



**КОМПЛЕКСНАЯ  
АВТОМАТИЗАЦИЯ**

**ООО «Комплексная автоматизация бизнеса»**

ИНН 3664114755, КПП 366401001, ОГРН 1113668044280  
р/с № 40702810402480000045 в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва  
БИК 044525593, к/с 30101810200000000593  
Юридический/почтовый адрес: 394018, Воронежская обл., г. Воронеж,  
ул. Платонова, д. 19, офис 14  
E-mail: [kab@1ckab.ru](mailto:kab@1ckab.ru)  
Тел: +7 (473) 200-04-73  
Сайт: <http://www.1ckab.ru>

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла, в том числе устранение  
неисправностей и совершенствование, а также информацию о  
персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки



**КОМПЛЕКСНАЯ  
АВТОМАТИЗАЦИЯ**

## **ООО «Комплексная автоматизация бизнеса»**

ИНН 3664114755, КПП 366401001, ОГРН 1113668044280  
р/с № 40702810402480000045 в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва  
БИК 044525593, к/с 30101810200000000593  
Юридический/почтовый адрес: 394018, Воронежская обл., г. Воронеж,  
ул. Платонова, д. 19, офис 14  
E-mail: [kab@1ckab.ru](mailto:kab@1ckab.ru)  
Тел: +7 (473) 200-04-73  
Сайт: <http://www.1ckab.ru>

## **Содержание**

<u><a href="#">Содержание</a></u> .....	2
<u><a href="#">Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО</a></u> .	3
<u><a href="#">Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО</a></u> .....	4
<u><a href="#">Информация о совершенствовании ПО</a></u> .....	6
<u><a href="#">Информация о персонале, работающего с ПО</a></u> .....	7
<u><a href="#">Техническая поддержка</a></u> .....	8
<u><a href="#">Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения</a></u> .....	10
<u><a href="#">Нормативный показатель обработки обращений</a></u> .....	10



**КОМПЛЕКСНАЯ  
АВТОМАТИЗАЦИЯ**

## **ООО «Комплексная автоматизация бизнеса»**

ИНН 3664114755, КПП 366401001, ОГРН 1113668044280  
р/с № 40702810402480000045 в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва  
БИК 044525593, к/с 30101810200000000593  
Юридический/почтовый адрес: 394018, Воронежская обл., г. Воронеж,  
ул. Платонова, д. 19, офис 14  
E-mail: [kab@1ckab.ru](mailto:kab@1ckab.ru)  
Тел: +7 (473) 200-04-73  
Сайт: <http://www.1ckab.ru>

## **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО**

Поддержание жизненного цикла «Модуль временного учета» осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультаций по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте или сервис СТП).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в создании новых точек маршрута;
- помощь в настройке и администрировании точек маршрута/организации;
- помощь с использованием различных вендоров оборудования;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- общие консультации по работе ПО;
- предоставление документации;
- совершенствование ПО.

## Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

В случае обнаружения ошибок, которые препятствуют работе в рамках заявленных при установке функций, сотрудники сообщают об этом в СТП.

Работа по исправлению ошибки состоит из следующих этапов:

- 1) Выявление ошибки;
- 2) Фиксация ошибки и информирование по телефону или через систему приема заявок;
- 3) Обработка обращения, выполнение комплекса мероприятий по идентификации и устранению причин возникновения ошибки;
- 4) Контроль результатов работы.

При обработке ошибок используется следующая классификация приоритетов:

<b>Приоритет</b>	<b>Описание</b>
«Блокирующий»	Ошибка приводит к невозможности работы учреждения в целом, или его подразделения, или одной из подсистем Программного обеспечения
«Критический»	Ошибка приводит к невозможности работы отдельного сотрудника или отдельной функции, например, ошибка в расчете конкретного отчета и т.д.



**КОМПЛЕКСНАЯ  
АВТОМАТИЗАЦИЯ**

**ООО «Комплексная автоматизация бизнеса»**

ИНН 3664114755, КПП 366401001, ОГРН 1113668044280  
р/с № 40702810402480000045 в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва  
БИК 044525593, к/с 30101810200000000593  
Юридический/почтовый адрес: 394018, Воронежская обл., г. Воронеж,  
ул. Платонова, д. 19, офис 14  
E-mail: [kab@1ckab.ru](mailto:kab@1ckab.ru)  
Тел: +7 (473) 200-04-73  
Сайт: <http://www.1ckab.ru>

«Некритический»	Ошибка приводит к затруднительному использованию сотрудниками части функционала или функционирование с низкой производительностью
«Плановый»	Ошибка не влияет на работу пользователя. Отсутствие решения не влечет измеряемых (способных на оценку) потерь в работе организации, например, орфографическая ошибка.



**КОМПЛЕКСНАЯ  
АВТОМАТИЗАЦИЯ**

## **ООО «Комплексная автоматизация бизнеса»**

ИНН 3664114755, КПП 366401001, ОГРН 1113668044280  
р/с № 40702810402480000045 в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва  
БИК 044525593, к/с 30101810200000000593  
Юридический/почтовый адрес: 394018, Воронежская обл., г. Воронеж,  
ул. Платонова, д. 19, офис 14  
E-mail: [kab@1ckab.ru](mailto:kab@1ckab.ru)  
Тел: +7 (473) 200-04-73  
Сайт: <http://www.1ckab.ru>

## **Информация о совершенствовании ПО**

Цель процесса о совершенствования ПО заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование ПО, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование ПО.

Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например, анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика:

- [kab@1ckab.ru](mailto:kab@1ckab.ru);
- через форму обратной связи на сайте.

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.



**КОМПЛЕКСНАЯ  
АВТОМАТИЗАЦИЯ**

## **ООО «Комплексная автоматизация бизнеса»**

ИНН 3664114755, КПП 366401001, ОГРН 1113668044280  
р/с № 40702810402480000045 в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва  
БИК 044525593, к/с 30101810200000000593  
Юридический/почтовый адрес: 394018, Воронежская обл., г. Воронеж,  
ул. Платонова, д. 19, офис 14  
E-mail: [kab@1ckab.ru](mailto:kab@1ckab.ru)  
Тел: +7 (473) 200-04-73  
Сайт: <http://www.1ckab.ru>

### **Информация о персонале, работающего с ПО**

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем, например, семейства Linux Ubuntu.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию пользователя, предоставляемую при установке ПО.



**КОМПЛЕКСНАЯ  
АВТОМАТИЗАЦИЯ**

## **ООО «Комплексная автоматизация бизнеса»**

ИНН 3664114755, КПП 366401001, ОГРН 1113668044280  
р/с № 40702810402480000045 в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва  
БИК 044525593, к/с 30101810200000000593  
Юридический/почтовый адрес: 394018, Воронежская обл., г. Воронеж,  
ул. Платонова, д. 19, офис 14  
E-mail: [kab@1ckab.ru](mailto:kab@1ckab.ru)  
Тел: +7 (473) 200-04-73  
Сайт: <http://www.1ckab.ru>

## **Техническая поддержка**

Информирование Заказчика о выходе новых версий и пакетов обновлений происходит путем отправки электронного письма на официальный адрес электронной почты Заказчика, а также любым иным согласованным с Заказчиком способом.

Для оказания услуг по технической поддержке обеспечивается прием заявок от специалистов Заказчика в автоматизированной системе службы технической поддержки программного обеспечения. Так же должен быть доступен телефон «горячей линии» для консультаций администраторов по установке и настройке программного обеспечения и для консультаций сотрудников заказчика ответственных за эксплуатацию в организации.

Временной режим обработки заявок: с 08:00 до 17:00 по рабочим дням (по Московскому времени).

Адрес СТП – Воронежская область, г. Воронеж, ул. Платонова, д. 19, помещ. 14.

Обращения в СТП обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди обрабатываются обращения, требующие экстренного вмешательства или срочной консультации специалистов СТП.

Ответы на вопросы могут быть даны в виде ссылок на соответствующие разделы документации или справочной системы МИС.

В случае, когда исполнение заявки связано с прерыванием работы пользователей, согласовывается время проведения этих работ с инициатором заявки.

Контакты разработчика:

Бубнов Владимир Леонидович – директор – [kab@1ckab.ru](mailto:kab@1ckab.ru).



**КОМПЛЕКСНАЯ  
АВТОМАТИЗАЦИЯ**

**ООО «Комплексная автоматизация бизнеса»**

ИНН 3664114755, КПП 366401001, ОГРН 1113668044280  
р/с № 40702810402480000045 в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва  
БИК 044525593, к/с 30101810200000000593  
Юридический/почтовый адрес: 394018, Воронежская обл., г. Воронеж,  
ул. Платонова, д. 19, офис 14  
E-mail: [kab@1ckab.ru](mailto:kab@1ckab.ru)  
Тел: +7 (473) 200-04-73  
Сайт: <http://www.1ckab.ru>

---

Адрес разработчика – Воронежская область, г. Воронеж, ул. Платонова, д.  
19, помещ. 14.



**КОМПЛЕКСНАЯ  
АВТОМАТИЗАЦИЯ**

**ООО «Комплексная автоматизация бизнеса»**

ИНН 3664114755, КПП 366401001, ОГРН 1113668044280  
р/с № 40702810402480000045 в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва  
БИК 044525593, к/с 30101810200000000593  
Юридический/почтовый адрес: 394018, Воронежская обл., г. Воронеж,  
ул. Платонова, д. 19, офис 14  
E-mail: [kab@1ckab.ru](mailto:kab@1ckab.ru)  
Тел: +7 (473) 200-04-73  
Сайт: <http://www.1ckab.ru>

**Порядок выполнения работ (оказания услуг) по  
технической поддержке программного обеспечения**

**Нормативный показатель обработки обращений**

№ п/п	Показатель	Значение
1	Нормативный срок регистрации обращения	Не более 3 рабочих часов после обращения
2	Нормативный срок обработки сообщения об ошибке (в зависимости от приоритета)	С момента регистрации обращения: Блокирующий приоритет – не более 1 рабочего дня; Критический приоритет – не более 2 рабочих дней; Некритический приоритет – не более 5 рабочих дней; Плановый приоритет – не более 10 рабочих дней.
3	Нормативный срок предоставления консультации	Не более 8 рабочих часов с момента регистрации обращения



№ п/п	Показатель	Значение
4	Нормативный срок рассмотрения предложения по изменению МИС	Не более 5 рабочих дней после регистрации обращения по изменению
5	Нормативный срок подтверждения факта исправления ошибки	Не более 2 рабочих дней с момента предоставления Заказчику пакета, в который вошли выполненные по данному обращению изменения.
6	Нормативный срок автоматического закрытия обращения в случае отсутствия ответа Заказчика	5 рабочих дней с момента: <ul style="list-style-type: none"><li>• отправки Исполнителем запроса дополнительной информации;</li><li>• отправки Исполнителем предложения решения проблемы, описанной в обращении;</li><li>• окончания нормативного срока подтверждения факта исправления ошибки.</li></ul>