

**ООО «Бизнес Интеллект С»**

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла программного продукта**

**ЕГАИС++. Опт, производство, импорт**

*Расширение для типовых решений фирмы «1С», в том числе «БП 3.0», «УТ 11», «КА 2», «ERP 2»,  
«УНФ 3»*

Таганрог, 2026 г.

## **Оглавление**

1. Введение
2. Жизненный цикл программного продукта
3. Типовой регламент технической поддержки
  - 3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки
  - 3.2. Каналы доставки заявок в техническую поддержку
  - 3.3. Выполнение заявок на техническую поддержку
  - 3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки
  - 3.5. Закрытие заявок в техническую поддержку
4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла ПО
5. Контактная информация производителя программного продукта
  - 5.1. Юридическая информация
  - 5.2. Контактная информация службы технической поддержки

## 1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного продукта «ЕГАИС++. Опт, производство, импорт» производства ООО «Бизнес Интеллект С», включая регламент технической поддержки.

«ЕГАИС++. Опт, производство, импорт» предназначен для автоматизации учёта алкогольной продукции в системе ЕГАИС для оптовых организаций, производителей и импортёров алкоголя. Продукт обеспечивает обмен данными с Единой государственной автоматизированной информационной системой (ЕГАИС) посредством универсального транспортного модуля (УТМ) в соответствии с требованиями Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции».

## 2. Жизненный цикл программного продукта

«ЕГАИС++. Опт, производство, импорт» поставляется в виде расширения технологической платформы 1С:Предприятие 8 для типовых решений фирмы 1С «Бухгалтерия предприятия, ред. 3.0», «Управление торговлей, ред. 11», «Комплексная автоматизация, ред. 2», «ERP Управление предприятием, ред. 2», «Управление нашей фирмой, ред. 3». Продукт также доступен в магазине расширений сервиса «1С:Фреш». Заказчику предоставляется исполняемый файл расширения технологической платформы 1С:Предприятие 8.3 (файл .cfe) и документация по его установке и использованию.

Для контроля версий программного продукта каждый релиз имеет свой номер. Номер версии формируется согласно рекомендациям Системы стандартов и методик разработки конфигураций для платформы 1С:Предприятие 8 (раздел «Создание и изменение объектов метаданных», глава «Учёт версий конфигураций»: <https://its.1c.ru/db/v8std#content:483:hdoc>):

- для стабильных версий очередной редакции ПО принято обозначение вида «Р.П», где Р и П - номер редакции и номер подредакции соответственно, например 1.6, 2.3 и т.п. Нумерация начинается с номера «1.0»;
- версии с незначительными или срочными обновлениями обозначаются номерами в формате «Р.П.В.С», где Р - номер редакции, П - номер подредакции, В - номер версии, С - номер сборки.

Доступ к обновлениям программного продукта предоставляется заказчику в период действия подписки на программный продукт через сайт поддержки пользователей по адресу <https://biz-intel.ru/users/>. Заказчик самостоятельно управляет процессом установки новых версий в соответствии с руководством пользователя.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает её следующими документами:

- документ с описанием истории изменений, в котором отражены изменения компонентов программного продукта;
- обновлённое руководство пользователя и другая сопроводительная документация.

## 3. Типовой регламент технической поддержки

### 3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Программный продукт распространяется по модели подписки. Техническая поддержка включена в подписку и предоставляется заказчику на весь период её действия без дополнительной оплаты.

Услуги технической поддержки включают: предоставление доступа к сервису обновлений, консультирование с использованием средств удалённого сопровождения (Pro32Connect, RustDesk и др.), автоматизированной системы работы с обращениями пользователей, по электронной почте, телефону и мессенджерам (только текстовые сообщения).

Доработка программного продукта под индивидуальные нужды заказчика не является услугой технической поддержки и осуществляется на возмездной основе по отдельному соглашению. Результаты доработок могут быть включены в последующие релизы продукта по усмотрению правообладателя.

В приоритетном режиме рассматриваются заявки о проблемах, блокирующих работу заказчика в программном продукте.

### **3.2. Каналы доставки заявок в техническую поддержку**

Техническая поддержка оказывается следующими способами:

- по электронной почте: [help@biz-intel.ru](mailto:help@biz-intel.ru);
- по телефону: +7 (8634) 61-99-98;
- через сайт поддержки пользователей: <https://biz-intel.ru/users/helpdesk/>.

Линия консультаций работает с 9:30 до 18:00 по московскому времени, кроме суббот, воскресений и праздничных дней (по производственному календарю РФ).

В системе учёта обращений регистрируются только заявки, поступающие через сайт и электронную почту. Регистрация обращений в техподдержку, поступающих по телефону или в интернет-мессенджерах, осуществляется по решению специалиста линии технической поддержки в зависимости от степени серьёзности проблемы. Главными критериями оценки являются количество времени и трудозатрат, необходимых для решения возникшей проблемы.

### **3.3. Выполнение заявок на техническую поддержку**

Заказчик при подаче заявки на техническую поддержку придерживается правила: одной заявке соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении заявки новых вопросов или проблем по ним открываются новые заявки.

Заказчик при подаче заявки на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали: версия программного продукта, версия платформы 1С:Предприятие, наименование типового решения.

### **3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Вопросы, поступающие по телефону, а также через интернет-мессенджеры, регистрируются на усмотрение специалиста линии технической поддержки, если они решаются оперативно, в течение 1 часа. В остальных случаях регистрируется обращение в автоматизированной системе поддержки пользователей.
2. Пользователь получает уведомление об открытом обращении по электронной почте с адреса [noreply@biz-intel.ru](mailto:noreply@biz-intel.ru).

3. Зарегистрированный запрос обрабатывается. Действия специалистов по выполнению запроса документируются в системе учёта обращений.

4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию заявки.

5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения проблемы, указанной в обращении.

### **3.5. Закрытие заявок в техническую поддержку**

Обращение закрывается в следующих случаях:

- проблема пользователя решена;
- решение проблемы не находится в зоне ответственности и/или компетенции разработчика;
- заказчик не отвечает в течение 10 рабочих дней;
- обращение утратило актуальность.

Если заказчик не согласен с закрытием обращения по любым основаниям, он вправе аргументированно оспорить закрытие. В этом случае выполнение заявки возобновляется.

## **4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла ПО**

Поддержание жизненного цикла программного продукта «ЕГАИС++. Опт, производство, импорт» осуществляется ООО «Бизнес Интеллект С» самостоятельно, силами штатных сотрудников заявителя. Указанный персонал фактически имеется у заявителя по состоянию на дату настоящего документа.

В поддержании жизненного цикла ПО задействованы 3 штатных сотрудника заявителя:

- программист 1С - 1 штатный сотрудник; квалификация: разработка, совершенствование и исправление ошибок, требующих внесения изменений в программный код продукта;
- сервис-инженер 1С - 2 штатных сотрудника; квалификация: диагностика ошибок, техническая и консультативная поддержка пользователей, сопровождение обращений.

Распределение персонала по процессам:

- разработка и совершенствование ПО: 1 программист 1С, 2 сервис-инженера 1С в части анализа обращений пользователей, проверки изменений и подготовки рекомендаций;
- техническая поддержка и устранение неисправностей: 2 сервис-инженера 1С; 1 программист 1С привлекается при необходимости внесения изменений в программный код продукта;
- гарантийное обслуживание, модернизация и выпуск обновлений ПО выполняются силами указанных сотрудников ООО «Бизнес Интеллект С».

Привлечение сторонних организаций для обеспечения жизненного цикла ПО не осуществляется.

## **5. Контактная информация производителя программного продукта**

### **5.1. Юридическая информация**

Информация о юридическом лице производителя программного продукта:

**Название компании:** Общество с ограниченной ответственностью «Бизнес Интеллект С»

**ИНН/КПП:** 6154133763/615401001

**Юридический адрес:** 347924, Ростовская область, г.о. город Таганрог, г. Таганрог, ул. Москатова, зд. 31-2, ком. 35.

## **5.2. Контактная информация службы технической поддержки**

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

**Сайт производителя:** <https://biz-intel.ru>

**Сайт поддержки пользователей:** <https://biz-intel.ru/users/>

**Телефон:** +7 (8634) 61-99-98

**Email:** [help@biz-intel.ru](mailto:help@biz-intel.ru)

**Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:** 347924, Ростовская область, г.о. город Таганрог, г. Таганрог, ул. Москатова, зд. 31-2, ком. 35.

**Фактический адрес размещения разработчиков:** 347924, Ростовская область, г.о. город Таганрог, г. Таганрог, ул. Москатова, зд. 31-2, ком. 35.

**Фактический адрес размещения службы поддержки:** 347924, Ростовская область, г.о. город Таганрог, г. Таганрог, ул. Москатова, зд. 31-2, ком. 35.