

ООО «Бизнес Интеллект С»

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

Мастер ТТН ПРОФ

*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 «Мастер ТТН ПРОФ» производства ООО «Бизнес Интеллект С», включая регламент технической поддержки.

«Мастер ТТН ПРОФ» предназначен для автоматизации оформления сопроводительной документации на транспортные перевозки: товарно-транспортных накладных (ТТН), транспортных накладных, электронных транспортных накладных (ЭТрН), электронных заказов-заявок (ЭЗЗ), электронных путевых листов (ЭПЛ) и иных сопровождающих документов в типовых решениях фирмы 1С на платформе 1С:Предприятие 8. Продукт расширяет функциональность типовых решений фирмы 1С в части формирования и печати документов на грузоперевозки в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. Жизненный цикл программного продукта

«Мастер ТТН ПРОФ» 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». 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;
- обновлённые 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 (PRO32 Connect 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;
- 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.
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 «Мастер ТТН ПРОФ» 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

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.