

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения**  
**Обмен «ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи для 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами» — «облачная Help Desk система ОкДеск»**

## Оглавление

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Обмен «ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи для 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами» — «облачная Help Desk система ОқДеск».....	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения....	3
Совершенствование программного обеспечения.....	3
Техническая поддержка.....	3
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....	4
Фактический адрес размещения разработчиков Обмен «ЭСТИ-ОқДеск».....	4
Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки Обмен «ЭСТИ-ОқДеск»	4

## **Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Обмен «ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи для 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами» — «облачная Help Desk система ОкДеск»**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Обмен «ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи для 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами» — «облачная Help Desk система ОкДеск» (далее Обмен «ЭСТИ-ОкДеск») обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

## **Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- Выпуском исправительной версии программного обеспечения с уведомлением зарегистрированных пользователей о наличии обновления;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на портале технической поддержки по адресу <https://help.kripta.ru/>.

## **Совершенствование программного обеспечения**

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение в портале технической поддержки адресу <https://help.kripta.ru/> или электронной почтой [support@kripta.ru](mailto:support@kripta.ru).

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

## **Техническая поддержка**

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер технической поддержки 8 (4162) 999-911.

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@kripta.ru](mailto:support@kripta.ru) или в портале технической поддержки адресу <https://help.kripta.ru/>.

## **Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности**

**Пользователи Обмен «ЭСТИ-ОкДеск»**. Должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя, навыками работы с конфигурацией «ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи для 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами», навыками работы с облачной Help Desk системой <https://okdesk.ru/>. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

**Администраторы Обмен «ЭСТИ-ОкДеск»** должны обладать навыками администрирования баз данных 1С в части обновления конфигураций и установки расширений.

## **Фактический адрес размещения разработчиков Обмен «ЭСТИ-ОкДеск»**

675000, Россия, Амурская обл., г. Благовещенск, ул. Артиллерийская 30. Тел: 8 (4162) 999-911.

## **Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки Обмен «ЭСТИ-ОкДеск»**

675000, Россия, Амурская обл., г. Благовещенск, ул. Артиллерийская 30. Тел: 8 (4162) 999-911.