ОПИСАНИЕ

процессов жизнедеятельности программного продукта –

«Глайти склад»

[1. Введение 1](#_Toc124950366)

[2. Описание жизненного цикла программного продукта 1](#_Toc124950367)

[2.1. Предназначение программного продукта. 1](#_Toc124950368)

[2.2. Форма поставки программного продукта. 1](#_Toc124950369)

[2.3. Нумерация и учёт версий программного продукта. 2](#_Toc124950370)

[2.4. Обновление версий программного продукта. 2](#_Toc124950371)

[2.5. Сопроводительная документация при обновлении программного продукта. 2](#_Toc124950372)

[3. Типовой регламент технической поддержки 2](#_Toc124950373)

[3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки. 2](#_Toc124950374)

[3.2. Способы направления заявок в техническую поддержку. 2](#_Toc124950375)

[3.3. Требования к заявке в техническую поддержку. 3](#_Toc124950376)

[3.4. Порядок оказания услуг технической поддержки. 3](#_Toc124950377)

[3.5. Итог оказания услуг технической поддержки. 3](#_Toc124950378)

[4. Юридическая и контактная информация производителя программного продукта 4](#_Toc124950379)

[4.1. Юридическая информация о производителе программного продукта. 4](#_Toc124950380)

[4.2. Контактная информация технической поддержки программного продукта. 4](#_Toc124950381)

1. Введение

Настоящее Описание (далее – «описание») процессов жизнедеятельности программного продукта – «Глайти склад» (далее – «программный продукт») содержит информацию о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла данного программного продукта, в том числе, регламент технической поддержки заказчиков – пользователей программного продукта (далее – «пользователь») и производителя программного продукта (далее – «производитель»).

1. Описание жизненного цикла программного продукта
   1. Предназначение программного продукта.

Программное обеспечение предназначено для оптимизации работы адресного склада и ускорения процессов раскладки и сбора товаров на базе программного продукта 1С: Управление торговлей 11. Оно позволяет автоматизировать выполнение этих операций, снизить вероятность ошибок и упростить работу сотрудников.

* 1. Форма поставки программного продукта.

Программный продукт поставляется в виде расширения конфигурации технологической платформы «1С.Предприятие 8» (конфигураций и редакций, указанных в п.2.1 настоящего описания). Заказчику предоставляется набор файлов, включающий в себя*: конфигурацию для мобильной платформы, файл в формате конфигурации технологической платформы 1С: Предприятие 8 (файл cfе) и инструкция по его установке и использованию*.

* 1. Нумерация и учёт версий программного продукта.

Для контроля версий программного продукта каждый релиз имеет свой номер. Номер версий программного продукта формируется исходя из рекомендаций «1С: Предприятие 8.Система стандартов и методик разработки конфигураций» (раздел «Нумерация редакций и версий», <https://its.1c.ru/db/v8std#content:483:hdoc>).

* + 1. Для стабильных версий очередной редакции программного продукта установлено обозначение в виде «Р.П.», где «Р» - номер редакции (минимум 1 цифра, может занимать и больше разрядов), «П» - номер подредакции (минимум 1 цифра, может занимать и больше разрядов).
    2. Для версий редакции программного продукту с несущественными обновлениями или срочными обновлениями установлено обозначение в виде «Р.П.В.С.», где «Р» - номер редакции (минимум 1 цифра, может занимать и больше разрядов), «П» - номер подредакции (минимум 1 цифра, может занимать и больше разрядов), «В» - номер версии (минимум 1 цифра, может занимать и больше разрядов), «С» - номер сборки (минимум 1 цифра, может занимать и больше разрядов).
  1. Обновление версий программного продукта.

Выпуск стабильных версий программного продукта производится с периодичностью, определяемой производителем самостоятельно, при появлении необходимости (появлении нового функционала, оптимизации работы конфигурации, исправлении ошибок и иных случаях), без автоматического обновления. Пользователь самостоятельно управляет процессом обновления программного продукта.

* 1. Сопроводительная документация при обновлении программного продукта.

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

- описание изменений, вносимых в программный продукт;

- обновленное руководство по эксплуатации программного продукта;

- руководство по установке;

- иные документы (при необходимости).

Вышеуказанные документы доводятся до сведения пользователей программного продукта путём публикации на официальном сайте производителя в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (см. п.4.2 настоящего описания) либо (по самостоятельному решению производителя) иным способом, предусмотренным договорами, заключаемыми между производителем и пользователями программного продукта.

1. Типовой регламент технической поддержки
   1. Условия предоставления услуг технической поддержки.

Услуги технической поддержки программного продукта оказываются индивидуально для каждого пользователя исходя из приобретенного пользователем комплекта услуг технической поддержки на основании отвечающего нижеуказанным требованиям запроса (далее – «заявка»).

Заявки, содержащие информацию о проблемах, блокирующих работу пользователя в программном продукте, рассматриваются производителем в приоритетном порядке.

* 1. Способы направления заявок в техническую поддержку.

Техническая поддержка пользователей программного продукта оказывается следующими способами:

- путём переписки по электронной почте посредством отправки заявки на адрес [info@gl-it.pro](mailto:info@gl-it.pro);

- и (или) по телефону +7 (812) 209-19-01.

* 1. Требования к заявке в техническую поддержку.

При подаче заявок в техническую поддержку пользователю необходимо соблюдать формат – одной проблеме соответствует одна заявка. Данное правило распространяется как на новые заявки, так и на заявки, находящиеся на рассмотрении. В случае возникновения при рассмотрении последних новых проблем или вопросов пользователь создаёт, а производитель рассматривает отдельную (новую) заявку.

Пользователь при направлении заявки в техническую поддержку указывает следующую информацию:

- подробное описание проблемы и (или) вопроса, возникших у пользователя при правомерном использовании программного продукта;

- скриншот, фиксирующий возникшую проблему и (или) вопрос (при наличии);

- технические детали.

* 1. Порядок оказания услуг технической поддержки.

Каждая заявка в техническую поддержку обрабатывается следующим образом:

1. При поступлении в соответствии с п.3.2 настоящего описания заявки в техническую поддержку ей присваивается индивидуальный номер, устанавливается приоритет исполнения заявки, назначается исполнитель (исполнители) заявки.
2. Исполнитель заявки сообщает пользователю номер и приоритет, присвоенные заявке.
3. Исполнитель заявки обрабатывает зарегистрированную заявку исходя из установленной системы приоритетов, а также условий приобретенного пользователем комплекта услуг технической поддержки.
4. При обработке заявки пользователь обязан выполнять все рекомендации исполнителя заявки, своевременно предоставлять дополнительную информацию, необходимую для решения проблемы и (или) ответа на вопросы в рамках зарегистрированной заявки.
5. По завершении обработки заявки исполнитель заявки предоставляет пользователю способы решения возникшей проблемы и (или) ответы на вопросы в рамках зарегистрированной заявки.
   1. Итог оказания услуг технической поддержки.

После направления исполнителем заявки ответа на неё пользователю заявка считается завершённой, до момента получения от пользователя подтверждения решения проблемы и (или) получения ответа на вопрос.

В случае несогласия с полученным ответом на заявку пользователь в течение 5 (Пять) рабочих дней с даты направления ему заявки направляет исполнителю заявки обоснованные и аргументированные возражения. В этом случае обработка заявки продолжается.

После подтверждения от пользователя решения проблемы и (или) получения ответа на вопрос, а равно при неполучении от пользователя обоснованных и аргументированных возражений заявка считается закрытой, услуги технической поддержки оказанными надлежащим образом и в полном объёме. Закрытие заявки может быть инициировано пользователем, если потребность в обработке заявки пропала.

1. Юридическая и контактная информация производителя программного продукта
   1. Юридическая информация о производителе программного продукта.

Полное фирменное наименование производителя программного продукта: **Общество с ограниченной ответственностью «Глобал АйТи»**.

Сокращенное фирменное наименование производителя программного продукта: **ООО «Глобал АйТи»**.

Адрес места нахождения производителя программного продукта: **197342, г. Санкт-Петербург, Ланское шоссе, д.6, кв.191**.

ОГРН производителя программного продукта: **1127847042025**.

ИНН/КПП производителя программного продукта: **7806469739/ 781401001**.

* 1. Контактная информация технической поддержки программного продукта.

Связаться с технической поддержкой производителя программного продукта можно следующими способами:

- посредством официального сайта производителя в информационно-коммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://gl-it.pro/>;

- по электронной почте на адрес info@gl-it.pro;

- по телефону +7 (812) 209-19-01.

Фактический адрес размещения производителя программного продукта: **197342, г. Санкт-Петербург, Ланское шоссе, д.6**.

Фактический адрес размещения инфраструктуры производителя программного продукта:**197342, г. Санкт-Петербург, Ланское шоссе, д.6**.

Фактический адрес размещения службы технической поддержки производителя программного продукта: **197342, г. Санкт-Петербург, Ланское шоссе, д.6**.