

ООО «СИСТЕМАТИК»

**Документация, содержащая описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения, в том числе
устранение неисправностей, выявленных в ходе
эксплуатации программного обеспечения, а также
информация о персонале, необходимом для
обеспечения такой поддержки**

Уфа, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
2. НАЗНАЧЕНИЕ ПО.....	4
3. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО	5
4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО	6
5. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО	7
6. ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО.....	8
7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	9

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе применены следующие сокращения и термины с соответствующими определениями:

Термин/сокращение	Определения
ПО	Программное обеспечение КИС
КИС	Программное обеспечение, разработанное ООО «Систематик»
Пользователь	Юридическое лицо либо физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, которое использует действующее ПО для выполнения конкретной функции
Разработчик	Правообладатель программного обеспечения – ООО «Систематик»

2. НАЗНАЧЕНИЕ ПО

КИС - функциональное решение, предназначенное для управления контентом (информацией), размещаемой на электронных устройствах, предназначенных для отображения информации (далее – «Экраны»).

Функциональные возможности КИС:

- управление бизнес-процессами в бухгалтерской компании, обмен информацией с клиентами, своевременная постановка задач сотрудникам;
- формирование отчетов по количеству и качеству работы сотрудников;
- мониторинг состояния взаимодействия с клиентами.

3. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизации в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО (по электронной почте).

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- техническая поддержка пользователей ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;
- проведение модернизации и совершенствование ПО.

4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО

Техническая поддержка пользователей осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 18.00 по московскому времени в формате консультирования пользователей по вопросам установки и эксплуатации программного обеспечения письменно по запросу.

Для создания обращения в отдел Технической Поддержки необходимо в Личном кабинете выбрать пункт в меню “Обратная связь”, после чего надо будет заполнить форму, которая появится на экране (см. скриншот), максимально подробно описав проблему. В дальнейшем при получении обращения специалисты Технической поддержки свяжутся по электронной почте.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем при некорректной работе ПО.

5. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

В случае возникновения неисправностей в работе ПО пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется в Личном кабинете (пункт в меню “Обратная связь”).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя.

6. ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

С выходом обновлений ПО дистрибутива системы КИС в Личном кабинете будет появляться соответствующее уведомление, с указанием изменений, которые произошли в версии.

После обновления КИС вы можете убедиться, что обновление прошло успешно, для этого необходимо проверить текущую версию клиента. Версия должна совпадать в новой версией, которая была выпущена.

Если было выпущено обновление Личного кабинета, то также будет показано соответствующее уведомление с изменениями и улучшениями.

7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Техническая поддержка и модернизация ПО осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика.

Специалисты Разработчика (разработчики, аналитики, тестировщики, технические специалисты, консультанты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач.

Правообладатель: ООО «Систематик»

Утверждено:

Директор ООО «Систематик»



/Зотова А.Ю.