

Прикладное решение для автоматизации процесса управления
рисками и внутренним контролем

«1КЛИК: Риск Pro»

Техническая поддержка и сопровождение

Оглавление

1.	Устранение неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения	3
2.	Модернизация программного обеспечения	3
3.	Требование к персоналу, участвующему в поддержке и модернизации программного обеспечения.....	3
4.	Техническая поддержка программы.....	4

1. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации прикладного решения для автоматизации процесса управления рисками и внутренним контролем «Риск Про», могут быть исправлены двумя способами:

- полное обновление системы программных модулей прикладного решения;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу заказчика.

В случае возникновения неисправностей в системе по управлению рисками «Риск Про», либо необходимости в её доработке, организация направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса и суть (описание проблемы). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны организации;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок прикладного решения.

Организация может направить запрос по электронной почте на электронный адрес mail@lclickgroup.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от организации, связанные с функционированием прикладного решения. Разработчик может обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса организации.

2. Модернизация программного обеспечения

Прикладное решения для автоматизации процесса управления рисками и внутренним контролем «Риск Про» развивается с целью расширения функционала, повышения производительности и удобства работы.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу: mail@lclickgroup.ru

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в прикладное решение будут внесены соответствующие изменения.

3. Требование к персоналу, участвующему в поддержке и модернизации программного обеспечения

Пользователи системы по управлению рисками «Риск Про» должны обладать необходимой квалификацией и компетенциями:

- Навыки работы с персональным компьютером;
- Опыт работы с электронными документами;
- Опыт использования web-браузеров;
- Опыт работы с решениями на базе платформы 1С.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Знание платформы 1С;
- Знание функциональных возможностей Системы;

Специалисты, обеспечивающие функционирование серверной части должны обладать следующими компетенциями:

- Знание механизмов настройки серверов 1С: Предприятие;
- Знание механизмов настройки систем управления базами данными (MS SQL или PostgreSQL).

4. Техническая поддержка программы

Связаться со специалистами службы технической поддержки ООО «1КЛИК» можно одним из следующих способов:

- Телефон: [+7 \(495\) 223 12 05](tel:+7(495)2231205)
- E-mail: mail@1clickgroup.ru