
ООО «Бизнес Интеллект С»

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

ЕГАИС++. Опт, производство, импорт

*Расширение для типовых решений фирмы «1С», в том числе «БП 3.0», «УТ 11», «КА 2», «ERP
2», «УНФ 3»*

Таганрог 2026г.

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. Контактная информация производителя программного продукта

- 4.1. Юридическая информация
- 4.2. Контактная информация службы технической поддержки

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного продукта «ЕГАИС++. Опт, производство, импорт» производства ООО «Бизнес Интеллект С», включая регламент технической поддержки.

«ЕГАИС++. Опт, производство, импорт» предназначен для автоматизации учёта алкогольной продукции в системе ЕГАИС для оптовых организаций, производителей и импортёров алкоголя. Продукт обеспечивает обмен данными с Единой государственной автоматизированной информационной системой (ЕГАИС) посредством универсального транспортного модуля (УТМ) в соответствии с требованиями Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции».

2. Жизненный цикл программного продукта

«ЕГАИС++. Опт, производство, импорт» 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». Продукт также доступен в магазине расширений сервиса «1С:Фреш». 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 (Pro32Connect, RustDesk 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 которой 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 эл. 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. Заккрытие заявок в техническую поддержку

Обращение закрывается в случаях если:

1. проблема пользователя решена,
2. решение проблемы не находится в зоне ответственности и/или компетенции разработчика,

-
3. заказчик не отвечает в течение 10 рабочих дней,
 4. 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. Контактная информация производителя программного продукта

4.1. 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.

4.2. 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) 619998
- **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.