

1С:Предприятие 8

«ДБС: Транспортная экспедиция»

Описание процессов поддержания жизненного цикла

Оглавление

1.	Введение.....	3
1.1.	Содержание документа	3
1.2.	Правообладатель	3
1.3.	О программном продукте.....	3
1.4.	Функциональные характеристики.....	3
1.5.	Совместимость с 1С.....	4
1.6.	Требования к ресурсам и к информации	4
	Лицензии	4
	Оборудование	4
	Настройки 1С	4
	Вводная информация.....	4
2.	Поддержание жизненного цикла.....	5
2.1.	Поддержка пользователей.....	5
2.2.	Обновление программного продукта.....	5
2.3.	Устранение неисправностей	5
4.	Информация об уровне подготовки пользователей и о персонале.....	7
4.1.	Уровень подготовки пользователей.....	7
4.2.	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	7
4.3.	Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла Программного продукта.....	7
4.4.	Организация работы и распределение задач.....	7
5.	Инфраструктура разработки и поддержки Программного продукта.....	8
5.1.	Адреса размещения.....	8
5.2.	Обращение в Службу технической поддержки	8

1. Введение

1.1. Содержание документа

Документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта ДБС: Транспортная Экспедиция, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1.2. Правообладатель

Правообладатель программного продукта «ДБС: Транспортная экспедиция»: Общество с ограниченной ответственностью «ДБС» (ООО «ДБС»).

1.3. О программном продукте

Программный продукт ДБС: Транспортная Экспедиция (далее по тексту – ДБС:ТЭ, ПО, Программный продукт) предназначен для оформления заказов на экспедирование грузов на основании заказов клиентов из информационных баз 1С:Предприятие 8.3 посредством личного кабинета Транспортной компании.

ДБС:ТЭ выполнен в качестве внешней обработки, благодаря чему информационная база 1С не изменяется, что позволяет Заказчику сохранить существующие условия предоставления поддержки 1С.

Область применения: транспортная логистика.

1.4. Функциональные характеристики

Функциональные возможности ДБС:ТЭ:

- Оформление заявки на перевозку в один клик: информация об отправителе, получателе, адресах и грузах заполнится автоматически из базы 1С;
- Подбор услуг и терминалов;
- Расчет стоимости перевозки;
- Заказ дополнительных услуг: доставки, погрузки и разгрузки, гидроборта и манипулятора, упаковки и хранения на складе;
- Мониторинг статуса оплаты;
- Отслеживание груза в пути;
- Вывод на печать транспортных и бухгалтерских документов из базы 1С;
- Просмотр истории перевозок в разрезе контрагентов.

1.5. Совместимость с 1С

«ДБС: Транспортная Экспедиция» (далее по тексту: ДБС:ТЭ, ПО, Программный продукт) реализует интеграцию Личного кабинета на сайте транспортной компании как внешняя обработка¹ для информационных баз 1С:Предприятие 8.3.

Текущая версия обработки предназначена для использования с типовой конфигурацией «Управление торговлей», редакция 11.5, начиная с релиза 11.5.12.265.

Рекомендованная к использованию версия платформы «1С:Предприятие 8.3» определяется требованиями типовой конфигурации (версии не ниже 8.3.21).

Вариант работы: файловый, клиент – серверный.

Режим запуска: управляемое приложение.

Конфигурируемость: продукт имеет программную лицензию и содержит фрагменты кода, не подлежащие изменению пользователем.

1.6. Требования к ресурсам и к информации

Лицензии

Для работы с ДБС:ТЭ требуется лицензия на 1С:Предприятие 8.3 (не входит в стоимость Программного продукта, не включена в Лицензию на Программный продукт, приобретается отдельно).

Оборудование

Для работы с ДБС:ТЭ необходим персональный компьютер.

Настройки 1С

Для работы необходимо включить использование:

- дополнительных обработок и отчётов в настройках базы
- дополнительных свойств и реквизитов в настройках базы.

Вводная информация

Для работы необходима следующая информация:

- Адресный классификатор ГАР: загрузить; источник: <https://its.1c.ru/download/fias2>
- Справочник Номенклатура: заполнить габариты и веса в каждом элементе
- Справочник Адреса складов: заполнить заново, если нет уверенности, что используется формат последних обновлений 1С, предоставляющих расширенные возможности работы с адресами.

¹ Внешняя обработка – специальный тип файла в среде 1С

2. Поддержание жизненного цикла

ДБС:ТЭ является завершенным программным продуктом (разработка завершена).

Поддержание жизненного цикла программного продукта осуществляется за счет технического сопровождения и обновления программного продукта и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, а также консультации пользователей по вопросам эксплуатации.

2.1. Поддержка пользователей

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение программного продукта включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей и администраторов по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте или письменно по запросу;
- обеспечение пользователей новыми версиями программного продукта по мере их появления;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным продуктом.

Поддержка пользователей доступна круглосуточно на портале <https://dbs-tech.ru/support> и по электронной почте support@dbs-tech.ru, а также с 09:00 до 18:00 по рабочим дням – по телефону +7 (499) 270-32-27.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в поиске и устранении ошибок;
- помощь в эксплуатации;
- предоставление документации;
- общие консультации по работе программного продукта.

2.2. Обновление программного продукта

Обновление программного продукта осуществляется при необходимости в случаях изменений законодательства и версий ПО, а также плановых доработок.

Программный продукт допускает доработки по запросу пользователей.

2.3. Устранение неисправностей

В случае возникновения неисправностей или необходимости в доработках пользователь направляет запрос на линию технической поддержки.

Запрос должен содержать:

- тему;
- суть проблемы (описание).

Запросы могут быть следующего вида:

- Инцидент – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента (покупателя или заказчика);
- Проблема – сбой, повлекший за собой остановку работы либо потерю работоспособности программного продукта;
- Запрос на обслуживание – запрос на предоставление услуги;
- Запрос на предоставление информации;
- Запрос на доработку – запрос на проведение доработок программного продукта.

Пользователь может направить письменный запрос двумя способами:

- на электронную почту support@dbs-tech.ru;
- заполнив форму на портале технической поддержки на сайте <https://dbs-tech.ru/support>.

Сотрудник технической поддержки принимает и регистрирует все запросы пользователя, связанные с функционированием программного продукта.

Сотрудники отделов технической поддержки и разработки компании-правообладателя вправе обращаться за уточнением информации по запросу в случаях, когда указанной в запросе информации недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации, могут быть исправлены при обновлении релиза сервиса.

Перечень возможных неисправностей, вероятные причины их возникновения и рекомендуемые способы устранения приведены в таблице ниже.

Таблица 1

Неисправность	Вероятная причина	Способ устранения
Проблема с установкой	Ключ доступа недействителен	Проверить действительность ключа доступа
	Интернет-соединение отсутствует или ограничено	Проверить качество интернет-соединения
	Не открывается файл обработки	Включить использование дополнительных отчетов и обработок в конфигурации
	Причина неизвестна	Обратиться в службу технической поддержки
Проблема с созданием заявки на экспедирование	Некорректно выбран способ доставки по заказу клиента	Выбрать поддерживаемый способ доставки, где будет участвовать сторонняя транспортная компания
	Не подбираются адреса клиентов	Проверить актуальность адресных объектов
	Не подбираются склады клиентов	Включить работу со складами
Проблема с обновлением данных	Сторонние сервисы недоступны	Обратиться в службу технической поддержки
	Интернет-соединение отсутствует или ограничено	Проверить качество интернет-соединения
	Причина неизвестна	Обратиться в службу технической поддержки

3. Информация об уровне подготовки пользователей и о персонале

3.1. Уровень подготовки пользователей

Требования к квалификации и уровню подготовки пользователей: базовые знания или опыт работы с программным продуктом 1С:Предприятие 8.3 в типовой конфигурации «Управление торговлей», редакция 11.5.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Компания-правообладатель Общество с ограниченной ответственностью "ДБС" (ООО "ДБС") обладает штатными специалистами, которые имеют необходимую квалификацию и опыт для разработки и поддержки программного обеспечения.

В процессе разработки и поддержки программного продукта задействованы сотрудники двух подразделений: Отдела разработки и Отдела технической поддержки. На разработку и поддержку ДБС:ТЭ выделены 4 штатных сотрудника.

Техническая поддержка осуществляется силами штатных сотрудников: 2 сотрудника.

Модернизация ПО осуществляется силами штатных сотрудников: 2 сотрудника (разработчик и тестировщик).

Расчетное количество обращений на 1 сотрудника поддержки от одного корпоративного покупателя в месяц: 10-15 обращений.

3.3. Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла Программного продукта

Уровень квалификации разработчика: специалист (бакалавр) с высшим техническим образованием, постоянным повышением квалификации в профильной области и опытом работы более пяти лет.

Уровень квалификации тестировщика: специалист (бакалавр) с высшим техническим образованием, постоянным повышением квалификации в профильной области и опытом работы более трех лет.

Уровень квалификации специалистов технической поддержки:

- 1 специалист на первой линии поддержки с опытом тестировщика;
- 1 эксперт на второй линии с опытом разработчика, тестировщика или аналитика.

3.4. Организация работы и распределение задач

Задачи по поддержанию жизненного цикла ДБС:ТЭ организованы следующим образом:

- Специалист технической поддержки: первая очередь линии консультаций, обработка поступающих запросов, проверка и перенаправление заявок, консультации по заявкам.
- Аналитик – вторая очередь линии консультаций, анализ заявок пользователей, ведение и документирование доработок, разработка технических заданий,

разработка и поддержка в актуальном состоянии документации, инструкций для пользователей, описание релизов.

- Разработчик/ Программист 1С – программирование на языке разработки Программного продукта, реализация заявок по техническим заданиям, реализация автоматических тестов.
- Тестировщик – проверка ошибок по заявкам, тестирование доработок.

4. Инфраструктура разработки и поддержки Программного продукта

4.1. Адреса размещения

Физический адрес размещения Отделов разработки и поддержки расположен в России по адресу: Раменский городской округ, г. Раменское, ул. Советская, дом 2, Дом Быта "Экспресс", офис 402.

Физический адрес размещения инфраструктуры технических средств, на которых хранится исходный текст и код программного продукта: сервер компании-правообладателя расположен в России, в Дата-центре по адресу: 111024, Москва, 1-я ул. Энтузиастов, д. 2А.

4.2. Обращение в Службу технической поддержки

Техническая поддержка оказывается следующими способами:

- на портале технической поддержки правообладателя: <https://dbs-tech.ru>;
- по электронной почте support@dbs-tech.ru;
- по телефону +7 (499) 270-32-27.

Техническая поддержка на портале и по электронной почте доступна круглосуточно (24 часа 7 дней в неделю), по телефону – с 09:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни.