

**Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненных циклов «САБ.  
Универсальная модульная платформа  
обработки сервисных запросов»**



## **Оглавление**

### **1 Введение**

### **2 Жизненный цикл программного продукта**

### **3 Типовой регламент технической поддержки**

- 3.1 Условия предоставления условий технической поддержки
- 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку
- 3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку
- 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки
- 3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

### **4 Контактная информация производителя программного продукта**

- 4.1 Юридическая информация
- 4.2 Контактная информация службы технической поддержки



## 1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла «СAB.Универсальная модульная платформа обработки сервисных запросов», в том числе регламент технической поддержки.



## 2 Жизненный цикл программного продукта

«САБ.Универсальная модульная платформа обработки сервисных запросов» предоставляется клиенту в виде ПО и инструкции по подготовке серверов и развертыванию решения.

Для контроля версий «САБ.Универсальная модульная платформа обработки сервисных запросов» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий и версий с незначительными обновлениями принято обозначение вида «X», где X — это номер версии.
- Для версий со срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y», где X — номер стабильной версии, а Y — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в 3 месяца без автоматического обновления версий «САБ.Универсальная модульная платформа обработки сервисных запросов», установленных на стороне клиента. Дистрибутив с изменениями в новой версии и инструкцией по их установке высылается клиентам по электронной почте.

С выпуском новой версии «САБ.Универсальная модульная платформа обработки сервисных запросов» производитель сопровождает ее обновленными руководствами пользователя.

## 3 Типовой регламент технической поддержки

### 3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого клиента в рамках приобретенного клиентом пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу клиента на «САБ.Универсальная модульная платформа обработки сервисных запросов».

### 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются клиентом через электронную почту [info@skblab.ru](mailto:info@skblab.ru) или по телефону [+7 \(343\) 355-73-72](tel:+7(343)355-73-72).

### 3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

При отправке запроса на техническую поддержку клиент придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. Если при выполнении запроса возникают новые вопросы или проблемы, по ним открываются новые запросы.

При подаче запроса на техническую поддержку клиент указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали.

### 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Запросы в службу технической поддержки обрабатываются следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор во внутренней системе учета службы технической поддержки, назначаются исполнители запроса и его приоритет.

2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются во внутренней системе учета службы технической поддержки.

4. Исполнитель предоставляет клиенту варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

5. Клиент обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

### **3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку**

Ответ на запрос предоставляется клиенту по электронной почте или по телефону и находится в таком состоянии до получения подтверждения от клиента о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия клиента с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от клиента о решении запроса. В случае отсутствия ответа клиента о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать клиент, если надобность в ответе на запрос пропала.

## 4 Контактная информация производителя программного продукта

### 4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО «СКБ ЛАБ».
- Юридический адрес: 620026, Свердловская область, город Екатеринбург, улица Куйбышева, строение 58, офис 321
- ОГРН: 1169658145381
- ИНН: 6685124446

### 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Сайт: <https://www.skblab.ru>
- Email: [info@skblab.ru](mailto:info@skblab.ru)
- Телефон: [+7 \(343\) 355-73-72](tel:+7(343)355-73-72)