**helpdesk.taxsee**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАК ЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**Листов** 7

*2023*

**Аннотация**

В документе приведены сведения о технической поддержке программы «helpdesk.taxsee» (далее – helpdesk, программа, ПО).

Перечислены назначения и условия применения, описана подготовка к работе.

Настоящий документ пересматривается на регулярной основе.

Содержание данного документа может быть изменено без предварительного уведомления пользователей с последующим размещением на соответствующей странице сайта: https://taxtelecom.ru/software/

Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «ТАКСТЕЛЕКОМ», ИНН 4501170000

**Содержание**

[Введение 4](#__RefHeading___Toc1161_3057806419)

[Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта 5](#__RefHeading___Toc1163_3057806419)

[Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки 6](#__RefHeading___Toc4721_3057806419)

[Связь пользователей с технической поддержкой 7](#__RefHeading___Toc4719_3057806419)

**Введение**

Требования настоящего документа применяются при необходимости изучения информации о технической поддержке программы helpdesk.

«helpdesk.taxsee» - прикладное программное обеспечение: инструмент, предназначенный для автоматизации бизнес-процессов, ориентированный на оптимизацию механизмов взаимодействия с клиентами, партнерами через создаваемые и обрабатываемые заявки на оказание услуг или выполнение работ.

Программа позволяет заказчику управлять созданной заявкой на протяжении всего цикла бизнес-процесса, распоряжения или сделки от создания до приемки, включая контроль за прогрессом выполнения и изменением состояния заявки. Заявки создаются в программе по настраиваемым формам и классификаторам.

Программа позволяет подписывать заявки и вложенные документы с помощью ЭЦП, обмениваться в порядке электронного документооборота и хранить файлы разных форматов, создавать базы контактов, сотрудников, клиентов, контрагентов, договоров.

В программу включены следующие функциональные возможности:

- обмен сообщениями с электронной почтой,

- обмен сообщениями с мессенджерами, имеющими соответствующие возможности интеграции,

- обмен уведомлениями о любых событиях и изменениях в рамках заявок,

- сбор статистики для отслеживания активности пользователей или группы исполнителей.

Программа должна эксплуатироваться в профильных компаниях (юридические лица, ИП), которым доступ к комплексу предоставляется после заключения соответствующего договора/соглашения.

Конечный пользователь программы должен обладать практическими навыками работы с выбранным им для использования типом ЭВМ, различными офисными программами, любым интернет-браузером.

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

Поддержание жизненного цикла программного продукта, доработка и техническая поддержка helpdesk осуществляется сотрудниками ООО «ТАКСТЕЛЕКОМ» (ИНН 4501170000, ОГРН 1114501006652, почтовый адрес: 640003, г. Курган, ул. Радионова, д.17) в течение всего периода эксплуатации программного продукта.

ООО «ТАКСТЕЛЕКОМ» ответственен за обновление и поддержку программного продукта, которые включают в себя:

* решение вопросов пользователей программного продукта, включая, но не ограничиваясь: сбои при активации, ошибка в паре логин/пароль, выдача/корректировка группы прав;
* размещение актуальной технической документации на сайте: https://taxtelecom.ru/software/
* обновление версий программного продукта, не требующее участие пользователя;
* устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, и совершенствование программного продукта на основании запросов пользователей.

**Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки**

Для обеспечения надлежащей поддержки helpdesk коллектив ООО «ТАКСТЕЛЕКОМ» включает в себя разработчиков с высшим профессиональным образованием в области программирования и опытом разработки SaaS приложений.

**Связь пользователей с технической поддержкой**

Пользователи helpdesk могут круглосуточно отправлять свои запросы службе технической поддержки по следующим каналам связи:

* Номер технической поддержки +7(3522)66-42-42;
* Корпоративный мессенджер (требуется авторизация в AIST конечного пользователя);
* Электронная почта [support@taxsee.ru](mailto:support@taxsee.ru).