

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного  
цикла программного продукта «Автоматический анализ расхождений  
доходов и НДС и Налог прибыли в декларациях для 1С:Бухгалтерии 3.0»**

**Правообладатель:** ООО «Простые решения СОФТ»  
**ИНН:** 6732138248

**Оглавление**

1. Введение.....	1
2. Жизненный цикл программного продукта .....	1
3. Поддержка типового регламента.....	2
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки .....	2
3.2. Каналы доставки заявок в техническую поддержку .....	3
3.3. Выполнение заявок на техническую поддержку .....	3
3.4. Порядок выполнения работ.....	3
3.5. Закрытие заявок.....	4
4. Контактная информация производителя .....	4
4.1. Юридическая информация.....	4
4.2. Контактная информация службы техподдержки.....	4

**1. Введение**

В настоящем руководстве описаны процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла расширения «Автоматический анализ расхождений доходов и НДС и Налог по прибыли в декларациях для 1С:Бухгалтерии 3.0» (далее — Программный продукт), включая регламент технической поддержки.

**2. Жизненный цикл программного продукта**

Программный продукт подключается в виде расширения для конфигураций 1С:Бухгалтерии 3.0 на платформе «1С:Предприятие 8.3» —

заказчику будет предоставлен готовый файл в формате.cfe и инструкции по его установке и использованию.

Для контроля версии Программного продукта каждый релиз имеет свой номер. Номер версии расширений указаны в соответствии с рекомендациями по разработке ООО «Простые решения СОФТ»:

Версии обозначаются номерами в формате «Р.П.В.С» где:

- Р— номер редакции (существенные изменения функционала);
- П— номер подредакции;
- В— номер версии (плановые обновления под новые релизы 1С);
- С— номер сборки (исправление ошибок).

Выпуск стабильных решений предполагает по мере изменения налогового законодательства РФ или выпуск новых релизов типовой схемы «1С:Бухгалтерия 3.0». Самостоятельно разработать руководство по обновлению расширения процесса загрузки нового файла cfe в информационной базе.

С выпуском новой версии производитель сопровождает ее указанными документами:

1. Файл обновления расширения.
2. Обновленное руководство пользователя (при проведении интерфейса или логических расчетов).

### **3. Поддержка типового регламента**

#### **3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки**

Услуги предоставляются индивидуально для каждого клиента в рамках пакета поставок. Первый год после покупки, обновления и консультации предоставляются бесплатно. В приоритетном режиме ведутся работы по проблемам, блокирующим сдачу налоговой отчетности заказчику.

### **3.2. Каналы доставки заявок в техническую поддержку**

Техническая поддержка оказывается специалистами ООО «Простые решения СОФТ» по следующим каналам:

- Электронная почта: [support@1eska.ru](mailto:support@1eska.ru) или [sale@1eska.ru](mailto:sale@1eska.ru)
- Телефон: :+7 (4812) 30-26-06 или +7 (499) 653-71-10
- Сайт правообладателя: <https://1eska.ru/>

В момент обработки заявок специалистом по техподдержке она регистрируется в локальной системе учета.

### **3.3. Выполнение заявок на техническую поддержку**

Заказчик при подаче заявок придерживается правил: одна заявка соответствует одной проблеме.

Заказчик должен указать:

- описание проблемы (какая именно разница не распознается);
- скриншот отчета с выявленным смещением;
- версия платформы 1С и конфигурации.

### **3.4. Порядок выполнения работ**

Каждый запрос обрабатывается следующим образом:

1. Запросу присваивается идентификатор.
2. Специалист анализирует данные. Если разница является «разрешенной», но не была учтена в современном алгоритме, она применяется в отделе разработки.
3. Разработчик вносит изменения в расширения программного кода.
4. Исполнитель предоставляет заказчику исправленную версию расширения файла.

### **3.5. Закрытие заявок**

Заявка считается закрытой после подтверждения со стороны заказчика, что перемещение в отчете устранено или правильно расшифровано. Если заказчик не отвечает в течение 10 рабочих дней, заявка закрывается автоматически.

## **4. Контактная информация производителя**

### **4.1. Юридическая информация**

- Название компании: ООО «Простые решения СОФТ»
- Юридический адрес: 214015, Смоленская обл, Смоленск г, Большая Краснофлотская ул, дом 17, офис 1А
- ОГРН: 1166733072120
- ИНН: 6732138248

### **4.2. Контактная информация службы техподдержки**

Связаться со специалистами можно:

- Электронная почта: support@leska.ru
- Телефон: +7 (4812) 30-26-06
- Указанный адрес места разработки и службы поддержки: 214015, г. Смоленск, ул. Большая Краснофлотская, д. 2, 17, оф. 1А.