

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «PrintWizard (Конструктор печатных форм)»

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «PrintWizard (Конструктор печатных форм)» (далее — «PrintWizard», «программный продукт», «ПО»), включая регламент технической поддержки и порядок выпуска обновлений.

Правообладателем программного продукта является Общество с ограниченной ответственностью «Энспейс» (далее — «Правообладатель»). Программа зарегистрирована в Реестре программ для ЭВМ Федеральной службы по интеллектуальной собственности (Роспатент), свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2022685985 от 30 декабря 2022 г. (заявка № 2022684121 от 07 декабря 2022 г.). Автор программы — Анисков Александр Александрович.

2. Жизненный цикл программного продукта

2.1. Краткое описание функциональных характеристик

PrintWizard — это расширение для платформы «1С:Предприятие 8.3», предназначенное для разработки, хранения и сопровождения печатных форм без использования режима «Конфигуратор». Основные функциональные возможности:

- создание и доработка печатных форм в пользовательском режиме «1С:Предприятие»;
- автоматическое добавление разработанной печатной формы в меню «Печать» выбранного справочника или документа;
- единое создание печатных форм в формате табличного и офисного (*.docx) документа;
- удобный редактор табличного документа с быстрым доступом к командам настройки;

- настройка областей макета (для повторения в шапке, подвале или с переносом на следующую страницу);
- вспомогательные формы настройки специальных полей: представления, QR-кода (в т.ч. в формате УФЭБС), штрихкодов и т.д.;
- экспорт печатных форм во внешнюю печатную форму или единое расширение конфигурации;
- возможность параллельной разработки печатной формы рядом с действующей;
- механизм пакетной печати для всех печатных форм конфигурации;
- единый реестр всех разработанных печатных форм с разграничением доступа;
- встроенный анализатор ошибок при проектировании печатной формы;
- интеграция с подключаемыми компонентами (Infostart Toolkit, bsl_console) при их наличии в инфобазе.

Технические требования к среде эксплуатации приведены в [пользовательской документации](#) (минимально — платформа «1С:Предприятие» версии 8.3.18 и выше, режим совместимости 8.3.14 и выше, БСП версии 3.1.4 и выше).

2.2. Процесс совершенствования и выпуска новых версий

Развитие программного продукта осуществляется по итерационной модели: задачи на доработку и исправление ошибок планируются и реализуются силами команды разработки Правообладателя и выпускаются в виде релизов на регулярной основе.

Перечень источников задач на доработку:

- обращения пользователей через каналы технической поддержки (см. раздел 3.2);
- внутренние инициативы команды разработки (рефакторинг, поддержка новых версий платформы «1С:Предприятие», новых редакций БСП и типовых конфигураций).

Жизненный цикл каждой версии состоит из следующих этапов:

1. **Планирование** — формирование перечня задач очередной версии, расстановка приоритетов.
2. **Разработка** — реализация задач в основной ветке репозитория исходного кода.
3. **Тестирование** — внутренние функциональные проверки на эталонных конфигурациях «1С:Предприятие».
4. **Выпуск релиза** — публикация поставки продукта в личных кабинетах покупателей на Infostart Marketplace, обновление публичной документации.
5. **Сопровождение** — приём обращений по выпущенной версии, выпуск корректирующих релизов при необходимости.

С выпуском новой версии Правообладатель сопровождает её следующими документами:

- документ с описанием истории изменений ([История версий](#)), в котором отражены изменения компонентов PrintWizard;
- обновлённые руководства пользователя и иная сопроводительная документация на сайте документации <https://infostart.ru/marketplace/printwizard/>;
- анонсы релиза в Telegram-канале продукта.

2.3. Поставка и установка

Поставка PrintWizard осуществляется в виде файла расширения конфигурации платформы «1С:Предприятие 8.3» (*.cfe). Поставочный комплект и инструкция по установке («PrintWizard_Install_Guide.pdf») доступны в личном кабинете покупателя на Infostart Marketplace.

Обновления выпускаются в том же формате и устанавливаются заказчиком самостоятельно стандартными средствами платформы «1С:Предприятие» либо при содействии специалистов технической поддержки Правообладателя.

2.4. Снятие с поддержки

В случае принятия решения о прекращении сопровождения отдельной версии или продукта в целом, Правообладатель уведомляет пользователей через официальный сайт продукта и Telegram-канал не менее чем за 3 месяца до прекращения поддержки. Финальная стабильная версия остаётся доступной для скачивания в личных кабинетах покупателей.

3. Регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги технической поддержки PrintWizard оказываются Правообладателем индивидуально для каждого заказчика в рамках действующей лицензии на использование программного продукта. В приоритетном режиме рассматриваются заявки о проблемах, блокирующих работу заказчика в PrintWizard (отказ функций конструктора, невозможность формирования печатных форм, ошибки лицензирования и т.п.).

Услуги поддержки оказываются на территории Российской Федерации на русском языке. Команда разработки и технической поддержки Правообладателя организована по распределённой модели: специалисты работают удалённо с использованием облачной инфраструктуры разработки и средств коллективной работы. Координация деятельности и приём заявок осуществляются по юридическому адресу Правообладателя (г. Уфа).

3.2. Каналы доставки заявок в техническую поддержку

Заказчик может направить заявку в техническую поддержку одним из следующих способов:

- через систему обращений Infostart Marketplace: <https://infostart.ru/marketplace/support/> (основной канал для зарегистрированных покупателей);
- через карточку продукта на Infostart Marketplace: <https://infostart.ru/marketplace/1918555/>.

Обращения по совершенствованию программы для ЭВМ (предложения о доработке, пожелания к функциональности) принимаются по тем же каналам.

Все обращения, поступившие в Telegram-канал, регистрируются специалистом технической поддержки в системе управления заявками PrintWizard.

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.

При подаче заявки заказчик указывает следующие сведения:

- описание проблемы (краткое и развёрнутое);
- шаги воспроизведения;
- скриншот или видеозапись (при наличии);
- технические детали: версия PrintWizard, версия платформы «1С:Предприятие», версия и название конфигурации, версия Библиотеки стандартных подсистем, режим запуска (клиент-сервер / файловый, тонкий / толстый / веб-клиент);
- при необходимости — выгрузка примера данных или фрагмент журнала регистрации/технологического журнала.

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Запросу присваивается уникальный идентификатор в системе управления заявками PrintWizard, назначаются исполнители заявки и её приоритет.
2. Специалист технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов по выполнению запроса документируются в системе управления заявками.
4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию заявки. Решением может являться: разъяснение по работе функциональности, рекомендация по настройке, обходной путь до выпуска исправления, корректирующий релиз продукта.
5. Заказчик обязуется выполнять рекомендации специалистов исполнителя и предоставлять необходимую дополнительную информацию для своевременного решения проблемы, указанной в заявке.

3.5. Заккрытие заявок в техническую поддержку

После доставки ответа заявка считается завершенной и находится в этом состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением заявки её выполнение продолжается.

Завершённая заявка переходит в состояние «Закрыта» после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении заявки в течение 10 рабочих дней она считается автоматически закрытой. Заккрытие заявки может инициировать заказчик, если необходимость в ответе на заявку отпала.

4. Контактная информация производителя программного продукта

4.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице — правообладателе программного продукта:

- **Полное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью «Энспейс».
- **Сокращённое наименование:** ООО «Энспейс».
- **Наименование на английском языке:** The limited liability company «Enspace».
- **Юридический адрес:** 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Октябрьской Революции, д. 48/1, оф. 9.
- **ОГРН:** 1220200035208.
- **ИНН / КПП:** 0274975224 / 027401001.
- **ОКВЭД (основной):** 62.01 — Разработка компьютерного программного обеспечения.
- **Руководитель:** генеральный директор Анисков Александр Александрович (действует на основании Устава).

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт продукта (документация):** <https://infostart.ru/marketplace/printwizard/>
- **Карточка продукта:** <https://infostart.ru/marketplace/1918555/>
- **Система обращений:** <https://infostart.ru/marketplace/support/>

4.3. Размещение разработки и инфраструктуры

Разработка PrintWizard и оказание услуг технической поддержки ведутся распределённой командой Правообладателя в удалённом режиме с использованием облачной инфраструктуры разработки. Координация деятельности команды и приём заявок осуществляются по юридическому адресу Правообладателя (см. подраздел 4.1).

- **Адрес для корреспонденции:** совпадает с юридическим адресом Правообладателя.