

REPOLA.

repolo.dev



**ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ
ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ
НЕИСПРАВНОСТЕЙ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ АС
«ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ ЭКОСИСТЕМА
ОПТИМИЗАЦИИ ВСПОМОГАТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ
ИТ-КОМПАНИЙ SMARTVASKOFFICE»**

Редакция 1.0 от 15.09.2025

г. Санкт-Петербург

2025



Оглавление

1.	Используемые сокращения и термины	2
2.	Поддержание жизненного цикла программного обеспечения	4
3.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	5
4.	Совершенствование программного обеспечения	6
5.	Техническая поддержка ПО	7

1. Используемые сокращения и термины

Таблица 1. Сокращения и термины



Сокращение / Термин	Определение
SBO, SmartBackOffice, АС, Система, ПО	Интеллектуальная экосистема оптимизации вспомогательных процессов ИТ-компаний SmartBackOffice



2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла АС SmartBackOffice обеспечивается за счет сопровождения Системы и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчиков, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке Системы.



3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

В случае остановки или неполадок в системе, а также при необходимости обновления компонентов Системы, следует обратиться в службу технической поддержки.

В рамках технической поддержки SmartBackOffice оказываются следующие услуги:

- помощь в развертывании Системы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала модулей Системы, помощь в эксплуатации SmartBackOffice.



4. Совершенствование программного обеспечения

Развернутая АС SmartBackOffice позволяет разрабатывать, тестировать и внедрять дополнения ПО без остановки работы всех сервисов.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки по адресу project@repola.dev.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в АС SmartBackOffice будут внесены соответствующие изменения.



5. Техническая поддержка ПО

Для оказания технической поддержки SmartBackOffice пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на портал технической поддержки по адресу project@repola.dev.

Для оказания технической поддержки выделен адрес эл. почты project@repola.dev.

Работы по поддержанию и развитию АС SmartBackOffice осуществляются штатными техническими специалистами компании разработчика по мере поступления заявок от пользователей. Для оперативного реагирования на заявку в техническую поддержку формируется команда, состав которой определяется сложностью и объемом работы. При необходимости команда может быть расширена за счет привлечения сторонних специалистов.