













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 SMARTBACKOFFICE»

Редакция 1.0 от 15.09.2025

г. Санкт-Петербург 2025



### Оглавление

1.	Используемые сокращения и термины	2
	Поддержание жизненного цикла программного обеспечения	
3.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного	
обес	печения	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, AC, Система, ПО	Интеллектуальная экосистема оптимизации вспомогательных процессов ИТ-компаний SmartBackOffice













### 2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла AC 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.











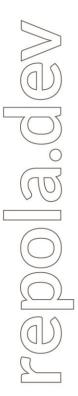


### 4. Совершенствование программного обеспечения

Развернутая AC 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 <a href="mailto:project@repola.dev">project@repola.dev</a>.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в AC 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 AC 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.

