

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ «БАЛАНС-2: СЧЕТА-  
ФАКТУРЫ ПЛЮС», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ  
НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ  
ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ  
ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О  
ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ  
ПОДДЕРЖКИ**

**НА 7 ЛИСТАХ**

## **Содержание**

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс» .....	3
2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс» .....	3
3. Информация о персонале .....	6

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс»**

Поддержание жизненного цикла программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс» из состава программного комплекса Баланс-2 (ПК Баланс-2), осуществляется за счет сопровождения (включает проведение модернизаций программы по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке программы).

Сопровождение программы необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе пользователей причине невозможности функционирования ПК (аварийная ситуация, ошибки в работе ПК, ошибки в работе пользователей программы и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования ПК и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов программы по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями программного комплекса по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным комплексом.

## **2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс»**

2.1. Техническая поддержка пользователей ПК по вопросам установки, переустановки, обновления, администрирования и эксплуатации по телефону, электронной почте, сайта и форума технической поддержки.

В рамках технической поддержки программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программы;
- помощь в настройке и администрировании программы;

- помощь в установке обновлений программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программы;
- пояснение функционала модулей программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс», помощь в эксплуатации ПК;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс».

2.2. Проведение модификации программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПК, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс», полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программу «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс»;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании программного комплекса;
- модификация программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
- модификация программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов; добавление новых форм отчетности, изменения существующих форм, изменения форматов обмена Федеральной налоговой службы.

- предоставление Заказчику новых версий программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

## 3.2. Информация о персонале

### 3.1. Персонал, обеспечивающий работу программы на местах пользователей.

Пользователи программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс», обеспечивающие работу программы на рабочих местах, должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс» пользователю необходимо изучить руководства программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс», а также изучить следующие нормативно-правовые документы:

- Федеральный закон от 6 декабря 2011 г. № 402-ФЗ "О бухгалтерском учете".
- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 2 июля 2010 г. № 66н "О формах бухгалтерской отчетности организаций" (зарегистрировано в Минюсте России 2 августа 2010 г., регистрационный № 18023).
- Письмо ФНС России от 16 июля 2018 г. № ПА-4-6/13687@ «О представлении бухгалтерской (финансовой) отчетности в электронной форме по ТКС» (приложение 10, 11).

Администраторы программы «Баланс-2: Счета-фактуры Плюс», обеспечивающие администрирование программы на рабочих местах пользователя, должны владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, настройки системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Microsoft Windows.

### 3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне специалиста;
- знание функциональных возможностей программы и особенностей работы с ними;
- общие знания MS Visual Basic, MS ACCESS, XML.

Контакты технической поддержки:

Тел.: 8 (495) 411-79-69

Е-mail: [B2W@oviont.ru](mailto:B2W@oviont.ru)

Сайт технической поддержки:

<https://www.balans2.ru/ru/support/>

Форум:

<https://www.balans2.ru/ru/support/forum/>