

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ИНСТРУКЦИИ

Инструкция действует для следующих программных продуктов:
1С:ПФУ ГУ КОРП

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА СОПРОВОЖДЕНИЯ

Сервисное обслуживание пользователей программных продуктов (ПП), содержащих конфигурацию «Планово-финансовое управление для государственных учреждений КОРП» осуществляется по договору Информационно-технологического сопровождения «1С:Предприятие» (1С:ИТС) с активным сервисом 1С:ИТС (Отраслевой 5-й Категории).

ИТС включает в себя:

- Консультации по продукту (см. п. 3),
- Доступ к релизам при их выходе (см. п. 4).

В стоимость поставки ПП «1С: Планово-финансовое управление для государственных учреждений КОРП» включена стоимость льготного периода сопровождения, во время действия которого клиенты (покупатели) имеют право пользоваться официальной поддержкой без дополнительной оплаты.

По окончании льготного периода дальнейшее сопровождение осуществляется на платной основе, для получения которого необходимо оформить договор на соответствующий сервис.

3. КОНСУЛЬТАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

В части поддержки, относящейся непосредственно к работе конфигурации «1С:Планово-финансовое управление для государственных учреждений КОРП», консультации оказывает партнер-разработчик компания «ОМЕГА» (группа компаний «Омега») в рабочее время (по распорядку московских предприятий), кроме суббот, воскресений и праздничных дней.

Форма для подачи запроса, а также подробная информация об актуальных условиях консультационной поддержки (сопровождения) программного продукта размещена на сайте 1С в разделе: <https://solutions.1c.ru/catalog/pfugucorp/support>

Если у пользователя оформлено ИТС, то в ответ на его запрос придет подтверждение и номер, под которым данный запрос зарегистрирован в службе поддержки. Ответ на запрос пользователь должен получить не позднее 3 рабочих дней с момента обращения за консультацией. Если на момент отправки запроса у пользователя не оформлено ИТС (завершился срок действия соответствующей лицензии), то ему будет отправлено предложение на оформление (продление) сервиса ИТС.

4. ОБНОВЛЕНИЯ, ИСПРАВЛЕНИЕ ОШИБОК

Релизы (обновления) программного продукта выходят по мере необходимости (в среднем 1 раз в квартал). Решение о необходимости внепланового выпуска нового релиза принимает разработчик.

Если в текущем релизе выявлена критическая ошибка, то она подлежит исправлению в течение 3-х рабочих дней, с последующим уведомлением пользователей ПП о способах получения исправительной сборки (патча). Критичность ошибки определяет разработчик. Некритические ошибки устраняются в плановом порядке при подготовке очередного (ближайшего) релиза. Описание (перечень) устраненных ошибок включается в сопроводительную документацию по каждому публикуемому релизу.

5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

Пользователи программы могут высылать свои предложения по развитию функционала продукта, через форму, которая открывается по ссылке «[Предложить изменения](#)», которая размещена на сайте 1С в разделе продукта 1С:ПФУ ГУ КОРП¹. Поступающие предложения анализируются разработчиком программного продукта и, если это целесообразно, включаются в последующие релизы.

Пользователи могут также отправлять свои предложения на почтовый адрес v8@1c.ru, воспользовавшись формой шаблона (Приложение 1).

¹ Доступно только для зарегистрированных пользователей

Если пользователю продукта необходимо выполнить доработку, то он может это сделать, обратившись в компанию-разработчик, либо к другому партнеру фирмы «1С», имеющему необходимую компетенцию. Доработки осуществляются за дополнительную плату.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ШАБЛОН ЗАПРОСА НА КОНСУЛЬТАЦИЮ

Наименование компании	
ФИО контактного лица	
Наименование продукта	
Регистрационный номер продукта*	
Релиз 1С:ПФУ ГУ КОРП**	
Релиз платформы**	
Тип базы (Файловая / Серверная) **	
Вопрос	

* Находится на Регистрационной карточке программного продукта, которая входит в комплект поставки

** Можно посмотреть в меню Справка – О программе