

**«1С:MDM Управление нормативно-
справочной информацией»
Редакция 2.5**

**Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного
обеспечения**

Москва

2026

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ИНСТРУКЦИИ

Инструкция действует для программного продукта "1С:MDM Управление нормативно-справочной информацией".

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА СОПРОВОЖДЕНИЯ

По указанным продуктам информационно-технологическое сопровождение (ИТС) осуществляется на платной основе.

ИТС включает в себя:

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

3. КОНСУЛЬТАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Консультации осуществляются по электронной почте mdm@1c.ru (Шаблон заявки представлен в [Приложении 1](#)).

Максимальный срок ответа на вопрос – 2 рабочих дня.

Если у пользователя оформлено ИТС, то в ответ на его вопрос придет подтверждение о получении вопроса и номер, под которым данный вопрос зарегистрирован. Ответ на вопрос пользователь должен получить не позднее 2 рабочих дней с момента обращения за консультацией. Если у пользователя не оформлено ИТС, то ему будет предложено оформить ИТС.

4. ОБНОВЛЕНИЯ, ИСПРАВЛЕНИЕ ОШИБОК

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

Если в релизе выявлена критическая ошибка, то она исправляется в течение 3 рабочих дней.

Некритические ошибки исправляются с выходом следующего релиза. Критичность ошибки определяет разработчик.

5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

Пользователи продукта могут высылать предложения по развитию функционала продукта на адрес mdm@1c.ru.

Поступающие предложения анализируются разработчиком программного продукта и, если это целесообразно, включаются в новые релизы.

Если пользователю продукта необходимо выполнить доработку, то он может это сделать, обратившись к партнеру фирмы "1С" с соответствующими компетенциями <https://1c.ru/ckmdm/>.

Доработки осуществляются за дополнительную плату.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ШАБЛОН ЗАПРОСА НА КОНСУЛЬТАЦИЮ

Наименование компании	
ФИО контактного лица	
Наименование продукта	
Регистрационный номер продукта	
Релиз конфигурации *	
Релиз платформы*	
Тип базы (Файловая / Серверная)*	
Вопрос	

** Можно посмотреть в меню Справка – О программе*