

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ИНСТРУКЦИИ

Инструкция действует для следующих программных продуктов (отраслевых решений, далее ОР):

- 1С:Предприятие 8. ERP для АЗС. Бэк-офис;
- 1С:Предприятие 8. Комплексная автоматизация АЗС. Бэк-офис;
- 1С:Предприятие 8. Управление сетью АЗС. Бэк-офис;
- 1С:АЗС. Модуль для 1С:ERP, 1С:КА2 и 1С:УТ. Бэк-офис;
- 1С:Розница 8. АЗС. Фронт-офис.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА СОПРОВОЖДЕНИЯ

По указанным ОР действуют следующие правила технологического сопровождения (ТС): первые 3 месяца после получения регистрационной анкеты, входящей в комплект поставки, ИТС осуществляется бесплатно, по окончании 3 месяцев – на платной основе.

ТС включает в себя:

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

3. КОНСУЛЬТАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Консультации по ОР осуществляются в рабочие дни, кроме суббот, воскресений и праздничных дней (по распорядку московских предприятий):

- По платформе "1С:Предприятие 8" по номеру телефона линии консультаций фирмы "1С" +7 (495) 956–11–81 и электронной почте v8@1c.ru.
- По ОР консультации оказывает партнер-разработчик фирмы "1С" компания "Практикон" по номеру телефона +7 (495) 136-67-13 и электронной почте hline@practicon.ru.

При обращении за консультацией у пользователя ОР проверяется оформление ИТС. Если ИТС оформлено, пользователь должен получить ответ не позднее 3 рабочих дней с момента обращения за консультацией. В случае, если у пользователя не оформлено ИТС, то ему будет предложено оформить ИТС. Шаблон заявки представлен в Приложении 1. Максимальный срок ответа на вопрос – 3 рабочих дня.

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. Не критические ошибки исправляются с выходом следующего релиза. Критичность ошибки определяет разработчик.

В течение 4 часов рабочего времени после выхода обновления компания-разработчик ОР делает рассылку пользователям с действующим ИТС с информацией и ссылкой на скачивание обновления.

5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

Пользователи ОР могут высылать предложения по развитию функционала на адрес itsotr@1c.ru. Поступающие предложения анализируются разработчиком ОР и, если это целесообразно, включаются в новые релизы.

Если пользователю ОР необходимо выполнить доработку, то он может это сделать, обратившись в компанию-разработчик, либо к другому партнеру фирмы "1С". Доработки осуществляются за дополнительную плату.

6. ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ШАБЛОН ЗАПРОСА НА КОНСУЛЬТАЦИЮ

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

* Можно посмотреть в меню Справка – О программе