

# ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

## 1. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ИНСТРУКЦИИ

Инструкция действует для следующих программных продуктов:  
1С:Предприятие 8. Такси и аренда автомобилей

## 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА СОПРОВОЖДЕНИЯ

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

ИТС включает в себя:

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

## 3. КОНСУЛЬТАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

В части, относящейся к работе с платформой «1С:Предприятие 8»

- Номер телефона линии консультаций фирмы "1С" +7(495) 956-11-81,
- адрес электронной почты [v8@1c.ru](mailto:v8@1c.ru).

В части, относящейся к работе непосредственно с конфигурацией "Такси и аренда автомобилей", консультации осуществляет компания "1С-Рарус". Номер линии консультаций +7 (495) 223-04-04 с 10:00 до 18:00, кроме суббот, воскресений и праздничных дней

Консультации осуществляются по каналам связи:

- Услуги линии консультации по эл. почте: [auto@rarus.ru](mailto:auto@rarus.ru), в системе 1С-Коннект (название сервиса в системе 1С-Коннект соответствует наименованию используемой конфигурации).  
При обращении на линию консультаций по эл. почте, 1С-Коннект:
  - сообщить в письме / сообщении название организации, на которую зарегистрирован программный продукт;
  - регистрационный номер и релиз программы;
  - отправить подробное описание проблемы и, по возможности, пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы;
  - к письму могут быть прикреплены скриншоты в форматах: jpg, gif, png, doc, bmp, короткий видеофайл с демонстрацией действий пользователя в программе.
- По телефону линии консультации «1С-Рарус» по телефону +7 (495) 223-04-04, +7 (495) 241-61-21.

При обращении на линию консультаций рекомендуется:

- иметь возможность назвать регистрационный номер программного продукта и релиз;
- название организации, на которую зарегистрирован программный продукт;
- находиться возле компьютера и иметь доступ к программе «1С»;
- заранее сформулировать вопрос / подготовить кейс с ошибкой.

## 4. ОБНОВЛЕНИЯ, ИСПРАВЛЕНИЕ ОШИБОК

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

## 5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

Пользователи продукта могут высылать предложения по развитию функционала продукта на адрес [auto@rarus.ru](mailto:auto@rarus.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 в компанию-разработчик, либо к другому партнеру фирмы "1С". Доработки осуществляются за дополнительную плату.