

# 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 Управление строительной организацией

## 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА СОПРОВОЖДЕНИЯ

По указанному ОР действуют следующие правила технологического сопровождения (ТС): первые 3 месяца 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).

Подробную информацию можно получить на страницах <https://its.1c.ru/about> и <https://portal.1c.ru/applications/1C-Industry-subscription>.

## 3. КОНСУЛЬТАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

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

Консультации оказывает партнер-разработчик компания «1С-Рарус» по номеру телефона +7 (495) 223-04-04, в системе 1С-Коннект, название сервиса «ЛК 1С:Управление строительной организацией 2», и по электронной почте [uso2@rarus.ru](mailto:uso2@rarus.ru).

В части, относящейся непосредственно к сметной подсистеме, консультации оказывают партнеры-разработчики компания «Эрикос-ЦСП» с 8:00 до 16:00 по московскому времени, кроме суббот, воскресений и праздничных дней, телефон +7 (343) 3-504-777, и компания «ИМПУЛЬС ИВЦ» с 9:30 до 17:30 по московскому времени, телефон +7 (495) 974-77-02; название сервиса в системе 1С-Коннект – «ЛК Смета», адрес электронной почты: [smeta@ericos-csp.ru](mailto:smeta@ericos-csp.ru).

Пользователь должен получить ответ не позднее 3 рабочих дней с момента обращения за консультацией. Шаблон заявки представлен в Приложении 1. Максимальный срок ответа на вопрос – 3 рабочих дня

## 4. ОБНОВЛЕНИЯ, ИСПРАВЛЕНИЕ ОШИБОК

Релизы (обновления) выходят по мере необходимости. Решение о необходимости выпуска нового релиза принимает разработчик. Пользователи получают обновления по платформе «1С:Предприятие», конфигурации «1С:ERP Управление предприятием» и конфигурации «1С:Предприятие 8 ERP Управление строительной организацией 2» через партнеров-франчайзи, разработчика и на сайте «1С» в разделе интернет-поддержки пользователей: <https://releases.1c.ru/>.

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.

## 5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

Пользователи продукта могут высылать предложения по развитию функционала продукта на адрес [uso2@rarus.ru](mailto:uso2@rarus.ru). По вопросам, относящимся непосредственно к сметной подсистеме, предложения могут направляться на адрес [smeta@ericos-csp.ru](mailto:smeta@ericos-csp.ru). Поступающие предложения анализируются группой аналитики и разработки программного продукта и, если это целесообразно, включаются в новые релизы.

Если пользователю продукта необходимо выполнить доработку, то он может это сделать, обратившись к разработчику. Доработки осуществляются за дополнительную плату.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1. РЕКОМЕНДОВАННЫЙ СОСТАВ ПОЛЕЙ В ШАБЛОНЕ ЗАПРОСА НА КОНСУЛЬТАЦИЮ

Наименование компании	
ФИО контактного лица	
Наименование ОР	
Регистрационный номер ОР	
Релиз конфигурации*	
Релиз платформы*	
Тип базы (Файловая / Серверная)*	
Описание проблемы	
Скриншоты/Фото/Видео с демонстрацией проблемы (желательны)	