

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ИНСТРУКЦИИ

Инструкция действует для следующих программных продуктов:

- 1С:Медицина. Больница;
- 1С:Медицина. Поликлиника;
- 1С:Медицина. Больничная аптека;
- 1С:Медицина. Регион;
- 1С:Медицина. Больничные;
- 1С:МДЛП.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА СОПРОВОЖДЕНИЯ

По указанным программным продуктам 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).

3. КОНСУЛЬТАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

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

Консультации оказывает фирма «1С» по номеру телефона +7(495)956-11-81 и по электронной почте — med@1c.ru при наличии подписки на ИТС с тарифом ИТС:Медицина. Подробную информацию можно получить на странице [ИТС Медицина | Тарифы информационно-технологического сопровождения \(ИТС\)](#).

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.

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 med@1c.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 партнерам фирмы «1С», имеющим статус центра компетенции по медицине (ЦКМ) <https://1c.ru/rus/partners/ckm.jsp>. Доработки осуществляются за дополнительную плату.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. РЕКОМЕНДОВАННЫЙ СОСТАВ ПОЛЕЙ В ШАБЛОНЕ ЗАПРОСА НА КОНСУЛЬТАЦИЮ

Наименование организации	
ФИО контактного лица	
Наименование программного продукта	
Регистрационный номер программного продукта	
Релиз конфигурации*	
Релиз платформы*	
Тип базы (Файловая / Серверная / Веб-серверная)*	
Описание проблемы	
Скриншоты/Фото/Видео с демонстрацией проблемы (желательны)	