

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ИНСТРУКЦИИ

Инструкция действует для следующих программных продуктов:

1С:ITILUM

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 itilium@desnolsoft.ru (Шаблон заявки представлен в Приложении 1). Максимальный срок ответа на вопрос – 3 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 3 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 itsotr@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 в компанию-разработчик, либо к другому партнеру фирмы "1С". Доработки осуществляются за дополнительную плату.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ШАБЛОН ЗАПРОСА НА КОНСУЛЬТАЦИЮ

Наименование компании	
ФИО контактного лица	
Наименование продукта	
Регистрационный номер продукта	
Релиз 1С:ITILUM*	
Релиз платформы*	
Тип базы (Файловая / Серверная)*	
Вопрос	

* Можно посмотреть в меню Справка – О программе