

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ИНСТРУКЦИИ

Инструкция действует для следующих программных продуктов:
«1С:Управление автотранспортом. Модуль для 1С:ERP».

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА СОПРОВОЖДЕНИЯ

Сопровождение осуществляется по договору Информационно-технологического сопровождения (1С:ИТС или 1С:КП) с дополнительным тарифным планом 1С:Комплекта поддержки — «1С:КП Отраслевой ПРОФ, 2-я Категория» или «1С:КП Отраслевой Базовый, 2-я Категория». Подробную информацию о 1С:ИТС и всех Сервисах "1С" можно прочитать на страницах <https://its.1c.ru/about> и <https://portal.1c.ru/>.

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 каналам связи:

- Услуги линии консультации по эл. почте: 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 доб.4264, +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. 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.