

1С:Предприятие 8

**"1С:Административно-
хозяйственная
деятельность банка"**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО
ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Москва
Фирма "1С"
2026

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Область действия документа.....	3
2. Общие правила сопровождения	3
3. Консультации пользователей	3
4. Обновления, исправление ошибок.....	4
5. Совершенствование программного продукта.....	5
6. Приложение 1. Шаблон запроса на консультацию	5

1. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ДОКУМЕНТА

Инструкция действует для следующих программных продуктов (отраслевых решений, далее ОР):

- 1С:Административно-хозяйственная деятельность банка.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА СОПРОВОЖДЕНИЯ

По отраслевому решению действуют следующие правила технологического сопровождения (ТС):

- первые 3 месяца после получения регистрационной анкеты, входящей в комплект поставки, информационно-технологическое сопровождение (ИТС) 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 ОР осуществляются в рабочие дни, кроме суббот, воскресений и праздничных дней (по распорядку московских предприятий):

- по платформе "1С:Предприятие 8" по номеру телефона линии консультаций фирмы "1С" +7 (495) 956–11–81 и электронной почте v8@1c.ru.

- по ОР консультации оказывает партнер-разработчик фирмы "IC" компания "АйТи Капитал" (IT Capital) с 10:00 до 18:00 по московскому времени, кроме суббот, воскресений и праздничных дней (по расписанию московских предприятий) по номеру +7 (495) 77-164-22 и электронной почте banki@it-capital.ru.

При обращении за консультацией у пользователя ОР проверяется оформление ИТС. Если ИТС оформлено, пользователь должен получить ответ не позднее трех рабочих дней с момента обращения за консультацией. В случае, если у пользователя не оформлено ИТС, ему предлагается оформить ИТС. Шаблон заявки представлен в Приложении 1. Максимальный срок ответа на вопрос – три рабочих дня.

4. ОБНОВЛЕНИЯ, ИСПРАВЛЕНИЕ ОШИБОК

Релизы (обновления) выходят по мере необходимости или при выходе очередного релиза типовой конфигурации "Бухгалтерия предприятия " (в среднем 1 раз в месяц). Решение о необходимости выпуска нового релиза принимает разработчик.

При выявлении в релизе критической ошибки, ошибка исправляется в течение трех рабочих дней. Некритические ошибки исправляются с выходом следующего релиза. Критичность ошибки определяет разработчик.

В течение четырех часов рабочего времени после выхода обновления компания-разработчик ОР формирует рассылку пользователям с действующим ИТС с информацией и ссылкой на скачивание обновления.

5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

Для развития возможностей программного продукта Пользователи ОР направляют свои предложения на адрес itsotr@1c.ru. Поступающие предложения анализируются разработчиком ОР и, если это целесообразно, включаются в новые релизы.

Если пользователю ОР необходимо выполнить доработку, то он может это сделать, обратившись в компанию партнера-разработчика, либо к другому партнеру фирмы "1С". Внесение изменений по желанию пользователя осуществляются за дополнительную плату.

6. ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ШАБЛОН ЗАПРОСА НА КОНСУЛЬТАЦИЮ

Наименование компании	
ФИО контактного лица	
Наименование ОР	
Регистрационный номер ОР	
Релиз конфигурации*	
Релиз платформы*	
Тип базы (Файловая / Серверная)*	
Вопрос	

* Можно посмотреть в меню Справка – О программе