

## ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

### 1. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ИНСТРУКЦИИ

Инструкция действует для следующих программных продуктов:

1С:МЕС Оперативное управление производством

### 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА СОПРОВОЖДЕНИЯ

По указанным продуктам информационно-технологическое сопровождение (ИТС) осуществляется на бесплатной 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 каналам связи:

- электронной почте [hl-mes@raytec.pro](mailto:hl-mes@raytec.pro) (шаблон заявки на консультацию представлен в Приложении 1);
- телефону +7 (800) 333-59-10.

### 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 [hl-mes@raytec.pro](mailto:hl-mes@raytec.pro). 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 конфигурации 1С *	
Релиз платформы*	
Тип базы (Файловая / Серверная)*	
Вопрос	

\* Можно посмотреть в меню Справка – О программе