

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ИНСТРУКЦИИ

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

- 1С:Предприятие 8. Турагентство.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА СОПРОВОЖДЕНИЯ

По указанным ОР 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).

Подробную информацию можно получить на страницах <https://its.1c.ru/about> и <https://portal.1c.ru/applications/1C-Industry-subscription>.

3. КОНСУЛЬТАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Консультации по ОР осуществляются в рабочие дни, кроме суббот, воскресений и праздничных дней (по расписанию московских предприятий):

Консультации оказывает партнер-разработчик фирмы "1С" компания "Тиражные решения 1С-Рарус" (ранее "ВДГБ") по номеру телефона + 7 (495) 777-25-43 и электронной почте otr@otr.rarus.ru.

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 (в среднем 1 раз в месяц, при необходимости чаще). 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 otr@otr.rarus.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 разработчику. Доработки осуществляются за дополнительную плату.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. РЕКОМЕНДОВАННЫЙ СОСТАВ ПОЛЕЙ В ШАБЛОНЕ ЗАПРОСА НА КОНСУЛЬТАЦИЮ

Наименование компании	
ФИО контактного лица	
Наименование ОР	
Регистрационный номер ОР	
Релиз конфигурации*	
Релиз платформы*	
Тип базы (Файловая / Серверная)*	
Описание проблемы	
Скриншоты/Фото/Видео с демонстрацией проблемы (желательны)	