описание процессов, обеспечивающих поддержание

жизненного цикла программного обеспечения

1. Область действия инструкции

Инструкция действует для следующих программных продуктов:

**1С:Универсальное прогнозирование**

1. 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).

1. Консультации пользователей

Консультации осуществляются по электронной почте ailab@1c.ru (Шаблон заявки представлен в Приложении 1). Максимальный срок ответа на вопрос – 3 рабочих дня.

Если у пользователя оформлено ИТС, то 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.

1. Обновления, исправление ошибок

Релизы (обновления) выходят по мере необходимости. 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.

1. Совершенствование программного продукта

Пользователи продукта могут высылать предложения по развитию функционала продукта на адрес ailab@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 конфигурации\* |  |
| Релиз платформы\* |  |
| Тип базы (Файловая / Серверная)\* |  |
| Вопрос |  |

\* Можно посмотреть в меню Справка – О программе