

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта «СКУД+УРВ»

Область действия инструкции:

Инструкция действует для программного продукта «СКУД+УРВ» (далее ПО)

Общие правила сопровождения:

По указанному продукту действуют следующие правила технологического сопровождения (далее ТС): первые три месяца после передачи неисключительных прав на ПО согласно Акта, ТС осуществляется бесплатно (включено в стоимость первоначального приобретения ПО), по окончании трех месяцев — на платной основе (по часовой тарифной ставке из действующего прайс-листа). ТС включает в себя консультации пользователей, обновления и исправления ошибок ПО.

Консультации пользователей:

Консультации осуществляются по электронной почте **su@docsoft.ru** (шаблон заявки представлен в приложении №1). Максимальный срок ответа на вопрос — 3 рабочих дня.

Если у пользователя оформлено ТС, то в ответ на его запрос придет подтверждение о получении вопроса и номер, под которым данный вопрос зарегистрирован. Ответ на вопрос пользователь должен получить не позднее 3 рабочих дней с момента обращения за консультацией. Если у пользователя не оформлено ТС, то ему будет предложено оформить ТС.

Обновления, исправления ошибок:

Релизы (обновления) выходят по мере необходимости (в среднем 1 раз в полгода). Решение о необходимости выпуска нового релиза принимает разработчик.

Если в релизе выявлена критическая ошибка (блокирующая работу), то она исправляется в течение 3 рабочих дней. Не критически ошибки исправляются по мере выпуска очередных релизов. Критичность ошибки определяет разработчик.

В течение одного рабочего дня после выхода обновления компания-разработчик ПО делает рассылку пользователю с действующим ТС с информацией об изменениях и ссылкой на скачивание обновления.

Совершенствование программного продукта:

Пользователи ПО могут присылать предложения по развитию функционала ПО на адрес электронной почты **su@docsoft.ru**. Поступающие предложения анализируются разработчиком ПО и, если это целесообразно, реализуются и включаются в очередные релизы.

Если пользователю ПО необходимо выполнить доработку, то он может обратиться в компанию-разработчик, либо к другому партнеру 1С. Доработки осуществляются за отдельную плату.

Приложение №1. Шаблон запроса на консультацию

Наименование компании	
ФИО контактного лица	
Регистрационный номер ПО*	

Релиз конфигурации**	
Релиз платформы 1С**	
Тип базы (файловая/серверная)**	
Вопрос	

* указан в лицензионном договоре

** можно посмотреть в меню «Справка / О программе»