Документация по Программному комплексу «Электросеть», содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

1. **Устранение неисправностей в ходе эксплуатации ПО**

Пользователи ПК Электросеть могут заявить в службу технической поддержки о возникновении неисправностей при эксплуатации ПО.

Для обращения в техническую поддержку имеются следующие возможности:

- Заполнить форму обращения с сайта по ссылке: https://yaenergetik.ru/support/
- Обратиться по телефонам: +7(8182)60-80-95, +7 (952) 304-33-23
- Написать обращение на электронный адрес: elenet@yaenergetik.ru

Время работы технической поддержки по рабочим дням с 8.00 до 17.00 по московскому времени.

Специалист технической поддержки, получив зявку на устрание несправности в работе ПО, в тчение 10 минут должен убедиться в наличие неисправности, и в случае невозможности ее устранения собственными силами, сформировать задачу на устранение несправности в отдел разработки.
Специалист отдела разработки, которому будет дано задание на устранение неисправности, должен оценить время работы по устранению, и сообщить в службу технической поддержки.

Служба технической поддержки должна сообщить пользователю о результатах рассмотрения его заявки и сроке устранения неисправности.

Срок ответа заявителю не должен превышать 3 рабочих часа, с момента подачи заявки. В сложных случаях срок может быть продлен однократно на следующие 3 часа.

Задачи по решению проблем, препятствующих использованию ПО по назначению, имеют статус «Высокий» и выполняьются в первую очередь.

Руководитель отдела разработки контролирует сроки выполнения задач по устранению неисправностей по эксплуатации ПО. При выполнении задач со статусом «Высокий», задачи должны устраняться в срок не более 8 рабочих часов, с прочими статусами – не более 16 рабочих часов. При нарушении указанных сроков руководителю отдела разработки требуется принять личное участие в выполнении задачи.

2. **Совершенствование ПО**

ПК Электросеть непрерывно совершенствуется. Для этого отделом разработки ПО осуществляется прием задач на совершенствование ПО от внутренних служб ООО «Технологии энергоучета» и от пользователей ПО.

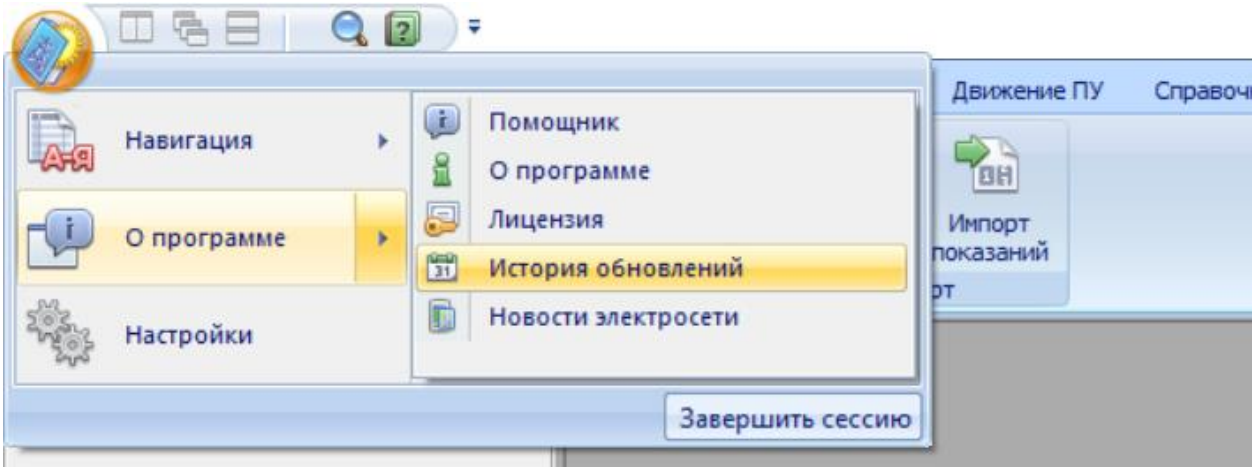
Служба технической поддержки принимает и обрабатывает пожелания пользователей по совершенствованию ПО. Все пожелания оформляются в виде задач, поступающих в отдел разработки.

Руководитель отдела разработки обрабатывает все потупающие задачи на совершенствование ПО, выстраивает очередность по их выполнению, назначает исполнителей и сроки выполнения.

3. **Информирование пользователей о совершенствовании ПО и устранении неисправностей.**

Информация о всех улучшениях ПК Электросеть и об устранении неисправностей в ее работе доводится до сведения потребителей следующими способами:

1. На страницк сайта https://ertrade.ru/electroset/support/history/
2. Публикациями в самом ПО – пункт верхнего меню «История обновлений»



4. **Персонал организации, осуществляющий работу по совершенствованию ПО и устранению неисправностей.**

Процессы	Ответственное лицо	Персонал
Разработка ПО и его совершенствование	Руководитель отдела разработки	Программисты (2 ед.)
Устранение неисправностей	Руководитель отдела разработки	Программисты (2 ед.)
Обработка входящих заявок потенциальных клиентов	Руководитель отдела продаж	Менеджеры (2 ед.)
Вопросы по отплате за ПО и по платежным документам	Руководитель отдела продаж	Менеджер по работе с клиентами (1 ед.)
Техническая поддержка пользователей	Исполнительный директор	Специалисты технической поддержки (2 ед.)