

ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС РТП 3

**Поддержание жизненного цикла ПО,
устранение неисправностей, совершенствование ПО,
информация о персонале**

Оглавление

1.	Поддержание жизненного цикла ПО	3
2.	Техническая поддержка ПО	3
3.	Модернизация ПО	3
4.	Устранение неисправностей (ошибок), выявленных в ходе эксплуатации ПО	4
5.	Информация о персонале	4
6.	Адрес и контакты технической поддержки ПО	5

1. Поддержание жизненного цикла ПО

Для поддержания жизненного цикла Программного комплекса РТП 3 (далее - ПО) осуществляется:

- техническая поддержка ПО, переданного в эксплуатацию пользователя;
- модернизация ПО в соответствии с изменениями в законодательстве Российской Федерации в области электроэнергетики;
- модернизация ПО в соответствии с предложениями пользователей ПО;
- устранение ошибок ПО, выявленных в ходе эксплуатации.

2. Техническая поддержка ПО

Техническая поддержка осуществляется с момента передачи ПО пользователю и включает:

1. Консультирование пользователей по вопросам установки, эксплуатации и настройки ПО, в том числе установки обновлений ПО.
2. Проведение консультаций/семинаров/вебинаров по эксплуатации ПО по телефону, электронной почте, видеосвязи.
3. Устранение ошибок ПО, выявленных в ходе его использования.
4. Оказание пользователю программно–технической, методической и экспертной поддержки.
5. Помощь в создании, резервировании, восстановлении, конвертации баз данных.
6. Замена/предоставление дистрибутива ПО вследствие физической порчи носителя данных.
7. Внесение изменений в эксплуатационную документацию при доработке ПО.
8. Модернизацию/совершенствование функционала ПО: вследствие внесения изменений и/или дополнений в действующее законодательство Российской Федерации в области электроэнергетики; в рамках планового усовершенствования ПО, в т.ч. по предложениям пользователей ПО.

Техническая поддержка предоставляется при условии заключения договора на техническую поддержку. Срок ответа на обращение определяется характером вопроса. Техническая поддержка оказывается в рабочие дни с 09:00 до 17:00 по московскому времени.

3. Модернизация ПО

ПО регулярно развивается: дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Модернизация/совершенствование ПО включает в себя два основных направления:

- Повышение качества и надежности системы.
- Развитие функциональных возможностей.

Развитие функциональных возможностей, включает в себя:

- Добавление новых и изменение существующих функций в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
- Добавление новых функций по предложениям пользователей.

- Исключение устаревших функций, потерявших актуальность в связи с развитием ПО.

При действующем договоре поддержки Пользователь может направить предложение по усовершенствованию ПО на электронную почту технической поддержки. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения. Если работа по усовершенствованию функционала ПО по предложению пользователя объемная, то такая работа оказывается по отдельному договору.

Доступ к новым версиям ПО предоставляется только при действующем договоре на техническую поддержку.

Скачать новую версию ПО можно через главное меню ПО. Для этого необходимо зайти в пункт главного меню «Помощь» и выбрать «Проверить обновления». После этого пользователь будет перенаправлен на сайт www.rtp3.ru на страницу с новой версией ПО.

4. Устранение неисправностей (ошибок), выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей (ошибки) в ПО пользователь направляет запрос на e-mail, который должен содержать: тему запроса, суть (описание), снимок экрана с ошибкой, последовательность операций, приводящих к ошибке и другие материалы, необходимые для локализации ошибки. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, устраняются:

- пользователем в ходе онлайн-консультации под руководством специалиста технической поддержки;
- обновлением версии ПО.

5. Информация о персонале

Персонал, обеспечивающий установку и настройку ПО на рабочих местах пользователей, должен:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знать инструкцию по установке ПО.

Пользователь ПО должен:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- знать инструкцию по эксплуатации ПО;
- иметь знания в области электроэнергетики.

Персонал, осуществляющий техническую поддержку ПО, должен обладать следующими знаниями и навыками:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знать инструкцию по эксплуатации ПО;
- иметь знания в области электроэнергетики;
- знать внутренние стандарты компании.

Специалисты, осуществляющие модернизацию и доработку ПО, помимо вышеперечисленного, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знать языки программирования, технических средств и ПО, необходимого для разработки;
- знать методологию разработки ПО;
- знать законодательную базу в области электроэнергетики;
- иметь опыт разработки технических заданий на модернизацию ПО.

6. Адрес и контакты технической поддержки ПО

Фактический адрес размещения службы инфраструктуры разработки, технической поддержки и разработчиков ПО: Российская Федерация, 115201, Москва, Каширское ш. 22, корп.3, эт. 8, офис 802.

Все обращения в техническую поддержку осуществляются:

- по телефону: +7 (495) 644-38-07;
- по e-mail: support@rtp3.ru; info@rtp3.ru;
- через форму обратной связи на сайте: <http://www.rtp3.ru/contacts/obratnaya-svyaz/>;
- через дистанционный доступ (платформа на выбор пользователя).