описание процессов, обеспечивающих поддержание

жизненного цикла программного обеспечения

1. Область действия инструкции

Инструкция действует для следующих программных продуктов:

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРИСОЕДИНЕНИЙ АО «РЕГИОНАЛЬНЫЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ СЕТИ» НА БАЗЕ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА "1С:ПРЕДПРИЯТИЕ 8. ERP ЭНЕРГЕТИКА 2"

1. Общие правила сопровождения

По указанным продуктам сопровождение осуществляется на платной основе.

1. Консультации пользователей

Консультации осуществляются через автоматизированную систему учета Битрикс 24 (Шаблон заявки представлен в Приложении. Максимальный срок ответа на вопрос – 3 рабочих дня.

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 через автоматизированную систему учета Битрикс 24. Поступающие предложения оцениваются бизнес - аналитиком и направляются на согласование Заказчику. По итогу согласования трудозатрат на заявленный функционал задача принимается в работу. По завершению разработки функциональность выпускается с новым релизом.

# Приложение 1. Шаблон запроса на консультацию

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО контактного лица |  |
| Тип запроса (консультация, ошибка, доработка) |  |
| Вопрос |  |
| Приоритет (критический, в плановом порядке) |  |