**ООО Энерсофт. Регламент технической поддержки и устранения неисправностей системы ENRSoft.**

Компания ООО «Энерсофт» производит необходимые меры для обеспечения постоянной работоспособности системы (ПО) с учетом особенностей деятельности Заказчика и устранять неисправности и неточности в работе ПО согласно следующей схеме:

- **1 приоритет (критические неисправности)** – ситуации, в которых по вине Исполнителя в виду ошибок ПО, временно или постоянно утрачивается возможность отправки прогноза потребления через ПО; устранение указанных неисправностей производится Исполнителем в кратчайшие сроки с мобилизацией всех ресурсов Исполнителя; подтверждение природы указанных неисправности и начало исправлений – в течение 12 часов с момента сообщения о неисправности;

- **2 приоритет**– неточности ПО, приводящие к ошибкам в ежедневном процессе (включая неточности ПО, приводящие к некорректным результатам расчетов); устранение указанных неточностей производится в текущем расчетном периоде по согласованию с Согласительной комиссией(п. 9.1 настоящего Договора); подтверждение природы указанных неисправности и начало исправлений – в течение 48 часов с момента сообщения о неисправности;

**- 3 приоритет** – особенности дизайна ПО в части пользовательского интерфейса (UI) и схемы взаимодействия пользователя с системой (UX), которые снижают эргономику (эффективность работы пользователя) или приводят к необходимости создания новых элементов (в частности, выгружаемых отчетов); классификацию и необходимость подобных пользовательских улучшений должна проводить Согласительная комиссия(п. 9.1 настоящего Договора); в случае, если представители обеих сторон согласны с необходимостью доработок в рамках настоящего Договора, Исполнитель приступает к реализации и обозначает срок поставки.

Развитие и продукта и технической поддержки осуществляет штат компании ООО «Энерсофт», штатное расписание приложено в отдельном документе.