

Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла ПО «Встроенное программное  
обеспечение для электронного счетчика воды», в том  
числе устранение неисправностей, выявленных в ходе  
эксплуатации  
программного обеспечения, а так же информацию о  
персонале, необходимом для обеспечения такой  
поддержки

<b>Содержание.</b>	<b>1. Термины и сокращения</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
	2. Поддержание жизненного цикла Программы	3
	3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации	3
	4. Совершенствование Программы	4
	5. Техническая поддержка Программы	5
	6. Информация о персонале	5

## 1. Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращения
<b>ПО «Встроенное ПО для ЭСВ»</b>	ПО «Встроенное программное обеспечение для электронного счетчика воды»
<b>Разработчик</b>	Правообладатель Программы
<b>Заказчик</b>	Физическое или юридическое лицо, у которых имеются данные устройства.

## 2. Поддержание жизненного цикла ПО «Встроенное ПО для ЭСВ»

Поддержание жизненного цикла ПО «Встроенное ПО для ЭСВ» осуществляется за счет сопровождения и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) ПО «Встроенное ПО для ЭСВ».

В рамках технической поддержки ПО «Встроенное ПО для ЭСВ» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО «Встроенное ПО для ЭСВ»;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений ПО «Встроенное ПО для ЭСВ»;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО «Встроенное ПО для ЭСВ»;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО «Встроенное ПО для ЭСВ»;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы ПО «Встроенное ПО для ЭСВ».

## 3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО «Встроенное ПО для ЭСВ».

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО «Встроенное ПО для ЭСВ», могут быть исправлены двумя способами:

Массовое автоматическое обновление компонентов ПО «Встроенное ПО для ЭСВ»;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО «Встроенное ПО для ЭСВ», либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО «Встроенное ПО для ЭСВ».

Запрос направляется по электронной почте на электронный адрес [info@smartiko.tech](mailto:info@smartiko.tech)

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ПО «Встроенное ПО для ЭСВ». Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

#### **4. Совершенствование ПО «Встроенное ПО для ЭСВ»**

Программа регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту по адресу [info@smartiko.tech](mailto:info@smartiko.tech)

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО «Встроенное ПО для ЭСВ» будут внесены соответствующие изменения.

## **5. Техническая поддержка ПО «Встроенное ПО для ЭСВ»**

Для оказания технической поддержки Программы выделен единый номер +7-495-545-49-98.

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту по адресу [info@smartiko.tech](mailto:info@smartiko.tech)

## **6. Информация о персонале**

Пользователи ПО «Встроенное ПО для ЭСВ» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПО «Встроенное ПО для ЭСВ» пользователю необходимо изучить инструкции к ПО «Встроенное ПО для ЭСВ», расположенные по адресу: <https://smartiko.tech/>