

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программы
«Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet
Core LoRa-SM", в том числе устранение
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
мобильного приложения, а так же информацию о
персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки

Содержание.

1. Термины и сокращения	3
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
Разработчик	Правообладатель Программы
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, у которых установлено данное приложение

2. Поддержание жизненного цикла программы «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM"»

Поддержание жизненного цикла мобильного приложения «Пульт управления инженер» 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).

В рамках технической поддержки программы «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM"» оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программы «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM"»;
- пояснение функционала, помощь в эксплуатации программы «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM"»;
- общие консультации по программе «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM"»

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM"».

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программы «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM"», могут быть исправлены двумя способами:

Автоматическое обновление программы «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM"»;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в программе «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM"», 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 программы «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM". Запрос направляется по электронной почте на электронный адрес info@smartiko.tech

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием программы «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM". 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 программы «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM"»

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

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в мобильное приложение «Пульт управления инженер» будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка программы «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM"»

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

6. Информация о персонале

Пользователи программы «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM" должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя.

Для работы с программы «Пакетное ядро серверов сети LoRaWAN "Packet Core LoRa-SM" пользователю необходимо изучить инструкции к нему, расположенные по адресу: <https://smartiko.tech/>