

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла мобильного приложения для
частного пользователя счетчиков воды для ОС
Android, 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 мобильного приложения для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android

Поддержание жизненного цикла мобильного приложения для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android 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 мобильного приложения для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления мобильного приложения для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android;
- пояснение функционала, помощь в эксплуатации мобильного приложения для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android;
- общие консультации по мобильному приложению для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации мобильного приложения для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации мобильного приложения для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android, могут быть исправлены двумя способами:

Автоматическое обновление компонентов мобильного приложения для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в мобильном приложении для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android 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 мобильного приложения для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android.

Запрос направляется по электронной почте на электронный адрес info@smartiko.tech

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием мобильного приложения для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android. 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 мобильного приложения для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android

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 будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка мобильного приложения для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android

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 мобильного приложения для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с мобильным приложением для частного пользователя счетчиков воды для ОС Android пользователю необходимо изучить инструкции к нему, расположенные по адресу: <https://smartiko.tech/>