

Mobile LOGISTICS



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ Mobile LOGISTICS, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а так же информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Содержание

1 Термины и сокращения.....	4
2 Поддержание жизненного цикла Программы.....	5
3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.....	6
4 Совершенствование Программы.....	7
5 Техническая поддержка Программы.....	8
6 Информация о персонале.....	9

1 Термины и сокращения.

Программа - Программа для ЭВМ Mobile LOGISTICS.

Разработчик - Правообладатель Программы.

Заказчик - Физическое или юридическое лицо, зарегистрировавшееся на сайте <https://www.cleverence.ru/>, акцептировавшее лицензионный договор-оферту Разработчика и получившее доступ к Программе.

2 Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, сервису техподдержки) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

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

3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика через сервис <https://cleverence.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1>.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. 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, 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

Программа регулярно развивается: в ней 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 сервис технической поддержки <https://cleverence.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1>.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

5 Техническая поддержка Программы

Служба техподдержки работает с 9:00 до 19:00 по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней. Выходные дни: суббота и воскресенье.

Письменная поддержка всегда более грамотная, так как прислав необходимые данные специалист технической поддержки видит проблему более детально и в большинстве случаев может воспроизвести проблему у себя.

Для создания запроса для службы Технической поддержки воспользуйтесь порталом

<https://cleverence.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1>

- Заявки обрабатываются в порядке очереди.
- Срок решения проблемы не регламентирован.
- Примерное время реагирования на проблему — в течение рабочего дня.
- Время решения проблемы зависит от ее сложности и может достигать 10 рабочих дней, некоторые решаются в первом же ответе, есть случаи для которых требуется удаленное подключение, если же ошибка в программном коде, создается заявка программистам.

Телефон технической поддержки: +7 (495) 662-98-03 доб. 2.

6 Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Программе, расположенные по адресу:

<https://www.cleverence.ru/software/FOR-A-WAREHOUSE/MobileLogistics/#dl>



+7 (495) 662-98-03

www.cleverence.ru

Исключительные права
на программное обеспечение
и документацию принадлежат
ООО «Клеверенс Софт»