

Mobile LOGISTICS



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, ПО Mobile LOGISTICS

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
6.1	Требования к компетенции у пользователей.....	9
6.2	Сотрудники и компетенции у правообладателя Mobile LOGISTICS.....	9
7	Контактная информация производителя программного продукта.....	10

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 на электронную почту support@cleverence.ru.

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, повышается эффективность работы.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию в Техническую поддержку.

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

Для контроля версий ПО Mobile LOGISTICS каждый релиз имеет свой номер:

Для версий принято обозначение вида «X.Y.Z», где X — номер релиза, и Y — сборка стабильной версии, а Z — сквозной номер сборки.

Выпуск новых версий производится в ходе совершенствования ПО или внесения исправлений без автоматического обновления версий ПО Mobile LOGISTICS, установленных на стороне заказчиков. Заказчик сам управляет процессом обновления ПО Mobile LOGISTICS.

Информация о совершенствовании ПО

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- 1 Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО Mobile LOGISTICS.
- 2 Обновленное руководство пользователя (при необходимости).

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 напишите письмо на электронную почту support@cleverence.ru.

- 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.

Иногда требуется удаленное подключение для выяснения подробностей. Время подключения и способ заранее оговариваются.

Ответственный человек со стороны заказчика должен присутствовать за ПК, к которому происходит подключение, до окончания подключения. У ответственного за подключение со стороны заказчика должны быть полные права Администратора на ПК и в учетной системе (если это требуется).

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

6 Информация о персонале

6.1 Требования к компетенции у пользователей

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>

6.2 Сотрудники и компетенции у правообладателя Mobile LOGISTICS

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Инженер-программист	C++, C#	2
2	Программист Mobile LOGISTICS	Опыт разработки конфигураций Mobile LOGISTICS	2
3	Программист Mobile SMARTS	Опыт разработки конфигураций Mobile SMARTS	10
4	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	4
5	Тестировщики	C международным сертификатом ISTQB Certified Tester	2
6	Специалисты службы технической поддержки		5

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя Mobile LOGISTICS.

7 Контактная информация производителя программного продукта

Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО «Клеверенс Софт».
- Юр. адрес: 117105, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 33, помещение VII, к.17.
- ОГРН: 1047796724315
- ИНН: 7720514281

Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Сайт: <https://www.cleverence.ru/>
- Телефон: +7 (495) 662-98-03 доб. 2
- Email: support@cleverence.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 117105, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 33.

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 117105, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 33.

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 117105, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 33.



+7 (495) 662-98-03

www.cleverence.ru



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