



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО  
ЦИКЛА ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ «ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ  
БАЗОВОЙ СТАНЦИИ LORA IOT «СМАРТИКО» (SMARTIKO LORA GATEWAY)

В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ

ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАК ЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О

ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

01.03.2021



## 1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ.

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	Программа для ЭВМ «Программное обеспечение для базовой станции LoRa IOT «Смартико» (Smartiko LoRa Gateway)
Разработчик	Правообладатель Программы
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, у которых имеются данные устройства.

## 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, электронной почте) 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 обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного 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, 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.

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

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.ru](mailto:info@smartiko.ru)

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

#### 5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ

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.ru](mailto:info@smartiko.ru)

## 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.smartiko.ru/products/radiomodemy-i-gotovye-ustroystva/stantsiya-lora-iot-smartiko/>