

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки мобильного приложения “Менеджер рейсов”

Оглавление

1. Введение	3
2. Общие сведения	3
3. Жизненный цикл	3
3.1. Ввод в эксплуатацию	3
3.1.1. Подготовка аппаратного обеспечения	3
3.1.2. Подготовка персонала	4
3.2. Эксплуатация	4
3.2.1. Тестовый режим эксплуатации	4
3.2.2. Коммерческий режим эксплуатации	4
3.3. Обновление	4
3.4. Жизненный цикл сотрудника в мобильном приложении “Менеджер рейсов”	4
3.5. Информация о совершенствовании ПО	5
3.6. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	5
3.7. Персонал для поддержания жизненного цикла у правообладателя	6
3.8. Требования к компетенциям у Клиента	6
4. Регламент технической поддержки	6
4.1. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	6
4.2. Заккрытие запросов в службу технической поддержки	7
5. Контактная информация	7
5.1. Юридическая информация	7

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла мобильного приложения “Менеджер рейсов”, включая регламент технической поддержки

2. Общие сведения

Мобильное приложение “Менеджер рейсов” на базе операционной системы Android предназначается для автоматизации работы сотрудников транспортной компании - водителей экспедиторов. Приложение позволяет контролировать работу водителей, оснащение ТС и информировать о задачах на рабочую смену.

3. Жизненный цикл

Поддержка жизненного цикла мобильного приложения “Менеджер рейсов” осуществляется на протяжении всего периода предоставления доступа к мобильному приложению “Менеджер рейсов”.

Все пользователи мобильного приложения “Менеджер рейсов” работают с последней доступной версией ПО, все обновления происходят без отказа в обслуживании пользователей.

При плановом техническом обслуживании сервера, которое приводит к недоступности мобильного приложения и влечет за собой его временную недоступность, пользователи предварительно уведомляются с помощью доступных каналов связи.

Основные этапы жизненного цикла:

1. Ввод в эксплуатацию.
2. Эксплуатация.
3. Обновление.
4. Гарантийная поддержка

3.1. Ввод в эксплуатацию

3.1.1. Подготовка аппаратного обеспечения

Для начала работы с мобильным приложением требуется:

1. Получить учетную запись пользователя
2. Подготовить смартфон или планшет с операционной системой Android (версия 6.0 и выше) с установленным мобильным приложением “Менеджер рейсов”

Подробнее об установке мобильного приложения смотреть “Инструкцию по установке”.

3.1.2. Подготовка персонала

Пользователи мобильного приложения должны быть знакомы с устройством работы операционной системой Android и знать руководство пользователя по использованию мобильного приложения “Менеджер рейсов”.

3.2. Эксплуатация

3.2.1. Тестовый режим эксплуатации

Тестовый режим эксплуатации не предусмотрен.

3.2.2. Коммерческий режим эксплуатации

Эксплуатацию в коммерческий режиме тарифицируется согласно тарифу.

3.3. Обновление

Обновление мобильного приложения “Менеджер рейсов” происходит в следующих случаях:

1. Для добавления нового функционала или улучшения существующих;
2. Для повышения стабильности и производительности;
3. Для исправления ошибок

Мобильное приложение “Менеджер рейсов” может быть доработано на основании технического задания Клиента.

Цикл обновления мобильного приложения “Менеджер рейсов” включает в себя:

1. Сбор и анализ требований;
2. Разработка технического задания;
3. Разработка нового функционала;
4. Тестирование;
5. Обновление приложения.

Обновление приложения возможно следующим образом:

1. Использовать стандартные инструменты магазина приложений “Google Play”;
2. Использовать сервис обновления apk-update;
3. Установка новой версии приложения с помощью установочного файла APK.

ООО “Умные мобильные приложения” не отвечают за работоспособность третьих сервисов.

3.4. Жизненный цикл сотрудника в мобильном приложении “Менеджер рейсов”

Жизненный цикл сотрудника мобильного приложения “Менеджер рейсов” состоит из следующих этапов:

1. Администратор создает водителю учетную запись, состоящей из пары логин-пароль;
2. Водитель авторизуется в приложении. Для авторизации использует выданный ему логин-пароль и номер транспортного средства, за которой он закреплен;
3. Водитель проходит “Прием смены”, отмечая имеющиеся у него оснащение;
4. Сотрудник, ответственный за водителя, отправляет задание;
5. Водитель видит свое задание на рабочую смену, отмечает выполнение каждой задачи;
6. Сотрудник, ответственный за водителя, проверяет выполнение задания;
7. Водитель, после завершения смены, должен завершить смену;
8. Администратор удаляет учетную запись водителя;

3.5. Информация о совершенствовании ПО

Мобильное приложение “Менеджер рейсов” может быть доработано на основании технического задания Клиента.

Цикл обновления мобильного приложения “Менеджер рейсов” включает в себя:

1. Сбор и анализ требований;
2. Разработка технического задания;
3. Разработка нового функционала;
4. Тестирование;
5. Обновление приложения.

3.6. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

1. массовое автоматическое обновление приложения;
2. исправление на стороне сервера.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, направляется запрос в техническую поддержку. Запрос должен содержать тему запроса, описание, шаги воспроизведения ошибки и снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

1. наличие инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя;
2. наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности мобильного приложения;
3. запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
4. запрос на развитие – запрос на проведение доработок мобильного приложения.

3.7. Персонал для поддержания жизненного цикла у правообладателя

Служба технической поддержки принимает запросы на развитие, обслуживание, наличие инцидента или проблемы, сортирует полученные запросы.

Запросы на развитие передаются в отдел разработки. Запросы на наличие инцидента или проблемы передаются в отдел тестирования, которая воспроизводит возникший инцидент или проблему. Если инцидент или проблема подтверждаются, отдел тестирования передает их в отдел по разработке.

После исправления проблем отдел тестирования проверяет, что проблема или инцидент больше не воспроизводятся, и передает выполненные доработки по исправлению в отдел по эксплуатации и внедрения. После выполненного обновления отдел тестирования повторно проверяет функциональность мобильного приложения. Служба технической поддержки направляет клиенту ответ, что проблема или инцидент исправлен.

Гарантийное обслуживание программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников в количестве 1 человек.

Техническая поддержка программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников в количестве 1 человек.

Модернизация программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников в количестве 2 человек.

3.8. Требования к компетенциям у Клиента

Дополнительных требований для работы в мобильном приложении не предъявляются.

4. Регламент технической поддержки

Контакты для обращения в службу технической поддержки приведены в разделе 5.2.

Специалист службы технической поддержки может запросить у Клиента дополнительную информацию:

1. детальное описание проблемы;
2. снимки экранов;
3. сведения об используемом устройстве;
4. иную информацию, необходимую для анализа и решения возникшей проблемы

4.1. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

В запросе в службу технической поддержки Клиент должен указать следующую информацию:

1. описание проблемы (дата и время появления проблемы, описание действий, которые привели к возникновению проблемы, ожидаемое поведение, описание возникшей ошибки);
2. снимки экранов (если возможно);

3. дополнительная информация, которая поможет в работе над решением проблемы.

При подаче запроса в службу технической поддержки необходимо придерживаться правила: одна проблема соответствует одному запросу. При возникновении нескольких вопросов или проблем необходимо подать несколько запросов. В ответ на запрос служба технической поддержки имеет возможность:

1. предоставить ссылку на документацию, где описана правильная последовательность действий или способ решения проблемы;
2. запросить дополнительную информацию;
3. проконсультировать по использованию возможностей мобильного приложения.

Также при необходимости в существующую документацию добавляется недостающая информация. В случае ошибки при использовании мобильного приложения, информация о ней передается команде разработчиков для последующей доработки.

4.2. Заккрытие запросов в службу технической поддержки

Запрос считается закрытым после предоставления Клиенту решения его проблемы, ответа на консультационный (информационный) запрос. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже отклонено, если:

1. Клиент может закрыть запрос, если пропала необходимость получить ответ;
2. Невозможно повторить описанную проблему;
3. Клиент не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
4. Клиент не предоставил дополнительную информацию по запросу службы технической поддержки в течение 3 рабочих дней;
5. Вопрос выходит за рамки технической поддержки;
6. Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению;
7. Наличие в обращении нецензурной лексики и/или оскорбительных выражений.

5. Контактная информация

5.1. Юридическая информация

Наименование	ООО “Умные мобильные приложения”
ИНН / КПП	1659216677 / 165901001
ОГРН	1211600051596
Адрес	420059, Татарстан респ., Казань г., Роторная ул., дом 29, квартира 50
Телефон	+7-939-337-26-37

