

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ «АГЕНТ ПЛЮС:
МОБИЛЬНАЯ ТОРГОВЛЯ», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ
О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

НА 5 ЛИСТАХ

Оглавление

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля»	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля»	3
Информация о персонале	5

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля»

Поддержание жизненного цикла мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля» осуществляется за счет сопровождения мобильного приложения: включает проведение модернизаций мобильного приложения по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке мобильного приложения.

Сопровождение мобильного приложения необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе торгового предприятия по причине невозможности функционирования мобильного приложения: аварийная ситуация, ошибки в работе приложения, ошибки в работе специалистов торгового предприятия и т.п.;
- обеспечения гарантий корректного функционирования мобильного приложения и дальнейшего развития его функций.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов мобильного приложения по вопросам эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями мобильного приложения по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с мобильным приложением.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля»

1. Техническая поддержка пользователей мобильного приложения по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу или электронной почте.

В рамках технической поддержки мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке;
- помощь в настройке и администрировании;

- помощь в установке обновлений;
 - помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
 - пояснение функций модулей мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля», помощь в эксплуатации;
 - предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе мобильного приложения;
 - общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы мобильного приложения.
2. Проведение модификации мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых мобильным приложением, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий приложения, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля», полученных в результате модификации.
- В рамках модификации мобильного приложения оказываются следующие услуги:
- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в мобильное приложение «Агент Плюс: Мобильная торговля»;
 - согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
 - выявление ошибок в функционировании мобильного приложения;
 - модификация программного мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля» по заявкам Заказчика;
 - исправление ошибок, выявленных в функционировании мобильного приложения;
 - модификация программного мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
 - предоставление Заказчику новых версий мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;

- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Информация о персонале

Пользователи мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля» должны обладать навыками работы с персональным компьютером и мобильным устройством под управлением операционной системы Android на уровне пользователя.

Для работы с мобильным приложением «Агент Плюс: Мобильная торговля» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства мобильного приложения «Агент Плюс: Мобильная торговля».