**«Maxim: заказ такси (Watch)»**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**Листов 7**

**АННОТАЦИЯ**

В документе приведены сведения, необходимые пользователю для поддержки программного продукта мобильного приложения «Maxim: заказ такси (Watch)».

Настоящий документ пересматривается на регулярной основе. Содержание данного документа может быть изменено без предварительного уведомления пользователей с последующим размещением на соответствующей странице сайта.

Размещение актуальной технической документации осуществляется на сайте в течение всего жизненного цикла продукта.

Правообладатель: ООО "МАКСИМ.ПЛАТФОРМА"(ИНН 4501226750)

**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение 4

1 Техническая поддержка «Maxim: заказ такси (Watch)» 5

1.1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта 5

1.2 Описание процессов, обеспечивающих совершенствование жизненного цикла программного продукта 5

1.3 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки 5

2 Аварийные ситуации и связь с технической поддержкой 6

**ВВЕДЕНИЕ**

Требования настоящего документа применяются при необходимости изучения информации о технической поддержке программного продукта.

Функциональным назначением программы является автоматизация процесса сопровождения и изменения принятых с помощью мобильного приложения, сайта, звонка и иными способами заказов на услуги (включая, но не ограничиваясь) перевозки пассажиров, в том числе перевозки грузов, курьерской доставке, запуску двигателя автомобиля, эвакуатора, личного водителя, аварийного комиссара, буксировке, перевозке животных, погрузочно-разгрузочных работ, посредством приложения, подключенного к сети Интернет и установленного на смарт-часы.

Программа должна эксплуатироваться пользователями при условии соблюдения соответствующих инструкций.

Конечный пользователь программы должен обладать практическими навыками работы с выбранным им для использования типом ЭВМ.

**1.1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта**

Поддержание жизненного цикла программного продукта, доработка и техническая поддержка «Maxim: заказ такси (Watch)» осуществляется сотрудниками ООО "ТАКСТЕЛЕКОМ"(ИНН 4501170000), в течение всего периода эксплуатации программного продукта.

ООО "ТАКСТЕЛЕКОМ"(ИНН 4501170000) ответственен за обновление и поддержку программного продукта, которые включают в себя:

1. решение вопросов пользователей программного продукта;
2. размещение актуальной технической документации на сайте.

**1.2 Описание процессов, обеспечивающих совершенствование жизненного цикла программного продукта**

ООО "ТАКСТЕЛЕКОМ"(ИНН 4501170000) ответственен за совершенствование программного продукта:

1) устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации;

2) совершенствование программного продукта за основании запросов пользователей.

**1.3 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки**

Для обеспечения надлежащей поддержки приложения «Maxim: заказ такси (Watch)» коллектив ООО "ТАКСТЕЛЕКОМ"(ИНН 4501170000) включает в себя разработчиков, системных администраторов, специалистов технической поддержки с высшим профессиональным образованием в области программирования и опытом работы с приложениями для Wear OS.

**2** **АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ И СВЯЗЬ С ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ**

В случае возникновения ошибок при работе с «Maxim: заказ такси (Watch)» необходимо обратиться к службе поддержки. Так как «Maxim: заказ такси (Watch)» является дополнением к приложению «Maxim: заказ такси на Android» и не может функционировать без приложения на мобильном устройстве на базе операционной системы Android, обращение в службу поддержки можно оставить только в приложении «Maxim: заказ такси на Android». Для этого нужно выбрать в разделе меню пункт «Поддержка» (рис. 1).

Обратиться в службу поддержки можно также по адресу электронной почты support@taximaxim.ru. Пользователи приложения могут круглосуточно отправлять свои запросы службе технической поддержки.



Рисунок 1 — Снимок экрана меню приложения «Maxim: заказ такси» на Android

При ошибках в работе аппаратных средств восстановление функции системы возлагается на операционную систему (далее – ОС).

При ошибках, связанных с программным обеспечением (ОС и драйверы устройств), восстановление работоспособности возлагается на ОС.

При неверных действиях пользователей, неверных форматах или недопустимых значениях входных данных, система выдает пользователю соответствующие сообщения, после чего возвращается в рабочее состояние, предшествовавшее неверной (недопустимой) команде или некорректному вводу данных.