

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

## **1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом: единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

## **3. Техническая поддержка программного обеспечения.**

Для выполнения своих обязательств Исполнитель выделяет следующих специалистов, все вместе именуемые в дальнейшем «Техническая поддержка Entercam».

| № | Ф.И.О        | Телефон     | Электронная почта   |
|---|--------------|-------------|---------------------|
| 1 | Фадеев А.А.  | 89536911888 | support@entercam.ru |
| 2 | Фадеева А.Н. | 89229375777 | support@entercam.ru |

Время обращения специалистов Заказчика в техническую поддержку для получения услуг с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Заказчик получает информацию о времени работы устранения ошибки в день обращения.

Мобильное приложение Entercam для управления программно-аппаратным комплексом «Умный шлагбаум» с системой распознавания номеров автомобиля предназначенным для открытия шлагбаума и работает на операционной системе iOS 12.3 и более поздних версиях.

Для установки данного приложения, Вам необходимо перейти по ссылке в AppStore: (<https://apps.apple.com/ru/app/%D1%83%D0%BC%D0%BD%D1%8B%D0%B9-%D1%88%D0%BB%D0%B0%D0%B3%D0%B1%D0%B0%D1%83%D0%BC-entercam/id1571658168>) или установить файл арк (инструкция по установке экземпляра программного обеспечения).

#### **4. Проведение модернизации (усовершенствование) программного обеспечения.**

Мобильное приложение планомерно развивается: в нем появляются новые возможности и функции.

В рамках модернизации осуществляется модификация программы и выпускаются новые версии.

Пользователи могут направлять предложения по усовершенствованию продукта на портал технической поддержки [support@entercam.ru](mailto:support@entercam.ru).

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в приложение будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программного обеспечения;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя