

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.

Программное обеспечение Entercam для rfid-считывателя Z-2 reader USB работает с компьютером по протоколу HID.

Для того чтобы считыватель начал работать его достаточно просто подключить к компьютеру и всё. Если необходимо изменить конфигурацию: поменять формат считывания, изменить световую или звуковую индикацию при считывании или ожидании, в таком случае необходимо воспользоваться драйвером.

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

Программное обеспечение планомерно развивается: в нем появляются новые возможности и функции.

В рамках модернизации осуществляется модификация программы и выпускаются новые версии с новыми считывателями.

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 Систему 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