



# МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

## Эверволлет

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

Версия 1.0 от 26.10.2022 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения
3. Совершенствование программного обеспечения
4. Общая информация об организации

## 1. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Эверволлет» обеспечиваются за счет обслуживания программного обеспечения после его передачи Заказчику:

- устранение неисправностей, выявленных Заказчиком в ходе эксплуатации программного обеспечения «Эверволлет»,
- проведение плановой модернизации программного обеспечения «Эверволлет» в соответствии с запланированными изменениями и улучшениями, а также проведение модернизации программного обеспечения «Эверволлет» в соответствии с предложениями Заказчика на условиях, определенных до начала работ по плановой модернизации.

Обслуживание программного обеспечения «Эверволлет» также включает в себя техническую поддержку – консультацию по вопросам установки и эксплуатации программного обеспечения (в том числе, предоставление пользовательской документации по эксплуатации программного обеспечения).

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

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечения «Эверволлет», могут быть исправлены следующим способом (в зависимости от характеристик неисправности):

- массовое автоматическое обновление компонентов программного обеспечения;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя посредством электронной почты [support@evercodelab.com](mailto:support@evercodelab.com) или по телефону службы технической поддержки +7 (812) 646-96-32

### 3. Совершенствование программного обеспечения

Для совершенствования программного обеспечения «Эверволлет» помимо запланированных изменений и улучшений, связанных с обновлением функциональных возможностей и интерфейсов программного обеспечения и устранением неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, используются предложения пользователей, эксплуатирующих программное обеспечение «Эверволлет».

Любой пользователь, эксплуатирующий программное обеспечение «Эверволлет», может внести своё предложение по усовершенствованию какой-либо функциональной возможности программного обеспечения или сообщить о какой-либо неисправности программного-обеспечения путем направления запроса с описанием сути своего предложения или выявленной неисправности в службу технической поддержки по адресу электронной почты [support@evercodelab.com](mailto:support@evercodelab.com) или путем обращения с предложением усовершенствования программного обеспечения «Эверволлет» или описанием сути выявленной неисправности по телефону службы технической поддержки **+7 (812) 646-96-32**.

Каждый запрос или обращение пользователя программного обеспечения «Эверволлет» фиксируется службой технической поддержки с присвоением ему регистрационного номера.

## 4. Общая информация об организации

### 4.1 Сведения о персонале организации, осуществляющей совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техническую поддержку

|             |                 |
|-------------|-----------------|
| Программист | Лобченко Даниил |
| Программист | Карчава Вахтанг |
| Программист | Брестер Денис   |

### 4.2 Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки

- 191186, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный округ №78, ул. Малая Морская, дом 4/1, литер А, помещ. 6-Н, помещ. 170

### 4.3 Фактический адрес размещения разработчиков

- 191186, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный округ №78, ул. Малая Морская, дом 4/1, литер А, помещ. 6-Н, помещ. 170

### 4.4 Фактический адрес размещения службы поддержки

- 191186, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный округ №78, ул. Малая Морская, дом 4/1, литер А, помещ. 6-Н, помещ. 170