

Поддержание жизненного цикла программного продукта «ТРАССА» осуществляется в рамках договора сопровождения заключенном с пользователем.

В рамках договора сопровождения производитель берет на себя обязательства по оказанию услуг по информационному обновлению и авторскому сопровождению программного продукта, которые включают в себя:

1. Предоставление неисключительной лицензии на право пользования программным продуктом
2. Решение вопросов, возникших в процессе работы с программным продуктом
3. Выполнение работы по восстановлению работоспособности программного продукта силами и за счет Исполнителя в случае, если подтвержден факт сбоя путем повторной демонстрации аналогичной ситуации из восстановленной архивной базы
4. Предоставление бесплатно консультации сотрудникам клиентов по телефону и сети Интернет (по необходимости с выездом на их рабочие места)
5. Предоставление доступа к информационному и методическому материалу (обновления, инструкции), расположенному на сайте разработчика www.trasscom.ru
6. Предоставление новых версий и форм отчетности программного продукта с внесенными изменениями в электронном виде по каналу Интернет (размещение на сайтах Исполнителя www.trasscom.ru)
7. Проведение оптимизации алгоритма работы программного продукта под требования Заказчика, появившиеся в процессе эксплуатации в течение срока действия настоящего Контракта, и представленные Исполнителю в виде официального письма на его электронный адрес, указанный на сайтах www.trasscom.ru

Для предоставления консультаций по телефону и сети Интернет, помощи в установке и восстановлении программного продукта в структуре организации выделен «Отдел внедрения и сопровождения ПО».

Доработку программного продукта, исправление ошибок в алгоритмах и добавление новых функциональных возможностей осуществляет отдел разработки программного обеспечения.

1) по следующим телефонам горячей линии:

8 495 645-05-08 (182)

8 495 645-05-08 (220)

8 916 240-50-70

8 901 548-81-21

2) по адресу электронной почты: info@trasscom.com

3) Обновления, новости и материалы доступны на сайте: www.trasscom.ru