




**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«КВАЗАР»**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Квazar»


_____/Д.Ю. Краминов/

«28» апреля 2023 год

**Поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ Aganice, техническая поддержка,
гарантийное обслуживание, информация о персонале.**

Поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ Aganice

Поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ Aganice (далее по тексту- программное обеспечение) осуществляется за счет сопровождения Программного Обеспечения и включает в себя её совершенствование в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации Программного Обеспечения. В рамках технической поддержки Программного Обеспечения оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программного Обеспечения;
- техническое обслуживание Программного Обеспечения;
- модернизация и обновление Программного Обеспечения и соответствующей документации к Программному Обеспечению.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- работа специалиста службы технической поддержки по приему обращений с запросами пользователей;
- массовое обновление компонентов Программного Обеспечения. В случае возникновения неисправностей в работе Программного Обеспечения пользователь направляет Разработчику запрос и код ошибки. Разработчик информирует пользователя о принятии заявки в работу, разработчик выявляет причину неисправности, устраняет неисправность, передает информацию пользователю об устранении неисправности. Пользователь может продолжить работу.

3. Техническая поддержка Программного Обеспечения

Техническая поддержка, обновление и модернизация Программного Обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников (непосредственно командой Разработчиков).

Для получения дополнительной информации по работе Программного Обеспечения, не указанной в Руководстве по эксплуатации, или для отправления запросов на устранение проблемы, запросов на обслуживание или запросов на модернизацию, необходимо обращаться на электронную почту: **ceo@1traffic.ru**.

4. Информация о персонале

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация Программного Обеспечения осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика, по адресу: **143026, Московская область, г.о. Одинцовский, РП Новоивановское, Можайское шоссе, д. 165, стр. 1, пом. 29.**

Специалисты Разработчики обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Программного Обеспечения, при решении прикладных задач.

- Гарантийное обслуживание Программного Обеспечения – 2 специалиста

технической поддержки;

- Техническая поддержка Программного Обеспечения – 2 специалиста технической поддержки;

- Модернизация Программного Обеспечения, в том числе модификация исходного кода Программного Обеспечения – 2 разработчика.

Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки), суть (подробное описание проблемы). Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес технической поддержки ceo@1traffic.ru

Совершенствование Программного Обеспечения Продукт регулярно совершенствуется (модернизируется): в нем оптимизируется нагрузка ресурсов и осуществляется устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации.

Техническое обслуживание Программного обеспечения Aganice

Техническое обслуживание осуществляется сотрудниками компании ООО «КВАЗАР» ИНН 7734398814/ОГРН 1177746073482, расположенной по адресу: **143026, Московская область, г. Одинцово, РП Новоивановское, Можайское шоссе, д. 165, стр. 1, пом. 29.**

Обращения принимаются по номеру телефона +7 (985)769-74-75 и электронной почте ceo@1traffic.ru (эти данные прописываются в Договоре с Пользователем).

Гарантийное обслуживание и модернизация программного обеспечения производят разработчики специализированного программного обеспечения в количестве – 4 штатных сотрудников компании ООО «Квазар».