

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы могут быть устранены следующими способами:

- Внесение исправлений в код Программы Разработчиком по собственному плану доработок и исправлений;
- Внесение исправлений в код Программы по запросам Пользователя;
- Изменение способов использования или интеграции Программы в решениях Пользователя в целях приведения работы Программы к рекомендуемым Разработчиком условиям.

Пользователь может сформировать следующие запросы:

- Отчёт об инциденте с приложением информации об условиях возникновения сбоя с использованием графической информации, лог-файлов, информации о программном окружении и номерах версий используемого программного обеспечения, включая версию и редакцию Программы. Запрос также должен содержать информацию об ожидаемом и фактическом поведении Программы и любую другую информацию, которая поможет диагностировать и устранить неисправность Программы Разработчиком;
- Запрос на доработку Программы в целях изменения её поведения для достижения нужных результатов в решениях Пользователя;
- Запрос на предоставление информации о функционировании и возможностях Программы.

Запросы могут быть отправлены Пользователем с помощью электронной почты на адрес support@krasintegra.ru, либо по телефону +7 (391) 214-85-80.

Разработчик принимает и фиксирует все запросы Пользователя. Каждому запросу присваивается уникальный номер, который позволяет отследить историю общения Пользователя и Разработчика в дальнейшем.

Разработчик информирует Пользователя о внесенных изменениях в код Программы, либо о добавлении задачи по модернизации в план разработки.

Разработчик оставляет за собой право запросить дополнительную информацию от Пользователя, которая может быть полезна для устранения неисправностей в работе Программы.

При непредоставлении либо недостаточном предоставлении Пользователем информации, требуемой Разработчиком, последний вправе приостановить внесение требуемых изменений в код Программы.