



## Доступ к расширенной техподдержке

### Что дает доступ к обновлениям и расширенной техподдержке?

Доступ к расширенной техподдержке и обновлениям – верное решение, позволяющее нашим клиентам работать с новыми версиями Traffic Inspector и получать исчерпывающую поддержку технических специалистов компании «Смарт-Софт».

Работа по совершенствованию продукта Traffic Inspector – постоянный процесс, не прекращающийся ни на минуту. В результате прохождения тестов в нашей лаборатории, а также в процессе широкого применения Traffic Inspector в рабочих системах клиентов, мы выявляем и устраняем недочеты в нашей программе. В силу организации процесса разработки и исходя из общемировой технологической практики, исправления включаются в очередную новую версию Traffic Inspector. Последняя версия программы – по определению, самая устойчивая и надежная версия, доступная для наших клиентов. Доступ к расширенной техподдержке и обновлениям необходим клиентам для возможности установить и активировать самую актуальную версию Traffic Inspector.

Несмотря на простоту, удобство и надежность Traffic Inspector, у пользователей иногда возникают вопросы, требующие более детального рассмотрения и изучения нашими специалистами. Решение технической проблемы может потребовать настройку тестового стенда для воспроизведения ошибки, перенос настроек клиентов, эскалацию заявки для возможности консультации с разработчиками, удаленное подключение к клиенту, внесение специфических изменений в программу. Компания «Смарт-Софт» предоставляет расширенную техническую поддержку для клиентов имеющих активную подписку на услугу.

### Как предоставляется доступ к обновлениям и расширенной техподдержке?

- При покупке лицензии Traffic Inspector доступ к обновлениям и расширенной техподдержке предоставляется на 12 месяцев.
- При переходе с ранних версий (PRO, Lite+, HomeNet и Standard) на версию GOLD доступ к обновлениям и расширенной техподдержке предоставляется на 6 месяцев.
- При переходе с версии GOLD на версию FSTEC доступ к обновлениям и расширенной техподдержке предоставляется на 6 месяцев.