

Поддержание жизненного цикла программного продукта «RobboScratch» осуществляется в рамках заключаемого с клиентом договора поставки программно-аппаратных комплексов.

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

1. Решение вопросов, возникших в процессе работы с программным продуктом.
2. Выполнение работы по восстановлению работоспособности программного продукта силами и за счет АО РОББО.
3. Предоставление бесплатной консультации сотрудникам клиентов по телефону и на официальном сайте технической поддержки РОББО: <https://support.robbo.world>
4. Предоставление доступа к информационному и методическому материалу (обновления, инструкции), расположенному на сайте разработчика <https://support.robbo.world/help/ru/2-robbo-software>
5. Предоставление новых версий программного продукта с внесенными изменениями в электронном виде, расположенных на сайте Исполнителя: <http://files.robbo.ru/Software/RobboScratch3.0/>
6. Проведение оптимизации и улучшения программного продукта под потребности Заказчика, появившиеся в процессе эксплуатации в течение срока действия настоящего Контракта, и представленные Исполнителю в виде электронного письма или запроса на сайте технической поддержки РОББО.

Для предоставления консультаций по телефону и сети Интернет, помощи в установке и восстановлении программного продукта в структуре организации создана «Сервисная служба».

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

Техническая поддержка осуществляется следующими способами:

1. По телефону горячей линии: +7 (812) 565-35-93.
2. По адресу электронной почты: [support@robbo.ru](mailto:support@robbo.ru).
3. На сайте технической поддержки: <https://support.robbo.world>.
4. Обновления и материалы доступны на сайте:  
<http://files.robbo.ru/Software/RobboScratch3.0/>.