

Документация для эксплуатации программного обеспечения

Техническая поддержка

Техническая поддержка и устранение неисправностей

В случае выявления в ходе эксплуатации программного обеспечения ошибок или неисправностей, необходимо отправить информационное сообщение в электронном виде по адресу: info@atlas-2.ru. В сообщении требуется указать: тип ОС, на котором возникла ошибка, характеристики ЭВМ. По возможности пользователю необходимо сделать скриншот возникшей ошибки и прикрепить данное вложение к письму с описанием проблемы. Устранение выявленных пользователем неисправностей производится после анализа и исправления ошибок силами разработчиков данного программного обеспечения. После тестирования производится обновление ПО до следующей версии, доступной в сети Интернет по адресу <https://atlas-2.ru/> и уведомление пользователей о выходе новой версии ПО на сайте atlas-2.ru.

Для обновления программного продукта система в автоматическом режиме извещает пользователя о выходе обновления. При открытии программы во всплывающем окне появляется извещение пользователя о готовности обновления, далее пользователь принимает решение об обновлении программного продукта, нажав на кнопку «да» или «нет».

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла ПО. Персонал, необходимый для обеспечения технической поддержки ПО «Энкриптер» входит в штат сотрудников АО «Атлас-2». Специалисты, осуществляющие устранение неисправностей, назначаются ведущим разработчиком компании. Ведущий разработчик программного обеспечения АО «Атлас-2» – Рахманкулов Р.Б., программист – Янко Д.А. Электронный адрес группы программистов для приёма информации по вопросам обновлений и устранения неисправностей – info@atlas-2.ru.

Подробная информация о порядке поддержания жизненного цикла ПО «Энкриптер» находится в документе «Инструкция по поддержанию жизненного цикла ПО «Энкриптер» (устранение неисправностей, обновление, требования к персоналу)».

Техническая поддержка программного продукта «Энкриптер» при очном обращении осуществляется в виде консультаций в рабочее время по адресам:

Центральный офис

690106, г. Владивосток, ул. Нерчинская, д. 10, офис 315, тел. (423) 262-02-62

Благовещенский филиал

675000, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Зейская 173 офис 204,
тел./факс (4162) 49-49-59

Многоканальный телефон службы технической поддержки: +7 (423) 262-02-62. Служба осуществляет техническую поддержку по телефону и посредством телекоммуникационных каналов связи с возможностью подключения к компьютеру пользователя (при согласии пользователя) в рабочее время с 9:00 до 18:00 (часовой пояс +10 GMT). Специалисты службы: Кавав Д.В., Цуканов А.А.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки и разработчиков:
690106, г. Владивосток, ул. Нерчинская, д. 10, офис 315, тел. (423) 262-02-62

E-mail: info@atlas-2.ru

Адрес в сети Интернет: <https://atlas-2.ru/>