

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 программного обеспечения. После тестирования производится обновление ПО до следующей версии, доступной в сети Интернет по адресу <https://почтовыйагент.пф> и <https://atlas-2.ru/> и уведомление пользователей о выходе новой версии ПО на сайте <https://почтовыйагент.пф> и <https://atlas-2.ru/>

Совершенствование программного обеспечения

Работа по совершенствованию ПО включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности ПО;
- актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию ПО используются хорошо зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности ПО:

- совершенствование процесса разработки ПО – повышение качества ПО за счет использования современных методик и инструментов разработки;
- совершенствование процесса тестирования ПО – обеспечение необходимой полноты покрытия.

Актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития ПО;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям Заказчиков и партнеров производителя ПО;
- исключение устаревших функций.

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 (техническая поддержка ПО). Персонал, необходимый для обеспечения технической поддержки ПО «Почтовый агент» входит в штат сотрудников АО «Атлас-2». Специалисты, осуществляющие устранение неисправностей, назначаются руководителем процесса разработки предприятия. Электронный адрес для приёма информации по вопросам обновлений и устранения неисправностей –info@atlas-2.ru.

Техническая поддержка программного продукта 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, д. 173, офис 204

тел./факс (416) 249-49-59

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).

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/>