

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.

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., инженер-тестировщик – Мамаков А.В., ведущий программист – Каштанов Д.А., 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., Кунгурцев И.В., Цуканов А.А.

E-mail: info@atlas-2.ru

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