

# ЭДО

Сервис  
электронного  
документооборота

Техническая поддержка  
и устранение неисправностей

## **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](mailto: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://atlas2.ru/> и уведомление пользователей о выходе новой версии ПО на сайте <https://atlas-2.ru> и <https://мояподпись.рф>

Персонал, необходимый для обеспечения технической поддержки ПО «ЭДО» 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](mailto: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 173 офис 204

тел./факс (4162) 49-49-59

Под технической поддержкой очного обращения уровня понимается устранение возникших неполадок, осуществляемое техническими специалистами разработчика ПО, в режиме 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

**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).

E-mail: [info@atlas-2.ru](mailto:info@atlas-2.ru)

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