



# АВТОГРАФ

УНИВЕРСАЛЬНЫЙ РЕДАКТОР ДЕЛОВОЙ  
И ТЕХНИЧЕСКОЙ ГРАФИКИ

## Регламент технической поддержки

### Регламент технической поддержки

#### Лицензия

Лицензия на право использования «Автограф», с указанием проданного лицензионного объема<sup>1</sup>, поставляется с включенной подпиской на обновления. Актуальную информацию о стоимости лицензии, и о сроке оказания технической поддержки можно посмотреть на официальном сайте [avtograf.tech](http://avtograf.tech) в разделе «Тарифы».

Специалисты технической поддержки оказывают помощь по техническим вопросам при установке программного продукта, в решении проблем или вопросов при использовании, систематизации замечаний и пожеланий в ходе работы с продуктом, а также осуществляют взаимодействие с пользователем и реагируют по любым иным вопросам. Наша основная задача улучшить качество использования графического редактора.

#### Состав технической поддержки

Компания ООО «ГРАФТЕХ» оказывает техническую поддержку для пользователей с активной подпиской на обновления, а также фиксирует все замечания и недостатки ПО, с целью его совершенствования.

Мы поддерживаем наших клиентов от Калининграда до Сахалина по единым процессам, выстроенным в соответствии с современными технологиями.

Техническая поддержка проводит регулярный мониторинг. Сотрудники тех. поддержки осуществляют консультирование и оказывают услуги по устранению технических неполадок, возникающих при использовании программы Автограф.

#### Обновления

Команда разработки «Автограф» регулярно выпускает обновления на ПО. Обновления выходят раз в квартал и включают в себя функциональные

---

<sup>1</sup> Превышение лицензионного объема не влечет за собой лицензионные ограничения в части функционала и прав на использование ПО «Автограф».



# АВТОГРАФ

УНИВЕРСАЛЬНЫЙ РЕДАКТОР ДЕЛОВОЙ  
И ТЕХНИЧЕСКОЙ ГРАФИКИ

## Регламент технической поддержки

доработки согласно пожеланиям пользователей, полученным в ходе тестирования и эксплуатации.

Оказание услуги по выпуску индивидуальных доработок редактора «Автограф» под персональные требования клиентов, раньше срока публикации ежеквартальных обновлений, имеет частный характер и осуществляется путем выпуска персональных патчей. Период и объем работ по внесению необходимых изменений индивидуально обговаривается с клиентом.

Вся информация по актуальным обновлениям публикуется на официальном сайте, а получить обновленные дистрибутивы можно, обратившись на почту [support@avtograf.tech](mailto:support@avtograf.tech).

### Порядок реагирования и контакты

Время реагирования и обработки запроса составляет 1-2 рабочих дня.

Оказание консультации по телефону: в случае критических ошибок, блокирующих работу инфраструктуры или при другой экстренной ситуации.

Время оказания услуг по технической поддержке:

по рабочим дням с 10:00 до 18:00 по Московскому времени.

Официальные контактные данные для предоставления услуг по технической поддержке пользователей:

Контакты для коммуникации:

E-mail: [support@avtograf.tech](mailto:support@avtograf.tech)

Раб. тел. +7 (812) 509-34-95 (13), +7 (812) 509-34-95 (7);

Резервный тел. +7 (921) 795-52-32;

Кроме этого, на сайте доступен раздел FAQ, где у Вас есть возможность найти ответы на наиболее распространённые вопросы.