

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения «Textora»,
устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, совершенствование программного
обеспечения, а также информация о персонале, необходимом
для обеспечения поддержки работоспособности программного
обеспечения**

Организация: ООО «Амфител Плюс»
ИНН: 1659071213 / ОГРН: 1071690018036

г. Казань, 2026 г.

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Textora»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Textora» (далее также - «ПО», «Программное обеспечение») осуществляется за счёт сопровождения программного обеспечения в течение всего периода эксплуатации.

Сопровождение программного обеспечения необходимо для:

- обеспечения бесперебойной работы программного обеспечения и ликвидации простоев;
- обеспечения гарантий безопасности функционирования программного обеспечения.

Обозначенные цели достигаются следующим путём:

- информирование пользователя об устранённых неисправностях;
- разработки и выпуска новых версий ПО;
- разработки и выпуска обновлённых версий эксплуатационной документации;
- устранения логических ошибок в работе программного обеспечения «Textora».

2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «Textora» и устранения неисправностей

- Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, в рамках гарантийного обслуживания.

Полный перечень услуг и условия их предоставления указаны в Таблице 1.

Таблица 1. Перечень услуг технической поддержки ПО и условия их предоставления.

№ п/п	Описание услуг	Примечание
1	Передача подтверждённых неисправностей программного обеспечения в отдел разработки для устранения	В течение 1 рабочего дня

Категории запросов с гарантированным уровнем реакции

- «Ошибки программного обеспечения» - вызванные ошибками в программном обеспечении «Textora».
- «Прочие ошибки» - проявившиеся в результате работы программного обеспечения третьей стороны.

Перечень уровней приоритета по категориям приведён в Таблице 2 и Таблице 3.

Таблица 2. Уровни приоритета по категории запроса «Ошибки программного обеспечения».

Уровень ошибки	Описание	Пример
Уровень 1	Критическая ошибка	Аварийное завершение работы программы, потеря данных, небезопасные настройки по умолчанию и другие вопросы по надёжности системы
Уровень 2	Средняя ошибка	Неточное поведение программы, которое не вызывает потери данных или аварийного завершения работы программы
Уровень 3	Некритическая ошибка	Ошибки в локализации продукта.

Таблица 3. Уровни приоритета по категории запроса «Прочие ошибки».

Уровень ошибки	Описание	Пример
Уровень 1	Критическая ошибка	
Уровень 2	Сложные ошибки	Ошибки, требующие переадресации
Уровень 3	Простые ошибки	Требуют для решения короткого разового обмена сообщениями по электронной почте

Для первоначального подтверждения принятия запроса время реакции - 30 минут.

При последующей обработке запроса и подтверждении уровня приоритета:

- анализ по базе знаний компании и предложение стандартного решения, если возможно - 2 часа;
- предварительный анализ проблемы, запрос на дополнительную информацию, принятие решения о необходимости передачи проблемы в отдел разработки с информированием заказчика - 2 часа.

Заказчик должен предложить категорию запроса и уровень приоритета при подаче запроса, а вендор должен подтвердить или назначить свой уровень приоритета в ответном подтверждении запроса, исходя из сроков, установленных отделом разработки в рамках анализа проблемы с гарантированным временем реакции, приведённым в Таблице 4.

Таблица 4. Гарантированное время реакции на запрос.

Уровень приоритета	Ошибки программного обеспечения	Прочие ошибки
Уровень 1	1 рабочий день	1 рабочий день
Уровень 2	3 рабочих дня	3 рабочих дня
Уровень 3	7 рабочих дней	7 рабочих дней

Телефон службы технической поддержки: 89013470518

Электронный адрес службы технической поддержки: info@amfitel.ru

3. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения «Textora»

Пользователи системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Администраторы системы должны обладать базовыми навыками администрирования общесистемного программного обеспечения и локальной вычислительной сети организации, а также навыками работы с платформой контейнеризации Docker.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, бесплатно предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки системы, а также изучить эксплуатационную документацию на систему.

4. Совершенствование программного обеспечения

Работы по модернизации программного обеспечения «Textora» осуществляются сотрудниками компании ООО «Амфител Плюс».

Программное обеспечение «Textora» регулярно и планомерно развивается: реализуются новые функциональные возможности, производится оптимизация работы нейросетевых моделей, расширяется перечень поддерживаемых типов документов.

В рамках модернизации программного обеспечения осуществляется модификация путём выпуска новых версий (релизов), предоставляемых пользователям в период технической поддержки. Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию программного обеспечения, направляя предложения по усовершенствованию через установленную форму обратной связи.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в программное обеспечение «Textora» будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации программного обеспечения выполняются следующие работы:

- выявление ошибок в функционировании;
- исправление функциональных ошибок, выявленных в период эксплуатации;
- предоставление конечному пользователю новых версий, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- модернизация в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.