



A.I. CUSTEX SOLUTIONS

ООО «ТЕЛЛОС ТЕХНОЛОГИИ»  
123154, Россия, г. Москва, б-р Генерала Карбышева, 14, 216  
ОГРН 1207700386299 ИНН 7734437894  
info@tellos.ru  
www.tellos.ru

**Программное обеспечение  
“Tell2Sell - платформа речевой  
аналитики”**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,  
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

**ООО “Теллос Технологии”  
г. Москва, 2024**

Аннотация .....	2
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы .....	2
Настройка системы .....	3
Техническая поддержка Программы Tell2Sell .....	3
Восстановление данных .....	3
Проведение модернизации Системы .....	3
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки .....	4
Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах .....	4
Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию .....	4
Связь пользователей с технической поддержкой.....	4

## Аннотация

---

В документе приведено описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного комплекса, совершенствование программного комплекса, а также информацию о персонале, необходимой технической поддержке программы Tell2Sell (далее – «Система» или «Программный продукт»). Перечислены назначения и условия применения, описана подготовка к работе. Приводится описание операций, а также аварийные ситуации. Настоящий документ пересматривается на регулярной основе.

Правообладатель: ООО "Теллос Технологии" (ИНН 7734437894).

## Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

---

Поддержание жизненного цикла программного продукта «Tell2Sell» осуществляется ООО "Теллос Технологии" (ИНН 7734437894 ОГРН 1207700386299 почтовый адрес: 123154, город Москва, б-р Генерала Карбышева, д. 14, кв. 216 в течение всего периода эксплуатации программного продукта).

Поддержание жизненного цикла программы «Tell2Sell» осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка Системы (первичная и в процесс эксплуатации);
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации Системы;

Сопровождение Системы необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы и т.п.).

## Настройка системы

Поддержание жизненного цикла программного продукта «Tell2Sell» осуществляется ООО "Теллос Технологии" (ИНН 7734437894 ОГРН 1207700386299 почтовый адрес: 123154, город Москва, б-р Генерала Карбышева, д. 14, кв. 216 в течение всего периода эксплуатации программного продукта).

## Техническая поддержка Программы Tell2Sell

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации Программного продукта по телефону, электронной почте или мессенджерам.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- 1) самостоятельная удаленная установка на сервера заказчика;
- 2) помощь в настройке и администрировании Программного продукта;
- 3) удаленная установка обновлений Программного продукта;
- 4) пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
- 5) решение вопросов пользователей программного продукта;
- 6) предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта.
- 7) бесплатное сервисное обслуживание в течение срока, установленного договором;
- 8) обеспечение бесперебойной работы Системы и ликвидации простоев в работе программного продукта;
- 9) актуализация версий программного продукта с последующим обновлением системы на сервере Клиента;
- 10) устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, и совершенствование программного продукта на основании запросов пользователей;
- 11) восстановление данных после сбоев. [OBJ]

## Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения.

Возможно восстановление настроек системы, аналитической информации, словарей и текстовых транскрипций. Период хранения информации зависит от условий сотрудничества с Заказчиком. Возможно развертывание системы без резервного сохранения информации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком во время настройки системы и перед выполнением соответствующей процедуры.

## Проведение модернизации Системы

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения по заявкам пользователей с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации, и предоставления заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- Прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- Согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- Модернизация программного обеспечения Системы по заявкам заказчика;
- Модернизация программного обеспечения Системы в связи с изменениями условий записи аудио;
- Предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации;
- Обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- Предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации.

## Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

### Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

Пользователи «Tell2Sell» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне администратора. Программисты-разработчики Заказчика, занимающиеся интеграцией программы с информационной системой предприятия, должны обладать навыками работы с Linux, Docker, Postgresql программиста не хуже «начальный». Возможна удаленная установка программы сотрудниками компании ООО «Теллос Технологии».

### Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Для обеспечения надлежащей поддержки программы «Tell2Sell» необходимы разработчики с высшим профессиональным образованием в области программирования и опытом работы с ASP.NET, Python и SQL-серверами.

ООО «Теллос Технологии» обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

## Связь пользователей с технической поддержкой

Пользователи приложения могут круглосуточно отправлять свои запросы службе технической поддержки по следующим каналам связи:

- электронный адрес [tell2sell.help@yandex.ru](mailto:tell2sell.help@yandex.ru)