

Описание жизненного цикла и технической поддержки

Процессы сопровождения программы и персонал, обеспечивающий поддержку

г. Москва · 2026

1. Версионирование

Применяется семантическое версионирование вида МАЖОР.МИНОР.ПАТЧ (текущая версия – 2.3.1): МАЖОР – несовместимые изменения, МИНОР – новая функциональность с сохранением совместимости, ПАТЧ – исправления. Каждой версии соответствует запись в журнале изменений.

2. Процесс разработки и выпуска

- Разработка. Разработка ведётся в системе контроля версий с автоматизированной сборкой и тестированием (модульные и интеграционные тесты, статический анализ кода).
- Сборка и проверка. Каждая версия проходит проверку работоспособности перед публикацией; сборка установочного файла автоматизирована.
- Выпуск. Готовые версии публикуются как выпуски с приложенным журналом изменений.

3. Обновление программы

Программа поддерживает автоматическую проверку и загрузку обновлений: при наличии новой версии пользователю предлагается её установить. Методические справочные материалы (шаблоны, справка) обновляются отдельными пакетами. Обновление не затрагивает пользовательские данные и проекты.

4. Техническая поддержка

Техническая поддержка и гарантийное сопровождение осуществляются правообладателем на территории Российской Федерации на русском языке силами собственного персонала. Порядок обращения:

- пользователь направляет обращение на адрес электронной почты поддержки с описанием проблемы и сведениями о версии программы и операционной системе;
- обращение регистрируется в срок 1 рабочий день; первичный ответ направляется не позднее 2 рабочих дня с момента регистрации;
- при необходимости запрашиваются дополнительные сведения (журналы работы программы, описание последовательности действий);
- исправления ошибок выпускаются в составе очередных обновлений программы; критические дефекты устраняются во внеочередном обновлении.

5. Сопровождение и снятие с поддержки

- Актуальная версия. Поддерживается текущая основная версия программы; исправления выпускаются для неё.
- Предыдущие версии. При выпуске новой основной версии предыдущая сопровождается ограниченный переходный период.
- Уведомление. О прекращении поддержки версии пользователи уведомляются заранее через каналы обновления.

6. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла

Все процессы жизненного цикла программы – разработка, сборка и тестирование, выпуск обновлений, техническая поддержка пользователей, устранение неисправностей и совершенствование программы – выполняются собственным персоналом правообладателя. Привлечение сторонних организаций и иностранных исполнителей не осуществляется.

Фактическая численность персонала, обеспечивающего поддержание жизненного цикла программы, – 1 (одна) штатная единица. Кадровое основание: штатное расписание № 1, утверждённое приказом № 1-К от «28» июля 2026 г.; распределение функций – приказ № 2-К от «28» июля 2026 г.; полномочия единоличного исполнительного органа – Решение единственного учредителя № 1 от «25» июня 2026 г.

Роль	Кол-во	Выполняемые процессы	Квалификация
Генеральный директор – руководитель разработки и технической поддержки	1	Проектирование и разработка, сборка и тестирование, выпуск версий и обновлений, приём и обработка обращений пользователей, устранение неисправностей, совершенствование программы, ведение документации	высшее образование; опыт руководства проектами разработки аналитического программного обеспечения и работы в области маркетинговой аналитики – более 10 лет

7. Фактические адреса осуществления процессов

Процесс	Фактический адрес
Размещение инфраструктуры разработки (система контроля версий, средства сборки и тестирования)	127474, г. Москва, б-р Бескудниковский, д. 32, к. 6, кв. 137
Размещение разработчиков	127474, г. Москва, б-р Бескудниковский, д. 32, к. 6, кв. 137
Размещение службы технической поддержки	127474, г. Москва, б-р Бескудниковский, д. 32, к. 6, кв. 137

Все технические средства хранения исходного текста и объектного кода, средства компиляции, а также рабочие места персонала расположены на территории Российской Федерации по указанному адресу.

8. Режим работы службы поддержки и каналы связи

Параметр	Значение
Режим приёма обращений	по рабочим дням с 10:00 до 19:00 (МСК)
Электронная почта поддержки	ackold@yandex.ru
Телефон	+7 (926) 561-30-94
Сайт с документацией	https://docs.auroraai.pro
Язык поддержки	русский
Срок регистрации обращения	1 рабочий день
Срок первичного ответа	не позднее 2 рабочих дня
Территория оказания поддержки	Российская Федерация

9. Сведения о правообладателе

Параметр	Значение
Правообладатель	Общество с ограниченной ответственностью

	«Платформа Аврора»
ОГРН / ИНН / КПП	1267700223372 / 9713036623 / 771301001
Адрес	127474, г. Москва, б-р Бескудниковский, д. 32, к. 6, кв. 137
Электронная почта поддержки	ackold@yandex.ru
Сайт	https://docs.auroraai.pro
Режим приёма обращений	по рабочим дням с 10:00 до 19:00 (МСК)

Гарантийное обслуживание, модернизация и техническая поддержка программы обеспечиваются правообладателем – российским юридическим лицом – на территории Российской Федерации, что соответствует требованиям к программному обеспечению, включаемому в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

Генеральный директор

М.П.

_____ / Сипович А. В. /