Сопровождение и обновление TENDEX

ООО «ТЕНДЕКС»

Редакция от 22 октября 2026 года

Документ описывает техническую поддержку, исправление ошибок и развитие TENDEX. Разработку и сопровождение организует ООО «ТЕНДЕКС». Технический руководитель координирует работы и управляет доступами.

Контакты и режим работы

Обращения принимаются по адресу support@tendex.expert. Поддержка работает с понедельника по пятницу, с 09:00 до 18:00 по самарскому времени (UTC+4), с перерывом на обед продолжительностью один час.

Фактический адрес офиса разработки и организации поддержки: 443010, г. Самара, ул. Льва Толстого, д. 30А. Команда работает в офисном, гибридном и дистанционном форматах.

Сроки ответа, объём консультаций и условия сопровождения определяются договором и выбранным тарифом. Срок устранения конкретной ошибки зависит от её причины и необходимого изменения.

Как направить обращение

В письме укажите:

- организацию и адрес своей учётной записи;
- раздел программы и действие, которое выполнялось;
- номер закупки или наименование загруженного файла;
- ожидаемый результат и то, что произошло фактически;
- текст ошибки и, при необходимости, снимок экрана.

Для вопроса по смете полезно указать конкретную позицию, количество или сумму, которую нужно проверить. Передачу исходного файла согласуйте с поддержкой. Пароли и ключи доступа в обращение не включайте.

Специалист уточняет условия возникновения проблемы, определяет затронутый компонент и передаёт вопрос ответственному разработчику. При необходимости запрос сопровождается дополнительными материалами и задачей на исправление.

Команда и распределение работ

В разработке и модернизации участвуют четыре специалиста. Их направления и компетенции приведены ниже.

Направление	Человек	Основные компетенции
Техническое руководство	1	Архитектура и интеграция, Python, PostgreSQL, контейнеризация и автоматизация развёртывания
Системная архитектура	1	Серверные сервисы, базы данных, очереди, интеграции и веб-интерфейсы
Серверные расчёты	1	Разбор смет, экономический эффект, ресурсы организации, API и SQL
Обработка документов	1	Языковые модели, извлечение и нормализация данных, OCR и проверка качества результата

Приём и первичный технический разбор обращений обеспечивают два специалиста из этой команды: системный архитектор и технический руководитель. Для устранения недостатков подключаются разработчики соответствующих компонентов. Разработка, исправления и модернизация выполняются собственными сотрудниками компании.

Учёт и проверка изменений

Исходный код хранится в системе контроля версий, а задачи и ошибки учитываются в трекере проекта. Изменения проходят проверку в объёме, соответствующем затронутому компоненту: это может быть проверка входа и прав, разбора документа, расчёта, обработки задания или действия в интерфейсе.

Версия программы определяется составом серверной части и интерфейса. Изменения схемы базы данных оформляются миграциями. Серверные обновления применяет команда TENDEX; пользователи продолжают работать через браузер.

Развитие программы

Команда развивает функции по продуктовым задачам и обращениям пользователей. При изменении порядка работы обновляется соответствующая документация. Технические сведения сохраняются в исходном коде, описаниях изменений и задачах проекта и используются при передаче работы между специалистами.

При обращении по установленному экспертному экземпляру укажите его версию и условия запуска. Это помогает сопоставить проблему с конкретным составом программы и воспроизвести её.