

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«МАПКЛАП»

ИНН:6501305004, ОГРН:1196501004270

**Юридический адрес: 693006, Сахалинская область, г Южно-Сахалинск, ул
Емельянова А.О., д. 35а к. 3, кв. 17**

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла
программного обеспечения
«DocsAI — ИИ ассистент поиска и ответов
по внутренним документам»**

1. Назначение документа

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «DocsAI — ИИ ассистент поиска и ответов по внутренним документам» (далее — Система/ПО). Документ содержит сведения об устранении неисправностей, совершенствовании функциональности, сопровождении и технической поддержке, а также о требованиях к персоналу, обеспечивающему данные процессы.

2. Термины и определения

Заказчик — организация, использующая систему.

Пользователь — сотрудник Заказчика, работающий с системой.

Разработчик — правообладатель ПО, предоставляющий сопровождение и поддержку (ООО «МАКЛАП»).

Ассистент — часть системы, интеллектуальный виртуальный помощник, выполняющий определенную конкретную задачу (например поиск по базе знаний и генерация ответа на запрос пользователя).

3. Жизненный цикл ПО

3.1. Разработка и тестирование

Разработка и тестирование ПО выполняются штатной командой Разработчика. На этом этапе формируются новые версии продукта, проводится модульное и интеграционное тестирование, проверка безопасности и производительности. По результатам тестирования выявленные ошибки устраняются до выпуска версии.

3.2. Поставка

Система поставляется Заказчику в виде облачного решения. Доступ осуществляется через веб-клиент без необходимости установки ПО на компьютеры Пользователей. При поставке предоставляются учетные данные и инструкции по работе.

3.3. Эксплуатация и сопровождение

В процессе эксплуатации осуществляется:

- мониторинг работы системы;
- регулярное консультирование пользователей;
- предоставление обновленных версий и документации;
- контроль работоспособности всех функциональных модулей.

3.4. Устранение неисправностей

При возникновении сбоев Пользователь направляет запрос в техническую поддержку. Запрос регистрируется и классифицируется по приоритетам. Критические ошибки устраняются в

кратчайшие сроки, остальные корректируются в рамках плановых обновлений. Каждый запрос сопровождается уведомлением о статусе выполнения.

3.5. Совершенствование системы

Причинами для Совершенствования ПО могут быть:

А) Запросы пользователей:

- заявка на внесение изменений и дополнений в ПО для решения неисправности ПО;
- заявка на внесение изменений и дополнений в ПО для улучшения функциональных и нефункциональных характеристик ПО.

Б) Работы в рамках планового развития ПО:

- выявление и устранение неисправностей / ошибок функционирования ПО;
- совершенствование алгоритмов работы;
- внесение дополнений и изменений в документацию ПО.

В рамках обработки запросов пользователей выполняются следующие шаги:

- прием заявок на внесение изменений и дополнений в ПО;
- анализ заявок со стороны отдела разработки;
- согласование возможности и сроков исполнения заявок;
- внесение изменений / дополнений в ПО по заявкам со стороны отдела разработки;
- проведение тестирования ПО;
- подготовка программного обеспечения, включая обновление документации для отображения внесенных изменений;
- предоставление пользователям новых версий, выпущенных в результате модификации и/или исправления ошибок.

Все изменения отражаются в документации и сопровождаются релизными описаниями.

3.6. Техническая поддержка

Техническая поддержка включает:

- консультации по эксплуатации;
- приём и обработку заявок 24/7;
- выпуск обновлений и патчей;
- сопровождение системы в рамках соглашения об уровне сервиса.

Каналы взаимодействия с поддержкой:

- электронная почта mapklap@bk.ru;

4. Требования к персоналу, обеспечивающему поддержку

Поддержка и развитие ПО обеспечиваются квалифицированными специалистами Разработчика:

- разработчики с опытом работы с LLM, знанием языков программирования на котором ведется разработка ПО, знаниями в области баз данных и микросервисной архитектуры;
- аналитики данных с навыками оптимизации поиска и обработки информации;
- специалисты технической поддержки, владеющие инструкциями по эксплуатации системы и способные оперативно решать обращения.

Все специалисты обладают компетенциями по работе с Linux, Docker, Git, системами мониторинга и инструментами CI/CD, обеспечивающими стабильный жизненный цикл ПО.

Заключение

Таким образом, процессы, описанные в данном руководстве, направлены на обеспечение стабильной работы программного обеспечения, его постоянное развитие оперативное реагирование на запросы пользователей.