



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

в том числе:

- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы,
- совершенствование программного комплекса,
- гарантийные обязательства,
- информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

ПЛАТФОРМА ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА «КОГНИТРОН»

г. Москва

Оглавление

1.	Общие положения.....	3
1.1.	Полное наименование программы для ЭВМ, обозначение	3
1.2.	Назначение системы	3
1.3.	Разработчик системы	3
1.4.	Назначение документа	3
2.	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы	4
2.1.	Настройка доступных подключений Системы	4
2.2.	Техническая поддержка пользователей	4
2.3.	Проведение модернизации Системы.....	5
2.4.	Гарантийные обязательства	5
3.	Информация о персонале.....	6
3.1.	Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах.....	6
3.2.	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	6

1. Общие положения

1.1. Полное наименование программы для ЭВМ, обозначение

Полное наименование Программы для ЭВМ: Платформа искусственного интеллекта «Когнитрон» – далее по тексту Система.

1.2. Назначение системы

«Когнитрон» - комплексное программное решение, объединяющее инструменты обучения и развертывания моделей искусственного интеллекта и создания ИИ-помощников и ИИ-агентов. Платформа поддерживает работу с большими языковыми моделями (LLM) модальности любого типа: текст, изображение, аудио, видео. Решение выступает в роли среды, обеспечивающей коммуникацию и координацию ИИ-агентов между собой, и средства интеграции с внешними ИТ-системами.

1.3. Разработчик системы

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Философия.ИТ».

Сокращенное наименование: ООО «Философия.ИТ».

1.4. Назначение документа

Настоящий документ входит в комплект эксплуатационной документации по Платформе искусственного интеллекта «Когнитрон» и содержит информацию о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы.

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

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

- Настройка доступных подключений Системы;
- Техническая поддержка пользователей;
- Техническая модернизация Системы.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

- Гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития ее функционала;
- Оптимального использования функционала Системы пользователями.

2.1. Настройка доступных подключений Системы

Настройка и актуализация доступных подключений осуществляется самостоятельно пользователями Системы в процессе эксплуатации программного обеспечения.

2.2. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте, программам для видеозвонков) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- Содействие при установке программного обеспечения;
- Содействие при настройке и администрировании программного обеспечения;
- Содействие при поиске и устраниении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- Содействие при эксплуатации программного обеспечения;
- Предоставление актуальной документации по установке/настройке/использованию программного обеспечения.

2.3. Проведение модернизации Системы

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения в соответствии с планом по развитию программного обеспечения.

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 по заявкам заказчика;
- Модернизация программного обеспечения в соответствии с планом по развитию программного обеспечения;
- Предоставление заказчику новых версий программного обеспечения, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- Обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

2.4. Гарантийные обязательства

2.4.1. Заказчику предоставляется гарантия на ПО сроком на 6 месяцев с момента передачи ПО заказчику.

В этот период команда поддержки:

- Устраняет выявленные ошибки в работе ПО;
- Осуществляет консультационную поддержку по вопросам установки, обновления и настройки ПО;
- Предоставляет разъяснения по техническому устройству и бизнес-логики работы Системы.

2.4.2. Гарантия не распространяется на случаи, когда некорректная работа ПО вызвана:

- Неправомерным или неквалифицированным вмешательством в программный код со стороны заказчика или третьих лиц;
- Использованием ПО в условиях, не соответствующих его документации или рекомендациям разработчика.

3. Информация о персонале

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя Системы, пройти курс обучения по данному программному обеспечению.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя и обладать следующими компетенциями:

- PostgreSQL,
- OpenSearch,
- Nginx,
- Redis,
- vLLM,
- Docker,
- Astra Linux.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя,
- Знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, а также специалисты, осуществляющие модернизацию Системы, должны иметь квалификацию инженер-программист, а также иметь квалификацию работы со следующими технологиями:

- PostgreSQL,
- OpenSearch,
- Python,
- Nginx,
- Redis,

- FastAPI,
- vLLM,
- Docker,
- Astra Linux,
- HTTP,
- REST,
- CI/CD.

Администраторы должны производить настройку Системы, осуществлять аппаратную и программную поддержку, следить за состоянием оборудования, правильностью функционирования всех необходимых служб, сервисов и приложений.