Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «GeoWatch» — программный комплекс для аудита и мониторинга представленности веб-ресурсов и брендов в результатах генеративных моделей искусственного интеллекта» в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы, совершенствование программного комплекса, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «GeoWatch» — программный комплекс для аудита и мониторинга представленности веб-ресурсов и брендов в результатах генеративных моделей искусственного интеллекта» (далее — ПО или программное обеспечение) осуществляется за счёт сопровождения программного комплекса в течении всего периода его эксплуатации.
2. Ответственной организацией за осуществление поддержки ПО является ИП Бахтадзе-Карнаухов (ИНН 260199279317).
3. Сопровождение программного комплекса необходимо для:
    a. обеспечения бесперебойной круглосуточной работы программного обеспечения, отсутствия простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе пользователей ПО и т.п.);
    b. организации доступа к программному обеспечению из любого региона Российской Федерации;
4. Обозначенные цели достигаются следующим путём:
    a. мониторинга производительности программного обеспечения;
    b. регулярным обновлением программного обеспечения для внесения улучшений, исправления ошибок и обеспечения безопасности (выпуском новых версий программного обеспечения);
    c. разработки и выпуска обновленных версий эксплуатационной документации, руководства пользователя, руководства системного администратора;
    d. устранения критических логических ошибок в работе ПО;
    e. регулярного создания резервных копий данных, для обеспечения возможности восстановления системы в случае сбоев;
    f. систематического проведения комплекса мероприятий по обеспечению информационной безопасности ПО, включая патчи, мониторинг уязвимостей и т.д.
    g. обеспечение соответствия программного продукта действующему законодательству и стандартам информационной безопасности, установленных ФСТЭК и ФСБ;
    h. обеспечения совместимости с различными браузерами, устройствами и операционными системами.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения

1. круглосуточная технической поддержка пользователей по электронной почте у support@geowatch.ru;
2. бесплатное исправление критических для работы логических ошибок в поддерживаемом программном обеспечении;
3. постоянное развитие и выпуск новых версий базового программного обеспечения;
4. предоставление актуальной документации по развертыванию/настройке/ работе ПО;
5. предоставление актуальной пользовательской документации к ПО.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

1. Устранение неисправностей, выявленных при эксплуатации программного обеспечения, осуществляется за счет:
    a. массовых автоматических обновлений ПО;
    b. единичной работы специалистов службы технической поддержки по запросу пользователя.

2. При возникновения неисправностей в программном обеспечении, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет правообладателю программы запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

3. Запросы могут быть следующего вида:
    a. наличие Инцидента — произошедший сбой в системе у одного пользователя;
    b. наличие Проблемы — сбой, повлекший за собой остановку работы или потерю работоспособности ПО;
    c. запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
    d. запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.
4. Пользователь вправе направить запрос по электронной почте на электронный адрес support@geowatch.ru. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с

функционированием программного обеспечения.

5. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

6. После выполнения запроса правообладатель ПО меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. Правообладатель ПО оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить всю необходимую информацию.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения

1. Пользователь программного обеспечения:
   a. Пользователь системы должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.
   b. Для работы с ПО пользователю, также, необходимо изучить инструкции к программному обеспечению. Инструкции расположена на официальном сайте программы, который расположен в сети Интернет по адресу - https://geowatch.ru

2. Системный администратор программного обеспечения:
   a. Пользователи системы должны обладать знаниями прикладной части решения и бизнес функционал ПО. А также иметь экспертизу в области работы с CI/CD, Docker.
   b. Функции выполняемые Системным администратором: аппаратная и программная поддержка; отслеживание состояния оборудования, правильности функционирования необходимых служб, сервисов и приложений; подготовка предложений по изменению промышленной среды ПО.