

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«РТ»**

ОГРН: 1195027009407, ИНН: 5027275717

Адрес: 140081, Московская область, город Лыткарино, Набережная ул., д. 7, кв. 130

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла
ПО «GPTunneL»**

Введение

Настоящее руководство представляет собой подробное описание процессов, которые обеспечивают поддержание жизненного цикла программного обеспечения GPTunneL (далее - ПО/GPTunneL). В документе рассматриваются ключевые аспекты управления, включая регламент технической поддержки, а также этапы разработки, тестирования и внедрения обновлений. Основная цель данного руководства — предоставить пользователям и заинтересованным сторонам полное понимание того, как осуществляется поддержка и развитие программного обеспечения, а также как обеспечивается его стабильная и эффективная работа.

Жизненный цикл ПО

Управление поддержкой, разработкой и внедрением нового функционала осуществляется с использованием современного и гибкого подхода, основанного на фреймворке Kanban. Этот метод позволяет эффективно организовать рабочие процессы, минимизировать задержки и обеспечить прозрачность выполнения задач. Длительность итерации составляет одну неделю, что позволяет оперативно реагировать на изменения и запросы пользователей.

Каждая итерация включает в себя следующие этапы:

1. Анализ пользовательских историй и существующих AI-моделей

На данном этапе проводится детальный анализ поступивших запросов от пользователей, а также изучение текущих возможностей и ограничений существующих моделей искусственного интеллекта. Это позволяет определить приоритеты и выявить области, требующие улучшений.

2. Планирование

Этап планирования включает в себя определение целей на текущую итерацию, приоритизацию задач и их постановку. Команда разработчиков совместно со службой поддержки формирует четкий план действий, который служит основой для дальнейшей работы.

3. Дизайн и разработка

На этом этапе создаются новые функциональные элементы, а также вносятся изменения в существующий функционал. Особое внимание уделяется качеству кода, его читаемости и соответствию установленным стандартам.

4. Тестирование обновления

После завершения разработки проводится тщательное тестирование обновлений. Это позволяет выявить возможные ошибки и недочеты, а также убедиться в том, что новый функционал соответствует требованиям пользователей и спецификациям.

5. Доставка в production

Завершающий этап итерации — это внедрение обновлений в рабочую среду. Перед этим проводится финальная проверка, чтобы гарантировать стабильность работы системы после обновления. Пользователю не нужно ничего обновлять самостоятельно, обновление происходит автоматически.

Техническая поддержка

Услуги технической поддержки предоставляются индивидуально для каждого пользователя, что позволяет учитывать их уникальные потребности и особенности использования программного обеспечения.

Для обеспечения удобства пользователей предусмотрено несколько способов связи с командой поддержки:

- Через форму "Сообщить о проблеме", доступную в интерфейсе ПО.
- Через Telegram-канал по адресу: <https://t.me/ScriptHeads>.
- По электронной почте: support@gptunnel.ru.

Информирование пользователей обо всех изменениях в ПО осуществляется через официальный Telegram-канал: https://t.me/gptunnel_ru. Это позволяет оперативно доводить до сведения пользователей информацию о новых функциях, исправлениях ошибок и других важных обновлениях.

Команда технической поддержки стремится обеспечить высокий уровень обслуживания, оперативно реагируя на запросы и предоставляя квалифицированную помощь. Все обращения фиксируются и обрабатываются в порядке их поступления, что позволяет минимизировать время ожидания и повысить удовлетворенность пользователей.

Приобретение и эксплуатация

Программное обеспечение GPTunnel предоставляет пользователям гибкие условия использования, которые учитывают как бесплатные, так и платные возможности. В продукте отсутствует подписка с абонентской платой, что позволяет пользователям самостоятельно контролировать свои расходы и оплачивать только те функции, которые им действительно необходимы.

Одним из ключевых преимуществ GPTunnel является интуитивно понятный интерфейс, который не требует специфических знаний или навыков для эксплуатации. Это делает программное обеспечение доступным для широкого круга пользователей, независимо от их уровня технической подготовки. Если в процессе работы у пользователя возникают вопросы, он может обратиться к разделу FAQ (часто задаваемые вопросы). В случае, если нужная информация не найдена, пользователь всегда может написать в службу поддержки, которая оперативно предоставит необходимую помощь.

Для использования платных моделей предусмотрена система пополнения баланса. Пользователь может пополнить свой баланс на удобную для него сумму, после чего средства с баланса будут списываться только при использовании платных функций. Стоимость каждой платной модели или запроса указывается заранее, перед отправкой запроса на генерацию. Это обеспечивает прозрачность и позволяет пользователю принимать осознанные решения о расходах.

Пока баланс пользователя остается положительным, он может беспрепятственно пользоваться всеми доступными платными функциями. В случае, если баланс исчерпан, доступ к платным возможностям временно приостанавливается до следующего пополнения.

Вопросы, связанные с возвратом или выводом средств, рассматриваются индивидуально через службу поддержки. Пользователи могут обратиться за помощью через доступные

каналы связи, указанные в разделе "Поддержка". Команда поддержки готова оперативно рассмотреть каждую ситуацию и предложить оптимальное решение.

Такой подход к приобретению услуг позволяет пользователям гибко управлять своими расходами, выбирая только те функции, которые соответствуют их текущим потребностям, при этом сохраняя удобство и простоту взаимодействия с ПО.

Совершенствование ПО

ПО регулярно развивается и дорабатывается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется производительность, обновляется интерфейс.

Причинами для Совершенствования ПО могут быть:

1. 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.

2. 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.

Требования к персоналу, обеспечивающему поддержку ПО

Создание и развитие ПО выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «РТ».

Коллектив разработчиков обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, и для решения прикладных задач. Разработана и поддерживается в актуальном состоянии вся необходимая документация по сопровождению и развитию ПО и работе пользователей с ПО.

Сотрудник отдела разработки должен иметь следующие знания и навыки:

- высшее образование в области информационных технологий, техническое или иное образование, достаточное для разработки, установки и администрирования программного обеспечения и выполнения обязанностей, описанных в должностной инструкции;
- навыки в языке программирования, на котором ведётся разработка ПО;
- знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы;
- навыки установки, настройки, мониторинга работы и обновления ПО на достаточном уровне для консультации пользователей;
- умение работы с информационными системами и порталами для взаимодействия с пользователями.

Заключение

Таким образом, процессы, описанные в данном руководстве, направлены на обеспечение стабильной работы программного обеспечения GPTunneL, его постоянное развитие и оперативное реагирование на запросы пользователей. Использование современных подходов к управлению проектами, таких как Kanban, позволяет эффективно организовать рабочие процессы и обеспечить высокое качество предоставляемых услуг.