

ЭЛЕКТРОННАЯ БАЗА ЗНАНИЙ

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА,
В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО
КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО
КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

На 10 листах

Москва, 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о документе.....	3
2. Общие сведения о программном обеспечении «Электронная база знаний».....	3
3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Электронная база знаний».....	4
4. Перечень оказываемых услуг в рамках запуска и сопровождения программного обеспечения «Электронная база знаний».....	5
5. Информация о персонале.....	6
6. Сопровождение и техническая поддержка ПО «Электронная база знаний».....	7
7. Перечень сокращений принятых в настоящем документе.....	10

1. Общие сведения о документе

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Программного обеспечения (ПО) «Электронная база знаний», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения (модификации), а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. Общие сведения о программном обеспечении «Электронная база знаний»

ПО «Электронная база знаний», разработанное отечественной ИТ-компанией ООО «Алгоритм» предназначено для решения отраслевых задач по управлению взаимоотношениями с клиентами (CRM) и автоматизирующее процессы обслуживания клиентов.

Электронная база знаний — программа для ЭВМ, представляющая собой непрерывно обогащаемое знаниями электронное хранилище информации о продуктах, опыте, бизнес-процессах, шаблонах документов и т.п.

Данные в БЗ структурированы и отображаются таким образом, что внутренние и внешние пользователи, различные электронные помощники могли оперативно найти ответы на возникающие вопросы. Т.к. источник информации для всех потребителей единый, то все ответы единообразны, разночтения сведены к минимуму. Электронная база знаний так же может выступать в качестве источником экспертных знаний для поиска способов решений возникающих проблем

Отличительными особенностями данной программы для ЭВМ являются:

— единый источник знаний для различных потребителей информации (сотрудники, клиенты, электронные помощники);

- морфологический поиск с подсветкой фраз в найденных статьях;
- интуитивно понятный интерфейс рабочего места редактора контента БЗ;
- простота создания и редактирования контента;
- возможность сотруднику сформировать собственный список избранных статей для повышения скорости получения и предоставления информации;
- возможность использовать БЗ как в закрытом контуре, так и предоставлять внешний доступ (подключать к сайтам);
- возможность поделиться ссылкой на конкретную статью;
- возможность персонализировать (брендировать) внешний вид интерфейсов БЗ.

3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Электронная база знаний»

3.1. Поддержание жизненного цикла ПО «Электронная база знаний» осуществляется за счет сопровождения ПО (включает проведение модернизаций ПО по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО).

3.2. Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

3.2.1. Отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе специалистов и т.п.);

3.2.2. Обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития её функционала.

3.3. Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

3.3.1. Консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, форме обратной связи на сайте) или письменно по запросу Заказчика;

3.3.2. Обеспечение Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;

3.3.3. Обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

3.3.4. Устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

4. Перечень оказываемых услуг в рамках запуска и сопровождения ПО «Электронная база знаний»

4.1. Техническая поддержка пользователей ПО по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону и электронной почте.

4.2. В рамках технической поддержки ПО «Электронная база знаний» оказываются следующие услуги:

4.2.1. Первичный аудит технических возможностей Заказчика;

4.2.2. Помощь в развертывании компонент необходимых для функционирования ПО;

4.2.3. Помощь в настройке и администрировании ПО и БД;

4.2.4. Помощь в установке обновлений ПО;

4.2.5. Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;

4.2.6. Пояснение функционала модулей ПО «Электронная база знаний», помощь в эксплуатации;

4.2.7. Предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;

4.2.8. Общие консультации по выбору аппаратного обеспечения и серверного программного обеспечения для максимальной производительности в работе ПО.

4.3. Проведение модификации ПО «Электронная база знаний», в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий ПО, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «Электронная база знаний», полученных в результате модификации.

4.4. В рамках модификации ПО оказываются следующие услуги:

4.4.1. Прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО «Электронная база знаний»;

4.4.2. Согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам реализации пожеланий, указанных в заявке;

4.4.3. Выявление ошибок в функционировании ПО «Электронная база знаний»;

4.4.4. Модификация ПО «Электронная база знаний» по заявкам Заказчика;

4.4.5. Исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО «Электронная база знаний»;

4.4.6. Модификация ПО «Электронная база знаний» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;

4.4.7. Предоставление Заказчику новых версий ПО «Электронная база знаний», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;

4.4.8. Предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «Электронная база знаний», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

5. Информация о персонале

Для эксплуатации ПО «Электронная база знаний» необходимо выделить следующие роли сотрудников:

а) системный администратор;

б) оператор — рядовой сотрудник, непосредственно запрашиваемый информацию в «Электронной базе знаний»;

в) редактор — сотрудник компании, осуществляющий наполнение «Электронной базы знаний» различным контентом;

г) старший редактор — сотрудник компании, осуществляющий контроль наполнения «Электронной базы знаний» контентом редакторами;

5.1. Системный администратор — специалист по установке и сопровождению ПО «Электронная база знаний», должен обладать:

а) знаниями по администрированию UNIX-подобных операционных систем (в частности Debian);

б) базовыми знаниями по администрированию web-сервера Nginx;

в) базовыми знаниями по администрированию СУБД «MariaDB»;

г) знаниями принципов работы клиент-серверных приложений;

д) знаниями по администрированию ПК под управлением ОС семейства Windows или UNIX-подобных (рабочие станции).

В штате компании Заказчика необходимо наличие как минимум одного системного администратора для обеспечения функционирования ПО и оказания первичной ИТ-поддержки на рабочих местах конечных пользователей ПО. Для установки и дальнейшей поддержки ПО «Электронная база знаний» системному администратору необходимо изучить техническую документацию на ПО, руководство администратора ПО «Электронная база знаний», свои должностные инструкции, а также пройти курс обучения работы с ПО.

5.2. Оператор — рядовой сотрудник, непосредственно осуществляющий поиск информации в «Электронной базе знаний»;

5.3. Редактор — сотрудник компании, осуществляющий наполнение «Электронной базы знаний» различным контентом, должен обладать:

а) навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;

б) навыками работы в web-браузере Google Chrome;

в) принципами структурирования и наглядного донесения информации;

5.4. Старший редактор — сотрудник компании, осуществляющий контроль наполнения «Электронной базы знаний» контентом редакторами, должен обладать:

- а) навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- б) навыками работы в web-браузере Google Chrome;
- в) принципами структурирования и наглядного представления информации;
- г) принципами осуществления контроля работы редакторов.

Для работы с ПО «Электронная база знаний» любому пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя ПО «Электронная база знаний», а также пройти курс обучения работы с ПО.

Обучение системных администраторов, и рядовых пользователей по установке, настройке и работе с ПО «Электронная база знаний», может выполняться:

- а) самостоятельно с использованием прилагаемой документации;
- б) путем консультаций согласно пунктам положений технической поддержки (см. п. б).

6. Сопровождение и техническая поддержка ПО «Электронная база знаний»

Пользователи ПО «Электронная база знаний» могут обратиться за технической поддержкой, направив возникающие вопросы на адрес электронной почты support@algoritmit.ru или зарегистрировав обращение на через сайт Компании <http://algoritmit.ru>

Время работы службы технической поддержки зависит от оговоренного договором уровня ТП: VIP-уровень - круглосуточно, обычный уровень с 9.00 до 8.00 в рабочие дни.

Количество сотрудников службы технической поддержки: 6 человек.

Фактическое место расположения службы технической поддержки — г. Москва.

В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки.

Техническая поддержка оказывается в случае:

- для демоверсий - в течение срока действия демоверсии;
- действия срока технической поддержки ПО (зафиксированного в Договоре);
- соблюдения всех условий применения ПО и лицензионного договора.

6.1. Техническая поддержка первого уровня

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую конечному пользователю Компанией. Она осуществляется по электронной почте support@algoritmit.ru или через портал поддержки <http://algoritmit.ru> в рабочее время.

6.2. Техническая поддержка второго уровня

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок, осуществляемое техническими специалистами Компании в рабочее время и консультации по нескольким каналам связи: электронной почте, по телефону и другим каналам связи (например, через средства удаленного доступа), в объеме и составе, а также в сроках реагирования на обращения — описанных в заключаемых договорах.

Запросы в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

Идентификация нашего Заказчика производится по ИНН/КПП организации, заключившей договор на приобретение ПО.

Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор, назначаются исполнители запроса и его приоритет.

Служба технической поддержки сообщает Заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.

Зарегистрированный таким образом запрос обрабатывается и выполняется согласно утвержденной в Компании системе приоритетов.

Представители ТП предоставляют Заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

Ответом на обращение может служить ссылка на соответствующий пункт документации, если в нем содержится достаточно информации для ответа на данное обращение. Если информации в документации недостаточно, она либо модифицируется и предоставляется её обновленная версия, либо на обращение предоставляется отдельный ответ.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам ТП для своевременного решения запроса.

Обработанное обращение переводится в состояние закрытого после получения сотрудниками ТП подтверждения от представителя Заказчика о решении данного запроса. В случае отсутствия такого подтверждения в течение 5 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать Заказчик на любой стадии решения проблемы, если она потеряла актуальность.

6. Справочная информация

Для получения расширенной информации о функционале или заказе демонстрации работы ПО «Электронная база знаний» напишите нам:

info@algoritmit.ru — ответы общие вопросы,

support@algoritmit.ru — ответы на технические вопросы,

через форму заявки на нашем сайте <http://algoritmit.ru>

либо, позвоните по телефону: +7 499 390 0761 (с 09:00 до 18:00).