



G-MD2-1 «Платформа Атом.РИТА»

Модуль Атом.РИТА: Голос

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

На 11 листах

Дата: 05.04.2022

Версия: 2.0

Лист изменений

| Дата | Версия | Краткое описание изменений | ФИО |
| --- | --- | --- | --- |
| 07.02.2022 | 1.0 | Документ создан | Поляков А.В. |
| 05.04.2022 | 2.0 | Приведены в соответствие наименования модулей Платформы | Поляков А.В. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Содержание

[Глоссарий 4](#_Toc100065863)

[1. Общие сведения 5](#_Toc100065864)

[1.1. Наименование системы 5](#_Toc100065865)

[1.2. Область применения системы 5](#_Toc100065866)

[1.3. Состав системы 5](#_Toc100065867)

[2. Стадии жизненного цикла 7](#_Toc100065868)

[2.1. Стадия Концепция 7](#_Toc100065869)

[2.2. Стадия Реализация 7](#_Toc100065870)

[2.3. Стадия Применение и сопровождение 8](#_Toc100065871)

[2.4. Стадия Изъятие 8](#_Toc100065872)

[3. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности модуля Атом.РИТА: Голос 11](#_Toc100065873)

Глоссарий

| **Термины/сокращения** | **Определение** |
| --- | --- |
| Жизненный цикл | Развитие проекта, начиная с разработки концепции и заканчивая прекращением применения |
| Платформа Атом.РИТА, Платформа, Система | Роботизированный интеллектуальный технологичный ассистент |
| Пользователь | Сотрудник, получивший доступ к Системе на основании правил разграничения доступа. |
| Проект | Проект G-MD2-1. «Создание платформы Атом.РИТА» |
| Стадия | Период в пределах жизненного цикла, который относится к основному развитию Платформы и достижению контрольных точек |

# Общие сведения

## Наименование системы

Полное наименование: «Роботизированный интеллектуальный технологичный ассистент».

Краткое наименование: «Платформа Атом.РИТА», допускается также использование терминов «Платформа», «Система».

Шифр проекта: G-MD2-1.

## Область применения системы

Платформа Атом.РИТА предназначена для разработки и управления программными роботами, позволяющими автоматизировать бизнес-процессы путем воспроизведения действий пользователей в веб-приложениях и установленных на рабочих станциях программах.

## Состав системы

Платформа состоит из пяти модулей (см. Рисунок 1):

* Атом.РИТА: Разработчик – модуль, предназначенный для создания, хранения, изменения и отладки программных роботов, реализованный как веб-приложение.
* Атом.РИТА: Сотрудник – модуль, предназначенный для выполнения программного робота, устанавливаемый на рабочую станцию.
* Атом.РИТА: Администратор – модуль, предназначенный для автоматического запуска и управления роботами, созданными в модуле Атом.РИТА: Разработчик, а также мониторинга их состояния и аудита работы, реализованный как веб-приложение.
* Атом.РИТА: Классификатор - модуль, предназначенный для автоматического определения классов (признаков, характеристик) текстовых объектов. Модуль возможно обучить для работы с различными текстами и определения выбранных пользователем классов (от 1 до 5).
* Атом.РИТА: Голос – модуль, предназначенный для распознавания речи и ее перевода в текст, а также синтеза речи на основании заданного текста.

Настоящий документ описывает модуль Атом.РИТА: Голос, как часть Платформы Атом.РИТА.



Рисунок 1. Функциональная структура платформы Атом.РИТА

Разработчик использует возможности модуля Атом.РИТА: Разработчик для создания, изменения или отладки программных роботов. Готовые программные роботы выполняют свой алгоритм при помощи модуля Атом.РИТА: Сотрудник (Агент-хост). Для выполнения программного робота на агент-хост поступает запрос от модуля Атом.РИТА: Разработчик (ручной запуск) или модуля Атом.РИТА: Администратор (запуск автоматический или ручной). Функции модуля Атом.РИТА: Администратор дают возможность добавить программных роботов, учетные записи, добавить окружение (сервера и рабочие станции), настроить автоматический запуск программных роботов, просмотреть информацию и статистику о работе роботов. Функции модуля Атом.РИТА: Классификатор позволяют классифицировать поступающие заявки, складывать их в очередь, находить похожие в исторической выборке и возвращать ответ. Функции модуля Атом.РИТА: Голос позволяют распознавать в получаемых сообщениях текст или речь в виде звуковой дорожки и возвращать ответ в виде синтезированной речи или текста соответственно.

# Стадии жизненного цикла

Для всех модулей платформы Атом.РИТА выделяются пять стадий жизненного цикла:

* Концепция;
* Реализация;
* Применение и сопровождение;
* Изъятие.

## Стадия Концепция

В рамках данной стадии идет взаимодействие с Заказчиком направленное на выявление системных и функциональных требований к будущей Платформе.

Основным процессом на данной стадии является Процесс создания технического задания на Платформу.

Задачи Процесса создания технического задания на Платформу:

* определение системных и функциональных требований к Платформе;
* определение стратегии внедрения Платформы;
* определение порядка сдачи и оформления этапов внедрения Платформы.

Результатом Процесса создания технического задания на Платформу является утвержденное Заказчиком Техническое задание на Платформу.

## Стадия Реализация

Стадия Реализации начинается с детального технического уточнения системных и функциональных требований, нацеленного на формирование необходимых проектных решений.

В ходе выполнения стадии:

* определяется архитектура Платформы и ее элементов;
* разрабатываются проектные решения;
* определяются требования к средствам производства, обучения и поддержки;
* производятся, комплексируются, испытываются и оцениваются технические и программные средства и интерфейсы;
* разрабатывается документация.

После реализации Платформы выполняется ее развертывание и тестирование исполнителем, а затем проводятся приемо-сдаточные испытания (включая проведение опытной эксплуатации) с участием Заказчика.

Стадия завершается успешным прохождением Платформой приемо-сдаточных испытаний с подписанием соответствующих протоколов.

Результатом стадии Реализация является Платформа, готовая к вводу в постоянную эксплуатацию, вместе с технической документацией.

## Стадия Применение и сопровождение

Стадия Применение и сопровождение заключается в применении Платформы по назначению в предназначенной для нее среде и обеспечении сопровождения Платформы включая поддержку Заказчика.

Сопровождение Платформы подразумевает следующие процессы:

* техническая поддержка;
* устранение ошибок;
* модернизация;
* оказание услуг по доработке.

**Техническая поддержка** пользователей осуществляется через Центр поддержки пользователей. Все обращения в Центр поддержки пользователей регистрируются и классифицируются по категориям, относящимся к:

* оказанию консультационных услуг;
* замечаниям к работе Платформы или эксплуатационной документации.

Все замечания к работе Платформы или эксплуатационной документации передаются Разработчику для детального изучения и исправления.

**Устранение ошибок** в работе Платформы происходит путем выпуска новой версии Платформы с исправленными ошибками. В при необходимости корректируется документация на Платформу.

**Модернизация** подразумевает развитие функциональных возможностей Платформы, повышение удобства использования и администрирования, все изменения отражаются в доработанной документации. Все изменения собираются в очередную версию Платформы.

**Оказание услуг по доработке.** В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности Платформы, Заказчик направляет свои пожелания Разработчику Платформы. Далее все пожелания согласовываются между Разработчиком и Заказчиком, а также обговариваются сроки и стоимость работ.

Стадия завершается принятием решения о прекращении эксплуатации Платформы.

## Стадия Изъятие

Стадия Изъятие обеспечивает ликвидацию программного продукта и связанных с ним эксплуатационных и поддерживающих служб.

Причиной перевода в данную стадию может служить замещение новой системой, невосстанавливаемый износ, катастрофический отказ, неэффективность дальнейшего применения и поддержки.

Основным процессом на данной стадии является процесс Прекращение применения программных средств.

Цель процесса Прекращение применения программных средств состоит в обеспечении завершения существования системного программного объекта.

Этот процесс прекращает деятельность организации по поддержке функционирования и сопровождения или деактивирует, демонтирует и удаляет поврежденные программные продукты, отправляя их в финальное состояние и возвращая окружающую среду в приемлемые условия. В ходе данного процесса происходит уничтожение или сохранение программных элементов Платформы и связанных с ними продуктов обычным способом в соответствии с действующим законодательством, соглашениями, организационными ограничениями и требованиями правообладателей. При необходимости ведутся записи с целью контроля.

Задачами процесса прекращения применения программных средств являются:

* планирование прекращения применения;
* идентификация и анализ ограничений по прекращению применения;
* уничтожение или сохранение системных программных элементов;
* перевод окружающей среды в согласованное сторонами состояние;
* обеспечение доступа к записям, хранящим знания о действиях по прекращению применения, и результатам анализа долговременных воздействий.

При планировании прекращения применения определяется и документируется стратегия прекращения применения Платформы. Разрабатывается и документируется план прекращения активной поддержки организациями работ, связанных с Платформой. Запланированные действия включают в себя участие пользователей.

План включает в себя:

* порядок прекращения полной или частичной поддержки через определенный период времени;
* порядок архивирования программного продукта и связанной с ним документации;
* определение сторон, ответственных за любые оставшиеся на будущее вопросы поддержки;
* регламент перехода к новому программному продукту (при необходимости);
* порядок доступа к копиям архива данных.

Прекращение применения Платформы осуществляется в соответствии с разработанным и утвержденным планом. Все заинтересованные стороны оповещаются о планах и действиях по выводу Платформы из эксплуатации.

Вся связанная документация по разработке, журналы и коды помещаются в архивы. Используемые данные или данные, связанные с прекращением применения Платформы, должны быть доступны в соответствии с требованиями контракта по защите данных и проведению аудитов применительно к данным.

# Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности модуля Атом.РИТА: Голос

Для обеспечения поддержки работоспособности модуля Атом.РИТА: Голос минимально необходим персонал с административными ролями для одного из модулей Атом.РИТА: Разработчик или Атом.РИТА: Администратор, а именно:

* Администратор модуля;
* Администратор информационной безопасности;
* Администратор приложения.

Данные специалисты должны обладать знаниями и навыками:

* изучить Руководства пользователя и администратора на соответствующий модуль;
* знание функциональных возможностей Платформы;
* знание особенностей работы Платформы.

Численность пользователей Платформы определяется исходя из текущего объема задач.

Создание, техническая поддержка и модернизация Платформы осуществляется силами Разработчика.