



Общество с ограниченной ответственностью «Скайори»
шоссе Космонавтов., д.111И к1, помещ. 77, Пермь, 614066
ОГРН 1195958032181, ИНН 5905061802, КПП 590501001

Корпоративный ИИ Эксперт «Skyori AI Expert»

Инструкция по эксплуатации ПО

Листов 9

Пермь, 2026

1. Назначение инструкции

Инструкция по эксплуатации программного обеспечения Корпоративного ИИ Эксперта «Skyori AI Expert» (далее – инструкция) предназначена для специалистов по техническому сопровождению и эксплуатации и содержит порядок действий для осуществления мониторинга функционирования Корпоративного ИИ Эксперта «Skyori AI Expert» (далее – ИИ Эксперт, система).

ИИ Эксперт является функциональным решением, предназначенным для автоматизации процессов анализа документов и предоставления информационно-аналитических материалов пользователям. Система обеспечивает оперативный поиск релевантной информации в массиве документов по заданным тематическим вопросам, автоматизацию подготовки аналитических материалов с указанием использованных источников, а также диалоговый режим работы для уточнения запросов и поддержания контекста беседы.

ИИ Эксперт реализован в виде веб-приложения.

При возникновении в ходе эксплуатации ИИ Эксперта вопросов или замечаний к функционированию модуля, а также при выявлении ошибок необходимо обратиться в службу технической поддержки (далее – СТП). Порядок организации и работы СТП Исполнителя описан в «Регламенте технической поддержки Корпоративного ИИ Эксперта «Skyori AI Expert»», приведенном в Приложении А к настоящей инструкции.

2. Эксплуатация ПО

2.1. Проверка доступности веб-приложения

Для проверки доступа к ИИ Эксперту необходимо выполнить следующие действия:

- 1) Открыть браузер. Рекомендуемые Интернет-браузеры:
 - Google Chrome;
 - Яндекс Браузер.
- 2) В адресной строке браузера набрать адрес: <http://localhost:3000> или <http://<ip-адрес-сервера-развертывания>> (*Примечание: для входа требуется предварительная установка экземпляра ИИ Эксперта для проверки согласно Инструкции по установке экземпляра ПО*) или адрес ИИ Эксперта, настроенный разработчиком в рамках контракта. В результате в окне браузера должна отобразиться страница авторизации пользователя ИИ Эксперта (Рисунок 1).

Показателем доступности ИИ Эксперта является успешная загрузка страницы авторизации.

The image shows a web application interface for 'ИИ ЭКСПЕРТ'. At the top, the title 'ИИ ЭКСПЕРТ' is displayed in white on a dark background. Below this, a white rectangular box contains the login form. In the top right corner of this box, there is a language selector 'Русский v'. The main heading of the form is 'Вход в учетную запись'. Below the heading are two input fields: the first is labeled 'Имя пользователя или E-mail' and the second is labeled 'Пароль'. At the bottom of the form is a blue button with the text 'Вход'.

Рисунок 1. Страница авторизации пользователя

2.2. Проверка доступности базы данных

Для проверки наличия доступа к базе данных ИИ Эксперта необходимо выполнить следующие действия:

- 1) Открыть ИИ Эксперт, т.е. выполнить действия п. 2.1 настоящей инструкции (убедиться в доступности веб-приложения).
- 2) Авторизоваться в ИИ Эксперте:
 - на странице авторизации заполнить поле «Username or email» значением «admin»;
 - заполнить поле «Password» значением «admin»;
 - нажать кнопку «Sign In».

При корректном вводе и актуальности учетной записи откроется стартовая страница ИИ Эксперта (Рисунок 2).

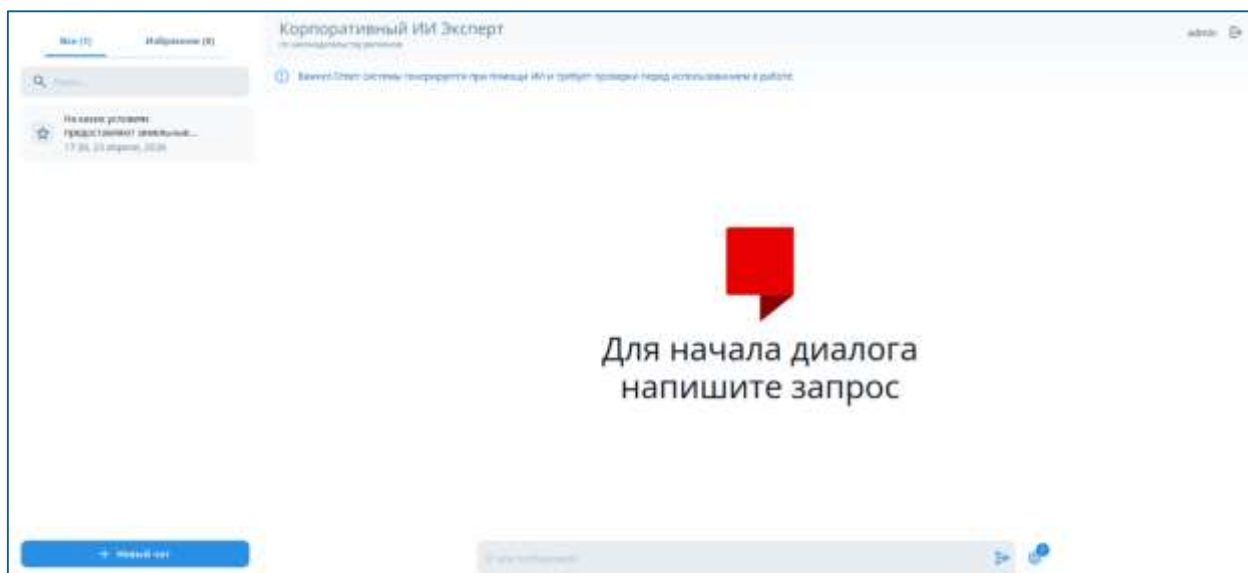


Рисунок 2. Стартовая страница ИИ Эксперта

- 3) На стартовой странице с помощью кнопки  открыть меню «Настройки чата». В результате откроется боковое всплывающее меню (Рисунок 3).

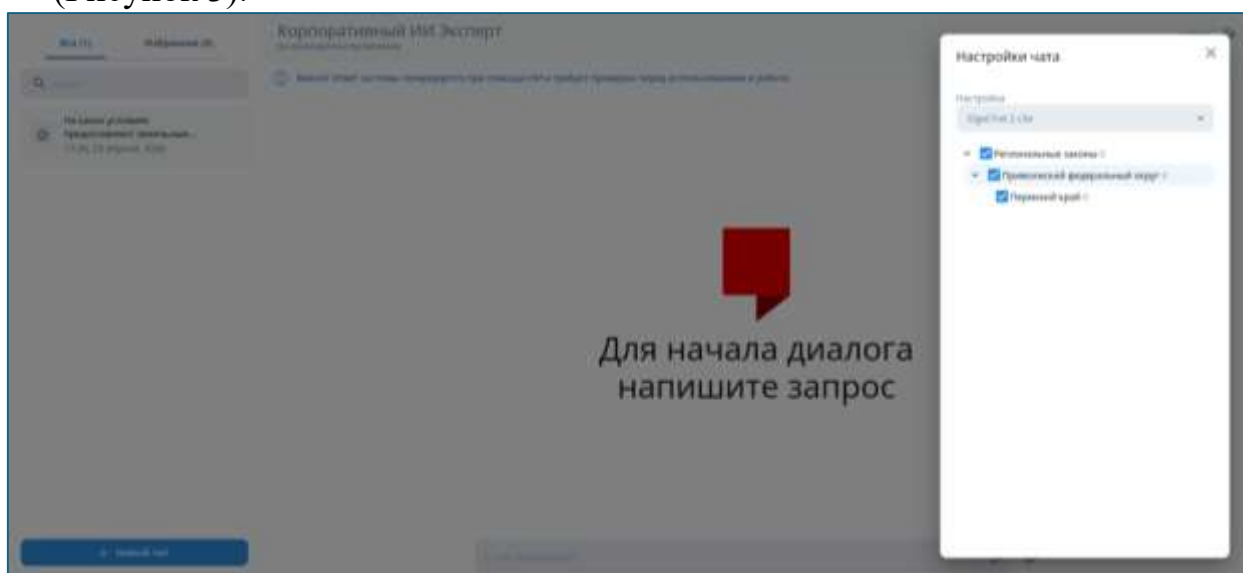


Рисунок 3. Меню «Настройки чата»

- 4) В выпадающем списке «Настройка» выбрать значение «GigaChat 2 Lite», развернуть дерево индексов и убедиться, что выбран «Пермский край». Закрывать боковое всплывающее меню.

Показателем доступности базы данных является отображение чата в списке чатов в левой части стартовой страницы, а также успешное открытие бокового всплывающего меню.

2.3. Проверка доступности языковой модели

Для проверки наличия доступа к сервису большой языковой модели ИИ Эксперта необходимо выполнить следующие действия:

- 1) Открыть ИИ Эксперта, т.е. выполнить действия п. 2.1 настоящей инструкции (убедиться в доступности веб-приложения).
- 2) Загрузить стартовую страницу ИИ Эксперта, т.е. выполнить действия п. 2.2 настоящей инструкции (убедиться в доступности базы данных).
- 3) На стартовой странице в строке ввода ввести один из следующих запросов:
 - Кому может предоставляться бесплатная юридическая помощь в Пермском крае?
 - На каких условиях предоставляют земельные участки многодетным семьям в Пермском крае?
- 4) Нажать кнопку отправки запроса  и убедиться, что получен ответ языковой модели.

Показателем доступности языковой модели является успешная генерация связного ответа на естественном языке (Рисунок 4).

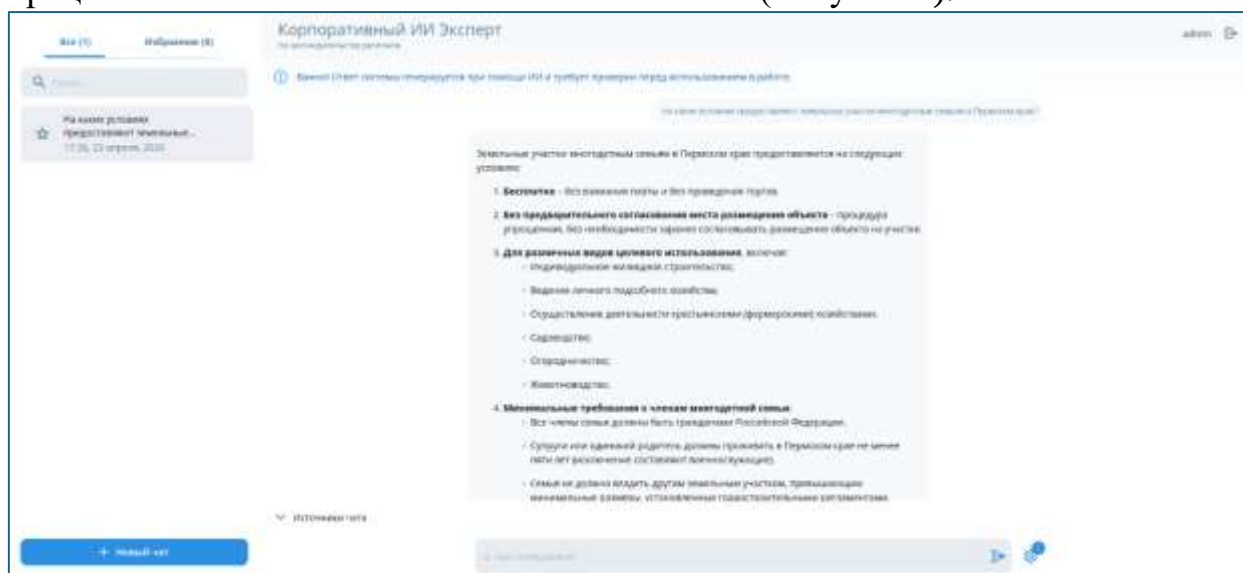


Рисунок 4. Ответ языковой модели

Приложение А

к инструкции по эксплуатации ПО

Регламент технической поддержки Корпоративного ИИ Эксперта «Skyori AI Expert»

1. Общие сведения

Настоящий регламент устанавливает порядок предоставления услуг технической поддержки Корпоративного ИИ Эксперта «Skyori AI Expert».

Техническую поддержку Корпоративного ИИ Эксперта «Skyori AI Expert» (далее – ИИ Эксперт, система) осуществляют специалисты ООО «Скайори» в рамках действующих контрактов на оказание услуг по сопровождению системы (на основании Технического задания).

2. Состав оказываемых услуг технической поддержки

Перечень услуг технической поддержки представлен в Таблице 1.

Таблица 1. Состав оказываемых услуг технической поддержки

Сервис	Услуга	Описание
Поддержка ПО, обеспечивающего работу ИИ Эксперта	Поддержка сервера приложений	• Выполнение ежедневных работ по анализу содержания сообщений мониторинга сервера приложений / журнала событий сервера приложений. • Выявление в ходе анализа инцидентов, которые потенциально могут привести к сбою системы. Подготовка рекомендаций по проведению работ для их устранения.
Поддержка ПО, обеспечивающего работу ИИ Эксперта	Поддержка СУБД	• Выполнение ежедневных работ по анализу содержания сообщений мониторинга сервера СУБД / журнала событий сервера СУБД. • Выявление в ходе анализа инцидентов, которые потенциально могут привести к сбою системы. Подготовка рекомендаций по проведению работ для их устранения.
Техническая поддержка пользователей	Поддержка пользователей Заказчика	• Консультирование пользователей по вопросам работы и эксплуатации системы. • Эскалация инцидентов и обращений на третью линию технической поддержки. • Корректировка ошибочных данных в базе данных по запросам пользователей Заказчика. • Подготовка отчетов и выгрузок данных, связанных с поддержкой системы, по запросу Заказчика. • Обновление пользовательской документации после внесения изменений по заявкам Заказчика.
Решение инцидентов	Решение инцидентов, связанных с функционированием системы	• Расследование инцидентов, связанных с функционированием системы. • Устранение инцидентов силами Исполнителя, либо обоснование того, что данная проблема должна быть решена в рамках гарантийной поддержки, либо обоснование того, что решение инцидента выходит за пределы обязательств Исполнителя по действующему контракту.

3. Порядок приема и обработки обращений и инцидентов

3.1. Режим работы службы технической поддержки

Услуги технической поддержки предоставляются с 09.00 до 18.00 по рабочим дням в соответствии с производственным календарем РФ.

3.2. Порядок подачи и обработки обращений в СТП

Прием обращений в службу технической поддержки Исполнителя (далее – СТП) осуществляется по электронной почте, которую предоставляет Исполнитель (в рамках Технического задания).

Все обращения классифицируются в соответствии с Таблицей 2.

Таблица 2. Классификация обращений

Категория	Описание
Запрос на обслуживание (RFS)	Обращение пользователя для получения нового или дополнительного обслуживания, либо запрос пользователя на выполнение штатных операций с поддерживаемыми информационными системами. Включает подкатегории: Запрос на информацию (RFI); запрос на документацию (RFD).
Запрос на информацию (RFI)	Подкатегория запросов на обслуживание. Обращение пользователя за получением информации о поддерживаемой информационной системе или предоставляемой ИТ-услуге.
Запрос на документацию (RFD)	Подкатегория запросов на обслуживание. Обращение пользователя за получением документации по информационной инфраструктуре или ИТ-услуге.
Инцидент (Incident)	Обращение пользователя по поводу сбоя или иного нарушения работы, которое привело к отказу в предоставлении ИТ-услуги или недопустимому снижению уровня предоставления ИТ-услуги. Включает инциденты, связанные с программным обеспечением.

Для всех обращений дополнительно устанавливается приоритет в соответствии с Таблицей 3 и уровень влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика в соответствии с Таблицей 4.

Таблица 3. Приоритет обращения

Приоритет	Пример обращения
Низкий	Заявка от сотрудника, основная деятельность которого не связана с основным бизнес-процессом, связана с некритичными для пользователя вспомогательными функциями.
Средний	Заявка, не попадающая под описание низкого, высокого и критического приоритета (статус по умолчанию).
Высокий	Заявка от сотрудника, деятельность которого в данный момент сильно влияет на бизнес-процесс.
Критический	Заявка от высокоуровневого пользователя, деятельность которого в данный момент критически влияет на бизнес-процесс. Заявка от руководства Заказчика.

Таблица 4. Уровень влияния обращения

Влияние	Подразделение
Низкое	Один пользователь ИТ-услуги.
Среднее	Структурное подразделение Заказчика, в состав которого входят пользователи ИТ-услуги.
Высокое	Пользователи ИТ-услуги Заказчика.
Максимальное	Все пользователи ИТ-услуги / Критичный пользователь.

Сроки реакции на обращения устанавливаются в зависимости от их приоритета и/или уровня влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика и по умолчанию определяются в соответствии с Таблицей 5.

Таблица 5. Сроки решения инцидентов

Приоритет	Время реакции на запросы Заказчика (в часах) в зависимости от влияния			
	Низкое	Среднее	Высокое	Максимальное
Низкий	96	72	48	48
Средний	72	72	48	48
Высокий	48	48	24	24
Критический	48	48	24	24

3.3. Порядок взаимодействия с пользователями

Обращение в СТП Исполнителя должно производиться по электронной почте, которую предоставляет Исполнитель.

В случае обнаружения Заказчиком дефектов программного обеспечения ИИ Эксперта извещение об обнаружении дефектов должно производиться в период с 09:00 до 18:00 часов местного времени Заказчика и подтверждаться Исполнителем любым способом оповещения, согласованным с Заказчиком, в сроки, согласованные с Заказчиком.

В случае обнаружения Заказчиком дефектов, связанных с монтажными или пуско-наладочными работами технического обеспечения, предназначенного для установки ИИ Эксперта, извещение об обнаружении дефектов должно производиться в период с 09:00 до 18:00 часов местного времени Заказчика и подтверждаться Исполнителем способом оповещения, согласованным с Заказчиком, в сроки, согласованные с Заказчиком.

В случае обнаружения Заказчиком дефектов, связанных с установкой, инсталляцией, настройкой программного обеспечения, необходимого для установки и функционирования ИИ Эксперта, извещение об обнаружении дефектов должно производиться в период с 09:00 до 18:00 часов местного времени Заказчика, и подтверждается Исполнителем способом оповещения, согласованным с Заказчиком, в сроки, согласованные с Заказчиком.

Рабочее время СТП Исполнителя – с 9.00 до 18.00 местного времени Исполнителя без перерыва на обед; выходные дни: суббота, воскресенье, официальные праздничные дни. Консультирование осуществляется в рабочее время по электронной почте. В рабочее время Исполнитель обеспечивает не менее 1 (одного) оператора СТП Исполнителя, обрабатывающего обращения по электронной почте.