



ООО «ЗИАКС»
410056, Саратовская область, г. Саратов, ул. Советская, дом 61
+7 (495) 108-70-01
info@zjax.ru; zjax.ru

ZlAX TTS: Синтез речи

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ «ZlAX TTS: СИНТЕЗ РЕЧИ», В
ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В
ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**



ООО «ЗИАКС»
410056, Саратовская область, г. Саратов, ул. Советская, дом 61
+7 (495) 108-70-01
info@ziah.ru; ziah.ru

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла «ZIAХ TTS: Синтез речи».

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|---|
| АННОТАЦИЯ | 2 |
| 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ | 4 |
| 1.1 Назначение документа..... | 4 |
| 2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА | 5 |
| 2.1 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО «ZIAХ TTS: Синтез речи»..... | 5 |
| 2.1.1 Техническая поддержка пользователей ПО «ZIAХ TTS: Синтез речи»..... | 5 |
| 2.1.2 Совершенствование и модификация ПО «ZIAХ TTS: Синтез речи»..... | 6 |
| 3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ | 7 |

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Назначение документа

Документ содержит:

- описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла «ZIAХ TTS: Синтез речи», устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации и его совершенствование;
- информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Документ предназначен для внесения сведений о программном обеспечении в Единый Реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Поддержание жизненного цикла ПО «ZIAX TTS: Синтез речи» осуществляется за счет его сопровождения и включает в себя проведение модернизации программного комплекса по заявкам Заказчика, восстановление данных в случае необходимости и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке.

Сопровождение «ZIAX TTS: Синтез речи» необходимо для:

- синтеза речи при работе чат-ботов в телефонном канале;
- осуществления информирования клиентов с помощью телефонной связи.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов «ZIAX TTS: Синтез речи» по вопросам эксплуатации (по телефону, ВКС, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечения Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;
- обеспечения Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранения ошибок в случае выявления их при работе «ZIAX TTS: Синтез речи».

2.1. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО «ZIAX TTS»

2.1.1 Техническая поддержка пользователей ПО «ZIAX TTS»

Техническая поддержка пользователей «ZIAX TTS: Синтез речи» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, ВКС, электронной почте.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- установка системы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновлений системы;
- пояснение функционала компонентов системы, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке / настройке / работе системы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы системы.

2.1.2 Совершенствование и модификация ПО «ZIAХ TTS»

Проведение модификации «ZIAХ TTS: Синтез речи» происходит регулярно в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых системой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий системы, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО, полученных в результате модификации. Кроме того, оптимизируется нагрузка ресурсов системы, обновляются модели синтеза речи.

В рамках модификации, оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений;
- выявление ошибок в функционировании;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- модификация по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных при функционировании;
- модификация в связи с изменением регламентов и стандартов работы, принятых в компании Заказчика или изменением законодательства РФ;
- предоставление Заказчику новых версий ПО, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Пользователи «ZIAХ TTS: Синтез речи» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя. Для работы пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции, а также инструкцию по установке ПО «ZIAХ TTS: Синтез речи».

Гарантийное обслуживание платформы осуществляется силами штатных специалистов в количестве: 16

Техническая поддержка платформы осуществляется силами штатных специалистов в количестве: 16

Модернизация платформы осуществляется силами штатных специалистов в количестве: 16