

ООО «Преферентум»

Система классификации  
«Preferentum.Class – интеллектуальный  
классификатор текстов»  
(Preferentum.Class)

Развитие и техническая поддержка

---

Листов 8

Москва

2019

## Оглавление

1.	Вводная информация .....	3
2.	Краткое описание решения .....	3
2.1.	Реализованный функционал.....	3
2.2.	Архитектура решения .....	4
3.	Требования к квалификации персонала .....	4
4.	Развитие системы .....	5
5.	Техническое сопровождение и исправление ошибок.....	6
6.	Использование ПО Preferentum.Class в проектах по реализации информационных систем	7

## 1. Вводная информация

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Preferentum.Class – интеллектуальный классификатор текстов» (далее - ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

ПО разработано коллективом ООО «Преферентум». Исключительные права на программное обеспечение «Preferentum.Class – интеллектуальный классификатор текстов» принадлежат ООО «Преферентум».

## 2. Краткое описание решения

Программное обеспечение «Preferentum.Class – интеллектуальный классификатор текстов», собственность ООО «Преферентум» решает проблему распределения неструктурированной текстовой информации по заранее заданным тематическим рубрикам (классам). В профессиональной терминологии данная задача называется «классификация текстов с предварительным обучением».

### 2.1. Реализованный функционал

В системе реализованы следующие функции:

- Выявление тематических кластеров в массивах документов, имеющих отношение к заданной предметной области.
- Отнесение документа к одному или нескольким разделам тематических классификаторов.
- Автоматическая настройка каждого из элементов классификатора на наиболее значимые смысловые концепты.
- Поиск документов, похожих на заданный.

В реальной жизни задача классификации текстов возникает в таких областях, как:

- Сортировка обращений в службу ServiceDesk, когда необходимо определить тематику обращения и переслать его профильному департаменту/специалисту.
- Аналогично – при обработке письменных обращений граждан на государственные и муниципальные интернет-порталы.

- Сортировка документов в информационных хранилищах.

## 2.2. Архитектура решения

ПО Preferentum.Class написано на C# .NET (управляемый код) и является самодостаточной системой, которая предоставляет API для своей интеграции в пользовательские информационные системы. Возможны следующие способы интеграции:

- непосредственное использование классов .NET сборок DLL – для приложений на .NET;
- через REST-протокол взаимодействия с модулем CLASS.Server.exe, который является кроссплатформенным и работает как на Windows, так и на Unix, Mac и Android (под управлением Mono) без каких-либо предварительных установок;
- через аналогичный REST-протокол с Web-сервером, устанавливаемом на IIS (Internet Information Server) под Windows.

## 3. Требования к квалификации персонала

Для успешной и плодотворной работы с ПО Preferentum.Class необходимо ознакомиться с эксплуатационной документацией, размещенной на сайте ООО «Преферентум» (Preferentum.ru).

Работа с ПО Preferentum.Class предполагает наличие минимально 2-х категорий пользователей:

- *пользователи системы* (использование функционала системы);
- *администраторы системы* (установка и настройка системы).

*Пользователи системы* для работы с ПО Preferentum.Class должны обладать следующими навыками и квалификацией:

- навыки работы с компьютерами и периферийными устройствами, в том числе:
  - самостоятельное включение и отключение оборудования от электропитания;
  - первоначальная загрузка операционной системы;
  - набор данных на клавиатуре;
  - использование манипулятора-мышь для активизации визуальных элементов управления на экране монитора;
  - загрузка бумаги в подающее устройство используемого принтера;
- умение пользоваться средствами операционной среды (MS Windows) и оперировать ею через стандартные интерфейсы, в том числе:

- самостоятельная регистрация пользователя рабочей станции;
- запуск программ на исполнение;
- использование базовых функций оконного интерфейса, позволяющего изменять размер окна программы и перемещать его на экране монитора;
- переключение между окнами выполняющихся на рабочей станции программ;
- использование стандартной программы «Проводник» (Windows Explorer) для поиска, копирования, перемещения, удаления и открытия файлов дисковой подсистемы;
- знание методов и приёмов работы с ПО Preferentum.Class, описание приведено в документе «Руководство по использованию»;
- умение работать с веб-браузером;
- умение работать в офисном пакете;
- знание и умение выполнять установленные для этой группы или категории персонала меры по защите информации.

*Администраторы сервиса* должны иметь квалификацию, позволяющую исполнять, в рамках системного программного обеспечения в инфраструктуре которого разворачивается ПО Preferentum.Class, следующие функциональные обязанности:

- техническое обслуживание и поддержка правильности функционирования технических средств и программного обеспечения, входящих в ПО;
- установка, настройка, тестирование и диагностика компонентов программного и технического обеспечения ПО в целом;
- информационное администрирование ПО - ведение справочников, классификаторов, шаблонов документов и отчетов;

#### **4. Развитие системы**

ООО «Преферентум» планирует дальнейшее развитие продукта «Preferentum.Class - интеллектуальный классификатор текстов».

Развитие продукта планируется в первую очередь по следующим направлениям:

- повышение качества и точности классифицируемых текстов (массивов текстов);
- совершенствование средств администрирования и настройки работы, как с точки зрения добавления нового функционала, так и юзабилити ПО;
- оптимизация решения с точки зрения повышения скорости работы ПО.

Дистрибутив ПО Preferentum.Class обновляется на сайте компании ООО «Преферентум» (<http://preferentum.ru>) по мере выхода свежих релизов. Дистрибутив ПО Preferentum.Class представляет собой архив с именем в виде Class.Sdk.N.M.rar, где N,M –целые числа, обозначающие номер версии и номер релиза системы.

Плановые сроки выхода новых релизов ПО Preferentum.Class, с указанием изменений, указываются на сайте. Текущая планируемая частота выхода новых релизов - 1 в квартал.

Разработчиками учитываются замечания и предложения пользователей к функционалу системы. Исправления и новый функционал реализуются в свежих релизах, с обеспечением преемственности. Поддержка старых версий, без наличия договорных отношений, не предполагается.

## **5. Техническое сопровождение и исправление ошибок**

Вопросы о функционале ПО Preferentum.Class и сообщения об ошибках в работе необходимо адресовать в службу технической поддержки (Service Desk) ПО Preferentum.Class.

Служба технической поддержки (Service Desk) ПО Preferentum.Class работает в режиме 24x7 (на регистрацию обращения).

Контакты службы технической поддержки Service Desk:

- по телефону 8(800)100-4270, 8(495)785-5362;
- либо сделать запрос, отправив соответствующее письмо на электронный адрес [servicerecall@it.ru](mailto:servicerecall@it.ru).

В обращении необходимо указать:

- организация;
- суть обращения;
- ФИО;
- предпочтительные контактные данные для ответа (достаточно одного способа связи):
  - Телефон;
  - E-mail;
  - иные способы связи.

## **6. Использование ПО Preferentum.Class в проектах по реализации информационных систем**

Использование ПО Preferentum.Class в ознакомительных целях бесплатно

Дистрибутив решения ПО Preferentum.Class, исполнительная документация могут быть свободно скачаны с сайта компании ООО «Преферентум» (<http://preferentum.ru>);

Использование ПО Preferentum.Class предполагает следующие сценарии:

- передача прав использования ПО Preferentum.Class;
- техническое сопровождение информационных систем, использующих ПО Preferentum.Class;
- реализация (участие в реализации) информационных систем, использующих ПО Preferentum.Class;
- изменение функционала базового ПО (кастомизация) ПО Preferentum.Class в интересах Заказчика;
- встраивание функционала ПО Preferentum.Class в существующие или реализуемые информационные системы;
- комбинация вышеперечисленных вариантов.

Реализация вышеуказанных сценариев использования ПО Preferentum.Class предполагает наличие договорных отношений с ООО «Преферентум».

Для обсуждения вопросов деталей реализации вышеописанных сценариев использования ПО Preferentum.Class, а также подробное описание функционала ПО Preferentum.Class, необходимо использовать следующие контактные данные:

- электронная почта: [Preferentum@it.ru](mailto:Preferentum@it.ru); [DRomanov@it.ru](mailto:DRomanov@it.ru); [VTsibulsky@it.ru](mailto:VTsibulsky@it.ru);
- телефон: 8(495) 974-7979 (ООО «Преферентум», Романов Дмитрий Александрович, Цибульский Валентин Васильевич).

В обращении необходимо указать:

- организацию;
- суть обращения;
- ФИО;
- предпочтительные контактные данные для ответа (достаточно одного способа связи):
  - Телефон;
  - E-mail;

- иные способы связи.