

**Общество с ограниченной ответственностью «КМ2В»
(ООО «КМ2В»)**

**Документация, содержащая информацию,
необходимую для эксплуатации экземпляра
программного обеспечения «Комплексная
интеллектуальная система непрерывного
управления знаниями «ONTOLOO»,
предоставленного для проведения экспертной
проверки**

г. Ростов-на-Дону, 2022 г.

Содержание

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1 Общие сведения «ONTOLOO»	3
1.2 Информация, необходимая для установки и настройки «ONTOLOO»	3
1.3 Описание структуры «ONTOLOO»	3
2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ	17
2.1 Назначение Системы	17
2.2 Условия применения	19
3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	20
4 ОПИСАНИЕ РАБОТЫ	21
4.1 Установка и настройка ПО	21
4.2 Установка обновлений	21
4.3 Штатное функционирование «ONTOLOO»	21
4.4 Резервное копирование и восстановление данных	21
4.5 Проведение диагностики	21
5 Аварийные ситуации	22
6. Эксплуатация системы	22
6.1 Подготовка к работе	22
6.3 Завершение работы системы	22

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Общие сведения «ONTOLOO»

Программа предназначена для обеспечения комплексной автоматизации процессов управления знаниями организации на всех этапах жизненного цикла знаний для повышения экономической эффективности и продуктивности деятельности организации. Функциональные возможности программы: управление процессами поиска и систематизации знаний; управление информацией по проектам и продуктам; управление идеями, лучшими практиками и извлеченными уроками; организация сообществ специалистов-практиков; визуализация и оценка уровней компетенций сотрудников и организации в целом; управление обучением сотрудников и профилированием должностей; анализ социальных связей сотрудников; формирование корпоративных баз данных, знаний, по экспертам; диагностика управления интеллектуальными ресурсами в организации; онбординг; геймификация; проведение аудита знаний; обеспечение оценки эффективности управлением знаниями в организации; персонифицированный доступ к знаниям; интеграция с информационными системами и источниками данных.

1.2 Информация, необходимая для установки и настройки «ONTOLOO»

Действия по настройке и установке комплексной интеллектуальной системы непрерывного управления знаниями «ONTOLOO», Заказчику выполнять не требуется, поскольку жизненный цикл системы предполагает однократную регистрацию на странице <https://ontoloo.ru/> и дальнейшую поддержку работы системы в режиме 100% доступности силами персонала Исполнителя. Резервные копии базы данных и приложений создаются и восстанавливаются с помощью СПО, принятого в организации исполнителя. ПО резервирования и логирования настраивается заблаговременно силами персонала Исполнителя.

Заказчик не должен вмешиваться в процесс настройки и сопровождения, так как эти операции требуют специальных технических знаний о функционировании.

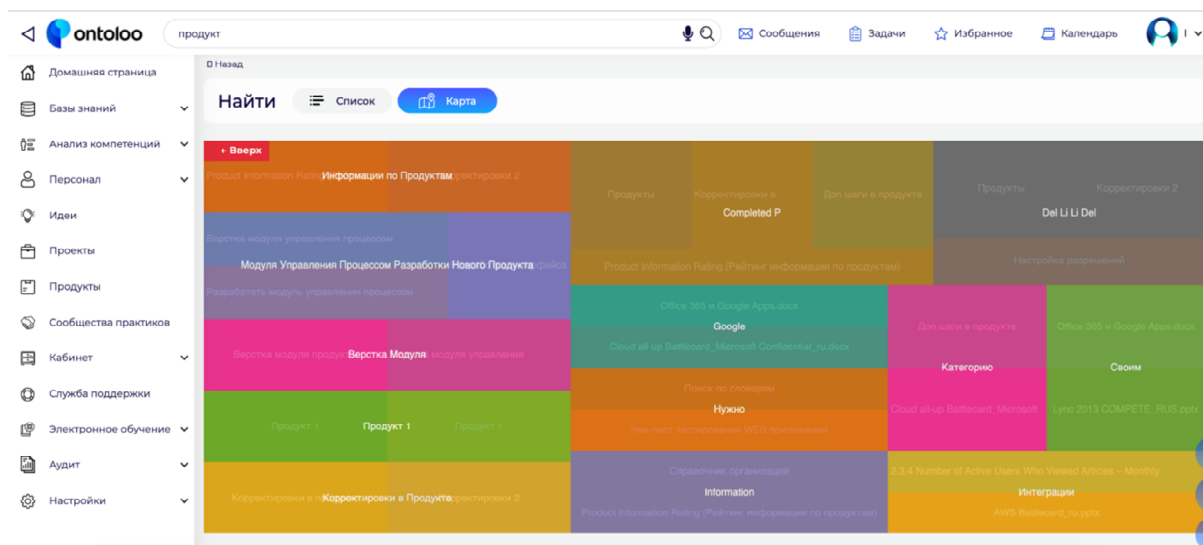
1.3 Описание структуры «ONTOLOO»

Реализованные на данный момент инструменты, функции, справочники, графики и модули:

- Доступ к сервису осуществляется в штатном Интернет-браузере Заказчика.
- Сервис «ONTOLOO» имеет удобное меню для быстрого перехода между модулями.
- Сервис «ONTOLOO» имеет набор тегов отчетов с возможностью выбора типа необходимого отчета.

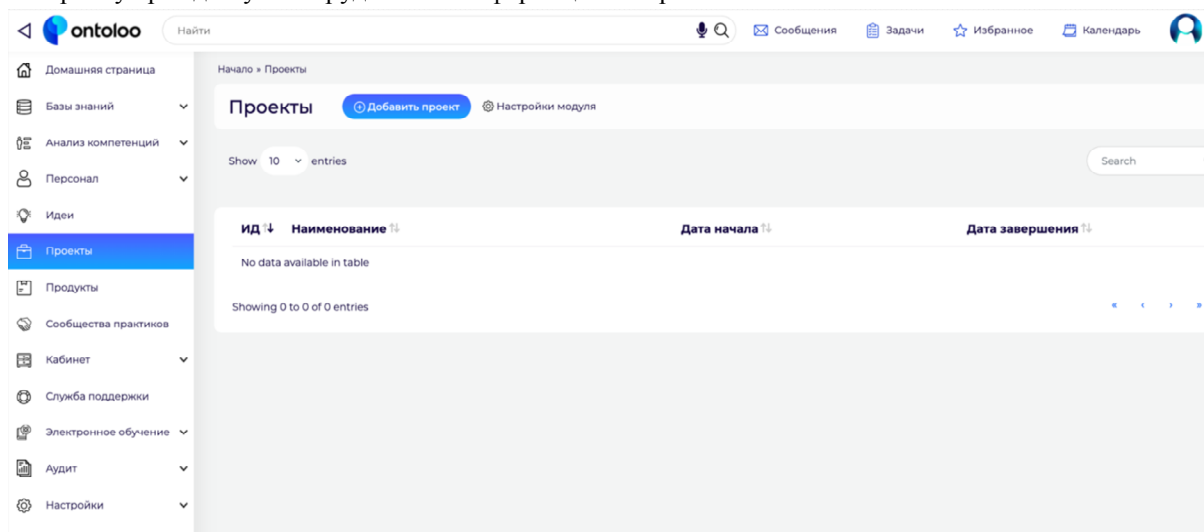
1.3.1 Модуль управления процессами поиска и систематизации знаний обеспечивает:

- динамическую кластеризацию и визуализацию информации;
- полнотекстовый интеллектуальный поиск по всей проиндексированной информации в документах. Средства поиска должны гарантировать предоставление наиболее подходящих документов и автоматическое распределение просматриваемых информационных ресурсов по категориям;
- моментальную индексацию обновленных и новых документов;
- голосовой поиск информации;
- персонифицированное разграничение доступа при отображении результатов поиска с учетом ролей и прав доступа сотрудника.



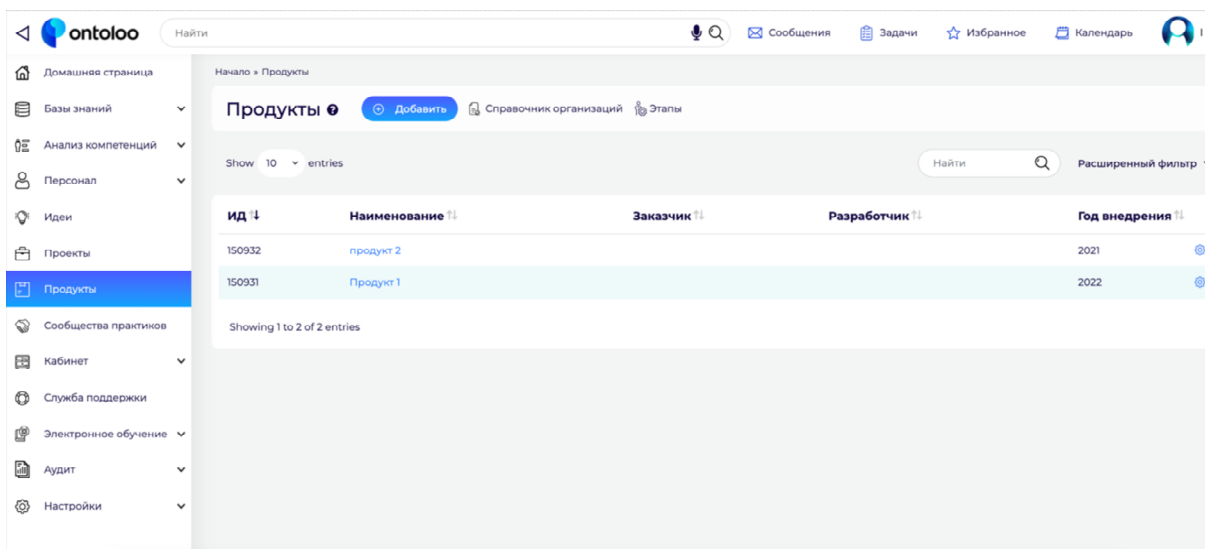
1.3.2 Модуль управления информацией по проектам обеспечивает:

- систематизацию всей информации относящейся к конкретному проекту;
- формирование карточки проекта;
- управление вводом/импортом/индексированием информации по проектам из Project management software (PMS) (при наличии), включая WBS, и из других источников с информацией по проектам;
- удобный доступ к информации по проектам;
- настройку прав доступа сотрудников к информации по проектам.



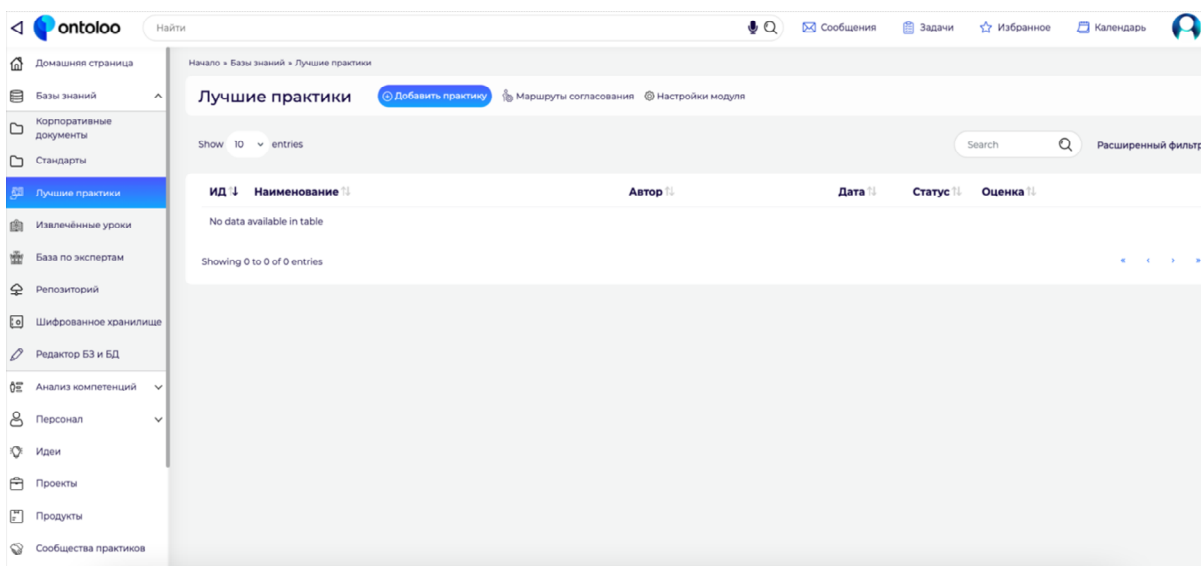
1.3.3 Модуль управления информацией по продуктам обеспечивает:

- систематизацию всей информации по собственным продуктам;
- систематизацию информации по продуктам клиентов, поставщиков, партнеров и конкурентов;
- формирование справочника организаций – владельцев и разработчиков продуктов;
- индексирование и поиск информации по продуктам;
- кластеризацию информации по этапам жизненного цикла продукта;
- удобный доступ к информации по продуктам;
- настройку прав доступа сотрудников к информации по продуктам.



1.3.4 Модуль управления лучшими практиками обеспечивает:

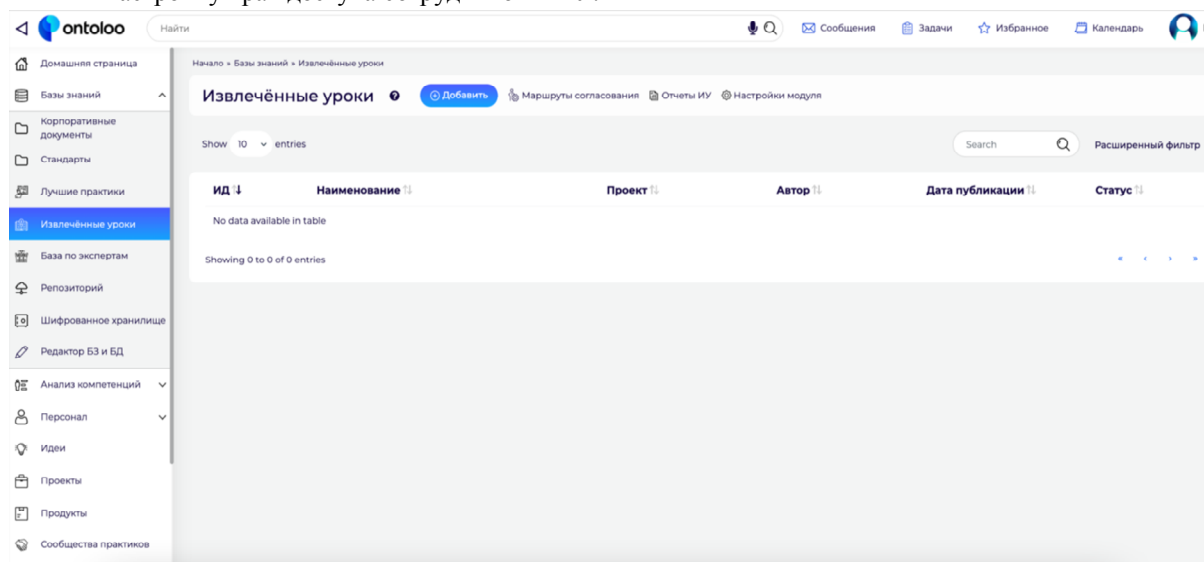
- автоматизированное предоставление сотрудникам наиболее эффективного решения необходимой задачи;
- ввод нового решения - пошагово, с произвольным количеством шагов выполнения работ (возможные форматы: текст, графика, видео, файл любого типа, звуковой комментарий);
- формирование карточки ЛП;
- настройку процессов согласования и утверждения ЛП;
- реализацию процесса рассмотрения представленных ЛП (согласование, утверждение, назначение задачи, архивирование, удаление);
- полнотекстовый поиск по ЛП;
- предоставление контактных сведений об авторе практики;
- ранжирование ЛП;
- возможность архивирования ЛП;
- настройку прав доступа сотрудников к ЛП.



1.3.5 Модуль управления извлеченными уроками (ИУ) обеспечивает:

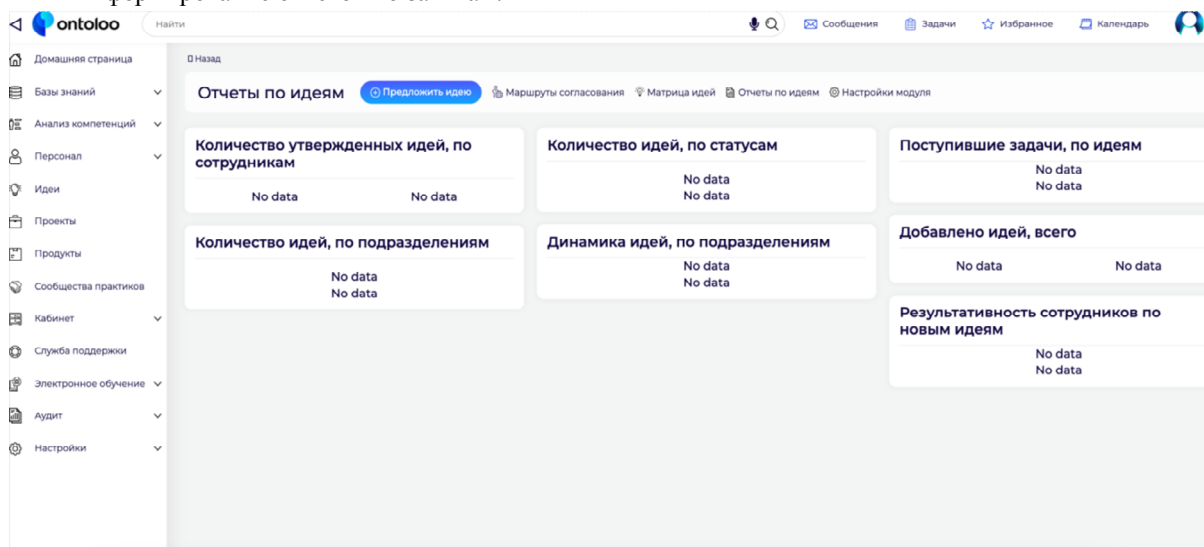
- автоматизированное предоставление сотрудникам возможности ввода в базу знаний извлеченных (полученных) в процессе реализации проектов/этапов работ по проектам трёх типов ИУ: информационных, уроков успеха и уроков неудач;

- формирование карточки ИУ с привязкой к проекту/WBS проекта;
- настройку процессов согласования и утверждения ИУ;
- реализацию процесса рассмотрения представленных ИУ (согласование, утверждение, назначение задачи, архивирование, удаление);
- полнотекстовый поиск по ИУ;
- автоматизированное предоставление сотрудникам ИУ по проектам;
- предоставление контактных сведений об авторе ИУ;
- настройку прав доступа сотрудников к ИУ.



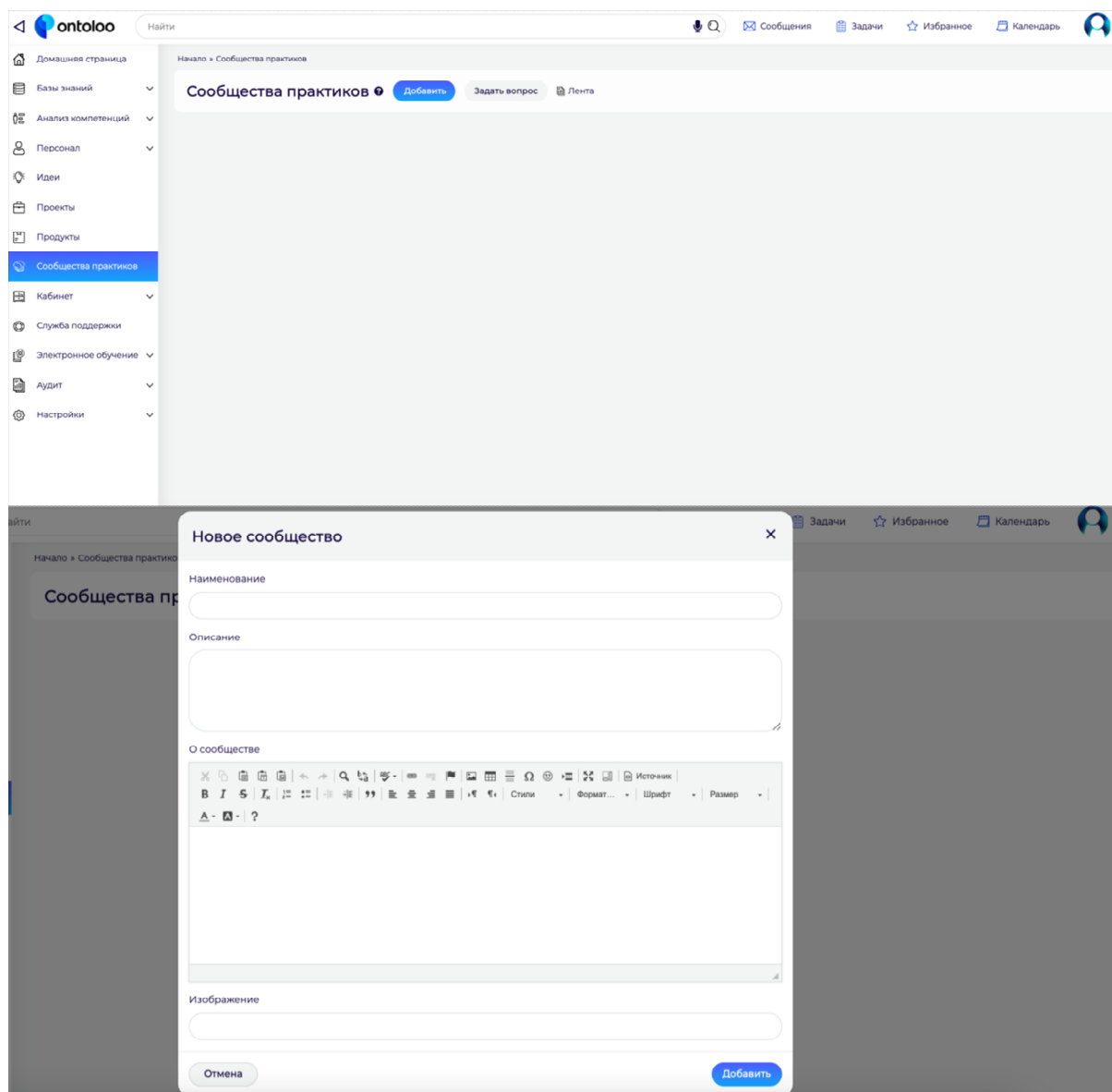
1.3.6 Модуль управления идеями обеспечивает:

- автоматизированное предоставление сотрудникам ввода новых идей по существующим/ожидаемым проблемам;
- настройку процессов согласования и утверждения заявок с новыми идеями;
- реализацию процессов рассмотрения поданных заявок (согласование, утверждение, назначение задачи, архивирование, удаление);
- предоставление контактных сведений об авторе идеи;
- ранжирование идей (по влиянию на ключевые KPI компании и трудозатратам на реализацию)
- полнотекстовый поиск по параметрам;
- настройку прав доступа сотрудников к карточкам идей;
- формирование отчетов по заявкам.



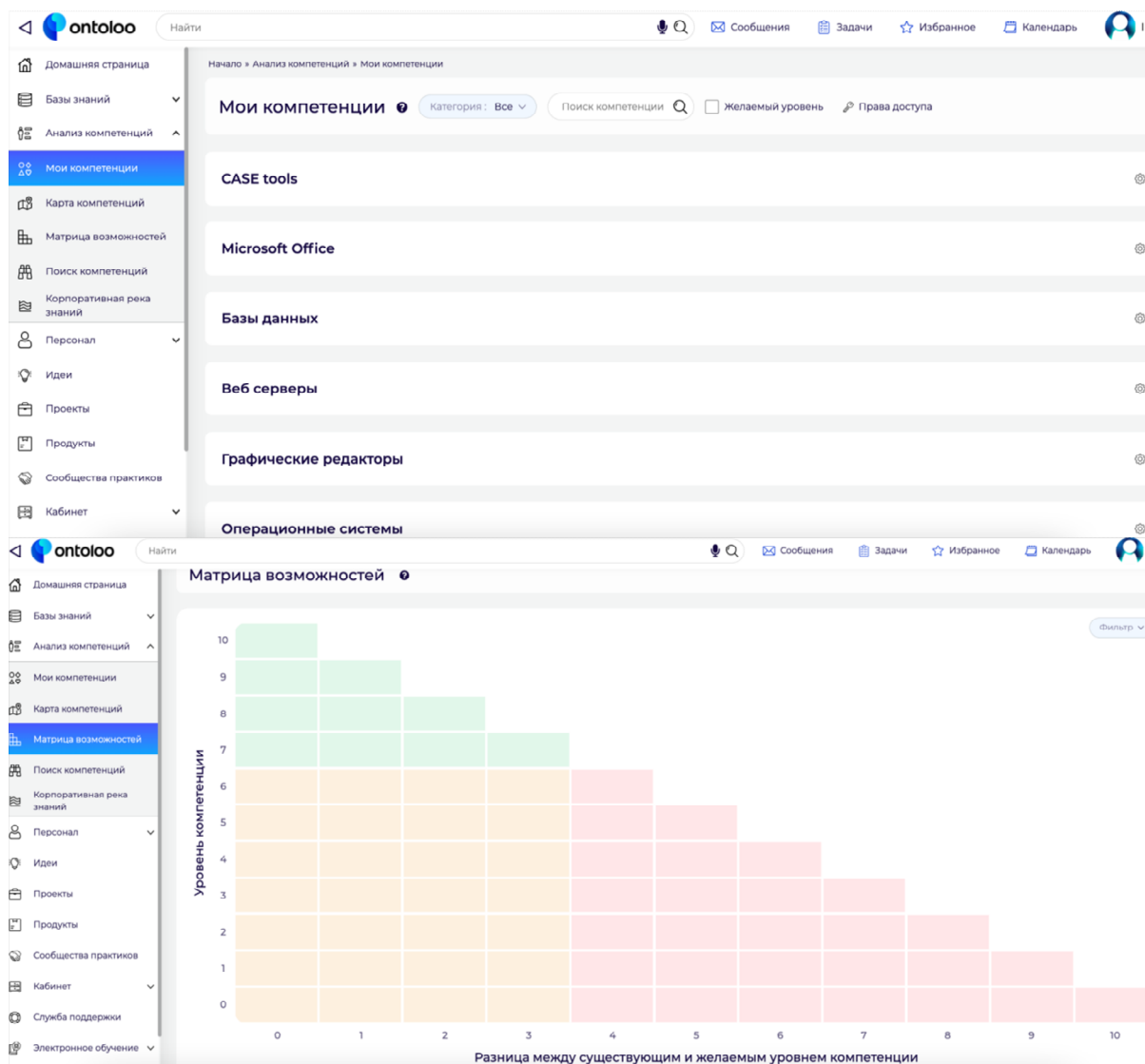
1.3.7 Модуль организации сообществ специалистов-практиков обеспечивает:

- создание сообществ;
- модерацию сообществ;
- подписку на сообщества;
- формирование ленты сообщений;
- возможность обсуждения вопросов;
- формирование рейтинга сообществ;
- возможность задать вопросы экспертам.



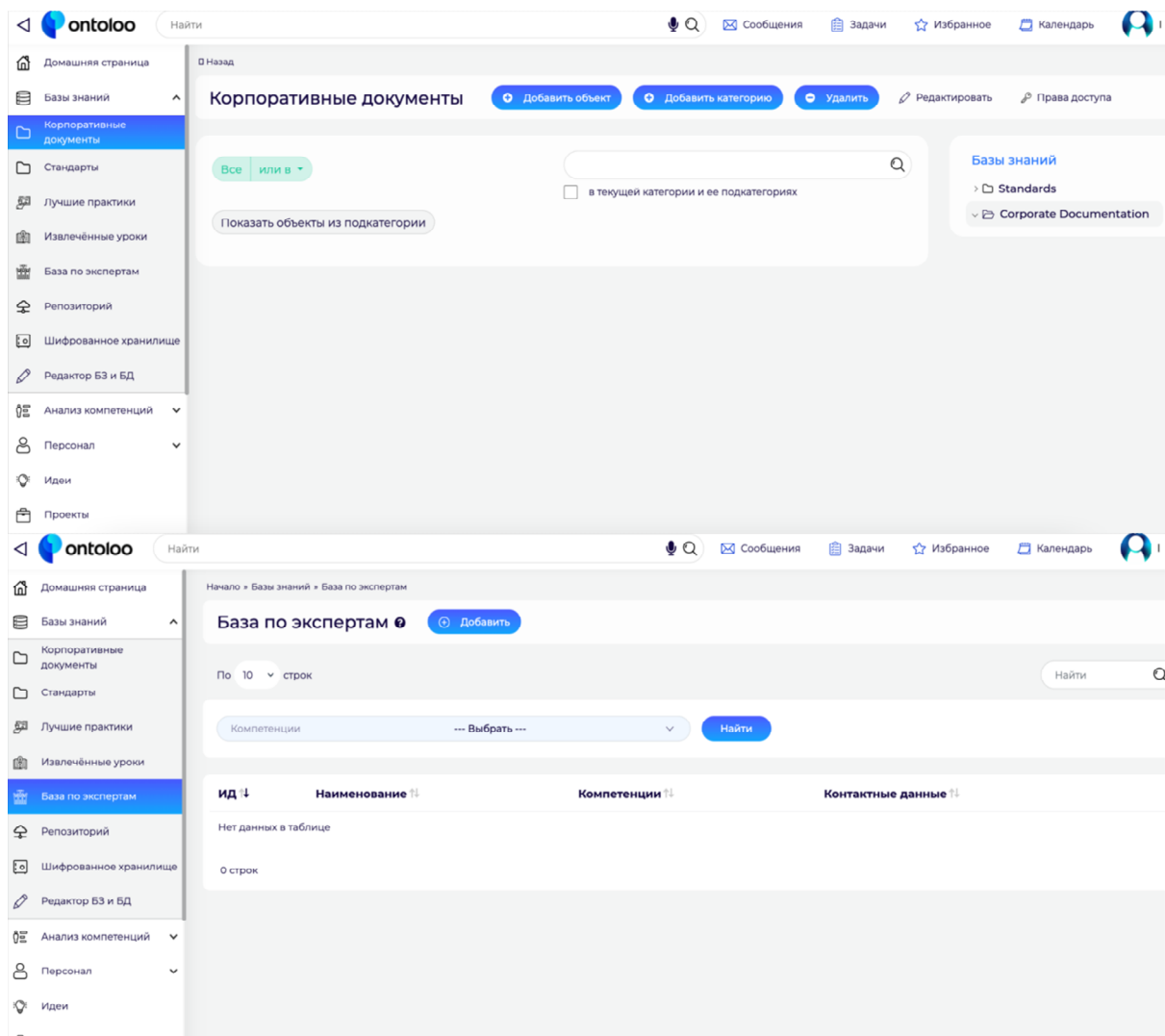
1.3.8 Модуль самооценки уровня компетенций сотрудников обеспечивает:

- составление карт уровня компетенций и потребности в обучении для каждого сотрудника;
- возможность формирования каталога областей знаний;
- интеграцию с карточкой сотрудника.



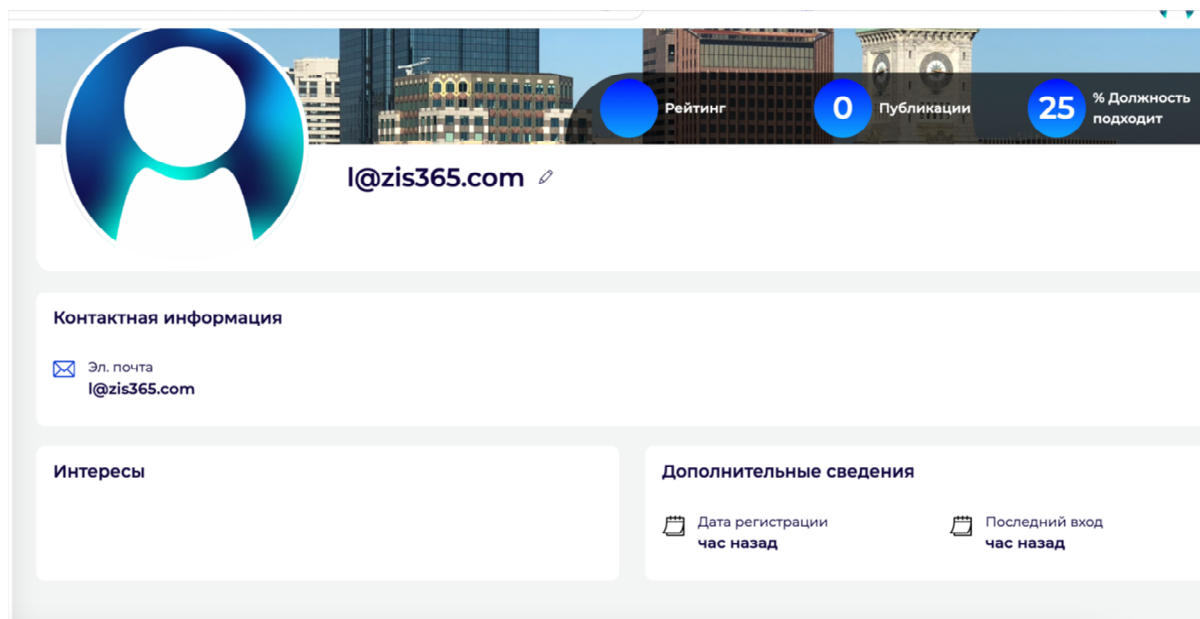
1.3.9 Модуль формирования корпоративных баз данных (БД), баз знаний (БЗ), базы по экспертам и репозитория обеспечивает возможность формирования:

- БД по корпоративным правилам и регламентам;
 - БД по стандартам;
 - БД по экспертам (в т.ч. и внешним);
 - БЗ по продуктам;
 - БЗ по проектам;
 - БЗ лучших практик;
 - БЗ извлечённых уроков;
 - Репозитория;
 - FAQ;
 - рейтинга востребованности документов и авторов;
 - рейтинга востребованности материалов подразделений;
- Также обеспечивает:
- полнотекстовый поиск по вышеперечисленным материалам;
 - настройку персонифицированного доступа сотрудников к корпоративной информации.



1.3.10 Модуль формирования профиля сотрудника обеспечивает:

- возможность создания личного профиля каждому сотруднику (фото, должность, контакты, область деятельности, компетенции, достижения, членство в CoPs, хобби и т.п.);
- возможность каждому сотруднику создавать и обновлять личную wiki-страницу в корпоративной сети.



1.3.11 Модуль формирования справочника сотрудников обеспечивает:

- создание среды, в которой сотрудники могли бы легко находить людей, обладающих нужными знаниями;
- формирования фото-галереи сотрудников с возможностью перехода к профайлу пользователя;
- полнотекстовый поиск по справочнику и поиск по атрибутам, например, «показать «ветеранов» компании», «показать новых сотрудников», «показать сотрудников, у которых приближается день рождения», по хобби и т.п.

1.3.12 Модуль формирования и визуализации структуры компании обеспечивает:

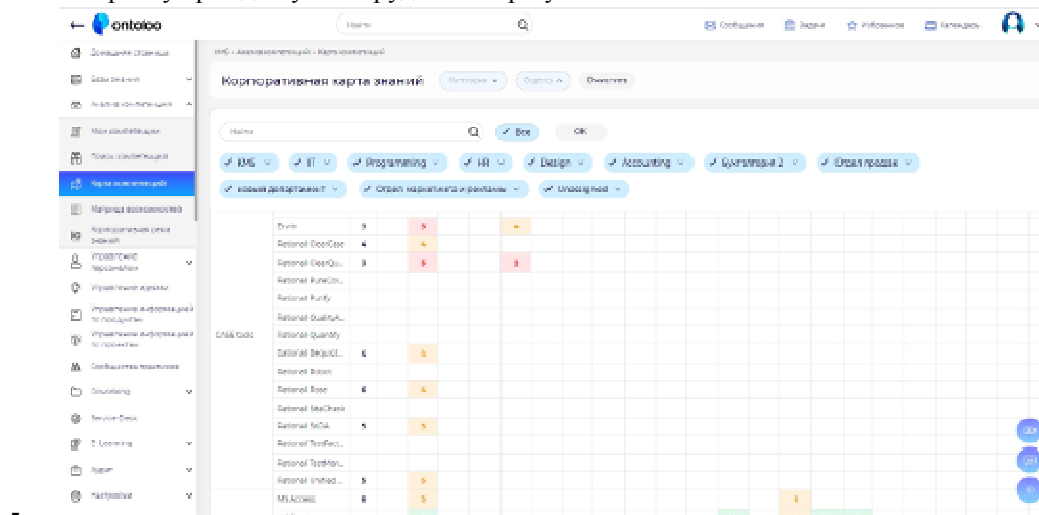
- формирования из справочника сотрудников интерактивной многоуровневой структуры компании по технологии drag&drop, с возможностью перехода к профайлу пользователя;
- визуализацию структуры компании с возможностью её редактирования.

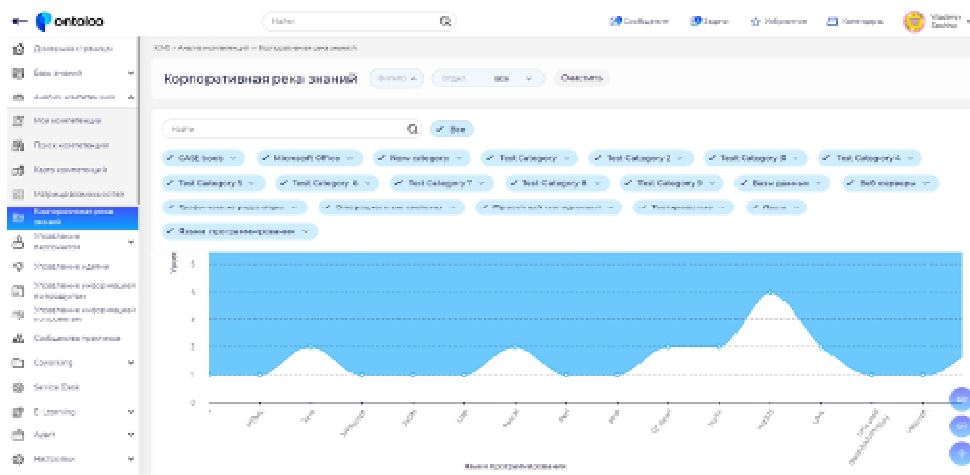
1.3.13 Модуль анализа социальных связей сотрудников обеспечивает:

- визуализацию данных из социальных сетей, например, из системных журналов корпоративной электронной почты;
- анализ данных из социальных сетей (K-cores – анализ) для выявления неформальных лидеров рабочих групп, аутсайдеров социализации, изменений в социальных связях и т.п.

1.3..14 Модуль визуализации уровней компетенций сотрудников и организации в целом обеспечивает:

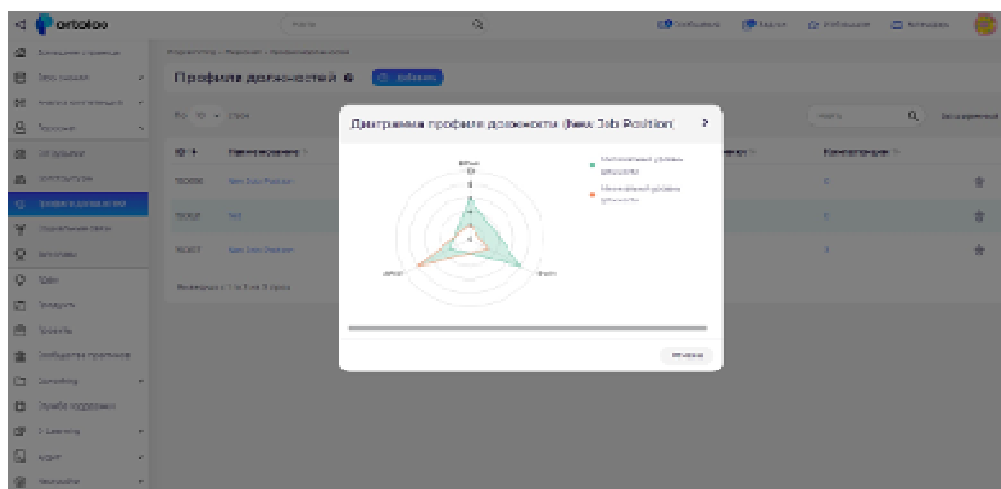
- автоматическое формирование корпоративной карты знаний;
- просмотр корпоративной карты знаний;
- поиск по параметрам;
- визуализацию компетенций компании;
- возможность проведения анализа компетенций внутри компании, выявления сильных и слабых сторон;
- оперативно находить сотрудников, обладающих требуемым уровнем компетенции;
- проведение сравнительной оценки компетенций сотрудников и подразделений в соотношении с другими подразделениями организации;
- настройку прав доступа сотрудников к результатам поиска.





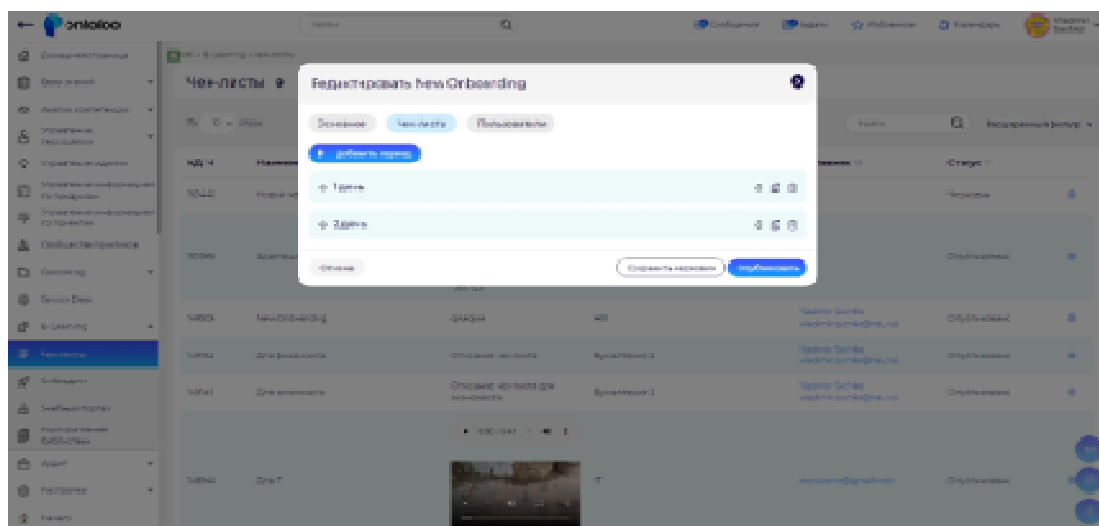
1.3.15 Модуль управления обучением сотрудников обеспечивает:

- автоматическое формирование сведений о потребностях в обучении сотрудников;
- профилирование должностей;
- выявление потенциальных областей по внутреннему обмену знаниями;
- на базе интегрированного в систему модуля open source LMS Moodle проводить обучение, повышение квалификации и тестирование сотрудников.



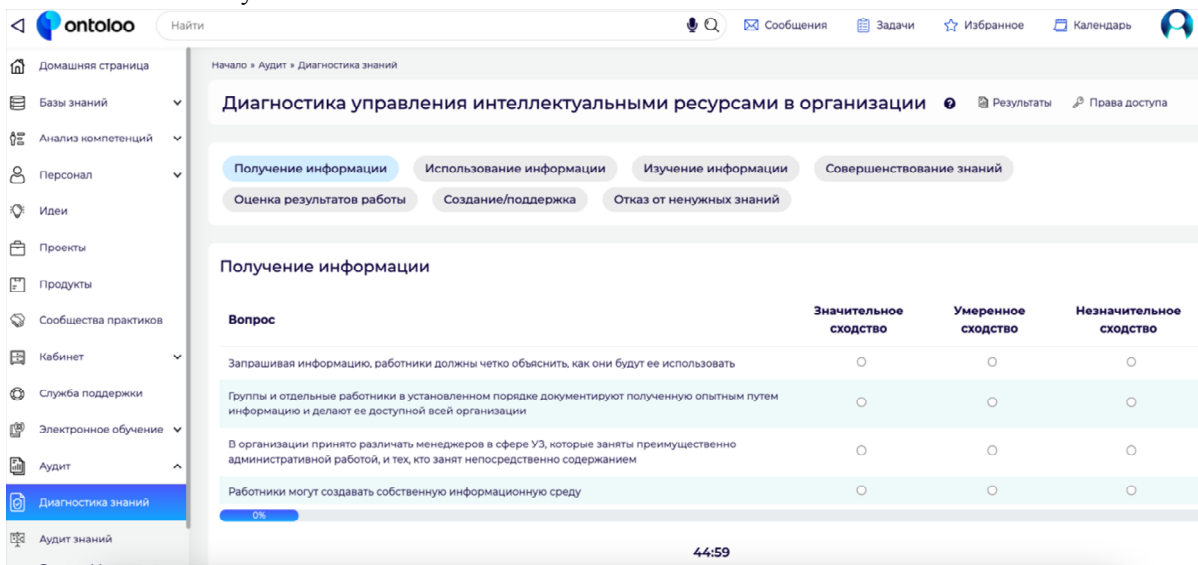
1.3.16 Модуль онбординга обеспечивает:

- возможность формирования сценария онбординга;
- возможность назначения наставника;
- возможность интеграции с корпоративными документами и НСИ;
- регулярную обратную связь.



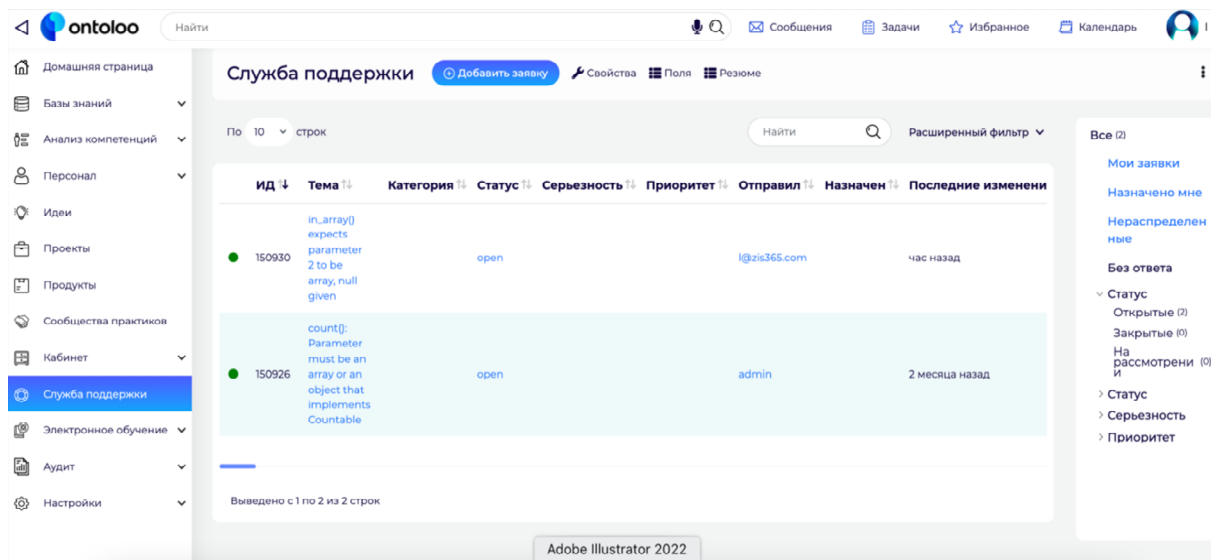
1.3.17 Модуль диагностики управления интеллектуальными ресурсами в организации обеспечивает проведение оценки управления по следующим процессам:

- получение информации;
- использование информации;
- изучение информации;
- совершенствование знаний на основе полученной информации;
- оценка результатов работы;
- создание/поддержка;
- отказ от ненужных знаний.



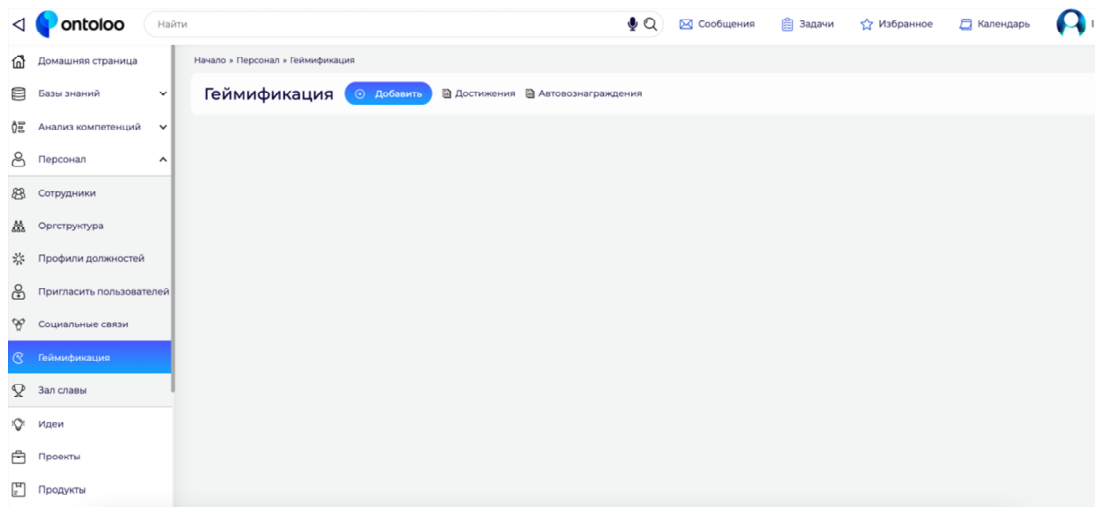
1.3.18 Модуль Служба Поддержки обеспечивает:

- возможность создания тикетов (интранет/экстранет);
- работу с тикетами;
- анализ выполнения;
- рейтинг агентов;
- анализ клиентов;
- формирование отчетов;
- возможность создания баз знаний службы поддержки;
- омниканальность;
- настройку прав доступа сотрудников к модулю.



1.3.19 Модуль геймификации обеспечивает:

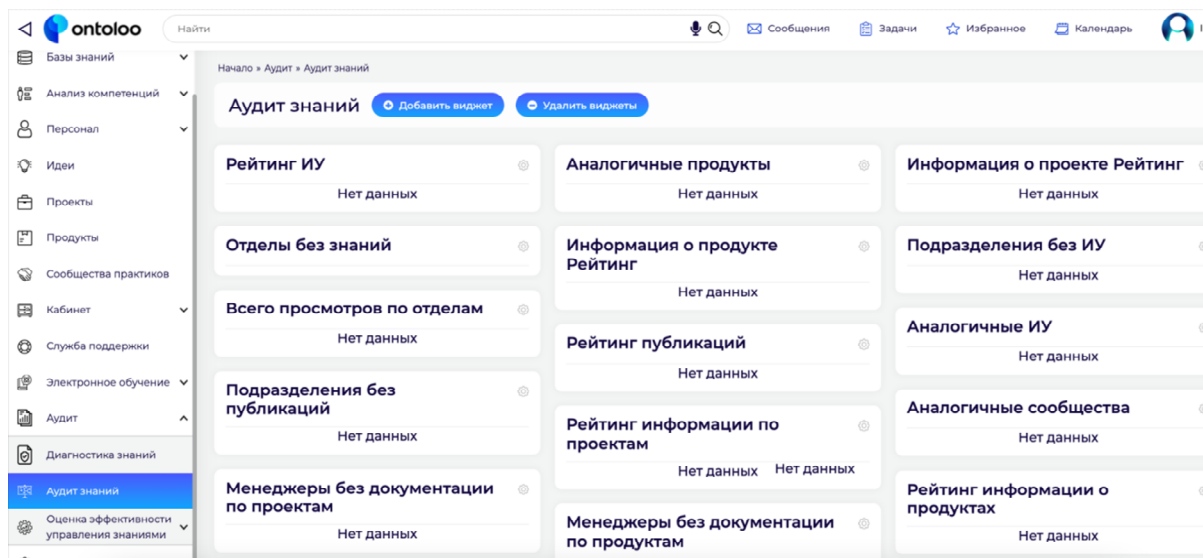
- настройку регламентированных правил;
- настройку достижений;
- настройку вознаграждений;
- настройку триггеров;
- настройку игр/соревнований;
- отображать результаты: очки / бэджи / рейтинговую таблицу.



1.3.20 Модуль по аудиту знаний обеспечивает:

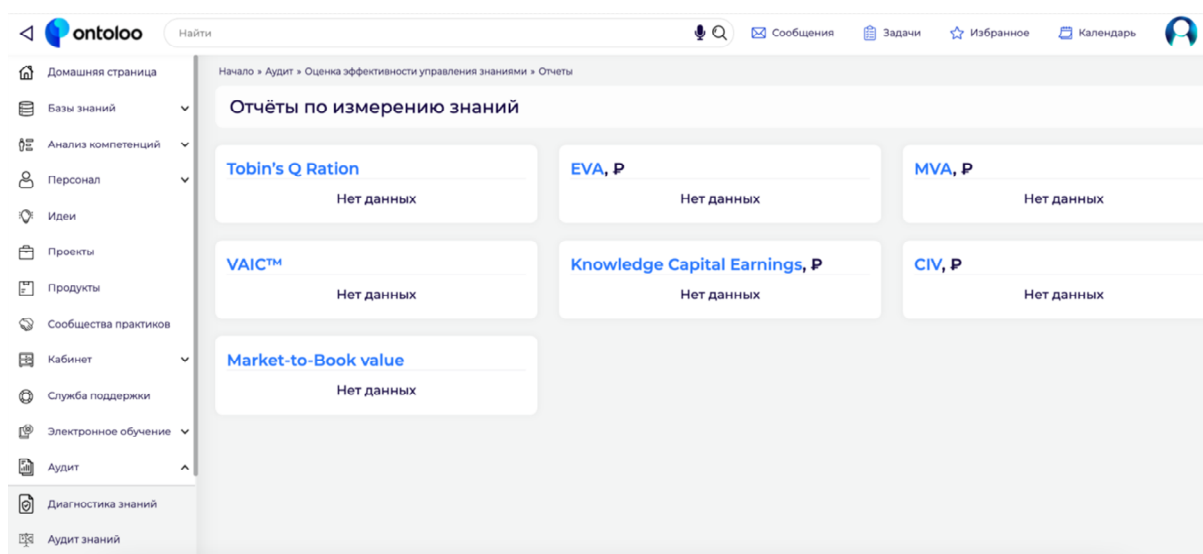
- возможность проведения анализа рисков утраты знаний;
- возможность проведения анализа избыточности знаний внутри организации;
- идентификацию потребности в приобретении новых знаний;
- идентификацию лучших и худших сотрудников и подразделений по созданию и использованию знаний;
- выявление сотрудников с уникальными знаниями;
- выявление сотрудников в подразделениях с наименьшим уровнем компетенций;
- формирование списков потенциальных наставников/коучей и учеников внутри организации по различным областям знаний;
- мониторинг динамики экспертов в организации по областям знаний;

- мониторинг динамики социальных связей сотрудников;
- идентификацию подразделений или отдельных сотрудников, которые делятся наиболее востребованными в организации знаниями;
- идентификацию подразделений и отдельных сотрудников с наилучшим и наихудшим соотношением предложенных и утвержденных идей;
- мониторинг эффективности управления знаниями в организации;
- идентификацию знаний для архивации или удаления;
- настройку прав доступа сотрудников к модулю.



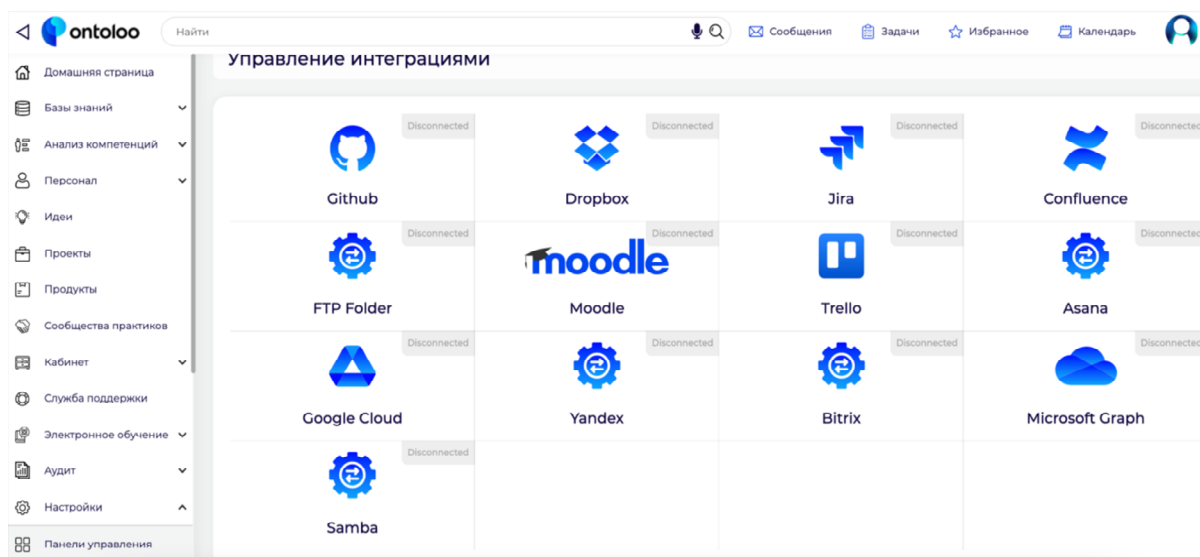
1.3.21 Модуль оценки эффективности управлением знаниями в организации обеспечивает:

- выбор метода оценки интеллектуального капитала;
- выбор приоритетных МЗ/ИК-показателей;
- формирование отчётов;
- настройку прав доступа сотрудников к данной информации.



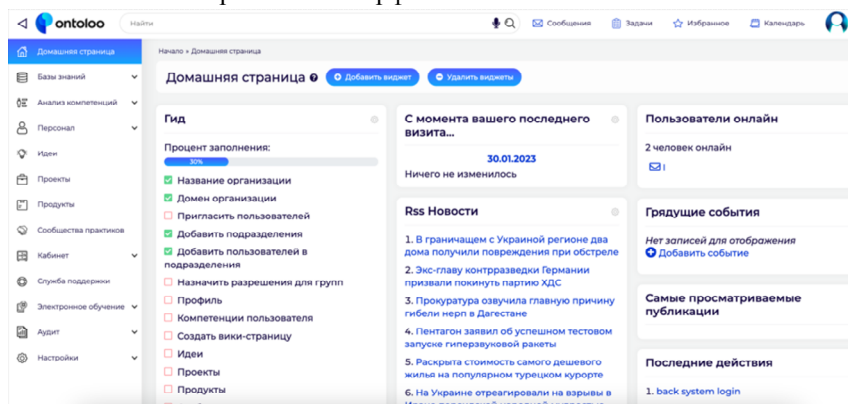
1.3.22 Модуль интеграции с корпоративными и внешними информационными системами, приложениями и различными видами источников данных обеспечивает:

- возможность интеграции с Яндекс.Диск, Bitrix, AD, Slack, Jira, Confluence, Trello, Asana, MS SharePoint and OneDrive in Office 365, GitHub, Google Cloud, FTP folder, Dropbox, Moodle и др.



1.3.23 Модуль персонифицированной настройки интерфейса портала обеспечивает:

- возможность персонифицированной настройки меню корпоративного портала;
- возможность персонифицированной настройки наполнения домашней страницы корпоративного портала;
- возможность выбора языка интерфейса.



Все вышеуказанные модули взаимосвязаны между собой и интегрированы в корпоративный портал – центр знаний.

Корпоративный портал – центр знаний, разработан на базе open source Tiki Wiki CMS с полным набором функций продвинутых CMS: надежный вики-движок, новостные статьи, форумы, информационные бюллетени, блоги, галереи файлов и изображений, каталог ссылок, опросы и викторины, календарь, карты, RSS-каналы, система категорий, теги, продвинутый движок создания тем (Smarty), электронные таблицы, слайд-шоу, рисование, живая поддержка, обмен сообщениями между пользователями, генератор меню, продвинутая многоуровневая система прав доступа для пользователей и групп, поддержка двухфакторной и внешней аутентификации, и многое, многое другое.

2. НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Назначение Системы

Комплексная интеллектуальная система непрерывного управления знаниями «ONTOLOO» (далее Ontoloo или система) нацелена на повышение капитализации, конкурентоспособности, экономической эффективности и продуктивности деятельности организации за счет наращивания интеллектуального капитала организации на основе системного управления процессами создания, накопления, распространения, изучения и применения знаний.

Внедрение корпоративной системы управления знаниями рекомендовано стандартами ISO 9001 и ISO 30401 и является одним из ключевых направлений для компаний в эпоху цифровой трансформации и экономики знаний.

В соответствии с требованиями национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «организация должна определить знания, необходимые для функционирования ее процессов и для достижения соответствия продукции и услуг. Знания должны поддерживаться и быть доступными в необходимом объеме. При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций организация должна оценивать текущий уровень знаний и определять, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям». Т.е. любая организация, желающая пройти сертификацию по ISO 9001 должна осуществлять менеджмент знаний, поддерживаемых организацией, для обеспечения функционирования ее процессов и достижения соответствия продукции и услуг.

В соответствии с национальным стандартом ГОСТ Р ИСО 30401-2020, который идентичен международному стандарту ИСО 30401:2018 «Системы менеджмента знаний. Основные требования» (ISO 30401:2018 «Knowledge management systems — Requirements», IDT) «для поддержки целей системы менеджмента знаний, организация должна продемонстрировать, что система менеджмента знаний охватывает нижеуказанные направления деятельности для эффективного менеджмента знаний на всех этапах их развития через систематическую деятельность и поведение:

- 1) получение новых знаний: средства обеспечения организации знаниями, которые ранее были ей неизвестны или недоступны внутри организации.
- 2) применение существующих знаний: средства повышения эффективности знаний, объединение существующих актуальных знаний организации с целью совершенствования деятельности и принятия решений.
- 3) сохранение существующих знаний: средства защиты организации от рисков утраты знаний.
- 4) работа с устаревшими или недостоверными знаниями: средства защиты организации от совершения ошибок или неэффективной работы в результате использования знаний, не подходящих для существующей среды организации».

Реализация системы нужна предприятиям, имеющим долгосрочную стратегию развития бизнеса, заинтересованным в ускорении темпов реализации инноваций в компании, осознающим важность управления рисками утраты критически важных знаний.

Актуальные мотивы внедрения системы управления знаниями (СУЗ) в организациях:

- 1) работники компании тратят слишком много времени на поиск необходимой информации;
- 2) текучесть кадров снижает конкурентоспособность компании;
- 3) совершение сотрудниками дорогостоящих для компании ошибок из-за недостаточной информированности и игнорирования предыдущего опыта;
- 4) низкая практическая значимость имеющихся знаний в силу их устаревания;
- 5) ценная информация рассредоточена в огромном количестве документов и данных, доступ к которым затруднен;
- 6) опыт ведущих и наиболее квалифицированных сотрудников используется только ими самими;
- 7) требования соответствия стандартам ISO/ГОСТ;
- 8) необходимость оптимизации и повышения эффективности бизнес-процессов на местах.

В мире пятью главными задачами на ближайшую перспективу компании считают выявление и распространение экспертных знаний (53 %), то же в отношении «лучших практик» (48 %), создание и развитие профессиональных сообществ (42 %), практики извлечения уроков (38 %) и встречи для обмена знаниями — семинары, вебинары (35 %).

Данные статистических исследований международных консалтинговых компаний (KPMG, Delphi Consulting Group, IDC, Gartner):

- 30% времени сотрудников тратится на поиски необходимой информации,
- 15% времени тратится на расспросы коллег подчас о совершенно элементарных вещах,
- 20% времени тратится на согласование и утверждение документов;
- 10% времени тратится на передачу документов между подразделениями,
- до 20 раз копируется каждый внутренний документ,
- 6% всех бумажных документов безвозвратно теряется;
- более 70% знаний сотрудника при его увольнении для компании теряется.

В среднем сотрудник тратит 5,3 часа в неделю на ожидание помощи или информации от коллег. За это время сотрудники либо воссоздают существующий опыт своих коллег, либо просто откладывают выполнение рассматриваемой работы. Задержки из-за нераспределенных знаний сильно влияют на графики проекта. 66 процентов всех таких задержек будут длиться до одной недели, а 12 процентов - месяц и более.

- 81% сотрудников сообщают, что испытывают разочарование, когда не могут получить информацию, необходимую им для работы.
- 85% сотрудников согласны с тем, что сохранение и обмен уникальными знаниями на рабочем месте имеет решающее значение для повышения производительности.
- 81% сотрудников заявляют, что знания, полученные в результате практического опыта, труднее всего заменить, если они утеряны.

В компаниях с более высокой текучестью кадров сотрудники на 65 % чаще заявляли, что «очень сложно» или «почти невозможно» «получить информацию, необходимую для хорошего выполнения своей работы».

В то время как в среднем новый сотрудник проходит формальное обучение в течение 2,5 месяцев, сотруднику может потребоваться до 6 месяцев, чтобы фактически освоиться в новой роли. Эти сотрудники часто до 3,5 месяцев самостоятельно изучают детали своей работы, ищут информацию и непреднамеренно копируют работу.

Ontoloo - это уникальная комплексная система All-in-One, цифровая интеллектуальная платформа для непрерывного управления знаниями организации (в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 30401-2020), интегрированная с существующими корпоративными информационными системами, реализованная в виде корпоративного портала - центра знаний со строгим контролем конфиденциальности и информационной безопасности, которая позволяет:

- 1) создавать, выявлять, накапливать, распространять, применять и анализировать имеющиеся в компании знания;
- 2) получать полное представление о знаниях и опыте своих сотрудников;
- 3) выявлять сотрудников, которые играют роль связующих звеньев в передаче/обмене знаниями;
- 4) выявлять какие компетенции необходимо усилить, а какие - находятся под угрозой утраты;
- 5) систематизировать имеющиеся знания таким образом, чтобы все пользователи могли легко применять их;
- 6) обеспечивать оперативное решение производственных задач путем кратчайшего вывода сотрудников на конечную нужную информацию и/или экспертов, сведущих в данной конкретной проблеме;
- 7) формировать предложения по дополнительному мотивированию и стимулированию сотрудников - за создание, обмен знаниями и их использование;
- 8) осуществлять систематический анализ формализованных знаний и обеспечивать обновление знаний;
- 9) обеспечивать использование новых знаний в бизнес-процессах;
- 10) контролировать и обеспечивать управление вышеперечисленными процессами.

2.2 Условия применения «ONTOLOO»

Для корректной работы с сервисом необходима следующая конфигурация автоматизированного рабочего места пользователя:

- Windows

Требования к системе:

Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 или более поздней версии.

Процессор Intel Pentium 4 или более поздней версии с поддержкой SSE3.

- macOS

Требования к системе:

macOS High Sierra 10.13 или более поздней версии.

- Linux

Требования к системе:

Ubuntu 18.04 (64-разрядная версия) или более поздней версии, Debian 10 или более поздней версии, openSUSE 15.2 или более поздней версии, Fedora Linux 32 или более поздней версии.

- Процессор Intel Pentium 4 или более поздней версии с поддержкой SSE3.

Поддерживаемые веб-браузеры:

- Яндекс. Браузер
- Internet Explorer.
- Microsoft Edge (на базе Chromium версии 104+)
- Mozilla Firefox.
- Google Chrome (в том числе Chromium-Gost. На базе Chromium версии 104+)
- Apple Safari.
- Opera.

Рекомендованные настройки безопасности веб-браузеров:

- Cookies
- Pop-ups (new windows/tabs)
- Javascript
- AJAX
- DHTML

3. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

Для начала работы пользователь должен пройти процедуру регистрации. Регистрация пользователя выполняется посредством электронной почты. Регистрация новых пользователя выполняется посредством направления приглашения на электронную почту пользователя администратором системы. После введения электронной почты данные с доступом приходят на указанный почтовый адрес. После этого пользователю будет доступен весь функционал системы.

Настройка и установка ПО «ONTOLOO», Заказчиком осуществляется после получения лицензионного дистрибутива ONTOLOO на сервере внутренней инфраструктуры, в соответствии с документом «Инструкция по установке экземпляра программного обеспечения «Комплексная интеллектуальная система непрерывного управления знаниями «ONTOLOO». После установки, web-сервер ONTOLOO будет доступен по адресу: <http://XX.XXX.XX.XX/> где вместо символов «X», необходимо ввести фактический адрес web-сервера (за справкой рекомендуется обратиться к администратору web-сервера). Резервные копии базы данных и web-приложения создаются и восстанавливаются с помощью специального ПО, принятого в организации Заказчика. ПО резервирования и логирования настраивается заблаговременно силами персонала Заказчика.

4. ОПИСАНИЕ РАБОТЫ

4.1 Установка и настройка ПО

Действия по настройке и установке «ONTOLOO», Заказчику выполнять не требуется, поскольку жизненный цикл системы предполагает однократную настройку системы на сервере Заказчика. Для входа в ONTOLOO пользователю необходимо запустить на своем компьютере веб-браузер, и затем в адресной строке браузера указать адрес web-сервера ONTOLOO: <http://XX.XXX.XX.XX/>, где вместо символов «X», ввести фактический адрес web-сервера (за справкой рекомендуется обратиться к администратору web-сервера). На экране отобразится системное приглашение для входа в систему ONTOLOO.

Регистрация новых пользователей выполняется администратором системы посредством направления приглашения на электронную почту пользователя. Предварительно, администратору в разделе меню системы «Настройки -> Общие» необходимо настроить подключение к почтовому серверу для рассылки уведомлений. После введения электронной почты данные с доступом приходят на указанный почтовый адрес.

После этого пользователю будет доступен весь функционал системы.

4.2 Установка обновлений

Обновление «ONTOLOO» производится автоматически (по мере необходимости) и при наличии доступа инфраструктуры Заказчика к сети Интернет. В ряде случаев обновление может производиться локально, по договоренности с Заказчиком.

4.3 Штатное функционирование «ONTOLOO»

Система «ONTOLOO» реализована в клиент-серверной архитектуре и взаимодействует с конечным пользователем (с помощью frontend) через браузер на базе Chromium (Chrome, Yandex Browser, Microsoft Edge) или Mozilla Firefox. Серверная (backend) часть «ONTOLOO» работают на web-сервере Nginx.

Серверная часть «ONTOLOO» функционирует полностью автономно.

4.4 Резервное копирование и восстановление данных

Резервное копирование производится согласно регламенту, принятому в организации Заказчика, либо настраивается заблаговременно, по договоренности, сотрудниками Исполнителя.

Восстановление ПО «ONTOLOO» из резервной копии (при необходимости) осуществляется Заказчиком самостоятельно согласно регламенту, принятому в организации Заказчика. В ряде случаев восстановление может производиться персоналом Исполнителя удаленно.

4.5 Проведение диагностики

При эксплуатации системы «ONTOLOO» может производиться удаленная или очная диагностика ПО персоналом Исполнителя. Самостоятельная диагностика ПО «ONTOLOO» Заказчиком невозможна, так как требует глубоких знаний ПО «ONTOLOO» на уровне кода.

5. Аварийные ситуации

Информацию об аварийных ситуациях Исполнитель узнает через:

- Обращения Заказчика
- Средств удаленного мониторинга (применение и настройка производится по договоренности с Заказчиком, силами персонала Исполнителя)

При ошибках в работе аппаратных средств или смежных систем, восстановление функций ПО возлагается на персонал Заказчика.

6. Эксплуатация системы

6.1 Подготовка к работе

Для входа в ONTOLOO пользователю необходимо запустить на своем компьютере веб-браузер, и затем в адресной строке браузера указать адрес web-сервера ONTOLOO: <https://XX.XXX.XX.XX/>, где вместо символов «X», ввести фактический адрес web-сервера (за справкой рекомендуется обратиться к администратору web-сервера). На экране отобразится системное приглашение для входа в систему ONTOLOO. Для входа в систему пользователю необходимо ввести свои логин и пароль в соответствующие поля формы.

Регистрация новых пользователя выполняется посредством направления администратором системы приглашения на электронную почту пользователя. После введения электронной почты данные с доступом приходят на указанный почтовый адрес.

6.2 Завершение работы системы

Для завершения работы пользователь должен выйти из своего Личного Кабинета ONTOLOO («разлогиниться»), выбрав элемент меню «Выйти».

