

АНО «ГОРЬКИЙ ТЕХ»

**ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ
ХАРАКТЕРИСТИК ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИЯ
ДЛЯ УСТАНОВКИ И ЭКСПЛУАТАЦИИ**

«Корпоративный электронный помощник (КЭП)»

Версия 1.0

ГОСТ 19.502-78

ГОСТ 34.601-90

Нижний Новгород

2025

Оглавление

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	3
1.1. Назначение программного обеспечения.....	3
1.2. Область применения	3
1.3. Уровень квалификации пользователей	3
2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ	4
2.1. Основные функции системы	4
2.2. Работа с обращениями граждан	4
2.3. Интеллектуальные возможности.....	4
2.4. Интеграция с внешними системами	5
2.5. Административные функции	5
3. ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ	6
3.1. Производительность.....	6
3.2. Надежность.....	6
3.3. Безопасность	6

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Назначение программного обеспечения

Система «Корпоративный электронный помощник (КЭП)» представляет собой многопользовательскую информационно-телекоммуникационную систему обработки и передачи информации с различным уровнем доступа пользователей. Система предназначена для автоматизированного предоставления справочных и консультационных услуг на основе произвольных датасетов.

1.2. Область применения

Система применяется в следующих областях:

- государственные и муниципальные учреждения;
- многофункциональные центры предоставления государственных услуг (МФЦ);
- органы социальной защиты населения;
- центры поддержки предпринимательства и бизнес-инкубаторы;
- информационные порталы государственных услуг;
- call-центры органов власти.

1.3. Уровень квалификации пользователей

Система не требует специальной подготовки от конечных пользователей. Для работы достаточно базовых навыков использования мессенджеров или

веб-браузера. Администраторы должны обладать знаниями в области администрирования Linux-серверов и контейнеризации Docker.

2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

2.1. Основные функции системы

Система «Корпоративный электронный помощник (КЭП)» обеспечивает выполнение следующих основных функций:

- прием и обработка запросов пользователей на естественном языке;
- семантический поиск релевантных мер поддержки в базе знаний;
- предоставление пошаговых инструкций по получению мер поддержки;
- формирование аналитических отчетов по обращениям;
- интеграция с внешними информационными системами.

2.2. Работа с обращениями граждан

Система обрабатывает текстовые обращения через Telegram-бот, веб-интерфейс и платформу МАХ. Каждое обращение анализируется с помощью технологий NLP для определения намерения пользователя. На основе анализа система осуществляет поиск в векторной базе данных с использованием технологии RAG для формирования точных ответов.

2.3. Интеллектуальные возможности

- понимание естественного языка и обработка сложных запросов;
- уточнение неполных или неоднозначных запросов через диалог;

— выявление типовых вопросов и автоматизация ответов.

2.4. Интеграция с внешними системами

— Telegram Bot API для работы через мессенджер;

— Платформа МАХ;

— Базы данных мер поддержки для актуализации информации;

— Системы аналитики для передачи статистики;

2.5. Административные функции

— управление базой знаний о мерах поддержки;

— настройка параметров AI-моделей;

— мониторинг системы и загрузки компонентов;

— просмотр логов обращений и ответов;

— формирование аналитических отчетов;

— управление пользователями и правами доступа.

3. ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

3.1. Производительность

- обработка до 1000 одновременных сессий;
- время отклика на запрос не более 10 секунд;
- пропускная способность до 100 запросов в секунду;
- время генерации ответа AI 5-8 секунды;
- поддержка горизонтального масштабирования.

3.2. Надежность

Коэффициент готовности системы не менее 99,5 процентов. Реализовано автоматическое восстановление после сбоев. Обеспечивается репликация данных. Выполняется ежедневное резервное копирование с хранением копий за последние 30 дней. Мониторинг состояния компонентов в режиме реального времени.

3.3. Безопасность

- шифрование данных при передаче TLS 1.3;
- шифрование данных при хранении AES-256;
- журналирование всех операций для аудита;
- защита от SQL-инъекций и XSS-атак.