

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ СЕРВИС «ЭРСТЕ БИЛЛИНГ ЦЕНТР»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Оглавление

АННОТАЦИЯ	3
1 Архитектура и Инфраструктура	4
1. Основные модули.....	4
2. Процессы жизненного цикла программного обеспечения.....	5
2.1. Контактная информация офиса разработки.....	5
2.2. Жизненный цикл ПО.....	5
2.3. Данные о процессе разработки ПО.....	6
3. Порядок технической поддержки ПО	7
3.1. Формирование заявки.....	7
3.2. Обработка заявки специалистом технической поддержки	7
3.3. Данные о процессе поддержки ПО.....	7
4. Требования к персоналу	9
4.1. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	9
4.2. Уровень подготовки пользователя.....	9

АННОТАЦИЯ

Информационно-технологический сервис «Эрсте Биллинг Центр» - это онлайн-сервис для ЭВМ, созданный с целью хранения, контроля, учета и обработки данных индивидуальных приборов учета - распределителей затрат тепловой энергии. Специализируется на хранении, обработке собираемых данных, автоматизации процесса контроля работы распределителей, автоматизации произведения расчетов: автоматической конвертации условных единиц распределителей в Гкал и денежные единицы согласно утвержденным Правительством тарифам, с возможностью формирования отчетов установленных форм, а также с возможностью создания учетных записей пользователей (Управляющих компаний и их сотрудников), с индивидуальным набором прав доступа.

1 АРХИТЕКТУРА И ИНФРАСТРУКТУРА

Информационно-технологический сервис «Эрсте Биллинг Центр» реализован в клиент-серверной архитектуре и взаимодействует с конечным пользователем через браузер на базе Chromium (Chrome, YandexBrowser, MicrosoftEdge) или MozillaFirefox. Клиентская часть информационно-технологический сервис «Эрсте Биллинг Центр» загружается в браузере и может быть использована на любых устройствах, где возможна установка Chrome или Mozilla Firefox.

1. ОСНОВНЫЕ МОДУЛИ

ПО состоит из следующих компонентов:

- Пользовательский интерфейс. Исполняется на АРМ Заказчика в его штатном Интернет-браузере.
- Серверная часть. Отвечает за хранение и изменение данных, проведение расчетов и выполнение бизнес-логики, а также авторизацию пользователей. Имеет собственную БД для хранения текущих рабочих данных и логов.

2. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

2.1. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОФИСА РАЗРАБОТКИ

Адрес офисов разработки и технической поддержки:

195221, Город Санкт-Петербург, вн.тер. г. Муниципальный Округ Финляндский Округ, ул Ключевая, дом 30, литера А, офис 403

Телефон служб разработки и поддержки: +7 (812) 455-46-00

Электронная почта технической поддержки: office@erste-energy.ru

2.2. Жизненный цикл ПО

Жизненный цикл разработки ПО основан на ГОСТ 19.102-77 «Единая система программной документации», который устанавливает стадии разработки программ и программной документации для вычислительных машин, комплексов и систем независимо от их назначения и области применения.

1. Формирование требований к программному обеспечению

- 1.1.Обследование объекта и обоснование необходимости создания ПО
- 1.2.Формирование требований к элементам системы
- 1.3.Формирование требований к дизайн системе ПО
- 1.4.Формирование требований к среде разработки ПО
- 1.5.Предварительный анализ сроков по реализации ПО

2. Разработка технического задания

- 2.1.Разработка и утверждение технического задания на создание ПО
- 2.2.Определение рабочей группы, ответственной на разработку
- 2.3.Построение план-графика по отчетным встречам разработки ПО

3. Эскизный проект

- 3.1.Разработка предварительных проектных решений по системе и её частям
- 3.2.Разработка документации и комментирование кода

4. Рабочая документация

- 4.1.Разработка рабочей документации на ПО
- 4.2.Разработка API методов

5. Разработка и адаптация программ

- 5.1.Разработка методов, сервисов, программ
- 5.2.Настройка сетевой безопасности
- 5.3.Подготовка резервированной БД
- 5.4.Аудит ПО на предмет соответствия требованиям

6. Тестирование ПО

- 6.1.Тестирование безопасности
- 6.2.Функциональное тестирование

6.3.Тестирование производительности

6.4.Юзабилити тестирование

6.5.Подготовка отчета о тестировании

7. Ввод в эксплуатацию

7.1.Обучение персонала

7.2.Сбор обратной связи от персонала

8. Сопровождение ПО

1. Выполнение работ в соответствии с гарантийными обязательствами

2. Послегарантийное обслуживание

2.3. ДАННЫЕ О ПРОЦЕССЕ РАЗРАБОТКИ ПО

Данные о персонале, задействованном в процессе разработки, приведены в гл.4.

Возможные технические неисправности среды разработки исправляются в рабочее время одним из разработчиков или системным администратором офисов, по договоренности с руководителем. В нерабочее время неисправности устраняются системным администратором офисов.

3. ПОРЯДОК ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО

Контактная информация технической поддержки:

Телефон служб разработки и поддержки: +7 (812) 455-46-00

Электронная почта «хелпдеск» поддержки: exp@erste-energy.ru

Электронная почта для отзывов о продукте: office@erste-energy.ru

Время работы Пн.-Пт. 10:00 – 18:00

3.1. ФОРМИРОВАНИЕ ЗАЯВКИ

При поступлении обращения в каналы связи технической поддержки, на такое обращение заводится заявка в servicedesk (SD) - таким образом обращение фиксируется, ему присваивается порядковый номер и соответствующие признаки – атрибуты, для дальнейшей работы по обращению и анализу причин обращения.

3.2. ОБРАБОТКА ЗАЯВКИ СПЕЦИАЛИСТОМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

В процессе оформления заявки по обращению, специалисты заводят данные об авторе заявки, сути обращения автора заявки в техническую поддержку, наименование ресурсов, которые задействованы у заявителя. Определяет категорию обращения, и исходя из этого принимает решение о сроках выполнения заявки и её приоритетности.

Специалист технической поддержки выполняет работы по обращениям и инцидентам всеми доступными ему силами и средствами (собственные навыки, консультации с другими сотрудниками IT инфраструктуры, знания, получаемые из иных компетентных источников).

О ходе работ и способах решения проблемы, делает соответствующие примечания в комментарии. После выполнения работ по обращению и уточнения у заявителя, решена ли задача по обращению, заявка в SD переводится в статус «Готово» (после этого заявителю приходит запрос на «утверждение» закрытия заявки по обращению). Если заявитель подтверждает, заявка считается не «решённой», а «закрытой». Инцидент или обращение, так же после этого считается закрытым.

3.3. ДАННЫЕ О ПРОЦЕССЕ ПОДДЕРЖКИ ПО

Данные о персонале, задействованном в процессе поддержки, приведены в гл.4.

Возможные технические и программные неисправности на стороне Заказчика исправляются в рабочее время одним из специалистов поддержки. В сложных случаях привлекаются разработчики, по договоренности с руководителем.

Техническая поддержка обеспечивает реализацию исправлений и устранений проблем уже выявленных в ПО, а также пытается идентифицировать проблемы до возникновения инцидентов посредством наблюдения за компонентами

инфраструктуры и принятия корректирующих действий при обнаружении дефектов или ошибочных тенденций. Заблаговременно анализируют тенденции инцидентов. Уже случившиеся инциденты исследуются для того, чтобы определить не свидетельствуют ли они о наличии проблем, которые следует исправить, чтобы они не вызвали новые инциденты. Исследуются те инциденты, которые закрыты и не сопоставлены известным проблемам, на предмет наличия потенциальных проблем.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

4.1. ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ И МОДЕРНИЗАЦИЮ

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку, интеграцию и развитие Информационно-технологический сервис «Эрсте Биллинг Центр»:

- Знание функциональных возможностей информационной системы, архитектуры и программного кода серверной части и пользовательского интерфейса
- Знание функционала и настроек UNIX-совместимых систем
- Знание особенностей настройки ПО Информационно-технологический сервис «Эрсте Биллинг Центр» на ПК Заказчика и организаций-партнеров
- Знание СУБД
- Навыки редактирования программных модулей системы

4.2. УРОВЕНЬ ПОДГОТОВКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Пользователь Информационно-технологический сервис «Эрсте Биллинг Центр» должен иметь опыт работы с браузерами Google Chrome (или: Opera, Safari, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Android Browser, Samsung Internet).

Для работы с Информационно-технологический сервис «Эрсте Биллинг Центр» пользователю необходимо изучить руководство пользователя.