

Документация, содержащая информацию, необходимую для эксплуатации  
экземпляра программного обеспечения «Информационно-технологический  
сервис «Эрсте Биллинг Центр»

## **Руководство пользователя**

Санкт-Петербург, 2018г.

## **Оглавление**

<b>1 Назначение и условия применения .....</b>	<b>3</b>
1.1 Назначение и применение .....	3
1.2 Программные и аппаратные требования к оборудованию .....	4
<b>2. Состав и функционал системы.....</b>	<b>5</b>
2.1 Базовые модули ИТС ЭБЦ:.....	5
<b>3. Эксплуатация системы .....</b>	<b>6</b>
3.1 Условия предоставления сервиса .....	6
3.2 Начало работы .....	6
3.3 Описание модулей .....	7
3.4 Версии ИТС ЭБЦ .....	11
<b>4. Аварийные ситуации.....</b>	<b>14</b>

# 1 Назначение и условия применения

## 1.1 Назначение и применение

Информационно-технологический сервис «Эрсте Биллинг Центр» (ИТС ЭБЦ) - это онлайн-сервис для ЭВМ, созданный с целью хранения, контроля, учета и обработки данных индивидуальных приборов учета - распределителей затрат тепловой энергии.

ИТС ЭБЦ является результатом интеллектуальной деятельности и объектом авторских прав как программа для ЭВМ, которые регулируются и защищены законодательством Российской Федерации об интеллектуальной собственности и нормами международного права. Пользователь обладает всеми правами использования онлайн-программы ИТС ЭБЦ, необходимыми для предоставления Пользователю Услуг. Ни сам Пользователь, ни иные лица при содействии со стороны Пользователя не имеют права копировать или изменять ИТС ЭБЦ или его части; создавать на базе ИТС ЭБЦ иное программное обеспечение; проникать в программное обеспечение с целью получения кодов программ либо получения иного несанкционированного доступа к данным в ИТС ЭБЦ; осуществлять продажу, сдачу в аренду, передачу третьим лицам каких-либо прав относительно программного обеспечения и ИТС ЭБЦ, предоставленных Пользователю, а также модифицировать ИТС ЭБЦ, в том числе с целью получения несанкционированного доступа к нему.

Функционал включает в себя:

1. создание учетных записей пользователей (Заказчики - управляющие компании и их сотрудники) с индивидуальным набором прав доступа;
2. хранение информации по характеристикам МКД и жилых помещений, отопительным приборам в помещениях, установленным на них распределителям, срокам установки и т.д.;
3. обработка и хранение собираемых данных распределителей;
4. автоматизации процесса контроля работы распределителей;
5. автоматизации произведения расчетов: автоматической конвертации условных единиц распределителей в Гкал и денежные единицы согласно утвержденным Правительством тарифам;
6. формирования отчетов установленных форм;
7. формирование списков и отчетов для коммуникации с Заказчиками и клиентами Заказчика.
8. формирование, исполнение и контроль заявок на сервисное обслуживание распределителей.

ИТС ЭБЦ позволяет инициировать различные типы коммуникаций с Пользователями. Типы поддерживаемых коммуникаций:

- СМС сообщения;
- e-mail сообщения;
- самостоятельная выгрузка документов в различных форматах.

ИТС ЭБЦ использует сервис авторизации Пользователя, который работает совместно с системой/рабочим местом пользователя и позволяет осуществлять единую авторизацию одновременно на нескольких ПК или мобильных устройствах под одним Пользователем (одна учетная запись).

Коммуникации типа СМС сообщения, e-mail сообщения осуществляются посредством взаимодействия со сторонним сервисом, поставщиком соответствующих услуг.

## 1.2 Программные и аппаратные требования к оборудованию

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

- Рабочая станция, достаточная для запуска браузера на базе Chromium(Chrome, Yandex Браузер и.т.д) или Mozilla Firefox
- Браузер на базе Chromium(Chrome, Yandex Браузер и.т.д) или Mozilla Firefox.
- Доступ к интернет-сети
- Cookies

Действия по настройке и установке ПО ИТС ЭБЦ Пользователям выполнять не требуется, эти действия выполняет администратор сервиса при создании учетной записи Пользователя.

## 2. Состав и функционал системы

### 2.1 Базовые модули ИТС ЭБЦ:

1. Текущее состояние
2. Оперативный отчет
3. Модуль перерасчета
4. План обхода
5. Импорт показаний
6. Ввод показаний
7. История/архив
8. Список домов
9. Смена собственника
10. Заявки
11. Тарифы
12. Администрирование

Подробное описание модулей см. п.3 Руководства по эксплуатации.

## 3. Эксплуатация системы

### 3.1 Условия предоставления сервиса

ИТС ЭБЦ функционирует автономно. Обновления, техническая поддержка, резервное копирование и восстановление данных выполняется администраторами сервиса.

### 3.2 Начало работы

Для начала работы Пользователь должен авторизоваться в ИТС ЭБЦ. Логин и пароль для авторизации Пользователь запрашивает у администратора сервиса. Для каждого Пользователя согласовывается набор функционала ИТС ЭБЦ и подключаемые выбранные модули. Для удобства администрирования сервиса Пользователям предлагаются готовые наборы функций сервиса: Базовая версия, Расширенная версия.

Администратор сервиса создает аккаунт Пользователя, настраивает выбранный функционал. Аккаунт – учетная запись Пользователя, содержащая информацию и сведения о Пользователе, необходимые для его идентификации, учёта и оказания Услуг.

Регистрация профиля УК

Регистрационная информация

Адрес электронной почты \*

Пароль \* Повторите пароль \*

Не менее 8 символов

Информация о компании

Название \*

ИНН

КПП

ОГРН

К/счет

БИК

Юридический адрес

Фактический адрес

Совпадает с юридическим

Телефон \*

Контактное лицо \* Должность

Создать аккаунт

Производится загрузка в ИТС ЭБЦ базы данных по МКД Пользователя – реестр данных по квартирам дома и оборудованию, установленному в доме. Реестр предназначен для корректного пользования ИТС ЭБЦ Пользователем. Реестр может включать в себя: адрес, секция в доме, положение квартиры в доме, этаж, № квартиры, количество помещений в квартире, площадь квартиры, количество отопительных приборов (ОП), производитель ОП, дата монтажа ОП, мощность каждого ОП, тип распределителей (РТ), серийный номер РТ, дата монтажа РТ и другие данные.

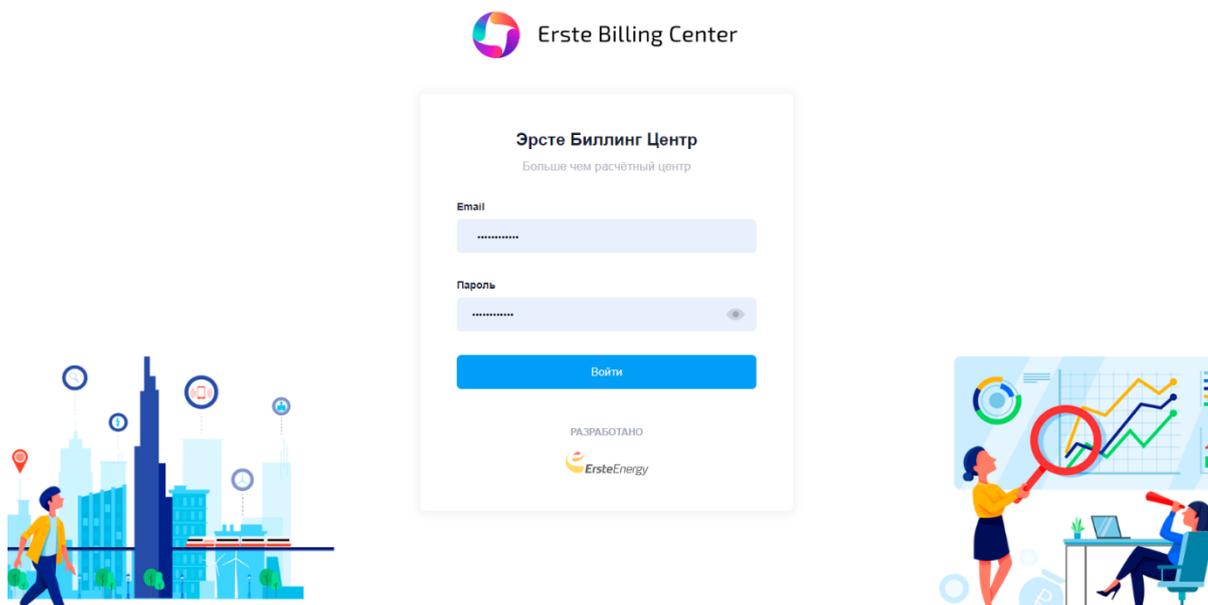
Администратор сервиса производит настройку вида формируемого отчета по отоплению:

- в заглавии отчета, справа кнопка "шестеренка" - это настройка выдачи отчета. Эта настройка позволяет менять/формировать вид и сохранять набор параметров отчета по

каждой управляющей компании или дому. Применяется либо индивидуальные настройки, либо выбирается из выпадающего списка нужный набор настроек по названию сохраненного отчета.

После выполнения настроек администратор сервиса отправляет интернет-ссылку на ИТС ЭБЦ и данные для авторизации.

Страница входа в ИТС ЭБС расположена в сети Интернет по адресу: <https://erste-billing.center/login>



После введения данных для авторизации загружается Панель управления – пользовательский интерфейс ИТС ЭБЦ, предназначенный для информационно-справочного обслуживания Пользователя, содержащий инструменты для самостоятельного управления Пользователем Услугами и настройками аккаунта.

### 3.3 Описание модулей

#### 3.3.1 Текущее состояние - контроль состояния распределителей домов конкретных адресов.

2. Оперативный отчет или отчет состояния - отражает отчет дома (из выпадающего списка) основных параметров дома в определенный отчетный период: Состояние по дому за отчетный период, Общая информация, Распределители, отчет состояния по каждой квартире: показания \ -нет показаний, статус неисправности приборов.
3. Модуль перерасчета - произведение расчета потребления тепла за отчетный период на основе загруженных показаний распределителей.

Методика распределения общедомового потребления тепловой энергии на отопление между индивидуальными потребителями на основе показаний квартирных приборов учета теплоты одобрена решением Госстроя РФ от 13 сентября 2003 г. N 01-НС-12/1.

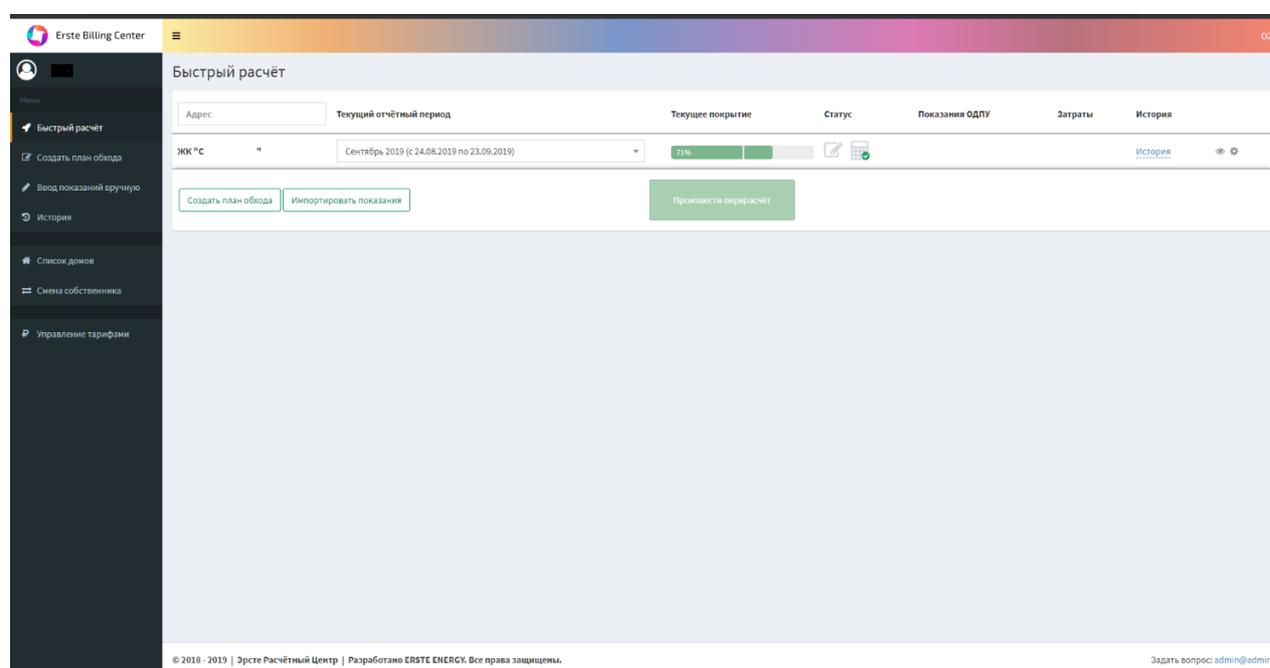
Расчет для квартир с отсутствующими, неисправными и вскрытыми распределителями производится согласно ПП РФ № 354 от 06.05.2011 (ред. от 28.12.2018) по тарифу, согласно показаниям общедомового счетчика и площади квартиры.

Отправка отчета.

В истории Перерасчетов появляется новый сформированный отчет. Выбрать отчетный период. Выбрать Актуальный отчет (выделен св.-зеленым). Иногда отчетов может быть несколько из-за корректировки цифры ОДПУ. В конце строки Актуального отчета справа, кнопкой "бумажный самолетик" вызвать и заполнить форму отправки отчета на электронный адрес.

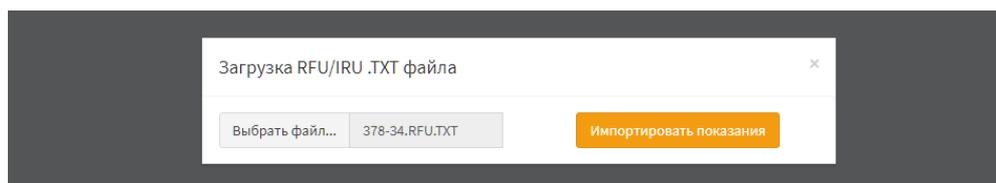
### Дополнительно предусмотрена опция «Быстрый расчет»

Во вкладке «Быстрый расчет» есть возможность создать план обхода для съема показаний и кнопка импорта показаний.



### Импорт показаний

Перед нажатием кнопки «Импорт показаний» убедитесь, что файл с показаниями декодирован. При нажатии на кнопку «Импорт показаний», программа предложит Вам выбрать файл.



После того, как файл выбран, нужно нажать на оранжевую кнопку «Импортировать показания».

Результаты съема можно наблюдать в графе «Текущее покрытие».

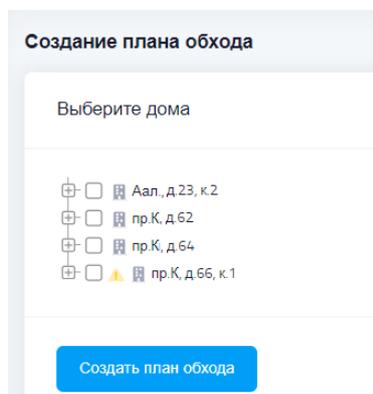
### Выполнение перерасчета

Для осуществления перерасчета необходимо нажать на строку нужного дома. Строка окрасится в голубой цвет, а в графе «Показания ОДПУ» появится окно для ввода данных.

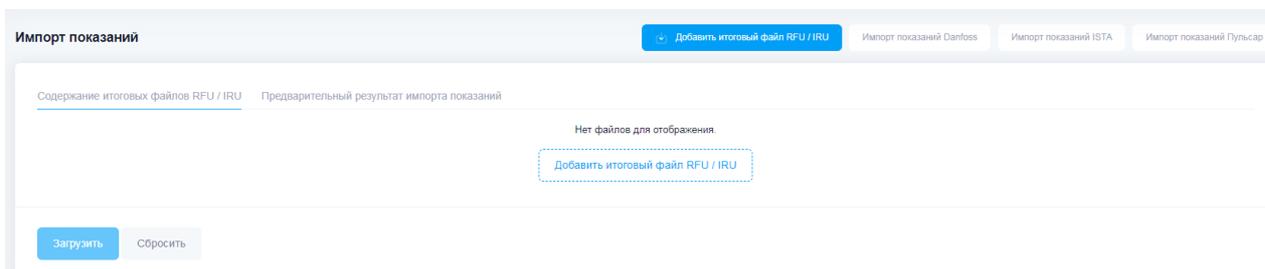
После ввода показаний ОДПУ в графе «Затраты» отобразится сумма в рублях.

Кнопка «Произвести перерасчет для...» станет активной, после нажатия на неё будет произведён перерасчет.

4. План обхода – формирование списка всех установленных на доме распределителей для осуществления дистанционного сбора показаний за прошедший или текущий отчетный период.



5. Импорт показаний – импортирование файлов с показаниями, снятыми дистанционно. Для корректной загрузки в ИТС ЭБЦ принимаются декодированные с помощью специализированного ПО файлы с показаниями.



3.3.6 Ввод показаний – ручной ввод показаний распределителей. Данный модуль используется при внесении показаний с распределителей без радиомодуля с визуальным сбором показаний (визуально с дисплея прибора), а также при неисправности радиомодуля распределителя, когда показания переданы собственником/жильцом в УК.

Доступно внесение данных через вкладки «По адресу» или «По номеру распределителя».

Вкладка «По адресу».



3.3.8 Список домов - информационная сводная таблица всех заведенных домов в ИТС ЭБЦ, с информацией.

9. Смена собственника – внесение информации в карточку квартиры дата передачи квартиры новому собственнику. Используется для корректного расчета за отопление за часть отчетного периода в случае изменения собственника квартиры.

10. Заявки – модуль для приема обращений от собственников/жильцов квартир, формирования заявок для сервисной службы, передачи заявок в работу выездным специалистам сервисной службы, контроля выполнения заявок, хранения актов выполненных работ, архив обращений в сервисную службу собственников/жильцов квартир.
11. Тарифы – заведение и хранение информации по текущим и архивным тарифам по отоплению для разных пользователей.

12. Администрирование – создание пользователей, новых МКД, локаций для сервисного обслуживания с возможностью их дальнейшего редактирования при необходимости.

### 3.4 Версии ИТС ЭБЦ

Для удобства администрирования сервиса Пользователям предлагаются готовые наборы функций сервиса. В таблице приведено описание готовых версий ИТС ЭБЦ:

	<b>Базовая</b>	<b>Расширенная</b>
Настройки МКД Редактирование, удаление, тарифы, схема распределения и др.	+	+
Настройка карточки квартиры Редактирование, удаление данных	+	+
Лицевой счёт	+	+
Смена собственника Смена ФИО жителя, лицевого счета, перенос показаний	+	+

Создание планов обхода из Erste Data Reader	+	+
Отправка показаний ОДПУ	+	+
Ввод показаний вручную	+	+
Импорт показаний из Erste Data Reader Отправка данных из приложения в расчётный центр по API	+	+
Импорт показаний из CRS-40 Автоматическая отправка данных в расчётный центр по API	-	+
Текущее состояние Сведения об объектах, контроль площади покрытия и статусов	-	+
Отчет состояния МКД Контроль показаний перед расчётом за отчетный период	-	+
Детальные отчёты состояния приборов учёта 17 различных отчётов для анализа и управления	-	+
Комментарии обходчика Контроль за съёмом показаний, данные состояния приборов при	-	+
Быстрый перерасчёт	+	+
Основной перерасчёт	-	+
История перерасчётов	+	+
Поквартирный отчет	-	+
Расширенный результативный отчёт	-	+
Отправка результатов расчётов по e-mail	-	+
Создание и редактирование заявок	+	+
Автоматические заявки Автоматическое создание заявок при обнаружении системой	-	+
Контроль выполнения заявок онлайн	+	+
Оперативный отчёт Отсутствующие показания и вскрытые приборы, СМС-	+	+
Администрирование Оперативного отчёта	-	+
Администрирование заявок Согласование исполнителя, даты выполнения заявок, календарь	-	Тарифицируется отдельно
Выполнение заявок Выполнение работ в приложении Erste Master, автоматическое формирование и рассылка актов, СМС-оповещения	-	Тарифицируется отдельно
Управление сотрудниками с индивидуальными правами доступа	-	Тарифицируется отдельно
Файловое хранилище	-	+



#### 4. Аварийные ситуации

Информацию об аварийных ситуациях администратор сервиса и разработчик узнает через:

- Жалобы Пользователей на адрес [office@erste-energy.ru](mailto:office@erste-energy.ru) или по телефону +7(812)455-46-00
- Средств удаленного мониторинга (применение и настройка производится по договоренности с Пользователем, силами администратора сервиса или с привлечением персонала разработчика)

При ошибках в работе аппаратных средств или смежных систем, восстановление функций ПО возлагается на персонал разработчика и администраторов сервиса.