



**Информационная система
самообслуживания потребителей
"Личный кабинет потребителей энергоресурсов"
(ИС Личный кабинет)**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРИЛОЖЕНИЯ**

**Санкт-Петербург
2023**

Оглавление

1.	Принятые термины и сокращения	3
2.	Общие положения	3
3.	Структурная схема ИС Личный кабинет	4
4.	Типовая схема развертывания ИС Личный кабинет.....	6
5.	Основные виды работ по установке, настройке системы	7
6.	Диагностика неисправностей системы	7
7.	Обучение пользователей ИС Личный кабинет.....	7
8.	Сопровождение и техническая поддержка ИС Личный кабинет	8
9.	Типовой регламент сопровождения	9
10.	Контактная информация.....	13
10.1.	производителя программного обеспечения.....	13
10.2.	службы Технической поддержки.....	13
11.	Требования к персоналу Заказчика	13
12.	Требования к персоналу Исполнителя.....	13

1. Принятые термины и сокращения

Термин	Определение
ИС Личный кабинет/ Система	Информационная система самообслуживания потребителей "Личный кабинет потребителей энергоресурсов"
Заказчик	Организация, в локальной сети которой развернута ИС Личный кабинет
ПО	Программное обеспечение

2. Общие положения

Настоящий документ разработан с целью описания процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ИС Личный кабинет, а именно:

- описания архитектуры системы и взаимосвязи её компонентов;
- описания процесса установки и настройки системы;
- определения порядка диагностирования проблем функционирования системы;
- определение порядка совершенствования программного обеспечения;
- упорядочения работы должностных лиц, связанной с поддержкой системы и диагностированием проблем её функционирования.

В настоящем документе регламентируются действия при выполнении следующих мероприятий:

- установка и настройка системы;
- диагностирование и устранение проблем функционирования системы;
- доработка и совершенствования системы, включая установку обновлений.

3. Структурная схема ИС Личный кабинет

ИС Личный кабинет представляет собой программно-аппаратный комплекс, состоящий из двух серверов приложений, сервера базы данных и установленного на них ПО. Допускается как объединение функционала серверов на едином устройстве, так и создание дополнительных серверов для целей горизонтального масштабирования.

Структурная схема системы представлена на рисунке 1.

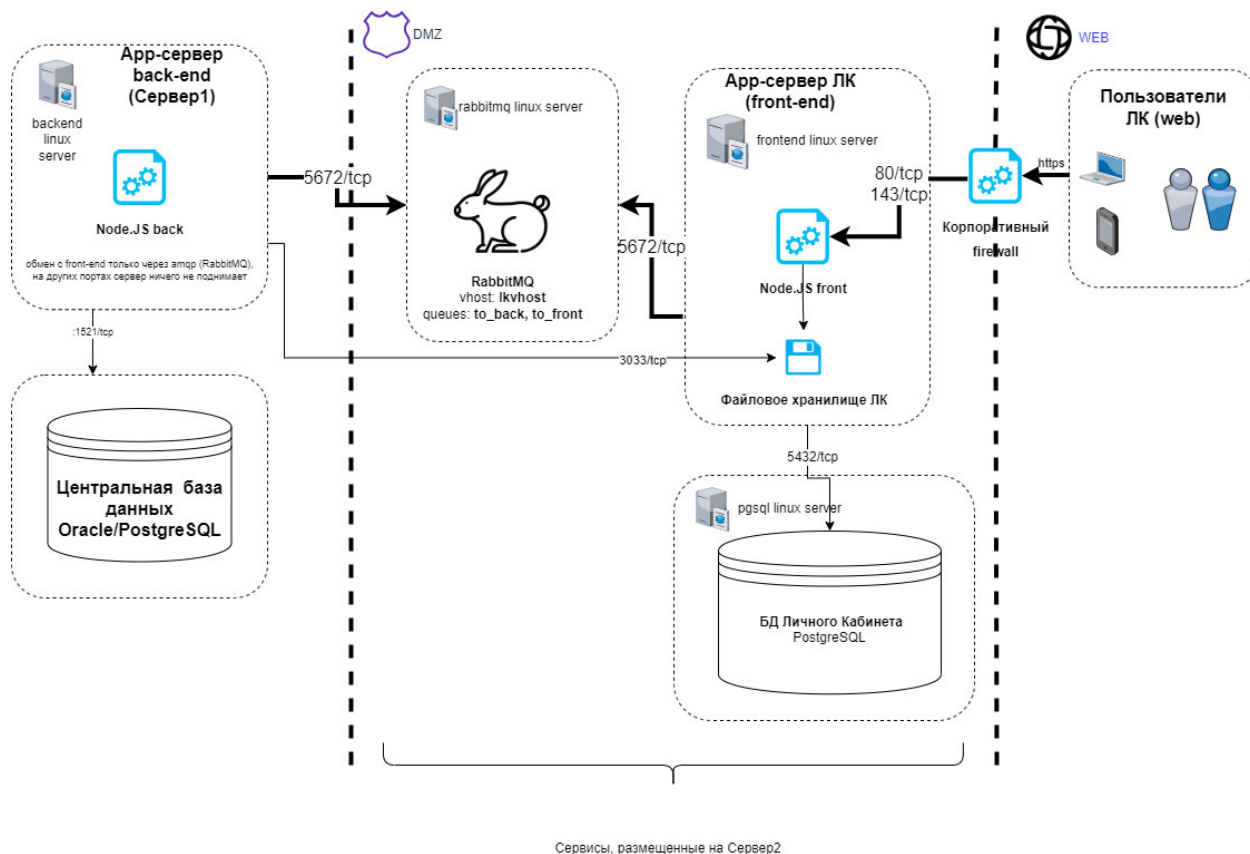


Рисунок 1 Структурная схема ИС Личный кабинет

Архитектура опубликованного приложения предусматривает защиту от неавторизованного доступа, подбора прямого адреса страниц.

Минимальные требования к программному и аппаратному обеспечению компонент Системы (для случая объединения внешних сервисов на одном сервере):

Сервер приложений back-end (Сервер1):

Процессоров CPU	8 от 2.4 GHz
RAM	От 16 Gb
HDD	От 100 GB
Операционная система	Red Hat Enterprise Linux/Oracle Linux 7/8, РЕД ОС 7.3

Сервер приложений front-end + СУБД (PostgreSQL) - (Сервер2)

Процессоров CPU	12 от 2.4 GHz
RAM	От 32 Gb
SSD	От 500 GB
Операционная система	Red Hat Enterprise Linux/Oracle Linux 7/8, РЕД ОС 7.3

Обозначенные выше сервера могут быть как физическими, так и виртуальными.

Для целей тестирования возможно создание второго набора серверов и второго экземпляра БД на тех же или на отдельных серверах.

Версии программного обеспечения

ПО	Версия
PostgreSQL/Postgres Pro Std	v12.xx и новее
node.JS	v14.xx и новее
RabbitMQ	3.10.xx и новее

Серверы, порты и учетные записи, используемые в ходе настройки и функционирования Системы

Сервер	Порты, учетные записи
app server back-end	учетная запись webuser учетная запись admin (sudo)
RabbitMQ server	5672, 15672 tcp учетная запись admin (sudo)
app server front-end	80 tcp учетная запись webuser учетная запись admin (sudo)
PostgreSQL	5432 tcp учетная запись postgres базы данных PostgreSQL

4. Типовая схема развертывания ИС Личный кабинет

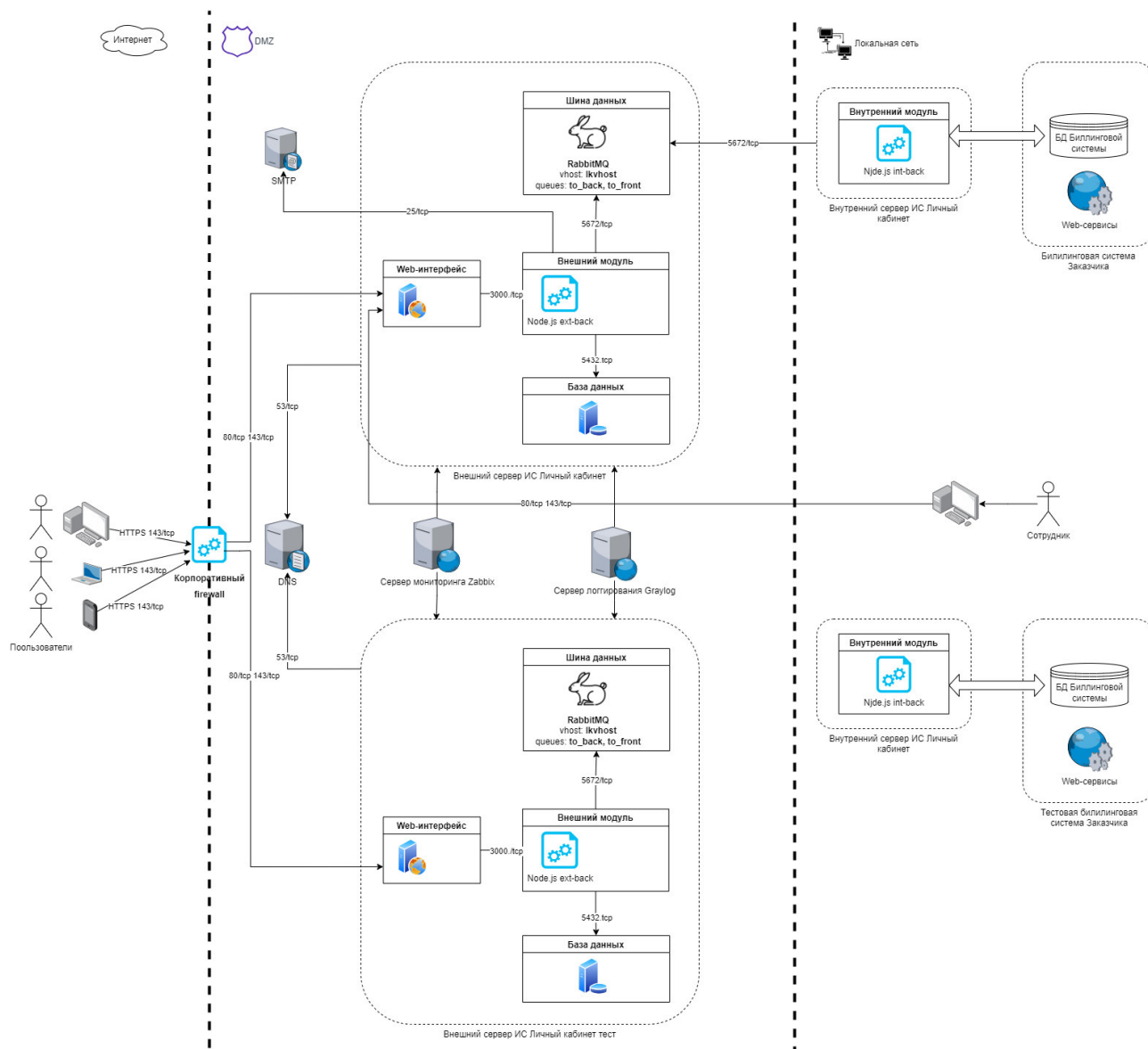


Рис.2 Схема развертывания ИС Личный кабинет в инфраструктуре предприятия

На схеме представлен пример развертывания ИС Личный кабинет (основной и тестовый контур) с подключением к системе мониторинга, логгирования Заказчика, обозначены необходимые сервера сетевой инфраструктуры (DNS, SMTP), а также обозначены связи с информационными системами Заказчика.

Для функционирования ИС Личный кабинет в инфраструктуре Заказчика требуется выполнение следующих условий:

- Согласованные требования к составу функций и режимам функционирования системы.
- Развертывание ИС Личный кабинет на серверах заказчика с характеристиками не ниже указанных в настоящем документе.
- Наличие эксплуатационной документации на Систему, включая инструкцию по установке и настройке Системы.

5. Основные виды работ по установке, настройке системы

- Установка и настройка сервисов.
- Установка и настройка СУБД Postgres Pro.
- Обеспечение доступа к серверу приложений ИС Личный кабинет по протоколу HTTPS (установка сертификатов и пр.).
- Предоставление доступа к ресурсам предприятия- источникам данных для Системы.
- Выделение адреса(-ов) электронной почты для получения данных.
- Подключение серверов ИС Личный кабинет к сервисам мониторинга и логгирования.

Настройка системы включает в себя заполнение необходимых справочников, настроек, доступа к источникам данных и почтовому серверу, расписаний, добавление пользователей системы и настройку разграничения доступа к данным системы.

Точный перечень работ определяется условиями конкретного проекта, спецификой предметной области Заказчика и составом поставляемой системы.

Порядок установки и настройки ИС Личный кабинет под требования Заказчика определяется Техническим заданием на внедрение Системы, являющимся приложением к Договору на внедрение.

6. Диагностика неисправностей системы

Для централизованного сбора логов рекомендуется использование сервера сбора логов Graylog или аналогичные решения.

Для мониторинга состояния сервисов рекомендуется использование ПО Zabbix или аналогичного.

Сервисы сбора логов и мониторинга не входят в состав Системы и управление ими осуществляется персоналом Заказчика.

7. Обучение пользователей ИС Личный кабинет

Обучение специалистов Заказчика функциям Системы может быть выполнено:

- Самостоятельно с использованием эксплуатационной документации на Систему;
- Специалистами Исполнителя согласно условиям Договора на внедрение или согласно условиям Договора сопровождения. Способ, место и порядок обучения специалистов Заказчика определяется Договором сопровождения или Договором на внедрение Системы.

8. Сопровождение и техническая поддержка ИС Личный кабинет

Поддержание жизненного цикла ИС Личный кабинет в процессе эксплуатации Системы у Заказчика осуществляется за счет сопровождения программного комплекса, входящего в состав Системы. Сопровождение и техническая поддержка ИС Личный кабинет осуществляется в целях обеспечения:

- Корректного функционирования всех компонентов Системы;
- Отсутствия простоев в работе конечных пользователей по причине невозможности функционирования Системы (вследствие аварийных ситуаций, ошибок в работе программного обеспечения, ошибок в работе специалистов Заказчика и т.п.);
- Развития функциональности Системы.

Для достижения поставленных целей сопровождение и техническая поддержка ИС Личный кабинет включает в себя следующий типовой набор задач:

- Устранение неисправностей в случае их выявления при работе с Системой;
- Консультирование пользователей Системы по вопросам эксплуатации по электронной почте или телефону;
- Обеспечение Заказчика новыми версиями Системы по мере их выхода;
- Обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- Предоставление услуг по модификации ИС Личный кабинет для совместимости с новыми версиями базового системного программного обеспечения.
- Предоставление услуг по модификации и расширению функциональности Системы по заявкам Заказчика;
- Консультирование по выбору программного и технического обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Системы.

9. Типовой регламент сопровождения

Условия предоставления услуг по сопровождению и технической поддержке

Услуги по сопровождению и технической поддержке Системы предоставляются только в случае действующего Договора сопровождения или Договора на внедрение

Системы при наличии этапа «Обеспечение эксплуатационного режима Системы» в течение указанного календарного периода. Исполнитель предоставляет услуги в объеме, предусмотренном в Договоре.

Способы подачи запросов на техническую поддержку

Внесение, согласование и контроль исполнения заявок осуществляется в системе регистрации инцидентов Исполнителя, размещенной по адресу <http://servicedesk.infoenergo.ru/>

Исполнитель предоставляет доступ к сайту уполномоченному представителю Заказчика на необходимом уровне полномочий: для внесения заявок, подтверждения реализации заявок, согласованных Исполнителем, участия в обсуждении ранее внесенных заявок. Как минимум один представитель Заказчика должен владеть полным набором полномочий из перечисленных ниже.

Исполнитель, по просьбе Заказчика предоставляет доступ к сайту клиентам Заказчика, с уровнем полномочий: просмотр состояния заявок, участие в обсуждении заявок.

Заявка вносится Заказчиком с обязательным выполнением следующих процедур внесения заявки:

Заявке присваивается состояние «Внесена».

Заказчиком осуществляется идентификация категории заявки в соответствии с важностью ее реализации:

- **Критичная** заявка - заявка, вызванная остановкой работы системы, появления ошибок – не обработанных исключений, блокирующих работу системы в целом.
- **Важная** заявка - заявка, вызванная проблемой создающей риски невыполнения пользователем своих обязанностей в технологии работы или заявка, связанная с важной модернизацией Системы.
- **Текущая** заявка – остальные заявки.

Заказчик заполняет следующие поля:

- тип заявки, важность, заголовок, описание, требуемая дата выполнения

При необходимости заказчик прикладывает файлы с дополнительными материалами.

При заполнении поля тип заявки Заказчик указывает возможные значения:

- **Задание** – доработка системы по требованию Заказчика
- **Консультация** – разъяснение вопросов по работе Системы уполномоченным сотрудникам Заказчика
- **Проблема** – устранение ошибок в алгоритмах Системы, устранение ошибок интерфейса Системы.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Исполнитель в установленные Договором на сопровождение сроки производит принятие внесенных заявок. Если обязательные и дополнительные поля заявки заполнены корректно, исполнитель переводит заявку из состояния Внесена в состояние «На рассмотрении», в противном случае, в состояние «Требуется уточнения» с указанием замечаний по оформлению.

В ходе принятия заявки возможны переговоры, результаты которых фиксируются в поле «Обсуждение». В соответствии с результатом переговоров описание заявки, состав приложенных материалов, тип и важность заявки могут быть изменены Заказчиком и Исполнителем.

Исполнитель в установленные сроки производит рассмотрение и анализ принятых заявок.

Если требования выполнимы и сформулированы корректно и достаточно полно и однозначно, то после проведения анализа и принятия решения о способе реализации, исполнитель переводит заявку в состояние «В работе», в противном случае, в состояние «Требуется уточнения» с указанием возникших вопросов, в том числе для уточнения сроков выполнения работ.

В ходе рассмотрения заявки возможны переговоры, результаты которых фиксируются в поле «Обсуждение». В соответствии с результатом переговоров описание заявки, состав приложенных материалов может быть изменен Заказчиком.

Исполнитель может информировать Заказчика о невозможности выполнения заявки в случае требований, выходящих за рамки функционала Системы.

Исполнитель указывает плановую трудоёмкость, предполагаемую продолжительность работ.

Рассмотрение заявок, внесённых сверх установленного Договором лимита, может быть отложено. В случае, когда заявка, из-за сложности задания, требует углубленного анализа, исполнитель может взять дополнительное время на анализ заявки. При этом исполнитель указывает дату окончания, до наступления которой, должно быть завершено рассмотрение заявки.

Возможные причины уточнения:

- Заявка включает требования к решению нескольких задач, которые могут быть выполнены и сданы в эксплуатацию независимо, такая заявка должна быть разделена на несколько заявок.
- Задание сформулировано некорректно.
- Выполнение заявки приведет к противоречивости данных, нарушению структуры данных.

- Требования заявки технически не реализуемы в программном обеспечении.
- Поле «Описание» не содержит формулировки требования.
- Предполагается объем работ, который может затруднить работы по другим заявкам. В этом случае Исполнитель предъявляет плановые сроки реализации работ по ранее принятым заявкам. Стороны согласовывают порядок выполнения работ и согласовывают возможный сдвиг сроков реализации работ по ранее принятым заявкам, если Заказчик настаивает на приоритетности работ по данной заявке. Результаты согласования могут быть отражены в разделе «Обсуждение». Все данные о переносе сроков реализации работ по заявкам сохраняются в истории Заявки.

По заявкам, требующим уточнения, Заказчик уточняет формулировку с учетом возникших вопросов путем перезаполнения поля «Описание», и вносит заявку снова. Предыдущая версия «Описания» автоматически сохраняется в истории. Срок рассмотрения и анализа заявки определяется с учетом времени ответа заказчика на вопросы, заданные Исполнителем при переводе заявки в статус «Требует уточнения».

Исполнитель, в случае возникновения обоснованных вопросов, в ходе выполнения работ, может перевести заявку на уточнение Заказчику.

Закрытие запросов на техническую поддержку

После завершения работ по реализации заявки Исполнитель переводит ее в состояние выполнения «Завершен», при этом указывает номер очередной версии, в которой планируется отразить изменения по заявке. После тестирования заявки, ей присваивается статус Готова. К готовой заявке прилагается информация, которая в последующем включается в документацию по версии - Реестр выполненных заявок отдельным файлом, содержащий:

- Описание внесенных изменений по каждой заявке;
- Краткое описание особенностей работы с новыми (измененными) функциями системы;
- Детальные описания и инструкции по работе и тестированию при наличии данного требования в заявке. Работа по написанию инструкций включается в трудоемкость по заявке.

Заказчик тестирует заявку. В случае обнаружения несоответствия результатов реализации Заявки требованиям, содержащимся в спецификациях, описании заявки и отчете об анализе заявки или ошибок, выявленных в процессе тестирования, заказчик вносит соответствующие замечания по заявке. Замечания оформляются дочерними заявками типа «Проблема», при этом исходная заявка переходит в состояние «Доработка». При определении необходимости доработки Заказчик и Исполнитель сверяют первоначальные требования на соответствие выполненным работам. Новые (дополнительные) требования, а

также уточнения к требованиям не являются основанием перевода заявки в доработку, на такие требования оформляется заявка типа «Задание».

Порядок обновлений программного комплекса ИС Личный кабинет.

По результатам реализации Заявок Исполнитель формирует новые версии ИС Личный кабинет. Формирование новых версий и передача их Заказчику происходит по мере реализации заявок и перехода заявок из статуса «В работе» в статус «Готова» с учетом следующих временных параметров:

- для заявок, относящихся к категории «Критичная», в течение 1 (одного) рабочего дня с момента завершения работ по заявке.
- Для заявок, относящихся к категории «Важная», «Текущая», в соответствии с графиком выпуска версий, согласованным в рамках Договора на сопровождение.

Перед установкой очередной версии должны быть установлены все предыдущие версии системы.

Заказчик устанавливает версию системы для тестирования в соответствии с инструкцией, предоставленной Исполнителем.

Заказчик силами предметных специалистов проводит тестирование версии в соответствии с предоставленной Исполнителем информацией (резюме) по отработке каждой заявки. Тексты резюме содержатся в реестре выполненных заявок, прилагаемом к версии. При проведении процедуры тестирования Заказчик может предоставить Исполнителю доступ к ресурсам тестового сервера для анализа результатов тестирования.

Порядок контроля выполнения заявок

Исполнитель обеспечивает Заказчику доступ к информации:

- о состоянии и реквизитах заявок;
- о планируемом включении реализации заявок в очередную базовую линию;
- о трудоемкости реализации заявок с разбивкой по типам важности и приоритетам, группам требований к системе;
- о количестве и трудоемкости реализации замечаний к реализованным заявкам.

10. Контактная информация

10.1. производителя программного обеспечения

Общество с ограниченной ответственностью «АЛЬФА-ИНТЕГРАТОР-ИНФОЭНЕРГО»

Адрес: 190005, Россия, г. Санкт-Петербург, Московский проспект, д.25/1, литер А помещение 11Н, офис 32А

Телефон: 8 (812) 336-3010

Электронная почта: info@infoenergo.ru

10.2. службы Технической поддержки

Телефон: 8 (812) 336-3012

Электронная почта: support@infoenergo.ru

11. Требования к персоналу Заказчика

Для работы с ИС Личный кабинет у Заказчика должны быть подготовлены следующие категории персонала:

1. Администратор Системы (сотрудник, обеспечивающий ведение учетных записей пользователей и контролирующий работоспособность Системы).

Должен обладать навыками работы с персональным компьютером и стандартным офисным программным обеспечением на уровне опытного пользователя, а также базовыми навыками администрирования ОС. Администратору необходимо изучить Инструкцию по установке и настройке системы и Руководство пользователя.

2. Пользователь Системы.

Должен обладать базовыми навыками работы с компьютером, стандартным офисным программным обеспечением и навыками работы в интернет-браузере. Пользователю необходимо изучить Руководство пользователя ИС Личный кабинет.

12. Требования к персоналу Исполнителя

Для реализации процессов обеспечения жизненного цикла ИС Личный кабинет требуются следующие основные категории персонала Исполнителя:

1. Администратор Системы, обеспечивающий развёртывание и настройку компонентов Системы;

2. Инженер Технической поддержки, обеспечивающий анализ запросов на техническую поддержку, диагностирование и устранение неисправностей Системы, консультирование и обучение пользователей.