

# **Руководство по эксплуатации «Платформа отчетов»**

## Оглавление

Введение .....	3
Краткое описание и принципы работы .....	3
Назначение системы.....	3
Компоненты системы .....	3
Технические характеристики .....	4
Установка и настройка системы .....	4
Регламент технической поддержки .....	5
Термины и определения.....	5
Нормативные ссылки .....	6
<b>ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ.....</b>	<b>7</b>
Состав обращения .....	7
Каналы обращения .....	7
Регистрация обращения.....	9
<b>ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.....</b>	<b>10</b>
Организация технической поддержки .....	10
Процесс оказания услуг по технической поддержке.....	10
Требования к функции резервного копирования и архивирования данных .....	13
<b>ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>14</b>

## Введение

Руководство по эксплуатации определяет состав, принципы действия, характеристики платформы отчетов (Система, приложение) необходимые для ее правильной и безопасной эксплуатации.

## Краткое описание и принципы работы

Система создана с учетом следующих принципов:

1. Модульность. Компоненты, входящие в Систему слабо связаны между собой. Это позволяет конфигурировать набор отчетов в зависимости от различных требований.
2. Гибкость конфигурационных настроек.
3. Динамическое обновление модулей. Это позволяет при проведении технических работ по обновлению одного компонента, не затрагивать работоспособность комплекса в целом.

Система построена по клиент-серверной архитектуре и позволяет работать с ней с любых устройств.

## Назначение системы

Программа предназначена для ведения базы и исполнения динамически добавляемых отчетов. Программа позволяет:

- добавлять и сохранять отчеты к произвольным базам данных в виде SQL-запросов;
- выполнять отчеты и сохранять их в файлы XLS

Платформа отчетов позволяет строить произвольный набор отчетов к различным источникам данных и объединять их между собой. Платформа может быть использована как библиотека пользовательских отчетов.

## Компоненты системы

Архитектура Системы основана на принципах трехуровневой структуры, разделяющей данные, уровень их обработки, и уровень представления (тонкий клиент). База данных и бизнес приложение должны работать на специально выделенном сервере (или отдельных серверах), тогда как клиентская часть доступна с различных рабочих станций пользователей через локальную сеть или глобальную сеть Интернет.

Система состоит из следующих компонентов:

- серверной части;
- базы данных;
- клиентской части.

Серверная части Системы может работать на одной из следующих операционных систем:

- Fedora Linux 30 Desktop;
- Fedora Linux 30 Server;
- Fedora Linux 29 Desktop;
- Fedora Linux 29 Server;
- Ubuntu Linux 18.04 Bionic Beaver.

Состав серверной части:

- СУБД PostgreSQL версии не ниже 9;
- JDK 1.8 и выше.

Для использования клиентской части приложения требуется следующее программное обеспечение на клиентском рабочем месте:

Операционная система:

- Windows
- Linux
- Mac OS X

Интернет браузер:

- Яндекс-браузер
- Спутник
- Google Chrome 64 и выше (рекомендуется)
- Mozilla Firefox 60 и выше
- Safari 11 и выше
- Internet Explorer 10 и выше, Edge
- Opera 51 и выше

Дополнительной установки программного обеспечения на клиентской части не требуется.

## Технические характеристики

Система может быть развернута на одном или двух серверах.

Аппаратные характеристики серверов должны соответствовать следующим требованиям:

Сервера	ОЗУ, Гб	Процессор, ядер	Место на жестком, Гб
Сервер приложения	32	8	Не менее 250
Сервер баз данных	32	8	Не менее 500

## Установка и настройка системы

Порядок настройки системы описан в руководстве по установке и запуску.

## Регламент технической поддержки

Настоящий Регламент определяет порядок работы пользователей со Службой технической поддержки Системы

### Термины и определения

- 1.1 Исполнитель, разработчик, сопроводитель – ООО «СибДиджитал»
- 1.2 Служба технической поддержки – Служба технической поддержки Системы
- 1.3 Пользователь – сотрудник Заказчика, имеющий учетную запись в Системе.
- 1.4 Идентифицирующая Пользователя информация - фамилия, имя, отчество и логин Пользователя в Системе
- 1.5 Обращение – сообщение об инциденте или запрос Пользователя, отправленный через указанные в настоящем Регламенте каналы технической поддержки в адрес службы технической поддержки.
- 1.6 Ошибка – нештатная ситуация, не являющаяся частью штатного функционирования Система, связанная с нарушением или недоступностью функций Системы.
- 1.7 Время реакции - период времени в рабочих часах от получения обращения Пользователя до регистрации обращения Службой технической поддержки, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации обращения (ошибки) и/или номер зарегистрированного обращения (ошибки). Оповещение о регистрации обращения (ошибки) может содержать запрос информации по существу обращения, предоставление консультации или рекомендаций, а также готовое решение при его наличии.
- 1.8 Время устранения – период времени в рабочих часах от регистрации обращения Пользователя до момента решения за исключением времени, в течении которого Пользователь предоставляет дополнительную информацию
- 1.9 Рабочий день – промежуток времени с 8.30 до 17-30 по местному времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.
- 1.10 Рабочий час - астрономический час в пределах Рабочего дня.

## Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.12.2014 г. № 2769-р «Об утверждении Концепции региональной информатизации».
- ГОСТ 34. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002. Информационная технология. Сопровождение программных средств;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств.

# ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ

## Состав обращения

Пользователь обращается в Службу технической поддержки Исполнителя путем направления Обращения с указанием идентифицирующей Пользователя информации. Обращение должно содержать сведения, необходимые и достаточные для его регистрации и выполнения:

- идентифицирующую пользователя информацию (Фамилия, имя, отчество);
- адрес электронной почты;
- роль пользователя в Системе;
- раздел Системы;
- перечисление выполненных Пользователем действий;
- введенные Пользователем данные;
- фактический и ожидаемый результаты;

Служба технической поддержки может запросить следующие дополнительные материалы:

- файлы графической копии экрана с ошибкой;
- скопированный полный текст сообщения об ошибке;
- иная информация.

Отсутствие возможности представить дополнительные материалы не является основанием для отказа в оказании технической поддержки.

В случае, если идентифицирующей информации и дополнительных материалов недостаточно для работы по обращению Пользователя, Служба технической поддержки должна иметь доступ к следующим ресурсам на серверах Системы:

- Лог-файлы Системы;
- Лог-файлы СУБД и ОС

В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию Служба технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуги по технической поддержке.

## Каналы обращения

Пользователь обращается в Службу технической поддержки по каналам, перечисленным в настоящем Регламенте.

Основным каналом обращения в Службу технической поддержки является автоматизированная система Службы технической поддержки (далее - АС СТП). Доступ к

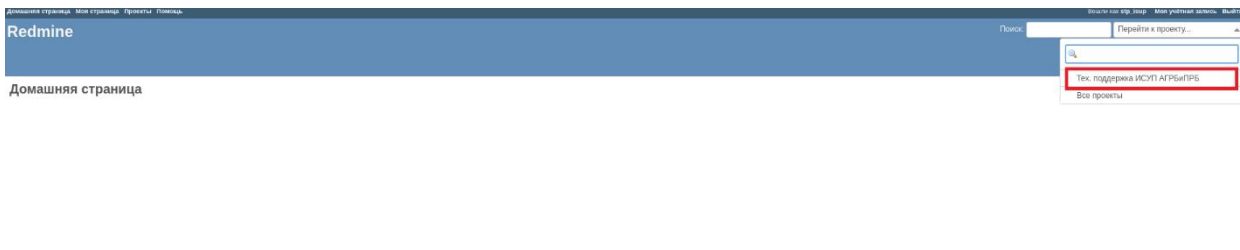
АС СТП предоставляется пользователям Заказчика по заявке. Автоматизированная система Службы технической поддержки доступна по адресу:

- <http://sibdigital.net/sluzhba-tehnicheskoy-podderzhki/>

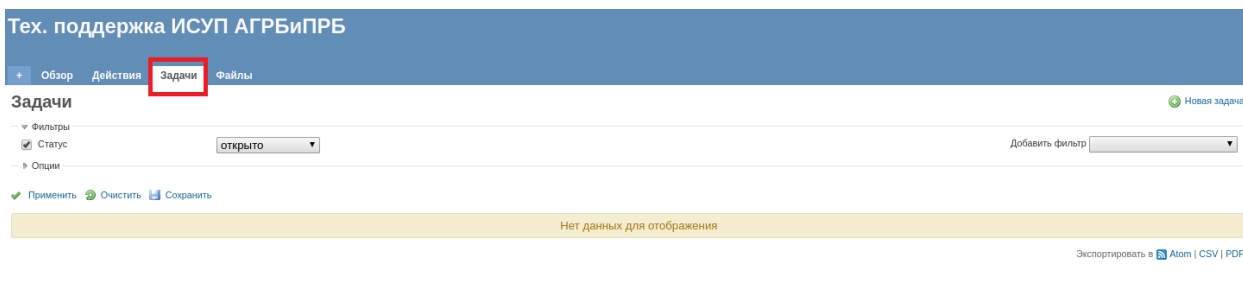
После перехода по ссылке для регистрации обращения необходимо:

- Авторизоваться в АС СТП;

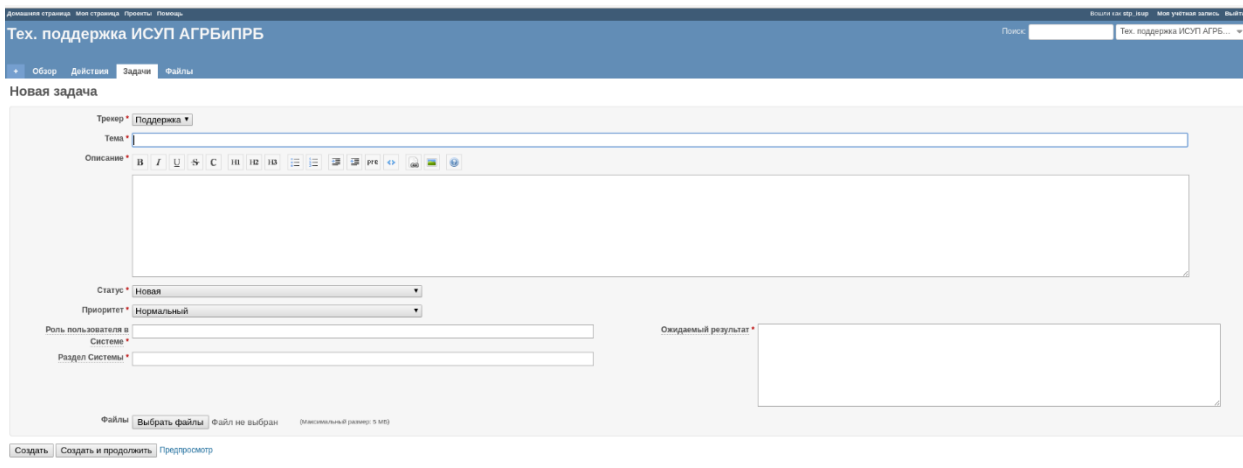
После авторизации выбрать проект «Тех. Поддержка ПСНПА» как показано на рисунке



В выбранном проекте перейти на вкладку «Задачи»



На вкладке «Задачи» создать новую задачу:



1. В создаваемой задаче необходимо заполнить поля:

- Тема – краткое описание сути обращения;
- Описание, включающее в себя перечисление выполненных Пользователем действий, введенные Пользователем данные и фактический результат;
- Роль пользователя в Системе



- Раздел Системы
  - Ожидаемый результат – описание того, как должна была функционировать Система после выполненных пользователем действий и ввода данных. Ожидаемый результат должен отличаться от фактического результата.
2. После заполнения полей необходимо нажать кнопку «Сохранить». Если все поля обращения заполнены верно, то АС СТП запишет обращение.
  3. Дальнейшее отслеживание обращения осуществляется через вкладку «Задачи» АС СТП. После исполнения обращения оно будет переведено в статус «Решено». Для подтверждения исполнения Пользователь должен перевести обращение в статус «Закрыто»

Дополнительными каналами обращения в Службу технической поддержки являются:

- Электронная почта: support@sibdigital.net
- Телефон: 8 (908) 592-02-32

Обращения, полученные по дополнительным каналам, регистрируются Службой технической поддержки в АС СТП. Отслеживание пользователями обращений, направленных по дополнительным каналам, осуществляется посредством АС СТП. Использование электронной почты рекомендуется в случае недоступности АС СТП. Использование телефона рекомендуется администраторам Системы в случае недоступности АС СТП и недоступности почты.

### **Регистрация обращения**

Регистрация обращения Пользователя осуществляется в рабочие дни с 8.30 до 17.30 по местному времени Заказчика после получения от Пользователя необходимых и достаточных сведений, указанных в п. 2.1 настоящего Регламента. Основным каналом регистрации обращений является АС СТП (в случае проведения регламентных работ или недоступности АС СТП Служба технической поддержки размещает сообщение об этом по адресу <http://sibdigital.net/sluzhba-tehnicheskoy-podderzhki/>).

В случае, если Службой технической поддержки установлено, что для работы по Обращению необходима дополнительная информация, указанная в п. 2.1 настоящего Регламента, Служба запрашивает данную информацию, при этом время, в течении которого Пользователь направляет запрошенную информацию, не входит во время устранения ошибки.

# ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

## Организация технической поддержки

Службой технической поддержки обрабатываются только зарегистрированные обращения Пользователей.

Общение Пользователя и Сотрудника Службы технической поддержки должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи.

В период гарантийного сопровождения при невозможности устранения блокирующих ошибок удаленно Исполнитель устраняет данные ошибки на площадке Заказчика.

По письменному запросу Заказчика Исполнитель проводит аудит правильности выполнения администратором инструкций и регламентов

В рамках гарантийного срока обслуживания Исполнитель устраняет обнаруженные в процессе постоянной эксплуатации дефекты в работе Системы.

В течении срока гарантийного сопровождения Исполнитель выполняет корректирующее сопровождение Системы при выполнении следующих операций:

- выявление дефектов в работе;
- документирование дефектов;
- корректировка Системы по результатам устранения дефектов;
- проведение проверки устранения дефектов.

## Процесс оказания услуг по технической поддержке

Техническая поддержка предоставляется при использовании Системы в соответствии с требованиями эксплуатационной документацией Системы, в соответствующих версиях операционных систем, на устройствах, с определенными в эксплуатационной документации Системы. Не осуществляется Техническая поддержка Системы, при использовании в конфигурации, не предусмотренной эксплуатационной документацией.

Если в процессе работы над инцидентом Служба технической поддержки выясняет, что ошибка связана с продуктом стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.

При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой технической поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 2 (двух) рабочих

дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы технической поддержки, обращение считается неактуальным. Услуги по технической поддержке Системы по обращению считаются своевременно оказанными, а само обращение - закрытым. При поступлении от Пользователя информации по закрытому обращению, такое обращение снова открывается или регистрируется как новое обращение.

При регистрации запросов, классифицированных как ошибка Системы Исполнитель должен устранить ошибку в сроки, не превышающие сроки, приведенные в Таблице

Таблица – Приоритеты ошибок

№ п/п	Приоритет	Описание
1	Блокирующий	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Полная недоступность Системы.</li> <li>– Ошибки/сбои, которые приводят к полной неработоспособности функций СПО.</li> </ul>
2	Критический	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ошибки/сбои, которые приводят к частичному нарушению работоспособности или недоступности функции Системы.</li> </ul>
3	Средний	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Отклонения в работе системы, не влияющие на корректную работу функционала.</li> <li>– Другие сбои и ошибки, не затрагивающие основной функционал Системы.</li> </ul>

Таблица Время устранения ошибок

Тип ошибки/ приоритет	Блокирующий	Критический	Средний
	Время устранения, рабочих часов	Время устранения, рабочих часов	Время устранения, рабочих часов
аппаратно-программный сбой 1-го типа	Не менее 10	Не менее 18	Не менее 30
аппаратно-программный сбой 2-го типа	10	18	30
программный сбой 1-го типа	36	50	96
программный сбой 2-го типа	180	320	640

Исполнитель обязан принимать участие в восстановлении работоспособности Системы после сбоев и аварий, вызванных дефектами и недокументированными возможностями Системы, связанных с восстановлением целостности данных и обновлением Системы.

Исполнитель обязан вносить изменения в техническую и рабочую документацию на Систему на основании выявленных неточностей или обнаруженных недокументированных возможностей.

При обнаружении и регистрации Службой технической поддержки дефектов Системы, классифицированных как ошибка Системы Исполнитель должен устранить ошибку.

### Требования к функции резервного копирования и архивирования данных

Для обеспечения возможности восстановления всей Системы или только данных после сбоев работы в Системе (сбои в работе аппаратного обеспечения, фатальный сбой в работе системного ПО, случайное удаление данных, разрушение файловой Системы и/или структуры базы данных) должно производиться резервное копирование данных Системы.

Рекомендуемый порядок резервного копирования данных Системы определен в таблице.

**Таблица Рекомендуемый порядок резервного копирования Системы**

<b>Операции</b>	<b>Периодичность выполнения</b>	<b>Ответственный</b>
Резервное копирование всей Системы	1 раз в неделю	Администратор
Резервное копирование баз данных	1 раз в сутки	Администратор
Периодичность восстановления	По мере необходимости в случае аварийной ситуации	Администратор
Время проведения резервного копирования	В конце рабочего дня, нерабочие часы	
Время проведения восстановления	После обнаружения и идентификации аварийной ситуации	
Устройство хранения копии	Рекомендуется выделение специального устройства хранения резервных копий. В случае невозможности выделения специальных устройств можно использовать пространство на сетевых ресурсах сети	

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке Системы без уведомления и согласования с Пользователем.

Качество услуг по технической поддержке Системы зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

## **Функциональные обязанности администраторов Платформы отчетов (ПК ПЛОТ)**

### **Системный администратор сервера ПК «ПЛОТ»:**

1. Устанавливает на сервер ПК «ПЛОТ» системное и сетевое программное обеспечение.
2. Обеспечивает доступ к серверам ПК «ПЛОТ» по сети передачи данных.
3. Поддерживает рабочее состояние аппаратного обеспечения сервера с ПК «ПЛОТ».
4. Обеспечивает сохранение образов операционной системы при обновлении программного обеспечения.

### **Администратор приложения ПК «ПЛОТ»:**

1. Проводит установку новых версий ПК «ПЛОТ».
2. Добавляет пользователей операционной системы.
3. Обеспечивает техническое сопровождение ПК «ПЛОТ».
4. Восстанавливает базы данных.
5. Обеспечивает резервное сохранение средствами СУБД баз данных ПК «ПЛОТ»

### **Администратор базы данных ПК «ПЛОТ»:**

1. Проводит анализ возникающих ошибок в ПК «ПЛОТ», отработывает их. В случае невозможности самостоятельного устранения ошибки – сообщает администратору приложения.
2. Проводит тестирование новых версий ПК «ПЛОТ», доводит до сведения специалистов изменения в версиях.
3. При необходимости регистрирует новых пользователей ПК «ПЛОТ».

### **Администратор безопасности ПК «ПЛОТ»:**

1. Обеспечивает при необходимости генерацию паролей пользователей для доступа в ПК «ПЛОТ».
2. Обеспечивает антивирусную защиту сервера с ПК «ПЛОТ».
3. Обеспечивает хранение копий БД ПК «ПЛОТ».