

Конфигурация «Учет сирот. Управление опекой и попечительством»

Описание функциональных характеристик.

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

На 11 листах

®ООО «СофтЭксперт»

г. Тула, 2017 год

Содержание

Введение.....	3
1. Основные термины и сокращения.....	3
2. Сведения о разработчике.....	3
3. Основные функциональные характеристики	3
4. Основные технические характеристики	5
4.1 Сведения о технологической платформе и языке программирования	5
4.2 Комплектность поставки	5
4.3 Режимы функционирования	5
5. Требования к техническому обеспечению, необходимому для функционирования Системы	6
5.1 Требования к программному обеспечению.....	6
5.2 Требования к техническому обеспечению	6
6. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	7
6.1 Рекомендации по администрированию системы.....	7
6.2 Рекомендации по сопровождению и развитию системы	9
7. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	10

Введение

Настоящий документ описывает процессы поддержания в работоспособном состоянии автоматизированных систем, созданных на основе конфигурации «Учет сирот. Управление опекой и попечительством» (далее - Системы).

1. Основные термины и сокращения

Система – автоматизированная система, созданная на основе конфигурации «Учет сирот. Управление опекой и попечительством».

Разработчик – компания ООО «СофтЭксперт», разработавшая конфигурацию «Учет сирот. Управление опекой и попечительством».

2. Сведения о разработчике

ООО «СофтЭксперт»,

Адрес: г. Тула, ул. Болдина, 41а.

Тел./факс: 8 (4872) 70-02-70.

E-mail: sfx@sfx-tula.ru

Адрес для корреспонденции: 300000, г. Тула, а/я 2597.

3. Основные функциональные характеристики

Конфигурация «Учёт сирот. Управление опекой и попечительством» предназначена для использования при осуществлении государственных полномочий органов опеки и попечительства по ведению списков детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, назначению и мониторингу мер социальной поддержки, а также обеспечению жилыми помещениями детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Данное решение подходит как для автоматизации работы отдельных уполномоченных органов муниципального самоуправления, так и для

организации совместной работы региональных и территориальных органов опеки и попечительства.

Ведение учёта в конфигурации «Учёт сирот. Управление опекой и попечительством» обеспечивает повышение оперативности, эффективности и качества выполнения программных мероприятий сотрудниками органов опеки и попечительства при работе с детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей.

Возможности конфигурации «Учёт сирот. Управление опекой и попечительством»:

- Регистрация данных и ведение учёта граждан, находящихся под опекой.
- Организация доступа к информационной базе данных (в том числе, через web-интерфейс) сотрудникам территориальных и региональных органов опеки и попечительства в соответствии с их компетенцией.
- Автоматизация мониторинга сроков мер социальной поддержки.
- Автоматизация контроля сроков включения граждан в список для обеспечения жильем.
- Регистрация заявлений на предоставление жилья.
- Автоматизация обновления списка обеспечения жильём.
- Автоматизация обработки, анализа и формирования статистической информации по всему массиву карточек граждан.
- Формирование истории работы с карточками граждан.

4. Основные технические характеристики

4.1 Сведения о технологической платформе и языке программирования

Конфигурация «Учет сирот. Управление опекой и попечительством» создана с использованием технологий **1С: Предприятие 8**.

Язык программирования: встроенный язык программирования 1С: Предприятие.

Код программного обеспечения: открытый.

4.2 Комплектность поставки

1. Конфигурация «Учет сирот. Управление опекой и попечительством».
2. Эксплуатационная документация:
 - Руководство администратора;
 - Руководство пользователя.

4.3 Режимы функционирования

Программа «Учет сирот. Управление опекой и попечительством» функционирует в следующих режимах:

- Пользовательский режим, при котором обеспечивается выполнение задач в объеме функций, реализуемых Системой. В этом режиме осуществляется многопользовательская работа с приложением и выполняются задачи текущей работы.
- Режим администрирования, необходимый для проведения обслуживания, конфигурирования и пополнения технических и программных средств ПП «Учет сирот. Управление опекой и попечительством» новыми компонентами. Режим используется при проверке целостности базы данных, восстановлении информации из резервной копии в случае сбоя электропитания сервера, сбоя аппаратуры сервера и других исключительных ситуаций; при

проведении мероприятий обновления системы (администрирования).

5. Требования к техническому обеспечению, необходимому для функционирования Системы

5.1 Требования к программному обеспечению

Сервер базы данных	Характеристики программного обеспечения
Операционная система	Windows Server 2008R2
База данных	PostgreSQL 9.1.9

Сервер приложений	Характеристики программного обеспечения
Операционная система	Windows Server 2008R2
Прикладное программное обеспечение	"1С:Предприятие 8.2 Лицензия на сервер (x86-64)" «1С:Предприятие 8. Клиентская лицензия» на 40 рабочих мест

Рабочая станция	Характеристики программного обеспечения
Операционная система	WinPro 7
Прикладное обеспечение	«1С:Предприятие 8» релиз платформы не ниже 8.2.19, Толстый клиент

5.2 Требования к техническому обеспечению

Сервер базы данных	Характеристики аппаратного обеспечения
Процессор	2 x Intel Xeon E5-2640 (15M Cache, 2,50GHz, FCLGA2011)
RAM	32Gb DDR3 ECC 1600 (1333)
Дисковая подсистема	RAID10 4 x SAS 600Gb, 10000 rpm

Сервер приложений	Характеристики аппаратного обеспечения
Процессор	2 x Intel Xeon E5-2640 (15M Cache, 2,50GHz, FCLGA2011)
RAM	32Gb DDR3 ECC 1600 (1333)
Дисковая подсистема	RAID1 2 x SAS 600Gb, 10000 rpm

Рабочая станция	Характеристики аппаратного обеспечения
Процессор	Core 2 Duo 1,8 GHz
RAM	4 Gb
Дисковая подсистема	250 Gb

Требования к локальной вычислительной сети: сеть 2 x 1GbE

6. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержка жизненного цикла автоматизированных систем, созданных на основе конфигурации «Учет сирот. Управление опекой и попечительством» осуществляется:

- администратором системы (эти функции может выполнять, как штатный специалист, так и внешняя обслуживающая организация);
- сопровождение системы Разработчиком или другой внешней организацией по договору.

6.1 Рекомендации по администрированию системы

Описание принципов администрирования системы приведено в Руководстве администратора.

Администратор Системы обеспечивает корректное функционирование Системы и должен обладать достаточными знаниями в области информационных и сетевых платформ, на которых будет реализована

Система, достаточным опытом администрирования баз данных и систем на платформе «1С: Предприятие».

Администратор Системы обеспечивает функционирование в штатном режиме технических и программных средств Системы. Функциональные обязанности администратора Системы предусматривают:

- настройку и диагностирование подсистем – по мере необходимости;
- проведение и анализ результатов регламентных операций - ежедневно;
- выполнение административных мероприятий, обеспечивающих выполнение регламентных операций – по мере необходимости;
- резервное копирование – ежедневно;
- восстановление данных – по мере необходимости;
- ведение списка и разграничение прав пользователей Системы – при изменении прав и списка пользователей.

Администратор Системы должен настраивать программу резервного копирования для регулярного копирования всех баз данных Системы. Период копирования определяют пользователи системы.

При работе с системой 1С:Предприятие 8 возникают различные вопросы, связанные с администрированием системы, например:

- ведение списка пользователей,
- назначение прав пользователям,
- резервное копирование,
- создание технологического журнала для разбора ошибок и т.д.

Конфигуратор содержит развитые средства администрирования, предназначенные для решения указанных задач. Так, в системе 1С:Предприятие 8 существует возможность создания списка пользователей, которым разрешена работа с системой. Этот список будет использоваться для авторизации пользователя при его входе в систему. Для каждого пользователя может быть установлен пароль на вход в систему. Пароль используется для подтверждения прав пользователей на работу в системе 1С:Предприятие 8.

Другой важной задачей административного характера является ведение архива информационной базы. Проведение этой процедуры должно выполняться периодически, чтобы в случае разрушения базы данных иметь возможность с минимальными потерями восстановить исходные данные. Частота определяется интенсивностью изменений данных. Чем чаще меняются данные, тем чаще следует производить резервное копирование.

Характер изложения данного Руководства предполагает, что Администраторы Системы знакомы с операционной системой компьютера, на котором работает система 1С:Предприятие 8 (ОС семейства Windows, ОС семейства Linux), и владеют базовыми навыками работы в ней. Кроме того, необходимо обладать навыками администрирования используемой операционной системы.

При выполнении некоторых процедур администрирования могут потребоваться административные права доступа.

6.2 Рекомендации по сопровождению и развитию системы

Сопровождающая организация должна обладать опытом работы в области внедрения, сопровождения, модификации и разработки программных продуктов на платформе «1С: Предприятие 8», а также обладающих знаниями функциональных возможностей конфигурации «Учет сирот. Управление опекой и попечительством».

Сопровождение системы необходимо:

- для развития системы;
- для поддержки устойчивого функционирования Системы, т.е. сокращения простоя в работе сотрудников органов опеки и попечительства по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в работе специалистов органов опеки и попечительства и т.п.).

Для достижения поставленных целей рекомендуется проведение следующих мероприятий:

- консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, эксплуатации и настройки программного обеспечения, в том числе с использованием электронных каналов связи (электронная почта, телефон);

- проведения регламентных операций: тестирование и выдача рекомендаций по ведению информационной базы;

- настройки интерфейсов и прав доступа;

- редактирования и модификации существующих форм и модулей Системы, с целью актуализации и развития системы;

- расширения функционала Системы;

- иных услуг, необходимых для полноценного функционирования Системы.

Услуги линии технической поддержки разработчика – ООО «СофтЭксперт» – предоставляются только при действующем договоре поддержки. Услуги предоставляются в объеме, предусмотренном приобретенной заказчиком программой поддержки или пакетом программ поддержки.

Линия технической поддержки ООО «СофтЭксперт»:

Тел: 8 (4872) 70-02-70 (доб. 213), e-mail: opeka@sfx-tula.ru.

Линия консультаций работает с 09:00 до 17:00 по московскому времени, кроме суббот, воскресений и праздничных дней (по расписанию московских предприятий).

7. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Если в процессе работы система перестает реагировать на действия пользователей, то следует обратиться к администратору системы.

Если администратор не может самостоятельно устранить нештатную ситуацию, необходимо обратиться в службу технической поддержки сопровождающей организации или на линию консультаций ООО «СофтЭксперт» при наличии соответствующего договора.

В случае массового сбоя администратору необходимо восстановить данные из резервного хранилища.

При нарушении работы с данными, созданными (измененными) до текущего дня, восстановление происходит из резервной копии базы данных.

При нарушении работы с данными, созданными или отредактированными, восстановление возможно вручную, используя записи системного журнала, либо пользователи заново вводят данные, измененные с момента создания последней резервной копии.