Автоматизированная информационная система «Электронная карта свободной мощности для ТП объектов в ЦАО гор. Москва и на прилегающих к нему территориях»

АИС Карта мощности

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Содержание

[1 Введение 3](#_Toc93066611)

[2 Процессы обеспечения жизненного цикла программного обеспечения 4](#_Toc93066612)

[2.1 Установка и настройка АИС Карта мощности 4](#_Toc93066613)

[2.2 Обучение использованию АИС Карта мощности 5](#_Toc93066614)

[2.3 Сопровождение и техническая поддержка Системы 5](#_Toc93066615)

[3 Типовой регламент сопровождения АИС Карта мощности 7](#_Toc93066616)

[3.1 Условия предоставления услуг по сопровождению и технической поддержке 7](#_Toc93066617)

[3.2 Способы подачи запросов на техническую поддержку 7](#_Toc93066618)

[3.3 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки 7](#_Toc93066619)

[3.4 Закрытие запросов на техническую поддержку 7](#_Toc93066620)

[3.5 Контактная информация производителя программного обеспечения 8](#_Toc93066621)

[4 Требования к персоналу 9](#_Toc93066622)

# Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла автоматизированной информационной системы «Электронная карта свободной мощности для технологического присоединения объектов в ЦАО гор. Москва и на прилегающих к нему территориях» (АИС Карта мощности), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также требования к персоналу, необходимому для обеспечения использования АИС Карта мощности.

# Процессы обеспечения жизненного цикла программного обеспечения

## Установка и настройка АИС Карта мощности

**Необходимые условия:**

Согласованные требования к Системе;

Комплект поставки в соответствии с согласованной архитектурой и требованиями к ПО СУБД;

Набор эксплуатационной документации на Систему, включая инструкцию по установке и настройке Системы.

АИС Карта мощности работает на системе управления базами данных (СУБД) PostgreSQL11.8.

**Основные виды работ:**

1. Установка и развёртывание СУБД Системы;
2. Установка и развёртывание компонентов АИС Карта мощности, включая интеграционные сервисы;
3. Настройка элементов интерфейса, форм предоставления атрибутивных данных, стилей визуализации пространственных данных и условных обозначений;
4. Настройка подсистемы разграничения доступа к данным системы.

Точный перечень работ определяется условиями конкретного проекта, спецификой предметной области и составом прикладных задач. Порядок установки и настройки АИС Карта мощности определяется эксплуатационной и регламентирующей документацией.

**Фактический адрес размещения инфраструктуры АИС Карта мощности:**

Инфраструктура разработки АИС Карта мощности, отделы разработки программного обеспечения находятся по адресу:

Российская Федерация, 115114, г. Москва, 2-й Павелецкий пр., д. 3, стр. 2.

Служба технической поддержки ПАО «Россети Московский регион» находится по адресу:

Российская Федерация, 115114, г. Москва, 2-й Павелецкий пр., д. 3, стр. 2.

## Обучение использованию АИС Карта мощности

Обучение специалистов и пользователей Системы базовым настройкам или функциям может быть выполнено:

Самостоятельно с использованием эксплуатационной документации на Систему;

Специалистами, осуществляющими модернизацию и поддержку Системы.

Способ, место и порядок обучения специалистов и пользователей определяется внутренними регламентами организации.

## Сопровождение и техническая поддержка Системы

Поддержание жизненного цикла АИС Карта мощности в процессе эксплуатации Системы осуществляется за счет сопровождения программного комплекса, входящего в состав Системы.

Сопровождение и техническая поддержка АИС Карта мощности осуществляется в целях обеспечения:

1. Корректного функционирования всех компонентов Системы;
2. Периодического обновления данных Системы;
3. Отсутствия простоев в работе конечных пользователей по причине невозможности функционирования Системы (вследствие аварийных ситуаций, ошибок в работе программного обеспечения, ошибок в работе специалистов и т.п.);
4. Развития функциональности Системы.

Для достижения поставленных целей сопровождение и техническая поддержка АИС Карта мощности включает в себя следующий типовой набор задач:

1. Устранение неисправностей в случае их выявления при работе с Системой;
2. Консультирование пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации по электронной почте или телефону;
3. Установка новых версий программного обеспечения Системы по мере их выхода;
4. Периодическое обновление географической топологической основы и координат объектов электросетевого хозяйства из смежных систем (КГИС);
5. Контроль правильности работы интеграционных сервисов по обновлению объектов;
6. Периодическое обновление данных контрольных замеров для центров питания- ПС 35 кВ и выше, ТП, ВРУ зданий;
7. Изменение и дополнение к эксплуатационной документации;
8. Модификация ПО АИС Карта мощности для совместимости с новыми версиями базового системного программного обеспечения ПК;
9. Модификация и расширение функциональности Системы;
10. Установка и настройка компонентов Системы;
11. Консультирование по выбору серверного программного и технического обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Системы.

# Типовой регламент сопровождения АИС Карта мощности

## Условия предоставления услуг по сопровождению и технической поддержке

Сопровождение и техническая поддержка Системы осуществляются по Договору поддержки и сопровождения, т.к. требуется периодическое обновление и загрузка новых данных в систему, в объёме, предусмотренном регламентом функционирование АИС и регламентами организации.

## Способы подачи запросов на техническую поддержку

Запросы на сопровождение и техническую поддержку осуществляются посредством заявок в службу технической поддержки ПАО «Россети Московский регион».

## Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации инцидентов. Служба технической поддержки сообщает инициатору номер, присвоенный запросу при регистрации, и плановый срок ответа.

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов по выполнению запроса документируются в системе регистрации инцидентов. При необходимости специалисты службы технической поддержки могут запросить дополнительную информацию у инициатора инцидента. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы документируются в системе регистрации инцидентов.

Заявки на модификацию и расширение функциональности Системы выполняются в объемах, предусмотренных Договором о технической поддержки и сопровождения и внутренними регламентами организации. Заявки на модификацию и расширение Системы принимаются только по электронной почте с описанием функциональных требований и контактов лиц – функциональных заказчиков. Выполнение подобных заявок сопровождается доработкой эксплуатационной документации на систему.

## Закрытие запросов на техническую поддержку

После выполнения запроса и отправки ответа инициатору запрос считается выполненным и находится в таком состоянии до получения подтверждения от инициатора.

Выполненный запрос считается закрытым после получения специалистом по технической поддержке подтверждения от инициатора о решении запроса.

## Контактная информация производителя программного обеспечения

**Название организации**: ПАО «Россети Московский регион»

**Адрес**: Российская Федерация, 115114, г. Москва, 2-й Павелецкий пр., д. 3, стр. 2.

**Телефон**: +7 (495) 662-40-70 (51-59)

**Электронная почта**: YackovW@ROSSETIMR.RU

# Требования к персоналу

Для реализации процессов обеспечения жизненного цикла АИС Карта мощности требуются следующие основные категории персонала:

1. Руководитель проекта, обеспечивающий организацию работ по гарантийному обслуживанию Системы, технической поддержке и работы по модернизации программного обеспечения Системы, обеспечивающий проектирование архитектуры Системы;
2. Ведущий аналитик проекта, обеспечивающий сбор и анализ бизнес требований к Системе, разработку функциональных требований и проектной документации;
3. Ведущий разработчик, обеспечивающий анализ, проектирование и разработку Системы, осуществляющий постановку задач, планирование работ и ведение проектной документации, а также контроль исполнения работ;
4. Разработчик ГИС, обеспечивающий анализ поступающих данных, обновление данных и загрузку слоев электронной карты, в соответствии со стандартами, принятыми в рамках организации;
5. Разработчик, обеспечивающий разработку интерфейса системы и отчетов, в соответствии со стандартами, принятыми в рамках организации;
6. Разработчик, обеспечивающий работу интеграционных сервисов со смежными информационными системами, в соответствии со стандартами, принятыми в рамках организации;
7. Разработчик баз данных, обеспечивающий загрузку данных, процедуры предоставление данных для просмотра и отчетов, обработки данных для расчета резерва мощности и другие расчетные алгоритмы, в соответствии со стандартами, принятыми в рамках организации;
8. Специалист по тестированию, обеспечивающий тестирование программного обеспечения Системы, поиск и устранение ошибок и сбоев в работе программы, осуществляющий разработку планов, графиков, методик и описаний тестирования;
9. Администратор базы данных, обеспечивающий установку, настройку, сопровождение и развитие БД Системы;
10. Администратор Системы, обеспечивающий развёртывание и настройку компонентов АИС Карта мощности;
11. Специалист по технической поддержке, обеспечивающий анализ запросов на техническую поддержку, диагностирование и устранение неисправностей Системы, консультирование и обучение пользователей.