



**Автоматизированная информационно-измерительная система
коммерческого учета электроэнергии ПУМА
(АИИС КУЭ ПУМА)**

**Порядок сопровождения и предоставления услуг
технической поддержки**

Москва 2016 г.

Оглавление

1. Общие сведения	3
2. Назначение Системы	3
3. Сведения о программном обеспечении	3
4. Требования к функционированию Системы	4
5. Порядок сопровождения Системы	4

1. Общие сведения

Наименование программного обеспечения: Автоматизированная информационно-измерительная система коммерческого учета электроэнергии ПУМА (АИИС КУЭ ПУМА).

Авторы: Лисютенко Олег Иванович, Лисютенко Юрий Иванович.

Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «АйСиБиКом», собственная разработка.

2. Назначение Системы

Программа **АИИС КУЭ ПУМА** предназначена для автоматизированного учета электроэнергии и мощности с целью формирования расчетных показателей, используемых в финансовых расчетах, а также для диспетчерского и технологического наблюдения за состоянием энергообъектов.

Программа может применяться на крупных промышленных предприятиях и сетевых организациях, в сфере ЖКХ.

3. Сведения о программном обеспечении

Программа **АИИС КУЭ ПУМА** состоит из серверной и клиентской части.

Серверная часть устанавливается на компьютерах Intel, клиентская часть на любых персональных компьютерах.

Требования к серверной части:

- Intel Xeon E5-2620V2 Ivy Bridge-EP (2100MHz x 6 ядер, LGA2011, L3 15360Kb) 8GB DDR3 2x500Gb HDD (RAID 1),
- OS Microsoft Windows 2012, Microsoft SQL 2008, MS Office 2010 (Word, Excel),
- 5 терминальных лицензий на пользователя.

Требования к клиентской части:

- ОС: Windows XP/Vista/7/8/ Server 2003 и выше.

4. Требования к функционированию Системы

Сервер Системы должен быть доступен в круглосуточном режиме (24/7) с допустимыми перерывами на профилактику и перенастройку.

Профилактика и перенастройка Сервера Системы должны выполняться по возможности во внерабочее время и тем самым не препятствовать работе пользователей Системы.

5. Порядок сопровождения Системы

Техническая поддержка Автоматизированной информационно-измерительной системы коммерческого учета электроэнергии ПУМА осуществляется в рамках Договора на предоставление услуг технической поддержки.

При этом Правообладателем ПО обеспечиваются следующие работы:

- Аварийное обслуживание и реагирование на проблемные ситуации в работе Систем Верхнего уровня – Серверное ПО АИИС КУЭ на действующих серверах Систем АИИС КУЭ БС – контроль в рабочее время по рабочим дням недели с временем отклика на запрос не более чем на одни сутки.
- Поддержка работы клиентского программного обеспечения Систем АИИС КУЭ, ответы на информационные вопросы по работе АИИС КУЭ с временем отклика на запрос не более чем 8 часов по телефону, Skype и e-mail.
- Оперативное исправление выявленных ошибок в Серверном и Клиентском программном обеспечении Системы и после согласования выявленных исправлений обновление всех действующих Систем на серверах Заказчика.

Доработка серверного и клиентского программного обеспечения системы АИИС КУЭ ПУМА по заявкам Заказчика осуществляется только на основании подписанного договора на доработку.