



Система учета энергоресурсов АИСТ

Порядок сопровождения и предоставления услуг технической поддержки

Москва 2016 г.

Оглавление

1. Общие сведения.....	3
2. Назначение Системы.....	3
3. Описание Системы.....	3
4. Требования к функционированию Системы.....	4
5. Требования к организационному обеспечению	4
6. Требования к надежности.....	4
7. Требования к безопасности	5
8. Требования к эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту и хранению	5
9. Система обратной связи.....	5

1. Общие сведения

Наименование программного обеспечения: Система учета энергоресурсов АИСТ.

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

2. Назначение Системы

Система учета энергоресурсов АИСТ предназначена для автоматического сбора данных о потреблении энергоресурсов на объектах ЖКХ и просмотра данных через WEB-сервер.

3. Описание Системы

Основные цели Системы учета энергоресурсов АИСТ:

- Автоматизация процесса сбора и обработки данных о потреблении энергоресурсов на объектах ЖКХ.
- Повышение точности и надежности учета электроэнергии, воды, газа, тепла.
- Контроль заданного режима потребления ресурсов.
- Оперативный контроль работы объектов ЖКХ.
- Снижение потерь и исключение возможности хищения ресурсов.
- Межмашинный обмен информацией (повышение оперативности и достоверности расчетов за потребленные ресурсы).
- Обеспечение пользователя точной, достоверной и оперативной информацией о потреблении энергоресурсов, привязанной к единому календарному времени.

Система учета энергоресурсов АИСТ создает единый информационный ресурс с данными по расходу электричества, воды, газа, тепла, дает удобный и простой доступ к информации по расходам энергоресурсов населению и ЖКХ-службам.

4. Требования к функционированию Системы

Программный комплекс Система учета энергоресурсов АИСТ представляет собой Web-сервис конечного пользователя, доступный через стандартный веб-браузер.

Также возможна локальная установка Программного комплекса, с помощью которого обеспечивается сбор и хранение данных со счетчиков, просмотр показаний, построение отчетов и графиков.

Основными принципами программного комплекса АИСТ являются открытая архитектура, расширяемость и гибкость, что дает возможность легко добавлять новую функциональность и редактировать, при необходимости, существующую.

Программный комплекс может быть использован как автономно, так и привязан к другим программным продуктам, т.е. комплекс имеет открытый интерфейс для взаимодействия с другими комплексами/программами.

5. Требования к организационному обеспечению

Система предусматривает возможность восстановления данных в случае утраты (несанкционированного удаления) данных или их части.

В Системе обеспечена корректная обработка аварийных ситуаций, вызванных некорректными действиями пользователя. В подобных случаях Система должна выдавать пользователю соответствующие сообщения, после чего возвращаться в рабочее состояние, предшествовавшее неверному завершению работы или некорректному вводу данных.

6. Требования к надежности

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

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

Технические средства, обеспечивающие хранение информации, используют современные технологии, позволяющие обеспечить повышенную надежность хранения данных и оперативную замену оборудования (распределенная избыточная запись/считывание данных; независимые дисковые массивы).

7. Требования к безопасности

Доступ к Системе реализован на основе ролевой модели прав доступа. Администратор системы заводит пользователей, каждому пользователю должны предоставляться определённые права доступа к элементам Системы.

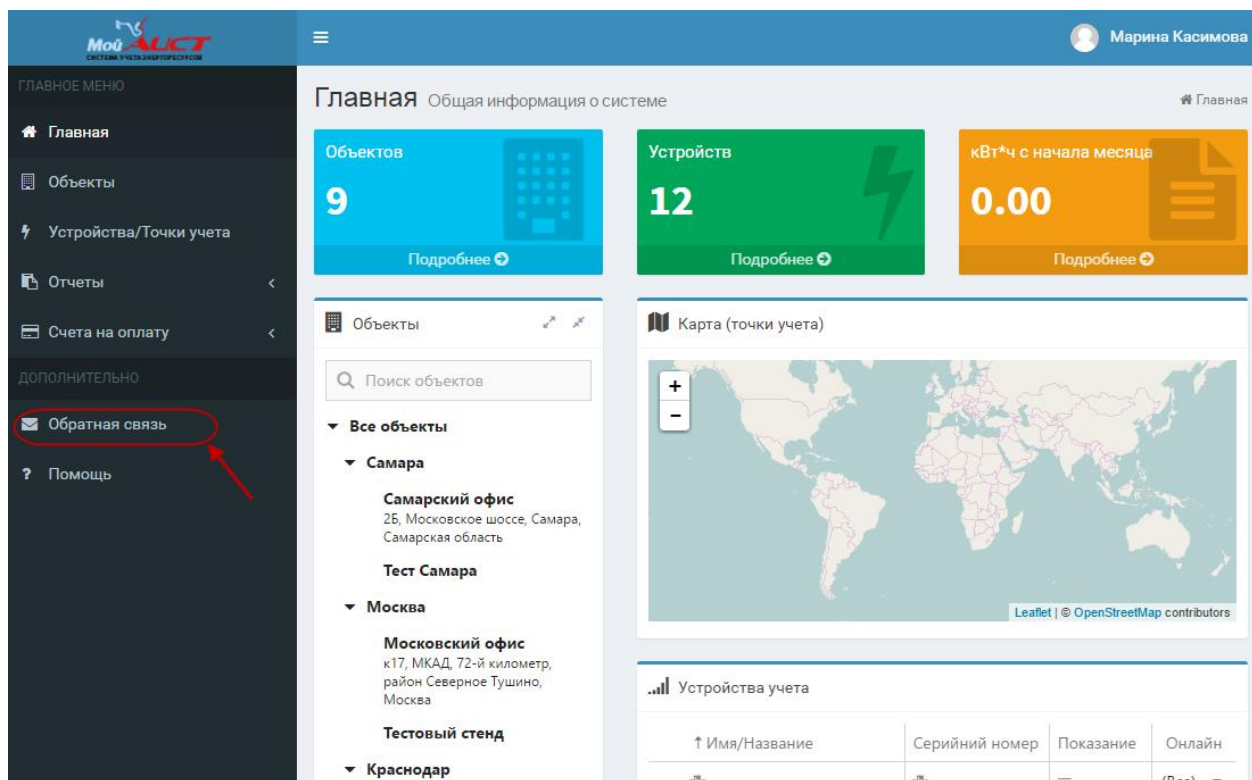
8. Требования к эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту и хранению

Система обладает производительностью, позволяющей одновременно работать с ней работникам из различных подразделений, обрабатывать и хранить большие объемы информации. При этом при разработке учтены возможности увеличения количества эксплуатирующих лиц, увеличение объема информации и документов, обрабатываемых Системой.

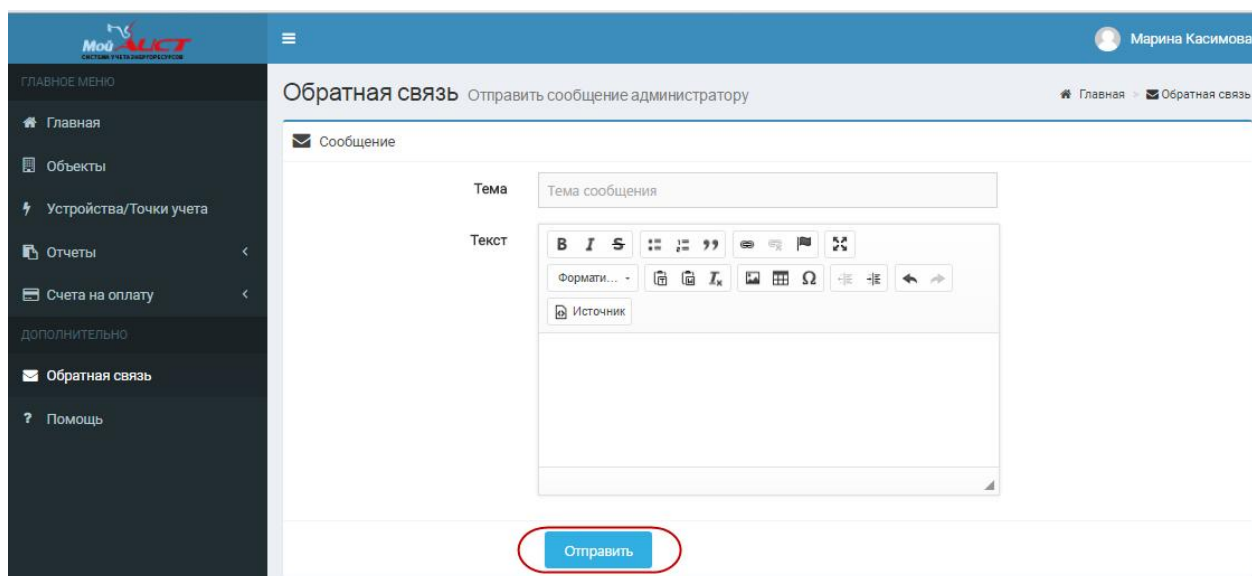
9. Система обратной связи

В Программном комплексе АИСТ предусмотрена система обратной связи и система жалоб.

При возникновении проблем с использованием системы или обнаружении ошибок, воспользуйтесь разделом «Обратная связь» для формирования сообщения администратору системы:



В открывшейся форме заполните все данные для формирования письма администратору и нажмите кнопку "Отправить".

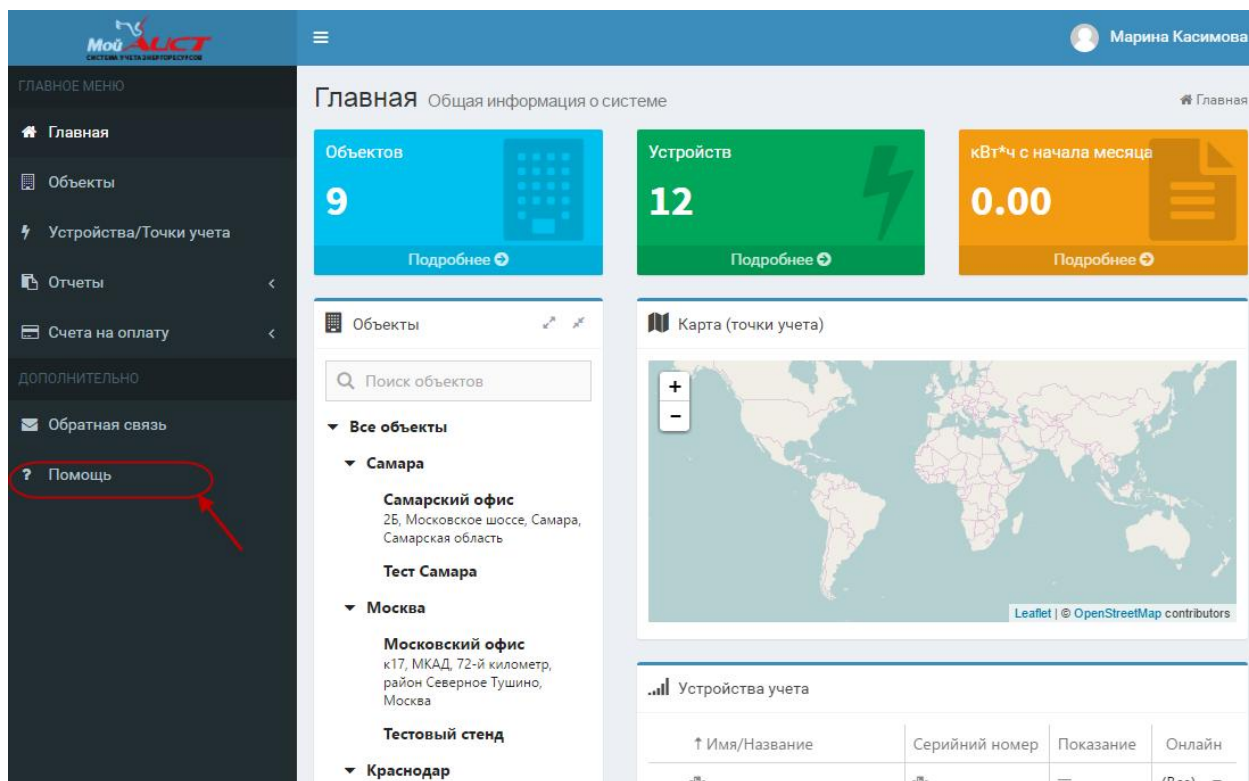


После получения вашего сообщения наш администратор обязательно свяжется с вами, чтобы решить все возникшие вопросы.

Для всех пользователей Системы есть Электронное руководство, где изложено подробное описание работы с системой. Содержание помощи зависит от роли текущего пользователя. В Руководстве содержатся пошаговые инструкции всех возможных

действий пользователя, а также описываются действия в случае возникновения ошибки системы.

Раздел помощи доступен из главного меню:



А также из формы регистрации:

