

- 1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ
НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ
ПОДДЕРЖКИ.....2**

- 2. ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИИ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ УСТАНОВКИ И
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ...12**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ
НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИЯ О
ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ
ПОДДЕРЖКИ**

«Информационно-аналитическая система EMAS для поддержки принятия
решений при работе на оптовом рынке электроэнергии и мощности,
EMAS.TRADE»

на 10 листах

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ИАС.....	5
1.1. Настройка внешнего вида и справочников Системы.....	6
1.2. Техническая поддержка пользователей Системы	6
1.3. Модернизация Системы.....	7
1.4. Восстановление данных.....	8
2. Информация о персонале	10
2.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах	10
2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	10
Перечень сокращений	11

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения ИАС «EMAS.TRADE», в том числе устранение неисправностей и совершенствование программного обеспечения.

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИАС

Поддержание жизненного цикла ИАС «EMAS.TRADE» (далее - Система) осуществляется за счет сопровождения, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка справочников Системы;
- 2) техническая поддержка пользователей Системы;
- 3) модернизация Системы;
- 4) восстановление данных Системы.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

- корректного функционирования Системы
- дальнейшего развития функционала Системы;
- отсутствия простоев в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в работе пользователей и т.п.).

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей;
- обеспечения пользователей эксплуатационной документацией (руководство пользователя/оператора);
- обеспечения пользователя новыми версиями Системы;
- устранения ошибок и неисправностей, выявленных в ходе использования Системы.

1.1. Настройка внешнего вида и справочников Системы

Настройка внешнего вида Системы, а также наполнение, настройка и актуализация справочников осуществляется самостоятельно пользователями Системы в процессе ее эксплуатации.

1.2. Техническая поддержка пользователей Системы

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены несколькими способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов продукта;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Для получения технической поддержки пользователи могут

обращаться по телефону + 7 (495) 223-43-02. А также могут присылать возникающие вопросы на адрес электронной почты support@nbiservice.ru.

1.3. Модернизация Системы

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения:

- по пожеланиям (заявкам) пользователей;
- в связи с изменениями в законодательстве.

Осуществляется выпуск новых версий Системы, разработанных в результате модернизации, и предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий Системы, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Системы;
- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация программного обеспечения Системы по заявкам заказчика;
- модернизация программного обеспечения Системы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;

- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Свои предложения можно направлять на адрес технической поддержки.

1.4. Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы либо сбоями операционной системы и оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения (аварийными отключениями электропитания, зависание и нештатная перезагрузка компьютеров, активность вредоносных программ).

Восстановление данных осуществляется при предоставлении файла резервной копии базы данных, текущего файла базы данных, содержащего ошибку, а также подробном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации. Желательно также приложить описание программной среды, в которой произошёл сбой (версия операционной системы, наличие антивируса, сетевого экрана).

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются

с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

2. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

2.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя Системы, а также пройти курс обучения по данному программному обеспечению.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Linux.

2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними;
- знание технологий SQL.

Требования к специалистам, обеспечивающим работу серверной части:

- навыки и знание принципов работы ОС Linux;
- навыки и знание принципов работы пакета офисного программного обеспечения Libre Office;
- навыки и знание принципов работы СУБД PostgreSQL;
- навыки и знание принципов работы веб-сервера Apache.

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Описание
EMAS	Energy Market Analytic System
SQL	Structured Query Language – Язык структурированных запросов
ОРЭМ	Оптовый рынок электроэнергии и мощности
СУБД	Система управления базами данных

**ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИИ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ УСТАНОВКИ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

«Информационно-аналитическая система для поддержки принятия
решений при работе на оптовом рынке электроэнергии и мощности,
EMAS.TRADE»

на 26 листах

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	14
1. НАЗНАЧЕНИЕ, ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ и РЕШАЕМЫЕ ИАС ЗАДАЧИ	15
2. Архитектура системы.....	17
3. Аппаратно-программные требования, необходимые для функционирования Системы	18
3.1. Аппаратные требования.....	18
3.2. Программные требования.....	18
4. Требования для обеспечения стабильной работы Системы	19
5. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ СОСТОЯНИЯ КОМПОНЕНТОВ СИСТЕМЫ	20
5.1. Определение состояния сервера.....	20
5.2. Определение работоспособности веб-сервера	20
5.3. Определение работоспособности сервера БД	20
5.4. Определение состояния пользовательского рабочего места	21
6. ОШИБКИ ДОСТУПНОСТИ АППАРАТНОГО И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СИСТЕМЫ	22
6.1. Ошибка «404».....	22
6.2. Ошибка «Service unavailable»	22
6.3. Ошибка «не удается открыть страницу»	23
6.4. Ошибка «403».....	24
Перечень сокращений	26

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ описывает функциональные характеристики программного обеспечения ИАС «EMAS.TRADE» и информацию, необходимую для установки и эксплуатации программного обеспечения.

3. НАЗНАЧЕНИЕ, ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ И РЕШАЕМЫЕ ИАС ЗАДАЧИ

Основным предназначением ИАС «EMAS.TRADE» (далее Система) является формирование и представление конечному пользователю оперативной, аналитической, исторической и прогнозной информации по определению оптимальной стратегии работы генерирующих мощностей ТЭЦ, находящихся в зоне хозяйствования организаций - участников оптового рынка электроэнергии и мощности, в конкурентном окружении для принятия оптимальных управляющих решений, а также для выполнения задач стратегического планирования.

Система состоит из следующих функциональных блоков:

- Подсистема «Сбор данных»;
- Подсистема «Прогнозирование»;
- Подсистема «Расчет»;
- Подсистема «Представление данных»;
- Подсистема «Администрирование».

Назначение и основные функции подсистем ИАС «EMAS. TRADE»:

- Подсистема «Сбор данных». Предназначена для автоматизированной загрузки информации в режиме реального времени из внешних информационных источников, с последующей обработкой и внесением информации в хранилище данных системы;
- Подсистема «Прогнозирование». Предназначена для выполнения прогнозирования потребления и цен для принятия решений;
- Подсистема «Расчет». Предназначена для выполнения процедуры автоматизированного расчета показателей, в соответствии с действующими регламентами ОРЭМ и внутренними алгоритмами заказчика;

- Подсистема «Представление данных» предназначена для отображения и анализа информации в табличном и/или графическом виде, а также построения динамических и статических отчетных форм; Web-портал функционирует в режиме «тонкого клиента» и обеспечивает доступ к разрешенным для пользователя объектам и данным системы;
- Подсистема «Администрирование». Предназначена для управления правами пользователей, форматов (масок) загрузки отчетов, отслеживания посещений и изменений. Подсистема Администрирование не состоит как отдельная подсистема, а являются функционалом управления, ролирования, редактирования, входящим в состав каждой подсистемы.

4. АРХИТЕКТУРА СИСТЕМЫ

Система выполнена по технологии трехуровневой архитектуры разработки приложений и поддерживает работу в многопользовательском режиме:

- Web Server (Веб-сервер)

Web Server является платформой для .NET Core приложения, которое предоставляет визуальный интерфейс и реализует презентационную логику. Кроме того, в приложении реализована часть бизнес-логики доступа к определенным данным системы для получения данных с внешними системами.

- Web Service (Сервер приложений)

Web Service является сервисом, реализующим функции прогнозирования и взаимодействует с веб-сервером в формате JSON.

- DB Server (Сервер БД)

DB Server является сервером баз данных, отвечающий за обработку, ввод, сбор и хранение данных. В этой части системы реализована логика алгоритмов и расчета показателей.

5. АППАРАТНО-ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ

5.1. Аппаратные требования

Для оптимальной работы Системы требуются 2 сервера (физических или виртуальных):

- DB Server для хранения и доступа к первичной информации и работы подсистем сбора данных (параметры: CPU 8 ядер, RAM =32Gb, HDD = 1 Tb);
- Web Server для доступа к аналитической информации и работы Web сайта (параметры: CPU 8 ядер, RAM =16Gb, HDD = 500 Gb).

5.2. Программные требования

Для работы системы требуется окружение и средства разработки компании Микрософт:

- DB Server:
 - ОС Astra Linux или Ред ОС;
 - СУБД PostgreSQL 9.6 из дистрибутива Astra Linux или Postgres Pro 9.6;
 - пакет офисного программного обеспечения Libre Office.
- Web Server:
 - ОС Astra Linux или Ред ОС; web-сервер Apache (apache2);
 - python 3;
 - .NET Core 2.2;
 - пакет офисного программного обеспечения Libre Office.

6. ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ СТАБИЛЬНОЙ РАБОТЫ СИСТЕМЫ

Для обеспечения стабильной работы Системы должны быть выполнены следующие требования (см. таблицу 1):

- настроена схема резервирования ОС на каждом сервере;
- настроена схема резервирования базы данных на DB Server;
- настроена схема резервирования файловых данных DB Server.

Таблица 1 – Схемы резервного копирования

Объект резервирования/схема	Схема	Объемы объектов
Схема резервирования ОС на каждом сервере.	Делается силами МЭ на регулярной основе.	~10-20Gb
Схема резервирования базы данных на DB Server	Ежедневный полный backup с хранением 5 последних копий.	100 - 200 Гб (в перспективе на несколько лет) Объем бэкапа = 20-30 Гб
Схема резервирования файловых данных DB Server	Нет	100 - 200 Гб (в перспективе на несколько лет)

7. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ СОСТОЯНИЯ КОМПОНЕНТОВ СИСТЕМЫ

7.1. Определение состояния сервера

Для определения доступности и статуса функционирования сервера необходимо инициировать отправку тестовых сетевых пакетов при помощи команды ping.

Результат выполнения команды покажет состояние сервера:

- «Превышен интервал ожидания для запроса» - сервер не отвечает. Это может означать следующее: либо сервер выключен/перезагружается, либо возникла проблема в сети, либо возникла проблема на физическом сервере виртуальных машин. Необходимо проверить состояние физического сервера (подробнее смотрите раздел «0 Для определения работоспособности сервера БД необходимо инициировать отправку тестовых сетевых пакетов при помощи команды ping.

7.2. Определение работоспособности веб-сервера

Для определения работоспособности веб-сервера необходимо в адресной строке ввести URL

Для ИАС EMAS.TRADE:

<http://emas-trade>

В результате должна открыться Главная страница.

7.3. Определение работоспособности сервера БД

Для определения работоспособности сервера БД необходимо инициировать отправку тестовых сетевых пакетов при помощи команды ping аналогично п. 5.1.

7.4. Определение состояния пользовательского рабочего места

Для определения состояния пользовательского рабочего места необходимо произвести следующее:

- Проверить наличие установленного браузера Mozilla Firefox, Chromium, Chrome, Microsoft Edge;
- Проверить наличие установленного приложения Libre Office.

8. ОШИБКИ ДОСТУПНОСТИ АППАРАТНОГО И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СИСТЕМЫ

8.1. Ошибка «404»

Признаки

Ошибка работы веб-сервера проявляется у Пользователя ошибкой «404» (см. рис. 1).

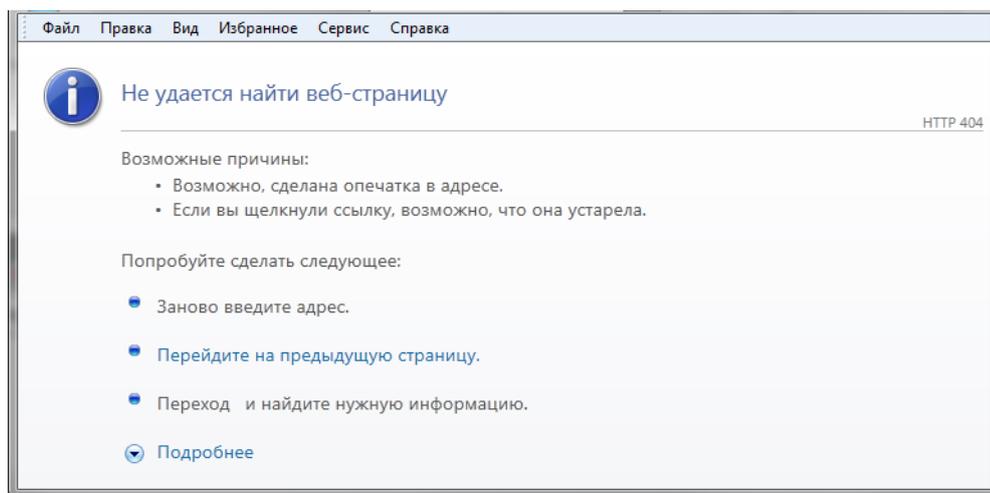


Рисунок 1. Ошибка «404»

Пути исправления

Необходимо убедиться, что физический сервер включен, работает в штатном режиме, виртуальные машины запущены.

8.2. Ошибка «Service unavailable»

Признаки

Ошибка «Service unavailable» отображается следующим образом (см. рис. 2).



Рисунок 2. Ошибка «Service unavailable»

Пути исправления

Необходимо определить, что на веб-сервере запущен пул apache. Для этого следует произвести следующее:

- зайти на виртуальный сервер при помощи ssh и проверить запущенные сервисы;

Если apache запущен, а ошибка повторяется, либо попытка запуска сопровождается ошибкой, необходимо обратиться к разработчику (требуется восстановить Систему).

8.3. Ошибка «не удастся открыть страницу»

Признаки

Ошибка «Не удастся открыть страницу» отображается следующим образом (см. рис. 3).

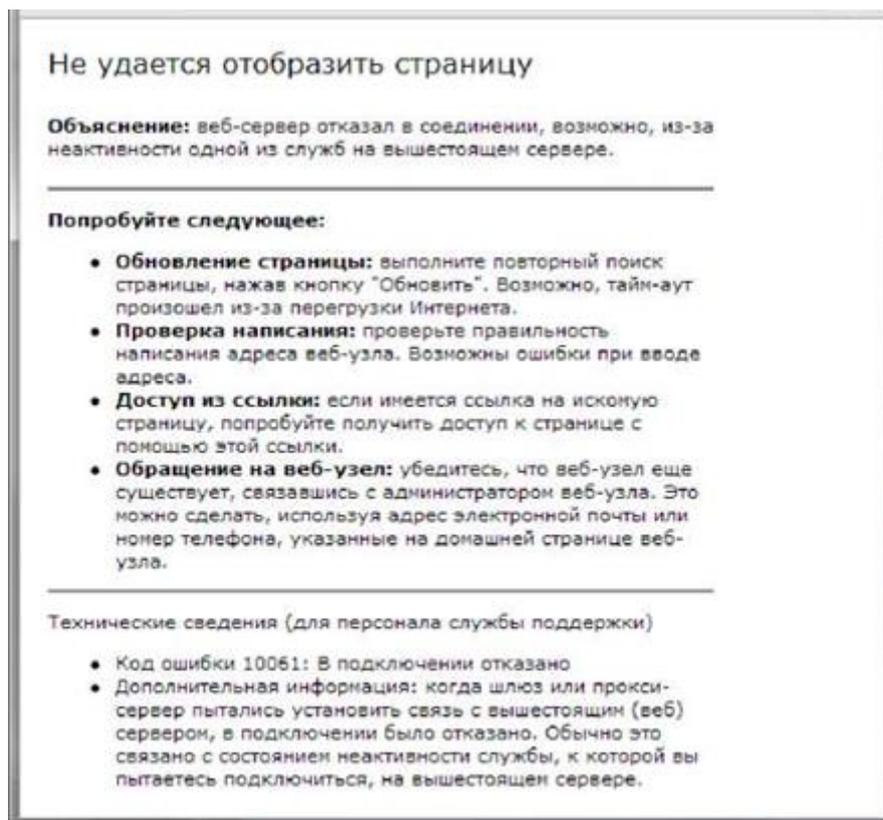


Рисунок 3. Ошибка «Не удастся открыть страницу»

Пути исправления

Необходимо определить, что на веб-сервере запущен apache. Для этого следует произвести следующее:

- зайти на виртуальный сервер при помощи ssh и проверить запущенные сервисы;

Если apache запущен, а ошибка повторяется, либо попытка запуска сопровождается ошибкой, необходимо обратиться к разработчику (требуется восстановить Систему).

8.4. Ошибка «403»

Признаки

Ошибка «403» отображается следующим образом (см. рис. 4).



Рисунок 4. Ошибка «Возникла неожиданная ошибка»

Пути исправления

Если служба запущена, либо попытка перезапуска запуска сопровождается ошибкой необходимо обратиться к разработчику (требуется восстановить Систему).

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Описание
DB Server	Database Server - сервер БД
EMAS	Energy Market Analytic System – Система анализа энергорынка
HTTP	HyperText Transfer Protocol - протокол передачи данных с Web - сайтов
HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure — расширение протокола HTTP, поддерживающее шифрование
SQL	Structured Query Language – Язык структурированных запросов
Web Server	Web Server
Web Service	Сервер приложений
БД	База данных
ИАС	Быстродействующие редуционно-охладительные установки
ГТП	Группа точек поставки (генерации или потребления)
ИАС	Информационно – аналитическая система поддержки принятия решения на оптовом рынке электроэнергии и мощности
ПО	Программное обеспечение
СУБД	Система управления базами данных
ТЭЦ	Тепловая электростанция