

Общество с ограниченной ответственностью «Хакасский центр компьютерного
сопровождения Киасофт»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного
обеспечения

Автоматизированная Информационная Система МФЦ

2016 г.

Содержание

Введение	3
1. Общие сведения	3
2. Назначение и цели	3
3. Функции (задачи) выполняемые системой.....	3
4. Требования к аппаратуре и программному обеспечению.....	4
4.1 Тонкий клиент	4
4.2 Толстый клиент	4
4.3 Веб-клиент	4
4.4 Использование энергосберегающих режимов работы компьютера.....	5
4.5 Поддерживаемые веб-серверы.....	5
5. Режим функционирования системы.....	5
6. Перспективы развития (модернизации) системы	6
7. Обновление системы	6
7.1 Обновление.....	6
7.2 Обновление системы «1С:Предприятие» пользователями Microsoft Windows без прав администратора.....	6
8. Удаление системы.....	7
8.1 Удаление информационной базы	7
8.2. Удаление технологической платформы.....	7
9. Численность, функции и квалификация персонала, необходимого для обслуживания системы	7
10. Типовые проблемы и устранение неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения	8

Введение

Настоящий документ представляет собой описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки (или жизненного цикла программного обеспечения).

1. Общие сведения

Автоматизированная Информационная Система МФЦ, (далее – «система»), разработана компанией ООО «ХЦКС Киасофт», являющейся правообладателем данного продукта, который включен в Единый реестр российских программ под номером 3514.

Адрес страницы сайта правообладателя в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» http://www.kiasoft.ru/ais_mfc.html.

2. Назначение и цели

Система позволяет вводить, обрабатывать, хранить, осуществлять быстрый доступ к требуемым данным и своевременно формировать отчеты установленного образца. Использование системы позволяет устранить следующие недостатки: рутинную работу, дублирование и избыточность информации, несоответствие в выполняемых функциях, несовершенство системы документооборота МФЦ.

Система может использоваться и в других подобных МФЦ при условии его доработки под специфику конкретного центра. Предпочтение должно быть отдано данному программному обеспечению, поскольку в нем учтена специфика и особенность конкретной МФЦ: её структура, техническое оснащение, низкие требования к аппаратным и программным ресурсам, а также простота управления и интуитивно понятный интерфейс.

Целями являются, повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг для населения, за счет упрощения процедур, сокращения сроков создания наиболее комфортных условий для получателей услуг, а также повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, оптимизация межведомственного и межуровневого взаимодействия.

3. Функции (задачи) выполняемые системой

Основная задача – реализация принципа «единого окна», т.е. создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при оказании всех государственных и муниципальных услуг, предоставление гражданам и юридическим лицам возможности получать одновременно несколько взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг.

Функции МФЦ:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- представление интересов государственных органов, органов местного самоуправления при взаимодействии с заявителями;
- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг;

- выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

- прием, обработка информации из информационных систем государственных органов, органов местного самоуправления, а также выдача заявителям на основании такой информации документов, если иное не предусмотрено федеральным законом.

4. Требования к аппаратуре и программному обеспечению

4.1 Тонкий клиент

Компьютер конечного пользователя:

- Операционная система Microsoft windows 2000/XP/Server 2003/Vista/Server 2008;
- Процессор Intel Pentium/Celeron 1800 МГц и выше;
- Оперативную память 256 Мбайт и выше;
- Жесткий диск (при установке используется около 250 Мбайт);
- Устройство чтения компакт-дисков;
- USB-порт;
- SVGA-дисплей.

4.2 Толстый клиент

Компьютер конечного пользователя:

- Операционная система Microsoft Windows 2000/XP/Server 2003/Vista/Server 2008;
- Процессор Intel Pentium/Celeron 1800 МГц и выше;
- Оперативная память 256 Мбайт и выше (рекомендуется 512 Мбайт);
- Жесткий диск (при установке используется около 250 Мбайт);
- Устройство чтения компакт-дисков;
- USB-порт;
- SVGA-дисплей;

Компьютер, используемый для разработки конфигураций:

- Операционная система Microsoft Windows 2000/XP/Server 2003/Vista/Server 2008;
- Процессор Intel Pentium/Celeron 2400 МГц и выше;
- Оперативная память 512 Мбайт и выше (рекомендуется 1024 Мбайт);
- Жесткий диск (при установке используется около 250 Мбайт);
- Устройство чтения компакт-дисков;
- USB-порт;
- SVGA-дисплей;

На требования, предъявляемые к оперативной памяти при работе толстого клиента и разработке конфигураций, оказывает влияние функциональная наполненность конфигурации.

4.3 Веб-клиент

Компьютер конечного пользователя:

- Требования для работы веб-клиента в основном определяются используемым браузером.

Список поддерживаемых браузеров:

- Microsoft Internet Explorer 6.0;

- Microsoft Internet Explorer 7;
- Microsoft Internet Explorer 8;
- Mozilla Firefox 3.0.
- Процессор Intel Pentium/Celeron 1800 МГц и выше;
- Оперативную память 256 Мбайт и выше;
- Жесткий диск (при установке используется около 250 Мбайт);
- Устройство чтения компакт-дисков;
- SVGA-дисплей.

4.4 Использование энергосберегающих режимов работы компьютера

Если на компьютере запущено «1С:Предприятие», то использование энергосберегающих режимов будет возможно только при соблюдении всех нижеперечисленных условий:

- Ключ защиты установлен локально;
- Используется файл-серверный вариант;
- Файл базы данных расположен на локальном диске.

В противном случае переход в энергосберегающий режим будет запрещен независимо от вызвавшей его причины.

4.5 Поддерживаемые веб-серверы

Система «1С:Предприятие» поддерживает работу со следующими веб-серверами:

- Microsoft Internet Information Services (IIS) версий 5.1, 6.0, 7.0.
Документация на веб-сервер:
 - Версия IIS 6.0:
<http://technet.microsoft.com/ru-ru/library/cc785089.aspx>.
 - Версия IIS 7.0:
<http://technet.microsoft.com/ru-ru/library/cc732976.aspx>.
- Apache HTTP Server версий 2.0. 2.2:
Актуальные версии веб-сервера можно получить по адресу:
<http://httpd.apache.org/download.cgi>. Документация на веб-сервер:
 - Версия Apache 2.0
<http://httpd.apache.org/docs/2.0/> (на английском языке).
 - Версия Apache 2.2
<http://httpd.apache.org/docs/2.2/> (на английском языке)

5. Режим функционирования системы

Система «1С:Предприятие» может работать в одном из следующих режимов:

Режим работы	Описание
Конфигуратор	Режим конфигурирования системы. Позволяет редактировать структуры данных, выполнять обновление конфигурации, формировать список пользователей системы с назначением прав доступа на работу в системе, выполнять выгрузку и загрузку данных

1С:Предприятие	<p>Исполняемая часть системы. На основе структур данных, описанных в конфигураторе, выполняет собственно ввод и обработку информации (работу со справочниками, документами, отчетами и так далее). Исполняемая часть системы, в свою очередь, может использоваться в трех разных вариантах:</p> <ul style="list-style-type: none"> • тонкий клиент - исполняемый файл lcv8c.exe; • веб-клиент - нет исполняемого файла (его роль играет веб-браузер); • толстый клиент - исполняемый файл lcv8.exe. Толстый клиент может выполнять как конфигурации, которые написаны для предыдущих версий системы «1С:Предприятия», так и конфигурации, написанные в режиме управляемого приложения. <p>Тонкий и веб-клиенты могут исполнять только те конфигурации, которые написаны в режиме управляемого приложения</p>
----------------	---

6. Перспективы развития (модернизации) системы

Система предусматривает возможность масштабирования по производительности и объему обрабатываемой информации без модификации её используемого комплекса технических средств путем модернизации программного обеспечения. Возможности масштабирования обеспечиваются средствами используемого комплекса технических средств.

7. Обновление системы

7.1 Обновление

В случае, если будет запущена программа setup.exe из каталога дистрибутива версии, которая уже установлена на компьютере пользователя, произойдет автоматическое обновление установленной версии в соответствии с настройками, заданными параметром InstallComponents конфигурационных файлов.

Запуск программы setup.exe из каталога дистрибутива версии, не установленной на компьютере, приведет к установке этой версии, а не к обновлению какой-либо из установленных предыдущих версий.

7.2 Обновление системы «1С:Предприятие» пользователями Microsoft Windows без прав администратора

Чтобы разрешить пользователям Microsoft Windows, не обладающим административными правами в операционной системе, выполнять обновление «1С:Предприятия» с административной установки, необходимо установить политику AlwaysInstallElevated для компьютера и пользователя. Установить политику можно как локально, в панели управления групповых политик (запустив gpedit.msc), так и через управление политиками Active Directory,

Вышеуказанные действия можно проделать не для конкретных пользователей, а для группы Authenticated users.

8. Удаление системы

8.1 Удаление информационной базы

Программа удаления системы «1С: Предприятие» не производит автоматического удаления каталогов на жестком диске, содержащих информационные базы. Эти каталоги следует удалить самостоятельно.

Если на каталоги с информационными базами, которые необходимо удалить, существуют ссылки в списке информационных баз, то следует удалить как строки из списка информационных баз, так и сами каталоги.

8.2. Удаление технологической платформы

Удаление «1С:Предприятия» выполняется специальной программой, которая удаляет компоненты системы с жесткого диска компьютера, производит изменения в меню Пуск и системной информации Microsoft Windows.

Перед удалением необходимо закончить работу с системой «1С:Предприятие» (включая завершение работы сервера «1С:Предприятия»).

Для удаления системы «1С:Предприятие» необходимо выполнить следующие действия:

- запустите панель управления операционной системы Microsoft Windows и щелкните мышью пиктограмму Установка и удаление программ (Программы и компоненты для Windows Vista);
- если необходимо, в выданном на экран диалоге щелкните мышью на пиктограмме Замена или удаление;
- в списке установленных программ выберите строку 1С Предприятие 8.2 (8.2.9.XXX) и нажмите кнопку Удалить.

Будет задан вопрос о необходимости выполнения удаления. В случае утвердительного ответа будет запущено удаление выбранной версии с компьютера и выполнение необходимых изменений в системной информации

9. Численность, функции и квалификация персонала, необходимого для обслуживания системы

Для сопровождения системы и поддержания её работоспособности в числе персонала должен быть Системный администратор, основными обязанностями которого являются:

- Модернизация, настройка и мониторинг работоспособности комплекса технических средств;
- Установка, модернизация, настройка и мониторинг работоспособности системного и базового программного обеспечения;
- Установка, настройка и мониторинг прикладного программного обеспечения;
- Ведение учетных записей пользователей системы.

Системный администратор должен обладать высоким уровнем квалификации и практическим опытом выполнения работ по установке, настройке и администрированию программных и технических средств, применяемых в системе.

Для поддержания функциональных модулей системы в актуальном состоянии в числе персонала должна быть выделена роль Технолога – аналитика, в основные обязанности которого входит:

- анализ новых требований к МФЦ, новых подключаемых услуг, изменений существующих услуг и существующих модулей,
- составление технических требований к разработке нового функционала, либо доработке существующего функционала системы.

Роли Системного администратора и Технолога – аналитика могут быть совмещены в одну роль.

Рекомендуемая численность для эксплуатации системы:

- Системный администратор;

- Технолог – аналитик;
- Пользователь – число штатных единиц определяется структурой предприятия.

10. Типовые проблемы и устранение неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения

В процессе работы системы «1С:Предприятие» могут возникать различные внештатные ситуации - отключение питания компьютера, «зависание» операционной системы, сбой оборудования и прочее. Такие ситуации, возникшие в процессе записи изменений в информационную базу системы «1С:Предприятие» (особенно при работе в файловом варианте), могут привести к ее некорректному состоянию. Внешние проявления некорректного состояния информационной базы могут быть различными, вплоть до невозможности запуска.

Процедура Тестирование и исправление информационных баз предназначена для диагностики и устранения ошибочных состояний информационных баз, имеющих различный формат (файловый или клиент-серверный).

Для запуска режима используется пункт Администрирование - Тестирование и исправление ИБ. На экран выводится диалог:

Тестирование и исправление информационной базы

Проверки и режимы :

- Реиндексация таблиц информационной базы
- Проверка логической целостности информационной базы
- Проверка ссылочной целостности информационной базы
- Пересчет итогов
- Сжатие таблиц информационной базы
- Реструктуризация таблиц информационной базы

Только тестирование
 Тестирование и исправление

При наличии ссылок на несуществующие объекты :
 Создавать объекты
 Очищать ссылки
 Не изменять

При частичной потере данных объектов :
 Создавать объекты
 Удалять объект
 Не изменять

Продолжить прерванное ранее тестирование
 Прервать выполнение проверки через часов мин.

Выполнить
 Закрыть
 Справка

В списке проверок и режимов следует установить требуемые виды выполняемых действий. Виды тестирования можно производить независимо друг от друга. Для файлового варианта информационной базы возможно выполнение реиндексирования и сжатия базы данных. Для обоих вариантов (файловый и клиент-серверный) возможна проверка логической целостности данных и пересчет итогов.

Для некоторых распределенных информационных баз, у которых возможно получение данных, содержащих ссылки на объекты, не расположенные в тестируемой информационной базе, снятие флажка Проверка ссылочной целостности информационной базы позволит

отключить создание «несуществующих» данных и как следствие не приведет к передаче этих данных в другие узлы распределенной информационной базы.

Под списком режимов расположены несколько групп настроек:

- в первой группе выбирается, что необходимо выполнить: тестирование или тестирование и исправление. В первом случае программа проведет проверку информационной базы без внесения в нее каких-либо изменений. Во втором случае будут выполнены директивы, указанные во второй группе настроек. Смысл переключателей понятен из их названия;
- настройки второй группы определяют, что будет делать система при наличии ссылок на несуществующие объекты и при частичной потере данных в существующих объектах;
- третья группа элементов управления позволяет выполнять длительные процедуры тестирования и исправления в несколько сессий.

Флаг *Прервать выполнение проверки через* позволяет задать интервал времени, по истечении которого тестирование будет прервано, а параметры тестирования и исправления сохранены до следующей сессии конфигурирования.

Флаг *Продолжить прерванное ранее тестирование* позволяет продолжить процесс с того места, на котором он был прерван в предыдущей сессии тестирования и исправления.

События тестирования и исправления отображаются в журнале регистрации.

Для запуска тестирования необходимо нажать кнопку *Выполнить*.

Программа произведет анализ возможности установки монопольного режима и устанавливает монопольный режим. В случае обнаружения невозможности установки на экран выводится предупреждение: Не удалось переключить доступ в монопольный режим. Имеются работающие пользователи. Для получения информации о работающих пользователях откройте список активных пользователей (выберите пункт *Администрирование- Активные пользователи*).

Если монопольный режим установлен, запускается процесс выполнения указанных действий и на экран выводится информационная страница диалога о выполнении тестирования.

После завершения работы монопольный режим снимается.

В комплект поставки входит утилита восстановления файлового варианта базы данных (chdbfl.exe).