

**Регламент сопровождения
пользователей при работе в
информационно-аналитическом
сервисе «С24»**

Ver.07.07.2021

Оглавление

Общее.....	3
1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы.....	4
1.1. Внешнее администрирование Системы.....	4
1.2. Режим работы в информационно-аналитическом сервисе «С24»	4
1.3. Описание функциональности Информационно-аналитического сервиса «С24»	5
1.4. Совершенствование Информационно-аналитического сервиса «С24»	5
2. Порядок технической поддержки системы	7
2.1. Пользователи работы Информационно-аналитического сервиса «С24»	7
2.2. Цель сопровождения пользователей	7
2.3. Организационная структура сопровождения пользователей	7
2.4. Обращения и замечания пользователей	7
2.5. Порядок приемки работ по устранению замечаний пользователей в процессе работы с Сервисом.....	8
Приложение № 1.....	9
Приложение № 2.....	10

Общее

Информационно-аналитический сервис «С24» (далее – Сервис, Система, платформа, С24) представляет собой веб-приложение с веб-сервером и базой данных, которые доступны в сети Интернет.

Все обозначения, принятые в Системе, соотносятся с правилами, которые регулируются российским законодательством, ведомственными актами федеральных органов исполнительной власти и общепринятыми обозначениями. В интерфейсе Системе приняты сокращения, которые соответствуют одноименным наименованиям, принятым в вышеуказанных актах и рекомендациях.

Система представляет собой реестр инвестиционных проектов и объектов капитального строительства в электроэнергетической отрасли, содержащий паспорта проектов (объектов), данные о техническом состоянии объектов, а также информацию о затратах (капитальных вложениях) в объекты.

Работа в Системе построена с использованием электронных таблиц и встроенных подпрограмм.

Система позволяет:

- формировать собственные данные, расчеты и выгрузки;
- импортировать данные из открытых источников, загружать паспорта инвестиционных проектов, импортировать данные с торговых площадок и агрегаторов;
- экспортировать данные, а также интегрироваться с системами типа 1С, SAP и другими ERP-системами.

В основе архитектуры Системы положены основные принципы целеполагания в области инвестиционной деятельности, градостроительства и управления активами.

В Системе различают:

- **Модули системы** – функциональные единицы работы Сервиса;
- **Интерфейс системы** – общая визуализация, электронные таблицы, функциональные возможности Системы. Обозначение функций, которым соответствуют КОДы в Системе, приводятся по тексту (POISK, UNC, PIR и др.) с последующей их расшифровкой в разделе «Функции системы».
- **Экраны, вкладки** – формы представления.
- **Отчеты** – данные аналитики (приводятся в качестве дополнительной информации на вкладках экрана), данные выгружаемых форм.
- **Элементы Системы** – номенклатуры расценок (оборудования, продукции, объектов капитального строительства (ОКС), мероприятий) (частично приведены в приложении к документу). Элементы могут объединяться в группы.

- **Шаблоны** – формы, по которым составляются экраны (вкладки) или выводятся отчеты. Шаблоны связаны с классификатором нормативно-справочной информации (НСИ).
- **Данные ИПР** – данные форм ИПР Обществ, которые хранятся в заданном формате (стандартизированных формах).

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

1.1. Внешнее администрирование Системы

В Системе постоянно загружается (импорт данных) и актуализируется информация, хранится информация (данные).

В Системе актуализируются интерфейсы представления информации (выгрузка данных по шаблонам) и добавляются новые выгрузки.

Для инвестиционных программ Обществ загрузка данных в Систему имеет обозначение:

- Реквизиты через@ – для утвержденной версии;
- Версия 1,2 и т.д. – загружено администратором, в зависимости от версии;
- Новая ИПР 1,2 и т.д. – в работе у Пользователя.

Для целей повышения эффективности и производительности работы Пользователей в Системе реализуются программы оптимизации и доработки уже реализованных алгоритмов.

1.2. Режим работы в информационно-аналитическом сервисе «С24»

Рабочая версия

Сервис представляет рабочие функциональные возможности:

- Работа с импортом форм инвестиционной программы общества в соответствии со Стандартами раскрытия¹.
- Анализ расчетов стоимости проектов с применением укрупненных нормативов².
- Выгрузка расчетов стоимости проектов с применением укрупненных нормативов, а также отчетной формы.

Расширенные возможности

Сервис представляет рабочие функциональные и дополнительные возможности:

- Выбор варианта (сценария) расчета стоимости проектов.

¹ Постановление Правительства РФ от 21 января 2004 г. № 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии».

² Приказ Министерства энергетики РФ от 17 января 2019 г. № 10 «Об утверждении укрупненных нормативов цены типовых технологических решений капитального строительства объектов электроэнергетики в части объектов электросетевого хозяйства».

- Формирование новых инвестиционных проектов, определение их стоимости и дальнейшее включение в инвестиционную программу.
- Расчеты стоимостей проектов согласно Правилам сметного ценообразования³ с применением сметных нормативов и цен на оборудование (материалы).
- Выгрузка комплектов смет по проектам (группам проектов), а также отчетных форм.

В Сервисе также имеются режимы работы «Администрирование» и «Разработчик», функциональность которых описана в «Руководстве пользователя», и указанные режимы не предоставляются в платной версии.

При работе с Системой, доступ к Сервису предоставляется строго с выбранным режимом работы.

1.3. Описание функциональности Информационно-аналитического сервиса «С24»

- Импорт данных из открытых источников;
- Доступный и простой интерфейс работы с реестрами (группами инвестиционных проектов и объектами);
- Хранение и работа с большими данными, формирования сводных данных (отчетов, форм), а также выгрузка форм согласно Стандартам раскрытия;
- Автоматизация расчетов стоимостей (сметных расчетов) и выгрузка смет согласно Правилам сметного ценообразования.

1.4. Совершенствование Информационно-аналитического сервиса «С24»

Данный вид деятельности по совершенствованию Сервиса основывается на отдельных положениях ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002⁴, а также плана развития Компании и состоит из решения задач по улучшению процессов, накопления (анализа) данных для цели понимания сильных и слабых сторон, а также эффективности инвестиционных вложений (затрат) в Сервис. Совершенствование Сервиса также осуществляется на основе обращений и замечаний пользователей по категориям 3 и 4 реестра учета и устранения

³ Приказ Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 4 августа 2020 г. № 421/пр «Об утверждении Методики определения сметной стоимости строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства, работ по сохранению объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации на территории Российской Федерации».

⁴ Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 "Информационная технология. Сопровождение программных средств" (введен в действие Постановлением Государственного комитета РФ по стандартизации и метрологии от 25 июня 2002 г. N 248-ст).

замечаний и обращений, указанных в разделе 2.4 Регламента сопровождения пользователей.

В Сервисе выделяют: уровень представления, ядро системы и база данных. На каждом уровне предполагается доработка и развитие функциональных возможностей. Совершенствование Сервиса проводится по следующим направлениям:

- **Сопоставление отдельных модулей системы с аналогичными сервисами других производителей.** Так, на уровне представления дорабатываются функциональные возможности работы электронных таблиц. Целевым состоянием является сопоставление работы и функциональности электронных таблиц Сервиса на уровне представления с аналогичными электронными таблицами типа excel, google таблицы и др. Указанное достигается путем добавления новых формул (функций, работы перекрестных ссылок внутри системы, расширение возможностей визуализации и др.).
- **Унификация Сервиса.** Работа Сервиса не должна ограничиваться работой в одной конкретной отрасли, подходы и принципы построения должны быть унифицированы; функции, которые реализованы внутри системы предполагается вынести в интерфейс с предоставлением пользователям дополнительных возможностей. Так, на уровне баз данных предполагается возможность интеграции любых баз данных или формирование своей базы данных из внешних таблиц (источников) и др. При этом, при работе в Сервисе у пользователя отпадает необходимость привлечения сторонних специалистов для развертывания баз данных; предполагается, что вся работа предоставляется Сервисом.
- **Построение типовых узлов Сервиса и их развитие.** Уже на данном этапе работы Сервиса очевидно, что выбранная трехуровневая модель (уровень представления в виде электронных таблиц, ядро системы (программа) и база данных) может быть представлена как готовое решение. Так, загруженные Пользователем таблицы в базы данных или отдельные базы данных могут системно обрабатываться и на основе них формироваться сводные данные (показатели) и в дальнейшем выгружаться в отдельные сводные файлы и отчеты.
- **Адаптация Сервиса.** Предполагается адаптация концепции (принципов) построения Сервиса под решение конкретных задач для нужд потенциальных Заказчиков.

Все совершенствования информационно-аналитического сервиса «С24» осуществляется ресурсами ООО «НПО «Бизнес Системы».

2. Порядок технической поддержки системы

2.1. Пользователи работы Информационно-аналитического сервиса «С24»

Пользователи – это сотрудники подразделений компаний (обществ, проектных институтов и др.), которые обладают полной компетенцией в части работы с инвестиционным бюджетом, сметного ценообразования и являются ответственными за его формирование.

2.2. Цель сопровождения пользователей

Непрерывная техническая поддержка всего функционала Сервиса, исправление выявленных в результате промышленной эксплуатации ошибок Сервиса, помощь пользователям в работе с Сервисом.

2.3. Организационная структура сопровождения пользователей

Общее управление и координацию работ по взаимодействию осуществляет уполномоченное лицо, Руководитель группы Заказчика (Общества) в обязанности которого входит:

- Решение возникающих организационных вопросов;
- Формирование консолидированной позиции о необходимости настройки работы модулей системы, настройки интерфейсов, отчетов Сервиса, а также распределения ролей пользователей.

2.4. Обращения и замечания пользователей

В случае возникновения замечаний по вопросам работы Сервиса пользователи могут обратиться в службу технической поддержки Общества одним из следующих способов в соответствии с Приложением 1:

- обращение по e-mail: office@npo-bs.ru
- обращение в call-центр по номерам: 8-495-777-57-98 или 8-916-725-63-42
- оставить запрос на обратную связь на сайте, через форму обратной связи: <https://c24standard.ru/main/feedback>

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация программного обеспечения осуществляются НПО «Бизнес Системы» с привлечением внештатных сотрудников и организации без преобладающего иностранного участия.

Возникающие в процессе работы в Сервисе замечания фиксируются в реестре учета и устранения замечаний и обращений (Приложение 2). Выявленные замечания ранжируются по степени критичности для промышленной эксплуатации и соответствию заявленным техническим требованиям. Возникающие в ходе работы в Сервисе замечания пользователей подразделяются на следующие основные группы:

Категория 1. Замечания, вызванные ошибками в работе Сервиса.

Ошибки характеризуются однозначно некорректной работой системы, нештатного завершения работы программы, явно определяемым нарушением целостности данных учета, нарушением физического смысла данных отчетности. Такие замечания подлежат безусловному устранению разработчиком автоматизированной системы.

Категория 2. Замечания для целей доработок базовой (расширенной) функциональности.

Замечания, не связанные с ошибками в работе системы и направленные на незначительные изменения системы для целей улучшения функциональности, а также ее пользовательских свойств. Такие замечания устраняются по согласованию с Руководителем группы Заказчика (Общества).

Категория 3. Замечания для доработок в развитие базовой (расширенной) функциональности.

Категория 4. Замечания, не связанные с ошибками в работе системы и направленные на изменение режима работы Системы. Такие замечания не подлежат устранению. Агрегируются и направляются для целей использования при развитии системы.

2.5.Порядок приемки работ по устранению замечаний пользователей в процессе работы с Сервисом

По результатам устранения замечаний ежемесячно оформляется Отчет об устранении замечаний с приложением «Реестра замечаний и обращений пользователей», а также «Протокол устранения замечаний, выявленных в ходе работы с Сервисом», включающие в себя все поступившие замечания, разделенные по категориям.

СХЕМА ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НА ПЕРИОД РАБОТЫ В СЕРВИСА

Поддержку осуществляет ООО «НПО «Бизнес Системы».
Координаты Call-center и электронная почта указаны ниже.

В случае обращения по электронной почте заголовок сообщения должен начинаться с контекста «С24». Состав группы сопровождения:

№ п/п	Направление, специализация	Ф.И.О. ответственного	Телефон, e-mail
1.	Техническая поддержка. Обработка обращений (регистрация в учетной системе, маршрутизация и предоставление информации по обращению), поступивших с разных точек входа (телефон, e-mail) поддержки.	Оператор Call-center	Call-центр: (916) 725-63-42, Гелазония Илья Петрович office@npo-bs.ru

Приложение № 2

Формат реестра замечаний и обращений

№	Инициатор	Дата	Номер обращения в системе HelpDesk	Функциональность	Категория	Замечание	Ответственный	Приоритет	Отчет об устранении	Дата закрытия	Статус	Планируемая дата закрытия