

## **Процессы обслуживания**

### **1.1. Все задачи обслуживания Программного обеспечения ИТА::Forms можно подразделить на четыре вида:**

- а) Модификация и создание производных продуктов
- б) Использование Программного обеспечения для решения конкретных задач: создание интерфейсов для взаимодействия с системами управления базами данных.
- в) Исправление ошибок в работе Программного обеспечения ИТА::Forms.
- г) Администрирование работы ИТА::Forms и поддержание его нормального функционирования.

### **1.2. Требуемые компетенции специалистов**

#### **Для решения задач, указанных в пунктах 1.1 (а-в) необходимо:**

Знание Java - опыт Java разработки не менее 1 года

Знание SQL - опыт работы с SQL не менее 1 года.

Базовые знания XML, HTML

Базовые знания ООП

Знание базовых классов и принципов разработки в ИТА::Forms

#### **Для администрирования и поддержки (решение задач, указанных в пункте 1.1 (г) необходимо:**

Знания по администрированию БД PostgreSQL

Знания по администрированию Apache Tomcat®

Базовые знания XML

### **1.3. Допустимость исполнения задач обслуживания:**

Задача, указанная в пункте 1.1. (а) решается исключительно силами Правообладателя (ООО «АйТи-Альянс») или лица, которое Правообладатель уполномочил совершать соответствующие действия с исходным кодом программного продукта.

Задачи, указанные в пункте 1.1. (б) по существу являются использованием Программного решения по своему функциональному назначению, и, реализуя их, возможно создание автономных приложений, обеспечивающих взаимодействие с системами управления базами данных (СУБД). В частном случае Программное решение используется для взаимодействия с ПО, известным как «Новая Афина». Программное обеспечение ИТА::Forms позволяет создать лёгкий фронт для взаимодействия с СУБД обычного пользователя, не имеющего специальной подготовки и обеспечить надёжное взаимодействие такого пользователя с источником информации – СУБД.

Реализация задач, предусмотренных пунктами 1.1. (б-г), возможна силами любых специалистов, принимая во внимание положения пп.1 п.1 ст. 1280 ГК РФ, однако рекомендуется привлекать специалистов Правообладателя (ООО «АйТи-Альянс») в связи с доскональным знанием всех принципов работы Программного обеспечения по причине его создания специалистами Правообладателя.

#### **1.4. Для реализации любой из задач, указанных в пункте 1.1. необходимо:**

*описание следует в порядке, соответствующем порядку, указанному для типа задач в пункте 1.1.*

##### 1.4.1. Выявить конкретную потребность:

- а) Создание новой функциональности, не заложенной в существующее программное решение ИТА::Forms;
- б) Создание с помощью существующего программного решения ИТА::Forms приложений, обеспечивающих взаимодействие с СУБД или иными приложениями;
- в) Исправление ошибок в функционировании уже созданного с помощью ИТА::Forms приложения, обеспечивающего взаимодействие пользователя с недостаточным качеством;
- г) Запуск и обеспечение работы существующего экземпляра ИТА::Forms или развёрнутого с помощью ИТА::Forms приложения для взаимодействия с источником Информации.

##### 1.4.2. Сформулировать потребность:

- а) Описать новые функциональные задачи программного решения ИТА::Forms;
- б) Описать информацию и порядок предоставления её пользователям из СУБД с помощью приложения, созданного с помощью ИТА::Forms, установить соответствующие требования;
- в) Описать проблемы в работе ИТА::Forms или приложения, созданного на основе ИТА::Forms, которое отражает то, как Программное решение функционирует в реальности и как оно должно функционировать исходя из исходных задач;
- г) Описать нормальный порядок функционирования ИТА::Forms или приложения, созданного при помощи ИТА::Forms (обеспечивающего работу с СУБД).

##### 1.4.3. После формализации задачи согласно пункту 1.4.2. должен быть разработан проект решения:

- а) Необходимо описать архитектуру нового функционала ИТА::Forms возможную реализацию интерфейса взаимодействия;
- б) Необходимо описать архитектуру нового приложения, создаваемого с помощью ИТА::Forms и API всех необходимых систем, с которыми осуществляется взаимодействие, в частности с СУБД;
- в) Необходимо установить причины функционирования ИТА::Forms или созданного на нём приложения не в соответствии с документацией и исходными заложенными принципами (в частности определить, наличие или отсутствие ошибок расчетов, ошибок ввода данных, а также исключить возможность изменения источников, с которыми взаимодействует ИТА::Forms и его приложения, и среды, в которой функционирует ИТА::Forms).
- г) Необходимо описать обычный порядок работы ИТА::Forms или приложения, созданного с помощью ИТА::Forms.

1.4.4. После исполнения задач, описанных в пунктах 1.4.1-1.4.3. необходима их практическая реализация. Реализация во всех случаях, кроме 1.1. (а) (и подпунктов (а) пунктов 1.4.1-1.4.3 соответственно) возможна силами квалифицированных специалистов, обладающих знаниями, указанными в пункте 1.2. При этом

привлечение специалистов ООО «АйТи-Альянс» для решения указанных задач существенно сокращает время достижения поставленных целей и повышает качество в связи с тем, что помимо ООО «АйТи-Альянс» в настоящее время ни одно лицо в мире не обладает достаточной компетенцией в обслуживании ИТА::Forms. Задача 1.1. (а) может быть решена только ООО «АйТи-Альянс» либо лицом, уполномоченным ООО «АйТи-Альянс» на создание производных произведений.

1.4.5. В зависимости от реализуемой задачи (а-г) Заказчик получает либо конечный результат (а-в) либо процесс нормального функционирования уже имеющегося результата (г). В зависимости от поставленных количественных, качественных и временных критериев для решения задач, указанных в пункте 1.1, определяется количество задействованных специалистов. В отдельных случаях реализация задач может осуществляться одним единственным специалистом ООО «АйТи-Альянс» в связи со знанием всех функциональных особенностей ИТА::Forms.

1.5. Архитектура, функциональность и общее описание ИТА::Forms v4 приведено в документе «ИТАForms v4 Описание».

1.6. Уже созданное с помощью ИТА::Forms приложение «Сервисные центры» можно запросить у Правообладателя для изучения порядка функционирования Программы и созданных с её помощью приложений.

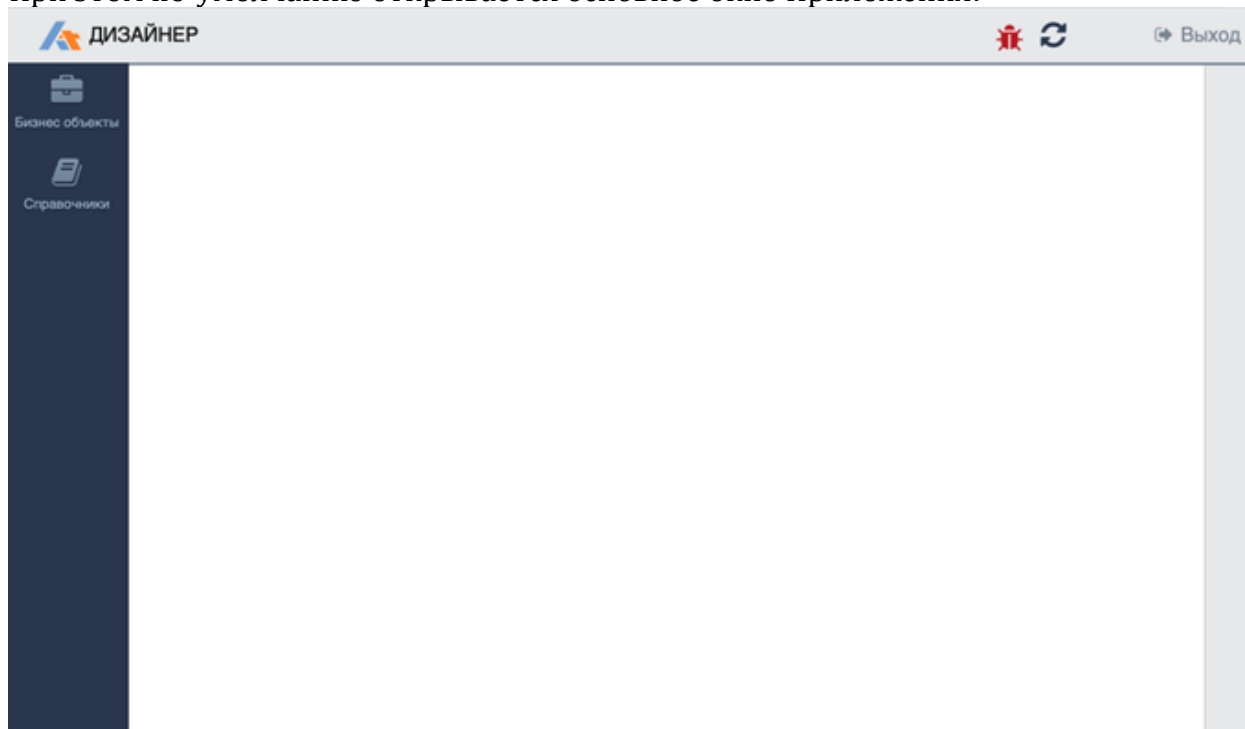
## Порядок обслуживания

### 2.1 Запуск приложения

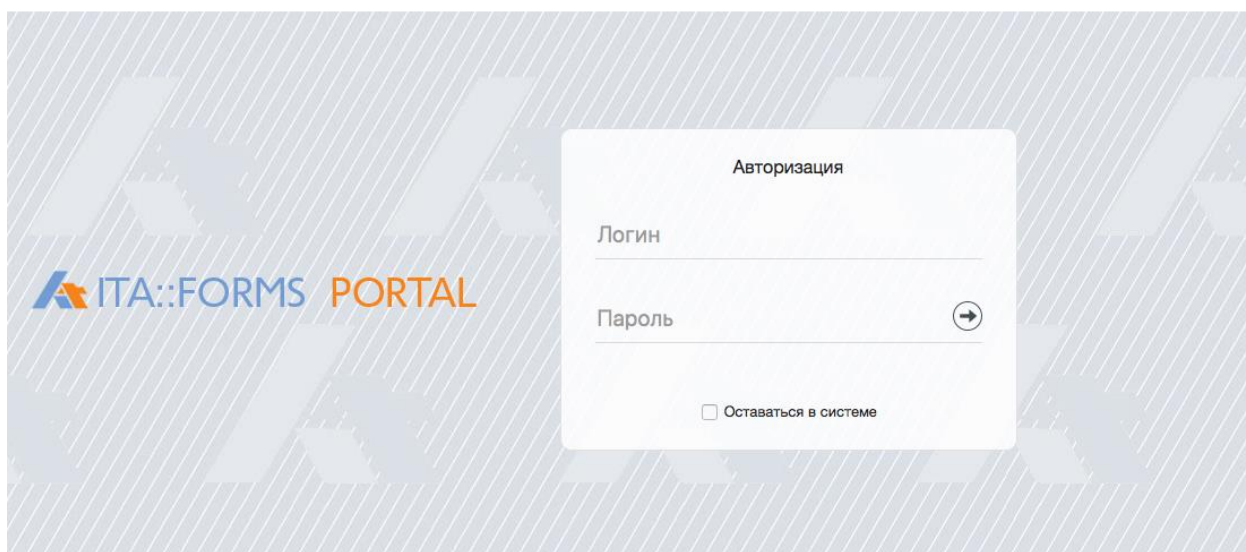
Запуск приложения осуществляется через браузер по адресу, настроенному на сервере приложений (см. документацию по установке). По-умолчанию адрес выглядит следующим образом:

<http://<server>:<port>/designer/>

При этом по-умолчанию открывается основное окно Приложения:

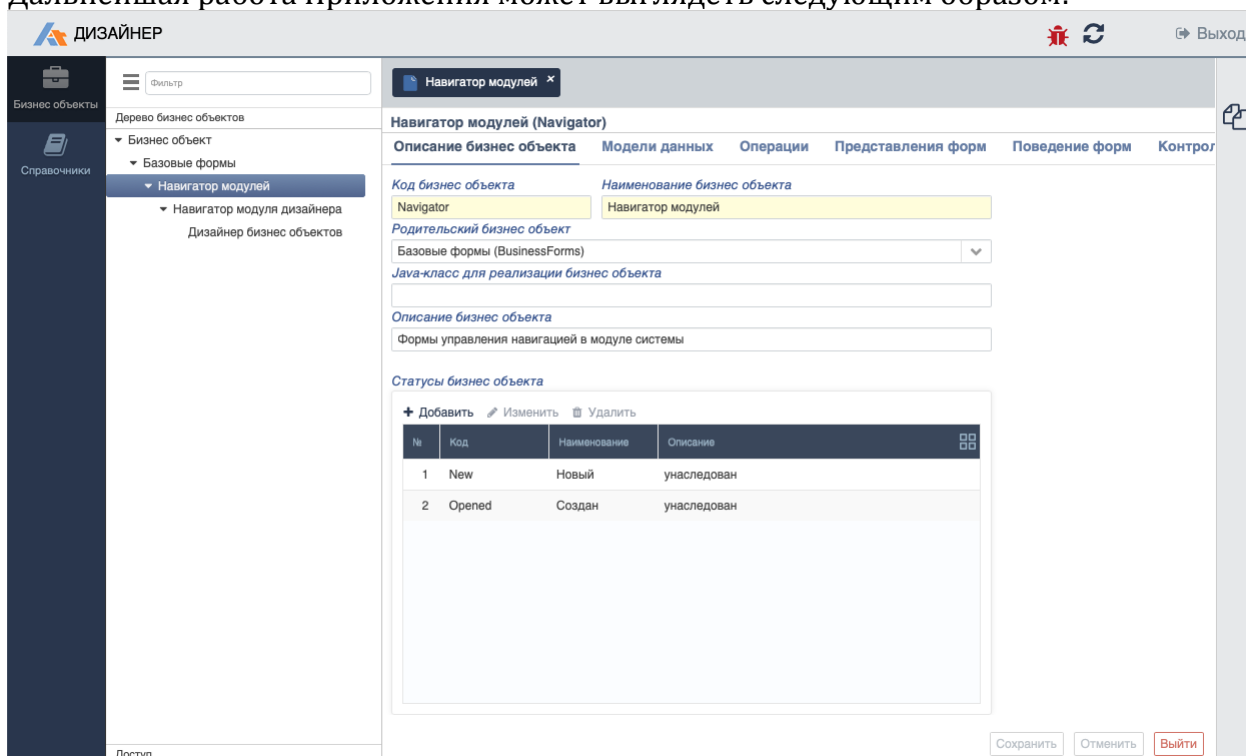


Если в Приложении необходимо организовать аутентификацию пользователей, то возможен вариант настроек Приложения, в котором при начале работы с ним будет открыться окно с вводом пары логин/пароль:



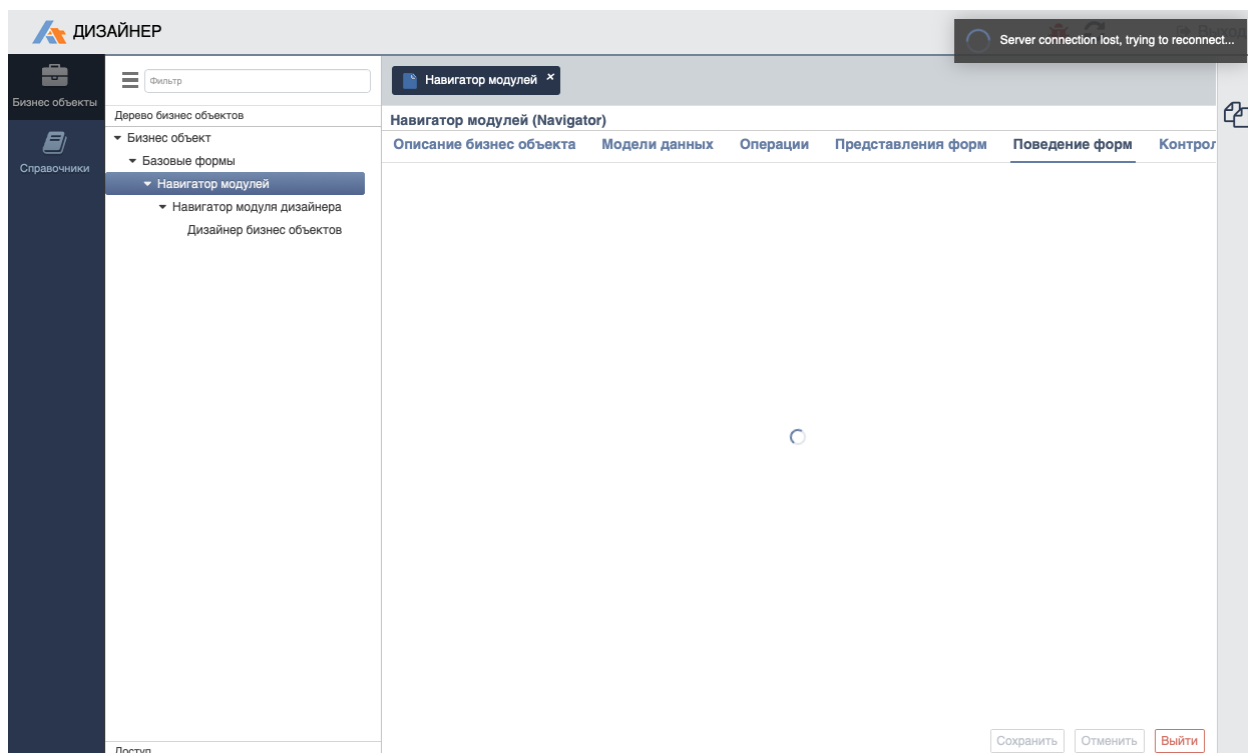
В зависимости от вида аутентификации (настраивается стандартным образом в серверах приложений) пользователь должен ввести логин/пароль действующей учётной записи.

Дальнейшая работа Приложения может выглядеть следующим образом:



## 2.2 Проблемные ситуации

В процессе работы с приложением может возникнуть ситуация с подвисанием приложения из-за потери связи с сервером:



Это означает, что у клиентской станции возникают проблемы с уверенным доступом к серверу приложений. Например, прерывается канал связи. Необходимо на уровне администратора сетей разобраться с проблемами связи.

Другие возникающие с работой приложения проблемы связаны с установленным функционалом и требуют обращения в Службу поддержки по адресу [support@it-alc.ru](mailto:support@it-alc.ru) или телефону +7 (499) 707 07 41 с детальным описанием проблемной ситуации или вопроса.