

ПО «АльфаЦЕНТР»
Раздел «Руководство пользователя»
Техническая поддержка ПО

Устранение неисправностей и установка обновлений

Версия от 27-11-2022

ПО «АльфаЦЕНТР»

Раздел «Руководство пользователя», Техническая поддержка ПО

Устранение неисправностей и установка обновлений

1. Требование к персоналу

1.1 Требование к персоналу

ПО «АльфаЦЕНТР» разрабатывался как «коробочный продукт» - не требующий специализированных знаний для его установки и сопровождения. Достаточно общих навыков работы с компьютером.

Справка

Коробочный программный продукт – это программное обеспечение, предназначенное для неопределённого круга покупателей и поставляемое на условиях «как есть», со стандартными для всех покупателей функциями, в отличие от заказного программного продукта, само появление которого обусловлено требованием конкретного заказчика. Этим и определяется отсутствие требования специализированных знаний.

2. Установка обновлений

2.1 Принципиальный подход к установке обновлений

Напомним главную концепцию ПО АльфаЦЕНТР - единое программное обеспечение во всех узлах системы, где необходимы сбор и обработка данных (вместо того, чтобы строить систему из разнотипных или заказных программных компонентов с разным функционалом. Данный подход автоматически унифицирует все процессы в системе, включая и сбор и обработку данных, и расчеты, и диагностику, и эксплуатацию.

Программное обеспечение систем АСКУЭ это долгоживущее ПО, т.е. имеющее длительный срок службы, который должен быть не меньше чем срок службы счетчиков или превосходить его. В соответствии с этим, мы придерживаемся двух важнейших принципов в развитии и поддержке ПО АльфаЦЕНТР:

1) **ПО АльфаЦЕНТР** должно поддерживать, и **поддерживает широкий спектр версий системного программного обеспечения, т.е. версий ОС и версий СУБД**. На сегодня (27-11-2022) поддерживаются все версии ОС Windows начиная с Windows XP, кроме Home Edition и Home Server:

- Windows XP – Windows NT 5.1 (2001)
- Windows XP 64-bit Edition – Windows NT 5.2 (2003)
- Windows Server 2003 – Windows NT 5.2 (2003)
- Windows XP Professional x64 Edition – Windows NT 5.2 (2005)
- Windows Server 2008 – Windows NT 6.0 (2008)
- Windows Small Business Server – Windows NT 6.0 (2008)
- Windows 7 – Windows NT 6.1 (2009)
- Windows Server 2008 R2 – Windows NT 6.1 (2009)
- Windows 8 – Windows NT 6.2 (2012)
- Windows Server 2012 – Windows NT 6.2 (2012)
- Windows 8.1 – Windows NT 6.3 (2013)
- Windows Server 2012 R2 – Windows NT 6.3 (2013)
- Windows 10 – Windows NT 10.0 (2015)[39][40][41]
- Windows Server 2016 – Windows NT 10.1 (2016)
- Windows Server 2019 – Windows NT 10.2 (2019)

Кроме того, в связи с текущей ситуацией мы разработали функционал для поддержки отечественных ОС, в частности ОС «Астра Линукс» (Astra Linux) и «РЭД ОС». Ситуация с СУБД аналогичная – поддерживаются версии начиная Oracle 9.2 и до версии 11.2. На сегодня (27-11-2022), в рамках деятельности ООО «АльфаЦЕНТР», мы выполнили разработку нового ПО «АльфаЦЕНТР», который поддерживает и будет поддерживать и СУБД Oracle (для тех, кто уже реализовал систему и внес её в Единый Государственный Реестр Средств Измерений), так и отечественную СУБД PostgresPro, и её международную основу СУБД PostgreSQL. Это новое, мультиплатформенное ПО (поддержка СУБД PostgresPro, ОС «Астра Линукс» и «РЭД ОС») и на него получено авторское свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2022681367 «Программа “АльфаЦЕНТР” (“AlphaCENTER”), включающая модули, объединенные единой тематикой» <https://www.alphacenter.ru/cgi-bin/GetProductEx.ashx?downloadid=44760bd6-f771-4814-bf35-4325d9d252d6>;

- 2) **Мы гарантируем бесшовную технологию установки обновлений ПО.** Начиная с 2007 года можно установить обновление со старых версий АльфаЦЕНТР до текущей, без каких либо конвертаций данных (**и разумеется без потери данных**). То есть, установка обновлений ПО АльфаЦЕНТР производится **«одной кнопкой»**. Для Пользователей АльфаЦЕНТР это означает:

Безопасное обновление ПО «АльфаЦЕНТР» до текущей версии с любой предыдущей версии выпущенной после 2007 года

2.2 Обновления

Обновления ПО «АльфаЦЕНТР» выходят, как правило, раз в квартал и размещаются на нашем сайте технической поддержки продукта www.alphacnt.ru. Обновления доступны в течении года и двух месяцев с момента отгрузки ПО. Далее, если Вы заинтересованы в технической поддержке, то необходимо заключить соответствующий договор. Его текст размещен на сайте. Там же детально описана процедура заключения Договора об оказании услуг технической поддержки. См. раздел [Техническая поддержка]->[Заключить договор]. Условия технической поддержки одинаковы как в начальный, послепродажный период, так и далее в рамках договора:

Выдержка из договора

1.1. Техническая поддержка оказывается только в отношении последней версии ПО «АльфаЦЕНТР» (размещенной на Интернет-портале технической поддержки www.alphacnt.ru (далее по тексту - «Интернет-портал»)).

1.2. В техническую поддержку входят:

- Предоставление доступа к Интернет-порталу, где размещены модули обновления ПО «АльфаЦЕНТР», форум технической поддержки, обновления документации. В рамках технической поддержки Исполнитель предоставляет доступ к обновлениям ПО «АльфаЦЕНТР», выпущенным в течение срока технической поддержки.
- Ответы на вопросы Заказчика, связанные с настройками ПО «АльфаЦЕНТР» или с некорректной работой, через форум Интернет-портала, по электронной почте, по телефону.
- Выдача рекомендаций Заказчику по настройкам ПО «АльфаЦЕНТР» или устранению причин некорректной работы.

1.3. В случае любых сбоев в работе ПО «АльфаЦЕНТР» Исполнитель обязуется предпринять попытку по устранению неисправностей и дать соответствующие рекомендации. Заказчик понимает и признает, что Исполнитель не может гарантировать устранение всех возможных сбоев и ошибок в работе ПО «АльфаЦЕНТР», так как ПО «АльфаЦЕНТР» работает в рамках операционной системы и взаимодействует со сторонними программами, включая базу данных, драйверы устройств и другое ПО.

1.4. Понятие «некорректная работа ПО «АльфаЦЕНТР»

Под некорректной работой ПО «АльфаЦЕНТР» подразумевается несоответствие для данной версии функциональности, заявленной в сопутствующей

документации. Под понятие некорректной работы ПО «АльфаЦЕНТР» не попадают ошибки и сбои, связанные:

- с работой любого другого программного обеспечения, не являющегося частью ПО «АльфаЦЕНТР» и не производимого Исполнителем (включая операционную систему и драйверы устройств);
- со сбоями аппаратных средств, включая компьютеры и каналобразующую аппаратуру.

1.5. Установка обновлений ПО «АльфаЦЕНТР» осуществляется специалистами Заказчика по инструкциям, предоставляемым Исполнителем.

Предоставление файлов со служебной информацией для активации технической поддержки осуществляется специалистами Заказчика по инструкциям, предоставляемым Исполнителем.

Ввод активационных кодов технической поддержки осуществляется специалистами Заказчика по инструкциям, предоставляемым Исполнителем.

Кроме раздела 1. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

договор содержит следующую информацию:

2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ
3. ПОРЯДОК И СРОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ
7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА
8. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА
9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ
10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

Подробности в самом договоре.

2.3 Стандартный порядок установки обновлений:

Обновления устанавливаются пользователями самостоятельно, никаких специализированных знаний для этого не требуется.

1. Остановите «сервер опроса», «расчетный сервер» и «AMR-сервера», если они используются;
2. Предупредите всех Пользователей о необходимости выйти из системы. Если кто-то из Пользователей продолжает работать, то отключите их от БД прерыванием текущих сессий;
3. С помощью **установленного модуля "АльфаЦЕНТР Утилиты"** сделайте резервную копию БД «АльфаЦЕНТР». Если есть сомнения в правильности и полноте создания резервной копии, то пришлите лог создания резервной копии нам (создайте тему на форуме, напишите сообщение и прикрепите файл). После подтверждения корректности выполнения обновления переходите к следующему шагу;
4. Если версия установленного ПО «АльфаЦЕНТР» меньше 4.5, то на сервере сначала установите *Обновление БД* версии 4.5;
5. Если дата окончания технической поддержки и лицензионный код не менялись и АльфаЦЕНТР уже лицензирован, то повторно вводить лицензионный код не нужно. Если Вы заключили новый договор технической поддержки, то
 - 1) Если клиентская часть АльфаЦЕНТРа установлена на сервере, то запустите АльфаЦЕНТР на сервере (там, где установлен HASP-ключ) и введите новый лицензионный код и дату окончания технической поддержки из раздела из раздела сайта [Мой Лицензии];
 - 2) Если клиентская часть АльфаЦЕНТРа установлена только на АРМ, то на время ввода новой лицензии перенесите временно HASP-ключ на один из АРМ запустите АЦ-клиент и введите новый лицензионный код и дату окончания технической поддержки из раздела из раздела сайта [Мой Лицензии]. Не забудьте вернуть HASP-ключ на сервер;
6. Установите последнее доступное обновление *Обновление БД*;
7. На всех клиентских местах установите последнее доступное обновление экранного интерфейса *Обновление «АльфаЦЕНТР» Экранного интерфейса*;

8. На компьютере, с которого идет опрос, установите модуль "Коммуникатор" (см. главу 4 документации). После установки обновлений сделайте новую резервную копию БД (в ней будут сохранены все изменения БД);
9. Обновите другие модули ПО если они входят в обновление.

3. Устранение неисправностей

3.1 Общий порядок устранения неисправностей

Все сообщения модулей АльфаЦЕНТРа отображаются на русском языке. При этом, общий подход к сообщениям следующий:

- 1) Если возникает какая-либо ошибка, связанная с вводом каких-то данных, то такие ошибки может исправить сам Пользователь. Как правило, такие сообщения содержат и краткое описание причин возникшей ошибки. Например:

“Счетчик с таким заводским номером уже описан в БД”

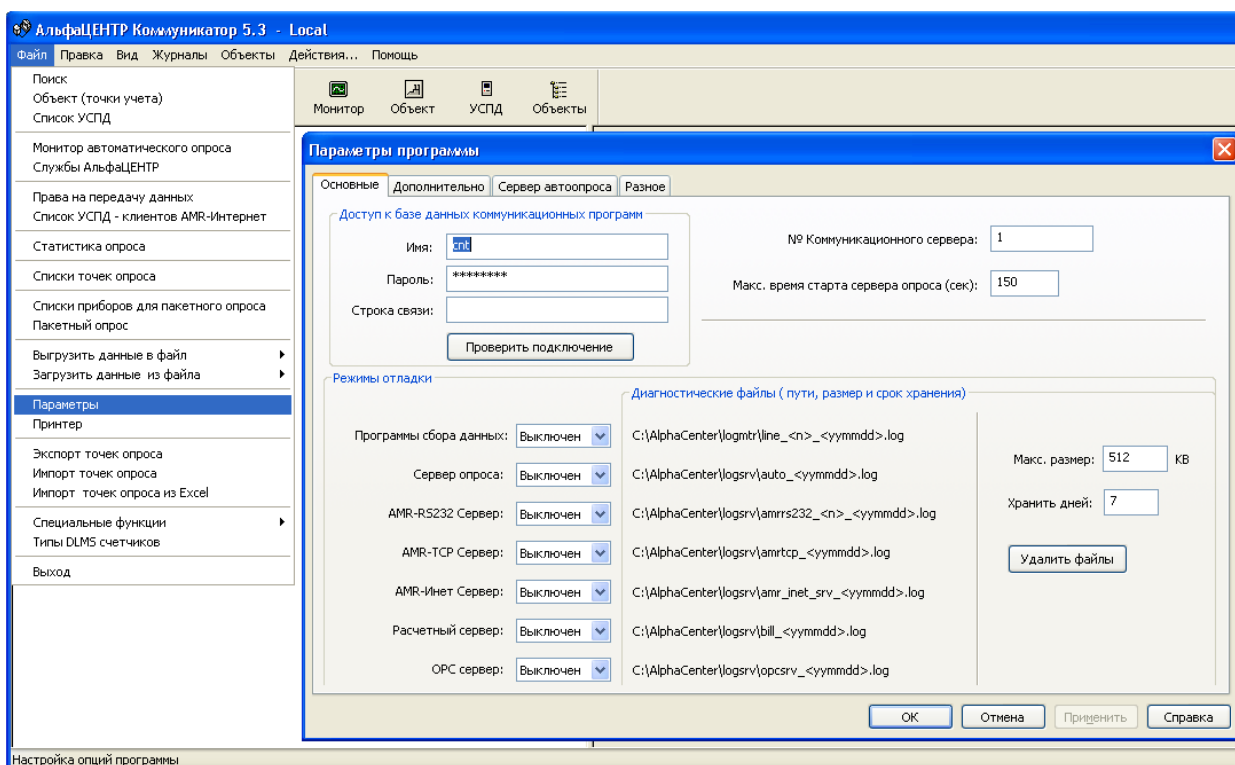
или

“Введенный номер фидера не уникален в рамках объекта”.

Подобные ошибки легко исправляются на месте самими Пользователями;

- 2) Если проблемы более серьезного характера, например:
 - ”Невозможно увеличить индекс – не хватает места в табличном пространстве” или просто какое-то сообщение об ошибке, которое Вы не можете интерпретировать. Не пытайтесь самостоятельно исправлять ситуацию. Зайдите на форум технической поддержки, и откройте новую тему (ненужно писать все в одну). Тему можно открыть в соответствующем тематическом разделе, либо в разделе [Частная]. Данный раздел может просматриваться только Вами, как автором темы, и нами, как службой тех поддержки. Опишите возникшую ситуацию. Лучше всего прикрепите копию экрана (Print_Screen.jpg).

Пожалуйста, не звоните сразу по телефону и не пишите в почту, так как для разрешения возникающих проблем, скорее всего, потребуется дополнительная информация. Что именно зависит от ситуации. Как правило, это либо журнальные файлы (log-файлы), либо диагностические отчеты. В АльфаЦЕНТРе есть семь типов журналов



Управление ими осуществляется через модуль «АЦ_Коммуникатор»
См. [Файл] -> [Параметры] -> Диагностические файлы
Каждый из семи типов журнал имеет несколько уровней отладки (детализации сообщений). Опишите на форуме возникшую проблемы и мы подскажем какую именно информацию прислать.

ВАЖНО

Если проблему можно устранить штатными средствами, встроенными в АльфаЦЕНТР, то мы подскажем - как это сделать. Если проблема была замечена после окончания срока технической поддержки и при этом потребуется вносить исправления в программу, то для этого необходимо будет заключить договор технической поддержки по проблемному экземпляру. Если версия установленного у Вас экземпляра ПО не является текущей, то мы просто не сможем помочь технически. Это связано со встроенной во все модули АльфаЦЕНТР системой контроля согласованности версий. Этот контроль прошит во все модули, так как без этого ошибки в работе были бы неизбежны. Не забывайте поддерживать АльфаЦЕНТР в актуальном состоянии.

3.2 Рекомендация по обращению на форуме

Прежде чем открывать новую тему, посмотрите на форуме раздел «Часто задаваемые вопросы». Там подробно описаны типовые встречавшиеся проблемные ситуации и способы их решения. Так же можно сделать «Поиск» по открытым темам форума.