

## **АО «РАСЧЕТНЫЕ РЕШЕНИЯ»**

Документация, необходимая для установки и эксплуатации  
программного обеспечения

### **«Биллинговая расчетно-информационная система (БРИС ЖКХ)» (включая программные модули)**

в сфере жилищно-коммунального хозяйства для начисления,  
учёта, расщепления платежей за услуги ЖКХ и расчётов с  
поставщиками услуг ЖКХ по приёму и перечислению в их  
пользу платежей в наличной и безналичной формах.

Листов 13

МОСКВА

2022

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Список сокращений/терминов и их обозначений .....                         | 3  |
| 1    Функциональность ПО и технические требования к его эксплуатации..... | 5  |
| 2    Установка и эксплуатация ПО .....                                    | 8  |
| 2.1 Подготовка к началу эксплуатации ПО новым Пользователем.....          | 10 |

## СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ/ТЕРМИНОВ И ИХ ОБОЗНАЧЕНИЙ

| <b>Сокращение/Термин</b>                    | <b>Обозначение</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ЖКХ                                         | Жилищно-коммунальное хозяйство                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ЖКУ                                         | Жилищно-коммунальные услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| РСО                                         | Ресурсоснабжающие организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| УК                                          | Управляющие компании                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ТСЖ                                         | Товарищества собственников жилья                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ИТ                                          | Информационные технологии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Пользователь ПО<br>(Пользователь, Заказчик) | Сотрудник юридического лица, с которым Поставщиком ПО (Разработчиком Системы) заключен договор на оказание Услуг и которому разрешено выполнять некоторые действия (функции, операции) по обработке информации в информационной системе, а также использовать результаты её функционирования                                                                                                               |
| Поставщик ПО<br>(Разработчик Системы)       | АО «РАСЧЕТНЫЕ РЕШЕНИЯ»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ПУ                                          | Прибор учёта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ПО (Система,<br>Информационная<br>система)  | Программное обеспечение, программа «Биллинговая расчетно-информационная система (БРИС ЖКХ)», включая программные модули                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Система автоматизации                       | Система Управления ИТ-Процессами Поставщика ПО (Разработчика Системы) на базе ПО «Naumen Service Desk 4.X»; специализированный инструментальный, развернутый на стороне Разработчика Системы и предназначенный для фиксации запросов и управления запросами Пользователей ПО (Заказчиков) в целях разрешения проблем, устранения неисправностей, ошибок, инцидентов, возникших в ходе эксплуатации Системы |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК              | Персональный компьютер                                                                                                                                                                                                                |
| ЕПД             | Единый платёжный документ                                                                                                                                                                                                             |
| Облако          | Облачное хранилище данных (англ. cloud storage) - виртуальное хранилище данных и рабочая площадка на удаленном сервере                                                                                                                |
| SaaS-технология | Облачная технология, которая позволяет использовать программное обеспечение онлайн без установки на персональный компьютер.<br>Аббревиатура SaaS расшифровывается как software as a service — программное обеспечение как услуга      |
| Интерфейс       | Форма, метод организации взаимодействия между отдельными системами; совокупность средств и правил, обеспечивающих взаимодействие отдельных систем (например, человека и программного обеспечения, человека и аппаратного обеспечения) |
| БПА             | Банковский платежный агент                                                                                                                                                                                                            |
| ГИС ЖКХ         | Государственная информационная система ЖКХ                                                                                                                                                                                            |
| Сервер FTP      | Сервер, который предусматривает возможность использования протокола передачи файлов по сети (англ. File Transfer Protocol)                                                                                                            |
| SOAP            | Simple Object Access Protocol — простой протокол доступа к объектам, протокол обмена структурированными сообщениями в распределённой вычислительной среде                                                                             |

## **1 Функциональность ПО и технические требования к его эксплуатации**

Система «Биллинговая расчетно-информационная система (БРИС ЖКХ)» (далее ПО), передаваемая в эксплуатацию Пользователю (Заказчику), включает в себя всю необходимую функциональность, применяемую для операций:

1. Хранения информации о жилом фонде, жилых и нежилых помещениях;
2. Хранения информации о тарифах и нормативах;
3. Хранения лицевого счета Потребителей ЖКУ;
4. Хранения информации об Исполнителях услуг и поставщиках коммунальных ресурсов;
5. Хранения и учёта объёмов потребления услуг и ресурсов;
6. Расчёта (начисления) и перерасчёта платы за услуги ЖКУ;
7. Формирования и печати ЕПД;
8. Формирования отчётов и других выходных форм;
9. Учёта оплат за ЖКУ;
10. Распределения и расщепления оплат;
11. Обмена данными о начислениях и оплатах со сборщиками платежей;
12. Обеспечения учёта сведений паспортного учёта;
13. Информационного взаимодействия с ГИС ЖКХ;
14. Доступа плательщиков к информации через Личный кабинет и его мобильное приложение;
15. Ведения претензионно-исковой работы с должниками;
16. Осуществления взаиморасчётов с Потребителями и Поставщиками ЖКУ.

Состав, содержание и назначение основных функциональных блоков ПО:

| Наименование функционального блока | Содержание функционального блока |                                                                                                                                                                                       | Назначение                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Квартплата                         | Начисление                       | Текущее начисление, история начислений, жилплощадь, перерасчеты, платежи, регистрация, счетчики, учет параметров лицевых счетов, домов, районов; справочная информация по регистрации | Начисление по тарифам, ввод перерасчетов, показаний, учет поступивших платежей. Ведение учета всех параметров жилфонда поквартирно, по домам района, участкам в разрезе поставщиков, управляющих компаний |
|                                    | Отчетность                       | Стандартные отчеты (Универсальный, оборотные ведомости, начисление, перерасчеты, платежи, задолженности, счетчики, статистические, договоры, дополнительные, пени, контроль,)         | Формирование отчетов для Администрации, РСО, УК, ТСЖ. Учет и сверка объемов, начислений, принятых платежей                                                                                                |
|                                    | Карточка                         | Картотека паспортного стола                                                                                                                                                           | Ведение регистрационного учета граждан                                                                                                                                                                    |
|                                    | (импорт/экспорт)                 | Ввод платежей                                                                                                                                                                         | Загрузка реестров с платежами                                                                                                                                                                             |
|                                    |                                  | Формирование и выпуск ЕПД                                                                                                                                                             | Формирование и запуск в печать единого платежного документа                                                                                                                                               |
|                                    | Ввод показаний счетчиков         | вручную в ПО «БРИС – ЖКХ», через реестры с платежами при их загрузке                                                                                                                  | Учет показаний ПУ при расчете коммунальных услуг и ресурсов                                                                                                                                               |
| ГИС ЖКХ                            | Начисления по лицевым счетам     |                                                                                                                                                                                       | Загрузка сведений в ГИС ЖКХ через SOAP                                                                                                                                                                    |

|          |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Должники | Претензионно-исковая работа                                      | Ведение базы должников, формирование и ведение дел на этапах исполнительного производства. Подготовка печатных материалов в суд по готовым шаблонам. Формирование и печать сводных и аналитический отчетов по делам о задолженности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Касса    | Взаиморасчёты с потребителями (плательщиками) и поставщиками ЖКУ | Проведение операций взаиморасчётов с плательщиками ЖКУ (собственная возможность приёма от населения платежей за услуги), включая в себя как базовый используемый для фискализации платежей функционал, так и дополнительный в виде опции анализа платежей, а также обеспечение проведения взаиморасчётов с поставщиками ЖКУ по приёму и перечислению в их пользу платежей в наличной и безналичной формах через взаимодействие с Агентами - организациями, осуществляющими приём платежей с использованием информации и операций ПО в соответствии с заключенными с банками договорами БПА |

Технические требования к эксплуатации ПО включают в себя **требования к оборудованию рабочих мест Пользователей ПО и каналам связи**, обеспечиваемыми Пользователями ПО:

### 1. Требования к рабочему месту Пользователя ПО

#### 1.1. Аппаратная конфигурация ПК

| Параметры                                               | Описание       |
|---------------------------------------------------------|----------------|
| Параметры процессора, не менее                          | Core i3 3.3Ghz |
| Объем оперативной памяти (RAM), не менее                | Ram 4 Gb       |
| Объем свободного дискового пространства (HDD), не менее | HDD >500gb     |

|                                                     |                                                 |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Монитор                                             | 19-22 дюймов с разрешением не менее 1920 * 1080 |
| Порты ввода/вывода                                  | Usb 4 шт., VGA (dsub,dvi,hdmi)                  |
| Периферия                                           | клавиатура, мышь                                |
| Оборудование для подключения к сети передачи данных | Lan 1Gb RJ45                                    |
| Принтер (при необходимости)                         | Принтер МФУ лазерный (Kyocera, HP, Canon)       |
| Фискальный регистратор (при необходимости)          | Штрих ФРК для кассы                             |
| Источник бесперебойного питания (желательно)        | ИБП 500Ва                                       |

## 1.2. Системное ПО

| Параметры                                           | Описание                                                      |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Операционная система                                | Microsoft Windows 7 32/64 бит                                 |
| Доступ в интернет                                   | Наличие доступа в интернет со скоростью не менее 256 Кбит/сек |
| Браузер для работы с системой                       | Google Chrome                                                 |
| Дополнительный пакет программ для работы с системой | Microsoft Office 2010                                         |

## 2 Установка и эксплуатация ПО

Система **не требует установки на ПК** Пользователя ПО, так как подключение ПО производится с использованием **облачных SaaS-технологий** (англ. software as a service — программное обеспечение как услуга; также англ. software on demand — программное обеспечение по требованию).

**Облачные SaaS-технологии** - это одна из форм облачных вычислений, модель обслуживания, при которой Пользователю ПО (Заказчику) предоставляется готовое прикладное ПО, полностью обслуживаемое Поставщиком ПО (Разработчиком Системы).

Поставщик ПО в этой модели самостоятельно управляет ПО, предоставляя Пользователю доступ к функциям с клиентских устройств, как правило, через мобильное приложение или веб-браузер.

Основное преимущество модели **SaaS** для потребителя услуги (Пользователя ПО) состоит в отсутствии затрат, связанных с установкой, обновлением и поддержкой работоспособности оборудования и работающего на нём программного обеспечения.

Для модели **SaaS**, применяемой Поставщиком ПО (Разработчиком Системы), характерны следующие аспекты:

- ПО приспособлено для удаленного использования;
- Модернизация и обновление ПО происходит оперативно и прозрачно для Пользователя;
- Поддержка и сопровождение ПО осуществляется силами специалистов Поставщика ПО (Разработчика Системы);
- Мультиплатформенность - Пользователь ПО не зависит от программно-аппаратной платформы, выбранной Поставщиком ПО (Разработчиком Системы);
- Пользователь ПО (Заказчик) платит не за владение ПО как таковым, а за право использования ПО на условиях простой (неисключительной) лицензии без права сублицензирования;
- Высокая скорость внедрения ПО, обусловленная отсутствием затрат времени на развёртывание Системы;
- Понятный интерфейс - большинство сотрудников Пользователей ПО уже привыкли к использованию в своей работе, например, веб-сервисов;
- Заказчик несет сравнительно небольшие периодические затраты, и ему не требуется инвестировать значительные средства в приобретение прикладной программы и необходимых программно-платформенных и аппаратных средств для развёртывания ПО, а затем поддерживать его работоспособность.

Модель **SaaS** позволяет эффективно бороться с нелегальным использованием ПО, поскольку программное обеспечение как таковое не попадает к конечным Заказчикам. Кроме этого, концепция **SaaS** часто

позволяет уменьшить затраты на развёртывание и внедрение систем технической и консультационной поддержки продукта, хотя и не исключает их полностью.

Поставщиком ПО (Разработчиком Системы) осуществляется установка новых выпусков ПО, обновлений, дополнений в случаях, предусмотренных договором с Пользователем ПО (Заказчиком).

Поставщиком ПО (Разработчиком Системы) производится инструктаж Пользователей ПО (сотрудников Заказчика) согласно установленному графику и по программе инструктажа, определённой по своему усмотрению, а также предоставляется соответствующая документация на бумажном носителе или в электронном виде в составе необходимых для эксплуатации ПО Пользователем руководств пользователя, инструкций и иных документов.

## **2.1 Подготовка к началу эксплуатации ПО новым Пользователем**

Перед началом эксплуатации ПО новым Пользователем (Заказчиком) необходимо убедиться в подписании Акта приема-передачи прав между Поставщиком ПО (Разработчиком Системы) и Пользователем ПО (Заказчиком), так как право использования ПО считается переданным Поставщиком ПО и полученным (принятым) Пользователем ПО с момента подписания Акта приема-передачи прав в рамках условий заключенного между ними договора.

Поставщик ПО (Разработчик Системы) направляет Пользователю ПО (Заказчику) копию ПО и необходимую документацию на оптическом носителе (CD/DVD–диске)/flash-накопителе с описью содержимого и перечнем передаваемых файлов для эксплуатации ПО либо предоставляет ссылку для загрузки ПО с сервера FTP и всю необходимую для этого информацию.

Поставщиком ПО (Разработчиком Системы) в Системе регистрируется новый Пользователь ПО, для которого на базе вышеуказанных SaaS-технологий создаётся **Облако** (Облачное хранилище данных) в целях последующей эксплуатации ПО.

Перед эксплуатацией программы Пользователь предварительно устанавливает специальный сертификат, являющийся подтверждением его личности и содержащий необходимую для защиты данных или установления защищённых сетевых подключений информацию. Во время импорта (скачивания) сертификата необходимо строго следовать пошаговому алгоритму Мастера импорта сертификатов. На этапе ввода пароля для закрытого ключа необходимо ввести соответствующий пароль. Все необходимые для этого инструкции предоставляются Поставщиком ПО (Разработчиком Системы).

После подтверждения сертификата для входа в программу необходимо ввести логин (адрес электронной почты) и пароль в соответствующие поля ввода данных учётной записи диалогового окна входа в Систему и нажать кнопку "**Войти**". Рисунок 1.

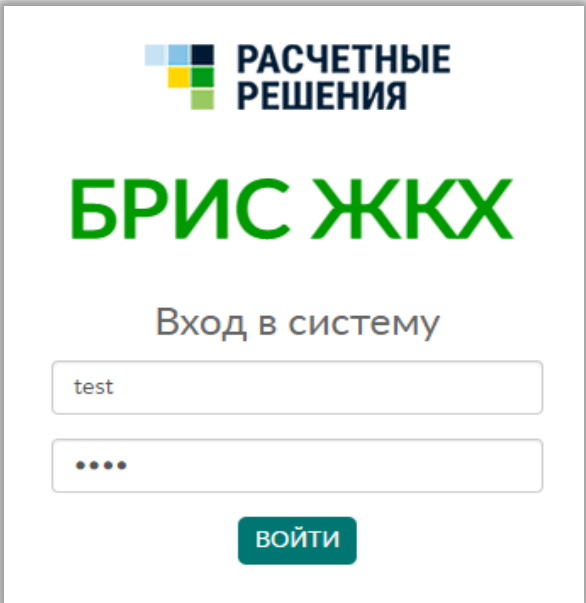


Рисунок 1 – Вид интерфейса окна ввода данных учётной записи на странице входа в Систему

В случае возникновения ошибок в ходе эксплуатации ПО Пользователь всегда может обратиться в службу технической поддержки Поставщика ПО (Разработчика Системы). Такая техническая поддержка осуществляется в формате консультирования по вопросам эксплуатации ПО и устранения неисправностей (ошибок, инцидентов) Системы, возникающих в процессе такой эксплуатации. Применяются следующие основные способы Обращения Пользователей ПО (Заказчиков) к Разработчику Системы с целью получения технической поддержки в процессе эксплуатации ПО:

- по телефону;
- через веб-интерфейс Системы автоматизации;
- через электронную почту.

Для приема Обращений по телефону выделяется отдельный телефонный номер.

Доступ к личному кабинету осуществляется через веб-интерфейс Системы автоматизации. Пользователям ПО (Заказчикам) предоставляется адрес расположения Системы автоматизации <http://sd.uecard.ru/sd/>

Для приема Обращений по электронной почте выделяется специальный электронный адрес [SD@uecard.ru](mailto:SD@uecard.ru)

При изменении способов Обращения, телефонных номеров, параметров доступа к личному кабинету, адреса электронной почты, об этом информируются все поддерживаемые Пользователи ПО.

Расположенная по адресу <http://sd.uecard.ru/sd/> Система автоматизации поддерживает процесс работы с запросами Пользователей ПО в процессе эксплуатации ПО, регулируемый положениями Регламента работы с инцидентами и ошибками Разработчика Системы:

**Время выполнения запроса/устранения ошибки** – период времени от момента присвоения запросу в Системе автоматизации статуса «В работе» до момента времени, когда запросу присваивается статус

«Выполнен», за вычетом интервала времени, затраченного на уточнение деталей (период времени, на протяжении которого запрос находился в статусе «На уточнении»).

**Система автоматизации** – специализированный инструментарий, развернутый на стороне Поставщика ПО (Разработчика Системы) и предназначенный для фиксации запросов и управления запросами Пользователей ПО (Заказчиков) в целях разрешения проблем, устранения неисправностей, ошибок, инцидентов, возникших в ходе эксплуатации ПО.

**Запрос** – зафиксированный в Системе автоматизации инцидент, требующий решения, выполнения его Разработчиком Системы. Сотрудники ИТ подразделений Разработчика Системы принимают и регистрируют все запросы, исходящие от Пользователей ПО (Заказчиков), связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учёта запроса, и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует ссылаться на данный уникальный номер.

**Инцидент** – случай, происшествие, ошибка, неисправность, возникшие в период эксплуатации ПО и связанные с отклонениями работы ПО от штатного режима<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> За штатный режим работы ПО принимается такой режим работы, при котором характеристики и параметры функционирования ПО полностью соответствуют характеристикам и параметрам, заявленным в спецификациях/технических описаниях на ПО, а поведение ПО в период эксплуатации соответствует поведению, описанному в эксплуатационной документации.