

Поддержание жизненного цикла ПК

Версия 1.3.1

Оглавление

1. Поддержание жизненного цикла ПК PassOffice	2
1.1. Установка	2
1.2. Конфигурирование	2
1.3. Эксплуатация	2
2. Устранение неисправностей программного обеспечения	2
3. Виды технической поддержки	5
3. Совершенствование программного обеспечения	7
4. Требования к персоналу... ..	8

1. Поддержание жизненного цикла программного комплекса PassOffice

Поддержание жизненного цикла ПК PassOffice нацелено на обеспечение корректной работы ПК. Выделяются следующие этапы жизненного цикла:

1.1. Установка ПК PassOffice:

- Запуск инсталлятора
- Выбор компонентов устанавливаемой программы
- Установка СУБД PostgreSQL или настраивание соединения с БД
- Создание Администратора и Системного оператора
- Запуск системы
- Обновление версии ПК PassOffice.

Более подробная информация представлена в прилагаемом документе «Установка PassOffice».

1.2. Конфигурирование ПК PassOffice:

- Настройка интеграционной части СКД LyriX / APACS / Bolid
- Настройка соединения с СКД в PassOffice
- Импорт групп доступа
- Конфигурирование настроек по умолчанию для всей системы
- Создание операторов и назначение ролей.

Все процессы настройки и особенности ПК подробно описаны в документации «Руководство администратора».

1.3. Эксплуатация ПК PassOffice:

- Оформление заявки
- Согласование заявки
- Выдача пропуска и встреча посетителей.

Все процессы, необходимые пользователю ПК, подробно описаны в документации «Руководство пользователя».

2. Устранение неисправностей программного обеспечения

2.1. Для устранения вопросов и неполадок, возникающих при работе пользователя ПК, необходимо обратиться к администратору ПК.

2.2. В случае, если разрешение возникающих проблем администратором ПК невозможно, следует обратиться в службу технической поддержки PassOffice. Телефон для связи со службой технической поддержки: +7(495)921-22-27, e-mail: support@passoffice.ru . При описании проблемы в письме необходимо приложить скриншот, логи сервера и клиента, а также описать порядок действий, приведших к возникновению неисправности.

2.2.1. Как выгрузить логи из браузера

Google Chrome:

1. В меню выберите пункт «Дополнительные инструменты/Инструменты разработчика» либо нажмите на клавиатуре «F12».
2. Далее перейдите на вкладку «Network».
3. Индикатор записи должен гореть красным. Если нет — нажмите на него, чтобы запустить запись. Установите флаг «Preserve log», чтобы сохранить логи при переходе на другую страницу.
4. Обновите страницу и повторите ошибку.
5. Нажмите правой кнопкой мыши по любой записи в логе и выберите «Save as HAR with content». Укажите папку, в которую хотите сохранить лог. Введите имя файла и нажмите «Сохранить».

Internet Explorer:

1. В меню выберите пункт «Инструменты» выберите «Веб-разработка/Инструменты разработчика» либо нажмите на клавиатуре «F12». Если меню «Инструменты» не отображается, нажмите клавишу «Alt».
2. Далее перейдите на вкладку «Сеть» и установите флаг «Непрерывные логи», чтобы сохранить их при переходе на другую страницу.
3. Нажмите «Play».
4. Повторите ошибку.
5. Нажмите «Сохранить» и выберите папку, в которую хотите сохранить лог. Укажите имя файла и нажмите «Сохранить».

Mozilla Firefox:

1. В меню «Сервис» выберите «Средства разработчика F12» («Tools/Developer Tools F12») либо нажмите на клавиатуре «F12». Если меню «Инструменты» не отображается, нажмите клавишу «Alt».
2. Далее перейдите на вкладку «Сеть (Network)» и отключите функцию «Очищать записи при переходе», чтобы сохранить логи их при переходе на другую страницу.
3. Обновите страницу и повторите ошибку.
4. Нажмите правой кнопкой мыши по любой записи в логе и выберите «Сохранить все как HAR».
5. Кликните по полю «Сохранить файл» и нажмите «ОК». По умолчанию все файлы сохраняются в каталог «C:\Users\<Пользователь>\Downloads».

2.2.2. Логи сервера можно выгрузить 2-мя способами:

- Под учетной записью Администратора перейти в раздел «Администрирование/Обслуживание», выбрать Сохранение логов сервера и нажать «Скачать файл логов»

-Если же приложение не запускается, то логи сервера необходимо посмотреть по пути: \${APPDATA}/AAM Systems/PassOffice/logs/

Отправьте лог-файл сотруднику технической поддержки.

2.3. Если неисправность может быть устранена корректированием настроек ПК PassOffice, будут выданы соответствующие рекомендации или выполнены необходимые работы отделом технической поддержки.

2.4. Если обнаруженная неисправность является ошибкой, то будет выпущено обновление к текущей версии ПО или исправление включают в следующую версию ПО. Информация о наличии обновления или новой версии ПО доводится до партнеров производителя ПО.

2.5. Возможные причины ошибок при старте сервера ПК PassOffice:

1. Неподходящая версия файла лицензии

- Версия файла лицензии не соответствует текущей версии комплекса – отправьте запрос технической поддержке для получения актуальной версии лицензии.

2. Ошибка декодирования файла лицензии

- Нет файла лицензии - отправьте запрос технической поддержке для получения лицензии.
- Файл лицензии не соответствует ключу аппаратной защиты - отправьте запрос технической поддержке для получения актуальной версии лицензии.

3. Не удается установить соединение с базой данных

- Проверьте, запущен ли сервер базы данных
- Проверьте данные пользователя СУБД

4. Ошибка запроса ключа аппаратной защиты

- Установленный ключ аппаратной защиты не является ключом ПК PassOffice - отправьте запрос технической поддержке для получения актуальной версии ключа.
- Установленный ключ не является главным (ведущим) ключом - отправьте запрос технической поддержке для получения главного ключа.

3. Виды технической поддержки ПК PassOffice

3.1. Термины и определения

Техническая поддержка (ТП) – процесс обеспечения гарантии успешной работы Заказчиков с программным обеспечением, а также решение запросов и проблем, поступивших на электронную почту и по телефону.

Расширенная техническая поддержка (РТП) – платная расширенная техническая поддержка (стандартный состав РТП описан далее).

ПО – ПК PassOffice.

Актуальная версия ПО – последняя выпущенная версия ПО.

Поддерживаемые версии ПО – версии ПО, для которых оказывается ТП и РТП.

Выезд специалиста – выезд специалиста технической поддержки на объект Заказчика.

3.2. Введение

Каждый Заказчик компании, который приобрел ПО, имеет возможность воспользоваться ТП, РТП, а также Выездом специалиста.

Возможности бесплатной ТП могут быть расширены с помощью платной РТП.

3.3. Состав бесплатной технической поддержки

- Возможность обращения Заказчика за получением консультаций и технической помощи в ситуациях, не описанных в документации.

- Оказание помощи в отношении поиска и идентификации неисправностей, о которых заявляет Заказчик, и разработке предложений по устранению таких неисправностей, в действующих на этот момент версиях ПО при условии, что ПО не изменялось Заказчиком.

3.4. Состав платной расширенной технической поддержки

Для получения платной РТП требуется заключить договор. Форма договора предоставляется по запросу. Договор регламентирует взаимоотношения ТП и Заказчика. Договор об оказании платной РТП определяет взаимные обязательства.

3.5. Выезд специалиста

Если на объекте Заказчика возникла ситуация, которую он не может решить самостоятельно, и услуг входящих в ТП и РТП недостаточно для решения ситуации, возможно оформить выезд специалиста технической поддержки на объект.

Минимальная единица оценки времени работы инженера технической поддержки на объекте Заказчика – 1 рабочий день.

3.6. Таблица приоритетов возможных проблем

РТП подразумевает под собою существование возможных технических проблем разных приоритетов и, соответственно, времени реакции на запросы в зависимости от приоритета. Временем реакции считается время от поступления запроса в техническую поддержку до первого ответа технического специалиста заказчику.

Приоритет	Описание	Время реакции на заявку
Критичный	Ошибка, приводящая к сбоям функционирования системы, включая полную остановку, перезагрузку	1 час
Существенный	Сбой в ПО, ведущий за собой потерю части функциональности, потерю части данных или их целостности.	4 часа
Несущественный	Ошибка, которая может привести к несущественному нарушению исполнения технологических процессов Заказчика. Категория «Несущественная ошибка» относится к ошибкам, связанным с представлением данных, выдачей информации на экран и/или бумажный носитель и не влияющим на результаты исполнения операции.	8 часов

3.7. Таблица сравнения услуг бесплатной ТП и платной РТП

	Бесплатная ТП	Платная РТП
Приоритет обслуживания	Низкий	Высокий
Стоимость услуги	Бесплатно	Индивидуальный расчет под Заказчика
Отправка заявки на электронную почту технической поддержки	Да	Да
Предоставление обновлений для актуальной версии ПО	Да	Да
Платные доработки ПО	Да	Да

Устранение ошибок и неполадок в ПО, возникших по вине производителя	Да	Да
Помощь в обновлении версии ПО	Нет	Да
Регламент скорости реакции на запросы Заказчиков	Нет	Да
Время работы службы технической поддержки	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни
Оказание технической поддержки в выходные и праздничные дни	Нет	По договору
Персональный инженер технической поддержки	Нет	Да
Время реакции на заявку	До 2-ух рабочих дней	В соответствии с таблицей приоритетов
Удаленное подключение для решения заявки	1 раз в месяц для актуальной версии ПО	Да

Выше представлены услуги из типового договора РТП. При желании Заказчика – список услуг и их условия могут быть изменены или дополнены, а также может быть изменена таблица приоритетов.

4. Совершенствование программного обеспечения

Совершенствование ПК PassOffice включает в себя:

- 4.1. Модернизацию ПК PassOffice с целью совершенствования его функциональных возможностей, а также для устранения выявленных в процессе эксплуатации программных ошибок.
- 4.2. Добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития ПО, а также по предложениям Заказчиков и партнеров производителя ПО.
- 4.3. Предоставление Заказчику новых версий ПК PassOffice, выпущенных в результате совершенствования и исправления ошибок.
- 4.4. Обеспечение заказчика изменениями и дополнениями к документации.

5. Требования к персоналу

5.1. Администратор в целях реализации задачи администрирования должен обладать практическими навыками работы:

- С графическим пользовательским интерфейсом ПК PassOffice.
- Администрирования ОС семейства Microsoft Windows Server/Linux.
- Администрирования СУБД PostgreSQL.

5.2. Пользователь (Оператор) должен обладать практическими навыками работы с графическим пользовательским интерфейсом ПК PassOffice.