

Система безопасности ControlGate

ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Ред. ЖЦ2105171



Содержание

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ControlGate».....	4
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «ControlGate».....	5
Информация о требованиях к персоналу работающему с программным обеспечением «ControlGate».....	6
Информация о процессе разработки программного обеспечения «ControlGate».....	7
Информация о процессах поддержки программного обеспечения «ControlGate».....	8

Введение

Данное руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла системы безопасности ControlGate, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование, а также информацию о персонале необходимом для обеспечения такой поддержки.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ControlGate»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ControlGate» (далее «Система») осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (включает проведение модернизаций программного комплекса и его составных частей, обработка обращений и предложений от заказчиков, а также консультации по вопросам эксплуатации, установки и переустановки «Системы»).

Сопровождение «Системы» необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе частей «Системы» по причине невозможности функционирования «Комплекса» (аварийная ситуация, ошибки в работе «Системы», ошибки в работе специалистов и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования «Системы» и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов программного комплекса по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчиков;
- обеспечение Заказчиков новыми обновлениями «Системы» по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с «Системой».



Программное обеспечение «ControlGate» чувствительно к изменению системной даты и времени. Изменение системной даты и времени вручную может привести к неработоспособности программного комплекса «ControlGate»

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «ControlGate»

1. Техническая поддержка пользователей «Системы» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки «Системы» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке «Системы»;
- помощь в настройке и администрировании «Системы»;
- помощь в установке обновлений «Системы»;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления «Системы»;
- пояснение функционала модулей «Системы», помощь в эксплуатации «Системы»;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе «Системы»;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения и программного обеспечения рабочих станций, для обеспечения более высокой производительности работы «Системы».

2. Проведение модификации «Системы» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых «Системой», а также по заявкам Заказчиков с выпуском новых версий программного комплекса, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчикам неисключительных прав на использование новых версий «Системы», полученных в результате модификации.

В рамках модификации «Системы» оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчиков на внесение изменений и дополнений в «Систему»;
- согласование с Заказчиками возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании «Системы»;
- модификация «Системы» по заявкам Заказчиков;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании «Системы»;
- модификация «Системы» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчикам новых версий «Системы», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчикам неисключительных прав на использование новых версий «Системы», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Информация о требованиях к персоналу работающему с программным обеспечением «ControlGate»

Пользователи «Системы» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с «Системы» пользователю необходимо изучить руководства «Системы» (руководство пользователя, руководство администратора).

По адресу <https://www.youtube.com/channel/UC2OX8aCWAHbqXrQSKvmFSYA> доступны видеоматериалы для обучения работы с «Системой».

Информация о процессе разработки программного обеспечения «ControlGate»

Основными процессами реализации (разработки) программного обеспечения «ControlGate» являются: проектирование, конструирование, сборка и тестирование.

Проектирование программного обеспечения проводилось на основании технического задания разработанного системным аналитиком совместно с архитектором программного обеспечения на основании опыта внедрения СКУД сторонних производителей. Техническое задание составлялось учитывая требования предъявляемые к системам контроля и управления доступом, а также аналитической информации о потребностях учреждений в области безопасности и контроля.

Конструирование и сборка всего программного комплекса «ControlGate» производилась с использованием программного комплекса - QT Creator и приобретенной лицензии Qt Commercial License.

Тестирование каждой составной части, а также модулей программного обеспечения «ControlGate» производится службой технической поддержки.

При каждом внесенном изменении отделом разработки ставится задача отделу технической поддержки на осуществление тестирования учазанной части программного обеспечения «ControlGate». По окончанию тестирования специалистом технической поддержки создается отчет о результатах тестирования и с помощью внутренней системы документооборота он предоставляется отделу разработки для анализа.

Отдел разработки готов вносить изменения в програмный комплекс «ControlGate» по заявкам клиентов, при обосновании данных изменений.

Штат отдела разработки насчитывает четыре человека: ведущий программист - одна штатная единица; программист - две штатных единиц; системный аналитик - одна штатная единица.

Режим работы отдела разработки: с 9-00 до 18-00, Понедельник-Пятница.

Фактический адрес по которому производится разработка: 353560, г. Славянск-на-Кубани, ул. Полковая, д. 259, офис 212

Информация о процессах поддержки программного обеспечения «ControlGate»

Основными процессами поддержки программного обеспечения «ControlGate» являются: менеджмент настройки программного обеспечения и процесс решения проблем в ПО.

В случае возникновения затруднений или проблем с конфигурированием программного обеспечения пользователь должен связаться со специалистами технической поддержки одним из указанных способов и предоставить полную информацию о возникшей проблеме.

Помощь в конфигурировании программного обеспечения производится специалистами технической поддержки в режиме телефонного разговора.

В течении одного дня, в случае выявления ошибки в программном обеспечении специалистами технической поддержки происходит сбор и предоставление информации об ошибке отделу разработки, с обязательным оповещением заявителя.

Контакты технической поддержки

Подать обращение можно тремя способами:

- Отправить электронное сообщение на почтовый ящик: support@controlgate.ru
- Обратиться по многоканальному номеру +7(800) 511-76-16, голосовое меню «2»
- Обратиться по прямому телефону технической поддержки +7 (499) 705-04-05

Все Запросы (обращения) к работникам технической поддержки регистрируются во внутренней системе документооборота и контролируются по окончании решения проблемы. За каждым обращением закрепляется специалист технической поддержки.

Пользователь может пожаловаться на несвоевременное или некачественное выполнение Запроса, сделать предложения по улучшению услуг и работы службы технической поддержки отправив электронное письмо, по адресу: info@controlgate.ru

В случае изменения указанных реквизитов правообладатель программного продукта «ControlGate» обязуется заблаговременно известить пользователей с помощью официального сайта <https://controlgate.ru/>.

Штат службы технической поддержки насчитывает два человека, в качестве первой линии поддержки. Для оперативного решения вопросов связанных с устранением ошибок технической поддержкой привлекается штат отдела разработки (три человека) в качестве второй линии поддержки.

Режим работы технической поддержки: с 9-00 до 18-00, Понедельник-Пятница.

Фактический адрес технической поддержки: 353440 Краснодарский край, г.-к. Анапа, ул. Владимирская 101А.