

Программное обеспечение для устройств ControlGate

# **ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА**

## Содержание

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

## **Введение**

Данное руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения для устройств 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 для устройств ControlGate

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения для устройств ControlGate (далее «Программа») осуществляется за счет сопровождения программы (включает проведение модернизаций программного комплекса и его составных частей, обработка обращений и предложений от заказчиков, а также консультации по вопросам эксплуатации, обновления и эксплуатации «Программы»).

Сопровождение «Программы» необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе частей «Программы» по причине невозможности функционирования «Программы» (аварийная ситуация, ошибки в работе «Программы», ошибки в работе специалистов и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования «Программы» 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 «Программы» по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с «Программой».

## Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения для устройств ControlGate

1. Техническая поддержка пользователей «Программы» по вопросам работы, обновления, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки «Программы» оказываются следующие услуги:

- помощь в запуске «Программы»;
- помощь в настройке и администрировании «Программы»;
- помощь в установке обновлений «Программы»;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления «Программы»;
- пояснение функционала модулей «Программы», помощь в эксплуатации «Программы»;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе «Программы»;
- общие консультации по вопросам совместной работы со СКУД ControlGate

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

В рамках модификации «Системы» оказываются следующие услуги:

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

## **Информация о требованиях к персоналу работающему с программой программным обеспечением для устройств ControlGate**

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

Для работы с «Программы» пользователю необходимо изучить руководства «Программы» (руководство пользователя).

Актуальная инструкция ля обучения работы с устройствами и их программным обеспечением доступна по адресу <https://controlgate.ru/oborudovaniye/> (необходимо выбрать модель и перейти в раздел «Руководство»).

## Информация о процессе разработки программного обеспечения для устройств ControlGate

Основными процессами реализации (разработки) «Программы» 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 и эксплуатации контроллеров 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 «Программы» для замков и преобразователей производилась с использованием языка программирования C++, компилятора GCC и операционной системы для встраиваемых систем FreeRTOS.

Конструирование и сборка «Программы» для контроллеров производилась с использованием языка программирования C++, C, компилятора GCC и операционной системы для встраиваемых систем Linux.

Тестирование каждой версии производится службой технической поддержки ООО «Контролгейт».

При каждом внесенном изменении отделом разработки ставится задача отделу технической поддержки на осуществление тестирования. По окончании 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 «Программу» 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. Степная, дом 3/2

## Информация о процессах поддержки программного обеспечения для устройств ControlGate

Основными процессами поддержки данной системы 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](mailto:support@controlgate.ru)
- Обратиться по многоканальному номеру +7(800) 511-76-16, голосовое меню «1»
- 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](mailto: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.