



Комплексная система безопасности, ОПС и аналитического видеоконтроля «GOALcity»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Издание 1.01, 2017 год

ООО «Спецлаб»

www.goal.ru
support@goal.ru

г. Иваново

Оглавление

Принятые сокращения.....	3
Общие положения	4
Режимы работы « GOALcity ».....	4
Поддержание жизненного цикла	5
Устранение неисправностей	5
Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения « GOALcity »	6
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержания жизненного цикла программного обеспечения	6
Контакты технической поддержки	6

Принятые сокращения

1.	ОПС	Охранно-пожарная сигнализация
2.	ОС	Операционная система
3.	ПО	Программное обеспечение
4.	СВН	Система видеонаблюдения
5.	ТП	Техническая поддержка
6.	ТУ	Технические условия
7.	ЦП	Центральный процессор

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Комплексная система безопасности, ОПС и аналитического видеоконтроля «GOALcity»», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Общие положения

Обозначение системы:

1. Полное фирменное обозначение на русском языке: «**Комплексная система безопасности, ОПС и аналитического видеоконтроля GOALcity**».
2. Сокращённое фирменное обозначение на русском языке: «**Система событийного видеонаблюдения GOALcity**».
3. В дальнейшем «**Комплексная система безопасности, ОПС и аналитического видеоконтроля GOALcity**» для сокращения будет именоваться как «система «**GOALcity**»» или просто «система».

Режимы работы «GOALcity»

Архитектура системы «**GOALcity**» обеспечивает повышенный уровень сохранности информации при авариях и отказах технических средств. Система «**GOALcity**» поддерживает следующие режимы функционирования:

- штатный режим работы;
- режим технического обслуживания (техническое обслуживание аппаратной части, полное обновление или обновление отдельных компонентов программной части);
- режим администрирования;
- режим аварийного функционирования;
- режим восстановления работы после аварии;
- режим работы с частичной потерей функциональности.

Основным режимом функционирования является штатный режим, при котором система поддерживает выполнение всех заявленных функций. В этом режиме система обеспечивает работу всех компонентов в круглосуточном режиме.

Режим технического обслуживания предназначен для проведения запланированных работ по обслуживанию программных и аппаратных средств системы и может сопровождаться частичной недоступностью функциональности системы.

В режиме администрирования система обеспечивает возможность проведения следующих работ:

- настройка среды функционирования;
- добавление-удаление программных компонентов;
- мониторинг, контроль и диагностика работоспособности;
- копирование и архивирование данных;
- настройка системы в соответствии с пожеланиями Заказчика и т. п.

Аварийный режим функционирования системы характеризуется отказом одного или нескольких компонентов программного и (или) аппаратного обеспечения. В этом режиме принимаются меры к обеспечению временной работоспособности системы (возможно с ограничением в выполнении отдельных функций), после чего производится анализ причин выхода системы в аварийный режим, и проводятся мероприятия по восстановлению полной работоспособности.

Режим восстановления работы после аварии выполняется в автоматическом режиме с переключением на резервную копию системы в случае ее наличия.

Режим работы с частичной потерей функциональности в основном предназначен для:

- проведения реконфигурирования;
- профилактического обслуживания сетевого оборудования;
- регламентированных обновлений ОС и ПО.

Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла системы «**GOALcity**» осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя:

1. проведение доработок (модернизаций) ПО по заявкам Заказчика;
2. восстановление данных;
3. консультации по вопросам:
 - 3.1. пуско-наладки,
 - 3.2. приемо-сдаточных испытаний,
 - 3.3. эксплуатации,
 - 3.4. установке, переустановке и обновлению ОС и ПО.

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе системы по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, аппаратные сбои, ошибки в работе ПО, операторов и т.п.);
- гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития его функционала.

Обозначенные цели достигаются путем:

1. консультирования операторов (пользователей) и администраторов системы «**GOALcity**» по вопросам эксплуатации по различным видам связи:
 - 1.1. телефону, факсу,
 - 1.2. электронной и обычной почте,
 - 1.3. системам мгновенных сообщений:
 - 1.3.1. ICQ,
 - 1.3.2. Skype,
 - 1.3.3. Jivosite.
2. Уведомления и обеспечения Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;
3. обеспечения Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
4. устранения ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

Устранение неисправностей

Если в процессе работы системы возникает неисправность (нештатная ситуация), то оператору следует обратиться к администратору системы. Если администратор не может самостоятельно устранить ее, то ему необходимо обратиться в службу технической поддержки. При этом администратору необходимо подготовить следующую информацию:

- Название операционной системы (и её разрядность), под управлением которой работает GOALcity.
- ID ключа защиты. Как узнать ID можно прочитать [здесь](#).
- Версию и номер сборки GOALcity. Данную информацию можно получить, выбрав в главном меню GOALcity пункт «О программе».
- Желательно сделать снимки экрана (скриншоты), на которых будет изображено окно GOALcity с ошибкой, а также непосредственно текст ошибки.

Если администратор сразу не даст ответы на эти вопросы, то ему их всё равно зададут, а процесс поиска решения проблемы затянется.

Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения «GOALcity»

В рамках сопровождения службой технической поддержки системы «GOALcity» оказываются следующие услуги:

- проектно-исследовательские консультации с выездом на место;
- разработка и защита проекта;
- консультации по выбору серверного и клиентского аппаратного и программного обеспечения для обеспечения максимальной производительности системы;
- помощь в монтаже и установке;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- разъяснение назначения и функционала различных компонентов системы;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе системы «GOALcity»;
- проведение модификации системы «GOALcity» в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых системой,
- работы по интеграции нового оборудования и систем ОПС, появляющихся на рынке безопасности;
- выполнение разработки новых алгоритмов работы и интерфейсов системы по заявкам Заказчика;
- выпуск новых версий ПО, полученных в результате модификации и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий систем «GOALcity», полученных в результате модификации.

В рамках модификации системы «GOALcity» оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в систему;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании системы;
- модификация системы «GOALcity» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании системы;
- модификация системы «GOALcity» в связи с изменением законодательства или внутренних административных регламентов Заказчика;
- предоставление Заказчику новых версий системы «GOALcity», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий системы «GOALcity», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержания жизненного цикла программного обеспечения

Операторы (пользователи) системы «GOALcity» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства системы «GOALcity». Операторам (пользователям) желательно также пройти курс обучения по данной системе. Администраторам системы это настоятельно рекомендуется.

Курсы по обучению бесплатные. Записаться на них можно на любое удобное время. Всю информацию о курсах по изучению системы «GOALcity» можно получить [здесь](#).

Контакты технической поддержки

1. Почтовый адрес: 153003, г. Иваново, ул. Строительная, д.17.

2. Адрес электронной почты Email: support@goal.ru
3. Оставить заявку можно на [странице сайта](#)
4. Задать вопрос можно с помощью различных систем мгновенных сообщений. Время работы: 09.00 - 18.00, обед 13.00 - 14.00 (в будние дни, время московское):
 - 4.1. Тел./факс: +7 (4932) 32-58-58 (многоканальный).
 - 4.2. Skype: GOALcity.support
 - 4.3. ICQ: support@goal.ru или 650113686
 - 4.4. Jivosite на любой странице сайта www.goal.ru
5. Записаться на курсы по изучению системы «GOALcity» можно [здесь](#).