

**Описание процессов,  
обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла  
ПО "Integrис OCR"**

в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО,  
совершенствование ПО, а также информацию о персонале

## Оглавление

1. Термины и сокращения .....	3
2. Поддержание жизненного цикла программы .....	4
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации .....	5
4. Диагностика неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации .....	6
5. Совершенствование программного обеспечения .....	7
6. Техническая поддержка программного обеспечения .....	8
7. Информация о персонале.....	9
Приложение 1. Диагностика и устранение неисправностей .....	10

## 1. Термины и сокращения

	Термин	Расшифровка
1	Программа	ПО "Integrис OCR"
2	Разработчик	АО "ИНТЕГРИС" Обладатель исключительных прав на программное обеспечение "Integrис OCR"
3	Заказчик	Лицо или группа лиц, активно использующих ПО и заинтересованных в расширении функционала ПО и улучшении его характеристик.
4	Лицензиат	Обладатель неисключительных прав на программное обеспечение "Integrис OCR"

## 2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя:

- проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов,
- консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте).

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- [помощь в установке;](#)
- помощь в настройке и администрировании;
- 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;
- общие консультации для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

### 3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены тремя способами:

- самостоятельная диагностика и устранение неисправности пользователем;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя;
- обновление компонентов Программы.

В случае возникновения неисправностей в Программе, Заказчик может провести диагностику самостоятельно, с помощью таблицы Диагностики неисправностей. При отсутствии успеха в диагностике, либо необходимости в доработке программы, Заказчик направляет Разработчику **запрос**. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со ошибкой (если имеется ошибка). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие инцидента – единичный сбой, произошедший у одного Пользователя;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес [support@integris.ru](mailto:support@integris.ru). Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу присваивается уникальный номер, являющийся основной единицей учета запроса. При последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить необходимую для проведения обслуживания информацию, удаленный доступ к системам и их компонентам, а также по запросу Разработчика осуществлять изменения в коммутации оборудования.

## 4. Диагностика неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

В случае возникновения подозрения на наличие неисправностей, следует обратиться к вспомогательной таблице **“Диагностика и устранение неисправностей”**. (см. Приложение № 1). В столбце **“Описание неисправности”** следует выбрать подходящую, уточнить наличие сопутствующих признаков для более точной диагностики, и принять меры, описанные в столбце **“Решение проблемы”**.

На качество результата, полученного при работе с ПО, существенно влияют факторы, не связанные непосредственно с самим программным обеспечением и его настройками:

- **состояние и настройки аппаратных компонент системы**
  - видеокамер,
  - видеокарт (GPU), процессоров, накопителей данных (HDD, SSD, и др.),
  - сетевого оборудования и локальной сети,
- **состояние и настройки системного ПО**
  - операционных систем
  - драйверов устройств
- **состояние и настройки прикладного ПО**
  - систем управления базами данных
  - веб-браузеров
- **состояние электросети** и параметры электропитания
- **погодные условия**
- **наличие устройств защиты видеокамер от осадков**

## 5. Совершенствование программного обеспечения

Программа регулярно развивается: появляются новые возможности, оптимизируется нагрузка на комплектующие систем, обновляется интерфейс. Пользователь может повлиять на совершенствование продукта, оформив свои идеи в виде заявки и отправив ее на электронную почту [support@integrис.ru](mailto:support@integrис.ru). Предложение будет рассмотрено, и в случае признания его актуальности и целесообразности, в программное обеспечение «Integrис RoadVision» будут внесены соответствующие изменения.

## **6. Техническая поддержка программного обеспечения**

Пользователь может повлиять на совершенствование продукта, оформив свои идеи в виде заявки и отправив ее на электронную почту [support@integrис.ru](mailto:support@integrис.ru), либо на сайт [integrис.ru](http://integrис.ru).

Предложение будет рассмотрено, и в случае признания его актуальности, в программное обеспечение «Integrис OCR» будут внесены соответствующие изменения.



## 7. Информация о персонале

Лица, работающие с Программой, подразделяются на:

- пользователей
- инженеров по эксплуатации IT-инфраструктуры
- инженеров технической поддержки

**Пользователи** должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Программе, расположенные по адресу: <https://integris.ru/docs>

**Инженеры по эксплуатации IT-инфраструктуры** должны уметь провести минимальную диагностику и составить заявку для отправки в службу технической поддержки, предоставить доступ или данные по запросу разработчиков.

**Инженеры технической поддержки** должны обладать знаниями с сфере эксплуатации IT-инфраструктуры, позволяющими проводить диагностику и оперативное исправление неисправностей.

## Приложение 1. Диагностика и устранение неисправностей

	Неисправность	Возможные причины	Решение проблемы
1	Фотография с камеры нечеткая	1. Сбился фокус	Неисправность не связана с программным обеспечением "Integrис OCR". 1. Требуется перенастроить фокус камеры. Для этого надо открыть кожух и отрегулировать четкость изображения, прокрутив кольцо фокуса на объективе.
2	На фотографии с камеры отсутствует ТС	1. Некорректный триггер-сигнал от контроллера полосы	Неисправность не связана с программным обеспечением "Integrис OCR". 1. Перезагрузить контроллер OCR. Проверить корректность отправляемого сигнала-триггера с контроллера полосы.
3	Фотография с ТС отсутствует	1. Неисправен контроллер 2. Отсутствует питание на видеокамерах 3. Отсутствует связь с видеокамерами 4. Отсутствует триггер-сигнал от контроллера полосы	Неисправность не связана с программным обеспечением "Integrис OCR". 1. а) Перезагрузить контроллер: нажать кнопку "вкл" на корпусе контроллера. б) Проверить состояние контроллера в веб-интерфейсе 2. Проверить наличие питания на камерах - признаком отсутствия питания будет отсутствие индикации порта на коммутаторе полосы и отсутствие связи с камерой на веб-интерфейсе контроллера 3. Проверить наличие локальной сети на камерах - признаком отсутствия связи будет отсутствие индикации порта на коммутаторе полосы и отсутствие связи с камерой на веб-интерфейсе контроллера 4. Проверить корректность отправляемого триггер-сигнала с контроллера полосы.
4	ГРЗ неверно распознаются ночью	1. Выключен ИК-прожектор. а. Внутрь ИК-прожектора попала влага. б. Имеется иная поломка.	1. Неисправность не связана с программным обеспечением "Integrис OCR". Чтобы убедиться в неисправности ИК-прожектора, надо закрыть световой датчик внизу ИК-прожектора, прожектор должен включиться. Если это не происходит, значит он неисправен. Его надо заменить на другой из

	Неисправность	Возможные причины	Решение проблемы
			ЗИП, а неисправный отдать в ремонт сервисной организации.
5	ГРЗ неверно распознаны в любое время суток	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ГРЗ грязный, потертый, искривленный, закрытый</li> <li>2. ГРЗ иностранный</li> <li>3. ГРЗ неформатный</li> </ol>	<p>Неисправность не связана с программным обеспечением "Integris OCR".</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организуйте визуальное и звуковое информационное оповещение водителей о требованиях к чистоте ГРЗ.</li> <li>2. Введите номер руками. Сообщите разработчику ПО на эл.почту <a href="mailto:support@integris.ru">support@integris.ru</a> наименование площадки, дату/время проезда, приложите фотографию.</li> <li>3. Уточните у поставщика наличие возможности установки обновления ПО с включением ГРЗ данного формата.</li> </ol>
6	Недоступен веб-интерфейс	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствует подключение к локальной сети вашего компьютера</li> <li>2. Отсутствует подключение к локальной сети контроллера</li> <li>3. На контроллере не запущен сервис</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверьте наличие доступа вашего компьютера к локальной сети с помощью командной строки и команды ping.</li> <li>2. Проверьте наличие доступа контроллера к локальной сети с помощью командной строки и команды ping.</li> <li>3. Подключитесь к контроллеру с помощью консоли  и перезапустите сервис.</li> </ol>
7	Недоступен инженерный веб-интерфейс	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствует подключение по локальной сети</li> <li>2. Отсутствует доступ к центральному серверу RV</li> <li>3. Остановлен сервис <i>webroadvision</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверьте наличие доступа к локальной сети с помощью командной строки и команды ping.</li> <li>2. Проверьте наличие доступа к центральному серверу с помощью командной строки и команды ping.</li> <li>3. Проверьте на центральном сервере состояние сервиса <i>webroadvision</i> из интерфейса "Integris SMIT" (при его наличии), либо с помощью консоли. Если работа сервиса <i>webroadvision</i> остановлена, запустите его.</li> </ol>