

**Автоматизированная дактилоскопическая
идентификационная система
AFIS Enterprise Edition, версия 9.0**

**Техническая поддержка программного комплекса
АДИС Sonda 9.0 E**

Оглавление

1. Введение
2. Обслуживание системы техническим персоналом клиента
 - А) Контроль состояния базы данных АДИС
 - Б) Контроль состояния журналов работы подсистем АДИС
3. Работы по технической поддержке, выполняемые сотрудниками ООО «Сонда Технолоджи»
 - А) Устранение выявленных ошибок в программном обеспечении АДИС «Сонда»
 - Б) Консультации по возникающим вопросам
4. Поддержка развития системы
5. Требования к квалификации сотрудников клиента, обслуживающих систему

1. Введение

Техническая поддержка системы заключается в регулярном обслуживании системы сотрудниками клиента, а также периодическое проведение комплексных работ по обслуживанию системы сотрудниками компании разработчика. В зависимости от условий договора на техническую поддержку такое обслуживание выполняется один или два раза в год. Также в рамках технической поддержки клиенты могут обращаться по возникающим вопросам к разработчикам системы по телефону горячей линии или по электронной почте. В случае сложного сбоя в работе системы возможно дистанционное подключение разработчиков к системе клиента и ее диагностика и восстановление.

2. Обслуживание системы техническим персоналом клиента

Технический персонал клиента, обслуживающий работу системы, должен регулярно (по крайней мере 2 – 3 раза в неделю) проверять состояние базы данных АДИС и журналов, в которые подсистемы АДИС помещают информацию о всех нестандартных ситуациях.

а. Контроль состояния базы данных АДИС

Контроль базы данных заключается в периодическом контроле правильности расстановки центров и дельт отпечатков пальцев. Ошибки могут совершаться как операторами ввода дактилокарт, так и программной системой при автоматическом кодировании дактилокарт. Некоторые грубые ошибки в расстановке интегральных признаков могут привести к ошибкам в формировании шаблонов отпечатков и снижению достоверности идентификации.

Для запуска программных модулей данного вида контроля оператор должен выбрать пункт «Семантика» в меню «Администрирование».

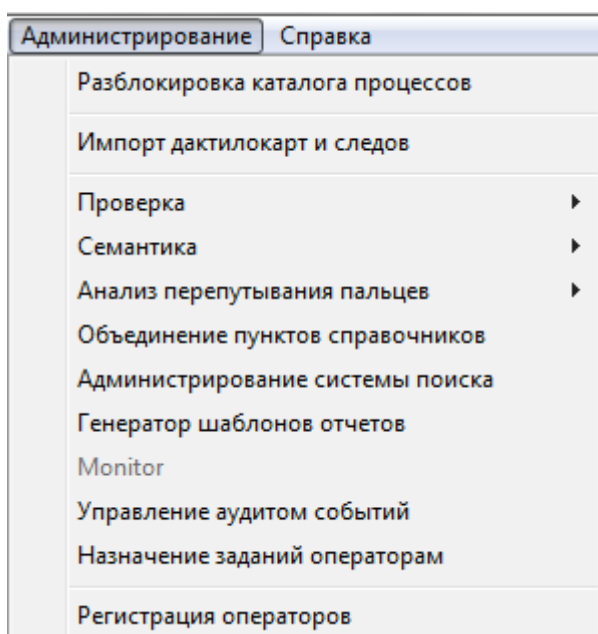


Рис. 1 Выпадающее меню «Администрирование»

При выборе этого пункта появится выпадающее меню.



Рис. 2 Выпадающее меню «Семантика»

Этот пункт предназначен для запуска программ семантического анализа БД дактилокарт, просмотра и коррекции результатов.

Выбираем пункт Подготовка.

При выборе этого пункта появится окно, которое позволяет задать диапазон дактилокарт для проверки:

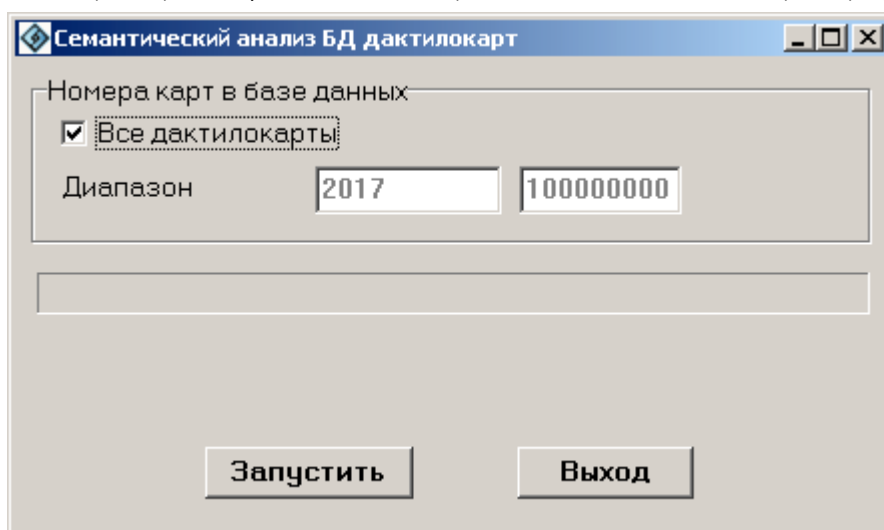


Рис. 3 Семантический анализ БД дактилокарт

Проверка семантики.

В этом пункте проверяется логика расстановки интегральных признаков. После выполнения задания программа запоминает последний проверенный номер дактилокарты, который предлагает в качестве начального номера при следующем запуске данной функции. Обнаруженные сообщения добавляются в файл `PROTOCOL/proverf1.bin`. Если ввести нулевой начальный номер дактилокарты, то все предыдущие сообщения из данного файла будут удалены и все карты из базы данных будут проверены заново.

Для того, чтобы посмотреть результат проверки, выберите пункт «Результаты» из выпадающего меню «Администрирование/Семантика».

Этот пункт служит для просмотра и коррекции интегральных признаков, выявленных как ошибочные при семантическом анализе БД дактилокарт. После коррекции неверного отпечатка:

- На главной станции создается файл `IMP/*6cf` для проведения повторной обработки данного пальца;
- Вновь полученный код заменяет старый в БД и в архивной карте;
- Формируются запросы на поиск «Карта-Карта» и «Карта-След».

№ ошибки	Фамилия И.О.	№ карты	палец	Оператор
3	Катин	18	1	Generic SONDA
3	Катин	135	6	Generic SONDA
3	Катин	326	7	Generic SONDA
3	Катин	386	2	Generic SONDA
3	Петлячева	418	7	Generic SONDA
3	Петлячева	462	7	Generic SONDA
3	Петлячева	465	7	Generic SONDA
3	Петлячева	481	2	Generic SONDA
3	Попов	484	2	Generic SONDA
3	Попов	601	3	Generic SONDA
3	Попов	620	10	Generic SONDA
3	Попов	627	8	Generic SONDA
3	Висков	749	1	Generic SONDA
3	Висков	765	6	Generic SONDA
3	Солдоусов	767	1	Generic SONDA
3	Солдоусов	886	7	Generic SONDA
3	Казаков	981	3	Generic SONDA
3	Казаков	1047	8	Generic SONDA
3	Казаков	1408	2	Generic SONDA
3	Казаков	1408	4	Generic SONDA
3	Тарасенко	1584	4	Generic SONDA
3	Тарасенко	1659	6	Generic SONDA
3	Тарасенко	1857	7	Generic SONDA
3	Тарасенко	1874	2	Generic SONDA
3	Самарин	2058	8	Generic SONDA
3	Самарин	2434	7	Generic SONDA
3	Самарин	2445	6	Generic SONDA
3	Самарин	2452	6	Generic SONDA
3	Самарин	2589	6	Generic SONDA
3	Самарин	2763	6	Generic SONDA
3	Самарин	2989	6	Generic SONDA
3	Самарин	3663	7	Generic SONDA
3	Татишвили	3689	6	Generic SONDA

Отобрано 1806 Отмечено: 1 всего 1 806

Рис. 4 Список найденных семантических ошибок и замечаний

Вы должны просмотреть весь список ошибок и замечаний и провести, если требуется, необходимую коррекцию интегральных. Далее все записи из этого списка должны быть удалены.

Структура записей:

- Номер уровня ошибки (предусмотрено 5 уровней: от 1 – предупреждение, до 5 – серьезная ошибка);
- Фамилия, имя, отчество;
- Системный номер карты в БД;
- Номер пальца;
- Оператор, выполнивший кодирование дактилокарты.

Заметим, что замечания уровня 1 и 2, внесенные в список, носят рекомендательный характер.

Функции кнопок:

Отметить все — включает в список для уничтожения все записи.

Уничтожить — удалить выделенные записи из списка ошибок, действие аналогично нажатию клавиши Delete.

Оператор — выдавать записи, введенные только указанным оператором.

Справка – вызывает окно помощи.

Выход — закрывает текущее окно.




Клавиша **Insert** выделяет/отменяет выделение текущей записи.

Редактировать – перейти в режим коррекции интегральных признаков данного отпечатка; аналогично действует клавиша **Enter** и двойной щелчок мыши.

Рис. 5 Экран просмотра семантических ошибок



Под заголовком окна выводится текст ошибки. Функции кнопок и элементов управления:

 - перейти к предыдущему отпечатку из списка ;  - порядковый номер просматриваемого отпечатка;  — перейти к следующему отпечатку из списка; **Фильтр** — осветлить/затемнить изображение.

Справка – вызывает окно помощи.

Выход — закрывает текущее окно.

Пробел — включить/отключить отображение интегральных признаков.

в. Контроль журналов работы подсистем АДИС

Для получения информации по этому пункту раскройте пункт «Модуль администратора» и щелкните левой кнопкой мыши на соответствующем пункте.

В правой части окна откроется панель с журналом работы. Каждая подсистема ведет свой журнал работы. Рассмотрим правила работы с журналами.

Рис. 6 Журнал работы модуля администратора.



В крайней левой колонке журнала приведен значок типа сообщения:

- Сведения;
- Предупреждение;
- Ошибка.

Далее следуют дата и время формирования сообщения, имя модуля, который сгенерировал сообщение, имя оператора, который в этот момент работал с модулем и компьютер, на котором был запущен модуль (некоторые колонки могут не содержать информацию).

В журнале работы модуля администратора содержимое колонки «Последний случай» всегда совпадает с Датой и Временем возникшего события, и сделано это по аналогии с журналом работы системы поиска.

В журнале работы системы поиска полностью однотипные события при многократном возникновении не записываются многократно. Если система видит, что такое событие уже было, то меняется только «Последний случай», т.е. Дата и Время последнего возникновения события. Мы видим когда событие произошло впервые и в последний раз. Однотипность события определяется равенством всех его составляющих: Тип, Описание, Источник, Пользователь, Компьютер.

Вы можете отсортировать информацию по любой колонке, как это описано в разделе «Общие элементы управления». Для получения полного текста сообщения дважды щелкните мышкой по интересующей Вас строке или выберите пункт «Вид/сведения» в контекстном меню, либо просто нажмите клавишу **Enter**:

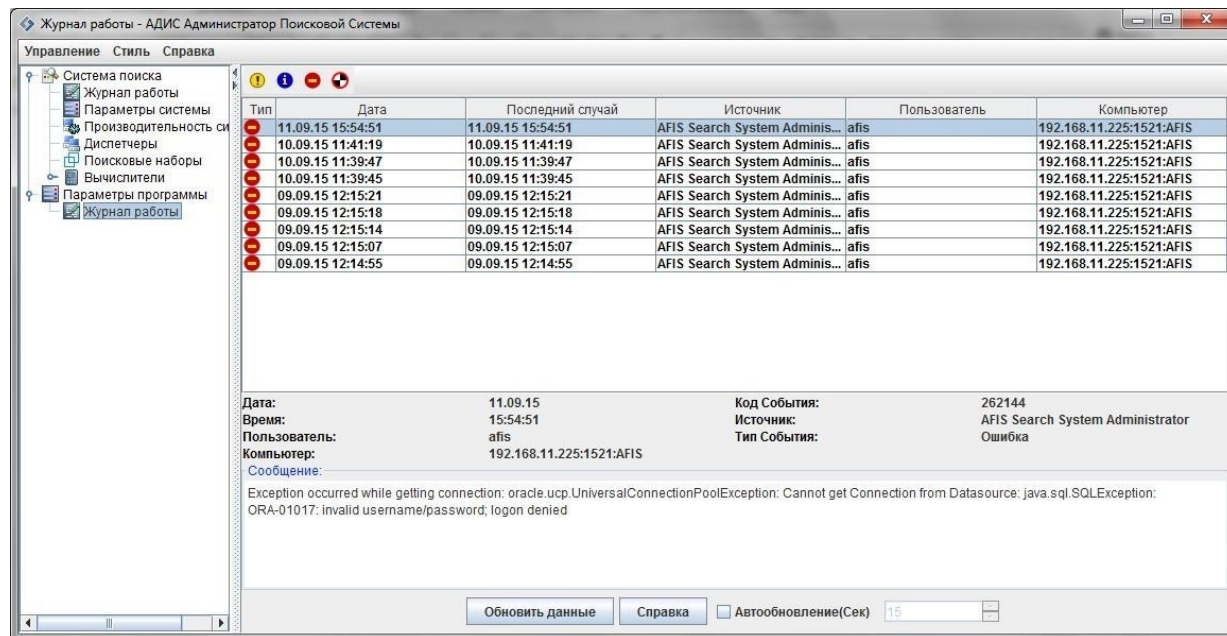


Рис. 7 Детальная информация о сообщении.

Вы можете установить фильтр для просмотра сообщений журнала. Для этого выберите в контекстном меню (к пункту «Журнал работы» в левой части экрана) пункт «Вид/Фильтр».

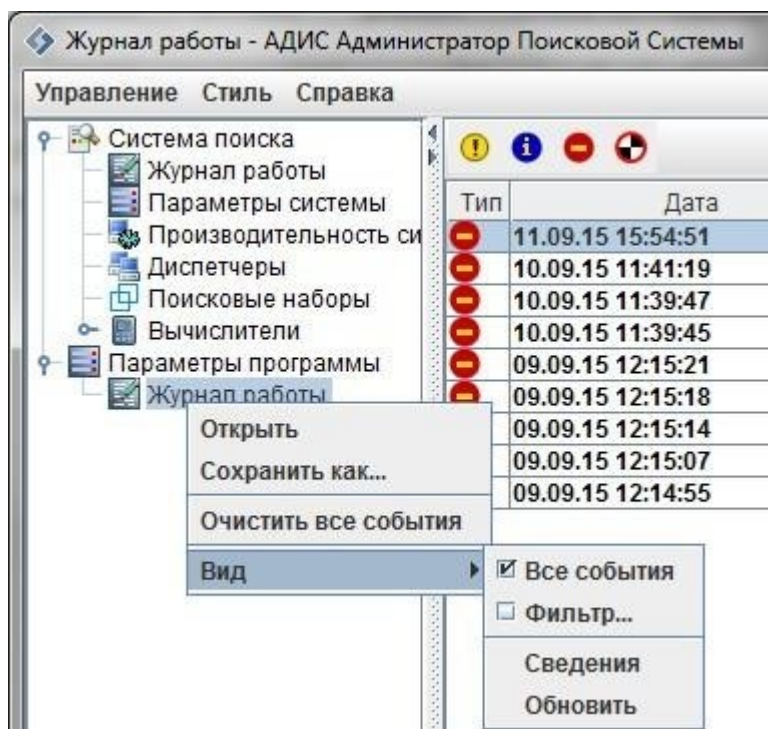


Рис. 8 Контекстное меню журнала работы.

После выбора пункта «Фильтр» откроется окно, в котором вы можете задать параметры фильтра.

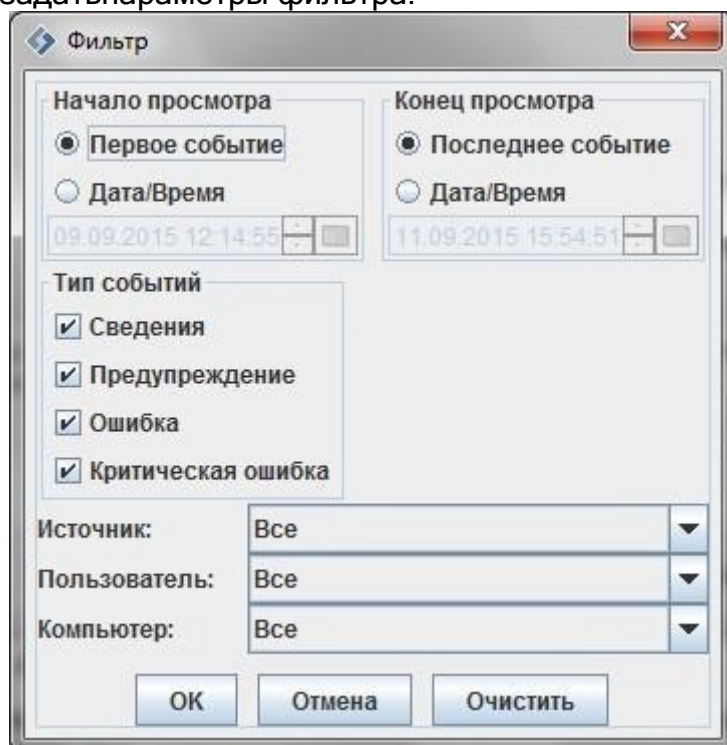


Рис. 9 Фильтр журнала событий.

Задайте значения фильтра и нажмите «ОК». Для отмены фильтра, выберите пункт «Все события» контекстного меню, или нажмите кнопки «Очистить» и «ОК» в окне фильтра.

Вы можете сохранить содержимое журнала в файл *.evt (пункт «Сохранить как» контекстного меню), и восстановить содержимое журнала из существующего файла *.evt (пункт «Открыть...» контекстного меню).

Также вы можете очистить журнал, нажав кнопку «Очистить все события»

3. Работы по технической поддержке, выполняемые сотрудниками ООО «Сонда»

а. Устранение выявленных ошибок в программном обеспечении АДИС «Сонда»

Ошибки, выявленные в процессе эксплуатации систем у клиентов, исправляются сотрудниками компании разработчика. Скорректированные программные модули рассылаются всем клиентам вместе с инструкцией по замене программных модулей.

б. Консультации по возникающим вопросам

Вопросы, возникающие в ходе работы с АДИС «Сонда»ПО, клиентам следует направлять в службу поддержки по адресу sonda@sonda.group, либо обращаться по телефону +7 (3513) 530-677. Все обращения рассматриваются в рабочее время (UTC+5), ответы и оказание поддержки в штатном режиме предоставляются не позднее 2 рабочих дней с момента обращения.

4. Поддержка развития системы

Предложения от клиентов по развитию функциональности системы регистрируются и обобщаются. Заслуживающие внимания предложения реализуются в составе новых версий системы. Также постоянно развиваются алгоритмы идентификации по отпечаткам пальцев, новые алгоритмы встраиваются в новые версии системы.

Клиенты оповещаются о новых версиях системы. Если договор с клиентом предусматривает бесплатную поставку новых версий, то эта поставка выполняется. В противном случае новая версия поставляется на основе нового договора на льготных условиях.

5. Требования к квалификации сотрудников клиента, обслуживающих систему

Пользователь должен обладать следующими компетенциями:

- Знание операционных систем Windows и Linux на уровне пользователя
- Знание СУБД на уровне обслуживания системы
- Иметь опыт работы со сложными программными системами.