

Često postavljena pitanja (ČPP)

© 2006 Time&Space tim, Špica
www.spicacentar.co.yu
www.spica.com

1. Šta je to Time&Space?

Time&Space na engleskom znači "vreme i prostor". U našem slučaju se jasno misli na radno vreme i tehničku bezbednost – čuvanje prostora. Ukratko, radi se o kompletnom sistemu za kontrolu pristupa i evidenciju radnog vremena.

2. Da li postoji demo verzija software-a?

Nažalost ne. Mislimo da je za dobru probu potrebno imati potpuno funkcionalan sistem sa instaliranom hardverskom i programskom opremom. Zato smo omogućili tkzv. **kupovinu bez rizika** kojom je omogućeno da kupac pre kupovine isproba sistem.

3. Kakva je obuka ili iskustvo potrebno za administratora sistema za evidenciju radnog vremena?

Zahteva se dobro poznavanje problematike evidencije radnog vremena i dobro poznavanje Windows okruženja. To su preduslovi za uspešno praćenje osnovnog i zatim produženog treninga za operatere tj. administratore radnog vremena.

4. Kakva je razlika između osnovne i šire obuke?

Osnovna obuka je namenjena opštem upoznavanju sa celokupnim sistemom (jedan dan). Produžena obuka (takođe jedan dan) je posvećena samo obračunu radnog vremena u dve grupe. Grupe klizno vreme (Flexi Time) i industrijsko vreme (Industrial Time) su odvojene, tako da svako može odslušati samo onaj deo obuke koji mu je potreban.

5. Da li je obuka obavezna?

Da, zahteva se barem jedan administrator obučen na osnovnom treningu. Produžena obuka nije obavezna, ali se preporučuje. Takođe, preporučuje se da postoji makar jedna osoba koja menja administratora kada je odsutan, tj. da je i ona takođe obučena na osnovnom treningu.

6. Koliko vremena treba operateru za administriranje radnog vremena?

To dosta zavisi od pojedinca i njegovih sposobnosti sa jedne, i složenosti pravila pri obračunu sa druge strane. Postoji jako gruba ocena proseka od nekih 15 minuta dnevno na svakih 100 zaposlenih. Procena važi za uhođan sistem i za manja ili srednja preduzeća. Za veća preduzeća važi gruba procena da administracija uzima puno radno vreme za približno 2000 zaposlenih.

7. Koliko se radnika može registrovati pomoću jednog terminala?

I ovde se radi samo o gruboj proceni proseka koja iznosi nekih 200 osoba po terminalu. Jasno, na to utiče maksimalna očekivana frekvencija registrovanja u minutu. Kod broja terminala uzimamo u obzir i potrebu za rezervom tj. rezervnim terminalima u slučaju ispada nekog od njih.

8. Šta znači broj koji se zajedno sa imenom pri registraciji pokazuje na terminalu?

Radi se o tekućem saldu sati.

9. Kakvi su zahtevi za računarskom opremom (PC računari)?

Time&Space je, što se zahteva tiče standardni software za MS Windows. Kao proizvod, konstantno se razvija čime se menjaju i sistemski zahtevi. Sa druge strane se i računarska oprema i operativno okruženje takođe razvija, tako da je određivanje neke fiksne konfiguracije sve više pod znakom pitanja. Zato se služimoopštim uputstvima:

- neka je server dovoljno sposoban da radi sa trenutno aktuelnom verzijom MS Exchange Server-a
- neka je radna stanica dovoljno sposobna da radi sa trenutno aktuelnom verzijom MS Office-a.

10. Mala smo organizacija i potreban nam je što jednostavniji i ekonomičniji sistem. Rado bi izbegli database server i sa njime povezane troškove. Kakve mogućnosti imamo? Da li možemo izbeći taj server u potpunosti?

Rešenje je MSDE database server (Microsoft SQL Server Desktop Engine) koji može da radi na jednoj od radnih stanica i ne zahteva administraciju. Rešenje bazirano na file serveru podataka (F/S) prestali smo da nudimo prelaskom na verziju 5.

11. Koje verzije database servera podržava Time&Space?

Oracle verzije 8.04, ili novija, ili 8i, 9i
Microsoft SQL Server 7, SQL Server 2000 ili MSDE.

12. Da li su nam potrebne dodatne licence za bazu podataka?

Da, za upotrebu database servera (MS-SQL Server ili Oracle Server, zavisno od odabrane tehnologije) potrebne su odgovarajuće licence od proizvođača.

13. Koje su nam licence potrebne za upotrebu database servera? Koliko koštaju? Gde ih možemo nabaviti?

Možemo odgovoriti samo okvirno tj. uopšteno. Za svaki instalirani client program potreban je program koji pristupa bazi podataka preko client driver-a (client setup). To znači da će praktično biti potrebna po jedna licenca client-a za svakog operatera koji će raditi sa TSM-om (Time&Space Manager) i dodatne licence za EC (Event Collector) i WAS (Web Application Server).

Licencna politika proizvođača database servera je sasvim u njihovom domenu. Radi se o komercijalnim uslovima koji se s vremenom takođe menjaju. Zato ne možemo ponuditi detaljnije informacije. Špica ne trguje tim licencama i nema ih u svojoj ponudi. Za više informacija o licenciranju obratite se lokalnoj kancelariji Microsofta i Oracla.

14. Koje su funkcije dostupne preko Interneta?

Internet pristup (WAS) omogućava neke česte korisničke i administrativne akcije na više nivoa. Na prvom nivou je omogućena registracija korisnika u realnom vremenu. Drugi nivo omogućava korisniku pregled i uređivanje sopstvenih registracija. Treći nivo omogućava operateru (administratoru) pregled i uređivanje registracije za njegovu grupu korisnika.

Nivo pristupa aplikaciji određen je pravima svakog pojedinog korisnika.

15. Koji su tehnički zahtevi za pristup preko Interneta?

Internet pristup omogućava programski modul T&S WAS (Web Application Server). Budući da se radi o tipičnoj serverskoj situaciji preporučujemo upotrebu servera (Server OS), ali moguća je i upotreba radne stanice (Workstation OS). T&S WAS može samostalno raditi bez ili pomoću administriranog servera MS IIS (Internet Information Server) koji mora raditi na istom serveru.

16. Kako stoji stvar sa poslednjim nadogradnjama sistema?

Kod nadogradnji nema sistemskih ograničenja. Svaki sistem Time&Space može neograničeno rasti u pogledu broja korisnika, operatera, ulaza, kartica, udaljenih lokacija, radnih stanica, itd. Sistem možemo bilo kada proširiti kupovinom dodatne opreme. Kod programske opreme je licenciranjem obezbeđeno da poslednja nadogradnja znači samo trošak srazmeran dodatnom broju korisnika.

17. Kako stoji stvar sa garancijom?

Za hardversku opremu nudimo 12-mesečni garantni rok. Ugovor o održavanju produžava garanciju na 24 meseca. Za programsku opremu su licencni i garantni uslovi određeni izjavom koja je jednaka većini sličnih izjava u softverskoj branši i priložena je u korisničkom priručniku.

18. Šta nudi ugovor o održavanju?

Ugovor o održavanju osigurava korisniku određeni prioritet, pre svega u vremenu odziva u kojem ćemo pristupiti rešavanju prijavljenog problema. Kod standardnih ugovora to je 16 radnih sati. Tu su još ostale pogodnosti kao što je besplatna udaljena podrška (do 25% vrednosti održavanja), besplatno preventivno održavanje (jednom godišnje), 20% popust kod obračuna troškova održavanja, kao i produžena garancija za hardversku opremu na 24 meseca. Naravno, tu je i 50% popusta kod komercijalnih nadogradnji softvera (novih verzija).

19. Kako ide održavanje po ugovoru?

Održavanje po ugovoru ostvaruje se na osnovu pisane prijave tj. zahteva za podrškom. Kod same prijave određene greške nudimo telefonsku asistenciju. Prijava pokreće zahtev za održavanjem koji započinje najkasnije u odzivnom vremenu (standardno do 16 radnih sati). Ukoliko je to moguće intervencija održavanja se obavlja na daljinu. Ako ne, obavi se kod korisnika tj. na licu mesta. Po obavljenoj intervenciji korisnik potpisuje radni nalog na osnovu kojeg se obračunavaju troškovi održavanja.

20. Kako ide održavanje po pozivu?

Održavanje na poziv odvija se slično održavanju po ugovoru. Osnovna razlika je u tome da se ne garantuje odzivno vreme i intervencija će se obaviti u prvom slobodnom vremenskom terminu.

21. Šta je sa eventualnim prilagođavanjem softvera prema našim željama?

Time&Space je softverski proizvod koji je u standardnom obliku primeren upotrebi širokom krugu različitih korisnika. Puno je specifičnih potreba korisnika na ovakav ili drugačiji način već obuhvaćeno u standardnom proizvodu. Ako se pojavi zahtev koji nije moguće rešiti postojećim mogućnostima sistema, kao proizvođač spremni smo da ponudimo određena prilagođenja sistema po narudžbi. U tom slučaju, radi se o razvojnom projektu koji rešavamo od slučaja do slučaja, i koji se bazira na analizi i specifikaciji zahteva korisnika.

22. Kako izbeći rizik da se po obavljenoj kupovini pokaže da ona ne odgovara našim potrebama, a modifikacija po narudžbini nije moguća tj. nije nam rešenje?

Time&Space je, u standardnom obliku, proizvod za širok krug korisnika. Procena u kojoj meri taj proizvod odgovara konkretnim potrebama korisnika, sasvim je u njegovoj jurisdikciji. Stoga je važno da se korisnik što više informiše i o tome odluči još pre kupovine sistema. Korisnicima koji žele proveriti sistem uživo nudimo tkzv. kupovinu bez rizika, čime je omogućeno da kupac pre same kupovine isproba sistem.

23. Šta je sa prenosom podataka u sistem za obračun zarada?

Periodični prenos podataka u program za obračun zarada predviđen je na uobičajen način - izvozom iz programa Time&Space koji korisnik obavlja po zaključivanju obračunskog perioda. Na osnovu želje korisnika možemo izraditi bridge modul kojim oblik i sadržaj podataka podredimo željama korisnika tako da omogućimo što bolji automatski uvoz u njegovu aplikaciju.

24. Šta je sa neposrednim povezivanjem sa drugim aplikacijama (plate, kadrovska, restoran...)?

Integracija s drugim aplikacijama je jasno moguća i izvodimo je kao razvoj po narudžbina.

25. Kakve su mogućnosti integracije sa tehničkom zaštitom (alarmi, video-nadzor)?

Mogućnosti za integraciju kontrole pristupa s tehničkom zaštitom ima puno. Na jednoj strani je čitav spektar mogućnosti integracije preko interface-a podataka i različitih računarskih komunikacija. Na drugoj strani je moguća integracija preko digitalnih ulaza i relejnih izlaza na terminalima pristupnih tačaka. Postoje brojne mogućnosti, oprema je raznovrsna, pa svaki konkretan zahtev treba rešavati zasebno.

26. Kakve su mogućnosti integracije sa sistemima drugih proizvođača?

Kao proizvođač sistema, Špica nije ograničena u vezi integracije bilo kojih komponenti ili sistema drugih proizvođača. To vidimo kao jako važnu konkurentsku prednost. U prošlosti smo integrisali brojne komponente i napravili interface-e za sisteme drugih proizvođača, više puta po narudžbini korisnika u cilju integracije različitih ili čak raznorodnih sistema.

Kao za primer možemo istaći da imamo razvijene interface-e za praktično sve veće proizvođače tehnologija beskontaktno identifikacije, što nam obezbeđuje čitanje praktično svih beskontaktnih kartica na tržištu.

27. Šta se događa kada dođe do prekida napajanja?

Prekid napajanja će prouzrokovati ispad svih delova sistema koji nemaju redundantne izvore napajanja. Zato se preporučuje ugradnja rezervnog napajanja na svim vitalnim komponentama sistema. Konkretnije:

- SERVERI: Kao što je poznato, neprekidno napajanje (s kontrolisanim isključivanjem sistema) kod servera je nužno potrebno. Neprekidno napajanje je potrebno i kod radnih stanica koje sakupljaju registracije iz terminala za registraciju (na kojima se izvršava komunikacijski servis Event Collector Server).
- RADNE STANICE: Nekontrolisano ispadanje radne stanice nije kritično.
- REGISTRACIONI TERMINALI: Ako nema rezervnog napajanja terminala registrovanje radnog vremena na njima biće zaustavljeno do ponovnog uspostavljanja napajanja. Pri tome je čuvanje podataka osigurano.

- **PRISTUPNE TAČKE:** Kod kontrole pristupa neće raditi sve pristupne tačke kod kojih nema rezervnog napajanja (BOX09), tako da će na njima biti potreban alternativni (rezervni, ručni) način ulaska u prostore. Svuda gde to nije moguće, potrebno je postaviti uređaje sa rezervnim napajanjem (BOX20) ili osigurati rezervno napajanje na drugi način.

28. Šta se dogodi ako dođe do ispadanja celoga sistema ili jednog njegovog dela?

Odmah o tome obavestiti servisere sistema. Ako je došlo do ispadanja na strani klijenta (serveri podataka, aplikacije ili komunikacije), terminali za registraciju će raditi autonomno. Kontrola pristupa će raditi u offline režimu, kao i registracija radnog vremena. Pri tome treba znati da je memorija terminala za registraciju ograničena (u standardnoj verziji na približno 4000 registracija koje su smeštene lokalno). Zbog toga je vreme rada sistema u offline režimu praktično ograničeno na nekoliko dana što zavisi i od ukupnog broja terminala i broja zaposlenih.

29. Kako se osiguravamo od gubitka podataka?

Svaki se uređaj može pokvariti; kod informacionih sistema kvar hardvera može značiti pravu katastrofu. Jasno, govorimo o gubitku podataka koji su najdragocjeniji deo svakog informacionog sistema i u stvari su smisao njegovog postojanja.

Nažalost, pokvareni disk na serveru nije jedina opasnost koja ugrožava podatke. Njih možemo izgubiti na hiljade različitih načina: od ispadanja nekog dela hardvera, ispadanja el. napajanja, nespretno aplikativne ili systemske intervencije do zlonamernih ili hakerskih akcija neovlašćenih osoba.

Jedino osiguranje protiv takvih nesreća je stalno arhiviranje podataka. Pri tome treba znati da poslednje arhiviranje predstavlja ono stanje koje možemo povratiti - restaurirati. Zato je od najvećeg značaja koliko često vršimo to arhiviranje. Za aplikaciju kao što je registracija radnog vremena nedeljno arhiviranje sigurno nije dovoljno. Šta učiniti sa recimo nedeljnom "rupom" u zabeleženim registracijama? Teško išta pametno!

Zato preporučujemo svakodnevno stalno arhiviranje podataka. Kod većih sistema ima smisla podatke arhivirati i više puta dnevno, recimo na kraju svake smene. Jedino će tako mogućnost nesretne "rupe" u podacima biti manja.

Nezgode se nikada ne mogu u potpunosti izbeći, ali barem možemo rizik smanjiti na minimum. Kod podataka je najveći rizik neredovno, neuredno ili manjkavo arhiviranje. I budući da nezgode dolaze iznenada i nenajavljene, za preventivu je tada već prekasno. Zbog toga se za uspostavljanje procedure stalnog arhiviranja podataka treba pobrinuti već pri instaliranju - podizanju sistema.

30. Šta učiniti ako ipak dođe gubitka podataka?

Što pre treba o tome obavestiti servisere sistema koji će ih restaurirati iz poslednje sačuvane arhive. Izgubljene podatke zatim unesemo ručno, možemo ih kompenzovati sa kalendarskim događajem, grupnim unosom ili sličnim prijemom podataka.

31. Vođenje sistema za kontrolu pristupa i evidenciju radnog vremena čini se zahtevnim, ne samo tehnički nego i organizaciono. Kako ga voditi? Kakvu pomoć možemo očekivati od Špice?

Upravljanje sistemom kao što je Time&Space za svaku organizaciju predstavlja i dodatni organizacioni napor. Računarsko praćenje i obračun radnog vremena je osetljivo područje jer zadire u radne navike korisnika i vrlo često je neposredno povezano sa obračunom zarada. Kontrola pristupa je isto tako osetljiva stvar jer sistem fizički zadire u slobodno kretanje. U oba primera sistem neposredno utiče na svakodnevno ponašanje najšireg kruga korisnika. Uspesno upravljanje takvog naizgled složenog sistema zahteva dobru pripremu, planiranje i vođenje. Pomoć korisniku pri tome osiguravamo projektnim pristupom koji smo razvili na bazi naših višegodišnjih iskustava. Projektno savetovanje kod implementacije nudimo kao dodatnu delatnost kod upravljanja sistemom. S time želimo korisniku tj.



njegovoj službi za informatiku i organizaciju olakšati rad, ponuditi im aktivnu podršku i savetovanje kod donošenja odluka, i što više skratiti vreme potrebno za upravljanje sistemom.