

Podpora k docházkovému systému Docházka 3000

Podpora k docházkovému systému Docházka 3000 je poskytována dvěma způsoby a to:

A) placená podpora přímo od pracovníků výrobce přes e-mailovou komunikaci.

B) podpora zdarma formou dokumentace, návodů a videoškolení.

Telefonická forma podpory není poskytována samostatně, ale jedině jako návazná služba spojená s placenou podporou dle bodu A. Tedy až po zaslání databáze, fakturačních údajů a přesného textového popisu problému (lze doplnit i kopie obrazovky). Viz informace k tomuto bodu níže. Předběžně Vás při telefonátu můžeme nasměrovat jen na PDF příručku podpory zdarma, nikoli poskytnou konkrétní řešení „na míru“, které je součástí placené podpory. Toto se týká jak SW tak HW problematiky.

Níže již podrobněji k jednotlivým formám podpory:

A) Placená podpora e-mailem

(s případnou následnou telefonickou konzultací či pomocí přes vzdálenou plochu):

Podpora k docházkovému systému formou placené služby je s tarifem **480,- Kč** za každou započatou hodinu práce pracovníka podpory. Předpokládá se používání aktuální verze docházkového systému.

Pokud jí chcete využít, pošlete nám e-mailem zálohu databáze provedenou dle níže uvedeného postupu. Dále do těla zprávy uveďte fakturační adresu a podrobný popis Vašeho problému. Pokud se například jedná o nejasnosti ohledně výpočtů docházky atd., uveďte alespoň jeden konkrétní případ (jméno pracovníka, datum), kde podle Vás k chybě dochází. Aby mohl pracovník podpory pracovat s konkrétními údaji.

Zálohu databáze proveďte na hlavním PC docházky (docházkovém serveru) pomocí tohoto postupu:

1. Nejprve je třeba zastavit v počítači službu MySQL. To provedete v "Ovládacích panelech" a "Nástrojích pro správu" kde rozkliknete ikonku "Služby". V seznamu služeb najdete MySQL a pravým tlačítkem jí zastavíte. Zastavení služby chvíli trvá, zhruba minutu je třeba vyčkat.

2. Poté zazipujete obsah datového adresáře docházky.

Tím je buď `c:\apache\mysql\data\ldb003444*.*` (nebo u starších instalací `c:\mysql\data\ldb003444*.*`)

Je zde přes 200 souborů, které při zastavené službě `mysql` zazipujete a výsledný ZIP archiv odešlete e-mailem na adresu bmssoft@seznam.cz

Pokud je soubor na e-mail příliš velký, lze zaslat např. přes www.uschovna.cz a do e-mailu vložit jen odkaz k vyzvednutí.

3. Následně restartujete počítač, nebo opět ručně spustíte službu MySQL.

Nařízení GDPR – pro zajištění souladu s ochranou osobních údajů pošlete anonymizovanou zálohu – viz odstavec *Soulad s nařízením GDPR* v závěru tohoto návodu.

Pokud by se Vám v bodě 1 nepodařilo najít odpovídající položku pro přístup do služeb OS (vlivem nedostatečných uživatelských práv), je možné zastavit službu *MySQL* i spuštěním (jako správce) programu *c:\apache\xampp-control.exe*, ve kterém stačí kliknout na tlačítko *Stop* v řádku pro službu *MySQL*.

U instalací v minipočítači Raspberry Pi nebo v terminálu BM-TermYUNO provedete zálohu databáze přes webový prohlížeč přímo v docházce v administrátorském menu "*Firma / Databáze / Záloha databáze*". Výsledný soubor po stažení zazipujete a opět odešlete e-mailem na adresu *bmssoft@seznam.cz*.

E-mailem tedy pošlete:

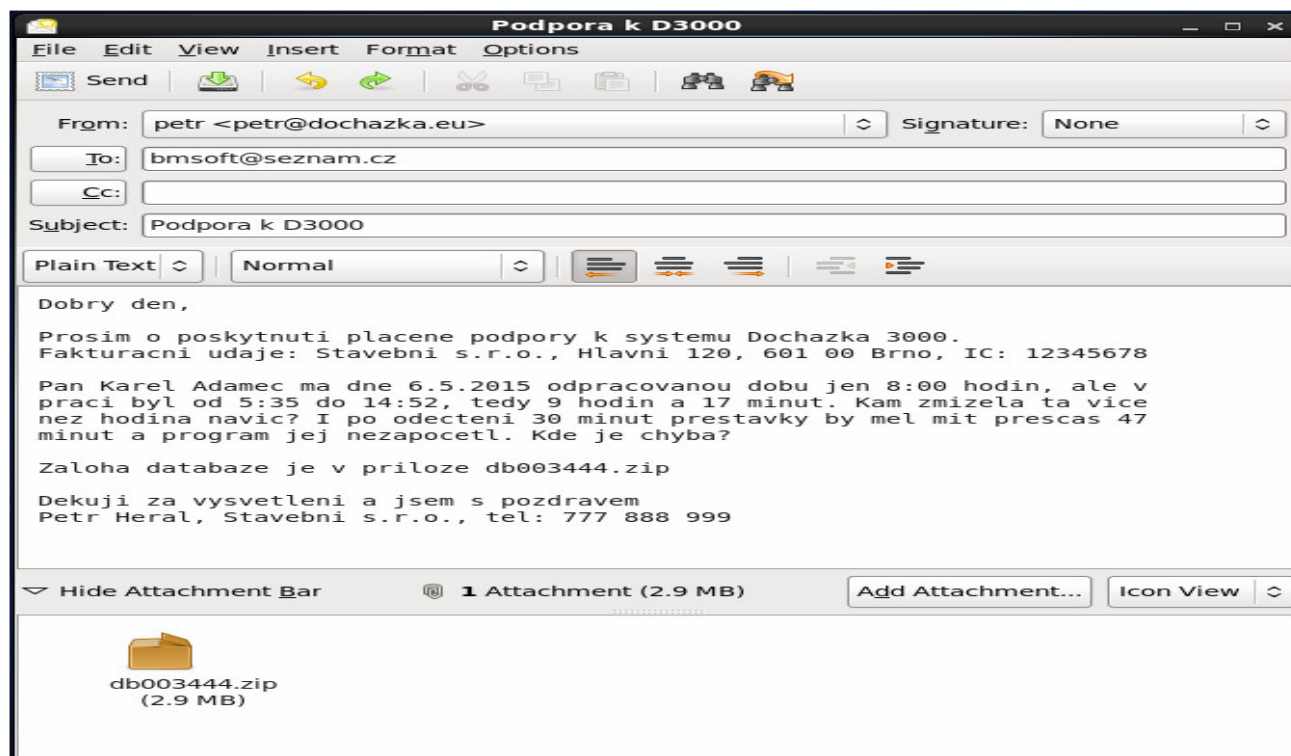
1. zazipovanou databázi docházky
2. fakturační údaje pro platbu za podporu (fakturu obdržíte obratem v e-mailu)
3. podrobný popis problému s uvedením konkrétního případu.

E-mail musí obsahovat vždy všechny 3 položky, jinak nebude podporou vůbec zpracován a bude zrušen!

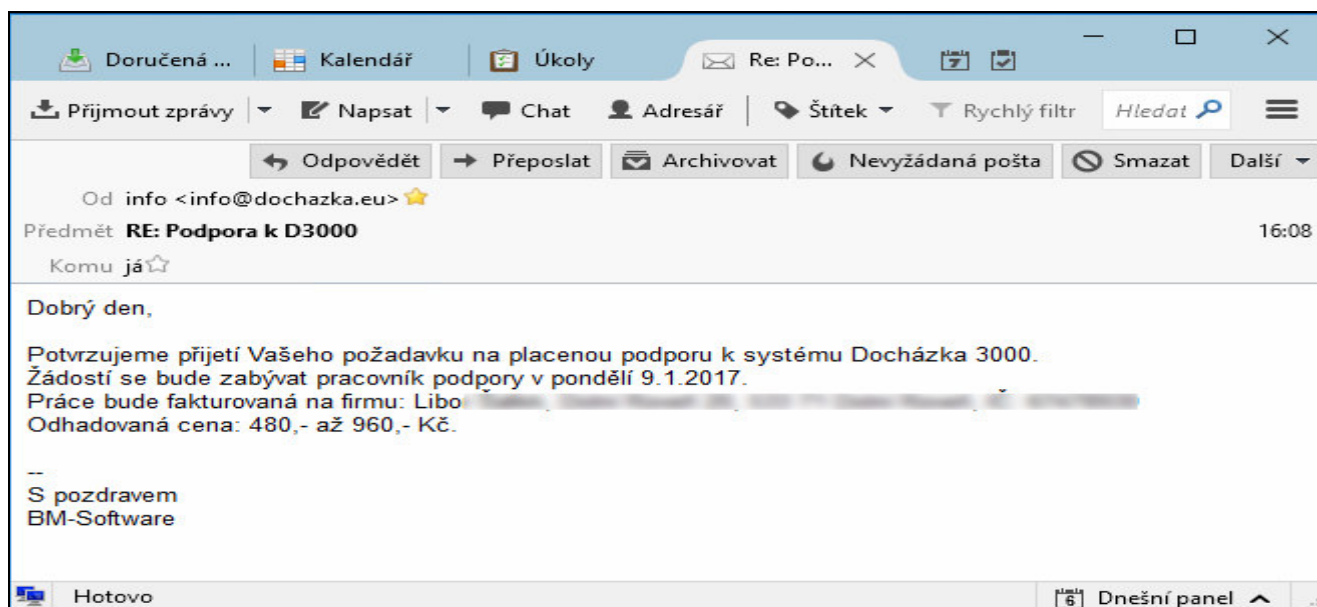
Zasláním uvedeného zároveň **souhlasíte s placenou formou podpory a zavazujete se k úhradě následně fakturované částky**. Jakmile pracovník podpory Váš požadavek zpracuje, obdržíte v odpovědi buď přímo fakturu a následně návod s řešením dotazu, nebo informace k dalšímu postupu při řešení požadavku (telefonát, vzdálená plocha a podobně).

Příklad žádosti o placenou podporu:

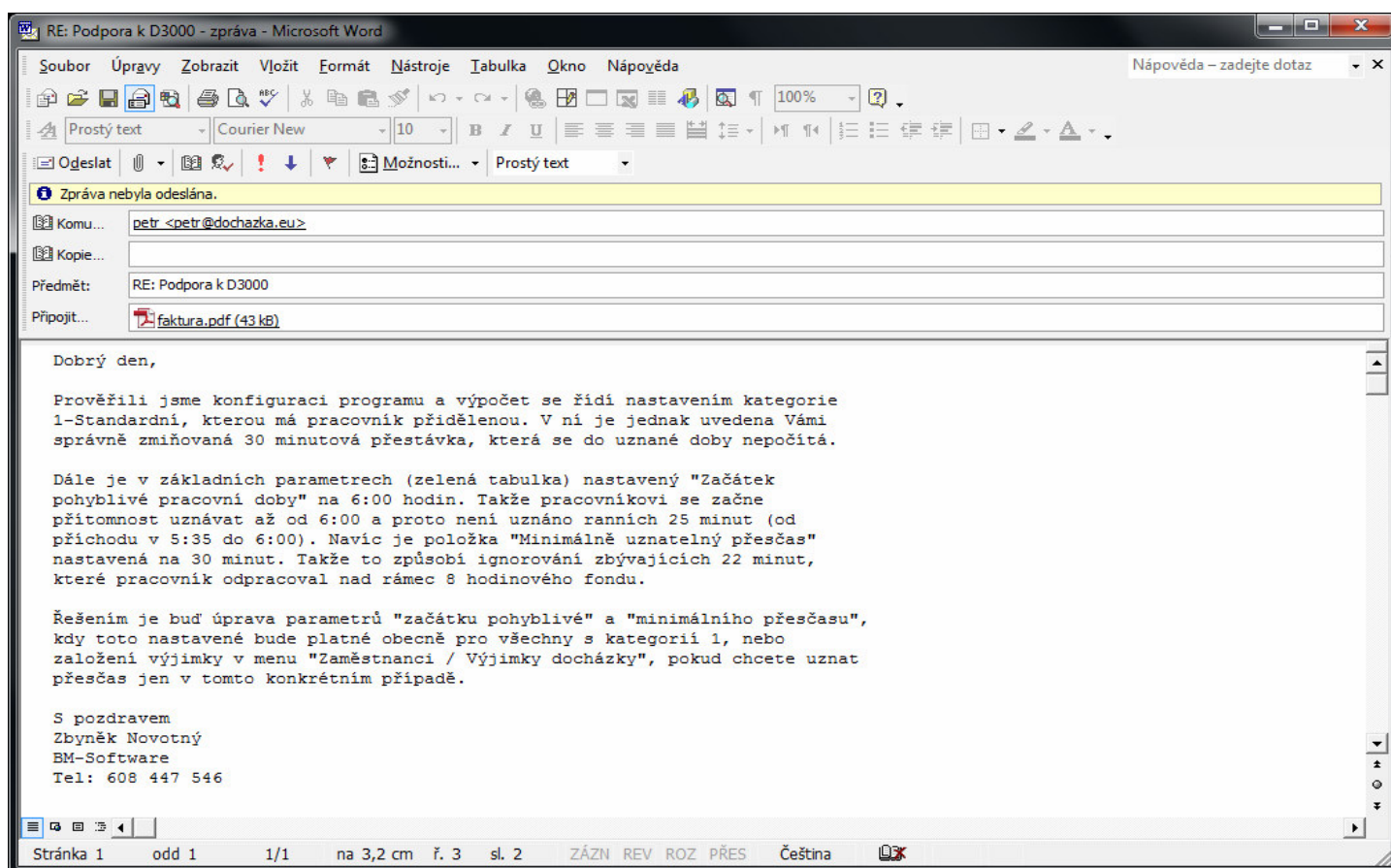
V případě, kdy chcete využít placené podpory, pošlete e-mailem požadované fakturační údaje (nezapomenout na IČ), popis problému a v příloze zálohu databáze. Na obrázku níže je ukázka správně zadané žádosti:



Pracovník na podpoře e-mail přijme, zkontroluje a pokud splňuje všechny náležitosti, obdržíte v odpovědi potvrzení o přijetí žádosti na podporu k docházkovému systému. Bude v ní uvedený i předběžný odhad ceny a termínu provedení práce. Viz ukázka:



Jakmile přijde Váš požadavek na řadu, pracovník podpory nahraje vaši databázi na náš server s aktuální verzí docházky a provede analýzu popsaného problému. Zjistí příčinu a sestaví odpověď s popisem důvodu stávajícího chování programu a navrhne změny konfigurace tak, aby vše vyhovovalo představě zákazníka. Vystaví fakturu a spolu s řešením jí zašle odpověď na e-mail tazatele. Ukázka:



Každý e-mail na podporu musí vždy obsahovat všechny 3 položky (fakturační adresu, podrobný popis problému, zálohu databáze) jinak nebude podporou vůbec zpracován!

Pokud jste tedy napsali na podporu a ani do 2 či 3 dnů neobdržíte žádnou odpověď, tak v odeslané poště zkontrolujte, zda jste některou ze těchto tří položek nezapomněli do původního e-mailu uvést. E-mail bude třeba poslat zcela znovu kompletně i s chybějícími položkami. Nestačí jen do nového e-mailu doplnit to, co

v původním nebylo. Vždy v každém e-mailu (i návazném) na podporu musí být všechny tři údaje, jinak je e-mail automaticky vyřazen ze zpracování.

V odpovědi v rámci placené podpory poté obdržíte jak popis příčiny, proč se program chová uvedeným způsobem, tak i informaci s řešením pro případ, kdy chcete chování programu změnit. Samozřejmě v příloze e-mailu vidíte i fakturu za provedenou práci pracovníka podpory spojenou s analýzou zadání a řešením. Fakturu je nutné do týdne uhradit. Dokud nebude faktura uhrazena, nebude od vás podpora přijímat další žádosti.

Pokud byste chtěli výše uvedený příklad dotazu řešit podporou zdarma sami pomocí dokumentace, stačilo by dle bodu B2 (viz strana 2) nahlédnout do příručky „*Vypocet_dochazky.pdf*“, kde je vliv jednotlivých konfiguračních položek na výpočet odpracované doby a přesčasu uveden s podrobným vysvětlením a ukázkou. Stejně tak jsou tyto informace v administrátorské příručce, videonávodech i v on-line dokumentaci přímo v programu (modré otazníky).

Jak vidíte z příkladu, řešení většiny „problémů“ je poměrně jednoduché a spočívá v seznámením se s zdarma dostupnou dokumentací. Uživatel si tedy musí sám zvážit, zda si návod přečte, což mu pomůže i v budoucnu, nebo se mu nechce návody číst a raději si za radu zaplatí.

Placená podpora předpokládá používání aktuální verze docházkového systému. Doporučujeme aktualizovat alespoň 1x ročně, přestože aktualizace nejsou povinné a systém funguje i bez nich.

Číslo Vaší verze docházky naleznete na úvodní obrazovce nahoře vedle barevného loga. Jedná se o číslo uvedené zeleným písmem vpravo od loga.

Číslo aktuální verze najdete na webu www.dochazka.eu pod odkazem *Novinky SW*.

Aktualizaci lze pořídit na stejném webu přes odkaz *Webshop / Katalog komponent / Příslušenství / Aktualizace* a pro ty, kteří aktualizují alespoň 1x ročně je pořízení nové verze o 40% levnější.

B) Podpora dostupná zdarma formou dokumentace, návodů a videoškolení:

Zákazníky, kteří s placenou podporou nesouhlasí a přesto potřebují informace a vysvětlení, odkazujeme na zdarma dostupnou dokumentaci, kde je vše vysvětleno. Týká se HW i SW.

1. Podrobnou nápovědu najdete jednak přímo v programu na úvodní straně pod odkazem "*Dokumentace k menu*" nebo v jednotlivých modulech systému pomocí modrých otazníků většinou v pravé dolní části. Tato nápověda je tedy zabudovaná přímo v programu.

2. Další forma nápovědy je v PDF souborech opět přímo v programu v menu "*Firma / Návod PDF*". Tato dokumentace obsahuje i obrázky a ukázky na konkrétních příkladech. Soubory jsou rozděleny podle témat řešených oborů.

Jmenujme alespoň nejčastěji využívané příručky:

Admin. příručka – základní příručka k programu s vysvětlením hlavních funkcí a nastavení.

Výpočet docházky – vysvětlení nastavení důležitých pro výpočet odpracované doby, přesčasů atd.

Nastavení směn – problematika práce na směny, nastavení, přidělování směn atd.

Přestávky – představení možností nastavení přestávek a konkrétní případy použití.

Absence – vysvětlení zadávání a vyhodnocení absencí s podrobnými údaji i k dovoleným, nemocem, služebním cestám, lékaři atd.

Vše je dostupné i na instalačním či aktualizacím CD docházky ve složce *\Prirucky*.

On-line jsou příručky dostupné na webu *www.dochazka.eu* v menu "Podpora" pod odkazem "Dokumentace" ve spodní tabulce, na který stačí kliknout a seznam příruček se zobrazí.

3. Dále je také možné využít komentovaných videonávodů, které najdete na webu *www.dochazka.eu* v menu "On-line demo / Videonávody". Zde je podrobně vysvětleno i ovládání terminálů, zapojení, konfigurace a přenos dat. Dále instalace programu a ve videích "Představení programu Docházka 3000 ..." a "Podrobný videonávod k programu ...". Tento druhý jmenovaný je i na instalačním CD docházky ve složce *\Video*

4. Podrobné informace jsou i na úvodní stránce programu pod odkazem *Novinky*. Zde je rovněž vše podrobně popsáno, ale tentokrát seřazené podle jednotlivých verzí programu. Tato forma se tedy hodí pro vysvětlení nových funkcí po provedení aktualizace SW. V ostatních případech využijete spíše PDF návody nebo on-line dokumentaci (viz výše).

5. Co se týče řešení problémů s HW, tedy komunikace a přenosu dat mezi docházkovými terminály a samotným programem, najdete podrobné příručky v PDF formátu na instalačním CD docházky. Každý typ zapojení má vlastní příručku. **Návody předpokládají funkční SW docházky a nepoškozenou databázi. Nejprve tedy v programu v menu „Firma / Databáze / Test databáze“ klikněte na „Spustit test / opravu databáze“ a ověřte, zda vše proběhlo bez chyb.** Poté teprve postupujte podle příručky k vašemu konkrétnímu zapojení:

a) Starší sériové terminály BM-Term a BM-Scan na čipy nebo karty, zapojené přímo do sériového portu (či využitím převodníku do USB nebo počítačové sítě), které nemají snímač na otisk prstu a ani nepoužívají řídicí jednotku, mají podrobnou servisní příručku k řešení problémů na CD ve složce:

\terminal\doc\bmterm01\reseni_problemu_online.pdf

b) Starší terminály BM-Term, BM-Scan, BM-Door na čipy nebo karty zapojené přes řídicí jednotku BM-RJ02, které opět nemají snímač na otisk prstu, mají podrobnou servisní příručku k řešení problémů na CD ve složce:

\terminal\doc\bmnet\reseni_problemu_offline.pdf

c) Novější biometrické terminály BM-Finger, které mají mimo jiné snímač na otisk prstu a připojují se do sítě LAN nebo přenáší data ručně pomocí USB flash disku (flešky), mají podrobnou servisní příručku na CD ve složce: *\terminal\doc\bmfinger\reseni_problemu_ethernet.pdf*

Od verze docházky 6.86 jsou postupy pro řešení HW závad v komunikaci mezi programem a terminály dostupné i přímo v programu v menu „Firma / Návody PDF / Chyby terminálů“.

6. Pokud se Vám nedaří do programu vůbec přihlásit, nebo reaguje pomalu, píše anglicky chybová hlášení a podobně, najdete na CD docházky od verze 7.17 ve složce *\Prirucky* soubor *reseni_problemu_sw.pdf* ve kterém jsou postupy pro odstranění těchto typů problémů.

Všechny výše uvedené zdroje informací jsou zdarma dostupné pro všechny uživatele systému Docházka 3000. Takže pokud potřebujete nějaké konkrétní vysvětlení a nechcete za podporu platit, máte bohaté možnosti zdrojů informací, kde si vše zdarma sami dohledáte.

Pokud nemáte čas pročitat návody (přestože to doporučujeme i do budoucna k lepší orientaci v problematice) a potřebujete poradit od našeho pracovníka, můžete využít výše uvedenou placenou formu podpory.

Placenou formu podpory využijete i v případě, kdy máte starší verzi programu a dojde k poškození databáze docházky chybou počítače, na který jste si docházku nainstalovali. A to včetně chyb způsobených nekorektním vypnutím, resetem počítače atd. Počítač s docházkou doporučujeme napájet přes záložní zdroj UPS s korektně nakonfigurovaným ovladačem, což zabrání nečekanému vypnutí PC bez korektního ukončení docházkového systému a tím je zamezeno i vzniku chyb v databázi docházky. Nové verze programu (od 6.80 výše) již dokáží sami na chyby databáze upozornit a v menu „Firma / Databáze / Test databáze“ provést i opravu dat. Stejně lze placenou podporu využít i když zapomenete administrátorské heslo, ztratíte dokumentaci, ztratíte instalační CD, potřebujete přeinstalovat na nové PC atd. atd.

Proto pokud máte starší verzi programu, doporučujeme pořízení aktualizace na webu www.dochazka.eu v menu „Webshop / Katalog komponent / Příslušenství / Aktualizace SW Docházka 3000“. Aktualizaci využijete i v případě, kdy ve Vaší starší verzi chybí některé funkce nebo návody či on-line nápověda.

Závěrem: U SW problematiky doporučujeme začít využitím neplacené podpory (bod B, zejména B2). U HW problematiky pak opět zdarma dle bodu B5.

Snažíme se program vybavit dostatečným zdrojem informací dostupných zdarma, abychom zákazníkům ušetřili výdaje za placenou podporu. Pokud se však někdo čtením dokumentace nechce zabývat, nabízíme podporu placenou.

Soulad s nařízením GDPR:

ochrana osobních údajů v databázi zasílané výrobci

Dne 25.5.2018 vstupuje v platnost nařízení na ochranu osobních údajů (dále GDPR). Z důvodu ochrany osobních údajů zaměstnanců není možné zasílat výrobci kompletní zálohu databáze provedenou postupem na úvodní stránce dole (bod A) kopií všech databázových souborů. Pro zajištění souladu podpory k docházkovému systému s nařízením GDPR je nutné zasílat výrobci anonymizovaná data a to nejlépe v šifrovaném souboru.

Za tímto účelem přibyla v docházkovém systému ve verzi 7.59 možnost vytvoření anonymizované zálohy databáze v menu „Firma / Databáze / Anonym. záloha DB“. Ta neobsahuje osobní údaje zaměstnanců (jména, IP adresy, tel. čísla, hesla hesel, čísla karet, zprávy z modulu oznámení, žádná data z modulu personalistiky, biometrické šablony atd. atd). Proto v případě požadavku na placenou podporu výrobci předávejte pouze tuto anonymizovanou zálohu. Výsledný soubor zazipujte do archivu chráněného heslem, čímž se zip archiv zašifruje. Tento zaheslovaný soubor pak odešlete výrobci e-mailem na adresu bmssoft@seznam.cz již dle druhé strany tohoto návodu, tedy včetně popisu problému, fakturačních údajů atd. Heslo k rozzipování souboru předejte výrobci jiným způsobem než e-mailem (např. telefonicky).

Protože anonymizace odstraní ze záložního souboru i jména pracovníků, je nutné v textech požadavků na podporu uvádět osobní čísla (indexy) zaměstnanců, kterých se bude řešený problém týkat.

Závěrem několik tipů:

Pokud je hlavní PC docházky (docházkový server) pomalejší, doporučujeme v menu „Firma / Editace údajů“ zatrhnout volbu „Nezobrazovat uznanou dobu v editaci docházky, přehledu přítomnosti, výjimek atd.“. Tím

se urychlí například práce při editaci docházky. Dále doporučujeme v menu „*Firma / Databáze / Záloha do cloudu*“ kliknout na malou šipku vpravo dole a poté na tlačítko „*Zakázat cloudové zálohy databáze*“. Toto pomůže v případě, kdy je reakce programu pomalá při prvním používání v daný den. Zálohy pak budete provádět podle příručky „*Záloha databáze*“ v menu „*Firma / Návody PDF*“, body A, B nebo C.

V případě, kdy máte na evidenci docházky jen minimální nároky, bohaté funkce a možnosti nabízené *Docházkou 3000* nevyužijete a dali byste přednost výrazně jednoduššímu programu jen se základními funkcemi a triviálním nastavením, vyzkoušejte program *Docházka Start*. Viz další informace k tomuto jednoduchému systému evidence docházky na webu <http://start.dochazka.eu/>