

**АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА
«ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ»**

Регламент технического обслуживания

Листов 12

2015

Содержание

1 Основные положения.....	3
1.1 Информация об объекте обслуживания	3
1.2 Назначение Объекта обслуживания	3
2 Характеристики программного и аппаратного обеспечения объекта обслуживания ...	4
2.1 Характеристики КТС объекта обслуживания.....	4
2.2 Характеристики программного обеспечения объекта обслуживания	4
2.2.1 Программное обеспечения серверной части Системы	4
3 Технология сопровождения	5
3.1 Общие сведения	5
3.2 Порядок отслеживания замечаний, ошибок	6
3.3 Организация работ по внедрению изменений	6
3.4 Организация устранения проблем пользователей Системы	6
4 Режимы работы объекта обслуживания.....	7
4.1 Указания о действиях в разных режимах.....	8
4.1.1 Нормальный режим.....	8
4.1.2 Аварийное отключение оборудования	8
4.1.3 Пуск/остановка Систем	9
5 Меры безопасности.....	10
6 Требования к квалификации пользователей.....	11
Перечень сокращений.....	12

1 Основные положения

1.1 Информация об объекте обслуживания

Объектом обслуживания является автоматизированная информационная система «Государственные услуги» (Далее – АИС ГУ).

Сопровождение и эксплуатацию программного и информационного обеспечения АИС ГУ осуществляют подразделения Оператора Системы и Организация-разработчик. Распределение функций по сопровождению и эксплуатации АИС ГУ представлены в п. 3.1 настоящего Руководства.

1.2 Назначение Объекта обслуживания

Система предназначена для:

- выполнения авторизации смежных систем через ЕСИА;
- ведения статистической и сводной отчетности запросам межведомственного взаимодействия;
- обеспечения готовности электронного взаимодействия со СМЭВ;
- обеспечения процессов оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде в сфере образования, определенных Распоряжением Правительства РФ от 07.09.2010 N 1506-р «О внесении изменений в распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 N 1993-р».

2 Характеристики программного и аппаратного обеспечения объекта обслуживания

2.1 Характеристики КТС объекта обслуживания

Комплекс технических средств объекта обслуживания содержит:

- 1) сервер приложений;
- 2) ViPNet Coordinator;
- 3) локальную вычислительную сеть (если серверы приложений и БД развернуты на отдельных аппаратно-программных средствах);
- 4) источники бесперебойного питания для обеспечения надежной работы серверов при сбоях и выключениях электропитания.

На оборудовании серверной части КТС выполняются функции, перечисленные в таблице 1.

Таблица 1 - Назначение элементов серверной части КТС объекта обслуживания

Оборудование	Функции
Сервер приложений	Обеспечивает функционирование серверного программного обеспечения Системы
ViPNet Coordinator	Обеспечивает защиту каналов связи
Сетевое оборудование	Обеспечивает передачу данных между серверами
Источники бесперебойного питания	Поддержка работы серверов при сбоях и выключениях электропитания

2.2 Характеристики программного обеспечения объекта обслуживания

2.2.1 Программное обеспечение серверной части Системы

- 1) Операционная система:
 - Debian 7.7.
- 2) Необходимое программное обеспечение:
 - комплект разработчика приложений на языке Java JDK 7;
 - сервер приложений Apache Tomcat 7;
 - средства работы с ЭП.

3 Технология сопровождения

3.1 Общие сведения

Распределение функций по сопровождению и эксплуатации Системы между организацией-разработчиком и подразделениями эксплуатирующей организации в лице Оператора Системы приведено в таблице 2.

Таблица 2 - Назначение элементов клиентской части Системы

Исполнитель	Выполняемая функция
Организация-разработчик	<p>Авторское сопровождение Системы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – подготовка и реализация модификаций Системы; – оперативное восстановление работоспособности Системы после сбоев (только в случаях сбоев, возникающих в самом программном обеспечении Системы); – оперативное рассмотрение обращений сотрудников Заказчика и Оператора Системы в случае ошибок функционирования Системы, которые не могут быть разрешены силами Оператора Системы; – сопровождение Оператора Системы.
Оператор Системы	<ol style="list-style-type: none"> 1) Сопровождение аппаратной части ПТК в части серверов. 2) Обеспечение работоспособности и доступности аппаратной части серверов Системы. 3) Информирование организации-разработчика в случае изменения IP-адреса серверов Системы. 4) Сопровождение системного ПО серверов Системы: <ul style="list-style-type: none"> – установка ОС и пакетов обновлений на сервер Системы. Восстановление ОС после сбоя; – установка Apache Tomcat на сервер Системы; 5) Мониторинг компонентов ПТК: <ul style="list-style-type: none"> – мониторинг сервера Системы: свободное место, запущенные процессы; – информирование ответственных в соответствии с типом возникшей ошибки; – информирование организации-разработчика Системы об инцидентах; 6) Перезапуск сервера эксплуатации Системы в случае сбоя. 7) Управление пользователями административного интерфейса Системы. 8) Сопровождение аппаратной части ПТК Системы в части клиентских устройств 9) Обеспечение работоспособности и доступности аппаратной части ПК пользователей, администраторов.

Исполнитель	Выполняемая функция
	10) Хранение дистрибутивов, предоставленных организацией-разработчиком, в специально отведенном помещении Оператора Системы. 11) Координирование процесса установки новых версий и пакетов обновления ПО Системы, обеспечение взаимодействия всех сторон, участвующих в процессе. Формирование рекомендаций по установке модификации на полигон эксплуатации или ее доработке. 12) Согласование заявок на предоставление доступа к Системе.

3.2 Порядок отслеживания замечаний, ошибок

Мониторинг ПТК и ПО Системы выполняется следующими способами:

- с помощью средств логирования деятельности ОС сервера Системы;
- с помощью журналов, доступных для просмотра администратору Системы.

Мониторинг ПО Системы с помощью журналов выполняется Оператором Системы.

Для просмотра журналов системы пользователю должен быть назначен доступ к серверу приложений Tomcat (путь к текстовому файлу лога: /var/log/tomcat7/catalina.out);

3.3 Организация работ по внедрению изменений

Установка новых версий системного ПО или пакетов обновлений системного ПО Системы должна осуществляться силами организации-разработчика.

3.4 Организация устранения проблем пользователей Системы

При возникновении сбоев в работе Системы пользователи должны обращаться в службу поддержки Системы.

4 Режимы работы объекта обслуживания

Система поддерживают следующие режимы работы:

- 1) Нормальный режим работы – все устройства работают корректно в соответствии с правилами проверки функционирования.
- 2) Режим пуска/останова – особый режим работы, инициируемый ответственными за обслуживание Системы. Характеризуется большой вероятностью нарушения корректной работы Системы и соответствующими подготовительными мерами.
- 3) Аварийное отключение – режим внезапного выхода из строя программной или аппаратной составляющей Системы.

Регламент работы серверной части КТС объекта обслуживания в нормальном режиме работы представлен в таблице 3.

Таблица 3 - Регламент работы серверной части КТС в нормальном режиме

День недели	Регламент работы
Понедельник	Круглосуточная работа.
Вторник	Круглосуточная работа.
Среда	Круглосуточная работа.
Четверг	Круглосуточная работа.
Пятница	Круглосуточная работа.
Суббота	Круглосуточная работа.
Воскресенье	Круглосуточная работа.

4.1 Указания о действиях в разных режимах

4.1.1 Нормальный режим

В нормальном режиме функционирования КТС проводятся следующие работы:

- ежедневный мониторинг серверной части КТС;
- работы по обслуживанию БД (см. документ «Руководство администратора»);
- профилактические работы по поддержанию работоспособности рабочего места пользователя (проводятся по мере необходимости).

4.1.2 Аварийное отключение оборудования

Работы по восстановлению работоспособности Системы проводятся в оперативном режиме и могут включать в себя следующие мероприятия:

- восстановление сбоев аппаратной части (замена жестких дисков, оперативной памяти и т.д.);
- восстановление операционной системы;
- восстановление серверной части Системы;
- восстановление базы данных Системы.

Точный список мероприятий определяется в конкретной ситуации в зависимости от характера аварии.

В таблице 4 приведены типовые действия при обнаружении основных видов неисправностей КТС Системы.

Таблица 4 - Работы в аварийном режиме

Описание неисправности	Действия
При наличии шума вентиляторов	Вызвать обслуживающий персонал поставщика оборудования.
При выходе диска из строя	Заменить диск на резервный. Пополнить запас резервных дисков.
Недостаток дискового пространства	Выяснить причины заполнения дисков – по возможности устранить причину. При невозможности освобождения места перенести часть файлов на другие диски (других серверов, на файловое хранилище).
При выходе других компонентов серверной части КТС из строя	При наличии гарантийного или послегарантийного обслуживания вызвать обслуживающий персонал поставщика оборудования.
Сбой настроек сканера	Произвести настройки для корректной работы. При невозможности установить правильные настройки вызвать обслуживающий персонал поставщика оборудования.

Описание неисправности	Действия
Аппаратные неисправности сканера	При наличии гарантийного или послегарантийного обслуживания вызвать обслуживающий персонал поставщика оборудования.

4.1.3 Пуск/остановка Систем

Плановые работы по внесению изменений в серверную часть КТС проводятся в часы отсутствия активности пользователей в Системе с обязательным предварительным уведомлением о времени и продолжительности проведения работ.

Порядок проведения работ:

- 1) Отключение общего доступа пользователей к серверной части КТС (выполняется средствами операционной системы).
- 2) Резервное копирование базы данных на отдельный носитель (выполняется в соответствии с инструкцией по обслуживанию БД).
- 3) При необходимости резервное копирование системных файлов Системы и другой критически важной информации (выполняется средствами операционной системы и/или ПО резервного копирования).
- 4) Отключение серверной части КТС при необходимости внесения изменений в аппаратную часть.
- 5) Проведение плановых работ (изменение программной или аппаратной части).
- 6) Проверка правильности функционирования серверной части КТС (выполняется в соответствии с п. 3.3).
- 7) Запуск Системы и проверка основных режимов работы системы (см. документ «Руководство администратора»).
- 8) Подключение пользователей к работе с Системой (выполняется средствами операционной системы).

Примечание - Для проведения вышеуказанных работ требуется персонал, обладающий достаточным уровнем квалификации, желательно подтвержденным соответствующими сертификатами, по администрированию используемого КТС.

5 Меры безопасности

Все работы по обслуживанию и эксплуатации комплекса технических средств Системы (монтажу, наладке, эксплуатации, обслуживанию и ремонту технических средств) должны соответствовать действующим нормам и правилам техники безопасности, защите от воздействий электрических полей и электромагнитного излучения, пожарной безопасности, а также охраны окружающей среды согласно следующим документам:

- Требования по безопасности используемых средств вычислительной техники - по ГОСТ 25861-83.
- Требования по безопасности используемых электротехнических изделий - по ГОСТ 12.2.007.0-75.
- Нормы пожарной безопасности – по ГОСТ 12.1.004-91 «Пожарная безопасность. Общие требования».

Для обеспечения надежного и безопасного функционирования КТС требуется соблюдение регламентных работ, предусмотренных для нормального режима функционирования.

6 Требования к квалификации пользователей

К работе с серверной частью КТС Систем допускаются сотрудники, имеющие высокую специальную квалификацию, в частности:

- администрирование ОС семейства Linux;
- администрирование Apache Tomcat 7.

Перечень сокращений

Сокращение	Обозначение
БД	База данных
КТС	Комплекс технических средств
ОО	Образовательная организация
ООО	Общеобразовательная организация
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
ПОО	Профессиональная образовательная организация
ПТК	Программно-технический комплекс
РПУ	Региональный портал государственных и муниципальных услуг
СУБД	Система управления базами данных
ЦОД	Центр обработки данных
ЭП	Электронная подпись