



Поддержка Платформы управления
онлайн-обучением EdOnline LMS
(СДО ЭдОнлайн).

Оглавление

1.	Резервное копирование и архивация	3
2.	Таблица резервного копирования	3
3.	Сводная таблица по организации эксплуатации и технической поддержки системы.....	4

1. Резервное копирование и архивация

Состоит из:

- Формирование ВАСКУР СУБД на указанный раздел сервера (Адм. СУБД)
- Контроль целостности ВАСКУР СУБД (тестовое восстановление)
- Формирование ВАСКУР ПРИЛОЖЕНИЯ на указанный раздел сервера (Адм. Приложения)

Резервное копирование основных компонентов СДО может осуществляться автоматически по средствам выполнения соответствующего скрипта, расположенного в указанной директории сервера

Выполнение данного скрипта осуществляется по средствам cron (cron – программа-демон, предназначенная для выполнения заданий в определенное время, или через определенные промежутки времени. Для редактирования заданий используется утилита crontab.), вызываемой командой: crontab –e

Формирование резервных копий Приложения СДО осуществляется вручную администратором приложения при появлении данной необходимости (прим. после обновления), но не реже одного раза в квартал.

2. Таблица резервного копирования

N/N	ТИП ВАСКУР	ПЕРИОДИЧНОСТЬ КОПИРОВАНИЯ	ВОЗМОЖНЫЙ ВРЕМЕННОЙ ИНТЕРВАЛ ДЛЯ КОПИРОВАНИЯ	СРОК ХРАНЕНИЯ ВАСКУР НА УСТРОЙСТВЕ, НЕДЕЛЬ	ОБЪЕМ РЕЗЕРВИРУЕМЫХ ДАННЫХ, ГБ (НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ/МАКС)	ОТВЕТСТВЕННЫЙ (КТО ВЫПОЛНЯЕТ ВАСКУР)	ВЫВОЗ В АРХИВНОЕ ХРАНИЛИЩЕ	ТЕСТОВОЕ ВОССТАНОВЛЕНИЕ. ПЕРИОДИЧНОСТЬ, КТО ПРОВЕРЯЕТ ВАСКУР
1.	Файловый	Ежедневно	01:00-03:00 (UTC+4)	2	От 2 гб, в зависимости и от наполнения базы	Адм. СУБД	Еженедельно	Ежемесячно
2.	Файловый	Ежемесячно	01:00-03:00 (UTC+4)	4	От 0,2 гб, в зависимости и от версии приложения	Адм. Приложения	Ежеквартально	Ежеквартально

3. Сводная таблица по организации эксплуатации и технической поддержки системы

КОМПОНЕНТА УСЛУГИ	N/N	НАИМЕНОВАНИЕ РАБОТ	ГРУППА ПОДДЕРЖКИ
Поддержка пользователя	1	Приём и регистрация обращений	
	1.1	Выполняются работы по регистрации, классификации, эскалации обращений пользователей. Информирование пользователей о статусе заявок	Заказчик (служба техподдержки)
	1.2	Отправка пользователям документации по использованию системы, а так же ссылки на F.A.Q.	Заказчик (служба техподдержки) в рамках предоставления документации и FAQ по системе. Все вопросы за пределами FAQ передаются Вендору
	2	Поддержка оборудования	
	2.1	Первоначальная установка и настройка оборудования на рабочих местах (установка и настройка браузера)	Заказчик (служба техподдержки)
	2.2	Решение инцидентов, возникающих при эксплуатации оборудования. Восстановление работоспособности оборудования на рабочих местах с вводом в эксплуатацию подменного оборудования Заказчика (если требуется)	Заказчик (служба техподдержки)
	3	Поддержка программного обеспечения	
	3.1	Первоначальная установка и настройка стандартного и дополнительного (при необходимости) пакета программного обеспечения.	Вендор
	3.2	Решение инцидентов, возникающих при эксплуатации стандартного и дополнительного пакета программного обеспечения.	Заказчик (служба техподдержки)
	3.3	Предоставление рекомендаций по решению инцидентов, возникающих при эксплуатации стандартного и дополнительного программного обеспечения после получения Вендором соответствующего уведомления в письменном виде (по электронной почте).	Вендор
	3.4	Решение инцидентов, возникающих при эксплуатации	Заказчик (служба

		клиентской части приложения.	техподдержки)
	3.5	Предоставление рекомендаций по решению инцидентов, возникающих при эксплуатации клиентской части приложения после получения П Вендором соответствующего уведомления в письменном виде (по электронной почте).	Вендор
	3.6	Установка обновлений, рекомендованных производителем для стандартного и дополнительного пакета программного обеспечения.	Заказчик при поддержке Вендора (подготовка и поставка пакета обновления со стороны Вендора).
	3.7	Изменение ролей пользователей системы.	Заказчик (служба техподдержки)
	3.8	Управление справочниками системы	Заказчик (служба техподдержки)
	3.9	Решение инцидентов, возникающих при входе в систему (авторизация и регистрация).	Заказчик (служба техподдержки)
	3.10	Предоставление рекомендаций по решению инцидентов, возникающих при входе в систему.	Вендор
	4	Поддержка серверного оборудования	
Поддержка системы	4.1	Гарантийное обслуживание СДО. В течение действия договора осуществляется исправление выявленных ошибок, препятствующих эксплуатации СДО. Исправление осуществляется по средствам обновления системы при помощи подготовленного пакета обновлений и исправлений, а также сопутствующих инструкций по обновлению.	Вендор
	4.2	Установка пакетов обновлений и исправлений СДО.	Заказчик (служба техподдержки)
	4.3	Предоставление рекомендаций и инструкций по установке пакетов обновлений СДО.	Вендор
	4.4	Решение инцидентов, возникающих при эксплуатации аппаратной и программной (ОС, сетевое ПО) части серверов, включая взаимодействие с производителем. Восстановление работоспособности оборудования с вводом в эксплуатацию подменного оборудования Заказчика (если требуется)	Заказчик (служба техподдержки)

4.5	Предоставление рекомендаций по решению инцидентов, возникающих при эксплуатации аппаратной и программной (ОС, сетевое ПО) части серверов, включая взаимодействие с производителем.	Вендор
4.6	Мониторинг состояния серверного комплекса	Заказчик (служба техподдержки)
4.7	Решение инцидентов возникающих при эксплуатации СУБД (Postgresql), включая взаимодействие с производителем, восстановление работоспособности СУБД (Postgresql) в случае сбоя.	Заказчик (служба техподдержки)
4.8	Предоставление рекомендаций по решению инцидентов возникающих при эксплуатации СУБД (Postgresql), включая взаимодействие с производителем.	Вендор
4.9	Установка обновлений и профилактическое обслуживание ОС и системного ПО, рекомендованных производителем.	Заказчик (служба техподдержки)
4.10	Предоставление рекомендаций по установке обновлений и профилактическое обслуживание ОС и системного ПО, рекомендованных производителем.	Вендор
4.11	Установка обновлений и профилактическое обслуживание СУБД, рекомендованных производителем	Заказчик (служба техподдержки)
4.12	Предоставление рекомендаций по установке обновлений и профилактическое обслуживание СУБД, рекомендованных производителем	Вендор
5	Поддержка телекоммуникационного оборудования	
5.1	Техническая поддержка и профилактическое обслуживание активного сетевого оборудования и сетевого ПО, включая взаимодействие с производителем. Восстановление работоспособности оборудования и с вводом в эксплуатацию подменного оборудования Заказчика (если требуется)	Заказчик (служба техподдержки)
5.2	Мониторинг состояния сетевой инфраструктуры, включая взаимодействие с провайдерами.	Заказчик (служба техподдержки)
6	Поддержка серверной части приложения	
6.1	Решение инцидентов, возникающих с серверной частью приложения, включая взаимодействие с производителем. Восстановление работоспособности	Заказчик (служба техподдержки)

		серверной части приложения	
6.2		Предоставление рекомендаций по решению инцидентов, возникающих с серверной частью приложения, включая взаимодействие с производителем, а также рекомендаций по восстановлению работоспособности серверной части приложения.	Вендор
6.3		Установка обновлений серверной части приложения, рекомендованных производителем согласно действующей схеме разделения зон ответственности подразделений при установке и тестировании новых версий.	Заказчик (служба техподдержки)
6.4		Предоставление рекомендаций по установке обновлений серверной части приложения, рекомендованных производителем согласно действующей схеме разделения зон ответственности подразделений при установке и тестировании новых версий.	Вендор
7		Резервное копирование	
7.1		Резервное копирование системного ПО серверного комплекса и конфигурации. Восстановление, в случае сбоя	Заказчик (служба техподдержки)
7.2		Первоначальная настройка автоматического ежедневного резервного копирования БД	Заказчик (служба техподдержки)/Вендор
7.2		Контроль резервного копирования БД. Восстановление, в случае сбоя	Заказчик (служба техподдержки)
7.3		Резервное копирование Серверной части приложения.	Заказчик (служба техподдержки)
7.4		Предоставление рекомендаций по резервному копированию системного ПО, серверной части приложения и БД.	Вендор