



Поддержка Системы управления  
образовательным процессом  
EdOnline EMS  
(СУОП ЭдОнлайн,  
альтернативное название Программный  
комплекс Электронная информационно-  
образовательная среда ЭдОнлайн,  
сокр. ПК ЭИОС ЭдОнлайн)

---

## Оглавление

|        |                                                                                   |   |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1.1.   | Резервное копирование и архивация .....                                           | 3 |
| 1.1.1. | Таблица резервного копирования .....                                              | 3 |
| 1.2.   | Сводная таблица по организации эксплуатации и технической поддержки системы ..... | 3 |

## 1.1. Резервное копирование и архивация

Состоит из:

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

Резервное копирование основных компонентов ПК ЭИОС 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 –е

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

### 1.1.1. Таблица резервного копирования

| N/N | ТИП BACKUP | ПЕРИОДИЧНОСТЬ КОПИРОВАНИЯ | ВОЗМОЖНЫЙ ВРЕМЕННЫЙ ИНТЕРВАЛ ДЛЯ КОПИРОВАНИЯ | СРОК ХРАНЕНИЯ BACKUP НА УСТРОЙСТВЕ, НЕДЕЛЬ | ОБЪЕМ РЕЗЕРВИРУЕМЫХ ДАННЫХ, ГБ (НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ/МАКС) | ОТВЕТСТВЕННЫЙ (КТО ВЫПОЛНЯЕТ BACKUP) | ВЫВОЗ В АРХИВНОЕ ХРАНИЛИЩЕ | ТЕСТОВОЕ ВОССТАНОВЛЕНИЕ. ПЕРИОДИЧНОСТЬ, КТО ПРОВЕРЯЕТ BACKUP |
|-----|------------|---------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 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                                                |

## 1.2. 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. | Заказчик (служба техподдержки) |

|     |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                       |  |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|     |                                                                                                                                                                                                                                         | Информирование пользователей о статусе заявок                                                                                         |  |
| 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 клиентской части приложения.                                                                                                                                                           | Заказчик (служба 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                                                                                                                                                 | Заказчик при поддержке                                                                                                                |  |

|                   |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                       |
|-------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                   |          | пакета программного обеспечения.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 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                                                                |
| Поддержка системы | <b>4</b> | <b>Поддержка серверного оборудования</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                       |
|                   | 4.1      | Гарантийное обслуживание ПК ЭИОС. В течение действия договора осуществляется исправление выявленных ошибок, препятствующих эксплуатации ПК ЭИОС. 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 ПК ЭИОС.                                                                                                                                                                                                                                                                     | Заказчик (служба техподдержки)                                        |
|                   | 4.3      | Предоставление рекомендаций и инструкций по установке пакетов обновлений ПК ЭИОС.                                                                                                                                                                                                                                       | 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                                                                                                                                                                            | Заказчик (служба техподдержки)                                        |

|          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                |
|----------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|          |  | СУБД (Postgresql) в случае сбоя.                                                                                                                                                                                                                                         |                                |
| 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                         |
| <b>5</b> |  | <b>Поддержка телекоммуникационного оборудования</b>                                                                                                                                                                                                                      |                                |
| 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) |
| <b>6</b> |  | <b>Поддержка серверной части приложения</b>                                                                                                                                                                                                                              |                                |
| 6.1      |  | Решение инцидентов, возникающих с серверной частью приложения, включая взаимодействие с производителем. Восстановление работоспособности серверной части приложения                                                                                                      | Заказчик (служба техподдержки) |
| 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                                                                                                                                | Заказчик (служба техподдержки) |

|  |          |                                                                                                                                                                                                                                   |                                       |
|--|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  |          | подразделений при установке и тестировании новых версий.                                                                                                                                                                          |                                       |
|  | 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                                |
|  | <b>7</b> | <b>Резервное копирование</b>                                                                                                                                                                                                      |                                       |
|  | 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                                |