



R E C

F A C E S

ID-LINE

РУКОВОДСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ И СЕРВИСНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

ВЕРСИЯ 2.15.316 RU

Сведения необходимые для обеспечения
процессов поддержания жизненного цикла
программного обеспечения «Id-Line»

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание	2
1 Сведения о необходимом персонале	3
2 Техническое и сервисное обслуживание	3
2.1 ОБНОВЛЕНИЕ SSL СЕРТИФИКАТА	6
2.1.1 Самостоятельное обновление сертификата SSL	6
3 Аварийные ситуации	7
4 Служба технической поддержки	8

1 СВЕДЕНИЯ О НЕОБХОДИМОМ ПЕРСОНАЛЕ

Специальных требований к персоналу не предъявляется. Администратору необходимо владеть основами сетевых технологий, навыками базовой настройки операционных систем MS Windows, включая установку прикладного ПО, а также знать основные принципы работы со специализированным оборудованием (сетевым оборудованием, камерами, мониторами, проекторами и т.д.). Администраторы и пользователи системы должны изучить руководства администратора и оператора и иметь представление о работе основных интернет-технологий, о соответствующей терминологии, а также должны иметь представление о принципах работы сайтов и приложений.

Необходимая квалификация специалиста подтверждается сертификатом по курсу:

Id-Line. 3 лекция. Администрирование и тонкая настройка

На официальном сайте компании recfaces.com представлен раздел «Обучение» с расписанием ознакомительных и обучающих вебинаров, регулярно проводимых техническими специалистами компании. Для записи на интересующий вебинар, нужно заполнить и отправить форму заявки в разделе «Обучение».



2 ТЕХНИЧЕСКОЕ И СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Техническое обслуживание Системы должно выполняться для обеспечения требований надежности и готовности к работе, поддержания и восстановления работоспособности, устранения неисправностей, возникших в работе или выявленных при обслуживании вышеуказанной ПО, а также консультирования пользователей и участников по работе с ПО.

1. Техническое обслуживание Системы включает в себя следующие виды работ:

1.1 Комплексное системное сопровождение аппаратной части:

Таблица 7.1 Сопровождение аппаратной части

Состав работ	Периодичность
Комплексное сопровождение аппаратной части, проверка состояния устройства, своевременная замена вышедших из строя узлов аппаратного комплекса	Ежедневно

1.2 Техническое сопровождение Системы

Таблица 7.2 Сопровождение прикладного ПО

Состав работ	Периодичность
Резервное копирование базы данных	Ежедневно (в автоматическом режиме), Раз в месяц (в ручном режиме)
Резервное копирование оперативных данных	Ежемесячно

Очистка оперативных данных	Регулярность определяется клиентом
Очистка архивных данных	Регулярность определяется клиентом
Модернизация настроек камер и сервера предобработки видео при изменении условий первоначального монтажа	При необходимости
Установка обновлений ПО	При необходимости
Устранение несоответствий функционирования ПО	При необходимости
Оказание поддержки администратору ПО в решении проблем, не являющихся следствием некорректной работы ПО Системы	При необходимости
- Анализ журналов работы операционной системы;	Раз в неделю /
- Анализ журналов работы программной части комплекса;	При необходимости
- Анализ выполнения регулярных задач резервного копирования;	
- Состояние дисковой подсистемы, наличие доступного дискового пространства для работы программного комплекса и выполнения операций резервного копирования;	Раз в месяц
- Анализ состояния серверного ПО;	
- Анализ срока действия лицензий используемого ПО	
- Проверка срока действия SSL сертификата	Раз в месяц

2. Требования по обновлению ПО Системы:

2.1. Клиент выполняет обновление версии ПО Системы самостоятельно;

2.2. При обновлении версии ПО Системы, с привлечением Исполнителя, клиент должен предоставить Исполнителю доступ к серверам объектов для осуществления работ по обновлению версии ПО;

2.3. Выполнение работ по обновлению версии ПО Системы, не должно нарушать работоспособность ПО. При необходимости проведения работ, связанных с остановкой работы ПО, время и срок выполнения таких работ должен быть согласован с клиентом.

3. Требования к резервному копированию

3.1. На сервере регулярно выполняется операция резервного копирования:

- Баз данных;
- Файлового хранилища;
- Web-приложений;
- Исполняемых файлов и конфигурационных файлов ПО.

3.2 Резервное копирование выполняется по расписанию, установленному клиентом, исходя из требований, предъявляемых к ПО.

Таблица 7.3 Пример расписания резервного копирования

Подсистемы копирования	Ежедневно	Еженедельно	Ежемесячно
База данных	Срок хранения- 2 недели	Срок хранения 1 месяц	Срок хранения 3 года
Файловое хранилище	Срок хранения - 2 недели, инкрементальные резервные копии	нет	Срок хранения 6 месяцев
Web-приложение	При необходимости и обновлении	нет	нет
Исполняемых файлов и конфигурационных файлов Системы	При необходимости и обновлении	нет	нет
Операционная система	Ежемесячно	нет	нет

3.3. Резервное копирование выполняется штатными средствами. Резервные копии хранятся на сервере на отдельно выделенном жестком диске размер не менее 3 Тб. (срок хранения определяется согласно таблице 3).

3.4. Резервное копирование операционной системы осуществляет служба эксплуатации клиента.

3.5. Восстановление работоспособности приложения из резервной копии осуществляется клиентом самостоятельно.

3.6. При необходимости, клиент может привлекать стороннего Исполнителя, включая техническую поддержку разработчика ПО.

2.1 ОБНОВЛЕНИЕ SSL СЕРТИФИКАТА

Решение использует шифрование при обмене данными между собственными компонентами, клиентами и внешними подключаемыми системами. При этом используются SSL сертификаты, которые имеют ограниченный срок действия 1 год. Компания RecFaces предоставляет пользователям решений специальный пакет обновлений.

1. Для получения обновления, следует зайти на сайт <https://ds.recfaces.com> со своей учетной записью.
2. Зайти в раздел «Загрузки»
3. В разделе Id-Line зайти в секцию «Дистрибутивы для установки» (Рисунок 1).

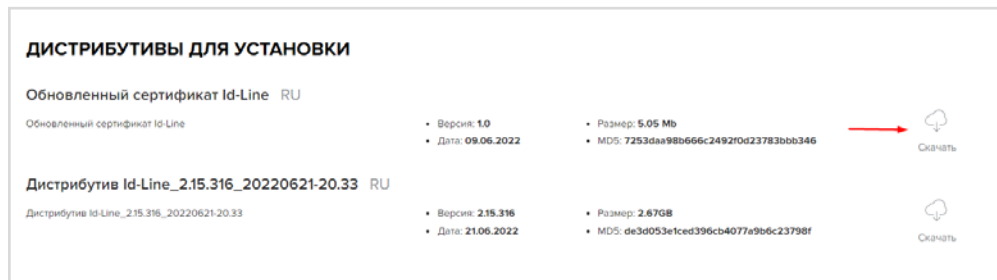


Рисунок 1. Раздел дистрибутивов на сайте загрузки ds.recfaces.com

4. Выбрать блок «Обновленный сертификат Id-Line» и нажать «Скачать».
5. В открывшемся окне выберите источник загрузки (по умолчанию ds.recfaces.com) (Рисунок 2).

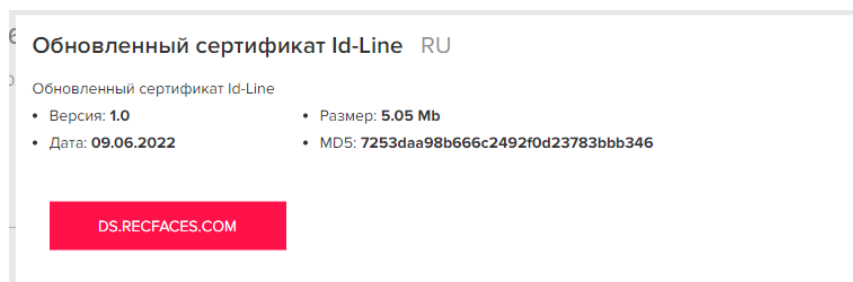


Рисунок 2. Окно выбора источника загрузки

6. Скопируйте загруженный файл на сервер ядра решения.
7. Выполните скачанный файл на сервере ядра решения с правами администратора и дождитесь окончания выполнения процесса установки.
8. По окончании работы утилиты обновления – сертификат будет обновлен и необходимые сервисные процедуры выполнены.

2.1.1 САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ОБНОВЛЕНИЕ СЕРТИФИКАТА SSL

Для обновления SSL сертификата при недопустимости установки в закрытые контуры безопасности сторонних сертификатов, администратор может выполнить обновление сертификата SSL самостоятельно. Для этого следует выпустить собственный сертификат (сертификат УЦ, доменный, самоподписанный или иной тип сертификата).

1. Скопируйте файлы line.recfaces.com.key и line.recfaces.com_bundle.crt в папку C:\RECFACES\[Id-Line]\AUX_APP\SRV\nginx\ssl
2. Перезапустите сервис сервера nginx
3. Сертификат будет обновлен и необходимые сервисные процедуры выполнены.

3 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

Система обеспечивает корректную обработку аварийных ситуаций, вызванных неверными действиями администратора, неверным форматом или недопустимыми значениями входных данных. В указанных случаях администратору должны выдаваться соответствующие аварийные сообщения, после чего возвращаться в рабочее состояние, предшествовавшее неверной (недопустимой) команде или некорректному вводу данных. Аварийные ситуации могут возникать как из-за ошибок в программных продуктах, так и из-за неправильной настройки.

Признаками аварийной ситуации являются:

1. Отсутствие на экране необходимой страницы;
2. Окна с сообщениями о нештатной ситуации;
3. Окна с нечитаемыми сообщениями на английском языке;
4. Сообщение об отсутствии прав на действия.

4 СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Если при эксплуатации Системы у вас возникли дополнительные вопросы или у вас появилась проблема, вы можете обратиться в письменной форме в службу технической поддержки. Для этого необходимо нажать на надпись «Служба поддержки» в нижней правой части экрана (Рисунок 3) и отправить письмо по email.

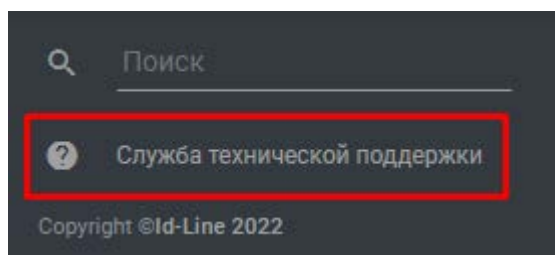


Рисунок 3. Служба поддержки

Также можно ознакомиться с доступной информацией на сайте recfaces.com



ВНИМАНИЕ! Для быстрого и корректного ответа просьба в письме указывать номер версии, находящейся в окне, информация о Системе (Рисунок 4).

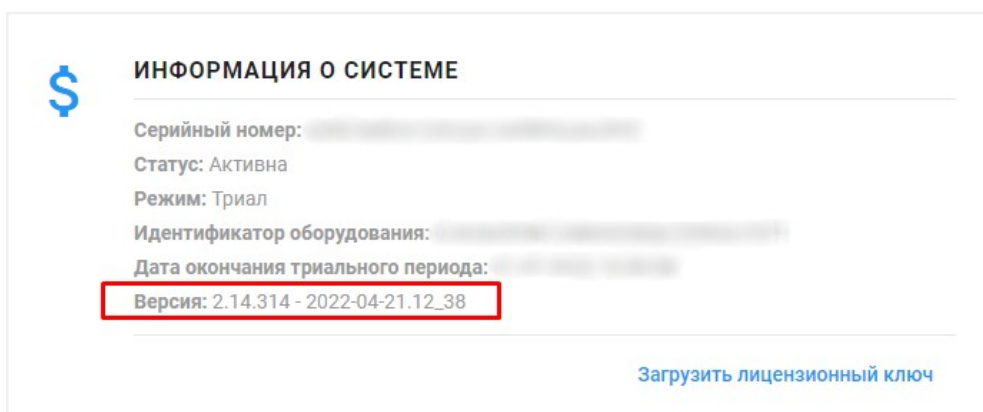


Рисунок 4. Номер версии