



RR Tech

Система RR Tech Service Management

Версия 1

Документ по сопровождению и эксплуатации

ООО «PP-TECH»

09 июля 2021 г.

Оглавление

1. Проверка работоспособности сервиса	3
2. Логирование	3
2.1 Apache (httpd).....	3
2.2 MySQL (MariaDB).....	3
2.3 ITSM	4
3. Инструкция по выводу лога	4
4. Информация об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы.	5
5. Информация о совершенствовании Системы.....	6
6. Информация об оказании технической поддержки при использовании Системы.	6
7. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки Системы.	6

1. Проверка работоспособности сервиса

Для мониторинга работоспособности сервиса можно мониторить состояние служб

- MySQL
- Apache2

А также осуществлять проверку доступности по настроенному порту, по умолчанию 80.

2. Логирование

2.1 Apache (httpd)

В зависимости настроек сервера, это может быть центральный лог или центральный + для каждого сайта в отдельности

Обычно это `/var/log/apache2` или `/var/log/httpd` (в зависимости от операционной системы), основные логи: **access_log** (логи доступа), **error_log** (логи ошибок)

Также у сайтов могут быть свои лог-файлы, обычно они расположены в директории logs сайта

2.2 MySQL (MariaDB)

В зависимости от сервера это `/var/log/mysql` (mysqld) или `/var/log/mariadb`, основной лог: **mariadb.log (mysqld.log)**, также он может располагаться в `/var/log/`

Как прочитать/открыть логи

Так как логи это текстовые файлы, они могут быть открыты любым текстовым редактором, либо через консоль.

2.3 ITSM

Лог самого сервиса (ошибки обработки php бэкенда) осуществляется в каталог `var/www/litsm/logs`

3. Инструкция по выводу лога

Можно посмотреть содержимое логов следующими способами:

Вывод всего текста лога в консоль (лог пролистывается полностью с начала и до конца)

```
cat имя_лога
```

Пример:

```
cat /var/log/fail2ban.log
```

Вывод последних 10 строк файла.

```
tail имя_лога
```

Вывод произвольного количества строк файла (для примера 50)

```
tail -т 50 имя_лога
```

Вывод строк в режиме реального времени (вывод строк по мере их добавления)

```
tail -f имя_лога
```

Просмотр списка файлов в директории

```
ls -lah путь_к_директории
```

Например:

```
ls -lah /var/log/
```

Также для просмотр могут быть использованы текстовые редакторы вроде **nano**, **vi**, **vim**, **mcview**

4. Информация об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены двумя способами:

- Обновление компонентов Системы;
- Работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в работе Системы, либо необходимости в ее доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в Системе у одного пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы / потерю работоспособности Системы;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Системы.

Запрос направляется Заказчиком либо пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес: office@rr-th.com

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса.

5. Информация о совершенствовании Системы.

Система регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу office@rr-th.com Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

6. Информация об оказании технической поддержки при использовании Системы.

Для оказания технической поддержки пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу office@rr-th.com

7. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки Системы.

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя и знаниями в области систем автоматизации.