ABI Product logo

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДАЮ  Директор по ИКТ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Балабанов |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. |
| Заказчик |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. |

**4.7.3. Руководство по эксплуатации – производственная среда**

Проект: <<Код и название проекта>>

Версия 1.

г. Владимир, 2016

**Лист учета изменений и утверждений**

**История изменений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **Автор** | **Версия** | **Изменения** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Анализ клиентом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя** | **Утвержденная версия** | **Должность** | **Дата** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Оглавление

[История изменений 2](#_Toc445386431)

[1 Обзор 4](#_Toc445386432)

[2 Обзор бизнес-решения 5](#_Toc445386433)

[3 Решение 6](#_Toc445386434)

[3.1 Обзор 6](#_Toc445386435)

[3.2 Интеграция 6](#_Toc445386436)

[4 Среды для поддержки 8](#_Toc445386437)

[5 Контактная информация для разрешения проблем 9](#_Toc445386438)

[6 Соглашения об уровне обслуживания 10](#_Toc445386439)

[7 Управление инцидентами 11](#_Toc445386440)

[8 Мониторинг и предупреждение 12](#_Toc445386441)

[9 Регулярные эксплуатационные задачи 13](#_Toc445386442)

[9.1 Процесс резервного копирования/восстановления 13](#_Toc445386443)

[9.2 Мониторинг запланированных процессов обработки пакетных заданий 13](#_Toc445386444)

[9.3 Контрольные списки для ежедневной/еженедельной/ежемесячной проверки 13](#_Toc445386445)

[10 Список вопросов и ответов для устранения неполадок 15](#_Toc445386446)

[11 Полезная справочная документация 16](#_Toc445386447)

[12 Учебные материалы 17](#_Toc445386448)

[13 Дополнительная информация 18](#_Toc445386449)

# Обзор

В данном документе содержатся конкретные инструкции по обслуживанию этой среды на постоянной основе, а также справочная информация. Данный документ является основным руководством для передачи производственной среды командам технической поддержки Заказчика и обеспечения готовности к приемке этой среды. Руководство по эксплуатации производственной среды призвано оказать обслуживающему персоналу помощь в ежедневной эксплуатации и управлении решением.

# Обзор бизнес-решения

[Представьте описание использования системы — Кто является пользователями. Где расположены пользователи. Какое влияние на бизнес оказывает простой. Основная функциональность, обеспечиваемая решением.]

# Решение

[Этот раздел должен содержать обзор приложения, являющийся исходной информацией для организации обслуживания, включая описание расширения и доработки решения относительно основного продукта.]

## Обзор

Ниже представлен обзор стандартного решения.



## Интеграция

Для решения предусмотрены следующие точки интеграции:

* [Представьте обзор всех точек входящей и исходящей интеграции.]

# Среды для поддержки

[Приведите список сред, развернутых на объекте заказчика, и создайте перекрестные ссылки на все спецификации сред или документацию по установке. При отсутствии спецификаций сред или руководств по установке, на которые можно было бы сослаться, необходимо привести здесь более подробные сведения о средах.]

Для следующих сред, развернутых на объекте [Название заказчика], требуется поддержка.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Имя среды | Расположение | Документация среды |
| <Имя среды> | <<Расположение среды>> | <<Ссылки на документы в репозитории документов или внутренние документы, такие как спецификация среды или документация по установке>> |
|  |  |  |

Ниже представлен полный список аппаратных и программных компонентов всех сред.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Имя среды | Имя сервера | Расположение | Операционная система | Приложения |
| <Имя среды> | <<Имя сервера>> | <<Объект, область, стойка и гнездо>> | <ОС> | <Приложения> |
|  |  |  |  |  |

# Контактная информация для разрешения проблем

[Определите ответственного за бизнес и порядок обращения за поддержкой]

|  |  |
| --- | --- |
| Область | Контактная информация |
| Владелец решения (владелец предприятия, а не владелец технического решения) | <Контактная информация> |
| Проблемы функциональности приложения | <Контактная информация> |
| Дефекты продукта | <Контактная информация> |
| Проблемы базы данных | <Контактная информация> |
| Проблемы оборудования или платформы | <Контактная информация> |
| Поддержка сети | <Контактная информация> |
| Поддержка решения независимых разработчиков | <Контактная информация> |

# Соглашения об уровне обслуживания

[Определите все соглашения об уровне обслуживания, которые необходимы для каждой из сред.]

# Управление инцидентами

[Определите порядок управления инцидентами, которого необходимо придерживаться в случае невыполненного обслуживания.]

# Мониторинг и предупреждение

Необходимо выполнять мониторинг следующих серверов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Имя сервера | Компонент | Сведения |
| <Серверы баз данных> | Доступность сервера | Добавить сервер в группу стандартного мониторинга |
| <Серверы AX AOS | Доступность сервера, счетчики монитора производительности AOS | Добавить сервер в группу стандартного мониторинга |
| <Серверы обработки пакетных заданий AX> | Доступность сервера | Добавить сервер в группу стандартного мониторинга |
| <Серверы корпоративного портала> | Доступность сервера, IIS | Добавить сервер в группу стандартного мониторинга, Мониторинг портов IIS EP |
| <Локальный контроллер Active Directory> | Доступность сервера | Добавить сервер в группу стандартного мониторинга |
| <Серверы миграции> | Доступность сервера | Добавить сервер в группу стандартного мониторинга |

Используйте диспетчер задач для мониторинга определенных ошибок или предупреждений AX на серверах AOS, серверах обработки пакетных заданий и клиентских системах.

[Определите все конкретные компоненты, требующие мониторинга.]

# Регулярные эксплуатационные задачи

[В этом разделе должен быть приведен список регулярных эксплуатационных задач, выполняемых для среды.]

## Процесс резервного копирования/восстановления

[Укажите подробные сведения о резервном копировании, которое необходимо производить для каждой из сред, обо всех полезных сохраненных временных точках (например, «чистая» среда), о файлах, базах данных и т. д., требующих резервного копирования, о порядке восстановления этих файлов и т. д.]

## Мониторинг запланированных процессов обработки пакетных заданий

[Задайте подробные сведения обо всех запланированных процессах пакетной обработки, требующих мониторинга.]

## Контрольные списки для ежедневной/еженедельной/ежемесячной проверки

[Задайте подробные сведения обо всех регулярных проверках, которые необходимо производить в среде. По возможности эти проверки должны быть автоматизированы с помощью системного мониторинга и средств предупреждения, таких как Microsoft System Center.]

**Еженедельно**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Имя сервера | Проверка | Выполнено |
| <Серверы> | Анализ журналов событий на ошибки и предупреждения |  |
| <Серверы> | Анализ использования ресурсов |  |
| <Серверы> | Проверка свободного места на всех дисках |  |
| <Серверы обработки пакетных заданий> | Анализ журналов событий на ошибки и предупреждения |  |
| <Серверы обработки пакетных заданий> | Анализ использования ресурсов |  |
| <Серверы обработки пакетных заданий> | Проверка свободного места на всех дисках |  |
| <Клиент> | Анализ журналов на ошибки и предупреждения |  |
| <Серверы SQL Server> | Анализ журналов событий на ошибки |  |
| <Серверы SQL Server> | Анализ использования ресурсов |  |
| <Серверы SQL Server> | Проверка свободного места на всех дисках |  |
| <Серверы SQL Server> | Проверка фрагментации индексов |  |

**Ежемесячно**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Имя сервера | Проверка | Выполнено |
| <Серверы > | Анализ журналов событий на ошибки и предупреждения |  |
| <Серверы> | Анализ использования ресурсов |  |
| <Серверы обработки пакетных заданий> | Анализ журналов событий на ошибки и предупреждения |  |
| <Серверы обработки пакетных заданий> | Анализ использования ресурсов |  |
| <Серверы SQL Server> | Анализ журналов событий на ошибки |  |
| <Серверы SQL Server> | Анализ использования ресурсов |  |
| <Серверы SQL Server> | Проверка фрагментации индексов |  |

# Список вопросов и ответов для устранения неполадок

[Предоставьте список вопросов и ответов для часто возникающих неполадок.]

# Полезная справочная документация

[Предоставьте ссылки на другие полезные справочные документы, как в области общего доступа, так и относящиеся к конкретному проекту.]

# Учебные материалы

[Предоставьте ссылку и информацию на соответствующие учебные материалы по продукту.]

# Дополнительная информация

[Предоставьте любую другую полезную информацию, не включенную в остальные разделы документа.]