КОРПОРАТИВНЫЙ КОММУНИКАТОР CCE
(CORPORATE COMMUNICATION ENVIRONMENT)

Эксплуатационная документация

Руководство по техническому обслуживанию

CCE - 46

(Редакция 1.0.1 от 01.12.2020)

Листов 12

РАЗРАБОТАНО

ООО «Опус Тэк»

«____» _____ 2020

Содержание

Термины и сокращения 3
1. Введение 4
   1.1. Наименование системы 4
   1.2. Назначение документа 4
   1.3. Уровень подготовки специалиста сопровождения 4
   1.4. Гарантийное обслуживание 4
2. Назначение и условия применения системы 5
3. Установка и развертывание системы 6
   3.1. Состав и содержание дистрибутива 6
   3.2. Развертывание серверной части системы 6
   3.3. Запуск серверной части системы 7
   3.4. Запуск клиентской части системы 8
   3.5. Завершение клиентской части системы 9
   3.6. Обновление системы 10
   3.7. Демонтаж системы 10
4. Процессы жизненного цикла системы 10
Лист регистрации изменений 12

Термины и сокращения

АРМ — Автоматизированное рабочее место

ИТ — Информационная технология

ОС — Операционная система

ПО — Программное обеспечение

п.0.0.0 — Ссылка на пункт или раздел документации

см. — Смотри

т.д. — Так далее

Англоязычные сокращения

Browser — Веб-обозреватель – прикладное программное обеспечение для просмотра веб-страниц, содержания веб-документов и управления веб-приложениями

CCE — Corporate Communication Environment

ID — Идентификационный номер [Identification Number]

IP — Уникальный сетевой адрес узла в компьютерной сети [Internet Protocol Address]

WEB — Глобальная вычислительная сеть [World Wide Web]

1. Введение

1.1. Наименование системы

Полное наименование: Корпоративный коммуникатор CCE (Corporate Communication Environment)

Условное обозначение: CCE.

1.2. Назначение документа

Данное руководство предназначено для предоставления специалистам сопровождения информации о техническом обслуживании корпоративного коммуникатора CCE (Системы) в процессе эксплуатации. Под специалистом сопровождения понимается сотрудник, осуществляющий установку и техническую поддержку Системы.

Для работы с CCE необходимо ознакомиться со следующими документами:

- Описание программы.
- Руководство пользователя.
- Руководство по техническому обслуживанию (настоящий документ).

1.3. Уровень подготовки специалиста сопровождения

Для использования системы специалист сопровождения должен обладать:

- Знаниями по обслуживанию и эксплуатации средств вычислительной техники.
- Углублёнными знаниями и навыками работы с операционной системой MS Windows.
- Углублёнными знаниями и навыками работы с операционной системой Linux Ubuntu.
- Углублёнными навыками работы с web-обозревателем.
- Знаниями и навыками по установке и развёртыванию общесистемного и прикладного программного обеспечения.
- Знаниями и навыками по обновлению и обслуживанию установленного общесистемного и прикладного программного обеспечения.

1.4. Гарантийное обслуживание

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация программного обеспечения CCE осуществляется ООО «Опус Тэк» (российская коммерческая организация без иностранного участия).

Адрес: 199034, РФ, Санкт-Петербург, 13-я линия Васильевского острова, дом 6, бизнес-центр «Голицын», офис 54.
ИНН: 7801652258 / КПП: 780101001
ОГРН: 1187847289090
Тел.: +7 (812) 317-17-71
E-mail: info@opus.tech

2. Назначение и условия применения системы

2.1. Назначение системы

Корпоративный коммуникатор CCE (Corporate Communication Environment) обеспечивает предоставление сервисов для организации совместной работы и обмена информацией в организациях различного уровня и масштаба. В программе обеспечивается ведение профилей пользователей, списков контактов, структуры организации (в том числе распределенной), позиций (должностей) и ролей, прямой обмен сообщениями (чаты), организация тематических или групповых каналов, подписки на события, оповещения, интеграция с офисными приложениями, различными сервисами и социальными сетями, обмен файлами, информационная лента, расширенные и настраиваемые средства поиска. Присутствует возможность создания и настройки автоматических обработчиков (ботов) для обеспечения атематического интерактивного получения требуемой информации.

2.2. Условия применения системы

Система построена на основе клиент-серверной архитектуры, которая включает в себя серверную и клиентскую части, функционирующие на компьютерах предприятия.

Для функционирования серверной части системы требуется:

- Операционная система: Linux Ubuntu 20.04.2 LTS
- Среда функционирования web-приложений: Docker Engine 20.10.3
- Среда развёртывания и управления приложениями: Docker Compose 1.26.2
- Количество процессоров: 4 . . . 8.
- Оперативная память: 16 Гб . . . 32 Гб.
- Место на диске: не менее 500 Гб.

Для функционирования клиентской части системы требуется:

- Операционная система: MS Windows 10 (64-разрядная).
- Оперативная память: не менее 4 Гб.
- Место на диске: не менее 500 Мб.
- Браузер (web-обозреватель): Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox.

Система рассчитана на работу в круглосуточном и круглогодичном режиме 24 часа на 7 дней в неделю с обеспечением производительности, достаточной для обработки и передачи трафика.

Перечисленное системное ПО может быть загружено по ссылкам:

https://docs.docker.com/engine/install/ubuntu/

https://docs.docker.com/engine/install/linux-postinstall/

https://docs.docker.com/compose/install/

3. Установка и развертывание системы

3.1. Состав и содержание дистрибутива

В состав дистрибутива входят:

– Файл архива «cce.tar» размером 2 121 Мб.

3.2. Развертывание серверной части системы

Для развёртывания серверной части системы нужно:

1) Скопировать архив серверной части системы на машину.
   Для копирования следует использовать команду:

```
put d:\cce.tar
```

2) Распаковать архив серверной части системы.
   Для распаковки следует использовать команду:

```
sudo tar -xvf ./cce.tar -C /
```

3) Запустить командный файл для подготовки системы.
   Для этого использовать команды:

```
cd /cce/image
./prepare.sh
```

4) Убедиться в успешной загрузке образов.
   Для этого использовать команду:

```
docker image ls
```

В результате на экране отобразиться:

```
REPOSITORY          TAG       IMAGE ID        CREATED          SIZE
cce-admin           latest    4c899e68b9a6    4 hours ago      862MB
cce-proxy           latest    33c839231957    29 hours ago     160MB
cce-web-client      latest    e79951c72467    7 days ago       48.3MB
cce-server          latest    49c5e49569e6    3 weeks ago      311MB
cce-db              latest    5fa7773911d6    2 months ago     314MB
cce-integration     latest    a580d963b2f9    2 months ago     345MB
```

5) Убедиться в успешном создании сети.
   Для этого использовать команду:

```
docker image ls
```

В результате на экране отобразиться:

```
NETWORK ID          NAME            DRIVER      SCOPE
85cd2882ee90        cce_network     bridge      local
```

6) Открыть порт 443/tcp на файерволе хоста.
7) Добавить в DNS записи:

cce-admin.local.tld <host_ip>
cce-web-client.local.tld <host_ip>

где <host_ip> – IP-адрес хоста, на котором развернута система

8) Импортировать сертификат в браузер в доверенные центры сертификации.
   Для этого использовать команду:

/cce/cert/local.ca.pem

9) Произвести подключение к системе.
   # АРМ администратора:

https://cce-admin.local.tld/cce
admin/admin

Web-клиент:

https://cce-web-client.local.tld

администратор:

cce-server-admin/cceADMIN

security key:

EsTi fjYo pDhk ZEXJ PX9g Gh1L BgFy 6ZEk dhGv PPhh Pojk hefk

пользователь:

test-user/cceTEST

security key:

EsTJ 6Srm UfiE 47vr 3yFq RgPw Ddqd kN9L b4gA UjDK KFPX Bfsc

3.3. Запуск серверной части системы

Для запуска серверной части системы нужно:

1) Подать электропитание на компьютер сервера.
2) Включить монитор и компьютер сервера.
   Начнётся процесс загрузки ОС Linux Ubuntu. На экране монитора отображаются этапы запуска различных служб и программных серверов в виде отдельных строк.
3) Дождаться завершения загрузки сервера.
   Серверная часть Системы запускается и загружается автоматически вместе с загрузкой сервера, так что по окончании загрузки сервера Системы готова к работе.
4) Войти в ОС Linux, если требуется.

3.4. Запуск клиентской части системы

Для получения доступа к системе на клиенте нужно:

1) Запустить web-обозреватель.
2) В адресной строке web-обозревателя ввести адрес web-приложения в виде:

https://riot.opus.tk/

3) В web-обозревателе отобразиться окно аутентификации.

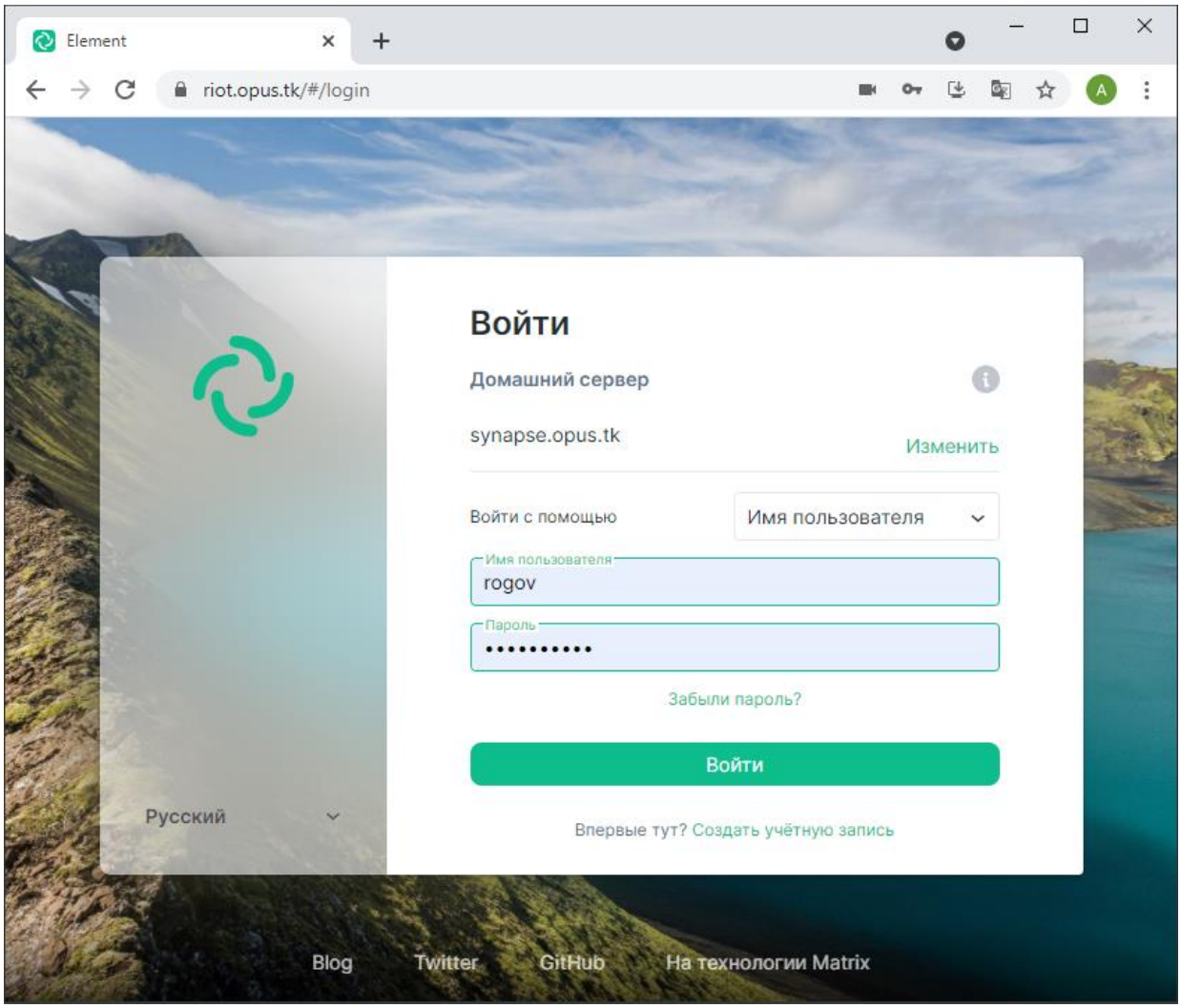

Рисунок 1 – Окно аутентификации

Далее в этом окне:

4) Ввести идентификатор пользователя в поле «Логин».
5) Ввести персональный пароль пользователя в поле «Пароль».
6) Нажать кнопку «Войти» для входа в систему.
7) После успешной авторизации пользователю в окне web-обозревателя открывается главное окно web-приложения.

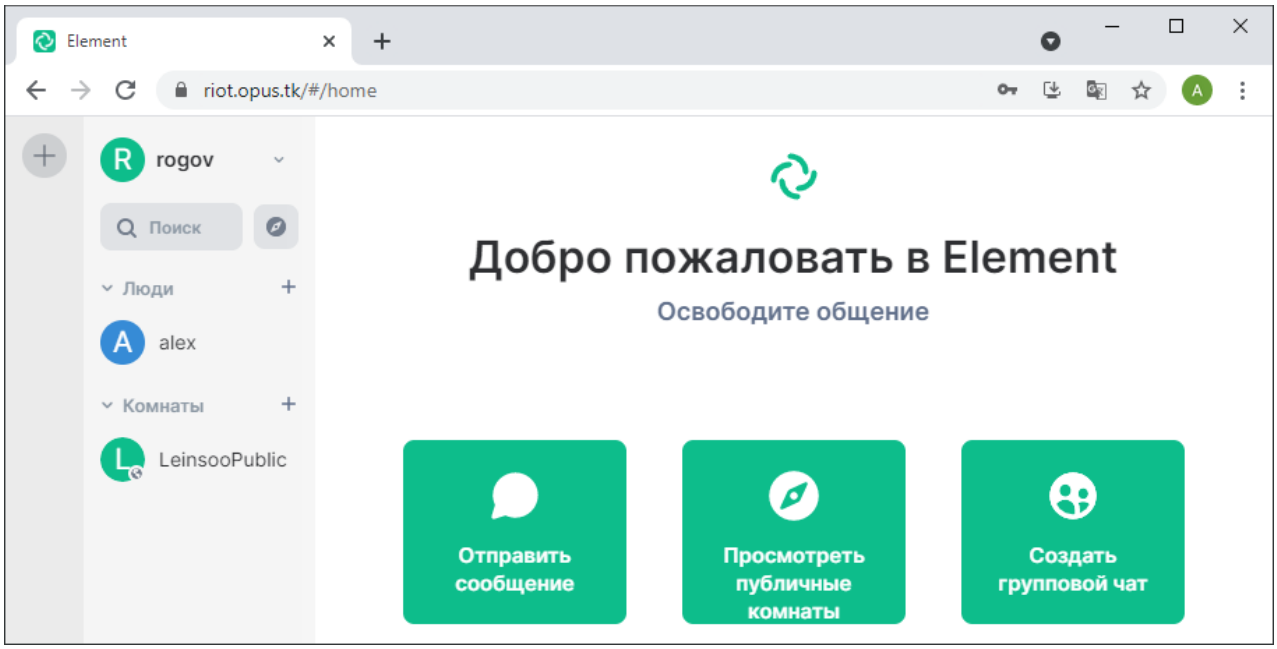

Рисунок 2 – Главное окно web-приложения

3.5. Завершение клиентской части системы

Для завершения работы с системой нужно:

1) Навести указатель мыши на стрелочку рядом с именем пользователя, и щёлкнуть на ней.

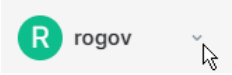

Рисунок 3 – Кнопка вызова меню системы

2) В результате откроется меню системы, в котором выбрать пункт «Выйти».

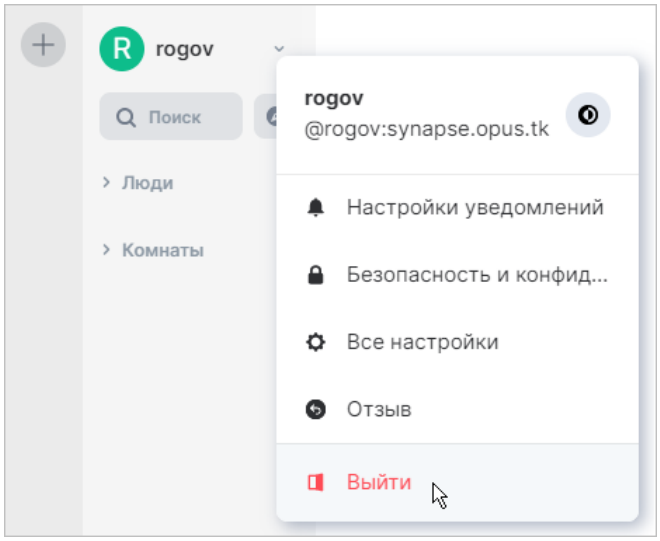

Рисунок 4 – Пункт меню выхода из системы

3) Дождаться завершения web-приложения.
В результате в web-обозревателе снова отобразиться окно аутентификации.

3.6. Обновление системы

Обновление программного обеспечения Системы производится в рамках контрактов на техническую поддержку без дополнительной оплаты.

Обновление программных частей Системы может потребоваться при исправлении дефектов на этапе ввода в промышленную эксплуатацию и переходе на новые версии продукта.

Обновление программных частей Системы производится отдельными дистрибутивами. Каждый дистрибутив обновления снабжается собственной инструкцией сопровождения.

3.7. Демонтаж системы

Демонтаж системы производится по завершении периода промышленной эксплуатации удалением всех установленных компонент.

Специальных действий по демонтажу системы не требуется.

Система может быть утилизирована вместе с вычислительным оборудованием.

4. Процессы жизненного цикла системы

Жизненный цикл системы включает:

1) Процесс анализа
   - Анализ адресатов
   - Анализ типа информации
   - Анализ потоков информации
   - Анализ обмена сообщениями внутри организации
   - Анализ нагрузки
   - Анализ безопасности обмена информацией
2) Процесс заказа
   - Постановка задачи автоматизации коммуникационного взаимодействия
   - Формулировка требований к взаимодействию
   - Выбор конфигурации продукта ССЕ
3) Ввод системы в эксплуатацию (процесс поставки)
   - Развертывание серверной части системы
   - Развертывание клиенткой части системы на компьютерах пользователей
   - Настройка взаимодействия частей системы
   - Регистрация пользователей и раздача ключей шифрования
   - Настройка профилей пользователей
4) Штатную эксплуатацию системы (процесс эксплуатации)
   - Ведение переписки
   - Ведение зашифрованной переписки
   - Ведение групповых чатов и диалогов
   - Выполнение голосовых и видео вызовов

- Обмен файлами
- Управление комнатами
- Управление сообществами
- Управление пользователями
- Управление уведомлениями
- Поиск информации и объектов системы
- Резервное копирование

5) Процесс анализа совместного использования
   - Анализ показателей работы системы
   - Оценка характеристик работы
   - Выработка рекомендаций к улучшению взаимодействия
6) Процесс управления конфигурацией
   - Анализ рекомендаций к улучшению взаимодействия
   - Изменение параметров и настроек системы
7) Процесс решения проблем
   - Блокировка / удаление неадекватных пользователей
   - Восстановление рабочих аккаунтов пользователей
   - Изменение прав доступа пользователей
8) Процесс дефектоскопии
   - Регистрация дефектов от пользователей эксплуатирующей организации производится на специально выделенных web-ресурсах
   - Устранение неисправностей и дефектов производится разработчиком в ходе технической поддержки по коммерческим контрактам
9) Процесс совершенствования
   - Продукт постоянно развивается и новые версии поставляются в рамках контрактов на техническую поддержку без дополнительной оплаты
10) Снятие с эксплуатации
    - Демонтаж системы по истечении эксплуатации

Лист регистрации изменений

№	Дата	Ред.	Автор	Описание изменений
1	15.09.2020	0.0.1	ООО «Опус Тэк»	Разработка базовой версии документа
2	01.12.2020	1.0.1	ООО «Опус Тэк»	Корректировка документа