

**ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ
«RADAR AML»**

Руководство по аварийному обслуживанию

Редакция 1.1

Москва 2022 г.

АННОТАЦИЯ

В данном руководстве приведена информация по работам, выполнение которых необходимо при возникновении аварийной ситуации при эксплуатации программного продукта «Radar AML» (далее – Программа).

Под аварийным состоянием системы подразумевается состояние, когда Программа полностью или частично не может предоставлять свои сервисы. В этом случае администратор Программы должен классифицировать характер проблемы и принять соответствующие действия к восстановлению работоспособности серверных компонентов Программы.

В следующих разделах приводится накопленная информация по известным проблемам, которые могут возникнуть в работе серверных компонентов и способам их решения. Крайней мерой по восстановлению работоспособности Программы является полная переустановка серверных компонентов с восстановлением конфигурации из резервной копии.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие сведения о программе	4
1.1	Назначение и цель создания программы	4
1.2	Функции программы.....	4
2	Мероприятия по аварийному обслуживанию	5
2.1	Диагностирование аварийного состояния	5
2.2	Решение типовых проблем	6
2.2.1	Недоступность сетевого ресурса.....	6
2.2.2	Ошибка сервиса доступа к данным	7
2.2.3	Ошибка службы SQL Server сервера базы данных	9
2.2.4	Внутренние ошибки системы	10
2.3	Восстановление работоспособности системы	10
2.4	Восстановление баз данных.....	11
2.5	Нормативы трудоемкости выполнения процедур	12
3	Проверка работоспособности программы	13

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОГРАММЕ

1.1 Назначение и цель создания программы

Программный продукт «Radar AML» разработан компанией ООО «РАДАР ИАС» и предназначен для организаций, осуществляющих операции с денежными средствами или иным имуществом, для создания специализированной информационной системы, обеспечивающей комплексную информационную поддержку процессов противодействия отмыванию (легализации) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (ПОД/ФТ), в соответствии с нормативными требованиями и правилами внутреннего контроля в целях соблюдения Федерального закона № 115-ФЗ от 07.08.2001 «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

1.2 Функции программы

Программа предназначена для автоматизации следующих процессов:

- Идентификация клиентов при приеме на обслуживание;
- Мониторинг деятельности клиентов, оценка уровня риска ОД/ФТ;
- Выявление подозрительной деятельности клиентов;
- Своевременное предоставление качественной информации в уполномоченный орган;
- Совершенствование процессов ПОД/ФТ.

2 МЕРОПРИЯТИЯ ПО АВАРИЙНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

2.1 Диагностирование аварийного состояния

Под аварийным состоянием (Аварией) Программы подразумевается состояние, когда Программа полностью или частично не может предоставлять свои сервисы.

Признаками аварийного состояния Программы являются:

- Невозможность запустить клиентские приложения на компьютерах пользователей;
- Отсутствие сетевого доступа с компьютеров пользователей к основному серверу Программы;
- Неработоспособность основного сервера Программы;
- Ошибки доступа к базам данных.

Возможные сбои программного обеспечения распознаются и блокируются, не приводя к потере данных или иным необратимым последствиям. Любые ошибки Программы, в т. ч. и операторов (пользователей), сопровождаются появлением диагностического сообщения с указанием вероятного места ошибки, а также регистрируются в журналах.

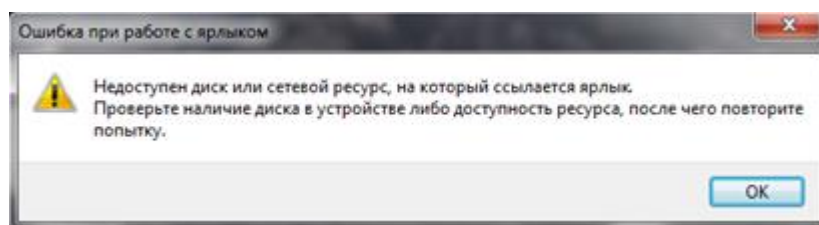
В таблице приведена справка о местах хранения информации о работе Программы:

Источник информации	Способ нахождения
Журнал установки	1) Файл <Каталог установки>\InstallLog.xml либо 2) Запустить Конфигуратор (<Каталог установки>\Config.exe) и перейти на вкладку «Журнал установки»
Журнал Сервера	Запустить Конфигуратор (<Каталог установки>\Config.exe) и перейти на вкладку «Журнал сервера»
Журналы работы ОС	1) Выполнить eventvwr.msc либо 2) Панель Управления – Администрирование (Administrative Tools) – Просмотр событий (Event Viewer)
Журналы работы SQL Server	Запустить «SQL Server Management Studio». В Обозревателе объектов (Object Explorer) для требуемого сервера выбрать группу «Управление» (Management) – Журналы SQL Server (SQL Server Logs) – Текущий (Current)
Журнал выполнения заданий (Job) SQL Server	Запустить «SQL Server Management Studio». В Обозревателе объектов (Object Explorer) для требуемого сервера выбрать группу «Агент SQL Server» (SQL Server Agent) – Задания (Jobs) и в контекстном меню вызвать команду «Просмотр журнала» («View History»)

Источник информации	Способ нахождения
Журнал событий	Меню «Студия.Администратор» – Логирование – Лог датаблоков и событий - Лог событий
Журнал службы доступа к данным	Меню «Студия.Администратор» – Логирование – Лог датаблоков и событий - Лог датаблоков
Лог выполнения объектов	Меню «Студия.Администратор» – Логирование – Лог выполнения объектов - Лог выполнения объектов
История выполнения заданий Планировщика	Меню «Сообщения». Планировщик заданий – История выполнения

2.2 Решение типовых проблем

2.2.1 Недоступность сетевого ресурса



Ошибка связана с недоступностью для пользователя сетевого ресурса, на котором размещены компоненты Программы.

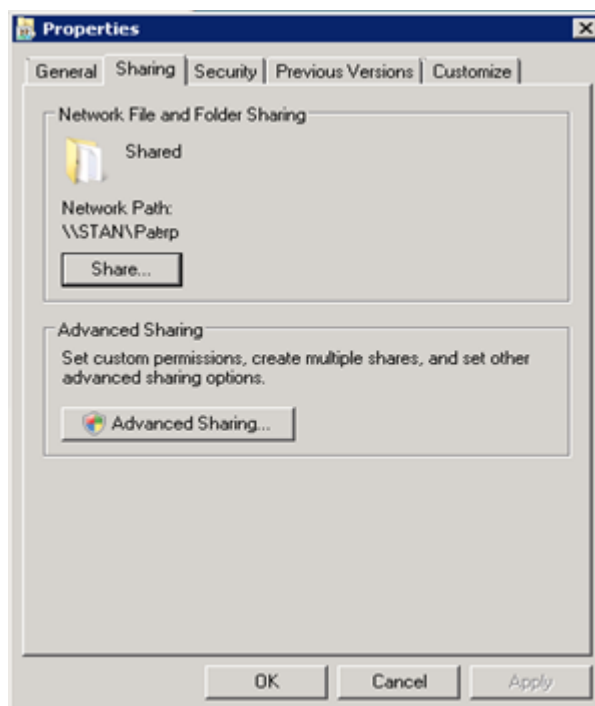
Возможные причины:

1. Не правильно настроен ярлык Программы.

Решение: Ярлык для запуска Программы должен ссылаться на файл Loader.exe на сетевом ресурсе, например: \\SUUA1\ServerR1\Loader.exe.

2. Каталог установки Программы не определен как пользовательский сетевой ресурс.

Решение: Каталог установки программного обеспечения должен быть определен как сетевой ресурс и для всех (Everyone) или определенной группы пользователей должен быть предоставлен доступ «Read&execute».



3. Нарушение сетевой связи пользовательского компьютера с основным сервером Программы.

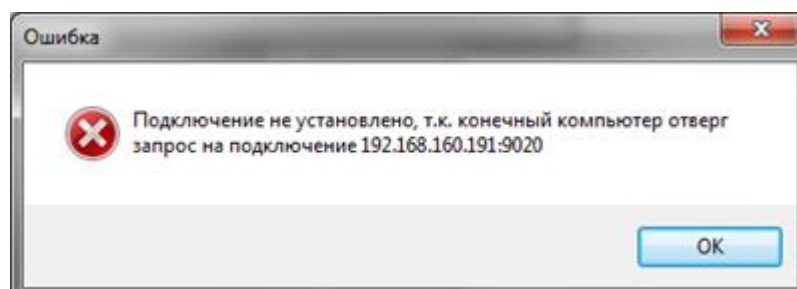
Решение: Проблема устраняется сетевым администратором.

4. Нарушение работоспособности основного сервера Программы.

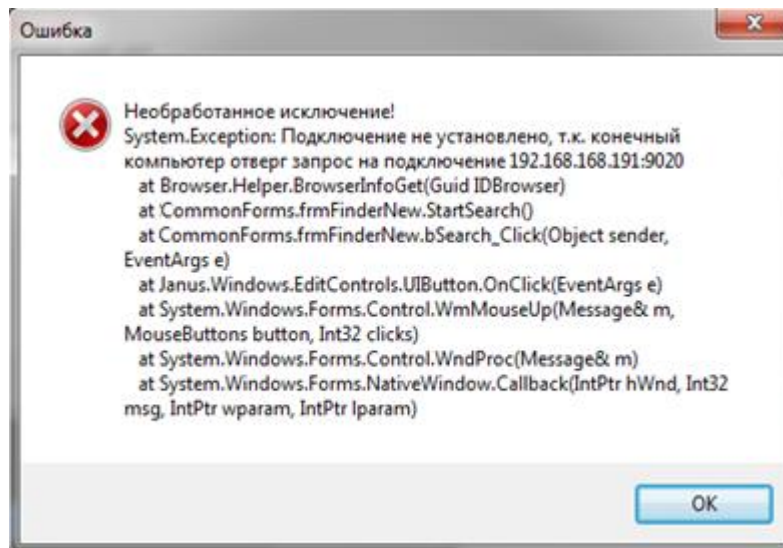
Решение: Восстановление работоспособности основного сервера Программы (п.0).

2.2.2 Ошибка сервиса доступа к данным

- 1) При запуске Программы выдается сообщение:

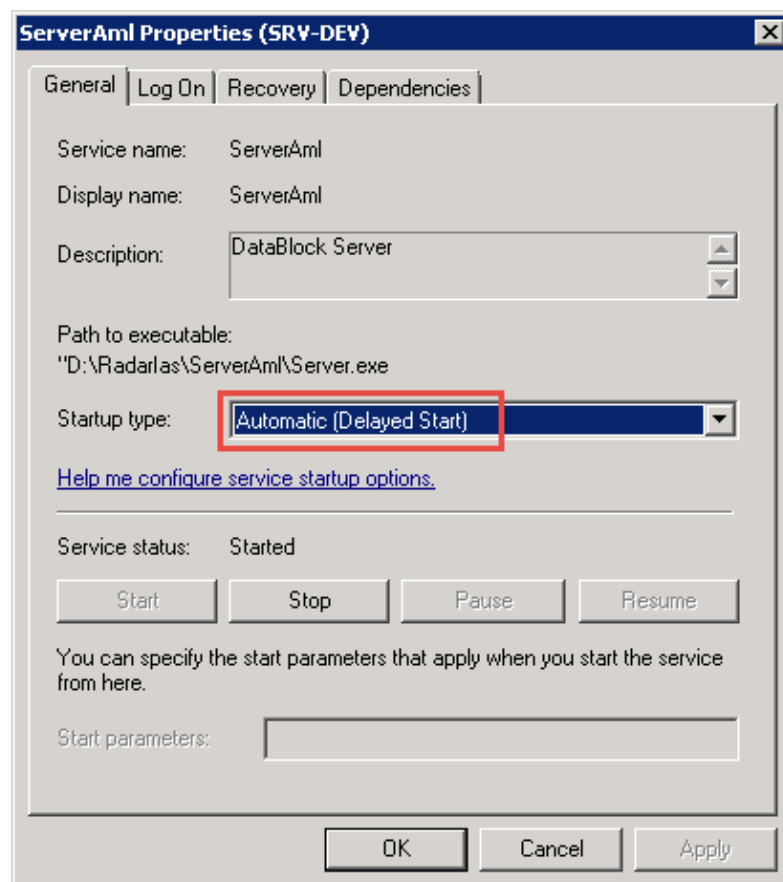


- 2) При работе Программы выдается сообщение вида:



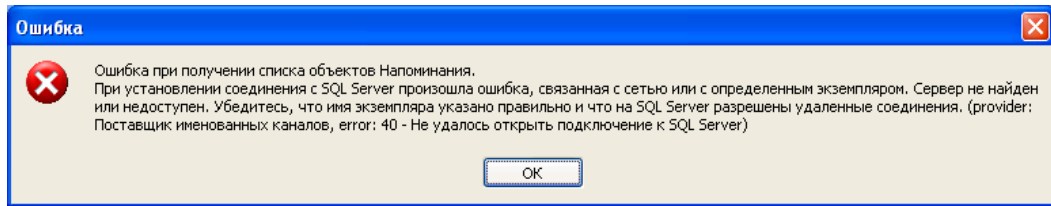
Причина появления ошибок: Ошибка связана с недоступностью для пользовательского компьютера службы доступа к данным программного продукта «Radar AML». Обычно это является следствием остановки сервиса ServerAml на основном сервере Программы. Возможной причиной (в случае перезагрузки сервера) может быть выключение в настройках сервиса режима автоматического запуска службы.

Решение: Запустить сервис вручную. Установить режим автоматического отложенного запуска службы (Automatic (Delayed Start)):



2.2.3 Ошибка службы SQL Server сервера базы данных

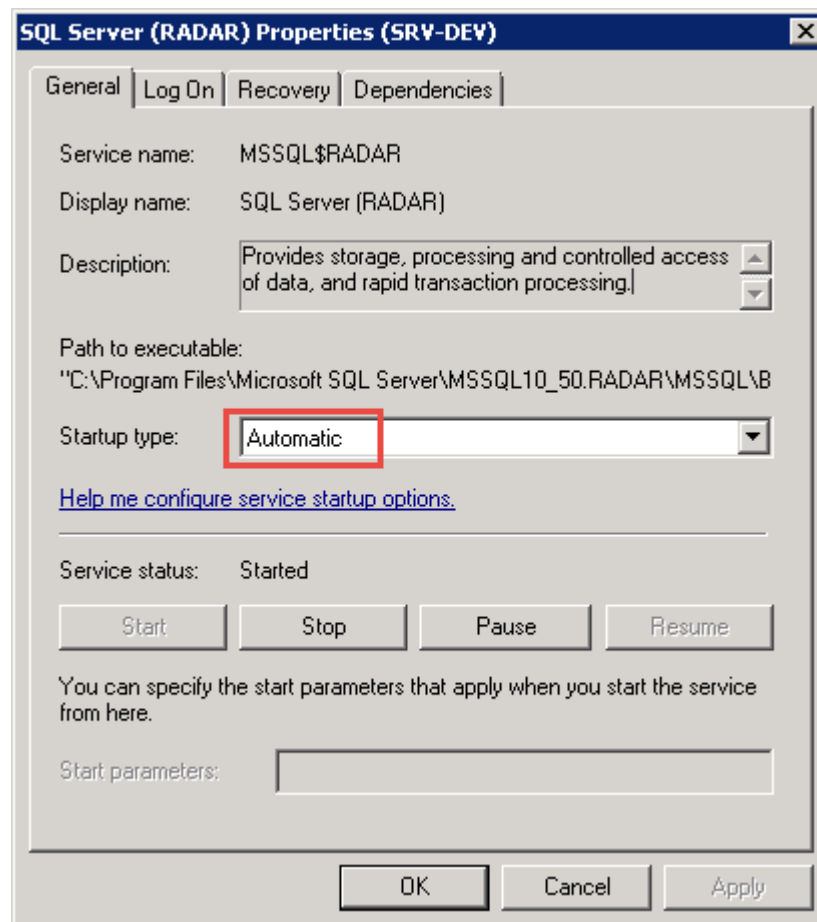
При запуске или работе Программы выдается сообщение:



Причина: Ошибка связана с остановкой сервиса SQLServer на основном сервере Программы. Возможной причиной (в случае перезагрузки сервера) может быть выключение в настройках сервиса режима автоматического запуска службы.

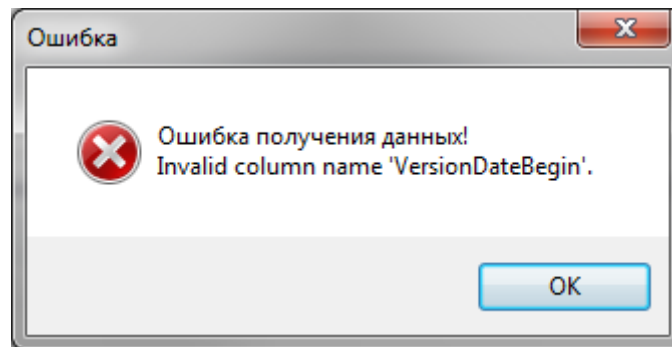
При этом следует учитывать, что имя сервиса определяется системным администратором. Например, на приведенном ниже рисунке имя службы SQL Server сервера – MSSQL\$RADAR.

Решение: Запустить сервис вручную. Установить режим автоматического запуска службы (Automatic):



2.2.4 Внутренние ошибки системы

При работе системы выдается сообщение вида:



Причина: Внутренняя ошибка Программы.

Скриншот экрана и описание ошибки необходимо передать в службу технической поддержки разработчика Программы.

2.3 Восстановление работоспособности системы

В случае выявления системным администратором аварийного состояния основного сервера Программы необходимо предпринять попытку выполнить перезагрузку сервера. Если перезагрузка не привела к решению проблемы, то необходимо выполнить операцию восстановления сервера из резервной копии.

Для восстановления сервера Программы из резервных копий необходимо выполнить:

- 1) Восстановить последнюю полную резервную копию сервера Программ;
- 2) Восстановить последнюю инкрементальную резервную копию сервера Программ;
- 3) Проверить запуск пользовательского приложения.

2.4 Восстановление баз данных

В случае выявления системным администратором аварийного состояния какой-либо базы данных Программы необходимо выполнить операцию восстановления базы данных из резервных копий.

Для восстановления копий баз данных на основном сервере необходимо выполнить:

- 1) С помощью штатного средства SQL Server Management Studio выполнить операцию восстановления из полной архивной копии базы данных, размещенной в каталоге D:\Data\Backup резервного сервера Программы.
- 2) С помощью штатного средства SQL Server Management Studio выполнить операцию восстановления из инкрементальной архивной копии базы данных, размещенной в каталоге D:\Data\Backup резервного сервера Программы.
- 3) В случае недоступности резервного сервера либо ошибок при восстановлении из архивных файлов необходимо восстановить копии архивов базы данных с резервных копий и повторить шаги 1) и 2).

2.5 Нормативы трудоемкости выполнения процедур

Нормативы трудоемкости выполнения процедур определяются в соответствии с приоритетом запросов и требованиям к системам, изложенным в таблице ниже.

	Приоритет 1	Приоритет 2	Приоритет 3	Приоритет 4
Время реакции на запрос	15 минут	15 минут	30 минут	1 час
Время восстановления функционала	4 часа	8 часов	48 часов	По согласованию

Содержание приоритетов решения сервисных запросов / выполнения работ приведено в таблице:

Приоритет	Содержание
Приоритет 1 (Критический – <i>Critical</i>)	Неисправность Программы, с временем простоя не более 4 часов, приводит к остановке всего технологического процесса
Приоритет 2 (Значительный – <i>Major</i>)	Выход из строя одного из компонента Программы, который не приводит к потере работоспособности всего технологического процесса, но при этом создается критическая ситуация, при которой потеря полной работоспособности всего технологического процесса может произойти в любой момент
Приоритет 3 (Нормальный – <i>Standart</i>)	Неполадка Программы является незначительной и она не оказывает воздействие на работоспособность всего технологического процесса
Приоритет 4 (Незначительный – <i>Minor</i>)	Работоспособность Программы не нарушена. Необходима информация о возможностях Программы, её инсталляции и конфигурации. Стандартные информационные запросы

3 ПРОВЕРКА РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММЫ

Работоспособность Программы проверяется путем запуска клиентского приложения Программы по ярлыку, размещенному на рабочем столе пользователя.

Успешный запуск без появления сообщений об ошибке означает нормальное функционирование серверной и клиентской части. После запуска открывается рабочее окно Программ.

Программа готова к работе.