



ИНЖЕНЕРНО-ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР ИНСОФТ

**Автоматизированная информационная система
"Паспортный стол ЖЭО"**

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА

ИНСОФТ © Copyright 2016

СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ	3
1.1	ТРЕБОВАНИЯ К АДМИНИСТРАТОРУ	3
1.2	ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ ПРОГРАММНО-ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ	3
1.2.1	<i>Требования к техническим средствам</i>	3
1.2.1.1	Требования к ПЭВМ.....	4
1.2.1.2	Требования к сетевому оборудованию	4
1.2.2	<i>Требования к программному обеспечению</i>	5
1.3	СОКРАЩЕНИЯ, ВСТРЕЧАЕМЫЕ В РУКОВОДСТВЕ И НА ЭКРАНАХ АИС «ПАСПОРТНЫЙ СТОЛ ЖЭО» 5	
1.4	ОБОЗНАЧЕНИЯ, ПРИНЯТЫЕ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ	6
2	ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ АИС «ПАСПОРТНЫЙ СТОЛ ЖЭО».....	7
2.1	ИНСТАЛЛЯЦИЯ ПО	7
2.2	НАСТРОЙКА ODBC-СОЕДИНЕНИЯ.....	16
2.3	НАСТРОЙКА СОЕДИНЕНИЙ С БАЗОЙ ДАННЫХ	21
2.4	ВХОД В СИСТЕМУ	24
2.5	УДАЛЕНИЕ ПО	25
2.6	НАСТРОЙКА АИС «ПАСПОРТНЫЙ СТОЛ ЖЭО» НА КОНКРЕТНЫЙ ОБЪЕКТ АВТОМАТИЗАЦИИ.....	27
3	ФУНКЦИИ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ АИС «ПАСПОРТНЫЙ СТОЛ ЖЭО»	28
3.1	СОЗДАНИЕ РЕЗЕРВНОЙ КОПИИ БАЗЫ ДАННЫХ	28
3.1.1	<i>Сохранение БД, выполняемое средствами основного исполняемого модуля АИС «Паспортный стол ЖЭО».....</i>	28
3.2	ДЕФРАГМЕНТАЦИЯ ИНДЕКСОВ	29
3.3	МОДИФИКАЦИЯ СТРУКТУРЫ БД.....	30
3.4	УДАЛЕНИЕ БАЗЫ ДАННЫХ.....	31
4	УСТРАНЕНИЕ АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЙ	33
4.1	АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ, СВЯЗАННЫЕ С ОТКАЗОМ ИЛИ НЕИСПРАВНОСТЬЮ ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ	33
4.2	АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ СБОЯ В ФУНКЦИОНИРОВАНИИ ОБЩЕГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	34
4.3	АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ, ВЫЗВАННЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЕМ ИЛИ РАЗРУШЕНИЕМ БАЗЫ ДАННЫХ АИС «ПАСПОРТНЫЙ СТОЛ ЖЭО»	34
4.4	АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ ПРОГРАММНЫХ МОДУЛЕЙ АИС «ПАСПОРТНЫЙ СТОЛ ЖЭО».....	34
4.5	АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ, ВЫЗВАННЫЕ НЕКОРРЕКТНЫМИ ДЕЙСТВИЯМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ 35	

1 Введение

Данное руководство предназначено для работы администраторов Автоматизированной информационной системы «Паспортный стол жилищно-эксплуатационной организации» (АИС «Паспортный стол ЖЭО, версия Microsoft»). Руководство содержит описание:

- процессов инсталляции и настройки АИС «Паспортный стол ЖЭО, версия Microsoft»,
- режима регистрации пользователей АИС «Паспортный стол ЖЭО,
- процессов создания резервной копии базы данных и восстановление базы данных из резервной копии;
- режима модификации структуры базы данных
- порядка действий при возникновении аварийных ситуаций;
- функции дефрагментации данных;
- функций работы со справочниками и классификаторами.

1.1 Требования к администратору.

Администратор АИС «Паспортный стол ЖЭО» должен обладать следующими навыками и знаниями:

- Администрирование SQL Server 2005, SQL Server 2008;
- Умение работать с локальными и глобальными вычислительными сетями;
- Установка и настройка программного обеспечения, операционных систем;
- Работа с коммутируемыми каналами связи (при необходимости).

1.2 Требования к составу программно-технических средств

1.2.1 Требования к техническим средствам

Стандартная конфигурация технических средств для организации работы с АИС «Паспортный стол ЖЭО, версия Microsoft» в паспортном столе включает в себя:

- персональные электронные вычислительные машины (ПЭВМ), соответствующие приведенной ниже конфигурации и объединенные в одноранговую локальную вычислительную сеть (количество ПЭВМ зависит от количества сотрудников паспортного стола и объема выполняемой ими работы);
- сетевое оборудование;
- лазерные принтеры. Количество принтеров зависит от количества сотрудников паспортного стола, ведущих непосредственно прием населения и выполняющих работы по формированию сводок и отчетов;
- выделенная линия для доступа в интернет, при отсутствии таковой модем (Рекомендуется US Robotics Courier 56K).

1.2.1.1 Требования к ПЭВМ

Наименование технического обеспечения	Минимальная конфигурация	Рекомендуемая конфигурация:
Процессор	Pentium 4	Pentium 4 с тактовой частотой не менее 3 Ghz;
Жесткий диск (емкость)	40.0 Гб;	120 Гб;
RAM (оперативная память)	512 Мб	1 Гб и выше
Дисплей (монитор):	SVGA 15"	SVGA 17"
Дисковод:	CD-ROM	DVD±RW
Устройство позиционирования:	Optical Mouse (Laser Mouse)	
Поддерживаемые операционные системы:	Microsoft Windows 2000\XP\2003\Vista\Windows 7	

1.2.1.2 Требования к сетевому оборудованию

С целью предоставления более широких функциональных возможностей пользователю АИС «Паспортный стол ЖЭО, версия Microsoft» предполагается объединение ПЭВМ в одноранговую локальную вычислительную сеть (ЛВС).

Локальная вычислительная сеть построена на базе структурированной кабельной сети связи Fast Ethernet с быстродействием 100 Mbps на медной витой паре. В качестве активного сетевого оборудования используется сетевой коммутатор.

В системном блоке ПЭВМ устанавливаются драйверы и платы (адаптеры) для подключения периферийного оборудования и коммутатора ЛВС. ПЭВМ укомплектовывается клавиатурой, манипулятором «мышь», монитором. Для обеспечения стабильной работы и сохранения информации в случае аварийного отключения или колебаний параметров внешней сети электропитания ПЭВМ подключается к сети электропитания через источник бесперебойного питания (ИБП).

1.2.2 Требования к программному обеспечению

АРМ пользователя АИС «Паспортный стол ЖЭО, версия Microsoft» должно функционировать под управлением ОС WINDOWS 2000\XP\2003\ Vista\Windows 7.



Требуется установка средств Microsoft Office или Open Office.

В состав специального программного обеспечения входит программный модуль CITIZEN.EXE, реализующий основные функции АИС «Паспортный стол ЖЭО, версия

Microsoft» (пиктограмма на рабочем



рабочем столе , реализующий функции администрирования.

1.3 Сокращения, встречаемые в Руководстве и на экранах АИС «Паспортный стол ЖЭО»

АИС «Паспортный стол ЖЭО»	Автоматизированная информационная система «Паспортный стол жилищно-эксплуатационной организации муниципального уровня»
АИС ЗАГС	Автоматизированная информационная система ЗАГС
АИС ФМС	Автоматизированная информационная система федеральной миграционной службы
АРМ	Автоматизированное рабочее место
АС	Автоматизированная система
А/З	Актовая запись
БД	База данных
ГС	Гражданское состояние
ДЕЗ	Дирекция единого заказчика
ЖЭО	Жилищно-эксплуатационная организация
КФЗ	Комплекс функциональных задач
ЛВС	Локальная вычислительная сеть
ОВД	Отдел внутренних дел
О/С	Ответственный квартиросъемщик
СУБД	Система управления базой данных

1.4 Обозначения, принятые в данном Руководстве

Обозначение	Что обозначает
<i>Курсив</i>	Курсивом выделены вновь вводимые понятия, термины, пояснения, а также названия полей экранной формы, входящих в состав какой-либо группы полей
Жирный шрифт	Жирным шрифтом выделяются названия разделов руководства, полей и групп полей экранной формы, кнопок, пунктов меню
Мелкий шрифт	Мелким шрифтом даются пояснения и уточнения
Выделение цветом	Цветом выделяются названия полей экранной формы, обязательных для заполнения
	«Горящая лампочка» указывает на фрагменты текста, на которые нужно обратить особое внимание

2 Подготовка к работе АИС «Паспортный стол ЖЭО»

Комплекс операций по подготовке АИС «Паспортный стол ЖЭО» к работе включает в себя:

- 1) инсталляцию программного обеспечения АИС «Паспортный стол ЖЭО»;
- 2) установку ODBC-соединения;
- 3) установку соединения с базой данных;
- 4) настройку на объект автоматизации (на конкретный пункт паспортного учета).

После выполнения всех вышеперечисленных операций АИС «Паспортный стол ЖЭО» будет готова к работе.

2.1 Инсталляция ПО

Инсталляция программного обеспечения АИС «Паспортный стол ЖЭО, версия Microsoft» производится пользователем, имеющим на компьютере права администратора, так как в процессе инсталляции производится изменение данных системного реестра. При недостатке прав у пользователя процесс инсталляции ПО невозможен!

Инсталляция программного обеспечения осуществляется в результате запуска установочного модуля **setup.exe**.

Обратите внимание, что при установке и настройке программного обеспечения необходимо строго следовать инструкции и не проводить никаких дополнительных изменений параметров и настроек, если вы не уверены полностью в целесообразности и необходимости таких изменений!

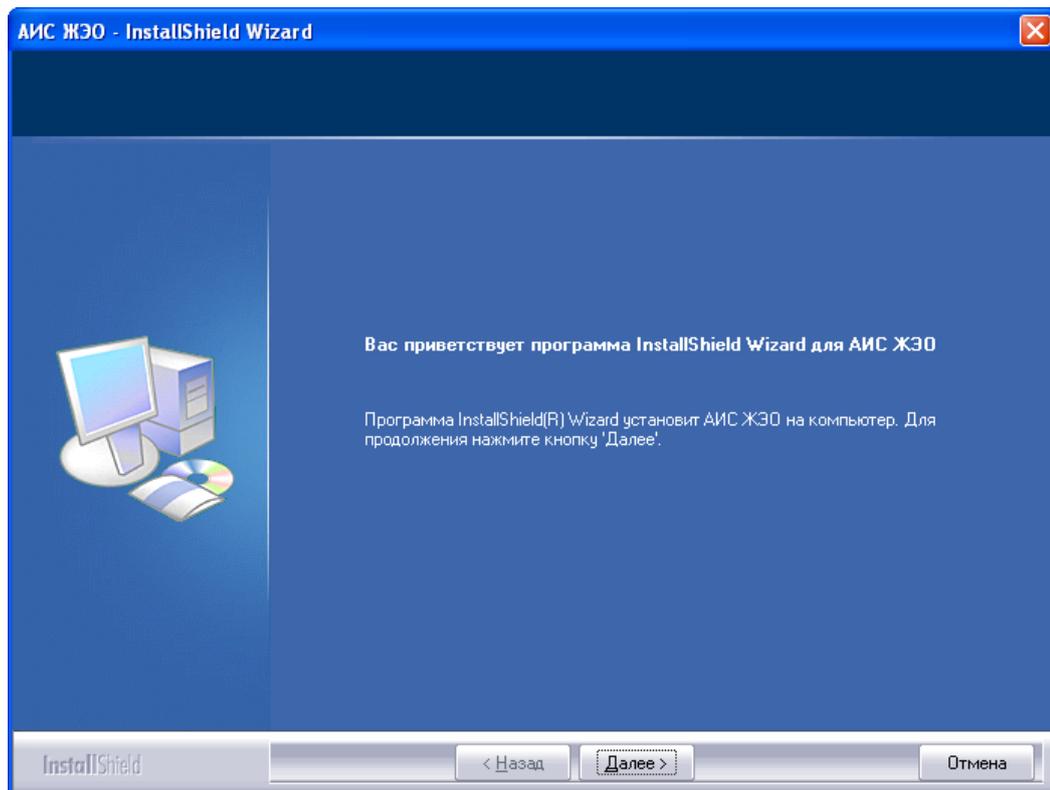
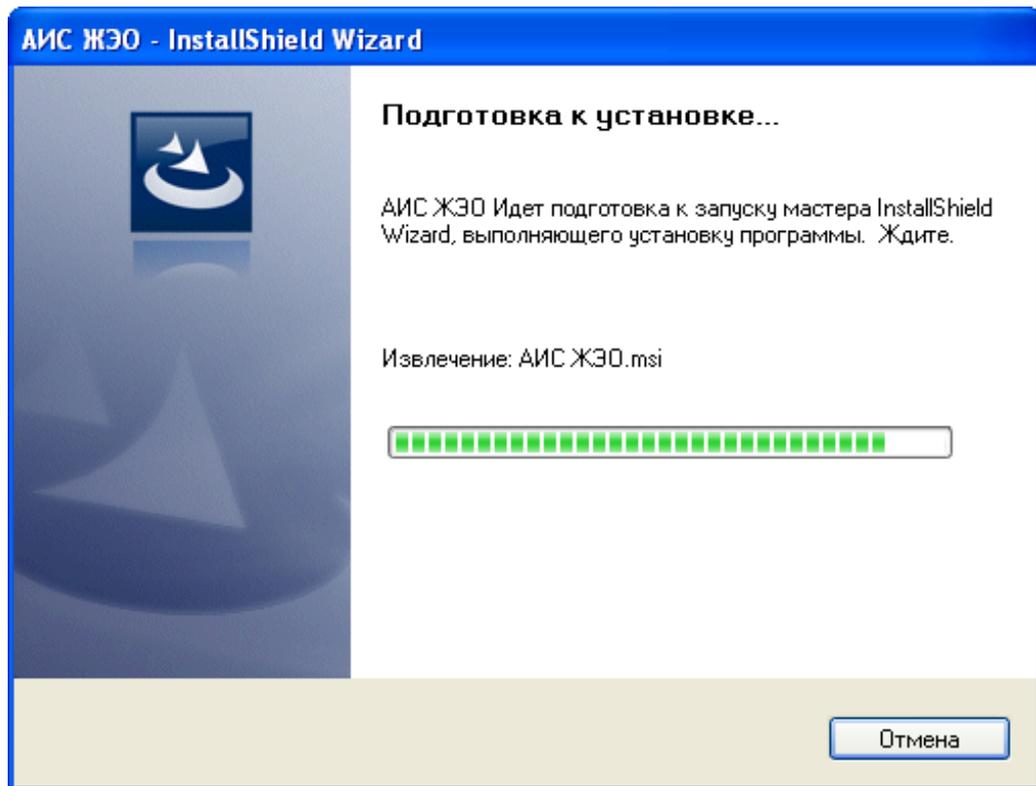
Рекомендуем производить первоначальную настройку комплекса пользователям, обладающим достаточными навыками работы с компьютером и желательно навыками администрирования.

При осуществлении установки программного обеспечения необходимо соблюдать определенную последовательность действий, предлагаемую программой установки. Переход к каждому следующему этапу установки производится по кнопке **"Далее"**. Если по каким-либо причинам пользователь решает прервать выполнение программы, требуется нажать кнопку **Отмена**.

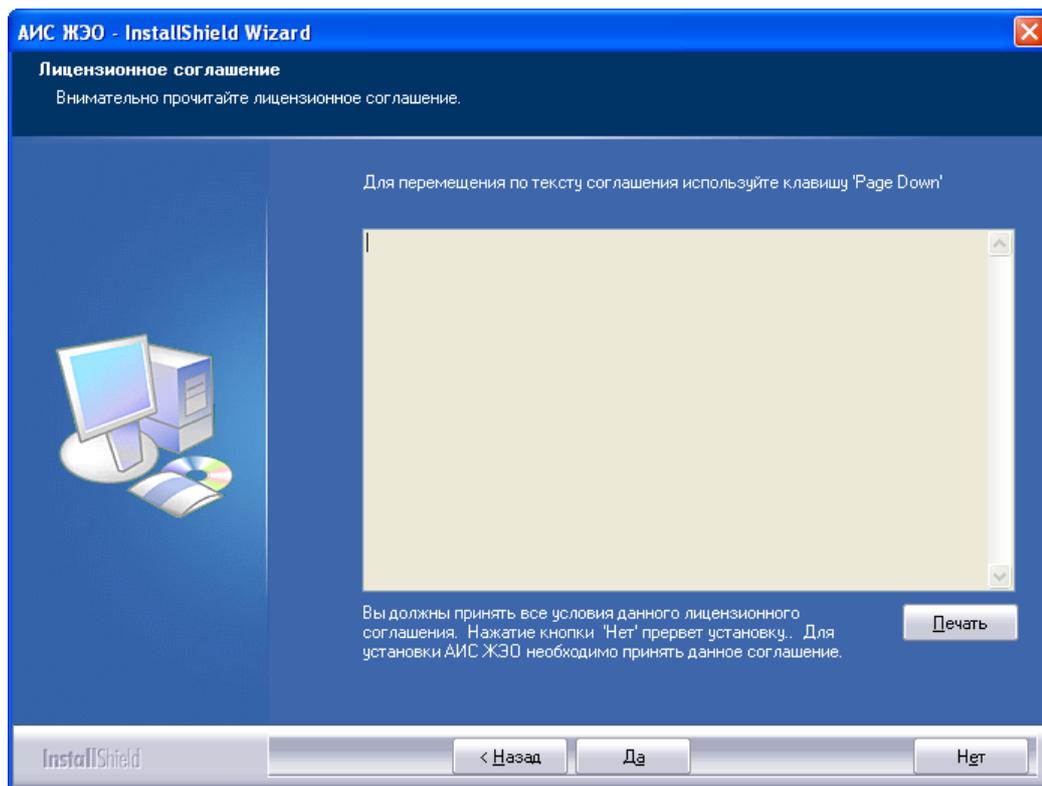
Прежде чем приступить к процедуре установки, рекомендуется завершить работу со всеми другими программами.

Для установки программного обеспечения АИС «Паспортный стол ЖЭО, версия Microsoft» необходимо последовательно выполнить следующие действия:

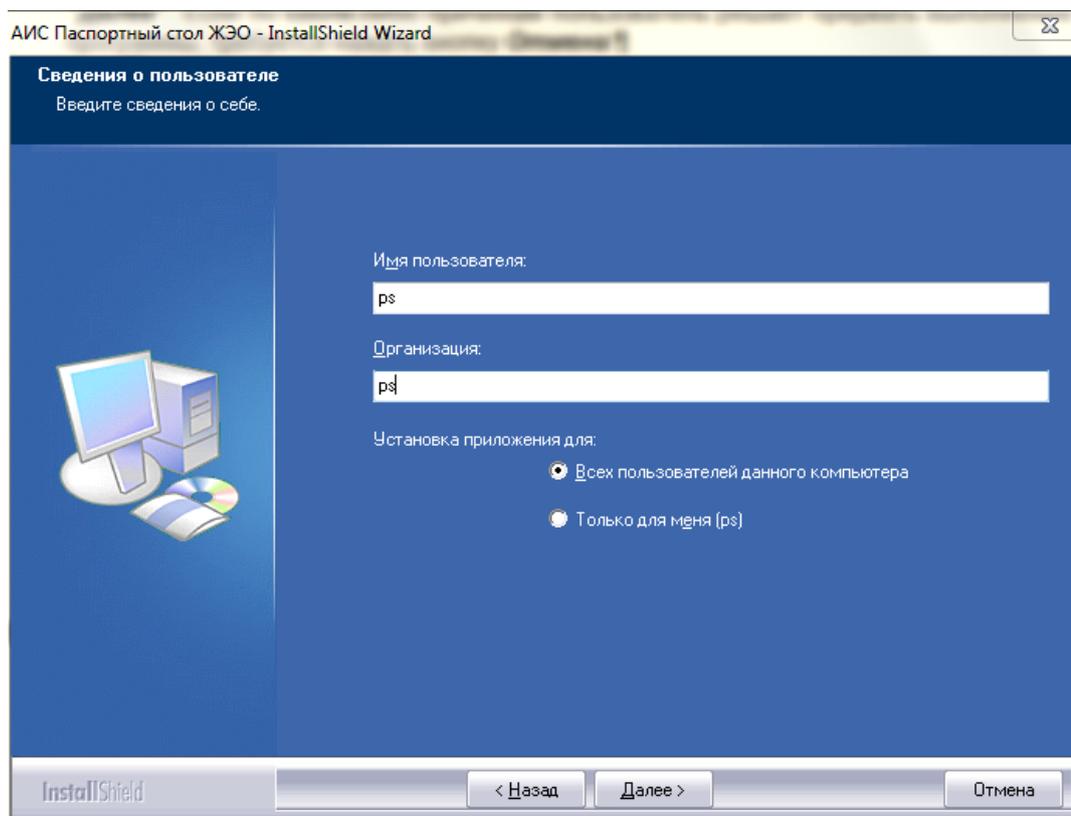
- Вставить в дисковод дистрибутивный диск АИС «Паспортный стол ЖЭО»,.
- Запустить файл **setup.exe**, находящийся в корневом каталоге компакт-диска, лучше от имени администратора. Начнется подготовка мастера, выполняющего установку программы.



- После завершения процесса подготовки мастера в появившемся окне нажать **Далее**



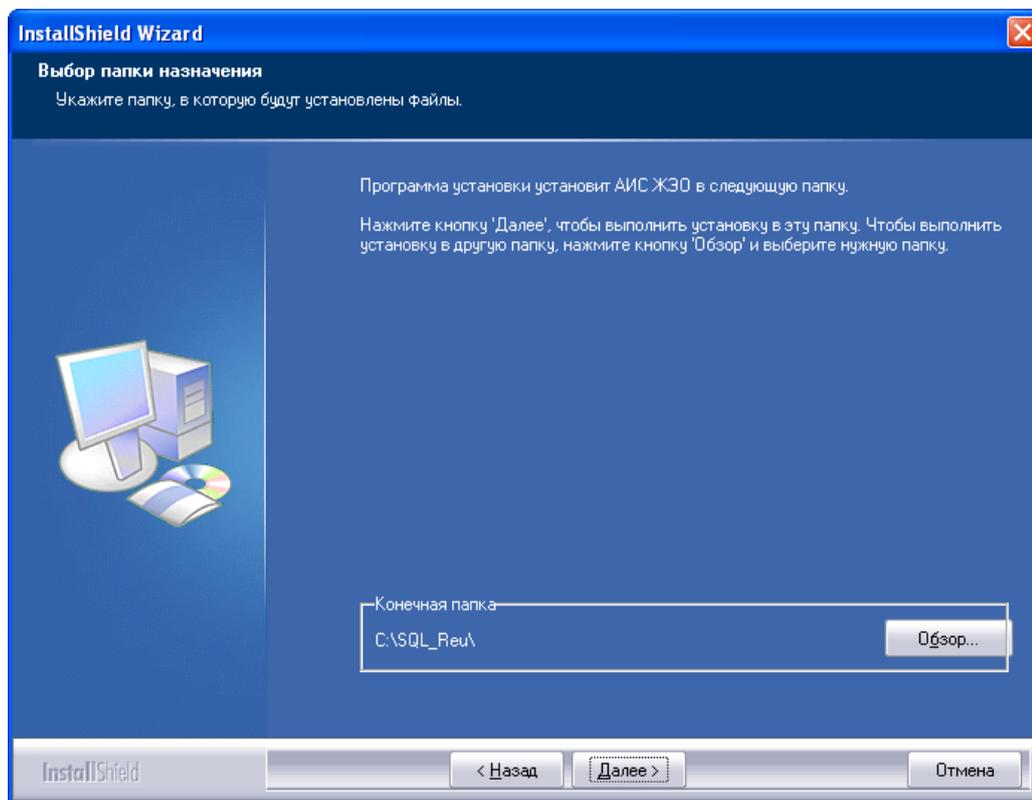
- На экране с лицензионным соглашением нажать **Да**



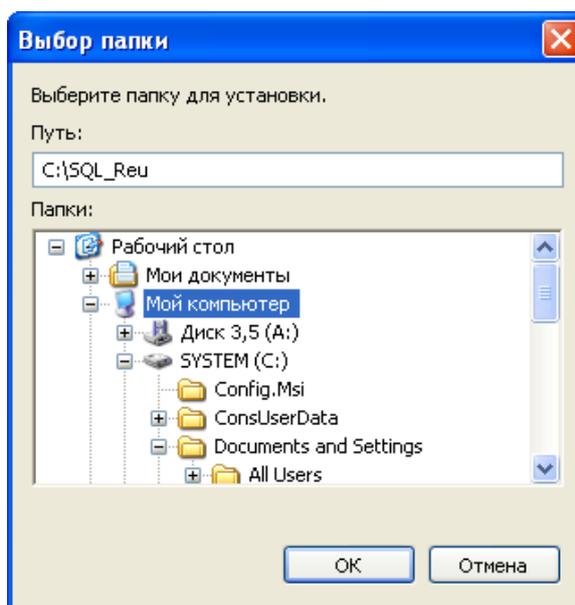
- В окне **Сведения о пользователе** по умолчанию устанавливается **Имя пользователя** и **Название организации**, можно ввести **ps**, паспортный

стол. Признак **Установка приложения для** по умолчанию определен как установка для всех пользователей данного компьютера. Возможно выбрать установку только для одного пользователя. Нажать **Далее**

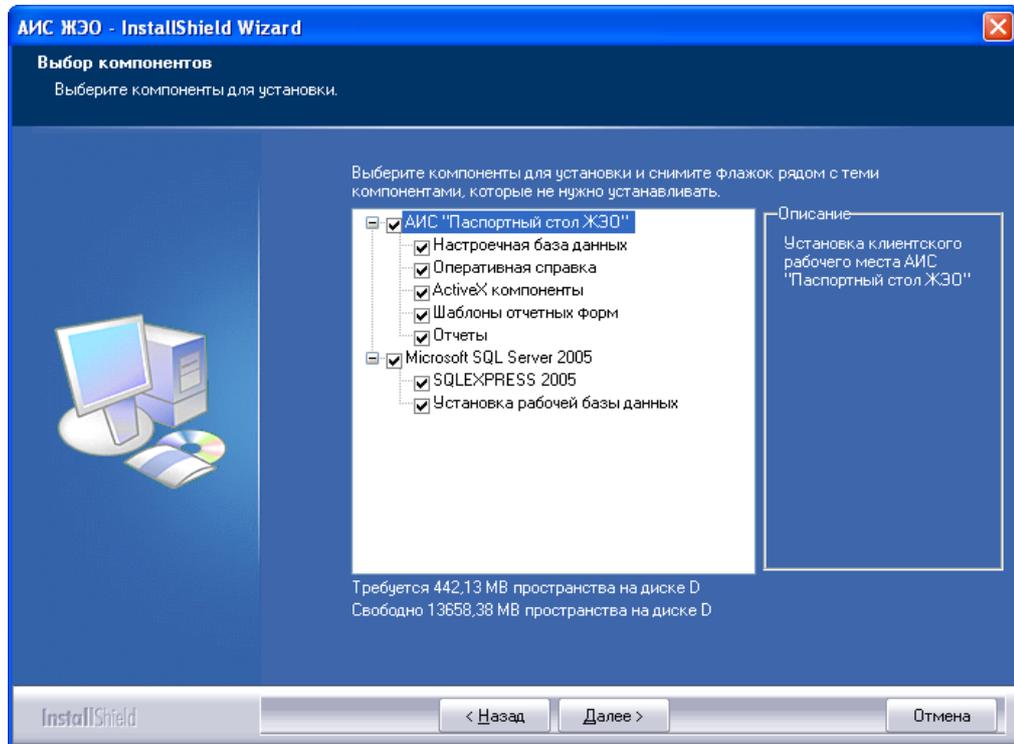
- В окне **Выбор папки назначения** по умолчанию устанавливается путь к директории C:\SQL_REU, в которой будет установлена АИС «Паспортный стол ЖЭО».



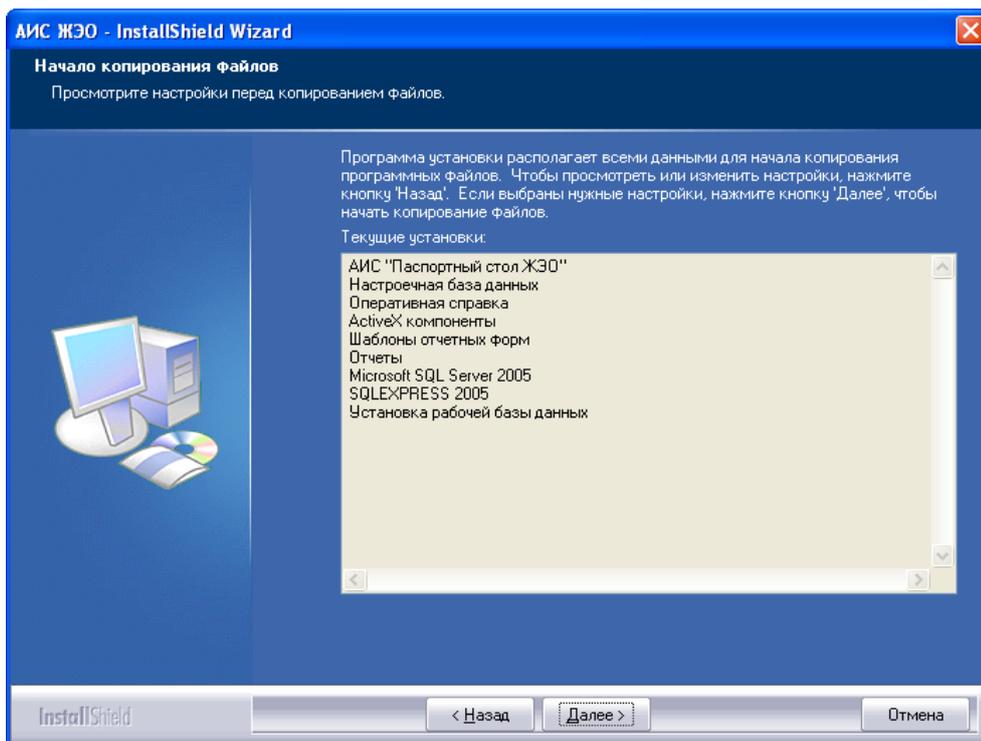
Если требуется произвести смену директории, необходимо нажать на кнопку **Обзор** и в открывшемся окне браузера выбрать необходимую папку



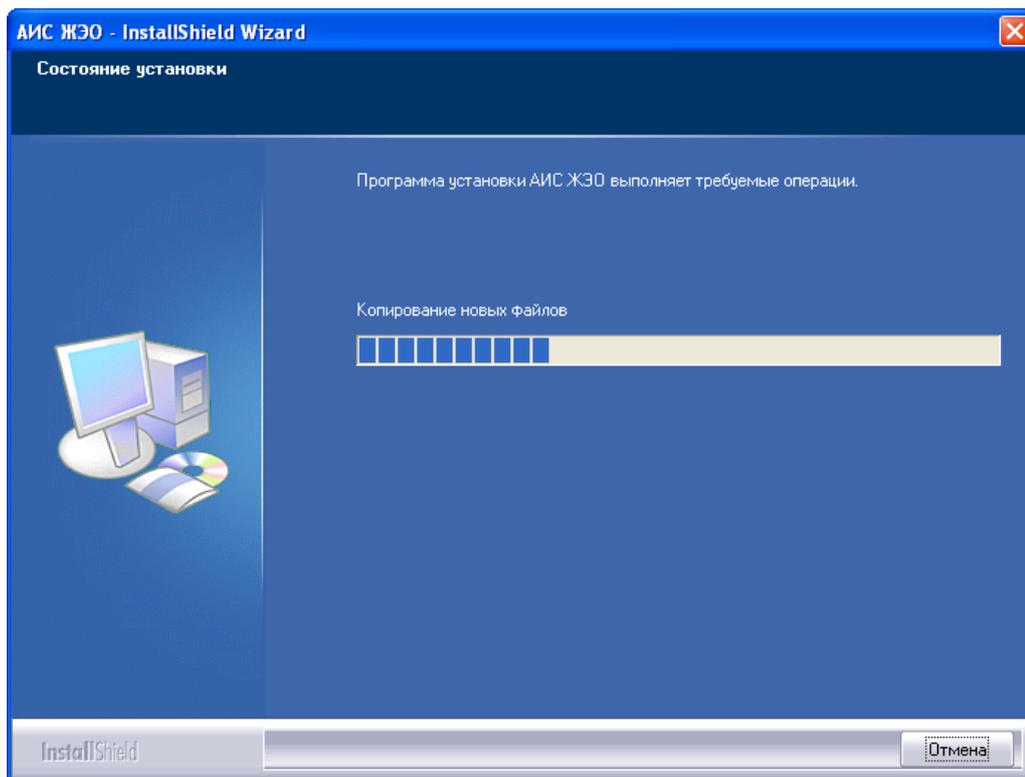
В следующем окне **Выбор компонентов** требуется определить параметры установки комплекса. Необходимо установить все компоненты клиентского приложения. Если на компьютере пользователя уже установлен SQL Server, то установка SQL Server 2005 Express не производится, требуется установить только базу данных. По умолчанию пользователю предлагается произвести полную установку программного обеспечения. Нажать **Далее**



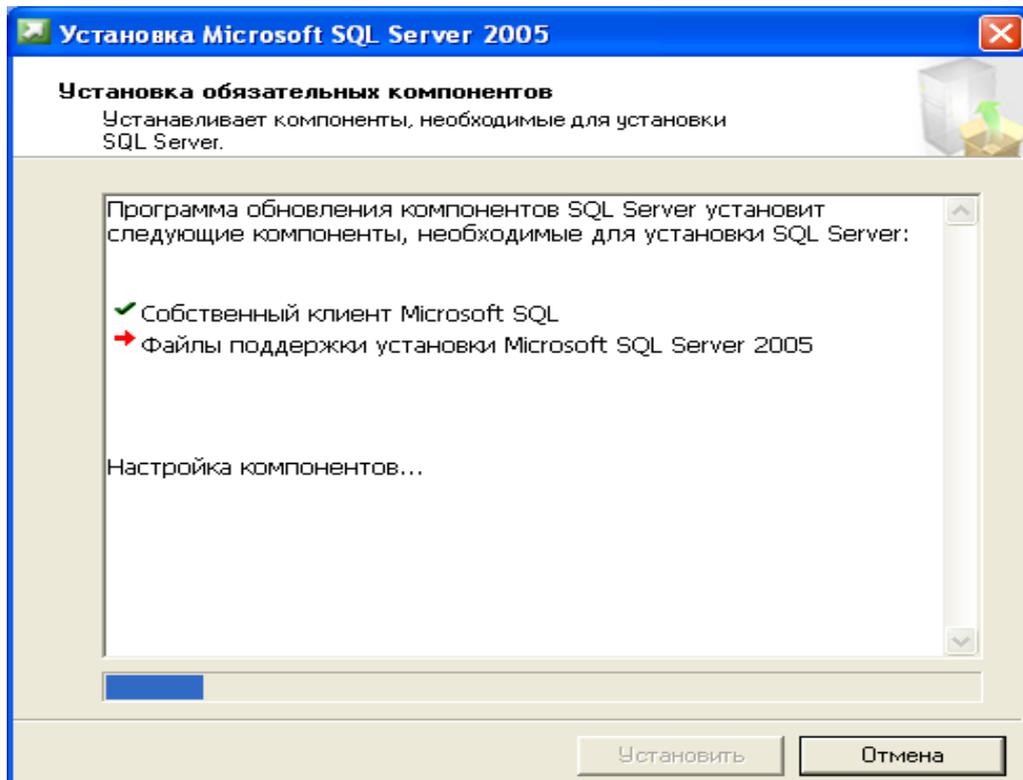
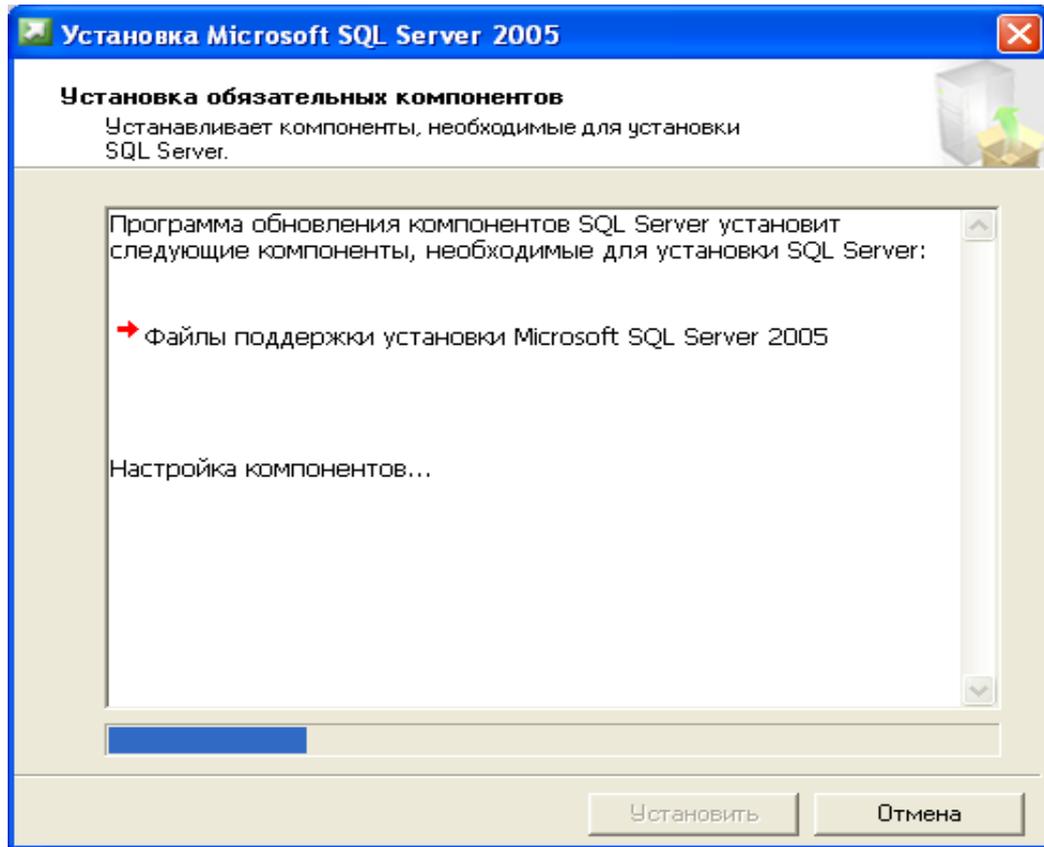
- Затем откроется окно для окончательной проверки выбранных настроек. Нажать **Далее**

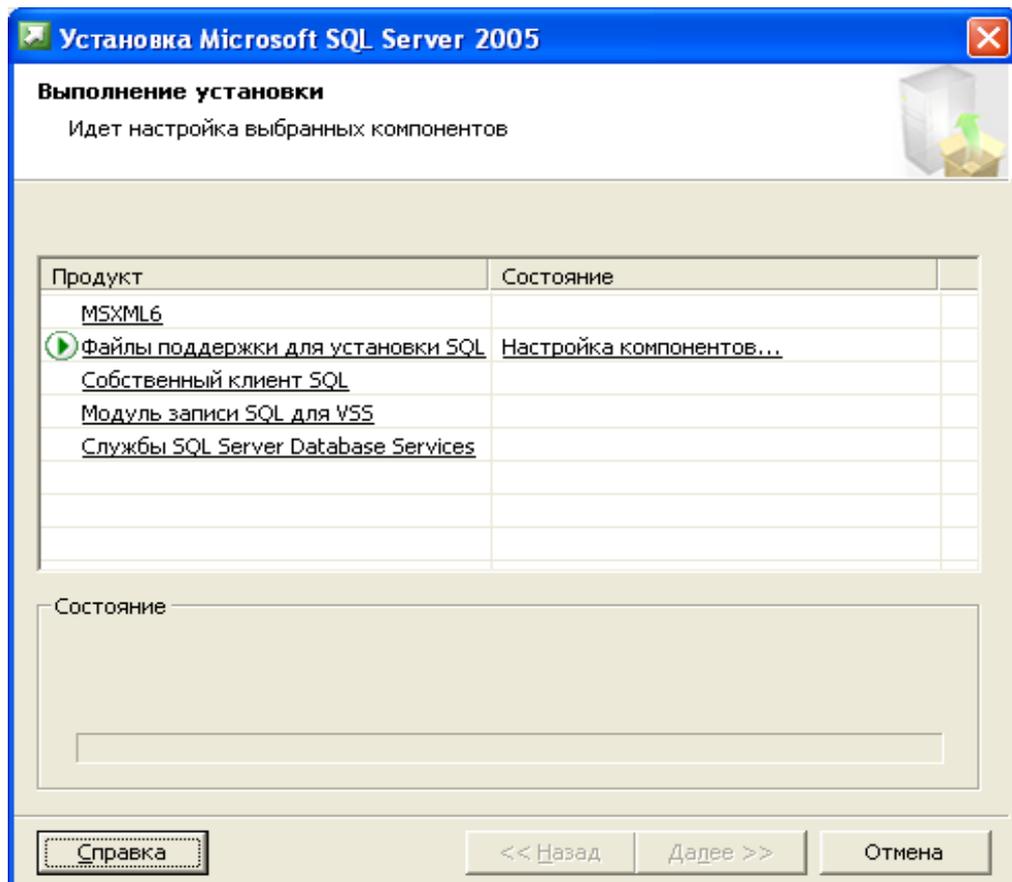
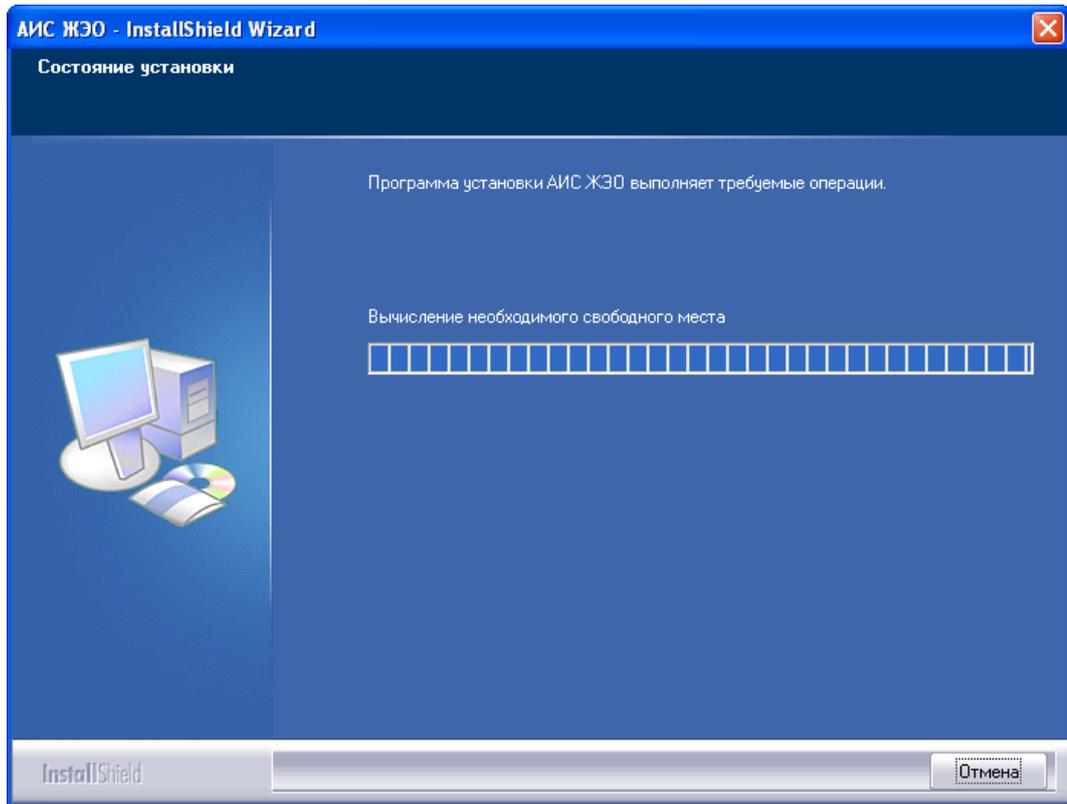


- Программа установки продолжит работу

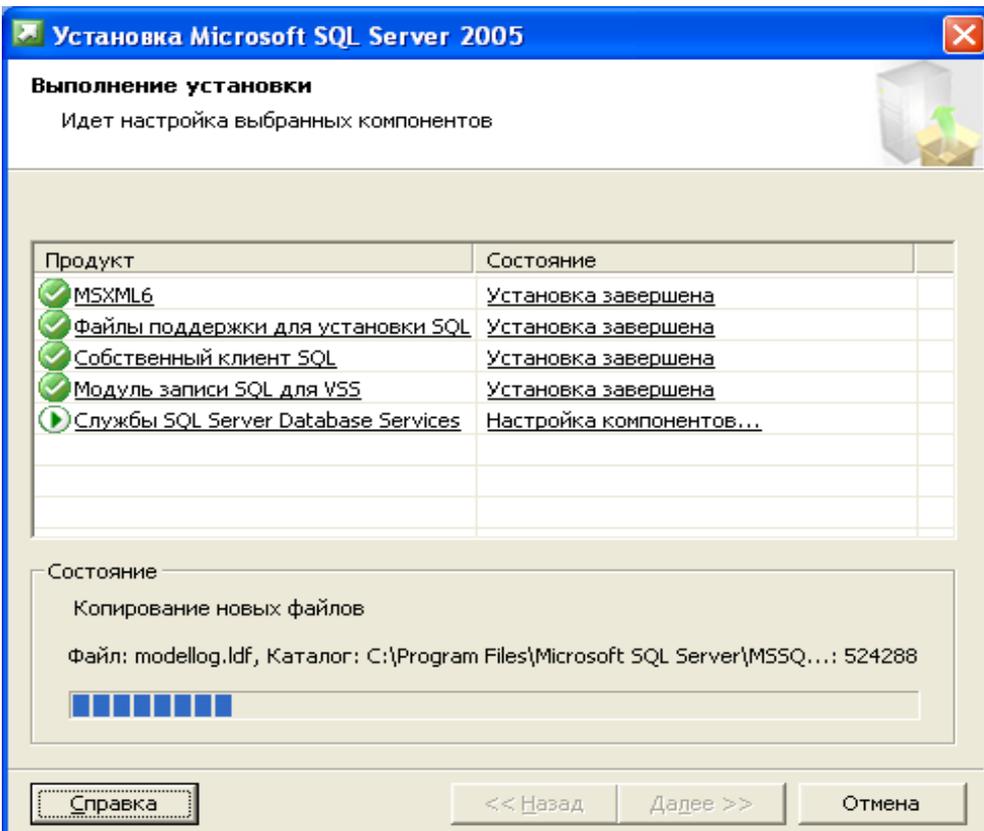
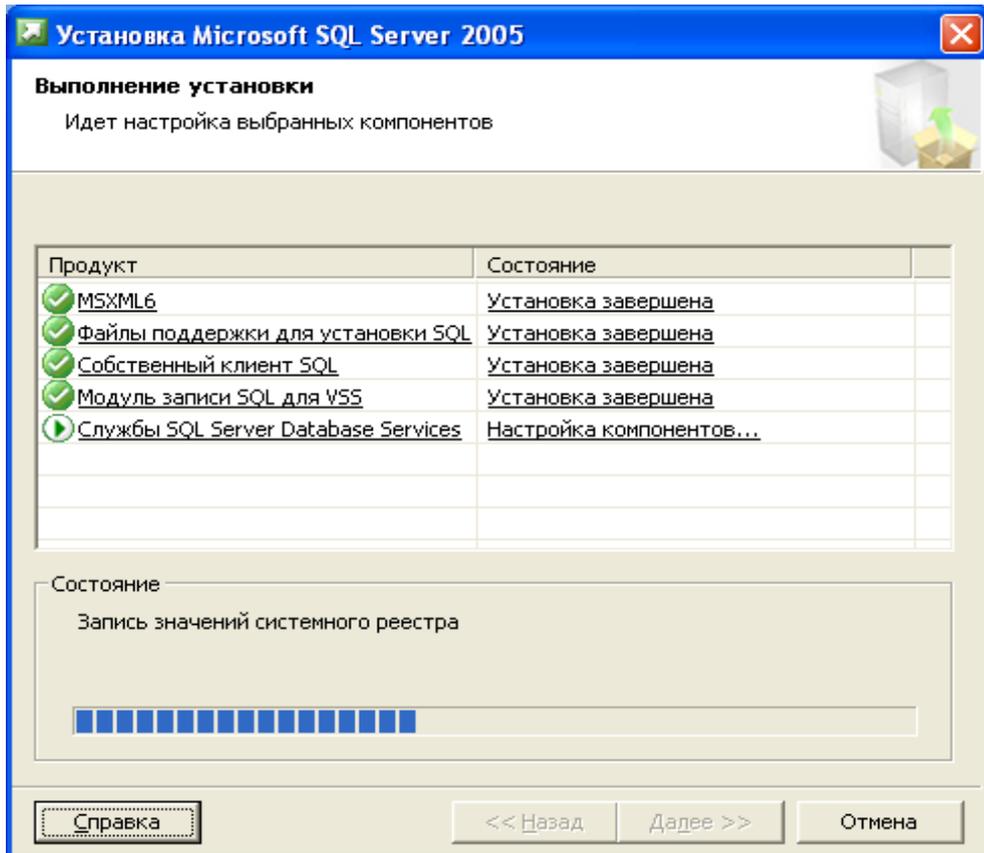


После завершения установки клиентского приложения автоматически продолжится установка SQL Server 2005 Express.

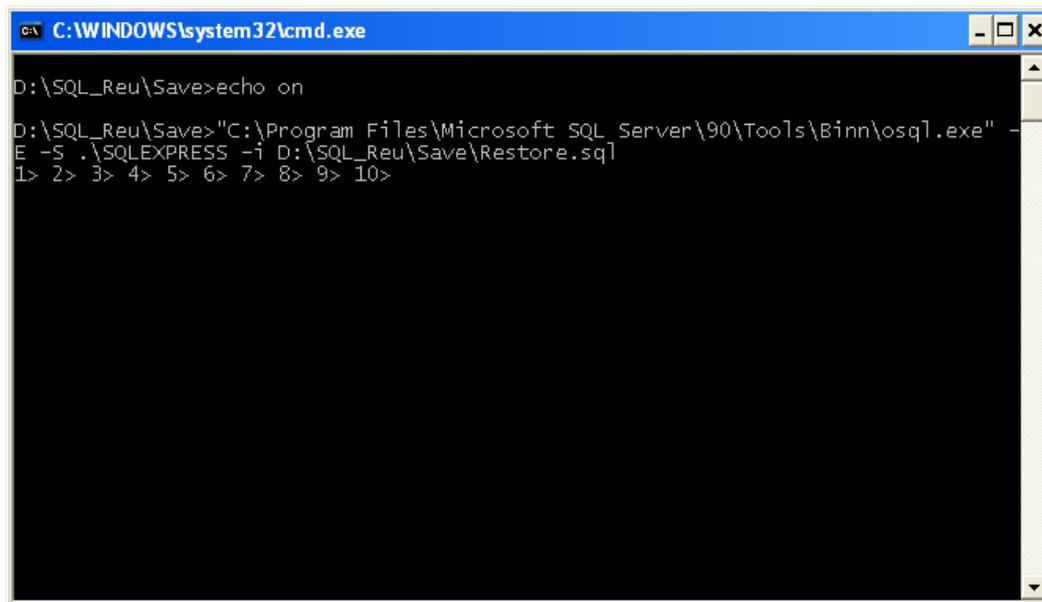




Далее происходит настройка выбранных компонентов автоматически.



- Далее будет осуществлен следующий этап установки комплекса – создание базы данных и восстановление ее из резервной копии



```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe

D:\SQL_Reu\Save>echo on
D:\SQL_Reu\Save>"C:\Program Files\Microsoft SQL Server\90\Tools\Binn\osql.exe" -E -S .\SQLEXPRESS -i D:\SQL_Reu\Save\Restore.sql
1> 2> 3> 4> 5> 6> 7> 8> 9> 10>
```

- После окончания процесса инсталляция АИС «Паспортный стол ЖЭО» считается завершенной. На рабочем столе появится ярлык для запуска АИС

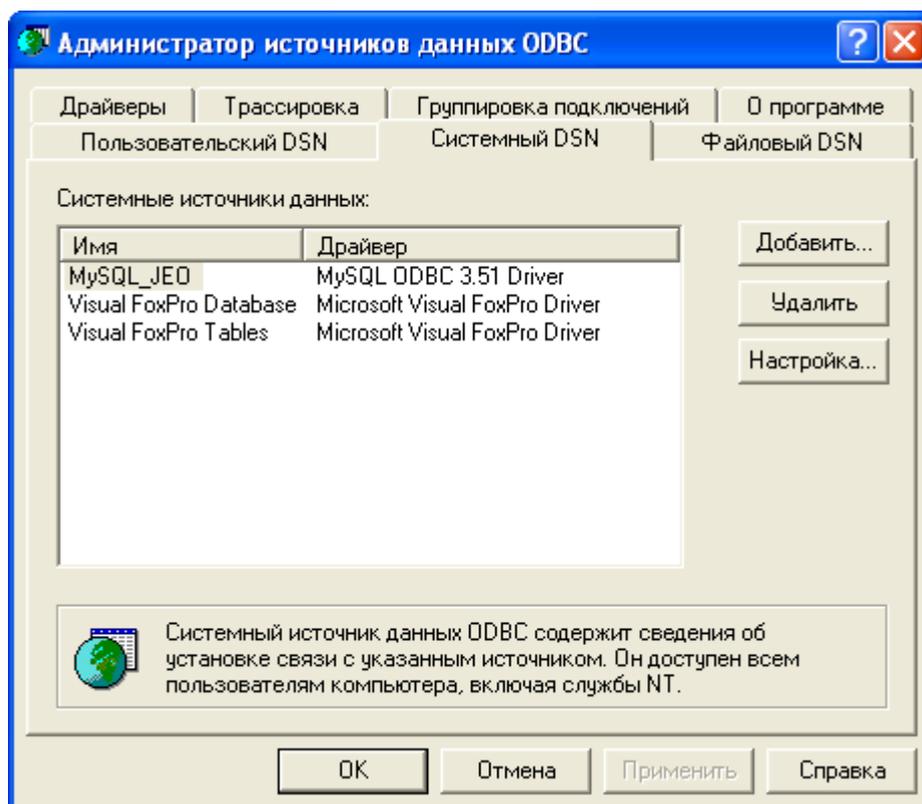
«Паспортный стол ЖЭО»



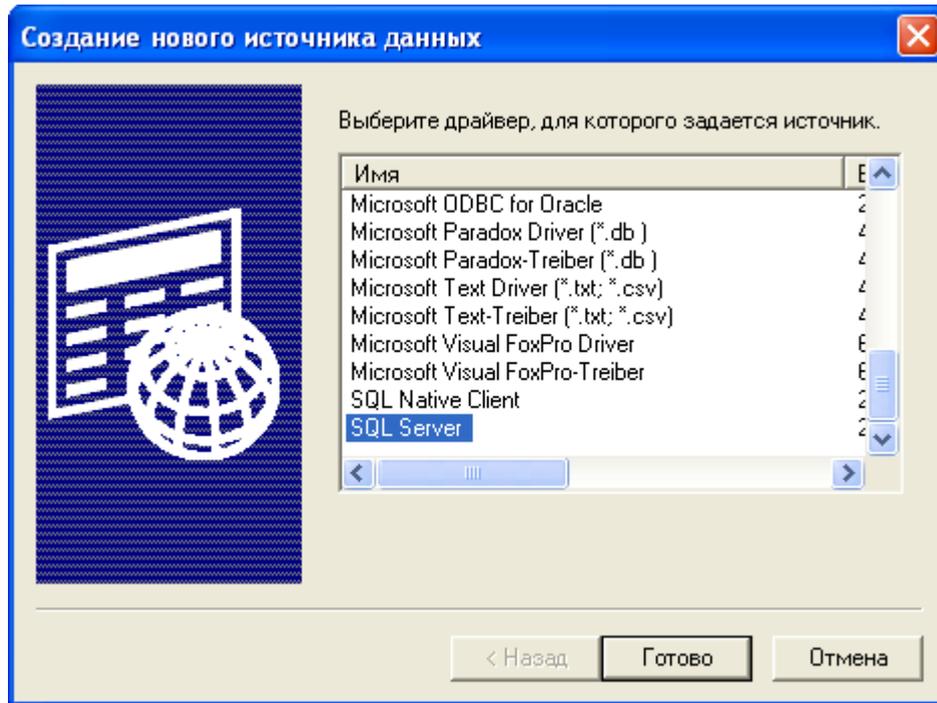
2.2 Настройка ODBC-соединения

Перед проведением работы с АИС «Паспортный стол ЖЭО» необходимо осуществить предварительную настройку ODBC соединения с сервером.

Выбрать в меню **Пуск\ Панель управления\ Администрирование\ Источники данных (ODBC)**. Выбрать команду **Добавить**.



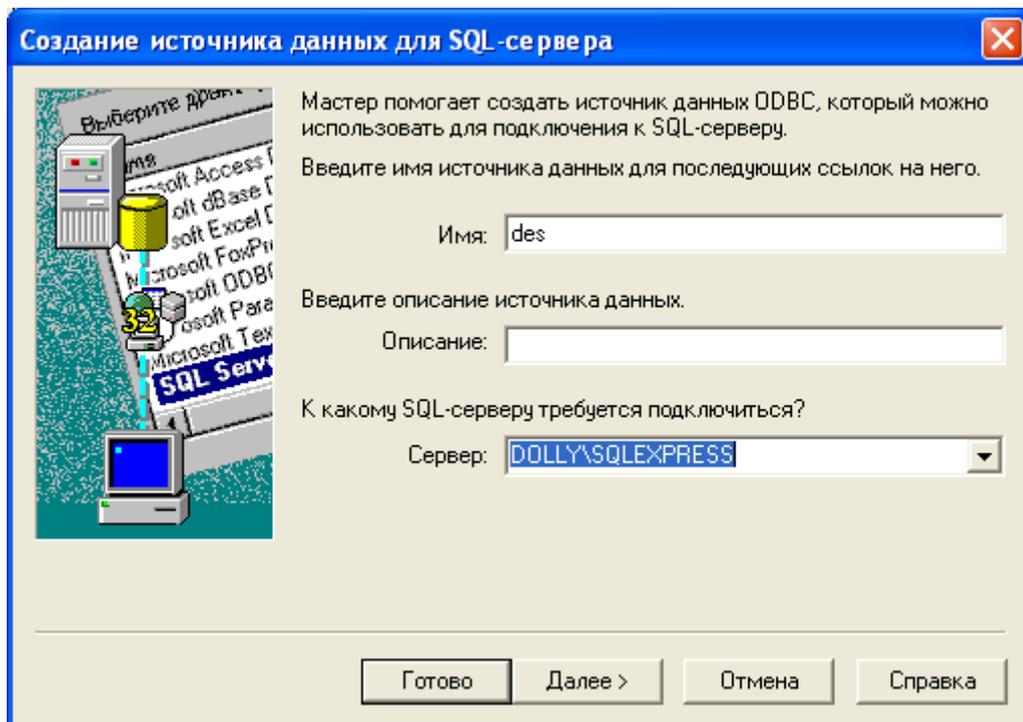
На экране **Создание нового источника данных** выбрать SQL Server.



Нажать **Готово**.

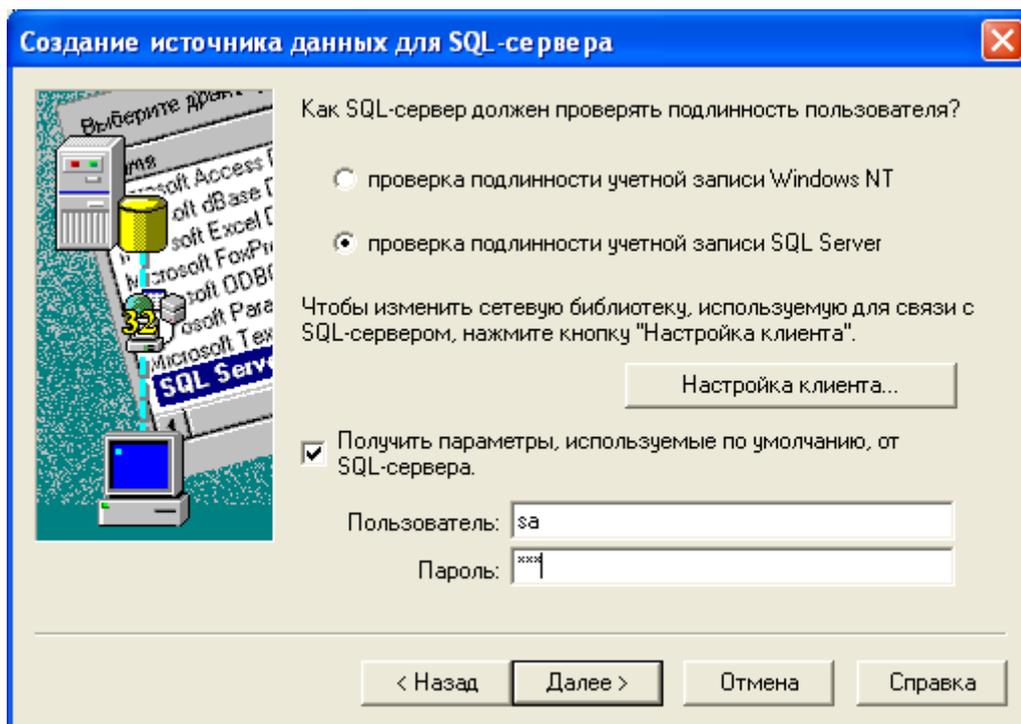
В открывшемся окне ввести имя соединения. Имя может быть любое, но рекомендуем вам использовать имя **Des**. Из списка выбрать необходимый сервер. При установке в большинстве случаев имя сервера соответствует имени компьютера пользователя\SQLSERVER.

В рассматриваемом примере имя компьютера – **Dolly**, соответственно из списка выбирается сервер **Dolly\SQLSERVER**.



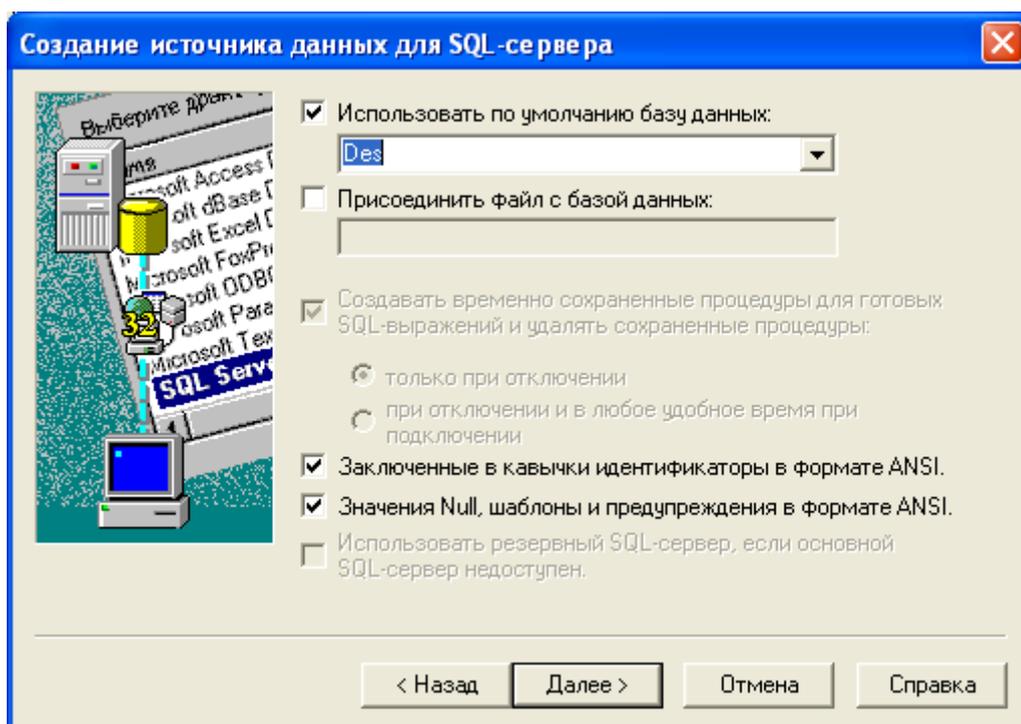
Нажать **Далее**

В следующем окне установить признак **«Проверка подлинности учетной записи SQL Server»**



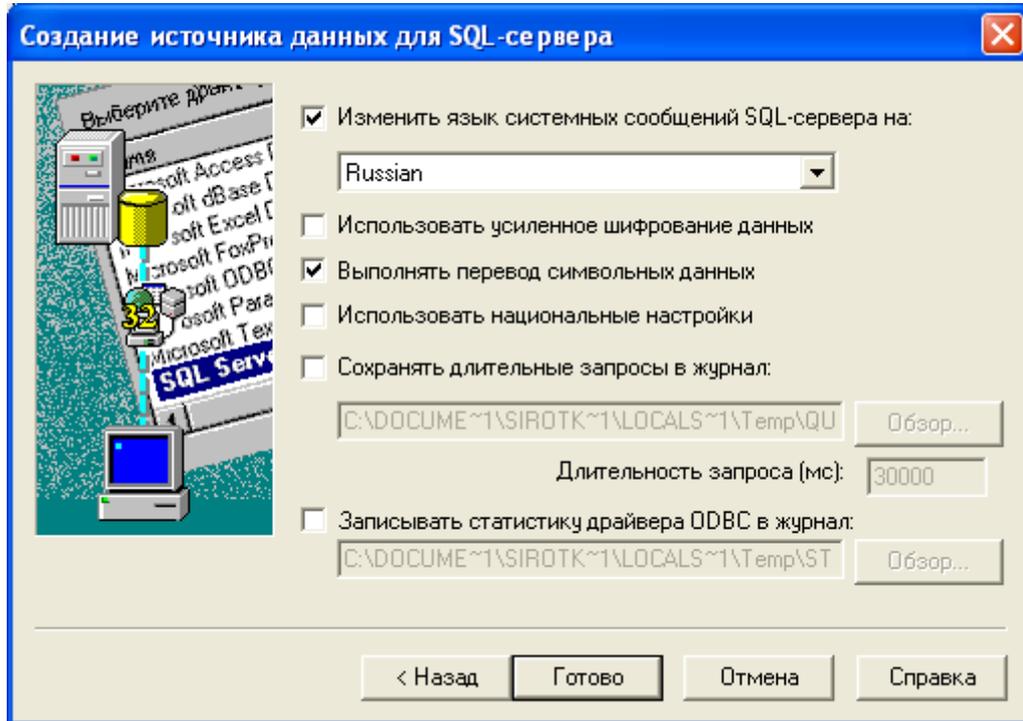
Ввести имя **пользователя** – **sa** и **пароль** - **123**. Также можно иногда использовать проверку подлинности учетной записи SQL Server, тогда логин и пароль заполнять не нужно. Нажать **Далее**.

На следующем экране установить признак **«Использовать по умолчанию базу»** и выбрать имя БД АИС «Паспортный стол ЖЭО» - **Des**



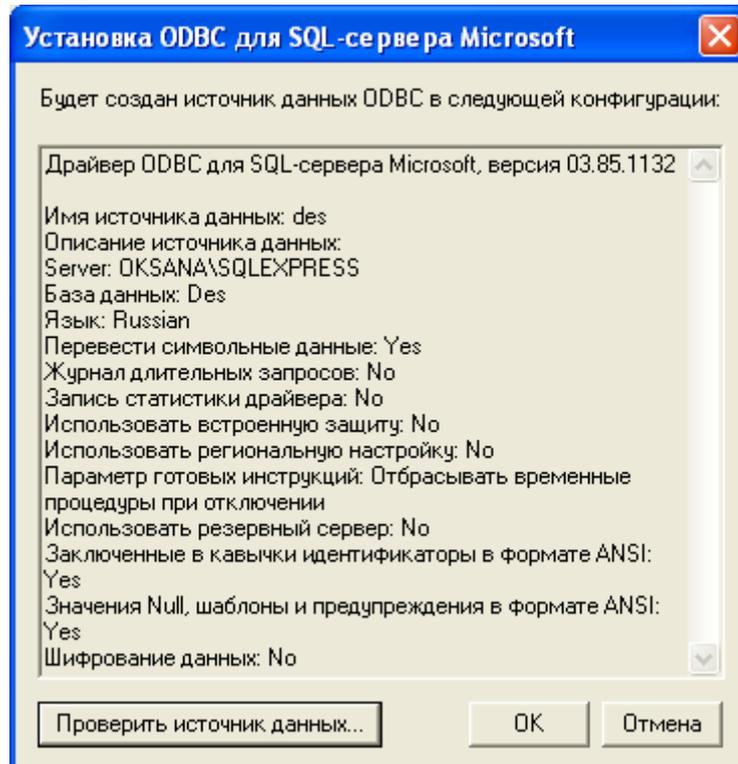
Нажать **Далее**.

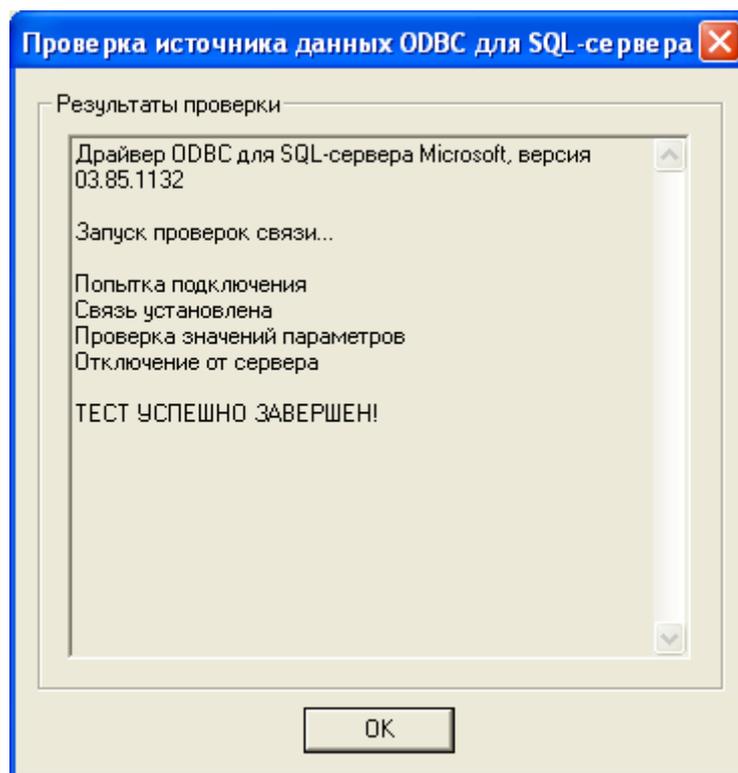
На последнем экране установить **язык системных сообщений SQL сервера на Russian**.



Нажать **Готово**.

На следующем экране проверить правильность установок, нажав кнопку **«Проверить источник данных»**



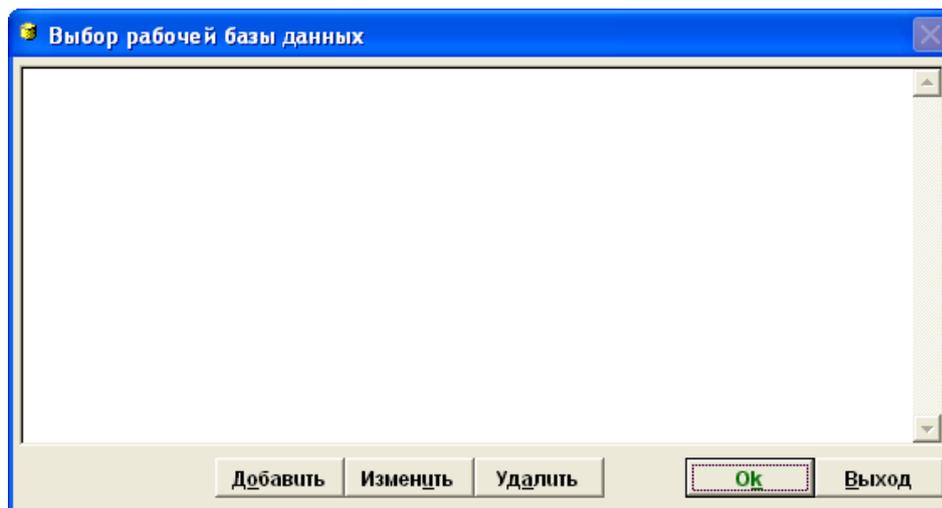


При удачном завершении теста нажать «**ОК**».

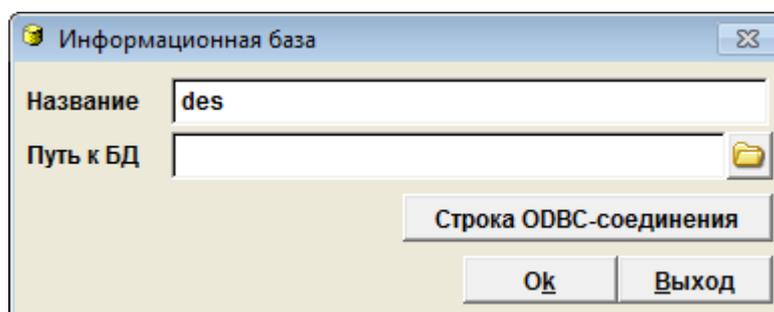
В окне «**Установка ODBS для SQL сервера Microsoft**» нажать «**ОК**».
Настройка соединения произведена.

2.3 Настройка соединений с базой данных

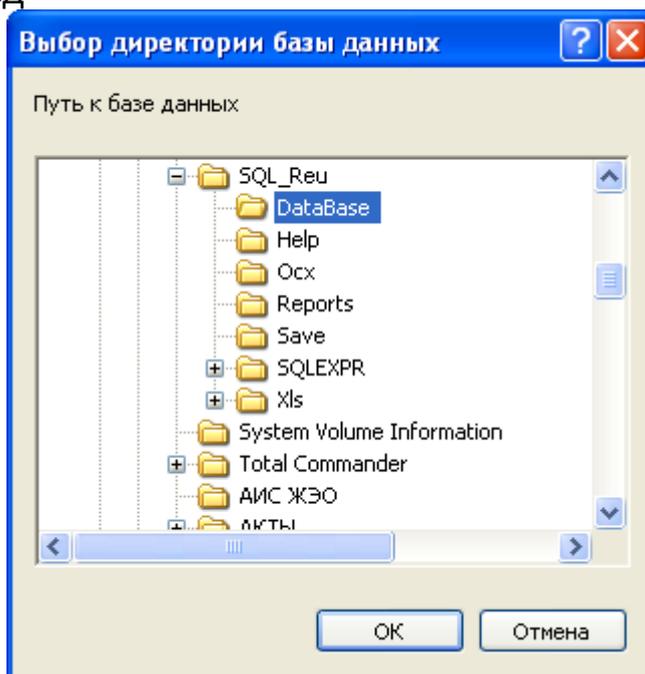
Для работы АИС «Паспортный стол ЖЭО» необходимо выполнить ее настройку на работу с конкретной базой данных. Для этого надо запустить главный модуль АИС – *Citizen.exe*, на экране появиться окно «Выбор рабочей базы данных».



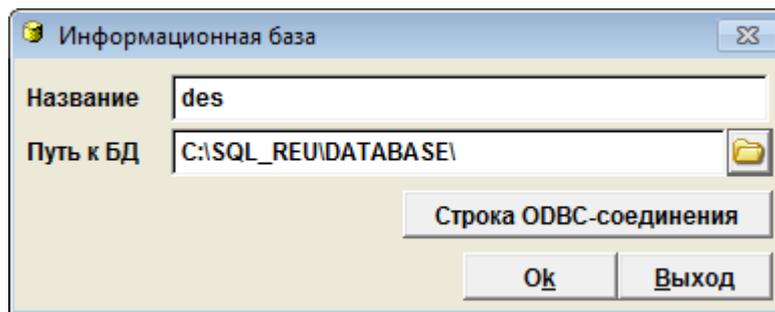
Для добавления рабочей БД требуется нажать кнопку **Добавить**.
В открывшемся окне **Информационная база** необходимо ввести название рабочей базы, например, **des** и определить путь и настройки ODBC соединения.



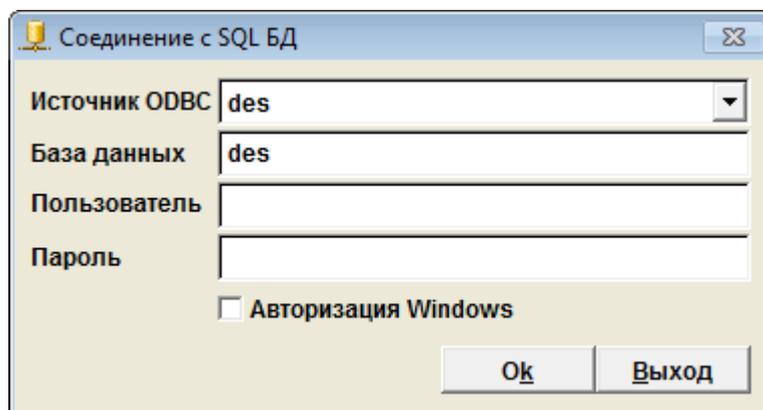
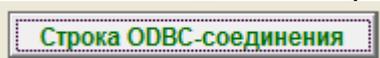
При установке **пути к БД** в раскрывающемся окне браузера выбирается директория, в которой располагается программный комплекс, в ней отмечается папка, содержащая БД



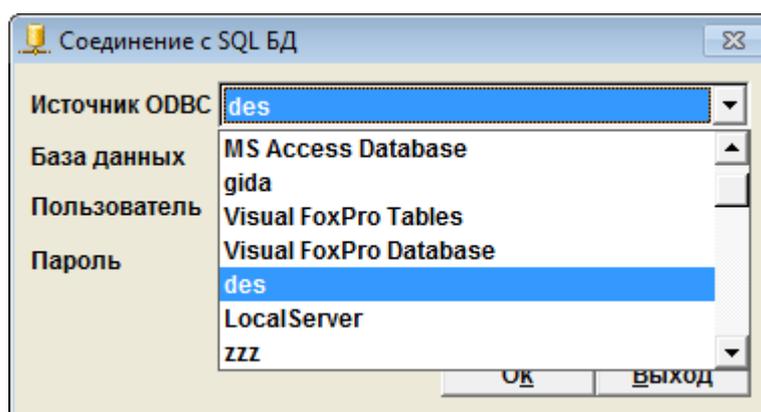
Установленное название и путь отображаются в окне Информационная база

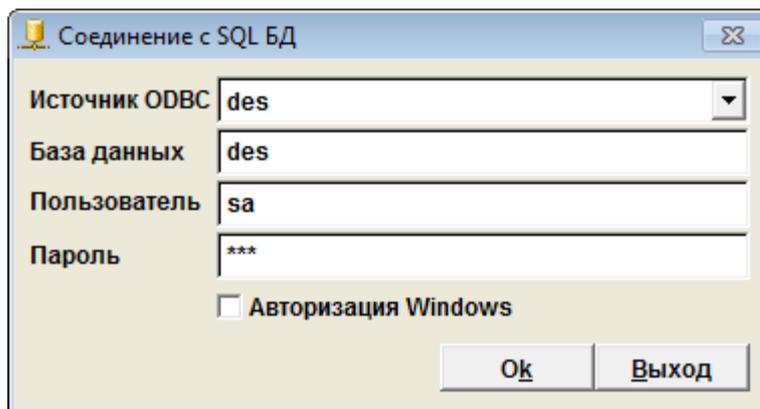


Настройка ODBC соединения производится при нажатии кнопки **Строка ODBC-соединения**

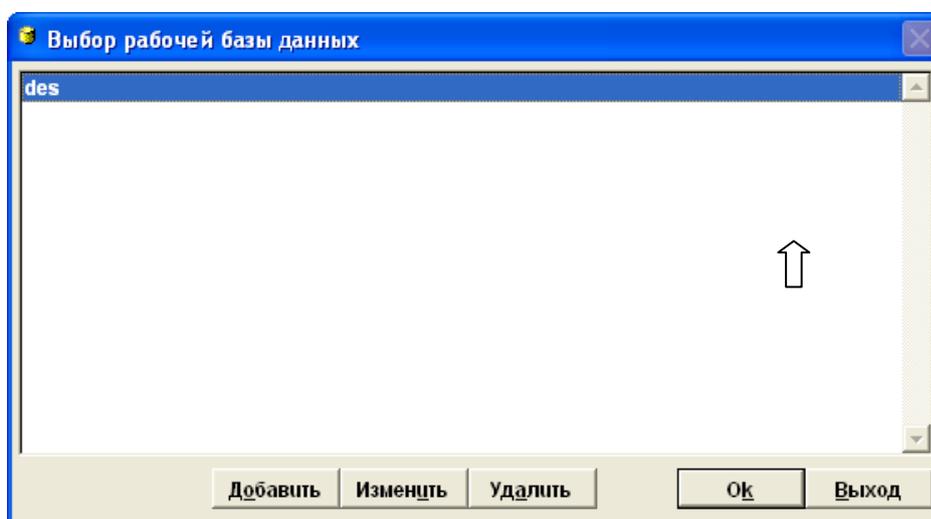


Строка заполняется из выпадающего списка необходимым значением. Наименование **базы данных** проставляем по умолчанию **des**, при ином наименовании базы проставляется введенное имя.





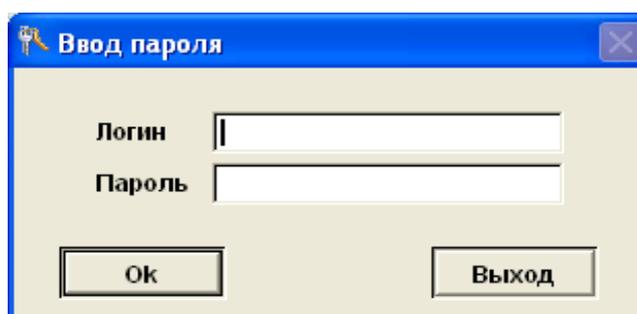
Далее нажать «**ОК**». Вся информация отображается в соответствующем окне. При выборе авторизации Windows поля Пользователь и Пароль можно не заполнять.



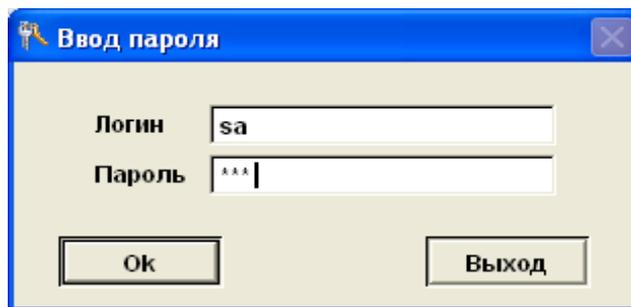
Нажать «**ОК**». База данных появится в окне выбора. Аналогично производится добавление любой другой БД.

2.4 Вход в систему

Для входа в АИС «Паспортный стол ЖЭО» запускаем исполняемый модуль *Citizen.exe*, в появившемся окне **Ввод пароля**



в поле Логин необходимо ввести **misha** без пароля или **sa**, а в поле Пароль **123**.



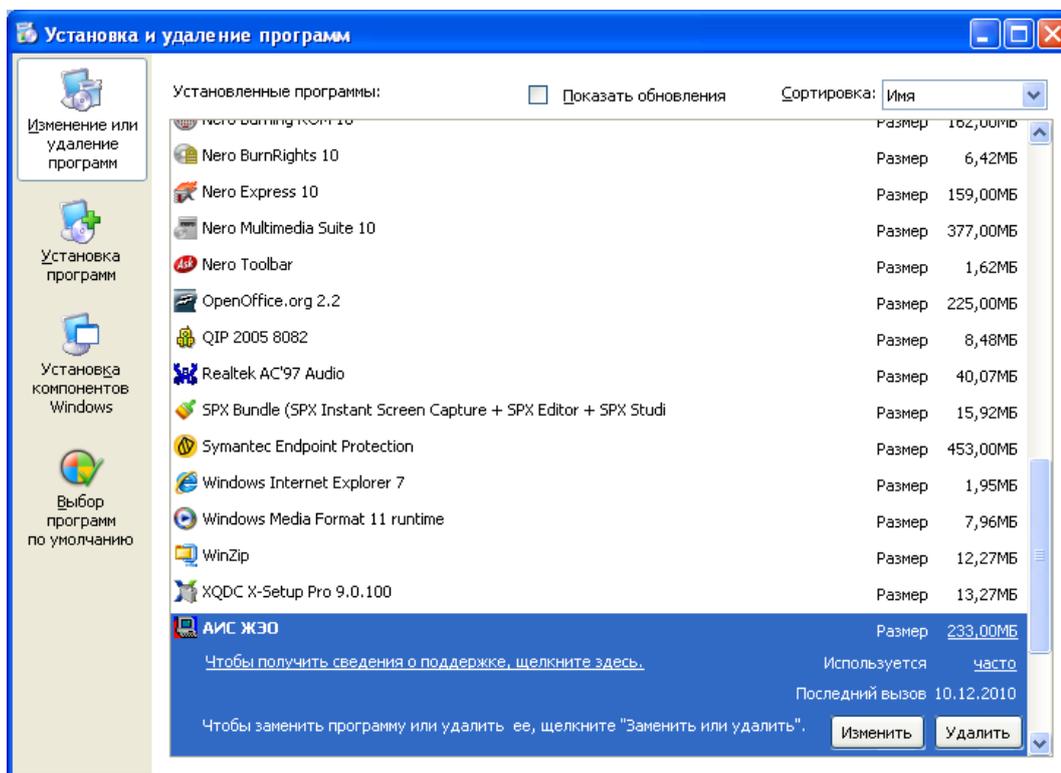
и нажать кнопку «ОК».



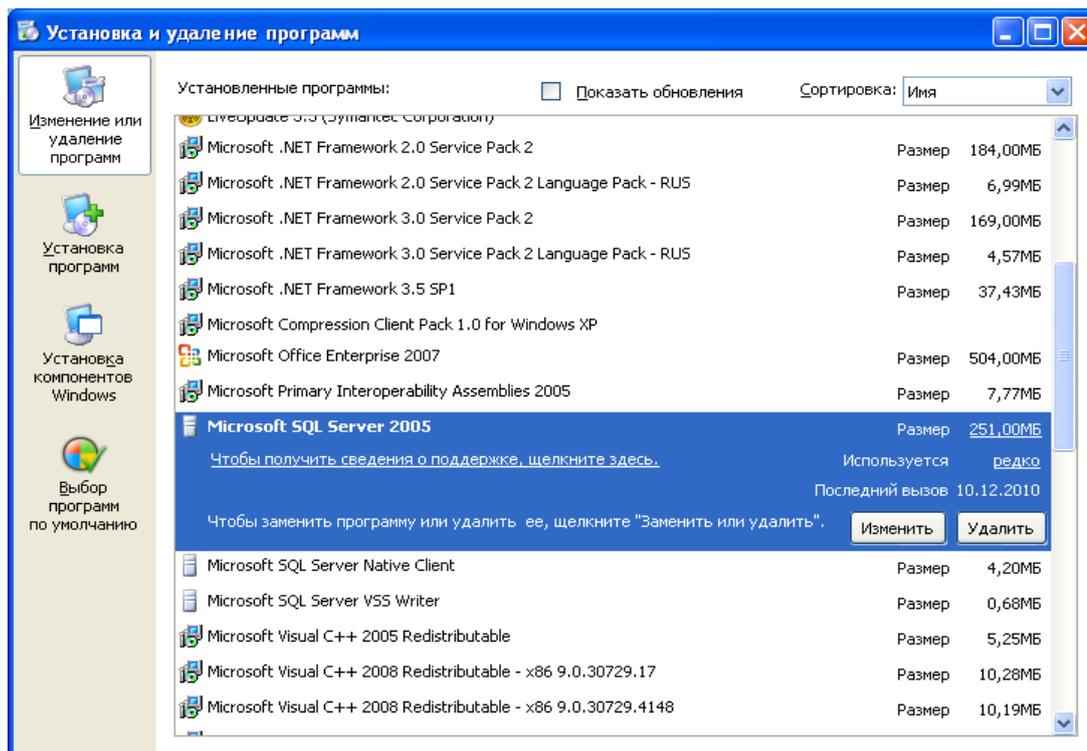
После входа в задачу необходимо создать пользователей для работы с программой и работать под своим именем. Подробное описание приведено в п. 4.1 настоящего руководства.

2.5 Удаление ПО

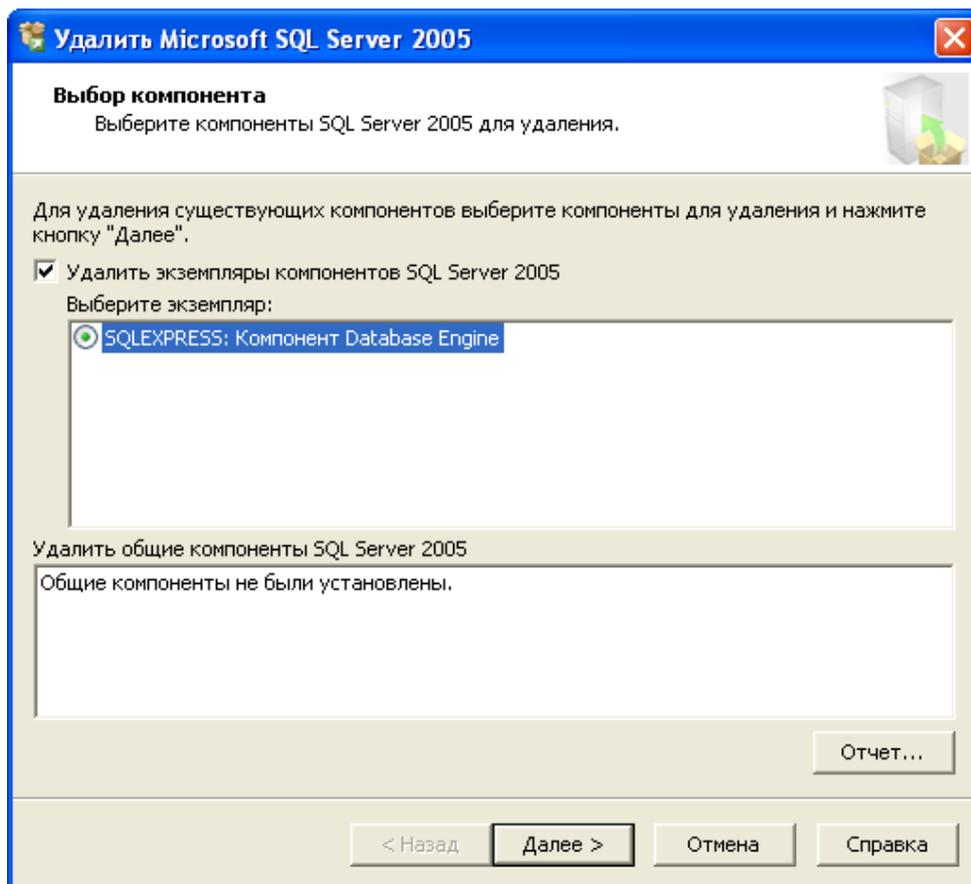
Деинсталляция ПО производится в результате выбора пункта стартового меню **Пуск\Панель управления\Установка и удаление программ**. В открывшемся окне выбирается **АИС ЖЭО**.



Для удаления ПО необходимо нажать кнопку **Удалить**.



Для удаления компонентов SQL Server 2005 Express необходимо выбрать **Microsoft SQL Server 2005** и нажать **Удалить**. Для удаления компонентов необходимо отметить SQLEXPRESS: Компонент Database Engine. Нажать Далее.



После удаления программного обеспечения необходимо удалить папку **C:\SQL_DataBase2005**, а также папку, в которую устанавливалось ПО АИС «Паспортный стол ЖЭО». Также можно удалить папку с оставшимися файлами серверной части **c:\Program Files\Microsoft SQL Server**

2.6 Настройка АИС «Паспортный стол ЖЭО» на конкретный объект автоматизации

Функция настройки является технологической функцией АИС «Паспортный стол ЖЭО», предназначенной для указания характеристик объекта автоматизации и установки параметров инициализации. Выполняется настройка *пользователем АИС «Паспортный стол ЖЭО», наделенным полномочиями Администратора, в монопольном режиме работы системы.*

Производится настройка при начальной установке или при переустановке системы.



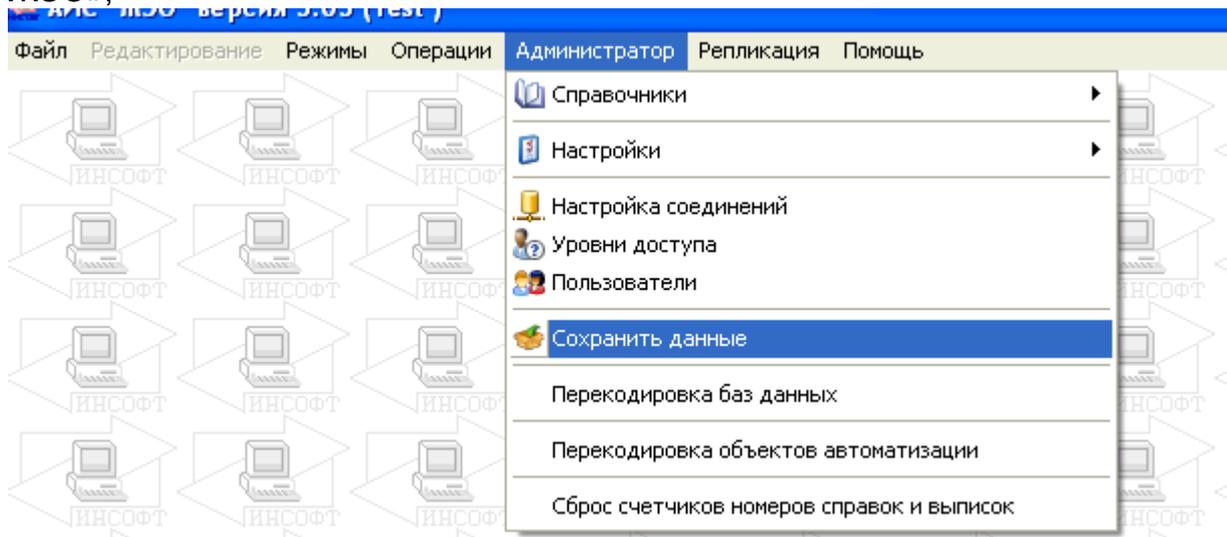
Проведение настройки возможно только тогда, когда:
заполнен адресный классификатор АИС «Паспортный стол ЖЭО» (т.е. в БД имеются сведения об адресах регистрации).

3 Функции администрирования АИС «Паспортный стол ЖЭО»

3.1 Создание резервной копии базы данных

Создание резервной копии базы данных, которой можно воспользоваться в случае разрушения рабочей версии БД или возникновения в ней ошибок и ситуаций, ведущих к потере больших объемов информации, можно производить двумя способами:

- 1) либо воспользовавшись стандартной функцией сохранения БД, вызываемой из основного исполняемого модуля АИС «Паспортный стол ЖЭО»;



- 2) либо воспользовавшись режимом создания резервной копии БД, исполняемым в рамках модуля «Администратор».



При интенсивной загрузке данных в БД «ЖЭО», проводимой в паспортном столе ЖЭО, сохранение БД рекомендуется выполнять не реже 1 раза в день.

Сохранение резервной копии можно выполнять с любого компьютера клиента, но сохраненная копия будет располагаться на том компьютере, где установлена БД.

3.1.1 Сохранение БД, выполняемое средствами основного исполняемого модуля АИС «Паспортный стол ЖЭО»

При сохранении БД формируется файл с копией БД и помещается в каталог **SQL_REU\SAVE**.

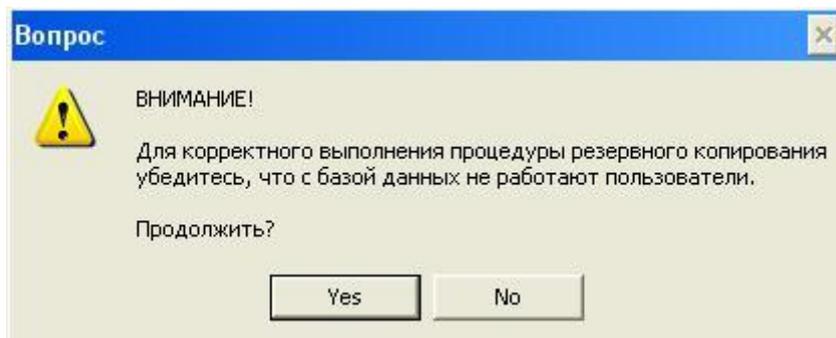
Имя файла с резервной копией БД формируется автоматически в соответствии с маской *ДД_ММ_ГГГГ_Reu.Dat*, где *ДД* – день даты создания резервной копии, *ММ* – месяц даты создания резервной копии, *ГГГГ* – год даты создания резервной копии.

Объем файла с резервной копией может быть достаточно большим, поэтому перед выполнением следует убедиться, что на диске имеется достаточно свободного места (как минимум 800 Мбайт).

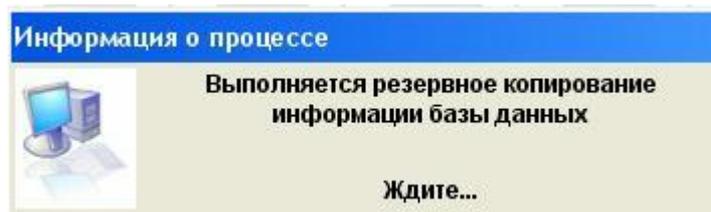
 Для выполнения сохранения БД надо запустить основной исполняемый модуль АИС «Паспортный стол ЖЭО» (citizen.exe). Сохранение производится только пользователями системы, обладающими уровнем доступа Администратора.

Для выполнения сохранения БД надо запустить основной исполняемый модуль **Citizen.exe** и выбрать пункт меню **Администратор – Сохранить данные**.

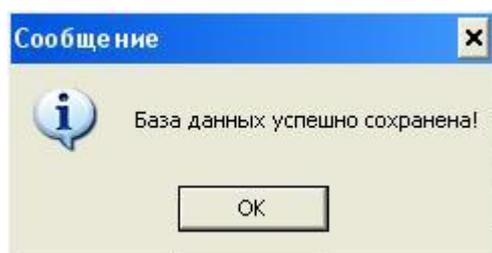
После этого на экране появится предупреждающее сообщение:



Для выполнения сохранения надо ответить **«Да»** на поставленный вопрос. После этого начнется процесс создания резервной копии.



По завершении процесса на экран будет выдано сообщение

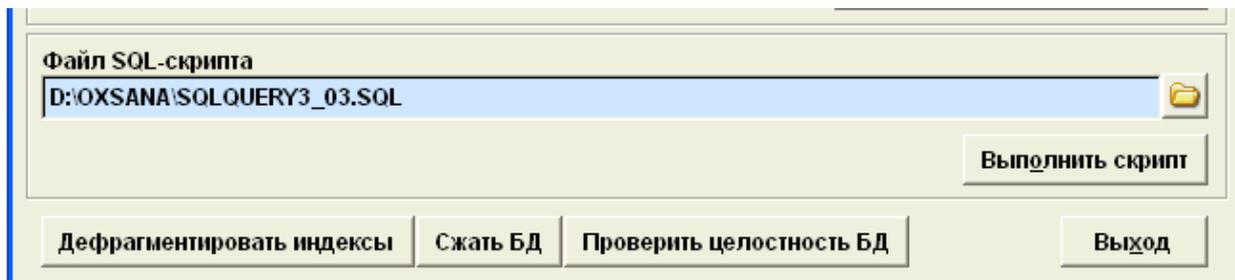


3.2 Дефрагментация индексов

 Операцию по дефрагментации индексов рекомендуется проводить периодически. Чем интенсивнее ввод информации в БД, тем чаще рекомендуется выполнять дефрагментацию. В любом случае делать это надо не реже 1 раза в месяц. Дефрагментацию индексов следует проводить в монопольном режиме.

Результатом выполнения операции является увеличение быстродействия работы АИС «Паспортный стол ЖЭО».

Для входа в режим выполнения дефрагментации необходимо запустить модуль **Admin.exe** и выбрать к окну в крайнем нижнем левом углу → **Дефрагментировать индексы**.

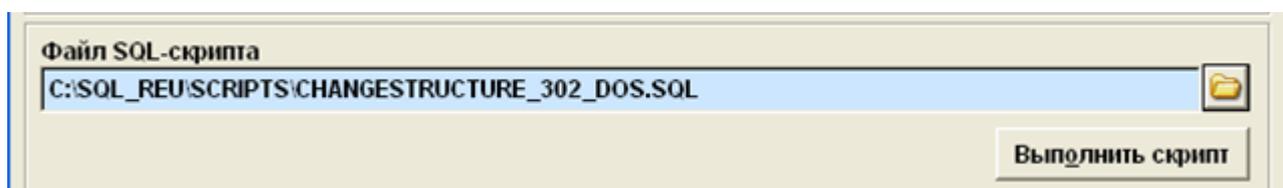


3.3 Модификация структуры БД

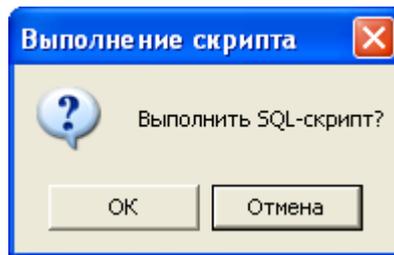
 Данный режим предназначен для модификации структуры БД, осуществляемой путем запуска на выполнение SQL-скриптов. SQL-скрипт – это файл, содержащий набор команд, написанных на языке T-SQL. Как правило, скрипты используются при переводе АИС «Паспортный стол ЖЭО» на новую версию. Скрипты содержат команды модификации БД, ввода в таблицы БД новых значений, изменения старых и т.д.

Для входа в режим модификации необходимо запустить модуль **Admin.exe** и заполнить поле **Файл SQL-скрипта**, для этого нажать на пиктограмму  и указать путь к скрипту стандартными средствами Windows *gj* после этого нажать на кнопку **«Выполнить скрипт»**. для запуска процесса выполнения скрипта, в появившемся сообщении нажать на **«ОК»**.

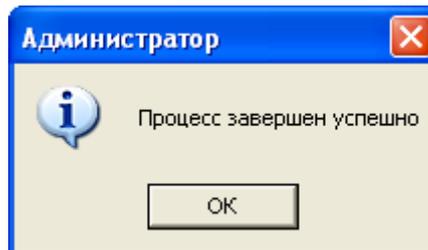
Файл, содержащий SQL-скрипт, передается вместе с новой версией АИС



В поле «Файл SQL-скрипта» указывается путь и имя файла, содержащего SQL-скрипт. Как правило скрипт располагается в рабочей директории. И в нашем случае будет выглядеть как **C:\SQL_Reu\Scripts\ChangeStructure_304_dos.sql**



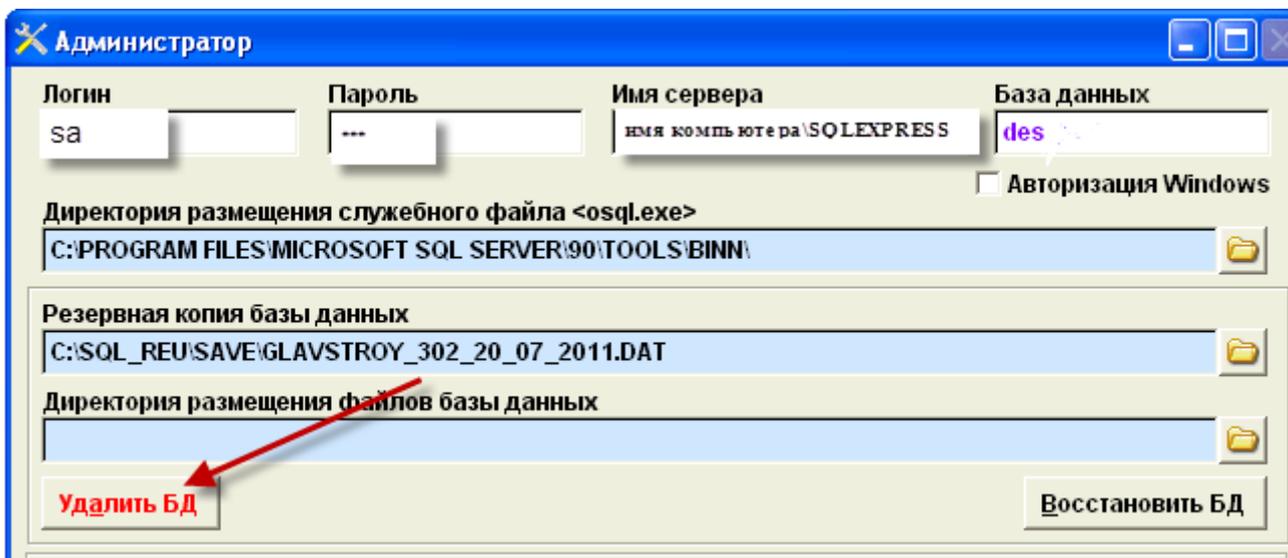
Если Вы все сделали правильно, то после проведения скрипта у вас появится окно с сообщением:



Нажмите «ОК».

3.4 Удаление базы данных.

Также существует возможность удаления базы данных. Эта функция необходима при возникновении проблем соединения с БД и невозможности восстановления базы данных из резервной копии. Для входа в режим «Удаление базы данных» необходимо запустить модуль **Admin.exe** и выбрать «Удалить БД»



В поле «Логин SQL Server» вводится **sa** и в поле «Пароль» **123**. Данные поля предназначены для ввода логина и пароля на соединение с SQL Server.

В поле «Сервер» обычно вводится **имя компьютера\SQLEXPRESS**.

В поле «База данных» вводится наименование базы данных. Как правило, это будет база данных – **des**.

4 Устранение аварийных ситуаций

Аварийные ситуации, которые могут возникнуть в ходе работы с АИС «Паспортный стол ЖЭО», условно можно разделить на следующие группы:

- 1) аварийные ситуации, связанные с отказом или неисправностью технических средств;
- 2) аварийные ситуации, возникающие в результате сбоя в функционировании общего программного обеспечения;
- 3) аварийные ситуации, вызванные повреждением или разрушением базы данных АИС «Паспортный стол ЖЭО»;
- 4) аварийные ситуации, возникающие в результате повреждения программных модулей АИС «Паспортный стол ЖЭО»;
- 5) аварийные ситуации, вызванные некорректными действиями пользователей.

4.1 Аварийные ситуации, связанные с отказом или неисправностью технических средств

Аварийные ситуации данной группы по степени тяжести можно разделить на 2 подгруппы.

В первую подгруппу включаются тяжелые аварийные ситуации, устранение которых требует ремонта или даже замены технических устройств.

В случае если поврежденным техническим устройством является сервер или рабочая станция, на которых установлена БД, возникновение подобных аварийных ситуаций может привести к разрушению БД АИС «Паспортный стол ЖЭО». Аварийные ситуации данной подгруппы устраняются только специалистами технической поддержки совместно с Администратором БД. При замене устройства, на котором установлена БД, производится переустановка всей системы АИС «Паспортный стол ЖЭО».

Ситуации, при которых поврежденными оказываются компьютеры, на которых установлена только клиентская часть АИС «Паспортный стол ЖЭО», являются гораздо более простыми, т.к. даже при замене неисправного компьютера БД АИС «Паспортный стол ЖЭО» не пострадает. Если неисправность компьютера носила столь серьезный характер, что привела к его замене, на вновь установленном компьютере необходимо развернуть только клиентскую часть АИС «Паспортный стол ЖЭО».

Аварийные ситуации, связанные с поломкой принтеров или выходом из строя сетевого оборудования, устраняются специалистами соответствующих технических служб.

Во вторую подгруппу включаются аварийные ситуации, связанные со сбоями в работе технических средств. Для их устранения рекомендуется привлекать специалистов технической поддержки. Аварийные ситуации данной подгруппы достаточно легко устраняются и не приводят к замене техники и переустановке АИС «Паспортный стол ЖЭО, версия Microsoft».

4.2 Аварийные ситуации, возникающие в результате сбоя в функционировании общего программного обеспечения

Для устранения аварийных ситуаций, возникающих в результате сбоя в функционировании общего программного обеспечения (операционных систем, СУБД, настроек и конфигурации локальных вычислительных сетей и т.д.), обязательно требуется привлечение специалистов, занимающихся вопросами установки и сопровождения общего программного обеспечения – системных администраторов.

Если аварийная ситуация носит тяжелый характер, и ее возникновение привело или может привести к повреждению или разрушению базы данных, то к устранению данной аварийной ситуации обязательно должен быть привлечен Администратор БД АИС «Паспортный стол ЖЭО».

4.3 Аварийные ситуации, вызванные повреждением или разрушением базы данных АИС «Паспортный стол ЖЭО»

Аварийные ситуации, связанные с повреждением или разрушением базы данных АИС «Паспортный стол ЖЭО», рекомендуется устранять Администратору БД АИС «Паспортный стол ЖЭО».

При возникновении подобных аварийных ситуаций необходимо провести тщательный анализ, в результате которого выяснить:

- 1) причину повреждения или разрушения БД (неисправность техники, сбой в работе общего программного обеспечения, ошибки специалистов и др.);
- 2) характер повреждения базы данных (потеря данных, нарушение целостности схемы АИС «Паспортный стол ЖЭО» или сбой, разрушение общего программного обеспечения SQL Server).

Порядок действий при устранении аварийной ситуации должен быть следующий:

- 1) устранить причину повреждения или разрушения БД;
- 2) восстановить поврежденную или разрушенную БД.

При восстановлении БД нужно действовать следующим образом:

- если возникла потеря данных либо была нарушена целостность схемы АИС «Паспортный стол ЖЭО», то надо восстановить БД с backup (твердой, резервной копии). О создании резервной копии БД читай раздел 4.4 настоящего Руководства;
- если произошел сбой или разрушение общего программного обеспечения SQL Server, то следует переустановить SQL Server и восстановить БД с backup.

4.4 Аварийные ситуации, возникающие в результате повреждения программных модулей АИС «Паспортный стол ЖЭО»

Для устранения аварийной ситуации, связанной с повреждением программных модулей АИС «Паспортный стол ЖЭО», надо скопировать необходимые программные модули в рабочий каталог АИС «Паспортный стол ЖЭО».

Выполнение подобной операции рекомендуется возложить на системного администратора или администратора БД АИС «Паспортный стол ЖЭО».

4.5 Аварийные ситуации, вызванные некорректными действиями пользователей

Если при работе с АИС «Паспортный стол ЖЭО» пользователь выполнил какое-то некорректное действие, сообщение об этом будет выдано на экран.

Все информационные сообщения АИС «Паспортный стол ЖЭО» делятся на три категории:

- 1) предупреждение;
- 2) сообщение;
- 3) ошибка.

Если первые два вида сообщений носят информационный характер и направляют пользователя по правильному пути в работе с АИС «Паспортный стол ЖЭО», то третий содержит конкретное сообщение об ошибке.

Появление сообщений об ошибках может свидетельствовать о серьезных проблемах в работе системы. Например, о разрушении БД, о разрыве связи с базой данных и т.д.

Поэтому при появлении на экране сообщения об ошибке надо:

- 1) внимательно изучить сообщение;
- 2) если удастся, то выполнить рекомендации, приведенные в сообщении;
- 3) попробовать корректно завершить работу с АИС «Паспортный стол ЖЭО» и запустить систему заново;
- 4) обязательно обратиться к администратору БД АИС «Паспортный стол ЖЭО», системному администратору или даже к представителям фирмы-разработчика и сообщить им о возникшей ситуации.