

# Руководство системного администратора системы

## IntraService 3.500

### Оглавление

Оглавление.....	1
Введение .....	3
Требования к базовому программному и аппаратному обеспечению.....	3
Совместимость с более ранними версиями системы IntraService.....	3
Порядок установки системы.....	3
Установка системы .....	3
Создание пользователя IS3_User.....	3
Восстановление базы данных из бэкапа.....	5
Настройка прав доступа к базе данных.....	6
Настройка веб-сайта на IIS.....	8
Механизм полнотекстового поиска по базе знаний.....	12
Настройка дополнительных параметров.....	14
Настройка дополнительных сервисов.....	16
Настройка LDAP авторизации.....	16
Автоматическое создание пользователей при первом входе в систему.....	16
Настройка Intraservice Agent .....	17
Регулярная синхронизация пользователей с Active Directory.....	18
Настройка автоматического перевода статусов .....	18
Настройка слежения за временем реакции и временем исполнения.....	18

Настройка почтовых уведомлений.....	19
Очистка таблицы уведомлений.....	20
Настройка создания заявок по письму.....	20
Настройка экспорта писем, по которым создаются заявки, в формат Microsoft Outlook (msg)....	23
Вложение скриншотов из Clipboard.....	23
Обычная» авторизации пользователей по логину и паролю.....	23
Доменная авторизации пользователей из Active Directory.....	25
Дополнительно.....	25
Программная настройка.....	26
Настройка внешнего вида.....	26
Настройка типа заявки.....	27
Руководство по обслуживанию.....	27
Рекомендации по резервному копированию.....	27
Удаление старых данных.....	28

## Введение

### Требования к базовому программному и аппаратному обеспечению

Для работы IntraService 3.50 требуется наличие сервера с операционной системой Microsoft Windows Server 2003/2008/2008R2, установленного IIS 6.0/7.0/7.5, .NET Framework 3.5 (загрузить можно по ссылке

<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?displaylang=ru&FamilyID=ab99342f-5d1a-413d-8319-81da479ab0d7>) и СУБД Microsoft SQL Server 2005 или 2008. Рекомендуемая конфигурация сервера: Core 2 Duo 2.4 GHz, 4GB RAM, 80GB HDD.

Клиентское место должно быть оборудовано любым современным браузером (Microsoft Internet Explorer 6+, Mozilla Firefox 2+, Google Chrome, Opera 9+) и подключено к интернету (или к локальной сети, если система IntraService используется локально) со скоростью не менее 512Кбит/сек.

### Совместимость с более ранними версиями системы IntraService

Система IntraService 3.50 несовместима с более ранними версиями системы ни по структуре базы данных, ни по программному коду. Если на том же сервере у Вас используется предыдущая версия системы, то рекомендуется устанавливать новую версию системы в отдельный Application Pool на IIS и создавать новую папку для сайта. Данные из предыдущих версий переносятся с помощью специальной процедуры переноса.

### Порядок установки системы

Для установки системы на сервер необходимо:

1. Создать пользователя, от лица которого будет выполняться приложение
2. Восстановить базу данных из бэкапа, настроить права доступа к базе данных
3. Скопировать файлы сайта в выбранную папку, настроить сайт на IIS
4. Настроить дополнительные сервисы – отправку почтовых уведомлений, интеграцию с ActiveDirectory, LDAP авторизацию, создание заявок по письму

## Установка системы

**Важно! Руководство по установке системы написано для MS Windows Server 2008, MS SQL Server 2008, IIS 7/7.5.**

### Создание пользователя IS3\_User

*Вы можете использовать существующего пользователя (например, IUSR\_MACHINE для IIS 6) или пользователя пула приложений IIS7/7.5 (обычно полное имя такого пользователя выглядит так: IIS APPPOOL\poolname, где poolname – название пула приложений, в котором работает система.), если не хотите создавать нового. В этом случае убедитесь, что полномочия этого*

пользователя соответствуют описанным ниже и везде в дальнейшем по тексту используйте своего пользователя вместо нового.

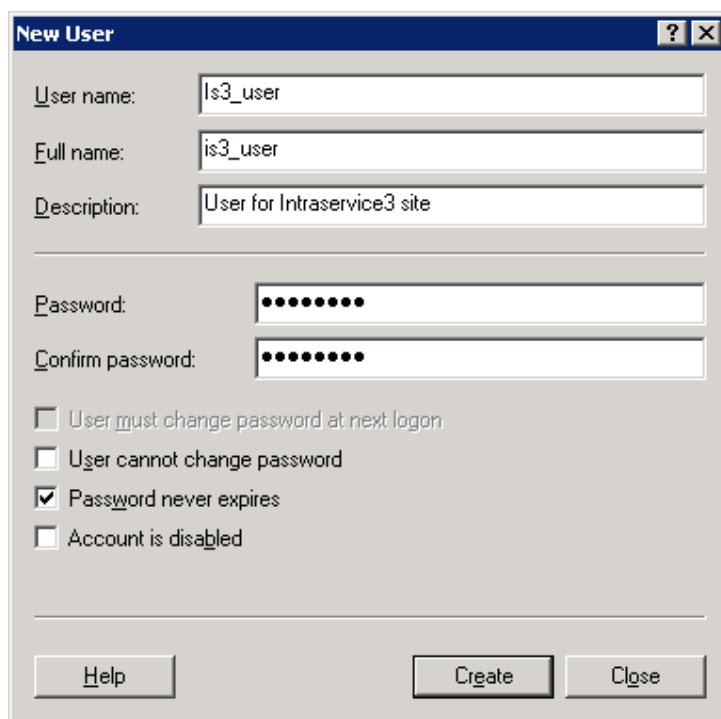
Если Вы планируете использовать автоматическое создание пользователей из Active Directory при первом входе в систему, то Вам нужно создавать не локального пользователя сервера, а доменного, с правами чтения Active Directory. Вопрос создания пользователей Active Directory в рамках данного руководства не рассматривается.

Подробнее о настройках безопасности ASP.NET приложений можно прочитать здесь:

<http://msdn.microsoft.com/ru-ru/library/ms228096.aspx>

Создадим нового пользователя IS3\_USER и дадим ему полномочия для доступа к базе данных и запуска приложений:

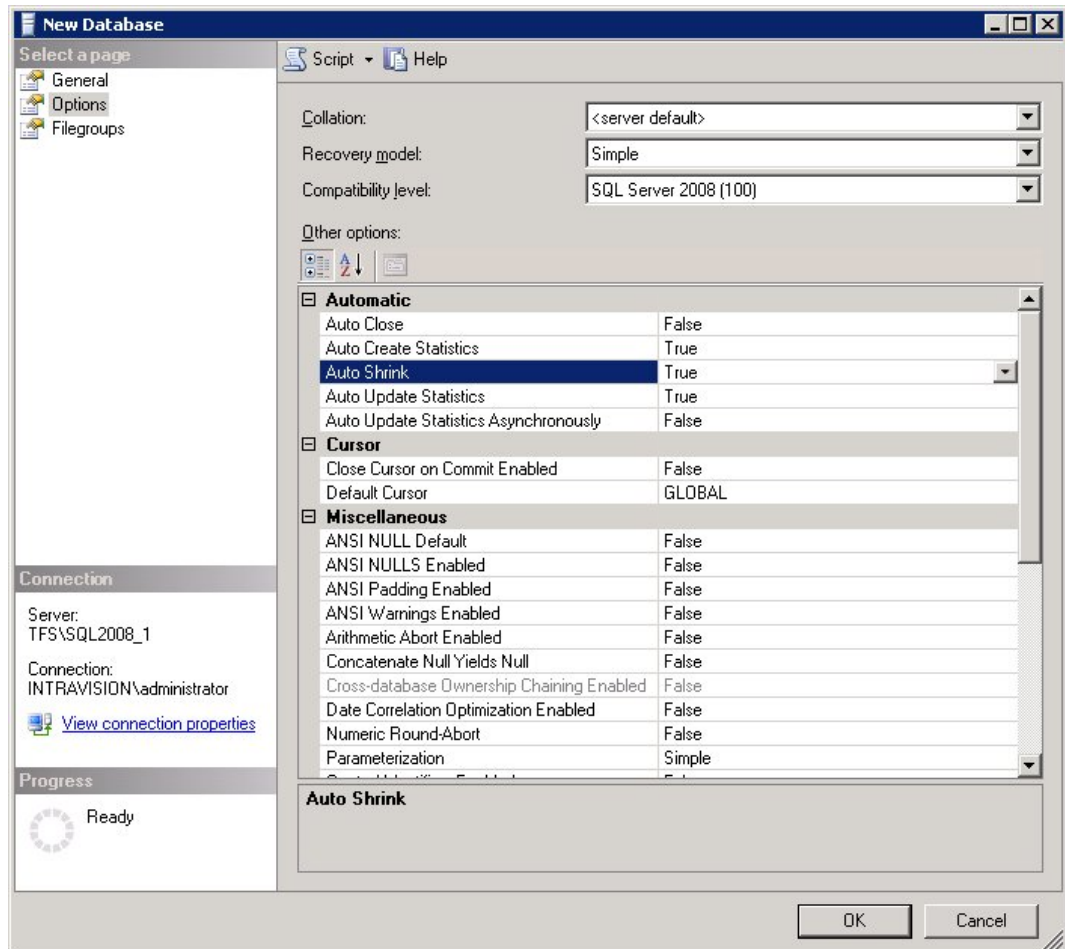
1. Щелкните правой кнопкой на иконке компьютера, выберите «**Manage**».
2. Выберите пункт «**Configuration/Local Users And Groups**», вызовите меню правой кнопкой мыши в разделе **Users** и нажмите «**NewUser**»:



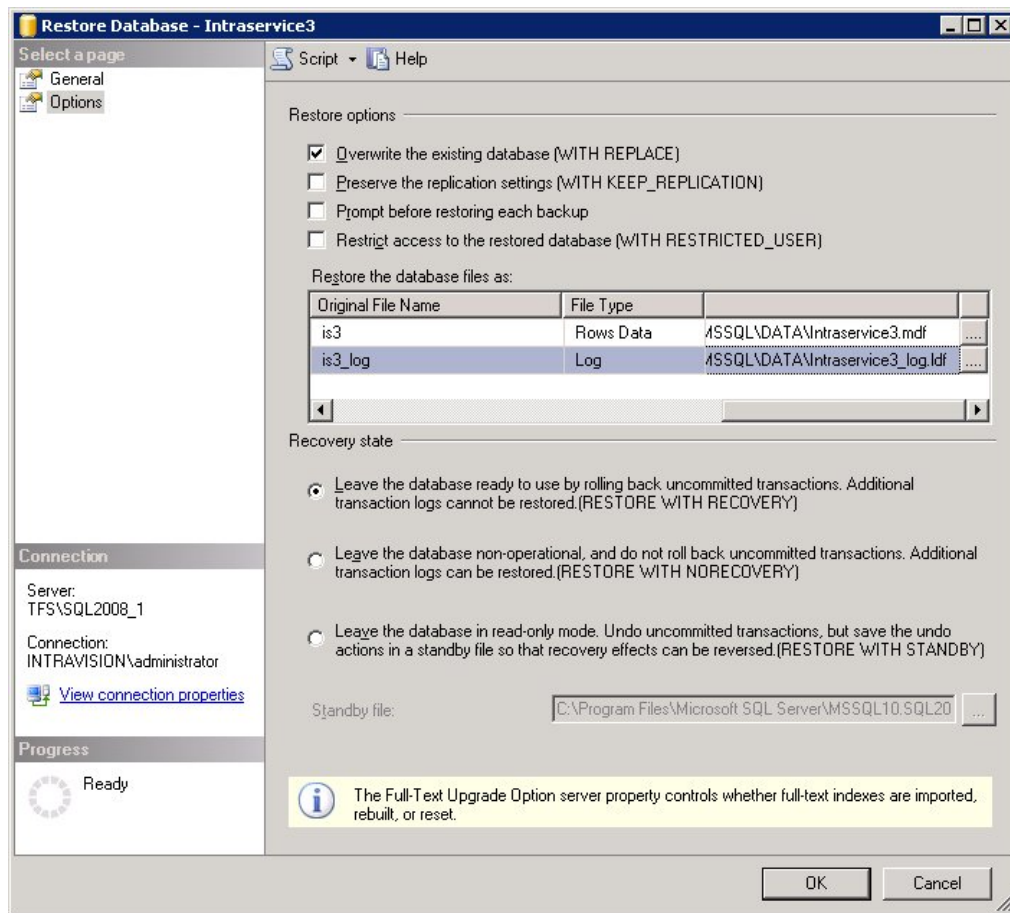
3. Заполните поля, снимите флажок «**User must change password at next login**», установите флажки «**User cannot change password**» и «**Password never expires**».
4. Создайте пользователя, нажав кнопку «**Create**». Закройте окно создания нового пользователя.
5. Найдите созданного пользователя в списке локальных пользователей, откройте его карточку, перейдите на вкладку «**Member of**» и добавьте его в группу «**IIS\_IUSRS**».

## Восстановление базы данных из бэкапа

1. Запустите **SQL Server Management Studio** под пользователем с полномочиями системного администратора и подключитесь к нужному серверу. Раскройте папки сервера двойным кликом.
2. Создайте пустую базу данных, например, **Intravision3**, в разделе Options выберите: **Recovery model: simple, Auto Shrink: True**:



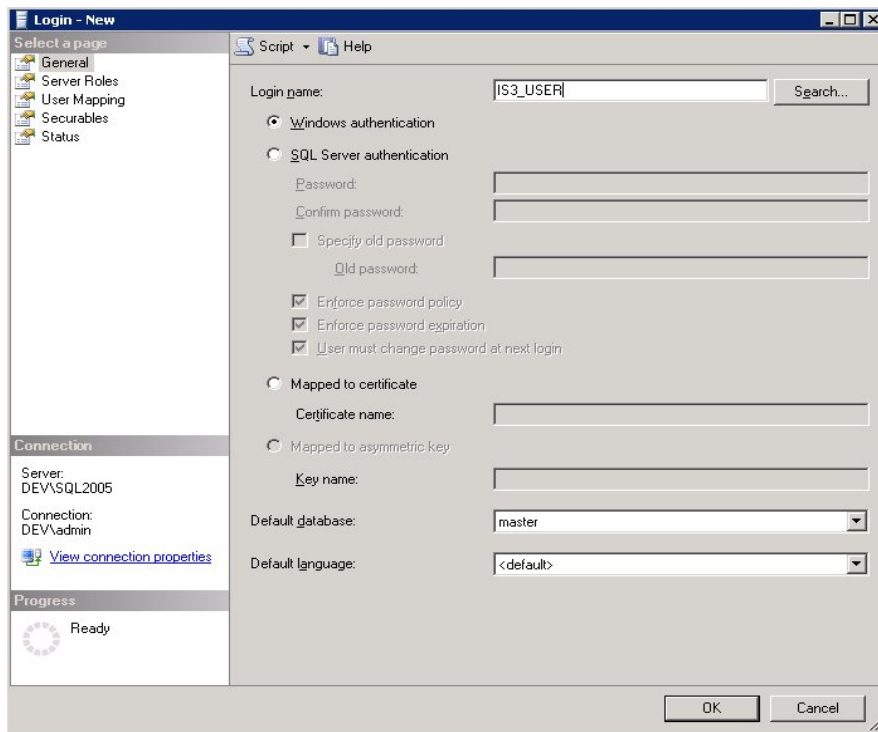
3. Щелкните правой кнопкой мыши на БД «**Intravision3**», выберите пункт «**Task - Restore Database**» из всплывающего меню.
4. Установите второй сверху переключатель «**From device**» (по умолчанию выбран первый)
5. Нажмите на кнопку с тремя точками напротив переключателя, в появившемся окне нажмите кнопку «**Add**» и выберите файл с бэкапом. Файл должен быть предварительно скопирован на тот же компьютер, где установлен Microsoft SQL Server. После выбора файла с бэкапом, закройте всплывающее окно кнопкой «**OK**» и поставьте галочку напротив выбранного файла бэкапа.
6. В окне «**Restore Database**» перейдите в раздел **Options** и выберите «**Override the existing database**» и скорректируйте имена файла данных **mdf** и файла лога **ldf** так, чтобы они относились к базе **Intravision3**, а не к какой-либо другой:



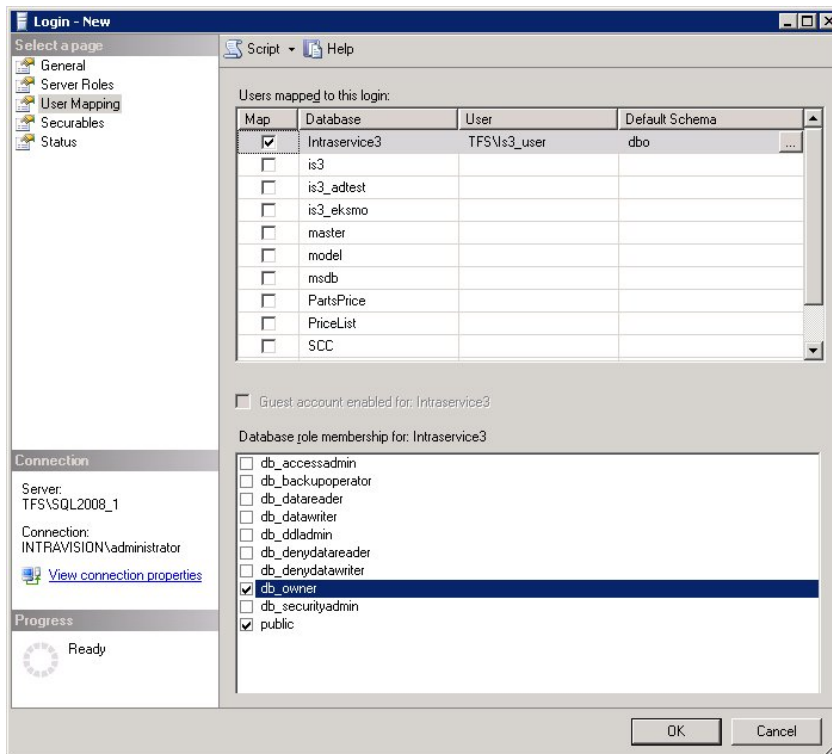
7. Нажмите кнопку «**OK**» и дождитесь восстановления базы из бэкапа.

## Настройка прав доступа к базе данных

1. Откройте SQL Management Studio, раскройте папку сервера баз данных, раскройте папку «**Security**», щелкните правой кнопкой на папке «**Logins**», выберите пункт «**New Login**»
2. В открывшемся окне нажмите «**Search**», затем «**Advanced**», в появившемся окне нажмите кнопку «**Search**» и найдите там вновь созданного пользователя **IS3\_USER**.



3. Перейдите на вкладку «**User Mapping**», отметьте галочкой базу **IntraService3**. В открывшемся списке ролей отметьте для нее роль «**db\_owner**».



## Настройка веб-сайта на IIS

1. Создайте папку «**IntraService3**» в файловой структуре Вашего сервера. В архиве **site.zip** такая папка уже есть, можно просто распаковать ее в нужное место. Не важно, где она будет располагаться и как называться. В нашем примере назовем ее «**IntraService3**». Скопируйте в эту папку предоставленные файлы из архива «**site**».
2. Дайте права пользователю **IS3\_USER** на **Modify** на папку «**IntraService3/img**».
3. Откройте консоль управления IIS (**Start > Administrative Tools > Internet Information Services Manager**). Откройте узел с именем сервера, щелкните правой кнопкой на папке «**Sites**», выберите «**Add web site**».

### Для IIS 7/7.5:

4. Введите имя сайта **Intraservice3** в поле **Site Name**, выберите **DefaultAppPool** в поле **Application Pool**
5. Введите путь к папке с файлами системы в полу **Physical path** и скорректируйте, по необходимости, имя узла, по которому будет открываться веб-интерфейс системы в поле **Host Name**.

Поле **Host Name** можно оставить пустым, тогда сайт буде открываться по localhost, IP-адресу машины или имени машины, где работает система на IIS.

The screenshot shows the 'Add Web Site' dialog box in IIS Manager. The 'Site name' field is filled with 'Intraservice3'. The 'Application pool' dropdown is set to 'DefaultAppPool'. The 'Physical path' is 'D:\Sites\Intraservice3'. The 'Binding' section shows 'Type' as 'http', 'IP address' as 'All Unassigned', and 'Port' as '80'. The 'Host name' is 'is350-test.tfs'. The 'Start Web site immediately' checkbox is checked.

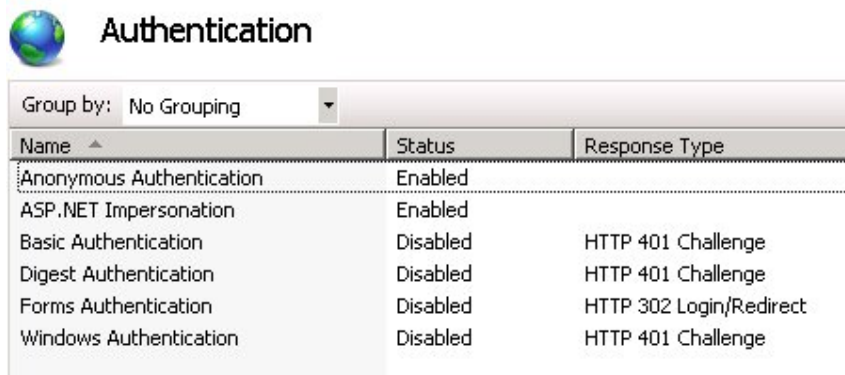
Если у Вас установлен IIS 6.0, то:

6. В открывшемся окне нажмите «Next», в поле «Description» введите «IntraService3», нажмите «Next».
7. В следующем окне введите поле «IP-адрес» оставьте пустым, порт оставьте «80», в поле «Host header for this website» введите имя домена, по которому будет доступен сайт IntraService. Если оставить его пустым, то сайт будет открываться при вводе имени сервера. Нажмите «Next».
8. В следующем окне введите или выберите путь до папки «IntraService3». Галочку «Allow anonymous access» нужно оставить. Нажмите «Next».
9. В следующем окне установите флажки «Read» и «Execute». Нажмите «Next».

Для проверки правильности настройки сайта введите в строке браузера «<http://intraservice/favicon.ico>», где «intraservice» - это путь к системе «IntraService» (или имя сервера), который Вы настроили на шаге «5». Если открылась иконка – значит все настроено правильно, можно переходить к следующему шагу. Если иконка не отобразилась, пришлите нам на адрес [information@intraservice.ru](mailto:information@intraservice.ru) сообщение об ошибке, или обратитесь к документации по настройке IIS, предоставляемой компанией Microsoft: <http://msdn.microsoft.com/ru-ru/library/33487zw6.aspx> или <http://msdn.microsoft.com/ru-ru/library/6hy1xzbw.aspx>.

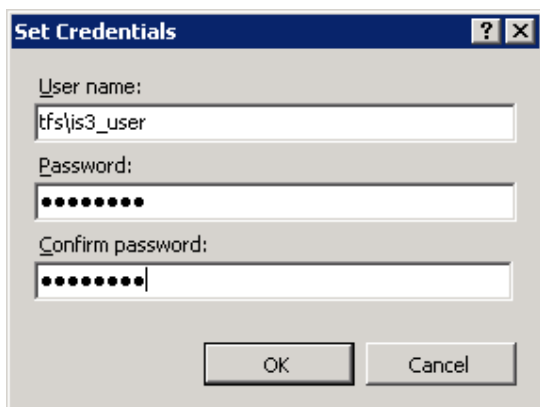
В том случае, если у Вас установлен IIS 7.0/7.5, то выполните следующее:

1. Щелкните левой клавишей мыши на название сайта для перехода на страницу возможностей.
2. В области «IIS» щелкните по иконке «Default document». Добавьте страницу по умолчанию «Default.aspx» и поместите её в начало списка.
3. Снова перейдите на страницу возможностей сайта и щелкните по иконке «Authentication». Включите анонимную проверку подлинности и отключите проверку подлинности Windows:



Name	Status	Response Type
Anonymous Authentication	Enabled	
ASP.NET Impersonation	Enabled	
Basic Authentication	Disabled	HTTP 401 Challenge
Digest Authentication	Disabled	HTTP 401 Challenge
Forms Authentication	Disabled	HTTP 302 Login/Redirect
Windows Authentication	Disabled	HTTP 401 Challenge

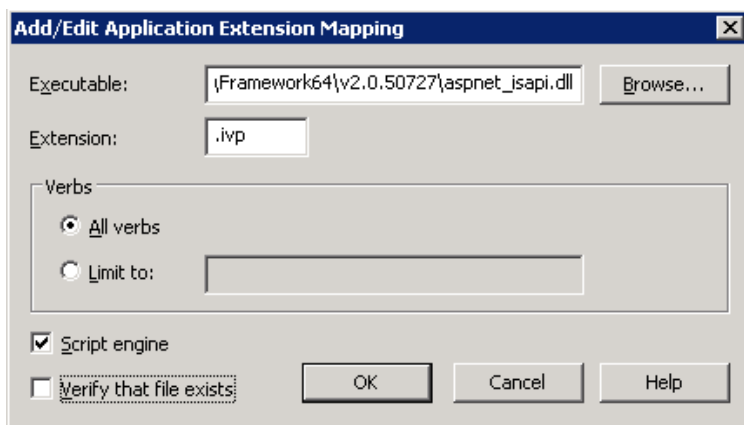
4. Чтобы настроить запуск приложения от имени пользователя **IS3\_USER**, Перейдите на страницу возможностей сайта, в меню справа выберите «**Basic Settings**», далее «**Connect As**». Выберите «**Specific User**» и нажмите «**Set**».
5. В открывшемся окне укажите вновь созданного пользователя **IS3\_USER** с паролем:



6. Закройте консоль управления IIS, откройте файл «**web.config**» в папке «**IntraService3**», найдите секцию «**connectionStrings**», в ней строку подключения с ключом «**IntraServiceConnectionString**» и скорректируйте имя сервера и имя базы данных, чтобы они указывали на вашу БД «**IntraService**».

Если у Вас установлен IIS 6.0, то найдите вновь созданный веб-сайт в папке «**Web sites**» консоли IIS, щелкните на нем правой кнопкой, и выберите «**Properties**».

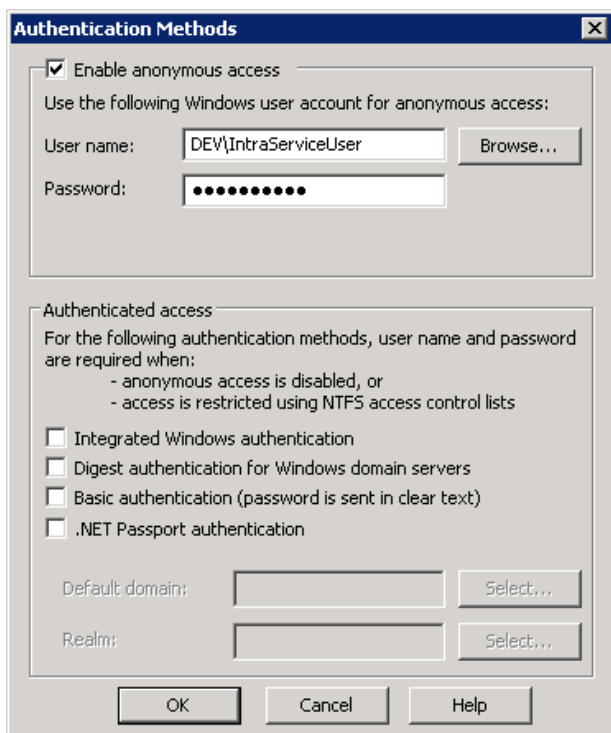
1. Перейдите на вкладку «**ASP.NET**» и выберите версию «**ASP.NET 2.0**».
2. Перейдите на вкладку «**Home directory**», нажмите кнопку «**Configuration**». В открывшемся окне нажмите «**Add**».
3. В открывшемся окне введите путь к файлу **aspnet\_isapi.dll**, его можно скопировать от обработчика «**.aspx**» в предыдущем окне.



В поле «**Extension**» введите «**.ivp**», снимите флажок «**Verify that file exists**».

4. Перейдите на вкладку «**Documents**» и установите флажок «**Enable default content page**». Добавьте страницу по умолчанию «**Default.aspx**» и поместите её в начало списка.

5. Перейдите на вкладку «**Directory Security**», нажмите «**Edit**» напротив «**Authentication and access control**». В открывшемся окне выберите пользователя «**IS3\_USER**» в качестве пользователя для анонимного доступа, пропишите ему правильный пароль (тот, который указывали при создании) и снимите галочку «**Integrated windows authentication**».



6. Закройте консоль управления IIS, откройте файл «**web.config**» в папке «**IntraService**», найдите секцию «**connectionStrings**», в ней строку подключения с ключом «**IntraServiceConnectionString**» и скорректируйте имя сервера и имя базы данных, чтобы они указывали на вашу БД «**IntraService**».

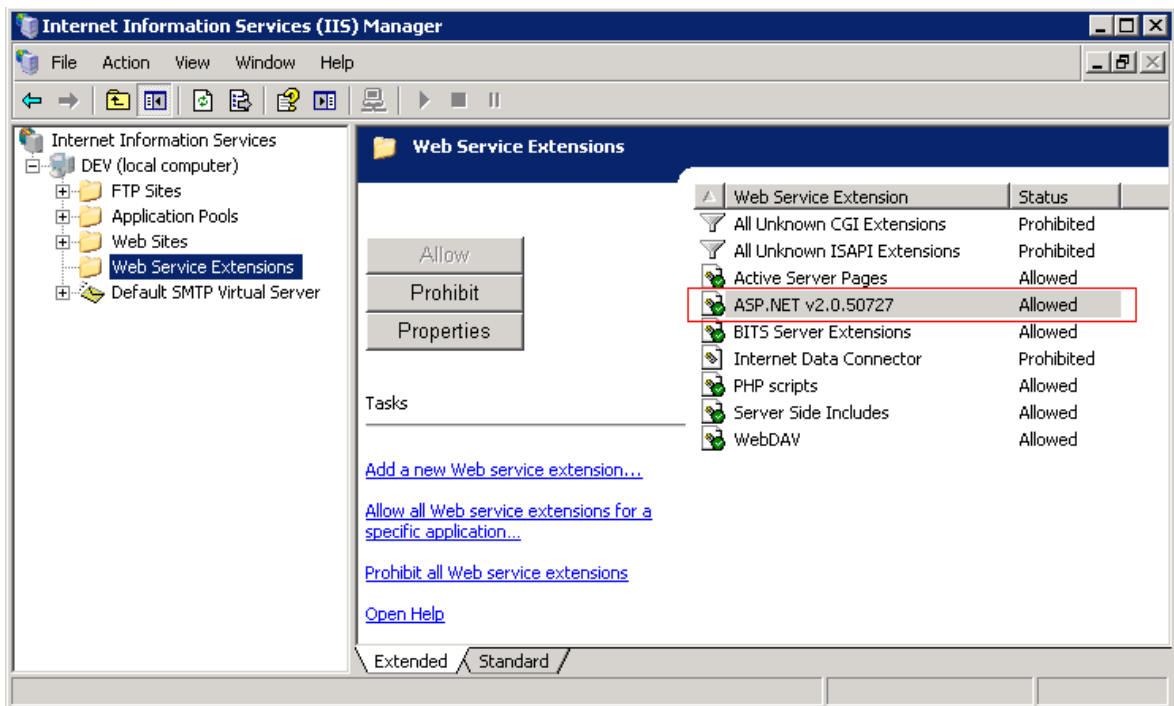
*Для проверки правильности настройки сайта введите в строке браузера «**http://intraservice**», где «**intraservice**» - это путь к системе «**IntraService**» (или имя сервера), который Вы настроили. Если открылась страница авторизации – значит все настроено правильно*

*Попробуйте авторизоваться:*

**User: admin**

**Password: 12345**

*Если вы успешно авторизовались, то можно переходить к следующему шагу. Если страница не отобразилась, то, если у Вас установлен IIS 6, перейдите на вкладку «**Web Service Extensions**» и проверьте, что расширение «**ASP.NET v2.0.50727**» присутствует в списке в статусе «**Allowed**».*



В случае, если такое расширение не зарегистрировано, его необходимо добавить (ссылка «**Add a new Web service extension**» > «**Add**» > в открывшемся файловом диалоге ввести путь к файлу `aspnet_isapi.dll` аналогично п. 3) и установить для него статус «**Allowed**».

Далее попробуйте вновь открыть страницу авторизации сайта.

В том случае, если у Вас установлен IIS 7.0/7.5 зайдите в «Диспетчер сервера» в роль «Веб-сервер» и посмотрите, установлена ли у Вас служба ролей «ASP.NET».

Если страница не отобразилась, пришлите нам на адрес [information@intraservice.ru](mailto:information@intraservice.ru) сообщение об ошибке, или обратитесь к документации по настройке IIS, предоставляемой компанией Microsoft: <http://msdn.microsoft.com/ru-ru/library/33487zw6.aspx> или <http://msdn.microsoft.com/ru-ru/library/6hy1xzbw.aspx>.

## Механизм полнотекстового поиска по базе знаний

В состав «**Microsoft SQL Server 2005**» входят лицензионные средства разбиения по словам для русского языка. Данные средства имеются, но по умолчанию не устанавливаются и подлежат регистрации вручную.

Для регистрации данных возможностей нужно выполнить файл `SQLRus.cmd` или `SQLRus_64x.cmd` для 32 и 64 битных систем соответственно на сервере, где установлен **MS SQL 2005**, после чего перезапустить **SQL Server** и запустить службу **SQL Server Full-text Filter Daemon**.

В **MS SQL 2008** полнотекстовая индексация для русского языка доступна «из коробки» и не требует ручной регистрации каких-либо компонент. Нужно проверить, запущена ли служба **SQL Server Full-text Filter Daemon** и запустить ее при необходимости.

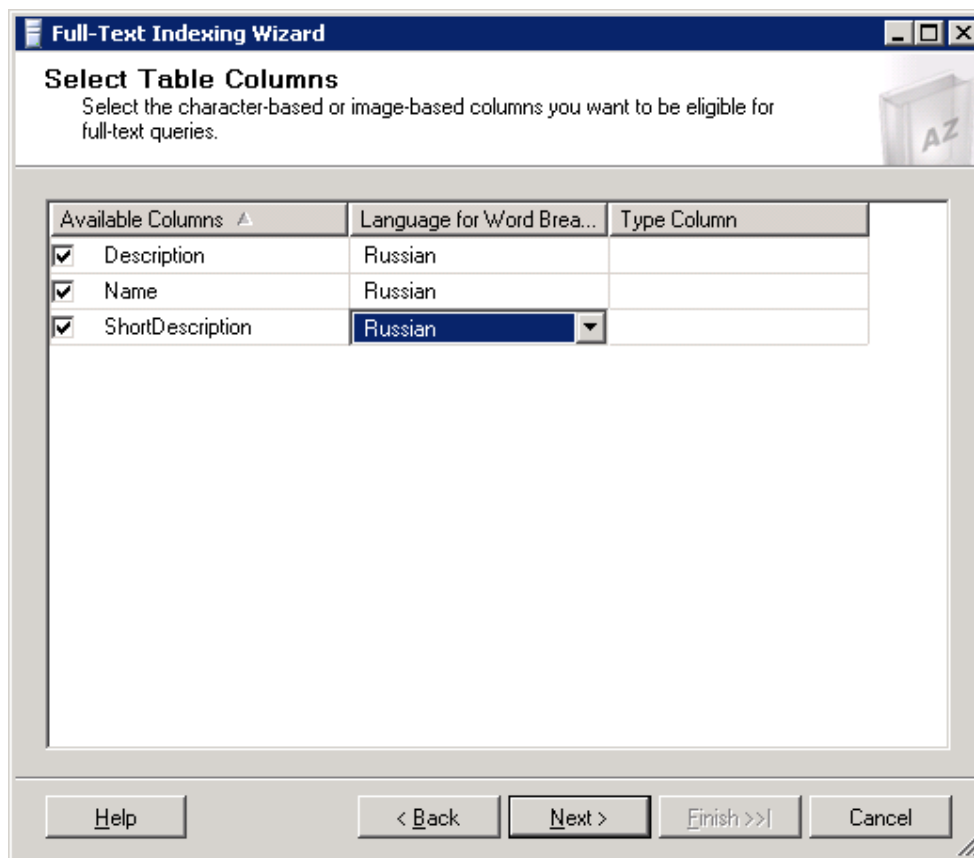
В **MS SQL 2008 Express** полнотекстовая индексация доступна **только** в редакции **MS SQL 2008 With Advanced Services!** Установив **SQL Server Express with Advanced Services** нужно проверить, запущена ли служба **SQL Server Full-text Filter Daemon** и запустить ее при необходимости.

Для **MS SQL Server 2008 Express** для активации полнотекстового поиска нужно выполнить следующую команду:

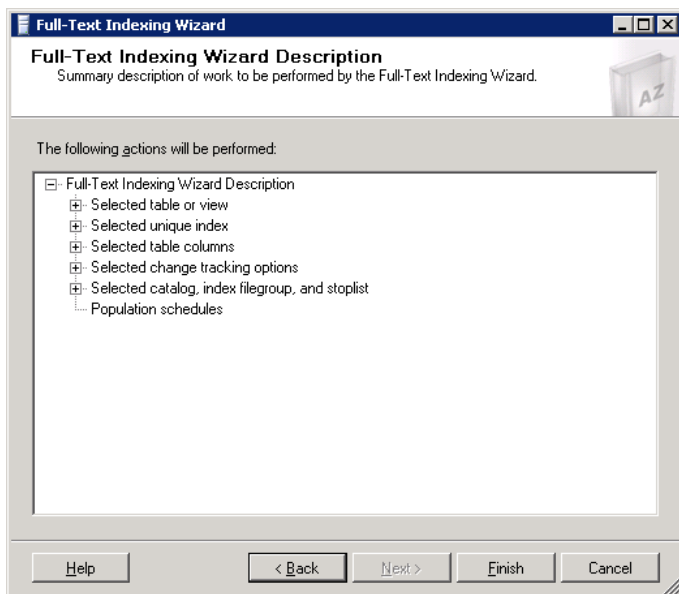
```
EXEC sp_fulltext_database 'enable'  
GO  
CREATE FULLTEXT CATALOG mycatalog  
GO
```

Чтобы создать полнотекстовый индекс для таблицы БД нужно выполнить следующие действия:

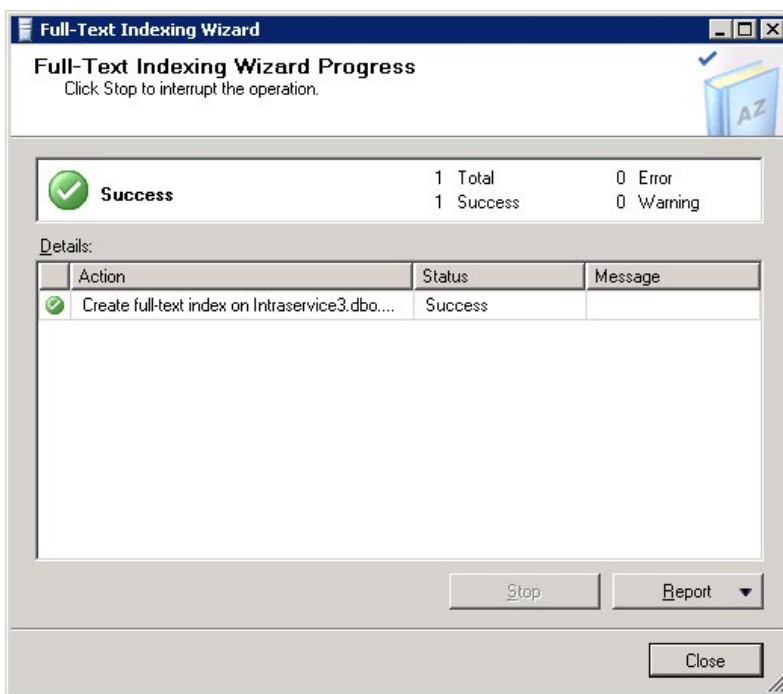
1. Раскрыть список таблиц базы данных «**Intraservice3**»
2. Кликнуть правой кнопкой по таблице «**dbo.KBDocument**» и выбрать «**Full-text Index / Define Full-text Index**»:
3. В первом окне визарда нажать «**Next**», на окне выбора **Unique Index** нажать «**Next**»
4. В следующем окне выбираем все колонки, которые будут индексироваться и выбираем язык «**Russian**»:



5. Далее «Next», «Next»... до следующего окна, где нажимаем «Finish»



6. В случае успешного создания полнотекстового индекса увидим следующее окно:



## Настройка дополнительных параметров

В системе есть общие параметры, настройка которых рекомендовано системным администратором. Просмотр текущего состояния этих параметров из пункта меню

Настройки ->Общие настройки

Полный перечень параметров:

maxfilesize	5000	Максимально допустимый размер файла, в Kb (для прикрепления к заявке)
JSDefaultDeadline	23:59	Время для срока исполнения по умолчанию
CommentsHiddenByDefault	false	На карточке заявки чекбокс «Скрыть комментарий от клиента» по умолчанию не установлен
NotParentAutoDeadline	false	Отключить автоматическое изменение срока исполнения главной заявки при изменении дочерней заявки
MaxFileSizeRegisterTask	850	Максимально допустимый размер файла для заявок без регистрации, в КБ
MaxFileSizeRegisterTask		Максимально допустимый размер файла для заявок без регистрации, в КБ
JSUserScreenshotPath	C:\\Temp	Путь к папке на машине пользователя, в которой будут сохраняться скриншоты для последующей отправки на сервер
AnonymousId	43	Идентификатор пользователя, от которого создается анонимная заявка
HideExecutorsOnCreate	True	Скрывать блок исполнителей при создании заявки
HideParticipantsOnCreate	True	Скрывать блок наблюдателей при создании заявки
HideCoordinatorsOnCreate	True	Скрывать блок согласующих при создании заявки
DBProfileName	IS_Profile	Почтовый профиль службы Database Mail SQL Server"а, через который осуществляется рассылка почтовых уведомлений
NotUpdateExistsUsers	True	При работе утилиты AD-импорта не менять назначение пользователей на сервисы при обновлении
SaveEmailInMsgFormat	False	При приеме заявок через электронную почту не сохранять ее в формате .msg, а использовать формат .eml

Отсутствие параметра в списке соответствует значению False (для параметров типа True/False).

Параметры вступают в силу при перезапуске приложения (например, достаточно пересохранить файл **web.config**).

## Настройка дополнительных сервисов

### Настройка LDAP авторизации

Возможно настроить систему таким образом, что пользователи домена при входе в систему будут авторизованы автоматически. Для этого нужно соблюсти несколько правил:

1. Логин пользователя в системе IntraService должен полностью совпадать с его полным доменным логином. Например, «**DOMAIN\Ivan Petrov**». При этом пароль пользователя в системе IntraService не обязательно должен совпадать с паролем пользователя в домене.
2. Должна быть включена windows-авторизация на IIS. Чтобы включить windows-авторизацию на IIS нужно открыть **консоль IIS**, найти в списке веб-сайтов сайт **IntraService**, нажать на нем правой кнопкой мыши, выбрать «**Properties**». В открывшемся окне отключить анонимный доступ – снять галочку «**Enable anonymous access**» и оставить только галочку «**Integrated windows authentication**».
3. После настройки IIS нужно скорректировать «**web.config**». Откройте файл «**web.config**» в папке «**Intraservice**» с помощью любого текстового редактора. Найдите секцию «**appSettings**» и установите ключ «**windowsAuthentication**» в «**true**».

```
<appSettings>
  <add key="windowsAuthentication" value="true"/>
</appSettings>
```

4. Найдите секцию «**identity**», добавьте ей два атрибута – «**username**» и «**password**». В атрибут «**username**» пропишите «**IS3\_User**» (имя пользователя, у которого есть права на базу), а в атрибут «**password**» – пароль этого пользователя.

```
<identity impersonate="true" userName="INTRAVISION\IS3_USER" password="12345"/>
```

5. На всех клиентских машинах сайт «**Intraservice**» необходимо включить в зону безопасности «**Local Intranet**», иначе каждый раз при входе будет всплывать окошко windows-авторизации.

После того, как Вы выполните эти настройки, пользователи домена, зарегистрированные в системе, смогут входить в IntraService автоматически, не вводя логин и пароль.

### Автоматическое создание пользователей при первом входе в систему

Пользователь домена может создаваться автоматически при первом входе в систему по ряду правил, определенных в пользовательском интерфейсе системы IntraService, в пункте меню «**Настройка/Домены Active Directory**». Для того, чтобы заработал этот функционал, нужно настроить правила через интерфейс, а также изменить параметры пользователя «**IS3\_User**» так, чтобы он был не локальным пользователем сервера, а доменным пользователем.

В разных сервисах IntraService пользователь может иметь разные роли. Администратор системы (см. руководство Администратора) может настроить соответствии групп AD ролям IntraService. (на карточке сервиса закладка «Синхронизация AD»). В этом случае, при автоматическом создании Пользователя в IntraService у него будут прописаны правильные роли для каждого сервиса.

## Настройка Intraservice Agent

Установите службу **Intraservice Agent** из архива в поставке системы.

IntraService Agent должен запускаться от имени пользователя, имеющего права на чтение Active Directory и роль **“dbo”** на базе данных **«Intraservice3»** для случая сквозной доменной авторизации, или, для случая обычной авторизации по логину и паролю – от имени пользователя, имеющего роль **“dbo”** на базе данных **«Intraservice3»**.

**Если Агент не запускается, выдавая следующее сообщение:**

*an unhandled exception (system.security.securityException) occurred in intraservice.agent.service.exe затем ошибка "Служба не ответила на запрос своевременно" (1053)*

То нужно дать пользователю, от имени которого запускается служба, права на ветку реестра

**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\System\CurrentControlSet\Services\Eventlog**

Нажать правой кнопкой и добавить разрешение – полный доступ для пользователя, от которого работает служба.

IntraService Agent выполняет следующие функции:

- Регулярная синхронизация пользователей с Active Directory
- Автоматический перевод статусов заявок
- Слежение за временем реакции и временем исполнения
- Рассылка почтовых уведомлений
- Очистка таблицы уведомлений в БД
- Обработка входящей почты на указанн(ый/ые) в настройках IntraService почтов(ый/ые) ящик(и) для создания заявок по письму.

Intraservice Agent необходимо настроить на работу с базой данных вашей системы с помощью изменения **“connection string”** конфигурационном файле **IntraserviceAgent.exe.config** в папке с установленной программой:

```
<connectionStrings>
  <clear />
  <add name="is3" connectionString="Data Source=DEV\SQLEXPRESS2008;Initial
Catalog=is3;Integrated Security=SSPI" />
</connectionStrings>
```

Здесь параметр **«initial catalog»** должен содержать имя базы данных системы Intraservice.

Intraservice Agent может быть настроен на работу с несколькими базами данных, для этого необходимо добавить нужное количество **“connection strings”** с нужными параметрами.

Если у IntraService Agent нет прав для работы с базой данных, то сообщение об ошибке заносится в стандартный Event Log Windows-сервера.

### Регулярная синхронизация пользователей с Active Directory

Регулярная синхронизация изменяет поля Фамилия, Имя, Телефон, Email в системе IntraService на основе данных Active Directory.

Перед настройкой импорта по расписанию, убедитесь, что у вас работает LDAP-авторизация и пользователь создается при первом входе в систему.

Время синхронизации с Active Directory задается в конфигурационном файле

**intraserviceAgent.exe.config:**

```
<appSettings>
  <add key="AdSyncTime" value="10:24"/> <!--Время, когда происходит
синхронизация пользователей с AD (если 0, то нет синхронизации)-->
</appSettings>
```

Где в поле «value» вводится время синхронизации.

Лог синхронизации с Active Directory записывается в базу данных и доступен в IntraService через пункт меню «Настройки» -> «Системный лог».

### Настройка автоматического перевода статусов

В системе поддерживается функционал автоматического изменения статусов заявок. Для этого Intraservice Agent автоматически вызывает хранимую процедуру "dbo.up\_AutomaticStatusChange" через заданный интервал времени.

Пример настройки в файле **IntraserviceAgent.exe.config:**

```
<appSettings>
  <add key="AutomaticStatusChange_Time" value="10"/> <!--Время в секундах
через которое сервис пытается автоматически изменить статус заявки (если 0,
то отключено)-->
</appSettings>
```

### Настройка слежения за временем реакции и временем исполнения

Система поддерживает возможность отслеживать истекшее время реакции и время исполнения для заявок. Сроки реакции и исполнения заявки задаются в разделе «Классы обслуживания».

После присоединения класса обслуживания к сервису, вновь создаваемым заявкам на этом сервисе будут автоматически проставлены сроки реакции и исполнения, в зависимости от приоритета заявки.

Для слежения за временем реакции и временем исполнения Intraservice Agent запускает хранимую процедуру "up\_UpdateReactionAndResolutionOverdue" через заданный интервал времени. Пример настройки в **IntraserviceAgent.exe.config:**

```
<appSettings>
  <add key="UpdateReactionAndResolutionOverdue_Time" value="10"/> <!--Время
в секундах через которое сервис проверяет время реакции и время исполнения
(если 0, то отключено)-->
</appSettings>
```

### Настройка почтовых уведомлений

Система поддерживает возможность автоматической отправки уведомлений при изменении заявок.

Уведомления в системе «**Intravision**» отправляются службой «**Intravision Agent**» через указанный в настройках SMTP почтовый сервер.

Для настройки SMTP-сервера для отправки уведомлений, нужно:

1. Зайти в меню «**Настройки – SMTP**»
2. Настроить SMTP, указав необходимые данные, например, как на скриншоте ниже. При необходимости – логин и пароль, если SMTP для отправки требует аутентификации:

### Smtp

Настройку правил уведомлений смотрите на карточках Бизнес процесса и Сервиса, закладки "Настройка уведомлений"

Настройки аккаунта для отправки уведомлений

Использовать настройки локального smtp

Сервер \*  Порт

Логин   Подключаться по SSL

Пароль [Изменить](#)

От \*   
e-mail с которого будут приходить уведомления

3. При необходимости корректность настройки SMTP проверяется нажатием кнопки «**Проверить**», где будет предложено отправить тестовое сообщение на адрес, который нужно будет ввести.

Для отправки уведомлений Intraservice Agent запускает хранимую процедуру «up\_SendNotifications» с определенным интервалом. Пример настройки в файле IntraserviceAgent.exe.config:

```
<appSettings>
  <add key="SendNotifications_Time" value="10"/> <!--Время, через которое
сервис отправляет уведомления-->
</appSettings>
```

#### Очистка таблицы уведомлений

Для очистки таблицы уведомлений Intraservice Agent вызывает хранимую процедуру «up\_ClearNotificationTable» с определенным интервалом. Пример настройки в файле IntraserviceAgent.exe.config:

```
<add key="ClearNotificationTime" value="7"/> <!--Время в днях,
соответствующее периодичности запуска очистки таблицы уведомлений (при
значении 0 не запускается)-->
<add key="ClearNotificationsOlder" value="30"/> <!--Удалять уведомления
старше n дней-->
```

#### Настройка создания заявок по письму

Intraservice Agent также используется для автоматического создания заявок по письму. Для настройки этого функционала необходимо:

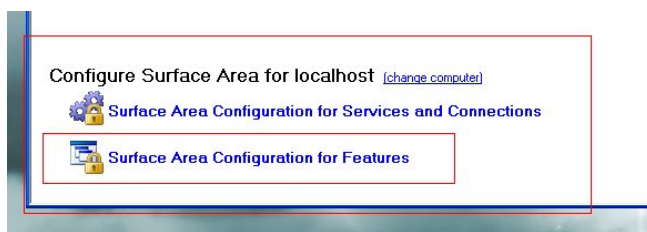
1. В директории с установленным сервисом отредактировать IntraserviceAgent.exe.config-файл:
  - **UpdateTime** - время (в секундах) между проверками почты для всех почтовых в ящиков, обслуживаемых сервисом. Устанавливается в зависимости от прогнозируемой частоты получения писем на почтовые ящики. По умолчанию – 60 сек, достаточное время, если в системе суммарно не более 10 ящиков и суммарный поток писем не превышает 1000 писем в сутки.
  - **MaxMessagesToRead** - максимальное количество писем загружаемое за 1 вход на почтовый ящик. Оптимальным значение этого параметра = количество писем в сутки/100. Мы предлагаем поставить значение = 10 из расчета, что в день суммарное количество заявок не превышает 1000);
  - **DefaultCharset** - кодировка по умолчанию (По умолчанию – KOI-8R);
  - **ConnectionStrings** – секция, хранящая в себе строки подключения к базам данных (сервис может обслуживать более одной БД)
2. Так как сервис работает по умолчанию от учетной записи «Local system», то нужно дать этой учетной записи права «dbo» на базу данных IntraService.
3. Убедиться, что в свойствах лога службы Intraservice Agent установлен радио-баттон «Затирать старые события по необходимости». Если он не установлен – надо установить этот радио-баттон.

4. В системе Intraservice в разделе «**Настройки**» -> «**Импорт заявок**» создать профиль (профили) для почтовых ящиков, с которых будут приниматься письма:
- Имя профиля – отображаемое название профиля;
  - Сервер – адрес mail-сервера;
  - Порт – порт подключения к mail серверу (110 для POP3)
  - Тип - тип сервера (пока поддерживается только POP3);
  - Логин - логин для входа на mail сервер (уточните точный логин, иногда требуется вводить с @домен.зона);
  - Пароль - пароль для доступа к почтовому ящику;
  - Сервис – сервис, в котором будут создаваться заявки с этого почтового ящика;
  - Пользователь по умолчанию - пользователь, от которого будут создаваться заявки, в случае если пользователь не будет идентифицирован по email адресу;
  - Статус по умолчанию – статус, в котором будут создаваться все новые заявки по письмам для этого ящика.
5. Необходимо проверить, что хранимая процедура «**up\_CreateTaskFromMail**» обрабатывает корректно (она использует .NET сборку в своей работе, необходимо убедиться, что на SQL-сервере включена поддержка .NET сборок). Чтобы включить поддержку .NET сборок в SQL Server 2005 необходимо:

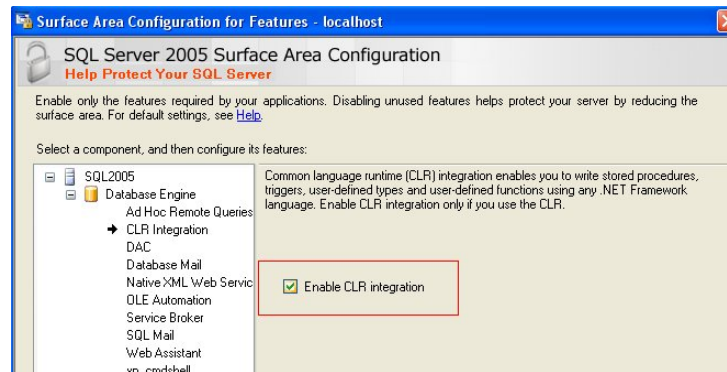
- a. Запустить “SQL Server Surface Area Configuration”.



- b. Выбрать пункт меню «Surface Area Configuration for Features».



- с. Убедиться что стоит «галочка» в чек-боксе «Enable CLR Integration» как показано на рисунке ниже, если ее нет – поставить.



В том случае, если Вы используете SQL Server 2008, Вам необходимо, используя Microsoft SQL Server Management Studio, выполнить следующий скрипт:

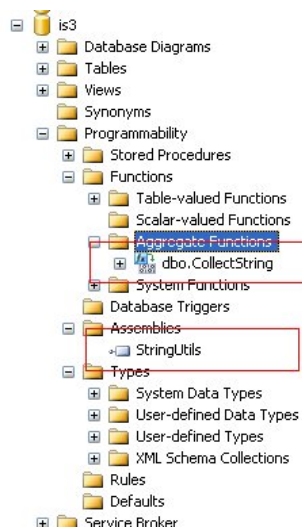
```
sp_configure 'show advanced options', 1;  
GO  
RECONFIGURE;  
GO  
sp_configure 'clr enabled', 1;  
GO  
RECONFIGURE;  
GO
```

Если в результате выполнения этого скрипта Вы увидите подобное сообщение:

```
Configuration option 'show advanced options' changed from 0 to 1. Run  
the RECONFIGURE statement to install.  
Configuration option 'clr enabled' changed from 0 to 1. Run the  
RECONFIGURE statement to install.
```

то значит, поддержка CLR включена успешно.

6. Зайти в SQL Server Management Studio и убедиться, что в базе Intraservice3 существует сборка **“StringUtils”** и функция **“CollectString”**.



7. Далее нужно вручную запустить хранимую процедуру «**up\_CreateTaskFromMail**» и убедиться, что она отработала без ошибок.

*Загруженные письма хранятся в таблице *ImportMails* БД. Письмо имеет статус 15, если по нему успешно создана заявка. Письмо имеет статус 31, если по нему не удалось создать заявку.*

Лог обработки входящей почты (создание заявок по письму) также записывается в базу данных и доступен в IntraService через пункт меню «**Настройки**» -> «**Системный лог**».

## **Настройка экспорта писем, по которым создаются заявки, в формат Microsoft Outlook (msg)**

В компоненте IntraserviceAgent есть возможность сохранять письма, по которым создаются заявки не только в формате .eml, но и в формате .msg. Если такая возможность Вам не нужна, пропустите этот раздел руководства. Для того, чтобы использовать эту функциональность нужно:

1. В системе Intraservice в разделе «**Настройки**» -> «**Общие настройки**» -> «**Сохранение почты в формате .msg**» установить значение «**true**».

## **Вложение скриншотов из Clipboard**

Система IntraService позволяет пользователям прикреплять скриншоты к заявкам непосредственно из буфера обмена (т.е. подтягивать скриншот, который пользователь сделал ранее по клавише ALT+PrintScreen). Данный функционал работает только под браузером Internet Explorer, используя технологию ActiveX. Для корректной работы ActiveX-компонента у пользователя необходимо выполнение следующих условий:

### **Обычная» авторизации пользователей по логину и паролю**

Сайт IntraService должен быть добавлен в список **надежных узлов** браузера Internet Explorer (см. «**Свойства обозревателя**» -> «**Закладка безопасность**» -> «**Доверенные узлы**»). Для доверенных

узлов необходимо установить уровень безопасности «по умолчанию». Кроме того рекомендуется проверить(скорректировать) опции:

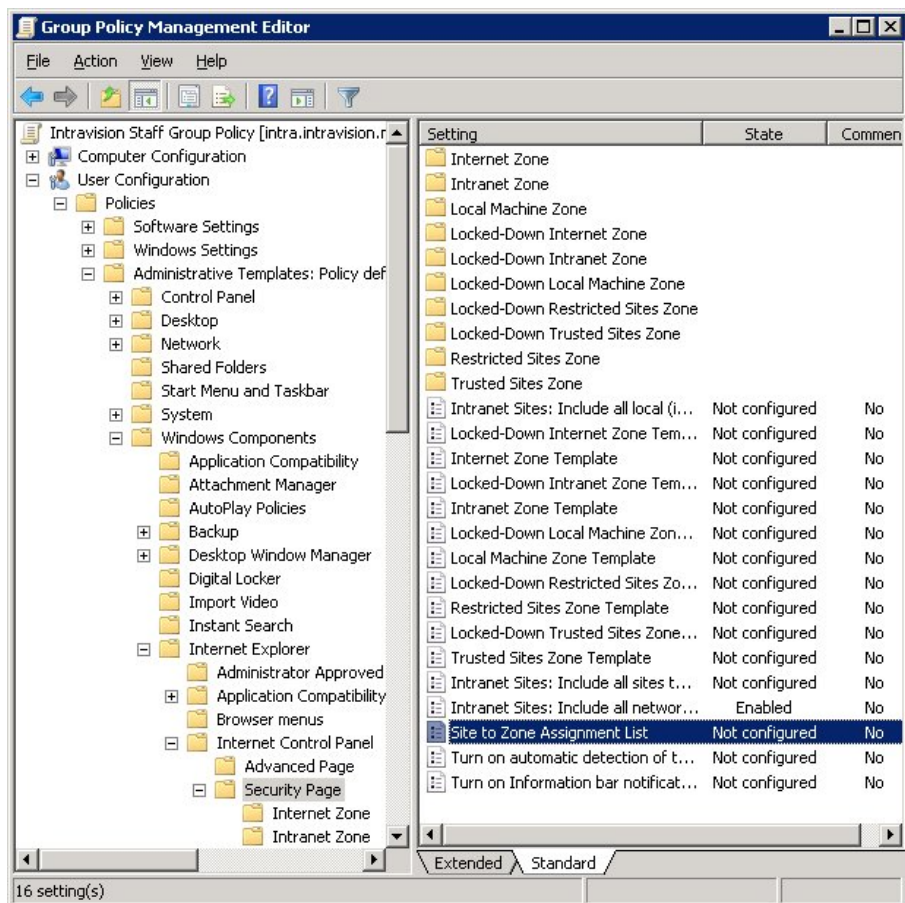
- Автоматические запросы элементов управления ActiveX – опция включена.
- Выполнять сценарии элементов ActiveX, помеченные как **безопасные** – опция включена
- Загрузка **подписанных** элементов ActiveX – опция включена

Помимо этого список надежных узлов и настройки безопасности этих узлов можно администрировать, используя групповую политику безопасности контроллера домена Windows. Пример приведен ниже.

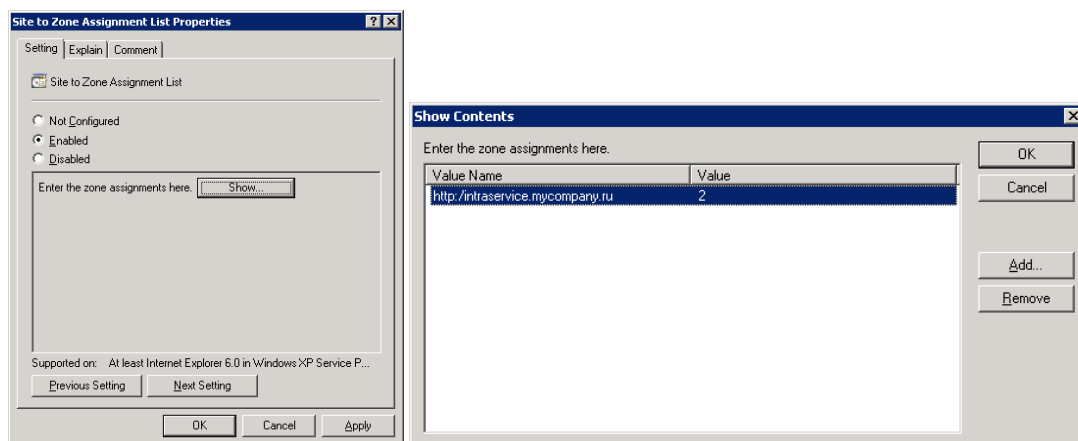
В настройке безопасности зоны **«Надежные узлы»** необходимо проверить разрешения:

Пример администрирования списка надежных узлов, используя групповую политику безопасности контроллера домена Windows:

1. Заходим в оснастку групповой политики контроллера домена
2. Выбираем настройку **«Site to Zone Assignment List»**, как показано на рисунке:



3. Включаем групповую политику и добавляем сайт системы IntraService в надежные узлы:



Value name = «адрес сайта»

Value = «2» (значение зоны «доверенные узлы»)

#### Доменная авторизация пользователей из Active Directory

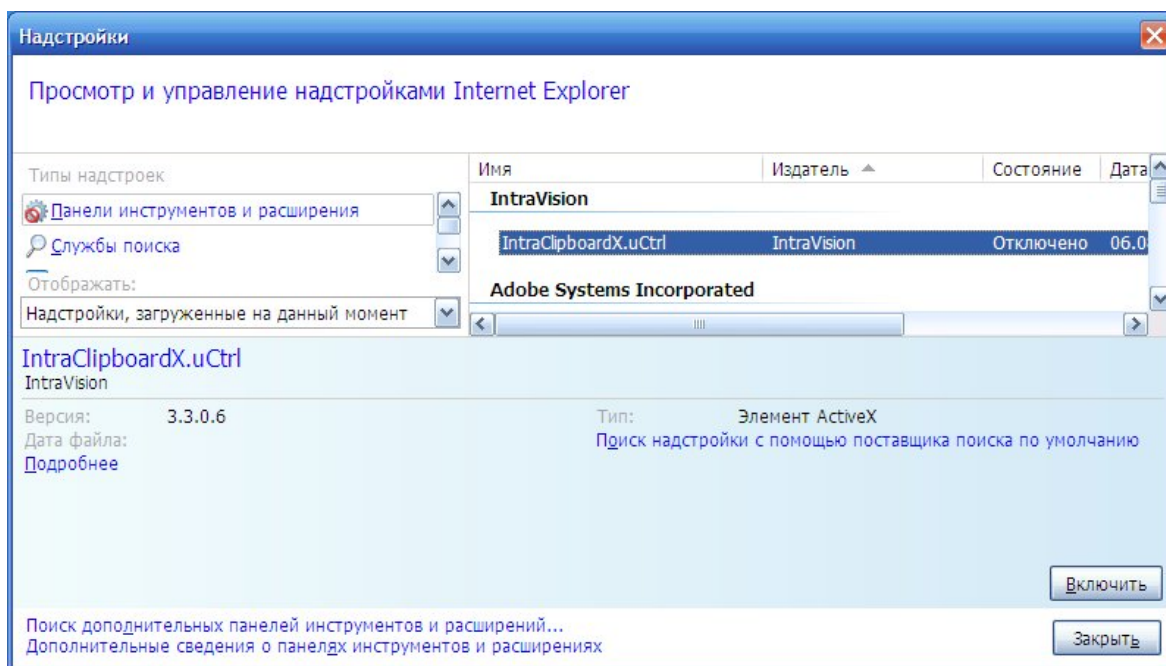
Сайт Intraservice должен быть добавлен в зону «местной интрасети» для браузера Internet Explorer («Свойства обозревателя» -> «Безопасность» -> «Местная интрасеть»). Остальные настройки аналогичны как для «обычной» авторизации.

Для этого случая можно также настроить групповые политики контроллера домена, аналогично примеру выше, с той лишь разницей, что значение «value» для зоны местной интрасети Local intranet равно «1».

#### Дополнительно

Если при попытке вставить скриншот появляется сообщение «Не удалось инициализировать IntraClipboard ActiveX компонент», то нужно проверить, включена ли соответствующая надстройка:

«Сервис» -> «Надстройки», найти IntraClipboardX.uCtrl и нажать кнопку «Включить»:



Для корректного функционирования вставки скриншотов из буфера обмена в Internet Explorer необходимо разрешение загрузки доверенных и подписанных компонентов Active X в свойствах браузера, либо в свойствах групповой политики контроллера домена и **права Администратора** для пользователя на машине, на которой происходит вложение скриншота.

## Программная настройка

На текущий момент предполагается два типа настроек системы программистом. Настройка внешнего вида (базовые стили) и настройка полей, внешнего вида и поведения вновь созданного типа заявки.

### Настройка внешнего вида

Данный тип настройки предполагает базовые знания верстки и по сути предполагает замену базовых картинок (например, логотипа) и стилей – CSS файлов. Для определенности, назовем эти настройки «темой» для intraService.

Для настройки темы вам необходимо:

1. Подготовка рисунков. Необходимо создать папку (в скриптах сайта intraservice) ...\\themes\\img\\ <ИМЯ ТЕМЫ> (по аналогии с имеющимися файлами рисунков)
2. Подготовка CSS. Необходимо создать файл ...\\themes\\CSS\\<ИМЯ ТЕМЫ> .css и выложить (по аналогии с имеющимися файлами CSS)
3. Если есть функционал создания заявки с корпоративного сайта, то можно переопределить стили для формы создания заявки. Для этого выложите соответствующие файлы в ..\\themes\\views\\<ИМЯ ТЕМЫ>\\registertask
4. Выполните настройку в web.config – settings/add[key="theme"]

## Настройка типа заявки

Данный тип настройки предполагает базовые знания ASP.NET (без этих знаний чтение данного раздела будет затруднительно). Настройка типа заявки дает мощные возможности изменения внешнего вида, состава полей, функционала поведения карточки заявки для вновь созданных типов. Продемонстрируем на примере возможности данной кастомизации. Например, постановка задачи может звучать следующим образом:

-----

Требуется создать «Заявку на изменение» с полями ....

Поле «дополнительные сервисы» должно браться из таблицы сервисов ...

Поскольку поле «Название» обязательно, то вам потребуется брать первые 100 символов с поля Описание ....

---

Решение :

---

.....

Также если контрол видит что есть соответствующая dll (<http://site/bin/Type14.dll>), он вызывает ее и редиректит на этот контрол . пример (<http://site/Type14/view>). Здесь можно было бы пойти по 2м путям, либо полностью переписывать контрол (копи паст из taskControl в Type14), что в свою очередь сулило большей гибкостью в настройке но система требовала поддержки уже в 2х местах, или же отнаследовавшись от taskControl мы получили возможность не переопределять все, а только нужный метод и не парится с остальной кухней.

Во втором варианте пришлось немного допилить taskControl чтобы не было заикленности когда мы передаем в родительский метод управление. (hint: Программист сам должен следить за всеми параметрами если он не полностью переопределяет метод, а передает что-то родителю.)

Соответственно, мы можем делать все!, как будто бы изменяем taskControl.

.....

-----

## Руководство по обслуживанию

### Рекомендации по резервному копированию

Рекомендованные настройки резервного копирования зависят от наличия свободных дисковых мощностей и требований по надежности, но для простоты мы рекомендуем хранить 5 ежедневных бэкапов (например, выполняемых ночью в рабочие дни) и 3 ежемесячных (например, выполняемых 1 числа каждого месяца).

**Мы настоятельно рекомендуем делать ручные бэкапы (как базы, так и файлов системы) при обновлении релиза системы, при выполнении любых скриптов на базе данных IntraService (в том числе и при удалении устаревших данных) и перед выполнением самостоятельных доработок системы.**

Процедура резервного копирования подробно описана в документации к Ms SQL серверу:

<http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms175477.aspx>.

Процедура восстановления системы из бэкапа аналогична действию при установке системы (см. выше). Бэкапы мы рекомендуем хранить на отдельных дисках.

### Удаление старых данных

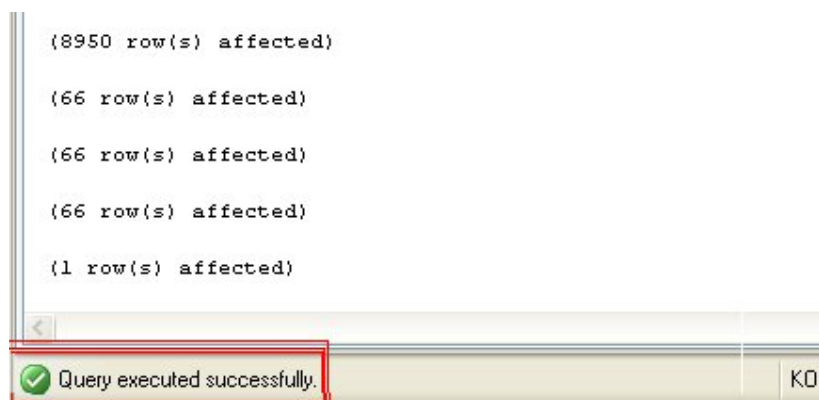
В ходе длительной и интенсивной эксплуатации системы объем данных по введенным заявкам может привести к уменьшению производительности системы и к уменьшению объема свободного дискового пространства. Для решения этих проблем мы удалять устаревшие данные. Перед удалением устаревших данных сделайте резервную копию базы данных!

Для удаления старых заявок необходимо выполнить специально подготовленную в IntraService хранимую процедуру с параметром:

```
exec up_DeleteOldTasks '2007.12.22'
```

Данная команда удалит все заявки вместе с файлами и письма из раздела импорт заявок, по которым были созданы заявки до 22 декабря 2007 года включительно.

После выполнения команды Вы должны увидеть сообщения как на рисунке:



В противном случае пришлите нам на адрес [information@intraservice.ru](mailto:information@intraservice.ru) сообщение от MsSQL сервера.

Наибольший объем данных, скорей всего, будут занимать прикрепленные к заявкам файлы. Вы можете удалить только файлы (заявки по-прежнему будут доступны). Для удаления файлов необходимо выполнить SQL команду на базе данных IntraService :

```
exec up_DeleteOldTaskFiles '2007.10.31'
```

Данная команда удалит все прикрепленные файлы по заявкам до 31 октября 2007 года включительно. Сами заявки будут доступны в системе.

После выполнения команд удаления данных система может не сразу показать освободившееся место. Мы рекомендуем выполнить операцию Shrink на базе данных.

Если после выполнения операции Shrink размер базы данных не уменьшился, мы рекомендуем

выполнить для базы данных следующую команду:

```
backup log <имя базы> with truncate_only
```

и повторить операцию Shrink

Дополнительную экономию места на диске может дать перевод модели сохранения транзакций из режима Full в модель Simple.