

???????????????? ???? ???? ?

???????????? ???? ???? ?

????????

????????

Инструкция описывает порядок действий дежурных администраторов при возникновении инцидентов в системе Принтум и связанных компонентах. Основана на отказоустойчивой архитектуре системы и процессах мониторинга.

???????????? ???? ???? ?

???????? ???? ???? ???? ?

- Нет связи с сервером Мониторинга, ПринтМенеджера, НАProху (не удаётся зайти в Личный кабинет, панели администратора);
- События связаны с ресурсами VM;
- Ошибки доступа к БД;
- Недоступность NFS или stunnel;
- Ошибки сети.

???????? ???? ???? ???? ?

- Не работает печать;
- Отсутствуют задания в очереди;
- Постоянный перезапуск контейнеров;
- В приложении на МФУ ошибка: «Сервер ПринтМенеджера недоступен».

???????? ???? ???? ?

Обнаружение инцидента происходит в панели администратора балансировщика НАProху (https://<адрес_сервера>:7000).

?????????? ????????

События, связанные с сервисом Принтум, относятся к уровню **предупреждение** и могут быть переквалифицированы в критичные в ходе диагностики. Данные события могут напрямую не отображаться в панели администратора HAProxy.

Параметр	Значение
Время реакции	до 15 минут
Время решения	до 2 часов
Эскалация	при ухудшении состояния

?????????? ?????????????????? ????????????

1. Подключиться по SSH.
2. Перейти в каталог нужного сервера:

ПринтМенеджер:

```
cd /opt/printmanager/
```

Мониторинг:

```
cd /opt/printum/
```

Балансировщик:

```
cd /opt/printum_balancer/
```

3. Проверить контейнеры:

```
docker ps
```

Revision #2

Created 2026-05-10 15:04:17 UTC by DD

Updated 2026-05-11 06:02:32 UTC by DD