Flown

Эксплуатация, обновление и восстановление

Организуйте ежедневное сопровождение Flown, проверку ошибок, резервное копирование и технические работы с понятной ответственностью.

Редакция документации от 15 ноября 2026 года

Облачное использование и размещение у заказчика

ООО «Система поток» — ИНН 7447322882

Открыть этот раздел на сайте Flown

Кто выполняет эксплуатационные работы

Администратор интерфейса Flown отвечает за пользователей, роли, доступные настройки и обращения сотрудников, он проверяет проблему в приложении и собирает сведения для технического разбора.

Администратор серверной установки управляет службами, хранением, сетью и резервными копиями, права на эти операции предоставляются отдельно от роли Администратор в приложении.

В инфраструктуре заказчика техническое обслуживание может выполнять поставщик или заказчик, ответственного за каждую операцию определяет договор, роль в интерфейсе Flown не заменяет серверных полномочий.

При использовании облака сотрудники организации работают через выданный адрес, серверные операции выполняет ответственная за сопровождение сторона.

Согласуйте, как передаются заявки на изменение подключений, обновление и восстановление, кто принимает результат и кто уведомляет сотрудников о времени работ.

1. Определите ответственного за доступ пользователей.
2. Определите ответственного за серверную эксплуатацию или облачное сопровождение.
3. Согласуйте порядок передачи ошибок и запросов на изменения.
4. Храните контакты и рабочий адрес в доступном сотрудникам месте.

Проверяйте работу по пользовательскому действию

При плановой проверке начните с доступности рабочего адреса, входа и основных операций, которыми пользуется организация, периодичность проверок согласуйте с ответственным за сопровождение.

Здоровье отдельной службы не подтверждает полный результат задачи, например для подготовки документа важны и ответ ассистента, и открытие полученного файла.

При периодических проблемах отмечайте время, роль пользователя, тип материала, подключение и повторяемость, эти сведения позволяют сопоставить ошибку с техническими журналами.

Технический администратор дополнительно контролирует состояние служб, перезапуски, свободное место и завершение задач резервного копирования.

– Вход и открытие рабочего раздела.
– Чтение материалов проекта в рамках прав пользователя.
– Ответ на проверочный запрос с известным источником.
– Подготовка и открытие используемого формата файла.
– Чтение данных через необходимое подключение.

Проверьте серверные службы и журналы

Технический администратор проверяет состояние служб, фактически запущенные версии, свободное место и изменения конфигурации в согласованном порядке.

При ошибке сохраните время и выполнявшееся действие, затем сопоставьте состояние служб и записи журналов за тот же период, такой порядок помогает найти сбой между интерфейсом, серверным приложением и подключением.

Если главная страница открывается, а отдельная функция выдаёт ошибку, проверьте службы и доступы, которые она использует, например при ошибке загрузки файла проверьте доступное место, параметры публикации и записи службы обработки.

1. Зафиксируйте пользовательское действие, время ошибки и затронутый раздел.
2. Проверьте состояние служб и события с момента последнего запуска либо обновления.
3. Сверьте фактически развёрнутые версии с согласованным выпуском, если проблема появилась после технических работ.
4. После устранения причины повторите исходное действие под соответствующей ролью и зафиксируйте результат.

Обслуживайте пользователей и подключения

При смене обязанностей сотрудника пересмотрите роли и участие в проектах, при прекращении работы отключите учётную запись.

Если сотрудник видит лишний раздел или не видит нужный, проверяйте назначенную роль и настройки доступа, изменение внешнего подключения само по себе не исправляет права интерфейса.

Для ошибки внешней системы установите, какое подключение использовалось, какие права есть у его учётной записи и доступен ли сервис из окружения Flown.

После замены учётных данных повторите безопасное чтение известного объекта, действия с изменением данных проверяйте по согласованному сценарию.

1. Зафиксируйте проблемное действие и используемое подключение.
2. Проверьте активность учётной записи и её полномочия.

3. Проверьте состояние подключения и срок действия его учётных данных.
4. Повторите действие после исправления.
5. Сообщите сотруднику результат проверки.

Организуйте резервное копирование

В инструментах обслуживания облачного контейнерного окружения Flown предусмотрена процедура копирования приложения, её состав и ограничения описаны ниже, для переданной виртуальной машины заказчика способ создания копии и восстановления согласуется отдельно.

Резервное копирование относится к серверной эксплуатации. В облаке Flown копии создаются ежедневно ночью и хранятся 30 дней, запрос на восстановление принимает техническая поддержка. Для размещения у заказчика периодичность, хранение и ответственные определяются отдельно.

В согласованном порядке укажите частоту копирования, срок хранения, место размещения архивов, ответственных за контроль и способ хранения ключей.

Процедура облачного оператора включает базу PostgreSQL, конфигурацию экземпляра, вложения, сохранённые файлы задач и рабочих областей, загруженные материалы базы знаний, снимки коллекций Qdrant, состояние Redis и постоянные данные установленных расширений при их наличии, состав копии для инфраструктуры заказчика зафиксируйте при подготовке резервного копирования.

Для описанной облачной процедуры создания копии требуется работающий экземпляр, допустимую нагрузку и подходящее время выбирает технический администратор.

Процедура облачного оператора создаёт архив с шифрованием AES-256-GCM и контролем целостности, для восстановления требуются соответствующий ключ из отдельного хранилища и архив с базой данных.

При передаче установки проверьте, какие настройки окружения и инфраструктуры сохраняются отдельно от архива приложения, наличие конфигурации экземпляра в копии не подтверждает резервирование всех внешних служб.

1. Проверьте настройки и доступность защищённого хранения.
2. Выполните согласованный способ копирования.
3. Проверьте успешное завершение и наличие архива.
4. Проверьте передачу во внешнее хранилище, если оно используется.
5. Зафиксируйте дату копии и результат контроля.

Организуйте копирование виртуальной машины и данных Flown

При размещении у заказчика копию виртуальной машины создают средствами системы виртуализации или резервного копирования, такая копия нужна для возврата серверного окружения вместе с сохранёнными виртуальными дисками.

Копия охватывает диски и настройки, включённые в выбранную операцию, отдельно подключённые хранилища, внешние источники и ключи учитывайте отдельно.

Архив данных Flown предназначен для восстановления компонентов, включённых в архив, его состав, способ создания и совместимость с целевой установкой определяет используемая процедура

копирования.

При копировании работающей виртуальной машины проверьте, как используемое средство обеспечивает согласованность данных базы и файлов, если такой порядок не подтверждён, запланируйте окно для штатной остановки служб перед созданием копии.

1. Составьте перечень виртуальных дисков, отдельно подключённых хранилищ и компонентов данных Flown.
2. Уточните, какие из них охватывает копия виртуальной машины и какие копируются отдельно.
3. Храните резервную копию в согласованном защищённом хранилище, сохраните сведения о времени, составе и доступе к ключам.
4. При пробном восстановлении запустите копию в изолированной сети и проверьте вход, рабочие данные и необходимые службы до возврата экземпляра в рабочую сеть.

Выберите способ восстановления готовой виртуальной машины

Если требуется вернуть виртуальную машину после сбоя, определите дату нужной копии, проверьте комплектность дисков и совместимость с целевой системой виртуализации.

Перед подключением восстановленной машины к рабочей сети проверьте время и сеть, доступ к базе и хранилищам, запуск интерфейса и приложений, наличие ожидаемых документов и заданий.

Согласуйте момент переключения и состояние исходной машины, одновременная работа исходного и восстановленного экземпляров может привести к повторному запуску автоматизаций или повторным операциям во внешних системах.

Если нужна версия данных на другую дату, проверьте, есть ли отдельная копия данных на эту дату и совместима ли она с целевым экземпляром.

Проверяйте пригодность резервных копий

Наличие файла архива подтверждает только его сохранение, возможность восстановления проверяется отдельным контрольным мероприятием.

Согласуйте контрольное восстановление в подготовленной среде с техническим администратором в согласованном порядке.

Для восстановления зашифрованного архива облачного оператора нужны архив, соответствующий ключ и совместимое окружение с нужными томами расширений, для копии виртуальной машины проверьте комплектность виртуальных дисков, наличие отдельных копий хранилищ и совместимость с целевой системой виртуализации.

При оценке копирования учитывайте выбранные исключения, копия с намеренно пропущенными компонентами имеет другой состав и должна быть обозначена в учёте.

Периодичность копирования, число сохраняемых архивов и глубину восстановления проверяйте отдельно, для подтверждения истории сопоставляйте даты фактически доступных копий с согласованным сроком хранения.

– Дата и идентификатор копии.

– Полнота состава и известные исключения.

– Доступность ключей уполномоченному специалисту, если ключи требуются выбранным способом восстановления.

– Результат передачи и контрольного восстановления.

– Свободное место для следующего копирования.

Облачный архив — проверьте состав и доступ к ключу

По каждому архиву укажите экземпляр, дату создания, место хранения и перечень исключённых компонентов, эта запись позволяет выбрать нужную копию перед восстановлением.

Проверьте, что уполномоченный технический администратор может получить ключ для выбранной копии без переноса ключа в каталог архивов, сам ключ не включают в журнал проверки.

Согласуйте контрольное восстановление в изолированном окружении с выбранным способом восстановления, для процедуры облачного оператора подготовьте существующий запущенный экземпляр с тем же идентификатором и соответствующими томами расширений.

При проверке сопоставьте восстановленные материалы и задания с выбранной датой, зафиксируйте время восстановления и перечень функций, которые удалось подтвердить.

1. Сверьте дату и состав архива с журналом копирования.
2. Убедитесь, что файл сохранён в согласованном месте и доступен для чтения уполномоченному администратору.
3. Для облачного архива подтвердите доступ к соответствующему ключу и наличие совместимой среды контрольного восстановления.
4. Запишите результат проверки и известные ограничения архива.

Подготовьте восстановление

Следующая последовательность относится к инструментам восстановления облачного контейнерного окружения, восстановление переданной виртуальной машины выполняется выбранным для неё способом.

Восстановление выполняет администратор серверной установки, сотрудник организации в облаке передаёт запрос ответственному за сопровождение.

Процедура облачного оператора восстанавливает данные в существующий запущенный экземпляр с тем же идентификатором, порядок действий для серверной установки заказчика согласуется с ответственным за виртуальную машину.

До начала определите нужную копию и ожидаемую дату данных, текущие изменения после этой даты могут быть утрачены при замене состояния.

В облачной процедуре сначала проверяются целостность и принадлежность архива, состав данных и целевые хранилища, после подтверждения оператором автоматически создаётся зашифрованная копия текущего состояния, при её сбое замена данных не начинается.

На время восстановления службы останавливаются, сотрудникам потребуется перерыв в работе.

Если предварительная проверка архива или создание страховочной копии завершились ошибкой, восстановление не считают выполненным. Оператор выясняет причину, проверяет выбранный архив, ключ, идентификатор экземпляра и целевые хранилища до повторного запуска.

Если ошибка возникла после начала замены данных, решение о возврате к страховочной копии принимает технический специалист по фактическому состоянию служб и хранилищ. Возобновление работы согласуют после проверки восстановленных данных; автоматический возврат к прежнему состоянию здесь не обещается.

1. Согласуйте цель восстановления и копию с ответственным за данные.
2. Проверьте доступность архива, ключа и целевого экземпляра.
3. Уведомите сотрудников о времени перерыва.
4. Дождитесь предварительной проверки архива и целевого экземпляра.
5. Подтвердите замену данных и дождитесь создания страховочной копии текущего состояния перед остановкой служб.

Примите результат восстановления

После восстановления базы и файлов процедура запускает службы, завершение технического этапа дополните проверкой рабочих действий.

Откройте материалы, существовавшие на дату выбранной копии, и сопоставьте их с ожидаемым состоянием.

Проверьте доступ пользователей и внешние подключения, облачная процедура отзывает прежние ключи частных исполнителей задач после восстановления базы, для продолжения работы технический специалист заново настраивает их доступ.

При расхождении остановите возобновление затронутой работы и передайте администратору конкретный объект, время копии и полученный результат.

1. Проверьте рабочий адрес и вход.
2. Откройте контрольный проект и документы.
3. Проверьте согласованное подключение чтением известного объекта.
4. Проверьте необходимые задания и параметры выполнения.
5. Зафиксируйте результат и уведомите сотрудников о возобновлении.

Подготовьте и выполните обновление

Обновление заменяет версии служб и может сопровождаться перезапуском, время выбирается с учётом текущих работ организации.

Перед обновлением изучите сведения о выпуске, затронутые функции и совместимость подключений, подготовьте актуальную копию и порядок возврата к рабочему состоянию.

В интерфейсе Обновления показываются сведения о серверной версии и действие Проверить обновления, при доступном выпуске появляется Установить.

Работа установки через интерфейс зависит от конфигурации экземпляра, в облаке и на стороне заказчика порядок запуска согласуется с ответственным за сопровождение.

Подтверждение установки предупреждает о перезапуске сервиса, после запуска интерфейс показывает процесс обновления.

Если раздел разрешён для вашей учётной записи, откройте «Настройки» → «Все настройки» → «Обновления». В блоке «Серверная платформа» проверьте установленный номер до поиска выпуска.

Возможность открыть раздел и полномочие установить серверный выпуск различаются. Установка требует соответствующих серверных полномочий и включённого управления обновлениями экземпляра; назначение обычной роли администратора само по себе этого не подтверждает.

Обновление серверной платформы и обновление настольного клиента — разные операции. После обновления сервера отдельно проверьте подключение используемого клиента.

Для обычной функциональной проверки облачного экземпляра достаточно зафиксировать установленную версию и выполнить рабочие сценарии. Запуск обновления не является необходимым шагом такой проверки.

1. Согласуйте время и ответственного за проверку.
2. Убедитесь в завершении необходимых текущих работ.
3. Проверьте наличие актуальной резервной копии.
4. Запустите согласованный способ обновления.
5. Дождитесь результата и выполните предметную проверку.

Сверьте выпуск после обновления

Уточните состав выпуска и перечень заменяемых служб, если выпуск устанавливают в инфраструктуре заказчика, согласуйте способ обновления и источник компонентов с ответственным за переданную виртуальную машину.

Во время работ технический специалист записывает запланированную версию и проверяет доступность компонентов, затем выполняет обновление и сверяет фактически запущенные версии и результаты диагностики.

В серверном окружении облачного оператора обновление может затрагивать одну службу или набор служб, после загрузки образов и запуска диагностика выявляет расхождения конфигурации, для приёмки нужны проверки рабочих действий.

1. Запишите версии затронутых служб до работ и ожидаемые версии после обновления.
2. Сверьте фактически запущенные версии и проверьте ошибки запуска по журналам.
3. Проверьте вход и по одному рабочему действию для изменившихся функций.
4. Зафиксируйте результат или передайте сведения о расхождении ответственному за возврат к рабочему состоянию.

Разберите сбой обновления

Если версия не определена, интерфейс показывает соответствующее сообщение и ограничивает проверку обновлений, передайте это техническому администратору.

При потере доступа во время работ уточните, продолжается ли обновление, и зафиксируйте время, повторный запуск операции без выяснения состояния может помешать разбору.

Возврат версии должен учитывать изменения базы данных и совместимость файлов, наличие старого образа само по себе не подтверждает возможность безопасного возврата.

После исправления проверяйте вход, документы и подключения, которые использовались до сбоя, результат передавайте ответственному за приёмку.

Ошибка получения списка выпусков не означает, что установленная версия является последней. Сохраните сообщение и время ошибки, передайте их ответственному за сопровождение и повторяйте проверку после устранения причины.

Сообщение о завершении операции дополните повторным чтением номера серверной версии и проверкой затронутых функций. При расхождении не запускайте установку повторно, пока технический специалист не определит состояние предыдущей операции.

- Рабочий адрес и время начала проблемы.
- Версия до обновления и выбранный выпуск.
- Сообщение интерфейса и последнее успешное действие.
- Пользователи и функции, которых затронул сбой.

Разберите недоступность рабочего экземпляра

Сначала определите, что именно перестало работать: рабочий адрес не открывается, форма входа отклоняет данные или недоступно отдельное действие после входа.

Если внешний сайт Flown открывается, это подтверждает доступ только к этому сайту, рабочий экземпляр проверяйте по адресу, который выдала ваша организация.

Если не открывается рабочий адрес, проверьте, можете ли вы подключиться к нужной сети, и уточните, повторяется ли ошибка у коллег, технический администратор по этим сведениям сможет проверить сетевой доступ и состояние экземпляра.

Если чат открывается, но ответ ассистента не появляется, укажите, получается ли открыть другие разделы, приложите время и точный текст ошибки, администратор сможет отдельно проверить соединения чата и зависимость, к которой обращалась задача.

Если проблема возникает только на одном устройстве, сравните работу с доступного вам другого профиля браузера или устройства в той же сети по правилам организации, отметьте, где ошибка повторилась.

1. Запишите время сбоя с часовым поясом и рабочий адрес без секретных параметров.
2. Укажите этап сбоя, раздел, последнее действие и полученное сообщение.
3. Отметьте, затронут ли один сотрудник, несколько сотрудников или вся организация.
4. Передайте сведения администратору, после восстановления повторите безопасное действие чтения, если сбой произошёл при изменении данных, сначала проверьте, было ли изменение применено.

Передайте обращение и закройте проблему

В «Настройках» найдите группу «Поддержка» и откройте «Обращения», для нового обращения нажмите «Написать», в списке также доступны обновление, поиск по теме или номеру и фильтры.

Опишите ожидаемый результат, полученную ошибку и последовательность действий, приложите только необходимые для разбора материалы.

Пароли, ключи доступа и посторонние персональные данные удалите из снимков экрана и вложений, контакт разработчика также доступен в О программе и на сайте Flown.

После ответа повторите исходное действие, сообщите результат и сохраните сведения о выполненном изменении, для облака и размещения у заказчика сроки и условия обслуживания определяются договором.

1. Откройте «Настройки», в группе «Поддержка» выберите «Обращения» и нажмите «Написать».
2. В форме «Сообщить о проблеме» заполните «Что произошло?»: рабочее действие, время с часовым поясом, ожидаемый результат и сообщение об ошибке. Поле «Тема (необязательно)» можно оставить пустым.
3. Через «Добавить файлы» приложите необходимые материалы для воспроизведения. Если форма показывает связанный чат, проверьте его контекст перед отправкой. Отмечайте «Проблема полностью блокирует работу» только при таком фактическом влиянии.
4. Проверьте прикладываемый контекст и отметьте согласие «Разрешаю приложить технический контекст текущего раздела» либо «Разрешаю приложить этот чат и технический контекст», если обращение связано с чатом. Без согласия кнопка отправки недоступна.
5. Нажмите «Отправить», сохраните номер обращения и нажмите «Открыть», чтобы продолжить переписку.
6. Ответьте в существующем обращении через «Отправить» и проверьте действие после исправления. После решения выберите «Закрыть обращение»; если проблема повторилась, используйте «Вернуть в работу» с пояснением.

Сообщите о сбое, если Flown не открывается

Если до раздела «Обращения» нельзя добраться, воспользуйтесь каналом связи, который ваша организация согласовала для недоступности сервиса, сохраните его вне Flown до начала работы.

В облаке сообщите о сбое ответственному за сопровождение экземпляра, при размещении у заказчика передайте сведения администратору серверной установки или назначенному специалисту, который при необходимости обратится к разработчику.

Если согласованный контакт недоступен, на странице поддержки сайта Flown опубликованы контакты, общий адрес для связи с разработчиком — info@flownai.ru.

При обращении не отправляйте пароли, ключи доступа, файлы cookie, токены и рабочие документы, для первого разбора обычно достаточно диагноза браузера, времени и шагов воспроизведения.

Запросите восстановление данных в облаке

Пользователь организации передаёт запрос на восстановление в техническую поддержку. В облаке Flown резервные копии создаются ежедневно ночью и хранятся 30 дней. Описанная выше процедура резервного копирования и восстановления относится к серверным инструментам оператора, а не к действию обычного пользователя в настройках Flown.

До согласования работ оператор подтверждает наличие подходящей копии, её дату, состав и известные исключения. Наличие резервирования не означает возможность восстановить произвольную дату или отдельный объект без проверки состава копии.

После восстановления повторите вход и согласованные контрольные действия, сравните данные с ожидаемой датой. Результат и обнаруженные расхождения передайте оператору до возобновления затронутой работы.

1. Укажите рабочий адрес, время обнаружения проблемы и какие данные или действия затронуты.
2. Назовите желаемую дату состояния и последний известный момент, когда данные были корректны. Если дата неизвестна, прямо сообщите об этом.
3. Получите от оператора сведения о доступной копии, ожидаемой потере изменений после её даты и времени перерыва.
4. Согласуйте восстановление с ответственным за данные организации. Не передавайте ключи шифрования через обычное пользовательское обращение.
5. После сообщения оператора о завершении проверьте вход, контрольные документы и необходимые подключения, затем зафиксируйте результат.