

Radiant Service Desk

Руководство по установке

Дата создания:

2022-09-08

RSD – Руководство по установке Radiant Service Desk

Copyright © 2010-2023 Радиант Систем

Эта работа защищена авторским правом ООО «Радиант Систем».

Это руководство может быть скопировано целиком или частично, при условии, что это уведомление об авторских правах будет включено в каждую копию.

Все торговые названия используются без гарантии их свободного использования и, возможно, являются зарегистрированными торговыми марками. Все продукты, упомянутые в данном руководстве, могут быть товарными знаками соответствующего производителя.

Оглавление

1. Введение.....	4
1. Назначение системы	4
2. Требования к аппаратному и программному обеспечению.....	4
3. Сообщество	5
4. Профессиональные услуги для RSD	5
2. Установка Radiant Service Desk	6
1. Подготовка операционной системы	6
2. Установка RSD	9
3. Первоначальные настройки RSD.....	12

1. Введение

1. Назначение системы

В этой главе описываются характерные особенности и функциональные возможности Radiant Service Desk (RSD). Здесь вы найдете полезную информацию о том, какое оборудование и программное обеспечение необходимо для функционирования RSD. Также, в этой главе рассказывается о том, как получить коммерческую поддержку системы RSD, на случай, если вы в ней нуждаетесь, а также, каким образом можно связаться с сообществом.

2. Требования к аппаратному и программному обеспечению

Требования к программному обеспечению

Поддержка Perl

- Perl 5.16 или выше

Поддержка Веб-сервера

- Apache2 + mod_perl2 или выше (рекомендуется)
- Веб-сервер с поддержкой CGI-интерфейса (CGI-интерфейс не рекомендуется)

Поддержка базы данных

- MySQL 5.0 или выше (MySQL 8+ не поддерживается)
- MariaDB
- PostgreSQL 9.2 или выше

Поддержка веб-браузера

При использовании RSD необходимо использовать последние версии браузеров с включенной поддержкой JavaScript. Поддерживаемые браузеры:

- Гугл Хром
- Firefox версии 31 и выше
- Safari версии 6 и выше
- Microsoft Edge

Мы рекомендуем использовать самые последние версии браузеров, т.к. они всегда обладают наилучшей производительностью JavaScript и рендеринга. Критическая разница в производительности может возникать при больших объемах данных при

использовании старых версий. Мы всегда рады проконсультировать вас по этому вопросу.

3. Сообщество

RSD имеет большое сообщество пользователей. Пользователи и разработчики обсуждают RSD и обмениваются информацией по связанным вопросам через [форум](#) и ТГ-каналы для [русскоязычных](#) и [англоязычных](#) пользователей. Домашняя страница RSD-сообщества: <https://radiantsystem.ru/blog>.

4. Профессиональные услуги для RSD

[Radiant System](#) предлагает вам профессиональную поддержку от нашей команды, надежные и регулярные бесплатные обновления безопасности, а также специальный набор дополнительных бизнес - функций, которые вы можете легко подключать или отключать, в зависимости от выбранного сценария внедрения.

[Radiant System](#) также предлагает специальные [программы обучения](#). Вы можете воспользоваться внутренним обучением, которое охватывает все конкретные потребности вашей компании.

2. Установка Radiant Service Desk

В этой главе описывается установка и базовая настройка центральной структуры RSD. Здесь вы найдете информацию об установке RSD на операционную систему RedOS и системы этого семейства.

В этой главе рассматриваются такие вопросы как: конфигурация веб-сервера и сервера базы данных, интерфейс между RSD и базой данных, установка дополнительных Perl-модулей, установка соответствующих прав доступа для RSD, настройка планировщика задач cron jobs для RSD и основных параметров в конфигурационных файлах.

Следуйте пошаговой инструкции для установки RSD на вашем сервере. После успешной установки системы вы сможете использовать ее веб-интерфейс для дальнейшего администрирования.

1. Подготовка операционной системы

1. Добавление репозитория EPEL

```
yum install https://ftp.yandex.ru/epel/epel-release-latest-7.noarch.rpm -y
```

В этом разделе описывается установка нашего пакета RPM на сервер SUSE Linux.

2. Установка tmux или screen

Установка tmux или screen не является обязательным, но мы рекомендуем использовать эти инструменты для работы. Если вы не пользуетесь ни тем, ни другим, уверены в канале связи, то можете устанавливать RSD без них.

```
yum install tmux -y
```

После установки надо перейти в консоль tmux:

```
tmux
```

3. Смена имени хоста

```
tmuxhostnamectl set-hostname host_name  
systemctl restart systemd-hostnamed
```

```
hostnamectl status
```

4. Установка часового пояса

```
timedatectl set-timezone Europe/Moscow или Europe/Berlin или другой
```

5. Обновление yum

```
yum update -y
```

6. Установка дополнительных инструментов

Не все дополнительные инструменты требуются для установки RSD, часть мы рекомендуем для удобства работы.

```
yum install net-tools vim wget man vim-enhanced screen mc telnet wget crontabs  
openssh-clients mailx sudo make gcc htop nmon sysstat sysbench hdparm lsof -y
```

7. Проверка и настройка межсетевого экрана (firewall)

На некоторых системах межсетевого экрана нет вообще или он отключен. Если межсетевой экран установлен, мы увидим список открытых протоколов. В случае, если список будет пустой:

```
firewall-cmd --list-all
```

нам необходимо установить межсетевой экран.

```
yum install firewalld -y  
  
systemctl enable firewalld  
  
systemctl start firewalld
```

После установки межсетевого экрана убираем “dhcprv6” и добавляем “http(https)”:

```
firewall-cmd --permanent --zone=public --remove-service=dhcprv6-client  
  
firewall-cmd --permanent --zone=public --add-service=http
```

```
firewall-cmd --permanent --zone=public --add-service=https
```

8. Изменение номера порта для ssh

Обычно для доступа по ssh по умолчанию используется 22 порт, что является небезопасным. Мы рекомендуем изменять порт для доступа к серверу по ssh, если ваш сервер не находится за защищенным периметром.

ВАЖНО: не меняйте порт, если вы не уверены или не контролируете шлюз с пробросом портов, вы можете потерять доступ к серверу.

```
vim /etc/ssh/sshd_config  
## Port 22 -> Port 22222
```

После изменения номера порта необходимо внести изменения в сервис межсетевого экрана

```
vim /usr/lib/firewalld/services/ssh.xml  
<port protocol="tcp" port="22222"/>
```

и применить настройки.

```
systemctl restart sshd && systemctl restart firewalld
```

9. Настройка дополнительной защиты сервера

Настройка защиты от брутфорса (brute-force):

Вводим команду:

```
yum install fail2ban -y
```

далее

```
systemctl enable fail2ban
```

далее

```
systemctl start fail2ban
```

далее

```
systemctl status fail2ban
```

далее

```
echo '
```

```
[DEFAULT]
```

```
# Ban hosts for one hour:
```

```
bantime = 3600
```

```
# Override /etc/fail2ban/jail.d/00-firewalld.conf:
```

```
banaction = iptables-multiport
```

```
[sshd]
```

```
enabled = true' > /etc/fail2ban/jail.local
```

далее

```
systemctl restart fail2ban
```

Отключение SELinux:

```
sed -i 's/^SELINUX=.*/SELINUX=disabled/g' /etc/selinux/config  
sed -i 's/^SELINUX=.*/SELINUX=disabled/g' /etc/sysconfig/selinux  
setenforce 0
```

Важно

После выполнения вышеуказанных настроек желательно выполнить перезапуск системы (reboot) и проверить, что все было сделано и сохранено.

2. Установка RSD

1. Установка веб-сервера

```
yum install httpd -y
```

```
systemctl enable httpd
```

```
systemctl start httpd
```

2. Установка СУБД

PostgreSQL

Рассмотрим установку на примере версии 12.

```
yum install postgresql-server postgresql-contrib  
/usr/bin/postgresql-setup initdb  
systemctl enable postgresql  
systemctl start postgresql
```

Добавим доступ на локальном хосте по паролю:

```
vim /var/lib/pgsql/data/pg_hba.conf  
Меняем #host all all 127.0.0.1/32 ident  
На host all all 127.0.0.1/32 password
```

Установим пароль для пользователя postgres:

```
sudo -u postgres psql  
alter role postgres with password 'свой_пароль';  
\q  
systemctl restart postgresql
```

Примечание

Установка согласно данной инструкции подходит для большинства систем, но, в случае с высоконагруженной системой, рекомендуем провести дополнительные настройки базы данных.

3. Установка и актуализация Perl модулей

Установка основных модулей:

```
yum install fetchmail perl-URI mod_perl perl-libwww-perl perl-Net-DNS perl-IO-Socket-SSL perl-XML-Parser perl-DBI procmail perl-DateTime-Format-DateParse perl-core perl-Crypt-SSLeay perl-JSON-XS perl-PDF-API2 perl-Text-CSV_XS perl-Digest-SHA perl-LDAP perl-Encode-HanExtra perl-Text-CSV perl-YAML-LibYAML fcgi perl-Archive-Zip perl-Template-Toolkit perl-XML-LibXSLT bash-completion perl-DBD-Pg perl perl-File-MimeInfo perl-DBD-MySQL -y
```

Обновление perl модулей:

```
#Ставим cpanm
yum install perl-App-cpanminus -y

#Обновляем cpanm
cpanm App::cpanminus

#Удаляем cpanm установленный из репо
yum erase perl-App-cpanminus

#Создаем линк для новой версии
ln -s /usr/local/bin/cpanm /bin/cpanm

#Ставим cpanoutdated
cpanm App::cpanoutdated

#Обновляем все пакеты, которые считаются устаревшими
/usr/local/bin/cpan-outdated -p | cpanm

#Поскольку outdated обновляет не все пакеты, то дальше руками
cpanm Apache::DBI Apache2::Reload Archive::Tar Archive::Zip
Crypt::Eksblowfish::Bcrypt Crypt::SSLeay Date::Format DateTime DBI DBD::Pg
Digest::SHA Encode::HanExtra JSON::XS List::Util::XS LWP::UserAgent
Mail::IMAPClient IO::Socket::SSL Authen::SASL Authen::NTLM ModPerl::Util Net::DNS
Net::LDAP Net::SMTP Template Template::Stash::XS Text::CSV_XS Time::HiRes
XML::LibXML XML::LibXSLT XML::Parser YAML::XS

cpanm Archive::Zip XML::LibXML DBD::File Moo Date::Calc
```

Важно

Такой способ обновления можно выполнять только на тестовых системах или при первоначальной установке. Если требуется выполнить обновление на продуктовой системе, обязательно сделайте снапшот или резервное копирование.

4. Установка RSD

Установка последней версии из репозитория:

```
useradd radiant -c 'Radiant user' -d /opt/radiant/  
usermod -aG apache radiant  
cd /opt && wget https://download.radiantsd.ru/latest/radiant.tar.gz  
tar xvf radiant.tar.gz  
cp /opt/radiant/Kernel/Config.pm.dist /opt/radiant/Kernel/Config.pm  
sudo /opt/radiant/bin/SetPermissions.pl --radiant-user=radiant --web-group=apache  
/opt/radiant  
sudo ln -s /opt/radiant/scripts/apache2-htpd.include.conf \  
/etc/htpd/conf.d/zzz_radiant.conf
```

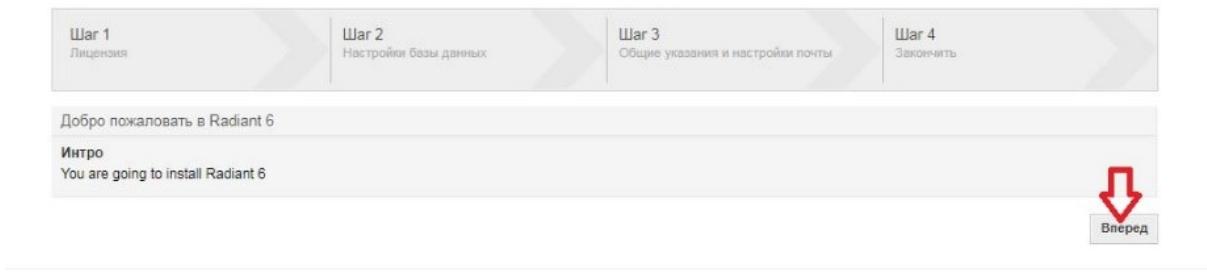
Перезапускаем апач и идём на веб интерфейс по ссылке в конце установки пакета. Вы можете написать его сами по аналогии с примером, если хостнейм и fqdn не совпадают, например, “<http://youserver/radiant/installer.pl>”.

```
systemctl restart httpd
```

3. Первоначальные настройки RSD

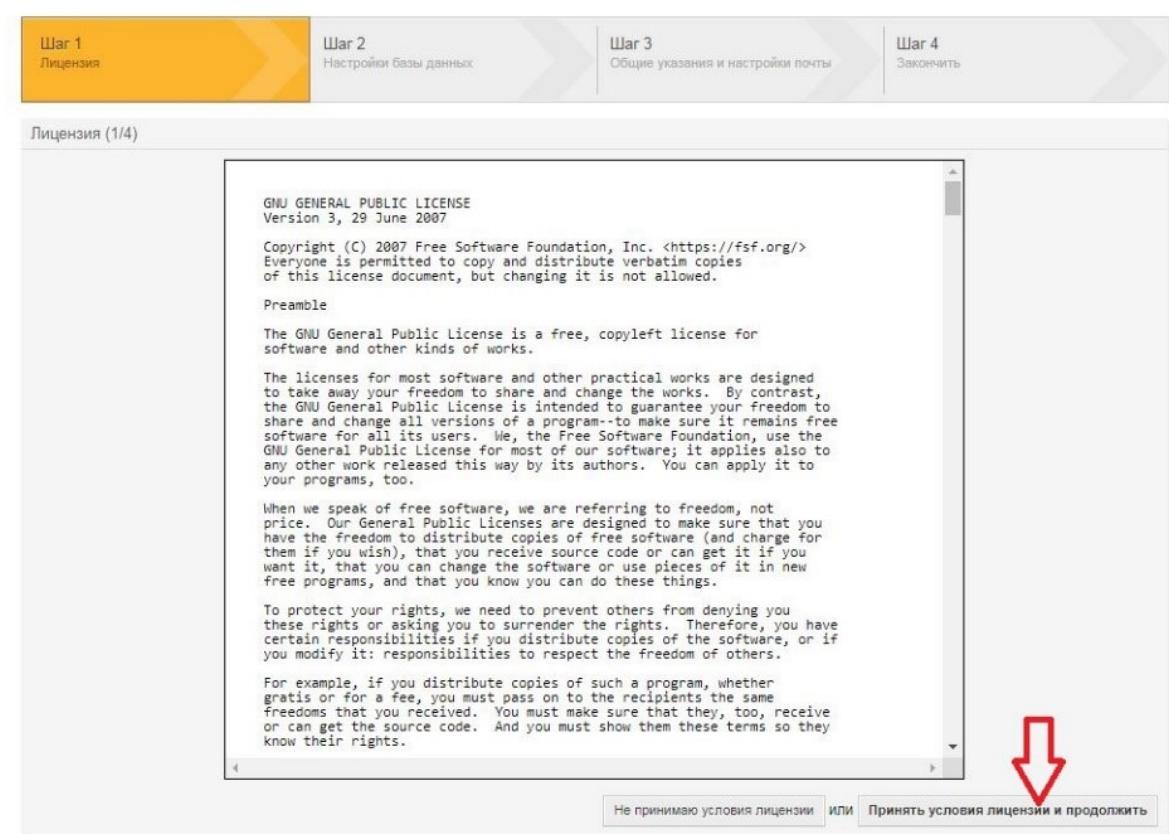
1. Веб конфигурация - настройка базы данных

Окно приветствия. Нажимаем «Вперед»



Шаг 1 – Лицензия

Принимаем условия лицензии и продолжаем настройку.



Шаг 2 – Настройки базы данных

Выбираем свою СУБД, в нашем случае это PostgreSQL.

Нажимаем «Вперед».

14
Radiant Service Desk

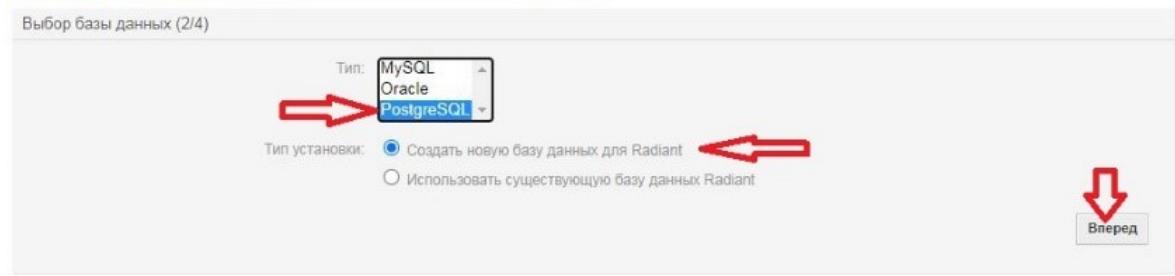
Шаг 1 Лицензия	Шаг 2 Настройки базы данных	Шаг 3 Общие указания и настройки почты	Шаг 4 Закончить
-------------------	--------------------------------	---	--------------------

Выбор базы данных (2/4)

Тип: MySQL
Oracle
PostgreSQL

Тип установки: Создать новую базу данных для Radiant
 Использовать существующую базу данных Radiant

Вперед



Вводим учетные данные, в нашем случае «пароль» и «Сервер». Затем нажимаем «Проверить настройки базы данных».

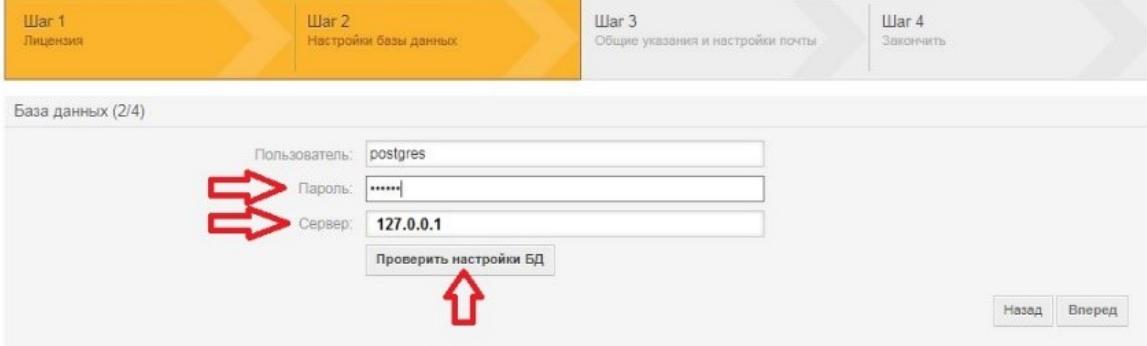
Шаг 1 Лицензия	Шаг 2 Настройки базы данных	Шаг 3 Общие указания и настройки почты	Шаг 4 Закончить
-------------------	--------------------------------	---	--------------------

База данных (2/4)

Пользователь: postgres
Пароль:
Сервер: 127.0.0.1

Проверить настройки БД

Назад **Вперед**



После успешной проверки СУБД нажимаем «Вперед».

15
Radiant Service Desk

Шаг 1
Лицензия

Шаг 2
Настройки базы данных

Шаг 3
Общие указания и настройки почты

Шаг 4
Закончить

База данных (2/4)

Пользователь:

Пароль:

Сервер:

Результат проверки базы данных
✓ База данных проверена успешно.

Пользователь базы данных (Новое)

Пользователь:

Для этой системы Radiant будет создан новый пользователь базы данных с ограниченными правами.

Пароль:

Повторите пароль:

Сгенерированный пароль: 1qYCiXuYZysnTufF

База данных

Имя базы данных:

Вперед 

Система автоматически выполнит необходимые действия в СУБД и выведем отчет о выполненной работе.

Нажимаем «Вперед».

Шаг 1
Лицензия

Шаг 2
Настройки базы данных

Шаг 3
Общие указания и настройки почты

Шаг 4
Закончить

Создать базу данных (2/4)

✓ CREATE ROLE "radian"
✓ CREATE DATABASE "radian"
✓ Processing radiant-schema
✓ Processing radiant-initial_insert
✓ Processing post statements

База данных настроена успешно!

Вперед 

Используется в Radiant System™

Шаг 3 – Общие указания и настройки почты

Заполняем название компании, если необходимо, почту администратора и убираем проверку MX.

Нажимаем «Вперед».

16
Radiant Service Desk

Шаг 1
Лицензия

Шаг 2
Настройки базы данных

Шаг 3
Общие указания и настройки почты

Шаг 4
Закончить

Системные параметры (3/4)

SystemID: 33

Идентификатор системы. Каждый номер заявки и каждый идентификатор HTTP-сессии - содержит этот номер.

Системное FQDN: **BAШ_FQDN**

Полное доменное имя вашей системы.

Адрес администратора: support@yourhost.example.com

Адрес электронной почты системного администратора.

Организация: Example Company

Журнал

Модуль журнала: **Файл**

Какой блэкенд использовать для собственно записи журнала.

Файл журнала: /var/log/radian/radian.log

Веб-интерфейс

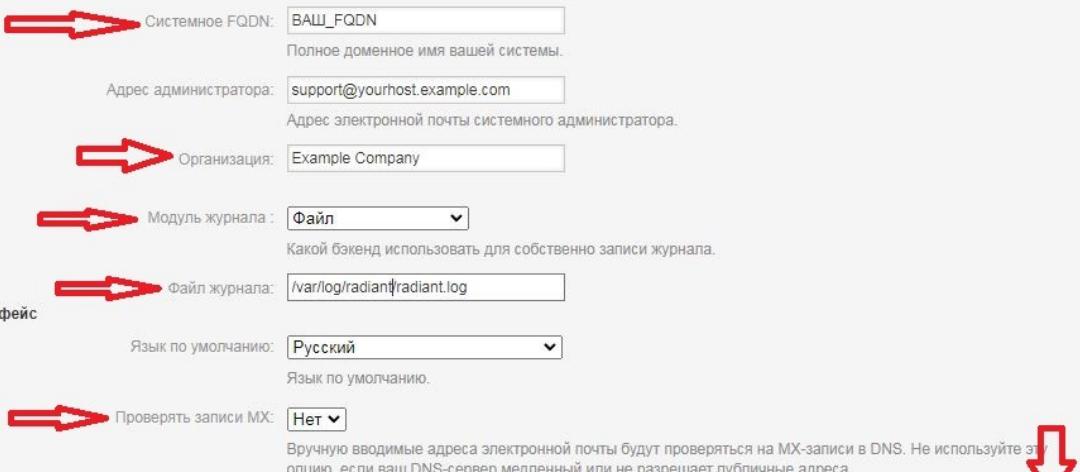
Язык по умолчанию: **Русский**

Язык по умолчанию.

Проверять записи MX: **Нет**

Вручную вводимые адреса электронной почты будут проверяться на MX-записи в DNS. Не используйте эту опцию, если ваш DNS-сервер медленный или не разрешает публичные адреса.

Вперед



Настройки почты мы рекомендуем пропустить, лучше производить настройки почты из веб-интерфейса.

Нажимаем «Пропустить этот шаг».

Шаг 1 Лицензия	Шаг 2 Настройки базы данных	Шаг 3 Общие указания и настройки почты	Шаг 4 Закончить
-------------------	--------------------------------	---	--------------------

Конфигурация почты (3/4)

Конфигурация исходящей почты

Тип исходящей почты: Выберите протокол/способ для отправки исходящей почты.

Порт исходящей почты: Выберите порт исходящей почты.

Конфигурация входящей почты

Тип входящей почты: Выберите протокол/способ для получения входящей почты.

Почтовый сервер для входящей почты: Почтовый сервер для входящей почты.

Имя пользователя для входящей почты: Имя пользователя для входящей почты.

Пароль для входящей почты: Пароль для входящей почты.

или 

Используется в Radiant System™

Шаг 4 – Завершение установки

После выполнения всех шагов, система отобразит данные для входа в веб интерфейс:

- Главная страница
- Пользователь
- Пароль

Шаг 1 Лицензия	Шаг 2 Настройки базы данных	Шаг 3 Общие указания и настройки почты	Шаг 4 Закончить
-------------------	--------------------------------	---	--------------------

Закончено (4/4)

Главная страница: <http://bin/index.pl>

Пользователь: `root@localhost`

Пароль: `ixoV7sr2aEVFBDBV`

((enjoy))
Команда разработчиков Radiant

Используется в Radiant System™

Все, основная часть установки успешно завершена.

2. Запуск Daemon и Cronjobs

Запускаем службу Cron.

```
/opt/radiant/bin/Cron.sh start radiant
```

После этого выполняем проверку, что задание (Cronjob) появилось. В нашем случае задание одно, это запуск Daemon, который в свою очередь управляет остальными заданиями.

```
crontab -u radiant -l
```