

До Ректора
на ПУ "Паисий Хилендарски"
Тук

Копие: До Декана на Химическия факултет
Тук

ДОКЛАД

от проф. дмн Георги Тотков –
зам.-ректор на ПУ „Паисий Хилендарски“

ОТНОСНО: Писмо на Химическия факултет с изх. № 93.00-507/18.06.2012 г.

Уважаеми г-н Ректор,

Запознах се с текста на писмо, разгледано и прието от ФС на Химическия факултет. Писмото касае предимно временни технически проблеми, отнасящи се до университетската електронна поща – следствие на нейното прехвърляне на платформа, отличаваща се с по-добра функционалност. Прехвърлянето, извършено от специалисти на УИЦ в периода 24.5.– 27.5. и необходимите настройки на сървъра, провеждани през месец юни, се налагаха поради критичното състояние на стария пощенски сървър, поддържан преди това от специалисти на ХФ. За последното съм информирани своевременно в писмо на Директора на УИЦ от 4.6. Съобщения за наложилите се промени и свързаните с това временни неудобства за университетските потребители своевременно се публикуваха на университетския сайт.

Допълнителни разяснения от технически характер към въпросите в писмото на ХФ са дадени в приложения доклад на Директора на УИЦ г-жа Гр. Генова.

В заключение си позволявам да отбележа, че *предприетата промяна е в посока на реализация на Стратегията за развитие на ПУ* (2011 – 2020), приета от АС с цел ускорено създаване на Пловдивски електронен университет (ПеУ) в следващите години.

В тази връзка, за *оперативно решаване на въпроси от технически характер*, свързани с компютърната мрежа и предоставяните електронни услуги, си позволявам да препоръчам на колегите, подписали писмото, директно да ползват обявените телефони в УИЦ за връзка и помощ на университетските потребители.

За *въпроси от стратегическо естество*, свързани с концепцията и стратегията за създаване на ПеУ (вкл. за иновативни предложения), а така също за участие в неговото изграждане чрез включване в съответните екипи, всички колеги от Университета могат да *се обръщат лично към мен или на totkov@uni-plovdiv.bg*.

Благодаря за отделеното време и проявена загриженост за успешното развитие на ПеУ.

22.6.2012 г.

Подпись:

(проф. Г. Тотков)

До Ректора
на ПУ "Паисий Хилендарски"
Тук

Копие: До Декана на Химическия факултет
Тук

Доклад
от Грозданка Генова – директор на УИЦ

ОТНОСНО: Писмо на Химическия факултет с изх. № 93.00-507/18.06.2012 г.

Във връзка с въвеждането в действие на новата платформа на университетската електронна поща, на 04.06.2012 г. беше представен подробен доклад за извършената работа. Колегите от Химическия факултет вероятно не са запознати. В доклада се съдържат отговорите на почти всички въпроси, които те поставят 2 седмици по-късно. Поради тази причина в настоящото изложение ще си позволя да отговаря в резюме на поставените въпроси (за повече подробности вж. Приложения доклад от 04.06.2012 г.).

1. „Какви са мотивите за подмяна на безпроблемния пощенски сървър с новия на Microsoft Exchange?”

Отговорът е в началото на доклада от 04.06.2012 г. и за улеснение цитирам:

„Старият пощенски сървър бе предаден за експлоатация от екипа на УИЦ в УИЦ през месец март 2012 г. в работещо, но критично състояние. За последното ни беше информиран и предишният администратор гл. ас. д-р Ат. Терзийски. В тази връзка планирахме пълна подмяна на сървъра и преминаване към нова платформа (Exchange Server) да стане през лятото, когато натовареността е по-малка и повечето преподаватели и служители ползват отпуски. Проведени бяха и няколко успешни подготвителни теста, свързани с предстоящата подмяна.“

През последния месец (май 2012 г.) обаче, зачестиха проблемите при ползване на услугата. Случваше се все повече потребители (вкл. ректор, зам.-ректори, началници на служби и отдели, и др.) да имат затруднения в получаването и изпращането на е-писма. Една от причините за подобна ситуация се оказа критичното състояние на дисковото пространство на сървъра (вкл. и наличие на дефектирали дискове от него), отсъствие към момента на каквото и да е било лимити за отделяното дисково пространство на университетските потребители, вкл. и неизползване на средства за автоматично периодично прочистване на потребителските папки „Изтрити“, невъзможност да се правят архиви.

Пред опасността от срив на пощенския сървър поради неговата нестабилна работа и запълнено дисково пространство, в първия подходящ момент – предстоящи 4-ри почивни дни, беше решено да се премине към подмяна на пощенския сървър и новата

платформа. За решението беше уведомен и проф. Г. Тотков – зам. – ректор. Съобщението за предстоящи евентуални затруднения по повод на взетото решение беше поместено на университетския сайт (секция „Новини“) няколко дни преди да започне процедурата по подмяна. При нормална ситуация подобно предупреждение би трябвало да се направи по-рано, но пред риска от тотален срив на университетската поща определено считам, че взетото решение беше правилно.“

2. „Какъв е мотивът за поставянето на квота върху всяка пощенска кутия?“

Мотивът за определяне на квота произтича от обстоятелството, че дисковото пространство, отделено за съхранение и архивиране на кореспонденцията на пощенския сървър, в крайна сметка е ограничено. За сведение, преди промяната служебната поща се ползваше от някои университетски потребители като личен архив с обем повече от 30 GB (за сравнение - в пощата на Google личното дисково пространство е до 10 GB). Въведеното в момента ограничение за университетската поща до 2 GB на потребител съответства на техническите възможности към момента (при около 700 университетски потребители това означава 1 400 GB).

3. „Планира ли се възстановяване на потребителските адресни книги и папки за кутии надвишили определената към момента квота?“

Всички потребители, надвишили определената квота от 2 GB са възстановени като потребители на новия сървър, вкл. цялата налична информация в пощенските им кутии. За справка, още на 28.5. над 90% от потребителите можеха да ползват безпроблемно новата поща и личния си пощенски архив. За останалите - предимно потребители с архив над 2 GB, след обаждане по телефоните за връзка, обявени в сайта на ПУ със старта на новата услуга и след консултация със специалистите на УИЦ – как да бъде спазено наложилото се ограничение, ползването на университетската поща беше незабавно възстановявано. Към 04.06. всички университетски потребители можеха да ползват новите пощенски услуги. Ще отбележа, че през целия период на преминаване към новата система, включително и към момента, *информацията на всички потребители от стария пощенски сървър се съхранява в специално отделено дисково пространство* и при необходимост (или контестация) може да бъде импортирана отново. Евентуално решение за увеличаване на лимитиращата квота (на повече от 2 GB) би трябвало да се отнеся за всички университетски потребители и да е подсигурено технически. По-ефективно и удобно на потребителите решение е да се осигури по-голямо ftp-дисково пространство, което да се ползва за архиви, вместо това да става чрез пощенските кутии. До началото на септември УИЦ ще е готов да излезе с доклад за натовареността на действащите сървъри и капацитета на наличните ресурси. УИЦ ще осигури безпроблемно реализацията на решения на академичното ръководство в тази посока.

4. „Зашо бяха спрени служебните адреси (групи или alias), посрещащи и препращащи към реални пощенски кутии?“

Служебните адреси (групи или alias) на практика не са спирани и голяма част от тях функционират и в новата среда. В интерес на истината обаче, не всички се използват постоянно и в редица случаи са ориентирани към осигуряване на комуникацията по дейности, които трудно могат да се определят като университетски. Във връзка с това, в сайта на Университета (Електронни услуги) от 01.06. са публикувани формуляри за регистрация на нови потребители и за пререгистриране на групи или алиаси, с изрично изискване за посочване на предмета на дейност на съответната група.

5. „Зашо достъпът до пощата (<http://poshta.uni-plovdiv.bg>) е все още некриптиран и без сертификат?“

Сертифицирането на старата университетската поща (по линия на БАН) изтича на 21.06.2012 г. В момента *само два български университета използват сертификати на БАН*, която между другото не е официална международна сертифицираща институция (вж. препратка, на която това може да се провери: <http://ca.acad.bg/certs>). За сведение, Софийският университет е сертифицирал своята е-поща не към БАН, а към Geo Trust DV SSL CA. Проучва се коя е най-добрата възможност за ПУ относно придобиване на право за издаване на сертификати за сигурност на сървъри/потребители от орторизирани и потвърдени от официални международни доставчици на достъпни SSL сертификати. В момента се подготвя доклад до ръководството относно сертифицирането на Университета (варианти) и в зависимост от решението няма да представлява сериозен технически проблем за реализиране.

6. „Зашо филтрите в новата поща не функционират в т.ч. спам филтри, вътрешни филтри по папки и пренасочване към външни кутии?“

По въпроса се работи от самото начало с въвеждане на частични филтри. Както е добре известно, редица филтри работят на базата на резултатите на статистическата обработка на писма, определени като съдържащи спам. За да се получат добри резултати е необходим известен период на натрупване на информация за спам потока към университетския пощенски сървър, което изисква време. Не трябва и да се забравя, че новият поченски сървъра е в действие по-малко от месец. Процесът е съпроводен не само с натрупване на информация за спам потока, но и нейното внимателно анализиране. Прибръзнати решения в това отношение могат да доведат до класифициране и на редовни съобщения като спам продукти, а това да доведе и до загуба на лична кореспонденция. Поставянето на вътрешни филтри по папки е друга възможност за намаляване на спам потока, но за това е необходимо участие и на самите потребители.

Невъзможността за изпращане на писма до някои адреси идва от т.нар. SPF-запис. Забавянето с решението на проблема идва включително и от непредоставен достъп до основния DNS сървър, разположен в ХФ.

В следващия период предстои още работа по настройки на сървъра (филтри за спам, сертификати, SPF-запис и др.), отстраняване на единични потребителски проблеми, подобряване на дизайна, оказване помош на потребители за ползване на по-богатата функционалност на новата поща и др. Подготвя се HELP за нови потребители.

За улеснение на потребителите е създаден специален адрес (<mailto:mailbox@uni-plovdiv.bg>), на който могат да се изпращат форми за регистрация, да се съобщава за възникнали проблеми, да се дават препоръки за подобряване на пощенските услуги и др. Съобщенията, постъпили на указания адрес се разпределят към членовете на екип от администратори (не както е била досегашната практика – към един човек) с цел своевременно отстраняване на възникналите проблеми. Убедена съм, че това е най-бързият, колегиален и ефективен начин за подобряване на електронните пощенски услуги в Университета.

22.06.2012 г.

Подпись: 
(Грозданка Генова)

До Ректора
на ПУ "Паисий Хилendarски"
Тук

Копие: Проф. Г. Тотков – зам. –ректор
Тук

**Доклад
от
Грозданка Генова – директор на УИЦ**

ОТНОСНО: Въвеждането в действие на нова платформа на
университетската електронна поща.

Уважаеми г-н Ректор,

Старият пощенски сървър бе предаден за експлоатация от екипа на УИЦ в УИЦ през месец март 2012 г. в работещо, но критично състояние. За последното ни беше информирал и предишният администратор гл. ас. д-р Ат. Терзийски. В тази връзка планирахме пълна подмяна на сървъра и преминаване към нова платформа (Exchange Server) да стане през лятото, когато натовареността е по-малка и повечето преподаватели и служители ползват отпуски. Проведени бяха и няколко успешни подготвителни теста, свързани с предстоящата подмяна.

През последния месец (май 2012 г.) обаче, зачестиха проблемите при ползване на услугата. Случваше се все повече потребители (вкл. ректор, зам.-ректори, началници на служби и отдели, и др.) да имат затруднения в получаването и изпращането на е-писма. Една от причините за подобна ситуация се оказа критичното състояние на дисковото пространство на сървъра (вкл. и наличие на дефектирали дискове от него), отсъствие към момента на каквито и да е било лимити за отделяното дисково пространство на университетските потребители, вкл. и неизползване на средства за автоматично периодично прочистване на потребителските папки „Изтрити“, невъзможност да се правят архиви.

Пред опасността от срив на пощенския сървър поради неговата нестабилна работа и запълнено дисково пространство, в първия подходящ момент – предстоящи 4-ри почивни дни, беше решено да се премине към подмяна на пощенския сървър и новата платформа. За решението беше уведомен и проф. Г. Тотков – зам. – ректор. Съобщението за предстоящи евентуални затруднения по повод на взетото решение беше поместено на университетския сайт (секция „Новини“) няколко дни преди да започне процедурата по подмяна. При нормална ситуация подобно предупреждение би трябвало да се направи по-рано, но пред риска от тотален срив на университетската поща определено считам, че взетото решение беше правилно.

Поради породилото се впоследствие недоволство в част от университетските потребители по повод на възникналите затруднения при ползване на пощенската услуга се налага да дам допълнителни разяснения и хронология на фактите.

Съобщението за промяната бе сложено на сайта на Университета на 23 май в рубрика „Новини“ под наименование „Важно!!! За електронната поща“ след като предварително беше направен пълен архив на пощата, включваща към 650 потребители.

В резултат на усилията и денонощната работа на администратора г-н Т. Костов и няколко служители от УИЦ, на 28.05. (първият работен ден след празниците), новата университетска поща можеше да се ползва от повече от 90% от потребителите.

За останалите университетски потребители (около 60 на брой), повечето проблеми възникнаха от обстоятелството, че техните пощенски кутии многократно надхвърляха разумните за такива случаи лимити (поради тази причина, за новия сървър е определен лимит от 2 GB дисково пространство за потребител). В процеса на прехвърляне се оказа, че част от университетските потребители са ползвали пощенския сървър като лично дисково пространство, организирано в раздели и подраздели (папки) за съхраняване на файлове, данни и информация. Има и примери на потребители, които ползват повече от 50 Gb и над 150 пощенски папки. Във всички посочени случаи, със съдействието на служителите в УИЦ в следващите дни, проблемите на отделните потребители бяха решавани 'на място'.

Временните прекъсвания на университетската поща в периода 28.5. – 31.5. се дължаха на необходимостта от периодично решаване на подобни индивидуални казуси, а така също и на успоредното решаване на проблем, нерешен до този момент в Университета – въпроса за синхронизация на работата на потребителите на пощенския сървър и като потребители на университетската мрежа.

Отделните грешки - неизбежни поради наложилата се денонощна работа, съпроводена от преумора и кратки срокове, своевременно бяха отстранявани след консултация със служителите на УИЦ. Специално ще отбележа, че поради предприетите предварителни мерки, цялата лична поща на потребителите от стария пощенски сървър е съхранена.

В резюме: колективът на УИЦ успешно се справи със задачата, като на практика за 2 седмици вместо за планираните 2 месеца (юли – август) осъществи планираната промяна в организацията и функционирането на университетската поща. Разбира се, предстои още работа по отстраняване на единични потребителски проблеми, извършване на настройки (като филтри за спам), дизайн, оказване помош на потребителите при ползване на побогатата функционалност на новата поща и др.

В края на изложението си не мога да отмина неприятни факти на неколегиално поведение и отношение на преподаватели от Университета към служителите на УИЦ, които работиха денонощно за решаване на проблема и приемаха всички обаждания любезно и с оказване на пълно съдействие. Като непрофесионални приемам и квалификации от рода - новата поща е „отвратителна“, „неудобна“ и „неясна“ поради обстоятелството, че „нямаме време за губене да я разучаваме“.

В заключение, чрез Вас г-н Ректор, от името на служителите на УИЦ, още веднъж се извинявам за причиненото временно неудобство на университетските потребители. В предприетото действие сме били водени единствено от желанието да се подобри функционалността на университетската поща и да се гарантира избягването на критични ситуации и нестабилност в следващите години. Уверявам Ви, че наш първи приоритет при осъществяването на промяната е било запазването на тайната на личната кореспонденция и съхраняването на потребителската информация на пощенския сървър.

4.06.2012г.

гр. Пловдив

Подпись:.....

Грозданка Генова