

Платформа поддержки окружения Палладиум Руководство пользователя

11 ЛИСТОВ
2025

Оглавление

Введение	3
Архитектура ППО Палладиум	4
Ядро системы	4
Внешние компоненты, интеграции.....	4
Авторизация.....	5
Главная страница.....	6
Профиль пользователя	6
Смена пароля пользователя.....	7
Уведомления	7
Обращения.....	8
Устройства	9
Маппинги устройства	9
Атрибуты устройства	10
Техническая поддержка	11

Введение

Данное руководство предназначено для пользователей Платформы поддержки окружения Палладиум (ППО Палладиум) и содержит информацию о порядке работы с системой, включая авторизацию, управление уведомлениями, устройствами и обращениями в техническую поддержку. ППО Палладиум разработана для мониторинга устройств, обработки уведомлений и обеспечения взаимодействия между пользователями и технической поддержкой.

Доступ к ППО Палладиум предоставляется внешним пользователям, зарегистрированным в системе. Все действия в сервисе выполняются через веб-интерфейс, который обеспечивает удобную навигацию и настройку функционала. Для корректной работы рекомендуется использовать актуальные версии современных браузеров.

Архитектура ППО Палладиум

Платформа поддержки окружения Палладиум представляет собой облачный сервис (SaaS), позволяющий собирать, хранить и анализировать данные об окружении ИТ, используемом у Заказчика. Палладиум имеет модульную структуру, модули лицензируются индивидуально, в зависимости от необходимых потребностей Заказчика к интеграции с имеющимися у него системами.

Ядро системы

Ядро системы размещается в частном облаке провайдера обработки данных. Задачами Ядра являются:

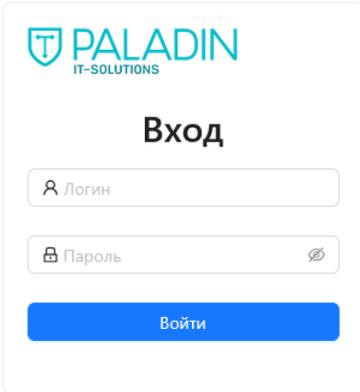
- Получение технических метрик об исправности оборудования от Агентов.
- Хранение и обработка полученных технических метрик.
- Анализ технических метрик, определение отклонений от нормального функционирования наблюдаемых устройств.
- В случае получения технических метрик, свидетельствующих об отказах, сбоях, превышении пороговых значений — производится регистрация обращения в системе управления бизнес-процессами поставщика.
- Отображение технических метрик, полученных Агентами или загруженных пользователем через любой поддерживаемый системой интернет-браузер.

Внешние компоненты, интеграции

- **Агент** (размещается в сетевом контуре Заказчика). Его задачей является сбор технических показателей (журналы, метрики, трассировки), конфигураций подключенных устройств с дальнейшей пересылкой в Ядро с помощью REST API.
- Интеграция с системой управления бизнес-процессами включает код ядра, запускающий бизнес-процесс на стороне поставщика через REST API, либо иной модуль интеграции.

Авторизация

Для входа в ППО Палладиум откройте веб-браузер и перейдите по адресу <https://aiesp.paladin-projects.ru/>. Откроется страница авторизации:

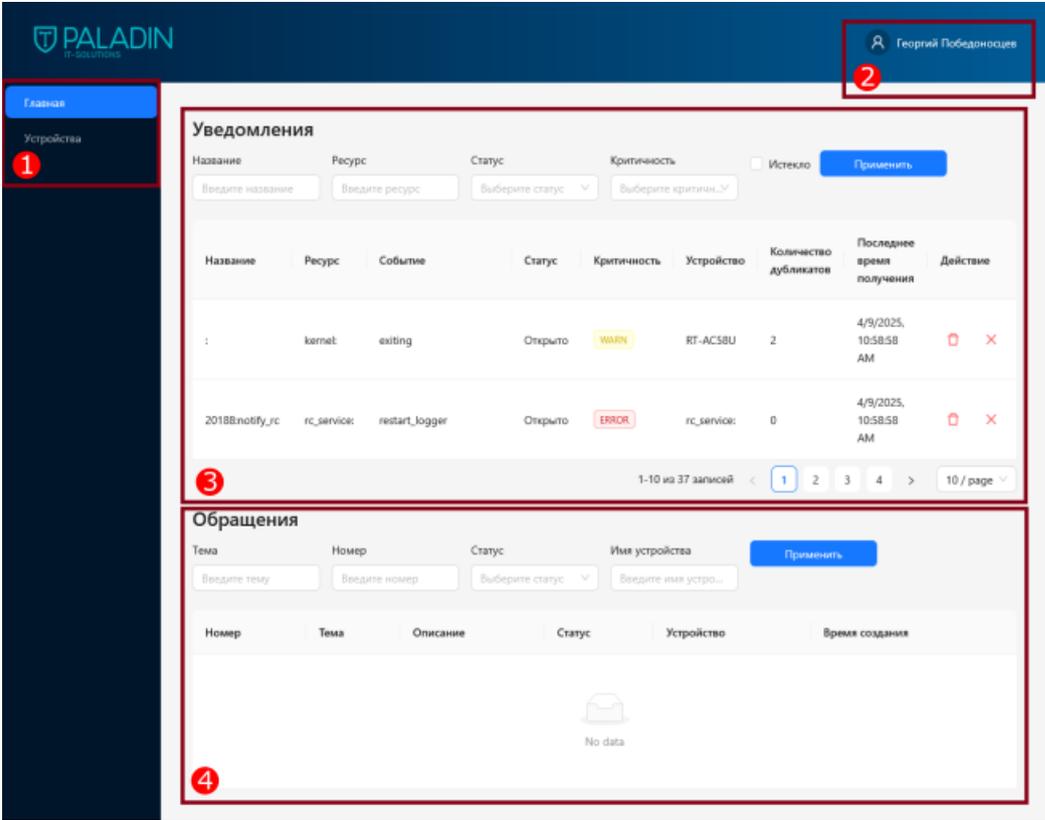
A screenshot of the login page for PALADIN IT-SOLUTIONS. The page has a white background with a light blue border. At the top left is the PALADIN IT-SOLUTIONS logo. In the center, the word 'Вход' (Login) is displayed in a bold, black font. Below it are two input fields: the first is labeled 'Логин' (Login) and the second is labeled 'Пароль' (Password) with a small eye icon to its right. At the bottom of the form is a blue button with the text 'Войти' (Login).

Введите ваш логин (адрес электронной почты) и пароль, полученный от производителя, чтобы войти в ППО Палладиум.

После успешной авторизации вы попадёте на **Главную страницу**.

Главная страница

Главная страница ППО Палладиум состоит из нескольких панелей:



The screenshot shows the main dashboard of the PALADIN system. It features a dark blue header with the PALADIN logo and the user's name, Георгий Победоносцев. A sidebar on the left contains a menu with 'Главная' (Home) and 'Устройства' (Devices). The main content area is divided into two sections: 'Уведомления' (Notifications) and 'Обращения' (Requests). The 'Уведомления' section includes a filter bar and a table of notifications. The 'Обращения' section includes a filter bar and a table of requests, which is currently empty.

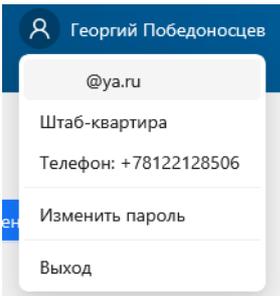
Название	Ресурс	Событие	Статус	Критичность	Устройство	Количество дубликатов	Последнее время получения	Действие
:	kamel	exiting	Открыто	WARN	RT-AC5BU	2	4/9/2025, 10:58:58 AM	
2018Bnotify_rc	rc_service	restart_logger	Открыто	ERROR	rc_service	0	4/9/2025, 10:58:58 AM	

Номер	Тема	Описание	Статус	Устройство	Время создания
No data					

1. Панель меню с пунктами **Главная** и **Устройства**. Позволяет переключаться между главной страницей и страницей устройств.
2. Панель **Профиля**. Позволяет просматривать данные пользователя, изменять пароль и выходить из ППО Палладиум.
3. Панель **Уведомлений**. Отображает полученные от устройств уведомления, позволяет фильтровать список, пролистывать страницы списка и менять количество уведомлений, отображаемых на каждой странице.
4. Панель **Обращений**. Отображает обращения, открытые в службе технической поддержки, позволяет фильтровать список.

Профиль пользователя

При нажатии на имя пользователя отображается информация о профиле:



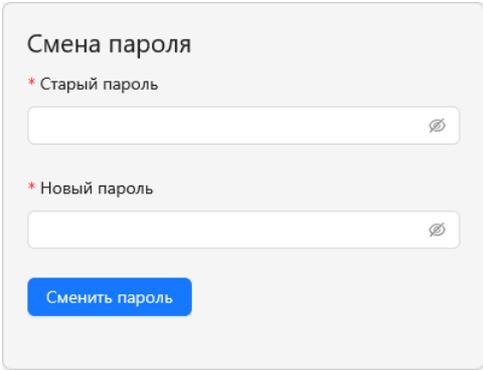
The screenshot shows the user profile dropdown menu for Георгий Победоносцев. It includes the user's email address (@ya.ru), their location (Штаб-квартира), their phone number (+78122128506), and options to change the password and log out.

Информация о профиле включает:

- Адрес электронной почты пользователя, используемый также как логин для входа.
- Подразделение в организации (отдел, департамент).
- Мобильный телефон пользователя.
- Пункт **Изменить пароль**, используемый для смены пароля пользователя.
- Пункт **Выход** для выхода из сессии работы с ППО Палладиум.

Смена пароля пользователя

После первого входа в ППО Палладиум мы рекомендуем сменить выданный производителем пароль. Для этого в профиле выберите пункт **Изменить пароль**. Откроется страница смены пароля:



The screenshot shows a web form titled "Смена пароля" (Change password). It contains two input fields: the first is labeled "* Старый пароль" (Old password) and the second is labeled "* Новый пароль" (New password). Both fields have a small eye icon on the right side, indicating a toggle for password visibility. Below the input fields is a blue button labeled "Сменить пароль" (Change password).

Для смены пароля необходимо ввести действующий пароль в поле **Старый пароль** и ввести новый пароль в поле **Новый пароль**, после этого нажать кнопку **Сменить пароль**.

Уведомления

Панель **Уведомлений** на главной странице отображает информацию об уведомлениях, полученных от устройств, для которых настроен сбор уведомлений через **Агент**. Каждое уведомление в системе содержит следующую информацию:

- **Название** — модуль устройства, в котором зафиксировано уведомление.
- **Ресурс** — маппинг.
- **Событие** — событие, проиницировавшее уведомление.
- **Статус** — статус уведомления (закрывается вручную).
- **Критичность** — уровень критичности: OK, Warning, Error.
- **Устройство** — устройство, к которому привязано уведомление.
- **Количество дубликатов** — количество дублирующих уведомлений, поступивших в систему.
- **Последнее время получения** — время последнего получения уведомления, включая дублирующие сообщения.

Каждое уведомление можно **закрыть** или **удалить** с помощью соответствующих кнопок в правой части списка.

Уведомления

Название Ресурс Статус Критичность Истекло

Название	Ресурс	Событие	Статус	Критичность	Устройство	Количество дубликатов	Последнее время получения	Действие
removed_obj	ЗPAR_CZ	sw_user_conn:2137918:127.0.0.1:45995:adminsvc User Connection 2137918(127.0.0.1:45995:adminsvc) removed	Открыто	OK	Alletra MP B10000	0	3/4/2025, 10:38:56 AM	
new_obj	ЗPAR_CZ	sw_user_conn:2137918:127.0.0.1:45995:adminsvc User Connection 2137918(127.0.0.1:45995:adminsvc) added	Открыто	OK	Alletra MP B10000	0	3/4/2025, 10:38:56 AM	

Обращения

На уведомления с критичностью ERROR, полученные от устройства, для которого задан атрибут **Серийный номер**, создается обращение в службе технической поддержки. Также для создания обращений необходимо, чтобы у вашей организации был указан контактный адрес электронной почты, такой же, как и в службе технической поддержки. Это заполняется администраторами платформы.

Ниже списка уведомлений расположена таблица с информацией об открытых обращениях в техническую поддержку. Структура таблицы включает следующие столбцы:

1. **Тема** — описание обращения.
2. **Номер** — уникальный номер обращения.
3. **Статус** — текущее состояние обращения.
4. **Имя устройства** — устройство, связанное с обращением.
5. **Время создания** — время создания обращения.

Обращения

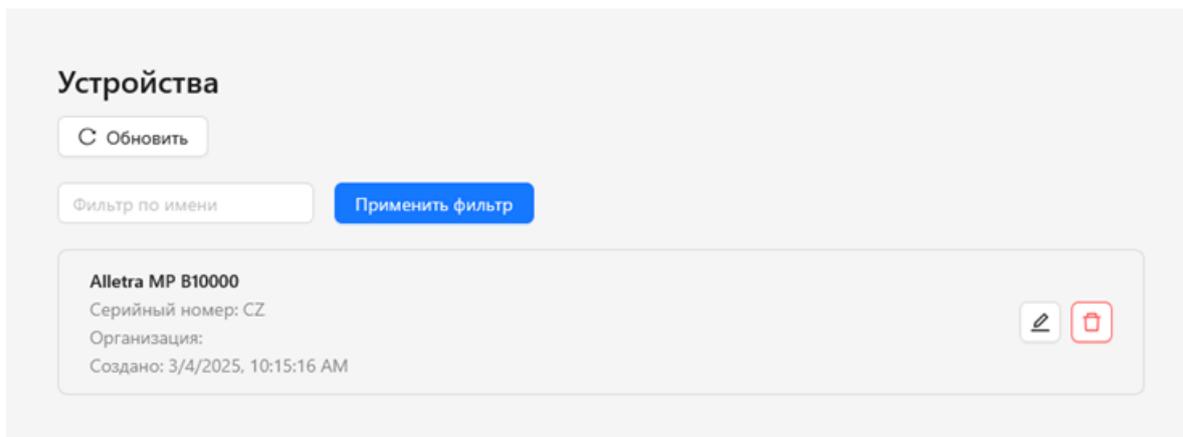
Организация Тема Номер Статус Имя устройства

Номер	Тема	Описание	Статус	Устройство	Время создания
SR06630	Test alert	Some event	WAITING_FOR_REACTION	Test	12.02.2025, 08:40:51

Устройства

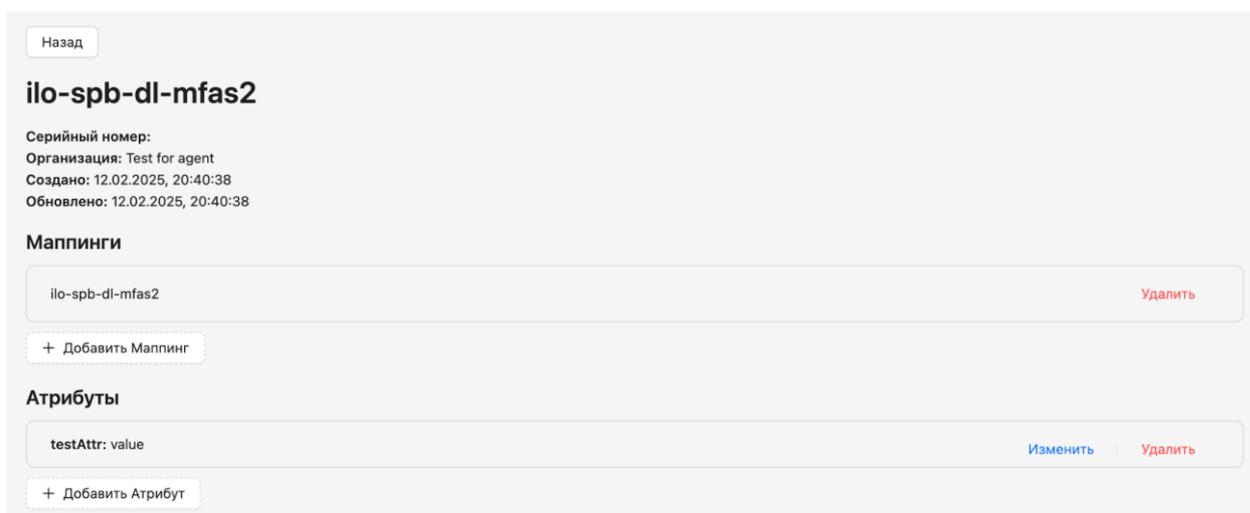
При нажатии в меню на пункт **Устройства** отображается страница со списком всех устройств, подключенных к ППО Палладиум. Для удобства предусмотрен фильтр по имени устройства.

Серийный номер — опциональное поле устройства, которое необходимо для создания обращений в службе технической поддержки.



Создание устройства происходит на первое пришедшее уведомление с **Маппингом**, который ещё не привязан ни к одному устройству. Имя устройства будет назначено по значению поля **Ресурс** из уведомления, и также автоматически будет привязан соответствующий маппинг.

Для просмотра и редактирования устройства нажмите на название устройства в списке, чтобы перейти на страницу с подробной информацией и возможностью редактирования.



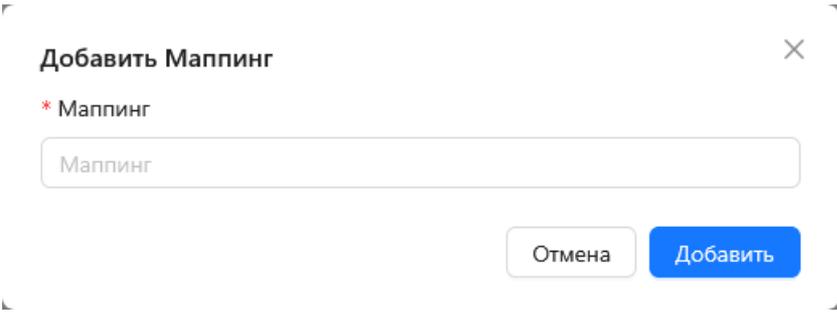
Маппинги устройства

После создания устройства можно настроить **Маппинг** (привязку) для сопоставления уведомлений с устройством:

1. Перейдите на страницу выбранного устройства.

2. В разделе **Маппинги** нажмите кнопку **Добавить маппинг**. Откроется окно добавления маппинга.
3. Укажите **ключевое слово**, которое будет использоваться для связи уведомлений (поле **Маппинг**, обязательно для заполнения).
4. Нажмите кнопку **Добавить**, чтобы сохранить маппинг, или **"Отмена"**, чтобы отменить действие.

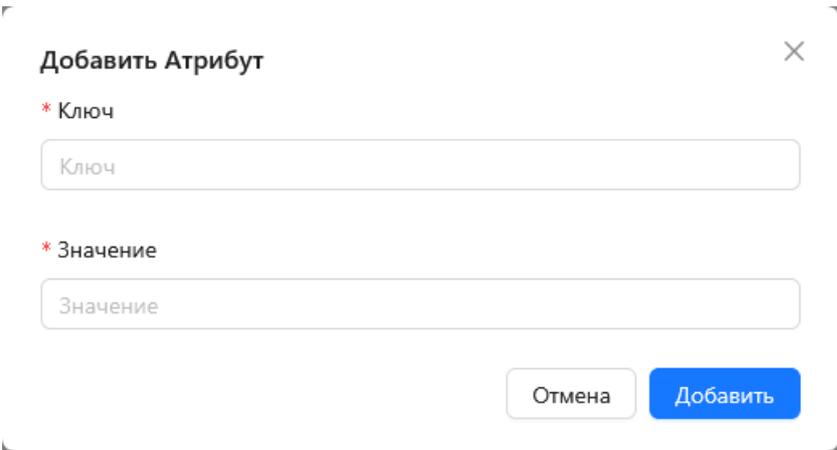
Маппинг может включать несколько ключевых слов для более гибкой настройки.



Атрибуты устройства

Для добавления дополнительных атрибутов устройства:

1. На странице устройства в разделе **Атрибуты** нажмите кнопку **Добавить атрибут**. Откроется окно добавления атрибута.
2. Укажите:
 - **Ключ** — название параметра (обязательное поле).
 - **Значение** — содержание параметра (обязательное поле).
3. Нажмите кнопку **Добавить**, чтобы сохранить атрибут, или **Отмена**, чтобы отменить действие.



Техническая поддержка

Для получения технической поддержки ППО Палладиум используйте один из способов контакта:

- Электронная почта: support@paladin-projects.ru
- Телефон: +7 (800) 333-08-23
- Портал самообслуживания: <https://helpdesk.paladin-group.ru/>

Приём обращений производится круглосуточно. Обработка обращений производится с 09:00 до 19:00 по московскому времени.