

## **Описание процессов поддержания жизненного цикла ITIM (IT Infrastructure Manager)**

### 1. Общие сведения

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ITIM, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения использования ITIM.

### 2. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл ITIM

#### 2.1 Поставка ITIM

Поставка включает в себя диск, содержащий:

- инсталляционные файлы;
- электронный документ «Руководство администратора ITIM»;
- электронный документ «Руководство пользователя ITIM».

#### 2.2 Использование ITIM

Использование ITIM требует выполнения следующих видов работ:

- настройка серверной части программного продукта;
- настройка пользовательского интерфейса;
- настройка рабочих мест пользователей;
- настройка сетевой инфраструктуры;
- настройка полномочий доступа к данным.

Требования к уровню квалификации специалистов:

- базовые знания администрирования ОС Windows 7/8/8.1/10;
- базовые знания администрирования ОС Windows Server 2008R2/2012/2012R2;
- базовые знания администрирования сети в ОС семейства Windows;
- умение настраивать BIOS.

#### 2.3 Обучение использованию ITIM

Обучение специалистов возможностям ITIM, методикам настройки может выполняться:

- самостоятельно с использованием прилагаемой документации;
- на учебных курсах, организуемых разработчиком ООО «АйСиЭл Техно»

## 2.4 Сопровождение и поддержка

Сопровождение и поддержка, выполняемые на этапе эксплуатации включают:

- консультации по телефону и электронной почте;
- устранение обнаруженных ошибок при работе ИТМ;
- услуги по модификации и добавлению новых функций в ИТМ;
- услуги по настройке ИТМ на территории Заказчика.

## 2.5 Совершенствование платформы и настройка прикладных решений на ИТМ

- услуги по модификации и добавлению новых функций в платформу ИТМ;
- настройка прикладных решений для газовой отрасли (описание функциональности прикладного решения приведено в Приложении).

## Приложение

Модульный пакет программного обеспечения, предназначенный для централизованного мониторинга, инвентаризации и управления компьютерным оборудованием в локальной и глобальных сетях. Данный продукт позволяет значительно снизить затраты на администраторское обслуживание и уменьшить совокупную стоимость владения компьютерной техники.

### Общая информация

- Поддержка операционных систем семейства Microsoft
- Реализация работы программы через веб-интерфейс наиболее популярных браузеров: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome.
- Поддержка технологии Intel AMT и IPMI.
- Использование инструментов безопасности (SSL, AMT).
- Авторизация подключения к программному средству с разделением прав доступа.
- Стабильность, устойчивость к нештатным ситуациям, защищенность от некорректных действий пользователя.

### Дополнительная информация

- Реализация работы программного обеспечения через единый веб-интерфейс браузера.
- Поддержка браузеров – Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome из-под любой операционной системы.
- Возможность работы со всем функционалом программного обеспечения в удаленном режиме.
- Разграничение прав доступа по ролям для администраторов системы. Единая панель уведомлений. Мониторинг и фиксация действий, с возможностью создания отчетов.
- Классификация и управление списками компьютерного оборудования на основе категорий/тегов, поиск по именам в Microsoft Active Directory.
- Поддержка технологии Intel AMT версий 7.0, 8.0, 8.1.

- Поддержка технологий IPMI версий 1.5, 2.0.
- Поддержка клиентских операционных систем: MS Windows 7 32/64, MS Windows 8 32/64, MS Windows 8.1 32/64 MS Windows Server 2008R2, MS Windows Server 2012.

Подробное описание функций:

- Предоставление инвентаризационной информации:
 

Сбор и отображение информации об аппаратной конфигурации систем (материнская плата; версия BIOS; имя компьютера, версия операционной системы, процессоры; оперативная память; жесткие диски, в том числе в RAID-массиве; оптические приводы; сетевые адаптеры; контроллеры SCSI, SAS; видеоадаптеры; слоты расширений; порты COM, LPT, USB);

Сбор и отображение информации об установленном программном обеспечении;

Оповещение об изменении инвентаризационной информации;

Занесение данных об изменениях в системный журнал событий;

Генерация отчетов по инвентаризационной информации в удобном формате (CSV, XML, HTML).
- Возможность оповещения о возникших неисправностях с помощью следующих инструментов:
 

Электронная почта;

SMS-сообщения;

Сетевые сообщения;

SNMP;

Системный журнал.
- Поддержка отраслевого стандартов управления настольными компьютерами AMT:
 

Включение, выключение, перезагрузка системы, в том числе с переадресацией консоли на управляющую систему (SOL-технология), включая доступ к BIOS;

Аппаратный KVM через веб-браузер;

Создание множества KVM сессий к различным AMT-системам через единый централизованный интерфейс управления;

Сетевая блокировка компьютера (блокировка любой сетевой активности, кроме подключения к vPro);

Сетевая блокировка при обнаружении вируса антивирусной программой;

Сетевая блокировка по сигналу эвристического анализатора Intel AMT;

Просмотр журнала событий.
- Поддержка отраслевого стандартов управления серверными системами IPMI:
 

Включение, выключение, перезагрузка системы;

Доступ к системному журналу событий (SEL);

Оповещение о критических событиях.
- Контроль системных ресурсов:

Пользовательских приложений;  
Процессов;  
Запуск и остановка служб;  
Определение активных учетных записей.

- Групповая установка приложений:

Обновления Microsoft;  
Пользовательские приложения.

- Поддержка инструментов безопасности:

SSL-протокол;  
АМТ-политики.

- Групповое управление электропитанием:

Включение и выключение компьютеров по расписанию.

- Удаленное управление и перемещение данных:

Удаленный рабочий стол пользователя;  
Использование буфера обмена;  
Передача файлов

- Трансляция пользователю удалённого рабочего стола сервера системного администратора (сессия удалённого сеанса просмотра без прав на изменение).

- Блокировка USB-устройств в зависимости от класса/типа подключаемых устройств. Управление и контроль функцией осуществляется только администратором системы.

- Формирование и отправка электронного сообщения от пользователя с запросом системному администратору организации/подразделения:

Запуск функции отправки сообщения, как через отдельный ярлык на панели задач, так и через главное меню операционной системы пользователя;

Клик по значку программы должен выводит окно, достаточное для генерации необходимого запроса пользователя и отправки сообщения адресату;

В сообщении указывается тип важности/срочности запроса;

Формируемое сообщение имеет предустановленные типовые темы для запроса;

Сообщение автоматически отправляется на жестко прописанный при установке программы электронный ящик адресата;

В отправляемое сообщение автоматически подставляется имя текущего пользователя, формирующего запрос. Системный администратор получает сообщение со всеми данными о пользователе (номера телефонов, помещения, должность, подразделение и прочая информация), прописанными в базе программы.

Единая централизованная база обращений пользователей.

- Поддержка информационного датчика предназначенного для информирования пользователя и/или системного администратора о необходимости своевременного технического обслуживания, в целях обеспечения более длительного срока эксплуатации оборудования и для предотвращения выхода из строя компонент, имеющих в своем составе движущиеся элементы.

Отображение уровня запыленности корпуса изделия по условной шкале;

Наглядное информирование локального пользователя о критических уровнях измеряемой величины;

Формирование и автоматическая отправка сообщений с информацией о факте критической запыленности идентифицированного компьютера согласно перечню на электронную почту системного администратора и в папку локальной сети.

- Поддержка информационного датчика предназначенного для информирования пользователя и/или системного администратора о вскрытии корпуса компьютера с целью контроля возможных несанкционированных изменений аппаратной конфигурации.

Непрерывный циклический опрос чувствительного элемента комплекса;

Наглядное информирование локального пользователя о факте вскрытия;

Формирование и автоматическая отправка сообщений с информацией о факте вскрытия идентифицированного компьютера согласно перечню (включая опцию скрытой отправки без уведомления об этом локального пользователя) на электронную почту системного администратора и в папку локальной сети.

- Групповое архивирование/восстановление данных вручную и по расписанию: диски, разделы, папки, файлы.
- Групповая замена статических IP-адресов клиентских узлов в сети на динамические IP-адреса.
- Контроль присутствия/отсутствия пользователя:

Контроль и учет рабочего времени сотрудника, используя объективные признаки присутствия пользователя на месте: работа с клавиатурой и мышью, блокировка экрана, веб-камера;

Сбор статистики, включая периоды временных отключений персонального компьютера от локальной сети;

Фиксация лица пользователя при прохождении аутентификации в системе (только для устройств с веб-камерой).

- Родительский контроль для браузеров

Ограничение доступа пользователей к определенному списку Интернет-ресурсов;

Групповой режим настройки функции.