



# ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК

Версия 2024.1.0

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>1 НАЗНАЧЕНИЕ ПРОДУКТА .....</b>	<b>4</b>
<b>2 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК.....</b>	<b>5</b>
2.1 Портал пользователей ИТ-услуг.....	5
2.2 Управление обращениями.....	6
2.3 Управление проблемами .....	8
2.4 Управление изменениями ИТ-услуг .....	9
2.5 Управление релизами .....	11
2.6 Управление каталогом ИТ-услуг.....	12
2.7 Управление уровнем обслуживания .....	12
2.8 Управление регламентными работами .....	13
2.9 Управление конфигурациями ИТ-услуг .....	14
2.10 Сбор данных и инвентаризация.....	15
2.11 Управление событиями в ИТ-инфраструктуре .....	16
2.12 Управление активами .....	16
2.13 Управление лицензиями ПО .....	17
2.14 Постоянное совершенствование процессов (СРІ) .....	17
2.15 Администрирование .....	17
<b>3 ОСНОВНЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ.....</b>	<b>19</b>
3.1 Надежность .....	19
3.2 Масштабируемость .....	19
3.3 Доступность и производительность .....	20
<b>4 РЕСУРСЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ РАБОТЫ .....</b>	<b>22</b>

## ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

- АРМ – автоматизированное рабочее место;
- ЗНИ – запрос на изменение;
- ЗНО – запрос на обслуживание;
- КЕ – конфигурационная единица;
- КСИ – координационный совет по изменениям;
- ПО – программное обеспечение;
- СРМ – сервисно-ресурсная модель;
- CMDB – база данных конфигурационных единиц.

# 1 НАЗНАЧЕНИЕ ПРОДУКТА

Программный продукт ITSM box реализован на базе платформы BPMSoft, поэтому для его эксплуатации в среде Заказчика требуется развернуть экземпляр платформы BPMSoft.

ITSM box предназначен для автоматизации бизнес-процессов ИТ-подразделения, связанных с предоставлением ИТ-услуг, включая следующие процессные группы:

- процессы предоставления ИТ-услуг: управление каталогом услуг, управление уровнем обслуживания;
- процессы разрешения: управление обращениями (инцидентами и запросами на обслуживание), управление проблемами, управление событиями в ИТ-инфраструктуре;
- процессы контроля: управление изменениями, управление конфигурациями, управление регламентными работами;
- процессы учета: управление активами, управление лицензиями ПО.

Функции, выполняемые ITSM box, объединены в следующие функциональные модули:

- модуль «Портал пользователей ИТ-услуг»;
- модуль «Управление обращениями»;
- модуль «Управление проблемами»;
- модуль «Управление изменениями ИТ-услуг»;
- модуль «Управление релизами»;
- модуль «Управление каталогом ИТ-услуг»;
- модуль «Управление уровнем обслуживания»;
- модуль «Управление регламентными работами»;
- модуль «Управление конфигурациями ИТ-услуг»;
- модуль «Сбора данных и инвентаризации»;
- модуль «Управление событиями в ИТ-инфраструктуре»;
- модуль «Управление активами»;
- модуль «Управление лицензиями ПО»;
- модуль «Администрирование».

## 2 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК

### 2.1 Портал пользователей ИТ-услуг

Модуль «Портал пользователей ИТ-услуг» позволяет выполнять следующие функции:

- доступ пользователей к функциям системы через web-интерфейс;
- навигация по всем доступным пользователю шаблонам регистрации обращений с учетом многоуровневой структуры каталога типовых обращений;
- поиск необходимых шаблонов для регистрации;
- регистрация обращения на основании predefined шаблонов;
- заполнение опросных листов по заранее определенным шаблонам обращений;
- получение подсказок при регистрации по выбранному шаблону;
- регистрация пользователем произвольного обращения в службу поддержки;
- возможность прикрепить файл к регистрируемому обращению;
- регистрация запросов на изменение функциональности в эксплуатируемые ИТ-услуги с указанием ИТ-услуги и характера требуемого изменения;
- просмотр ранее зарегистрированных обращений;
- внесение дополнительной информации в ранее зарегистрированное обращение;
- подтверждение или отклонение пользователем завершения работ по обработке обращения, с указанием оценки качества исполнения обращения;
- получение пользователем информации о ходе обработки инцидента или запроса (инициированных данным пользователем) через специализированный интерфейс;
- взаимодействие с ИТ-специалистами в ходе обработки обращения (в режиме offline);
- доступ к согласованиям, назначенных на пользователя или на его группу с возможностью проведения согласования;
- доведение до указанной аудитории информации от службы поддержки (объявления, информация о плановых работах и т.д.);
- поиск необходимой информации по услугам, статьям базы знаний и обращениям через поисковый запрос;
- использование поискового запроса для самостоятельного решения проблемы без обращения в службу поддержки;
- просмотр всего перечня доступных услуг пользователю;

- просмотр пользователем своего профиля с возможностью корректирования личной информации;
- возможность использовать чат в мессенджере Telegram для самостоятельного решения возникающих вопросов с помощью статей базы знаний, получения информации по открытым обращениям и регистрации новых обращений;
- подтверждение получения выданных ИТ-активов.

## 2.2 Управление обращениями

Управление обращениями – процесс, предназначенный для автоматизации деятельности ИТ-подразделений, осуществляющих деятельность по устранению инцидентов, оказанию консультаций по использованию ИТ-услуг, исполнению запросов на обслуживание.

Модуль «**Управление обращениями**» позволяет выполнять следующие функции:

- настройка и представление атрибутов обращений в зависимости от категории обращения;
- предоставление списка обращений в плиточном или списочном виде;
- регистрация обращений в службу поддержки с использованием web-интерфейса: неклассифицированные обращения, инциденты, запросы на обслуживание (ЗНО);
- автоматическая регистрация обращений на основании email;
- регистрация обращений на основании заранее определенных шаблонов, с возможностью ручной корректировки вводимой информации;
- возможность настройки опросных листов для любого из заранее определенных шаблонов обращений;
- автоматическая регистрация инцидентов на основании событий в ИТ-инфраструктуре (см. модуль «Управление событиями»);
- классификация обращений по различным классификационным признакам: по области ИТ-инфраструктуры, в которой произошел или наблюдается сбой, по виду проводимых работ, по предоставляемой услуге, по источнику;
- возможность переквалификации Запроса на устранение инцидента в Запрос на обслуживание и обратно;
- возможность указания уровня критичности Запроса на устранение инцидента;
- возможность указания уровня влияния Запроса на устранение инцидента на пользователей ИТ-услуг и бизнес-процессы;

- возможность назначения обращения на конкретного ИТ-специалиста и на группу поддержки;
- автоматическое назначение обращения на группу поддержки в соответствии с predetermined правилами маршрутизации;
- автоматическое определение приоритета устранения инцидента на основании уровня влияния инцидента, параметров предоставления ИТ-услуги, классификационных признаков обращения;
- автоматический расчет крайнего срока устранения инцидента, исполнения ЗНО на основании параметров SLA;
- возможность ручной корректировки планового срока инцидента и ЗНО;
- возможность объединения нескольких инцидентов в один («массовый инцидент»);
- возможность настройки маршрута согласования исполнения ЗНО;
- возможность согласования ЗНО;
- возможность определения взаимосвязи инцидента с проблемами, запросами на обслуживание и изменениями, КЕ, статьями в базе знаний;
- возможность зарегистрировать рабочие задания (активности) по обращению;
- возможность вести трудозатраты по обращению;
- возможность поиска решения обращения по базе знаний, на основании значений атрибутов обращения;
- регистрация в журнале сопровождения обращения информации, полученной в ходе расследования и диагностики инцидента;
- регистрация в журнале аудита истории изменения атрибутов обращения;
- документирование решения инцидента, исполнения ЗНО;
- возможность установки уровня удовлетворенности пользователем качеством работ по устранению инцидента, исполнению ЗНО (вручную и на основании email);
- возможность указания причины закрытия обращения;
- возможность возврата обращения обратно в работу;
- закрытие обращений после завершения обработки;
- отправка оповещений средствами электронной почты инициатору обращения об изменениях в жизненном цикле обработки обращения;
- возможность получения дополнительной информации от инициатора через сообщения электронной почты (сообщения прикрепляются к истории обработки обращения) и с использованием web-интерфейса;

- настройка правил формирования оповещений на основании значений атрибутов обращения, временных меток в ходе жизненного цикла обращения;
- построение отчетных форм (приборные панели/дашборды, списочные отчеты) для мониторинга текущих значений ключевых метрик процесса управления инцидентами и ЗНО;
- применение шаблонных фраз для сокращения времени заполнения строковых полей в процессе регистрации, документирования, обработки, коммуникации или решении обращения;
- регистрация типовых и некатегоризированных обращений, а также получение сведений о ранее зарегистрированных обращениях через чат-бот в Telegram (доступно только при приобретенном и настроенном модуле ОСС).

### 2.3 Управление проблемами

Модуль «**Управление проблемами**» позволяет выполнять следующие функции:

- предоставление списка проблем в плиточном или списочном виде;
- регистрация Запроса на устранение проблемы с использованием web-интерфейса;
- регистрация проблемы на основании инцидента;
- возможность установки и отслеживания статуса проблемы на этапах ее жизненного цикла;
- возможность внесения текстового описания сути, хода обработки, характера проведенных работ и их описание, способа решения проблемы, а также возможных обходных решений инцидентов, вызванных проблемой;
- создание связей проблемы с инцидентами, событиями, запросами на изменение и КЕ;
- возможность указать степень влияния проблемы на бизнес, а также приоритет проблемы;
- классификация записей проблем по области ИТ-инфраструктуры;
- возможность выполнения согласования в рамках проблемы;
- автоматическое определение исполнителя (специалиста или группы) на основании параметров классификации проблемы;
- возможность назначения координатора проблемы;
- формирование произвольной аналитической группы для решения проблемы, распределения работ по проблеме между различными исполнителями;

- возможность внесения информации об обходном и постоянном решении проблемы, корневой причине проблемы;
- возможность зарегистрировать из проблемы статью и устанавливать связь со статьей базы знаний для фиксирования информации о постоянных и временных решениях;
- прикрепление к проблеме файловых документов;
- регистрация запроса на устранение изменения для применения решения проблемы;
- возможность указать код закрытия (признак, характеризующий результат обработки) проблемы;
- возможность закрытия проблемы;
- построение отчетных форм (приборные панели/дашборды, списочные отчеты) для мониторинга текущих значений ключевых метрик процесса управления проблемами;
- применение шаблонных фраз для сокращения времени заполнения строковых полей в процессе регистрации, документирования, обработки, решении проблемы.

## **2.4 Управление изменениями ИТ-услуг**

Модуль «Управление изменениями ИТ-услуг» предназначен для автоматизации деятельности ИТ-подразделений, осуществляющих проведение изменений ИТ-услуг.

Модуль «Управление изменениями ИТ-услуг» позволяет выполнять следующие функции:

- регистрация ЗНИ с использованием web-интерфейса;
- возможность установки и отслеживания статуса ЗНИ, соответствующего стадии обработки изменения;
- возможность внесения текстового описания основания изменения, возможных рисков при его отклонении, предельного срока реализации изменения, сути изменения;
- возможность связывания запросов на изменение и инцидентов, ЗНО, проблем, КЕ;
- наличие различных моделей жизненного цикла для обработки обычных, стандартных и срочных изменений;
- возможность классификации изменений по категории, влиянию, охвату и приоритету;
- возможность назначения координатора изменения;
- возможность определения влияния изменения на ИТ-услуги, подразделения пользователей;

- возможность согласования ЗНИ;
- возможность указать в ЗНИ перечень лиц, которые принимают решение об утверждении данного изменения и предельный срок согласования изменения;
- возможность определить группы с фиксированным составом согласующих лиц (например, КСИ для каждой из территориальных площадок и т.д.);
- возможность изменения состава участников согласования или отклонения изменения до окончания процедуры согласования;
- возможность согласующим лицам самостоятельно внести свое решение по согласованию через специализированный интерфейс;
- возможность согласующим лицам самостоятельно назначить своего заместителя (для выполнения согласования);
- возможность фиксации в системе автоматизации итогового решения по согласованию изменения;
- возможность автоматического определения итогового решения по согласованию изменения по персональным решениям согласующих лиц;
- возможность реализовывать несколько этапов согласования с фиксацией решения по каждому из этапов согласования;
- возможность определения различных стратегий согласования (один голос из всех, все из всех);
- возможность автоматического оповещения согласующих лиц о назначении согласования изменения;
- автоматическое информирование участников изменения о результатах согласования;
- мониторинг исполнения сроков согласования, уведомление при нарушении сроков;
- возможность ведения календарей обслуживания с информацией об окнах обслуживания / Freeze-периодах по сервисам и периодах отключения электроэнергии по площадкам;
- возможность планирования инфраструктурных изменений путем определения плановых сроков реализации изменения, а также периодов простоя сервиса с учётом окон обслуживания и Freeze-периодов по сервису, а также периодов отключения электроэнергии по площадкам;
- включение простоев по инфраструктурным изменениям в график простоев сервиса по итогам планирования;

- формирование графика простоя сервиса, содержащего информацию о планируемых остановках сервиса ввиду проведения инфраструктурных изменений, а также актуальной информации об окнах обслуживания / Freeze-периодах по сервису и периодах отключения электроэнергии по площадкам;
- возможность формирования плана проведения изменения в виде взаимосвязанных нарядов на выполнение работ;
- возможность указания результатов подведения итогов изменения;
- возможность закрытия запроса на изменение с указанием результатов оценки и времени закрытия;
- формирование списочных отчетов на основании ЗНИ на различных временных интервалах;
- формирование отчета с текущими значениями атрибутов выбранного ЗНИ;
- отображение списка зарегистрированных ЗНИ в табличной форме представления, с указанием значений отдельных атрибутов запроса;
- сортировка списка ЗНИ в прямом и обратном порядке, по каждому из представленных в таблице атрибутов;
- отбор (фильтрация) ЗНИ по любым заданным значениям атрибутов, входящих в состав запроса;
- построение отчетных форм (приборные панели/дашборды, списочные отчеты) для мониторинга текущих значений ключевых метрик процесса управления изменениями;
- применение шаблонных фраз для сокращения времени заполнения строковых полей в процессе регистрации, документирования, обработки, решении запроса на изменение.

## 2.5 Управление релизами

Модуль «**Управление релизами**» позволяет выполнять следующие функции:

- управление процессами по планированию, компоновке, установке и контролю релизов на всех этапах их жизненного цикла;
- возможность настройки различных моделей работы с релизами с использованием маршрутных карт и заданий на согласование.

## 2.6 Управление каталогом ИТ-услуг

Управление каталогом ИТ-услуг – процесс, предназначенный для автоматизации деятельности ИТ-подразделений, осуществляющих деятельность по ведению каталога ИТ-услуг.

Модуль «**Управление каталогом ИТ-услуг**» позволяет выполнять следующие функции:

- регистрация ИТ-услуги с использованием графического интерфейса пользователя;
- поиск по каталогу услуг;
- возможность указать владельца ИТ-услуги;
- предоставление пользователям подсказок по выбранным услугам;
- фиксация текущей стадии жизненного цикла (статуса) ИТ-услуги;
- формирование иерархических (parent-to-child) связей между ИТ-услугами, равных (peer-to-peer) связей между ИТ-услугами (с указанием направления связи);
- формирование связи между ИТ-услугами и КЕ любых классов, в том числе с построением сервисно-ресурсной модели;
- возможность устанавливать связи между ИТ-услугами и записями об инцидентах, ЗНО, изменениях, проблемах;
- возможность формирования в системе автоматизации различных представлений каталога ИТ-услуг (например, исполняемый каталог типовых обращений для пользовательского портала, утверждаемый каталог ИТ-услуг и т.д.), в том числе в списочном и плиточном виде;
- возможность формирования отчетных форм по каталогу ИТ-услуг.

## 2.7 Управление уровнем обслуживания

Управление уровнем обслуживания – процесс, предназначенный для автоматизации деятельности ИТ-подразделений, осуществляющих деятельность по формированию регламентов предоставления ИТ-услуг.

Модуль «**Управление уровнем обслуживания**» позволяет выполнять следующие функции:

- регистрация различных типов договоров на предоставления услуг: соглашения с потребителями ИТ-услуг (SLA), контракты с внешними поставщиками сервисов (UC) и операционные соглашения с внутренними группами специалистов (OLA);

- фиксация для договора на предоставление услуги перечня объектов обслуживания (юридическое лицо в целом, внутреннее структурное подразделение юридического лица, сотрудник организации);
- фиксация для договора на предоставление услуги одной или нескольких ИТ-услуг, предоставляемых объектам обслуживания;
- создание, ведение и поддержание в актуальном состоянии SLA, OLA, UC, в соответствии с которыми осуществляется предоставление услуг;
- настройка использования SLA, OLA, UC для различных объектов системы (инциденты, ЗНО, активности);
- гибкая настройка условий активации SLA, OLA, UC в зависимости от параметров объекта, для которого используется SLA, OLA, UC;
- автоматический расчет времени в соответствии с SLA с учетом календарей, определяющих график предоставления услуг;
- настройки пороговых значений для контрольных показателей и действий при превышении пороговых значений;
- возможность измерения контрольных показателей на основании записей об инцидентах, изменениях, ЗНО и т.д.;
- формирование списочных отчетов на основании ИТ-услуг, SLA на различных временных интервалах;
- формирование отчета с текущими значениями атрибутов выбранной ИТ-услуги, SLA;
- формирование отчета о достижении контрольных показателей.

## 2.8 Управление регламентными работами

Регламентные работы — это запланированные и повторяющиеся действия, направленные на поддержание и оптимизацию работы ИТ-инфраструктуры и услуг, предоставляемых организацией. Такие работы выполняются с целью обеспечения стабильного и безопасного функционирования информационных систем и сервисов.

Регламентные работы могут включать следующие задачи:

- обновление программного обеспечения – установка патчей, обновлений операционных систем, приложений, антивирусных программ и других компонентов ИТ-инфраструктуры;
- резервное копирование данных – создание резервных копий информации для предотвращения потери данных в случае сбоев или сбоев в системе;

- мониторинг и анализ производительности – наблюдение за работой ИТ-системы и сервисов, определение возможных проблем и узких мест, а также принятие мер по улучшению производительности;

- проверка целостности и безопасности данных – проверка и обеспечение сохранности данных, а также применение соответствующих мер безопасности, таких как шифрование, аутентификация и управление доступом.

Модуль **«Управление регламентными работами»** позволяет выполнять следующие функции:

- формирование расписания проведения регламентных работ для КЕ;
- объединение регламентных работ в группы;
- фиксация недоступности КЕ при проведении регламентных работ;
- мониторинг и автоматическое создание активностей на выполнение регламентных работ на основании расписания.

## 2.9 Управление конфигурациями ИТ-услуг

Управление конфигурациями – процесс, отвечающий за управление информацией о конфигурационных единицах (включая их взаимоотношения), необходимой для предоставления ИТ-услуг.

Модуль **«Управление конфигурациями ИТ-услуг»** позволяет выполнять следующие функции:

- настройка метамодели CMDB (категории и типы КЕ), поддержка общих и частных наборов атрибутов для типов КЕ;
- регистрация конфигурационных единиц в виде объекта «Конфигурационная единица» в соответствии с метамоделью CMDB, где состав атрибутов соответствует определенным категориям и типам КЕ;
- генерации уникального имени для КЕ в соответствии с настраиваемыми правилами;
- учёт связей между конфигурационными единицами и услугами, построение сервисно-ресурсных моделей (SRM);
- отслеживание жизненного цикла КЕ на основании статуса;
- назначение ответственных рабочих групп и бизнес-ролей для КЕ;
- представление состава КЕ в табличном реестре или плиточном виде;
- визуальное отображение КЕ и связей между ними с использованием настраиваемых шаблонов сервисно-ресурсных моделей (SRM);

- привязка КЕ к инцидентам, проблемам, изменениям и т.д.
- привязка к КЕ файлов вложений;
- ведение журнала изменений КЕ;
- импорт данных о КЕ из файлов Excel;
- настройка заданий для автоматического импорта данных о КЕ в CMDB из внешних систем, включая правила идентификации КЕ, правила преобразования данных;
- исполнение заданий автоматического импорта данных о КЕ в CMDB по расписанию;
- возможность мониторинга исполнения автоматических заданий автоматического импорта данных о КЕ в CMDB;
- выявление расхождений между авторизованным (хранящимся в CMDB) и фактическим состоянием КЕ (идентифицированным во внешнем источнике);
- формирование оперативных и аналитических отчетов по информации, хранящейся в CMDB.

## 2.10 Сбор данных и инвентаризация

Модуль «Сбор данных и инвентаризация» позволяет выполнять следующие функции:

- автоматический поиск и обнаружение устройств;
- сбор параметров аппаратного обеспечения сетевых устройств;
- сбор информации об установленном на вычислительных устройствах программном обеспечении;
- сбор информации с использованием следующих методов: сканирование ЛВС (безагентский метод), установка агентов сбора данных на вычислительных устройствах, получения информации из внешних баз данных;
- нормализация наименований ПО (приведение к единому виду);
- объединение информации об одном устройстве из разных источников данных;
- настройка расписания выполнения автоматических задач по сбору и нормализации данных;
- загрузка информации о параметрах обнаруженных устройств, программном обеспечении и взаимосвязях в CMDB в соответствии с требованиями метамодели.

## 2.11 Управление событиями в ИТ-инфраструктуре

Модуль «Управление событиями в ИТ-инфраструктуре» позволяет выполнять следующие функции:

- формирование и ведение единой базы данных событий;
- автоматическая регистрация события на основании данных из систем мониторинга;
- установление связи события с конфигурационной единицей и сервисом;
- регистрация фактической недоступности конфигурационной единицы и сервиса;
- автоматическая регистрация инцидента при получении события о возникновении проблемы в ИТ-инфраструктуре, установка связи с событием;
- автоматическое закрытие ранее зарегистрированного инцидента при получении события о решении проблемы в ИТ-инфраструктуре, установка связи с событием;
- возможность указания детальной информации о событии (тип, источник, дата и время возникновения, сообщение, внешний идентификатор);
- осуществление мониторинга доступности ИТ-услуг на основании событий мониторинга при помощи тепловой карты доступности сервисов;
- построение шаблонов CRM для отображения древа отказов по сервисам и влияющим на них КЕ.

## 2.12 Управление активами

Модуль «Управление активами» позволяет выполнять следующие функции:

- классификация активов;
- управление номенклатурой активов;
- управление структурой активов;
- ручное управление активами путем редактирования записей реестра (в рамках определённых полномочий);
- управление процессом приобретения активов;
- управление процессом поступления активов;
- управление процессом движения активов между местами хранения, местами эксплуатации, материально-ответственными лицами;
- управление процессом технической поддержки и обслуживания активов;
- управление процессом выбытия активов по различным основаниям;
- маркировка ИТ-активов;

- выполнение подтверждения получения ИТ-активов;
- контроль наличия и состояния активов, выданных пользователю.

## 2.13 Управление лицензиями ПО

Модуль «**Управление лицензиями ПО**» позволяет выполнять следующие функции:

- ведение единой библиотеки программных продуктов;
- ведение договорных документов о поставке лицензий, о гарантийных обязательствах и технической поддержке;
- отслеживание использования запрещенного программного обеспечения;
- предоставление лицензий пользователям и устройства;
- автоматическое списание лицензий на установки программных продуктов на устройствах в соответствии с лицензионными метриками;
- возможность анализа сведений о наличии свободных лицензий ПО;
- возможность анализа сведений об установленном иностранном программном обеспечении.

## 2.14 Постоянное совершенствование процессов (CPI)

Модуль «**Постоянное совершенствование процессов (CPI)**» позволяет выполнять следующие функции:

- формирование перечня контрольных вопросов (шаблонов проверок) для оценки любой области деятельности организации;
- осуществление оценки цифровой зрелости процессов;
- планирование и проведение корректирующих мероприятий по совершенствованию процессов;
- проведение повторной оценки цифровой зрелости процессов с учетом выполненных мероприятий;
- визуализация результатов оценки о текущем и прогнозном уровне зрелости процессов.

## 2.15 Администрирование

Модуль «**Администрирования продукта**» позволяет выполнять следующие функции:

- настройка общих параметров системы;
- ведение нормативно-справочной информации;

- регистрация пользователей в системе;
- управление правами доступа пользователей к ресурсам ITSM box;
- контроль операций пользователей;
- мониторинг и анализ событий информационной безопасности;
- мониторинг и анализ событий функционирования;
- настройка обмена данными со смежными системами;
- настройка маршрутов согласований и исполнения;
- настройка целей обслуживания;
- настройка таблиц подстановок;
- настройка очереди дел;
- настройка делегирования;
- настройка учета трудозатрат;
- настройка печатных форм Word и Excel;
- настройка печатных меток Word;
- настройка шаблонов импорта;
- настройка каталога типовых обращений, в том числе с настройкой опросных листов.

## 3 ОСНОВНЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

### 3.1 Надежность

Надежность функций, реализованных в программном обеспечении ITSM box, обеспечивается следующим комплексом мер:

- встраивание в алгоритмы реализации функций обработчиков исключительных ситуаций;
- аварийное завершение ITSM box не приводит к отказу связанных смежных систем;
- задачи ITSM box реализованы так, что действия пользователей не приводят к сбоям программного обеспечения, либо к аварийному завершению.

Надежность систем на базе программного обеспечения ITSM box обеспечивается следующим комплексом мер:

- использование лицензионного программного обеспечения;
- использование отказоустойчивой СУБД с возможностью восстановления данных после сбоя;
- контроль за целостностью данных на уровне СУБД;
- использование отказоустойчивых компонент серверного и телекоммуникационного оборудования;
- защита серверов и телекоммуникационного оборудования от сбоев в электропитании, достигаемая за счет дублирования энергоснабжения и системы аварийного переключения резервного электроснабжения;
- применение систем бесперебойного электропитания технических средств со временем автономной работы, достаточным для принятия необходимых мер по сохранению всех данных и корректной остановки ITSM box при возникновении неполадок в энергоснабжении;
- использование средств резервного копирования и восстановления данных.

### 3.2 Масштабируемость

Масштабируемость систем на базе ITSM box обеспечивается по следующим параметрам:

- количеству пользователей;
- количеству одновременно работающих пользователей;

- количеству обрабатываемой информации.

Масштабируемость обеспечивается без модификации программного обеспечения путём:

- добавления дополнительных серверных мощностей;
- применения мульти серверной архитектуры (т.е. путём организации кластеров СУБД, сервера приложений и/или веб-сервера). Возможности масштабирования обеспечиваются базовым программным обеспечением платформы BPMSoft.

### 3.3 Доступность и производительность

Типовые параметры доступности и производительности для систем на базе ITSM box приведены в таблице 1.

Таблица 1. Параметры доступности и производительности

Показатель	Значение
Штатный режим работы (период доступности системы) с учетом технологических перерывов на проведение регламентных и профилактических работ	24 часа, технологический перерыв 2 часа
Критичные для выполнения бизнес-функций периоды функционирования системы	Рабочее время
Максимальное время недоступности системы (ее компонент) / Максимальное время, отведенного для восстановления системы (целевое время восстановления)	1 рабочий день
Регламентные (зарезервированные) периоды проведения плановых работ, не требующих получения разрешения на их проведение	1 раз неделю в течение 2-х часов
Время отклика системы на запрос ресурса (без учета влияния сетевой инфраструктуры)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• время входа в систему зарегистрированного пользователя Системы – не более 3 сек.;</li> <li>• время открытия формы объекта в Системе – не более 3 сек.;</li> <li>• время открытия списка объектов Системы (реестра) – не более 5 сек.;</li> <li>• время операций поиска данных – не более 15 сек.;</li> </ul>

Показатель	Значение
	<ul style="list-style-type: none"><li>• время формирования отчета (без подотчетов) – не более 20 сек. (на этапе проектирования должны быть разработаны технические и организационные мероприятия, проводимые в случае возникновения задержек и замедления работы системы при формировании отчетов).</li></ul>

## 4 РЕСУРСЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ РАБОТЫ

ITSM box функционирует в архитектуре «клиент-сервер». Доступ к функциям ITSM box осуществляется через автоматизированные рабочие места (АРМ), объединенные локальной вычислительной сетью.

Установки клиентской части ITSM box на АРМ не требуется. Доступ к функциям осуществляется с использованием web-браузера. Рекомендуемые требования к характеристикам АРМ приведены в таблице 2.

Таблица 2. Минимальные требования к характеристикам АРМ

Параметр	Рекомендуемое значение
Разрешение монитора	1366 x 768 или FHD 1920 x 1080 16:9
Процессор	Intel Core-i3
Оперативная память	4GB
SSD / HDD	256 GB
Операционная система	Linux Windows
Web-браузер	Яндекс Браузер Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari
Скорость обмена данными между клиентом и сервером	1 Мбит/с