



# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

## О СООТВЕТСТВИИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА IT Service Management Center 2.0 на платформе OMNITRACKER 8.5

Настоящее заключение сформировано в результате проверки, проведенной в период с 6 ноября 2008 года по 12 декабря 2008 года, и подтверждает, что указанный программный продукт, разработанный компанией OMNINET GmbH, успешно прошел проверку на соответствие функциональным требованиям к средствам автоматизации следующих процессов IT Service Management:

- управление инцидентами
- управление проблемами
- управление конфигурациями
- управление изменениями
- управление релизами
- управление уровнем сервиса

*IT Expert*  
IT Consulting, Training, Services



**OMNINET**  
SOFTWARE SOLUTIONS

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ

### Спецификация программного продукта, прошедшего проверку

В состав программного продукта, прошедшего проверку, включены следующие модули / компоненты:

- OMNITRACKER Enterprise Server 8.5
- OMNITRACKER Web-Gateway
- OMNITRACKER Email-Gateway
- OMNITRACKER Reports (включая Crystal Reports Developer Edition XI)
- Шаблон IT Service Management Center 2.0

### Оценка полноты документации

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Документация пользователя   | Документация пользователя есть, охватывает в основном продукт OMNITRACKER. Документация на шаблон IT Service Management Center представлена в виде обзорных описаний.                             |
| Документация администратора | Есть.   |
| Документация разработчика   | Есть. Включает в себя полное описание объектной модели, используемой для разработки бизнес-логики на стороне сервера и клиента (включая программное управление формами и работу с web-сервисами). |

### Поддержка русского языка

|                    |  |
|--------------------|--|
| Интерфейс ПО       | Интерфейс пользователя представлен на русском языке. Интерфейс администратора системы – на английском языке. |
| Справочная система | Справочная система представлена на английском языке.   |
| Документация       | Документация представлена на английском языке.   |

### Рейтинг функциональной полноты

Рейтинг функциональной полноты позволяет оценить, какая часть функциональных требований к средствам автоматизации процессов IT Service Management<sup>1</sup> выполняется данным программным продуктом. Рейтинг функциональной полноты определяется как доля реализованных функциональных требований от общего количества функциональных требований (в процентах, округленных до ближайшего целого).

| Процесс ITSM               | Рейтинг функциональной полноты |
|----------------------------|--------------------------------|
| Управление инцидентами     | 100 %                          |
| Управление проблемами      | 100 %                          |
| Управление конфигурациями  | 100 %                          |
| Управление изменениями     | 100 %                          |
| Управление релизами        | 100 %                          |
| Управление уровнем сервиса | 100 %                          |

<sup>1</sup> Подробнее о функциональных требованиях смотри Приложение 2 к настоящему заключению.

## Рейтинг степени соответствия без доработки кода

Данный рейтинг позволяет оценить, какую часть функциональных требований можно реализовать без дополнительной настройки продукта путем доработки кода на встроенном языке программирования<sup>2</sup>. Рейтинг степени соответствия без доработки кода определяется как доля функциональных требований, реализация которых не требует разработки кода, от общего количества функциональных требований (в процентах, округленных до ближайшего целого).

| Процесс ITSM               | Рейтинг соответствия без доработки кода |
|----------------------------|---|
| Управление инцидентами     | 96 %                                    |
| Управление проблемами      | 100 %                                   |
| Управление конфигурациями  | 94 %                                    |
| Управление изменениями     | 94 %                                    |
| Управление релизами        | 87 %                                    |
| Управление уровнем сервиса | 98 %                                    |

В продукте «IT Service Management Center 2.0 на платформе OMNITRACKER 8.5» в качестве встраиваемого языка программирования используется VBScript. Реализация бизнес-логики, в зависимости от сложности применяемых алгоритмов обработки данных, может быть реализована либо посредством настройки декларативных правил бизнес-логики, не требующих программирования, либо разработки скриптов на языке VBScript с использованием объектной модели OMNITRACKER.

<sup>2</sup> Под встроенным языком программирования понимается внутренний специализированный язык для разработки правил бизнес-логики. Модификация кода программного продукта не допускается.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНЫМ ПРОДУКТАМ**

Настоящее заключение сформировано в результате проверки (тестирования) программного продукта по функциональным требованиям, сформированным ЗАО «ИТ Эксперт» с учетом открытых материалов по процессам ITIL/ITSM:

- IT Infrastructure Library, версия 2, “Best practice for Service Support”, ISBN 0 11 330015-8;
- IT Infrastructure Library, версия 2, “Best practice for Service Delivery”, ISBN 0 11 330017-4
- ISO/IEC 20000-1:2005 «Information technology – Service management», международный стандарт.

Функциональные требования представляют собой описание требуемых функциональных характеристик продукта, наличие которых позволяет использовать данный продукт для автоматизации процессов IT Service Management. В качестве функциональных требований могут выступать: способность программного продукта хранить определенные данные по процессам, предоставить определенные алгоритмы обработки данных, обеспечить настройку форматов данных и алгоритмов, реализовать правила разграничения полномочий и протоколирование операций, формировать отчетность и т.д.

По каждому процессу IT Service Management, компанией ЗАО «ИТ Эксперт» сформировано от 40 до 60 требований. Требования делятся на группы:

- обязательные и рекомендуемые. Программный продукт признается готовым к автоматизации процесса управления в том случае, если он обеспечивает выполнение 100% обязательных требований и не менее 50% рекомендуемых требований по данному процессу.
- основные и интеграционные. Основные требования предъявляются с точки зрения автоматизации того или иного процесса, интеграционные требования – с точки зрения связей процессов управления между собой.

Перечень указанных функциональных требований может быть предоставлен компанией ЗАО «ИТ Эксперт» по запросу.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПРИМЕНЕНИЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ**

Настоящее Заключение предназначено для предоставления организациям, осуществляющим выбор программных средств автоматизации процессов ITSM, объективных сведений о функциональных возможностях продукта «IT Service Management Center 2.0 на платформе OMNITRACKER 8.5». Выводы, содержащиеся в настоящем Заключении, применимы исключительно к указанному продукту и не применимы к другим продуктам или версиям данного продукта.

Настоящее заключение сформировано на основании проверки программного продукта на соответствие функциональным требованиям, описанным в приложении 2. Результаты проверки продукта по функциональным требованиям приведены в приложении 1.

В ходе проверки (тестирования) не производилась оценка эксплуатационных характеристик продукта (удобство использования, производительность, надежность и проч.), эффективности и защищенности встроенных в продукт средств обеспечения безопасности (аутентификации, авторизации, аудита) и других характеристик продукта за рамками указанных функциональных требований.

С учетом указанных ограничений, данное Заключение не содержит и не подразумевает рекомендаций IT Expert использовать программный продукт «IT Service Management Center 2.0 на платформе OMNITRACKER 8.5» для автоматизации процессов ITSM в какой-либо организации. Организациям, выбирающим программный продукт для автоматизации процессов ITSM, рекомендуется выполнить всестороннюю оценку программных продуктов на применимость с учётом индивидуальных особенностей и требований.

Термин «соответствие», используемый в настоящем Заключении, применяется только по отношению к функциональным требованиям, описанным в приложении 2. Данное Заключение не содержит и не подразумевает утверждений о соответствии программного продукта «IT Service Management Center 2.0 на платформе OMNITRACKER 8.5» библиотеке ITIL, стандарту ISO/IEC 20000 или каким-либо другим открытым материалам и стандартам в области IT Service Management.

Авторские права на настоящее Заключение принадлежат ЗАО «ИТ Эксперт».

Заключение является открытым (публичным) документом. Компании ЗАО «ИТ Эксперт» и OMNINET GmbH могут предоставлять его для ознакомления любым физическим и юридическим лицам без предварительного согласования или получения каких-либо разрешений. Электронную версию настоящего Заключения можно получить на сайте компании ЗАО «ИТ Эксперт» – <http://www.itexpert.ru>.

Модификация настоящего Заключения возможна только после предварительного согласия со стороны ЗАО «ИТ Эксперт».