



# 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 встроеного 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».