



Информация о  
Платформе управления ИТ-процессами  
EdOnline ITSM/ITAM.  
(описание функциональных характеристик)

---

## Оглавление

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СИСТЕМЕ.....	4
1.1. Назначение системы.....	4
1.2. Бизнес-цели и задачи создания и внедрения Системы .....	4
1.3. Бизнес-требования .....	5
1.4. Описание структуры и функционирование системы .....	7
2. РЕШЕНИЕ: ПЛАТФОРМА УПРАВЛЕНИЯ ИТ-ПРОЦЕССАМИ EDONLINE ITSM/ITAM21	
2.1. Работы по развертыванию и тестированию системы .....	21
2.2. Преимущества внедрения.....	21
2.3. Параметры и режимы функционирования системы .....	22
2.4. Порядок определения стоимости ПО.....	23
2.5. Юридическая информация .....	23
2.6. Контактная информация.....	23



# 1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СИСТЕМЕ

## 1.1. Назначение системы

Платформа управления ИТ-процессами EdOnline ITSM/ITAM (далее - Система) относится к классу ПО по классификатору, утвержденному Приказом от 22.09.2020 № 486 «Об утверждении классификатора программ для электронных вычислительных машин и баз данных» (в ред. Приказов Минцифры РФ от 26.04.2022 N 393, от 22.12.2022 N 974, от 04.12.2023 N 1041):

Основной. 09.10 Средства управления ИТ-службой, ИТ-инфраструктурой и ИТ-активами (ITSM-ServiceDesk, SCCM, Asset Management)

и предназначена для: автоматизации управления ИТ-процессами организации, включая ИТ-услуги (по ITIL/COBIT/ISO) для поддержки непрерывности бизнеса.

Функционал включает управление ИТ-активами (ITAM) и активами программного обеспечения (SAM) для эффективного решения вопросов физического учёта, финансового контроля и контрактных обязательств на протяжении всего жизненного цикла ИТ-активов.

## 1.2. Бизнес-цели и задачи создания и внедрения Системы

Основные бизнес-цели создания и внедрения Системы:

- Автоматизация управления всеми ИТ-процессами (ITSM, SAM, ITAM) и сервисным обслуживанием на единой платформе для поддержки непрерывности бизнеса;
- Учет и контроль активов: иметь полную и точную информацию о всех ИТ-активах, включая оборудование, программное обеспечение и услуги, с целью обеспечения оптимального использования ресурсов и предотвращения потери активов;
- Управление жизненным циклом ИТ-активов: планировать и контролировать жизненный цикл активов, начиная от заведения заявки на потребность, приобретения и заканчивая их утилизацией;



- Управление лицензиями: иметь точную информацию о лицензиях на программное обеспечение, чтобы избежать нарушений и штрафов, оптимизировать затраты на лицензии;
- Управление контрактами: иметь точную информацию о контрактах на ИТ-услуги и оборудование, чтобы обеспечить их сбалансированное использование и избежать нарушений;
- Управление надежностью: идентифицировать и управлять рисками, связанными с ИТ-активами, с целью предотвращения возможных отказов и потерь;
- Управление бюджетом: иметь точную информацию о затратах на ИТ-активы с целью эффективного использования бюджета;
- Управление изменениями: иметь систему управления изменениями для обеспечения внедрения новых ИТ-решений и предотвращения возможного дефицита ресурсов.

Основные задачи создания и внедрения Системы:

- Управление, инвентаризация и контроль использования ИТ-активов для повышения эффективности их использования, модернизации и развития;
- Учет и анализ затрат на приобретение и обслуживание ИТ-активов;
- Управление объектами информационной инфраструктуры (ОИИ) и ИТ-процессами;
- Контроль распределения и отслеживания состояния ИТ-активов и конфигурационных единиц (КЕ), управления закупками и контрактами поставщиков.

### 1.3. Бизнес-требования

Предметная область управления ИТ-процессами отражена на представленных схемах:



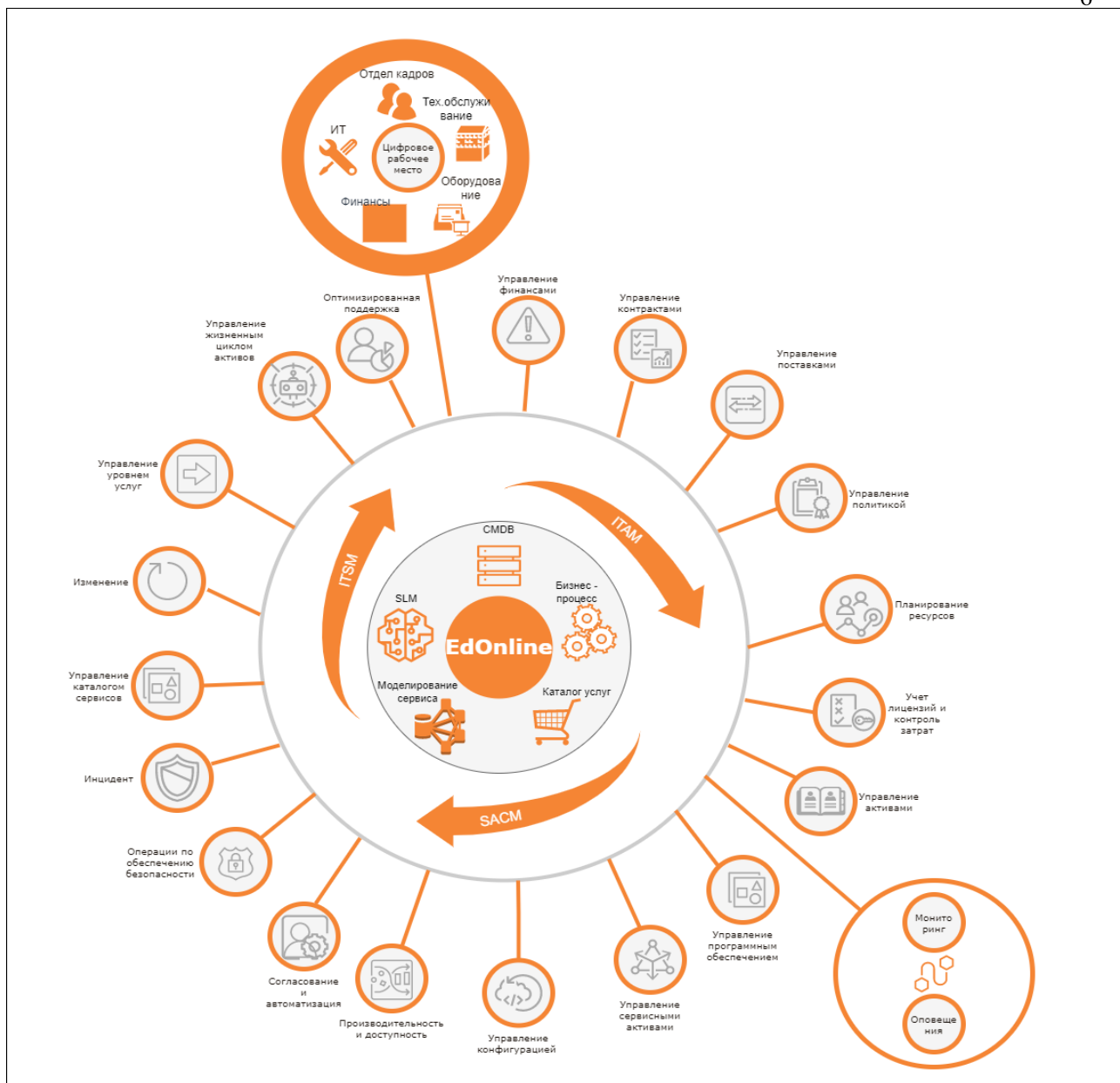


Схема. Управление ИТ-процессами.

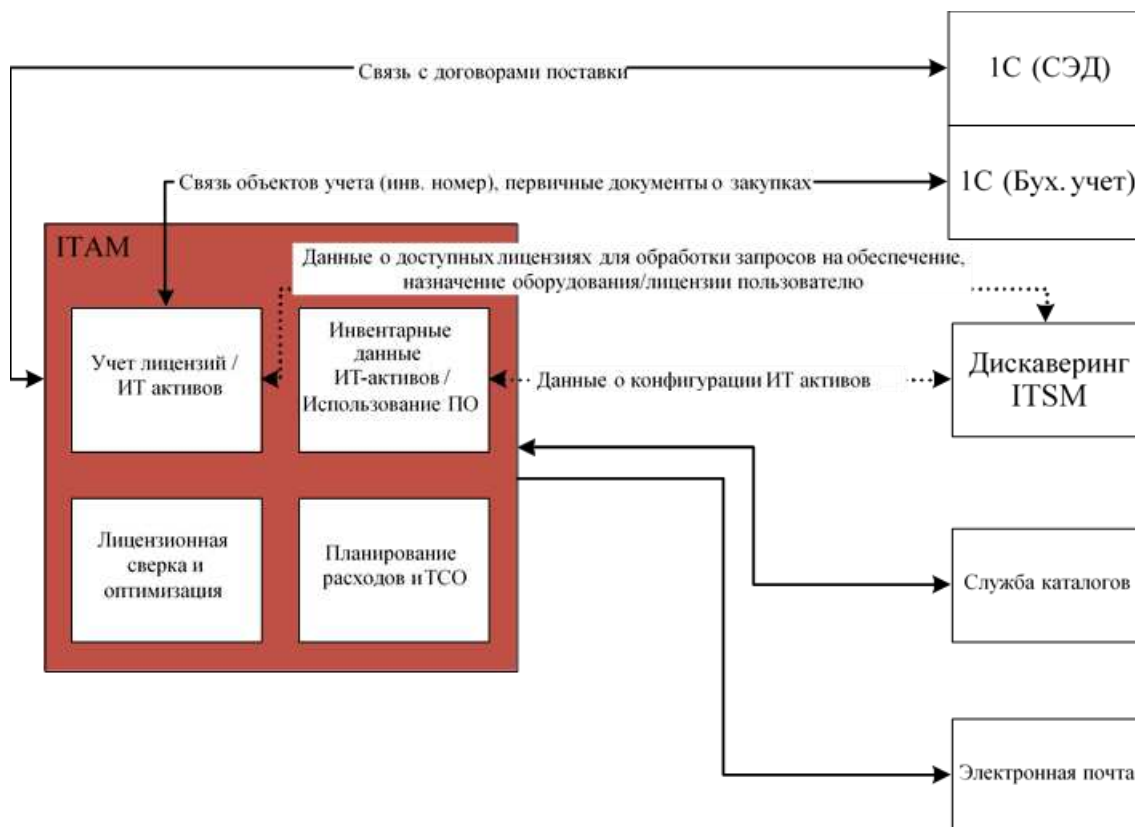


Схема. Связь с существующим окружением и интеграция

#### 1.4. Описание структуры и функционирование системы

Система содержит следующие подсистемы:

- Подсистема ИТ- инвентаризации;
- Подсистема обновления и распознавания ПО;
- Подсистема автоматизированного учёта программных активов (SAM);
- Подсистема управления потребностями и обеспечением;
- Подсистема управления каталогом сервисов (ITSM);
- Подсистема управления непрерывностью и уровнем услуг (SLA);
- Подсистема управления конфигурациями и ИТ-активами (SACM);
- Подсистема управления инцидентами;
- Подсистема управления бизнес- и техпроцессами;
- Подсистема управления взаимоотношениями с поставщиками (SRM);

- Подсистема импорта-экспорта данных;
- Подсистема специализированных отчетов;
- Подсистема администрирования и интеграции.

### – Подсистема автоматизированного учёта программных активов (SAM)

Подсистема предназначена для организации централизованного учета лицензий на ПО и нацелена на оптимизацию процесса управления, повышение эффективности использования и защиту программных ресурсов. В рамках процесса проводится учет ПО, лицензий и др. документов, дающих право на эксплуатацию активов, создание и реализация правил и политик закупки программ, их запуск, непосредственное использование и списание.

Управление « Лицензии ПО / Новый элемент

Основные

Поставщики

Договоры

Документы

Лицензии ПО

Комплексы

Наименование \*

Полное наименование

Комментарий

Тип лицензии ПО \*

Номер

Серийный номер

Инвентарный номер

Дата окончания действия

Действует  Да  Нет

Разработчик \*

Разрешено превышение квоты  Да  Нет

Дата изменения

Удалено  Да  Нет

\* - поля, обязательные для заполнения

Добавить Отмена

Выбор значения: license

Наименование	Полное наименование	Тип лицензии	Тип соглашения	Тип метрики	Серийные номера	Инвентарный номер	Дата окончания действия	Вендор	Количество
Лицензия IBN		CSP	Срочная	Device Licensing				Debian GNU/Linux	
Лицензия Kaspersky S...		BOX	EULA	Access licensing		002		АО "Лаборатория Касп...	
Лицензия Oculm		OLV	Подписка	Client Access License (...)		45681		(Standard CD-ROM driv...	
Лицензия Office		BOX	FPP - Full Packaged Pr...	Access licensing		5673673		Microsoft Corporation	
Лицензия Windows 10 ...		Retail	FPP - Full Packaged Pr...	Device Licensing	1234	001		Microsoft Corporation	
Лицензия Windows Ser...		CSP	Бессрочная	Access licensing				Microsoft Corporation	
Оформление депозитов		ESD	Подписка	Device				Ubuntu	

Активы - ОС
✕

Компьютер *	<input type="text" value="Komputer"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="−"/>	
Операционная система *	<input type="text" value="Майкрософт Windows Server 2019 Standard"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="+"/>	<input type="button" value="−"/>
Версия ОС	<input type="text" value="98"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="+"/>	<input type="button" value="−"/>
Архитектура ОС	<input type="text" value="64-bit"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="+"/>	<input type="button" value="−"/>
Версия ядра ОС	<input type="text" value="5.4.0-177-generic"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="−"/>	
Идентификационный номер	<input type="text" value="47829"/>			
Серийный номер	<input type="text" value="222"/>			
Дата установки	<input type="text" value="8 нояб. 2024 г."/>	<input type="button" value="📅"/>		
Агент	<input type="text" value="Тестовый агент"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="+"/>	<input type="button" value="−"/>
Дата обновления инвентаризации	<input type="text" value="9 нояб. 2024 г."/>	<input type="button" value="📅"/>		
Дата создания	<input type="text" value="8 нояб. 2024 г."/>	<input type="button" value="📅"/>		
Дата изменения	<input type="text" value="8 нояб. 2024 г."/>	<input type="button" value="📅"/>		
Лицензия	<input type="text" value="Лицензия Osgum"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="−"/>	

### – Подсистема ИТ-инвентаризации

Подсистема предназначена для ведения учета объектов инфраструктуры, включая сбор и консолидацию данных об аппаратном обеспечении и установленном программном обеспечении. В рамках автоматизированного процесса инвентаризации проводится идентификация, верификация ИТ-активов и регулярное обновление данных, которое обеспечивает актуальность информации и позволяет оперативно реагировать на изменения в ИТ-инфраструктуре.



Активы < Программное обеспечение

Наименование	Разработчик	Тип ПО	Вид ПО	Класс ПО	Действует
Far Manager 3 (x64)	Eugene Roshal & Far Group				Да
Far Manager 3 (x64)	Eugene Roshal & Far Group		СУБД		Да
Integration Services	Microsoft Corporation				Да
Java(TM) SE Development Kit 17.0.10 (64-bit)	Oracle Corporation				Да
Kaspersky Endpoint Security для Windows	АО "Лаборатория Касперского"				Да
LibreOffice 7.4.2.3	The Document Foundation				Да
Microsoft Help Viewer 2.3	Microsoft Corporation				Да
Microsoft ODBC Driver 17 for SQL Server	Microsoft Corporation				Да
Microsoft OLE DB Driver for SQL Server	Microsoft Corporation				Да
Microsoft SQL Server 2012 Native Client	Microsoft Corporation				Да
Microsoft SQL Server 2019 RsFx Driver	Microsoft Corporation				Да
Microsoft SQL Server 2019 Setup (English)	Microsoft Corporation				Да
Microsoft Visual C++ 2013 x86 Additional Runtime - ...	Microsoft Corporation				Да

Активы < Компьютеры

Наименование	Модель компьютера	Тип компьютера	Вид компьютера	Класс компьютера
BCSM	Standard PC (i440FX + PIIX, 1996)	Other	Системы хранения данных	Аппаратное обеспечение
BCSM A	Standard PC (i440FX + PIIX, 1996)	Other	Системы хранения данных	Аппаратное обеспечение
BCSM B	Standard PC (i440FX + PIIX, 1996)	Other	Системы хранения данных	Аппаратное обеспечение
BCSM C	Standard PC (i440FX + PIIX, 1996)	Other	Системы хранения данных	Аппаратное обеспечение
BCSM D	Standard PC (i440FX + PIIX, 1996)	Other	Системы хранения данных	Аппаратное обеспечение
BCSMSQL	Standard PC (i440FX + PIIX, 1996)	Other	Системы хранения данных	Аппаратное обеспечение
BCSMSQL	Standard PC (i440FX + PIIX, 1996)	Other	Системы хранения данных	Аппаратное обеспечение
Komputer	Design		Системы хранения данных	Сервер рабочей группы
PUMA	Standard PC (i440FX + PIIX, 1996)	Other	Системы хранения данных	Сервер рабочей группы

Компоненты < Процессоры

Наименование	Разработчик	Количество ядер	Количество потоков на ядро	Количество логических процессоров	Семейство	Модель
Common KVM processor	Intel	2	1	4	15	6
Common KVM processor	Intel	4	1	4	15	6
Common KVM processor	Intel	2	1	2	15	6
intel	(Standard CD-ROM drives)	0	0	0	0	

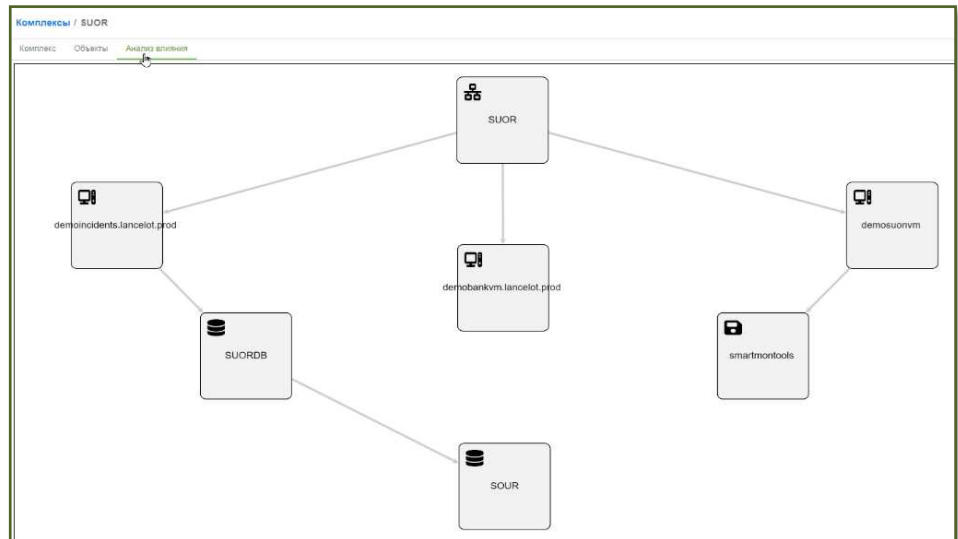
Комплексы / SUOR

Комплекс Объекты Анализ влияния

Добавить объект:

Наименование

- Компьютеры (3)
  - demoincidents.lancelot.prod
  - demobankvm.lancelot.prod
  - demo suonvm
- Базы данных (1)
  - SUOR (SUORDB - demoincidents.lancelot.prod)
- СУБД (1)
  - SUORDB (demoincidents.lancelot.prod)
- Программное обеспечение (1)
  - smartmontools 7.1-1build1 (demo suonvm)



## – Подсистема обновления и распознавания ПО

Подсистема предназначена для автоматического сбора информации о различных компонентах ИТ-инфраструктуры по заданным в настройках параметрам.

В процессе дискаверинга получают данные о рабочих станциях, ноутбуках, серверах и установленному на них ПО с последующей нормализацией данных по вендору, продукту и его версии.

Задачи по умолчанию

Наименование	Тип задачи	Периодичность (в минутах)	Время старта	IP адреса	Начало IP-диапазона	Конец IP-диапазона	Учётные данные SNMP
Сбор данных о ПК	INVENTORY						

Настройки

Общие

Конфигурация

Задачи по умолчанию

Учётные данные SNMP

Агенты

Агенты

Задачи для агентов

Задачи для агентов

Агент	Тип задачи	Наименование	Статус задачи	Время старта	Периодичность
004DE3E9-1BB1-4121-9A14-9975857FBFE0	INVENTORY	Сбор данных о ПК		0 26.08.2024 02:20:41	
004DE3E9-1BB1-4121-9A14-9975857FBFE0	INVENTORY	Тестовая задача		0 26.08.2024 02:20:41	0
01388b2f-09de-4c02-9056-a9895e9c800d	INVENTORY	Сбор данных о ПК		0 09.08.2024 12:28:01	
01388b2f-09de-4c02-9056-a9895e9c800d	INVENTORY	Тестовая задача		0 09.08.2024 12:28:01	0
35A37A77-4880-4501-AD25-5EA906FFF759	INVENTORY	Сбор данных о ПК		0 09.08.2024 01:08:55	
35A37A77-4880-4501-AD25-5EA906FFF759	INVENTORY	Тестовая задача		0 09.08.2024 01:08:55	0
5de11094-6009-4fd9-b621-8d24663904df	INVENTORY	Сбор данных о ПК		0 22.08.2024 11:16:06	

Задачи для агентов / Новый элемент

Агент \* Тестовый агент

Тип задачи \* Просмотр

Наименование \* Тестовый просмотр

Статус задачи \* 1

Время старта

Периодичность \* Без срока

Сервер \* [сервер]

Порт \* [порт]

IP адреса

Начало IP-диапазона

Конец IP-диапазона

Учётные данные SNMP

Сообщение об ошибке

Дата создания

Дата изменения

\* - поля, обязательные для заполнения

Добавить Отмена

## – Подсистема управления потребностями и обеспечением

Подсистема предназначена для ведения учета стоимости КЕ, управления запросами на программные активы, формирование проекта бюджета, инициирование и контроль



закупок. В процессе осуществляется контроль бухгалтерской составляющей используемых ИТ-активов и ее использование для расчетов итоговых стоимостей услуг.

## – Подсистема управления каталогом сервисов (ITSM)

Подсистема предназначена для ведения услуг в электронном виде.

Имеется инструментарий для визуализации каталога услуг с учетом зависимостей и связей



между ними с возможностью выбора формата, в котором услуги будут представлены для пользователей/бизнеса с поддержкой жизненного цикла услуг.

Каталог услуг	Фильтр	На дату	20.09.2024					
Услуги	Наименование	Ссылка	Статус	Критический, в раб. час.	Высокий, в раб. час.	Средний, в раб. час.	Низкий, в раб. час.	
	► БУ01.Поддержка функционирования рабочего места пользователя	<a href="#">Ссылка</a>	Созданный	2.0	5.0	16	32	
	▼ БУ02.Поддержка функционирования ИТ-средств печати, копирования, сканирования документов	<a href="#">Ссылка</a>	Созданный	4.0	8.0	16	32	
	► Замена расходных материалов							
	► Настройка средств печати и сканирования, консультация							
	► Поддержка функционирования сервера печати (SafeCom)							
	► Ввод в эксплуатацию							
	► БУ03.Поддержка ПО и ИС	<a href="#">Ссылка</a>	Созданный	8.0	12.0	24	48	

Каталог услуг	Фильтр	На дату	05.09.2024					
Представления	Наименование	Ссылка	Статус	Критический, в раб. час.	Высокий, в раб. час.	Средний, в раб. час.	Низкий, в раб. час.	Фоновый, в раб. час.
	▼ БУ01.Поддержка функционирования рабочего места пользователя	<a href="#">Ссылка</a>	Созданный	2.0	5.0	16	32	
	▼ Организация рабочего места для нового сотрудника (Удаленное РМ)							
	▼ Настройка мобильного рабочего места (ноутбук)							
	5.Компания 5		Созданный					
	7.Компания 7		Созданный					
	2.ДЛЯ МИП		Созданный					
	4.Компания 4		Созданный					
	6.Компания 6		Созданный					
	► Установка программного обеспечения							
	► Обслуживание 1С							
	► Организация рабочего места для нового							

#### – Подсистема управления непрерывностью и доступностью уровнем услуг (SLA)

Подсистема предназначена для автоматизации процесса управления непрерывностью и доступностью услуг, основными метриками которых являются RPO, RTO, UpTime - время доступности системы (сервиса) в % от общего времени работы системы и DownTime - доля времени, когда подсистема недоступна для пользователя в % от общего времени работы системы. Создание записей соглашений об уровне услуги (SLA) и возможность установления связей с требованиями к уровню услуги.

Описание Связи Расписание История изменений

**Сохранить**

Детали услуг

Код: БУ03

Услуга: Поддержка ПО и ИС

Описание (русс.):  Описание (англ.):

Уровень предоставления услуги:  Перечень возможных запросов по услуге

Ответственный за услугу:  Формирование SLA по услуге

Статус услуги: Созданный

Показатели надежности

Дата создания	Критический, в раб. час.	Высокий, в раб. час.	Средний, в раб. час.	Низкий, в раб. час.
01.01.2023 00:00:00	8	12	24	48

Бизнес услуги

**Создать услугу**

Код бизнес услуги	Бизнес услуга	Критический, в раб. час.	Высокий, в раб. час.	Средний, в раб. час.	Низкий, в раб. час.
БУ03.04	Обслуживание 1С	8	12	24	48
БУ03.01	Поддержка стандартного офисного ПО	8	12	24	48
БУ03.02	Поддержка ЭЦП	3	6	12	24
БУ03.03	Поддержка Проектного ПО	3	12	48	56

График работ Окна

**Добавить расписание**

Наименование:  Даты действия:  -

Наименование	Сотрудник	Дата регистрации	Дата начала	Дата окончания	Время начала	Время конца	Цвет	График работы	Окно
Наименование		05.09.2024	05.09.2024	05.09.2024	08:00	17:00	<span style="background-color: blue; color: white;"> </span>	Да	Нет

**+** ИТ система  **+** Услуга

БУ02 [Ссылка](#)

Календарь

Сегодня

пн	вт	ср	чт	пт
26	27	28	29	
2	3	4	5	
9	10	11	12	

## – Подсистема управления конфигурациями и ИТ-активами (SACM)



Подсистема позволяет автоматизировать процесс управления конфигурациями и строить структуру CMDB. В рамках процесса ведется учет не только оборудования и ПО, но и конфигурационных единиц (KE) с размещением детальной информации о KE разной сложности, а также фиксируется взаимосвязь между ПО, аппаратной частью и активными лицензиями пользователей.

Конфигурационные единицы

Представления

Базовое представление

Мои представления

Объект

Резервные системы

Создать конфигурационную единицу Копировать конфигурационную единицу

ID	Наименование	Наименование (англ.)	Полное наименование	Полное наименование (англ.)	Описание (русск.)
2	BCSMSQL		BCSMSQL		pc-i440fx-5.1
3	PUMA		PUMA		pc-i440fx-5.2
4	SOUR		SOUR		
5	SQL Server 2019 DMF		SQL Server 2019 DMF		
6	SQL Server 2019 XEvent		SQL Server 2019 XEvent		
7	SUORDB		SUORDB		
8	Test computer		Test computer		213123
9	TestTest		TestTest		55

**PUMA**

Уникальный идентификатор конфигурационной единицы: 3  
Статус KE: ()

Описание    Дополнительная информация    Взаимосвязи конфигурационных единиц    Расписание    История изменений

Сохранить

Информация о системе

Номер KE \*  Серийный номер KE \*

Инвентарный номер KE \*  Наименование KE \*

Контактные данные Владельца системы и службы по ИТ (Line of Technology)

Пользователь \*  Подразделение пользователя

Ответственный \*  Ответственный ИТ \*

Наименование службы по ИТ \*

Информация о системе

Описание KE  Модель

Дата покупки KE \*  Дата выдачи KE

Статус KE  Критичность KE

Тип конфигурационной единицы  Срок годности \*

Производитель  Гарантия до

Использование сертификатов/ключей

Использование лицензий

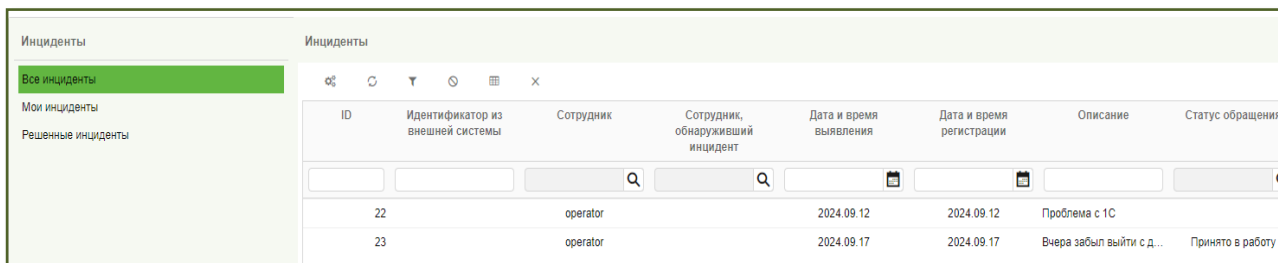
Команды поддержки

Команда поддержки уровень 1  Часы работы

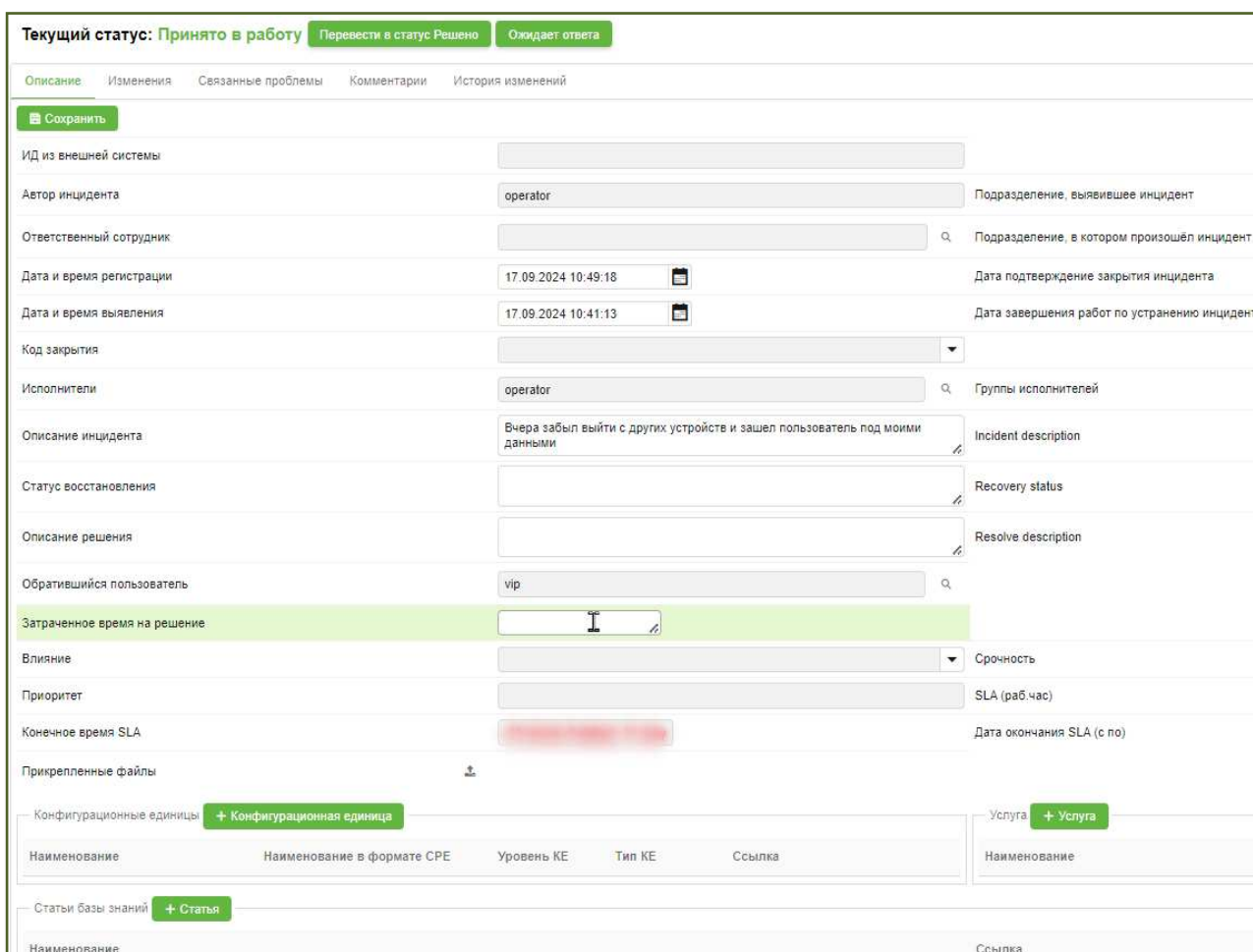
Команда поддержки уровень 2  Часы работы

## – Подсистема управления инцидентами

Подсистема предназначена для выявления и регистрации инцидентов, их категоризации и приоритезации. Представление инцидентов отображает информацию по всем доступным пользователю инцидентам в соответствии с правами доступа и установленными фильтрами с возможностью гибкой настройки отображения атрибутов инцидента и расчетных показателей.



ID	Идентификатор из внешней системы	Сотрудник	Сотрудник, обнаруживший инцидент	Дата и время выявления	Дата и время регистрации	Описание	Статус обращения
22		operator		2024.09.12	2024.09.12	Проблема с 1С	
23		operator		2024.09.17	2024.09.17	Вчера забыл выйти с д...	Принято в работу



**Текущий статус: Принято в работу** [Перевести в статус Решено](#) [Ожидает ответа](#)

Описание | Изменения | Связанные проблемы | Комментарии | История изменений

[Сохранить](#)

ИД из внешней системы:

Автор инцидента:  Подразделение, выявившее инцидент

Ответственный сотрудник:  Подразделение, в котором произошёл инцидент

Дата и время регистрации:  Дата подтверждение закрытия инцидента

Дата и время выявления:  Дата завершения работ по устранению инцидента

Код закрытия:

Исполнители:  Группы исполнителей

Описание инцидента:  Incident description

Статус восстановления:  Recovery status

Описание решения:  Resolve description

Обратившийся пользователь:

Затраченное время на решение:

Влияние:  Срочность

Приоритет:  SLA (раб. час)

Конечное время SLA:  Дата окончания SLA (с по)

Прикрепленные файлы:

Конфигурационные единицы: [+ Конфигурационная единица](#)

Наименование	Наименование в формате CPE	Уровень KE	Тип KE	Ссылка

Услуга: [+ Услуга](#)

Наименование:

Статьи базы знаний: [+ Статья](#)

Наименование:

Ссылка:

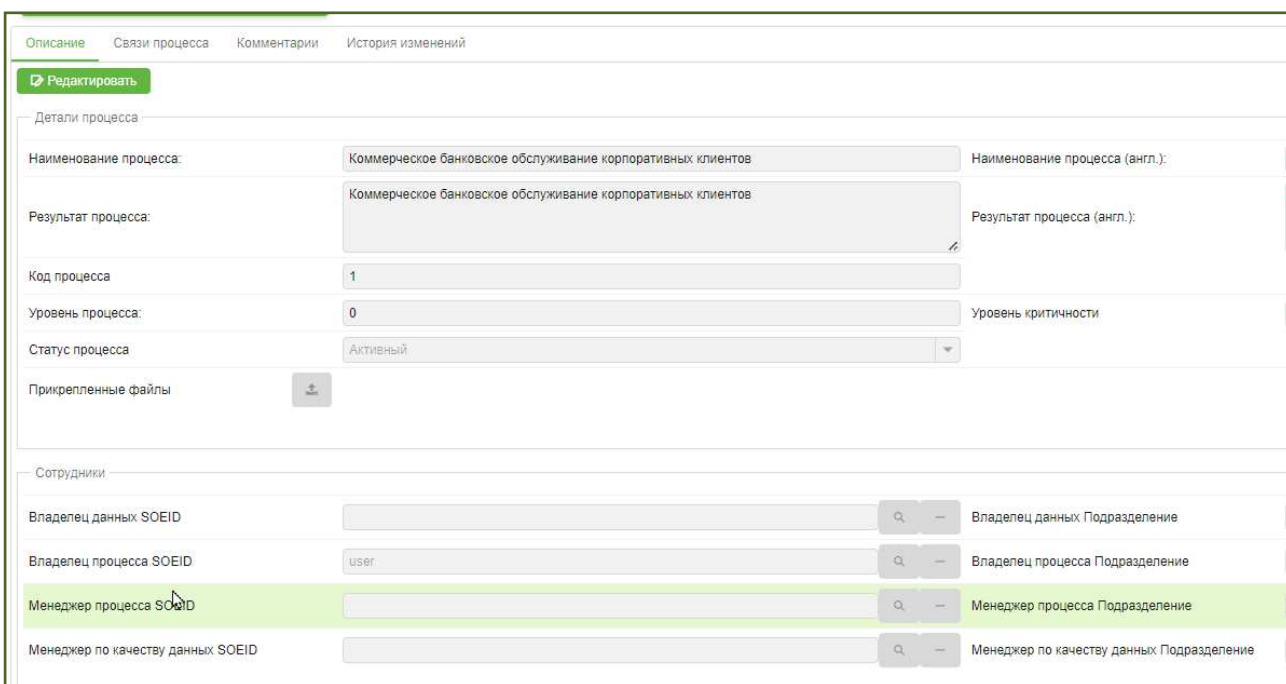
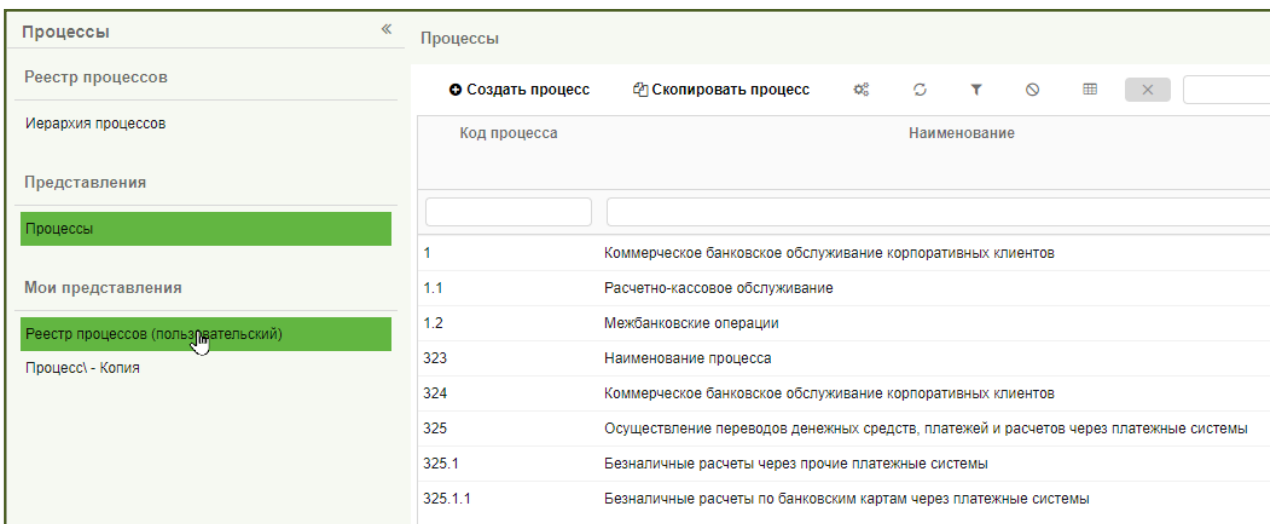
## – Подсистема управления бизнес- и техпроцессами



Описание функционала  
Платформы управления ИТ-процессами EdOnline  
ITSM/ITAM

Версия: 1.0

Подсистема предназначена для ведения иерархии бизнес-процессов, связанных с технологическими процессами, а также их подпроцессов, связанных с технологическими участками технологических процессов, реализуемыми непосредственно организацией и/или поставщиками услуг в сфере ИТ по направлениям деятельности и объектами ИТ-инфраструктуры.





Код процесса	Наименование
1	Коммерческое банковское обслуживание корпоративных клиентов
1.1	Расчетно-кассовое обслуживание
1.2	Межбанковские операции
323	Наименование процесса
324	Коммерческое банковское обслуживание корпоративных клиентов
325	Осуществление переводов денежных средств, платежей и расчетов через платежные системы
325.1	Безналичные расчеты через прочие платежные системы
325.1.1	Безналичные расчеты по банковским картам через платежные системы

### – Подсистема управления взаимоотношениями с поставщиками (SRM)

В подсистеме ведется реестр поставщиков объектов инфраструктуры и/или обеспечивающих выполнение технологических процессов, а так же реестр договоров контрагентов.

Полное наименование	ИНН	Внешний идентификационный номер поставщика (CASP+)
<div style="border: 1px solid green; padding: 2px;">           Оператор связи         </div>		
Вымпелком, ПАО (Билайн)	23214231312	
Тест	142344325346	
Поставщик облачных решений	2124214241	1234

**Билайн**  
 Уникальный индификатор: 2  
**Текущий статус: Зарегистрировано**

Удалить | Передать на согласование

Описание | Изменения | История изменений

Сохранить

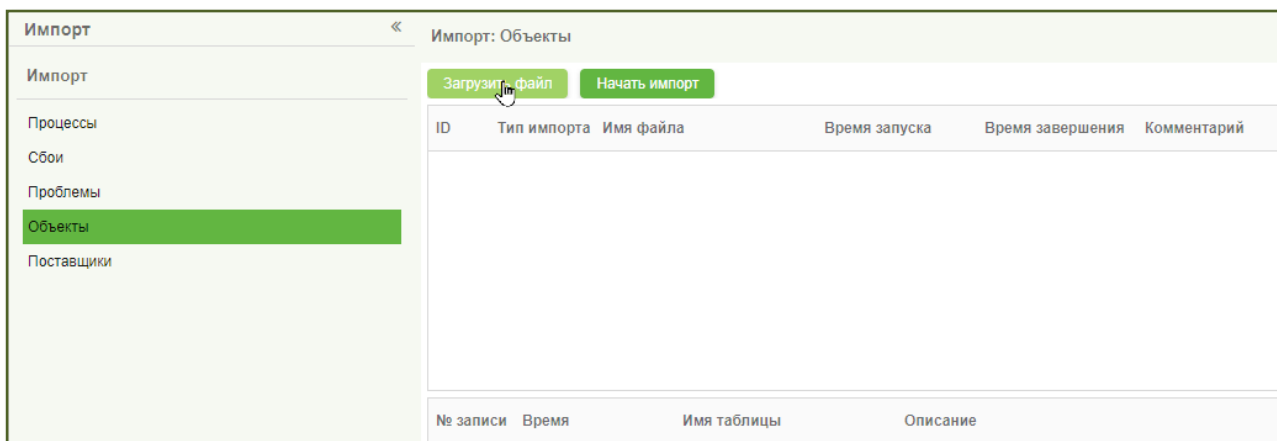
Детали поставщика

Наименование *	Билайн	Наименование (англ.) *
Полное наименование *	Вымпелком, ПАО (билайн)	Полное наименование(англ.) *
Описание *	Предоставляет внутреннюю служебную связь для сотрудников с дежурными телефонами	Описание (англ.) *
Внешний идентификационный номер поставщика (CASP+)		Статус
Владелец поставщика	user	Делегат владельца поставщика
Тип поставщика *	Оператор связи	
ИНН *	23214231312	
TIN		
Дата начала договора *	12.09.2024 08:32:56	
Дата закрытия договора *	23.12.2025	

#### – Подсистема импорта-экспорта данных

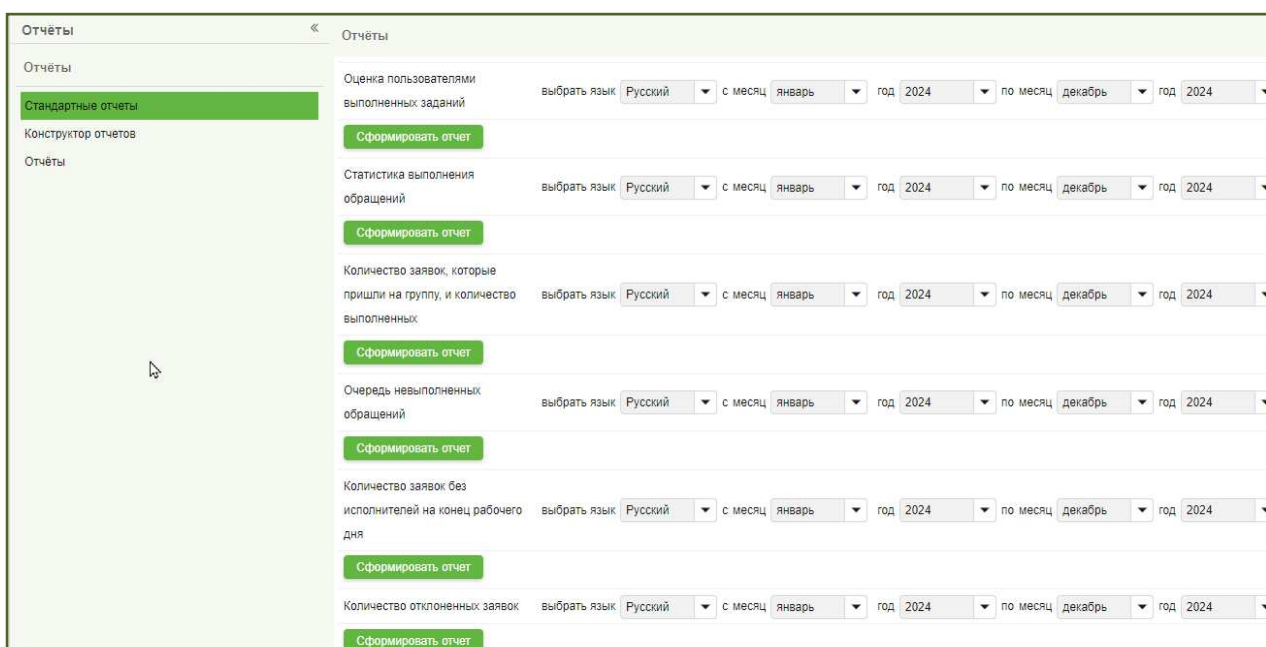
В подсистеме предусмотрена возможность загрузки данных из внешних источников в любые объекты/справочники Системы путем импорта csv, xls или путем получения данных из внешней БД sql-запросом.

Импорт		Импорт:					
Импорт		Загрузить файл	Начать импорт				
Активы		ID	Тип импорта	Имя файла	Время запуска	Время завершения	Комментарий
		13	Компьютеры	Активы.xlsx	10.09.2024 14:27	10.09.2024 14:27	



### – Требования к Подсистеме специализированных отчетов

Подсистема позволяет просматривать или выгружать в различных распространенных форматах (XLS, XLSX, CSV, TXT) стандартные отчеты, доступные пользователю в зависимости от его полномочий.



### – Требования к Подсистеме администрирования и интеграции

Подсистема предназначена для администрирования Системы, включая интеграцию с другими системами, заведение информации, отражающей организационную структуру, администрирование прав доступа пользователей на основе настраиваемых ролей, а также

изменениях иных базовых настроек, влияющих на работу Системы.

Код	Наименование
securityAdmin	Администратор
managerInc	Менеджер инцидентов
user	Пользователь
validator	Согласующий
vipUser	VIP пользователь
presentationAdmin	Администратор представлений
presentationUser	Пользователь представлений
executor	Исполнитель
groupOwner	Руководитель группы

## 2. РЕШЕНИЕ: ПЛАТФОРМА УПРАВЛЕНИЯ ИТ-ПРОЦЕССАМИ EDONLINE ITSM/ITAM

В ходе проекта внедрения Системы предполагается решить следующие задачи:

### 2.1. Работы по развертыванию и тестированию системы

- Развертывание и тестирование Системы;
- Адаптация системы под нужды Заказчика;
- Обучение сотрудников.

### 2.2. Преимущества внедрения

- Эффективное управление всеми ИТ-процессами;
- Снижение затрат для консолидации ИТ-потребностей и учета ИТ-активов;
- Интеграционные API (REST API, SOAP) и возможность масштабирования;
- Импортозамещение.

### 2.3. Параметры и режимы функционирования системы

Конфигурация и настройки информационной системы удовлетворяют следующим техническим требованиям:

- Соответствие прогнозируемому масштабу бизнеса: поддержка работы всех пользователей, имеющих лицензии, при условии выполнения рекомендаций к программно-аппаратным средствам, обеспечивающим решения.
- Фиксирование времени и истории обновления информации: возможность отслеживать изменения данных по времени, содержанию и пользовательскому логину.
- Возможность разграничить права доступа к ИС.

Платформа должна поддерживать следующие режимы функционирования:

- штатный режим;
- сервисный режим;
- аварийный режим.

Штатный режим должен являться основным режимом, обеспечивающим выполнение всех функций Платформы. В штатном режиме функционирования все программно-технические средства Платформы должны работать исправно и обеспечивать решение своих функциональных задач в полном объеме.

Сервисный режим должен использоваться для проведения профилактических работ по обслуживанию, реконфигурации, обновлению, замене и модернизации программно-технических средств Платформы. В технологическом режиме функционирования допускается частичная или полная недоступность основного функционала Платформы. Профилактические работы по обслуживанию, реконфигурации, обновлению, замене и модернизации программно-технических средств Платформы должны выполняться только во время плановых перерывов в работе.

Аварийный режим функционирования должен применяться при выявлении нарушений в работе программно-технических средств Платформы, снижении качества их функционирования и в других аварийных ситуациях. Характеризуется сбоями или отказом одного, или нескольких компонентов программно-технических средств

Платформы с частичной или полной потерей работоспособности его функционала. В аварийном режиме должен быть предпринят комплекс мероприятий по:

- выявлению причин, приведших Платформу в аварийный режим работы;
- устранению причин перехода Платформы в аварийный режим;
- переводу Платформы в штатный режим функционирования.

## **2.4. Порядок определения стоимости ПО**

Стоимость определяется индивидуально в соответствии с техническими потребностями заказчика, исходя из объема поставки.

Свяжитесь с нами по телефону +7 (499) 380-74-23 или по e-mail: [info@bestlms.ru](mailto:info@bestlms.ru) и для подготовки Вам коммерческого предложения, а также проконсультируем по всем вопросам, связанным с характеристиками, внедрением и покупкой ПО.

## **2.5. Юридическая информация**

Правообладатель: ООО «Эдонлайн»

Лифанова Ирина Львовна, Генеральный директор ООО «Эдонлайн»

## **2.6. Контактная информация**

Тел.: +7 (499) 380-74-23

E-mail: [info@bestlms.ru](mailto:info@bestlms.ru) ; [edonlinellc@kolomna-dom.ru](mailto:edonlinellc@kolomna-dom.ru)

