

Направление	Описание	Оценка	Serena Business Mashups
<b>Критерии отбора</b>			
	Наличие русскоязычного интерфейса пользователя	Да	Локализация системных меток, форм, меню и сообщений происходит на основе импорта XML файла с переводами строковых констант. Экранные формы создаются или модифицируются на Русском языке в редакторе форм Mashup Composer. Инструментарий Администратора - Mashup Administrator, интерфейс системы управления версиями приложений Mashup Manager, среда разработки Mashup Composer - не локализируются
	Заявлены встроенные средства интеграции с внешними системами (импорт/экспорт данных)	Да	Утилита импорта данных из внешних источников данных ODBC, позволяющая выполнить mapping полей источника и Serena Mashups. Функциональность экспорта данных отчетов в формате CSV непосредственно из пользовательского интерфейса
	Наличие русскоязычной поддержки продукта (служба технической поддержки)	Да	Да, служба технической поддержки Softmart работает по рабочим дням с 10.00 до 19.00
	Встроенные средства настройки продукта под требования процессов (интерфейс, бизнес логика, данные)	Да	Mashup Composer - визуальная среда проектирования и разработки web приложений, включая редактор диаграмм потоков работ (workflow), редактор моделей данных, редактор скриптов Mashup TeamScript, web служб и скриптов на их основе, ролей безопасности, и многое другое
	Наличие встроенной CMDB (включая возможность создания связей между объектами)	Частично	Configuration Item (CI) из CMDB рассматривается как обычный объект Serena Mashup, имеющий соответствующий рабочий процесс. Для использования CMDB необходимо описывать модель и реализовывать конкретные требования к вашей CMDB
	Встроенные средства реализации workflow (статусы, ответственные, разграничение полномочий по статусам, требования к заполнению полей по статусам)	Да	Редактор диаграмм потоков работ (workflow), входящий в состав Mashup Composer, позволяет строить диаграммы с неограниченным количеством состояний, связывать состояния переходами (transitions), изменять свойства переходов и состояний, например, видимость полей, значения по умолчанию, требовать обязательного заполнения, связывать процесс с другими процессами, определять политику безопасности на уровне перехода по полям и переходам и т.д.
	Официально заявлена поддержка процессов SLM, CFG, CHG	Частично	Pink Elephant Certificate (Dimensions + TeamTrack)
<b>Системные критерии</b>			
<b>Интеграция</b>			
	Средства автоматизированного (из командной строки или посредством API) создания и изменения объектов	Да	Автоматически создавать или модифицировать объекты можно следующими способами: по электронной почте (email клиент входит в состав платформы), через Web службы (предоставляются соответствующие готовые сервисы с документацией), через C++ API (предоставляется библиотека и документация), с помощью встроенного скриптового интерпретатора TeamScript
	Описание схемы данных либо встроенные в продукт средства экспорта данных в табличном формате	Да	Полностью описанная и задокументированная модель данных системы
	Встроенные в продукт средства импорта данных из внешних систем	Да	Утилита импорта данных из внешних источников данных ODBC, позволяющая выполнить mapping полей источника и Serena Mashups.
	Встроенные в продукт средства настройки импорта данных из внешних систем (сопоставление названий полей, обработка значений полей, сопоставление значений полей)	Да	Утилита импорта данных из внешних источников данных ODBC позволяет настроить мэппинг полей, задать условие выборки, определить уникальный ключ источника данных, определять константы для полей, определять связанные реляционные таблицы источника.
	Возможность импорта в автоматическом режиме (без участия оператора)	Частично	Утилита импорта обязательно требует участия оператора. Импорт данных, реализованный на API, может выполняться автоматически.

Возможность импорта только изменившихся данных	Да	
Возможность вызова из интерфейса пользователя внешних программ с подстановкой параметров в командной строке	Частично	Особенность архитектуры - исполнение логики на сервере приложений. Соответственно, допускается, запуск внешних программ на сервере приложений.
Наличие готовых коннекторов к другим продуктам	Да	Microsoft Project, Microsoft Visual Studio, Perforce, Serena Dimensions, Serena PVCS Version Manager

### Гибкость /Расширяемость

Возможность определения новых типов объектов (свой состав полей, свои справочники, своя схема workflow, индивидуальная настройка прав доступа, свои формы ввода/редактирования)	Да	Любой процесс задается относительно своего основного информационного объекта - инцидент, запрос на изменение, работа, проблема и т.д. Процесс, информационный объект, модель данных объекта, права доступа, скрипты реализации нестандартной бизнес-логики, формы ввода данных, сценарии взаимодействия с другими приложениями Mashup, уведомления и отчеты определяют приложение Mashup. Система поставляется с некоторыми готовыми приложениями, соответственно, с информационными объектами, для управления инцидентами, управления разработкой ПО и некоторыми другими. Serena предоставляет ресурс обмена готовыми приложениями Mashup. Система позволяет создавать неограниченное количество своих приложений. Mashup Composer предоставляет инструментарий для изменения всех атрибутов приложения от полей и форм ввода, до отладчика сценариев Web служб.
Возможность определять свои правила установки связей между объектами	Да	Связи бывают статическими и динамическими. К статическим относятся реляционные зависимости между информационными объектами процессов и/или второстепенными таблицами, создаваемые на уровне модели данных объекта. Для этого существуют типы полей - Single Relational и Multi Relational. К динамическим можно отнести связи регламентированные процессом, т.е. определяющимися в рамках переходов, а также ассоциативным связям, которые пользователь может создавать через пользовательский интерфейс - Item Link.
Возможность создания новых полей объектов	Да	Можно создавать неограниченное количество атрибутов (полей) объектов. Каждый атрибут можно отнести к одной из 7 секций, относительно которых задаются регламенты информационной безопасности. Количество секций не подлежит изменению.
Возможность редактирования встроенных справочников	Да	Справочники, как правило, реализуются через вспомогательные таблицы (Auxiliary Tables) - часть модели данных приложения Mashup. вспомогательные информационные объекты не имеют своего процесса - это их основное отличие от главных информационных объектов. В остальном, модель данных задается аналогично главным объектам.
Возможность создания новых справочников	Да	Неограниченное количество вспомогательных таблиц
Возможность определять ограничения (правила отбора) на поля типа "справочник" и "ссылка на объект"	Да	Если есть возможность определить зависимость между значениями справочников, то это можно сделать с помощью фильтров Dependency (зависимости).

Средства определения правил бизнес-логики (работа со значениями полей, уведомлениями, запуском внешних скриптов/программ)

Да

Значения полей по умолчанию, свойства полей, принадлежность к секциям можно менять в рамках каждого перехода. Для управления уведомлениями существует отдельный инструментарий для определения событий, которые Вам необходимо отслеживать, и определения реакции системы на эти события (почта, скрипт). Уведомления могут быть повторяющимися, отслеживать временные параметры, определять регламент эскалации. Скрипты на интерпретаторе Mashup TeamScript можно исполнять как в рамках процесса, так и в контексте обработки событий уведомлений, а также просто через URL. Сценарии на web службах - Mashup Orchestration - могут быть как синхронными так и асинхронными необходимы в тех случаях, когда нужно реализовать взаимодействие с внешними системами.

Возможность в правилах бизнес-логики манипулирования датами (сложение, вычитание) с учетом календаря рабочего времени

Да

Для кадого сотрудника можно определить свой рабочий график и использовать эти данные для реализации бизнес логики. Система будет автоматически учитывать индивидуальные календари для обработки событий уведомлений.

Наличие внутренних средств программирования

Да

Интерпретатор Mashup TeamScript. Сценарии Web служб.

Возможность определения констант и использования их в правилах бизнес-логики

Да

Глобальные переменные или константы можно задавать в рамках глобального приложения Global Mashup

## Отчетность

Встроенные средства формирования отчетов

Да

Встроенный редактор отчетов является Web приложением и доступен каждому пользователю, имеющему соответствующие права. Редактор позволяет создавать следующие типы отчетов: Листинговые, Распределение, Тренды, История изменений состояний, История изменений, Продолжительность, Удаленные объекты, Мульти-Табличные, Составные отчеты. Некоторые типы отчетов позволяют менять представление данных на графическое в виде чартов, графиков и диаграмм. Условия отбора могут быть заданы как в конструкторе условий отбора, так и SQL. Допускаются параметры условий отбора данных, которые пользователь задает перед исполнением отчета.

Возможность обработки данных системы автоматизации средствами внешних генераторов отчетов для расчета метрик и формирования отчетности

Да

Система допускает подключение внешних Web генераторов отчетности, например, Crystal Report, Microsoft SQL Reporting, Oracle Application Server. При этом отчет будет зарегистрирован в системе, как объект Mashup Report, с соответствующим применением регламентов информационной безопасности.

## Интерфейс пользователя

Изменение форм ввода и редактирования объектов (индивидуально для каждого типа объектов)

Да

Любой информационный объект определяется набором атрибутов - полей базы данных первичной таблицы. В рамках процесса пользователь должен заполнить значениями форму ввода, состоящей из всех или нескольких атрибутов. Некоторые атрибуты являются системными и заполняются ядром системы для поддержки основных технологических функций ядра. Форма ввода может индивидуальная для каждого перехода в процессе. Форма ввода может автоматически генериться сервером приложений, либо форму ввода может создать разработчик в Mashup Composer.

Изменение представлений данных (сортировка, выбор полей, группировка, фильтрация)

Да

Некоторые типы отчетов допускают динамическую сортировку по колонкам, например, листинговые отчеты. Фильтрация записей осуществляется за счет уточнения критерия поиска записей либо статически на уровне определения условий поиска, либо в реальном времени. Выбор колонок отчета и порядок вывода определяются в редакторе отчетов.

Возможность уведомления по электронной почте участников процесса

Да

Уведомление по электронной почте участников процесса осуществляется в модуле управления Уведомлениями

Возможность вложения файлов в обрабатываемые объекты	Да	К любому объекту можно прикреплять Файлы, Примечания, Ссылки на другие записи системы Link Item , Ссылки Web URL, Подзадачи. Прикрепленные картинки можно показывать сразу на детальной форме объекта.
Поиск по произвольным полям объектов	Да	Система предоставляет несколько вариантов поиска информации в системе. Быстрый поиск по ID - поле ввода всегда находится в тулбаре страницы. Поиск, ограниченный рамками процесса, по значением полей информационного объекта или по контексту полей. Список полей, где будет осуществляться контекстный поиск, задается разработчиком. Глобальный контекстный поиск по всем таблицам системы, включая, примечания, глобальные справочники. Все типы поиска осуществляются строго в рамках предоставленных прав доступа!
Полнотекстовый поиск по объектам	Да	
Создание и использование шаблонов объектов	Да	Система позволяет пользователю сохранять формы ввода в качестве шаблонов для будущих операций создания объектов. Соответственно, в шаблоне сохраняются значения полей и справочников для ускорения ввода типичных объектов.
Наличие web-интерфейса	Да	И только! Система является полностью Web ориентированной, кроме Инструментария Администратора (Mashup Administrator) или Разработчика (Mashup Composer).
Наличие клиента для PDA	Частично	Нужен совместимый Internet Browser. Отдельно есть поддержка только для Blackberry.

## Безопасность

Средства аутентификации пользователей	Да	Аутентификация пользователей возможна на основе встроенной системы хранения паролей, Microsoft ActiveDirectory, LDAP или их комбинации
Возможность определения ролей безопасности	Да	Среда разработки Mashup Composer оперирует понятием Роль, в которой описываются привилегии относительно действий над информационным объектом приложения. В утилите администрирования управление политикой безопасности осуществляется с помощью понятий Профиль пользователя и Группа пользователя. Для корректной работы приложения необходимо задать отношение между Ролями, Группами и Профилями пользователей. Также можно задать привилегии дополнительно на уровне Профилей пользователей.
Возможность разграничения доступа к типам объектов (создание, чтение, изменение, удаление)	Да	Модель безопасности основывается на следующих принципах. Параметры, меняющихся с течением времени в процессе движения информационного объекта по процессу. Создатель - пользователь, создавший объект. Владелец - ответственный пользователь в текущем состоянии объекта. Контакт - Профиль пользователя, указанный в качестве Kontakта от Компании. Второй ответственный (могут быть группа пользователей) - в общем случае, несколько пользователей, которые могут замещать основного ответственного. Соответственно, действия пользователей над объектами задаются относительно данных параметров, например, View if Owner, Transition if Secondary owner. Есть и общие привилегии, например Update All Items, и системные, например, View Folders, и привилегии относительно Файлов, Примечаний, Секций полей и т.д.
Возможность разграничения доступа на отдельные объекты данного типа	Да	С учетом выше перечисленных принципов
Возможность разграничения доступа к отдельным полям объектов (просмотр, редактирование)	Да	Поля могут быть распределены и перераспределены по секциям в отдельности для каждого состояния или перехода. Доступ к секции настраивается для роли \ группы \ пользователя.
Возможность разграничения доступа по статусам объектов	Да	В каждом состоянии у объекта должен быть как минимум один ответственный владелец

Возможность разграничения доступа по автору/группе	Да	Дополнительно к параметру Создатель, у атрибутов типа Файл, Примечание и др. есть параметр Автор. Для внешних пользователей Контакт и Создатель несут очень важную нагрузку - по этому принципу система жестко фильтрует записи, оставляя либо только созданные конкретным пользователем объекты, либо созданные объекты всех пользователей, относящихся к одной компании.
Возможность разграничения доступа по ответственному/группе	Да	
Возможность аудита выполняемых пользователями действий	Да	Характерной чертой системы Business Mashups являются исчерпывающие возможности системы для аудита действий пользователей - система хранит буквально все изменения, включая значения атрибутов до и после изменения. Историю изменений легко анализировать, т.к. секция является неотъемлемой частью детальной формы объекта.

### Процессные критерии

SLM	Процесс управления уровнем ИТ-услуг	
	Возможность создания произвольных документов и привязки к ИТ-услугам, SLA и контрактам с внешними поставщиками	Да Любые документы можно прикреплять и хранить в виде файлов.
	Возможность хранения и предоставления каталога ИТ-услуг	Да Каталог можно организовать либо в виде простого справочника с хранением записей во второстепенной таблице, либо в виде приложения управления каталогом услуг с регламентом добавления, изменения, удаления услуг.
	Возможность установки связей между услугами	Да Иерархия услуг, ассоциативные связи.
	Возможность хранения и предоставления соглашений об уровне услуг (sla) и контрактов с внешними поставщиками	Да SLA соглашение можно представить отдельным информационным объектом, с атрибутами унифицирующими важнейшие характеристики для контроля. Текст контрактов можно прикреплять в виде файла.
	Возможность установки связи между ИТ-услугами и контрактами с внешними поставщиками, ИТ-услугами и SLA	Да Информационные связи реализуются без дополнительной разработки. Бизнес ограничения и расчеты показателей реализуются на Mashup TeamScript.
	Возможность реализации моделей SLA: по потребителю, по услуге, многоуровневые SLA.	Частично
	Возможность управления жизненным циклом ИТ-услуги, SLA, контракта с внешними поставщиками	Да Отдельные взаимосвязанные процессы для ИТ услуги, SLA , контракта с внешними поставщиками.
	Возможность определения или привязки уровней ИТ-услуг (произвольный набор параметров и целевых значений в них) в SLA	Частично В систем достаточно сложно реализовать пользовательский интерфейс к объектам с динамическим составом атрибутов.
	Возможность установки связи между ИТ-услугами и элементами ИТ-инфраструктуры	Да Информационные связи реализуются без дополнительной разработки. Бизнес ограничения и расчеты показателей реализуются на Mashup TeamScript.
	Возможность установки связи рабочих документов процесса, ИТ-услуг, SLA, контрактов с внешними поставщиками со справочниками пользователей, подразделений и организаций	Да Информационные связи реализуются без дополнительной разработки. Бизнес ограничения и расчеты показателей реализуются на Mashup TeamScript.
	Возможность установки связи между ИТ-услугами и заявками на модификацию услуг, спецификациями услуг.	Да Информационные связи реализуются без дополнительной разработки. Бизнес ограничения и расчеты показателей реализуются на Mashup TeamScript.
	Возможность построения отчетов о предоставляемых услугах на основании данных других процессов	Да Возможности редактора отчетов ограничены выборкой данных по одному приложению. Если между приложениями есть информационные связи, то в отчетах это можно показать. В любом случае, можно воспользоваться внешними средствами построения сложных отчетов.

Возможность построения отчетов о предоставляемых услугах на основании данных внешних систем управления

Доработка кода Система не позволяет обращаться в внешним источникам данных. Можно воспользоваться внешними средствами построения сложных отчетов, включающими выборки из внешних источников данных. Либо внешними средствами организовать синхронизацию таблиц Mashup с внешними таблицами, и далее готовить отчетность штатными средствами.

### Процесс управления доступностью

Возможность формирования отчетов по инцидентам, связанным с нарушением доступности ИТ-услуг (два варианта выход через инциденты и выход через конфигурационные единицы (далее-КЕ))	Да
Возможность формирования отчетов по проблемам вызывающим нарушение доступности ИТ-услуг	Да
Возможность формирования отчетов по изменениям влияющим на доступность ИТ-услуг	Да
Возможность расчета доступности ИТ-услуг на основании инцидентов	Частично
Возможность расчета доступности ИТ-услуг на основании событий от систем мониторинга	Частично
Возможность расчета доступности КЕ на основании инцидентов	Частично
Возможность моделирования доступности ИТ-услуги на основании сведений о связи ИТ-услуги и КЕ	Доработка кода
Возможность расчета доступности КЕ на основании событий от систем мониторинга	Частично

### SAP Процесс управления мощностями

Возможность формирования отчетов по инцидентам связанным с нарушением мощности ИТ-услуг	Нет
Возможность формирования отчетов по изменениям связанным с нарушением мощности ИТ-услуг	Нет
Возможность формирования отчетов по проблемам связанным с нарушением мощности ИТ-услуг	Нет
Возможность построения отчетов о мощности предоставляемых ИТ-услуг на основании данных внешних систем управления	Доработка кода

### SEC Процесс управления безопасностью

Возможность формирования отчетов по инцидентам связанным с безопасностью ИТ-услуг	Нет
Возможность формирования отчетов по изменениям связанным с безопасностью ИТ-услуг	Нет
Возможность формирования отчетов по проблемам связанным с безопасностью ИТ-услуг	Нет

### ITSCM Процесс управления непрерывностью

Возможность получения информации об изменениях связанных с непрерывностью ИТ-услуг	Нет
--	-----

### FIN Процесс управления финансами

Возможность хранения и предоставления финансовых данных по контрагентам и ИТ-договорам	Да	Предусмотреть финансовые атрибуты в информационных объектах контрагентов, проектов или договором не сложно. Другой вопрос, как обеспечить ввод финансовых данных в Mashup. Либо подключать соответствующие финансовые подразделения в процесс, где пользователи вручную вводят данные, либо требуется разработать интерфейс к финансовым информационным системам.
Возможность хранения и предоставления данных о фактических расходах в привязке к смете ИТ	Да	Подготовку смет, планирование затрат, сравнение с фактическими затратами удобнее делать в специализированных инструментах. Например, в Serena Mariner ( <a href="http://www.softmart.ru/ru/sortiment/p429.htm">http://www.softmart.ru/ru/sortiment/p429.htm</a> ) - система управления потребностями и портфелем проектов, с которой есть интерфейс у Serena Mashups.
Возможность хранения и предоставления данных о фактических расходах в привязке к элементам ИТ-инфраструктуры	Доработка код	В определенном объеме хранить информацию можно и в обычных атрибутах объектов, включая накопление и детализацию затрат. Если этого недостаточно, то потребуется доработка на Mashup TeamScript.
Возможность учета финансовых характеристик элементов ИТ-инфраструктуры в CMDB	Да	Гибкость модели данных позволяет реализовать такие требования.
Возможность интеграции с корпоративной финансовой системой, включая сопоставление объектов финансовой системы (ОС, МБП и НМА) и конфигурационных единиц в CMDB.	Частично	SOAP, API, Mashup TeamScript
Возможность формирования и предоставления сметы ИТ-расходов	Да	Формировать смету можно в Mashup, но скорее всего это будет неудобно. Правильнее использовать внешний инструмент, например, Serena Mariner, и использовать интеграцию с ним.
Возможность формирования сметы ИТ-расходов на основании годового плана работ по созданию и предоставлению ИТ-услуг	Да	Управление потребностями включает в себя подготовку, планирование и контроль расходов в разрезе года, квартала, месяца. В определенном объеме реализовать эти процессы можно и в Mashups, если реализован и работает процесс сбора потребностей с бизнес-подразделений.
Возможность контроля исполнения сметы ИТ-расходов	Да	Реализация либо штатными средствами через уведомления эскалации, либо через Mashup TeamScript
Возможность реализации методик разнесения затрат на исполнение ИТ-деятельности по ИТ-услугам	Частично	Технические возможности реализации различных методик есть.
Возможность реализации методик разнесения затрат на исполнение ИТ-деятельности по потребителям ИТ-услуг	Частично	Технические возможности реализации различных методик есть.

СНГ Процесс управления изменениями		
Возможность регистрации в системе автоматизации действий по обработке запросов на изменения, включая создание, внесение изменений и закрытие (формальное завершение обработки) запросов на изменение.	Да	Все действия пользователей, или скриптов синхронизации, или внешних систем в обязательном порядке фиксируются системой. Регламент - произвольный, задается графом потоков работ.
Возможность формирования плана реализации изменений	Да	Диаграммы Ганта строить в Business Mashups нельзя. Либо можно использовать интеграцию с Microsoft Project, либо Serena Mariner, куда входит модуль управления проектами.
Возможность назначения запроса на изменение на обработку как персонально (на конкретного специалиста), так и на группу специалистов.	Да	В каждый момент времени в каждом состоянии у объекта в обязательном порядке должен быть ответственный исполнитель или владелец. Также есть возможность указать группу пользователей в качестве заместителей - Второй ответственный.
Возможность отправки уведомлений о назначении по электронной почте	Да	В системе можно определить произвольное количество событий для контроля, в частности, назначение или смена исполнителя. Шаблоны уведомлений настраиваются.

Возможность контроля статуса назначения (принято в работу, отклонено и т.д.)	Да	В детальной форме объекта предусмотрена отдельная секция истории изменения состояний, наглядно демонстрирующая ход работ по процессу. Для контроля также можно использовать уведомления и различные отчеты. Особенно полезными для этих задач являются отчеты распределения по двум измерениям, например, состояние и исполнитель, с возможностью раскрыть состав ячейки в листинговом представлении.
Формирование перечня назначенных на специалиста или группу запросов на изменение	Да	Можно пользоваться встроенными отчетами или написать свой листинговый отчет. Каждый пользователь может так настроить домашнюю страницу системы( и каждого приложения в отдельности) , для выполнения нужного отчета при входе в систему.
Возможность создания записей повторяющихся запросов на изменения на основании заранее сконфигурированных шаблонов.	Да	Можно сохранять формы со значениями и использовать их в качестве шаблонов повторяющихся запросов либо реализовать автоматическую генерацию объектов по образцу на основе Mashup TeamScript
Возможность представления изменений как совокупности взаимосвязанных работ	Да	Работы (задачи) из произвольных приложений могут быть связаны двусторонней связью с произвольными запросами на изменения
Возможность контроля исполнения изменений	Да	Контроль можно осуществлять на основании анализа данных отчетов , а также на основе механизма уведомлений
Возможность установки связи изменений и работ с элементами ИТ-инфраструктуры	Да	
Возможность установки связей многие ко многим между работами в годовом плане ИТ и изменениями	Да	Есть поля типа Multi-Relational, а также ссылки на элементы системы - Item Links
Возможность установки связей между изменениями и записями инцидентов и проблем	Да	
Возможность автоматизации согласования изменений	Да	
Возможность оценки степени влияния изменения на предоставляемые ИТ-услуги	Да	Как правило используется метод экспертной оценки изменений. Однако если есть алгоритм оценки, то его можно реализовать на Mashup TeamScript
Возможность установки связей между изменениями и релизами	Да	

<b>REL</b>	<b>Процесс управления внедрением</b>	
------------	--------------------------------------	--

Возможность регистрации в системе автоматизации действий по обработке релизов, включая создание, реализацию и проверку реализации релизов.	Да	Очень многое зависит от модели, регламента и текущей системы автоматизации управления релизами. Возможности для интеграции есть начиная от Visual Studio и заканчивая средами версионного контроля. Однако из нашего опыта, интеграция исходными файлами не всегда требуется. Чаще всего требуется определить и автоматизировать сам регламент сдачи Релиза или Формуляра по ГОСТу в тестирование, опытно промышленную, а затем и промышленную эксплуатацию. Для этой задачи создается отдельное приложение Mashup
Формирование плана внедрения релизов.	Да	
Оценка влияния реализации релизов на доступность ИТ-услуг	Доработка кода	Требуется разработка логики влияния изменений на расчет значений соответствующих показателей
Возможность привязки релиза к запросам на изменение (один релиз к нескольким изменениям, либо многие ко многим)	Да	Процессы можно синхронизовать в Business Mashup между собой как штатными средствами, так и с применением скриптов
Возможность привязки релиза к КЕ затрагиваемых релизом	Да	
Возможность указания изменений КЕ производимых в рамках релиза	Да	
Возможность назначения релиза на обработку как персонально (на конкретного специалиста), так и на группу специалистов.	Да	

Возможность отправки уведомлений о назначении по электронной почте Да

Возможность контроля статуса назначения (принято в работу, отклонено и т.д.) Да

Возможность контроля исполнения релизов Да

Формирование перечня назначенных на специалиста или группу релизов Да

**ОПМ**    **Процесс управления операциями**

Возможность регистрации в системе автоматизации работ/нарядов/заданий Да    Приложение Mashup со своим регламентом-процессом

Возможность назначения заданий/работ на обработку как персонально (на конкретного специалиста), так и на группу специалистов. Да

Возможность отправки уведомлений о назначении по электронной почте Да

Возможность контроля статуса назначения (принято в работу, отклонено и т.д.) Да

Формирование перечня назначенных на специалиста или группу работ/нарядов/заданий Да

Возможность создания записей работ/нарядов/заданий на основании заранее сконфигурированных шаблонов. Да

Определение условий и действий для иерархической эскалации Да

Если событие нельзя точно определить штатными средствами, например, требуется информация относительно других заданий, то тогда придется использовать скрипты

**REQ**    **Процесс управления потребностями**

Возможность ведения портфеля потребностей Да    Приложение Mashup со своим регламентом-процессом

Возможность привязки потребностей к ИТ-услугам Да

Возможность установки связи между потребностями и работами плана по созданию и предоставлению ИТ-услуг Да

**PLM**    **Процесс управления планированием**

Возможность формирования плана работ по созданию и предоставлению ИТ-услуг (с указанием руководителей работ) Да

Возможность хранения и предоставления внешних и внутренних спецификаций ИТ-услуг (с указанием ответственных за разработку и администраторов ИТ-услуг) Да

Возможность обеспечения workflow по планированию ИТ-услуги Да

Возможность хранения и предоставления проектов SLA Да

Возможность обеспечения workflow по планированию SLA Да

Возможность хранения и предоставления годового портфеля потребностей (с поквартальной разбивкой) Да

Возможность хранения и предоставления плана совершенствования ИТ-услуг Да

Возможность регистрации и обеспечения workflow предложений по совершенствованию ИТ-услуг Да

	Возможность получения информации по договорам на услугах третьих сторон, используемых при создании и предоставлении ИТ-услуг	Да	
	Возможность получения информации по классификации затрат и структуре сметы ИТ	Да	
	Возможность назначения заданий/работ на разработку спецификаций ИТ-услуг, проектов SLA, выполнение работ по годовому плану работ	Да	
	Возможность отправки уведомлений о назначении по электронной почте	Да	
	Возможность контроля статуса назначения (принято в работу, отклонено и т.д.)	Да	
	Формирование перечня назначенных на специалиста или группу заданий/работ	Да	
<b>DEV</b>	<b>Процесс управления разработкой</b>		
	Возможность хранения и предоставления информации по этапам разработки ИТ-услуг	Да	
	Возможность хранения и предоставления информации по ответственным за разработку ИТ-услуг	Да	
	Возможность хранения и предоставления информации по договорам относящимся к разрабатываемым ИТ-услугам	Да	
	Возможность хранения и предоставления информации по контрагентам	Да	
	Возможность хранения и предоставления информации по ответственным лицам по договору	Да	
	Возможность предоставления годового плана работ по созданию и предоставлению ИТ-услуг (с поквартальной разбивкой)	Частично	Штатного отчета с группировкой по кварталам в системе нет.
	Возможность предоставления спецификации создаваемых или изменяемых ИТ-услуг	Да	
	Возможность предоставления проектов SLA	Да	
	Возможность назначения заданий/работ на разработку спецификаций ИТ-услуг, проектов SLA, выполнение работ по годовому плану работ как персонально (на конкретного специалиста), так и на группу специалистов.	Да	
	Возможность отправки уведомлений о назначении по электронной почте	Да	
	Возможность контроля статуса назначения (принято в работу, отклонено и т.д.)	Да	
	Формирование перечня назначенных на специалиста или группу заданий/работ	Да	
	Возможность интеграции со специализированными продуктами автоматизации процессов управления разработкой ПО	Да	Среды разработки: Полная интеграция доступна для Microsoft Visual Studio и Eclipse. В остальном - поддержка стандарта SCC. Среды версионного контроля: Perforce, Serena VersionManager, Serena Dimensions
<b>INC</b>	<b>Процесс управления инцидентами</b>		
	Возможность назначения инцидентов и запросов на обслуживание как персонально (на конкретного специалиста), так и на группу специалистов.	Да	

Возможность отправки уведомлений о назначении по электронной почте Да  
Возможность контроля статуса назначения (принято в работу, отклонено и т.д.) Да

Формирование перечня назначенных на специалиста или группу инцидентов и запросов на обслуживание Да

Возможность регистрации в системе автоматизации действий по обработке инцидентов и запросов пользователей, включая создание, внесение изменений и закрытие (формальное завершение обработки) инцидентов и запросов пользователей. Да

Возможность внесения текстового описания сути, хода обработки и способа решения инцидента или запроса пользователя. Да

Возможность классификации записей инцидентов. Да

Возможность установки связи между инцидентами и элементами ИТ-инфраструктуры Да

Возможность формирования и предоставления базы стандартных решений Да

Есть встроенная база знаний. Базу знаний можно автоматически наполнять по факту обработки Инцидентов

Возможность установки связи инцидентов с проблемами и известными ошибками Да

Возможность установки связи инцидентов с изменениями Да

Возможность установки связи инцидентов с релизами Да

В том числе с системами версионного контроля

Возможность осуществления быстрого поиска стандартных решений по параметрам классификации инцидентов Да

Возможность определения приоритета и срока обработки инцидента и запроса на обслуживание на основании сведений о пользователе и SLA Да

Возможность определения условий и действий иерархической эскалации Да

## **PRB** Процесс управления проблемами

Возможность назначения проблем как персонально (на конкретного специалиста), так и на группу специалистов. Да

Возможность отправки уведомлений о назначении по электронной почте Да

Возможность контроля статуса назначения (принято в работу, отклонено и т.д.) Да

Формирование перечня назначенных на специалиста или группу инцидентов и запросов на обслуживание Да

Возможность регистрации в системе автоматизации действий по обработке инцидентов и запросов пользователей, включая создание, внесение изменений и закрытие (формальное завершение обработки) инцидентов и запросов пользователей. Да

Возможность внесения текстового описания сути, хода обработки и способа решения проблемы или известной ошибки	Да	
Возможность классификации записей проблем и известных ошибок	Да	
Возможность установки связей проблем с элементами ИТ-инфраструктуры	Да	
Возможность установки связи между ИТ-услугами и элементами ИТ-инфраструктуры	Да	
Возможность определения степени влияния проблемы на ИТ-услуги	Да	Как правило используется метод экспертной оценки изменений. Однако если есть алгоритм оценки, то его можно реализовать на Mashup TeamScript
Возможность группировки и отбора записей инцидентов для выявления проблем	Да	
Возможность определения условий и действий иерархической эскалации	Да	
Возможность установки связей между инцидентами и проблемами	Да	
Возможность быстрого поиска инцидентов схожих по параметрам классификации	Частично	
Возможность быстрого поиска стандартных решений схожих по параметрам классификации	Частично	
Возможность быстрого поиска проблем схожих по параметрам классификации	Частично	

<b>CFG</b>	<b>Процесс управления конфигурациями</b>		
------------	--	--	--

Возможность автоматизации workflow по актуализации данных в CMDB	Да	Можно посмотреть на американскую разработку для управления CMDB - IT Symphony <a href="http://www.softmart.ru/ru/sortiment/p88.htm">http://www.softmart.ru/ru/sortiment/p88.htm</a>
Возможность автоматизации workflow по проведению аудитов	Да	
Возможность автоматизации workflow по устранению расхождений	Да	
Возможность создания разных категорий КЕ (с разным набором атрибутов, справочников, статусов);	Да	
Возможность установки связей между КЕ	Да	
Возможность настройки различных типов связей КЕ	Да	
Возможность настройки различных типов связей КЕ индивидуально для различных категорий КЕ	Да	
Возможность установка связей между КЕ и ИТ-услугами / SLA;	Да	
Возможность установки связей между КЕ и инцидентами	Да	
Возможность установки связей между КЕ и проблемами	Да	
Возможность установки связей между КЕ и изменениями	Да	
Возможность установки связей между КЕ и релизами	Да	
Возможность установки связей между КЕ и заданиями на работу	Да	
Возможность установки связей между КЕ и пользователями	Да	
Возможность установки связей между КЕ и структурными подразделениями	Да	
Возможность установки связей между КЕ и ИТ-специалистами	Да	

Возможность установки связей между КЕ и функциональными группами	Да
Возможность создания базисных конфигураций (baselines)	Да
Возможность актуализации данных из внешних источников	Частично      API или на уровне СУБД
Возможность установления соответствия между КЕ и объектами управления внешних систем	Доработка кода
Возможность визуализации CMDB	Доработка код    IT Symphony есть готовая реализация
Возможность автоматизированного выявления расхождений	Нет