Документация Спецификация требований Synergy ITSM 2.0

unknown

2023-05-03T22:44:22Z

# Содержание

* [1. Цели создания](#goals.xhtml)
* [2. Основные процессы, которые покрывает Synergy ITSM](#processes.xhtml)
* [3. Условные обозначения](#glossary.xhtml)
* [4. Требования к разработке ИС «Synergy ITSM»](#requirements.xhtml)
	+ [4.1. Общие требования к Системе](#requirements.xhtml#id1)
	+ [4.2. Требования к модулям Системы](#requirements.xhtml#id2)
	+ [4.3. Требования к модулю “Управление обращениями (инцидентами и заявками на обслуживание)”](#requirements.xhtml#id3)
	+ [4.4. Требования к модулю “Управление проблемами”](#requirements.xhtml#id4)
	+ [4.5. Требования к модулю “Управление уровнем услуг (SLA)”](#requirements.xhtml#sla)
	+ [4.6. Требования к модулю “Управление знаниями”](#requirements.xhtml#id5)
	+ [4.7. Требования к модулю “Управление конфигурациями”](#requirements.xhtml#id6)
	+ [4.8. Требования к модулю “Управление изменениями”](#requirements.xhtml#id7)
	+ [4.9. Требования к модулю “Управление доступом”](#requirements.xhtml#id8)
	+ [4.10. Требования к модулю “Управление активами”](#requirements.xhtml#id9)

# 1. Цели создания

Целью функционирования Synergy ITSM является автоматизация следующих ключевых процессов:

* Управление обращениями (инцидентами и запросами на обслуживание)
* Управление проблемами
* Управление уровнем услуг (SLA)
* Управление знаниями
* Управление конфигурациями
* Управление запросами на изменение
* Управление изменениями
* Управление правами доступа
* Управление ИТ-активами

# 2. Основные процессы, которые покрывает Synergy ITSM

1. Эксплуатация услуг (Service Desk)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SO01 | Добавление и актуализация каталога сервисов | Минимизация времени реакции на обращение |
| SO03 | Регистрация обращения от пользователя оператором | Минимизация времени реакции на инцидент или запрос на обслуживание |
| SO04 | Регистрация обращения от пользователя на портале (самообслуживание) | Минимизация времени реакции на инцидент |
| SO08 | Назначение исполнителя обращения | Минимизация времени исполнения обращения |
| SO09 | Изменение текущего статуса исполнения обращения | Минимизация времени исполнения обращения |
| SO10 | Закрытие обращения со сбором обратной связи от пользователя | Качество исполнения удовлетворяет пользователя |
| SO11 | Формирование интерактивного отчета об исполнении обращений в разрезе сервисов (SLA) | Быстрое выявления нарушений исполнений, отклонения от SLA и локализация проблем |
| SO12 | Формирование интерактивного отчета об исполнении обращений в разрезе сервисов (SLA) и исполнителей | Быстрое выявления нарушений исполнений, отклонения от SLA и локализация проблем |
| SO13 | Регистрация проблемы | Сокращение затрат на устранение проблемы |
| SO16 | Устранение проблемы | Повышение доступности и качества услуг |
| SO22 | Регистрация запроса на получение, отзыв или ограничение прав доступа оператором или на портале (самообслуживание) | Минимизация времени получения прав доступа |
| SO23 | Верификация запроса и учет предоставления доступа | Минимизация ошибок предоставления неправомерного доступа |

1. Преобразование и внедрение услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ST01 | Сбор и хранение знаний | Минимизация потерь знаний |
| ST02 | Предоставление знаний в контексте активностей пользователей | Сокращения времени на оказание услуги |
| ST06 | Создание запроса на изменение (RFC) | Реализация потребностей заказчиков с оптимизацией затрат |
| ST08 | Утверждение изменения | Минимизация сбоев, остановок и простоев услуг |
| ST12 | Планирование и управление конфигурациями | Сокращение организационных издержек |
| ST13 | Идентификация конфигураций | Сокращение организационных издержек |
| ST15 | Учет статусов конфигурационных единиц | Минимизация сбоев, остановок и простоев услуг |
| ST16 | Интерактивный отчет о состоянии активов и инфраструктуры | Быстрое принятие управленческих решений |

1. Проектирование услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SD01 | Управление каталогом услуг | Актуальная, достоверная и целостная картина о доступных услугах, их деталях и статусах |
| SD02 | Управление уровнями сервисов | Улучшение взаимодействия заказчиков и поставщиков услуг |

# 3. Условные обозначения

В настоящем документе используются следующие определения, сокращения и аббревиатуры:

* **ОС** - операционная система;
* **ИС** - информационная система;
* **Система** - ИС «Synergy ITSM»;
* **НУЦ РК** - Национальный удостоверяющий центр Республики Казахстан;
* **ЭЦП** - Электронная цифровая подпись;
* **СЭД** - Система электронного документооборота;
* **СУБД** - система управления базами данных;
* **Справочник** - перечень заранее определенных значений параметров объектов системы;
* **Форма** - тип файла в Платформе, предназначенный для сбора и отображения структурированных данных;
* **Реестр** - способ представления данных по Форме в табличном виде;
* **Запись** - документ на основе Формы в Реестре.
* **Работа** - объект системы, представляющий собой сформулированное автором требование выполнить действие за конечное время и возложенное на конкретного исполнителя (ответственного).
* **Приоритет** - атрибут работы, определяющий важность её исполнения. Названия и параметры имеют возможность настройки.
* **Нагрузка** - атрибут работы, определяющий время, выделенное на выполнение данной работы. Нагрузка может быть выражена в количестве часов в день, в количестве часов всего, в количестве рабочих дней, в проценте от рабочего времени. Данный параметр работы участвует в формулах расчета общей нагрузки пользователя и его эффективности.
* **Прогресс** - атрибут работы, характеризующий процент её выполнения (от 0% до 100%).
* **Статус** - атрибут работы, определяющий статус работы в системе:
	+ зависящий от прогресса ее исполнения и типа:
		- «в работе»;
		- «ожидание» (<100%);
		- «завершена»;
		- «согласовано»/ «не согласовано», «ознакомлен», «утверждено»/ «не утверждено» (=100%);
	+ не зависящий от прогресса:
		- «удалена».
* **Маршрут** - многократно используемый набор Работ и правил переходов, связанных последовательно и/или параллельно, направленных на достижение заранее определённого результата.
* **Фильтры работ** - способ группировки работ в зависимости от их свойств и по отношению пользователя к работе (на исполнении, на контроле).
* **Согласование** - работа, требующая в качестве своего завершения выбора одного из пунктов: согласовано или не согласовано, позволяющая также при выборе ввести комментарий.
* **Утверждение** - работа, требующая в качестве своего завершения выбора одного из пунктов: утверждено или не утверждено, позволяющая также при выборе ввести комментарий.
* **Ознакомление** - работа, требующая в качестве своего завершения выбора пункта: ознакомился.
* **Документ** - именованный контейнер в Хранилище, содержащий реквизиты и файлы, а также их версии. Реквизиты содержат: Карточку документа (в зависимости от типа), Ход исполнения, Изменения в документе, Листы подписей.
* **Дочерний документ** - документ, созданный на основании данного. Связь «основание - дочерний» отображается в карточке документа.
* **Основание документ** - документ, на основании которого был создан данный. Связь «основание - дочерний» отображается в карточке документа.
* **Обращение (инцидент или заявка на обслуживание)** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные об инциденте ( - незапланированном прерывании или снижении качества ИТ-услуги, сбои конфигурационной единицы) или заявке на обслуживание по утвержденной форме.
* **Проблема (запись о проблеме)**- Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные о проблеме (-причине одного или нескольких инцидентов) по утвержденной форме.
* **Конфигурационная единица** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные по утвержденной форме о любом компоненте или другом сервисном активе, которым необходимо управлять для того, чтобы предоставлять ИТ-услугу.
* **Соглашение об уровне услуг (SLA)** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные о соглашении (целевые показатели уровня услуги, зоны ответственности сторон) по утвержденной форме.
* **Лицензия** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные о лицензии по утвержденной форме.
* **Наряд** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные о наряде (формальном запросе на выполнение определенной деятельности) по утвержденной форме.
* **Оценка сервиса** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные об оценке качества предоставляемого сервиса по устранению инцидента.
* **Запись базы знаний** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные (- точек зрения,идей, опыта, информации) по утвержденной форме.
* **Услуга(сервис)** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные об услуге (описании желаемых результатов, ценовой политике, пакетах обслуживания и пр.) по утвержденной форме.
* **Спецификация услуги** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные об услуге (сервисные условия, связанные внутренние и внешние IT сервисы, процедурные оценки, финансы) по утвержденной форме.
* **Карточка контакта** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные о контакте (сотруднике организации) по утвержденной форме.
* **Карточка организации** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные об организации по утвержденной форме.
* **Запрос на изменение (RFC)** - (RFC - Request for changes). Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные о запросе (-формальном предложении на выполнение изменений) по утвержденной форме.
* **Запись об изменении (CR)** - (CR - Change record). Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные об изменении по утвержденной форме. Прим. Запись об изменении (CR) может являться дочерним документом для запроса на изменение (RFC)

# 4. Требования к разработке ИС «Synergy ITSM»

## 4.1. Общие требования к Системе

|  |  |
| --- | --- |
| 4.1.1 | Система должна поддерживать работу на следующих серверных операционных системах: Linux - рекомендуется использовать ОС Debian GNU/Linux не ниже 9.0 (AMD64). |
| 4.1.2 | Система должна поддерживать работу на реляционных СУБД и на noSQL СУБД. |
| 4.1.3 | Система не требует обязательного приобретения дополнительных компонентов (лицензии на ОС, на СУБД и т.п.). |
| 4.1.4 | Система поддерживает шифрование подключений с помощью протокола SSL (HTTPS). |
| 4.1.5 | Система должна поддерживать работу с распределённым хранилищем данных. |
| 4.1.6 | Система должна обеспечивать возможность распределенной работы и удаленного доступа к ресурсам и объектам. |
| 4.1.7 | Система должна поддерживать работу в архитектуре Internet/Intrаnet. |
| 4.1.8 | Система должна предоставлять Web-интерфейс, который не требует установки клиентской части. Система должна поддерживать интернет-браузеры Google Chrome, Mozilla Firefox актуальных версий. |
| 4.1.9 | Система должна предоставлять возможность реализовывать пользовательские интерфейсы, используя HTML и/или JavaScript. |
| 4.1.10 | Система должна предоставлять комплект средств разработки (Software Development Kit - SDK), включая: REST API; способы авторизации: сессионная, по логину и паролю, по ключам; события, возникающие в различных точках исполняемого кода при выполнении определённых условий; очереди сообщений; поддержку плагинов; JavaScript интерпретаторы. |
| 4.1.11 | Система должна предоставлять возможность администрирования организационной структуры, функциональных ролей и учетных записей пользователей. |
| 4.1.12 | Система должна предоставлять возможность регулирования доступа к объектам системы в соответствии с правами доступа пользователя. |
| 4.1.13 | Система должна предоставлять возможность создания, редактирования форм в визуальном редакторе форм. |
| 4.1.14 | Система должна предоставлять инструмент управления бизнес-процессами, поддерживающий нотацию BPMN. |
| 4.1.15 | Система должна предоставлять дизайнер бизнес-процессов. Создание и редактирование бизнес-процессов должно выполняться в рабочем пространстве дизайнера бизнес-процессов. |
| 4.1.16 | Система должна поддерживать версионность документов. |
| 4.1.17 | Система должна поддерживать выгрузку данных в виде файла Excel с возможностью фильтрации по данным на форме, а также настройки отображаемых полей. |
| 4.1.18 | Система должна предоставлять возможность создания, редактирования, удаления шаблонов отчетов по данным реестров в рамках пользователя. |

## 4.2. Требования к модулям Системы

|  |  |
| --- | --- |
| 4.2.1 | Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю “Управление обращениями (инцидентами и запросами на обслуживание)”. |
| 4.2.2 | Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю “Управление проблемами”. |
| 4.2.3 | Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю “Управление уровнем услуг (SLA)”. |
| 4.2.4 | Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю “Управление знаниями”. |
| 4.2.5 | Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю “Управление конфигурациями”. |
| 4.2.6 | Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю “Управление изменениями”. |
| 4.2.7 | Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю “Управление доступом”. |
| 4.2.8 | Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю “Управление ИТ-активами”. |

## 4.3. Требования к модулю “Управление обращениями (инцидентами и заявками на обслуживание)”

|  |  |
| --- | --- |
| 4.3.1 | Система должна поддерживать исполнение функций следующих ролей в рамках процесса “Управление обращениями (инцидентами и заявками на обслуживание)”:* Инициатор обращения (автор)
* Оператор
* Исполнитель
* Менеджер сервиса
 |
| 4.3.2 | Система должна позволять создавать/редактировать/удалять обращение в соответствии с правами доступа. |
| 4.3.3 | Система должна позволять в описании обращения указывать:подробную информацию об авторе, детальное описание, классификацию (по услугам и SLA, типу запроса, приоритету инициатора), ранжирование (по важности/срочности), связи с услугами, проблемами, конфигурационными единицами и другими обращениями. |
| 4.3.4 | Система должна позволять пользователю с ролью Оператор указывать Исполнителя по обращению и сроков его исполнения. |
| 4.3.5 | Система должна позволять осуществлять маршрут исполнения обращения согласно текущему его статусу. |
| 4.3.6 | В Системе должен быть предусмотрен механизм расчета временных метрик обращения, автоматически определяемый по услуге, SLA, а также с учетом рабочего календаря; |
| 4.3.7 | В Системе должен быть предусмотрен возврат обращений “на доработку” с автоматическим приостановлением расчета временных метрик. |
| 4.3.8 | Система должна предусматривать назначения обращения определенному ответственному или группе, а также назначению ответственного в рамках выбранной группы. Система должна предусматривать возможность переназначения с группы на группу, на ответственного и т.д. |
| 4.3.9 | По завершению работ по обращению, система должна позволять вносить описание решения в запись об обращении, а также осуществлять оценку сервиса. |
| 4.3.10 | Система должна предусматривать возможность завершения обращения без необходимости вносить оценку, принятия инициатором. |
| 4.3.11 | Система должна предоставлять возможность перехода по всем связанным объектам (обращение - проблема- услуга - конфигурационная единица), а также возвращению необходимых значений в связанные объекты, при изменении статуса основного. |
| 4.3.12 | В Системе должна быть возможность выполнять информирование инициатора обращения (e-mail-уведомления) на всех этапах жизненного цикла обращения |
| 4.3.13 | Система должна позволять пользователю с соответствующими правами доступа просматривать список всех обращений, а также осуществлять поиск и фильтрацию по ключевым полям формы. |
| 4.3.14 | Система должна поддерживать интеграцию с электронной почтой на предмет получения записей об обращениях. |
| 4.3.15 | В системе должен быть предусмотрен механизм интеграции с порталом для регистрации обращений, а также просмотра статусов текущих обращений, поданных через портал. |
| 4.3.16 | Система должна предоставлять оператору и исполнителю данные по ранее зарегистрированным обращениям автора. |
| 4.3.17 | Система должна предоставлять возможность отправления обращения внешнему поставщику с расчетом времени завершения по SLA. |
| 4.3.18 | Система должна предоставлять возможность отображения конфигурационных единиц, связанных с автором обращения. |
| 4.3.19 | Система должна предоставлять возможность сотрудникам IT-службы добавлять к обращению комментарии как внутренние, так и общие. |
| 4.3.20 | Система должна предоставлять возможность направления обращения на согласование, а также согласование либо отклонение обращения с вводом комментария. |
| 4.3.21 | Система должна хранить данные результатах согласования на форме обращения. |
| 4.3.22 | Система должна предоставлять возможность указывать проблему, решение которого требуется для дальнейшего разрешения обращения. А также система должна автоматически возвращать обращение в работу исполнителя после завершения проблемы. |
| 4.3.23 | Портал самообслуживания должен предоставлять возможность просмотра информации о пользователе, должности, руководителе. |
| 4.3.24 | Портал самообслуживания должен предоставлять возможность просмотра и редактирования почтового адреса пользователя. |
| 4.3.25 | Портал самообслуживания должен предоставлять возможность изменения авторизационных данных: логина и пароля - с проверкой соответствия системным настройкам. |
| 4.3.26 | Система должна поддерживать возможность интеграции с системой мониторинга Zabbix, основываясь на интеграции с почтой. |
| 4.3.27 | Система должна позволять автоматически направлять обращения в очередь исполнителям на вторую линию. |
| 4.3.28 | Система должна предоставлять возможность закрывать обращения, которые находятся на доработке у инициатора больше 16 рабочих часов. |
| 4.3.29 | Система должна предоставлять возможность массово направлять обращения на очередь, на оценку, на доработку и на ожидание закрытия массового инцидента . |
| 4.3.30 | Система должна предоставлять возможность создания проблемы из обращения. |
| 4.3.31 | Система должна предоставлять возможность регистрировать обращения из снешних систем при помощи API. |
| 4.3.32 | Система должна предоставлять возможность создания запросов на изменение из обращений. |
| 4.3.33 | Система должна предоставлять возможность ручной смены приоритета обращения с автоматическим пересчетом сроков исполнения. |

## 4.4. Требования к модулю “Управление проблемами”

|  |  |
| --- | --- |
| 4.4.1 | Система должна поддерживать исполнение функций следующих ролей в рамках процесса “Управление проблемами”:* Инициатор записи о проблеме(автор)
* Менеджер проблем
* Исполнитель
* Менеджер сервиса
 |
| 4.4.2 | Система должна позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа запись о проблеме. |
| 4.4.3 | Система должна позволять в описании проблемы указывать подробную информацию об авторе, отличать проблему от известной ошибки, детальное описание самой проблемы, а также указывать связи с сервисами, обращениями и другими проблемами. |
| 4.4.4 | Система должна позволять пользователю с ролью Менеджер проблем указывать Исполнителя по проблеме. |
| 4.4.5 | Система должна позволять осуществлять маршрут исполнения проблемы согласно текущему её статусу. |
| 4.4.6 | Система должна позволять осуществлять координацию реализации работ маршрута проблемы. А именно: контроль прогресса исполнения, комментирование, прикрепление вложений в виде файлов. |
| 4.4.7 | Система должна позволять пользователю с соответствующими правами доступа просматривать список всех проблем, а также осуществлять поиск и фильтрацию по ключевым полям формы. |
| 4.4.8 | Система должна позволять уведомлять определенных пользователей об изменении статуса проблемы посредством электронной почты. |
| 4.4.9 | Система должна позволять указывать связанные с проблемой обращения, решение которых зависит от текущей проблемы. |

## 4.5. Требования к модулю “Управление уровнем услуг (SLA)”

|  |  |
| --- | --- |
| 4.5.1 | Система должна поддерживать исполнение функций следующих ролей в рамках процесса “Управление уровнем услуг(SLA)”: Менеджер услуг (SLA). |
| 4.5.2 | Система должна позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа карточку сервиса по установленной форме с заполнением основной и подробной и информации, а также указанием данных по соглашению об уровне услуг для выбранных групп или пользователей. |
| 4.5.3 | Система должна позволять пользователю с соответствующими правами доступа просматривать список всех:* Услуг
* А также осуществлять поиск и фильтрацию по ключевым полям данных форм.
 |
| 4.5.4 | Система должна позволять определять время разрешения проблемы в разрезе приоритетов по определенной услуге. |
| 4.5.5 | Система должна предоставлять возможность настраивать для сервиса обязательность добавления файлов на портале самообслуживания. |

## 4.6. Требования к модулю “Управление знаниями”

|  |  |
| --- | --- |
| 4.6.1 | Система должна поддерживать исполнение функций следующих ролей в рамках процесса “Управление знаниями”: Инициатор записи Базы знаний - любой пользователь системы, имеющий право доступа на создание записи в соответствующем реестре. |
| 4.6.2 | Система должна позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа запись базы знаний с заполнением основной и подробной информации по установленной форме. |
| 4.6.3 | Система должна позволять связывать запись базы знаний с зарегистрированными обращениями и проблемами в соответствующих реестрах. |
| 4.6.4 | Система должна позволять пользователю с соответствующими правами доступа просматривать список всех записей Базы знаний, а также осуществлять поиск и фильтрацию по ключевым полям данных форм. |
| 4.6.5 | Система должна позволять пользователю создавать запись в базе знаний на основе обращения или проблемы. |
| 4.6.6 | Система должна позволять автоматизировать процесс пересмотра и актуализации статей в базе знаний |

## 4.7. Требования к модулю “Управление конфигурациями”

|  |  |
| --- | --- |
| 4.7.1 | Система должна позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа Конфигурационную Единицу по установленной форме |
| 4.7.2 | Система должна позволять пользователю с соответствующими правами доступа просматривать список всех конфигурационных единиц. А также осуществлять поиск и фильтрацию по ключевым полям данных форм. |

## 4.8. Требования к модулю “Управление изменениями”

|  |  |
| --- | --- |
| 4.8.1 | Система должна поддерживать исполнение функций следующих ролей в рамках процесса “Управление изменениями”:* Инициатор RFC - Любой сотрудник компании, являющийся автором и отправителем Заявки на изменение RFC
* Совет по изменениям (CAB) - группа пользователей, согласующими RFC или CR на разных этапах процесса.
* Исполнитель - Сотрудник, отвечающий за исполнение конкретной работы по плану реализации или плану отката CR
 |
| 4.8.2 | Система должна позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа запрос на изменение (RFC) с заполнением следующей основной информации о запросе. А также дополнительной информации, позволяющей классифицировать данный запрос по важности/срочности, связывать запрос на изменение (RFC) с касающимися его услугами. |
| 4.8.3 | Система должна позволять осуществлять процесс согласования запроса на изменения (RFC) с советом по изменения (CAB), а также с другими заинтересованными лицами. |
| 4.8.4 | Система должна позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа на основании запроса на изменение (RFC) запись об изменении CR: определять план реализации и план отката. |
| 4.8.5 | Система должна позволять осуществлять маршрут запроса на изменение согласно его текущему статусу. |
| 4.8.6 | Система должна позволять осуществлять маршрут изменения согласно его текущему статусу. |
| 4.8.7 | Система должна позволять пользователю с соответствующими правами доступа просматривать список всех запросов на изменения (RFC) и записей об изменении (CR), а также осуществлять поиск и фильтрацию по ключевым полям данных форм. |
| 4.8.8 | Система должна позволять уведомлять автора и группу пользователей, поддерживающих IT услугу, о смене статуса запроса на изменение посредством электронной почты. |

## 4.9. Требования к модулю “Управление доступом”

|  |  |
| --- | --- |
| 4.9.1 | Система должна поддерживать исполнение функций следующих ролей в рамках процесса “Управление доступом”:* Инициатор - Любой сотрудник компании, являющийся автором и отправителем Заявки на права доступа
* Руководитель - Руководитель инициатора, согласующий заявку на права доступа
* Менеджер по правам доступа - Сотрудник, назначающий или отзывающий права доступа на ту или иную систему
 |
| 4.9.2 | Система должна позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа Заявку на права доступа по установленной форме. |
| 4.9.3 | Система должна позволять пользователю с соответствующими правами доступа просматривать список всех заявок на права доступа. |
| 4.9.4 | Система должна позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа роли к имеющимся системам по установленной форме |
| 4.9.5 | Система должна позволять пользователю с соответствующими правами доступа просматривать список всех ролей. |
| 4.9.6 | Система должна позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа Реестр прав доступа по установленной форме |
| 4.9.7 | Система должна позволять пользователю с соответствующими правами доступа просматривать список всех записей в реестре прав доступа. |
| 4.9.8 | В системе должен быть предусмотрен механизм интеграции с порталом для регистрации заявок на права доступа. |
| 4.9.9 | Система должна позволять руководителю согласовать или отклонять заявку на права доступа на портале самообслуживания. |

## 4.10. Требования к модулю “Управление активами”

|  |  |
| --- | --- |
| 4.10.1 | Система должна позволять создавать/редактировать/удалять в соответствии с правами доступа карточку актива по установленной форме |
| 4.10.2 | Система должна позволять пользователю с соответствующими правами доступа просматривать список всех активов. А также осуществлять поиск и фильтрацию по ключевым полям данных форм. |
| 4.10.3 | Система должна предоставлять возможность информировать определенных лиц об истечении сроков по документам актива путем отправления уведомления на почту. |

# Алфавитный указатель