



Информация о Платформе управления ИТ-услугами и ИТ-активами Lancelot ITSM/ITAM

(альтернативное назв. Система управления ИТ-сервисами Ланселот, сокр. Lancelot Service desk).

(описание функциональных характеристик)

Оглавление

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СИСТЕМЕ.....	3
1.1. Назначение системы.....	3
1.2. Бизнес-цели и задачи создания Системы.....	4
1.3. Описание структуры и функционирование системы	5
2. ОПИСАНИЕ БИЗНЕС-РЕШЕНИЯ:	13
Система управления ИТ-сервисами.....	13
2.1. Цели и задачи внедрения.....	13
2.2. Работы по развертыванию и тестированию системы	13
2.3. Преимущества внедрения.....	14
2.4. Параметры системы	14
2.5. Список требований к функционалу основных модулей.....	15
2.6. Порядок определения стоимости ПО.....	19
2.7. Контактная информация.....	19

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СИСТЕМЕ

1.1. Назначение системы

Платформа управления ИТ-услугами и ИТ-активами Lancelot ITSM/ITAM (альтернативное назв. Система управления ИТ-сервисами Ланселот, сокр. Lancelot Service desk) (далее – Система) предназначена для:

- автоматизации процессов организации по предоставлению надежных и качественных ИТ-услуг (ITSM) потребителям данных услуг, а также обработки и анализа информации об инцидентах и нештатных ситуациях, возникающих при информационном взаимодействии пользователей с используемыми ИС и оборудованием рабочих мест, а также для автоматизации деятельности по управлению ИТ- активами (ITAM);
- управления запросами на обслуживание (ЗНО), уровнем услуг (SLA), инцидентами и проблемами, событиями, изменениями и релизами, знаниями, ИТ-активами (ITAM) и конфигурациями (CMDB), основанными на процессах ITIL v.4, в соответствии с ГОСТ 19770 и COBIT 2019;
- учета обращений через единую точку контакта (Service Desk), распределения и контроля деятельности сотрудников сервисных служб;
- управления деятельностью сервисных подразделений на основе реальных данных и отчетов системы;
- ведения, оценки и повышения качества бизнес-процессов (ESM), а также мотивации сотрудников сервисных служб;
- контроля распределения и отслеживания состояния ИТ-активов (ITAM) и конфигурационных единиц (КЕ), проведения инвентаризаций, управления закупками и контрактами поставщиков, необходимых для обеспечения основной деятельности организации;
- организации единой централизованной базы данных, содержащей актуальную информацию о серверном оборудовании, информационных системах (ИС), сетевом оборудовании, лицензиях и виртуальной инфраструктуре.

1.2. Бизнес-цели и задачи создания Системы

Основные бизнес-цели создания Системы:

- автоматизация процессов управления всеми ИТ-процессами (ITSM, SAM, ITAM) и сервисным обслуживанием на единой платформе для поддержки непрерывности бизнеса;
- обеспечение исполнения процедур управления и учёта ПО и лицензий;
- контроль распределения и использования ИТ-активов и конфигурационных единиц (КЕ);
- эффективное управление деятельностью сервисных подразделений организации на основе реальных данных и отчетов системы.

Основные задачи создания Системы:

- эффективное управление информационной инфраструктурой (ИИ) и ИТ-процессами;
- соблюдение требований регуляторов и сокращение рисков по информационной безопасности (ИБ);
- управление бизнес-рисками и обеспечение непрерывности бизнес-процессов;
- создание базы аналитических показателей для управления непрерывностью деятельности по целям, отклонениям, затратам, эффективности: сбои, деградации, статистика, меры, расходы/убытки, эффективность, лимиты/управление по отклонениям, индекс удовлетворенности клиентов;
- возможность интеграции с внешними системами;
- формирование специализированной отчетности в различных разрезах;
- своевременная закупка и продление лицензий, необходимых для непрерывной работы ЛПО (лицензируемое программное обеспечение) в бизнес-критичных системах;
- учёт необходимых материалов ПО (ключи, сертификаты и т.п.);
- формирование гибких средств анализа данных и построения сводных отчетов, необходимых для управления программными активами и принятия управленческих решений;
- контроль лицензионного соответствия для используемого ЛПО;
- централизованный учет и хранение информации об имеющихся лицензиях;

- детальная автоматизированная инвентаризация всего используемого ПО на всех корпоративных устройствах, а именно на персональных компьютерах и серверах организации;
- сбор и поддержание в актуальном состоянии данных об имеющемся ПО;
- контроль за передачей лицензий и установкой ЛПО;
- отслеживание событий, влияющих на востребованность ранее выданного ЛПО (перевод сотрудника на другую должность, в другое подразделение, замена оборудования, продолжительный отпуск, увольнение и проч.) и принятие соответствующих мер для возвращения лицензий в запас.

1.3. Описание структуры и функционирование системы

Система содержит следующие подсистемы (модули):

- Модуль клиентского портала (портал самообслуживания с ЛК потребителей услуг);
- Подсистема управления запросами на обслуживание (ЗНО);
- Подсистема управления инцидентами;
- Подсистема управления проблемами;
- Подсистема управления событиями;
- Подсистема управления изменениями;
- Подсистема управления знаниями;
- Подсистема управления конфигурациями (CMDB);
- Подсистема управления проектами и финансовыми показателями;
- Подсистема управления непрерывностью и доступностью услуг;
- Подсистема управления каталогом услуг (сервисов);
- Подсистема управления поставщиками (подрядчиками);
- Подсистема управления уровнем услуг (SLA);
- Подсистема управления ИТ-активами (ITAM);
- Подсистема управления бизнес-процессами (ESM);
- Модуль построения отчетов;
- Модуль администрирования;
- Модуль интеграции (веб-сервисы, API);
- Модуль почтового взаимодействия;

– Модуль импорта-экспорта данных.

Модуль клиентского портала (портал самообслуживания с ЛК потребителей услуг) ориентирован на потребителей услуг, которые заинтересованы в оперативном решении возникших сбоев и проблем.

Большинство типовых вопросов пользователь может решить на главной странице портала, используя накопленную базу знаний. Портал самообслуживания с Личными кабинетами — это удобный и современный веб-сервис самообслуживания, позволяющий бизнес-пользователям быстрее и эффективнее самостоятельно решать внутренние задачи: поиск услуг, компонентов услуг, видов запросов и статей базы знаний, фильтрации запросов по статусу и текстам.

Основные действия пользователя на Портале самообслуживания — самостоятельный поиск решения, регистрация запроса по популярным услугам, просмотр и работа со списком зарегистрированных обращений.

Подсистема управления запросами на обслуживание (ЗНО) позволяет создавать запросы на обслуживание.

Для бизнес-пользователей настраивается верификация прав доступа к запрашиваемой услуге и имеется возможность видеть описание доступных им услуг при создании запроса на обслуживание.

Имеется возможность регистрации и категоризации запросов (предоставление аппаратного или программного обеспечения, информации и т.д.).

Реализована автоматическая маршрутизация запросов исполнителям: сотрудникам, группам, внешним организациям и др.

Подсистема управления инцидентами 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. Хранение данных представлено набором программно-аппаратных средств для долговременного хранения данных, поступающих из различных источников данных, и адаптированных в целях анализа данных. Управление инцидентами — это процесс реагирования на незапланированное событие или прекращение предоставления услуги с

целью возобновления предоставление этой услуги: оценка, эскалация (функциональная, иерархическая), разрешение инцидента, восстановление предоставления услуги и закрытие инцидента.

Подсистема управления проблемами является аналитическим инструментом для поиска корневых причин инцидентов.

Осуществляется автоматический сбор информации по оборудованию связанных инцидентов. Является средством для автоматического поиска типовых решений.

Реализована возможность поддержки целостной схемы классификации проблем в масштабе всей организации.

Управление проблемами — это процесс выявления причин инцидентов в ИТ-услугах и их устранение.

Подсистема управления событиями позволяет отслеживать и анализировать происходящие события, которые могут влиять на предоставление ИТ-услуг, а затем определять адекватные управляющие действия или выполнять работы, направленные на достижение согласованного уровня услуг.

Осуществляется хранение детализированной информации о событии (ID устройства, тип сбоя, связанные компоненты, дата и время события и пр.).

Имеется возможность фильтрации оповещений о событиях в зависимости от типа события (информирование, предупреждение или сбой).

Также имеется возможность отслеживать тенденции (рост количества событий в интервале времени и др.).

Подсистема управления изменениями позволяет осуществлять мониторинг и отслеживание изменений на протяжении всего их жизненного цикла.

Имеется разделение изменений на типы (стандартные, нормальные, экстренные) и возможность настройки процесса для обработки изменений каждого типа.

Управление изменениями — это практика в сфере ИТ, позволяющая свести к минимуму нарушения в предоставлении ИТ-услуг при внесении изменений в критически важные системы и сервисы, сократить количество инцидентов и обеспечить соответствие нормам законодательства.

Подсистема управления знаниями имеет настраиваемые уровни доступа к материалам базы знаний (БЗ).

Имеется возможность автоматической проверки при вводе новых данных на соответствие установленным требованиям, а также возможность хранения в БЗ информации нормативно-правового характера (законы, стандарты и др.).

База знаний может содержать ответы на часто задаваемые вопросы, руководства по устранению неисправностей и любые другие необходимые сведения.

Управление знаниями — это процесс создания, отбора, использования знаний, а также совместного доступа и управления ими в одной организации.

Подсистема управления конфигурациями (CMDB - Configuration Management Data Base) — это база данных управления конфигурациями, которая включает в себя элементы ИТ-инфраструктуры и отражает их связи. Одна из главных особенностей CMDB — учет не только оборудования и ПО, но и конфигурационных единиц (КЕ) с размещением детальной информации о КЕ разной сложности.

Поддерживаются различные форматы номеров для моделей, экземпляров и версий аппаратного обеспечения, ПО, документации и SLA.

Имеется возможность учитывать компоненты ИТ-инфраструктуры, составлять подробные описания для каждой КЕ, а также фиксировать взаимосвязи между ПО, аппаратной частью и активными лицензиями пользователей.

Благодаря CMDB становится легче устранять сбои в ИТ-инфраструктуре, находить проблемы, планировать изменения.

Подсистема управления проектами и финансовыми показателями ведет учет стоимости КЕ и др.

Осуществляется контроль бухгалтерской составляющей используемых ИТ-активов и ее использование для расчетов итоговой стоимости услуг.

Имеется возможность выявления наиболее экономически эффективных партнеров по бизнесу в части закупаемого оборудования, оптимизируя закупочный бюджет.

Подсистема управления непрерывностью и доступностью услуг позволяет планировать предотвращение инцидентов, прогнозировать и управлять инцидентами с целью

поддержания доступности и производительности услуг на максимально возможном уровне до, во время и после инцидента аварийного уровня.

Управление непрерывностью ИТ-услуг - это процесс, способствующий предотвращению любых серьезных сбоев в предоставлении ИТ-услуг.

Управление доступностью - процесс, отвечающий за определение, анализ, планирование, измерение и улучшение всех аспектов доступности услуги, помогает достичь максимального уровня доступности при имеющихся ресурсах.

Подсистема управления каталогом услуг (сервисов) ведет описание 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.

Обеспечивается удаленный доступ к каталогу пользователей и персонала.

Подсистема управления поставщиками (подрядчиками) представляет из себя реестр с различной информацией по поставщикам, которые могут отвечать за определенные участки и процессы в Организации.

Подсистема управления уровнем услуг (SLA) обеспечивает ведение перечня активных услуг.

Позволяет создавать записи соглашений об уровне услуги (SLA) и возможность устанавливать связи с требованиями к уровню услуги.

Имеется поддержка мониторинга соглашений операционного уровня и метрик производительности подрядчиков, а также индикация проведения оценки услуг с заказчиками и подрядчиками.

Осуществляется сбор данных об удовлетворенности пользователей, регистрации жалоб и благодарностей.

Подсистема управления ИТ-активами (ИТАМ) является единым информационным центром, предназначенным для сбора и накопления сведений о состоянии ИТ-ресурсов на каждой стадии их жизненного цикла.

Осуществляется процесс учета, развертывания, обслуживания, модернизации и утилизации

активов организации.

ИТАМ работает для сбора и актуализации данных об ИТ-активах, помогает в составлении бюджета, расчета стоимости, планировании закупок и поставок, повышает уровень безопасности, способствуют выявлению потенциальных рисков и уязвимостей инфраструктуры.

Управление ИТ-активами – это инвентаризация активов, расчет стоимости жизненного цикла, отслеживание, техническое обслуживание, финансовое планирование.

Подсистема управления бизнес-процессами (ESM) отвечает за основные процессы Организации, в системе подлежат учету и анализу критически важные процессы. Процессы связаны с технологическими процессами, технологическими участками, объектами инфраструктуры.

Управление жизненным циклом самого бизнес-процесса с помощью нотации для моделирования BPMN (Business Process Modeling and Notation).

Модуль построения отчетов представлена набором решений для построения и представления отчётов с формализованной логикой и строго описанными форматами.

Модуль администрирования обеспечивает настройку параметров и запуск процессов перегрузки данных, а также разграничение доступа к данным на основе ролевой модели.

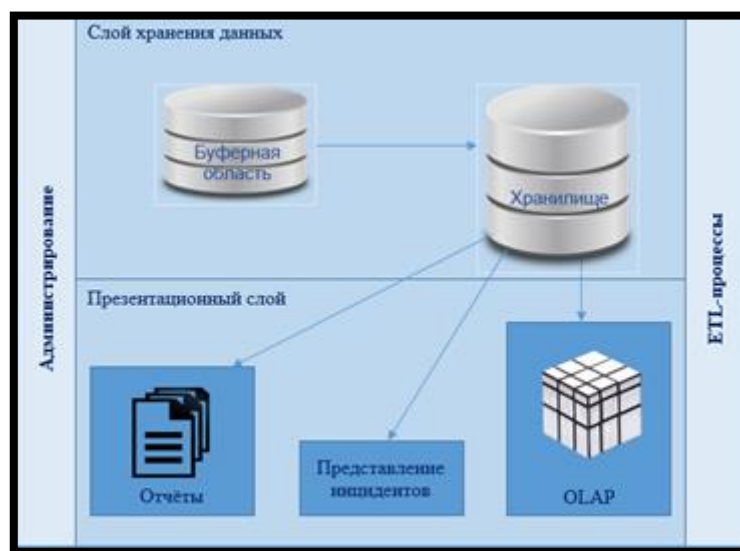
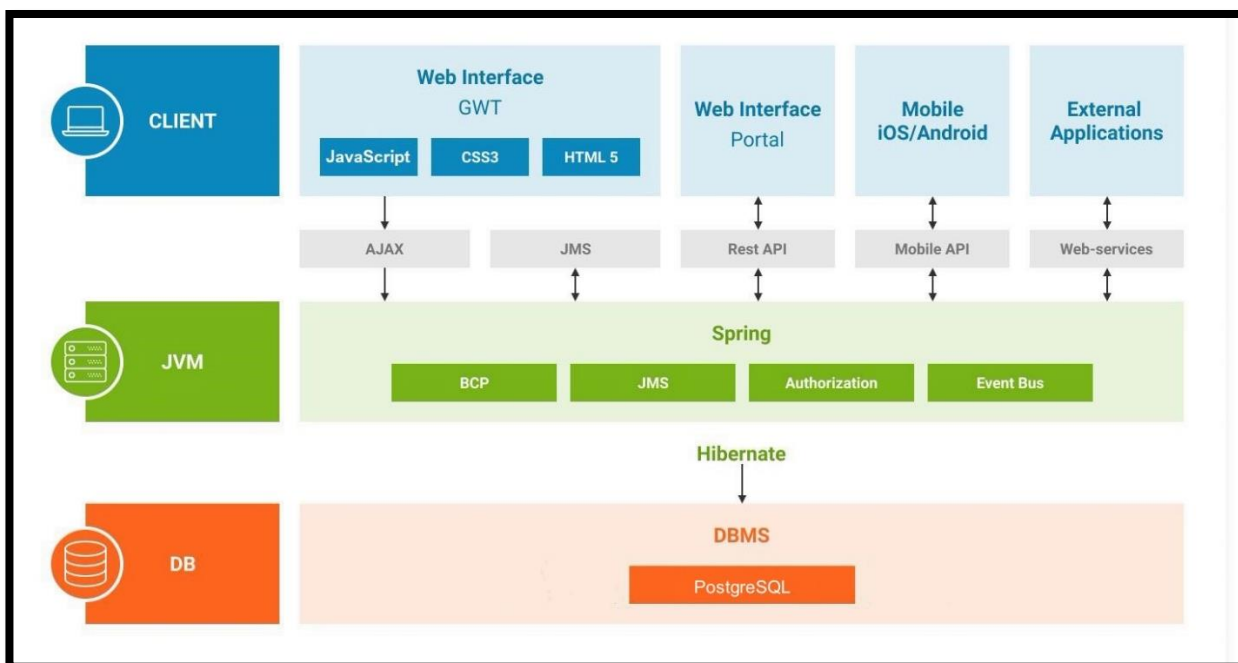
Модуль интеграции (веб-сервисы, API) предназначен для автоматизированной загрузки и синхронизации данных по из различных настраиваемых источников данных, таких как Active Directory, 1С, SAP и др. Системы работы с кадрами и персоналом и обеспечивает выполнение ETL - процессов в разрезе отдельных наборов данных и включать необходимую бизнес-логику извлечения, преобразования и загрузки данных в целевые объекты хранилища данных витрины.

Модуль почтового взаимодействия имеет возможность настройки обмена данными при работе с электронной почтой.

Модуль импорта-экспорта данных обеспечивает выполнение ETL-процессов в разрезе отдельных наборов данных и включать необходимую бизнес-логику извлечения, преобразования и загрузки данных в целевые объекты хранилища данных витрины.

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.

Архитектура системы представлена на рисунках ниже.



Информационные потоки представлены в таблице ниже.

Номер потока	Описание потока	Источник	Приёмник
1	Трансформация данных в хранилище	Буферная область	Хранилище данных

Номер потока	Описание потока	Источник	Приёмник
	данных Системы	Системы	Системы
2	Построение отчётов по сервисам	Хранилище данных Системы	Подсистема построения формализованных отчётов

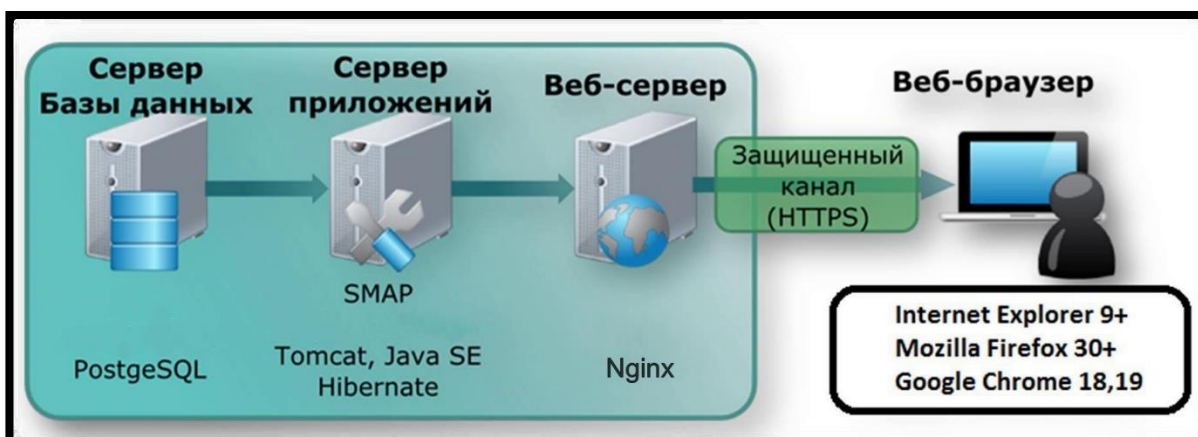
Система загружает полученные данные в структуры данных, предназначенные для последующей трансформации в аналитические измерения и факты. Загрузка происходит в рамках сквозного процесса перегрузки данных – по расписанию и/или запросу владельца процесса перегрузки данных.

Система осуществляет преобразования полученных данных в структуры, адаптированные для долговременного хранения данных и формирования аналитических отчётов. Трансформация данных осуществляется по факту выполнения сквозного процесса перегрузки данных.

Построение пользовательских отчётов происходит на основе данных, агрегированных в системе управления операционными рисками. Возможно формирование как регламентированной отчетности с формализованной логикой и жёстко заданной структурой, так и построение гибких отчетов с возможностью гибкой настройки состава аналитик и показателей. Доступ пользователей к данным отчётов осуществляется на основе ролевой модели.

Выгрузка происходит в рамках сквозного процесса перегрузки данных – по запросу владельца процесса перегрузки данных.

Общая платформа представлена на рисунке ниже.



2. ОПИСАНИЕ БИЗНЕС-РЕШЕНИЯ: Система управления ИТ-сервисами

2.1. Цели и задачи внедрения

- оптимизация затрат и снижение издержек за счет внедрения платформы и автоматизации процессов ИТ-поддержки с единой точкой взаимодействия между поставщиком и потребителем услуг;
- минимизация риска использования ПО без должной лицензии;
- использование существующих программных активов (лицензии на ПО) с максимальной выгодой;
- оптимизация затрат и стоимости владения при использовании или покупке ЛПО.
- экономия при покупке лицензионных прав и технической поддержки за счет наличия актуальной информации об имеющихся лицензионных правах и технической поддержки, и их текущем использовании;
- улучшение процедур планирования и разработки ИТ бюджета за счёт оценки имеющихся программных активов и прогнозирования будущих потребностей в продлении действия прав или дополнительных правах;
- снижение финансовых и правовых рисков за счёт выявления экземпляров ПО, лицензирование которых не было проведено должным образом;
- снижение рисков, связанных с получением запросов от правообладателей на проведение лицензионного аудита, а также расходов, связанных со сбором информации при прохождении подобных аудитов;
- снижение стоимости владения программными активами за счёт повышения эффективности использования имеющихся лицензионных прав, оптимизации использования ЛПО, выявления неиспользуемых экземпляров ЛПО и перераспределения высвобождающихся лицензий, а также снятие с платной поддержки неиспользуемых экземпляров ЛПО.
- В ходе проекта внедрения Системы предполагается решить следующие задачи:

2.2. Работы по развертыванию и тестированию системы

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

2.3. Преимущества внедрения

- Многофункциональная сервисная платформа корпоративного уровня;
- Оптимизация затрат и снижение издержек за счет автоматизации процессов ИТ-поддержки и бизнес-процессов подразделений организации с единой точкой взаимодействия между поставщиком и потребителем услуг;
- Замена западным ITSM-решениям в корпоративном сегменте и отсутствие санкционных рисков;
- Методология ITSM-решения в соответствии с ГОСТ 19770, на принципах Cobit 2019 и практиках ITIL v.4;
- Эффективное управление информационной инфраструктурой и ИТ-процессами;
- Возможность интеграции с внешними системами (позволяет интегрироваться со всеми современными системами и сервисами 1С, SAP и др.);
- Хранение всей информации на российских серверах (в случае с облачными service desk), что позволяет выполнить требования законодательства по защите персональных данных.

2.4. Параметры 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 на следующих уровнях:

–транзакционном: предоставление доступа к каким-либо видам операций определенным пользователям или группам пользователей.

–табличном: предоставление доступа к каким-либо разделам структур данных определенным пользователям или группам пользователей, а также разграничение способа доступа (создание, изменение, просмотр, удаление).

–Разграничение доступа на основе критерия выполнения определенных действий.

Наличие следующей документации по Системе:

–Документация по установке и поддержке.

–Руководство пользователя/администратора.

2.5. Список требований к функционалу основных модулей

	Бизнес-функция	Требования к функционалу	Комментарий
1.	Бизнес-процессы (ESM)	1. Функционал создания и ведения процессов	В Системе существует функционал создания и ведения процессов
		2. Функционал проведения расследований	В Системе существует функционал проведения расследований
		✓ Назначение ответственных за возникновение	В Системе существует функционал назначения ответственных за возникновение
		✓ Назначение мероприятий по устранению последствий	В Системе существует функционал назначения мероприятий по устранению последствий
		✓ Назначение ответственных за мероприятия	В Системе существует функционал назначения ответственных за мероприятия
		✓ Отслеживание выполнения мероприятий	В Системе существует функционал отслеживания выполнения мероприятий
		✓ Ведение расписания по каждому из процессов	В Системе существует функционал ведения расписания по каждому из процессов
		✓ Планирование мероприятий	В Системе существует функционал планирования мероприятий
		✓ Планирования сроков проведения мероприятий	В Системе существует функционал планирования сроков проведения мероприятий
		3. Функционал настройки классификаций и финансовой оценки инцидентов	В Системе есть функционал настройки классификаций и финансовой оценки инцидентов
		4. Функционал добавления Наблюдателей к инциденту	В Системе есть функционал добавления Наблюдателей к инциденту
		5. Функционал добавления файлов к инциденту	В Системе есть функционал добавления файлов к инциденту
		6. Расширенный функционал ведения карточки процесса с уровнем критичности – критически важный процесс	В системе есть более расширенный функционал ведения карточки процесса с уровнем критичности – критически важный процесс
2.	Сбои	7. Регистрация событий простоя объектов инфраструктуры и/или процессов	В системе есть функционал для своевременного ведения сбоев

3.	Управления конфигурациями (CMDB)	8. Функционал ведение учета конфигурационных единиц (КЕ)	В системе есть функционал ведение учета конфигурационных единиц (КЕ)
4.	Инциденты	9. Функционал регистрации инцидентов	В системе есть функционал автоматической и ручной регистрации
		10. Установка взаимосвязи со сбоями, процессами, объектами инфраструктуры	В системе есть функционал установки взаимосвязи со сбоями, процессами, объектами инфраструктуры
		11. Настройка базы сведений о потерях, предварительных суммах потерь, для качественных потерь – вид потери	В системе есть функционал на этапе инцидента вносить в базу сведения о потерях и предварительную сумму потерь, а для качественных потерь – вид качественной потери
		12. Функционал добавления файлов к инциденту.	В системе есть функционал добавления файлов к инциденту
5.	Реестр Рисков	13. Настройка представления о виде, типе и причине рисковомго события	В системе есть функционал ввода, анализа и возможность управления рисками
6.	Мероприятия	14. Функционал мониторинга мероприятий	В системе есть функционал отслеживания информации обо всех мероприятиях и только о тех, что возложены на выполнение текущего пользователя
7.	Информационная инфраструктура (ИИ)	15. Функционал регистрирования информации по объектам инфраструктуры	В системе есть функционал регистрации основной информации по объектам инфраструктуры, устанавливать режимы работы, учитывать профилактические регламентные работы
		16. Функционал ведения связей	В системе предусмотрен функционал установления связи с поставщиками, сотрудниками и их роли по воздействию на объект
8.	Расписания	17. Редактирование режима работы	В системе есть функционал создания расписаний по всей организации и в рамках объектов системы
9.	Реестр Поставщиков	18. Настройка представления Поставщиков	В системе есть функционал ведения учет связей с процессами и технологическими участками, находящимися в введении поставщика или зависящие от них
10.	Управление ИТ-активами (ИТАМ)	19. Возможность автоматизированного учёта программных активов, инвентаризации, управления потребностями и обеспечением, обновления и	В системе предусмотрена возможность автоматизированного учёта программных активов, инвентаризации, управления потребностями и обеспечением, обновления и распознавания ПО

		распознавания ПО	
11.	Построение Отчетов	20. Формирование отчетов	В системе есть набор решений для построения и представления отчетов с формализованной логикой и строго описанными форматами
12.	Импорт данных в систему	21. Возможность импорта	В системе предусмотрена возможность импорта информации о структуре организации, информации о сотрудниках организации.
13.	Интеграция	22. Возможность автоматизированной загрузки и синхронизации данных из настраиваемых источников данных (CRM и др.)	В Системе предусмотрена возможность автоматизированной загрузки и синхронизации данных из настраиваемых источников данных (CRM и др.)
14.	Управление ИТ-сервисами (ITSM)	23. Возможность ведения каталога сервисов	В Системе предусмотрена возможность ведения каталога сервисов
		24. Возможность управления уровнем услуг (SLA)	В Системе предусмотрена возможность управления уровнем услуг (SLA)
		25. Возможность управления запросами на обслуживание (ЗОН), знаниями, проблемами, событиями, изменениями, и релизами	В Системе предусмотрена возможность управления запросами на обслуживание (ЗОН), знаниями, проблемами, событиями, изменениями, и релизами
		26. Возможность проведения Самооценки по всем сотрудникам	Текущий функционал Системы позволяет проведение самооценки, в рамках модуля Анкетирования, по всем сотрудникам при условии получения данных по этим сотрудникам в структурированном виде
15.	Аналитика и OLAP-моделирование	27. Возможность многомерного анализа данных (OLAP-анализа)	В Системе есть возможность многомерного анализа данных
		28. Построение визуального представления	В Системе есть возможность построения визуального представления

		29. Возможность конструирования отчетов пользователями системы без привлечения разработчиков.	В Системе есть возможность конструирования отчетов пользователями системы без привлечения разработчиков.
16.	Управление Справочной информацией и оргструктурой	30. Управление настройками классификаций без привлечения разработчика	Текущий функционал Системы позволяет управлять настройками классификация без привлечения разработчика
17.	Администрирование и разграничение прав доступа	31. Распределение прав на объекты системы по ролям	В Системе есть распределение прав на объекты системы по ролям
		32. Назначение ролей пользователям системы	В Системе есть назначение ролей пользователям системы
		33. Возможность автоматического формирования пользователей системы и организационной структуры из внешней системы	В Системе есть возможность автоматического формирования пользователей системы и организационной структуры из внешней системы

2.6. 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@lancelot-it.ru и для подготовки Вам коммерческого предложения, а также проконсультируем по всем вопросам, связанным с характеристиками, внедрением и покупкой ПО.

2.7. Контактная информация

Борисов Владимир Викторович, Генеральный директор ООО «Ланселот-ит»

Тел.: +7 (495) 204-29-13

Моб.: +7 (926) 536-40-64

E-mail: borisov@lancelot-it.ru