**PhiloSoft Technical Communications**

**М. М. Корьевкина**

# Рекомендации ITIL по документированию ИТ-инфраструктуры организации

**Аналитический отчет**

**Версия 1.01**

**2014 г.**

# СОДЕРЖАНИЕ

**1 СТАДИИ И ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИТ-УСЛУГ ..... 9**

**1.1 Стадия «Стратегия услуг» ..... 10**

**1.2 Стадия «Проектирование услуг» ..... 11**

**1.3 Стадия «Преобразование услуг» ..... 14**

**1.4 Стадия «Эксплуатация услуг» ..... 16**

**1.5 Стадия «Постоянное совершенствование услуг» ..... 19**

**2 РОЛИ УЧАСТНИКОВ ..... 20**

**2.1 Роли высшего уровня ..... 20**

**2.2 Роли на стадии «Стратегия услуг» ..... 20**

**2.3 Роли на стадии «Проектирование услуг» ..... 20**

**2.4 Роли на стадии «Преобразование услуг» ..... 21**

**2.5 Роли на стадии «Эксплуатация услуг» ..... 21**

**2.6 Роли на стадии «Постоянное совершенствование услуг» ..... 22**

**2.7 Внешние роли ..... 22**

**3 СТАДИИ-ПРОЦЕССЫ-ДОКУМЕНТЫ ..... 23**

**3.1 Документы на стадии «Стратегия услуг» ..... 23**

**3.2 Документы на стадии «Проектирование услуг» ..... 23**

**3.3 Документы на стадии «Преобразование услуг» ..... 26**

**3.4 Документы на стадии «Эксплуатация услуг» ..... 27**

**3.5 Документы на стадии «Постоянное совершенствование услуг» ..... 28**

**4 СОДЕРЖАНИЕ ДОКУМЕНТОВ ..... 30**

**4.1 Документы на стадии «Стратегия услуг» ..... 30**

4.1.1 Документы процесса «Стратегическое управление ИТ-услугами» ..... 30

4.1.1.1 Стратегия услуг (Стратегический план услуг) ..... 30

4.1.1.2 Стратегический план действий ..... 30

4.1.2 Документы процесса «Управление портфелем услуг» ..... 30

4.1.2.1 Концепция услуги ..... 30

4.1.2.2 Модель услуги ..... 31

4.1.2.3 Предложение об изменении ..... 31

4.1.2.4 Портфель услуг ..... 31

4.1.2.5 Отчет о пересмотре портфеля услуг ..... 32

4.1.3 Документы процесса «Управление финансами для ИТ-услуг» ..... 32

4.1.3.1 Финансовый анализ ..... 32

4.1.3.2 ИТ-бюджет ..... 33

4.1.4 Документы процесса «Управление спросом» ..... 33

4.1.4.1 Модель бизнес-деятельности ..... 33

4.1.4.2 Профиль пользователя ..... 34

4.1.5 Документы процесса «Управление взаимоотношениями с бизнесом» ..... 34

4.1.5.1 Портфель заказчиков ..... 34

**4.2 Документы на стадии «Проектирование услуг» ..... 34**

4.2.1 Документы процесса «Координация проектирования услуги» ..... 34

4.2.1.1 План проектирования услуги ..... 34

4.2.1.2 Руководство по проектированию услуг ..... 34

4.2.1.3 Техническое задание ..... 34

4.2.1.4 Проектная документация услуги ..... 35

4.2.2 Документы процесса «Управление каталогом услуг» ..... 37

4.2.2.1 Каталог услуг ..... 37

4.2.3 Документы процесса «Управление уровнем услуг» ..... 38

4.2.3.1 Портфель соглашений с заказчиком ..... 38

4.2.3.2 Соглашение операционного уровня (OLA) ..... 38

4.2.3.3 Критерии приемки услуги ..... 38
4.2.3.4 Соглашение об уровне услуг (SLA) ..... 39
4.2.3.5 Требования к уровню услуг (SLR) ..... 41
4.2.3.6 Отчет об уровне услуг ..... 42
4.2.4 Документы процесса «Управление рисками» ..... 43
4.2.4.1 Анализ влияния и рисков на бизнес ..... 43
4.2.4.2 Политика управления рисками ..... 43
4.2.4.3 Реестр рисков ..... 43
4.2.5 Документы процесса «Управление доступностью» ..... 43
4.2.5.1 Руководство по проектированию для обеспечения доступности ..... 43
4.2.5.2 Руководство по обеспечению доступности для службы технической поддержки 44
4.2.5.3 План доступности ..... 44
4.2.5.4 Система управления доступностью ..... 44
4.2.5.5 Расписание тестирования доступности, непрерывности и информационной безопасности услуги ..... 44
4.2.5.6 Отчет о тестировании ..... 44
4.2.5.7 Ожидаемый простой услуги ..... 45
4.2.5.8 Правила фильтрации и корреляции событий ..... 45
4.2.5.9 План сопровождения (стандартные процедуры эксплуатации) ..... 45
4.2.5.10 План восстановления ..... 45
4.2.5.11 Техническое руководство/Руководство по администрированию ..... 46
4.2.5.12 Отчет о доступности ..... 46
4.2.6 Документы процесса «Управление мощностями» ..... 46
4.2.6.1 План мощностей ..... 46
4.2.6.2 Система управления мощностями ..... 48
4.2.6.3 Отчет об управлении мощностями ..... 48
4.2.6.4 Правила фильтрации и корреляции событий ..... 49
4.2.7 Документы процесса «Управление непрерывностью ИТ-услуг» ..... 49
4.2.7.1 Стратегия непрерывности услуг ..... 49
4.2.7.2 План непрерывности ИТ-услуг ..... 49
4.2.7.3 План непрерывности бизнеса ..... 50
4.2.7.4 Отчет о непрерывности ИТ-услуг ..... 50
4.2.7.5 Расписание, сценарии и отчеты о тестировании непрерывности услуги ..... 51

4.2.8 Документы процесса «Управление информационной безопасностью» ..... 51
4.2.8.1 Политика управления информационной безопасностью ..... 51
4.2.8.2 Информационная система управления безопасностью ..... 51
4.2.8.3 Руководство по управлению информационной безопасности ..... 51
4.2.8.4 Правила фильтрации и корреляции событий ..... 51
4.2.8.5 Расписание, сценарии и отчеты о тестировании информационной безопасности услуги 52
4.2.8.6 Отчет по информационной безопасности ..... 52
4.2.9 Документы процесса «Управление соответствием» ..... 52
4.2.9.1 Реестр требований к соответствию ..... 52
4.2.9.2 Анализ соблюдения требований к соответствию ..... 52
4.2.10 Документы процесса «Управление архитектурой» ..... 52
4.2.10.1 Инфраструктуры приложений ..... 52
4.2.10.2 Запрос изменения архитектуры предприятия ..... 53
4.2.10.3 Архитектура предприятия ..... 53
4.2.11 Документы процесса «Управление отношениями с поставщиками» ..... 53
4.2.11.1 Информационная система управления подрядчиками и контрактами ..... 53
4.2.11.2 Заказ на покупку ..... 53
4.2.11.3 Стандартные термины и условия ..... 53
4.2.11.4 Отчет по оценке поставщиков ..... 54
4.2.11.5 Отчет об уровне услуг поставщика ..... 54
4.2.11.6 Стратегия работы с поставщиками ..... 54
4.2.11.7 Внешний договор ..... 54

**4.3 Документы на стадии «Преобразование услуг» ..... 56**
4.3.1 Документы процесса «Управление проектами (Планирование и поддержка преобразования)» ..... 56
4.3.1.1 Устав проекта ..... 56
4.3.1.2 История проекта ..... 57
4.3.1.3 План проекта (План преобразования услуги) ..... 57
4.3.1.4 Отчет о статусе портфеля проектов ..... 57
4.3.2 Документы процесса «Управление изменениями» ..... 57
4.3.2.1 Шаблон повестки дня Совета по изменениям ..... 57
4.3.2.2 Руководство по управлению изменениями ..... 58

4.3.2.3 Запрос на изменение ....58
4.3.2.4 График изменений ....59
4.3.2.5 Запись об изменении....59
4.3.2.6 Модель изменения ....61
4.3.2.7 История изменений....61
4.3.2.8 Ожидаемый простой услуги....61
4.3.2.9 Отчет об оценке изменения....61
4.3.2.10 Отчет по управлению изменениями....61
4.3.3 Документы процесса «Управление сервисными активами и конфигурациями» ....62
4.3.3.1 Система управления конфигурациями / База данных управления конфигурациями 62
4.3.3.2 Конфигурационная запись ....63
4.3.3.3 Руководство по управлению конфигурациями ....64
4.3.3.4 Протокол аудита конфигураций....64
4.3.3.5 Библиотека эталонного программного обеспечения....65
4.3.4 Документы процесса «Управление релизами и развёртыванием» ....65
4.3.4.1 План релиза и развертывания (ввода в эксплуатацию)....65
4.3.4.2 Документация на релиз ....66
4.3.4.3 Запись о релизе....66
4.3.4.4 Руководство по выпуску релизов (Политика релизов) ....66
4.3.4.5 Пакет релиза ....67
4.3.5 Документы процесса «Подтверждение и тестирование услуг» ....67
4.3.5.1 Модель тестирования ....67
4.3.5.2 Отчет о результатах тестировании ....68
4.3.6 Документы процесса «Оценка изменений»....68
4.3.6.1 Отчет об оценке изменений ....68
4.3.7 Документы процесса «Управление знаниями»....68
4.3.7.1 Система управления знаниями по услугам ....68
4.3.8 Документы процесса «Разработка приложений»....68
4.3.8.1 Проектная документация приложения ....68
4.3.8.2 Руководство пользователя....69
4.3.8.3 Техническое руководство/руководство администратора....69

**4.4 Документы на стадии «Эксплуатация услуг» ....69**

4.4.1 Документы процесса «Управление событиями» ....69
4.4.1.1 Запись о событии ....69
4.4.1.2 Правила фильтрации и корреляции событий ....69
4.4.1.3 Статистика событий....70
4.4.2 Документы процесса «Управление инцидентами» ....70
4.4.2.1 Запись об инциденте....70
4.4.2.2 Модель инцидента ....71
4.4.2.3 Руководство по приоритезации инцидентов ....71
4.4.2.4 Отчет по управлению инцидентами....71
4.4.2.5 Правила эскалации инцидентов....72
4.4.3 Документы процесса «Выполнение запросов» ....72
4.4.3.1 Модель запроса ....72
4.4.3.2 Запрос на обслуживание....73
4.4.4 Документы процесса «Управление проблемами» ....73
4.4.4.1 Запись о проблеме....73
4.4.4.2 Запись об известной ошибке....74
4.4.4.3 База известных ошибок ....74
4.4.4.4 Отчет по управлению проблемами....74
4.4.5 Документы процесса «Управление доступом» ....75
4.4.5.1 Запрос прав доступа....75
4.4.5.2 Идентификационная запись пользователя ....75
4.4.5.3 Пользовательская роль ....76
4.4.5.4 Профиль прав доступа пользовательской роли ....76
4.4.6 Функции ....76
4.4.6.1 Документы функции «Служба технической поддержки» ....76
4.4.6.2 Документы функции «Техническое управление»....76
4.4.6.3 Документы функции «Управление эксплуатацией ИТ» ....77
4.4.6.4 Документы функции «Управление приложениями» ....77

**4.5 Документы на стадии «Постоянное совершенствование услуги»....78**
4.5.1 Документы процесса «Анализ услуги»....78
4.5.1.1 Отчет по анализу услуги ....78
4.5.2 Документы процесса «Оценка процесса»....78
4.5.2.1 Показатели качества процесса и их целевые значения ....78

4.5.2.2 Архитектура процесса ....79
4.5.2.3 Руководство по оценке процессов ....79
4.5.2.4 Проект процесса ....79
4.5.2.5 Программа оценки процесса ....79
4.5.2.6 Отчет по оценке процесса ....79
4.5.2.7 Руководство по семишаговому процессу совершенствования услуги ....80
4.5.2.8 Предложения по улучшению процесса ....80
4.5.3 Документы процесса «Определение предложений по постоянному совершенствованию услуг» ....80
4.5.3.1 Реестр постоянного совершенствования услуг ....80
4.5.4 Документы процесса «Мониторинг предложений по постоянному совершенствованию услуг» ....81

**ИСТОЧНИКИ ....82**

# Предисловие

Библиотека ITIL, сборник лучших практик управления информационным технологиями в организациях, предлагает специалистам в этой области много полезных идей, принципов, подходов и рекомендаций, направленных на повышения качества ИТ-сервисов. Вместе с тем, изрядный объем этого источника и принятый в нем способ изложения материала затрудняют его использование в качестве непосредственного источника требований к результатам работ, выполняемых сотрудниками корпоративных (ведомственных) ИТ-подразделений и подрядными организациями.

С другой стороны, отечественные стандарты, такие, как КСАС[1], ЕСПД[2], ЕСКД[3], по своей структуре хорошо приспособлены для постановки задач исполнителям и проверки предъявляемых ими результатов, однако, они рассматривают отдельные типы решений и, как показывает практика, расширить их действие на всю ИТ-инфраструктуру организации в большинстве случаев не получается.

Цель данной работы — совместить сильные стороны обоих подходов в одном документе, предложив менеджерам и специалистам по информационным технологиям материал ITIL, изложенный в форме стандарта. Здесь мы касаемся лишь одного из многочисленных аспектов управления информационными технологиями, затронутых в ITIL, а именно, документирования ИТ-инфраструктуры и ее составных частей. Надеемся, что этот материал окажется полезным читателю.

Будем признательны за любые замечания и предложения, которые просим присылать по адресу books@philosoft.ru.

[1] Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы

[2] Единая система программной документации

[3] Единая система конструкторской документации

# 1 Стадии и процессы жизненного цикла ИТ-услуг

## 1.1 Стадия «Стратегия услуг»

| Процессы | Подпроцессы | Роли |
|---|---|---|
| Стратегическое управление ИТ-услугами | Стратегическая оценка ИТ-услуг | – Менеджер по стратегии услуг (ответственный, исполнитель)<br>– Группа по управлению ИТ (исполнитель) |
| | Концепция стратегии ИТ-услуг | – Менеджер по стратегии услуг (ответственный, исполнитель)<br>– Группа по управлению ИТ (исполнитель) |
| | Реализация стратегии ИТ-услуг | – Менеджер по стратегии услуг (ответственный, исполнитель) |
| Управление портфелем услуг | Определение и анализ новых или измененных услуг | – Менеджер портфеля услуг (ответственный, исполнитель)<br>– Группа по управлению ИТ (исполнитель)<br>– Финансовый менеджер (исполнитель)<br>– Владелец услуги (исполнитель)<br>– Аналитик приложений (исполнитель)<br>– Технический аналитик (исполнитель) |
| | Утверждение новых или измененных услуг | – Менеджер портфеля услуг (ответственный, исполнитель) |
| | Пересмотр портфеля услуг | – Менеджер портфеля услуг (ответственный, исполнитель) |
| Управление финансами для ИТ-услуг | Поддержка управления финансами | – Финансовый менеджер (ответственный, исполнитель) |
| | Финансовое планирование | |
| | Финансовый анализ и отчетность | |
| | Выставление счетов за услуги | |
| Управление спросом | Не выделено | – Менеджер по спросу |
| Управление взаимоотношениями с бизнесом | Поддержка взаимоотношений с заказчиком | – Менеджер по взаимоотношениям с бизнесом (ответственный, исполнитель) |
| | Идентификация требований к услуге | |
| | Подписка заказчиков на стандартные услуги | |
| | Опрос удовлетворенности заказчиков | |
| | Обработка жалоб заказчиков | – Менеджер по взаимоотношениям с бизнесом (ответственный, исполнитель)<br>– Техподдержка первого уровня (исполнитель) |
| | Мониторинг жалоб заказчиков | – Менеджер по взаимоотношениям с бизнесом (ответственный, исполнитель) |

## 1.2 Стадия «Проектирование услуг»

| Процессы | Подпроцессы | Роли |
|---|---|---|
| Координация проектирования услуги | Поддержка координации проектирования услуги | – Менеджер по проектированию услуги (ответственный, исполнитель) |
| | Планирование проектирования услуги | – Менеджер по проектированию услуги (ответственный, исполнитель)<br>– Менеджер проекта (исполнитель) |
| | Координация и мониторинг проектирования услуги | – Менеджер по проектированию услуги (ответственный)<br>– Менеджер по эксплуатации ИТ (исполнитель)<br>– Финансовый менеджер (исполнитель) |
| | Техническое и организационное проектирование услуги | – Менеджер по проектированию услуги (ответственный)<br>– Другие задействованные роли (аналитик приложений, технический аналитик, менеджер по эксплуатации ИТ, Архитектор процессов, Владелец процессов и другие, в зависимости от того, какая экспертиза требуется) (исполнители) |
| | Рассмотрение результатов проектирования и подача запроса на изменение | – Менеджер по проектированию услуги (ответственный, исполнитель) |
| Управление каталогом услуг | Не выделено | – Менеджер каталога услуг (ответственный, исполнитель) |
| Управление уровнем услуг | Поддержка инфраструктуры управления уровнем услуг | – Менеджер по управлению уровнем услуг (ответственный, исполнитель) |
| | Идентификация требований к услуге | – Менеджер по управлению уровнем услуг (ответственный, исполнитель)<br>– Менеджер по взаимоотношениям с бизнесом (исполнитель)<br>– Аналитик приложений (исполнитель)<br>– Технический аналитик (исполнитель)<br>– Другие задействованные роли (Менеджер по производительности / мощности, Менеджер по доступности, Менеджер по обеспечению непрерывности предоставления услуги, Финансовый менеджер) (исполнитель) |
| | Подписание соглашений и активация услуги | – Менеджер по управлению уровнем услуг (ответственный, исполнитель)<br>– Владелец услуги (исполнитель) |
| | Мониторинг уровня услуг и отчетность | – Менеджер по управлению уровнем услуг (ответственный, исполнитель) |

| Процессы | Подпроцессы | Роли |
|---|---|---|
| Управление рисками | Поддержка управления рисками | – Менеджер по рискам (ответственный, исполнитель) |
| | Анализ рисков и влияний на бизнес | – Менеджер по рискам (ответственный, исполнитель)<br>– Другие задействованные роли (менеджер по управлению доступностью, менеджер по управлению непрерывностью услуг, менеджер по информационной безопасности, менеджер по взаимодействию с поставщиками) (исполнитель) |
| | Оценка возможности уменьшения рисков | – Менеджер по рискам (ответственный, исполнитель) |
| | Мониторинг рисков | – Менеджер по рискам (ответственный, исполнитель) |
| Управление доступностью | Проектирование услуги для обеспечения доступности | – Менеджер по обеспечению доступности услуги (ответственный, исполнитель)<br>– Владелец услуги (исполнитель)<br>– Аналитик приложений (исполнитель)<br>– Технический аналитик (исполнитель) |
| | Тестирование доступности | – Менеджер по обеспечению доступности услуги (ответственный, исполнитель)<br>– ИТ-оператор (исполнитель) |
| | Мониторинг доступности и отчетность | – Менеджер по обеспечению доступности услуги (ответственный, исполнитель) |
| Управление мощностями | Управление мощностями бизнеса | – Менеджер по производительности / мощности (ответственный, исполнитель) |
| | Управление мощностями услуги | – Менеджер по производительности / мощности (ответственный, исполнитель)<br>– Владелец услуги (исполнитель) |
| | Управление мощностями компонентов | – Менеджер по производительности / мощности (ответственный, исполнитель)<br>– Аналитик приложений (исполнитель)<br>– Технический аналитик (исполнитель) |
| | Отчетность об управлении мощностями | – Менеджер по производительности / мощности (ответственный, исполнитель) |

| Процессы | Подпроцессы | Роли |
|---|---|---|
| Управление непрерывностью ИТ-услуг | Поддержка процесса управления непрерывностью ИТ-услуг | – Менеджер по обеспечению непрерывности предоставления услуги (ответственный, исполнитель) |
| | Проектирование услуги для обеспечения непрерывности | – Менеджер по обеспечению непрерывности предоставления услуги (ответственный, исполнитель)<br>– Владелец услуги (исполнитель)<br>– Аналитик приложений (исполнитель)<br>– Технический аналитик (исполнитель) |
| | Тестирование непрерывности | – Менеджер по обеспечению непрерывности предоставления услуги (ответственный, исполнитель)<br>– ИТ-оператор (исполнитель) |
| | Мониторинг непрерывности | – Менеджер по обеспечению непрерывности предоставления услуги (ответственный, исполнитель) |
| Управление информационной безопасностью | Проектирование контроля информационной безопасности | – Менеджер по информационной безопасности (ответственный, исполнитель)<br>– Владелец услуги (исполнитель)<br>– Аналитик приложений (исполнитель)<br>– Технический аналитик (исполнитель) |
| | Тестирование информационной безопасности | – Менеджер по информационной безопасности (ответственный, исполнитель)<br>– ИТ-оператор (исполнитель)<br>– Менеджер по инженерному обеспечению (исполнитель) |
| | Управление инцидентами, связанными с информационной безопасностью | – Менеджер по информационной безопасности (ответственный, исполнитель) |
| | Мониторинг безопасности | – Менеджер по информационной безопасности (ответственный, исполнитель) |
| Управление соответствием | Не выделено. В ITIL отсутствует детальное объяснение всех аспектов управления соответствием | – Менеджер по управлению соответствием (ответственный, исполнитель) |
| Управление архитектурой | Не выделено | – Менеджер по архитектуре (ответственный, исполнитель) |
| Управление отношениями с поставщиками | Обеспечение инфраструктуры управления поставщиками | – Менеджер по управлению поставщиками (ответственный, исполнитель) |
| | Взаимодействие с новыми поставщиками и заключение новых контрактов | – Менеджер по управлению поставщиками (ответственный, исполнитель)<br>– Аналитик приложений (исполнитель)<br>– Технический аналитик (исполнитель) |
| | Оценка новых поставщиков и контрактов | – Менеджер по управлению поставщиками (ответственный, исполнитель) |
| | Обработка стандартных заказов | – Менеджер по управлению поставщиками (ответственный, исполнитель) |

| Процессы | Подпроцессы | Роли |
|---|---|---|
| | Мониторинг контрактов и поставщиков | – Менеджер по управлению поставщиками (ответственный, исполнитель) |
| | Возобновление и прекращение контрактов | – Менеджер по управлению поставщиками (ответственный, исполнитель) |

## 1.3 Стадия «Преобразование услуг»

| Процессы | Подпроцессы | Роли |
|---|---|---|
| Управление проектами (Планирование и поддержка преобразования) | Инициация проекта | – Менеджер проекта (ответственный, исполнитель) |
| | Планирование и координация проектов | – Менеджер проекта (ответственный, исполнитель) |
| | Контроль проектов | – Менеджер проекта (ответственный, исполнитель) |
| | Отчетность и коммуникация по проекту | – Менеджер проекта (ответственный, исполнитель) |
| Управление изменениями | Поддержка управления изменениями | – Менеджер по изменениям (ответственный, исполнитель)<br>– Совет по изменениям (исполнитель) |
| | Оценка предложений по изменениям | – Менеджер по изменениям (ответственный, исполнитель)<br>– Совет по изменениям (исполнитель) |
| | Мониторинг и ведение перечня запросов на изменение | – Менеджер по изменениям (ответственный, исполнитель) |
| | Оценка и реализация критических изменений | – Менеджер по изменениям (ответственный, исполнитель)<br>– Совет по критическим изменениям (исполнитель)<br>– Другие задействованные роли (Аналитик приложений, Технический аналитик, ИТ-оператор и др.) (исполнитель) |
| | Оценка изменения менеджером по изменениям | – Менеджер по изменениям (ответственный, исполнитель)<br>– Другие задействованные роли (Менеджер по конфигурациям, Аналитик приложений, Технический аналитик и др.) (исполнитель) |
| | Оценка изменения Советом по изменениям | – Менеджер по изменениям (ответственный, исполнитель)<br>– Совет по изменениям (исполнитель)<br>– Другие задействованные роли (Менеджер по конфигурациям, Аналитик приложений, Технический аналитик и др.) (исполнитель) |
| | Составление расписания реализации изменений, утверждение реализации изменений | – Менеджер по изменениям (ответственный, исполнитель)<br>– Совет по изменениям (исполнитель) |
| | Утверждение внедрения изменения | – Менеджер по изменениям (ответственный, исполнитель)<br>– Совет по изменениям (исполнитель) |

| Процессы | Подпроцессы | Роли |
|---|---|---|
| | Внедрение некритичных изменений | – Менеджер по изменениям (ответственный, исполнитель)<br>– ИТ-оператор (исполнитель) |
| | Оценка результатов внедрения изменения и его закрытие | – Менеджер по изменениям (ответственный, исполнитель) |
| Управление сервисными активами и конфигурациями | Идентификация конфигурации | – Менеджер конфигураций (ответственный, исполнитель) |
| | Управление конфигурацией | – Менеджер конфигураций (ответственный, исполнитель) |
| | Аудит конфигурации | – Менеджер конфигураций (ответственный, исполнитель) |
| Управление релизами и развёртыванием | Поддержка управления релизами | – Менеджер по релизам (ответственный, исполнитель) |
| | Планирование релиза | – Менеджер по релизам (ответственный, исполнитель), Руководитель проекта (исполнитель) |
| | Создание релиза | – Менеджер по релизам (ответственный, исполнитель) |
| | Развертывание релиза | – Менеджер по релизам (ответственный, исполнитель),<br>– Владелец услуги (исполнитель)<br>– Другие задействованные роли (владелец процесса, ИТ-оператор, менеджер по инженерному обеспечению и др.) (исполнитель) |
| | Поддержка релиза после развертывания | – Менеджер по релизам (ответственный, исполнитель)<br>– Владелец услуги (исполнитель)<br>– Другие задействованные роли (владелец процесса, ИТ-оператор, менеджер по инженерному обеспечению и др.) (исполнитель) |
| | Закрытие релиза | – Менеджер по релизам (ответственный, исполнитель) |
| Подтверждение и тестирование услуг | Определение тестовой модели | – Менеджер по тестированию (ответственный, исполнитель) |
| | Получение компонентов релиза | – Менеджер по тестированию (ответственный, исполнитель) |
| | Тестирование релиза | – Менеджер по тестированию (ответственный, исполнитель)<br>– Менеджер по информационной безопасности (исполнитель)<br>– Менеджер по управлению соответствием (исполнитель)<br>– Пользователь услуги (исполнитель)<br>– ИТ-оператор (исполнитель) |
| | Приемочное тестирование услуги | – Менеджер по тестированию (ответственный, исполнитель)<br>– Пользователь услуги (исполнитель)<br>– ИТ-оператор (исполнитель)<br>– Заказчик услуги (исполнитель)<br>– Другие задействованные роли (Владелец услуги, менеджер по релизам, Менеджер по управлению уровнем услуг) (исполнитель) |

| Процессы | Подпроцессы | Роли |
|---|---|---|
| Оценка изменений | Оценка изменения, предшествующая планированию | – Менеджер по изменениям (ответственный)<br>– Другие задействованные роли (аналитик приложений, технический аналитик, менеджер конфигураций, руководитель проекта, менеджер по рискам и др.) (исполнитель) |
| | Оценка изменения, предшествующая реализации | – Менеджер по изменениям (ответственный)<br>– Другие задействованные роли (аналитик приложений, технический аналитик, менеджер конфигураций, руководитель проекта, менеджер по рискам и др.) (исполнитель) |
| | Оценка изменения, предшествующая реализации | – Менеджер по изменениям (ответственный)<br>– Другие задействованные роли (аналитик приложений, технический аналитик, менеджер конфигураций, руководитель проекта, менеджер по рискам и др.) (исполнитель) |
| | Оценка изменения после развертывания | – Менеджер по изменениям (ответственный)<br>– Другие задействованные роли (аналитик приложений, технический аналитик, менеджер конфигураций, руководитель проекта, менеджер по рискам и др.) (исполнитель) |
| Управление знаниями | Не выделено | – Менеджер базы знаний (ответственный, исполнитель) |
| Разработка приложений | Не выделено | – Разработчик приложений (ответственный, исполнитель) |

## 1.4 Стадия «Эксплуатация услуг»

| Процессы | Подпроцессы | Роли |
|---|---|---|
| Управление событиями | Поддержка механизмов и правил мониторинга событий | – Менеджер по эксплуатации ИТ (исполнитель, ответственный)<br>– ИТ-оператор (исполнитель)<br>– Другие задействованные роли (исполнитель) |
| | Фильтрация событий и корреляция первого уровня | – Менеджер по эксплуатации ИТ (ответственный)<br>– Система мониторинга событий (исполнитель) |
| | Корреляция второго уровня и определение реакции | – Менеджер по эксплуатации ИТ (ответственный)<br>– ИТ-оператор (исполнитель)<br>– Система мониторинга событий (исполнитель) |
| | Анализ и закрытие событий | – Менеджер по эксплуатации ИТ (исполнитель, ответственный) |

| Процессы | Подпроцессы | Роли |
|---|---|---|
| Управление инцидентами | Поддержка управления инцидентами | – Менеджер по управлению инцидентами (исполнитель, ответственный) |
| | Логирование и категоризация инцидентов | – Менеджер по управлению инцидентами (ответственный)<br>– Первый уровень техподдержки (исполнитель) |
| | Немедленное решение инцидентов на первом уровне техподдержки | – Менеджер по управлению инцидентами (ответственный)<br>– Первый уровень техподдержки (исполнитель) |
| | Решение инцидентов вторым уровнем техподдержки | – Менеджер по управлению инцидентами (ответственный)<br>– Второй уровень техподдержки (исполнитель)<br>– Аналитик приложений (исполнитель)<br>– Технический аналитик (исполнитель)<br>– ИТ-оператор (исполнитель) |
| | Обработка важных инцидентов | – Менеджер по управлению инцидентами (исполнитель, ответственный)<br>– Первый уровень техподдержки (исполнитель)<br>– Группа по устранению критичных инцидентов (исполнитель)<br>– ИТ-оператор (исполнитель) |
| | Мониторинг и эскалация инцидентов | – Менеджер по управлению инцидентами (исполнитель, ответственный)<br>– Первый уровень техподдержки (исполнитель) |
| | Закрытие и оценка инцидентов | – Менеджер по управлению инцидентами (ответственный)<br>– Первый уровень техподдержки (исполнитель) |
| | Проактивное информирование пользователей | – Менеджер по управлению инцидентами (ответственный)<br>– Первый уровень техподдержки (исполнитель) |
| | Отчетность по инциденту | – Менеджер по управлению инцидентами (исполнитель, ответственный) |
| Выполнение запросов | Поддержка выполнения запросов | – Менеджер по управлению инцидентами (исполнитель, ответственный) |
| | Логирование и категоризация запросов | – Менеджер по управлению инцидентами (ответственный)<br>– Первый уровень техподдержки (исполнитель) |
| | Выполнение модели запросов | – Менеджер по управлению инцидентами (ответственный)<br>– Первый уровень техподдержки (исполнитель)<br>– Группа по выполнению запросов (исполнитель) |

| Процессы | Подпроцессы | Роли |
|---|---|---|
| | Мониторинг и эскалация запросов | – Менеджер по управлению инцидентами (исполнитель, ответственный)<br>– Первый уровень техподдержки (исполнитель) |
| | Закрытие и оценка запросов | – Менеджер по управлению инцидентами (ответственный)<br>– Первый уровень техподдержки (исполнитель) |
| Управление проблемами | Проактивная идентификация проблем | – Менеджер по управлению проблемами (исполнитель, ответственный) |
| | Приоритезация и категоризация проблем | – Менеджер по управлению проблемами (исполнитель, ответственный) |
| | Диагностика и решение проблем | – Менеджер по управлению проблемами (исполнитель, ответственный)<br>– Аналитик приложений (исполнитель)<br>– Технический аналитик (исполнитель) |
| | Контроль проблем и ошибок | – Менеджер по управлению проблемами (исполнитель, ответственный) |
| | Закрытие и оценка проблем | |
| | Анализ критичных проблем | |
| | Отчетность по проблеме | |
| Управление доступом | Поддержка каталога пользовательских ролей профилей доступа | – Менеджер по управлению доступом (исполнитель, ответственный) |
| | Обработка пользовательских запросов на предоставление доступа | |
| Функции: | | |
| – служба технической поддержки | Не выделено | |
| – техническое управление (серверы, сети, хранилища данных и т.п.) | Не выделено | – Технический аналитик (исполнитель, ответственный) |
| – управление эксплуатацией ИТ | Контроль эксплуатации ИТ (расписания заданий, резервное копирование/восстановление и т.п.) | – Менеджер по эксплуатации ИТ (ответственный)<br>– ИТ-оператор (исполнитель) |
| | Управление инженерным обеспечением | – Менеджер по инженерному обеспечению (исполнитель, ответственный) |
| – управление приложениями | Не выделено | – Аналитик приложений (исполнитель, ответственный) |

## 1.5 Стадия «Постоянное совершенствование услуг»

| Процессы | Подпроцессы | Роли |
|---|---|---|
| Анализ услуги | Не выделено | – Менеджер по постоянному совершенствованию услуг (ответственный, исполнитель)<br>– Другие задействованные роли (Владелец процесса, Менеджер по взаимоотношениям с бизнесом) (исполнители) |
| Оценка процесса | Поддержка управления процессом | – Архитектор процесса (ответственный, исполнитель)<br>– Владелец процесса (исполнитель) |
| | Оценка эффективности процесса | – Архитектор процесса (ответственный, исполнитель) |
| | Оценка зрелости процесса | – Архитектор процесса (ответственный, исполнитель) |
| | Оценка соответствия процесса требованиям стандартов и регулирующих документов | – Архитектор процесса (ответственный, исполнитель) |
| | Контроль и анализ процесса | – Архитектор процесса (ответственный, исполнитель)<br>– Владелец процесса (исполнитель) |
| Определение предложений по постоянному совершенствованию услуг | Не выделено | – Менеджер по постоянному совершенствованию услуг (ответственный, исполнитель) |
| Мониторинг предложений по постоянному совершенствованию услуг | Не выделено | – Менеджер по постоянному совершенствованию услуг (ответственный, исполнитель) |

# 2 Роли участников

## 2.1 Роли высшего уровня

| Название роли | Название роли (англ.) | Зона ответственности |
|---|---|---|
| Менеджер по управлению ИТ | IT Manager | |
| Менеджеры по управлению ИТ-услугами | ITSM Management | |

## 2.2 Роли на стадии «Стратегия услуг»

| Название роли | Название роли (англ.) | Зона ответственности |
|---|---|---|
| Менеджер по взаимоотношениям с бизнесом | Business Relationship Manager | Управление взаимоотношениями с бизнесом |
| Менеджер по управлению спросом | Demand Manager | Управление спросом |
| Финансовый менеджер | Financial Manager | Управление финансами для ИТ-услуг |
| Группа по управлению ИТ | IT steering committee | Стратегическое управление ИТ-услугами |
| Менеджер портфеля услуг | Service Portfolio Manager | Управление портфелем услуг |
| Менеджер по стратегии услуг | Service Strategy Manager | Стратегическое управление ИТ-услугами |

## 2.3 Роли на стадии «Проектирование услуг»

| Название роли | Название роли (англ.) | Зона ответственности |
|---|---|---|
| Менеджер по обеспечению доступности услуги | Availability Manager | Управление доступностью |
| Менеджер по производительности / мощности | Capacity Manager | Управление мощностями |
| Менеджер по управлению соответствием | Compliance Manager | Управление соответствием |
| Менеджер по информационной безопасности | Information Security Manager | Управление информационной безопасностью |
| Менеджер по обеспечению непрерывности предоставления услуги | IT Service Continuity Manager | Управление непрерывностью ИТ-услуг |
| Менеджер по рискам | Risk Manager | Управление рисками (подробно не рассматривается) |
| Менеджер каталога услуг | Service Catalogue Manager | Управление каталогом услуг |
| Менеджер по проектированию услуги | Service Design Manager | Координация проектирования услуги |
| Менеджер по управлению уровнем услуг | Service Level Manager | Управление уровнем услуг |
| Менеджер по взаимодействию с поставщиками | Supplier Manager | Управление отношениями с поставщиками |
| Владелец услуги | Service Owner | Окончание жизненного цикла услуги |
| Архитектор решений | Enterprise Architect | |
| Аналитик приложений | Applications Analyst | |

| Название роли | Название роли (англ.) | Зона ответственности |
|---|---|---|
| Технический аналитик | Technical Analyst | |

## 2.4 Роли на стадии «Преобразование услуг»

| Название роли | Название роли (англ.) | Зона ответственности |
|---|---|---|
| Разработчик приложений | Application Developer | Разработка приложений |
| Совет по изменениям | Change Advisory Board | Управление изменениями |
| Менеджер по изменениям | Change Manager | Управление изменениями, Оценка изменений |
| Менеджер конфигураций | Configuration Manager | Управление сервисными активами и конфигурациями |
| Совет по критическим изменениям | Emergency Change Advisory Board | Управление изменениями |
| Менеджер базы знаний | Knowledge Manager | Управление знаниями |
| Руководитель проекта | Project Manager | Управление проектами (Планирование и поддержка преобразования) |
| Владелец изменений | Change Owner | Управление изменениями |
| Менеджер по релизам | Release Manager | Управление релизами и развёртыванием |
| Менеджер по тестированию | Test Manager | Подтверждение и тестирование услуг |
| Владелец проекта | Project Owner | |

## 2.5 Роли на стадии «Эксплуатация услуг»

| Название роли | Название роли (англ.) | Зона ответственности |
|---|---|---|
| Менеджер по управлению доступом | Access Manager | Управление доступом |
| Менеджер по управлению инцидентами | Incident Manager) | Управление инцидентами |
| Менеджер по эксплуатации ИТ | IT Operations Manager | Управление эксплуатацией ИТ, Управление событиями |
| Менеджер по управлению проблемами | Problem Manager | Управление проблемами |
| Группа по исполнению запросов | Service Request Fulfillment Group | Управление запросами на обслуживание |
| Менеджер по инженерному обеспечению | Facilities Manager | Управление инженерным обеспечением (функция) |
| Аналитик приложений | Applications Analyst | Управление приложениями |
| Технический аналитик | Technical Analyst | Техническое управление |
| ИТ-оператор | IT Operator | |
| Группа по решению инцидентов | Major Incident Team | |
| Техническая поддержка первого уровня | 1st Level Support | |
| Техническая поддержка второго уровня | 2nd Level Support | |
| Техническая поддержка третьего уровня | 3rd Level Support | |

## 2.6 Роли на стадии «Постоянное совершенствование услуг»

| Название роли | Название роли (англ.) | Зона ответственности |
|---|---|---|
| Менеджер по постоянному совершенствованию услуг | Continual Service Improvement Manager | |
| Архитектор процесса | Process Architect | |
| Владелец процесса | Process Owner | |

## 2.7 Внешние роли

| Название роли | Название роли (англ.) | Зона ответственности |
|---|---|---|
| Заказчик | IT Service Consumer | |
| Пользователь ИТ услуги | Service User | |

# 3 Стадии, процессы, документы

## 3.1 Документы на стадии «Стратегия услуг»

| Процесс | Документ | Документ (англ.) | Важность | Наличие структуры |
|---|---|---|---|---|
| Стратегическое управление ИТ-услугами | Стратегия услуг (Стратегический план услуг) | Service Strategy (Service Strategy Plan) | Ключевой | План |
| | Стратегический план действий | Strategic Action Plan | | |
| Управление портфелем услуг | Концепция услуги | Service Charter | Важный | |
| | Модель услуги | Service Model | | |
| | Предложение об изменении | Change Proposal | Важный | |
| | Портфель услуг | Service Portfolio | Ключевой | Структура |
| | Отчет о пересмотре портфеля услуг | Service Portfolio Review Report | | |
| Управление финансами для ИТ-услуг | Финансовый анализ | Financial Analysis | Важный | Подробный план |
| | ИТ-бюджет | IT Budget | | |
| Управление спросом | Модель бизнес-деятельности | Pattern of business activity (PBA) | | |
| | Профиль пользователя | User Profile | | |
| Управление взаимоотношениями с бизнесом | Портфель заказчиков | Customer Portfolio | Важный | |

## 3.2 Документы на стадии «Проектирование услуг»

| Процесс | Документ | Документ (англ.) | Важность | Структура |
|---|---|---|---|---|
| Координация проектирования услуги | План проектирования услуги | Service Design Planning | | |
| | Руководство по проектированию услуг | Service Design Guideline (Service Design Policy) | | |
| | Техническое задание | Terms of Reference | | |
| | Проектная документация услуги | Service Design Package, SDP | Ключевой | Структура |
| Управление каталогом услуг | Каталог услуг | Service Catalog | Ключевой | Структура |
| Управление уровнем услуг | Портфель соглашений с заказчиком | Customer Agreement Portfolio | | |
| | Соглашение операционного уровня | Operational Level Agreement (OLA) | Ключевой | Структура (аналогична структуре SLA) |
| | Критерии приемки услуги | Service Acceptance Criteria (SAC) | | |

| Процесс | Документ | Документ (англ.) | Важность | Структура |
|---|---|---|---|---|
| | Соглашение об уровне услуг | Service Level Agreement (SLA) | Ключевой | Структура |
| | Требование к уровню услуг | Service Level Requirement (SLR) | Ключевой | Структура |
| | Отчет об уровне услуг | Service Level Report | Важный | Структура |
| Управление рисками | Анализ влияния и рисков на бизнес | Business Impact and Risk Analysis | | |
| | Политика управления рисками | Risk Management Policy | | |
| | Реестр рисков | Risk Register | | |
| Управление доступностью | Руководство по проектированию для обеспечения доступности | Availability Design Guidelines | | |
| | Руководство по обеспечению доступности для службы технической поддержки | Availability Guidelines for the Service Desk | | |
| | План доступности | Availability Plan | | Структура |
| | Система управления доступностью | Availability Management Information System (AMIS) | | |
| | Расписание тестирования доступности, непрерывности и информационной безопасности услуги | Availability/ ITSCM/ Security Testing Schedule | | |
| | Отчет о тестировании | Test Report | | |
| | Ожидаемый простой услуги | Projected Service Outage (PSO) | | |
| | Правила фильтрации и корреляции событий | Event Filtering and Correlation Rules | | |
| | План сопровождения/стандартные процедуры эксплуатации | Maintenance Plan/ SOP | | |
| | План восстановления | Recovery Plan | | |
| | Техническое руководство/Руководство по администрированию | Technical/ Administration Manual | | |
| | Отчет о доступности | Availability Report | | Структура |
| Управление мощностями | План мощностей | Capacity Plan | | Структура |
| | Система управления мощностями | Capacity management information system (CMIS) | | |
| | Отчет об управлении мощностями | Capacity Management Report | | Структура |

| Процесс | Документ | Документ (англ.) | Важность | Структура |
|---|---|---|---|---|
| | Правила фильтрации и корреляции событий | Event Filtering and Correlation Rules | | |
| Управление непрерывностью ИТ-услуг | Стратегия непрерывности услуг | IT service continuity management strategy | | |
| | План непрерывности ИТ-услуг | IT service continuity plan | | |
| | План непрерывности бизнеса | Business Continuity Plan (BCP) | | |
| | Отчет о непрерывности ИТ-услуг | IT Service Continuity Report | | Структура |
| | Расписание, сценарии и отчеты о тестировании непрерывности услуги | ITSCM testing schedule, ITSCM test scenarios, ITSCM test reports and reviews | | |
| Управление информационной безопасностью | Политика управления информационной безопасностью | Information Security Management Policy | | |
| | Информационная система управления безопасностью | Security Management Information System (SMIS) | | |
| | Руководство по управлению информационной безопасности | IT Security Guideline | | |
| | Правила фильтрации и корреляции событий | Event Filtering and Correlation Rules | | |
| | Расписание, сценарии и отчеты о тестировании информационной безопасности услуги | Security test schedules and plans, including security penetration tests and other security tests and reports | | |
| | Отчет по информационной безопасностью | Information Security Report | | |
| Управление соответствием | Реестр требований к соответствию | Compliance Register | | |
| | Анализ соответствия услуги требованиям | Compliance Review | | |
| Управление архитектурой | Инфраструктура приложений | Application Framework | | |
| | Запрос изменения архитектуры предприятия | Change Request to Enterprise Architecture | | |
| | Архитектура предприятия | Enterprise Architecture (EA) | | |
| Управление отношениями с поставщиками | Информационная система управления подрядчиками и контрактами | Supplier and Contract Management Information System (SCMIS) | | |

| Процесс | Документ | Документ (англ.) | Важность | Структура |
|---|---|---|---|---|
| | Заказ на покупку | Purchase Order | | |
| | Стандартные термины и условия | Standard Terms and Conditions | | |
| | Оценка поставщиков | Supplier Evaluation | | |
| | Отчет об уровне услуг поставщика | Supplier Service Level Report | | |
| | Стратегия работы с поставщиками | Supplier Strategy | | |
| | Внешний договор | Underpinning Contract (UC) | Важный | Структура |

## 3.3 Документы на стадии «Преобразование услуг»

| Процесс | Документ | Документ (англ.) | Важность | Структура |
|---|---|---|---|---|
| Управление проектами (Планирование и поддержка преобразования) | Устав проекта | Project Charter | | |
| | История проекта | Project History Log | | |
| | План проекта (План преобразования услуги) | Project Plan (Service Transition Plan) | Важный | |
| | Отчет о статусе проекта | Project Portfolio Status Report | | |
| Управление изменениями | Шаблон повестки дня Совета по изменениям | CAB Agenda Template | | План |
| | Руководство по управлению изменениями | Change Management policy (Change Policy)<br>Change Management Guideline | Важный | |
| | Запрос на изменение | Request for change (RFC) | Важный | Структура |
| | График изменений | Change Schedule | | Структура |
| | Запись об изменении | Change record | Важный | Структура |
| | Модель изменения | Change model | | |
| | История изменений | Change history | | |
| | Ожидаемый простой услуги | Projected Service Outage (PSO) | | |
| | Отчет об оценке изменения | Change Evaluation Report | | |
| | Отчет по управлению изменениями | Change Management reports | | |
| Управление сервисными активами и конфигурациями | Система управления конфигурациями/ База данных управления конфигурациями | Configuration Management System (CMS)/ Configuration management database (CMDB) | Ключевой | |
| | Конфигурационная запись | Configuration record | Ключевой | Структура |
| | Руководство по управлению конфигурациями | Configuration Management Guideline<br>CMS Change Policy | Важный | |

| Процесс | Документ | Документ (англ.) | Важность | Структура |
|---|---|---|---|---|
| | Протокол аудита конфигурациями | Configuration Management Audit Protokol Configuration Audit Report | | Структура |
| | Библиотека эталонного программного обеспечения | Definitive Media Library | | |
| Управление релизами и развёртыванием | План релиза и развертывания (ввода в эксплуатацию) | Release and deployment plan | | План |
| | Документация на релиз | Release and build documentation | | План |
| | Запись о релизе | Release Record | Важный | |
| | Руководство по релизам (Политика релизов) | Release Guideline (Release Policy) | Важный | Структура |
| | Пакет релиза | Release Package | | |
| Подтверждение и тестирование услуг | Модель тестирования | Test Model | | |
| | Отчет о результатах тестировании | Test report | | План |
| Оценка изменений | Отчет об оценке изменений | Evaluation report | | |
| Управление знаниями | Система управления знаниями по услугам | Service Knowledge Management System | Важный | |
| Разработка приложений | Руководство пользователя | User Manual | | |
| | Техническое руководство/руководство администратора | Technical/ Administration Manual | | |
| | Проектная документация приложения | Design documentation | | |

## 3.4 Документы на стадии «Эксплуатация услуг»

| Процесс | Документ | Документ (англ.) | Важность | Структура |
|---|---|---|---|---|
| Управление событиями | Запись о событии | Event Record | | |
| | Правила фильтрации и корреляции событий | Event Filtering and Correlation Rules | | |
| | Статистика событий | Event Statistics | | |
| Управление инцидентами | Запись об инциденте | Incident Record | Важный | Структура |
| | Модель инцидента | Incident Model | | |
| | Руководство по приоритезации инцидентов | Incident Prioritization Guideline Report | Важный | |
| | Отчет по управлению инцидентами | Incident Management | | План |

| Процесс | Документ | Документ (англ.) | Важность | Структура |
|---|---|---|---|---|
| | Правила эскалации инцидентов | Incident Escalation Rules | | |
| Выполнение запросов | Модель запроса | Request Model | | |
| | Запрос на обслуживание | Service Request | Важный | Структура |
| Управление проблемами | Запись о проблеме | Problem Record | Важный | Структура |
| | Запись об известной ошибке | Known error record | Важный | |
| | База известных ошибок | Known error database (KEDB) | Важный | |
| | Отчет по управлению проблемами | Problem management report | | План |
| Управление доступом | Запрос на предоставление прав доступа | Request for Access Rights | | |
| | Идентификационная запись пользователя | User Identity Record | | |
| | Пользовательская роль | User Role | | |
| | Профиль прав доступа пользовательской роли | User Role Access Profile | | |
| Функции: | | | | |
| – служба технической поддержки | Не определено | | | |
| – техническое управление (серверы, сети, хранилища данных и т.п.) | Техническая документация | Technical documentation | | |
| | Расписания операций по сопровождению эксплуатации | Maintenance schedules | | |
| | Реестр требований к квалификации | Skills Inventory | | |
| – управление эксплуатацией ИТ | Стандартные процедуры эксплуатации | Standard operating procedures | | |
| | Логи эксплуатации | Operations logs | | |
| | Расписание эксплуатации | Operations Schedule | | |
| – управление приложениями | Портфель приложений | Application Portfolio | | План |
| | Реестр требований к квалификации | Skills Inventory | | |

## 3.5 Документы на стадии «Постоянное совершенствование услуг»

| Процесс | Документы | Документ (англ.) | Важность | Структура |
|---|---|---|---|---|
| Анализ услуги | Отчет по анализу услуги | Service Review Report | | Структура |

| Процесс | Документы | Документ (англ.) | Важность | Структура |
|---|---|---|---|---|
| Оценка процесса | Показатели качества процесса и их целевые значения | Process Metric (KPI) and KPI Target Value | | |
| | Архитектура процесса | Process Architecture | | |
| | Руководство по оценке процессов | Process Assessment Guideline | | |
| | Проект процесса | Process Design | | |
| | Программа оценки процесса | Process Evaluation Programme | | |
| | Отчет по оценке процесса | Process Evaluation Report | | |
| | Руководство по семишаговому процессу совершенствования услуги | Seven-Step Improvement Guideline | Важный | |
| | Предложения по улучшению процесса | Suggested Process Improvement | | |
| Определение предложений по постоянному совершенствованию услуг | Реестр постоянного совершенствования услуг | CSI Register (Service Improvement Plan - SIP) | Ключевой | Структура |
| Мониторинг предложений по постоянному совершенствованию услуг | Не выделено | | | |

# 4 Содержание документов

## 4.1 Документы на стадии «Стратегия услуг»

### 4.1.1 Документы процесса «Стратегическое управление ИТ-услугами»

#### 4.1.1.1 Стратегия услуг (Стратегический план услуг)

| | |
|---|---|
| **Важность** | Ключевой |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Группа по управлению ИТ, Менеджер по стратегии услуг |

Стратегия услуг определяет общие принципы предоставления ИТ-услуг и управления ИТ-услугами.

Стратегия услуг включает в себя следующую информацию:

- тактические планы, которые определяют, как будет выполняться стратегия;
- расписание и документирование пересмотра стратегии ;
- миссия и концепция;
- политики, которые определяют:
  - как должны выполняться планы;
  - как должно проходить проектирование, преобразование, эксплуатация и совершенствование услуг;
- стратегические требования для новых услуг;
- случаи, в которых существующие услуги должны быть изменены;
- результаты, которые должны быть достигнуты, и способы их достижения.

#### 4.1.1.2 Стратегический план действий

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Группа по управлению ИТ, Менеджер по стратегии услуг |

Стратегический план действий определяет шаги, которые требуется предпринять для реализации ранее определенной Стратегии услуг, отдельные задачи по реализации Стратегии и ответственных лиц.

### 4.1.2 Документы процесса «Управление портфелем услуг»

#### 4.1.2.1 Концепция услуги

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | – Менеджер портфеля услуг<br>– Группа по управлению ИТ<br>– Финансовый менеджер<br>– Владелец услуги<br>– Аналитик приложений<br>– Технический аналитик |

Концепция услуги – это документ, содержащий детальную информацию по новой или измененной услуге. Новые услуги и существенные изменения услуг описываются в концепции и авторизуются в процессе Управления портфелем услуг. Концепция услуги передаётся на стадию Проектирования услуг, где создаётся проектная документация на новые или измененные услуги.

#### 4.1.2.2 Модель услуги

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | |

Модель услуг – это высокоуровневое описание услуги и компонентов, которые необходимы для доставки услуги. Модель показывает, как сервисные активы взаимодействуют с активами заказчика для создания ценности. Модели услуги описывают структуру услуг (взаимодействие конфигурационных единиц друг с другом) и услуги в динамике (деятельность, потоки ресурсов, взаимодействия). Модель услуги может быть использована как шаблон для нескольких услуг.

#### 4.1.2.3 Предложение об изменении

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | |

Предложение об изменении – это документ, содержащий высокоуровневое описание потенциальной услуги или значительного изменения, соответствующее экономическое обоснование и ожидаемый график внедрения. Предложения об изменениях обычно создаются в рамках процесса Управления портфелем услуг и передаются в процесс Управления изменениями для авторизации. В рамках процесса Управления изменениями оценивается потенциальное влияние изменения на другие услуги, совместно используемые ресурсы и на общий план изменений. После авторизации предложения об изменении в процессе Управления портфелем услуг формируется концепция услуги.

#### 4.1.2.4 Портфель услуг

| | |
|---|---|
| **Важность** | Ключевой |
| **Тип** | Система/База |
| **Разработчики** | Менеджер портфеля услуг |

Портфель услуг – полный набор услуг, которые управляются поставщиком услуг. Портфель услуг используется для управления полным жизненным циклом всех услуг и включает три категории:

- воронка услуг (предлагаемые или находящиеся в разработке);
- каталог услуг (услуги в промышленной эксплуатации или готовые к развёртыванию);
- услуги, выведенные из эксплуатации.

Структура записей об услуге в портфеле услуг:

- название услуги;
- текущий статус жизненного цикла услуги;
- тип услуги;
- владелец услуги;
- заказчики услуги;
- контакты и процедуры для подписки на услугу;

- описание услуги;
- варианты предложений услуги;
- порядок определения стоимости услуги;
- зависимости;
- планируемые изменения услуги;
- ссылки на документы;
- глоссарий.

#### 4.1.2.5 Отчет о пересмотре портфеля услуг

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер портфеля услуг |

Отчет о пересмотре портфеля услуг предназначен для отражения результатов подпроцесса Пересмотра портфеля услуг.

### 4.1.3 Документы процесса «Управление финансами для ИТ-услуг»

#### 4.1.3.1 Финансовый анализ

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Финансовый менеджер |

Документ с результатами финансового анализа предназначен для предоставления информации о затратах на оказание услуг и позволяет оценить рентабельность предлагаемых услуг.

Финансовый анализ включает в себя:

1. Анализ, ориентированный на услуги:
   - затраты для предоставления каждой услуги, детализированные по типам затрат (например, лицензии, материалы, оплата труда):
     - прямые затраты (относящиеся к конкретной услуге);
     - непрямые затраты (относящиеся к нескольким услугам);
   - тенденции затрат на предоставление услуг;
   - изменения затрат в динамике:
     - оценка того как изменятся затраты в случае:
       - увеличения спроса на услугу;
       - уменьшения спроса на услугу;
     - пороговые значения спроса на услугу, которые потребуют от поставщика услуги значительных инвестиций;
   - потенциальная стоимость услуги (оценка стоимости, которую заказчик готов платить за услуги)
     - конкурентные варианты и их стоимость
     - оценка сравнительных преимущество поставщика услуг (например, уникальные знания о бизнес-процессах заказчика);
     - затраты при переходе на конкурентные предложения услуг;
   - рентабельность (прибыльность):
     - фактический доход от каждой услуги ;

    - выгода от каждой услуги ;
  - определение финансово невыгодных услуг:
    - какие услуги более неэффективны относительно конкурентных предложений ;
    - какие услуги предоставляются заказчикам с финансовыми потерями;
    - какие услуги рискуют стать невыгодными из-за уменьшения спроса.
2. Оценка выгодности заказчиков:
  - фактический доход от каждого заказчика;
  - выгода от каждого заказчика.
3. Оценка активов:
  - ценность вещественных активов услуг (инфраструктурные компоненты);
  - оценка ценности невещественных активов (например, технической экспертизы, знания о бизнес-процессах заказчиков).
4. Сравнение планируемых и фактических затрат. Для всех пунктов ИТ-бюджета приводят:
  - планируемый бюджет;
  - фактические затраты;
  - анализ просчетов (gap анализ), если применимо.
5. Варианты финансирования. Возможная экономия от лизинга/аутсорсинга технологий по сравнению с владением ими (перемещение затрат из бюджета капитальных вложений в бюджет операционных затрат).
6. Анализ окупаемости инвестиций (ROI-анализ). Оценка достижения финансовых целей от предыдущих инвестиций:
  - инвестиции/проект;
  - область бизнеса;
  - затраченный бюджет;
  - ожидаемая выгода;
  - фактическая выгода.

#### 4.1.3.2 ИТ-бюджет

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Финансовый менеджер |

ИТ-бюджет – это финансовый план, относящийся к определенному периоду и содержащий прогнозируемые расходы и доходы ИТ-организации. Внутри ИТ-бюджета финансы распределены по процессам управления ИТ-услугами, соответствующим организационным единицам поставщика ИТ-услуги.

### 4.1.4 Документы процесса «Управление спросом»

#### 4.1.4.1 Модель бизнес-деятельности

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по спросу |

Модель бизнес-деятельности – это профиль рабочей нагрузки одной или нескольких бизнес-деятельностей. Модель бизнес-деятельности используется поставщиком ИТ-услуг для понимания различных уровней активности бизнеса и планирования в соответствии с ними.

#### 4.1.4.2 Профиль пользователя

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по спросу |

Профиль пользователя – это шаблон потребления ИТ-услуги пользователем. Каждый профиль пользователя включает в себя один или более профилей бизнес-деятельности.

### 4.1.5 Документы процесса «Управление взаимоотношениями с бизнесом»

#### 4.1.5.1 Портфель заказчиков

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Система/База данных |
| **Разработчики** | Менеджер по спросу |

Портфель заказчиков – это база данных или структурированный документ, используемый для хранения информации обо всех заказчиках поставщика ИТ-услуг. Портфель заказчиков – это взгляд менеджера по взаимоотношениям с бизнесом на заказчиков, которые получают услуги от поставщика ИТ-услуг.

## 4.2 Документы на стадии «Проектирование услуг»

### 4.2.1 Документы процесса «Координация проектирования услуги»

#### 4.2.1.1 План проектирования услуги

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по проектированию услуги |

План проектирования услуги содержит перечень всех основных действий стадии проектирования услуги.

#### 4.2.1.2 Руководство по проектированию услуг

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по проектированию услуги |

Руководство по проектированию услуг содержит:

- правила и инструкции для последовательного проектирования услуги;
- правила и инструкции для принятия решений о том, какие изменения и проекты требуются для соблюдения формальностей на стадии проектирования услуги ;
- перечень и описание ролей, задействованных на стадии проектирования услуги.

#### 4.2.1.3 Техническое задание

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по проектированию услуги |

Техническое задание определяет требования, охват, результаты, ресурсы и план-график проекта или деятельности.

#### 4.2.1.4 Проектная документация услуги

| | |
|---|---|
| **Важность** | Ключевой |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | – Менеджер по проектированию услуги<br>– Другие задействованные роли (аналитик приложений, технический аналитик, менеджер по эксплуатации ИТ, Архитектор процессов, Владелец процессов и другие, в зависимости от того, какая экспертиза требуется) |

Документ (или документы), определяющий все аспекты ИТ-услуги и требований к ней на каждой стадии жизненного цикла. Проектная документация услуги разрабатывается для каждой новой ИТ-услуги, важного изменения или при выводе ИТ-услуги из эксплуатации.

Структура проектной документации:

1. Введение:
   - название услуги;
   - владелец услуги, ответственный за доставку услуги заказчикам;
   - пояснительная информация (с указанием даты и места).
2. Детальная спецификация услуги:
   - требования к уровням услуги;
   - функциональные требования;
   - требования информационной безопасности;
   - требования соответствия;
   - ограничения по архитектуре (ограничения по применению технологий, вендоров и т.п.);
   - требования к интерфейсам к другим системам;
   - требования миграции данных;
   - требования по эксплуатации (например, резервное копирование и восстановление данных, совместимость с имеющимися системами мониторинга и т.п.);
   - требования по правам доступа.
3. Концепция эксплуатации и улучшения услуги:
   - эксплуатация услуги:
     - подход к управлению рисками и проблемами;
     - мониторинг, измерения и отчетность по услуге;
     - требования в отношении функций эксплуатации услуги, например процедуры и действия, необходимые при эксплуатации услуги;
     - необходимая эксплуатационная и пользовательская документация;
     - требования к человеческим ресурсам, такие как численность персонала и квалификация, необходимые для эксплуатации услуги;
   - постоянное совершенствование услуги:
     - подходы и механизмы для постоянного улучшения услуги;
     - требования к человеческим ресурсам, таким как численность и квалификация, необходимым для улучшения услуги;
4. Проект технической и организационной реализации услуги:
   - декомпозиция бизнес-услуги в инфраструктурные услуги:
     - внутренние инфраструктурные услуги, на которых базируется услуга:
       - названия инфраструктурных услуг;

        - провайдеры услуги (ответственные владельцы услуг);
        - ссылки на соглашения операционного уровня;
        - необходимые изменения соглашения операционного уровня, если действующие не являются достаточными для оказания услуги;
    - внешние вспомогательные услуги, на которых базируется услуга:
        - названия внешних вспомогательных услуг;
        - названия поставщиков;
        - ответственный менеджер от поставщика;
        - ссылки на внешние договоры;
        - необходимые изменения во внешних договорах, если действующие не являются достаточными для оказания услуги;
- стратегия преобразования услуг (краткое описание выбранных подходов к реализации новой услуги):
    - стратегия тестирования;
    - стратегия развертывания;
    - концепция миграции;
    - стратегия отката в случае неудачного развертывания;
    - интеграция с другими проектами преобразования услуг;
- детальная информация о технических изменениях (требуется для построения, тестирования, развертывания и эксплуатации услуги):
    - разработка/кастомизация базовых приложений, необходимых для предоставления услуги (например, если услуга основана на системе SAP или заказных приложениях);
    - вспомогательные средства
        - разработка/кастомизация инструментов миграции;
        - разработка/кастомизация инструментов тестирования;
        - разработка/кастомизация инструментов развертывания;
        - разработка/кастомизация инструментов отката в случае неудачного развертывания;
    - инфраструктурные изменения, которые требуются для построения, тестирования, развертывания и эксплуатации услуги:
        - инфраструктурные компоненты, которые должны быть приобретены и установлены;
        - инфраструктурные компоненты, которые должны быть сконфигурированы;
    - необходимые изменения в инженерном обеспечении;
- организационные изменения (необходимы для реализации и эксплуатации услуги):
    - персонал, который необходимо привлечь:
        - спецификация необходимых ресурсов;
        - стратегия привлечения ресурсов;
    - навыки и умения, которые необходимо получить:
        - спецификация необходимых навыков и умений;
        - стратегия получения навыков и умений;
    - изменения в процессах:
        - список ИТ-процессов, которые должны быть изменены или созданы, включая владельцев процессов;

  - детальная спецификация требуемых изменений в ИТ-процессах, например, в форме схем процессов;
- необходимые финансовые ресурсы:
  - финансовые ресурсы, необходимые для создания услуги (по пунктам);
  - финансовые ресурсы, необходимые для эксплуатации услуги (по пунктам).

5. Информация по планированию преобразования услуги (предварительный план преобразования услуги):
- основные этапы и контрольные точки проекта;
- планируемые сроки;
- необходимые человеческие ресурсы.

## 4.2.2 Документы процесса «Управление каталогом услуг»

### 4.2.2.1 Каталог услуг

| | |
|---|---|
| **Важность** | Ключевой |
| **Тип** | База данных/Система |
| **Разработчики** | Менеджер каталога услуг |

Каталог услуг - база данных или структурированный документ, содержащий информацию обо всех ИТ-услугах, находящихся в промышленной эксплуатации, включая ИТ-услуги, доступные для развёртывания. Каталог услуг – часть Портфеля услуг, он содержит информацию о двух типах ИТ-услуг: услугах, ориентированных на заказчика, и поддерживающих услугах, необходимых поставщику ИТ-услуг для предоставления услуг, ориентированных на заказчика.

Каталог услуг имеет две стороны:

- каталог бизнес-услуг – содержит детальную информацию по всем ИТ-услугам, которые предоставляются заказчикам, вместе с описанием отношений с бизнес-подразделениями и бизнес-процессами, использующими эту услугу. Это представление каталога услуг для заказчиков;
- каталог технических услуг – содержит детальную информацию по всем ИТ-услугам, которые предоставляются заказчикам, вместе с описанием отношений с вспомогательными услугами, разделяемыми услугами, компонентами и конфигурационными единицами, необходимыми для поддержания доставки услуг бизнесу. Данная информация лежит в основе каталога является и недоступна для просмотра заказчикам.

Структура каталог услуг:

- индекс ИТ-услуг:
  - название;
  - заказчик;
  - текущий статус (например, «планируется», «реализуется», «активная», «завершена»);
- для каждой ИТ-услуги:
  - название;
  - описание;
  - заказчик (заказчики);
  - внутренние компоненты услуги, на основе которых построена внешняя услуга;
  - отношения с другими ИТ-услугами;

  - расписание:
    - планируемый запуск услуги;
    - следующее планируемое изменение;
    - планируемое завершение;
- ссылки на документы;
- требования к уровню услуги;
- таблица спецификации услуги;
- соглашение об уровне услуги.

## 4.2.3 Документы процесса «Управление уровнем услуг»

### 4.2.3.1 Портфель соглашений с заказчиком

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | База данных/Система |
| **Разработчики** | |

Портфель соглашений с заказчиком – это база данных или структурированный документ, используемый для управления договорами об оказании услуг или соглашениями между поставщиком ИТ-услуг и заказчиками. Каждой ИТ-услуге, предоставляемой заказчику, должен соответствовать контракт или другое соглашение, описанное в портфеле соглашений с заказчиком.

### 4.2.3.2 Соглашение операционного уровня (OLA)

| | |
|---|---|
| **Важность** | Ключевой |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению уровнем услуг |

Соглашение операционного уровня - соглашение между поставщиком ИТ-услуг и другой частью той же организации. Это соглашение поддерживает поставщика ИТ-услуг в предоставлении ИТ-услуг заказчикам. Соглашение операционного уровня определяет предоставляемые товары или услуги и ответственность обеих сторон. Например, соглашения операционного уровня могут быть заключены:

- между поставщиком ИТ-услуг и департаментом снабжения о получении аппаратного обеспечения в согласованное время
- между службой поддержки пользователей и группой поддержки о разрешении инцидентов в согласованное время.

Структура Соглашения операционного уровня аналогична структуре Соглашения об уровне услуг, см. в п. 4.2.3.4 Соглашение об уровне услуг (SLA).

### 4.2.3.3 Критерии приемки услуги

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | – Менеджер по управлению уровнем услуг<br>– Менеджер по взаимоотношениям с бизнесом<br>– Аналитик приложений<br>– Технический аналитик<br>– Другие задействованные роли (Менеджер по производительности / мощности, Менеджер по доступности, Менеджер по обеспечению непрерывности предоставления услуги, Финансовый менеджер) |

Критерии приемки услуги – это набор критериев, используемых для того, чтобы убедиться, что ИТ-услуга соответствует требованиям к её функциональности и требованиям к качеству, а также что поставщик ИТ-услуг готов обеспечивать эксплуатацию новой ИТ-услуги после её развертывания.

#### 4.2.3.4 Соглашение об уровне услуг (SLA)

| | |
|---|---|
| **Важность** | Ключевой |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению уровнем услуг |

Соглашение об уровне услуг (SLA) – это соглашение между поставщиком ИТ-услуг и заказчиком. Соглашение об уровне услуг описывает ИТ-услугу, фиксирует целевые значения показателей уровня услуги, указывает зоны ответственности сторон – поставщика ИТ-услуг и заказчика. Одно соглашение об уровне услуг может распространяться на несколько ИТ-услуг или несколько Заказчиков.

Структура соглашения об уровне услуг:

1. Название услуги.
2. Пояснительная информация (с указанием даты и места):
   - Менеджер по управлению уровнем услуг;
   - Представитель заказчика.
3. Сроки договора:
   - дата начала и окончания договора;
   - условия продления и прекращения соглашения (если применимо, а также правила досрочного прекращения соглашения).
4. Описание услуги / требуемые заказчиком результаты:
   - бизнес-обоснование и выгоды;
   - бизнес-процессы / активности на стороне заказчика, поддерживаемые услугой;
   - требуемые результаты в терминах полезности (например, «Лица, проводящие испытания в определенной области, могут иметь доступ к приложениям XXX и YYY без ограничений по месту и времени»);
   - требуемые результаты в терминах гарантии (например, «Высокая доступность, требуемая в рабочее время в местах …»).
5. Средства связи между заказчиком и поставщиком услуги:
   - ответственное контактное лицо на стороне заказчика и его контактные данные;
   - менеджер по взаимоотношениям с бизнесом на стороне поставщика услуги и его контактные данные;
   - отчетность по услуге (с указанием периодичности формирования отчётов по услуге, которые должен выпускать поставщик услуги);
   - процедуры обработки исключительных ситуаций и жалоб (например, детальная информация, которая должна быть включена в формальную жалобу, согласованное время ответа, процедура эскалации);
   - исследование удовлетворенности (описание процедуры измерения уровня удовлетворенности заказчика на регулярной основе);
   - оценка услуги (описание совместной с заказчиком процедуры оценки услуги на регулярной основе).
6. Критичность услуги и активов:
   - идентификация бизнес-критичных активов, связанных с услугой:
     - критичные бизнес-функции, поддерживаемые услугой;

- другие критичные активы в рамках услуги (например, определенные типы бизнес-данных);
- оценка того, как потеря услуги или активов будет воздействовать на бизнес (в денежном выражении или с использованием схемы классификации).

7. Время предоставления услуги:
   - время, когда услуга должна быть доступна;
   - исключения (например, выходные, общественные праздники).
8. Требуемые типы и уровни поддержки:
   - поддержка на месте эксплуатации:
     - место оказания поддержки;
     - типы пользователей;
     - типы поддерживаемой инфраструктуры;
     - время реакции и решения (в соответствии с приоритетами);
   - удаленная поддержка:
     - место оказания поддержки;
     - типы пользователей;
     - типы поддерживаемой инфраструктуры;
     - время реакции и решения (в соответствии с приоритетами).
9. Требования/цели уровня услуг:
   - обязательства по обеспечению доступность услуги:
     - условия, при которых услуга считается недоступной;
     - показатели доступности и их целевые значения (в том числе, как будут рассчитываться согласованные уровни доступности на основании согласованного времени доступности и недоступности услуги);
     - показатели надежности и их целевые значения (требуются для некоторых заказчиков и обычно определяются как среднее время между отказами или среднее время между инцидентами);
     - показатели сопровождаемости (требуются для некоторых заказчиков, обычно определяется как среднее время восстановления услуги);
     - время, в течение которого услуга может быть недоступна (количество периодов недоступности и срок предварительного уведомления);
     - ограничения по сопровождению, например, выделенные для сопровождения временные окна, сезонные ограничения, процедуры предварительного уведомления о планируемых перерывах в предоставлении услуги;
     - определения важных инцидентов, критических изменений и релизов, включая описание процедур уведомления о незапланированных перерывах в предоставлении услуги;
     - требования к отчетности о доступности услуги;
   - обязательства по обеспечению мощности / производительности услуги:
     - требуемые значения показателей мощности/производительности услуги (нижний/верхний предел), например:
       - количество и типы транзакций;
       - количество и типы пользователей;
       - бизнес-циклы (ежедневные, еженедельные) и сезонные колебания;
     - время ответа от приложений;
     - требования к масштабированию;
     - требования к отчетности о мощности и производительности услуги;

- обязательства по обеспечению непрерывности услуги:
  - время, в течение которого определенный уровень услуги должен быть достигнут;
  - время, в течение которого нормальный уровень услуги должен быть восстановлен.

10. Технические стандарты и спецификации интерфейса услуги.
11. Ответственность:
    - ответственность поставщика услуги;
    - ответственность заказчика;
    - ответственность пользователей услуги;
    - соблюдение ИТ-безопасности при использовании услуги.
12. Ценовая модель:
    - стоимость оказания услуги;
    - правила начисления штрафов и возврата средств.
13. Лист регистрации изменений.
14. Список приложений и ссылок.
15. Глоссарий.

#### 4.2.3.5 Требования к уровню услуг (SLR)

| | |
|---|---|
| **Важность** | Ключевой |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | – Менеджер по управлению уровнем услуг<br>– Менеджер по взаимоотношениям с бизнесом<br>– Аналитик приложений<br>– Технический аналитик<br>– Другие задействованные роли (Менеджер по производительности / мощности, Менеджер по доступности, Менеджер по обеспечению непрерывности предоставления услуги, Финансовый менеджер) |

Требования к уровню услуг – это требования заказчика к ИТ-услуге, которые основаны на бизнес-целях и используются для переговоров и согласования целевых значений показателей уровней услуги.

Структура требований к уровню услуг:

1. Название услуги.
2. Пояснительная информация (с указанием даты и места):
   - Менеджер по управлению уровнем услуг;
   - Представитель заказчика.
3. Описание услуги:
   - краткое описание услуги;
   - пользователи услуги на стороне заказчика;
   - разделение предлагаемых услуг по группам услуг, например, Инфраструктурные компоненты и ИТ-приложения;
   - для каждой группы услуг:
     - какие услуги предлагаются;
     - показатели качества предлагаемых услуг, например:
       - время предоставления услуги;
       - требования к доступности:
         - допустимое количество перерывов в предоставлении услуги;
         - порог доступности (в процентах);

- время простоя, необходимое для технического обслуживания (количество простоев, срок предварительного уведомления);
- процедура предварительного уведомления о перерывах в предоставлении услуги (планируемых/непланируемых);

– требования к производительности:
- требуемая мощность услуги (нижний/верхний предел);
- разрешенная нагрузка (workload/ usage) услуги;
- время ответа от приложений;
- время реагирования и решения (в соответствии с приоритетами);

– требования поддержки услуги в чрезвычайных случаях.

#### 4.2.3.6 Отчет об уровне услуг

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению уровнем услуг |

Отчет об уровне услуг позволяет поставщику услуги оценить возможность предоставления услуги с согласованным уровнем качества. С этой целью в отчете приводится сравнение согласованных и реально достигнутых уровней услуги, а также информация об использовании услуги, значениях текущих измерений для улучшения услуги, а также информация об исключительных ситуациях. Отчет об уровне услуг выпускается поставщиком услуги для заказчиков, ИТ-менеджмента и других процессов управления услугами. Похожий отчет также создается внешними поставщиками услуг для документирования результатов предоставления услуг.

Структура отчета об уровне услуг:

- адресаты отчета;
- измерения в отношении удовлетворенности клиентов;
- для всех ИТ-услуг:
  - детальная информация об использовании услуги;
    - детальная информация об объемах;
    - использование ресурсов;
  - согласованные уровни услуги;
  - достигнутые уровни услуги;
  - анализ трендов;
  - изменения ИТ-услуг:
    - новые услуги;
    - измененные соглашения об уровне услуг;
    - услуги, предоставление которых завершено;
  - особые события:
    - в прошлом (ошибки с пролонгированным влиянием):
      - тип события;
      - причины;
      - контрмеры для устранения;
      - меры для того, чтобы избежать похожих ошибок в будущем;
    - в будущем (например, планируемые простои услуг);
- жалобы:
  - общий обзор;
  - статус;

  - принятые меры;
- важные меры для улучшения качества услуги.

### 4.2.4 Документы процесса «Управление рисками»

#### 4.2.4.1 Анализ влияния и рисков на бизнес

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по рискам |

Документ содержит результаты анализа влияния рисков на бизнес – деятельности, выполняемой в рамках управления непрерывностью бизнеса, которая определяет критичные бизнес-функции и их зависимости. Зависимости могут включать в себя подрядчиков, людей, другие бизнес-процессы, ИТ-услуги и т.д. Анализ влияния на бизнес определяет требования к восстановлению ИТ-услуг. Эти требования включают в себя целевые времена восстановления, целевые точки восстановления и минимальные целевые показатели уровня услуги для каждой ИТ-услуги.

#### 4.2.4.2 Политика управления рисками

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по рискам |

Политика управления рисками описывает и обобщает подходы организации в управлении рисками. Она определяет, как измеряются риски и кто отвечает за работу с теми или иными рисками. Политика управления рисками поддерживается ролью Менеджера по рискам, но для эффективности ее применения необходимо также участие старшего менеджмента.

#### 4.2.4.3 Реестр рисков

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | База данных/Система |
| **Разработчики** | Менеджер по рискам |

Реестр рисков – это инструмент, который используется в процессе управления рисками для того, чтобы иметь целостное представление об идентифицированных рисках и соответствующих контрмерах (иногда также называется журнал рисков).

### 4.2.5 Документы процесса «Управление доступностью»

#### 4.2.5.1 Руководство по проектированию для обеспечения доступности

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | – Менеджер по обеспечению доступности услуги<br>– Владелец услуги<br>– Аналитик приложений<br>– Технический аналитик |

Руководство по проектированию для обеспечения доступности определяет с технической точки зрения, как требуемые уровни услуг могут быть достигнуты, включая конкретные инструкции для разработки приложений для внешних инфраструктурных компонент.

#### 4.2.5.2 Руководство по обеспечению доступности для службы технической поддержки

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по обеспечению доступности услуги |

Правила, определяющие, как управлять инцидентами, послужившими причиной недоступности услуги, предотвращения перехода незначительных инцидентов в критические.

#### 4.2.5.3 План доступности

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по обеспечению доступности услуги |

План, обеспечивающий эффективное по затратам соблюдение существующих и будущих требований доступности к ИТ-услугам. План доступности содержит детальную информацию об инициативах, направленных на улучшение доступности услуг и их компонентов.

Для каждой текущей и планируемой меры по улучшению доступности в плане доступности должны быть указаны:

- название услуги;
- лицо, ответственное за услугу;
- лицо, ответственное за меры по улучшению доступности услуги;
- описание меры;
- причина принимаемой меры;
- целевое значение доступности, которое должно быть достигнуто;
- срок, к которому должно быть достигнуто целевое значение;
- статус.

#### 4.2.5.4 Система управления доступностью

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Система |
| **Разработчики** | Менеджер по обеспечению доступности услуги |

Система управления доступностью – это набор инструментов, данных и информации, который используется для поддержки управления доступностью.

#### 4.2.5.5 Расписание тестирования доступности, непрерывности и информационной безопасности услуги

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по обеспечению доступности услуги |

Расписание регулярного тестирования доступности, непрерывности и информационной безопасности услуги.

#### 4.2.5.6 Отчет о тестировании

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | ИТ-оператор, Менеджер по обеспечению доступности услуги |

Отчет о тестировании содержит результаты тестирования и оценки доступности. Отчет о тестировании может создаваться, например, при тестировании релиза на стадии преобразований услуг или при тестировании доступности, непрерывности и информационной безопасности услуги.

#### 4.2.5.7 Ожидаемый простой услуги

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по обеспечению доступности услуги |

Документ определяет влияние спланированных изменений, планового обслуживания и планов тестирования на согласованные уровни услуг.

#### 4.2.5.8 Правила фильтрации и корреляции событий

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Настройки в системе |
| **Разработчики** | Менеджер по обеспечению доступности услуги |

Правила и критерии, используемые для определения, является ли событие значимым, и выбора соответствующего способа реагирования. Правила фильтрации и корреляции событий, как правило, используются системой мониторинга событий. Некоторые из этих правил определяются на стадии проектирования, например, для того чтобы убедиться, что событие генерируется, когда появляется угроза требуемому уровню доступности услуги.

#### 4.2.5.9 План сопровождения (стандартные процедуры эксплуатации)

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по обеспечению доступности услуги |

План сопровождения является частью эксплуатационной документации для приложений и инфраструктурных компонентов (также иногда называются «Стандартные процедуры эксплуатации»). Они определяют частоту и объем профилактических действий по сопровождению. План сопровождения / стандартные процедуры эксплуатации обычно получают из технических руководств / руководств по администрированию и содержат краткое описание процедур и задач, которые должны осуществляться как часть стандартной эксплуатации.

#### 4.2.5.10 План восстановления

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по обеспечению доступности услуги |

Планы восстановления создаются в основном в процессах Управления доступностью и в Управления непрерывностью услуг. Эти планы содержат инструкции по возвращению отдельных услуг и/или систем в рабочее состояние, которое часто включает восстановление данных в консистентное состояние.

#### 4.2.5.11 Техническое руководство/Руководство по администрированию

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по обеспечению доступности услуги |

Документ, описывающий процедуры для запуска и сопровождения приложений или инфраструктурных компонентов (аналогами документов могут быть предусмотренные в ГОСТ 19 документы Руководство программиста, Руководство системного программиста и в ГОСТ 34 документ Руководство пользователя в части администрирования).

#### 4.2.5.12 Отчет о доступности

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по обеспечению доступности услуги |

Отчет об управлении доступностью обеспечивает другие процессы управления услуг информацией, относящейся к доступности услуг и инфраструктурных компонентов.

Отчет о доступности является предварительным документов для Отчета об уровне услуг (см. п. 4.2.3.6) и для каждой ИТ-услуги содержит следующую информацию:

- детальная информация о доступности:
  - согласованный уровень доступности;
  - фактический уровень доступности;
  - анализ трендов;
- инциденты, приведшие к снижению доступности услуги:
  - в прошлом (ошибки с пролонгированным влиянием):
    - тип инцидента;
    - причины;
    - контрмеры для устранения;
    - меры для того, чтобы предотвратить похожие инциденты в будущем;
  - в будущем (например, планируемые простои услуг);
- текущие и планируемые меры по увеличению доступности.

### 4.2.6 Документы процесса «Управление мощностями»

#### 4.2.6.1 План мощностей

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по производительности / мощности |

План мощностей используется для управления ресурсами, необходимыми для предоставления ИТ-услуг. Этот план содержит историческую и актуальную информацию об использовании ИТ-услуг и компонент, а также любые вопросы, которые требуют решения (включая связанные действия по улучшению). План также содержит сценарии для различных прогнозов спроса бизнеса и возможности (включая финансовую оценку) предоставления согласованных целевых показателей уровня услуги.

Структура плана мощностей:

1. Часть 1. Бизнес-сценарии.
   - Известные бизнес-инициативы:
     - описание инициативы;

- предположительное влияние на мощность/производительность услуги;
- планируемые меры для удовлетворения требований к ИТ-услугам и ресурсам:
  - среднесрочные и долгосрочные планы;
  - краткосрочные меры (детальная информация о планируемых мерах, включая конкретные фазы планирования, приводится в части 5 данной структуры).

- Известный прогноз объемов бизнеса:
  - задействованные услуги;
  - тип бизнеса;
  - предположительное влияние на мощность/производительность услуги;
  - планируемые меры для удовлетворения требований к ИТ-услугам и ресурсам:
    - среднесрочные и долгосрочные;
    - краткосрочные (детальная информация о планируемых мерах, включая конкретные фазы планирования, приводится в части 5 данной структуры).

2. Часть 2. Прогноз использования и производительности услуги.

Вторая часть плана мощностей включает в себя детальную информацию обо всех услугах, мониторинг которых ведется в рамках процесса управления мощностями.

- Допущения и базы данных – допущения и данные, на которых основан прогноз.
  - тренды использования и производительности услуги, основанные на текущих и исторических данных (кратко-, средне- и долгосрочные);
  - пороги мощности и производительности, которые должны быть достигнуты;
  - ожидаемые отклонения от базового состояния;
  - прогнозные данные использования услуги со стороны бизнеса.
- Прогнозы – кратко-, средне- и долгосрочные прогнозы использования и производительности услуги:
  - меры и дополнительные требования – планируемые меры и дополнительные требования для достижения прогнозных значений использования и производительности услуги:
    - среднесрочные и долгосрочные планы;
    - краткосрочные меры (детальная информация о планируемых мерах, включая конкретные фазы планирования, приводится в части 5 данной структуры).

3. Часть 3.Прогноз использования и производительности ресурсов.

Третья часть плана мощностей содержит детальную информацию обо всех ИТ-ресурсах / компонентах, мониторинг которых ведется в рамках процесса управления мощностями.

- Допущения и базы данных – допущения и данные, на которых основан прогноз.
  - тренды использования и производительности ресурсов, основанные на текущих и исторических данных (кратко-, средне- и долгосрочные);
  - пороги мощности и производительности, которые должны быть достигнуты;
  - ожидаемые отклонения от базового состояния;
  - прогнозные данные использования услуги со стороны бизнеса.
- Прогнозы – кратко-, средне- и долгосрочные прогнозы использования и производительности ресурсов:
  - меры и дополнительные требования – планируемые меры и дополнительные требования для достижения прогнозных значений использования и производительности ИТ-ресурсов:
    - среднесрочные и долгосрочные планы;

- краткосрочные меры (детальная информация о планируемых мерах, включая конкретные фазы планирования, приводится в части 5 данной структуры).

4. Часть 4. Другие потенциальные факторы влияния на мощность и производительность услуги
   - Влияние изменений согласованного уровня доступности, непрерывности и других уровней услуги;
   - Влияние регуляторных, контрактных и организационных изменений
   - Влияние новых технологий и технологий, которые становятся доступны
5. Часть 5. Действия для обеспечения мощности и производительности услуги.

Обзор планируемых и действующих инициатив, направленных на обеспечение мощности и производительности услуги.

- Название услуги;
- ответственный за услугу;
- ответственный за действие по обеспечению мощности/производительности;
- причина, по которой планируется мера;
- детальная информация о планируемой мере:
  - затронутые компоненты инфраструктуры;
  - действия, которые должны быть предприняты;
  - расписание;
  - затраты и ресурсы;
  - возможные альтернативы;
  - текущий статус.

#### 4.2.6.2 Система управления мощностями

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Система |
| **Разработчики** | Менеджер по производительности / мощности |

Система управления мощностями – это набор инструментов, данных и информации, которые используются для поддержки процесса управления мощностями.

#### 4.2.6.3 Отчет об управлении мощностями

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по производительности / мощности |

Отчет об управлении мощностями содержит всю необходимую информацию об использовании и производительности ИТ-услуг и ИТ-инфраструктуры.

Отчет об управлении мощностями обеспечивает другие процессы управления услугами информацией, относящейся к использованию и производительности услуг и ресурсов.

Отчет об управлении мощностями является предварительным документом для Отчета об уровне услуги (см. п. 4.2.3.6) и для каждой ИТ-услуги содержит следующую информацию:

- для каждой ИТ-услуги:
  - детальная информация о мощности услуги:
    - согласованная мощность;
    - измеренное значение мощности;
  - детальная информация о производительности услуги:

    - согласованная производительность;
    - измеренное значение производительности;
  - анализ трендов:
    - ожидаемое увеличение/уменьшение требований к мощности услуги;
    - значения порогов, достижение которых привело к принятию мер для расширения мощностей услуги;
- инциденты, которые привели к уменьшению мощности или производительности услуги:
  - в прошлом (пролонгированные ошибки):
    - тип инцидента;
    - причины;
    - контрмеры для уменьшения влияния ошибки;
    - меры для предотвращения похожих ошибок в будущем;
  - в будущем (планируемое пролонгированное воздействие ошибки на услугу);
- анализ влияния на ИТ-мощности:
  - изменений/ дополнений /прекращений ИТ-услуг;
  - внесение изменений;
  - новые технологии;
  - внешние изменения (например, законодательные изменения)
- действующие и планируемые меры по увеличению мощности и производительности услуги.

#### 4.2.6.4 Правила фильтрации и корреляции событий

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Настройки в системе |
| **Разработчики** | Менеджер по производительности / мощности |

См. п. 4.2.5.8.

### 4.2.7 Документы процесса «Управление непрерывностью ИТ-услуг»

#### 4.2.7.1 Стратегия непрерывности услуг

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по обеспечению непрерывности предоставления услуги |

Стратегия непрерывности услуг определяет сценарии действий в случае чрезвычайных ситуаций, включая действия по предотвращению рисков и процедуры восстановления для процессов, критичных для бизнеса, и поддержку соответствующих систем. Стратегия непрерывности услуг является основным документом для разработки стратегии непрерывности бизнеса компании.

#### 4.2.7.2 План непрерывности ИТ-услуг

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по обеспечению непрерывности предоставления услуги |

План непрерывности ИТ-услуг определяет шаги, необходимые для восстановления одной или нескольких ИТ-услуг. План определяет события, которые являются основанием для его активации, людей, которые должны быть задействованы, средства коммуникации и т.п. План непрерывности ИТ-услуг должен являться частью плана непрерывности бизнеса.

#### 4.2.7.3 План непрерывности бизнеса

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | |

План определяет шаги, необходимые для восстановления бизнес-процессов в случае нарушения их функционирования. План определяет основания для его инициирования, людей, которые должны быть задействованы в реализации плана, средства коммуникации и т.п. План непрерывности ИТ-услуг формирует значительную часть плана непрерывности бизнеса.

#### 4.2.7.4 Отчет о непрерывности ИТ-услуг

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по обеспечению непрерывности предоставления услуги |

Отчет о непрерывности ИТ-услуг содержит информацию о текущем статусе планирования действий и процедурах реагирования в аварийных ситуациях.

Структура отчета о непрерывности ИТ-услуг:

- важные изменения в перечне рисков:
  - новые риски;
  - неактуальные риски;
  - изменения в приоритезации рисков;
- описание мер для предотвращения чрезвычайных ситуаций. Для каждой меры:
  - описание;
  - ответственный;
  - срок исполнения;
  - статус;
- результаты выполнения действий по предотвращению чрезвычайных ситуаций:
  - цель действия;
  - длительность:
    - планируемая;
    - актуальная;
  - информация о способах достижения целей предотвращения чрезвычайных ситуаций;
  - выявленные недостатки в подготовке к предотвращению чрезвычайных ситуаций;
- если в течение периода отчетности произошли чрезвычайные ситуации, то по каждой из них приводится информация:
  - описание;
  - причины;
  - влияние;
  - меры по уменьшению/устранению влияния;
  - информация по обеспечению согласованного уровня предоставления услуг;

- выявленные недостатки при подготовке к предотвращеннию чрезвычайных ситуаций.

#### 4.2.7.5 Расписание, сценарии и отчеты о тестировании непрерывности услуги

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по обеспечению непрерывности предоставления услуги |

См. п. 4.2.5.5, 4.2.5.6.

### 4.2.8 Документы процесса «Управление информационной безопасностью»

#### 4.2.8.1 Политика управления информационной безопасностью

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по информационной безопасности |

Политика определяет подход организации к управлению информационной безопасностью. Политика включает в себя ссылки на конкретизированные политики информационной безопасности нижнего уровня, которые, например, могут определять правила доступа к системам и информации. Конкретные процедуры и обязательные правила содержатся в Руководстве по управлению информационной безопасностью.

#### 4.2.8.2 Информационная система управления безопасностью

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Система |
| **Разработчики** | Менеджер по информационной безопасности |

Набор инструментов, данных и информации, используемых для поддержки управления информационной безопасностью. Информационная система управления безопасностью – часть системы управления информационной безопасностью.

#### 4.2.8.3 Руководство по управлению информационной безопасности

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по информационной безопасности |

Руководство по управлению информационной безопасности определяет обязательные правила использования ИТ-услуг и ИТ-систем для поддержания необходимого уровня информационной безопасности и контроля информационной безопасности.

#### 4.2.8.4 Правила фильтрации и корреляции событий

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Настройки в системе |
| **Разработчики** | Менеджер по информационной безопасности |

См. п. 4.2.5.8.

#### 4.2.8.5 Расписание, сценарии и отчеты о тестировании информационной безопасности услуги

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по информационной безопасности |

См. п. 4.2.5.5, 4.2.5.6.

#### 4.2.8.6 Отчет по информационной безопасности

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по информационной безопасности |

Отчет по управлению информационной безопасностью предоставляет информацию об инцидентах, связанных с информационной безопасностью, и действиях по разрешению инцидентов в ИТ-организации, а также документирует результаты предпринятых действий по контролю информационной безопасности.

### 4.2.9 Документы процесса «Управление соответствием»

#### 4.2.9.1 Реестр требований к соответствию

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | База данных/система |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению соответствием |

Реестр требований к соответствию является инструментом, который используется процессом Управления соответствием для анализа и мониторинга требований к соответствию и мер, предпринятых для их соблюдения.

#### 4.2.9.2 Анализ соблюдения требований к соответствию

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению соответствием |

Документ содержит результаты регулярной оценки соблюдения требований к соответствию. В том числе, он содержит выявленные отклонения от требований к соответствию, а также меры для корректировки ситуации.

### 4.2.10 Документы процесса «Управление архитектурой»

#### 4.2.10.1 Инфраструктуры приложений

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по архитектуре |

Целью инфраструктур приложений является обеспечение многократного использования компонентов и стандартизация технологий, на которых основаны приложения. По этой причине они должны планироваться и проектироваться отдельно от проектов разработки прикладного программного обеспечения, но должны быть аккуратно соотнесены с нуждами разработчиков

программного обеспечения. Инфраструктуры приложений определяют классы приложений, как правило, общие нефункциональные требования.

#### 4.2.10.2 Запрос изменения архитектуры предприятия

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | |

Запрос изменения архитектуры предприятия - запрос на изменение или расширение архитектуры предприятия, обычно возникающий, когда создание или изменение услуги невозможно в связи с ограничениями существующих приложений, инфраструктуры или структуры данных.

#### 4.2.10.3 Архитектура предприятия

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по архитектуре |

Описание архитектуры предприятия содержит описание основных компонентов бизнеса, включая их взаимоотношения. В большинстве случаев архитектура предприятия покрывает такие области, как Бизнес, Информация, Приложения, Технология.

### 4.2.11 Документы процесса «Управление отношениями с поставщиками»

#### 4.2.11.1 Информационная система управления подрядчиками и контрактами

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | База данных/система |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению поставщиками |

Информационная система управления подрядчиками и контрактами – это набор инструментов, данных и информации, используемый для поддержки управления подрядчиками.

#### 4.2.11.2 Заказ на покупку

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | |

Заказ на покупку – это заказ на приобретение товаров или услуг у поставщиков. Если заказ предназначен для закупки у внешних поставщиков, он сопровождается внешним договором, определяющим целевые уровни услуги.

#### 4.2.11.3 Стандартные термины и условия

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению поставщиками |

Стандартные термины и условия – это набор терминов и условий, которые в плановом порядке включаются в договор или заказ на покупку, когда приобретается услуга или продукт.

#### 4.2.11.4 Отчет по оценке поставщиков

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению поставщиками |

Итоговый документ подпроцесса Оценки новых поставщиков и контрактов, в деталях описывающий критерии оценки и отбора подходящих поставщиков.

#### 4.2.11.5 Отчет об уровне услуг поставщика

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Внешний поставщик услуг |

Отчет об уровне услуг поставщика содержит информацию о способности внешних поставщиков провайдера услуги поставлять услуги с согласованным уровнем качества. С этой целью в отчете приводится сравнение согласованных и реально достигнутых уровней услуг, а также информация об использовании услуг, предпринятых мерах для улучшения услуги, а также об исключительных ситуациях.

#### 4.2.11.6 Стратегия работы с поставщиками

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению поставщиками |

Стратегия работы с поставщиками устанавливает рекомендации для покупки услуг и товаров. Как правило, она включает в себя критерии для отбора подходящих поставщиков и список предпочтительных поставщиков.

#### 4.2.11.7 Внешний договор

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению поставщиками |

Договор между поставщиком ИТ-услуг и третьей стороной. Третья сторона предоставляет товары или услуги, поддерживающие предоставление ИТ-услуг для заказчика. Внешний договор определяет предмет и зоны ответственности, необходимые для достижения согласованных целевых показателей уровня услуги в одном или нескольких соглашениях об уровнях услуги.

Внешний договор, как правило, содержит следующую информацию:

1. Наименование услуги.
2. Информация о поставщике:
   - наименование поставщика;
   - адрес;
   - контактное лицо, включая контактные данные;
   - дополнительная информация, если требуется.
3. Дополнительная информация (с указанием даты и места):
   - ответственный представитель третьей стороны;
   - ответственный менеджер по управлению поставщиками на стороне провайдера услуги.
4. Длительность контракта:

- дата начала и окончания;
- правила, касающиеся продления и прерывания контракта.

5. Описание предполагаемых результатов услуги:
   - бизнес-процессы / действия, для поддержки которых предназначена услуга;
   - желаемый результат в терминах использования услуги (например, «Сотрудники должны иметь доступ к приложениям ххх и ууу без ограничений по времени и месту доступа»);
   - желаемый результат в терминах обязательств (например, «Высокий уровень доступности услуги требуется в рабочие часы офиса в следующих местах ...»).
6. Интерфейсы и способы связи - интерфейсы и коммуникации между сторонами контракта:
   - точки контактов и детальная информация для обеих сторон контракта;
   - описание интерфейсов к третьим сторонам, поставщику услуг и любым другим задействованным сторонам;
   - отчетность по услуге (содержание и периодичность отчетов об услуге);
   - мониторинг услуги (описание процедуры регулярного мониторинга услуги);
   - процедуры обработки исключительных ситуаций и жалоб (например, информация, которая должна быть включена в формальную жалобу, согласованное время ответа, процедура эскалации).
7. Время оказания услуги:
   - часы, в которые услуга должна быть доступна;
   - исключения (например, выходные, праздники и т.д.).
8. Необходимые типы и уровни поддержки:
   - поддержка на сайте:
     - область/район;
     - типы пользователей;
     - типы инфраструктуры, которые должны поддерживаться;
     - время реакции и решения (в соответствии с приоритетами, определение приоритетов, например, для классов инцидентов);
   - удаленная поддержка:
     - область/район;
     - типы пользователей;
     - типы инфраструктуры, которые должны поддерживаться;
     - время реакции и решения (в соответствии с приоритетами, определение приоритетов, например, для классов инцидентов).
9. Требования к уровню услуги:
   - требования к уровню доступности и блокировки:
     - условия, при которых услуга считается недоступной;
     - целевые значения показателей доступности (точное определение того, как будет рассчитываться согласованный уровень доступности услуги, основанное на согласованном времени предоставления и простоя услуги);
     - целевые значения показателей надежности (обычно определяются как среднее время между отказами или среднее время между инцидентами);
     - целевые значения показателей сопровождаемости (обычно определяются как среднее время восстановления услуги);
     - допустимое количество перерывов в предоставлении услуги с целью ее сопровождения, срок предварительного уведомления;

  - ограничения в процессе сопровождения, например, разрешенные временные окна, процедура уведомления;
  - определение критичных инцидентов, а также критичных изменений и релизов, включая описание процедуры уведомления о незапланированных перерывах в предоставлении услуги;
  - требования, касающиеся отчетности по надежности услуги;
- требования к мощности и производительности:
  - требуемая мощность (верхний/нижний предел) услуги, например, число и типы транзакций, число и типы пользователей, бизнес-циклы (ежедневные, еженедельные...) и сезонные колебания;
  - время ответа от приложений;
  - требования масштабируемости;
  - требования, касающиеся отчетности по мощности и производительности услуги;
- требования к непрерывности услуги:
  - время, в течение которого определенный уровень услуги должен быть восстановлен;
  - время, в течение которого нормальные уровни услуг должны быть восстановлены.

10. Технические стандарты и спецификации - поддерживаемые технические стандарты и спецификация технического интерфейса услуги.
11. Ответственность:
  - обязанности третьей стороны;
  - ответственность поставщика услуги;
  - ответственность пользователей услуги;
  - положения ИТ-безопасности, которые должны соблюдаться при предоставлении услуги.
12. Субподрядчики:
  - список субподрядчиков с указанием их роли;
  - методы, применяемые для того, чтобы обеспечить соответствие услуг, поставляемых субподрядчиками, требованиям соглашения.
13. Ценовая модель:
  - стоимость услуги;
  - правила штрафов / возврата оплаты.
14. История изменений.
15. Список приложений и ссылок.
16. Глоссарий.

## 4.3 Документы на стадии «Преобразование услуг»

### 4.3.1 Документы процесса «Управление проектами (Планирование и поддержка преобразования)»

#### 4.3.1.1 Устав проекта

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер проекта |

Устав проекта – это документ, определяющий объем работ, цели и участников проекта. Он устанавливает цели проекта, идентифицирует заинтересованные стороны проекта, определяет полномочия руководителя проекта и ресурсы, находящиеся в его распоряжении, перечисляет ограничения и допущения, влияющие на проект.

#### 4.3.1.2 История проекта

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер проекта |

В историю проекта вносятся ключевые события, происходящие в рамках проекта, например, решения, эскалации, изменения объема работ и т.п.

#### 4.3.1.3 План проекта (План преобразования услуги)

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер проекта |

План проекта (План преобразования услуги) является формальным утверждаемым документом, содержащим информацию об основных результатах проекта, которые должны быть достигнуты, ключевых этапах проекта, планируемых действиях и ресурсах. Документ используется в качестве руководства как при выполнении, так и в целях контроля проекта.

#### 4.3.1.4 Отчет о статусе портфеля проектов

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер проекта |

Отчет о статусе портфеля проектов содержит обобщенную информацию о планируемых и предстоящих проектах, включая основные данные проектов, такие как ключевые этапы проекта и статус проекта.

### 4.3.2 Документы процесса «Управление изменениями»

#### 4.3.2.1 Шаблон повестки дня Совета по изменениям

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Совет по изменениям |

Повестка дня Совета по изменениям содержит список тем для обсуждения на совете по изменениям.

Повестка дня Совета по изменениям включает в себя следующие вопросы:

- изменения, оценка которых должна быть выполнена Советом по изменениям:
  - новые изменения;
  - изменения, рассмотренные на предыдущих совещаниях Совета по изменениям, для которых была завершена оценка техническими экспертами;
  - изменения, реализация которых должна быть возобновлена;
- изменения в графике изменений;
- проведенные анализы изменений;

- изменения, которые были реализованы без утверждения в рамках процесса управления изменениями;
- определение новых стандартных изменений, которые в будущем могут быть реализованы без отдельного утверждения в рамках процесса управления изменениями.

#### 4.3.2.2 Руководство по управлению изменениями

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по изменениям |

Руководство по управлению изменениями содержит правила приема в работу, оценки, приоритезации и утверждения изменений менеджером по изменениям или Советом по изменениям, обработки критических изменений Советом по критическим изменениям, а также утверждения и документирования изменений в рамках анализа результатов реализации изменения. Также документ содержит правила передачи изменений процессу Оценки изменений.

#### 4.3.2.3 Запрос на изменение

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | |

Формальное предложение на выполнение изменения. Запрос на изменения включает в себя детали предложенного изменения и может быть записан в бумажном или электронном виде.

Структура запроса на изменение:

- уникальный идентификатор;
- дата подачи;
- владелец изменения;
- инициатор запроса на изменение (если отличается от владельца изменения);
- предлагаемый приоритет изменения;
- ссылка на Предложение об изменении (см. п. 4.1.2.3, если Запрос на изменение основан на Предложении об изменении);
- описание изменения:
  - общее описание;
  - бизнес-кейсы;
    - причина, по которой изменение должно быть реализовано;
    - затраты;
    - выгоды;
    - последствия отказа от реализации изменений;
    - ссылки (например, на запись о проблеме, которая привела к созданию Запроса на изменение);
  - области бизнеса на стороне клиента, которые затронет изменение;
  - услуги, затронутые изменением;
  - компоненты ИТ-инфраструктуры, затронутые изменением;
  - технологические аспекты;
- риски – риски реализации изменения:
  - идентифицированные риски;

  - контрмеры (например, процедуры отката изменений);
  - стратегия отката в случае ошибок в реализации изменения
- расписание реализации изменения;
- оценка ресурсов, необходимых для реализации изменения:
  - человеческие ресурсы;
  - трудозатраты;
  - денежные затраты;
- бюджет;
- вспомогательные документы (если применимо, например, Пакет проектной документации);
- информация об утверждении/отклонении запроса на изменение:
  - дата;
  - ответственный за утверждение запроса на изменение;
  - участники рассмотрения запроса на изменение;
  - приоритет изменения, присвоенный менеджером по изменениям;
  - ограничения;
  - если применимо, причины отклонения запроса на изменение.

#### 4.3.2.4 График изменений

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по изменениям |

График изменений содержит перечень всех утвержденных изменений и плановых дат их реализации, а также примерные сроки реализации более поздних изменений. График изменений иногда называют графиком предстоящих изменений, хотя он содержит информацию также об изменениях, которые уже были реализованы.

График изменений должен содержать список всех изменений, включая следующую информацию по каждому изменению:

- краткое описание изменения;
- ответственный за реализацию изменения;
- временной период реализации изменения;
- текущий статус изменения (например, «Планируется», «В разработке», «Тестирование» и т.д.).

#### 4.3.2.5 Запись об изменении

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Записи в базе данных/системе |
| **Разработчики** | Менеджер по изменениям |

Запись об изменении содержит детальную информацию об изменении. Каждая запись об изменении документирует жизненный цикл одного изменения. Запись об изменении создается для каждого полученного запроса на изменение, даже если он впоследствии будет отклонён. Запись об изменении должна ссылаться на конфигурационные единицы, которые затрагивает данное изменение. Записи об изменениях хранятся в системе управления конфигурациями или где-либо ещё в системе управления знаниями по услугам.

Запись об изменении создается на основе запроса на изменение. Она содержит информацию из запроса на изменение, дополненную информацией о принятых решениях и их реализации.

Структура записи об изменении:

- уникальный идентификатор изменения;
- дата записи;
- краткое описание изменения;
- причина, по которой изменение должно быть реализовано (бизнес-кейс);
- влияние на:
  - области бизнеса на стороне клиента;
  - ИТ-услуги;
  - компоненты ИТ-инфраструктуры;
  - технологические аспекты;
- риски при реализации изменения:
  - тип риска;
  - контрмеры (например, процедуры отката изменений);
- приоритет (срочность);
- планируемое расписание реализации изменения;
- комментарии от процесса реализации;
- ограничения (например, ограничения, которые возникли при оценке изменения Советом по изменениям);
- ресурсы, необходимые для реализации изменения:
  - человеческие ресурсы;
  - трудозатраты;
  - меры по обучению:
    - пользователей на стороне клиента;
    - ИТ-сотрудников;
  - денежные затраты;
  - информация о том, какие затраты должны быть учтены при планировании бюджета;
- история событий:
  - дата запроса на изменение;
  - дата рассмотрения Запроса на изменение Менеджером по изменениям;
  - дата утверждения или отклонения Запроса на изменение;
  - дата реализации или отклонения изменения;
  - дата передачи изменения в процесс Управления релизами;
- история решений;
- ответственный за решение о реализации /отклонении запроса на изменение;
- при необходимости причина отклонения изменения Менеджером по изменениям/Советом по изменениям/Советом по критическим изменениям.

На этапе оценки результатов внедрения в Запись об изменении вносится следующая информация:

- функциональные и операционные тесты;
- текущая реализация;
- приемочные тесты (в том числе, дата приемки и при необходимости информация об ограничениях);
- время и трудозатраты на реализацию изменения;
- информация о достижении поставленных целей;
- информация о соблюдении временных, стоимостных, трудозатрат на реализацию изменения;

- выводы по результатам реализации изменения и уроки, для того чтобы избежать ошибок в будущем;
- дата закрытия записи об изменении.

#### 4.3.2.6 Модель изменения

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по изменениям |

Модель изменения – это повторяемый способ обработки определённой категории изменений. Модель изменения определяет согласованные шаги, которые будут выполняться для изменения этой категории. Модели изменений могут быть очень сложными, с множеством шагов, требующих согласования (например, значительный релиз программного обеспечения) или очень простыми и не требовать согласования (например, сброс пароля).

#### 4.3.2.7 История изменений

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по изменениям |

История изменений содержит информацию обо всех изменениях в отношении конкретной конфигурационной единицы в течение всего срока её службы. История изменений состоит из всех записей об изменениях, относящихся к данной конфигурационной единице.

#### 4.3.2.8 Ожидаемый простой услуги

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по изменениям |

Документ определяет влияние спланированных изменений, планового обслуживания и планов тестирования на согласованные уровни услуг.

#### 4.3.2.9 Отчет об оценке изменения

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по изменениям |

Определенные типы важных изменений, таких как ввод в действие новой услуги или значительные изменения существующей услуги, требуют формальной оценки изменения перед утверждением его реализации. Результат формальной оценки изменения отражаются в Отчете об оценке изменения. Результаты оценки изменения могут быть использованы на разных стадиях жизненного цикла изменения, например, при утверждении реализации изменения или при оценки результатов внедрения изменения.

#### 4.3.2.10 Отчет по управлению изменениями

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по изменениям |

Отчет по управлению изменениями информирует всех участников управления услугами о статусе актуальных и планируемых изменений, результатах внедрения изменений, достигнутых улучшениях, а также предложения по оптимизации.

### 4.3.3 Документы процесса «Управление сервисными активами и конфигурациями»

#### 4.3.3.1 Система управления конфигурациями / База данных управления конфигурациями

| | |
|---|---|
| **Важность** | Ключевой |
| **Тип** | База данных/система |
| **Разработчики** | Менеджер конфигураций |

Система управления конфигурациями – это набор инструментов, данных и информации, которые используются для поддержки процесса управления сервисными активами и конфигурациями. Система управления конфигурациями является частью общей системы управления знаниями по услугам, включает в себя инструменты для сбора, хранения, управления, обновления, анализа и представления информации обо всех конфигурационных единицах и их взаимоотношениях. Система может также включать в себя информацию об инцидентах, проблемах, известных ошибках, изменениях и релизах. Система поддерживается процессом Управления сервисными активами и конфигурациями и используется всеми процессами управления ИТ-услугами.

База данных управления конфигурациями - база данных, используемая для хранения конфигурационных записей на всем протяжении их жизненного цикла. Система управления конфигурациями поддерживает одну или несколько данных управления конфигурациями, каждая база данных хранит атрибуты конфигурационных единиц и взаимоотношения с другими конфигурационными единицами.

Структура системы управления конфигурациями определяется конфигурационной моделью, которая определяет типы конфигурационных единиц, для управления которыми будет использоваться система, включая атрибуты и взаимоотношения между ними. Конфигурационная модель часть поддерживается в виде документа или модели данных. Она также может представлять собой, например, структуру таблиц базы данных, используемой для хранения конфигурационной информации.

Как правило, конфигурационная модель определяет следующие структурные аспекты системы управления конфигурациями:

- категории и типы (и при необходимости дальнейшая детализация) конфигурационных единиц, которые обычно определяются в виде древовидной структуры (например, категории – услуги, аппаратное обеспечение, программное обеспечение, документация, персонал и т.д., типы – сервер, принтер и т.д.);
- атрибуты конфигурационных единиц (в зависимости от типа);
- значения статуса конфигурационной единицы в зависимости от ее жизненного цикла (в зависимости от типа);
- взаимоотношения между типами конфигурационных единиц;
- полномочия и контроль:
  - владелец конфигурационной единицы;
  - полномочия для создания, утверждения, изменения и удаления конфигурационных единиц этого типа, как правило, присваиваемые с помощью прав доступа в системе управления конфигурациями или соответствующей подсистеме;

- применимые механизмы контроля (например, механизмы контроля изменения записей пользователями с соответствующими полномочиями или процедуры контроля согласованности конфигурационных данных в процессе работы с системой);
- применимые политики и руководства;
- требования к аудиту и отчетности.

Информация об отдельных экземплярах конфигурационных единиц хранится в виде конфигурационных записей.

#### 4.3.3.2 Конфигурационная запись

| | |
|---|---|
| **Важность** | Ключевой |
| **Тип** | Записи в базе данных/системе |
| **Разработчики** | Менеджер конфигураций |

Конфигурационная запись – это запись, содержащая детальную информацию о конфигурационной единице. Каждая конфигурационная запись документирует жизненный цикл единственной конфигурационной единицы. Конфигурационные записи хранятся в базе данных управления конфигурациями и поддерживаются как часть системы управления конфигурациями.

Конфигурационная запись, как правило, имеет следующую структуру:

- уникальный идентификатор конфигурационной единицы;
- название конфигурационной единицы;
- описание конфигурационной единицы;
- владелец / ответственный конфигурационной единицы;
- классификация конфигурационной единицы:
  - категория (например, аппаратное обеспечение, программное обеспечение и т.п.);
  - тип (например, принтер, сервер и т.п.);
- информация о производителе:
  - название производителя;
  - серийный номер;
  - номер лицензии / ссылка на лицензионный договор;
- информация о версии;
- размещение:
  - физическое размещение, если применимо;
  - логическое размещение, если применимо (например, URL или директория на файловом сервере);
- история изменения записи о конфигурационной единице:
  - дата создания записи;
  - изменение записи:
    - дата;
    - ответственный;
    - описание изменения;
- история статусов:
  - текущий статус и версия;
  - история статусов и версий;
    - изменение статуса;
    - описание;

    - дата и время изменения статуса;
- взаимоотношения с ИТ-услугами;
- взаимоотношения с другими конфигурационными единицами (например, «является компонентом...», «используется...», «новая версия...» и т.д.);
- взаимоотношения с другими информационными объектами в рамках управления услугами:
    - записями об инцидентах;
    - записями о проблемах;
    - записями об известных ошибках;
    - записями об изменениях;
- информация о лицензировании;
- ссылки на документы:
    - контрактные документы;
    - эксплуатационная документация;
    - пользовательская документация;
    - критически важная документация;
    - другая документация.

#### 4.3.3.3 Руководство по управлению конфигурациями

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер конфигураций |

Руководство по управлению конфигурациями определяет, кто является ответственным за внесение изменений в структуры и содержание системы управления конфигурациями.

#### 4.3.3.4 Протокол аудита конфигураций

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер конфигураций |

Протокол аудита конфигураций содержит информацию о результатах аудита системы управления конфигурациями, в том числе:

- выявленные различия между конфигурационными записями и конфигурационными единицами;
- оценка актуальности структуры системы управления конфигурациями и полнота библиотеки эталонного программного обеспечения.

Структура Протокол аудита конфигураций:

- дата и время проведения аудита;
- ответственный;
- проверяемая область конфигурационной базы данных (проверяемые типы конфигурационных единиц);
- проверяемая область бизнеса (организационная область или отделы, в которых выполняется проверка);
- результаты аудита:
    - выявленные различия между информацией в конфигурационной базе и конфигурационными единицами;
    - влияние различий;

  - изменения, внесенные в конфигурационную базу данных;
- потенциальные возможности улучшения:
  - причины выявленных различий между конфигурационной базой и конфигурационными единицами;
  - меры по предотвращению различий:
    - описание меры;
    - ответственный.

#### 4.3.3.5 Библиотека эталонного программного обеспечения

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер конфигураций |

Библиотека эталонного программного обеспечения – это одно или несколько защищённых хранилищ, в которых находятся полные и авторизованные версии всех конфигурационных единиц, относящихся к программному обеспечению. Библиотека эталонного программного обеспечения также может содержать связанные конфигурационные единицы, такие как лицензии и документация.

Библиотека – логически единое хранилище, даже если физически места хранения распределены. Библиотека эталонного программного обеспечения контролируется процессом Управления сервисными активами и конфигурациями и является частью системы управления конфигурациями.

### 4.3.4 Документы процесса «Управление релизами и развёртыванием»

#### 4.3.4.1 План релиза и развертывания (ввода в эксплуатацию)

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по релизам |

План релиза и развертывания (ввода в эксплуатацию) содержит следующую информацию:

- перечень планируемых и текущих релизов;
- содержание/описание релизов;
- ссылка на запись об изменении:
  - инициатор изменения;
  - краткое описание изменения;
  - причина реализации изменения (бизнес-кейс);
  - влияние на:
    - области бизнеса на стороне клиента;
    - ИТ-услуги;
    - компоненты ИТ-инфраструктуры (конфигурационные единицы);
  - ответственные за реализацию;
  - планируемая дата реализации, учитывающая:
    - фазу разработки;
    - фазу тестирования;
    - развертывание;
  - текущий статус развертывания.

#### 4.3.4.2 Документация на релиз

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по релизам |

Документация на релиз должна включать в себя следующую информацию:

- роли и ответственности;
- описание процессов и процедур;
- эксплуатационная документация, скрипты для службы технической поддержки и т.п.;
- материалы для обучения;
- пользовательские руководства и инструкции;
- информацию об услуге;
- информацию, касающуюся бизнеса, и маркетинговую информацию;
- Каталог услуг, Соглашение об уровни услуг и документация по техническому обслуживанию:
  - информация об аппаратном и программном обеспечении;
  - описание логической и физической архитектуры;
  - детальные технические описания и справочная информация;
- техническая информация;
- детальная информация, касающаяся управления услугой и непрерывности предоставления услуги;
- список документации на услугу и релиз.

#### 4.3.4.3 Запись о релизе

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Запись в базе данных/системе |
| **Разработчики** | Менеджер по релизам |

Запись о релизе определяет содержание релиза. Запись о релизе имеет взаимоотношения со всеми конфигурационными единицами, затронутыми данным релизом. Записи о релизах могут храниться в системе управления конфигурациями или где-либо еще в системе управления знаниями по услугам.

#### 4.3.4.4 Руководство по выпуску релизов (Политика релизов)

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по релизам |

Руководство по релизам описывает организационные и технические правила переноса релиза в среду промышленной эксплуатации в зависимости от критичности и приоритетности релиза для обеспечения оптимальной методики переноса.

Примерная структура Руководства по релизам:

1. Правила идентификации релиза - идентификация релиза, соглашение о нумерации и именовании релиза.
2. Требования о том, что только программное обеспечение из Библиотеки эталонного программного обеспечения может быть включено в релизы.
3. Уровни релизов - для каждого уровня релизов (важный, второстепенный, критический) приводятся:

- определение уровня релиза;
- ожидаемая частота выпуска;
- роли и ответственности, а также критерии начала и завершения различных стадий процесса управления релизами и развертыванием;
- описание подходов и руководства по группировке изменений в релизы;
- требования к планированию и документации, например:
  - развертывание второстепенных релизов производится в рамках упрощенного *подпроцесса внедрения некритичных изменений* и документируется в виде Записей о релизах (см. п. 4.3.4.3) и Записей об изменениях (см. п. 4.3.2.5).
  - развертывание важных релизов выполняется в рамках отдельных проектов, требуется разработка полного комплекта документации;
  - развертывание критических релизов требует утверждения Советом по критическим изменениям и планируется, координируется и документируется в рамках подпроцесса *Оценки и реализация критических изменений*.

4. Руководство по использованию различных подходов к развертыванию релизов.
5. Ограничения, действующие при развертывании релизов. Соглашения об уровне услуги и соглашения операционного уровня, как правило, определяют целевые уровни доступности услуг, в том числе разрешенные временные окна для поддержки услуги, когда она может быть недоступна. Развертывание релизов должно проводиться во время этих окон (за исключением критических релизов, требующих немедленного развертывания). В руководстве по управлению релизами ограничения, специфичные для услуги, должны быть переформулированы в ограничения развертывания релиза для систем, приложений и других компонентов, которые необходимы для обеспечения доступности услуги.
6. Предпочтительные механизмы автоматизации развертывания релизов.

#### 4.3.4.5 Пакет релиза

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по релизам |

Пакет релиза содержит информацию обо всех конфигурационных единицах, которые относятся к соответствующему релизу. Такими конфигурационными единицами могут быть:

- компоненты программного и аппаратного обеспечения;
- сервисы ИТ-инфраструктуры;
- ИТ-приложения и другое.

### 4.3.5 Документы процесса «Подтверждение и тестирование услуг»

#### 4.3.5.1 Модель тестирования

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по тестированию |

Модель тестирования включает в себя тестовые планы, в соответствии с которыми должно проводиться тестирование услуги, и тестовые скрипты, которые определяют, как именно каждый элемент должен быть протестирован.

#### 4.3.5.2 Отчет о результатах тестировании

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по тестированию |

В Отчет о результатах тестирования входят включены следующие сведения:

- базовое состояние конфигурации тестового окружения;
- условия проведения тестовых испытаний (включая выбранные опции и учитываемые ограничения);
- результаты тестирования;
- анализ результатов тестирования, в том числе сравнение полученных и ожидаемых результатов и выявленные риски.

### 4.3.6 Документы процесса «Оценка изменений»

#### 4.3.6.1 Отчет об оценке изменений

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по изменениям |

Отчет об оценке изменений документирует результаты различных шагов процесса оценки изменений:

- предшествующие планированию;
- предшествующие реализации;
- предшествующие развертыванию;
- последующие после развертывания.

### 4.3.7 Документы процесса «Управление знаниями»

#### 4.3.7.1 Система управления знаниями по услугам

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | База данных/система |
| **Разработчики** | Менеджер базы знаний |

Система управления знаниями по услугам – это набор инструментов и баз данных, которые используются для управления знаниями, информацией и данными. Система управления знаниями по услугам включает в себя систему управления конфигурациями, наряду с другими инструментарием информационными системами и базами данных. Система управления знаниями по услугам включает в себя инструменты для сохранения, управления, обновления, и представления всей информации, которая необходима поставщику ИТ-услуг для управления полным жизненным циклом ИТ-услуг.

### 4.3.8 Документы процесса «Разработка приложений»

#### 4.3.8.1 Проектная документация приложения

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Разработчик приложений |

Проектная документация на приложение должна содержать:

- информацию о размере приложения;
- сведения о профилях рабочей нагрузки и предполагаемых способах использования;
- описание технической архитектуры;
- модели данных;
- стандарты кодирования;
- стандарты исполнения;
- необходимое программное обеспечение и требования к конфигурации;
- требования к поддержке;
- требования к среде окружения и прочие (если применимо.)

#### 4.3.8.2 Руководство пользователя

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Разработчик приложений |

Руководство пользователя предназначено для конечных пользователей и описывает процедуры использования системы или приложения.

#### 4.3.8.3 Техническое руководство/руководство администратора

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Разработчик приложений |

Документ(ы) описывает процедуры установки, запуска и поддержки приложения или инфраструктурного компонента.

## 4.4 Документы на стадии «Эксплуатация услуг»

### 4.4.1 Документы процесса «Управление событиями»

#### 4.4.1.1 Запись о событии

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Запись в базе данных/системе |
| **Разработчики** | Менеджер по эксплуатации ИТ |

Запись о событии описывает значимое изменение состояния, которое имеет значение для управления ИТ-услугой или другой конфигурационной единицей.

#### 4.4.1.2 Правила фильтрации и корреляции событий

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Настройки системы |
| **Разработчики** | – Менеджер по эксплуатации ИТ<br>– Аналитик приложений<br>– Технический аналитик |

Правила и критерии фильтрации и корреляции событий используются для того, чтобы определить значимость события и при необходимости предпринять ответные действия. Правила

фильтрации и корреляции событий обычно используются системой мониторинга событий. Некоторые из этих правил определяются на стадии проектирования услуги, например, для того чтобы обеспечить генерацию событий, в случае если существует угроза обеспечения необходимого уровня доступности услуги.

#### 4.4.1.3 Статистика событий

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Настройки системы мониторинга |
| **Разработчики** | Менеджер по эксплуатации ИТ |

Статистика событий показывает схемы и тренды событий и позволяет анализировать эффективность процедур распознавания событий.

### 4.4.2 Документы процесса «Управление инцидентами»

#### 4.4.2.1 Запись об инциденте

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Запись в базе данных/системе |
| **Разработчики** | – Первый уровень техподдержки<br>– Менеджер по управлению инцидентами<br>– Второй уровень техподдержки<br>– Аналитик приложений<br>– Технический аналитик<br>– ИТ-оператор |

Запись об инциденте содержит детальное описание инцидента. Каждая запись об инциденте описывает жизненный цикл только одного инцидента. Обычно документируется в системе Service Desk.

Структура записи об инциденте включает в себя:

- уникальный идентификатор;
- категория инцидента, возможно с разделением по подкатегориям;
- срочность инцидента;
- влияние инцидента;
- приоритет инцидента;
- статус инцидента (активный, ожидание, закрытый и т.д.);
- дата и время регистрации инцидента;
- имя/идентификатор человека, зарегистрировавшего запись об инциденте;
- способ уведомления об инциденте (по телефону, автоматически, по электронной почте, лично и т.д.);
- имя/организация/контактные данные пользователя;
- способ обратной связи (по телефону, автоматически, по электронной почте, лично и т.д.);
- дата и время регистрации и последующих действий записью об инциденте;
- описание инцидента;
- дополнительная информация, которая необходима для диагностирования и воспроизведения инцидента;
- затронутые конфигурационные единицы;
- пользователи / области бизнеса, на которые инцидент оказывает влияние;
- группа/сотрудник технической поддержки, которому назначен инцидент;

- инциденты, проблемы, изменения и известные ошибки, с которыми связан инцидент;
- действия, предпринятые для решения инцидента;
- дата и время решения инцидента;
- категория закрытия инцидента;
- дата и время закрытия инцидента;
- история изменения статуса инцидента;
- лог действий над инцидентом.

#### 4.4.2.2 Модель инцидента

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению инцидентами |

Модель инцидента описывает предопределенные действия для обработки известных и повторяющихся типов инцидентов и их эффективного и результативного устранения.

#### 4.4.2.3 Руководство по приоритезации инцидентов

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению инцидентами |

Руководство по приоритезации инцидентов описывает правила присвоения приоритетов инцидентам, в том числе, для определения главных инцидентов. Так как правила эскалации инцидентов основываются на приоритетах, присвоение корректного приоритета инциденту необходимо для выполнения соответствующей эскалации инцидента.

#### 4.4.2.4 Отчет по управлению инцидентами

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению инцидентами |

Отчет по управлению инцидентами содержит информацию обо всех случившихся инцидентах и их устранении.

Отчет включает в себя следующую информацию:

- соблюдение согласованных уровней услуг:
  - согласованные уровни;
  - достигнутые уровни;
- критичные инциденты, послужившие причинами нарушения согласованного уровня услуг:
  - в прошлом:
    - тип события;
    - причины;
    - контрмеры для устранения инцидента;
    - меры для того, чтобы избежать похожих инцидентов в будущем;
  - в будущем (например, планируемое время простоя ИТ-услуг);
- статистические оценки:
  - количество инцидентов:
    - за период;

    - по категориям;
  - время решения инцидентов:
    - по длительности;
    - по категориям;
  - первоначальные оценки:
    - за период;
    - по категориям;
  - анализ трендов;
- технический анализ важных или повторяющихся инцидентов:
  - описание;
  - предпринятая стратегия для решения:
    - устранение корневой причины;
    - обходное решение.

#### 4.4.2.5 Правила эскалации инцидентов

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению инцидентами |

Правила эскалации инцидентов определяют иерархические уровни и условия эскалации инцидентов.

- условия эскалации инцидентов, в том числе комбинации:
  - степени критичности (например, эскалация критичных инцидентов должна быть выполнена немедленно);
  - длительности решения инцидента (эскалация происходит, если инцидент не решен в предопределенный период, например, указанный в SLA);
- определенные уровни эскалации в форме иерархии, например: 1-ый уровень техподдержки, Менеджер по инцидентам, Менеджер центра обработки данных и т.д.;
- данные о соответствии условий эскалации инцидентов на тот или иной уровень иерархии.

### 4.4.3 Документы процесса «Выполнение запросов»

#### 4.4.3.1 Модель запроса

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению инцидентами |

Модель запроса – это повторяемый способ обработки определённой категории запросов на обслуживание. Модель запроса определяет согласованные шаги, которые будут выполняться для запроса на обслуживание этой категории. Модели запросов могут быть очень простыми, не требовать согласования (например, сброс пароля), или более ложными, с множеством шагов, требующих согласования (например, подключение существующей ИТ-услуги).

#### 4.4.3.2 Запрос на обслуживание

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Запись в базе данных/системе |
| **Разработчики** | – Пользователь<br>– Первый уровень техподдержки<br>– Менеджер по управлению инцидентами<br>– Второй уровень техподдержки<br>– Аналитик приложений<br>– Технический аналитик<br>– ИТ-оператор |

Запрос от пользователя на предоставление чего-либо. Например, запрос на информацию или консультацию, сброс пароля или установку рабочей станции для нового пользователя. Управление запросами на обслуживание осуществляет процесс Управления запросами на обслуживание, обычно – при содействии службы поддержки пользователей. В ходе обработки запросов на обслуживание они могут быть связаны с запросами на изменение.

Структура запроса на обслуживание:

- уникальный идентификационный номер;
- категория запроса, возможно с разделением по подкатегориям;
- срочность запроса;
- влияние запроса;
- приоритет запроса;
- статус запроса (в обработке, ожидание, закрытый и т.д.);
- дата и время регистрации запроса;
- имя/идентификатор человека, зарегистрировавшего запрос;
- способ уведомления (по телефону, автоматически, по электронной почте, лично и т.д.);
- имя/организация/контактные данные пользователя;
- бюджетный центр в случае, если с запросом ассоциирован тариф на оплату;
- часы работы пользователя;
- способ обратной связи (по телефону, автоматически, по электронной почте, лично и т.д.);
- дата и время регистрации и последующих действий записью об инциденте;
- описание запроса;
- дополнительная информация, которая необходима для диагностирования и воспроизведения инцидента;
- затронутые конфигурационные единицы;
- группа/сотрудник технической поддержки, которому назначен запрос;
- инциденты, проблемы, изменения и известные ошибки, с которыми связан запрос;
- действия, предпринятые для решения инцидента;
- дата и время выполнения запроса;
- дата и время закрытия запроса.

### 4.4.4 Документы процесса «Управление проблемами»

#### 4.4.4.1 Запись о проблеме

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Запись в базе данных/системе |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению проблемами |

Запись о проблеме содержит детальное описание проблемы. Каждая запись о проблеме документирует жизненный цикл одной проблемы. Обычно документируется в системе Service Desk.

Запись о проблеме включает в себя следующие данные:

- Уникальный идентификатор проблемы;
- Дата и время выявления;
- Владелец проблемы (детальная информация о пользователе);
- Описание симптомов проблемы;
- Пользователи / области бизнеса, на которые проблема оказывает влияние;
- Услуги, на которые проблема оказывает влияние;
- Приоритет проблемы;
- Затронутые конфигурационные единицы;
- Категория проблемы;
- Ссылки на взаимосвязанные записи о проблемах;
- Ссылки на взаимосвязанные записи об инцидентах;
- Ссылки на взаимосвязанные записи об известных ошибках и обходных путях решения;
- Ссылки на взаимосвязанные запросы об изменениях / записи об изменениях;
- История изменения статуса проблемы;
- Лог действий над проблемой.

#### 4.4.4.2 Запись об известной ошибке

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Запись в базе данных/системе |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению проблемами |

Запись об известной ошибке – это запись, содержащая детальное описание известной ошибки. В каждой Записи об известной ошибке документируется жизненный цикл известной ошибки, включая статус, корневую причину и обходное решение. В некоторых реализациях процесса известная ошибка документируется с использованием дополнительных полей в Записи о проблеме.

#### 4.4.4.3 База известных ошибок

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | База данных/система |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению проблемами |

База данных, содержащая все Записи об известных ошибках. Эта база данных создается в рамках процесса Управления проблемами и используется процессами Управления инцидентами и проблемами. База известных ошибок может быть частью системы управления конфигурациями или иным образом входить в состав системы управления знаниями по услугам.

#### 4.4.4.4 Отчет по управлению проблемами

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | База данных/система |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению проблемами |

Отчет по управлению проблемами содержит информацию по открытым проблемам и проблемам, находящимся в процессе решения и соответствующих решениях и обходных путях решения.

Отчет по управлению проблемами включает в себя следующие данные:

- статистические данные:
  - нерешенные проблемы:
    - по сроку с момента создания проблемы;
    - по категориям;
  - время решения закрытых проблем:
    - по времени решения;
    - по категориям;
  - анализ трендов;
- проблемы особой важности, касающиеся доступности, мощности, непрерывности и информационной безопасности:
  - описание;
  - причина проблемы;
  - предпринятая стратегия для решения;
    - устранение корневой причины;
    - возможны обходные пути решения;
  - расписание решения проблем;
- другие важные проблемы, оказывающие влияние на качество предоставления ИТ-услуг;
  - описание;
  - причина проблемы;
  - предпринятая стратегия для решения;
    - устранение корневой причины;
    - возможны обходные пути решения;
  - расписание решения проблем.

## 4.4.5 Документы процесса «Управление доступом»

### 4.4.5.1 Запрос прав доступа

| **Важность** | |
|---|---|
| **Тип** | Запись в базе данных/системе |
| **Разработчики** | – Пользователь<br>– Менеджер по управлению доступом |

Запрос прав доступа – это запрос на предоставление, изменение или аннулирование прав доступа для использования определенной услуги или доступа к активам.

### 4.4.5.2 Идентификационная запись пользователя

| **Важность** | |
|---|---|
| **Тип** | Настройки |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению доступом |

Набор данных, идентифицирующих пользователя. Используется для предоставления ему прав доступа.

#### 4.4.5.3 Пользовательская роль

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Настройки |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению доступом |

Пользовательская роль описывает взаимосвязь бизнес-ролей пользователей и соответствующих прав доступа в ИТ-системах.

#### 4.4.5.4 Профиль прав доступа пользовательской роли

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Настройки |
| **Разработчики** | Менеджер по управлению доступом |

Профиль прав доступа пользовательской роли – это набор данных, определяющих уровень доступа определенного типа пользователей к услуге или группе услуг. Профиль прав доступа пользовательской роли помогает защищать конфиденциальность, целостность и доступность активов путем определения, к какой информации пользователь сможет иметь доступ, какие программы он сможет запускать и какие изменения он сможет делать.

### 4.4.6 Функции

#### 4.4.6.1 Документы функции «Служба технической поддержки»

Не определено.

#### 4.4.6.2 Документы функции «Техническое управление»

##### 4.4.6.2.1 Техническая документация

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Технический аналитик |

Техническая документация включает в себя:

- технические руководства;
- руководства по управлению и администрированию;
- руководства пользователей для конфигурационных единиц (руководства пользователей приложениями не включаются, они поддерживаются функцией управления приложениями)

##### 4.4.6.2.2 Расписания операций по сопровождению эксплуатации

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Технический аналитик |

Расписания операций по сопровождению эксплуатации разрабатываются и согласовываются на стадии проектирования для управления доступностью и мощностью услуги, но принадлежат различным группам и отделам технической поддержки, т.к. они имеют техническую экспертизу и необходимую информацию о том, когда должны выполняться те или иные операции для поддержания ИТ-обеспечения в рабочем состоянии.

#### 4.4.6.2.3 Реестр требований к квалификации

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Технический аналитик |

Реестр требований к квалификации содержит информацию о навыках и умениях, необходимых для оказания ИТ-услуг (в данный момент и в будущем), а также к конкретному персоналу, который должен владеть этими навыками и умениями. Реестр требований к квалификации является основой для разработки учетных планов для отдельных сотрудников.

### 4.4.6.3 Документы функции «Управление эксплуатацией ИТ»

#### 4.4.6.3.1 Стандартные процедуры эксплуатации

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по эксплуатации ИТ |

Стандартные процедуры эксплуатации – это процедуры, используемые в Управлении операционной деятельностью ИТ.

### 4.4.6.4 Документы функции «Управление приложениями»

#### 4.4.6.4.1 Портфель приложений

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | База данных/система |
| **Разработчики** | Аналитик приложений |

Портфель приложений – это список (или более точно, система или база данных) всех приложений, которые используются в организации, содержащая следующую информацию:

- ключевые атрибуты приложения;
- заказчики и пользователи приложения;
- бизнес-цели, для реализации которых используется приложение;
- уровень критичности для бизнеса;
- архитектура приложения;
- разработчики, группы поддержки, поставщики;
- инвестиции на текущую дату.

#### 4.4.6.4.2 Реестр требований к квалификации

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Аналитик приложений |

См. п. 4.4.6.2.3 Реестр требований к квалификации.

# 4.5 Документы на стадии «Постоянное совершенствование услуги»

## 4.5.1 Документы процесса «Анализ услуги»

### 4.5.1.1 Отчет по анализу услуги

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Менеджер по постоянному совершенствованию услуг |

Отчет содержит результаты анализа услуги. Отчет является важным входным документом для процесса определения шагов постоянного совершенствования услуги.

Структура Отчет по анализу услуги:

- название анализируемой услуги;
- дата и время анализа услуги;
- временной период, за который анализируется услуга;
- ответственный за проведение анализа;
- участники совещаний, связанных с анализом услуги:
  - представители бизнеса и пользователей;
  - представители поставщика услуги;
- уровни услуги – сводная информация по согласованному и достигнутому уровню услуги;
- отчет по исключительным ситуациям;
- удовлетворенность заказчиков качеством предоставляемой услуги:
  - жалобы;
  - похвалы;
- возможности улучшения – области, в которых могут быть выработаны предложения по улучшению услуги:
  - с точки зрения заказчиков услуги: новые или измененные требования к услуге:
    - изменения в бизнес-процессах и стратегии, которые ведут к новым функциональным требованиям;
    - изменения в оценке рисков, приоритетах и критичности, которые ведут к изменению уровня услуги;
    - ожидаемые изменения в потреблении услуги, как в краткосрочном, так и в среднесрочном и долгосрочном периоде;
    - изменения требований, касающиеся отчетности по уровню услуги;
  - с точки зрения ИТ:
    - области, в которых качество услуги может быть улучшено;
    - возможные способы оптимизации затрат, например, путем использования новых технологий или оптимизации процессов.

## 4.5.2 Документы процесса «Оценка процесса»

### 4.5.2.1 Показатели качества процесса и их целевые значения

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Архитектор процесса |

Показатели качества процесса определяют, что именно должно быть измерено для оценки и управления процессом. Ответственность за достижение целевых значений показателей качества лежит на владельце процесса.

#### 4.5.2.2 Архитектура процесса

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Архитектор процесса |

Описание всех процессов и их интерфейсов, которое используется для того, чтобы убедиться, что все процессы в организации взаимодействуют в едином ключе. Архитектура процесса является частью архитектуры предприятия (см. п. 4.2.10.3).

#### 4.5.2.3 Руководство по оценке процессов

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Архитектор процесса |

Руководство описывает четыре наиболее часто используемых подхода к оценке процессов, лежащих в основе управления услугами:

- оценка эффективности процесса;
- оценка зрелости процесса;
- оценка соответствия процесса требованиям стандартов и регулирующих документов;
- анализ процесса.

#### 4.5.2.4 Проект процесса

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Архитектор процесса |

Проект описывает процесс, включая его входные и выходные данные, действия и ответственности. Проектирование процесса находится под управлением управления процессами.

#### 4.5.2.5 Программа оценки процесса

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Архитектор процесса |

Программа оценки процесса создается с целью убедиться, что все соответствующие процессы и области организации являются субъектами регулярной оценки эффективности, зрелости, соответствия требованиям стандартов и регулирующих документов и анализа.

#### 4.5.2.6 Отчет по оценке процесса

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Архитектор процесса |

Документ содержит результаты оценки эффективности, зрелости, соответствия требованиям стандартов и регулирующих документов и анализа процесса.

#### 4.5.2.7 Руководство по семишаговому процессу совершенствования услуги

| | |
|---|---|
| **Важность** | Важный |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | Архитектор процесса |

Описание методологии, которая позволяет определить недостатки услуг и процессов и реализовать улучшения. Семишаговый процесс совершенствования ИТ-услуг включает в себя:

1. Определение параметров, который требуется измерять.
2. Определение параметров, которые можно измерять.
3. Сбор данных.
4. Обработка данных.
5. Анализ данных.
6. Представление и использование информации.
7. Реализация изменений.

#### 4.5.2.8 Предложения по улучшению процесса

| | |
|---|---|
| **Важность** | |
| **Тип** | Документ |
| **Разработчики** | |

Предложения по улучшению управления услугами, которые могут поступать от любого подразделения организации.

### 4.5.3 Документы процесса «Определение предложений по постоянному совершенствованию услуг»

#### 4.5.3.1 Реестр постоянного совершенствования услуг

| | |
|---|---|
| **Важность** | Ключевой |
| **Тип** | База данных/система |
| **Разработчики** | Менеджер по постоянному совершенствованию услуг |

Реестр постоянного совершенствования услуг используется для регистрации и управления возможностями улучшения услуг, а также управления записями на протяжении их жизненного цикла. Регистрация новых записей в реестре выполняется, как правило, в рамках стадии постоянного совершенствования услуг.

Примечание: ранее Реестр постоянного совершенствования услуг назывался Планом улучшения услуги.

В реестре, как правило, содержится следующая информация по каждому предложению по улучшению процесса или услуги:

- процесс или услуга;
- ответственный за процесс или услугу;
- ответственный за предложение;
- приоритет;
- информация об утверждении предложения;
- описание предложения по улучшению;
- источник;

- бизнес-кейсы:
  - ожидаемые результаты предложения;
  - оценка затрат;
  - особые ожидаемые результаты от предложения, например, уменьшение затрат на предоставление услуги;
- расписание реализации – этапы реализации предложения. Для каждого этапа:
  - описание работ, которые должны быть выполнены;
  - ключевые результаты этапа;
  - ответственный;
  - сроки этапа;
  - текущий статус.

### 4.5.4 Документы процесса «Мониторинг предложений по постоянному совершенствованию услуг»

Не определено.

# ИСТОЧНИКИ

1. ITIL v3 (2007).
2. ITIL v3 (2011).
3. http://wiki.en.itsmprocesses.com/
4. http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Main_Page
5. http://www.itil-officialsite.com/
6. http://www.itsmforum.ru/
7. http://www.dwh-club.ru/node/77