

РЕГЛАМЕНТ

ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ

Москва, 2015 год

СОДЕРЖАНИЕ

I. Назначение документа	3
II. Сокращения и обозначения.....	3
III. Термины и определения.....	4
IV. Общие положения.....	6
V. Цели и задачи	8
VI. Целевые показатели процесса	8
VII. Взаимодействие с другими процессами	8
VIII. Объекты процесса	9
IX. Требования к описанию обращения	11
X. Описание процесса	12
XI. Оценка эффективности процесса.....	17
XII. Формирование предложений по совершенствованию процесса.....	18

<u>Приложение:</u>	1. Правила определения приоритета Инцидента
	2. Схема процесса управления инцидентами
	3. Матрица распределения ответственности для процесса управления инцидентами
	4. Описание процесса управления инцидентами
	5. Сборник KPI "Ключевые показатели эффективности процесса управления инцидентами"

I. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

Регламент процесса управления инцидентами (далее по тексту – Регламент) устанавливает порядок Управления инцидентами с использованием системы регистрации и контроля исполнения АС "Сервис Деск".

II. СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

В настоящем Регламенте применяются следующие обозначения и сокращения:

АО "Мосводоканал"	–	Акционерное общество "Мосводоканал";
e-mail	–	электронная почта;
АРМ	–	автоматизированное рабочее место;
АС	–	автоматизированная система;
АС СД	–	АС "Сервис Деск", автоматизированная система управления ИТ-сервисами, система регистрации и контроля исполнения обращений;
БД	–	база данных;
БК	–	база данных конфигураций;
ЗНИ		запрос на изменение;
ЗНО	–	запрос на обслуживание;
ИБ	–	информационная безопасность;
ИР	–	информационный ресурс;
ИТ	–	информационные технологии;
ИТ-сервис (ИТ-услуга)	–	услуга (сервис) или функциональность, предоставляемая в области информационных технологий и с использованием информационных технологий, совокупность ИТ-систем, используемая бизнес-процессом и необходимая для его работы;
КЕ	–	конфигурационная единица;
ЛВС	–	локальная вычислительная сеть;
Отдел СД	–	отдел Сервис-деск;
ПО	–	программное обеспечение;
Сервис Деск	–	класс автоматизированных систем регистрации Инцидентов и заявок на выполнение работ;
СП	–	структурное подразделение;
СТП	–	служба технической поддержки;
УАСУТПиС	–	управление автоматизированных систем управления технологическими процессами и связи;
УКИСУ	–	Управление корпоративной информационной системы управления.

III. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. Администратор АС СД: роль, отвечающая за работоспособность АС "Сервис Деск", в том числе клиентских мест, а также отвечающий за актуальность, полноту и информативность справочников АС "Сервис Деск".

3.2. АС СД ("Сервис Деск"): автоматизированная система управления ИТ-сервисами, система регистрации и контроля исполнения Обращений.

3.3. Время реакции: интервал времени от момента создания до момента начала работ по инциденту. В АС СД время реакции на инцидент равно времени от момента создания инцидента до первичного перевода в статус "В работе". Время реакции не должно превышать 25% от времени выполнения всех работ по устранению Инцидента.

3.4. Жалоба: разновидность Обращения Пользователя с высоким негативным оттенком, поступившее в электронной или устной форме, содержащее информацию о некачественном выполнении работ по текущим и/или предыдущим Обращениям Пользователя, отсутствии конструктивного взаимодействия и обратной связи с Исполнителем, а также о невыполнении и/или ненадлежащем выполнении работ в соответствии с Обращением Пользователя.

3.5. Запрос информации: частный случай Запроса на обслуживание, в процессе выполнения которого Пользователю предоставляются запрашиваемые сведения в устной форме или в форме документа. Исполнителем Запроса информации является инженер службы Сервис-деск. Неосновная категория Обращения Пользователя (Пример "Запроса информации" – запрос о состоянии (статусе) чего-либо в ИТ-инфраструктуре).

3.6. Запрос на изменение: это экранная или бумажная форма, используемая для записи детальной информации о предлагаемом Запросе на изменение какой-либо конфигурационной единицы, являющейся компонентом в ИТ-услуги, процедуры или какого-либо иного объекта ИТ-инфраструктуры.

3.7. Запрос на обслуживание: запрос от Пользователя на поддержку, предоставление доступа, информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры (примеры запросов на обслуживание: запрос о замене пароля; запросы на выполнение пакетных заданий, восстановление или авторизацию пароля; получение информации из базы данных).

3.8. Инженер службы Сервис-деск: роль, ответственная в первую очередь за предоставление первичной поддержки пользователей Общества.

3.9. Инцидент (сбой): любое событие, порожденное или связанное с ИТ-инфраструктурой и/или с ИТ-услугой, которое привело или может привести к сбою в предоставлении или снижению качества ИТ-услуги.

3.10. Исполнитель: роль участника Рабочей группы, выполняющая работы по устранению назначенных Инцидентов.

3.11. Классификация: характеристика Инцидента, необходимая для их формальной группировки по типу, происхождению, симптомам, причинам и т.д.

3.12. Конечный пользователь: пользователь конкретной ИТ-услуги (программы, оборудования и т.д.), использующий данную услугу для выполнения своих основных функциональных (производственных) обязанностей.

3.13. Координатор инцидентов (Координатор): роль, ответственная за оценку назначаемых в Рабочую группу инцидентов, а также организацию их обработки в соответствии с настоящим Регламентом и действующими инструкциями.

3.14. Крайний срок выполнения: дата и время, при наступлении которых работы по разрешению Инцидента или выполнению наряда на работу должны быть завершены.

3.15. Крайний срок реакции: дата и время, при наступлении которых работы по разрешению Инцидента должны быть начаты.

3.16. Критический инцидент: инцидент, влияние которого составляет "Предприятие" или "Подразделение", связанный с нарушением в работе ИТ-систем с режимом работы 24X7. Перечень ИТ-услуг, предоставляемых на основе ИТ-систем, работающих в режиме 24X7 представлен в разделе X "Описание процесса" настоящего Регламента.

3.17. Маршрутизация: оптимальное назначение инцидента в работу в соответствии с заранее установленными правилами.

3.18. Менеджер инцидентов (процесса, процедуры): роль, на которую возлагается ответственность за оперативное управление процессом, а именно:

- разрешение конфликтов;
- контроль исполнения процедур;
- привлечение согласованных ресурсов в процесс;
- предоставление отчетности по ключевым показателям эффективности.

3.19. Наряд на работу: зарегистрированная под определённым идентификационным номером запись в АС СД, привязанная к Инциденту и содержащая информацию о том, какую работу необходимо выполнить, ответственного за выполнение этой работы, Контрольный срок, а также прочую служебную информацию.

3.20. Обращение: зарегистрированная заявка в системе АС "Сервис Деск" на основании обращения конечного пользователя ИТ-сервисами Общества, которой присваивается уникальный номер с индексом SD. Существуют следующие категории (объекты привязки) обращений:

- сбой (Инцидент);
- запрос на обслуживание;
- запрос на изменение;
- запрос полномочий;
- жалоба;
- консультация (пример консультации – ответ на вопрос о функционировании ИТ-систем);
- запрос информации.

3.21. Подрядная организация: внешняя организация или структура Компании, работники которой принимают участие в решении Инцидентов.

3.22. Пользователь: работник, использующий ИТ-сервисы в повседневной деятельности; роль процесса Управления инцидентами, определяемая как работник АО "Мосводоканал", являющийся потребителем ИТ-услуг Компании.

3.23. Портал самообслуживания: средство информационного взаимодействия Пользователей, инженера службы Сервис-деск, а также специалистов Службы технической поддержки, реализованного на основе портала самообслуживания продукта HPSM.

3.24. Рабочая группа: группа работников, совместно обрабатывающих инциденты.

3.25. Скриншот: файл, содержащий снимок, отображаемой на экране монитора информации.

3.26. Служба Сервис-деск: функциональная единица, находящаяся в подчинении Заместителя главного инженера, представляющая собой единственную точку контакта с Пользователями. Служба Сервис-деск выполняет следующие основные функции:

- прием Обращения Пользователя;
- категоризация Обращения;
- контроль достаточности и корректности предоставленных сведений об Инциденте;
- первичная диагностика;
- первичная поддержка;
- назначение инцидента для устранения на вторую линию;
- контроль сроков устранения;
- контроль правильности оформления результатов работы;
- повторное заведение Инцидента в случае необходимости;
- информирование Пользователей.

3.27. Служба технической поддержки: специалисты отделов УАСУТПиС, УКИСУ и отделов по эксплуатации автоматизации и информационных технологий ПП.

3.28. Соглашение об уровне услуг (Service Level Agreement, SLA): условия, параметры качества взаимодействия между ИТ-подразделением (поставщиком ИТ-услуг) и подразделением–функциональным заказчиком (потребителем ИТ-услуг), детально описывающее вид, состав и параметры предоставляемых ИТ-услуг.

IV. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Все Обращения Пользователей в Службу технической поддержки должны осуществляться через службу Сервис-деск и подлежат регистрации в АС СД.

4.2. Все Обращения Пользователей должны быть категоризованы. Для этого каждое Обращение, зарегистрированное в системе АС СД, в автоматическом порядке обязательно связывается с соответствующим объектом.

4.3. Настоящий Регламент устанавливает единый порядок и основные требования к взаимодействию Пользователей ИТ-сервисов Общества со Службой технической поддержки при появлении Инцидентов и предназначен для применения во всех подразделениях АО "Мосводоканал". Возможные исключения определяются распоряжением по Обществу о введении регламента в действие, либо специальным распоряжением, например, при изменении исключений.

4.4. Появление Инцидентов неизбежно и каждый Инцидент несет угрозу работе Общества. Для уменьшения вреда, наносимого Инцидентами, необходим процесс, организующий быстрое устранение всех возникающих Инцидентов.

4.5. События и работы, связанные с Обращением и Инцидентом, а также их результаты, например, получение результатов диагностики, передача информации подрядной организации или другому исполнителю, назначение и получение результатов выполнения Наряда на работу, обратная связь, приостановка, завершение или возобновление работ, подлежат регистрации в АС СД. Контроль качества и полноты регистрируемой информации возлагается на руководителя исполнителя работ – Координатора инцидентов. В случае обнаружения нарушений – Координатор инцидентов инициирует доработку и устранение несоответствий, либо вносит необходимые изменения самостоятельно.

4.6. Действия, выполняемые по процессу Управления инцидентами, не должны противоречить и нарушать функционирование действующих программно-технических комплексов и организационных мероприятий обеспечения информационной безопасности, а также не изменять границ принятой Обществом модели угроз.

4.7. Особое внимание при обработке Инцидентов должно уделяться выполнению действующих в АО "Мосводоканал" требований в области информационной безопасности. Специалисты технической поддержки, устраняя Инциденты, могут оказаться осведомленными со сведениями, составляющими государственную или коммерческую тайну Общества. Участники процесса Управления инцидентами должны быть ознакомлены с требованиями в области ИБ и строго их соблюдать.

4.8. Взаимодействие конечных пользователей ИТ-сервисов Общества со Службой технической поддержки осуществляется с использованием автоматизированной системы "Сервис Деск". Каждый Инцидент должен быть учтен в АС СД.

4.9. При возникновении Инцидента конечный пользователь ИТ-услуг Общества обращается в службу Сервис-деск. При этом в АС СД создается и регистрируется Обращение с информацией по возникшему Инциденту, которое в последующем маршрутизируется в назначенные отделы для выполнения работ.

4.10. При возникновении у пользователя нескольких вопросов, проблем, они должны быть оформлены отдельными Обращениями.

4.11. Цель процесса управления инцидентами – скорейшее устранение Инцидентов, т.е. возобновление предоставления ИТ-услуги или восстановление

ее качества. Устранение Инцидентов должно происходить в течение установленных сроков, с минимальным ущербом для работы Общества.

V. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

5.1. Цели процесса:

- восстановление нормального уровня предоставления согласованной услуги в максимально короткие сроки;
- минимизация или исключение отрицательного воздействия Инцидентов на бизнес-процессы Общества.

5.2. Задачи процесса:

- приём Обращений и регистрация Инцидентов;
- классификация и категоризация Обращений;
- назначение приоритетов Инцидентов (Правила назначения приоритетов Инцидентов приведены в *Приложении 1*);
- классификация Инцидентов;
- привязка Обращений к уже существующим Инцидентам;
- привязка Инцидентов к Проблемам, либо Известным ошибкам;
- устранение Инцидентов;
- эскалация Обращений и Инцидентов;
- расследование и диагностика Инцидентов, выработка решения;
- разрешение Инцидентов;
- закрытие Инцидентов;
- мониторинг процесса разрешения Инцидентов;
- информирование Пользователей услуг о ходе и результатах разрешения Инцидентов.

VI. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПРОЦЕССА

Целевым показателем процесса Управления инцидентами является процент Инцидентов, решенных с соблюдением Крайнего срока. Целевое значение – 100%. Допустимое значение – 85%.

VII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДРУГИМИ ПРОЦЕССАМИ

7.1. Процесс Управления инцидентами взаимодействует со следующими процессами управления ИТ-услугами:

- Управление запросами на обслуживание;
- Управление конфигурациями;
- Управление проблемами;
- Управление изменениями.

7.2. Взаимосвязь с процессом управления запросами на обслуживание

Процесс управления инцидентами предоставляет сведения об Обращениях, которые могут регистрироваться как Запросы на обслуживание.

7.3. Взаимосвязь с процессом управления конфигурациями

Процесс управления конфигурациями предоставляет актуальную базу конфигураций, содержащую сведения о КЕ, необходимые для разрешения Инцидентов. Сведения БК должны быть доступны всем участникам Процесса управления инцидентами.

7.4. Взаимосвязь с процессом управления проблемами

Основной информационной базой для идентификации, регистрации и решения проблемы является информация о регистрации и разрешении Инцидентов. Управление проблемами дает возможность в значительной степени предотвратить возникновение Инцидентов, вызванных известными ошибками в ИТ-инфраструктуре, или выдать рекомендации по функционированию ИТ-услуг, АС и т.д. для предотвращения возникновения Инцидентов.

Процесс управления проблемами предоставляет участникам процесса Управления инцидентами и запросами на обслуживание сведения об известных ошибках и проблемах.

7.5. Взаимосвязь с процессом управления изменениями

Изменения, проводимые в ИТ-инфраструктуре, могут являться потенциальным источником Инцидентов. Информация о результатах изменений КЕ должна фиксироваться под контролем Процесса управления изменениями в БК с целью оперативного выявления возможных причин Инцидентов. В свою очередь, для решения или по итогам работ по устранению Инцидента может быть сформирован Запрос на изменение в ИТ-инфраструктуре.

VIII. ОБЪЕКТЫ ПРОЦЕССА

8.1. Список основных объектов Процесса Управления:

- Обращение Пользователя (Обращение);
- Линия поддержки;
- Роль.

8.2. Обращение Пользователя

Обращения Пользователей в службу Сервис-деск могут поступать:

- через страницу самообслуживания пользователей <http://sd.mvk.ru/sm/ess.do> (Обращение должно выполняться в соответствии с инструкций по созданию Обращений через страницу самообслуживания пользователей);
- через e-mail: sd@mosvodokanal.ru (Обращение должно выполняться в соответствии с инструкций по созданию Обращений посредством e-mail);
- через многоканальный телефонный номер: +7(499)263-92-63 (22-63).

8.3. Линия поддержки

Для реализации процесса Управления инцидентами в АО "Мосводоканал" задействованы две линии поддержки:

- Служба Сервис-деск (первая линия);
- Служба технической поддержки (вторая и третья линии).

8.4. Роль

Матрица распределения ответственности для ролей, участвующих в управлении инцидентами приведена в *Приложении 3*.

Процесс Управления инцидентами предполагает следующее разделение участников по ролям (Ответственности ролей приведены в разделе III. "Термины и определения" настоящего Регламента):

- Пользователь;
- Инженер службы Сервис-деск;
- Координатор инцидентов;
- Исполнитель инцидентов (Исполнитель);
- Менеджер инцидентов;
- Владелец процесса управления инцидентами.

8.5. Входы/выходы Процесса управления инцидентами

Входом Процесса Управления инцидентами являются Обращения Пользователей, информация об Инцидентах.

Инциденты регистрируются в АС СД и хранятся в единой базе данных.

Выходами Процесса Управления инцидентами являются:

- журнал Обращений – таблица базы данных, содержащая всю накопленную информацию о каждом зарегистрированном Обращении, полученном на входе процесса;
- журнал Инцидентов – таблица базы данных, содержащая всю накопленную информацию о каждом зарегистрированном Инциденте;
- уведомления пользователей – электронные письма пользователям, информирующие о значимых событиях в ходе решения Инцидента;
- уведомления исполнителям – электронные письма работникам, принимающим участие в решении Инцидентов, о назначении Инцидента в работу, о наступлении или приближении контрольных точек;
- отчеты о работе процесса;
- информация о способе устранения Инцидента;
- информация для Пользователей и других заинтересованных (ответственных) лиц о факте устранения Инцидента;

- информация о необходимости регистрации Проблемы для поиска и устранения первопричины Инцидентов (взаимодействие с Процессом управления проблемами);
- информация об Обращениях, связанных с соответствующими КЕ (взаимодействие с Процессом управления конфигурациями);
- информация об Инцидентах, возникших в результате внедрения изменения (взаимодействие с Процессом управления изменениями);
- информация о Запросах на изменения, созданных для решения Обращения (взаимодействие с Процессом управления изменениями);
- информация о временных, количественных и качественных показателях обработки Инцидентов, необходимых для оценки качества и эффективности предоставления ИТ-услуг (взаимодействие с Процессом управления уровнями ИТ-услуг);
- информация о количественных и качественных показателях обработки Инцидентов, необходимых для оценки производительности, доступности и непрерывности предоставляемых ИТ-услуг (взаимодействие с процессами управления мощностями, доступностью и непрерывностью).

IX. ТРЕБОВАНИЯ К ОПИСАНИЮ ОБРАЩЕНИЯ

В данном разделе приведены требования к содержанию описаний Обращений Пользователя.

9.1. Требования к содержанию информации при регистрации Обращения

Регистрации подлежат все Обращения Пользователей. При регистрации каждого Обращения должны быть указаны следующие основные сведения:

- Получатель услуг – пользователь, являющийся потребителем ИТ-сервисов;
- Основное контактное лицо – оператор-пользователь, являющийся инициатором запроса, лицо, которое взаимодействует со Службой технической поддержки, выбирается из списка по кнопке;
- Уведомить по – способ уведомления Пользователя (по электронной почте, телефону и др.) о результатах обработки Обращения;
- Проблема (кратко) – в данном поле указывается краткое описание запроса;
- Описание (подробно) – детальное изложение сути запроса;
- Услуга – списочное поле, формирующееся на основании категории услуги, в котором выбирается тип ИТ-сервиса, по которому возник сбой.

Примечания:

1. Поля "Получатель услуг" и "Основное контактное лицо" автоматически заполняются учетными данными Пользователя и подлежат изменению только при необходимости.

2. В зависимости от ИТ-услуги при регистрации Обращения могут быть указаны дополнительные сведения.

В подтверждение факта регистрации Обращения – Пользователь, подвергшийся влиянию Инцидента, и работник, обратившийся в службу Сервис-деск, получают соответствующее письмо по электронной почте.

9.2. Требования к содержанию описания

В зависимости от содержания Обращение Пользователя может быть классифицировано как (если Обращение не относится ни к одной из перечисленных категорий, оно классифицируется как "Обращение не по адресу" и подлежит закрытию):

- сбой (инцидент);
- запрос на обслуживание;
- запрос на изменение;
- запрос полномочий;
- консультация;
- запрос информации.

– жалоба (обращения Пользователей, связанные с их жалобами на некачественное предоставление ИТ-услуг сотрудниками ИТ-подразделений или выполнение запросов регистрируются в АС СД с категорией "Жалоба").

– В рамках одного Обращения может быть зарегистрирован только один Сбой (Инцидент), Запрос на обслуживание, Запрос на изменение или Жалоба, Запрос полномочий, Консультация, Запрос информации.

При регистрации Обращения, категорированного как Инцидент, и в процессе его разрешения должны быть указаны следующие основные сведения:

- категория – "Инцидент" (Сбой);
- рабочая группа – группа технической поддержки, назначенная для обработки Инцидента;
- влияние – сведения о Пользователе, испытывающем влияние Инцидента;
- срочность.

Примечание:

В зависимости от ИТ-услуги при регистрации Инцидента могут быть указаны дополнительные сведения.

Значения перечисленных атрибутов фиксируются в АС СД посредством заполнения полей соответствующих экранных форм вручную. Некоторые поля могут заполняться автоматически или в результате выбора из списка возможных значений.

Все вышеуказанные сведения обязательны для заполнения в соответствующих экранных формах АС СД.

Х. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

Основными этапами Процесса управления инцидентами являются следующие (Схема процесса приведена в *Приложении 2*):

- Регистрация Обращения;
- Обработка Обращения, включая определение категории "Инцидент";
- Разрешение Инцидента;

- Закрытие Инцидента;
- Дополнительные процедуры по критическим Инцидентам.

10.1. Регистрация Обращения

При возникновении затруднений в получении ИТ-услуг, недоступности или некорректной работе АС СД, АРМ, средств защиты информации, компьютерной и другой офисной техники Пользователь формирует Обращение, которое поступает на 1-ую линии поддержки АО "Мосводоканал" (Способы направления Обращения на 1-ую линию поддержки (в службу Сервис-деск) описаны в Разделе 8 настоящего Регламента).

Обращение регистрируется в АС СД. Регистрация может быть осуществлена как самим Пользователем (при помощи портала самообслуживания или электронной почты), так и инженером службы Сервис-деск (по телефону).

При выборе способа Обращения Пользователь должен исходить из состава и формы сведений, которые он планирует сообщить. Например, при необходимости предоставить скриншот со сведениями о сложившейся ситуации, Пользователь должен выбрать портал самообслуживания или электронную почту.

При формировании Обращения через портал самообслуживания Пользователь указывает сведения о сложившейся ситуации, послужившей причиной этого Обращения.

При формировании Обращения другим способом Пользователь сообщает данную информацию в электронном письме или устно (по телефону).

10.2. Обработка Обращения

Обработка всех зарегистрированных Обращений осуществляется службой Сервис-деск.

При обработке Обращения инженер службы Сервис-деск может связаться с Пользователем для уточнения информации, после чего он может изменить значения атрибутов в форме Обращения.

В рамках обработки Обращений проводится анализ их содержания и принимается решение о том, как будет обрабатываться это Обращение: как ЗНО, Инцидент, ЗНИ, Жалобу или другие категории.

В результате обработки Обращения оно должно быть категорировано. При этом в АС СД должны быть сформированы записи об Инциденте, ЗНИ, ЗНО, Жалобе или об "Обращении не по адресу".

"Обращения не по адресу" подлежат закрытию инженером службы Сервис-деск.

Настоящий Регламент определяет порядок обработки Обращений категории Инцидент.

Результатом обработки Обращения, являющегося информированием об Инциденте, является зарегистрированный Инцидент.

10.3. Разрешение Инцидента

В разрешении Инцидентов принимают участие инженеры службы Сервис-деск (1-я линия поддержки), а при необходимости, связанной с недостаточной компетенцией 1-ой линии, Служба технической поддержки (2-я и 3-я линии поддержки).

В случаях массового сбоя в предоставлении услуги, затрагивающего большое количество Пользователей, инженер службы Сервис-деск осуществляет рассылку соответствующих сообщений, содержащих сведения о планируемых сроках восстановления услуги.

Все участники разрешения Инцидента в процессе выполнения работ выполняют описание выполненных работ в АС СД.

Инженер службы Сервис-деск, получив сообщение об Инциденте, проводит анализ возможности его обработки при имеющихся ресурсах и уровне компетенции.

В случае принятия решения о возможности устранения Инцидента силами службы Сервис-деск, инженер службы Сервис-деск проводит диагностику, устраняет Инцидент, описывает результаты решения в АС СД и закрывает Инцидент.

Если при оказании первичной поддержки инженер службы Сервис-деск установил, что его компетенции недостаточно для устранения инцидента, он осуществляет эскалацию на 2-ю линию поддержки в соответствующую Рабочую группу, ответственную за обработку этого Инцидента (При осуществлении эскалации инженер службы Сервис-деск руководствуется соответствующей инструкцией пользователя АС "Сервис Деск"). Правила эскалации определяются настройками АС СД.

Координатор инцидентов проводит первичный анализ Инцидента, включая оценку правильности назначения (маршрутизации).

10.3.1. Порядок действий в случае неправильного назначения Инцидента

Если назначение выполнено неправильно (т.е. по мнению Координатора, Инцидент не входит в его область ответственности), Координатор инцидентов возвращает Инцидент для дальнейшей обработки в службу Сервис-деск с обязательным указанием причины (Координатор обладает правами изменения Исполнителя работ по Инциденту в рамках своей Рабочей группы напрямую (минуя инженера службы Сервис-деск).

Инженер службы Сервис-деск уточняет Рабочую группу, ответственную за обработку этого Инцидента, и переназначает Инцидент.

Если инженер службы Сервис-деск не может определить Рабочую группу, ответственную за Инцидент (например, в случае, когда ни один из Координаторов не принимает Инцидент для обработки, и требуется решение менеджера более высокого административного уровня), инженер службы Сервис-деск посредством АС СД направляет Инцидент для обработки Менеджеру инцидентов.

Менеджер инцидентов принимает меры для скорейшего определения исполнителя работ и назначения Инцидента для обработки.

10.3.2. Разрешение Инцидента в случае правильного назначения

Если назначение Инцидента выполнено верно, Координатор инцидентов назначает Исполнителя – исполнителя работ по устранению Инцидента.

В случае привлечения к выполнению работ нескольких исполнителей – Координатор определяет порядок их взаимодействия.

Исполнитель проводит диагностику, устраняет Инцидент, описывает результаты решения в АС СД и завершает обработку Инцидента.

В случае необходимости уточнения сведений об Инциденте Исполнитель взаимодействует с Пользователем – инициатором работ посредством Запроса информации через АС СД. Если возможно для сокращения времени уточнения сведений Исполнитель должен использовать телефонную связь.

Выбор телефонной связи является обязательным, в случае если Инцидент связан с порталом самообслуживания или компьютером Пользователя.

В случае необходимости участия других работников Общества или третьей стороны (например, подрядной организации, разработчика ПО) Исполнитель поступает следующим образом (Наряд на работу для третьей стороны может быть сформирован только Исполнителем (на 2-й линии поддержки):

- регистрирует сведения о привлечении подрядной организации в АС СД,
- анализирует состав и содержание дополнительных работ;
- создает соответствующие Наряды на работу (Если третья сторона не является пользователем АС "Сервис Деск", то инженер службы Сервис-деск, создавая Наряд на работу, регистрирует в форме наряда соответствующую информацию. Назначение Наряда на работу в этом случае не осуществляется);
- после этого инженер службы Сервис-деск информирует третью сторону о необходимости выполнения работ в соответствии с установленными в контракте правилами.);
- контролирует выполнение работ, оценивает результаты работ и осуществляет закрытие Нарядов на работы после приемки результатов работ.

После закрытия всех Нарядов на работы, связанных с обрабатываемым Инцидентом, Исполнитель завершает его обработку.

Завершение работ по Инциденту должно включать в себя подробное описание реализованного решения.

В случае если Исполнитель считает целесообразным в будущем обрабатывать похожие Инциденты как "Запрос на обслуживание", он делает отметку в поле "Кандидат в ЗНО".

Ответственность за контроль обработки и закрытия Инцидента лежит на Координаторе инцидентов. Общая ответственность за обработку Инцидентов Рабочей группой возлагается на Руководителя рабочей группы.

10.4. Закрытие Инцидента

По окончании работ по устранению Инцидента в Рабочей группе, на электронный адрес Пользователя-инициатора работ автоматически высылается письмо-уведомление о завершении работ по его Обращению. Письмо-уведомление содержит предложение подтвердить возможность завершения работ по Инциденту.

Для подтверждения возможности окончания работ и закрытия Инцидента Пользователю предлагается выбрать соответствующую ссылку ("Подтвердить и оценить"), а также внести предложения по совершенствованию Процесса управления инцидентами в соответствующее поле и поставить оценку качеству выполнения работ (Такая оценка в дальнейшем может использоваться для анализа качества работы исполнителя (инженера службы Сервис-деск или специалиста второй линии поддержки).

Если Пользователь не согласен с тем, что работы выполнены качественно и в полном объеме, он может выбрать ссылку "Отклонить". При этом ему необходимо внести пояснения и комментарии в форму Инцидента АС СД о причине отклонения.

В случае выбора пользователем ссылки "Отклонить" происходит возобновление работ.

Если Пользователь по какой-либо причине не отреагировал на предложение о подтверждении возможности окончания работ и закрытии Инцидента, изложенного в письме-уведомлении, то инцидент автоматически закрывается через 3 рабочих дня.

10.5. Особенности регистрации Инцидентов, выявленных специалистами Службы технической поддержки

Если специалист Службы технической поддержки узнал о том, что произошел Инцидент, он обязан зарегистрировать этот инцидент в АС СД.

Регистрация Обращения в этом случае не требуется.

Дальнейшая обработка зарегистрированного Инцидента осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

Согласование возможности закрытия Инцидента не проводится.

10.6. Особенности обработки Инцидентов, для которых были применены временные решения

Если окончательное устранение Инцидента не представляется возможным, может быть применено временное решение.

Информация о применении временного решения регистрируется в АС СД.

Для окончательного устранения такого Инцидента может быть зарегистрирована Проблема (если не известна причина и способ окончательного

устранения Инцидента), Запрос на обслуживание или Запрос на изменение (если причина и способ окончательного устранения Инцидента известны).

Если в процессе обработки Инцидента, Проблемы или Запроса на изменение было принято решение о невозможности окончательного устранения Инцидента, он подлежит закрытию.

10.7. Дополнительные процедуры по критическим Инцидентам

Под критическим Инцидентом следует понимать любой Инцидент, который привел или может привести к невозможности выполнения Пользователем критически важных видов деятельности с использованием ИТ-услуг в соответствии с установленными сроками и объемами их предоставления.

К критически важной деятельности относится деятельность, которую необходимо осуществлять для предоставления основных услуг, которые позволяют организации достигать наиболее важные цели, зависящие от соблюдения сроков.

Руководителем работ по устранению критических Инцидентов, в зависимости от услуги, с которой связан Инцидент, назначается начальник УАСУТПиС или УКИСУ, или другое лицо, назначенное начальником управления.

Критические Инциденты обрабатываются в соответствии порядком, устанавливаемым Руководителем работ.

При регистрации критического Инцидента и по окончании выполнения работ по его устранению в АС СД автоматически создаются сообщения, которые направляются с помощью электронной почты в адрес Заместителя главного инженера, начальников УАСУТПиС, УКИСУ, и начальников отделов, ответственных за устранение зарегистрированного критического Инцидента, Координатора рабочей группы и Менеджера инцидентов.

В случае неработоспособности самой АС СД рассылка сообщений осуществляется инженером службы Сервис-деск.

Работы, проводимые по устранению таких Инцидентов, берутся под дополнительный контроль Заместителем главного инженера.

По всем критическим Инцидентам Менеджером инцидентов, Менеджером проблем, начальниками УАСУТПиС, УКИСУ, и начальниками отделов, ответственных за устранение зарегистрированного критического Инцидента и Координатором, в область ответственности которых входит устранение Инцидента, проводится анализ влияния Инцидента на бизнес, также анализируются, причины, длительность и работы, проводившиеся по его устранению. Результаты анализа, при необходимости, доводятся до Заместителя главного инженера.

XI. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЦЕССА

Для обеспечения мониторинга Процесса управления инцидентами формируется ежемесячный отчет, отражающий информацию о фактическом значении целевого показателя процесса.

Идентификатором отчета является его название и дата создания. Отчет предназначен для оценки результативности процесса. Целевой аудиторией отчета

являются Заместитель главного инженера, Менеджер инцидентов, а также руководители подразделений, участвующих в предоставлении услуг. Источником информации для отчета служит база данных АС СД.

Заместитель главного инженера, Менеджер инцидентов, начальники УАСУТПиС, УКИСУ и их заместители, начальник отдела информационной безопасности по результатам анализа отчётов предпринимают действия по совершенствованию системы управления ИТ-услугами, направленные на уменьшение количества Инцидентов, уменьшение времени устранения Инцидентов, оценивают эффективность действий, предпринятых ранее.

ХII. ФОРМИРОВАНИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССА

Формирование предложений по совершенствованию процесса должно осуществляться всеми участниками Процесса управления инцидентами, Основу предложений должен составлять передовой положительный опыт реализации процесса.

Свои предложения участники должны предоставлять Менеджеру инцидентов, который проводит анализ поступивших предложений на предмет их целесообразности.

По результатам анализа Менеджер инцидентов формирует перечень предложений, который используется как исходные сведения для формирования Плана улучшения.

Правила определения приоритета Инцидента

Параметр "**Срочность**" может принимать следующие значения:

- 1 – "критический";
- 2 – "высокий";
- 3 – "средний";
- 4 – "низкий".

Параметр "**Воздействие**" может принимать следующие значения:

- 1 – Предприятие;
- 2 – Подразделение;
- 3 – Несколько пользователей;
- 4 – Пользователь.

Параметр "**Приоритет**" может принимать следующие значения:

- 1 – "критический";
- 2 – "высокий";
- 3 – "средний";

Правила определения значения параметра "Приоритет" приведены в *Таблице*:

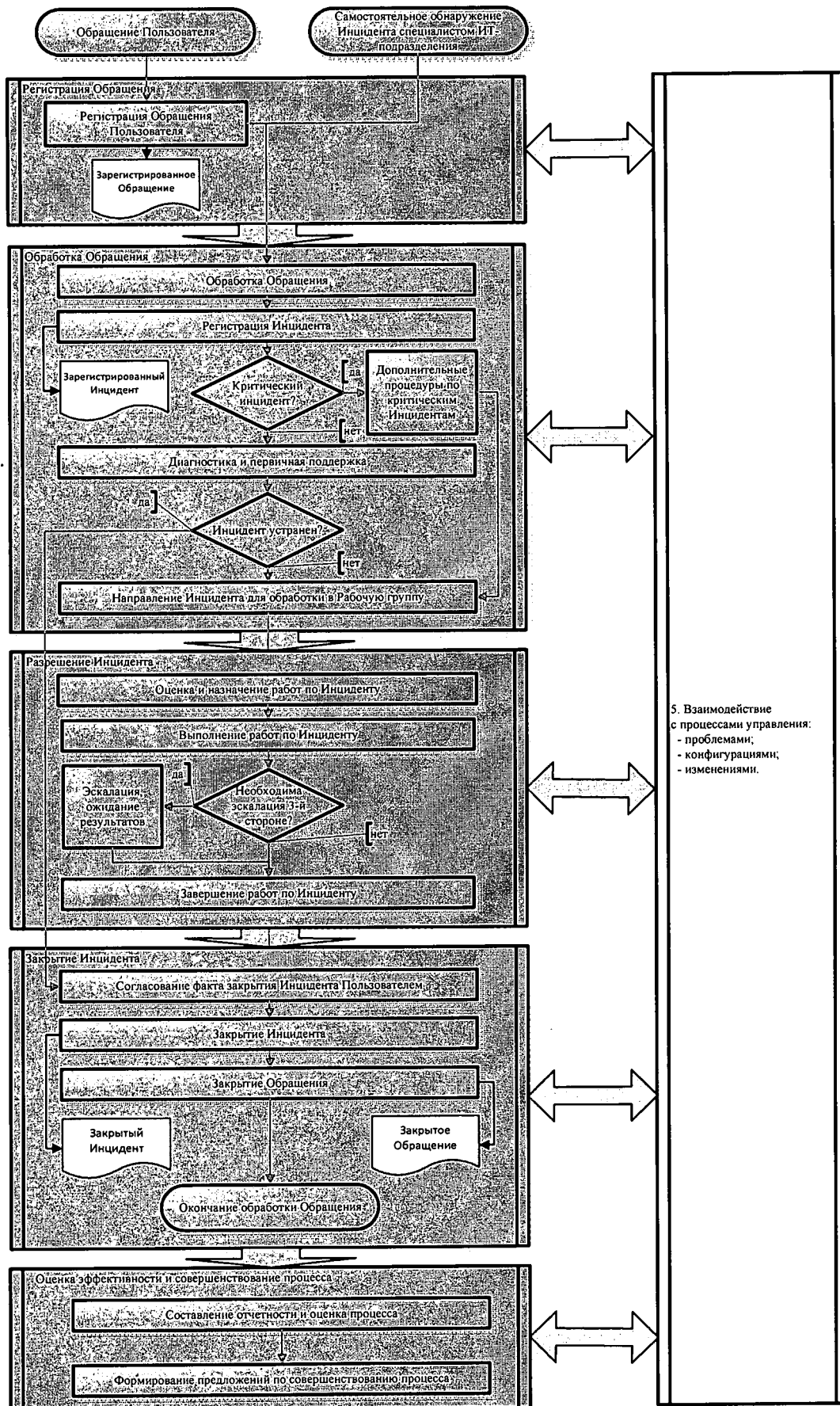
Таблица

Срочность Воздействие	1	2	3	4
1	1	1	2	2
2	1	2	2	3
3	2	2	3	3
4	2	3	3	4

Приоритеты должны применяться для обеспечения очередности обработки инцидентов. На их основе должны определяться временные нормы выполнения работ. Временные нормы могут быть стандартизированы.

Описание соответствия приоритетов и сроков устранения Инцидентов приведено в "Описании процесса управления инцидентами".

Схема Процесса управления инцидентами



Матрица распределения ответственности для процесса управления инцидентами

Представленная ниже матрица содержит описание ответственностей основных участников Процесса управления инцидентами АО "Мосводоканал". Эта матрица может быть конкретизирована и дополнена с учетом особенностей работ различных подразделений и специфики работы в рамках внутренних документов АО "Мосводоканал" (распоряжений, приказов и др.).

Основные Роли Процесса управления инцидентами (Ролевые инструкции основных участников Процесса управления инцидентами приведены в следующих документах: "Ролевая инструкция Пользователя", "Ролевая инструкция Инженера службы Сервис-деск", "Ролевая инструкция Координатора инцидентов", "Ролевая инструкция Исполнителя инцидентов", "Ролевая инструкция Менеджера инцидентов"):

- Пользователь;
- Инженер службы Сервис-деск;
- Координатор инцидентов;
- Исполнитель инцидентов (Исполнитель);
- Менеджер инцидентов.

Ответственность ролей процесса за деятельность в рамках процесс управления инцидентами представлена в ОУКИ матрице (RACI-matrix). Аббревиатура ОУКИ расшифровывается следующим образом:

- Ответственный (Accountable), отвечает за результат деятельности – О;
- Уведомляемый (Informed), получает уведомление по факту выполнения деятельности – У;
- Консультирующий (Consulted), предоставляющий консультацию, необходимую для осуществления деятельности – К;
- Исполняющий (Responsible), осуществляющий деятельность – И.

Роль \ Деятельность	Пользователь	Инженер службы Сервис-деск	Координатор инцидентов	Исполнитель	Менеджер инцидентов
10.1. Регистрация Обращения					
Заполнение формы Обращения на портале самообслуживания, оформление электронного письма, Обращение по телефону	И/О				
10.2. Обработка Обращения					
Категоризация Обращения		И			К/О

<div>Роль</div> <div>Деятельность</div>	Пользователь	Инженер службы Сервис-деск	Координатор инцидентов	Исполнитель	Менеджер инцидентов
Анализ Обращения		И			О
Уточнение сведений об Инциденте	К	И			О
Заполнение полей формы Инцидент		И			К/О
Закрытие запросов, не относящихся к зоне ответственности ОСД и подразделений поддержки		И			К/О
10.3. Разрешение Инцидента					
Первичная диагностика Инцидента		И			О
Первичная поддержка		И			О
Описание результатов первичной диагностики и первичной поддержки в карточке Инцидента		И			О
Направление Инцидента на 2-ю линию поддержки		И			К/О
Выполнение работ по разрешению Инцидентов			К	И	
Контроль разрешения Инцидентов			И		К
Подробное описание ключевых точек, причин, результатов в ходе решения и маршрутизации инцидента.			К	И	
Подробное описание результатов выполненных работ в карточке Инцидента			К	И	
Информирование Пользователей	У		К	И	К
10.4. Закрытие Инцидента					
Согласование возможности закрытия Инцидента	И				
XI. Оценка эффективности процесса					
Составление отчетности		И			И/О
Анализ метрик процесса					И/О
XII. Формирование предложений по совершенствованию процесса	И	И	И	И	И/О

О П И С А Н И Е

ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ

СОДЕРЖАНИЕ

I. Назначение документа	3
II. Назначение процесса управления инцидентами.....	3
III. Общие положения.....	3
IV. Обозначения и сокращения	5
V. Термины и определения	5
VI. Описание процесса управления инцидентами	7
VII. Классификация обращений, инцидентов и нарядов на работу	40
VIII. Эскалации инцидентов	46
IX. Сроки выполнения.....	47
X. Оповещения по процессу	48
XI. Порядок управления процессом.....	62
XII. Метрики процесса	62

- Приложение:
1. Перечень ИТ-услуг, по которым могут быть зарегистрированы Критические инциденты
 2. Шаблон плана управления процессом

I. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

Описание процесса управления инцидентами (далее по тексту – Описание процесса) содержит детальное описание процесса управления инцидентами.

II. НАЗНАЧЕНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ

Процесс управления инцидентами предназначен для скорейшего восстановления качества предоставления ИТ-услуг при возникновении инцидента или недопущения возникновения ситуаций, ведущих к снижению качества предоставления услуг.

До момента запуска процессов управления изменениями и запросами на обслуживание, обработка изменений и запросов на обслуживание осуществляется в рамках процесса управления инцидентами.

III. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Все обращения пользователей должны быть зарегистрированы в Автоматизированной Системе "Сервис Деск".

Все возникающие инциденты, должны быть зарегистрированы в АС СД.

3.2. В одном обращении должна содержаться только одна потребность или информация о сбое. Если в обращении пользователя содержится больше одной потребности, Инженер службы Сервис-деск должен оформить в АС СД несколько обращений.

3.3. Назначение инцидента осуществляется только на рабочую группу. Исполнитель может назначить инцидент на свою рабочую группу или Координатора инцидентов. Назначить инцидент на Исполнителя может участник рабочей группы с ролью "Координатор инцидентов" или Менеджер инцидентов. Исполнитель может самостоятельно принять в ответственность инцидент, назначенный на рабочую группу. Роль "Координатор инцидентов" может быть назначена нескольким участникам рабочей группы.

3.4. Инцидент может быть переведен в статусы: "В работе", "Выполнен", "Приостановлен", "Ожидание выполнения наряда на работу" только указанным в инциденте Исполнителем.

3.5. Наряды на работу назначаются на рабочую группу. Назначить наряд на работу на Исполнителя может участник рабочей группы с ролью "Координатор инцидентов" или "Менеджер инцидентов". Исполнитель может самостоятельно принять в ответственность наряд на работу, назначенный на его рабочую группу.

3.6. Источником инцидента могут быть:

- Обращение Пользователя;
- Событие, обнаруженное работником ИТ-управления.

3.7. При поступлении телефонного звонка или электронного письма от Пользователя, Исполнитель информирует Пользователя о необходимости

регистрации обращения через службу Сервис-деск, за исключением информирования Пользователем о критических инцидентах.

Регистрация инцидентов работником ИТ-управления допускается в двух случаях:

- обнаружение сбоев в ИТ-услугах, находящихся в зоне ответственности данного работника, в случаях не связанных с обращением Пользователя. При регистрации подобных инцидентов, работник ИТ-управления указывает себя в качестве пользователя;
- звонок Пользователя, связанный с критическим инцидентом.

Инцидент может быть связан с одним или несколькими обращениями или не иметь связи с обращениями. Обращение может не иметь связи с инцидентами или иметь связь только с одним инцидентом.

Крайний срок решения инцидента не может превышать минимального Крайнего срока решения обращений, связанных с данным инцидентом.

Если у инцидента нет связанного обращения, то Исполнитель может перевести инцидент в статус "Выполнен" и по прошествии 3-х рабочих дней, инцидент будет автоматически переведен в статус "Закрыт". Если инцидент связан с одним или несколькими обращениями, то инцидент может быть закрыт только после закрытия всех связанных с ним обращений.

Закрытие инцидента, обращения или наряда на работы означает перевод в статус "Закрыто". После перевода обращения, инцидента или наряда на работу в статус "Закрыто" их изменения запрещены.

3.8. При привлечении подрядной организации для выполнения работ ответственность за своевременное устранение инцидента лежит на Исполнителе инцидента.

3.9. Инициатор может предоставить дополнительную информацию по обращению посредством:

- Ответа по электронной почте на оповещение из АС СД;
- Открытия из оповещения ссылки на интерфейс АС СД;
- Самостоятельного внесения комментариев в карточку обращения в АС СД;
- Путем ответа на звонок от Исполнителя, обрабатывающего инцидент или обращение.

Комментарии, добавленные в обращение, автоматически копируются в связанный инцидент. Комментарии, добавленные в инцидент, копируются в обращении при выборе соответствующего типа операции. Комментарии, указанные в поле "Решение" в инциденте при переводе в статус "Выполнен", автоматически копируются в связанное обращение и видны пользователям АО "Мосводоканал".

Рабочим временем считается время с 8.00 до 12:15 и с 13:00 до 17.00 с понедельника по четверг, с 8.00 до 12:15 и с 13:00 до 15.45 в пятницу в соответствии с производственным календарем, установленным на текущий год.

3.11. В процессе управления инцидентами применяются одинаковые категории обращений и инцидентов. При эскалации обращения в инцидент, создается инцидент, категория которого совпадает с категорией обращения.

Исполнитель фиксирует в карточке инцидента во вкладке "История" ход работ по расследованию, диагностике и применению решения для устранения инцидента.

Переназначение инцидентов между рабочими группами осуществляется через службу Сервис-деск.

IV. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В Описании процесса применены следующие обозначения и сокращения:

Общество	– АО "Мосводоканал";
АС СД	– АС "Сервис Деск", автоматизированная система управления ИТ-сервисами, система регистрации и контроля исполнения обращений;
ЗНО	– запрос на обслуживание;
ПП	– Производственное подразделение;
ППО	– прикладное программное обеспечение;
РГ	– рабочая группа;
УАСУТПиС	– управление автоматизированных систем управления технологическими процессами и связи;
УКИСУ	– Управление корпоративной информационной системы управления.

V. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

5.1. АС СД ("Сервис Деск"): автоматизированная система управления ИТ-сервисами, система регистрации и контроля исполнения Обращений.

5.2. **Время выполнения инцидента:** интервал времени от момента создания инцидента до момента окончания работ по инциденту. В АС СД время выполнения инцидента рассчитывается от момента создания инцидента до его перевода в статус "Выполнен".

5.3. **Время обработки инцидента:** время, потраченное Исполнителем на обработку инцидента. В АС СД время обработки инцидента равно времени нахождения инцидента в статусе "В работе".

5.4. **Время реакции:** интервал времени от момента создания до момента начала работ по инциденту. В АС СД время реакции на инцидент равно времени от момента создания инцидента до первичного перевода в статус "В работе". Время реакции не должно превышать 25% от времени выполнения всех работ по устранению Инцидента.

5.5. Жалоба: разновидность Обращения Пользователя с высоким негативным оттенком, поступившее в электронной или устной форме, содержащее информацию о некачественном выполнении работ по текущим и/или предыдущим Обращениям Пользователя, отсутствии конструктивного взаимодействия и обратной связи с Исполнителем, а также о невыполнении и/или ненадлежащем выполнении работ в соответствии с Обращением Пользователя.

5.6. Запрос на обслуживание: запрос от Пользователя на поддержку, предоставление доступа, информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры (примеры запросов на обслуживание: запрос о замене пароля; запросы на выполнение пакетных заданий, восстановление или авторизацию пароля; получение информации из базы данных).

5.7. Иерархическая эскалация: информирование или вовлечение руководителей более высокого уровня.

5.8. Инцидент: любое событие, порожденное или связанное с ИТ-инфраструктурой и/или с ИТ-услугой, которое привело или может привести к сбою в предоставлении или снижению качества ИТ-услуги.

5.9. Крайний срок выполнения: дата и время, при наступлении которых работы по разрешению Инцидента или выполнению наряда на работу должны быть завершены.

5.10. Критический инцидент: инцидент, влияние которого составляет "Предприятие" или "Подразделение", связанный с нарушением в работе ИТ-систем с режимом работы 24Х7. Перечень ИТ-услуг, предоставляемых на основе ИТ-систем, работающих в режиме 24Х7 представлен в разделе X "Описание процесса" настоящего Регламента (*Приложение 1*).

5.11. Маршрутизация: оптимальное назначение инцидента в работу в соответствии с заранее установленными правилами.

5.12. Наряд на работу: зарегистрированная под определённым идентификационным номером запись в АС СД, привязанная к Инциденту и содержащая информацию о том, какую работу необходимо выполнить, ответственного за выполнение этой работы, Контрольный срок, а также прочую служебную информацию.

5.13. Обращение: зарегистрированная заявка в системе АС "Сервис Деск" на основании обращения конечного пользователя ИТ-сервисами Общества, которой присваивается уникальный номер с индексом SD.

5.14. Обходное решение: уменьшение или устранение влияния инцидента, для которых в текущий момент недоступно полное разрешение. Например, перезапуск отказавшего конфигурационного элемента.

5.15. Подрядная организация: внешняя организация или структура Компании, работники которой принимают участие в решении Инцидентов.

5.16. Пользователь: работник, использующий ИТ-сервисы в повседневной деятельности; роль процесса Управления инцидентами, определяемая как работник АО "Мосводоканал", являющийся потребителем ИТ-услуг Компании.

5.17. Рабочая группа: группа работников, совместно обрабатывающих инциденты.

5.18. Служба Сервис-деск: функциональная единица, находящаяся в подчинении Заместителя главного инженера, представляющая собой единственную точку контакта с Пользователями.

5.19. Служба технической поддержки: специалисты отделов УАСУТПиС, УКИСУ и отделов по эксплуатации автоматизации и информационных технологий ПП.

5.20. Функциональная эскалация: привлечение к решению инцидентов исполнителей с более высоким уровнем компетенций.

5.21. Эскалация : деятельность, направленная на получение дополнительных ресурсов, когда это необходимо для достижения целевых показателей уровня услуги, ускорения устранения инцидентов, удовлетворения ожиданий заказчика. Существует два типа эскалации: функциональная эскалация и иерархическая эскалация.

VI. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ

6.1. Общая схема процесса управления инцидентами

Процесс управления инцидентами включает в себя следующие фазы (Рисунок 1):

- Идентификация и регистрация;
- Классификация и категоризация;
- Назначение;
- Расследование и диагностика;
- Применение решения;
- Закрытие.

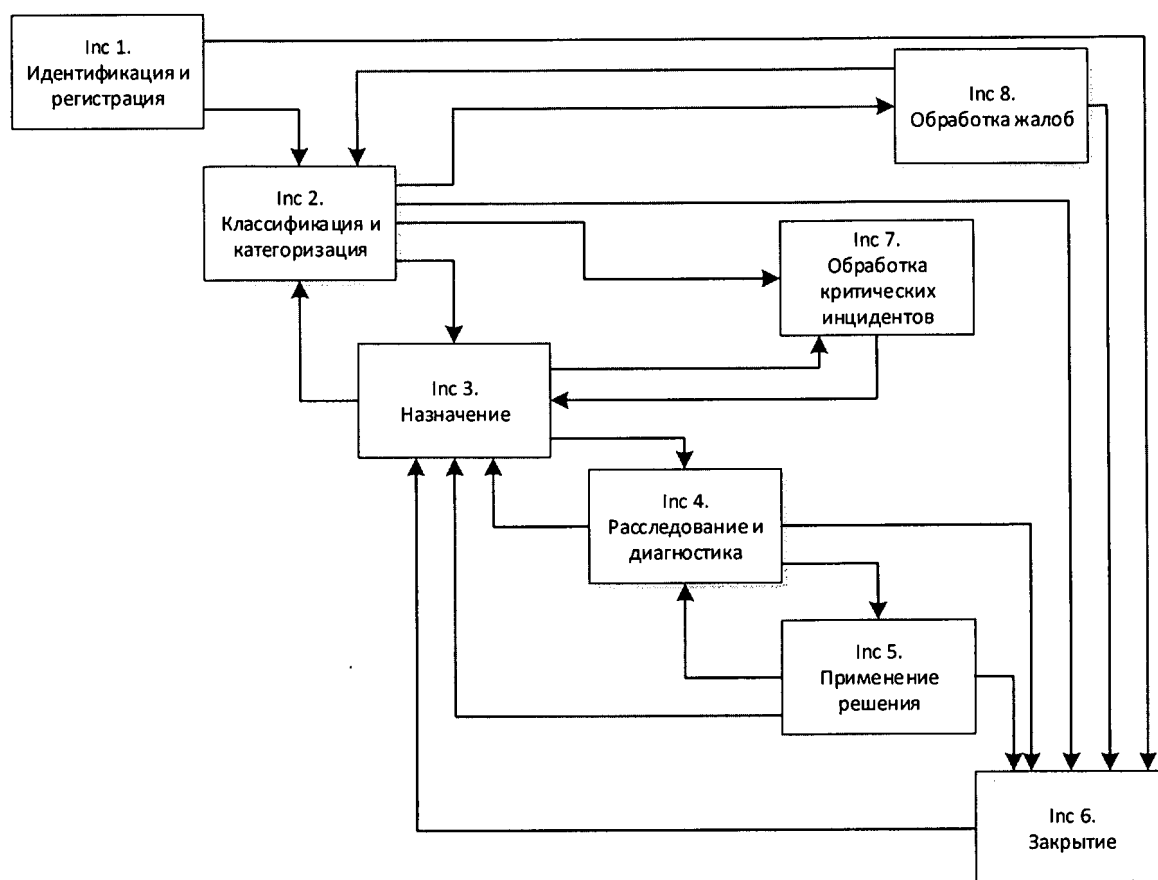


Рисунок 1. Фазы обработки инцидента

6.2. Роли процесса управления инцидентами

В процессе управления инцидентами принимают участие следующие роли:

- Пользователь;
- Инженер службы Сервис-деск;
- Координатор инцидентов;
- Исполнитель инцидентов (Исполнитель);
- Инициатор нарядов на работу (Инициатор нарядов);
- Исполнитель нарядов на работу (Исполнитель нарядов);
- Согласователь трудозатрат;
- Менеджер инцидентов;
- Владелец процесса управления инцидентами.

Пользователь – роль, ответственная за предоставление информации об инциденте и запускающая процесс управления инцидентами. В процессе работы над инцидентом Исполнитель инцидентов обращается к Пользователю для получения дополнительной информации, необходимой для устранения инцидента. В качестве Пользователя могут выступать как Пользователь ИТ-услуг, так и работник ИТ-управления, обнаруживший инцидент.

Инженер службы Сервис-деск – роль, осуществляющая прием и регистрацию, обработку обращений от Пользователей ИТ-услуг, работников ИТ-

управления и отвечающая за полноту данных об обращении в карточке обращения, эскалацию обращения в инцидент и правильную маршрутизацию инцидента на ответственную рабочую группу, решение обращений и инцидентов, зарегистрированные в АС СД, в рамках компетенции с применением Базы Знаний.

Координатор инцидентов – роль, ответственная за правильное назначение инцидентов и нарядов на работу на Исполнителей инцидентов и Исполнителей нарядов на работу в рабочих группах.

Исполнитель инцидентов – роль, ответственная за скорейшее восстановление функциональности ИТ-услуг, качество которых пострадало от возникшего инцидента.

Инициатор нарядов – роль, ответственная за правильное назначение наряда на работу на рабочую группу, правильное заполнение информации в наряде на работу, правильное указание срока исполнения наряда.

Исполнитель нарядов на работу – роль, ответственная за выполнение нарядов в срок, указанный инициатором наряда.

Согласователь трудозатрат – роль, ответственная за согласование трудозатрат подрядной организации на выполнение работ.

Менеджер инцидентов – роль, ответственная за:

- оперативное управление процессом;
- соблюдение процедур процесса всеми его участниками (контроль процесса);
- представление интересов процесса при взаимодействии с другими процессами;
- координацию и разрешение конфликтных ситуаций при исполнении процедур процесса (путем оперативного решения вопросов или путем вертикальной эскалации руководителям соответствующих подразделений), принятие мер по исключению повторения таких случаев;
- сбор информации о недостатках процесса, выдачу рекомендаций по его совершенствованию и внесению соответствующих корректировок в процесс, информирование участников процесса об изменениях;
- организацию взаимодействия участников процесса;
- выстраивание отношений со всеми подразделениями, вовлеченными в процесс управления инцидентами;
- подготовку и представление текущей оперативной отчетности о деятельности процесса владельцу процесса;
- организацию обучения участников процесса правилам работы по процессу;
- оказание консультаций участникам процесса при возникновении нестандартных ситуаций;
- контроль и координацию работы при возникновении критических инцидентов и "массовых" обращений;

- утверждение спецификаций отчетов и определение правил их подготовки и распространения;
- поддержку в актуальном состоянии описание процесса управления инцидентами.

Владелец процесса управления инцидентами – роль, ответственная за:

- качество проектирования процесса;
- качество функционирования процесса (стратегическое, а не оперативное);
- целостность функционирования процесса в организации (интегрированность процесса с другими процессами);
- своевременные коррективы процесса (незначительные изменения);
- совершенствование процесса;
- определение целей и задач процесса;
- инициацию подготовки специализированных отчетов по запросу;
- определение перечня показателей качества (метрик);
- наличие актуальной документации по процессу;
- понимание участниками процесса целей процесса и своего места в процессе.

6.3. Ответственность ролей

Ответственность ролей процесса за деятельность в рамках процесс управления инцидентами представлена в ОУКИ матрице (RACI-matrix) (Таблица). Аббревиатура ОУКИ расшифровывается следующим образом:

- Ответственный (Accountable), отвечает за результат деятельности;
- Уведомляемый (Informed), получает уведомление по факту выполнения деятельности;
- Консультирующий (Consulted), предоставляющий консультацию, необходимую для осуществления деятельности;
- Исполняющий (Responsible), осуществляющий деятельность.

Таблица 1

Роль \ Деятельность	Пользователь	Инженер службы Сервис-деск	Координатор инцидентов	Исполнитель	Руководитель РГ	Инициатор нарядов	Исполнитель нарядов	Согласователь затрат	Менеджер инцидентов
Предоставление полной информации по обращению	И/О								
Правильное заполнение атрибута "Срочность"	И/О								
Правильный выбор услуги	И/О								
Обеспечение полноты информации в обращении	И	О							

Роль \ Деятельность	Пользователь	Инженер службы Сервис-деск	Координатор инцидентов	Исполнитель	Руководитель РГ	Инициатор нарядов	Исполнитель нарядов	Согласователь трудозатрат	Менеджер инцидентов
Заполнение атрибутов обращения		И/О							
Привязка обращения к ранее зарегистрированному инциденту		И							О
Обеспечение полноты информации в инциденте		И							О
Определение категории инцидента и влияния обращения		И							К/О
Контроль правильности значений категории, срочности и влияния инцидента		И							К/О
Обработка типовых обращение, решение которых присутствует в "базе знаний"		И							К/О
Верная маршрутизация инцидента на РГ		И							К/О
Соблюдение крайнего срока выполнения инцидентов			И	И	О				
Назначение инцидента на Исполнителя			И	И	О				
Правильный возврат инцидента на группу "Диспетчеры"			И		К/О				
Соблюдение времени реакции на инцидент				И	О				
Указание и соблюдение планируемого времени решения для инцидентов категории "Запрос на изменение"				И	О				
Фиксация в карточке инцидента хода его выполнения				И	К/О				
Правильное назначение наряда на работу на ответственную РГ				И	К/О				
Заполнение способа устранения инцидента				И	К/О				
Правильное указание кода закрытия инцидента				И	К/О				
Соблюдение сроков нарядов на работу				И	О				
Согласование трудозатрат подрядной организации							И	И/О	
Выделение типовых обращений			И	И	О				К
Описание статей в базе знаний по решение типовых обращений		И		К	К				О

6.4. Фаза "Идентификация и регистрация"

Схема фазы "Идентификация и регистрация" представлена на *Рисунке 2*.

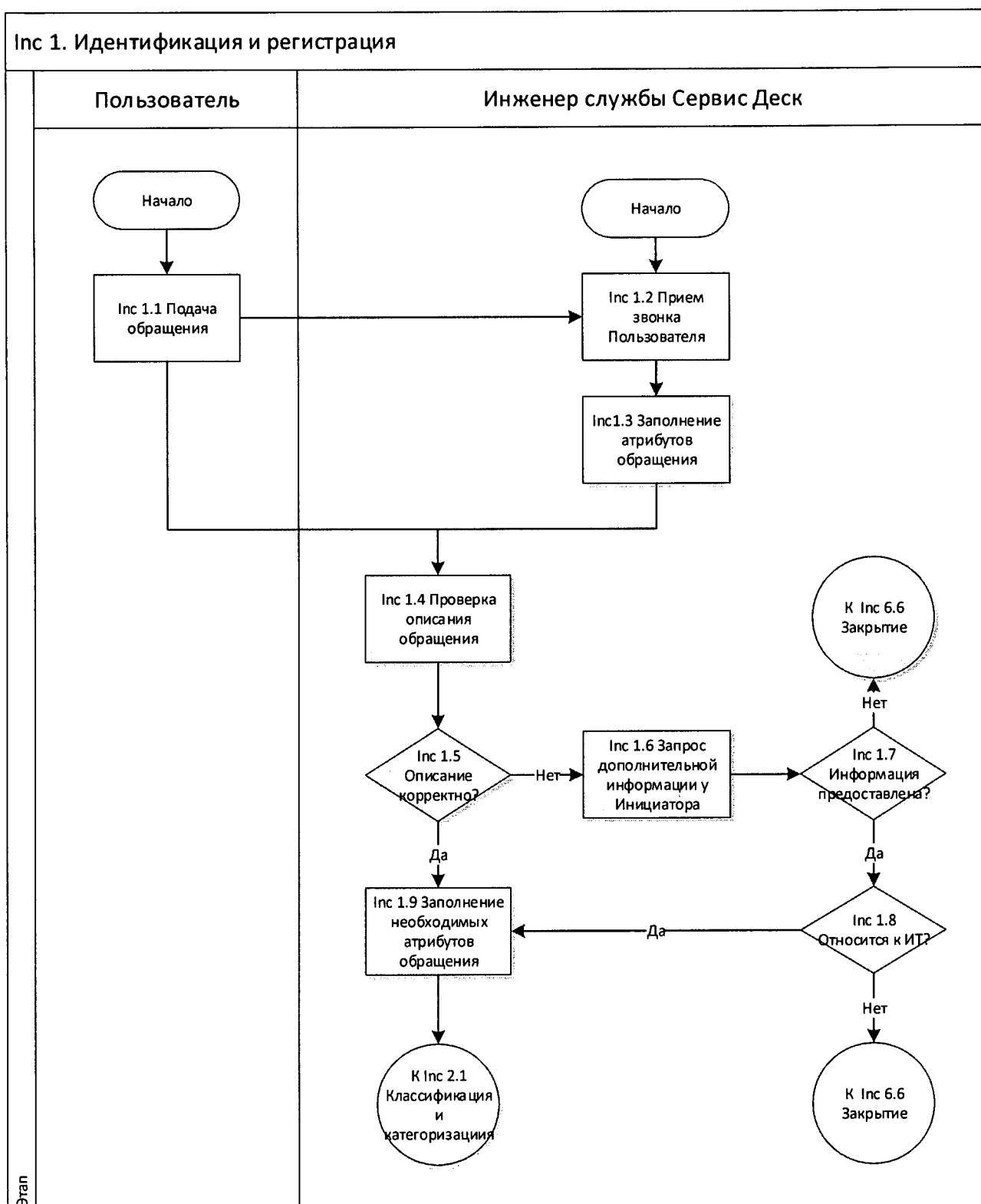


Рисунок 2. Фаза "Идентификация и регистрация"

Inc 1.1. Пользователь подает обращение посредством портала самообслуживания, путем отправки электронного сообщения на адрес электронной почты службы Сервис-деск или путем звонка в контактный центр. При подаче обращения через портал самообслуживания Пользователь описывает суть обращения, выбирает услугу, с которой связана суть обращения, указывает срочность обработки обращения. Описание вариантов срочности приведено в п. 0. При подаче обращения, связанного со сбоем информационных систем, Пользователь

прикладывает в обращение снимок экрана с ошибкой. При необходимости Пользователь может приложить к обращению любой файл, имеющий отношение к обращению.

Inc 1.2. Инженер службы Сервис-деск принимает звонок инициатора обращения.

Inc 1.3. Инженер службы Сервис-деск заполняет необходимые атрибуты обращения (см.п. 0).

Inc 1.4. Инженер службы Сервис-деск проверяет правильность описания обращения. Проверка правильности описания включает проверку наличия в описании обращения сути обращения, а не просто констатации факта наличия проблемы или необходимости помощи, проверку наличия снимка экрана для обращений, связанных со сбоями информационных систем. При наличии в описании обращения нескольких потребностей или информации о нескольких сбоях Инженер службы Сервис-деск создает отдельное обращение на каждую потребность или сбой. Проверка поступающих в службу Сервис-деск обращений осуществляется в режиме on-line.

Inc 1.5. Инженер службы Сервис-деск принимает решение о правильности заполнения атрибутов обращения.

Inc 1.6. Если суть обращения описана не корректно или содержит недостаточное количество информации, Инженер службы Сервис-деск запрашивает у Пользователя дополнительную информацию посредством телефонного звонка. Факт звонка, а также полученная от пользователя информация вносится Инженером службы Сервис-деск в АС СД во вкладку "История".

Inc 1.7. Если не удастся дозвониться до Пользователя в течение 2 рабочих дней, обработка обращения переходит в фазу "Закрытие".

Inc 1.8. Инженер службы Сервис-деск проверяет отношение обращения к зоне ответственности ИТ-управления. Если обращение не относится к зоне ответственности ИТ-управления, Инженер службы Сервис-деск переходит к фазе закрытия обращения.

Inc 1.9. Инженер службы Сервис-деск при необходимости заполняет дополнительные атрибуты обращений.

После заполнения атрибутов "Срочность" и "Влияние" автоматически рассчитывается значения атрибута "Приоритет". Правила определения приоритета приведены в п. 0. В зависимости от значения атрибута "Приоритет" определяется крайний срок обработки обращения. Зависимость крайнего срока обращения от приоритета приведена в п. 0.

6.5. Фаза "Классификация и категоризация"

Схема фазы "Классификация и категоризация" представлена на *Рисунке 3*.

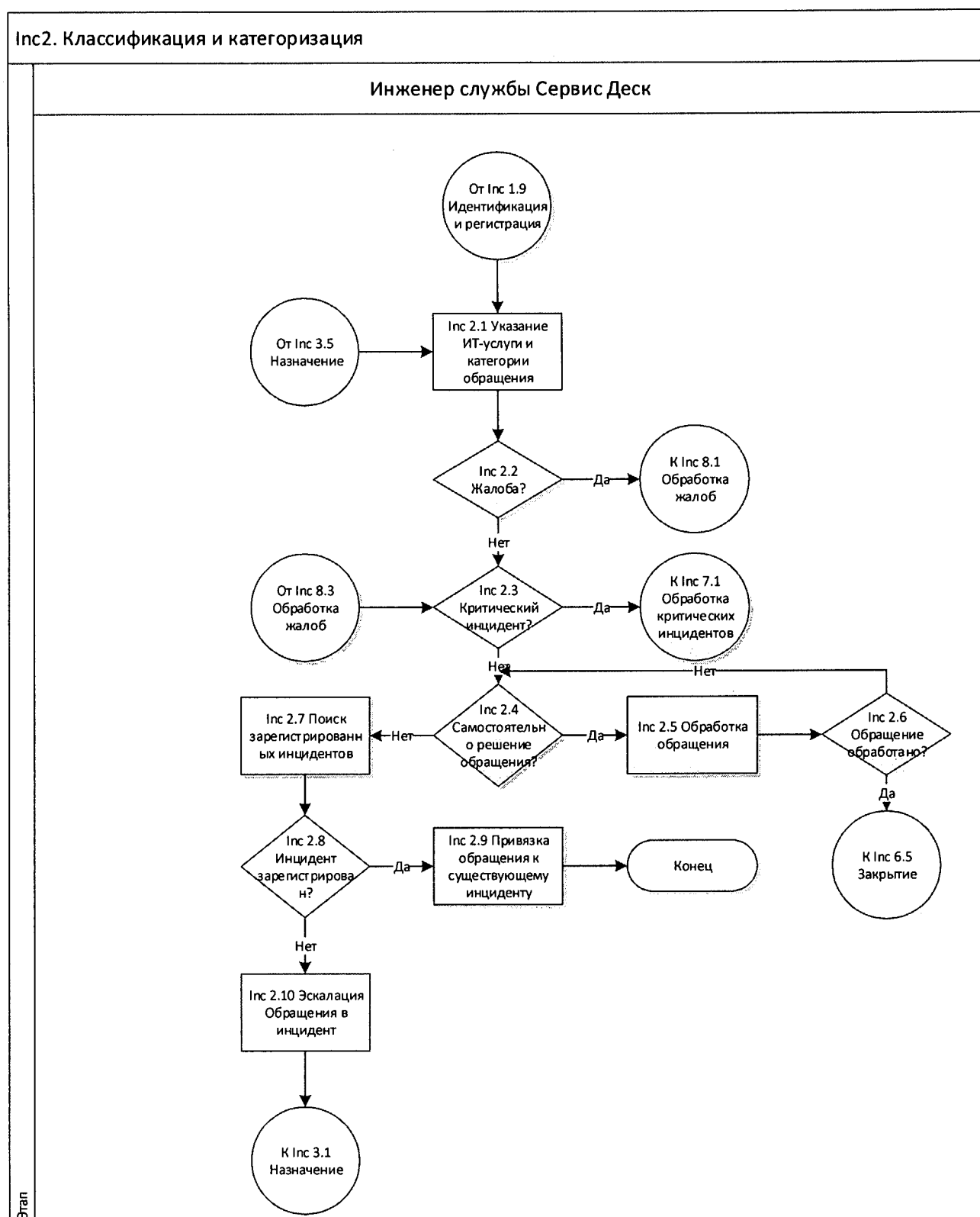


Рисунок 3. Фаза "Классификация и категоризация"

Inc 2.1. Инженер службы Сервис-деск указывает инфраструктурную ИТ-услугу и категорию обращения в соответствии с п. 0.

Inc 2.2. Если обращение относится к категории "Жалоба", Инженер службы Сервис-деск обрабатывает его в соответствии с процессом обработки жалоб (Рисунке 4.см. п. 0).

Inc 2.3. Если обращение относится к категории "Сбой (инцидент)" и является критическим инцидентом, Инженер службы Сервис-деск обрабатывает его в соответствии с процессом обработки критических инцидентов (п. 0). Также Инженер службы Сервис-деск проверяет соответствие указанных в обращении атрибутов "Срочность" и "Влияние", при необходимости изменяет в сторону увеличения или уменьшения, при этом все изменения атрибутов инцидента "Влияние" и "Срочность" производятся на основании пунктов п. 7.3–7.5 настоящего Описания процесса.

Inc 2.4. На основании описания сути обращения Инженер службы Сервис-деск принимает решение о самостоятельной обработке обращения.

Inc 2.5. Инженер службы Сервис-деск обрабатывает обращение. Если обращение относится к категории "Сбой (инцидент)", Инженер службы Сервис-деск создает связанный инцидент, назначает его на себя и обрабатывает инцидент.

Inc 2.6. При успешном результате обработки обращения Инженер службы Сервис-деск переходит к фазе закрытия обращения.

Inc 2.7. При принятии решения о невозможности самостоятельной обработки обращения Инженер службы Сервис-деск осуществляет поиск уже зарегистрированных инцидентов для привязки обращения к зарегистрированному инциденту. Поиск инцидентов может осуществляться при совпадении в зарегистрированных инцидентах и обращении ИТ-услуги, инфраструктурой ИТ-услуги, Пользователя, указанного в обращении.

Inc 2.8. Инженер службы Сервис-деск принимает решение о принадлежности обращения к уже зарегистрированному инциденту.

Inc 2.9. Если найден ранее зарегистрированный инцидент, Инженер службы Сервис-деск связывает обращение с ранее зарегистрированным инцидентом. Если крайний срок связываемого обращения менее крайнего срок зарегистрированного инцидента, крайний срок инцидента становится равным крайнему сроку обращения. При достижении связанных с инцидентом обращений 3, уведомляется Инженер службы Сервис-деск для повышения атрибута "Влияние" до "Несколько пользователей", при этом если Пользователи, указанные в обращениях, относятся к одному отделу в уведомлении указывается повышение атрибута "Влияние" до значения "Подразделение".

При достижении связанных с инцидентом обращений 5 информируется Менеджер инцидентов для принятия решения о возникновении критического инцидента.

Inc 2.10. Если Инженер службы Сервис-деск не определил подходящий инцидент, он регистрирует новый инцидент, связанный с данным обращением.

Помимо Инженера Сервис-деск инцидент может быть зарегистрирован любым работником ИТ-управления.

После указания инфраструктурной ИТ-услуги в атрибуте "Рабочая группа" автоматически устанавливается рабочая группа, ответственная за указанную инфраструктурную ИТ-услугу.

6.6. Фаза "Назначение"

Схема фазы "Назначение" представлена на *Рисунке 4*.

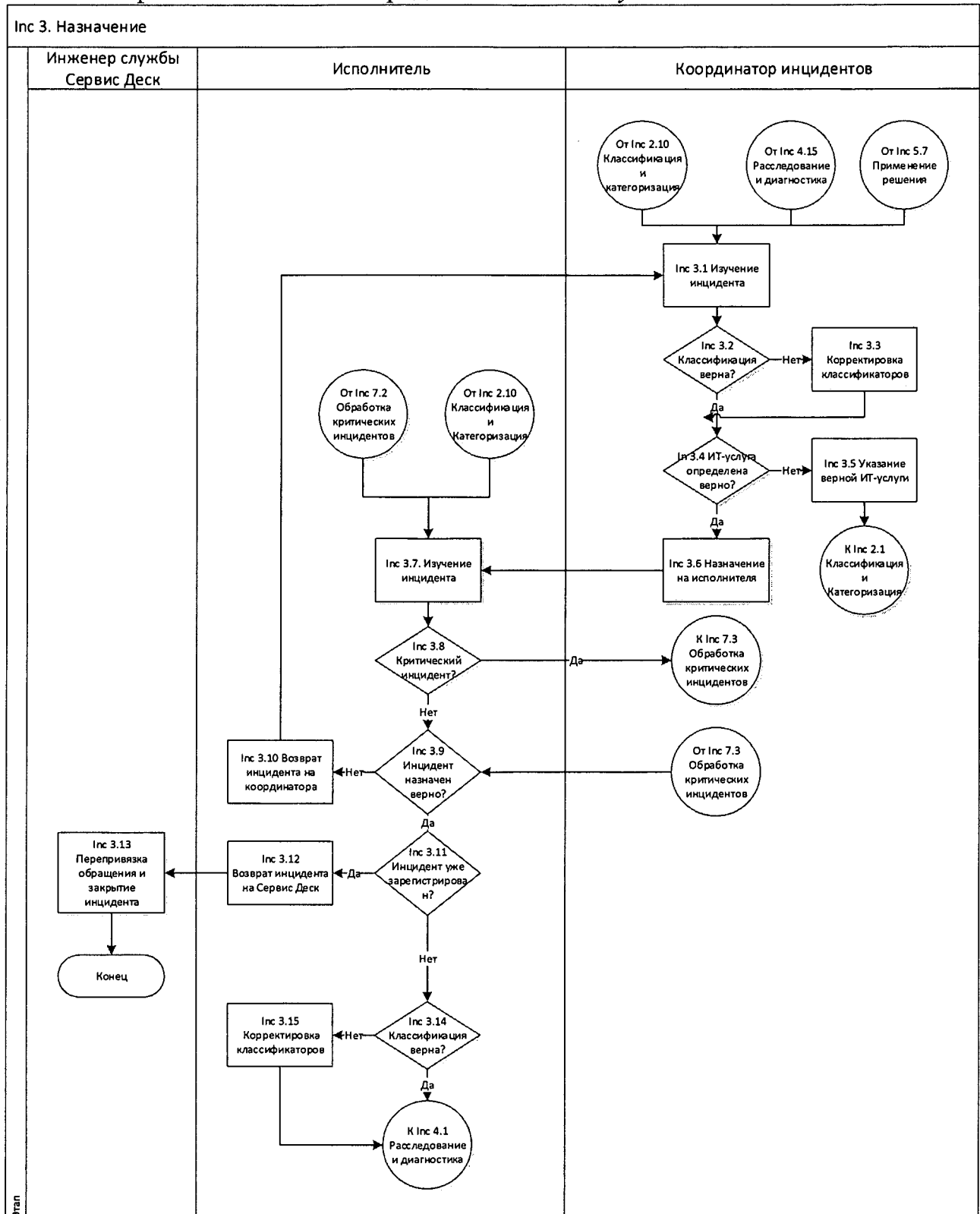


Рисунок 4. Фаза "Назначение"

Inc 3.1. Координатор инцидентов изучает поступивший на рабочую группу инцидент, проверяет значения атрибутов инцидента и верность указания инфраструктурной ИТ-услуги.

При возврате инцидента на координатора инцидентов от назначенного участника РГ, координатор инцидентов изучает комментарии от участника РГ и на основании данных комментариев делает заключение о назначении инцидента на другого участника РГ или на РГ "Сервис Деск".

Если поступивший инцидент может привести к снижению качества предоставления услуг у нескольких пользователей или может вызвать массовый поток обращений пользователей, то Координатор инцидентов посредством телефонного звонка и/или электронного письма на группу рассылки "Отдел Сервис Деск" сообщает инженерам службы Сервис-деск номер инцидента и суть сбоя, для привязки поступающих обращений к одному инциденту.

При нахождении инцидента на рабочей группе без указания Исполнителя ответственность за соблюдение крайнего срока лежит на Координаторе рабочей группы. Идентификация новых инцидентов на рабочей группе осуществляется путем проверки наличия новых инцидентов на рабочей группе в АС СД или путем реагирования на оповещения, поступающие на рабочую электронную почту, о назначении новых инцидентов.

Inc 3.2. Координатор инцидентов принимает решение о правильности заполнения значений атрибутов инцидента, в том числе и категорию Инцидента (Сбой, Запрос на обслуживание, Запрос на изменение, Запрос полномочий или Консультация).

Inc 3.3. Если значения атрибутов инцидента необходимо изменить, Координатор инцидентов изменяет значения атрибутов на верные. Атрибуты инцидента "Влияние" и "Срочность" могут быть изменены в сторону уменьшения Координатором только 1 (один) раз для всех категорий Инцидентов, кроме "Сбой". При необходимости изменения данных атрибутов у инцидентов категории "Сбой" координатор создает наряд на работу категории "Изменение атрибутов" и направляет на РГ "Сервис Деск". При этом все изменения атрибутов инцидента "Влияние" и "Срочность" производятся на основании пунктов п. 7.3–7.5 настоящего Описания процесса.

Inc 3.4. Координатор инцидентов принимает решение о правильности указания ИТ-услуги и инфраструктурной ИТ-услуги.

Inc 3.5. Координатор инцидентов проверяет правильность указания ИТ-услуги и инфраструктурной ИТ-услуги. Если ИТ-услуга указана неверно, Координатор инцидентов указывает верную ИТ-услугу, и, при необходимости изменения рабочей группы, назначает инцидент на РГ "Сервис Деск" с указанием причины переназначения во вкладке "История". Если инфраструктурная ИТ-услуга указана неверно, Координатор инцидентов устанавливает признак "Неверная маршрутизация" и переназначает инцидент на группу "Сервис Деск". При этом

Координатор инцидентов в обязательном порядке указывает причину переназначения инцидента во вкладке "История".

Inc 3.6. Координатор инцидентов назначает инцидент на Исполнителя. При этом ответственность за устранение инцидента до наступления крайнего срока переходит на Исполнителя.

Inc 3.7. Участник рабочей группы самостоятельно изучает инцидент, поступивший на рабочую группу или назначенный Координатором инцидентов. Идентификация наличия новых инцидентов на рабочей группе осуществляется путем проверки наличия новых инцидентов на рабочей группе в АС СД или путем реагирования на оповещение о поступлении инцидента на рабочую группу. Если Исполнитель находится на рабочем месте Пользователя для устранения инцидента, Исполнитель с рабочего места подключается к АС СД с целью идентификации новых инцидентов и проверки наличия назначенных на него инцидентов.

Если поступивший инцидент может привести к снижению качества предоставления услуг у нескольких пользователей или может вызвать массовый поток обращений пользователей, то Исполнитель посредством телефонного звонка сообщает инженерам службы Сервис-деск номер инцидента и суть сбоя, для привязки поступающих обращений к одному инциденту.

Inc 3.8. Если инцидент относится к категории "Сбой (инцидент)" и является критическим инцидентом, Исполнитель обрабатывает данный инцидент в соответствии с процедурой обработки критических инцидентов (см. п.0).

Inc 3.9. Исполнитель принимает решение о верности назначения инцидента, если инцидент назначен Координатором инцидентов, и верность назначения инцидента на РГ, если Исполнитель самостоятельно изучает инцидент, назначенный на РГ.

Inc 3.10. Если инцидент неверно назначен на рабочую группу Инженером службы Сервис-деск или на участника рабочей группы Координатором инцидентов, участник рабочей группы возвращает инцидент на Координатора инцидентов для последующего переназначения на группу "Сервис Деск". Если инцидент назначен на рабочую группу Инженером службы Сервис-деск, участник рабочей группы устанавливает признак "Неверная маршрутизация" и назначает инцидент на Координатора рабочей группы.

Если Исполнителю присвоена роль "Координатор инцидентов" он самостоятельно переназначает инцидент на группу Инженером службы Сервис-деск. При переназначении инцидента участник рабочей группы в карточке инцидента указывает причину переназначения инцидента во вкладке "История".

Inc 3.11. Исполнитель определяет, является ли инцидент дублем уже зарегистрированного инцидента.

Inc 3.12. Если инцидент является дублем уже зарегистрированного инцидента, Исполнитель возвращает Инцидент на РГ Сервис Деск, указав в истории номер уже зарегистрированного Инцидента.

Inc 3.13. Инженер службы Сервис-деск связывает обращения поступившего инцидента с уже зарегистрированным инцидентом, переводит дублирующий инцидент в статус "Выполнен", указывает код закрытия "Дубль", в решении дублирующего инцидента указывает номер уже зарегистрированного инцидента.

Inc 3.14. При приеме инцидента в ответственность Исполнитель проверяет правильность заполнения атрибутов инцидента.

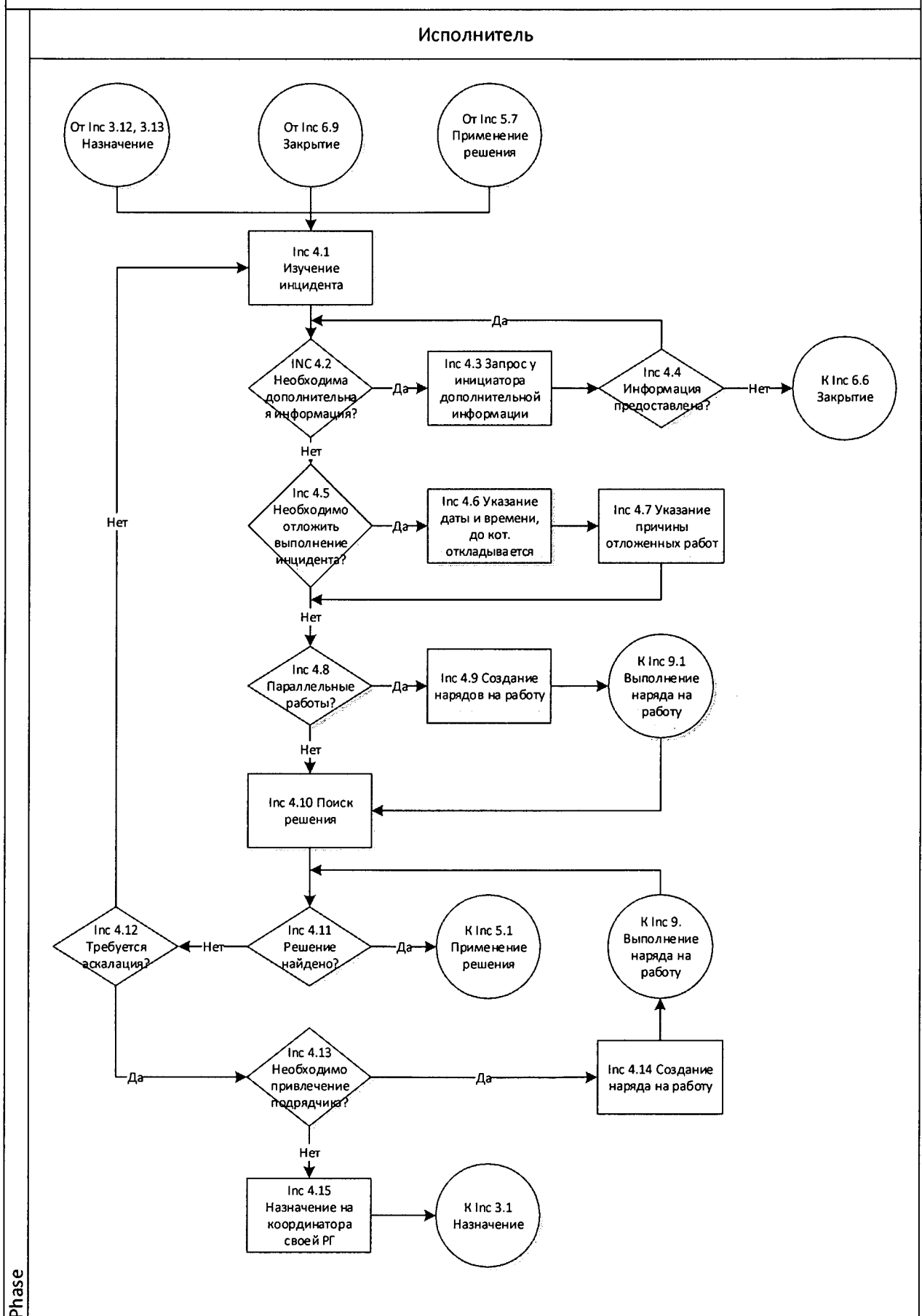
Inc 3.15. Если значения атрибутов заполнены неверно, Исполнитель изменяет значения атрибутов на верные. Атрибуты инцидента "Влияние" и "Срочность" в сторону уменьшения могут быть изменены только Инженером службы Сервис-деск. При необходимости изменения данных атрибутов, исполнитель инцидентов назначает наряд на работу категории "Изменение атрибутов инцидента" на группу "Сервис Деск".

В процессе обработки инцидента осуществляется учет количества изменений рабочих групп, ответственных за устранение инцидента.

6.7. Фаза "Расследование и диагностика"

Схема фазы "Расследование и диагностика" представлена на *Рисунке 5*.

Inc 4. Расследование и диагностика



Inc 4.1. Исполнитель изучает инцидент и определяет, необходима ли ему для устранения инцидента дополнительная информация.

Inc 4.2. Исполнитель принимает решение о необходимости запроса у Пользователя дополнительной информации об инциденте.

Inc 4.3. Если необходима дополнительная информация, Исполнитель через АС СД запрашивает у Пользователя дополнительную информацию. Для всех категорий инцидентов, за исключением инцидентов категории "Сбой (инцидент)", счетчик времени обработки инцидента останавливается.

Inc 4.4. Если в течение 2 рабочих дней информация от Пользователя не поступает, то обработка инцидента переходит в фазу "Закрытие". Для инцидентов с приоритетом Критический или Высокий Исполнитель запрашивает информацию по телефону, звонки и результаты звонков Исполнитель в обязательном порядке вносит в карточку инцидента во вкладку "История". Если в течение 2 рабочих дней не удастся дозвониться до Пользователя, то обработка инцидента переходит в фазу "Закрытие инцидента".

Inc 4.5. Если в процессе обработки инцидента необходимо приостановить работы по инциденту, то Исполнитель устанавливает статус "Приостановлен" в карточке инцидента. Остановка работ по инциденту возможна только для инцидентов категории "Запрос на изменение" и "Запрос на обслуживание". Остановка работ по инциденту не может быть осуществлена более 1 раза.

Inc 4.6. При приостановке работ по инциденту Исполнитель указывает срок, до которого произойдет остановка работ по инциденту.

Inc 4.7. Исполнитель в обязательном порядке указывает причину остановки работ по инциденту.

Inc 4.8. В процессе работ над устранением инцидентов Исполнитель принимает решение о необходимости параллельных работ по инциденту с привлечением другой РГ или работников своей РГ.

Inc 4.9. Если в процессе работ по инциденту Исполнитель принимает решение о необходимости параллельных работ, Исполнитель создает и назначает наряды на работу на необходимую РГ. При создании нарядов на работу Инициатор наряда на работу заполняет атрибуты в соответствии с п.0. Срок выполнения нарядов устанавливается Исполнителем и не может превышать крайнего срока Инцидента, за исключением наряда на работу категории "Обходное решение". Исполнение нарядов на работу осуществляется в соответствии с п.0.

Inc 4.10. Исполнитель осуществляет поиск вариантов устранения Инцидента. Предпочтительным вариантом является поиск способа устранения с использованием средств удаленного администрирования. Если поиск вариантов решения требует личного присутствия Исполнителя на рабочем месте Пользователя, Исполнитель осуществляет поиск вариантов решения на рабочем месте Пользователя. При получении от Пользователя дополнительных обращений или информации о новых сбоях, Исполнитель информирует пользователя о необходимости

регистрации обращения. Если Пользователь отказывается регистрировать обращение, Исполнитель самостоятельно обращается в службу Сервис-деск и регистрирует обращение от Пользователя. Исполнитель также может зарегистрировать обращение от пользователя через портал самообслуживания с рабочего места пользователя от имени пользователя, либо путем отправки электронного письма с рабочего места пользователя на адрес электронной почты службы Сервис-деск (sd@mosvodokanal.ru).

Если инцидент может привести к снижению качества предоставления услуг у нескольких пользователей или может вызвать массовый поток обращений пользователей, то Исполнитель посредством телефонного звонка и/или электронного письма на группу рассылки "Отдел Сервис Деск" сообщает инженерам службы Сервис-деск номер инцидента и суть сбоя, для привязки поступающих обращений к одному инциденту.

Если инцидент категории "Запрос на изменение" или "Запрос на обслуживание" не может быть устранен до наступления крайнего срока, Исполнитель заполняет атрибут "Планируемое время решения", инциденты данных категорий считаются просроченными при нарушении планируемого времени решения, если данный атрибут заполнен, и при нарушении крайнего срока, если данный атрибут не заполнен.

Inc 4.11. Исполнитель принимает решение о нахождении варианта устранения инцидента. Если вариант устранения инцидента найден, либо найден вариант обходного решения, которое позволит возобновить предоставление ИТ-услуг без применения постоянного решения, Исполнитель приступает к применению решения.

Inc 4.12. Если вариант устранения инцидента не найден, Исполнитель принимает решение о необходимости эскалации инцидента на другую РГ. Если эскалация на другую РГ не требуется, Исполнитель продолжает работы по поиску решения для устранения инцидента.

Inc 4.13. Исполнитель принимает решение о привлечении подрядной организации к устранению инцидента.

Inc 4.14. Если для поиска решения по устранению инцидента Исполнитель принимает решение о привлечении подрядной организации, Исполнитель создает наряд на работу.

Inc 4.15. Если Исполнитель принимает решение о назначении инцидента на другую рабочую группу, он назначает инцидент на Координатора инцидентов своей РГ и в комментариях указывает причины изменения инфраструктурной ИТ-услуги.

В АС СД осуществляется учет количества запросов дополнительной информации.

6.8. Фаза "Применение решения"

Схема фазы "Применение решения" представлена на *Рисунке 6*.

Inc 5. Применение решения

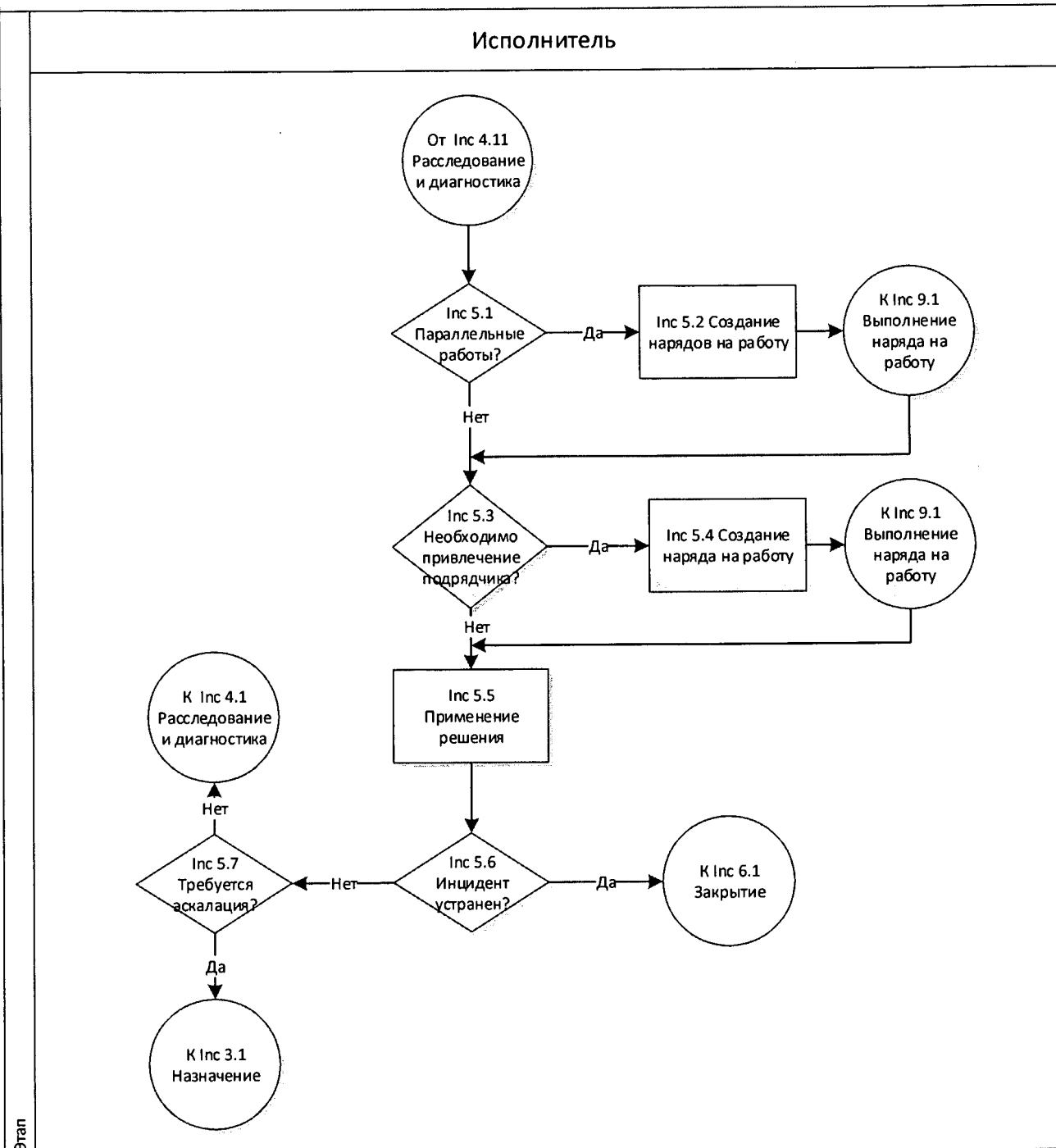


Рисунок 6. Фаза "Применение решения"

Inc 5.1. Исполнитель определяет, необходимы ли параллельные работы для применения найденного решения.

Inc 5.2. Если для применения решения необходимы параллельные работы, Исполнитель создает наряды на работу. При создании нарядов на работу Инициатор наряда на работу заполняет атрибуты в соответствии с п. 0. Срок выполнения нарядов устанавливается Исполнителем и не может превышать крайнего срока Инцидента, за исключением наряда на работу категории "Обходное решение". Выполнение нарядов на работу осуществляется в соответствии с п. 0.

Inc 5.3. Исполнитель определяет, необходимо ли привлечение подрядной организации для устранения инцидента.

Inc 5.4. Если для применения решения необходимо привлечение подрядной организации, Исполнитель создает наряды на работу и назначает их на подрядную организацию. При создании нарядов на работу Инициатор наряда на работу заполняет атрибуты в соответствии с п. 0. Срок выполнения нарядов устанавливается Исполнителем и не может превышать крайнего срока Инцидента, за исключением наряда на работу категории "Обходное решение". Выполнение нарядов на работу осуществляется в соответствии с п. 0.

Inc 5.5. Исполнитель применяет найденное решение. Предпочтительным вариантом применения решения является применение решения с использованием средств удаленного администрирования. Если применение решения требует личного присутствия Исполнителя на рабочем месте Пользователя, Исполнитель применяет решение на рабочем месте Пользователя. При получении от Пользователя дополнительных обращений или информации о новых сбоях, Исполнитель информирует пользователя о необходимости регистрации новых обращений. Если Пользователь отказывается регистрировать обращение, Исполнитель самостоятельно обращается в службу Сервис-деск и регистрирует обращение от Пользователя. Исполнитель также может зарегистрировать обращение от пользователя через портал самообслуживания с рабочего места пользователя от имени пользователя, либо путем отправки электронного письма с рабочего места пользователя на адрес электронной почты службы Сервис-деск (sd@mosvodokanal.ru).

Если применено обходное решение и качество ИТ-услуг восстановлено, либо восстановлено предоставление ИТ-услуг, Инцидент считается устраненным и его обработка переходит в фазу "Заккрытие". При этом если работы над инцидентом будут продолжены и с инцидентом связаны наряды на работу категории "Сопровождение" или "Развитие", то инцидент переходит в статус "Выполнен" и обращение может быть закрыто Исполнителем в соответствии с описанием в фазе "Заккрытие". В данном случае инцидент переходит в статус "Закрит" автоматически после перехода в статус "Закрит" связанных нарядов на работу категории "Сопровождение" или "Развитие".

Если применено временное обходное решение, и работы над инцидентом окончены, но в дальнейшем потребуются возобновление работ, Исполнитель создает связанный с инцидентом наряд на работу категории "Обходное решение", при этом инцидент переводится в статус "Выполнен", а связанные обращения могут быть закрыты в соответствии с описанием в фазе "Заккрытие". В созданном наряде на работу Исполнитель указывает планируемое время начала работ по возврату инфраструктурной ИТ-услуги в исходное состояние, а также другую необходимую информацию. Данный наряд на работу назначается на рабочую группу Инициатора наряда.

Inc 5.6. Исполнитель принимает решение об устранении инцидента. Если инцидент устранен, исполнитель приступает к закрытию инцидента.

Inc 5.7. Если инцидент не устранен, Исполнитель принимает решение о необходимости эскалации инцидента. Эскалация на другую рабочую группу или на другого исполнителя в рамках своей рабочей группы осуществляется путем назначения инцидента на Координатора своей рабочей группы или на свою рабочую группу соответственно. Если переназначение инцидента на рабочую группу не требуется, Исполнитель приступает к повторному расследованию и диагностике инцидента.

6.9. Фаза "Закрытие"

Схема фазы "Закрытие" представлена на *Рисунке 7*.

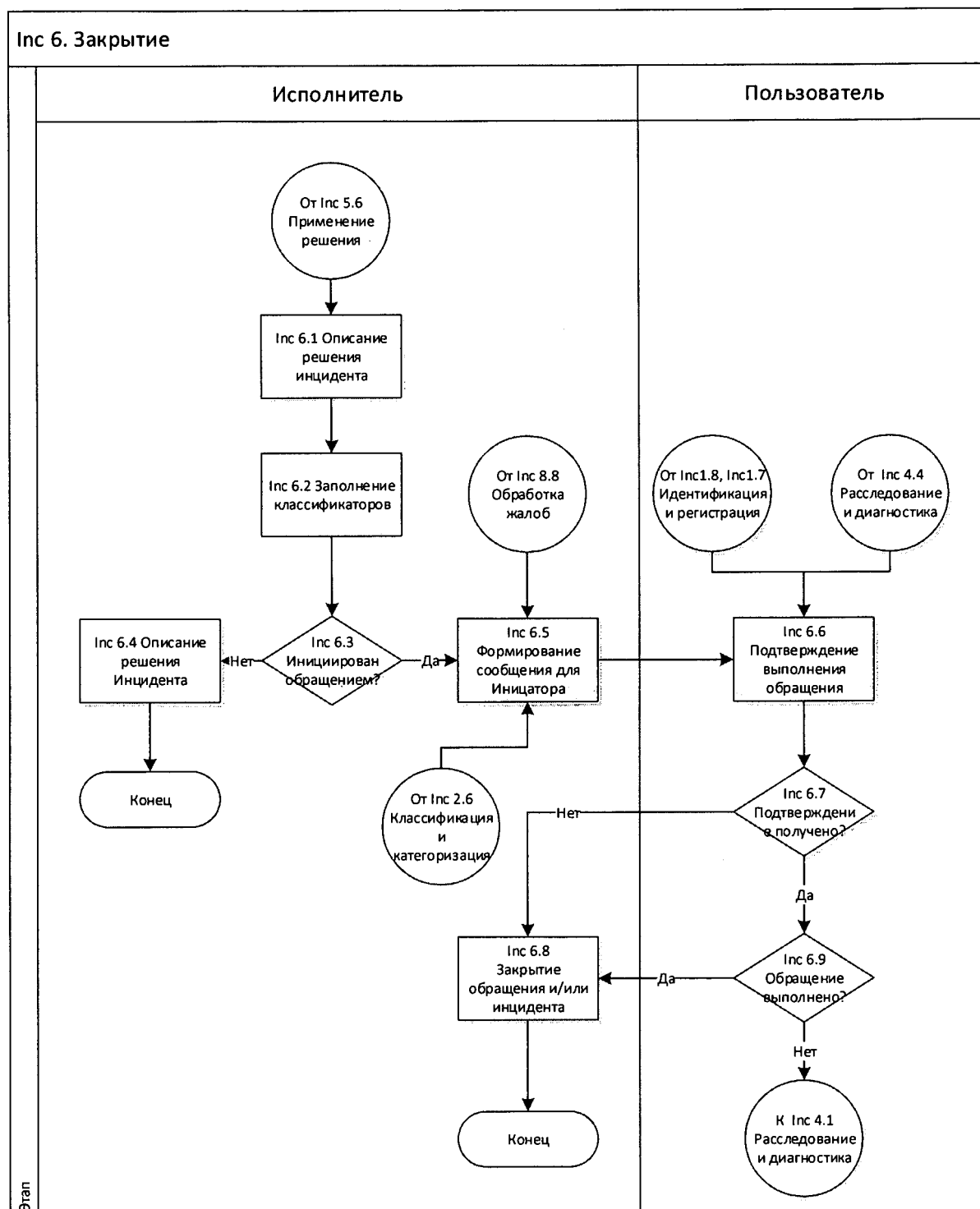


Рисунок 7. Фаза "Закрытие"

Inc 6.1. Исполнитель описывает способ решения инцидента. Для инцидентов категории "Запрос на полномочия" и "Запрос на обслуживание" допускается отсутствие развернутого описания способа решения инцидента.

Inc 6.2. Исполнитель заполняет необходимые при закрытии атрибуты. Перечень необходимых при закрытии атрибутов представлен в п. 0.

Inc 6.3. Осуществляется проверка, инициирован ли инцидент обращением.

Inc 6.4. Если инцидент не содержит связанных обращений, Исполнитель описывает решение инцидента.

Inc 6.5. Если инцидент связан с одним и более обращениями, Исполнитель вносит в инцидент сообщение для инициатора.

Inc 6.6. Пользователи, указанные в связанных с инцидентом обращениях, подтверждают выполнение обращений в течение 3-х рабочих дней. При подтверждении выполнения обращения Пользователь может оценить результат выполнения обращения, указав оценку от 2 до 5. Оценки 2 и 3 требуют обязательного указания комментария.

Inc 6.7. Проверяется подтверждение закрытия всех связанных с инцидентом обращений.

Inc 6.8. При неполучении подтверждения выполнения обращения в течение 3-х дней обращение закрывается автоматически. Инцидент закрывается только при закрытии всех связанных с ним обращений.

Inc 6.9. Если Пользователь не доволен результатом выполнения обращения, он возобновляет обращение, при этом связанный с обращением инцидент возвращается в фазу "Расследование и диагностика" и переходит в статус "Назначен". В данном случае ответственным за инцидент указывается работник, который перевел инцидент в статус "Выполнено". При возобновлении обращения Пользователь указывает причину возобновления обращения. При возобновлении обращения атрибут "Срочность" увеличивается на 1 степень.

Если обращение не относится к зоне ответственности ИТ-управления, диспетчер службы поддержки пользователей указывает "Код закрытия" и переводит обращение в статус "Выполнено".

Особенности закрытия обращений категории "Запрос на изменение":

Если подтверждение выполнения обращения не поступает в течение 3 рабочих дней с момента перевода инцидента в статус "Выполнен", Руководителю Пользователя, указанного в обращении, направляется уведомление о завершении обработки обращения, при этом данное уведомление также направляется Пользователю, указанному в обращении. При неполучении подтверждения выполнения обращения в течение 7 рабочих дней после уведомления Руководителя Пользователя, обращение закрывается автоматически. При необходимости Пользователь может единоразово продлить срок подтверждения выполнения обращения на 20 рабочих дней.

6.10. Обработка критических инцидентов

Схема обработки критических инцидентов представлена на *Рисунке 8*.

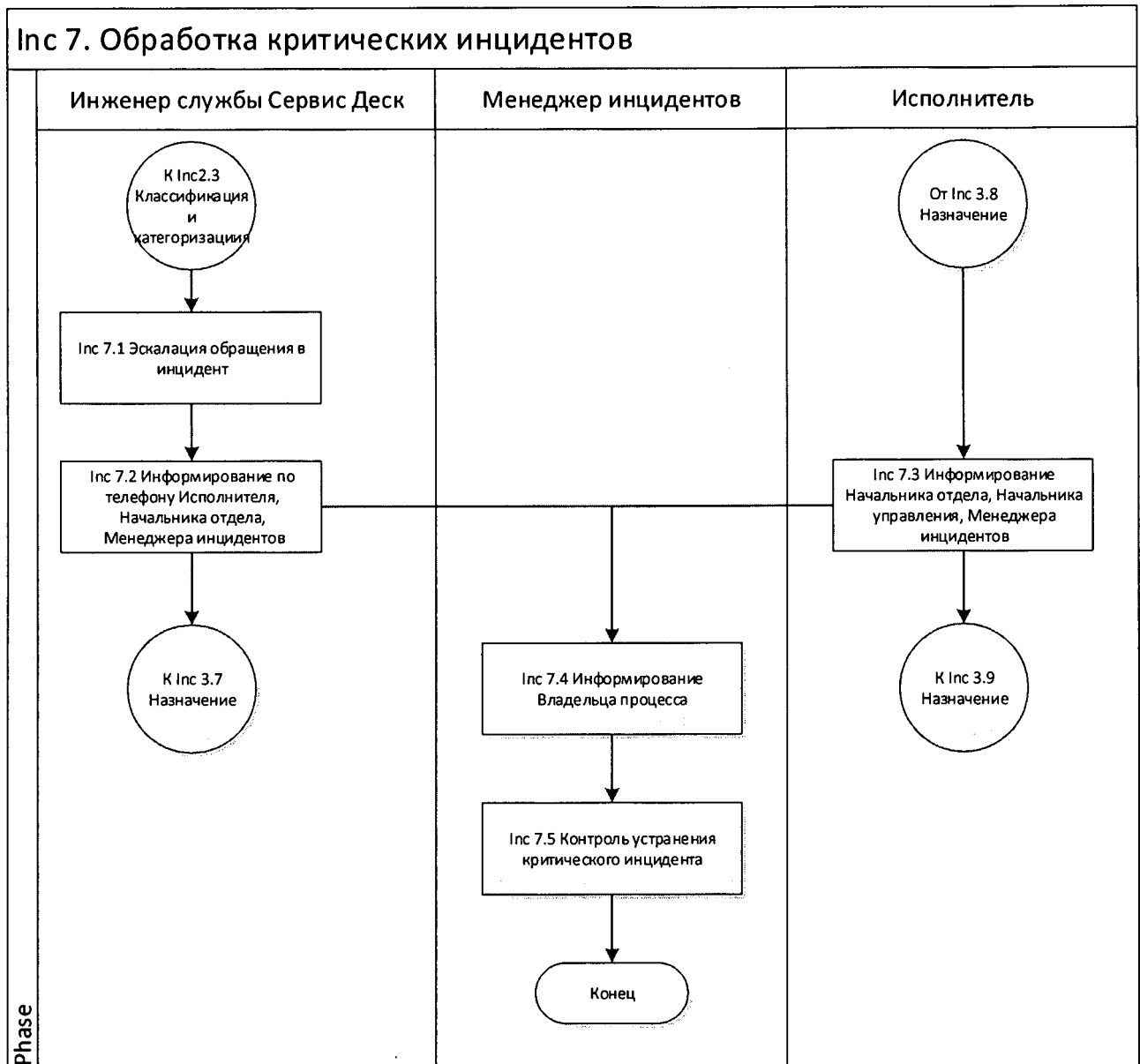


Рисунок 8. Схема обработки критических инцидентов

Inc 7.1. Если со слов пользователя инцидент влияет на все предприятие или ГП и связано с ИТ-услугой, предоставляемой в режиме 24X7, Инженер службы Сервис-деск эскалирует обращение в инцидент. Перечень услуг, по которым могут возникать критические инциденты представлен в *Приложении 1*. При совпадении услуги, входящей в указанный перечень, и влияния "Предприятие" или "Подразделение" инциденту автоматически присваивается признак "Критический инцидент".

Inc 7.2. После эскалации обращения в инцидент Инженер службы Сервис-деск, информирует по телефону Исполнителя, входящего в РГ, на которую был назначен инцидент, Начальника отдела, в которую входят работники, которые будут обрабатывать инцидент, Менеджера инцидентов.

Inc 7.3. Исполнитель информирует по телефону начальника своего отдела, начальника управления, Менеджера инцидентов.

Inc 7.4. Менеджер инцидентов информирует Владельца процесса.

Inc 7.5. Менеджер инцидентов контролирует устранение критического инцидента.

6.11. Обработка жалоб

Схема обработки жалоб представлена на *Рисунке 9*.

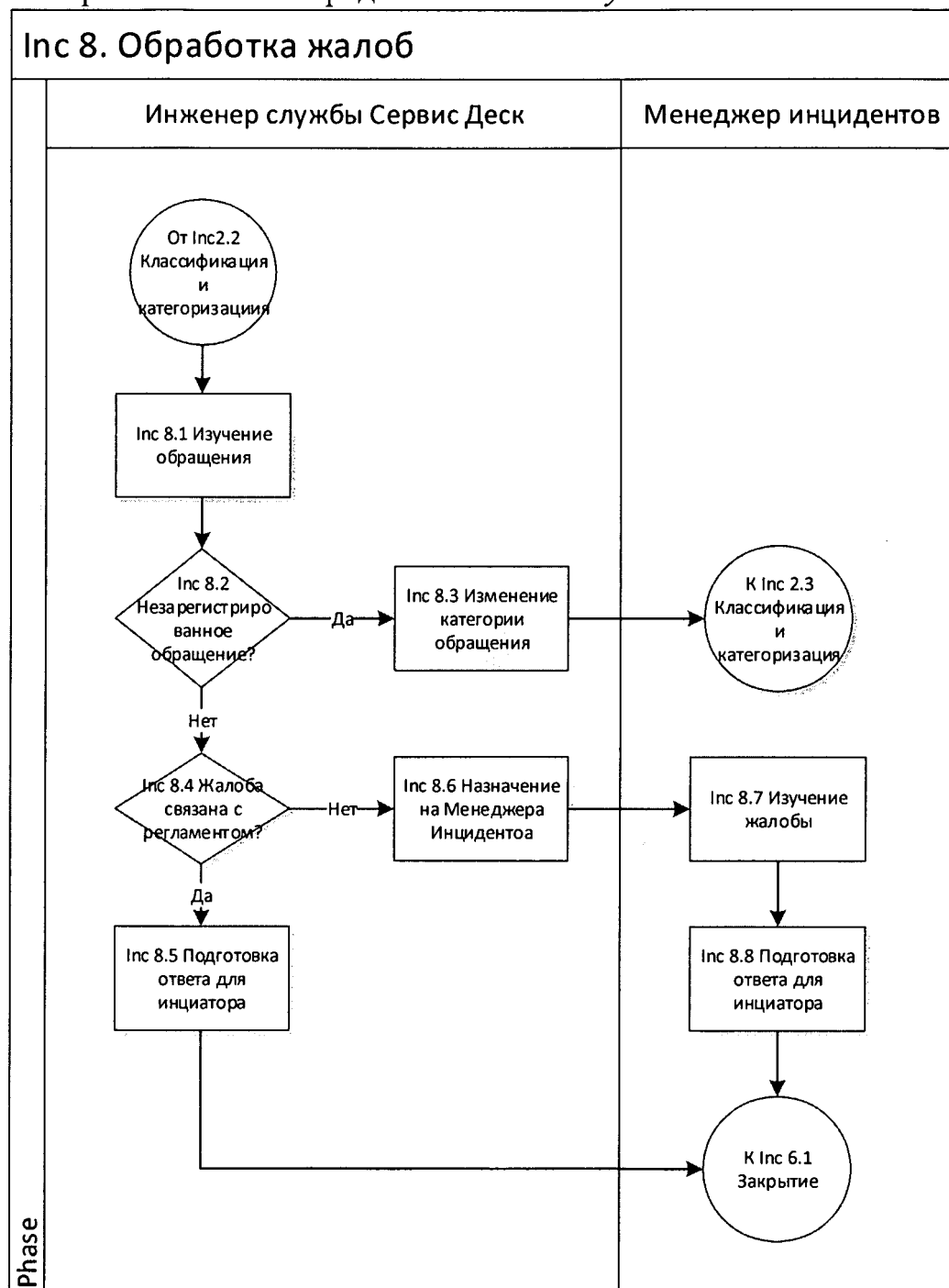


Рисунок 9. Обработка жалоб

Inc 8.1. Инженер службы Сервис-деск изучает жалобу.

Inc 8.2. Инженер службы Сервис-деск определяет, связана ли жалоба с ранее зарегистрированным обращением.

Inc 8.3. Если жалоба связана с ранее незарегистрированным обращением, Инженер службы Сервис-деск изменяет категорию обращения на необходимую и обрабатывает данное обращение, как обычное обращение Пользователя.

Inc 8.4. Инженер Сервис-деск определяет, связана ли жалоба с нарушением процесса управления инцидентами (например: несоблюдением крайнего срока выполнения ранее поданного обращения или закрытия обращения без выполнения работ).

Inc 8.5. Если обращение, с которым связана жалоба, обрабатывается с соблюдением процесса управления инцидентами, то Инженер Сервис-деск вносит ответ на жалобу в карточку обращения и закрывает обращение на 1-й линии.

Inc 8.6. Если жалоба не связана с нарушениями процесса управления инцидентами, или в результате обработки были выявлены нарушения, то Инженер Сервис-деск назначает обращение на Менеджера инцидентов.

Inc 8.7. Менеджер инцидентов изучает суть жалобы. Если для ответа на жалобу необходима информация от Исполнителей, Менеджер инцидентов запрашивает необходимую информацию у начальника Исполнителя через поручение в системе электронного документооборота.

Inc 8.8. Менеджер инцидентов готовит ответ для Пользователя и вносит ответ в карточку обращения.

6.12. Схема выполнения нарядов на работу

Схема выполнения нарядов на работу представлена на *Рисунке 10*.

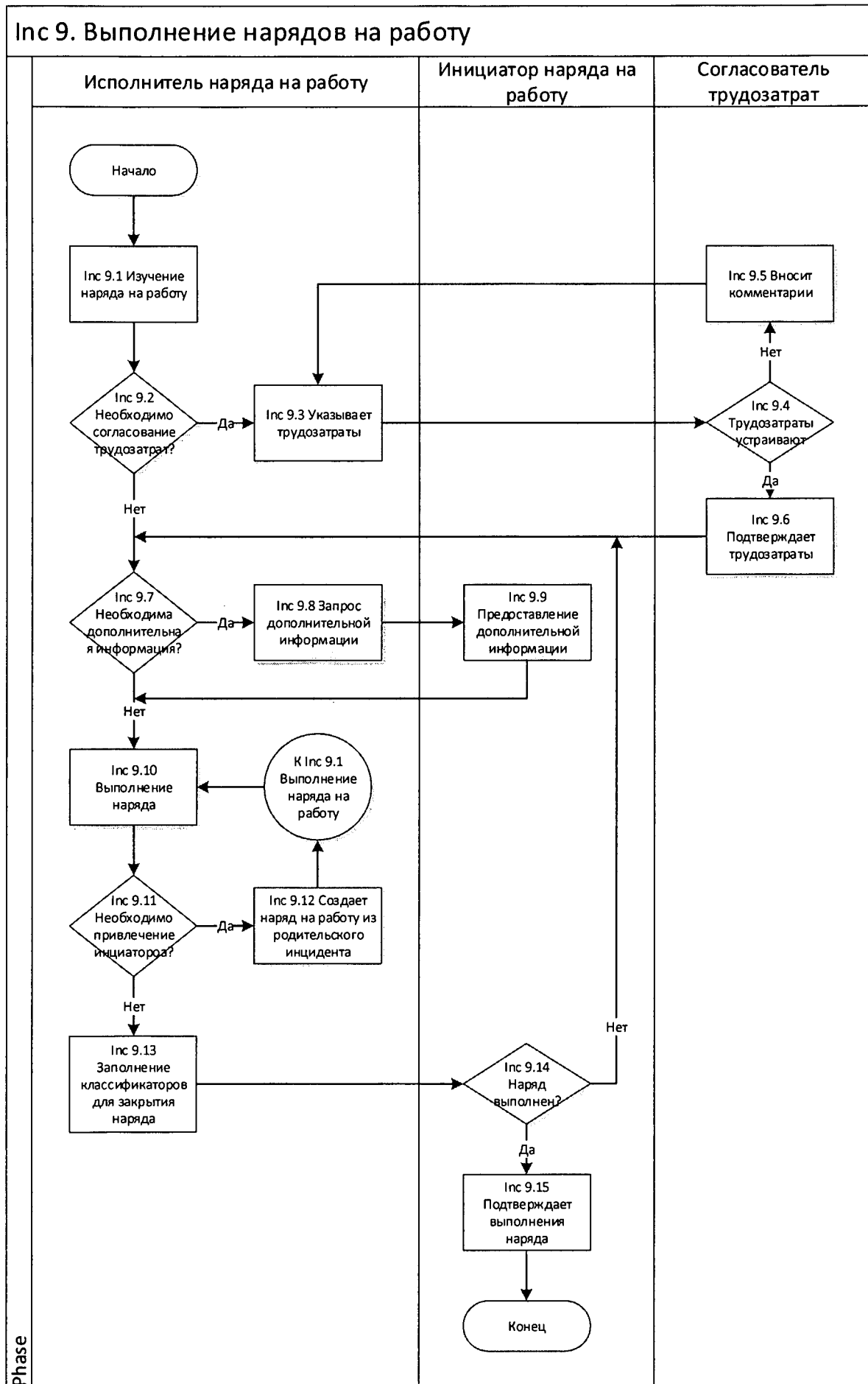


Рисунок 10. Схема выполнения нарядов на работу

Inc 9.1. Исполнитель наряда изучает наряд на работу.

Inc 9.2. Исполнитель наряда принимает решение о необходимости согласования трудозатрат для выполнения наряда. Согласование трудозатрат необходимо для нарядов, назначаемых на подрядные организации.

Inc 9.3. При необходимости согласования трудозатрат, Исполнитель наряда указывает плановые трудозатраты. При получении от Согласователя трудозатрат отказа согласования указанных трудозатрат Исполнитель указывает новые трудозатраты, либо вносит обоснование начальных трудозатрат.

Inc 9.4. Согласователь трудозатрат принимает решение о согласовании указанных трудозатрат.

Inc 9.5. Если указанные трудозатраты не устраивают Согласователя трудозатрат, он указывает данный факт в карточки наряда на работу и возвращает наряд на Исполнителя.

Inc 9.6. Если указанные Исполнителем наряда, трудозатраты устраивают Согласователя трудозатрат, Согласователь трудозатрат подтверждает указанные трудозатраты.

Inc 9.7. Исполнитель определяет, необходима ли ему для выполнения наряда на работу дополнительная информация.

Inc 9.8. Если Исполнителю для выполнения наряда на работу необходима дополнительная информация, он запрашивает информацию у инициатора наряда на работу.

Inc 9.9. Инициатор наряда на работу предоставляет необходимую информацию Исполнителю.

Inc 9.10. Исполнитель наряда выполняет наряд на работу. По завершению работ, Исполнитель указывает фактические трудозатраты.

Inc 9.11. Исполнитель наряда принимает решение о необходимости привлечения к работам других работников Заказчика.

Inc 9.12. Если необходимо привлечение других работников Заказчика, Исполнитель наряда на работу из родительского инцидента создает наряд и назначает его на необходимую РГ. Выполнение такого наряда осуществляется в соответствии со схемой (*Рисунок 10*).

Inc 9.13. Исполнитель наряда заполняет необходимые атрибуты наряда на работу.

Inc 9.14. Инициатор принимает решение о выполнении наряда на работу. Если выполнения наряда не устраивает Инициатора, он вносит комментарий в карточку наряда на работу и возвращает наряд на работу на доработку.

Inc 9.15. Инициатор подтверждает выполнения наряда.

6.13. Статусы обращений

Статус обращения отражает этап жизненного цикла обращения, в котором в данный момент находится обращение. Обращение может находиться в одном из следующих статусов:

- Зарегистрировано – обращение Пользователя зарегистрировано, работы по обращению не начаты;
- Работы выполняются – работы по обращению выполняются;
- Ожидание действий Пользователя – от пользователя требуются действия или предоставление дополнительной информации;
- Работы приостановлены – работы по обращению по причинам не зависящим от Исполнителя приостановлены;
- Ожидание подтверждения – от Пользователя требуется подтверждение завершения работ по обращению;
- Закрыто – Все работы по обращения завершены, карточка обращения не может быть изменена.

Схема переходов между статусами обращения представлено на *Рисунке 11*.

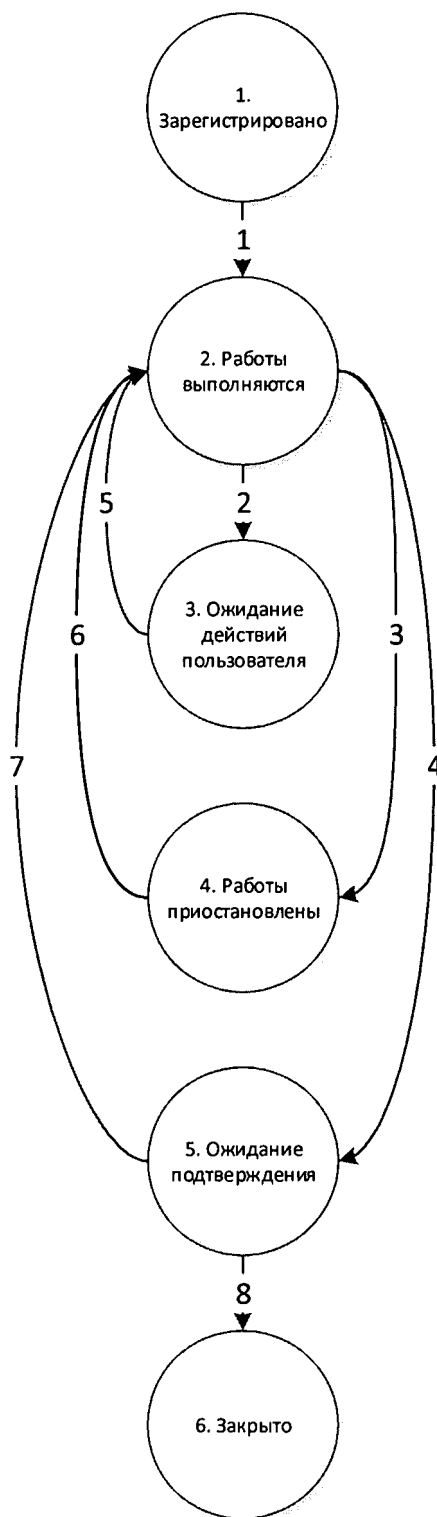


Рисунок 11. Схема переходов между статусами обращений

Описание переходов между статусами обращений представлено в *Таблица 2* :

Таблица 2

№	Исходный статус	Целевой статус	Описание
1.	Зарегистрировано	Работы выполняются	Работы по обращению начаты
2.	Работы выполняются	Ожидание действий пользователя	От пользователя потребовалось участие в процессе выполнения работ по обращению.

№	Исходный статус	Целевой статус	Описание
3.	Работы выполняются	Работы приостановлены	Необходимость приостановки работ, данный переход возможен для обращений категории "Запрос на изменение" и "Запрос на обслуживание".
4.	Работы выполняются	Ожидание подтверждения	Работы по обращению завершены, от пользователя ожидается подтверждение выполнения работ.
5.	Ожидание действий пользователя	Работы выполняются	От пользователя получена необходимая информация, работы по обращению возобновлены.
6.	Работы приостановлены	Работы выполняются	Работы по обращению возобновлены.
7.	Ожидание подтверждения	Работы выполняются	Пользователь отклонил результат выполнения обращения
8.	Ожидание подтверждения	Закрито	Пользователь подтвердил завершение работ по обращению, либо закончился срок, отведенный на подтверждение.

6.14. Статусы инцидентов

Статус отражает этап жизненного цикла инцидента, в котором в данный момент находится инцидента. Инцидент может находиться в одном из следующих статусов:

- Зарегистрирован – статус, являющийся начальным при создании инцидента и при эскалации обращения в инцидент;
- Назначен – инцидент назначен на ответственную рабочую группу или на исполнителя, работы по инциденту не производятся;
- В работе – работы по инциденту выполняются Исполнителем;
- Приостановлен – работы по инциденту по причинам, не зависящим от исполнителя, приостановлены. Данный статус присутствует только в инцидентах категории "Запрос на изменение" и "Запрос на обслуживание";
- Ожидание действий пользователя – от пользователя требуются какие-либо действия, либо дополнительная информация. Для всех категорий инцидентов, за исключением инцидентов категории "Сбой (инцидент)", счетчик времени не учитывается и инцидент не может быть просрочен. Инцидент категории "Сбой (инцидент)" в данном статусе может быть просрочен;
- Ожидание выполнения наряда на работу – к обработке инцидента привлечена подрядная организация, другая рабочая группа или другой исполнитель из рабочей группы Исполнителя;
- Выполнен – работы по инциденту завершены Исполнителем, счетчик времени остановлен, инцидент не может быть просрочен;
- Закрит – завершающий статус. После перевода инцидента в данный статус – все изменения в карточке инцидента запрещены.

Схема переходов между статусами инцидента представлена на *Рисунке 12*.

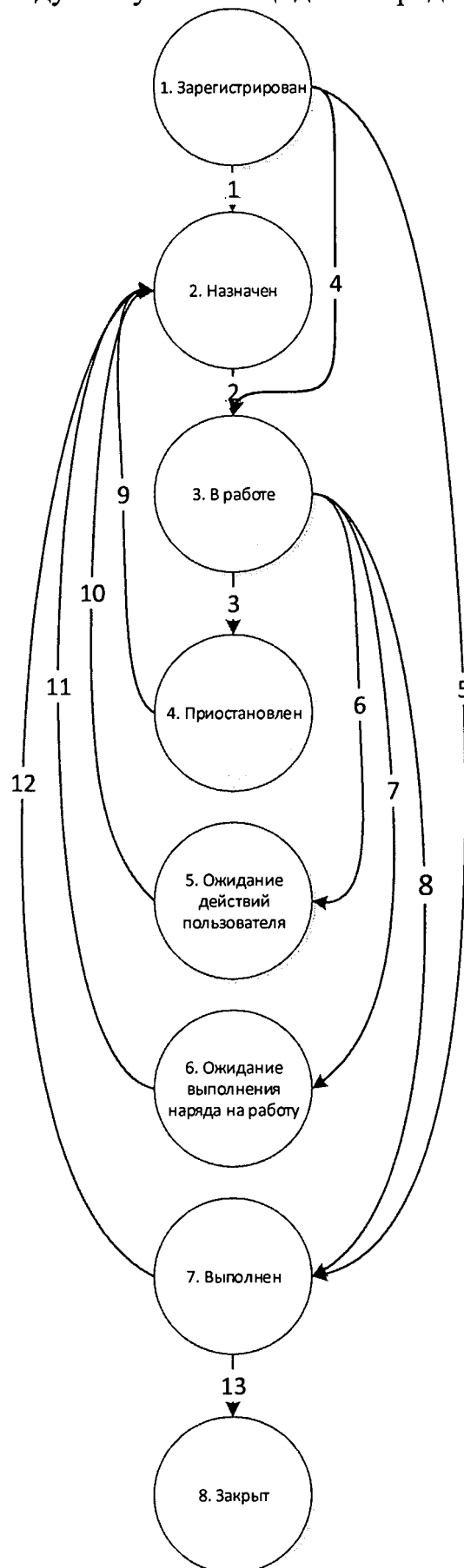


Рисунок 12. Схема переходов между статусами инцидента

Описание переходов между статусами инцидентов представлено в *Таблица*.

Таблица 3

№	Исходный статус	Целевой статус	Описание
1.	Зарегистрирован	Назначен	Инцидент назначается на ответственную РГ при переназначении между РГ. Данный переход не используется при эскалации обращения в инцидент.
2.	Назначен	В работе	Исполнитель начал работы по инциденту
3.	В работе	Приостановлен	Необходимость приостановки работ, данный переход возможен для инцидентов категории "Запрос на изменение" и "Запрос на обслуживание",
4.	Зарегистрирован	В работе	Инцидент зарегистрирован исполнителем и по нему начаты работы
5.	Зарегистрирован	Выполнен	Инцидент зарегистрирован и сразу выполнен. Данный переход возможен если инициатор инцидента является его исполнителем и у инцидента нет связанных обращений.
6.	В работе	Ожидание действий пользователя	В процессе работы появилась необходимость привлечения пользователя для таких действий как тестирование, запрос информации и т.д.
7.	В работе	Ожидание выполнения наряда на работу	В инциденте создан дочерний наряд на работу, работа над инцидентом не может быть продолжена без выполнения наряда на работу
8.	В работе	Выполнен	Работы по инциденту завершены, требуется подтверждение выполнения обращения.
9.	Приостановлен	Назначен	Достижение даты, указанной при приостановке работ. Данный переход осуществляется автоматически.
10.	Ожидание действий пользователя	Назначен	Поступление от пользователя требуемой информации. Данный переход осуществляется автоматически при добавлении комментария в обращение.
11.	Ожидание выполнения наряда на работу	Назначен	Работы по связанным нарядам на работу завершены. Данный переход осуществляется автоматически при переводе всех связанных с инцидентами нарядов на работе в статус "Выполнен".
12.	Выполнен	Назначен	Завершение работ по инциденту не подтверждено Инициатором.
13.	Выполнен	Закрит	Работы по инциденту подтверждены инициатором обращения, либо обращение автоматически закрылось, либо прошло 3 рабочих дня для инцидентов без связанных обращений.

6.15. Статусы нарядов на работу

Статус отражает этап жизненного цикла, в котором в данный момент находится наряд на работу. Наряд на работу может находиться в одном из следующих статусов:

- Назначен – наряд на работу назначен на ответственную рабочую группу или на исполнителя, работы по наряду на работу не производятся;
- Оценка трудозатрат – наряд на работу назначен на Исполнителя, Исполнитель оценивает трудозатраты и указывает планируемые трудозатраты;
- Подтверждение трудозатрат – наряд назначен на Согласователя трудозатрат, который подтверждает указанные, либо указывает новые трудозатраты;
- В работе – по наряду на работу выполняются работы;
- Ожидание действий инициатора – от инициатора требуются какие-либо действия, либо добавление комментария. В данном статусе счетчик времени приостанавливается;
- Выполнен – выполнение наряда на работу завершено Исполнителем, счетчик времени остановлен;
- Закрыт – завершающий статус, после перевода наряда на работу в данный статус, все изменения в карточке наряда на работу запрещены.

Схема переходов между статусами наряда на работу представлена на *Рисунке 13*.

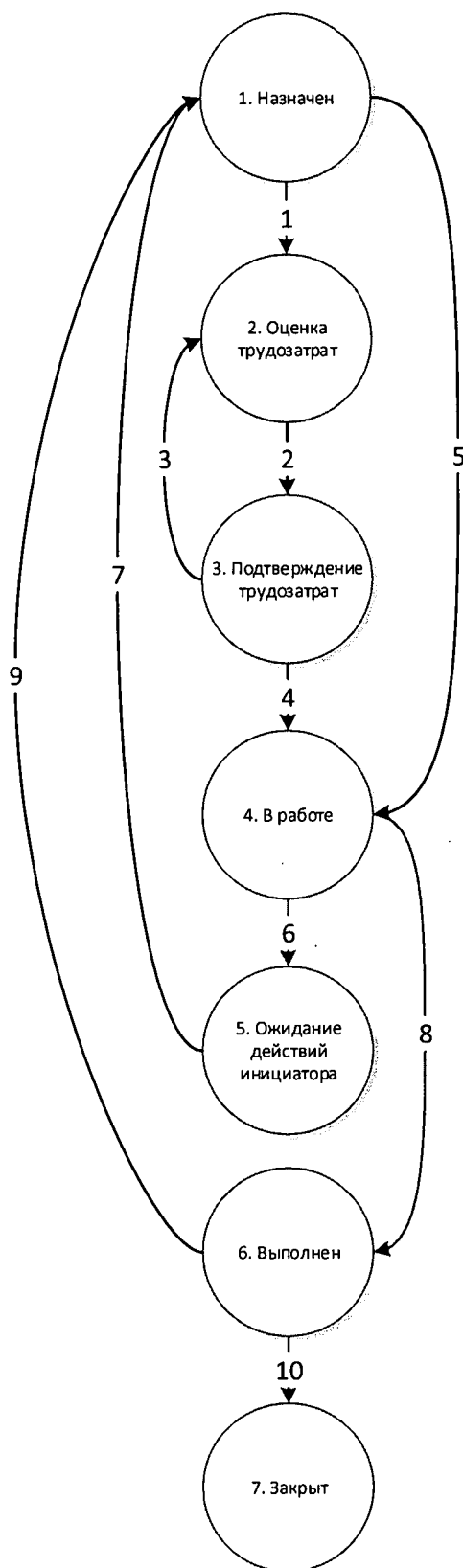


Рисунок 13. Схема переходов между статусами нарядов на работу

Описание переходов между статусами нарядов на работу представлено в Таблице 4.

Таблица 4

№	Исходный статус	Целевой статус	Описание
1.	Назначен	Оценка трудозатрат	Исполнитель приступил к оценке трудозатрат по наряду на работу
2.	Оценка трудозатрат	Подтверждение трудозатрат	Исполнитель указал плановые трудозатраты, наряд на работу назначен на Согласователя трудозатрат для подтверждения плановых трудозатрат
3.	Подтверждение трудозатрат	Оценка трудозатрат	Согласователь трудозатрат отклонил предложенные плановые трудозатраты, указал требуемые трудозатраты. Наряд на работу назначен на Исполнителя
4.	Подтверждение трудозатрат	В работе	Согласователь трудозатрат согласовал указанные плановые трудозатраты. Работы по наряду могут быть начаты
5.	Назначен	В работе	Работы по наряду на работу начаты
6.	В работе	Ожидание действий инициатора	В процессе обработки наряда на работу от инициатора требуются какие-либо действия
7.	Ожидание действий инициатора	Назначен	Инициатор внес в наряд на работу комментарий, статус наряда на работу автоматически изменился на "Назначен"
8.	В работе	Выполнен	Работы по наряду завершены, инициатору необходимо подтвердить выполнение наряда на работу.
9.	Выполнен	Назначен	Инициатор отклонил выполнение наряда на работу
10.	Выполнен	Закрит	Инициатор подтвердил выполнение наряда на работу

6.16. Связь статусов инцидентов и обращений

Связь статусов инцидентов и обращений между собой представлена в *Таблице 5*.

Таблица 5

№	Статус обращения	Статус инцидента
1.	Зарегистрировано	Зарегистрирован
2.		Назначен
3.		В работе
4.	Работы выполняются	Ожидание выполнения наряда на работу
5.	Ожидание действий пользователя	Ожидание действий пользователя
6.	Работы приостановлены	Приостановлен
7.	Ожидание подтверждения	Выполнен
8.	Закрито	Закрит

VII. КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ИНЦИДЕНТОВ И НАРЯДОВ НА РАБОТУ

7.1. Категории инцидентов и обращений

В рамках процесса управления инцидентами обрабатываются следующие категории инцидентов и обращений:

- Сбой (инцидент) – инцидент и/или обращение, связанное с событием, которое привело или может привести к снижению качества предоставляемой ИТ-услуги;
- Консультация – инцидент и/или обращение, связанное с получением информации по использованию ИТ-услуги или с вопросами внесения изменений в существующую ИТ-услугу;
- Жалоба – обращение с высоким негативным оттенком, поступившее в электронной или устной форме, содержащее информацию о некачественном выполнении работ по предыдущим Обращениям, отсутствии конструктивного взаимодействия и обратной связи с Исполнителем, а также о невыполнении работ по ранее поданному обращению;
- Запрос на изменение – инцидент и/или обращение, связанное с внесением изменений в предоставляемую пользователям ИТ-услугу, внесением настроек в информационные системы, изменением кода программного обеспечения, внесением изменений в документацию, связанную с предоставляемой ИТ-услугой. В начале процесса обработки изменения не всегда ясен алгоритм и длительность выполнения изменения, риски изменения, необходимые трудозатраты;
- Запрос полномочий – инцидент и/или обращение, связанное с предоставлением прав на доступ к ИТ-услугам, изменением или удалением существующих прав;
- Запрос на обслуживание – инцидент и/или обращение, не связанное со снижением качества и внесением изменений в предоставляемую ИТ-услугу и направленное на привлечение работников поставщика ИТ-услуг к выполнению операций, находящихся в области ответственности поставщика ИТ-услуг. Запрос на обслуживание отличается от изменения существованием понятного алгоритма его выполнения, известными трудозатратами, сроками и рисками его выполнения;
- Запрос информации – обращение, связанное с получением информации о работоспособности ИТ-услуг, запуске новых ИТ-услуг, расположении документации, обработке ранее поданного обращения. Запрос на информацию обрабатывается сотрудниками Диспетчерской службы.

7.2. Категории нарядов на работы

В рамках процесса управления инцидентами могут быть созданы наряды на работу следующих категорий:

- Установка на тест или продуктив – наряд на работу, связанный с установкой разработанной версии на тестовую или продуктивную среду;
- Параллельные работы – наряд, связанный с организацией параллельных работ по выполнению инцидентов;
- Предоставление полномочий – наряд на работу, связанный с организацией параллельных работ по предоставлению полномочий;
- Развитие – наряд на работу, связанный с разработкой нового функционала;

- Сопровождение – наряд на работу, связанный с текущим обслуживанием систем и не связанный с разработкой нового функционала;
- Обходное решение – наряд на работу, связанный с возвратом инфраструктурной ИТ-услуги в исходное состояние;
- Изменение атрибутов инцидента - наряд на работу, связанный с изменением следующих атрибутов инцидента: "Влияние"; "Срочность".

7.3. Срочность инцидентов и обращений

В рамках процесса управления инцидентами используется следующая классификация инцидентов и обращений по срочности:

- Критическая – функциональность ИТ-услуги полностью нарушена, ИТ-услугой невозможно пользоваться;
- Высокая – функциональность ИТ-услуги нарушена, производительность ИТ-услуги нарушена, но ИТ-услуги выполняет основные функции;
- Средняя – функциональность ИТ-услуги нарушена незначительно, всей функциональностью ИТ-услуги можно пользоваться.
- Низкая – функциональность ИТ-услуги не нарушена, Пользователь может пользоваться ИТ-услугой в полном объеме.

Срочность обращения и связанного с ним инцидента может быть повышена путем обращения в службу Сервис-деск Заказчика ИТ-услуги. Заказчики ИТ-услуг указаны в соглашении об уровне сервиса (SLA).

7.4. Влияние инцидентов и обращений

В рамках процесса управления инцидентами используется следующая классификация инцидентов и обращений по влиянию:

- Предприятие – ИТ-услуга не предоставляется, качество ИТ-услуги снижено или может быть снижено для всего Общества;
- Подразделение – ИТ-услуга не предоставляется, качество ИТ-услуги снижено или может быть снижено для одного или нескольких подразделений;
- Несколько пользователей – ИТ-услуга не предоставляется, качество ИТ-услуги снижено или может быть снижено для нескольких пользователей;
- Пользователь – ИТ-услуга не предоставляется, качество ИТ-услуги снижено или может быть снижено для одного пользователя.

Влияние обращения и связанного с ним инцидента может быть повышено путем обращения в службу Сервис-деск Заказчика ИТ-услуги. Заказчики ИТ-услуг указаны в соглашении об уровне сервиса (SLA).

7.5. Приоритет инцидентов или обращений

Определение приоритета инцидента и/или обращения происходит на основании значений атрибутов влияние и срочность. Значение приоритета обращения определяется по правилам, отраженным в *Таблице 6*:

Таблица 6

Влияние \ Срочность	Критическая	Высокая	Средняя	Низкая
Предприятие	Критический	Критический	Высокий	Высокий
Подразделение	Критический	Высокий	Высокий	Средний
Несколько пользователей	Высокий	Высокий	Средний	Средний
Пользователь	Высокий	Средний	Средний	Низкий

7.6. Предпочитаемый способ связи

В рамках процесса управления инцидентами возможны следующие способы взаимодействия с Пользователем:

- Телефон;
- Электронная почта;
- Мобильный телефон.

Способ взаимодействия "Электронная почта" предполагает отправку Пользователю оповещений по электронной почте из АС СД.

Способ взаимодействия "Мобильный телефон" предполагает указание мобильного телефона пользователя в карточке инцидента или обращения.

7.7. Коды закрытия инцидентов

Код закрытия отражает причину закрытия или возникновения инцидента или обращения и может принимать различные значения в зависимости от категории инцидента. Связь кодов закрытия и категорий инцидентов представлена в *Таблице 7*:

Таблица 7

Код закрытия	Категории инцидентов						
	Сбой (инцидент)	Консультация	Жалоба	Запрос на изменение	Запрос полномочий	Запрос на обслуживание	Запрос информации
Решено		✓	✓		✓	✓	✓
Решено пользователем	✓						
Решено – Анализ/предоставление решения						✓	
Решено – Выполнение настроек				✓			
Решено – Замена картриджей						✓	
Ошибочная заявка	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Решено – Загрузка данных						✓	

Код закрытия	Категории инцидентов						
	Сбой (инцидент)	Консультация	Жалоба	Запрос на изменение	Запрос полномочий	Запрос на обслуживание	Запрос информации
Решено – Ошибка оборудования	V						
Решено – Ошибка ПО	V						
Решено – Ошибка пользователя	V						
Решено – Разработка				V			
Невозможно повторить	V						
Дубль	V			V	V	V	

Коды закрытия инцидентов и обращений имеют следующие значения:

- Решено – обращение или инцидент решены (Консультация предоставлена; Жалоба обработана; Полномочия изменены; Запрос на обслуживание выполнен);
- Решено пользователем – при начале диагностики инцидента выяснилось, что пользователь самостоятельно устранил сбой;
- Решено – Анализ/предоставление решения – проведен анализ задачи с просмотром необходимых форм или запуском отчетов. Результатом работы является выявление причины возникновения данной ситуации и описание необходимых действий пользователю для решения данной задачи (предоставление решения) в случае необходимости;
- Решено – Выполнение настроек – результатом выполнения изменения являются выполненные настройки в информационных системах;
- Решено – Замена картриджей – результатом выполнения обращения является замененный картридж;
- Ошибочная заявка – обращение является тестовым, либо обращение не относится к зоне ответственности ИТ-управления;
- Решено – Загрузка данных – результатом выполнения обращения является загрузка данных;
- Решено – Ошибка оборудования – причиной сбоя является ошибка оборудования;
- Решено – Ошибка ПО – причиной сбоя является ошибка ПО;
- Решено – Ошибка пользователя – причиной сбоя является ошибка пользователя;
- Решено – Разработка – результатом выполнения изменения является выполненная разработка;
- Невозможно повторить – при расследования инцидента (сбоя), инцидент не проявляется, при этом качество ИТ-услуги не снижено;

– Дубль – инцидент является дублем уже зарегистрированного инцидента, находящегося не в статусе "Выполнен" или "Закрыт".

7.8. Атрибуты обращения, обязательные для заполнения при регистрации обращения по телефону

К атрибутам, обязательным для заполнения при регистрации обращения Диспетчером относятся:

- контактные данные пользователя;
- категория обращения;
- влияние;
- срочность;
- суть обращения;
- предпочтительный способ связи;
- ИТ-услуга;
- инфраструктурная ИТ-услуга;
- атрибут "Пользователь не зарегистрировал обращение".

Атрибут "Пользователь не зарегистрировал обращение" заполняется инженером службы Сервис-деск при регистрации Исполнителем обращения от Пользователя.

Актуальный перечень инфраструктурных ИТ-услуг и ИТ-услуг представлен в последней версии "Каталога услуг".

7.9. Атрибуты инцидента, заполняемые при завершении его обработки

К атрибутам, обязательным для заполнения при завершении работ над инцидентом относятся:

- Код закрытия;
- Кандидат в ЗНО.

Кандидат в ЗНО – признак, устанавливаемый для инцидентов, обработка которых в будущем может быть передана в процесс управления запросами на обслуживание.

7.10. Атрибуты, заполняемые при регистрации наряда на работу

К атрибутам, обязательным для заполнения при регистрации наряда на работу относятся:

- Категория наряда на работу;
- Описание наряда на работу;
- Срок выполнения наряда на работу;
- Рабочая группа.

VIII. ЭСКАЛАЦИИ ИНЦИДЕНТОВ

8.1. Функциональная эскалация

В процессе управления инцидентами используется следующая схема функциональной эскалации (*Рисунок 14*):

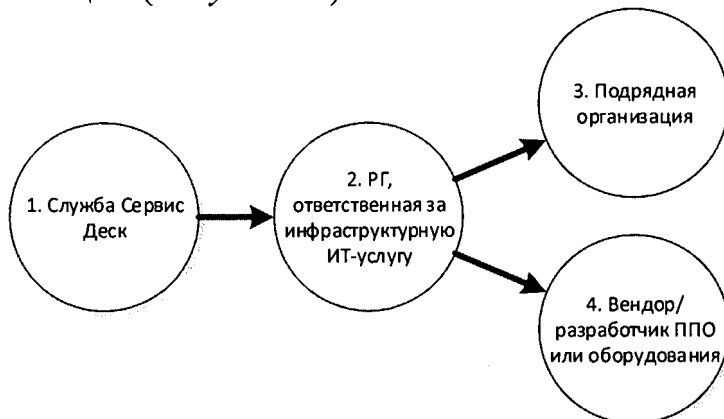


Рисунок 14. Схема функциональной эскалации

В процессе управления инцидентами функциональная эскалация реализуется путем эскалации обращений в инциденты, переназначения инцидентов между рабочими группами, назначением на Исполнителей нарядов на работу.

8.2. Иерархическая эскалация

В процессе управления инцидентами используется следующая схема иерархической эскалации:

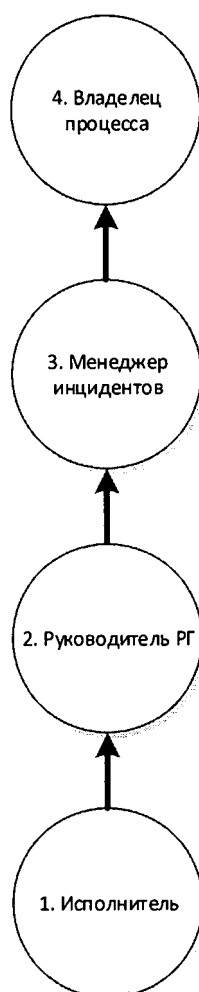


Рисунок 15. Схема иерархической эскалации

В процессе управления инцидентами функциональная эскалация реализуется в процедурах обработки критических инцидентов.

IX. СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

9.1. Сроки устранения обращений и инцидентов

Крайний срок решения обращения или инцидента определяется на основании стандарта обслуживания и приоритета. Стандарт обслуживания определяет время предоставления ИТ-услуги Пользователям и зависимость срока устранения обращения или инцидента от приоритета. ИТ-услуги предоставляются пользователям по одному из следующих стандартов обслуживания:

- Бронзовый;
- Серебряный;
- Золотой;
- Платиновый.

Таблица 8

Стандарт обслуживания	Время предоставления ИТ-сервиса	Приоритет	Срок устранения, рабочих часов
Бронзовый	8x5	Низкий	90
		Средний	50
		Высокий	32
		Критический	16
Серебряный	8x5	Низкий	40
		Средний	30
		Высокий	20
		Критический	12
Золотой	24x7	Низкий	32
		Средний	16
		Высокий	8
		Критический	4
Платиновый	24x7	Низкий	8
		Средний	6
		Высокий	4
		Критический	2

Перечень событий, и получателей оповещений по процессу управления инцидентами представлен в *Таблица* На пересечении событий и получателей указан номер оповещения из Содержания оповещений (*Таблица 10*)

Таблица 9

[illegible]

№	Событие	Получатель оповещения									
		Пользователь	Исполнитель	Менеджер инцидентов	Владелец процесса	Рабочая группа	Согласователь трудозатрат	Руководитель пользователя	Инициатор наряда на работу	Исполнитель наряда на работу	
6.	Истечение 3-х рабочих дней после отправки 1-го оповещения о выполнении обращения	6						7 (для изменений)			
7.	Добавление Пользователем комментария в обращения		8								
8.	Отмена обращения Пользователем		9								
9.	Назначение инцидента на рабочую группу					10					
10.	Назначение инцидента на Исполнителя		11								
11.	Назначение наряда на работу на рабочую группу					12					
12.	Назначение наряда на работу на Исполнителя									13	
13.	Выполнение наряда на работу								14		
14.	Регистрация критического инцидента			15	15						
15.	Достижение счетчика количества запросов информации значения 2.			16							
16.	Изменение крайнего срока		17			17 (не т исполнителя)					
17.	Заполнение атрибута "Планируемое время решения"	18									
18.	Поступление обращения с категорией "Жалоба"			19							
19.	Регистрация инцидента с влиянием "Предприятие" и "Подразделение"			20		20 (все РГ)					
20.	Достижение связанных с инцидентом обращений количества 5 шт.			21							
21.	Наступление плановой даты выполнения наряда на работу									22	22
22.	Нарушение крайнего срока		23								23

Содержание оповещений представлено в *Таблице 10*.

Таблица 10

№	Текст оповещения
1	<p><i>Заголовок:</i> Обращение <номер обращения> зарегистрировано <i>Текст оповещения:</i> <Имя пользователя>, Ваше обращение <номер обращения> успешно зарегистрировано, <i>Заголовок:</i> <Заголовок> <i>Описание:</i> <Описание обращения> Ваше обращение будет выполнено в срок до: <Срок выполнения> Для просмотра деталей по обращению перейдите по ссылке<ссылка на карточку обращения> Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа</p>
2	<p><i>Тема письма:</i> Для продолжения работ по обращению <номер обращения> необходимо Ваше участие <i>Текст оповещения:</i> <Имя пользователя>, для продолжения работ по Вашему обращению <номер обращения> необходимо предоставить дополнительную информацию: <i>Информация:</i> <Текст комментария> Для ответа на комментарий перейдите по ссылке <ссылка на карточку обращения> или отправьте ответное письмо, нажав на ссылку <Кнопка для формирования ответного письма>. При необходимости добавления файла вложить его в ответное письмо или в обращение на портале самообслуживания. <i>Заголовок обращения:</i> <Заголовок> <i>Описание обращения:</i> <Описание обращения> Ваше обращение будет выполнено в срок до: <Срок выполнения></p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
3	<p>Заголовок: Работы по Вашему обращению <номер обращения> начаты</p> <p>Текст оповещения:</p> <p><Имя пользователя>, работы по Вашему обращению <номер обращения> начаты:</p> <p>Заголовок обращения: <Заголовок></p> <p>Описание обращения: <Описание обращения></p> <p>Ваше обращение будет выполнено в срок до: <Срок выполнения></p> <p>Для просмотра деталей по обращению перейдите по ссылке<ссылка на карточку обращения>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
4	<p>Заголовок: Для продолжения работ по обращению <номер обращения> требуется Ваше участие</p> <p>Текст оповещения:</p> <p><Имя пользователя>, для продолжения работ по Вашему обращению <номер обращения> требуется Ваше участие:</p> <p><Текст комментария></p> <p>Заголовок обращения: <Заголовок></p> <p>Описание обращения: <Описание обращения></p> <p>Ожидаемый срок выполнения: <Срок выполнения></p> <p>Для просмотра деталей по обращению перейдите по ссылке<ссылка на карточку обращения>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
5	<p>Заголовок: Работы по Вашему обращению <номер обращения> завершены</p> <p>Текст оповещения:</p> <p><Имя пользователя>, работы по Вашему обращению завершены, для подтверждения выполнения работ нажмите на ссылку<ссылка>, для возобновления работ по обращению нажмите на ссылку <ссылка>.</p> <p>Если Вы не подтвердите выполнение обращения, оно будет автоматически закрыто через 3 дня.</p> <p><Текст решения></p> <p>Заголовок обращения: <Заголовок></p> <p>Описание обращения: <Описание обращения>Для просмотра деталей по обращению перейдите по ссылке<ссылка на карточку обращения>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
6	<p>Заголовок: Ваше обращение <номер обращения> закрыто</p> <p>Текст оповещения:</p> <p><Имя пользователя>, Ваше обращение <номер обращения> закрыто автоматически, т.к. Вы не подтвердили его выполнение.</p> <p>Заголовок обращения: <Заголовок></p> <p>Ожидаемый срок выполнения: <Срок выполнения></p> <p>Решение: <Текст решения></p> <p>Для просмотра деталей по обращению перейдите по ссылке<ссылка на карточку обращения>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа</p>
7	<p>Заголовок: Ваш работник <Имя пользователя> не подтвердил выполнение запроса на изменение</p> <p>Текст оповещения:</p> <p>По запросу Вашего работника <Имя пользователя> была выполнен запрос на изменение, требующий подтверждения. Ваш работник не отреагировал на оповещение о необходимости подтверждения выполненной доработки. Прошу принять необходимые меры для подтверждения выполнения запроса на изменение. В случае отсутствия реакции в течение 7 рабочих дней результаты запроса на изменение считаются принятыми и запрос на изменение будет закрыт автоматически.</p> <p>Заголовок запроса на изменение: <Заголовок></p> <p>Описание запроса на изменение: <Описание обращения></p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
8	<p>Заголовок: В инцидент <Номер инцидента> добавлен комментарий</p> <p>Текст оповещения:</p> <p><Имя Исполнителя>, В инцидент <Номер инцидента> добавлен комментарий:</p> <p><Текст комментария></p> <p>Заголовок инцидента: <Заголовок></p> <p>Описание инцидента: <Описание инцидента></p> <p>Получатель услуг: <Имя получателя услуг></p> <p>Для просмотра деталей по инциденту перейдите по ссылке <ссылка на карточку инцидента>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
9	<p>Заголовок: Обращение <номер обращения>, связанное с инцидентом <номер инцидента> отменено пользователем</p> <p>Текст оповещения: <Имя Исполнителя>, Обращение <номер обращения>, связанное с инцидентом <номер инцидента> отменено пользователем, инцидент <номер инцидента> будет автоматически закрыт. Заголовок инцидента: <Заголовок> Описание инцидента: <Описание обращения> Для просмотра деталей по инциденту перейдите по ссылке <ссылка на карточку инцидента>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
10	<p>Заголовок: Рабочей группе <название рабочей группы> назначен инцидент <номер инцидента></p> <p>Текст оповещения: Примите в ответственность инцидента <номер инцидента>, назначенный на Вашу рабочую группу. Заголовок: <Заголовок> Описание: <Описание инцидента> Получатель услуг: <имя получателя услуг> Рабочая группа: <название рабочей группы> Приоритет: <Приоритет инцидента> Инцидент должен быть решен до: <Крайний срок> Для просмотра деталей по инциденту перейдите по ссылке <ссылка на карточку инцидента>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
11	<p>Заголовок: Вам назначен инцидент <номер инцидента></p> <p>Текст оповещения: <Имя исполнителя>, на Вас назначен инцидент <Номер инцидента>.</p> <p>Заголовок инцидента: <Заголовок> Описание инцидента: <Описание обращения> Получатель услуг: <Имя получателя> Приоритет инцидента: <Приоритет инцидента> Инцидент должен быть решен до: <Крайний срок> Для просмотра деталей по инциденту перейдите по ссылке <ссылка на карточку инцидента>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
12	<p>Заголовок: Рабочей группе <название рабочей группы> назначен наряд на работу <Номер наряда на работу></p> <p>Текст оповещения:</p> <p>Примите в ответственность наряд на работу <номер наряда на работу>, назначенный на Вашу рабочую группу.</p> <p>Заголовок: <Заголовок наряд на работу></p> <p>Описание: <Описание наряда на работу ></p> <p>Рабочая группа: <Название рабочей группы></p> <p>Наряд на работу должен быть решен до: <Крайний срок></p> <p>Для просмотра деталей по наряду на работу пройдите по ссылке <ссылка на карточку наряда на работу>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
13	<p>Заголовок: Вам назначен наряд на работу <номер наряда на работу></p> <p>Текст оповещения:</p> <p><Имя исполнителя>, на Вас назначен наряд на работу <Номер наряда на работу>.</p> <p>Заголовок: <Заголовок></p> <p>Описание: <Описание обращения></p> <p>Наряд на работу должен быть решен до: <Крайний срок></p> <p>Для просмотра деталей по наряду на работу пройдите по ссылке <ссылка на карточку наряда на работу>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
14	<p>Заголовок: Работы по наряду на работу <номер наряда на работу> завершены</p> <p>Текст оповещения:</p> <p><Имя инициатора наряда на работу>, работы по наряду на работу <номер наряда на работу> завершены, для подтверждения выполнения работ нажмите на ссылку<ссылка>, для возобновления наряда на работу на ссылку <ссылка>.</p> <p>Заголовок: <Заголовок></p> <p>Описание: <Описание наряда на работу></p> <p>Для просмотра деталей по обращению пройдите по ссылке <ссылка на карточку обращения>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
15	<p>Заголовок: Зарегистрирован критический инцидент <номер инцидента> Текст оповещения: Зарегистрирован критический инцидент <номер инцидента>. Заголовок: <Заголовок> Описание: <Описание инцидента> Получатель услуг: <имя получателя услуг> Рабочая группа: <название рабочей группы> Для просмотра деталей перейдите по ссылке <ссылка на карточку инцидента>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
16	<p>Заголовок: Количество запросов действий пользователя по инциденту <номер инцидента> достигло 2 Текст оповещения: <Имя менеджера инцидентов>, по инциденту <номер инцидента> количество запросов действий пользователя достигло 2. Заголовок: <Заголовок> Описание: <Описание инцидента> Получатель услуг: <Имя получателя услуг> Для просмотра деталей перейдите по ссылке <ссылка на карточку инцидента>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
17	<p>Заголовок: Крайний срок решения инцидента <номер инцидента> изменился Текст оповещения: <Имя исполнителя>, крайний срок решения инцидента <номер инцидента> изменился на <новый крайний срок> Заголовок: <Заголовок> Описание: <Описание инцидента> Получатель услуг: <Имя получателя услуг> Приоритет: <Приоритет> Крайний срок решения: <Крайний срок решения инцидента> Для просмотра деталей перейдите по ссылке <ссылка на карточку инцидента>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
18	<p>Заголовок: Срок выполнения Вашего обращения <номер обращения> изменился на <Новый крайний срок></p> <p>Текст оповещения:</p> <p><Имя пользователя>, срок выполнения Вашего обращения <номер обращения> изменился на <Новый крайний срок>.</p> <p>Заголовок обращения: <Заголовок></p> <p>Описание обращения: <Описание обращения></p> <p>Ожидаемый срок выполнения: <Срок выполнения></p> <p>Для просмотра деталей перейдите по ссылке <ссылка на карточку обращения>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
19	<p>Заголовок: Поступило обращение <номер обращения> категории "Жалоба"</p> <p>Текст оповещения:</p> <p><Имя менеджера инцидентов>, поступило обращение <номер обращения> категории "Жалоба".</p> <p>Заголовок: <Заголовок></p> <p>Описание: <Описание></p> <p>Пользователь: <Имя пользователя></p> <p>Для просмотра деталей перейдите по ссылке <ссылка на карточку обращения>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
20	<p>Заголовок: Зарегистрирован инцидент <номер инцидента> с влиянием <Влияние></p> <p>Текст оповещения:</p> <p>Зарегистрирован инцидент <номер инцидента> с влиянием <Влияние>.</p> <p>Заголовок: <Заголовок></p> <p>Описание: <Описание инцидента></p> <p>Для просмотра деталей перейдите по ссылке <ссылка на карточку инцидента>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
21	<p>Достижение связанных с инцидентом обращений количества 5 шт. Заголовок: Количество обращений, связанных с инцидентом <номер инцидента>, достигло 5 Текст оповещения: <Имя менеджера инцидентов>, количество обращений, связанных с инцидентом <номер инцидента>, достигло 5. Заголовок: <Заголовок> Описание: <Описание инцидента> Получатель услуг: <Имя получателя услуг> Для просмотра деталей перейдите по ссылке <ссылка на карточку инцидента>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
22	<p>Заголовок: Наступила плановая дата выполнения наряда на работу <номер наряда на работу> Текст оповещения: <Имя Исполнителя>, наступила плановая дата выполнения наряда на работу <номер наряда на работу>. Заголовок: <Заголовок> Описание: <Описание наряда на работу> Получатель услуг: <Имя получателя услуг> Для просмотра деталей перейдите по ссылке <ссылка на карточку наряда на работу>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
23	<p>Заголовок: Крайний срок выполнения инцидента <номер инцидента> нарушен Текст оповещения: <Имя Исполнителя>, крайний срок выполнения инцидента <номер инцидента> нарушен. Заголовок: <Заголовок> Описание: <Описание инцидента> Для просмотра деталей перейдите по ссылке <ссылка на карточку инцидента>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
24	<p>Заголовок: Прошло 75% времени, отведенного на решение инцидента <номер инцидента> Текст оповещения: <Имя Исполнителя>, прошло 75% времени, отведенного на решение инцидента <номер инцидента>. Заголовок: <Заголовок> Описание: <Описание инцидента> Приоритет: <Приоритет> Получатель услуг: <Имя получателя услуг> Инцидент должен быть решен до: <Крайний срок решения инцидента> Для просмотра деталей перейдите по ссылке <ссылка на карточку инцидента>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
25	<p>Заголовок: Необходимо согласовать трудозатраты для наряда на работу <номер наряда на работу> Текст оповещения: <Имя Согласователя трудозатрат>, необходимо согласовать трудозатраты для наряда на работу <номер наряда на работу> Заголовок: <Заголовок> Описание: <Описание наряда на работу> Для просмотра деталей перейдите по ссылке <ссылка на карточку наряда на работу>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
26	<p>Заголовок: Трудозатраты по наряду на работу <номер наряда на работу> согласованы Текст оповещения: Трудозатраты по наряду на работу <номер наряда на работу> согласованы. Заголовок: <Заголовок> Описание: <Описание наряда на работу> Для просмотра деталей перейдите по ссылке <ссылка на карточку наряда на работу>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
27	<p>Заголовок: В наряд на работу <номер наряда на работу> добавлен комментарий Текст оповещения: В наряд на работу <номер наряда на работу> добавлен комментарий: <Текст комментария> Заголовок: <Заголовок> Описание: <Описание наряда на работу> Для просмотра деталей пройдите по ссылке <ссылка на карточку наряда на работу>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
28	<p>Заголовок: Наряд на работу <номер наряда на работу> переведен в статус "Ожидание действий инициатора" Текст оповещения: Наряд на работу <номер наряда на работу> переведен в статус "Ожидание действий Инициатора"</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
29	<p>Заголовок: В инцидент <номер инцидента> добавлен комментарий Текст оповещения: В инцидент <номер инцидента> добавлен комментарий: <Текст комментария> Заголовок: <Заголовок> Описание: <Описание> Для просмотра деталей пройдите по ссылке <ссылка на карточку инцидента>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
30	<p>Заголовок: Работы по инциденту <номер инцидента> завершены</p> <p>Текст оповещения: <Имя получателя услуг>, работы по инциденту <номер инцидента> завершены. Заголовок: <Заголовок> Описание: <Описание> Для просмотра деталей по инциденту перейдите по ссылке <ссылка на карточку инцидента>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
31	<p>Заголовок: Работы по наряду на работу<номер наряда на работу> начаты</p> <p>Текст оповещения: <Имя пользователя>, работы по наряду на работу <номер наряда на работу> начаты: Заголовок наряда на работу: <Заголовок> Описание наряда на работу: <Описание наряда на работу> Приоритет: <Приоритет> Срок выполнения: <Срок выполнения> Для просмотра деталей по наряду на работу перейдите по ссылке<ссылка на карточку наряда на работу>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
32	<p>Заголовок: Работы по Вашему обращению <номер обращения> приостановлены</p> <p>Текст оповещения: <Имя пользователя>, работы по Вашему обращению <номер обращения> приостановлены. Причина приостановки: <Причина приостановки> Работы приостановлены до: <Дата, до которой приостановлены работы> Заголовок обращения: <Заголовок обращения> Описание обращения: <Описание обращения> Для просмотра деталей по наряду на работу перейдите по ссылке<ссылка на карточку обращения>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
33	<p>Заголовок: Работы по Вашему обращению <номер обращения> завершены</p> <p><i>Текст оповещения:</i> <Имя пользователя>, работы по вашему запросу на изменение завершены. Необходимо подтвердить выполнение работ. Если Вы не подтвердите выполнение работ в течение 3-х дней, уведомление об этом будет направлено вашему руководителю.</p> <p>Решение: <Текст решения> Заголовок обращения: <Заголовок> Описание обращения: <Описание обращения></p> <p>Для просмотра деталей по обращению перейдите по ссылке<ссылка на карточку обращения>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

XI. ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССОМ

В целях управления процессом Менеджер инцидентов формирует предложение по утверждению целевых показателей метрик процесса на очередной отчетный период. Отчетный период составляет 1 месяц с момента запуска процесса. Менеджер инцидентов вносит предложения по целевым показателям в План управления процессом и выносит их на утверждение Владельцу процесса. По истечении указанного срока фактические показатели также вносятся в план управления процессом. Шаблон плана управления процессом представлен в *Приложении 2*. Помимо плановых и фактических показателей в плане управления фиксируются все мероприятия, предпринимаемые Менеджером процесса в рамках управления процессом. Фактические показатели также фиксируются в Плане управления процессом.

XII. МЕТРИКИ ПРОЦЕССА

Метрики процесса управления инцидентами представлены в Сборнике KPI "Ключевые показатели эффективности процесса управления инцидентами".

**Перечень ИТ-услуг, по которым могут быть зарегистрированы
Критические инциденты**

№	ИТ-услуга
1	Лабораторная система
2	АСДКУ МВК
3	Call-центр мосводосбыт (Единая приемная)
4	SMS-оповещение
5	Автоматизированный учет снега
6	АСДКУ Подразделений
7	Видеоконференцсвязь
8	Видеонаблюдение
9	Водомерное хозяйство
10	ЕГИС
11	Заявка РКС
12	Заявка РЭВС
13	Заявка ЦДУ
14	Интернет
15	Корпоративный сайт АО "Мосводоканал"
16	Мониторинг автотранспорта (ГЛОНАСС)
17	Общие сетевые диски (папки)
18	Оперативно-справочная ГИС
19	Паспорт колодца водопроводной сети
20	Паспорт участка водопроводной сети
21	Печать, копирование, сканирование
22	Портал ЦДУ
23	Присоединенные строения
24	Прогноз водопотребления
25	Сервис Деск
26	Система "Галактика"
27	Система записи переговоров "Спрут"
28	Телефонная связь (IP телефония)
29	Телефонная связь (аналоговая телефония)
30	Телефонный справочник МВК
31	Удаленный доступ
32	Электронная почта
33	Электронная торговая площадка

Шаблон плана управления процессом

№	Мероприятие	Цель мероприятия	Контрольный срок	Измеряемый показатель	Целевые значения показателя	Фактические значения показателя

СБОРНИК КРІ
КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ
ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ

СОДЕРЖАНИЕ

I.	Общие положения	3
II.	Обозначения и сокращения	3
III.	Термины и определения	4
IV.	Общие КРІ процесса	5
V.	КРІ роли Пользователь	8
VI.	КРІ ролей службы Сервис-деск	9
VII.	КРІ роли Координатор	12
VIII.	КРІ роли Исполнитель	14
IX.	КРІ роли Исполнитель нарядов на работу	16

Приложение: Подход к активации КРІ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Сборник КРІ Ключевые показатели эффективности процесса Управления инцидентами (далее по тексту – Сборник КРІ) содержит описания основных ключевых показателей эффективности (КРІ), наиболее часто применяющихся на практике управления ИТ-подразделением и соответствующих особенностям предоставления ИТ-услуг в Обществе.

Перечисленные КРІ могут использоваться для контроля и оценки функционирования как процесса в целом, так и отдельных ролей. Какие показатели из перечня использовать – решается в каждом конкретном случае и для каждой отдельной роли в зависимости от изменяющихся целей и задач процессов предоставления ИТ-услуг.

1.2. Принятие решения о состоянии процесса и оценка ролей его участников на основе формальных показателей не должна носить формальный характер. Низкое или высоко значение КРІ в первую очередь должно являться поводом для анализа тенденций, выявления причин, которые привели к такому результату, а также коррекции окончательного вывода.

1.3. Раздел IV содержит описание общих КРІ для процесса Управления инцидентами. Применение этих КРІ целесообразно для оценки всех участников процесса, например, в отчетах с фильтрацией по подразделениям и группировкой по Исполнителям.

1.4. Разделы V–IX содержат описание КРІ ролей процесса Управления инцидентами. КРІ ролей службы Сервис-деск могут быть применены для службы Сервис-деск в целом.

1.5. Работники, изучившие настоящий Сборник КРІ, будут способны самостоятельно формировать КРІ, соответствующие изменяющемуся состоянию систем менеджмента, которые не приведены в документе.

1.6. В Сборнике КРІ для удобства восприятия применяется классификация КРІ по процессам, а также ролям участников процесса. При формировании отчетов содержащих несколько КРІ классификация может быть нарушена – в один отчет могут попадать КРІ различных участников процесса.

1.7. Для каждого КРІ приведены следующие основные сведения:

- название;
- содержание сведений;
- назначение;
- формула для расчета значения.

II. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В Сборнике КРІ применены следующие обозначения и сокращения:

Общество	– АО "Мосводоканал";
КРІ	– key Performance Indicators, ключевые показатели эффективности;

АС СД	– АС "Сервис Деск", автоматизированная система управления ИТ-сервисами, система регистрации и контроля исполнения обращений;
ОЭАИТ	– отделы по эксплуатации автоматизации и информационных технологий производственных подразделений Общества;
РГ	– рабочая группа;
УАСУТПиС	– управление автоматизированных систем; управления технологическими процессами и связи;
УКИСУ	– управление корпоративной информационной системы управления.

III. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Сборнике КРІ применены следующие термины и определения:

3.1. АС СД ("Сервис Деск"): автоматизированная система управления ИТ-сервисами, система регистрации и контроля исполнения обращений.

3.2. Время выполнения инцидента: интервал времени от момента создания инцидента до перевода в статус "Выполнен".

3.3. Время обработки инцидента: интервал времени нахождения инцидента в статусе "В работе".

3.4. Время реакции: интервал времени от момента создания до момента начала работ по инциденту. В АС СД время реакции на инцидент равно времени от момента создания инцидента до первичного перевода в статус "В работе". Время реакции не должно превышать 25% от времени выполнения всех работ по устранению Инцидента.

3.5. Жалоба: разновидность Обращения Пользователя с высоким негативным оттенком, поступившее в электронной или устной форме, содержащее информацию о некачественном выполнении работ по текущим и/или предыдущим Обращениям Пользователя, отсутствии конструктивного взаимодействия и обратной связи с Исполнителем, а также о невыполнении и/или ненадлежащем выполнении работ в соответствии с Обращением Пользователя.

3.6. Инженер службы Сервис-деск: роль, ответственная в первую очередь за предоставление первичной поддержки пользователей Общества.

3.7. Инцидент (сбой): любое событие, порожденное или связанное с ИТ-инфраструктурой и/или с ИТ-услугой, которое привело или может привести к сбою в предоставлении или снижению качества ИТ-услуги.

3.8. Ключевые показатели эффективности (Key Performance Indicators): показатели деятельности отделов УКИСУ, УАСУТПиС, назначенного исполнителя ОЭАИТ, которые помогают Обществу в достижении стратегических и тактических (операционных) целей.

3.9. Крайний срок выполнения: дата и время, при наступлении которых работы по разрешению инцидента или выполнению наряда на работу должны быть завершены.

3.10. Маршрутизация: оптимальное назначение инцидента в работу в соответствии с заранее установленными правилами.

3.11. Наряд на работу: зарегистрированная под определённым идентификационным номером запись в АС СД, привязанная к Инциденту и содержащая информацию о том, какую работу необходимо выполнить, ответственного за выполнение этой работы, Контрольный срок, а также прочую служебную информацию.

3.12. Обращение: зарегистрированная заявка в системе АС "Сервис Деск" на основании обращения конечного пользователя ИТ-сервисами Общества, которой присваивается уникальный номер с индексом SD.

3.13. Очередь инцидентов: инциденты ("хвост"), находящиеся в работе у отдела УКИСУ, УАСУТПиС, назначенного исполнителя на 1 (первое) число месяца, следующего за отчетным, без учета инцидентов, зарегистрированных в течении 5 (пяти) последних рабочих дней.

3.14. Подрядная организация: внешняя организация или структура Компании, работники которой принимают участие в решении Инцидентов.

3.15. Рабочая группа: группа работников, совместно обрабатывающих инциденты.

3.16. Служба Сервис-деск: функциональная единица, находящаяся в подчинении Заместителя главного инженера, представляющая собой единственную точку контакта с Пользователями.

3.17. Служба технической поддержки: специалисты отделов УАСУТПиС, УКИСУ и отделов по эксплуатации автоматизации и информационных технологий ГПП.

IV. ОБЩИЕ KPI ПРОЦЕССА

4.1. Динамика количества инцидентов

KPI демонстрирует изменение количества регистрируемых инцидентов.

KPI предназначен для выявления тенденций возникновения инцидентов и своевременного принятия мер по обеспечению выполнения SLA.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = \text{Количество инцидентов, зарегистрированных за отчетный период в АС СД (n)}$$

4.2. Доля инцидентов с соблюдением крайнего срока

KPI отражает долю инцидентов, выполненных за отчетный период без нарушения крайнего срока.

Примечание:

Факт выполнения инцидента, означает перевод инцидента в статус "Выполнен".

KPI предназначен для выявления тенденций и своевременного принятия мер по обеспечению SLA.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = a/m * 100\%, \text{ где}$$

a – количество инцидентов, выполненных за отчетный период у которых значение атрибута "Просрочен" равно false,
 m – количество инцидентов, выполненных за отчетный период.
Данный KPI считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрит".

4.3. Доля инцидентов с соблюдением времени реакции

KPI отражает долю инцидентов, выполненных за отчетный период, с соблюдением установленного времени принятия инцидентов в работу.

KPI предназначен для выявления тенденций и своевременного принятия мер по обеспечению SLA посредством соблюдения установленного срока принятия инцидентов в работу.

Время реакции устанавливается как 25% от крайнего срока.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = b/n * 100\%, \text{ где}$$

b – количество инцидентов, выполненных за отчетный период у которых значение атрибута "Нарушено время реакции" равно false,
 n – количество инцидентов, выполненных за отчетный период.

4.4. Доля инцидентов с повторным открытием

KPI отражает долю инцидентов, выполненных за отчетный период, для которых пользователь не согласился с результатом выполнения (связанное с инцидентом обращение было отклонено пользователем).

KPI предназначен для выявления тенденций и своевременного принятия мер по обеспечению качества выполнения работ.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = c/m * 100\%, \text{ где}$$

c – количество инцидентов, открытых повторно,
 m – количество инцидентов, выполненных за отчетный период.
Данный KPI считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрит".

4.5. Среднее время выполнения инцидента

KPI отражает среднее время выполнения работ по инциденту. Начало регистрации времени – регистрация инцидента в АС СД, окончание – присвоение инциденту статуса "Выполнен".

KPI предназначен для контроля времени выполнения работ.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = \sum t_{\text{вып.}} / m, \text{ где}$$

$t_{\text{вып.}}$ – время выполнения одного инцидента,

m – количество инцидентов, выполненных за отчетный период.

Данный KPI считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрыт".

4.6. Среднее время реакции на инцидент

KPI отражает среднее время реакции на инцидент. Начало регистрации времени – регистрация инцидента в АС СД, окончание – присвоение инциденту статуса "В работе".

KPI предназначен для контроля времени реакции на инцидент.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = \sum t_p / n, \text{ где}$$

t_p – время реакции на инцидент,

n – количество инцидентов, зарегистрированных за отчетный период.

Данный KPI считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрыт".

4.7. Среднее время работ по Инциденту

KPI отражает среднее время нахождения инцидента в статусе "В работе".

KPI предназначен для контроля времени выполнения работ.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = \sum t_{\text{раб.}} / m,$$

$t_{\text{раб.}}$ – время работ по 1 инциденту,

m – количество инцидентов, выполненных за отчетный период.

Данный KPI считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрыт".

4.8. Распределение времени решения инцидентов в рамках планового срока

KPI отражает распределение решения инцидентов по четвертям планового срока решения инцидентов. При расчете данного KPI используются следующие интервалы:

- инцидент решен в интервал от 0 до 25% планового срока;
- инцидент решен в интервал от 25% до 50% планового срока;
- инцидент решен в интервал от 50% до 75% планового срока;
- инцидент решен в интервал от 75% до 100% планового срока;
- инцидент решен позднее планового срока.

KPI предназначен для определения достижения назначения процесса, определения возможности уменьшения планового срока решения инцидентов, выявления областей процесса, требующих улучшения.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$KPI = \text{интервал, в который попадает время решения}$

4.9. Доля инцидентов выполненных, с нарушением процесса управления инцидентами

KPI отражает долю инцидентов, выполненных с нарушением процесса управления инцидентами за отчетный период.

Контроль инцидентов выполняет менеджер инцидентов и лицо, уполномоченное им, путем случайной выборки из числа просмотренных инцидентов за требуемый период.

Количество инцидентов определяется менеджером инцидентов и не может быть менее 5% от количества закрытых за отчетный период инцидентов.

KPI предназначен для контроля исполнения процесса участниками процесса со стороны менеджера инцидентов.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = c/t * 100\%, \text{ где}$$

c – количество инцидентов, выполненных с нарушением процесса,
 t – количество инцидентов в выборке.

4.10. Удовлетворенность пользователей процессом

KPI отражает долю обращений, оценка выполнения которых 4 или 5.

KPI предназначен для оценки удовлетворенности пользователей.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = gm/mo * 100\%, \text{ где}$$

gm – количество обращений за отчетный период, у которых оценка качества выполнения обращения 4 или 5,
 mo – количество обращений за отчетный период, у которых установлена оценка.
Данный KPI считается для обращений, находящихся в статусе "Закрыто".

V. KPI РОЛИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

5.1. Доля обращений с полной заполненной информацией

KPI отражает долю обращений, поданных пользователями через портал самообслуживания, с правильно заполненными обязательными полями.

KPI предназначен для анализа качества регистрации обращений пользователями.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = d/o * 100\%, \text{ где}$$

d – количество обращений, зарегистрированных через портал самообслуживания за отчетный период, у которых значение атрибута "Неверное оформление" равно false,
 o – количество обращений, зарегистрированных за отчетный период через портал самообслуживания.

5.2. Количество Обращений, зарегистрированных пользователями через портал самообслуживания.

KPI – показатель количества обращений, регистрируемых пользователями через портал самообслуживания.

KPI предназначен для анализа вовлеченности пользователей в процесс управления инцидентами.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$KPI = \text{количество Обращений, зарегистрированных пользователями через портал самообслуживания}$

5.3. Доля обращений, регистрируемых пользователями через портал самообслуживания

KPI – отражает долю обращений, регистрируемых пользователями через портал самообслуживания.

KPI предназначен для анализа вовлеченности пользователей в процесс управления инцидентами.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$KPI = e/o * 100\%$, где
e – количество обращений, зарегистрированных пользователями через портал самообслуживания за отчетный период,
o – количество обращений, зарегистрированных в АС СД за отчетный период.

VI. KPI РОЛЕЙ СЛУЖБЫ СЕРВИС-ДЕСК

6.1. Количество обращений, проэскалированных в инциденты

KPI отражает количество обращений, которые были проэскалированы в инциденты.

KPI предназначен для оценки загрузки первой линии поддержки.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$KPI = \text{количество обращений, проэскалированных в инциденты}$

6.2. Доля инцидентов, устраненных Инженером службы Сервис Деск

KPI отражает сведения о количестве Инцидентов, выполненных Инженером службы Сервис-деск относительно общего числа Инцидентов, выполненных за отчетный период.

KPI предназначен для контроля доли инцидентов, выполняемых Инженером службы Сервис-деск.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$KPI = f/m * 100\%$, где
f – количество инцидентов выполненных Инженером службы Сервис Деск за отчетный период,
m – количество инцидентов, выполненных за отчетный период.
Данный KPI считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрит".

6.3. Доля инцидентов с верной маршрутизацией с 1 раза

KPI отражает долю инцидентов, безошибочно направленных инженером службы Сервис-деск в рабочую группу, относительно общего числа инцидентов, зарегистрированных за отчетный период.

KPI в первую очередь предназначен для контроля подготовки инженеров службы Сервис-деск и оценки корректности таблицы маршрутизации. Значение KPI формируется автоматически на основе сведений о возврате инцидентов на группу "Сервис Деск".

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = g/n*100\%, \text{ где}$$

g – количество инцидентов, зарегистрированных за отчетный период у которых значение атрибута "Неверная маршрутизация" равно false,

n – количество инцидентов, зарегистрированных за отчетный период.

Данный KPI считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрит".

6.4. Доля инцидентов с полной заполненной информацией

KPI отражает сведения о доле инцидентов, направленных на вторую линии, с верно заполненной информацией.

KPI в первую очередь предназначен для контроля качества информации в инцидентах, направляемых на вторую линию.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = h/n*100\%, \text{ где}$$

h – количество инцидентов, зарегистрированных за отчетный период у которых значение атрибута "Неполная информация" равно false,

n – количество инцидентов, зарегистрированных за отчетный период.

Данный KPI считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрит".

6.5. Количество Обращений, выполненных инженером службы Сервис-деск

KPI демонстрирует производительность инженера службы Сервис-деск.

KPI предназначен для определения нагрузки на инженеров службы Сервис-деск по обработке Обращений, а также выявления инженеров службы Сервис-деск с низкой производительностью.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = \text{количество Обращений, переведенных инженером службы Сервис Деск (R)} \\ \text{в статус "Ожидание подтверждения"}$$

6.6. Доля обращений, выполненных службой Сервис-деск

KPI отражает долю обращений, выполненных первой линией поддержки, без привлечения работников второй и третьей линий.

KPI предназначен для оценки нагрузки и эффективности первой линии поддержки.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = i/r, \text{ где}$$

i – количество обращений, выполненных за отчетный период службой Сервис-деск,

r – количество обращений, выполненных за отчетный период.

Данный KPI считается для обращений, находящихся в статусе "Закрето".

6.7. Доля инцидентов, выполненных службой Сервис-деск

KPI отражает долю инцидентов, выполненных первой линией поддержки, без привлечения работников второй линии.

KPI предназначен для оценки нагрузки и эффективности первой линии поддержки.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = fir/m, \text{ где}$$

fir – количество инцидентов, выполненных за отчетный период службой Сервис-деск,

m – количество инцидентов, выполненных за отчетный период.

Данный KPI считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрето".

6.8. Среднее время регистрации обращений инженером службы Сервис-деск

KPI отражает скорость работы инженера службы Сервис-деск при регистрации обращений по телефону.

KPI предназначен для оценки нагрузки и производительности инженера службы Сервис-деск, а также выявления возможностей совершенствования процедуры регистрации обращений. Время регистрации обращения определяется от момента открытия формы обращения до сохранения обращения.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = \sum t_{per.}/od, \text{ где}$$

$t_{per.}$ – время регистрации одного обращения Инженером службы Сервис-деск,

od – количество обращений, зарегистрированных Инженером службы Сервис-деск за отчетный период.

6.9. Доля Обращений с соблюдением времени регистрации

KPI отражает соблюдение инженером службы Сервис-деск временных нормативов регистрации Обращений.

KPI предназначен для определения возможностей инженеров службы Сервис-деск по обработке обращений в установленные сроки, а также анализа временных нормативов регистрации обращений.

Нормативное время регистрации обращения инженером службы Сервис-деск составляет 40 секунд.

Значение КРІ определяется по *Формуле*:

$$KPI = j/od*100\%, \text{ где}$$

j – количество обращений, зарегистрированных с соблюдением нормативного времени регистрации,
 od – количество обращений, зарегистрированных за отчетный период.
Данный КРІ считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрито".

6.10. Доля Обращений зарегистрированных инженером службы Сервис-деск от общего числа обращений, зарегистрированных службой Сервис-деск

КРІ отражает производительность Инженера службы Сервис-деск.

КРІ предназначен для анализа вклада каждого Инженера службы Сервис-деск в процесс обработки Обращений.

Значение КРІ определяется по *Формуле*:

$$KPI = rd/ods*100\%, \text{ где}$$

rd – количество обращений, зарегистрированных Инженером службы Сервис-деск,
 ods – количество обращений, зарегистрированных вручную Инженером службы Сервис-деск за отчетный период.

6.11. Доля Обращений, со временем эскалации менее 30 мин

КРІ скорость эскалации обращений в инциденты.

КРІ предназначен для оценки скорости эскалации обращений в инциденты. Помимо доли обращений, проэскалированных в инцидент в течение 30 минут, должна рассчитываться доля обращений, время эскалации которых от 30 до 60 минут, от 60 до 120 минут и более 180 минут.

Значение КРІ определяется по *Формуле*:

$$KPI = eh0/eo*100\%, \text{ где}$$

$eh0$ – количество обращений, время эскалации которых в инцидент менее 30 мин,
 eo – количество обращений, проэскалированных в инциденты за отчетный период.

$$KPI = eh3/eo*100\%, \text{ где}$$

$eh3$ – количество обращений, время эскалации которых в инцидент попадает в интервал от 30 до 60 мин,
 eo – количество обращений, проэскалированных в инциденты за отчетный период.

$$KPI = eh18/eo*100\%, \text{ где}$$

$eh18$ – количество обращений, время эскалации которых в инцидент более 180 мин,
 eo – количество обращений, проэскалированных в инциденты за отчетный период.

VII. КРІ РОЛИ КООРДИНАТОР

7.1. Доля инцидентов неверно возвращенных на группу "Сервис Деск"

КРІ отражает оценку понимания координатором области ответственности своей рабочей группы при обработке инцидентов.

КРІ предназначен для сокращения времени обработки инцидентов работниками второй линии поддержки посредством сокращения временных затрат на возврат и повторное назначение инцидентов.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = f/mrg*100\%, \text{ где}$$

f – количество инцидентов, у которых первая назначенная РГ равна РГ, выполнившей инцидент, при этом инцидент в процессе обработки назначался на РГ "Сервис Деск",
 mrg – количество инцидентов, выполненных РГ за отчетный период.

7.2. Очередь инцидентов рабочей группы

KPI позволяет оценивать динамику изменений очереди инцидентов, назначенных на рабочую группу.

KPI нацелен на отображение наиболее критичного показателя работы рабочей группы – "хвоста" незакрытых инцидентов. Значение этого параметра зависит от оперативности работы как с инцидентами, поступившими за отчетный период, так и с инцидентами, назначенными на рабочую группу на начало отчетного периода.

A – инциденты, назначенные на рабочую группу за отчетный период.

B – инциденты, назначенные на рабочую группу на начало отчетного периода.

C – инциденты, решенные за отчетный период, из числа поступивших за отчетный период.

D – инциденты, решенные за отчетный период, из числа назначенных на рабочую группу на начало отчетного периода.

При правильной организации работ KPI должен стремиться к 1.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = (C+D)/(A+B)$$

7.3. Доля инцидентов на рабочую группу с соблюдением крайнего срока выполнения

KPI отражает долю инцидентов, решенных рабочей группой в рамках установленного крайнего срока за отчетный период.

KPI предназначен для анализа тенденций динамики решения инцидентов и своевременного принятия мер по обеспечению SLA в рамках рабочей группы.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = arg/mrg*100\%, \text{ где}$$

arg – количество инцидентов, выполненных Рабочей Группой за отчетный период у которых значение атрибута "Просрочен" равно false,
 mrg – количество инцидентов, выполненных рабочей группой за отчетный период.
Данный KPI считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрыт".

7.4. Доля инцидентов с соблюдением времени реакции

KPI отражает долю инцидентов, выполненных рабочей группой в соответствии с установленным значением допустимого времени реакции (принятия инцидентов в работу).

КРІ предназначен для анализа тенденций и своевременного принятия мер по обеспечению SLA посредством соблюдения установленного срока принятия инцидентов в работу.

Время реакции устанавливается как 25% от крайнего срока выполнения.

Значение КРІ определяется по *Формуле*:

$$КРІ = brg/mrg * 100\%$$
, где
brg – количество инцидентов, выполненных за отчетный период работниками рабочей группы. У данных инцидентов значение атрибута "Нарушено время реакции" равно false,
mrg – количество инцидентов, выполненных за отчетный период работниками рабочей группы.

7.5. Доля инцидентов с повторным открытием

КРІ отражает долю повторно открытых инцидентов в разрезе рабочих групп.

КРІ предназначен для анализа тенденций и своевременного принятия мер по обеспечению качества выполнения работ.

Значение КРІ определяется по *Формуле*:

$$КРІ = crg/mrg * 100\%$$
, где
crg - количество инцидентов, выполненных Рабочей Группой за отчетный период и открытых повторно,
mrg – количество инцидентов, выполненных за отчетный период рабочей группой.
Данный КРІ считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрит".

7.6. Количество инцидентов, обработанных Исполнителем

КРІ отражает количество инцидентов, обработанных исполнителем.

КРІ предназначен для оценки загрузки исполнителя по обработке инцидентов.

Значение КРІ определяется по *Формуле*:

$$КРІ = \text{количество инцидентов, которые исполнитель переводил в статус "В работе"}$$

Данный КРІ считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрит".

VIII. КРІ РОЛИ ИСПОЛНИТЕЛЬ

8.1. Очередь инцидентов исполнителя

Значение КРІ позволяет оценивать динамику изменения очереди инцидентов для исполнителя.

КРІ нацелен на отображение наиболее критичного показателя работы исполнителя – "хвоста" не закрытых инцидентов. Значение этого параметра зависит от оперативности работы как с инцидентами, поступившими за отчетный период, так и с инцидентами, назначенными на исполнителя на начало отчетного периода.

А – инциденты, назначенные на исполнителя за отчетный период.

В – инциденты, назначенные на исполнителя на начало отчетного периода.

С – инциденты, решенные за отчетный период, из числа поступивших за отчетный период.

D – инциденты, решенные за отчетный период, из числа назначенных на Исполнителя на начало отчетного периода.

При правильной организации работ KPI должен стремиться к 1.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = (C+D)/(A+B)$$

8.2. Доля инцидентов с соблюдением времени реакции

KPI отражает оценку своевременности принятия инцидентов в работу исполнителями.

KPI предназначен для сокращения времени обработки инцидентов работниками второй линии поддержки посредством сокращения временных затрат на прием инцидентов в работу исполнителями.

Время реакции устанавливается как 25% от крайнего срока.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = bi/ni*100\%, \text{ где}$$

bi – количество инцидентов, выполненных за отчетный период у которых значение атрибута "Нарушено время реакции" равно false,
ni – количество инцидентов, выполненных за отчетный период.

8.3. Доля инцидентов с соблюдением крайнего срока

KPI отражает соблюдение исполнителем крайнего срока по инцидентам.

KPI предназначен для сокращения времени обработки инцидентов работниками второй линии поддержки посредством соблюдения крайнего срока выполнения работ исполнителями.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = ai/mi*100\%, \text{ где}$$

ai – количество инцидентов, выполненных Исполнителем за отчетный период у которых значение атрибута "Просрочен" равно false,
mi – количество инцидентов, выполненных Исполнителем за отчетный период.
Данный KPI считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрыт".

8.4. Доля инцидентов, выполненных исполнителем от инцидентов, выполненных рабочей группой

KPI отражает вклад исполнителя в решение инцидентов, назначаемых на рабочую группу.

KPI предназначен для оценки вклада исполнителя в решение инцидентов, назначаемых на рабочую группу.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = i_{ri}/i_{ro} * 100\%, \text{ где}$$

i_{ri} – количество инцидентов, выполненных Исполнителем за отчетный период,
 i_{ro} – количество инцидентов, выполненных на рабочей группе за отчетный период.
Данный KPI считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрит".

IX. KPI РОЛИ ИСПОЛНИТЕЛЬ НАРЯДОВ НА РАБОТУ

9.1. Доля нарядов на работу, выполненных без нарушения крайнего срока

KPI отражает соблюдение исполнителем крайнего срока по нарядам на работу.

KPI предназначен для сокращения времени обработки нарядов исполнителями.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = I/s, \text{ где}$$

I – количество нарядов на работу, назначенных на исполнителя за отчетный период, у которых значение атрибута "Просрочен" равно false,
 s – количество нарядов на работу, назначенных на Исполнителя нарядов.
Данный KPI считается для инцидентов, находящихся в статусе "Закрит".

9.2. Количество нарядов на работу, выполненных РГ за отчетный период

KPI отражает количество нарядов на работу, выполненных РГ за отчетный период.

KPI предназначен для оценки количества нарядов на работу, выполняемых РГ.

Значение KPI определяется по *Формуле*:

$$KPI = \text{количество нарядов на работу, выполненных РГ за отчетный период}$$

Данный KPI считается для нарядов на работу, находящихся в статусе "Закрит".

Подход к активации КРІ

В настоящее время можно выделить три основных класса КРІ:

1. КРІ, применяющиеся в настоящее время для управления инцидентами

Для таких КРІ определены граничные и допустимые значения, поэтому их можно применять для принятия управленческих решений, для мотивации работников и др.

Однако пограничные и допустимые значения подлежат уточнению. Это связано с реорганизацией процесса и возможностью изменения временных нормативов. Рекомендовано проанализировать полученные значения КРІ спустя 3 месяца после активации процесса Управления инцидентами и по необходимости внести корректировки.

2. КРІ, не применяющиеся в настоящее время для управления инцидентами

Применение таких КРІ возможно после определения значений граничных и допустимых значений ключевых показателей эффективности. Рекомендовано собирать данные по значениям таких КРІ и спустя 3 месяца после активации процесса управления инцидентами установить значения граничных и допустимых значений ключевых показателей эффективности. Возможна дополнительная корректировка по итогам применения спустя 6 месяцев с момента активации.

3. КРІ, вычисление которых в настоящее время невозможно

Например, по причине отсутствия необходимых инструментов для сбора данных или накопления исходных данных для их расчёта.