# **РЕГЛАМЕНТ ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ РАБОТАМИ**

## **НАЗНАЧЕНИЕ**

Внутренний документ как часть общей методологии управления сервисными проектами. Адаптируется в зависимости от:

1. Заказчика
2. Охвата и бюджета проекта
3. Целесообразности наличия этого процесса в том числе при рассмотрении процесса управления проблемами.

Решение о наличии процесса в сервисном проекте, его целесообразности и необходимости определяется Директором Департамента. Адаптация процесса инициализируется Директором Департамента в случаях приведенных в Таблице 1 «Матрица инициализации».

Таблица 1 Матрица инициализации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **СТАДИЯ** | **ТРИГГЕРЫ** | **ИНИЦИАТОР** | **СОГЛАСОВАНИЕ** |
| Пресейл проекта | Охват и бюджет проекта  Политический вес Заказчика | Директор Департамента  Руководитель проекта | Директор Департамента  Менеджер договора |
| Выполнение проекта | Наличие повторяющихся проблем, закрывающихся выполнением регламентных работ | Инцидент Менеджер  Архитектор  Руководитель проекта | Менеджер договора  Руководитель проекта |

## **ИПОЛЬЗУМЫЕ ТЕРМИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| CD |  |
| Заявка |  |
| ЗнО |  |
| База Знаний |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## **РОЛИ**

|  |  |
| --- | --- |
| Владелиц процесса |  |
| Менеджер процесса |  |
| Руководитель проекта |  |
| Инцидент Менеджер |  |
| Архитектор |  |
| Эксперт |  |
| Инженер |  |

## **ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА**

В процесс управления работами входит несколько подпроцессов:

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1 | Проектирование работ |
| 1.2 | Исполнение и контроль |
| 1.3 | Отчетность |
| 1.4 | Совершенствование процесса |

Политики процесса:

1. Процесс должен быть тиражируем и адаптируем на любые проекты департамента.
2. Общий Владелиц процесса – Директор Департамента. Зона ответственности:

* Выделение ресурсов
* Общее функционирование процесса
* Оценка процесса
* Совершенствование процесса

Владелиц процесса в рамках одного проекта – Руководитель проекта. Зона ответственности:

* Обеспечение функционирование процесса в рамках проекта
* Эскалация узких мест на Директора Департамента
* Оценка процесса в рамках проекта
* Адаптация процесса в рамках конкретного проекта
* Участие в совершенствовании процесса в рамках проекта

1. Связь с процессом управления Инцидентами, ЗнО и событиями: выходами процесса управления работами является план регламентных работ, который служит основой для формирования Заявок или ЗнО в CD для выполнения работ. Все работы должны быть зарегистрированы в CD либо в виде Заявки, либо в виде ЗнО. Инцидент-менеджер обеспечивает своевременное и актуальное состояние заявок в CD для производства работ.
2. За техническое осуществление процесса в рамках одного проекта отвечает Архитектор проекта.
3. Охват проекта: экстренные работы, не включенные в план производства работ переходят в процесс управления Изменениями.
4. Процесс должен совершенствоваться и актуализироваться не реже 1 раза в 6 месяцев.
5. Отчетность по процессу в рамках Департамента должна быть автоматизирована.

### **ПРОЕКТИРОВАНИЕ РАБОТ**



Процедуры в составе подпроцесса:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Разработка помесячного плана |
| 2 | Утверждение и выделение ресурсов |
| 3 | Подготовка технологических карт |
| 4 | Подготовка инструкций |
| 5 | Техническое ревью |
| 6 | Финализация плана |
| 7 | Планирование в CD |
| 8 | Размещение в Базе Знаний |

Входы подпроцесса:

1. Анализ состояния инфраструктуры, полученный в ходе обследования.
2. Текст контракта
3. Список известных проблем – в случае наличия процесса управления Проблемами или диагностики критичных проблем, полученных в ходе обследования.

Выходы подпроцесса:

1. План производства работ
2. Запланированные Заявки или ЗнО в CD

#### Разработка помесячного плана

В рамках процедуры после инициализации наличия процесса управления Работами Архитектором проекта разрабатывается помесячный план производства работ, учитывающий основные входы процесса. Пример плана производства работ приведен в **Приложение 1 – План производства работ**.

#### Утверждение и выделение ресурсов

На основе Плана производства работ Инцидент Менеджер совместно с Руководителем проекта определяют наличие и потребность в ресурсах. В случае, если требуются ресурсы из смежных департаментов, Руководитель Проекта производит запрос на выделение ресурсов.

#### Подготовка технологических карт

Процедуры «Подготовка технологических карта» и «Подготовка инструкций» запускаются одновременно. Архитектор проекта подготавливает по макету Технологической Карты необходимый список карт и инструкций. В случае необходимости привлечения специалистов из смежных департаментов Архитектор извещает об этом Руководителя Проекта, который в свою очередь инициализирует выделение необходимых ресурсов. Пример Технологической Карты представлен в **Приложение 2 – Макет технологический карты**.

#### Подготовка инструкций

См. выше

#### Техническое ревью

После подготовки всех необходимых Технологических Карт и инструкций Эксперты производят техническое согласование.

#### Финализация плана

На основе замечаний или дополнений полученных в процедуре «Техническое ревью» Архитектор проекта производит финализацию плана.

#### Планирование в CD

На основе подготовленного плана производства работ помесячно или одномоментно Инцидент Менеджер осуществляет заведение необходимых Заявок СЧ мили ЗнО.

#### Размещение в Базе Знаний

После финализации плана Архитектор проекта размещает в Базе Знаний все инструкции. Последующая актуализация инструкций лежит на Архитекторе. Правила размещения инструкций описаны в документе «Работа ресурсом Red Mine».

### **1.2 ИСПОЛНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ**



Процедуры в составе подпроцесса:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Выполнение РЗ и нарядов |
| 2 | Действия в случае проблем |
| 3 | Эскалация Инженерами и Экспертами |
| 4 | Выборочный контроль и фиксация результатов |
| 5 | Эскалация Архитектором и Инцидент Менеджером |
| 6 | Решение проблем |
| 7 | Действия в случае необходимости пересмотра плана |

Вход подпроцесс:

1. План производства работ
2. Инструкции и технологические карты
3. Запросы на проведение контроля

Выходы подпроцесса:

1. Зафиксированные результаты выполнения работ либо в CD либо в RM
2. Отчет об состоянии выполненных работ.

#### Выполнение РЗ и нарядов

В зависимости от требуемой квалификации Инженер или Эксперт производят работы согласно РЗ, сформированным в CD.

Особое внимание необходимо уделить корректному заполнению результатов выполнения работ в случаях, если в рамках выполнения работ требуется предоставление Заказчику результатов работ (адаптация под каждый проект).

#### Действия в случае проблем, эскалация Инженерами и Экспертами

При наличии проблем технических, ресурсных или организационных проблем (как например, отсутствие доступов к обслуживаемым объектам) Инженеры или Эксперты производят немедленную эскалацию на Инцидент Менеджера и Руководителя Проекта.

#### Выборочный контроль и фиксация результатов

Является один из входов для подпроцесса «Отчетность», инициализуется Руководителем Проекта. Основная задача процедуры – проверить корректность и своевременность выполнения РЗ и фиксации результатов.

#### Эскалация Архитектором и Инцидент Менеджером

Производиться медленно на Руководителя Проекта в случае наличия проблем организационного характера или ресурсного.

#### Решение проблем

После эскалации Архитектором или Инцидент Менеджером производиться анализ проблемы Руководителем Проекта, и поиск пути решения проблемы.

#### Действия в случае необходимости пересмотра плана

Руководитель Проекта совместно с Инцидент Менеджером принимает решение о необходимости пересмотра плана производства работ или решения проблемы в рамках обходного решения (решение проблемы в рамках процесса управления Проблемами).

### **1.3 ОТЧЕТНОСТЬ**

Делиться на две категории:

1. обще проектная отчетность – рассмотрена ниже
2. отчетность по процессу в рамках Департамента – шаблоны описаны в Приложение 3 – Общая отчетность по процессу в рамках департамента.



Входы подпроцесса:

1. Зафиксированные результаты
2. план работ
3. План по отчетности

Выходы подпроцесса:

1. Анализ состояния проекта в части выполнения работ
2. Отчетность
3. Выработка корректирующих мер в случае необходимости

Процедуры в составе подпроцесса:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Подготовка отчетности |
| 2 | Специализация отчетности |
| 3 | Проведение анализа |
| 4 | Выработка корректирующих мер |
| 5 | Эскалация Архитектором и Инцидент Менеджером |

#### Подготовка отчетности

Архитектор проекта, используя зафиксированные результаты работ, план работ и план по отчетности, осуществляет подготовку отчетности.

Триггеры запуска процедуры:

1. Текс контракта, в котором прописана периодичность и требования к предоставлению отчетности.
2. По требованию Руководителя Проекта

#### Специализация отчетности

Отчетность может быть специализирована в зависимости от ее назначения, Заказчика и согласованной формы с Заказчиком.

#### Проведение анализа

Проведение анализа может быть затребовано Заказчиком, Руководителем Проекта, Инцидент Менеджером или Архитектором для выявления узких мест процесса:

1. Для выявления ресурсного дефицита
2. Для оценки времени выполнения
3. Для формирования входа для процесса управления Проблемами.

Анализ проводить совместно Руководителем Проекта, Инцидент Менеджером и Архитектором. Постановку задачи и требование к результату формирует Руководитель Проекта.

#### Выработка корректирующих мер

Производиться совместно Руководителем Проекта, Инцидент Менеджером и Архитектором по результатам анализа. В случае необходимости результатом проведения анализа может быть запуск подпроцесса «1.4 Совершенствование процесса».

### **1.4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА**

Триггеры:

1. По требованию Архитектором, Руководителем Проекта, Инцидент Менеджером в случае наличия проблем, связанных с функционирование процесса
2. По требованию Руководителя Проекта.
3. По требованию Директора Департамента для проверки .
4. Дата очередной актуализации процесса



Входы подпроцесса:

1. Подпроцесс «1.3 Отчетность»
2. Подпроцесс «1.2 Исполнение и контроль»

Выходы подпроцесса:

1. Актуализированный текущий документ
2. Информация об актуализации процесса доведена до всех заинтересованных лиц

Процедуры в составе подпроцесса

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Анализ целесообразности |
| 2 | Пересмотр процесса |
| 3 | Проведение анализа |

#### Анализ целесообразности

РП проводит анализ целесообразности пересмотра и актуализации процесса. Исключение – запуск подпроцесса Директором Департамента.

#### Пересмотр процесса

Архитектор, Руководитель Проекта и Инцидент Менеджер проводят оценку процесса по аспектам:

1. Организационного характера
2. Ресурсного характера (наличие превышение или недостатка ресурсов)
3. Удовлетворенности Заказчика
4. Соблюдения всеми участниками процесса регламента

По факту выявления отклонений производиться актуализация процесса.

## **ВЗАИМОСВЯЗЬ С ДРУГИМИ ДЕПАРТАМЕНТАМИ**

## **ВЗАИМОСВЯЗЬ С ПОДРЯДЧИКАМИ**

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – ПЛАН ПРОИЗВОДСТВА РАБОТ**

В Приложении представлен примерный план производства работ и его заполнение. По необходимости состав плана может быть расширен.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование работы** | **Наименование подсистемы** | **Периодичность** | **Тип (Заявка или ЗнО)** | **Требуемая квалификация** | **Плановое время, час** | **Ссылка на ТехКарту** | **Ссылка на инструкцию** | **Комментарий** |
| 1 | Обновление микрокодов | АИС ПРФ-2 – Система хранения данных SAN | 1 раз в 6 месяцев |  | Инженер ДИР | 12 |  |  | Ильечов П. |
| 2 | Установка критических патчей для ОС семейства Windows |  | 1 раз в год |  | Инженер 2-ой линии поддержки | 3 |  |  | Плановое время указанно для одно сервера |

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – МАКЕТ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КАРТЫ**

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА № \_\_\_**

**<НАИМЕНОВАНИЕ ОПЕРАЦИИ>**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ОБСЛУЖИВАЕМАЯ ПОДСИСТЕМА** | **ПЕРИОДИЧНОСТЬ** | **ТРЕБУЕМАЯ КАТЕГОРИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ** |
|  |  |  |
| **ТРУДОЗАТРАТЫ НА ПРОВЕДЕНИЕ, ЧЕЛ. ЧАСОВ** | **ЧЕЛ. ЧАСОВ ЗА МЕСЯЦ[[1]](#footnote-1)** | **ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ТРУДОЗАТРАТ ЗА ПОЛУГОДИЕ, ЧЕЛ. ЧАСОВ** |
|  |  |  |

Необходимые принадлежности:

Описание работ:

1. …
2. …

Риски и реагирование

1. …..
2. ….

Иные организационные стоп-факторы

1. …..
2. ….

Используемая документация:

1. …..
2. ….

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 3 – ОБЩАЯ ОТЧЕНОСТЬ ПО ПРОЦЕССУ В РАМКАХ ДЕПАРТАМЕНТА**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОЕКТ** | **ВЫПОЛНЕНО РЗ** | **ОТКЛОНЕНИЕ ПО SLA** | **ЗАТРАЧЕННОЕ ВРЕМЯ, ПЛАН** | **ЗАТРАЧЕННОЕ ВРЕМЯ, ФАКТ** | **% ОТКЛОНЕНИЯ** |
| ПРФ500 | 150 | 2 | 560 | 650 | 1,16 |
| Система-112 | 15 | 0 | 8 | 24 | 3 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ИНЖЕНЕР** | **ВЫПОЛНЕНО РЗ** | | | | |
| **СИСТЕМА-112** | **ПРФ100** | **АЛЬФА БАНК** | **ПРОЕКТ 1** | **ПРОЕКТ 2** |
| Иванов И. | 3 | 1 | 0 | 15 | 6 |

1. В случае, если операция производится раз в квартал или раз в полугодие, поле не заполняется. [↑](#footnote-ref-1)