# ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ

Оглавление

[ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ 1](#_Toc451374902)

[1. Используемые термины 1](#_Toc451374903)

[2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ 5](#_Toc451374904)

[3. ОБРАБОТКА 5](#_Toc451374905)

[4. ЗАКРЫТИЕ 5](#_Toc451374906)

[5. МАССОВЫЕ ИНЦИДЕНТЫ 5](#_Toc451374907)

[6. КОНТРОЛЬ И ЭСКАЛАЦИЯ 5](#_Toc451374908)

[7. ОТЧЕТНОСТЬ 5](#_Toc451374909)

[8. ОЦЕНКА И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА 5](#_Toc451374910)

## ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

| **Термин** | **Определение** |
| --- | --- |
| **В** | |
| Влияние | Количество пользователей, затронутых обращением |
| Вход процесса | Событие, инициирующее начало процесса |
| Выход процесса | Результат выполнения процесса, продукт процесса |
| **Д** | |
| ДИТ |  |
| Доступность | Способность ИТ-услуги или КЕ выполнять согласованную функцию в течение согласованного времени. Обычно рассчитывается в %. |
| **З** | |
| Заказчик услуг | Сотрудник или подразделение клиента в лице руководителя какого-либо подразделения, запрашивающее услуги ИТ, согласующее требуемый уровень услуг, принимающее решение об оплате услуг |
| Запрос на изменение (ЗнИ) | Бумажный или электронный документ, описывающий запрашиваемое изменение |
| Запрос на обслуживание (ЗнО) | Запрос на выполнение работ в рамках предоставления услуги, предоставление и изменение прав, выделение ресурсов, проведение консультаций и обучения пользователей, который является частью согласованного уровня услуги, и не является инцидентом или изменением.  Все типы ЗнО, предоставляемые пользователям услуг, как часть согласованного уровня услуги, должны быть определены в каталоге ИТ-услуг, соглашении об уровне услуг (SLA) или другом регламентирующем документе |
| **И** | |
| ИТ | Информационные технологии |
| Изменение | Любое добавление, модификация или удаление конфигурационной единицы в инфраструктуре |
| Инициатор / Пользователь | Инициатор – любой пользователь ИТ-услуг, который самостоятельно подает обращение в службу поддержки КСМ.  Пользователь – сотрудник, для которого Инициатор подает обращение в службу поддержки КСМ. |
| Инцидент | Любое событие, которое ведет или может привести к остановке или снижению согласованного уровня качества этой услуги |
| Инфраструктура | Совокупность задействованного в предоставлении услуг ИТ аппаратного и программного обеспечения, а также документации |
| **К** | |
| Каталог ИТ-услуг | База данных или структурированный документ, содержащий информацию обо всех услугах в режиме промышленной эксплуатации, включая услуги, доступные для развертывания. |
| Конфигурационная единица (КЕ) | Элемент инфраструктуры, задействованный в предоставлении услуг, подлежащий учёту как отдельная единица |
| Ключевой показатель эффективности (КПЭ) | Метрика (показатель эффективности), которая используется для управления услугой, процессом, планом, проектом или другой деятельностью.  Только важнейшие из всех измеримых метрик определяются как ключевые показатели эффективности и используются для отчетности и управления процессом, услугой или деятельностью. |
| Критичность | Степень влияния запроса в рамках услуги на затронутый бизнес-процесс или бизнес-функцию |
| **Л** | |
| Линия поддержки | Уровень иерархии Рабочих групп, вовлеченных в устранение инцидентов и выполнение ЗнО |
| **О** | |
| Обращение | Любое обращение пользователя в службу поддержки КСМ. |
| *Служба Help Desk (Help Desk, 1-я линия поддержки, 1-я линия)* | *Выполняет функции поддержки пользователей в рамках процесса управления Инцидентами и Запросами на обслуживание.*  *Является основной и единственной точкой первичного контакта между потребителями услуг и сотрудниками поддержки и играет ключевую роль первого уровня поддержки в процессе управления Инцидентами и Запросами на обслуживание. Все коммуникации с пользователями должны заноситься в централизованной системе автоматизации.* |
| **П** | |
| Поставщик услуг | Организация, поставляющая услуги одному или нескольким внутренним заказчикам или внешним заказчикам |
| Приоритет | Признак, используемый для определения относительной важности инцидента/ЗнО.  Приоритет определяется на основании степени влияния и критичности услуги и используется для определения очередности выполнения обращений, требуемого времени реакции и времени выполнения. |
| Процесс | Структурированная целенаправленная совокупность действий, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы.  Процесс может включать в себя любые роли, ответственности, действия, инструменты и контроли управления, необходимые для получения выходов. |
| Процедура | Набор периодически повторяющихся деятельностей, инициируемых для выполнения задач соответствующего процесса. |
| **Р** | |
| Рабочая группа | Сотрудники подразделений, объединенные по областям компетенции.  Один сотрудник может входить в несколько рабочих групп.  У каждой рабочей группы обязательно существует один или несколько только один Старших группы. |
| Роль в процессе | Набор обязанностей, видов деятельности и полномочий, присвоенных сотруднику или команде. Роли в процессе исполняются сотрудниками ДИТ и внешними поставщиками услуг. |
| Ролевая инструкция | Документ, содержащий перечень выполняемых действий данной ролью в процессе. |
| Рабочее задание | Задание на выполнение работ, оформленное в АСУ ИТ. Наряды могут формироваться в рамках инцидента, ЗнО, изменения и т.д. |
| **С** | |
| Событие | Зарегистрированный в АС ТП факт недоступности или деградации ИТ-услуги. |
| Соглашение об уровне услуг (Service Level Agreement, SLA) | Соглашение между поставщиком и заказчиком ИТ-услуг.  SLA описывает ИТ-услугу, документирует целевые показатели уровня услуг, указывает зоны ответственности сторон – поставщика и заказчика ИТ-услуги. |
| **У** | |
| Услуга (ИТ-услуга) | Совокупность ресурсов и результатов деятельности ИТ, предоставляемых пользователям информационных систем, которые обеспечивают деятельность ПФР и других заказчиков услуг.  Должна быть определена в Соглашении об уровне услуг (SLA). Предоставляется пользователям услуг. |
| **Э** | |
| Эскалация | Деятельность, направленная на получение дополнительных ресурсов, когда это необходимо для достижения целевых показателей уровня услуги или удовлетворения ожиданий заказчика. Эскалация может потребоваться в рамках любого процесса управления ИТ-услугами, но наиболее часто ассоциируется с управлением инцидентами. Существует два типа эскалации: функциональная и иерархическая эскалация.  **Функциональная** эскалацияпредставляет собой передачу инцидента в техническую группу с более высоким уровнем компетенции в ходе эскалации.  **Иерархическая** эскалация представляет собой информирование или вовлечение руководителей более высокого уровня в ходе эскалации. |

## ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ

Инициатор может подать обращение любым способом:

1. Обращением на почту инцидент-менеджеру или руководителю проекта.
2. Инициатором обращения может выступить система мониторинга Заказчика.
3. Оформлением заявки в АС ТП

Способы обращений Инициатора, обрабатываемые инженерами службы поддержки:

1. Обращение, созданное в АС ТП системой мониторинга
2. Обращение, созданное Инициатором в АС ТП Заказчика.

Общая схема приема обращений показана на рисунке 1 - прием обращений.



Рисунок 1 - прием обращений

Пояснения:

Заявки в рамках регламентных работ – заявки, которые появляются в АС ТП из системы мониторинга во время выполнения регламентных работ в согласованные технологические окна, и закрывающееся автоматически при корректном выполнении работ.

### ОСОБЫЕ СИТУАЦИИ

#### ОБРАЩЕНИЯ НЕ В РАМКАХ ЗАЯВОК

1. Обращения, поступившие на почту [pfr-support@computel.ru](mailto:pfr-support@computel.ru) должны быть переданы Дежурным смены инцидент-менеджеру для дальнейшего анализа с обязательным уведомлением Инициатора о передаче сообщения инцидент-менеджеру

|  |  |
| --- | --- |
| СХЕМА ЭСКАЛАЦИИ | |
| Адресат | Инициатор |
| Тема письма | Исходная |
| Примерный текст | Уважаемый <ФИО Инициатора>,  Ваше обращение передано инцидент-менеджеру, который свяжется с Вами в ближайшее время.  Если Вы хотите, что бы Ваше обращение было выполнено инженерами службы поддержки КСМ, просьба открыть заявку в АС ТП. |
| Копия | Инцидент-менеджер  Куратор ГК20 |
| Запись в журнале работ АС ТП | Не требуется |

Обращения, поступившие на электронную почту классифицируются как проблемы и рассматриваются в другом регламенте. ***(вставить название регламента)***

1. Обращения поступившие по телефону службы поддержки 8-916-567-79-23.
   1. Следует внимательно выслушать Инициатора, записать суть Обращения и запросить необходимые дополнения, в том числе и контакты:
      1. ПТК
      2. Затронутые КЕ,
      3. Степень деградации сервиса,
      4. Количество пользователей, которые испытывают деградацию сервиса
      5. Определить приоритет и крайний срок выполнения, используя правила определения приоритета и крайнего срока (приложение 1).
   2. После Инициатору необходимо сообщить, что для обработки его Обращения службой поддержки КСМ ему необходимо завести Заявку в АС ТП и объяснить, что служба поддержки КСМ обязана работать в рамках принятого регламента обработки заявок в МИЦ ПФР.
   3. Произвести начальную поддержку
   4. ***Расписать что мы можем дополнительно сделать … обсудить с ребятами целесообразность ведения краткого журнала учета таких обращений.***
   5. Приступить к выполнению Обращения без ожидания Заявки.
   6. После оформления Заявки Инициатором в журнале работ указать, что заявка поступила изначально на телефон поддержки и была взята в работу до факта поступления Обращения в АС ТП.

#### ***АЛГОРИТМ ПОНИЖЕНИЯ ПРИОРИТЕТА И ПЕРЕНОСА КРАЙНЕГО СРОКА ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ***

1. Запросить письмом на @//// с указанием номера Рабочего Задания и Заявки изменение приоритета и перенос крайнего срока выполнения с указанием
   1. Новых сроков и нового приоритета
   2. Причин
2. Зарегистрировать решение об изменении приоритета и крайнего срока выполнения с указанием причин в ***Журнале Связи*** в разделе ***?////////***

|  |  |
| --- | --- |
| СХЕМА ЭСКАЛАЦИИ – изменение приоритета и крайнего срока исполнения | |
| Адресат | ------@prf.ru |
| Тема письма | Номер заявки и Рабочего Задания (если есть) |
| Примерный текст | Добрый день!  Просим по заявке № и РЗ № произвести изменение  - приоритета с … на …  - крайнего срока исполнения  Причины:  - ….  - … . |
| Копия | Инцидент-менеджер  Куратор ГК20,  Куратор ПТК,  Остальные заинтересованные лица |
| Запись в ***Журнале Работ АС ТП*** | Произведена смена <указать что изменилось: крайний срок или приоритет> по причинам <….>. Согласованно письмом от <…>. |

Регистрация – дополнить картинка …

#### ЗАЯВКА С ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМ ОКНОМ, В КОТОРОЕ НЕ ВОЗМОЖНО ВЫПОЛНИТЬ ЗАЯВКУ

В случае возникновения Заявки или Обращения с неверным или невозможным для исполнения технологическим окном следует произвести его изменение:

1. Письменно запросить изменение технологического окна
2. Немедленно связаться с ответственным любым способом (голосом или по мессенджеру).

|  |  |
| --- | --- |
| СХЕМА ЭСКАЛАЦИИ – изменение технологического она | |
| Адресат | Инициатор |
| Тема письма | Номер заявки и Рабочего Задания (если есть) |
| Примерный текст | Добрый день!  Просим по заявке № и РЗ № произвести изменение технологического окна с < > на < > по причине <указание причин>. |
| Копия | Инцидент-менеджер  Куратор ГК20,  Куратор ПТК,  Остальные заинтересованные лица |
| Запись в ***Журнале Работ АС ТП*** | Зафиксировать смену технологического окна, указав новое время, ответственного за принятие решения и способ связи. |

#### НЕУДАЧНО ВЫПОЛНЕННЫЕ РЕГЛАМЕНТНЫЕ РАБОТЫ

В случае, если заявка созданная системой мониторинга до 8-00 не закрылась автоматически, необходимо:

1. Произвести первичную диагностику ПТК и ее состояния
2. Приступить к решению проблемы, в случае, если ПТК относиться к зоне ответственности КСМ.
3. Если ПТК относиться к зоне ответственности подрядчика по ГК20 произвести эскалацию.

|  |  |
| --- | --- |
| СХЕМА ЭСКАЛАЦИИ – не закрытая до 8-00 заявка из системы мониторинга | |
| Адресат | Подрядчик по ГК20 |
| Тема письма | Номер заявки и Рабочего Задания (если есть) |
| Примерный текст | Добрый день!  Данная заявка сгенерирована системой мониторинга в АС ТП и не закрыта.  Состояние ПТК в системе мониторинга: <описание состояния>.  Затронутые КЕ: <описать, если это возможно>  Состояние ПТК: < описать в случае наличия доступа>  Просим проверить состояние ПТК, в случае необходимости устранить причину сбоя ПТК в кратчайшие сроки, или закрыть заявку с пояснением. |
| Копия | Инцидент-менеджер  Куратор ГК20,  Куратор ПТК,  Остальные заинтересованные лица |
| Запись в ***Журнале Работ АС ТП*** | ???? |

## ОБРАБОТКА

Схема обработки Заявки и Рабочего Задания указана ниже.



### ПОДПРОЦЕССЫ

#### ЗАПРОС ДОСТУПА

Производиться двумя параллельными процессами:

* Официальным запросом на почту ответственного за ПТК сотруднику с просьбой предоставления доступа;
* Связью любым доступным способом с ответственным сотрудником (письмом, по телефону, по Skype).

В случае, если ни ответственный за ПТК, ни куратор ГК20 не реагируют на запрос доступа в течении времени равному половине срока решения заявки (SLA/2) производится эскалация.

|  |  |
| --- | --- |
| СХЕМА ЭСКАЛАЦИИ – запрос на доступ | |
| Адресат | *Ответственный за ПТК* |
| Тема письма | *Номер Заявки и РЗ* |
| Примерный текст | *Уважаемый <ФИО ответственного за ПТК>,*  *В рамках решения заявки <> и Рабочего Задания <> просьба предоставить доступ к ПТК<описать технические детали предоставления доступа>.* |
| Копия | Инцидент-менеджер  Куратор по ГК20 |
| Запись в ***Журнале Работ*** | Время запроса доступа. |

|  |  |
| --- | --- |
| СХЕМА ЭСКАЛАЦИИ – повторный запрос на доступ | |
| Адресат | *Ответственный за ПТК* |
| Тема письма | *Номер Заявки и РЗ* |
| Примерный текст | *Уважаемый <ФИО ответственного за ПТК>,*  *В рамках решения заявки <> и Рабочего Задания <> (<приоритет>, <крайний срок исполнения>) в письме ниже был осуществлен запрос на предоставление доступа к ПТК.*  *В случае, если вы не сможете предоставить доступ для решения проблемы Заявка будет закрыта с причиной закрытия «Отсутствие доступа» по факту наступления крайнего срока.*  *…….*  *История переписки* |
| Копия | Инцидент-менеджер  Куратор по ГК20 |
| Запись в ***Журнале Работ*** | Время повторного запроса. |
| Условие эскалации | Время = SLA / 2 |

Если после предоставления доступа решение заявки в оставшаяся время не возможно, необходимо произвести изменение критического срока исполнения с указанием причины.

По факту предоставления доступа в разделе «Журнал Работ» зафиксировать:

* Время запроса доступа
* Время повторного запроса доступа, если он был
* Время предоставление доступа.

#### РЕШЕНИЕ

Прежде чем приступить к непосредственному решению заявки необходимо:

* - Проверить наличие решения в базе знаний
* - провести оценку повторяемости заявок или обращений с этим решением. В случае, если заявка является частой и повторяемой (более 3-х раз) необходимо передать ее на анализ Архитектору, и связаться с Инициатором для выявления критичности.

|  |  |
| --- | --- |
| СХЕМА ЭСКАЛАЦИИ – повторяющиеся обращения и заявки | |
| Адресат | *Архитектор, Инцидент-менеджер, РП* |
| Тема письма | *Название ПТК или КЕ* |
| Примерный текст | *Коллеги, добрый день!*   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Номер РЗ | Номер Заявки | Комментарий | Дата | Решение | |  |  |  |  |  |   Имеются повторяющиеся заявки по ПТК с примерной причиной возникновения.  Из общения с Инициаторами была получена информация:  <…..>. Выявленная критичность: <….>. |
| Копия | Инцидент-менеджер  Куратор по ГК20 |
| Запись в ***Журнале Работ*** | Время повторного запроса. |
| Условие эскалации | По факту обнаружения закономерности |

Занесние в базу знаний происходит в соответствии с инструкцией «Заненисение в Базу Знаний ксм».

#### ИЗМЕНЕНИЕ КЕ

Использовать инструкцию «Изменение КЕ»

НЕ ОТРАЖЕННО ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ!

#### ПЕРЕДАЧА НА 3-ю ЛИНИЮ

!!!!! не согласованно с Заказчиком !!!

Вторая линия поддержки взаимодействует с третей линией (Разработчками) следующими способами:

• Если третья линия работает в АС ИТ, взаимодействие будет осуществляться с помощью Нарядов на работы, полностью аналогично привлечению дополнительной экспертизы или дополнительных ресурсов других Рабочих групп второй линии.

• Если третья линия работает без доступа к АС ИТ, то взаимодействие будет осуществляться по электронной почте. Ответственный за обращение направляет письмо подрядчику из интерфейса АС ИТ. Ответ подрядчика автоматически прикрепляется к обращению и фиксируется в журнале обращения.

При любом случае взаимодействия ответственность за обращение на третью линию не передается. Контроль взаимодействия передается на инцидент-менеджера. Заявка закрывается с решением «Передано разработчикам».

!!!!! не согласованно с Заказчиком !!!

## ЗАКРЫТИЕ



## МАССОВЫЕ ИНЦИДЕНТЫ

Признаки массового инцидента:

1. Принадлежат одной ПКТ
2. Поступило в течении детерминированного периода более 3-х инцидентов со схожим описанием.
3. Явного указанно Инициатором или указанно количество пользователей, для которых наблюдается деградация сервиса.

Массовые обращения, в которых Инициаторы просят произвести обновление СПО (например, браузер) на используемых ими АРМ, за массовые инциденты не считаются.



## КОНТРОЛЬ И ЭСКАЛАЦИЯ

Основные процедуры эскалации указаны для каждого подпроцесса в рамках процесса управления инцидентами в соответствующих разделах данного руководства.

Все целостный контроль осуществляется инцидент-менеджером. Объекты контроля:

1. Выполнение SLA на всех стадиях жизненного цикла Обращения.
2. Контроль сроков реакций.
3. Контроль корректности заполнения инженерами АС ТП.
4. Контроль эскалации инженерами.
5. Контроль обращений, к которым есть замечания по оформлению.
6. Контроль загрузки инженеров (ресурсного распределения) и корректности взятия РЗ в работу.
7. Общий контроль соблюдения настоящей инструкции.
8. Контроль решения критичных и массовых инцидентов.
9. Технический контроль решения РЗ.

Список выше является более структурированной детализацией «Должностные обязанности all \_draft.docx», обязанности Инцидент-менеджера, области ответственности.

1. оперативный контроль обработки и выполнения инцидента/ЗнО/нарядов;
2. соблюдение процесса всеми исполнителями (ролями) процесса;
3. контроль соблюдения SLA;

Во всех выявленных случаях нарушения процесса инцидент-менеджер в праве привлекать РП и руководителя департамента.

## ОТЧЕТНОСТЬ

В рамках процедуры осуществляется спецификация отчётов, а также их подготовка, распространение и хранение. Готовит и предоставляет регулярные отчеты инцидент-менеджер.

Подготовка пакета стандартных отчётов

Спецификация каждого отчёта должна включать:

* Название отчёта.
* Назначение.
* Перечень используемых показателей.
* Формат (внешний вид) отчёта.
* Периодичность формирования.
* Список и способ рассылки.

Инцидент-менеджер должен обеспечить максимальную возможность автоматической генерации отчётов средствами автоматизации, заблаговременно инициировав соответствующие изменения.

### СПИСОК РЕГУЛЯРНЫХ ОТЧЕТОВ

Учет ведется в таблице «Список регулярных отчетов» (расположение PFR100\PM\!!!regular reports!!!). Актуализация списка производится на стадии оценки и совершенствования процесса.

### ПОДГОТОВКА РЕГУЛЯРНЫХ ОТЧЁТОВ

Инцидент-менеджер готовит регулярные отчеты по процессу и предоставляет отчеты заинтересованным лицам проекта.

## ОЦЕНКА И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА

## Приложение 1 – определение приоритета и крайнего срока