

Регламент управления ИТ-сервисом

1. Описание предоставляемого сервиса

- Типы запросов:
 1. Инцидент (Incident)
 2. Запрос на обслуживание (Request Fulfilment)
 3. Запрос на доступ (Access)
 4. Запрос на изменение (Change)
 5. Запрос на информацию (Knowledge)
- Источники запросов (роли):
 1. Со стороны Клиента
 - Владелец услуги, ответственный с точки зрения бизнеса
 - Администратор облачной инфраструктуры
 - Технический специалист
 - Пользователь сервиса
 2. Со стороны Провайдера
 - Персональный менеджер/инженер
 - Специалист службы поддержки 1-й линии
 - Инженер 2-й/3-й линии поддержки
 - Система мониторинга
- Результат выполнения запросов:
 1. Инцидент (Incident): Инцидент был закрыт, пользователь уведомлен об этом
 2. Запрос на обслуживание (Request Fulfilment): Запрашивая услугу предоставлена и клиент удовлетворен или отказано в запрашиваемой услуге с объяснением причин
 3. Запрос на доступ (Access): Доступ предоставлен и запрашивающий уведомлен или отказано в доступе с объяснением причин
 4. Запрос на изменение (Change): Изменения применены и запрашивающий удовлетворен или в изменение отказано с объяснением причин
 5. Запрос на информацию (Knowledge): Информация представлена до сведения запрашивающего и запрашивающий подтвердил ее получение и понятность
- Критерии качества:
 1. Соответствие SLA
 2. Согласованность, полное утверждение запроса
 3. Удовлетворённость инициатора запроса
- Правила обработки запроса:
 1. Регистрация
 - Все запросы должны регистрироваться через ticket-систему
 - Необходимо выбрать запрос из меню с базовым набором запросов и затем, если данный тип запроса требует, указать дополнительную информацию (например, для инцидента это описание проблемы, имя/ID affected ресурса (виртуальной машины, IP-адреса), точное время обнаружения инцидента)
 2. Категоризация
 - Служба поддержки классифицирует запросы по уровню обслуживания (Service Tier) и определяет приоритет по степени влияния на услугу

3. Финансовое утверждение

- Стоимость выполнения запроса должна быть предварительно установлена
- Если эта стоимость не нулевая, то необходимо предоставить смету стоимости для финансового утверждения
- Если одобрение получено, помимо выполнения запроса, процесс должен также включать взимание платы

4. Прочие утверждения

- В зависимости от запроса могут потребоваться дополнительные утверждения, которые необходимо получить

5. Выполнение

- Фактическая деятельность по выполнению, которая зависит от самого запроса
- Автоматическая эскалация при превышении времени реакции или решения. Для Business/Enterprise эскалация до персонального менеджера/инженера

6. Закрытие

- Служба поддержки должна убедиться, что запрос полностью решен, а запрашивающий удовлетворен и согласен с закрытием запроса
- Кроме того, служба поддержки также должна сделать следующее:
 - Проверить и подтвердить, что первоначальная категоризация запроса была правильной, или, если впоследствии категоризация оказалась неверной, обновить
 - Провести обратный звонок или опрос по электронной почте для определения удовлетворенности пользователей в согласованном проценте запросов
 - Найти все невыясненные детали и убедиться, что запись об запросе полностью задокументирована
 - Определить, вероятно ли повторное возникновение запроса, и решить, необходимы ли какие-либо превентивные меры для его предотвращения
 - Формально закрыть ticket запроса

2. Описание окружения предоставляемого сервиса

- Наличие других ИТ-сервисов на предприятии:
 1. Сервис резервного копирования (Backup as a Service): optionalno в рамках тарифов Business и Enterprise
 2. Сервис мониторинга (Monitoring as a Service): использует данные и API IaaS-платформы
 3. Сервис управления базами данных (DBaaS): развертывается на виртуальных машинах IaaS
 4. Сетевые сервисы: VPN, Firewall, DNS, CDN
 5. Сервис биллинга: интегрирован с IaaS-платформой для учета потребления ресурсов
- Характеристика потребителей
 1. Группа Standard
 - Масштаб. Малый бизнес, стартапы, частные лица

- Требования к сервису. Базовая доступность/надежность (99,5%), умеренное время реакции (4–12 ч.), низкая стоимость
 - Квалификация. Ограниченнная ИТ-экспертиза, ожидание простоты использования и управления
- 2. Группа Business
 - Масштаб. Средний бизнес, проекты с повышенными требованиями
 - Требования к сервису. Высокая доступность (99,9%), быстрое реагирование (1–4 ч.), резервное копирование, optionalный мониторинг, персональная поддержка
 - Квалификация. Наличие ИТ-специалистов (возможно, будет выделен Администратор облачной инфраструктуры), понимание необходимости мониторинга и бекапов
- 3. Группа Enterprise
 - Масштаб. Крупные компании, критичные проекты
 - Требования к сервису. Максимальная доступность (99,95%), минимальное время реакции (15 мин.–2 ч.), персональная поддержка, расширенный мониторинг
 - Квалификация. Высокая, требование SLA с финансовыми компенсациями, стратегическое партнерство, возможно выделение отдельного отдела для работы с сервисом
- Характеристика ИТ-инфраструктуры, которой обеспечивается предоставление сервиса
 1. Аппаратная часть: серверы, СХД, сетевые коммутаторы, балансировщики нагрузки
 2. Программная часть: гипервизоры, системы управления виртуальными ресурсами, системы мониторинга, системы резервного копирования
 3. Сетевая инфраструктура: виртуальные частные сети (VPC), firewall, DNS, балансировщики нагрузки
 4. Системы управления и мониторинга: ticket-система, системы сбора метрик, база знаний, платформы для автоматизации
- Зависимости
 1. Внешние
 - Электроснабжение и ЦОД. Обеспечение бесперебойного питания и физической безопасности дата-центров
 - Интернет-провайдеры. Доступность интернет-каналов за пределами сети Провайдера
 - Лицензионное ПО. Использование лицензионных гипервизоров, систем хранения и др.
 2. Внутренние
 - Внутренние системы мониторинга. Корректная работа систем сбора и анализа метрик доступности
 - Системы резервного копирования. Надежность и скорость восстановления данных
 - Поддержка и инженерный персонал. Квалификация и доступность сотрудников для реагирования на инциденты
- 3. Выделенные процессы ITIL
 - Операционные процессы
 1. Управление инцидентами (Incident Management)

- Прямое требование SLA. Позволяет стандартизировать процесс разрешения инцидентов (которые выделены в запросах в п.1 настоящего регламента), обеспечивая соблюдение гарантированных сроков для всех тарифов

2. Управление проблемами (Problem Management)

- Выявление и устранение корневых причин повторяющихся инцидентов. Проактивное предотвращение простоев, что позволяет разгрузить сервис обслуживания, а это приводит к снижению количества инцидентов, повышению стабильности сервиса, удовлетворенности клиентов и соответствие SLA

3. Управление изменениями (Change Management)

- Критически важно для поддержания стабильности платформы и для постоянного удовлетворения клиента. Все плановые работы, обновления или изменения должны проходить через формальный процесс оценки, а также подготовлен план отката изменения (которые выделены в запросах в п.1 настоящего регламента)

4. Управление доступом (Access Management)

- Необходимо, чтобы предоставлять авторизованным пользователям права на использование сервиса с одновременным ограничением доступа (который выделен в запросах в п.1 настоящего регламента) для неавторизованных пользователей. Критически важен для безопасности сервиса, не позволяет терять репутацию и деньги

5. Управление знаниями (Knowledge Management)

- Необходимо, чтобы обеспечить доставку нужной информации в нужное место или компетентному лицу в нужное время для закрытия запроса (который выделен в запросах в п.1 настоящего регламента) или для принятия обоснованного решения

6. Управление запросами на обслуживание (Request Fulfilment)

- Необходимо для того, чтобы стандартизировано выполнять такие запросы (который выделен в запросах в п.1 настоящего регламента), уменьшая время работы с каждым у службы поддержки. Позволяет держать репутацию и предоставлять быстро необходимые услуги обслуживания

• Стратегические процессы

1. Управление уровня сервиса (Service Level Management)

- Прямое требование для управления SLA. Процесс включает регулярный мониторинг метрик доступности, подготовку отчетов для клиентов, инициирование процедур компенсации и работу над улучшением сервиса

2. Управление мощностью (Capacity Management)

- Позволяет прогнозировать рост нагрузки, предотвращать "узкие места" в инфраструктуре и гарантировать, что добавление новых клиентов не скажется на производительности существующих. Критически важен для обеспечения высокой доступности

3. Управление доступностью (Availability Management)

- Направлен на достижение целевых показателей доступности (99.5% - 99.95%). Включает анализ сбоев, проектирование

отказоустойчивых архитектур и расчет рисков для минимизации времени простоя

4. Управление непрерывностью (IT Service Continuity Management)
 - Защита бизнеса клиентов и репутации провайдера. Подразумевает разработку планов аварийного восстановления (Disaster Recovery) для критичных компонентов платформы, что является ключевым конкурентным преимуществом (в том числе для тарифа Enterprise)
5. Управление финансами (Financial Management)
 - Позволяет контролировать бюджет сервиса, чтобы грамотно выстраивать ценообразование за услуги, предсказывать затраты и выручку. Необходим, чтобы понимать, что сервис приносит прибыль, а не убытки.
6. Управление безопасностью (Security Management)
 - Нужно, чтобы соблюдать стандарты безопасности, необходимые как для выполнения законодательства, так и для конкретного клиента
7. Отчётность и измерение услуг (Service Reporting and Measurement)
 - Позволяет анализировать данные об инцидентах, отзывы клиентов, показатели SLA и на основе этого выявлять области для улучшения

4. Роли и задачи для выделенных процессов

- Ключевые роли:
 1. Со стороны Провайдера:
 - Специалист службы поддержки 1-й линии (Service Desk Analyst)
 - Инженер 2-й линии поддержки (2nd Line Support Engineer)
 - Инженер 3-й линии поддержки / Специалист по платформе (3rd Line / Platform Engineer)
 - Персональный менеджер/инженер (Account Manager/Engineer)
 - Менеджер по управлению услугами (Service Level Manager)
 - Менеджер по инцидентам и проблемам (Incident & Problem Manager)
 - Менеджер по изменениям (Change Manager)
 - Менеджер по доступности и непрерывности (Availability & Continuity Manager)
 - Менеджер по мощностям (Capacity Manager)
 - Специалист по безопасности (Security Specialist)
 - Система мониторинга
 2. Со стороны Клиента:
 - Владелец услуги (Service Owner)
 - Администратор облачной инфраструктуры (Cloud Infrastructure Administrator)
 - Технический специалист (Technical Specialist)
 - Пользователь сервиса (End User)
- Задачи ролей по операционным процессам
 1. Управление инцидентами (Incident Management)
 - Специалист 1-й линии:
 - Регистрация и первичная категоризация инцидентов от Клиентов

- Сбор информации: описание проблемы, ID ресурса, время обнаружения
- Попытка решения по базовым сценариям
- Эскалация инцидента на 2-ю линию при невозможности решения без соблюдения временных рамок SLA на реакцию
- Инженер 2-й/3-й линии:
 - Диагностика и устранение инцидентов в рамках своей компетенции
 - Координация действий по устранению сложных инцидентов
 - Обновление статуса и рабочих записей в ticket
 - Информирование Клиента о общем ходе работ
- Менеджер по инцидентам:
 - Контроль соблюдения сроков реакции и устранения инцидентов
 - Запуск процедур эскалации при нарушении сроков
- Администратор инфраструктуры (Клиент):
 - Своевременная регистрация инцидента через ticket-систему с полной информацией
 - Взаимодействие со службой поддержки Провайдера для диагностики и решения

2. Управление запросами на обслуживание (Request Fulfilment)

- Специалист 1-й линии / Персональный менеджер:
 - Регистрация и обработка стандартных запросов
 - Предоставление сметы и запрос финансового утверждения для платных услуг
 - Выполнение или координация выполнения запроса
- Персональный менеджер:
 - Персональное сопровождение всех запросов
- Владелец услуги (Клиент):
 - Финансовое утверждение запросов, связанных с затратами

3. Управление изменениями (Change Management)

- Менеджер по изменениям:
 - Регистрация, оценка, приоритизация и утверждение всех запросов на изменение
 - Контроль реализации утвержденных изменений
- Инженер 2-й/3-й линии:
 - Подготовка плана изменения, тестирования и отката
 - Реализация технических изменений
- Владелец услуги / Администратор (Клиент):
 - Инициирование запросов на изменение
 - Участие в тестировании изменений, затрагивающих их сервисы

4. Управление доступом (Access Management)

- Специалист 1-й линии:
 - Регистрация и обработка стандартных запросов
 - Выполнение или координация выполнения запроса

- Инженер 2-й/3-й линии:
 - Выполнение запросов на предоставление/изменение/блокировку доступа на основе ticket

- Администратор инфраструктуры (Клиент):
 - Инициирование запросов на предоставление доступа для сотрудников своей компании

5. Управление знаниями (Knowledge Management)

- Все сотрудники Провайдера:
 - Документирование решений инцидентов и типовых запросов в базе знаний
- Специалист 1-й линии:
 - Активное использование базы знаний для решения инцидентов

- Задачи ролей по стратегическим процессам

1. Управление уровнями сервиса (Service Level Management)

- Менеджер по управлению услугами:
 - Регулярный мониторинг и отчетность по показателям доступности (согласно разделу 5 SLA)
 - Инициация процедур компенсации при нарушении SLA (раздел 6 SLA)
 - Проведение периодических обзоров обслуживания (Service Reviews) с Клиентами
 - Информирование Клиентов об изменениях в SLA
- Владелец услуги (Клиент):
 - Контроль выполнения SLA со стороны Провайдера
 - Подача мотивированных запросов на компенсацию в установленный срок (30 дней)

2. Управление мощностью (Capacity Management)

- Менеджер по мощностям:
 - Мониторинг использования ресурсов
 - Инициация перераспределения нагрузки при завышенном (выше 80%) или заниженном (ниже 60%) использование ресурсов
 - Прогнозирование роста нагрузки и планирование расширения инфраструктуры
 - Гарантия, что добавление новых клиентов не скажется на производительности существующих
- Администратор инфраструктуры (Клиент):
 - Мониторинг потребления ресурсов своими сервисами
 - Своевременный и обоснованный запрос на увеличение необходимых ресурсов

3. Управление доступностью (Availability Management)

- Менеджер по доступности:
 - Анализ причин сбоев и времени простоя
 - Проектирование и улучшение отказоустойчивости платформы

- Расчет рисков для минимизации простоя
- Инженер 3-й линии:
 - Реализация мер по повышению доступности
- 4. Управление непрерывностью сервиса (IT Service Continuity Management)
 - Менеджер по непрерывности:
 - Разработка и актуализация планов аварийного восстановления (Business Continuity и Disaster Recovery) для критичных компонентов
 - Регулярное тестирование процедур Business Continuity и Disaster Recovery
 - Владелец услуги (Клиент):
 - Определение обоснованных требований к восстановлению своих сервисов
 - Участие в тестировании Business Continuity и Disaster Recovery для своих критичных приложений
- 5. Управление проблемами (Problem Management)
 - Менеджер по проблемам:
 - Идентификация и регистрация проблем на основе анализа повторяющихся инцидентов
 - Координация расследования и устранения корневых причин
 - Ведение базы известных ошибок
 - Инженер 3-й линии:
 - Проведение глубокого технического анализа и устранение корневых причин проблем
- 6. Управление безопасностью (Security Management)
 - Специалист по безопасности:
 - Управление сетевыми экранами (Firewall), системами обнаружения вторжений
 - Мониторинг безопасности платформы и реагирование на инциденты ИБ
 - Администратор инфраструктуры (Клиент):
 - Соблюдение политик безопасности при настройке своих ресурсов
 - Своевременное обновление ОС и ПО на виртуальных машинах

5. Регламенты выполнения задач

- Управление инцидентами (Incident Management)
 1. Регистрация и первичная обработка инцидента
 - Исполнитель: Специалист службы поддержки 1-й линии
 - Входные данные: Запрос на регистрацию инцидента через ticket систему
 - Выходные данные: Зарегистрированный ticket в системе с категорией «Инцидент», номер ticket, уведомление инициатору
 - Критерии приема задачи в исполнение: Заявка содержит все необходимое, что указано в SLA или является сигналом от системы мониторинга
 - Последовательность действий:

- Принять обращение пользователя или зафиксировать сигнал мониторинга
 - Создать новый ticket в системе, выбрать тип «Инцидент».
 - Заполнить обязательные поля:
 - Краткое описание инцидента
 - Подробное описание проблемы, шагов для воспроизведения (если применимо)
 - Идентификатор ресурса (имя/ID affected ресурса (виртуальной машины, IP-адреса)
 - Точное время обнаружения инцидента
 - Контактные данные инициатора
 - Сервис/услуга, на которую влияет инцидент
 - Присвоить категорию и предварительный приоритет на основе степени влияния на услугу (согласно матрице приоритетов, SLA)
 - Назначить ticket себе или группе поддержки 1-й линии
 - Отправить инициатору уведомление о регистрации инцидента с присвоенным номером
2. Решение инцидента 1-й линией поддержки
- Исполнитель: Специалист службы поддержки 1-й линии
 - Входные данные: Зарегистрированный ticket инцидента
 - Выходные данные: ticket в статусе «Решено» с описанием решения или ticket в статусе «Эскалировано»
 - Критерии приема: Ticket находится в статусе «В работе» у специалиста 1-й линии
 - Последовательность действий:
 - Ознакомиться с описанием инцидента
 - Проверить базу знаний на наличие известных ошибок и решений
 - Выполнить первичную диагностику
 - Применить стандартные процедуры восстановления
 - Если инцидент решен:
 - Зафиксировать в ticket причину и способ решения
 - Изменить статус ticket на «Решено»
 - Уведомить инициатора о решении инцидента
 - Если решение не найдено в течение времени, отведенного на реакцию по SLA:
 - Собрать всю полученную информацию в результате выполненных ранее действий
 - Изменить статус ticket на «Эскалировано».
 - Назначить ticket группе поддержки 2-й линии.
 - Уведомить инициатора о передаче инцидента специалистам.
3. Углубленная диагностика и устранение инцидента
- Исполнитель: Инженер 2-й/3-й линии поддержки
 - Входные данные: Эскалированный ticket инцидента
 - Выходные данные: Ticket в статусе «Решено» с описанием решения и корневой причины

- Критерии приема: Ticket в статусе «Эскалировано» назначен на группу 2-й/3-й линии
- Последовательность действий:
 - Провести углубленную диагностику проблемы
 - Выявить корневую причину инцидента
 - Выполнить действия по устранению причины и восстановлению услуги
 - Задокументировать в ticket все предпринятые действия, окончательную причину и способ решения
 - Изменить статус ticket на «Решено»
 - Уведомить инициатора и специалиста 1-й линии о решении инцидента
 - Передать информацию о корневой причине в процесс управления проблемами
- Управление запросами на обслуживание (Request Fulfilment)
 1. Задача: Обработка стандартного запроса на обслуживание
 - Исполнитель: Специалист 1-й линии / Персональный менеджер (для Business/Enterprise)
 - Входные данные: Запрос пользователя
 - Выходные данные: Ticket в статусе «Решено» и уведомление пользователю, либо смета на утверждение
 - Критерии приема: Зарегистрированный ticket типа «Запрос на обслуживание»
 - Последовательность действий:
 - Определить тип запроса по каталогу услуг
 - Если услуга предоставляется бесплатно:
 - Выполнить запрос в соответствии со стандартной процедурой
 - Уведомить пользователя о выполнении
 - Закрыть ticket
 - Если услуга платная:
 - Сформировать смету стоимости
 - Направить смету Владельцу услуги со стороны Клиента на финансовое утверждение
 - После получения утверждения выполнить запрос
 - Уведомить пользователя о выполнении
 - Закрыть ticket
- Управление изменениями (Change Management)
 1. Регистрация и оценка запроса на изменение
 - Исполнитель: Менеджер по изменениям
 - Входные данные: Запрос на изменение от клиента или внутреннего подразделения
 - Выходные данные: Зарегистрированный запрос на изменение с предварительной оценкой, решение САВ (Change Advisory Board)
 - Критерии приема: Поступление формального и обоснованного запроса на изменение
 - Последовательность действий:

- Проверить и зарегистрировать запрос на изменение в системе
- Провести оценку и анализ изменений
- Установление соответствующего уровня полномочий по внесению изменений
- Оценка и анализ бизнес-обоснования, влияния, стоимости, выгод и рисков изменений
- Получение авторизации/отклонения изменения от САВ
- Доведение решения до всех заинтересованных сторон, в частности, до инициатора запроса на изменение
- Планирование обновлений
- Координация внедрения изменения
- Проверка и закрытие изменения

2. Реализация утвержденного изменения

- Исполнитель: Инженер 2-й/3-й линии
- Входные данные: Утвержденный запрос на изменение с планом реализации и отката
- Выходные данные: Успешно внедренное изменение, отчет о реализации
- Критерии приема: Наличие утвержденного запроса на изменение с статусом «К реализации»
- Последовательность действий:
 - Подготовить окружение к внедрению изменения
 - Выполнить изменение в установленное окно
 - Провести пост-релизное тестирование
 - Если тестирование успешно:
 - Задокументировать результаты
 - Уведомить Менеджера по изменениям и инициатора об успешном завершении
 - Если изменение привело к сбою:
 - Немедленно инициировать план отката
 - Восстановить исходное состояние
 - Задокументировать причину сбоя
 - Уведомить Менеджера по изменениям для регистрации инцидента и анализа

- Управление доступом (Access Management)

1. Предоставление доступа к сервису

- Исполнитель: Специалист 1-й линии / Инженер 2-й линии
- Входные данные: Утвержденный запрос на доступ от уполномоченного лица клиента
- Выходные данные: Созданные учетные записи/права, уведомление пользователю
- Критерии приема: Зарегистрированный ticket типа «Запрос на доступ» с необходимыми утверждениями
- Последовательность действий:
 - Проверить полномочия инициатора на запрос доступа
 - Создать учетную запись или назначить права в соответствии с ролевой моделью

- Задокументировать выданные права в ticket
 - Отправить пользователю уведомление о выполненном запросе
 - Закрыть ticket
- Управление знаниями (Knowledge Management)
 1. Документирование решения в базе знаний
 - Исполнитель: Все сотрудники Провайдера (после решения инцидента/запроса)
 - Входные данные: Решенный ticket с описанной причиной и решением
 - Выходные данные: Статья в базе знаний
 - Критерии приема: Ticket содержит новое, типовое или сложное решение
 - Последовательность действий:
 - После закрытия ticket проанализировать, представляет ли решение ценность для базы знаний
 - Сформировать статью по шаблону: проблема, причина, решение, область применения
 - Назначить ключевые слова для поиска
 - Отправить статью на утверждение старшему инженеру или менеджеру
 - После утверждения опубликовать в базе знаний
- Управление уровнями сервиса (Service Level Management)
 1. Задача: Ежемесячный мониторинг и отчетность по SLA
 - Исполнитель: Менеджер по управлению услугами
 - Входные данные: Данные систем мониторинга доступности, журналы инцидентов за отчетный период
 - Выходные данные: Отчет о доступности для клиента, уведомление о компенсации
 - Критерии приема: Завершение отчетного периода (календарный месяц)
 - Последовательность действий:
 - Собрать данные о времени простоя по каждому сервису и клиенту
 - Исключить из расчета периоды плановых работ и иные исключения по SLA
 - Рассчитать процент доступности по формуле: [(Общее время - Время простоя) / Общее время] * 100%
 - Сравнить полученный показатель с гарантированным уровнем по тарифу клиента
 - Сформировать отчет для клиента
 - Если уровень доступности ниже гарантированного:
 - Рассчитать размер компенсации согласно Таблице 2 SLA.
 - Уведомить клиента о нарушении SLA и начисленной компенсации в виде кредита.

- Отправить отчет клиенту и назначить встречу для обзора обслуживания (Service Review) для клиентов тарифов Business и Enterprise
- Управление мощностью (Capacity Management)
 1. Анализ утилизации ресурсов и планирование мощностей
 - Исполнитель: Менеджер по мощностям
 - Входные данные: Метрики использования ресурсов за последние 1-3 месяца
 - Выходные данные: План расширения/оптимизации инфраструктуры, отчет о тенденциях
 - Критерии приема: Регулярная задача (еженедельно/ежемесячно)
 - Последовательность действий:
 - Собрать и агрегировать метрики использования по всем кластерам и системам хранения
 - Выявить ресурсы с постоянной утилизацией >80% (риск перегрузки) или <60% (неэффективное использование)
 - Проанализировать тренды роста потребления
 - Спрогнозировать момент исчерпания мощностей на основе трендов
 - Подготовить предложение по масштабированию или оптимизации
 - Согласовать план и бюджет с руководством
 - Инициировать процедуру закупки для масштабирования или выполнения работ по оптимизации
- Управление доступностью (Availability Management)
 1. Анализ причин сбоев и разработка мер по повышению доступности
 - Исполнитель: Менеджер по доступности
 - Входные данные: Отчеты о инцидентах, результаты расследования проблем, метрики доступности
 - Выходные данные: План улучшений по повышению отказоустойчивости, обновленные архитектурные решения
 - Критерии приема: Завершение расследования крупного инцидента или ежеквартальный анализ
 - Последовательность действий:
 - Проанализировать все значительные простоя за период, определить общие корневые причины
 - Провести расчет рисков для критических компонентов инфраструктуры
 - Разработать предложения по повышению отказоустойчивости
 - Оценить стоимость внедрения предложений и их ожидаемый эффект на доступность
 - Согласовать план улучшений с руководством и архитекторами
 - Передать утвержденные мероприятия в процессы управления изменениями и проектами для реализации
- Управление непрерывностью сервиса (IT Service Continuity Management)
 1. Разработка и тестирование плана аварийного восстановления (BC и DR)

- Исполнитель: Менеджер по непрерывности
- Входные данные: Результаты анализа бизнес-воздействия, требования клиентов
- Выходные данные: Утвержденный документ Плана Аварийного Восстановления, отчет о тестировании
- Критерии приема: Изменение инфраструктуры, требований клиента или плановое тестирование (ежегодно)
- Последовательность действий:
 - Актуализировать перечень критичных сервисов и компонентов
 - Разработать/обновить пошаговые процедуры восстановления в резервном ЦОДе
 - Согласовать план с владельцами бизнес-процессов и техническими специалистами
 - Запланировать и провести тестовые учения по восстановлению
 - По результатам тестирования внести корректировки в план.
 - Утвердить финальную версию плана BC и DR
 - Обеспечить доступность и актуальность плана для ключевого персонала
- Управление проблемами (Problem Management)
 1. Регистрация и расследование проблемы
 - Исполнитель: Менеджер по проблемам
 - Входные данные: Группа инцидентов с общей неизвестной причиной, результаты крупного инцидента
 - Выходные данные: Зарегистрированная проблема, диагноз корневой причины
 - Критерии приема: Выявление повторяющихся инцидентов или единичного критического инцидента
 - Последовательность действий:
 - Зарегистрировать проблему в системе, связав с соответствующими инцидентами
 - Создать группу расследования с привлечением инженеров 2-й/3-й линии
 - Задокументировать диагноз и возможные пути решения в карточке проблемы
 - Инициировать запрос на изменение для устранения корневой причины
 - После решения обновить карточку проблемы и связанные статьи базы знаний
- Управление безопасностью (Security Management)
 1. Задача: Реагирование на инцидент информационной безопасности
 - Исполнитель: Специалист по безопасности
 - Входные данные: Оповещение от SIEM-системы (Security Information Event Management), заявление пользователя о нарушении
 - Выходные данные: Ликвидированный инцидент ИБ, отчет о расследовании

- Критерии приема: Поступление сигнала о потенциальном нарушении безопасности
- Последовательность действий:
 - Классифицировать инцидент по степени критичности
 - Немедленно приступить к изоляции пораженных систем
 - Провести анализ для определения вектора атаки и масштаба ущерба
 - УстраниТЬ уязвимость, использованную для атаки
 - Восстановить системы и данные из резервной копии
 - Составить отчет о расследовании с рекомендациями по предотвращению подобных инцидентов
 - Уведомить затронутых клиентов, если затронуты их данные (в соответствии с политикой)