



## Шаг 1. Зарегистрировать изменение через support.x5.ru или через ITSM

Инструкция для ITSM [тут](#)

Инструкция для support.x5.ru [тут](#)

Координатор изменения должен проконтролировать заполнение всех обязательных полей в изменении.

## Шаг 2. Согласовать изменение в ITSM



Для работ на конкретной ИС:

Убедитесь, что следующие согласующие есть в списке согласования:

Технический владелец КЕ ИС (по информации из CMDB) и техническими владельцами смежных систем (определяет команда технического владельца);

Группы управления сервисами в ITSM:  
2-Управление поддержки недоменных сервисов  
2-Управление Поддержки диджитал систем  
2-Управление Поддержки ритейл сервисов  
2-Управление Поддержки складских сервисов  
2-Управление поддержки систем управления персоналом  
2-Управление поддержки централизованных решений для ритейл  
2-Управление поддержки корпоративных систем



Для работ с массовым влиянием

(работы на платформах, на ядре сети, маршрутизаторах и т.д.) список согласующих может отличаться в зависимости от характера работ. Необходимо уточнять у менеджера процесса через п/я [InfraChange@x5.ru](mailto:InfraChange@x5.ru).

Согласование происходит через ITSM. Если согласование было получено через почту или мессенджеры подтверждение должно быть приложено к изменению.



## Шаг 3. После того как изменение согласовано в ITSM, Координатор Изменения должен добавить изменение в повестку



Инструкция [тут](#)



Важно добавить изменение в повестку до 16.00 МСК четверга (день, предшествующий САВ)



## Шаг 4. Менеджер САВ проверяет наличие согласований и качество заполнения полей в изменении

- Если к изменению есть вопросы Менеджер САВ оставляет их в повестке на WIKI и тегирует Координатора изменения с просьбой предоставить информацию.
- Недочеты необходимо устранить до 16.00 МСК четверга предшествующего САВ.

# Если нужно внести изменения в ИС, и вы уже работаете в МУВИ

**Шаг 1. Необходимо создать запрос и заполнить  
запрос на авторизацию (далее ЗНА) на  
[support.x5.ru](http://support.x5.ru)**

Проставить чекбокс «Требуется САВ»

При необходимости можно обратиться к [инструкции](#).

## Шаг 2. Согласовать ЗНА.

В высокий сезон обязательно согласовать изменение  
со следующими ответственными :

- Техническими владельцами КЕ ИС (по информации из CMDB);
- Ответственными за поддержку сервиса в зависимости от ИС:

Управление поддержки диджитал систем ([Alexey.Bychenkov@x5.ru](mailto:Alexey.Bychenkov@x5.ru))

Управление поддержки ритейл сервисов ([Andrey.Rogozhin@x5.ru](mailto:Andrey.Rogozhin@x5.ru))

Управление Поддержки складских сервисов ([Sergey.Shabanov@x5.ru](mailto:Sergey.Shabanov@x5.ru))

Управление поддержки систем управления персоналом

([Ekaterina.Berkutova@x5.ru](mailto:Ekaterina.Berkutova@x5.ru))

Управление поддержки централизованных решений для ритейл  
([Imuraveva@x5.ru](mailto:Imuraveva@x5.ru))

Управление поддержки корпоративных систем ([AnnaTkachenko@x5.ru](mailto:AnnaTkachenko@x5.ru))

\*(для уточнения можно обратиться на п\я [infrachange@x5.ru](mailto:infrachange@x5.ru))

\*\*Согласовать с ответственным за поддержку сервиса необходимо по  
почте или в мессенджере и приложить подтверждение к ЗНА. Остальные  
согласования происходят через МУВИ.

**Шаг 3. Добавить изменение в повестку не позднее  
16.00 МСК четверга, предшествующего САВ**

- Инструкция [тут](#)
- Важно добавить изменение в повестку до 16.00  
МСК четверга (день, предшествующий САВ)

## Шаг 4. В назначенное время подключиться к САВ, защитить изменение

# Если нужно внести изменения в ИС, и вы не работаете в МУВИ

## Шаг 1. Внести изменение в повестку по инструкции [тут](#)

Важно добавить изменение в повестку до 16.00 МСК четверга (день, предшествующий САВ)

## Шаг 2. В высокий сезон обязательно согласовать изменение через почту или мессенджеры со следующими ответственными:

- Техническими владельцами КЕ ИС (по информации из CMDB);
- Ответственными за поддержку сервиса, к которому относится ИС (для уточнения можно обратиться на п\я [infrachange@x5.ru](mailto:infrachange@x5.ru))

## Шаг 3. Менеджер САВ проверяет наличие согласований

- Если к изменению есть вопросы Менеджер САВ оставляет их в повестке на WIKI и тегирует Координатора изменения с просьбой предоставить информацию.
- Недочеты необходимо устранить до 16.00 МСК четверга предшествующего САВ.

## Шаг 4. В назначенное время подключиться к САВ, защитить изменение