**внесение изменений в конфигурационную единицу**

*Предоставление доступа по заявке* **{{num\_sez}}**

Москва, 2017 г.

Дирекция информационных и платежных технологий ТКБ (ОАО)

**Содержание**

[1 Общие сведения 4](#_Toc478034822)

[2 Бизнес цель 4](#_Toc478034823)

[3 Наименование системы, в которую вносятся изменения и краткое описание функционала 4](#_Toc478034824)

[4 Тестирование. 4](#_Toc478034825)

[5 Затронутые конфигурационные единицы и изменения вносимые в них. 4](#_Toc478034826)

[6 Влияние на обслуживание клиентов 4](#_Toc478034830)

[6.1 Влияние проводимых работ на обслуживание клиентов. 4](#_Toc478034831)

[6.2 Время отказа в обслуживании клиентов. 4](#_Toc478034832)

[6.3 Обходные пути. 4](#_Toc478034833)

[7 Влияние на обслуживание пользователей 5](#_Toc478034834)

[7.1 Влияние проводимых работ на обслуживание пользователей. 5](#_Toc478034835)

[7.2 Время отказа в обслуживании пользователей. 5](#_Toc478034836)

[7.3 Обходные пути. 5](#_Toc478034837)

[8 Процедура отмены внесенных изменений (откат) 5](#_Toc478034838)

[9 Процедура восстановления конфигурационных единиц 5](#_Toc478034842)

[10 Схема решения на уровне систем и потоков 5](#_Toc478034847)

[10.1 Текущее состояние (as is). 5](#_Toc478034848)

[10.2 Внедряемое состояние (to be). 5](#_Toc478034849)

[11 Документирование внесенных изменений. 5](#_Toc478034851)

[11.1 Изменения бизнес процесса: 5](#_Toc478034852)

[11.2 Изменения в инструкции пользователя: 5](#_Toc478034853)

[11.3 Изменения в системе мониторинга: 5](#_Toc478034854)

[11.4 Изменения в процедурах резервного копирования: 5](#_Toc478034855)

[11.5 Изменения в Аварийный план: 5](#_Toc478034856)

[11.6 Процедура восстановление в случае аварии: 5](#_Toc478034857)

[12 План запуска. 6](#_Toc478034858)

[13 Сводная информация. 7](#_Toc478034859)

# Общие сведения

*Заказчик – {{zakazchik}}*

*Куратор – {{kurator}}*

*Бизнес цель, обоснование – {{bizcel}}*

*Исполнитель – {{ispolnitel}}*

**Конфигурационная** **единица**  (сonfiguration item или CI) – элемент инфраструктуры или объект, связанный с элементами инфраструктуры (например, RFC), который находится/должен находиться под контролемпроцесса управления конфигурациями.

Конфигурационными   единицами  являются любые элементы, которыми необходимо управлять с точки зрения жизненного цикла ИТ-услуги. То есть это может быть аппаратное и программное обеспечение, документация, персонал и любой ИТ-актив, сервисный компонент или любой другой элемент, который задействован на протяжении жизненного цикла ИТ-услуги.

# Бизнес цель

*{{bizcel}}*

# Наименование системы, в которую вносятся изменения и краткое описание функционала

*{{systemname}}*

# Тестирование.

*{{testirovanie}}*

# Затронутые конфигурационные единицы и изменения, вносимые в них.

***{{systemname}}***

*{{config}}*

# Влияние на обслуживание клиентов

## Влияние проводимых работ на обслуживание клиентов.

*{{vliyanie\_klients}}*

## Время отказа в обслуживании клиентов.

*{{vremya\_otkaza\_klients}}*

## Обходные пути.

*{{obhodnie\_puti\_klients}}*

# Влияние на обслуживание пользователей

## Влияние проводимых работ на обслуживание пользователей.

*{{vliyanie\_polzovatel}}*

## Время отказа в обслуживании пользователей.

*{{vremya\_otkaza\_polzovatel}}*

## Обходные пути.

*Нет*

# Процедура отмены внесенных изменений (откат)

{{otkat}}

***{{systemname}}***

*{{r config}}*

# Процедура восстановления конфигурационных единиц

*В случае полной неработоспособности системы предполагается восстановление конфигурации из бэкапа.*

## Текущее состояние (as is).

## Внедряемое состояние (to be).

# Документирование внесенных изменений.

В задаче.

## Изменения бизнес процесса:

*Не требуются*

## Изменения в инструкции пользователя:

*Не требуются*

## Изменения в системе мониторинга:

*Нет*

## Изменения в процедурах резервного копирования:

*Не требуются*

## Изменения в Аварийный план:

*Не требуются*

## Процедура восстановление в случае аварии:

*Полная процедура восстановления указана в п.9.*

# План запуска.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Ответственный, ФИО, тел.** | **Задача** | **Плановый срок выполнения (MSK)** | **Плановая длительность выполнении** | **Комментарий** |
| **Установка** | | | | | |
| **Подготовительные работы** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **Запуск** | | | | | |
|  | {{ispolnitel}} | {{bizcel}} | {{srok}} | {{dlitelnost}} |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Опытно промышленная эксплуатация** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **Промышленная эксплуатация** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Откат – возможен в любое время после запуска по необходимости – время выполнения до 10 мин** | | | | | |
|  | {{ispolnitel}} | Согласно п. 8 |  | {{dlitelnost}} |  |
| **Восстановление** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Сводная информация.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Сводная информация*** | | | | | | | | | | | |
|  | **ФИО** | | | **Должность/Подразделение** | | | | | | | Тел. |
| **Куратор** | **Жильцов А.П.** | | | **Директор Центра эксплуатации ИТ-инфраструктуры** | | | | | | | 1371 |
| **Заказчик** | **Беляев В.О.** | | | **Начальник** **управления** **телекоммуникаций** | | | | | | | 2533 |
| **Краткое описание** | *{{bizcel}}* | | | | | | | | | | |
| **Обоснование** |  | | | | | | | | | | |
| **Исполнитель** | {{ispolnitel}} | | | | |  | | | | | | | |
| **В рамках проекта** | **Эксплуатация** | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| ***Реализация*** | | | | | | | | | | | | |
|  | | | **IPI** | | **Ответственный** | | | **Тел.** | **Дата** | **Статус** | | |
| Постановка задачи | | | **{{num\_sez}}** | | {{ispolnitel}} | | | 1941 |  | В работе | | |
| Разработка | | |  | |  | | |  |  |  | | |
| Установка на тестовую среду | | |  | |  | | |  |  |  | | |
| Тестирование | | |  | |  | | |  |  |  | | |
| Тестирование процедур: | | | | | | | | | | | | |
| 1. Мониторинга | | |  | |  | | |  |  |  | | |
| 2. Отката | | |  | |  | | |  |  |  | | |
| 3. Восстановления | | |  | |  | | |  |  |  | | |
| Установка на пром. среду | | |  | |  | | |  |  |  | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| ***Эксплуатация*** | | | | | | | | | | | | |
|  | | **Документ** | | | **Автор** | | **№ документа** | | **Дата** | **Статус** | | |
| Опытно-промышленная | |  | | |  | |  | |  |  | | |
| Промышленная | |  | | |  | |  | |  |  | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| ***Документирование*** | | | | | | | | | | | | |
|  | | | **IPI** | | **Ответственный** | | | **Тел.** | **Дата** | **Статус** | | |
| Бизнес процесс | | | **{{num\_sez}}** | | {{ispolnitel}} | | | 1941 |  | В работе | | |
| Инструкция пользователя | | |  | |  | | |  |  |  | | |
| Аварийный план | | |  | |  | | |  |  |  | | |
| Резервное копирование | | |  | |  | | |  |  |  | | |
| Инструкция для СПП | | |  | |  | | |  |  |  | | |
| Инструкция по мониторингу | | |  | |  | | |  |  |  | | |
| Права доступа | | |  | |  | | |  |  |  | | |
| Изменение в CMDB | | |  | |  | | |  |  |  | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *З****атронутые конфигурационные единицы*** | | | | | | |
|  | **Модуль** | | **Краткое описание изменений** | | | |
|  |  | |  | | | |
|  |  | |  | | | |
|  |  | |  | | | |
|  | | | | | | |
| ***Изменения в затронутых конфигурационных единицах*** | | | | | | |
|  | **IPI** | **Ответственный** | | **Тел.** | **Дата** | **Статус** |
|  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  | |  |  |  |