



«УТВЕРЖДЕНО»

решением Правления
Акционерного общества
«Университет Нархоз»
Протокол № 7
от «14» 06 2017 года

**Регламент
процесса управления проблемами**


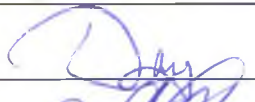

Оглавление

Паспорт документа.....	3
Лист согласования	4
1. Введение	5
1.1 Обзор процесса.....	5
1.2 Описание процесса.....	5
1.3 Цель процесса.....	5
1.4 Задачи процесса.....	5
1.5 Взаимоотношение с другими процессами.....	6
1.6. Принципы и общие концепции.....	6
1.6.1 Политики	6
1.6.2 Инцидент vs проблема	7
1.6.3 Проактивное и реактивное управление проблемами.....	7
1.6.4 Категоризация и приоритезация проблем.....	8
1.6.5 Состояние проблем.....	8
1.6.6 Структурированный анализ проблемы	8
1.6.7 Заключение по критическим проблемам.....	8
2 Роли процесса.....	9
2.1 Матрица RACI.....	10
3. Описание действий по процессу управления проблемами.....	11
3.1. Обзор процесса.....	11
3.1.1. Описание действий блок-схемы Обзора процесса	12
3.2. Выявление и расследование проблем.....	13
3.2.1. Процедура выявления проблемы и ведения записей по ней	14
3.3 Диагностика и расследование проблем.....	15
3.3.1 процедура диагностики и расследования проблем.....	16
3.4. Решение проблемы и восстановление.....	17
3.4.1. Процедура решения проблем и восстановление.....	18
4. Контроль процесса	19
4.1. KPI.....	19
4.2. Оперативная информация.....	20
5. Порядок внесения изменений в положение.....	21
Заключительные положения.....	21
Приложение 1.....	22
Приложение 2.....	23
Приложение 3.....	27

Паспорт документа

Наименование документа:	Регламент
Краткое описание:	Процесс управления проблемами, является возможностью устранения появления новых проблем и новых инцидентов посредством устранения первопричины их появления
Тема:	
Статус:	
Дата утверждения:	
Дата завершения действия:	
Дата аудита:	20.12.2018 г.
Ответственный за аудит:	Директор Центра информационных технологий

Лист согласования

Проректор по административной работе	Аменова К.А.	
Директор ЦИТ	Даутов Е.С.	
Начальник юридического отдела	Мулдашева А.А.	

1. Введение

Концепции, изложенные в данном описании, находятся в соответствии с рекомендациями ITIL 2011.

1.1 Обзор процесса

Процесс определяется как совокупность взаимосвязанных действий, которые преобразуют входящую информацию или действия в исходящие, которые, в свою очередь, направлены на достижение согласованной измеримой цели. Описание процесса управления проблемами, изложенными в данном документе, еще более детально описывает роли и функции участников, принимающих участие и ответственных за функционирование данного процесса.

Данный документ описывает процесс управления проблемами и то, как ServiceNow позволяет определять и классифицировать их, назначать проблемы на расследование и диагностику, документировать известные ошибки, создавать статьи Баз знаний на основании изученных проблем, создавать заявки на изменение на основе информации, описанной в проблемах, и управление процессом на основании решений проблем и отчетов по ним.

1.2 Описание процесса

Проблема – это первопричина одного или нескольких инцидентов. Процесс управления проблемами – это процесс, ответственный за весь жизненный цикл проблем от их идентификации, дальнейшего их расследования, документации и их устранения.

1.3 Цель процесса

Выделяют следующие цели процесса управления проблемами:

- Устранение появления новых проблем и новых инцидентов посредством устранения первопричины их появления.
- Уменьшение повторяющихся инцидентов.
- Минимизирование влияния инцидентов, появление которых не может быть устранено.

1.4 Задачи процесса

Выделяют следующие задачи процесса управления проблемами

- Диагностика и определение коренных причин появления инцидентов, устранение их на постоянной основе, а также для уменьшения появления новых, уже ранее зарегистрированных инцидентов по данной проблеме.

- Управление информацией о проблемах и соответствующих обходных путях решений инцидентов для уменьшения общего количества появления инцидентов.
- Осуществление пересмотра критических проблем и известных ошибок для улучшения предоставления ИТ сервисов и предотвращение потенциальной возможности появления новых инцидентов.

1.5 Взаимоотношение с другими процессами

Процесс	Описание соотношения	Вход	Выход
Управление инцидентами	Большая часть проблем регистрируется в следствие появления одного или нескольких связанных инцидентов. Ретроспективная информация об инцидентах помогает выявить тренды или потенциальные слабые сегменты сервиса или сервисов как часть проактивного управления проблемами.	X	
	Связанные с проблемами записи инцидентов автоматически обновляются в случае если проблема была решена, в случае, если была настроена соответствующая бизнес-логика процесса.		X
Управление изменениями	Заявка на изменение (RFC) может быть сформирована для устранения выявленных ошибок в конфигурации инфраструктуры		X
	Процесс управления проблемами всегда должен знать о статусе и прогрессе заявленных запросов на изменение (RFC).	X	
Управление конфигурациями	Информация о конфигурационных элементах (КЭ), и их связях между собой, помогает выяснению исходных причин появления инцидентов, оценке влияния инцидентов на бизнес и разработке решений по недопущению их появлений.	X	
	Проблемы привязываются к соответствующему КЭ		X
Управление знаниями	Сопоставление проблем с существующими известными ошибками выполняется во время исследования проблемы и диагностики, чтобы убедиться, что проблема уже идентифицирована.		X
	Известные ошибки и обходные пути документируются и публикуются в базе знаний.	X	

1.6. Принципы и общие концепции

1.6.1 Политики

Политики процесса управления проблемами необходимы для управления рабочим процессом всего штата и определения необходимых действий, чтобы решение проблем было наиболее эффективным. Пункты политики процесса управления проблемами очень сильно разнятся в зависимости от культуры организации, но в целом выделяют следующие политики:

- Проблемы отслеживаются отдельно от инцидентов
- Использование единой системы для управления проблемами
- Проблемы приписываются тем же категориям, что и инциденты

1.6.2 Инцидент vs проблема

Инцидентом называется внеплановое прерывание ИТ сервиса или ухудшение. Действия процесса управления инцидентами направлены на скорейшее восстановление сервиса до его нормального состояния (зачастую посредством обходного пути решения). Инцидент не становится проблемой, тем не менее, инциденты очень часто имеют те же симптомы, что и проблемы.

1.6.3 Проактивное и реактивное управление проблемами

Разница между проактивным и реактивным управлением проблемами заключается в том, что являлось триггером этих действий:

- **Реактивные** – действия берут свое начало из случившегося инцидента.
- **Проактивные** – берут свое начало из поиска способов улучшения сервиса (пример: изучение причин появления инцидентов, уведомление об инциденте от поставщика или ошибки программного обеспечения).

Уровень предоставления сервисов намного выше, если усилия направлены на предупреждение появления инцидентов нежели на решение уже появившихся инцидентов.

1.6.4 Категоризация и приоритезация проблем

Проблемы должны быть категоризированы и приоритезированы по тому же принципу, что и инциденты. Это необходимо, в случае совпадения симптомов их возникновения, получить более значимую информацию для принятия решения.

1.6.5 Состояние проблем

Проблемы должны отслеживаться на протяжении всего их жизненного цикла для предоставления надлежащего уровня поддержки и отчетности. Значение состояния проблемы указывает на положение ее в жизненном цикле и позволяет определить какой будет следующий шаг в решении проблемы. По умолчанию в системе существуют следующие состояний проблемы:

- **Открыта** – начальное состояние, когда создана запись проблемы
- **Известная ошибка** – определена первопричина появления проблемы
- **Ожидание изменения** – инициирована заявка на изменение на основании проблемы и ожидает ее завершения.
- **Закрыта/Разрешена** – проблема более не активна. Проблема может быть закрыта и без ее решения в связи со сложностью решения или с точки зрения затратности устранения первопричины проблемы.

1.6.6 Структурированный анализ проблемы

Ключевым компонентом процесса управления проблемами является идентификация первопричины появления проблемы и выяснение необходимых действий для ее устранения. Существует набор техник, направленных на решение проблем, которые могут быть использованы в работе. Плагин ServiceNow – Structured Problem analysis позволяет проводить необходимые действия для анализа проблем используя методику Кепнера-Трего. Дополнительная информация находится в приложении D.

1.6.7 Заключение по критическим проблемам

При каждом закрытии проблемы необходимо делать заключение для получения информации, позволяющей избежать появления критических проблем в будущем. Заключение должно включать:

- Что было сделано корректно.
- Что было сделано не корректно.
- Что могло быть сделано лучше в будущем.
- Как избежать повторение появления проблемы.

- Имело ли какое-либо отношение третьих лиц (подрядчик, вендор и т.п.) к появлению проблемы и необходимы ли какие-либо действия по этому поводу.

Определение, что является критической проблемой должно быть согласовано и прописано в общей схеме приоритезации всех проблем.

2 Роли процесса

Каждая роль предписана для выполнения определенной роли в процессе управления проблемами. В каждом определенном процессе его участник может обладать несколькими ролями или одна роль может быть назначена на несколько участников процесса. В соответствии со структурой и уровнем зрелости процессов организации некоторые роли могут не существовать в данной организации.

Следующая таблица описывает типичные роли процесса управления проблемами.

Роль (сотрудник ЦИТ)	Описание роли
Владелец процесса (Директор Центра информационных технологий)	Старший менеджер с полномочиями достаточными для обеспечения работы процесса для всей ИТ-организации. Ответственный за: <ul style="list-style-type: none"> • Определение общей цели процесса. • Установление и передача миссии процесса, цели и задачи для всех заинтересованных сторон. • Разрешающая любые кросс-функциональные (ведомственные) вопросы. • Обеспечение последовательного выполнения процесса в рамках всей организации. • Ответственность об эффективности процесса к высшему руководству. • Инициирование любой деятельности по улучшению процесса.
Менеджер по управлению проблемами (Начальник отдела системного администрирования)	Ответственный за: <ul style="list-style-type: none"> • Управление ресурсами, задействованными для процесса. • Управление деятельностью Service Desk • Отслеживание и отчетность по работе Service Desk • Несет полную ответственность за работу Service Desk • Выработка улучшений работы Service Desk
Создающий запись проблемы (Начальник отдела системного администрирования)	Сотрудник, который создает запись проблемы в СУС. Как правило проблемы создаются в процессе управления инцидентами.
Группа поддержки решения проблем	Ответственный за: <ul style="list-style-type: none"> • Исследование первопричины появления проблем до их решения.

(главный инженер ЦИТ)	<ul style="list-style-type: none"> • Обновление базы знаний новыми статьями знаний или же обновление уже существующих статей по известным ошибкам и обходных путей решения инцидентов. • Подача соответствующих запросов на изменения для решения проблем. • Формальное закрытие всех записей в СУС по проблемам
-----------------------	---

2.1 Матрица RACI

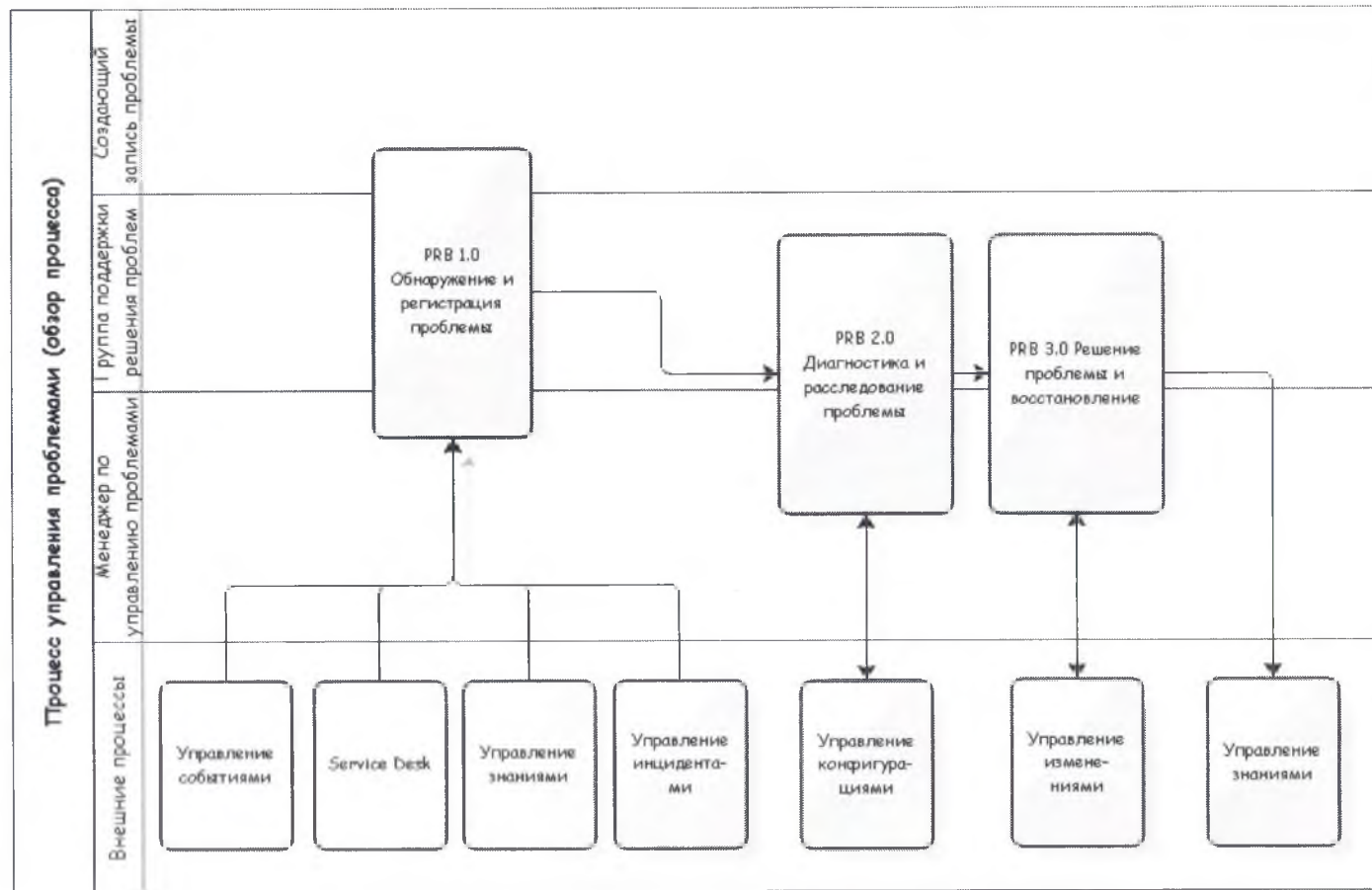
Роли и обязанности участников на конкретные виды деятельности процесса

ID	Деятельность	Создающий запись проблемы	Менеджер по управлению проблемами	Группа поддержки решения проблем	Вендоры и прочая сторонняя поддержка
PRB 1.0	Обнаружение и регистрация проблемы				
PRB 1.1	Обнаружение проблемы	A/R	C/I		R
PRB 1.2	Создание записи о проблеме в СУС	A/R	I		I
PRB 1.3	Категоризация проблемы	R	A/R		C
PRB 1.4	Приоритезация проблемы	R	A/R		C
PRB 1.5	Первичный анализ проблемы	I	A/R	C/I	I
PRB 1.6	Назначение записи проблемы		A/R	C/I	I
PRB 2.0	Диагностика и расследование проблемы				
PRB 2.1	Осуществление проверки инцидента на соответствие	C	I	A/R	R/C
PRB 2.2	Применение задокументированного решения инцидента	I	I	A/R	R/C
PRB 2.3	Ассоциация инцидента с соответствующей записью	I	I	A/R	R/C
PRB 3.0	Решение проблемы и восстановление				
PRB 4.1	Документация и подача заявки на изменение (RFC)	I	I	A/R	I
PRB 4.2	Имплементация решения или обходного решения	C	I	A/R	C/I

PRB 4.3	Закрытие проблемы	C	C	A/R	C
R: ответственный, A: исполнитель, C: консультируемый, I: информируемый					

3. Описание действий по процессу управления проблемами

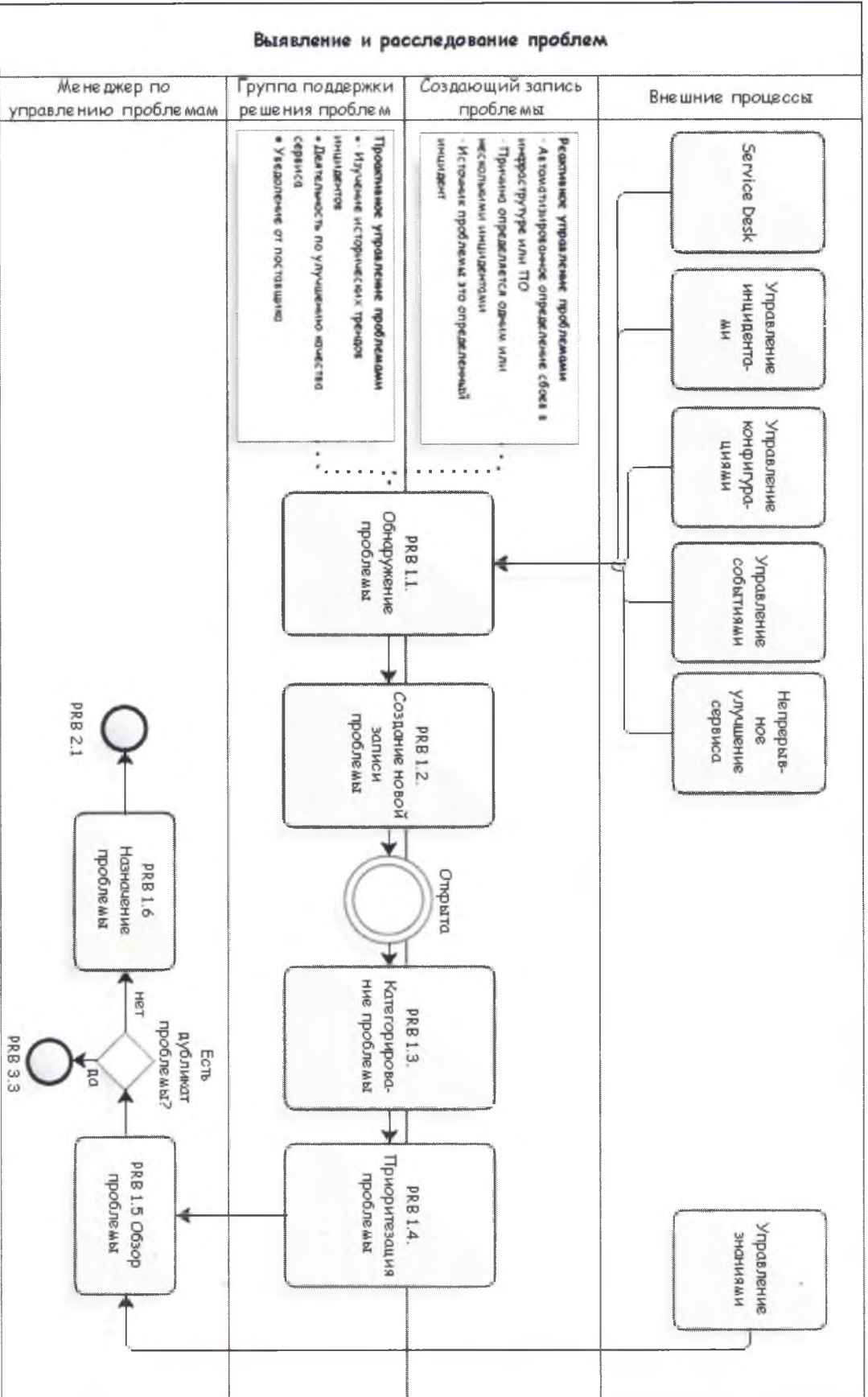
3.1. Обзор процесса



3.1.1. Описание действий блок-схемы Обзора процесса

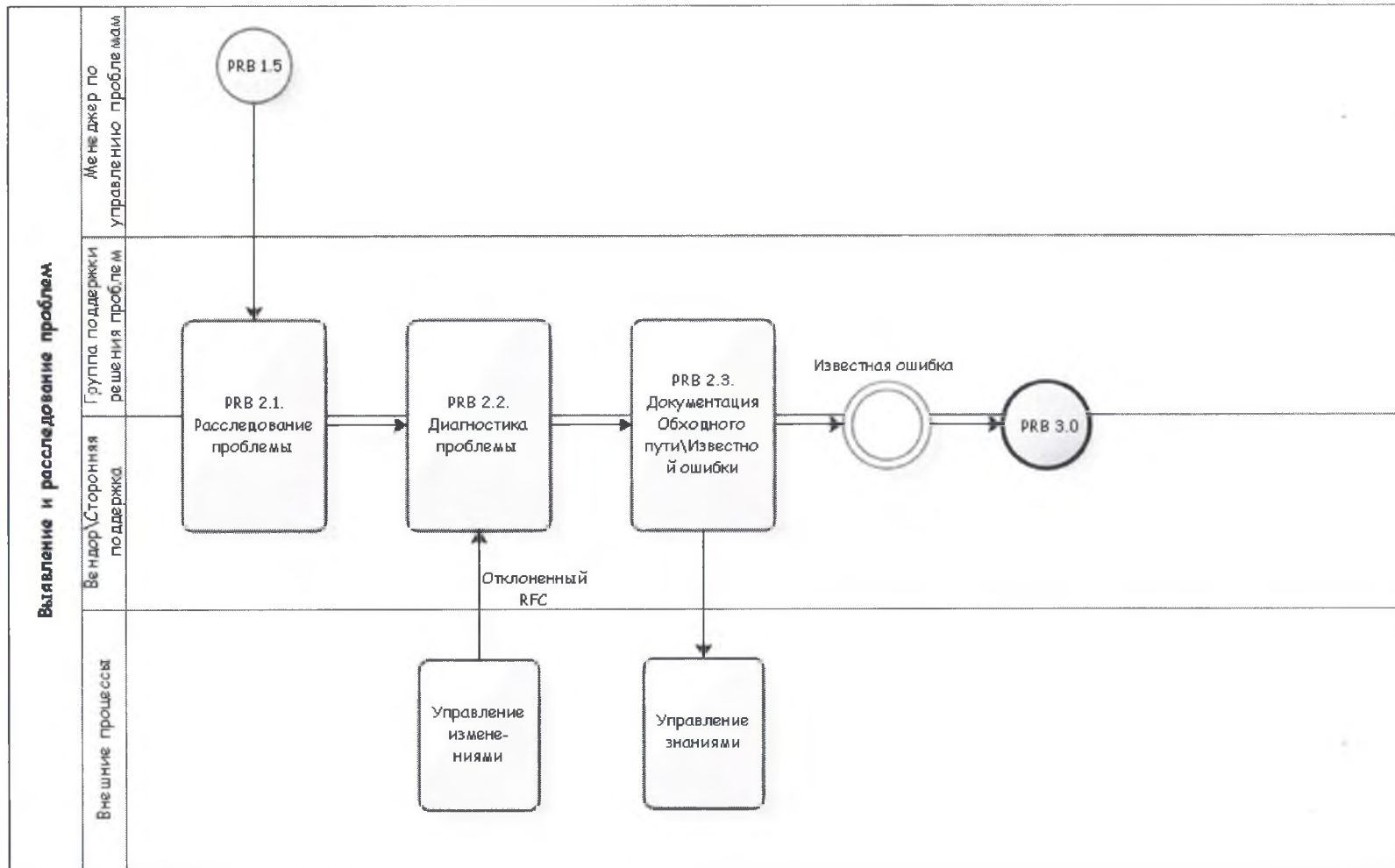
ID	Деятельность	Описание
PRB 1.0	Обнаружение и регистрация проблемы	<p>Существует множество способов обнаружения проблем, включая триггеры для реактивного и проактивного управления проблемами. Независимо от метода обнаружения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вся информация по проблеме включая информацию по соответствующему КЭ должна быть записана в запись проблемы в полном объеме для предоставления полной картины для дальнейшего анализа. • Запись проблемы должна быть привязана к инциденту, с которого эта проблема была инициирована или данный инцидент имеет схожие симптомы, описанные в данной проблеме. • Проблемы следует классифицировать и приоритезировать так же, как и инциденты, чтобы в будущем можно было легко проследить истинную природу проблемы и получить значимую управленческую информацию. Приоритезация проблем также должна учитывать их серьезность (severity). Серьезность в этом контексте связана с серьезностью проблемы с точки зрения сервиса, пользователя или инфраструктуры.
PRB 2.0	Диагностика и исследование проблемы	<ul style="list-style-type: none"> • Проведение расследования для выявления первопричины проблемы. • Документация любого выявленного обходного пути инцидента вызванного данной проблемой. • Когда определена первопричина появления проблемы создается запись в базе знаний, для того, чтобы в случае появления инцидента или проблемы, можно было найти информацию в более оперативном порядке. <ul style="list-style-type: none"> - Известная ошибка должна быть соотнесена с записью проблемы - Известная ошибка должна документально описывать состояние и действия предпринятые для решения проблемы, ее первопричины и возможные обходные пути.
PRB 3.0	Решение проблемы и восстановление	<p>Когда найдена первопричина появления проблемы, выявлено то или иное решение, то это решение необходимо применить для закрытия проблемы.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Необходимо инициировать запрос на изменение (RFC) и, после соответствующего согласования, применить это изменение. • Когда конечное решение было полностью и с успехом применено, запись проблемы должна быть формально закрыта.

3.2. Выявление и расследование проблем



3.2.1. Процедура выявления проблемы и ведения записей по ней

ID	Задача	Процедура выполнения	Роль	Вход	Выход
PRB 1.1	Обнаружение проблемы	Когда выявляется проблема следует собрать всю необходимую для создания записи проблемы информацию.	Создающий запись проблемы	<ul style="list-style-type: none"> Автоматизированное определение сбоя в инфраструктуре или программном обеспечении Решенный инцидент с отсутствующей первопричиной его появления Причина выявлена для одного или нескольких инцидентов Известные ошибки, допущенные в перевод в продуктивную среду Уведомление поставщика Анализ тренда проблем в ретроспективе Действия по улучшению качества сервиса 	Выявленная проблема
PRB 1.2	Создание новой записи проблемы	Создание новой записи проблемы и документирование всех относящихся к ней деталей для составления полной исторической картины: <ul style="list-style-type: none"> Общая информация о проблеме. Привязка к относящимся к ней инцидентам Подробное описание всех действий по диагностике или попытке восстановления. Привязка затронутых КЭ 	Создающий запись проблемы	Выявленная проблема	Новая задокументированная запись о проблеме
PRB 1.3	Категоризирование проблемы	См. Приложение 2	Создающий запись проблемы	Новая задокументированная запись проблемы	Категоризированная проблема
PRB 1.4	Приоритезация проблемы	См. Приложение 3	Создающий запись проблемы	Категоризированная проблема	Приоритезированная проблема
PRB 1.5	Обзор проблемы	Обзор проблемы для того чтобы: Удостовериться, что информация задокументирована правильно. Подтверждение категории и приоритета проблемы, при необходимости исправление. Определение того появлялась ли рассматриваемая проблема ранее. Определение существует ли обходной путь или известная ошибка. Привязка к проблеме любых дополнительных записей, которые относятся или могут иметь отношение в проблеме и могут способствовать в расследовании и диагностике	Менеджер по управлению проблемами	Приоритезированная проблема	Проблема имеет отношение к уже существующей известной ошибке Или Проблема имеет отношение к уже существующей открытой проблеме Или Проблема готова к назначению в работу
PRB 1.6	Назначение записи проблемы	Назначение проблемы на расследование в соответствующую группу поддержки или аналитиков	Менеджер по управлению проблемами	Произведенный обзор проблемы	Назначенная проблема

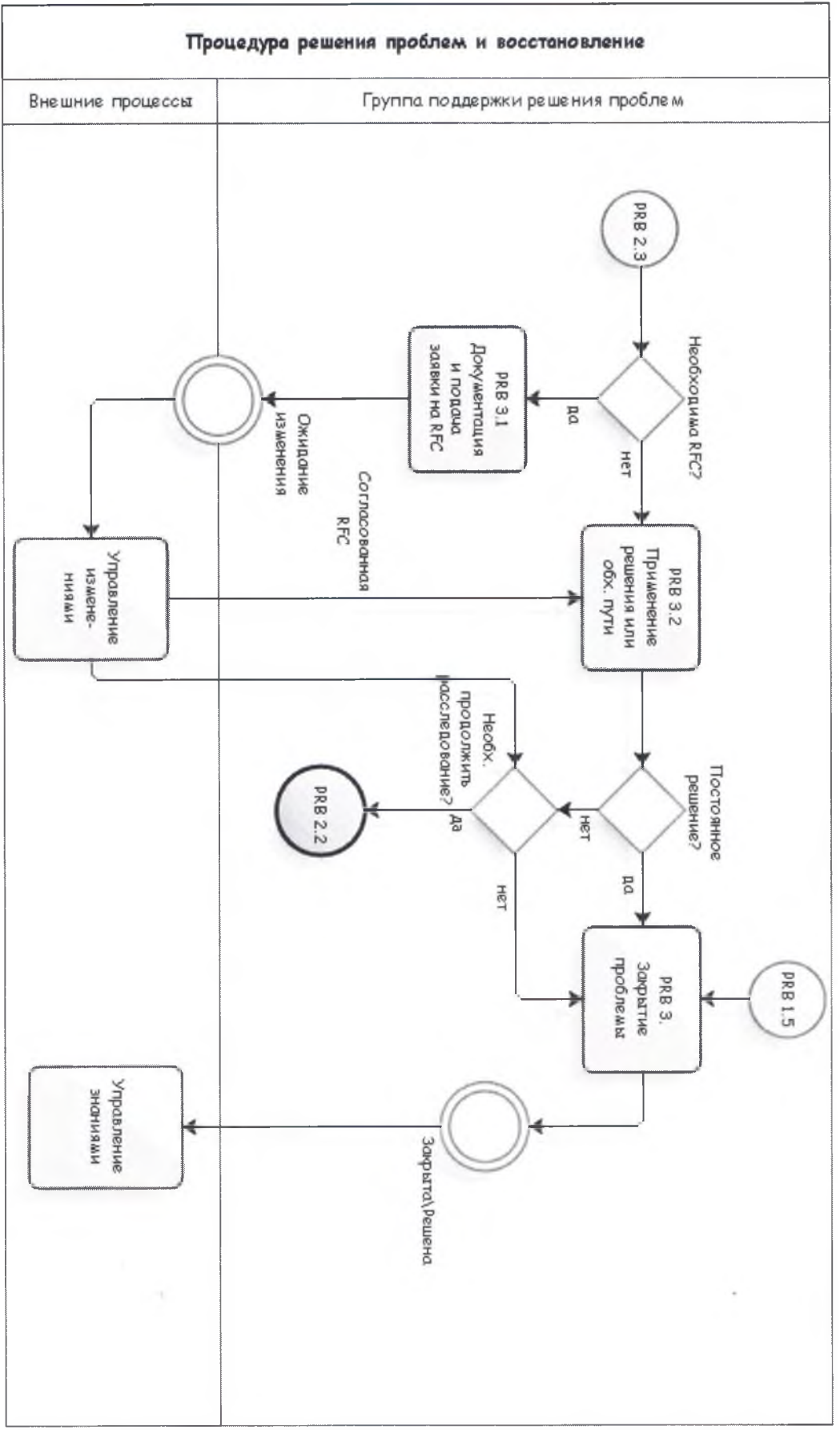


3.3 Диагностика и расследование проблем

3.3.1 Процедура диагностики и расследования проблем

ID	Задача	Процедура выполнения	Роль	Вход	Выход
PRB 2.1	Расследование проблемы	<ul style="list-style-type: none"> Поиск любых недавних изменений (RFC), которые могли бы вызвать проблему. Просмотр и изучение всех записей из инцидентов, ассоциированных с данной проблемой. Документация всех действий по расследованию и выводов. Если требуется дополнительные ресурсы для выполнения той или иной задачи, то создается наряд-задача на ту или иную группу (ресурс) 	Группа поддержки решения проблем	<p>Назначенная проблема</p> <p>Или</p> <p>Альтернативное решение, требуемое для проблемы, для которой поданный RFC был отклонен</p> <p>Или</p> <p>Требуется постоянное решение проблемы, для которой в свое время было найдено только временное решение</p>	Задокumentированные выводы расследования
PRB 2.2	Диагностика проблемы	<p>Когда есть возможность:</p> <ul style="list-style-type: none"> Необходимо воспроизвести проблему. Выявить возможные причины и решения. Тестирование наиболее вероятного решения проблемы или обходного пути. Проверка результатов тестов до тех пор, пока не будут достигнуты какие-либо заранее оговоренные критерии. Документация всех диагностических действий. В случае необходимости привлечения дополнительных ресурсов или проведения дополнительной диагностики назначается наряд на соответствующую группу. 	Группа поддержки решения проблем	<ul style="list-style-type: none"> Задокumentированные выводы расследования проблемы Отклоненная RFC 	Выявленная первопричина, обходной путь или решение проблемы
PRB 2.3	Документация обходного пути/Известной ошибки	<ul style="list-style-type: none"> Документация обходного пути в секции Обходной путь на форме записи проблемы. В случае, если первопричина проблемы была найдена, выставляется галочка в поле Известная ошибка на форме записи проблемы 	Группа поддержки решения проблем	Протестированное решение или обходной путь	Известная ошибка на финальном рассмотрении И/или Согласованный обходной путь

3.4. Решение проблемы и восстановление



3.4.1. Процедура решения проблем и восстановление

ID	Задача	Процедура выполнения	Роль	Вход	Выход
PRB 3.1	Документация и заявка на изменение (RFC)	<ul style="list-style-type: none"> Из записи проблемы производится инициация новой заявки на изменение (RFC). Подача заявки на RFC. Изменение состояния проблемы в Ожидание изменения. <p>Если заявка на изменение отклонена, необходимо выработать альтернативное решение. Если так, то возвращение в пункт PRB 2.1. – расследование проблемы.</p>	Группа поддержки решения проблем	Задokumentированная известная ошибка Или Согласованный обходной путь	Заявка на изменение (RFC) в процесс управления изменениями
PRB 3.2	Имплементация решения или обходного пути	Имплементация решения или обходного пути. Если обходной путь был имплементирован и требуется решение на постоянной основе, то возвращение в PRB 2.1. – расследование проблемы.	Группа поддержки решения проблем	<ul style="list-style-type: none"> Определено решение или обходной путь Согласованный RFC 	Временное решение (обходной путь) Или Постоянное решение проблемы
PRB 3.3	Закрытие проблемы	<ul style="list-style-type: none"> Все проблемы и все релевантные записи просмотрены и закрыты Все инциденты, которые были в состоянии – Ожидание проблемы могут быть автоматически закрыты (требуется доработка бизнес-правила). 	Группа поддержки решения проблем	<ul style="list-style-type: none"> Проблема с существующей известной ошибкой Постоянное решение успешно проведено Обновленная известная ошибка 	Закрыта запись проблемы

4. Контроль процесса

4.1. KPI

KPI (Key performance indicator) – индикаторы ключевых показателей лучше всего представлены в виде линий тренда и отслеживаются с течением времени. Они предоставляют информацию об эффективности процесса и последствиях непрерывных усилий по улучшению.

KPI/Метрика	Назначение
Процентное количество проблем, закрытых в рамках целевого значения времени, по приоритетам.	Измерение насколько полно выполняется SLA по проблемам.
Общее количество открытых проблем.	Контрольная мера, отражающая объем работы по управлению проблемами.
Общее число инцидентов.	Инциденты часто возникают из-за проблем. Сокращение их количества является основным средством установления эффективности процесса управления проблемами.
Число и процент инцидентов, решенных как известные ошибки.	Измеряет эффективность управления проблемами в поддержку своевременного устранения инцидентов.

4.2. Оперативная информация

Открытые проблемы, которые требуют видимости, надзора и возможного вмешательства в управление, лучше отслеживать на панели мониторинга или на главной странице, которая контролируется Менеджером по управлению проблемами.

KPIМетрика	Назначение
Количество критических проблем	Обеспечивает эффективную видимость критических проблем, находящихся в работе.
Список просроченных проблем.	Предоставляет быстрый обзор проблем, требующих внимания, чтобы предотвратить дальнейшую задержку их решения.
Список старых проблем.	Обеспечивает обзор для не назначенной работы.
5 топовых категорий проблем, появившихся за определенный период.	Предоставляет помощь в упреждающем выявлении тенденций и возможных проблемных областей для дальнейшего анализа.

5. Порядок внесения изменений в положение

Изменения в Регламент вносятся по мере необходимости в соответствии с внутренними нормативными документами Университета.

Заключительные положения

Настоящий Регламент утверждается решением Правления Университета.

Срок действия настоящего Регламента не ограничивается. Дата следующего аудита документа – 20 декабря 2019 года.

Ответственный за аудит документа – Директор Центра информационных технологий.

Разработчик:

Начальник

OSO и Help Desk ЦИТ  Б.С. Масалимов

Отметка Отдела

документационного

обеспечения о проверке  О.Б. Турысжанов

Начальник Отдела

документационного

обеспечения

Метрики SLA

Приоритет	Критичность	Время на устранение (раб. часы)
Приоритет 1	Критический	(4 часа)
Приоритет 2	Высокий	(8 часов)
Приоритет 3	Средний	(16 часов)
Приоритет 4	Низкий	(40 часов)
Приоритет 5	Плановый	(80 часов)
Service Desk реакция	-	(60 минут)

Приложение 2

к Регламенту

процесса «Управления Инцидентами»

Категоризация инцидентов

Категоризация инцидентов используется для управления назначением в процессе управления инцидентами, а также для выявления трендов (типы инцидентов\частота появления) для использования в процессе управления проблемами, а также в других ITSM процессах.

В нашем случае имплементированы следующие категории:

Категория	Подкатегория
ПК и оргтехника	Ремонт ПК
	Ремонт МФУ
	Ремонт проектора
	Ремонт прочего оборудования
Связь и телекоммуникации	Доступ в Интернет
	Доступ в корпоративную сеть
	Телефонная связь
	Прочее
Программное обеспечение (ПО)	Персональное ПО
	Информационные системы

Вне категории	Подкатегория отсутствует
Система видеонаблюдения	Подкатегория отсутствует
Не инцидент	Подкатегория отсутствует



Приложение 3

к Регламенту

процесса «Управления Инцидентами»

Приоритезация инцидентов

Приоритезация инцидентов по своей сути управляет временем необходимым для решения инцидента в соответствие с неким целевым временем его решения. Есть несколько методов, которые могут быть использованы для определения приоритета инцидента.

ITIL рекомендует выставлять приоритетность в соответствие с влиянием инцидента и его срочностью, где:

- **Влияние (Проблема наблюдается для конечных пользователей)**– эффект, оказываемый на бизнес
- **Срочность** – степень того, на сколько решение инцидента может быть отложено.

Приоритет генерируется из срочности и влияния в соответствие со следующей таблицей.

	Срочность (1- высокая)	Срочность (2- средняя)	Срочность (3 – низкая)
Влияние (1 – у всех сотрудников)	Приоритет 1	Приоритет 2	Приоритет 3
Влияние (2 – у меня и еще нескольких сотрудников)	Приоритет 2	Приоритет 3	Приоритет 4
Влияние (3 – только у меня)	Приоритет 3	Приоритет 4	Приоритет 5

Также возможно автоматически выставить приоритет инцидента на основании КЭ, которые обозначен в записи инцидента. С помощью этой техники, когда используются КЭ критические для бизнеса, выставляется соответствующий приоритет инцидента. Этот подход позволяет приоритезировать инцидент более точно и более последовательно поскольку определение влияния и срочности может быть зачастую достаточно субъективным.