



«УТВЕРЖДЕНО»

решением Правления
Акционерного общества
«Университет Нархоз»
Протокол № 4
от « 14 » 06 2017 года

**Регламент
процесса управления инцидентами**




Оглавление

Паспорт документа	3
Лист согласования	4
1. Описание процесса Управления инцидентами	5
1.1. Обзор	5
1.2. Описание процесса.....	5
1.3. Цели процесса.....	5
1.4. Задачи процесса.....	5
1.5. Соотношение к другим процессам	6
1.6 Принципы и общие концепции	7
1.6.1. Политики	7
1.6.2. Временные рамки.....	7
1.6.3. Модели инцидентов.....	7
1.6.4. Критический инцидент (Major incident)	7
1.6.5. Состояния инцидента	8
2. Роли процесса	8
2.1 Матрица RACI.....	9
3. Описание действий процесса управления инцидентами	11
3.1 Обзор процесса	11
3.1.1. Описание процесса	12
3.2. Идентификация и классификация инцидента	13
3.2.1. Процедура классификации и идентификации инцидентов.....	13
3.3. Первичная поддержка	15
3.3.1. Процедура первичной поддержки.....	15
3.4. Расследование и диагностика инцидента	17
3.4.1. Процедура расследования и диагностики инцидента	17
3.5. Решение и восстановление сервисов	19
3.5.1. Процедура решения и восстановления сервисов	19
3.6. Закрытие инцидента	21
3.6.1. Процедура закрытия инцидента	21
4. Контроль процесса	22
4.1. Управление уровнем сервиса (SLA)	22
4.2. KPI.....	22
4.3. Операционная информация	23
5. Порядок внесения изменений в положение.....	23
Заключительные положения	23
Приложение 1	24
Приложение 2	25
Приложение 3	26

Паспорт документа

Наименование документа:	Регламент
Краткое описание:	Процесс управления инцидентами, является скорейшим восстановлением штатной работы служб и сведение к минимуму негативного воздействия инцидентов на операционную деятельность предприятия, обеспечивая тем самым наилучшие возможные уровни качества обслуживания и доступности сервисов
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. Описание процесса Управления инцидентами

1.1. Обзор

Процесс определяется как совокупность взаимосвязанных действий, которые преобразуют входящую информацию или действия в исходящие, которые, в свою очередь, направлены на достижение согласованной измеримой цели. Процесс Управления инцидентами, изложенный в данном документе, более подробно описывает эти действия более детализировано, с разделением действий на операции и роли, ответственные за их выполнение.

В этом документе также описывается как ServiceNow поддерживает Процесс Управления инцидентами, с присущей системе способностью учитывать, классифицировать, расставлять приоритеты, присваивать их соответствующим группам, эскалировать и управлять инцидентами до их разрешения и предоставления отчетности.

1.2. Описание процесса

Термин инцидент определяется как незапланированное прерывание или снижение качества сервиса или выхода из строя элемента конфигурации (КЭ), который еще не повлиял на качество предоставляемых услуг. Инциденты могут включать в себя сбои или деградацию услуг, зарегистрированных от пользователей, технического персонала, сторонних поставщиков и партнеров, а также посредством систем мониторинга.

Процесс управления инцидентами ответственен за управление жизненным циклом всех инцидентов.

1.3. Цели процесса

Основной целью процесса управления инцидентами, является скорейшее восстановление штатной работы служб и сведение к минимуму негативного воздействия инцидентов на операционную деятельность предприятия, обеспечивая тем самым наилучшие возможные уровни качества обслуживания и доступности сервисов. Штатная работа сервисов определяется как рабочее состояние, когда сервисы и КЭ находятся в рамках согласованных уровней обслуживания.

1.4. Задачи процесса

Выделяются следующие задачи процесса управления инцидентами:

- Убедиться, что для эффективной ответной реакции на инциденты, анализа, документации, последующего управления и отчетности используются стандартные методы и процедуры.
- Увеличение прозрачности и обмен информацией по инцидентам между бизнесом и группой поддержки.
- Повышение бизнес-восприятия информационных технологий за счет использования профессионального подхода в быстром решении инцидентов.
- Совместить деятельность процесса управления инцидентами и его приоритеты с интересами бизнеса.
- Поддержание степени удовлетворенности пользователей качеством ИТ-услуг.

1.5. Соотношение к другим процессам

Процесс	Описание соотношения	Вход	Выход
Управление конфигурациями	Система управления конфигурациями лежит в основе всех мероприятий по управлению инцидентами. Она не только занимается управлением самими инцидентами или другими записями управления сервисами, но также содержит детальную информацию об инфраструктуре, которая жизненно важна для эффективной обработки обращений.	X	
	Когда Конфигурационные элементы определены как неточные или не верные, то создаются инциденты и назначаются в группу по управлению конфигурациями для коррекции.		X
Управление проблемами	<ul style="list-style-type: none"> • Проблемы могут быть инициированы из инцидента при выявлении первопричины его возникновения, а также в том случае, когда требуется дальнейшее исследование причин возникновения инцидентов. • Информация из множества инцидентов анализируется с целью выявления тенденций в поведении предоставляемой услуги, которые могут указывать на причину возникновения проблемы. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Информация об известных ошибках и способах их обхождения используется в определении и скорейшем решении повторяющихся инцидентов. 	X	
Управление изменениями	<ul style="list-style-type: none"> • Заявка на изменение (RFC) может быть сформирована для внесения обходного решения или решения инцидента. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Может определить или разрешить инцидент, возникший в следствие выполнения заявки на изменение. • Процесс управления предусматривает своевременное информирование Service Desk обо всех запланированных изменениях. 	X	
Управление уровнем сервиса (SLM)	<ul style="list-style-type: none"> • Определяет реакцию на прерывание сервисов, которая может быть измерена • Предоставляет исторические данные, которые позволяют Процессу управлению уровнем сервиса (SLM) пересмотреть Соглашения об уровне предоставления сервисов (SLA) предметно и на регулярной 		X

	<p>основе.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оказывает содействие в определении, в чем именно проявляется самая слабая сторона в предоставлении услуг таким образом, что Процесс управления уровнем сервиса (SLM) может определять необходимые действия в рамках плана по улучшению сервиса (SIP). 		
	<p>Процесс управления уровнем сервиса определяет допустимые уровни сервиса, при которых работает Процесс управления инцидентами, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Время реакции на инцидент • Определения воздействия инцидента • Целевое время устранения инцидента • Определения Сервиса • Правила для запроса Сервиса 		

1.6 Принципы и общие концепции

1.1.1 1.6.1. Политики

Политика управления инцидентами обязана направлять работу всего персонала таким образом, чтобы сделать управление инцидентами наиболее эффективным. Политики очень зависят от культуры организации, но, как правило, включают следующее:

- Использование единой системы управления для всех инцидентов.
- Управление инцидентами должно быть приведено в соответствие с общим уровнем и задачами предоставления сервисов.
- Иерархическая эскалация для соответствующего уведомления ИТ менеджмента.
- Плановые ревизии информации об инцидентах обеспечения правильной категоризации инцидентов и их документации.

1.1.2 1.6.2. Временные рамки

Временные рамки решения инцидентов должны быть согласованы для всех этапов решения инцидентов (временные рамки будут отличаться в зависимости от уровня приоритета) на основании общего времени реагирования на инциденты и целей их разрешения в рамках Соглашения об уровне предоставления сервисов (SLA).

1.1.3 1.6.3. Модели инцидентов

Многие инциденты не являются новыми; решение их, как правило, включает в себя решения по инцидентам, которые уже имели место быть и происходили в прошлом, а также могут произойти снова. Модель инцидента - это способ предопределения шагов, которые следует предпринять для обработки определенного типа инцидента в согласованном порядке. Зачастую для этого используются шаблоны.

1.1.4 1.6.4. Критический инцидент (Major incident)

Критический инцидент требует отдельной процедуры, с более короткими сроками выполнения и большей срочностью, которая должна быть использована для его решения. Определение того, что представляет собой критический инцидент должно быть согласовано и отображено на общей схеме приоритезации таким образом, чтобы

критический инцидент мог быть решен с помощью этой отдельной процедуры. Следует отметить, что инцидент всегда остается инцидентом. Он может расти в результате изменения влияния или приоритета, что приводит к тому, что инцидент становится критическим инцидентом, одновременно с этим инцидент сам по себе никогда не сможет стать проблемой.

1.1.5 1.6.5. Состояния инцидента

Инциденты должны отслеживаться на протяжении всего их жизненного цикла, для поддержки надлежащей обработки инцидентов и предоставления отчетности. Состояние инцидента указывает на то, где он находится по отношению к жизненному циклу и помогает определить, какой может быть следующий шаг в этом процессе. Типичными состояниями инцидентов являются:

- **Новый** – начальное значение при создании записи инцидента в системе
- **В работе** – работа по решению инцидента начата (инцидент назначен в соответствующую группу поддержки)
- **В ожидании** – ожидается информация от пользователя (таймер SLA остановлен)
- **Разрешен** – инцидент разрешен и через 24 часа переходит в статус **Закрыт**
- **Отменен** – отмена инцидента по причине ошибочного открытия
- **Закрыт** – инцидент больше не активен и больше не может быть изменен

2. Роли процесса

Каждая роль отводится для выполнения конкретных задач в рамках процесса управления инцидентами. В рамках конкретного процесса больше, чем один человек может быть связан с определенной ролью. Кроме того, один человек может предполагать более одной роли в процессе хотя, как правило, не одновременно.

Ниже описаны типичные роли, определенные для управления инцидентами.

Роль (должность ЦИТ)	Описание роли
<p>Владелец процесса (Директор Центра информационных технологий)</p>	<p>Старший менеджер с полномочиями достаточными для обеспечения работы процесса для всей ИТ-организации.</p> <p>Ответственный за:</p> <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. • Отчетность об эффективности процесса к высшему руководству. • Инициирование любой деятельности по улучшению процесса.
<p>Менеджер Service Desk (Начальник ОСО&НД)</p>	<p>Ответственный за:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Управление ресурсами, задействованными для

	<p>процесса.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Управление деятельностью Service Desk • Отслеживание и отчетность по работе Service Desk • Несет полную ответственность за работу Service Desk • Выработка улучшений работы Service Desk
<p>Менеджер по инцидентам (главный инженер ЦИТ)</p>	<p>Ответственный за:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Управление процессом на ежедневной основе. • Достижение эффективности процесса управления инцидентами. • Сбор и отчетности по показателям (метрикам) процесса. • Управление серьезными инцидентами. • Создание, улучшение и поддержка процедур процесса. • Изменение приоритетности инцидента
<p>Инженер - 1ая линия поддержки (Диспетчер Service desk)</p>	<p>Ответственный за:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Заведение, отслеживание, и предоставление информации о статусе инцидентов.
<p>Инженер – 2ая линия поддержки (инженер ЦИТ)</p>	<p>Ответственный за:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Расследование и решение инцидентов, поступивших от 1ой линии поддержки. • Разработка и имплементация обходных решений инцидентов (work around) • Создание инцидентов на основании обнаружения деградации сервисов или их сбое, или в ситуациях, которые могут привести к сбою.
<p>Заявитель (все пользователи Университета NARXOZ)</p>	<p>Ответственный за:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Доведение до сведения Service Desk об инцидентах или деградации сервисов посредством подачи заявки через Корпоративный портал, телефонных звонков, а также обратившись напрямую в отдел ЦИТ. • Принимает участие в имплементации решений инцидентов или обходных путей (workarounds) их решения и верификации их правильности внедрения, по необходимости.

2.1 Матрица RACI

Аббревиатура RACI разбивается на четыре конкретных роли:

- Responsible (на матрице отмечается буквой **R**) – ответственный непосредственно за выполнение работы
- Accountable (**A**) – подотчетный, такую роль может занимать только один человек на одной задаче
- Consulted (**C**) – один сотрудник или группа, с которыми проводятся консультации касательно задачи и мнения которых должно учитываться
- Informed (**I**) – сотрудники, уведомляемые о выполнении конкретной задачи.

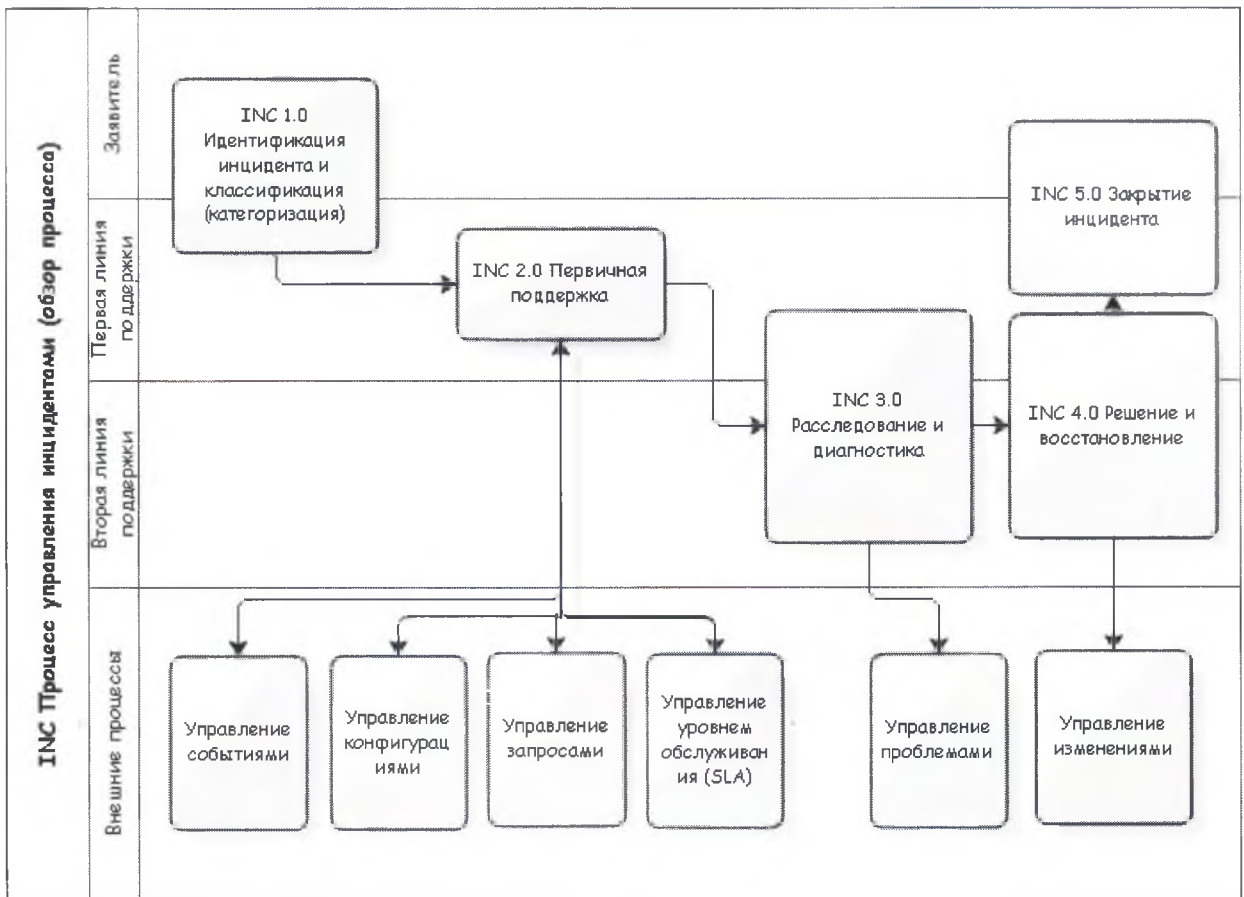
Роли и обязанности участников на конкретные виды деятельности процесса

ID	Деятельность	Заявитель	1ая линия поддержки	2ая линия поддержки	ServiceNow
INC 1.0	Идентификация инцидента и классификация (категоризация)				
INC 1.1	Создание нового инцидента	C	R\A	R	
INC 1.2	Проверка информации о заявителе	C	R\A		
INC 1.3	Сбор необходимой информации об инциденте	C	R\A	I	
INC 1.4	Категоризация инцидента	C	R\A		
INC 1.5	Приоритезация инцидента	C	R\A		
INC 2.0	Первичная поддержка				
INC 2.1	Осуществление проверки инцидента на соответствие		R\A		
INC 2.2	Применение задокументированного решения инцидента	IC	R\A		
INC 2.3	Ассоциация инцидента с соответствующей записью		R\A		
INC 2.4	Назначение инцидента в соответствующую группу		R\A	I	
INC 3.0	Исследование и диагностика				
INC 3.1	Принятие назначенного инцидента			R\A	C
INC 3.2	Исследование и диагностика	C	C	R\A	I
INC 3.3	Внесение информации в запись инцидента			R\A	C
INC 4.0	Решение и восстановление				

INC 4.1	Документация инцидента			R\A	
INC 4.2	Имплементация решения или обходного решения	IC		R\A	
INC 4.3	Проверка правильности категоризации инцидента	C		R\A	
INC 4.4	Проверка полноты информации об инциденте		R\A	R	
INC 4.5	Инициация проблемы		I	R\A	
INC 5.0	Закрытие инцидента				
INC 5.1	Уведомление о закрытии инцидента	I			R\A
INC 5.2	Подтверждение решения инцидента	CR	R\A		
INC 5.3	Закрытие инцидента	I	R\A		R
R: ответственный, A: исполнитель, C: консультируемый, I: информируемый					

3. Описание действий процесса управления инцидентами

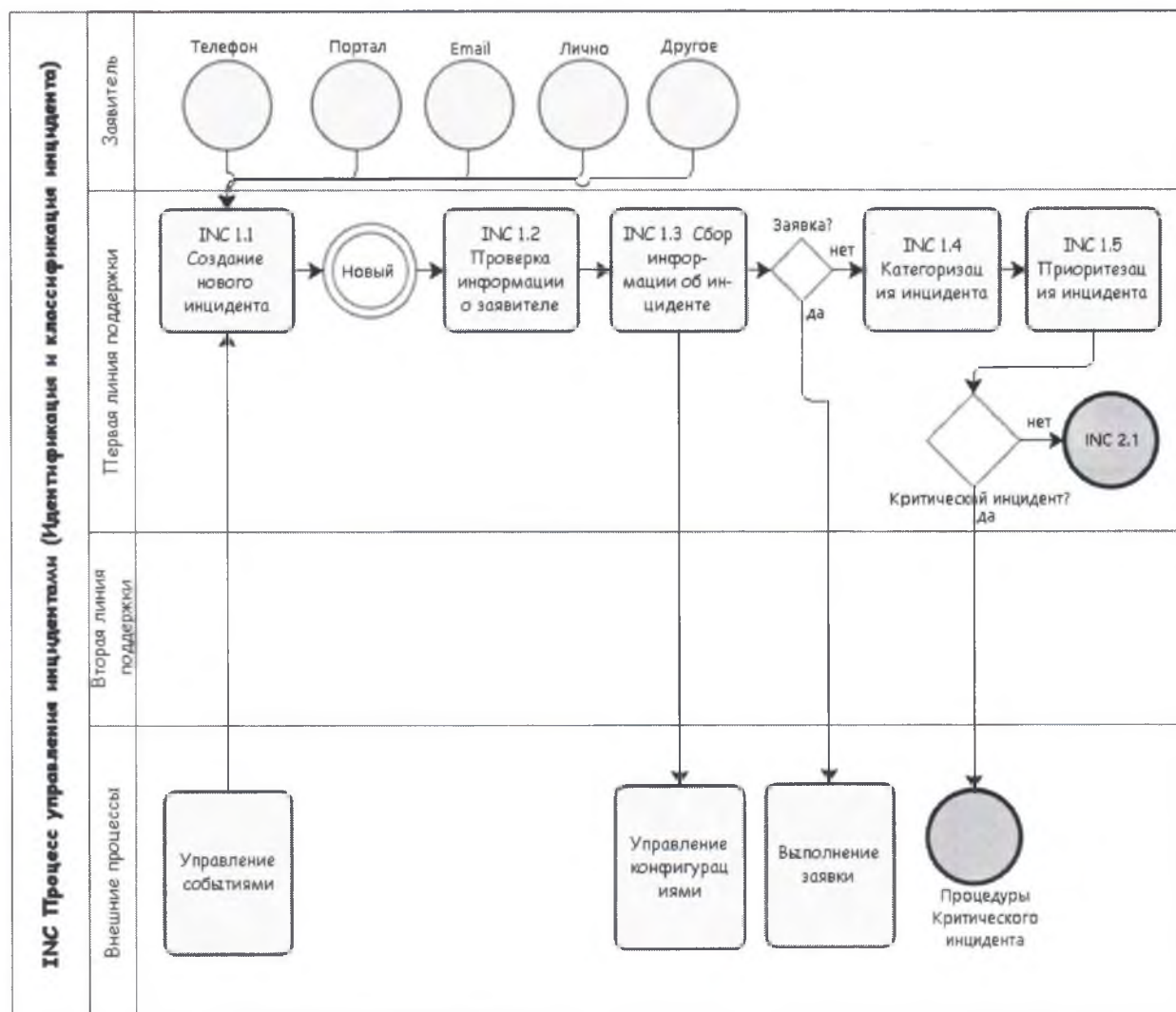
3.1 Обзор процесса



1.1.6 3.1.1. Описание процесса

ID процесса	Действия	Описание
INC 1.0	Классификация и идентификация инцидента	<ul style="list-style-type: none"> • Сбор информации, необходимой для облегчения анализа прерывания сервиса, а также назначение инцидента. • Перенаправление неверно маршрутизированных запросов в процесс их выполнения • Ассоциация инцидентов с соответствующими SLA • Определение приоритетности инцидентов • Применения процедур по глобальным инцидентам в случае необходимости
INC 2.0	Первичная поддержка	<ul style="list-style-type: none"> • Сопоставление инцидентов с уже существующими инцидентами, событиями, проблемами, известными ошибками или изменениями, которые находятся в работе или были недавно закрыты. • Эскалация инцидентов на 2ую линию поддержки. Во многих случаях, соответствующие обходные пути, известные ошибки, или быстрые решения, задокументированные в базе знаний, позволяют решить инциденты при поддержке 1-го уровня, не прибегая к дополнительным ресурсам.
INC 3.0	Исследование и диагностика	<ul style="list-style-type: none"> • Проведение всецелого исследования и диагностики назначенного инцидента. • Обеспечение рекомендаций возможного решения на временной основе или обходного пути решения инцидента. • Использование стандартных процедур и рабочих инструкций для обеспечения наискорейшего восстановления сервиса.
INC 4.0	Решение и восстановление	<ul style="list-style-type: none"> • Восстановление работоспособности или замена Конфигурационных элементов (КЭ), по которым зарегистрирован сбой. • Восстановление сервиса до состояния, когда его возможно использовать. • Ведение необходимой документации в случае необходимости проведения изменения. • Уведомление пользователей о восстановлении сервиса. • Получение подтверждения заявителя, что восстановление сервиса является удовлетворительным.
INC 5.0	Закрытие инцидента	<ul style="list-style-type: none"> • Насколько представляется возможным, подтверждение того, что сервис действительно восстановлен и получение этого подтверждения от заявителя до того, как инцидент будет закрыт.

3.2. Идентификация и классификация инцидента



1.1.7 3.2.1. Процедура классификации и идентификации инцидентов

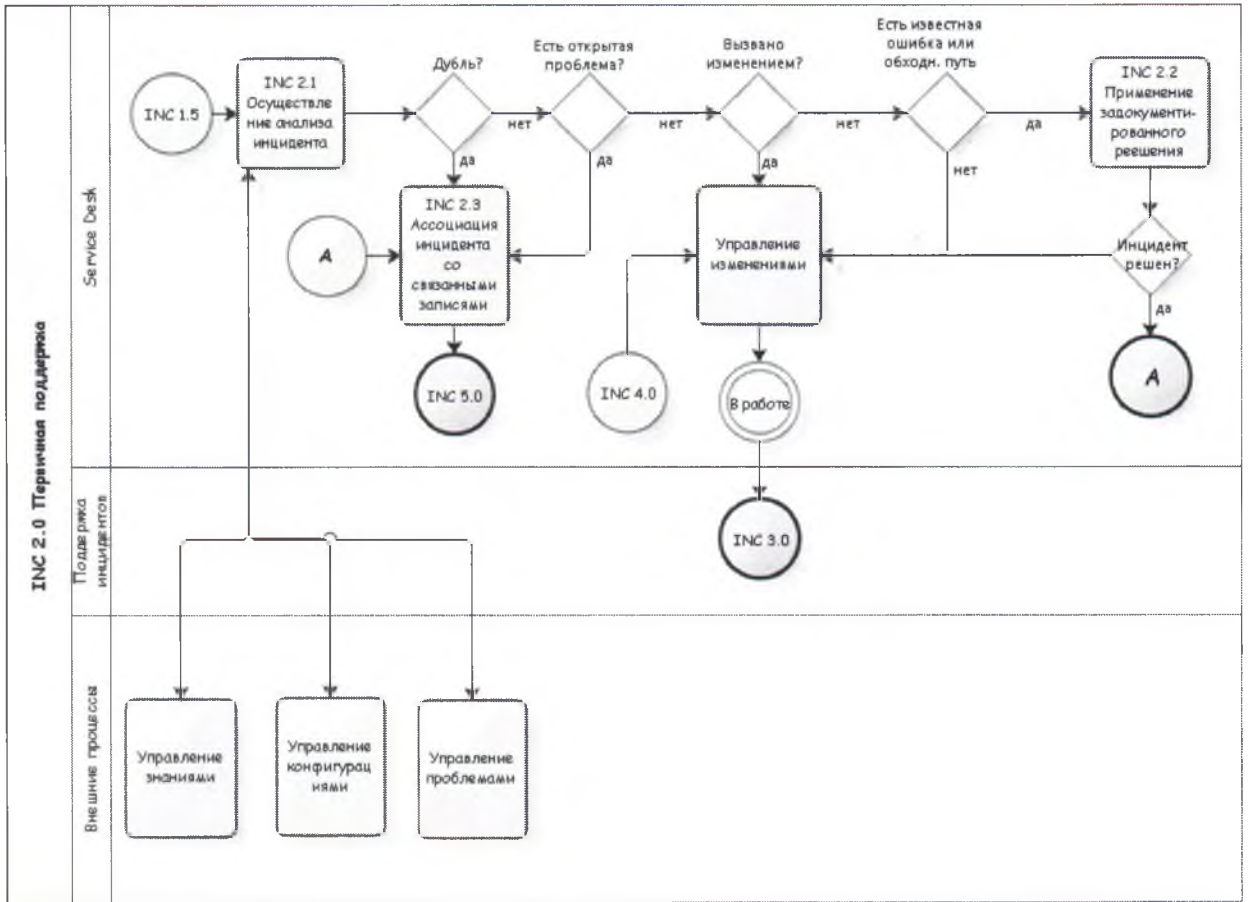
Сбор достаточной и релевантной информации на этой стадии является очень важным, это поможет в принятии решения в случае необходимости эскалации инцидента. Описание инцидента должно быть записано его же словами, чтобы в дальнейшем, при контакте с заявителем, можно было использовать ту же самую терминологию, как и у заявителя.

Примечание. Вышеописанные шаги актуальны в случае, если заявитель обращается в службу Service Desk по телефону. В случае обращения пользователя через Портал, эти шаги не применимы.

ID процесса	Задача	Процедура	Роль	Описание (результат)
INC 1.1	Создание нового инцидента	Посредством приложения Управление инцидентами создается запись нового инцидента. Необходимо ознакомиться с Действиями системы на входящие почтовые	Service Desk	Подача посредством: <ul style="list-style-type: none"> Email от пользователя Звонок Личное обращение

		сообщения для получения информации о том, как пользователи могут сообщить об инциденте посредством email. Создание инцидента также может быть посредством приложения Служба поддержки (вызовы).		
INC 1.2	Проверка информации о заявителе	Использовать поиск для нахождения имени заявителя в системе. Удостовериться в правильности следующей информации: <ul style="list-style-type: none"> • Номер телефона • Email • Отдел • Местоположение • Конфигурационный элемент Обновить информацию при необходимости.	Service Desk	Новая запись инцидента
INC 1.3	Сбор информации об инциденте	Консолидация всех «симптомов» инцидента в поле Краткое описание . В Записях и дополнительных комментариях описать «симптомы» инцидента: <ul style="list-style-type: none"> • Что заявитель пытается осуществить • Что происходит • Какие действия были осуществлены заявителем • Когда именно произошел инцидент 	Service Desk	Запись инцидента с идентифицированным его источником и правильной информацией о заявителе
INC 1.4	Категоризация инцидента	См. Приложение 1	Service Desk	Инцидент с детальным описанием его «симптомов»
INC 1.5	Приоритезация инцидента	См. приложение 2	Service Desk	Категорированный инцидент

3.3. Первичная поддержка



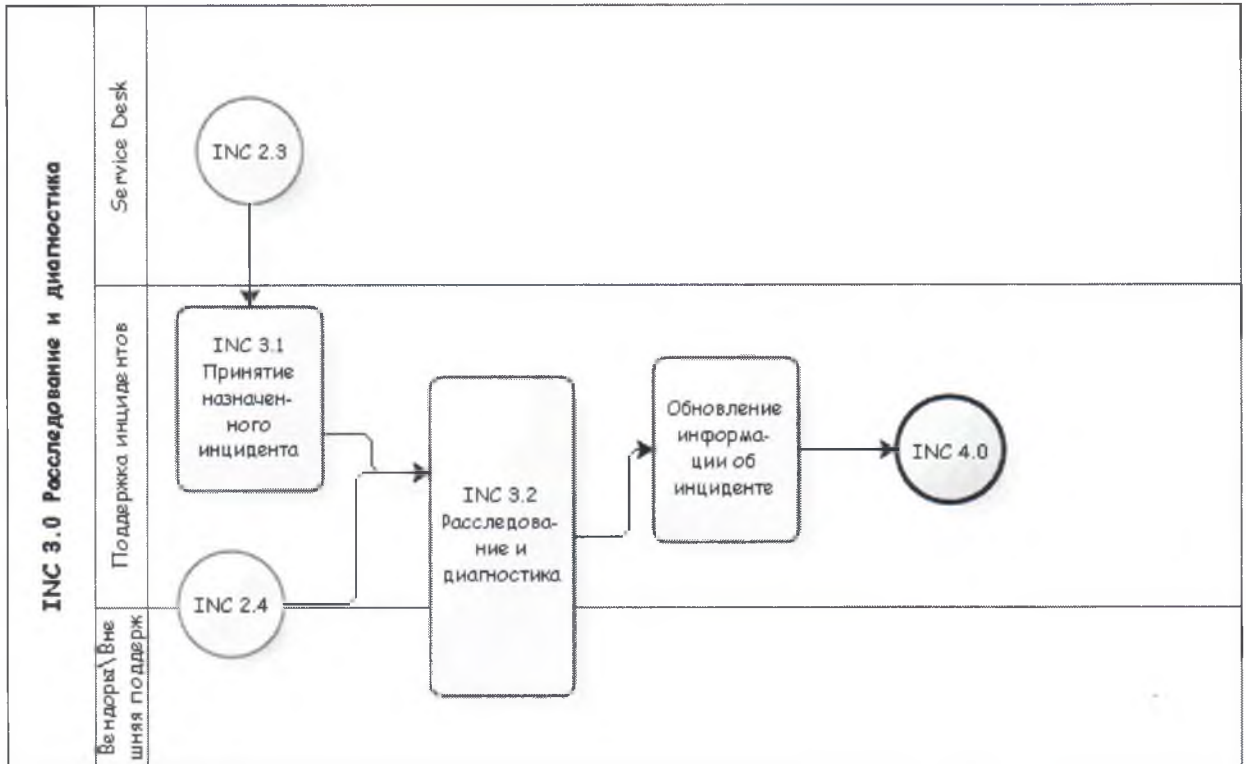
1.1.8 3.3.1. Процедура первичной поддержки

ID процесса	Задача	Процедура	Роль	Описание (результат)
INC 2.1	Осуществление анализа инцидента	<ul style="list-style-type: none"> Поиск открытых инцидентов с такой же категоризацией для выяснения есть ли дубликаты данного инцидента Если <i>Конфигурационный элемент</i> определен, просмотреть <i>Карту зависимостей</i> для 	Service Desk	Приоритизированный инцидент

		<p>определения зависимых инцидентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> Поиск существующих способов решения посредством поиска существующих проблем и известных ошибок с соответствующей категоризацией и «симптомами» 		
INC 2.2	Применение задокументированного решения инцидента	Если соответствующие известные ошибки существуют применение задокументированных обходных путей или решений	Service Desk	Определены соответствующие ошибки или обходные пути решения
INC 2.3	Ассоциация инцидента с связанными записями	<p>Произвести связь инцидента с соответствующей записью если:</p> <ul style="list-style-type: none"> Существует идентичный инцидент (такая же ошибка или тот же КЭ) <p>Или</p> <ul style="list-style-type: none"> Существует открытая проблема с идентичными инцидентами <p>Или</p> <ul style="list-style-type: none"> Информация о примененном обходном решении, известной ошибке или решении 	Service Desk	<ul style="list-style-type: none"> Дубликаты инцидентов Соответствующие открытые проблемы Определена документация как причина инцидента <p>Или</p> <ul style="list-style-type: none"> Информация о решении из известной ошибки или обходного пути позволило решить инцидент

		<p>инцидента позволило решить данный инцидент.</p> <p>Или</p> <ul style="list-style-type: none"> • Инцидент был вызван примененным изменением 		
INC 2.4	Назначение инцидента в соответствующую группу	<p>Если не существует ни задокументированного решения, ни обходного пути, ни одно задокументированное решение не решило инцидент необходимо назначить инцидент в соответствующую группу</p>	Service Desk	<ul style="list-style-type: none"> • Существующие связанные записи, ассоциированные с инцидентом <p>Или</p> <ul style="list-style-type: none"> • Нерешенный инцидент

3.4. Расследование и диагностика инцидента

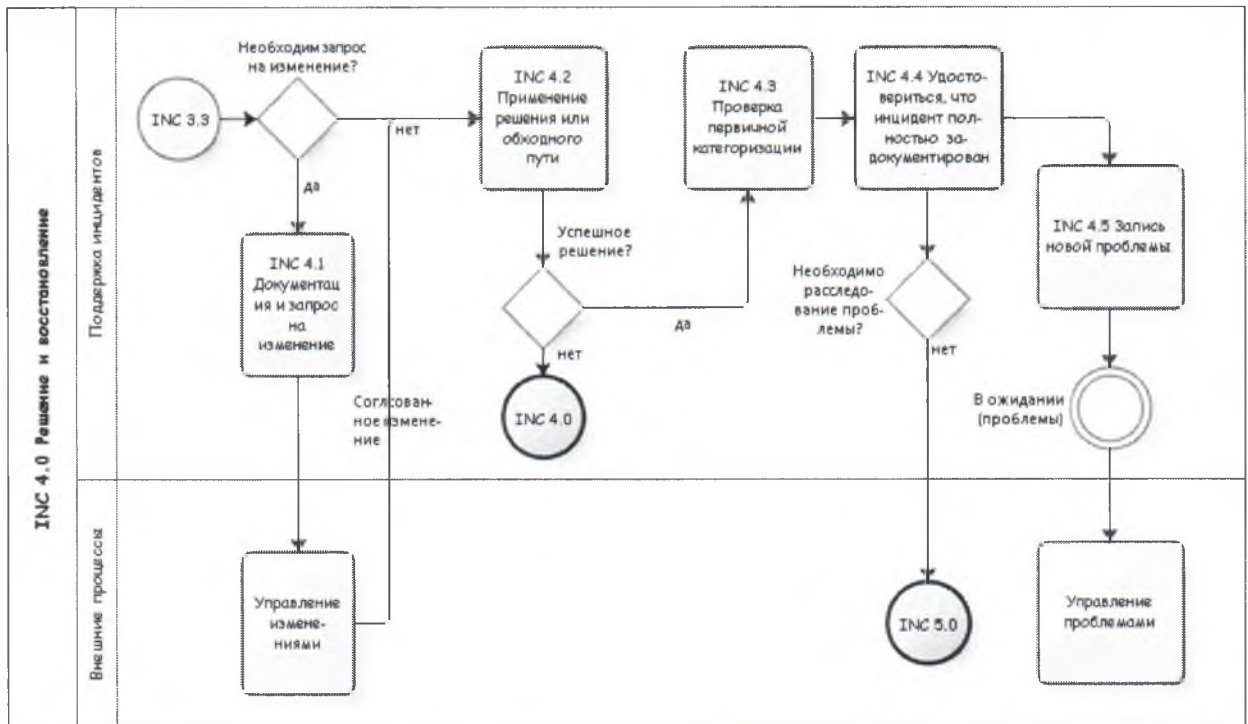


1.1.9 3.4.1. Процедура расследования и диагностики инцидента

ID процесса	Задача	Процедура	Роль	Описание (результат)
-------------	--------	-----------	------	----------------------

INC 3.1	Принятие назначенного инцидента	<p>Каждая из групп второй линии поддержки ответственна за отслеживание за назначенных в их группу инцидентов</p> <ul style="list-style-type: none"> • Назначение инцидента определенному члену группы. <p>Или</p> <ul style="list-style-type: none"> • Переназначение инцидента другому исполнителю при необходимости • Состояние инцидента – в работе 	Поддержка инцидентов	Инцидент эскалируется на группу поддержки инцидентов.
INC 3.2	Расследование и диагностика	Каждая из групп поддержки вовлечена в проведение расследований и диагностик того, что пошло не так.	Поддержка инцидентов	Инцидент в работе (на расследовании)
INC 3.3		Задokumentировать все действия по инциденту в Рабочих записях , включая описание всех попыток разрешить инцидент или ситуаций по рекреации условий, при которых инцидент возникает для ведения полного исторического описания всех действий по данному инциденту.	Поддержка инцидентов	Результат расследования и диагностики

3.5. Решение и восстановление сервисов

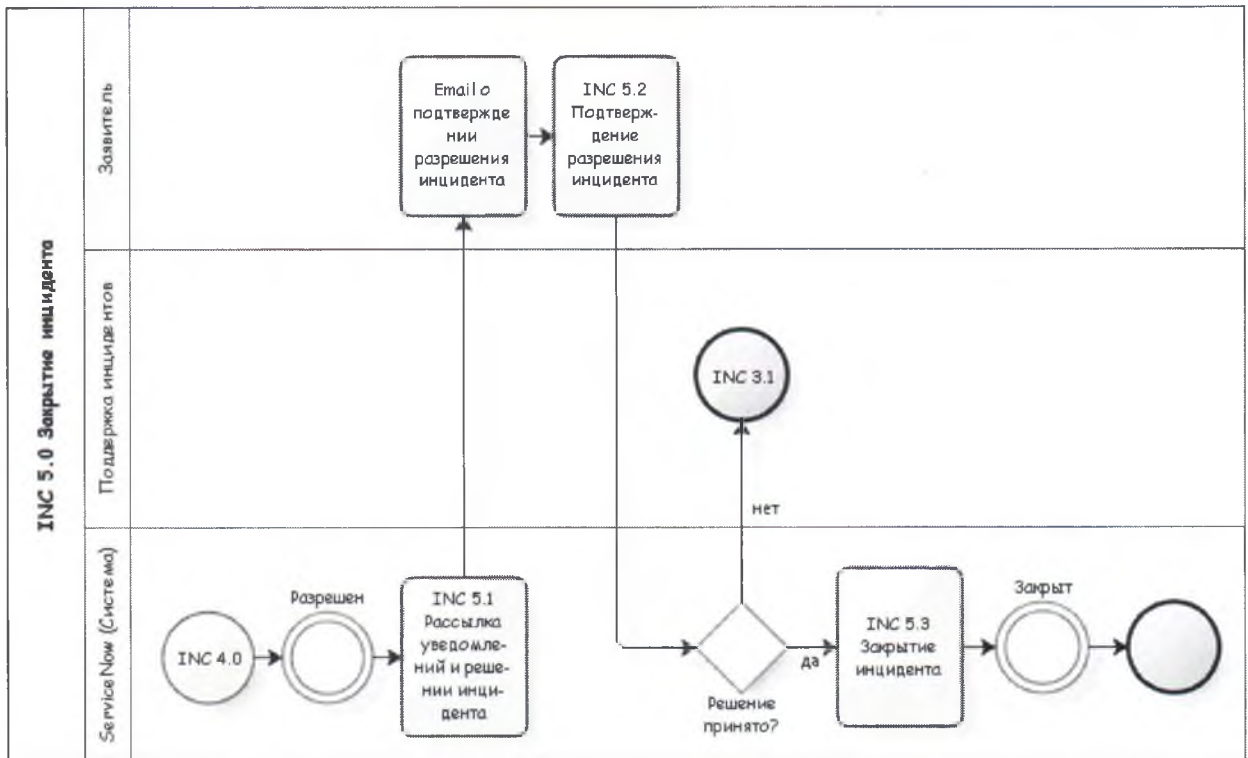


1.1.10 3.5.1. Процедура решения и восстановления сервисов

ID процесса	Задача	Процедура	Роль	Описание (результат)
INC 4.1	Документация по инциденту и создание Заявки на изменение	Если требуется изменение, инициация новой заявки на изменение из текущего инцидента	Поддержка инцидентов	Определённое решение или обходной путь, запрос на изменение
INC 4.2	Применение решения или обходного пути	Следование задокументированной процедуры и внедрение решения или обходного пути. Если работоспособность сервиса восстановлена, то перевести состояние инцидента в Решен . Если попытка задокументированного решения или обходного пути не привело к восстановлению сервиса, то возврат к INC 3.2 – Расследование и диагностика .	Поддержка инцидентов	Определённое решение или обходной путь для инцидента готов для внедрения
INC 4.3	Подтверждение	Удостовериться, что	Поддержка	Решение или

	начальной категоризации	первичная категоризация все еще согласовывается с природой происхождения инцидента. При необходимости внести корректировки.	а инциденто в	обходной путь успешно внедрены
INC 4.4	Удостовериться, что инцидент полностью задокументирован	<ul style="list-style-type: none"> • Удостовериться, что инцидент содержит достаточное количество исторической информации на достаточном уровне детализации. • Если инцидент был ассоциирован с известной ошибкой или проблемой перевести состояние инцидента в Решен. 	Поддержк а инциденто в	Открытый инцидент корректно категорирован
INC 4.5	Инициация Проблемы	Если инцидент был решен без определения первопричины его появления, то может быть инициирован анализ первопричины посредством создания записи проблемы	Поддержк а инциденто в	Полностью задокументированный инцидент без определенной первопричины его появления

3.6. Закрытие инцидента



1.1.11 3.6.1. Процедура закрытия инцидента

ID процесса	Задача	Процедура	Роль	Описание (результат)
INC 5.1	Рассылка уведомления о решении инцидента	Когда инцидент переведен в состояние Решен отсылается уведомление заявителю	ServiceNow (Система)	Полностью задокументированный инцидент переводится в состояние Решен .
INC 5.2	Подтверждение решения инцидента	Если решение есть, и оно удовлетворительное, то можно проигнорировать уведомление о решении. ServiceNow автоматически закроет инцидент через 24 часа после уведомления.	Заявитель	Уведомление по email о подтверждение о его решении.
INC 5.3	Закрытие инцидента	ServiceNow автоматически закроет инцидент через 24 часа после его решения, в случае, если пользователь не отклонил выполнение инцидента.	ServiceNow (Система)	Состояние инцидента на 24 часа после перевода его в состояние Решен .

4. Контроль процесса

4.1. Управление уровнем сервиса (SLA)

Соглашение об уровне предоставления услуги (англ. Service Level Agreement (SLA)) — термин методологии ITIL, обозначающий формальный договор между заказчиком услуги (университет НАРХОЗ в данном случае) и её поставщиком (Центр Информационных технологий), содержащий согласованный уровень качества предоставления данной услуги.

Для процесса управления инцидентами была определена по приоритетная градация уровней SLA и присвоена критичность для каждого приоритета:

SLA (рабочие 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)

Отдельно была выделена метрика – реакция Service Desk, которая равна 60 минут. Данная метрика была выделена как показатель реакции группы поддержки с момента инициации инцидента пользователем.

4.2. KPI

KPI/Метрика	Назначение
Процентное количество инцидентов, закрытых в рамках целевого значения времени, по приоритетам	Измерение насколько полно выполняется SLA по инцидентам
Количество и процентное соотношение решенных инцидентов, по приоритету	Измерение качества предоставления ИТ сервисов
Количество и процентное соотношение решенных инцидентов, по группам поддержки	Измерение эффективности Процесса управления инцидентами
Среднее значение опросника	Измерение уровня предоставления ИТ сервиса

4.3. Операционная информация

КР\Метрика	Назначение
Диаграмма инцидентов, по приоритетам	Демонстрация распределения приоритетов и нагрузки с детальной информацией
Список открытых критических инцидентов	Предоставляет визуальное представление о критических инцидентах, находящихся в работе
Список инцидентов, с признаком нарушения SLA	Предоставление информации об инцидентах, требующих немедленного внимания со стороны менеджера процесса или ответственного специалиста для недопущения дальнейшего затягивания сроков устранения.
Список инцидентов, возвращенных (отклоненных) пользователем в работу	Предоставление обзора инцидентов, требующих немедленной реакции для удовлетворения конечного пользователя предоставляемым сервисом.

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

Приложение 1

к Регламенту

процесса «Управления Инцидентами»

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)

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

Приоритезация инцидентов

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

ITIL рекомендует выставлять приоритетность в соответствии 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 соответствии 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 выставлять 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.