



## П Р И К А З

«10» июня 2014 г.

№ П-01-108

г. Якутск

### Об утверждении Регламента управления ИТ-инцидентами и запрос на ИТ-обслуживание Единой службы технической поддержки

В целях упорядочивания взаимодействия ГБУ Республики Саха (Якутия) «Республиканский центр инфокоммуникационных технологий» и ГБУ Национальное Агентство «Информационный центр при Президенте Республики Саха (Якутия)» в рамках организации Единой службы технической поддержки для реализации процесса «Управление ИТ инцидентами» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Регламент управления ИТ-инцидентами и запрос на ИТ-обслуживание Единой службы технической поддержки согласно приложению №1 к настоящему приказу.
2. Утвердить перечень организаций, предоставляющих информационно-коммуникационные услуги согласно приложению №2 к настоящему приказу
3. Организациям, предоставляющим информационно-коммуникационные услуги согласно приложению №2 к настоящему приказу руководствоваться в работе настоящим Регламентом Регламент управления ИТ-инцидентами и запрос на ИТ-обслуживание Единой службы технической поддержки.
4. ГБУ Республики Саха (Якутия) «Республиканский центр инфокоммуникационных технологий» (Афанасьев Г.П.) при предоставлении еженедельной информации о текущей деятельности, в сведениях о работе Единой службы технической поддержки использовать утвержденный Каталог ИТ услуг ЕСТП.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

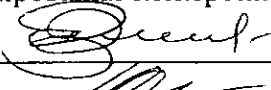
Министр

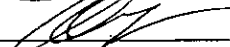
К.Е. Семенов

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**  
**к проекту приказа Министерства связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия)**

Вопрос: «Об утверждении Регламента управления ИТ-инцидентами и запрос на ИТ-обслуживание Единой службы технической поддержки»

Вносит: Департамент формирования электронного правительства

Руководитель: \_\_\_\_\_  Э.И. Винокурова

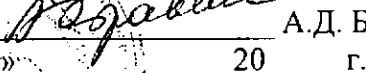
Правовая экспертиза: \_\_\_\_\_  Ю.А. Николаева

Исполнитель \_\_\_\_\_ Филиппов О.А. \_\_\_\_\_


21.05.2014

Дата начала согласования

Генеральный директор ГБУ НА «Информационный центр при Президенте РС(Я)»

 \_\_\_\_\_ А.Д. Бравин  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Директор ГБУ РС(Я) «Республиканский центр инфокоммуникационных технологий»

 \_\_\_\_\_ Г.П. Афанасьев  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

СОГЛАСОВАНО

Приложение  
к приказу от «10» 07.2014г. № 11-01-108

РЕГЛАМЕНТ  
управления ИТ-инцидентами и запрос на ИТ-обслуживание  
Единой службы технической поддержки

Якутск 2014 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	6
1.1.ВВЕДЕНИЕ.....	6
1.2.ЦЕЛИ.....	6
1.3.ЗАДАЧИ.....	6
1.4.ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ.....	6
1.5.ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	6
2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	7
3 ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОЦЕССЕ.....	9
3.1 ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ.....	9
3.2 ТРЕБОВАНИЯ К ВХОДАМ И ВЫХОДАМ ПРОЦЕССА.....	9
4 УЧАСТНИКИ ПРОЦЕССА.....	10
5 ПРОЦЕСС «УПРАВЛЕНИЕ ИТ ИНЦИДЕНТАМИ,ИТ ЗАПРОСАМИ».....	11
5.1 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА.....	11
6 ПРОЦЕСС «РЕГИСТРАЦИЯ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ИТ ОБРАЩЕНИЯ КАТЕГОРИИ «ИТ ИНЦИДЕНТ».....	14
6.1 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА.....	14
6.2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ.....	16
7 ПРОЦЕСС «ЭСКАЛАЦИЯ ИТ ИНЦИДЕНТА».....	17
7.1 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА.....	17
7.2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ.....	17
8 ПРОЦЕСС « ДИАГНОСТИКА ИТ ИНЦИДЕНТА».....	197
8.1 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА.....	197
8.2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ.....	208
9 ПРОЦЕСС «КОНТРОЛЬ РАЗРЕШЕНИЯ ИТ ИНЦИДЕНТА».....	219
9.1 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА.....	219

9.2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ .....	219
10 ПРОЦЕСС «ЗАКРЫТИЕ ИТ ОБРАЩЕНИЯ» .....	221
10.1 .....	ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА
221	

## ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий РЕГЛАМЕНТ «УПРАВЛЕНИЕ ИТ-ИНЦИДЕНТАМИ и ИТ-ЗАПРОСАМИ» (далее - РЕГЛАМЕНТ) устанавливает порядок взаимодействия обслуживающими организациями в рамках организации Единой службы технической поддержки для реализации процесса «Управление ИТ инцидентами».

### 1.2. ЦЕЛИ

Настоящий РЕГЛАМЕНТ разработан с целью формализации единых подходов к процессу «Управление ИТ инцидентами и ИТ-запросами», направленных на соблюдение требований по срокам, полноте и качеству обработки ИТ инцидентов и ИТ запросов.

### 1.3. ЗАДАЧИ

Задачами настоящего РЕГЛАМЕНТА являются:

- определение основных сведений о процессе «Управление ИТ инцидентами и ИТ запросами»;
- определение основных входов и выходов процесса «Управление ИТ инцидентами и ИТ запросов»;
- определение порядка выполнения процесса «Управление ИТ инцидентами и ИТ запросов» и входящих в его состав процедур.

### 1.4. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ

Настоящий РЕГЛАМЕНТ обязателен для исполнения сотрудниками ОБСЛУЖИВАЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ.

### 1.5. ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Настоящий РЕГЛАМЕНТ утверждается Министерством связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия).

Инициаторами внесения изменений в РЕГЛАМЕНТ являются ОБСЛУЖИВАЮЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ и Министерством связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия).

Изменения в РЕГЛАМЕНТ вносятся в случаях: изменения в законодательстве РФ и РС(Я), влияющих на выполнение регламентируемого процесса, изменения процесса, изменения в организационной структуре или полномочий руководителей и т.п.

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**БИЗНЕС-ПРОЦЕСС (ПРОЦЕСС)** – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы;

**ОБСЛУЖИВАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ** – учреждение, или организация обеспечивающая предоставление информационно-коммуникационных услуг;

**ПОСТАВЩИК ИТ-УСЛУГ** – подразделения ОБСЛУЖИВАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ, непосредственно задействованные в технической поддержке пользователей.

**ЗАПРОС НА ИТ ОБСЛУЖИВАНИЕ** – однотипные и стандартные ИТ изменения, для которых процедуры исполнения заранее определены, и которые обладают известным и приемлемым уровнем риска, либо запрос от пользователя на предоставление чего-либо (например, запрос на информацию или консультацию, сброс пароля или установку рабочей станции для нового пользователя);

**ИЗВЕСТНАЯ ОШИБКА** – ИТ проблема, корневая причина которой уже установлена;

**ИНИЦИАТОР ИТ ОБРАЩЕНИЯ** – пользователь, инициировавший обращение в ЕСТП связанное с ИТ инцидентом или Запросом на ИТ обслуживание;

**ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА** – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

**ИТ ИНЦИДЕНТ**– незапланированное прерывание ИТ услуги или снижение качества ИТ услуги;

**ИТ ОБРАЩЕНИЕ** – обращение пользователя услуг в ЕСТП по телефону, по электронной почте или путем самостоятельной регистрации обращения в портале самообслуживания. ИТ обращение может быть зарегистрировано как ИТ инцидент или как Запрос на ИТ обслуживание;

**ИТ ПРОБЛЕМА** – неизвестная корневая причина одного или более инцидента;

**ИТ УСЛУГА** – деятельность Поставщика ИТ услуг, выполняемая в рамках государственного задания, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются пользователем ИТ услуг в процессе осуществления этой деятельности. ИТ услуга есть комплекс ИТ процессов, активов и ресурсов, направленных на исполнения государственных заданий Поставщиков ИТ услуг;

**ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** – пользователь ИТ услуг предоставляемых Поставщиками ИТ услуг (органы государственной власти РС(Я), муниципальные образования РС(Я), юридические и физические лица);

**РАЗРЕШЕНИЕ ИТ ИНЦИДЕНТА** – действия, предпринятые для устранения Корневой причины ИТ инцидента или ИТ проблемы;

РОЛЬ – совокупность полномочий, предоставляемых участнику процесса, необходимых для выполнения бизнес-задач в зоне его ответственности;

ЕДИНАЯ СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ (ДАЛЕЕ ЕСТП) – единая точка контакта между Поставщиками ИТ услуг и пользователями ИТ услуг. ЕСТП управляет ИТ инцидентами, Запросами на ИТ обслуживание, а также взаимодействует с пользователями ИТ услуг.

КАТАЛОГ ИТ УСЛУГ – Документ, описывающий состав ИТ услуг Учреждений, уровень сервиса, и другие условия предоставления сервиса (услуги).

ЦЕЛЕВОЙ ПОКАЗАТЕЛЬ В КАТАЛОГЕ ИТ УСЛУГ – обязательства, зафиксированные в Каталоге ИТ услуг. Целевые показатели уровня услуги основываются на требованиях к уровню услуг и нужны для обеспечения того, чтобы ИТ услуга соответствовала назначению.

ЭСКАЛАЦИЯ – деятельность, направленная на получение дополнительных ресурсов, когда это необходимо для достижения целевых показателей уровня ИТ услуги.

ГРУППА СОПРОВОЖДЕНИЯ – один или несколько работников Учреждений, обладающих профессиональными компетенциями, необходимыми для оказания одной или нескольких ИТ услуг.



## ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОЦЕССЕ

### ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ

Таблица 1

Основные сведения о процессе

ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ	ПРОЦЕСС «УПРАВЛЕНИЕ ИТ ИНЦИДЕНТАМИ»
ОПИСАНИЕ	Процесс обработки ИТ инцидентов, включая сбои, запросы и сообщения об ошибках в работе систем, поступившие от пользователей.
ГРАНИЦЫ	Процесс начинается с идентификации ИТ обращения пользователя как ИТ инцидента и заканчивается закрытием ИТ инцидента. Переход к управлению ИТ проблемами осуществляется в следующих случаях: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Зарегистрировано 2-х и более однотипных инцидентов в определенный период.</li> <li>• Не найдена корневая причина инцидента в установленное время.</li> </ul>
ЦЕЛИ ПРОЦЕССА	Обеспечить восстановление оговоренного уровня ИТ услуг в установленные сроки.

### ТРЕБОВАНИЯ К ВХОДАМ И ВЫХОДАМ ПРОЦЕССА

Таблица 2

Требования к входам процесса

№ П/П	ВХОД/ОПИСАНИЕ	ПОСТАВЩИК – ПРОЦЕСС
1	2	3
1.	Запись об известной ошибке	Управление ИТ проблемами.
2.	ИТ обращение	-

Таблица 3

Требования к выходам процесса

№ П/П	ВЫХОД/ОПИСАНИЕ	ПОТРЕБИТЕЛЬ – ПРОЦЕСС
1	2	3
1.	ИТ обращение категории «ИТ инцидент»	1. Управление ИТ изменениями; 2. Управление ИТ проблемами.

## УЧАСТНИКИ ПРОЦЕССА

Участниками процесса «Управление ИТ инцидентами» являются:

Таблица 4

Роли организационных и штатных единиц

№	НАИМЕНОВАНИЕ РОЛИ	ВЫПОЛНЯЕМЫЕ ОПЕРАЦИИ
1	2	3
1.	Пользователи	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Регистрация ИТ обращения</li> </ul>
2.	Менеджер ИТ инцидентов Работник Поставщика ИТ услуг, отвечающий за эффективную реализацию процесса «Управление ИТ инцидентами».	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Эскалация ИТ инцидента;</li> <li>▪ Контроль и улучшение процесса управления инцидентами</li> </ul>
3.	Операторы ЕСТП Специалист Поставщика ИТ услуг, отвечающий за регистрацию, первичную обработку и диспетчеризацию ИТ обращений.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Регистрация ИТ обращения;</li> <li>▪ Первичная обработка ИТ обращения;</li> <li>▪ Разрешение ИТ инцидента;</li> <li>▪ Уточнение служебной информации в ИТ обращении;</li> <li>▪ Закрытие инцидента.</li> </ul>
4.	Специалисты ЕСТП Специалист ИТ услуг, отвечающий за обработку, исследование и разрешение ИТ услуг.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Разрешение ИТ инцидента;</li> <li>▪ Назначение исполнителя;</li> <li>▪ Эскалация ИТ инцидента;</li> <li>▪ Исследование и Диагностика ИТ инцидента;</li> <li>▪ Выполнение работ по разрешению ИТ инцидента и восстановлению качества ИТ услуги;</li> <li>▪ Фиксация результата;</li> <li>▪ Проверка служебной информации в ИТ обращении.</li> </ul>

ПРОЦЕСС «УПРАВЛЕНИЕ ИТ ИНЦИДЕНТАМИ»

ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА

Таблица 5

Порядок выполнения процесса

№ П/П	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)/СРОК РЕАЛИЗАЦИИ ОПЕРАЦИИ	ВХОДЫ/ВЫХОДЫ	ИСПОЛНИТЕЛИ/ПРИМЕНЯЕМЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ
1	2	3	4
1.	Регистрация и первичная обработка ИТ обращения категории «ИТ инцидент» Регистрация информации об ИТ инциденте, сообщаемой Инициатором ИТ обращения; идентификация ИТ обращения как ИТ инцидента; разрешение ИТ инцидента при наличии достаточной квалификации у оператора ЕСТП.	Входы: ИТ обращение. Выходы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» <Активен, Разрешен>.	Исполнители: 1. Операторы ЕСТП. Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service Manager
2.	Эскалация ИТ инцидента Назначение ИТ инцидента в подразделение соответствующей ИТ услуги.	Входы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» < Активен>. Выходы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» <Активен>. Электронное уведомление специалистов назначенного подразделения.	Исполнители: 1. Оператор ЕСТП. Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service Manager
3.	Назначение ответственного специалиста ЕСТП Назначение ответственного специалиста ЕСТП в ИТ инциденте. Специалист после	Входы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» < Активен>. Выходы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент»	Исполнители: 1. Специалист ЕСТП. Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service Manager

№ П/П	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)/СРОК РЕАЛИЗАЦИИ ОПЕРАЦИИ	ВХОДЫ/ВЫХОДЫ	ИСПОЛНИТЕЛИ/ПРИМЕНЯЕМЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ
1	2	3	4
	<p>получения электронного уведомления самостоятельно назначает себя в зависимости от категории ИТ инцидента. Срок: не более 20 минут с момента регистрации ИТ инцидента.</p>	<p>&lt;Активен&gt;, Назначен ответственный специалист ЕСТП.</p>	
4.	<p>Диагностика ИТ инцидента Определение Корневой причины ИТ инцидента и поиск технического решения или разработка Обходного решения.</p>	<p>Входы: 1. ИТ обращение категории «ИТ инцидент» &lt;Активен&gt;; 2. Запись об известной ошибке. Выходы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» &lt;Активен&gt;. Проведен анализ инцидента и необходима регистрация проблемы.</p>	<p>Исполнители: 1. Специалисты ЕСТП. Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service Manager</p>
5.	<p>Разрешение ИТ инцидента Устранение Корневой причины ИТ инцидента с привлечением всех доступных ресурсов с соответствующим подробным описанием в решении. Срок: Согласно целевым показателям в Каталоге услуг.</p>	<p>Входы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» &lt;Активен&gt;. Выходы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» &lt;Разрешен&gt;.</p>	<p>Исполнители: 1. Специалисты ЕСТП. Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service Manager</p>
6.	<p>Контроль разрешения ИТ инцидента Оценка результатов</p>	<p>Входы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» &lt;Разрешен&gt;.</p>	<p>Исполнители: 1. Оператор ЕСТП Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service</p>

№ П/П	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)/СРОК РЕАЛИЗАЦИИ ОПЕРАЦИИ	ВХОДЫ/ВЫХОДЫ	ИСПОЛНИТЕЛИ/ПРИМЕНЯЕМЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ
1	2	3	4
	<p>разрешения ИТ инцидента. - в случае отсутствия какой-либо реакции Инициатора ИТ обращения на запрос о подтверждении закрытия ИТ обращения по прошествии 3-ти рабочих дней ИТ обращение переходит на статус «Закрыт».</p>	<p>Выходы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» &lt; Активен, Закрыт&gt;.</p>	<p>Manager</p>
7.	<p>Закрытие ИТ обращения Оператор Службы технической поддержки подтверждает факт успешной обработки ИТ обращения, удостоверившись у Инициатора о закрытии Инцидента.</p>	<p>Входы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» &lt;Разрешен&gt;. Проблема в виде «Запись в системе» (в состоянии «Разрешен»); Выходы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» &lt;Закрыт&gt;. Необходима регистрация проблемы.</p>	<p>Исполнители: 1. Оператор ЕСТП. Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service Manager</p>

**ПРОЦЕСС «РЕГИСТРАЦИЯ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ИТ ОБРАЩЕНИЯ  
КАТЕГОРИИ «ИТ ИНЦИДЕНТ»**

Оператор ЕСТП принимает, регистрирует, классифицирует ИТ обращения и осуществляет первичную обработку обращения.

После регистрации ИТ обращения информация об ИТ инциденте может быть использована в процессе «Управление ИТ проблемами» для диагностики Корневых причин ИТ проблем. При наличии достаточной квалификации и технической возможности у Оператора ЕСТП ИТ инцидент разрешается при первичной обработке, устранение Корневой причины подтверждается Инициатором ИТ обращения. ИТ обращению присваивается статус <Разрешен> и осуществляется переход на Контроль разрешения и закрытие ИТ инцидента.

После регистрации и классификации, в случае если ИТ инцидент не может быть разрешён без привлечения специалистов из профильных подразделений осуществляется переход на Эскалация ИТ инцидента.

В случае отсутствия оснований предоставления ИТ услуги конкретному Пользователю (например, отсутствие договорных отношений между пользователем и Поставщиком ИТ услуг) ИТ обращению присваивается статус <Разрешен> и осуществляется переход на этап Закрытие ИТ инцидента.

**ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА**

Таблица 6

Порядок выполнения процесса

№ П/П	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)/СРОК РЕАЛИЗАЦИИ ОПЕРАЦИИ	ВХОДЫ/ВЫХОДЫ	ИСПОЛНИТЕЛИ/ПРИМЕНЯЕМЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ
1	2	3	4
1.	Регистрация ИТ обращения Получение необходимой информации у Инициатора ИТ обращения, регистрация, классификация и определение приоритета ИТ обращения. По результатам действий выполняется переход на:	Входы: ИТ обращение. Выходы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» <Активен>.	Исполнители: Оператор ЕСТП Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service Manager

№ П/П	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)/СРОК РЕАЛИЗАЦИИ ОПЕРАЦИИ	ВХОДЫ/ВЫХОДЫ	ИСПОЛНИТЕЛИ/ПРИМЕНЯЕМЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ
1	2	3	4
	<p>- Первичная обработка ИТ инцидента (статус &lt;Активен&gt;);</p> <p>- Закрытие ИТ инцидента в случае отсутствия основания для разрешения ИТ инцидента (статус &lt;Разрешен&gt;).</p>		
2.	<p>Первичная обработка ИТ обращения</p> <p>Классификация ИТ обращения, определение его приоритета.</p> <p>Определение возможности разрешения ИТ инцидента без привлечения Группы сопровождения.</p> <p>По результатам действий выполняется переход на:</p> <p>- Диагностика ИТ инцидента (статус &lt;Активен&gt;);</p> <p>- Эскалация ИТ инцидента, если ИТ инцидент не может быть разрешён без привлечения специалиста из профильного подразделения (статус &lt;Активен&gt;);</p> <p>- Контроль разрешения и закрытие ИТ инцидента, если ИТ инцидент разрешён</p>	<p>Входы:</p> <p>ИТ обращение категории «ИТ инцидент» &lt;Активен&gt;.</p> <p>Выходы:</p> <p>ИТ обращение категории «ИТ инцидент» &lt;Активен, Разрешен&gt;.</p>	<p>Исполнители:</p> <p>Оператор ЕСТП</p> <p>Применяемый инструментарий:</p> <p>Microsoft System Center Service Manager</p>

№ П/П	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)/СРОК РЕАЛИЗАЦИИ ОПЕРАЦИИ	ВХОДЫ/ВЫХОДЫ	ИСПОЛНИТЕЛИ/ПРИМЕНЯЕМЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ
1	2	3	4
	в ходе первичной обработки (статус <Разрешен>).		

#### ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

##### Регистрация ИТ обращения

Оператор ЕСТП обрабатывает звонок, личное обращение, либо ИТ обращение с портала самообслуживания.

Оператор ЕСТП выясняет у Инициатора ИТ обращения в максимально возможном объеме информацию, необходимую для регистрации ИТ обращения (контактная и техническая информация, информация о потребляемой ИТ услуге). Если предоставленная информация подтверждает факт прерывания потребляемой ИТ услуги или снижения ее качества, то оператор ЕСТП присваивает ИТ обращению категорию «ИТ инцидент».

##### Первичная обработка ИТ обращения

Оператор ЕСТП на основании содержащейся в ИТ обращении информации о затронутом Пользователе ИТ услуги, его структурном подразделении, его организации, характере и особенностях ИТ инцидента в обязательном порядке вносит информацию о степени влияния ИТ инцидента на ее Пользователей, приоритете разрешения ИТ инцидента, ответственной Группе сопровождения. Также в случае необходимости может быть зафиксирована любая другая существенная информация (способ обращения, связь с другими ИТ обращениями и т.д.).

Если оператор ЕСТП обладает достаточной квалификацией и может разрешить ИТ инцидент без привлечения Группы сопровождения, то ИТ обращению устанавливается статус <Разрешен> и осуществляется переход на этап Контроль разрешения и закрытия ИТ инцидента.



## ПРОЦЕСС «ЭСКАЛАЦИЯ ИТ ИНЦИДЕНТА»

Оператор ЕСТП назначает ИТ обращение категории «ИТ инцидент» в подразделение (отдел) соответствующей ИТ услуги, с привлечением при необходимости Менеджера ИТ инцидентов. Менеджер ИТ инцидентов осуществляет содействие в определении ответственной за разрешение ИТ инцидента Группы сопровождения.

### ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА

Таблица 7

#### Порядок выполнения процесса

№ П/П	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)/СРОК РЕАЛИЗАЦИИ ОПЕРАЦИИ	ВХОДЫ/ВЫХОДЫ	ИСПОЛНИТЕЛИ/ПРИМЕНЯЕМЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ
1	2	3	4
1.	Назначение ИТ обращения на ответственную Группу сопровождения По результатам действия выполняется переход на: - Привлечение Менеджера ИТ инцидентов Оператором ЕСТП(статус <Активен>). - Рассмотрение ИТ обращения специалистом профильного подразделения (статус <Активен>).	Входы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» <Активен>. Выходы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» <Активен, Передан на обработку>.	Исполнители: Оператор ЕСТП Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service Manager

#### ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

Назначение ИТ обращения на ответственную Группу сопровождения

Оператор ЕСТП на основании содержания ИТ обращения определяет профильное подразделение и назначает ИТ обращение на эту группу. Профильные подразделения сформированы по принципу сопровождения одной или нескольких ИТ услуг и являются выделенными ИТ отделами. Информация об ИТ инциденте поступает к специалистам ЕСТП в виде назначенного ИТ обращения в ИС MICROSOFT SYSTEM CENTER SERVICE MANAGER и оповещения по электронной почте.

В случае, если Оператор ЕСТП не может определить ответственное подразделение или

специалисту этого подразделения не достаточно исходных данных, необходимо привлечение Менеджера ИТ инцидентов.

Специалист ЕСТП, после получения оповещения, на основании присвоенной к ИТ инциденту категории квалификации назначает ИТ инцидент на себя. В случае неправильной маршрутизации специалист профильного подразделения возвращает ИТ обращение к Операторам ЕСТП.

В случае невозможности воспроизведения ИТ инцидента или отсутствия технической возможности по его разрешению осуществляется переход на этап Закрытие ИТ инцидента.

## ПРОЦЕСС «ДИАГНОСТИКА ИТ ИНЦИДЕНТА»

При правильном назначении ИТ обращения специалист ЕСТП соответствующей ИТ услуги осуществляет диагностику ИТ инцидента и поиск решения по его разрешению или разработке обходного пути, а также привлекает Специалистов других групп сопровождения. В случае необходимости специалист ЕСТП уточняет исходные данные у Инициатора ИТ обращения.

В случае необходимости при выборе способа разрешения ИТ инцидента специалист ЕСТП обращается к Менеджеру ИТ инцидентов.

В случае невозможности воспроизвести ИТ инцидент или отсутствия технической возможности по его разрешению осуществляется переход на этап Контроль разрешения ИТ инцидента.

Вся дополнительная или уточненная информация в обязательном порядке фиксируется в ИТ обращении.

### ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА

Таблица 8

Порядок выполнения процесса

№ П/П	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)/СРОК РЕАЛИЗАЦИИ ОПЕРАЦИИ	ВХОДЫ/ВЫХОДЫ	ИСПОЛНИТЕЛИ/ПРИМЕНЯЕМЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ
1	2	3	4
1.	<p>Исследование и диагностика</p> <p>По результатам диагностики и поиска решения ИТ инцидента выполняется переход на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Разрешение ИТ инцидента, если выработано Обходное решение или определена Корневая причина ИТ инцидента (статус &lt;Активен&gt;).</li> <li>- Управление ИТ проблемами</li> <li>- Контроль разрешения и закрытие ИТ инцидента, если ИТ</li> </ul>	<p>Входы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ИТ обращение категории «ИТ инцидент» &lt;Активен&gt;;</li> <li>2. Запись об известной ошибке.</li> </ol> <p>Выходы:</p> <p>ИТ обращение категории «ИТ инцидент» &lt;Активен, Разрешен&gt;.</p> <p>Проведен анализ инцидента и необходима регистрация проблемы.</p>	<p>Исполнители:</p> <p>Специалисты ЕСТП</p> <p>Применяемый инструментарий:</p> <p>Microsoft System Center Service Manager</p>

№ П/П	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)/СРОК РЕАЛИЗАЦИИ ОПЕРАЦИИ	ВХОДЫ/ВЫХОДЫ	ИСПОЛНИТЕЛИ/ПРИМЕНЯЕМЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ
1	2	3	4
	инцидент невозможно воспроизвести или нет технической возможности для его разрешения (статус <Разрешен>).		

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ**

**Исследование и диагностика**

Специалист ЕСТП выполняет диагностику и поиск решения ИТ инцидента. При необходимости получения дополнительных сведений по ИТ инциденту информация уточняется у Инициатора ИТ обращения посредством телефона или электронной почты.

## ПРОЦЕСС «РАЗРЕШЕНИЯ ИТ ИНЦИДЕНТА»

Специалист ЕСТП разрешив ИТ инцидент присваивает статус ИТ инциденту «Разрешен» и описывает в комментарии результат выполненной работы

### ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА

Таблица 9

Порядок выполнения процесса

№ П/П	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)/СРОК РЕАЛИЗАЦИИ ОПЕРАЦИИ	ВХОДЫ/ВЫХОДЫ	ИСПОЛНИТЕЛИ/ПРИМЕНЯЕМЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ
1	2	3	4
1.	Специалист ЕСТП разрешает ИТ инцидент с присвоением статуса «Разрешен».	Входы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» <Активен, Ожидание>. Выходы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» <Разрешен>.	Исполнители: Специалисты ЕСТП Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service Manager

### ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

Разрешение ИТ обращения

Специалист ЕСТП после разрешает ИТ инцидент и переводит в статус «Разрешен» с подробным описанием в комментарии порядка разрешения ИТ инцидента.

## ПРОЦЕСС «ЗАКРЫТИЕ ИТ ОБРАЩЕНИЯ»

Оператор ЕСТП связывается с Инициатором ИТ обращения для подтверждения устранения Корневой причины ИТ инцидента и закрывает ИТ обращение категории «ИТ инцидент» с соответствующим комментарием

В случае, если разрешение ИТ инцидента не подтверждено Инициатором ИТ обращения, то Оператор ЕСТП возвращает ИТ инциденту статус «Активен» с описанием причины. Осуществляется переход на Эскалацию ИТ инцидента

## ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА

Таблица 10

Порядок выполнения процесса

№ П/П	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)/СРОК РЕАЛИЗАЦИИ ОПЕРАЦИИ	ВХОДЫ/ВЫХОДЫ	ИСПОЛНИТЕЛИ/ПРИМЕНЯЕМЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ
1	2	3	4
1.	Закрытие ИТ обращения Закрытие ИТ обращения после подтверждения зафиксированного в ИТ обращении результата.	Входы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» <Разрешен>. Выходы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» <Закрит>, <Активен>.	Исполнители: Операторы ЕСТП Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service Manager

## ПРИНУДИТЕЛЬНОЕ ЗАКРЫТИЕ ПРОЦЕССА

В случае если при обработке инцидента, поступившего от Инициатора, не предоставлен или неправильно предоставлены контактные данные Инициатора, или Инициатор отсутствует на рабочем месте в течении 2 рабочих дней с момента регистрации заявки и Инициатор отказывается назначать ответственного сотрудника, специалисты ЕСТП имеет право начать процедуру принудительного разрешения инцидента.

Таблица 11

Порядок выполнения процесса

№ П/П	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)/СРОК РЕАЛИЗАЦИИ ОПЕРАЦИИ	Входы/Выходы	ИСПОЛНИТЕЛИ/ПРИМЕНЯЕМЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ
1	2	3	4
1	Специалист ЕСТП запрашивает у	Входы:	Исполнители:

	Оператора дополнительную информацию по контактными данным Инициатора посредством инструментария Microsoft System Center Service Manager и переводит ИТ обращение на статус «Ожидание» с вводом комментария о запросе.	ИТ обращение категории «ИТ инцидент» <Активен>. Выходы: ИТ обращение категории «Ожидание»	Специалист ЕСТП Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service Manager
	Оператор ЕСТП предоставляет дополнительную информацию в адрес Специалиста ЕСТП при запросе, информация предоставляется в виде комментария в ИТ Инциденте с перевод в статус «Активен»	Входы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» <Ожидание>. Выходы: ИТ обращение категории «Активен»	Исполнители:  Оператор ЕСТП Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service Manager
2	Если Специалист ЕСТП в течение 1 рабочих дней не получает запрашиваемую информацию, то он прекращает работы по инциденту и разрешает заявку.	Входы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» <Ожидание>. Выходы: ИТ обращение категории <Разрешен>	Исполнители: Специалист ЕСТП Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service Manager
3	Оператор ЕСТП принудительно закрывает инцидент	Входы: ИТ обращение категории «ИТ инцидент» <Разрешен>. Выходы: ИТ обращение категории «Активен»	Исполнители: Операторы ЕСТП Применяемый инструментарий: Microsoft System Center Service Manager

# ДИАГРАММА ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ИТ-ИНЦИДЕНТАМИ

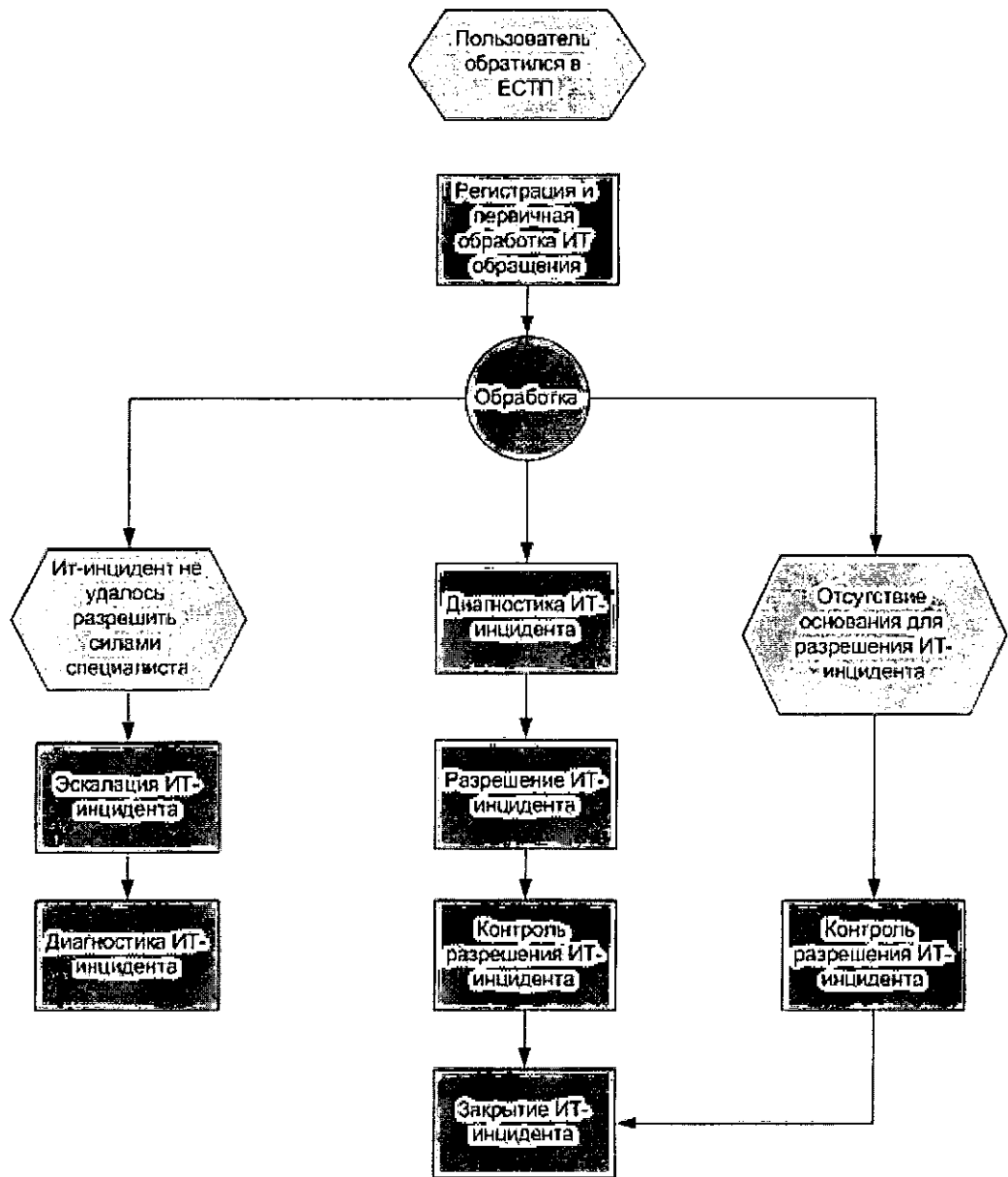


Рис. 1 Диаграмма процесса управления ИТ-инцидентами



## Перечень организаций, предоставляющих информационно-коммуникационные услуги

№ п/п	Наименование организации	Роль организации в единой службе технической поддержки	Наименование услуги	Тип запроса	Краткое описание запроса	Кто отвечает за исполнение (подразделение, сотрудник)	Доступность		Время выполнения
1	ГБУ Национальное агентство «Информационный центр при Президенте РС(Я)»	Поставщик услуг	Электронная почта sakha.gov.ru	Запрос на обслуживание	Консультация по настройке почтового клиента	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Средний	24 часа
				Инцидент	Отсутствие доступа к почтовому серверу	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Критичный	3 часа
			Справочно-правовая система («Гарант Эксперт»).	Инцидент	Отсутствие удаленного web-доступа к справочно-правовой системе «Гарант-Эксперт»	Отдел системного администрирования ЦОД		5*8	Высокий
							Критичный		3 часа
			Размещение ведомственных информационных систем и ресурсов	Инцидент	Отсутствие доступа к ведомственным информационным	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Критичный	3 часа

				м системам и ресурсам				
		Размещение (хостинг) ведомственных тематических сайтов	Инцидент	Отсутствие доступа к ведомственным сайтам органов государственной власти РС(Я)	Отдел сопровождения ГИС и ресурсов	5*8	Критичный	3 часа
		Система антивирусной защиты ИОГВ и участников бюджетного процесса РС(Я)	Запрос на обслуживание	Активация лицензии антивирусной защиты	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Средний	24 часа
			Запрос на обслуживание	Продление лицензии антивирусной защиты	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Критичный	3 часа
		Подключение к защищенной VPN-сети №1112.	Запрос на обслуживание	Консультация по настройке ViPNet-клиента	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Средний	24 часа
			Инцидент	Проблемы доступа	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Критичный	3 часа
		Техническое сопровождение межведомственного электронного документооборота.	Инцидент	Отсутствие доступа к выделенному серверу электронного взаимодействия выделенного	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Критичный	3 часа
			Запрос на обслуживание	Внесение изменений в	Отдел системного	5*8	Высокий	6 часов

				ие	справочники СЭД (редактирование профилей пользователей, внесение изменений в настройках доступа)	администрирования ЦОД			
				Инцидент	Отсутствие протокола доставки сообщения по СЭВ	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Критичный	3 часа
								Высокий	6 часов
		Техническая поддержка АИС WEB-Торги-КС	Запрос на обслуживание	Консультация по работе с системой	Отдел сопровождения ГИС и ресурсов	5*8	Критичный	3 часа	
							Высокий	6 часов	
							Средний	24 часа	
			Инцидент	Проблемы доступа	Отдел сопровождения ГИС и ресурсов	5*8	Критичный	3 часа	
							Высокий	6 часов	
							Средний	24 часа	
			Инцидент	Ошибки работы системы	Отдел сопровождения ГИС и ресурсов	5*8	Критичный	3 часа	
							Высокий	6 часов	
							Средний	24 часа	
		Официальный информационный портал РС (Я) (sakha.gov.ru)	Запрос на обслуживание	Консультация по работе с системой	Отдел сопровождения ГИС и ресурсов	5*8	Критичный	3 часа	
							Высокий	6 часов	
			Средний	24 часа					
			Инцидент	Ошибки работы системы	Отдел сопровождения	5*8	Критичный	3 часа	

						я ГИС и ресурсов		Высокий	6 часов
								Средний	24 часа
				Инцидент	Отсутствие доступа	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Критичный	3 часа
			Доступ к электронным сервисам РСМЭВ	Инцидент	Проблемы с предоставлением сервисов РСМЭВ	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Критичный	3 часа
								Высокий	6 часов
				Запрос на обслуживание	Консультация по работе с системой	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Средний	24 часа
								Высокий	6 часов
			Инцидент	Проблемы с доступом к федеральным сервисам	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Высокий	Согласно регламенту СМЭВ (от 5 до 10 дней)	
							Средний	24 часа	
			Разворачивание программного обеспечения в системе единой службы каталогов (Active Directory) через MS System Center	Запрос на обслуживание	Добавление программного обеспечения в репозиторий	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Высокий	6 часов
								Средний	24 часа
			Техническое сопровождение пользователей Удостоверяющего центра РС(Я)	Инцидент	Ошибки работы СКЗИ при использовании ЭП	Отдел «Удостоверяющий центр РС(Я)»	5*8	Высокий	4 часа
			Реестр	Запрос на	Консультация	Отдел	5*8	Критичный	3 часа

			государственных и муниципальных услуг РС(Я)	обслуживание	по работе с системой	сопровождение ГИС и ресурсов	5*8	ый				
				Инцидент	Ошибки работы системы	Отдел сопровождения ГИС и ресурсов		Высокий	6 часов			
								Средний	24 часа			
								Критичный	3 часа			
			Сопровождение Информационно-аналитической системы «Ситуационный центр при Президенте РС(Я)»	Запрос на обслуживание	Заведение логинов и паролей, консультация пользователей, устранение ошибок авторизации пользователей	Отдел системного администрирования ЦОД,отдел сопровождения ГИС и ресурсов.	5*8	Низкий	48 ч			
				Инцидент								
			Техническое и программное сопровождение АРМ-СГД	Инцидент	Решение проблем	Отдел системного администрирования ЦОД	5*8	Средний	24			
			2	ГБУ Республики Саха (Якутия) «Республиканский центр инфокоммуникационных технологий»	1. Поставщик услуг 2. Оператор ЕСПП	Гарантийное обслуживание вычислительной техники	Запрос на обслуживание	Заявка на приобретение вычислительной техники.	Информационно-технический отдел	7*24	Критичный	30 дней
							Инцидент	Гарантийное обслуживание				
Техническое сопровождение ЕСПД ВОЛС (Сеть на волоконно-оптических линиях связи в г.Якутске)	Запрос на обслуживание	Выдача технических условий для подключения оборудования к ЕСПД ВОЛС				Служба мониторинга и эксплуатации систем связи	7*24	Критичный	8			
	Запрос на	Консультация										

			обслуживание	по настройке сетевого оборудования для подключения к ЕСПД ВОЛС			Высокий	
			Инцидент	Недоступность сервиса IP-телефонии			Средний	
			Инцидент	Отсутствие доступа к сети ЕСПД ВОЛС			Низкий	
		Техническое сопровождение региональной сети ЕСПД (Региональная телекоммуникационная сеть)	Запрос на обслуживание	Выдача технических условий для подключения оборудования к региональной сети ЕСПД	Служба мониторинга и эксплуатация систем связи	7*24	Критичный	8
			Запрос на обслуживание	Отправка ЗИП	ПТО		Высокий	
			Запрос на обслуживание	Консультация по работе сетевого оборудования	Служба мониторинга и эксплуатации		Средний	
			Инцидент	Решение проблем для райцентров и наслегов	я систем связи		Низкий	
		Техническое сопровождение ViPNet Client	Запрос на обслуживание	Установка ViPNet Client	Информационно-технический	7*24	Критичный	3:35
						Высокий		



				проблем			Низкий	
		Техническое сопровождение РЦОД	Запрос на обслуживание	Выделение ресурсов	Информационно-технический отдел	7*24	Критичный	3:35
			Инцидент	Решение проблем с эксплуатацией			Высокий	
			Инцидент	Решение проблем с серверным оборудованием			Средний	
		Предоставление доступа к сети Интернет	Запрос на обслуживание	Консультация по настройке сетевого и серверного оборудования	Служба мониторинга и эксплуатации систем связи	5*8	Критичный	3:35
			Запрос на обслуживание	Доступ к ресурсам	Служба мониторинга и эксплуатации систем связи	5*8	Высокий	
			Инцидент	Отсутствие доступа к сети Интернет	Служба мониторинга и эксплуатации систем связи	5*8	Средний	
		Техническое сопровождение Инфоматов	Инцидент	Ошибки в работе инфомата	Единая служба технической поддержки	5*8	Критичный	Высокий
		Сопровождение точек доступа в общественных местах(библиотеки)	Инцидент	Проблема функционирования	Единая служба технической поддержки	5*8	Критичный	Высокий



			Техническое сопровождение системы Lync	Инцидент	Проблема функционирова ния системы Lync	Информацион но- технический отдел	5*8	Высокий	3:35
--	--	--	--	----------	--	--	-----	---------	------