

Критерии выделения уровней модели ITIL/ITSM

| Наименование | Признаки SW CMM | Резюме SW CMM | Признаки ITIL CMM | Резюме ITIL |
|--------------------------|---|--|---|--|
| Уровень 2 (повторяемый) | Существуют политики управления проектами и процедуры, обеспечивающие их выполнение | Реалистичное планирование и отслеживание результатов проекта чётко функционируют и зафиксированы, исходя из успехов прошлых проектов, поэтому эти успехи могут быть повторены. | Существуют политики управления процессом и процедуры, обеспечивающие их выполнение | Реалистичное планирование и отслеживание результатов процесса чётко функционируют и зафиксированы, исходя из успехов в выполнении отдельных функций процесса в прошлом, поэтому эти успехи могут быть повторены. |
| | Установлены (закреплены в правилах) эффективные процессы по управлению разработкой ПО, которые позволяют организации повторить ранее достигнутые успехи | | Установлены (закреплены в правилах) эффективные процедуры выполнению функций процесса, которые позволяют ИСл повторить ранее достигнутые успехи. | |
| | Реалистичные цели проекта основаны на опыте подобных проектов в прошлом | | Реалистичные цели процесса основаны на опыте выполнения отдельных функций процесса в прошлом | |
| | Для проекта отслеживаются затраты и функциональность | | В общей сумме затрат ИСл учитываются затраты, связанные с осуществлением процесса (зарплата, связь, интернет, закупка серверов и т.д.) и его функциональность | |
| | В различных проектах процесс может быть разным | | Выполнение функций процесса может отклоняться от закреплённого в правилах в отдельных случаях | |
| Уровень 3 (определенный) | стандартный процесс разработки и поддержки ПО как с технической, так и с управленческой точки зрения | Возможности процесса стандартны и устойчивы на основе | Налицо документация, описывающая стандартный процесс как с технической, так и с управленческой точки зрения | Возможности процесса стандартны и устойчивы на основе |
| | Технология разработки интегрирована с процедурами управления | стабильности и повторяемости | Управленческие процедуры интегрированы с техническими | стабильности и повторяемости |
| | Описанный процесс является стандартом для всей организации | деятельности по разработке и управлению. | Описанный процесс является стандартом для всей организации | деятельности по осуществлению и управлению функциями процесса. |
| | Процессы, действующие на уровне 3, используются и изменяются при необходимости для повышения результативности работы управленческого и технического персонала | Установлена линейка | Процедуры процесса, действующие на уровне 3, используются и изменяются при необходимости для повышения результативности работы управленческого и технического персонала | Установлена формальная модель процесса, по которому контролируются |
| | При стандартизации процессов используются эффективные методы разработки ПО | продуктов, по которым контролируются | Стандартизация процесса ведется на основе стандартных моделей, например, ITIL/ITSM, ITSM RM и т.д. | затраты, время, функциональность и качество. Одинаковое |
| | Существует группа, ответственная за процесс разработки ПО в организации | затраты, график, функциональность и качество | Выделен владелец процесса, ответственный за его функционирование и развитие | понимание |

| | | | | |
|----------------------------|---|---|--|--|
| | Действует программа обучения персонала и менеджеров исполнению их ролей в рамках процесса | ть и качество. Одинаковое понимание деятельности, ролей и сфер ответственности <i>вопределённом</i> процессе | Действует программа обучения персонала и менеджеров исполнению их ролей в рамках процесса | деятельности, роли и сфер ответственности в <i>формально установленном</i> процессе. |
| | В конкретном проекте стандартный процесс разработки адаптируется для нужд данного проекта, этот адаптированный процесс считается <i>определённым (defined)</i> | | Процесс разбит на типовые сценарии и стандартные процедуры, настроен для каждого из сценариев | |
| | Для правильно <i>определённого</i> процесса установлены входы, выходы, стандарты и процедуры, критерии готовности, механизмы проверки и критерии завершенности, поэтому менеджеры могут посмотреть технические подробности выполнения всех проектов | | Для стандартных процедур и сценариев определены входы, выходы, механизмы проверки и критерии успешного выполнения, поэтому менеджеры могут посмотреть технические подробности выполнения всех процедур и отслеживать качество процесса | |
| Уровень 4 (управляемый) | Организация устанавливает количественные цели для продуктов и процессов | Возможности процесса предсказуемы, так как процесс измеряется и проходит количественно установленных рамках. В результате организация может предсказать тенденции процесса и качества продукта в количественных границ этих рамок. Если | Организация устанавливает количественные цели для качественных характеристик процессов и сервисов ИТ | Возможности процесса предсказуемы, процесс измеряется, результат процесса может колебаться в количественно установленных рамках. В результате организация может предсказать тенденции процесса и качества результата в этих рамках. Если процесс выходит за указанные рамки, выявляется причина и принимаются меры по ее устранению. Результат работы процесса |
| | В рамках программы КПР организации измеряются производительность и качество важных видов деятельности по всем проектам | | В рамках программы КПР организации измеряются производительность и качество важных видов деятельности по всем сервисам ИТ | |
| | В целях сбора и анализа данных по процессам, определенным в отдельных проектах, ведется база данных по процессам разработки ПО в масштабах организации | | Создана и поддерживается функционально-стоимостная модель всех сервисов ИТ | |
| | Хорошо определенная непротиворечивая система измерений становится инструментом управления процессом | | Хорошо определенная непротиворечивая система измерений становится инструментом управления процессом | |
| | Путем снижения колебаний результативности процессов в установленных количественных рамках достигается управление результатом и процессом в рамках проекта | | Путем снижения колебаний результативности процессов достигается соответствие ресурсов согласованным требованиям к сервисам ИТ при любых колебаниях потребления сервиса | |

| | | | | |
|--|--|---|--|---------------------------------|
| | Появляется возможность отделить значимые изменения в результативности процесса от случайных колебаний (шума) | процесс выходит за указанные рамки, выявляется причина и принимаются меры по ее устранению. | Появляется возможность отделить значимые изменения в результативности процесса от случайных колебаний (шума) | предсказуемо высокого качества. |
| | Риски, связанные с освоением новой области приложений, известны и управляются | | | |

B18: User:
англ. Quantitative Quality goals

D18: User:
англ. Quantitative Quality goals

| Критерии зрелости процессов ITIL/ITSM | | | | | |
|---------------------------------------|-----|---|---|---|--|
| Процесс ITIL | Ур. | Признаки ITIL CMM | Признаки процесса ITIL | | |
| | | | Виды деятельности, сценарии и метрики | Входы | Выходы |
| Блок Service Support | | | | | |
| Service Desk | 2 | Существуют политики управления процессом и процедуры, обеспечивающие их выполнение | Зафиксирована политика приема запросов пользователей исключительно на SD | | |
| | | Установлены (закреплены в правилах) эффективные процедуры выполнению функций процесса, которые позволяют ИСл повторить ранее достигнутые успехи. | Установлены правила приема обращений от пользователей, действий сотрудника SD и передачи обращения специалистам для разрешения | Звонки, E-mail, факсы | Инциденты, переданные для разрешения специалистам Журнал инцидентов |
| | | Реалистичные цели процесса основаны на опыте выполнения отдельных функций процесса в прошлом | Установлена цель "Диспетчеризация обращений пользователей об инцидентах" | | |
| | | В общей сумме затрат ИСл учитываются затраты, связанные с осуществлением процесса (зарплата, связь, интернет, закупка серверов и т.д.) и его функциональность | Установлены метрики, характеризующие результат деятельности SD: число обработанных обращений, затраты на содержание SD | Метрики | Запросы в Financial Mnt 2-го уровня |
| | | Выполнение функций процесса может отклоняться от закреплённого в правилах в отдельных случаях | VIP могут действовать в обход SD, обращаясь непосредственно к линейному руководителю. Сообщения от оборудования могут не фиксироваться на SD Возможны другие исключения из процесса | | |
| Service Desk | 3 | Налицо документация, описывающая стандартный процесс как с технической, так и с управленческой точки зрения | Правила обработки запросов пользователей и алертов, использования ПО SD и др. средств автоматизации зафиксированы в инструкциях Недокументированных исключений из процесса нет | Все формы обращений, зафиксированные в стандарте процесса | Обращения, переданные для разрешения специалистам или менеджерам |
| | | Управленческие процедуры интегрированы с техническими | Алерты оборудования учитываются на SD, действует система автоматизации SD | Алерты оборудования | Инциденты, переданные для разрешения специалистам |
| | | Описанный процесс является стандартом для всей организации | Обращения пользователей любого ранга действительны только при регистрации на SD, специалистам ИС запрещено отвечать на звонки | | |

| | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|
| | Процедуры процесса, действующие на уровне 3, используются и изменяются при необходимости для повышения результативности работы управленческого и технического персонала | Существует как минимум одно из трех: - процедуры обработки Service Requests - возможность обращения к CMDB - возможность обращения к БД извест. ошибок (KEDB) | соответственно: - БД Service Requests - CMDB - KEDB | Сопоставление инцидента с Service Request, позицией конфигурации (CI) и известной ошибкой |
| | Стандартизация процесса ведется на основе стандартных моделей, например, ITIL/ITSM, ITSM RM и т.д. | Виды деятельности, входы и выходы SD определены согласно одной из стандартных моделей ITIL/ITSM, ITSM RM или другой общепризнанной модели | Все формы обращений, зафиксированные в стандарте процесса | Статистика обращений согласно избранной модели |
| | Выделен владелец процесса, ответственный за его функционирование и развитие | Назначен руководитель SD | | |
| | Действует программа обучения персонала и менеджеров исполнению их ролей в рамках процесса | Сотрудники SD обучены обработке стандартных видов запросов и использованию стандартных средств автоматизации | | |
| | Процесс разбит на типовые сценарии и стандартные процедуры, настроен для каждого из сценариев | Выделены сценарии (например, обычный пользователь, VIP, алерт) | | |
| | Для стандартных процедур и сценариев определены входы, выходы, механизмы проверки и критерии успешного выполнения, поэтому менеджеры могут посмотреть технические подробности выполнения всех процедур и отслеживать качество процесса | Для всех выделенных сценариев отработаны процедуры регистрации, классификации и закрытия обращений. Менеджерам доступны такие показатели как % инцидентов, решённых на SD Действуют политики: | | |
| Incident management | 2 Существуют политики управления процессом и процедуры, обеспечивающие их выполнение | - приема запросов пользователя об инцидентах на SD - диспетчеризации инцидентов через SD Установлены: - ответственность SD за регистрацию, классификацию и приоритизацию инцидента - ответственность специалистов за разрешение инцидента(*) | SD 2-го уровня, интегрированный с процессом управления инцидентами | - текущая информация об открытых инцидентах и занятых специалистах - неполная статистика инцидентов в разбивке по классам и приоритетам |
| | Установлены (закреплены в правилах) эффективные процедуры выполнению функций процесса, которые позволяют ИСл повторить ранее достигнутые успехи. | Установлен обмен информацией с SD о занятости специалистов и восстановлении сервиса. Решение инцидента (привлечение дополнительных специалистов) происходит в зависимости от его приоритета. | SD 2-го уровня, интегрированный с процессом управления инцидентами | неполная статистика загрузки персонала разрешением инцидентов |

| | | | | | |
|---------------------|---|---|---|--|---|
| | | Реалистичные цели процесса основаны на опыте выполнения отдельных функций процесса в прошлом | Установлена цель “Устранение инцидентов, связанных с нарушением нормальной работы ИТ-инфраструктуры” | | |
| | | В общей сумме затрат ИСл учитываются затраты, связанные с осуществлением процесса (зарплата, связь, интернет, закупка серверов и т.д.) и его функциональность | Для процесса в целом и его участников введены как минимум следующие метрики: - число инцидентов всего/на человека - среднее время разрешения инцидента - % инцидентов, разрешенных на SD Доступны данные о затратах на процесс (замена/ремонт оборудования + зарплата) | Журнал SD | Указанные метрики и данные о затратах в Financial Mnt |
| | | Выполнение функций процесса может отклоняться от закреплённого в правилах в отдельных случаях | Исключения могут касаться VIP, инфраструктурных инцидентов (алертов) и др., требующих специальных управленческих мер | | |
| Incident management | 3 | Налицо документация, описывающая стандартный процесс как с технической, так и с управленческой точки зрения | Для процесса разрешения инцидента заданы: - общее описание процесса, определяющее сценарии, роли, правила эскалации внутри ИСл и за ее пределами - описание взаимодействия с другими процессами - должностные инструкции для каждой роли Недокументированных исключений из процесса нет | SD 3-го уровня, интегрированный с процессом управления инцидентами | - статистика инцидентов в разбивке по классам - статистика загрузки персонала разрешением инцидентов |
| | | Управленческие процедуры интегрированы с техническими | Используются средства автоматизации, для них существуют руководства, к которым привязаны инструкции ролей | Технические руководства и рабочие инструкции | Новые рабочие инструкции |
| | | Описанный процесс является стандартом для всей организации | Процесс задает обязательные стандарты для: - персонала службы ИТ - конечных пользователей - смежных служб (безопасность, энергетика и др.) | | Существуют соответствующие инструкции и соглашения |
| | | Процедуры процесса, действующие на уровне 3, используются и изменяются при необходимости для повышения результативности работы управленческого и технического персонала | Используемые инструменты позволяют: - накапливать информацию о типовых способах разрешения инцидентов и обеспечивать доступ к ней для сотрудников SD и специалистов - анализировать состав и динамику инцидентов | соответственно: - БД Service Requests - CMDB - KEDB | Сопоставление инцидента с Service Request, позицией конфигурации и известной ошибкой |

| | | | | | |
|--------------------|---|--|--|---|--|
| | | Стандартизация процесса ведется на основе стандартных моделей, например, ITIL/ITSM, ITSM RM и т.д. | Виды деятельности, входы и выходы процесса определены согласно одной из стандартных моделей ITIL/ITSM, ITSM RM или другой общепризнанной модели | | |
| | | Выделен владелец процесса, ответственный за его функционирование и развитие | Назначен менеджер процесса управления инцидентами | | |
| | | Действует программа обучения персонала и менеджеров исполнению их ролей в рамках процесса | Персонал SD и специалисты обучены реализации должностных инструкций для всех описанных сценариев процесса | | |
| | | Процесс разбит на типовые сценарии и стандартные процедуры, настроен для каждого из сценариев | Сценарии процесса выделены и документированы, стандартные процедуры описаны в рабочих инструкциях | | |
| | | Для стандартных процедур и сценариев определены входы, выходы, механизмы проверки и критерии успешного выполнения, поэтому менеджеры могут посмотреть технические подробности выполнения всех процедур и отслеживать качество процесса | Для всех выделенных сценариев отработаны процедуры регистрации, классификации, приоритизации, эскалации, разрешения и закрытия инцидентов, а также требования к отчетам по метрикам процесса. Определена периодичность представления отчетов высшему руководству организации | | |
| Problem management | 2 | Существуют политики управления процессом и процедуры, обеспечивающие их выполнение | Выделены роли по управлению проблемами и известными ошибками, определено место процесса управления проблемами в процессе управления инцидентами | Все доступные данные по инцидентам и их возможным причинам, SD и Incident Mnt не ниже 2-го уровня | - KEDB - инициирование новых инцидентов - повышение надежности ИТ-инфраструктуры через более устойчивые конфигурации |
| | | Установлены (закреплены в правилах) эффективные процедуры выполнению функций процесса, которые позволяют ИСл повторить ранее достигнутые успехи. | Установлено, что проблемы иницируются исключительно службой сопровождения, а не конечными пользователями. Проблемы выявляются на основе статистики по управлению инцидентами, SD и другой доступной информации. Данные передаются в SD и Configuration Mnt (если есть) | | |
| | | Реалистичные цели процесса основаны на опыте выполнения отдельных функций процесса в прошлом | Установлена цель "Установление неизвестных причин одного или нескольких инцидентов" | | |
| | | В общей сумме затрат ИСл учитываются затраты, связанные с осуществлением процесса (зарплата, связь, интернет, закупка серверов и т.д.) и его функциональность | Метрики: - число установленных и решённых проблем - среднее время определения проблемы - число известных ошибок | Метрики и KEDB | Запросы в Financial Mnt в связи с функционированием процесса |

| | | | | | |
|--------------------|---|---|--|---|---|
| | | Выполнение функций процесса может отклоняться от закреплённого в правилах в отдельных случаях | - Возможно, что найдя решение проблемы, сотрудник внесет изменение самостоятельно, не оформив RfC - Могут отсутствовать упреждающие виды деятельности - анализ тенденций и т.д. | | |
| Problem management | 3 | Налицо документация, описывающая стандартный процесс как с технической, так и с управленческой точки зрения | Для процесса управления проблемой заданы: - процедуры, определяющие жизненный цикл проблемы - процедуры, определяющие жизненный цикл известной ошибки, включая RfC - процедуры ведения БД проблем и известных ошибок и использование этой БД в разрешении инцидентов - упреждающие процедуры - должностные инструкции для каждой роли Недокументированных исключений из процесса нет | - процесс управления инцидентами не ниже 3-го уровня - процесс управления изменениями не ниже 3-го уровня - процесс управления конфигурациями не ниже 3-го уровня | - повышение надежности инфраструктуры ИТ - KEDB - все изменения оформляются как RfC - возможно участие "проблемщика" в CAB |
| | | Управленческие процедуры интегрированы с техническими | - используются инструменты ведения KEDB - используются данные CMDB | | |
| | | Описанный процесс является стандартом для всей организации | - описаны стандарты и сценарии использования KEDB - описана процедура инициирования запроса на исследование проблемы от кого? | | |
| | | Процедуры процесса, действующие на уровне 3, используются и изменяются при необходимости для повышения результативности работы управленческого и технического персонала | - фиксируется снижение потока инцидентов вследствие более стабильного функционирования ИТ-инфраструктуры - более стабильная ИТ-инфраструктура за счёт более устойчивых конфигураций - KEDB используется для повышения эффективности разрешения инцидентов - KEDB используется для оценки последствий изменений | | |
| | | Стандартизация процесса ведется на основе стандартных моделей, например, ITIL/ITSM, ITSM RM и т.д. | Виды деятельности, входы и выходы процесса определены согласно одной из стандартных моделей ITIL/ITSM, ITSM RM или другой общепризнанной модели | | |
| | | Выделен владелец процесса, ответственный за его функционирование и развитие | Назначен менеджер процесса управления проблемами | | |

| | | | | | |
|--------------------------|---|--|---|---|--|
| | | Действует программа обучения персонала и менеджеров исполнению их ролей в рамках процесса | - Участники процесса управления проблемами обучены в соответствии с их ролями - Участники процессов управления инцидентами и изменениями обучены взаимодействию с процессом управления проблемами | | |
| | | Процесс разбит на типовые сценарии и стандартные процедуры, настроен для каждого из сценариев | Описаны сценарии, в частности: - анализа проблем, вытекающих из отдельных инцидентов и их статистики - анализа и устранения причины инцидента с высоким приоритетом по важности и срочности - анализа тенденций и упреждающего управления проблемами | | |
| | | Для стандартных процедур и сценариев определены входы, выходы, механизмы проверки и критерии успешного выполнения, поэтому менеджеры могут посмотреть технические подробности выполнения всех процедур и отслеживать качество процесса | Для всех выделенных сценариев определены действия в рамках жизненного цикла проблемы и известной ошибки, введены метрики. Определён обмен информацией с другими процессами, в том числе критерии устранения проблемы. Определена периодичность представления отчётов высшему руководству организации. | | |
| Configuration management | 2 | Существуют политики управления процессом и процедуры, обеспечивающие их выполнение | CMDB существует и регистрирует все изменения в инфраструктуре ИТ | Альтернативно: - процесс управления инцидентами при наличии функции обновления CMDB - процесс управления изменениями уровня 2 | CMDB - привязка инцидента к CI (если есть инциденты) - данные для анализа последствий изменения (если есть изменения уровня 2) |
| | | Установлены (закреплены в правилах) эффективные процедуры выполнению функций процесса, которые позволяют ИСл повторить ранее достигнутые успехи. | Сотрудники ИСл обязаны сообщать Configuration Mnt о всех изменениях в инфраструктуре ИТ | | |
| | | Реалистичные цели процесса основаны на опыте выполнения отдельных функций процесса в прошлом | Установлена цель “Выделение базы данных конфигураций оборудования в существующей ИТ-инфраструктуре” | | |
| | | В общей сумме затрат ИСл учитываются затраты, связанные с осуществлением процесса (зарплата, связь, интернет, закупка серверов и т.д.) и его функциональность | Периодическая инвентаризация и сравнение ее результатов с CMDB, отслеживаются затраты ведения CMDB | инвентаризация, CMDB | Актуализация CMDB, данные об активах передаются в Financial Mnt |

| | | | | | |
|--------------------------|---|---|--|--|---|
| | | Выполнение функций процесса может отклоняться от закреплённого в правилах в отдельных случаях | <p>Может отсутствовать процедура отражения в CMDB срочных изменений, часть изменений вносятся в CMDB задним числом, иногда изменения не вносятся в CMDB вообще.</p> <p>CMDB может функционировать в режиме Asset Management</p> | | |
| Configuration management | 3 | Налицо документация, описывающая стандартный процесс как с технической, так и с управленческой точки зрения | <ul style="list-style-type: none"> - описаны процедуры внесения всех изменений в CMDB - зафиксировано, что в CMDB вносятся только авторизованные изменения - описана структура CMDB, включая описание взаимосвязей между CI | <ul style="list-style-type: none"> - процесс управления инцидентами уровня 3 - процесс управления изменениями уровня 3 | <ul style="list-style-type: none"> - привязка инцидента к CI - диагностика инцидента по взаимосвязям CI - данные для анализа последствий изменения - данные для анализа проблемы (если есть) - определение масштаба и графика релизов (если есть релизы) |
| | | Управленческие процедуры интегрированы с техническими | <ul style="list-style-type: none"> - использование средств автоматизации - использование средств удаленной инвентаризации оборудования и ПО - инструкции по использованию средств автоматизации | | |
| | | Описанный процесс является стандартом для всей организации | <ul style="list-style-type: none"> - любые изменения в инфраструктуре ИТ авторизуются управлением изменениями и вносятся в CMDB согласно утвержденной процедуре | | |
| | | Процедуры процесса, действующие на уровне 3, используются и изменяются при необходимости для повышения результативности работы управленческого и технического персонала | <p>Данные CMDB используются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в процессе управления инцидентами - в процессе управления изменениями - в процессе управления проблемами (если есть) - в процессе управления релизами (если есть) - процессами блока Service Delivery | | |
| | | Стандартизация процесса ведется на основе стандартных моделей, например, ITIL/ITSM, ITSM RM и т.д. | Виды деятельности, входы и выходы процесса определены согласно одной из стандартных моделей ITIL/ITSM, ITSM RM или другой общепризнанной модели | | |
| | | Выделен владелец процесса, ответственный за его функционирование и развитие | Назначен менеджер процесса управления конфигурациями | | |
| | | Действует программа обучения персонала и менеджеров исполнению их ролей в рамках процесса | <ul style="list-style-type: none"> - весь персонал ИТ обучен процедуре авторизации изменений - участники процессов управления инцидентами, изменениями, проблемами (если есть), релизами (если есть) обучены использованию CMDB | | |

| | | | | | |
|-------------------|---|--|--|-------------------------------|---|
| | | Процесс разбит на типовые сценарии и стандартные процедуры, настроен для каждого из сценариев | Выделены сценарии: - внесения обычных изменений - внесения срочных изменений - взаимодействие с CMDB разработчиков | | |
| | | Для стандартных процедур и сценариев определены входы, выходы, механизмы проверки и критерии успешного выполнения, поэтому менеджеры могут посмотреть технические подробности выполнения всех процедур и отслеживать качество процесса | Для всех выделенных сценариев определены действия в рамках жизненного цикла CI, введены метрики | | |
| Change management | 2 | Существуют политики управления процессом и процедуры, обеспечивающие их выполнение | Определена политика, требующая обязательной авторизации всех изменений инфраструктуры ИТ | Запросы на изменение | - одобренные изменения - отклоненные изменения |
| | | Установлены (закреплены в правилах) эффективные процедуры выполнению функций процесса, которые позволяют ИСл повторить ранее достигнутые успехи. | Обычные изменения в обязательном порядке авторизуются процессом управления изменениями. Определена процедура авторизации обычных изменений, их приоритизации и отражения в CMDB. | | |
| | | Реалистичные цели процесса основаны на опыте выполнения отдельных функций процесса в прошлом | Установлена цель “Контроль и авторизация изменений в ИТ-инфраструктуре” | | |
| | | В общей сумме затрат ИСл учитываются затраты, связанные с осуществлением процесса (зарплата, связь, интернет, закупка серверов и т.д.) и его функциональность | Необходимые метрики: - число всех изменений - число успешных изменений - число откатившихся изменений Изменения согласуются с Financial Mnt | Метрики. Запросы на изменение | Запросы в Financial Mnt |
| | | Выполнение функций процесса может отклоняться от закреплённого в правилах в отдельных случаях | Могут быть опущены: - процесс авторизации срочных изменений - взаимодействие с управлением проектами (при условии, что эта функция возложена на менеджера проекта) | | |

| | | | | | |
|-------------------|---|---|---|--|---|
| Change management | 3 | Налицо документация, описывающая стандартный процесс как с технической, так и с управленческой точки зрения | <p>В обязательном порядке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - все изменения, включая срочные, авторизуются, получая категорию и приоритет - разрабатывается и контролируется FSC CAB включает в себя не только представителей ИТ, но и бизнес-пользователей CAB имеет формальное право выносить вопросы на Правление - описано взаимодействие с другими процессами - детали процесса изменений документируются в SLA | <p>Управление конфигурациями-3 Управление мощностями-2 Управление доступностью-2</p> | <ul style="list-style-type: none"> - одобренные изменения - отклоненные изменения - обновления CMDB - FSC - PSA (Projected Service Availability) |
| | | Управленческие процедуры интегрированы с техническими | RfC, его категория, приоритет, состояние отражаются в CMDB, в рабочих инструкциях описаны действия, производимые в CMDB. | | |
| | | Описанный процесс является стандартом для всей организации | Изменения проходят одну из типовых процедур авторизации вне зависимости от того, кто их инициирует и насколько срочными они являются | | |
| | | Процедуры процесса, действующие на уровне 3, используются и изменяются при необходимости для повышения результативности работы управленческого и технического персонала | <ul style="list-style-type: none"> - Анализ последствий снижает негативные последствия для инфраструктуры ИТ - Планирование изменений снижает вероятность отката - FSC упрощает собственно внесение изменений во взаимодействии с остальными процессами - детали изменений известны SD - упрощается Release Mnt | | |
| | | Стандартизация процесса ведется на основе стандартных моделей, например, ITIL/ITSM, ITSM RM и т.д. | Виды деятельности, входы и выходы процесса определены согласно одной из стандартных моделей ITIL/ITSM, ITSM RM или другой общепризнанной модели | | |
| | | Выделен владелец процесса, ответственный за его функционирование и развитие | Назначен менеджер процесса управления изменениями | | |
| | | Действует программа обучения персонала и менеджеров исполнению их ролей в рамках процесса | Руководители и специалисты ИТ и конечные пользователи, имеющие право предлагать изменения и планирующие их (в т.ч. анализирующие последствия), обучаются соответствующим процедурам | | |

| | | | | | |
|--------------------|---|--|--|---|-------------------------|
| | | Процесс разбит на типовые сценарии и стандартные процедуры, настроен для каждого из сценариев | <p>Определены сценарии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обычного изменения - срочного изменения - цепочки изменений во взаимодействии с управлением проектами | | |
| | | Для стандартных процедур и сценариев определены входы, выходы, механизмы проверки и критерии успешного выполнения, поэтому менеджеры могут посмотреть технические подробности выполнения всех процедур и отслеживать качество процесса | Для всех выделенных сценариев определены действия в рамках жизненного цикла изменения, введены метрики. Определён обмен информацией с другими процессами. Определена периодичность представления отчётов высшему руководству организации. | | |
| Release Management | 2 | Существуют политики управления процессом и процедуры, обеспечивающие их выполнение | Для проектов, предполагающих внесение комплексных, критичных или значительных по масштабу изменений в ИТ-инфраструктуру (программную и аппаратную среду выполнения задач) инициируется процесс управления релизами как наборами авторизованных изменений. Устанавливаются процедуры планирования, проектирования, создания, конфигурации, тестирования программных и аппаратных компонент, чтобы защитить вычислительную среду от неблагоприятного воздействия большого числа одновременных изменений. Процедуры принятия, подписания и внедрения (наката) релизов. Обычно релиз включает несколько исправлений проблем. | Change Mnt, Configuration Mnt 2-го уровня | Обновления CMDB |
| | | Установлены (закреплены в правилах) эффективные процедуры выполнению функций процесса, которые позволяют ИСл повторить ранее достигнутые успехи. | Устанавливаются процедуры планирования, проектирования, создания, конфигурации, тестирования программных и аппаратных компонент, чтобы защитить вычислительную среду от неблагоприятного воздействия большого числа одновременных изменений. Процедуры принятия, подписания и внедрения (наката) релизов. Обычно релиз включает несколько исправлений проблем. | Problem Mnt 2-го уровня | |
| | | Реалистичные цели процесса основаны на опыте выполнения отдельных функций процесса в прошлом | Установлена цель "Безопасное внесение комплексных, критичных или значительных по масштабу изменений в ИТ-инфраструктуру" | | |
| | | В общей сумме затрат ИСл учитываются затраты, связанные с осуществлением процесса (зарплата, связь, интернет, закупка серверов и т.д.) и его функциональность | Затраты на релиз учитываются, установлена политика приёма (acceptance) релизов | Расписание разработки релизов | Запросы в Financial Mnt |
| | | Выполнение функций процесса может отклоняться от закреплённого в правилах в отдельных случаях | Процесс инициируется не для всех проектов, для которых это необходимо, в процессе для конкретного проекта могут не выполняться отдельные процедуры. | | |

| | | | | | |
|--------------------|---|---|--|--|--|
| Release Management | 3 | Налицо документация, описывающая стандартный процесс как с технической, так и с управленческой точки зрения | Существует документация по критериям проектов, для которых Управление релизами должно быть инициировано, рабочие инструкции и документация по распределению ролей. Сам процесс вырабатывает: план, набор тестов, расписание разработки релизов. | | |
| | | Управленческие процедуры интегрированы с техническими | В рабочих инструкциях описано взаимодействие с CMDB, KEDB, использование Definitive Software Library (DSL) для хранения мастер-копий ПО, автоматические средства инсталляции ПО в распределённой среде. | Configuration Mnt, Problem Mnt 3-го уровня | |
| | | Описанный процесс является стандартом для всей организации | Процесс инициируется для всех проектов, подходящих по критериям инициирования, даже если его осуществляет не ИСЛ | | |
| | | Процедуры процесса, действующие на уровне 3, используются и изменяются при необходимости для повышения результативности работы управленческого и технического персонала | Тщательная подготовка релиза снижает число инцидентов и проблем после его наката, установленные процедуры повышают вероятность успешного внедрения и дают более предсказуемый результат. При значительных изменениях после подготовки необходим лишь один накат, что позволяет уменьшить недоступность сервисов на время наката. | | |
| | | Стандартизация процесса ведется на основе стандартных моделей, например, ITIL/ITSM, ITSM RM и т.д. | Виды деятельности, входы и выходы процесса определены согласно одной из стандартных моделей ITIL/ITSM, ITSM RM или другой общепризнанной модели | | |
| | | Выделен владелец процесса, ответственный за его функционирование и развитие | Выделяется владелец процесса управления релизами для конкретного проекта (возможно, из числа проектных менеджеров) | | |
| | | Действует программа обучения персонала и менеджеров исполнению их ролей в рамках процесса | Персонал обучен выполнению определённых в процессе процедур и обладает для этого квалификацией | | |
| | | Процесс разбит на типовые сценарии и стандартные процедуры, настроен для каждого из сценариев | Определены сценарии: - внедрение большого количества новой техники - внедрение новой техники в критичных областях - переход на новое ПО в распределённых средах - внесение связанных или последовательных изменений | | |

| | | | | | |
|-----------------------|---|--|--|--|--|
| | | Для стандартных процедур и сценариев определены входы, выходы, механизмы проверки и критерии успешного выполнения, поэтому менеджеры могут посмотреть технические подробности выполнения всех процедур и отслеживать качество процесса | Заранее определены критерии приёма (acceptance) релизов. По релизу предоставляется отчет руководству о целях релиза, необходимых изменениях для релиза, проведенном тестировании релиза для его подписания. После наката предоставляется результирующий отчет. | | |
| Блок Service Delivery | | | | | |
| Capacity Management | 2 | Существуют политики управления процессом и процедуры, обеспечивающие их выполнение | Выделены роли по планированию необходимого для новых потребностей пользователей расширения мощностей, эти планы основаны на соглашениях SLM | SLM 2-го уровня | Планы расширения мощностей в краткосрочном периоде |
| | | Установлены (закреплены в правилах) эффективные процедуры выполнению функций процесса, которые позволяют ИСл повторить ранее достигнутые успехи. | Действуют подпроцессы: - отслеживания тенденций изменения потребностей бизнеса в мощностях - прогнозирования потребностей бизнеса на ближайшую перспективу - сбора данных по производительности компонентов ИТ-инфраструктуры | SLM, Configuration Mnt, Change Mnt 2-го уровня | Инициирование изменений, прогнозы изменений потребностей бизнеса в ближайшем будущем |
| | | Реалистичные цели процесса основаны на опыте выполнения отдельных функций процесса в прошлом | Установлена цель "Обеспечение потребностей бизнеса необходимыми мощностями на основе планирования их изменения" | | |
| | | В общей сумме затрат ИСл учитываются затраты, связанные с осуществлением процесса (зарплата, связь, интернет, закупка серверов и т.д.) и его функциональность | Отслеживаются потребление пользователями мощностей, в частности, "узкие места", чтобы обеспечить необходимые мощности для текущих целей бизнеса по отдельным компонентам. Отслеживаются издержки на содержание мощностей. | показатели процесса | RfC, запросы в Financial Mnt for ITS |
| | | Выполнение функций процесса может отклоняться от закреплённого в правилах в отдельных случаях | изменения и новые SLA могут приниматься без учёта их влияния на мощности и стоимость их содержания | | |
| Capacity Management | 3 | Налицо документация, описывающая стандартный процесс как с технической, так и с управленческой точки зрения | Задokumentировано, что любое согласование нового SLA проходит с учётом стоимости и возможности обеспечения мощностями запрашиваемых сервисов. Для любых изменений учитывается, как при этом изменится мощность и сколько средств на это потребуется. | SLM, Change Management 3-го уровня | Согласованные с Capacity Management SLAs и изменений, предоставление данных Financial Mnt for ITS о необходимом финансировании |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | | Используются автоматические средства контроля достаточности мощностей, в рабочих инструкциях описаны действия при приёме от них предупреждений. Используются средства выявления трендов потребностей бизнеса и средства моделирования потребностей в будущем. | Сигналы от автоматических средств, статистика | RfC, прогнозы и модели развития потребностей бизнеса, новые релизы |
| | Управленческие процедуры интегрированы с техническими | | | |
| | Описанный процесс является стандартом для всей организации | На базе стратегии развития бизнеса составляется стратегия развития ИСл и основанные на ней краткосрочные и среднесрочные планы. | Стратегия развития бизнеса | Стратегия развития ИСл, краткосрочные и среднесрочные планы по развитию мощностей |
| | Процедуры процесса, действующие на уровне 3, используются и изменяются при необходимости для повышения результативности работы управленческого и технического персонала | Обеспечение бизнеса достаточными мощностями снижает нагрузку на мощности и уменьшает поток инцидентов и проблем | | |
| | Стандартизация процесса ведется на основе стандартных моделей, например, ITIL/ITSM, ITSM RM и т.д. | Виды деятельности, входы и выходы процесса определены согласно одной из стандартных моделей ITIL/ITSM, ITSM RM или другой общепризнанной модели | | |
| | Выделен владелец процесса, ответственный за его функционирование и развитие | Назначен менеджер процесса управления мощностями | | |
| | Действует программа обучения персонала и менеджеров исполнению их ролей в рамках процесса | Задействованные в процессе сотрудники обучены анализу и моделированию потребностей бизнеса, выбору эффективных ИТ-решений | | |
| | Процесс разбит на типовые сценарии и стандартные процедуры, настроен для каждого из сценариев | Выделен сценарий периодического анализа потребностей бизнеса в мощностях. Процедуры запроса изменений или релизов при нехватке мощностей | | RfC, прогнозы и модели развития потребностей бизнеса, новые релизы |
| | Для стандартных процедур и сценариев определены входы, выходы, механизмы проверки и критерии успешного выполнения, поэтому менеджеры могут посмотреть технические подробности выполнения всех процедур и отслеживать качество процесса | Определена периодичность предоставления отчётов руководству о соответствии мощностей потребностям бизнеса, затратам на содержание мощностей. Установлены связи с другими процессами: SLM, Change Mnt, Config Mnt, Release Mnt, Financial Mnt | | Достигается более оптимальное соотношение мощностей и затрат на их содержание благодаря более точному соответствию мощностей потребностям бизнеса |

| | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|--|--|
| Financial Management for IT services | 2 | Существуют политики управления процессом и процедуры, обеспечивающие их выполнение | Осуществляется бюджетирование ИТ-подразделений и/или сервис-провайдеров, регулярно рассчитывается объём средств, фактически потраченных на предоставление ИТ-сервисов на базе оперативно учитываемых расходов | SLM, Capacity Mnt 2-го уровня, Configuration Mnt 2-го уровня, запросы в связи с функционированием всех процессов | Бюджет и расчёт отклонений от него в любой момент времени для всех процессов и SD, данные об активах ИСл |
| | | Установлены (закреплены в правилах) эффективные процедуры выполнению функций процесса, которые позволяют ИСл повторить ранее достигнутые успехи. | Установлена регулярная процедура сравнения запланированных и фактически потраченных на предоставление ИТ-сервисов средств, что уменьшает риск перерасхода, процедура мониторинга расходов на ИТ. | | |
| | | Реалистичные цели процесса основаны на опыте выполнения отдельных функций процесса в прошлом | Установлена цель “Эффективное планирование и управление расходами на ИСл” | | |
| | | В общей сумме затрат ИСл учитываются затраты, связанные с осуществлением процесса (зарплата, связь, интернет, закупка серверов и т.д.) и его функциональность | Как минимум, рассчитывается бюджет ИСл и себестоимость услуг, если оказываются услуги внешним потребителям – выставляются счета на базе себестоимости. Затраты на процесс рассчитываются самим Financial Mnt | | |
| | | Выполнение функций процесса может отклоняться от закреплённого в правилах в отдельных случаях | Из-за недостаточного согласования с SLM и Capacity Management могут возникать непредвиденные расходы или нерациональное использование средств | | |
| Financial Management for IT services | 3 | Налицо документация, описывающая стандартный процесс как с технической, так и с управленческой точки зрения | Для всех изменений проводится предварительный анализ затрат и выгод, возврата инвестиций (ROI), определяется стоимость изменений и запрашиваемых мощностей, что закреплено в документах, описывающих процесс и связи с другими процессами | SLA, выработанные SLM 3-го уровня, Change Mnt, Capacity Mnt 3-го уровня | Предложения по финансовой стороне SLA, RfC и выработка бюджета ИСл |
| | | Управленческие процедуры интегрированы с техническими | В рабочих инструкциях описано использование инструментов финансового анализа | | |
| | | Описанный процесс является стандартом для всей организации | При выработке новых SLAs всегда рассчитывается стоимость сервисов данного уровня, возможен расчёт стоимости сервисов разного уровня | | |
| | | Процедуры процесса, действующие на уровне 3, используются и изменяются при необходимости для повышения результативности работы управленческого и технического персонала | Сотрудники точно знают, сколько средств они могут потратить на ИСл в данный момент времени возможно выделить ИСл в независимое предприятие | | |

| | | | | |
|-------------------------|--|---|---|---|
| | Стандартизация процесса ведется на основе стандартных моделей, например, ITIL/ITSM, ITSM RM и т.д. | Виды деятельности, входы и выходы процесса определены согласно одной из стандартных моделей ITIL/ITSM, ITSM RM или другой общепризнанной модели | | |
| | Выделен владелец процесса, ответственный за его функционирование и развитие | Назначен менеджер процесса финансового управления ИТ-сервисами | | |
| | Действует программа обучения персонала и менеджеров исполнению их ролей в рамках процесса | Сотрудники и менеджеры обладают знаниями в области бухучёта и финансового анализа | | |
| | Процесс разбит на типовые сценарии и стандартные процедуры, настроен для каждого из сценариев | Разработаны сценарии расчёта финансовых показателей по: - изменениям - запрашиваемой мощности - сервису запрашиваемого уровня | | |
| | Для стандартных процедур и сценариев определены входы, выходы, механизмы проверки и критерии успешного выполнения, поэтому менеджеры могут посмотреть технические подробности выполнения всех процедур и отслеживать качество процесса | Определено взаимодействие с другими процессам, получаемая от них информация и результаты финансового анализа. Бюджет регулярно утверждается, определяются финансовые показатели эффективности работы ИСл, регулярно представляемые в отчётах руководству. | | |
| Availability Management | Существуют политики управления процессом и процедуры, обеспечивающие их выполнение | Установлено, что при любом прекращении сервиса отслеживается причина и предпринимаются действия для установления требуемой доступности | SLM 2-го уровня, Incident Mnt и Problem Mnt 2-го уровня | Координация процессов Service Support для обеспечения требуемой доступности |
| | Установлены (закреплены в правилах) эффективные процедуры выполнению функций процесса, которые позволяют ИСл повторить ранее достигнутые успехи. | Оценивается влияние изменений на доступность сервиса, требования к доступности сервисов устанавливаются исходя из достижимых показателей | Change Mnt 2-го уровня | улучшение репутации ИСл |
| | Реалистичные цели процесса основаны на опыте выполнения отдельных функций процесса в прошлом | Установлена цель "Обеспечение доступности сервисов, достаточной для потребностей бизнеса" | | |
| | В общей сумме затрат ИСл учитываются затраты, связанные с осуществлением процесса (зарплата, связь, интернет, закупка серверов и т.д.) и его функциональность | Отслеживаются показатели доступности для установленных SLM сервисов, выделяются средства для функционирования процесса | Список сервисов, выработанный SLM | Отчёты, динамика показателей, запросы Financial Mnt |
| | Выполнение функций процесса может отклоняться от закреплённого в правилах в отдельных случаях | Срочные изменения могут вноситься без учёта изменения доступности, доступность отслеживается не по всем сервисам. | | |

| | | | | |
|-------------------------|---|---|--------------------------------------|---|
| Availability Management | Налицо документация, описывающая стандартный процесс как с технической, так и с управленческой точки зрения | Задokumentирован постоянный мониторинг доступности на предмет соответствия SLA, выделены процедуры оценки риска и надёжности ИТ-инфраструктуры. | SLA, выработанные SLM 3-го уровня | - статистика доступности - обеспечивается достаточная доступность сервисов |
| | Управленческие процедуры интегрированы с техническими | Используются автоматические средства анализа надёжности ИТ-инфраструктуры, привлекаются специализированные методики оценки рисков, что описано в рабочих инструкциях | | - снижение рисков недоступности сервисов - формирование устойчивой, быстро восстанавливаемой ИТ-инфраструктуры |
| | Описанный процесс является стандартом для всей организации | Ни одно изменение не может быть авторизовано, если после его внесения могут быть не соблюдены установленные требования доступности, процессу предоставляются данные о мощностях | Change Mnt, Capacity Mnt 3-го уровня | - принятые изменения - отклонённые изменения - обеспечивается достаточность мощностей для заданной доступности сервисов |
| | Процедуры процесса, действующие на уровне 3, используются и изменяются при необходимости для повышения результативности работы управленческого и технического персонала | Снижаются риски непредоставления сервиса, что уменьшает нагрузку на Incident Mnt и Problem Mnt | | |
| | Стандартизация процесса ведётся на основе стандартных моделей, например, ITIL/ITSM, ITSM RM и т.д. | Виды деятельности, входы и выходы процесса определены согласно одной из стандартных моделей ITIL/ITSM, ITSM RM или другой общепризнанной модели | | |
| | Выделен владелец процесса, ответственный за его функционирование и развитие | Назначен менеджер процесса финансового управления доступностью ИТ-сервисов | | |
| | Действует программа обучения персонала и менеджеров исполнению их ролей в рамках процесса | Сотрудники обучены методикам анализа рисков, владеют техническими инструментами мониторинга и анализа надёжности ИТ-инфраструктуры, взаимодействию с другими процессами | | |
| | Процесс разбит на типовые сценарии и стандартные процедуры, настроен для каждого из сценариев | Выделены сценарии: - анализ влияния потенциального изменения на доступность - разработки требований к Incident Mnt, Problem Mnt, Capacity Mnt для обеспечения новых требований к доступности сервисов | | |

| | | | | | |
|--------------------------|---|--|--|---|---|
| | | Для стандартных процедур и сценариев определены входы, выходы, механизмы проверки и критерии успешного выполнения, поэтому менеджеры могут посмотреть технические подробности выполнения всех процедур и отслеживать качество процесса | С установленной периодичностью предоставляются отчёты руководству по показателям надёжности ИТ-инфраструктуры и обеспеченной доступности ИТ-сервисов | | |
| Service Level Management | 2 | Существуют политики управления процессом и процедуры, обеспечивающие их выполнение | Совместно с заказчиком утверждается и обновляется при необходимости список сервисов, предоставляемых ИТ-службой пользователям, и требований к ним | Требования бизнеса к наличию сервисов с определённой доступностью | Список предоставляемых сервисов с указанием их требуемой доступности |
| | | Установлены (закреплены в правилах) эффективные процедуры выполнению функций процесса, которые позволяют ИСл повторить ранее достигнутые успехи. | Установлены процедуры: - выработки и согласования списка сервисов - отслеживание предоставления сервисов ИСл службой - инициирования изменения списка сервисов - сообщения Availability Mnt - отслеживается влияние потенциальных изменений на соблюдение установленных требований к сервисам | Показатели Availability Mnt 2-го уровня, Change Mnt 2-го уровня | - Отклонения фактического состава и показателей сервисов от установленных - принятые/отклонённые изменения - данные для Fin Mnt, Capacity Mnt, Incident Mnt 2-го уровня |
| | | Реалистичные цели процесса основаны на опыте выполнения отдельных функций процесса в прошлом | Установлена цель "Выработка и обеспечение выполнения требований бизнеса к составу и доступности ИТ-сервисов" | | |
| | | В общей сумме затрат ИСл учитываются затраты, связанные с осуществлением процесса (зарплата, связь, интернет, закупка серверов и т.д.) и его функциональность | Отслеживается, насколько выполняются требования по сервисам, в Financial Mnt выделяются средства на бюджетирование процесса | | Запросы средств в Financial Mnt 2-го уровня |
| | | Выполнение функций процесса может отклоняться от закреплённого в правилах в отдельных случаях | Руководством в срочном порядке могут утверждаться новые сервисы и требования к ним без согласования с ИСл, могут вноситься срочные изменения в обход процесса | | |
| Service Level Management | 3 | Налицо документация, описывающая стандартный процесс как с технической, так и с управленческой точки зрения | Процесс осуществляет непрерывное обеспечение выполнения выработанных SLA, обоснование OLA и контрактов. SLA заключаются для всех сервисов, предоставляемых ИСл организации. | | SLA, OLA, контракты |

| | | | | | |
|----------------------------------|---|--|--|---|--|
| | | Управленческие процедуры интегрированы с техническими | В рабочих инструкциях описана методология разработки и согласования SLA, используются автоматические средства контроля показателей там, где это возможно | | |
| | | Описанный процесс является стандартом для всей организации | Все изменения проходят процедуру сопоставления с принятыми SLA, все SLA согласуются обеими сторонами | Change Mnt 3-го уровня | |
| | | Процедуры процесса, действующие на уровне 3, используются и изменяются при необходимости для повышения результативности работы управленческого и технического персонала | Непрерывное отслеживание показателей процессов на соответствие SLA и авторизация всех изменений снижает необходимость срочных изменений. Повышается точность выполнения требований заказчика о составе и показателях сервисов. | | |
| | | Стандартизация процесса ведется на основе стандартных моделей, например, ITIL/ITSM, ITSM RM и т.д. | Виды деятельности, входы и выходы процесса определены согласно одной из стандартных моделей ITIL/ITSM, ITSM RM или другой общепризнанной модели | | |
| | | Выделен владелец процесса, ответственный за его функционирование и развитие | Выделен владелец процесса управления соглашениями об уровне сервиса | | |
| | | Действует программа обучения персонала и менеджеров исполнению их ролей в рамках процесса | Менеджеры обучены процедурам составления SLAs и их согласования, специалисты обучены проверять процессы на соответствие SLAs | | |
| | | Процесс разбит на типовые сценарии и стандартные процедуры, настроен для каждого из сценариев | Определены процедуры по: - выработке SLA - выработке OLA - составлению условий контрактов | | |
| | | Для стандартных процедур и сценариев определены входы, выходы, механизмы проверки и критерии успешного выполнения, поэтому менеджеры могут посмотреть технические подробности выполнения всех процедур и отслеживать качество процесса | Определены связи со всеми процессами без исключения, с установленной периодичностью руководству представляются отчёты по фактическим значениям показателей сервисов (состав сервисов и показателей определяются SLA) | | |
| IT Service Continuity Management | 2 | Существуют политики управления процессом и процедуры, обеспечивающие их выполнение | Существует политика обеспечения бесперебойного функционирования выделенных с точки зрения важности для бизнеса сервисов или согласованы сроки их восстановления по основным типам рисков. | SD, Incident Mnt, Problem Mnt 2-го уровня | |

| | | | | | |
|----------------------------------|--|---|--|---|---|
| | | Установлены (закреплены в правилах) эффективные процедуры выполнению функций процесса, которые позволяют ИСл повторить ранее достигнутые успехи. | Выделены критичные сервисы, для них предусмотрены резервные мощности, установлены и соблюдаются сроки восстановления по основным типам рисков на основе процедур восстановления | SLM (требования), Availability Mnt (доступность) 2-го уровня, Business Impact Analysis (определение критичных сервисов) | Список и сроки восстановления критичных сервисов, процедуры восстановления. Capacity Mnt (резервные мощности) 2-го уровня |
| | | Реалистичные цели процесса основаны на опыте выполнения отдельных функций процесса в прошлом | Установлена цель "Обеспечение непрерывности функционирования определённых сервисов" | | |
| | | В общей сумме затрат ИСл учитываются затраты, связанные с осуществлением процесса (зарплата, связь, интернет, закупка серверов и т.д.) и его функциональность | В Financial Mnt запрашиваются средства под обеспечение непрерывности, отслеживается непрерывность выделенных сервисов | SLM 2-го уровня | Financial Mnt 2-го уровня |
| | | Выполнение функций процесса может отклоняться от закреплённого в правилах в отдельных случаях | Выделение критичных сервисов неоптимально: лишние сервисы увеличивают себестоимость, прекращение неучтённых критичных сервисов может в итоге повредить репутации бизнеса | | |
| IT Service Continuity Management | | Налицо документация, описывающая стандартный процесс как с технической, так и с управленческой точки зрения | Разработаны планы восстановления (по типам повреждений), существуют Stand-by соглашения, стратегия Business Contunuity | Оценка рисков, SLM, Capacity Mnt 3-го уровня | |
| | | Управленческие процедуры интегрированы с техническими | Используются автоматические средства контроля и перераспределения нагрузки, оповещения персонала при ЧП; действия персонала в этом случае описаны в рабочих инструкциях. Используется back-up для критичных данных | | |
| | | Описанный процесс является стандартом для всей организации | Вся инфраструктура настроена на обеспечение требуемой непрерывности, не предпринимаются несогласованные изменения | Configuration Mnt, Change Mnt 3-го уровня | |
| | | Процедуры процесса, действующие на уровне 3, используются и изменяются при необходимости для повышения результативности работы управленческого и технического персонала | Предусмотренные резервы мощностей и снижение риска уменьшают нагрузку на Incident Mnt и Problem Mnt | Availability Mnt 3-го уровня – предоставление мер по снижению риска | Устойчивая к сбоям ИТ-инфраструктура => непрерывность критичных бизнес-процессов, улучшение репутации бизнеса |

| | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | Стандартизация процесса ведется на основе стандартных моделей, например, ITIL/ITSM, ITSM RM и т.д. | Виды деятельности, входы и выходы процесса определены согласно одной из стандартных моделей ITIL/ITSM, ITSM RM или другой общепризнанной модели | | |
| | Выделен владелец процесса, ответственный за его функционирование и развитие | Выделен владелец процесса управления непрерывностью сервисов | | |
| | Действует программа обучения персонала и менеджеров исполнению их ролей в рамках процесса | Персонал SD, Incident Mnt и Problem Mnt обучен действию в типовых ситуациях (тренинги) для восстановления сервисов в установленные сроки, весь персонал обучен действиям в случае ЧП, в том числе переходу на резервные мощности. | | |
| | Процесс разбит на типовые сценарии и стандартные процедуры, настроен для каждого из сценариев | Сценарии по типам ЧП, стандартные процедуры перехода на резервные мощности | | |
| | Для стандартных процедур и сценариев определены входы, выходы, механизмы проверки и критерии успешного выполнения, поэтому менеджеры могут посмотреть технические подробности выполнения всех процедур и отслеживать качество процесса | Проводится тестирование, отслеживается страхование, в качестве входов определены возможные сигналы, в качестве выходов – действия всего персонала организации. Регулярно представляются отчёты руководству о готовности процесса, о последствиях пережитых потрясений после ЧП. | | Financial Mnt 3-го уровня (страхование) |

- D2: User:
Под "существованием" документа в данном разделе понимается его наличие и исполнение (неисполнение оговаривается специально)
- E3: User:
Данные в графах "Вход" и "Выход" могут не соответствовать признакам ITIL CMM
- F3: User:
Данные в графах "Вход" и "Выход" могут не соответствовать признакам ITIL CMM