

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 приоритезации 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 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 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