

Анкета

Общие вопросы				
		К какой отрасли относится ваша компания?		
		Каков годовой оборот вашей компании (в рублях)?		
		Есть ли в вашей компании офисы, филиалы или дочерние общества (хотя бы одно из трёх)?		
		Сколько сотрудников работает в головном офисе?		
		Каков примерный прирост продаж вашей компании за последние 3 года?		
Анкета по первому уровню зрелости процессов				
Область	N	Вопрос	Ответ (д - Да, н - Нет)	Результат
Наличие ИТ-инфраструктуры	1	Есть ли общая сеть в компании? Есть хотя бы одно приложение, работающее на сервере и используемое хотя бы несколькими сотрудниками?		
	2	У скольких сотрудников, работающих в офисе, установлены компьютеры (опять же в процентах от численности сотрудников, работающих в офисе)?		
Зависимость от ИСл	3	Могут ли критичные для вашей компании бизнес-процессы функционировать без использования вычислительной техники или компьютерных средств коммуникации?		
Организация ИСл	4	Выделено ли в вашей компании отдельное подразделение (отдел, департамент), занимающийся, как минимум, поддержкой пользователей (в дальнейшем – информационная служба, ИСл)?		
Уровень подчинения		Кому подчиняется информационная служба вашей компании: генеральному директору или совету директоров?		
		Финансовому директору или исполнительному директору		
	5	Главному инженеру или главному бухгалтеру Другому лицу		
Бюджетирование ИСл	6	Есть ли у ИСл операционный бюджет?		
Сфера ответственности ИСл	7	Несёт ли информационная служба вашей компании ответственность за работоспособность всей ИТ-инфраструктуры предприятия?		
Контроль дочерних предприятий (если есть)	8	Осуществляется ли контроль за ИТ-инфраструктурой дочерних предприятий из головного офиса (закупка оборудования и ПО, выбор поставщиков)? Внимание! Необходимо ответить положительно, если дочерних компаний нет.		

Анкета

Термины	Определения		
Основные бизнес-процессы	бизнес-процессы подразделений, имеющих наибольшее значение для нормальной работы и вообще существования предприятия. Для любой компании к таким подразделениям относятся бухгалтерия и казначейство; для компании, занимающиеся поставками это может быть отдел логистики и т. д.		
ИТ-сервис	Задача, решаемая средствами ИТ в рамках некоторого бизнес-процесса или проекта		
Инцидент	событие, не являющееся частью стандартных действий по предоставлению ИТ-сервисов, которое повлекло или может повлечь за собой невозможность использовать ИТ-сервисы, обычно предоставляемые пользователям		
Эскалация инцидента	Привлечение дополнительных сил для решения инцидента, обращение специалистов к менеджерам, информирование ИСлужбой руководства о невозможности решить инцидент своими силами		
Проблема	неизвестная первопричина одного или нескольких инцидентов		
Известная ошибка	проблема или инцидент, для которого известна первопричина, и было выработано временное решение или был определён постоянный обходной путь		
Рабочая инструкция	должностная инструкция для сотрудника ИСл, определяющая процедуры его действий в связи с исполнением им роли в определённом процессе		
Роль	Набор процедур, которые специалист или менеджер, выполняющий данную роль, обязан осуществлять в определённых ситуациях. Один человек может выполнять несколько ролей, а несколько человек могут выполнять одинаковые роли		
Соглашение об уровне сервиса (SLA)	Соглашение, выработываемое представителями бизнес-пользователей и ИСл о составе предоставляемых сервисов и требованиях к ним. Каждое такое соглашение проходит стандартные процедуры выработки, согласования, подписания. Стандартными параметрами SLA являются: содержание, доступность, уровень, производительность, цена сервиса		
Мощности	Материально-техническое обеспечение ИСл и его характеристики (производительность, пропускная способность, ёмкость)		
Общепризнанные модели	ITIL/ITSM, Hewlett-Packard ITSM Reference Model, IBM ITPM, Spectrum, другие коммерческие реализации ITIL		
Процесс	Процессом будем в данных анкетах называть набор процедур, о которых идёт речь в данном блоке		
CMDB	Configuration Management Data Base - база данных конфигураций ИТ-инфраструктуры.		

Анкета

Service Desk – Точка контакта пользователей и информационной службы				
Область	N	Вопрос	Ответ (д - Да, н - Нет)	Результат
Правила, политики и базовые метрики	1	Существует ли в вашей компании правило обращения пользователей об инцидентах по единому номеру телефона, адресу электронной почты, факсу (в дальнейшем – в точку контакта) ? Есть ли правила обработки таких обращений с записью инцидентов в журнал и диспетчеризацией специалистам? Можно ли измерить число обработанных этой службой сообщений?		
Документированность и обучение, установление стандартов для организации и использование общепризнанных моделей	2	Закреплены ли эти правила в документах (рабочих инструкциях и др.)? Использовалась ли при разработке документов одна из общепризнанных моделей? Обучены ли сотрудники (пользователи, специалисты, менеджеры) следованию всем этим правилам?		
исключения	2a	Есть ли в процессе, описанном в документации, исключения? Если есть, укажите п-ста частоту возникновения исключений из процесса.	нет, эпизодически, часто, постоянно	
Интеграция управленческих и технических процедур, используются ли методы повышения результативности работы	3	Поступают ли сигналы оборудования в ту же точку контакта? Доступна ли ИСл хотя бы одна из баз данных: конфигураций оборудования и база известных ошибок для сопоставления? Описано ли в рабочих инструкциях, как и когда применять технические средства?		
Наличие владельца процесса и показателей качества процесса	4	Есть ли менеджер у службы, обеспечивающей единую точку контакта для пользователей? Доступны ли ему показатели работы этой службы (как % инцидентов, решённых на самой службой)?		

Анкета

Incident Management – Устранение инцидентов				
Область	N	Вопрос	Ответ (д - Да, н - Нет)	Результат
Правила, политики и базовые метрики	1	Действует ли в вашей компании правило сообщения всех пользователей об инцидентах в единую точку контакта и их дальнейшей диспетчеризации? Классифицируются ли при этом инциденты и присваивается ли им приоритет? Решаются ли инциденты с учетом их приоритетов? Узнаёт ли служба, обеспечивающая единую точку контакта для пользователей, о занятых специалистах и устранённых инцидентах? Можно ли получить статистику по работе данного процесса (число устранённых инцидентов, среднее время устранения)?		
Документированность и обучение, установление стандартов для организации и использование общепризнанных моделей	2	Закреплены ли эти правила в документах (рабочих инструкциях и др.)? Использовалась ли при разработке документов одна из общепризнанных моделей? Обучены ли сотрудники (пользователи, специалисты, менеджеры) следованию всем этим правилам? Есть ли описанный способ эскалации инцидента внутри ИСл и за её пределами (взаимодействие с другими службами компании и руководством)?		
исключения	2a	Есть ли в процессе, описанном в документации, исключения? Если есть, укажите п-ста частоту возникновения исключений из процесса.	нет, эпизодически. часто, постоянно	
Интеграция управленческих и технических процедур, используются ли методы повышения результативности работы	3	Используются ли средства автоматизации для устранения инцидентов, описано ли их использование в рабочих инструкциях? Накапливается ли и используется ли информация о типовых инцидентах? Позволяют ли используемые инструменты анализировать состав и динамику инцидентов?		
Наличие владельца процесса и показателей качества процесса	4	Есть ли менеджер, ответственный за управление инцидентами? Получает ли руководство с определённой периодичностью отчёты, в которых указывается статистика: количество решённых инцидентов и загрузка персонала ИСл?		

Анкета

Problem Management – Диагностика и решение проблем ИТ-инфраструктуры				
Область	N	Вопрос	Ответ (д - Да, н - Нет)	Результат
Правила, политики и базовые метрики	1	Действует ли в вашей компании процесс, целью которого является установление неизвестных первопричин одного или нескольких инцидентов (в дальнейшем – ошибок)?Связываются ли обнаруженные ошибки с инцидентами? Ведётся ли база данных известных ошибок? Установлено ли, что проблемы инициируются только сотрудниками ИСл? Может ли специалист, разрешающий инциденты, инициировать поиск ошибки? Доступны ли показатели установленных и решённых проблем, число известных ошибок?		
Документированность и обучение, установление стандартов для организации и использование общепризнанных моделей	2	Определены ли в должностных инструкциях процедуры по поиску и решению возможных проблем и фиксации в базе данных известных ошибок? Использовалась ли при разработке документов одна из общепризнанных моделей? Обучены ли сотрудники ИСл этим процедурам в соответствии с их ролями? Обучены ли участники процесса управления инцидентами взаимодействию с данным процессом?		
исключения	2a	Есть ли в процессе, описанном в документации, исключения? Если есть, укажите п-ста частоту возникновения исключений из процесса.	нет, эпизодически. часто, постоянно	
Интеграция управленческих и технических процедур, используются ли методы повышения результативности работы	3	Используется ли база данных для хранения известных ошибок, запросов на поиск проблемы и выявленных проблем? Используется ли CMDB при диагностике проблем и путей их решения? Используется ли база данных известных ошибок для устранения инцидентов и последствий оценки изменений в ИТ-инфраструктуре? Фиксируется ли снижение потока инцидентов за счёт функционирования данного процесса?		
Наличие владельца процесса и показателей качества процесса	4	Есть ли менеджер, ответственный за управление проблемами? Получает ли руководство с определённой периодичностью отчёты, в которых указывается статистика: количество решённых проблем и загрузка персонала ИСл, связанного с поиском проблем?		

Анкета

Configuration Management – Ведение CMDB.				
Область	N	Вопрос	Ответ (д - Да, н - Нет)	Результат
Правила, политики и базовые метрики	1	Существует ли база данных конфигураций ИТ-инфраструктуры – CMDB)? Фиксируются ли в ней изменения в ИТ-инфраструктуре? Обязаны ли сотрудники ИСл сообщать об изменениях в ИТ-инфраструктуре? Проводится ли периодическая инвентаризация и сравниваются ли её результаты с данными CMDB?		
Документированность и обучение, установление стандартов для организации и использование общепризнанных моделей	2	Описаны ли в документах процедуры внесения изменений в CMDB с обязательной авторизацией изменений? Обучены ли авторизации изменений сотрудники ИСл? Описываются ли в CMDB взаимосвязи между отдельными позициями? Описана ли деятельность сотрудников в соответствии с одной из общепризнанных моделей?		
исключения	2а	Есть ли в процессе, описанном в документации, исключения? Если есть, укажите п-ста частоту возникновения исключений из процесса.	нет, эпизодически. часто, постоянно	
Интеграция управленческих и технических процедур, используются ли методы повышения результативности работы	3	Используются ли средства автоматизации, удалённой инвентаризации оборудования и ПО? Описано ли их применение в рабочих инструкциях? Используется ли CMDB процессом управления изменениями и процессом управления инцидентами, другими процессам ИСл, которым может быть полезна информация CMDB?		
Наличие владельца процесса и показателей качества процесса	4	Назначен ли менеджер управления конфигурациями? Представляет ли он в регулярных отчётах руководству показатели работы процесса?		

Анкета

Change Management – Изменения ИТ-инфраструктуры				
Область	N	Вопрос	Ответ (д - Да, н - Нет)	Результат
Правила, политики и базовые метрики	1	Должны ли все изменения ИТ-инфраструктуры в вашей организации быть авторизованы? Доступны ли показатели общего количества изменений, успешных и неуспешных изменений?		
Документированность и обучение, установление стандартов для организации и использование общепризнанных моделей	2	Авторизуются ли изменения в ИТ-инфраструктуре и получают ли категорию и приоритет? Сформирована ли комиссия из представителей подразделений компаний, определяющая, как именно должны вноситься изменения и имеющая право выносить вопросы, связанные с изменениями, на обсуждение руководством компании (САВ)? Описано ли взаимодействие с другими процессами (управлением конфигурациями, мощностями, доступностью, управлением уровнем сервисов)? Задokumentированы ли эти правила, обучен ли персонал их выполнению? Использовалась ли при разработке процесса одна из общепризнанных моделей?		
исключения	2a	Есть ли в процессе, описанном в документации, исключения? Если есть, укажите п-ста частоту возникновения исключений из процесса.	нет, эпизодически, часто, постоянно	
Интеграция управленческих и технических процедур, используются ли методы повышения результативности работы	3	Описаны ли в рабочих инструкциях действия с CMDB, в частности, назначении категории и приоритета запросу на изменения? Снижаются ли негативные последствия изменений в результате работы процесса? Известны ли детали изменений службе, обеспечивающей единую точку контакта для пользователей?		
Наличие владельца процесса и показателей качества процесса	4	Назначен ли менеджер, ответственный за процесс планирования и авторизации изменений и передачи информации об изменениях другим процессам ИСл? Представляются ли отчёты руководству по показателям процесса с определённой периодичностью?		

Анкета

Release Management – Комплексные изменения ИТ-инфраструктуры				
Область	N	Вопрос	Ответ (д - Да, н - Нет)	Результат
Правила, политики и базовые метрики	1	Если в вашей компании реализуется проект, предполагающий масштабные, критические или комплексные изменения в ИТ-инфраструктуре, устанавливается ли процесс по планированию, проектированию, созданию (если это необходимо), тестированию новых программных и аппаратных компонент? Проходят ли изменения стадию утверждения руководством? Разрабатывается ли процедура и график внедрения, чтобы свести к минимуму последствия таких изменений?		
Документированность и обучение, установление стандартов для организации и использование общепризнанных моделей	2	Определены ли документально критерии инициирования такого процесса, соблюдаются ли они для проектов, которые осуществляет не ИСл? Вырабатывается ли таким процессом план, набор тестов? Используется ли при этом одна из общепризнанных моделей? Обучен ли персонал перечисленным процедурам и обладает ли квалификацией для их выполнения?		
исключения	2a	Есть ли в процессе, описанном в документации, исключения? Если есть, укажите п-ста частоту возникновения исключений из процесса.	нет, эпизодически. часто, постоянно	
Интеграция управленческих и технических процедур, используются ли методы повышения результативности работы	3	Используется ли база CMDB, база данных известных ошибок, хранилище мастер-копий программ? Если вычислительная среда вашей организации является распределённой, используются ли автоматические средства инсталляции программ? Снижается ли количество инцидентов по сравнению с проектами в прошлом? Проходит ли внедрение организованно, в соответствии с выработанным расписанием?		
Наличие владельца процесса и показателей качества процесса	4	Выделен ли менеджер, ответственный за подготовку комплексных изменений в ИТ-инфраструктуре в связи с проектом, определены ли заранее критерии их принятия/отклонения? Предоставляются ли отчёты о проделанной работе по подготовке комплексных изменений руководству для подписания указаний об их внедрении и отчёты после внедрения о результатах?		

Анкета

Capacity Management – Обеспечение достаточности мощностей для потребностей бизнеса				
Область	N	Вопрос	Ответ (д - Да, н - Нет)	Результат
Правила, политики и базовые метрики	1	Вырабатываются ли регулярно планы по расширению мощностей на основе требований, предъявляемых к набору сервисов? Отслеживается ли потребление пользователями мощностей, собираются ли данные по производительности ИТ-инфраструктуры? Прогнозируется ли изменение этих потребностей на ближайшую перспективу?		
Документированность и обучение, установление стандартов для организации и использование общепризнанных моделей	2	Осуществляется ли выработка новых соглашений об уровне сервиса с учётом доступных мощностей, стоимости их содержания и стоимости введения новых мощностей в эксплуатацию? Закреплено ли это правило документально? Обучены ли специалисты анализу потребностей бизнеса и выбору эффективных ИТ-решений? Учитывается ли изменение мощностей при принятии/отклонении изменений в ИТ-инфраструктуре? Составляется ли стратегия развития ИСл на базе стратегии развития бизнеса, составляются ли планы по развитию технической базы ИСл уже на базе стратегии развития ИСл? Используются ли при этом общепризнанные модели?		
исключения	2a	Есть ли в процессе, описанном в документации, исключения? Если есть, укажите п-ста частоту возникновения исключений из процесса. Используются ли средства распределения нагрузки и средства мониторинга и оповещения персонала ИСл при перегрузке мощностей? Описаны ли в рабочих инструкциях персонала ИСл действия в этом случае? Используются ли специалистами средства выявления тенденций в изменениях потребностей бизнеса на основе анализа статистики и средства моделирования этих потребностей в будущем? Оптимизируется ли нагрузка на мощности, снижается ли при этом поток инцидентов и себестоимость содержания мощностей?	нет, эпизодически. часто, постоянно	
Интеграция управленческих и технических процедур, используются ли методы повышения результативности работы	3			
Наличие владельца процесса и показателей качества процесса	4	Есть ли менеджер, ответственный за обеспечение достаточных мощностей для потребностей бизнеса и снижению себестоимости их содержания? Представляются ли руководству с определённой периодичностью отчёты о соответствии мощностей потребностям бизнеса?		

Анкета

Financial Management for IT Services – Финансирование ИСл				
Область	N	Вопрос	Ответ (д - Да, н - Нет)	Результат
Правила, политики и базовые метрики	1	Осуществляется ли бюджетирование ИТ-подразделений и/или сервис-провайдеров, учитываются ли оперативные расходы ИСл? Можно ли сравнить запланированные и фактические расходы, проводится ли такое сравнение регулярно? Если оказываются услуги пользователям вне вашей компании, рассчитывается ли цена услуг на базе себестоимости? Обеспечивается ли в случае оказания услуг внешним заказчикам (вне вашей компании) превышение доходов над расходами?		
Документированность и обучение, установление стандартов для организации и использование общепризнанных моделей	2	Проводится ли для проектов комплексных изменений ИТ-инфраструктуры предварительный анализ по моделям типа ROI (Return on Investment)? Определяется ли стоимость запрашиваемых изменений и мощностей при выработке новых соглашений об уровне сервиса? Определяются ли затраты ресурсов для осуществления процессов? Используется ли при этом одна из общепризнанных моделей? Обладают ли сотрудники, выполняющие эти процедуры знаниями в области бухгалтерского учёта и финансового анализа?		
исключения	2a	Есть ли в процессе, описанном в документации, исключения? Если есть, укажите п-ста частоту возникновения исключений из процесса.	нет, эпизодически. часто, постоянно	
Интеграция управленческих и технических процедур, используются ли методы повышения результативности работы	3	Описано ли в рабочих инструкциях специалистов финансового отдела ИСл использование инструментов финансового анализа? Знают ли руководители ИСл, сколько средств они могут потратить в каждый момент времени? Достаточно ли ИСл контролирует свои доходы и расходы, чтобы её можно было выделить в отдельное предприятие?		
Наличие владельца процесса и показателей качества процесса	4	Назначен ли менеджер, ответственный за финансовый контроль в ИСл? Утверждается ли руководством регулярно бюджет ИСл? Представляются ли руководству регулярные отчёты по финансовым показателям работы ИСл и отдельных процессов?		

Анкета

Availability Management – Обеспечение доступности ИТ-сервисов				
Область	N	Вопрос	Ответ (д - Да, н - Нет)	Результат
Правила, политики и базовые метрики	1	Отслеживаются ли причины перерывов в обслуживании и предпринимаются ли действия по установлению требуемой доступности? Оценивается ли влияние потенциальных изменений ИТ-инфраструктуры на доступность предоставляемых сервисов? Отслеживаются ли показатели доступности для установленных сервисов?		
Документированность и обучение, установление стандартов для организации и использование общепризнанных моделей	2	Определены ли в рабочих инструкциях процедуры мониторинга, оценки рисков и надёжности ИТ-инфраструктуры? Обучены ли сотрудники этим процедурам? Предоставляются ли процессу данные о мощностях и о вносимых изменениях для согласования, задокументированы ли эти связи? Определены ли исходные данные и результаты функционирования процесса с помощью одной из общепризнанных моделей?		
исключения	2a	Есть ли в процессе, описанном в документации, исключения? Если есть, укажите п-ста частоту возникновения исключений из процесса.	нет, эпизодически, часто, постоянно	
Интеграция управленческих и технических процедур, используются ли методы повышения результативности работы	3	Описано ли в рабочих инструкциях использование инструментов анализа рисков и надёжности ИТ-инфраструктуры? Снижаются ли в результате работы процесса потоки инцидентов и проблем?		
Наличие владельца процесса и показателей качества процесса	4	Назначен ли менеджер, ответственный за обеспечение доступности сервисов в соответствии с соглашениями об уровне сервиса? Предоставляются ли руководству регулярные отчёты об обеспеченной доступности сервисов?		

Анкета

Service Level Management – Согласование и поддержание уровней сервиса				
Область	N	Вопрос	Ответ (д - Да, н - Нет)	Результат
Правила, политики и базовые метрики	1	Утверждается ли руководителями ИСл совместно с заказчиками набор предоставляемых пользователям ИТ-сервисов и требования к ним, известен ли набор сервисов руководству? Отслеживается ли по требуемым показателям выполнение установленных соглашений? Оценивается ли влияние изменений ИТ-инфраструктуры на соблюдение заключённых соглашений?		
Документированность и обучение, установление стандартов для организации и использование общепризнанных моделей	2	Закреплены ли документально процедуры разработки и согласования соглашений об уровне сервиса (СУС), выполняются ли они? Применяются ли СУС для сервисов, предоставляемых ИСл и при заключении контрактов с внешними сервис-провайдерами? Оцениваются ли изменения с точки зрения соответствия СУС? Обучены ли менеджеры составлению и согласованию СУС, а специалисты – отслеживанию их выполнения (в зависимости от ролей)?		
исключения	2a	Есть ли в процессе, описанном в документации, исключения? Если есть, укажите п-ста частоту возникновения исключений из процесса.	нет, эпизодически. часто, постоянно	
Интеграция управленческих и технических процедур, используются ли методы повышения результативности работы	3	Описана ли в рабочих инструкциях методология выработки SLA? Повышается ли точность выполнения требований заказчика о наборе и показателях предоставляемых сервисов?		
Наличие владельца процесса и показателей качества процесса	4	Назначен ли менеджер, ответственный за разработку, согласование и выполнение СУС? Предоставляются ли руководству регулярные отчёты по фактически предоставленному уровню сервисов?		

Анкета

IT Service Continuity Management – Восстановление и/или обеспечение непрерывности предоставления ИТ-сервисов				
Область	N	Вопрос	Ответ (д - Да, н - Нет)	Результат
Правила, политики и базовые метрики	1	Выявлены ли основные риски для бизнеса? Выделены ли критичные для бизнеса сервисы, установлены ли сроки их восстановления по основным типам рисков или режим бесперебойного функционирования для них? Предусмотрены ли для этого резервные мощности, процедуры восстановления и перехода на резервный вариант функционирования?		
Документированность и обучение, установление стандартов для организации и использование общепризнанных моделей	2	Разработаны ли планы восстановления сервисов, существуют ли соглашения с внешними сервис-провайдерами о восстановлении сервисов в установленные сроки? Основаны ли эти соглашения и планы на стратегии непрерывности бизнес-процессов? Обучен ли персонал ИСл переходу на резервные мощности в случае чрезвычайных происшествий (ЧП)? Обучен ли персонал действиям для быстрого восстановления сервисов в случае типовых повреждений? Согласуются ли изменения ИТ-инфраструктуры с планами по обеспечению непрерывности выделенных сервисов? Используются ли для разработки процедур процесса общепризнанные модели?		
исключения	2a	Есть ли в процессе, описанном в документации, исключения? Если есть, укажите п-ста частоту возникновения исключений из процесса.	нет, эпизодически. часто, постоянно	
Интеграция управленческих и технических процедур, используются ли методы повышения результативности работы	3	Описано ли в рабочих инструкциях использование автоматических средств оповещения, перехода на резервные мощности, резервного хранения критичных для бизнеса данных? Снижается ли нагрузка на персонал за счёт прогнозирования рисков и использования разработанных процедур в случае ЧП?		
Наличие владельца процесса и показателей качества процесса	4	Проводится ли тестирование ИТ-инфраструктуры на надёжность и по сценариям стандартных происшествий? Обеспечивается ли страхование всей ИТ-инфраструктуры? Представляются ли регулярные отчёты руководству о готовности ИТ-инфраструктуры к ЧП или об их последствиях после ЧП?		

Примечания

- C9: -"да", если положительный ответ хотя бы на один вопрос.
- C13: Заполняется только в случае положительного ответа на вопрос 4
Если не подходит ни один вариант, не отмечается ничего
- C17: Заполняется только в случае положительного ответа на вопрос 7. "Да" в случае положительного ответа на оба вопроса.
- C18: Заполняется только в случае положительного ответа на вопрос 7
- A37: Общий принцип: 1-й вопрос - есть ли 2-й уровень, остальные по 3-му
- C39: Дальнейшие вопросы заполняются только в случае положительного ответа на вопрос 1. Да - в случае положительного ответа на все вопросы
- C47: Дальнейшие вопросы заполняются только в случае положительного ответа на вопрос 1. Да - в случае положительного ответа на все вопросы
- C55: Дальнейшие вопросы заполняются только в случае положительного ответа на вопрос 1. Да - в случае положительного ответа на все вопросы
- C72: SLM - процесс, вырабатывающий и отслеживающий выполнение соглашений об уровне сервиса