ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53633.23— 2017

Информационные технологии. Сеть управления электросвязью

РАСШИРЕННАЯ СХЕМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ (eTOM)

Декомпозиция и описания процессов. Основная деятельность. Управление и эксплуатация услуг. Процессы уровня 3 eTOM. Процесс 1.1.2.3 — Управление разрешением проблем с услугами

[ITU-T M.3050.2 (03.2007), NEQ]

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2018

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Техническим комитетом по стандартизации ТК 480 «Связь»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 480 «Связь»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 октября 2017 г. № 1539-ст

4 Настоящий стандарт разработан с учетом основных нормативных положений международного стандарта МСЭ-Т М.3050.2 (03.2007) «Сеть управления электросвязью. Расширенная схема деятельности организации связи. Декомпозиция и описания процессов» [ITU-T M.3050.2 (03.2007) «Telecommunications management network — Enhanced Telecom Operations Map (eTOM) — Process decompositions and descriptions», NEQ]

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Октябрь 2018 г

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)

© Стандартинформ, оформление, 2018

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
4 Общие положения 3
5 Идентификация процессов 3
6 Структура процесса «Управление разрешением проблем с услугами» и назначение элементов процессов уровня 3 4
7 Функциональность элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса «Управление разрешением проблем с услугами» 5
Приложение А (обязательное) Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса уровня 2 «Управление разрешением проблем с услугами» 9

Введение

Группа стандартов «Расширенная схема деятельности организации связи (eTOM)» разработана с учетом рекомендаций М.3050.х сектора стандартизации электросвязи Международного союза электросвязи (МСЭ-Т).

Рекомендации по eTOM (Enhanced Telecom Operations Map) входят в состав серии рекомендаций М.3ххх МСЭ-Т, которая стандартизирует «Сеть управления электросвязью» TMN (Telecommunications Management Network) — модель управления оборудованием, сетями и услугами электросвязи.

Стандарты eTOM устанавливают классификационную схему производственных процессов организаций связи, терминологию, метод иерархической декомпозиции процессов, стандартные элементы процессов и методологию построения моделей производственных процессов из стандартных элементов.

Модель eTOM, определенная группой рекомендаций МСЭ-Т по eTOM, была разработана Международной ассоциацией TM Forum (Форум управления телекоммуникациями) в рамках программы работ «Новое поколение систем управления и программного обеспечения» NGOSS (New Generation Operations Systems and Software).

Модель eTOM предназначена для применения при моделировании и реорганизации производственных процессов, при разработке систем управления и OSS/BSS — систем поддержки деятельности/бизнеса организаций связи, при системной интеграции систем автоматизации производственных процессов из компонентов разных производителей.

Общая структура бизнес-процессов eTOM, стандартизированная в ГОСТ Р 53633.0, определяет структуры уровней 0 и 1 eTOM, а также их элементы. Для уровня 1 элементами являются группы процессов.

Структура и элементы процессов уровня 2 eTOM образованы в результате декомпозиции групп процессов уровня 1 eTOM. Каждой группе процессов уровня 1 соответствует своя совокупность элементов процессов уровня 2, которая устанавливается отдельным стандартом. Элементы процессов уровня 2 являются наиболее крупными строительными блоками, которые могут быть использованы при моделировании, их функциональность соответствует функциональным областям управления.

Структура и элементы процессов уровня 3 eTOM образованы в результате декомпозиции элементов процессов уровня 2 eTOM. Каждому элементу процессов уровня 2 соответствует своя совокупность элементов процессов уровня 3, которая устанавливается отдельным стандартом. Функциональность элементов процессов уровня 3 соответствует функциональным подобластям и/или отдельным задачам управления.

Настоящий стандарт определяет структуру и элементы процессов уровня 3 для декомпозиции процесса уровня 2 «Управление разрешением проблем с услугами», входящего в состав группы процессов «Управление и эксплуатация услуг» в главной области «Основная деятельность».

Соблюдение основных положений стандарта при автоматизации деятельности организаций связи обеспечит возможность построения систем автоматизации из компонентов со стандартными интерфейсами и позволит выбирать лучшие в своем классе компоненты среди компонентов разных производителей.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Информационные технологии. Сеть управления электросвязью

РАСШИРЕННАЯ СХЕМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ (eTOM)

Декомпозиция и описания процессов. Основная деятельность. Управление и эксплуатация услуг. Процессы уровня 3 eTOM. Процесс 1.1.2.3 — Управление разрешением проблем с услугами

Information technologies. Telecommunications management network.
Enhanced Telecom Operations Map (eTOM). Process decompositions and descriptions.
Operations. Service management and operations. eTOM level 3 processes.
Process 1.1.2.3 — Service problem management

Дата введения — 2018—08—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 3 для процесса 1.1.2.3 уровня 2 «Управление разрешением проблем с услугами» (Service problem management). Процесс 1.1.2.3 входит в состав группы процессов уровня 1 «Управление и эксплуатация услуг» (Service management and operations, SM&O), находящейся в главной области «Основная деятельность» модели eTOM (Enhanced Telecom Operations Map). Процесс 1.1.2.3 определен в ГОСТ Р 53633.4, а группа процессов уровня 1 — в ГОСТ Р 53633.0.

Настоящий стандарт распространяется на процессы управления разрешением проблем, связанных с оказанием конкретных услуг. Цель этих процессов состоит в оперативном реагировании на проблемы и отказы в оказании услуг для минимизации их влияния на клиентов, а также в запуске процедур восстановления услуг или в подключении альтернативных услуг.

Стандарт предназначен для применения организациями связи, системными интеграторами, производителями систем управления и систем автоматизации производственных процессов.

Организации связи, выступающие в роли оператора связи и/или оператора сети, могут применять настоящий стандарт при моделировании, оптимизации и реорганизации производственных процессов и структуры организации, а также при заказе систем управления и систем автоматизации производственных процессов.

Системные интеграторы могут применять настоящий стандарт при проектировании комплексных систем автоматизации производственных процессов с использованием систем и компонентов разных производителей.

Производители систем управления и систем автоматизации производственных процессов могут применять настоящий стандарт при разработке компонентной структуры и интерфейсов своих систем, а также при согласовании с заказчиками требований на их поставку.

Требования настоящего стандарта не распространяются на действующие стандарты, которые были приняты до введения его в действие.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 53633.0 Информационные технологии. Сеть управления электросвязью. Расширенная схема деятельности организации связи (eTOM). Общая структура бизнес-процессов

Издание официальное

ГОСТ Р 53633.4—2015 Информационные технологии. Сеть управления электросвязью. Расширенная схема деятельности организации связи (eTOM). Декомпозиция и описания процессов. Процессы уровня 2 eTOM. Основная деятельность. Управление и эксплуатация услуг

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **бизнес-процесс** (business process): Производственный процесс организации связи.

3.2 **иерархическая декомпозиция процесса** (hierarchical process decomposition): Метод последовательной детализации процессов более высокого уровня на процессы более низкого уровня с целью обеспечения возможности моделирования протекания процессов высокого уровня с помощью процессов нижележащего уровня.

3.3 **клиент** (customer): Физическое или юридическое лицо, покупающее у организации связи или получающее бесплатно продукты и услуги.

3.4 **оператор связи** (service provider): Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии; поставщик инфокоммуникационных услуг клиентам.

3.5 **оператор сети** (network operator): Организация связи, производственная деятельность которой направлена на предоставление трактов передачи информации и соединений через сети электросвязи.

3.6 **организация** (enterprise): Юридическое лицо, осуществляющее деятельность в области связи в качестве основного вида деятельности.

3.7 **основная деятельность** (operations; OPS): Главная область бизнес-процессов eTOM, относящихся к повседневной деятельности персонала организации.

3.8 **партнер** (partner): Участник совместной с организацией связи деятельности по предоставлению услуг клиентам, связанный с организацией договорными отношениями, которые определяют долю прибыли и материальную ответственность по рискам.

3.9 **поставщик** (supplier): Юридическое лицо, взаимодействующее с организацией связи в обеспечении товаров и услуг, которые используются организацией при предоставлении продуктов и услуг клиентам.

3.10 **продукт** (product): Материальная и/или нематериальная сущность, предлагаемая или предоставляемая организацией связи клиенту.

Примечание — Продукт должен включать компонент предоставления услуги. Продукт может включать также обработанные материалы, программное обеспечение и/или аппаратные средства и любую их комбинацию.

3.11 **процесс** (process): Последовательность связанных действий или задач, необходимых для достижения определенного результата.

3.12 **расширенная схема деятельности организации связи** (Enhanced Telecom Operations Map; eTOM): Эталонная общая структура производственной деятельности организации связи, определяющая стандартные элементы процессов, из которых должны строиться модели всех производственных процессов.

3.13 **ресурсы** (resource): Физические и логические компоненты, используемые для формирования услуг.

Примечание — В качестве ресурсов используются приложения, средства вычислительной техники и элементы сетевой инфраструктуры.

3.14 **сеть управления электросвязью** (Telecommunications Management Network; TMN): Модель управления оборудованием, сетями и услугами электросвязи, определенная в серии рекомендаций М.3000 МСЭ-Т.

3.15 **система поддержки бизнеса** (Business Support System; BSS): Система, поддерживающая процессы eTOM из главной области «Стратегия, инфраструктура и продукт».

3.16 **система поддержки основной деятельности** (Operations Support System; OSS): Система, поддерживающая процессы eTOM из главной области «Основная деятельность».

3.17 **стратегия, инфраструктура и продукт** (Strategy, infrastructure and product; SIP): Главная область бизнес-процессов eTOM, осуществляющих планирование и управление жизненным циклом сетевой инфраструктуры и продуктов.

3.18 **управление взаимоотношениями с поставщиками/партнерами** (Supplier/partner relationship management; S/PRM): Горизонтальная группа процессов 1.1.4 в главной области «Основная деятельность».

3.19 **управление и эксплуатация ресурсов** (Resource management and operations; RM&O): Горизонтальная группа процессов 1.1.3 в главной области «Основная деятельность».

3.20 **управление и эксплуатация услуг** (Service management and operations; SM&O): Горизонтальная группа процессов 1.1.2 в главной области «Основная деятельность».

3.21 **услуга связи** (service): Деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений. Является составной частью продукта, предназначенной для продажи клиенту в составе продукта.

Примечание — Одна и та же услуга может входить во множество различных продуктов, предоставляемых по различной цене.

3.22 **элементы процессов** (process elements): Стандартные блоки или компоненты, используемые для сборки сквозных бизнес-процессов.

4 Общие положения

4.1 Расширенная схема деятельности организации связи (eTOM) является инструментальным средством для моделирования, анализа, оптимизации и реорганизации производственных процессов и структуры организаций связи.

4.2 Стандартные группы процессов уровня 1 и элементы процессов уровней 2 и 3 eTOM являются категориями, используемыми для классификации производственных процессов организации, а не моделями реальных процессов. Они определены с максимально возможной степенью общности таким образом, чтобы быть независимыми от продуктов, услуг и технологий сетей электросвязи.

4.3 Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 3 для процесса 1.1.2.3 уровня 2 «Управление разрешением проблем с услугами», который определен в ГОСТ Р 53633.4—2015 (раздел 7).

4.4 Элементы процессов уровня 3, определенные настоящим стандартом, могут использоваться в качестве строительных блоков при построении потоковых диаграмм реальных производственных процессов, связанных с обнаружением, анализом, управлением и оповещением об аварийных событиях, возникающих при оказании услуг, а также при моделировании процессов технического обслуживания, обеспечивающих локализацию и устранение проблем с услугами.

5 Идентификация процессов

5.1 Идентификация всех процессов (элементов процессов) в настоящем стандарте выполнена согласно правилам идентификации процессов eTOM, изложенным в ГОСТ Р 53633.4—2015 (раздел 5).

5.2 Идентификаторы процессов связаны с функциональными описаниями групп и элементов процессов eTOM и используются в качестве ссылок на определения стандартных процессов.

5.3 Место процесса 1.1.2.3 уровня 2 «Управление разрешением проблем с услугами» в структуре группы процессов SM&O уровня 1 показано на рисунке 1, который выполнен согласно ГОСТ Р 53633.4. Процесс 1.1.2.3 выделен на рисунке темным фоном.

5.4 Пиктограмма процесса 1.1.2.3 представлена на рисунке 2, она является общей для всех элементов процессов уровня 3, определенных настоящим стандартом.

Рисунок 1 — Декомпозиция группы процессов SM&O на элементы процессов уровня 2

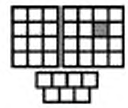

Рисунок 2 — Пиктограмма процесса 1.1.2.3 «Управление разрешением проблем с услугами»

6 Структура процесса «Управление разрешением проблем с услугами» и назначение элементов процессов уровня 3

6.1 Структура процесса 1.1.2.3 «Управление разрешением проблем с услугами» и соответствующие элементы процессов уровня 3 представлены на рисунке 3.

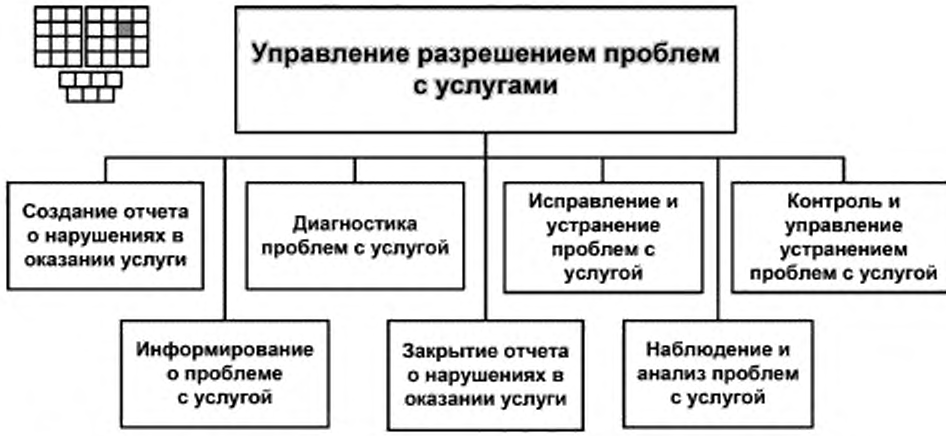

Рисунок 3 — Декомпозиция процесса 1.1.2.3 «Управление разрешением проблем с услугами» на элементы процессов уровня 3

6.2 Процесс 1.1.2.3 и его элементы процессов уровня 3 предназначены для оперативного реагирования на проблемы и отказы в оказании услуг с целью минимизации их влияния на клиентов. Они должны предоставлять клиентам при необходимости альтернативные услуги на время до завершения восстановительных работ. Процессы уровня 3 должны обеспечивать: обнаружение проблем и оповещение об аварийных событиях, локализацию и устранение проблем с услугами, выпуск отчетов о нарушениях в оказании услуг, управление ходом работ по восстановлению возможностей оказания услуг.

6.3 Процесс «Создание отчета о нарушениях в оказании услуги» должен обеспечивать создание нового отчета о проблемах, которые обнаружены в ходе оказания услуги клиентам.

Отчет должен создаваться после регистрации процессом 1.1.2.3.7 «Наблюдение и анализ проблем с услугой» новых записей об аварийных событиях, которые этот процесс обнаружил в результате анализа уведомлений о событиях. Отчет должен создаваться также по запросам от других процессов, обнаруживших проблемы, для разрешения которых требуется восстановление нормального функционирования услуги.

6.4 Процесс «Диагностика проблем с услугой» должен обеспечивать идентификацию первичной причины появления проблем в оказании конкретной услуги.

6.5 Процесс «Исправление и устранение проблем с услугой» должен обеспечивать восстановление нормального функционирования услуги наиболее рациональным образом.

6.6 Процесс «Контроль и управление устранением проблем с услугой» должен назначать, координировать и контролировать выполнение работ по тестированию, исправлению и восстановлению работоспособности услуги.

6.7 Процесс «Информирование о проблеме с услугой» должен обеспечивать мониторинг статуса отчетов о нарушениях в оказании услуги, выпускать уведомления о любых изменениях статуса и создавать отчеты об управлении устранением проблем с услугой.

6.8 Процесс «Закрытие отчета о нарушениях в оказании услуги» должен закрывать открытый отчет о нарушениях в оказании услуги, если проблемы в оказании услуги разрешены.

6.9 Процесс «Наблюдение и анализ проблем с услугой» должен выполнять мониторинг аварийных сообщений об услуге и управлять регистрационными записями об этих аварийных событиях в реальном времени.

6.10 Данные соответствия идентификаторов элементов процессов уровня 3 наименованиям этих процессов в составе декомпозиции процесса 1.1.2.3 «Управление разрешением проблем с услугами» представлены в таблице А.1 приложения А.

7 Функциональность элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса «Управление разрешением проблем с услугами»

7.1 Функциональные описания элементов процессов уровня 3 устанавливают классификационные признаки, по которым реальные процессы могут быть отнесены к категории процессов, соответствующей конкретному элементу процессов.

7.2 Функциональное описание для элемента процессов уровня 3 содержит: идентификатор, наименование и функциональную характеристику. Реальный процесс считается относящимся к стандартному элементу процессов eTOM, если он выполняет одну из функций, указанных в функциональной характеристике элемента процессов.

7.3 Функциональные описания элементов процессов уровня 3, входящих в состав декомпозиции процесса 1.1.2.3 уровня 2 «Управление разрешением проблем с услугами», должны соответствовать данным таблицы 1.

Таблица 1 — Функциональные описания элементов процессов уровня 3 в составе декомпозиции процесса «Управление разрешением проблем с услугами»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.2.3.1	Создание отчета о нарушениях в оказании услуги (Create service trouble report)	Процессы создания нового отчета о нарушениях, обнаруженных в ходе оказания услуги клиентам. Примечания 1 Создание отчета должно инициироваться после регистрации процессом 1.1.2.3.7 «Наблюдение и анализ проблем с услугой» новых записей об аварийных событиях, которые этот процесс обнаружил в результате анализа поступивших уведомлений о событиях. 2 Отчет должен создаваться также по запросам от других процессов, обнаруживших проблемы, для разрешения которых требуется восстановление нормального функционирования услуги. Процессы создания отчета об аварийных событиях, обнаруженных процессами групп CRM, RM&O, SM&O или S/PRM в ходе анализа проблем, связанных с необходимостью восстановления работоспособности услуг.

Продолжение таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.2.3.1	Создание отчета о нарушениях в оказании услуги (Create service trouble report)	Примечание — Например, отчет о проблемах клиентов (группа CRM) может порождать один или несколько отчетов о нарушениях в оказании услуги. Процессы преобразования информации, получаемой в уведомлениях и в запросах от внешних процессов, во внутренний формат, принятый для процессов управления проблемами с услугами. Процессы затребования от внешних процессов информации, недостающей для создания отчета. Процессы оценки времени, необходимого на восстановление услуги, и записи результата в новый открытый отчет о нарушениях в оказании услуги.
1.1.2.3.2	Диагностика проблем с услугой (Diagnose service problem)	Процессы идентификации первичной причины появления проблем в оказании конкретной услуги. Примечание — Процессы диагностики вызываются на выполнение процессом 1.1.2.3.4 «Контроль и управление устранением проблем с услугой», и по завершении своей работы они уведомляют об этом вызывающий процесс 1.1.2.3.4. Процессы диагностики проблем, обеспечивающие решение следующих задач: - проверка соответствия конфигурации услуги характеристикам соответствующего продукта; - диагностика в отношении конкретных услуг; - выполнение тестов для конкретных услуг; - запуск/прекращение аудита в отношении конкретных услуг; - составление расписания периодического тестирования конкретных услуг. Процессы информирования других процессов о результатах анализа первичной причины появления проблем путем записи этих результатов в открытый отчет о нарушениях в оказании услуги.
1.1.2.3.3	Исправление и устранение проблем с услугой (Correct and resolve service problem)	Процессы восстановления наиболее рациональным образом нормального функционирования услуги. Процессы запуска по аварийным сообщениям процедур автоматического восстановления услуги, выполняемых на основе данных о причине нарушений в оказании услуги. Процессы ручного восстановления услуги, выполняемые по запросам от процесса 1.1.2.3.4 «Контроль и управление устранением проблем с услугой». Процессы переназначения услуг или реконфигурации параметров услуг, применяемые при необходимости в зависимости от причины конкретных проблем в оказании услуги. Процессы реализации восстановления работы конкретных услуг по временной резервной схеме, выполняемые в случаях масштабных нарушений в оказании услуг, требующих обширных переназначений или реконфигурации услуг для восстановления нормального функционирования. Процессы записи в отчет о нарушениях в оказании услуги результатов работы по восстановлению: об успешном восстановлении нормального функционирования услуги, о частичном восстановлении работы по резервной схеме или о неудачной попытке восстановления услуги. Примечание — Процесс 1.1.2.3.4 «Контроль и управление устранением проблем с услугой» получает по запросу результаты восстановления из открытого отчета о нарушениях в оказании услуги.
1.1.2.3.4	Контроль и управление устранением проблем с услугой (Track and manage service problem)	Процессы назначения, координации и контроля хода выполнения работ по тестированию, исправлению и восстановлению работоспособности услуги. Процессы увеличения приоритетов работ в случаях, если появляется опасность превышения плановых сроков проведения работ, которые записаны в открытом отчете о нарушениях в оказании услуг.

Продолжение таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.2.3.4	Контроль и управление устранением проблем с услугой (Track and manage service problem)	Процессы контроля и управления устранением проблем, обеспечивающие решение следующих задач: - инициация первичного тестирования с помощью автоматических средств удаленного тестирования; - добавление данных первичного тестирования в открытый отчет о нарушениях в оказании услуги; - составление графика, назначение и координация ремонтных и восстановительных работ; - генерация запроса на создание отчета об аварии на ресурсе, связанного с конкретным отчетом о нарушениях в оказании услуги; - инициация заключительного тестирования для подтверждения устранения проблем с услугой; - контроль хода выполнения работ; - внесение данных о назначениях работ в существующий отчет о нарушениях в оказании услуги; - изменение статуса отчета о нарушениях в оказании услуги; - аннулирование отчета о нарушениях в оказании услуги в случае ложного аварийного события; - мониторинг статуса серьезности открытых отчетов о нарушениях в оказании услуги и увеличение при необходимости этого статуса. Процессы координации, обеспечивающие своевременное завершение всех назначенных задач с соблюдением их правильной последовательности. Процессы привлечения поставщиков/партнеров к устранению проблем и к восстановлению услуг в тех случаях, когда: - требуется высший уровень квалификации и/или поддержки для устранения проблем с услугой; - конкретная услуга приобретена у внешнего поставщика; - конкретная услуга предоставляется внешним партнером. Процесс изменения статуса отчета о нарушениях в оказании услуги на «Очищен», когда проблемы с услугой устранены.
1.1.2.3.5	Информирование о проблеме с услугой (Report service problem)	Процессы непрерывного мониторинга статуса отчетов о нарушениях в оказании услуги, выпуска уведомлений о любых изменениях статуса и создания отчетов об управлении устранением проблем с услугой. Процессы рассылки по подписке уведомлений об изменениях статуса всем процессам и другим участникам, которые зарегистрированы для получения этих уведомлений. Процессы регистрации, анализа и оценки изменений статуса отчетов о нарушениях в оказании услуги. Процессы выпуска отчетов об управлении и специализированных сводок о рациональности и эффективности всего процесса управления разрешением проблем с услугами. Процессы выпуска отчетов по всем проблемам, которые возникли, по первичным причинам проблем и по работам, выполненным для восстановления работоспособности услуг.
1.1.2.3.6	Закрытие отчета о нарушениях в оказании услуги (Close service trouble report)	Процесс присвоения статуса «Закрыт» открытому отчету о нарушениях в оказании услуги, если проблемы, которые появлялись в ходе оказания услуги, устранены. Процессы мониторинга статуса всех открытых отчетов о нарушениях и обнаружения тех отчетов, которые могут быть закрыты, так как имеют статус «Очищен».
1.1.2.3.7	Наблюдение и анализ проблем с услугой (Survey and analyse service problem)	Процессы мониторинга аварийных сообщений, связанных с оказанием услуги, и управления регистрационными записями об этих аварийных событиях в реальном времени. Процессы наблюдения и анализа проблем с услугой, обеспечивающие решение следующих задач: - обнаружение и сбор аварийных сообщений об услугах; - создание и управление регистрационными записями об аварийных событиях с услугами;

Окончание таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.2.3.7	Наблюдение и анализ проблем с услугой (Survey and analyse service problem)	- локализация аварийных сообщений об услугах; - корреляция и фильтрация регистрационных записей об аварийных событиях с услугами; - оповещение других процессов об изменениях статуса регистрационных записей об аварийных событиях с услугами; - управление статусом серьезности регистрационных записей об аварийных событиях с услугами. Процессы идентификации элемента, оповещающего об аварийном событии, обнаруженном при оказании услуги, и выявления типа этого аварийного события. Процессы анализа аварийных событий с услугами на основе различных критериев с целью выполнения фильтрации и корреляции для подавления повторных событий, а также для удаления событий, относящихся к сбоям, и вторичных событий, вызванных общей первичной причиной. Процессы выпуска уведомлений о появлении новых регистрационных записей об авариях с услугами, об изменениях статуса записей по действующим авариям и о ликвидации аварийных состояний, когда записи об авариях получают статус «Очищена». Процессы корреляции аварийных сообщений об услугах с сообщениями о плановых перерывах в работе и удаления соответствующих ложных аварийных сообщений. Процессы определения влияния аварийного события с услугой на клиентов. Процессы уведомления процессов обработки проблем о появлении потенциальной проблемы клиента с указанием экземпляров продукта, затронутых аварийной услугой. Процессы запуска предопределенных действий в случаях поступления конкретных аварийных сообщений, а также в случаях отсутствия аварийных сообщений в течение заданного интервала времени и в случаях, когда продолжительность действующих аварий до очистки превышает установленный порог времени.

Приложение А
(обязательное)

Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса уровня 2 «Управление разрешением проблем с услугами»

А.1 Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для процесса 1.1.2.3 уровня 2 «Управление разрешением проблем с услугами» (Service problem management) должны соответствовать данным таблицы А.1.

Таблица А.1 — Декомпозиция процесса 1.1.2.3 — «Управление разрешением проблем с услугами»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Английский эквивалент наименования
1.1.2.3.1	Создание отчета о нарушениях в оказании услуги	Create service trouble report
1.1.2.3.2	Диагностика проблем с услугой	Diagnose service problem
1.1.2.3.3	Исправление и устранение проблем с услугой	Correct and resolve service problem
1.1.2.3.4	Контроль и управление устранением проблем с услугой	Track and manage service problem
1.1.2.3.5	Информирование о проблеме с услугой	Report service problem
1.1.2.3.6	Закрытие отчета о нарушениях в оказании услуги	Close service trouble report
1.1.2.3.7	Наблюдение и анализ проблем с услугой	Survey and analyse service problem

УДК 621.391:006.354 ОКС 35.020

Ключевые слова: eTOM, общая структура бизнес-процессов, группы процессов, элементы процессов, декомпозиция процессов

Редактор *Е.В. Яковлева*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *С.И. Фирсова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 24.10.2018. Подписано в печать 08.11.2018 Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru