

Процесс управления инцидентами

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ.....	2
1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОКУМЕНТЕ	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2.1. Цель	4
2.2. Термины и сокращения	4
2.3. Область применения.....	4
2.4. Ответственность.....	4
2.5. Методология.....	4
3. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ	5
3.1. Цель и задачи.....	5
3.1.1. Цель	5
3.1.2. Задачи.....	5
4. ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ НА ПРОЕКТАХ.....	6
4.1. Процесс управления инцидентами.....	6

1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОКУМЕНТЕ

SLA	Соглашение об уровне услуг описывает ИТ-услугу, документирует Целевые показатели уровня услуги и указывает ответственности сторон: Поставщика ИТ-услуг и Заказчика.
Запрос на обслуживание	Обращение от пользователя, не связанное со сбоем в функционировании сервисов – необходимость консультации, выгрузка данных, настройка системы и т.д.
Инцидент	Любое событие, которое не является частью стандартного функционирования услуги и которое приводит или может привести к сбою в предоставлении услуги или понижению качества этой услуги, а также незапланированное прерывание ИТ-услуги или снижение качества ИТ-услуги или отказ конфигурационной единицы оборудования, которое еще не оказало влияния на ИТ-службу.
Обращение	Контакт между пользователем и службой поддержки. Факт обращения от пользователя регистрируется в Системе ServiceDesk.
Пользователь	Получатель ИТ-сервисов
Система ServiceDesk	Программное обеспечение для автоматизации процессов поддержки ИТ-сервисов.
Специалист, Инженер	Сотрудник отдела, который отвечает за обращение в течение его жизненного цикла.
Эскалация	Деятельность, направленная на получение дополнительных ресурсов, когда это необходимо для достижения целевых показателей уровня услуги или ожиданий Заказчиков.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1.Цель

Настоящий документ «Процесс управления инцидентами» является частью системы управления процессами внутри отдела Corporate Customer Support.

Цель состоит в документировании процесса управления инцидентами.

2.2.Термины и сокращения

Применяемые в настоящем документе термины и сокращения используются в соответствии со стандартным справочником терминов и сокращений в области информационных технологий.

2.3.Область применения

Действие настоящего документа распространяется на сотрудников Corporate Customer Support, а также на сотрудников проектных команд.

2.4.Ответственность

Ответственность за реализацию предложенной методики несет Руководитель группы технической поддержки Corporate Customer Support.

2.5.Методология

Настоящий документ разработан на основе:

- библиотека ITIL (книга ITIL_V3_2011_Service_Operation).

3. УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

В терминологии ITIL «инцидент» определяется как незапланированное прерывание ИТ-услуги или снижение качества ИТ-услуги или отказ конфигурационной единицы оборудования, которое еще не оказало влияния на ИТ-службу (например, отказ одного из дисков).

Управление инцидентами – это процесс, обеспечивающий управление жизненным циклом всех инцидентов. Инциденты могут быть обнаружены техническим персоналом, средствами мониторинга, а также сообщениями от пользователей (обычно с помощью обращения в службу поддержки) или сообщены сторонними поставщиками и партнерами.

3.1. Цель и задачи

3.1.1. Цель

Цель управления инцидентами заключается в том, чтобы как можно быстрее восстановить нормальную работу службы или сервиса и свести к минимуму неблагоприятное воздействие на бизнес-процессы, обеспечивая тем самым поддержание согласованных уровней качества обслуживания. «Нормальная эксплуатация» определяется как рабочее состояние, в котором сервисы и службы выполняют свои согласованные эксплуатационные уровни обслуживания.

3.1.2. Задачи

Задачами процесса управления инцидентами являются:

1. Обеспечение использования стандартных методов и процедур для эффективного и оперативного реагирования, анализа, документирования, постоянного управления и отчетности об инцидентах.
2. Повышение прозрачности для бизнеса при обработке инцидентов сотрудниками службы поддержки.
3. Усиление со стороны бизнеса восприятия от работы служб поддержки посредством использования профессионального подхода при разрешении инцидентов.
4. Согласование с бизнесом приоритетов и действий по обработке инцидентов.
5. Поддержание удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг.

Сводная информация об управлении инцидентами согласно методологии ITIL представлена в Приложении.

4. ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ НА ПРОЕКТАХ

Укрупненно общий вид процесса управления инцидентами представлен на рис. 1.

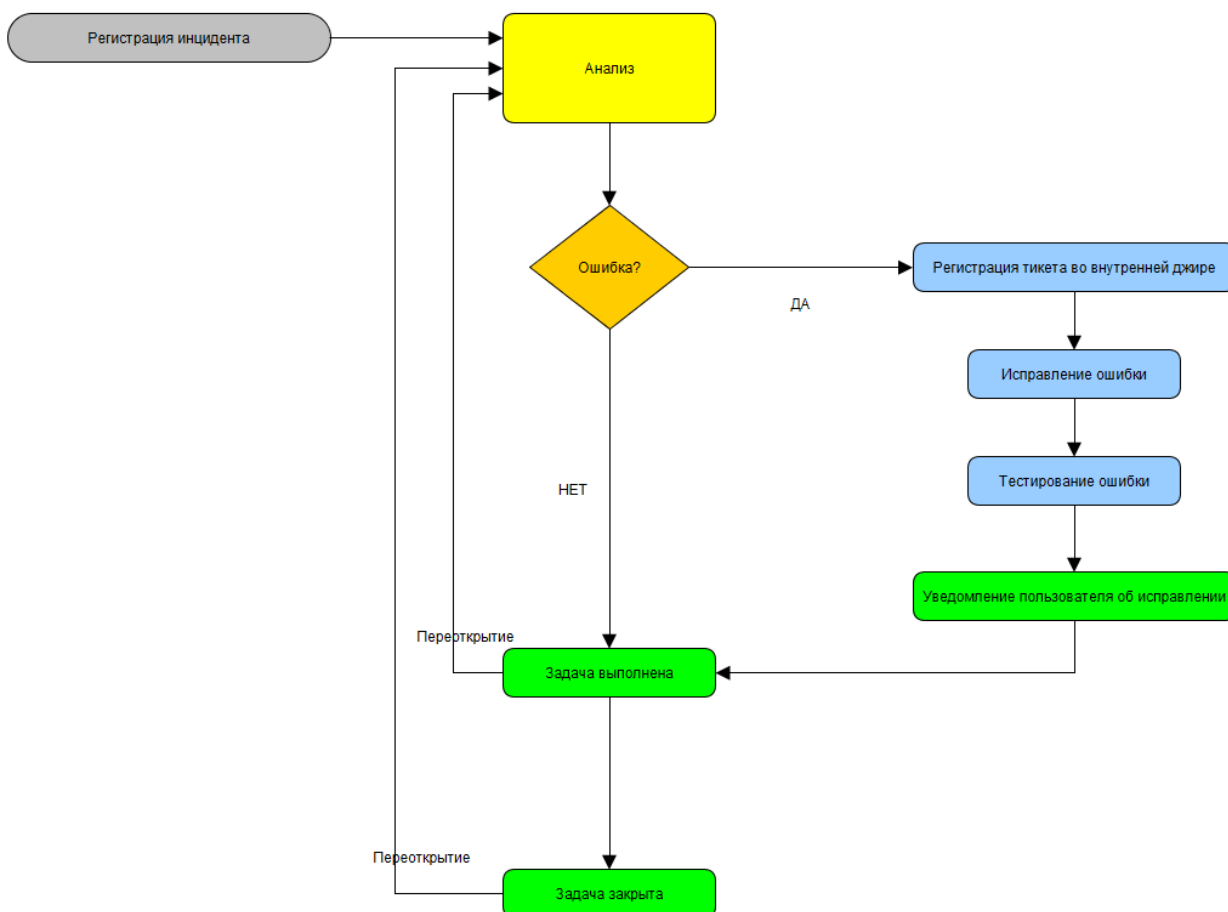


Рисунок 1 – Процесс управления инцидентами

4.1. Процесс управления инцидентами

Согласно договору техподдержки, инциденты заводятся в ServiceDesk как задачи оперативного сопровождения.

Основанием для регистрации инцидента является обращение заказчика по каналам, определенным в договоре поддержки с конкретным заказчиком (телефон, электронная почта)

Время оказания услуг определяется в зависимости от вида и объекта услуги и устанавливается в соответствии с условиями, приведенными в табл.3.

Таблица 3 – Время оказания услуг

Услуга	Объект услуги (бизнес-процесс)	Часы оказания услуг
--------	--------------------------------	---------------------

Регистрация ОС	Все	09:00-18:00 по московскому времени ежедневно кроме национальных праздников и выходных дней РФ
Анализ и решение Инцидентов блокирующего приоритета	Все	круглосуточно
Все остальные	Все	09:00-18:00 по московскому времени ежедневно кроме национальных праздников и выходных дней РФ

В табл.4 указаны сроки, отводимые на предоставление услуги в зависимости от её приоритета (в рабочих часах, для Блокирующих – в календарных часах, если инцидент был зарегистрирован в рабочее время).

Таблица 4 – Временные параметры работы с ОС

Приоритет	Назначение аналитика	Анализ	Время на устранение или предоставление обходного (временного) решения или сообщения о включении в Релиз
Блокирующий	4 часа	8 часов	16 часов
Высокий	8 часа	24 часов	72 часа
Средний	2 дня	5 дней	14 дней

В табл. 5 указаны критерии массовости.

Таблица 5 – Критерии массовости

	Массовый	Не массовый	Единичный
Количество вовлеченных пользователей	Более 20%	От 5 до 20%	Менее 5%

В табл.6 указаны правила присвоения приоритетов в зависимости от массовости и наличия обходного решения.

Таблица 6 – Определение приоритетов ОС

	Наличие обходного решения	Массовость	Приоритет
Промышленная среда	Да	Массовый	Высокий
Промышленная среда	Да	Не Массовый	Средний
Промышленная среда	Нет	Массовый	Блокирующий
Промышленная среда	Нет	Не Массовый	Высокий
Промышленная среда	Нет	Единичный	Средний

Регламент работы с инцидентами:

1. После регистрации новой заявки с типом «Инцидент», она находится в статусе «Открыта». В строке «Плановое время реакции» указано время, оставшееся на назначение ответственного за задачу. До этого времени инцидент необходимо перевести в следующий статус, чтобы не допустить просрочки по SLA.

2. В течение времени, установленного в SLA, необходимо взять инцидент в анализ. Для этого необходимо выбрать действие «В анализ».

3. После этого инцидент переходит в статус «Анализ»

4. В рамках обращения специалист технической поддержки проводит первичный анализ:

4.1. Если по итогам анализа выявлено, что ОС не является дефектом системы, то дальнейшая работа с обращением ведется специалистами техподдержки.

4.2. Если по итогам анализа выявлено, что это «Дефект» и для ее разрешения необходимо исправление со стороны команды разработки, то специалист техподдержки:

- в ServiceDesk переводит инцидент в статус «Разработка». Данная операция осуществляется через действие «В разработку». В строке «Плановая дата решения» указано время, оставшееся на разработку, до которого инцидент необходимо перевести в следующий статус, чтобы не допустить просрочки по SLA.
- регистрирует тикет во внутренней джире на проектную команду разработки

5. При регистрации тикета в джире специалисту технической поддержки необходимо:

- поле «Priority» заполнить значением приоритета (в соответствие с приоритетом, указанным в ОС)
- поле «Resolve Expected on» заполнить датой окончания этапа разработки (в соответствие с датой, указанной в ОС в строке «Плановая дата решения»)
- поле «Description» заполнить описанием инцидента, при необходимости указать тест-кейс воспроизведения
- в поле «Attachment» приложить все необходимые файлы и данные (логи, скриншоты, дампы и т.д.).
- поле «Reporter Type» заполнить значением External
- поле «Labels» заполнить значением support
- поле «External issue ID» заполнить ссылкой на заявку в Окдеске.

6. После регистрации тикета в джире необходимо в Окдеске заполнить поле «Связь с задачей во внутренней джире».

7. Проектная команда, взяв в работу созданный тикет:

- Исправляет ошибку, описанную в тикете
- Обеспечивает тестирование исправленного функционала
- Уведомляет команду техподдержки о готовности исправления

ВАЖНО:

1. Исправление, протестированное проектной командой, должно быть готово к дате, указанной в поле **Resolve Expected on тикета!!!**

8. Если обращение решено силами специалиста поддержки, необходимо перевести инцидент в статус «Внедрение» и в комментарии попросить клиента проверить/подтвердить работоспособность. Если было исправление от проектной команды, необходимо перевести инцидент в статус «Внедрение» и в комментарии к инциденту указать дату поставки на продуктовую среду.

9. В случае решения силами поддержки необходимо дождаться обратной связи от пользователя и в позитивном случае перевести заявку в статус «Выполнена» (в негативном кейсе заявка переоткрывается и снова идет по воркфлоу). В случае выдачи исправления на продуктовую среду в день выдачи исправления необходимо перевести инцидент в статус «Выполнена». Данная операция осуществляется через действие «Завершить».

10. В момент перевода инцидента в статус «Выполнена» также необходимо оповестить пользователя о завершении работ по заявке. Рекомендуется не закрывать заявку самостоятельно через действие «Закреть», а попросить пользователя оценить проделанную работу. Если пользователь оценивает, то заявка автоматически переходит в статус «Закрота». Если пользователь не оценивает, то заявка через 72 часа автоматически переходит в статус «Закрота»»