ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53633.19— 2016

Информационные технологии. Сеть управления электросвязью

РАСШИРЕННАЯ СХЕМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ (eTOM)

Декомпозиция и описания процессов. Основная деятельность. Управление и эксплуатация ресурсов. Процессы уровня 3 eTOM. Процесс 1.1.3.4 — Управление параметрами работы ресурсов

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

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Техническим комитетом по стандартизации ТК 480 «Связь»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации № 480 «Связь»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 июня 2016 г. № 512-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 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

6 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, 2016, 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 параметрами работы ресурсов» и назначение элементов процессов уровня 3 4
7 Функциональность элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса «Управление параметрами работы ресурсов» 5
Приложение А (обязательное) Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса уровня 2 «Управление параметрами работы ресурсов» . . 8

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 для 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 процесса уровня 2 «Управление параметрами работы ресурсов», входящего в состав группы процессов «Управление и эксплуатация ресурсов» в главной области «Основная деятельность».

Соблюдение основных положений настоящего 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 ресурсов. Процессы уровня 3 eTOM. Процесс 1.1.3.4 — Управление параметрами работы ресурсов

Information technologies. Telecommunications management network. Enhanced Telecom Operations Map (eTOM). Process decompositions and descriptions. Operations. Resource management and operations. eTOM level 3 processes. Process 1.1.3.4 — Resource performance management

Дата введения — 2017—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 3 для процесса 1.1.3.4 уровня 2 «Управление параметрами работы ресурсов» (Resource performance management), который входит в состав группы процессов уровня 1 «Управление и эксплуатация ресурсов» (Resource management and operations, RM&O), находящейся в главной области «Основная деятельность» модели eTOM (Enhanced Telecom Operations Map). Процесс 1.1.3.4 определен в ГОСТ Р 53633.2, а группа процессов уровня 1 — в ГОСТ Р 53633.0.

Настоящий стандарт распространяется на процессы управления параметрами работы ресурсов, которые применяются для выявления нарушений допустимых порогов качества работы ресурсов и прогнозирования их влияния на качество предоставления услуг. Информация о нарушениях порогов передается процессам управления авариями на ресурсах и процессам управления качеством услуг для принятия решений по разрешению проблем.

Настоящий 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 53633.2—2009 Информационные технологии. Сеть управления электросвязью. Расширенная схема деятельности организации связи (eTOM). Декомпозиция и описания процессов. Процессы уровня 2 eTOM. Основная деятельность. Управление и эксплуатация ресурсов

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

3.18 **управление и эксплуатация ресурсов** (Resource management and operations; RM&O): Горизонтальная группа процессов 1.1.3 в главной области OPS.

3.19 **управление и эксплуатация услуг** (Service management and operations; SM&O): Горизонтальная группа процессов 1.1.2 в главной области OPS.

3.20 **услуга связи** (service): Деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений, являющаяся 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.

3.21 **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 1.1.3.4 уровня 2 «Управление параметрами работы ресурсов», который определен в ГОСТ Р 53633.2—2009 (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 управлением, контролем, мониторингом, анализом, регулированием и информированием о значениях параметров работы ресурсов, а также с прогнозированием нарушения допустимых порогов для качества предоставления услуг.

5 Идентификация процессов

5.1 Идентификация всех процессов (элементов процессов) в настоящем стандарте выполнена согласно правилам идентификации процессов eTOM, изложенным в ГОСТ Р 53633.2—2009 (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 1.1.3.4 уровня 2 «Управление параметрами работы ресурсов» в структуре группы процессов RM&O уровня 1 показано на рисунке 1, который выполнен согласно ГОСТ Р 53633.2. Процесс 1.1.3.4 выделен на рисунке темным фоном.

5.4 Пиктограмма процесса 1.1.3.4 представлена на рисунке 2, она является общей для всех элементов процессов уровня 3, определенных настоящим стандартом.



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

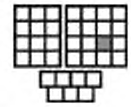

Рисунок 2 — Пиктограмма процесса 1.1.3.4 — «Управление параметрами работы ресурсов»

6 Структура процесса «Управление параметрами работы ресурсов» и назначение элементов процессов уровня 3

6.1 Структура процесса 1.1.3.4 — «Управление параметрами работы ресурсов» и соответствующие элементы процессов уровня 3 представлены на рисунке 3.

6.2 Процесс 1.1.3.4 и его элементы процессов уровня 3 предназначены для управления, контроля, мониторинга, анализа, информирования и регулирования значений параметров работы ресурсов на основе исходных данных, получаемых от процесса 1.1.3.5 «Сбор и распределение данных о ресурсах». Процессы 1.1.3.4 должны выявлять нарушения допустимых порогов параметров качества работы ресурсов и оценивать вероятность, в этих случаях, нарушения порогов для параметров качества оказания услуг. Информация о нарушениях порогов должна передаваться процессам 1.1.3.3 «Управление авариями на ресурсах» и процессам 1.1.2.4 «Управление качеством услуг» (см. ГОСТ Р 53633.4—2015 (раздел 7)) для принятия решений по устранению проблем.



Рисунок 3 — Декомпозиция процесса 1.1.3.4 — «Управление параметрами работы ресурсов» на элементы процессов уровня 3

6.3 Процесс «Мониторинг параметров работы ресурсов» должен осуществлять мониторинг получаемой информации о параметрах работы ресурсов и выполнять первичное обнаружение данных о параметрах работы.

6.4 Процесс «Анализ параметров работы ресурсов» должен выполнять анализ и вычисление значений параметров работы отдельных ресурсов.

6.5 Процесс «Регулирование параметров работы ресурсов» должен обеспечивать применение к ресурсам управляющих воздействий/команд с целью оптимизации параметров работы ресурсов.

6.6 Процесс «Информирование о параметрах работы ресурсов» должен обеспечивать мониторинг статуса отчетов о деградации параметров работы ресурсов, выпускать уведомления о любых изменениях статуса и создавать отчеты об управлении параметрами работы.

6.7 Процесс «Создание отчета о деградации параметров работы ресурсов» должен обеспечивать создание нового отчета о деградации параметров работы ресурсов, а также выполнять модификацию или аннулирование существующих отчетов.

6.8 Процесс «Контроль и управление восстановлением параметров работы ресурсов» должен назначать, координировать и контролировать деятельность по анализу и регулированию параметров работы отдельных ресурсов.

6.9 Процесс «Закрытие отчета о деградации параметров работы ресурсов» должен закрывать отчет после того, как проблемы со значениями параметров работы ресурсов будут устранены.

6.10 Данные соответствия идентификаторов элементов процессов уровня 3 наименованиям этих процессов в составе декомпозиции процесса 1.1.3.4 — «Управление параметрами работы ресурсов» представлены в таблице А.1 приложения А.

7 Функциональность элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса «Управление параметрами работы ресурсов»

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 1.1.3.4 уровня 2 «Управление параметрами работы ресурсов», должны соответствовать данным таблицы 1.

Таблица 1 — Функциональные описания элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса «Управление параметрами работы ресурсов»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.3.4.1	Мониторинг параметров работы ресурсов (Monitor resource performance)	Процессы приема, мониторинга и первичной обработки информации о параметрах работы ресурсов. Процессы слежения за выходом значений параметров работы ресурсов из допустимых пределов. Процессы мониторинга параметров работы ресурсов, обеспечивающие решение следующих задач: - первичное обнаружение значений параметров работы отдельных ресурсов с помощью мониторинга поступающих данных; - сравнение полученных данных о параметрах работы отдельных ресурсов со стандартными значениями для каждого вида ресурсов (стандартные значения хранятся в системе инвентаризации ресурсов); - оценка и регистрация полученных данных о параметрах работы отдельных ресурсов, которые (параметры) находятся в допустимых пределах стандартных границ, при этом данные регулярно поступают в ходе непрерывного мониторинга и измерений; - регистрация результатов непрерывного мониторинга для целей оповещения процессом 1.1.3.4.4 «Информирование о параметрах работы ресурсов»; - выявление нарушений параметров работы, указывающих на неисправности отдельных ресурсов в связи с аномальной производительностью;

Продолжение таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
		- передача информации о неисправностях ресурсов, которые выявлены в связи с нарушением порогов параметров работы, процессу 1.1.3.3 «Управление авариями на ресурсах» для восстановления нормальной работы ресурсов; - передача информации о возможной деградации параметров работы отдельных услуг, вызванной деградацией работы отдельных ресурсов, процессу 1.1.2.4 «Управление качеством услуг» для управления действиями по возвращению значений параметров работы в допустимые пределы; - обнаружение деградации параметров работы отдельных ресурсов с целью раннего предупреждения о возможных проблемах; - рассылка уведомлений о деградации параметров работы ресурсов другим процессам управления параметрами работы ресурсов для восстановления нормальной работы ресурсов; - регистрация в репозитории процесса 1.1.3.1.5 «Управление системой инвентаризации ресурсов» детальных данных о деградации и нарушениях пороговых значений параметрами работы ресурсов
1.1.3.4.2	Анализ параметров работы ресурсов (Analyse resource performance)	Процессы анализа информации, полученной от процесса 1.1.3.4.1 «Мониторинг параметров работы ресурсов», и процессы вычисления значений для параметров работы отдельных ресурсов. Процессы анализа параметров работы ресурсов, обеспечивающие решение следующих задач: - инициация, модификация и отмена расписаний непрерывного сбора данных параметров работы на отдельных ресурсах для целей анализа; - выявление первичных причин деградации и нарушений порогов для значений параметров работы ресурсов; - регистрация результатов анализа в системе инвентаризации ресурсов для целей анализа истории результатов; - проведение по запросу от процесса 1.1.2.4 «Управление качеством услуг» анализа детальных данных для обнаружения первичной причины деградации параметров работы услуг, которая вызвана ненадлежащими взаимодействиями экземпляров ресурсов, а не значениями их параметров работы, которые при этом могут находиться в норме
1.1.3.4.3	Регулирование параметров работы ресурсов (Control resource performance)	Процессы применения к ресурсам управляющих воздействий/команд с целью оптимизации параметров работы ресурсов. Процессы регулирования параметров работы ресурсов, обеспечивающие решение следующих задач: - вызов по запросам от процесса 1.1.3.4.2 «Анализ параметров работы ресурсов» и применение к ресурсам управляющих воздействий/команд с целью восстановления нормального функционирования экземпляров ресурсов; - вызов по запросам от процессов 1.1.3.3 «Управление авариями на ресурсах» или 1.1.2.4 «Управление качеством услуг» и применение к экземплярам неисправных ресурсов управляющих воздействий/команд с целью восстановления нормального функционирования этих ресурсов; - разработка управляющих воздействий/команд и/или использование заранее подготовленных процедур управления
1.1.3.4.4	Информирование о параметрах работы ресурсов (Report resource performance)	Процессы мониторинга статуса отчетов о деградации параметров работы ресурсов, выпуска уведомлений о любых изменениях статуса и создания отчетов об управлении параметрами работы ресурсов. Процессы управления рассылкой уведомлений процессам RM&O и процессам других уровней, зарегистрированным в списке рассылки. Процессы регистрации, анализа и оценки изменений статуса отчетов о деградации параметров работы ресурсов. Процессы выпуска отчетов об управлении и специализированных сводок о рациональности и эффективности всего процесса управления параметрами работы ресурсов

Окончание таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.3.4.5	Создание отчета о деградации параметров работы ресурсов (Create resource performance degradation report)	Процессы создания нового отчета о деградации параметров работы ресурсов, процессы модификации или аннулирования существующих отчетов. Процессы запуска процедур создания нового отчета о деградации параметров работы ресурсов в случаях получения уведомлений от процесса 1.1.3.4.1 «Мониторинг параметров работы ресурсов» или по запросам от других процессов из групп процессов RM&O, SM&O и S/PRM. Примечание — Запросы от процессов упомянутых групп посылаются в случаях обнаружения в ходе анализа ухудшения работы или неисправности ресурсов. В ответ на запросы создаются отчеты о деградации параметров работы отдельных ресурсов. Процессы преобразования информации, получаемой в уведомлениях и в запросах от внешних процессов, во внутренний формат отчетов о деградации параметров работы ресурсов и процессы затребования недостающей информации от внешних процессов
1.1.3.4.6	Контроль и управление восстановлением параметров работы ресурсов (Track and manage resource performance resolution)	Процессы назначения, координации и контроля деятельности по анализу и регулированию параметров работы отдельных ресурсов. Процессы увеличения приоритетов открытых отчетов о деградации параметров работы ресурсов, имеющих высокий уровень серьезности состояния. Процессы контроля и управления восстановлением параметров работы ресурсов, обеспечивающие решение следующих задач: - добавление в открытый отчет о деградации параметров работы ресурсов данных первичного и текущего анализа; - составление графика, назначение и координация проведения анализа и работ по восстановлению параметров работы отдельных ресурсов; - инициация процессов создания отчетов по проблемам поставщиков/партнеров, если в отчетах о деградации параметров работы первичная причина относится к продуктам поставщиков/партнеров; - внесение данных о назначении работ в существующий отчет о деградации параметров работы ресурсов; - изменение статуса отчета о деградации параметров работы ресурсов; - аннулирование отчета о деградации параметров работы ресурсов в случае запроса, связанного с ложным аварийным событием на ресурсе; - мониторинг статуса серьезности открытых отчетов о деградации параметров работы ресурсов и увеличение, при необходимости, приоритета этих отчетов. Процессы координации, обеспечивающие своевременное завершение всех назначенных задач с соблюдением их правильной последовательности. Процесс изменения статуса отчета о деградации параметров работы ресурсов на «Очищен», когда проблемы со значениями параметров работы ресурсов разрешены
1.1.3.4.7	Закрытие отчета о деградации параметров работы ресурсов (Close resource performance degradation report)	Процессы мониторинга статуса всех открытых отчетов о деградации параметров работы ресурсов и обнаружения тех отчетов, которые могут быть закрыты, так как их статус изменился на «Очищен». Процесс присвоения статуса «Закрыт» открытому отчету о деградации параметров работы ресурсов, если проблемы со значениями этих параметров работы ресурсов устранены

Приложение А
(обязательное)

Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса уровня 2 «Управление параметрами работы ресурсов»

А.1 Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для процесса 1.1.3.4 уровня 2 «Управление параметрами работы ресурсов» (Resource performance management) должны соответствовать данным таблицы А.1.

Таблица А.1 — Декомпозиция процесса 1.1.3.4 — «Управление параметрами работы ресурсов»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Английский эквивалент наименования
1.1.3.4.1	Мониторинг параметров работы ресурсов	Monitor resource performance
1.1.3.4.2	Анализ параметров работы ресурсов	Analyse resource performance
1.1.3.4.3	Регулирование параметров работы ресурсов	Control resource performance
1.1.3.4.4	Информирование о параметрах работы ресурсов	Report resource performance
1.1.3.4.5	Создание отчета о деградации параметров работы ресурсов	Create resource performance degradation report
1.1.3.4.6	Контроль и управление восстановлением параметров работы ресурсов	Track and manage resource performance resolution
1.1.3.4.7	Закрытие отчета о деградации параметров работы ресурсов	Close resource performance degradation report

УДК 621.391:006.354 ОКС 35.020

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

Редактор *М.В. Терехина*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Л.С. Лысенко*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 30.10.2018. Подписано в печать 15.11.2018. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,26.
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.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru