ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53633.18— 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 1.1.3.3 — Управление авариями на ресурсах

[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. № 511-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 (*gost.e-ecolog.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 авариями на ресурсах» и назначение элементов процессов уровня 3 4
7 Функциональность элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса «Управление авариями на ресурсах» 5
Приложение А (обязательное) Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса уровня 2 «Управление авариями на ресурсах» 8

Введение

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

Рекомендации по eTOM (Enhanced Telecom Operations Map) входят в состав серии рекомендаций М.3xxx 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 авариями на ресурсах», 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 1.1.3.3 — Управление авариями на ресурсах

Information technologies. Telecommunications management network. Enhanced Telecom Operations Map (eTOM). Process decompositions and descriptions. Operations. Resource management and operations. eTOM level 3 processes. Process 1.1.3.3 — Resource trouble management

Дата введения — 2017—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 3 для процесса 1.1.3.3 уровня 2 «Управление авариями на ресурсах» (Resource trouble 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 1.1.3.3 определен в ГОСТ Р 53633.2, а группа процессов уровня 1 — в ГОСТ Р 53633.0.

Настоящий стандарт распространяется на процессы управления авариями на ресурсах, которые управляют аварийными сообщениями, выявляют первичные аварии, производят локализацию мест аварий, исправляют и устраняют аварии на ресурсах.

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

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

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 **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 являющемуся 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 1.1.3.3 уровня 2 «Управление авариями на ресурсах», который определен в ГОСТ Р 53633.2 (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, с локализацией и устранением аварий на ресурсах, с формированием заданий на ремонт неисправных ресурсов и с контролем хода их выполнения.

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 (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 1.1.3.3 уровня 2 «Управление авариями на ресурсах» в структуре группы процессов RM&O уровня 1 показано на рисунке 1, который выполнен согласно ГОСТ Р 53633.2. Процесс 1.1.3.3 выделен на рисунке темным фоном.

5.4 Пиктограмма процесса 1.1.3.3 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

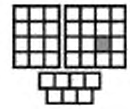


Рисунок 2 — Пиктограмма процесса 1.1.3.3 «Управление авариями на ресурсах»

6 Структура процесса «Управление авариями на ресурсах» и назначение элементов процессов уровня 3

6.1 Структура процесса 1.1.3.3 — «Управление авариями на ресурсах» и соответствующие элементы процессов уровня 3 представлены на рисунке 3.

6.2 Процесс 1.1.3.3 и его элементы процессов уровня 3 предназначены для сбора и анализа данных об авариях на ресурсах, информирования других процессов об авариях, выявления первичных аварий, локализации мест аварий на ресурсах, исправления и устранения аварий, управления отчетами об авариях.

Примечание — К авариям на ресурсах относятся неисправности, нарушения в работе ресурсов и случаи деградации параметров работы ресурсов, связанные с отказами ресурсов.



Рисунок 3 — Декомпозиция процесса 1.1.3.3 — «Управление авариями на ресурсах» на элементы процессов уровня 3

6.3 Процесс «Наблюдение и анализ аварий на ресурсе» должен выполнять мониторинг аварийных сообщений на ресурсах и управлять регистрационными записями аварийных сообщений в реальном времени.

6.4 Процесс «Локализация аварии на ресурсе» должен обеспечивать выявление первичной причины аварийного состояния ресурса.

6.5 Процесс «Исправление и устранение аварии на ресурсе» должен обеспечивать восстановление или замену неисправных ресурсов наиболее рациональным образом.

6.6 Процесс «Контроль и управление авариями на ресурсе» должен назначать, координировать и контролировать выполнение работ по тестированию, ремонту и восстановлению неисправных ресурсов.

6.7 Процесс «Информирование об аварии на ресурсе» должен обеспечивать мониторинг статуса отчетов об авариях на ресурсах, выпускать уведомления о любых изменениях статуса и создавать отчеты об управлении авариями на ресурсах.

6.8 Процесс «Закрытие отчета об аварии на ресурсе» должен устанавливать статус «Закрыт» для открытого отчета об аварии на ресурсе, если авария на ресурсе устранена.

6.9 Процесс «Создание отчета об аварии на ресурсе» должен обеспечивать создание нового отчета об аварии на ресурсе в тех случаях, когда процесс 1.1.3.3.1 «Наблюдение и анализ аварий на ресурсе» создает новую регистрационную запись об аварии.

6.10 Данные соответствия идентификаторов элементов процессов уровня 3 наименованиям этих процессов в составе декомпозиции процесса 1.1.3.3 — «Управление авариями на ресурсах» представлены в таблице А.1 приложения А.

7 Функциональность элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса «Управление авариями на ресурсах»

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 1.1.3.3 уровня 2 «Управление авариями на ресурсах», должны соответствовать данным таблицы 1.

Таблица 1 — Функциональные описания элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса «Управление авариями на ресурсах»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.3.3.1	Наблюдение и анализ аварий на ресурсе (Survey and analyse resource trouble)	Процессы мониторинга аварийных сообщений на ресурсах и управления регистрационными записями об аварийных событиях в реальном времени. Процессы наблюдения и анализа аварий, обеспечивающие решение следующих задач: - обнаружение и сбор аварийных сообщений; - создание и управление регистрационными записями об авариях на ресурсах; - локализация аварийных сообщений на ресурсах; - корреляция и фильтрация регистрационных записей об авариях; - оповещение других процессов об изменениях статуса записей об авариях; - управление уровнями серьезности записей об авариях на ресурсах. Процессы идентификации элемента, оповещающего об аварийном событии на ресурсе, и выявления типа аварийного события. Процессы анализа аварийных событий 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 с общей первичной причиной.

Продолжение таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
		Процессы корреляции сообщений о первичных авариях на ресурсах и соответствующих им регистрационных записей с другими избыточными аварийными сообщениями, вызванными общей первичной аварией. Процессы выпуска уведомлений о появлении новых записей об авариях на ресурсах, об изменениях статуса записей по действующим авариям и о ликвидации аварийных состояний, когда записи об авариях получают статус «Очищена». Процессы корреляции аварийных сообщений с сообщениями о плановых простоях и удаления соответствующих ложных аварийных сообщений. Процессы передачи аварийной информации процессам 1.1.2.3 «Управление разрешением проблем с услугами» (см. ГОСТ Р 53633.4 (раздел 7)) в тех случаях, когда аварии ресурсов могут повлиять на оказание услуг. В сообщениях должны быть указаны экземпляры аварийных ресурсов и экземпляры затрагиваемых услуг, где возможно появление проблем. 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
1.1.3.3.2	Локализация аварии на ресурсе (Localize resource trouble)	Процессы идентификации первичной причины аварийного состояния ресурса. Примечание — Процессы вызываются на выполнение элементом процессов 1.1.3.3.4 «Контроль и управление авариями на ресурсе» и по завершении своей работы процессы локализации уведомляют об этом вызывающий процесс. Процессы локализации аварий, обеспечивающие решение следующих задач: - проверка соответствия конфигурации ресурсов характеристикам услуг; - диагностика отдельных ресурсов; - выполнение тестов для отдельных ресурсов; - запуск/останов аудита отдельных ресурсов; - составление расписания периодического тестирования отдельных ресурсов. Процессы информирования других процессов о результатах анализа первичных причин аварии путем записи этих результатов в открытый отчет об аварии
1.1.3.3.3	Исправление и устранение аварии на ресурсе (Correct and resolve resource trouble)	Процессы выполнения наиболее рациональным образом восстановления или замены неисправных ресурсов. Процедуры автоматического восстановления ресурса на основе данных аварийного сообщения. Процессы ручного восстановления ресурса путем исправления и устранения неисправности, выполняемые по запросу от процесса 1.1.3.3.4 «Контроль и управление авариями на ресурсе», в том числе процессы ремонта или замены неисправного элемента/ресурса. Процессы изоляции неисправного элемента и переключения на горячий резерв. Процессы реализации частичного восстановления работы ресурса по временной резервной схеме, выполняемые в случаях масштабных отказов ресурсов. Процесс информирования процесса 1.1.3.3.4 «Контроль и управление авариями на ресурсе» о результате работы: об успешном восстановлении нормального функционирования ресурса, о частичном восстановлении работы по резервной схеме или о неудачной попытке восстановления ресурса
1.1.3.3.4	Контроль и управление авариями на ресурсе	Процессы назначения, координации и контроля хода выполнения работ по тестированию, ремонту и восстановлению неисправных ресурсов.

Окончание таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
	(Track and manage resource trouble)	Процессы увеличения приоритетов работ в случаях, когда появляется опасность превышения плановых сроков проведения работ по открытым отчетам об авариях. Процессы контроля и управления авариями, обеспечивающие решение следующих задач: - инициация первичного тестирования ресурсов с помощью автоматических средств удаленного тестирования; - добавление в открытый отчет об аварии данных первичного тестирования; - составление графика, назначение и координация ремонтных и восстановительных работ; - инициация заключительного тестирования для подтверждения устранения проблемы с услугами; - контроль хода выполнения работ; - внесение в существующий отчет об аварии на ресурсе данных назначения работ; - изменение статуса отчета об аварии на ресурсе; - аннулирование отчета об аварии на ресурсе в случае ложного аварийного сообщения; - мониторинг статуса серьезности открытых отчетов об авариях и увеличение, при необходимости, приоритета отчетов об авариях. Процессы координации, обеспечивающие своевременное завершение всех назначенных задач с соблюдением их правильной последовательности. Процессы привлечения поставщиков к выполнению коррекций и к восстановлению ресурсов в тех случаях, когда требуется высший уровень квалификации для устранения отказов на ресурсах. Процесс изменения статуса отчета об аварии на «Очищен», когда авария на ресурсе устранена
1.1.3.3.5	Информирование об аварии на ресурсе (Report resource trouble)	Процессы мониторинга статуса отчетов об авариях на ресурсах, генерации уведомлений о любых изменениях статуса и выпуска отчетов об управлении авариями на ресурсах. Процессы регистрации, анализа и оценки изменений статуса отчетов об авариях на ресурсах. Процессы выпуска отчетов об управлении и специализированных сводок о рациональности и эффективности всего процесса управления авариями на ресурсах. Процессы выпуска по запросам отчетов по всем авариям на ресурсах в течение заданного периода времени, по первичным авариям и по работам, выполненным для восстановления ресурсов
1.1.3.3.6	Закрытие отчета об аварии на ресурсе (Close resource trouble report)	Процесс присвоения статуса «Закрыт» открытому отчету об аварии на ресурсе, если авария на ресурсе устранена. Процессы мониторинга статуса всех открытых отчетов об авариях на ресурсах и обнаружения тех отчетов, которые могут быть закрыты, так как их статус изменился на «Очищен»
1.1.3.3.7	Создание отчета об аварии на ресурсе (Create resource trouble report)	Процессы создания нового отчета об аварии на ресурсе в тех случаях, когда процесс 1.1.3.3.1 «Наблюдение и анализ аварий на ресурсе» создает новую регистрационную запись об аварии. Процессы запуска процедур создания нового отчета об аварии при получении уведомлений о появлении новых аварий или по запросам на восстановление ресурсов от других процессов из групп процессов RM&O, SM&O и S/PRM в главной области «Основная деятельность». Процессы преобразования информации, получаемой в уведомлениях и в запросах от внешних процессов, во внутренний формат отчетов об авариях и процессы затребования недостающей информации от внешних процессов. Процессы оценки времени, необходимого на восстановление ресурса, и записи этой величины в новый открытый отчет об аварии на ресурсе.

Приложение А
(обязательное)

Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса уровня 2 «Управление авариями на ресурсах»

А.1 Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для процесса 1.1.3.3 уровня 2 «Управление авариями на ресурсах» (Resource trouble management) должны соответствовать данным таблицы А.1.

Таблица А.1 — Декомпозиция процесса 1.1.3.1 — «Управление авариями на ресурсах»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Английский эквивалент наименования
1.1.3.3.1	Наблюдение и анализ аварий на ресурсе	Survey and analyse resource trouble
1.1.3.3.2	Локализация аварии на ресурсе	Localize resource trouble
1.1.3.3.3	Исправление и устранение аварии на ресурсе	Correct and resolve resource trouble
1.1.3.3.4	Контроль и управление авариями на ресурсе	Track and manage resource trouble
1.1.3.3.5	Информирование об аварии на ресурсе	Report resource trouble
1.1.3.3.6	Закрытие отчета об аварии на ресурсе	Close resource trouble report
1.1.3.3.7	Создание отчета об аварии на ресурсе	Create resource trouble 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 *М.С. Кабашова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 05.11.2018. 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.
www.gostinfo.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru