ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53633.24— 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 1.1.2.4 — Управление качеством услуг

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

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2018

gost.e-ecolog.ru

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. № 1540-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 (*gost.e-ecolog.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 качеством услуг» и назначение элементов процессов уровня 3 4
7 Функциональность элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса «Управление качеством услуг» 5
Приложение А (обязательное) Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса уровня 2 «Управление качеством услуг» 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 качеством услуг», 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 1.1.2.4 — Управление качеством услуг

Information technologies. Telecommunications management network. Enhanced Telecom Operations Map (eTOM). Process decompositions and descriptions. Operations. Service management and operations. eTOM level 3 processes. Process 1.1.2.4 — Service quality management

Дата введения — 2018—08—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 3 для процесса 1.1.2.4 уровня 2 «Управление качеством услуг» (Service quality management). Процесс 1.1.2.4 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 1.1.2.4 определен в ГОСТ Р 53633.4, а группа процессов уровня 1 — в ГОСТ Р 53633.0.

Настоящий стандарт распространяется на процессы управления качеством услуг, которые применяются для мониторинга, анализа, улучшения качества услуг и информирования о значениях параметров качества оказания 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 **организация** (enterprise): Юридическое лицо, осуществляющее деятельность в области связи в качестве основного вида деятельности.

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

3.7 **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.

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

3.9 **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.

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

3.11 **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.

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

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

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

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

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

3.16 **управление взаимоотношениями с клиентами** (Customer relationship management, CRM): Горизонтальная группа процессов 1.1.1 в главной области «Основная деятельность».

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

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

3.19 **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.

3.20 **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 1.1.2.4 уровня 2 «Управление качеством услуг», 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 управлением, контролем, мониторингом, анализом, улучшением качества услуг и информированием о значениях параметров качества оказания услуг.

5 Идентификация процессов

5.1 Идентификация всех процессов (элементов процессов) в настоящем стандарте выполнена согласно правилам идентификации процессов eTOM, изложенным в ГОСТ Р 53633.4—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 1.1.2.4 уровня 2 «Управление качеством услуг» в структуре группы процессов SM&O уровня 1 показано на рисунке 1, который выполнен согласно ГОСТ Р 53633.4. Процесс 1.1.2.4 выделен на рисунке темным фоном.

5.4 Пиктограмма процесса 1.1.2.4 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

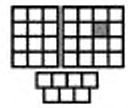

Рисунок 2 — Пиктограмма процесса 1.1.2.4 «Управление качеством услуг»

6 Структура процесса «Управление качеством услуг» и назначение элементов процессов уровня 3

6.1 Структура процесса 1.1.2.4 «Управление качеством услуг» и соответствующие элементы процессов уровня 3 представлены на рисунке 3.



Рисунок 3 — Декомпозиция процесса 1.1.2.4 «Управление качеством услуг» на элементы процессов уровня 3

6.2 Процесс 1.1.2.4 и его элементы процессов уровня 3 предназначены для управления, контроля, мониторинга, анализа, информирования и восстановления значений параметров качества отдельных услуг.

6.3 Процесс «Мониторинг качества услуг» должен осуществлять мониторинг поступающей информации о качестве услуг и выполнять первичное обнаружение данных о качестве.

6.4 Процесс «Анализ качества услуг» должен выполнять анализ и производить вычисление значений параметров качества отдельных услуг.

6.5 Процесс «Улучшение качества услуг» должен обеспечивать наиболее рациональным образом восстановление качества услуг до нормального рабочего состояния.

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

6.7 Процесс «Создание отчета об ухудшении параметров услуг» должен обеспечивать создание нового отчета об ухудшении параметров услуг, а также выполнять модификацию или аннулирование существующих отчетов.

6.8 Процесс «Контроль и управление восстановлением параметров качества услуг» должен назначать, координировать и контролировать деятельность по анализу, восстановлению и улучшению параметров качества отдельных услуг.

6.9 Процесс «Закрытие отчета об ухудшении параметров услуг» должен закрывать отчет после того, как проблемы со значениями параметров качества услуг будут устранены.

6.10 Данные соответствия идентификаторов элементов процессов уровня 3 наименованиям этих процессов в составе декомпозиции процесса 1.1.2.4 «Управление качеством услуг» представлены в таблице А.1 приложения А.

7 Функциональность элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса «Управление качеством услуг»

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 1.1.2.4 уровня 2 «Управление качеством услуг», должны соответствовать данным таблицы 1.

Таблица 1 — Функциональные описания элементов процессов уровня 3 в составе декомпозиции процесса «Управление качеством услуг»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.2.4.1	Мониторинг качества услуг (Monitor service quality)	Процессы мониторинга поступающей информации о качестве услуг и первичного обнаружения данных о качестве. Процессы мониторинга параметров качества услуг, обеспечивающие решение следующих задач: - первичное обнаружение и сбор поступающих данных о параметрах качества отдельных услуг, выполняемые с помощью средств мониторинга и регистрации; - сравнение полученных данных о параметрах качества отдельных услуг с набором нормированных значений качества работы для каждой отдельной услуги (нормированные значения извлекаются из системы инвентаризации услуг); - оценка и регистрация полученных данных о параметрах качества отдельных услуг для значений, которые находятся в допустимых пределах, установленных в соответствии с нормами на качество работы. Примечание — Данные о значениях параметров качества регулярно поступают в ходе непрерывного выполнения мониторинга и измерений; - запись результатов непрерывного мониторинга для их использования при оповещении процессом 1.1.2.4.4 «Информирование о параметрах качества услуг»; - выявление пересечений порогов параметров качества, которые указывают на нарушения/отказы в оказании отдельных услуг из-за ухудшения параметров работы;

Продолжение таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.2.4.1	Мониторинг качества услуг (Monitor service quality)	- передача информации о нарушениях/отказах в оказании отдельных услуг процессам 1.1.2.3 «Управление разрешением проблем с услугами» для выполнения действий по восстановлению нормального функционирования; - передача процессам обработчиков проблем информации о возможном ухудшении для отдельных клиентов параметров качества услуг (Quality of Service, QoS) и параметров соглашений об уровне услуг (Service Level Agreement, SLA) в связи с выявленным ухудшением качества отдельных услуг. Примечание — Процессы обработчиков проблем формируют и рассылают запросы на восстановление нормального функционирования услуг; - обнаружение ухудшений в оказании отдельных услуг с целью раннего предупреждения о возможных проблемах; - рассылка уведомлений об ухудшении параметров работы услуг другим элементам процессов из декомпозиции процесса «Управление качеством услуг», которые управляют действиями по восстановлению нормального качества оказания отдельных услуг; - регистрация в репозитории процесса 1.1.2.1.1 «Управление инвентаризацией услуг» детальных данных об ухудшении качества оказания отдельных услуг и о нарушениях в работе услуг, ведение истории этих данных для поддержки запросов от внешних процессов. Процессы автоматического тестирования услуг с использованием искусственной нагрузки от имитаторов вызовов, имитирующих типовое поведение пользователей.
1.1.2.4.2	Анализ качества услуг (Analyse service quality)	Процессы анализа и вычисления значений параметров качества отдельных услуг. Процессы анализа информации, полученной от процесса 1.1.2.4.1 «Мониторинг качества услуг», с целью вычисления значений параметров качества отдельных услуг. Процессы корреляции событий, обнаруженных в ходе мониторинга качества услуг, и фильтрации (удаления) коррелированных повторяющихся аварий и событий отказа, которые не влияют на качество услуг. Процессы вычисления ключевых индикаторов качества услуг (например, среднее время между отказами). Процессы анализа качества услуг, обеспечивающие решение следующих задач: - проведение анализа информации о параметрах отдельных услуг, полученной от процесса 1.1.2.4.1 «Мониторинг качества услуг»; - инициация, модификация и отмена расписаний непрерывного сбора данных о параметрах работы отдельных услуг, для которых необходимо выполнить анализ параметров работы. Примечание — Расписания создаются по запросам, посылаемым процессу 1.1.2.1.4 «Поддержка управления качеством услуг»; - выявление первичных причин ухудшения качества и нарушений в работе для отдельных услуг; - запись результатов анализа в систему инвентаризации услуг для целей исследования истории результатов; - проведение по запросам, поступающим от процессов управления QoS и SLA клиентов, анализа детальных данных для обнаружения первичной причины ухудшения параметров QoS клиентов, которое могло произойти из-за взаимодействий между экземплярами услуг, в то время как параметры работы экземпляров взаимодействующих услуг находятся в норме.
1.1.2.4.3	Улучшение качества услуг (Improve service quality)	Процессы восстановления наиболее рациональным образом качества услуг до нормального рабочего состояния.

Продолжение таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.2.4.3	Улучшение качества услуг (Improve service quality)	Процессы выполнения рекомендаций, предоставленных поставщиками/партнерами или разработанных организацией связи, по восстановлению услуг. Процессы выпуска уведомлений о необходимости выполнить план по восстановлению и получения авторизации на продолжение выполнения этого плана. Процессы активируются в тех случаях, когда действия по улучшению качества могут повлиять на другие действующие услуги. Процесс выпуска уведомлений о начале и завершении выполнения плана восстановления услуги. Процессы временного назначения других услуг или реконфигурации параметров аварийных услуг, действующие на основе данных, получаемых от процессов «Анализ качества услуг», о причинах ухудшения качества оказания отдельных услуг.
1.1.2.4.4	Информирование о параметрах качества услуг (Report service quality performance)	Процессы непрерывного мониторинга статуса отчетов об ухудшении параметров услуг, выпуска уведомлений о любых изменениях статуса и формирования отчетов об управлении параметрами услуг. Процессы рассылки уведомлений об изменениях статуса отчетов процессам SM&O, процессам других уровней и всем участникам, зарегистрированным в списке рассылки уведомлений. Примечание — Списки рассылки уведомлений создаются процессом 1.1.2.1.4 «Поддержка управления качеством услуг». Процессы регистрации, анализа и оценки изменений статуса отчетов об ухудшении параметров работы услуг. Процессы выпуска отчетов об управлении параметрами услуг и специализированных сводок о рациональности и эффективности всего процесса управления качеством услуг. Процессы информирования других процессов о выявленных ограничениях, которые могут привести к нарушению норм качества услуг. Примечание — Эти ограничения могут быть связаны с отказами отдельных ресурсов, нехваткой емкости из-за перегрузки и с другими причинами.
1.1.2.4.5	Создание отчета об ухудшении параметров услуг (Create service performance degradation report)	Процессы создания нового отчета об ухудшении параметров услуг, а также процессы модификации или аннулирования существующих отчетов. Процессы запуска процедур создания нового отчета об ухудшении параметров услуг, которые выполняются при получении уведомлений от процесса 1.1.2.4.1 «Мониторинг качества услуг», а также при поступлении запросов от задач анализа, выполняемых другими процессами из групп процессов CRM, SM&O или RM&O. Примечание — Запросы от задач анализа упомянутых групп процессов посылаются в случаях обнаружения в ходе анализа некоторых видов ухудшений работы или отказов, для которых необходимо выполнить оценку параметров отдельных услуг. Процессы преобразования информации, получаемой в уведомлениях и в запросах от внешних процессов, во внутренний формат, принятый для процессов управления параметрами услуг, и процессы затребования недостающей информации от внешних процессов.
1.1.2.4.6	Контроль и управление восстановлением параметров качества услуг (Track and manage service quality performance resolution)	Процессы назначения, координации и контроля деятельности по анализу, восстановлению и улучшению параметров качества отдельных услуг. Процессы увеличения приоритетов открытых отчетов об ухудшении параметров услуг, работы по которым находятся под угрозой невыполнения.

Окончание таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.2.4.6	Контроль и управление восстановлением параметров качества услуг (Track and manage service quality performance resolution)	Процессы контроля и управления восстановлением параметров качества услуг, обеспечивающие решение следующих задач: - добавление в открытый отчет об ухудшении параметров услуг данных первичного и текущего анализа; - составление расписания, назначение и координация работ по анализу и восстановлению параметров работы отдельных услуг, а также координация ремонтных работ, порученных другим процессам; - генерация запроса на создание отчета об аварии на ресурсе, если в данных отчета об ухудшении параметров услуг указана первичная причина, относящаяся к ресурсам; - внесение данных о назначении работ в существующий отчет об ухудшении параметров услуг; - изменение статуса отчета об ухудшении параметров услуг; - аннулирование отчета об ухудшении параметров услуг в случае запроса, связанного с ложным событием нарушения в оказании услуги; - мониторинг статуса серьезности открытых отчетов об ухудшении параметров услуг и увеличение при необходимости приоритета этих отчетов. Процессы координации, обеспечивающие своевременное завершение всех назначенных задач с соблюдением их правильной последовательности. Процесс изменения статуса отчета об ухудшении параметров услуг на «Очищен», когда проблемы со значениями параметров качества услуг разрешены.
1.1.2.4.7	Закрытие отчета об ухудшении параметров услуг (Close service performance degradation report)	Процесс, обеспечивающий закрытие отчета после того, как значения параметров качества услуг будут восстановлены. Процессы мониторинга статуса всех открытых отчетов об ухудшении параметров услуг и обнаружения тех отчетов, которые могут быть закрыты, так как их статус изменился на «Очищен». Процесс присвоения статуса «Закрыт» открытому отчету, имеющему статус «Очищен».

Приложение А
(обязательное)

Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса уровня 2 «Управление качеством услуг»

А.1 Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для процесса 1.1.2.4 уровня 2 «Управление качеством услуг» (Service quality management) должны соответствовать данным таблицы А.1.

Таблица А.1 — Декомпозиция процесса 1.1.2.4 — «Управление качеством услуг»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Английский эквивалент наименования
1.1.2.4.1	Мониторинг качества услуг	Monitor service quality
1.1.2.4.2	Анализ качества услуг	Analyse service quality
1.1.2.4.3	Улучшение качества услуг	Improve service quality
1.1.2.4.4	Информирование о параметрах качества услуг	Report service quality performance
1.1.2.4.5	Создание отчета об ухудшении параметров услуг	Create service performance degradation report
1.1.2.4.6	Контроль и управление восстановлением параметров качества услуг	Track and manage service quality performance resolution
1.1.2.4.7	Закрытие отчета об ухудшении параметров услуг	Close service 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 *Е.В. Яковлева*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *М.С. Кабашова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 24.10.2018. Подписано в печать 15.11.2018 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.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru