ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53633.22— 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 1.1.2.2 — Конфигурирование и активация 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. № 1538-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, 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 «Конфигурирование и активация услуг» и назначение элементов процессов уровня 3 4
7 Функциональность элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса «Конфигурирование и активация услуг» 5
Приложение А (обязательное) Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса уровня 2 «Конфигурирование и активация 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 «Конфигурирование и активация 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 1.1.2.2 — Конфигурирование и активация 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 1.1.2.2 — Service configuration and activation

Дата введения — 2018—08—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 3 для процесса 1.1.2.2 уровня 2 «Конфигурирование и активация услуг» (Service configuration and activation). Процесс 1.1.2.2 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 1.1.2.2 определен в ГОСТ Р 53633.4, а группа процессов уровня 1 — в ГОСТ Р 53633.0.

Настоящий стандарт распространяется на процессы конфигурирования и активации услуг, которые обеспечивают закрепление ресурсов, создание, конфигурирование, активацию и тестирование конкретных услуг в соответствии с требованиями клиентов или в ответ на запросы от других процессов. Источниками запросов могут быть процессы, которые разрешают проблемы с нехваткой объема, готовностью или с аварийными состояниями конкретных услуг.

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

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

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

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

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

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

Издание официальное

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

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

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4 Общие положения

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

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

4.3 Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 3 для процесса 1.1.2.2 уровня 2 «Конфигурирование и активация 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 проверкой возможности предоставления услуг, созданием заказов на услуги, конфигурированием и активацией услуг, тестированием услуг с целью проверки правильности их функционирования, контролем и управлением процессами подготовки 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 1.1.2.2 уровня 2 «Конфигурирование и активация услуг» в структуре группы процессов SM&O уровня 1 показано на рисунке 1, который выполнен согласно ГОСТ Р 53633.4. Процесс 1.1.2.2 выделен на рисунке темным фоном.

5.4 Пиктограмма процесса 1.1.2.2 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

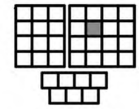

Рисунок 2 — Пиктограмма процесса 1.1.2.2 «Конфигурирование и активация услуг»

6 Структура процесса «Конфигурирование и активация услуг» и назначение элементов процессов уровня 3

6.1 Структура процесса 1.1.2.2 «Конфигурирование и активация услуг» и соответствующие элементы процессов уровня 3 представлены на рисунке 3.



Рисунок 3 — Декомпозиция процесса 1.1.2.2 «Конфигурирование и активация услуг» на элементы процессов уровня 3

6.2 Процесс 1.1.2.2 и его элементы процессов уровня 3 предназначены для закрепления ресурсов, создания, конфигурирования, активации и тестирования конкретных услуг в соответствии с требованиями клиентов или в ответ на запросы от других процессов. Должны выполняться запросы на подготовку услуг от процессов устранения проблем, связанных с нехваткой емкости, готовностью или с аварийными состояниями услуг. Область действия процессов может распространяться и на оборудование в помещениях клиентов, если это предусмотрено договорами на предоставление услуг.

6.3 Процесс «Проектирование решения» должен обеспечивать разработку проекта реализации специальной услуги, которая удовлетворяет индивидуальным требованиям клиента.

6.4 Процесс «Закрепление отдельных параметров за услугами» должен назначать идентификаторы новым услугам. Процесс должен также определять наличие параметров услуги, запрашиваемых в заказах на предварительную проверку осуществимости услуги или в запросах от процессов проекти-

рования услуги. Запрошенные параметры конкретных услуг должны резервироваться на определенный период времени.

6.5 Процесс «Контроль и управление подготовкой услуги» должен обеспечивать рациональное планирование, управление и контроль хода выполнения работ по подготовке услуг к вводу их в действие.

6.6 Процесс «Реализация, конфигурирование и активация услуги» должен обеспечивать реализацию, конфигурирование и активацию конкретных услуг, которые закреплены за выпущенным заказом на услуги.

6.7 Процесс «Сквозное тестирование услуги» должен осуществлять тестирование конкретных услуг с целью проверки правильности их функционирования, включая проверку нахождения параметров работы всех компонентов в нормированных пределах и проверку соответствия производительности услуги согласованным уровням.

6.8 Процесс «Выпуск заказов на услуги» должен обеспечивать выпуск корректных и полностью заполненных заказов на услуги.

6.9 Процесс «Информирование о подготовке услуги» должен осуществлять мониторинг статуса заказов на услуги, выпускать уведомления о любых изменениях этого статуса и предоставлять отчеты по управлению конфигурированием и активацией услуг.

6.10 Процесс «Закрытие заказа на услугу» должен закрывать заказ на услугу, когда процесс подготовки услуги завершен.

6.11 Процесс «Восстановление услуги» должен обеспечивать восстановление тех услуг, которыми клиенты больше не могут воспользоваться.

6.12 Данные соответствия идентификаторов элементов процессов уровня 3 наименованиям этих процессов в составе декомпозиции процесса 1.1.2.2 «Конфигурирование и активация услуг» представлены в таблице А.1 приложения А.

7 Функциональность элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса «Конфигурирование и активация 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 1.1.2.2 уровня 2 «Конфигурирование и активация услуг», должны соответствовать данным таблицы 1.

Таблица 1 — Функциональные описания элементов процессов уровня 3 в составе декомпозиции процесса «Конфигурирование и активация услуг»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.2.2.1	Проектирование решения (Design solution)	Процессы проектирования полного цикла работ по подготовке специальной услуги, которая должна удовлетворять индивидуальным требованиям клиента. Примечания 1 Процессы «Проектирование решения» применяют, когда для выполнения заказа клиента требуются специальные или необычные работы по подготовке услуг, которые нельзя выполнить с использованием типовых процессов подготовки услуг. 2 Процессы «Проектирование решения» могут быть активированы в ходе выполнения предварительной проверки осуществимости услуги или в результате получения подтвержденного заказа клиента. Процессы разработки, обеспечивающие решение одной или нескольких из следующих задач: - разработка полного проекта реализации услуги для конкретного клиента, включая установку оборудования в помещениях клиента, задание методов эксплуатации, назначение ресурсов и предварительную проверку осуществимости услуги;

Продолжение таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
		- разработка плана внедрения, предусматривающего обучение, эксплуатационные измерения и передачу надлежащей информации о параметрах услуг процессу управления качеством услуг; - анализ текущих и перспективных услуг и обеспечивающей их инфраструктуры ресурсов, а также анализ ожидаемых результатов проекта, его бюджета, продолжительности и рисков; - анализ календарного плана на соответствие требованиям клиента; - обеспечение эффективности услуг и процессов их подготовки к вводу в действие; - оценка затрат на бизнес, которые необходимо осуществить для достижения приемлемого времени возврата инвестиций в услуги и в сопутствующие ресурсы; - разработка детального проекта, определяющего совокупность заказов на услуги, которые необходимо создать для реализации, конфигурирования и активации процесса оказания услуги и закрепления за этим процессом параметров конкретной услуги. Примечания 1 Процессы проектирования услуг направляют запросы к процессам подготовки ресурсов из группы RM&O для определения наличия необходимых ресурсов. 2 В случаях, когда проект услуги требует включения специальных услуг, которые предоставляет партнер, или услуг, приобретаемых по аутсорсингу, процессы проектирования формируют запросы на недостающие ресурсы и направляют их через процессы группы S/PRM к поставщикам/партнерам.
1.1.2.2.2	Закрепление отдельных параметров за услугами (Allocate specific service parameters to services)	Процессы присвоения идентификаторов новым услугам. Процессы определения наличия параметров услуги, запрашиваемых для резервирования при выполнении заказов на предварительную проверку осуществимости услуги или при выполнении запросов от процессов проектирования услуг. Процессы резервирования (за исходным заказом на услугу или за запросом от процесса проектирования) запрошенных параметров конкретных услуг на определенный период времени. Процессы снятия резервирования параметров после истечения установленного периода времени. Процессы создания и отправки ответных сообщений процессам на их запросы по проверке осуществимости услуг. Примечание — Все зарезервированные значения параметров конкретных услуг маркируются как закрепленные.
1.1.2.2.3	Контроль и управление подготовкой услуги (Track and manage service provisioning)	Процессы рационального планирования, управления и контроля хода выполнения работ по подготовке услуг к вводу их в действие. Процессы контроля и управления подготовкой услуг, обеспечивающие решение следующих задач: - планирование, назначение и координация выполнения процессов подготовки услуг; - генерация запросов на создание заказов на ресурсы, которые необходимы для выполнения заказов на конкретные услуги; - повышение статуса заказов на услуги в соответствии с внутренней политикой; - прослеживание хода выполнения процесса подготовки услуги; - пополнение существующего заказа на услугу дополнительной информацией; - модификация информации в существующем заказе на услугу; - модификация статуса заказа на услугу; - отмена заказа на услугу в случае отмены соответствующего заказа клиента; - мониторинг статуса срочности заказов на услуги и повышение при необходимости приоритета заказов;

Продолжение таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
		- индикация завершения выполнения заказа на услугу путем изменения его статуса на «Завершен». Примечание — Некоторая часть компонентов конкретной услуги может предоставляться поставщиками/партнерами. В таких случаях процессы контроля и управления должны формировать и направлять запросы к поставщикам/партнерам на поставку необходимых компонентов.
1.1.2.2.4	Реализация, конфигурирование и активация услуги (Implement, configure and activate service)	Процессы реализации, конфигурирования и активации конкретных услуг, которые закреплены за выпущенным заказом на услуги. Процессы подготовки, обеспечивающие решение следующих задач: - сравнительная оценка и планирование применения методов реализации, конфигурирования и активации; - повторное использование типовых процессов реализации, конфигурирования и активации при подготовке конкретных услуг; - выполнение реализации, конфигурирования и реконфигурирования конкретных услуг, включая оборудование в помещениях клиента, если это предусмотрено договором; - выпуск по требованию уведомлений, если при выполнении процессов реализации, конфигурирования и активации необходим плановый перерыв в работе; - обновление информации в системе инвентаризации услуг о конфигурации конкретных услуг и их статусе. Процесс изменения статуса конкретной услуги «Закреплена» на статус «Активирована» после успешного выполнения процессов подготовки. Активированная услуга готова к использованию ее клиентом.
1.1.2.2.5	Сквозное тестирование услуги (Test service end-to-end)	Процессы тестирования конкретных услуг с целью проверки правильности их функционирования, включая проверку нахождения параметров работы всех компонентов в нормированных пределах и проверку соответствия производительности услуги согласованным уровням. Примечания 1 Тестирование услуги выполняют перед ее активацией для клиента. Тестирование проводят по возможности из конца в конец. 2 Процессы тестирования конкретных услуг выполняют по методике испытаний поставщика/партнера или по методике испытаний, разработанной поставщиком услуг. Процессы сбора и хранения результатов тестирования. Процессы сравнения результатов тестирования как в исторической перспективе, так и по уровням нисходящего тестирования. Процесс присвоения конкретной услуге статуса «В работе» в случае успешного завершения всех тестов. Услуга с этим статусом доступна для использования клиентом.
1.1.2.2.6	Активация услуги (Activate service)	Идентификатор элемента процессов исключен из употребления.
1.1.2.2.7	Выпуск заказов на услуги (Issue service orders)	Процессы выпуска корректных и полностью заполненных заказов на услуги. Процессы создания заказов на услуги по запросам, которые вырабатываются в следующих случаях: - при поступлении информации о заказе клиента; - при выполнении запроса на подготовку услуги от процесса устранения проблемы с услугой; - при необходимости предотвращения возможных проблем с производительностью услуг; - при получении информации от поставщиков/партнеров относительно конкретных услуг.

Окончание таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
		Процессы назначения заказов на услуги, которые должны быть выпущены. Решения вырабатываются на основе анализа информации, содержащейся в заказе клиента или в запросах на создание заказов на услуги, которые поступают от других процессов. Процессы выпуска различных типов заказов на услуги, где каждый тип заказа предназначен для решения одной из следующих задач: - оценка осуществимости услуги; - проектирование услуги; - новая подготовка к вводу в действие для конкретных услуг; - изменение ранее выпущенного заказа на услугу; - удаление и/или восстановление конкретных услуг, которые предоставлялись ранее. Процессы выпуска типового набора заказов на услуги при поступлении связанного с ним инициирующего запроса или предложения покупки продукта. Процессы присвоения выпущенному заказу на услуги маркировки «Требует специальной обработки» в тех случаях, когда предложение покупки продукта содержит специальные или необычные требования и при этом ранее не проводились специальная оценка осуществимости услуги и/или проектирование этой услуги. Примечание — После маркировки заказа на услугу выполняется переход к процессу 1.1.2.2.3 «Контроль и управление подготовкой услуги».
1.1.2.2.8	Информирование о подготовке услуги (Report service provisioning)	Процессы мониторинга статуса заказов на услуги, выпуска уведомлений о любых изменениях этого статуса и предоставления отчетов по управлению конфигурированием и активацией услуг. Процессы непрерывного мониторинга статуса заказов на услуги и управления передачей уведомлений об изменениях статуса всем подписчикам на эти уведомления. Процессы регистрации, анализа и оценки изменений статуса заказов на услуги, а также процессы формирования на их основе отчетов по управлению и специализированных сводок по эффективности и рациональности общего выполнения процессов конфигурирования и активации услуг. Примечание — Специализированные сводки создаются в виде специальных отчетов по частным требованиям отдельных групп персонала организации.
1.1.2.2.9	Закрытие заказа на услугу (Close service order)	Процесс закрытия заказа на услугу, когда процесс подготовки услуги завершен. Процессы мониторинга статуса всех открытых заказов на услуги и обнаружения тех заказов, которые подлежат закрытию в связи с изменением их статуса на «Завершен».
1.1.2.2.10	Восстановление услуги (Recover service)	Процессы восстановления тех услуг, которыми клиенты больше не могут воспользоваться. Процессы выполнения плана восстановления, разработанного поставщиком/партнером либо поставщиком услуг. Процессы разработки плана восстановления, если не имеется плана, адекватного ситуации. Процессы выпуска уведомлений о намерениях провести восстановительные работы. Процессы проверки получения разрешений на выполнение работ, которые выдаются в тех случаях, когда восстановление услуг может повлиять на другие действующие услуги. Процессы выпуска уведомлений о начале и об окончании восстановительных работ. Процесс присвоения статуса «Не закреплен» соответствующим услугам и/или отдельным параметрам услуг после завершения процесса восстановления.

Приложение А
(обязательное)

Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса уровня 2 «Конфигурирование и активация услуг»

А.1 Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для процесса 1.1.2.2 уровня 2 «Конфигурирование и активация услуг» (Service configuration and activation) должны соответствовать данным таблицы А.1.

Таблица А.1 — Декомпозиция процесса 1.1.2.2 — «Конфигурирование и активация услуг»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Английский эквивалент наименования
1.1.2.2.1	Проектирование решения	Design solution
1.1.2.2.2	Закрепление отдельных параметров за услугами	Allocate specific service parameters to services
1.1.2.2.3	Контроль и управление подготовкой услуги	Track and manage service provisioning
1.1.2.2.4	Реализация, конфигурирование и активация услуги	Implement, configure and activate service
1.1.2.2.5	Сквозное тестирование услуги	Test service end-to-end
1.1.2.2.7	Выпуск заказов на услуги	Issue service orders
1.1.2.2.8	Информирование о подготовке услуги	Report service provisioning
1.1.2.2.9	Закрытие заказа на услугу	Close service order
1.1.2.2.10	Восстановление услуги	Recover service

УДК 621.391:006.354 ОКС 35.020

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

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

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

Создано в единичном исполнении ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru