ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53633.21— 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 1.1.2.1 — Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O

[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. № 1537-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 «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O» и назначение элементов процессов уровня 3 4
7 Функциональность элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O» 5
Приложение А (обязательное) Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса уровня 2 «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O» 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 «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O», 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 1.1.2.1 — Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O

Information technologies. Telecommunications management network.
Enhanced Telecom Operations Map (eTOM). Process decompositions and descriptions.
Operations. Service management and operations. eTOM level 3 processes.
Process 1.1.2.1 — SM&O support and readiness

Дата введения — 2018—08—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 3 для процесса 1.1.2.1 уровня 2 «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O» (SM&O support and readiness). Процесс 1.1.2.1 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 1.1.2.1 определен в ГОСТ Р 53633.4, а группа процессов уровня 1 — в ГОСТ Р 53633.0.

Настоящий стандарт распространяется на процессы поддержки и обеспечения готовности, которые осуществляют управление инфраструктурой услуг и обеспечивают необходимый объем и производительность услуг для поддержки выполнения процессов группы SM&O.

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—2009 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 **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.

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

3.10 **разработка и управление услугами** (Service development and management; SD&M): Горизонтальная группа процессов 1.2.2 в главной области SIP.

3.11 **разработка и управление ресурсами** (Resource development and management; RD&M): Горизонтальная группа процессов 1.2.3 в главной области SIP.

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 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 1.1.2.1 уровня 2 «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O», 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 инфраструктурой услуг и с обеспечением готовности инфраструктуры выполнять процессы SM&O из вертикальных групп: F — «Выполнение заказов», A — «Обеспечение качества» и B — «Биллинг» (далее процессы FAB). Готовность процессов FAB заключается в их способности инициализировать экземпляры услуг и управлять ими. Вертикальные группы процессов FAB в главной области «Основная деятельность» определены в ГОСТ Р 53633.0—2009 (пункт 5.2.1).

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 1.1.2.1 уровня 2 «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O» в структуре группы процессов SM&O уровня 1 показано на рисунке 1, который выполнен согласно ГОСТ Р 53633.4. Процесс 1.1.2.1 выделен на рисунке темным фоном.

5.4 Пиктограмма процесса 1.1.2.1 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

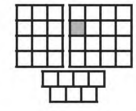

Рисунок 2 — Пиктограмма процесса 1.1.2.1
«Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O»

6 Структура процесса «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O» и назначение элементов процессов уровня 3

6.1 Структура процесса 1.1.2.1 «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O» и соответствующие элементы процессов уровня 3 представлены на рисунке 3.

6.2 Процесс 1.1.2.1 и его элементы процессов уровня 3 предназначены для управления инфраструктурой услуг и обеспечения необходимого объема и производительности услуг при выполнении процессов SM&O-FAB.



Рисунок 3 — Декомпозиция процесса 1.1.2.1
«Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O»
на элементы процессов уровня 3

6.3 Процессы поддержки и обеспечения готовности должны управлять инвентаризацией услуг, осуществлять поддержку процессов конфигурирования и активации услуг путем расширения инфраструктуры услуг, обеспечивать поддержку разрешения проблем с услугами и поддержку управления качеством услуг с помощью мониторинга и профилактического технического обслуживания, осуществлять поддержку процессов начисления стоимости за пользование услугами.

6.4 Процесс «Управление инвентаризацией услуг» должен обеспечивать создание, управление и администрирование базы данных инвентаризации услуг, а также осуществлять мониторинг и выпуск отчетов об использовании и доступе к инвентарным данным об услугах, оказанных клиентам.

6.5 Процесс «Поддержка конфигурирования и активации услуг» должен обеспечивать планирование и ввод в эксплуатацию инфраструктуры услуг, а также должен предоставлять инфраструктуру достаточной производительности для выполнения процессов конфигурирования и активации услуг.

6.6 Процесс «Поддержка разрешения проблем с услугами» должен выполнять профилактическое техническое обслуживание инфраструктуры услуг, а также осуществлять мониторинг, управление и информирование о производительности процессов разрешения проблем с услугами.

6.7 Процесс «Поддержка управления качеством услуг» должен выполнять предупредительный мониторинг и оценку производительности инфраструктуры услуг, а также осуществлять мониторинг, управление и информирование о производительности процессов управления качеством услуг.

6.8 Процесс «Поддержка начисления стоимости по услугам и экземплярам услуг» должен обеспечивать ведение расчетных и тарифных данных по каждому виду услуг для их последующего использования процессами начисления стоимости по услугам и экземплярам услуг.

6.9 Данные соответствия идентификаторов элементов процессов уровня 3 наименованиям этих процессов в составе декомпозиции процесса 1.1.2.1 «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O» представлены в таблице А.1 приложения А.

7 Функциональность элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O»

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 1.1.2.1 уровня 2 «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O», должны соответствовать данным таблицы 1.

Таблица 1 — Функциональные описания элементов процессов уровня 3 в составе декомпозиции процесса «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.2.1.1	Управление инвентаризацией услуг (Manage service inventory)	Процессы создания, управления и администрирования базы данных инвентаризации услуг, оказанных клиентам. Процессы мониторинга и выпуска отчетов об использовании и доступе к инвентарным данным услуг. Процессы ведения регистрационных записей, содержащих детальные данные по всем конфигурациям инфраструктуры и экземпляров услуг, по их версиям и статусу. Процессы записи в базу данных результатов тестирования и измерения параметров работы услуг. Процессы установления связей между экземплярами предложения продукта, которые приобретены клиентами, и экземплярами услуг, которые созданы в результате выполнения процессов конфигурирования и активации услуг. Другие процессы управления инвентаризацией, обеспечивающие решение следующих задач: - спецификация требований к инвентарной информации, которая должна быть собрана для инфраструктуры услуг и экземпляров услуг; - составление спецификаций, установка и обслуживание технических средств репозитория инвентарных данных об услугах; - запуск и управление процессами инвентаризации услуг и сбора информации; - регистрация и управление доступом других процессов, выполняющих создание, модификацию, обновление, удаление и/или загрузку данных по услугам в/из системы инвентаризации услуг;

Продолжение таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
		- выполнение автоматических или ручных аудитов для сбора и регистрации в репозитории детальных данных по всем идентифицированным экземплярам инфраструктуры и услуг; - контроль и мониторинг параметров использования и доступа к репозиторию инвентаризации услуг и сопутствующих затрат, информирование о полученных результатах; - выявление любых технических недостатков в репозитории инвентаризации услуг и передача этих сведений процессам группы RD&M в области SIP для их устранения.
1.1.2.1.2	Поддержка конфигурирования и активации услуг (Enable service configuration and activation)	Процессы планирования и ввода в эксплуатацию инфраструктуры услуг, обеспечивающие инфраструктуру достаточной производительности для выполнения процессов конфигурирования и активации услуг. Процессы поддержки, обеспечивающие решение следующих задач: - прогнозирование требований к необходимым объемам инфраструктуры услуг на определенные периоды времени; - планирование объемов инфраструктуры, связанных с установкой и вводом в действие новой и/или модернизированной инфраструктуры услуг; - ввод в действие и мониторинг организационных мероприятий по поддержке внедрения и эксплуатации новой и/или модернизированной инфраструктуры услуг; - создание, ввод в эксплуатацию, модернизация и/или обновление инструментальных средств поддержки внедрения (включая систему инвентаризации услуг) для новой и/или модернизированной инфраструктуры услуг; - разработка и распространение правил и распоряжений по вводу в эксплуатацию инфраструктуры услуг; - авторизация, рецензирование и утверждение эксплуатационных процедур, предварительно разработанных процессами группы SD&M «Разработка и управление услугами» (группа определена в ГОСТ Р 53633.0), которые предназначены для выполнения в составе процессов FAB; - тестирование и приемка новой и/или модернизированной инфраструктуры услуг, выполняемые в рамках ее передачи от процессов группы SD&M к процессам FAB в главной области «Основная деятельность»; - выявление эксплуатационных ограничений в инфраструктуре услуг и несовместимостей при ее внедрении, а также формирование и передача процессам группы SD&M требований по устранению недостатков; - координация и развертывание новой и/или модернизированной инфраструктуры услуг в соответствии с утвержденными планами; - мониторинг использования действующей инфраструктуры услуг с целью раннего обнаружения возможной нехватки ресурсов этой инфраструктуры; - реконфигурация и переналадка инфраструктуры услуг с низкой загрузкой; - управление восстановлением и/или выводом из эксплуатации устаревшей или неработоспособной инфраструктуры услуг; - информирование о введенных в эксплуатацию ресурсах инфраструктуры услуг; - прослеживание и мониторинг процессов внедрения инфраструктуры услуг и сопутствующих затрат (включая затраты третьих сторон, владеющих инфраструктурой услуг), а также информирование о производительности этих процессов; - создание и управление средствами уведомлений о подготовке услуг и средствами регистрации этих уведомлений; - обновление данных в системе инвентаризации услуг в случаях любых изменений в существующих ресурсах инфраструктуры услуг.
1.1.2.1.3	Поддержка разрешения проблем с услугами (Support service problem management)	Процессы предупредительного (по данным статистики) и планового технического обслуживания инфраструктуры услуг, а также процессы мониторинга, управления и информирования о производительности процессов разрешения проблем с услугами.

Продолжение таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
		Процессы обеспечения эффективной и рациональной работы инфраструктуры услуг. Процессы поддержки, обеспечивающие решение следующих задач: - извлечение и анализ, включая анализ тренда, текущих данных и данных истории из отчетов о проблемах и о параметрах работы экземпляров услуг; - выявление в ходе анализа элементов инфраструктуры услуг или экземпляров услуг мест, где необходимо провести предупредительное техническое обслуживание и/или замену; - создание расписаний для дополнительного сбора данных об экземплярах услуг с целью содействия в проведении анализа; - создание расписаний для тестирования параметров работы экземпляров услуг с целью содействия в проведении анализа; - разработка и управление программами предупредительного технического обслуживания для инфраструктуры и экземпляров услуг; - подготовка запросов на выполнение подготовки услуг с целью предотвращения возможных проблем с услугами, которые связаны с ограничениями производительности, выявленными в ходе анализа; - передача результатов анализа трендов процессам группы SD&M «Разработка и управление услугами» в главной области SIP для инициации разработки новой и/или модернизированной инфраструктуры услуг; - прослеживание и мониторинг процессов разрешения проблем с услугами и сопутствующих затрат (включая затраты третьих сторон, владеющих инфраструктурой услуг), а также информирование о производительности этих процессов; - создание и управление средствами уведомлений о проблемах с услугами и средствами регистрации этих уведомлений.
1.1.2.1.4	Поддержка управления качеством услуг (Enable service quality management)	Процессы предупредительного мониторинга и оценки параметров работы инфраструктуры услуг, а также процессы мониторинга, управления и информирования о производительности процессов управления качеством услуг. Примечание — К параметрам работы могут относиться технические, временные и финансовые параметры. Процессы поддержки, обеспечивающие решение следующих задач: - установка режимов мониторинга инфраструктуры услуг, которые необходимы для поддержания параметров работы в допустимых пределах в течение длительного времени; - создание и ведение репозитория допустимых порогов параметров работы для экземпляров услуг. Примечание — Контроль событий пересечения порогов параметрами работы услуг осуществляют процессы управления параметрами из вертикальной группы А; - анализ тренда и выпуск отчетов по параметрам работы инфраструктуры услуг, обнаружение по этим данным деградации параметров в течение продолжительных периодов времени; - мониторинг и исследование результатов анализа экземпляров услуг, получаемых от процессов 1.1.2.4 «Управление качеством услуг»; - обнаружение в ходе исследования проблем, относящихся к инфраструктуре услуг в целом; - извлечение из системы инвентаризации услуг детальных данных о параметрах работы и результатах анализа экземпляров услуг и передача этих данных процессам анализа тренда; - регистрация результатов исследований в репозитории инвентаризации услуг; - составление и управление расписаниями сбора данных о качестве услуг, включая управление сбором необходимой информации от процессов 1.1.3.5 «Сбор и распределение данных о ресурсах», для поддержки предупредительного мониторинга и исследования качества услуг;

Окончание таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
		- создание и выполнение запросов к процессам 1.1.2.4 «Управление качеством услуг» на предоставление дополнительных данных для проведения анализа параметров работы экземпляров услуг; - назначение и управление плановыми перерывами в работе инфраструктуры услуг и экземпляров услуг; - создание, выполнение и управление тестированием процедур управления качеством услуг, предназначенных для устранения возможных нарушений качества услуг; - предварительное создание и запуск в случаях наступления запрограммированных и/или предполагаемых нештатных событий (например, новогодний трафик, плановые простои) экземпляров процедур управления параметрами работы услуг; - прослеживание и мониторинг выполнения процессов управления качеством услуг и сопутствующих затрат (включая затраты третьих сторон, владеющих инфраструктурой услуг), а также информирование о производительности этих процессов; - запуск и управление средствами уведомлений о качестве услуг и средствами регистрации этих уведомлений; - поддержка процессов управления качеством обслуживания и соглашениями об уровне услуг.
1.1.2.1.5	Поддержка начисления стоимости по услугам и экземплярам услуг (Support service and specific instance rating)	Процессы ведения расчетных и тарифных данных по каждому виду услуг для их последующего использования процессами начисления стоимости по услугам и экземплярам услуг. Процессы обработки информации начисления стоимости, относящейся к администрированию услуг.

Приложение А
(обязательное)

Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для декомпозиции процесса уровня 2 «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O»

А.1 Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 3 для процесса 1.1.2.1 уровня 2 «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O» (SM&O support and readiness) должны соответствовать данным таблицы А.1.

Таблица А.1 — Декомпозиция процесса 1.1.2.1 — «Поддержка и обеспечение готовности процессов SM&O»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Английский эквивалент наименования
1.1.2.1.1	Управление инвентаризацией услуг	Manage service inventory
1.1.2.1.2	Поддержка конфигурирования и активации услуг	Enable service configuration and activation
1.1.2.1.3	Поддержка разрешения проблем с услугами	Support service problem management
1.1.2.1.4	Поддержка управления качеством услуг	Enable service quality management
1.1.2.1.5	Поддержка начисления стоимости по услугам и экземплярам услуг	Support service and specific instance rating

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 *В.Н. Прусакова*
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