ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53633.9— 2015

Информационные технологии. Сеть управления электросвязью

РАСШИРЕННАЯ СХЕМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ (eTOM)

Декомпозиция и описания процессов. Процессы уровня 2 eTOM. Управление организацией. Планирование стратегии и развития организации

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

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2018

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Автономной некоммерческой организацией «Научно-технический центр информатики» (АНО «НТЦИ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 480 «Связь»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 10 июня 2015 г. № 593-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. Ноябрь 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 и назначение процессов группы «Планирование стратегии и развития организации» 5
7 Элементы процессов уровня 2 для группы «Планирование стратегии и развития организации» 6
Приложение А (обязательное) Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 2 для группы процессов «Планирование стратегии и развития организации» 8

Введение

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

Рекомендации по eTOM (Enhanced Telecom Operations Map) входят в состав серии рекомендаций М.3ххх МСЭ-Т, которая стандартизирует «Сеть управления электросвязью» TMN (Telecommunications Management Network) — модель управления оборудованием, сетями и услугами электросвязи.

Стандарты eTOM устанавливают классификационную схему производственных процессов организаций связи, терминологию, метод иерархической декомпозиции процессов, стандартные элементы процессов и методологию построения моделей производственных процессов из стандартных элементов.

Модель eTOM, определенная группой рекомендаций МСЭ-Т по eTOM, была разработана международной ассоциацией TM Forum (Форум управления телекоммуникациями) в рамках программы работ «Новое поколение систем управления и программного обеспечения» NGOSS (New Generation Operations Systems and Software).

Модель eTOM предназначена для применения при моделировании и реорганизации производственных процессов, при разработке систем управления и OSS/BSS — систем поддержки деятельности/бизнеса организаций связи, при системной интеграции систем автоматизации производственных процессов из компонентов разных производителей.

Общая структура бизнес-процессов eTOM, стандартизированная в ГОСТ Р 53633.0, определяет структуры уровней для уровней 0 и 1 eTOM, а также их элементы. Структуры и элементы процессов для уровней 2 и 3 иерархической структуры eTOM определяются другими стандартами группы eTOM.

Структура и элементы процессов уровня 2 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.

Настоящий стандарт определяет структуру и элементы процессов уровня 2 для группы процессов уровня 1 «Планирование стратегии и развития организации» в главной области процессов «Управление организацией».

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. Процессы уровня 2 eTOM. Управление организацией. Планирование стратегии и развития организации

Information technologies. Telecommunications management network. Enhanced Telecom Operations Map (eTOM). Process decompositions and descriptions. eTOM level 2 processes. Enterprise management. Strategic and enterprise planning

Дата введения — 2015—09—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 2 для группы процессов «Планирование стратегии и развития организации» (Strategic and enterprise planning), являющейся элементом структуры уровня 1 в главной области «Управление организацией» модели eTOM (Enhanced Telecom Operations Map). Эта группа процессов определена в базовом стандарте ГОСТ Р 53633.0.

Настоящий стандарт распространяется на процессы разработки стратегии и планов развития организации связи. Процессы стратегического планирования определяют направления развития бизнеса, назначают рынки для продвижения продуктов и устанавливают требования к финансированию. Процессы планирования развития организации обеспечивают координацию выполнения плана производственной деятельности для всех структурных единиц организации.

Стандарт предназначен для применения организациями связи, системными интеграторами и производителями 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 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 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 использована нормативная ссылка на следующий стандарт:

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

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 еже-

Издание официальное

месячного 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.

Примечание — Предполагается, что организация связи использует средства eTOM для моделирования своих производственных процессов.

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 **сквозной процесс** (end-to-end process flow): Совокупность всех подпроцессов, действий и порядок их следования, которые необходимы для достижения целей выполнения процесса.

Примечание — Сквозные процессы проектируются с использованием стандартных элементов процессов, определенных в eTOM.

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

3.19 **сущность** (entity): Конкретизация или абстракция, различаемые в пределах системы.

Примечание — Примерами сущностей являются система, подсистема, компонент, класс, объект, интерфейс, клиент, процесс, приложение, спецификация.

3.20 **управление организацией** (Enterprise Management; EM): Главная область бизнес-процессов eTOM, осуществляющих управление организацией и поддержку ее бизнеса.

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 **цепочка поставок** (supply chain): Сущности и процессы, в том числе внешние процессы организации, которые задействованы при поставке товаров и услуг, необходимых для предоставления продуктов и услуг клиентам.

3.23 **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 2 для группы процессов уровня 1 «Планирование стратегии и развития организации» из главной области «Управление организацией».

Элементы процессов уровня 2, определенные настоящим стандартом, могут использоваться в качестве строительных блоков при построении потоковых диаграмм реальных производственных процессов, связанных со стратегическим планированием и с разработкой планов производственной деятельности для всех структурных единиц организации.

5 Идентификация процессов

5.1 Для индикации позиционирования элементов процессов уровня 2 на графическом представлении структуры уровня 1 eTOM применяют пиктограммы матричной структуры eTOM. Матричная структура образуется путем наложения вертикальных групп процессов на горизонтальные группы процессов eTOM.

Место элемента процессов или группы процессов в структуре уровня 1 eTOM показывают путем выделения темным фоном соответствующих элементов матрицы на пиктограмме.

На рисунке 1 приведено стандартное графическое представление структуры уровня 1 eTOM в соответствии с ГОСТ Р 53633.0. Пиктограмма группы «Планирование стратегии и развития организации»

представлена на рисунке 2. На обоих рисунках рассматриваемая группа процессов выделена темным фоном.

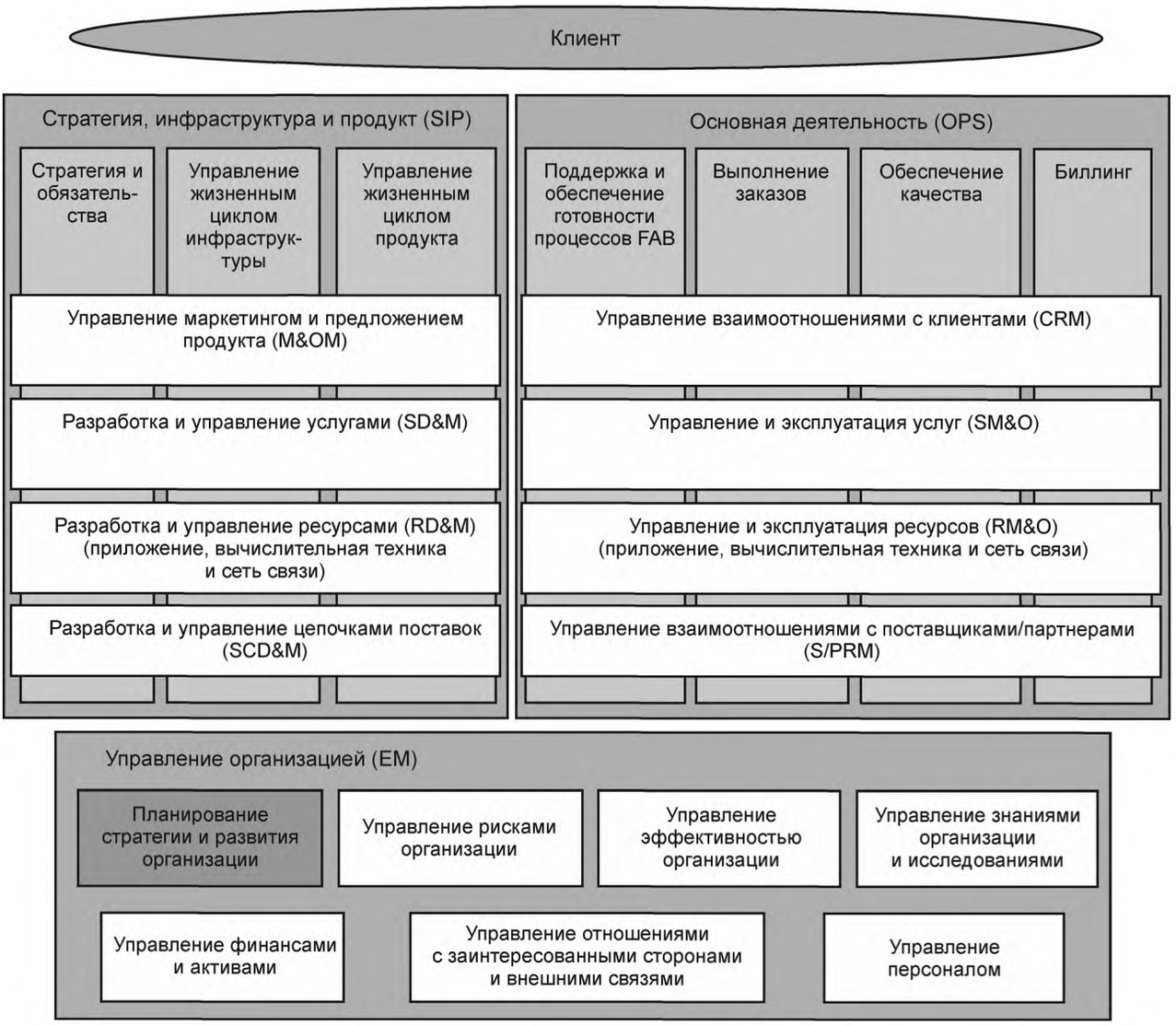


Рисунок 1 — Структура уровня 1 общей структуры бизнес-процессов eTOM

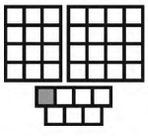


Рисунок 2 — Пиктограмма группы процессов уровня 1 «Планирование стратегии и развития организации»

5.2 В eTOM принята схема нумерации главных областей, групп и элементов процессов с помощью идентификаторов процессов ID (identifier). Идентификатор процессов имеет следующий формат:

aaaaaa.b.x.c.d.e,

где aaaaaa — номер, назначаемый организацией связи. Этот номер является префиксом к ID стандартного элемента процесса. Префикс применяется в тех случаях, когда организация считает необходимым расширить или изменить определение стандартного элемента процесса;

b — цифра, указывающая разработчика процесса. Значение 1 относится к TM Forum, значение 2 — ко всем другим разработчикам;

x — цифра, представляющая номер главной области процессов. Принята следующая нумерация: 1 — «Основная деятельность» OPS, 2 — «Стратегия, инфраструктура и продукт» SIP, 3 — «Управление организацией» EM;

c — цифра, представляющая номер группы процессов уровня 1 в пределах главной области. В главных областях OPS и SIP принята нумерация горизонтальных групп процессов сверху вниз в пределах области в соответствии с рисунком 1;

d — цифра, представляющая номер элемента процессов уровня 2 в структуре группы процессов уровня 1;

e — цифра, представляющая номер элемента процессов уровня 3 в структуре элемента процессов уровня 2.

5.3 Идентификаторы процессов связаны с функциональными описаниями групп и элементов процессов eTOM и используются в качестве ссылок на определения стандартных процессов.

6 Структура и назначение процессов группы «Планирование стратегии и развития организации»

6.1 Структура группы процессов «Планирование стратегии и развития организации» и соответствующие элементы процессов уровня 2 приведены на рисунке 3.

Идентификатор группы: 1.3.1.



Рисунок 3 — Декомпозиция группы процессов «Планирование стратегии и развития организации» на элементы процессов уровня 2

6.2 Процессы группы 1.3.1 предназначены для стратегического планирования бизнеса, для планирования развития организации и координации планов производственной деятельности всех структурных подразделений организации.

6.3 Процессы стратегического планирования бизнеса должны обеспечивать:

- определение направлений развития бизнеса организации;
- выбор рынков для продвижения продуктов;
- расчет потребностей в финансировании;
- подготовку рекомендаций по приобретениям бизнеса, которые могут усилить финансовые или рыночные позиции организации.

6.4 Процессы планирования развития организации должны формировать общий план производственной деятельности и обеспечивать координацию выполнения планов всех структурных подразделений организации.

6.5 Процессы управления архитектурой организации должны определять направления развития информационных технологий (ИТ) и инфраструктуры организации, включая сетевую инфраструктуру.

6.6 Данные соответствия идентификаторов элементов процессов уровня 2 наименованиям этих процессов в составе группы процессов «Планирование стратегии и развития организации» представлены в таблице А.1 приложения А.

7 Элементы процессов уровня 2 для группы «Планирование стратегии и развития организации»

7.1 Функциональные описания элементов процессов уровня 2 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 2 содержит: идентификатор, наименование и функциональную характеристику. Всем элементам процессов уровня 2 соответствует одна общая пиктограмма, показанная на рисунке 2. 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 2 для группы «Планирование стратегии и развития организации» должны соответствовать данным таблицы 1.

Таблица 1 — Функциональные описания элементов процессов уровня 2 для группы «Планирование стратегии и развития организации»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.3.1.1	Стратегическое планирование бизнеса (Strategic business planning)	Процессы определения стратегических направлений развития бизнеса организации. Процессы создания календарных планов, основанных на стратегии бизнеса, и управления программами по их реализации.
1.3.1.2	Развитие бизнеса (Business development)	Процессы разработки концептуальных положений по формированию новых финансовых потоков, диверсификации финансовых потоков, по специализации или увеличению разнообразия клиентской базы. В ходе выполнения процессов проводят исследования новых рынков, продуктов и услуг. Процессы анализа возможностей по увеличению сферы деятельности организации за счет расширения производства или, наоборот, возможностей по сокращению видов деятельности за счет прекращения финансирования или аутсорсинга непрофильной деятельности. Процессы исследования возможных слияний или приобретений бизнеса в рамках реализации стратегий организации. Процессы поддержки переговоров и осуществления слияний и приобретений бизнеса.
1.3.1.3	Управление архитектурой организации (Enterprise architecture management)	Процессы создания определений, разработки, управления и сопровождения архитектуры организации. Архитектура представляет собой модель, которая обеспечивает всеобъемлющее описание деятельности организации, включая информационные и сетевые технологии. Процессы определения/выбора, разработки и внедрения методологии построения архитектуры организации. Примечание — Методология основана на базовой архитектуре, которая задает эталонные модели, их взаимосвязи и процессы управления архитектурой. Базовая архитектура содержит политики, руководства, шаблоны документации и методы, которые должны применяться в пределах организации. Процессы управления: создание, модификация, взаимодействия, управление исключительными ситуациями и анализ архитектуры организации. Процессы определения/выбора инструментальных средств (например, средств поддержки языка моделирования) для создания архитектуры организации. Процессы разработки необходимых стандартов и эталонных архитектур, подлежащих использованию вместе с инструментальными средствами. Процессы определения, разработки и сопровождения репозиториев и связанных с ними метамоделей, предназначенных для хранения детальных данных архитектуры. Процессы ведения данных технического учета по операционной среде организации, которая включает приложения, оборудование вычислительной техники, программное обеспечение и сетевые элементы. Процессы пересмотра стратегии и архитектуры тактических решений.

Окончание таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.3.1.4	Координационное управление организацией (Group enterprise management)	Процессы планирования и координации деятельности подразделений организации и ее филиалов. Все процессы выполняются в пределах организации. Примечание — Аналогичные процессы координации при аутсорсинге с поставщиками и партнерами выполняются с помощью процессов управления цепочками поставок (область SIP) и процессов управления взаимоотношениями с поставщиками/партнерами (область OPS). Процессы планирования и реализации взаимодействий между подразделениями, координация процессов и систем связи, финансирование и взаимное кредитование подразделений, инвестирование в развитие бизнеса. Процессы планирования, реализации и управления существующими и новыми видами бизнеса организации.

Приложение А
(обязательное)

Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 2 для группы процессов «Планирование стратегии и развития организации»

А.1 Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 2 для группы процессов «Планирование стратегии и развития организации» (Strategic and enterprise planning) должны соответствовать данным таблицы А.1.

Таблица А.1 — Группа процессов «Планирование стратегии и развития организации»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Английский эквивалент наименования
1.3.1.1	Стратегическое планирование бизнеса	Strategic business planning
1.3.1.2	Развитие бизнеса	Business development
1.3.1.3	Управление архитектурой организации	Enterprise architecture management
1.3.1.4	Координационное управление организацией	Group enterprise management

УДК 621.391:006.354 ОКС 35.020

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

Редактор *М.И. Максимова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Ю. Митрофанова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 26.10.2018. Подписано в печать 08.11.2018. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12.
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