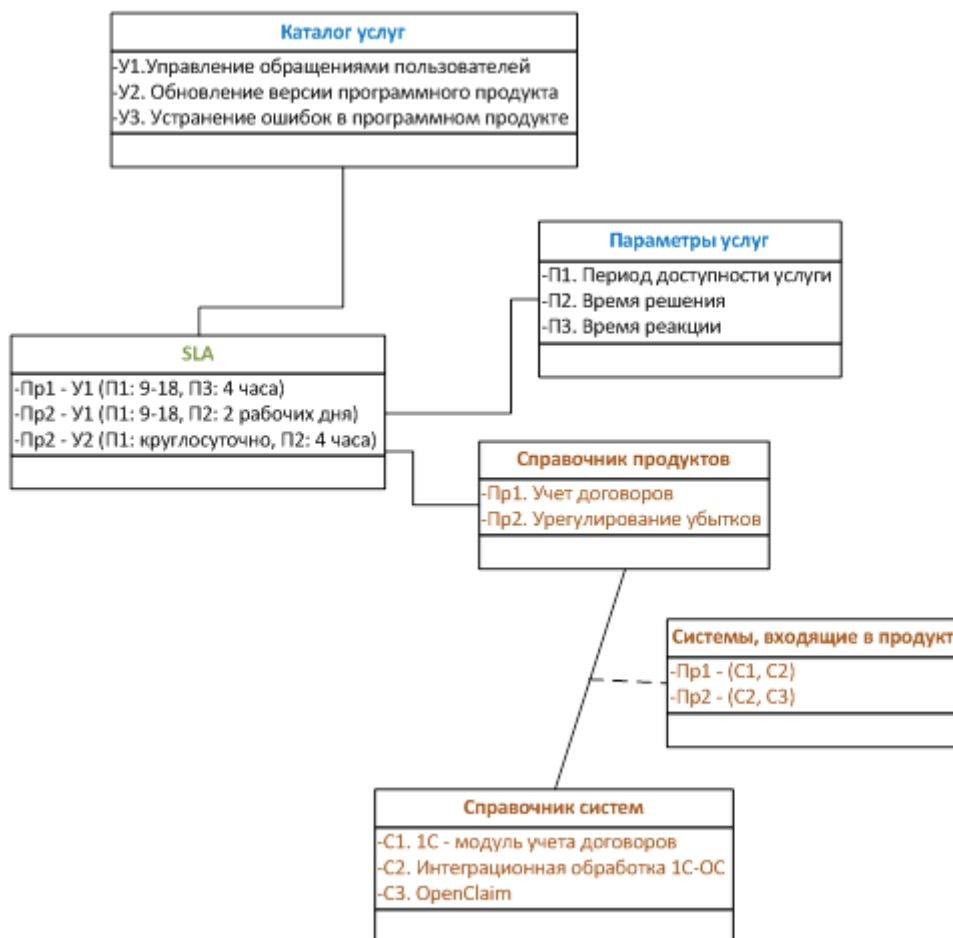


Каталог услуг

Термины и определения

Термин	Определения
SLA (Соглашение об уровне сервиса)	Формально закрепленные договоренности между Директором ДИТ и Бизнес-владельцем Продукта, устанавливающие: <ul style="list-style-type: none">• Список Услуг, которые могут оказываться по Продукту• Конкретные значения Параметров каждой Услуги
Бизнес-владелец Продукта	Сотрудник Компании, который несет ответственность за эффективность выполнения бизнес-деятельности с использованием Продукта
Бизнес-деятельность	Набор операций, приводящих к получению значимого в рамках Компании результата.
Заявка на изменение	Обращение, удовлетворение которого приведет к изменению Продукта или Регламента его функционирования
Инцидент	Нарушение Нормального функционирования Продукта
Нормальное функционирование Продукта	Функционирование в рамках, определенных Регламентом функционирования, или ожидаемое функционирование, если регламент еще не разработан
Параметр услуги	Зафиксированная в рамках услуги характеристика, которая может принимать различные значения в зависимости от Продукта, для которого оказывается Услуга.
Потребитель услуги	Любой сотрудник Компании, использующий в своей бизнес-деятельности Продукты
Продукт	Программно-аппаратный комплекс, однозначно воспринимаемый пользователями как обособленная сущность, автоматизирующая или обслуживающая бизнес-деятельность. Продукт реализуется набором Систем
Регламент функционирования Продукта	Свод правил, определяющий: <ul style="list-style-type: none">• Объем и состав выполняемых Продуктом функций• Параметры выполнения функций (например, скорость работы Продукта или значимых функций)• Список регламентных действий, их периодичность,• Интервалы функционирования системы• Параметры восстановления функционирования при авариях (например, критическое время восстановления, возможный период потери данных)
Сервисный договор	Набор SLA, утвержденный приказом компании, определяющий границы взаимоотношений ДИТ с остальными подразделениями Компании
Система	Логически обособленная часть информационной системы (программы), или конкретная информационная система (программа), или интеграционная обработка, или аппаратный комплекс реализующие Продукт.
Услуга	Бизнес-деятельность ДИТ, приводящая к получению значимого для Потребителя услуги результата. Должна удовлетворять следующим требованиям: <ol style="list-style-type: none">1. Услуга не должна зависеть от Продукта или текущего окружения2. Процесс предоставления Услуги должно быть можно разделить на действия, которые можно нормировать и в итоге получить бюджет услуги

Взаимосвязь понятий



Справочник продуктов

Продукт	Комментарий
Видеоконференция	Регламент функционирования может определять качество картинки, наличие функции видеозаписи и т.п.
Рабочее место сотрудника	Регламент функционирования, который связывает параметры функционирования (ограничение по трафику Интернета, например) с конкретной конфигурацией из CMDB.
Электронная почта	
Учет договоров	Состоит из систем «1С модуль учета договоров» и «Интеграционная обработка 1С-АВС»
Урегулирование убытков	Состоит из систем «АВС» и «Интеграционная обработка 1С-АВС»
Парк рабочих мест сотрудников	Продукт, который позволяет реализовать услугу «Организация нового рабочего места» - именно этот продукт будет изменяться
Парк Продуктов Компании	Продукт, который позволяет реализовать услугу «Создание нового Продукта» - именно этот продукт будет изменяться при разработке новых Систем

Справочник систем

Система
1С модуль учета договоров
ABC
Интеграционная обработка 1С-ABC

Каталог услуг

Услуга	Комментарий	Ответственный в ДИТ за предоставление
Устранение несоответствий в функционировании Продукта	Решение Инцидентов. Деятельность приводит к восстановлению Нормального функционирования Продуктов	За Инциденты, связанные с инфраструктурной частью, отвечает ДЭ, за Инциденты, связанные с разработкой программного кода отвечает ДР
Предоставление доступа к Продукту		ДЭ
Организация нового рабочего места	Заявка на изменение по продукту «Парк рабочих мест сотрудников»	ДЭ
Обучение пользователей работе в ИС	Заявка на обслуживание по Продукту, в рамках которого предоставляется	ДЭ. Не путать с деятельностью при передаче Продуктов в эксплуатацию, когда ДР обучает ДЭ.
Консультирование пользователей по вопросам функционирования ИС	Заявка на обслуживание по Продукту, в рамках которого предоставляется. Отличается от предыдущей возможностью задавать более мягкие параметры на уровне SLA	ДЭ или ServiceDesk
Выгрузка данных по установленной форме	Заявка на обслуживание по Продукту, в рамках которого предоставляется	ДЭ
Выгрузка данных в произвольной форме	Заявка на обслуживание по Продукту, в рамках которого предоставляется. Отличается от предыдущей возможностью задавать более мягкие параметры на уровне SLA	ДЭ
Бэкапирование данных и подготовка к передаче	Заявка на обслуживание по Продукту, в рамках которого предоставляется	ДЭ. Не путать с регламентной деятельностью, которая выполняется без заявок
Организация видеоконференции	Заявка на обслуживание в рамках Продукта «Видеоконференция»	ДЭ. Необходимость видеозаписи или еще каких-то параметров функционирования нужно указывать при подаче заявки (выясняет первая линия при передаче на вторую).
Внесение изменений в	Заявка на изменение по	ДЭ в части инфраструктурных

Продукт	Продукту, в рамках которого предоставляется	работ, ДР в части программных
Прием обращений пользователя	Возможность использовать ServiceDesk для тех продуктов, по которым предоставляется	Служба поддержки
Классификация возникшей проблемы	Возможность использовать ServiceDesk, для помощи пользователю в классификации проблемы (инцидент, заявка на обслуживание, заявка на изменение). Позволяет установить более мягкие параметры SLA	Служба поддержки
Предоставление отчетов об исполнении SLA	Заявка на обслуживание по Продукту, в рамках которого предоставляется	Служба поддержки
Создание нового Продукта	Заявка на изменение по продукту «Парк Продуктов Компании»	ДЭ в части инфраструктурных Продуктов, ДР в части программных