

Каталог сервисов

Аннотация

Настоящий документ разработан для курса ITSM Foundation Lite. Документ может быть использован без ограничений только для собственных нужд ИТ-подразделений компаний СНГ. В остальных случаях обязательна ссылка на исходный документ, страницу курса [ITSM Foundation Lite](#) и сообщество руководителей ИТ-служб [СмартСЮ](#).

Настоящий документ представляет собой структурированный документ с описанием каталога сервисов, рекомендованных Специалистами Компании [NAUMEN](#) для успешного функционирования и дальнейшего развития процесса внутри Компании.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Аббревиатуры, используемые в документе.....	4
Термины, используемые в документе.....	5
1. Структура каталога сервисов.....	7
2. Базовые сервисы.....	8
2.1 Рабочая станция.....	8
2.2 Корпоративная сеть.....	9
2.3 Корпоративная печать.....	10
2.4 Интернет.....	11
2.5 Электронная почта.....	12
2.6 Телефония.....	13
2.7 Факсимильная связь.....	14
3. Дополнительные сервисы.....	15
3.1 Организация рабочего места.....	15
Приложение №1. Уровни предоставления сервисов.....	16
Приложение №2. Типовые запросы.....	17
Приложение №3. Процедура внесения изменений в каталог сервисов.....	18

Аббревиатуры, используемые в документе

Аббревиатуры	Определение
ИС	Информационная система
SLA	Service Level Agreement - Соглашение об Уровне Услуг
УИТ	Управление информационными технологиями
ЛВС	Локальная вычислительная сеть
ФГ	Функциональная группа

Термины, используемые в документе

Термины	Определение
Пользователь	Сотрудник Компании, которому предоставляется сервис
Бизнес-соглашение, Уровни предоставления сервисов	Соглашение о временных и качественных параметрах предоставления услуги, заключенное с конечным Пользователем
Время обслуживания	Время, в рамках которого обрабатываются запросы по сервису
Время предоставления	Время, когда Пользователь может использовать сервис
Группа, функциональная группа	Виртуальная группа сотрудников, выделенная по функциональным или каким-либо другим признакам, для выполнения обработки обращений
Интернет	Глобальная телекоммуникационная сеть информационных и вычислительных ресурсов
Инцидент	Любое событие, которое не является частью стандартного функционирования услуги и которое приводит или может привести к сбою в предоставлении или понижению качества этой услуги
Каталог	База данных или структурированный документ с информацией обо всех используемых ИТ сервисах; включает в себя информацию о поставщиках, точках контакта, порядке и требуемых процессах поддержки
Корпоративная печать	Технология для вывода на печать, сканирования и копирования документов
Корпоративная сеть	Коммуникационная система, принадлежащая и/или управляемая единой организацией в соответствии с правилами этой организации
Нормативное время	Время, отведенное на устранение инцидента. Определяется по приоритету обращения
Получатель	Любой сотрудник Компании, которому предоставляется список сервисов согласно соглашению
Пользователь	Получатель ИТ-сервисов

Термины	Определение
Рабочая станция	Оборудование и набор стандартного программного обеспечения, в состав которого входит системный блок, монитор, мышь, клавиатура и др., что позволяет Пользователю выполнять свои функциональные обязанности
Сервис, Услуга	Способ предоставления ценности Заказчикам через содействие им в получении результатов на выходе, которых Заказчики хотят достичь без владения специфичными затратами и рисками
Телефония	Технология, предоставляющая возможность получения внутренней и внешней коммуникации, посредством устройства для передачи и приёма звука на расстояние
Управление поддержки пользователей, Служба поддержки, Служба ServiceDesk	Структурное подразделение Заказчика, отвечающее за поддержание нормального функционирования ИТ-услуг, предоставляемых пользователям (может быть виртуальным, то есть состоять из сотрудников различных отделов)
Электронная почта	Технология по пересылке и получению электронных писем

1. Структура каталога сервисов

Документ описывает каталог сервисов, состоящий из внутренних сервисов Компании, которые предоставляются ее пользователям.

В рамках обслуживания каталога сервисов определяется список ролей:

- Менеджер управления уровнем сервисов - ответственное лицо со стороны ИТ подразделения, которое принимает решение в случае возникновения разногласий;
- Куратор сервиса - ответственное лицо или группа лиц со стороны ИТ подразделения, которые осуществляют поддержку сервиса, согласуют требования по развитию сервиса с менеджером управления уровнем сервиса;
- Бизнес-владелец сервиса - ответственное лицо со стороны бизнеса, который осуществляет контроль за предоставлением сервиса, и предъявляют к нему необходимые требования.

2. Базовые сервисы

2.1 Рабочая станция

Название сервиса	Рабочая станция
ID ₁	workplace
Описание сервиса	<p>В рамках данного сервиса производится обслуживание и сопровождение средств для обработки информации сотрудников Компании.</p> <p>Основной целью является поддержка работоспособности ИС пользователя на уровне, оговоренном в SLA. Доступ к сервису предоставляется на рабочих местах сотрудников Компании.</p>
Основные функции	<ul style="list-style-type: none"> - Обслуживание аппаратного обеспечения; - Обслуживание системного программного обеспечения (операционная система); - Обслуживание офисного программного обеспечения, согласно действующим стандартам; - Обеспечение информационной безопасности используемого компьютера.
Дополнительные функции	Нет
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none"> - Стандартный; - VIP.
Куратор сервиса	ФГ «Рабочая станция»
Бизнес-владелец сервиса	УИТ
Получатели сервиса	Пользователи

¹ID - внутренний идентификатор, уникальный в пределах системы

2.2 Корпоративная сеть

Название сервиса	Корпоративная сеть
ID	network
Описание сервиса	<p>Сервис предназначен для предоставления доступа сотрудникам Компании к ресурсам единой корпоративной сети.</p> <p>Основная форма предоставления сервиса - организация подключения рабочей станции сотрудника к ЛВС. Доступ к сервису предоставляется на рабочих местах сотрудников Компании, либо в помещениях Компании.</p>
Основные функции	Обеспечение доступа к корпоративной сети
Дополнительные функции	Нет
Уровни предоставления	- Стандартный; - VIP.
Куратор сервиса	ФГ «Корпоративная сеть»
Бизнес-владелец сервиса	УИТ
Получатели сервиса	Пользователи

2.3 Корпоративная печать

Название сервиса	Корпоративная печать
ID	print
Описание сервиса	<p>Сервис предназначен для предоставления пользователям возможности вывода на печать, сканирования и копирования документов.</p> <p>Основная форма предоставления сервиса - оснащение сотрудников Компании соответствующим оборудованием и обеспечение к нему доступа в зависимости от потребностей и местонахождения пользователей.</p> <p>Доступ к сервису предоставляется на рабочих местах сотрудников Компании, либо в помещениях Компании. Предоставление сервиса с использованием локального и/или сетевого оборудования определяется на основании действующих стандартов по оснащению рабочих мест сотрудников.</p>
Основные функции	<ul style="list-style-type: none"> - Печать документов; - Сканирование документов; - Копирование документов.
Дополнительные функции	<ul style="list-style-type: none"> - Отложенная печать; - Отправка сканированных документов по электронной почте.
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none"> - Стандартный; - VIP.
Куратор сервиса	ФГ «Корпоративная печать»
Бизнес-владелец сервиса	УИТ
Получатели сервиса	Пользователи

2.4 Интернет

Название сервиса	Интернет
ID	internet
Описание сервиса	<p>Сервис предназначен для предоставления пользователям доступа к ресурсам сети Интернет.</p> <p>Доступ к сервису предоставляется на рабочих местах сотрудников Компании, либо в помещениях Компании.</p>
Основные функции	Предоставление доступа к ресурсам сети интернет
Дополнительные функции	Предоставление статистики по использованию сервиса
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none"> - Стандартный; - VIP.
Куратор сервиса	ФГ «Интернет»
Бизнес-владелец сервиса	УИТ
Получатели сервиса	Пользователи

2.5 Электронная почта

Название сервиса	Электронная почта
ID	mail
Описание сервиса	<p>Сервис предназначен для предоставления пользователям доступа к системе обмена электронными письмами.</p> <p>Доступ к сервису предоставляется на рабочих местах сотрудников Компании, либо в помещениях Компании.</p>
Основные функции	Отправка и получение электронных писем
Дополнительные функции	Нет
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none"> - Стандартный; - VIP.
Куратор сервиса	ФГ «Электронная почта»
Бизнес-владелец сервиса	УИТ
Получатели сервиса	Пользователи

2.6 Телефония

Название сервиса	Телефония
ID	phone
Описание сервиса	<p>Сервис предназначен для предоставления сотрудникам Компании возможности внутренней и внешней коммуникации в рамках осуществления служебной деятельности.</p> <p>Основная форма предоставления сервиса - организация доступа к внешней и внутрикорпоративной системе голосовой телефонной связи.</p> <p>Доступ к услуге осуществляется с рабочих мест сотрудников Компании</p>
Основные функции	Предоставление возможности коммуникации с абонентами, использующими сервис «Телефония»
Дополнительные функции	<ul style="list-style-type: none"> - АОН; - Переадресация входящих вызовов.
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none"> - Стандартный; - VIP.
Куратор сервиса	ФГ «Телефония»
Бизнес-владелец сервиса	УИТ
Получатели сервиса	Пользователи

2.7 Факсимильная связь

Название сервиса	Факсимильная связь
ID	facsimile
Описание сервиса	<p>Сервис предназначен для предоставления сотрудникам Компании возможности приема и передачи факсимильных сообщений в рамках осуществления служебной деятельности.</p> <p>Основная форма предоставления сервиса - предоставление оборудования и/или организация центра приема/выдачи факсимильных сообщений.</p> <p>Доступ к услуге осуществляется с рабочих мест сотрудников Компании.</p>
Основные функции	<ul style="list-style-type: none"> - Отправка факсимильных сообщений; - Прием факсимильных сообщений.
Дополнительные функции	Нет
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none"> - Стандартный; - VIP.
Куратор сервиса	ФГ «Факсимильная связь»
Бизнес-владелец сервиса	УИТ
Получатели сервиса	Пользователи

3. Дополнительные сервисы

3.1 Организация рабочего места

Название сервиса	Организация рабочего места
ID	equipping
Описание сервиса	<p>Сервис предназначен для предоставления сотрудникам Компании средств для обработки информации и доступа к ИС. В составе сервиса Пользователю предоставляется комплекс, состоящий из аппаратной части (компьютер в сборе) и минимально необходимого программного обеспечения.</p> <p>Основная форма предоставления сервиса - оснащение рабочего места пользователя компьютером с предустановленным программным обеспечением, согласно стандартам, действующим в Компании.</p> <p>Доступ к сервису предоставляется на рабочих местах сотрудников Компании.</p> <p>Основной целью является повышение производительности сотрудников при работах, связанных с обработкой информации и участие в автоматизированных процессах.</p>
Основные функции	<ul style="list-style-type: none"> - Обеспечение сотрудников Компании компьютерами, согласно действующим стандартам; - Предоставление системного программного обеспечения (операционная система); - Предоставление офисного программного обеспечения, согласно действующим стандартам.
Дополнительные функции	Нет
Уровни предоставления	- Стандартный;
Куратор сервиса	ФГ «Организация рабочего места»
Бизнес-владелец сервиса	УИТ
Получатели сервиса	Пользователи

Приложение №1. Уровни предоставления сервисов

Предоставление и поддержка сервисов осуществляется посредством заключения с пользователями бизнес-соглашений, в которых прописываются основные параметры предоставления бизнес-сервисов. Определены два основных бизнес-соглашения: Стандартное и VIP.

Стандартное соглашение заключается с рядовыми пользователями Компании, VIP-соглашение заключается с Генеральными директорами, Исполнительными директорами.

	Стандартный	VIP
Время гарантированного предоставления	8x5 (ПН-ПТ; 09:00 - 18:00)	24x7 (ПН - ВС; 00:00 - 24:00)
Время обслуживания	8x5 (ПН-ПТ; 09:00 - 18:00)	9x5 (ПН-ПТ; 08:00 - 18:00)
Время принятия запроса в работу	1 ч.	1 ч.
Нормативное время в зависимости от приоритета запроса	Высокий - 8 ч. Средний - 16 ч. Низкий - 24 ч.	Высокий - 4 ч. Средний - 6 ч. Низкий - 8 ч.
Получатели сервисов	Рядовые Пользователи	Генеральные директора, Исполнительные директора

Приложение №2. Типовые запросы

В рамках процесса управления инцидентами определены типы обращений в Службу поддержки. Для каждого сервиса индивидуально определяются типы обращений, которые могут быть приняты от пользователей в рамках процесса.

Тип обращения	Описание	Пример
Инциденты	Обращения, связанные с неработоспособностью или со снижением качества предоставления сервиса	Не работает интернет Не работает электронная почта Возникает ошибка при генерации отчета
Запрос на обслуживание	Заявки на поддержание или улучшение функционирования ИТ-сервиса	Заявка на создание учетной записи в ActiveDirectory Заявка на замену картриджа в принтере Запрос пароля для входа в систему
Консультации	Просьба оказать консультацию по использованию сервиса или его работоспособности. Ответы на вопросы по использованию сервиса	Как зарегистрировать запрос в NaumenSD? Как воспользоваться базой знаний в личном кабинете? Как редактировать личную информацию?

Приложение №3. Процедура внесения изменений в каталог сервисов

Цель процедуры: обеспечение целенаправленного управляемого изменения ИТ сервисов для повышения их качества и более полного соответствия текущим потребностям бизнеса.

Общее описание процедуры внесения изменений в каталог сервисов представлено на Рис. 1, заинтересованные лица процедуры внесения изменений в каталог сервисов представлены на Рис. 2.

Описание процедуры

Куратор сервиса, в роли которого выступает руководитель каждой ФГ, отвечающей за поддержку связанного с ней сервиса, должен периодически (не реже 1 раза в 3 месяца) получать отчетность по запросам, поступившим в службу поддержки, и просматривать запросы, связанные с его сервисом. Он должен анализировать полученную информацию, и в случае необходимости инициировать процедуру внесения изменений в каталог сервисов. Бизнес-владелец сервиса так же может инициировать внесение изменений в каталог сервисов со стороны бизнеса.

Все изменения, производимые в каталоге сервисов, должны согласовываться с заинтересованными лицами, а именно: Куратором сервиса, Менеджером управления уровнем сервисов, Бизнес-владельцем сервиса.

После того, как в сервис внесены изменения, то Куратор инициирует оповещение пользователей бизнес-сервисов о внесенных изменениях и их последствиях.

После того, как все изменения внесены и Пользователи оповещены, Менеджер управления уровнем сервисов контролирует сервисы, получая информацию из процедуры «Контроль и отчетность».

Координатором процедуры внесения изменений в каталог сервисов является Менеджер управления уровнем сервисов.

Рис. 1 Процедура внесения изменений в каталог сервисов

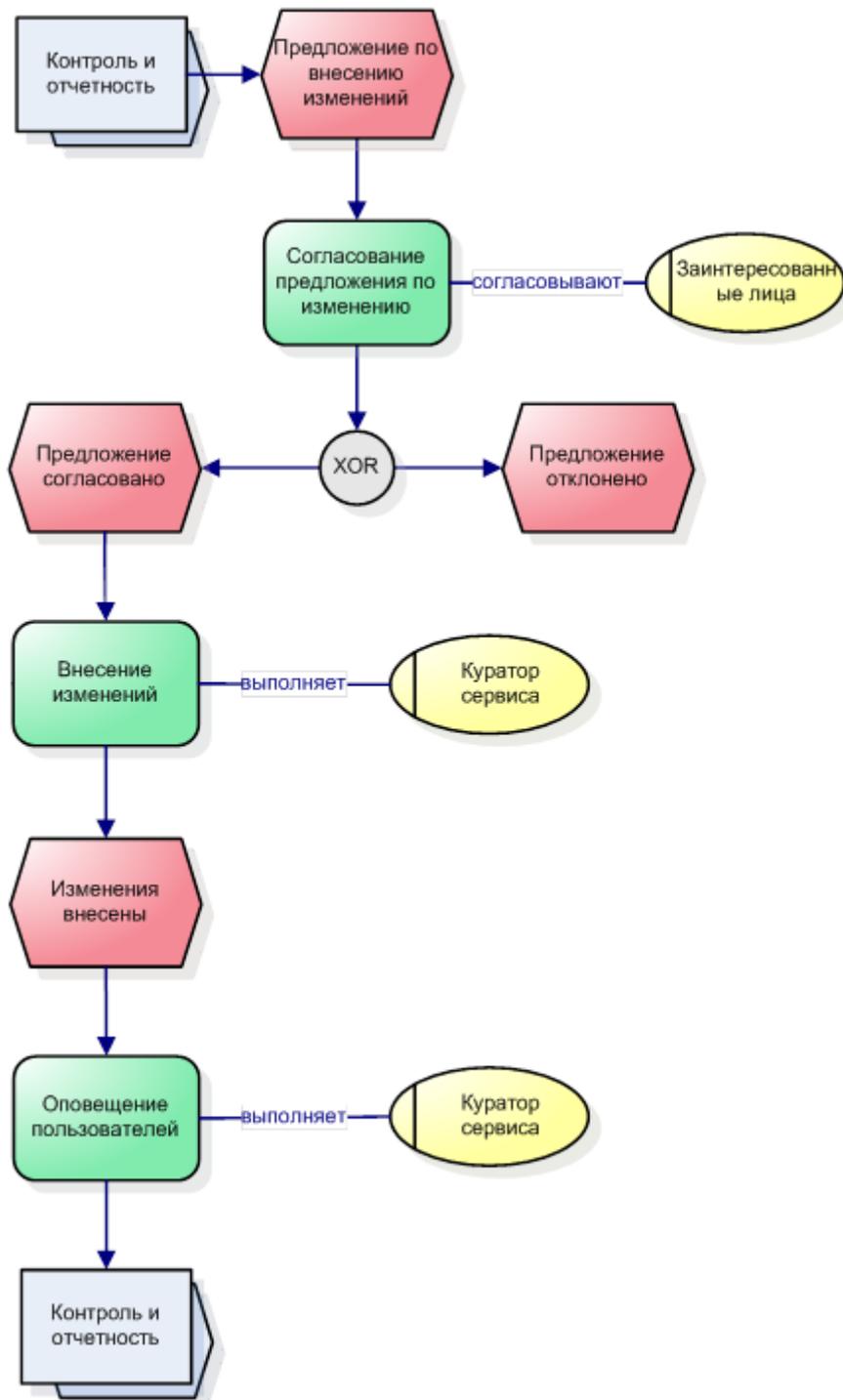


Рис. 2 Заинтересованные лица процедуры внесения изменений в каталог сервисов

