

Приложение
к распоряжению АО "Мосводоканал"
от "13" ~~09~~ 2016 г.
№ 160104-2911/16

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
"МОСВОДОКАНАЛ"**

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель генерального
директора — главный инженер
АО "Мосводоканал"



М.И.Вдовин

"05" сентября 2016 г.

**РЕГЛАМЕНТ
ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ
В АО "МОСВОДОКАНАЛ"**

Москва, 2016 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
3. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА	5
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ С ДРУГИМИ ПРОЦЕССАМИ.....	6
6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ	7
7. СТРАТЕГИЯ СОГЛАСОВАНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	43
8. СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	44
9. ЭСКАЛАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	45
10. ОПОВЕЩЕНИЯ ПО ПРОЦЕССУ.....	46
11. ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССОМ	54
12. МЕТРИКИ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ.....	54

- Приложения:
1. Расписание внедрения изменений
 2. Шаблон подачи запроса на изменение
 3. Перечень подрядчиков, для которых необходимо согласование трудозатрат, и согласователей трудозатрат
 4. Шаблон план-графика
 5. Шаблон плана управления процессом
 6. Состав согласователей в зависимости от трудоемкости работ подрядчика
 7. Шаблон повестки комитета по изменениям
 8. Типы изменений, обрабатываемых по процессу управления изменениями
 9. Дополнительные лица для согласования изменений при необходимости дополнительного финансирования
 10. Владельцы и менеджеры ИТ-услуг
 11. Ролевая инструкция Исполнителя нарядов на работу
 12. Ролевая инструкция Координатора изменений
 13. Ролевая инструкция Менеджера изменений

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

АС СД ("Сервис Деск") – автоматизированная система управления ИТ-сервисами, система регистрации и контроля исполнения Обращений.

Внедрение изменения – физическая реализация изменения в продуктивной среде. После внедрения изменения пользователи ИТ-услуг могут ощутить эффект изменения.

Владелец ИТ-услуги – лицо в АО "Мосводоканал", заинтересованное в предоставлении ИТ-услуги.

Менеджер ИТ-услуги, инфраструктурной ИТ-услуги – лицо, ответственное за управление одной или несколькими услугами в течение их жизненного цикла.

Запрос на изменение – формальное предложение на выполнение изменения. Запрос на изменение включает в себя детали предложенного изменения и может быть записан в бумажном или электронном виде.

Запрос на обслуживание – обращение Пользователя ИТ-услуги, не связанное со снижением качества и внесением изменений в предоставляемую ИТ-услугу и направленное на привлечение работников поставщика ИТ-услуг к выполнению операций, находящихся в области ответственности поставщика ИТ-услуг. Запрос на обслуживание отличается от изменения существованием понятного алгоритма его выполнения, известными трудозатратами, сроками и рисками его выполнения.

Изменение – добавление, модификация или удаление чего-либо, способного оказать влияние на ИТ-услуги.

Иерархическая эскалация – информирование или вовлечение руководителей более высокого уровня.

Карточка изменения – запись, содержащая детальную информацию об изменении. Каждая запись об изменении документирует жизненный цикл одного изменения. Запись об изменении создается для каждого полученного запроса на изменение, даже если он впоследствии будет отклонён. Запись об изменении должна ссылаться на конфигурационные элементы, которые затрагивает данное изменение.

Модель изменения – повторяемый способ обработки определённой категории изменений. Модель изменения определяет согласованные шаги, которые будут выполняться для изменения этой категории.

Незарегистрированное изменение – изменение, которое по факту уже реализовано, при этом не было оформлено в соответствии с процессом управления изменениями.

Плановое изменение – изменение, не являющееся срочным или стандартным.

Комитет по изменениям (КпИ, change advisory board – CAB) – группа людей, помогающая осуществлять оценку, приоритезацию, авторизацию и составление графика изменений.

Комитет по экстренным изменениям (emergency change advisory board – ЕСАВ) – группа людей в составе совета по изменениям, которые принимают решения по экстренным изменениям.

Функциональная эскалация – привлечение к обработке запроса на изменение исполнителей с более высоким уровнем компетенций по направлению, с которым связан запрос на изменение.

Экстренное изменение – изменение, которое должно быть внедрено как можно быстрее для разрешения инцидента или установки обновления безопасности.

ИТ-служба – УКИСУ, УАСУТПиС и ОЭАИТ.

2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В Регламенте применяются следующие обозначения и сокращения:

АО "Мосводоканал"/ Общество	– Акционерное общество "Мосводоканал";
УКИСУ	– управление корпоративной информационной системы управления;
ЗНО	– запрос на обслуживание;
ОЭАИТ	– Отдел по эксплуатации автоматизации и информационных технологий;
Отдел СД	– Отдел Сервис-деск;
АС СД	– автоматизированная система "Сервис Деск";
СЭД	– система электронного документооборота;
КпИ	– комитет по изменениям;
УАСУТПиС	– управление автоматизированных систем управления технологическими процессами и связи;
ОАЛВС	– отдел администрирования локально - вычислительной сети, серверов и баз данных УАСУТПиС;
ОСДКУ	– отдел систем диспетчерского контроля и управления УАСУТПиС;
ОССиТС	– отдел слабых систем и телефонной связи УАСУТПиС;
ОААРМ	– отдел администрирования автоматизированных рабочих мест УАСУТПиС;
ОАИС	– отдел автоматизированных информационных систем УАСУТПиС;
ЭК	– элемент конфигурации;
РГ	– рабочая группа;
СХД	– система хранения данных.

3. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

Данный документ содержит детальное описание процесса управления изменениями, который предназначен для реализации изменений в необходимый срок с минимальным негативным влиянием на стабильность и качество предоставляемых ИТ-услуг.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Все проводимые изменения, связанные с предоставляемыми ИТ-услугами и конфигурационными элементами, необходимыми для предоставления ИТ-услуг, должны быть зарегистрированы в АС СД. АС СД является единственным источником информации о проводимых изменениях, связанных с предоставлением ИТ-услуг.

Запросы на изменения должны подаваться через Сервис Деск.

Использование процесса позволит сохранить следующую информацию об изменении:

- Инициатора изменения;
- Причину изменения;
- Эффекты от реализации изменения;
- Риски изменения;
- Отдел, ответственный за изменение;
- Координатора и исполнителей изменения;
- Связи данного и остальных изменений;
- Услуги, с которыми связано изменение;
- Элементы конфигураций, с которыми связано изменение;
- Кем авторизовано изменение.

В рамках процесса управления изменениями не осуществляется управление ресурсами, сроками и стоимостью изменений.

При привлечении подрядчика для выполнения работ ответственность за качество и сроки реализации изменения лежит на Координаторе изменения.

Взаимодействие с Контактным лицом может осуществляться посредством:

- Электронной почты;
- Автоматизированной системы Сервис Деск;
- Телефонного звонка;
- Участия в Комитете по изменениям.

Правка информации в карточках изменений, нарядов на работу, обращений после их закрытия запрещена.

Координатор изменения фиксирует в карточке запроса на изменение во вкладке "История" ход работ по подготовке, разработке, внедрению и развертыванию изменения в продуктивную среду.

Запросы на обслуживание обрабатываются в рамках процесса управления инцидентами.

При превышении плановых трудозатрат подрядчика или изменении функциональных требований в процессе реализации изменения необходимо зарегистрировать новый запрос на изменение и обработать его по процессу управления изменениями.

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ С ДРУГИМИ ПРОЦЕССАМИ

5.1. Взаимодействие с процессом управления инцидентами.

Процесс управления изменениями взаимодействует с процессом управления инцидентами в двух направлениях:

– Инцидент является причиной запроса на изменения – для устранения инцидента необходима реализация изменения. В данном случае регистрируется запрос на изменение и между инцидентом и запросом на изменения устанавливается связь, указывающая, что инцидент является причиной изменения. Если влияние инцидента на пользователя устранено, но при этом требуется продолжение работ по изменению, инцидент переводится в статус "Выполнен", при этом работы по изменению могут быть продолжены до завершения.

– Инцидент является следствием реализованного изменения. В данном случае между изменением и инцидентом устанавливается связь, указывающая, что инцидент является следствием изменения. Если для устранения такого инцидента необходимо изменение, регистрируется новый запрос на изменение.

5.2. Взаимодействие с процессом управления конфигурациями.

Процесс управления изменениями взаимодействует с процессом управления конфигурациями в двух направлениях:

– Процесс управления конфигурациями предоставляет в процесс управления изменениями информацию об элементах конфигураций, с которыми связано изменение. Данные элементы конфигураций указываются в карточке изменения.

По итогам реализации изменения необходимо обновить информацию об элементах конфигураций, хранящуюся в базе данных конфигураций. Контроль за обновлением информации об элементах конфигураций лежит на Координаторе изменения.

5.3. Взаимодействие с процессом управления проектами.

Перечень типов изменений, однозначно обрабатываемых в рамках процесса управления изменениями, представлен в *Приложении 8*.

Порядок обработки запросов, связанных с внесением изменений в предоставляемые ИТ-услуги и не относящихся к указанным типам изменений, определяется Координатором изменений. Такие запросы могут обрабатываться процессом управления инцидентами как запросы на обслуживание, либо путем инициации проекта.

При необходимости внесения изменений в предоставляемые ИТ-услуги или их компоненты в рамках реализации проекта, руководитель проекта регистрирует необходимые запросы на изменения.

Если проект направлен на изменение одной ИТ-услуги или инфраструктурной ИТ-услуги, изменение также регистрируется для фиксации факта изменения в услугах.

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ

6.1. Источники запросов на изменение

Источниками запросов на изменение могут быть:

- Обращение Пользователя ИТ-услуг в АС СД;
- Система электронного документооборота (СЭД);
- Процесс управления инцидентами;
- Обнаружение незарегистрированного изменения.

Пользователь ИТ-услуг является источником запросов на изменение в случае подачи запроса, связанного с изменением ИТ-услуг и не связанного с ухудшением качества предоставляемых ИТ-услуг. Устное обращение пользователя ИТ-услуг является исключительным случаем источника запросов на изменение. Устное обращение может быть использовано при необходимости внесения в ИТ-услуги или инфраструктурные ИТ-услуги срочного или экстренного изменения.

Система электронного документооборота является источником запросов на изменение при поступлении от Пользователя ИТ-услуг запроса на изменение существующего или добавление нового функционала ИТ-услуг.

Процесс управления инцидентами является источником запросов на изменение в случае, если для устранения инцидента необходимо реализовать изменение.

При обнаружении изменения, которое не было зарегистрировано в АС СД, изменение должно быть зарегистрировано и закрыто в АС СД для фиксации факта изменения. Такое изменение регистрируется лицом, обнаружившим данное изменение.

6.2. Информирование об изменении

При регистрации запроса на изменение Менеджеру ИТ-услуги, Менеджеру инфраструктурной ИТ-услуги, начальнику структурного подразделения, ответственного за инфраструктурную ИТ-услугу, направляется оповещение о регистрации запроса на изменение. Если получатель оповещения определяет, что изменение может негативно повлиять на услуги или должно быть реализовано с определенными условиями, он информирует об этом Координатора изменения для учета данного влияния при планировании изменения.

6.3. Расписание внедрения изменений

Внедрение изменений в продуктивную среду осуществляется в соответствии с расписанием внедрения изменений, за исключением изменений, необходимых для устранения сбоев. Расписание внедрения изменений необходимо для минимизации потенциального негативного влияния изменений на деятельность Пользователей ИТ-услуг. Расписание внедрения изменений в продуктивную среду представлено в *Приложении 1*. Для ИТ-услуг, не указанных в *Приложении 1*, время внедрения изменений в продуктивную среду требует согласования Владельца ИТ-услуг и начальника УКИСУ или начальника УАСУТПиС. Внедрение изменений вне расписания или периоды времени, запрещенные для внедрения изменений, должно быть согласовано начальником УКИСУ или начальником УАСУТПиС и Владельцем ИТ-услуги. Перечень Владельцев и Менеджеров ИТ-услуг приведен в *Приложении 10*. Внедрение изменений в рамках расписания, указанного в *Приложении 1*, не требует отдельного согласования времени внедрения, но предполагает уведомление Пользователей о внедрении изменения посредством информационной рассылки.

6.4. Общая схема процесса управления изменениями

Процесс управления изменениями включает в себя следующие фазы (см. Рисунок 1):

- Регистрация;
- Обзор;
- Оценка и планирование;
- Согласование;
- Проведение комитета по изменениям (КпИ);
- Координация внедрения;
- Оценка и закрытие.

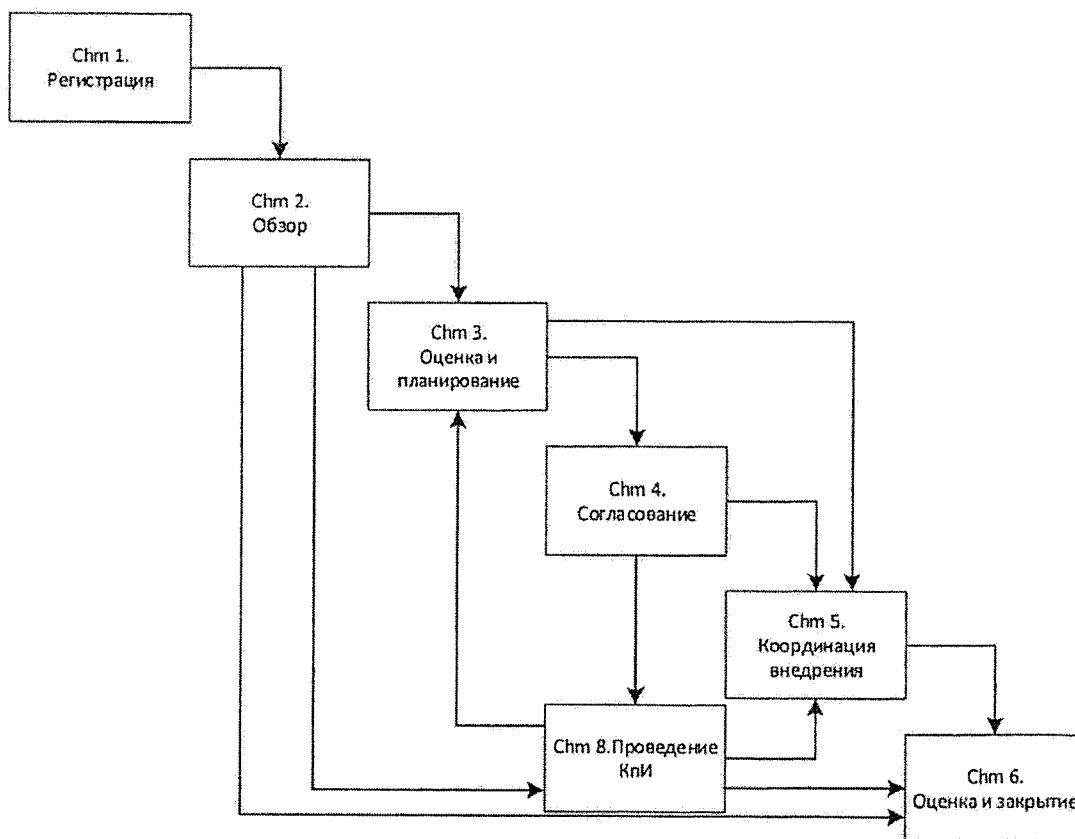


Рисунок 1 - Фазы обработки изменения

6.5. Категории изменений

В зависимости от сути изменение может относиться к одной из следующих категорий:

– **экстренное изменение** – изменение, необходимое для устранения инцидента и имеющее критическую срочность;

– **незарегистрированное изменение** – изменение, которое по факту уже реализовано, при этом не было оформлено в соответствии с процессом управления изменениями. Данная категория необходима для регистрации изменения после его реализации.

– **плановое изменение** – изменение, не относящиеся к ранее указанным категориям. Запросы на изменения, инициированные генеральным директором, главным инженером, либо их заместителями, регистрируются как плановые со срочностью "Критическая".

Категория изменений определяет модель, по которой будет обработано изменение. Модель изменения определяет набор фаз и статусов, необходимых для реализации изменения. Зависимость фаз изменения от модели представлена в Таблица 1.

Таблица 1 - Модели изменений

№	Модель изменения	Набор фаз
1.	Экстренное изменение	1. Регистрация -> 2. Координация внедрения -> 3. Оценка и закрытие
2.	Незарегистрированное изменение	1. Регистрация -> 2. Оценка и закрытие
3.	Плановое изменение	1. Регистрация -> 2. Обзор -> 3. Оценка и планирование -> 4. Согласование -> 5. Координация внедрения -> 6. Оценка и закрытие

Регистрация экстренных изменений допускается после их внедрения в продуктивную среду. При внедрении экстренного изменения, Координатор изменения оповещает руководителя своей РГ, менеджера ИТ-услуги, менеджера инфраструктурной ИТ-услуги, которые будут изменены.

6.6. Роли процесса управления изменениями

В процессе управления изменениями принимают участие следующие роли:

- Инициатор изменения;
- Контактное лицо;
- Согласователь изменения;
- Координатор изменения (*Приложение 11*);
- Исполнитель изменения (*Приложение 12*);
- Менеджер изменений (*Приложение 13*);
- Владелец процесса.

Инициатор изменения – пользователь, от которого поступил запрос на изменение. В качестве Инициатора изменения могут выступать как Пользователь ИТ-услуг, так и работники ИТ-службы. Инициатор определяет контактное лицо, ответственное за предоставление дополнительной информации и прием результатов выполненного изменения. Инициатор сам может выполнять роль Контактного лица.

Контактное лицо – роль, ответственная за предоставление информации, необходимой для реализации изменения, и приема результата изменения.

Согласователь изменения – роль, ответственная за согласование или отклонение изменения. Согласователи определяются в зависимости от услуги, на которую влияет изменение, сути запроса на изменение, состава исполнителей изменения, трудоемкости изменения. Согласованию подлежат только плановые изменения.

Координатор изменения – роль, ответственная за результат реализации изменения, координацию деятельности различных исполнителей для реализации изменения, планирование времени внедрения изменений, координацию тестирования изменений, проверку успешности внедрения изменений.

Исполнитель изменения – роль, ответственная за выполнения задач, необходимых для реализации изменений. Координатор изменения также может выступать исполнителем изменения.

Менеджер изменений – роль, ответственная за:

- оперативное управление процессом;
- соблюдение процедур процесса всеми его участниками (контроль процесса);
- представление интересов процесса при взаимодействии с другими процессами;
- координацию и разрешение конфликтных ситуаций при исполнении процедур процесса (путем оперативного решения вопросов или путем привлечения руководителей соответствующих подразделений), принятие мер по исключению повторения таких случаев;
- сбор информации о недостатках процесса, выдачу рекомендаций по его совершенствованию и внесению соответствующих корректировок в процесс, информирование участников процесса об изменениях;
- организацию взаимодействия участников процесса;
- выстраивание отношений со всеми подразделениями, вовлеченными в процесс управления изменениями;
- подготовку и представление текущей оперативной и аналитической отчетности о деятельности процесса владельцу процесса;
- организацию обучения участников процесса правилам работы по процессу;
- оказание консультаций участникам процесса при возникновении нестандартных ситуаций;
- утверждение спецификаций отчетов и определение правил их подготовки и распространения;
- наличие актуальной документации по процессу;
- понимание участниками процесса целей процесса и своего места в процессе;
- своевременные коррективы процесса (незначительные изменения).

Владелец процесса управления изменениями – роль, ответственная за:

- качество проектирования процесса;
- качество функционирования процесса (стратегическое, а не оперативное);
- целостность функционирования процесса в организации (интегрированность процесса с другими процессами);
- совершенствование процесса;
- определение целей и задач процесса;
- инициацию подготовки специализированных отчетов по запросу;

- определение перечня показателей качества (метрик).

6.7. Ответственность ролей

Ответственность ролей процесса за деятельность в рамках процесс управления изменениями представлена в ОУКИ матрице (RACI-matrix). Аббревиатура ОУКИ расшифровывается следующим образом:

- **Ответственный (Accountable)**, отвечает за результат деятельности;
- **Уведомляемый (Informed)**, получает уведомление по факту выполнения деятельности;
- **Консультирующий (Consulted)**, предоставляющий консультацию, необходимую для осуществления деятельности;
- **Исполняющий (Responsible)**, осуществляющий деятельность.

Деятельность \ Роль	Контактное лицо	Согласователь изменения	Координатор изменения	Исполнитель	Менеджер изменений	Инициатор изменения
Подача запроса на изменение						И/О
Предоставление информации об изменении	И		У			И/О
Уточнение информации по запросу на изменение	И		У/О			
Согласование или отклонение запроса на изменение		И			О	
Планирование изменения			И/О			
Создание задач, необходимых для реализации изменений			И		О	
Проверка корректности назначения задач			И/О			
Проверка правильности указания атрибутов запроса на изменение в карточке запроса на изменение			И/О			
Выполнение задач, необходимых для реализации изменения			И/О	И		
Проверка реализованного изменения			И/О			
Оценка изменения					И/О	
Закрытие изменения					И/О	
Возврат ИТ-услуг в исходное состояние при неудачном изменении			И/О	И		
Организация встреч комитета по изменениям					И/О	
Периодическая оценка выполненных изменений					И/О	
Тестирование реализованного изменения	И/О					
Подтверждение выполнения изменения	И/О					И

6.8. Фаза "Регистрация"

Схема фазы "Регистрация" представлена на Рисунок 2.

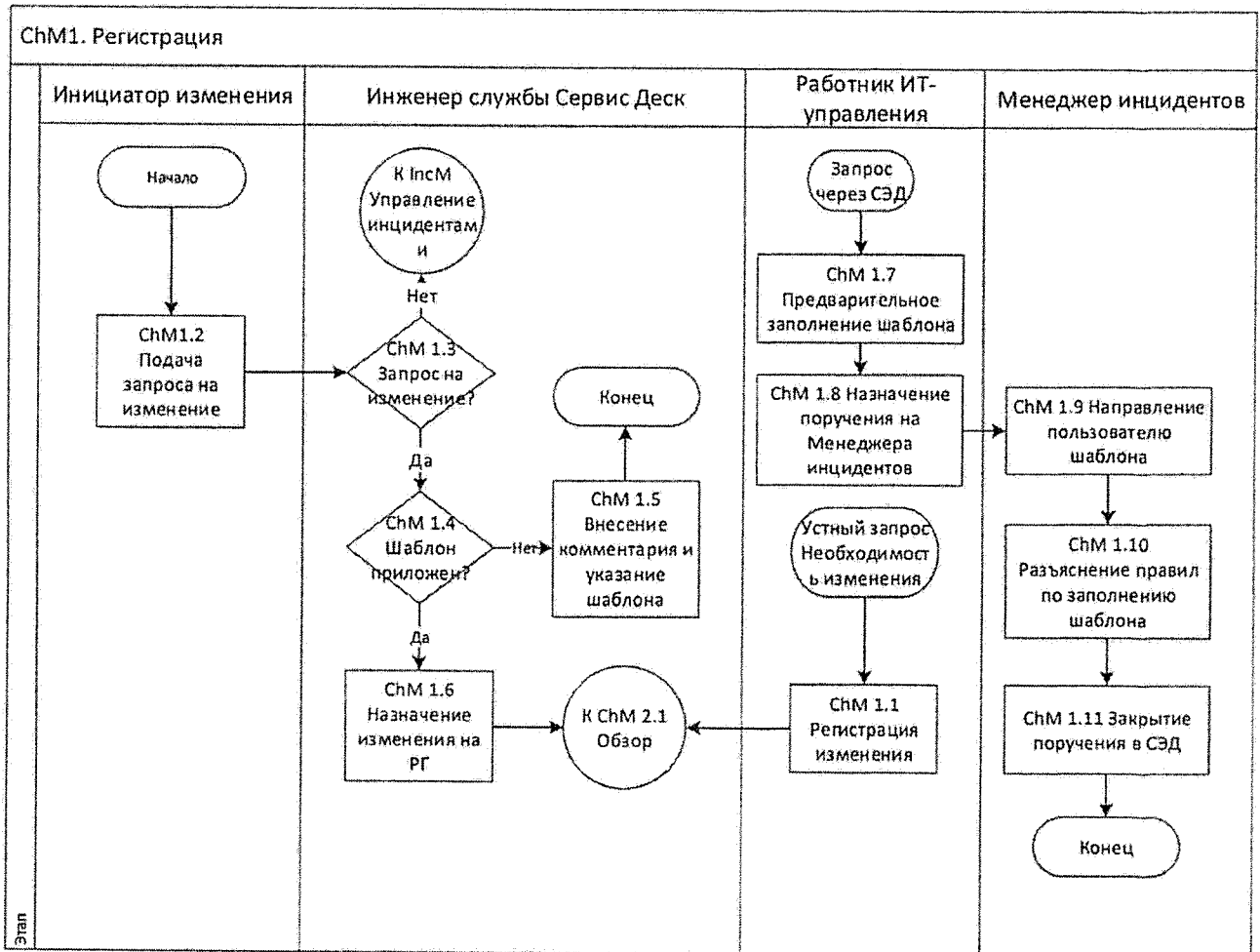


Рисунок 2 - Фаза "Регистрация"

ChM 1.1. При поступлении устного запроса на изменение, работник УАСУТПИС или работник УКИСУ (далее - работник ИТ-службы) или ответственный представитель подрядной организации информирует Пользователя о необходимости подачи и согласования через СЭД запроса с владельцем ИТ-услуги.

При появлении у работника ИТ-службы или ответственного представителя подрядной организации необходимости реализации изменения, он самостоятельно регистрирует изменение в АС СД.

Запросы на изменения от генерального директора, его заместителей и заместителя главного инженера могут подаваться без регистрации в СЭД.

ChM 1.2. Для подачи запроса на изменение Пользователь заполняет форму запроса на изменение (см. Приложение 1), создает в СЭД служебную записку на начальника отдела Сервис Деск и прикладывает заполненную форму к служебной записке. Данная служебная записка должна быть согласовано владельцем ИТ-услуги.

При получении согласованной служебной записки с запросом на изменение Начальник отдела Сервис Деск регистрирует в АС СД запрос на изменение, и в качестве вложения прикладывает заполненный шаблон запроса на изменение из СЭД.

Если Инициатор изменения пытается зарегистрировать запрос на изменение посредством телефонного звонка, Инженер службы Сервис Деск регистрирует обращение и разъясняет правила подачи запроса на изменение через СЭД. При этом зарегистрированное обращение закрывается как консультация.

ChM 1.3. Инженер службы Сервис Деск определяет, является ли поданное обращение запросом на изменение. Если обращение не является запросом на изменение, оно обрабатывается в соответствии с процессом управления инцидентами. При необходимости, Инженер службы Сервис-Деск консультируется с Менеджером инцидентов или специалистом по направлению, по которому поступил запрос на изменение.

ChM 1.4. Инженер службы Сервис Деск проверяет наличие в запросе на изменение служебной записки, согласованной Владельцем ИТ-услуги, либо лицом, назначенным Владельцем ИТ-услуги.

ChM 1.5. При отсутствии заполненного и подтверждённого шаблона, инженер службы Сервис Деск закрывает запрос на изменение и вносит комментарий о необходимости подачи запроса на изменение через СЭД. При этом инженер службы Сервис Деск прикладывает к запросу на изменение шаблон и указывает Владельцев ИТ-услуги, либо лиц, назначенных Владельцем ИТ-услуги. Шаблон подачи запроса на изменение представлен в *Приложении 2*.

ChM 1.6. Если подтверждённый шаблон подачи запросов на изменение присутствует, Инженер службы Сервис Деск эскалирует запрос на изменение на РГ, ответственную за указанную в запросе на изменение инфраструктурную ИТ-услугу.

ChM 1.7. При поступлении запроса на изменение через СЭД без согласования владельца и заполненного шаблона, работник ИТ-управления заполняет шаблон подачи запроса на изменение в электронном виде. На данном этапе в запрос вносится только известная информация. Шаблон подачи запроса на изменение представлен в *Приложении 2*.

ChM 1.8. Работник ИТ-службы, получивший служебную записку, назначает поручение на Менеджера инцидентов с указанием известной информацией к шаблону.

ChM 1.9. Менеджер инцидентов направляет предварительно заполненный шаблон Инициатору изменения.

ChM 1.10. Менеджер инцидентов разъясняет пользователю правила и необходимость заполнения шаблона.

ChM 1.11. Менеджер инцидентов закрывает поручение в СЭД номером исходящей служебной записки.

6.9. Фаза "Обзор"

Схема фазы "Обзор" представлена на Рисунок 3.

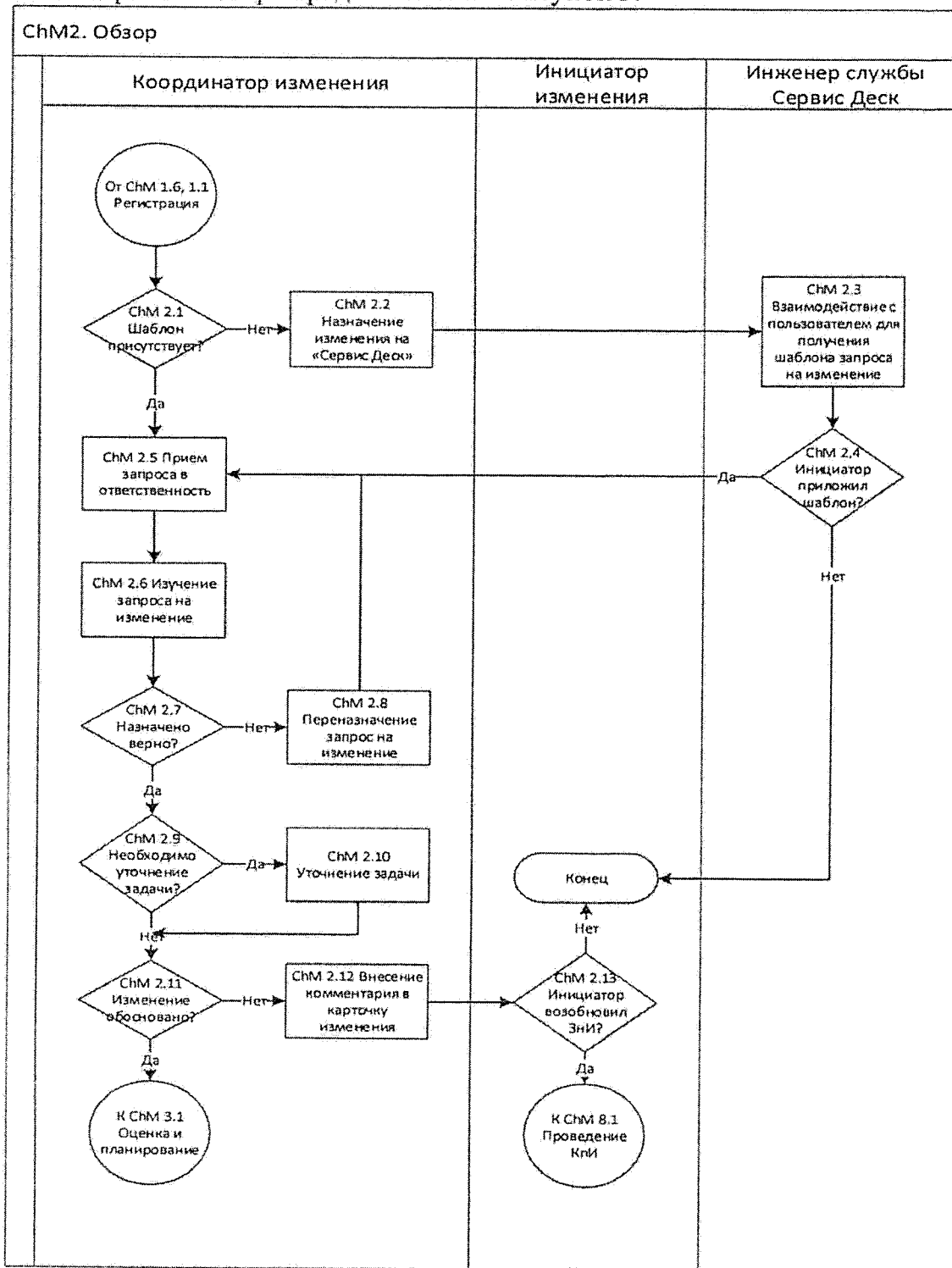


Рисунок 3 - фаза "Обзор"

Chm 2.1. Координатор изменения проверяет наличие приложенного шаблона подачи запросов на изменение.

Chm 2.2. Если запрос на изменение не подтверждён или отсутствует, Координатор изменения назначает запрос на изменение на отдел Сервис Деск.

Запросы на изменения от генерального директора, его заместителей и заместителя главного инженера могут подаваться без шаблона подачи запроса на изменение.

Chm 2.3. Инженер службы Сервис Деск взаимодействует с контактным лицом, объясняет необходимость заполнения шаблона запроса на изменение, при необходимости направляет контактному лицу шаблон запроса на изменение.

Chm 2.4. Если контактное лицо прикладывает к изменению шаблон запроса на изменение, Инженер службы Сервис Деск назначает изменение на рабочую группу, ответственную за выполнение запроса на изменение. Если пользователь не прикладывает запрос на изменение, запрос на изменение закрывается автоматически.

Chm 2.5. Координатор изменения самостоятельно принимает поступивший на РГ запрос на изменение в ответственность. Идентификация наличия новых запросов на изменение осуществляется путем проверки наличия новых запросов на изменение на рабочей группе в АС СД или путем реагирования на оповещения о поступлении запросов на изменение на рабочую группу.

Chm 2.6. Координатор изменения изучает поступивший запрос, проверяет правильность заполнения атрибутов запроса на изменение. При необходимости, указывает правильные значения атрибутов запроса на изменение.

Помимо изучения поступивших запросов, Координатор изменения проверяет отложенные запросы на возможность начала работы по ним.

Chm 2.7. Координатор изменения проверяет верность назначения запроса на изменение.

Chm 2.8. Если запрос на изменение назначен неверно, Координатор изменения назначает запрос на изменение на отдел Сервис Деск с обязательным указанием причины переназначения. Отдел Сервис Деск переназначает запрос на изменение на верную рабочую группу.

Chm 2.9. Координатор изменения определяет, достаточно ли в запросе на изменение информации для оценки и реализации изменения.

Chm 2.10. Если необходимо уточнение деталей по задаче, Координатор изменения принимает меры для уточнения задачи. Уточнение задачи может осуществляться посредством электронной почты, СЭД, организации и проведения встреч, запроса у Контактного лица информации через АС СД, при этом всю полученную дополнительную информацию Координатор изменения вносит в карточку изменения.

При необходимости, на данном шаге формируется техническое задание.

См 2.11. После уточнения задачи и на основании сути запроса на изменение, Координатор изменения определяет обоснованность реализации изменения. Критериями необоснованности могут быть:

- a. наличие аналогичного функционала;
- b. возможность получения информации из других источников (для запросов на изменения, связанных с созданием новых источников информации);
- c. отсутствие возможности реализации запрашиваемого функционала в эксплуатируемых системах;
- d. противоречие законодательству;
- e. противоречие регламентным документам АО "Мосводоканал";
- f. повтор ранее поданного запроса на изменение.

См 2.12. Если запрос на изменение не обоснован, Координатор изменения вносит комментарий с описанием причины необоснованности изменения в карточку запроса на изменение и закрывает запрос на изменение.

См 2.13. Если Контактное лицо изменения возобновляет закрытый запрос, вопрос о начале работе по запросу на изменение выносится на комитет по изменениям.

6.10. Фаза "Оценка и планирование"

Схема фазы "Оценка и планирование" представлена на Рисунок 4.



Рисунок 4 – фаза "Оценка и планирование"

Сhm 3.1. Координатор изменения уточняет следующие параметры изменения:

- влияние;
- срочность;
- приоритет,
- риск;
- изменяемый ЭК.

Координатор изменения указывает ЭК, с которым проводится изменение. Если изменение проводится для инфраструктурной ИТ-услуги, указывается инфраструктурная ИТ-услуга, если изменение связано с ЭК, от которого зависит инфраструктурная ИТ-услуга, необходимо указать данный ЭК.

Сhm 3.2. Координатор изменения определяет, необходимо ли для определения возможности реализации, сроков реализации, оценки трудозатрат привлечение подрядных организаций. Если необходимо привлечение подрядных организаций, либо необходима оценка трудозатрат, Координатор изменения назначает на подрядчика наряд категории "Развитие" или "Сопровождение". Описание категорий нарядов на работу представлено в п.6.17. Подрядчик оценивает плановые трудозатраты, которые согласовываются Согласователем трудозатрат. Согласователь трудозатрат определяется в зависимости от инфраструктурной ИТ-услуги, указанной в запросе на изменение.

Для подрядчиков, которые не имеют доступа к АС СД, Координатор изменения создает наряд на работу, запрашивает у подрядчика необходимую информацию, а также трудозатраты и вносит их в созданный наряд на работу. Перечень подрядчиков, для которых необходимо согласование трудозатрат в рамках проведения изменений представлен в *Приложении 3*.

Сhm 3.3. Координатор изменения определяет плановые даты начала и окончания работ по изменению, плановые даты начала и окончания внедрения изменения в продуктивную среду. При отсутствии возможности определения времени начала внедрения изменения, Координатор изменения определяет только плановую дату окончания внедрения изменения. Если изменение требует перерыва в предоставлении ИТ-услуги и существует возможность определить время перерыва, Координатор указывает его в карточке изменения. Для запросов на изменение, соответствующих указанным ниже критериям Координатор изменения совместно с необходимыми исполнителями изменения планирует проведение изменения путем подготовки Плана-графика изменения. Шаблон плана-графика изменения представлен в *Приложении 4*. Критерии для формирования плана-графика (выполняется хотя бы один):

- длительность реализации изменения более 30 календарных дней;
- реализация изменения требует перерыва в работе ИТ-услуги;
- для реализации изменения требуется привлечение специалистов из двух и более управлений Общества;
- требуется согласование реализации изменения. Стратегия согласования изменений описана в п. 7.

При необходимости, на данном шаге формируется техническое задание.

При планировании Координатор изменения определяет услуги, на которые может повлиять изменение, и, при необходимости, привлекает к планированию менеджеров услуг с целью минимизации негативного влияния изменения на затрагиваемые услуги.

Слм 3.4. Координатор изменения разрабатывает план восстановления, который будет применен в случае неудачного внедрения изменения. При необходимости, Координатор изменения для определения плана восстановления привлекает технического специалиста.

Слм 3.5. Координатор изменения определяет, необходимо ли согласование запроса на изменение. Если согласование необходимо, обработка изменения переходит на фазу "Согласование", если изменение может быть внедрено без согласования, его обработка переходит на фазу "Координация внедрения". Определение согласователей изменения описано в п.7.

Если для завершения фазы "Оценка и планирование" Координатору изменения необходимо привлечение других работников АО "Мосводоканал", Координатор изменения обращается к ним для получения необходимых данных. Если для определения указанных выше параметров изменения необходимо проведение встречи, координатор изменения организует встречу с необходимыми участниками. При необходимости организации встречи или разрешения спорного вопроса привлекается Менеджер изменений.

6.11. Фаза "Согласование"

Схема фазы "Согласование" представлена на Рисунок 5.

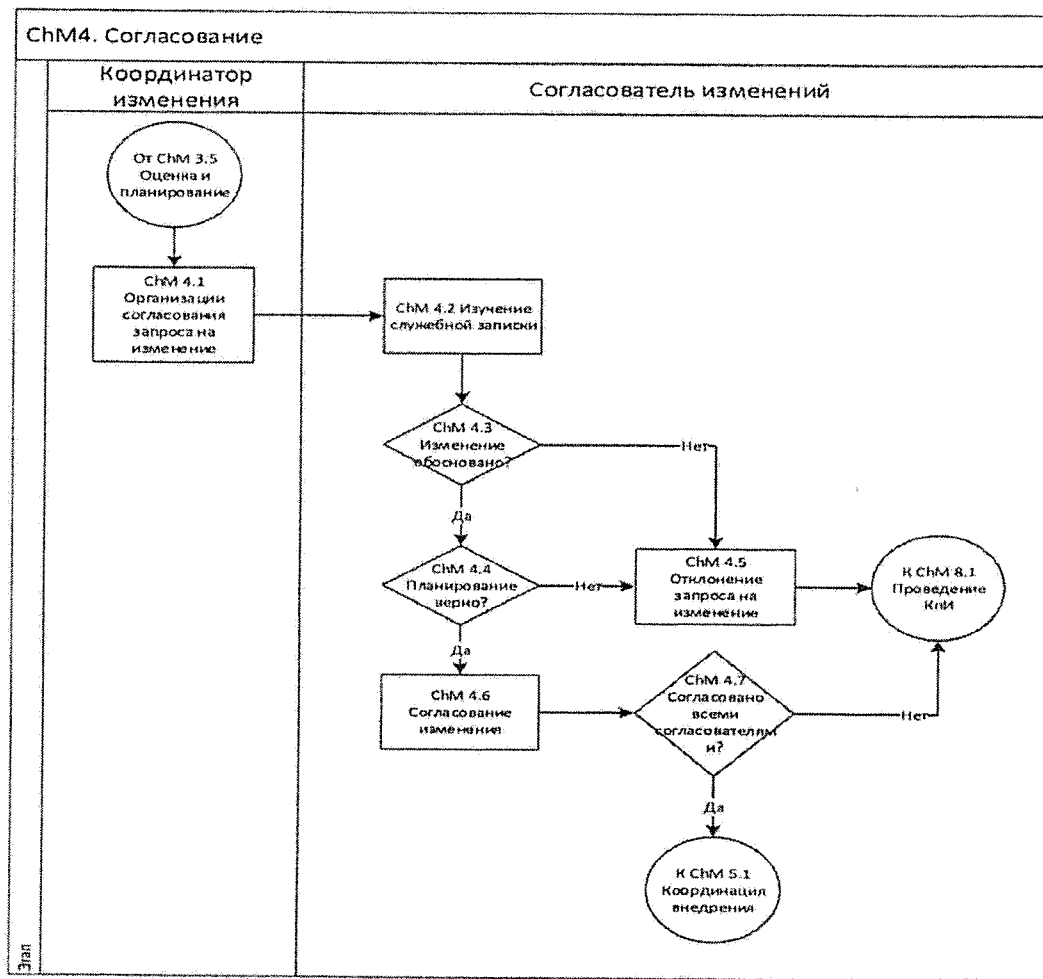


Рисунок 5 – Фаза "Согласование"

СММ 4.1. Координатор изменения готовит план-график изменения. Если план-график содержит работы подрядных организаций, Координатор изменения организует подписание плана-графика представителями подрядной организации. Согласование плана-графика работниками Общества осуществляется через СЭД путем создания служебной записки и приложения к ней подготовленного плана-графика. Шаблон плана-графика изменения представлен в *Приложении 4*. Определение состава согласователей описано в п.7.

СММ 4.2. Согласователь изменения изучает служебную записку и план-график.

СММ 4.3. Согласователь изменения определяет обоснован ли запрос на изменение.

СММ 4.4. Согласователь проверяет планирование сроков, даты подготовки, даты внедрения изменения, а также трудоемкость изменения.

СММ 4.5. Если Согласователь не согласен с одним или более параметров запроса на изменение, он не согласовывает запрос на изменение.

СММ 4.6. Если Согласователь согласен с указанными в план-графике сроками и трудоемкостью, Согласователь согласовывает запрос на изменение.

Слм 4.7. Если запрос на изменение согласован всеми Согласователями, он переходит на фазу "Слм5. Координация и внедрение". Если запрос на изменение не согласован хотя бы одним Согласователем, запрос на изменение включается в повестку очередного комитета по изменениям.

Длительность фазы "Согласование" описана в п. 8. При нарушении времени согласования запрос на изменение выносится на КпИ.

6.12. Фаза "Координация внедрения"

Схема фазы "Координация внедрения" представлена на Рисунок 6.

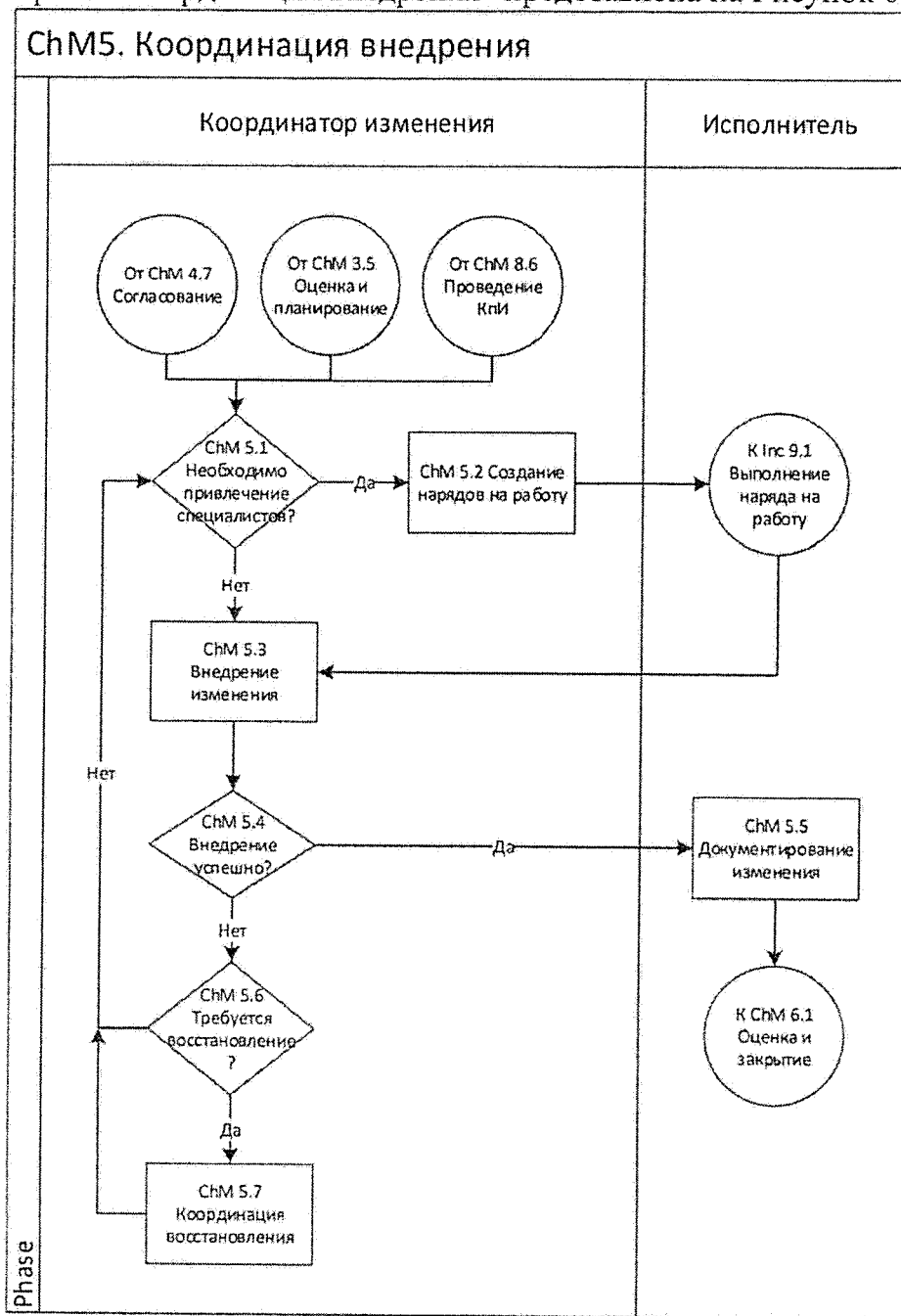


Рисунок 6 – фаза "Координация внедрения"

Сhm 5.1. Координатор изменения определяет, необходимо ли привлечение специалистов других РГ, или специалистов подрядчика для реализации изменения.

Сhm 5.2. Если необходимо привлечение специалистов, Координатор изменения создает необходимые наряды на работу и назначает их на РГ. В зависимости от сути наряда на работу, Координатор изменения определяет категорию наряда на работу. Категории нарядов на работу описаны в п.6.17.

Сhm 5.3. Координатор изменения выполняет действия, необходимые для реализации изменения, при необходимости координирует выполнение нарядов на работу.

При необходимости, Координатор изменения может приостановить работы по изменению, при этом он должен в обязательном порядке указать причину приостановки и дату, до которой приостановлены работы по изменению.

После внедрения изменения в продуктивную среду, Контактное лицо тестирует результат реализации изменения и подтверждает выполнение запроса на изменение. Срок подтверждения выполнения составляет три рабочих дня. Если подтверждение не поступает в течение трех рабочих дней с момента выполнения запроса на изменения, Руководителю Контактного лица, направляется уведомление о выполнении запроса на изменение, при этом данное уведомление также направляется Контактному лицу. При неполучении подтверждения выполнения в течение 7-и рабочих дней после уведомления Руководителя Контактного лица, запрос на изменение закрывается автоматически с уведомлением контактного лица и его руководителя.

При необходимости Контактное лицо может продлить срок подтверждения выполнения запроса на изменение на 20 рабочих дней. Продление срока подтверждения может быть использовано 1 раз.

Если Контактное лицо недоволено результатом выполнения изменения, он возобновляет работы по разработке и внедрению изменения с обязательным подробным указанием причин.

При подтверждении выполнения изменения Контактное лицо может оценить результат, указав оценку от 2 до 5. Оценки 2 и 3 требуют обязательного указания комментария.

Сhm 5.4. Координатор изменения определяет успешность внедрения изменения.

Сhm 5.5. Если изменение внедрено успешно осуществляется документирование результатов изменения.

Сhm 5.6. Если внедрение изменения неуспешно, Координатор изменения определяет необходимость активации плана восстановления.

Сhm 5.7. Координатор изменения координирует работы по восстановлению ИТ-услуги и/или инфраструктурной ИТ-услуги в исходное состояние.

6.13. Фаза "Оценка и закрытие"

Схема фазы "Оценка и закрытие" представлена на Рисунок 7.

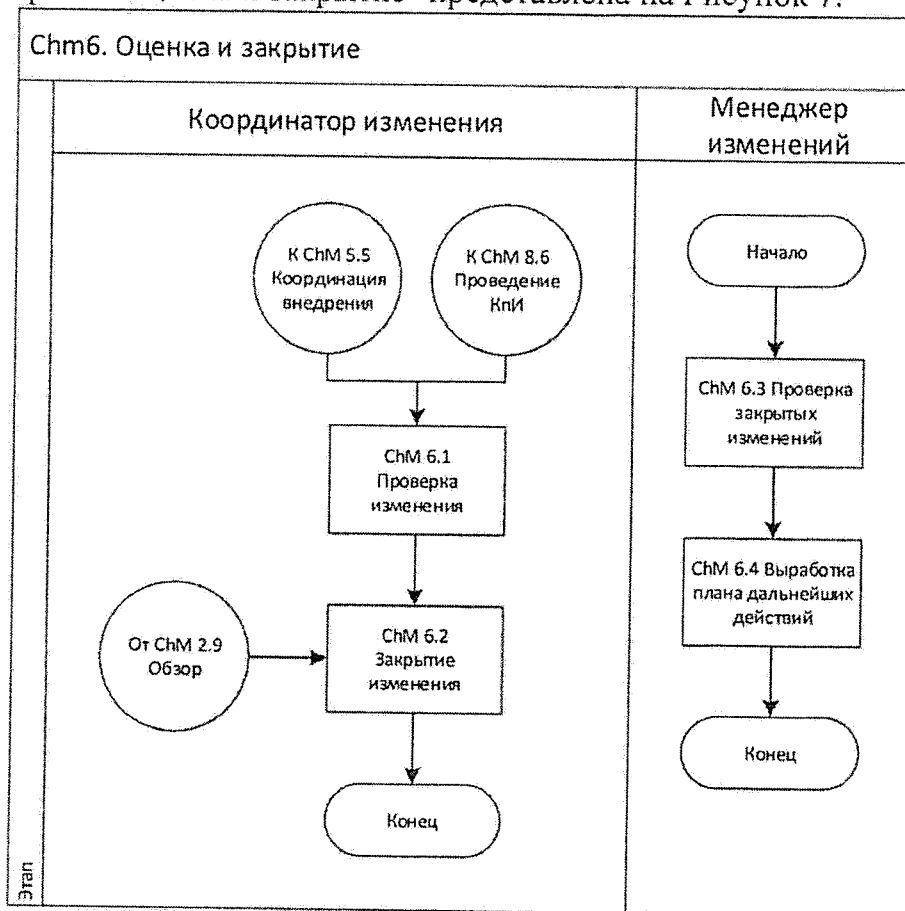


Рисунок 7 – фаза "Оценка и закрытие"

Сhм 6.1. Координатор изменения проверяет изменение на предмет корректности заполнений атрибутов изменения, завершения связанных нарядов на работу.

Сhм 6.2. Координатор изменения указывает код закрытия и закрывает изменение. Коды закрытия изменения представлены в п.6.25. Закрытие изменения Координатором изменения переводит изменение в фазу "Оценка и закрытие".

Сhм 6.3. Менеджер изменений проводит периодическую проверку выполненных изменений. Периодичность проверки изменений составляет один раз в месяц. По факту проверки изменений Менеджер изменений переводит изменения в статус "Закрыт".

Сhм 6.4. На основании проведенной проверки закрытых изменений, Менеджер изменений вырабатывает перечень мероприятий, направленных на улучшение процесса управления изменениями. Выработанные мероприятия Менеджер процесса вносит в План управления процессом. Шаблон плана управления процессом представлен в *Приложении 1*.

6.14. Схема выполнения нарядов на работу

Схема выполнения нарядов на работу представлена на Рисунке 8

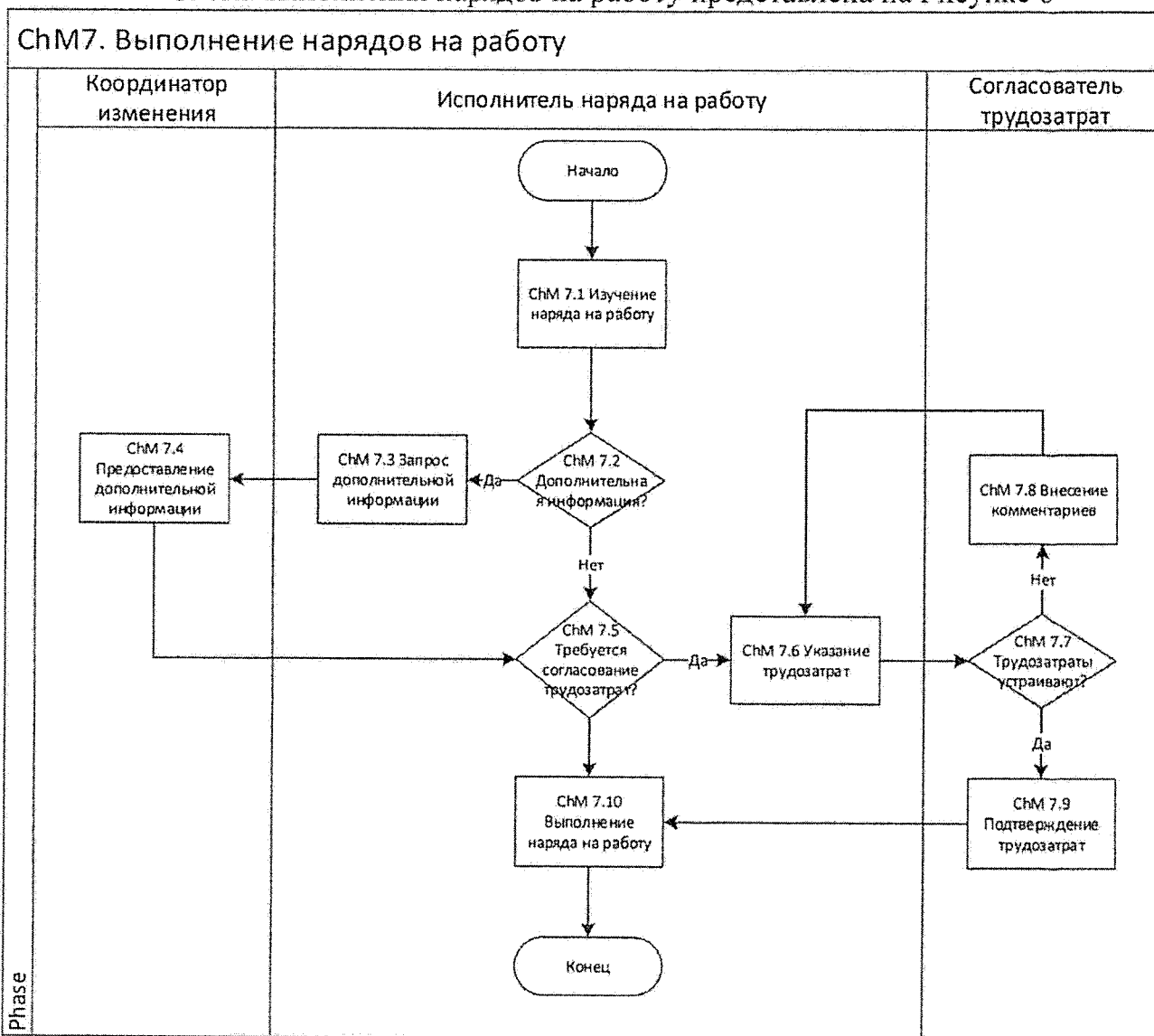


Рисунок 8 - Схема выполнения нарядов на работу

Chm 7.1. Исполнитель изучает наряд на работу.

Chm 7.2. Исполнитель определяет необходимость запроса дополнительной информации у Координатора изменения или Контактного лица.

Chm 7.3. Если Исполнителю необходима дополнительная информация по нарядам на работу, то он ее запрашивает ее у Координатора изменения или Контактного лица. Полученную информацию Исполнитель фиксирует в карточке наряда на работу.

Chm 7.4. Координатор изменения или Контактное лицо при запросе Исполнителем дополнительной информации, предоставляет ее Исполнителю, либо указывает источник информации.

См 7.5. Исполнитель определяет, необходима ли для данного наряда на работу оценка трудозатрат.

См 7.6. Если необходимо указание трудозатрат, Исполнитель указывает плановые трудозатраты.

См 7.7. Согласователь трудозатрат проверяет указанные трудозатраты.

См 7.8. Если указанные трудозатраты не устраивают Согласователя трудозатрат, он вносит комментарий и возвращает наряд на работу на Исполнителя;

См 7.9. Если указанные трудозатраты устраивают Согласователя трудозатрат, он подтверждает указанные трудозатраты.

См 7.10. Исполнитель выполняет назначенный наряд на работу.

6.15. Порядок проведения комитета по изменениям

Порядок проведения комитета по изменениям представлен на схеме ниже (см. Рисунок 9)

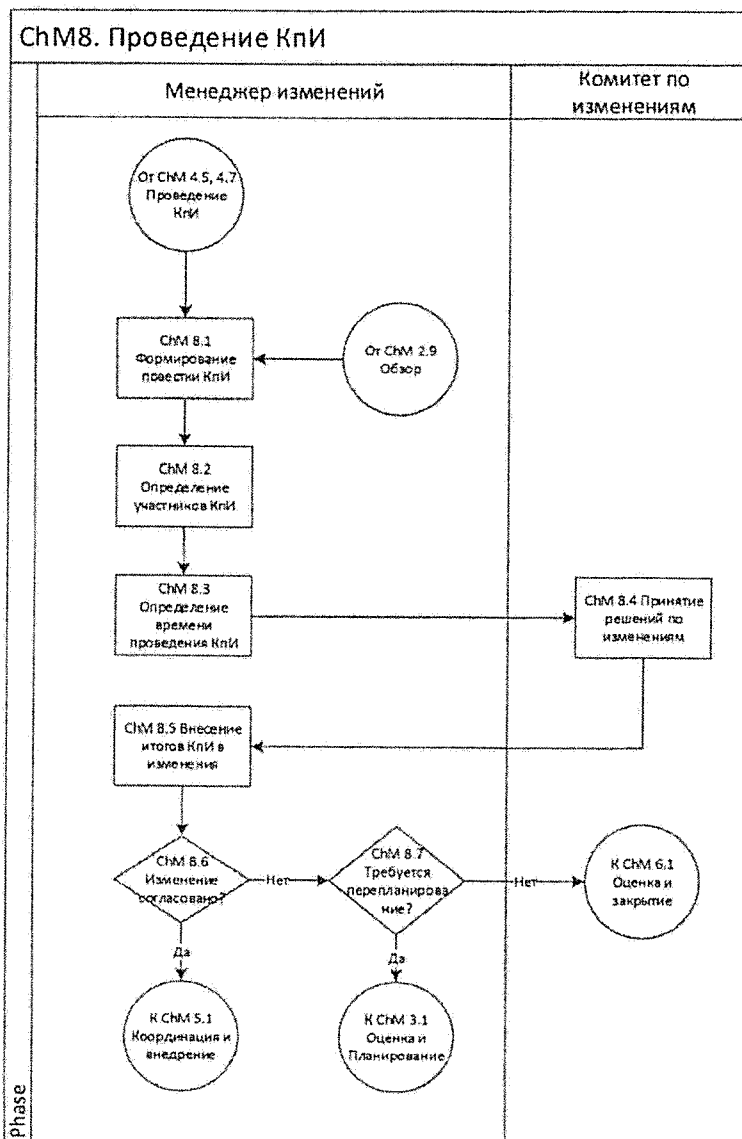


Рисунок 9 - Порядок проведения комитета по изменениям

Сhm 8.1. Менеджер изменений формирует повестку комитета по изменениям. В повестку комитета по изменениям включаются изменения, соответствующие одному или несколькими критериям:

- несогласованные изменения;
- изменения, по которым у Согласователей есть вопросы;
- изменения с влиянием "Предприятие" или "Филиал/Подразделение" и риском "Высокий риск" или "Очень высокий риск".

Шаблон повестки комитета по изменениям представлен в *Приложении 7*.

Сhm 8.2. В зависимости от повестки КпИ Менеджер изменений определяет участников комитета по изменениям. В состав КпИ могут входить Инициатор изменения, Руководитель инициатора изменения, Контактное лицо, Координатор изменения, Менеджер ИТ-услуги, Владелец ИТ-услуги, Ключевые пользователи, представители РГ, ответственных за инфраструктурные ИТ-услуги, связанные с изменяемой ИТ-услугой.

Сhm 8.3. Менеджер изменений определяет время проведения КпИ.

Сhm 8.4. Участники комитета по изменениям принимают решения по изменениям, внесенным в повестку. Решения участников КпИ фиксируются в протоколе.

Сhm 8.5. Менеджер изменений вносит решения КпИ в карточку изменения, зарегистрированного в АС СД, при необходимости в качестве вложения прикрепляет протокол КпИ.

Сhm 8.6. Если по итогам КпИ изменение согласовано, Менеджер изменений запускает фазу Координация и внедрение, если не согласовано, Менеджер изменений переводит изменение в фазу "Оценка и закрытие".

Сhm 8.7. Если по итогам проведения КпИ необходимо перепланирование изменений, Менеджер изменений возвращает изменение на фазу "Оценка и планирование". Если перепланирование изменения не требуется, его обработка переходит на фазу "Оценка и закрытие".

Комитет по изменениям проводится еженедельно. Днем проведения комитета по изменениям является четверг. Если отсутствуют необходимые для обсуждения запросы на изменения, комитет по изменениям не проводится. Если срочность запроса на изменение требует проведения комитета по срочным изменениям, Координатор изменения уведомляет об этом Менеджера изменений. В этом случае Менеджер изменений организует КпИ для обсуждения срочных изменений.

6.16. Статусы изменений

Статус запроса на изменение совместно с фазой изменения определяет часть жизненного цикла, в котором находится запрос на изменение. Состав используемых статусов зависит от категории и подкатегории запросов на изменение (см. Таблице 2).

Таблица 2 - Связь категорий и статусов изменений

Категория изменения	Набор статусов
Экстренное изменение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка 2. Внутреннее тестирование 3. Установка 4. Завершено 5. Закрыто 6. Действие по наряду на работу
Плановое изменение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Зарегистрировано 2. Обзор 3. Ожидание начала работ 4. Уточнение задачи 5. Оценка и согласование трудозатрат 6. Планирование 7. Планирование. Уточнение 8. Согласование 9. Проведение КПИ 10. Ожидание 11. Разработка 12. Внутреннее тестирование 13. Ожидание действий пользователя 14. Добавлен комментарий пользователя 15. Установка 16. Действие по наряду на работу 17. Работы приостановлены 18. Выполнено 19. Завершено 20. Закрыто
Незарегистрированное изменение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Завершено 2. Закрыто

Статусы изменений имеют следующие значения:

– **Зарегистрировано** – запрос на изменение зарегистрирован и назначен на рабочую группу.

– **Обзор** – запрос на изменение зарегистрирован и назначен на рабочую группу, Координатор изменения оценивает обоснованность запроса на изменение. Данный статус также устанавливается автоматически при ответе Контактного лица на уточнение информации.

– **Ожидание начала работ** – работы по изменению не могут быть начаты, либо начаты и должны быть приостановлены вследствие поступления более приоритетных запросов на изменение по той же услуге.

– **Уточнение задачи** – по запросу на изменение осуществляется уточнение задачи, проводятся встречи с Контактным лицом.

– **Оценка и согласование трудозатрат** – по запросу на изменение осуществляется оценка трудозатрат подрядными организациями. Данный статус

используется, если по запросу на изменение не проводится более никаких действий, кроме оценки трудозатрат.

– **Планирование** – по запросу на изменение осуществляется подготовка план-графика работ. Также данный статус используется, если одновременно с подготовкой план-графика осуществляется оценка трудозатрат. Данный статус также устанавливается автоматически при получении от пользователя информации по запросу информации на фазе "Планирование".

– **Планирование. Уточнение** – возникла необходимость запроса у Контактного лица дополнительной информации на фазе "Оценка и планирование".

– **Согласование** – осуществляется согласование запроса на изменение.

– **Проведение КпИ** – запрос на изменение необходимо вынести или запрос на изменение вынесен на комитет по изменениям.

– **Ожидание** – данный статус используется, если запрос на изменение согласован, но запуск разработки и реализации по какой-либо причине откладывается. При переводе запроса на изменение в данный статус, необходимо указать причину перевода в данный статус.

– **Разработка** – по запросу на изменение идут работы по подготовке внедрения, либо разработка или доработка программного обеспечения.

– **Работы приостановлены** – после начала разработки решения и перехода изменения в фазу "Координация внедрения" возникла необходимость приостановки работ по изменению. При переводе запроса на изменение в данный статус, необходимо указать причину перевода в данный статус и дату, до которой работы приостановлены. При достижении указанной даты, запрос на изменение вернется в предыдущий статус.

– **Ожидание действий пользователя** – для продолжения работ по изменению от пользователя требуется дополнительная информация, либо какие-то действия.

– **Добавлен комментарий пользователя** – пользователем добавлен комментарий в изменение.

– **Внутреннее тестирование** – осуществляется тестирование изменения ИТ-специалистами или координатором изменения.

– **Внедрение** – изменение реализуется или переносится в промышленную среду.

– **Действие по наряду на работу** – для продолжения работ по связанному с запросом на изменение нарядом на работу требуется действие инициатора наряда на работу.

– **Выполнено** – работы по подготовке и внедрению изменения в промышленную среду завершены. Результаты изменения переданы Контактному лицу на тестирование.

– **Завершено** – данный статус отражает факт завершения работы над изменением и ожидание оценки изменения Менеджером изменений.

– **Закрыт** – статус, который отражает завершение жизненного цикла изменения. После перевода изменения в данный статус, перевод изменения в другой статус, либо правка карточки изменения запрещены.

В зависимости от статуса изменения определяется фаза, в которой находится изменение. Связь статусов и фаз изменения приведена в Таблица 3.

Таблица 3 – Связь статусов и фаз изменения

Статус изменения	Фаза изменения
1. Зарегистрировано	Регистрация
2. Обзор	1. Обзор
3. Уточнение задачи	
4. Оценка и согласование трудозатрат	2. Оценка и планирования
5. Планирование	
6. Планирование.уточнение	
7. Согласование	3. Согласование
8. Проведение КпИ	
9. Ожидание	4. Ожидание
10. Разработка	5. Координация внедрения
11. Внутреннее тестирование	
12. Ожидание действий пользователя	
13. Добавлен комментарий пользователя	
14. Установка	
15. Действие по наряду на работу	
16. Работы приостановлены	
17. Выполнено	
18. Завершено	6. Оценка и закрытие
19. Закрыт	

Схема переходов между статусами изменения категории "Плановое изменение" представлена на Рисунок 10 и Рисунок 11.

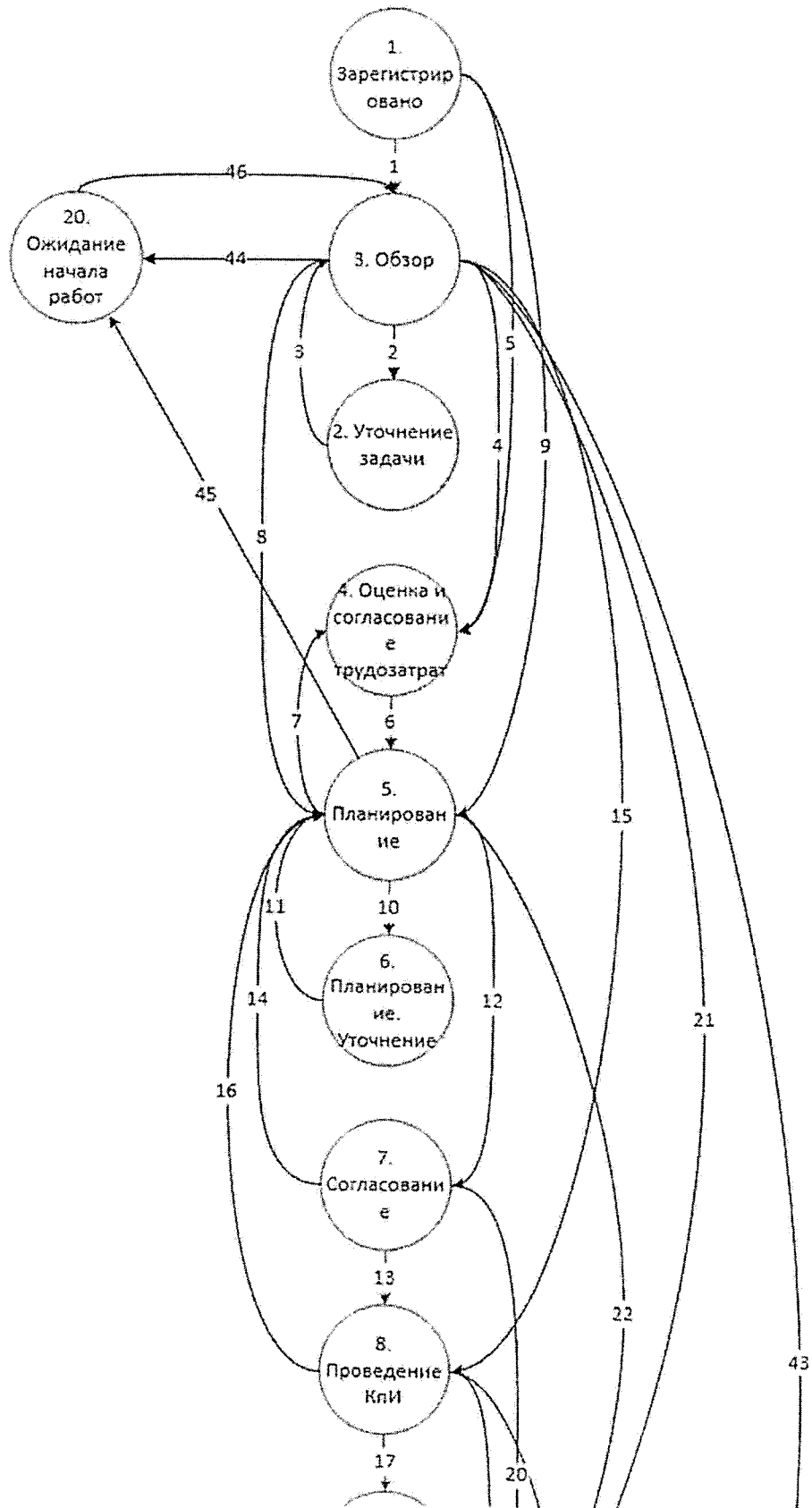


Рисунок 10 – I часть схемы переходов между статусами изменений категории "Плановое изменение"

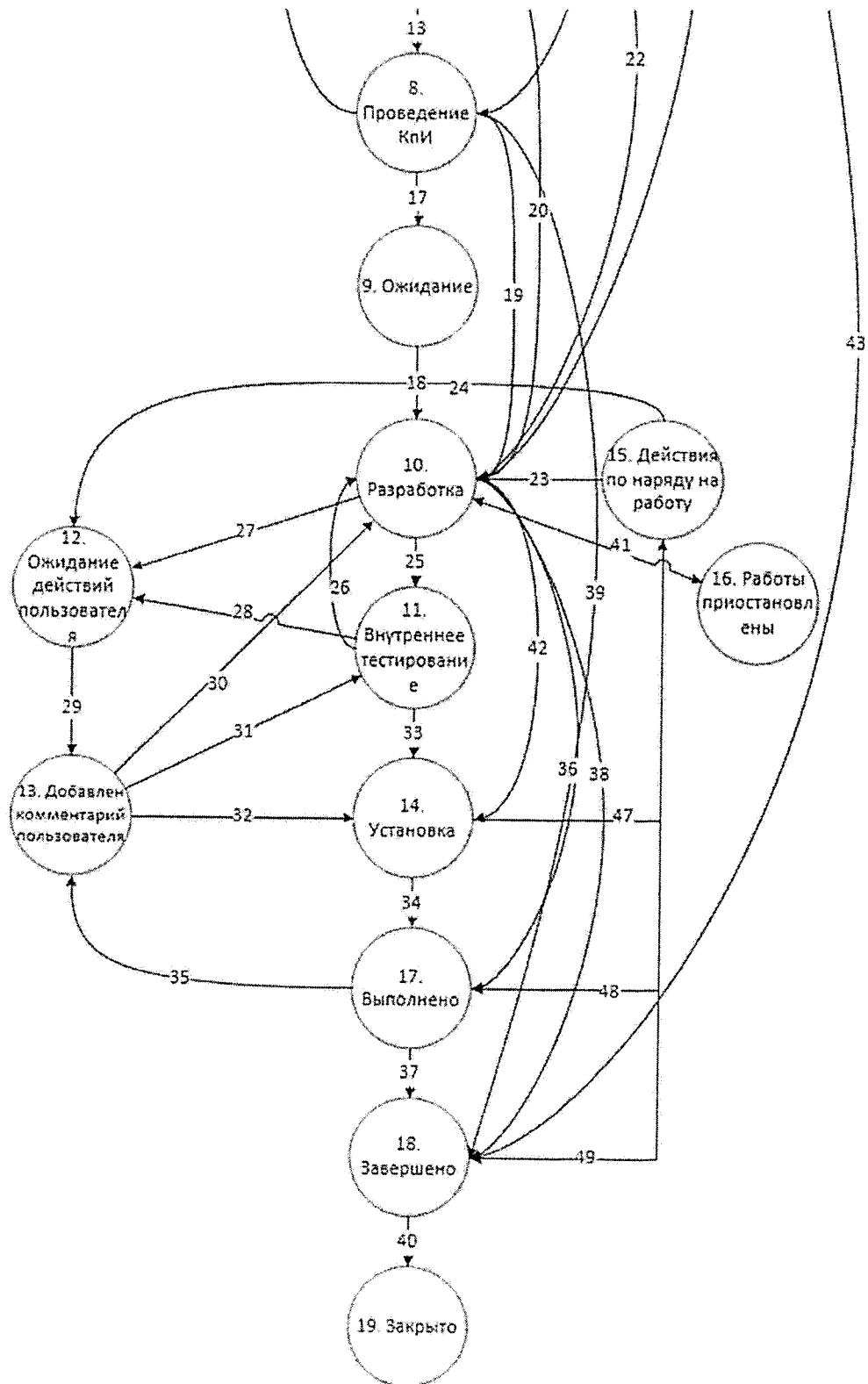


Рисунок 11 – II часть схемы переходов между статусами изменений категории "Плановое изменение"

Описание переходов между статусами изменений представлено в Таблице 4.

Таблица 4 – Описание переходов между статусами изменения

№	Исходный статус	Целевой статус	Описание
1.	Зарегистрировано	Обзор	ЗНИ зарегистрирован и назначен на РГ, Координатор изменения принял ЗНИ в ответственность, оценивает обоснованность изменения
2.	Обзор	Уточнение задачи	Задача в ЗНИ описана недостаточно, необходимо уточнение задачи у Контактного лица
3.	Уточнение задачи	Обзор	По ЗНИ получена от Контактного лица получена дополнительная информация, ЗНИ оценивается Координатором изменения
4.	Обзор	Оценка и согласование трудозатрат	ЗНИ принят в работу, подрядчику направлена задача для оценки трудоемкости, при этом более никаких действий по ЗНИ не происходит
5.	Зарегистрировано	Оценка и согласование трудозатрат	ЗНИ принят в работу, задача в ЗНИ понятна Координатору изменения, подрядчику направлена задача для оценки трудоемкости, при этом более никаких действий по ЗНИ не производится
6.	Оценка и согласование трудозатрат	Планирование	От подрядчика получена плановая трудоемкость, начаты работы по планированию реализации изменения
7.	Планирование	Оценка и согласование трудозатрат	Работы по планированию реализации изменения закончены, либо приостановлены до получения трудоемкости от подрядчика, подрядчику направлена задача для оценки трудоемкости, при этом более никаких действий по ЗНИ не происходит
8.	Обзор	Планирование	ЗНИ принят в работу, начаты работы по планированию реализации изменения, возможна параллельная оценка трудоемкости подрядчиком
9.	Зарегистрировано	Планирование	ЗНИ принят в работу, начаты работы по планированию реализации изменения, возможна параллельная оценка трудоемкости подрядчиком
10.	Планирование	Планирование. Уточнение	Координатору изменения от Контактного лица для завершения планирования необходима дополнительная информация
11.	Планирование. Уточнение	Планирование	Контактное лицо предоставило Координатору изменения необходимую для продолжения планирования изменения информацию
12.	Планирование	Согласование	Работы по планированию реализации изменения и оценке стоимости изменения завершены, подготовлен план-график, организовано согласование ЗНИ Согласователями
13.	Согласование	Проведение КпИ	По итогам согласования необходимо вынесение ЗНИ на КпИ
14.	Согласование	Планирование	По итогам согласования необходимо перепланирование ЗНИ
15.	Обзор	Проведение КпИ	По итогам обзора необходимо вынести ЗНИ на КпИ
16.	Проведение КпИ	Планирование	По итогам проведения КпИ ЗНИ направлен на перепланирование или переоценку трудоемкости

№	Исходный статус	Целевой статус	Описание
17.	Проведение КпИ	Ожидание	ЗНИ согласован, по итогам проведения КпИ принято решение о разработке и внедрении изменения, но запуск работ по ЗНИ по какой-либо причине отложен
18.	Ожидание	Разработка	Время, до которого был отложен запуск работ по изменению наступило, либо работы по изменению были запущены вручную
19.	Проведение КпИ	Разработка	ЗНИ согласован на КпИ, начата разработка
20.	Согласование	Разработка	ЗНИ согласован, начата разработка решения
21.	Обзор	Разработка	Согласование и планирование изменения не требуется, по итогам обзора начата разработка решения
22.	Планирование	Разработка	Согласование ЗНИ не требуется, начата разработка решения
23.	Действия по наряду на работу	Разработка	От подрядчика поступил запрос информации, необходимая информация предоставлена подрядчику, работа по разработке продолжена
24.	Действия по наряду на работу	Ожидание действий пользователя	От подрядчика поступил запрос информация и необходимая информация находится в области ответственности пользователя. Координатор изменения запросил дополнительную информацию у Контактного лица
25.	Разработка	Внутреннее тестирование	Решение для реализации изменения подготовлено и реализовано в тестовой среде, начата тестирование решения Координатором изменения, либо другим ИТ-специалистом
26.	Внутреннее тестирование	Разработка	По результатам тестирования изменения в тестовой среде Координатором изменения принято решение о необходимости доработки
27.	Разработка	Ожидание действий пользователя	Для продолжения работ по изменению необходимо привлечение Контактного лица
28.	Внутреннее тестирование	Ожидание действий пользователя	Контактное лицо привлекается для тестирования изменения в тестовой среде
29.	Ожидание действий пользователя	Добавлен комментарий пользователя	Контактное лицо по итогам тестирования предоставил необходимую информацию
30.	Добавлен комментарий пользователя	Разработка	Координатор изменения на основании комментария пользователя принимает решение о необходимости доработки
31.	Добавлен комментарий пользователя	Внутреннее тестирование	Координатор изменения на основании комментария пользователя принимает решение о необходимости внутреннего тестирования
32.	Добавлен комментарий пользователя	Установка	Координатор изменения на основании комментария пользователя принимает решение о необходимости переноса изменения в продуктивную среду
33.	Внутреннее тестирование	Установка	По итогам внутреннего тестирования Координатор изменения принимает решение о переносе изменения в продуктивную среду

№	Исходный статус	Целевой статус	Описание
34.	Установка	Выполнено	Изменение перенесено в продуктивную среду и направлено Контактному лицу на подтверждение результата изменения
35.	Ожидание подтверждения	Добавлен комментарий пользователя	Контактное лицо отклонило результаты работ по изменению
36.	Разработка	Выполнено	Изменение внедрено в продуктивную среду и передано пользователю на тестирование
37.	Ожидание подтверждения	Завершено	Контактное лицо подтвердило выполнение изменения, изменение направлено Менеджеру изменений на оценку
38.	Разработка	Завершено	Изменение внедрено в продуктивную среду, подтверждение Контактного лица не требуется, изменения направлено на оценку Менеджеру изменений
39.	Проведение КпИ	Завершено	По итогам проведения КпИ принято решение о завершении работ по ЗНИ
40.	Завершено	Закрето	Изменение оценено Менеджером изменений и закрыто
41.	Разработка	Работы приостановлены	Во время разработки решения возникла необходимость приостановки работ по изменению
42.	Разработка	Установка	Реализация изменения не требует Внутреннего тестирования, установка может быть осуществлена после разработки
43.	Обзор	Завершено	Запрос на изменение отклонен Координатором изменения на фазе "Обзор"
44.	Обзор	Ожидание начала работ	Работы по изменению не могут быть продолжены вследствие поступления более приоритетных запросов на изменение по той же услуге
45.	Планирование	Ожидание начала работ	Работы по изменению не могут быть продолжены вследствие поступления более приоритетных запросов на изменение по той же услуге
46.	Ожидание начала работы	Обзор	Работы по ранее отложенному изменению могут быть продолжены
47.	Установка	Действия по наряду на работу	Подрядчик завершил работы по реализации изменения в продуктивной среде
48.	Действия по наряду на работу	Выполнено	Результат изменения может быть передан пользователю на тестирование
49.	Действия по наряду на работу	Завершено	Работы по изменению завершены, при этом подтверждение результата изменения не требуется пользователем

6.17. Категории нарядов на работы

В процессе управления изменениями используются наряды на работу следующих категорий:

– **Развитие** – наряд на работу, связанный с разработкой нового функционала. Данный наряд на работу используется в случае привлечения подрядных организаций;

- **Сопровождение** – наряд на работу, связанный с текущим обслуживанием систем и не связанный с разработкой нового функционала. Данный наряд на работу используется в случае привлечения подрядных организаций;
- **Установка на тест или продуктив** – наряд на работу, связанный с установкой разработанной версии на тестовую или продуктивную среду;
- **Параллельные работы** – наряд, связанный с организацией параллельных работ по реализации изменения.

6.18. Статусы нарядов на работу

Статус наряда на работу определяет часть жизненного цикла, в котором находится наряд на работу. В процессе управления изменениями используются следующие статусы нарядов на работу:

- **Оценка** – наряд на работу назначен на ответственную рабочую группу или на исполнителя, Исполнитель определяет, необходимо ли согласование трудозатрат;
- **Оценка трудозатрат** – наряд на работу назначен на Исполнителя, Исполнитель оценивает трудозатраты и указывает плановые трудозатраты;
- **Подтверждение трудозатрат** – наряд назначен на Согласователя трудозатрат, который подтверждает указанные, либо указывает новые трудозатраты;
- **Трудозатраты согласованы** – наряд возвращен на Исполнителя, при этом плановые трудозатраты согласованы, работы по наряду на работу не выполняются;
- **Назначен** – наряд на работу назначен на исполнителя, исполнитель может приступить к выполнению работ по наряду на работу;
- **Разработка** – по наряду на работу выполняются работы;
- **Ожидание действий инициатора** – для продолжения работ по наряду на работу Исполнителю необходима дополнительная информация либо проведения промежуточного тестирования, работы по наряду на работу не выполняются;
- **Тестирование** – Исполнитель завершил работы по наряду на работу, результаты работы переданы инициатору наряда на работу на тестирование либо Пользователь ИТ-услуги тестирует результат наряда на работу;
- **Установка** – результаты наряда на работу протестированы инициатором наряда на работу, либо пользователем. Необходимо инициировать перенос результатов наряда на работу в продуктивную среду.
- **Выполнен** – Инициатор наряда на работу завершил тестирование наряда на работу, Пользователь ИТ-услуги тестирует результат наряда на работу;
- **Закрыт** – завершающий статус, после перевода наряда на работу в данный статус, вся деятельность, связанная с нарядом на работу завершена.

В зависимости от категории наряда на работу перечень доступных статусов различается. Связь категории наряда на работу и доступных статусов описана в Таблице 5.

Таблица 5 – Связь категорий и статусов нарядов на работу

Категория наряда на работу	Доступные статусы
<ul style="list-style-type: none"> • Развитие • Сопровождение 	<ul style="list-style-type: none"> • Оценка • Оценка трудозатрат • Подтверждение трудозатрат • Трудозатраты согласованы • Назначен в работу • Разработка • Ожидание действий инициатора • Тестирование • Установка • Выполнен • Закрыт
<ul style="list-style-type: none"> • Установка на тест или продуктив • Параллельные работы 	<ul style="list-style-type: none"> • Назначен • В работе • Ожидание действий инициатора • Выполнен • Закрыт

6.19. Статусы обращений категории "Запрос на изменение"

При инициации запроса на изменения через службу Сервис Деск регистрируется обращение категории "Запрос на изменение". Для отображения части жизненного цикла, в котором находится обращение используются следующие статусы:

- **Зарегистрировано** – запрос на изменение зарегистрирован, работы по запросу на изменение не начаты;
- **В работе** – идут работы по подготовке и реализации изменения;
- **Согласование** – осуществляется согласование запроса на изменение;
- **Ожидание действий инициатора** – для продолжения работ по изменению от Контактного лица требуется дополнительная информация, либо другие действия;
- **Необходимо подтверждение** – работы по реализации изменения завершены, от Контактного лица ожидается подтверждение выполнения работ по изменению;
- **Закрыто** – работы по изменению приняты Контактным лицом, обращение категории "Запрос на изменение" закрыто, его изменение не допускается.

Схема переходов между статусами обращения категории "Запрос на изменение" представлена на Рисунок 12.



Рисунок 12 – Схема переходов между статусами обращений категории "Запрос на изменение"

Описание переходов между статусами обращений категории "Запрос на изменение" представлено в Таблице 6.

Таблица 6 – Описание переходов между статусами обращений категории "Запрос на изменение"

№	Исходный статус	Целевой статус	Описание
1.	Зарегистрировано	В работе	По ЗНИ начата работа
2.	В работе	Ожидание действий пользователя	Для продолжения работ по изменению от Контактного лица требуются какие-либо действия или дополнительная информация
3.	Ожидание действий пользователя	В работе	От Контактного лица получена требуемая информация, работы по подготовке и реализации изменения продолжены
4.	В работе	Согласование	Планирование реализации изменения завершено, необходимо согласование ЗНИ
5.	Согласование	В работе	По итогам согласования необходимо перепланирование изменения, возможно изменение объема изменения
6.	Согласование	Необходимо подтверждение	По итогам согласования принято решение о прекращении работ над изменением
7.	В работе	Необходимо подтверждение	Изменение реализовано в продуктивной среде, от Контактного лица необходимо подтверждение реализации изменения
8.	Необходимо подтверждение	В работе	Тестирование изменения Пользователем в продуктивной среде не успешно, необходима доработка по изменению
9.	Необходимо подтверждение	Закрыто	Результат изменения подтвержден Контактным лицом, изменение закрыто.

6.20. Влияние изменений

В рамках процесса управления изменениями используется следующая классификация изменений по влиянию:

- **Предприятие** – изменение или неуспешное внедрение изменения может оказать влияние на все предприятие;
- **Филиал/Подразделение** – изменение или неуспешное внедрение изменения может оказать влияние на одно или несколько подразделений, либо на филиал;
- **Несколько пользователей** – изменение или неуспешное внедрение изменения может оказать влияние на нескольких пользователей;
- **Пользователь** – изменение или неуспешное внедрение изменения может оказать влияние на одного пользователя.

При указании связи изменения с ЭК, влияние изменения устанавливается исходя из влияния, указанного для данного ЭК. При указании связи с несколькими ЭК, выбирается наибольшее значение влияния, указанного в ЭК.

6.21. Срочность изменений

В рамках процесса управления изменениями используется следующая классификация изменений по срочности:

– **Критическая** – изменение необходимо для устранения критического инцидента (сбоя), либо инициированное генеральным директором, главным инженером, либо их заместителями;

– **Высокая** – изменение необходимо для устранения некритического инцидента (сбоя);

– **Средняя** – изменение не связано с устранением инцидента (сбоя), при этом его реализация не может быть отложена;

– **Низкая** – изменения не является срочным и его позднее внедрение не окажет серьезного влияния на деятельность АО "Мосводоканал".

Для изменений, вызванных изменением законодательства срочность устанавливается как «Средняя» или «Высокая».

6.22. Приоритет изменений

Определение приоритета изменения происходит на основании значений атрибутов влияние и срочность. Значение приоритета изменения определяется по правилам, отраженным в таблице ниже:

Срочность \ Влияние	Критическая	Высокая	Средняя	Низкая
Предприятие	Критический	Критический	Высокий	Высокий
Подразделение	Критический	Высокий	Высокий	Средний
Несколько пользователей	Высокий	Высокий	Средний	Средний
Пользователь	Высокий	Средний	Средний	Низкий

6.23. Определение риска изменения

В рамках процесса управления изменениями используется следующая классификация изменений по риску:

- риск отсутствует;
- низкий риск;
- умеренный риск;
- высокий риск;
- очень высокий риск.

Влияние события \ Вероятность негативного события	Низкая	Средняя	Высокая
Предприятие	высокий риск	очень высокий риск	очень высокий риск
Подразделение	умеренный риск	высокий риск	очень высокий риск
Несколько пользователей	низкий риск	умеренный риск	высокий риск
Пользователь	риск отсутствует	низкий риск	умеренный риск

6.24. Причины изменений

В зависимости от потребности в изменении причинами изменений могут быть:

- устранение инцидента - реализация изменения необходима для устранения инцидента;
- неудовлетворенность пользователя - изменение вызвано необходимостью повышения удобства использования ИТ-услуги;
- новый элемент конфигурации - изменение необходимо для установки в промышленную среду нового элемента конфигураций;
- предложение обновления - изменение инициировано работником ИТ-управления и связано с обновлением версии программного обеспечения;
- бизнес-требование - изменение вызвано требованиями о внесении изменения в функционал ИТ-услуги;
- законодательство - изменение вызвано изменением законодательства РФ;
- изменение продукта или услуги вендором - изменение вызвано изменением условий предоставления услуг вендором;
- обнаружение незапланированного изменения - запись об изменении вызвана обнаружением выполненного, но не зарегистрированного изменения;
- повышение уровня безопасности - изменение вызвано необходимостью повышения уровня информационной безопасности;
- Распоряжение городских структур - изменение вызвано распоряжением городских структур.

6.25. Коды закрытия изменений

В зависимости от результата реализации изменение может закрываться с одним из следующих кодов закрытия:

- требуется согласование Владельца ИТ-услуг – запрос на изменение назначен на РГ без вложенного и заполненного шаблона подачи запроса на изменение;
- внедрено успешно – изменение реализовано;
- внедрено с ошибками – изменение реализовано, но в процессе реализации и переноса в продуктивную среду наблюдались ошибки;
- Отклонено – запрос на изменение отклонен на фазе "Обзор";
- Не согласовано – запрос на изменение отклонен на КпИ;
- Не является запросом на изменение – зарегистрированный запрос не является запросом на изменение и должен быть обработан в рамках другого процесса.

6.26. Атрибуты запроса на изменение, заполняемые при регистрации

Перечень атрибутов, заполняемых при регистрации запроса на изменение, представлен ниже:

- категория изменения;
- заголовок;
- описание;
- влияние отсутствия внедрения;
- инициатор изменения;
- контактное лицо;
- запрашиваемая дата окончания;
- строгая запрашиваемая дата;
- причина для изменения;
- ИТ-услуга;
- влияние;
- срочность.

Категории изменений описаны в п.6.5.

Заголовок – краткое описание изменения.

Описание – детальное описание изменения.

Влияние отсутствия внедрения – описание последствий невозможности, не рациональности или высокой стоимости внедрения изменения.

Инициатор изменения – Лицо, подавшее запрос на изменение.

Контактное лица – лицо, ответственное за предоставление дополнительной информации и прием результатов изменения.

Запрашиваемая дата окончания – дата и время, до которого необходимо внедрить изменение.

Строгая запрашиваемая дата – признак, запрещающий изменение "Запрашиваемой даты окончания". Данный признак устанавливается, если изменение должно быть выполнено до наступления "Запрашиваемой даты окончания". Установка данного признака возможна при согласовании запроса на изменение Заместителем главного инженера АО "Мосводоканал".

Возможные причины изменений описаны в п.6.24.

ИТ услуга – ИТ услуга, либо инфраструктурная ИТ-услуга, по которой запрошено изменение.

Влияние и срочность описаны в пунктах 6.20 и 6.21 соответственно.

6.27. Атрибуты наряда на работу, заполняемые при регистрации

Перечень атрибутов, заполняемых при регистрации наряда на работу, представлен ниже:

- категория наряда на работу;
- заголовок;
- описание;
- инфраструктурная ИТ-услуга;
- приоритет;
- срок исполнения;
- рабочая группа.

7. СТРАТЕГИЯ СОГЛАСОВАНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Процедуры согласования зависят от категории изменения. Если внедрение изменения категории "Экстренное изменение" влечет перерыв предоставления ИТ-услуги, Координатор изменения согласовывает время и возможность внедрения изменения с Владельцем ИТ-услуги, либо лицом, назначенным Владельцем ИТ-услуги, любым удобным способом – телефон, электронная почта, личный визит, в остальных случаях согласования внедрения экстренного изменения не требуется.

Для изменений категории "Плановое изменение" состав согласователей запросов на изменение зависит от следующих факторов:

- необходимость привлечение к работам по изменению ИТ-службу;
- необходимость дополнительного финансирования;
- изменяемая ИТ-услуга;
- трудоемкости работ подрядчика;
- необходимость перерыва в предоставлении ИТ-услуг в рабочее время.

Если изменение удовлетворяет хотя бы одному из следующих факторов:

- необходимость привлечение к работам по изменению ИТ-службу;
- необходимость дополнительного финансирования;
- необходимость перерыва в предоставлении ИТ-услуг в рабочее время,

оно должно быть согласовано:

- Заместителем главного инженера;
- Начальником УКИСУ и/или начальником УАСУТПиС;
- Владельцем ИТ-услуги.

Состав Согласователей изменения, зависящих от трудоемкости работ подрядчика и прочих факторов описан в *Приложении 6*.

К согласованию дополнительного финансирования могут привлекаться дополнительные лица, указанные в *Приложении 9*.

Каждый Согласователь при согласовании отвечает за определенную зону ответственности. Связь зон ответственности и Согласователей представлена в Таблице 8

Таблица 7 - Связь согласователей и зон ответственности

Согласователь	Начальник УКИСУ и/или УАСУТПиС	Владелец ИТ-услуги	Заместитель главного инженера АО "Мосводоканал"
Зона ответственности			
Разрешение на привлечение к работам работников ИТ-службы	√		√
Разрешение на привлечение дополнительного финансирования	√	√	√
Разрешение на перерыв в предоставлении ИТ-услуги		√	
Проведение изменения за указанную стоимость (состав определяется ИТ-услугой и стоимостью изменения)	√	√	√

8. СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

В процессе управления изменениями устанавливаются следующие сроки:

- Суммарная длительность фаз "Регистрация" и "Обзор" составляет не более 7 рабочих дней;
- Длительность фазы "Оценка и планирование" составляет не более 5 рабочих дней;
- Длительность фазы "Согласование" составляет не более 5 рабочих дней;
- Длительность фазы "Координация и внедрения" определяется на фазе "Оценка и планирование" и согласовывается на фазе "Согласование".

Плановые сроки начала работ по изменению, реализации изменения, перерыва предоставления ИТ-услуг определяется на фазе "Оценка и планирование". Если в процессе работ над изменением возникает необходимость изменения плановых сроков, в карточке изменения фиксируются новые плановые сроки. При указании нового планового срока Контактному лицу направляется уведомление. Если Контактное лицо изменения не согласно с изменением планового срока реализации изменения, он вносит в карточку обращения обоснование о невозможности переноса планового срока реализации изменения. В данном случае Координатор изменения созванивается с Контактным лицом, и они согласовывают плановую дату реализации изменения.

Если на фазах "Регистрация", "Обзор", "Оценка и планирование" возникает необходимость привлечения Контактного лица, длительность данных фаз

увеличивается на время получения дополнительной информации у Контактного лица. Срок на предоставление требуемой информации Контактным лицом составляет 7 рабочих дней, если Контактное лицо не укладывается в отведенное время, уведомляется руководитель Контактного лица. Если Контактное лицо не предоставляет запрашиваемую информацию в течение 8 рабочих дней после уведомления руководителя, запрос на изменение переходит в статус "Выполнено" о чем автоматически уведомляется Контактное лицо и Инициатор.

9. ЭСКАЛАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

9.1. Функциональная эскалация

В процессе управления изменениями используется следующая схема функциональной эскалации:

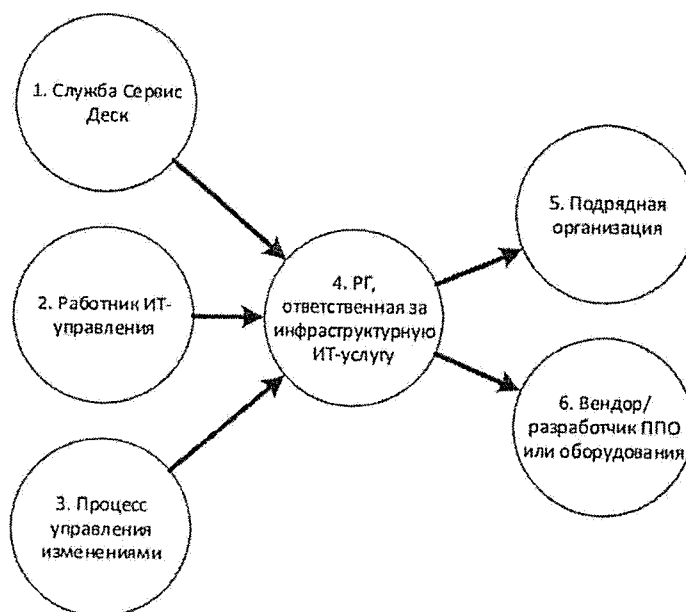


Рисунок 13 – Схема функциональной эскалации

В процессе управления изменениями функциональная эскалация реализуется следующим образом:

- эскалация обращений в запросы на изменение и их назначение на ответственную рабочую группу при поступлении запросов на изменения через службы Сервис Деск;
- регистрация запросов на изменение и их назначение на РГ при поступлении запросов на изменение через СЭД или телефонный звонок;
- переназначение запросов на изменения между рабочими группами, назначение на Исполнителей нарядов на работу;
- привлечение к реализации изменений подрядных организаций, вендоров/разработчиков прикладного программного обеспечения, производителей аппаратного обеспечения.

9.2. Иерархическая эскалация

В процессе управления изменениями используется следующая схема иерархической эскалации:



Рисунок 14 – Схема иерархической эскалации

В процессе управления изменениями иерархическая эскалация реализуется путем информирования менеджера и владельца процесса о фактах нарушения сроков изменений, наступления ситуаций, которые могут привести к нарушению сроков реализации изменений, к сбоям в результате реализации изменения, недостатка финансирования и т.д.

10. ОПОВЕЩЕНИЯ ПО ПРОЦЕССУ

Перечень событий, и получателей оповещений по процессу управления изменениями представлен в Таблице 9. На пересечении событий и получателей указан номер оповещения. Номера и тексты оповещений указаны в Таблице 9.

Таблица 8 – Оповещения по процессу управления конфигурациями

№	Событие	Получатель оповещения						
		Контактно е лицо	Менеджер изменений	Координатор изменения	Менеджер ИТ-услуги	Владелец ИТ-услуги	Исполнитель	Менеджер инфраструктурной ИТ-услуги
1.	Указание или корректировка плановой даты изменения	1						
2.	Нарушение плановой даты изменения		2 (+ руководитель РГ)					
3.	Регистрация нового запроса на изменение		3		3			3 (+ руководитель РГ+Начальник УКИСУ и/или УАСУТПИС)
4.	Назначение изменения на координатора изменения			4				
5.	Отклонение согласования		5(+ руководитель РГ)		5			
6.	Завершение времени согласования			6(+ руководитель РГ)				
7.	Добавление в обращение комментария из запроса на изменение	7						
8.	Выполнение запроса на изменение	8 (+Инициатор)						
9.	Истечение 3-х рабочих дней после отправки 1-го оповещения о выполнении запроса на изменение	9 (+начальник пользователя)						
10.	Добавление Пользователем комментария в обращения			10				
11.	Назначение запроса на			11 (все участники				

№	Событие	Получатель оповещения						
		Контактно е лицо	Менеджер изменений	Координатор изменения	Менеджер ИТ-услуги	Владелец ИТ-услуги	Исполнитель	Менеджер инфраструктурной ИТ-услуги
	изменение на рабочую группу			РГ)				
12.	Назначение наряда на работу на рабочую группу						12 (все участн ики РГ)	
13.	Назначение наряда на работу на Исполнителя						13	
14.	Выполнение наряда на работу			14 (+ инициатор наряда)				
15.	Добавление комментария в наряд на работу			15			15	
16.	Перевод наряда на работу в статус "Уточнение задачи"			16				
17.	Добавление в запрос на изменение, не связанный с обращением, комментария	17 (для работников ИТ-службы)		17				
18.	Выполнения запроса на изменение, не связанного с обращением	18 (для работников ИТ-службы)						
19.	Перевод запроса на изменение в статус "Работы приостановлены"	19						
20.	Добавление комментария в карточку запроса на изменение			10				

Таблица 9 – Текст оповещений по процессу управления инцидентами

№	Текст оповещения
1.	<p>Заголовок: Плановый срок выполнения обращения <номер обращения> определен</p> <p>Текст оповещения: <ФИО контактного лица>, плановый срок <номер обращения> <плановый срок обращения>, Заголовок: <Заголовок обращения> Описание: <Описание обращения> Для просмотра деталей по обращению перейдите по ссылке <ссылка на карточку обращения>. Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
2.	<p>Заголовок: Плановый срок запроса на изменение <номер запроса на изменение> нарушен</p> <p>Текст оповещения: <ФИО менеджера изменений>, плановый срок запроса на изменение <номер запроса на изменение> нарушен, Заголовок запроса на изменение: <Заголовок запроса на изменение> Описание запроса на изменение: <Описание запроса на изменение> Фаза запроса на изменение: <Фаза изменения> Статус запроса на изменение: <Статус запроса на изменение> Координатор изменения: <ФИО координатора изменения> Контактное лицо: <ФИО контактного лица></p> <p>Для просмотра деталей по запросу на изменение перейдите по ссылке <ссылка на карточку запроса на изменение>.</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
3.	<p>Заголовок: Зарегистрирован новый запрос на изменение <номер запроса на изменение></p> <p>Текст оповещения: <ФИО менеджера изменений>, зарегистрировано новый запрос на изменение <номер запроса изменение>, Заголовок запроса на изменение: <Заголовок запроса на изменение> Описание запроса на изменение: <Описание запроса на изменение> Контактное лицо: <ФИО контактного лица></p> <p>Для просмотра деталей по запросу на изменение перейдите по ссылке <ссылка на карточку запроса на изменение>.</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
4.	<p>Заголовок: На вас назначен новый запрос на изменение <номер запроса на изменение></p> <p>Текст оповещения: <ФИО координатора изменений>, на Вас назначено новый запрос на изменение <номер запроса изменение>, Заголовок запроса на изменение: <Заголовок запроса на изменение> Описание запроса на изменение: <Описание запроса на изменение> Контактное лицо: <ФИО контактного лица></p> <p>Для просмотра деталей по запросу на изменение перейдите по ссылке <ссылка на карточку запроса на изменение>.</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
5.	<p>Заголовок: <ФИО Согласователя> отклонил согласование запроса на изменение <номер запроса на изменение></p> <p>Текст оповещения: <ФИО Согласователя> отклонил согласование запроса на изменение <номер запроса на изменение></p> <p>Комментарий: <Комментарий Согласователя></p> <p>Заголовок запроса на изменение: <Заголовок запроса на изменение></p> <p>Описание запроса на изменение: <Описание запроса на изменение></p> <p>Контактное лицо: <ФИО контактного лица></p> <p>Координатор изменения: <ФИО координатора изменения></p> <p>Для просмотра деталей по запросу на изменение перейдите по ссылке <ссылка на карточку запроса на изменение>.</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
6.	<p>Заголовок: Срок согласования запроса на изменение истек</p> <p>Текст оповещения: <ФИО координатора изменения>, срок согласования запроса на изменение <номер запроса на изменение> истек</p> <p>Итоги согласования: <Согласователь 1> <Результат1> <Согласователь 2> <Результат2> <Согласователь ...> <Результат...></p> <p>Заголовок запроса на изменение: <Заголовок запроса на изменение></p> <p>Описание запроса на изменение: <Описание запроса на изменение></p> <p>Контактное лицо: <ФИО контактного лица></p> <p>Для просмотра деталей по запросу на изменение перейдите по ссылке <ссылка на карточку запроса на изменение>.</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
7.	<p>Тема письма: Для продолжения работ по обращению <номер обращения> необходимо Ваше участие</p> <p>Текст оповещения: <ФИО контактного лица>, для продолжения работ по Вашему обращению <номер обращения> необходимо предоставить дополнительную информацию:</p> <p>Информация: <Текст комментария></p> <p>Для ответа на комментарий перейдите по ссылке <ссылка на карточку обращения> или отправьте ответное письмо, нажав на ссылку <Кнопка для формирования ответного письма>.</p> <p>При необходимости добавления файла вложить его в ответное письмо или в обращение на портале самообслуживания.</p> <p>Заголовок обращения: <Заголовок обращения></p> <p>Описание обращения: <Описание обращения></p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск).</p> <p>http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
8.	<p>Заголовок: Работы по Вашему обращению <номер обращения> завершены</p> <p>Текст оповещения: <ФИО контактного лица>, работы по Вашему обращению завершены, для подтверждения выполнения работ нажмите на ссылку<ссылка>, для возобновления работ по обращению нажмите на ссылку <ссылка>.</p>

№	Текст оповещения
	<p>Если Вы не подтвердите выполнение обращения, через 3 дня будет направлено уведомление Вашему руководителю. <Текст решения> Заголовок обращения: <Заголовок обращения> Описание обращения: <Описание обращения> Для просмотра деталей по обращению перейдите по ссылке <ссылка на карточку обращения> Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
9.	<p>Заголовок: Ваш работник <Имя пользователя> не подтвердил выполнение запроса на изменение Текст оповещения: По запросу Вашего работника <Имя пользователя> была выполнен запрос на изменение, требующий подтверждения. Ваш работник не отреагировал на оповещение о необходимости подтверждения выполненной доработки. Прошу принять необходимые меры для подтверждения выполнения запроса на изменение. В случае отсутствия реакции в течение 7 рабочих дней результаты запроса на изменение считаются принятыми и запрос на изменение будет закрыт автоматически. Заголовок запроса на изменение: <Заголовок обращения> Описание запроса на изменение: <Описание обращения> Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63</p>
10.	<p>Заголовок: в запрос на изменение <Номер запроса на изменение> добавлен комментарий Текст оповещения: <ФИО координатора изменения>, в запрос на изменение <Номер запроса на изменение> добавлен комментарий: <Текст комментария> Заголовок запроса на изменение: <Заголовок запроса на изменение> Описание запроса на изменение: <Описание запроса на изменение> Контактное лицо: <ФИО контактного лица> Для просмотра деталей по запросу на изменение перейдите по ссылке <ссылка на карточку запроса на изменение>.</p>
11.	<p>Заголовок: На вашу рабочую группу назначен новый запрос на изменение <номер запроса на изменение> Текст оповещения: <ФИО координатора изменений>, на Вас назначено новый запрос на изменение <номер запроса изменение>, Заголовок запроса на изменение: <Заголовок запроса на изменение> Описание запроса на изменение: <Описание запроса на изменение> Контактное лицо: <ФИО контактного лица> Для просмотра деталей по запросу на изменение перейдите по ссылке <ссылка на карточку запроса на изменение>. Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
12.	<p><i>Заголовок:</i> На рабочую группу <название рабочей группы> назначен наряд на работу <Номер наряда на работу></p> <p><i>Текст оповещения:</i></p> <p>Примите в ответственность наряд на работу <номер наряда на работу>, назначенный на вашу рабочую группу.</p> <p><i>Заголовок:</i> <Заголовок наряд на работу></p> <p><i>Описание:</i> <Описание наряда на работу></p> <p><i>Рабочая группа:</i> <Название рабочей группы></p> <p><i>Наряд на работу должен быть решен до:</i> <Крайний срок></p> <p>Для просмотра деталей по наряду на работу перейдите по ссылке <ссылка на карточку наряда на работу>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск).</p> <p>http://sd.mvk.ru</p> <p>email: sd@mosvodokanal.ru</p> <p>тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
13.	<p><i>Заголовок:</i> На Вас назначен наряд на работу <Номер наряда на работу></p> <p><i>Текст оповещения:</i></p> <p><ФИО Исполнителя>, на Вас назначен наряд на работу <Номер наряда на работу>.</p> <p><i>Заголовок:</i> <Заголовок наряд на работу></p> <p><i>Описание:</i> <Описание наряда на работу></p> <p><i>Рабочая группа:</i> <Название рабочей группы></p> <p><i>Наряд на работу должен быть решен до:</i> <Крайний срок></p> <p>Для просмотра деталей по наряду на работу перейдите по ссылке <ссылка на карточку наряда на работу>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск).</p> <p>http://sd.mvk.ru</p> <p>email: sd@mosvodokanal.ru</p> <p>тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
14.	<p><i>Заголовок:</i> Работы по наряду на работу <номер наряда на работу> завершены</p> <p><i>Текст оповещения:</i></p> <p><ФИО координатора изменения>, работы по наряду на работу <номер наряда на работу> завершены.</p> <p><i>Заголовок:</i> <Заголовок></p> <p><i>Описание:</i> <Описание наряда на работу></p> <p>Для просмотра деталей по обращению перейдите по ссылке <ссылка на карточку обращения>.</p> <p>Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск).</p> <p>http://sd.mvk.ru</p> <p>email: sd@mosvodokanal.ru</p> <p>тел.: +7 (499) 263 92 63</p> <p>Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
15	<p><i>Заголовок:</i> В наряд на работу <номер наряда на работу> добавлен комментарий <i>Текст оповещения:</i> В наряд на работу <номер наряда на работу> добавлен комментарий: <Текст комментария> <i>Заголовок:</i> <Заголовок> <i>Описание:</i> <Описание наряда на работу> Для просмотра деталей перейдите по ссылке <ссылка на карточку наряда на работу>. Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
16	<p><i>Заголовок:</i> Наряд на работу <номер наряда на работу> переведен в статус "Уточнение задачи" <i>Текст оповещения:</i> Наряд на работу <номер наряда на работу> переведен в статус "Уточнение задачи". Для просмотра деталей перейдите по ссылке <ссылка на карточку наряда на работу>.</p>
17	<p><i>Заголовок:</i> В запрос на изменение <номер запроса на изменение> добавлен комментарий <i>Текст оповещения:</i> В запрос на изменение <номер запроса на изменение> добавлен комментарий: <Текст комментария> <i>Заголовок запроса на изменение:</i> <Заголовок запроса на изменение> <i>Описание запроса на изменение:</i> <Описание запроса на изменение> <i>Контактное лицо:</i> <ФИО контактного лица> Для просмотра деталей по запросу на изменение перейдите по ссылке <ссылка на карточку запроса на изменение>. Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>
18	<p><i>Заголовок:</i> Запрос на изменение <номер запроса на изменение> выполнен <i>Текст оповещения:</i> <Контактного лица>, запрос на изменение <номер инцидента> выполнен. <i>Заголовок запроса на изменение:</i> <Заголовок запроса на изменение> <i>Описание запроса на изменение:</i> <Описание запроса на изменение> Для просмотра деталей по запросу на изменение перейдите по ссылке <ссылка на карточку запроса на изменение>. Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

№	Текст оповещения
19	<p>Заголовок: Работы по Вашему обращению <номер обращения> приостановлены</p> <p>Текст оповещения: <ФИО контактного лица>, работы по Вашему обращению <номер обращения> приостановлены. Причина приостановки: <Причина приостановки> Работы приостановлены до: <Дата, до которой приостановлены работы> Заголовок обращения: <Заголовок обращения> Описание обращения: <Описание обращения> Для просмотра деталей по наряду на работу пройдите по ссылке <ссылка на карточку обращения>. Система регистрации обращений и поддержки ИТ-услуг для пользователей информационных систем АО "Мосводоканал" (Сервис – деск). http://sd.mvk.ru email: sd@mosvodokanal.ru тел.: +7 (499) 263 92 63 Данное сообщение создано и отправлено автоматически и не требует подтверждения или ответа!</p>

11. ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССОМ

В целях управления процессом Менеджер изменений формирует предложение по утверждению целевых показателей метрик процесса на очередной отчетный период. Отчетный период составляет 1 месяц с момента запуска процесса. Менеджер изменений вносит предложения по целевым показателям в План управления процессом и выносит их на утверждение Владельцу процесса. По истечении указанного срока фактические показатели также вносятся в план управления процессом. Шаблон плана управления процессом представлен в *Приложении 5*. Помимо плановых и фактических показателей в плане управления фиксируются все мероприятия, предпринимаемые Менеджером изменений в рамках управления процессом. Фактические показатели также фиксируются в Плане управления процессом.

12. МЕТРИКИ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ

12.1. Количество изменений за отчетный период.

Данная метрика служит для оценки количества проводимых изменений.

Данная метрика может рассчитываться в различных разрезах:

- ИТ-услуга;
- инфраструктурная ИТ-услуга;
- элемент конфигурации;
- рабочая группа;
- временной интервал.

12.2. Доля изменений, с соблюдением планового срока.

Данная метрика предназначена для оценки правильности планирования проведения изменений.

Данная метрика рассчитывается, как отношение изменений, с соблюдением планового срока, к общему количеству изменений за отчетный период.

Значение данной метрики должно стремиться к 100%.

12.3. Доля изменений с соблюдением планового срока оценки.

Данная метрика предназначена для оценки соблюдения срока планирования изменений.

Данная метрика рассчитывается, как отношение изменений, с соблюдением первого срока планирования, к общему количеству изменений за отчетный период.

Значение данной метрики должно стремиться к 100%.

12.4. Доля изменений, повлекших возникновение инцидента.

Данная метрика предназначена для оценки качества проводимых изменений.

Данная метрика рассчитывается, как отношение изменений, повлекших возникновение инцидентов, к общему количеству изменений за отчетный период.

Количество инцидентов, причиной которых явилось изменение, определяется по связи изменения с инцидентами с типом "Явилось источником".

Значение данной метрики должно стремиться к 0%.

12.5. Доля экстренных изменений.

Данная метрика предназначена для оценки использования процесса управления изменениями.

Данная метрика рассчитывается, как отношение изменений с категорией "Экстренное изменение" к общему количеству изменений за отчетный период.

Значение данной метрики должно стремиться к 0%.

12.6. Доля незарегистрированных изменений.

Данная метрика предназначена для оценки применения процесса управления изменениями.

Данная метрика рассчитывается, как отношение изменений с категорией "Незарегистрированное изменение" к общему количеству изменений за отчетный период.

Значение данной метрики должно стремиться к 0%.

12.7. Доля изменений с соблюдением строгой запрашиваемой даты реализации.

Данная метрика предназначена для оценки соблюдения строгой запрашиваемой даты изменений.

Данная метрика рассчитывается, как отношение изменений, с соблюдением запрашиваемой даты и установленным признаком "Строгая запрашиваемая дата", к количеству изменений с установленным признаком "Строгая запрашиваемая дата" за отчетный период.

Значение данной метрики должно стремиться к 100%.

РАСПИСАНИЕ ВНЕДРЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

№	IT-услуги	Период запрета изменений	Разрешенный период изменений
1	1С.Бухгалтерия		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
2	1С.Зарплата		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
3	1С.Кадры		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
4	1С.Управление производственным предприятием		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
6	ОЕBS. Договоры		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
7	ОЕBS. Договоры (Согласование, корректировка данных)		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
8	ОЕBS. Логистика		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
9	ОЕBS.НСИ.Заведение позиций - автозапчасти		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
10	ОЕBS.НСИ.Заведение позиций по самостоятельной закупке		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
11	ОЕBS.НСИ.Заявитель		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
12	ОЕBS.НСИ.Контрагенты.Банки		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
13	ОЕBS.НСИ.Контрагенты.Изменение реквизитов контрагентов и договоров		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
14	ОЕBS.НСИ.Лот		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
15	ОЕBS.НСИ.МОЛы и носильщики		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
16	ОЕBS.НСИ.Объекты давальческого сырья		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
17	ОЕBS.НСИ.Ответственное хранение		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
18	ОЕBS.НСИ.Складские подразделения и организации		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время

№	ИТ-услуги	Период запрета изменений	Разрешенный период изменений
19	OEBS.НСИ.Справочник ТМЦ (РiM)		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
20	OEBS.НСИ.Эквиваленты		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
21	OEBS.Финансы. Главная книга. Дебиторы, Кредиторы, ДДС		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
22	OEBS.Финансы.Казначейство		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
23	OEBS.Финансы.Налоговый учет		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
24	OEBS.Финансы.Основные средства		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
25	QlickView		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
39	Водосбыт.Биллинг		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
40	Водосбыт.Интернет Доступ		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
41	Водосбыт.Планирование и прогнозирование услуг ВС и ВО по абонентам (Oracle Discoverer)		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
42	Водосбыт.РДид		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
52	Информационная страница КИСУ		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
72	Система "Галактика"		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
74	Система Клиент-Банк		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
75	АИС УИП		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время
76	СЭД		Пн. - Пт.: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб. - Вс.: любое время

ШАБЛОН ПОДАЧИ ЗАПРОСА НА ИЗМЕНЕНИЕ

Запрос на изменение ИТ-услуги

Инициатор (Ф.И.О.): _____	
Дата: _____	Подпись: _____
Контактное лицо (Ф.И.О.): _____ (Работник, ответственный за предоставление дополнительной информации, тестирование, подтверждение выполнения)	
Тел.: _____	E-mail: _____
ИТ-услуга:	
Срочность: <u>Критическая/Высокая/Средняя/Низкая</u> (нужное подчеркнуть)	
Влияние: <u>Предприятие/Подразделение/Несколько пользователей/Пользователь</u> (нужное подчеркнуть)	
Частота использования: <u>ежедневно, еженедельно, ежемесячно, ежеквартально, годично</u> (нужное подчеркнуть)	
Запрашиваемая дата реализации изменения: " ____ " _____ 201 г. Запрашиваемая дата строгая ¹ : <u>Да/Нет</u>	
Подробное описание:	
Причина (обоснование) запроса на изменение:	
Влияние отсутствия внедрения изменения:	
Внедрение изменения согласовано Владельцем ИТ-услуги ² :	
1. Дата: _____ Ф.И.О.: _____ Подпись: _____	
2. Дата: _____ Ф.И.О.: _____ Подпись: _____	

¹ Запросы на изменения со строгой запрашиваемой датой согласовываются заместителем главного инженера
² Внедрение изменения может быть согласовано лицом, назначенным Владельцем ИТ-услуги

**ПЕРЕЧЕНЬ ПОДРЯДЧИКОВ, ДЛЯ КОТОРЫХ НЕОБХОДИМО
СОГЛАСОВАНИЕ ТРУДОЗАТРАТ, И СОГЛАСОВАТЕЛЕЙ
ТРУДОЗАТРАТ**

№	ИТ-услуга	Согласователь трудозатрат
1.	ITFB.Администрирование	Начальник Отдела инфраструктурных решений
2.	ITFB.Казначейство	Начальник Отдела инфраструктурных решений
3.	ITFB.Логистика	Начальник Отдела инфраструктурных решений
4.	ITFB.Налоги	Начальник Отдела инфраструктурных решений
5.	ITFB.НСИ	Начальник Отдела инфраструктурных решений
6.	ITFB.ОС	Начальник Отдела инфраструктурных решений
7.	ITFB.Персонал	Начальник Отдела инфраструктурных решений
8.	ITFB.Финансы	Начальник Отдела инфраструктурных решений
9.	Акселот.1С:Бухгалтерия	Начальник Отдела инфраструктурных решений
10.	Акселот.1С:ЗУП	Начальник Отдела инфраструктурных решений
11.	Борлас.Договоры	Начальник Отдела инфраструктурных решений
12.	ЛИВС	Начальник Отдела инфраструктурных решений
13.	СЭД	Начальник Отдела инфраструктурных решений
14.	АИС УИП	Начальник Отдела инфраструктурных решений

ШАБЛОН ПЛАН-ГРАФИКА

УТВЕРЖДАЮ

<Должность утверждающего>

АО "Мосводоканал"

" _____ " _____ <Ф.И.О. утверждающего>
2016 г.

План-график проведения изменения № <номер изменения в АС СД>

<Краткое описание изменения>

№ п/п	Мероприятие	Дата и время проведения	Ответственный исполнитель	Ответственный руководитель
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Плановый срок начала работ по изменению:

Плановый срок окончания работ по изменению:

Плановый срок начала внедрения изменения:

Плановый срок окончания "внедрения" изменения:

Трудоемкость изменения (трудоемкость работ подрядчика): _____

<Должность координатора изменения> _____ <Ф.И.О. Координатора изменения>
АО "Мосводоканал"

СОГЛАСОВАНО

<Должность Согласователя>

_____ <Ф.И.О. Согласователя>

" ___ " _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО

<Должность Согласователя>

_____ <Ф.И.О. Согласователя>

" ___ " _____ 20__ г.

Приложение 5
к Регламенту процесса управления
изменениями в АО "Мосводоканал""

ШАБЛОН ПЛАНА УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССОМ

№	Мероприятие	Цель мероприятия	Контрольный срок	Измеряемый показатель	Целевые значения показателя	Фактические значения показателя

СОСТАВ СОГЛАСОВАТЕЛЕЙ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТРУДОЕМКОСТИ РАБОТ ПОДРЯДЧИКА

№	ИТ-услуга	Начальник управления (ч/ч)	Заместитель инженера (ч/ч)	Владелец ИТ- услуги (ч/ч)	Инициатор изменения (ч/ч)
1	1С.Бухгалтерия	50	90	50	40
2	1С.Зарплата	50	90	50	40
3	1С.Кадры	50	90	50	40
5	OEBS.Договоры	80	240	80	70
7	OEBS.Логистика	240	360	240	160
8	OEBS.НСИ.Заведение позиций - автозапчасти	240	360	240	160
9	OEBS.НСИ.Заведение позиций по самостоятельной закупке	240	360	240	160
10	OEBS.НСИ.Заявитель	240	360	240	160
11	OEBS.НСИ.Контрагенты.Банки	240	360	240	160
12	OEBS.НСИ.Контрагенты.Изменение реквизитов контрагентов и договоров	240	360	240	160
13	OEBS.НСИ.Лот	240	360	240	160
14	OEBS.НСИ.МОЛы и носильщики	240	360	240	160
15	OEBS.НСИ.Объекты дальноческого сырья	240	360	240	160
16	OEBS.НСИ.Ответственное хранение	240	360	240	160
17	OEBS.НСИ.Складские подразделения и организации	240	360	240	160
18	OEBS.НСИ.Справочник ТМЦ (PIM)	240	360	240	160
19	OEBS.НСИ.Эквиваленты	240	360	240	160
20	OEBS.Финансы.Главная книга. Дебиторы, Кредиторы, ДДС	240	360	240	160
21	OEBS.Финансы.Казначейство	240	360	240	160
22	OEBS.Финансы.Налоговый учет	240	360	240	160
23	OEBS.Финансы.Основные средства	240	360	240	160
24	ClickView	240	360	240	160
25	Автоматизированная система управления подготовкой кадров (АСУПК)				160

№	ИТ-услуга	Начальник управления (ч/ч)	Заместитель Главного инженера (ч/ч)	Владелец ИТ-услуги (ч/ч)	Инициатор изменения (ч/ч)
26	АРМ пользователя				160
27	Водосбыт.Архив ЭДО	160	320	160	
28	Водосбыт.Биллинг	160	320	160	
29	Водосбыт.Интернет доступ	160	320	160	
30	Водосбыт.Планирование и прогнозирование услуг ВС и ВО по абонентам (Oracle Discoverer)	160	320	160	
31	Водосбыт.РДид	160	320	160	
32	Выделение телефонного номера				160
33	Другое				160
34	Информационная страница КИСУ	240	360	240	160
35	Информационный портал Центра обучения "Мосводоканал"				
36	Общие сетевые диски (папки)				
37	Организация и проведение дистанционного обучения				
38	Организация очного обучения с использованием технических средств обучения				
39	Организация проверки знаний				
40	Печать, копирование, сканирование				
41	Сервис Диск				
42	Система электронного документооборота (СЭД)	50	90	50	40
43	ИС УИП	50	90	50	40

ШАБЛОН ПОВЕСТКИ КОМИТЕТА ПО ИЗМЕНЕНИЯМ

Повестка комитета по изменениям

Дата проведения: 24.08.2015 15:00

Контактное лицо: Пруцкова Т.

Запрос на изменение: С111100001

Дата регистрации: 10.06.2015

Инициатор: Бабаев Д.Д.

Открытые вопросы:

1. Открытый вопрос 1.
2. Открытый вопрос 2.
3. Открытый вопрос 3.

Участники:

1. Участник 1.
3. Участник 3.

Принятые решения:

- 1.
- 2.
- 3.

2. Участник 2.
4. Участник 4.

Запрос на изменение: С111100002

Дата регистрации: 15.07.2015

Инициатор: Бабаев Д.Д.

Открытые вопросы:

1. Открытый вопрос 1.
2. Открытый вопрос 2.
3. Открытый вопрос 3.

Участники:

1. Участник 1.
3. Участник 3.

Принятые решения:

- 1.
- 2.
- 3.

2. Участник 2.
4. Участник 4.

Запрос на изменение: С111100003

Дата регистрации: 25.08.2015

Инициатор: Бабаев Д.Д.

Открытые вопросы:

1. Открытый вопрос 1.
2. Открытый вопрос 2.
3. Открытый вопрос 3.

Участники:

1. Участник 1.
3. Участник 3.

Принятые решения:

- 1.
- 2.
- 3.

2. Участник 2.
4. Участник 4.

Контактное лицо: Пруцкова Т.

ТИПЫ ИЗМЕНЕНИЙ, ОБРАБАТЫВАЕМЫХ ПО ПРОЦЕССУ УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ

№	Отдел/Управление	Типы изменений
1.	АЛВССиБД	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обновление ПО Cisco ASA 5505 и 5520 2. Обновление микрокодов на Stgwize и DS4800 3. Замена каналообразующего оборудования Cisco 4. Проведение проверок по резервированию каналов связи 5. Добавление ресурсов на виртуальную машину 6. Обновление микрокодов на СХД EMC VNX5400, Vplex
2.	АСДКУ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подключение к SCADA серверам ЦДУ(ЦОД) новых контроллеров объектов АСУ ТП 2. Замена основных технологических мнемосхем SCADA ЦДУ 3. Изменение архитектуры, структурной схемы обмена данными между SCADA серверами ЦДУ и подразделений, подключение новых серверов к ЦДУ, изменение способа обмена данными SCADA 4. Модернизация существующих физических и виртуальных серверов SCADA и баз данных АСУ ТП, замена оборудования, обновление версий системного ПО, перенос на новую программно-аппаратную платформу систем SCADA и баз данных АСУ ТП
3.	УКИСУ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Корректировка интерфейса (формы и представления) и печатных форм 2. Изменение алгоритмов вычислений и функционирования ПО 3. Создание и корректировка отчетов 4. Интеграция 5. Изменение ролевой модели
4.	ЕГИС	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обновление версии программного обеспечения одного или нескольких серверов ЕГИС 2. Обновление системного программного обеспечения на серверах ЕГИС
5.	АИС	<ol style="list-style-type: none"> 1. Все проводимые изменения
6.	ААРМ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изменения, связанные с VDI 2. Изменения, связанные с принт-серверами
7.	ССиТС	<ol style="list-style-type: none"> 1. Телефонные станции 2. Видеонаблюдение 3. Периметральная охрана 4. Контроль доступа

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЛИЦА ДЛЯ СОГЛАСОВАНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ

№	Ф.И.О.	Должность
1.	Виниченко Татьяна Александровна	Начальник службы планирования и проектного управления АИТ
2.	Петрова Ольга Александровна	Заместитель генерального директора по перспективному развитию

ВЛАДЕЛЬЦЫ И МЕНЕДЖЕРЫ ИТ-УСЛУГ

№	ИТ-услуга	Владелец ИТ-услуги	Менеджер ИТ-услуги
1	АРМ пользователя	Головин Леонид Викторович	Постоловский Александр Викторович
2	Общие сетевые диски (папки)	Головин Леонид Викторович	Бабаев Денис Дмитриевич
3	Печать, копирование, сканирование	Головин Леонид Викторович	Постоловский Александр Викторович
4	Сервис Диск	Головин Леонид Викторович	Бабаев Денис Дмитриевич
5	Мониторинг ИТ-услуг	Головин Леонид Викторович	Мельник Марина Мироновна
6	Управление конфигурациями	Винченко Татьяна Александровна	Бабаев Денис Дмитриевич
7	База знаний Confluence	Головин Леонид Викторович	Ломакин Игорь Александрович
8	Водосбыт. Архив ЭДО	Масалов Евгений Владимирович	Ломакин Игорь Александрович
9	ИС Управления инвестиционной программой	Жаров Юрий Александрович	Ломакин Игорь Александрович
10	1С. Бухгалтерия	Пархоменко Сергей Викторович	Ломакин Игорь Александрович
11	1С. Зарплата	Докучаев Николай Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
12	1С. Кадры	Докучаев Николай Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
14	OEBS. Договоры	Винокурова Надежда Юрьевна	Ломакин Игорь Александрович
15	OEBS. Логистика	Яшина-Науменко Ольга Сергеевна	Ломакин Игорь Александрович
16	OEBS. НСИ. Заведение позиций - автозапчасти	Докучаев Николай Николаевич Зара Александр Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
17	OEBS. НСИ. Заведение позиций по самостоятельной закупке	Бондарев Александр Александрович Зара Александр Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
18	OEBS. НСИ. Заявитель	Бондарев Александр Александрович Зара Александр Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
19	OEBS. НСИ. Контрагенты. Банки	Сюбеев Муслим Чингисович	Ломакин Игорь Александрович
20	OEBS. НСИ. Контрагенты. Изменение реквизитов контрагентов и договоров	Докучаев Николай Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
21	OEBS. НСИ. Лот	Зара Александр Николаевич	Ломакин Игорь Александрович

№	IT-услуга	Владелец IT-услуги	Менеджер IT-услуги
22	OEBS.НСИ.МОЛЫ и носильщики	Бондарев Александр Александрович Зара Александр Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
23	OEBS.НСИ.Объекты давальческого сырья	Бондарев Александр Николаевич Зара Александр Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
24	OEBS.НСИ.Ответственное хранение	Бондарев Александр Александрович Зара Александр Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
25	OEBS.НСИ.Складские подразделения и организации	Бондарев Александр Александрович Зара Александр Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
26	OEBS.НСИ.Справочник ТМЦ (РІМ)	Бондарев Александр Александрович Зара Александр Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
27	OEBS.НСИ.Эквиваленты	Бондарев Александр Александрович Зара Александр Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
28	OEBS.финансы. Главная книга. Дебиторы, Кредиторы, ДДС	Дочкаев Николай Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
29	OEBS.финансы. Казначейство	Сюбеев Муслим Чингисович	Ломакин Игорь Александрович
30	OEBS.финансы. Налоговый учет	Дочкаев Николай Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
31	OEBS.финансы. Основные средства	Дочкаев Николай Николаевич	Ломакин Игорь Александрович
32	ClickView	Головин Леонид Викторович Дочкаев Николай Николаевич Винокурова Надежда Юрьевна Журавлева Наталья Александровна Зара Александр Николаевич Гречишкина Ольга Викторовна Габрид Ольга Николаевна	Ломакин Игорь Александрович
33	Водосбыт. Биллинг	Масалов Евгений Владимирович	Ломакин Игорь Александрович
34	Водосбыт. Интернет доступ	Масалов Евгений Владимирович	Ломакин Игорь Александрович
35	Водосбыт. Планирование и прогнозирование услуг ВС и ВО по абонентам (Oracle Discoverer)	Масалов Евгений Владимирович	Ломакин Игорь Александрович
36	Водосбыт. Р.ДиД	Масалов Евгений Владимирович	Ломакин Игорь Александрович
37	Информационная страница КИСУ	Головин Леонид Викторович	Ломакин Игорь Александрович
38	Система "Галактика"	Придорожный Виктор Дмитриевич	Трофимов Василий Андреевич

№	ИТ-услуга	Владелец ИТ-услуги	Менеджер ИТ-услуги
39	Система Клиент-Банк	Докучаев Николай Николаевич	Касьян Павел Владимирович
40	Автоматизированная система управления подготовкой кадров (АСУПК)	Бекетов Андрей Геннадиевич	Соколова Екатерина Юрьевна
41	Информационный портал Центра обучения "Мосводоканал"	Бекетов Андрей Геннадиевич	Разин Андрей Львович
42	Организация и проведение дистанционного обучения	Бекетов Андрей Геннадиевич	Разин Андрей Львович
43	Организация очного обучения с использованием технических средств обучения	Бекетов Андрей Геннадиевич	Разин Андрей Львович
44	Организация проверки знаний	Бекетов Андрей Геннадиевич	Разин Андрей Львович
45	Электронная библиотека научно-технической информации (ЭБНТИ)	Бекетов Андрей Геннадиевич	Разин Андрей Львович
46	SMS-оповещение	Фомушкин Андрей Викторович	Дятлов Дмитрий Владимирович
47	АВИЗО	Шушкевич Евгений Владимирович	Калинин Сергей Викторович
48	Автоматизированный учет снега	Дудченко Тимур Олегович	Вострокнутов Николай Евгеньевич
49	Аналитик +	Шушкевич Евгений Владимирович	Дятлов Дмитрий Владимирович
50	АСДКУ МВК	Фомушкин Андрей Викторович	Дятлов Дмитрий Владимирович
51	АСДКУ Подразделений	Шушкевич Евгений Владимирович	Дятлов Дмитрий Владимирович
52	БД Технологических параметров (Таблицы и графики)	Фомушкин Андрей Викторович	
53	Водомерное хозяйство	Шушкевич Евгений Владимирович	Дятлов Дмитрий Владимирович
54	Город	Фомушкин Андрей Викторович Масалов Евгений Владимирович Яковлев Александр Васильевич Дудченко Тимур Олегович	Сафонов Александр Евгеньевич
55	Данные о качестве воды на сайте	Шушкевич Евгений Владимирович	Дятлов Дмитрий Владимирович
56	Заявка РКС	Фомушкин Андрей Викторович	Дятлов Дмитрий Владимирович
57	Заявка РЗВС	Богомолов Михаил Валерьевич	Сафонов Александр Евгеньевич
58	Заявка ЦДУ	Фомушкин Андрей Викторович	Сафонов Александр Евгеньевич
59	Мониторинг автотранспорта (ГЛОНАСС)	Фомушкин Андрей Викторович	Бабаев Денис Дмитриевич

№	ИТ-услуга	Владелец ИТ-услуги	Менеджер ИТ-услуги
60	Паспорт колодца водопроводной сети	Шушкевич Евгений Владимирович	Сафонов Александр Евгеньевич
61	Паспорт участка водопроводной сети	Шушкевич Евгений Владимирович	Калинин Сергей Викторович
62	Портал ЦДУ	Фомушкин Андрей Викторович	Дятлов Дмитрий Владимирович
63	Присоединенные строения	Шушкевич Евгений Владимирович	Калинин Сергей Викторович
64	Прогноз водопотребления	Фомушкин Андрей Викторович	Дятлов Дмитрий Владимирович
65	Система записи переговоров "Спрут"	Фомушкин Андрей Викторович	Дятлов Дмитрий Владимирович
66	Экран коллективного пользования (Видеостена)	Фомушкин Андрей Викторович	Дятлов Дмитрий Владимирович
67	Система контроля и управления доступом (СКУД)	Кулешов Александр Иванович	Пономарь Александр Анатольевич
68	Портал ЛВД (ИСО)	Плотников Игорь Викторович	Пономарь Александр Анатольевич
69	Call-центр моводосбыт (Единая приемная)	Головин Леонид Викторович	Пономарь Александр Анатольевич
70	Бизнес Студио	Масалов Евгений Владимирович	Бабаев Денис Дмитриевич
71	Гарант	Яшутина Екатерина Григорьевна	Бабаев Денис Дмитриевич
72	Консультант плюс	Диордиенко Артем Олегович	Бабаев Денис Дмитриевич
73	Система ЭДО "Электронная Москва"	Диордиенко Артем Олегович	Постоловский Александр Викторович
74	Система электронного документооборота (СЭД)	Чуларнова Ольга Юрьевна	Ломакин Игорь Александрович
75	Смета	Чуларнова Ольга Юрьевна	Бабаев Денис Дмитриевич
76	Справочная информационно-поисковая система "ТЕХЭКСПЕР. Экология. Проф"	Юдкина Елена Васильевна	Бабаев Денис Дмитриевич
77	Справочная информационно-поисковая система "ТЕХЭКСПЕР"	Головин Леонид Викторович	Бабаев Денис Дмитриевич
78	Телефонный справочник МВК	Головин Леонид Викторович	Бабаев Денис Дмитриевич
79	Турбосметчик	Головин Леонид Викторович	Пономарь Александр Анатольевич
80	Электронная торговая площадка	Пархоменко Сергей Викторович	Асташов Алексей Сергеевич
81	Единая информационно-аналитическая система	Бондарев Александр Александрович	Асташов Алексей Сергеевич
82	Федеральной службы по тарифам	Басис Наталья Владимировна	Бабаев Денис Дмитриевич
83	Выделение телефонного номера	Кулешов Александр Иванович	Пономарь Александр Анатольевич
83	Видеоконференцсвязь	Головин Леонид Викторович	Бабаев Денис Дмитриевич

№	ИТ-услуга	Владелец ИТ-услуги	Менеджер ИТ-услуги
84	Видеонаблюдение	Кулешов Александр Иванович Плотников Игорь Викторович	Пономарь Александр Анатольевич
85	Корпоративная мобильная связь	Кулешов Александр Иванович Головин Леонид Викторович	Виниченко Татьяна Александровна
86	Радиостанции и радиосвязь	Головин Леонид Викторович Фомушкин Андрей Викторович	Пономарь Александр Анатольевич
87	Телефонная связь (IP телефония)	Головин Леонид Викторович	Пономарь Александр Анатольевич
88	Телефонная связь (аналоговая телефония)	Пономарев Ярослав Игорьевич	Пономарь Александр Анатольевич
89	ЕГИС	Фомушкин Андрей Викторович	Дятлов Дмитрий Владимирович
90	Единое информационное поле ЦТД	Поникаров Сергей Владимирович	Поникаров Сергей Владимирович
91	Оперативно-справочная ГИС	Шушкевич Евгений Владимирович	Шестимерова Людмила Васильевна
92	Интернет	Головин Леонид Викторович	Бабаев Денис Дмитриевич
93	Корпоративный сайт ОАО "Мосводоканал"	Диордиенко Артем Олегович	Бабаев Денис Дмитриевич
94	Удаленный доступ	Головин Леонид Викторович	Бабаев Денис Дмитриевич
95	Электронная почта	Головин Леонид Викторович	Бабаев Денис Дмитриевич
96	Присоединение РДид	Бобровский Юрий Анатольевич	Бобровский Юрий Анатольевич

РОЛЕВАЯ ИНСТРУКЦИЯ КООРДИНАТОРА ИЗМЕНЕНИЙ

Москва, 2016 год

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Термины и определения	3
2.	Обозначения и сокращения	3
3.	Общие положения	4
4.	Виды деятельности роли Координатор изменения	9
5.	Описание видов деятельности роли Координатор изменения	9

Приложения: Пример Текста служебной записки для согласования

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Автоматизированная система Сервис Деск – автоматизированная система управления ИТ-услугами, система регистрации и контроля исполнения Обращений.

Отдел Сервис-деск – является структурным подразделением АО "Мосводоканал", представляющим собой единую точку контакта с Пользователями ИТ-услуг при регистрации Обращений.

Запрос на изменение – обращение пользователя, связанное с внесением изменений в функционал ИТ-услуг и информационных систем, связанных с предоставляемыми ИТ-услугами.

Инцидент – любое событие, порожденное или связанное с ИТ-инфраструктурой и/или с ИТ-услугой, которое привело или может привести к сбою в предоставлении или снижению качества ИТ-услуги.

ИТ-услуга – деятельность ИТ-службы, направленная на удовлетворение потребностей пользователей в информационных ресурсах.

Крайний срок – дата и время, при наступлении которых работы по разрешению Инцидента должны быть завершены.

Обращение – объект в АС СД, зарегистрированный на основании Обращения Пользователя ИТ-услугой и содержащий описание потребности Пользователя или информацию о случившемся сбое.

Пользователь – пользователь ИТ-услуг АО "Мосводоканал" и информационных систем, связанных с предоставляемыми ИТ-услугами.

Менеджер ИТ-услуги, инфраструктурной ИТ-услуги – лицо, ответственное за управление одной или несколькими услугами в течение их жизненного цикла.

2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В Инструкции применены следующие обозначения и сокращения:

АО "Мосводоканал"/ Общество	–	Акционерное общество "Мосводоканал";
УКИСУ	–	управление корпоративной информационной системы управления;
УАСУ ТПиС	–	управление автоматизированных систем управления технологическими процессами и связи;
ОЭАИТ	–	отдел по эксплуатации автоматизации и информационных технологий;
Отдел СД	–	отдел Сервис-деск;
АС СД	–	автоматизированная система "Сервис Деск";
СЭД	–	система электронного документооборота.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. В процессе используется следующая классификация изменений:

- по категориям;
- по срочности;
- по влиянию;
- по приоритету;
- по причинам;
- по коду закрытия.

3.1.1. Классификация по категориям включает следующие значения:

- **экстренное изменение** – изменение, необходимое для устранения инцидента и имеющее критическую срочность;
- **незарегистрированное изменение** – изменение, которое по факту уже реализовано, при этом не было оформлено в соответствии с процессом управления изменениями. Данная категория используется для регистрации реализованных изменений по факту их реализации;
- **плановое изменение** – изменение, не относящиеся к ранее указанным категориям. Запросы на изменения, инициированные генеральным директором, главным инженером, либо их заместителями, регистрируются как плановые со срочностью "Критическая".

3.1.2. Классификация по срочности включает следующие значения:

- **Критическая** – изменение необходимо для устранения критического инцидента (сбоя);
- **Высокая** – изменение необходимо для устранения некритического инцидента (сбоя);
- **Средняя** – изменение не связано с устранением инцидента (сбоя), при этом его реализация не может быть отложена;
- **Низкая** – изменения не является срочным и его позднее внедрение не окажет отрицательного влияния на деятельность АО "Мосводоканал".

3.1.3. Классификация по влиянию включает следующие значения:

- **Предприятие** – изменение или неуспешное внедрение изменения может оказать влияние на все предприятие;
- **Производственное/структурное Подразделение** – изменение или неуспешное внедрение изменения может оказать влияние на одно или несколько подразделений, либо на производственное подразделение;

– **Несколько пользователей** – изменение или неуспешное внедрение изменения может оказать влияние на нескольких пользователей;

– **Пользователь** – изменение или неуспешное внедрение изменения может оказать влияние на одного пользователя.

3.1.4. Классификация по приоритету включает следующие значения:

- Критический;
- Высокий;
- Средний;
- Низкий.

Определение приоритета изменения осуществляется на основании значений влияния и срочности (см. Таблица 10).

Таблица 10 - Определение приоритета изменения

Влияние \ Срочность	Критическая	Высокая	Средняя	Низкая
Предприятие	Критический	Критический	Высокий	Высокий
Подразделение	Критический	Высокий	Высокий	Средний
Несколько пользователей	Высокий	Высокий	Средний	Средний
Пользователь	Высокий	Средний	Средний	Низкий

3.1.5. Классификация по причинам:

– **Устранение инцидента** – реализация изменения необходима для устранения инцидента;

– **Неудовлетворенность пользователя** – изменение вызвано необходимостью повышения удобства использования ИТ-услуги, без изменения функционала ИТ-услуги;

– **Новый элемент конфигурации** – изменение необходимо для установки в промышленную среду нового элемента конфигураций;

– **Предложение обновления** – изменение инициировано работником ИТ-службы и связано с обновлением версии программного обеспечения;

– **Бизнес-требование** – изменение вызвано требованиями о внесении изменения в функционал ИТ-услуги;

– **Законодательство** – изменение вызвано изменением законодательства РФ;

– **Изменение продукта или услуги вендором** – изменение вызвано изменением условий предоставления услуг вендором;

– **Обнаружение незапланированного изменения** – запись об изменении вызвана обнаружением выполненного, но не зарегистрированного изменения;

- **Повышение уровня безопасности** – изменение вызвано необходимостью повышения уровня информационной безопасности;
- **Распоряжение городских структур** – изменение вызвано распоряжением городских структур.

3.1.6. Классификация по коду закрытия включает следующие значения:

- Требуется согласование Владельца ИТ-услуг – запрос на изменение назначен на РГ без вложенного и заполненного шаблона подачи запроса на изменение;
- Внедрено успешно – изменение реализовано;
- Внедрено с ошибками – изменение реализовано, но в процессе реализации и переноса в продуктивную среду наблюдались ошибки;
- Отклонено – запрос на изменение отклонен на фазе "Обзор";
- Не согласовано – запрос на изменение отклонен на КпИ;
- Не является запросом на изменение – зарегистрированный запрос не является запросом на изменение и должен быть обработан в рамках другого процесса.

3.2. Статусы и фазы изменений

3.2.1. Жизненный цикл изменения разделен на фазы. Состав фаз зависит от категории изменения (см. Таблица 11). Для детального отображения состояния изменения в рамках каждой фазы используется статус.

Таблица 11 - Связь категорий и фаз изменений

№	Категория изменения	Состав фаз
1.	Плановое изменение	1. Регистрация 2. Обзор 3. Оценка и планирование 4. Согласование 5. Координация внедрения 6. Оценка и закрытие
2.	Экстренное изменение	1. Регистрация 2. Координация внедрения 3. Оценка и закрытие
3.	Незапланированное изменение	1. Регистрация 2. Оценка и закрытие

3.2.2. В процессе жизненного цикла изменения используются следующие статусы:

- Зарегистрировано – запрос на изменение зарегистрирован и назначен на рабочую группу.

– Обзор – запрос на изменение зарегистрирован и назначен на рабочую группу, Координатор изменения оценивает обоснованность запроса на изменение. Данный статус также устанавливается автоматически при ответе контактного лица на уточнение информации.

– Уточнение задачи – по запросу на изменение осуществляется уточнение задачи, проводятся встречи с инициатором запроса на изменение или контактным лицом.

– Назначено – контактное лицо предоставил необходимую информации после ее запроса координатором изменения.

– Оценка и согласование трудозатрат – по запросу на изменение осуществляется оценка трудозатрат подрядными организациями. Данный статус используется, если по запросу на изменение не проводится более никаких действий, кроме оценки трудозатрат подрядными организациями.

– Планирование – по запросу на изменение осуществляется подготовка план-графика работ. Также данный статус используется, если одновременно с подготовкой план-графика осуществляется оценка трудозатрат.

– Планирование. Уточнение – возникла необходимость запроса у контактного лица дополнительной информации на фазе "Оценка и планирование".

– Согласование – осуществляется согласование запроса на изменение.

– Проведение КпИ – запрос на изменение необходимо вынести или запрос на изменение вынесен на комитет по изменениям.

– Ожидание – данный статус используется, если запрос на изменение согласован, но запуск разработки и реализации по какой-либо причине откладывается. При переводе запроса на изменение в данный статус, необходимо указать причину перевода в данный статус. При завершении фазы "Согласование" запрос на изменение автоматически переводится в данный статус.

– Разработка – по запросу на изменение идут работы по подготовке внедрения, либо разработка или доработка программного обеспечения.

– Работы приостановлены – после начала разработки решения возникла необходимость приостановки работ по изменению. При переводе запроса на изменение в данный статус, необходимо указать причину перевода в данный статус и дату, до которой работы приостановлены. При достижении указанной даты, запрос на изменение вернется в предыдущий статус.

– Ожидание действий пользователя – для продолжения работ по изменению от пользователя требуется дополнительная информация, либо какие-то действия.

– Добавлен комментарий пользователя – пользователем добавлен комментарий в запрос на изменение.

- Внутреннее тестирование – осуществляется тестирование изменения ИТ-специалистами или координатором изменения.
- Внедрение – изменение реализуется или переносится в промышленную среду.
- Действие по наряду на работу – для продолжения работ по наряду на работу требуется действие инициатора.
- Выполнено – работы по подготовке и внедрению изменения в промышленную среду завершены. Результаты изменения переданы контактному лицу для тестирования.
- Завершено – данный статус отражает факт завершения работ, изменение передается Менеджеру изменений для оценки.
- Закрыт – статус, который отражает завершение жизненного цикла изменения. После перевода изменения в данный статус, перевод изменения в другой статус, либо правка карточки изменения запрещены.

3.2.3. Фазы и статусы изменений связаны следующим образом:

Таблица 12 - Связь статусов и фаз изменения

Статус изменения	Фаза изменения
20. Зарегистрировано	7. Регистрация
21. Обзор 22. Уточнение задачи	8. Обзор
23. Оценка и согласование трудозатрат 24. Планирование 25. Планирование. уточнение	9. Оценка и планирования
26. Согласование 27. Проведение КПИ	10. Согласование
28. Ожидание 29. Разработка 30. Внутреннее тестирование 31. Ожидание действий пользователя 32. Добавлен комментарий пользователя 33. Установка 34. Действие по наряду на работу 35. Работы приостановлены 36. Выполнено	11. Координация внедрения
37. Завершено 38. Закрыт	12. Оценка и закрытие

3.3. Сроки обработки изменений

В процессе управления изменениями устанавливаются следующие сроки:

- Суммарная длительность фаз "Регистрация" и "Обзор" составляет не более 7 рабочих дней;

- Длительность фазы "Оценка и планирование" составляет не более 5 рабочих дней;
- Длительность фазы "Согласование" составляет не более 5 рабочих дней;
- Плановый срок реализации изменения определяется на фазе "Оценка и планирование" и согласовывается на фазе "Согласование".

Плановые сроки начала работ по изменению, реализации изменения, перерыва предоставления ИТ-услуг определяется на фазе "Оценка и планирование" и могут быть изменены в процессе жизненного цикла изменения.

Если на фазах "Регистрация", "Обзор", "Оценка и планирование" возникает необходимость привлечения контактного лица, длительность данных фаз увеличивается на время получения дополнительной информации у контактного лица. Срок на предоставление требуемой информации контактным лицом составляет 7 рабочих дней, если контактное лицо не укладывается в отведенное время, уведомляется руководитель контактного лица. Если контактное лицо не предоставляет запрашиваемую информацию в течение 8 рабочих дней после уведомления руководителя, запрос на изменение переходит в статус "Проведение КПИ".

4. ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОЛИ КООРДИНАТОР ИЗМЕНЕНИЯ

К видам деятельности роли Координатор изменений относятся:

- Просмотр очереди изменений;
- Прием запроса на изменение в ответственность;
- Уточнение деталей по запросу на изменение;
- Планирование реализации изменения;
- Организация согласования изменения;
- Координация подготовки и внедрения изменения.

5. ОПИСАНИЕ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОЛИ КООРДИНАТОР ИЗМЕНЕНИЯ

Действия Координатора изменений, описанные в разделах 5.3.-5.6. являются типовыми для процесса управления изменениями и подходят для изменений категории "Плановое". Перечень действия для категорий изменения "Экстренное" и "Незарегистрированное" описаны в пунктах 5.7. и 5.8. соответственно.

5.1. Просмотр очереди изменений

Просмотр назначенных на рабочую группу запросов на изменение осуществляется при выбранной очереди "Список дел", при выбранном представлении "Список дел моих групп" (см. Рисунок 15).

Список дел

Очередь: Представление:

Код	Категория	Статус	Описание	Время открытия	Получатель услуг	КС выполнения
С10110		Ожидание	Тест запроса на изменение 20...			30/09/15 00:00:00
С10117		Завершено	Незарегистрированной измен...			
С10118		Установка	Экстренное изменение			
С10119		Завершено	Необходимо изменение в Сер...			12/09/15 00:00:00

Рисунок 15 - Просмотр очереди инцидентов, задач, запросов на изменение, назначенных на рабочие группы

В списке отображаются запросы на изменение, инциденты, задачи, назначенные на рабочие группы, участником которых является Координатор изменения.

Также список запросов на изменение можно просмотреть, открыв очередь "Изменение" и выбрав одно из следующих представлений (см. Рисунок 16):

- Все изменения – все зарегистрированные в АС СД изменения во всех статусах;
- Все мои открытые изменения – все изменения, созданные Координатором изменений;
- Изменения на КпИ – изменения в статусе "Проведение КпИ";
- Подтверждение изменений – изменения в статусе "Завершено".

Очередь: Представление:

Код изменения	Категория	Статус
С10108	Экстренное изменение	Разработка

Доступные представления:

- Все изменения
- Все изменения
- Все мои открытые изменения
- Изменения на КпИ
- Подтверждение изменений

Рисунок 16 – Выбор представления очереди изменений

Для просмотра изменения необходимо нажать на код изменения (см. Рисунок 15), последнее действие приведет к открытию карточки изменения со всей детальной информацией (см. Рисунок 17).

Отмена Предыд. Далее Сохранить и выйти Сохранить Дополнительно

Заголовок	Заголовок изменения	Категория	Плановое изменение
Код изменения	C10154	Фаза	Обзор
Статус	Обзор	Влияние	2 - Филiaal/подразделение
Инициатор	Баторов Дмитрий Николаевич	Срочность	2 - Высокий
Куратор от Заказчика	Баторов Дмитрий Николаевич	Приоритет	2 - Высокий
Запрашиваемая дата окончания		Оценка рисков	
Причина для изменения	Новый конфигурационный элемент	Рабочая группа	Отдел администрирования АРМ
Категория услуги	Корпоративные информационные т	Координатор изменений	
ИТ-услуга	OEBS.HCI.Эквиваленты	Затронутые ЭК	
Инфраструктурная ИТ-услуга	IT.WST.01.APM пользователя		
Затронутые услуги			
Описание	Детальное описание изменения		
Влияние отсутствия внедрен	Влияние отсутствия изменения		

История | Фазы процесса | Связанные записи - (0) | Наряды на работу | Вложения - вложено файлов: 0 | Закрытие | Служебные поля

Тип обновления: Показать пользователю:

Обновления журнала:

Рисунок 17 – Просмотр карточки изменения

5.2. Прием запроса на изменение в ответственность

Координатор изменения просматривает назначенные на группы запросы на изменения и принимает их в ответственность путем указания себя в качестве Координатора в карточке запроса на изменение (См. Рисунок 18).

Рабочая группа	Отдел АИС
Координатор изменений	Бабаев Денис Дмитриевич

Рисунок 18 - Прием запроса на изменение в ответственность

Ответственным за реализацию изменения является Координатор изменения. По мере реализации изменения Координатор изменения не меняется.

Для привлечения исполнителей, на них назначаются наряды на работу. Описание создания наряда на работу представлено в п.5.16.

Рабочая группа, ответственная за изменение, устанавливается автоматически в зависимости от выбранной инфраструктурной ИТ-услуги и при необходимости может быть изменена.

После приема запроса на изменение в ответственность Координатор изменения проверяет указанные в карточке изменения значения следующих атрибутов и при необходимости изменяет их на верные:

- Категория услуги;
- ИТ-Услуга;
- Инфраструктурная ИТ-услуга;
- Влияние;
- Срочность;
- Оценка рисков.

Значения указанных атрибутов могут быть изменены на последующих фазах.

5.3. Действия на фазе "Обзор"

Фаза "Обзор" предназначена для уточнения деталей по поступившей задаче и приеме запроса на изменение в работу.

Для просмотра деталей необходимо в списке запросов на изменение нажать на код запроса (см. Рисунок 15).

Если по поступившей задаче требуется уточнение, Координатор изменения на вкладке "История" выбирает тип обновления "Взаимодействие с пользователем", вносит свой вопрос в поле "Обновления журнала" и сохраняет карточку изменения нажатием кнопки "Сохранить" и "Отмена" (см. Рисунок 19). При этом статус изменения автоматически изменится на "Уточнение задачи". При добавлении контактным лицом комментария в обращение, связанное с запросом на изменение, его статус автоматически изменится на "Обзор".

История Фазы процесса Связанные записи - (0) Наряды на работу Вложе

Тип обновления: Взаимодействие с пользователем

Обновления журнала: Необходимо уточнение задачи

Рисунок 19 - Уточнение задачи у Контактного лица

Если описание содержит необходимые детали Координатор изменения проверяет запрос на изменение на соответствие следующим критериям:

- наличие аналогичного функционала;
- возможность получения информации из других источников (для запросов на изменения, связанных с созданием новых источников информации);
- отсутствие возможности реализации запрашиваемого функционала в эксплуатируемых системах;
- противоречие законодательству;
- противоречие регламентным документам АО "Мосводоканал";
- неверное оформление;
- отсутствие шаблона подачи запроса на изменение;
- повтор ранее поданного запроса на изменение.

Если запрос на изменение соответствует хотя бы одному критерию, Координатор изменения устанавливает статус "Завершено", указывает код закрытия "Отклонено" и "Комментарий для пользователя", который будет отображаться в связанном обращении. Для случая отсутствия заполненного шаблона подачи запроса на изменение устанавливается код закрытия "Требуется согласование владельца ИТ-услуги".

Если запрос на изменение содержит всю необходимую информацию и не соответствует критериям, по которым он может быть отклонен, Координатор переходит к фазе "Оценка и планирование".

При необходимости просмотра деталей по услугам, указанным в карточке изменения, необходимо нажать на кнопку "Найти связанные сведения" (см. Рисунок 20).



Рисунок 20 – Открытие карточки услуги

В открывшейся карточке услуге отображается информация о владельце и менеджере услуги, информация о лимитах согласования, информация о согласователях изменений, требующих перерыва услуг, требующих дополнительного финансирования, требующих участия ИТ-службы, информация о разрешенных и запрещенных периодах проведения изменений (см. Рисунок 21).

▼ Сведения об элементе конфигурации

Имя ЭК	Сервис Деск	Тип ЭК	Услуга
Владелец	Головин Леонид Викторович	Подтип ЭК	ИТ-услуга
Менеджер	Бабаев Денис Дмитриевич	Ссылка в Confluence	http://prod01.mvk.ru:18080/confluence/pages/viewpage.action?pageId=9666777
Статус	В эксплуатации	Особо важный ЭК	
Категория	Компьютеры и оргтехника. Поддержка пользователей		
Разрешенный период изменений			
Период запрета изменений	Трудоёмкость индикатор изменения		
Согласование: <input type="checkbox"/> Требуется доп. финансирование <input type="checkbox"/> Участвуют 2 ИТ-управления <input type="checkbox"/> Необходим перерыв в ИТ-услугах <input type="checkbox"/>			
Логин	Трудоёмкость (b/h)	Зантересованные лица	
gotajkin_ia	5000	Лонжикен Игорь Александрович	
golovin_lv	20	Головин Леонид Викторович	
molnik_mim		Мельник Мария Марковна	

Рисунок 21 – Карточка ИТ-услуги

5.4. Действия на фазе "Оценка и планирование"

Фаза "Оценка и планирование" предназначена для определения сроков проведения и внедрения изменения, формирования плана работ, уточнения связей между данным и прочими изменениями, определения влияния данного изменения на ИТ-услуги.

Если в карточке изменения установлен признак "Строгая запрашиваемая дата", изменение должно быть завершено до запрашиваемой даты. Данный признак может быть установлен при регистрации изменения и более не изменяется. При установке данного признака запрашиваемая дата окончания не может быть изменена.

Для перехода на фазу "Оценка и планирование" необходимо установить статус "Планирование", при этом форма карточки изменения изменится (см. Рисунок 22).

Ид. изменения	С10145	Категория	Плановое изменение
Статус	Планирование	Фаза	Оценка и планирование
Плановое начало изменения		Плановое окончание и индикатор	
Плановое начало внедрения		Плановое окончание внедрения	
Перерыв в работе		Перерыв в работе по	
Требуется доп. финансирование	<input type="checkbox"/>	Необходима перерыв в ИТ-услугах	<input type="checkbox"/>
Участвуют 2 ИТ-управления	<input type="checkbox"/>	Стоимость индикатора	

Рисунок 22 - Форма планирования изменения

На данной фазе Координатор изменения определяет ИТ и инфраструктурные ИТ-услуги, с которыми связано или на которые может повлиять данное изменение, а также элементы конфигураций, с которыми связано данное изменения (см. Рисунок 23). Связанные услуги и элементы конфигураций также могут быть определены на последующих фазах изменения.

Заголовок	Заголовок	Категория	Плановое изменение
Код изменения	С10154	Фаза	Обзор
Статус	Обзор	Влияние	2 - Физическое подразделение
Инициатор	Бабаян Денис Дмитриевич	Срочность	2 - Высокий
Куратор от Заказчика	Бабаян Денис Дмитриевич	Приоритет	2 - Высокий
Запланированная дата окончания		Оценка риска	
Причина для изменения	Новый конфигурационный элемент конфигурации	Рабочая группа	Отдел администрирования АРМ
Категория услуг	Корпоративные информационные системы управления	Координатор изменений	
ИТ-Услуга	ОЕВБ.НСИ.Эквиваленты	Затронутые ЭК	
Инфраструктурная ИТ-Услуга	ИТ-WST-DI.APM пользователи		
Затронутые услуги			

Рисунок 23 - Указание связанных услуг и элементов конфигураций

В зависимости от сути изменения и возможностей исполнителей Координатор изменения определяет:

- плановые даты начала и окончания работ по изменению;
- плановые даты начала и окончания внедрения изменения;
- необходимость перерыва в предоставлении ИТ-услуги для реализации изменения;
- плановые даты перерыва в предоставлении ИТ-услуги, если, перерыв потребуется;
- необходимость дополнительного финансирования;
- для реализации изменения требуется привлечение специалистов из двух и более управлений Общества;
- трудоемкость работ подрядчика для реализации изменения.

При определении плановых дат, указанных выше, Координатор изменения проверяет разрешенные и запрещенные периоды проведения изменений (см. Рисунок 24). Плановые даты внедрения изменений не должны противоречить разрешенным и запрещенным периодам изменений. Определенные плановые даты фиксируются в карточке изменений в соответствующих полях (см. Рисунок 22).

← есса	Наряды на работу	Связанные записи - (0)	Вложения - (0)	Служебные поля	Периоды изменений
КЕ		Разрешенный период изменений			Период запрета изменений
Сервис Деск		Не указано			Не указано
IT.WST.08.Система Service Desk		Не указано			Не указано
1С.Бухгалтерия		Пн - Пт: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб - Вс: любое время			Не указано
1С.Зарплата		Пн - Пт: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб - Вс: любое время			Не указано
OEBS.НСИ.Заявитель		Пн - Пт: 00:01 - 08:00; 12:15 - 13:00; 17:00 - 23:59 Сб - Вс: любое время			Не указано

Рисунок 24 - Проверка разрешенных периодов изменений

Координатор изменения проверяет зарегистрированные инциденты и изменения и определяет связь текущего изменения с ранее зарегистрированными изменениями и инцидентами. Если связанные инциденты и/или изменения найдены, Координатор изменения устанавливает связь объектов между собой.

Если запрос на изменение удовлетворяет одному из указанных ниже критериев, Координатор изменения готовит план изменения:

- длительность реализации изменения более одного календарного месяца;
- реализация изменения требует перерыва в работе ИТ-услуги;
- для реализации изменения требуется привлечение специалистов из двух и более управлений Общества;
- требуется согласование реализации изменения. Стратегия согласования изменений описана в п. 8 Описания процесса управления изменениями.

Координатор изменения готовит план изменения на основании шаблона, приведенного в Описании процесса управления изменениями. При необходимости, для подготовки плана Координатор изменения привлекает необходимых работников. Разработанный план прикладывается в карточку изменения в виде вложения.

Если на этапе планирования определяется, что реализация изменения требует реализации дополнительных изменений, создаются дополнительные изменения. Между связанными изменениями устанавливается направленная связь. Для создания связанных изменений необходимо в карточке изменения нажать на кнопку "Дополнительно-> Создать связанное изменение" (см. Рисунок 25).

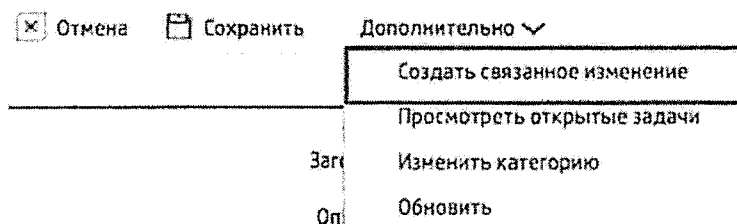


Рисунок 25 – Создание карточки дочернего изменения

Для подобных "комплексных" изменений готовится и согласовывается один план. Дочерние изменения согласования не требуют, в их карточки вносятся комментарий, что согласовано родительское изменение. При необходимости, в дочерние изменения может быть внесена трудоемкость с целью последующего анализа.

Если на фазе "Оценка и планирование" от Контактного лица потребуется дополнительная информация, Координатор изменения во вкладке "История" выбирает тип обновления "Взаимодействие с пользователем", вносит свой вопрос в поле "Обновления журнала" и сохраняет карточку изменения. При этом статус изменения автоматически изменится на "Планирование. Уточнение". При добавлении Контактным лицом комментария в обращение, связанное с запросом на изменение, его статус автоматически изменится на "Планирование".

Если для реализации изменения необходима оценка трудозатрат подрядчиком, Координатор изменения назначает на подрядчика наряд на работу категории "Сопровождение" или "Развитие". Категория "Сопровождение" используется для изменений, необходимых для устранения сбоев, категория "Развитие" для внедрения новой функциональности. Создание нарядов на работу осуществляется на вкладке "Наряды на работу. Создание, изменение и просмотр нарядов на работу описаны в п.5.12. Если на период оценки трудозатрат подрядчиком никаких работ по запросу на изменение не происходит, Координатор изменения устанавливает статус изменения "Оценка и согласование трудозатрат". При переводе наряда на работу в статус "Трудозатраты согласованы" статус запроса на изменение автоматически изменится на "Планирование".

Трудозатраты, указанные в поле "Согласованные трудозатраты" нарядов на работу, копируются в поле "Трудоемкость (ч/ч)" родительского изменения. Если у изменения несколько нарядов на работу в поле "Трудоемкость (ч/ч)" указывается суммарная трудоемкость связанных нарядов на работу. При наличии дочерних изменений в родительском изменении в поле "Трудоемкость (ч/ч)" указывается суммарная трудоемкость дочерних изменений.

5.5. Действия на фазе "Согласование"

Фаза "Согласование" предназначена для согласования изменения заинтересованными лицами. Состав согласователей зависит от сути изменения и прочих факторов. Стратегия определения согласователей детальной описана в п.8 Описания процесса управления изменениями.

Для перехода на фазу "Согласование" Координатор изменения устанавливает статус "Согласование" (см. Рисунок 26).

Статус	Согласование
енения	Оценка и согласование трудозатрат
дрения	Планирование
работе с	Согласование
	Разработка

Рисунок 26 - Перевод изменения в фазу "Согласование"

При переводе изменения на фазу "Согласование" на форме изменения отобразится список Согласователей, с которыми необходимо согласовать изменение (см. Рисунок 27).

Текущие утверждения

Текст согласования	Статус	Согласователь	Создано
Необходимо согласование	Согласовано	Бондарев Александр Александрович	06/10/15 19:29:28
Необходимо согласование	Согласовано	Зара Александр Николаевич	06/10/15 19:29:28
Необходимо согласование	Ждет согласования	Лонакия Игорь Александрович	06/10/15 19:29:28

Журнал утверждений

Действие	Кем	Дата/время
Согласовано	Сидоров Сергей Александрович	06/10/15 19:53:29
Согласовано	Сидоров Сергей Александрович	06/10/15 19:53:29

Согласовано на Кли

Рисунок 27 - Отображение списка согласователей

Координатор изменения в СЭД создает служебную записку, к которой прикладывает план изменения, разработанный на фазе "Оценка и планирование", и направляет служебную записку на согласование определенным на данной фазе Согласователям. Шаблон служебной записки приведен в Приложении. Текст служебной записки может быть сформирован системой Сервис Деск автоматически. Для этого после перевода изменения в статус "Согласование" необходимо нажать на кнопку "Форма согласования" (см. Рисунок 28). При этом в текст служебной записки будут подставлены следующие параметры изменения, определенные на фазе "Оценка и планирование":

- плановое начало и окончание внедрения;
- плановый перерыв в работе ИТ-услуги;
- заголовок изменения;
- описание изменения;
- трудоемкость работ подрядчика для реализации изменения.

Сформированный текст служебной записки можно скопировать и вставить в СЭД, при необходимости скорректировать.

Отмена ↑ Предыд. ↓ Далее Сохранить **Форма согласования** Дополнительно ▾

Рисунок 28 – Формирование текста служебной записки

Инструкции по работе в СЭД представлены в документах:

- Инструкция по работе с процессом Подписание служебной записки в IRM businessDoc АО МВК;
- Инструкция по работе с процессом Последовательное согласование служебной записки в IRM businessDoc АО МВК;
- Инструкция по работе с процессом Согласование служебной записки в IRM businessDoc АО МВК.

Создание служебной записки происходит по следующим правилам:

Параметр в СЭД	Правило заполнения
Процесс	Согласование служебной записки (без срока).
Инициатор	Координатор изменения
Заголовок	Согласование изменения « <i>Заголовок изменения</i> »
Содержание	Текст служебной записки, сформированный в Сервис Деск. При необходимости, текст может быть расширен. Если необходимо дополнить описанием текстом, содержащим таблицы, необходимо таблицу скопировать в MS Word и прикрепить к служебной записке в виде вложения.
Кому	<ol style="list-style-type: none"> 1. Если в списке согласователей присутствуют заместители генерального директора, то заместителям генерального директора, при этом если в согласователях присутствует Заместитель главного инженера, заместитель главного инженера указывается в участниках 2. Если в списке согласователей отсутствуют заместители генерального директора и присутствует Петрова Ольга Александрова, то Петровой Ольге Александровне 3. Если в списке согласователей отсутствуют заместители генерального директора и присутствует заместитель главного инженера, то Заместитель главного инженера 4. Если в списке согласователей отсутствуют вышеуказанные лица, то лицо с максимальной должностью
От кого	Начальник управления, в которое входит координатор изменения
Основные согласующие	Лица, определенные в Сервис Деске, не относящиеся к указанным выше в данной таблице
Вложения	План изменения.

При получении ответа из СЭД, Координатор изменения переносит результаты согласования в АС СД. Для этого Координатор изменения открывает вкладку "Согласования" (см. Рисунок 29) и вручную устанавливает признаки согласования по итогам согласования в СЭД (см. Рисунок 30).

Избранные объекты и инфопанели

Служба поддержки пользователей

Управление изменениями

Управление инцидентами

Прочее

Контакты

Согласования

Рисунок 29 - Открытие формы согласований

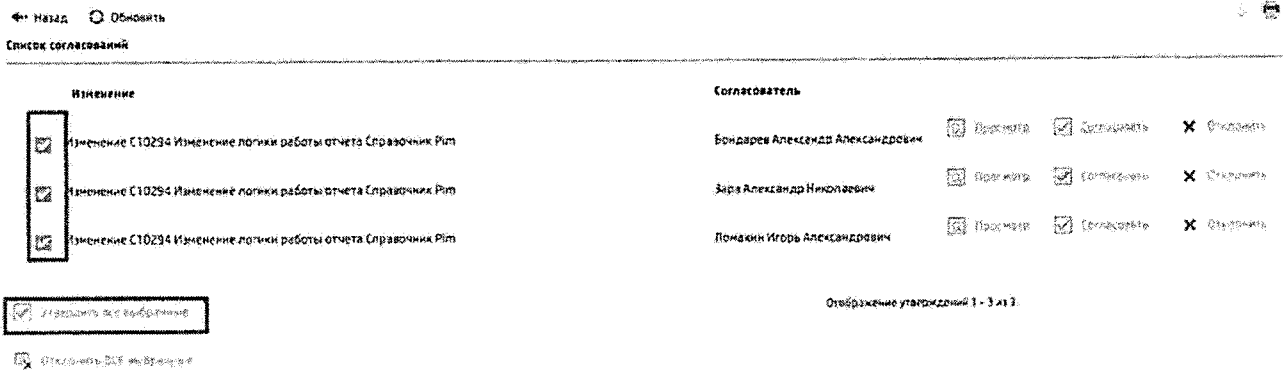


Рисунок 30 - Установка признаков согласования изменения

Итоги согласования будут отражены в Журнале согласований (см. Рисунок 27). На последующих фазах изменения результаты согласований будут отображены во вкладке "Согласования" (см. Рисунок 31).

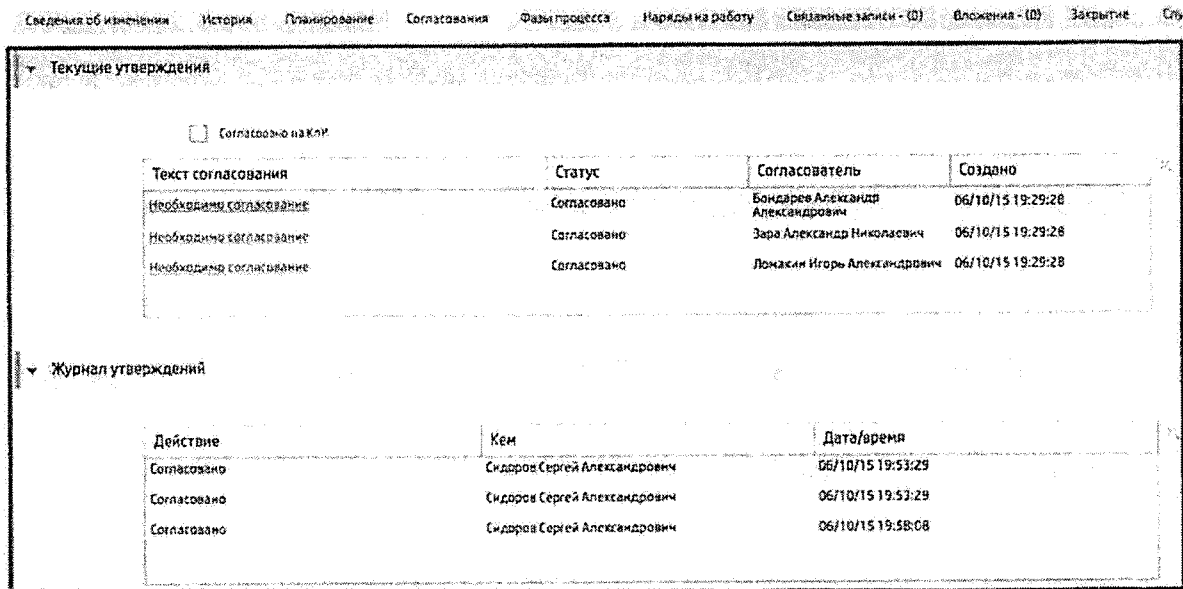


Рисунок 31 - Отображение итогов согласования

Если запрос на изменение не согласован хотя бы одним Согласователем, статус запроса на изменение автоматически установится в "Проведение КПИ".

Если запрос на изменение согласован всеми Согласователями, он автоматически переводится в статус "Ожидание". Из данного статуса Координатор изменения запускает работы по изменению путем перевода изменения в статус "Разработка".

5.6. Действия на фазе "Координация внедрения"

Фаза "Координация внедрения" предназначена для разработки изменения, проведения всех подготовительных процедур, тестирования и внедрения изменениям в продуктивную среду.

При начале работ по разработке и подготовке изменения, его необходимо перевести в фазу "Координация внедрения". Для перехода на фазу "Координация внедрения" необходимо перевести изменения в статус "Разработка" (см. Рисунок 32). При переводе изменения в данный статус автоматически заполняется "Фактическое начало изменения" текущим временем, связанные с изменением наряды на работу переводятся в статус "Назначен". При необходимости фактическое начало изменения может быть изменено Координатором изменения.

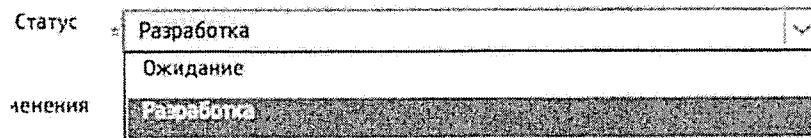


Рисунок 32 - Перевод изменения в фазу "Координация внедрения"

Если на данной фазе потребуется привлечение Контактного лица, Координатор изменения на вкладке "История" выбирает тип обновления "Взаимодействие с пользователем", вносит свой вопрос в поле "Обновления"

журнала" и сохраняет карточку изменения нажатием кнопки "Сохранить" и "Отмена" (см. Рисунок 19). При этом статус изменения автоматически изменится на "Ожидание действий инициатора". При добавлении Контактным лицом комментария в обращение, связанное с запросом на изменение, статус изменения автоматически изменится на "Добавлен комментарий пользователя".

Типовая последовательность шагов фазы "Координация внедрения" следующая: [Разработка] <-> [Внутреннее тестирование] <-> [Установка] <-> [Выполнено]. Переход между шагами может осуществляться как в прямом, так и в обратном порядке. В зависимости от сути изменения, один или несколько шагов могут быть пропущены.

Если на фазе "Координация внедрения" изменятся плановые сроки, определенные на фазе "Оценка и планирование", Координатор отражает данные изменения в карточке изменения на вкладке "Планирование" (см. Рисунок 33).

История		Совещания об изменении		Планирование		Согласования		Фазы процесса		Наряды на работу		Связанные записки - (0)		Вложения - (0)	
Плановое начало изменения	09/24/15 12:00:00	Плановое окончание изменения	09/24/15 15:00:00												
Плановое начало внедрения	09/24/15 09:00:00	Плановое окончание внедрения	09/24/15 11:00:00												
Перерыв в работе с		Перерыв в работе по													

Рисунок 33 - Правка плановых дат изменения

При начале работ над изменением Координатор переводит его в статус "Разработка".

При завершении разработки и начале тестирования Координатор переводит изменения в статус "Внутреннее тестирование". Внутреннее тестирование осуществляется в тестовой среде. Если для внутреннего тестирования необходимо привлечение Контактного лица, Координатор направляет ему комментарий через вкладку "История".

Если по итогам внутреннего тестирования требуется доработка, Координатор переводит изменение в статус "Разработка". Если по итогам внутреннего тестирования принимается решение о переносе изменения в продуктивную среду, Координатор изменяет статус на "Установка", при этом Координатор проверяет актуальность плановой даты внедрения и при необходимости актуализирует ее.

При переводе изменения в статус "Установка" Координатор проверяет очередь изменений на предмет конфликтов. Если данное изменение не может быть одновременно внедрено с другими изменениями, Координатор изменяет плановую дату внедрения на подходящую, либо связывается с Координатором конфликтного изменения, для корректировки даты его внедрения. Для просмотра очереди изменений можно воспользоваться одним из представлений по плановым датам внедрения изменений (см. Рисунок 34).

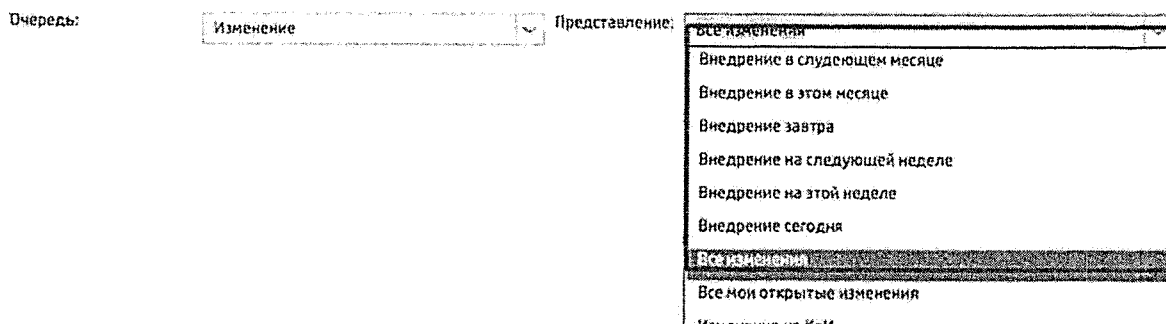
Изменение

Рисунок 34 – Просмотр очереди изменений

При завершении работ по переносу изменения в продуктивную среду Координатор изменения проверяет изменение в продуктивной среде и переводит изменение в статус "Выполнено". Последнее действие автоматически переводит связанное с изменением обращение в статус "Выполнено". Если пользователь подтверждает результат изменения, оно автоматически переходит в статус "Завершено".

Если пользователь отклоняет результат, изменение переходит в статус "Добавлен комментарий пользователя". В зависимости от комментария, Координатор изменения определяет дальнейшие шаги и устанавливает соответствующий статус изменения. Статусы изменения и нарядов на работу имеют следующую связь:

- при переводе связанного наряда на работу в статус "Ожидание действий инициатора" статус изменения автоматически изменится на статус "Действия по наряду на работу";
- при переводе связанного наряда на работу в статус "Тестирование", статус изменения автоматически изменится на "Внутренне тестирование";
- при переводе изменения в статус "Установка", статус связанных нарядов на работу категорий "Сопровождение" и/или "Развитие" изменится на "Установка".

5.7. Обработка экстренных изменений

К экстренным относятся изменения, необходимые для устранения инцидентов (сбоев) и имеющие критическую срочность. Экстренные изменения не предполагают уточнения задачи через АС СД, взаимодействие с инициатором изменения осуществляется любым максимально быстрым способом – по телефону, электронной почте. Допускается регистрация экстренных изменений после их реализации.

Регистрация изменений описана в п.5.16. Жизненный цикл экстренные изменения не содержит фаз "Обзор" и "Оценка и планирование", отсутствует возможность запроса информации через АС СД. После регистрации обработка экстренных изменений автоматически переходит на фазу "Координация внедрения".

Дальнейшая обработка экстренных изменений не отличается от обработки плановых.

5.8. Обработка незарегистрированных изменений

Регистрация незарегистрированных изменений необходима для отражения факта проведенного изменения. Факт регистрации позволит, при необходимости, отследить реализованные изменения в различных разрезах (по ИТ-услугам, инфраструктурным ИТ-услугам, элементам конфигураций, рабочим группам, инициаторам и т.д.).

Если работник ИТ-службы обнаруживает изменения, которые не были должным образом оформлены, он регистрирует данное изменения в АС СД.

Регистрация изменений описана в п.5.16. При регистрации незарегистрированных изменений работник ИТ-службы выбирает категорию "Незарегистрированное изменение", заполняет необходимые поля изменения, в поле "Описание" описывает суть обнаруженного изменения.

В качестве рабочей группы и исполнителя необходимо указать рабочую группу и исполнителя, которыми было выполнено изменение. Для указания инициатора необходимо уточнить данную информацию у работника, выполнившего изменение.

При невозможности определения инициатора и Координатора изменения, работник ИТ-службы указывает себя в качестве инициатора и Координатора изменения.

Кроме регистрации никакие действия по экстренным изменениям не производятся. После регистрации статус экстренного изменения автоматически изменится на "Завершено".

5.9. Обработка инцидентов, решение которых требует реализации изменения

Если устранение инцидента требует проведения изменения, Координатор инцидента регистрирует связанный с инцидентом запрос на изменение категории "Экстренное изменение". Для регистрации связанного запроса на изменение необходимо в карточке Инцидента нажать кнопку "Дополнительно" и выбрать пункт "Создать связанное изменение" (см. Рисунок 35).

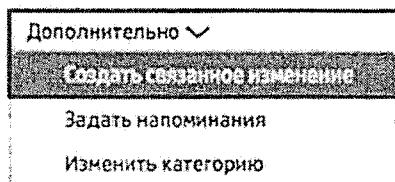


Рисунок 35 - Регистрациям изменения из инцидента

Если качество ИТ-услуги может быть восстановлено с помощью обходного решение, но для предотвращения появления сбоя в будущем требуется проведение изменения, Координатор из карточки инцидента создает запрос на изменение

категории "Плановое изменение", при этом инцидент переводится в статус "Выполнен", а обработка созданного запроса на изменение осуществляется в соответствии с процессом управления изменениями.

5.10. Привлечение дополнительных пользователей к тестированию изменений

Если для тестирования реализованного изменения требуется привлечение пользователя, отличного от Контактного лица, необходимо на службу Сервис Деск направить наряд на работу категории "Параллельные работы" с описанием необходимости создания обращения категории "Тестирование" и пользователя, от которого должно быть создано данное обращение.

5.11. Установка связи изменений и прочих объектов

Изменение может быть связано с другими объектами одним из следующих типов связей:

- Связанные обращения – обращение категории "Запрос на изменение", инициировавшее изменение;
- Вызвано инцидентом – инциденты, для решения которых было зарегистрировано изменение;
- Вызванные инциденты – инциденты, возникшие в результате реализации изменения;
- Вызванные изменения – изменения для которых данное изменение является родительским;
- Вызвано изменениями – изменения для которых данное изменение является дочерним.

Координатор при обработке изменения проверяет наличие потенциально связанных записей и создает связь записей между собой.

Для создания связи изменения с другими объектами необходимо во вкладке "Связанные записи" выбрать тип связи и нажать кнопку "Связать существующую запись" (см. Рисунок 36).

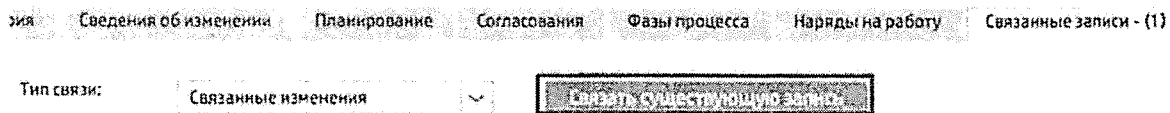


Рисунок 36 - Связь изменения с другими объектами

В открывшемся окне, необходимо ввести номер связываемого объекта, либо нажать кнопку "Поиск" для поиска необходимого объекта критерии поиска объекта (см. Рисунок 37).

Имеется элемент "Изменение С10146". С каким элементом "Изменение" его необходимо связать?

✓ ОК

🔍 Поиск

✕ Отмена

Рисунок 37 - Указание номера связываемого объекта

При нажатии кнопки "Поиск" откроется форма для поиска, в которой необходимо внести критерии поиска связываемого объекта и нажать кнопку "Поиск" (см. Рисунок 38).

Рисунок 38 – Форма поиска связываемого объекта

Из списка объектов: удовлетворяющих критериям поиска необходимо выбрать подходящий и нажать на кнопку "ОК" (см. Рисунок 37). Выбора объекта осуществляется нажатием на его номер.

5.12. Создание нарядов на работу

Наряды на работу служат привлечения исполнителей к работам по изменению, организации параллельных работ по изменению, привлечению подрядчиков для работ по изменению.

В процессе управления изменениями используются следующие категории нарядов на работу:

- **Развитие** – наряд на работу, связанный с разработкой нового функционала. Наряды данной категории используются только для взаимодействия с подрядчиком;
- **Сопровождение** – наряд на работу, связанный с текущим обслуживанием систем и не связанный с разработкой нового функционала. Наряды данного типа используются только для взаимодействия с подрядчиком;
- **Установка на тест или продуктив** – наряд на работу, связанный с установкой разработанной версии на тестовую или продуктивную среду;
- **Параллельные работы** – наряд, связанный с организацией параллельных работ по реализации изменения.

Для создания наряда на работу необходимо во вкладке "Наряды на работу" нажать кнопку "Создать наряд на работу", в открывшемся окне выбора категорий (см. Рисунок 39) выбрать подходящую категорию, в открывшемся окне заполнить атрибуты наряда на работу (см. Рисунок 40) и нажимает кнопку "Сохранить".

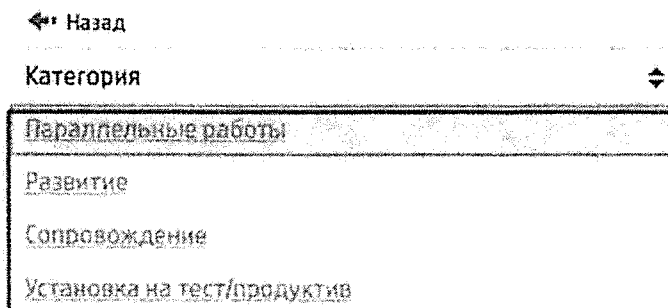


Рисунок 39 - Выбор категории наряда на работу

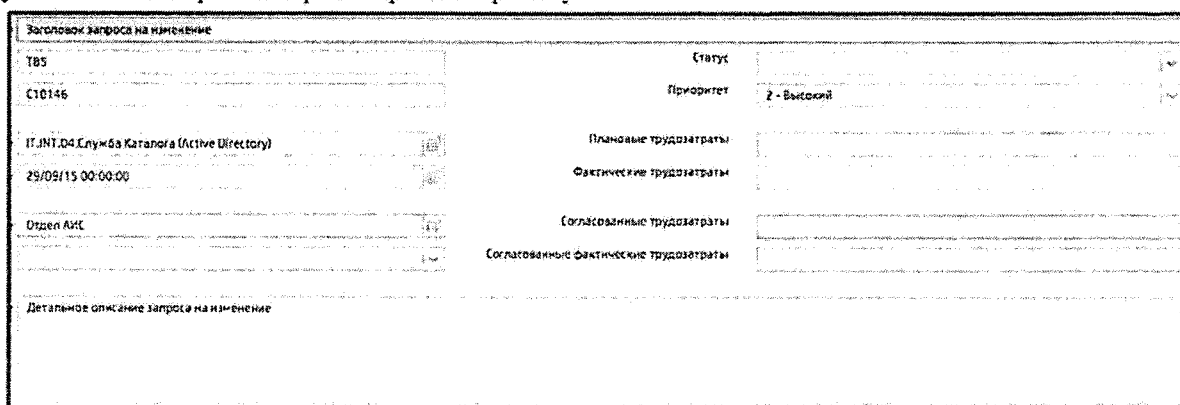


Рисунок 40 - Заполнение атрибутов наряда на работу

5.13. Выполнение нарядов на работу

Просмотр назначенных на рабочую группу или на Исполнителя нарядов на работу осуществляется при выбранной очереди "Список дел", при выбранном представлении "Список дел моих групп" или "Мой список дел" (см. Рисунок 15).

Исполнитель из списка нарядов выбирает наряд на работу с наибольшим приоритетом и указывает себя исполнителем (см. Рисунок 41).



Рисунок 41 - Прием в ответственность наряда на работу

В начале работ по наряду на работу Исполнитель переводит наряд на работу в статус "В работе", при выполнении наряда на работу, Исполнитель заполняет поле "Результат задачи" и переводит наряд на работу в статус "Выполнен" (см. Рисунок 42).

Код задачи:	IM10288-003
Статус:	* Выполнен
Категория:	Развитие
Группа назначенных:	* НК-Телеком
Назначенный:	* Incident.Coordinator
Результат задачи:	* Задача выполнена

Рисунок 42 - Выполнение наряда на работу

Если в процессе выполнения наряда на работу Исполнителю необходимы какие-либо действия со стороны Инициатора наряда на работу, Исполнитель наряда на работу вносит комментарий для инициатора наряда на работу (см. рис. Рисунок 43).

Рабочий процесс Операции Служебные поля Вложения - (0)

Новый тип обновления	Связь с заинтересованными сторонами
Новое обновление	Комментария для Инициатора наряда

Рисунок 43 - Внесение комментариев в наряд на работу

5.14. Организация параллельных работ по изменению

Для организации параллельных работ по изменению необходимо создать наряд на работу категории "Параллельные работы" и назначить наряд на рабочую группу, ответственную за выполнение наряда. При указании крайнего срока работ по наряду на работу необходимо руководствоваться крайним сроком реализации изменения и сроком, необходимым для выполнения наряда на работу.

5.15. Согласование трудозатрат в нарядах на работу

Согласование трудозатрат возможно для нарядов на работу, предназначенных для взаимодействия с подрядчиками, т.е. нарядов на работу категорий "Сопровождение" или "Развитие". При необходимости согласования трудозатрат, подрядчик переводит наряд на работу в статус "Оценка трудозатрат". После оценки трудозатрат подрядчик вносит рассчитанные трудозатраты в поле "Плановые

трудозатраты" и переводит наряд на работу в статус "Подтверждение трудозатрат" (См. Рисунок 44).

Плановые трудозатраты:	6.00
Фактические трудозатраты:	
Согласованные трудозатраты:	
Согласованные фактические т	

Рисунок 44 – Указание и согласование плановых трудозатрат

При переводе нарядов на работу категории "Сопровождение" или "Развитие" в статус "Подтверждение трудозатрат" наряд на работу автоматически назначается на Исполнителя с ролью "Согласователь трудозатрат". Согласователь трудозатрат изучает указанные в поле "Плановые трудозатраты" трудозатраты и если они его устраивают, вносит их в поле "Согласованные трудозатраты", переводит наряд на работу в статус "Трудозатраты согласованы" и нажимает кнопку "Сохранить", при этом наряд на работу автоматически назначается на рабочую группу подрядчика, который оценивал трудозатраты. Если плановые трудозатраты не устраивают Согласователя трудозатрат, он вносит в наряд на работу комментарий с обоснованием новых трудозатрат, изменяет статус наряда на работу на "Оценка трудозатрат" и нажимает кнопку "Сохранить". Для изменений, координатором которых выступает подрядчик, Согласователь трудозатрат также заполняет поля "Фактические трудозатраты" и "Согласованные фактические трудозатраты".

После выполнения подрядчиком наряда на работу Координатор изменения проверяет указанные подрядчиком фактические трудозатраты. Фактические трудозатраты не должны превышать согласованных плановых трудозатрат. Если фактические трудозатраты не превышают согласованных плановых трудозатрат, Координатор изменения копирует фактические трудозатраты в поле "Согласованные фактические трудозатраты", если превышают, Координатор изменения копирует в поле "Согласованные фактические трудозатраты" согласованные плановые трудозатраты.

5.16.Регистрация изменения

Для регистрации изменения необходимо в меню слева в разделе "Управление изменениями" нажать кнопку "Создать изменение" (см. Рисунок 45).

Управление изменениями

Очередь изменений

Очередь нарядов изменений

Поиск изменений

Поиск нарядов изменений

Создать изменение

Рисунок 45 - Регистрация нового изменения

В открывшемся окне необходимо выбрать категорию в соответствии с разделом 3 данного документа, на открывшейся форме заполнить обязательные поля и нажать кнопку "Сохранить".

5.17. Поиск изменений

Для поиска изменений необходимо в меню слева нажать кнопку "Поиск изменений", в открывшейся форме задать критерии поиска (см. Рисунок 46) и нажать кнопку "Поиск". Результатом поиска будет список изменений, удовлетворяющий всем критериям поиска. Для поиска обращений, нарядов на работу, инцидентов, изменений необходимо в поле "Искать" формы задания критериев поиска выбрать необходимый объект (обращение, наряд на работу, изменение, инцидент и т.д.).

Искать: Изменение M

Представление

Именное Расширенный фильтр

Код изменения

Факт

Статус

Категория услуги

ИЗ-Услуга

Иерархическая ИЗ-Услуга

Загорнутый ЭК

После этой даты

До этой даты

Запланированная дата окончания

Планирование начала

Планирование окончания

Начало планового бездействия

Словоение планового бездействия

Открыто

Как открыто

Обновлено

Как обновлено

Закрыто

Как закрыто

Код инцидента

Рабочая группа

Координатор изменений

Инициатор

Куратор от Заказчика

Категория

Субкатегория

Владелец

Срочность

Приоритет

Оценки рисков

Не закрытые

Закрытые

Высокий и критический приоритет

Рисунок 46 - форма задания критериев поиска

5.18. Настройка представлений список объектов

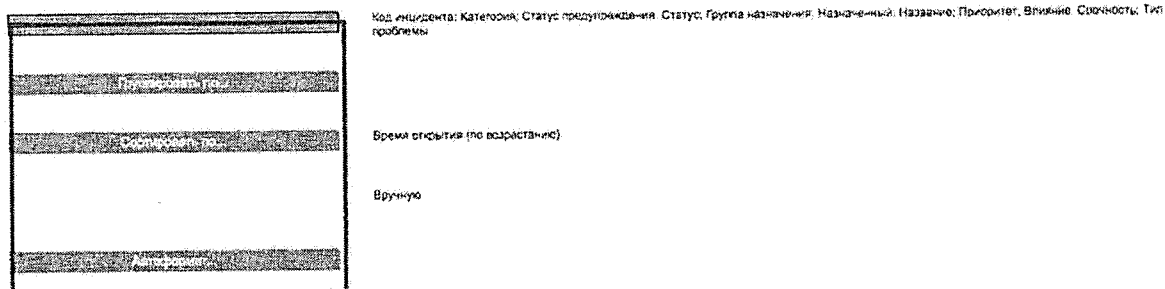


Рисунок 49 - Параметры настройки представления

Изменение отображаемых столбцов осуществляется в разделе "Поля...";

Изменение параметров группировки осуществляется в разделе "Группировать по...";

Изменение параметров сортировки осуществляется в разделе "Сортировать по...";

Определение способа выделения объектов цветом в зависимости от тех или иных условий осуществляется в разделе "Автоформате".

Для просмотра всех доступных представлений необходимо выбрать необходимый объект в меню "Очередь" (см. Рисунок 47) и в меню "Дополнительно" выбрать пункт "Определение представлений". В открывшемся окне можно изменить существующие представления или создать свое собственное.

5.19. Формирование реестра выполненных задач

Для формирования реестра выполненных задач необходимо в меню слева выбрать пункт "Отчеты" - > "Сформировать отчет" (см. Рисунок 50).

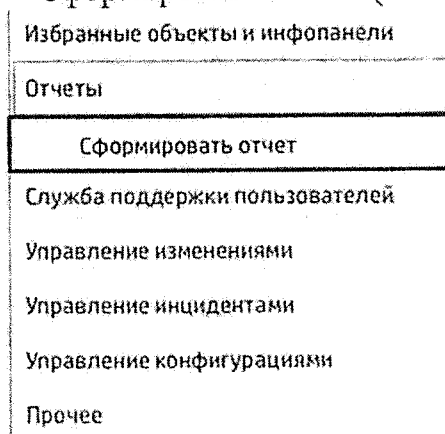


Рисунок 50 - Запуск меню формирования отчета

В открывшемся меню необходимо выбрать представление, указать даты закрытия и нажать кнопку "Поиск" (см. Рисунок 51).

← Назад + Добавить Дополнительно ▾

Искать: ▾

Представление: ▾

Отчеты Расширенный фильтр

Критерии поиска отчета

Открыто	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Закрито	<input type="text" value="01/11/15 00:00:00"/>	<input type="text" value="30/11/15 14:05:59"/>

Рисунок 51 - Ввода критериев формирования отчета

При формировании отчета возможен выбор следующих представлений:

- Отчет подрядчик;
- Отчет сотрудник МВК.

Отчет, сформированный при выбранном представлении "Отчет подрядчик", будет содержать объекты в статусе "Закрит" (для изменений в статусе "Завершено"), в которых указана рабочая группа, в которую выходит пользователь, формирующий отчет.

Отчет, сформированный при выбранном представлении "Отчет работник МВК" будет содержать все объекты в статусе "Закрит" (для изменений в статусе "Завершено"). Отчет, сформированный при данном представлении не доступен пользователям АС СД, которые входят в рабочие группы подрядчиков.

Сформированный реестр выполненных задач может быть выгружен в текстовый файл по нажатию на кнопку "Дополнительно" -> "Выгрузить в текстовый файл".

ТЕКСТ СЛУЖЕБНОЙ ЗАПИСКИ ДЛЯ СОГЛАСОВАНИЯ

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

№ _____

01.01.2001 планируется изменение следующей ИТ-услуги
"_____". В рамках данных работ будет внесены следующие изменения:

- Изменение 1
- Изменение 2

Это позволит решать следующие задачи (или устранить следующие сбои):

- Задача 1
- Задача 2

Запрос на данное изменение поступил от специалиста 1-й категории Иванова И.И.

Реализации изменения потребует перерыва в работе ИТ-услуги с 10:00 01.01.2001 по 12:00 01.01.2001. (либо реализация изменения не требует перерыва в работе ИТ-услуги).

Трудоемкость работ подрядчиков составляет 80 человеко-часов. Данное изменение выполняется из бюджетаНа данный момент израсходовано

Реализации изменения требует дополнительного финансирования.

Прошу согласовать проведение запроса на изменение с указанными параметрами.

Должность

Ф.И.О.

**РОЛЕВАЯ ИНСТРУКЦИЯ
ИСПОЛНИТЕЛЯ ИЗМЕНЕНИЙ**

Москва, 2016 год

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Термины и определения	3
2.	Обозначения и сокращения	3
3.	Общие положения	3
4.	Виды деятельности роли исполнитель нарядов на работу	4

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Автоматизированная система Сервис Деск – автоматизированная система управления ИТ-услугами, система регистрации и контроля исполнения Обращений.

Отдел Сервис-деск – является структурным подразделением АО "Мосводоканал", представляющим собой единую точку контакта с Пользователями ИТ-услуг при регистрации Обращений.

Инцидент – любое событие, порожденное или связанное с ИТ-инфраструктурой и/или с ИТ-услугой, которое привело или может привести к сбою в предоставлении или снижению качества ИТ-услуги.

ИТ-услуга – деятельность ИТ-службы, направленная на удовлетворение потребностей пользователей в информационных ресурсах.

Пользователь – пользователь ИТ-услуг АО "Мосводоканал" и информационных систем, связанных с предоставляемыми ИТ-услугами.

2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В Инструкции применены следующие обозначения и сокращения:

АО "Мосводоканал"/ Общество	–	Акционерное общество "Мосводоканал";
УКИСУ	–	управление корпоративной информационной системы управления;
Отдел СД	–	отдел Сервис-деск;
АС СД	–	автоматизированная система "Сервис Деск";
СЭД	–	система электронного документооборота.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Наряды на работу используются для организации параллельных работ по инцидентам и изменениям, привлечения к работам подрядных организаций, согласования трудозатрат и фиксации работ подрядных организаций.

3.2. В процессах управления инцидентами и изменениями используются следующие категории нарядов на работу:

- **установка на тест или продуктив** – наряд, связанный с установкой разработанной версии на тестовую или продуктивную среду;
- **параллельные работы** – наряд, связанный с организацией параллельных работ по выполнению инцидентов и изменений;
- **предоставление полномочий** – наряд, связанный с организацией параллельных работ по предоставлению полномочий;
- **развитие** – наряд на работу, связанный с разработкой нового функционала;
- **сопровождение** – наряд на работу, связанный с текущим обслуживанием систем, устранением ошибок и не связанный с разработкой нового функционала;

- **обходное решение** – наряд на работу, связанный с возвратом инфраструктурной ИТ-услуги в исходное состояние;
- **изменение атрибутов инцидента** – наряд на работу, связанный с изменением следующих атрибутов инцидента: "Влияние"; "Срочность".

4. ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОЛИ ИСПОЛНИТЕЛЬ НАРЯДОВ НА РАБОТУ

4.1. Просмотр назначенных нарядов на работу

Для просмотра нарядов на работу, назначенных на рабочую группу Исполнителя, необходимо выбрать очередь "Список дел" и представление "Список дел моих групп" (см. Рисунок 52). Для просмотра нарядов на работу, назначенных на Исполнителя, необходимо выбрать представление "Мой список дел".

Список дел

Очередь:	Список дел	Представление:	Список дел моих групп
----------	------------	----------------	-----------------------

Код	Категория	Статус	Время открытия
T86		60	
T83		1	
T81		1	
T80		1	
IM213401	Запрос на полном...	Зарегистрирован	08/04/15 10:59:12
IM213373-001	Параллельные ра...	В работе	08/04/15 10:03:19

Рисунок 52 - Просмотр назначенных нарядов на работу

Код нарядов на работу, связанных с изменением, имеет вид T86, связанных с инцидентами - IM213373-001. Для просмотра отдельно нарядов на работу, связанных с инцидентами или изменениями необходимо в меню слева выбрать соответствующий пункт (см. Рисунок 41).

Управление изменениями
Очередь изменений
Очередь нарядов изменений
Поиск изменений
Поиск нарядов изменений
Создать изменение

Управление инцидентами
Управление изменениями
Очередь инцидентов
Очередь нарядов на работу
Поиск инцидентов
Поиск нарядов на работу
Согласования

Рисунок 53 – Выбор типа нарядов на работу

4.2. Выполнение нарядов на работу

Исполнитель из списка нарядов выбирает наряд на работу с наибольшим приоритетом, указывает себя исполнителем (см. Рисунок 41) и нажимает кнопку "Сохранить".

Группа назначенных:	Комкор	
Назначенный:	Incident.Coordinator	

Рисунок 54 - Прием в ответственность наряда на работу

Наряды на работу категории "Развитие" и "Сопровождение", назначенные на подрядные организации, подлежат согласованию трудозатрат. Если Исполнителю наряда на работу требуется время для оценки трудозатрат, он переводит наряд на работу в статус "Оценка трудозатрат". После оценки трудозатрат Исполнитель наряда на работу вносит трудозатраты в поле "Плановые трудозатраты" и переводит наряд на работу в статус "Подтверждение трудозатрат" (См. Рисунок 55), при этом наряд на работу назначается на Согласователя трудозатрат.

Плановые трудозатраты:	10
Фактические трудозатраты:	
Согласованные трудозатраты:	
Согласованные фактические трудоз:	

Рисунок 55 - Указание плановых трудозатрат

Если Согласователь трудозатрат согласен с предложенными трудозатратами, он вносит данные трудозатраты в поле "Согласованные трудозатраты", переводит наряд на работу в статус "Трудозатраты согласованы" и нажимает кнопку "Сохранить". Если Согласователь трудозатрат не согласен с плановыми трудозатратами, Согласователь трудозатрат вносит обоснования снижения трудозатрат в карточку наряда на работы, изменяет статус наряда на работу на "Оценка трудозатрат" и нажимает кнопку "Сохранить". Данный процесс продолжается до достижения договоренностей по трудозатратам.

Наряды в статусе "Трудозатраты согласованы" не подлежат выполнению. Исполнитель приступает к выполнению наряда только в момент его перевода в статус "Назначен". Наряды на работу категории "Сопровождение" и "Развитие" автоматически переводятся в статус "Назначен" при переводе родительского изменения в статус "Разработка".

Если наряд на работу находится в статус "Назначен" и Исполнитель начинает работы по наряду, Исполнитель устанавливает статус "В работе" и нажимает кнопку "Сохранить".

При завершении работ по наряду, Исполнитель заполняет поле "Результат наряда", переводит наряд на работу в статус "Выполнен", нажимает кнопку "Сохранить" (см. Рисунок 42).

Статус:	* Выполнен
Категория наряда:	Параллельные работы
Инфраструктурная ИТ-услуга:	ИТ.СВА.19.Администрирование КИСУ и ба:
Рабочая группа:	* КИСУ.Отдел инфраструктурных решений
Исполнитель:	Филатов Денис Владимирович
Результат наряда:	* выполнено

Рисунок 56 - Выполнение наряда на работу

Если для наряда на работу были согласованы плановые трудозатраты, исполнитель при завершении работ по наряду на работу вносит фактические трудозатраты (см. Рисунок 57).

Плановые трудозатраты:	10
Фактические трудозатраты:	10

Рисунок 57 - Внесение фактических трудозатрат в наряд на работу

Если в процессе выполнения наряда на работу Исполнителю необходимы какие-либо действия со стороны Инициатора наряда на работу, Исполнитель наряда

на работу вносит комментарий для инициатора наряда на работу и переводит наряд на работу в статус "Ожидание действий инициатора" (см. рис. Рисунок 43).

Статус:	Ожидание действий инициатора		
Категория наряда:	Развитие		
Инфраструктурная ИТ-услуга:	ИТ.СВА.03.КИСУ.Финансы.Основные средс		
Рабочая группа:	ITFB.OC		
Исполнитель:	Орлова Наталья Евгеньевна		
Результат наряда:	На DAILY выполнен датафикс date_effective. Пробле		
Рабочий процесс	История	Служебные поля	Вложения - (1)
Обновление журнала:	Необходимо уточнить детали		

Рисунок 58 - Внесение комментариев в наряд на работу

Наряды на работу в статусе "Ожидание действий инициатора" отображаются в списке задач инициатора наряда на работу. После добавления инициатором комментария в наряд на работу, наряд на работу автоматически переходит в статус "Назначено". После перевода наряда на работу в статус "Выполнен", наряд на работу поступает на подтверждение инициатору наряда на работу.

Если инициатор наряда не удовлетворен результатом обработки наряда, он вносит комментарий в наряд на работу в поле "Обновление журнала" на вкладке "История", переводит наряд на работу в статус "Назначен" и нажимает кнопку "Сохранить". Если результат выполнения наряда удовлетворяет инициатора наряда, он закрывает наряд на работу путем нажатия на кнопку "Закреть".

Если Исполнитель получил отклоненный наряд на работу, Исполнитель знакомится с обоснованием отклонения результата работ по наряду и продолжает выполнение наряда на работу.

4.3. Выполнение нарядов на работу категорий "Сопровождение" и "Развитие"

Жизненный цикл нарядов на работу категорий "Сопровождение" и "Развитие" отличается от жизненного цикла остальных нарядов.

При начале работ по данным нарядам на работу Исполнитель устанавливает статус "Разработка". При завершении разработки и необходимости тестирования решения в тестовой среде, Исполнитель переводит наряд на работу в статус "Тестирование".

Если результаты тестирования отрицательны, Инициатор наряда вносит в наряд на работу комментарий и переводит наряд на работу в статус "Назначен".

Если результаты тестирования разработки положительны и изменение необходимо установить в тестовую или продуктивную среду, Инициатор переводит изменение в статус "Установка", при этом статус наряда на работу автоматически устанавливается в "Установка". В этом случае Исполнитель создает наряд на работу категории "Установка на тест/продуктив" и назначает его на ответственный отдел.

После выполнения наряда на работу категории "Установка на тест/продуктив" и завершения работ по наряду категории "Сопровождение" или "Развитие" Исполнитель устанавливает статус "Выполнен".

4.4. Привлечение инициатора к работам по наряду на работу

Для привлечения инициатора к нарядам на работу Исполнитель переходит в родительский инцидент. Для перехода в родительский инцидент Исполнитель наряда на работу нажимает кнопку "Дополнительно" и выбирает "Показать родительский инцидент" или "Показать родительское изменение" (см. Рисунок 59).

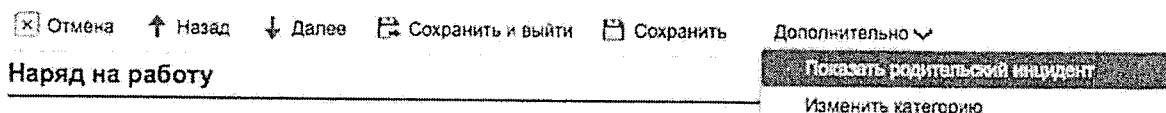


Рисунок 59 - Переход в родительский инцидент

На форме инцидента или изменения во вкладке "Наряды на работу" Исполнитель наряда нажимает кнопку "Создать наряд на работу", выбирает категорию наряда на работу "Установка на тест или продуктив", заполняет поля "Проблема (кратко)" и "Описание (подробно)", выбирает рабочую группу, указывает дату и время, до которого должен быть выполнен наряд на работу (См. Рисунок 60).

Наряд на работу

Проблема (кратко):	<input type="text"/>		
Описание (подробно):	<input type="text"/>		
Ид наряда на работу:	IM202474-002	Родительский инцидент:	IM202474
Статус:	Регистрация	Срок исполнения:	<input type="text"/>
Категория наряда:	Установка на тест или продуктив	Приоритет:	4 - Низкий
Инфраструктурная ИТ-услуга:	<input type="text"/>		
Рабочая группа:	<input type="text"/>		
Исполнитель:	<input type="text"/>		

Рисунок 60 - Регистрация наряда на работу

5.19. Формирование реестра выполненных задач

Для формирования реестра выполненных задач необходимо в меню слева выбрать пункт "Отчеты" -> "Сформировать отчет" (см. Рисунок 50).

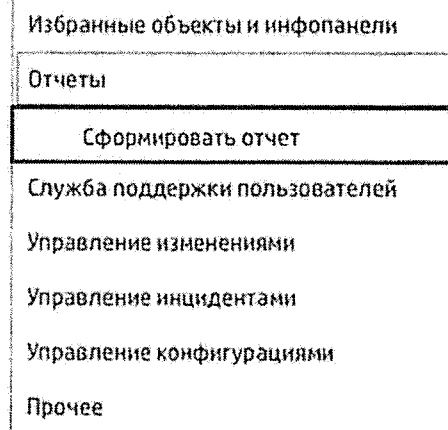


Рисунок 61 - Запуск меню формирования отчета

В открывшемся меню необходимо выбрать представление, указать даты закрытия и нажать кнопку "Поиск" (см. Рисунок 51).

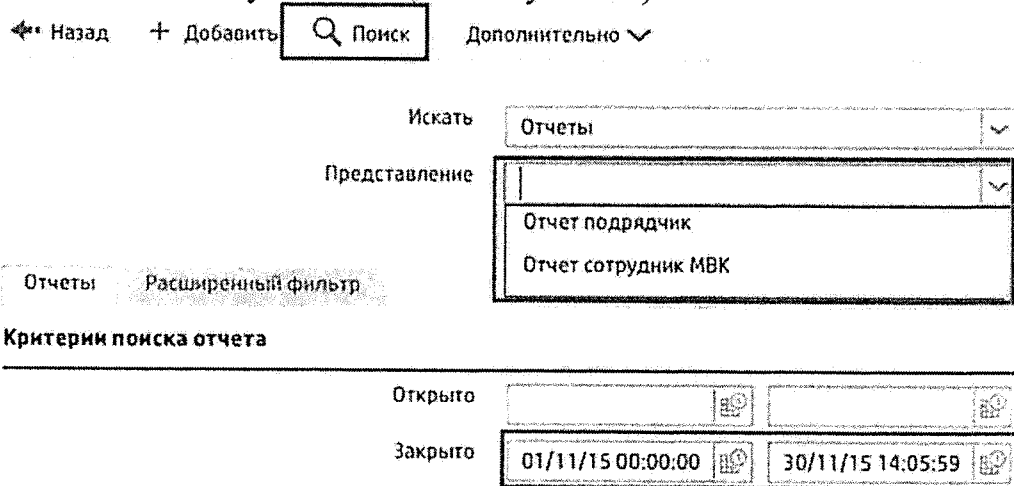


Рисунок 62 - Ввода критериев формирования отчета

При формировании отчета необходимо выбрать представления "Отчет подрядчик".

Отчет, сформированный при выбранном представлении "Отчет подрядчик", будет содержать объекты в статусе "Закрыт" (для изменений в статусе "Завершено"), в которых указана рабочая группа, в которую выходит пользователь, формирующий отчет.

РОЛЕВАЯ ИНСТРУКЦИЯ МЕНЕДЖЕРА ИЗМЕНЕНИЙ

Москва, 2016 год

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Термины и определения	3
2.	Обозначения и сокращения	3
3.	Виды деятельности роли Менеджер изменений	3
4.	Описание видов деятельности роли Менеджер изменений	5

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Автоматизированная система Сервис Деск – автоматизированная система управления ИТ-услугами, система регистрации и контроля исполнения Обращений.

Отдел Сервис-деск – является структурным подразделением АО "Мосводоканал", представляющим собой единую точку контакта с Пользователями ИТ-услуг при регистрации Обращений.

Инцидент – любое событие, порожденное или связанное с ИТ-инфраструктурой и/или с ИТ-услугой, которое привело или может привести к сбою в предоставлении или снижению качества ИТ-услуги.

ИТ-услуга – деятельность ИТ-службы, направленная на удовлетворение потребностей пользователей в информационных ресурсах.

Пользователь – пользователь ИТ-услуг АО "Мосводоканал" и информационных систем, связанных с предоставляемыми ИТ-услугами.

2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В Инструкции применены следующие обозначения и сокращения:

АО "Мосводоканал"/ Общество	–	Акционерное общество "Мосводоканал";
УКИСУ	–	управление корпоративной информационной системы управления;
Отдел СД	–	отдел Сервис-деск;
АС СД	–	автоматизированная система "Сервис Деск";
СЭД	–	система электронного документооборота.

3. ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОЛИ МЕНЕДЖЕР ИЗМЕНЕНИЙ

3.1. К видам деятельности роли Менеджер изменений относятся:

- Проверка и закрытие изменений;
- Выбор изменений для включения в повестку комитета по изменениям.

3.1.1. Проверка и закрытие изменений

Менеджер изменений еженедельно проверяет выполненные изменения для контроля правильности проведения изменений и выделения изменений, по которым потребуется проведение встреч для выделения успешного и неуспешного опыта.

Для просмотра списка изменений, подлежащих проверке и закрытию необходимо выбрать очередь "Изменение" и представление "Подтверждение изменений" (см. Рисунок 63).

Изменение

Очередь: Изменение Представление: Подтверждение изменений

Код изменения: С10112 ИТ-услуга: Сервис-Деск Дата открытия: 02/09/15 16:37:41 Краткое описание: Незарегистрированной и... Координатор изменения: ... Куратор от Заказчика: Логутенков Андрей Влади...

Рисунок 63 – Просмотр списка изменений для закрытия

Для закрытия изменения Менеджер изменений в карточке изменения проверяет правильность заполнения атрибутов изменения, наличие списка согласователей и установленные признаки о согласовании. При необходимости, Менеджер изменений вносит комментарий в поле "Результаты проверки" и нажимает кнопку "Закрыть" (см. Рисунок 64).

Отмена Предыд. Далее Сохранить и выйти Сохранить Дополнительно

Код изменения: С10112 Категория: Незарегистрированное изменение

Статус: Завершено Фаза: Оценка и закрытие

Результаты проверки

Рисунок 64 - Проверка и закрытие изменений

3.1.2. Включение изменений в повестку Комитета по изменениям

В повестку комитета по изменениям включаются изменения в статусе "Проведение КпИ".

Для просмотра списка изменений в статусе "Проведение КпИ" необходимо выбрать очередь "Изменение" и представление "Изменения на КпИ" (см. Рисунок 65).

Изменение

Очередь: Изменение Представление: Изменения на КпИ

Код изменения: ИТ-услуга: Дата открытия: Краткое описание: Координатор изменения: Куратор от Заказчика:

Рисунок 65 - Изменения для включения в повестку Комитета по изменениям

Менеджер изменения изучает изменения в статусе "Проведение КпИ" и определяет необходимость включения данного изменения в повестку комитета по изменениям, определяет состав участникам по данным изменениям, время и способ проведения комитета по изменениям (очно, удаленно). При необходимости, Менеджер изменений для уточнения деталей взаимодействует с Координаторами изменений.

По итогам проведения КпИ Менеджер изменений вкладывает в изменения протокол проведения КпИ.

Если по итогам КпИ принято решение об отклонении запроса на изменение, Менеджер изменений переводит запрос на изменение в статус "Завершено" и указывает код закрытия "Не согласовано".

Если по итогам КпИ принято решение о продолжении работы по изменению, Менеджер изменений устанавливает признак "Согласовано на КпИ" и переводит изменения в статус "Ожидание".

Текущие утверждения

Текст согласования	Статус	Согласователь	Создано
<input type="checkbox"/> Согласовано на КпИ			

Рисунок 66 - Установка признака "Согласовано на КпИ"

4. ОПИСАНИЕ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОЛИ МЕНЕДЖЕР ИЗМЕНЕНИЙ

Данный раздел описывает метрики, которые автоматически рассчитываются для каждого изменения. Значения данных метрик может использоваться для детального анализа процесса и выработки новых показателей эффективности (КРІ). Описание метрик представлено в таблице 13.

Таблица 13 - Описание метрик процесса управления изменениями

№	Метрика	Описание метрики
1.	Время в обзоре	Интервал времени нахождения изменения в фазе "Обзор"
2.	Нарушен КС обзора	Признак, отображающий, что контрольный срок обзора нарушен
3.	Время на планировании	Интервал времени нахождения изменения в фазе "Планирование"
4.	Нарушен КС планирования	Признак, отображающий, что контрольный срок планирования нарушен
5.	Время ожидания инициатора	Суммарный интервал времени привлечения пользователя к реализации изменения. Суммируется из интервалов времени нахождения в статусах "Уточнение задачи", "Планирование. Уточнение", "Ожидание действий пользователя".
6.	Время на согласовании	Интервал времени нахождения изменения в фазе "Согласование"
7.	Нарушен КС согласования	Признак, отображающий, что контрольный срок согласования нарушен
8.	Первое плановое окончание изменения меньше Фактического окончания изменения	Признак, отображающий, что нарушена первая плановая дата окончания изменения
9.	Первое плановое окончание внедрения меньше Фактического окончания внедрения	Признак, отображающий, что нарушена первая плановая дата внедрения изменения
10.	Первое установленное время окончания перерыва меньше чем Фактическое время окончания перерыва	Признак, отображающий, что нарушена первая плановая дата окончания перерыва

11.	Текущее плановое окончание изменения меньше Фактического окончания изменения	Признак, отображающий, что нарушена установленная плановая дата окончания изменения
12.	Текущее плановое окончание внедрения меньше Фактического окончания внедрения	Признак, отображающий, что нарушена установленная плановая дата внедрения изменения
13.	Текущее установленное время окончания перерыва меньше чем Фактическое время окончания перерыва	Признак, отображающий, что нарушена установленная плановая дата окончания перерыва
14.	Нарушен КС на предоставление требуемой информации инициатором	Признак, отображающий, что пользователь не предоставил запрашиваемую информацию в требуемый срок
15.	Нарушен Финальный КС на предоставление требуемой информации инициатором	Признак, отображающий, что пользователь не предоставил запрашиваемую информацию в требуемый срок после уведомления его руководителя

Помимо метрик в карточке изменения хранится служебная информация, от значений которой автоматически выполняются операции с карточкой изменений. Описание служебной информации представлено в таблице 14.

Таблица 14 – Служебная информация в карточке изменений

№	Служебное поле	Описание
1.	КС обзора	Контрольная дата, до наступления которой необходимо завершить фазу "Обзор"
2.	Посл. старт обзора	Дата, последнего перевода изменения в статус "Обзор"
3.	Первое плановое окончание изменения	Первая введенная дата в поле "Плановое окончание изменения". Данное поле после заполнения не изменяется.
4.	Первое Плановое окончание внедрения	Первая введенная дата в поле "Плановое окончание внедрения". Данное поле после заполнения не изменяется.
5.	Первый Перерыв в работе по	Первая введенная дата в поле "Перерыв в работе по". Данное поле после заполнения не изменяется.
6.	КС планирования	Контрольная дата, до наступления которой необходимо завершить фазу "Планирование"
7.	Посл. старт планирования	Дата, последнего перевода изменения в статус "Планирование"
8.	Последний запрос у инициатора	Дата последнего запроса информации у инициатора. Заполняется при установке статуса "Уточнение задачи", "Планирование. Уточнение", "Ожидание действий пользователя".
9.	КС согласования	Контрольная дата, до наступления которой необходимо завершить фазу "Согласование"
10.	Посл. старт планирования	Дата, последнего перевода изменения в статус «Согласование»
11.	КС на предоставление требуемой информации инициатором	Контрольная дата, до наступления которой инициатору необходимо предоставить ответ на запрос информации. При наступлении данной даты направляется уведомление руководителю инициатора
12.	Финальный КС на предоставление требуемой информации инициатором	Контрольная дата, до наступления которой инициатору необходимо в обращение внести комментарий. При наступлении данной даты статус изменения устанавливается в "Завершено"