Иерархия документов при использовании ITSM

Для управления ИТ инфраструктурой

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Документ | Назначение | Зависимости |
|  | Availability Plan | Перспективный план развития. Содержит план ввода в эксплуатацию/изменения и характеристики сервисов | Бизнес план компании Service Level Achievement Reports  SLR |
|  | Capacity Plan | План ввода / замены технологических мощностей (фактически программа проектов) | Business Capacity Plan,  Availability Plan,  CM Reports,  Service Level Achievement Reports |
|  | SLA | Основополагающий документ. Определяет обязательства и порядок взаимодействия IT и бизнес подразделений (организаций) |  |
|  | OLA | Регламент взаимодействия между 2 ИТ группами, определяющий области ответственности каждой из групп на уровне метрик | SLA |
|  | Underpinning Contract | Поддерживающий контракт  Договор с внешней обслуживающей компанией на предоставление тех или иных ИТ услуг | SLA, OLA |
|  | Операционная инструкция (ОИ) | «Сквозная» инструкция по выполнению той или иной операции или процесса (например, обработка запроса пользователя, включает весь бизнес-процесс от подачи запроса до закрытия). Регламентирует работу всех вовлеченных подразделений | SLA, OLA, UC |
|  | Руководство по эксплуатации (РП) | Руководства по продуктам, включая в т.ч. Руководство пользователя, оператора, инженера и т.п. (см. ГОСТ 19.5хх) | SLA, OLA, UC, ОИ |
|  | Функция | Единичное действие (работа) в рамках операционной и должностной инструкции | SLA, OLA, ОИ, РП |
|  | Должностная инструкция | Перечень действий конкретной рабочей роли. Состоит из функций | SLA, OLA, ОИ, РП |