

Как пользоваться комплектом

Что в нём есть, в каком порядке собирать и что менять под себя

Практика «Управление инцидентами» (INC)

<https://itsm4u.ru/spravochnik/inc/>

С чего начать

Если открыли этот файл первым — вы всё сделали правильно.

Комплект собран так, что документы можно брать по одному. Но собирать их с нуля в произвольном порядке — самый дорогой способ: половина решений в одном документе опирается на решения в другом, и переделывать придётся оба.

Ниже — что в комплекте есть, в каком порядке это собирается и где обычно застревают.

Что в комплекте

Документы делятся на три слоя, и путать слои не стоит: у них разные читатели и разная судьба.

Слой	Документы	Кто читает	Как живёт
Порядок работы	Регламент управления инцидентами	Все участники, юридический отдел, руководство	Утверждается приказом, меняется редко
Правила	Матрица приоритетов, матрица эскалации, классификатор, перечень услуг	Первая линия, инженеры	Приложения к регламенту, меняются по мере уточнения
Рабочие формы	Карточка инцидента, модель инцидента, порядок при критичном инциденте, форма разбора, реестр обходных решений	Те, кто работает руками	Живут своей жизнью, правятся часто

Отдельно — методички в PDF. Они не утверждаются и никуда не вклеиваются: это объяснения к шаблонам и памятки, которые печатают и вешают на стену.

ПОЧЕМУ ОБЪЯСНЕНИЯ ВЫНЕСЕНЫ В ОТДЕЛЬНЫЕ ФАЙЛЫ

Шаблоны в DOC оставлены чистыми намеренно. Их несут в юридический отдел и выносят на приказ, а врезка «а вот здесь обычно ломается» в утверждаемом документе выглядит как незаконченная работа.

Всё, что мы хотели бы сказать поверх сухого пункта, собрано в файл «Пояснения к регламенту». Он привязан к номерам пунктов: дошли до спорного места — открыли пояснение.

Порядок сборки

Восемь недель — не обещание, а ориентир для организации, где практики до сих пор не было. Если что-то уже есть, соответствующие недели пропускаются.

Недели	Что делаем	Из чего берём	Что готово в конце
1	Договариваемся, какие услуги поддерживаем и насколько каждая важна	Перечень услуг и их критичность	Список услуг с уровнями критичности
2	Определяем влияние, срочность, приоритеты и сроки	Матрица приоритетов	Заполненные таблицы с примерами из своих инцидентов
3	Настраиваем систему учёта под поля и состояния	Карточка инцидента	Настроенная карточка, проверенная на живом инциденте
4–5	Пишем регламент, согласовываем роли	Регламент, Роли и RACI	Проект регламента, прошедший круг согласования
6	Разбираем критичные инциденты и эскалацию	Порядок при критичном инциденте, Матрица эскалации	Списки оповещения, назначенные координаторы
7	Заводим измерение	Паспорта метрик, Форма отчёта	Первый отчёт, пусть и по неполным данным
8	Вводим в действие и учимся	Приказ, памятки, форма разбора	Приказ подписан, памятки на стенах, учения проведены

ЕСЛИ ВОСЬМИ НЕДЕЛЬ НЕТ

Сокращать надо не качество каждого шага, а число шагов. Минимальный набор, который уже работает: недели 1, 2, 3 и приказ.

То есть: знаем, какие услуги важны; умеем назначать приоритет по правилу; все обращения попадают в одно место с нужными полями. Регламент при этом может быть на двух страницах. Это честный второй уровень зрелости, и он лучше, чем красивый регламент при потоке, разбросанном по чатам.

СБОРКА, КОТОРАЯ НАЧИНАЕТСЯ С РЕГЛАМЕНТА

Самая частая ошибка — сесть писать регламент первым. Он большой, он выглядит

главным, и с него хочется начать.

Но регламент ссылается на услуги, приоритеты и поля, которых ещё нет, и через две недели выясняется, что половину пунктов надо переписывать под то, что реально получилось. Регламент пишется четвёртым не потому, что он менее важен, а потому что он собирает уже принятые решения.

Что менять под себя обязательно

В шаблонах есть подстановки — слова заглавными в угловых скобках, выделенные цветом. У каждого документа последней страницей идёт их полный перечень: это и есть список того, что надо решить.

Три подстановки требуют не подстановки, а решения. На них стоит потратить отдельное время.

Целевые сроки восстановления. Их нельзя списать из чужого документа. Рабочий способ поставить в первый раз: выгрузить закрытые инциденты за квартал, посчитать фактическое время по каждому приоритету и взять девяностую процентиль. Получится срок, который вы и так выдерживаете в девяти случаях из десяти.

Признаки критичного инцидента. Ставить их надо так, чтобы критичных инцидентов было столько, сколько вы способны всерьёз разобрать. Обычно это единицы в месяц.

Критерий перехода к плану непрерывности. Проговорить его надо вслух и с бизнесом, а не записать в документ. Обычно выясняется, что у ИТ-руководителя и у бизнеса он разный, и лучше выяснить это заранее.

Чего в комплекте нет и почему

Готовых цифр. Сроки, пороги и численность зависят от вашей организации. Там, где мы приводим числа, они помечены как образец и взяты для вымышленной компании.

Настройки конкретных систем. Требования к карточке написаны по активностям, а не под продукт: систем на рынке много, и через год их будет больше.

Инструкций по работе в вашей системе учёта. Это третий слой документов, рабочие инструкции. Их пишут под конкретный интерфейс, и написать их за вас нельзя.

ПОЧЕМУ НЕТ ГОТОВЫХ ЦИФР

Соблазн дать готовые сроки велик: с ними шаблон кажется полнее.

Но заимствованный срок — обещание, которое организация не выбирала и не может выдержать. Он не выполняется с первого месяца, показатель уходит в красное, и

первым решением становится не ускорить работу, а перестать смотреть в отчёт. Пустое поле честнее заполненного неверно.

Как проверить, что получилось

Не по наличию документов. Практика считается работающей по трём вещам, которые получаются или не получаются:

Сбой находят раньше, чем о нём сообщат. Проверяемый признак: известна доля инцидентов, пришедших от средств наблюдения, а не от людей, и она растёт.

Работу восстанавливают быстро и повторяемо. Проверяемый признак: способ решения записан в самой записи, а не остался в голове того, кто чинил.

Подход к восстановлению пересматривают. Проверяемый признак: после критичных инцидентов проходит разбор, и его выводы доходят до изменений.

По каждому можно ответить «да» или «нет», не открывая регламент. Развёрнутая шкала — в чек-листе аудита зрелости, он тоже в комплекте.

Где взять остальное

Разбор практики целиком, схема процесса в исходнике для правок, критерии зрелости с вопросами самооценки и материалы по теме — на странице практики:

[itsm4u.ru/spravochnik/inc.](https://itsm4u.ru/spravochnik/inc/)

Ссылка на страницу стоит в колонтитуле каждого документа комплекта не для переходов: документ живёт годами, а схема и показатели уточняются. Это способ дать читателю актуальную версию тогда, когда он к ней вернётся.

Где почитать подробнее

Этот документ вырос из разбора практики. Там же — схема в исходнике, критерии зрелости с вопросами самооценки и материалы по теме.

— [Когда практика работает](#)

Практика целиком: <https://itsm4u.ru/spravochnik/inc/>