КИТ КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Общество с ограниченной ответственностью «КИТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по ИТ и Цифровой Трансформации
_____Агапов М. А
«27» 01 2026 г.

РЕГЛАМЕНТ
Управления критическими инцидентами
в ООО «КИТ»

Москва, 2025

Оглавление

Оглавление

1. История изменения документа 3
2. Общие положения 4
2.1. Карточка регламента 4
3.2 Термины, определения и сокращения 6
3. Роли и полномочия 8
3.1. Описание ролей 8
4. Описание этапов процесса управления Критическими инцидентами 10
4.1.1. Этап 1 и 2 «Обнаружение и регистрация критического инцидента» 10
4.1.2. Этап 3 – Анализ и устранение влияния критичного инцидента 12
4.1.3. Этап 4 – Анализ и расследование причин КИ 14
4.1.4. Этап 5 – Реализация мероприятий по недопущению 15
6. Уведомления 16
7. Показатели эффективности 16

1. История изменения документа

Дата	Версия документа	Внесенные изменения	Автор
		Создание документа	Сторожев Ю. В./Сыроежин М. И.

2. Общие положения

2.1. Карточка регламента

Владелец процесса	Директор по ИТ и цифровой трансформации
Менеджер процесса	Руководитель отдела управления методологией ИТ сервисов
Процесс	Управление заявками
Подпроцесс	Управления критическими инцидентами
Название	Регламент Управления критическими инцидентами
Разработчик документа	Сыроежин М. И./Сторожев Ю. В.
Пользователь документа	Все сотрудники ООО «КИТ»
Цель документа	Настоящий документ устанавливает требования к выполнению процесса управления Критическими инцидентами в ООО «КИТ». Документ разработан с целью формализации процесса и его дальнейшего улучшения.
Цель процесса	Установление единых требований к управлению Критическими инцидентами, разграничение полномочий и ответственности между участниками процесса.

Область применения документа	Требования регламента применимы ко всем Критическим инцидентам зарегистрированным в системе Naumen Service Desk по отношению к ИТ-услугам оказываемым ООО «КИТ». Все инциденты с приоритетом «Высокий» и ниже должны быть обработаны в рамках стандартного процесса управления заявками (Регламент управления заявками).
Код документа	РГ-002-01-26
Документ о введении в действие/переиздании/отмене действия	Распоряжение ООО «КИТ» от 27.01.2026 № РС-001-26
Ответственность за несоблюдение документа	За ненадлежащее исполнение положений настоящего документа работники ООО «КИТ» могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также локальными нормативными актами ООО «КИТ».
Дата следующего пересмотра документа	По мере необходимости, но не позднее чем через 1 год после даты утверждения/актуализации
Место хранения рабочего экземпляра	https://wiki.rusklimat.ru/x/38gFDg

3.2 Термины, определения и сокращения

Термин	Определение
Naumen Service Desk	Система подачи, приёма и обработки заявок пользователей (Naumen Service Desk)
ИТ - услуга	Услуга, предоставляемая поставщиком ИТ-услуг. Включает в себя информационные технологии, процессы и людей. Иначе, ИТ-услуга – это действия, выполняемые ИТ-системой и/или сотрудниками технической поддержки по запросу или в интересах пользователей.
Заявка	Заявка с типом Инцидент или Запрос на обслуживание в Service Desk для получения ИТ-услуг.
Задача	Задача в Service Desk для привлечения специалистов смежных подразделений в рамках выполнения Заявки.
Компания	ООО «КИТ»
Влияние	Характеристика заявки, обозначающая количество затронутых пользователей, подразделений или организаций.
Срочность	Характеристика заявки, обозначающая наличие обходного решения при формировании заявки пользователем.
Инцидент	Любое незапланированное прерывание ИТ-услуги или сбой в качестве предоставления услуг повлекший снижению её качества ниже установленного уровня.
Критический инцидент (КИ)	Инцидент с наивысшим влиянием и срочностью. Имеет признаки: • ИТ - услуга не предоставляется одной или нескольким БЕ и недоступно альтернативное решение или иной способ получить сервис • Невозможно исполнение одного из бизнес-критичных процессов с влиянием на одну или несколько организаций. • Регистрация схожих инцидентов по одной из услуг в размере 10 штук и более.

	• Угрожает доходам, данным, безопасности или репутации. Установка наивысшего влияния и срочности для инцидента доступна только сотрудникам Департамента сервиса и инфраструктуры производственного блока, Департамента производства и поддержки программного обеспечения.
Приоритет	Автоматически вычисляемая характеристика заявки на основании выбранных значений влияния и срочности.
Система мониторинга	Информационная система для непрерывного сбора, анализа данных и наблюдения за состоянием объектов ИТ-инфраструктуры
Алерт	Автоматическое уведомление о том, что одна или несколько ключевых метрик (загрузка CPU, количество ошибок, время ответа) достигли критического или порогового значения

В настоящем регламенте используются следующие сокращения:

Сокращение	Расшифровка
Naumen SD	Система приема и обработки заявок пользователей Service Desk (https://sd.kit77.ru/)
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ДИТ КИТ	Департамент Информационных технологий ООО «КИТ»
2ЛП	Сотрудник 2-й линии поддержки
3ЛП	Сотрудник 3-й линии поддержки
СМ	Сервис менеджер
ИС	Информационные система
СПП	Сотрудник 1-й линии поддержки пользователей
БЕ	Бизнес единица
КИ	Критический инцидент
ИТ	Информационные технологии

3. Роли и полномочия

3.1. Описание ролей

Роль	Полномочия
Специалист СПП	• Прием и регистрация Заявок • Первичная классификация • Сбор и обработка информации от Пользователя для выполнения Заявки • Первичная диагностика • Информирование пользователей
Сотрудник 2 линии поддержки (2 ЛП)	• Своевременное принятие Заявок в работу • Диагностика, сбор необходимой информации от Пользователя для решения Заявок • Привлечение смежных команд или команд 3й линии поддержки для решения Заявок • Документирование хода решения и выполнения Заявок
Руководитель 2 - ой линии поддержки (Руководитель 2 ЛП)	• Ответственный за работу группу поддержки. • Координирует работу исполнителей и является точкой контакта, в том числе для эскалаций.
3 - я линии поддержки (3 ЛП)	• Сотрудники выполняющие задачи по доработке ИС с целью ее развития и устранения ошибок в работе ПО

	• Внешние подрядчики, предоставляющие ИТ-услуги для компании
Сервис менеджер (СМ)	• Контроль обеспечения качества процесса работы с Заявками • Управление эскалациями от бизнеса
Пользователь	• Создание Заявок в ИТ • Предоставление информации по запросу от ответственного исполнителя • Оценка результата выполнения Заявки
Руководитель ИТ	• Принятие ключевых решений во время КИ

4. Описание этапов процесса управления Критическими инцидентами

4.1.1. Этап 1 и 2 «Обнаружение и регистрация критического инцидента»

Этап Действие процесса по RACI	**Ответственный за исполнение**	**Описание**	**Входной документ\артефакт**	**Выходной документ\артефакт**	**ИС**
1.1 и 2.1 Обнаружение и создание КИ	Специалист СПП Система мониторинга 2ЛП Руководитель 2 ЛП СМ	КИ может быть выявлен следующими способами: • В случае регистрации схожих инцидентов по одной из услуг в количестве 10 штук и более (Специалист СПП устанавливает наивысшее влияние и срочность в первом из зарегистрированных инцидентов) • Поступивший алерт от системы мониторинга (Ответственный сотрудник создает КИ) • Обнаруженная ответственным сотрудником неработоспособность ИС или аппаратной части (Ответственный сотрудник создает КИ) Создавать КИ от сигнала системы мониторинга или обнаружения неисправности могут только: Руководитель 2 ЛП или 3 ЛП	Заявка с типом инцидент Алерт от системы мониторинга Обнаруженный ответственным сотрудником сбой	Заявка инцидент с приоритетом Критический	Naumen SD Система мониторинга
2.2 Определение ответственной команды 2 ЛП и уведомление	Специалист СПП	Если КИ обнаружил Специалист СПП, то используя матрицу эскалации, производит телефонный звонок ответственным лицам за услугу 2 ЛП	Телефонный звонок	Зафиксированный звонок	Телефон
2.3 Определение пользователей, на которых влияет инцидент и подтверждение Критичности	Специалист СПП 2 ЛП СМ	Определяет влияние КИ на пользователей. Если инцидент влияет на несколько отделов, одной или более БЕ, то подтверждает критический приоритет и переходит к пункту 2.4 Если такое влияние отсутствует, то изменяет влияние на уровень ниже, приоритет заявки понижается до «Высокого».	Заявка КИ в статусе «В работе»	Заявка КИ в статусе «В работе» или измененный приоритет на «Высокий»	Naumen SD
2.4 - 2.7 Информирование	Система мониторинга Специалист СПП 2 ЛП	• Система мониторинга автоматически производит рассылку СМС	Заявка с приоритетом КИ	СМС Электронное письмо	Naumen SD Outlook Telegram

	Руководитель 2 ЛП СМ	• 2 ЛП предоставляет информацию Специалисту СПП о нерабочей ИТ-Услуге. • Специалист СПП производит уведомление затронутых пользователей по электронной почте • Специалист СПП устанавливает баннер в Naumen SD • Руководитель 2 ЛП или СМ информирует в Telegram чате «КИТ.ИТ-Сервис» Руководителей ИТ • Запускается процесс информирования (пункт 6 регламента)		Баннер Сообщение в чате	

4.1.2. Этап 3 – Анализ и устранение влияния критичного инцидента

На данном этапе при необходимости может быть привлечен Сервис-менеджер на любом этапе

№ этапа	Ответственный за исполнение	Описание	Входной документа\артефакт	Выходной документ\артефакт	ИС
3.1 Диагностика и поиск решения	2 ЛП	Производит диагностику и поиск решения. Если решение найдено, то переходит к пункту 3.4 Если необходимо 3 ЛП, то привлекает ее для консультации (пункт 3.2)	Заявка с приоритетом «Критичный»	Результат диагностики проблемы	Naumen SD
3.2 Подключение команды развития для консультации и выработки обходного решения	2 ЛП 3 ЛП	2 ЛП привлекает сотрудников 3 ЛП для консультации и поиска причин сбоя или поиска обходного решения 3 ЛП производит диагностику	Результат диагностики проблемы	Новый результат диагностики проблемы	Naumen SD
3.3 Предоставления обходного решения требующего работы с кодом программного обеспечения	3 ЛП	При необходимости (один или несколько вариантов): • Сотрудник вносит изменения в программный код или настройки ИС • Внешний подрядчик заменяет/чинит оборудование • Внешний подрядчик вносит изменение в ИС, которая предоставляется как ИТ-услуга для Компании	Задача на 3 ЛП с привязкой к инциденту	Скорректированный программный код или Изменения в настройках или Заменённое оборудование	Затронутая ИС или сервис
3.4 Согласование неплановых работ для разрешения инцидента	Специалист СПП 3 ЛП СМ	Если требуются работы, которые могут затронуть другие ИС и вызвать их простой в работе, то: • 3 ЛП или СМ согласовывает с Руководством время начала и время недоступности других ИС. • Создает Заявку для оповещения сотрудников пострадавшего сервиса • Специалист СПП производит рассылку	Результат диагностики проблемы Заявка на оповещение Созданное электронное письмо	Результат согласования работ Заявка на оповещение Электронное письмо	Телефон Telegram Naumen SD Электронная почта
3.5 Применение обходного решения	2 ЛП 3 ЛП	Применяет решение.	Скорректированный	Результат после применения решения	Затронутая ИС или сервис

		Если сервис восстановился, то проверяет корректную работу сервиса Если сервис не работает, то возвращается к пункту 3.1	программный код или Изменения в настройках или Заменённое оборудование		
3.6 Проверка работоспособности работы сервиса и получение подтверждения от пользователей	2 ЛП	• Если требуется проверка работоспособности восстановленной ИТ-услуги у пользователей, то 2 ЛП выборочно уточняет у них о корректной работе ИТ-услуги. • Если КИ решен производится закрывающее уведомления по этапам пунктов 2.4 - 2.7	Коммуникация с пользователями затронутой ИС или Сервиса	Ответ пользователей стабильной работе ИС или сервиса	Telegram
3.7 Закрытие инцидента	2 ЛП	Закрывает КИ	Заявка в статусе «В работе» с приоритетом КИ - Критический	Заявка в статусе «Выполнена»	Naumen SD

4.1.3. Этап 4 – Анализ и расследование причин КИ

№ этапа	Ответственный за исполнение	Описание	Входной документа\артефакт	Выходной документ\артефакт	ИС
4.1Анализ инцидента и поиск корневой причины	2 ЛП	Осуществить поиск корневой причины и передать информацию руководителю 2 ЛП	Подготовлен отчет	Отправлен отчет	MS Outlook
4.2 Разработка мероприятий	Руководитель 2 ЛП	• Разработать мероприятия по недопущению повторения инцидента • Осуществлять контроль за реализацией принятых решений	Информация о корневой причине проблемы	Мероприятия по недопущению повторения проблемы	Confluence
4.3 - 4.5 Проведение разбора и создание задач по недопущению повторения инцидента	2 ЛП Руководитель 2 ЛП СМ	• СМ формирует страницу для разбора причин КИ и заполняет • СМ назначает разбор КИ и заполняет недостающие данные • Руководитель 2 ЛП формирует задачи для проведения мероприятий по недопущению	Информация после проведенного разбора	Заполненный разбор в Confluence и созданные задачи в Naumen по недопущению повторений КИ	Confluence, Naumen SD
4.6 Информирование руководства ДИТ	СМ	Информирует руководителей ДИТ о причинах КИ, реализованных мероприятия по недопущению, а также сроках реализации	Заполненный разбор в Confluence и созданные задачи в Naumen по недопущению повторений КИ	Письмо на руководителей ДИТ	MS Outlook
4.8 Организация еженедельной рассылки обо всех КИ	Сервис менеджер	Добавление данного КИ в еженедельный отчет по КИ (Приложение 2)	Заполненный разбор в Confluence и созданные задачи в Naumen по недопущению повторений КИ	Отправлен еженедельный отчет о КИ	MS Outlook

4.1.4. Этап 5 – Реализация мероприятий по недопущению

№ этапа	Ответственный за исполнение	Описание	Входной документа\артефакт	Входной документа\артефакт	ИС
5.1 - 5.2 Реализация задач	2 ЛП Руководитель 2 ЛП 3 ЛП СМ	Проведение работ по задачам специалистами и осуществление контроля за ходом работ	Открытые задачи	Закрытые задачи	Naumen SD
5.3 - 5.5 Улучшение системы мониторинга	2 ЛП Руководитель 2 ЛП 3 ЛП	• В случае если возможно установить или улучшить мониторинг, Руководитель 2 ЛП или 3 ЛП формирует ТЗ на доработку системы мониторинга и осуществляет постановку задачи ответственным лицам • 2ЛП и 3 ЛП внедряют мониторинг	Заполненный разбор в Confluence и созданные задачи по недопущению повторений от сущности Критический инцидент	Заявка на установку или улучшения мониторинга	Naumen SD

6. Уведомления

Во время Критического инцидента, помимо едино разовых уведомлений, описанных в разделе 5 «Схема процесса», необходимо периодически уведомлять ответственными:

- Для инцидента, длящегося **менее 4-х часов**, **раз в 1 час** сотрудники **СПП** уточняют статус у Руководителя 2 ЛП и производят информационную рассылку по электронной почте. **Руководитель 2 ЛП или СМ** информирует руководство ДИТ КИТ в телеграм чате «КИТ.ИТ-Сервис»
- Для инцидента, длящегося **более 4-х часов**, информирование проводится по **графику 9:30, 14:00 и 17:00 по московскому времени** в любой день недели и праздничные дни круглосуточная поддержка, выполняющая роль Специалиста СПП, уточняет статус у Руководителя 2 ЛП и производят информационную рассылку по электронной почте.

7. Показатели эффективности

По итогу закрытия Критического инцидента, Сервис менеджер производит расчет показателей уровня обслуживания, опираясь на указанные в таблице критерии, если иное не предусмотрено соглашением.

Приоритет	Время реакции, мин	Время решения (MTTR - Mean Time To Repair/Recovery/Resolve)	SLA
Критичный	30 минут	< 4часа	95.0%

Метрики процесса

Название	Ед.измерения	Методика измерения	Целевое значение
Показатели эффективности			
Соблюдение нормативных сроков решения КИ (SLA)	%	= (Nr/Nc)*100 Nr- количество решенных в установленный срок КИ за период Nall- количество решенных КИ за период	95%
Совокупное время доступности ИТ-услуг	%	=Σ ((Tava- Tina)/ Tava)*100 Σ(Tava)-плановое время в течении которого исполнение бизнес процесса должно быть возможным Σ(Tina)-время в течении которого исполнение бизнес процесса было невозможно	99%

Приложение 1. Ответственность ролей

В таблице ниже представлена матрица распределения ответственности RACI.

Матрица распределения ответственности RACI используется для описания ответственности участвующих в процессе ролей.

R (от англ. Responsible) – непосредственный исполнитель действия;

A (от англ. Accountable) – ответственное лицо, которое руководит работой исполнителя; несёт ответственность за достижение ожидаемого результата;

C (от англ. Consulted) – консультант/эксперт в предметной области, чья помощь требуется при выполнении действия;

I (от англ. Informed) –лицо, которое надлежит уведомлять о ходе либо результатах выполнения действия;

Роль **Этап** Действие процесса	**Система мониторинга**	**Специалист СПП**	**2 ЛП**	**Руководитель 2 ЛП**	**Сервис менеджер**	**3 ЛП**	**Руководитель ИТ**	**Пользователи**
Этап 1 Обнаружение								
1.1 Обнаружение Критического инцидента	R	R	R	A	R		R	R
Этап 2 Регистрация								

2.1 Создание инцидента с приоритетом 1 или повышение приоритета до 1 с более низкого		A, R	R	R, I	I, C			
2.2 Определение ответственной команды 2 ЛП и уведомление		A, R	I	I				
2.3 Определение затронутых пользователей		R, I	R, I	I	A, I, R			
2.4 Информирование пользователей о регистрации сбоя в работе ИС в почте или иными доступными средствами информирования		R, A	C				I	I
2.5 Установка баннера на портале SD Naumen		R, A					I	I
2.6 Информирование руководства ДИТ КИТ о регистрации сбоя в работе ИС в телеграмм канале КИТ.ИТ-Сервис				R, A	R		I	
Этап 3 Анализ и устранение влияния								
3.1 Диагностика и поиск решения		I	R	A	I			
3.2 Подключение 3 ЛП для консультации и выработки обходного решения			R		A	C		
3.3 Предоставления обходного решения требующего работы с кодом программного обеспечения или консультация			I	A, C	I	R,C		

3.4 Согласование работ для разрешения КИ		I, R		A, R	R		I, C	I
3.5 Применение обходного решения		I	A, R	C	I	R, C		
3.7 Управление статусом Заявки с приоритетом «Критический»			R	A	C			
Этап 4 Анализ и расследование причин инцидента								
4.1 Анализ КИ и поиск корневой причины			R	A		C, R		
4.2 Разработка мероприятий по недопущению КИ			R	R	A	R		
4.3 Создание задач по недопущению повторения КИ			R	R	A, R	R		
4.4 Формирование страницы-шаблона для разбора причин КИ и создание сущности КИ в Naumen SD			I	I	A, R	I		
4.5 Заполнение отчета о КИ			R	R	A	C		
4.6 Информирование руководителей ДИТ КИТ о причинах произошедшего КИ, реализованных мероприятиях для устранения и недопущения повторного повторения, а так же о сроках реализации планируемых мероприятий.					A, R		I	
Этап 5 Реализация мероприятий по недопущению								

5.1 Исполнение задач блокирующих повторение КИ			R	R	A	R		
5.2 Контроль за открытыми задачами по недопущению повторения КИ.			R	R	A	R		
5.3 Формирование ТЗ на доработку системы мониторинга с целью заблаговременного (своевременного) обнаружения аналогичного КИ.				A, R	I, C	C		
5.4 Постановка задачи ответственным лицам на реализацию мониторинга.				A, R	I, C			
5.5 Реализация мониторинга			R	A	I	R		
Этап 6 Информирование пользователей во время КИ (Раздел 6 регламента)								
6.1 Информирование сервис менеджера и СПП о ходе решения инцидента			R	A	I			
6.2 Информирование **пользователей** о ходе решения и по факту разрешения КИ		A, R			I			
6.3 Информирование **руководства ИТ** о ходе решения и по факту разрешения КИ			R		A, R			

Приложение 2. Матрица Эскалации

Матрица эскалации

Уровень эскалации	Оповещаемый	Условия задействование
1	Руководитель команды ответственной за устранение КИ*	По факту регистрации инцидента
2	Руководитель управления ответственного за устранения КИ и Сервис менеджер направления*	Инцидент не взят в работу в течении 10 минут
3	Директора департамента ответственного за устранения КИ*	Инцидент не взят в работу в течении 20 минут
4	Директор ИТ и Цифровой трансформации ответственного за устранения блока*	Инцидент не взят в работу в течении 40 минут

***Телефонные номера для связи находятся по ссылке или в карточке сотрудника в SD Naumen**

Приложение 3. Еженедельный отчет по КИ и задачам (Форма заполнения)

Задачи, созданные после КИ

Номер КИ	В рамках КИ	Название	Дата создания	Дедлайн	Ответственный	Статус
123	Ошибка в базе	185761 - Другое - Наблюдение за поведением системы после установки ограничения	21.11.2025 11:52	12.12.2025 11:51	Березников Алексей Сергеевич	Новая