

МАТРИЦА
распределения зон ответственности обслуживания систем видеонаблюдения

Responsible – непосредственный исполнитель Accountable – отвечает за результат Supporting - активно участвует Consulted – консультирует Informed – оповещается после исполнения			1 линия УП	Подрядчик (аутсорсер)	Менеджер сервиса	Отдел внутреннего аутсорсинга	Отдел системного администрирования	УТОиЛП	Управление в системной инфраструктуре	Отдел локальных сетей и мониторинга	Управление в сетевой инфраструктуре	Отдел систем управления БД	Архитектурный комитет	Пользователь											
№ п/п	Зона ответственности	Функция	Исполнитель	Руководитель	Исполнитель	Руководитель	Исполнитель	Руководитель	Исполнитель	Руководитель	Исполнитель	Руководитель	Исполнитель	Руководитель											
1	Формирование стратегии и планов развития сервиса	Разработка, утверждение, контроль исполнения стратегии и планов по развитию сервиса Разработка инструкций для пользователей и администраторов		I		R	A	S	I	S	I	C	I	C	C	C	I			C		I			
2	Управление работой сервиса	Ведение учета лицензий, распределение внутригрупповых затрат по активам				R	A	S	I	S	I											I			
		Создание заявок на новые группы доступа Active Directory				C	I	R	A	S	I											I			
		Создание новых групп в Active Directory	R	A			C	I	R	A	S	I										I			
		Создание, изменение, актуализация матрицы взыскания				C	I	R	A	S	I											I			
3	Управление бюджетами	Ведение учета оборудования видеонаблюдения в СМДВ		S	I			R	A	S	I											I			
		Наполнение затратных статей ОРЕХ для поддержки Milestone					R	A	S	I												I			
		Защита централизованного бюджета ОРЕХ для Milestone					R	A	S	I												I			
		Ввод заявок в SAP по ОРЕХ для Milestone					I	R	A													I			
4	Серверное оборудование в комплексе ОС, СХД, Аппаратная часть	Контроль выполнения заявок в SAP по ОРЕХ для Milestone				R	A	S	I													I			
		Заявка на создание/изменение виртуальных машин				S	I			R	A			I								I			
		Создание и управление виртуальными машинами, системами хранения данных					I			I	I			R	A							I			
		Обновление версии серверной части системы видеонаблюдения	I		I	I	C	I			R	A										I			
5	Поддержание работоспособности серверной части Milestone Xprotect	Установка критических и рекомендуемых обновлений ОС	I		I	I	C	I			R	A			S	I						I			
		Разбор аварийных сбоев в работе серверной части ПО	I		I	I	C	I			R	A			S	I						I			
		Управление/обновление/решение инцидентов с БД MS SQL					I				S	I			S	I				R	A		I		
		Инициализация заявок/запросов на обслуживание пользователя							C		C			S	I							R			
6	Текущая эксплуатация ПО Milestone Xprotect	Добавление/удаление/перенос камер в рамках ПО Milestone				C		S		R	A											I			
		Создание ролей доступа в Milestone				C		S		R	A											I			
		Обработка событий с камер в рамках работы функции "Правила и события" ПО Milestone				C		S		R	A											I			
		Управление профилями хранения видео информации				C		S		R	A											I			
7	Предоставление/Изыятие доступов к клиентской части ПО Milestone XProtect Smart Client	Управление пользователями, предоставление/изыятие прав доступа согласно существующих ролей	R	A				C		C												I			
		Установка/удаление/обновление ПО Milestone XProtect Smart Client на ПК пользователей.	R	A			C		C		C		S									I			
		Создание видов отображения в Milestone	R	A		C	I	C		S	I	R	A									I			
		Консультация пользователей по работе с ПО / создание личных видов отображения	R	A			S		S													I			
8	Поддержание работоспособности клиентской части ПО Milestone XProtect Smart Client	Обновление клиентского ПО в центре программного обеспечения		I		I				R	A											I			
		Регистрация инцидентов	R	A																		R			
		Решение простых инцидентов на 1 линии по инструкциям и базе знаний	R	A																		I			
		Установка/обновление клиентского ПО, первичная проверка доступности камер и сетевого оборудования	R	A																		I			
9	Решение инцидентов с недоступностью камер	Решение сложных инцидентов на 2 линии, аппаратной части системы видеонаблюдения, изолированных действий служб задействованных в предоставлении сервиса		S	I	C		R	A			I	S	I	C		C					I			
		Проверка работоспособности сетевого оборудования, к которому подключены камеры		I				I			S						R	A				I			
		Решение инцидентов на 3 линии сертифицированными специалистами Milestone		I		S	I		I		R	A					C					I			
		Обновление прошивок камер		S	I	C	I	R	A	C	I	R*	A*				C					I			
10	Сетевая настройка камер и сетевого оборудования	Базовые настройки Установка hostname, IP, DNS, NTP и т.д.		R	S	C		S	A	C	I	R*	A*									I			
		Добавление камер в систему Milestone				C		S	I	R	A											I			
		Добавление исключений в Cisco ISE						I			S					R	A	C				I			
		Обслуживание и администрирование сетевого оборудования уровня распределения и доступа																				I			
11	Техническое обслуживание камер и активного сетевого оборудования	Добавление правил NAT, создание/изменение ACL													S	I	R/A					I			
		Обслуживание сетевого оборудования уровня распределения и доступа	I								R**	A**				R	A	C				I			
		Изменение мест установки/ракурса камеры	I		R	S			S	A						R*	A*					I			
		Обслуживание/проверка патч-панелей, патчкордов в коммутационном шкафу	I						I							S						I			
		Обслуживание/проверка линий связи от коммутационной патч-панели до камеры	I		R	S			S	A					R*	A*						I			
		Обслуживание/проверка камер, блоков питания, герметичности кожухов, разъемов, соединений.	I		R	S			S	A					R*	A*						I			
																						I			
																						I			
	Responsible – непосредственный исполнитель		7	0	4	0	5	0	6	0	12	0	2	0	1	0	4	0	0	0	1	0	0	0	2
	Accountable – отвечает за результат		0	7	0	0	0	5	0	10	0	12	0	2	0	1	0	4	0	0	0	1	0	0	0
	Supporting - активно участвует		0	0	3	4	3	0	14	0	5	0	4	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consulted – консультирует		0	0	1	0	15	0	2	0	5	0	0	0	2	0	4	1	4	0	0	0	1	0	0
	Informed – оповещается после исполнения		8	2	4	7	3	11	1	12	2	9	0	1	1	4	0	1	0	0	0	0	0	0	22

Для активов, на которых отсутствует отдел внутреннего аутсорсинга и нет подрядчика, выполняющего функции ТОНР систем видеонаблюдения. Список таких активов согласовывается между руководителями отдела сервисов телекоммуникаций и видеонаблюдения, и ТОНПП.

** Для активов, на которых отсутствует отдел локальных сетей и мониторинга. Список таких активов согласовывается между руководителями ОЛСнМ, и ТОНПП.