

Гайд · ответственность, классы, эскалация

## RACI и SLA предприятия

R — делает. A — утверждает. C — консультирует. I — в курсе. SLA на сайте — ориентир, не оферта.

### Матрица шагов

| Шаг                | Стол | Владелец | Change | Исполнитель |
|--------------------|------|----------|--------|-------------|
| Приём и класс      | R    | C        | I      | I           |
| Запрос стандарт    | I    | A        | I      | R           |
| Инцидент домена    | R/I  | A        | I      | R           |
| RFC                | I    | C        | A      | R           |
| Онбординг-родитель | I    | A (HR)   | I      | R дети      |
| CMDB / закрытие    | I    | A        | C      | R           |
| CSI квартал        | C    | A        | C      | C           |

### Классы SLA (ориентиры)

| Класс                | Пример                    | Ориентир               | Эскалация             |
|----------------------|---------------------------|------------------------|-----------------------|
| Запрос стандарт      | Пароль, справка           | Часы / 2 раб. дня      | Владелец услуги       |
| Запрос с закупкой    | Стол, техника             | Слот поставки          | Домен + закупки       |
| Инцидент доступа     | Нет входа / VPN           | Часы, приоритет домена | Дежурный домена       |
| Изменение стандарт   | Учётка, SSL по регламенту | Окно карточки          | Change при сбое       |
| Изменение нормальное | Переезд отдела, смена CA  | План RFC               | CAB / владельцы риска |

### Эскалация

Стол эскалирует по домену, не «всем руководителям». Нарушение SLA — владельцу услуги, затем архитектору каталога, если ломается словарь. Теневой канал не является официальной эскалацией.

Пороги SSL (T-90 / T-30 / T-7) не переносятся на справки. Переносится каркас: событие или запрос → запись → тип изменения → проверка → CI.

C-Level.Pro · внешнее IT-партнёрство. Заказчики в публичных материалах не раскрываются.