



Article #: 030042	Date: 15 ноября 2011
Article Name: Вопрос оценки 42. Процессы отслеживания и устранения неисправностей	AGB Reference: none
Version #: v01	Category: Supplemental Notes

[Дополнительные примечания](#)

[Предложения на основе передовых методов](#)

[Текст вопроса](#)

1. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРИМЕЧАНИЯ

15 ноября 2011 г.

1.1 Чтобы получить оценку «2 — превышение требований», кандидат должен предоставить подробное описание ресурсов, процессов, требований к разработке таких процессов и других факторов, которые продемонстрировали бы наличие продуманного плана обеспечения круглосуточного реагирования на проблемы, без выходных. Кроме того, если эта деятельность будет передаваться независимым подрядчикам, желательно предоставить соглашение, подтверждающее, что независимый подрядчик обязуется обеспечить круглосуточную поддержку без выходных, однако это не отменяет требования продемонстрировать работу собственно кандидата.

2. ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА ОСНОВЕ ПЕРЕДОВЫХ МЕТОДОВ

2.1 Кандидатам следует ознакомиться с каждым вопросом оценки полностью, включая все примечания, критерии и пояснения по начислению баллов. Ответ должен учитывать все указанные критерии и включать подробное обоснование, демонстрирующее глубокое понимание данных критериев (примеры из работы и т. п.).

2.2 Если используются сокращения, то при первом упоминании сокращения оно должно быть расшифровано, даже если это общепринятое сокращение определенного термина, продукта или услуги.

2.3 Кандидаты, которые предлагают поручить выполнение отдельной функции или ряда функций, относящихся к операциям реестра, независимым поставщикам услуг, должны учесть все критерии, указанные для каждого вопроса, и предоставить подробное обоснование, демонстрирующее глубокое понимание критериев (примеры из работы и т. п.).

2.4 Если кандидат ограничится предоставлением краткого резюме, это не будет засчитано как демонстрация технических и операционных возможностей или доказательство наличия необходимых ресурсов. Кандидат должен предоставить подробное пояснение плана обеспечения ресурсами и уделить внимание таким вопросам, как ресурсы, которые требуются для управления



и эксплуатации той или иной функции, необходимая квалификация и опыт, график посменной работы и т. п. В дополнение к такому плану обеспечения ресурсами можно использовать и резюме.

2.5 Если ответ содержит ссылку на политику или процедуру, кандидат должен предоставить краткие сведения о данной политике или процедуре. Кандидат не должен прилагать копии с текстом упоминаемых политик и процедур, за исключением случаев, когда его об этом попросят.

2.6 Если кандидат предлагает использовать нестандартное программное обеспечение, он должен уточнить масштаб и объем отклонения от стандартных процедур, в том числе описать процесс разработки нестандартного программного обеспечения. Подобное пояснение необходимо для того, чтобы оценочная комиссия могла представить степень соответствия данного программного обеспечения стандартным процедурам и правилам.

3. ТЕКСТ ВОПРОСА

Предоставьте

- описание предлагаемого (или действующего) соглашения по отслеживанию критически важных систем реестра (включая систему общей регистрации, системы баз данных, DNS-серверы, службы WHOIS, сетевую политику, маршрутизаторы и брандмауэры). Это описание должно объяснять, как осуществляется наблюдение за этими системами, и описывать механизмы, которые используются для устранения неисправностей и составления отчетов, а также предоставлять сведения о предложенном соглашении по поддержке этих систем реестра.
- планы выделения ресурсов для первичной реализации и последующей поддержки этого аспекта критериев (количество и описание ролей персонала, выделенного для данной области).

Чтобы набрать 2 балла, ответы должны также содержать:

- соответствие описанным правилам обеспечения отказоустойчивости/мониторинга
- доказательства намерений обеспечить круглосуточную, без выходных дней работу службы технической поддержки.

Ожидается, что развернутый ответ займет не более 10 страниц.

***ОТКАЗ ОТ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ:** Настоящий материал подготовлен исключительно в информационных целях и не отражает всех требований и критериев, которым должен соответствовать кандидат. ICANN не приводит в нем правовых, финансовых, деловых или иных рекомендаций. Данный материал не вносит изменений в Руководство кандидата или условия и положения программы ввода новых рДВУ. Данный материал также не является отказом от каких-либо политик, процедур или соглашений ICANN. Если любые сведения, приведенные в настоящем материале, противоречат или не соответствуют информации, опубликованной ICANN в других источниках, не руководствуйтесь настоящим электронным письмом, не получив подтверждения или разъяснения со стороны ICANN.*