

**Методика сопровождения программного обеспечения  
«Единая точка доступа»**

Версия документа: 1.0

Листов: 37

Москва

2023

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 2

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ПЕРЕЧЕНЬ ТАБЛИЦ</b> .....	<b>4</b>
<b>ПЕРЕЧЕНЬ РИСУНКОВ</b> .....	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
<b>ГЛОССАРИЙ</b> .....	<b>5</b>
<b>АННОТАЦИЯ</b> .....	<b>7</b>
<b>1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ</b> .....	<b>8</b>
1.1. Наименование ПО.....	8
1.2. Назначение, цель и задачи ПО .....	8
1.3. Назначение документа .....	8
<b>2. РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ</b> .....	<b>10</b>
2.1. Порядок определения лиц, ответственных за взаимодействие, и контактных лиц ....	10
2.1.1. Участники и их роли .....	10
2.1.2. Основные задачи по ролям.....	11
2.2. Порядок подачи запроса, подготовки ответа на запрос или предоставления информации.....	13
2.2.1. Категории Заявок.....	14
2.2.2. Требования к содержанию Заявок .....	15
2.2.3. Время решения Заявок .....	16
2.2.4. Статусы Заявок .....	17
2.2.5. Приоритеты выполнения работ в рамках предоставления услуг, время реакции, крайние сроки выполнения.....	20
2.3. Порядок обеспечения эксплуатации и сопровождения ПО.....	22
2.3.1. Порядок обеспечения эксплуатации и сопровождения Диспетчером КЦ.....	22
2.3.2. Порядок обеспечения эксплуатации и сопровождения Специалистом 2-й линии .....	22
2.3.3. Порядок обеспечения эксплуатации и сопровождения Специалистом 3-й линии .....	23
2.3.4. Доработка ППО, виды изменений и сроки их выполнения .....	23
2.3.5. Аварийные ситуации.....	23
2.4. Процедуры, используемые для соблюдения информационной безопасности при осуществлении информационного взаимодействия.....	24
<b>3. ПЛАН ДЕЙСТВИЙ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ИНЦИДЕНТОВ</b> .....	<b>25</b>
3.1. Инструкции по идентификации инцидента и инициализации процедуры его устранения .....	25
3.1.1. Регистрация Заявок .....	25
3.1.2. Выполнение работ по Заявкам категории «Инцидент», «Запрос на обслуживание», «Запрос Консультации».....	25
3.1.3. Особенности обработки Заявок категории «Инцидент» с диагностированной Ошибкой ППО .....	26
3.1.4. Особенности решения Заявок категории «Инцидент» с «Наивысшим» и «Высоким» приоритетом .....	27
3.1.5. Особенности обработки Заявок с категорией «Запрос на консультацию».....	27
3.1.6. Особенности обработки Заявок с категорией «Запрос на обслуживание».....	28

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 3

3.1.7.	Процедура эскалации .....	28
3.1.8.	Привлечение Специалистом 2-й линии поддержки Специалиста 3-й линии поддержки к работе над Заявкой .....	28
3.1.9.	Контроль и закрытие Заявок категории «Инцидент», «Запрос на обслуживание», «Запрос на консультацию» .....	29
3.1.10.	Выполнение работ по Заявкам с категорией «Запрос на изменение».....	30
<b>4.</b>	<b>ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ РЕГЛАМЕНТЫ, ИСПОЛНЕНИЕ КОТОРЫХ ОБЕСПЕЧИВАЕТ ВЫСОКУЮ ГОТОВНОСТЬ К ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТ ПО УСТРАНЕНИЮ ИНЦИДЕНТОВ .....</b>	<b>31</b>
4.1.	Проверка работоспособности оборудования и правильности выполнения функций.	31
4.1.1.	Регламентное обслуживание .....	32
4.1.2.	Восстановительное обслуживание .....	33
4.1.3.	Администрирование.....	33
<b>5.</b>	<b>РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТНОСТИ .....</b>	<b>36</b>
5.1.	Перечень и описание оказываемых услуг .....	36
5.2.	Виды и сроки предоставления оперативной отчетности .....	36
5.3.	Виды и сроки предоставления плановой отчетности.....	36
	<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....</b>	<b>37</b>

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	■	Стр. 4

## ПЕРЕЧЕНЬ ТАБЛИЦ

Таблица 1. Исполнители ролей .....	10
Таблица 2. Описание категорий Заявок, поступающих в Систему управления инцидентами .....	14
Таблица 3. Описание Заявок категории «Обращение», поступающих от Пользователя/Заявителя.....	17
Таблица 4. Описание категорий Заявок «Инцидент», «Запрос на консультацию», «Запрос на обслуживание» .....	17
Таблица 5. Описание категорий Заявок «Запрос на изменение».....	18
Таблица 6. Код закрытия Заявок категории «Инцидент», «Запрос на консультацию», «Запрос на обслуживание» .....	19
Таблица 7. Код закрытия Заявок категории «Запрос на изменение» .....	19
Таблица 8. Правила присвоения базового приоритета Заявкам в зависимости от их категории .....	20
Таблица 9. Сроки выполнения Заявок в зависимости от приоритета .....	21
Таблица 10. Перечень предоставляемой оперативной отчетности .....	36

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 5

## ГЛОССАРИЙ

Термин/ сокращение	Определение/расшифровка
CSP	Cryptography Service Provider – криптопровайдер, независимый модуль, позволяющий осуществлять криптографические операции в операционных системах Microsoft, управление которым происходит с помощью функций CryptoAPI.
eToken	Аппаратные и программные решения иностранного производства в области аутентификации, защиты информации и электронной подписи. (производитель: израильская компания «Aladdin Knowledge Systems»).
HTML	HyperText Markup Language, «язык разметки гипертекста» — стандартный язык разметки документов в Интернет. Данный язык интерпретируется браузерами и отображается в виде документа в удобной для человека форме.
Java	Язык программирования и платформа создания приложений.
JRE	Java Runtime Environment, минимальная реализация виртуальной машины, необходимая для исполнения Java-приложений, без компилятора и других средств разработки.
ruToken	Аппаратные и программные решения российского производства в области аутентификации, защиты информации и электронной подписи. (производитель: компания «Актив»).
АИС	Автоматизированная информационная система.
Действие	Простейшая неделимая составляющая процесса деятельности, выполняемая одним сотрудником за один прием с использованием одного вида технических средств. Каждое действие однозначно идентифицируется в автоматизированной системе.
ЕТД	Программное обеспечение «Единая точка доступа»
ИС	Информационная система.
ИТ	Информационные технологии.
ИТ-сервис	Услуга, которая предоставляется пользователям ресурсов информационных технологий для обеспечения выполнения ими своих бизнес-функций.
ЛК	Личный кабинет пользователя
Операция	Последовательность действий автоматизированной системы над бизнес-объектом системы (документом, отчетом), выполняемая компонентами прикладного программного обеспечения (программами, контролями, процедурами), приводящая к изменению статуса, свойств объекта или осуществляющая проверку атрибутов объекта.
Параметры	Данные полей документа, справочников.
ПО	Программное обеспечение.
Пользователь	Лицо или организация, которое использует действующую систему для выполнения конкретной функции.

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	■	Стр. 6

Термин/ сокращение	Определение/расшифровка
ППО	Прикладное программное обеспечение.
СУБД	Система управления базами данных.
СУЭ	Система управления эксплуатацией
ФИО	Фамилия, имя, отчество.
ФП	Функциональная прикладная подсистема

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	■	Стр. 7

## АННОТАЦИЯ

В данном документе дано описание порядка сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа».

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span> Стр. 8

## **1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

### **1.1. Наименование ПО**

Полное наименование: Программное обеспечение «Единая точка доступа».

Условное наименование: ЕТД, Портал ЕТД.

### **1.2. Назначение, цель и задачи ПО**

Целью проведения работ по созданию прикладного программного обеспечения «ОТР. Единая точка доступа» является создание портальной платформы в формате «единое окно», предназначенной для обеспечения унифицированного интерактивного доступа зарегистрированных пользователей к функциям и данным прикладных подсистем, персональным данным пользователя, а также включает набор функций и инструментов личного кабинета.


Основными задачами работ по созданию прикладного программного обеспечения ЕТД является:

- обеспечение поддержки однократной аутентификации пользователей при доступе к нескольким приложениям (SSO);
- обеспечение единой навигационной и стилистической связанности прикладных программ;
- обеспечение возможности подключения прикладных систем в формате “одно окно”, поддерживающих технологию встраивания iFrame;
- предоставление личного кабинета пользователя с набором функций и инструментов (пользовательские настройки, уведомления, виджеты, навигация, сервис технической поддержки и т.д.);
- обеспечение поддержки портального решения в части управления контентом;
- обеспечение настройки легкой конфигурации портала через панель администрирования.

### **1.3. Назначение документа**

Настоящий документ регламентирует порядок оказания услуг по сопровождению программного обеспечения «Единая точка доступа» (далее – Методика).



Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:		Стр. 9

Методика является основным документом, регулирующим порядок оказания услуг по сопровождению ЕТД.

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	■	Стр. 10

## 2. РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

### 2.1. Порядок определения лиц, ответственных за взаимодействие, и контактных лиц

В данном разделе приведено описание основной схемы взаимодействия при оказании Услуг по сопровождению ЕТД, приведены роли участников сторон и основные принципы обработки назначенных Заявок.

#### 2.1.1. Участники и их роли

В таблице 1 приведены роли участников сторон, задействованные при выполнении работ по сопровождению ЕТД.

**Таблица 1. Исполнители ролей**

Роль	Описание роли
Пользователь	Сотрудники, которым предоставлены полномочия по работе с прикладными подсистемами и на выполнение определенных функций по обработке определенной информации в соответствии с их ролью в бизнес-процессе организации.
Диспетчер КЦ	Сотрудник контактного центра, обеспечивающий прием и регистрацию Обращений Пользователей.
Специалист 2-й линии	Сотрудник, входящий в команду Специалистов 2-й линии поддержки, оказывающий поддержку и сопровождение пользователей по определенному клиентскому или инфраструктурному ИТ-сервису.
Специалист 3-й линии	Сотрудник, принимающий и обрабатывающий Заявки от Специалистов 2-й линии в рамках услуг
Руководитель службы обеспечения эксплуатации	Сотрудник, отвечающий за организацию работы специалистов технической поддержки в соответствии с Методикой сопровождения ЕТД
Менеджер инцидентов	Сотрудник Исполнителя/ИТ-подразделения со стороны Заказчика, осуществляющий общее руководство процессом выполнения Заявок (исключая Заявки с категориями «Запросы на изменения», «Рабочие задания»). Менеджер инцидентов участвует в контроле критичных Заявок, Заявок с «Наивысшим» и «Высоким» приоритетом, рассматривает спорные ситуации и принимает по ним решения.
Менеджер сервиса	Сотрудник Заказчика, отвечающий за организационные и технические вопросы взаимодействия с Исполнителем со стороны Заказчика и осуществляющий контроль уровня качества предоставленных Исполнителем услуг (выполняемых работ).

Роли участников сторон подробно описаны в п.2.3.4. Основные задачи по ролям.

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 11

## 2.1.2. Основные задачи по ролям

Основные действия специалистов в соответствии с их ролью, которую они выполняют в ходе оказания услуг или выполнения работ.

### Задачи Диспетчера КЦ:

- регистрация Заявок от пользователей посредством электронной почты или через Форму технической поддержки ЕТД;
- создание на каждый запрос в рамках одного ИТ-сервиса отдельной Заявки;
- классификация зарегистрированных Заявок с определением ИТ-сервиса, Функциональной области, Сервисной операции и категории, на основании которых определяется команда назначения при эскалации и уровень приоритета;
- решение, по возможности, поступающих обращений без эскалации на Специалистов 2-й линии поддержки путем оказания консультаций с использованием информации из Базы знаний;
- максимально оперативное назначение Заявок на Специалистов 2-й линии поддержки, которые не могут быть самостоятельно обработаны Диспетчером КЦ/Оператором ЕКЦ;
- диспетчеризация Заявок в команду Специалистов 2-й линии поддержки в соответствии с их ответственностью, на основании модели эскалации;
- если при общении с Пользователем с целью подтверждения закрытия Заявки у пользователя возникли претензии к результатам выполнения, то выполнять возврат Заявки на повторную обработку Специалистам 2-й линии поддержки;
- оповещение (по телефону, по электронной почте) вышестоящего руководства о возникновении:
  - критических ситуаций с наивысшим и высоким приоритетом;
  - обращения типа «Жалоба»;
  - аварийные ситуации.

### Задачи Специалиста 2-ой линии поддержки:

- Выполнение всех Заявок, связанных со следующими категориями Заявки и в сроки, указанные в Системе управления инцидентами:
  - инциденты:
    - предварительный анализ и идентификация инцидента;
    - при необходимости, эскалация воспроизведенных и идентифицированных инцидентов Внешнему сервисному оператору (Исполнителю/уполномоченному представителю Заказчика), в рамках его компетенции;
    - предоставление решений по всем инцидентам;
    - предоставление «Временного решения» до момента полного устранения инцидента или реализации изменения в рамках устранения инцидента.
- Запрос на консультацию:
  - обучение пользователей и оказание консультаций пользователям по работе с ППО в том числе непосредственно на рабочих местах пользователей;
  - написание и поддержание в актуальном состоянии документации для обучения и консультирования пользователей.
- Запрос на обслуживание;
- рабочее задание;
- взаимодействие с Пользователем, Исполнителем в ходе решения Заявок, предоставление дополнительной информации по Заявкам;

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 12

- эскалирование Заявки в команды Исполнителя в случае невозможности решить Заявку в рамках своей ответственности;
- контроль и проверка решения назначенных на Исполнителя Заявок, сроков и качества выполнения Заявок Исполнителем;
- контроль оформления результатов обработки;
- инициация процедуры учета и актуализации конфигураций конфигурационных элементов и их взаимосвязей в базе данных Системы управления инцидентами в зоне их ответственности.

В процессе выполнения Заявки Специалисты 2-ой линии поддержки обязаны:

- контролировать в Системе управления инцидентами и по электронной почте (уведомления от Системы управления инцидентами) получение новых Заявок и изменений по ним, а также после их появления знакомиться с их содержанием;
- приступить к выполнению Заявки в сроки, указанные как время начала выполнения работ для Заявок данной Категории;
- обрабатывать Заявку в Системе управления инцидентами в объеме и порядке, указанном в регламентирующих и рабочих документах Компонента;
- вернуть в течение срока реакции Заявку Диспетчеру КЦ/Оператору ЕКЦ в случае некорректного оформления или назначения Заявки в соответствии со сроками выполнения Заявок в зависимости от приоритета;
- выполнять поручения Менеджера инцидентов и Лидера своей команды.
- выполнять Заявки в сроки, указанные для Заявки в Системе управления инцидентами;
- согласовывать с Пользователем решение по Заявке до отметки о выполнении Заявки в Системе управления инцидентами. Данная информация должна быть отражена в соответствующей Заявке;
- в случае определения инцидента или предвестника инцидента, зарегистрировать данный инцидент в течение 30 минут в Системе управления инцидентами любым доступным способом и организовать работы по предотвращению инцидента;
- актуализировать и наполнять Базу знаний Системы управления инцидентами в ходе работ при выполнении Заявок путем формирования кандидатов в БЗ.

#### **Задачи Специалиста 3-ей линии поддержки:**

- Консультирование Специалистов 2-й линии;
- оповещение (по телефону, по электронной почте) Менеджеров инцидентов о возникновении:
  - критических ситуаций с наивысшим и высоким приоритетом;
  - аварийных ситуаций.
- Выполнение Заявок, направленных на исполнение, в объеме оказываемых Услуг, связанные со следующими категориями Заявки и в сроки, указанные в Системе управления инцидентами:
  - Инциденты;
  - Запрос на консультацию;
  - Запросы на обслуживание;
  - Рабочее задание.
- Инициация процедуры учета и актуализации конфигураций конфигурационных элементов и их взаимосвязей в базе данных Системы управления инцидентами в зоне их ответственности.

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span> Стр. 13

В процессе выполнения Заявки Специалисты 3-й линии поддержки обязаны:

- контролировать получение новых Заявок и изменений по ним, после их появления знакомиться с их содержанием;
- приступить к выполнению Заявки в соответствии со сроками выполнения Заявок в зависимости от приоритета;
- обрабатывать Заявки в объеме и порядке, указанными в данном документе;
- согласовывать со Специалистом 2-й линии поддержки, курирующим исполнение Заявки, решение по Заявке до отметки об её выполнении в Системе управления инцидентами;
- информировать Специалиста 2-й линии поддержки ходе работ над Заявкой о статусе Заявки и предполагаемых сроках её выполнения;
- взаимодействовать со сторонними организациями при решении Заявок через Специалиста 2-й линии поддержки;
- актуализировать и наполнять Базу знаний Системы управления инцидентами в ходе работ при выполнении Заявок путем формирования кандидатов в БЗ.

**Задачи Руководителя службы обеспечения эксплуатации:**

- решение организационных и технических вопросов;
- предоставление отчетов;
- контроль уровня качества предоставляемых услуг (выполняемых работ);
- организация работы специалистов Исполнителя в соответствии с настоящим документом, планами проведения регламентных и профилактических работ и другими регламентирующими документами.

**Задачи Менеджера инцидентов:**

- устранение конфликтных ситуаций в ходе выполнения Заявок;
- назначение ответственных сотрудников за выполнение проблемных Заявок;
- контроль выполнения Заявок с Наивысшим и Высоким приоритетом;
- своевременное рассмотрение жалоб Пользователей;
- контроль выполнения процедур процесса Управление инцидентами;
- участие в совершенствовании процессов эксплуатации, контроль их выполнения;
- контроль диспетчеризации Заявок (Каталог сервисов).

**Задачи Менеджера сервиса:**

- координация и контроль проведения технологических пауз контролируемому ИТ-сервису контроль и координация устранения аварий и критических проблем по контролируемому ИТ-сервису;
- координация апробации патчей ПО;
- проверка и согласование актуализированной РД на ЕТД;
- актуализация каталога ИТ-сервисов и правил маршрутизации Заявок по контролируемому ИТ-сервису;
- участие в совершенствовании процессов эксплуатации.

## **2.2. Порядок подачи запроса, подготовки ответа на запрос или предоставления информации**

Основными способами обращений Пользователей являются:

- телефон;

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	■	Стр. 14

- электронная почта;
- форма технической поддержки ЕТД;

Прием, регистрацию и первичную обработку Заявок, поступивших по телефону, осуществляют Диспетчеры КЦ. Все Заявки Пользователей подлежат регистрации в соответствии с правилами, описанными в разделе 3.1.

Заявки, поступающие посредством электронной почты, через Форму технической поддержки ЕТД регистрируются автоматически в соответствующую Систему управления инцидентами.

### 2.2.1. Категории Заявок

Все Заявки, поступающие в службу сопровождения в рамках оказания Услуг по сопровождению ЕТД, относятся к одной из категорий, перечисленных в таблице 2. Категория Заявки определяет необходимую последовательность шагов и правила ее обработки.

Заявка, поступающая от Пользователя/Заявителя, получает статус «Обращение».

**Таблица 2. Описание категорий Заявок, поступающих в Систему управления инцидентами**

Категория Заявки	Описание категории
Запрос на консультацию	Категория Заявки, связанная с запросом предоставления необходимой информации, разъяснений по порядку работы ЕТД и пользователей, технологическому регламенту, либо рабочей документации, не являющееся сбоем ИТ-инфраструктуры и инцидентом.
Инцидент	Категория Заявки, связанная: <ul style="list-style-type: none"> <li>– с любым незапланированным событием, которое не удовлетворяет требованиям к качеству предоставления сервиса информационной системы или ее части, описание которого приведено в документации на информационную систему или ее часть, влияет (способное оказать влияние) на снижение качества указанного сервиса или полное прекращение его предоставления;</li> <li>– с наличием критических сообщений от агентов мониторинга;</li> <li>– ошибки и сбои функционирования ЕТД.</li> </ul>
Запрос на обслуживание	Запланированный запрос, обращение на выполнение простых операций или запрос на информацию, имеющий следующие признаки: <ul style="list-style-type: none"> <li>– не связан с устранением сбоев, ошибок ЕТД;</li> <li>– не требует изменения ЕТД;</li> <li>– не является консультацией.</li> </ul> <p>Исполняется в рамках стандартных возможностей системы, зафиксированных в рабочей документации.</p>
Запрос на изменение	Заявка, связанная с необходимостью внесения изменений в ЕТД, связанных с ошибками Компонентом, а также изменений рабочую документацию.

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 15

## 2.2.2. Требования к содержанию Заявок

Исполнитель при оказании Услуг по эксплуатации ЕТД получает Заявки в Системе управления инцидентами.

Перед передачей Заявки с категорией «Инцидент», должно быть выполнено:

1. Проверка, что АРМ пользователя соответствует следующим требованиям:

- версии браузера:
  - Internet Explorer версии 10 и выше;
  - Яндекс браузер версии 18 и выше;
  - Google Chrome версии 70 и выше.
- версия Java Runtime Environment (JRE) версии 1.7 и выше.
- в браузере включена поддержка Java и Jinn-client, КриптоПро.
- отсутствуют расширения браузера, блокирующие содержимое страницы.
- брандмауэр Windows отключен как служба.

1. Проверка проведения мероприятий:

- очистка кэша браузера и java;

Заявка должна содержать следующую информацию:

- ФИО пользователя системы, под которым возникает ошибка;
- реквизиты организации (Наименование, ИНН, код по СВР);
- данные контактного лица (ФИО, телефон, адрес электронной почты);
- время возникновения ошибки;
- скриншот с возникающей ошибкой или запись воспроизведения ошибки;
- последовательность действий пользователя, приводящей к ошибке (сценарий воспроизведения). Указать реквизиты и данные, заполняемые в документе. Указать ожидаемый и фактический результат;
- при запросе на обслуживание, требуется указать детальный сценарий выполнения работ с указанием реквизитов и данных. Указать причины отсутствия возможности выполнить действие самостоятельно;
- при запросе консультации требуется указать развернутый текст с сутью вопроса от пользователя.

В случае отсутствия описанных выше проверок и информации специалист службы поддержки пользователей может вернуть Заявку пользователю для доработки.

Для уточнения правильной маршрутизации и назначения Заявок пользователь может запросить, а специалист технической службы должен сформировать и предоставить перечень признаков и ключевых слов, по которым можно отнести Заявку к соответствующей подсистеме и ее функциональной области.

Во время обработки Заявки, в ней необходимо заполнять и актуализировать следующую информацию:

- Статус;
- Комментарии (описание хода решения).

Автоматически в Заявке во время обработки заполняется информация:

- Время изменения Статуса;
- Время изменения Комментария.

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 16

По окончании работ над Заявкой, необходимо заполнить и актуализировать следующую информацию:

- Статус;
- Решение;
- Код закрытия.

Автоматически в Заявке заполняется информация:

- Время закрытия Заявки.

Обработка заявок в Системе управления инцидентами должна включать следующие этапы:

- Принятие Заявки в работу;
- Первичная диагностика поступившей Заявки;
- Запрос дополнительной информации для проведения анализа, и выработки рекомендаций;
- В зависимости от категории Заявки, в случае:
  - «Инцидент» – анализ и диагностика причин возникновения, выработка временного решения либо выдача рекомендаций по решению, моделирование ситуации, моделирование ситуации, поиск постоянного решения, в том числе путем регистрации Заявки с типом «Запрос на изменение»;
  - «Запрос консультации» – выдача необходимых разъяснений, консультаций и рекомендаций;
  - «Запрос на обслуживание» - выполнения запроса в соответствии с требованиями рабочей документации, после которого Заявитель подтверждает его результат.

### 2.2.3. Время решения Заявок

Одному обращению Заявителя будет соответствовать одна зарегистрированная Заявка. В случае если в процессе обработки Заявки, возникают новые вопросы или события у Заявителя, не связанные непосредственно с обрабатываемой Заявкой, по ним должны быть заведены отдельные Заявки.

Время обработки Заявки автоматически рассчитывается от момента назначения Заявки в команду Исполнителя в Системе управления инцидентами до момента ее решения.

Временем решения Заявки считается:

- для Заявок с категорией «Инцидент» - дата и время предоставления временного или постоянного решения, после применения которого Заявитель подтверждает факт решения вопроса, заявленного в Заявке, либо дата создания Запроса на изменение в тех случаях, когда требуется внесение изменений в ЕТД или предоставление временного решения нецелесообразно;
- для Заявок с категорией «Запрос на консультацию» - дата и время предоставления консультации, после которой Заявитель подтверждает факт решения Заявки;
- для Заявок с категорией «Запрос на изменение» - дата передачи Заказчику обновления Компонента, в состав которого включены исправления ошибок и/или актуализированной документации;
- для Заявок с категорией «Запрос на обслуживание» - дата и время выполнения запроса, в соответствии с требованиями рабочей документации, после которого Заявитель подтверждает его результат.



Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	■	Стр. 17

## 2.2.4. Статусы Заявок

Статус Заявки определяет ее жизненный цикл от момента создания до закрытия.

Исполнителю в ходе работы над Заявками необходимо оперативно изменять статусы Заявок, т.к. данный атрибут влияет на расчет временных параметров обработки Заявки.

Исполнитель должен выполнять процедуры принятия Заявок в работу, описывать ход работы, а также результаты их выполнения. Для этого Исполнитель должен своевременно менять, и заполнять максимально информативные комментарии по ходу работ.

Статусы Заявки зависят от категории Заявки, т.к. Заявки разных категорий имеют различный жизненный цикл и особенности при обработке.

В таблице 3 приведены статусы Заявок категории «Обращение» с кратким описанием.

**Таблица 3. Описание Заявок категории «Обращение», поступающих от Пользователя/Заявителя**

Статус	Краткое описание
Зарегистрировано	Обращение зарегистрировано на 1 линии поддержки. Зарегистрировано – первый статус Обращения, автоматически присваиваемый после создания.
Связано	Обращение связано с Заявкой. Данный статус автоматически присваивается Обращению при эскалации Обращения в новый объект Заявка и установке взаимосвязи между ними.
В ожидании закрытия	Статус автоматически присваивается Обращению при закрытии связанной с ним Заявки или Изменения.
Закрыто	Обращение полностью обработано, Пользователь согласен с решением Обращения или проигнорировал запрос о согласии на закрытие Обращения.

В таблице 4 приведены статусы Заявок категории «Инцидент», «Запрос на консультацию», «Запрос на обслуживание» с кратким описанием.

**Таблица 4. Описание категорий Заявок «Инцидент», «Запрос на консультацию», «Запрос на обслуживание»**

Статус	Краткое описание
Открыт	Заявка зарегистрирована в Системе управления инцидентами
В работе	Устанавливается в случаях, когда Исполнитель приступил к выполнению работ по Заявке
В ожидании	Устанавливается, если выполнение Заявки откладывается по независящим от Исполнителя причинам либо при эскалации на 3 линию поддержки.
Решен	Работы по Заявке выполнены. Заявка полностью обработана и ожидает закрытия со стороны Пользователя.
Закрыт	Статус автоматически выставляется после присвоения статуса «Решен» и закрытия связанного обращения.

Исполнитель имеет право запросить у Заявителя или у Специалиста, передавшего Заявку дополнительную информацию, требуемую для анализа и выработки методов решения Заявки. Работы по анализу Заявки приостанавливаются до момента получения запрошенной информации (Заявка переводится в статус «В ожидании»):

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	■	Стр. 18

- для Заявок категории «Запрос на консультацию», «Запрос на обслуживание», когда специалисту Исполнителя недостаточно информации от Заявителя для обработки Заявки;
- для Заявок категории «Инцидент», когда специалисту Исполнителя недостаточно информации для проведения анализа и причин возникновения Заявки, а также в процессе выработке мер по его исправлению;
- для подтверждения успешности применения временного решения\выданных рекомендаций на проверку.

Одновременно с переводом в статус «В ожидании» в Заявке отражаются данные о составе запрашиваемой информации, с автоматической отправкой уведомления на электронный адрес Заявителя, указанного в Заявке.

В случае, отсутствия в Заявке электронного адреса запрос будет осуществляться по любому иному каналу связи<sup>1</sup>. Если в Заявке отсутствует или некорректно указана вся контактная информация Заявителя, то осуществляется возврат Заявки на специалистов Заказчика для ее уточнения.

Заявки, по которым длительное время не предоставляется запрошенная информация, закрываются автоматически через 10 (десять) рабочих дней с момента перевода их в статус «В ожидании». В поле «Ход работ» таких заявок в этом случае должно быть отражено не менее двух попыток связаться с Заявителем по телефону в разные дни.

Исполнитель может переводить Заявку в статус «В ожидании» с причиной «Диагностика инцидента» в случае, когда Исполнителю необходимо дополнительное время для определения причин возникновения инцидента и его устранения (применяется при диагностике неисправности, анализе данных, проведении датафиксов, корректировке данных и т.п.).

Время нахождения Заявки в статусе «В ожидании» не включается в общее время решения Заявки.

В таблице 5 приведены статусы (фазы) Заявок категории «Запрос на изменение» с кратким описанием.

**Таблица 5. Описание категорий Заявок «Запрос на изменение»**

Статус (Фаза)	Краткое описание
Регистрация	Заявка зарегистрирована в Системе управления инцидентами
Фильтрация	Контроль оформления и достаточности информации в Заявке
Анализ	Оценка рисков, ресурсов, подготовка плана работ, определение согласующих комитетов
Согласование	Принятие экспертного решения по работам, заявленным в плане мероприятий Заявки
Выстраивание работ в соответствии с планом	Выстраивание последовательности мероприятий, в соответствии с согласованным планом и с указанием согласованных сроков реализации.
Выполнение	Выполнение работ по Заявке
Контроль результатов	Анализ выполнения работ
Восстановление	Возврат к исходному состоянию в соответствии с утвержденным планом восстановления

<sup>1</sup> При наличии контактной информации в Заявке.

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	■	Стр. 19

Статус (Фаза)	Краткое описание
Закрытие	Фиксирование результата обработки Заявки

При закрытии Заявки необходимо установить Код закрытия.

Код закрытия Заявок категории «Инцидент», «Запрос на консультацию», «Запрос на обслуживание» выбирается из следующего списка (таблица 6).

**Таблица 6. Код закрытия Заявок категории «Инцидент», «Запрос на консультацию», «Запрос на обслуживание»**

Код закрытия	Пояснения
Дубликат	Данная Заявка является дубликатом другой Заявки, над которой ведется работа, то есть существует как минимум одна Заявка, зарегистрированная от этого же Пользователя, для которой совпадает описание. Данная информация позволяет утверждать, что данная Заявка является дубликатом (ошибочно созданным).
Закрыто пользователем	Закрытие согласовано с Пользователем
Отозвано пользователем	Заявка потеряла актуальность, нет необходимости проводить какие-либо работы, в том числе Заявка была решена пользователем самостоятельно.
Ошибка пользователя	Заявка была ошибочно зарегистрирована Пользователем
Ошибка не воспроизводима	Заявка, во время обработки которой не удалось воспроизвести ошибку, повлекшую обращение Пользователя, и, соответственно, не удалось провести работы по ее устранению.
Решить не удалось	Решение данной Заявки невозможно в рамках имеющихся ресурсов или в случае отсутствия технической возможности.
Решено на 1-й линии	Заявка была решена на 1-ой линии
Решено на 2-й линии	Заявка была решена на 2-ой линии
Решено на 3-й линии	Заявка была решена на 3-ей линии

Код закрытия Заявок категории «Запрос на изменение» выбирается из следующего списка (см. таблица 7).

**Таблица 7. Код закрытия Заявок категории «Запрос на изменение»**

Код закрытия	Пояснения
Выполнено	Изменение выполнено успешно
Выполнено (с проблемами)	Изменение было выполнено, но в ходе работ возникли ошибки
Не согласовано	Изменение не было утверждено на фазе согласования
Отклонено (по причине некорректности поданного запроса или нецелесообразности его реализации)	Координатором изменения было принято решение об остановке работ по Изменению, в том числе после проведения первичного анализа

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»		
Версия документа:			Стр. 20

Код закрытия	Пояснения
Отклонено (отсутствие необходимых ресурсов)	Было принято решение о невозможности реализовать изменение в указанном контексте по причине недоступности необходимых ресурсов (в том числе с учетом жестких требований по срокам реализации изменения)
Отклонено (не может быть реализовано)	Изменение не может быть реализовано по причине принципиального отсутствия возможности его реализации
Восстановлено исходное состояние	Изменение реализовано неуспешно, исходное состояние восстановлено

### 2.2.5. Приоритеты выполнения работ в рамках предоставления услуг, время реакции, крайние сроки выполнения

Каждой Заявке присваивается приоритет, который соответствует одному из следующих значений:

- 1 (Наивысший);
- 2 (Высокий);
- 3 (Средний);
- 4 (Низкий);
- 5 (Минимальный).

Приоритет характеризует очередность обработки Заявки и определяет требуемые временные параметры ее обработки. Приоритет оказания Услуг по сопровождению ПО зависит от следующих параметров Заявки:

- базовый приоритет ИТ-сервиса конкретной функциональной области;
- категория Заявки;
- Заявитель<sup>2</sup>, базовый приоритет которого зависит от места оказания Услуг.

**Таблица 8. Правила присвоения базового приоритета Заявкам в зависимости от их категории**

Услуга	Базовый приоритет по категориям Заявок			
	Инцидент	Запрос консультации	Запрос на обслуживание	Запрос на изменение
Услуги по сопровождению Компонента	3	4	4	5

Время реакции на Заявки, связанные с обеспечением эксплуатации ПО, а также сроки выполнения и допустимая продолжительность отдельных этапов обработки данных Заявок в зависимости от приоритета рассчитываются в рабочих часах (за исключением заявок с приоритетом

<sup>2</sup> Пользователи, отнесенные к внешней по отношению к Заказчику организации, приравниваются к сотрудникам ЦАФК.

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	■	Стр. 21

«Наивысший» и «Высокий», которые рассчитываются без привязки к рабочим часам) по времени отработки Заявок.

**Таблица 9. Сроки выполнения Заявок в зависимости от приоритета**

Приоритет/ Категория Заявки	Максимальное время устранения инцидента/ выполнения Запроса на консультацию, Запроса на обслуживание (час)	Максимальное время реакции - начала обработки Заявки (час)	Максимальная периодичность обновления статуса Заявки в Систему управления инцидентами (час)	Максимальное время предоставления постоянного решения по ошибкам ЕТД / время решения Запроса на изменение
1 (Наивыс- ший)	2	1	1	20 раб. дней
2 (Высо- кий)	4	2	2	20 раб. дней
3 (Стан- дартный)	8	4	4	20 раб. дней
4 (Низкий)	16	8	8	По согласованию
5(Мини- мальный)	40	8	8	По согласованию

Заявки с типом «Запрос на консультацию» и «Запрос на обслуживание» не могут быть отнесены к приоритетам «Наивысший» и «Высокий».

Приоритет Заявки, установленный на основании параметров, указанных в таблице 8 «Правила присвоения базового приоритета Заявкам в зависимости от их категории», может быть откорректирован на 1 пункт, в следующих случаях:

- в сторону повышения на 1 пункт:
  - если сбой приводит к невозможности исполнения критичной операции в рамках технологических регламентов, с жесткими ограничениями по срокам реализации;
  - инциденты, которые приводят к срыву сроков выполнения процедур, мероприятий, установленных законодательством, невыполнение которых ведет к наложению соответствующих санкций, при этом существуют альтернативные способы (включая ручную обработку) продолжить работу;
  - если сбой приводит к невозможности исполнения прямого распоряжения с четко обозначенными сроками, при этом альтернативные способы выполнения распоряжения отсутствуют;
  - если сбой приводит к невозможности исполнения операций, относящихся к функциям ЕТД, имеющих критическое значение для функционирования ИТ-системы;
  - сбои, которые приводят к невозможности выполнения социально значимых функций ПО;
- в сторону повышения на 2 пункта, в случае аварии в соответствии с настоящим документом:
  - инциденты, которые приводят к срыву финансирования, блокирующие выполнение технологических операций или не позволяющие завершить их в регламентированное

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 22

- время, при этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу;
- инциденты, которые приводят к срыву сроков выполнения процедур, мероприятий, установленных законодательством, невыполнение которых ведет к наложению соответствующих санкций, при этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу;
  - инциденты, которые приводят к полной неработоспособности всех функций любой функциональной подсистемы. Альтернативных способов продолжить работу не существует.
  - В указанных выше случаях повышение приоритета Заявки производит Менеджер инцидентов, который незамедлительно оповещает по электронной почте.
  - в сторону понижения:
    - если Пользователь специально сообщает о необходимости исполнения поданного им обращения с оговоренной задержкой;
    - если категория «Инцидент» присвоена ошибочно, и Заявка является «Запросом на обслуживание», либо «Запросом на консультацию».

Приоритет также может быть откорректирован, в том числе по запросу, в сторону понижения или повышения в случае, если он не соответствует требованиям, указанным в таблице 7 «Правила присвоения базового приоритета Заявкам в зависимости от их категории» настоящего документа.

## **2.3. Порядок обеспечения эксплуатации и сопровождения ПО**

### **2.3.1. Порядок обеспечения эксплуатации и сопровождения Диспетчером КЦ**

Пользователь, при необходимости поддержки, обращается в Диспетчерскую службу контакт-центра. Диспетчер КЦ обеспечивает прием и регистрацию обращений Пользователей.

Все работы специалистов Исполнителя, связанные с оказанием услуг по сопровождению ПО и поддержке пользователей, должны выполняться на основе Заявок, назначенных в адрес команды Исполнителя. Подробное описание порядка обработки Заявок в рамках обеспечения эксплуатации ИТ-сервисов с учетом взаимодействия различных участников приведено в разделе 3.1.

### **2.3.2. Порядок обеспечения эксплуатации и сопровождения Специалистом 2-й линии**

Специалисты 2-й линии взаимодействуют с Пользователем, уточняют информацию по Заявке, оказывают поддержку Пользователям и специалистам, решают Заявки в рамках своей зоны ответственности.

В случае если ответственность за решение данной проблемы лежит в компетенции другой команды Специалистов 2-ой линии, Заявка возвращается на Диспетчеров КЦ.

При невозможности решить Заявку силами Специалиста 2-й линии, он эскалирует Заявку на 3-ю линию, руководствуясь правилами функциональной эскалации и информацией из Каталога сервисов. При этом Специалист 2-й линии осуществляет контроль обработки и решения Заявок, закрытие Заявок по результатам работ Специалистов 3-ей линии Исполнителя.

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 23

### 2.3.3. Порядок обеспечения эксплуатации и сопровождения Специалистом 3-й линии

Исполнитель 3-ей линии поддержки информирует Специалиста 2-й линии о ходе решения Заявок, взаимодействует с ним для получения дополнительной информации.

Работа над Заявками, переданными на 3-ю линию Исполнителя аналогична работе над Заявками специалистов 2-ой линии поддержки, описанной выше.

### 2.3.4. Доработка ППО, виды изменений и сроки их выполнения

Если в Заявке с категорией «Инцидент» в ходе диагностики Исполнитель классифицировал проблему как доработку, Заявка эскалируется на 3-ю линию для проведения анализа по необходимости доработки.

В случае подтверждения доработки 3-й линией Заявка на третьей линии закрывается с решением: Внесено в релиз с указанием версии включения доработки и даты Релиза. Исполнитель, получив подобное решение, переводит свою Заявку в статус «В ожидание» по причине «Внесено в релиз». Далее процесс доработки идёт до окончательного решения Заявки.

В случае отказа в необходимости доработки команда 3-й линии производит закрытие своей Заявки с описанием в поле «Решение», что доработка не согласована. Если Заявка на 3-й линии уведомляет о диагностированной ошибке ППО, дальнейший процесс обработки которой идет в соответствии особенностями обработки Заявок категории «Инцидент» с диагностированной Ошибкой ППО.

### 2.3.5. Аварийные ситуации

В рамках оказания Услуг по сопровождению при возникновении аварийных ситуаций Исполнитель руководствуется Регламентом взаимодействия при авариях.

В случае обнаружения аварийной ситуации специалист Исполнителя в течение 30 минут должен зарегистрировать инцидент в Системе управления инцидентами, указав в поле «Краткое описание» значение «Авария» и проставив критичность инцидента, затем проинформировать Менеджера сервиса или Менеджера инцидента, оповещение которых происходит в соответствии с Регламентом взаимодействия при авариях.

Если инцидент в Системе управления инцидентами был эскалирован на группу поддержки Исполнителя и после диагностики выясняется, что данный инцидент является аварией, то сотрудник Исполнителя информирует об этом лиц, согласно вышеуказанного абзаца. Внесение изменений в поле «Краткое описание» значения «Авария» и отметки критичности инцидента производит сам сотрудник Исполнителя.

Оповещение о восстановлении работоспособности выполняется специалистом Исполнителя для Менеджера сервиса, и Менеджеров инцидентов Заказчика, оповещение которых происходит в соответствии с настоящим документом.

Менеджер сервиса/Менеджер инцидентов Заказчика в течение 30 минут для Заявок с приоритетом «Наивысший» и одного часа для Заявок с приоритетом «Высокий» информирует о подтверждении работоспособности ЕТД Менеджера инцидентов.



Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span> Стр. 24

## **2.4. Процедуры, используемые для соблюдения информационной безопасности при осуществлении информационного взаимодействия**

Во время эксплуатации и сопровождения ЕТД должно обеспечиваться:

- бесперебойное электропитание информационно-телекоммуникационной инфраструктуры;
- обеспечение соответствующего стандартам хранения носителей;
- тестирование и мониторинг всех используемых технических средств, включая рабочие станции, кабельные системы и сетевое оборудование, устройства бесперебойного питания;
- внешний (при необходимости – внутренний) осмотр технических средств во время периодических обходов, чистку технических средств, проверку контактных соединений, проверку параметров настроек работоспособности технических средств и тестирование их взаимодействия;
- анализ причин возникновения обнаруженных дефектов и принятие мер по их ликвидации;
- восстановление работоспособности технических средств в соответствии с инструкциями поставщика технических средств;
- проведение технического обслуживания программного и технического обеспечения согласно порядку, изложенному в документе «Инструкция по техническому обслуживанию».



Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	■	Стр. 25

## **3. ПЛАН ДЕЙСТВИЙ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ИНЦИДЕНТОВ**

### **3.1. Инструкции по идентификации инцидента и инициализации процедуры его устранения**

#### **3.1.1. Регистрация Заявок**

Все Заявки, связанные с обеспечением эксплуатации ЕТД, регистрируются в системе технической поддержки. За регистрацию Заявок отвечает диспетчер КЦ.

Одному обращению от Пользователя должна соответствовать одна зарегистрированная Заявка. В случае если в процессе обработки Заявки возникают новые вопросы или события у Пользователя, не связанные с предыдущим обращением, по ним должны быть заведены отдельные Заявки.

Регистрация Заявок от пользователей Диспетчерами КЦ осуществляется круглосуточно.

При регистрации Заявки ей присваивается уникальный регистрационный номер.

Содержимое Заявки должно отвечать требованиям, описанным в разделе 2.2.2.

Назначение Команды специалистов, а также приоритет эскалированных Заявок определяется на основании выставленного ИТ-сервиса, Функциональной области, функции (операции), Заявителя и категории Заявки.

Заявка может быть создана самостоятельно при передаче событий от системы мониторинга или самостоятельно Специалистом 2-й, 3-й линии при обнаружении аварии или предвестника аварии.

#### **3.1.2. Выполнение работ по Заявкам категории «Инцидент», «Запрос на обслуживание», «Запрос Консультации»**

Работы, связанные с оказанием услуг и выполнением работ, должны выполняться на основе Заявок, сформированных в Системе управления инцидентами и эскалированных в адрес специалистов службы сопровождения.

Для Заявок, сформированных в Системе управления инцидентами и назначенных, будут установлены требуемые сроки исполнения Заявок, в соответствии с данными, приведенными в разделе 2.2.3.

Для всех Заявок, сформированных в Системе управления инцидентами, должны выполняться процедуры регистрации в Системе управления инцидентами хода и результатов их выполнения. Для этого специалисты сервисной службы должны при выполнении работ оперативно изменять Статус Заявки (В работе, В ожидании), заполнять максимально информативные комментарии по ходу работ.

Заявки будут закрываться (считаться выполненными) только при наличии описанных результатов выполнения.

Специалисты 2-й линии взаимодействуют с Пользователем или Диспетчером ДС КЦ, уточняют информацию по назначенной Заявке, оказывают поддержку Пользователям, решают назначенные в их Команду Заявки в рамках своей ответственности.

Специалисты 2-й линии, при невозможности решить Заявку, эскалируют (назначают) Заявку на специалистов 3 линии поддержки, в соответствии с его областью ответственности.

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 26

В случае если в Системе управления инцидентами отсутствует информация по ходу и/или результатам выполнения Заявки, то Диспетчер КЦ возвращает данную Заявку в Системе управления инцидентами Специалисту 2-й линии для фиксации в ней хода и результатов ее выполнения.

Изменение приоритета Заявки служба сопровождения запрашивает у Менеджера инцидентов по телефону. инцидентами. Одновременно Менеджеру инцидентов может быть направлен запрос на изменение приоритета Заявки по e-mail.

Срок реакции Менеджера инцидентов на запрос на смену приоритета зависит от изначального приоритета зарегистрированной Заявки и составляет:

- 1 (Наивысший) – 1 час;
- 2 (Высокий) – 1 час;
- 3 (Средний) – 1 час;
- 4 (Низкий) – 8 часов;
- 5 (Минимальный) – 8 часов.

Менеджер инцидентов при положительном решении о смене приоритета Заявки, самостоятельно проводит необходимые изменения в Системе управления инцидентами, вписывает свои комментарии в Заявку.

Специалисты сервисной службы регистрируют Заявки категории «Запрос на изменение» самостоятельно, если в процессе устранения Заявки категории «Инцидент» выявлена необходимость выполнения Изменения как способа устранения данного Инцидента при следующих условиях:

- Изменение выполняется с целью устранения инцидента с диагностированной Ошибкой ППО, по которому существует временное решение;
- Данное временное решение несет в себе риск возникновения новых инцидентов или не обеспечивает выполнение технологических операций в соответствии с технологическими регламентами (например, увеличивает сроки выполнения технологической операции).

Устранение Ошибок ППО выполняется по ускоренной процедуре процесса.

При регистрации Заявки категории «Запрос на изменение», кроме общих требований к содержанию Заявки, должна быть заполнена следующая информация:

- ФИО Инициатора изменения;
- Тип Изменения (Операция);
- Наименование ППО;
- Затронутые Изменением Элементы Конфигурации.

Все Запросы на Изменение классифицируются по категориям:

- Изменение ППО;
- Изменение Документации;
- Изменение Инфраструктуры.

### **3.1.3. Особенности обработки Заявок категории «Инцидент» с диагностированной Ошибкой ППО**

Все Заявки с категорией «Инцидент» для ППО делятся на два типа:

- Сбой;
- Ошибка ППО.

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 27

Определение Типа Инцидента (Сбой, Ошибка ППО) может быть выполнено на любом шаге его обработки.

Если зарегистрированный Инцидент может быть решен без внесения изменений в ППО, то такой Инцидент относится к сбою в работе ППО.

Если зарегистрированный Инцидент может быть решен только с помощью внесения изменений в ППО, то такой Инцидент является ошибкой ППО. Для данного Инцидента должны выполняться следующие дополнительные правила:

- в Заявке с категорией «Инцидент», в ходе диагностики было выявлена Ошибка ППО, устанавливается признак «Ошибка ППО» на форме инцидента;
- Заявка категории «Инцидент» с признаком «Ошибка ППО» должна быть в процессе обработки привязана к Заявке категории «Запрос на изменение» с категорией «Изменение ППО».

Описание регистрации и обработки Заявки категории «Запрос на изменение» с категорией «Изменение ППО» приведено в разделе 3.9.11

В случае если Заявка была закрыта с признаком «Временное решение» на 3-ей линии, Специалист 2-й линии обязан проверить временное решение Заявки, наличие информации в Заявке о патче или версии, в которой данная ошибка будет окончательно устранена, и номер Заявки категории «Запрос на изменение», в рамках которой эти работы будут выполнены;

Специалист 2-й линии устанавливает в своей Заявке в Системе управления инцидентами признак «Временное решение» и Статус «Решен».

### **3.1.4. Особенности решения Заявок категории «Инцидент» с «Наивысшим» и «Высоким» приоритетом**

Специалистам сервисной службы необходимо приступить к поиску причин возникновения Инцидента и выработки мер по его решению, при этом:

- производится подготовка временного решения для снижения степени влияния события на технологический процесс;
- подготовка постоянного решения;
- выдача временного, либо постоянного решения;
- подтверждение успешности применения полученного решения, информирование об окончании работ Менеджера Инцидентов, анализ причин возникновения Инцидента, выработка рекомендаций по недопущению аналогичных ситуаций в будущем.

Все коммуникации в рамках решения Заявок «Наивысшего» и «Высокого» приоритетов должны осуществляться посредством оперативного взаимодействия между собой Специалистов 3-й линии, Специалистов 2-й линии, Менеджера инцидентов, Менеджером сервиса и Руководителя службы обеспечения эксплуатации лично или по телефону, с последующей фиксацией решений в Системе управления инцидентами.

### **3.1.5. Особенности обработки Заявок с категорией «Запрос на консультацию»**

Заявка с категорией «Запрос Консультации» регистрируется только при отсутствии информации от Пользователя о том, что ППО или определенная функция ППО «не работает», «не выполняется».

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 28

В Заявке, первоначально зарегистрированной с категорией «Запрос Консультации», при выявлении в ходе оказания консультационных услуг Инцидента (сбоя или ошибки ППО), необходимо изменить категорию на «Инцидент». Также в Заявке, первоначально зарегистрированной с категорией «Инцидент», при выявлении отсутствия инцидента (сбоя или ошибки ППО), и для решения которой достаточно предоставления консультации, необходимо изменить категорию на «Запрос Консультации». Изменение категории Заявки осуществляется Исполнителем отдельно по каждой из Заявок самостоятельно.

В соответствии с новой категорией в Заявке должен быть изменен Приоритет и Крайний срок по правилам установки.

Специалистам необходимо фиксировать в Заявке свои ответы Пользователю при проведении консультаций.

### **3.1.6. Особенности обработки Заявок с категорией «Запрос на обслуживание»**

Заявка с категорией «Запрос на обслуживание» регистрируется при необходимости исполнения работ в рамках стандартных возможностей системы, зафиксированных в эксплуатационной документации.

В Заявке, первоначально зарегистрированной с категорией «Запрос на обслуживание», при выявлении в ходе оказания услуг Инцидента (сбоя или ошибки ППО) или Консультации, необходимо изменить категорию на «Инцидент» или «Запрос Консультации» соответственно. Также в Заявке, первоначально зарегистрированной с категорией «Инцидент», при выявлении отсутствия инцидента (сбоя или ошибки ППО), или зарегистрированной с категорией «Запрос Консультации», для решения которой недостаточно предоставления консультации, необходимо изменить категорию на «Запрос на обслуживание». Изменение категории Заявки осуществляется Исполнителем отдельно по каждой из Заявок в Системе управления инцидентами самостоятельно.

В соответствии с новой категорией в Заявке должен быть изменен Приоритет и Крайний срок по правилам установки Приоритета.

Специалистам необходимо фиксировать в Заявке ход решения для Пользователя.

### **3.1.7. Процедура эскалации**

Данная процедура используется при обработке Заявок категории «Инцидент», «Запрос консультации», «Запрос на обслуживание».

Эскалация используется при необходимости привлечения Специалистом 2-й линии Специалиста 3-й линии поддержки к работе над Заявкой.

### **3.1.8. Привлечение Специалистом 2-й линии поддержки Специалиста 3-й линии поддержки к работе над Заявкой**

При невозможности решить Заявку Специалистом 2-й линии, Специалист 2-й линии эскалирует Заявку на Специалиста 3-й линии поддержки через действие в Системе управления инцидентами «Эскалация на 3 линию».

После назначения новой заявки на 3-ю линию Исполнителя, исходная Заявка автоматически переводится в статус «В ожидании». Статус «В ожидании» приостанавливает время, отведенное на решение данной Заявки. При этом не снимается ответственность со Специалиста 2-й линии за решение Заявки и вывод ее из статуса «В ожидании». Специалист 2-й линии должен

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 29

контролировать все Заявки, назначенные им на Специалиста 3-й линии поддержки. Также, данные Заявки должны быть на периодическом контроле у Менеджера инцидентов.

Специалист 2-й линии поддержки должен осуществлять информирование Пользователя о текущем статусе Заявок, назначенных им на Специалиста 3-й линии поддержки, для этого Исполнителю требуется фиксировать в форме своей Заявки ход реализации работ.

После завершения работ Специалистом на 3-ей линии поддержки изменяется Статус своей Заявки в Системе управления инцидентами на «Решен» и производится описание решения. При этом в Команду Специалистов 2-й линии, ответственную за выполнение исходной Заявки, дополнительно направляется уведомление по электронной почте с описанием решения, и Заявка меняет статус «В ожидании» в активное состояние, в статус «В работе».

Специалисты 2-й линии знакомятся с решением, проверяют полученное решение.

При корректном решении Заявки Специалистом на 3-й линии поддержки, Специалист 2-й линии в своей исходной Заявке в Системе управления инцидентами производит описание решения по Заявке и изменяет Статус Заявки на «Решен».

При не корректном решении Заявки, Специалист 2-й линии эскалирует Заявку на 3-ю линию повторно и пишет комментарий о причине не принятого решения.

Коммуникация в рамках решения Заявок «Наивысшего» и «Высокого» приоритета осуществляется посредством оперативного взаимодействия между собой Специалистов 3-й линии поддержки, Специалистов 2-й линии, Лидеров команд Исполнителя и Заказчика, сторонних организаций и Менеджера инцидентов лично или по телефону, с последующей фиксацией решений в Системе управления инцидентами.

### **3.1.9. Контроль и закрытие Заявок категории «Инцидент», «Запрос на обслуживание», «Запрос на консультацию»**

При завершении обработки Заявки Исполнитель должен заполнить в Заявке поля «Решение», «Код Закрытия» / «Вариант решения», «Затронутые ЭК» и изменить Статус Заявки на «Решен».

Для контроля выполнения работ по Заявкам Специалисту 2-й линии необходимо выполнять проверку корректности выполнения работ над Заявкой, назначенной на команду 3-ей линии поддержки.

В случае если от Пользователя в течение 5 дней нет отклика, Заявки считаются решенными корректно и закрываются автоматически.

Дополнительно, для контроля выполнения работ по Заявкам могут осуществляться следующие действия:

- Указания в Заявке информации от Пользователя, подтвердившего устранение причины обращения;
- При необходимости, Диспетчером в телефонной беседе с Пользователем выполняется проверка выполненных работ по Заявкам на предмет полноты, а также для оценки качества выполненных работ.

Закрытие Заявки может осуществляться по решению Заказчика до момента ее выполнения Исполнителем, если необходимость в ее решении исчезла.

Способами устранения подтвержденных ошибок ЕТД в соответствии с выставленным приоритетом является:

- выпуск экстренных патчей, для наивысшего и высокого приоритетов;

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	■	Стр. 30

- выпуск периодических патчей в соответствии с согласованным графиком их выпуска на момент регистрации ошибки, для стандартного и низкого приоритетов.

Все этапы обработки Заявок должны отражать в Системе управления инцидентами.

### 3.1.10. Выполнение работ по Заявкам с категорией «Запрос на изменение»

Регистрировать Заявки категории «Запрос на изменение» могут:

1. Представители Заказчика (Координаторы изменений);
2. Исполнитель (в случае наличия Инцидентов с признаком «Ошибка ППО»).

Специалисты Исполнителя регистрируют Заявки категории «Запрос на изменение» самостоятельно, если в процессе устранения Заявки категории «Инцидент» выявлена необходимость выполнения Изменения как способа устранения данного Инцидента при следующих условиях:

- Изменение выполняется с целью устранения инцидента с диагностированной Ошибкой ППО, по которому существует временное решение;
- Данное временное решение несет в себе риск возникновения новых инцидентов или не обеспечивает выполнение технологических операций в соответствии с технологическими регламентами (например, увеличивает сроки выполнения технологической операции).

Устранение Ошибок ППО выполняется по ускоренной процедуре процесса. Координатор изменения предпринимает необходимые оперативные меры по выполнению всех процедур процесса.

При диагностике первоначальной Заявки, в ходе которой Исполнитель приходит к выводу, что требуется Доработка ППО, происходит закрытие данной Заявки с описанием в поле «Решение» необходимости доработки и выдачей временного решения. Инициатор изменения регистрирует Заявку категории «Запрос на изменение» и назначает ее на Команду Координаторов изменения по данному ИТ-сервису.

При регистрации Заявки категории «Запрос на изменение», кроме общих требований к содержанию Заявки, должна быть заполнена следующая информация:

- ФИО Инициатора изменения;
- Тип Изменения (Операция);
- Наименование ППО;
- Затронутые Изменением Элементы Конфигурации;

Все Запросы на Изменение классифицируются по категориям:

- Изменение ППО;
- Изменение Документации;
- Изменение Инфраструктуры.

Заявка с категорией «Запрос на изменение» назначается в группу Координаторов изменений – группу специалистов Заказчика, выбираемая на основе Каталога сервисов в зависимости от категории изменения и ИТ-сервиса.



Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 31

## **4. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ РЕГЛАМЕНТЫ, ИСПОЛНЕНИЕ КОТОРЫХ ОБЕСПЕЧИВАЕТ ВЫСОКУЮ ГОТОВНОСТЬ К ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТ ПО УСТРАНЕНИЮ ИНЦИДЕНТОВ**

### **4.1. Проверка работоспособности оборудования и правильности выполнения функций**

Рекомендованный перечень проверок работоспособности оборудования и правильности выполнения функций ПО включает:

- проверка работоспособности оборудования, осмотр оборудования, регистрация предупреждающих показателей световых индикаторов («красный»), предупреждающих звуков («бипер», необычный звук работы встроенных вентиляторов, жестких дисков);
- проверка работоспособности средств защиты информации;
- первичный мониторинг оборудования;
- проверка расположения файлов ППО в файловой системе на соответствие технической архитектуре для минимизации рисков снижения производительности и срыва операционной деятельности;
- мониторинг свободного дискового пространства;
- поиск и удаление файлов в каталогах установки ППО, не имеющих отношения к функционированию Компонента и не являющихся частью установки программного обеспечения;
- архивирование журнальных файлов;
- проверка и анализ параметров компонент ИТК–инфраструктуры на соответствие проектной документации и требованиям производителей оборудования;
- мониторинг журналов работы ППО.

По результатам проверки работоспособности для каждого ППО может быть выявлено одно из следующих состояний:

- функционирует в штатном режиме;
- функционирует со снижением производительности или с ограничением функциональности, вследствие чего возможны ограничения качества исполнения производственных процессов;
- функционирует со сбоями или ограничениями, препятствующими исполнению производственных процессов.

Для обеспечения стабильной работы пользователей и оперативного восстановления работоспособности при сбоях программное обеспечение предусматривает:

- контроль целостности данных на уровне СУБД;
- сохранение целостности данных при нештатном завершении программы (отказ рабочей станции и т.п.);
- сохранение работоспособности программного обеспечения при некорректных действиях пользователя;
- резервное копирование базы данных средствами СУБД и восстановление ее в непротиворечивое состояние для обеспечения восстановления работоспособности программного обеспечения в случае ее логического или физического разрушения;

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 32

- восстановление работоспособности программного обеспечения в случае возникновения сбоев, аварий и отказов с возможностью дальнейшего ввода данных, их обработки, а также формирования отчетно-информационных документов.

#### **4.1.1. Регламентное обслуживание**

Регламентное обслуживание включает в себя:

- Регламентные-профилактические работы;
- Проверка работоспособности;
- Резервное копирование и проверочное восстановление резервной копии.

##### **1.1.1.1 Регламентно-профилактические мероприятия**

Регламентно-профилактические мероприятия выполняются на периодической основе и призваны минимизировать риски возникновения нештатных ситуаций функционирования ПО.

Регламентно-профилактические мероприятия должны включать в себя:

- проведение работ согласно рабочей документации;
- профилактическое обслуживание;
- регламентированное техническое обслуживание.

Все регламентно-профилактические работы с остановкой сервиса проводятся в согласованное время (технологическая пауза), выделяемое для выполнения работ, требующих остановки сервиса.

Обязаны согласовывать следующие работы, производимые в Местах оказания Услуг:

- перезагрузка ППО и БПО.
- системные изменения;
- инфраструктурные изменения;
- архитектурные изменения;
- прикладные изменения (включая установку хот-фиксов, патчей, версий, релизов);
- иные работы, требующие остановки ПО.

Все регламентные работы должны регистрироваться в Системе управления инцидентами.

Ежедневно, по рабочим дням, Исполнитель обязан проводить следующие работы в рамках профилактического обслуживания:

- проверка расположения файлов ПО на серверной файловой системе на соответствие технической архитектуре для минимизации рисков падения производительности;
- поиск и удаление файлов в серверных каталогах установки ПО, не имеющих отношения к функционированию ПО и не являющихся частью установки ПО (удаление «мусора»);
- проверка заполнения и архивирование журнальных файлов;
- проверка и анализ параметров компонент на соответствие технической архитектуре;
- проверка состояния ПО в соответствии с рабочей документацией;
- проверка заполнения, архивирование и очистка записей аудита.

Регламентированное техническое обслуживание должно проводиться по Заявке, зарегистрированной в Системе управления инцидентами и в соответствии с соответствующим графиком выполнения регламентированного технического обслуживания.



Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	■	Стр. 33

#### 4.1.2. Восстановительное обслуживание

Любое событие, которое не укладывается в рамки нормального предоставления сервиса и, при этом, влияет на доступность ПО в целом, или полное прекращение его предоставления, относится к восстановительному обслуживанию.

Для оказания услуг по восстановительному обслуживанию должны быть зарегистрированы и назначены на Исполнителя Заявки с категорией «Инцидент».

Исполнитель при оказании услуг по восстановительному обслуживанию должен обеспечить:

- подготовку восстановительного решения;
- применение восстановительного решения;
- участие в проверке работоспособности Компонента.

Если зарегистрированный в рамках восстановительного обслуживания инцидент может быть решен без внесения изменений в ПО, то такой инцидент относится к сбою в работе.

Если зарегистрированный в рамках восстановительного обслуживания инцидент может быть решен только с помощью внесения изменений в ПО, то такой инцидент является ошибкой.

Исполнитель при проведении восстановительного обслуживания должен осуществлять:

1. Информирование о ходе и результатах обработки принятых Заявок, в том числе информирование в случаях возникновения аварий.
2. Восстановление работоспособности ПО после нештатных событий и неквалифицированных действий пользователей.
3. Диагностику проблемы, выявление причин возникновения и выработке рекомендаций для решения Заявок. Диагностика может включать взаимодействие с различными линиями поддержки, специалистами необходимых квалификаций.
4. Запрос дополнительной информации по Заявке для проведения дополнительного анализа.
5. Фиксирование хода решения в Заявке.
6. Решение Заявок в соответствии с установленными в зависимости от приоритета сроками.
7. Подготовку и предоставление временного решения Заявок для снижения степени его влияния на выполнение технологических процессов.
8. Подготовку и предоставление постоянного решения Заявок.
9. Закрытие Заявок.

#### 4.1.3. Администрирование

Администрирование включает в себя:

- Изменение конфигурации;
- Установка обновлений;
- Администрирование АО, СПО и БПО;
- Прочее администрирование.

##### 4.1.3.1. Изменение конфигурации

Исполнитель в рамках изменения конфигурации ПО осуществляет:

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 34

- анализ настроек и конфигураций ЕТД для оптимизации производительности Компонента;
- изменение настроек и конфигураций ЕТД для оптимизации его производительности;
- изменение настроек и конфигураций ЕТД в соответствии с рабочей документацией на ЕТД;
- передачу изменений настроек и конфигураций.

#### 4.1.3.2. Установка обновлений

Установка обновлений ЕТД заключается в установке новой версии (патча) на вычислительных ресурсах в одном из мест оказания услуг.

Процедура установки обновления ЕТД должна включать в себя следующие шаги:

- обеспечение доступности комплекта установочных файлов новой версии (патча);
- установка версии (патча) ЕТД в соответствии с требованиями, изложенными в инструкции по ее установке;
- анализ журналов установки обновлений версии (патча) и исправление ошибок установки обновлений;
- проверка работоспособности ЕТД после установки версии (патча) Компонента.

Установка обновлений Компонента должна выполняться в выходные и праздничные дни в согласованное с Заказчиком время (технологическая пауза), выделяемое для выполнения работ, требующих остановки сервиса.

#### 4.1.3.3. Установка обновлений БПО, СПО и/или встроенного программного обеспечения оборудования

Услуги по установке обновлений БПО, СПО и/или встроенного программного обеспечения оборудования должны оказываться в соответствии с рабочей документацией на ЕТД и/или в соответствии с сопроводительной документацией к пакету обновлений, выпущенной производителем БПО, СПО и/или встроенного программного обеспечения оборудования.

Установка обновлений БПО, СПО и/или встроенного программного обеспечения оборудования должна выполняться в выходные и праздничные дни в согласованное время (технологическая пауза), выделяемое для выполнения работ, требующих остановки сервиса.

После установки обновлений должна быть проверена работоспособность ЕТД и, в случае ее неработоспособности, восстановлена существовавшая ранее работоспособная конфигурация.

Установка обновлений должна проводиться по мере необходимости на основании заявок.

Процедура установки обновления БПО должна включать в себя следующие шаги:

- обеспечение доступности комплекта установочных файлов новой версии БПО;
- установка версии БПО в соответствии с требованиями, изложенными в инструкции по ее установке;
- анализ журналов установки обновлений и исправление ошибок установки обновлений;
- проверка работоспособности версии БПО.

#### 4.1.3.4. Требования к администрированию АО, СПО, БПО

Обязаны выполнить следующие работы:

- настройка программно-аппаратных средств;
- изменение конфигураций программно-аппаратных средств;
- управление ресурсами.

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span> Стр. 35

Услуги по администрированию АО, СПО, БПО оказываются в соответствии со следующей документацией:

- эксплуатационная документация АО, СПО, БПО;
- руководства по выполнению операций администрирования, выпущенные производителями АО, СПО, БПО.

Администрирование АО, СПО, БПО должно проводиться на постоянной основе.

#### **4.1.3.5. Прочее администрирование**

Выполнять следующие работы:

- выполнение настройки ЕТД в соответствии с рабочей документацией;
- в случае неработоспособности штатного функционала, до его исправления – выполнение выгрузок наборов данных по запросу.

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	■	Стр. 36

## 5. РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТНОСТИ

### 5.1. Перечень и описание оказываемых услуг

По сопровождению ЕТД обязаны формировать и предоставлять оперативную и плановую отчетность.

Отчетные материалы должны содержать в структурированном виде данные за отчетный период, характеризующие в количественном и качественном выражении оказанные услуги.

Отчетность об оказанных услугах по сопровождению ЕТД должна быть сформирована с использованием средств Системы управления инцидентами.

### 5.2. Виды и сроки предоставления оперативной отчетности

Оперативные отчеты должны предоставляться за этап в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты завершения каждого этапа либо в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации соответствующих Заявок в Системе управления инцидентами с категорией «Запрос на обслуживание». Оперативные отчеты передаются в электронном виде на оптическом диске.

Оперативные отчеты об оказанных услугах / выполненных работах должны предоставляться Исполнителем в соответствии с перечнем отчетности.

**Таблица 10. Перечень предоставляемой оперативной отчетности**

Название	Периодичность и сроки предоставления	Способ предоставления
Отчет о состоянии и количестве Заявок	За этап / по запросу	В электронном виде
Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУИ	За этап / по запросу	В электронном виде
Аналитический отчет по кодам закрытия	За этап / по запросу	В электронном виде
Аналитический отчет по категориям Заявок	За этап / по запросу	В электронном виде

### 5.3. Виды и сроки предоставления плановой отчетности

В срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты завершения каждого этапа оказания Услуг, подготавливается и предоставляется статистический отчет по всем поступившим за отчетный месяц запросам пользователей ЕТД (далее – Плановый отчет).

Плановый отчет должен содержать следующую информацию:

- состав выполненных работ (оказанных услуг) за отчетный период;
- общее количество обращений, поступивших от пользователей ЕТД за отчетный период;
- количество обращений, поступивших от пользователей ЕТД за отчетный период.

Название документа:	Методика сопровождения программного обеспечения «Единая точка доступа»	
Версия документа:	<span style="background-color: green; color: black;"> </span>	Стр. 37

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ версии док-та	Дата изменения	Автор изменений	Изменения