

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ЗАРУБЕЖНЕФТЬ»

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНА
приказом АО «Зарубежнефть»
от «05» ноября 2020 г. № 272

ИНСТРУКЦИЯ
ПО УПРАВЛЕНИЮ ПОДДЕРЖКОЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
И ОБСЛУЖИВАНИЕМ ИТ-РЕСУРСОВ ОБЩЕСТВА

№ ИН ОБ-09.3-02
РЕДАКЦИЯ 2.00

Москва
2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

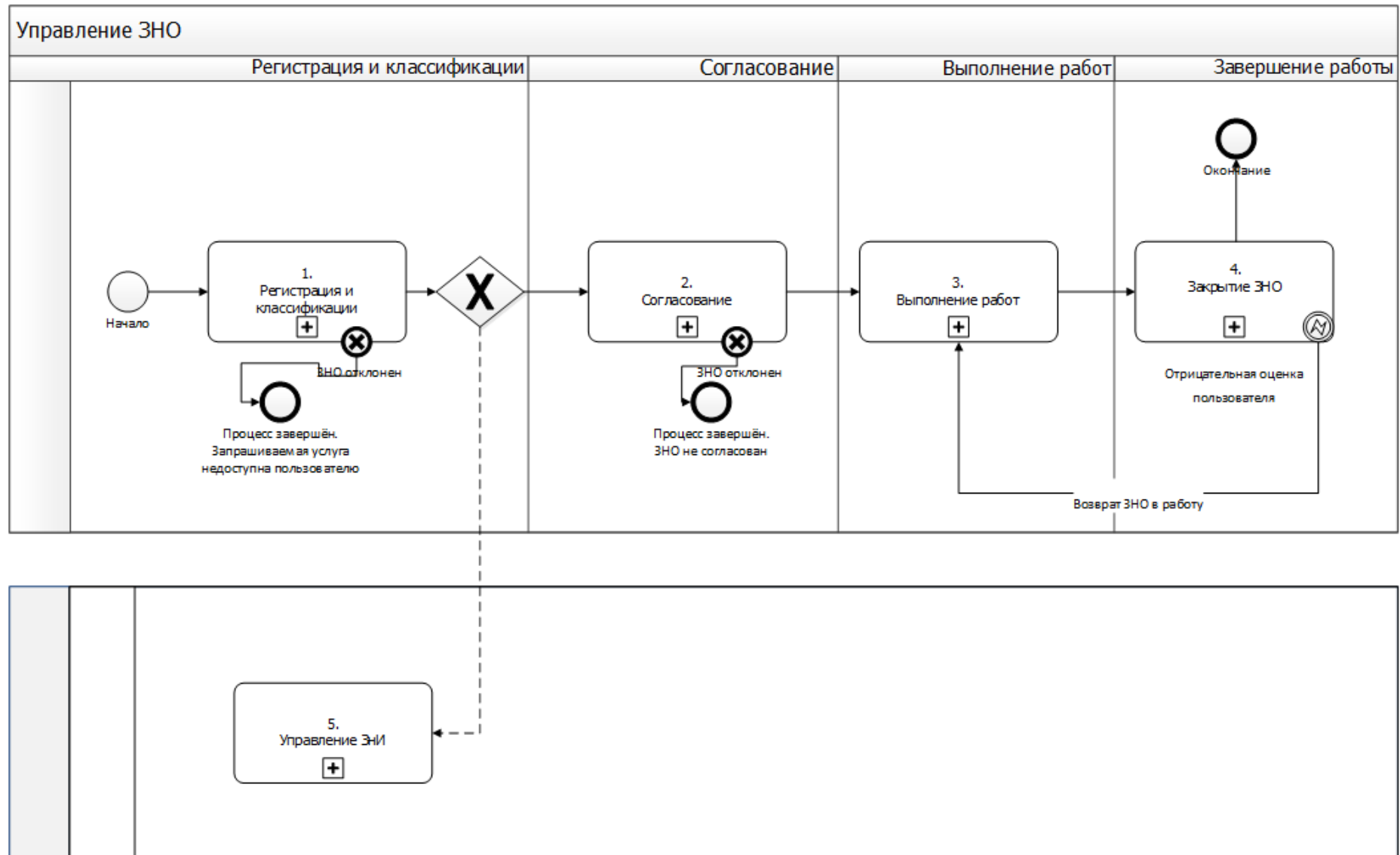
I.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
II.	СХЕМА ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ПОДДЕРЖКОЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ОБСЛУЖИВАНИЕМ ИТ-РЕСУРСОВ	4
	2.1. Общая процедура управления запросами на обслуживание.....	4
	2.2. Регистрация и классификация.....	6
	2.3. Согласование.....	9
	2.4. Выполнение работ	12
	2.5. Завершение работы	15
III.	МАТРИЦА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОЦЕДУРЫ	17
IV.	КЛЮЧЕВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ПОДДЕРЖКОЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ОБСЛУЖИВАНИЮ ИТ-РЕСУРСОВ ОБЩЕСТВА	22
	4.1. Принципы организации поддержки пользователей.....	22
	4.2. Формирование обращения пользователем.....	23
	4.3. Управление запросами на обслуживание.....	24
	4.4. Управление инцидентами.....	25
	4.5. Плановые профилактические и аварийные работы.....	26
	Приложение № 1.....	27
	Приложение № 2.....	28
	Приложение № 3.....	30

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Наименование документа	Инструкция по управлению поддержкой пользователей и обслуживанием ИТ-ресурсов Общества	
Степень покрытия бизнес-процесса документом: – полностью; – частично (указать область покрытия)	Покрывает бизнес-процесс Об-9 «Управление информационными технологиями» / Об-9.3 Линейка ПО, обслуживание систем и пользователей. В части процедуры 5 «Управление поддержкой и обслуживанием»	
Период действия	Постоянно	
Внешние законодательные требования, требования политик, стратегических документов	-	
Область действия / степень распространения требований на ДО	АО «Зарубежнефть»	Полностью
	ГриД	Полностью
	НиС	Полностью
	Сервисы	Полностью
	Прочие	Полностью
Разработчик документа, должность, ФИО, контакты (e-mail, телефон)	Автор: Турчановский Дмитрий Вадимович, зам. начальника Управления информационных технологий, т. 30-81, e-mail: DTurchanovsky@nestro.ru	

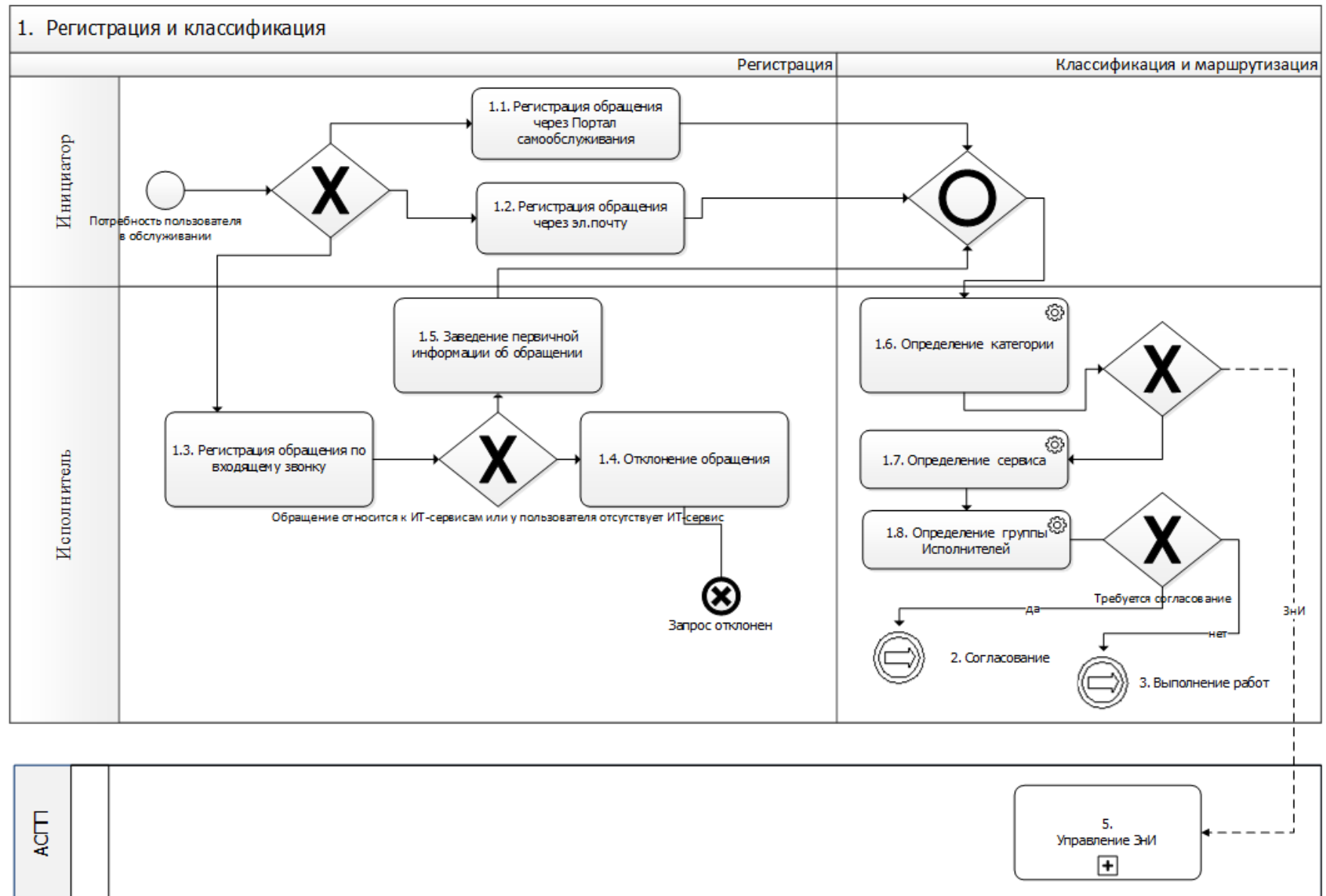
II. СХЕМА ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ПОДДЕРЖКОЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ОБСЛУЖИВАНИЕМ ИТ-РЕСУРСОВ

2.1. Общая процедура управления запросами на обслуживание



№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
1.	Регистрация и классификация обращения – регистрация обращения производится пользователем/исполнителем. Классификация, с последующей маршрутизацией происходит автоматически, если обращение было заведено через Портал, либо вручную Исполнителем (в случае если обращение было зарегистрировано средствами почты/телефонного звонка). Часть обращений, заведенных через электронную почту, маршрутизируются автоматически в соответствии с правилами маршрутизации почты, остальные распределяются диспетчером	Исполнитель/ Инициатор	Данные по обращению	В сроки SLA	Классифицированная заявка на обращение
2.	Согласование обращения – процедура запускается в том случае, если обращение требует согласования	Руководитель Инициатора	Классифицированная заявка на обращение		Согласованная заявка на обращение
3.	Выполнение работ – решение обращения производится исполнителем и фиксируется в системе АСПП	Исполнитель	Классифицированная заявка на обращение/ Согласованная заявка на обращение		Решенная заявка на обращение
4.	Закрытие обращения – закрытие обращения производится в автоматическом режиме (через заданный интервал времени) в случае если инициатор не дает оценку выполненным работам. Если инициатор дал оценку выполненным работам, то обращение закрывается сразу	Исполнитель/ Инициатор	Решенная заявка на обращение		Закрытая заявка на обращение
5.	Управление ЗНИ – переход происходит в случае, если Инициатор некорректно указал тип обращения, и в ходе классификации выяснилось, что заявка является запросом на изменение. В рамках текущей Инструкции не рассматривается	-	-	-	-

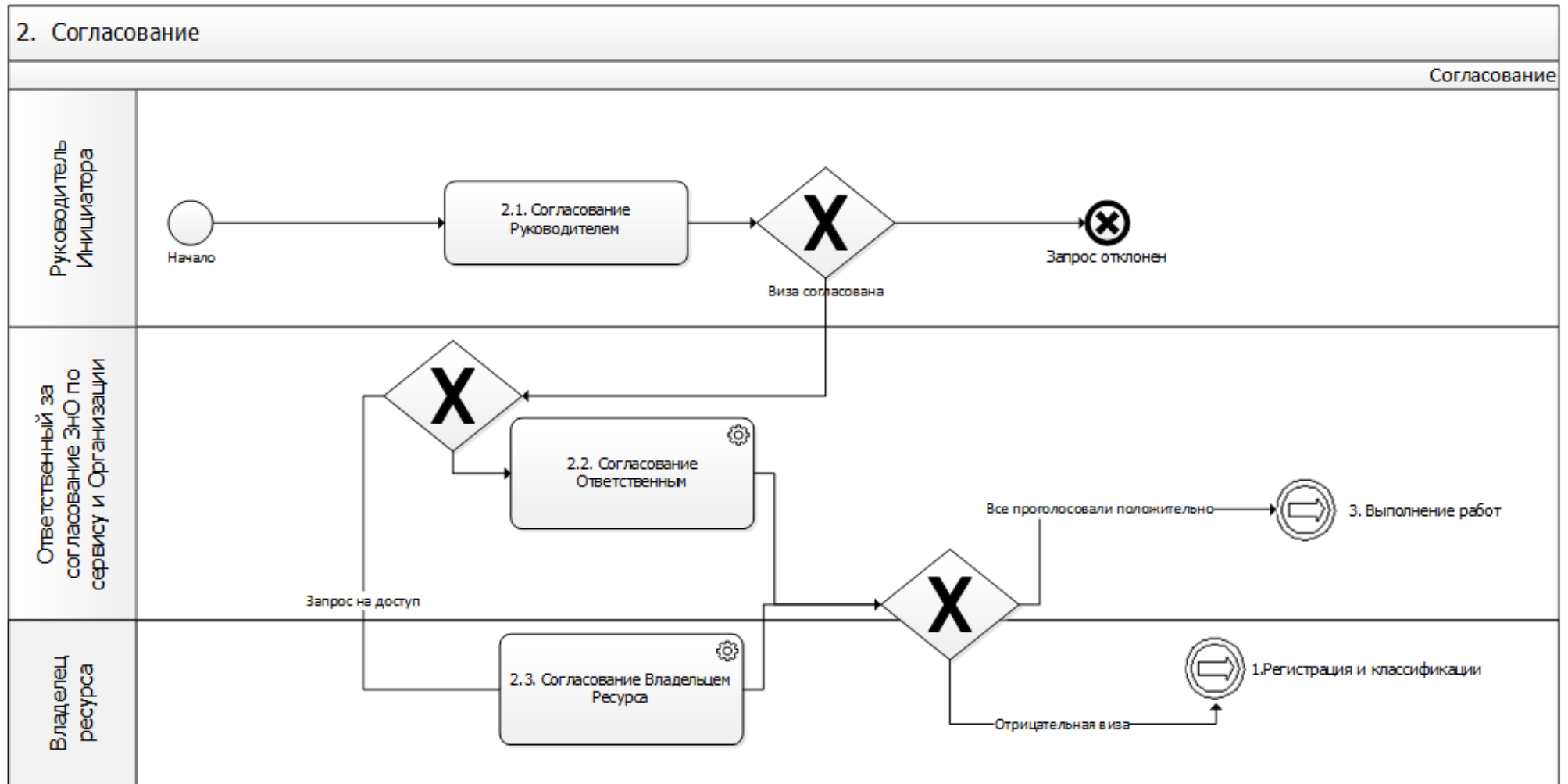
2.2. Регистрация и классификация



№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
1.1.	Регистрация обращения через Портал самообслуживания – Обращение регистрируется инициатором через портал самообслуживания. После выполнения шага производится переход на шаг 1.6 Определение категории	Инициатор	Данные по обращению	В сроки SLA	Заявка на обращение
1.2.	Регистрация обращения через эл. почту – Инициатор регистрирует обращение через почту, отправляя письмо на системный почтовый ящик АСПП, которое автоматически обрабатывается системой АСПП и регистрируется в системе, после чего переходит на шаг 1.6 Определение категории	Инициатор	Данные по обращению		Заявка на обращение
1.3.	Регистрация обращения по входящему звонку – Инициатор обращается в службу технической поддержки по телефону. Исполнитель сам регистрирует заявку в системе АСПП вручную и переходит на шаг 1.5 Заведение первичной информации об обращении. В том случае если заявка не может быть зарегистрирована по причине того, что она не относится к ИТ Сервисам, либо у Инициатора отсутствует эта услуга Исполнитель переходит на шаг 1.4 Отклонение обращения с кодом закрытия «Отклонено»	Исполнитель	Данные по обращению		Заявка на обращение
1.4.	Отклонение обращения – Исполнитель отклоняет обращение по телефону, уведомляя об этом Инициатора, не осуществляя регистрацию обращения в Системе	Исполнитель	Данные по обращению		Заявка на обращение
1.5.	Заведение первичной информации об обращении – Исполнитель вручную заводит информацию об обращении, после чего переходит на шаг 1.6 Определение категории	Исполнитель	Данные по обращению		Заявка на обращение

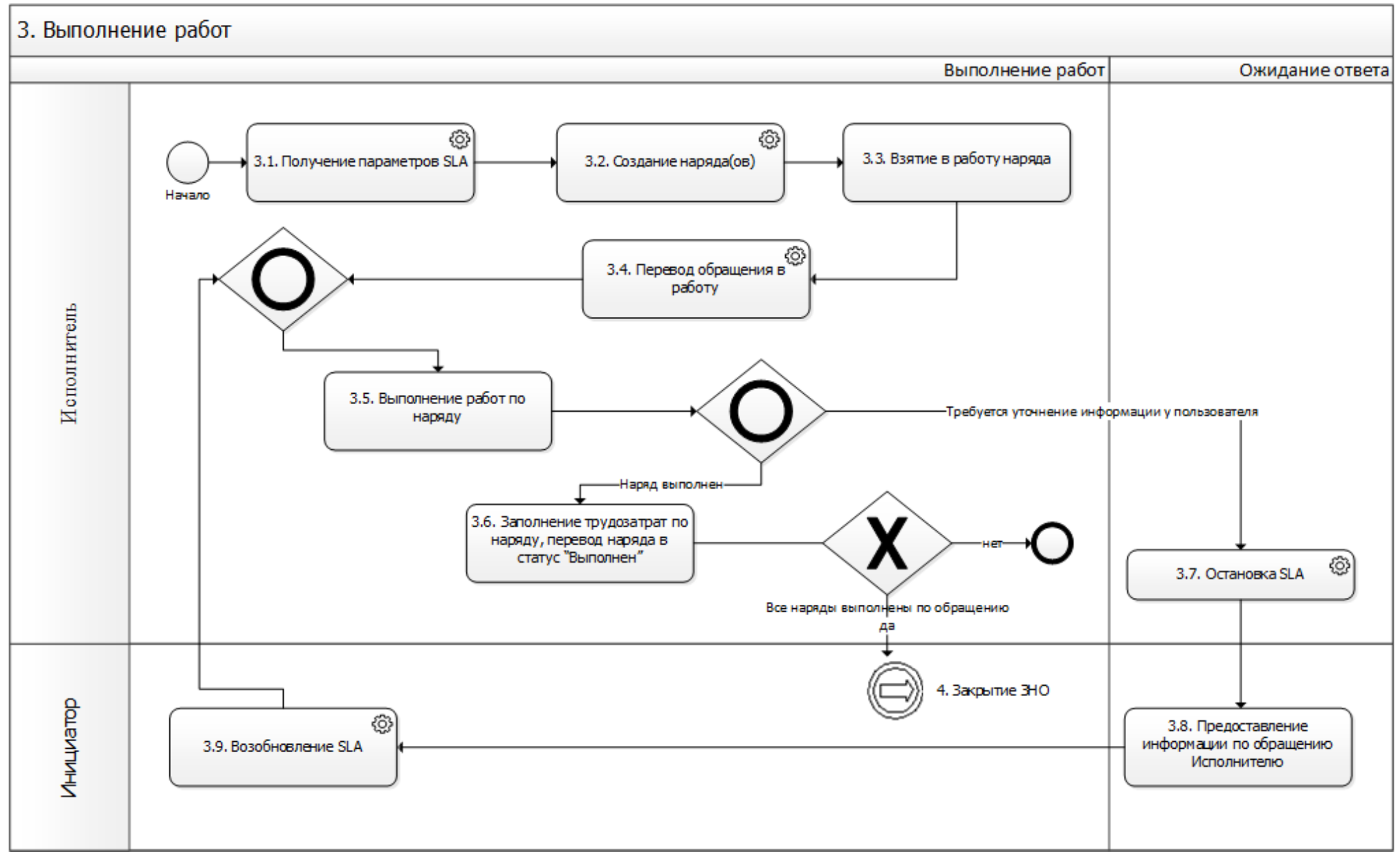
№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
1.6.	Определение категории – Уточнение категории производится вручную Исполнителем при регистрации обращения через эл. почту. Автоматический выбор категории производится в случае, если было настроено правило автомаршрутизации, например, при указании в теме письма специализированных сервисов, либо при направлении письма на специализированный почтовый ящик. В случае если категория Инициатором была указана некорректно и ЗНО является запросом на изменение, в этом случае Исполнитель изменяет категорию и переходит на шаг 5 Управление ЗНИ, который в рамках текущего процесса не рассматривается	Исполнитель	Данные по обращению	В сроки SLA	Заявка на обращение с уточненной категорией
1.7.	Определение сервиса – Уточнение сервиса производится вручную Исполнителем при регистрации обращения через эл. почту, и через портал самообслуживания. Автоматический выбор сервиса производится при срабатывании правила автомаршрутизации по специализированным сервисам	Исполнитель	Данные по обращению		Заявка на обращение с уточненным сервисом и категорией
1.8.	Определение группы Исполнителей – Определение группы исполнителей производится автоматически в зависимости от категории обращения, сервиса и Организации, по которой создано обращение. Для обращений с категорией Запрос на доступ у обращений, в которых указан сервис с признаком, требуется согласование ЗНО и после выполнения шага происходит переход на шаг 2 Согласование. Если согласование не требуется, происходит автоматический переход на шаг 3 Выполнение работ и группе исполнителей отправляется почтовое уведомление о назначении обращения	Исполнитель	Данные по обращению		Классифицированная и маршрутизированная ЗНО

2.3. Согласование



№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
2.1.	<p>Согласование Руководителем – Происходит автоматическое создание визы для Руководителя Инициатора и отправка ему уведомления о необходимости согласования на почту.</p> <p>Если Руководитель Инициатора отклоняет обращение, оно автоматически отклоняется и закрывается.</p> <p>Если Руководитель Инициатора утверждает визу, обращение переходит на следующий этап согласования, при этом список визирующих следующего этапа зависит от категории обращения. Для категории обращения "Запрос на доступ" требуется согласование Владельцами ресурсов по каждому сервису, по которому требуется доступ. Для этой категории произойдет автоматический переход на шаг 2.3 Согласование Владельцем Ресурса.</p> <p>Для категории Запрос на обслуживание произойдет переход на шаг 2.2 Согласование Ответственным.</p> <p>В случае если Инициатор является самому себе Руководителем, согласование Руководителя не требуется и процесс переходит на следующий этап согласования</p>	Исполнитель	Классифицированная заявка на обращение	В сроки SLA	Обращение, согласованное Руководителем Инициатора. Закрытое обращение
2.2.	<p>Согласование Ответственным – Происходит автоматическое создание визы для каждого ответственного за обращение и отправка уведомления о необходимости согласования на почту. Назначение ответственного производится автоматически в зависимости от Организации и сервиса. В случае если ответственный проставляет отрицательную визу, обращение переходит на шаг 1 Регистрация и классификация.</p> <p>Если Ответственный проставляет положительную визу, происходит проверка на то, все ли участники визирования проголосовали, если да, происходит автоматический переход на шаг 3 Выполнение работ. Если нет, происходит ожидание согласования всех участников визирования</p>	Обращение с проставленным результатом визирования		В сроки SLA	Согласованная заявка. Отклоненная заявка

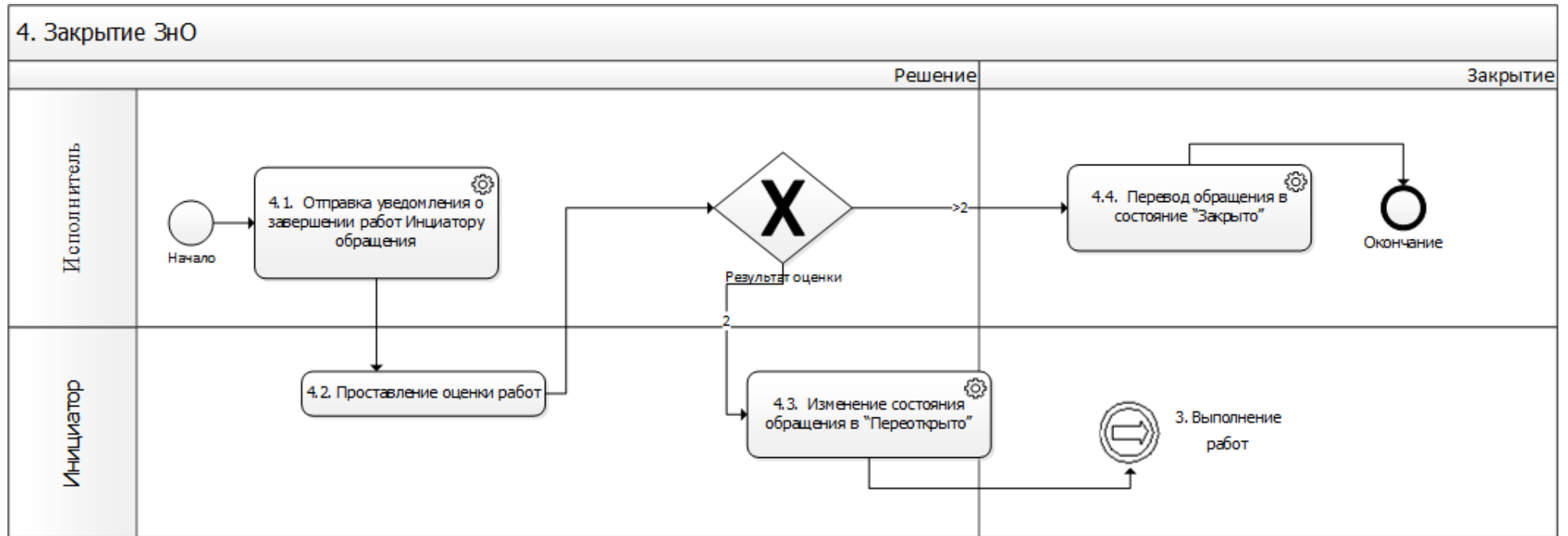
№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
2.3.	<p>Согласование Владелец Ресурса – Происходит автоматическое создание визы для Владельца ресурса по каждому сервису и отправка уведомления о необходимости согласования на почту. Назначение визирующего производится автоматически в зависимости от сервиса.</p> <p>В случае проставления отрицательной визы обращение переходит на шаг 1 Регистрация и классификация.</p> <p>Если Владелец ресурса проставляет положительную визу, происходит проверка на то, все ли участники визирования проголосовали, если да, происходит автоматический переход на шаг 3 Выполнение работ. Если нет, происходит ожидание согласования всех участников визирования</p>				<p>Согласованная заявка.</p> <p>Отклоненная заявка</p>



№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
3.1.	Получение параметров SLA – автоматическое проставление параметров SLA по обращению	Исполнитель	Согласованная заявка. Классифицированная заявка	В сроки SLA	Заявка с рассчитанным SLA
3.2.	Создание наряда (ов) – автоматический перевод обращения в состояние «Новое», автоматическая генерация наряда по выбранному сервису для категории «Запрос на обслуживание», группа Ответственных автоматически копируется из карточки Обращения, отправка уведомления группе Исполнителей о назначении наряда. Для категории Запрос на доступ происходит автоматическое создание нарядов по каждому сервису, указанному как объект доступа	Исполнитель	Согласованная заявка. Классифицированная заявка		Обращение с созданным нарядом (ами)
3.3.	Взятие наряда в работу – Исполнитель берет наряд в работу. При необходимости Исполнитель может создать дополнительный наряд вручную, заполнив требуемые поля	Исполнитель	Обращение с созданным нарядом (ами)		Наряд взят в работу
3.4.	Перевод обращения в работу – Автоматический переход связанного обращения в статус «В работе», если оно было в статусе «Новое». Исполнитель автоматически указывается Ответственным за обращение	Исполнитель	Наряд взят в работу		Обращение взято в работу
3.5.	Выполнение работ по наряду – Исполнитель выполняет работы по наряду, после выполнения работ происходит переход на шаг 3.6 Заполнение трудозатрат по наряду, перевод наряда в статус выполнен. Если требуется дополнительная информация, обращение переводится в состояние «Ожидание» и происходит переход на шаг 3.7 Остановка SLA. Инициатору при этом приходит автоматическое уведомление с просьбой предоставить информацию	Исполнитель	Наряд взят в работу	В сроки SLA	Выполненный наряд. Запрос информации у Инициатора

№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
3.6.	Заполнение трудозатрат по наряду, перевод наряда в статус «Выполнен» – Исполнитель переводит наряд в статус «Выполнен», заполняя необходимую информацию по решению. Далее происходит проверка, если все наряды по обращению выполнены, происходит автоматический перевод обращения в состояние «Решено» и переход на этап 4 Закрытие ЗнО	Исполнитель	Выполненный наряд		Решение обращения
3.7.	Остановка SLA – Автоматическая остановка SLA при запросе дополнительной информации у пользователя	Исполнитель			SLA остановлен
3.8.	Предоставление дополнительной информации по обращению – Инициатор предоставляет дополнительную информацию по обращению Исполнителю	Инициатор	SLA остановлен. Уведомление о необходимости предоставления информации		Информация по обращению от Инициатора
3.9.	Возобновление SLA – В зависимости от причины перевода в состояние Ожидание при получении доп. информации от Инициатора по обращению, либо при наступлении даты, до которой отложено обращение, SLA автоматически возобновляется, при этом Исполнителю приходит уведомление о предоставленной информации	Инициатор	Информация по обращению от Инициатора		SLA возобновлен

2.5. Завершение работы



№	Описание процедуры	Ответственный	Входящая информация	Срок	Исходящая информация
4.1.	Отправка уведомления о завершении работ Инициатору обращения – Исполнитель уведомляет Инициатора обращения о решении через электронную почту	Исполнитель	Решенное обращение	В сроки SLA	
4.2.	Оценка выполнения обращения – Инициатор производит оценку выполненного обращения. Инициатор может проводить оценку обращения как через электронное письмо, так и через интерфейс Системы. Если Инициатор выбирает положительную оценку (>2) происходит переход на шаг 4.4. Закрытие обращения. Если оценка неудовлетворительная (=2), происходит переход на шаг 4.3 Закрытие обращения. В случае если Инициатор не проставит оценку в срок 5 дней, обращение будет автоматически закрыто	Инициатор	Решенное обращение		Обращение, с проставленной оценкой
4.3.	Изменение состояния обращения в «Переоткрыто» – Обращение автоматически переоткрывается, происходит переход на шаг 3 Выполнение работ. Происходит уведомление группе Исполнителей о переоткрытии обращения	Исполнитель	Решенное обращение		Обращение переоткрыто
4.4.	Закрытие обращения – Если Инициатор выбирает положительную оценку (>2) обращение переходит в статус «Закрыто». Закрытие обращения происходит автоматически по истечении срока 5 дней*. * Срок автоматического закрытия обращения регулируется Системной настройкой и может быть изменен Администратором Системы	Исполнитель	Решенное обращение		Обращение закрыто

III. МАТРИЦА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОЦЕДУРЫ

№	ПРОЦЕДУРА	ПЕРИОДИЧНОСТЬ	ИНИЦИАТОР	РУКОВОДИТЕЛЬ ИНИЦИАТОРА	ВЛАДЕЛЕЦ РЕСУРСА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА СОГЛАСОВАНИЕ	ИСПОЛНИТЕЛЬ
1.	Инициация и экспертиза						
1.1.	Регистрация обращения через Портал самообслуживания	При возникновении потребности	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ
1.2.	Регистрация обращения через эл. почту	При возникновении потребности	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ
1.3.	Регистрация обращения по входящему звонку	При возникновении потребности	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ
1.4.	Отклонение обращения	При возникновении потребности	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ
1.5.	Заведение первичной информации об обращении	При возникновении потребности	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ
1.6.	Определение категории	-	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ
1.7.	Определение сервиса	-	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ
1.8.	Определение группы Исполнителей	-	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	ВЫПОЛНЯЕТ	ВЫПОЛНЯЕТ
2.	Согласование						
2.1.	Согласование Руководителем	В сроки по сервису	ИНФОРМИРУЕТСЯ	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ
2.2.	Согласование Ответственным	В сроки по сервису	ИНФОРМИРУЕТСЯ	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	ВЫПОЛНЯЕТ	ИНФОРМИРУЕТСЯ
2.3.	Согласование Владелец Ресурса	В сроки по сервису	ИНФОРМИРУЕТСЯ	ИНФОРМИРУЕТСЯ	ВЫПОЛНЯЕТ	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ

№	ПРОЦЕДУРА	ПЕРИОДИЧНОСТЬ	ИНИЦИАТОР	РУКОВОДИТЕЛЬ ИНИЦИАТОРА	ВЛАДЕЛЕЦ РЕСУРСА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА СОГЛАСОВАНИЕ	ИСПОЛНИТЕЛЬ
3.	Выполнение работ						
3.1.	Получение параметров SLA	При возникновении потребности	ИНФОРМИРУЕТСЯ	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X
3.2.	Создание наряда (ов)	-	X	X	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ
3.3.	Взятие наряда в работу	Определяется SLA	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ
3.4.	Перевод обращения в работу	Определяется SLA	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ
3.5.	Выполнение работ по наряду	Определяется SLA	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ
3.6.	Заполнение трудозатрат по наряду, перевод наряда в статус «Выполнен»	Определяется SLA	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ
3.7.	Остановка SLA	-	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	ВЫПОЛНЯЕТ
3.8.	Предоставление дополнительной информации по обращению	-	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ
3.9.	Возобновление SLA	-	X	X	X	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ
4.	Закрытие ЗНО						
4.1.	Отправка уведомления о завершении работ Инициатору обращения	-	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	X
4.2.	Оценка выполнения обращения	-	ВЫПОЛНЯЕТ	X	X	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ
4.3.	Изменение состояния обращения в «Переоткрыто»	-	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ
4.4.	Закрытие обращения	-	ИНФОРМИРУЕТСЯ	X	X	X	ИНФОРМИРУЕТСЯ

Участники процесса / форма закрепления ответственности

РОЛЬ / СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ	ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ	ФОРМА ЗАКРЕПЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
ИНИЦИАТОР	<ul style="list-style-type: none"> – регистрация обращений через Портал самообслуживания, через электронную почту; – отправка информации Исполнителю об обращении; – коммуникация с Исполнителем по обращению; – получение информации по выполнению обращения; – оценка результатов выполнения обращения 	В соответствии с приказом об утверждении настоящей Инструкции
РУКОВОДИТЕЛЬ ИНИЦИАТОРА	<ul style="list-style-type: none"> – визирование обращений с категорией Запрос на доступ и ЗНО с признаком требует согласования 	В соответствии с приказом об утверждении настоящей Инструкции
ВЛАДЕЛЕЦ РЕСУРСА	<ul style="list-style-type: none"> – визирование обращений с категорией «Запрос на доступ» по выбранному сервису, Владелец которого он является 	В соответствии с приказом об утверждении настоящей Инструкции
ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА СОГЛАСОВАНИЕ	<ul style="list-style-type: none"> – визирование обращений с категорией «Запрос на обслуживание» с признаком требует согласования обращений в разрезе Организации и сервиса 	В соответствии с приказом об утверждении настоящей Инструкции
ИСПОЛНИТЕЛЬ	<ul style="list-style-type: none"> – прием, регистрация и классификация Обращений, зарегистрированных через почту, либо принятых по звонку; – коммуникация с Инициатором для уточнения информации по обращению; – выполнение обращений и нарядов Инициатора по запросам информации; – контроль сроков SLA; – информирование Инициатора по текущему статусу работ по обращению; – закрытие нарядов 	В соответствии с приказом об утверждении настоящей Инструкции

В АСПП ведется перечень типовых справочников для обработки заявок, актуальный перечень ведется в АСПП.

Перечень типовых состояний обращения

Статус	Краткое описание	Последующий статус
Черновик	Обращение было направлено в Службу поддержки по электронной почте, через веб-форму, через звонок в колл-центр. Обращение зарегистрировано в системе. Требуется первоначальная классификация и маршрутизация	Новое. Согласование. Закрото
Новое	Обращение зарегистрировано в системе. Требуется первоначальная классификация Обращения	В работе. Закрото
Отложено	Исполнителем переведено обращение в Ожидание, например требуется запрос на дополнительной информации по обращению у Инициатора, либо запрос с будущей датой	В работе
В работе	Обращение взято в работу, хотя бы один связанный наряд находится в работе. Автоматический переход при взятии в работу наряда. Автоматический переход из состояния «Решено» при простановке неудовлетворительной оценки (Оценка 2) по обращению Инициатором	Отложено. Решено. Закрото
Решено	Все работы по обращению проведены, отправлено уведомление Инициатору заявки о решении. Автоматически проставляется если все наряды, связанные с Обращением, выполнены	В работе. Закрото
Закрото	Обращение закрыто. Автоматический переход при простановке положительной оценки (>2)	

Перечень типовых статусов наряда в ЗНО

Статус	Краткое описание	Последующий статус
Назначена	Наряд назначен на группу ответственных	В работе
В работе	Выполняются работы по наряду	Выполнена. Назначена
Выполнена	Наряд выполнен	Назначена. В работе

Перечень причин закрытия обращений

Название	Описание
01 Отменен пользователем	Заявитель отменил обращение
02 Отменено как дубль	В случае если обращение дублирует другое обращение
03 Отклонен по SLA	Услуга не законтрактована или превышен срок ожидания SLA
04 Предоставлено обходное решение	Пользователю предоставлено обходное решение
05 Предоставлено полное решение	Запрос создан по ошибке
06 Ошибочный запрос	Запрос создан по ошибке или из спам-письма
07 Консультация	Была оказана консультация пользователю (ответ на вопросы)
08 Ошибка в данных	Ошибки бухгалтера
09 Ошибка в настройках	Технические ошибки в настройках программы
10 Изменение (уточнение) методологии	Обращения, которые требуют ответа от методолога
11 IT-инцидент	Произошли ошибки технического характера
12 Изменение внешних систем	Связано с изменением внешних систем
13 Загрузка данных	Загрузка данных

Перечень типовых причин откладывания заявок

Название	Описание
1-Ожидание ответа пользователя	Ожидание ответа пользователя. Комментарий Исполнителя обязателен
2-Отложено по согласованию с пользователем	Отложено по согласованию с пользователем. Комментарий Исполнителя обязателен
3-Запрос с будущей датой	нет доступных специалистов
4-Ожидается предоставление прав доступа	Ожидается предоставление прав доступа
5-Ожидается закупка оборудования и/или ПО	ожидается закупка оборудования

Название	Описание
6-Работы связаны с большими массивами данных (Перенос информации не всегда возможен за отведенное по умолчанию плановое время)	Работы связаны с большими массивами данных (Перенос информации не всегда возможен за отведенное по умолчанию плановое время)
7-Ожидается выделения финансирования	Ожидается выделения финансирования
8-Отложено по причине уточнения методологии	Отложено по причине уточнения методологии

Перечень типовых приоритетов инцидентов

Приоритет	Описание
Блокирующий	Инцидент связан с полной недоступностью сервиса и/или блокирует его часть. Исполнение бизнес-процесса невозможно. Обходные пути отсутствуют
Срочный	Инцидент связан с частичной недоступностью сервиса, исполнение бизнес-процесса в штатном режиме невозможно, обходные пути присутствуют, но требуют значительных дополнительных трудозатрат
Высокий	Инцидент связан с ограничениями в работе части бизнес-процесса, обходные пути присутствуют и не требует существенных дополнительных трудозатрат
Средний	Инцидент связан с ограничениями в работе локальных функций бизнес-процесса
Низкий	Инцидент связан с интерфейсом и/или не влияет на исполнение бизнес-процессов

IV. КЛЮЧЕВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ПОДДЕРЖКОЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ОБСЛУЖИВАНИЮ ИТ-РЕСУРСОВ ОБЩЕСТВА

4.1. Принципы организации поддержки пользователей

В рамках формирования принципов и подходов к организации поддержки пользователей выделяются следующие ключевые элементы:

- обеспечение прозрачности действий сотрудников ГПП для конечных потребителей ИТ-услуг
- сотрудников Общества за счет автоматического информирования по электронной почте о действиях, выполняемых сотрудниками ГПП в рамках проведения работ по каждому конкретному обращению;

- обеспечение непрерывного доступа к актуальной информации по обращениям пользователей руководителю ИТ-подразделения для анализа и контроля качества выполнения работ;
- фиксация временных затрат на осуществление поддержки пользователей;
- получение аналитики в реальном времени по работе ГПП.

Поддержка пользователей и обслуживание ИТ-ресурсов Общества осуществляется в соответствии с соглашением SLA.

В АСПП организована база знаний для хранения внутренних инструкций по поддержке пользователей и по работе с информационными системами и ПО.

Время реакции и выполнения работ по обращению включает в себя только рабочее время. Обращения обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов ИТ-подразделения. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности ИС, или её отдельных сервисов.

Время рассмотрения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы. При этом обращение, которое не может быть решено силами ГПП, может быть передано Поставщику СУ. Данное решение принимается начальником ИТ-подразделения совместно с Владелец ИС, указанной в обращении.

Время реакции определяется общей загрузкой ГПП. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получении вопросов или дополнительной информации от пользователей Системы. Реакция ГПП на поступление дополнительной информации может быть меньше, но не больше максимального времени реакции, определенного для данного уровня технической поддержки.

4.2. Формирование обращения пользователем

При возникновении каких-либо вопросов, связанных с эксплуатацией ИТ-ресурсов, Пользователь должен сформировать соответствующее обращение одним из доступных ему способов:

- на портале сервисного обслуживания по адресу: <http://helpdesk.nestro.ru> (наиболее предпочтительный, так как пользователь может существенно ускорить время обработки обращения, указав, к какой конкретно информационной системе относится обращение, а также воспользоваться базой знаний для самостоятельного поиска возможного решения);
- отправить письмо с описанием проблемы или запроса по электронной почте на адрес группы поддержки пользователей helpdesk@nestro.ru (в этом случае обращение регистрируется автоматически). При этом работает механизм авторегистрации обращений, который позволяет по соответствующим признакам (куда отправлено письмо, ключевое слово и др.), автоматически определить сервис и группу исполнения;

- позвонить на внутренний телефонный номер 7777 в группу поддержки пользователей ИТ-подразделения (в этом случае сотрудник ГПП создает новое обращение в АСПП на основании информации, сообщаемой Пользователем).

После регистрации обращения Пользователь получает по электронной почте сообщение о регистрации, содержащее информацию о номере поданного обращения, а также гиперссылку, ведущую на портал сервисного обслуживания и открывающую конкретное обращение. Пользователь может отслеживать статус созданного обращения через АСПП, и закрывать его после его выполнения через почту, либо через АСПП.

Классификация обращений производится на этапе первичной обработки обращения диспетчером ГПП. Обращения делятся на два типа (категории):

- Инциденты – любое событие, не характерное для нормального (запланированного, соответствующего заданным параметрам) процесса функционирования ИТ-объекта обслуживания, оказывающее или способное оказать негативное влияние на предоставление услуги, которая в свою очередь может влиять на бизнес-процессы Общества, в т.ч. на их непрерывность, инциденты помечены признаком «Авария»;
- Запросы на обслуживание – обращение пользователя, направленное на получение информации, консультации или выполнения стандартного набора работ (например, сбросить пароль или оборудовать рабочее место нового пользователя).

В зависимости от определенной категории обращения дальнейшие действия по его обработке передаются в описанные далее процессы «Управление Запросом на обслуживание» или «Управление инцидентом».

4.3. Управление запросами на обслуживание

Сразу после сохранения Обращения в системе создается задача «Определить тип предоставляемой услуги и назначить в группу».

После распределения обращения в ГПП выполняется задача «Анализ запроса на обслуживание» и проверяется правильность распределения на группу сопровождения, занимающуюся разрешением данных обращений:

- если назначение неверно, создается задача «Назначение в группу сопровождения»;
- если назначение верно, то назначается Специалист по решению обращения.

После этого происходит уведомление Пользователя о взятии в работу запроса на обслуживание и проводится анализ, в котором определяется, необходимы лицензии или оборудование.

Если требуется оборудование:

- да, создается задача «Проверить наличие на складе»;
- нет, создается решение «Наряда на закупку оборудования» и обращение переводится на стадию проверки наличия оборудования:

- да, выполняется работа;
- нет, не выполняется работа.

Текущее обращение может быть переведено Специалистом или Диспетчером в статус «Ожидание» с обязательным указанием веской причины. Данное описание вместе с датой и временем, до которого обращение будет в состоянии «Ожидание», автоматически отправляется в виде оповещения Инициатору. После наступления даты, до которого было отложено обращение, в АСПП произойдет автоматическая смена статуса с «Ожидание» на «В Работе» и ответственному за выполнение Специалисту отправится соответствующее оповещение. В случае необходимости Специалист может повторно отложить обращение.

Примечание – В момент перевода обращения в статус «Ожидание» в АСПП автоматически останавливается счетчик времени выполнения работ. После вывода обращения из статуса «Ожидание» счетчик времени выполнения автоматически возобновляет отсчет с последнего значения.

После начала выполнения работ по обращению Специалист, в случае необходимости, вручную создает один или несколько дополнительных Нарядов на работы по обращению и распределяет в соответствующие группы сопровождения (например, Наряд на восстановление доступа к информационной системе, обслуживаемой Поставщиком СУ, назначается руководителю конкретного Поставщика СУ). Далее выполняется Решение всех созданных Нарядов на работу по инциденту и возврат к пункту Выполнение работ.

После выполнения работ по обращению Специалист переводит обращение в состояние «Предоставлено решение» и происходит автоматическая отправка уведомления по электронной почте инициатору обращения о решении запроса на обслуживание, в котором предлагается оценить проведенные работы по пятибалльной шкале путем нажатия на соответствующую оценку. В случае, если была выставлена оценка «2», обращение автоматически переводится в состояние «В работе», а ответственный исполнитель по обращению получает уведомление о том, что инициатор вернул обращение на доработку. В случае, если инициатором была выставлена оценка «5», «4» или «3», обращение автоматически переводится в состояние «Закрыто». Если инициатор не поставил оценку выполненным работ по обращению, спустя 5 рабочих дней обращение автоматически закрывается без какой-либо оценки выполненным работ.

Для оценки пользователем выполненным работ по запросу на обслуживание следует использовать методику из Приложения № 1.

4.4. Управление инцидентами

Процесс управления инцидентами реализован на основании процесса управления запросами на обслуживание. Заявки, являющиеся инцидентами, помечаются соответствующим признаком «Авария».

4.5. Плановые профилактические и аварийные работы

ИТ-подразделение планирует проведение профилактических работ в ИТ-инфраструктуре в рабочие дни в нерабочее время или по согласованию с владельцем ИС.

В случае, если на проведение этих работ прогнозируется продолжительное время, затрагивающее доступность сервисов на следующий рабочий день, то такие работы планируются к проведению, начиная с ближайшей пятницы в нерабочее время. Обо всех случаях проведения плановых профилактических работ ИТ-подразделение предупреждает пользователей сервисов с помощью почтовой рассылки письмом о недоступности сервиса в указанный период.

В случае обнаружения аварийной ситуации, которая привела или может привести в ближайшее время к недоступности одного или нескольких сервисов, ИТ-подразделение незамедлительно информирует пользователей с помощью почтовой рассылки письмом о времени остановки сервиса, о прогнозируемом времени исследования причин, приведших к возникновению аварии и/или о прогнозируемом времени восстановления доступности сервиса.

Методики оценки и расчета показателей эффективности

Для оценки пользователем выполненных работ по обращению (инциденты и запросы на обслуживание) предлагается воспользоваться следующей таблицей:

Оценка	Уровень удовлетворенности
5	Очень доволен. Все работы были выполнены безукоризненно быстро, выполнены дополнительные работы и/или предоставлена консультация
4	Доволен. Нет претензий к времени и качеству работ
3	Нейтральный. Работы выполнены с некоторыми недочетами
2	Недоволен. Работы не выполнялись совсем или не привели к требуемому результату

Для того, чтобы поставить оценку за выполненные работы по обращению, пользователю требуется соотнести суть запроса и связанный с ней ожидаемый результат (изменения в ИТ-инфраструктуре, явившиеся результатом работ, выполненных Специалистом в рамках обращения) с реальными изменениями. Уровень удовлетворенности отражает эту разницу в виде качественной характеристики результата выполненного обращения. К факторам, влияющим на уровень удовлетворенности, могут относиться также непосредственно связанные с выполнением конкретного обращения такие характеристики, как:

- вежливость Специалиста/Диспетчера при общении с пользователем по телефону, либо при контакте с пользователем на рабочем месте;
- готовность Специалиста предоставить дополнительную консультацию в части ИТ-инфраструктуры.

Не должны влиять на оценку, проставляемую за работы по конкретному обращению, такие факторы, как:

- общее недовольство работой ИТ-подразделения;
- личная неприязнь пользователя к Специалисту.

СПИСОК ТЕРМИНОВ, ОПРЕДЕЛЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЙ

Список терминов и определений:

Наименование термина	Определение термина
Влияние	Степень воздействия события на бизнес-процессы АО «Зарубежнефть», которая определяется критичностью услуги, количеством затронутых пользователей, либо воздействием на ключевых пользователей
Группа сопровождения	Работники ИТ-подразделения или Поставщика СУ. Логическое объединение специалистов по принципу схожести решаемых задач, однотипности устраняемых инцидентов, выполняемых работ. Состав и наименование групп сопровождения в общем случае может не совпадать с организационной структурой
Диспетчер	Роль, назначенная сотруднику ГПП. Осуществляет прием, анализ, и обработку обращений пользователей
Запрос на изменение	Заявка, направленная на реализацию Изменения, описывающего бизнес-требования и требующего оценки рисков, сроков и стоимости работ. Запрос на изменение включает в себя детальное описание предложенного Изменения
Запрос на обслуживание	Обращение пользователя, направленное на получение информации, консультации или выполнение стандартного набора работ. Запросы на обслуживание обрабатываются в Группе поддержки пользователей и не требуют оформления Запроса на изменение (например: сбросить пароль или оборудовать рабочее место нового пользователя)
ИТ-ресурсы	Персональные компьютеры, тонкие клиенты, портативные компьютеры, специализированные устройства печати, телефонные аппараты, телекоммуникационное оборудование, программное обеспечение и прочее ИТ-оборудование, предоставляемое сотрудникам для выполнения ими своих служебных обязанностей
ИТ-подразделение	Структурное подразделение Общества, отвечающее за предоставление ИТ-Услуг
Инцидент	Любое событие, не характерное для нормального (запланированного, соответствующего заданным параметрам) процесса функционирования ИТ-объекта обслуживания, оказывающее или способное оказать негативное влияние на предоставление услуги, которая в свою очередь может влиять на бизнес-процессы Общества, в т.ч. на их непрерывность
Инициатор обращения (инициатор)	Пользователь, в интересах которого зарегистрировано обращение

Наименование термина	Определение термина
Исполнитель	Участник группы сопровождения, выполняющий запрос на обслуживание
Контактное лицо	Пользователь, подавший обращение
Координатор группы	Участник группы сопровождения, координирующий распределение и ход выполнения задач в рамках группы сопровождения
Общество	АО «Зарубежнефть»
Обращение	Запрос пользователя на предоставление ИТ-услуги. Выделяют два типа Обращений – Инцидент или Запрос на обслуживание
Ответственный за согласование	Руководитель структурного подразделения или работник, назначенный им, ответственным за согласование ЗнО, ЗНИ при заполнении сервисов
Пользователь	Любой сотрудник Общества, использующий для выполнения служебных обязанностей ИТ-ресурсы
Поставщик СУ	Поставщик сервисных услуг. Компания, с которой заключен договор на предоставление сервисных услуг
Портал сервисного обслуживания	WEB-интерфейс АСПП для взаимодействия пользователей и ИТ-подразделением по вопросам, связанным с обращениями и их подачей
SLA	Соглашение об уровне сервиса

Список сокращений:

Сокращение термина	Полное наименование термина
АСПП	Автоматизированная система поддержки пользователей
ГПП	Группа поддержки пользователей. Группа сопровождения, выполняющая работы по непосредственной поддержке пользователей. Организуется в ИТ-подразделении
Группа компаний	Группа компаний АО «Зарубежнефть»
ДО	Дочерние общества АО «Зарубежнефть»
ЗНИ	Запрос на изменение
ЗнО	Запрос на обслуживание
ИС	Информационная система
ИТ	Информационные Технологии, осуществляющее функции ИТ
ПСО	Портал сервисного обслуживания
ПО	Программное обеспечение
СУ	Сервисные услуги

**Ключевые вопросы к Инструкции по управлению поддержкой
пользователей и обслуживанием ИТ-ресурсов Общества**

1. С использованием каких инструментов пользователь может подать заявку по ИТ?
2. Возможно ли подать заявку на доступ к информационной системе через электронную почту?
3. Автоматизирован ли процесс авторегистрации заявок, поданных через почту HelpDesk@nestro.ru в АСПП?
4. Существует ли в АСПП база знаний с хранением инструкций и другой пользовательской документации по поддержке пользователей и информационных систем?
5. Реализован ли в АСПП процесс согласования заявок на изменения?