	ООО “ФСофт” Юридический адрес: 141701, Московская область, г. Долгопрудный, проезд Лихачевский, д. 5Б, стр. 1		
Тип документа:	Генеральная стандартная операционная процедура		
Название:	Процедура технической поддержки компьютеризированных систем		
Код документа:	GSOP-FSOFT-STD-004-02		
Подразделение:	Отдел стандартизации в ИТ		
Разработчик:	Должность	Ведущий специалист по стандартизации	
	ФИО	Кашлюк А.В.	
Дата введения:	16.10.2023		Стр. 1 из 20

1. НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящая стандартная операционная процедура (далее – Процедура) определяет порядок технической поддержки корпоративных компьютеризированных систем, находящихся на технической поддержке ООО «ФСОФТ». Целью внедрения Процедуры является установление единого, управляемого порядка технической поддержки.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая Процедура распространяется на обращения пользователей в части функционирования корпоративных компьютеризированных систем, включающего в себя обработку инцидентов, обслуживания и задач на доработку и развитие корпоративных компьютеризированных систем.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящей Процедуре применяют следующие термины и определения:

Внешние поставщики услуг – внешние юридические лица и их представители, с которыми заключены договора на долгосрочную или кратковременную поддержку систем. Параметры качества поддержки внешними поставщиками рассчитываются отдельно от остальных групп поддержки.
Время реакции – промежуток времени от момента регистрации обращения до времени подтверждения пользователю, что обращение принято в работу.
Время решения – длительность обработки обращения на поддержку от момента регистрации обращения до отправки решения пользователю.

Допустимые каналы связи:

- Телефонный звонок на единый номер службы поддержки пользователей: +7 (495) 970-00-30, доб. 0000;
- Электронная система автоматизации управления обращениями пользователей КС.
- Письмо электронной почтой на единый адрес службы поддержки пользователей: support@pharmstd.ru.

Задача – описание требований для достижения определённой цели.
Запрос на изменение – обращение, выражающее потребность создания нового или изменения текущего процесса или функции, разработку нового функционала по требованию заказчика изменения. Может прямо или косвенно повлиять на услугу, в том числе ведение документации и изменения, ***являющиеся модификацией системы.***
Запрос на обслуживание – обращение от пользователя, не связанное со сбоем в функционировании сервисов, содержащее в себе необходимость консультации, выгрузки данных, настройки системы и т.п., не влияющие на процессы в системе ***и не являющиеся модификацией системы***. Это может быть запросом на информацию, консультация. Задачи подобного типа не должны содержать в себе рисков для бизнеса\производства\блокировки работы пользователя, а также информацию об отклонениях и ошибках или потребности изменений в функциональности системы.
Запрос на права – обращение для изменения прав, создания нового пользователя, блокировки существующего пользователя.

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота,
ООО "ФСОФТ"

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 01 C459 7200 68B0 6C8F 402B 72CA 4DF5 5826
Кому выдан: ГОЛИКОВ ЕВГЕНИЙ НИКОЛАЕВИЧ
Действителен: с 24.08.2023 по 24.11.2024

FSOFT	ООО “ФСофт” Юридический адрес: 141701, Московская область, г. Долгопрудный, проезд Лихачевский, д. 5Б, стр. 1		
Тип документа:	Генеральная стандартная операционная процедура		
Название:	Процедура технической поддержки компьютеризированных систем		
Код документа:	GSOP-FSOFT-STD-004-02		
Подразделение:	Отдел стандартизации в ИТ		
Разработчик:	Должность	Ведущий специалист по стандартизации	
	ФИО	Кашлюк А.В.	
Дата введения:	16.10.2023		Стр. 2 из 20

Инцидент – обращение, содержащее в себе информацию об ошибке, отклонении в существующих бизнес-процессах или функциях систем, которые невозможно решить в штатном режиме и несущие в себе риски для бизнеса (является типом по умолчанию, так как до классификации и типизации обращения 1-ой линией не известно, к какому типу оно относится).

Исполнитель – роль любого работника, выполняющего работу в рамках назначенных ему обращений и задач.

Компьютеризированная система – процесс или операция, объединенная в одно целое с компьютерной системой, включающей ввод данных, их электронную обработку и выдачу информации, используемой для документального оформления и (или) для автоматического управления.

Конфигурация – совокупность компонентов инфраструктуры, настроек прикладного программного обеспечения и связей между ними, обусловленная требованиями Компании.

Компания – предприятия заказчика, использующие системы на базе программных продуктов для автоматизации процессов.

Критический инцидент – инцидент, оказывающий критическое влияние на бизнес Компании (риски простоя производства, складов, ошибки, затрудняющие взаимодействие с государственными органами, государственными клиентами, потенциальные убытки) и т.д.

Массовая задача – задача, формируемая на основе обращения двух и более заказчиков, вызывающих отклонение в работе процессов или функций, имеющих общую причину.

Дубль задачи – обращение одного и того же пользователя по одной и той же теме или имеющие общую смысловую нагрузку.

Делегирование – это процесс передачи задач от одного работника другому для изменения конечного исполнителя.

Заказчик – лицо, обратившееся в поддержку.

Обращение – обращение пользователя, зарегистрированное в **Service desk**.

Пользователь – работник Компании или приглашенный специалист, использующий систему.

Процедура – стандартная операционная процедура.

Система – один физический экземпляр компьютеризированной системы.

Руководитель службы поддержки – роль руководителя, отвечающего за организацию технической поддержки компьютеризированных систем. Контролирует качество оказания услуг.

Руководитель службы поддержки компьютеризированной системы – роль руководителя, осуществляющего оперативное руководство подразделением технической поддержки конкретной компьютеризированной системы, отвечающий за организацию технической поддержки конкретной компьютеризированной системы и обеспечение её бесперебойной работы. Распределяет обязанности работников, контролирует качество оказания услуг обслуживаемой компьютеризированной системы.

Руководитель функционального направления – роль работника, осуществляющего оперативное управление функциональной группой. Распределяет обязанности работников функциональной группы, контролирует качество оказания услуг обслуживаемой компьютеризированной системы.

Функциональная группа – объединенная общими задачами, ответственностью и стандартами деятельности группа исполнителей, осуществляющая обработку заявок конкретного функционального направления систем.

1-я линия поддержки – функциональная группа, отвечает за первичное взаимодействие с пользователями и заявками на поддержку, регистрацию, диагностику, классификацию, маршрутизацию и решение заявок удаленно в течение короткого времени и в рамках своих компетенций.

2-я линия поддержки – функциональные группы, специализирующиеся на поддержке конкретных информационных систем, процессов, функций. На 2-ой линии поддержки исполнители систематизируют, анализируют и исполняют обращения пользователей.

3-я линия поддержки – оказывает экспертную поддержку КС по функциональным направлениям, процессам и функциям, выполняет анализ и устранение нестандартных ошибок. Ведет разработку новых функций или модификацию существующих.

4-я линия поддержки – оказывает экспертную поддержку КС по функциональным направлениям, процессам и функциям, выполняет анализ и устранение нестандартных ошибок. Ведет разработку новых функций или модификацию существующих.

3.2 В настоящей Процедуре используются следующие сокращения:

КС – Компьютеризированная система.
Service desk – электронная система автоматизации управления обращениями пользователей КС, включающая комплексный набор инструментов для управления компьютеризированными системами.
SLA - Service Level Agreement: Соглашение об уровне предоставления услуги. Термин методологии ITIL, обозначающий формальный договор между заказчиком (в рекомендациях ITIL заказчик и потребитель — разные понятия) услуги и её поставщиком, содержащий описание услуги, права и обязанности сторон и, самое главное, согласованный уровень качества предоставления данной услуги.

4. ПЕРСОНАЛ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1 В Приложении 1 перечислены роли и ответственность участников Процедуры.
4.2 Организацию работ по обращениям на 2-ой линии поддержки осуществляет Руководитель функционального направления или Руководитель службы поддержки компьютеризированной системы.
4.3 Организацию работ по обращениям на 3-ей линии поддержки осуществляет Руководитель функционального направления или Руководитель службы поддержки компьютеризированной системы.
4.4 Персональная ответственность за:

— внедрение и соблюдение требований настоящей Процедуры,
— назначение исполнителей функциональных групп,
— обеспечение расписания смен исполнителей функциональных групп для обеспечения согласованного графика поддержки,

возлагается на Руководителей службы поддержки компьютеризированных систем, обеспечивающих техническую поддержку конкретных компьютеризированных систем в рамках настоящей Процедуры.
4.5 Персональная ответственность за правильность и своевременность обработки обращений возлагается на непосредственных исполнителей.

5. ПРОЦЕДУРА

5.1 Общие положения

5.1.1 При поступлении обращения на любую линию Исполнитель должен убедиться в корректной категоризации, классификации и приоритете обращения. В случае если тема обращения, категоризация и классификации не соответствую поставленному обращению, их необходимо привести в соответствие с требованиями настоящей Процедуры.
5.1.2 Исполнитель должен указать:

- **Службу** – необходимо для определения направления обращения и подразделения, которое сопровождает службу
- **Услугу –** необходимо для указания оказываемого сервиса в рамках службы
- **Подуслугу –** необходимо для определения варианта (разновидности) вида работ, выполняемых в выбранной услуге
- **Тип обращения** – необходимо для категоризации, разделения поступающих обращений по направлению оказания услуг
- **Подтип** – необходимо для детализации направления в рамках типа обращения.
- **Проект** – необходимо для закрепления обращения за реализуемым проектом, перевыставления затрат.
- **Описание** – необходимо заполнять описанием целей обращения с детализацией, достаточной для понимания сути обращения.

5.1.3 Исполнитель должен проверить соответствие установленной критичности и влияния.

FSOFT	ООО “ФСофт” Юридический адрес: 141701, Московская область, г. Долгопрудный, проезд Лихачевский, д. 5Б, стр. 1		
Тип документа:	Генеральная стандартная операционная процедура		
Название:	Процедура технической поддержки компьютеризированных систем		
Код документа:	GSOP-FSOFT-STD-004-02		
Подразделение:	Отдел стандартизации в ИТ		
Разработчик:	Должность	Ведущий специалист по стандартизации	
	ФИО	Кашлюк А.В.	
Дата введения:	16.10.2023		Стр. 4 из 20

Для определения Влияния обращения требуется ответить на вопросы:

- Какой масштаб у процесса\функции?
- Сколько сотрудников вовлечено?

5.1.4 На основании полученных ответов установить подходящий из списка: Сотрудник, Отдел, Департамент, Компания, Группа компаний.

5.1.5 Для определения Критичности обращение необходимо проверить на соответствие следующим критериям:

1) Наивысшая:
   - Запрос топ-менеджмента;
   - Нарушение законодательства;
   - Недоступность системы;
   - Отчет в гос. Организации;
   - Срыв отгрузки ЛП;
   - Блокировка работы пользователя;
   - Риск получения штрафа;
   - Риск остановки производства;
   - Репутационные риски;
   - Риск для жизни или здоровья;
   - Трудовые риски.
2) Высокая:
   - В обращении описана полная или частичная блокировка процесса/функции при создании или изменении документов с влиянием на отдел и выше;
   - В обращении описана полная или частичная блокировка процесса/функции формирования отчетности в закрытие отчётного периода;
   - В обращении описана полная или частичная блокировка процесса/функции интеграции;
   - В обращении описана полная или частичная блокировка процесса/функции из-за некорректных данных справочников;
   - В обращении описана полная или частичная блокировка любого другого процесса/функции с влиянием на отдел и выше.
3) Средняя:
   - Все обращения без особых отметок, требующих решения в штатном режиме с учетом очереди обращений.
4) Низкая:
   - Все обращения без особых отметок с низким влиянием и имеющих рекомендательный характер.

5.1.6 Служба поддержки КС нацелена на системную профилактику и устранение ошибок, определение причин сбоев и способов их временного или постоянного устранения.

5.1.7 Служба поддержки КС контролирует соблюдение требований нормативных документов по управлению изменениями в компьютеризированных системах Компании на всех этапах реализации изменений в переданных на техническую поддержку КС.

5.1.8 Руководитель функционального направления или Руководитель службы поддержки компьютеризированной системы обязан не реже одного раза в неделю контролировать:

- отсутствие просроченных обращений;
- выполнение реализации изменений согласно плану;
- назначение исполнителей функциональных групп;
- обеспечение расписания смен исполнителей функциональных групп для обеспечения согласованного графика поддержки;

- соблюдение требований процедуры *GSOP-FSOFT-STD-009 «Управление изменениями компьютеризированных систем»*.

5.1.9 Все работники, осуществляющие работы по обращениям заказчиков, должны брать в работу соответствующее обращение в системе **Service desk**.

5.1.10 Работа с массовыми обращениями

- Массовые обращения нужно решать в кратчайшие сроки. Если происходит какой-либо сбой, пользователи начинают создавать массово обращения и чаще всего это Инциденты.
- Работы нужно вести только по одному из них (которое было зарегистрировано первым), остальные обращения объединять с ним, указав у них в поле «родительская задача» номер основного обращения.
- Необходимо добавить пользователей наблюдателями в основное обращение, чтобы они могли видеть текущие работы по нему.
- Если для инцидента на данный момент нет подходящего решения, нужно найти обходные пути и предоставить их пользователям до момента решения проблемы.
- Закрывать задачу нужно по правилам работы с типом «Предложено обходное решение».

5.1.11 Служба поддержки КС организована в несколько уровней – линий поддержки.

1-я линия поддержки – включая, но не ограничиваясь выполняет следующие основные задачи:

— прием входящих заявок по телефону, электронной почте, в системе **Service desk** и регистрация заявок в **Service desk** с указанием необходимой информации для решения;
— классификацию и категоризацию поступающих обращений;
— проверку корректности приоритизации (вносить исправления в случае несоответствия);
— маршрутизацию обращений ответственным исполнителям в случае невозможности решения работниками 1-ой линии;
— дополнение информации по обращению в количестве, необходимом для его решения;
— консультирует пользователей при необходимости;
— решение заявок удаленно в течение короткого времени (~15 минут) и в рамках своих компетенций;
— выполнение первичной диагностики, классификация и маршрутизация заявок;
— в рамках своей компетенции регистрирует инциденты на ресурсах внешнего поставщика услуг.

2-я линия поддержки – включая, но не ограничиваясь выполняет следующие основные задачи:

— консультирует работников по процессам своего направления;
— проводит диагностику, уточнение классификации, поиск причины инцидента;
— устраняет инциденты или предлагает обходное решение;
— проверяет корректность классификации и категоризации поступающих обращений;
— проверку корректности приоритизации (вносить исправления в случае несоответствия); запросы на обслуживание;
— маршрутизацию обращений ответственным исполнителям в случае невозможности решения работниками 2-ой линии;
— инициирует изменения для реализации в КС в своей зоне ответственности;
— консультирует пользователей при необходимости;
— в рамках своей компетенции регистрирует инциденты на ресурсах внешнего поставщика услуг.

3-я линия поддержки – включая, но не ограничиваясь выполняет следующие основные задачи:

— консультирует работников поддержки по процессам своего направления;
— проверяет корректность приоритизации и в случае несоответствия устанавливать корректный;
— привлекает дополнительные ресурсы по мере необходимости;
— инициирует изменения для реализации в КС в своей зоне ответственности;
— в рамках своей компетенции регистрирует инциденты на ресурсах внешнего поставщика услуг.

4-я линия поддержки – включая, но не ограничиваясь выполняет следующие основные задачи:

— консультирует работников по процессам своего направления;

— проверяет корректность приоритизации и в случае несоответствия устанавливать корректный;
— привлекает дополнительные ресурсы по мере необходимости;
— инициирует изменения для реализации в КС в своей зоне ответственности;
— в рамках своей компетенции регистрирует инциденты на ресурсах внешнего поставщика услуг.

5.1.12 Внешние поставщики услуг могут привлекаться для оказания услуг на всех линиях поддержки.

5.1.13 Обращения на оказание технической поддержки при работе с компьютеризированными системами принимаются только по **Допустимым каналам связи**.

5.2 1-я линия поддержки

5.2.1 Регистрация обращения

5.2.1.1 Обращение пользователя при выявлении сбоя, снижения производительности работы КС, необходимости изменения прав доступа или других вопросах поддержки необходимо зарегистрировать в **Service desk**. В обращении заказчик должен подробно описать свой вопрос или задачу.

5.2.1.2 Регистрация обращения обеспечивает для пользователя контроль сроков решения его вопроса. Работник поддержки не имеет права принимать в работу незарегистрированное обращение. При отсутствии номера заявки, работник поддержки обязан зарегистрировать заявку и после принять ее в работу согласно очередности.

5.2.1.3 Каждому обращению, присваивается уникальный номер, исполнители и сроки работы по которому учитываются в системе **Service desk**. Номер обращения и ссылка на карточку обращения приходит пользователю по электронной почте.

5.2.1.4 При регистрации или первичной обработке обращения работником поддержки, он проверяет, а в случае отсутствия, запрашивает следующую информацию для описания обращения:

— Описание обращения должно содержать в себе достаточное количество информации для его понимания и дальнейшего решения;
— В случае, если в обращении идет речь о конкретном обращении\документе должен быть указан его номер или идентификатор;
— Если по данному вопросу уже были обращения или оно создано повторно, должны быть указаны их номера или идентификаторы;
— Если в обращении указывается информация об ошибке или блокировке работы, описание должно содержать информацию о шагах или действиях, вызывающие ее появление;
— Если обращение связано с компьютеризированными системами, необходимо вложение уточняющего скриншота или прочих данных, которые могут содержать в себе дополнительную информацию;

после чего самостоятельно регистрирует обращение от имени заказчика с его слов и сообщает заказчику уникальный номер обращения по телефону или электронной почте.

При необходимости, удаленно подключается к экрану пользователя или лично фиксирует информацию на рабочем месте пользователя.

5.2.1.5 Тема обращения должна быть скорректирована в соответствии с наименованиями описаний задач для предоставления отчётности.

5.2.2 Первичный анализ обращения

5.2.2.1 После регистрации обращения работник 1-ой линии поддержки осуществляет унификацию уровня обращения (инцидента) КС.

- Первый уровень – **услуга** обращения.

Категория определяется по сопровождаемой компьютеризированной системе из реестра систем и выбирается на 1-ой линии поддержки системы. При обработке обращения категория расширяется подкатегорией и бизнес-процессом.

- Второй уровень – **влияние** обращения.

FSOFT	ООО “ФСофт” Юридический адрес: 141701, Московская область, г. Долгопрудный, проезд Лихачевский, д. 5Б, стр. 1		
Тип документа:	Генеральная стандартная операционная процедура		
Название:	Процедура технической поддержки компьютеризированных систем		
Код документа:	GSOP-FSOFT-STD-004-02		
Подразделение:	Отдел стандартизации в ИТ		
Разработчик:	Должность	Ведущий специалист по стандартизации	
	ФИО	Кашлюк А.В.	
Дата введения:	16.10.2023		Стр. 7 из 20

Характеризует количество пользователей, затронутых сбоем, определяется специалистом 1-ой линии технической поддержки по описанию обращения/задачи заказчиком. Параметр «влияние» представлен в Приложении 2.

- Третий уровень – **критичность** обращения.

Характеризует влияние сбоя/ошибки на непрерывность бизнес-процесса, определяется пользователем (заказчиком) и уточняется работником поддержки при анализе обращения. Срочность показывает, насколько важна функциональность, затронутая сбоем/ошибкой, для непрерывности бизнес-процесса. Параметр «срочность» представлен в Приложении 3.

- Приоритет обращения (инцидента) определяется автоматически по Приложению 4. Описание приоритета приведено в Приложении 5.

5.2.2.2 Работник 1-ой линии поддержки, обрабатывающий обращение с приоритетом «Критичный», «Высокий», должен в течение 15 минут сообщить об инциденте Руководителю функционального направления или Руководителю службы поддержки компьютеризированной системы и согласовать приоритет сразу после обнаружения обращения соответствующей критичности. Руководитель функционального направления (а при его отсутствии Руководитель службы поддержки компьютеризированной системы) привлекает к решению необходимых специалистов для скорейшего решения вопроса.

5.2.2.3 Если при анализе определяется, что задача не связана с услугой поддержки, которую оказывает текущая функциональная группа, работник 1-ой линии делегирует обращение в соответствующую службу или услугу.

5.2.2.4 Если в процессе анализа обращения работник не может однозначно классифицировать обращение, он обязан связаться с заказчиком и уточнить постановку задачи.

5.2.2.5 Все обращения, определённые в исполнение 2-ой линией, ставятся в очередь согласно приоритетам и исполняются работниками 1-ой линии. В поле «Плановая дата окончания» указывается плановый срок решения обращения согласно SLA.

5.2.2.6 Работник поддержки может создать подзадачу в **Service desk** на работника любой линии (или смежного подразделения) для консультаций и т.д. После получения консультаций или решения подзадачи привлеченным специалистом, работник сможет закрыть свою задачу. Ответственность за сроки исполнения задач несут исполнители в рамках назначенной на них задачи.

5.2.2.7 В процессе работы с обращением обязательно необходимо указывать свои плановые трудозатраты в соответствующее поле.

5.2.3 **Решение обращения**

5.2.3.1 При решении зарегистрированных обращений, реализуется принцип очередности решения обращения в рамках одинакового приоритета.

5.2.3.2 В первую очередь решается обращение с категорией «критичный». Если обращений с данной категорией несколько – первым решается обращение с более ранним временем регистрации. Аналогично исполнитель поступает по остальным приоритетам.

5.2.3.3 Работник 1-ой линии определяет решение задачи, в свою очередь заказчик утверждает решение или отклоняет в порядке, предусмотренном пунктом 5.6.

5.2.3.4 При необходимости работник 1-ой линии может предоставить пользователю инструкцию по бизнес-процессу.

5.2.3.5 При невозможности разрешения, обращение делегируется на 2-ую линию поддержки.

5.2.3.6 Решение обращения должно содержать в себе не только результат работы Исполнителя, но и описание действий Исполнителя, выполняемых для решения задачи, в объёме, достаточном для определения трудозатрат, сложности ее исполнения и для определения способов и методов решения аналогичной задачи другим исполнителем.

5.2.3.7 Текст решения должно начинаться приветствием и личным обращением к заказчику, так как он будет направлен уведомлением в виде письма на почту заказчику.

5.2.3.8 Тип закрытия обращения выбирается в зависимости от итогового результата работ.

5.2.3.9 Закрытие обращения должно обязательно сопровождаться корректировкой своих плановых трудозатрат на фактические в поле «Финальные трудозатраты, час.».

5.3 2-я линия поддержки

5.3.1 **Детальный анализ обращения**

5.3.1.1 Работник 2-ой линии поддержки при получении обращения, уточняет приоритет и тип обращения, используя данные из обращения и свою экспертную оценку этих данных.

5.3.1.2 Если в процессе анализа обращения работник не может однозначно классифицировать обращение, он обязан связаться с заказчиком и уточнить постановку задачи.

5.3.1.3 Тема обращения должна быть скорректирована в соответствии с наименованиями описаний задач для предоставления отчётности.

5.3.1.4 После проведённого детального анализа работник 2-ой линии точно определяет характер обращения и оформляет подробное описание ошибки.

5.3.1.5 Все обращения, определённые в исполнение, ставятся в очередь согласно приоритетам и исполняются работниками поддержки. В поле «Плановая дата окончания» указывается плановый срок решения обращения согласно SLA.

5.3.1.6 На основании зарегистрированного обращения с типом «Запрос на изменение» в **Service desk** инициируется создание связанной задачи «Согласование ЛНА» с типом документа «Согласование ЗнИ» согласно требованиям нормативных документов по управлению изменениями в компьютеризированных системах компании.

5.3.1.7 Работник 2-й линии поддержки обязан в течении 15 минут проинформировать лично или по телефону своего Руководителя функционального направления или Руководителя службы поддержки компьютеризированной системы при обращениях критичного и высокого приоритетов, если они не были ранее уведомлены, ошибках системы, останавливающих непрерывную работу служб компании (в том числе: Продажу/Отгрузку продукции, невозможность подготовки отчетности в период отчетности, согласование документов) либо при поступлении обращения от руководства компании: должность от заместителя директора департамента и выше, также обязан проинформировать своего руководителя при обращениях от работников департамента продаж и логистики.

5.3.2 **Решение обращения**

5.3.2.1 Работник 2-ой линии поддержки определяет варианты решения задачи, при необходимости составляет требуемую документацию и отправляет задачу разработчику.

5.3.2.2 В случае если выявляется необходимость проведения доработок, работник 2-й линии запрашивает у заказчика оформление документа ЗНИ согласно процедуре управления изменениями.

5.3.2.3 При получении решения от разработчика, проводится тестирование, оформляется протокол тестирования и выполняется перенос разработки в продуктивную систему, в случае если это применимо.

5.3.2.4 При разрешении вопросов по обращению, уведомляют заказчика. В свою очередь, заказчик утверждает решение или отклоняет в порядке, предусмотренном пунктом 5.6.

5.3.2.5 При невозможности разрешения обращения работником 2-ой линии обращение делегируется на 3-ую линию поддержки.

5.3.2.6 Решение обращения должно содержать в себе не только результат работы Исполнителя, но и описание действий Исполнителя, выполняемых для решения задачи, в объёме, достаточном для определения трудозатрат, сложности ее исполнения и для определения способов и методов решения аналогичной задачи другим исполнителем.

5.3.2.7 Тип закрытия обращения выбирается в зависимости от итогового результата работ.

5.3.2.8 Закрытие обращения должно обязательно сопровождаться корректировкой своих плановых трудозатрат на фактические в соответствующем поле.

5.4 3-я линия поддержки

5.4.1 **Анализ обращения**

5.4.1.1 Работник 3-ой линии поддержки при получении обращения, уточняет приоритет и тип обращения, используя данные из обращения и свою экспертную оценку этих данных.

5.4.1.2 После приема обращения на поддержку работник поддержки проводит анализ предметной области обращения и определяет необходимый уровень поддержки обращения.

5.4.1.3 Тема обращения должна быть скорректирована в соответствии с наименованиями описаний задач для предоставления отчётности.

5.4.1.4 Все обращения, определённые в исполнение, ставятся в очередь согласно приоритетам и исполняются работниками поддержки. В поле «Плановая дата окончания» указывается плановый срок решения обращения согласно SLA.

5.4.1.5 На основании зарегистрированного обращения с типом «Запрос на изменение» в **Service desk** инициируется создание связанной задачи «Согласование ЛНА» с типом документа «Согласование ЗнИ» согласно требованиям нормативных документов по управлению изменениями в компьютеризированных системах компании.

5.4.1.6 Работник 3-й линии поддержки обязан в течении 15 минут проинформировать лично или по телефону своего Руководителя функционального направления или Руководителя службы поддержки компьютеризированной системы при обращениях критичного и высокого приоритета, если они не были проинформированы ранее, ошибках системы, останавливающих непрерывную работу служб компании (в том числе: Продажу/Отгрузку продукции, невозможность подготовки отчетности в период отчетности, согласование документов) либо при поступлении обращения от руководства компании: должность от заместителя директора департамента и выше, также обязан проинформировать своего руководителя при обращениях от работников департамента продаж и логистики.

5.4.2 **Решение обращения**

5.4.2.1 Работник 3-ей линии поддержки определяет решение задачи; при разрешении вопросов по обращению об этом уведомляют заказчика. В свою очередь, заказчик утверждает решение или отклоняет в порядке, предусмотренном пунктом 5.6

5.4.2.2 В случае если выявляется необходимость проведения доработок, работник 3-й линии запрашивает у заказчика оформление документа ЗНИ согласно процедуре управления изменениями.

5.4.2.3 При необходимости, работник 3-ей линии поддержки составляет необходимую проектную документацию и ставит задачу разработчику.

5.4.2.4 При получении решения от разработчика, проводится тестирование, оформляется протокол тестирования и выполняется перенос разработки в продуктивную систему, в случае если это применимо.

5.4.2.5 При невозможности разрешения обращения работник 3-ей линии поддержки обращается на вышестоящую линию поддержки, если применимо, или в техническую поддержку соответствующей компьютеризированной системы и/или смежные службы, которые в свою очередь предлагают варианты решения обращения.

5.4.2.6 Решение обращения должно содержать в себе не только результат работы Исполнителя, но и описание действий Исполнителя, выполняемых для решения задачи, в объёме, достаточном для определения трудозатрат, сложности ее исполнения и для определения способов и методов решения аналогичной задачи другим исполнителем.

5.4.2.7 Тип закрытия обращения выбирается в зависимости от итогового результата работ.

5.4.2.8 Закрытие обращения должно обязательно сопровождаться корректировкой своих плановых трудозатрат на фактические в соответствующем поле.

FSOFT	ООО “ФСофт” Юридический адрес: 141701, Московская область, г. Долгопрудный, проезд Лихачевский, д. 5Б, стр. 1		
Тип документа:	Генеральная стандартная операционная процедура		
Название:	Процедура технической поддержки компьютеризированных систем		
Код документа:	GSOP-FSOFT-STD-004-02		
Подразделение:	Отдел стандартизации в ИТ		
Разработчик:	Должность	Ведущий специалист по стандартизации	
	ФИО	Кашлюк А.В.	
Дата введения:	16.10.2023		Стр. 10 из 20

5.5 4-я линия поддержки

5.5.1 **Анализ обращения**

5.5.1.1 После приема обращения на поддержку работник поддержки проводит анализ предметной области обращения и берет в работу.

5.5.1.2 Тема обращение должна быть скорректирована в соответствии с наименованиями описаний задач для предоставления отчётности.

5.5.1.3 Все обращения, определённые в исполнение 4-ой линией, ставятся в очередь согласно приоритетам и исполняются работниками 4-ой линии. В поле «Плановая дата окончания» указывается плановый срок решения обращения согласно SLA.

5.5.1.4 Работник 4-й линии поддержки обязан в течении 15 минут проинформировать лично или по телефону своего Руководителя функционального направления или Руководителя службы поддержки компьютеризированной системы при обращениях критичного и высокого приоритета, ошибках системы, останавливающих непрерывную работу служб компании (в том числе: Продажу/Отгрузку продукции, невозможность подготовки отчетности в период отчетности, согласование документов) либо при поступлении обращения от руководства компании: должность от заместителя директора департамента и выше, также обязан проинформировать своего руководителя при обращениях от работников департамента продаж и логистики.

5.5.2 **Решение обращения**

5.5.2.1 Работник 4-ей линии поддержки определяет решение задачи; при разрешении вопросов по обращению об этом уведомляют заказчика. В свою очередь, заказчик утверждает решение или отклоняет в порядке, предусмотренном пунктом 5.6

5.5.2.2 При необходимости, работник 4-ей линии поддержки составляет необходимую проектную документацию.

5.5.2.3 В случае если выявляется необходимость проведения доработок, работник 4-й линии запрашивает у заказчика оформление документа ЗНИ согласно процедуре управления изменениями.

5.5.2.4 По готовности решения проводится тестирование и перенос в продуктивную систему.

5.5.2.5 Решение обращения должно содержать в себе не только результат работы Исполнителя, но и описание действий Исполнителя, выполняемых для решения задачи, в объёме, достаточном для определения трудозатрат, сложности ее исполнения и для определения способов и методов решения аналогичной задачи другим исполнителем.

5.5.2.6 Тип закрытия обращения выбирается в зависимости от итогового результата работ.

5.5.2.7 Закрытие обращения должно обязательно сопровождаться корректировкой своих плановых трудозатрат на фактические в соответствующем поле.

5.6 Подтверждение решения и оценка обращения

5.6.1 Подтверждение реализации изменения в системе выполняется согласно требованиям нормативных документов по управлению изменениями в компьютеризированных системах Компании. В остальных случаях решение подтверждается согласно п.5.6.2–п.5.6.7.

5.6.2 По окончании решения Заказчику приходит письмо от **Service desk** с уведомлением о том, что обращение решено.

5.6.3 Заказчик, получив уведомление, просматривает решение по ссылке в **Service desk**, выполняет все указанные в решении действия, и, если предложенное решение устранило причину обращения пользователя, подтверждает решение и выставляет оценку. Если нет – отклоняет решение.

5.6.4 При подтверждении решения заказчиком обращение переводится в статус «Подтверждено».

5.6.5 При данном способе предоставления решения заказчику обращение автоматически закрывается по истечении 14 дней со дня перевода обращения в статус «Выполнено».

5.6.6 Предоставление решения по телефону: в случае отсутствия обратной связи от заказчика в установленный срок SLA, исполнитель связывается с заказчиком по его контактному номеру телефона, сообщает ему решение, дожидается ответа если представляется возможным.

FSOFT	ООО “ФСофт” Юридический адрес: 141701, Московская область, г. Долгопрудный, проезд Лихачевский, д. 5Б, стр. 1		
Тип документа:	Генеральная стандартная операционная процедура		
Название:	Процедура технической поддержки компьютеризированных систем		
Код документа:	GSOP-FSOFT-STD-004-02		
Подразделение:	Отдел стандартизации в ИТ		
Разработчик:	Должность	Ведущий специалист по стандартизации	
	ФИО	Кашлюк А.В.	
Дата введения:	16.10.2023		Стр. 11 из 20

5.6.7 Если результат предложенного решения заказчика не устраивает, то исполнитель возвращается к поиску решения.

5.7 Порядок действия работников технической поддержки при обнаружении и устранении инцидентов.

5.7.1 Определение инцидента осуществляется на основании поступившего обращения в техническую поддержку и должно быть классифицировано как инцидент в случае, если выполняются следующие условия:

- обращение содержит в себе информацию об ошибке;
- является отклонением в существующих бизнес-процессах или функциях систем, которые невозможно решить в штатном режиме и несущие в себе риски для бизнеса.

5.7.1.1 Регистрация инцидента должна осуществляться в системе **Service desk**.

5.7.1.2 Регистрация инцидента осуществляется работником поддержки своевременно, но не позднее 15 минут с момента его обнаружения.

5.7.1.3 В случае выявления инцидента, который не зарегистрирован в системе **Service desk**, работник поддержки обязан произвести его регистрацию.

5.7.1.4 Инцидент, зарегистрированный в системе **Service desk**, не может быть отклонен.

5.7.1.5 Инцидент должен быть закрыт только после фиксации типа решения и причины его появления в соответствующей задаче в поле “Решение” или “Описание” системы **Service desk**.

Примечание: Решение инцидента должно содержать в себе не только результат работы Исполнителя, но и описание действий Исполнителя, выполняемых для решения задачи, в объёме, достаточном для определения трудозатрат, сложности ее исполнения и для определения способов и методов решения аналогичной задачи другим исполнителем.

5.7.1.6 В случае выбора типа решения “предоставлено обходное решение” работник поддержки должен создать подзадачу, связанную с основной задачей в системе **Service desk** для устранения причин инцидента с типом «Запрос на обслуживание» или «Запрос на изменение».

5.7.1.7 В случае необходимости выполнения дополнительных мероприятий по устранению причин инцидента работник поддержки обязан создать отдельные подзадачи в системе **Service desk**.

5.7.1.8 Делегирование задачи по инциденту должно выполняться с указанием соответствующего комментария, содержащего информацию о предварительно проделанной работе или дополнительные пояснения по задаче.

5.7.1.9 При выявлении инцидентов с критическим приоритетом работник поддержки должен своевременно и оперативно проинформировать Владельца системы, Владельца процесса, Руководителя функционального направления, Руководителя службы поддержки КС любым доступным способом.

5.7.1.10 При выявлении инцидентов с критическим приоритетом и на каждом этапе его решения, в том числе при делегировании, Исполнитель обязан своевременно и оперативно отражать свои действия в комментариях к задаче и информировать работников, участвующих в его решении, о выполненных действиях в рамках решения инцидента.

Примечание: Текущий Исполнитель обязан оперативно проинформировать и получить подтверждение следующего Исполнителя о делегировании ему задачи по инциденту с критическим приоритетом.

5.8 Анализ и оценка инцидентов

5.8.1 Анализ и оценка инцидентов должны проводиться на периодической и внеплановой основе в соответствии с *GSOP-FSOFT-STD-013-01 Анализ и оценка обращений и инцидентов*.

5.8.2 Результат анализа и оценки инцидентов должен быть задокументирован в виде отчета, зарегистрированного в отделе по стандартизации в IT в установленном порядке.

5.8.3 В случае наличия периодических и критических инцидентов в GxP-процессах о результатах анализа и оценке должны быть проинформированы Владелец системы и ответственные работники Департамента качества для принятия решения по открытию отклонения.

	ООО “ФСофт” Юридический адрес: 141701, Московская область, г. Долгопрудный, проезд Лихачевский, д. 5Б, стр. 1		
Тип документа:	Генеральная стандартная операционная процедура		
Название:	Процедура технической поддержки компьютеризированных систем		
Код документа:	GSOP-FSOFT-STD-004-02		
Подразделение:	Отдел стандартизации в ИТ		
Разработчик:	Должность	Ведущий специалист по стандартизации	
	ФИО	Кашлюк А.В.	
Дата введения:	16.10.2023		Стр. 12 из 20

6. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ

Контроль исполнения данной процедуры осуществляет отдел стандартизации в ИТ в рамках проведения самоинспекции.

7. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

7.1 ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
7.2 ГОСТ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
7.3 ITIL v3 Service Operations. Библиотека инфраструктуры информационных технологий. Эксплуатация сервиса.
7.4 ITIL v3 Continual Service Improvement. Библиотека инфраструктуры информационных технологий. Постоянное улучшение сервиса.
7.5 Cobit 4.1. Задачи управления для информационных и смежных технологий.
7.6 GSOP-FSOFT-STD-009 «Управление изменениями компьютеризированных систем».
7.7 GSOP-FSOFT-STD-013 «Анализ и оценка обращений и инцидентов».
7.8 GSOP-FSOFT-STD-025 «Управление отчетами о выполненной работе».

8. БЛОК-СХЕМА ПРОЦЕССА

Неприменимо.

9. МАТРИЦА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПРОЦЕССА

Неприменимо.

10. ЛИСТ РАССЫЛКИ

Наименование	**Структурное подразделение**
Оригинал	Отдел стандартизации в ИТ
Электронная копия	Отдел техподдержки, Департамент ИТ-платформ, Департамент SAP-практики

11. ИСТОРИЯ ДОКУМЕНТА

№ версии	**Дата введения**	**Краткое содержание изменений**
1	30.05.2022	Вводится впервые.
2	16.10.2023	Выпущена электронная версия по форме A2-GSOP-FSOFT-STD-007

12. ПРИЛОЖЕНИЯ

12.1 Приложение 1 – Роли и ответственность участников Процедуры;
12.2 Приложение 2 – Определение влияния;
12.3 Приложение 3 – Определение срочности;
12.4 Приложение 4 – Определение приоритета;
12.5 Приложение 5 – Описание приоритета.
12.6 Приложение 6 – Типы закрытия.
12.7 Приложение 7 – A1 GSOP-FSOFT-STD-004 Функциональные Направления Технической Поддержки.

	ООО “ФСофт” Юридический адрес: 141701, Московская область, г. Долгопрудный, проезд Лихачевский, д. 5Б, стр. 1		
Тип документа:	Генеральная стандартная операционная процедура		
Название:	Процедура технической поддержки компьютеризированных систем		
Код документа:	GSOP-FSOFT-STD-004-02		
Подразделение:	Отдел стандартизации в ИТ		
Разработчик:	Должность	Ведущий специалист по стандартизации	
	ФИО	Кашлюк А.В.	
Дата введения:	16.10.2023		Стр. 13 из 20

Приложение 1

Роли и ответственность участников Процедуры

Роль	**Ответственность**
1 линия	• осуществляет решение заявок удаленно в течение короткого времени и в рамках своих компетенций; • проводит первичную диагностику, проверку/корректировку темы, классификацию и маршрутизацию обращений; • осуществляет прием входящих заявок по телефону в случаях невозможности отправки их в Компьютеризированных системах.
2 линия	• Несет ответственность за решение, проверку/корректировку темы, классификацию и маршрутизацию обращений. • Проводит диагностику, уточнение классификации, поиск причины инцидента. • Устраняет инциденты или предлагает обходное решение. • Выполняет запросы на обслуживание. • Консультирует пользователей и сотрудников смежных направлений при необходимости. • Проводит обучение пользователей при необходимости.
3 линия	• Несет ответственность за решение, классификацию и маршрутизацию обращений. • Консультирует работников поддержки по своему направлению. • Инициирует и реализует проекты по устранению выявленных отклонений работы системы. • Проводит централизованное обучение пользователей при необходимости.
4 линия	• Несет ответственность за решение, классификацию и маршрутизацию обращений. • Консультирует работников линий поддержки по своему направлению. • Инициирует и реализует проекты по устранению выявленных отклонений работы системы. • Проводит централизованное обучение пользователей при необходимости.
Руководитель службы поддержки	• Осуществляет общее руководство процессами технической поддержки и сервисных услуг. • Выявляет ошибки и проблемы в процессах обработки и исполнения обращений. • Информирует заказчика и отдел стандартизации в ИТ о выявленных отклонениях и аномалиях в динамике обращений и инцидентов в периметре критичных процессов. • Передает в департамент качества документированный результат анализа и оценки инцидентов.

	ООО “ФСофт” Юридический адрес: 141701, Московская область, г. Долгопрудный, проезд Лихачевский, д. 5Б, стр. 1		
Тип документа:	Генеральная стандартная операционная процедура		
Название:	Процедура технической поддержки компьютеризированных систем		
Код документа:	GSOP-FSOFT-STD-004-02		
Подразделение:	Отдел стандартизации в ИТ		
Разработчик:	Должность	Ведущий специалист по стандартизации	
	ФИО	Кашлюк А.В.	
Дата введения:	16.10.2023		Стр. 14 из 20

Роль	**Ответственность**
Руководитель службы поддержки компьютеризированной системы	• Осуществляет оперативное руководство подразделением технической поддержки конкретной компьютеризированной системы. • Отвечает за организацию технической поддержки конкретной компьютеризированной системы и обеспечение её бесперебойной работы. • Распределяет обязанности работников, контролирует качество оказания услуг обслуживаемой компьютеризированной системы. • Организует и осуществляет устранение выявленных ошибок и проблем в процессе обработки и исполнения обращения.
Руководитель функционального направления[1]	• Назначается директором департамента либо Генеральным директором. • Организует работу по обращениям. • Организует и осуществляет устранение выявленных ошибок и проблем в процессе обработки и исполнения обращения. • Принимает решение об эскалации. • Осуществляет контроль соблюдения SLA обработки обращений.

[1] Персональный состав руководителей функциональных направлений для целей технической поддержки представляется руководителем службы поддержки по согласованию с директорами департаментов и утверждается генеральным директором формуляром A1 GSOP-FSOFT-STD-004.

	ООО “ФСофт” Юридический адрес: 141701, Московская область, г. Долгопрудный, проезд Лихачевский, д. 5Б, стр. 1		
Тип документа:	Генеральная стандартная операционная процедура		
Название:	Процедура технической поддержки компьютеризированных систем		
Код документа:	GSOP-FSOFT-STD-004-02		
Подразделение:	Отдел стандартизации в ИТ		
Разработчик:	Должность	Ведущий специалист по стандартизации	
	ФИО	Кашлюк А.В.	
Дата введения:	16.10.2023		Стр. 15 из 20

Приложение 2

Определение влияния

Влияние	**Описание**
Группа компаний	Обращение касается сбоя, затрагивающего несколько организаций, и может свидетельствовать о возникновении глобального системного сбоя.
Компания	Обращение касается сбоя массового характера и может свидетельствовать о возникновении системного сбоя.
Департамент	Обращение касается сбоя массового характера в масштабе одного структурного подразделения.
Отдел	Обращение касается работы отдела.
Сотрудник	Обращение касается работы одного пользователя.

	ООО “ФСофт” Юридический адрес: 141701, Московская область, г. Долгопрудный, проезд Лихачевский, д. 5Б, стр. 1		
Тип документа:	Генеральная стандартная операционная процедура		
Название:	Процедура технической поддержки компьютеризированных систем		
Код документа:	GSOP-FSOFT-STD-004-02		
Подразделение:	Отдел стандартизации в ИТ		
Разработчик:	Должность	Ведущий специалист по стандартизации	
	ФИО	Кашлюк А.В.	
Дата введения:	16.10.2023		Стр. 16 из 20

Приложение 3

Определение срочности

Критичность	**Описание**
Наивысшая	Обращение касается сбоя, представляющего угрозу для непрерывности бизнеса в нескольких компаниях.
Высокая	Обращение касается сбоя, представляющего угрозу для непрерывности бизнеса.
Среднее	Обращение касается сбоя, представляющего угрозу для непрерывности одного бизнеса-процесса.
Низкая	Обращение касается сбоя, не представляющего угрозу для непрерывности бизнеса, или Пользователю требуется консультация по работе в системе.

	ООО “ФСофт” Юридический адрес: 141701, Московская область, г. Долгопрудный, проезд Лихачевский, д. 5Б, стр. 1		
Тип документа:	Генеральная стандартная операционная процедура		
Название:	Процедура технической поддержки компьютеризированных систем		
Код документа:	GSOP-FSOFT-STD-004-02		
Подразделение:	Отдел стандартизации в ИТ		
Разработчик:	Должность	Ведущий специалист по стандартизации	
	ФИО	Кашлюк А.В.	
Дата введения:	16.10.2023		Стр. 17 из 20

Приложение 4

Определение приоритета

Критичность	Влияние	Приоритет
Наивысшая	Группа компаний	Критический
Наивысшая	Компания	Критический
Наивысшая	Департамент	Критический
Наивысшая	Отдел	Критический
Высокая	Группа компаний	Критический
Высокая	Компания	Критический
Наивысшая	Сотрудник	Высокий
Высокая	Департамент	Высокий
Высокая	Отдел	Высокий
Средняя	Группа компаний	Высокий
Средняя	Компания	Высокий
Высокая	Сотрудник	Средний
Средняя	Департамент	Средний
Средняя	Отдел	Средний
Низкая	Группа компаний	Средний
Низкая	Компания	Средний
Средняя	Сотрудник	Средний
Низкая	Департамент	Минимальный
Низкая	Отдел	Минимальный
Низкая	Сотрудник	Минимальный

FSOFT	ООО “ФСофт” Юридический адрес: 141701, Московская область, г. Долгопрудный, проезд Лихачевский, д. 5Б, стр. 1		
Тип документа:	Генеральная стандартная операционная процедура		
Название:	Процедура технической поддержки компьютеризированных систем		
Код документа:	GSOP-FSOFT-STD-004-02		
Подразделение:	Отдел стандартизации в ИТ		
Разработчик:	Должность	Ведущий специалист по стандартизации	
	ФИО	Кашлюк А.В.	
Дата введения:	16.10.2023		Стр. 18 из 20

Приложение 5

Описание приоритета

Приоритет	**Описание**	**Примеры**
Критичный	Ошибка системы или инцидент, в результате которого прерывается нормальное течение основных бизнес процессов компании и это несет существенные риски бизнесу (простои, крупные штрафы)	• Возникают ошибки в расчетах процессов, таких как цены, налоги и других важных показателей взаимоотношений с клиентами компании и государственными органами. • Ошибки основных бизнес-процессов, влияющие на выполнение операций взаимоотношений с клиентами и партнерами компаний. • Риски простоя складских процессов, автотранспорта, плановых отгрузок и приемок товара, штрафные санкции. • Ошибки в печати документов строгой отчетности, которые необходимо передавать контрагентам. • Ошибки, не позволяющие провести платежи в банк. • Массовые сбои; невозможность войти в систему.
Высокий	Ошибки системы, не несущие прямые риски для бизнес-процессов компании (остановка производства, остановки отгрузки или поставки, расчеты с ключевыми клиентами), но влияющие на корректность работы бизнес-процессов, полноту и сквозной контроль	• Возникают сообщения об ошибках, но они не имеют критического характера и есть возможность продолжать работу. • Расчеты по налогам. • Возникают значимые ошибки, но есть обходной вариант их решения. • Значимые ошибки в связи с неверным вводом данных пользователями. • Возникают значимые ошибки, но есть возможность ожидать их решения более 12 часов, если иное не предусмотрено условиями поддержки системы.
Средний	Выявленные ошибки, не несущие прямые риски для основных бизнес процессов компании (остановка производства, остановки отгрузки или поставки, расчеты с ключевыми клиентами), но влияющие на эффективность и результативность работы персонала.	• Необходима консультация по работе систем. • Сообщения об ошибках в системе, имеющие информационный или рекомендательный характер. • Ошибки, которые влияют на не релевантные GxP-процессы или вторичные для компании процессы (закупки АХО, учет ГСМ, учет спецодежды и др.). • Пожелания по удобству работы и производительности, не несущие прямые риски для компании.

Приоритет	**Описание**	**Примеры**
Низкий	Недочеты в системе или пожелания пользователей, которые имеют опосредованное влияние на достижение результатов подразделения заказчика обращения.	• Мелкие недочеты в визуальном представлении форм, отчетов, транзакций. • Предложения по улучшению, не влияющие прямо на ключевые функции подразделения.

	ООО “ФСофт” Юридический адрес: 141701, Московская область, г. Долгопрудный, проезд Лихачевский, д. 5Б, стр. 1		
Тип документа:	Генеральная стандартная операционная процедура		
Название:	Процедура технической поддержки компьютеризированных систем		
Код документа:	GSOP-FSOFT-STD-004-02		
Подразделение:	Отдел стандартизации в ИТ		
Разработчик:	Должность	Ведущий специалист по стандартизации	
	ФИО	Кашлюк А.В.	
Дата введения:	16.10.2023		Стр. 20 из 20

Приложение 6

Типы закрытия

- **Предоставлено решение-** выбирается, когда выполнены все требования заказчика и работы по задаче завершены
- **Обходное решение** - уменьшение или устранение влияния инцидента или проблемы, для которых в текущий момент недоступно полное разрешение. Если инцидент не может быть решен в отведенный SLA, нужно проанализировать обращение и предложить пользователю обходной путь до момента решения первопричины ошибки. Далее на основе этого инцидента необходимо создать подзадачу с типом Запрос на изменение и в ней решить основную причину проблемы.
- **Дубль-** выбирается, если один и тот же пользователь создал два и более обращения по одной и той же проблеме. Обязательно указывается номер задачи, в которой ведутся работы.
- **Отклонено**- выбирается по причине неактуальности задачи, недостатка данных для решения задачи (только после отправки задачи на уточнение и в случае отсутствия ответа), либо в случае невозможности выполнения подобного обращения. Обязательно нужно указывать причину отклонения.
- **Массовая задача** – задача формируемая на основе обращения двух и более заказчиков по проблемам, вызывающим отклонения в работе процессов или функций, имеющих общую причину.