

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН ЗАО «Банковско-финансовая телесеть».

2 КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ Настоящий документ устанавливает регламент процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей (далее – Процесс).

Содержание

[1 Общие положения 4](#_Toc499673186)

[2 Термины, определения и сокращения 5](#_Toc499673187)

[2.1 Термины, определения 5](#_Toc499673188)

[2.2 Сокращения 8](#_Toc499673189)

[3 Цели и задачи процесса 9](#_Toc499673190)

[3.1 Цель Процесса 9](#_Toc499673191)

[3.2 Задачи Процесса 9](#_Toc499673192)

[4 Объекты процесса 10](#_Toc499673193)

[4.1 Обращение 10](#_Toc499673194)

[4.2 Линия поддержки 10](#_Toc499673195)

[4.3 Роль 10](#_Toc499673196)

[5 Входы/выходы процесса 11](#_Toc499673197)

[5.1 Входы Процесса 11](#_Toc499673198)

[5.2 Выходы Процесса 11](#_Toc499673199)

[6 Требования к информации пользователей и ПО 11](#_Toc499673200)

[7 Описание процесса 13](#_Toc499673201)

[7.1 Этапы процесса 13](#_Toc499673202)

[7.2 Идентификация должностей сотрудников заказчика и их классификация по типу доступа к компьютерам 13](#_Toc499673203)

[7.3 Установка на компьютеры пользователей ПО Удаленного доступа 14](#_Toc499673204)

[7.4 Выполнение Удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей, фиксация данного факта 14](#_Toc499673205)

[8 Оценка эффективности и совершенствование процесса 15](#_Toc499673206)

[8.1 Целевой показатель 15](#_Toc499673207)

[8.2 Отчётность 15](#_Toc499673208)

[8.3 Совершенствование процесса 15](#_Toc499673209)

[Приложение А: Схема Процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей 16](#_Toc499673210)

[Приложение Б: Типовые ролевые инструкции участников Процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей 17](#_Toc499673211)

# Общие положения

Настоящий регламент устанавливает порядок удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам Пользователей с использованием АС КСУИРИИ (далее – Регламент).

# Термины, определения и сокращения

* 1. **Термины, определения**

В настоящем документе используются следующие термины с соответствующими определениями:

* + 1. **1-я линия поддержки:** Первый уровень в иерархии групп поддержки - служба поддержки Пользователей, оказывающая начальный уровень технической поддержки, ответственный за работу с базовыми Обращениями Пользователей, специалисты которой при возможности помогают Пользователю услуг самостоятельно либо эскалируют Обращение Пользователя на 2-ю линию поддержки; каждый последующий уровень поддержки включает в себя более высокую квалификацию специалистов, либо большее количество времени или прочих ресурсов.
    2. **автоматизированное рабочее место; АРМ:** Программно-технический комплекс автоматизированной системы, предназначенный для автоматизации определенного вида деятельности. АРМ объединяет программно-аппаратные средства, обеспечивающие взаимодействие человека с компьютером, предоставляет возможность ввода информации (через клавиатуру, сканер и пр.) и её вывод на экран монитора, принтер и иные устройства вывода.
    3. **автоматизированная система; АС:** Организационно-техническая система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций.
    4. **администратор АС:** Роль, ответственная за создание, поддержку в актуальном состоянии и эксплуатацию системы.
    5. **аналитик Процесса:** Роль, ответственная за анализ, выполнение задач Процесса и его оптимизацию.
    6. **заказчик услуг**:Лицо (физическое или юридическое), которое заключает Соглашение с Поставщиком на предоставление услуг. Соглашение описывает и формализует отношения между сторонами (далее – Заказчик).
    7. **запрос на обслуживание; ЗНО:** Запрос Пользователя на информацию, или консультацию, или на стандартное изменение, доступ к услуге.
    8. **компьютер (персональный компьютер; ПК):** Электронное устройство, предназначенное для работы с информацией (введение, обработка, хранение, вывод и передача), являющееся основой оборудования АРМ сотрудника.
    9. **координатор Процесса:** Роль, ответственная за обеспечение слаженной работы всех Участников на всех этапах Процесса.
    10. **менеджер Процесса:** Роль, на которую возлагается ответственность за оперативное управление Процессом. В зону ответственности Менеджера Процесса входит планирование и координация всей деятельности, необходимой для выполнения, мониторинга и предоставления отчётности по ключевым показателям эффективности Процесса.
    11. **мониторинг:** Постоянное наблюдение за конфигурационной единицей, Услугой или Процессом с целью обнаружения событий и обеспечения информированности о текущем состоянии.
    12. **обращение Пользователя**: Любое взаимодействие Пользователя услуг с линией поддержки (далее – Обращение).
    13. **пользователь услуг**: Лицо (физическое или юридическое), использующее, потребляющее услугу (далее – Пользователь).
    14. **поставщик услуг**: Лицо (физическое или юридическое), поставляющее, реализующее услугу (далее Поставщик).
    15. **программное обеспечение; ПО: С**овокупность программ, процедур, правил и соответствующей документации системы обработки информации.
    16. **процедура:** Документ, содержащий шаги, которые предписывают способ выполнения деятельности. Процедуры определяются как части Процесса.
    17. **процесс:**Структурированная совокупность действий, спроектированная для достижения конкретной цели по преобразованию определенных входных данных в определенные выходные. Процесс может включать в себя любые роли, ответственности, инструменты и контроли управления, необходимые для надежного получения выходов.
    18. **роль:** Набор ответственностей, деятельностей и полномочий, назначенных сотруднику или группе сотрудников (команде). Один сотрудник или команда может иметь несколько ролей. Этот термин также используется для описания назначения чего-либо.
    19. **ролевая инструкция:** Документ, содержащий детальные инструкции для Роли, точно определяющие шаги по выполнению ее деятельности.
    20. **служба поддержки Пользователей:** Единая точка контакта между Поставщиком услуг и Пользователями. Типичная Служба Поддержки Пользователей управляет их Обращениями, а также осуществляет коммуникации с Пользователями.
    21. **удаленный доступ к компьютеру:** Функция, позволяющая подключаться к компьютеру через интернет или локальную вычислительную сеть с помощью другого компьютера и специального ПО (далее – Удаленный доступ).
    22. **услуга:** Деятельность, результаты которой реализуются и потребляются в ходе осуществления этой деятельности при обязательном взаимодействии двух сторон - Поставщика и Потребителя;способ предоставления ценности Заказчику, которая делает возможным бизнес-процесс.
    23. **участники Процесса**: Сотрудники и структурные единицы организаций, ответственные за выполнение одной или нескольких задач Процесса.
    24. **эскалация:** Деятельность, направленная на получение дополнительных ресурсов, когда это необходимо для достижения целевых показателей уровня услуги или удовлетворения ожиданий Заказчика: расширение круга лиц, вовлеченных в работу с Обращениями Пользователей; вынос Обращений на обсуждение на более высокий уровень компетенции при невозможности их разрешения на текущем.
  1. **Сокращения**
     1. **НБ РБ** – Национальный банк Республики Беларусь;
     2. **КСУИРИИ** – корпоративная система управления информационными ресурсами и инфраструктурой;
     3. **SLA** – Service Level Agreement - соглашение об уровне сервиса (предоставления услуги).

# Цели и задачи процесса

* 1. **Цель Процесса**

Целью Процесса является получение Удаленного доступа сотрудников Поставщика услуг 1-й линии поддержки к компьютерам Пользователей для восстановления нормального уровня предоставления согласованной услуги в пределах их компетенции в максимально короткие сроки.

* 1. **Задачи Процесса**

Задачами Процесса являются:

1. идентификация должностей сотрудников Заказчика и их классификация по типу доступа к компьютерам в зависимости от возможности или невозможности исполнения заявок на обслуживание рабочих мест с использованием ПО Удаленного доступа;
2. выполнение Удаленного доступа сотрудниками 1-й линии поддержки к компьютерам Пользователей, обслуживание рабочих мест которых допустимо посредством использования Удаленного доступа;
3. получение санкционирования Пользователем, являющимся инициатором заявки на обслуживание, Удаленного доступа к его компьютеру;
4. фиксация 1-й линии поддержки пользователей каждого факта Удаленного доступа в протоколе исполнения ЗНО в системе, предназначенной для автоматизации обработки запросов Пользователей;
5. мониторинг процесса Удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей, включающий сбор, анализ данных, представление отчетов по выполнению работ.

# Объекты процесса

* 1. **Обращение**
     1. Обращения Пользователей могут поступать:
* через web-интерфейс АС КСУИРИИ;
* по телефонам: 1-275, 4-275, +375296911411;
* по электронной почте help@nbrb.by.
  + 1. Различают следующие категории Обращений:
* сообщение об Инциденте (Инцидент);
* ЗНО;
* Обращение.
  1. **Линия поддержки**

Для реализации Процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам Пользователей в НБ РБ задействована 1-я линии поддержки.

* 1. **Роль**

Процесс удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей предполагает наличие следующих Ролей:

* Пользователь;
* Координатор Удаленного доступа к компьютерам Пользователей;
* Аналитик Удаленного доступа к компьютерам Пользователей;
* Менеджер Процесса Удаленного доступа;
* Администратор АС КСУИРИИ.

# Входы/выходы процесса

* 1. **Входы Процесса**
* информация в Обращении Пользователя, позволяющая идентифицировать тип доступа к его компьютеру как удаленный или не удаленный;
* перечень должностей Пользователей, обслуживание рабочих мест которых недопустимо посредством использования ПО Удаленного доступа.
  1. **Выходы Процесса**
* информация о количественных и качественных показателях фактов Удаленного доступа к компьютерам Пользователей, необходимых для оценки качества и эффективности предоставления услуг (взаимодействие с Процессом управления уровнями услуг);
* информация о количественных и качественных показателях фактов Удаленного доступа к компьютерам Пользователей, необходимых для оценки производительности, доступности и непрерывности предоставляемых услуг (взаимодействие с Процессами управления мощностями, доступностью и непрерывностью).

# Требования к информации пользователей и ПО

* 1. **Требования к содержанию описания Обращения Пользователя**

В части информации, позволяющей идентифицировать тип доступа к компьютеру Пользователя, при регистрации каждого Обращения в АС КСУИРИИ должны быть указаны ФИО и должность обратившегося Пользователя.

* 1. **Требования к содержанию Перечня должностей Пользователей, обслуживание АРМ которых недопустимо посредством использования ПО Удаленного доступа**
     1. Перечень должностей Пользователей (сотрудников Заказчика), заявки на обслуживание рабочих мест которых исполняются без использования ПО Удаленного доступа, должен содержать список должностей сотрудников Заказчика – Пользователей услуг, обслуживание рабочих мест которых недопустимо посредством использования ПО Удаленного доступа.
     2. Перечень должностей сотрудников Заказчика НБ РБ, заявки на обслуживание рабочих мест которых исполняются без использования ПО Удаленного доступа:
* Председатель Правления;
* заместитель председателя правления;
* начальник Главного управления;
* заместитель начальника Главного управления;
* каждая должность в управлении безопасности;
* начальник самостоятельного управления;
* заместитель начальника самостоятельного управления;
* директор Центрального хранилища.
  1. **Требования к ПО компьютера Пользователя для выполнения Удаленного доступа**

Для получения удаленного доступа используются:

* Удалённый помощник Windows (встроенная функция);
* ПО Удаленного доступа - DameWare.

# Описание процесса

* 1. **Этапы процесса**

Основными этапами Процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей являются следующие:

* идентификация должностей сотрудников Заказчика и их классификация по типу доступа к компьютерам;
* установка на компьютеры Пользователей, имеющих право удаленного доступа обслуживания, ПО Удаленного доступа;
* санкционирование факта Удаленного доступа Пользователем;
* выполнение Удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам Пользователей.
  1. **Идентификация должностей сотрудников заказчика и их классификация по типу доступа к компьютерам**
     1. Классификация должностей сотрудников Заказчика по типу доступа к компьютерам:
* с правом Удаленного доступа к компьютеру (АРМ) - исполнение заявок Пользователя по обслуживанию его рабочего места выполняется с использованием ПО Удаленного доступа;
* без права Удаленного доступа к компьютеру (АРМ) - исполнение заявок Пользователя по обслуживанию его рабочего места выполняется в присутствии Пользователя.
  + 1. Идентификация должностей сотрудников Заказчика и их классификация по типу доступа к компьютерам осуществляется на основании Перечня должностей Пользователей (сотрудников Заказчика), заявки на обслуживание АРМ которых исполняются без использования ПО Удаленного доступа.
    2. Перечень (см. 6.2.2):
* содержит список должностей сотрудников Заказчика – Пользователей услуг, обслуживание рабочих мест которых недопустимо посредством использования ПО Удаленного доступа;
* формируется Подразделением Заказчика, отвечающим за взаимодействие с Поставщиком;
* утверждается Заказчиком и направляется Поставщику для включения в Регламент.
  1. **Установка** **на компьютеры пользователей ПО Удаленного доступа**
     1. На компьютеры Пользователей, обслуживание рабочих мест которых допустимо посредством Удаленного доступа, Поставщик устанавливает специальное ПО Удаленного доступа – программа DameWare.
     2. Лицензионная программа DameWare предоставляется Поставщику Заказчиком.
     3. Санкционирование факта Удаленного доступа Пользователем
     4. Каждый факт Удаленного доступа должен быть обязательно санкционирован Пользователем - инициатором заявки на обслуживание.
     5. Для этого ПО Удаленного доступа настраивается с функцией обязательного подтверждения Пользователем возможности подключения сотрудников 1-й линии поддержки к его компьютеру.
     6. Работы по исполнению заявок на обслуживание с использованием технологий Удаленного доступа подразумевают присутствие Пользователя-инициатора заявки на рабочем месте для предоставления разрешения на подключение.
  2. **Выполнение Удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей, фиксация данного факта**
     1. Получив разрешение Пользователя - инициатора заявки на обслуживание – на подключение к его компьютеру удаленно, сотрудники 1-й линии поддержки через интернет или локальную вычислительную сеть осуществляют данный Удаленный доступ с целью выполнить заявку Пользователя.
     2. Каждый факт Удаленного доступа фиксируется в протоколе исполнения ЗНО в КСУИРИИ (в системе, предназначенной для автоматизации обработки запросов Пользователей).

# Оценка эффективности и совершенствование процесса

* 1. **Целевой показатель**

Целевой показатель Процесса Удаленного доступа, его целевое и допустимое значения приведены в Сборнике целевых показателей и описаний отчетов о фактических значениях целевых показателей процессов управления ИТ-услугами.

* 1. **Отчётность**

Для обеспечения мониторинга Процесса Удаленного доступа формируются отчеты в соответствии с Перечнем отчетов либо Порядком предоставления ИТ-отчетности.

* 1. **Совершенствование процесса**
     1. Совершенствование Процесса – постоянная задача выявления, анализа и внедрения улучшений Процесса для его оптимизации.
     2. Формирование предложений по совершенствованию Процесса должно осуществляться всеми его участниками. Предложения предоставляются Менеджеру Процесса Удаленного доступа, который проводит анализ поступивших предложений на предмет их целесообразности.
     3. По результатам анализа Менеджер Процесса Удаленного доступа формирует перечень предложений, который используется как исходные сведения для формирования Плана улучшения Системы управления услугами.

# Приложение А: Схема Процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей



# Приложение Б: Типовые ролевые инструкции участников Процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей

Представленные ниже ролевые инструкции являются типовыми для Участников Процесса в НБ РБ. Эти инструкции могут быть конкретизированы и дополнены с учетом особенностей работ различных подразделений и специфики работы сотрудников в рамках внутренних документов НБ РБ (распоряжений, приказов и др.).

Описание ролей и зон ответственности участников Процесса включает следующие разделы:

* наименование роли;
* определение роли;
* область ответственности;
* перечень обязанностей (перечень стадий Процесса, в которых принимает участие данная роль);
* показатели эффективности работы (перечень характеристик, определяющих качество и результативность выполнения работ данной ролью).

**ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ**

*Определение роли:*

Приведено в разделе 2 настоящего Регламента.

*Область ответственности:*

* взаимодействие с 1-й линией поддержки пользователей в случае возникновения потребности в обслуживании;
* знание Инструкции по формированию обращений с использованием web- интерфейса АС КСУИРИИ;
* умение пользоваться web-интерфейсом АС КСУИРИИ;
* участие в оценке Процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей.

*Перечень обязанностей:*

* при необходимости в обслуживании обращается к 1-й линии поддержки посредством web-интерфейса АС КСУИРИИ, телефонной связи, e-mail;
* при регистрации через web-интерфейс заполняет поля запроса достоверной информацией согласно правилам, изложенным в инструкции;
* сообщает специалистам, обрабатывающим обращение, информацию, которая может помочь в скорейшем восстановлении ИТ-услуги;
* отслеживает статус зарегистрированного обращения через web-интерфейс;
* при неудовлетворительном разрешении обращения отправляет его на доработку (переоткрывает) с подробными комментариями.

*Показатели:*

* общее количество Обращений, зарегистрированных в АС КСУИРИИ, в т.ч. с группировкой по КЕ, Категории, Классификации и Приоритету;
* количество Обращений Пользователя, выполненных без нарушения регламентов.

**КООРДИНАТОР УДАЛЕННОГО ДОСТУПА К КОМПЬЮТЕРАМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

*Определение роли:*

Приведено в разделе 2 настоящего Регламента.

*Область ответственности:*

* оценка Пользователей в зависимости от типа доступа к компьютерам: с правом Удаленного доступа к компьютеру (рабочему месту) – или без права Удаленного доступа к компьютеру (рабочему месту) - исполнение заявок Пользователя по обслуживанию его рабочего места выполняется;
* контроль хода работ и результатов фиксации Аналитиком фактов Удаленного доступа;
* оповещение АС КСУИРИИ о фактах Удаленного доступа.

*Координатор обязан:*

*Знать:*

* настоящий Регламент удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей;
* нормативную и методическую документацию НБ РБ, необходимую ему для исполнения своих обязанностей, в частности.

*Уметь пользоваться:*

* средствами связи и персональным компьютером с клиентским рабочим местом АС КСУИРИИ.

*Перед началом работы:*

* проверить работоспособность средств связи и персонального компьютера на своем рабочем месте;
* загрузить на персональном компьютере клиентское место АС КСУИРИИ со своими персональными данными (своим login).

*Перечень обязанностей:*

* своевременно обрабатывать назначенные в 1-ю линию поддержки пользователей Обращения;
* при необходимости связываться напрямую с обратившимся Пользователем для уточнения и детализации работ перед их выполнением;
* контролировать факт Удаленного доступа, а также правильность описания его результатов;
* фиксировать факт Удаленного доступа в АС КСУИРИИ.

*Дополнительные обязанности:*

* принимать участие в выявлении недостатков исполняемого Процесса управления инцидентами и запросами на обслуживание;
* принимать участие в формировании предложений по совершенствованию Процесса управления инцидентами и запросами на обслуживание;
* выдвигать предложения по совершенствованию (изменению) производственных процессов;
* проходить обучение в соответствии с программой развития персонала.

**АНАЛИТИК УДАЛЕННОГО ДОСТУПА К КОМПЬЮТЕРАМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

*Определение роли:*

Приведено в разделе 2 настоящего Регламента.

*Область ответственности:*

* выполнение Удаленного доступа к компьютерам Пользователей;
* фиксация фактов Удаленного доступа в АС КСУИРИИ.

*Аналитик Инцидентов обязан:*

*Знать:*

* настоящий Регламент удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей;
* нормативную и методическую документацию НБ РБ, необходимую ему для исполнения своих обязанностей, в частности.

*Уметь пользоваться:*

* средствами связи и персональным компьютером с клиентским рабочим местом АС КСУИРИИ.

*Перед началом работы:*

* проверить работоспособность средств связи и персонального компьютера на своем рабочем месте;
* загрузить на персональном компьютере клиентское место АС КСУИРИИ со своими персональными данными (своим login).

*Перечень обязанностей:*

* своевременно обрабатывать назначенные Обращения Пользователей с целью выявления типа доступа к компьютерам: с правом Удаленного доступа к компьютеру (рабочему месту) или без права Удаленного доступа к компьютеру (рабочему месту);
* при необходимости связываться напрямую с обратившимся Пользователем для уточнения и детализации работ перед их выполнением;
* использовать, при необходимости, механизмы функциональной и иерархической эскалации;
* выполнять Удаленный доступ к компьютеру Пользователя;
* фиксировать факт Удаленного доступа в АС КСУИРИИ.

*Дополнительные обязанности:*

* принимать участие в выявлении недостатков исполняемого Процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей;
* принимать участие в формировании предложений по совершенствованию Процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей;
* выдвигать предложения по совершенствованию (изменению) производственных процессов;
* проходить обучение в соответствии с программой развития персонала.

**МЕНЕДЖЕР ПРОЦЕССА УДАЛЕННОГО ДОСТУПА К КОМПЬЮТЕРАМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

*Определение роли:*

Приведено в разделе 2 настоящего Регламента.

Менеджер Процесса также участвует в обеспечении Удаленного доступа к компьютерам Пользователей, рассматривает спорные ситуации и принимает по ним решения, анализирует текущий процесс и разрабатывает меры по его совершенствованию. Является уполномоченным представителем Процесса при обсуждении вопросов, затрагивающих Процесс удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей.

*Область ответственности:*

* управление эффективностью и результативностью Процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей;
* мониторинг эффективности работы Процесса удаленного доступа, сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей и выработку рекомендаций по его улучшению;
* представление управленческой информации о качестве работы Процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей.

*Перечень обязанностей:*

* организация и контроль изменений и совершенствования Процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей;
* организация и контроль поддержки актуальности информации по Процессу удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей;
* контроль уровня подготовки работников 1-й линии поддержки пользователей;
* контроль предоставления доступа к АС КСУИРИИ;
* контроль случаев нарушения Процесса и принятие мер по исключению их повторения;
* контроль корректности регистрации и обработки информации по Обращениям всеми участниками Процесса;
* определение степени удовлетворенности Пользователей работой 1-й линии поддержки пользователей и всего Процесса в целом.

*Дополнительные обязанности:*

* развивать отношения и совершенствовать взаимодействие участников Процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей;
* принимать участие в выявлении недостатков Процесса удаленного доступа сотрудников 1-й линии поддержки к компьютерам пользователей;
* выдвигать предложения по совершенствованию (изменению) производственных процессов;
* проходить обучение в соответствии с программой развития персонала.

**АДМИНИСТРАТОР АС КСУИРИИ**

*Определение роли:*

Приведено в разделе 2 настоящего Регламента.

*Область ответственности:*

* администрирование программно-технических средств АС КСУИРИИ;
* сопровождение справочников АС КСУИРИИ, обеспечение актуальности и полноты данных в них.

*Администратор АС КСУИРИИ обязан:*

*Пройти обучение:*

* специализированные курсы по сопровождению АС КСУИРИИ.

*Знать:*

* содержание документации АС КСУИРИИ;
* основные положения работы администраторов АС, принятые в НБ РБ;
* содержание данного Регламента управления инцидентами и запросами на обслуживание;
* содержание документов по описанию процессов, автоматизированных в АС КСУИРИИ.

*Уметь:*

* выполнять стандартные операции по настройке АС КСУИРИИ, установке клиентских мест и настройке справочников АС КСУИРИИ.

*Перед началом работы:*

* проверить работоспособность средств связи и персонального компьютера на своем рабочем месте;
* загрузить на персональном компьютере клиентское место АС КСУИРИИ со своими персональными данными (своим login) и правами Администратора АС КСУИРИИ.

*Перечень обязанностей:*

* администрирование прав Пользователей АС КСУИРИИ;
* установка новых Пользовательских мест для Пользователей АС КСУИРИИ по требованию Менеджера Инцидентов;
* модификация и обновление АС КСУИРИИ в рамках разработанных документов по сопровождению АС КСУИРИИ;
* координация работ по интеграции АС КСУИРИИ с другими системами;
* поддержка описания конфигурации АС КСУИРИИ в актуальном состоянии;
* осуществление регулярного контроля и поддержки актуальности и полноты информации в справочниках АС КСУИРИИ;
* ввод и обновление справочных данных, выполненные в рамках разработанных документов по сопровождению системы;
* взаимодействие с сотрудниками подразделений НБ РБ и Менеджером Инцидентов для получения необходимых справочных данных;
* оповещение Менеджера Инцидентов о проблемах, связанных с доступом к актуальной информации.

*Дополнительные обязанности:*

* принимать участие в выявлении недостатков Процесса управления Инцидентами и запросами на обслуживание и других автоматизированных процессов;
* принимать участие в формировании предложений по совершенствованию системы АС КСУИРИИ и автоматизированных на ее базе процессов;
* выдвигать предложения по совершенствованию (изменению) производственных процессов;
* проходить обучение в соответствии с программой развития персонала.

**Ведомость согласований**

РЕГЛАМЕНТ ПРОЦЕССА УДАЛЕННОГО ДОСТУПА

СОТРУДНИКОВ 1-Й ЛИНИИ ПОДДЕРЖКИ

К КОМПЬЮТЕРАМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Согласующая организация,  должность | Ф.И.О. | Дата | Подпись |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Начальник УРАТС |  | В.А.Кучинская |

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИЙ ИЗМЕНЕНИЙ**

РЕГЛАМЕНТ ПРОЦЕССА УДАЛЕННОГО ДОСТУПА

СОТРУДНИКОВ 1-Й ЛИНИИ ПОДДЕРЖКИ

К КОМПЬЮТЕРАМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица регистраций изменений | | | | | | | | |
| Изм. | Номера листов (страниц) | | | | Всего листов (стра-ниц) в док. | Номер док. | Под-пись | Дата |
| Изме-ненных | Заме-ненных | Новых | Аннули-рован-ных |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |