



Рэспубліканскае ўнітарнае прадпрыемства  
«Вытворчае аб'яднанне  
«Беларуснафта»



Республиканское унитарное предприятие  
«Производственное объединение  
«Белоруснефть»

## ЗАГАД

03.04.2023

№

351

г. Гомель

## ПРИКАЗ

г. Гомель

Об изменении формы поддержки  
проектов на продуктах компании SAP

В рамках работ по поддержке промышленной эксплуатации программных продуктов «Корпоративная система управления предприятием» и «Система аналитики розничных продаж» (далее - Системы)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Руководителям структурных подразделений центрального аппарата и обособленных подразделений РУП «Производственное объединение «Белоруснефть» обеспечить подачу заявок в ПУ «Связьинформсервис»:

1.1. на техническую поддержку эксплуатируемых Систем с 03.04.2023 в соответствии с Инструкцией по работе в системе поддержки пользователей Redmine (приложение 1);

1.2. на доработки Систем в соответствии с Порядком оформления заявок на доработки Систем SAP (приложение 2).

2. Начальнику ПУ «Связьинформсервис» В.В.Гришечкину обеспечить техническую поддержку процессов промышленной эксплуатации и доработки Систем.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного инженера - заместителя генерального директора А.В.Серебренникова.

Генеральный директор

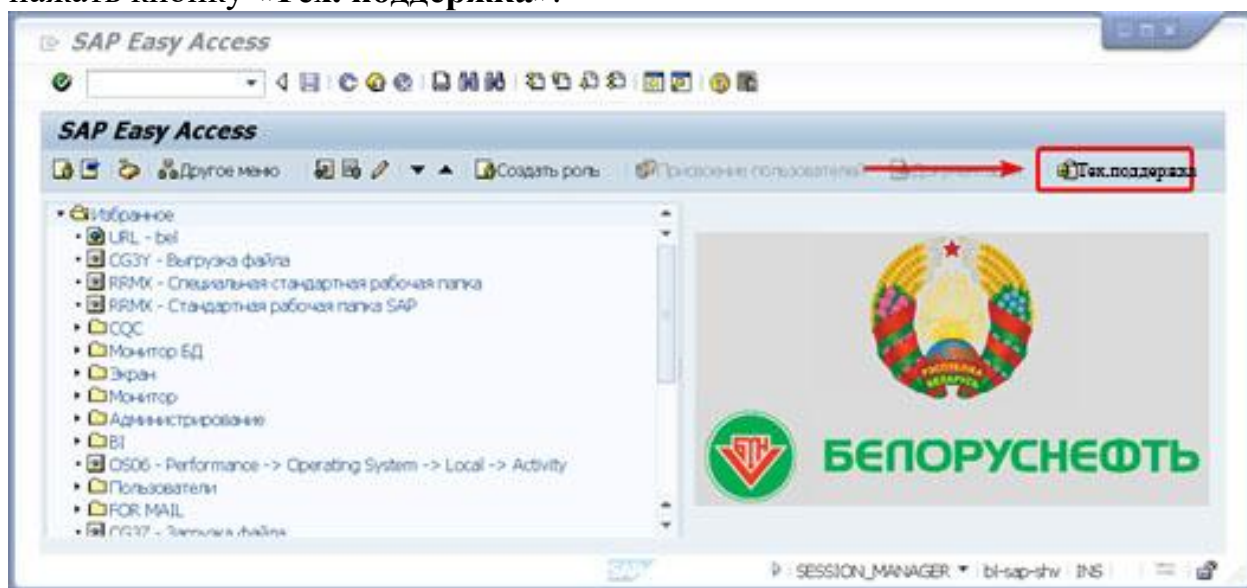
А.А.Ляхов

Приложение 1  
к приказу генерального  
директора  
РУП «Производственное  
объединение «Белоруснефть»  
03.04.2023 № 351

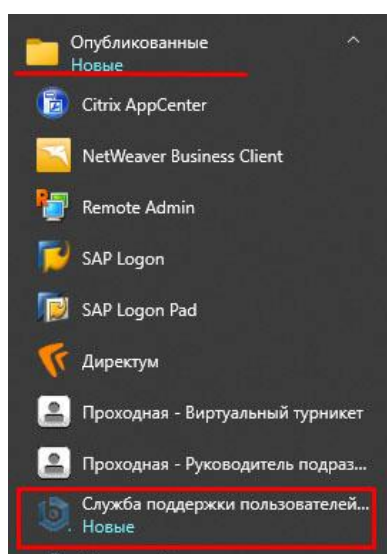
## Инструкция по работе в системе поддержки пользователей Redmine

### Создание запроса на поддержку.

Для создания запроса на поддержку нужно в главном окне SAP GUI нажать кнопку «Тех. поддержка».



Ссылка также доступна через Citrix. Папка Опубликованные:

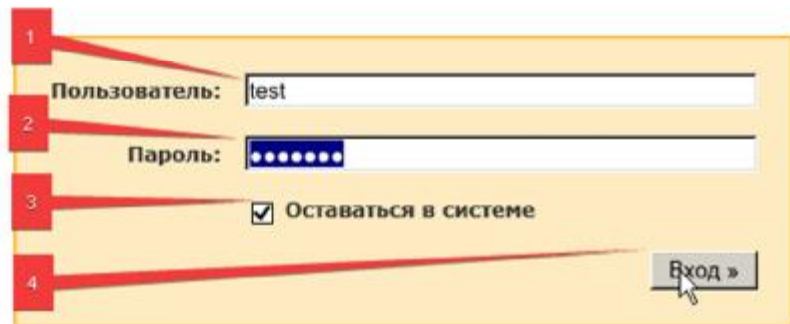
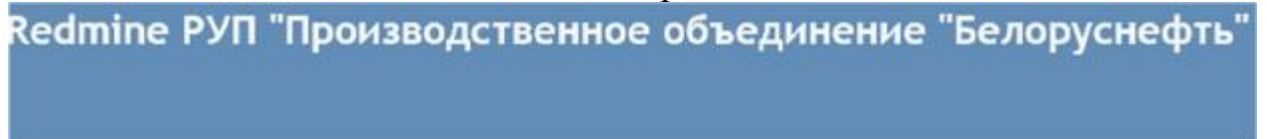


Разрешить системе открыть ссылку.



Войти под своим пользователем и паролем установив отметку оставаться в системе.

Login и первоначальный пароль будет направлен пользователю в момент его заведения в системе по электронной почте.



Пользователь инициирует запрос, указывая **тему, описание, подсистему, ФИО, обособленное подразделение, контактные данные**, назначает задача на «**Поддержка + группа**».

Группа «Финансы» отвечает за следующие подсистемы:

- БНУ- Бухгалтерский и налоговый учет;
- МСФО - Консолидированная отчетность по МСФО;
- УУ – Управленческий учет;
- ДОГ – Управление договорами;
- ФИН – Управление финансами;
- БЮДЖ – Управление бюджетированием;
- ИМУЩ – Управление имуществом;
- ЦНСИ – Централизованная система ведения нормативно-справочной информации.

Группа «Логистика» отвечает за следующие подсистемы:

- СБЫТ – Управление продажами;
- ПОСТ – Управление взаимодействием с поставщиками;
- МТО – Управление закупками;
- ИПКС – Управление инвестиционными проектами капитального строительства.

Группа «Управление персоналом. Разработчики АВАР» отвечает за подсистему КАДРЫ.

Группа «Лояльность. Базис» отвечает за подсистемы:

- SAP BASIS – Общие проблемы доступности и функционирования системы SAP;
- АНАЛИТИКА – Аналитика розничных продаж.

После заполнения нажимает кнопку «Создать»

Домашняя страница Мои страницы Проекты Отчетность для ИЕА Таблица затраченного времени Помощь

Вышли как test Мои учетные записи Выйти

**Сопровождение SAP** Поиск: Сопровождение SAP

Обзор Действия Задачи **Новая задача** Wiki

**Новая задача**

Трекер \* Консультация

Тема \* MIGO Проблема перевода из материала в материал

Описание В Г Ц С Ш И Ю

Приводится детальное описание сути проблемы/запроса на консультацию. При необходимости детальное описание дополняется вложениями в виде файлов, картинок экранов ПК

Статус \* Новая

Приоритет \* Низкий

Назначена \* Поддержка Финансы

Подсистема \* ФИН

ФИО инициатора \* Петров Петр

Родительская задача

Контактные данные \* Телефон, электронная почта

Обособленное подразделение \* СИС

Файлы **Выбор файлов** Не выбран ни один файл (Максимальный размер: 15,5 МБ)

Добавить изображение из буфера обмена (Максимальный размер: 15,5 МБ)

Наблюдатели Найти наблюдателей

Создать Создать и продолжить Предпросмотр

© PA BELBUSMFT

- **«Тема»** – заполняется по следующему правилу: **Код транзакции** (при наличии) + «-» + **Краткое описание сути проблемы**.

Пример: MIGO Проблема перевода из материала в материал.

- **«Описание»** – приводится детальное описание сути проблемы/запроса на консультацию. При необходимости детальное описание дополняется вложениями в виде файлов, картинок экранов ПК.
- **«Приоритет»** – по умолчанию статус **«Низкий»** можно изменить на **«Средний»**, **«Высокий»**.
- **«Назначена»** – задача назначается на **«Поддержка + название группы»**, согласно выбранной подсистеме.
- **«Подсистема»** – выбирается подсистема, соответствующая проблеме.

- **«Родительская задача»** - если задача является следствием и/или продолжением ранее созданной задачи в поле вносится соответствующий номер.
- **ФИО инициатора**
- **«Обособленное подразделение»** - обособленное подразделение инициатора
- **«Контактные данные»** - телефон, электронная почта.

## Заккрытие запроса на поддержку.

Список своих задач инициатор может просмотреть на своей странице в системе redmine. Открыть задачу можно нажав на ее номер. Если задача **решена**, то специалист поддержки устанавливает статус **«Решена»**.



Домашняя страница Моя страница Проекты Отчетность для ЕВА Таблица заграченного времени Помощь Войти как test Мои учетные записи Выйти

Redmine РУП "Производственное объединен..." Поиск:  Перейти к проекту...

Моя страница Персонализировать данную страницу

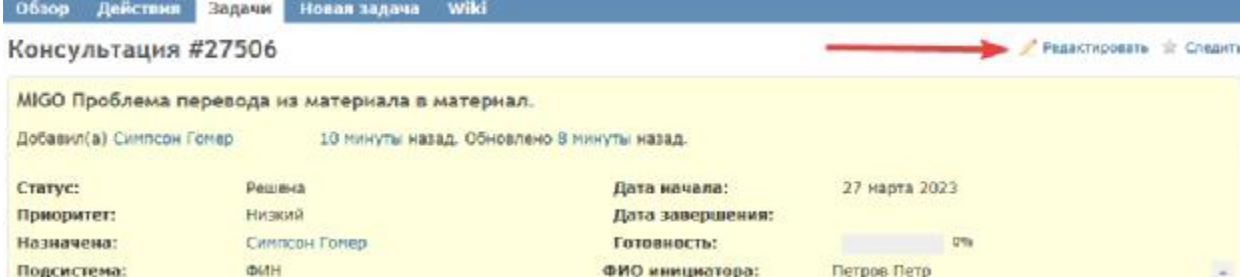
Мои задачи (1)

#	Проект	Трекер	Тема
27506	Сопровождение SAP	Консультация	MIGO Проблема перевода из материала в материал. (Решена)

Созданные задачи (1)

#	Проект	Трекер	Тема
27506	Сопровождение SAP	Консультация	MIGO Проблема перевода из материала в материал. (Решена)

Для работы с задачей нужно нажать **«Редактировать»**.



Обзор Действия Задачи Новая задача Wiki

Консультация #27506 Редактировать Следить

MIGO Проблема перевода из материала в материал.

Добавил(а) Симпсон Гомер 10 минуты назад. Обновлено 8 минуты назад.

Статус: Решена Дата начала: 27 марта 2023

Приоритет: Низкий Дата завершения:

Назначена: Симпсон Гомер Готовность: 0%

Подсистема: ФИН ФИО инициатора: Петров Петр

Если инициатор не согласен с решением, то устанавливает статус **«На доработку»** и назначает задачу на **«Поддержка + группа»**.

В случае, если решение инициатора удовлетворяет, то он устанавливает статус **«Закрыта»**.

Если задача стала неактуальной до ее решения, то он устанавливает статус **«Отклонена»**.

Для сохранения внесенных изменений нажимает кнопку **«Принять»**



Изменить свойства

Проект *	Сопровождение SAP	Родительская задача	
Трекер *	Консультация	Дата начала	27.03.2023
Тема *	MIGO Проблема перевода из материала в материал		
Описание	<a href="#">Редактировать</a>		
Статус *	Решена	Дата завершения	дд.мм.гггг
Приоритет *	Решена	ФИО инициатора *	Петров Петр
Назначена	Отклонена	Контактные данные *	Телефон, электронная почта
Подсистема *	ФИН	Обособленное подразделение *	СИС
Планируемая дата исполнения	27.03.2023		
Фактическая дата исполнения	27.03.2023		

[Принять](#) [Предпросмотр](#) | [Отмена](#)

## **Порядок оформления заявок на доработки Систем SAP**

1. Настоящий порядок оформления заявок распространяется исключительно на доработки программных продуктов «Корпоративная система управления предприятием» и «Система аналитики розничных продаж» (далее - Системы) и не регулирует доработки других программных продуктов на платформе SAP.

2. В случае необходимости автоматизации новых бизнес-процессов в Системы либо переработки существующего функционала, вызванной изменением законодательства или стремлением улучшить потребительские свойства Системы, на имя главного инженера - заместителя генерального директора специалист, заинтересованный в проведении доработки (далее – Инициатор) в структурном подразделении центрального аппарата (далее – ЦА) готовит докладную записку, а в обособленном подразделении РУП «Производственное объединение «Белоруснефть» - письмо с обоснованием необходимости проведения доработки.

После подписания руководителем структурного или обособленного подразделения докладной записки или письма, документ отправляется в автоматизированную систему электронного документооборота (далее - АСЭД) на согласование с заместителем генерального директора или главным специалистом ЦА, курирующим данное направление деятельности (далее – Куратор) и в обязательном порядке с начальником управления цифровизации ЦА.

3. После согласования документа в управлении цифровизации ЦА, последнее направляет его на утверждение главному инженеру - заместителю генерального директора.

Утвержденный документ управление цифровизации ЦА передает посредством АСЭД в ПУ «Связьинформсервис» для оценки трудоемкости и сроков выполнения доработки.

4. Официальное письмо с информацией о стоимости и сроках доработки функционала Системы, подписанное начальником ПУ «Связьинформсервис», направляется в адрес Куратора Инициатора через систему АСЭД.

5. При согласовании Куратором стоимости, сроков доработки и определения источника финансирования работ заявка вносится руководителем соответствующего проекта ПУ «Связьинформсервис» в Систему поддержки пользователей Redmine для контроля за ходом ее исполнения.