

ООО «КСК ТЕХНОЛОГИИ»

---

наименование организации — разработчика

КСК.Service Desk

---

наименование вида АИС

КСК.SD

---

сокращенное наименование АИС

## **РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА**

На 90 листах

г. Москва, 2019

## **АННОТАЦИЯ**

Настоящий документ является руководством администратора по установке КСК.Service Desk (далее – КСК.SD, Система).

Настоящий документ содержит описание действий администратора в части установки и настройки Системы.

Настоящий документ разработан в соответствии с РД 50-34.698-90 «Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов».

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Аннотация .....	2
Оглавление .....	3
Перечень терминов и сокращений .....	6
1 Введение .....	8
1.1 Область применения .....	8
1.2 Краткое описание возможностей .....	8
1.3 Требования к уровню подготовки пользователей .....	8
1.4 Перечень эксплуатационной документации .....	9
2 Назначение и условия применения .....	10
2.1 Назначение Системы .....	10
2.2 Требования к аппаратному и программному обеспечению (Условия применения Системы) .....	10
2.2.1 Состав инсталляционного комплекта .....	10
2.2.2 Системные требования .....	10
2.2.2.1 Синхронизация серверов .....	11
2.2.3 Программные и аппаратные требования к рабочей станции пользователя .....	11
2.2.4 Требования к квалификации персонала, порядку его подготовки и контролю знаний и навыков .....	11
3 Установка Системы .....	12
3.1 Перечень пакетов Системы .....	12
3.2 Создание локального репозитория из деб-пакетов системы .....	13
3.3 Установка PostgreSQL .....	13
3.4 Установка OpenLdap .....	14
3.5 Установка Nginx на портал .....	14
3.6 Установка брокера очередей ActiveMQ .....	15
3.7 Установка криптопровайдера .....	15
3.8 Установка Liferau и общих компонентов .....	15
3.9 Установка модулей на портал .....	19
3.10 Перезапуск компонентов системы .....	20
4 Работа в Системе .....	21
4.1 Авторизация в Системе .....	21
4.2 Работа с обращениями в Едином реестре обращений .....	21

4.3 Регистрация нового обращения .....	22
4.4 Работа с задачами .....	22
4.4.1 Мои задачи.....	22
4.4.2 Открытые задачи .....	22
4.5 Работа с очередью обращений.....	22
4.6 Работа с собственными обращениями (Мои обращения).....	22
4.7 Контроль исполнения обращений .....	23
4.8 Работа с отчетами по исполнению .....	24
4.9 Обмен мгновенными сообщениями в разделе «Чат» .....	25
4.10 Настройки Системы.....	25
4.10.1 Работа с замещениями .....	25
4.10.2 Управление пользователями .....	25
4.10.2.1 Создание новой учетной записи пользователя.....	27
4.10.2.2 Редактирование учетной записи пользователя.....	30
4.10.2.3 Клонирование свойств учетной записи.....	37
4.10.2.4 Удаление учетной записи пользователя.....	38
4.10.2.5 Настройки пользователей .....	38
4.10.3 Управление организациями .....	42
4.10.3.1 Создание организации .....	44
4.10.3.2 Редактирование организации .....	49
4.10.3.3 Удаление организации .....	49
4.10.3.4 Общие настройки организаций .....	49
4.10.3.5 Настройка групп организаций.....	50
4.10.3.6 Настройка организационно-правовых форм .....	52
4.10.3.7 Настройка уровней доступа.....	55
4.10.4 Настройка производственного календаря .....	56
4.10.5 Работа с журналом событий.....	58
4.11 Работа в Дизайн-студии .....	59
4.11.1 Публикация и редактирование маршрутов.....	59
4.11.1.1 Создание маршрута .....	61
4.11.1.2 Выпуск новой версии маршрута .....	63
4.11.1.3 Снятие маршрута с публикации .....	64
4.11.1.4 Редактирование модели маршрута .....	64
4.11.2 Работа с библиотекой компонентов .....	65

4.11.2.1	Добавление компонента.....	66
4.11.2.2	Публикация версии компонента .....	68
4.11.3	Настройка справочников .....	69
4.11.3.1	Добавление справочника .....	71
4.11.3.2	Работа с содержимым справочника .....	72
4.11.3.3	Изменение структуры справочника (конфигурация).....	73
4.11.3.4	Общие настройки справочников.....	74
4.11.4	Настройка дополнительных колонок в разделах .....	74
5	Карта ролей .....	80
6	Аварийные ситуации .....	89
6.1	Действия в случаях несоблюдения технологического процесса .....	89
6.2	Действия по восстановлению программ при сбойных ситуациях и ошибках в данных.....	89
6.3	Действия в случаях несанкционированного доступа к данным.....	89
7	Рекомендации по освоению.....	90

## ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение, обозначение	Значение
API	Интерфейс программирования приложений (Application Programming Interface) Набор готовых классов, процедур, функций, структур и констант, предоставляемых приложением (библиотекой, сервисом) или операционной системой для использования во внешних программных продуктах. Используется программистами при написании всевозможных приложений
HTTP	Протокол передачи гипертекста (HyperText Transfer Protocol) Протокол прикладного уровня передачи данных
ISO	Международная организация по стандартизации (International Organization for Standardization)
LDAP	Облегченный протокол доступа к каталогам (Lightweight Directory Access Protocol) Протокол прикладного уровня для доступа к службе каталогов
Liferay Portal	Программный продукт, представляющий собой корпоративный портал, то есть решение, предназначенное для централизованного доступа к нескольким различным корпоративным приложениям в одном месте
XML	Расширяемый язык разметки (eXtensible Markup Language)
БД	База данных
Бизнес-процесс	Совокупность взаимосвязанных этапов; состоит из основного процесса и подпроцессов
Запрос на обслуживание	Запрос от пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры
Инцидент	Неисправность, повреждение, критическая ошибка, которая привела или может привести к нарушению или снижению качества ИТ-услуги
Маршрут	Последовательность шагов, описанная в нотации BPM (англ. Business Process Management, управление бизнес-процессами — концепция процессного управления организацией) и предоставленная в системе в виде файла маршрута
ОС	Операционная система
ОиП	Организации и персонал
ПО	Программное обеспечение
Подпроцесс	Набор этапов, объединенных одной темой; является отдельной веткой и запускается с этапа основного процесса. Обязательность прохождения подпроцесса для завершения этапа основного процесса регламентируется процедурой
Портал	В конфигурации системы под порталом понимается сервер, функционирующий на базе Liferay Portal и его окружения
Процесс	Набор задач, которые могут выполняться последовательно, параллельно или комбинированно в зависимости от

	преднастроенных условий перехода
СУБД	Система управления базами данных

## **1 ВВЕДЕНИЕ**

### **1.1 Область применения**

Настоящий документ является руководством администратора KCK.Service Desk и определяет общие принципы по установке и настройке Системы.

KCK.Service Desk – это комплексный инструмент управления инцидентами и запросами на обслуживание, поступившими от пользователей в службу техподдержки.

Инцидент — неисправность, повреждение, критическая ошибка, которая привела или может привести к нарушению или снижению качества ИТ-услуги.

Запрос на обслуживание — это запрос от пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.

### **1.2 Краткое описание возможностей**

KCK.SD обеспечивает:

- исполнение процесса управления обращениями (инцидентами/запросами на обслуживание);
- моделирование процессов (маршрута, форм, исполнителей и сроков задач);
- контроль сроков исполнения бизнес-процессов, в том числе контроль сроков исполнения каждого этапа процесса;
- автоматическое и ручное ведение реестров в Системе:
  - Реестр обращений;
  - База данных конфигурационных единиц (управление конфигурациями).
- обработка электронных писем, сообщений, телефонных звонков;
- управление справочниками;
- мониторинг и статистику по процессам;
- интеграцию с внешними системами.

### **1.3 Требования к уровню подготовки пользователей**

Для использования Системы необходимо иметь навыки работы с персональным компьютером в среде Microsoft Windows и навыки работы с браузерами.



#### **1.4 Перечень эксплуатационной документации**

Для работы в Системе пользователю необходимо ознакомиться с настоящим Руководством.

## **2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ**

### **2.1 Назначение Системы**

КСК.SD предназначена для автоматизации процесса управления обращениями, поступивших от пользователей в службу техподдержки, включающего:

- управление инцидентами;
- управление запросами на обслуживание.

### **2.2 Требования к аппаратному и программному обеспечению (Условия применения Системы)**

#### **2.2.1 Состав инсталляционного комплекта**

Инсталляционный комплект поставки имеет следующую структуру:

- Oracle JDK 8.202;
- Apache Tomcat 9;
- Liferay Portal 7;
- PostgreSQL 10;
- nginx 1.14;
- Web-модули Платформы КСК.ИК 2.1.

Установка системы производится на операционную систему Ubuntu Server 16.04.5 (<http://releases.ubuntu.com/16.04/ubuntu-16.04.5-server-amd64.iso>). При использовании других linux-based операционных систем некоторые команды могут незначительно отличаться. Необходимо свериться с документацией по используемой операционной системе.

#### **2.2.2 Системные требования**

Сервер портала:

- CPU: 8 ядер (не ниже 2,4 ГГц);
- RAM: 24 ГБ;
- HDD: от 120 ГБ RAID-0/5/10.

Сервер СУБД:

- CPU: 4 ядер (не ниже 2,4 ГГц).
- RAM: 16 ГБ;
- HDD: от 60 ГБ RAID-0/5/10.

### **2.2.2.1 Синхронизация серверов**

При установке компонентов системы на разные виртуальные машины дата и время на используемых виртуальных машинах должны быть синхронизированы. Погрешность должна быть не больше 15 секунд.

### **2.2.3 Программные и аппаратные требования к рабочей станции пользователя**

На клиентском рабочем месте должно быть установлено следующее программное обеспечение:

- операционная система — Windows 7 и выше;
- браузеры — Mozilla Firefox 65 и выше; Google Chrome 72 и выше.

Клиентская рабочая станция должна обладать техническими характеристиками не ниже следующих:

- процессор (CPU): Intel Pentium 2 ГГц и выше;
- оперативная память (RAM): не менее 4 ГБ;
- жесткий диск: 80 ГБ;
- монитор с разрешением экрана: 1280 × 1024 пикселей и выше;
- сетевой интерфейс (LAN): 100 мбит/с и выше.

### **2.2.4 Требования к квалификации персонала, порядку его подготовки и контролю знаний и навыков**

Администратор Системы должен обладать знаниями по:

- архитектуре используемых серверов;
- установке, диагностике и администрированию ОС;
- диагностике и администрированию виртуальной машины Java;
- диагностике и администрированию СУБД PostgreSQL;
- диагностике и администрированию сервера приложений Tomcat;
- диагностике и администрированию портала Liferay portal и других компонентов системы;
- проведению регламентных работ, таких как запуск / остановка, перевод в другие режимы работы, резервное копирование данных и их восстановление из резервной копии, настройка прав доступа.

### 3 УСТАНОВКА СИСТЕМЫ

Установка системы производится на операционную систему Ubuntu Server 16.04.5. При использовании других debian-based операционных систем некоторые команды могут незначительно отличаться. Необходимо свериться с документацией по используемой операционной системе.

#### 3.1 Перечень пакетов Системы

Ниже представлен перечень пакетов Системы, необходимых для установки (Таблица 1).

**Таблица 1 — Пакеты Системы**

Пакеты	Русскоязычное описание
kck-liferay-7	Портал Liferay и сервер приложений Tomcat
kck-backup	Пакет резервного копирования
kck-activemq	Брокер очередей
kck-sd-tomcat-config	Конфигурация сервера веб приложений tomcat
kck-tmof-fix	Настройка операционной системы
kck-jdk-8	Oracle JDK 8
kck-sd-db-config	Конфигурация базы данных
kck-nginx-1.14	Веб-сервер Nginx
kck-sd-nginx-conf	Конфигурация веб-сервера Nginx
kck-siu-openldap	Конфигурация директории пользователей
kck-jcp-2	Модуль подписи
kck-sd-all-portlets	Метапакет для установки модулей Системы
kck-sd-sided-modules	Метапакет для установки модулей поддержки Системы
liferay_sd.xml	Конфигурационный xml файл для портала

Подразумевается, что архив с пакетами собственной разработки компании ООО «КСК ТЕХНОЛОГИИ» имеется в распоряжении у администратора, производящего

установку Системы. Пакеты сторонней разработки скачиваются из общедоступных репозиториев.

### 3.2 Создание локального репозитория из деб-пакетов системы

1. Установить пакет:

```
sudo apt-get install dpkg-dev
```

2. Перейти в папку, куда были скачаны пакеты системы и выполнить:

```
sudo dpkg-scanpackages /путь/к/папке/с/пакетами /dev/null > /путь/к/папке/с/пакетами/Packages
```

3. Скопировать файл:

```
sudo cp /путь/к/папке/с/пакетами/Packages /
```

4. Открыть файл /etc/apt/sources.list и добавить в него строку:

```
deb file:/// ./
```

5. Дать права:

```
sudo chown -Rv _apt:root /var/cache/apt/archives/partial/
sudo chmod -Rv 700 /var/cache/apt/archives/partial/
```

6. Выполнить обновление репозиториев:

```
sudo apt-get update
```

### 3.3 Установка PostgreSQL

Устанавливается на сервер СУБД.

1. Добавить репозиторий для PostgreSQL:

```
sudo nano /etc/apt/sources.list.d/pgdg.list
```

2. Прописать:

```
deb http://apt.postgresql.org/pub/repos/apt/ xenial-pgdg main
```

3. Добавить публичный ключ:

```
wget --quiet -O -
https://www.postgresql.org/media/keys/ACCC4CF8.asc | \
sudo apt-key add -
```

4. Выполнить обновление apt/aptitude:

```
sudo apt-get update -o
Dir::Etc::sourcelist="sources.list.d/pgdg.list" -o
Dir::Etc::sourceparts="-" -o APT::Get::List-Cleanup="0"
```

#### 5. Установить:

```
sudo apt-get install postgresql-10
```

#### 6. Настроить доступ к БД:

**Внимание!** В данном примере настройка идет для всех ПК сегмента сети. На продуктиве необходимо указывать только доменные имена и IP.

#### 7. Редактировать файл /etc/postgresql/10/main/postgresql.conf:

```
listen_addresses = '*'
max_connections = 800
shared_buffers = 1024MB
```

#### 8. Редактировать файл /etc/postgresql/10/main/pg\_hba.conf:

```
# IPv4 local connections:
host      all             all             127.0.0.1/32          md5
host      all             all             0.0.0.0/0             trust
```

#### 9. Перезапустить Postgres:

```
sudo service postgresql restart
```

#### 10. Создать пользователя postgres:

```
sudo -u postgres psql -c "ALTER USER postgres PASSWORD 'postgres';"
```

#### 11. Конфигурировать БД, следуя инструкциям конфигурационного пакета:

```
sudo apt-get install kck-sd-db-config
```

### 3.4 Установка OpenLdap

#### 1. Установить пакет OpenLDAP:

```
sudo apt-get install kck-backup
sudo apt-get install slapd ldap-utils netcat
```

#### 2. Установить конфигурационный пакет:

```
sudo apt-get install kck-siu-openldap
```

Вписать в baseDN актуальный для клиента логин и пароль администратора.

### 3.5 Установка Nginx на портал

#### 1. Установить из пакета:

```
sudo apt-get install kck-nginx-1.14
```

## 2. Установить конфигурационный пакет:

```
sudo apt-get install kck-sd-nginx-config
```

Во время конфигурирования Nginx будет создан самоподписанный сертификат. Все поля могут быть заполнены на усмотрение, кроме поля FQDN — в нем прописывается полное доменное имя площадки.

Создать хранилище сертификатов для последующего импорта в сервер приложений:

```
sudo openssl pkcs12 -export -in /opt/nginx/ssl/plt-cert.pem -inkey /opt/nginx/ssl/plt-cert.key -out /tmp/keystore -name tomcat -CAfile cacert
```

---

**Внимание!** Пароль на хранилище по умолчанию «changeit»..

---

## 3.6 Установка брокера очередей ActiveMQ

Установить пакеты:

```
sudo apt-get install kck-tmof-fix  
sudo apt-get install kck-jdk-8  
sudo apt-get install kck-activemq
```

## 3.7 Установка криптопровайдера

```
sudo apt-get install kck-jcp-2
```

## 3.8 Установка Liferay и общих компонентов

Устанавливается на сервер портала.

1. Дать шелл www-data и создать домашнюю папку:

```
sudo chsh www-data -s /bin/bash  
sudo mkdir /var/www  
sudo chown www-data:www-data /var/www
```

2. Прописать доменное имя портала в файле /etc/hosts после адреса 127.0.0.1.

3. Прописать JAVA\_HOME.

В файл /etc/environment добавить:

```
JAVA_HOME="/opt/jdk"  
PATH="/usr/local/sbin:/usr/local/bin:/usr/sbin:/usr/bin:/sbin:/bin:/usr/games:/usr/local/games:$JAVA_HOME/bin"
```

И выполнить:

```
source /etc/environment  
sudo ln -s /opt/jdk/jre/bin/java /usr/bin/java
```

4. Установить портал Liferay и сервер приложений Tomcat:

```
sudo apt-get install kck-liferay-7
```

5. Добавить ранее созданное ключевое хранилище в хранилища tomcat'а и java:

```
sudo /opt/jdk/bin/keytool -importkeystore -deststorepass changeit -  
destkeypass changeit -destkeystore  
/opt/liferay/tomcat/conf/tomcat.jks -srckeystore /tmp/keystore -  
srcstoretype PKCS12 -srcstorepass changeit -alias tomcat  
sudo /opt/jdk/bin/keytool -importkeystore -deststorepass changeit -  
destkeypass changeit -destkeystore  
/opt/jdk/jre/lib/security/cacerts -srckeystore /tmp/keystore -  
srcstoretype PKCS12 -srcstorepass changeit -alias tomcat
```

6. Запустить конфигурацию сервера приложений через пакет kck-sd-tomcat-config:

```
sudo apt-get install kck-sd-tomcat-config
```

7. Запустить Liferay:

```
sudo service kck-liferay-7 start
```

8. В браузере открыть страницу [https://<доменное\\_имя\\_портала>](https://<доменное_имя_портала>) и настроить доступ к БД (исходя из ранее созданного пользователя и базы при установке СУБД) и тестового пользователя (Рисунок 1).



Portal	Administrator User
Portal Name KCP	First Name Test
For example, Liferay.	Last Name Test
Default Language English (United States) <span>↕</span> <span>Change</span>	Email <span>✱</span> test@liferay.com
<input type="checkbox"/> Add Sample Data	
<b>Database</b>	
<a href="#">« Use Default Database</a>	
Database Type PostgreSQL <span>↕</span>	
JDBC URL <span>✱</span> jdbc:postgresql://localhost:5432/liferay_ksr	
JDBC Driver Class Name <span>✱</span> org.postgresql.Driver	
User Name liferay_ksr	
Password *****	
<span>Finish Configuration</span>	

**Рисунок 1 — Настройка тестового пользователя**

9. Перезагрузить Liferay:

```
sudo service kck-liferay-7 restart
```

10. Авторизоваться в Liferay по адресу `http://<доменное_имя_портала>`. Логин / пароль: test / test.

Заменить своими значениями, указанными ранее при установке OpenLDAP.

Прописать настройки подключения в Liferay (Control Panel – Instance Settings – закладки CAS и LDAP), используя ранее заданные параметры подключений. (Рисунок 2).

### Authentication

[General](#) [OpenSSO](#) **CAS** [NTLM](#) [LDAP](#) [OpenID](#) [Facebook](#) [Google](#)

☒ Enabled

☒ Import from LDAP ?

Login URL ?  
`https://sd.kck.ru/cas/login`

---

☐ Logout on session expiration. ?

Logout URL ?  
`https://sd.kck.ru/cas/logout?service=https://sd.kck.ru/`

---

Server Name ?  
`https://sd.kck.ru`

---

Server URL ?  
`https://sd.kck.ru/cas`

---

Service URL ?

---

No Such User Redirect URL ?  
`https://sd.kck.ru/web/guest/usernotfound`

---

**Рисунок 2 — Настройка подключения**

**Значения по умолчанию**

☐ Apache Directory Server
 ☐ Fedora Directory Server
 ☐ Microsoft Active Directory Server
 ☐ Novell eDirectory
 ☐ OpenLDAP
 ☐ Другая служба каталогов

Восстановить значения

**Соединение**

URL базового провайдера ⓘ

ldap://pit\_ldap:389

Base DN ⓘ

ou=people,dc=kck,dc=ru

Доверитель

cn=admin,dc=kck,dc=ru

Верительные данные

\*\*\*\*\*

Тестировать соединение с LDAP

**Рисунок 3 – Настройка LDAP**

Так же, при настройке сервера LDAP заполнить поле «Отчество» как initials и в поле «Пользовательские классы объектов по умолчанию» добавить через запятую pguPersonInfo.

Во вкладке CAS проставить галочки напротив:

- Включен;
- Импорт из LDAP.

Во вкладке LDAP проставить галочки напротив:

- Включен;
- Требуется;
- Разрешить импорт;
- Разрешить импорт на старте.

### 3.9 Установка модулей на портал

1. Установить базовые модули системы и провести донастройку системы:

```
sudo apt-get install kck-sd-sided-modules
```

2. Установить модули Платформы:

```
sudo apt-get install kck-sd-all-portlets
```

3. Зайти на портал и авторизоваться test / abcd1234:

В левом меню выбрать Ваш instance, закладку «Навигация» и напротив закладки «Публичные страницы» нажать троеточие, выбрать «Настроить». В открывшейся странице выбрать «Внешний вид», «Изменения текущей темы», выбрать тему «platform-default-gen3-theme» и нажать «Сохранить».

Для построения меню портала необходимо:

— открыть адрес configurатора портала:

`https://доменное_имя_портала/o/liferayconf-server/secured/preferences/api;`

— загрузить файлы liferay\_sd.xml на открывшейся странице . Дождаться сообщения об успешной загрузке – Ок.

4. Вернуться на портал. Выбрать «Панель управления» - «Параметры Системы», вкладка «Фонд», строка JavaScript Loader - «Изменить». На открывшейся странице снять выбор «Expose global».

5. Перезагрузить Liferay:

```
sudo service kck-liferay-7 restart
```

6. Установка завершена.

### 3.10 Перезапуск компонентов системы

1. Перезапуск портала:

```
sudo service kck-liferay-7 restart
```

2. Перезапуск СУБД:

```
sudo service postgresql restart
```

3. Перезапуск OpenLDAP:

```
sudo service slapd restart
```

4. Перезапуск ActiveMQ:

```
sudo service kck-activemq restart
```

5. Перезапуск Nginx:

```
sudo service kck-nginx restart
```

## 4 РАБОТА В СИСТЕМЕ

### 4.1 Авторизация в Системе

Для начала использования Системы необходимо запустить совместимый браузер и ввести в адресной строке URL-адрес Системы.

Для последующего быстрого доступа к Системе рекомендуется добавить страницу в «Закладки», сохранить адрес в «Избранном» браузера или создать ярлык на рабочем столе.

Для входа необходимо ввести логин и пароль доступа и нажать кнопку «Войти».

После авторизации отображается Главная страница (рисунок 3). Для перехода на данную страницу из другого раздела нажмите в верхнем левом углу экрана на логотип-ссылку либо в меню выберите пункт «Главная».

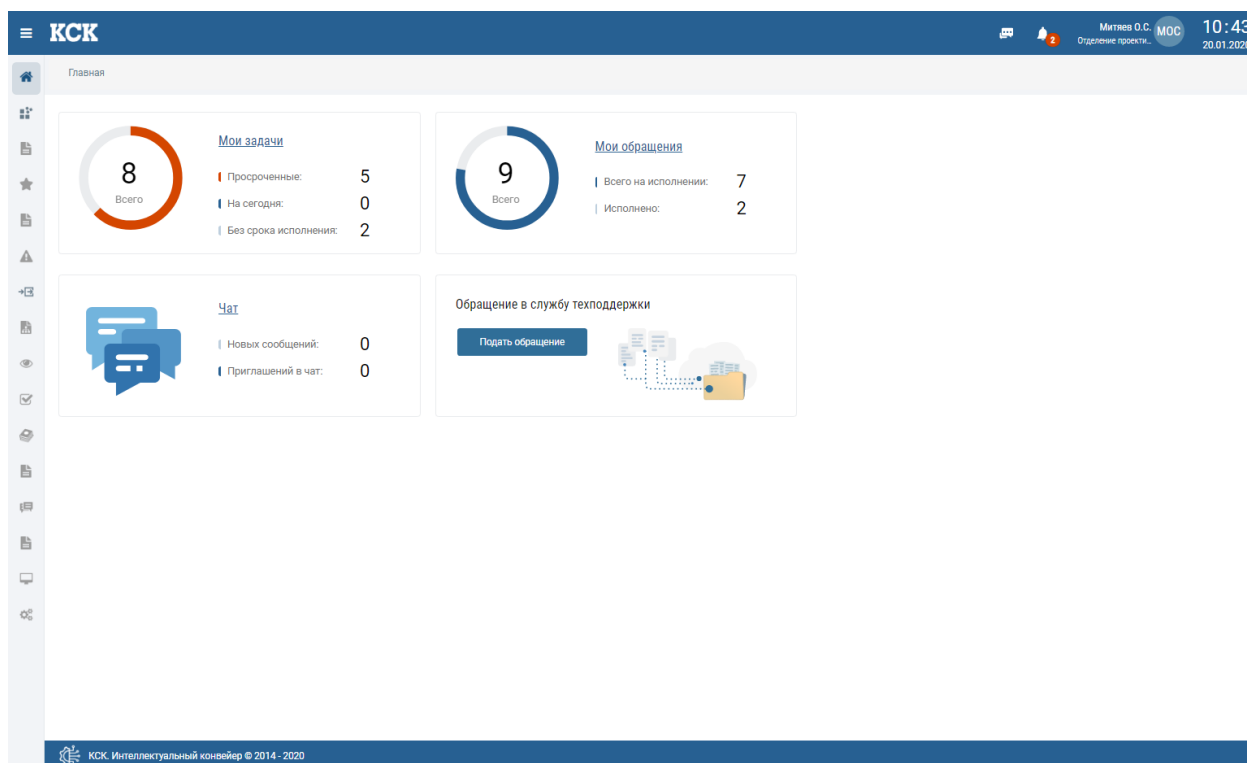


Рисунок 3 — Главная страница

### 4.2 Работа с обращениями в Едином реестре обращений

Для работы с Единым реестром обращений перейдите в раздел «Единый реестр обращений».

Раздел доступен для пользователей с ролью «Оператор Service Desk». Функции раздела аналогичны функциям, описанным в документе «Руководство пользователя».

### **4.3 Регистрация нового обращения**

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Создать обращение». Данный раздел предназначен для запуска процесса обращения.

Функции раздела, доступные для пользователей с ролями «Администратор модуля», «Архитектор маршрутов» и «Системный администратор» аналогичны функциям, описанным в документе «Руководство пользователя».

### **4.4 Работа с задачами**

#### **4.4.1 Мои задачи**

Для работы со своими задачами перейдите в раздел «Мои задачи». В данном разделе отображаются неисполненные задачи, исполнителем которых является только текущий пользователь.

Функции раздела, доступные для пользователей с ролями «Администратор модуля», «Архитектор маршрутов» и «Системный администратор» аналогичны функциям, описанным в документе «Руководство пользователя».

#### **4.4.2 Открытые задачи**

Для работы с открытыми задачами перейдите в раздел «Открытые задачи». В данном разделе отображаются неисполненные задачи всех пользователей Системы.

Функции раздела, доступные для пользователей с ролями «Администратор модуля» и «Системный администратор» аналогичны функциям, описанным в документе «Руководство пользователя».

### **4.5 Работа с очередью обращений**

Для работы с очередью обращений перейдите в раздел «Очередь обращения». В данном разделе отображаются все задачи без назначенных исполнителей.




Функции раздела, доступные для пользователей с ролями «Администратор модуля» и «Системный администратор» аналогичны функциям, описанным в документе «Руководство пользователя».


### **4.6 Работа с собственными обращениями (Мои обращения)**

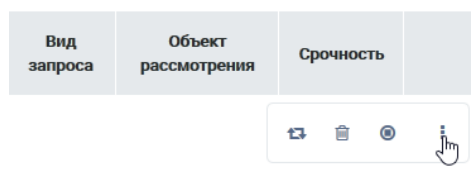
Работа с собственными обращениями осуществляется в разделе «Мои обращения».

Основные функции, доступные для пользователей с ролями «Администратор модуля», «Архитектор маршрутов» и «Системный администратор», аналогичны функциям, описанным в документе «Руководство пользователя».

Дополнительно доступные действия пользователям с указанными выше ролями:


- Актуализировать «» — актуализация процесса до последней опубликованной версии;
- Удалить «» — удаление процесса;
- Прервать процесс «» — принудительное завершение процесса.

Для просмотра списка доступных действий по управлению процессом нажмите на «» в строке с нужным процессом (Рисунок 4).



**Рисунок 4 — Действия в разделе**

Столбцы таблицы, доступные только пользователям с указанными выше ролями (рисунок 5):

- «Версия процесса» — номер, дата и время публикации последней версии процесса;
- Управление «» — управление процессом.

Мои обращения

Всего процессов  
12

Просроченные  
2

На исполнении  
7

Исполненные  
3

Скачать Excel файл

Обновить




№ п/п	Номер	Процесс	Подпроцесс	Текущий этап/Результат	Исполнитель	Дата создания	Срок завершения до	Дата фактического завершения	Версия процесса	Тип	Категория	Тема	Заявитель	Срочность
1.	371-О/2019	Обращение в службу поддержки	-	2.0 Решение и восстановление	Митва О.С.	07.11.2019 21:46		06.11.2019 12:52:07	55 от	Инцидент		Гарн Бюлет	Копия Геннадий Викторович	
2.	370-О/2019	Обращение в службу поддержки	-	2.0 Решение и восстановление	Митва О.С.	07.11.2019 21:20		06.11.2019 12:52:07	55 от	Инцидент	2		Копия Виктор Викторович	
3.	360-О/2019	Обращение в техническую поддержку	-	2.0 Решение и восстановление	Митва О.С.	31.10.2019 15:52		28.10.2019 15:36:27	55 от	Инцидент	Автоматизированные системы	Сетевые обращения	Митва Олег Сергеевич	
4.	349-О/2019	Обращение в техническую поддержку	-	2.0 Решение и восстановление	Митва О.С.	31.10.2019 15:10		28.10.2019 15:36:27	55 от	Запрос на обслуживание		Тема обращения	Пользователь Андрей Викторович	
5.	348-О/2019	Обращение в техническую поддержку	-	2.0 Решение и восстановление	Митва О.С.	31.10.2019 14:57		28.10.2019 15:36:27	55 от	Инцидент	Автоматизированные системы	Примодит лисит	Пользователь Андрей Викторович	
6.	306-О/2019	Обращение в техническую поддержку	-	2.2 Решение и восстановление	Митва О.С.	24.10.2019 17:22		24.10.2019 15:04:47	47 от	Инцидент	Общие вопросы	Отсутствует доступ к ресурсу площадки	Пользователь Андрей Викторович	01 - Низкая


**Рисунок 5 — Раздел «Мои обращения»**

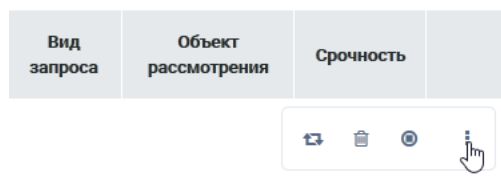
## 4.7 Контроль исполнения обращений

Для контроля исполнения процессов обращений необходимо перейти в раздел «Контроль исполнения». Основные функции, доступные для пользователей с ролями «Администратор модуля», «Архитектор маршрутов» и «Системный администратор», аналогичны функциям, описанным в документе «Руководство пользователя».

Дополнительно доступные действия пользователям с указанными выше ролями:


- Актуализировать «» — актуализация процесса до последней опубликованной версии;
- Удалить «» — удаление процесса;
- Прервать процесс «» — принудительное завершение процесса.

Для просмотра списка доступных действий по управлению процессом нажмите на «» в строке с нужным процессом (Рисунок 6).



**Рисунок 6 — Управление процессом**

Столбцы таблицы, доступные только пользователям с указанными выше ролями (рисунок 7):

- «Версия процесса» — номер, дата и время публикации последней версии процесса;
- Управление «» — управление процессом.

Контроль исполнения										
Всего процессов		29	Прошрочение	5	На исполнении	20	Исполненные	4	<a href="#">Скачать Excel файл</a> <a href="#">Обновить</a>	
№ п/п	Номер	Процесс	Подпроцесс	Текущий этап/Результат	Исполнитель	Дата создания	Срок завершения до	Дата фактического завершения	Версия процесса	
1.	071-000000	Обработка и служба, рассмотрение	1	1.01 Рассмотрение и рассмотрение	Менеджер 1.0.0	07-11-2019 12:00:00			07-11-2019 12:00:00	1
2.	071-000000	Обработка и служба, рассмотрение	1	1.01 Рассмотрение и рассмотрение	Менеджер 1.0.0	07-11-2019 12:00:00			07-11-2019 12:00:00	1
3.	071-000000	Обработка и служба, рассмотрение	1	1.01 Рассмотрение и рассмотрение	Менеджер 1.0.0	07-11-2019 12:00:00			07-11-2019 12:00:00	1
4.	071-000000	Обработка и служба, рассмотрение	1	1.01 Рассмотрение и рассмотрение	Менеджер 1.0.0	07-11-2019 12:00:00			07-11-2019 12:00:00	1
5.	071-000000	Обработка и служба, рассмотрение	1	1.01 Рассмотрение и рассмотрение	Менеджер 1.0.0	07-11-2019 12:00:00			07-11-2019 12:00:00	1
6.	071-000000	Обработка и служба, рассмотрение	1	1.01 Рассмотрение и рассмотрение	Менеджер 1.0.0	07-11-2019 12:00:00			07-11-2019 12:00:00	1
7.	071-000000	Обработка и служба, рассмотрение	1	1.01 Рассмотрение и рассмотрение	Менеджер 1.0.0	07-11-2019 12:00:00			07-11-2019 12:00:00	1
8.	071-000000	Обработка и служба, рассмотрение	1	1.01 Рассмотрение и рассмотрение	Менеджер 1.0.0	07-11-2019 12:00:00			07-11-2019 12:00:00	1
9.	071-000000	Обработка и служба, рассмотрение	1	1.01 Рассмотрение и рассмотрение	Менеджер 1.0.0	07-11-2019 12:00:00			07-11-2019 12:00:00	1
10.	071-000000	Обработка и служба, рассмотрение	1	1.01 Рассмотрение и рассмотрение	Менеджер 1.0.0	07-11-2019 12:00:00			07-11-2019 12:00:00	1

**Рисунок 7 — Раздел «Контроль исполнения»**

#### 4.8 Работа с отчетами по исполнению

Для работы с отчетами по исполнению необходимо перейти в раздел «Отчеты по исполнению». В данном разделе выводится статистика по исполнению процессов в Системе.



Функции, доступные для пользователей с ролями «Администратор модуля» и «Системный администратор», аналогичны функциям, описанным в документе «Руководство пользователя».

#### **4.9 Обмен мгновенными сообщениями в разделе «Чат»**

Чат предназначен для обсуждения рабочих вопросов по конкретному процессу и позволяет добавлять к обсуждению участников, обмениваться мгновенными текстовыми сообщениями и файлами различных форматов.

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Чат».

Основные функции, доступные для пользователя с ролями «Администратор модуля» и «Системный администратор», аналогичны функциям, описанным в документе «Руководство пользователя».

#### **4.10 Настройки Системы**

##### **4.10.1 Работа с замещениями**

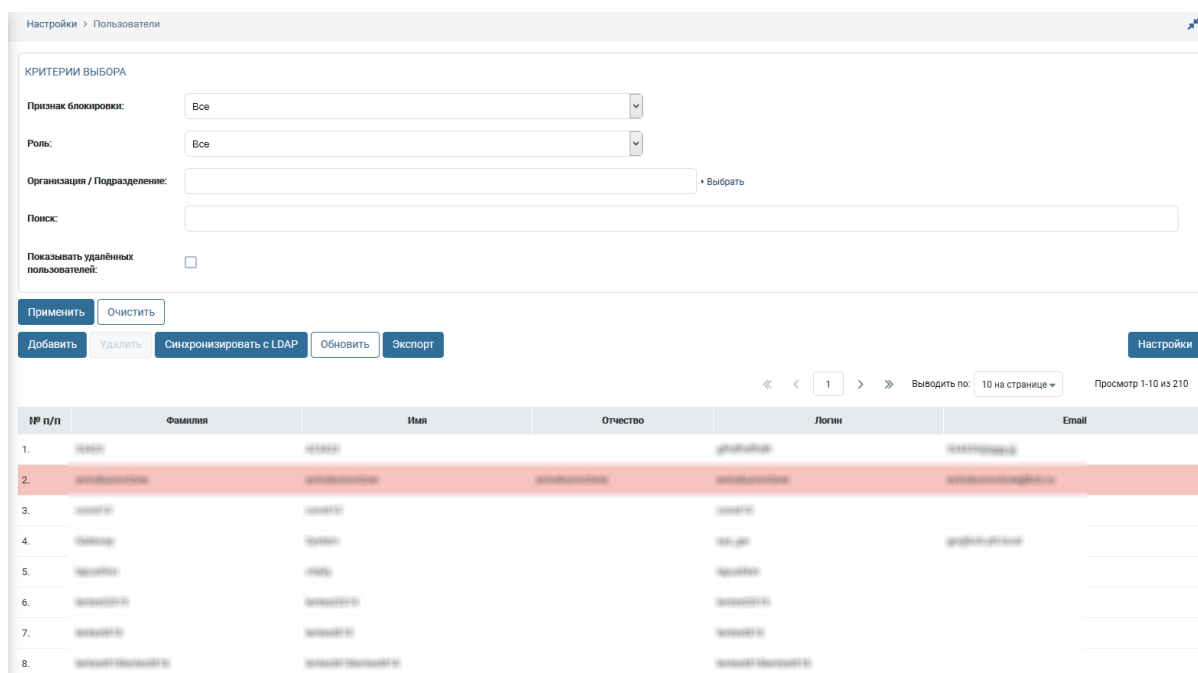
Для работы с замещениями необходимо перейти в подраздел «Замещения». Данный подраздел предназначен для обеспечения замещения исполнителей при их отсутствии.

Функции, доступные для пользователей с ролями «Администратор модуля», «Архитектор маршрутов» и «Системный администратор», аналогичны функциям, описанным в документе «Руководство пользователя».

##### **4.10.2 Управление пользователями**

Для управления пользователями необходимо перейти в подраздел «Пользователи». Для перехода выберите в главном меню пункт «Настройки», и далее подраздел «Пользователи» (рисунок 8).

Подраздел доступен для пользователей с ролью «Администратор ОиП».



**Рисунок 8 — Подраздел «Пользователи»**

Рабочая область подраздела «Пользователи» состоит из двух блоков:

- блока фильтров «Критерии выбора»;
- таблицы со списком пользователей Системы.

Блок фильтров «Критерии выбора» содержит параметры фильтрации и поиска:

- «Признак блокировки» — поиск по виду блокировки, выбирается из выпадающего списка;
- «Роль» — поиск по виду роли, выбирается из выпадающего списка;
- «Организация / Подразделение» — поиск по организации пользователя, выбирается двойным нажатием из списка в диалоговом окне;
- «Поиск» — поиск по полному или части Ф. И. О., логина или email-адреса;
- чекбокс «Показывать удаленных пользователей» — поиск по удаленным пользователям Системы.

Для применения параметров фильтрации нажмите кнопку «Применить», расположенную в блоке фильтров слева. Для отображения списка по умолчанию и очистки параметров фильтрации — кнопку «Очистить».

Список учетных записей пользователей представлен в виде таблицы со столбцами.

По умолчанию записи в таблице отсортированы по столбцу «Фамилия» по алфавиту. Доступна сортировка по столбцам «Фамилия», «Имя», «Отчество», «Логин», «Email». Чтобы отсортировать список по возрастанию, нажмите на шапку столбца. Чтобы

отсортировать по убыванию, нажмите на шапку еще раз. Направление сортировки будет указано соответствующими стрелками.

Таблица списка состоит из столбцов:

- «№ п/п» — порядковый номер записи в списке;
- «Фамилия» — фамилия пользователя;
- «Имя» — имя пользователя;
- «Отчество» — отчество пользователя;
- «Логин» — логин пользователя;
- «Email» — адрес электронной почты пользователя.

Для обновления данных в списке учетных записей нажмите кнопку «Обновить», расположенную над и под таблицей списка слева.

#### **4.10.2.1 Создание новой учетной записи пользователя**

Для создания новой учетной записи нажмите кнопку «Добавить» над списком пользователей, после чего отобразится форма, в которой заполните все обязательные поля (рисунок 9):

- «Фамилия» — обязательное для заполнения текстовое поле, в котором указывается фамилия пользователя;
- «Имя» — обязательное для заполнения текстовое поле, в котором указывается имя пользователя;
- «Отчество» — не обязательное для заполнения текстовое поле, в котором указывается отчество пользователя;
- «Логин» — обязательное для заполнения текстовое поле, в котором указывается логин пользователя. Первоначально созданный логин в дальнейшем не может быть изменен. В логине можно указывать только латинские буквы и цифры, без знаков препинания и специальных символов;
- «Email» — не обязательное для заполнения текстовое поле, в котором указывается адрес электронной почты пользователя;
- «Телефон (мобильный)» — не обязательное для заполнения числовое поле, в котором указывается мобильный телефон пользователя. При отметке на чекбокс «Основной» телефон становится основным;
- «Телефон (домашний)» — не обязательное для заполнения числовое поле, в котором указывается домашний телефон пользователя. При отметке на чекбокс «Основной» телефон становится основным;

- «Телефон (рабочий)» — не обязательное для заполнения числовое поле, в котором указывается рабочий телефон пользователя. При отметке на чекбокс «Основной» телефон становится основным;
- чекбокс «Отключить уведомления» — отключение почтовых уведомлений для пользователя. Отметка установлена автоматически при настройке «Отключить уведомления по умолчанию при создании». При отмеченном чекбоксе пользователю не будет выслано уведомление о создании учетной записи;
- «IP-адрес» — ввод IP адресов, с которых пользователь может заходить в систему;
- «MAC-адрес» — ввод mac-адреса;
- «СНИЛС» — текстовое поле, в котором указывается СНИЛС пользователя (обязательное при соответствующей настройке: см. п. 4.10.2.1 настоящего документа);
- «Серийный номер сертификата ЭП» — вводится серийный номер сертификата ЭП пользователя;
- «Пароль» — обязательное для заполнения текстовое поле, в котором указывается пароль пользователя. В пароле можно указывать только латинские буквы и цифры, без знаков препинания и специальных символов. В поле «Требования к паролю» также отмечены сложность и минимальная длина пароля (указываются в настройках — см. п. 4.10.2.1 настоящего документа). Поле не является обязательным при отмеченном чекбоксе «Отключить уведомления»;
- «Подтверждение пароля» — обязательное для заполнения текстовое поле, в котором повторно указывается пароль пользователя, введенный в поле «Пароль». Поле не является обязательным при отмеченном чекбоксе «Отключить уведомления».

**Рисунок 9 — Добавление нового пользователя**

По умолчанию в полях «Пароль» и «Подтверждение пароля» вводимые данные маскируются точками. При отмеченном чекбоксе «Показать пароль» в обоих полях отображаются вводимые данные без маскировки.

Пользователь может использовать функцию генерации пароля (параметры, с которыми генерируется пароль, указываются в настройках — см. пункт 4.10.2.1). Для этого нажмите кнопку «Сгенерировать пароль». Пароль отобразится в полях «Пароль» и «Подтверждение пароля» и будет отправлен пользователю на указанный адрес электронной почты после сохранения карточки.

После заполнения обязательных и необходимых полей сохраните изменения: в окне настроек нажмите кнопку «Сохранить». Для выхода без сохранения нажмите кнопку «Отмена».

Также в Системе предусмотрена возможность синхронизации учетных записей пользователей с LDAP и импортирования. Для этого нажмите кнопку «Синхронизировать».

с LDAP», расположенную над списком учетных записей слева. В открывшемся диалоговом окне «Синхронизировать с LDAP» отметьте учетные записи для синхронизации/импортирования, поставив галочки в чекбоксы, и нажмите кнопку «Синхронизировать» (рисунок 10). Желтым цветом отмечены ранее синхронизированные учетные записи.

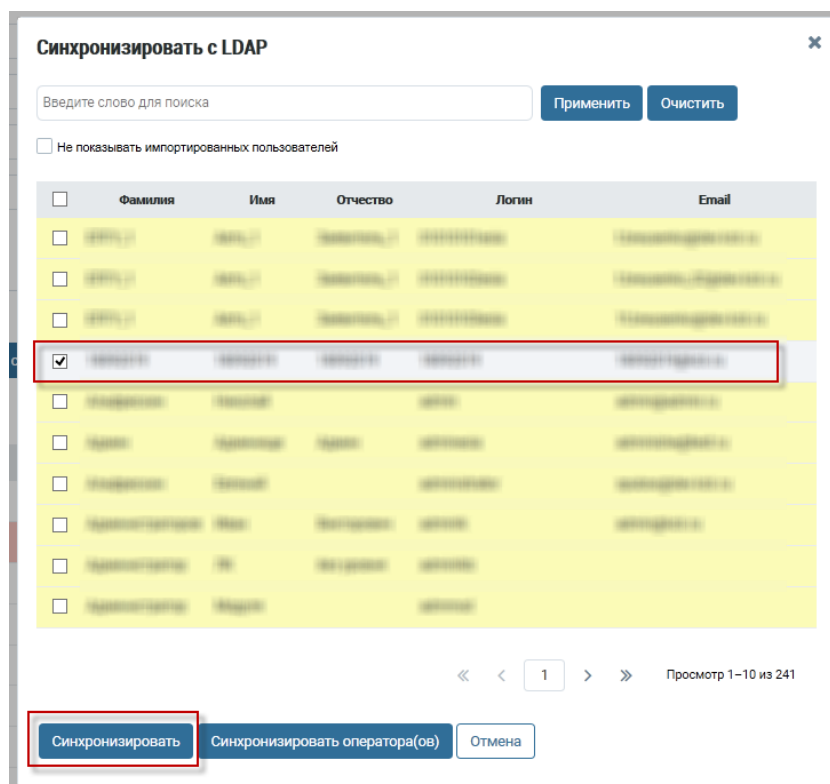


Рисунок 10 — Диалоговое окно «Синхронизировать с LDAP»

---

**Примечание.** Для завершения создания действующей учетной записи пользователю необходимо привязать созданную карточку нового пользователя к организации, а также назначить системные роли.

---

#### 4.10.2.2 Редактирование учетной записи пользователя

Чтобы открыть карточку один раз нажмите на нужную учетную запись — под таблицей со списком отобразится карточка пользователя в режиме редактирования.

Форма редактирования учетной записи пользователя предназначена для корректировки данных и содержит две вкладки: «Данные пользователя» и «Роли пользователя» (рисунок 11). При редактировании можно также изменить пароль пользователя, назначить системные роли и привязать пользователя к организации.

Данные пользователя

Роли пользователя

Фамилия: \*

Имя: \*

Отчество:

Логин: \*

Email:

Телефон (мобильный):

Основной

Телефон (домашний):

Основной

Телефон (рабочий):

Основной

Дата создания:

20.05.2019 14:50:10

Дата модификации:

24.09.2019 16:35:36

Отключить уведомления:

IP-адрес:

до пяти IP через ","

MAC-адрес:

CNПИС:

Серийный номер сертификата ЭП:

Дата последнего входа пользователя:

17.09.2019 18:47:00

Дата последней смены пароля:

17.09.2019 18:47:00

Статус пользователя:

Не заблокирован

Блокировать

Причина блокировки:

Основание для регистрации:

Примечание:

Дата окончания работы:

Изменить пароль

№ п/п	Организация / Подразделение	Должность	Основная
1.	Исполнительный директор "ОАО "СГК" (Исполнительный директор)	Сотрудник	Да
2.	Президент "ОАО "СГК" (Исполнительный директор)	Сотрудник	

«

<

1

>

»

Выводить по:

10 на странице

Просмотр 1-2 из 2

Добавить

Редактировать

Удалить

Примечание к организации:

Сохранить

Отправить уведомление

Удалить

Отмена

Клонировать

**Рисунок 11 — Карточка пользователя. Вкладка «Данные пользователя»**

#### 4.10.2.2.1 Редактирование основной информации о пользователе

На вкладке «Данные пользователя» присутствуют следующие поля (рисунок 12):

- «Фамилия» — обязательное для заполнения текстовое поле, в котором указывается фамилия пользователя;
- «Имя» — обязательное для заполнения текстовое поле, в котором указывается имя пользователя;
- «Отчество» — не обязательное для заполнения текстовое поле, в котором указывается отчество пользователя;
- «Логин» — не редактируемое поле, в котором отображается логин пользователя. Первоначально созданный логин в дальнейшем не может быть изменен;
- «Email» — обязательное для заполнения текстовое поле, в котором указывается адрес электронной почты пользователя;

- «Телефон (мобильный)» — не обязательное для заполнения числовое поле, в котором указывается мобильный телефон пользователя. При отметке на чекбокс «Основной» телефон становится основным;
- «Телефон (домашний)» — не обязательное для заполнения числовое поле, в котором указывается домашний телефон пользователя. При отметке на чекбокс «Основной» телефон становится основным;
- «Телефон (рабочий)» — не обязательное для заполнения числовое поле, в котором указывается рабочий телефон пользователя. При отметке на чекбокс «Основной» телефон становится основным;
- «Дата создания» — отображаются дата и время создания пользователя;
- «Дата модификации» — отображаются дата и время последнего изменения в данных пользователя;
- чекбокс «Отключить уведомления» — отключение почтовых уведомлений для пользователя. При отмеченном чекбоксе пользователю не будут отправляться системные уведомления;
- «IP-адрес» — ввод IP адресов, с которых пользователь может заходить в систему;
- «MAC-адрес» — ввод mac-адреса;
- «СНИЛС» — текстовое поле, в котором указывается СНИЛС пользователя (обязательное при соответствующей настройке: см. п. 4.10.2.1 настоящего документа);
- «Серийный номер сертификата ЭП» — вводится серийный номер сертификата ЭП пользователя;
- «Дата последнего входа пользователя» — отображаются дата и время последней активности пользователя;
- «Дата последней смены пароля» — отображаются дата и время последней смены пароля;
- «Статус пользователя» — отображается текущий статус пользователя: заблокирован или не заблокирован;
- «Причина блокировки» — отображается причина блокировки, если текущий статус пользователя «Заблокирован»;
- «Основание для регистрации» — не обязательное для заполнения текстовое поле, в котором указывается основание для регистрации пользователя;



- «Примечание» — не обязательное для заполнения текстовое поле, в котором указывается дополнительная информация для пользователя;
- «Дата окончания работы» — дата окончания работы пользователя;
- кнопка «Изменить пароль» — позволяет изменить пароль;
- таблица со связанными организациями, со столбцами — «Организация/Подразделение» — закрепленная за пользователем организация; «Должность» — должность пользователя в организации; «Основная» — признак основной должности;
- «Примечание к организации» — не обязательное для заполнения текстовое поле, в котором указывается дополнительная информация по организации.

Данные пользователя

Роли пользователя

Фамилия: \*

Имя: \*

Отчество:

Логин: \*

Email:

Телефон (мобильный):

Основной

Телефон (домашний):

Основной

Телефон (рабочий):

Основной

Дата создания:

20.06.2019 14:50:10

Дата модификации:

24.09.2019 16:35:36

Отключить уведомления:

☒

IP-адрес:

до пяти IP через ","

MAC-адрес:

СНИЛС:

Серийный номер сертификата ЭП:

Дата последнего входа пользователя:

17.09.2019 18:47:00

Дата последней смены пароля:

17.09.2019 18:47:00

Статус пользователя:

Не заблокирован

Блокировать

Причина блокировки:

Основание для регистрации:

Примечание:

Дата окончания работы:

📅

Изменить пароль

№ п/п	Организация / Подразделение	Должность	Основная
1.	Организация (Реестровый номер:1)	Сотрудник	Да
2.	Организация (Реестровый номер:4)	Сотрудник	

«

<

1

>

»

Выводить по:

10 на странице ▾

Просмотр 1-2 из 2

Добавить

Редактировать

Удалить

Примечание к организации:

Сохранить

Отправить уведомление

Удалить

Отмена

Клонировать

**Рисунок 12 — Вкладка «Данные пользователя»**

После внесения изменений сохраните карточку пользователя для вступления изменений в силу. Для этого нажмите кнопку «Сохранить». Для выхода без сохранения нажмите кнопку «Отмена».

#### 4.10.2.2.2 Изменение пароля

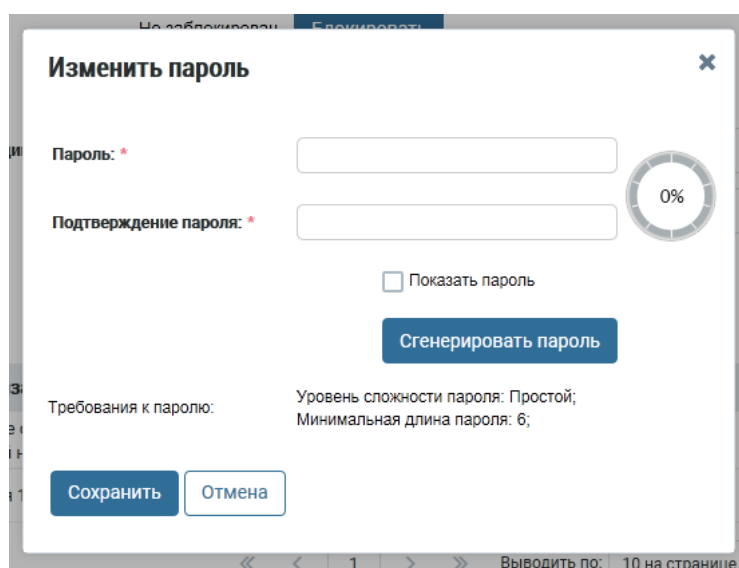
Можно изменить пароль к выбранной учетной записи. Для этого на вкладке «Данные пользователя» нажмите кнопку «Изменить пароль» и в открывшемся диалоговом

окне «Изменить пароль» установите новый пароль вручную или воспользуйтесь автоматической генерацией (рисунок 13). Отображаются следующие поля:

- «Пароль» — обязательное для заполнения текстовое поле, в котором указывается пароль пользователя. В пароле можно указывать только латинские буквы и цифры, без знаков препинания и специальных символов. В поле «Требования к паролю» также отмечены сложность и минимальная длина пароля (указываются в настройках — см. п. 4.10.2.1 настоящего документа). Поле не является обязательным при отмеченном чекбоксе «Отключить уведомления»;
- «Подтверждение пароля» — обязательное для заполнения текстовое поле, в котором повторно указывается пароль пользователя, введенный в поле «Пароль». Поле не является обязательным при отмеченном чекбоксе «Отключить уведомления».

По умолчанию в полях «Пароль» и «Подтверждение пароля» вводимые данные маскируются точками. При отмеченном чекбоксе «Показать пароль» в обоих полях отображаются вводимые данные без маскировки.

Можно использовать функцию генерации пароля (параметры, с которыми генерируется пароль, указываются в настройках — см. пункт 4.10.2.1). Для этого нажмите кнопку «Сгенерировать пароль». Пароль отобразится в полях «Пароль» и «Подтверждение пароля».



**Рисунок 13 — Диалоговое окно «Изменить пароль»**

Для установки нового пароля нажмите кнопку «Сохранить». После успешного сохранения пользователю отправится соответствующее уведомление (если включена отправка уведомлений). Для выхода без сохранения нажмите кнопку «Отмена».

Система дополнительно предоставляет возможность отправки уведомления о создании учетной записи, если непосредственно в момент создания учетной записи отправка уведомлений была отключена. Для этого в режиме редактирования карточки пользователя нажмите кнопку «Отправить уведомление». Кнопка активна, если в чекбоксе «Отключить уведомление» не стоит отметки. После нажатия на кнопку открывается диалоговое окно «Изменить пароль». Процесс установки пароля аналогичен описанному выше при нажатии кнопку «Изменить пароль».

---

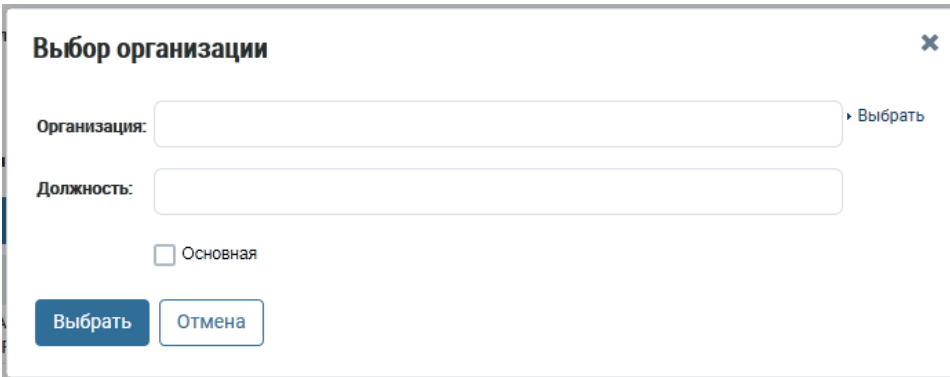
**Внимание!** При изменении пароля следует вводить пароль, неиспользовавшийся ранее в Системе. Количество хранимых Системой паролей зависит от соответствующей настройки.

---

#### 4.10.2.2.3 Привязка пользователя к организации

В режиме редактирования карточки пользователя на вкладке «Данные пользователя» в таблице связанных организаций отображается наименование организации, к которой прикреплен пользователь, «Должность» и «Уровень доступа» пользователя.

Для добавления организации нажмите кнопку «Добавить» после таблицы. Отобразится диалоговое окно «Выбор организации» (рисунок 14).



**Рисунок 14 — Диалоговое окно «Выбор организации»**

Заполните поле «Организация», нажмите кнопку-ссылку «Выбрать». Отобразится окно «Выбор организации». Выберите должность двойным нажатием. Чтобы закрыть окно «Выбор организации» нажмите иконку в виде креста в правом верхнем углу. Аналогично заполните поле «Должность». Чтобы отметить организацию как основную поставьте отметку в чекбоксе «Основная».

Нажмите кнопку «Выбрать», чтобы добавить выбранную организацию. Чтобы закрыть окно «Выбор организации» нажмите кнопку «Отмена».

---

**Внимание!** Связь пользователя с организацией установится/удалится только по нажатию кнопку «Сохранить» в карточке пользователя. (сохранятся также другие данные, измененные на вкладке «Данные пользователя»)

---

#### 4.10.2.2.4 Назначение системных ролей пользователю

Система предоставляет возможность управления ролями пользователей.

Карта ролей, включая условия назначения ролей представлены в п. 5.

В режиме редактирования карточки пользователя на вкладке «Роли пользователя» отображаются вкладки (рисунок 15):

- «Чат»;
- «Орг. & Перс.»;
- «Платформа»;
- «Service Desk»;

Для изменения набора ролей проставьте/снимите отметки рядом с наименованиями. Нажмите кнопку «Сохранить» (сохранятся также данные, измененные на вкладке «Данные пользователя»).

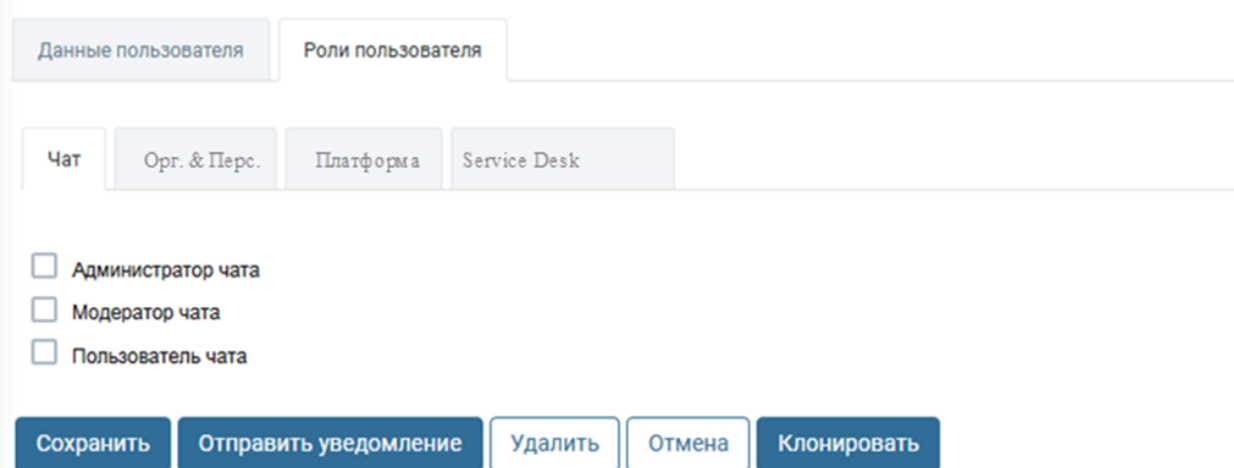


Рисунок 15 — Вкладка «Роли пользователя — Чат»

#### 4.10.2.3 Клонирование свойств учетной записи

Для создания копии карточки пользователя с сохранением ролей и привязок к маршруту, можно клонировать учетную запись.

Для клонирования карточки пользователя в режиме редактирования нажмите кнопку «Клонировать», расположенную внизу на странице слева. Появляется диалоговое окно «Новый пользователь» с формой, аналогичной форме добавления новой записи пользователя. После заполнения полей нажмите кнопку «Сохранить».

После успешного сохранения в Систему добавится новая учетная запись пользователя, которая унаследует все роли и привязки к маршрутам, аналогично карточке пользователя, из которой осуществлялось клонирование.

#### 4.10.2.4 Удаление учетной записи пользователя

Для удаления из Системы учетной записи пользователя выберите ее в списке и нажмите кнопку «Удалить», расположенную над списком пользователей.

Появляется уведомление о подтверждении удаления записи из списка. После подтверждения учетная запись удалится из Системы (рисунок 16).

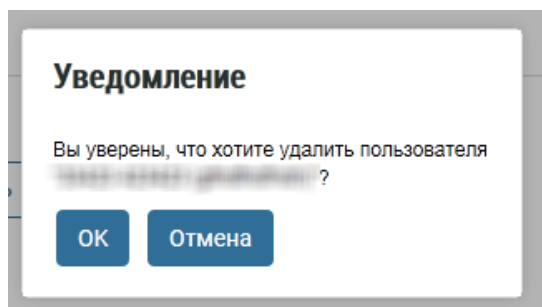


Рисунок 16 — Уведомление об удалении записи из списка

Также можно удалить пользователя из его карточки. Для этого в режиме редактирования карточки нажмите кнопку «Удалить», расположенную внизу формы слева. После подтверждения учетная запись удалится из Системы.

#### 4.10.2.5 Настройки пользователей

Для управления глобальными настройками учетных записей нажмите кнопку «Настройки», расположенную над таблицей справа (рисунок 17).

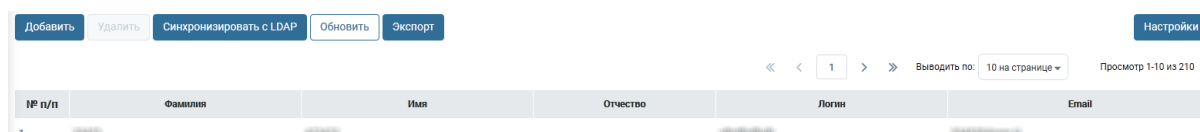


Рисунок 17 — Кнопка «Настройки»

В открытом диалоговом окне «Настройки» есть два блока (рисунок 18):

- «Глобальные настройки»;
- «Настройки управления пользователями».

В блоке «Глобальные настройки» настраиваются функция блокировки пользователей и параметры паролей. Блок состоит из полей:

- чекбокс «Включить функционал блокирования пользователей» — установленная отметка инициирует проверку логина и пароля;
- «Время жизни пароля (в днях)» — устанавливается количество дней, на протяжении которых пароль будет оставаться действительным (обязательное

- для заполнения при отмеченном чекбоксе «Включить функционал блокирования пользователей»);
- «Время блокировки неактивного пользователя (в днях)» — устанавливается количество дней до автоматической блокировки пользователя; после наступления указанного срока пользователь не сможет авторизоваться в Системе (обязательное для заполнения при отмеченном чекбоксе «Включить функционал блокирования пользователей»);
  - чекбокс «Включить проверку пароля» — установленная отметка инициирует блокировку пользователя при достижении максимального количества попыток неверного ввода пароля;
  - «Максимум попыток ввода пароля» — выбирается количество максимальных попыток ввода неверного пароля до блокировки пользователя;
  - «Период блокировки при частом вводе пароля (в мин)» — устанавливается количество минут, на протяжении которых пользователь не сможет возобновить попытки авторизации в Системе после достижения максимального количества попыток ввода пароля. После истечения указанного периода пользователь сможет повторить попытку авторизации (обязательное для заполнения);
  - чекбокс «Отключить уведомления по умолчанию при создании» — установленная отметка настраивает отправку уведомлений создаваемым пользователям на указанную электронную почту;
  - чекбокс «Уровни доступа» — признак наличия соответствующего поля в карточке пользователя при привязке пользователя к организации.

В блоке «Настройки управления пользователями» устанавливаются общие настройки учетных записей пользователей. Блок состоит из полей:

- «Уровень сложности пароля» — из выпадающего списка выбирается уровень сложности пароля, который учитывается при создании пароля, в том числе автоматической генерации;
- «Минимальная длина пароля» — из выпадающего списка выбирается количество символов, которое учитывается при создании пароля, в том числе автоматической генерации;
- «Количество хранимых паролей» — из выпадающего списка выбирается количество хранимых паролей пользователя. При изменении пароля

- отображается ошибка, если введенное значение пароля совпадает со значением из списка предыдущих присвоенных пользователю записей;
- «Редактирование поля email» — из выпадающего списка выбирается метод редактирования почты в карточке пользователя при создании/редактировании карточки. Полное редактирование разрешает редактирование поля, редактирование с константой разрешает редактировать адрес почты до установленной константы, автогенерация автоматически присваивает значение почты без возможности редактирования: адрес почты формируется в виде: «<указанный логин пользователя> @ <константа для почты>»;
  - «Константа для почты (без @)» — текстовое поле для ввода константы адреса почты (доменное имя), без символа «@» (обязательное для заполнения);
  - чекбокс «Почта подтверждена» — признак наличия поля подтверждения почты в карточке пользователя;
  - чекбокс «IP адрес обязательное поле» — установленная отметка делает поле ввода IP адреса пользователя обязательным;
  - «Тип поля «СНИЛС»» — из выпадающего списка выбирается тип поля СНИЛС в карточке пользователя при создании/редактировании карточки. При выбранном значении «Скрытое» поле не отображается в карточке; при выбранном значении «Обязательное» поле отображается в карточке как обязательное для заполнения; при выбранном значении «Необязательное» поле отображается в карточке как необязательное для заполнения;
  - чекбокс «Криптопро CSP» — признак наличия поля выбора вида ЭП в карточке пользователя;
  - чекбокс «Статус пароля» — признак наличия поля со статусом пароля в карточке пользователя;
  - чекбокс «Выполнять проверку серийных номеров ЭП по всем пользователям» — при установленной отметке система производит сверку серийных номеров сертификатов ЭП при подписании карточки запроса;
  - чекбокс «Основание для регистрации» — признак наличия соответствующего поля в карточке пользователя;
  - чекбокс «Примечание» — признак наличия соответствующего поля в карточке пользователя;



- чекбокс «Дата окончания работы» — признак наличия соответствующего поля в карточке пользователя;
- «Наименование поля «Организация»» — вводится пользовательское наименование для поля «Организация» (обязательное для заполнения);
- чекбокс «Примечание к организации» — признак наличия соответствующего поля в карточке пользователя;
- «Наименование поля «Примечание к организации» — вводится наименование поля «Примечание к организации» в карточке пользователя (обязательное для заполнения);
- чекбокс «Кнопка «Клонировать» — признак наличия соответствующей кнопки в карточке пользователя;
- чекбокс «Кнопка «Синхронизировать операторов» — признак наличия соответствующей кнопки в карточке пользователя;
- чекбокс «Множественная привязка пользователя к организации» — при установленной отметке Система дает возможность привязки пользователя к нескольким организациям одновременно;
- чекбокс «Скрывать внешних пользователей» — при установленной отметке в списке пользователей раздела «Управление пользователями» не отображаются учетные записи внешних пользователей;
- чекбокс «Расширенный режим таблицы пользователей» — переключает таблицу с пользователями в расширенный режим (в таблицу добавляются новые столбцы);
- чекбокс «Экспорт пользователей в Excel» — позволяет выгружать полный список учетных записей пользователей Системы в XLS-файл (при включенной опции в подразделе отображается кнопка «Экспорт»).

## Настройки



Глобальные настройки не заданы! Для их изменения обратитесь к администратору.

**Глобальные настройки**

Включить функционал блокирования пользователей:	<input type="checkbox"/>
Время жизни пароля (в днях):	90
Время блокировки неактивного пользователя (в днях):	90
Включить проверку пароля:	<input type="checkbox"/>
Максимум попыток ввода пароля:	5

**Настройки управления пользователями**

Уровень сложности пароля:	Простой
Минимальная длина пароля:	6
Количество хранимых паролей:	1
Редактирование поля email:	Редактирование email доступно
Константа для почты	sd@fips.ru

СохранитьОтмена

**Рисунок 18 — Настройки пользователей**

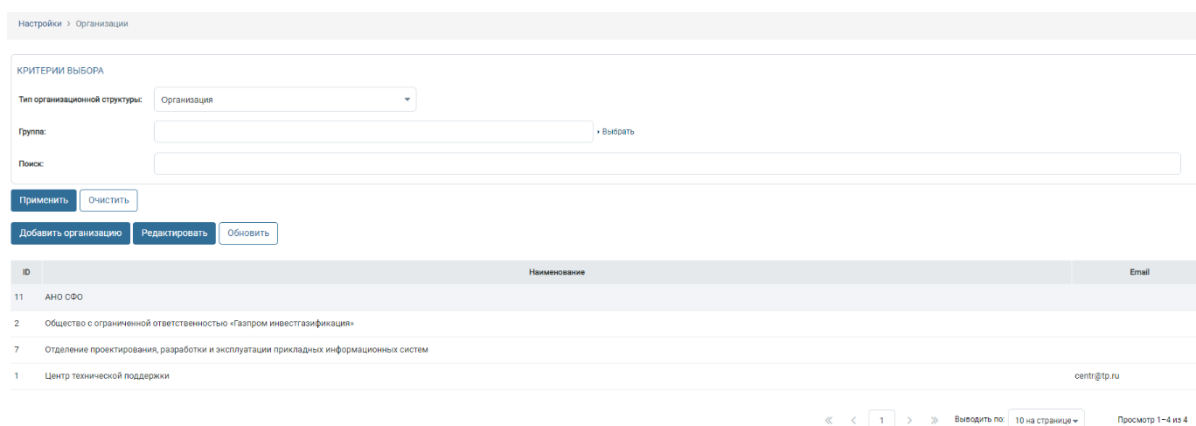
После заполнения обязательных и необходимых полей сохраните изменения. В окне настроек нажмите кнопку «Сохранить» и подтвердите обновление настроек CAS в открывшемся диалоговом окне. Для выхода без сохранения нажмите кнопку «Отмена».

### 4.10.3 Управление организациями

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Настройки», и далее подраздел «Организации». Данный подраздел предназначен для просмотра и редактирования организаций, добавления сотрудников и подразделений к конкретной организации.

Основные функции доступны для пользователей с ролями «Администратор ОиП», «Модератор ОиП», «Системный администратор».

Перечень организаций представлен в виде списка (рисунок 19).



**Рисунок 19 — Подраздел «Организации»**

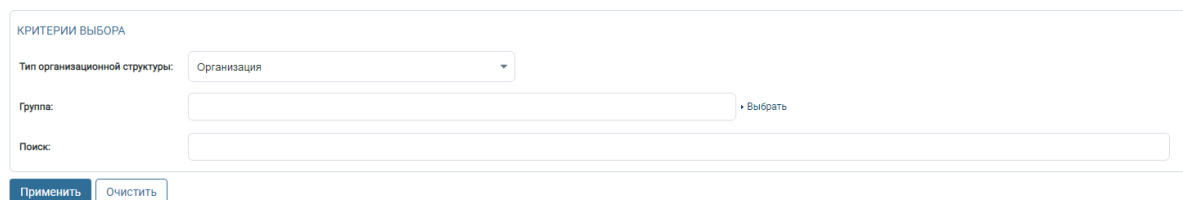
Рабочая область подраздела состоит из блоков:

- блока фильтров «Критерии выбора»;
- таблицы со списком организаций.

### ***Блок фильтрации***

Блок фильтрации содержит параметры (рисунок 20):

- «Тип организационной структуры» — поиск по типу структуры, выбирается из выпадающего списка;
- «Группа» — поиск по группам, выбирается двойным нажатием из списка в диалоговом окне;
- «Поиск» — поиск по полному или части Ф. И. О., логина или email-адреса.



**Рисунок 20 — Критерии выбора организаций**

### ***Список организаций***

Таблица состоит из столбцов (рисунок 21):

- «ID» — уникальный идентификатор организации;
- «Наименование» — наименование организации;
- «Email» — адрес электронной почты.

<a href="#">Добавить организацию</a> <a href="#">Редактировать</a> <a href="#">Обновить</a>		
ID	Наименование	Email
11	АНО СФО	
2	Общество с ограниченной ответственностью «Газпром инвестгазификация»	
7	Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем	
1	Центр технической поддержки	centr@tp.ru

« < 1 > » Выводить по: 10 на странице ▾ Просмотр 1–4 из 4

**Рисунок 21 — Список организаций**

По умолчанию записи в таблице отсортированы по столбцу «Наименование» по алфавиту. Доступна сортировка по столбцам «ID», «Наименование», «Email».

Чтобы открыть карточку организации, дважды нажмите на нужную запись таблицы.

#### 4.10.3.1 Создание организации

Для добавления новой организации нажмите кнопку «Добавить организацию» (рисунок 22).

<a href="#">Добавить организацию</a> <a href="#">Редактировать</a> <a href="#">Обновить</a>		
ID	Наименование	Email
11	АНО СФО	
2	Общество с ограниченной ответственностью «Газпром инвестгазификация»	
7	Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем	
1	Центр технической поддержки	centr@tp.ru

« < 1 > » Выводить по: 10 на странице ▾ Просмотр 1–4 из 4

**Рисунок 22 — Добавление организации**

В форме добавления организации заполните необходимые поля (рисунок 23).

Настройки > Организации

[Вернуться к списку](#)

Общие сведения

Оргструктура

Должности и сотрудники

Организационно-правовая форма:

Выбрать

Группы:

Выбрать

Очистить

Наименование: \*

Сокращенное наименование:

Вес:

0

Внешняя:

☐

ИНН:

ОГРН/ОГРНИП:

КПП:

Юридический адрес:

Фактический адрес:

Телефон:

Факс:

Email:

Web-сайт:

Карта:

Идентификатор МЭДО:

Электронный адрес МЭДО:

ОКТМО:

Население:

Код организации:

Используется для назначения заявок на Услуги с ЕПГУ

ФИО Руководителя:

Должность руководителя:

Идентификатор ЕСИА:

Мобильный телефон:

Сохранить

Отмена

**Рисунок 23 — Форма добавления организации**

Нажмите кнопку «Сохранить», новая организация появится в списке организаций. После добавления организации определите ее подразделения и отделы, а также привяжите сотрудников. Привязка доступна как на странице «Организации», так и в карточке пользователя со страницы «Пользователи».

Карточка организации состоит из вкладок:

- «Общие сведения»;
- «Оргструктура»;
- «Должности и сотрудники».

Переключение между вкладками происходит по нажатию на наименование вкладки.

#### ***Вкладка «Общие сведения»***

Вкладка «Общие сведения» содержит основную информацию об организации.

Для заполнения доступны следующие поля (рисунок 24):

- «Организационно-правовая форма» — необязательное поле, возможно заполнение из заранее сформированного списка;
- «Группы» — необязательное поле, возможно заполнение из заранее сформированного списка;
- «Наименование» — обязательное поле, для добавления наименования добавляемой организации;
- «Сокращенное наименование» — сокращенное наименование организации;
- «Вес» — число для вывода в порядке востребованности, чем больше число, тем ниже востребованность;
- «Родительская структура» — для обозначения отдела или подорганизации;
- чекбокс «Внешняя» — поле для указания на то, что организация не входит в состав учреждения;
- «ИНН» — идентификационный номер организации, как налогоплательщика;
- «ОГРН/ОГРНИП» — основной государственный регистрационный номер;
- «КПП» — Код причины постановки на учет организации;
- «Юридический адрес» — юридический адрес организации;
- «Фактический адрес» — фактический адрес организации;
- «Телефон» — контактный телефон организации;
- «Факс» — номер факса;
- «Email» — электронный адрес почты организации;
- «Web-сайт» — электронный адрес страницы организации;
- «Карта» — координаты на карте;
- «Идентификатор МЭДО» — данные для настройки документооборота (данное поле заполнять не нужно);
- «Электронный адрес МЭДО» — данные для настройки документооборота (данное поле заполнять не нужно);
- «ОКТМО» — общероссийский классификатор территорий муниципальных образований;
- «Код организации» — уникальный код организации;
- «Ф. И. О. Руководителя» — фамилия имя и отчество руководителя организации;

- «Должность руководителя» — название должности;
- «Идентификатор ЕСИА» — уникальный идентификатор при авторизации через ЕСИА;
- «Мобильный телефон» — контактный номер мобильного телефона.

[Вернуться к списку](#)

Общие сведения

Оргструктура

Должности и сотрудники

---

Организационно-правовая форма:  [Выбрать](#) [Очистить](#)

Группы:  [Выбрать](#) [Очистить](#)

Наименование: \*

Сокращенное наименование:

Вес:

Родительская структура:  [Выбрать](#) [Очистить](#)

Внешняя: ☐

ИНН:

ОГРН/ОГРНИП:

КПП:

**Рисунок 24 — Вкладка «Общие сведения»**

При добавлении новой организации сначала заполните поля данной вкладки, затем переходите к добавлению сотрудников и подразделений. При редактировании порядок внесения изменений в карточку неважен.

После редактирования данных для сохранения изменений нажмите кнопку «Сохранить», для выхода из карточки организации без сохранения изменений нажмите кнопку «Отмена».

### ***Вкладка «Оргструктура»***

На данной вкладке отображаются все организации, подразделения и отделы, в виде иерархического списка организаций (рисунок 25). Для добавления структурной единицы в список нажмите на три точки в строке с родительской организацией и нажмите на «Добавить подразделение ниже».

[Вернуться к списку](#)

Общие сведения    **Оргструктура**    Должности и сотрудники

▼ Отделение проектирования, разработки и эксплуатации прикладных информационных систем

ФИПС вторая линия. Подразделение сопровождения (ПС) АС

ФИПС первая линия

ФИПС третья линия. Отдел разработки (ПР) АС

+ Добавить подразделение ниже

## Рисунок 25 — Вкладка «Оргструктура»

### Вкладка «Должности и сотрудники»

Рабочая область данной вкладки состоит из двух блоков (рисунок 26):

- поля поиска;
- таблицы со списком сотрудников.

[Вернуться к списку](#)

Общие сведения    **Оргструктура**    Должности и сотрудники

**Обновить**  **Применить** **Очистить**

№ п/п	Должность	Сотрудник	Ранг	Уровни доступа	Действие
1.	Сотрудник	Петров Иван			
2.	Сотрудник	Петров Иван			
3.	Сотрудник	Петров Иван		Сотрудник	
4.	Сотрудник	Петров Иван			
5.	Сотрудник	Петров Иван		Руководитель	
6.	Сотрудник	Петров Иван			
7.	Сотрудник	Петров Иван			
8.	Сотрудник	Петров Иван			
9.	Сотрудник	Петров Иван			

« < 1 > » Выводить по: 10 на странице Просмотр 1–9 из 9

## Рисунок 26 — Вкладка «Должности и сотрудники»

Список сотрудников представлен в виде таблицы со столбцами:

- «№ п/п» — порядковый номер записи в списке;
- «Должность» — должность пользователя;
- «Сотрудник» — фамилия имя отчество пользователя;
- «Ранг» — ранг сотрудника;
- «Уровни доступа» — уровень доступа в Систему;
- «Действие» — в данном столбце содержатся иконки глаза, позволяющая посмотреть карточку сотрудника.

Доступна сортировка по столбцам «Должность», «Сотрудник», «Ранг».

Чтобы найти сотрудника по Ф. И. О. введите в поисковое поле полное имя или его часть. Нажмите кнопку «Применить». Список обновится согласно поисковому запросу.



Для отображения всех пользователей нажмите кнопку «Очистить» рядом с поисковым полем.

#### 4.10.3.2 Редактирование организации

Для редактирования информации об организации выберите запись в списке, нажав на нее два раза. Или нажмите один раз, а затем нажмите кнопку «Редактировать», расположенную над списком слева.

#### 4.10.3.3 Удаление организации

Для удаления организации выберите запись в списке, нажав на нее один раз и нажмите на кнопку «Удалить». В появившемся окне подтвердите удаления организации нажав кнопку «ОК» (рисунок 27).

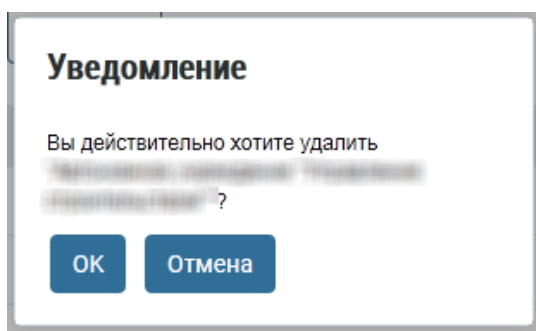


Рисунок 27 — Подтверждение удаления организации

#### 4.10.3.4 Общие настройки организаций

Чтобы настроить управление организациями, на странице раздела нажмите кнопку «Настройки», расположенную над таблицей справа. В открывшемся диалоговом окне «Настройки» (рисунок 28) настраиваются следующие параметры:

- «Организационно-правовая форма обязательное поле» — отметить чекбокс, чтобы поле в карточке организации стало обязательным;
- «Группы ведомств обязательное поле» — отметить чекбокс, чтобы поле в карточке организации стало обязательным;
- «Множественный выбор групп ведомств» — отметить чекбокс, чтобы стал доступен множественный выбор групп ведомств для организации;
- «Группы ведомств у подразделений и отделов» — отметить чекбокс, чтобы стал доступным выбор группы ведомств у подразделений и отделов организации;
- «URL справочника "Пользователи"» — адрес страницы.

После заполнения обязательных и необходимых полей сохраните изменения. В окне настроек нажмите кнопку «Сохранить». Для выхода без сохранения нажмите кнопку «Отмена».

**Настройки**

Настройки управления организациями

Организационно-правовая форма обязательное поле: ☐

Группы обязательное поле: ☐

Множественный выбор групп: ☒

Группы у подразделений и отделов: ☒

URL справочника "Пользователи":

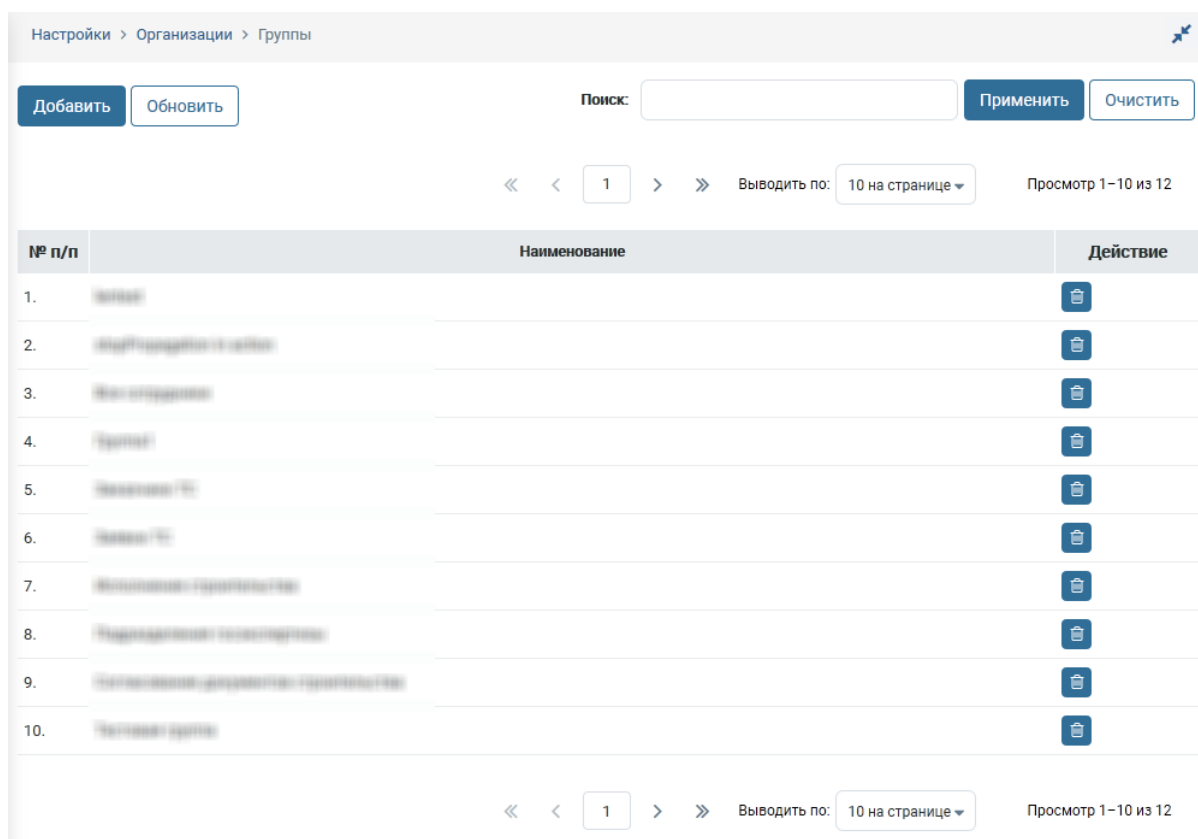
Сохранить Отмена

Рисунок 28 — Диалоговое окно «Настройки» в подразделе «Организации»

#### 4.10.3.5 Настройка групп организаций

Для просмотра, добавления, редактирования и удаления групп организаций выберите в главном меню пункт «Настройки», далее подраздел «Организации» и подраздел «Группы».

Перечень групп организаций представлен в виде списка (рисунок 29).



**Рисунок 29 — Подраздел «Группы»**











Рабочая область подраздела состоит из блоков:

- панель управления;
- таблица со списком групп.

### ***Список групп***

Таблица состоит из столбцов (рисунок 30):

- «№ п/п» — порядковый номер записи;
- «Наименование» — наименование группы;
- «Действие» — в данном столбце содержится иконка корзины, позволяющая удалить группу.

№ п/п	Наименование	Действие
1.	Группа	
2.	Группа с названием	
3.	Группа с названием	
4.	Группа	
5.	Группа с названием	
6.	Группа с названием	
7.	Группа с названием	
8.	Группа с названием	
9.	Группа с названием	
10.	Группа с названием	

« < 1 > » Выводить по: 10 на странице ▾ Просмотр 1–10 из 12

**Рисунок 30 — Список групп**

По умолчанию записи в таблице отсортированы по столбцу «Наименование» по алфавиту.

Для добавления новой группы нажмите на кнопку «Добавить» (рисунок 31). Заполните поле «Наименование» и нажмите кнопку «Сохранить».

**Добавление группы** ✕

Наименование: \*

Сохранить
Отмена

**Рисунок 31 — Добавление группы**

Чтобы изменить наименование группы дважды кликните по строке с нужной группой.

Чтобы найти группу введите в поисковое поле полное наименование или его часть. Нажмите кнопку «Применить». Список обновится согласно поисковому запросу.

Для отображения всех групп нажмите кнопку «Очистить» рядом с поисковым полем.

#### **4.10.3.6 Настройка организационно-правовых форм**

Для работы с организационно-правовыми формами выберите в главном меню пункт «Настройки», далее подраздел «Организации» и подраздел «Организационно-правовые формы».

Данный подраздел предназначен для просмотра, добавления, редактирования и удаление наименований организационно-правовых форм.

Перечень форм представлен в виде списка (рисунок 32).

№ п/п	Наименование	Код	Действие
1.	Формы	0 10 10	
2.	Акционерное общество открытого типа	7 14 00	
3.	Акционерное общество	2 06 15	
4.	Акционерное общество	2 06 09	
5.	Акционерное общество с ограниченной ответственностью	5 02 01	
6.	Акционерное общество	1 22 00	
7.	Акционерное общество	2 06 00	
8.	Акционерное общество с ограниченной ответственностью с ограниченной ответственностью	2 06 18	
9.	Акционерное общество с ограниченной ответственностью с ограниченной ответственностью	2 06 01	
10.	Акционерное общество с ограниченной ответственностью	7 55 02	

**Рисунок 32 — Подраздел «Организационно-правовые формы»**

Рабочая область подраздела состоит из блоков:

- панель управления;
- таблица со списком форм.

### **Список форм**

Таблица состоит из столбцов (рисунок 33):

- «№ п/п» — порядковый номер записи;
- «Наименование» — наименование организационно-правовой формы;
- «Код» — уникальный код организационно-правовых форм;
- «Действие» — в данном столбце содержится иконка корзины, позволяющая удалить организационно-правовую форму.

№ п/п	Наименование	Код	Действие
1.	Администрация	0 10 10	
2.	Администрация - исполнительно-распорядитель	7 14 00	
3.	Администрация - Юрид.	2 06 15	
4.	Администрация - Юрид.	2 06 09	
5.	Администрация - исполнительно-распорядитель - Юрид.	5 02 01	
6.	Администрация - Юрид.	1 22 00	
7.	Администрация - Юрид.	2 06 00	
8.	Администрация - Юрид. - исполнительно-распорядитель - Юрид. - исполнительно-распорядитель - Юрид.	2 06 18	
9.	Администрация - Юрид. - исполнительно-распорядитель - Юрид. - исполнительно-распорядитель - Юрид.	2 06 01	
10.	Администрация - Юрид.	7 55 02	

<< < 1 > >> Выводить по: 10 на странице ▼ Просмотр 1–10 из 128

**Рисунок 33 — Список организационно-правовых форм**

По умолчанию записи в таблице отсортированы по столбцу «Наименование» по алфавиту. Доступна сортировка по столбцам «Наименование» и «Код».

Для добавления новой организационно-правовой формы нажмите на кнопку «Добавить». Заполните поля «Наименование», «Код» и нажмите кнопку «Сохранить» (рисунок 34).

### Добавление организационно-правовой формы ✕

Наименование: \*

Код: \*

Сохранить Отмена

**Рисунок 34 — Добавление организационно-правовой формы**

Чтобы редактировать организационно-правовую форму дважды кликните по строке с нужной формой.

Чтобы найти организационно-правовую форму введите в поисковое поле полное наименование или его часть. Нажмите кнопку «Применить». Список обновится согласно поисковому запросу.

Для отображения всех организационно-правовых форм нажмите кнопку «Очистить» рядом с поисковым полем.

### 4.10.3.7 Настройка уровней доступа

Для перехода в раздел выберите в главном меню пункт «Настройки», далее подраздел «Организации» и подраздел «Уровни доступа». Данный подраздел предназначен для просмотра, добавления, редактирования и удаление уровней доступа.

Перечень уровней доступа представлен в виде списка (рисунок 35).

Настройки > Организации > Уровни доступа				
Добавить Обновить		Поиск:	Применить Очистить	
<< < 1 > >>		Выводить по: 10 на странице	Просмотр 1-5 из 5	
№ п/п	Код	Наименование	Описание	Действие
1.		Руководитель		
2.		Администратор		
3.		Администратор ЛК	Администратор организации	
4.		Директор ЛК	Директор организации	
5.		Сотрудник ЛК	Сотрудник организации	
<< < 1 > >>		Выводить по: 10 на странице	Просмотр 1-5 из 5	

**Рисунок 35 — Подраздел «Уровни доступа»**

Рабочая область подраздела состоит из блоков:

- панель управления;
- таблица со списком уровней доступа.

#### **Список уровней доступа**

Таблица состоит из столбцов (рисунок 36):

- «№ п/п» — порядковый номер записи;
- «Код» — уникальный код уровня доступа;
- «Наименование» — наименование уровня доступа;
- «Описание» — описание уровня доступа;
- «Действие» — в данном столбце содержится иконка корзины, позволяющая удалить уровень доступа.

№ п/п	Код	Наименование	Описание	Действие
1.		Руководитель		
2.		Администратор		
3.		Администратор ЛК	Администратор организации	
4.		Директор ЛК	Директор организации	
5.		Сотрудник ЛК	Сотрудник организации	
<< < 1 > >>		Выводить по: 10 на странице	Просмотр 1-5 из 5	

**Рисунок 36 — Список уровней доступа**

Доступна сортировка по столбцам «Код», «Наименование» и «Описание».

Для добавления нового уровня доступа нажмите на кнопку «Добавить». Заполните поля «Код» и «Наименование», нажмите кнопку «Сохранить» (рисунок 37).

**Рисунок 37 — Добавление уровня доступа**

Чтобы редактировать уровень доступа дважды кликните по строке с нужной записью.

Чтобы найти уровень доступа введите в поисковое поле полное наименование или его часть. Нажмите кнопку «Применить». Список обновится согласно поисковому запросу.

Для отображения всех уровней доступа нажмите кнопку «Очистить» рядом с поисковым полем.

#### **4.10.4 Настройка производственного календаря**

Для работы с производственным календарем выберите в главном меню пункт «Настройки», и далее подраздел «Производственный календарь» (рисунок 38).

Подраздел доступен для пользователей с ролью «Системный администратор».

Данный подраздел предназначен для внесения дополнительных выходных и рабочих дней, которые будут учитываться при расчете нормативного срока обработки запросов/заявлений.

Слева над таблицей записей выберите год для просмотра или редактирования.



Настройки > Производственный календарь

2025 2019 2018 2017 2016

Добавить Редактировать Обновить Удалить

« < 1 > » Выводить по: 10 на странице Просмотр 1–10 из 12

№ п/п	Дата	Тип	Описание
1.	01.02.2019	Выходной	
2.	03.03.2019	Рабочий	
3.	08.03.2019	Выходной	
4.	01.05.2019	Выходной	
5.	02.05.2019	Выходной	
6.	03.05.2019	Выходной	
7.	09.05.2019	Выходной	День победы
8.	10.05.2019	Выходной	
9.	12.06.2019	Выходной	День России
10.	23.08.2019	Выходной	

« < 1 > » Выводить по: 10 на странице Просмотр 1–10 из 12

Добавить Редактировать Обновить Удалить

**Рисунок 38 — Подраздел «Производственный календарь»**

Таблица списка состоит из столбцов:

- «№ п/п» — порядковый номер записи в списке;
- «Дата» — дата дополнительного выходного/рабочего дня;
- «Тип» — тип дня (выходной или рабочий);
- «Описание» — причина для внесения дополнительного выходного/рабочего дня.

Для добавления новой записи нажмите кнопку «Добавить» и заполните форму в диалоговом окне «Календарь кадровика», указав дату и тип, рабочий или выходной. Затем нажмите кнопку «Сохранить» (рисунок 39).

**Календарь кадровика** ✕

Дата: \*

Тип: \*

Описание:

Сохранить Отмена

**Рисунок 39 — Диалоговое окно добавления даты**

Чтобы отредактировать добавленную дату, дважды нажмите на запись таблицы. Процесс редактирования аналогичен процессу добавления.

Для удаления записи из списка нажмите на запись таблицы один раз, затем нажмите кнопку «Удалить» и подтвердите удаление.

Для обновления списка дат нажмите кнопку «Обновить».

#### 4.10.5 Работа с журналом событий

Для работы с журналом событий выберите в главном меню пункт «Настройки», и далее подраздел «Журнал событий».

Данный подраздел предназначен для отображения и контроля событий, совершаемых пользователями.

Рабочая область подраздела «Журнал событий» состоит из двух блоков (рисунок 40):

— блока фильтрации;

— таблицы со списком событий.

Настройки > Журнал событий

Критерии выбора

Вид события: Не выбрано

Пользователь:  \* Выбрать

Дата события (период): с  по

Поиск:

Поиск Очистить

Обновить Очистить историю старше месяца

№ п/п	Дата события	ФИО	Событие	Описание события
1.	23.10.2019 17:43	Администратор Иван Иванович (admin)	Успешная процедура аутентификации	Успешная процедура аутентификации.
2.	23.10.2019 17:41	Администратор Иван Иванович (admin)	Успешная процедура аутентификации	Успешная процедура аутентификации.
3.	23.10.2019 17:41	Администратор Иван Иванович (admin)	Успешная процедура аутентификации	Успешная процедура аутентификации.
4.	23.10.2019 17:25	Администратор Иван Иванович (admin)	Успешная процедура аутентификации	Успешная процедура аутентификации.
5.	23.10.2019 17:25	Администратор Иван Иванович (admin)	Успешная процедура аутентификации	Успешная процедура аутентификации.
6.	23.10.2019 17:24	Администратор Иван Иванович (admin)	Успешная процедура аутентификации	Успешная процедура аутентификации.
7.	23.10.2019 17:22	Администратор Иван Иванович (admin)	Успешная процедура аутентификации	Успешная процедура аутентификации.
8.	23.10.2019 17:20	Администратор Иван Иванович (admin)	Успешная процедура аутентификации	Успешная процедура аутентификации.
9.	23.10.2019 17:19	Администратор Иван Иванович (admin)	Успешная процедура аутентификации	Успешная процедура аутентификации.
10.	23.10.2019 17:11	Администратор Иван Иванович (admin)	Успешная процедура аутентификации	Успешная процедура аутентификации.

Обновить Очистить историю старше месяца

« < 1 > » Выводить по: 10 на странице Просмотр 1-10 из 12204

Рисунок 40 — Подраздел «Журнал событий»

#### Действия в подразделе

Блок фильтрации содержит параметры (рисунок 41):

— «Вид события» — поиск по виду события, выбирается из выпадающего списка;

— «Пользователь» — поиск по Ф. И. О. и логину пользователя; выбирается двойным нажатием из списка в диалоговом окне; в списке отображаются все пользователи;

— «Дата события (период)» — поиск по периоду даты события;

— «Поиск» — поиск по описанию события (полностью или его части).

**Рисунок 41 — Блок фильтрации**

### ***Таблица***

Список событий представлен в виде таблицы со столбцами:

- «№ п/п» — порядковый номер записи в списке;
- «Дата события» — дата и время события (серверные);
- «ФИО» — фамилия, имя, отчество пользователя;
- «Событие» — наименование события;
- «Описание события» — подробное описание события; в зависимости от события дополнительно указываются IP, логин и/или адрес электронной почты пользователя.

Вы можете очистить историю событий старше последнего месяца. Для очистки нажмите кнопку «Очистить историю старше месяца» над таблицей записей слева.

---

**Внимание!** Восстановление удаленных событий невозможно.

---

## **4.11 Работа в Дизайн-студии**

Для работы с Дизайн-студией перейдите в раздел «Дизайнер-студия».

Раздел доступен для пользователей с ролями «Архитектор маршрутов» и «Системный администратор». У пользователя должна быть назначена организация.

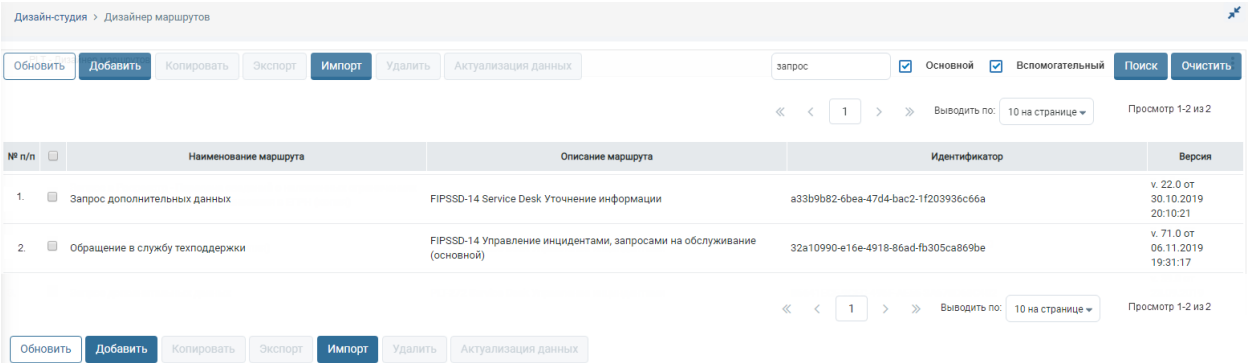
Раздел предназначен для моделирования бизнес-процессов в нотации BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation).

Бизнес-процесс — это совокупность взаимосвязанных этапов (действий), направленных на создание определённого продукта или услуги для потребителей. Потребителями считаются как внешние, так и внутренние пользователи Системы. Сложный бизнес-процесс может быть декомпозирован на несколько подпроцессов.

### **4.11.1 Публикация и редактирование маршрутов**

Для работы с дизайнером маршрутов выберите в главном меню пункт «Дизайн-студия», и далее перейдите в подраздел «Дизайнер маршрутов» (рисунок 42).

Данный подраздел предназначен для публикации и редактирования маршрутов процессов.



**Рисунок 42 — Подраздел «Дизайнер маршрутов»**

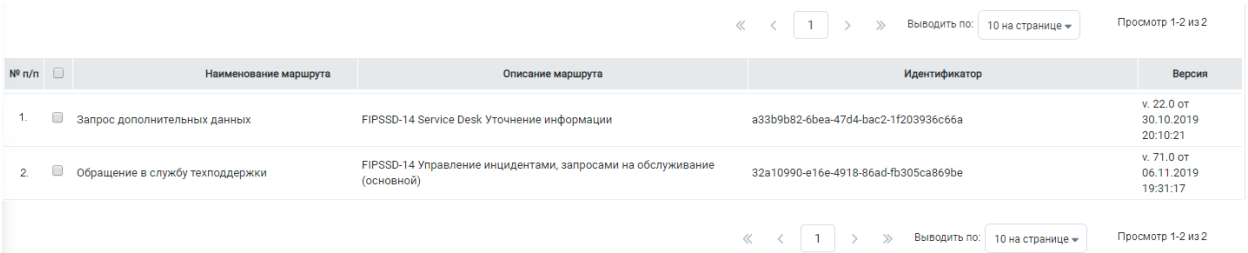
Рабочая область подраздела состоит из блоков:

- панель управления;
- таблица со списком маршрутов.

***Список маршрутов***

Таблица состоит из столбцов (рисунок 43):

- «№ п/п» — порядковый номер записи в списке;
- чекбокс для выбора маршрута — выбор одного или нескольких маршрутов для воздействия;
- «Наименование маршрута» — название маршрута;
- «Описание маршрута» — краткое описание;
- «Идентификатор» — уникальный номер;
- «Версия» — номер версии, дата и время последнего изменения.



**Рисунок 43 — Список маршрутов**

По умолчанию записи в таблице отсортированы по дате создания по убыванию. Доступна сортировка по столбцам «Наименование маршрута», «Описание маршрута», «Идентификатор».

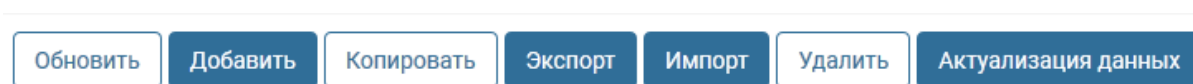
Чтобы найти маршрут введите в поисковое поле искомое слово или его часть. Нажмите кнопку «Поиск». Список обновится согласно поисковому запросу.

Чтобы искать по типу маршрута «Основной» или «Вспомогательный», отметьте соответствующий чекбокс рядом с поисковым полем. Чекбоксы по умолчанию отмечены оба.

Для отображения всех компонентов нажмите кнопку «Очистить» рядом с поисковым полем.

Кнопки управления подразделом (рисунок 44):

- «Обновить» — обновить список;
- «Добавить» — добавление нового маршрута вручную;
- «Копировать» — создание копии маршрута;
- «Экспорт» — получение ссылки на файл маршрута;
- «Импорт» — загрузка нового файла маршрута;
- «Удалить» — удаление маршрута;
- «Актуализация данных» — актуализация заявлений по выбранному маршруту за указанный период.



**Рисунок 44 — Кнопки управления подразделом**

Чтобы кнопки стали активными, выберите один маршрут, нажав на наименование маршрута в таблице.

#### 4.11.1.1 Создание маршрута

Чтобы добавить маршрут вручную, нажмите кнопку «Добавить». Откроется страница с формой для ввода базовой информации о маршруте (рисунок 45).

**Рисунок 45 — Форма добавления базовой информации о маршруте**

После заполнения обязательных и необходимых полей нажмите кнопку «Сохранить». Карточка маршрута добавится в Систему и станет доступна для дозаполнения и последующего редактирования. В карточке отобразятся кнопки «Вернуться в список», «История версий», «Применить» и «Создать версию» (рисунок 46).

**Рисунок 46 — Страница редактирования маршрута и управления версиями**

Черновик маршрута доступен для редактирования.

На странице с формой для редактирования данных, размещены вкладки (рисунок 47):

- «Маршрут» — описание маршрута, загружается файл маршрута, устанавливается регламентный срок исполнения в днях, указывается тип маршрута, назначаются исполнители;
- «Пользовательские задачи» — указываются назначения форм, связь с печатными формами, срок исполнения, резолюции (в том числе связь со вспомогательным маршрутом);
- «Формы» — добавляются формы этапов маршрута;
- «Печатные формы» — добавляются печатные формы при необходимости;
- «Скриптлеты» — добавляются скриптлеты;
- «Папки» — добавляется описание папок для файлов и порядок их отображения;
- «Схема маршрута» — просмотр схемы маршрута.

Для сохранения внесенных изменений нажмите кнопку «Применить» в карточке.

Дизайн-студия > Дизайнер маршрутов

Черновик. Обращение в службу техподдержки назад

[Вернуться в список](#)
[История версий](#)
[Применить](#)
[Создать версию](#)

[Маршрут](#)
[Пользовательские задачи](#)
[Формы](#)
[Печатные формы](#)
[Скрипты](#)
[Папки](#)
[Схема маршрута](#)

Наименование маршрута: \*

Описание маршрута:

Краткий комментарий:

Тип маршрута:

Регламентный срок исполнения (дней):

Группа:

Модель \*.brm:

Введите слово для поиска  [Применить](#) [Очистить](#)

Ответственные организации

ФИПС первая линия (Реестровый номер:1)

« < 1 > » Просмотр 1–1 из 1

[Изменить](#)

Рисунок 47 — Страница с параметрами маршрута

#### 4.11.1.2 Выпуск новой версии маршрута

Для создания версии после сохранения черновика нажмите кнопку «Создать версию». Добавляется версия маршрута, если текущий черновик маршрута был сформирован корректно. Маршрут становится доступен для подачи.

Для просмотра всех версий компонента нажмите на кнопку «История версий».

Все версии маршрута представлены в виде таблицы со столбцами (рисунок 48):

— «Версии маршрута» — наименование маршрута;

— «Номер» — номер, дата и время публикации версии маршрута;

— «Статус» — отображается статус версии маршрута «Опубликована» или «Архив».

История версий				
Версии маршрута	Номер	Статус		
Обращение в службу техподдержки	v. 71.0 от 06.11.2019 19:31:17	Опубликован		
Обращение в службу техподдержки	v. 70.0 от 06.11.2019 12:06:30	Архив		
Обращение в службу техподдержки	v. 69.0 от 05.11.2019 13:28:23	Архив		
Обращение в службу техподдержки	v. 68.0 от 01.11.2019 19:57:40	Архив		
Обращение в службу техподдержки	v. 67.0 от 01.11.2019 17:19:40	Архив		
Обращение в службу техподдержки	v. 66.0 от 01.11.2019 17:06:22	Архив		
Обращение в службу техподдержки	v. 65.0 от 01.11.2019 16:48:15	Архив		
Обращение в службу техподдержки	v. 64.0 от 01.11.2019 16:43:34	Архив		
Обращение в техническую поддержку	v. 63.0 от 01.11.2019 11:46:25	Архив		
Обращение в техническую поддержку	v. 62.0 от 31.10.2019 18:20:55	Архив		

« < 1 > » Просмотр 1–10 из 71

Рисунок 48 — Просмотр версии маршрута

Для просмотра версии маршрута в таблице с перечнем версий выберите нужную версию и дважды нажмите на неё.

#### 4.11.1.3 Снятие маршрута с публикации

Чтобы снять маршрут с публикации, дважды нажмите на последнюю версию в таблице с перечнем версий маршрута, и нажмите кнопку «Снять с публикации». Функция используется в случае если необходимо убрать доступ к маршруту или загрузить новую версию.

Чтобы опубликовать версию и вернуть доступ к маршруту для операторов, в таблице с перечнем версий выберите последнюю снятую с публикации версию и нажмите кнопку «Публиковать». Затем при необходимости создайте новую версию на основе существующего черновика, нажав кнопку «Создать версию» (рисунок 49).

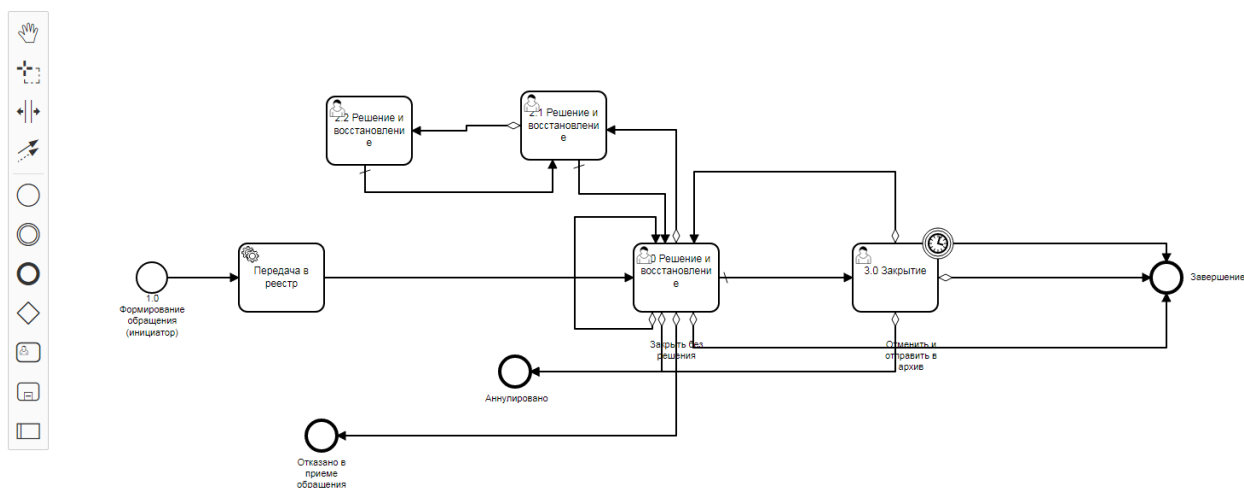
The screenshot shows a web interface for managing support requests. At the top, there's a title 'v. 1.0. Обращение в службу техподдержки' and a 'назад' link. Below the title is a row of buttons: 'Вернуться в список', 'История версий', 'Применить', 'Редактировать черновик', 'Публиковать', and 'Снять с публикации'. A horizontal menu below these buttons includes 'Маршрут', 'Пользовательские задачи', 'Формы', 'Печатные формы', 'Скрипты', 'Папки', and 'Схема маршрута'. The main content area displays details for a route named 'Обращение в службу техподдержки'. It includes fields for 'Последняя версия' (v. 1.0 от 30.10.2019 19:56:38), 'Описание маршрута' (FIPSSD-14 Управление инцидентами, запросами на обслуживание (основной)), and a 'Краткий комментарий' section with a long list of import dates. There's also a 'Тип маршрута' (Основной), 'Регламентный срок исполнения (дней)', and 'Группа' fields. At the bottom, there's a 'Модель \*.brmn' section with 'Скачать' and 'Открыть' buttons. On the right side, there's a search bar with 'Введите слово для поиска', 'Применить', and 'Очистить' buttons. Below the search bar is a section for 'Ответственные организации' listing 'ФИПС первая линия (Реестровый номер:1)'. At the bottom right, there's a pagination control showing '1' and 'Просмотр 1-1 из 1'.

Рисунок 49 — Редактирование версии маршрута

#### 4.11.1.4 Редактирование модели маршрута

Для редактирования модели маршрута в визуальном редакторе в поле «Модель» нажмите кнопку «Открыть» (рисунок 50).





Удалить черновик Сохранить как черновик Применить к маршруту Источник Заккрыть

**Рисунок 50 — Визуальный редактор модели маршрута**

#### 4.11.2 Работа с библиотекой компонентов

Для работы с библиотекой компонентов выберите в главном меню пункт «Дизайн-студия», и далее подраздел «Библиотека компонентов» (рисунок 51).

Данный подраздел предназначен для хранения перечня общих компонентов, используемых в нескольких маршрутах.

Дизайн-студия > Библиотека компонентов				
Обновить Добавить Копировать Удалить				
Поиск Поиск Очистить				
« < 1 > » Выводить по: 10 на странице Просмотр 1–3 из 3				
№ п/п	Наименование компонента	Краткий комментарий	Идентификатор компонента	Версия
1.	appeal_details_SD	FIPSSD-14 - Детали обращения	appeal_details_SD	v. 2.0 от 30.10.2019 19:55:52
2.	attributes	PLT-272 Атрибуты	PLT-272_serviceDesk_attributes	v. 2.0 от 30.10.2019 19:55:52
3.	FIPSSD-14	FIPSSD-14 - Содержание обращения	appeal_contentFIPSSD-14	v. 2.0 от 30.10.2019 19:55:52
« < 1 > » Выводить по: 10 на странице Просмотр 1–3 из 3				
Обновить Добавить Копировать Удалить				

**Рисунок 51 — Подраздел «Библиотека компонентов»**

Рабочая область подраздела состоит из блоков:

- панель управления;
- таблица со списком компонентов.

#### *Список компонентов*

Таблица состоит из столбцов (рисунок 52):

- «№ п/п» — порядковый номер записи в списке;

- «Наименование компонента» — название компонента;
- «Краткий комментарий» — краткое описание;
- «Идентификатор компонента» — уникальный номер;
- «Версия» — номер версии, дата и время последнего изменения.

<div> <div>« &lt; 1 &gt; »</div> <div>Выводить по: 10 на странице ▾</div> <div>Просмотр 1–3 из 3</div> </div>				
№ п/п	Наименование компонента	Краткий комментарий	Идентификатор компонента	Версия
1.	appeal_details_SD	FIPSSD-14 - Детали обращения	appeal_details_SD	v. 2.0 от 30.10.2019 19:55:52
2.	attributes	PLT-272 Атрибуты	PLT-272_serviseDesk_attributes	v. 2.0 от 30.10.2019 19:55:52
3.	FIPSSD-14	FIPSSD-14 - Содержание обращения	appeal_contentFIPSSD-14	v. 2.0 от 30.10.2019 19:55:52
<div> <div>« &lt; 1 &gt; »</div> <div>Выводить по: 10 на странице ▾</div> <div>Просмотр 1–3 из 3</div> </div>				

**Рисунок 52 — Список компонентов**

По умолчанию записи в таблице отсортированы по дате создания по возрастанию. Доступна сортировка по столбцам «Наименование компонента», «Идентификатор компонента», «Краткий комментарий».

Чтобы найти компонент введите в поисковое поле искомое слово или его часть. Нажмите кнопку «Применить». Список обновится согласно поисковому запросу.

Для отображения всех компонентов нажмите кнопку «Очистить» рядом с поисковым полем.

Кнопки управления подразделом (рисунок 53):

- «Обновить» — обновить список;
- «Добавить» — добавление нового компонента;
- «Копировать» — создание копии компонента;
- «Удалить» — удаление компонента.



**Рисунок 53 — Кнопки управления подразделом**

Чтобы кнопки стали активными, выберите один компонент, нажав на наименование маршрута в таблице.

#### 4.11.2.1 Добавление компонента

Чтобы добавить компонент, нажмите кнопку «Добавить». Откроется страница с формой для ввода базовой информации о компоненте (рисунок 54).

Дизайн-студия > Библиотека компонентов

Наименование компонента: \*

Идентификатор компонента: \*

28E6B442-1CA5-4FD5-8171-DE9AD8B714CA

Краткий комментарий:

Вернуться в список

Сохранить

При добавлении компонента идентификатор генерируется автоматически и при необходимости может быть изменен. Также обязательно требуется указать наименование компонента. После заполнения формы, нажмите кнопку «Сохранить».

Компонент добавится в Систему и станет доступен для дозаполнения и последующего редактирования. В карточке отобразятся кнопки «Вернуться в список», «История версий», «Сохранить» и «Создать версию» (рисунок 55).

Дизайн-студия > Библиотека компонентов

Черновик. 28E6B442-1CA5-4FD5-8171-DE9AD8B714CA

Вернуться в список

История версий

Сохранить

Создать версию

назад

Наименование компонента: \*

Тестовый

Краткий комментарий:

Шаблон ввода данных

Шаблон отображения данных

+

Формат...

Размер

**B**


*I*


U


~~S~~


×<sub>2</sub>


×<sup>2</sup>






















































































































































































































































































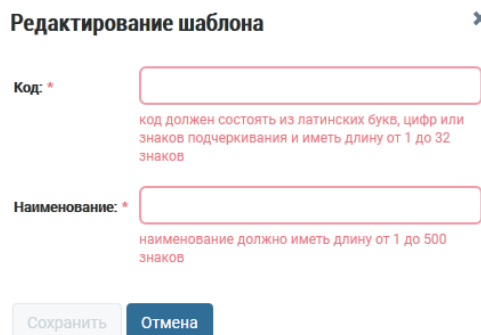
Черновик компонента доступен для редактирования.

На странице с формой для редактирования данных, размещенны вкладки:

- добавление шаблона данных — в карточке компонента на вкладке «Шаблон ввода данных» добавляется форма компонента, содержащая поля ввода данных;
- добавление шаблона отображаемых данных — в карточке компонента на вкладке «Шаблон отображения данных» добавляется форма отображения компонента.

После внесения изменений нажмите кнопку «Сохранить» в карточке.

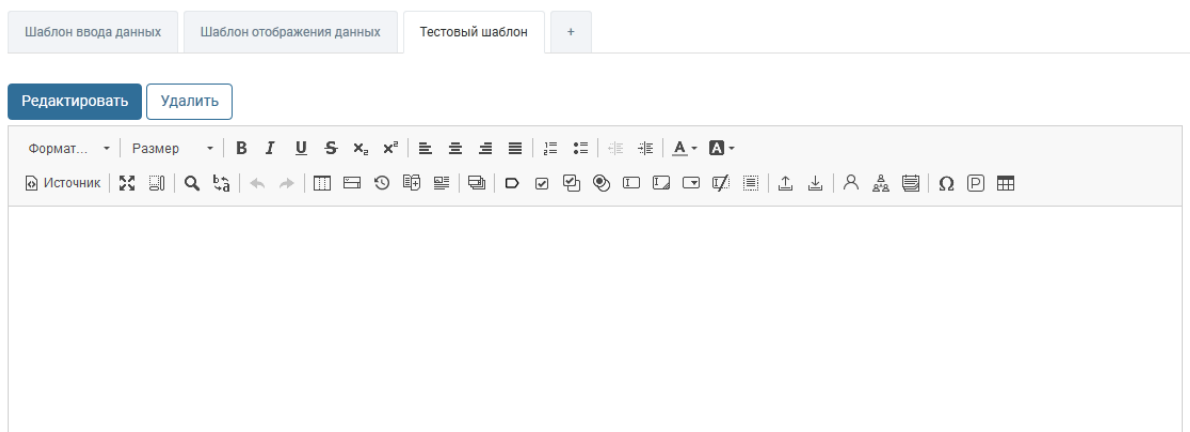
Для добавления нового шаблона нажмите вкладку со знаком плюс «». Отобразится диалоговое окно для редактирования шаблона (рисунок 56). Заполните обязательные поля «Код» и «Наименование». Нажмите кнопку «Сохранить».



**Рисунок 56 — Редактирование шаблона**

Для редактирования полей «Код» и «Наименование» шаблона нажмите кнопку «Редактировать» (рисунок 57).

Для удаления шаблона нажмите кнопку «Удалить».



**Рисунок 57 — Форма нового шаблона**

Для выхода без сохранения нажмите кнопку «Назад» сверху справа над формой.

#### 4.11.2.2 Публикация версии компонента

Для публикации компонента после сохранения черновика опубликуйте версию компонента, нажав кнопку «Создать версию» в карточке компонента.

Для просмотра всех версий компонента нажмите на кнопку «История версий».

Все версии компонента представлены в виде таблицы со столбцами (рисунок 58):

- «Версии» — наименование компонента;
- «Номер версии» — номер, дата и время создания версии компонента;
- «Статус» — отображается статус версии «Опубликован» или «Архив».

✕

«  1  » Просмотр 1–2 из 2

### Рисунок 58 — История версий

Для просмотра версии компонента в таблице дважды нажмите на строку с нужной версией. Чтобы редактировать выбранную версию нажмите на кнопку «Редактировать черновик» (рисунок 59).

v. 1.0. appeal\_details\_SD

Вернуться в список

История версий

Редактировать черновик

Создать версию

Наименование компонента:

appeal\_details\_SD

Краткий комментарий:

FIPSSD-14 - Детали обращения

Шаблон ввода данных

Шаблон отображения данных

Формат... | Размер... | B I U S x<sub>e</sub> x<sup>a</sup> | [List Icon] [List Icon] [List Icon] [List Icon] | [Table Icon] [Table Icon] | [Link Icon] [Link Icon] | A - A -

[Source Icon] [Image Icon] [Text Icon] [Find Icon] [Undo Icon] [Redo Icon] [Bold Icon] [Italic Icon] [Underline Icon] [Strikethrough Icon] [Text Color Icon] [Background Color Icon] [Font Size Icon] [Align Left Icon] [Align Center Icon] [Align Right Icon] [Justify Icon] [Indent Left Icon] [Indent Right Icon] [Outdent Icon] [Print Icon] [Fullscreen Icon]

Тип:

☒ Инцидент

☐ Запрос на обслуживание

Категория:

Услуга (сервис):

Номер в реестре услуг:

<favourNumberText>

Объект обращения:

Элемент объекта:

Приоритет:

### Рисунок 59 — Просмотр версии компонента

### 4.11.3 Настройка справочников

Для работы со справочниками выберите в главном меню пункт «Дизайн-студия», и далее подраздел «Справочники». (рисунок 60).

Данный подраздел предназначен для хранения перечня динамических справочников, используемых в маршрутах. Список значений вводится в справочнике и подключается в маршруте в виде выпадающих списков, радиобаттонов, групп чекбоксов или модальных окон со значениями.

Дизайн-студия > Справочники

Обновить

№ п/п	Код	Наименование	Описание	Группа / Категория	Тип	Редактор
1.	urgency	SD Срочность			Линейный	
2.	degreeImpact	SD Степень воздействия			Линейный	
3.	weekDays	Дни недели			Линейный	
4.	serviceDeskDeliveryModes	Режимы предоставления СД			Линейный	
5.	serviceDeskPriorities	Справочник приоритетов			Линейный	

1-5 из 5

10 20 30 << < 1 > >>

**Рисунок 60 — Подраздел «Справочники»**

Рабочая область подраздела состоит из блоков:

- панель управления;
- таблица со списком справочников.

### ***Список справочников***

Таблица состоит из столбцов (рисунок 61):

- «№ п/п» — порядковый номер записи в списке;
- «Код» — уникальный код справочника;
- «Наименование» — название справочника;
- «Описание» — краткое описание;
- «Группа / Категория» — категория или группа, к которой относится справочник;
- «Тип» — тип справочника (линейный или иерархический);
- «Редактор» — роль пользователя, с которой можно редактировать значения справочника;
- «Статус» — статус справочника.

№ п/п	Код	Наименование	Описание	Группа / Категория	Тип	Редактор
1.	urgency	SD Срочность			Линейный	
2.	degreeImpact	SD Степень воздействия			Линейный	
3.	weekDays	Дни недели			Линейный	
4.	serviceDeskDeliveryModes	Режимы предоставления СД			Линейный	
5.	serviceDeskPriorities	Справочник приоритетов			Линейный	

1-5 из 5

10 20 30 << < 1 > >>

**Рисунок 61 — Список справочников**

По умолчанию записи в таблице отсортированы по столбцу «Наименование» по алфавиту. Доступна сортировка по столбцам «Код», «Наименование», «Группа».

### ***Фильтрация в разделе***

Блок фильтрации свернут по умолчанию. Чтобы раскрыть его нажмите на иконку воронка «».

Блок фильтрации содержит параметры:

- «Код / Наименование» — поиск по оду или наименованию справочника;
- «Группа / Категория » — поиск по группе или категории списка;
- «Тип» — поиск по типу списка;
- «Редактор» — поиск по роль пользователя.

**Рисунок 62 — Блок фильтрации**

Чтобы посмотреть карточку справочника нажмите на его код или наименование.

Кнопки управления подразделом (рисунок 63):

- «Создать» — создать справочник вручную;
- «Импорт» — загрузка файла нового справочника;
- «Настройки» — настройка раздела справочников.



**Рисунок 63 — Кнопки управления подразделом**

#### **4.11.3.1 Добавление справочника**

Чтобы добавить новый справочник, нажмите кнопку «Создать».

В открывшейся форме заполните обязательные и необходимые поля. Нажмите на кнопку «Сохранить» (рисунок 64).

Дизайн-студия > Справочники

← Сохранить

Код \*

Наименование \*

Описание

Группа / Категория

Тип \*

☒ Линейный
 ☐ Иерархический

Редактор

Быстрый поиск...

Разделитель

☐ Скрыть удаленные значения

№ п/п	Код	Наименование	Тип данных	Ограничение	Код справочника	Уникальный	Обязательный	Множественный	Список	Строка	Статус
<div>Добавить поле</div>											

Рисунок 64 — Добавление справочника

#### 4.11.3.2 Работа с содержимим справочника

Содержание справочника представляется в виде списка строк-значений. Количество колонок соответствует количеству полей настроенных в справочнике (по умолчанию первые 4) и так же может настраиваться. Дополнительно справа выводится: колонка Статус (Используется/Удалёно <дата\_время>).

Управление справочниками

SD Срочность

←

Добавить

Импорт

Экспорт

Конфигурация

Обновить

▼

№ п/п	Код	Наименование	Сортировочное значение	Статус
1.	LOW	01 - Низкая	1	Используется
2.	MIDDLE	02 - Средняя	2	Используется
3.	HIGH	03 - Высокая	3	Используется

1-3 из 3

10

20

30

«

<

1

>

»

Рисунок 65 — Пример линейного справочника

Кнопки управления подразделом (рисунок 66):


- «Добавить» — создать элемент справочника вручную;
- «Импорт» — загрузка файла нового элемента;
- «Экспорт» — выгрузка в архив текущего списка;
- «Конфигурация» — настройка справочника.





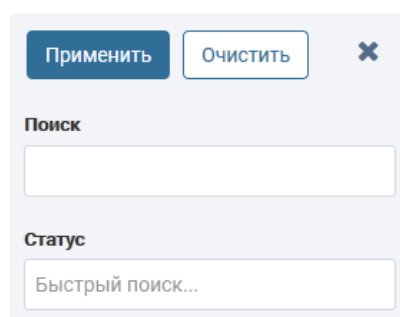
**Рисунок 66 — Кнопки управления подразделом**

### ***Фильтрация в разделе***

Блок фильтрации свернут по умолчанию. Чтобы раскрыть его нажмите на иконку воронка «».

Блок фильтрации содержит параметры (рисунок 67):

- «Поиск» — поиск по введённому слову;
- «Статус» — поиск по статусу элемента.



**Рисунок 67 — Блок фильтрации**

### ***Просмотр элемента списка***

Нажмите на колонку с синей ссылкой (название в справочниках отличаются). Откроется форма элемента доступная для редактирования (рисунок 68).

SD Срочность

← Сохранить Системные параметры

Код \* LOW

Наименование \* 01 - Низкая

Сортировочное значение \* 1

Сортировочное значение \* 1 Статус \* ☒ Используется ☐ Удален

**Рисунок 68 — Пример редактирования элемента списка**

Чтобы посмотреть атрибуты элемента нажмите на «Системные параметры».

Чтобы сохранить изменения в карточке элемента нажмите кнопку «Сохранить».

### **4.11.3.3 Изменение структуры справочника (конфигурация)**

Для изменения конфигурации справочника в карточке справочника нажмите кнопку «Конфигурация» (Рисунок 69). Откроется окно для редактирования атрибутов и структуры справочника. Заполните необходимые поля и нажмите кнопку «Сохранить».

Дни недели

← Сохранить

Системные параметры

Код \* weekDays\_import

Статус \* ☐ Используется ☒ Удален

Наименование \* Дни недели

Описание

Группа / Категория

Тип \* Линейный

Редактор Быстрый поиск...

Разделитель

☐ Скрыть удаленные значения

№ п/п	Код	Наименование	Тип данных	Ограничение	Код справочника	Уникальный	Обязательный	Множественный	Список	Строка	Статус	
1.	titleEng	Наименование на английском	String	100	Быстрый поиск...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Используется	✕ ≡
2.	titleRus	наименование на русском	String	100	Быстрый поиск...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Используется	✕ ≡

Добавить поле

**Рисунок 69 — Конфигурация справочника**

Справочник нельзя удалить из Системы. Но в настройках справочника можно указать статус «Удален».

#### 4.11.3.4 Общие настройки справочников

Чтобы изменить настройки раздела нажмите кнопку «Настройки».

Доступна настройка следующих функций (рисунок 70):

- «Место хранения файлов» — выбор места, где будут храниться данные;
- «Роль администратора справочников» — выбор ролей, которым будут доступны все функции раздела.

Дизайн-студия > Справочники

← Сохранить

Место хранения файлов \* Файловая система ✕

Роль администратора справочников

Системный Администратор ✕ Администратор модуля ✕ Архитектор Маршрутов ✕

Быстрый поиск...

**Рисунок 70 — Настройка раздела «Справочники»**

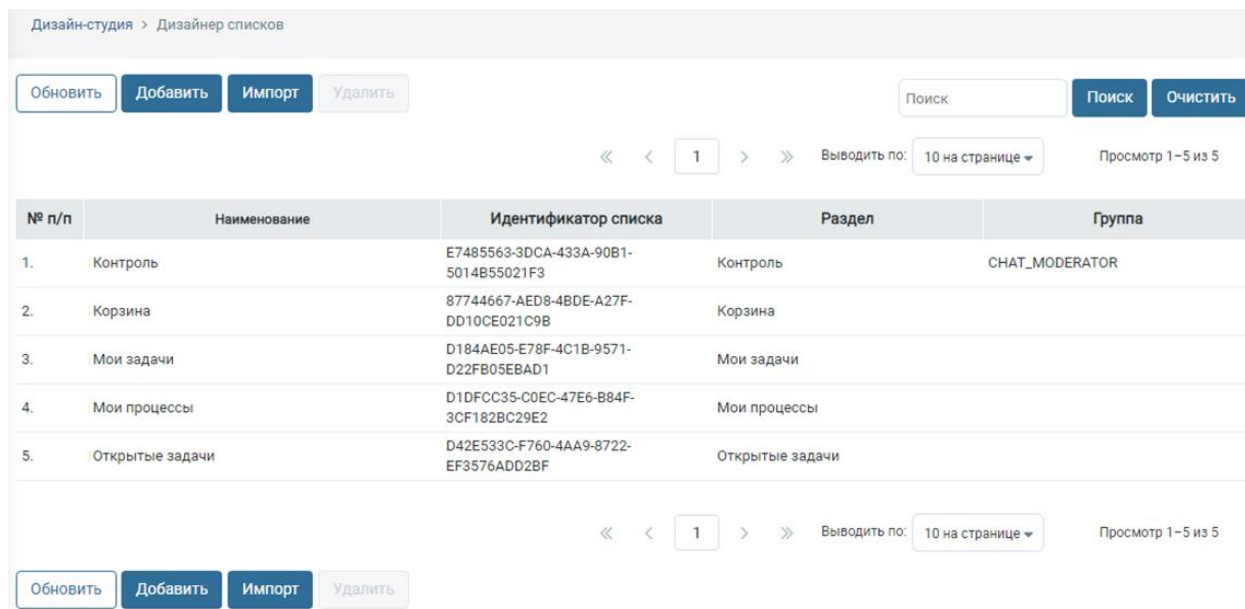
Чтобы сохранить внесённые изменения нажмите кнопку «Сохранить». Для выхода из настроек без сохранения нажмите «←».

#### 4.11.4 Настройка дополнительных колонок в разделах

Дизайнер списков позволяет расширить стандартные колонки и фильтры разделов «Мои обращения», «Контроль исполнения», «Мои задачи», «Открытые задачи», «Очередь обращений» данными из маршрута.

Для настройки дополнительных колонок в списках выберите в главном меню пункт «Дизайн-студия», и далее подраздел «Дизайнер списков» (рисунок 71).

Подраздел предназначен для хранения перечня динамических справочников, используемых как критерии фильтрации или как колонки в таблицах. Список значений вводится в справочнике и подключается в нужном разделе в блоке фильтрации.



**Рисунок 71 — Подраздел «Дизайнер списков»**

Рабочая область подраздела состоит из блоков:

- панель управления;
- таблица со списком компонентов.

### ***Таблица списков***

Таблица состоит из столбцов (рисунок 72):

- «№ п/п» — порядковый номер записи в списке;
- «Наименование» — название списка;
- «Идентификатор списка» — уникальный номер;
- «Раздел» — раздел, в котором используется список;
- «Группа» — роль или группа ролей, для которой список будет отображаться.

<div> <div> <div>«</div> <div>&lt;</div> <div>1</div> <div>&gt;</div> <div>»</div> </div> <div>Выводить по: 10 на странице ▾</div> <div>Просмотр 1–5 из 5</div> </div>				
№ п/п	Наименование	Идентификатор списка	Раздел	Группа
1.	Контроль	E7485563-3DCA-433A-90B1-5014B55021F3	Контроль	CHAT_MODERATOR
2.	Корзина	87744667-AED8-4BDE-A27F-DD10CE021C9B	Корзина	
3.	Мои задачи	D184AE05-E78F-4C1B-9571-D22FB05EBAD1	Мои задачи	
4.	Мои процессы	D1DFCC35-C0EC-47E6-B84F-3CF182BC29E2	Мои процессы	
5.	Открытые задачи	D42E533C-F760-4AA9-8722-EF3576ADD2BF	Открытые задачи	
<div> <div> <div>«</div> <div>&lt;</div> <div>1</div> <div>&gt;</div> <div>»</div> </div> <div>Выводить по: 10 на странице ▾</div> <div>Просмотр 1–5 из 5</div> </div>				

**Рисунок 72 — Таблица списков**

По умолчанию записи в таблице отсортированы по столбцу «Наименование» по алфавиту.

Чтобы найти список введите в поисковое поле искомое слово или его часть. Нажмите кнопку «Применить». Список обновится согласно поисковому запросу.

Для отображения всех компонентов нажмите кнопку «Очистить» рядом с поисковым полем.

Кнопки управления подразделом (рисунок 73):

- «Обновить» — обновить список;
- «Добавить» — добавление нового списка;
- «Импорт» — выгрузка списков;
- «Удалить» — удаление списка.



**Рисунок 73 — Кнопки управления подразделом**

Чтобы кнопки стали активными, выберите один список, нажав на наименование маршрута в таблице.

Чтобы добавить колонки в список раздела, нажмите кнопку «Добавить». Откроется страница с формой для ввода базовой информации (рисунок 74).

**Рисунок 74 — Добавление списка**

Идентификатор генерируется автоматически. После заполнения формы, нажмите кнопку «Сохранить».

Список дополнительных колонок добавится в Систему и станет доступен для дозаполнения и последующего редактирования. В карточке отобразятся кнопки «Вернуться в список», «Сохранить» (рисунок 75).

**Рисунок 75 — Карточка списка**

Конфигурация в карточке списка похожа на конструктор: добавляем/редактируем/удаляем записи в таблицах.

Карточка списка состоит:

- панель управления (рисунок 76 — 1);
- общие настройки (рисунок 76 — 2);
- конфигурации (рисунок 76 — 3).

E7485563-3DCA-433A-90B1-5014B55021F3

Вернуться в список

Сохранить

1 назад

Наименование:

Контроль

2

Раздел:

Контроль

Группа:

Модератор чата

Конфигурация \*.json:

Скачать

Конфигурация фильтров

3

Конфигурация списка

Добавить

Удалить

Вверх

Вниз

Наименование	Колонка	Отображать в колонке	Шаблон	Сортировка
Тип	requestType	Да		Нет
Категория	category	Да		Нет
Тема	reviewObj	Да		Нет
Заявитель	declarant	Да		Нет
Срочность	reviewTermStr	Да		Нет

**Рисунок 76 — Карточка списка**

Общие настройки:

- «Наименование» — наименование списка;
  - «Раздел» — выбираем к какому разделу будет применяться конфигурация. Список разделов определяется внутри портлета;
  - «Группа» —определяет кому (в зависимости от роли текущего пользователя) будет видна эта конфигурация (списки и фильтры). В списке можно привязать конкретные роли или группы;
  - «Конфигурация \*.json» — приложить файл конфигурации в формате «.json».
- Есть 2 вида настройки конфигурации (рисунок 77):

- «Конфигурация фильтров» — настройка отображения полей фильтра;
- «Конфигурация списка» — настройка отображения колонок списков.

Настройка фильтров и списков идентичная. Над таблицей конфигурации расположены кнопки:

- «Добавить» — добавление конфигурации;
- «Удалить» — удаление выбранной записи;
- «Вверх» — перетаскивание выбранной записи вверх;
- «Вниз» — перетаскивание выбранной записи вниз.

Добавить

Удалить

Вверх

Вниз

Наименование	Колонка	Тип данных	Критерий поиска
E-mail	emailDeclarant	Текст	Содержит
Заявитель	declarant	Текст	Содержит
Идентификатор заявителя	platformUserId	Текст	Содержит
Категория	category	Текст	Содержит
Способ подачи обращения	platform	Текст	Содержит
Срочность	reviewTermStr	Текст	Содержит
Тема	reviewObj	Текст	Содержит
Тип	requestType	Текст	Равен

Добавить

Удалить

Вверх

Вниз

Наименование	Колонка	Отображать в колонке	Шаблон	Сортировка
Тип	requestType	Да	Нет	
Категория	category	Да	Нет	
Тема	reviewObj	Да	Нет	
Заявитель	declarant	Да	Нет	
Срочность	reviewTermStr	Да	Нет	

Рисунок 77 — Блоки конфигураций

## 5 КАРТА РОЛЕЙ

Роли пользователей сгруппированы в соответствии со спецификой разделов Системы:

- Общеплатформенные разделы (Таблица 2);
- Service Desk (Таблица 3);
- Организации и персонал (Таблица 4);
- Чат (Таблица 5).













У пользователя обязательно должна быть назначена хотя бы одна роль из каждой группы: Платформа, Service Desk, Организации и персонал. Назначение роли из группы Чат является не обязательным.

Роли могут комбинироваться, тогда пользователю будет доступна совокупность функциональности.





















Таблица 2 — Ролевая модель «Общеплатформенные разделы»

Раздел\Роль	Оператор PLT_OPERATOR	Контролер по подразделению PLT_ORG_CONTROLLER	Общий контролер PLT_CONTROLLER	Администратор модуля PLT_MODULE_ADMINISTRATOR	Архитектор маршрутов PLT_WORKFLOW_ARCHITECT	Системный администратор PLT_ADMINISTRATOR
Стартовая страница	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Главная (виджеты)	✓ Виджеты по своим событиям	✓ Виджеты по своим событиям	✓ Виджеты по своим событиям	✓ Виджеты по своим событиям	✓ Виджеты по своим событиям	✓ Виджеты по своим событиям
Создать обращение	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Мои задачи	✓ Исполнение своих задач, прерывание своих подпроцессов в карточке задачи	✓ Исполнение своих процессов, прерывание всех своих подпроцессов и запущенных сотрудниками своей и подведомственных организаций в карточке задачи  Назначение исполнителей (в рамках своего и подведомственных	✓ Исполнение своих процессов, прерывание всех подпроцессов в карточке задачи  Назначение исполнителей и сроков исполнения/завершения	✓ Исполнение своих процессов, прерывание всех подпроцессов в карточке задачи  Назначение исполнителей и сроков исполнения/завершения	✓ Исполнение своих процессов  Прерывание инициированных подпроцессов в карточке	✓ Исполнение своих процессов  Прерывание всех подпроцессов в карточке задачи  Назначение исполнителей и сроков исполнения/завершения

Раздел\Роль	Оператор PLT_OPERATOR	Контролер по подразделению PLT_ORG_CONTROLLER	Общий контролер PLT_CONTROLLER	Администратор модуля PLT_MODULE_ADMINISTRATOR	Архитектор маршрутов PLT_WORKFLOW_ARCHITECT	Системный администратор PLT_ADMINISTRATOR
		подразделений) и сроков исполнения/завершения.				
Открытые задачи		 Исполнение процессов в рамках своей и подведомственной организации <sup>1</sup>  Прерывание в карточке всех своих подпроцессов и запущенных сотрудниками своей и подведомственных организаций  Назначение исполнителей (в рамках своего и подведомственных подразделений) и сроков исполнения/завершения	 Исполнение всех процессов  Прерывание всех подпроцессов в карточке  Назначение исполнителей	 Исполнение всех процессов  Прерывание всех подпроцессов в карточке		 Исполнение всех процессов  Прерывание всех подпроцессов в карточках задач  Назначение исполнителей и сроков исполнения/завершения
Очередь обращений	 Задачи, которые назначены на	 Задачи, которые назначены на мое подразделение	 Все задачи Назначение	 Все задачи Назначение		 Все задачи Назначение

Раздел\Роль	Оператор PLT_OPERATOR	Контролер по подразделению PLT_ORG_CONTROLLER	Общий контролер PLT_CONTROLLER	Администратор модуля PLT_MODULE_ADMINISTRATOR	Архитектор маршрутов PLT_WORKFLOW_ARCHITECT	Системный администратор PLT_ADMINISTRATOR
	мое подразделение  Назначение на себя	Назначение исполнителей (в рамках организации и нижележащих) мне/другим, сроков исполнения/заверше ния	исполнителей мне/другим, сроков исполнения/завер шения	исполнителей мне/другим, сроков исполнения/завершения		исполнителей мне/другим, сроков исполнения/заверше ния
<b>Мои обращения</b>	 Процессы, в которых является инициатором и/или участником <sup>2</sup>  Прерывание инициированн ых процессов/под процессов (в том числе и в карточке)	 Процессы, в которых является инициатором и/или участником <sup>2</sup>  Прерывание всех своих процессов/подпроцес сов и запущенных сотрудниками своей и подведомственных ор ганизаций  Назначение исполнителей (в рамках своего и подведомственных подразделений) и сроков исполнения/завершен ия	 Процессы, в которых является инициатором и/или исполнителем хотя бы 1 этапа/задачи  Прерывание всех процессов	 Исполнение своих процессов, в которых является участником <sup>2</sup>  Прерывание инициированных процессов/подпроцессов (в том числе и в карточке)  Удаление, актуализация доступны	 Исполнение своих процессов, в которых является участником <sup>2</sup>  Прерывание инициированных процессов/подпроцессо в (в том числе и в карточке)	 Все процессы, в которых является участником <sup>2</sup>  Удаление, актуализация доступны  Прерывание процессов и подпроцессов (в том числе и в карточке)  Назначение исполнителей и сроков исполнения/заверше ния
<b>Контроль исполнения</b>						







Раздел\Роль	Оператор PLT_OPERATOR	Контролер по подразделению PLT_ORG_CONTROLLER	Общий контролер PLT_CONTROLLER	Администратор модуля PLT_MODULE_ADMINISTRATOR	Архитектор маршрутов PLT_WORKFLOW_ARCHITECT	Системный администратор PLT_ADMINISTRATOR
		<p>Просмотр процессов в рамках своей и нижележащих организаций<sup>1</sup></p> <p>Прерывание процессов/подпроцессов для инициированных процессов и запущенных моими сотрудниками</p> <p>Актуализация и удаление не доступно</p> <p>Назначение исполнителей (в рамках своего и подведомственных подразделений) и сроков исполнения/завершения</p>	<p>Все процессы</p> <p>Прерывание всех процессов/подпроцессов (+ в карточке)</p> <p>Актуализация и удаление не доступно</p>	<p>Все процессы</p> <p>Прерывание всех процессов/подпроцессов (+ в карточке)</p> <p>Актуализация и удаление доступны</p>	<p>Просмотр и актуализация всех процессов</p> <p>Удаление не доступно</p> <p>Прерывание инициированных подпроцессов в карточке</p>	<p>Просмотр, актуализация, удаление и прерывание всех процессов/подпроцессов</p> <p>Назначение исполнителей и сроков исполнения/завершения</p>
Отчеты по исполнению		 В рамках своей организации				
Настройки						
Замещения						
	Только	Редактирование в	Редактирование	Только просмотр	Только просмотр	Только просмотр

Раздел\Роль	Оператор PLT_OPERATOR	Контролер по подразделению PLT_ORG_CONTROLLER	Общий контролер PLT_CONTROLLER	Администратор модуля PLT_MODULE_ADMINISTRATOR	Архитектор маршрутов PLT_WORKFLOW_ARCHITECT	Системный администратор PLT_ADMINISTRATOR
	просмотр	рамках своей организации	всех данных			
Производственный календарь	✗	✗	✗	✗	✗	✓
Журнал событий	✗	✗	✗	✓	✗	✓
Дизайн-студия	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Дизайнер маршрутов	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Библиотека компонентов	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Справочники	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Дизайнер списков	✗	✗	✗	✗	✓	✓

1 – Права доступа «Контролера по подразделению» определяются по совокупности роли «Контролер по подразделению» и уровню доступа «Руководитель» или «Администратор». Уровень доступа указывается при привязке пользователя к организации. Пользователь с ролью «Контролер по подразделению» видит в разделе «Открытые задачи» / «Контроль исполнения» процессы, которые исполняли пользователи подразделений, в которых контролер имеет уровень доступа «Руководитель» и «Администратор». Коды уровней доступа: manager= Руководитель и administrator=Администратор. Если данных уровней доступа нет в Системе, их необходимо создать в разделе «Уровни доступа».

2 –Участником процесса является инициатор (пользователь, который запускал процесс) или исполнитель (пользователь, на которого была назначена задача процесса / пользователь, который исполнил задачу процесса).

**Таблица 3 — Ролевая модель «Service Desk»**













Раздел/Роль	Оператор Service Desk SD_OPERATOR	Редактор Service Desk SD_EDITOR
Единый реестр обращений	 Все зафиксированные обращения Доступно удаление и закрытие Создание процессов внутри обращений. Фиксация звонков и писем	
База конфигурационных единиц		 Полный доступ к ведению базы
Категории и типы		 Полный доступ к ведению базы

**Таблица 4 — Ролевая модель «Организации и персонал»**

Раздел / Роль	Администратор ОиП	Модератор ОиП	Просмотр ОиП <sup>1</sup>
Пользователи	Полный доступ 		
Организации	Полный доступ 	Создание, редактирование 	

1 – Роль Просмотр ОиП должна быть обязательно назначена исполнителям задач, для обеспечения возможности выбора пользователей или организаций для передачи задачи им на исполнение.

**Таблица 5 —Ролевая модель «Чат»**

Раздел\Роль	Пользователь чата	Модератор чата	Администратор чата
Стартовая страница			
Главная (виджеты)	 Виджет по чатам, где является участником	 Виджет по чатам, где является участником и создателем	 Виджет по всем чатам
Вкладка «Чат» в карточках процессов в разделах: <b>Мои задачи</b> <b>Мои обращения</b> <b>Открытые задачи</b> <b>Контроль исполнения</b>	 Отправка, редактирование и удаление своих сообщений и файлов	 Создание чатов в карточке процесса Отправка, редактирование и удаление всех сообщений и файлов в рамках чатов, где является создателем Приглашение участников в свои чаты Редактирование и удаление своих чатов	 Создание чатов в карточке процесса Отправка, редактирование и удаление всех сообщений и файлов Приглашение участников во все чаты Редактирование и удаление всех чатов
Чат	 Отправка, редактирование и удаление своих сообщений и файлов	 Отправка, редактирование и удаление всех сообщений и файлов в рамках чатов, где является создателем Приглашение участников в свои чаты	 Отправка, редактирование и удаление всех сообщений и файлов Приглашение участников во все чаты

Раздел\Роль	Пользователь чата	Модератор чата	Администратор чата
		Редактирование и удаление своих чатов	Редактирование и удаление всех чатов



## **6 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ**

### **6.1 Действия в случаях несоблюдения технологического процесса**

При неверных действиях пользователей, неверных форматах или недопустимых значениях входных данных для пользователя отображаются соответствующие сообщения, после чего возвращается в рабочее состояние, предшествовавшее неверной (недопустимой) команде или некорректному вводу данных.

### **6.2 Действия по восстановлению программ при сбойных ситуациях и ошибках в данных**

При ошибках в работе аппаратных средств (кроме носителей, данных и программ), а также при продолжительных обрывах связи восстановление функции системы возлагается на ОС. Для восстановления работоспособности клиентской части системы достаточно войти в систему заново.

При ошибках, связанных с программным обеспечением (ОС и драйверы устройств), восстановление работоспособности возлагается на ОС. При невозможности восстановления работы системы следует обрати к системному администратору.

### **6.3 Действия в случаях несанкционированного доступа к данным**

В случае обнаружения фактов несанкционированного доступа к данным, утери либо компрометации пароля для доступа к системе необходимо действовать в соответствии с должностной и иными инструкциями, регламентирующими действия по соблюдению информационной безопасности.

## **7 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ**

Для установки и настройки Системы необходимо ознакомиться с настоящим документом «Руководство администратора».