

**Инструкция администратора
системы Сервисдеск на базе ПО Orbita ITSM**

2023

Содержание

1. Введение.....	5
2. Обозначения и сокращения.....	6
3. Общие сведения	7
4. Установка системы	8
5. Настройка системы	9
5.1. Пользователи и доступ	10
5.2. Бизнес-процессы	15
5.2.1. Список бизнес-процессов	15
5.2.2. Общие списки.....	16
5.2.3. Типы объектов.....	17
5.2.4. Свойства объектов	18
5.2.5. Жизненный цикл объектов	19
5.2.6. Воздействие	20
5.2.7. Срочность	21
5.2.8. Приоритет	22
5.2.9. Категории.....	23
5.2.10. Конфигурация свойств	24
5.2.11. Причины ожидания.....	25
5.2.12. Шаблоны списков	26
5.3. Настройки системы.....	28
5.3.1. Настройки портала.....	28
5.3.2. Настройки сообщений.....	33
5.4. Новости	34
6. Требования к техническим характеристикам	35

1. Введение

В настоящем документе приводится описание автоматизируемого функционала системы Сервисдеск, а также автоматизированного функционала интеграции Сервисдеск с сопряженными системами.

2. Обозначения и сокращения

В настоящем документе применяют следующие обозначения и сокращения:

Актив – КЕ, для которой определены атрибуты цены и стоимости

БД – база данных

ИТ – информационные технологии

КЕ – конфигурационная единица

3. Общие сведения

В данном документе описаны способы настройки системы Сервисдеск на базе ПО ORBITA ITSM версии R1.

Описаны как правила работы с системой сотрудников ИТ-организации предприятия (внутреннего ИТ-отдела) с ролями Superuser и Administrator.

4. Установка системы

Для установки системы необходимо выполнить следующую последовательность действий:

- Установить Docker. Если Docker уже установлен, проверить наличие docker compose.
- Загрузить архив с сайта, нажав кнопку "Скачать" в верхнем меню.
- Распаковать загруженный архив в папку системы.
- Скопировать файл sample.env в каталог .env
- Заполнить параметры в .env
- Выполнить команду `docker compose up -d` (`docker-compose up -d` для старых версий)

После выполнения этих действий система будет доступна по порту указанному в APP_PORT в .env (например localhost:80)

При необходимости, настройте firewall для доступа с других хостов

5. Настройка системы

Система Сервисдеск предназначена для управления ИТ-услугами. В системе автоматизирована настройка следующих процессов управления ИТ-услугами:

Управление инцидентами

Управление запросами обслуживания

Управление проблемами

Управление изменениями

Управления каталогом ИТ-услуг

Управление уровнем ИТ-услуг

Управление активами

Управление конфигурациями

Управление знаниями

Сотрудники ИТ-организации с ролями Superuser и Administrator взаимодействуют с системой через панель управления веб-портала сотрудника ИТ-организации (адрес_веб_портала/?sr=1) для настройки процессов управления ИТ-услугами и иных параметров работы системы.

В пунктах 5.1 – 5.4 приводится описание правил работы с функционалом настройки Сервисдеск.

5.1. Пользователи и доступ

Настройка выполняется для следующих типов пользователей системы:

- Пользователь
- Внешний пользователь
- ИТ-специалист
- Внешний ИТ-специалист

Настройка всех типов пользователей выполняется аналогичным образом и далее описана на примере настройки Внутренних пользователей.

В разделе Внутренние пользователи представлены все внутренние пользователи (являющиеся работниками организации, владеющей Системой), загруженные с помощью интеграции с каталогом LDAP, либо созданные вручную Администратором системы.

Чтобы настроить учетную запись внутреннего пользователя, нужно перейти по ссылке «Настроить» в правой части списка пользователей.

Форма настройки пользователя позволяет назначить следующие параметры пользователя: Тип, Группа, Руководитель, Мобильный номер и разрешения отправки СМС-сообщений, Роли:

Тип	Группа	Руководитель	Мобильный номер
<input type="text" value="Пользователь"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Настройки SMS			
Отправка СМС разрешена	<input type="checkbox"/> Вкл. = заблокировать	Разрешено изменять	<input type="checkbox"/> Вкл. = заблокировать
Роль 1	Роль 2	Роль 3	Роль 4
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Save"/>			

Тип: тип пользователя системы, доступные варианты:

- Пользователь
- Внешний пользователь
- ИТ-специалист

– Внешний ИТ-специалист

При изменении типа пользователя он будет перемещен в соответствующих подраздел.

Для добавления внутреннего пользователя вручную необходимо заполнить форму в нижней части списка пользователей:

Новая учетная запись

Имя	Имя пользователя	Мобильный номер
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Сохранить"/>		

Для добавления внутреннего пользователя с помощью интеграции с каталогом LDAP, необходимо перейти в раздел «Настройки системы – Настройки портала – Настройки LDAP», найти нужный домен, перейти в настройки домена и поставить значение «Включено» для параметра «Включено». После этого, при переходе в раздел «Внутренние пользователи», система автоматически синхронизирует учетные записи с соответствующих каталогом LDAP.

Подробнее о настройке соединения с каталогами LDAP см. п. 5.3.

Для того, чтобы изменить название, добавить новую роль, или удалить существующую роль пользователей, необходимо перейти в раздел Роли пользователей, и, с помощью форм раздела, отредактировать названия ролей, удалить существующие роли или добавить новую роль пользователей:

Роли внутренних пользователей

Название роли (для системы)	Название роли	
<input type="text" value="User"/>	<input type="text" value="User"/>	
<input type="text" value="User_manager"/>	<input type="text" value="User Manager"/>	
<input type="button" value="Сохранить"/>		

Новая роль

Название роли (для системы)	Название роли
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Сохранить"/>	

Для того, чтобы изменить название, добавить новую группу, или удалить существующую группу пользователей, необходимо перейти в раздел Группы пользователей, и, с помощью форм раздела, отредактировать названия групп, удалить существующие группы или добавить новую группу пользователей. При этом удалить можно только группы системы, т.е. группы, созданные вручную Администратором; удалить группы домена, загруженные вместе с пользователями из каталога LDAP, невозможно:

Группы внутренних пользователей

Название группы	Тип группы	
<input type="text" value="Sales"/>	Группа домена	
<input type="text" value="Marketing"/>	Группа домена	
<input type="text" value="Logistics"/>	Группа домена	
<input type="text" value="Автоколонна"/>	Группа домена	
<input type="text" value="Бухгалтерия"/>	Группа домена	
<input type="text" value="IT"/>	Группа домена	
<input type="text" value="G1"/>	Группа системы	⊖
<input type="text" value="G2"/>	Группа системы	⊖
<input type="button" value="Сохранить"/>		

Новая группа системы

Название группы
<input type="text"/>
<input type="button" value="Добавить"/>

Для того, чтобы изменить права доступа ролей пользователей, необходимо перейти в раздел Права ролей пользователей, выбрать нужную роль в списке ролей и перейти по ссылке «Настроить». В открывшейся форме необходимо установить значение «Запретить» или «Разрешить» для соответствующего раздела портала. В случае, если для роли не задано в явном виде разрешение для раздела, то система запретит доступ к этому разделу:

Роль	Доступ к разделам портала			
User	Раздел	Чтение	Изменение	Добавление
	Home	Разрешить ▾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Search results	Разрешить ▾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Settings	Разрешить ▾	Разрешить ▾	<input type="checkbox"/>
	Incidents	Разрешить ▾	Разрешить ▾	Разрешить ▾
	Requests	Разрешить ▾	Разрешить ▾	Разрешить ▾
	Problems	Разрешить ▾	Разрешить ▾	Разрешить ▾
	Changes	Разрешить ▾	Разрешить ▾	Разрешить ▾
	Tasks	Разрешить ▾	Разрешить ▾	Разрешить ▾
	Approvals	Разрешить ▾	Разрешить ▾	Разрешить ▾
	Services	Разрешить ▾	Разрешить ▾	Разрешить ▾
	Agreements	Разрешить ▾	Разрешить ▾	Разрешить ▾
	Assets	Разрешить ▾	Разрешить ▾	Разрешить ▾
	Configurations	Разрешить ▾	Разрешить ▾	Разрешить ▾
	Knowledges	Разрешить ▾	Разрешить ▾	Разрешить ▾
Сохранить				

Для того, чтобы изменить права доступа пользователей, необходимо перейти в раздел Права пользователей, выбрать нужного пользователя в списке пользователей и перейти по ссылке «Настроить». В открывшейся форме необходимо установить значение «Запретить» или «Разрешить» для соответствующего раздела портала. В случае, если для пользователя не задано в явном виде разрешение для раздела, то система применит правило доступа, установленное для роли данного пользователя. В случае, если для пользователя задано в явном виде разрешение для раздела, то система применит правило доступа, установленное для роли пользователя и проигнорирует правило, установленное для роли данного пользователя.

Права доступа

- Право «Чтение» предоставляет пользователю доступ к страницам соответствующего раздела.

- Право «Изменение» предоставляет пользователю доступ к функциям изменения содержания, представленного на страницах соответствующего раздела.
- Право «Добавление» предоставляет пользователю доступ к функциям добавления нового содержания в соответствующий раздел.

5.2. Бизнес-процессы

5.2.1. Список бизнес-процессов

На главной странице раздела расположен список автоматизированных в системе бизнес-процессов, а также ссылки на разделы Поиск и Настройки (пользователя).

Для того, чтобы изменить порядок следования ссылок на разделы в меню портала, необходимо ввести нужное значение в поле «Приоритет».

Для того, чтобы скрыть раздел из меню портала и ПУ, необходимо установить значение «offline» в поле «Включено».

Поля «Локализованное название раздела (ru)» и «Параметр GET[section]» имеют справочные функции и позволяют определить наличие локализованной версии названия раздела и сверить параметр \$_GET[section] в URL раздела портала.

ВНИМАНИЕ! При внесении изменения в поле «Название раздела (en)» необходимо внести соответствующее ему изменение в разделе «Настройки системы – Таблица локализации».

ВНИМАНИЕ! Поля «Название раздела (en)» и «Параметр GET[section]» следует изменять только одновременно с настройкой ПО системы. Настройку ПО системы осуществляет разработчик.

Настройки бизнес-процессов типовые и позволяют установить значения для всех или некоторых параметров:

- Список бизнес процессов
- Общие списки
- Типы объектов

- Свойства объектов
- Жизненный цикл объектов
- Воздействие
- Срочность
- Приоритет
- Категории
- Причины ожидания
- Шаблоны списков

5.2.2. Общие списки

Для того, чтобы изменить или удалить список, необходимо перейти в подраздел «Общие списки» и выполнить соответствующее действие: изменить приоритет, заголовок или имя таблицы БД списка; удалить список, нажав кнопку «Удалить» в правой части списка списков:

ID	Заголовок	Имя таблицы БД		
<input type="text" value="001"/>	<input type="text" value="New list 11"/>	<input type="text" value="new_list_11"/>	НАСТРОИТЬ	
<input type="button" value="Сохранить"/>				

Для того, чтобы добавить новый список, нужно заполнить форму добавления нового списка:

ID	Заголовок	Имя таблицы БД
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Добавить"/>		

Для того, чтобы изменить или удалить элементы списка, необходимо перейти по ссылке «Настроить» и выполнить соответствующее действие: изменить приоритет, название элемента списка или значение поля value тега option; удалить список, нажав кнопку «Удалить» в правой части списка:

ID	Заголовок	Значение	
<input type="text" value="001"/>	<input type="text" value="Title_1"/>	<input type="text" value="Value_1"/>	<input type="button" value="⊖"/>
<input type="text" value="002"/>	<input type="text" value="Title_2"/>	<input type="text" value="Value_2"/>	<input type="button" value="⊖"/>
<input type="text" value="003"/>	<input type="text" value="Title_3"/>	<input type="text" value="Value_3"/>	<input type="button" value="⊖"/>
<input type="button" value="Сохранить"/>			

Для того, чтобы добавить новый элемент списка, нужно заполнить форму добавления нового элемента списка:

ID	Заголовок	Значение
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Добавить"/>		

ВНИМАНИЕ! При нажатии кнопки «Удалить» удаление будет выполнено без подтверждения.

5.2.3. Типы объектов

Для того, чтобы изменить, удалить или добавить тип объекта процесса управления, необходимо перейти в подраздел «Типы объектов» и выполнить соответствующее действие: изменить название или приоритет типа и сохранить изменение; нажать кнопку «Удалить» для удаления типа; добавить новый тип с помощью формы добавления типа в нижней части подраздела:

ID	Тип	
<input type="text" value="001"/>	<input type="text" value="Incident"/>	
<input type="text" value="002"/>	<input type="text" value="Mass incident"/>	
<input type="text" value="003"/>	<input type="text" value="Major incident"/>	
<input type="button" value="Сохранить"/>		

Добавить новый тип

ID	Тип
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Добавить"/>	

ВНИМАНИЕ! При изменении названия типа или при добавлении нового типа необходимо внести соответствующее изменение в разделе «Настройки системы – Таблица локализации».

ВНИМАНИЕ! Удалять слово «incident» из названия типа нельзя. Аналогично, нельзя удалять слово «request» из типа запроса.

ВНИМАНИЕ! При нажатии кнопки «Удалить» удаление будет выполнено без подтверждения.

5.2.4. Свойства объектов

Для того, чтобы изменить, удалить или добавить свойство объекта процесса управления, необходимо перейти в подраздел «Свойства» и выполнить соответствующее действие: изменить название, приоритет или имя свойства используемое при настройке доступа, и сохранить изменение; нажать кнопку «Удалить» для удаления свойства; добавить новое свойство с помощью формы добавления свойства в нижней части подраздела:

ID	Заголовок	Доступ
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Добавить"/>		

Для того, чтобы настроить доступ к свойству и обязательность его заполнения, необходимо перейти по ссылке «Настроить». В открывшейся форме необходимо добавить роли, имеющие доступ на запись к свойству и указать, обязательно ли поле для заполнения. В случае, если для роли не задано в явном виде разрешение для свойства, то система запретит доступ к этому свойству:

Этап	Заполнение свойства (* - свойство обязательное для этой роли на этом этапе)							
1. Registered	Senior Servicedesk o ▾	<input checked="" type="checkbox"/> *	Servicedesk operator ▾	<input type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *
2. Assigned to group	Senior Servicedesk o ▾	<input checked="" type="checkbox"/> *	Servicedesk operator ▾	<input type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *
3. Assigned to specialist	Senior Servicedesk o ▾	<input checked="" type="checkbox"/> *	Servicedesk operator ▾	<input type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *
4. Resolving	Senior Servicedesk o ▾	<input checked="" type="checkbox"/> *	Coordinator of IT tear ▾	<input type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *
5. On pause	Senior Servicedesk o ▾	<input checked="" type="checkbox"/> *	Servicedesk operator ▾	<input type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *
6. Resolved	Senior Servicedesk o ▾	<input checked="" type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *
7. Closed	Senior Servicedesk o ▾	<input type="checkbox"/> *	Servicedesk operator ▾	<input type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> *
<input type="button" value="Сохранить"/>								

ВНИМАНИЕ! Свойства на экранные формы порталов добавляет разработчик.

ВНИМАНИЕ! При нажатии кнопки «Удалить» удаление будет выполнено без подтверждения.

ВНИМАНИЕ! Чтобы доступ к свойству заработал, соответствующей роли должен быть выдан доступ на запись к соответствующему разделу.

5.2.5. Жизненный цикл объектов

Для того, чтобы изменить, удалить или добавить этап жизненного цикла объекта процесса управления, необходимо перейти в подраздел «Жизненный цикл» и выполнить соответствующее действие: нажать кнопку «Удалить» для удаления этапа жизненного цикла; добавить новый этап

жизненного цикла с помощью формы добавления этапа жизненного цикла в нижней части подраздела:

ID	Этап	Возможные переходы
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Registered <input checked="" type="checkbox"/> 2. Assigned to group <input checked="" type="checkbox"/> 3. Assigned to specialist <input checked="" type="checkbox"/> 4. Resolving <input checked="" type="checkbox"/> 5. On pause <input checked="" type="checkbox"/> 6. Resolved <input checked="" type="checkbox"/> 7. Closed
<input type="button" value="Добавить"/>		

Для того, чтобы настроить доступ к этапу жизненного цикла и обязательность его заполнения, необходимо перейти по ссылке «Настроить». В открывшейся форме необходимо включить соответствующие переходы и добавить роли, имеющие доступ к переходам. В случае, если для роли не задан в явном виде доступ к переходу, то данный переход не будет отображен в свойстве «Статус» соответствующего объекта управления:

ID	Этап	Возможные переходы	Роли, имеющие доступ к переходам				
006	6. Resolved	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Registered <input checked="" type="checkbox"/> 2. Assigned to group <input checked="" type="checkbox"/> 3. Assigned to specialist <input checked="" type="checkbox"/> 4. Resolving <input checked="" type="checkbox"/> 5. On pause <input checked="" type="checkbox"/> 6. Resolved <input checked="" type="checkbox"/> 7. Closed	Senior Servicedesk o	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			Senior Servicedesk o	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			Senior Servicedesk o	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			Senior Servicedesk o	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			Senior Servicedesk o	ServiceDesk operator	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			Senior Servicedesk o	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Сохранить"/>							

ВНИМАНИЕ! При нажатии кнопки «Удалить» удаление будет выполнено без подтверждения.

ВНИМАНИЕ! По умолчанию, при добавлении нового этапа система включает переходы на все другие этапы и администратору необходимо убедиться в том, что это верно, и, по необходимости, внести изменения. Изменения можно внести и при настройке этапа.

5.2.6. Воздействие

Для того, чтобы изменить, удалить или добавить воздействие объекта процесса управления, необходимо перейти в подраздел «Воздействие» и выполнить соответствующее действие: изменить название или приоритет

воздействия и сохранить изменение; нажать кнопку «Удалить» для удаления воздействия; добавить новое воздействие с помощью формы добавления воздействия в нижней части подраздела:

ID	Воздействие	
<input type="text" value="001"/>	<input type="text" value="Low"/>	
<input type="text" value="002"/>	<input type="text" value="Medium"/>	
<input type="text" value="003"/>	<input type="text" value="High"/>	
<input type="button" value="Сохранить"/>		

Добавить новое воздействие

ID	Воздействие
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Добавить"/>	

ВНИМАНИЕ! При изменении названия воздействия или при добавлении нового воздействия необходимо внести соответствующее изменение в разделе «Настройки системы – Таблица локализации».

ВНИМАНИЕ! При нажатии кнопки «Удалить» удаление будет выполнено без подтверждения.

5.2.7. Срочность

Для того, чтобы изменить, удалить или добавить срочность объекта процесса управления, необходимо перейти в подраздел «Срочность» и выполнить соответствующее действие: изменить название или приоритет срочности и сохранить изменение; нажать кнопку «Удалить» для удаления срочности; добавить новую срочность с помощью формы добавления срочности в нижней части подраздела:

ID	Срочность	
<input type="text" value="001"/>	<input type="text" value="Low"/>	
<input type="text" value="002"/>	<input type="text" value="Medium"/>	
<input type="text" value="003"/>	<input type="text" value="High"/>	
<input type="button" value="Сохранить"/>		

Добавить новую срочность

ID	Срочность
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Добавить"/>	

ВНИМАНИЕ! При изменении названия срочности или при добавлении новой срочности необходимо внести соответствующее изменение в разделе «Настройки системы – Таблица локализации».

ВНИМАНИЕ! При нажатии кнопки «Удалить» удаление будет выполнено без подтверждения.

5.2.8. Приоритет

Для того, чтобы изменить, удалить или добавить приоритет объекта процесса управления, необходимо перейти в подраздел «Приоритет» и выполнить соответствующее действие: изменить название, приоритет или соответствие воздействия и срочности приоритету и сохранить изменение; нажать кнопку «Удалить» для удаления приоритета; добавить новый приоритет с помощью формы добавления приоритета в нижней части подраздела:

ID	Воздействие	Срочность	Приоритет	
001	Low	Low	Low	⊖
002	Low	Medium	Moderated	⊖
003	Medium	Low	Medium	⊖
004	Medium	Medium	Significal	⊖
005	Medium	High	High	⊖
006	High	High	Critical	⊖
007	High	Low	Low	⊖

Сохранить

Добавить новый приоритет

ID	Воздействие	Срочность	Приоритет
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Добавить

ВНИМАНИЕ! При изменении названия приоритета или при добавлении нового приоритета необходимо внести соответствующее изменение в разделе «Настройки системы – Таблица локализации».

ВНИМАНИЕ! При нажатии кнопки «Удалить» удаление будет выполнено без подтверждения.

5.2.9. Категории

Для того, чтобы изменить, удалить или добавить категорию объекта процесса управления, необходимо перейти в подраздел «Категории» и выполнить соответствующее действие: изменить название или приоритет категории и сохранить изменение; нажать кнопку «Удалить» для удаления категории; добавить новую категорию с помощью формы добавления категории в нижней части подраздела; Для изменения количества категорий в карточках объектов необходимо внести соответствующее изменение в поле «Показать форму ввода для категорий»:

Показать форму ввода для категорий

ID	ID родителя	Название категории	
<input type="text" value="001"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Cat-001"/>	<input type="button" value="⊖"/>
<input type="text" value="001001"/>	<input type="text" value="001"/>	<input type="text" value="Cat-001-001"/>	<input type="button" value="⊖"/>
<input type="text" value="001001001"/>	<input type="text" value="001001"/>	<input type="text" value="Cat-001-001-001"/>	<input type="button" value="⊖"/>
<input type="text" value="001001001001"/>	<input type="text" value="001001001"/>	<input type="text" value="Cat-001-001-001-001"/>	<input type="button" value="⊖"/>
<input type="text" value="001002"/>	<input type="text" value="001"/>	<input type="text" value="Cat-001-002"/>	<input type="button" value="⊖"/>
<input type="text" value="001002001"/>	<input type="text" value="001002"/>	<input type="text" value="Cat-001-002-001"/>	<input type="button" value="⊖"/>
<input type="text" value="002"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Cat-002"/>	<input type="button" value="⊖"/>
<input type="text" value="002001"/>	<input type="text" value="002"/>	<input type="text" value="Cat-002-001"/>	<input type="button" value="⊖"/>
<input type="button" value="Сохранить"/>			

Добавить новую категорию

ID	ID родителя	Название категории
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Добавить"/>		

ВНИМАНИЕ! При изменении названия категорий или при добавлении новой категории необходимо внести соответствующее изменение в разделе «Настройки системы – Таблица локализации».

ВНИМАНИЕ! При нажатии кнопки «Удалить» удаление будет выполнено без подтверждения.

5.2.10. Конфигурация свойств

Для того, чтобы изменить, удалить или добавить свойства категорий активов или КЕ, необходимо перейти в подраздел «Конфигурация свойств», выбрать нужную категорию и перейти на страницу настройки конфигурации этой категории. Для настройки свойства необходимо перейти по ссылке «Настроить»:



Можно настроить название свойства, отображаемое на странице, имя input этого свойства для нужд доработки, тип и список, который будет отображать свойства на странице актива или КЕ:

Строка	Позиция	Название	Имя input	Тип	Источник
01	01	<input type="text" value="O System"/>	<input type="text" value="O_System"/>	Text	<input type="text"/>

При этом, в качестве источника можно выбрать любой из списков, созданных с помощью подраздела «Общие списки» раздела «Бизнес процессы».

Для того, чтобы удалить свойство, необходимо нажать кнопку «Удалить»:



ВНИМАНИЕ! При нажатии кнопки «Удалить» удаление будет выполнено без подтверждения.

Для того, чтобы добавить новое свойство категории, необходимо заполнить форму добавления нового свойства:

Строка	Позиция	Название	Имя input	Тип	Источник
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Text	<input type="text"/>

5.2.11. Причины ожидания

Для того, чтобы изменить, удалить или добавить причину ожидания объекта процесса управления, необходимо перейти в подраздел «Причины ожидания» и выполнить соответствующее действие: изменить название или приоритет причины ожидания и сохранить изменение; нажать кнопку «Удалить» для удаления причины ожидания; добавить новую причину

ождения с помощью формы добавления причины ожидания в нижней части подраздела:

ID	Название	
<input type="text" value="001"/>	<input type="text" value="1. Consultations with initiator"/>	
<input type="text" value="002"/>	<input type="text" value="2. Initiator approval"/>	
<input type="text" value="003"/>	<input type="text" value="3. Procurement"/>	
<input type="text" value="004"/>	<input type="text" value="4. Foreign factors"/>	
<input type="button" value="Сохранить"/>		

Добавить новую причину

ID	Название
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Добавить"/>	

ВНИМАНИЕ! Удалять слово «initiator» из названия причины оживания нельзя.

ВНИМАНИЕ! При изменении названия причины ожидания или при добавлении новой причины ожидания необходимо внести соответствующее изменение в разделе «Настройки системы – Таблица локализации».

ВНИМАНИЕ! При нажатии кнопки «Удалить» удаление будет выполнено без подтверждения.

5.2.12. Шаблоны списков

Для того, чтобы выбрать шаблон списка для редактирования, необходимо перейти в подраздел «Шаблоны списков», выбрать нужный список и перейти в форму его редактирования:

```
Основные списки раздела

<?
// The structure of tables for a lists of sections
if($section == "all") {
    $struct = [
        [id, ID, 0], [initiator, Initiator, table_AND_users_AND_user_name], [service, Service, table_AND_services_AND_title], [title, Title, 0],
        [deadline, Deadline, to_date], [status, State, table_AND_lifecycle_AND_name], [it_group, Group, table_AND_it_groups_AND_name],
        [it_specialist, Specialist, table_AND_users_AND_user_name]
    ];
}
if($section == "inmygroups") {
    $struct = [
        [id, ID, 0], [initiator, Initiator, table_AND_users_AND_user_name], [service, Service, table_AND_services_AND_title], [title, Title, 0],
        [deadline, Deadline, to_date], [status, State, table_AND_lifecycle_AND_name], [it_group, Group, table_AND_it_groups_AND_name],
        [it_specialist, Specialist, table_AND_users_AND_user_name]
    ];
}
if($section == "assignedtome") {
    $struct = [
        [id, ID, 0], [initiator, Initiator, table_AND_users_AND_user_name], [service, Service, table_AND_services_AND_title], [title, Title, 0],
        [deadline, Deadline, to_date], [status, State, table_AND_lifecycle_AND_name], [it_group, Group, table_AND_it_groups_AND_name]
    ];
}
if($section == "inmywork") {
    $struct = [
        [id, ID, 0], [initiator, Initiator, table_AND_users_AND_user_name], [service, Service, table_AND_services_AND_title], [title, Title, 0],
        [deadline, Deadline, to_date], [it_group, Group, table_AND_it_groups_AND_name]
    ];
}
}

Сохранить
```

Полное описание псевдотегов списков на примерах

- [id, ID, 0]: id – имя поля в таблице БД раздела, ID – название колонки в выводимом списке, 0 – поле без преобразований.
- [initiator, Initiator, table_AND_users_AND_user_name]: initiator – имя поля в таблице БД раздела, Initiator – название колонки в выводимом списке,
 - table_AND_users_AND_user_name: table – тип объекта «Таблица БД», _AND_ - разделитель, users – таблица БД из которой необходимо получить значение для поля initiator, user_name – поле таблицы users, в котором находится нужное значение для поля initiator выводимого списка.
- [deadline, Deadline, to_date]: deadline – имя поля в таблице БД раздела, Deadline – название колонки в выводимом списке, to_date – тип объекта «Дата».

ВНИМАНИЕ! Перед редактированием списка необходимо его сохранить.

5.3. Настройки системы

5.3.1. Настройки портала

5.3.1.1. Основные настройки

Для установки значений основных настроек необходимо заполнить следующую форму:

Настройка	Значение
Заголовок страниц портала	<input type="text" value="Orbita ITSM R1, АО Корпорация"/>
Язык системы	<input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc;" type="text" value="Русский"/>
Заголовок страницы авторизации	<input type="text" value="Orbita ITSM R1, Корпорация АО"/>
Логотип страницы авторизации	<div style="text-align: center;"> <input type="button" value="Выберите файл"/> Файл не выбран</div>
Текст на странице авторизации	<input type="text" value="АО Корпорация
Управление ИТ-услугами"/>
<input type="button" value="Сохранить"/>	

ВНИМАНИЕ! Логотип должен иметь размеры 150 x 40 пикселей.

5.3.1.2. Настройки LDAP

Для добавления нового подключения необходимо заполнить форму добавления нового правила в подразделе «Настройки LDAP»:

Параметр	Значение
Включено	<input type="checkbox"/>
ID домена	<input type="text"/>
Имя домена	<input type="text"/>
Пользователь	<input type="text"/>
Пароль	<input type="password"/> <input type="checkbox"/>
Суффикс аккаунта	<input type="text"/>
IP контроллера домена	<input type="text"/>
Base DN	<input type="text"/>
Users DN	<input type="text"/>
Groups DN	<input type="text"/>
<input type="button" value="Сохранить"/>	

Для корректировки существующего подключения необходимо в подразделе «Настройки LDAP» выбрать соответствующее подключение и скорректировать его параметры:

Параметр	Значение
Включено	<input type="checkbox"/>
ID домена	<input type="text" value="AD-1"/>
Имя домена	<input type="text" value="dc=testad,dc=local"/>
Пользователь	<input type="text" value="admin"/>
Пароль	<input type="password" value="....."/> <input type="checkbox"/>
Суффикс аккаунта	<input type="text" value="TESTAD"/>
IP контроллера домена	<input type="text" value="10.161.80.152"/>
Base DN	<input type="text"/>
Users DN	<input type="text"/>
Groups DN	<input type="text"/>
Тип пользователей	<input type="text" value="User"/> ▼
<input type="button" value="Сохранить"/>	

Для активации подключения необходимо отметить чек-бокс для поля «Включено». После того, при переходе в раздел «Пользователи», система автоматически синхронизирует пользователей с данным каталогом LDAP.

Для удаления подключения необходимо нажать кнопку «Удалить» в правой части списка подключений.

ВНИМАНИЕ! При нажатии кнопки «Удалить» удаление будет выполнено без подтверждения.

5.3.1.3. Настройки портала пользователя

Для установки значений настроек портала пользователя необходимо заполнить следующую форму:

Параметр	Значение
Разрешить выбор услуги при регистрации инцидента / запроса	<input checked="" type="checkbox"/>
Разрешить выбирать степень воздействия и срочности при регистрации инцидента / запроса	<input type="checkbox"/>
Логотип портала пользователя	 <input type="text" value="Выберите файл"/> Файл не выбран
<input type="button" value="Сохранить"/>	

ВНИМАНИЕ! Логотип должен иметь размеры 150 x 40 пикселей.

5.3.1.4. Настройки вложений

Для установки значений настроек вложений необходимо заполнить следующую форму:

Параметр	Значение
Разрешенные типы файлов	<input type="text" value="pdf, jpg, png, gif"/>
Допустимый размер файла (Кб)	<input type="text" value="378"/>
Сообщение об ошибке недопустимого формата файла	<input type="text" value="This file type is not allowed, allowed file types:"/>
Сообщение об ошибке недопустимого размера файла	<input type="text" value="This file size is not allowed, allowed file size:"/>
Сообщение об ошибке при загрузке аналогичного файла	<input type="text" value="The similar file has been already uploaded before. Please choose another file, or re"/>
<input type="button" value="Сохранить"/>	

ВНИМАНИЕ! При изменении сообщений об ошибках, необходимо внести соответствующие изменения в разделе «Настройки системы – Таблица локализации».

5.3.1.5. Таблица локализации

Для изменения локализованных версий элемента интерфейса необходимо использовать следующую форму:

ID	Англоязычное написание	Русскоязычное написание	
title	<input type="text" value="Title"/>	<input type="text" value="Заголовок"/>	<input type="button" value="⊖"/>
description	<input type="text" value="Description"/>	<input type="text" value="Описание"/>	<input type="button" value="⊖"/>
impact	<input type="text" value="Impact"/>	<input type="text" value="Воздействие"/>	<input type="button" value="⊖"/>
urgency	<input type="text" value="Urgency"/>	<input type="text" value="Срочность"/>	<input type="button" value="⊖"/>
priority	<input type="text" value="Priority"/>	<input type="text" value="Приоритет"/>	<input type="button" value="⊖"/>
auto	<input type="text" value="Auto"/>	<input type="text" value="Авто"/>	<input type="button" value="⊖"/>
deadline	<input type="text" value="Deadline"/>	<input type="text" value="Дэдлайн"/>	<input type="button" value="⊖"/>
valid_since	<input type="text" value="Valid since"/>	<input type="text" value="Актуально с"/>	<input type="button" value="⊖"/>
valid_till	<input type="text" value="Valid till"/>	<input type="text" value="Актуально до"/>	<input type="button" value="⊖"/>
deadline_manual	<input type="text" value="Maual"/>	<input type="text" value="Вручную"/>	<input type="button" value="⊖"/>
<input type="button" value="Сохранить"/>			

Для изменения добавления новой локализованной версии элемента интерфейса необходимо заполнить форму добавления нового элемента:

ID	Англоязычное написание	Русскоязычное написание
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Добавить"/>		

5.3.1.6. Автоматическая классификация

Для добавления нового правила автоматической классификации необходимо заполнить форму добавления нового правила в подразделе «Автоматическая классификация»:

ID	Шаблоны условий	Селекторы условий		Результаты
	Инициатор <input type="text"/>	Тип инцидента <input type="text"/>	Услуга <input type="text"/>	Этап <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	СП инициатора <input type="text"/>	Категория уровень 1 <input type="text"/>	Категория уровень 2 <input type="text"/>	Группа <input type="text"/>
	Ключевые слова (заголовок) <input type="text"/>	Категория уровень 3 <input type="text"/>	Категория уровень 4 <input type="text"/>	ИТ-специалист <input type="text"/>
	Ключевые слова (описание) <input type="text"/>			
Добавить				

Для корректировки существующего правила автоматической классификации необходимо в подразделе «Автоматическая классификация» выбрать соответствующее правило и скорректировать его параметры:

- Применить к электронной почте - Применить к portalу ИТ-специалиста - Применить к portalу пользователя

ID	Шаблоны условий	Селекторы условий		Результаты
	Инициатор <input type="text"/>	Тип инцидента <input type="text"/>	Услуга <input type="text"/>	Группа <input type="text"/>
001	СП инициатора <input type="text"/>	Категория уровень 1 <input type="text"/>	Категория уровень 2 <input type="text"/>	ИТ-специалист <input type="text"/>
	Ключевые слова (заголовок) Initiatorrr <input type="text"/>	Категория уровень 3 <input type="text"/>	Категория уровень 4 <input type="text"/>	Статус 2. Assigned to group <input type="text"/>
	Ключевые слова (описание) Keyword_for_description <input type="text"/>			
Сохранить изменения				

Для удаления правила необходимо нажать кнопку «Удалить» в правой части списка правил.

ВНИМАНИЕ! При нажатии кнопки «Удалить» удаление будет выполнено без подтверждения.

ВНИМАНИЕ! Правила выполняются последовательно в соответствии с настройками их применения (поля «Применить к электронной почте» и «Применить к portalу»).

5.3.2. Настройки сообщений

5.3.2.1. Настройки IMAP / POP3 / SMTP

Для того, чтобы изменить настройки IMAP / POP3 / SMTP, необходимо заполнить следующую форму:

Входящая почта	
Параметр	Значение
Включено	<input type="checkbox"/>
IP сервера входящей почты	<input type="text"/>
Порт сервера входящей почты	<input type="text"/>
Шифрование входящей почты	<input type="text" value="v"/>
Пользователь сервера входящей почты	<input type="text"/>
Пароль сервера входящей почты	<input type="text"/>

Исходящая почта	
Параметр	Значение
Сервер исходящей почты требует авторизации	<input type="checkbox"/>
Шифрование сервера исходящей почты	<input type="text" value="v"/>
IP сервера исходящей почты	<input type="text"/>
Порт сервера исходящей почты	<input type="text"/>
Пользователь сервера исходящей почты	<input type="text"/>
Пароль сервера исходящей почты	<input type="text"/>
Значение "От" для сервера исходящей почты	<input type="text"/>
Email отправителя для сервера исходящей почты	<input type="text"/>
Значение "Кому ответить" для сервера исходящей почты	<input type="text"/>

5.3.2.2. Настройки SMS

Для того, чтобы изменить настройки SMS, необходимо заполнить следующую форму:

Параметр	Значение
Включено	<input type="checkbox"/>
IP сервиса SMS	<input type="text"/>
Использовать запрос GET	<input type="text"/>
Использовать запрос POST	<input type="text"/>
Пользователь сервиса SMS	<input type="text"/>
Пароль сервиса SMS	<input type="text"/>
Имя отправителя SMS	<input type="text"/>
<input type="button" value="Сохранить"/>	

ВНИМАНИЕ! Детальные инструкции по использованию сервисом можно получить на сайте сервиса <https://smc.ru/>.

5.4. Новости

Для того, чтобы добавить новую новость, необходимо перейти в раздел «Новости – Новая запись», заполнить и сохранить форму новой записи. Новая запись автоматически и немедленно появится во всех лентах новостей порталов ИТ-специалиста и пользователя.

Для того, чтобы отредактировать существующую новость, нужно нажать на ссылку «Редактировать» под соответствующей новостью, внести изменения в появившейся форме и сохранить запись. Изменение автоматически и немедленно появится во всех лентах новостей порталов ИТ-специалиста и пользователя.

6. Требования к техническим характеристикам

Система обеспечивает в части требований к техническим характеристикам

- Полнофункциональную работу посредством веб-браузера, все настройки и администрирование должны быть доступны по сети (без установки дополнительных приложений на персональных компьютерах).
- Клиентская часть программного комплекса Системы должна поддерживать возможность работы на существующих рабочих станциях и серверах с операционными системами семейства Microsoft Windows Server и Linux, а также СУБД MariaDB.