

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
НАУЧНО-ИНЖЕНЕРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «ИНФОРМЗАЩИТА»

---

наименование организации-разработчика

SPACEVIEW

---

полное наименование ПО

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

---

наименование документа

2022

---

## Содержание

<b>Перечень рисунков .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Введение .....</b>	<b>7</b>
1.1 Область применения.....	7
1.2 Краткое описание возможностей .....	7
1.3 Требования к АРМ пользователя .....	7
<b>2 Вход на Портал.....</b>	<b>9</b>
<b>3 Операции со своим профилем.....</b>	<b>13</b>
3.1 Просмотр и изменение своего профиля пользователя.....	13
3.2 Изменение пароля пользователя .....	15
<b>4 Операции с пользователями .....</b>	<b>18</b>
4.1 Поиск и просмотр данных пользователей.....	18
4.2 Изменение данных пользователя .....	20
4.3 Удаление пользователя .....	22
4.4 Сброс пароля пользователя .....	24
4.5 Блокирование / разблокирование пользователя .....	24
<b>5 Регистрация .....</b>	<b>25</b>
5.1 Регистрация собственного профиля .....	25
5.2 Обработка запросов на регистрацию пользователей .....	28
5.3 Регистрация пользователей .....	31
<b>6 Операции с организациями.....</b>	<b>35</b>
6.1 Просмотр данных организаций .....	35
6.2 Добавление организации.....	38
6.3 Изменение данных организации .....	40
6.4 Удаление организации .....	42
<b>7 Управление инцидентами.....</b>	<b>44</b>
7.1 Поиск и просмотр инцидентов .....	44
7.2 Создание инцидентов .....	50
7.3 Изменение инцидентов .....	52
7.3.1 Изменение данных инцидента .....	52
7.3.2 Изменение решения инцидента .....	55
7.4 Связывание инцидентов.....	56

---

7.4.1	Горизонтальное связывание инцидентов.....	56
7.4.2	Вертикальное связывание инцидентов .....	58
7.5	Удаление инцидентов.....	59
<b>8</b>	<b>Управление заявками.....</b>	<b>61</b>
8.1	Поиск и просмотр заявок .....	61
8.2	Создание заявок .....	64
8.3	Изменение заявок.....	66
8.4	Удаление заявок.....	68
<b>9</b>	<b>Ведение справочников.....</b>	<b>69</b>
9.1	Добавление элемента Справочника .....	69
9.2	Удаление элемента Справочника.....	70
9.3	Ведение Справочника категорий заявок .....	72
9.3.1	Добавление категории заявок .....	72
9.3.2	Изменение категории заявок .....	74
9.3.3	Удаление категории заявок .....	76
	<b>Приложение А Роли на Портале.....</b>	<b>78</b>
	<b>Приложение Б Переходы между статусами инцидентов.....</b>	<b>81</b>
	<b>Приложение В Переходы между статусами заявок.....</b>	<b>84</b>

## Перечень рисунков

Рисунок 1 – Форма входа .....	9
Рисунок 2 – Ошибка при входе .....	10
Рисунок 3 – Ошибка из за блокирования.....	10
Рисунок 4 – Двухфакторная аутентификация.....	11
Рисунок 5 – Ошибка двухфакторной аутентификации .....	11
Рисунок 6 – Другая ошибка двухфакторной аутентификации.....	12
Рисунок 7 – Переход в профиль пользователя.....	13
Рисунок 8 – Профиль пользователя.....	14
Рисунок 9 –Форма изменения профиля .....	14
Рисунок 10 – Переход в профиль пользователя .....	15
Рисунок 11 – Профиль пользователя.....	16
Рисунок 12 –Форма изменения пароля .....	16
Рисунок 13 – Ошибка изменения пароля.....	17
Рисунок 14 – Переход к списку пользователей .....	18
Рисунок 15 – Таблица пользователей.....	18
Рисунок 16 – Фильтры по пользователям.....	19
Рисунок 17 – Профиль пользователя.....	19
Рисунок 18 – Профиль пользователя.....	20
Рисунок 19 – Форма изменения данных пользователя.....	21
Рисунок 20 – Окно подтверждения для Ответственного за организацию .....	22
Рисунок 21 – Подтверждение удаления пользователя .....	23
Рисунок 22 – Ошибка удаления пользователя.....	23
Рисунок 23 – Форма входа .....	25
Рисунок 24 – Форма регистрации .....	26
Рисунок 25 – Ошибка регистрации.....	27
Рисунок 26 – Сообщение о запросе на регистрацию .....	27
Рисунок 27 – Переход к запросам на регистрацию.....	28
Рисунок 28 – Запросы на регистрацию .....	28
Рисунок 29 – Запросы на регистрацию с разными статусами.....	29
Рисунок 30 – Результат проверки организации .....	29
Рисунок 31 – Ошибка добавления пользователя.....	30
Рисунок 32 – Форма отклонения заявки .....	31
Рисунок 33 – Переход к списку пользователей .....	32
Рисунок 34 – Таблица пользователей.....	32
Рисунок 35 – Форма создания пользователя .....	33

---

Рисунок 36 – Ошибка добавления пользователя .....	34
Рисунок 37 – Таблица организаций .....	35
Рисунок 38 – Вкладка «Свойства» .....	35
Рисунок 39 – Вкладка «Категории заявок» .....	37
Рисунок 40 – Карточка правила .....	38
Рисунок 41 – Таблица пользователей .....	39
Рисунок 42 – Форма создания организации .....	40
Рисунок 43 – Ошибка добавления организации .....	40
Рисунок 44 – Карточка организации .....	41
Рисунок 45 – Ошибка изменения наименования .....	42
Рисунок 46 – Подтверждение удаления пользователя .....	42
Рисунок 47 – Ошибка удаления организации .....	43
Рисунок 48 – Таблица инцидентов .....	44
Рисунок 49 – Фильтры по инцидентам .....	46
Рисунок 50 – Поиск по атрибутам .....	47
Рисунок 51 – Поиск по SLA .....	48
Рисунок 52 – Карточка инцидента .....	49
Рисунок 53 – Таблица инцидентов .....	50
Рисунок 54 – Форма создания инцидента .....	51
Рисунок 55 – Карточка инцидента .....	53
Рисунок 56 – Нижняя часть карточки инцидента .....	54
Рисунок 57 – Решение инцидента .....	55
Рисунок 58 – Подтверждение изменения решения инцидента .....	55
Рисунок 59 – Окно добавления связи .....	57
Рисунок 60 – Предварительный список связей .....	58
Рисунок 61 – Список горизонтальных связей .....	58
Рисунок 62 – Окно связывания с родителем .....	59
Рисунок 63 – Родительский инцидент .....	59
Рисунок 64 – Подтверждение удаления инцидента .....	60
Рисунок 65 – Таблица заявок .....	61
Рисунок 66 – Фильтры по заявкам .....	62
Рисунок 67 – Карточка заявки .....	63
Рисунок 68 – Таблица заявок .....	64
Рисунок 69 – Форма создания заявки .....	65
Рисунок 70 – Другая форма создания заявки .....	66
Рисунок 71 – Карточка заявки .....	67
Рисунок 72 – Подтверждение удаления заявки .....	68

---

---

Рисунок 73 – Выбор из Справочников.....	70
Рисунок 74 – Добавление элемента .....	70
Рисунок 75 – Выбор из Справочников.....	71
Рисунок 76 – Ошибка удаления атрибута.....	71
Рисунок 77 – Ошибка удаления юзкейса.....	72
Рисунок 78 – Добавление категории заявок.....	73
Рисунок 79 – Ошибка добавления категории заявок.....	74
Рисунок 80 – Изменение категории заявок .....	75
Рисунок 81 – Ошибка изменения наименования.....	76
Рисунок 82 – Подтверждение удаления категории заявок.....	76
Рисунок 83 – Ошибка удаления категории заявок.....	77

---

## 1 Введение

### 1.1 Область применения

ПО «SPACEVIEW» предназначено для управления инцидентами ИБ в специализированных SOC (Security Operations Center), предоставляющих услуги по ИБ, или в подразделениях компаний, занимающихся обеспечением корпоративной ИБ.

### 1.2 Краткое описание возможностей

ПО «SPACEVIEW» обеспечивает выполнение следующих функций:

- Доступ к portalу на основании назначенных ролей;
- Полный контроль жизненного цикла инцидента;
- Быстрый перенос карточек инцидентов из JIRA;
- Доступ к информации о деятельности portalа в режиме 24/7;
- Просмотр истории изменения инцидента;
- Получение уведомлений при изменении статуса инцидента;
- Формирование заявки на расследование;
- Контроль соблюдения SLA при обработке инцидентов;
- Гибкая настройка отчётов;
- API для интеграции с внешними системами.

### 1.3 Требования к АРМ пользователя

Разрешение экрана АРМ пользователя должно составлять 1920x1080.

На АРМ пользователя должен быть установлен любой из следующих веб-браузеров:

- Google Chrome версии 80.0.3987 или выше;

- Opera версии 66 или выше;
- Microsoft Edge версии 84.0.522 или выше;
- Mozilla Firefox версии 72.0 или выше;
- Safari версии 13.0 или выше.

## 2 Вход на Портал

При входе на Портал производится авторизация пользователя в соответствии с его ролью: предоставление доступа пользователя к разделам и функциям Портала (см. Приложение А).

Вход на Портал выполняется с помощью веб-браузера. Требования к веб-браузеру описаны в разделе 1.3.

Для входа на Портал необходимо следующее:

1) Открыть веб-страницу по адресу Портала.

Отобразится форма входа (см. Рисунок 1).

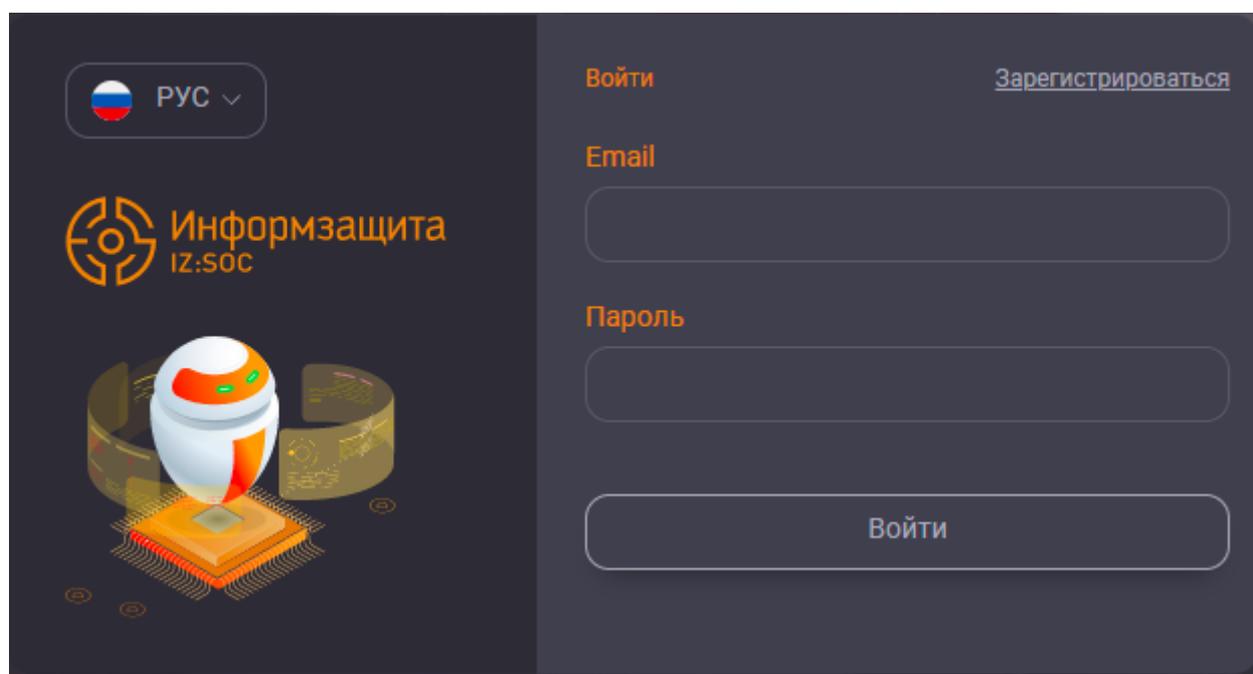


Рисунок 1 – Форма входа

- 2) Ввести адрес электронной почты, использованный при регистрации.
- 3) Ввести пароль.

Пароль изначально формируется автоматически и указывается в сообщении электронной почты, а впоследствии может быть изменён пользователем (см. раздел 3.2).

- 4) Нажать кнопку **Войти**.

Кнопка доступна только при условии, что оба поля заполнены.

Если те или иные данные были введены неверно, то появится окно с сообщением об ошибке (см. Рисунок 2). В этом случае нужно нажать кнопку **Заккрыть** и повторить операцию заново с шага 2. Но после нескольких неуспешных попыток подряд профиль будет временно заблокирован; в этом случае надо дождаться его автоматического разблокирования.

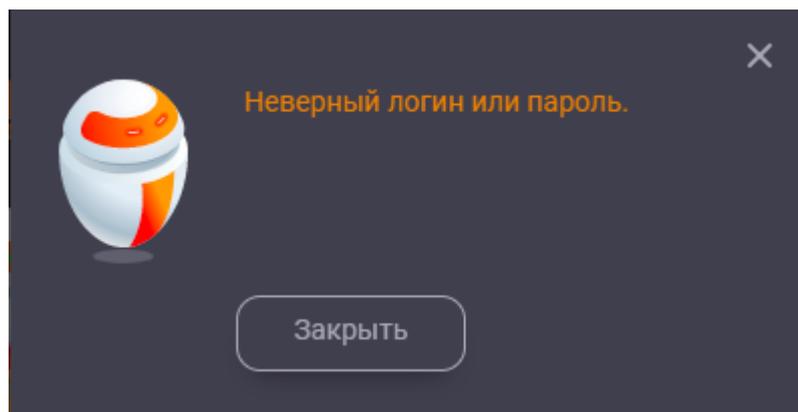


Рисунок 2 – Ошибка при входе

Если пользователь заблокирован (см. раздел 4.5), то появится окно с соответствующим сообщением (см. Рисунок 3). В этом случае нужно обратиться по другим каналам связи к Администратору с просьбой разблокировать пользователя.

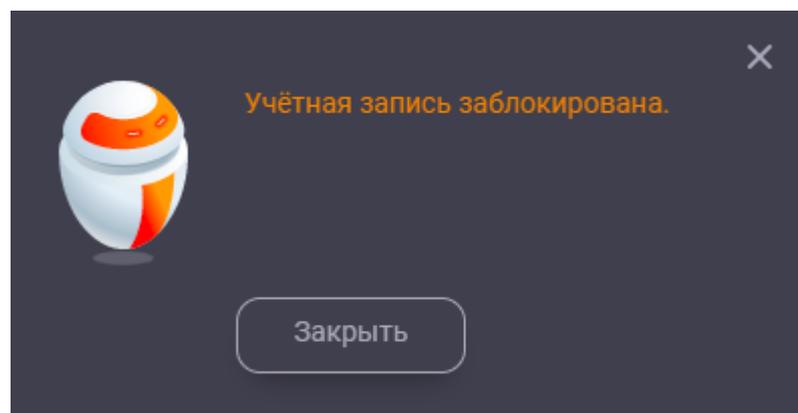


Рисунок 3 – Ошибка из за блокирования

- 5) Если на Портале настроена двухфакторная аутентификация, на номер телефона, указанный в профиле, будет отправлен одноразовый код. Нужно указать его в появившемся поле ввода (см. Рисунок 4).

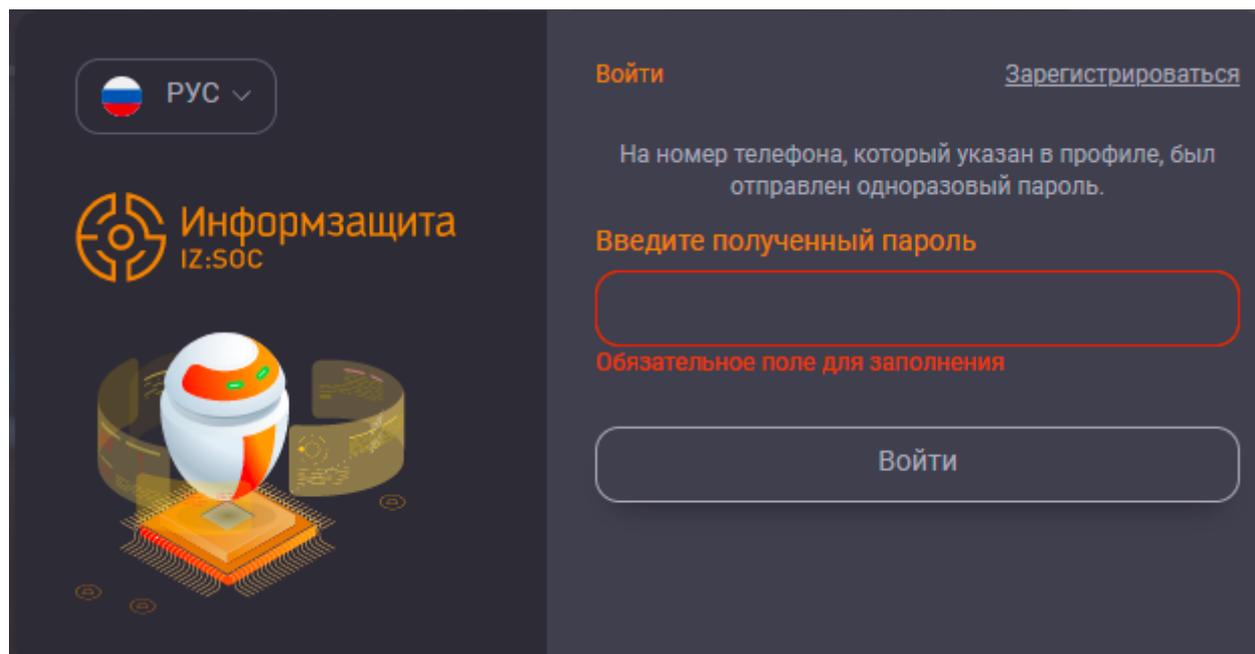


Рисунок 4 – Двухфакторная аутентификация

б) Снова нажать кнопку **Войти**.

Если код введён неверно, появится надпись об этом под полем ввода. После нескольких неуспешных попыток подряд появится окно с сообщением об ошибке (см. Рисунок 5).

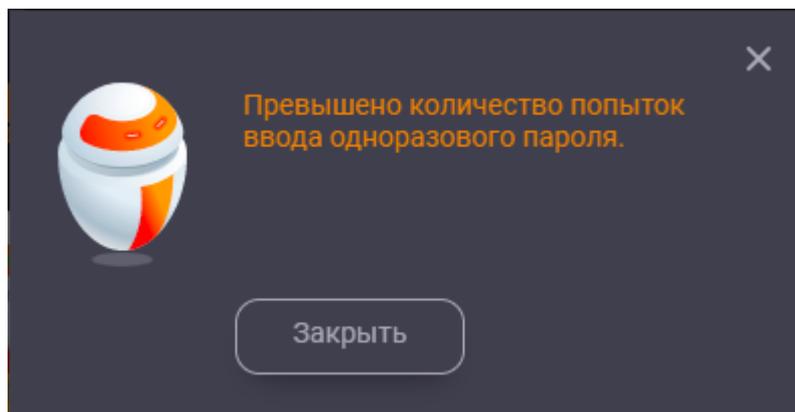


Рисунок 5 – Ошибка двухфакторной аутентификации

Кроме того, если срок действия кода истёк, также появится окно с сообщением об ошибке (см. Рисунок 6).

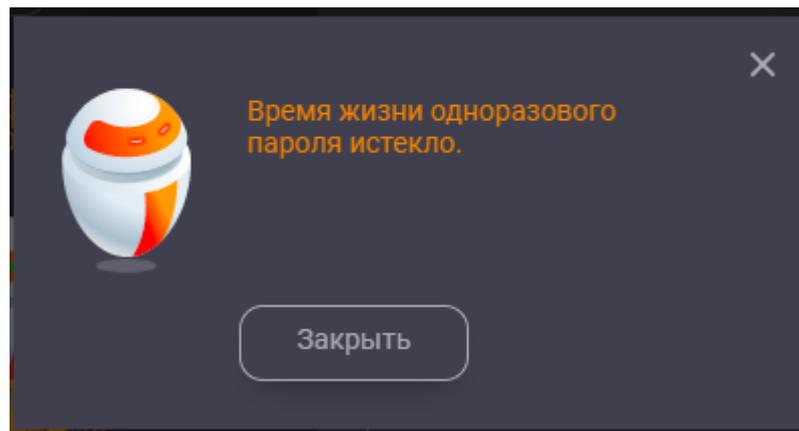


Рисунок 6 – Другая ошибка двухфакторной аутентификации

В обоих указанных случаях нужно нажать кнопку **Закреть** и повторить операцию заново с шага 2.

### 3 Операции со своим профилем

#### 3.1 Просмотр и изменение своего профиля пользователя

Пользователь может просмотреть и изменить свои данные, указанные при регистрации, а также, возможно, впоследствии изменённые Администратором.

Для этого необходимо следующее:

- 1) В правом верхнем углу портала нажать на ФИО текущего пользователя (см. Рисунок 7).

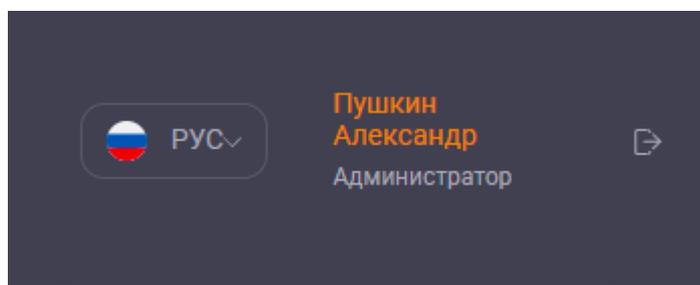


Рисунок 7 – Переход в профиль пользователя

Отобразятся данные профиля пользователя (см. Рисунок 8). Доступны следующие данные: **ФИО пользователя**, **Email** (адрес электронной почты), **Телефон**, **Роль**, **Организация**, **Подразделение** (при наличии) или **Просмотр событий (Да / Нет)**.

Последний параметр зависит от роли: для Администратора и Аналитика указано **Подразделение** (необязательное поле), а для Пользователя и Ответственного за организацию - **Просмотр событий (Да / Нет)**.



Рисунок 8 – Профиль пользователя

- 2) Нажать на кнопку с карандашом в правом верхнем углу карточки профиля. Откроется окно **Редактировать профиль** (см. Рисунок 9).

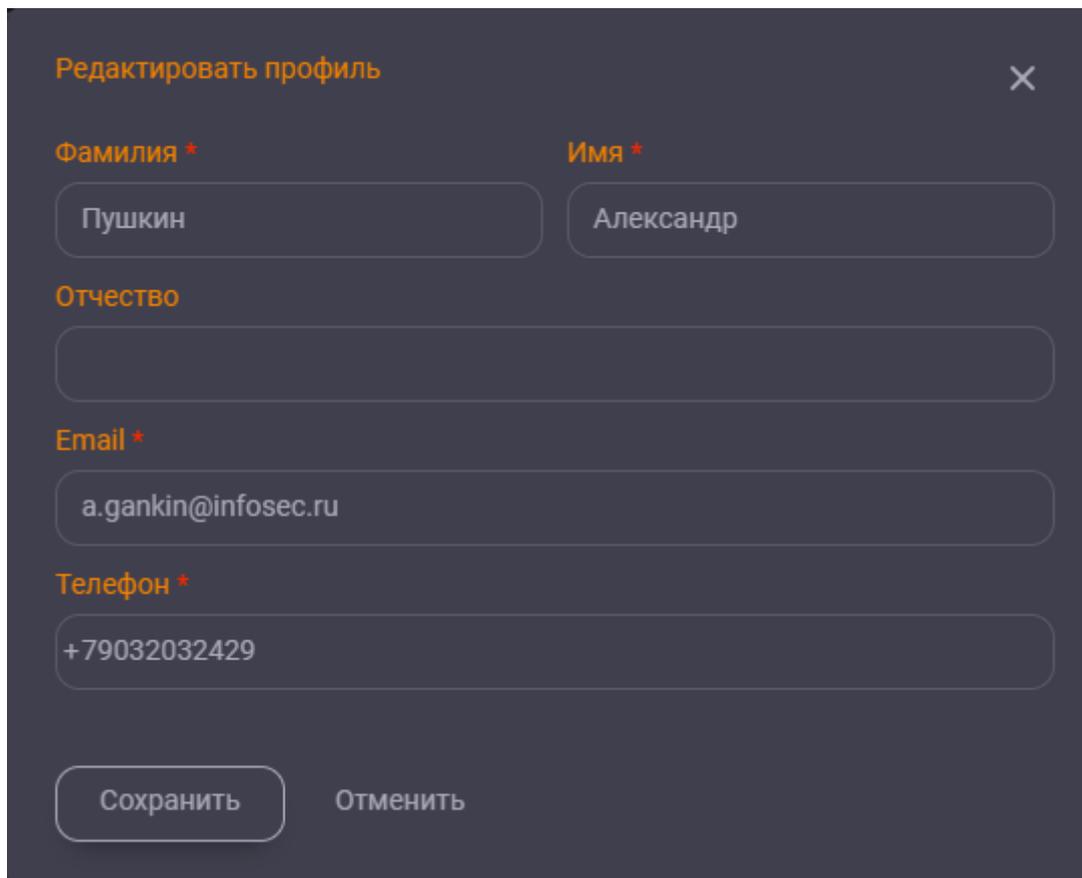


Рисунок 9 –Форма изменения профиля

- 3) Изменить значения в нужных полях.

Можно изменить следующие данные: **Фамилия, Имя, Отчество, Email** (адрес электронной почты), **Телефон**. Организация и роль на Портале, а также подразделение (при наличии) и просмотр событий (Да / Нет) не подлежат изменению в своём профиле пользователя.

Адрес электронной почты и телефон используются на Портале для автоматической рассылки уведомлений и для двухфакторной аутентификации (если она настроена на Портале), соответственно.

4) Нажать кнопку **Сохранить**.

Обновлённые данные отобразятся в карточке профиля.

Только отчество является необязательным полем. При попытке оставить пустым любое из остальных полей кнопка **Сохранить** недоступна.

Кроме того, невозможно сохранить адрес электронной почты, уже используемый на Портале для другого профиля.

### 3.2 Изменение пароля пользователя

В случае компрометации пароля, а также в профилактических целях можно изменить пароль, который используется для входа на Портал.

Для изменения пароля необходимо следующее:

- 1) В правом верхнем углу портала нажать на ФИО текущего пользователя (см. 10).

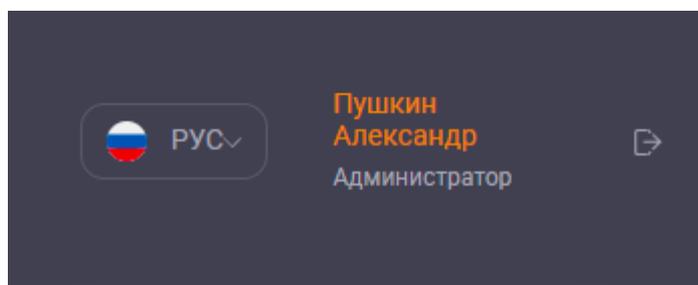


Рисунок 10 – Переход в профиль пользователя  
Откроется карточка профиля пользователя (см. Рисунок 11).



Рисунок 11 – Профиль пользователя

- 2) Нажать на кнопку с замком в правом верхнем углу карточки профиля.  
Откроется окно **Изменить пароль** (см. Рисунок 12).

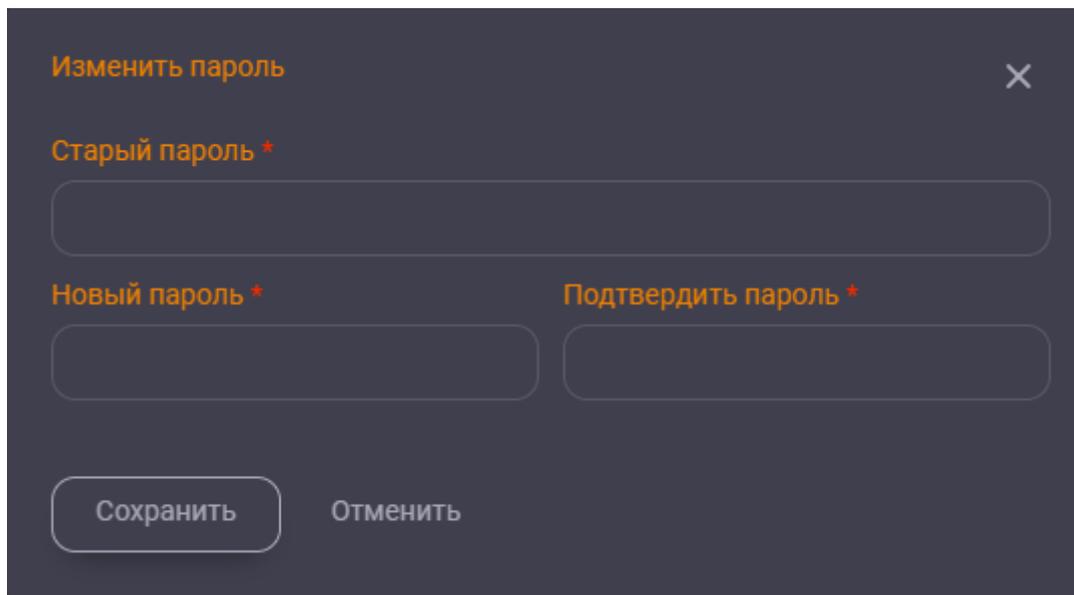


Рисунок 12 –Форма изменения пароля

- 3) Указать Старый пароль.
- 4) Указать **Новый пароль** и повторить его в поле **Подтвердить пароль**.
- 5) Нажать кнопку **Сохранить**.

Если старый пароль был указан неправильно, отображается сообщение об ошибке (см. Рисунок 13).

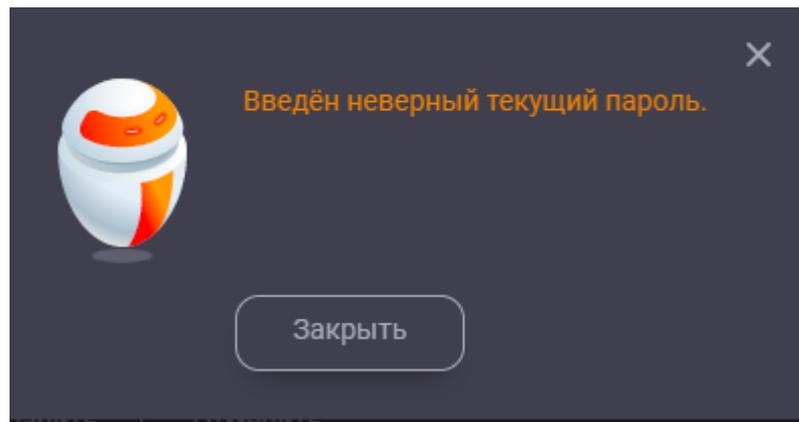


Рисунок 13 – Ошибка изменения пароля

В этом случае нужно нажать кнопку **Закреть** и повторить операцию заново с шага 3.

## 4 Операции с пользователями

### 4.1 Поиск и просмотр данных пользователей

Для поиска и просмотра данных пользователя необходимо следующее:

- 1) В верхнем меню выбрать **Пользователи > Пользователи** (см. Рисунок 14).

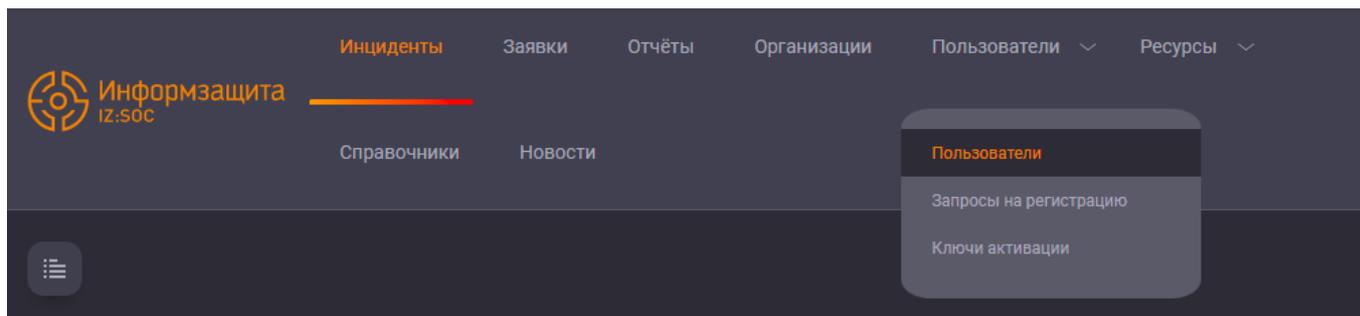


Рисунок 14 – Переход к списку пользователей

Отобразится таблица с данными о всех зарегистрированных пользователях (см. Рисунок 15). По каждому из них указаны: **ФИО** пользователя, **Email** (адрес электронной почты), **Телефон**, **Организация**, **Роль**.

ФИО пользователя	Email	Телефон	Организация	Роль
external System	aaa@gmail.com	+7999999999	externalSystem	Ответственный за организацию
Аналитик SOC	mainpersonsoc@gmail.com	+7999999999	testOrg	Аналитик
Валерина Кузякова	v.kuzyakova@spacebit.ru	+79262114202	Информзащита	Администратор

Рисунок 15 – Таблица пользователей

- 2) При необходимости поиска пользователя нажать на значок лупы в правом верхнем углу таблицы пользователей.

Откроется панель фильтров в правой части окна (см. Рисунок 16).

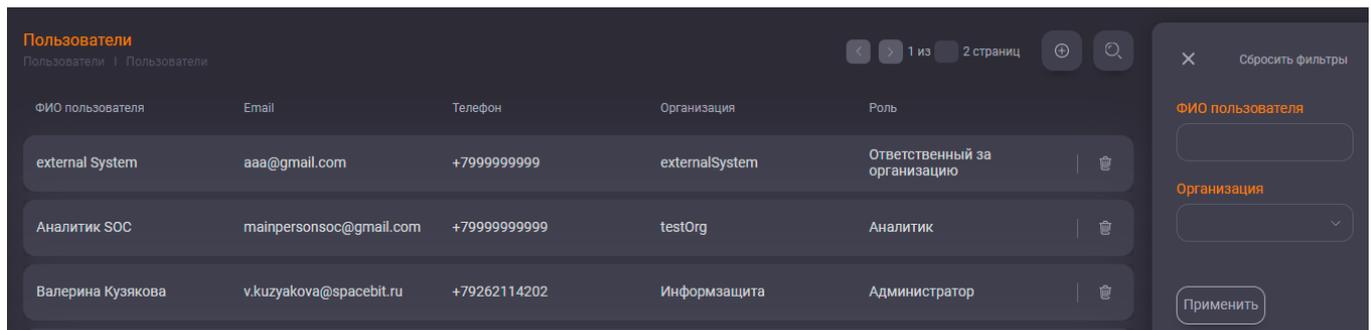


Рисунок 16 – Фильтры по пользователям

- 3) Ввести ФИО (или хотя бы часть) в поле **ФИО пользователя**.
- 4) Выбрать организацию, в которой числится пользователь, в раскрывающемся списке **Организация**.
- 5) Нажать кнопку **Применить**.

В таблице останутся только те строки, которые соответствуют заданным фильтрам (или одному из них, если другой не используется).

- б) Нажать на строку с нужным пользователем.

Откроется карточка профиля пользователя (см. Рисунок 17). Доступны те же данные, что и в таблице пользователей, а также **Подразделение** (при наличии) или **Просмотр событий (Да / Нет)**.

Последний параметр зависит от роли: для Администратора и Аналитика указано **Подразделение** (необязательное поле), а для Пользователя и Ответственного за организацию - **Просмотр событий (Да / Нет)**.

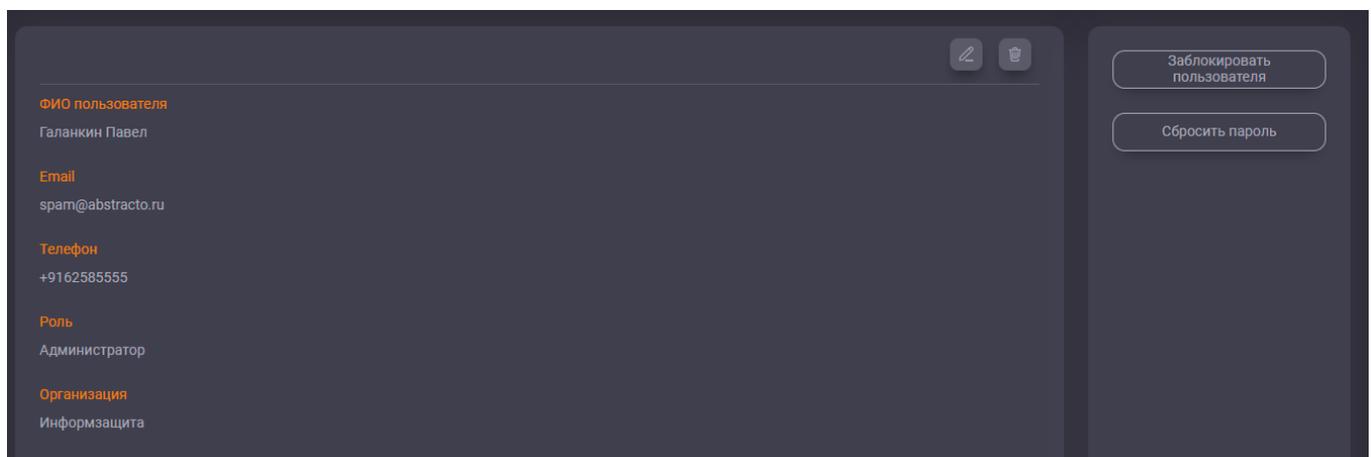


Рисунок 17 – Профиль пользователя

## 4.2 Изменение данных пользователя

Для изменения данных пользователя необходимо следующее:

- 1) Найти и открыть карточку нужного пользователя (см. раздел 4.1) (см. Рисунок 18).

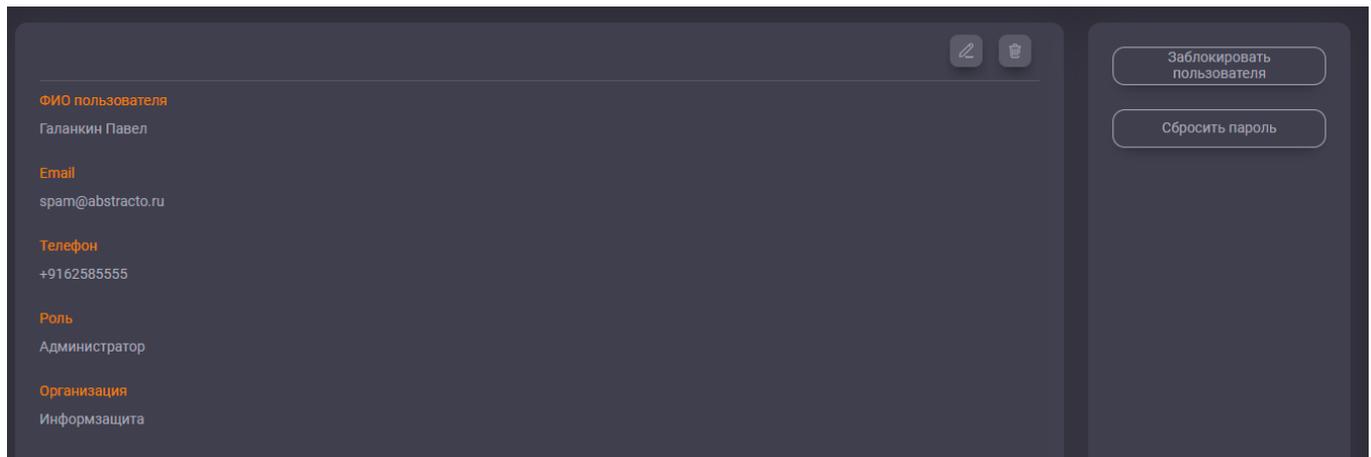
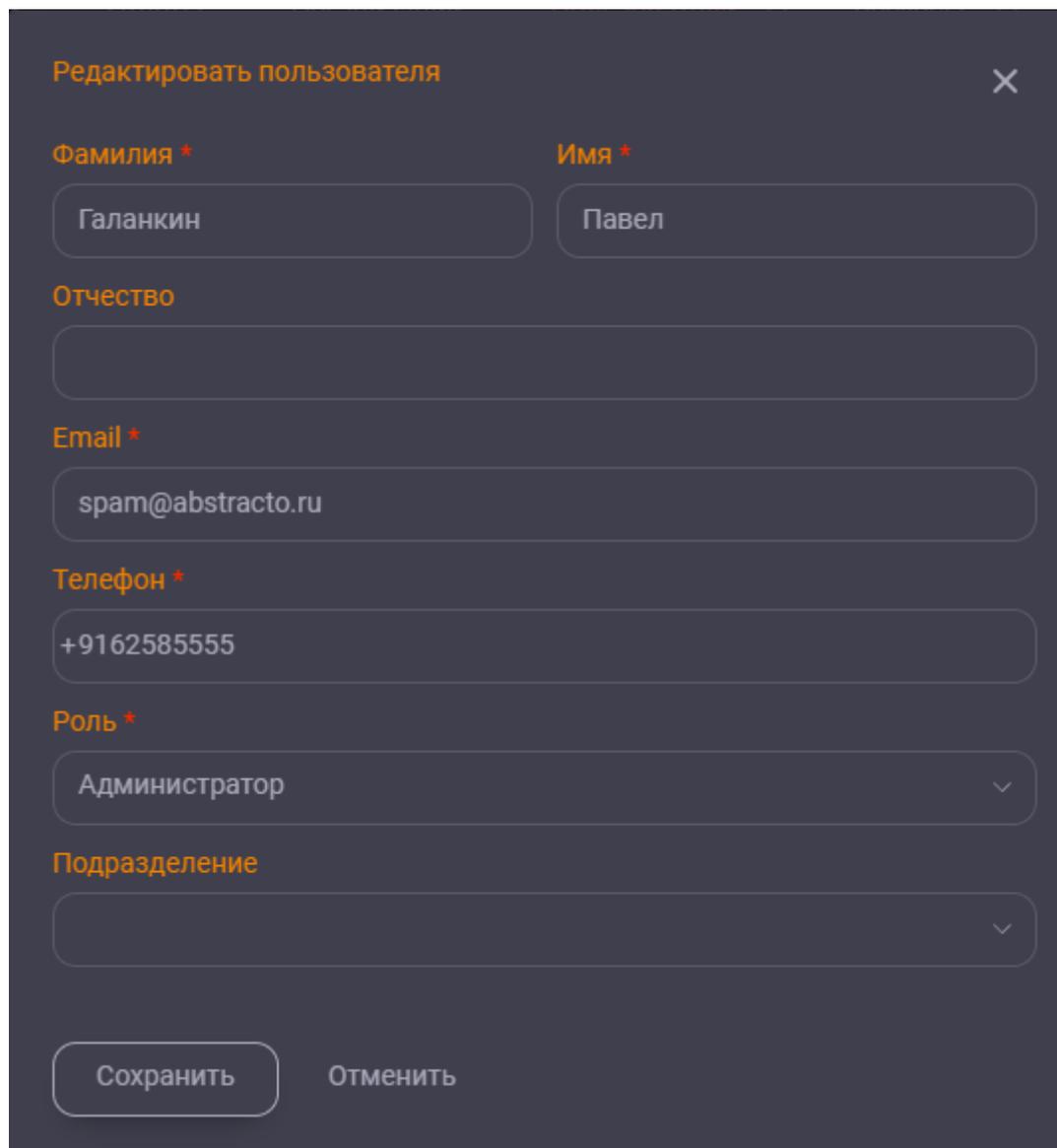


Рисунок 18 – Профиль пользователя

- 2) Нажать на кнопку с карандашом в правом верхнем углу карточки профиля. Откроется окно **Редактировать пользователя** (см. Рисунок 19).



Форму редактирования пользователя с заголовком "Редактировать пользователя" и кнопкой закрытия "X". Поля для ввода: "Фамилия \*" (Галанкин), "Имя \*" (Павел), "Отчество", "Email \*" (spam@abstracto.ru), "Телефон \*" (+9162585555), "Роль \*" (Администратор), "Подразделение". Кнопки "Сохранить" и "Отменить" в нижней части.

Рисунок 19 – Форма изменения данных пользователя

3) Изменить значения в нужных полях.

Можно изменить любые данные, кроме организации. **Роль** выбирается из раскрывающегося списка. Доступны следующие роли на Портале:

- Администратор
- Пользователь
- Ответственный за организацию (возможен только один пользователь в рамках организации)
- Аналитик

Последний параметр зависит от выбора роли: для Администратора и Аналитика доступен выбор из раскрывающегося списка **Подразделение**

(необязательное поле), а для Пользователя и Ответственного за организацию доступен переключатель **Просмотр событий**.

4) Нажать кнопку **Сохранить**.

Обновлённые данные отобразятся в карточке профиля.

Невозможно сохранить адрес электронной почты, уже используемый на Портале для другого профиля.

5) Дополнительное окно подтверждения (см. Рисунок 20) появляется при выполнении следующих условий:

- Роль пользователя изменена на «Ответственный за организацию».
- На портале уже назначен Ответственный за организацию, к которой относится текущий профиль.

Изменение роли в текущем профиле возможно только одновременно с изменением роли прежнего Ответственного за организацию на Пользователя. Для этого нужно нажать кнопку **Продолжить**.

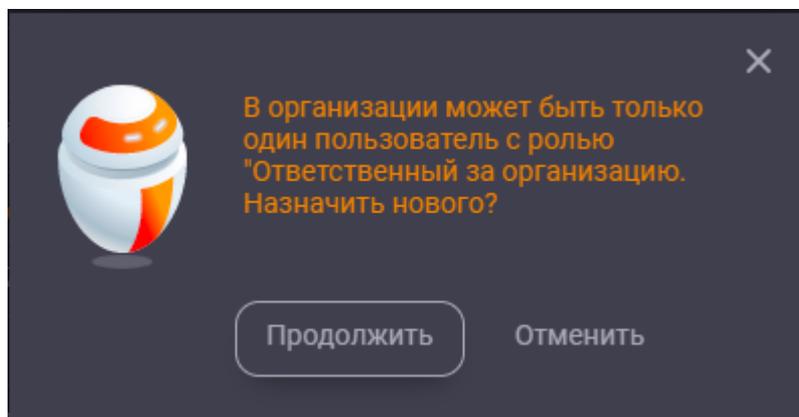


Рисунок 20 – Окно подтверждения для Ответственного за организацию

### 4.3 Удаление пользователя

Администратор может удалить любого зарегистрированного пользователя. Для этого необходимо следующее:

1) Найти нужного пользователя (см. раздел 4.1).

При этом можно открыть карточку, но не обязательно, т.к. предусмотрены разные способы удаления на следующем шаге.

- 2) Нажать на кнопку с корзиной либо в правом верхнем углу карточки профиля, либо в таблице с правого края строки, соответствующей пользователю.

Откроется окно подтверждения (см. Рисунок 21).

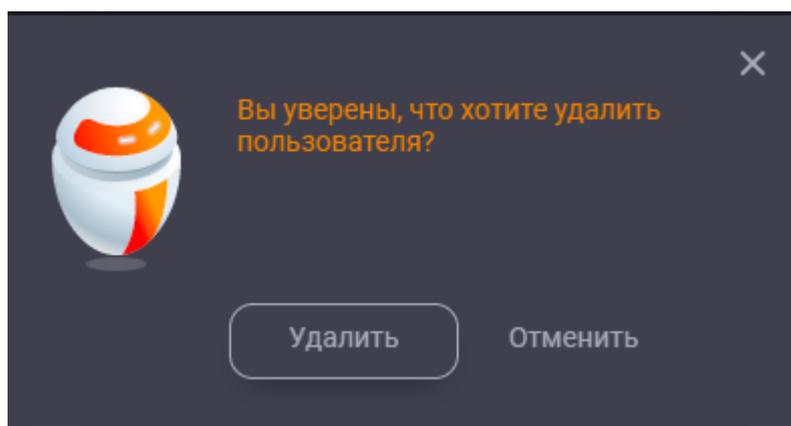


Рисунок 21 – Подтверждение удаления пользователя

- 3) Нажать кнопку **Удалить**.

Строка с данными пользователя будет удалена из таблицы.

Если удаление невозможно, отобразится ошибка (см. Рисунок 22).

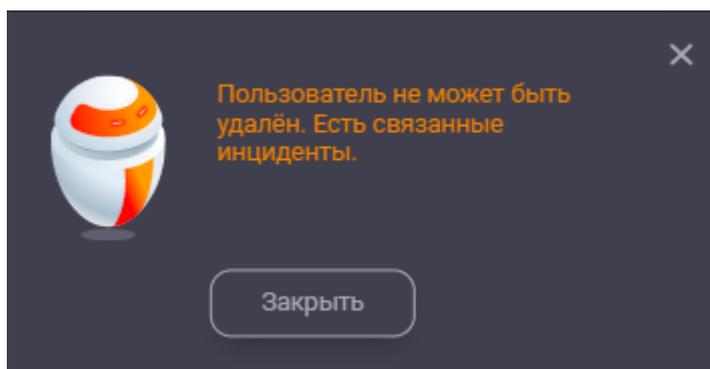


Рисунок 22 – Ошибка удаления пользователя

#### 4.4 Сброс пароля пользователя

В случае компрометации пароля, а также по запросу пользователя, забывшего или потерявшего пароль, Администратор может сбросить пароль, который используется для входа на Портал.

Для сброса пароля необходимо следующее:

- 1) Найти и открыть карточку нужного пользователя (см. раздел 4.1).
- 2) Нажать кнопку **Сбросить пароль** справа от карточки профиля пользователя.

Пользователю отправляется автоматическое уведомление по электронной почте с новым паролем, сформированным автоматически. Вход по старому паролю становится недоступен.

#### 4.5 Блокирование / разблокирование пользователя

Чтобы запретить пользователю вход на Портал, а также исключить его из автоматической рассылки уведомлений по электронной почте, его можно заблокировать.

Для блокирования пользователя необходимо следующее:

- 1) Найти и открыть карточку нужного пользователя (см. раздел 4.1).
- 2) Нажать кнопку **Заблокировать пользователя** справа от карточки профиля пользователя.

Обратная операция выполняется аналогично, но кнопка на том же месте называется **Разблокировать пользователя**.

## 5 Регистрация

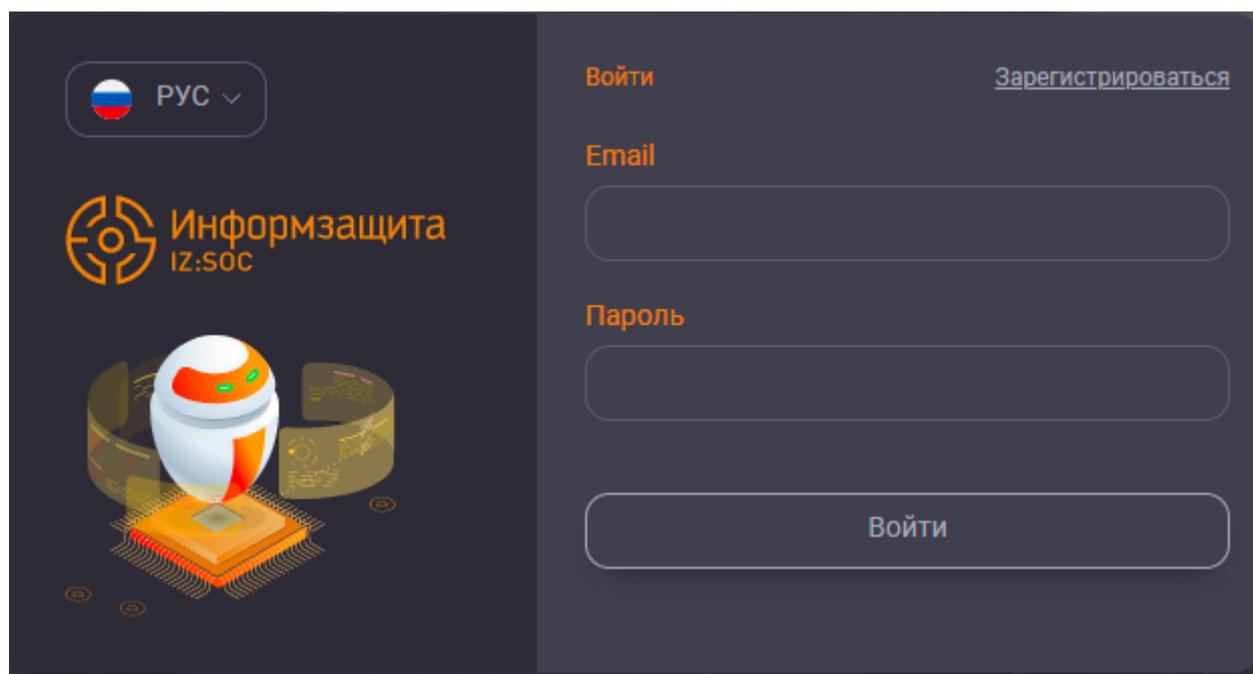
### 5.1 Регистрация собственного профиля

Сотрудник организации может сам инициировать запрос на регистрацию. Однако для успешного завершения операции требуется также согласование запроса Администратором, а также (если есть) Ответственным за организацию, указанную в запросе на регистрацию.

Для создания запроса на регистрацию необходимо следующее:

1) Открыть веб-страницу по адресу Портала.

Отобразится форма входа (см. Рисунок 23).



The image shows a login interface for the Informzashita portal. On the left side, there is a language selector set to 'RUS' with a Russian flag icon. Below it is the company logo 'Информзащита IZ:SOC' and a 3D illustration of a robot head on a microchip. On the right side, there are two input fields: 'Email' and 'Пароль'. Below these fields is a 'Войти' button. In the top right corner, there is a link 'Зарегистрироваться'.

Рисунок 23 – Форма входа

2) Перейти по ссылке **Зарегистрироваться** в правом верхнем углу окна.

Откроется форма регистрации (см. Рисунок 24).

 РУС ▾





[Войти](#) [Зарегистрироваться](#)

Убедительная просьба в регистрационной форме указывать корректные данные!  
В противном случае Организатор оставляет за собой право отказать Вам в регистрации

**Фамилия \***

**Имя \***

**Отчество**

**Email \***

**Телефон \***

**Организация \***

**Ключ активации**

**Введите код с картинки \***



[Зарегистрироваться](#)

Рисунок 24 – Форма регистрации

3) Заполнить следующие поля: **Фамилия, Имя, Отчество, Email** (адрес электронной почты), **Телефон, Организация, Ключ активации**.

Только поля **Отчество** и **Ключ активации** являются необязательными. Заполнение остальных полей требуется для регистрации.

4) В поле **Код с картинки** указать буквы, изображённые над этим полем, для защиты формы регистрации от роботов.

5) Нажать кнопку **Зарегистрироваться**.

Если прошло слишком много времени от шага 2 до шага 5, отобразится сообщение об ошибке (см. Рисунок 25).

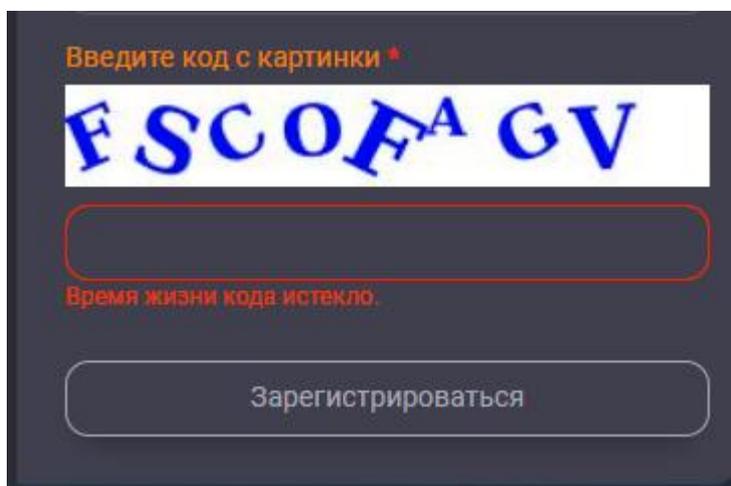


Рисунок 25 – Ошибка регистрации

Иначе отобразится сообщение о запросе на регистрацию (см. Рисунок 26).

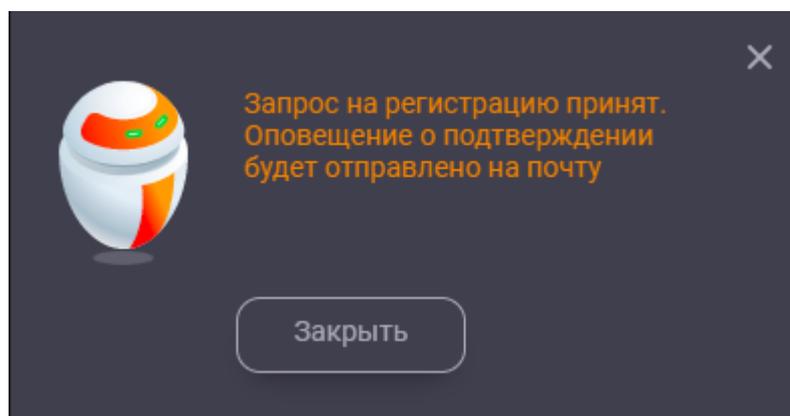


Рисунок 26 – Сообщение о запросе на регистрацию

Уведомление о созданном запросе на регистрацию автоматически отправляется всем Администраторам по электронной почте.

## 5.2 Обработка запросов на регистрацию пользователей

После создания запроса на регистрацию он ожидает согласования Администратором, а также (если есть) Ответственным за организацию, указанную в запросе на регистрацию и подтверждённую Администратором.

Для обработки запроса на регистрацию необходимо следующее:

- 1) Перейти по ссылке в электронной почте с уведомлением о запросе на регистрацию или в верхнем меню выбрать **Пользователи > Запросы на регистрацию** (см. Рисунок 27).

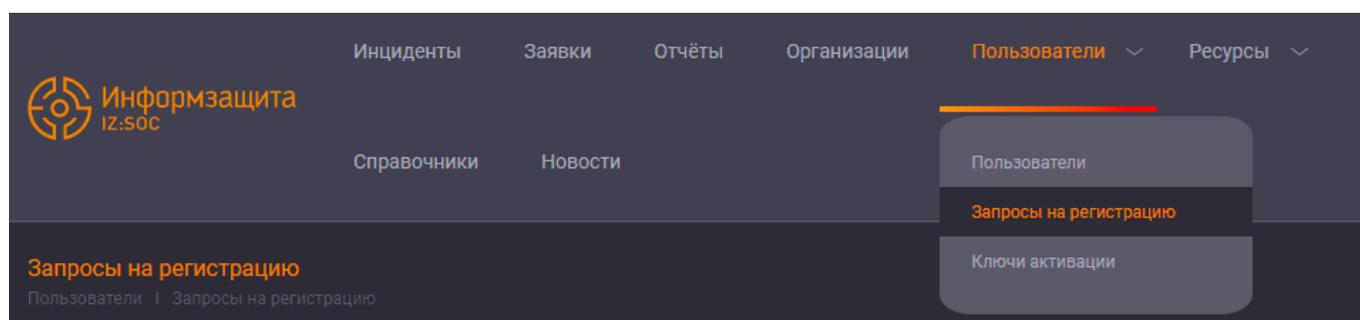


Рисунок 27 – Переход к запросам на регистрацию

Отобразятся запросы на регистрацию, ожидающие обработки (см. Рисунок 28). Ответственному за организацию доступны только принятые Администратором запросы на регистрацию, в которых его организация уже подтверждена Администратором (см. шаги 3 и 4 ниже).

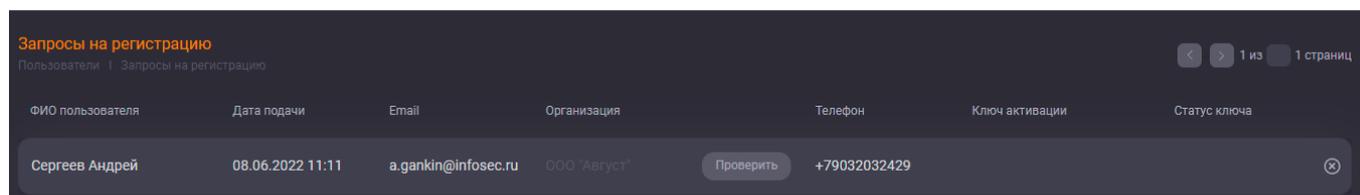
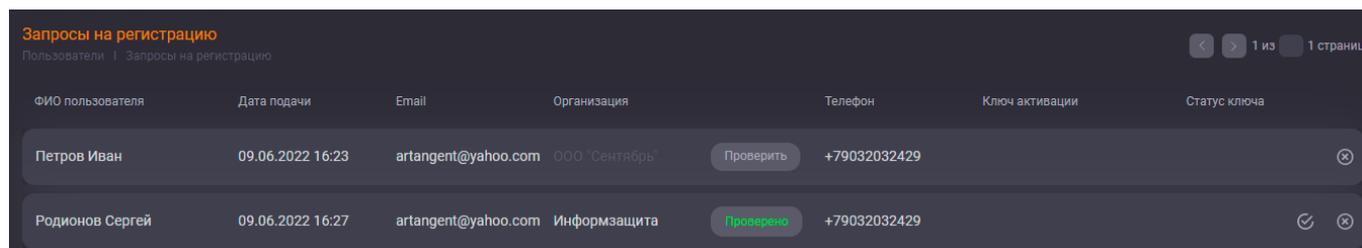


Рисунок 28 – Запросы на регистрацию

- 2) В строке, соответствующей нужному запросу на регистрацию, просмотреть данные, указанные в запросе на регистрацию, а также автоматически заполненные поля **Дата подачи** (в т.ч. время подачи) и **Статус ключа** (при наличии).

- 3) В этой же строке нажать кнопку **Проверить** рядом с названием организации, указанной в запросе на регистрацию.

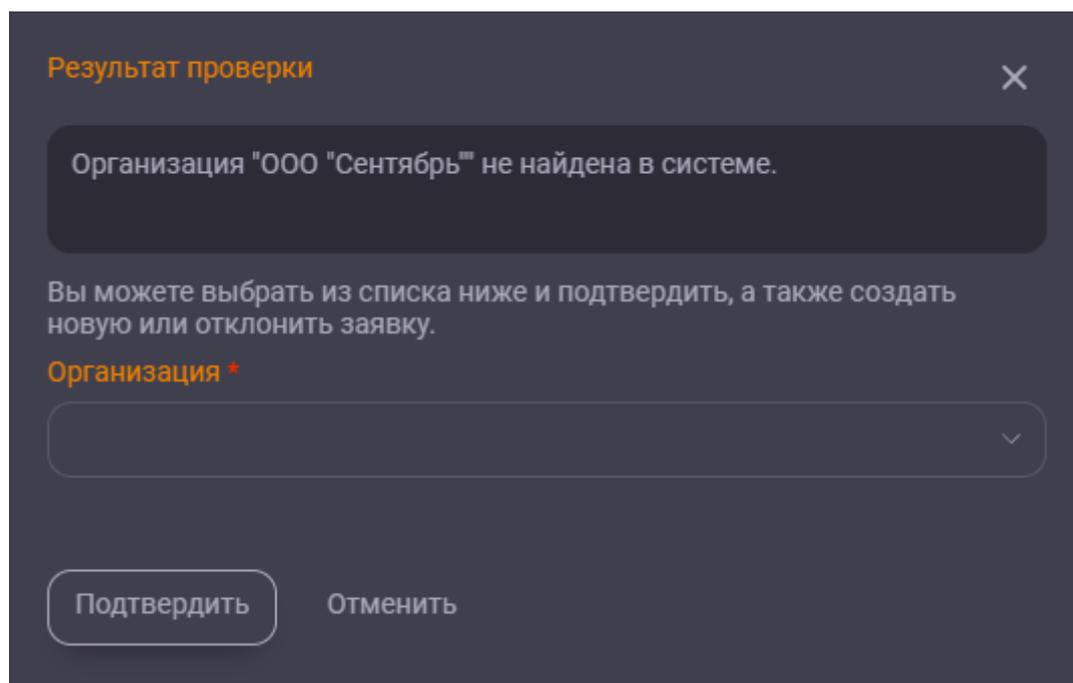
Если организация с таким названием предусмотрена на Портале, в строке таблицы отображается статус **Проверено** рядом с названием организации, а рядом с символом крестика появляется значок галочки (см. Рисунок 29).



ФИО пользователя	Дата подачи	Email	Организация	Телефон	Ключ активации	Статус ключа
Петров Иван	09.06.2022 16:23	artangent@yahoo.com	ООО "Сентябрь"	+79032032429		Проверить
Родионов Сергей	09.06.2022 16:27	artangent@yahoo.com	Информзащита	+79032032429		Проверено

Рисунок 29 – Запросы на регистрацию с разными статусами

Иначе появляется дополнительное окно **Результат проверки** (см. Рисунок 30).



**Результат проверки**

Организация "ООО "Сентябрь"" не найдена в системе.

Вы можете выбрать из списка ниже и подтвердить, а также создать новую или отклонить заявку.

Организация \*

Подтвердить Отменить

Рисунок 30 – Результат проверки организации

- 4) Если сотрудник неправильно указал название своей организации, то надо выбрать её в раскрывающемся списке **Организация** и нажать кнопку **Подтвердить**.

В строке запроса на регистрацию изменится название организации, рядом с названием организации отобразится статус **Проверено**, а рядом с символом крестика появится символ галочки.

- 5) Для принятия или отклонения запроса нажать на символ галочки или крестика (соответственно) с правого края строки.

В случае принятия запроса:

- При выполнении операции Администратором и при наличии Ответственного за организацию – Ответственному за организацию отправляется автоматическое уведомление по электронной почте о созданном запросе на регистрацию.
- При выполнении операции Ответственным за организацию или при отсутствии Ответственного за организацию - строка удаляется из таблицы, а новому пользователю отправляется автоматическое уведомление по электронной почте с паролем, сформированным автоматически.

Однако регистрация пользователя невозможна, если в запросе на регистрацию указан адрес электронной почты, уже используемый на Портале. Тогда взамен появится сообщение об ошибке (см. Рисунок 31).

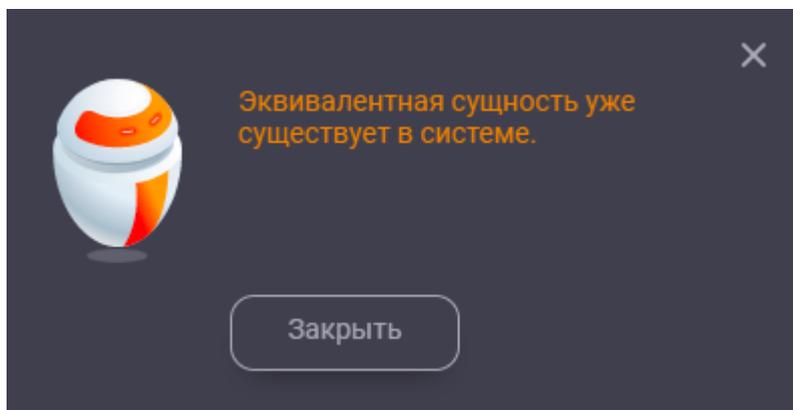


Рисунок 31 – Ошибка добавления пользователя

В случае отклонения запроса появляется дополнительное окно **Отклонение заявки** (см. Рисунок 32).

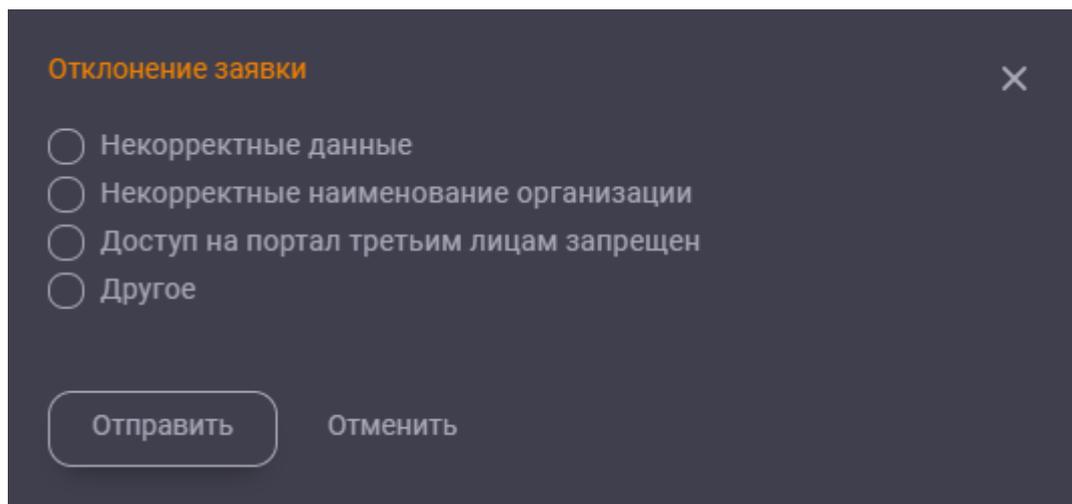


Рисунок 32 – Форма отклонения заявки

- 6) Выбрать одну из доступных причин отклонения.
- 7) Нажать кнопку **Отправить**.

Строка удаляется из таблицы, как и в случае окончательного принятия запроса. Уведомление об отклонении запроса на регистрацию автоматически отправляется по электронной почте, с указанием выбранной причины.

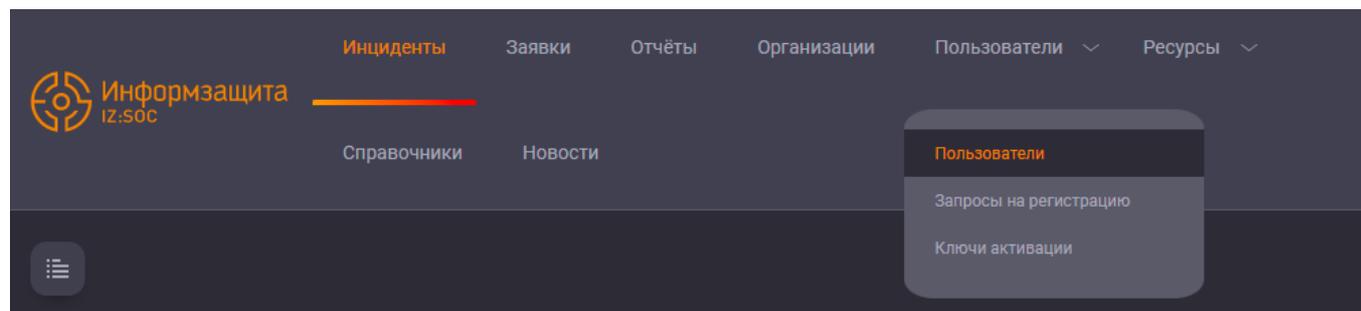
- 8) При необходимости (в частности, при выборе «Другое» на шаге 6) связаться с кандидатом на регистрацию по указанному адресу электронной почты или по другим каналам коммуникации для решения проблемы регистрации.

### 5.3 Регистрация пользователей

Администратор может зарегистрировать пользователя в любую организацию и с любой ролью на Портале.

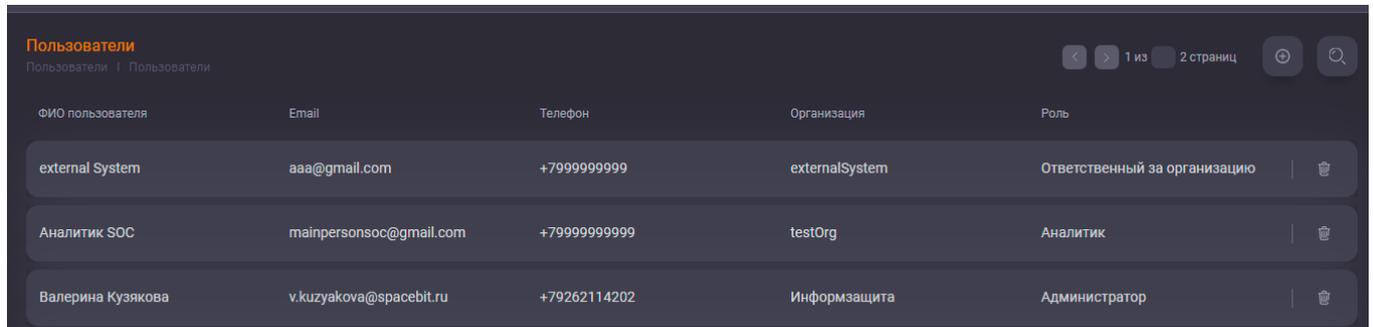
Для регистрации пользователя необходимо следующее:

- 1) В верхнем меню выбрать **Пользователи > Пользователи** (см. Рисунок 33).



### Рисунок 33 – Переход к списку пользователей

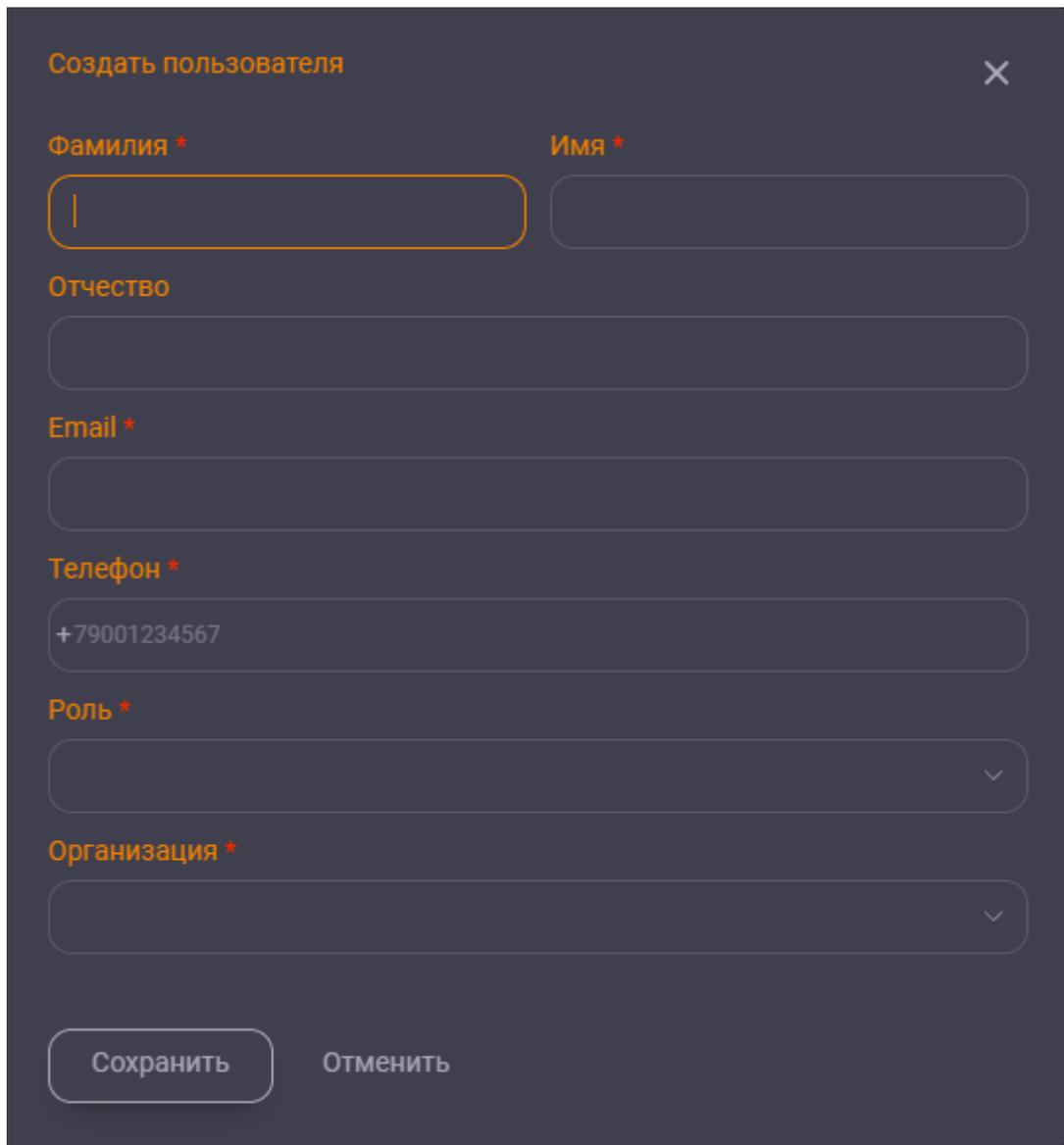
Отобразится таблица с данными о всех зарегистрированных пользователях (см. Рисунок 34).



ФИО пользователя	Email	Телефон	Организация	Роль
external System	aaa@gmail.com	+7999999999	externalSystem	Ответственный за организацию
Аналитик SOC	mainpersonsoc@gmail.com	+7999999999	testOrg	Аналитик
Валерина Кузякова	v.kuzyakova@spacebit.ru	+79262114202	Информзащита	Администратор

### Рисунок 34 – Таблица пользователей

- 2) Нажать на значок плюса в правом верхнем углу таблицы пользователей. Откроется окно **Создать пользователя** (см. Рисунок 35).



Создать пользователя

Фамилия \*      Имя \*

Отчество

Email \*

Телефон \*

Роль \*

Организация \*

Сохранить      Отменить

Рисунок 35 – Форма создания пользователя

- 3) Ввести нужные данные: **Фамилия, Имя, Отчество, Email** (адрес электронной почты), **Телефон, Роль, Организация, Подразделение** или **Просмотр событий**.

**Роль** и **Организация** выбираются из раскрывающихся списков. Доступны следующие роли на Портале:

- Администратор
- Пользователь
- Ответственный за организацию (возможен только один пользователь в рамках организации)

– Аналитик

Последний параметр зависит от выбора роли: для Администратора и Аналитика доступен выбор из раскрывающегося списка **Подразделение**, а для Пользователя и Ответственного за организацию доступен переключатель **Просмотр событий**. Данный переключатель определяет доступ пользователя к просмотру событий, относящихся к его организации (см. раздел 7.1).

4) Нажать кнопку **Сохранить**.

В таблице появится новая строка с данными профиля.

Новому пользователю автоматически отправится по электронной почте уведомление о регистрации профиля, с указанием автоматически сформированного пароля.

При попытке добавить пользователя с адресом электронной почты, уже используемым на Портале, появится сообщение об ошибке (см. Рисунок 36).

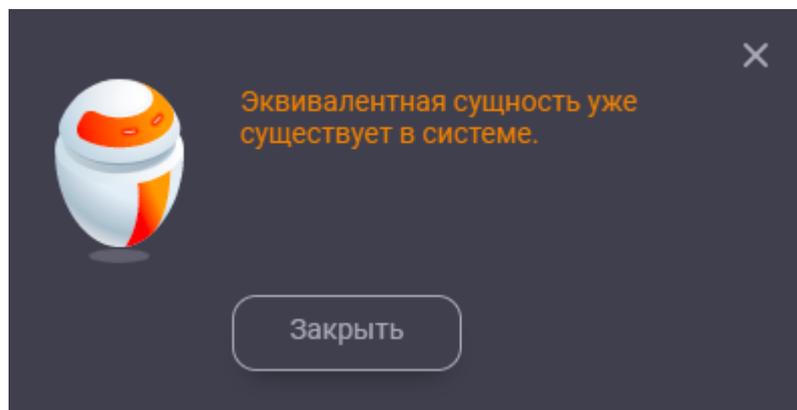


Рисунок 36 – Ошибка добавления пользователя

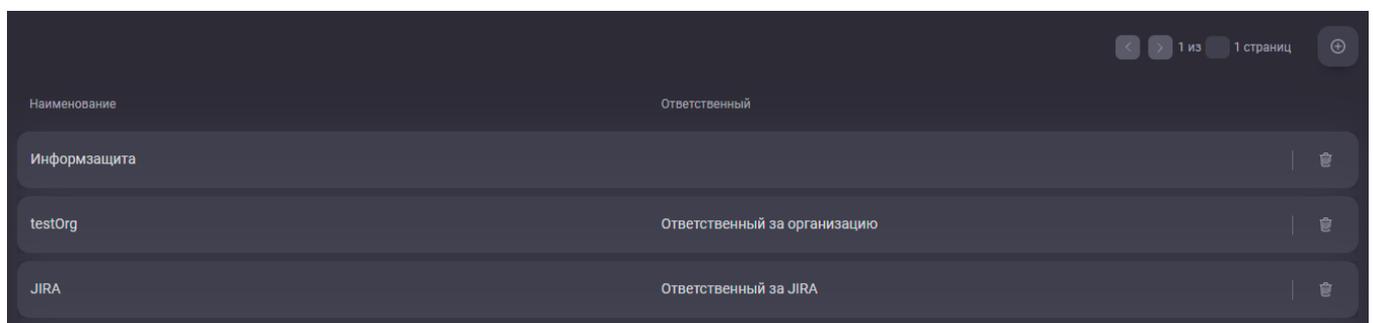
## 6 Операции с организациями

### 6.1 Просмотр данных организаций

Для просмотра данных организации необходимо следующее:

- 1) В верхнем меню выбрать **Организации**.

Отобразится таблица с данными о всех зарегистрированных организациях (см. Рисунок 37). Указаны ФИО сотрудников с ролью «Ответственный за организацию» для тех организаций, в которых они назначены.

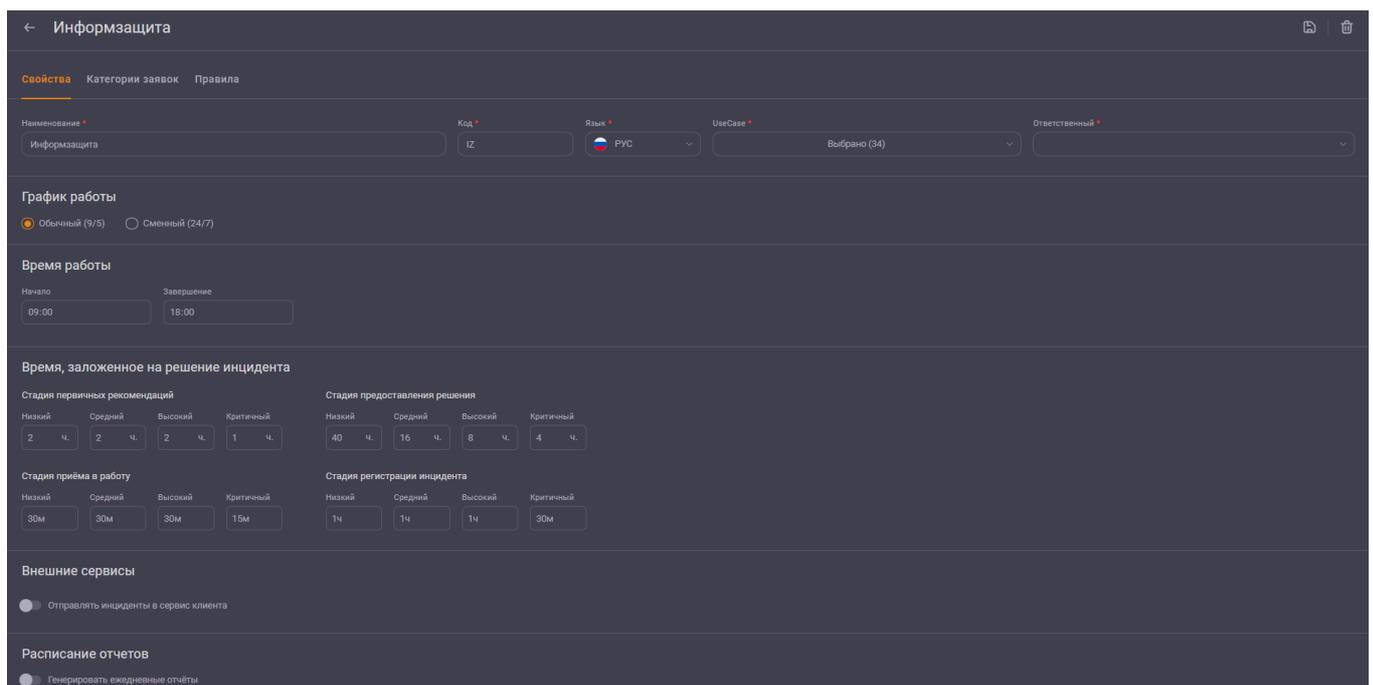


Наименование	Ответственный
Информзащита	
testOrg	Ответственный за организацию
JIRA	Ответственный за JIRA

Рисунок 37 – Таблица организаций

- 2) Нажать на строку с нужной организацией.

Откроется карточка организации на вкладке **Свойства** (см. Рисунок 38).



← Информзащита

Свойства Категории заявок Правила

Наименование \* Информзащита Код \* IZ Язык \* РУС UseCase \* Выбрано (34) Ответственный \*

График работы  
 Обычный (9/5)  Сменный (24/7)

Время работы  
 Начало: 09:00 Завершение: 18:00

Время, заложенное на решение инцидента

Стадия первичных рекомендаций				Стадия предоставления решения			
Низкий	Средний	Высокий	Критичный	Низкий	Средний	Высокий	Критичный
2 ч.	2 ч.	2 ч.	1 ч.	40 ч.	16 ч.	8 ч.	4 ч.

Стадия приёма в работу				Стадия регистрации инцидента			
Низкий	Средний	Высокий	Критичный	Низкий	Средний	Высокий	Критичный
30м	30м	30м	15м	1ч	1ч	1ч	30м

Внешние сервисы  
 Отправлять инциденты в сервис клиента

Расписание отчетов  
 Генерировать ежедневные отчеты

Рисунок 38 – Вкладка «Свойства»

К основным свойствам (в верхней части вкладки) относятся:

- **Наименование;**
- **Код** (используется для автоматического присвоения ID инцидентам, относящимся к организации);
- **Язык (РУС / ENG);**
- **UseCase** (раскрывающийся список с хотя бы одним выбранным элементом из Справочника);
- **Ответственный** (ФИО пользователя с ролью «Ответственный за организацию», если назначен для данной организации).

Остальные данные на вкладке **Свойства** разбиты по следующим блокам:

- **График работы (Обычный / Сменный)**
- **Время работы** (поля **Начало** и **Завершение**) – только при выборе значения **Обычный**
- **Время, заложенное на решение инцидента**

Поля с указанием максимально допустимого времени на каждой из 4 стадий обработки инцидента (включая 2 стадии обработки события) для каждого из 4 вариантов приоритета. Ограничение времени на стадии «Обработка ответа» является общим для всех организаций и не регулируется в интерфейсе Портала.

- **Внешние сервисы**

Если включён переключатель **Отправлять инциденты в сервис клиента**, то отображается другой переключатель **Отправлять по кнопке**, а также заполнены поля **Адрес сервиса, Шаблон идентификатора, Директория для шаблонов**.

- **Расписание отчётов**

Если включён переключатель **Генерировать ежедневные отчёты**, то отображается другой переключатель **Инциденты, требующие реакции со стороны заказчика**, а также заполнено поле **Время генерации отчёта** и выбран хотя бы один сотрудник организации в раскрывающемся списке **Получатели отчёта**.

3) Перейти на вкладку **Категории заявок**.

Отображается таблица категорий заявок (из Справочника), для каждой из которых указано **Наименование**, а также время, заложенное на каждую из стадий обработки заявок (см. Рисунок 39). Значения, заданные для этой же категории в Справочнике (см. раздел 9.3), не учитываются при обработке заявок, относящихся к данной организации.

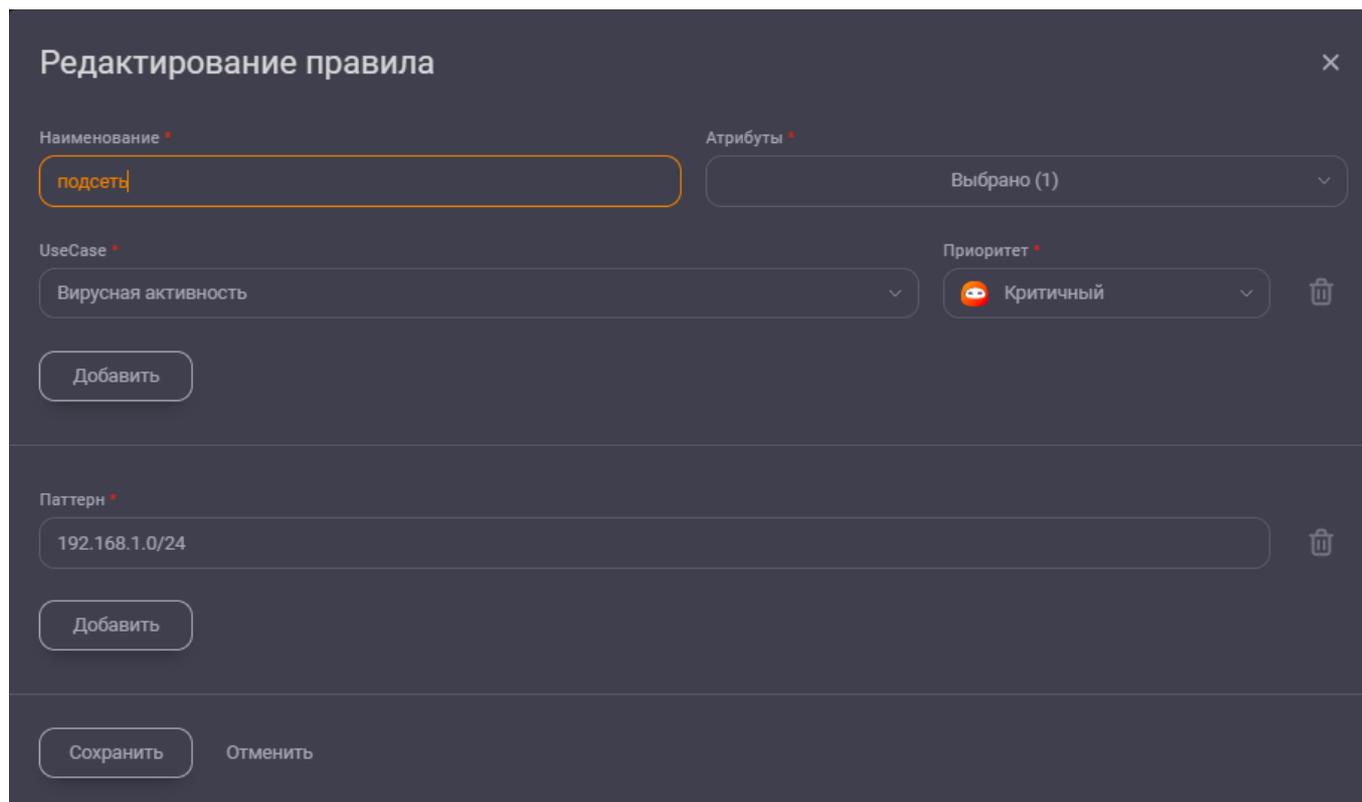
Наименование	Регистрация	Реакция на обращение	Реагирование исполнителя заявки	Решение заявки исполнителем
Другое	1	1	1	12
Подключение нового источника	1	1	1	12
Претензия по качеству	1	1	1	12
Расследование инцидента	1	1	1	12
Сообщение о проблеме	1	1	1	12

Рисунок 39 – Вкладка «Категории заявок»

4) Перейти на вкладку **Правила**.

Правила описывают приоритеты, которые нужно приписать инциденту с учётом UseCase при срабатывании правила.

5) Нажать на наименование нужного правила (см. Рисунок 40).



Редактирование правила

Наименование \*

Атрибуты \*

UseCase \*

Приоритет \*

Добавить

Паттерн \*

Добавить

Сохранить Отменить

Рисунок 40 – Карточка правила

В карточке отображаются следующие свойства правила:

- **Наименование;**
- **Атрибуты** (раскрывающийся список с хотя бы одним выбранным элементом из Справочника);
- непустой набор **UseCase** (выбранных из Справочника), а для каждого из них - соответствующий **Приоритет** инцидента;
- непустой набор текстовых полей **Паттерн**, с которыми сравниваются значения выбранных атрибутов.

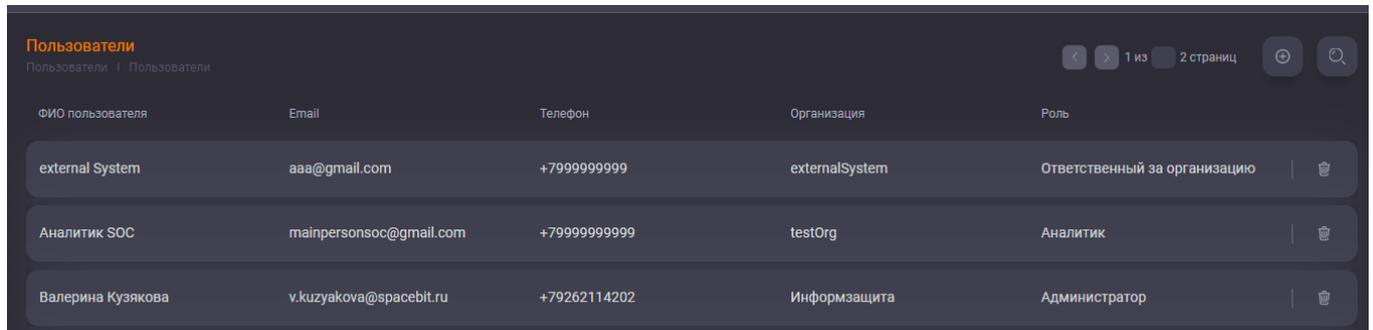
## 6.2 Добавление организации

Администратор может добавить новую организацию, в которую потом можно будет регистрировать пользователей.

Для добавления организации необходимо следующее:

- 1) В верхнем меню выбрать **Организации**.

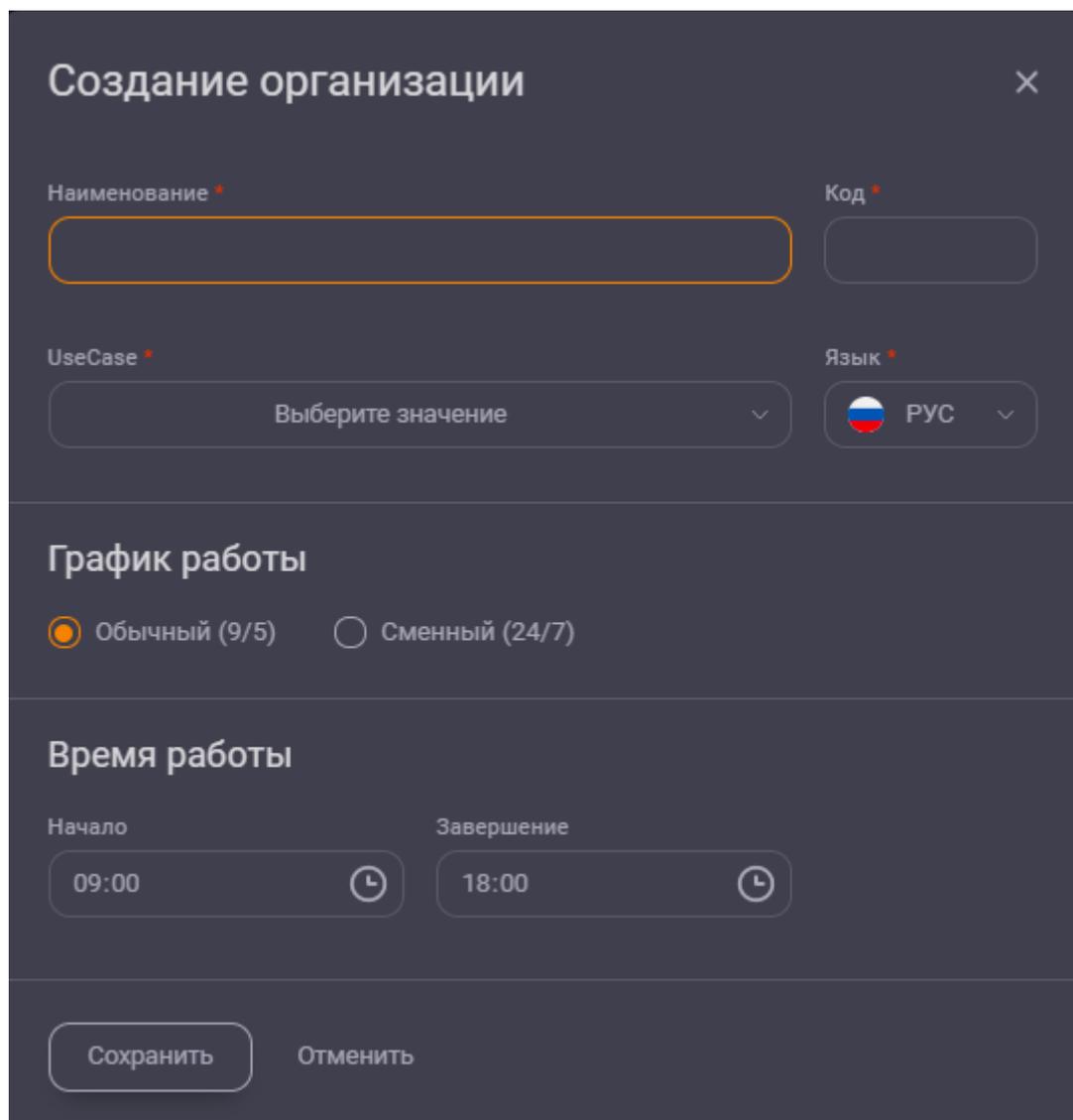
Отобразится таблица с данными о всех организациях на Портале (см. Рисунок 41).



ФИО пользователя	Email	Телефон	Организация	Роль
external System	aaa@gmail.com	+7999999999	externalSystem	Ответственный за организацию
Аналитик SOC	mainpersonsoc@gmail.com	+79999999999	testOrg	Аналитик
Валерина Кузякова	v.kuzyakova@spacebit.ru	+79262114202	Информзащита	Администратор

Рисунок 41 – Таблица пользователей

- 2) Нажать на значок плюса в правом верхнем углу таблицы организаций. Откроется окно **Создание организации** (см. Рисунок 42).



### Создание организации

Наименование \*

Код \*

UseCase \*

Язык \*

**График работы**

Обычный (9/5)  Сменный (24/7)

**Время работы**

Начало

Завершение

Рисунок 42 – Форма создания организации

3) Указать нужные данные:

- Ввести **Наименование** и **Код**.
- Выбрать нужные **Язык** и **График работы (Обычный / Сменный)**.
- Только при выборе значения **Обычный** - заполнить оба поля **Начало** и **Завершение**.
- Выбрать из Справочника непустое множество элементов в раскрывающемся списке **UseCase**.

4) Нажать кнопку **Сохранить**.

В таблице появится новая строка с данными организации. Пользователь с ролью «Ответственный за организацию» не будет указан до тех пор, пока не будет назначен для данной организации с помощью операции изменения данных организации (см. раздел 6.3). С помощью аналогичной операции добавляются данные на вкладки **Категории заявок** и **Правила**.

При попытке добавить организацию с наименованием, уже используемым на Портале для другой организации, появится сообщение об ошибке (см. Рисунок 43).

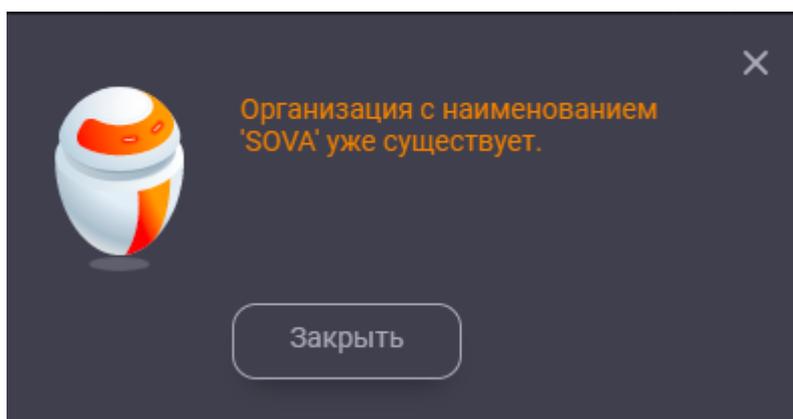


Рисунок 43 – Ошибка добавления организации

### 6.3 Изменение данных организации

Для изменения данных организации необходимо следующее:

- 1) Найти и открыть карточку нужной организации (см. раздел 6.1) (см. Рисунок 44).

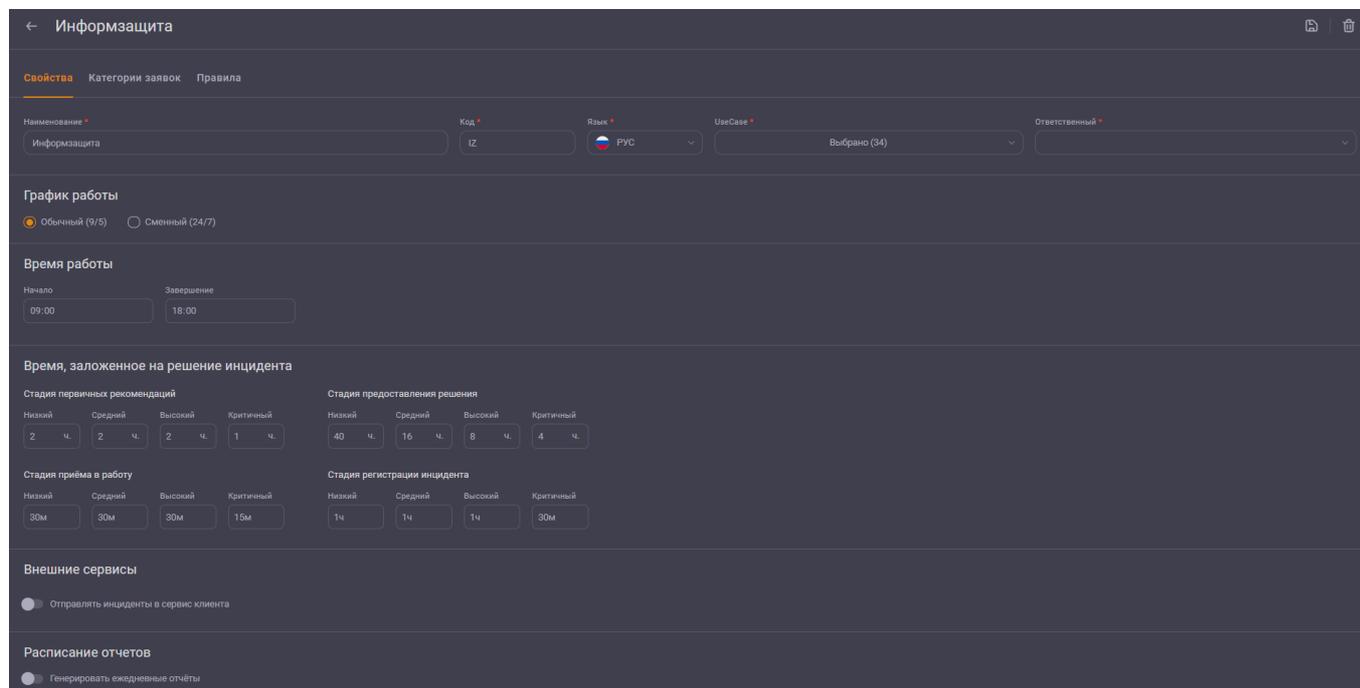


Рисунок 44 – Карточка организации

- 2) Изменить значения в нужных полях на вкладке **Свойства**.

При включении переключателей **Отправлять инциденты в сервис клиента** или **Генерировать ежедневные отчёты** появляются дополнительные поля, требующие заполнения (см. раздел 6.1).

- 3) Перейти на вкладку **Категории заявок**.
- 4) Изменить состав указанных категорий заявок, а также для каждой из них - время, заложенное на каждую из стадий обработки заявок.
- 5) Перейти на вкладку **Правила**.
- 6) Изменить состав указанных правил, а также свойства для любого из них (см. раздел 6.1).
- 7) Нажать на значок дискеты в верхнем правом углу карточки организации (на любой вкладке).

При попытке сохранить наименование, дублирующееся с другой организацией на Портале, появится сообщение об ошибке (см. Рисунок 45).

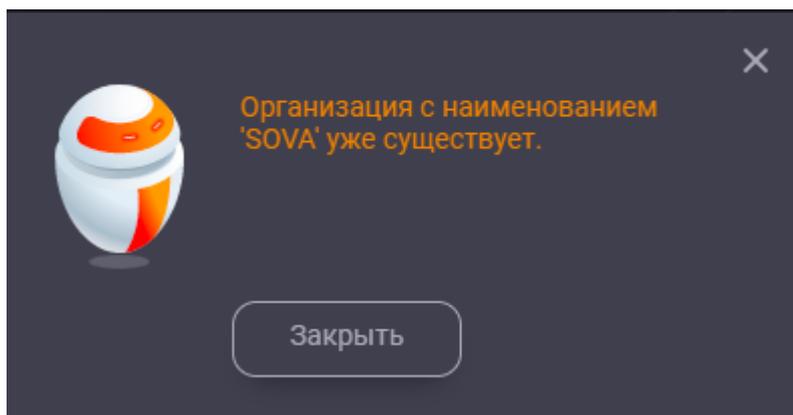


Рисунок 45 – Ошибка изменения наименования

## 6.4 Удаление организации

Администратор может удалить любую зарегистрированную организацию. Для этого необходимо следующее:

- 1) Найти нужную организацию (см. раздел 6.1).

При этом можно открыть карточку, но не обязательно, т.к. предусмотрены разные способы удаления на следующем шаге.

- 2) Нажать на значок корзины либо в правом верхнем углу карточки организации, либо в таблице с правого края строки, соответствующей организации.

Откроется окно подтверждения (см. Рисунок 46).

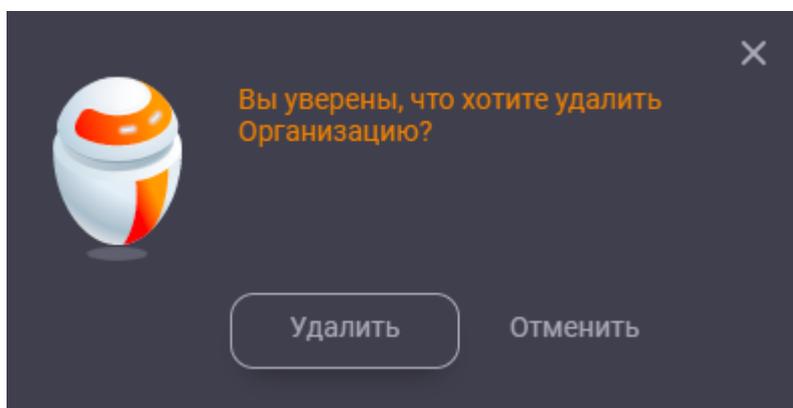


Рисунок 46 – Подтверждение удаления пользователя

- 3) Нажать кнопку **Удалить**.

Строка с данными организации будет удалена из таблицы.

Если удаление невозможно, отобразится ошибка (см. Рисунок 47).

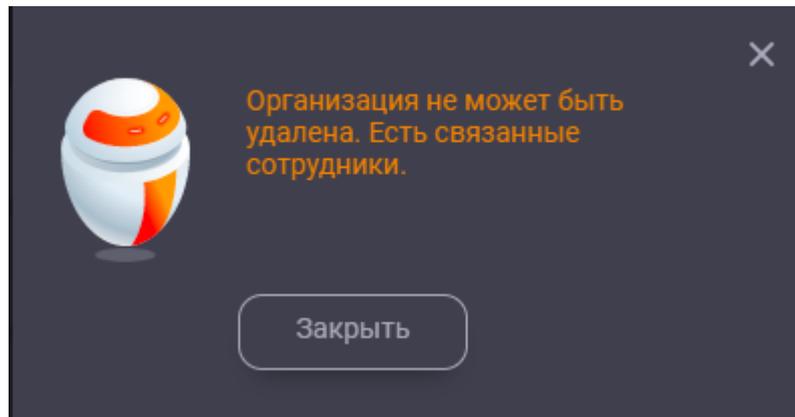


Рисунок 47 – Ошибка удаления организации

## 7 Управление инцидентами

Инцидент – это базовая сущность в SPACEVIEW. Инцидент обозначает набор данных по ситуации, связанной с угрозой ИБ в организации, а также процесс обработки этих данных специалистами по ИБ в целях исследования и нейтрализации угрозы ИБ.

### 7.1 Поиск и просмотр инцидентов

Для поиска и просмотра инцидента необходимо следующее:

1) В верхнем меню выбрать **Инциденты**.

Отобразится таблица с данными о всех инцидентах на Портале либо (для ролей «Пользователь» и «Ответственный за организацию») только инцидентов, относящихся к соответствующей организации (см. Рисунок 48).

ID	Jira ID	Наименование	Тип	Статус	Решение	Приоритет	Время инцидента	Исполнитель	Организация	UseCase
jira-63	jira-6259	Archived-6259	Инцидент	Закрыт		Низкий	09.06.2022 12:30	Эпштейнов Азат	JIRA	Попытка входа под заблокированной учетной записью
to-75	qfsdfad		Инцидент	Новый		Высокий	08.06.2022 11:58		testOrg	Взаимодействие с подозрительными ресурсами
to-74	sfgdfgg		Инцидент	Новый		Высокий	08.06.2022 11:56		testOrg	Взаимодействие с подозрительными ресурсами
jira-62	JMeter-2678		Инцидент	Новый		Критичный	13.05.2022 16:19	Аналитик SOC	JIRA	Вирусная активность

Рисунок 48 – Таблица инцидентов

Для каждого инцидента указаны следующие данные:

- **ID** (формируется автоматически);
- **Jira ID** (в случае переноса карточки инцидента из Jira);
- **Наименование**;
- **Тип (Инцидент / Событие)**;
- **Статус**;
- **Приоритет (Низкий / Средний / Высокий / Критичный)**;
- **Время инцидента** (включает также дату);
- **Исполнитель** (Администратор или Аналитик) - только если назначен;

- **Организация** (или взамен **Ответственный** (за инцидент) – для ролей «Пользователь» и «Ответственный за организацию»);
- **UseCase** (элемент из Справочника, предусмотренный для данной организации – см. раздел 6.1).

2) Строки в таблице инцидентов можно упорядочить по любому столбцу. Для этого нужно нажать на стрелку справа от заголовка столбца.

При первом нажатии упорядочение происходит в алфавитном порядке, при повторном нажатии – в обратном порядке.

3) Нажать на значок со страницей в левом верхнем углу таблицы инцидентов. Откроется панель фильтров в левой части окна (см. Рисунок 49).

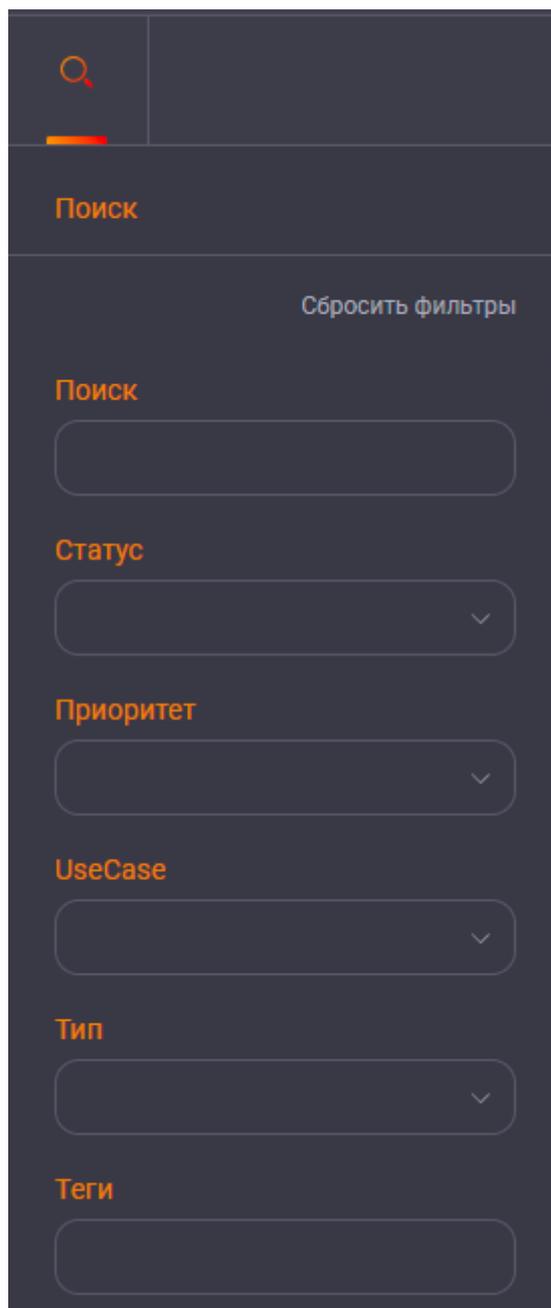


Рисунок 49 – Фильтры по инцидентам

- 4) Ввести текст в фильтр **Поиск** для поиска по всем текстовым полям инцидентов (**Наименование, Описание, Рекомендации, Причина, Решение**).
- 5) Выбрать нужные элементы в раскрывающихся списках: **Статус, Приоритет, Организация, UseCase, Тип**.

Фильтр **Организация** доступен только для ролей «Администратор» и «Аналитик», а в фильтре **UseCase** для ролей «Пользователь» и «Ответственный за

организацию» доступны только те элементы, которые предусмотрены для их организации (см. раздел 6.1).

б) Добавить нужные теги для поиска по фильтру **Теги**:

- а) Ввести текст в фильтр **Теги**.
- б) Нажать клавишу Enter на клавиатуре.

Введённый тег будет добавлен в панель фильтров под полем **Теги**. Поиск предусмотрен по любому из добавленных тегов.

7) Для поиска по атрибутам (для каждого из них):

- а) Нажать кнопку **Добавить атрибут** в нижней части панели фильтров (см. Рисунок 50).

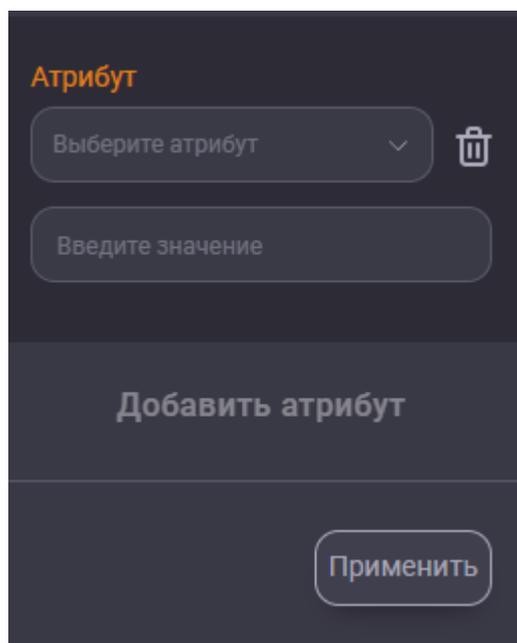


Рисунок 50 – Поиск по атрибутам

- б) Выбрать атрибут (из Справочника) в раскрывающемся списке.
- с) Ввести значение выбранного атрибута.
- д) Нажать клавишу Enter на клавиатуре.
- е) Повторить шаги с) и д) для каждого нужного значения.

Поиск предусмотрен по любому из указанных значений.

8) Для поиска по счётчикам времени:

- а) Установить флажок для нужного счётчика в блоке **SLA** (см. Рисунок 51).

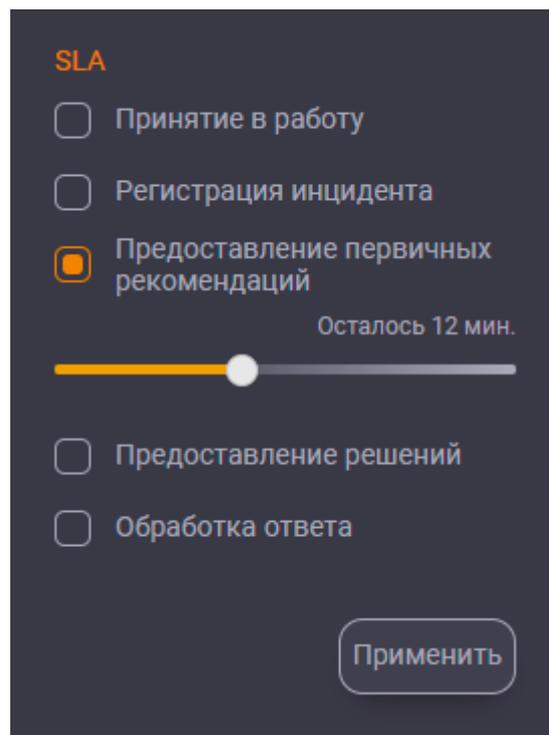


Рисунок 51 – Поиск по SLA

б) Сдвинуть ползунок из положения «Просрочено» до нужного значения (в минутах). Оно обозначает максимальное время, которое остаётся до истечения срока, заданного для соответствующей стадии обработки в карточке организации с учётом приоритета инцидента (см. раздел 6.1).

9) Нажать кнопку **Применить**.

В таблице останутся только те строки, которые соответствуют заданным фильтрам.

10) Нажать на строку с нужным инцидентом.

Откроется карточка инцидента (см. Рисунок 52).

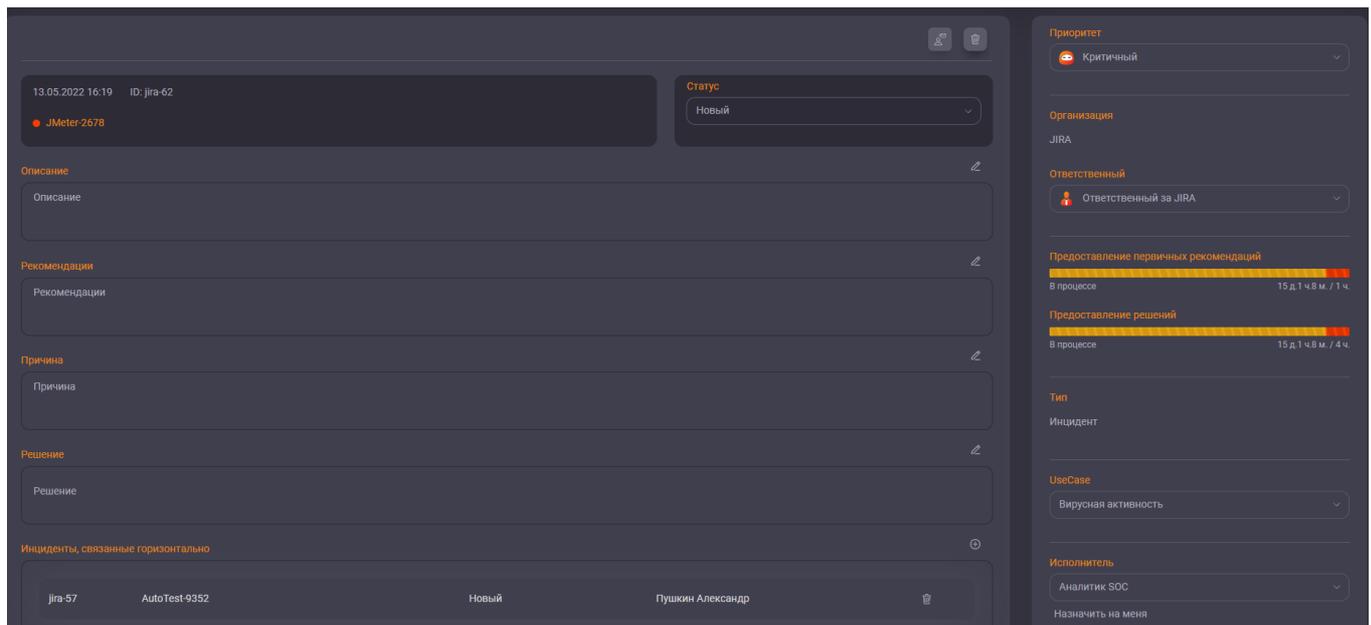


Рисунок 52 – Карточка инцидента

В левой части карточки доступны следующие данные:

- данные, зафиксированные при создании инцидента: ID, Jira ID (при наличии), наименование, дата инцидента, время инцидента;
- **Статус**, в котором находится инцидент (обязательно);
- факультативные текстовые поля: **Описание**, **Рекомендации**, **Причина**, **Решение**;
- блок **Родительский инцидент** или **Дочерние инциденты** – только при наличии вертикальной связи (см. раздел 7.4.2);
- блок **Инциденты, связанные горизонтально** (см. раздел 7.4.1), в т.ч. по каждому из них: ID, наименование, статус, исполнитель (если назначен);
- набор атрибутов вместе с их значениями;
- набор вложенных файлов (по каждому из них – имя файла и время/дата добавления);
- набор введённых вручную тегов;
- набор оставленных комментариев (по каждому из них - автор и время/дата добавления).

В правой части карточки доступны следующие данные:

- **Приоритет;**
- **Организация**, к которой относится инцидент;
- **Ответственный** за инцидент со стороны организации (Пользователь или Ответственный за организацию);
- счётчики времени SLA по стадиям обработки инцидента (включая стадии обработки события), с указанием заданного ограничения по организации с учётом приоритета инцидента (см. раздел 6.1), а также текущего состояния для каждой стадии: «Завершено», «В процессе», «В ожидании», «Ожидает начала рабочего времени»;
- **Тип (Инцидент / Событие);**
- **UseCase** (элемент из Справочника, предусмотренный для данной организации – см. раздел 6.1);
- **Исполнитель** (Администратор или Аналитик) – только если назначен;
- **Подразделение** данного Исполнителя (если указано в его профиле).

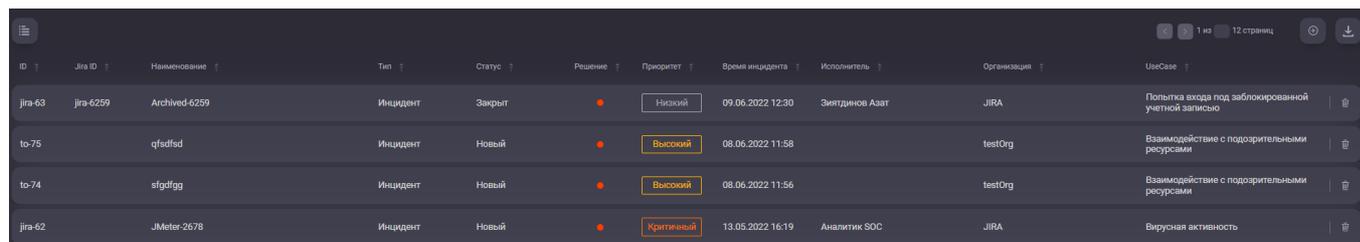
## 7.2 Создание инцидентов

Администратор или Аналитик могут создать инцидент.

Для создания инцидента необходимо следующее:

1) В верхнем меню выбрать **Инциденты**.

Отобразится таблица с данными о всех инцидентах на Портале (см. Рисунок 53).



ID	Jira ID	Наименование	Тип	Статус	Решение	Приоритет	Время инцидента	Исполнитель	Организация	UseCase
jira-63	jira-6259	Archived-6259	Инцидент	Закрыт		Низкий	09.06.2022 12:30	Зиятдинов Азат	JIRA	Попытка входа под заблокированной учетной записью
to-75	qfsdfsd		Инцидент	Новый		Высокий	08.06.2022 11:58		testOrg	Взаимодействие с подозрительными ресурсами
to-74	sfgdfgg		Инцидент	Новый		Высокий	08.06.2022 11:56		testOrg	Взаимодействие с подозрительными ресурсами
jira-62	JMeter-2678		Инцидент	Новый		Критичный	13.05.2022 16:19	Аналитик SOC	JIRA	Вирусная активность

Рисунок 53 – Таблица инцидентов

2) Нажать на значок плюса в правом верхнем углу таблицы инцидентов. Откроется окно **Создать инцидент** (см. Рисунок 54).

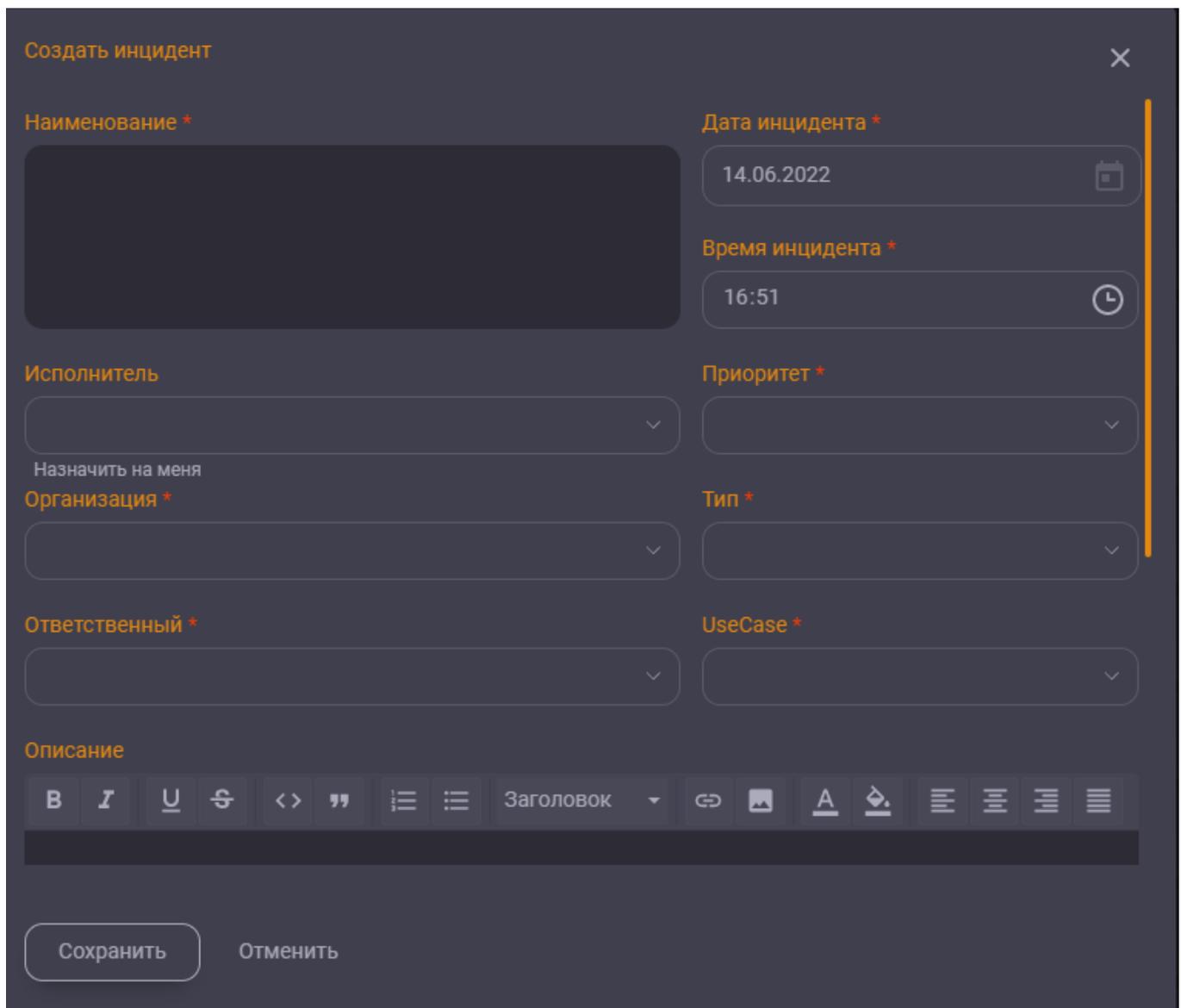


Рисунок 54 – Форма создания инцидента

3) Указать нужные данные:

- Ввести текстовое наименование инцидента для последующей удобной отсылки к нему.
- Выбрать нужные значения в раскрывающихся списках **Приоритет** и **Тип**.
- В раскрывающемся списке **Исполнитель** выбрать пользователя с ролью «Аналитик» или «Администратор» (единственный раскрывающийся список с необязательным выбором).

- В раскрывающемся списке **Организация** выбрать организацию, к которой относится инцидент.
- В раскрывающемся списке **Ответственный** (за инцидент) выбрать пользователя из данной организации с ролью «Пользователь» или «Ответственный за организацию».
- В раскрывающемся списке **UseCase** выбрать элемент Справочника, предусмотренный для данной организации (см. раздел 6.1).
- При необходимости скорректировать значения в полях **Дата инцидента** и **Время инцидента** (по умолчанию указываются текущие дата и время).
- При необходимости ввести текст в факультативные поля **Описание**, **Рекомендации**, **Причина**.

#### 4) Нажать кнопку **Сохранить**.

В таблице появится новая строка с данными инцидента. Инциденту автоматически присваивается статус «Новый» и ID с использованием кода организации (см. 6.1). Остальные факультативные данные могут вноситься в карточку инцидента позднее (см. раздел 7.3.1).

Уведомление о создании инцидента автоматически отправляется Ответственному за организацию, к которой относится инцидент, и Ответственному за инцидент, а также Исполнителю (если он выбран).

## 7.3 Изменение инцидентов

Изменение инцидента происходит по-разному в зависимости от роли на Портале.

### 7.3.1 Изменение данных инцидента

Предусмотрены следующие ограничения на изменение данных инцидента:

- Невозможно изменить данные, зафиксированные при создании инцидента (см. раздел 7.2): ID, Jira ID (при наличии), наименование, дата инцидента, время инцидента, а также в правой части карточки инцидента – **Организация и Тип**.
- **Комментарии** можно только добавлять, но не изменять, а удалять – только свои собственные.
- **Статус** можно изменять только в рамках таких переходов, которые предусмотрены в Приложение Б.
- Для ролей «Пользователь» и «Ответственный за организацию» доступно изменение только следующих блоков: **Файлы, Теги, Комментарии**.

Для изменения данных инцидента необходимо следующее:

- 1) Найти и открыть карточку нужного инцидента (см. раздел 7.1) (см. Рисунок 55).

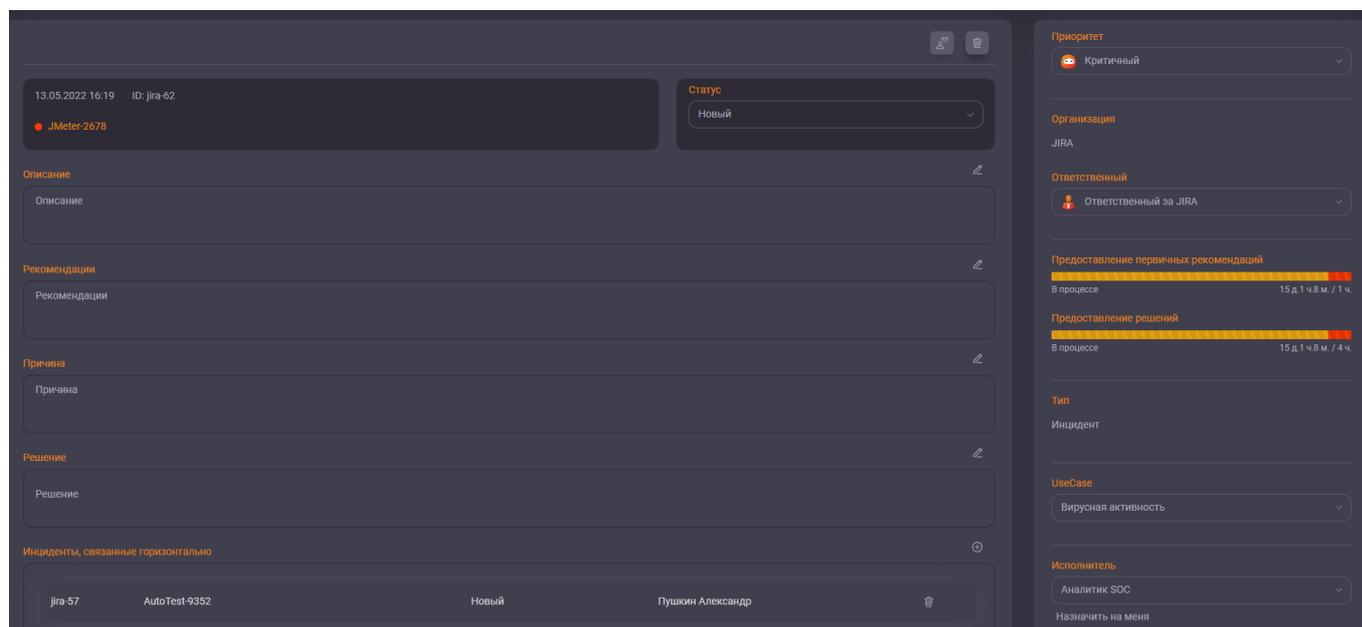


Рисунок 55 – Карточка инцидента

- 2) Изменить значения в нужных полях.

Все изменения сохраняются сразу же после внесения, кроме тех, которые описаны на следующих шагах 3 – 6 (см. Рисунок 56).

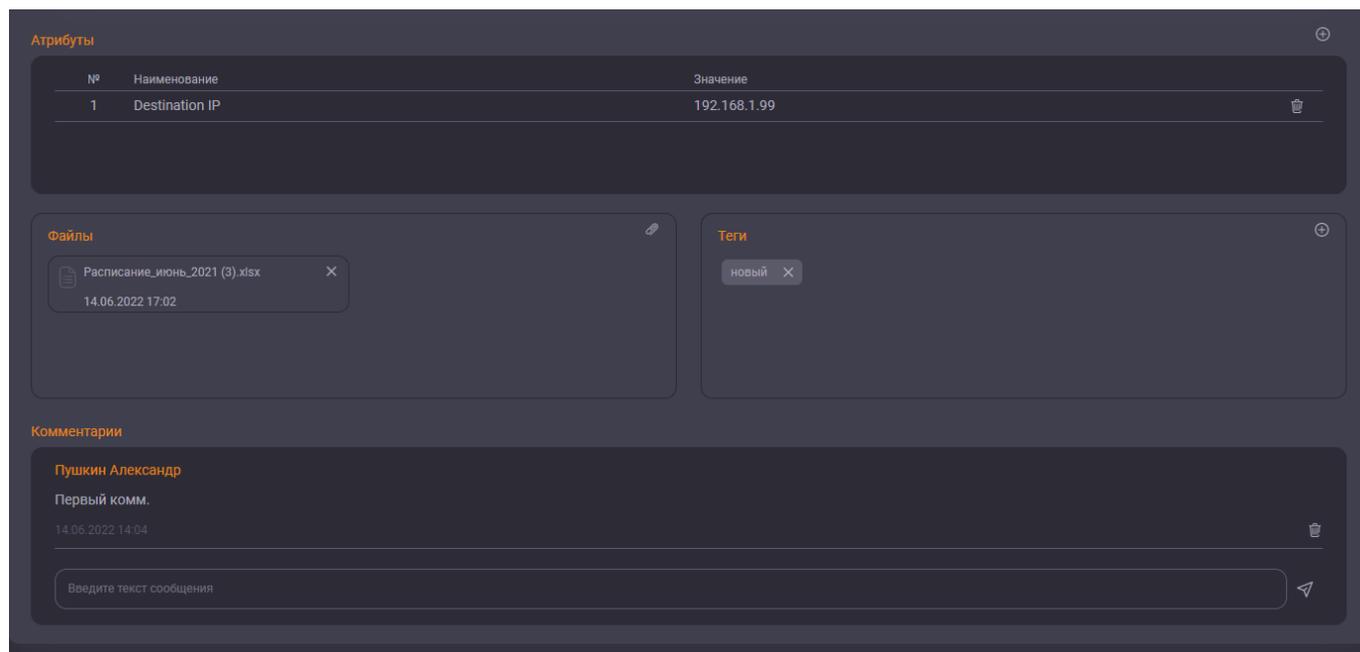


Рисунок 56 – Нижняя часть карточки инцидента

Автоматически отправляются следующие уведомления по электронной почте:

- При назначении или смене Исполнителя – новому Исполнителю;
- При смене Ответственного за инцидент – новому сотруднику организации, указанному в этом поле;
- При смене статуса Исполнителем – Ответственному за инцидент.

3) Для добавления атрибута:

- a) Нажать на значок плюса в блоке **Атрибуты**.
- b) В последней строке блока **Атрибуты** ввести название атрибута слева.
- c) В той же строке ввести значение указанного атрибута.
- d) Нажать на значок галочки с правого края строки.

При этом атрибут будет добавлен в соответствующий Справочник, если ранее там отсутствовал (см. раздел 9.1).

4) Для добавления файла:

- a) Нажать на значок скрепки в блоке **Файлы**.
- b) Выбрать файл на компьютере средствами ОС.

5) Для добавления тега:

- a) Нажать на значок плюса в блоке **Теги**.
- b) Ввести текст в появившееся поле.

- с) Нажать клавишу Enter на клавиатуре.
- б) Для добавления комментария:
  - а) Ввести текст в поле блока **Комментарии** под имеющимися комментариями.
  - б) Нажать на значок отправки рядом с ним.

### 7.3.2 Изменение решения инцидента

Решение инцидента определяет, нуждается ли инцидент в дальнейшей обработке. Изменение решения доступно только для ролей «Пользователь» и «Ответственный за организацию» в той организации, к которой относится инцидент.

Для изменения решения инцидента необходимо следующее:

- 1) Найти и открыть карточку нужного инцидента (см. раздел 7.1).

Переключатель **Решение** указывает на наличие или отсутствие решения инцидента на текущий момент (см. Рисунок 57).

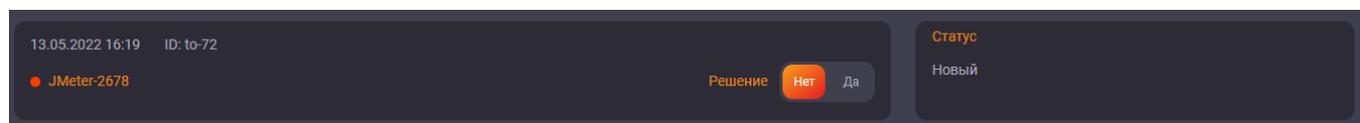


Рисунок 57 – Решение инцидента

- 2) Перевести переключатель **Решение** в положение **Да** или **Нет**.  
Откроется окно подтверждения (см. Рисунок 58).

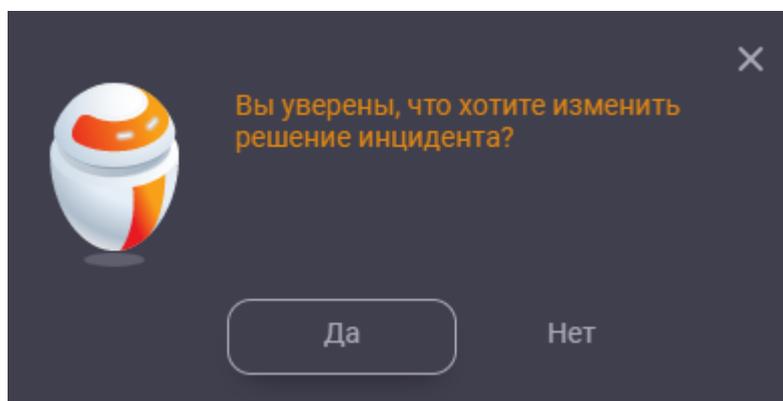


Рисунок 58 – Подтверждение изменения решения инцидента

- 3) Нажать кнопку **Да**.

Статус инцидента изменится вместе с решением: либо на «Закрыт», либо на «Возобновление расследования», в зависимости от наличия или отсутствия решения инцидента. Исполнителю инцидента (если назначен) автоматически отправляется соответствующее уведомление по электронной почте.

- 4) В случае смены статуса на «Возобновление расследования» (что свидетельствует об отсутствии решения) – оставить комментарий на эту тему в карточке инцидента (см. раздел 7.3.1).

## 7.4 Связывание инцидентов

Администратор и Аналитик могут связывать инцидент с другими инцидентами. Просматривать установленные связи в карточке инцидента могут также Пользователь и Ответственный за организацию.

Связь возможна только с инцидентами, относящимися к той же организации. В зависимости от целей связывания, возможны связи разных типов – горизонтальная и вертикальная.

### 7.4.1 Горизонтальное связывание инцидентов

Горизонтальная связь является симметричной, допускает множественность и не влияет напрямую на обработку инцидента.

Для горизонтального связывания инцидента необходимо следующее:

- 1) Найти и открыть карточку нужного инцидента (см. раздел 7.1).
- 2) Нажать на значок плюса в блоке **Инциденты, связанные горизонтально**.

Откроется окно **Добавить горизонтальную ссылку на инцидент** (см. Рисунок 59).

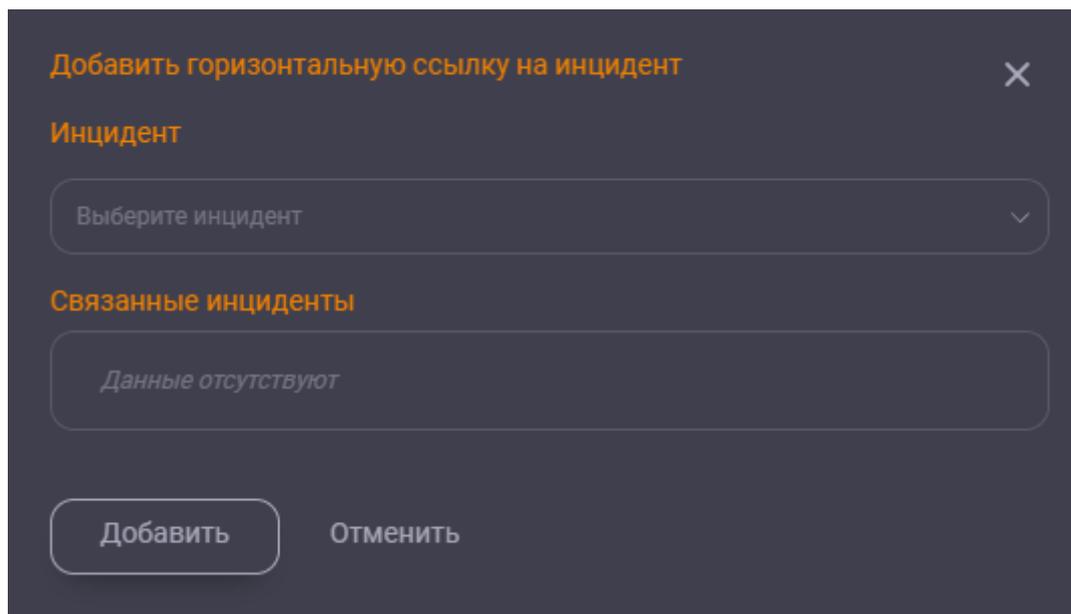
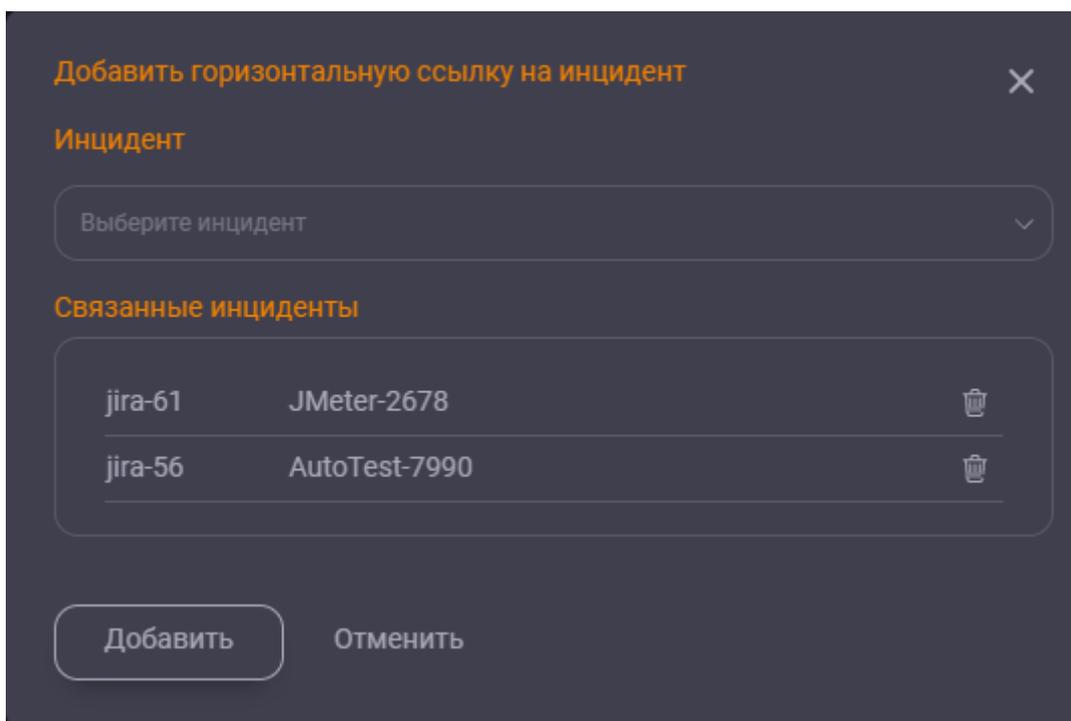


Рисунок 59 – Окно добавления связи

- 3) В раскрывающемся списке **Инцидент** выбрать нужный инцидент по ID и наименованию.

Выбранный инцидент добавится в предварительный список **Связанные инциденты** в текущем окне.

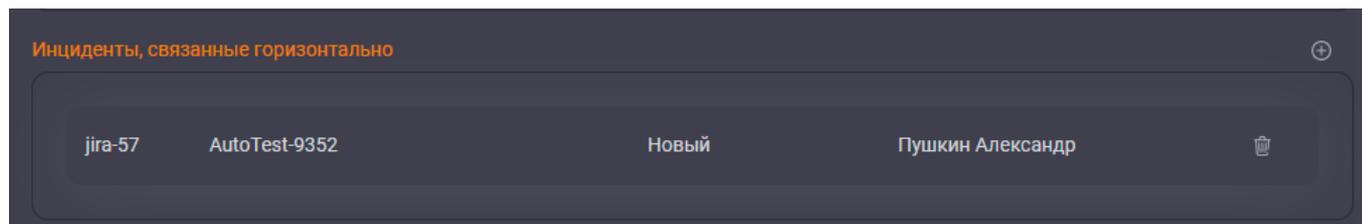
- 4) Повторить предыдущий шаг для каждой нужной связи. Случайно выбранную связь можно отменить путём нажатия на значок корзины справа (см. Рисунок 60).



### Рисунок 60 – Предварительный список связей

5) Нажать кнопку **Добавить**.

Все выбранные связи добавятся в блок **Инциденты, связанные горизонтально** (см. Рисунок 61). Для каждого из них указаны: ID, наименование, статус, исполнитель (если назначен).



### Рисунок 61 – Список горизонтальных связей

6) По нажатию на связанный инцидент можно перейти к его карточке без поиска в таблице (см. раздел 7.1).

В карточке другого инцидента, в блоке **Инциденты, связанные горизонтально**, также автоматически будет отображена данная связь.

## 7.4.2 Вертикальное связывание инцидентов

Вертикальная связь влияет на обработку инцидента: невозможно изменить статус дочернего инцидента, а также изменить его решение (см. раздел 7.3.2). Как следствие, дочерний инцидент может иметь только одну вертикальную связь, хотя с одним родительским инцидентом могут быть связаны несколько дочерних инцидентов.

Для вертикального связывания инцидента необходимо следующее:

- 1) Найти и открыть карточку нужного инцидента (см. раздел 7.1).
- 2) Изменить **Статус** на «Связанный инцидент».

Откроется окно **Связать инцидент (родитель)** (см. Рисунок 62).

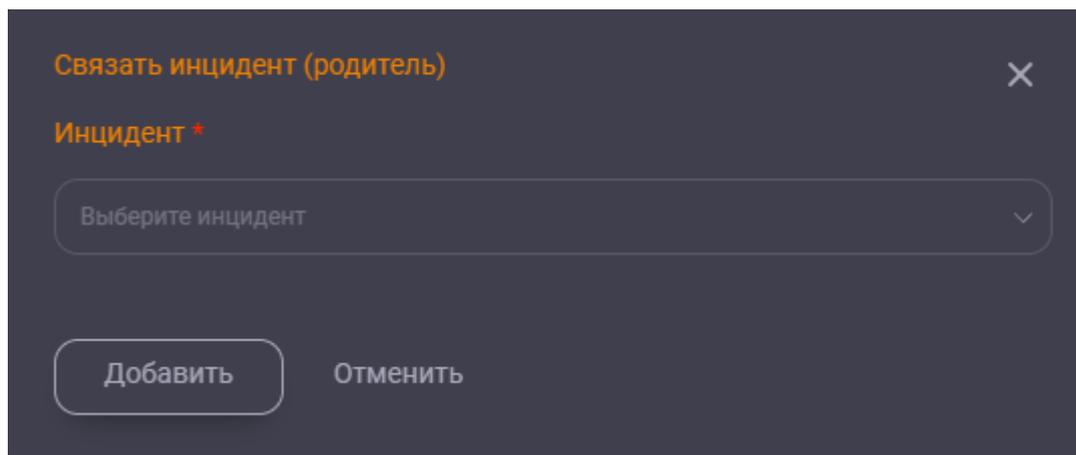


Рисунок 62 – Окно связывания с родителем

- 3) В раскрывающемся списке **Инцидент** выбрать нужный инцидент по ID и наименованию.
- 4) Нажать кнопку **Добавить**.

В карточке инцидента появится новый блок **Родительский инцидент** (см. Рисунок 63), где указаны: ID, наименование, статус, исполнитель (если назначен).

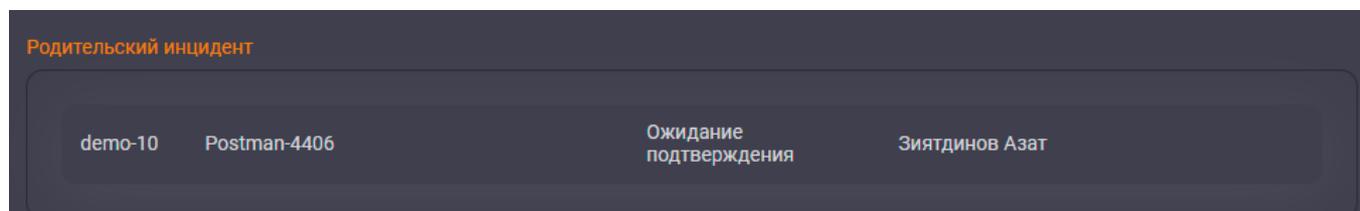


Рисунок 63 – Родительский инцидент

- 5) По нажатию на родительский инцидент можно перейти к его карточке без поиска в таблице (см. раздел 7.1).

В карточке родительского инцидента, в блоке **Дочерние инциденты**, также автоматически будет отображена данная связь.

## 7.5 Удаление инцидентов

Администратор или Аналитик могут удалить инцидент. Для этого необходимо следующее:

- 1) Найти нужный инцидент (см. раздел 7.1).

При этом можно открыть карточку, но не обязательно, т.к. предусмотрены разные способы удаления на следующем шаге.

- 2) Нажать на значок корзины либо в верхнем углу левой части карточки инцидента, либо в таблице с правого края строки, соответствующей инциденту.

Откроется окно подтверждения (см. Рисунок 64).

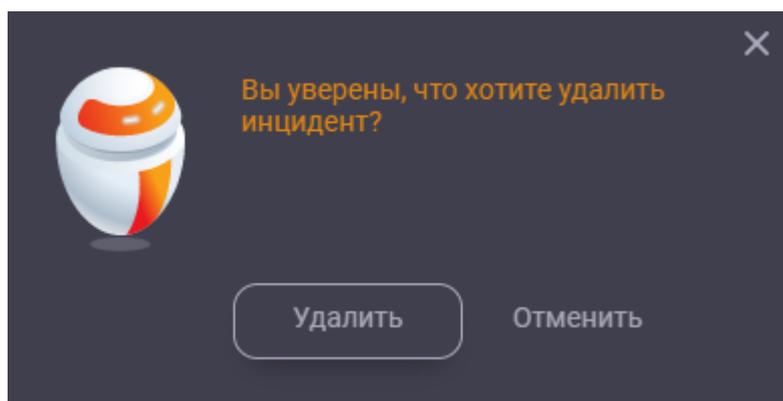


Рисунок 64 – Подтверждение удаления инцидента

- 3) Нажать кнопку **Удалить**.

Строка с данными инцидента будет удалена из таблицы.

## 8 Управление заявками

Заявка – это способ обратиться к специалистам по ИБ по любым поводам, не являющимся инцидентами ИБ. В отличие от событий, заявками могут полноценно управлять, в частности, сотрудники организаций с ролью «Пользователь» или «Ответственный за организацию», но со следующими ограничениями:

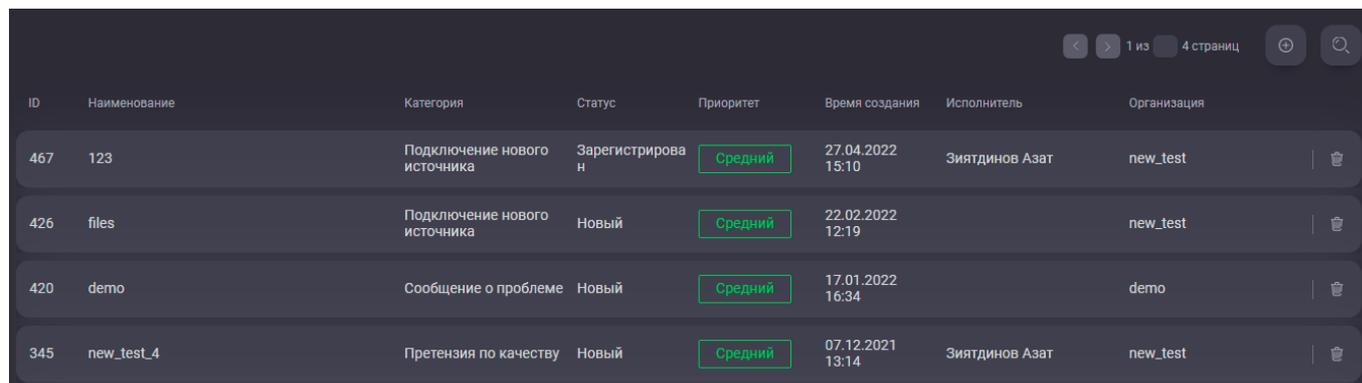
- для роли «Ответственный за организацию» - заявками, относящимися к его организации;
- для роли «Пользователь» - только своими собственными заявками.

### 8.1 Поиск и просмотр заявок

Для поиска и просмотра заявки необходимо следующее:

- 1) В верхнем меню выбрать **Заявки**.

Отобразится таблица с данными о всех заявках на Портале (см. Рисунок 65) либо с указанными ограничениями (см. раздел 8).



ID	Наименование	Категория	Статус	Приоритет	Время создания	Исполнитель	Организация
467	123	Подключение нового источника	Зарегистрирован	Средний	27.04.2022 15:10	Зиятдинов Азат	new_test
426	files	Подключение нового источника	Новый	Средний	22.02.2022 12:19		new_test
420	demo	Сообщение о проблеме	Новый	Средний	17.01.2022 16:34		demo
345	new_test_4	Претензия по качеству	Новый	Средний	07.12.2021 13:14	Зиятдинов Азат	new_test

Рисунок 65 – Таблица заявок

Для каждой заявки указаны следующие данные:

- **ID** (формируется автоматически);
- **Наименование**;
- **Категория** (элемент из Справочника);
- **Статус**;
- **Приоритет** (Низкий / Средний / Высокий / Критичный);

- **Время создания** (включает также дату);
- **Исполнитель** (Администратор или Аналитик) - только если назначен;
- **Организация.**

2) Нажать на значок лупы в правом верхнем углу таблицы заявок.

Откроется панель фильтров в правой части окна (см. Рисунок 66).

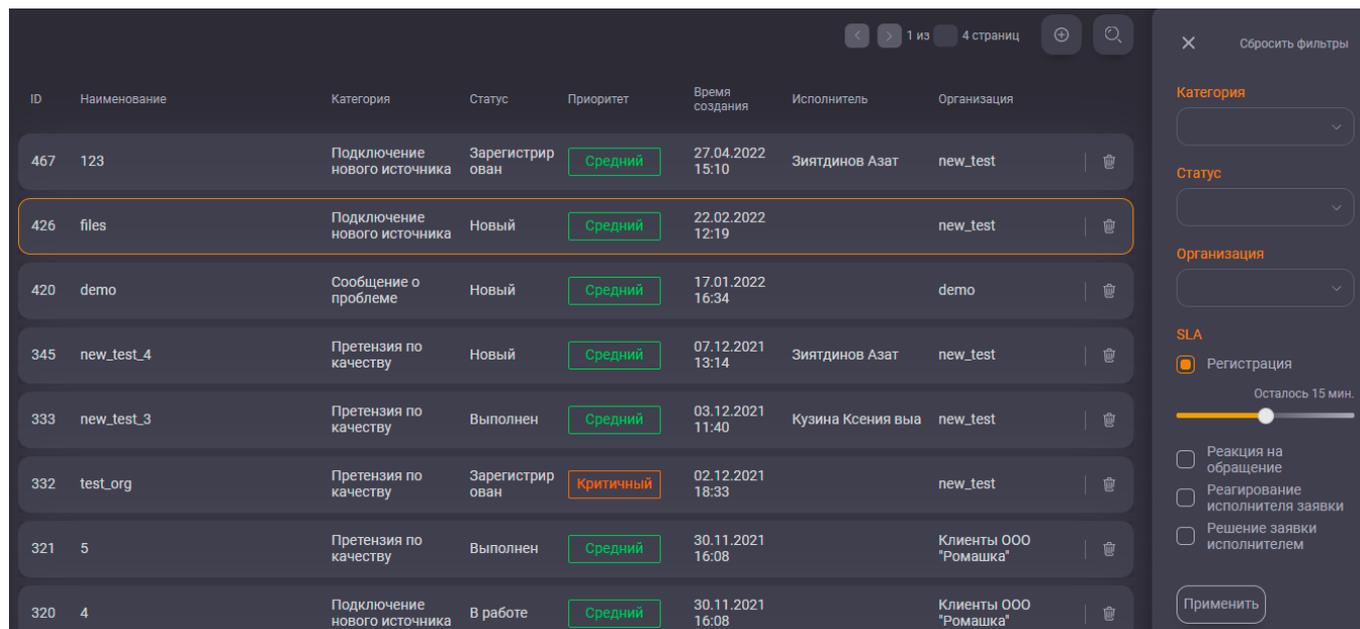


Рисунок 66 – Фильтры по заявкам

- 3) Выбрать нужные элементы в раскрывающихся списках: **Категория** (из Справочника), **Статус**, **Организация**.
- 4) Для поиска по счётчикам времени:
  - а) Установить флажок для нужного счётчика в блоке **SLA**.
  - б) Сдвинуть ползунок из положения «Просрочено» до нужного значения (в минутах). Оно обозначает максимальное время, которое остаётся до истечения срока, заданного для соответствующей стадии обработки заявки с учётом её категории (см. разделы 6.1 и 9.3).
- 5) Нажать кнопку **Применить**.

В таблице останутся только те строки, которые соответствуют заданным фильтрам.

- б) Нажать на строку с нужной заявкой.

Откроется карточка заявки (см. Рисунок 67).

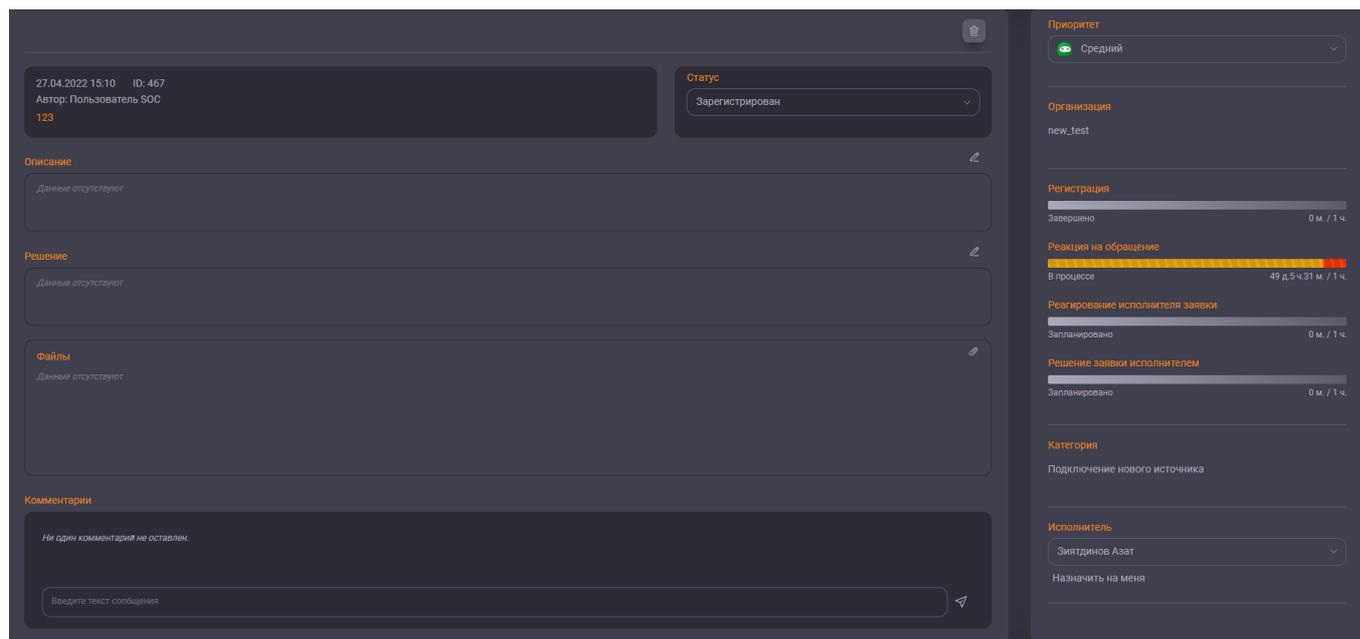


Рисунок 67 – Карточка заявки

В левой части карточки доступны следующие данные:

- данные, зафиксированные при создании заявки: ID, автор, дата создания, время создания;
- **Статус**, в котором находится заявка (обязательно);
- факультативные текстовые поля: **Описание** и **Решение**;
- набор вложенных файлов (по каждому из них – имя файла и время/дата добавления);
- набор оставленных комментариев (по каждому из них - автор и время/дата добавления).

В правой части карточки доступны следующие данные:

- **Приоритет**;
- **Организация**, к которой относится заявка;
- счётчики времени SLA по стадиям обработки заявки, с указанием заданного ограничения с учётом категории заявки (см. разделы 6.1 и 9.3), а также текущего состояния для каждой стадии: «Завершено», «В процессе», «Запланировано», «Ожидает начала рабочего времени»;
- **Категория** (элемент из Справочника);

- **Исполнитель** (Администратор или Аналитик) – только если назначен;
- **Подразделение** данного Исполнителя (если указано в его профиле).

## 8.2 Создание заявок

Для создания заявки необходимо следующее:

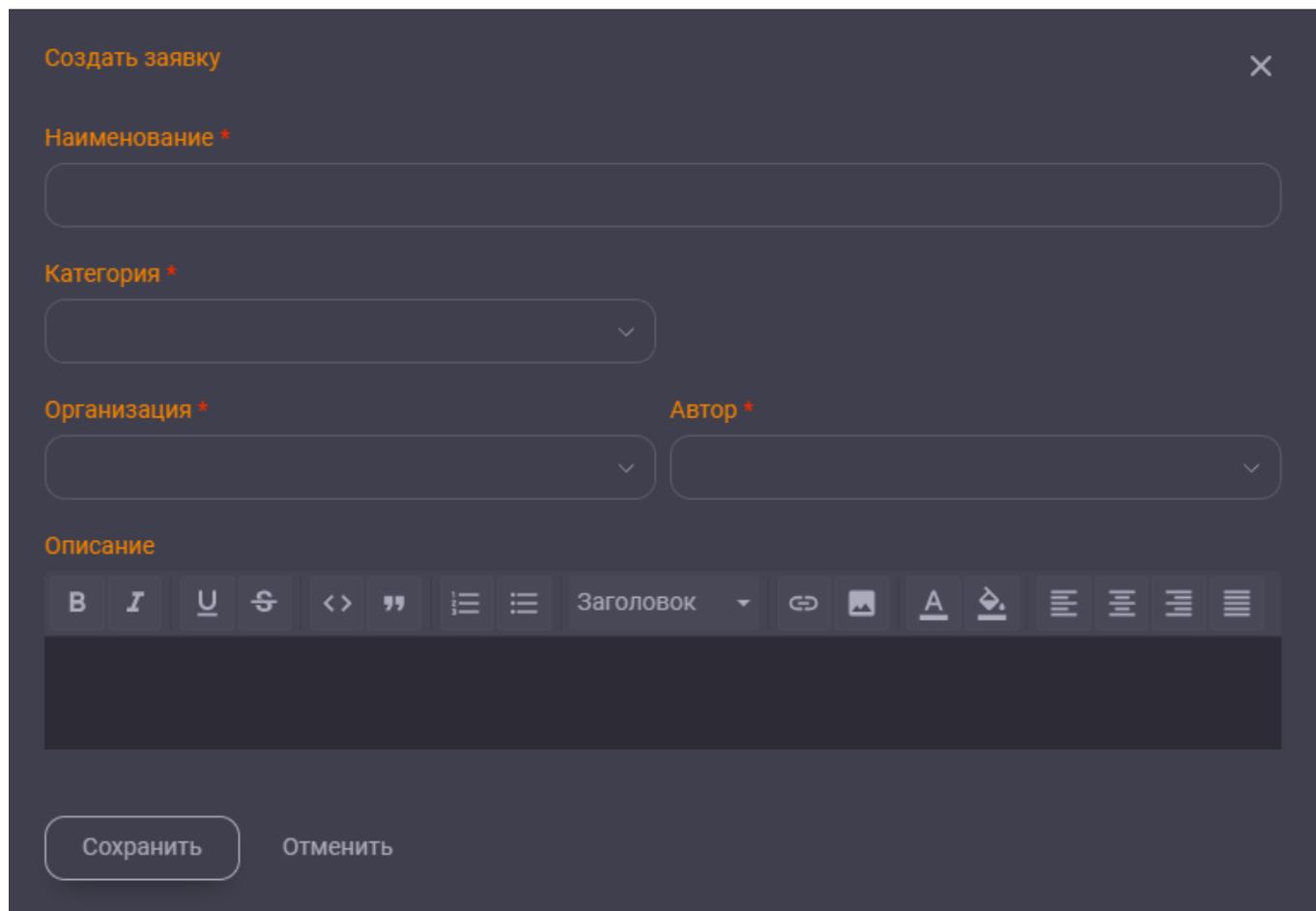
- 1) В верхнем меню выбрать **Заявки**.

Отобразится таблица с данными о всех инцидентах на Портале (см. Рисунок 68) либо с указанными ограничениями (см. раздел 8).

ID	Наименование	Категория	Статус	Приоритет	Время создания	Исполнитель	Организация
467	123	Подключение нового источника	Зарегистрирован	Средний	27.04.2022 15:10	Зиятдинов Азат	new_test
426	files	Подключение нового источника	Новый	Средний	22.02.2022 12:19		new_test
420	demo	Сообщение о проблеме	Новый	Средний	17.01.2022 16:34		demo
345	new_test_4	Претензия по качеству	Новый	Средний	07.12.2021 13:14	Зиятдинов Азат	new_test

Рисунок 68 – Таблица заявок

- 2) Нажать на значок плюса в правом верхнем углу таблицы заявок.  
Откроется окно **Создать заявку** (см. Рисунок 69).



Создать заявку ×

Наименование \*

Категория \*

Организация \* Автор \*

Описание

Сохранить Отменить

Детальное описание формы: Форма имеет заголовок «Создать заявку» с кнопкой закрытия. Основные поля: «Наименование \*» (текстовое поле), «Категория \*» (выпадающий список), «Организация \*» и «Автор \*» (выпадающие списки). Ниже находится редактор «Описание» с панелью инструментов (жирный, курсив, подчеркивание, выделение, отмена форматирования, код, цитата, списки, заголовок, ссылка, изображение, текст, выделение, списки) и текстовым полем. Внизу расположены кнопки «Сохранить» и «Отменить».

Рисунок 69 – Форма создания заявки

3) Указать нужные данные:

- Ввести текстовое наименование заявки для последующей удобной отсылки к ней.
- Выбрать нужное значение в раскрывающихся списках **Категория** (из Справочника) и **Организация**.
- В раскрывающемся списке **Автор** выбрать пользователя из данной организации с ролью «Пользователь» или «Ответственный за организацию».
- При необходимости ввести текст в факультативном поле **Описание**.

4) Нажать кнопку **Сохранить**.

В таблице появится новая строка с данными заявки. Заявке автоматически присваиваются: ID, текущие время/дата создания, приоритет «Средний» и статус

«Новый». Остальные факультативные данные могут вноситься в карточку заявки позднее (см. раздел 8.3).

При создании заявки Пользователем или Ответственным за организацию поля **Организация** и **Автор** отсутствуют, а соответствующие данные присваиваются заявке автоматически (см. Рисунок 70).

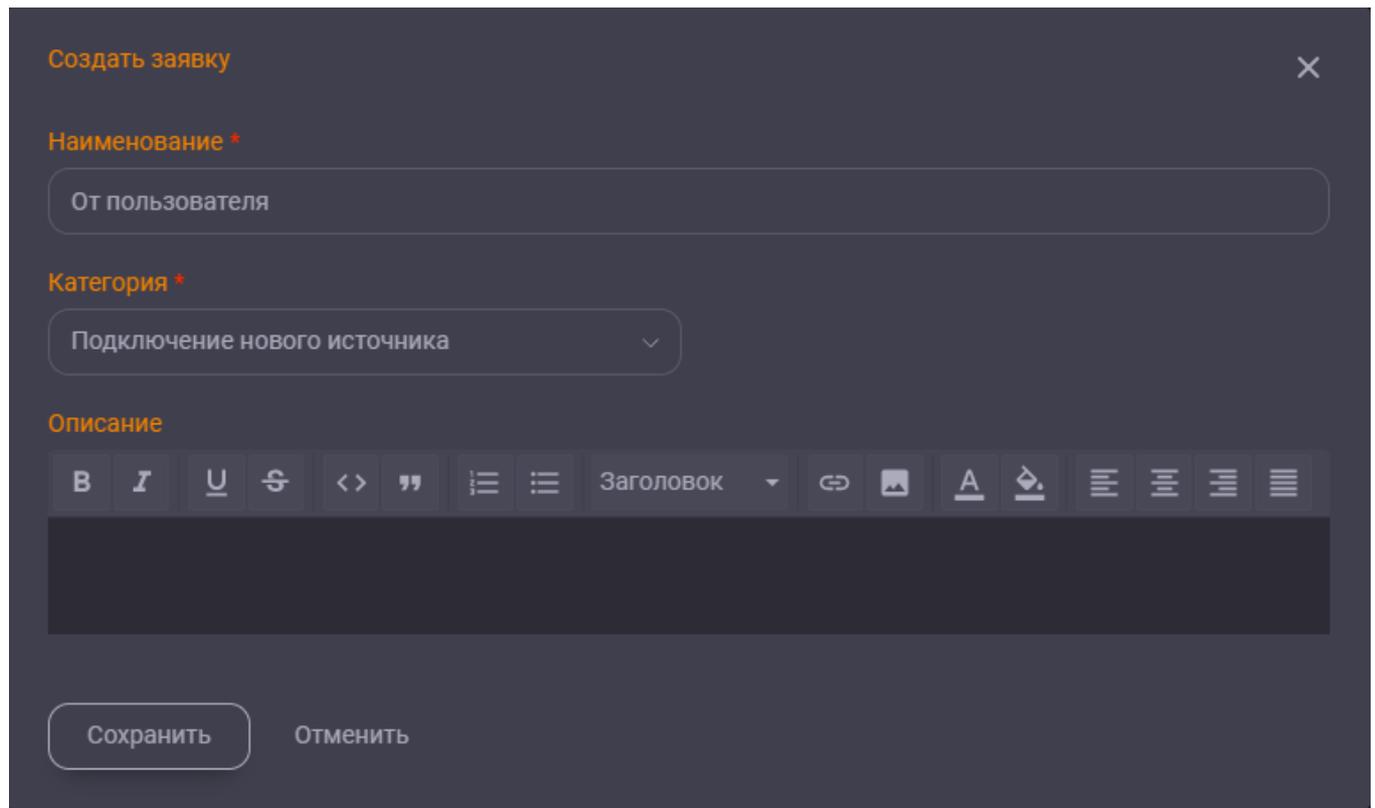


Рисунок 70 – Другая форма создания заявки

Уведомление о создании заявки автоматически отправляется всем Аналитикам, а также Ответственному за организацию, к которой относится заявка.

### 8.3 Изменение заявок

Предусмотрены следующие ограничения на изменение данных заявки:

- Невозможно изменить данные, зафиксированные при создании заявки, кроме приоритета (см. раздел ): ID, наименование, автор, дата создания, время создания, а также в правой части карточки инцидента – **Организация** и **Категория**.

- Для ролей «Пользователь» и «Ответственный за организацию» недоступно также изменение текстового поля **Решение** и выбор из раскрывающегося списка **Исполнитель**.
- **Комментарии** можно только добавлять, но не изменять, а удалять – только свои собственные.
- **Статус** можно изменять только в рамках таких переходов, которые предусмотрены в Приложение В.

Для изменения данных заявки необходимо следующее:

- 1) Найти и открыть карточку нужной заявки (см. раздел 8.1) (см. Рисунок 71).

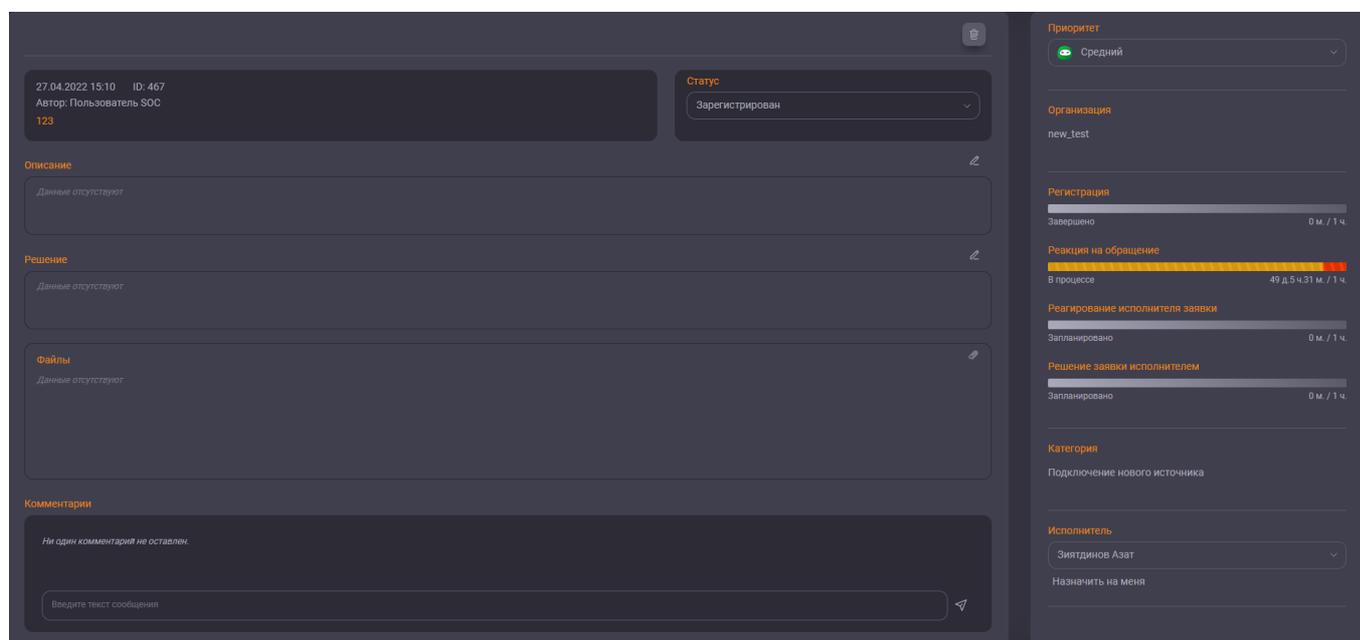


Рисунок 71 – Карточка заявки

- 2) Изменить значения в нужных полях.

Все изменения сохраняются сразу же после внесения, кроме тех, которые описаны на следующих шагах 3 и 4.

Автоматически отправляются следующие уведомления по электронной почте:

- При назначении или смене Исполнителя – новому Исполнителю;
- При смене статуса заявки – Исполнителю (если назначен) или Автору, в зависимости от того, кто сменил статус;
- При добавлении комментария – Исполнителю (если назначен) или Автору, в зависимости от того, кто добавил комментарий.

- 3) Для добавления файла:
  - а) Нажать на значок скрепки в блоке **Файлы**.
  - б) Выбрать файл на компьютере средствами ОС.
- 4) Для добавления комментария:
  - а) Ввести текст в поле блока **Комментарии** под имеющимися комментариями.
  - б) Нажать на значок отправки рядом с ним.

#### 8.4 Удаление заявок

Для удаления заявки необходимо следующее:

- 1) Найти нужную заявку (см. раздел 8.1).

При этом можно открыть карточку, но не обязательно, т.к. предусмотрены разные способы удаления на следующем шаге.

- 2) Нажать на значок корзины либо в верхнем углу левой части карточки заявки, либо в таблице с правого края строки, соответствующей заявке.

Откроется окно подтверждения (см. Рисунок 72).

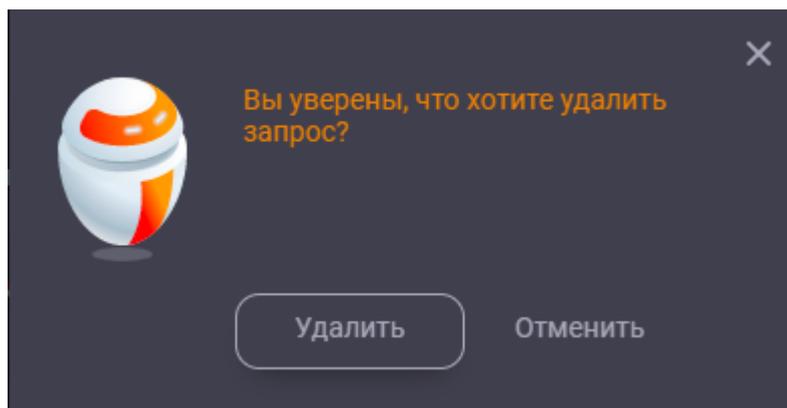


Рисунок 72 – Подтверждение удаления заявки

- 3) Нажать кнопку **Удалить**.

Строка с данными заявки будет удалена из таблицы.

## 9 Ведение справочников

Справочники содержат данные, используемые при выполнении операций на Портале. Доступ к Справочникам (и на просмотр, и на изменение) имеет только Администратор.

Справочники содержат следующие данные:

- **Атрибуты** – используются в данных организаций (см. раздел 6), на вкладке **Правила**, и в инцидентах (см. раздел 7), в т.ч. в поиске по инцидентам;
- **Юзкейсы** – используются в данных организаций (см. раздел 6), на вкладке **Свойства**, и в инцидентах (см. раздел 7), в т.ч. в поиске по инцидентам;
- **Категории заявок** – используются в данных организаций (см. раздел 6), на вкладке **Категории заявок**, и в заявках (см. раздел 8), в т.ч. в поиске по заявкам.

Добавление и удаление происходит одинаково для атрибутов и юзкейсов. Операции с категориями заявок имеют некоторые особенности, а также включают в себя изменение имеющейся категории заявок (см. раздел 9.3.2).

### 9.1 Добавление элемента Справочника

Для добавления элемента (кроме категории заявок) необходимо следующее:

- 1) Выбрать **Справочники** в верхнем меню.
- 2) Выбрать нужный Справочник из вкладок в правой части окна (см. Рисунок 73).

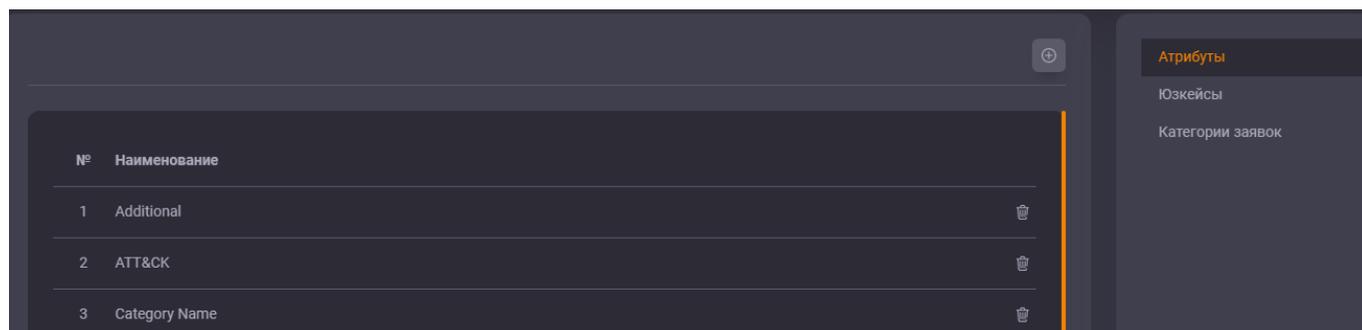


Рисунок 73 – Выбор из Справочников

- 3) Нажать на значок плюса в правом верхнем углу Справочника.
- 4) Проллистать Справочник до конца.

После последнего элемента отображается поле ввода (см. Рисунок 74).

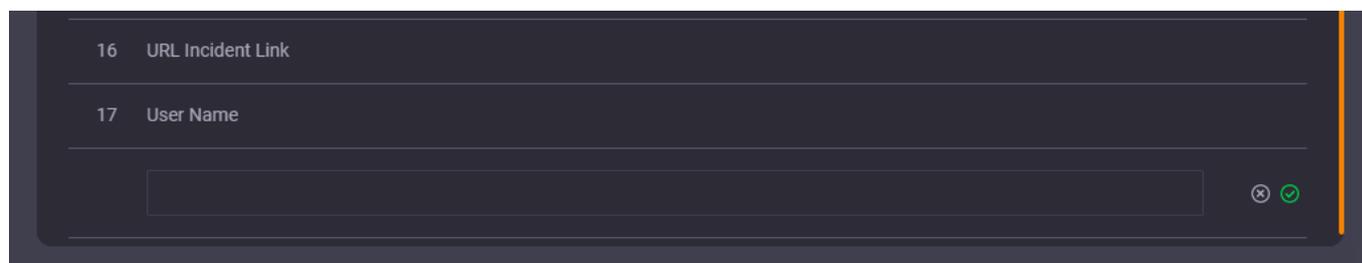


Рисунок 74 – Добавление элемента

- 5) Ввести название нового элемента в поле ввода.
- 6) Нажать на значок галочки справа от поля ввода.

Новый элемент добавится в список по алфавитному порядку и получит соответствующий порядковый номер.

## 9.2 Удаление элемента Справочника

Для удаления элемента необходимо следующее:

- 1) Выбрать **Справочники** в верхнем меню.
- 2) Выбрать нужный Справочник из вкладок в правой части окна (см. Рисунок 75).

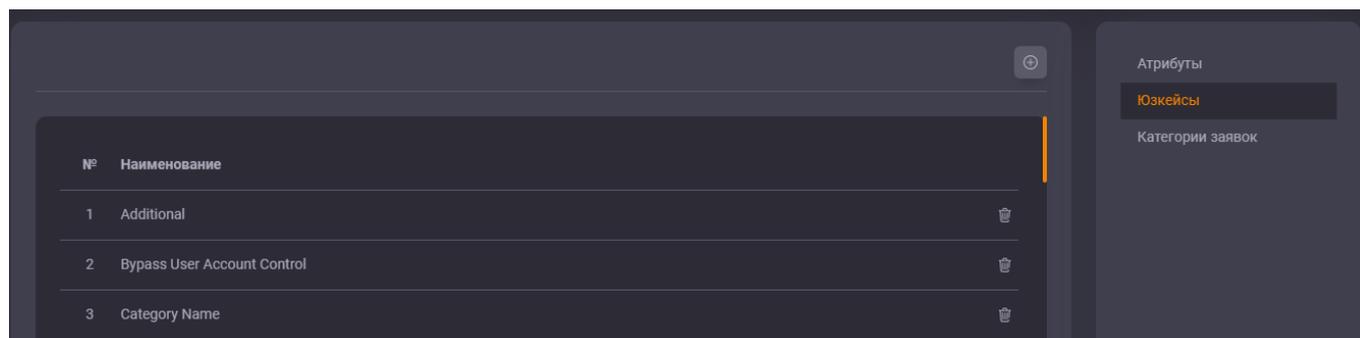


Рисунок 75 – Выбор из Справочников

- 3) Пролить список до нужного элемента.
- 4) Нажать на значок корзины справа от него.

Элемент сразу удаляется из списка.

При удалении атрибута он автоматически удаляется из всех инцидентов, в которых используется. Однако, если атрибут используется в правилах определения приоритета инцидента, появляется окно с сообщением об ошибке (см. Рисунок 76).

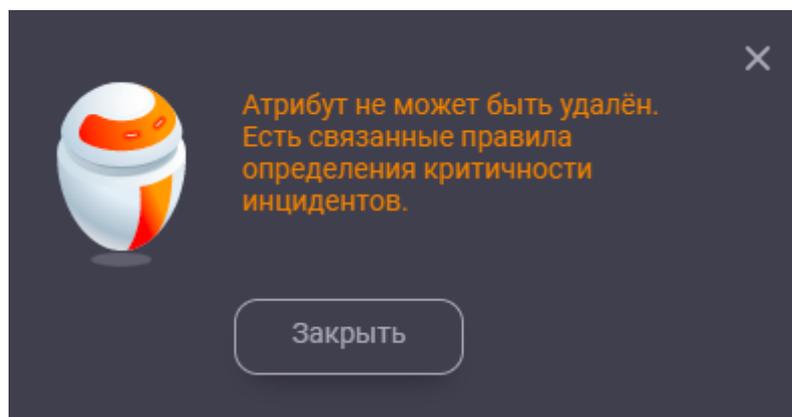


Рисунок 76 – Ошибка удаления атрибута

При удалении юзкейса он автоматически удаляется из данных всех организаций, для которых был предусмотрен. Однако, если к этому юзкейсу относятся какие-либо инциденты, появляется окно с сообщением об ошибке (см. Рисунок 77).

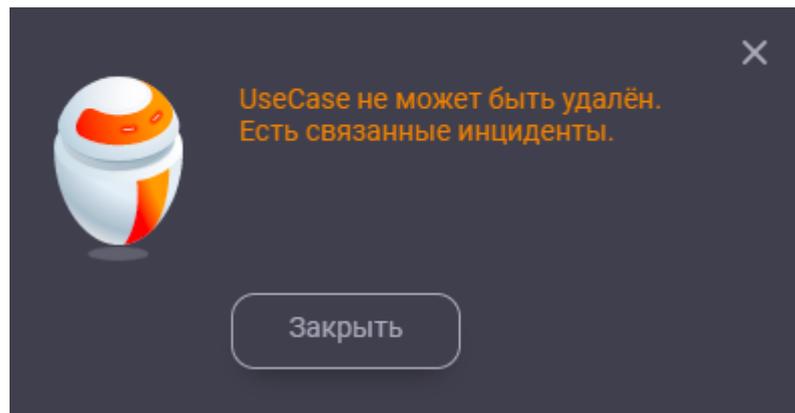


Рисунок 77 – Ошибка удаления юзкейса

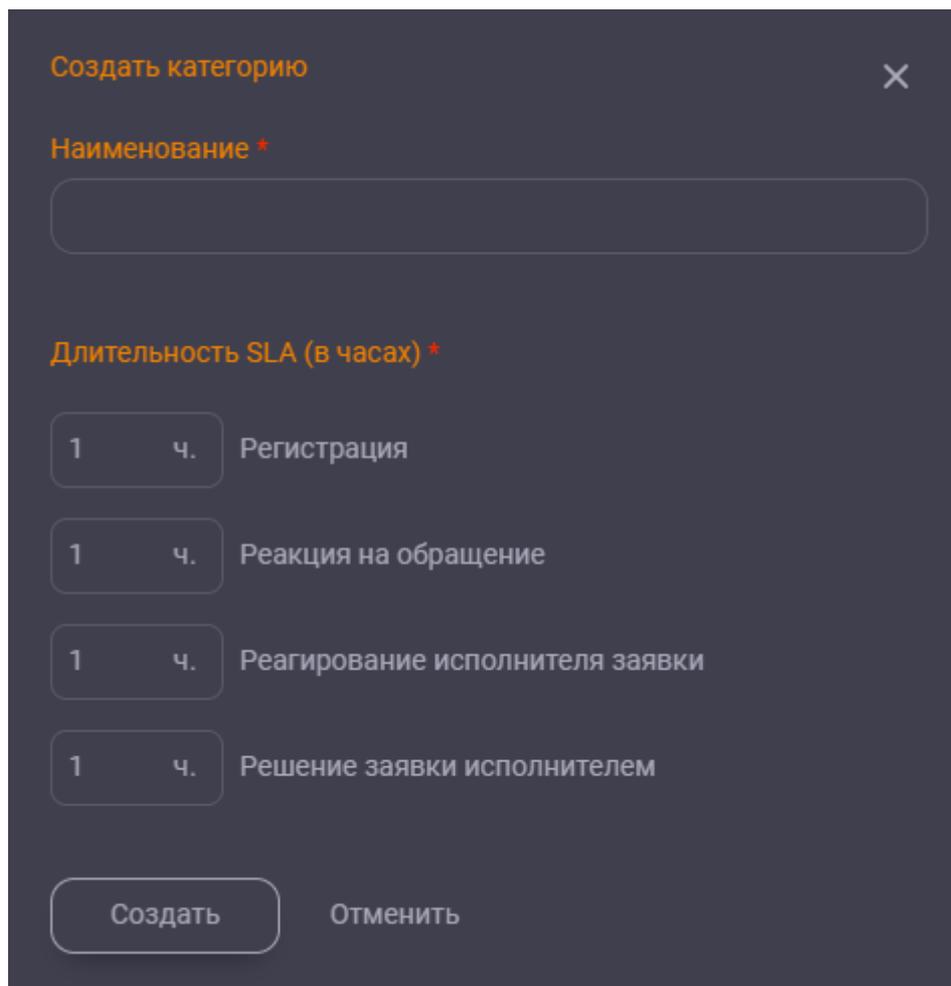
## 9.3 Ведение Справочника категорий заявок

### 9.3.1 Добавление категории заявок

Для добавления категории заявок необходимо следующее:

- 1) Выбрать **Справочники** в верхнем меню.
- 2) Выбрать вкладку **Категории заявок** в правой части окна.
- 3) Нажать на значок плюса в правом верхнем углу Справочника.

Откроется окно **Создать категорию** (см. Рисунок 78).



Создать категорию ×

Наименование \*

Длительность SLA (в часах) \*

1	ч.	Регистрация
1	ч.	Реакция на обращение
1	ч.	Реагирование исполнителя заявки
1	ч.	Решение заявки исполнителем

Создать Отменить

Рисунок 78 – Добавление категории заявок

- 4) Ввести текст в обязательное поле **Наименование**.
- 5) В блоке **Длительность SLA** указать максимально допустимое время, заложенное на каждую из стадий обработки заявок.

Надо учитывать, что эти значения будут использоваться при обработке заявки только по умолчанию, т.е. в том случае, если эта же категория заявок отсутствует в данных организации (см. раздел 6.1), к которой относится конкретная заявка.

- б) Нажать кнопку **Создать**.

Новый элемент добавится в список по алфавитному порядку и получит соответствующий порядковый номер.

При попытке добавить категорию с дублирующимся наименованием появится сообщение об ошибке (см. Рисунок 79).

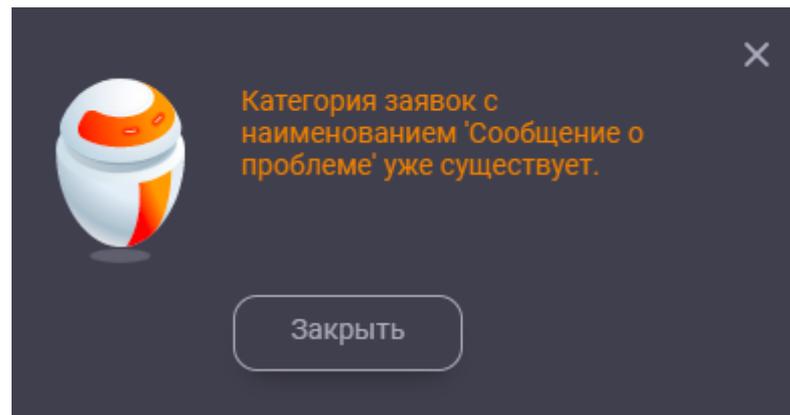


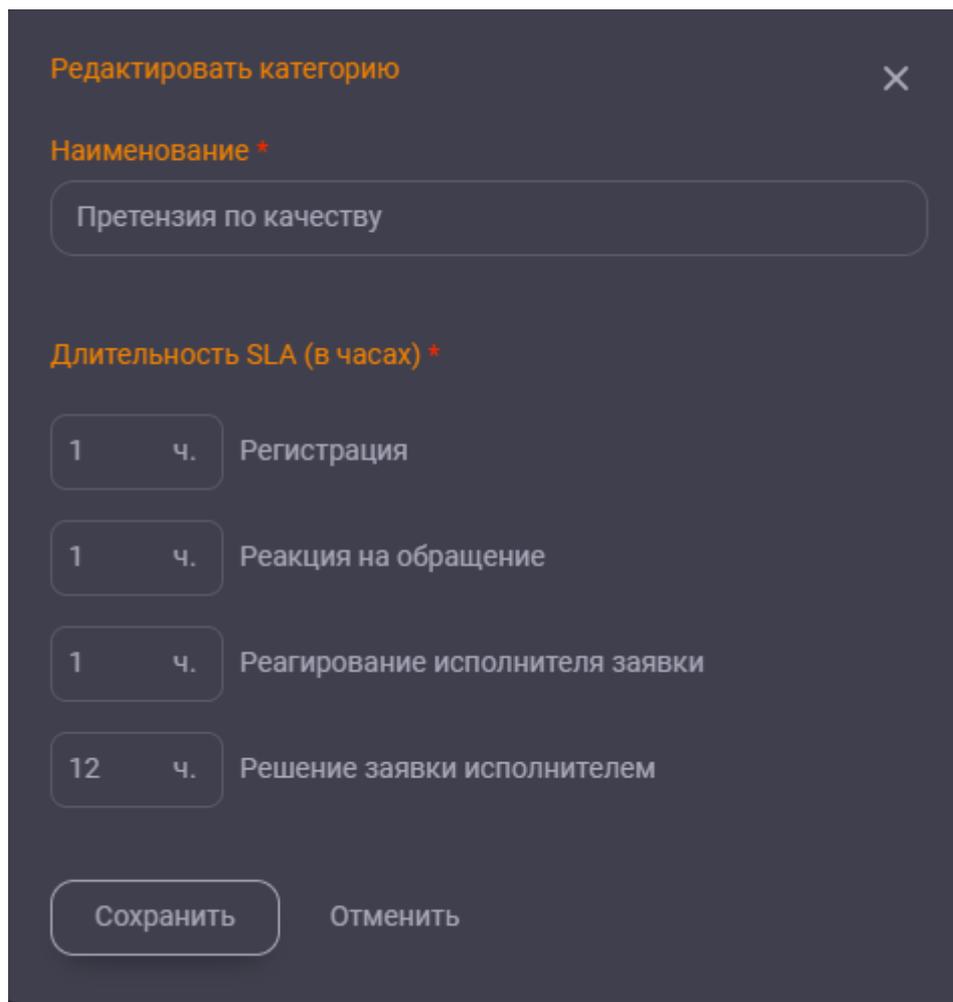
Рисунок 79 – Ошибка добавления категории заявок

### 9.3.2 Изменение категории заявок

Для изменения категории заявок необходимо следующее:

- 1) Выбрать **Справочники** в верхнем меню.
- 2) Выбрать вкладку **Категории заявок** в правой части окна.
- 3) Проллистать список до нужного элемента.
- 4) Нажать на строку с нужным элементом.

Откроется окно **Редактировать категорию** (см. Рисунок 80).



Редактировать категорию ✕

Наименование \*

Претензия по качеству

Длительность SLA (в часах) \*

1	ч.	Регистрация
1	ч.	Реакция на обращение
1	ч.	Реагирование исполнителя заявки
12	ч.	Решение заявки исполнителем

Сохранить    Отменить

Рисунок 80 – Изменение категории заявок

- 5) При необходимости изменить текст в обязательном поле **Наименование**.
- 6) В блоке **Длительность SLA** изменить максимально допустимое время для нужных стадий обработки заявок.
- 7) Нажать кнопку **Сохранить**.

Если было изменено наименование, элемент отобразится в списке на другом месте по алфавитному порядку и с другим порядковым номером.

При попытке сохранить наименование, дублирующееся с другой категорией заявок, появится сообщение об ошибке (см. Рисунок 81).

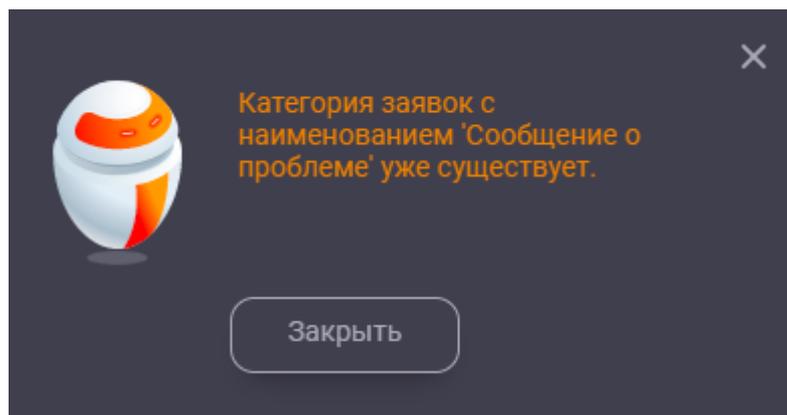


Рисунок 81 – Ошибка изменения наименования

### 9.3.3 Удаление категории заявок

Для удаления категории заявок необходимо следующее:

- 1) Выбрать **Справочники** в верхнем меню.
- 2) Выбрать вкладку **Категории заявок** в правой части окна.
- 3) Проллистать список до нужного элемента.
- 4) Нажать на значок корзины справа от него.

Откроется окно подтверждения (см. Рисунок 82).

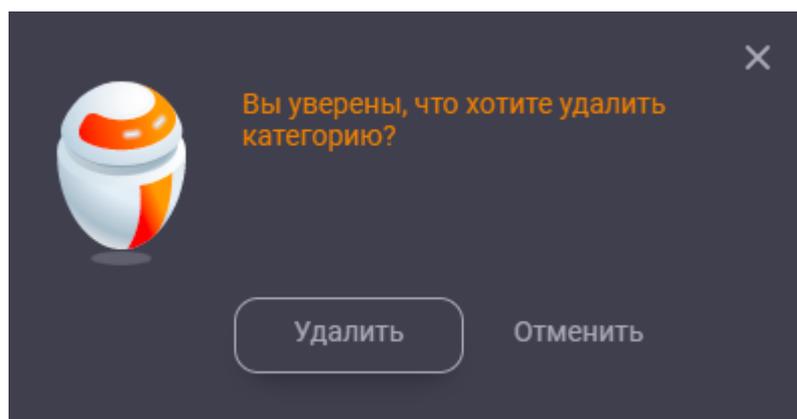


Рисунок 82 – Подтверждение удаления категории заявок

- 5) Нажать кнопку **Удалить**.

При удалении категории заявок она автоматически удаляется из данных всех организаций, для которых была предусмотрена. Однако, если к этой категории относятся какие-либо заявки, появляется окно с сообщением об ошибке (см. Рисунок 83).

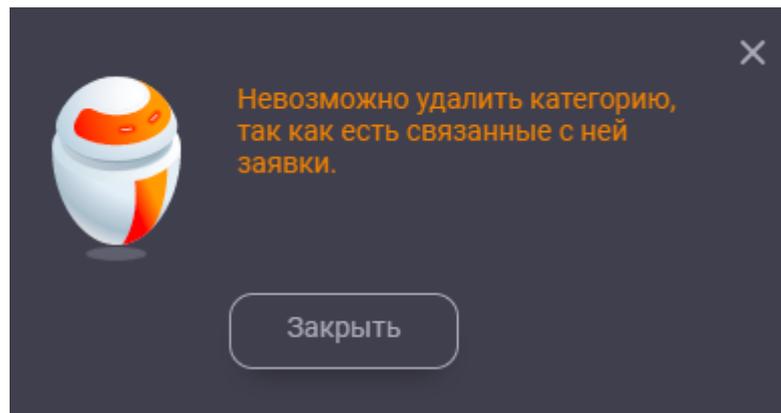


Рисунок 83 – Ошибка удаления категории заявок

## Приложение А

### Роли на Портале

Роль определяет права на просмотр определённых разделов Портала и выполнение в них определённых функций. Роль отображается при просмотре профиля (см. раздел 4.1), в т.ч. своего собственного (см. раздел 3.1).

Роль задаётся Администратором при регистрации профиля (см. раздел 5.3), а потом может быть изменена Администратором (см. раздел 4.2). При самостоятельной регистрации (см. раздел 5.1) по умолчанию присваивается роль «Пользователь».

Таблица А.1 – Операции на Портале

	Администратор	Аналитик	Ответственный за организацию	Пользователь
<b>Управление инцидентами</b>				
Просмотр карточки и списка инцидентов	+	+	Только для своей организации	Только своей организации
Создание инцидента	+	+	-	-
Редактирование инцидента	+	+	-	-
Изменение свойства “Решение”	-	-	Только у инцидентов своей организации	Только у инцидентов своей организации
Создание/редактирование/удаление комментариев	+	+	Только у инцидентов своей организации	Только у инцидентов своей организации
Добавление файлов	+	+	Только у инцидентов своей организации	Только у инцидентов своей организации
Добавление и удаление связей между инцидентами	+	+	-	-
Удаление инцидента	+	+	-	-
Фильтрация списка инцидентов	+	+	+	+
<b>Управление событиями</b>				
Просмотр карточки и списка событий	+	+	Только для своей организации и если включена	Только для своей организации и если

	Администратор	Аналитик	Ответственный за организацию	Пользователь
			настройка в профиле	включена настройка в профиле
Создание события	+	+	-	-
Редактирование события	+	+	-	-
Удаление события	+	+	-	-
<b>Управление заявками</b>				
Просмотр карточки и списка заявок	+	+	Только для своей организации	Только свои (где пользователь является автором)
Создание заявки	+	+	+	+
Редактирование заявки	+	+	Только для своей организации	Только свои (где пользователь является автором)
Удаление заявки	+	+	Только для своей организации	Только свои (где пользователь является автором)
Фильтрация списка заявок	+	+	+	+
<b>Управление организациями</b>				
Просмотр карточки и списка организаций	+	-	-	-
Добавление организаций	+	-	-	-
Редактирование организаций	+	-	-	-
Удаление организаций	+	-	-	-
<b>Управление пользователями</b>				
Просмотр карточки и списка пользователей	+	-	Для своей организации	-
Добавление пользователя	+	-	-	-
Редактирование пользователя	+	-	Для своей организации	Только своего профиля
Блокировка и разблокировка пользователя	+	-	-	-

	<b>Администратор</b>	<b>Аналитик</b>	<b>Ответственный за организацию</b>	<b>Пользователь</b>
Сброс пароля пользователя	+	-	-	-
Удаление пользователя	+	-	-	-
Фильтрация списка пользователей	+	-	+	-
<b>Управление запросами на регистрацию</b>				
Просмотр списка запросов	+	-	Только для своей организации	-
Принятие/отклонение запроса	+	-	Только для своей организации	-
<b>Справочники</b>				
Справочник атрибутов	+	-	-	-
Справочник UseCase	+	-	-	-
Справочник категорий заявок	+	-	-	-

---

## Приложение Б

### Переходы между статусами инцидентов

Инцидент может находиться в разных статусах, описывающих процесс обработки инцидента. В карточке инцидента отображается текущий статус (см. раздел 7.1). Возможные переходы между статусами ограничены (см. Таблица Б.1), с учётом ролей пользователей, осуществляющих смену статусов. В каждой ячейке приведены данные по переходу из статуса, указанного в строке, в статус, указанный в столбце.

Условные обозначения:

- А – доступно для ролей «Администратор» или «Аналитик»
- С – доступно для ролей «Пользователь» или «Ответственный за организацию»

Таблица Б.1 – Переходы между статусами инцидентов

	Новый	В работе	Проведение расследования	Ожидание информации	Информация предоставлена	Рекомендации предоставлены	Ожидание подтверждения	Закрыт	False-Positive	Связанный инцидент	Возобновление расследования
<b>Новый</b>		Да (А)	Нет	Да (А)	Нет	Нет	Нет	Да (С)	Да (А)	Да (А)	Нет
<b>В работе</b>	Нет		Да (А)	Да (А)	Нет	Да (А)	Да (А)	Да (С)	Да (А)	Да (А)	Нет
<b>Проведение расследования</b>	Нет	Да(А)		Нет	Нет	Нет	Нет	Да (С)	Да (А)	Да (А)	
<b>Ожидание информации</b>	Нет	Да (А)	Нет		Да (С)	Да (А)	Да (А)	Да (С)	Да (А)	Да (А)	Нет
<b>Информация предоставлена</b>	Нет	Да (А)	Нет	Да (А)		Да (А)	Да (А)	Да (С)	Да (А)	Да (А)	Нет
<b>Рекомендации предоставлены</b>	Нет	Да (А)	Нет	Да (А)	Нет		Да (А)	Да (С)	Да (А)	Да (А)	Нет
<b>Ожидание подтверждения</b>	Нет	Да (А)	Нет	Нет	Нет	Нет		Да (С)	Да (А)	Да (А)	Да (С)
<b>Закрыт</b>	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет		Нет	Да (А)	Да (А, С)
<b>False-Positive</b>	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет		Да (А)	Да (А, С)
<b>Связанный инцидент</b>	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет		Нет
<b>Возобновление расследования</b>	Нет	Да (А)	Нет	Да (А)	Нет	Нет	Нет	Да (С)	Да (А)	Да (А)	

Событие является частным случаем инцидента, выбирается на этапе создания инцидента в поле **Тип** (см. раздел 7.2) и потом может быть найдено с помощью фильтра **Тип** (см. раздел 7.1). Для события предусмотрен отдельный набор статусов (см. Таблица Б.2).

Другая особенность события по сравнению с инцидентом заключается в том, что Пользователю и Ответственному за организацию события доступны только для просмотра, причём только в том случае, если это предусмотрено параметром **Просмотр событий** в их профилях.

Таблица Б.2 – Переходы между статусами событий

	<b>Новое событие</b>	<b>Работа над событием</b>	<b>False-positive</b>	<b>Связанный инцидент</b>	<b>В работе (Событие становится инцидентом)</b>
<b>Новое событие</b>		Да	Нет	Нет	Нет
<b>Работа над событием</b>	Нет		Да	Да	Да
<b>False-positive</b>	Нет	Да		Нет	Нет
<b>Связанный инцидент</b>	Нет	Нет	Нет		Нет
<b>В работе (Событие стало инцидентом)</b>	Нет	Нет	Согласно Таблице Б.1	Согласно Таблице Б.1	

## Приложение В

### Переходы между статусами заявок

Заявка может находиться в разных статусах, описывающих процесс обработки заявки. В карточке заявки отображается текущий статус (см. раздел 8.1). Возможные переходы между статусами ограничены (см. Таблица В.1), с учётом ролей пользователей, осуществляющих смену статусов. В каждой ячейке приведены данные по переходу из статуса, указанного в строке, в статус, указанный в столбце.

Условные обозначения:

- А – доступно для ролей «Администратор» или «Аналитик»
- С – доступно для ролей «Пользователь» или «Ответственный за организацию»

Таблица В.1 – Переходы между статусами заявок

	Новая	Зарегист рирована	Направл ена в группу	В работе	Запрос информа ции	Выполне на	Закрыта
Новая		Да (А)	нет	нет	нет	нет	Да (С)
Зарегист рирована	нет		Да (А)	нет	нет	нет	Да (С)
Направл ена в группу	нет	нет		Да (А)	нет	нет	Да (С)
В работе	нет	нет	нет		Да (А)	Да (А)	Да (С)
Запрос информа ции	нет	нет	нет	Да (А, С)		Да (А)	Да (С)
Выполне на	нет	нет	нет	Да (С)	нет		Да (С)
Закрыта	нет	нет	нет	нет	нет	нет	