



Регламенты и процессы

Ознакомьтесь с правилами и порядком технической поддержки: сроки выездов, онбординг, выдача техники и все внутренние процессы, которые упрощают вашу работу.

-  [Организация рабочего места](#)
 - [Организация нового рабочего места сотрудника](#)
-  [Доступы и ресурсы](#)
 - [Правила согласования доступа к корпоративным ресурсам](#)
 - [Передача доступов к корпоративным ресурсам](#)
-  [Оборудование](#)
 - [Регламент учёта и оборота корпоративного оборудования](#)

Организация рабочего места

Организация нового рабочего места сотрудника

Введение

Разъяснения о подготовки информационных ресурсов для новых сотрудников организации. Подготовка учётных записей занимает 1–2 часа — зависит от загрузки технической поддержки. Если необходимо подготовить компьютер в офисе, просьба сообщать заранее: наша техподдержка работает удалённо и заранее планирует выезды.

Для своевременной подготовки рабочего места рекомендуем направлять информацию минимум за 2 рабочих дня при наличии свободной техники. В случае необходимости закупки оборудования заявку следует оформить как минимум за 5 рабочих дней до планируемой даты выхода сотрудника.

Как создать заявку

На электронную почту: help@cron-tab.ru , либо через [личный кабинет технической поддержки](#)

 Заявки на новое рабочее место принимаются исключительно от согласованных сотрудников организации. Ознакомиться можно по [ссылке](#)



Что указать в заявке

В **теме** письма укажите "**Новое рабочее место**" или "**Новый сотрудник**".

В **теле** письма укажите следующее:

1. **ФИО:**
Иванов Иван Иванович (нового сотрудника)
2. **Должность и кому подчиняется:**
Менеджер, Петрову В.М.
3. **ПК/ноутбук:**
Есть (**укажите номер со стикера***) или необходимо приобрести (**до 5 рабочих дней после оплаты**)
4. **Корпоративная почта:**
Нужна / не нужна / есть(указать)
5. **Доступ к удаленному рабочему столу:**
Нужен / не нужен (**если нужен доступ к 1С, то доступ к удаленному рабочему столу необходим**)
6. **Доступ к сетевому диску:**
Нужен / не нужен (**необходимо указать перечень папок, по умолчанию доступ не предоставляется**)
7. **Доступ к 1С:**
Нужен / не нужен (**укажите название ИБ и права, для постановки задачи 1С-никам**)
8. **Дополнительный доступ:**
Укажите перечень дополнительного ПО (**например Битрикс 24**)
9. **Дополнительное оборудование:**
Укажите доп оборудование, которое необходимо приобрести, а так же опишите для чего.
10. **Дата выхода сотрудника:**
Укажите дату выхода нового сотрудника
11. **Адрес:**
Укажите адрес офиса в котором сотрудник будет работать, если удаленно, то укажите - удаленно

* На каждом системном блоке сверху нанесен стикер нашей компании, на ноутбуках - рядом с клавиатурой.



crootab

НОМЕР_ПК



Пожалуйста, не путайте со стикерами нанесенными на мониторы.

Шаблон для копирования

ФИО:

Должность и кому подчиняется:

ПК/ноутбук:

Корпоративная почта:

Доступ к удаленному рабочему столу:

Доступ к сетевому диску:

Доступ к 1С:

Дополнительный доступ:

Дополнительное оборудование:

Дата выхода сотрудника:

Адрес:



Доступы и ресурсы

Правила согласования доступа к корпоративным ресурсам

Введение

Чтобы не допустить неправомерного доступа к корпоративным ресурсам наших клиентов, мы вынуждены усилить контроль за выдачей доступов.

Что необходимо сделать

Руководителю организации необходимо оформить на фирменном бланке с печатью и подписью, указав лиц, которые имеют право на согласование доступа к корпоративным ресурсам.

 Не забывайте своевременно подавать заявки на прекращение "согласования/доступа" действующих, а так же уволенных сотрудников.

 До момента получения письма, обработка таких заявок будет обрабатываться только с корпоративной почты руководителя.
Обратите внимание, что такие заявки не принимаются посредством телефона, различных мессенджеров и почт которые не являются корпоративными.

Примеры доступов

- 
1. Создание корпоративных почт, а также их блокировка;
 2. Создание учетных записей в Active Directory (доступ к ПК и удаленному рабочему столу);
 3. Предоставление доступа к сетевому диску (Вы можете описать отдельно каждый

сетевой диск, указать _____ отдельную папку, либо предоставить полный доступ к сетевому диску);

4. Предоставление к иным ресурсам организации (Например, к корпоративному portalу Битрикс 24 и тд)



Пример информационного письма



Обратите внимание, что в письме следует указывать корпоративный почтовый ящик на домене компании, согласование с личных почт запрещено!

В техническую поддержку CronTab

«__» _____ 20__ г.

Информационное письмо

Даю своё согласие на предоставление доступа к корпоративным ресурсам следующим сотрудникам/корпоративным почтам:

1. Иванов Иван Иванович (ivanov@cron-tab.ru) - Создание/блокировка почтовых ящиков, предоставление доступа к сетевому диску(папки- общая, документооборот, бухгалтерия и тд)
2. Петров Петр Петрович (petrov@cron-tab.ru) - полный доступ к сетевому диску

Руководитель:

(подпись)

мп



Форс-мажор:

В случае спорной ситуации или отсутствия описания в информационном письме, доступ к корпоративным ресурсам должен быть согласован руководителем

- информации. Для этого достаточно направить письмо в техническую поддержку и добавить в копию руководителя. При положительном ответе от руководителя, задача принимается в работу.

- В случае, когда сотрудник пересылает письмо от руководителя в техническую поддержку, доступ к корпоративным ресурсам считается согласованным.

Передача доступов к корпоративным ресурсам

Введение

- ❗ Передача учётных данных осуществляется только через наше специализированное внутреннее решение исключительно на **корпоративную электронную почту**.

Хранение паролей

- ⚠ Для предотвращения несанкционированного доступа — будь то с нашей стороны, со стороны клиента или извне — мы **не храним пароли**, выдаваемые пользователям.

- ℹ Если пароль утрачен, обратитесь в службу поддержки: мы сгенерируем новый и передадим его через тикет-систему.

Передача паролей

Когда возникает запрос от клиента, специалист технической поддержки создаёт новый пароль и отправляет ссылку через тикет-систему.

Пример отправленной ссылки продемонстрирован ниже:

- ℹ Для отображения данных нажмите кнопку **Вкл/выкл видимость**

- ❗ Срок действия ссылки — 7 календарных дней. По его истечении информация становится недоступной для просмотра.



Просмотр Send

Пользователь Bitwarden lk@cron-tab.ru поделился с вами следующим

#000001

Эта Send по умолчанию скрыта. Вы можете переключить ее видимость с помощью кнопки ниже.

👁 Вкл/выкл видимость

📄 Скопировать значение

Expires: 30 мая 2025 г., 12:21:00



Оборудование

Регламент учёта и оборота корпоративного оборудования

Введение

Настоящий регламент устанавливает единый порядок **выдачи, сдачи и учёта** корпоративного оборудования, используемого сотрудниками компаний, обслуживаемых Cron-Tab.

Все устройства (ноутбуки, ПК, мониторы, телефоны и прочее оборудование) передаются сотрудникам **во временное пользование** и остаются **собственностью компании**.

Любые действия с оборудованием (выдача, замена, возврат) выполняются **только через техническую поддержку**.

Раздел 1. Процесс выдачи оборудования

1.1. Общее положение

Выдача оборудования осуществляется:

- по заявке, созданной **уполномоченным представителем компании**;
- либо по инициативе **технической поддержки**, если это необходимо для обеспечения рабочего процесса сотрудника.

1.2. Этапы выдачи

1. Создание заявки:

Уполномоченный представитель компании оформляет заявку на нового сотрудника с **корпоративной почты** в соответствии с внутренним [регламентом](#).

2. Обработка заявки:

Техническая поддержка рассматривает заявку в установленный срок, подготавливает оборудование и отправляет все необходимые доступы согласно [внутренним процедурам](#). Ответ направляется инициатору заявки, всем вовлеченным сторонам и новому сотруднику.

3. Действия сотрудника при выходе на работу:

В течение **трёх рабочих дней** с момента выхода на работу сотруднику необходимо заполнить форму по [ссылке](#) или отсканировав QR-код ниже со своего смартфона:



1.3. Порядок заполнения формы приема оборудования



Если техника неисправна — **до заполнения формы** свяжитесь с технической поддержкой в письменном виде, описав проблему.

При заполнении формы:

1. Выберите тип операции — **ПРИЕМ**
2. Введите свое **ФИО**
3. Укажите **ИНВЕНТАРНЫЕ НОМЕРА** через запятую со всех стикеров на оборудовании (стикеры наносятся на ноутбуки, мониторы, системные блоки, а так же на смартфоны)
4. Введите **корпоративный адрес электронной почты** — по нему система автоматически определяет компанию.
5. Загрузите фотографии оборудования:
 - **минимум 5 снимков**, максимум 10;
 - Общий вид всей техники;
 - отдельные фото каждой единицы , чтобы были четко видны стикеры;
 - на фото ноутбуков и мониторов устройства должны быть **включены**.
6. Поставить **подпись** (пальцем на экране). при ошибке воспользуйтесь *Очистить подпись*.
7. Нажмите **Отправить** и дождись уведомления в центре экрана о том, что форма успешно отправлена.

Ответ поступит с адреса help@cron-tab.ru:

- в тот же день, если до конца рабочего дня остается не менее трех часов;
- либо на следующий рабочий день.

1.4. Формирования акта выдачи

После отправки формы система автоматически формирует **Акт выдачи техники**.
Техническая поддержка проверяет данные, утверждает акт и направляет его сотруднику для ознакомления.

С этого момента оборудование, фотографии и акт закрепляются за сотрудником и остаются за ним до момента сдачи техники.

1.5. Важно при выдаче ⚠

1. Оборудование **нельзя передавать третьим лицам.**
 2. При обнаружении неисправностей необходимо **сразу уведомить техническую поддержку**, приложив описание и фото.
 3. Если этого не сделать, сотрудник принимает на себя ответственность за состояние техники, и при сдаче неисправное оборудование может быть не принято.
-



Раздел 2. Процесс сдачи оборудования



Обратите внимание, когда вы собираетесь сдавать технику, ее необходимо проверить, поэтому заполняйте форму утром в день увольнения, чтобы техническая поддержка проверила все, а так же если техника в ненадлежащем состоянии -смогла разобраться в инциденте.

2.1. Общее положение

Сдача оборудования осуществляется:

- при увольнении или переводе сотрудника;
- при замене неисправных устройств;
- либо по инициативе технической поддержки.



Оборудование возвращается **в исправном состоянии и полном комплекте.**

2.2. Этапы сдачи

1. Создание заявки:

Уполномоченный представитель компании отправляет с корпоративной почты письмо на адрес help@cron-tab.ru о предстоящем увольнении сотрудника — в свободной форме, добавив в копию всех участников процесса.

2. Заполнение формы:

Сотрудник заполняет форму по [ссылке](#) или QR-коду, указанным ниже:



3. Подготовка техники:

Перед сдачей убедитесь, что оборудование чистое, без повреждений, с полным комплектом кабелей и аксессуаров.

При наличии дефектов укажите их в форме и приложите фотографии.

4. Проверка технической поддержки:

После получения формы техническая поддержка сверяет данные и подготавливает **Акт сдачи техники**.

5. Завершения процесса:

После утверждения акта оборудование снимается с учёта за сотрудником и возвращается в инвентарь компании.

2.3. Порядок заполнения формы сдачи



Если техника неисправна — **до заполнения формы** свяжитесь с технической поддержкой в письменном виде, описав проблему.

При заполнении формы:

1. Выберите тип операции — **СДАЧА**
2. Введите свое **ФИО**
3. Укажите **ИНВЕНТАРНЫЕ НОМЕРА** через запятую со всех стикеров на оборудовании (стикеры наносятся на ноутбуки, мониторы, системные блоки, а так же на смартфоны)
4. Введите **корпоративный адрес электронной почты** — по нему система автоматически определяет компанию.
5. Загрузите фотографии оборудования:
 - **минимум 5 снимков**, максимум 10;
 - Общий вид всей техники;
 - отдельные фото каждой единицы , чтобы были четко видны стикеры;
 - на фото ноутбуков и мониторов устройства должны быть **включены**.
6. Поставить **подпись** (пальцем на экране). при ошибке воспользуйтесь *Очистить подпись*.
7. Нажмите **Отправить** и дождись уведомления в центре экрана о том, что форма успешно отправлена.

Ответ поступит с адреса help@cron-tab.ru в течении рабочего дня в ответ на заявку 2.2 (1)

2.4. Формирование акта сдачи

После проверки оборудования техническая поддержка утверждает акт и направляет его в ответ на заявку пункта 2.2 (1).



Если во время проверки обнаруживаются расхождения с ранее выданным оборудованием, техническая поддержка уведомляет всех участников процесса, а так же руководство компании. После этого оценивается ситуация и определяется порядок дальнейших действий.

До завершения проверки и уточнения обстоятельств оборудование не принимается.

С момента утверждения акта оборудование считается **возвращённым**, а сотрудник — **освобождённым от ответственности**.

2.5. Важно при сдаче ⚠

1. Сдавайте оборудование **в полном комплекте** — включая блоки питания, кабели, сумки и аксессуары.
 2. При утрате или повреждении оборудования необходимо **сообщить в техническую поддержку** и предоставить объяснение.
 3. Самостоятельная передача техники между сотрудниками **запрещена**.
-

Заключение

Все операции по выдаче и сдаче техники фиксируются в системе и сопровождаются электронными актами.

Эти данные формируют учётную историю оборудования и служат основой для инвентаризации и внутреннего аудита.



По всем вопросам обращайтесь: help@cron-tab.ru