

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ШЕРЕМЕТЬЕВО ХЭНДЛИНГ»**

УТВЕРЖДЕНО
решением Комитета по технологиям,
качеству и промышленной безопасности
Правления ООО «Шереметьево Хэндлинг»,
протокол от 29 августа 2024 г.
№ 34-2024 КТКиПБ ШХ

Экз. № _____

**МЕТОДИКА
М-3.4-51-18 (Версия – 3)**

**ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ВНЕ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ГРАФИКА ОБСЛУЖИВАНИЯ
ВОЗДУШНЫХ СУДОВ**

Московской области, г. Химки
2024 г.

Предисловие

1. РАЗРАБОТАНА И ВНЕСЕНА – Службой стандартизации и сертификации технологий Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг».
2. ПРИНЯТА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ – распоряжением Заместителя Генерального директора по технологиям, качеству и промышленной безопасности от «03» сентября 2024 г. № 1-03-030924.
3. УТВЕРЖДЕНА – решением Комитета по технологиям, качеству и промышленной безопасности Правления Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг», протокол от 29 августа 2024 г. № 34-2024 КТКиПБ ШХ.
4. ВВЕДЕНА – взамен Методики М-3.4-51-18 (Версия – 2) «Порядок предоставления дополнительной услуги вне технологического графика обслуживания воздушных судов», введенной в действие распоряжением Заместителем Генерального директора по технологиям, качеству и промышленной безопасности от 07 декабря 2021 г. № 132-03.
5. СРОК ДЕЙСТВИЯ – до замены новой.
6. УПРАВЛЕНИЕ МЕТОДИКОЙ – в соответствии с Методикой М-5.3-01-17 (Версия – 5) «Организация делопроизводства и документооборота в Обществе с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг», введенной в действие приказом Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг» от 01 августа 2022 г. № 378, и Руководством Р-3.3-02-21 (Версия – 2) «Управление локальными нормативными документами, регламентирующими производственные процессы Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг», введенным в действие распоряжением И.о. Заместителя Генерального директора по технологиям, качеству и промышленной безопасности от 29 декабря 2023 г. № 1-03-291223.
7. Настоящая Методика является интеллектуальной собственностью Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг» и не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена в любом виде вне Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг» без разрешения его высшего руководства.

Содержание

Предисловие.....	2
Содержание.....	3
Введение.....	5
1. Область применения.....	6
2. Нормативные ссылки	6
3. Термины и определения. Обозначения и сокращения.....	7
4. Общие положения.....	10
4.1. Цель процесса.....	10
4.2. Границы процесса	10
4.3. Роли в процессе	10
4.4. Авторизация в Системе	10
4.5. Требования по безопасности при входе в Систему.....	12
4.6. Требование к процессу создания и обработки Заказа через Систему обработки заказов на услуги вне ТГО.....	12
4.7. Требования к процессу создания и обработки Заказа при сбое Системы обработки заказов на услуги вне ТГО.....	18
4.8. Требования к процессу штатного обновления Системы	20
4.9. Формирование документации оказанных услуг вне ТГО	20
4.10. Ответственность.....	21
Приложение А	22
Технологическая карта «Порядок Авторизации пользователя в Системе»	22
Приложение Б	24
Технологическая карта «Порядок предоставления услуги вне технологического графика обслуживания воздушных судов через Систему»	24
Приложение В.....	29
Технологическая карта «Порядок предоставления услуги вне технологического графика обслуживания воздушных судов в случае сбоя Системы».....	29
Приложение Г	36
Формат логотипа	36
Приложение Д.....	37
Формат заявки на Авторизацию в Системе.....	37

Приложение Е.....	38
Формат перечня парка ВС	38
Приложение Ж.....	39
Формат заявок на предоставление дополнительного ресурса.....	39
Приложение И	40
Формат акта выполненных работ (из Системы)	40
Формат акта выполненных работ (в случае сбоя)	41
Приложение К.....	42
Правила использования в работе групп рассылки при обработке заявок вне ТГО (в случае сбоя)	42
Приложение Л.....	43
Технологическая карта «Порядок хранения и утилизации актов и реестров по оказанным услугам вне ТГО»	43
Приложение М.....	47
Порядок передачи учетно-отчетных документов при приеме/передаче смены	47
Приложение Н	48
Инструкция по созданию заказа в Системе.....	48
Приложение П	55
Инструкция по созданию заказа в мобильном приложении.....	55
Приложение Р	65
Справочник Агентов для Авиакомпаний.....	65
Лист согласования.....	66
Лист ознакомления.....	67
Лист учета периодических проверок	68

Введение

Методика М-3.4-51-18 (Версия – 3) «Порядок предоставления услуги вне технологического графика обслуживания воздушных судов» разработана с целью регламентации процесса взаимодействия структурных подразделений Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг» и авиакомпаний, обслуживаемых в международном аэропорту Шереметьево, при выделении дополнительных ресурсов для обслуживания воздушных судов.

1. Область применения

1.1. Настоящая Методика М-3.4-51-18 (Версия – 3) «Порядок предоставления услуги вне технологического графика обслуживания воздушных судов» (далее – Методика) применяется при выделении ресурсов подразделений производственного блока Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг» вне технологического графика обслуживания воздушных судов.

1.2. Положения Методики обязательны для исполнения всеми работниками Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг» и авиакомпаний, участвующими в регламентируемом процессе.

2. Нормативные ссылки

В Методике использованы положения и сделаны ссылки на следующие документы:

распоряжение Заместителя Генерального директора по информационным технологиям от 30 декабря 2022 г. №207-11	Методика М-11.4-81-22 (Версия – 1) «Требования информационной безопасности при обновлении программного обеспечения и установке нового программного обеспечения в Акционерном обществе «Международный аэропорт Шереметьево».
распоряжение Заместителя Генерального директора по информационным технологиям от 28 апреля 2020 г. №77-11	Методика М-11.4-04-20 (Версия – 1) «Организация парольной защиты в информационных системах Акционерного общества «Международный аэропорт Шереметьево»
распоряжение Заместителя Генерального директора по информационным технологиям от 10 апреля 2023 г. №107-11	Методика М-11.4-06-23 (Версия – 1) «Порядок предоставления доступа к информационным системам и сервисам Акционерного общества «Международный аэропорт Шереметьево».
Приказ АО «МАШ» От 08 сентября 2023 г. №583	Методика М-2.1-42-23 (Версия – 1) «Проведение работ по внесению изменений в ИТ-системы и внедрению новых ИТ-продуктов в Акционерном обществе «Международный аэропорт Шереметьево»

приказ ООО «Шереметьево Хэндлинг» от 01 августа 2022 г. № 378	Методика М-5.3-01-17 (Версия – 5) «Организация делопроизводства и документооборота в Обществе с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг»;
распоряжение И.о. Заместителя Генерального директора по технологиям, качеству и промышленной безопасности от 02 августа 2022 г. № 91-03	Технология Т-2.2-02-17 (Версия – 3) «Организация и контроль наземного обслуживания воздушных судов силами Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг» в международном аэропорту Шереметьево»;
распоряжение Заместителя Генерального директора по технологиям, качеству и промышленной безопасности от 01 марта 2022 г. № 15-03	Методика М-2.2.1-03-19 (Версия – 2) «Порядок формирования листа учета работ и услуг по обслуживанию воздушных судов»;
распоряжение Заместителя Генерального директора по технологиям, качеству и промышленной безопасности от 19 марта 2021 г. № 24-03	Технология Т-7.5-02-20 (Версия – 1) «Оформление, учёт заявок и разбор причин отклонений при предоставлении услуг вне технологического графика обслуживания воздушного судна»;
распоряжение Заместителя Генерального директора по технологиям, качеству и промышленной безопасности от 04 октября 2022 г. № 119-03	Технология Т-2.4-21-18 (Версия – 3) «Порядок распределения ресурсов и координация производственной деятельности Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг».

***Примечание** – При использовании Методики в работе необходимо учитывать актуальные сведения в соответствии с изменениями в нормативных документах.*

3. Термины и определения. Обозначения и сокращения

3.1. В Методике использованы термины и определения, приведенные в документах раздела 2, а также следующие:

Автор заказа (для целей данной Методики): пользователь системы обработки заказов на услуги вне ТГО, осуществивший Заказ через Портал обработки заказов на услуги вне ТГО.

Агент (для целей данной Методики): организация, работник которой осуществляет заказ услуг от имени определённых авиакомпаний или для своей

организации через Портал обработки заказов на услуги вне ТГО. Допускается осуществление заказа в мобильном приложении.

Диспетчер ДЦУП: Ведущий специалист по распределению ресурсов Службы управления ресурсами коммерческого обслуживания ВС/Службы управления ресурсами обработки багажа/Службы управления ресурсами обслуживания пассажиров/Службы управления ресурсами спецтранспорта Дирекции Центр управления производством в зависимости от принадлежности ресурсов.

Заказ (Заявка) на Услуги вне технологического графика обслуживания: запрос о предоставлении Услуги, направленный через портал обработки заказов на услуги вне ТГО или альтернативным способом направленный запрос о предоставлении Услуги.

Заказчик (для целей данной Методики): авиакомпания или иная организация, которая является получателем услуги, предоставляемой ООО «Шереметьево Хэндлинг» на территории Международного аэропорта Шереметьево.

Координатор СКПР ДЦУП: работник Службы координации и пунктуальности рейсов, проверяющий правильность оформления заказа, формирующий документацию оказанных услуг вне технологического графика обслуживания.

Лист учета работ (ЛУР): пакет первичных документов, состоящий из:

- 1) документов, подтверждающих объем фактически предоставленных Услуг по ТГО и Услуги Пакета «Противооблуденительная обработка ВС», оформленный в электронном формате, подписанный простой электронной подписью, содержащей уникальный номер документа, ФИО ответственного исполнителя предоставляемой услуги ООО «Шереметьево Хэндлинг», дату и версию документа, или оформленный на бумажном носителе, подписанный уполномоченным представителем ООО «Шереметьево Хэндлинг» под бортом ВС и
- 2) документов, подтверждающие объем фактически предоставленных Услуг по Прейскуранту, не входящих в состав Услуг по ТГО и в состав Пакета «Противооблуденительная обработка ВС», акцептованных уполномоченными представителями Заказчика и ООО «Шереметьево Хэндлинг», оформленных на бумажном носителе.

Начальник смены ДЦУП по ресурсной принадлежности: Начальник смены Службы управления ресурсами коммерческого обслуживания ВС/Службы управления ресурсами обработки багажа/Службы управления ресурсами обслуживания пассажиров/Службы управления ресурсами спецтранспорта Дирекции Центр управления производством в зависимости от принадлежности ресурсов.

Несанкционированное использование Ресурса (для целей данной Методики): использование Ресурсов ООО «Шереметьево Хэндлинг» без соблюдения правил их заказа, установленных настоящими Публичными правилами.

Примечание – Актуальная редакция Публичных правил ООО «Шереметьево Хэндлинг» размещена на официальном сайте международного аэропорта Шереметьево <http://my.svo.aero>.

Ответственный исполнитель предоставляемой услуги: работник подразделения производственного блока Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг», непосредственно предоставляющий (оказывающий) услугу по обслуживанию воздушного судна вне технологического графика обслуживания воздушных судов, в соответствии с принадлежностью ресурсов.

Ресурсы (для целей данной Методики): средства наземного обслуживания, спецтранспорт, спецтехника, оборудование или персонал, предоставляемые в рамках оказания Услуги.

Сервис Деск: подразделение Дирекции клиентской ИТ инфраструктуры АО «МАШ».

Услуга (для целей данной Методики): Услуги по наземному обслуживанию, перечисленные в действующем Прейскуранте ООО «Шереметьево Хэндлинг» а также любые иные виды использования Ресурсов Обслуживающей компании без соблюдения правил их заказа.

Место оказания Услуг (МОУ): место стоянки воздушного судна или любое другое местоположение на территории контролируемой зоны аэропорта Шереметьево, где Обслуживающая компания предоставляет Услуги.

Портал обработки заказов на услуги вне ТГО: система, предназначенная для автоматизированного приема и обработки Заказов на Услуги вне технологического графика обслуживания.

Система представляет собой WEB-приложение для работы через браузер или через мобильное приложение.

В тексте Методики использованы следующие обозначения и сокращения:

АО «МАШ»	- Акционерное общество «Международный аэропорт Шереметьево»;
ВС	- воздушное судно;
ДЦУП	- Дирекция Центр управления производством ООО «Шереметьево Хэндлинг»;
ИТП	- инженерно-технический персонал;
ЛУР	- лист учета работ и услуг;

МС	- место стоянки;
МОУ	- Место оказания Услуги;
НС	- Начальник смены;
ООО «Шереметьево Хэндлинг»	- Общество с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг»;
СКПР	- Служба координации и пунктуальности рейсов;
СНО	- средства наземного обслуживания;
НПС	- Начальник производства сменный;
ТГО	- технологический график обслуживания;
ТО	- техническое обслуживание;
ЦАБД «Синхрон»	- центральная аэропортовая база данных «Синхрон»;
RMS	- автоматизированная система распределения ресурсов «Resource management system».

4. Общие положения

4.1. Цель процесса

Цель процесса: предоставление ресурсов Заказчику Услуги вне технологического графика обслуживания (далее – ТГО) в соответствии с действующими договорными отношениями, Прейскурантом и Публичными Правилами Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг» (далее – ООО «Шереметьево Хэндлинг»).

4.2. Границы процесса

Вход процесса: поступил Заказ (Заявка) на предоставление Услуги вне ТГО.

Выход процесса: Ресурс по Заказу (Заявке) выделен, факт использования/ несанкционированного использования ресурса/отказа от Ресурса зафиксирован.

Примечание – Порядок действий при несанкционированном использовании ресурсов представлен в Актуальной редакции Публичных правил ООО «Шереметьево Хэндлинг» размещённом на официальном сайте международного аэропорта Шереметьево.

4.3. Роли в процессе

4.3.1. Владелец процесса

Владельцем процесса является Заместитель Генерального директора по управлению производством (далее – ДЦУП).

4.4. Общие требования к процессу

4.4.1. Порядок авторизации пользователя в Систему обработки заказов на услуги вне ТГО (далее – Система) представлен в Приложении А и в п. 4.5.

4.4.2. Порядок предоставления услуги вне технологического графика обслуживания воздушных судов через Систему представлен в Приложении Б.

4.4.3. Порядок предоставления услуги вне технологического графика обслуживания воздушных судов в случае сбоя Системы представлен в приложении В.

4.4.4. Логотипы авиакомпаний для заведения организации в Систему представлены в Приложении Г.

4.4.5. Формат заявки для авторизации в Системе представлен в Приложении Д.

4.4.6. Формат перечня парка ВС для заведения авиакомпании в Систему представлен в Приложении Е.

4.4.7. Формат заявок на предоставление дополнительного ресурса представлен в Приложении Ж.

4.4.8. Формат акта выполненных работ (из Системы) и Формат акта выполненных работ (в случае сбоя) представлен в Приложении И.

4.4.9. Правила использования в работе групп рассылки при обработке заявок вне ТГО (в случае сбоя) представлен в Приложении К.

4.4.10. Порядок хранения и утилизации актов и реестров по оказанным услугам вне ТГО представлен в Приложении Л.

4.4.11. Порядок передачи учетно-отчетных документов при приеме/передаче смены представлен в Приложении М.

4.4.12. Инструкция по созданию заказа в Системе представлена в Приложении Н.

4.4.13. Инструкция по созданию заказа в мобильном приложении представлена в Приложении П.

4.4.14. Справочник Агентов для Авиакомпании представлен в Приложении Р.

4.5. Авторизация в Системе

Для входа в Систему обработки заказов на услуги вне ТГО пользователю необходимо подать заявку в формате Excel создание учетной записи согласно Приложению Д, которая направляется в адрес Службы координации и пунктуальности рейсов (далее – СКПР) на электронную почту scpr@svo.aero.

Примечание – Не допускается внесение общих учётных записей при формировании заявки.

Заявка обрабатывается уполномоченным работником ООО «Шереметьево Хэндлинг» в течение трёх рабочих дней, логин и пароль для первого входа предоставляется пользователю в соответствии с локальными нормативными документами по информационной безопасности АО «МАШ».

Для заведения организации в Систему из числа авиакомпаний, уполномоченному представителю авиакомпании необходимо направить в адрес СКПР ДЦУП на электронную почту scpr@svo.aero перечень парка ВС в формате Excel в соответствии с Приложением Е.

Для заведения организации, уполномоченному представителю заказчика необходимо направить в адрес scpr@svo.aero логотип компании в форме представленном в Приложении Г и единый почтовый адрес организации.

4.6. Требования информационной информации для входа в Систему

Доступ в систему выполняется в соответствии с уровнями прав пользователя в соответствии с актуальной версией Методики М-11.4-06-23 «Порядок предоставления доступа к информационным системам и сервисам Акционерного общества «Международный аэропорт Шереметьево».

Система предусматривает 5 последовательных попыток неправильного входа, при превышении количества попыток, вход в Систему для данной учетной записи блокируется на 15 минут.

Примечание – Доступ к Системе, в том числе с использованием мобильного приложения, предоставляется только посредством безопасного протокола HTTPS (TLS v 1.2 или выше).

Срок действия пароля – три календарных месяца. Система предупреждает пользователя при входе за неделю до истечения срока о необходимости смены пароля и об оставшемся сроке действия пароля.

Примечания

1. Пользователь самостоятельно меняет пароль до истечения срока, требования к сложности пароля в системе описаны в актуальной версии Методики М-11.4-04-20 «Организация парольной защиты в информационных системах Акционерного общества «Международный аэропорт Шереметьево»

2. Логин и пароль являются конфиденциальными и не должны передаваться третьим лицам. Системой фиксируются все действия пользователя. В случае выявления факта передачи личного логина и пароля, пользователь, передавший свои данные, блокируется в Системе.

3. В случае необходимости восстановления данных (логин/пароль) направить запрос в адрес scpr@svo.aero.

Одноразовый пароль для входа в Систему меняется пользователем при первом входе в Систему на новый по требованию безопасности Системы.

4.7. Требование к процессу создания и обработки Заказа через Систему обработки заказов на услуги вне ТГО

4.7.1. Заказ на предоставление Услуги вне ТГО должен быть произведён только через Систему при её штатной работе (Приложение Б).

Примечание – в случае сбоя Системы заказ на предоставление Услуги вне ТГО производится согласно приложению В.

4.7.2. Услуги вне ТГО предоставляются в соответствии с актуальной версией Прейскуранта, Публичных правил ООО «Шереметьево Хэндлинг» и отдельными соглашениями между ООО «Шереметьево Хэндлинг» и Заказчиком (при наличии).

4.7.3. Заказ может быть:

- срочным (заказ, произведённый в диапазоне от 35 минут до 30 минут до планового начала оказания услуги, если иное не предусмотрено отдельными соглашениями между ООО «Шереметьево Хэндлинг» и Заказчиком).
- не срочным (заказ, произведённый в диапазоне от 180 минут до 35 минут до планового начала оказания услуги, если иное не предусмотрено отдельными соглашениями между ООО «Шереметьево Хэндлинг» и Заказчиком).

Примечание – Система автоматически присваивает заказу признак «срочный», если с момента создания заказа до планового времени начала оказания услуги не более 35 минут, в противном случае заказ имеет признак «несрочный».

4.7.4. Создание и обработка Заказа на предоставление Услуги вне ТГО выполняется в соответствии с представленными в Таблице № 1 нормативами.

Ответственный	Функция	Норматив	Условие	Результат
Автор заказа	Создание Заказа в Системе	1 минута	1. Заказ может быть создан в диапазоне 24 часов текущих суток, но поступит в обработку в адрес ООО «Шереметьево Хэндлинг» не ранее чем за 180 минут до необходимого времени оказания Услуги. 2. Заказ может быть создан в диапазоне от 180 до 30 минут до необходимого времени оказания Услуги. Примечания 1. Система автоматически проверяет корректность введённых данных. 2. В случае если Заказ выполнен через мобильное приложение автором заказа и процесс подразумевает согласование Заказчика, то необходимо получить одобрение Заказчика.	Заказ поступает на проверку Координатору СКПР ДЦУП
Координатор СКПР ДЦУП	Проверка Заказа в Системе	5 минут	Заказ содержит: -Бортовой номер ВС (при наличии); -Комментарии к Заказу (при наличии); -МОУ;	Заказ принят в работу/отклонён.

			-Плановые даты/времена оказания услуги.	
Диспетчер ДЦУП	Подтверждение/отклонение Заказа в Системе	5 минут	Анализ на возможность предоставления запрашиваемой Услуги	Заказ подтверждён/отклонён
Диспетчер ДЦУП	Запрос на перенос оказания Услуги	1 минута	Отсутствие возможности предоставления запрашиваемой Услуги к заявленному времени	Запрос на перенос подтверждён/не подтверждён
Автор заказа	Отмена Заказа	1 минута	Время отмены Заказа больше 16 минут до планового времени начала оказания услуги	Заказ отменён
Автор заказа	Отказ от Услуги	1 минута	Время отмены Заказа равно или меньше 15 минут до планового времени начала оказания услуги	Услуге присвоен статус «Отказ»
Автор заказа	Продление времени оказания Услуги	1 минута	Не позднее 15 минут до времени окончания предоставления Услуги, если иное не предусмотрено отдельным соглашением между ООО «Шереметьево Хэндлинг» и Заказчиком	Услуга продлена
Автор заказа	Сокращение времени оказания Услуги	1 минута	Не позднее 15 минут до времени окончания предоставления Услуги, если иное не предусмотрено отдельными соглашениями между ООО «Шереметьево Хэндлинг» и Заказчиком	Услуга сокращена

4.7.5. Создание заказа в Системе/мобильном приложении

4.7.5.1. Возможно создание заказа на конкретный бортовой номер ВС и заказа без указания бортового номера ВС.

В случае, если **указан бортовой номер ВС:**

Система проверяет:

- данный бортовой номер ВС находится в справочниках ВС;
- бортовой номер ВС является действующим;
- определяет авиакомпанию по этому бортовому номеру;

- проверяет, является ли данная авиакомпания доступной для заказа услуги Агентом.

Примечания

1. Если номер не найден или относится к неразрешённой авиакомпании для Автора заказа, Система выдаёт предупреждение.
2. Если номер найден, отображается авиакомпания, тип ВС и текущее МС. Система отображает список услуг для заказа с указанием бортового номера.

В случае, если **не указан бортовой номер ВС:**

- Система отображает список всех Услуг, доступных Заказчику, для заказа без указания бортового номера.

4.7.5.2. Автор заказа при создании Заказа выбирает конкретную Услугу и вносит следующие данные:

- Авиакомпания из разрешенной или своей организации;
- плановые даты/времена начала и окончания оказания услуги;
- дополнительные параметры Услуги, если они требуются;
- МОУ;
- комментарий к Заказу (при необходимости).

4.7.5.3. Автор заказа после создания Заказа отправляет его на обработку и оценку возможности предоставления Услуги в ООО «Шереметьево Хэндлинг».

4.7.5.4. Инструкция по созданию заказа в Системе представлена в Приложении Н настоящей Методики.

Примечание – Актуальная Инструкция по созданию заказа опубликована на официальном сайте ООО «Шереметьево Хэндлинг» <https://gh.svo.aero/tariff>.

4.7.5.5. Инструкция по созданию заказа в мобильном приложении представлена в Приложении П настоящей Методики.

Примечание – Актуальная Инструкция по созданию заказа опубликована на официальном сайте ООО «Шереметьево Хэндлинг» <https://gh.svo.aero/tariff>.

4.7.6. Одобрение заказа со стороны Заказчика

Одобрение заказа выполняется Заказчиком только в Системе. Для этого Заказчик открывает форму заказа и:

- либо одобряет заказ, нажимая на кнопку «Одобрить». Заказу присваивается статус «Проверка»;
- либо отменяет заказ. Заказу присваивается статус «Отменен».

4.7.7. **Проверка/отклонение заказа со стороны Координатора СКПР ДЦУП**

Выполняется Координатором СКПР ДЦУП только в Системе. Для этого Координатор СКПР ДЦУП открывает форму Заказа, проверяет правильность заполнения и:

- либо согласовывает Заказ, нажимая на кнопку «Проверено». Заказу присваивается статус «Проверено»;
- либо отклоняет Заказ нажимая на кнопку «Отклонить», с обязательным указанием причины отклонения. Заказу присваивается статус «Отклонен».

Примечание – Автору заказа направляется автоматическое уведомление в Системе.

4.7.8. Подтверждение/отклонение заказа со стороны Диспетчера ДЦУП

Подтверждение Заказа выполняется Диспетчером ДЦУП только в Системе. Для этого Диспетчер ДЦУП нажимает кнопку «Подтвердить», Заказ переводится в статус «Подтвержден».

Отклонение Заказа выполняется Диспетчером только в Системе. Для этого Диспетчер ДЦУП нажимает кнопку «Отклонить», с обязательным указанием причины отклонения. Заказ переводится в статус «Отклонен».

Примечание – Автору заказа и Заказчику направляется автоматическое уведомление в Системе об отклонённом Заказе.

4.7.9. Отмена заказа Автором заказа

Автор заказа открывает форму заказа и нажимает кнопку «Отменить заказ» в Системе.

Система проверяет плановое время начала оказания услуги для определения нового статуса Заказа:

- статус «Отменен»;
- статус «Отказ».

У Автора заказа запрашивается подтверждение отмены с соответствующим текстом (в зависимости от целевого статуса).

При подтверждении действия, Заказ переводится в соответствующий статус.

4.7.10. Исполнение оказания услуги

4.7.10.1. Подтверждение начала оказания со стороны Диспетчера

Подтверждение начала оказания услуги выполняется Диспетчером ДЦУП только в Системе. Для этого Диспетчер ДЦУП открывает форму заказа и нажимает кнопку «Начать исполнение», указывая фактическое время начала оказания услуги (обязательное поле), номера техники (из списка доступной техники для данной услуги), участвующей в оказании услуги (обязательно в зависимости от типа услуги). Заказ переходит в статус «Исполнение».

4.7.10.2. Порядок распределения ресурсов, назначения заданий и контроль их выполнения осуществляется в соответствии с требованиями

актуальной версии Технологии Т-2.4-21-18 «Порядок распределения ресурсов и координация производственной деятельности Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг» и в соответствии с актуальной версией Прейскуранта, Публичных правил ООО «Шереметьево Хэндлинг» и отдельными соглашениями между ООО «Шереметьево Хэндлинг» и Заказчиком (при наличии).

4.7.10.3. Продление/сокращение времени оказания услуги со стороны Автора заказа

Автор заказа может продлить/сократить время оказания услуги на статусе «Исполнение». Автор заказа нажимает кнопку «Изменить время оказания» и выбирает из списка предопределённых значений (-15 мин, -30 мин, -1 час, -3 часа, +15 мин, +30 мин, +1 час, +3 часа) или указывает точное время. Если норматив на продление/сокращение выполнен (см. Таблицу №1), то плановое время окончания в заказе заменяется новым значением, заказ сохраняется, в противном случае – пользователю выдаётся предупреждение указывающее ошибку в действиях пользователя.

В случае успешного продления/сокращения Координатору СКПР ДЦУП и каждому Диспетчеру ДЦУП в Группе приходит уведомление в Системе.

4.7.10.4. Подтверждение факта оказания/неоказания со стороны Диспетчера ДЦУП.

Подтверждение факта оказания/неоказания выполняется Диспетчером ДЦУП только в Системе.

- **Для оказанных услуг:**

Диспетчер ДЦУП нажимает кнопку «Выполнен», указывая: фактическое время окончания оказания услуги (обязательное поле), номера техники (из списка доступной техники для данной услуги), участвующей в оказании услуги (обязательные поля), признак отказа на МС, при необходимости корректирует фактическое время начала. Заказ переходит в статус «Выполнен».

- **Для не оказанных услуг:**

Диспетчер ДЦУП нажимает кнопку «Не выполнен», указывая: причину невыполнения (обязательно), номера техники (из списка доступной техники для данной услуги), участвующей в оказании услуги (обязательные поля). Поля фактического начала/окончания очищаются. Заказ переходит в статус «Не выполнен».

4.7.11. Перенос времени оказания услуги

4.7.11.1. Запрос переноса со стороны Диспетчера ДЦУП.

Запрос переноса времени оказания услуг выполняется Диспетчером ДЦУП только в Системе. Для этого Диспетчер ДЦУП нажимает кнопку «Запросить

перенос», указывает новые плановые даты/времена оказания услуг. Заказ переводится в статус «Запрошен перенос».

Примечание – Уведомление направляется Автору заказа в Системе.

4.7.11.2. Подтверждение переноса со стороны Автора заказа

Подтверждение переноса производится Автором заказа в Системе.

Автор заказа открывает форму заказа в Системе (из уведомления или из экранной формы списка заказов) и либо подтверждает перенос, нажимая на кнопку «Подтвердить», либо отменяет заказ, нажимая на кнопку «Отменить заказ».

Примечания

1. При подтверждении заказа плановые времена начала/окончания заменяются значениями из переноса и Заказ переводится в статус «Подтвержден».

2. При отмене заказа он переводится в статус «Отменен»

Подтверждение переноса может производиться Системой автоматически после истечения «Времени ожидания подтверждения запроса на перенос». В этом случае, Заказ переводится в статус «Подтвержден».

4.8. Требования к процессу создания и обработки Заказа при сбое Системы обработки заказов на услуги вне ТГО

4.8.1. Исключительно в случае подтверждённого сбоя в работе аппаратной составляющей и системного программного обеспечения серверного оборудования или иных проблем по части ИТ на стороне Автора заказа, и невозможности заказа услуги в Системе, ответственный представитель Заказчика информирует работника СКПР ДЦУП по номеру +7(926)-097-15-17 о сбое и его характере, и по согласованию с работником СКПР ДЦУП осуществляет заказ по электронной почте на адрес (groundhandling-request@svo.aero) в соответствии с Приложением В настоящей Методики.

4.8.2. По окончанию сбоя в работе аппаратной составляющей и системного программного обеспечения серверного оборудования на стороне Автора заказа, ответственный представитель заказчика информирует работника СКПР ДЦУП по номеру +7 (926) 097-15-17 о штатной работе с Системой.

4.8.3. В случае сбоя в работе аппаратной составляющей и системного программного обеспечения серверного оборудования на стороне ООО «Шереметьево Хэндлинг», и невозможности обработки заказов в Системе, работник СКПР ДЦУП создаёт заявку в Сервис Деск (телефон – 77777) и информирует ответственного представителя Заказчика по телефону о сбое и его характере, после чего осуществляются заказы по электронной почте на адрес groundhandling-request@svo.aero. При этом заказ посредством электронной почты осуществляется согласно Приложению В и по установленным нормативам не ранее чем за 180 минут и не позднее 30 минут до начала оказания услуги.

Примечания

1. Заказчик на ежеквартальной основе (с 01-го по 10-е число первого месяца квартала) направляет актуальные контактные данные ответственного представителя Заказчика (контактный номер телефона, Ф.И.О., E-mail) в адрес groundhandling-request@svo.aero и scpr@svo.aero в соответствии с Приложением Т.

2. Эксперт СКПР ДЦУП/Начальник службы СКПР ДЦУП создаёт заявку в Сервис Деск для актуализации пользователей группы рассылки «Простой портала ВНЕ ТГО».

3. В случае несвоевременного предоставления актуальных данных со стороны Заказчика ООО «Шереметьево Хэндлинг» не несёт ответственности за не информирование Заказчика о сбойной ситуации, связанной с работоспособностью Системы.

4.8.4. По окончанию сбоя в работе аппаратной составляющей и системного программного обеспечения серверного оборудования на стороне ООО «Шереметьево Хэндлинг», работник СКПР ДЦУП информирует ответственных представителей Заказчика по телефону о штатной работе с Системой.

4.8.5. При сбое в работе почтового клиента:

- на стороне Автора заказа, допускается получение информации о заказе в течение двух часов посредством мессенджера «eXpress» (при наличии) или телефонного звонка на номер +7(926)-097-15-17 СКПР ДЦУП.

- на стороне ООО «Шереметьево Хэндлинг» допускается получение информации о заказе посредством мессенджера eXpress (при наличии) или телефонного звонка на номер +7 (926) 097-15-17 СКПР ДЦУП.

4.8.6. При сбое в работе почтового клиента со стороны Автора заказа или ООО «Шереметьево Хэндлинг» Специалисты по контролю пунктуальности СКПР ДЦУП обязаны:

- незамедлительно предоставить доклад Начальнику смены (далее – НС) СКПР ДЦУП и Начальнику производства сменному (далее – НПС) ДЦУП о сбое в работе почтового клиента;

- создать заявку в Сервис Деск для устранения неисправности следующими способами:

- по телефону 8 (495) 578-77-77;
- регистрацией на портале <https://ivanti.svo.aero/>;
- по электронной почте sd@svo.aero.

- создать сообщение в чате «Вне ТГО ДЦУП» (eXpress) для Начальника службы СКПР ДЦУП с информацией о сбое в работе почтового клиента и необходимости принятия решения о выборе альтернативного канала связи для получения заявок на предоставление услуг вне ТГО ВС;

- при отсутствии ответа Начальника службы СКПР ДЦУП в течение 5 минут после обращения связаться с Начальником службы СКПР ДЦУП по телефону.

***Примечание** – Запрещается согласование альтернативных источников получения заявок до принятия решения со стороны Начальника службы СКПР ДЦУП.*

4.8.7. Перечень групп рассылок, применяемых в работе по обработке заявок вне технологического графика обслуживания воздушных судов введены в ООО «Шереметьево Хэндлинг» отдельным распоряжением.

4.9. Требования к процессу штатного обновления Системы

В случае необходимости в обновлении Системы работник ИТ Дирекции производственных систем ООО «Шереметьево Хэндлинг», ответственный за обновления Системы:

- согласовывает с Начальником службы СКПР ДЦУП дату, время и продолжительность обновления;
- выполняет рассылку в группу «Простой портала ВНЕ ТГО» пользователям с указанием даты, времени и продолжительность обновлени.

Примечания

1. Администратором группы рассылки «Простой портала ВНЕ ТГО» является уполномоченное лицо СКПР ДЦУП.
2. Обновление Системы выполняется в соответствии с регламентами по внесению изменений в ИТ-системы и внедрению новых ИТ-продуктов.
3. При устранении ограничений в процессе обновления – процесс обновления начинать после выполнения порядка действий, описанного в п.4.9. настоящей Методики

Процесс обновления Системы выполняется в соответствии с актуальной версией Методики М-11.4-81-22 «Требования информационной безопасности при обновлении программного обеспечения и установке нового программного обеспечения в Акционерном обществе «Международный аэропорт Шереметьево» и регулируется актуальной версией методики М-2.1-42-23 «Проведение работ по внесению изменений в ИТ-системы и внедрению новых ИТ-продуктов в АО «МАШ».

4.10. Формирование документации оказанных услуг вне ТГО

4.10.7. Формирование акта оказанных услуг вне ТГО по предоставленным услугам вне ТГО выполняется Координатором СКПР ДЦУП только в Системе.

4.10.8. Система в зависимости от выбранного заказчика формирует:

- «Акт услуг вне ТГО ВС», в котором отображаются только заказы в статусах: «Выполнен» и «Отказ» за заданный Координатором СКПР ДЦУП период по фактическому времени окончания.
- иные отчетные документы в формате, согласованном между заказчиком и ООО «Шереметьево Хэндлинг».

4.10.9. Акт услуг вне ТГО ВС подписывается у НПС ДЦУП, НС СКПР ДЦУП и Специалиста по контролю пунктуальности СКПР ДЦУП без согласования авиакомпаний. В конце смены подписанный Акт услуг вне ТГО ВС в формате «PDF» направляется в Службу доходов ООО «Шереметьево Хэндлинг».

Примечание: Процесс отправки Акта услуг вне ТГО ВС в адрес ответственных работников авиакомпании по электронной почте, и/или подписания Акта услуг вне ТГО ВС у представителя авиакомпании не предусмотрен, если иное не регламентировано отдельными соглашениями между ООО «Шереметьево Хэндлинг» и Заказчиком.

4.10.10. При предоставлении услуг вне ТГО ВС оформление листа учета работ и услуг (далее – ЛУР) осуществляется в соответствии с требованиями актуальной версии Методики М-2.2.1-03-19 «Порядок формирования листа учета работ и услуг по обслуживанию воздушных судов».

4.11. Ответственность

Ответственность исполнителей определена в соответствии с объёмом перечня выполняемых функций участников процесса, указанных в соответствующих разделах и приложениях Методики.

Приложение А
(обязательное)
(к п. 4.4)

Технологическая карта «Порядок Авторизации пользователя в Системе»

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив (мин)	Локация	Ресурс
СОБЫТИЕ: Отсутствует Доступ в Систему Условие: Заказчик не зарегистрирован в Системе					
1.	Заказчик	Заполнить заявку на предоставление доступа в Систему	30 минут	Рабочее место	ПК/ Excel
2.	Заказчик	Направить заявку на создание учетной записи в адрес СКПР ДЦУП <code>scpr@svo.aero</code> в формате Excel согласно Приложению Д. В случае если заказчиком является авиакомпания, то необходимо приложить к заявке перечень парка ВС в формате Excel согласно Приложению Е. В случае если заказчиком является организация, то необходимо приложить к заявке логотип авиакомпании/ организации согласно Приложению Г. <i>Примечание – Не допускается внесение общих учётных записей при формировании заявки.</i>	1 минута	Рабочее место	Электронная почта
3.	Уполномоченный работник ООО «Шереметьево Хэндлинг»	3.1. Обработать заявку на создание учетной записи пользователя; 3.2. Направить логин и пароль для первого входа в ответ на запрос заказчика в соответствии с пунктом 4.5. настоящей Методики	в течение 3-ёх рабочих дней	Рабочее место	Электронная почта
Условие: Заказчик не может зайти в Систему (требуется восстановление логина/пароля)					
4.	Заказчик	Направить запрос на восстановление логина/пароля в адрес <code>scpr@svo.aero</code> определенным в пункте 4.5. настоящей Методики.	1 минута	Рабочее место	Электронная почта

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив (мин)	Локация	Ресурс
5.	Уполномоченный работник ООО «Шереметьево Хэндлинг»	5.1. Обработать заявку на восстановление логина/пароля; 5.2. Направить логин/пароль для первого входа в ответ на запрос заказчика определенным в пункте 4.5. настоящей Методики.	в течение 3-ёх рабочих дней	Рабочее место	Электронная почта
СОБЫТИЕ: Посадка ВС на запасной аэродром Москва (Шереметьево) Условие: Заказчик не был зарегистрирован в Системе					
6.	Заказчик/ представитель заказчика	Посредством телефонной связи продиктовать Координатору СКПР ДЦУП данные авиакомпании для регистрации заказчика в Системе	По факту посадки ВС	Рабочее место	Телефон +7(926)-097-15-17
7.	Уполномоченный работник ООО «Шереметьево Хэндлинг»	7.1. Внести полученные данные в Систему для Авторизации. 7.2. Проинформировать заказчика посредством телефонной связи о регистрации в Системе и возможности выполнения заказа через Систему	В течение 5 минут	Рабочее место	ПК/ Excel
8.	Заказчик	8.1. Выполнить вход в Систему 8.2. Выполнить заказ услуги в Системе согласно Приложению Б	По факту получения информации о готовности	Рабочее место	ПК/ Excel

Приложение Б
(обязательное)
(к п. 4.6)

Технологическая карта «Порядок предоставления услуги вне технологического графика обслуживания воздушных судов через Систему»

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив	Локация	Ресурс
СОБЫТИЕ: У Заказчика появилась потребность в заказе Услуг ООО «Шереметьево Хэндлинг»					
1.	Автор заказа	Создать Заказ в Системе с указанием конкретной Услуги <i>Примечания</i> 1. При формировании Заказа необходимо указать следующую информацию: - авиакомпания из разрешённой или своей организации; - плановые даты/время начала и окончания оказания услуги; - продолжительность оказания услуги; - дополнительные параметры услуги, если они требуются; - МОУ (МС или свободное поле); - комментарий к заказу (при необходимости); 2. Инструкция по созданию Заказа в Системе представлена в Приложении Н.	1 мин.	Место создания заказа	ПК, мобильный телефон
2.	Заказчик	Одобрить/отменить Заказ в Системе (в соответствии с договорными отношениями между Заказчиком и организацией, работником которой является Автор заказа).	1 мин.	Рабочее место Заказчика	Система
3.	Координатор СКПР ДЦУП	Проверить правильность заполнения необходимых полей: - если заказ оформлен корректно, то нажать кнопку «Проверено» и далее перейти к выполнению действий с пункта 4 настоящей Технологической карты. - если заказ оформлен некорректно, то нажать кнопку «Отклонить» с указанием причины отклонения и далее перейти к выполнению действий с пункта 1 настоящей Технологической карты.	3 мин.	Рабочее место Координатора СКПР ДЦУП	Система

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив	Локация	Ресурс
УСЛОВИЕ: Заказ на предоставление Услуги в рамках вне ТГО оформлен корректно со стороны Заказчика					
4.	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	Провести анализ возможности оказания услуги Примечания 1. В случае наличия возможности оказания услуги в указанное время, перейти к выполнению пп. 5-6 настоящей технологической карты. 2. В случае отсутствия возможности оказания услуги в указанное время, перейти к выполнению пп. 6-7 настоящей технологической карты.	3 мин.	Рабочее место	Лично
УСЛОВИЕ: Выделение ресурса в запрашиваемое время возможно					
5.	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	Нажать в Системе кнопку «Подтвердить» Примечания 1. Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности распределяет ресурсы в соответствии с требованиями актуальной версии Технологии Т-2.4-21-18 «Порядок распределения ресурсов и координация производственной деятельности Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг». 2. При необходимости предоставления стремаков (кроме гидравлических), конусов безопасности, водил, задание на выделение дополнительного ресурса и контроль его предоставления выполняется по радиостанции. 3. В примечании к заданию необходимо указать плановое время оказания услуги согласно заявке.	2 мин.	Рабочее место	Система
УСЛОВИЕ: Выделение ресурса в запрашиваемое время невозможно					
6.	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	6.1. Нажать в Системе кнопку «Отклонить» с указанием возможного времени предоставления ресурса или причину невозможности оказания услуги; 6.2. Доложить Начальнику смены соответствующего производственного подразделения.	5 мин.	Рабочее место	Электронная почта, телефон
7.	Автор заказа	Подтвердить предложенное время предоставления ресурса или ознакомиться с причиной невозможности оказания услуги Примечание – В случае, если предложенное время оказания услуги не согласовано, то Автор заказа отменяет Заказ в Системе.	5 мин.	Рабочее место	Электронная почта
СОБЫТИЕ: Время начала оказания услуги вне ТГО ВС наступило					
8.	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	Открыть форму заказа и нажать в Системе кнопку «Начать исполнение», указывая фактическое время начала оказания услуги (обязательное поле), номера техники (из списка доступной	2 мин.	Рабочее место	Система

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив	Локация	Ресурс
		техники для данной услуги), участвующей в оказании услуги (обязательно в зависимости от типа услуги).			
9.	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	Назначить задания ответственным исполнителям предоставляемой услуги в соответствии с требованиями актуальной версии Технологии Т-2.4-21-18 «Порядок распределения ресурсов и координация производственной деятельности Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг».	1 мин.	Рабочее место	RMS
10.	Ответственный исполнитель предоставляемой услуги;	Прибыть на МС ВС. Примечания 1. В случае, если ИТП авиакомпании присутствует на МС ВС, перейти к выполнению пп. 11–12 настоящей технологической карты. 2. В случае, если ИТП авиакомпании отсутствует на МС ВС, перейти к выполнению пп. 13–17 настоящей технологической карты.	ко времени, указанному в заявке	МС ВС	Лично
УСЛОВИЕ: ИТП авиакомпании присутствует на МС ВС, услуга предоставлена					
11.	Ответственный исполнитель предоставляемой услуги	11.1. Проставить в ПТСД данные о статусе оказания услуги; 11.2. Оформить ЛУР в соответствии с требованиями актуальной версии Методики М-2.2.1-03-19 «Порядок формирования листа учета работ и услуг по обслуживанию воздушных судов», отметив время начала использования дополнительного ресурса.	1 мин.	МС ВС	ЛУР
12.	Ответственный исполнитель предоставляемой услуги	Представить ЛУР на подпись представителю/ИТП авиакомпании (в соответствии с договорными отношениями с авиакомпаниями).	1 мин.	МС ВС	ЛУР
УСЛОВИЕ: ИТП авиакомпании отсутствует на МС ВС					
13.	Ответственный исполнитель предоставляемой услуги	Доложить диспетчеру ДЦУП по ресурсной принадлежности об отсутствии ИТП авиакомпании, сделать отметку в ЛУР.	1 мин.	МС ВС	ЛУР

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив	Локация	Ресурс
14.	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	Проинформировать Координатора СКПР ДЦУП для передачи информации НС СКПР ДЦУП.	1 мин.	Рабочее место	телефон
15.	Координатор СКПР ДЦУП	15.1. Проинформировать уполномоченного представителя авиакомпании об отсутствии ИТП авиакомпании, подтверждающего время начала оказания дополнительной услуги на МС ВС. 15.2. В случае неприбытия ИТП авиакомпании в течение 10 минут, сообщить диспетчеру ДЦУП по ресурсной принадлежности о необходимости убытия ответственного исполнителя предоставляемой услуги от МС ВС. <i>Примечание – Координатор СКПР ДЦУП в обязательном порядке докладывает начальнику смены СКПР ДЦУП.</i>	1 мин.	Рабочее место	Электронная почта, телефон
16.	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	16.1. Проставить соответствующую отметку в Системе с указанием времени 16.2. Доложить Начальнику смены об отсутствии ИТП авиакомпании на МС. 16.3. Выдать указание ответственному исполнителю предоставляемой услуги на убытие от МС ВС.	1 мин.	Рабочее место	Система, телефон, RMS, радиостанция,
17.	Ответственный исполнитель предоставляемой услуги	15.1. Оформить ЛУР с отметкой об отсутствии представителя/ИТП авиакомпании. 15.2. Убыть от МС ВС.	после получения указания	МС ВС	ЛУР, RMS, радиостанция
СОБЫТИЕ: Заказчику требуется продление/сокращение времени предоставления Услуги вне ТГО					
18.	Автор заказа	Изменить в Системе время оказания Услуги в ранее направленной заявке посредством выбора из предложенного списка значений	Не позднее 15 минут до времени окончания предоставления услуги <i>(в соответствии с договорными)</i>	Рабочее место	Система

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив	Локация	Ресурс
			<i>отношениями с авиакомпаниями).</i>		
19.	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	Выполнить действия с п 4 настоящей Технологической карты	В соответствии с пунктом 4	Рабочее место	Система
СОБЫТИЕ: Автору заказа/заказчику необходимо отменить заказ					
УСЛОВИЕ: Автор заказа отменил заказ за 16 минут и ранее до планового времени начала оказания услуги					
20.	Автор заказа	Выполнить отмену заказа в Системе	1 мин	Рабочее место	Система
УСЛОВИЕ: Автор заказа отменил заказ за 15 минут и позднее до планового времени начала оказания услуги					
21.	Автор заказа	Выполнить отмену заказа в Системе	30 сек	Рабочее место	Система
22.	Автор заказа	Подтвердить предложенный отказ от услуги в Системе	1 мин	Рабочее место	Система
СОБЫТИЕ: Формирование документации оказанных услуг вне ТГО					
23.	Координатор СКПР ДЦУП	23.1. Выбрать в Системе следующие параметры: - авиакомпанию из представленного списка; - период формирования (дата начала/дата окончания) 23.2. Запустить процесс формирования документации оказанных услуг вне ТГО. 23.3. Сформировать документацию оказанных услуг вне ТГО (Приложение И)	10 минут	Рабочее место	Система

Приложение В
(обязательное)
(к п. 4.4)

Технологическая карта «Порядок предоставления услуги вне технологического графика обслуживания воздушных судов в случае сбоя Системы»

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив	Локация	Ресурс
СОБЫТИЕ: Произошёл сбой в работе аппаратной составляющей и системного программного обеспечения серверного оборудования на стороне ООО «Шереметьево Хэндлинг»					
1.	Координатор СКПР ДЦУП	1.1. Доложить НС СКПР ДЦУП и НПС о сбое аппаратной составляющей и системного программного обеспечения серверного оборудования. 1.2. Создать заявку о сбое аппаратной составляющей и системного программного обеспечения серверного оборудования в Сервис Деск АО «МАШ». 1.3. Создать сообщение о сбое аппаратной составляющей и системного программного обеспечения серверного оборудования в чате «Вне ТГО ДЦУП» 1.4. Информировать ответственного представителя Заказчика по телефону о сбое и его характере.	3 мин.	Рабочее место	Телефон
2.	Автор заказа/Заказчик	Направить по электронной почте в адрес Координатора СКПР ДЦУП (groundhandling-request@svo.aero) детальную заявку с указанием количества необходимого ресурса и обязательным указанием времени начала и окончания предоставления ресурса, места стоянки ВС, бортового номера (Приложение И). Данные в заявке должны содержать корректную информацию. Примечания <i>1. Название дополнительной услуги в заявке прописывается в соответствии с названием услуги в действующем прейскуранте ООО «Шереметьево Хэндлинг».</i> <i>2. Направление срочной заявки не применяется для услуги по мойке ВС.</i>	не ранее, чем за 3 часа и не позднее, чем за 1 час (30 мин для срочной заявки) до времени предоставления услуги	Рабочее место	Электронная почта

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив	Локация	Ресурс
		3. В случае некорректно оформленной заявки, она отклоняется координатором СКПР ДЦУП. 4. ООО «Шереметьево Хэндлинг» не несёт ответственности за некорректно оформленную заявку.			
СОБЫТИЕ: Заявка на выделение ресурса (предоставление услуги вне ТГО ВС) получена					
3.	Координатор СКПР ДЦУП	Проверить корректность заявки, перенаправить (согласно Приложениям Б, В) полученную заявку диспетчеру ДЦУП по ресурсной принадлежности на проведение анализа о возможности выделения ресурса (при необходимости направить полученную заявку в смежное подразделение, на балансе которого числится необходимый ресурс для проведения анализа возможности его выделения).	4 мин.	Рабочее место	Электронная почта/ eXpress/ телефон
4.	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	Провести анализ возможности выделения ресурса. Примечания 1. В случае наличия возможности выделения ресурса в указанное время, перейти к выполнению пп. 4–5 настоящей технологической карты. 2. В случае отсутствия возможности выделения ресурса в указанное время, перейти к выполнению пп. 6–7 настоящей технологической карты.	3 мин.	Рабочее место	Лично
УСЛОВИЕ: Выделение ресурса в запрашиваемое время возможно					
5	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	Проинформировать по электронной почте Координатора СКПР ДЦУП о предоставлении ресурса согласно заявке. Назначить задание на выделение необходимого ресурса в соответствии со временем, указанным в заявке. Примечания 4. Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности распределяет ресурсы в соответствии с требованиями актуальной версии Технологии Т-2.4-21-18 «Порядок распределения ресурсов и координация производственной деятельности Общества с ограниченной ответственностью «Шереметьево Хэндлинг» и в соответствии с актуальной версией Прейскуранта, Публичных правил ООО «Шереметьево Хэндлинг» и отдельными соглашениями между ООО «Шереметьево Хэндлинг» и Заказчиком (при наличии).	2 мин.	Рабочее место	RMS, радиостанция

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив	Локация	Ресурс
		5. При необходимости предоставления стремянок (кроме гидравлических), конусов безопасности, водил, задание на выделение дополнительного ресурса и контроль его предоставления выполняется по радиостанции. 6. В примечании к заданию необходимо указать плановое время оказания услуги согласно заявке.			
6	Координатор СКПР ДЦУП	Направить Автору заказа/Заказчику подтверждение по электронной почте о выделении необходимого количества ресурса в указанное время. Примечание – Типовой формат сообщения: «Ресурс _____ будет предоставлен ко времени, указанному в заявке, на МС ВС _____».	1 мин.	Рабочее место	Электронная почта
УСЛОВИЕ: Выделение ресурса в запрашиваемое время невозможно					
7	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	Определить загруженность запрашиваемых ресурсов и время их освобождения, проинформировать по электронной почте Специалиста координатора СКПР ДЦУП с указанием возможного времени предоставления ресурса и доложить Начальнику смены соответствующего производственного подразделения.	5 мин.	Рабочее место	Электронная почта, телефон
8	Координатор СКПР ДЦУП	8.1. Направить Автору заказа/Заказчику по электронной почте предложения о возможном времени предоставления необходимого количества ресурсов. 8.2. Согласовать с Автором заказа/Заказчиком предложения по предоставлению дополнительных ресурсов и запросить новую заявку при возникновении корректировок по выделяемым ресурсам.	5 мин.	Рабочее место	Электронная почта
СОБЫТИЕ: Время начала оказания услуги вне ТГО ВС наступило					
9	Ответственный исполнитель предоставляемой услуги;	Прибыть на МС ВС. Примечания 1. В случае, если ИТП авиакомпании присутствует на МС ВС, перейти к выполнению пп. 10–11 настоящей технологической карты. 2. В случае, если ИТП авиакомпании отсутствует на МС ВС, перейти к выполнению пп. 12–16 настоящей технологической карты.	ко времени, указанному в заявке	МС ВС	Лично

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив	Локация	Ресурс
УСЛОВИЕ: ИТП авиакомпании присутствует на МС ВС, услуга предоставлена					
10	Ответственный исполнитель предоставляемой услуги	Оформить ЛУР в соответствии с требованиями актуальной версии Методики М-2.2.1-03-19 «Порядок формирования листа учета работ и услуг по обслуживанию воздушных судов», отметив время начала использования дополнительного ресурса.	1 мин.	МС ВС	ЛУР
11	Ответственный исполнитель предоставляемой услуги	Представить ЛУР на подпись представителю/ИТП авиакомпании (в соответствии с договорными отношениями с Заказчиком).	1 мин.	МС ВС	ЛУР
УСЛОВИЕ: ИТП авиакомпании отсутствует на МС ВС					
12	Ответственный исполнитель предоставляемой услуги	Доложить диспетчеру ДЦУП по ресурсной принадлежности об отсутствии ИТП авиакомпании, сделать отметку в ЛУР.	1 мин.	МС ВС	ЛУР
13	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	Передать информацию по телефону Координатору СКПР ДЦУП об отсутствии ИТП авиакомпании и доложить Начальнику смены ДЦУП по ресурсной принадлежности.	1 мин.	Рабочее место	Телефон
14	Координатор СКПР ДЦУП	14.1. Проинформировать уполномоченного представителя авиакомпании об отсутствии ИТП авиакомпании, подтверждающего время начала оказания дополнительной услуги на МС ВС. 14.2. В случае неприбытия ИТП авиакомпании в течение 10 минут, сообщить диспетчеру ДЦУП по ресурсной принадлежности о необходимости убытия ответственного исполнителя предоставляемой услуги от МС ВС. <i>Примечание – Координатор СКПР ДЦУП в обязательном порядке докладывает начальнику смены СКПР ДЦУП.</i>	1 мин.	Рабочее место	Электронная почта, телефон
15	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	Выдать указание ответственному исполнителю предоставляемой услуги на убытие от МС ВС.	после получения указания	Рабочее место	RMS, радиостанция

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив	Локация	Ресурс
16	Ответственный исполнитель предоставляемой услуги	16.1. Оформить ЛУР с отметкой об отсутствии представителя/ИТП авиакомпании. 16.2. Убыть от МС ВС.	после получения указания	МС ВС	ЛУР, RMS, радиостанция
СОБЫТИЕ: Время окончания оказания услуги вне ТГО ВС наступило					
УСЛОВИЕ: ИТП авиакомпании присутствует на МС ВС					
17	Ответственный исполнитель предоставляемой услуги	17.1. Оформить ЛУР в соответствии с требованиями актуальной версии Методики М-2.2.1-03-19 «Порядок формирования листа учета работ и услуг по обслуживанию воздушных судов» по окончании предоставления дополнительной услуги, отметив время окончания использования ресурса. 17.2. Подписать ЛУР у ИТП авиакомпании. Примечания <i>1. Отметка о времени окончания использования дополнительного ресурса вносится в тот же ЛУР, в который была внесена отметка о начале предоставления ресурса вне ТГО ВС.</i> <i>2. Порядок передачи учётно-отчётных документов при приёме/передаче смены представлен в Приложении Г.</i>	2 мин.	МС ВС	ЛУР
УСЛОВИЕ: ИТП авиакомпании отсутствует на МС ВС					
18	Ответственный исполнитель предоставляемой услуги	Доложить диспетчеру ДЦУП по ресурсной принадлежности об отсутствии ИТП авиакомпании и ожидать дальнейших указаний.	1 мин.	МС ВС	Радиостанция
19	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	Доложить начальнику смены ДЦУП по ресурсной принадлежности об отсутствии ИТП авиакомпании на МС ВС и проинформировать Специалиста координатора СКПР ДЦУП для передачи информации НС СКПР ДЦУП.	1 мин.	Рабочее место	Телефон
20	Начальник смены ДЦУП по ресурсной принадлежности	20.1. Проинформировать уполномоченного представителя авиакомпании о необходимости прибытия ИТП авиакомпании на МС ВС для заполнения ЛУР.	1 мин.	Рабочее место	Телефон

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив	Локация	Ресурс
		20.2. Получить обратную связь от уполномоченного представителя авиакомпании о времени прибытия ИТП авиакомпании на МС ВС, либо об отказе от услуги. <i>Примечание – Время прибытия на ИТП авиакомпании на МС ВС не должно превышать 10 минут с момента передачи информации. В случае превышения норматива услуга может быть не оказана, при этом выставляется в реестре как отказная (50% от стоимости услуги).</i>			
21	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	На основании полученной информации от Начальника смены ДЦУП по ресурсной принадлежности сообщить Ответственному исполнителю предоставляемой услуги о начале предоставления услуги или отмене услуги и необходимости покинуть МС.	1 мин.	Рабочее место	Радиостанция
СОБЫТИЕ: Необходимо продление времени предоставления дополнительной услуги					
22	Автор заказа/Заказчик	Сделать заявку (с обязательным указанием времени продления предоставления дополнительного ресурса, места стоянки ВС, типа ВС и его бортового номера) на продление предоставления дополнительного ресурса по электронной почте в адрес Координатора СКПР ДЦУП (groundhandling-request@svo.aero).	не позднее 15 минут до времени окончания предоставления услуги	Рабочее место	Электронная почта
23	Координатор СКПР ДЦУП	Передать информацию Диспетчеру ДЦУП по ресурсной принадлежности на продление времени использования дополнительного ресурса.	2 мин.	Рабочее место	Телефон
24	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	Продлить время использования дополнительного ресурса. Выдать указание ответственному исполнителю предоставляемой услуги на убытие от МС ВС (в случае длительного продления ресурса) или на ожидание окончания использования ресурса с целью оформления отчётной документации.	1 мин.	Рабочее место	ПТСД, радиостанция
СОБЫТИЕ: Услуга вне ТГО ВС оказана					
25	Координатор СКПР ДЦУП	25.1. Оформить документацию оказанных услуг вне ТГО (Приложение В). 25.2. Произвести рассылку по адресам.	по окончании предоставления ресурса	Рабочее место	Лично

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив	Локация	Ресурс
26	Специалист Службы доходов	После получения копий ЛУР и Актов выполненных работ направить копии соответствующих документов/реестр посредством электронной почты в Дирекцию доходов АО «МАШ».	при получении ЛУР и Актов	Рабочее место	Лично
СОБЫТИЕ: произошёл сбой в работе почтового клиента					
27	Координатор СКПР ДЦУП	27.1. Доложить НС СКПР ДЦУП и НПС о сбое. 27.2. Создать заявку о сбое почтового клиента в Сервис Деск. 27.3. Создать сообщение о сбое почтового клиента в чате «Вне ТГО ДЦУП».	5 мин	Рабочее место	eXpress
28	НС СКПР ДЦУП	28.1. Определить альтернативный канал связи для получения заявок на предоставление услуг вне ТГО ВС 28.2. Информировать Координатора СКПР ДЦУП об альтернативном канале связи	1 мин	Рабочее место	Телефон
29	Координатор СКПР ДЦУП	Информировать ответственного представителя Заказчика по телефону о сбое и необходимости оформления заказа на предоставление Услуги вне ТГО альтернативным способом.	5 мин	Рабочее место	Телефон
30	Автор заказа/Заказчик	Направить альтернативным способом детальную заявку (скрин) с указанием количества необходимого ресурса и обязательным указанием времени начала и окончания предоставления ресурса, места стоянки ВС, бортового номера (Приложение Ж). Далее выполняются действия с п.3 настоящей Технологической карты	5 мин	Рабочее место	eXpress

Приложение Г
 (обязательное)
 (к п. 4.4)
Формат логотипа

Авиакомпании			Организации
			
			

Требования:
 Формат файла: «PNG»;
 Разрешение: 500x500;
 Ширина: 500 пикселей;
 Высота: 500 пикселей;
 Обрезка: круглая;
 Фон: прозрачный.

Приложение Д
(обязательное)
(к п. 4.4)

[illegible]

[illegible]

2. Заполняется Агентом Авиакомпании, в случае, если у ООО "Шереметьево Хэндлинг" нет прямых договорных отношений с этой Авиакомпанией.

Приложение Ж
(обязательное)
(к п. 4.4)

Формат заявок на предоставление дополнительного ресурса

Б.1. Форма заявки на предоставление дополнительного ресурса вне ТГО ВС

Заявка на предоставление дополнительного ресурса вне ТГО ВС

Дата		Тип ВС:		Рег. ВС:		МС:	
------	----------------------	---------	----------------------	----------	----------------------	-----	----------------------

Прошу оказать следующие услуги:

№ п/п	Дата предоставления услуги	Наименование услуги	Объём услуги (кол-во ресурса)	Время Предоставления услуги		Общее время оказания услуги
				с	по	

Приложение И
(обязательное)
(к п. 4.6.5.4, 4.6.5.5.)

Формат акта выполненных работ (из Системы)



Акт №
20__-__-__

АКТ

услуг вне ТГО ВС для

от « » 20 г.

№ п/п	№ заказа	Статус заказа	Наименование услуги	Тип ВС, бортовой номер	Место оказания услуги	Кол-во услуг	Дата и время начала предоставления услуги	Дата и время окончания предоставления услуги	Прод-ть	№ техники, тип стремянки	Примечание

Составил:

Специалист СКПР _____ / _____ Время составления __: __

Подписал:

НПС ДЦУП _____ / _____ НС СКПР _____ / _____

Страница 1 из 1

Примечание – В Акте выполненных работ из Системы указываются Услуги со статусом "Выполнен" и "Отказ"

**Формат акта выполненных работ (в случае сбоя)
АКТ
выполненных работ**

от «__» _____ 20__ г.

От _____ получена заявка на предоставление следующих услуг вне ТГО ВС
(наименование авиакомпании)

№ места стоянки ВС	Тип ВС и его бортовой номер	Наименование работ (услуг)	Кол-во предоставляемого СПМ и СНО	Дата и время начала предоставления услуги	Дата и время окончания предоставления услуги

Составил:

Должность Подпись Фамилия И.О.

Подписал:

Должность Подпись Фамилия И.О.

Должность Подпись Фамилия И.О.

Примечание – В Акте выполненных работ (в случае сбоя) указываются Услуги со статусом "Выполнен"

Приложение К
(обязательное)
(к п. 4.4.7, Приложению А)

Правила использования в работе групп рассылки при обработке заявок вне ТГО (в случае сбоя)

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив	Локация	Ресурс
1	Координатор СКПР ДЦУП	Определяет характер заявки вне ТГО ВС поступившей от авиакомпании и направляет заявку на соответствующий электронный адрес согласно перечня групп рассылки.	Каждая заявка 1 минута 30 секунд	8 этаж Терминал F	СЭД Лотус
2	Диспетчер ДЦУП по ресурсной принадлежности	Анализирует полученную заявку используя RMS, направляет ответ в адрес Координатор СКПР ДЦУП.	Каждая заявка 2 минуты	8 этаж Терминал F	СЭД Лотус
3	Координатор СКПР ДЦУП	Анализирует ответ со стороны диспетчера ДЦУП по ресурсной принадлежности, направляет ответ на заявку в авиакомпанию о возможности предоставления услуг.	Каждая заявка 1 минута 30 секунд	8 этаж Терминал F	СЭД Лотус
4	Координатор СКПР ДЦУП	Формирует Акты, реестры и скриншоты заявок, направляет в адрес групп рассылок по принадлежности.	Не позднее, чем за 30 минут до окончания смены	8 этаж Терминал F	СЭД Лотус

Приложение Л
(обязательное)
(к п. 4.4.9)

Технологическая карта «Порядок хранения и утилизации актов и реестров по оказанным услугам вне ТГО»

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив (мин)	Локация	Ресурс
1	Координатор СКПР ДЦУП	По окончании формирования актов и реестров отправить скан-копии по электронной почте заказчику для подписи.	20	рабочее место	СЭД Лотус
2	Координатор СКПР ДЦУП	Отправить по электронной почте скан-копию подписанного акта/реестра Ведущему специалисту/Эксперту в Службу доходов.	10	рабочее место	СЭД Лотус
3	Координатор СКПР ДЦУП	Передать оригинал акта/реестра НС СКПР ДЦУП.	3	рабочее место	лично
4	НС СКПР ДЦУП	Передать после окончания каждой ночной смены (или после выходных) оригиналы актов/реестров Эксперту/Главному специалисту СКПР ДЦУП.	5	ДЦУП каб. 8.50	лично
5	Эксперт/Главный специалист СКПР ДЦУП	Собрать в хронологическом порядке акты/реестры в коробки с подписанием коробок для передачи в Службу доходов.	15	ДЦУП каб. 8.50	лично
6	Начальник Службы/Эксперт/Главный специалист СКПР ДЦУП	Направить запрос с датой и временем Начальнику Службы доходов о необходимости прибытия главного специалиста/эксперта Службы доходов в Терминал Е для принятия документов.	1 раз в два месяца	ДЦУП каб. 8.50	СЭД Лотус
7	Начальник службы Службы доходов	Согласовать посредством электронной почты с начальником Службы СКПР ДЦУП дату и время прибытия Главного специалиста/Эксперта Службы доходов для принятия документов.	в течении рабочего дня	Терминал В каб.1.14.007	СЭД Лотус
8	Эксперт/Главный специалист СКПР ДЦУП	Подготовить два экземпляра реестра документов (количество коробок) передаваемых в Службу доходов для архивации.	1 раз в два месяца	ДЦУП каб. 8.2	лично

№ п/п	Ответственный	Действие	Норматив (мин)	Локация	Ресурс
9	Эксперт/Главный специалист СКПР ДЦУП	Доставить документы в Терминал Е для передачи в Службу доходов для архивации. <i>Примечание – Документы передаются раз в два месяца не позднее 20 числа второго месяца.</i>	30	Терминал Е кабинет В	лично
10	Ведущий специалист/ Эксперт Службы доходов	Поставить подпись в реестре переданных документов (количество переданных коробок). <i>Примечание – Утилизация бланков (актов/реестров оказанных услуг) по истечению срока хранения (3 года) производится согласно актуальной версии Методики М-5.3-01-17 «Организация делопроизводства и документооборота в ООО «Шереметьево Хэндлинг».</i>	10	Терминал Е кабинет Г	лично
11	Эксперт/Главный специалист СКПР ДЦУП	Выполнить сканирование подписанного реестра документов для архивации в электронном виде.	2	ДЦУП каб. 8.50	СЭД Лотус
12	Эксперт/Главный специалист СКПР ДЦУП	Передать реестр подписанный Главным специалистом/Экспертом Службы доходов реестр начальнику СКПР ДЦУП на хранение (3 года).	1	ДЦУП каб. 8.50	лично



Рисунок Ж.1. Образец оформления коробок для передачи в Службу доходов

ФОРМА

реестра передачи документов между структурными подразделениями

Общество с ограниченной ответственностью "Шереметьево Хэндлинг"

**Реестр
документов, передаваемых**

ИЗ _____
(наименование структурного подразделения "ООО "Шереметьево Ххэндлинг")

В _____
(наименование структурного подразделения "ООО "Шереметьево Ххэндлинг")

№	Отправитель (ФИО, подпись, дата)	Наименование, номер документа	Краткое содержание Документа	Количество листов	Получатель (ФИО, подпись, дата)

Приложение М
(обязательное)
(к п. 4.4.9)

**Порядок передачи учетно-отчетных документов
при приеме/передаче смены**

1. Ответственный исполнитель предоставляемой услуги, оформивший ЛУР с фиксацией факта начала оказания услуги вне ТГО ВС, по окончании смены передаёт ЛУР начальнику смены подразделения исполнителя услуги.
2. Начальник смены при передаче смены доводит информацию о необходимости заполнения ЛУР по факту окончания предоставления услуги вне ТГО ВС до начальника принимающей смены.
3. Начальник принимающей смены передаёт ЛУР работнику смены, являющемуся ответственным исполнителем предоставляемой услуги, с целью фиксации времени окончания оказания услуги вне ТГО ВС.

Приложение Н
(обязательное)
(к п. 4.6.5.4)

Инструкция по созданию заказа в Системе

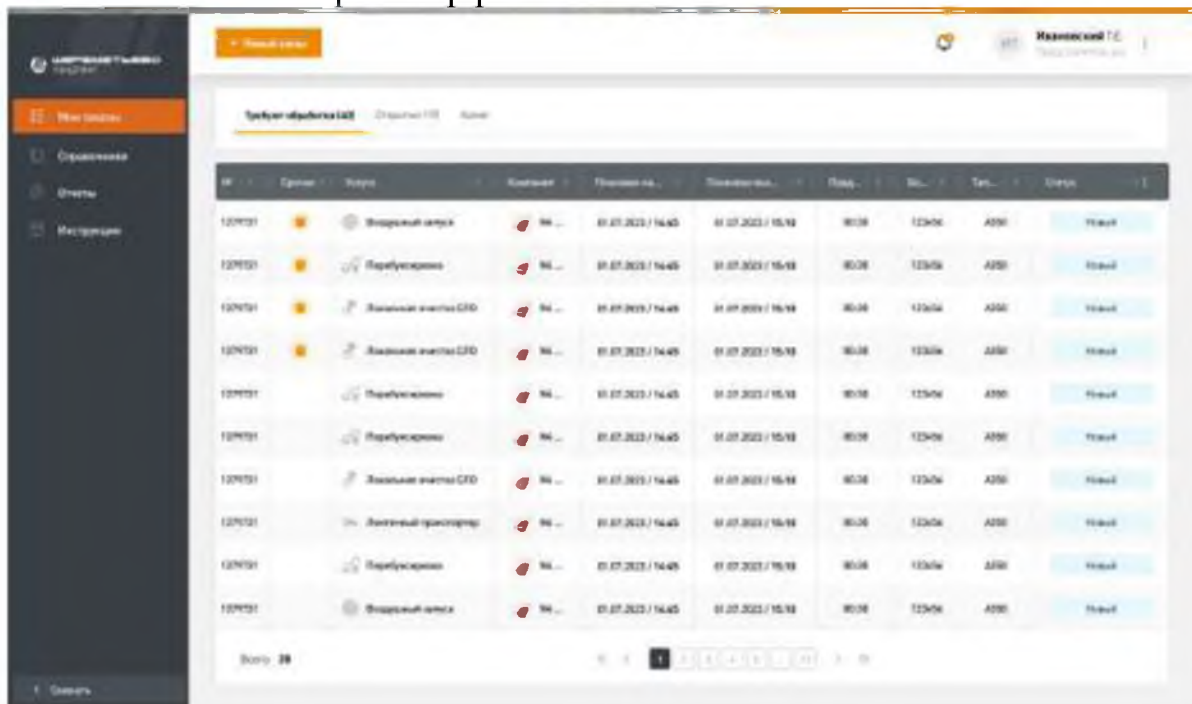
Р.1. Экран ввода логина и пароля

Действие: Войти в Систему и ввести логин и пароль



Р.2. Вид главного экрана

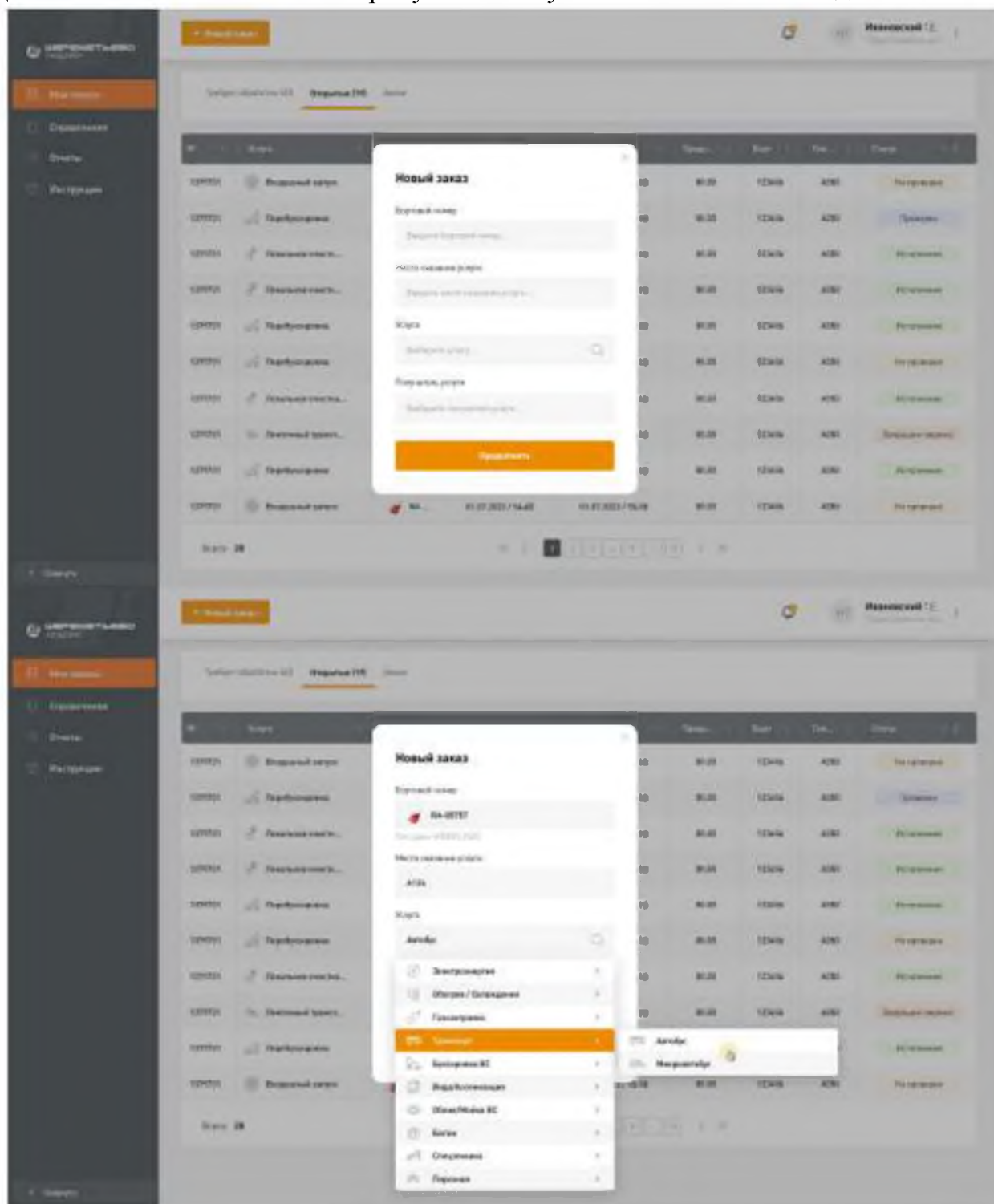
Действие: Возможен просмотр ранее выполненных заказов



Продолжение Приложения Н

Р.3. Вид страницы с заказами

Действие: Выполнить заказ требуемой Услуги. Заполнить необходимые поля



Действие: Выбрать Услугу. Заполнить необходимые поля

Страница 50 из 68 Изм. № 0

Продолжение Приложения Н

Действие: Выбрать продолжительность

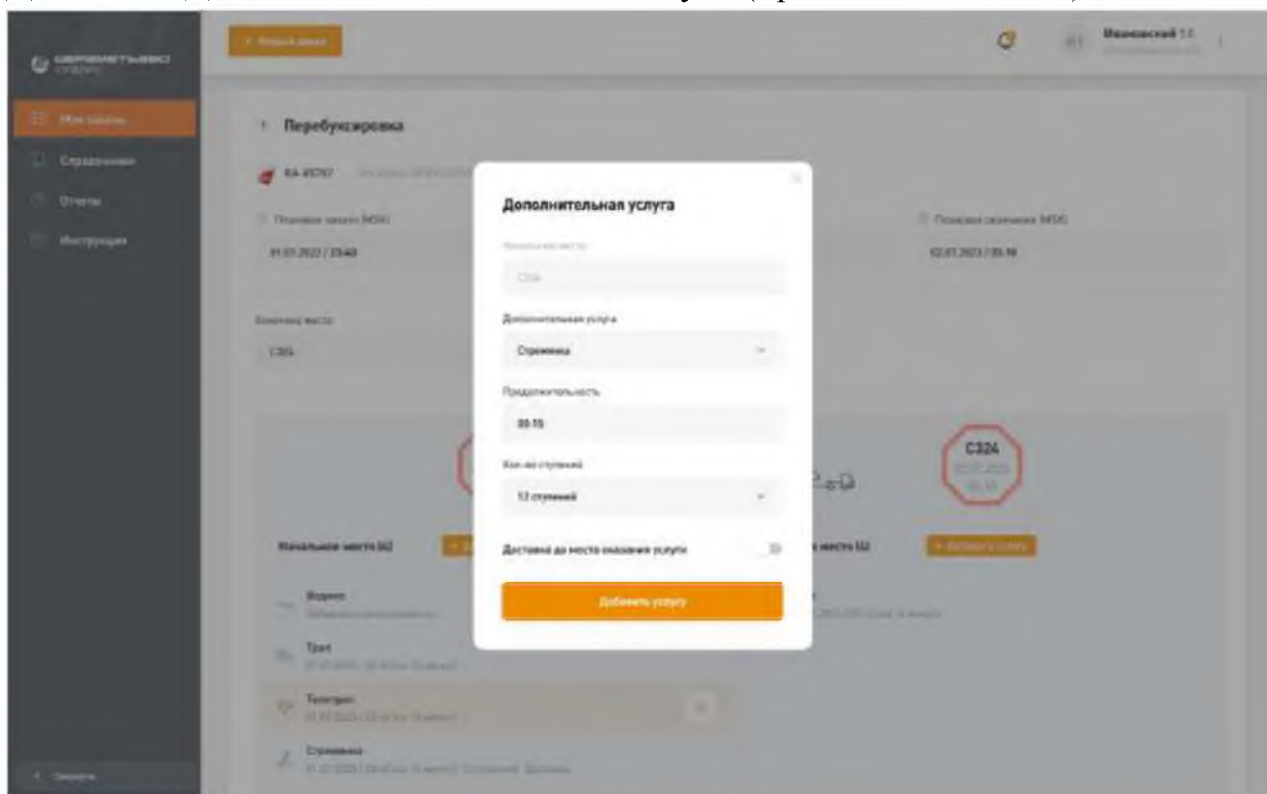
The screenshot shows the 'Автобус' (Bus) service selection interface. On the left is a dark sidebar with the company logo and navigation links: 'Мои заказы' (My orders), 'Создание' (Creation), 'Отчеты' (Reports), and 'Мастерская' (Workshop). The main area has a top bar with 'Новый заказ' (New order) and user information 'Ивановский Т.Е.'. Below this, the 'Автобус' section displays flight details: 'RA-45753', 'A321', and 'Полеты: Москва - СЗХ - Самарский Центр'. There are three input fields: 'Плановое начало (MSK)' with a date '19.09.2020 / 14:37', 'Плановая продолжительность' (Planned duration) with a value of '00:00', and 'Плановый окладчик (MSK)'. A calendar for September 2020 is open, showing the date '19'. A duration selection pop-up is also visible, showing '00 : 00' and buttons 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save).

Действие: Создать заказ

The screenshot shows the 'Созданы заказы' (Orders created) confirmation screen. The sidebar is identical to the previous screen. The main area has a top bar with 'Новый заказ' and user information. The center of the screen features a large orange circle with a white 'X' icon. Below the icon, the text 'Созданы заказы' (Orders created) is displayed. Underneath, there is a box containing 'ID: N0842041 - Автобус'. At the bottom, there is an orange button labeled 'Вернуться к списку заказов' (Return to order list).

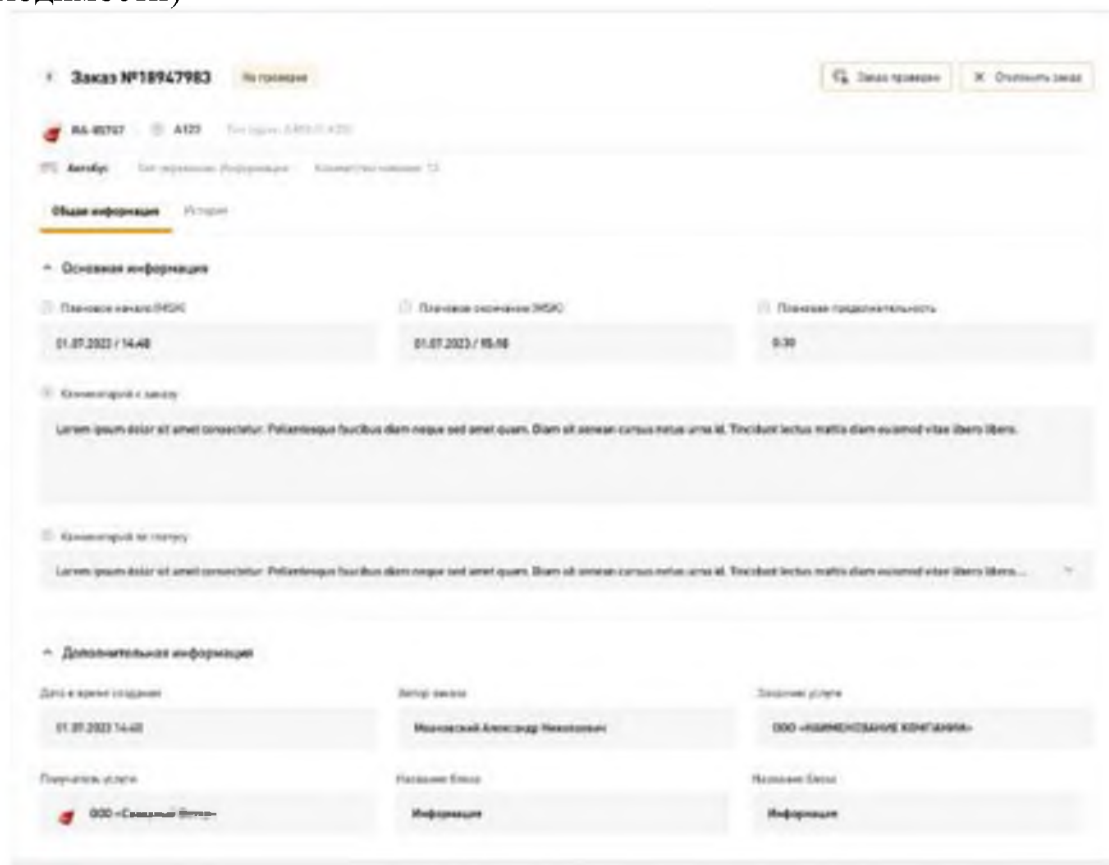
Продолжение Приложения Н

Действие: Добавить дополнительные Услуги (при необходимости)



Р.4. Вид страницы Заказа

Действие: Изменить окончание времени предоставления Услуги (при необходимости)



Продолжение Приложения Н

Действие: Изменить окончание времени предоставления Услуги (при необходимости)

Заказ HP18947983

Запрос переноса заказа

Вы действительно хотите запросить перенос заказа?

Текущее окончание (H:M:S) 01.07.2022 14:42

Время переноса окончания (H:M:S) 01.07.2022 14:42

Дополнительное время (H:M:S) 01.07.2022 14:42

Время переноса окончания (H:M:S) 01.07.2022 14:42

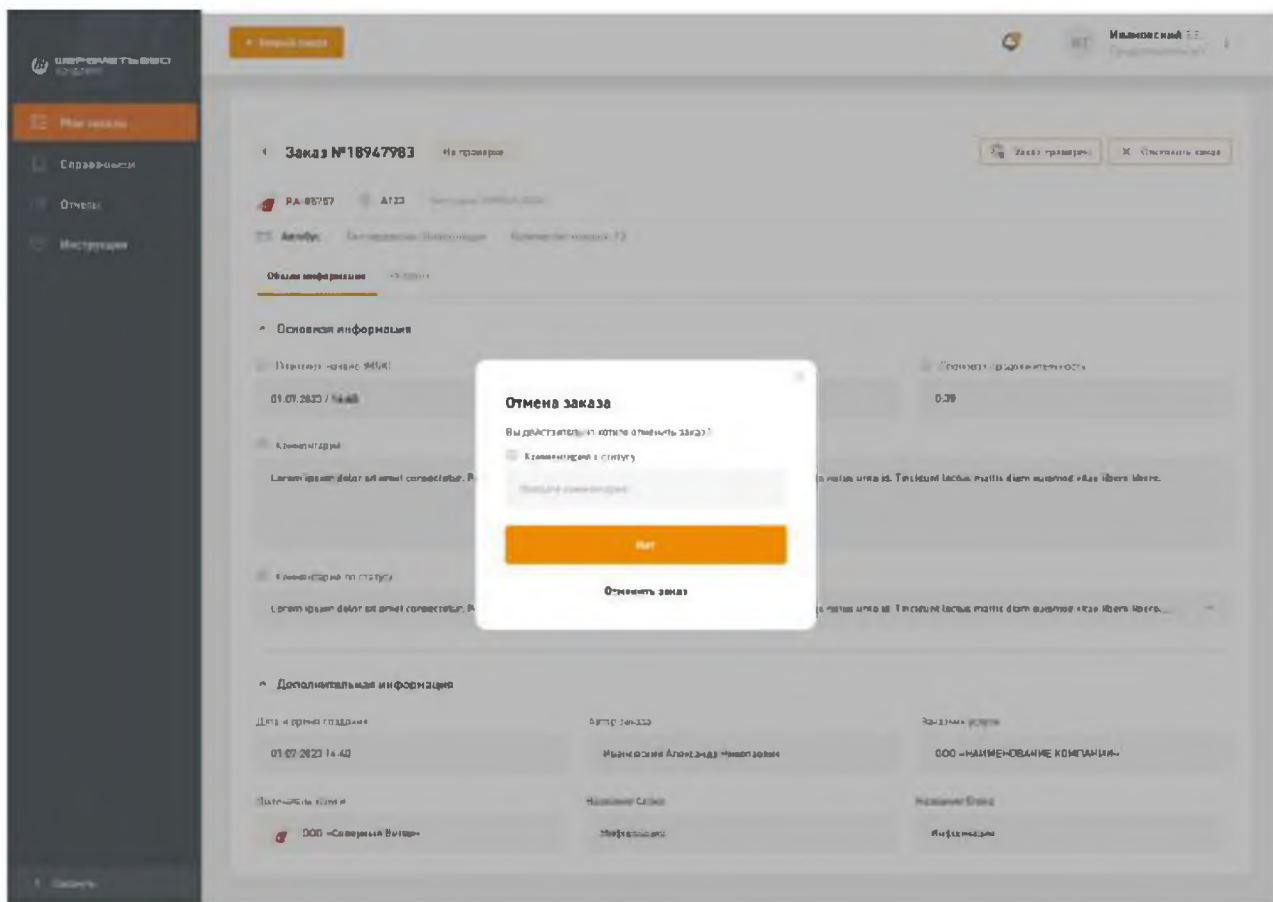
Комментарий к запросу

Завершить перенос

Дополнительная информация

Дата и время создания	Автор заказа	Заказчик услуги
01.07.2022 14:42	операционный персонал Неволжск	ООО «ШЕРЕМЕТЬЕВО ХЭНДЛИНГ»
Получатель услуги	Исполнитель услуги	Исполнитель услуги
ООО «Самарский Восток»	Неволжск	Неволжск

Действие: Отмена заказа (при необходимости)



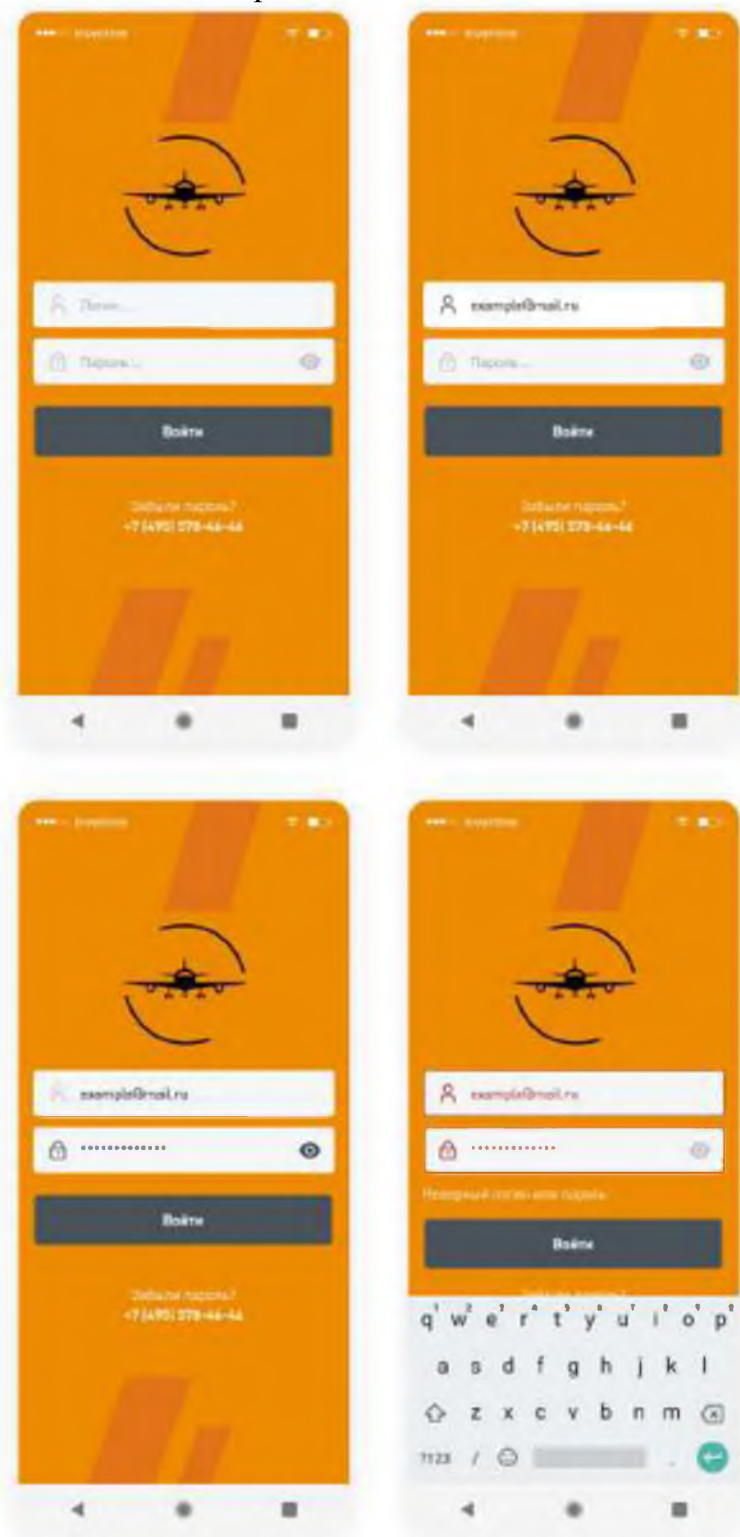
Примечание – Актуальная Инструкция по созданию/ отмене заказа находится на официальном сайте ООО «Шереметьево Хэндлинг» gh@svo.aero.

Приложение П
(обязательное)
(к п. 4.6.5.5)

Инструкция по созданию заказа в мобильном приложении

С.1. Экран ввода логина и пароля

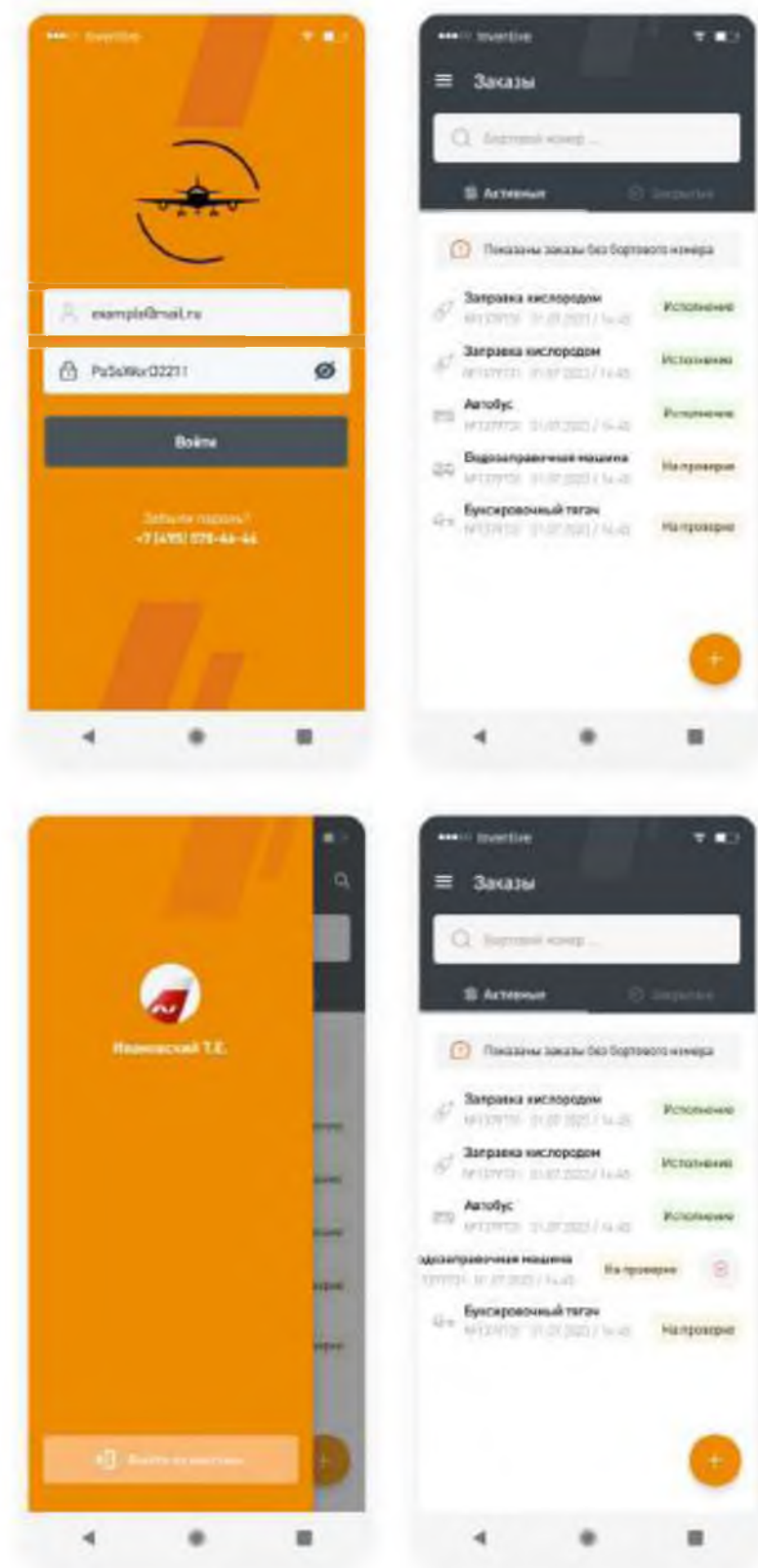
Действие: Войти в мобильное приложение и ввести логин и пароль



Продолжение Приложения II

С.2. Вид главного экрана

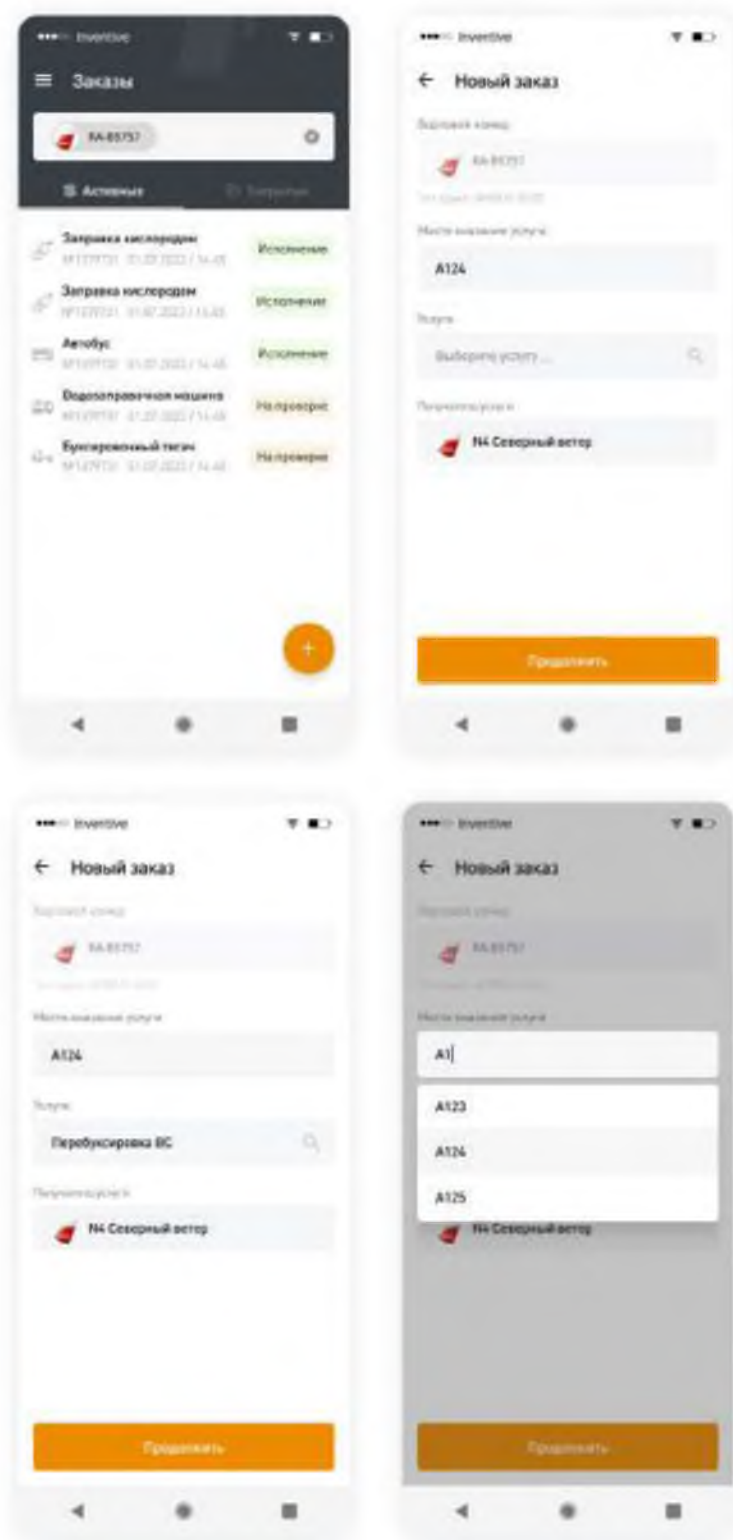
Действие: Возможен просмотр ранее выполненных заказов



Продолжение Приложения II

С.3. Вид страницы с заказами

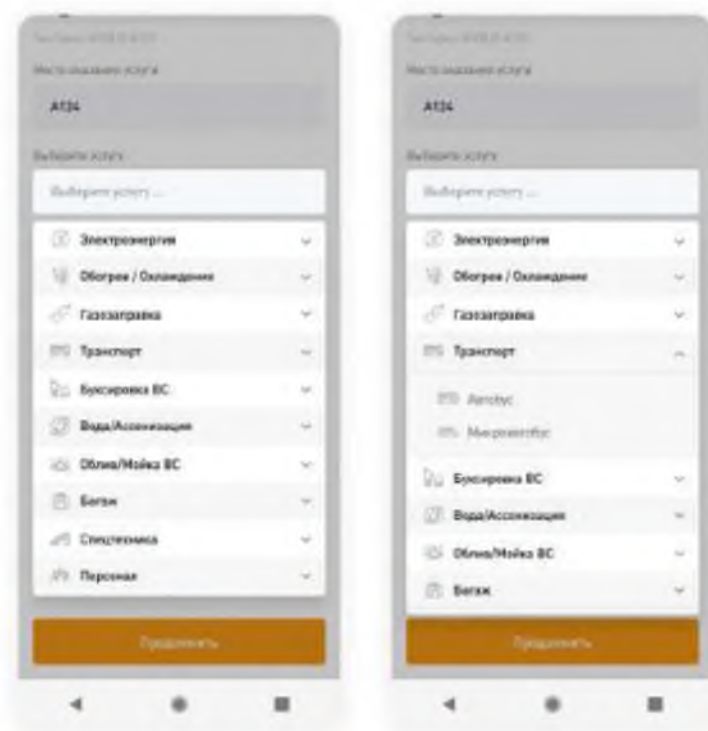
Действие: Выполнить заказ требуемой Услуги. Заполнить необходимые поля



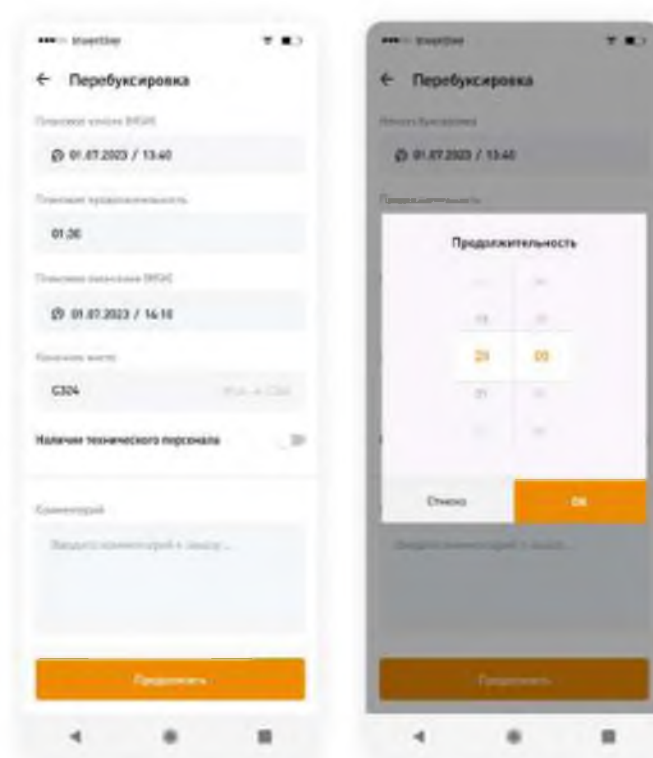
Продолжение Приложения II

С.4. Вид страницы заказа Услуг

Действие: Выбрать Услугу

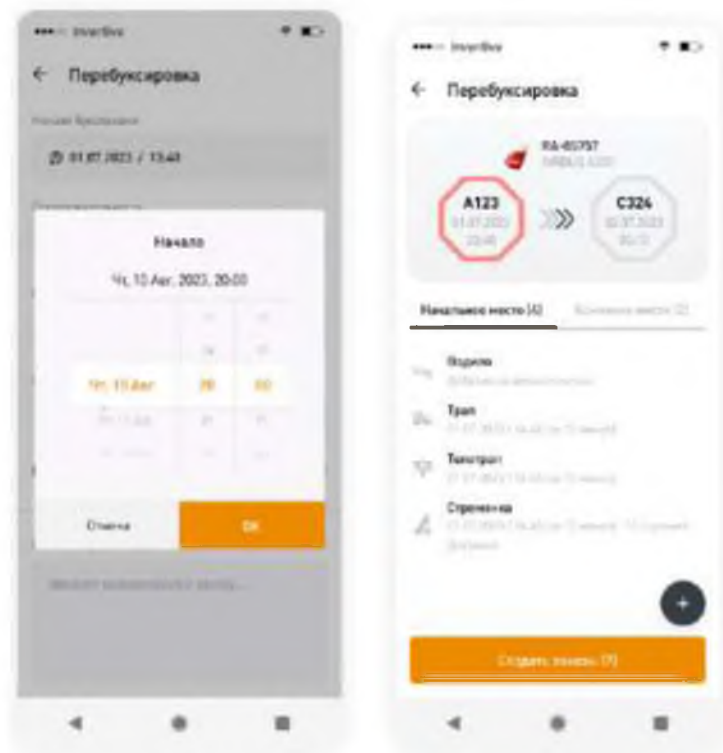


Действие: Выбрать продолжительность

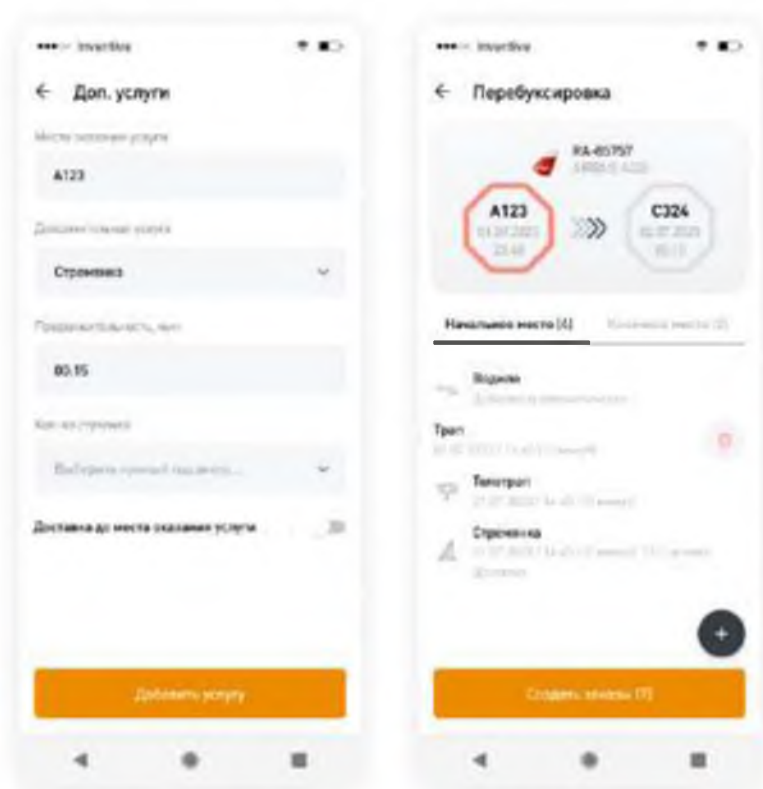


Продолжение Приложения II

Действие: Выбрать дату начала.

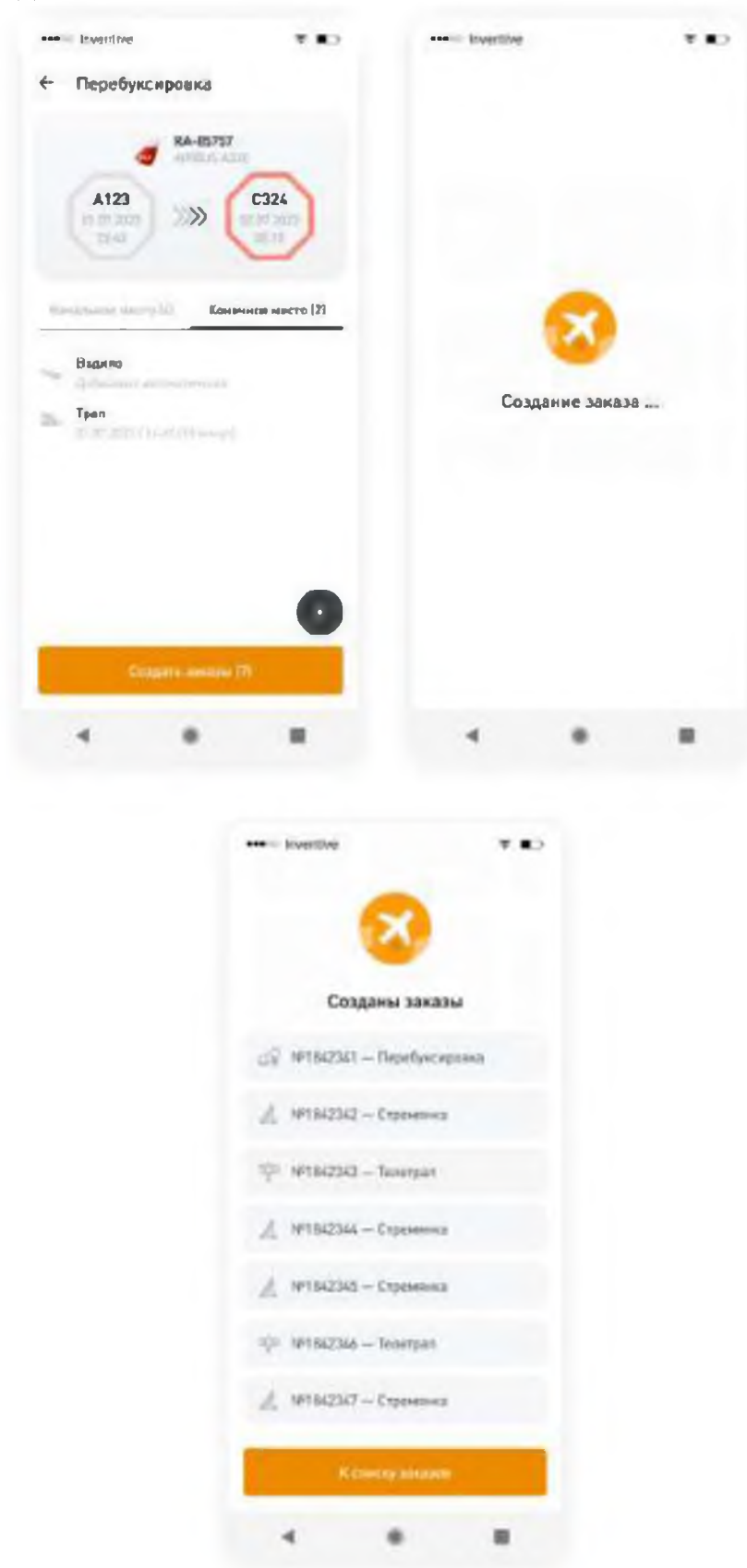


Действие: Добавить дополнительные Услуги (при необходимости)



Продолжение Приложения П

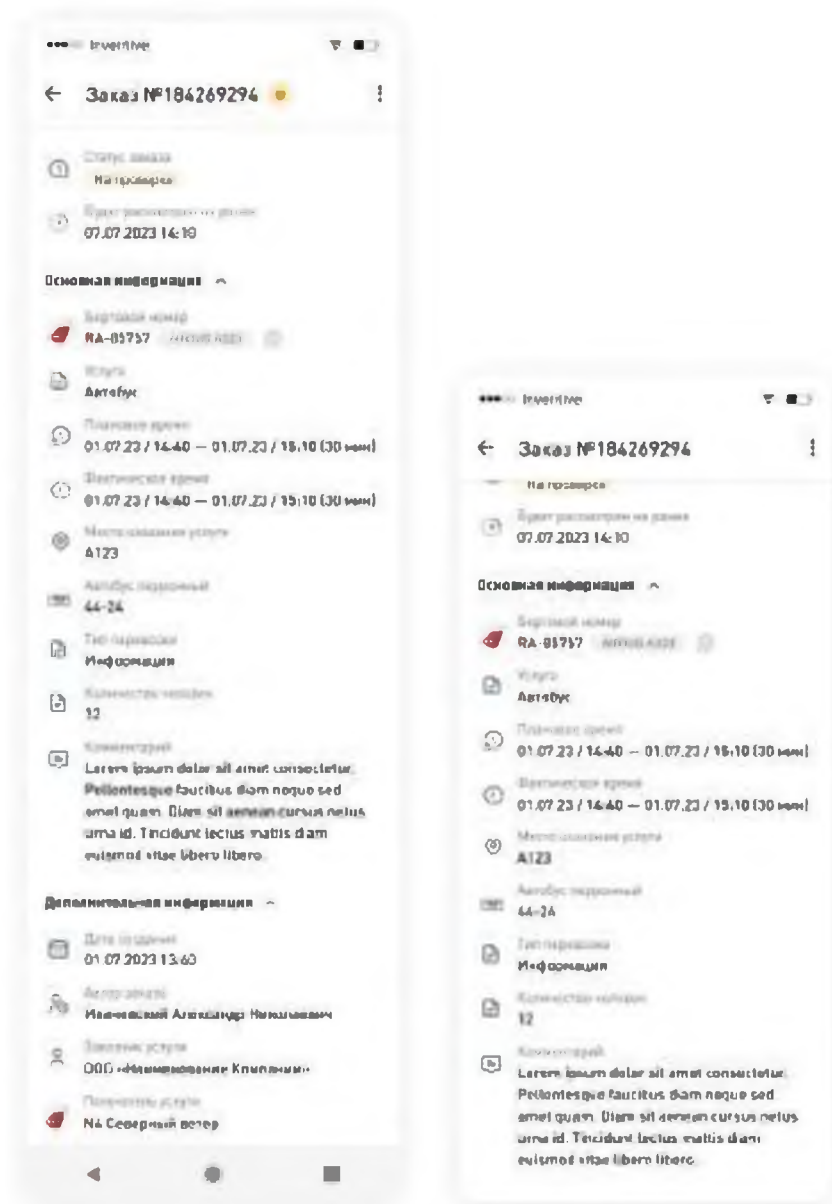
Действие: Создать заказ



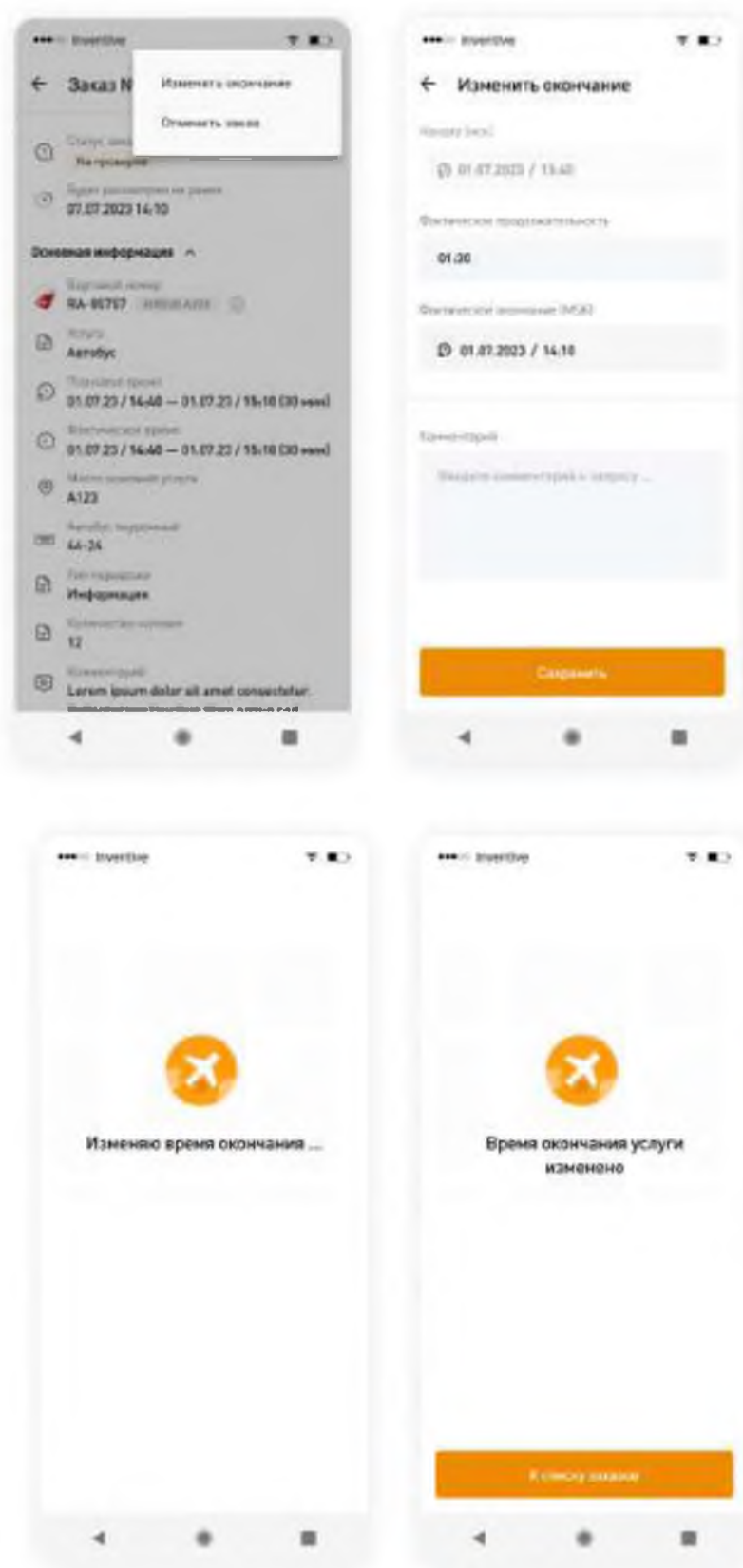
Продолжение Приложения II

С.5. Вид страницы Заказа

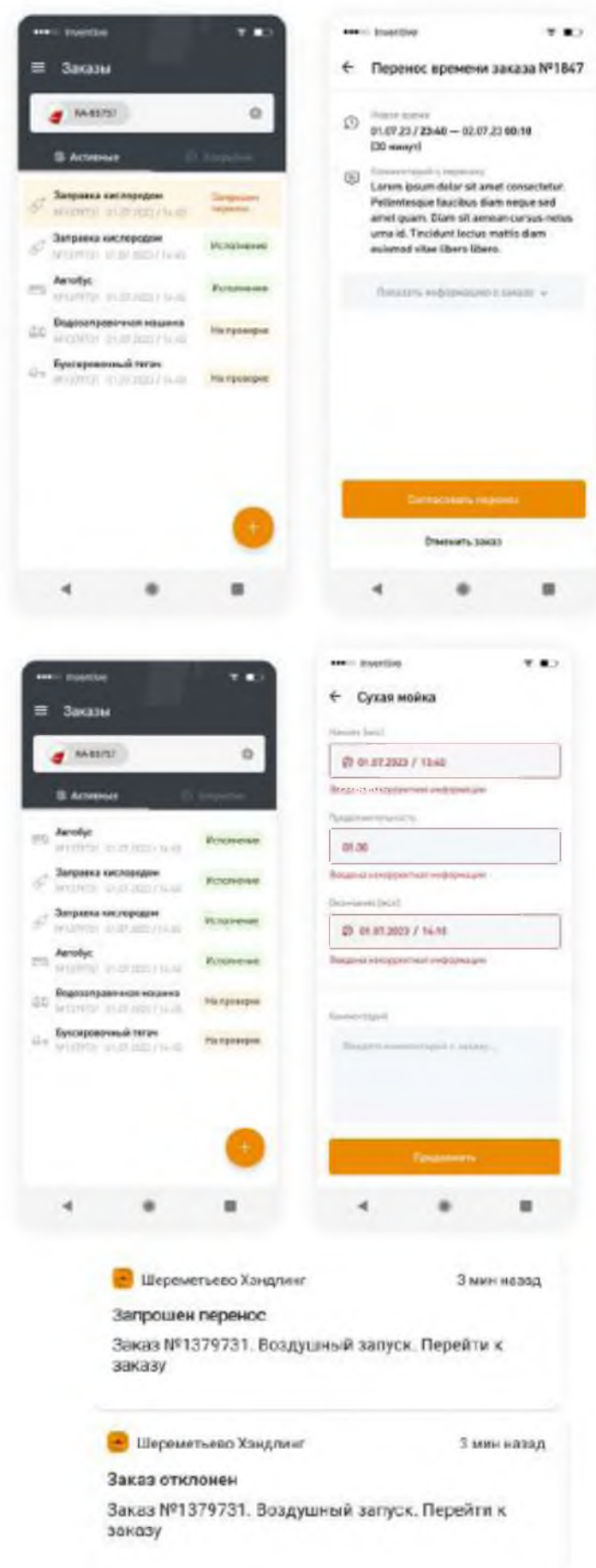
Действие: Изменить окончание времени предоставления Услуги (при необходимости)



Продолжение Приложения П



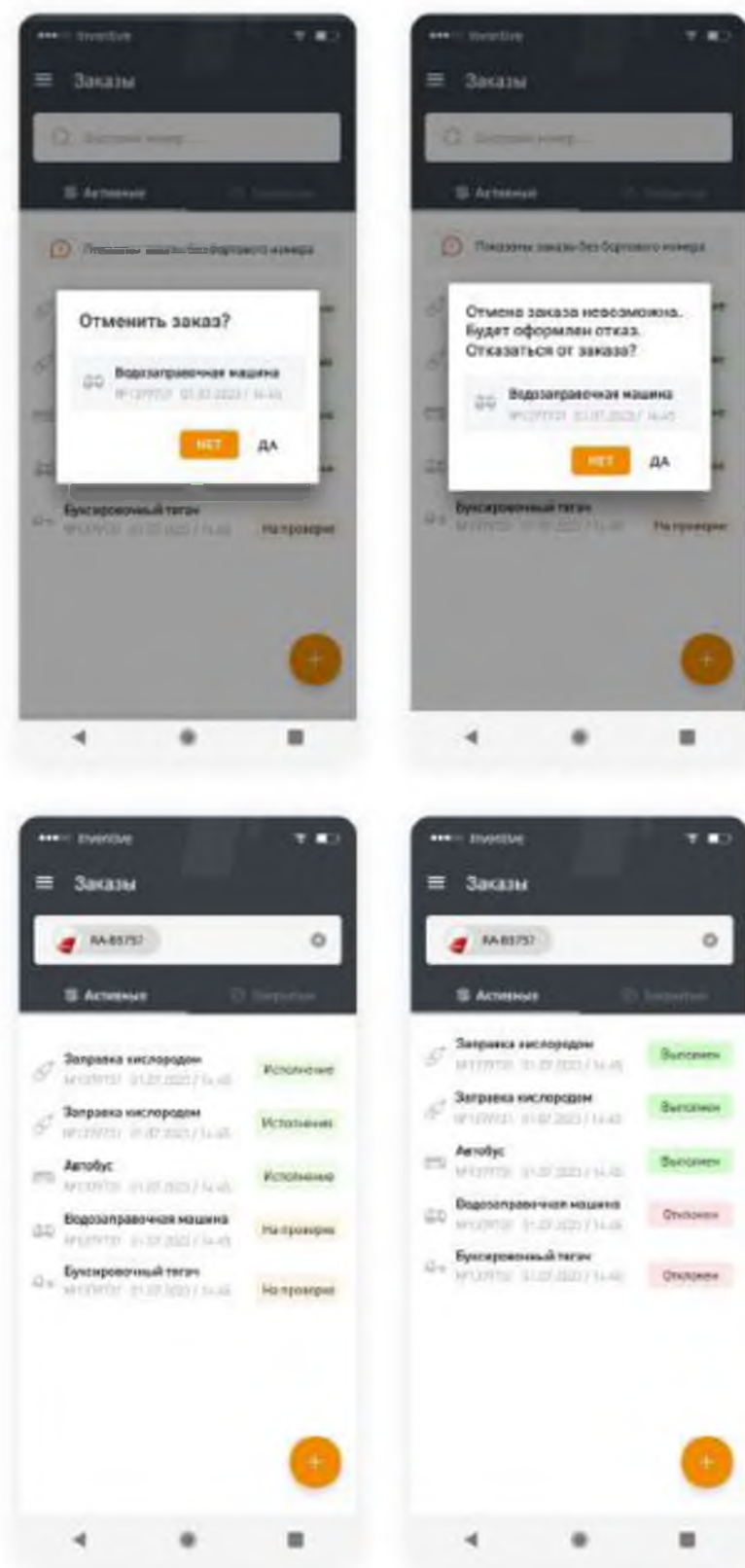
Продолжение Приложения П



Продолжение Приложения II

С.5. Вид страницы Заказа

Действие: Отмена заказа (при необходимости)



Примечание – Актуальная Инструкция по созданию/ отмене заказа находится на официальном сайте ООО «Шереметьево Хэндлинг» gh@svo.aero.

Справочник Агентов для Авиакомпаний

[illegible]

Лист согласования

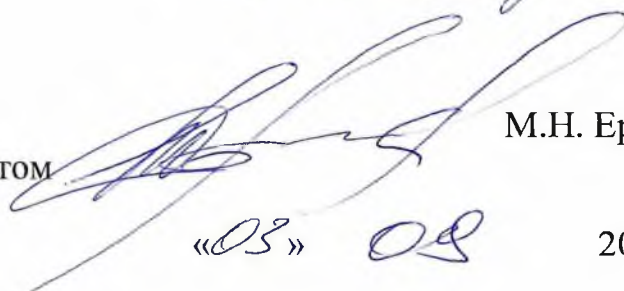
Директор
Дирекции главного технолога
АО «МАШ»



С.В. Губенко

«03» сентября 2024 г.

Директор
Дирекции Центр управления аэропортом
АО «МАШ»



М.Н. Еремин

«03» 09 2024 г.

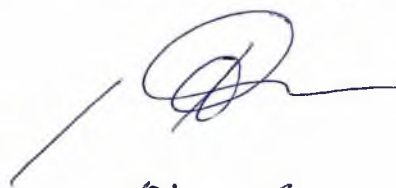
Директор
Дирекции ИТ технолога
АО «МАШ»



А.В. Мухин

«03» 09 2024 г.

Директор
Дирекции клиентской ИТ инфраструктуры
АО «МАШ»



С. А. Семенов
В.К. Комков

«03» 09 2024 г.

[illegible]

[illegible]