



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Вологодский государственный университет»
(ВоГУ)

П Р И К А З

22.01.2019

№ 02.00-67/0038

О системе технической
поддержки пользователей средств
вычислительной техники и автоматизированных
информационных систем в университете

В целях совершенствования организации технической поддержки пользователей средств вычислительной техники и автоматизированных информационных систем в университете

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок технической поддержки пользователей средств вычислительной техники и автоматизированных информационных систем в университете (далее – Порядок).

2. Признать утратившими силу Порядок технической поддержки пользователей средств вычислительной техники и автоматизированных информационных систем в университете и Перечень работ по технической поддержке пользователей средств вычислительной техники и автоматизированных информационных систем в университете и исполнителей работ, утвержденные приказом ректора от 29 апреля 2015 года № 07.01-35/0344 «О системе технической поддержки пользователей средств вычислительной техники и автоматизированных информационных систем в университете».

3. Руководителям структурных подразделений ознакомить в трехдневный срок работников структурных подразделений с утвержденным Порядком и руководствоваться им в работе.

Исполняющий обязанности ректора

В.В.Приятелёв

ПОРЯДОК
технической поддержки пользователей средств вычислительной техники
и автоматизированных информационных систем в университете

Настоящий Порядок разработан в целях совершенствования технической поддержки пользователей средств вычислительной техники и автоматизированных информационных систем в университете (далее – техническая поддержка).

1. Подача заявки на техническую поддержку

1.1. Заявки на техническую поддержку принимает диспетчер:

а) по телефону (8172) 72-02-92 (вн. 289);

б) по электронной почте в зависимости от типа задачи:

– sites@vogu35.ru - размещение информации на сайтах университета, получение консультации по вопросам разработки и сопровождения веб-ресурсов;

– account@vogu35.ru – создание и восстановление учетных записей пользователей для работы в электронной информационно-образовательной среде университета;

– docs@vogu35.ru – размещение и удаление документов на портале локальных нормативных актов университета document.vstu.edu.ru;

– events@vogu35.ru - предоставление средств мультимедиа и их обслуживание для проведения мероприятий;

– support@vogu35.ru – другие вопросы.

в) в форме служебной запиской в адрес начальника УИ через СЭД «Директум».

1.2. Перечень работ по технической поддержке определен в приложении №1 к настоящему Порядку.

2. Регистрация заявки на техническую поддержку
и направление ее на исполнение

При поступлении заявки:

2.1. Диспетчер вносит в информационную систему фиксации заявок (далее - Система) обязательные сведения, при необходимости уточняет содержание заявки у пользователя (автора заявки) и вносит дополнительную информацию;

2.2. Диспетчер определяет приоритет выполнения заявки согласно Методике определения приоритета выполнения заявок на техническую поддержку (приложение №2 к настоящему Порядку);

2.3. Диспетчер назначает владельца (исполнителя) заявки. По заявкам 1 и 2 приоритета диспетчер дополнительно информирует исполнителя о направлении заявки по телефону;

2.4. Система присваивает заявке идентификационный номер и направляет пользователю в информационном сообщении.

3. Исполнение заявки на техническую поддержку

3.1. Исполнитель приступает к выполнению заявки в срок, соответствующий установленному приоритету заявки или другой срок, согласованный с пользователем.

3.2. Исполнение заявки, в зависимости от вида технической поддержки, может осуществляться следующими способами:

- а) с использованием средств удаленного администрирования;
- б) непосредственно на рабочем месте пользователя;
- в) с доставкой оборудования от пользователей в помещения УИ.

3.3. Инструкции и нормы времени выполнения работ по технической поддержке устанавливаются начальником УИ.

3.4. Если по объективным причинам исполнение заявки невозможно в течение времени, установленного для выполнения соответствующего вида работ, то исполнитель незамедлительно информирует об этом диспетчера и пользователя для согласования нового срока.

3.5. Исполнитель фиксирует в Системе каждый этап работы над заявкой.

3.6. В случаях, если при выполнении заявки возникла необходимость направления оборудования на диагностику и (или) в ремонт, исполнитель извещает об этом диспетчера и уведомляет пользователя. Подлежащее диагностике и (или) ремонту оборудование изымается исполнителем на период проведения ремонта. Пользователю на время проведения диагностики и (или) ремонта, при наличии возможности, предоставляется оборудование на замену.

4. Закрытие заявки на техническую поддержку

После завершения работ по заявке:

4.1. Исполнитель незамедлительно вносит в Систему отчет об исполнении заявки, содержащий перечень произведенных работ и результат.

4.2. Система информирует пользователя о результатах выполнения работ.

5. Контроль за исполнением заявок на техническую поддержку

5.1. Текущий контроль за сроками исполнения заявок осуществляет диспетчер.

5.2. Текущий контроль за качеством исполнения заявок осуществляют начальники отделов УИ в соответствии с должностными инструкциями.

5.3. Начальник УИ осуществляет ежемесячный контроль за исполнением заявок.

Приложение №1
к Порядку технической поддержки пользователей
средств вычислительной техники и автоматизированных
информационных систем в университете,
утвержденному приказом ректора
от 22.01.2019 № 02.00-67/0038

Перечень работ по технической поддержке

1. Диагностика, ремонт и модернизация вычислительной техники.
2. Установка, конфигурирование, восстановление операционных систем.
3. Установка, настройка и сопровождение типового прикладного и специального программного обеспечения.
4. Консультационные услуги по работе с типовым и специальным программным обеспечением, компьютерным оборудованием, оргтехникой.
5. Удаление программного обеспечения, в том числе удаление данных.
6. Восстановление утраченных данных на персональных компьютерах.
7. Подключение и настройка компьютерной техники и периферийного оборудования, оргтехники.
8. Настройка подключения персонального компьютера пользователя к сети Интернет.
9. Создание, удаление и настройка учетных записей пользователей (доменных, локальных).
10. Создание и удаление учетных записей электронной почты, настройка почтовых клиентов.
11. Настройка доступа к сетевым папкам.
12. Установка и конфигурирование антивирусного программного обеспечения, лечение от вирусов.
13. Настройка доступа к автоматизированным информационным системам.
14. Размещение информации на сайтах университета, консультации по вопросам разработки и сопровождения веб-ресурсов.
15. Настройка банковских клиентских рабочих мест.
16. Установка электронных цифровых подписей.
17. Замена расходных материалов для печатной и копировально-множительной техники.
18. Перемещение компьютерной и оргтехники.
19. Установка, настройка и обслуживание средств мультимедиа для проведения мероприятий.

Приложение №2
к Порядку технической поддержки пользователей
средств вычислительной техники и автоматизированных
информационных систем в университете,
утвержденному приказом ректора
от 22.01.2019 № 02.00-67/0038

Методика определения приоритета выполнения заявок на техническую поддержку

Порядок выполнения заявок на техническую поддержку зависит от приоритета заявки. Приоритет назначается диспетчером в зависимости от класса задачи.

Приоритет заявки определяется следующим образом:

Приоритет 1 (безотлагательный): Класс 1 (отказ компьютерной техники, делающий невозможным ее дальнейшее использование).

Приоритет 2 (высокий): Класс 2 (отказ какого-либо сервиса используемого в работе (доступ к электронной почте, ресурсам сети Интернет и т.п.), но при этом компьютерная техника продолжает работать и выполнять все остальные функции).

Приоритет 3 (обычный): Класс 3 (расширение функционала средств вычислительной техники, проведение профилактических и диагностических работ, консультации пользователей по работе со средствами вычислительной техники).

В случае, если заявка касается нарушения работы группы лиц (не работает локальная сеть, нет доступа к серверу у нескольких пользователей и т.п.), либо проблема, обозначенная в заявке, несет существенные угрозы каких-либо санкций по отношению к университету или должностным лицам университета, такой заявке присваивается **приоритет 1**.

Время реакции на полученную заявку определяется ее приоритетом и зависит от адреса нахождения пользователя, подавшего заявку. Время реакции на заявку, в зависимости от приоритета, приведено в следующей таблице:

Приоритет	1	2	3
Время реакции	10 минут	30 минут	3 часа