

# Каталог сервисов и услуг

## 1. Microsoft Teams

Запросы:

- a. Авторизация Microsoft Teams;
- b. Создание команды в Microsoft Teams;
- c. Присоединение к команде в Microsoft Teams;
- d. Проблема с камерой/микрофоном в Microsoft Teams;
- e. Запись собрания в Microsoft Teams;
- f. Создание задания и тестов в Microsoft Teams;
- g. Фотография профиля в Microsoft Teams;
- h. Консультация по Microsoft Teams;
- i. Обучение по работе в Microsoft Teams;
- j. Проведение трансляции в Microsoft Teams;
- k. Предоставление статистики по Microsoft Teams.

## 2. Аналитика

Запросы:

- a. Анализ данных в системе бизнес-анализа;
- b. Корректировка данных в системе бизнес-анализа;
- c. Создание информационных панелей;
- d. Представление данных в схеме;
- e. Администрирование системы бизнес-анализа;
- f. Настройка в системе бизнес-анализа.

## 3. Виртуальная комната

Инциденты:

- a. Ошибка подключения.

Запросы:

- a. Бронирование виртуальной комнаты;
- b. Предоставление доступа к сервису (<http://mind.kpfu.ru>).

## 4. Домен университета (Active Directory)

Инциденты:

- a. Отсутствие доступа учетной записи к домену;
- b. Ошибка входа в домен на компьютерной технике.

Запросы:

- a. Ввод в домен компьютерной техники;
- b. Настройка прав доступа учетной записи (п).

## 5. Интернет

Инциденты:

- a. Отсутствует доступ в интернет;
- b. Отсутствие доступа к удаленным ресурсам.

Запросы:

- a. Настройка интернета;
- b. Настройка роутера;
- c. Подключение и настройка сетевой папки;
- d. Открытие прямого доступа в интернет (п);
- e. Открытие порта (п).

## **6. Информационно-аналитическая система «Электронный университет»**

Инциденты:

- a. Ошибка работы ИАС.

Запросы:

- a. Открытие и настройка доступа к модулям ИАС (п);
- b. Разработка нового модуля или функции ИАС (п);
- c. Модификация ИАС;
- d. Изменение данных в ИАС;
- e. Корректировка данных заявок ППК;
- f. Обучение пользователей работе с ИАС;
- g. Написание документации;
- h. Тестирование модуля ИАС;
- i. Выгрузка-загрузка данных ИАС (п);
- j. Корректировка данных в модуле Командировки.

## **7. Компьютеры, сервера, периферия**

Инциденты:

- a. Не работает компьютерная техника;
- b. Не работает периферийное устройство.

Запросы:

- a. Установка и настройка компьютерной техники;
- b. Установка и настройка периферийных устройств;
- c. Обслуживание компьютерной техники;
- d. Обслуживание периферийных устройств;
- e. Перенос пользовательских данных;
- f. Составление дефектной ведомости;
- g. Техническое сопровождение;
- h. Выдача компьютерной техники (п);
- i. Настройка удаленного доступа (п);
- j. Закупка компьютерной техники и периферийных устройств (п);
- k. Предоставление виртуальных серверов (п);
- l. Выделение вычислительных ресурсов на кластере (п);
- m. Заправка картриджей (П);
- n. Ремонт оргтехники.

## **8. Корпоративная сеть**

Инциденты:

- a. Не функционирует.

Запросы:

- a. Настройка сетевого оборудования;
- a. Прокладка сети (п);
- b. Изготовление патч-кордов (п);
- c. Закупка сетевого оборудования и расходных материалов (п);
- d. Выдача расходных материалов и сетевого оборудования.

## **9. Модуль Сотрудник (Парус) в ЭУ**

Инциденты:

- a. Ошибка при работе в модуле Сотрудник (Парус) в ЭУ;

Запросы:

- a. Открытие и настройка доступа к модулю Сотрудник (Парус) в ЭУ (п);
- b. Разработка нового подраздела или отчета в модуле Сотрудник (Парус) в ЭУ (п);
- c. Модификация модуля Сотрудник (Парус) в ЭУ;
- d. Изменение данных в модуле Сотрудник (Парус) в ЭУ;
- e. Выгрузка-загрузка данных в модуль Сотрудник (Парус) в ЭУ (п);
- f. Настройка справочников в модуле Сотрудник (Парус) в ЭУ;
- g. Тестирование изменений в модуле Сотрудник (Парус) в ЭУ;
- h. Обучение пользователей работе с модулем Сотрудник (Парус) в ЭУ.

## **10. Мониторинг работы web-камер**

Инциденты:

- a. Плохое качество изображения;
- b. Отсутствует изображение (черный экран).

## **11. Мультимедийное оборудование:**

Инциденты:

- a. Не работает.

Запросы:

- a. Подключение и настройка установленного оборудования;
- b. Предоставление и настройка оборудования без технического сопровождения мероприятия (п);
- c. Предоставление и настройка оборудования с техническим сопровождением мероприятия (п);
- d. Проведение видеоконференции (п);
- e. Закупка мультимедийного оборудования (п);
- f. Обучение пользователей работе с мультимедийным оборудованием;
- g. Закупка и замена мультимедийного оборудования;
- h. Ремонт мультимедийного оборудования.

## **12. Портал [www.kpfu.ru](http://www.kpfu.ru)**

Инциденты:

- a. Ошибка в работе портала.

Запросы:

- a. Модификация страниц портала (п);
- b. Модификация функционала портала (п);
- c. Создание/редактирование алиасов для портала (п);
- d. Удаление страниц портала (п);
- e. Предоставление доменного имени \*.kpfu.ru (п);
- f. Создание каталога на сервере для размещения сайта (п);
- g. Обучение операторов работе в редакторе портала.

## **13. Прикладное программное обеспечение (ПО)**

Инциденты:

- a. Ошибка при работе ПО.

Запросы:

- a. Установка и настройка ПО;
- b. Дополнительная настройка ПО;
- c. Установка и настройка серверного ПО;

- d. Подключение и настройка Консультант Плюс (п);
- e. Закупка ПО (п).

#### **14. Программно-лингфонный комплекс**

Инциденты:

- a. Ошибки при работе с программным обеспечением Sanako;
- b. Неисправность в оборудовании.

Запросы:

- a. Установка программного обеспечения Sanako.

#### **15. Программный продукт «Парус»**

Инциденты:

- a. Ошибка при работе в ПП Парус.

Запросы:

- a. Открытие и настройка доступа к ПП Парус (п);
- b. Разработка нового модуля, процедуры или отчета в ПП Парус (п);
- c. Модификация ПП Парус;
- d. Изменение данных в ПП Парус;
- e. Выгрузка-загрузка данных ПП Парус (п);
- f. Настройка справочников, правил, процедур в ПП Парус;
- g. Тестирование модуля, процедуры или отчета в ПП Парус;
- h. Обучение пользователей работе с ПП Парус.

#### **16. Программный комплекс "Бюджет-СМАРТ"**

Инциденты:

- a. Ошибка при работе в "Бюджет-СМАРТ";
- b. Ошибка при открытии "Бюджет-СМАРТ".

Запросы:

- a. Регистрация и настройка пользователей для доступа к "Бюджет-СМАРТ";
- b. Анализ данных в системе Бюджет-Смарт <-> ПП Парус.

#### **17. Система открытого электронного обучения КФУ**

Инциденты:

- a. Ошибка системы

Запросы:

- a. Настройка прав доступа пользователей
- b. Обучение пользователей
- c. Перенос курсов
- d. Модификация курсов

#### **18. Системное программное обеспечение**

Инциденты:

- a. Ошибки при загрузке ОС;
- b. Ошибки при работе ОС.

Запросы:

- a. Установка ОС;
- b. Дополнительная настройка ОС.

#### **19. Телефония**

Инциденты:

- a. Не работает устройство связи;
- b. Отсутствует доступ.

Запросы:

- a. Проблемы с печатью факса;
- b. Установка и настройка устройств связи;
- c. Выделение нового номера (п);
- d. Перенос номера;
- e. Открытие доступа к внутризоновой связи (п);
- f. Открытие доступа к междугородней связи (п);
- g. Открытие доступа к международной связи (п);
- h. Закупка телефонного оборудования (п).

## **20. Учетные записи**

Запросы:

- a. Предоставление персональных учетных данных (п);
- b. Восстановление персональных учетных данных;
- c. Предоставление персональных учетных данных внешним пользователям (п).

## **21. Электронная почта Электронная почта**

Инциденты:

- a. Нет доступа к почтовому ящику.

Запросы:

- a. Создание почтового ящика подразделения;
- b. Удаление почтового ящика;
- c. Настройка почтового ящика;
- d. Создание алиаса для почтового ящика;
- e. Увеличение размера почтового сообщения;
- f. Увеличение размера почтового ящика;
- g. Создание и настройка групп рассылки;
- h. Настройка переадресации.

## **22. Формирование отчетов**

## **23. Предоставление информации по запросу**

**Примечания:** (п) - работы, выполняемые на основании заявок в письменной форме за подписью руководителя подразделения.