

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГАОУВПО «Казанский (Приволжский)  
федеральный университет»

«20» 04 2019 г.  
№ 0.1.1.67-06/48/19

Казань

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



И.В. Гафуров

« 20 » г.



## РЕГЛАМЕНТ

предоставления услуг в сфере информационных технологий  
в федеральном государственном автономном образовательном  
учреждении высшего профессионального образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

## 1. Назначение регламента

1.1. Настоящий Регламент устанавливает правила, в соответствии с которыми будут проводиться работы по обслуживанию заявок сотрудников, аспирантов, студентов, других категорий обучающихся и абитуриентов университета, на предоставление услуг в сфере информационных технологий (далее – ИТ-услуг).

## 2. Термины и понятия

**Регламент** – документ, устанавливающий правила, регулирующие порядок и время проведения (осуществления) чего-либо.

**Пользователи** – сотрудники, аспиранты, студенты и другие категории обучающихся, а также абитуриенты университета.

**Service Desk** – единая служба организации процесса обслуживания ИТ пользователей университета в составе Департамента информатизации и связи.

**Информационная система** – организационно упорядоченная совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий, с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих процессы сбора, обработки, накопления, хранения, актуализации, поиска и распространения информации. В данном положении информационными системами являются ИАС, портал КФУ.

**ИАС** – информационно-аналитическая система: информационная система, которая дает возможности и средства экспертам быстро анализировать большие объемы данных.

**ИАС «Электронный университет» (ЭУ)** – ИАС для автоматизации процессов деятельности университета, обеспечивающая качественно новый уровень оперативности и удобства представления всем пользователям образовательных, информационных и административных услуг.

**ИТ-услуга** – формализованная деятельность, осуществляемая в интересах или по заданию пользователя, удовлетворяющая его ИТ потребности и имеющая контролируемые параметры.

**Online-сервис** – услуги, предоставляемые через портал университета в режиме реального времени.

**Заявка** – зарегистрированное обращение пользователя, принятое сотрудником Service Desk одним из перечисленных способов: Web-заявка, письменная форма, устная форма, по единому телефону: 230-30-66 (доб. 100 или 236)

**Исполнитель заявки** – сотрудник Департамента информатизации и связи, который назначен для выполнения работ по заявке.

**Заказчик** – пользователь, обратившийся в Service Desk.

**Процесс обслуживания пользователей** – логически взаимосвязанная между собой последовательность работ, направленная на выполнение заявки и улучшения качества предоставляемых услуг.

**Приоритет** – параметр определяющий положение заявки в очереди выполнения.

**Уровень выполнения услуги** – определяется описанием следующих параметров услуги:

- время гарантированного предоставления;
- время обслуживания;

- время принятия заявки в работу;
- нормативное время выполнения заявки в зависимости от приоритета;
- оценка качества выполнения заявки заказчиком.

**Инцидент** – обращение пользователя по вопросам устранения причин, ведущих/способных привести к остановке услуги или снижению уровня её качества.

**Запрос на обслуживание** – обращение пользователя, не являющееся инцидентом (запрос на информацию, замену картриджа, подключению к интернету, смену пароля и т.д.)

### **3. Область применения**

3.1. Настоящий Регламент применяется для установления единого порядка обслуживания заявок на предоставление ИТ-услуг.

### **4. Срок действия**

4.1. Настоящий Регламент вступает в силу с момента утверждения ректором КФУ и действует до его отмены.

### **5. Ответственность**

5.1. Ответственным за исполнение настоящего Регламента является директор Департамента информатизации и связи.

5.2. Ответственность за соблюдение настоящего Регламента возлагается на должностных лиц и сотрудников Департамента информатизации и связи, участвующих в процессе обслуживания пользователей.

### **6. Общие положения**

6.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Каталогом сервисов и услуг, которые предоставляются специалистами Департамента информатизации и связи пользователям.

### **7. Процесс обслуживания пользователей**

7.1. Служба Service Desk регистрирует и организует выполнение запросов на обслуживание, а также обращений на восстановление предоставления ИТ-услуг, т. е. ликвидацию инцидента и контроль их исполнения.

Обращение в службу Service Desk с целью получения ИТ-услуги осуществляется следующим образом:

– Web-заявка, оформляется в информационно-аналитической системе «Электронный университет» в разделе «Службы». Чтобы иметь такую возможность необходимо зарегистрироваться в корпоративной сети КФУ. Как это сделать, можно узнать по адресу <http://ksu.ru/infres/ra.php>

- устная форма. Регистрация заявки в журнал;
- письменная форма;
- по единому телефону: 230-30-66 (доб. 100 или 236). Регистрация заявки в журнал.

7.2. Все виды заявок принимаются и оформляются в здании Департамента информатизации и связи, по адресу ул. Проф. Нужина д.1/37, 2 этаж, комната 216 с 8.00 до 20.00.

7.3. В документе «Каталог сервисов и услуг» (Приложение 1) приведен перечень ИТ-услуг, предоставляемых Департаментом информатизации и связи. Отдельные виды ИТ-услуг выполняются только на основании заявок, поданных в письменной форме за подписью руководителя подразделения.

7.4. При обращении в Service Desk пользователь обязан сообщить следующую информацию:

- формулировка требуемой ИТ-услуги;
- место расположения (здание, комната, инвентарный номер) проблемного компьютера или другого оборудования, программного обеспечения и пр.;
- фамилия, имя, отчество, должность контактного лица, телефон, подразделение;
- адрес электронной почты;
- предпочтительная дата и время прибытия ИТ - специалиста;
- срочность или желательную дату исполнения.

7.5. При приеме заявок назначаются следующие приоритеты:

- Низкий – 5 рабочих дней;
- Средний – 3 рабочих дней;
- Высокий – 2 рабочих дня;
- Критичный – 1 рабочий день

Приоритет задается автоматически, в зависимости от сервиса, к которому относится заявка. Приоритет заявки показывает, насколько важно выполнение этой заявки для нормального функционирования сервиса. В зависимости от приоритета заявки, то есть важности сервиса, к которому она относится, назначается срок выполнения заявки.

-Заявкам, которые не влияют на работу пользователей и требуют решения в определенную запланированную дату, по умолчанию присваивается низкий приоритет.

-Заявкам, которые влияют на работу пользователей, но требуют длительных сроков решения, по умолчанию присваивается средний приоритет.

-Заявкам, которые влияют на работу пользователя, но не влияют на работу других пользователей, по умолчанию присваивается высокий приоритет.

-Заявкам, которые влияют на работу целой группы пользователей, назначается критичный приоритет.

7.6. Приоритеты могут быть вручную изменены диспетчером или начальником отдела исполнения заявки в зависимости от должности заказчика и критичности требуемой ИТ-услуги. Заявки от ректора и проректоров всегда имеют критичный приоритет. В том случае, когда работы по заявкам требуют использования большого количества ресурсов, закупки дополнительного оборудования, ремонта существующего оборудования и т.п., срок выполнения заявок может быть увеличен. В остальных случаях, как правило, срок исполнения бывает меньше рекомендуемого.

7.7. После регистрации обращения пользователя сотрудником Service Desk, на электронную почту заказчика приходит сообщение о приеме заявки с указанием присвоенного ей номера, времени регистрации, отдела исполнения Департамента информатизации и связи, ссылки на текущие заявки от данного пользователя с возможностью перехода на конкретную заявку с комментариями. Либо сообщает по телефону в случае отсутствия адреса электронной почты.

7.8. Во время выполнения заявки, Заказчик получает информацию о состоянии выполнения его заявки в «Электронном университете» раздел «Службы». При закрытии заявки сотруд-

ником Service Desk заказчик на электронную почту получает сообщение с указанием номера заявки, причины закрытия и ссылки на содержимое заявки со всеми комментариями и возможностью оценки качества исполнения заявки.

7.9. В случае отсутствия ИТ-специалиста в согласованное время, Заказчик информирует службу Service Desk по единому телефону 230-30-66 (доб. 100 или 236) о невыполнении заявки.

7.10. В случае некачественно выполненной работы ИТ-специалистом или в случае других нарушений при оказании ИТ-услуг со стороны специалистов Департамента информатизации и связи, Заказчик может обратиться с жалобой по единому телефону 230-30-66 (доб. 100 или 236) или в письменной форме к директору Департамента информатизации и связи. Вопрос о мере вины будет рассмотрен начальником отдела, руководителем соответствующего Центра, директором Департамента информатизации и связи. О принятых мерах можно ознакомиться у начальника отдела Департамента информатизации и связи.

## **8. Внесение изменений в Регламент**

8.1. Принятие Регламента, изменений и дополнений к нему производится в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

## **9. Рассылка**


9.1. Настоящий Регламент размещается на веб-сайте Департамента информатизации и связи портала КФУ в разделе Документы.

## **10. Регистрация и хранение**

10.1. Регламент регистрируется в Управлении документооборота и контроля (далее – УДК). Оригинальный экземпляр настоящего Регламента хранится в УДК до замены его новым вариантом. Заверенная копия настоящего Регламента хранится в составе документов организационного характера Департамента информатизации и связи.

СОГЛАСОВАНО

Начальник Юридического управления



(подпись)

Г.М. Сибгатуллина

СОГЛАСОВАНО

Проректор по административной работе –  
руководитель аппарата



(подпись)

А.Н. Хашов