

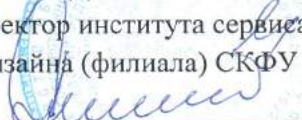
Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

ПРИНЯТО

Ученым советом института сервиса, туризма и  
дизайна (филиала) СКФУ в г. Пятигорске  
Протокол № 9 от 06.04.2017

УТВЕРЖДАЮ

Директор института сервиса, туризма  
и дизайна (филиала) СКФУ в г. Пятигорске  
  
Т.А. Шебзухова



РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ В ИНСТИТУТЕ СЕРВИСА, ТУРИЗМА И ДИЗАЙНА  
(ФИЛИАЛЕ) СКФУ В Г. ПЯТИГОРСКЕ

г. Пятигорск, 2017 г.

## 1. Назначение регламента

Настоящий Регламент устанавливает правила, в соответствии с которыми будут проводиться работы по обслуживанию заявок сотрудников Института сервиса, туризма и дизайна (филиала) СКФУ в г. Пятигорске, на предоставление услуг в сфере информационных технологий (далее – Институт, ИТ-услуг).

## 2. Термины и понятия

**Регламент** - документ, устанавливающий правила, регулирующие порядок и время проведения (осуществления) работ, оказания услуг.

**Пользователи** - сотрудники, аспиранты, студенты, а также абитуриенты института.

**Service Desk** – служба в составе центра информационных технологий и программного обеспечения (далее - ЦИТиПО), организующая процесс регистрации и сопровождения заявок ИТ-пользователей Института.

**GLPI** - свободная система управления ИТ-инфраструктуры, является системой работы с заявками и инцидентами.

**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.

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

**Заявка** - зарегистрированное в системе Service Desk обращение пользователя, принятое ответственным сотрудником ЦИТиПО одним из перечисленных способов: письменная форма, по телефону, электронная заявка.

**Исполнитель заявки** - сотрудник ЦИТиПО, ответственный за выполнение 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.

**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.

3.2. Данное положение не распространяется на процесс обеспечения подразделений института картриджами для копировально-печатной техники.

#### **4. Срок действия**

4.1. Настоящий Регламент вступает в силу с 01.06.2017г. и действует до его отмены.

#### **5. Ответственность**

5.1. Ответственным за исполнение настоящего Регламента является начальник ЦИТиПО.

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

5.3. Ответственность за достоверность предоставленной информации в службу Service Desk несет Заказчик.

5.4. Правила настоящего Регламента подлежат исполнению всеми Пользователями.

#### **6. Общие положения**

6.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с «Каталогом сервисов и услуг» (Приложение 1), которые предоставляются центром информационных технологий и программного обеспечения.

#### **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:

- a) Письменная форма. Служебная записка (Приложение 2);
- b) Электронная почта. Заявка, отправленная с адреса корпоративной электронной почты (адрес находится в домене pfncfu.ru. Например: info@pfncfu.ru) на электронный адрес: help@pfncfu.ru;
- c) Электронная почта. Заявка, в виде отсканированной служебной записки, отправленная на электронный адрес: help@pfncfu.ru;
- d) По телефонам: (8793) 33 - 06 - 39, +7 (928) 363 - 81 - 18;
- e) Viber: +7 (928) 363 - 81 - 18;
- f) WhatsApp: +7 (928) 363 - 81 - 18.

Все виды заявок принимаются и оформляются в ЦИТиПО, по адресу пр. 40-лет Октября 56, 3 этаж, кабинет №А35 с 10.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00. Заявки критичного приоритета принимаются с 09.00 до 18.00.

В документе «Каталог сервисов и услуг» приведен перечень ИТ-услуг, предоставляемых ЦИТиПО. Отдельные виды ИТ-услуг выполняются только на основании заявок, поданных в письменной форме за подписью руководителя подразделения.

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

- ФИО, должность контактного лица, подразделение, телефон;

- формулировка требуемой ИТ-услуги;
- место расположения (здание, комната, инвентарный номер) проблемного компьютера или другого оборудования, программного обеспечения и прочее.

7.3. Ответственный сотрудник ЦИТиПО регистрирует принятую заявку в системе GLPI, где назначает исполнителя (ответственного сотрудника за выполнение данной заявки), приоритет данной заявки, присваивает ей номер, после чего сообщает данный номер Заказчику, в соответствии со способом обращения в Service Desk.

7.4. При приеме заявок назначаются следующие приоритеты:

- Низкий - до 10 рабочих дней;
- Средний - до 5 рабочих дней;
- Высокий - до 3 рабочих дня;
- Критичный - до 2 рабочих дней

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.

7.5. Приоритеты могут быть вручную изменены ответственным сотрудником ЦИТиПО или начальником ЦИТиПО, в зависимости от должности заказчика и критичности требуемой ИТ-услуги. Заявки от директора, заместителей директора, главного бухгалтера, начальника отдела кадров, начальника юридического отдела, а так же отдела довузовской подготовки (во время осуществления приемной компании) 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.

7.6. По завершению работ по заявке, ответственный сотрудник подает запрос на закрытие заявки. После закрытия заявки осуществляется информирование Заказчика о результате выполнения заявки.

7.7. Для получения информации о состоянии или ходе выполнения заявки Заказчик должен указать номер заявки, по которой хочет получить информацию.

7.8. В случае невыполнения заявки, Заказчик информирует службу Service Desk по телефонам (8793) 33-06-39, +7 (928)-363-81-18.

7.9. В случае возникновения претензий к качеству выполненной работы ИТ-специалистом или в случае других нарушений при оказании ИТ-услуг со стороны

специалистов ЦИТиПО, Заказчик может обратиться с жалобой по телефону (8793) 33-06-39 или в письменной форме к начальнику ЦИТиПО. Вопрос о мере вины будет рассмотрен начальником отдела и предоставлен письменный ответ.

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

8.1. Настоящий Регламент и изменения в него принимаются ученым советом института и вводится в действие приказом директора.

## **9. Рассылка**

9.1. Настоящий Регламент доводится до сведения всех структурных подразделений через отдел делопроизводства.

9.2. Настоящий Регламент размещается на веб-сайте Института, на странице центра информационных технологий и программного обеспечения.

9.3. Актуальная версия Каталога сервисов и услуг размещается на веб-сайте Института, на странице центра информационных технологий и программного обеспечения.

Начальник ЦИТиПО



А.С. Зюзин

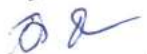
СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по научной работе  
и инновационной деятельности



А.А. Вартумян

Начальник юридического отдела



В.Ф. Пазиненко

**Каталог сервисов и услуг, оказываемых центром информационных технологий  
и программного обеспечения Института сервиса, туризма и дизайна  
(филиала) СКФУ в г. Пятигорске**

**1. Service Desk**

Запросы:

- a. Регистрация пользователей в сети (п);
- b. Техническое сопровождение мероприятий с привлечением сотрудников ЦИТ и ПО (п).

**2. 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);
- c. Восстановление доступа к учетной записи.

**3. 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. Настройка терминального доступа;
- h. Получение компьютерной техники (п);
- i. Закупка компьютерной техники и периферийных устройств (п);
- j. Обмен картриджами в корпусе №1, каб. А-35;
- k. Установка тонер-картриджа;
- l. Перемещение техники (п);
- m. Ремонт и модернизация техники (п);
- n. Выдача оборудования во временное пользование (п).

**4. Прикладное программное обеспечение (ПО)**

Инциденты:

- a. Ошибка при работе ПО.

Запросы:

- a. Установка и настройка ПО;
- b. Дополнительная настройка ПО;
- c. Подключение и настройка Консультант Плюс (п);
- d. Подключение и настройка 1С Документооборот (п);

- e. Закупка ПО (п)ж
- f. Подбор бесплатных аналогов проприетарного ПО (п).

#### **5. Системное программное обеспечение**

Инциденты:

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

Запросы:

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

#### **6. Корпоративная сеть**

Инциденты:

- a. Не функционирует.

Запросы:

- a. Настройка сетевого оборудования;
- b. Прокладка сети (п).

#### **7. Интернет**

Инциденты:

- a. Отсутствует доступ в интернет.

Запросы:

- a. Настройка интернета;
- b. Подключение и настройка сетевой папки;
- c. Предоставление прямого доступа в интернет (п);
- d. Предоставление прямого доступа к удаленным ресурсам (п);
- e. Временное предоставление доступа в интернет (п);
- f. Создание учетной записи пользователя (п);
- g. Восстановление учетной записи пользователя.

#### **8. IP-Телефония**

Инциденты:

- a. Не работает оборудование;
- b. Отсутствует доступ;

Запросы:

- a. Подключение оборудования (п);
- b. Закупка телефонного оборудования (п).

#### **9. Электронная почта**

Инциденты:

- a. Нет доступа к почтовому ящику.

Запросы:

- a. Создание почтового ящика(п);
- b. Удаление почтового ящика;
- c. Настройка почтового ящика;
- d. Создание алиаса для почтового ящика;
- e. Создание и настройка групп рассылки;
- f. Настройка переадресации.

#### **10. Информационная автоматизированная система управления ВУЗом (ИАСУ ВУЗ)**

Инциденты:

- a. Ошибка работы ИАСУ ВУЗ.

Запросы:

- а. Установка ИАСУ ВУЗ (п).

### **11. Программный продукт (ПП) «1С»**

Инциденты:

- а. Ошибка при работе в ПП.

Запросы:

- а. Настройка удаленного доступа к ПП (п).

### **12. Программный комплекс (ПК) «ПЛАНЫ»**

Инциденты:

- а. Ошибка при работе в ПП.

Запросы:

- а. Установка и настройка ПК «Планы»(п, с визой начальника ООУМР).

### **12. Мультимедийное оборудование:**

Инциденты:

- а. Не работает мультимедийное оборудование.

Запросы:

- а. Проведение видеоконференции (п);
- б. Установка и настройка мультимедийного оборудования (п);
- с. Установка и настройка программного обеспечения для мультимедийного оборудования (п);
- д. Закупка мультимедийного оборудования (п).

### **13. Портал [esampus.ncfu.ru](http://esampus.ncfu.ru)**

Запросы:

- а. Выдача учетных данных (логина и пароля) для студентов;
- б. Выдача учетных данных (логина и пароля) для сотрудников (п).

### **14. Инфоматы**

Инциденты:

- а. Не работает инфомат.

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



Приложение 2  
К регламенту предоставления услуг  
в сфере информационных технологий в  
Институте сервиса, туризма и дизайна (филиал)  
СКФУ в г.Пятигорске.

Начальнику ЦИТиПО  
Зюзину А.С.  
*Должность, подразделение  
ФИО*

дата

### Служебная записка

Изложить суть обращения (формулировка требуемой ИТ-услуги), место расположения (здание, комната, инвентарный номер) проблемного компьютера или другого оборудования, программного обеспечения и прочее.

Указать подразделение, ФИО, должность и телефон контактного лица.

Должность

Фамилия И.О.