

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского»

П Р И К А З

16. 03. 2023

№ 01.01-06/228

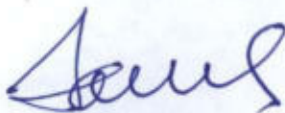
Омск

*О вводе в опытную эксплуатацию автоматизированной информационной системы
обработки заявок в техническую поддержку ОмГУ*

В связи с завершением работ по внедрению автоматизированной информационной системы обработки заявок в техническую поддержку ОмГУ (далее – АИС «ОмГУ.Заявки») приказываю:

1. Ввести АИС «ОмГУ.Заявки» в опытную эксплуатацию с 20 марта 2023 года.
2. Утвердить прилагаемый регламент работы АИС «ОмГУ.Заявки» (далее – Регламент).
3. Определить управление информационных технологий, связи и информационной безопасности ОмГУ (далее – УИТСИБ) подразделением ОмГУ, ответственным за эксплуатацию и дальнейшее развитие АИС «ОмГУ.Заявки».
4. Установить сроком окончания опытной эксплуатации АИС «ОмГУ.Заявки» 20 апреля 2023 года.
5. В период с 21 апреля по 20 мая 2023 года УИТСИБ при участии иных заинтересованных подразделений ОмГУ провести анализ и устранение недостатков, выявленных при опытной эксплуатации АИС «ОмГУ.Заявки», а также при необходимости осуществить доработку программного обеспечения и дополнительную наладку технических средств.
6. УИТСИБ подготовить АИС «ОмГУ.Заявки» к вводу в постоянную эксплуатацию с 21 мая 2023 года.
7. Всем подразделениям и работникам ОмГУ осуществлять направление заявок в техническую поддержку в соответствии с регламентом, начиная с 3 апреля 2023 года.
8. Общему отделу довести настоящий приказ до структурных подразделений и работников ОмГУ посредством рассылки по корпоративной электронной почте.

Ректор



С.В. Замятин

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления информационных
технологий, связи и информационной безопасности



С.П. Барановский

**Регламент работы автоматизированной
информационной системы «ОмГУ.Заявки»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент работы автоматизированной информационной системы «ОмГУ.Заявки» определяет порядок ее использования подразделениями и работниками ФГАОУ ВО «Омский государственный университет им Ф.М. Достоевского», а также общий порядок рассмотрения заявок технической поддержкой (далее – АИС, ОмГУ, Регламент соответственно)

1.2. Для целей настоящего Регламента используются следующие основные понятия:

1.2.1. Заявка – электронное сообщение установленной правилами АИС и настоящим Регламентом формы, содержащее:

- сообщение о возникшей проблеме в работоспособности информационных систем, оператором которых является ОмГУ, корпоративной вычислительной сети ОмГУ, серверных мощностей и систем хранения данных, оборудования связи, средств вычислительной техники и оргтехники, находящейся на балансе ОмГУ;

- заявление об осуществлении технического (мультимедийного) сопровождения учебных и внеучебных мероприятий ОмГУ, проводимых в соответствии с утвержденным планом мероприятий, служебной запиской проректора ОмГУ и/или распоряжением ректора ОмГУ;

- заявление о предоставлении для учебного процесса средств вычислительной техники, мультимедийного оборудования;

- заявление об установке необходимого для проведения занятий программного обеспечения в учебных компьютерных классах;

- заявление об установке необходимого для работы программного обеспечения на рабочем месте пользователя;

- заявление о необходимости подключения средств вычислительной техники и/или оргтехники к корпоративной сети ОмГУ;

- заявление на приобретение средств вычислительной техники и оргтехники для структурного подразделения ОмГУ;

- заявление об изменении (удалении) данных пользователя в информационных системах ОмГУ;

- заявление о получении доступа к информационным системам, оператором которых является ОмГУ.

1.2.2. Заявитель – работник ОмГУ, направивший заявку в АИС или на определенный настоящим Регламентом адрес электронной почты.

1.2.3. Ответственный специалист – работник управления информационных технологий, связи и информационной безопасности ОмГУ (далее – УИТСИБ), в должностные обязанности которого входит обработка заявок в АИС и/или обеспечение работоспособности информационных систем, средств вычислительной техники, оргтехники, коммутационного и иного компьютерно-технического оборудования, находящегося на балансе ОмГУ.

1.2.4. Номер заявки – уникальный идентификационный номер, который присваивается заявке при ее регистрации в АИС.

1.2.5. Служба технической поддержки ОмГУ (или, далее по тексту, служба технической поддержки, техническая поддержка) – совокупность ответственных специалистов, а также работников иных структурных подразделений ОмГУ и/или сторонних организаций (при необходимости), задействованных в процессе приема и/или обработки заявок, а также решении проблем и/или задач, сообщение о которых содержится в заявке.

1.2.6. Программное обеспечение (далее – ПО) – совокупность программ системы обработки информации и программных документов, необходимых для эксплуатации этих программ.

1.2.7. Персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъект персональных данных).

1.3. Интернет-адрес АИС: **help.omsu.ru**.

1.4. Телефон службы технической поддержки ОмГУ: **(3812) 64-60-60**.

1.5. Режим работы службы технической поддержки (по омскому времени, GMT+6): рабочие дни (понедельник-пятница): 8-30 – 17-00. Обеденный перерыв: 12-30 – 13-00.

В рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, время работы сокращается на 1 (один) час.

2. Регистрация в АИС

2.1. В АИС проводится регистрация только работников ОмГУ, занимающих должности в ОмГУ по основному месту работы и имеющих адрес в системе корпоративной почты ОмГУ.

2.2. При необходимости направить заявку в службу технической поддержки работнику, осуществляющему свою деятельность на условиях внешнего совместительства, данная заявка может быть направлена на адрес электронной почты help@omsu.ru в соответствии с требованиями п. 3.4 настоящего Регламента.

2.3. Идентификация и аутентификация пользователей в АИС происходит только по адресу корпоративной электронной почты ОмГУ в домене omsu.ru или его поддомене.

2.4. При прохождении регистрации в АИС и начале работы в данной системе (при первом входе в АИС) работник ОмГУ принимает условия

настоящего Регламента и выражает свое согласие на обработку своих персональных данных в объеме, необходимом для обеспечения работоспособности системы.

2.5. В случае если работник не согласен с условиями настоящего Регламента, он обязан незамедлительно прекратить использование системы, направив в УИТСИБ служебную записку в соответствии с установленным порядком, содержащую уведомление о необходимости аннулирования регистрации данного работника в АИС.

3. Порядок формирования заявки

3.1. Заявки принимаются в электронном виде посредством АИС в соответствии с утвержденными формами заявок, за исключением заявок, связанных с проблемами работоспособности электронных сервисов ОмГУ, размещенных на портале по адресу eservice.omstu.ru, а также связанных с изменением (удалением) данных пользователя и получением (изменением, удалением) доступа к таким системам. Соответствующие заявки направляются по адресу электронной почты iias@omstu.ru.

3.2. Формы заявок и порядок их заполнения утверждаются начальником УИТСИБ. После утверждения формы заявок и порядок их заполнения размещаются в соответствующем разделе сайта help.omstu.ru и рассылаются работникам ОмГУ посредством корпоративной электронной почты.

3.3. В случаях неработоспособности АИС, в том числе при отсутствии по каким-либо причинам доступа к АИС, заявка может быть направлена и рассмотрена по адресу электронной почты help@omstu.ru. При этом:

- заявка в виде файла в формате XLS, ODS, оформленного в соответствии с утвержденными формами заявок, прикрепляется к электронному письму;

- тема электронного письма должна состоять только из наименования заявки в соответствии с утвержденными правилами оформления таких заявок;

- электронные письма принимаются только с адресов корпоративной электронной почты в домене *.omstu.ru, за исключением работников ОмГУ, осуществляющих свою деятельность на условиях внешнего совместительства и не имеющих учетной записи корпоративной электронной почты ОмГУ;

- по электронной почте не осуществляется восстановление учетных данных к информационным системам ОмГУ;

- восстановление учетных данных производится по заявке, либо посредством направления служебной записки в адрес УИТСИБ в соответствии с установленным порядком.

3.4. В случае если необходимо направить заявку, форма которой не утверждена, в техническую поддержку, соответствующая заявка

направляется в виде электронного письма по адресу электронной почты help@omsu.ru. Такая заявка может быть произвольной формы, но при этом:

- должна содержать информацию в соответствии с пунктом 3.8. настоящего Регламента;
- тема электронного письма должна состоять только из наименования заявки.

3.5. Направление заявок в бумажном виде не допускается. Заявки, поступившие в бумажном виде, не рассматриваются, не исполняются и не учитываются в статистике работы службы технической поддержки.

3.6. Заявитель до направления заявки должен ознакомиться:

- с обновлениями новостной ленты АИС, в которой размещается информация о текущем состоянии проводимых регламентных и/или аварийно-восстановительных работ на объектах информационной инфраструктуры ОмГУ;
- с разделом «Часто задаваемые вопросы» АИС;
- с доступными инструкциями и регламентами работы средств вычислительной техники, оргтехники и программного обеспечения.

3.7. Направляя заявку в АИС, работник ОмГУ подтверждает, что обладает базовыми навыками администрирования используемой им операционной системы, имеет опыт работы с общесистемным программным обеспечением, средствами диагностики ОС.

3.8. Заявка должна содержать следующую информацию:

- контактные сведения заявителя (ФИО, структурное подразделение, должность, контактный телефон и адрес электронной почты);
- характеристики и местонахождение средств вычислительной техники и оргтехники (для заявок на ремонт и обслуживание такой техники);
- наименование информационной системы (для заявок на доступ к ИС, на исправление ошибок и сбоев в ИС);
- описание только одной проблемы и, в случае необходимости, полное пошаговое описание действий, приводящих к возникновению описываемой проблемы;
- описание действий заявителя, которые он совершал для решения описываемой проблемы;
- в целях ускорения обнаружения и решения проблемы в заявку рекомендуется включать снимки областей экрана, содержащие информационное сообщение об ошибке, другие графические пояснения, которые помогут в обнаружении и решении проблемы. Изображения принимаются в форматах графических файлов: JPEG, PNG объемом не более 2 МБ;
- иную информацию, необходимую для рассмотрения заявки.

3.9. Заявитель при подаче запроса в техническую поддержку должен придерживаться правила: одному запросу в техническую поддержку соответствует только одна проблема.

3.10. При составлении заявки недопустимо:

- создавать множественные заявки по одной и той же проблеме;
- передавать через АИС персональные данные третьих лиц;
- передавать через АИС какие-либо учетные данные от каких-либо информационных систем, оператором которых является ОмГУ, иные организации и/или физические лица.

3.11. Техническая поддержка не оказывается с использованием личных мобильных номеров ответственных сотрудников.

3.12. Консультирование по телефону службы технической поддержки возможно только в части обсуждения и уточнения информации для заявок, оформленных в АИС и находящихся в статусе «В работе».

4. Порядок обработки и выполнения заявок

4.1. Обработка заявок осуществляется УИТСИБ только в рабочее время в соответствии с п. 1.5. настоящего Регламента.

4.2. Персональные данные заявителя, содержащиеся в заявке, не могут быть переданы третьим лицам, за исключением работников УИТСИБ и/или иных подразделений ОмГУ, непосредственно участвующих в обработке заявки и/или решении указанных в заявке проблем.

4.3. Каждой заявке, регистрируемой в АИС, назначается приоритет, определяющий скорость и очередность обработки заявок.

4.4. Приоритет заявки определяет только ответственный специалист в соответствии со следующей классификацией:

- критический приоритет: полный отказ работы системы или сбой в работе системы, не позволяющие выполнять основные функции.
- высокий приоритет: система функционирует частично или с низкой производительностью, но при этом основная часть функций системы может выполняться.
- обычный приоритет: система функционирует в штатном режиме, но периодически или бессистемно возникают сбои, не влияющие на нормальную работу системы в целом.

4.5. Заявкам, направляемым на электронную почту help@omsu.ru, по умолчанию присваивается обычный приоритет.

4.6. Заявки одного приоритета обрабатываются в соответствии с правилом очередности: первой обрабатывается первая поступившая заявка.

4.7. Время ответа на заявку определяется приоритетом:

- критический приоритет: не более 4 часов рабочего времени;
- высокий приоритет: не более 8 часов рабочего времени;
- обычный приоритет: не более 20 часов рабочего времени.

4.8. В случае необходимости передачи заявки разработчикам программного обеспечения информационных систем, сертифицированным сервисно-ремонтным центрам, сторонним организациям, оказывающим услуги технической поддержки компьютерно-технического оборудования и/или информационных систем в соответствии с договором, время ответа

может быть увеличено, о чем ответственный специалист делает отметку в АИС.

4.9. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы могут быть даны в виде ссылок на соответствующие документации, руководства, сайты разработчиков, разделы баз знаний.

4.10. После завершения обработки заявки, заявитель получает уведомление о необходимости принятия (согласования) результата исполнения заявки. Заявка считается выполненной только после получения согласования от заявителя.

4.12. Заявитель в случае несогласия с результатом рассмотрения заявки имеет право вернуть заявку на повторное рассмотрение. При этом указание причины такого возврата является обязательным.

4.11. В случае если заявитель более 10 рабочих дней не принимает результат исполнения заявки, а также, если заявка возвращена на повторное рассмотрение без указания причин такого возврата, заявка считается выполненной и дальнейшая работа по ней прекращается.

4.12. Заявка может быть отклонена (оставлена без рассмотрения) по следующим причинам:

- информация о проблеме размещена в новостной ленте;
- невозможно повторить описанную проблему;
- заявитель не предоставил информацию в соответствии с п.3.8., либо не предоставляет информацию, необходимую для решения проблемы;
- пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного обеспечения, по эксплуатации средств вычислительной техники и оргтехники, средств связи;
- выполнение заявки требует совершения действий, запрещенных действующим законодательством, локальными актами ОмГУ;
- в процессе исполнения заявки заявитель требует исполнения работ, не связанных с рассматриваемой заявкой;
- вопрос не относится к компетенции технической поддержки.

4.13. Обработка заявки может быть приостановлена (отложена) по следующим причинам:

- вопрос требует доработки программного обеспечения, принадлежащего третьим лицам;
- отсутствуют необходимос оборудование и/или запасные части для решения проблемы;
- отсутствуют денежные средства, необходимые для решения проблемы.

4.14. В случаях, перечисленных в п. 4.12., соответствующие заявки отклоняются без уведомления заявителя и детального разъяснения причин, а в случаях, перечисленных в п.4.13, ответственный работник делает в заявке отметку с пояснением причин приостановки рассмотрения заявки и уведомляет об этом заявителя, в этом случае заявка получает статус «Ожидает решения».

4.15. В случае если заявитель требует совершения действий, нарушающих действующее законодательство и/или требования локальных актов ОмГУ, рассмотрение заявки данного заявителя немедленно приостанавливается, а соответствующая информация направляется начальнику УИТСИБ.

5. Заключительные положения

5.1. Служба технической поддержки не проводит работ по настройке оборудования и программного обеспечения, не находящегося на балансе ОмГУ, за исключением оборудования и программного обеспечения, которое работник ОмГУ использует в режиме дистанционной работы.

При этом работник ОмГУ обязан представить в службу технической поддержки документы, подтверждающие факт осуществления этим работником деятельности в режиме удаленной работы и необходимости использования при этом соответствующего оборудования и программного обеспечения.

5.2. Служба технической поддержки не проводит безвозмездное обучение работников ОмГУ работе со средствами вычислительной техники (в т.ч. персональными ЭВМ), оргтехники и средствами связи, общесистемным и специализированным программным обеспечением.

5.3. Служба технической поддержки имеет право осуществлять возмездное оказание услуг с использованием АИС, в соответствии с правилами осуществления ОмГУ видов деятельности, приносящих доход, установленными действующим законодательством и локальными актами ОмГУ.