	МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Сибирский государственный университет геосистем и технологий»	
	Система менеджмента качества РЕГЛАМЕНТ	Р СМК СГУГиТ 8.5–270–2019

УТВЕРЖДАЮ
Ректор СГУГиТ

30.08.2019 г.



А. П. Карпик

ПРИНЯТО

Ученым советом СГУГиТ

протокол от 30.08.2019 г. № 13

РЕГЛАМЕНТ
ПОДАЧИ, ОБРАБОТКИ И КОНТРОЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ
ЗАЯВОК ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
В ЦЕНТРЕ ТЕЛЕМАТИКИ И ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ
ФГБОУ ВО «СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГЕОСИСТЕМ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Р СМК СГУГиТ 8.5–270–2019

СОДЕРЖАНИЕ

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ	3
1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2 РЕГИСТРАЦИЯ ЗАЯВОК	5
3 КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАЯВОК	6
4 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ	8
5 КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК	10
ПРИЛОЖЕНИЕ А (обязательное) ФОРМА ЗАЯВКИ НА ЗАКУПКУ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ (ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ)	11
ПРИЛОЖЕНИЕ Б (обязательное) ФОРМА ЗАЯВКИ НА ЗАКУПКУ ОБОРУДОВАНИЯ НА ЗАМЕНУ (ПРОДЛЕНИЕ ЛИЦЕНЗИИ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ)	12
ПРИЛОЖЕНИЕ В (обязательное) БЛОК-СХЕМА ПРОХОЖДЕНИЯ ЗАЯВКИ В ЦТТ	13
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ	14
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	15

Настоящий Регламент и остальные документы системы менеджмента качества являются собственностью СГУГиТ. Передача документов системы менеджмента качества сторонним организациям и лицам осуществляется только с разрешения ректора или представителя руководства по СМК СГУГиТ.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

1 ИИ – информационная инфраструктура, представляющая собой совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств.

2 ЦТТ – Центр телематики и телекоммуникаций, структурное подразделение федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сибирский государственный университет геосистем и технологий» (далее по тексту – СГУГиТ), осуществляющее свою деятельность по технической поддержке информационных систем.

3 Система учета – централизованная автоматизированная система регистрации, учета и контроля выполнения заявок GLPI.

4 Пользователь – сотрудник СГУГиТ, обладающий доступом в ИИ и пользующееся услугами ИИ для выполнения конкретных задач, предусмотренных в ИИ.

5 Специалист – сотрудник ЦТТ, обеспечивающий техническую поддержку ИИ и Пользователей ИИ, за которым приказом по ЦТТ закреплен определенный функционал.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Регламент подачи, обработки и контроля выполнения заявок Пользователей в ЦТТ (далее – Регламент) разработан в соответствии:

- с Положением о ЦТТ;
- Уставом СГУГиТ.

1.2 Настоящий документ регламентирует порядок подачи, обработки и контроля выполнения заявок Пользователей в ЦТТ.

1.3 Время работы ЦТТ: рабочие дни, с 9:00 до 17:00.

1.4 Подача заявки в службу технической поддержки возможна одним из следующих способов:

- посредством звонка на телефон 361-00-19;
- посредством электронного письма на адрес: support@sgugit.ru;
- посредством веб-интерфейса Системы учета (ссылка <http://support.sgugit.ru/gipi>).

1.5 Все заявки Пользователей регистрируются в Системе учета независимо от способа подачи.

1.6 При невозможности разрешения инцидента силами ЦТТ Пользователь, направивший заявку, уведомляется о продлении срока ее выполнения, подключаются дополнительные ресурсы для выполнения данной заявки с последующим контролем сроков ее выполнения.

2 РЕГИСТРАЦИЯ ЗАЯВОК

2.1 Время приема заявок в зависимости от способов обращения приведено в таблице 1.

2.2 Время реакции в зависимости от способа подачи заявки приведено в таблице 1.

2.3 Все заявки обрабатываются ЦТТ только в рабочее время.

2.4 Каждой заявке при регистрации присваивается уникальный номер.

Таблица 1

Способ подачи заявки	Время приема заявок	Время реакции
Телефон	Рабочее время	Немедленно
Электронная почта	Любое время (24/7/365)	Не более 10 минут в рабочее время
Сайт	Любое время (24/7/365)	Не более 10 минут в рабочее время

2.5 При обращении Пользователя в ЦТТ в Системе учета фиксируются (автоматически или вручную Специалистом ЦТТ при невозможности автоматической идентификации) его контактные данные (ФИО, структурное подразделение, адрес электронной почты, телефон), подробно описываются причины обращения, а также номер предыдущей заявки, если новая заявка возникла вследствие некорректного исполнения предыдущей заявки. Заявки от Пользователя, которого невозможно однозначно идентифицировать, или не оформленные соответствующим образом могут быть отклонены.

2.6 При создании заявки через веб-интерфейс Системы учета или отправке заявки по электронной почте Пользователю рекомендуется включать графические пояснения (снимки экрана), которые могут помочь в решении проблемы. Графические файлы должны быть подготовлены в любом из следующих форматов: JPG, GIF, PNG, PDF.

2.7 Если обращение выходит за рамки работ, предусмотренных Положением о ЦТТ, то оно может быть отклонено.

2.8 Время реакции может быть увеличено в зависимости от фактической загрузки Специалистов ЦТТ.

2.9 При поступлении заявки любому сотруднику ЦТТ данный сотрудник незамедлительно уведомляет о поступлении новой заявки и ее содержании Специалиста, осуществляющего ведение Системы учета, для регистрации данной заявки в Системе учета.

3 КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАЯВОК

3.1 Все заявки, зарегистрированные в Системе учета, разделяются на следующие виды:

Инцидент – ошибка в работе ИИ, прикладного программного обеспечения или сетевого и серверного оборудования, связанная с неработоспособностью ИИ, сети или некорректными настройками автоматизированного рабочего места Пользователя, а также выход из строя технического оборудования, необходимого для обеспечения рабочего и (или) учебного процесса;

запрос – перечень работ по настройке ИИ, корректировке данных ИИ или проведению изменений алгоритмов работы ИИ, назначению/изменению реквизитов доступа, изменению ролей, отмене прав доступа Пользователя к ИИ, установке технического оборудования, необходимого для обеспечения рабочего и учебного процесса;

закупка – перечень оборудования и (или) программного обеспечения, необходимого для организации рабочего и (или) учебного процесса, которое требуется закупить; данные заявки обрабатываются в течение срока, необходимого для подготовки документации, заключения договоров и поставки, в связи с чем срок их выполнения не может быть фиксирован в рамках данного Регламента.

3.2 Закупка может быть мотивирована двумя причинами:

1) потребностью в дополнительном оборудовании и/или программном обеспечении для организации рабочего и (или) учебного процесса;

2) выходом из строя оборудования, находившегося на балансе структурного подразделения и бывшего в эксплуатации (при истечении срока гарантийного обслуживания), или окончанием срока действия лицензии на программное обеспечение.

В первом случае Пользователь в соответствующем документе приводит обоснование закупки и ориентировочную стоимость запрашиваемого оборудования и/или программного обеспечения с указанием, при необходимости, модели (-ей) совместимого оборудования, в случае, когда использование аналогов недопустимо (если совместимое оборудование находится на гарантийном обслуживании, что подтверждается документально) или технически невозможно (если речь идет о программном обеспечении). Форма заявки на закупку дополнительного оборудования и (или) программного обеспечения представлена в Приложении А.

Во втором случае Пользователь делает заявку вида Инцидент, а Специалист устанавливает причину неисправности оборудования и/или неисправно-

стей в работе программного обеспечения и составляет соответствующий документ (дефектную ведомость/техническое заключение), передаваемый впоследствии Пользователю. Далее Пользователь составляет заявку на закупку оборудования и (или) программного обеспечения и прикрепляет к ней документ, полученный от ЦТТ. Форма заявки на закупку оборудования на замену и/или продление лицензии на программное обеспечение представлена в Приложении Б.

Также, если закупка не является срочной, Пользователь может указать в заявке просьбу включить необходимое оборудование и (или) программное обеспечение в план закупки на следующий квартал/полугодие/год (на усмотрение Пользователя). В этом случае в соответствующем документе (Приложения А, Б) фраза «разрешить закупку» заменяется фразой «включить в план закупки на следующий квартал/полугодие/год».

Заявка на закупку оформляется на имя ректора. После того, как на заявке будет проставлена печать «РАЗРЕШАЮ», сопровождающаяся подписью ректора, заявка передается в ЦТТ для осуществления дальнейших действий, связанных с процедурой закупки и непосредственно поставкой оборудования и/или программного обеспечения.

3.3 Формы заявок в зависимости от вида обращений приведены в таблице 2.

Таблица 2

Виды заявок	Способ обращения	Форма заявки
Инцидент	Телефон	Свободная
	Электронная почта	Свободная
	Система учета	Свободная
Запрос	Электронная почта	Свободная
	Система учета	Свободная
Закупка	Печатный документ	Рапорт

4 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ

4.1 Все поступившие в техническую поддержку заявки разделяются (по сложности решения) на 3 уровня поддержки:

1-й уровень – решение заявки является стандартным и не требует дополнительной проработки;

2-й уровень – решение заявки не является стандартным и требует дополнительной проработки Специалистом;

3-й уровень – решение заявки невозможно стандартными средствами и требует глубокого анализа. При невозможности решения заявки Специалистами ЦТТ Пользователь, направивший заявку, уведомляется о продлении срока ее выполнения, подключаются дополнительные ресурсы для выполнения данной заявки с последующим контролем сроков ее выполнения.

4.2 Плановые сроки выполнения заявок в зависимости от вида заявки и уровня решения приведены в таблице 3.

Таблица 3

Вид обращения	Время решения обращения не более (рабочих часов)		
	1-й уровень	2-й уровень	3-й уровень
Инцидент	5	10	35
Запрос	5	10	35

4.3 Плановые сроки выполнения заявок в зависимости от общего количества заявок в статусе «В работе» и соответствующей загрузки Специалистов ЦТТ могут быть изменены.

4.4 При необходимости Специалист ЦТТ запрашивает дополнительную информацию у Пользователя, необходимую для выполнения заявки.

4.5 Запрос дополнительной информации у Пользователя регистрируется Специалистом ЦТТ в Системе учета и автоматически направляется Пользователю по электронной почте с указанием сути запроса, исходных данных заявки и ее уникального идентификатора. Заявке на время ожидания ответа Пользователя присваивается статус «Ожидающие решения».

4.6 Ответ Пользователя по электронной почте на запрос дополнительной информации по заявке автоматически регистрируется в Системе учета и связывается с соответствующей заявкой при условии наличия (сохранения) в ответе уникального идентификатора заявки. Заявке при поступлении ответа Пользователя присваивается статус «Новый».

4.7 Последовательность присвоения заявке статуса в Системе учета по мере ее обработки указана в таблице 4.

Таблица 4

Статус заявки	Принцип присвоения	Описание статуса
Новый	Автоматически при создании новой заявки	Заявка зарегистрирована в Системе учета. Назначен исполнитель. Заявка находится в очереди для обработки исполнителем. Заявка возвращена Пользователем в работу Специалисту: Пользователь не удовлетворен решением, Пользователь предоставил дополнительную информацию по заявке
В работе	Заявка принята. Подтверждена актуальность заявки	Начата обработка заявки Специалистом исполнителя
Ожидающие решения	Создан запрос дополнительной информации у Пользователя	Решение не является стандартным и требует дополнительной проработки
Закрыто	Заявка выполнена Специалистом исполнителя	Работы по заявке завершены Специалистом исполнителя. Пользователь удовлетворен решением

4.8 Максимальное время решения заявки может быть изменено при увеличении сложности работы по результатам обработки заявки Специалистом.

4.9 В случае неудовлетворенности предоставленным решением по заявке Пользователь может вернуть заявку в работу Специалисту (заявке присваивается статус «Новый»), и работа по решению проводится повторно. Для этого Пользователь не позднее трех дней со дня закрытия заявки направляет обращение в ЦТТ с указанием идентификатора искомой заявки и причин возврата ее в работу либо по электронной почте, либо посредством веб-интерфейса Системы учета.

5 КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК

5.1 Информация о состоянии заявок предоставляется Пользователю при обращении по электронной почте в виде уведомлений Системы учета и/или посредством веб-интерфейса Системы учета. Также данная информация может быть предоставлена Пользователю при обращении по телефону.

5.2 Порядок информирования Пользователя о состоянии заявок приведен в таблице 5.

Таблица 5

Стадия заявки	Способ информирования		
	телефон	электронная почта	Система учета
Принятие к исполнению	При обращении по телефону	При обращении по электронной почте или через Систему учета	При обращении через Систему учета
Смена статуса	По запросу Пользователя	При обращении по электронной почте или через Систему учета	При обращении через Систему учета
Решение	По запросу Пользователя	При обращении по электронной почте или через Систему учета	При обращении через Систему учета

5.3 Блок-схема прохождения заявки в ЦГТ представлена в Приложении В.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(обязательное)
ФОРМА ЗАЯВКИ НА ЗАКУПКУ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ОБОРУДОВАНИЯ (ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ)

Ректору СГУГиТ
Карпику А. П.

(должность)

(ФИО)

РАПОРТ

В рамках организации рабочего (и (или) учебного) процесса прошу разрешить закупку следующего оборудования (и (или) программного обеспечения):

Наименование	Модель/Версия	Стоимость, руб. (ориентировочная)	Примечания
МФУ	HP Laser Jet Pro M377dw	26 999	–
КриптоПро CSP	не ниже 4.0	37 500	–

(должность)

(подпись)

(ФИО)

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(обязательное)
ФОРМА ЗАЯВКИ НА ЗАКУПКУ ОБОРУДОВАНИЯ НА ЗАМЕНУ
(ПРОДЛЕНИЕ ЛИЦЕНЗИИ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ)

Ректору СГУГиТ
Карпику А. П.

(должность)

(ФИО)

РАПОРТ

В связи с технической неисправностью (и (или) окончанием действия лицензии) прошу разрешить закупку следующего оборудования (и (или) продлить лицензию):

Наименование	Модель/Версия	Стоимость, руб. (ориентировочная)	Примечания
МФУ	HP Laser Jet Pro M377dw	26 999	–
КриптоПро CSP	не ниже 4.0	37 500	–

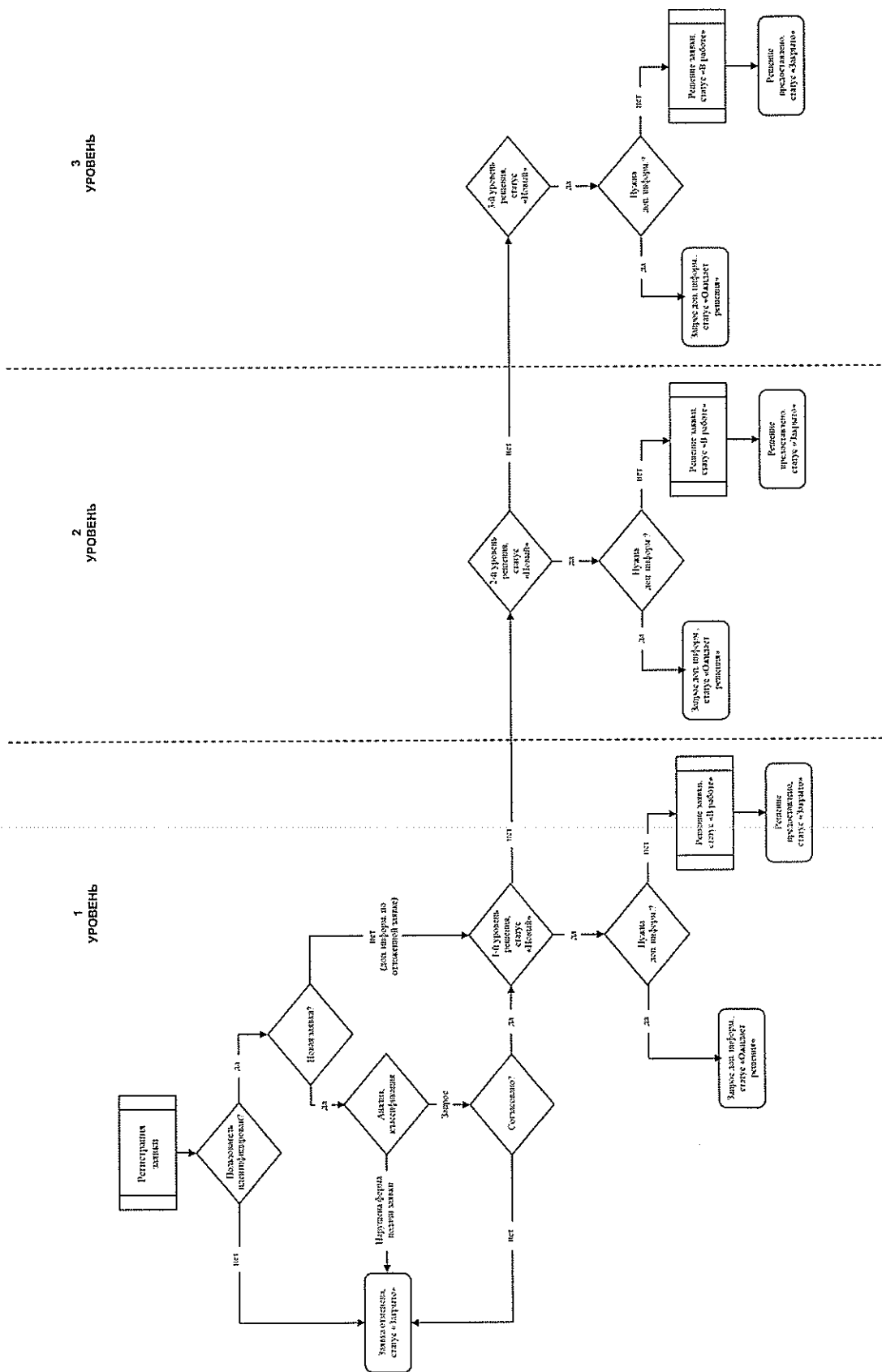
Дефектная ведомость/техническое заключение прилагается.

(должность)

(подпись)

(ФИО)

ПРИЛОЖЕНИЕ В (обязательное) БЛОК-СХЕМА ПРОХОЖДЕНИЯ ЗАЯВКИ В ЦТТ



ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Проректор по ОиПВ



А. В. Ардеев

Проректор по УиВР



С. С. Янкелевич

Проректор по МиИД



И. А. Мусихин

Директор ЦДОиМК



О. В. Горобцова

Начальник ПЭО



Т. И. Котова

Заведующая РИО



Е. К. Деханова

