

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный лесотехнический
университет имени С.М. Кирова»
(СПбГЛТУ)

Вавуца 2022 г.

П Р И К А З

Санкт-Петербург

№

344/09

Об утверждении Регламента взаимодействия
подразделений СПбГЛТУ при обращении
в службу технической поддержки

В целях определения последовательности действий
подразделений при подаче и обработке заявок в службу технической
поддержки, **п р и к а з ы в а ю:**

1. **Утвердить** прилагаемый Регламент взаимодействия
подразделений СПбГЛТУ при обращении в службу технической поддержки
и ввести его в действие со дня издания настоящего приказа.

2. Контроль за исполнением приказа возложить на Начальника
управления информационных технологий и связи Лихачева Игоря
Петровича.

Врио ректора

Н.В. Беляева

Н.В. Беляева

Регламент взаимодействия подразделений СПбГЛТУ при обращении в службу технической поддержки

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ регламентирует порядок регистрации, обработки и контроля выполнения заявок пользователей информационных систем, техническую поддержку которых осуществляет Управление информационных технологий и связи (далее – Управление).

1.2. В регламенте используются следующие термины и определения:

Информационная система (ИС) – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

HelpDesk – централизованная автоматизированная система регистрации, учёта и контроля выполнения заявок;

Пользователь – уполномоченное лицо, обладающее доступом в ИС и пользующееся услугами ИС для выполнения конкретных задач, предусмотренных в ИС;

Отдел поддержки ИС – Управление информационных технологий и связи Университета;

Специалист – сотрудник отдела поддержки ИС, обеспечивающий техническую поддержку данной ИС и пользователей ИС в качестве специалиста 2-го уровня технической поддержки;

Разработчик ИС – физическое или юридическое лицо, являющееся фактическим поставщиком ИС, обеспечивающее решение проблем в ИС в качестве 3-го уровня технической поддержки.

1.3. Перечень информационных систем, техническую поддержку которых осуществляет Управление, определяется актуальным регламентом работ отдела поддержки ИС.

1.4. Режим работы Управления: пн-пт с 9:00 до 17:30.

1.5. Способы подачи заявки в службу технической поддержки:

Звонок: +7 (812) 670-92-08, +7 (812) 670-93-05;

Сайт: Служба технической поддержки HelpDesk (<https://it.spbftu.ru>).

1.6. Система HelpDesk производит автоматическую рассылку уведомлений пользователю на указанную в заявке электронную почту при изменении статуса ее выполнения.

1.7. При невозможности выполнения заявки силами Управления, она передается разработчику ИС с последующим контролем сроков её готовности.

2. Регистрация заявок

2.1. Заявки принимаются посредством телефонного звонка или оформления заявки на сайте (пункт 1.4.). Телефонный звонок, как способ обращения, ограничен режимом работы Управления (пункт 1.3.). Система HelpDesk круглосуточно доступна для приема заявок (Таблица №1).

2.2. Время реагирования в зависимости от способа подачи заявки приведено в таблице №1.

2.3. Все заявки обрабатываются Управлением только в рабочее время (пункт 1.4.).

2.4. Каждой заявке при регистрации присваивается уникальный идентификационный номер (УИН).

Таблица №1

Способ подачи заявки	Время приёма заявок	Время реагирования
Телефон	Рабочее время	Незамедлительно
Сайт	Круглосуточно	Не более 1 часа в рабочее время

2.5. При оформлении заявки через систему HelpDesk требуется предоставить контактные данные. Следует подробно описать причину обращения, а также номер предыдущей заявки, если новая заявка возникла вследствие некорректного исполнения предыдущей. Заявки от пользователя, которого невозможно однозначно идентифицировать или оформленные несоответствующим образом, могут быть отклонены.

2.6. При создании заявки через веб-интерфейс HelpDesk пользователю рекомендуется включать графические пояснения (снимки экрана), которые могут помочь в решении проблемы. Файлы должны быть предоставлены в форматах: JPG, JPEG, PNG, PDF, DOCX, DOC, XLSX, XLX.

2.7. Если обращение выходит за рамки работ, предусмотренных заданием Оператора, то оно может быть отклонено.

2.8. Время реагирования может быть увеличено в зависимости от фактической загрузки специалистов Управления.

3. Классификация заявок

3.1. Все заявки, зарегистрированные в системе HelpDesk, разделяются на следующие виды:

3.1.2. Заявки, требующие очного взаимодействия. Пример: заправка оргтехники;

3.1.3. Заявки, требующие очно-заочного формата. Пример: заявка на приобретение и установку программного обеспечения;

3.1.4. Заявки дистанционного обслуживания. Пример: заявка на получение корпоративной почты.

3.5. Способы и формы заявок в зависимости от вида обращений приведены в таблице №2.

Таблица №2

Виды заявок	Способ обращения	Форма заявки
Заявки, требующие очного взаимодействия	Телефон	Свободная
	Сайт	По типовой форме ИС
Заявки, требующие очно-заочного формата	Телефон	Свободная
	Сайт	По типовой форме ИС
Заявки дистанционного обслуживания	Телефон	Свободная
	Сайт	По типовой форме ИС

4. Выполнение работ

4.1. Все заявки, поступившие в техническую поддержку, 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 специалистами Управления данная заявка передается начальнику управления информационных систем и связи и контролируется ход 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 дней)		
	1-й уровень	2-й уровень	3-й уровень
Заявки, требующие очного взаимодействия	3	5	7
Заявки, требующие очно-заочного формата	3	7	До момента поставки
Заявки дистанционного обслуживания	1	3	7

4.3. При необходимости специалист Управления запрашивает дополнительную информацию у Пользователя.

4.4. Последовательность присвоения статуса заявке в системе HelpDesk по мере её обработки указана в таблице №4.

Таблица №4

Статус заявки	Принцип присвоения	Описание статуса
Отправлена	Автоматически при создании новой заявки	Заявка зарегистрирована в системе HelpDesk; Заявка находится в очереди на рассмотрение.
На рассмотрении	Заявка на стадии рассмотрения, проверяется наличие комплектующих запчастей, АРМ, оргтехники, программного обеспечения	Назначается исполнитель; Специалист начал обработку заявки.
В работе	Подтверждена актуальность заявки	Специалист начал работу по заявке.
В очереди	Вы находитесь в очереди на ремонт или замену техники	Специалист обрабатывает заявку в порядке очереди.
Согласовывается бюджет	Согласовывается бюджет на закупку комплектующих запчастей, АРМ, оргтехники, программного обеспечения.	Специалист управления согласовывает бюджет на закупку с ПФУ.
Требуется уточнения	Возникли дополнительные вопросы.	Специалист свяжется с инициатором заявки для уточнения деталей работ.
Закупка комплектующих	Закупка согласована с ПФУ	Производится закупка необходимых комплектующих.
Отказано	Заявка отклонена по причине некорректности.	Специалист и вышестоящее руководство приняли решение, что заявка сформирована некорректно/обращение произошло не на ту инстанцию или задача была решена ранее.

4.5. Максимальное время выполнения заявки может быть изменено при повышенной сложности работ. Назначается по результатам рассмотрения заявки Специалистом.

4.6. В случае, если Пользователь не удовлетворен решением по заявке, то допустимо создание новой заявки с уточняющей информацией. Требуется указать номер предыдущей заявки.

5. Контроль выполнения заявок

5.1. Информация о состоянии заявок пользователю предоставляется по электронной почте в виде автоматических уведомлений системы HelpDesk и/или посредством веб-интерфейса HelpDesk, посредством специального раздела «Статус» под каждым видом заявки. 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	сайт
Принятие к исполнению	При обращении по телефону	Автоматическое уведомление от системы HelpDesk на e-mail
Смена статуса	По запросу пользователя	Автоматическое уведомление от системы HelpDesk на e-mail
Решение	По запросу пользователя	Автоматическое уведомление от системы HelpDesk на e-mail

6. Политика в отношении обработки персональных данных

6.1. Общие положения – настоящая политика обработки персональных данных составлена в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006. №152-ФЗ «О персональных данных» (далее - Закон о персональных данных) и определяет порядок обработки персональных данных и меры по обеспечению безопасности персональных данных.

6.1.1. Специалист ставит своей важнейшей целью и условием осуществления своей деятельности соблюдение прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

6.1.2. Настоящая политика в отношении обработки персональных данных (далее – Политика) применяется ко всей информации, которую Специалист может получить о Пользователях ИС.

7. Порядок сбора, хранения, передачи и других видов обработки персональных данных

7.1. Безопасность персональных данных, которые обрабатываются Специалистом, обеспечивается путем реализации правовых, организационных и технических мер, необходимых для выполнения в полном объеме требований действующего законодательства в области защиты персональных данных.

7.2. Специалист обеспечивает сохранность персональных данных и принимает все возможные меры, исключающие доступ к персональным данным неуполномоченных лиц.

7.3. Персональные данные Пользователя никогда, ни при каких условиях не будут переданы третьим лицам, за исключением случаев, связанных с исполнением действующего законодательства либо в случае, если субъектом персональных данных дано согласие Специалисту на передачу данных третьему лицу для исполнения обязательств по гражданско-правовому договору.

7.4. Оператор, при обработке персональных данных, обеспечивает конфиденциальность персональных данных.

8. Конфиденциальность персональных данных

Специалист, получивший доступ к персональным данным, обязан не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Начальник управления
информационных технологий и связи



И.П.Лихачев