

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ»
(РУДН)

ПРИКАЗ

7 июля 2022 г.

№ 1097-р

Москва

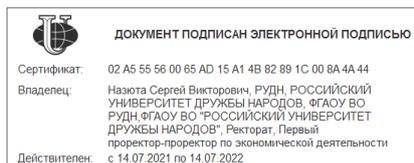
Об утверждении и применении регламента технической поддержки

В целях реализации программы цифровизации, а также обеспечения университета своевременной технической поддержкой

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент технической поддержки (Приложение 1) с 01.09.2022 г.
2. Директору по цифровизации Квашину А.Д. обеспечить автоматизацию процессов технической поддержки и внедрить программный комплекс 1С:ИТIL согласно регламенту технической поддержки в срок до 01.09.2022 г.
3. Деканам и директорам ОУП обеспечить работу штатных технических специалистов (системных администраторов) согласно регламента технической поддержки с использованием 1С:ИТIL с 01.09.2022 г.
4. Директору по цифровизации Квашину А.Д. осуществлять формирование и отправку статистических отчетов по исполнению заявок технической поддержки деканам и директорам ОУП по закрепленному аудиторному фонду с 01.10.2022 г.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Первый проректор - проректор
по экономической деятельности



С.В. Назюта

С.С. Широкий
28-87



Регламент технической поддержки

1. Термины и определения

Термин	Определение
ПО	Программное обеспечение - программа или множество программ, используемых для прикладных целей
Поддерживаемое ПО	Программное обеспечение, входящее в перечень поддерживаемого ПО
Общесистемное ПО	Совокупность программных средств сторонних разработчиков, необходимых и достаточных для обеспечения функционирования поддерживаемого ПО
ЛВС	Локально-вычислительная кабельная компьютерная сеть
ОУП	Основные учебные подразделения
Дирекция	Дирекция по цифровизации - структурное подразделение РУДН
УНИБЦ	Учебно-научный информационный библиотечный центр - структурное подразделение РУДН
УТСБиС	Управление технических систем безопасности и связи - структурное подразделение РУДН
МФУ	Многофункциональные устройства оргтехники: принтер, сканер, копировальное устройство в одном корпусе
Интерактивная доска	Интерактивный экран в виде белой магнитно-маркерной доски или большой настенный дисплей. Интерактивная доска может быть представлена как автономным компьютером с большим сенсорным экраном, так и подключаемым к ноутбуку устройством, объединяющим проектор и сенсорную панель.
ОС	Операционная система - комплекс управляющих и обрабатывающих программ для компьютерной техники (например: Windows, Linux)
СУБД	Совокупность программных и лингвистических средств общего или специального назначения, обеспечивающих управление созданием и использованием баз данных (например: MS SQL Server, MySQL)
Шина данных	Программа или комплекс программ для передачи данных между компонентами информационных баз данных
MDM-система	Мастер-система управления данными в подключенных к ней информационных базах данных
Конфигурация 1С	Типовое решение от компании 1С, приобретенное РУДН для создания программных модулей прикладного назначения
Веб-платформа	Сайт, мобильное приложение, работающее на основе веб-сервера
ТУИС	Телекоммуникационная учебно-информационная система
Скриншот	Снимок экрана компьютера или мобильного устройства, полученный стандартными средствами операционной системы или с помощью специальной программы
СКУД	Система контроля и управления доступом, включающая в себя программно-аппаратные комплексы из соответствующих турникетов, рамок, контроллеров, серверов и программного обеспечения



Домен	Символьное имя, служащее для идентификации сетевой области идентификации и назначения прав пользователей, является административной единицей логической сети РУДН
Рабочая группа	Логическая группировка объединенных в сеть компьютеров, предоставляющих доступ к ресурсам, например, к файлам и принтерам
Обращение	Зарегистрированное в системе управления заявками обращение пользователя, содержащее описание потребности
Запрос на изменение	Обращение, исполнение которого требует внесения изменений в текущую конфигурацию инфраструктуры (оборудование, ОС, ПО, права и т.п.). Исполнение запросов на изменение требует согласований с определенными ответственными лицами
Инцидент	Зарегистрированное по Заявке Пользователя нарушение штатного режима работы обслуживаемого оборудования (или) ПО, подлежащее скорейшему устранению
Проблема	Корневая причина регулярно повторяющихся или особо критичных Инцидентов, подлежащая устранению максимально эффективным способом
Эскалация	Передача решения инцидента или проблемы на более полномочный уровень, в случае исчерпания всех способов решения на текущем уровне
Время реакции	Время от поступления заявки на линию техподдержки до принятия ее специалистом
Время закрытия	Время от принятия заявки специалистом до ее закрытия этим специалистом

2. Общие положения

Техническая поддержка РУДН осуществляется в целях поддержания функционирования поддерживаемого ПО, общесистемного ПО, ОС, поддерживаемых СУБД, компьютеров, оргтехники, СКС. Данный регламент описывает общий режим функционирования технической поддержки, и не описывает специальные режимы (сезонные усиления для специальных мероприятий РУДН, специализированные направления по предметным областям). Специальные режимы описываются и регламентируются отдельными документами и приказами.

Направления, по которым осуществляется техническая поддержка:

- Системное администрирование:
 - o Системные администраторы дирекции по цифровизации (оборудование и ПО общеуниверситетского фонда);
 - o Системные администраторы ОУП (оборудование и ПО фонда факультетов);
- Платформа 1С, мобильные приложения 1С;
- Веб-платформы (сайты, общие мобильные приложения);
- СКУД, видеонаблюдение, диспетчерская;
- ЛВС;
- ТУИС;

Техническая поддержка состоит из 3 линий, предназначенных для решения задач.

Консультации и услуги, предоставляемые в рамках технической поддержки, включают в себя содействие относительно следующих вопросов:



- Возникающие ошибки при работе с поддерживаемым ПО, общесистемным ПО, поддерживаемыми СУБД;
- Возникающие ошибки при работе с поддерживаемой сетевой инфраструктурой;
- Возникающие ошибки и проблемы при работе с поддерживаемым компьютерным оборудованием и оргтехникой;
- Возникающие ошибки и проблемы при работе с системой СКУД и видеонаблюдением;

Консультации и услуги, предоставляемые в рамках технической поддержки, не включают в себя содействие относительно следующих вопросов (передаются в очередь - план работ соответствующих подразделений):

- Проектирование и разработка приложений;
- Оптимизация производительности;
- Конфигурация серверов;
- Добавление сетевой инфраструктуры;
- Выдача компьютерной техники и оргтехники;

В рамках решения по технической поддержке административно-хозяйственной деятельности. В данном разделе принимаются обращения по направлениям:

- Проблемы с электричеством;
- Вызов плотника;
- Проблемы с сантехникой;
- Клининговые проблемы.

Такие обращения передаются в соответствующие службы РУДН, регламентируются внутренними регламентами этих служб и не описываются данным регламентом.

3. Описание линий технической поддержки

3.1. Общее описание линий технической поддержки

Первая линия – предназначена для первичного разбора поступающих задач, осуществления самых простых консультаций, эскалации на вторую линию в сложных случаях, или отказа в ошибочных обращениях.

Вторая линия – предназначена для решения более сложных задач, которые не смогла решить первая линия, эскалации на третью линию в сложных случаях, или отказа в ошибочных ситуациях.

Третья линия – представлена экспертами по направлениям деятельности и предназначена для решения более сложных задач, которые не смогли решить первая и вторая линия.



3.2. Описание общего алгоритма работы технической поддержки

Логическая схема работы технической поддержки представлена в Приложении 1 к настоящему регламенту.

Первая линия технической поддержки представлена в департаменте технологических и информационных ресурсов дирекции по цифровизации. Первая линия принимает обращения по прямому телефону 8(499)936-87-77 или внутренний 2777, из мобильного приложения РУДН, по электронной почте support@rudn.ru.

Действия первой линии:

- Верификация пользователя;
- Анализ входящего обращения: инцидент, проблема запрос на изменение;
- Определение приоритета;
- Получение максимально точного запроса от пользователя. Для этого осуществляется уточнение предметной области, сути задачи, запрос скриншотов;
- Осуществление фильтрации задач и отказ в случае ошибочного обращения;
- Перенаправление в другой отдел, если задача не относится к технической поддержке;
- Оценка сложности и критичности задачи;
- Решение задачи самостоятельно, если случай достаточно простой в рамках должностных инструкций и базы знаний;
- В случае, если задачу невозможно решить силами первой линии, перенаправление запроса на вторую линию (эскалация) конкретного направления технической поддержки;

Вторая линия технической поддержки работает по направлениям, описанным в п.2 настоящего регламента. Перечисленные направления поддерживаются различными структурными подразделениями РУДН, поэтому вторая линия представлена в подразделениях:

- Департамент цифровизации и цифровой трансформации дирекции по цифровизации;
- Департамент технологических и информационных ресурсов дирекции по цифровизации;
- Управление информационно-технологического обеспечения, слабых и телекоммуникационных систем;
- Основные учебные подразделения;

Действия второй линии:

- Анализ переданной на вторую линию задачи;
- Осуществление диагностики работы устройства или программы;
- Определение причины возникшей проблемы;
- Помощь пользователю в устранении ошибки;
- Самостоятельное проведение комплекса мероприятий по решению задачи;
- Если задача требует выхода к пользователю, передать на конкретного специалиста для решения проблемы или замены оборудования;
- В случае, если задачу невозможно решить силами второй линии, перенаправление запроса на третью линию (эскалация) конкретного направления технической поддержки;



Третья линия технической поддержки работает по направлениям, описанным в п.2 настоящего регламента. Перечисленные направления поддерживаются различными структурными подразделениями РУДН, поэтому третья линия представлена в подразделениях:

- Департамент цифровизации и цифровой трансформации дирекции по цифровизации;
- Департамент технологических и информационных ресурсов дирекции по цифровизации;
- Управление информационно-технологического обеспечения, слаботочных и телекоммуникационных систем;
- Основные учебные подразделения;

Третья линия представлена экспертами по направлениям, поэтому на третью линию передаются только те задачи, где требуется глубокая экспертиза.

Действия третьей линии:

- Анализ переданной на третью линию задачи;
- Выявление причины инцидента;
- Решение задачи, с которой не смогла справиться вторая линия;
- Проведение работы по устранению причин неполадок совместно с поставщиком оборудования, ПО в случае, если причина в них;
- Осуществление анализа работы продукта, программного обеспечения, устройства;
- Осуществление анализа потребностей пользователей;
- Формирование перечня доработок программ (1С, вебсайты, мобильные приложения);
- Взаимодействие с поставщиками на предмет выработки совместных решений;
- Согласование приоритета решения со своим руководством, а также какими силами (внутренний ресурс или подрядчик);
- Осуществление доработки и сдача заказчику.

4. Описание направлений, типов обращений, системы приоритетов и времени реакции

На техподдержку приходят обращения пользователей по направлениям, ею осуществляемым. Каждое обращение обрабатывается линиями техподдержки и имеет свое логическое завершение в виде решенного инцидента, проблемы или запроса на изменение. Все задачи техподдержки имеют свои приоритеты, определяемые в ходе работы с ними. Общее описание приоритетов:

Наименование	Описание
Критический	Задача должна быть решена, является критичной и нет ручных способов обхода ее решения, нет технических способов решения без перехода в авральный режим, либо задача затрагивает более 1000 пользователей, либо задача касается регламентированного / бухгалтерского учета и связана с критическими периодами. При появлении таких задач, решается в первую очередь.



Высокий	Задача должна быть решена, является критичной и нет ручных способов обхода ее решения, но при этом нет необходимости перехода в авральный режим и затрагивает более 100 пользователей, либо задача касается регламентированного / бухгалтерского учета, но не связана с критическими периодами. Такие задачи ставятся в очередь и решаются после задач высшего приоритета.
Средний	Задача должна быть решена и является критичной, но при этом имеется ручной способ обхода для ее решения. Либо задача затрагивает менее 100 пользователей. Такие задачи ставятся в очередь и решаются после задач высшего и высокого приоритета.
Низкий	Задача должна быть решена, но не является критичной. Такие задачи ставятся в очередь и решаются после задач высшего, высокого, среднего приоритета.

Время реакции, описанное в подпунктах данного раздела, по направлениям деятельности техподдержки, измеряется в рабочих часах.

4.1. Системное администрирование

Техническая поддержка системных администраторов осуществляется силами департамента технологических и информационных ресурсов дирекции по цифровизации и входящих в него отделов, а также силами системных администраторов ОУП. Описание зон ответственности и видов инцидентов:

Наименование	Расшифровка	
	Дирекция по цифровизации	ОУП
Зона ответственности	<p>Работоспособность оборудования общеуниверситетского фонда;</p> <p>Работоспособность оборудования общеуниверситетского фонда поддержки учебного процесса;</p> <p>Работоспособность логических сетей общеуниверситетского фонда;</p> <p>Работоспособность СУБД;</p> <p>Работоспособность шин данных;</p> <p>Работоспособность ПО общего назначения;</p> <p>Работоспособность ПО поддержки учебного процесса (кроме ТУИС);</p>	<p>Работоспособность оборудования фонда ОУП;</p> <p>Работоспособность оборудования фонда ОУП поддержки учебного процесса;</p> <p>Работоспособность логических сетей, относящиеся к фонду ОУП;</p> <p>Работоспособность специфического ПО, относящееся к ОУП (кроме ТУИС);</p> <p>Обновление и поддержка работоспособности платформы 1С на компьютерах фонда ОУП;</p>



	Обновление и поддержка работоспособности платформы 1С;	
Виды поддерживаемого оборудования	<ul style="list-style-type: none"> – Физические и виртуальные серверы; – Настольные компьютеры; – Ноутбуки; – планшетные компьютеры; – МФУ, принтеры, сканеры, копировальные устройства; – интерактивные доски, проекторы; – аудиосистемы аудиторий и залов; 	<ul style="list-style-type: none"> – Физические и виртуальные серверы фонда ОУП; – Настольные компьютеры; – Ноутбуки; – планшетные компьютеры; – МФУ, принтеры, сканеры, копировальные устройства; – интерактивные доски, проекторы; – аудиосистемы аудиторий и залов фонда ОУП;
Логические сети	<ul style="list-style-type: none"> – Логические сети, определяемые сетевым оборудованием (хабы, маршрутизаторы, роутеры); – Логические сети, определяемые сетевыми настройками серверов, рабочих групп, доменов общеуниверситетского фонда; 	<ul style="list-style-type: none"> – Логические сети, определяемые сетевыми настройками рабочих групп, доменов фонда ОУП;
Поддерживаемые СУБД	<ul style="list-style-type: none"> – MS SQL Server; – MySQL Server; – Apache; – IIS; 	<ul style="list-style-type: none"> – MS SQL Server; – MySQL Server; – Apache; – IIS;
Поддерживаемые шины данных	<ul style="list-style-type: none"> – Rabbit MQ; 	
Виды инцидентов	<ul style="list-style-type: none"> – Сбой в работе компьютеров, ноутбуков, планшетных компьютеров: <ul style="list-style-type: none"> ○ Отказ внутренних компонентов; ○ Отказ ОС; ○ Отказ сетевой работы или сетевой идентификации; ○ Отказ прикладного ПО; – Сбой в работе оргтехники: принтеров, сканеров, копировальных устройств; – Замена картриджей печатающих устройств; – Сбой в работе интерактивных досок: <ul style="list-style-type: none"> ○ Отказ внутренних компонентов; ○ Отказ ОС; ○ Отказ сетевой работы или сетевой идентификации; ○ Отказ прикладного ПО; 	<ul style="list-style-type: none"> – Сбой в работе компьютеров, ноутбуков, планшетных компьютеров: <ul style="list-style-type: none"> ○ Отказ внутренних компонентов; ○ Отказ ОС; ○ Отказ сетевой работы или сетевой идентификации; ○ Отказ прикладного ПО; – Сбой в работе оргтехники: принтеров, сканеров, копировальных устройств; – Замена картриджей печатающих устройств; – Сбой в работе интерактивных досок: – Отказ внутренних компонентов: <ul style="list-style-type: none"> ○ Отказ ОС; ○ Отказ сетевой работы или сетевой идентификации; ○ Отказ прикладного ПО;



	<ul style="list-style-type: none"> – Сбой в работе аудиосистем аудиторий и залов: <ul style="list-style-type: none"> ○ Отказ звука; ○ Не включается оборудование; ○ Акустические настройки микрофонов, колонок, микшерских пультов, звуковых компьютерных карт; – Сбой в работе логических сетей: <ul style="list-style-type: none"> ○ Недоступность сетевых хранилищ, дисков и прочих сетевых ресурсов; ○ Отсутствие выхода в интернет; ○ Невозможность входа или отсутствие прав доступа на вход в доменные структуры или рабочие группы; ○ Недоступность серверов; ○ Недоступность удаленного доступа в локальной сети РУДН; ○ Недоступность удаленного доступа снаружи от сети РУДН при удаленной работе; – Сбой в работе СУБД: <ul style="list-style-type: none"> ○ Недоступность серверов СУБД; ○ Сбой в правах доступа к серверам СУБД; ○ Необычно низкая производительность СУБД; – Сбой в работе шины данных: <ul style="list-style-type: none"> ○ Недоступность шины данных; ○ Некорректная передача данных через шины данных; – Сбой в работе ПО общего назначения: <ul style="list-style-type: none"> ○ Установка / переустановка / настройка ПО; ○ Сбой в системе лицензирования ПО; 	<ul style="list-style-type: none"> – Сбой в работе аудиосистем аудиторий и залов: <ul style="list-style-type: none"> ○ Отказ звука; ○ Не включается оборудование; ○ Акустические настройки микрофонов, колонок, микшерских пультов, звуковых компьютерных карт; – Сбой в работе логических сетей: <ul style="list-style-type: none"> ○ Недоступность сетевых хранилищ, дисков и прочих сетевых ресурсов; ○ Отсутствие выхода в интернет; ○ Невозможность входа или отсутствие прав доступа на вход в доменные структуры или рабочие группы; ○ Недоступность серверов; ○ Недоступность удаленного доступа в локальной сети РУДН; ○ Недоступность удаленного доступа снаружи от сети РУДН при удаленной работе; – Сбой в работе ПО, относящегося к ОУП: <ul style="list-style-type: none"> ○ Установка / переустановка / настройка ПО; ○ Сбой в системе лицензирования ПО; ○ Сбой функциональных возможностей ПО; – Сбой в работе 1С: <ul style="list-style-type: none"> ○ Установка / переустановка 1С;
--	---	---



	<ul style="list-style-type: none"> ○ Сбой функциональных возможностей ПО; – Сбой в работе ПО поддержки учебного процесса: <ul style="list-style-type: none"> ○ Установка / переустановка / настройка ПО; ○ Сбой в системе лицензирования ПО; ○ Сбой функциональных возможностей ПО; – Сбой в работе 1С: <ul style="list-style-type: none"> ○ Установка / переустановка 1С; 	
--	---	--

Время реакции линий технической поддержки системного администрирования измеряется в рабочих часах. Время закрытия заявки может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса на 3 линию техподдержки.

Задача	Администрация / общий фонд РУДН	Общежития / обучающиеся	Факультеты / преподаватели
1 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)
	Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)	Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)	Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)
2 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Оборудование и ПО поддержки учебного процесса: Дирекция (15 минут / 30 минут)	Дирекция (1 час / 4 часа)	Оборудование и ПО поддержки учебного процесса: Системные администраторы факультетов (15 минут / 30 минут)
	Оборудование и ПО: Дирекция (2 часа / 8 часов)		Оборудование и ПО: Системные администраторы факультетов (2 часа / 8 часов)
3 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Дирекция (4 часа / 24 часа)	Дирекция (4 часа / 24 часа)	нет
Режим работы дневной	08-45 – 18-30	08-45 – 18-30	08-45 – 18-30 в соответствии с расписанием занятий



Режим работы суббота	нет	нет	в соответствии с расписанием занятий
Ресурсы суббота	нет	нет	Системные администраторы факультетов
Режим работы воскресенье	нет	нет	нет
Время реакции воскресенье	На следующий рабочий день	На следующий рабочий день	На следующий рабочий день
Режим работы праздники	нет	нет	нет
Время реакции праздники	На следующий рабочий день	На следующий рабочий день	На следующий рабочий день
Круг решаемых задач	Исправление неисправностей в работе оборудования, ПО, логических сетей	Исправление неисправностей в работе логических сетей	Исправление неисправностей в работе оборудования, ПО, логических сетей
Коммуникация входящая	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение;
Коммуникация исходящая	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Портал техподдержки; – Мобильное приложение;

4.2. Платформа 1С

Техническая поддержка платформы 1С осуществляется силами департамента цифровизации и цифровой трансформации дирекции по цифровизации и входящих в него отделов. Описание зон ответственности и видов инцидентов:

Наименование	Расшифровка
Зона ответственности	Все решения и конфигурации, информационные компоненты и модули, реализованные на платформе 1С
Виды инцидентов	<ul style="list-style-type: none"> – Ошибки записи / проведения справочника / документа / записи в регистр 1С; – Ошибки пользовательского интерфейса; – Ошибки данных в модулях 1С; – Ошибки функциональности работы модулей 1С; – Ошибки представления данных в отчетах модулей 1С; – Ошибки прав доступа в модулях 1С; – Запросы на доступ, выдачу логинов и паролей; – Неработоспособность серверов 1С; – Проблемы передачи данных через информационные шлюзы, шины данных и MDM-системы, привязанные к 1С; – Недоступность web-публикаций конфигураций 1С;



– Недоступность web-сервисов модулей 1С;

Время реакции линий технической поддержки платформы 1С измеряется в рабочих часах. Время закрытия заявки может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса на 3 линию техподдержки.:

Задача	Администрация / общий фонд РУДН	Общежития / обучающиеся	Факультеты / преподаватели
1 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)	Нет	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)
	Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)		Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)
2 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Дирекция (4 часа / 16 часов)	Нет	Дирекция (4 часа / 16 часов)
3 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Дирекция (8 часов / 24 часа)	Нет	Дирекция (8 часов / 24 часа)
Режим работы дневной	09-00 – 18-00	Нет	09-00 – 18-00
Режим работы ночной	Нет	Нет	нет
Ресурсы ночные	Нет	Нет	нет
Время реакции ночное	На следующий рабочий день	На следующий рабочий день	На следующий рабочий день
Режим работы суббота	09-00 – 18-00 (только для поликлиники)	Нет	Нет
Ресурсы суббота	дежурный 1 линии дежурный 2 линии 1С	нет	нет
Режим работы воскресенье	09-00 – 15-00 (только для поликлиники)	Нет	Нет
Ресурсы воскресенье	дежурный 1 линии дежурный 2 линии 1С	Нет	нет
Режим работы праздники	нет	нет	нет
Время реакции праздники	на следующий рабочий день	Нет	на следующий рабочий день
Коммуникация входящая	– Телефон;	Нет	– Телефон;



	<ul style="list-style-type: none"> – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта; 		<ul style="list-style-type: none"> – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;
Коммуникация исходящая	<ul style="list-style-type: none"> – Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта; 	Нет	<ul style="list-style-type: none"> – Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;

4.3. Веб-платформы

Техническая поддержка веб-платформ осуществляется силами департамента цифровизации и цифровой трансформации дирекции по цифровизации и входящих в него отделов. Описание зон ответственности и видов инцидентов:

Наименование	Расшифровка
Зона ответственности	Все вебсайты и мобильные приложения РУДН (исключая платформу ТУИС)
Виды инцидентов	<ul style="list-style-type: none"> – Ошибки записи пользовательских данных в поля на интерфейсных пользовательских окнах; – Ошибки функциональности пользовательского интерфейса; – Ошибки данных; – Ошибки представления данных в информационных отчетах; – Ошибки прав доступа; – Запросы на доступ, выдачу логинов и паролей; – Неработоспособность веб-серверов и мобильных сервисов; – Недоступность вебсервисов; – Проблемы передачи данных через информационные шлюзы, шины данных и MDM-системы, привязанные к вебсайтам и мобильным приложениям;

Время реакции линий технической поддержки веб-платформ измеряется в рабочих часах. Время закрытия заявки может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса на 3 линию техподдержки.:

Задача	Администрация / общий фонд РУДН	Общежития / обучающиеся	Факультеты / преподаватели
1 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)
	Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)	Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)	Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)



2 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Дирекция (4 часа / 16 часов)	Дирекция (4 часа / 16 часов)	Дирекция (4 часа / 16 часов)
3 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Дирекция (8 часов / 24 часа)	Дирекция (8 часов / 24 часа)	Дирекция (8 часов / 24 часа)
Режим работы дневной	09-00 – 18-00	09-00 – 18-00	09-00 – 18-00
Режим работы ночной	Нет	Нет	нет
Ресурсы ночные	Нет	Нет	нет
Время реакции ночное	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день
Режим работы суббота	09-00 – 18-00	09-00 – 18-00	09-00 – 18-00
Ресурсы суббота	дежурный 1 линии дежурный 2 линии веб-платформы	дежурный 1 линии дежурный 2 линии веб-платформы	дежурный 1 линии дежурный 2 линии веб-платформы
Режим работы воскресенье	09-00 – 15-00 (только для поликлиники)	Нет	Нет
Ресурсы воскресенье	дежурный 1 линии дежурный 2 линии веб-платформы	нет	нет
Режим работы праздники	нет	нет	нет
Время реакции праздники	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день
Коммуникация входящая	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;
Коммуникация исходящая	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;

4.4. СКУД, видеонаблюдение

Техническая поддержка СКУД, видеонаблюдения, диспетчерской осуществляется силами УТСБиС и входящих в него отделов. Описание зон ответственности и видов инцидентов:

Наименование	Расшифровка
Зона ответственности	Программно-аппаратный комплекс из турникетов на входах в здания РУДН, контроллеров СКУД, серверов и программного обеспечения Sigur



Виды инцидентов	<ul style="list-style-type: none"> – Ошибки срабатывания пропусков; – Ошибки работы оборудования СКУД; – Ошибки работы ПО СКУД; – Фото на модерацию; – Неработоспособность сервера Sigur; – Недоступность web-сервисов Sigur; – Неработоспособность сервера видеонаблюдения; – Неработоспособность видеокамеры; – Неработоспособность удаленного рабочего места видеонаблюдения;
-----------------	---

Время реакции линий технической поддержки СКУД, видеонаблюдения, диспетчерской измеряется в рабочих часах. Время закрытия заявки может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса на 3 линию техподдержки.:

Задача	Расшифровка
1 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)
	Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)
2 линия (время реакции / время закрытия заявки)	УТСБиС (4 часа / 16 часов)
3 линия (время реакции / время закрытия заявки)	УТСБиС (8 часов / 24 часа)
Режим работы дневной	09-00 – 18-00
Режим работы ночной	нет
Ресурсы ночные	Нет
Время реакции ночное	на следующий рабочий день
Режим работы суббота	нет
Ресурсы суббота	нет
Время реакции суббота	на следующий рабочий день
Режим работы воскресенье	нет
Ресурсы воскресенье	нет
Время реакции воскресенье	на следующий рабочий день
Режим работы праздники	нет
Ресурсы праздники	нет
Время реакции праздники	на следующий рабочий день
Коммуникация входящая	<ul style="list-style-type: none"> – Телефон; – Портал техподдержки;



	<ul style="list-style-type: none"> – Мобильное приложение; – Почта;
Коммуникация исходящая	<ul style="list-style-type: none"> – Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;

4.5. ЛВС и сетевое оборудование

Техническая поддержка ЛВС осуществляется силами департамента технологических и информационных ресурсов дирекции по цифровизации и входящих в него отделов. Описание зон ответственности и видов инцидентов:

Наименование	Расшифровка
Зона ответственности	<ul style="list-style-type: none"> Кросс-панели, коммутационное оборудование ЛВС; Провода и розетки для локально-вычислительной сети; Wi-fi роутеры общежитий; Скорость интернета в общежитиях;
Виды инцидентов	<ul style="list-style-type: none"> – Неработоспособность компьютерных розеток; – Отсутствие коммутационных сигналов на сетевом оборудовании ЛВС; – Неработоспособность wi-fi роутеров общежитий; – Низкая скорость интернета в общежитиях через wi-fi;

Время реакции линий технической поддержки ЛВС и сетевого оборудования измеряется в рабочих часах. Время закрытия заявки может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса на 3 линию техподдержки.:

Задача	РУДН	Общежития	Факультеты
1 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)
	Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)	Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)	Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)
2 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Дирекция (8 часов / 16 часов)	Нет	УТСБиС (8 часов / 16 часов)
Режим работы дневной	09-00 – 18-00	Нет	09-00 – 18-00
Режим работы ночной	Нет	Нет	нет
Ресурсы ночные	Нет	Нет	нет
Время реакции ночное	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день
Режим работы суббота	нет	Нет	нет



Ресурсы суббота	Нет	Нет	нет
Время реакции суббота	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день
Режим работы воскресенье	нет	Нет	Нет
Ресурсы воскресенье	Нет	Нет	нет
Время реакции воскресенье	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день
Режим работы праздники	нет	Нет	Нет
Ресурсы праздники	Нет	Нет	нет
Время реакции праздники	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день
Коммуникация входящая	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;
Коммуникация исходящая	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;



4.6. ТУИС

Техническая поддержка ТУИС осуществляется силами УНИБЦ. Описание зон ответственности и видов инцидентов:

Наименование	Расшифровка
Зона ответственности	ТУИС
Виды инцидентов	<ul style="list-style-type: none"> – Ошибки записи пользовательских данных в поля на интерфейсных пользовательских окнах; – Ошибки функциональности пользовательского интерфейса; – Ошибки данных; – Ошибки представления данных в информационных отчетах; – Ошибки прав доступа; – Запросы на доступ, выдачу логинов и паролей; – Проблемы передачи данных через информационные шлюзы, шины данных и MDM-системы, привязанные к ТУИС;

Время реакции линий технической поддержки ТУИС измеряется в рабочих часах. Время закрытия заявки может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса на 3 линию техподдержки.:

Задача	Администрация / общий фонд РУДН	Общежития / обучающиеся	Факультеты / преподаватели
1 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)	Дирекция - обращение через портал техподдержки или мобильное приложение (15 минут / 1 час)
	Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)	Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)	Дирекция - обращение по почте или телефону (30 минут / 1 час)
2 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Дирекция (4 часа / 16 часов)	Дирекция (4 часа / 16 часов)	Дирекция (4 часа / 16 часов)
3 линия (время реакции / время закрытия заявки)	Дирекция (8 часов / 24 часа)	Дирекция (8 часов / 24 часа)	Дирекция (8 часов / 24 часа)
Режим работы дневной	09-00 – 18-00	09-00 – 18-00	09-00 – 18-00
Режим работы ночной	Нет	Нет	нет
Ресурсы ночные	Нет	Нет	нет
Время реакции ночное	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день
Режим работы суббота	09-00 – 18-00	09-00 – 18-00	09-00 – 18-00



Ресурсы суббота	дежурный 1 линии дежурный 2 линии веб-платформы	дежурный 1 линии дежурный 2 линии веб-платформы	дежурный 1 линии дежурный 2 линии веб-платформы
Режим работы воскресенье	09-00 – 15-00 (только для поликлиники)	Нет	Нет
Ресурсы воскресенье	дежурный 1 линии дежурный 2 линии веб-платформы	нет	нет
Режим работы праздники	нет	нет	нет
Время реакции праздники	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день	на следующий рабочий день
Коммуникация входящая	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;
Коммуникация исходящая	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;	– Телефон; – Портал техподдержки; – Мобильное приложение; – Почта;

5. Описание обращений для пользователей

При возникновении проблем по направлениям, указанным в п.2, конечные пользователи оставляют обращение. Во внутренней трекинговой системе технической поддержки возникает инцидент, о чем приходит уведомление конечному пользователю на корпоративную почту РУДН. Также, при изменении статусов инцидента, приходят соответствующие уведомительные письма. При необходимости, техническая поддержка отправляет письма с запросами на уточнение. В случае отсутствия ответов на запрос с уточнением, инцидент автоматически закрывается с соответствующей пометкой. После закрытия инцидента, приходит соответствующее письмо с просьбой подтвердить закрытие, либо продолжить работу с инцидентом. Если в течение суток ничего не происходит, инцидент автоматически закрывается как выполненный.

Контакты технической поддержки, для фиксации обращения:

- Электронная почта: support@rudn.ru
- Внутренний телефон: 2777
- Внешний телефон: 8 (499) 936-87-77
- Раздел “Техподдержка” мобильного приложения “RUDN University”



5.1. Описание последовательности действий пользователей и технической поддержки при обращении о неработающем учебном оборудовании во время проведения занятий

- А. Пользователь (преподаватель) оставляет обращение о неработающем учебном оборудовании любым из доступных способов:
- осуществляет звонок по внутреннему или внешнему номеру телефона технической поддержки;
 - отправляет e-mail;
 - Выбирает раздел “Техподдержка” в мобильном приложении “RUDN University”, при этом сканирует qr-код аудитории с целью идентификации аудитории. Если сканирование не срабатывает, пользователь заполняет поля вручную:
 - Корпус;
 - Аудитория;
 - Мобильный телефон для связи (при наличии);
- В. Обращение перенаправляется на группу администраторов, отвечающих за соответствующую аудиторию:
- Если был осуществлен звонок, оператор 1 линии технической поддержки пытается оказать поддержку по базе знаний. В случае успеха, инцидент закрывается;
 - Если не получилось успешно завершить инцидент по базе знаний или он был получен по e-mail, оператор 1 линии заполняет необходимые поля в обращении по результатам разговора, и обращение автоматически распределяется на нужную группу системных администраторов;
 - Если обращение оформлено пользователем с помощью мобильного приложения, то оно автоматически отправляется на ответственную группу системных администраторов, минуя 1 линию технической поддержки;
- С. Системные администраторы выходят в указанную аудиторию, при необходимости связываются с пользователем по телефону, оказывают помощь и закрывают инцидент.

Типы обращений о неработающем учебном оборудовании во время проведения занятий:

№	Наименование
1	Не работает компьютер / ноутбук
2	Не работает проектор
3	Не работает программа вещания в интернет
4	Нет выхода в интернет
5	Не работает интерактивная доска
6	Не работает звуковое оборудование
7	Нет изображения или звука в программе вещания в интернет

5.2. Описание последовательности действий пользователей и технической поддержки при обращении в техническую поддержку о неработающих программах на компьютерах, проблемах ЛВС и сетевого оборудования, wi-fi общежитий и территории кампуса

- А. Пользователь оставляет обращение о проблемах (см. п.4.1, п.4.5) любым из доступных способов:
- осуществляет звонок по внутреннему или внешнему номеру телефона технической поддержки;
 - отправляет e-mail;



- Выбирает раздел “Техподдержка” в мобильном приложении “RUDN University”, при этом выбирает тип обращения “Проблемы компьютеров и сетей”. Пользователь заполняет поля вручную:
 - Описание проблемы;
 - Мобильный телефон для связи (при наличии);
- В. Обращение перенаправляется на группу администраторов, отвечающих за соответствующее направление:
 - Если был осуществлен звонок, оператор 1 линии технической поддержки пытается оказать поддержку по базе знаний. В случае успеха, инцидент закрывается;
 - Если не получилось успешно завершить инцидент по базе знаний или он был получен по e-mail, оператор 1 линии заполняет необходимые поля в обращении по результатам разговора, и распределяет его на нужную группу системных администраторов;
 - Если обращение поступило из мобильного приложения “RUDN University”, оператор 1 линии распределяет его на нужную группу системных администраторов;
- С. Системные администраторы при необходимости связываются с пользователем по телефону, оказывают помощь и закрывают инцидент.
- Д. Пользователь в течение суток проверяет качество закрытия инцидента и далее либо подтверждает его через e-mail / приложение, и если его не устраивает результат, то инцидент возобновляется. Если реакции от пользователя нет, инцидент автоматически закрывается.

5.3. Описание последовательности действий пользователей и технической поддержки при обращении в техническую поддержку о проблемах работы 1С, веб-сайтов, мобильных приложений

- А. Пользователь оставляет обращение о проблемах (см. п.4.2, п.4.3) любым из доступных способов:
 - осуществляет звонок по внутреннему или внешнему номеру телефона технической поддержки;
 - отправляет e-mail;
 - Выбирает раздел “Техподдержка” в мобильном приложении “RUDN University”, при этом выбирает из типов обращения:
 - 1С;
 - Веб-сайты и приложения;
- Пользователь заполняет поля вручную:
 - Описание проблемы;
 - Скриншот (при наличии);
 - Мобильный телефон для связи (при наличии);
- В. Обращение перенаправляется на группу специалистов, отвечающих за соответствующее направление:
 - Если был осуществлен звонок или инцидент был получен по e-mail, или из мобильного приложения “RUDN University”, оператор 1 линии технической поддержки пытается оказать поддержку по базе знаний. В случае успеха, инцидент закрывается;



- Если не получилось успешно завершить инцидент по базе знаний, оператор 1 линии заполняет необходимые поля в обращении по результатам разговора, и распределяет его на нужную группу специалистов;
- C. При необходимости, специалисты связываются с пользователем по телефону или e-mail, оказывают помощь и закрывают инцидент.
- D. Пользователь в течение суток проверяет качество закрытия инцидента и далее либо подтверждает его через e-mail / приложение, и если его не устраивает результат, то инцидент возобновляется. Если реакции от пользователя нет, инцидент автоматически закрывается.

5.5. Описание последовательности действий пользователей и технической поддержки при обращении в техническую поддержку о проблемах работы турникетов и камер СКУД

- A. Пользователь оставляет обращение о проблемах (см. п.4.4) любым из доступных способов:
 - осуществляет звонок по внутреннему или внешнему номеру телефона технической поддержки;
 - отправляет e-mail;
 - Выбирает раздел “Техподдержка” в мобильном приложении “RUDN University”, при этом выбирает тип обращения “СКУД”. Пользователь заполняет поля вручную:
 - Описание проблемы;
 - Мобильный телефон для связи (при наличии);
- B. Обращение перенаправляется на группу специалистов, отвечающих за соответствующее направление:
 - Если был осуществлен звонок, оператор 1 линии технической поддержки пытается оказать поддержку по базе знаний. В случае успеха, инцидент закрывается;
 - Если не получилось успешно завершить инцидент по базе знаний или он был получен по e-mail, оператор 1 линии заполняет необходимые поля в обращении по результатам разговора, и распределяет его на нужную группу специалистов;
 - Если обращение поступило из мобильного приложения “RUDN University”, оператор 1 линии распределяет его на нужную группу специалистов;
- C. Специалисты при необходимости связываются с пользователем по телефону, оказывают помощь и закрывают инцидент.
- D. Пользователь в течение суток проверяет качество закрытия инцидента и далее либо подтверждает его через e-mail / приложение, и если его не устраивает результат, то инцидент возобновляется. Если реакции от пользователя нет, инцидент автоматически закрывается.

5.7. Описание последовательности действий пользователей и технической поддержки при обращении в техническую поддержку ТУИС

- A. Пользователь оставляет обращение о проблемах (см. п.4.5) любым из доступных способов:
 - осуществляет звонок по внутреннему или внешнему номеру телефона технической поддержки;
 - отправляет e-mail;



- Выбирает раздел “Техподдержка” в мобильном приложении “RUDN University”, при этом выбирает тип обращения “ТУИС”. Пользователь заполняет поля вручную:
 - Описание проблемы;
 - Мобильный телефон для связи (при наличии);
- В. Обращение перенаправляется на группу специалистов, отвечающих за соответствующее направление:
 - Если был осуществлен звонок, оператор 1 линии технической поддержки пытается оказать поддержку по базе знаний. В случае успеха, инцидент закрывается;
 - Если не получилось успешно завершить инцидент по базе знаний или он был получен по e-mail, оператор 1 линии заполняет необходимые поля в обращении по результатам разговора, и распределяет его на нужную группу специалистов;
 - Если обращение поступило из мобильного приложения “RUDN University”, оператор 1 линии распределяет его на нужную группу специалистов;
- С. Специалисты при необходимости связываются с пользователем по телефону, оказывают помощь и закрывают инцидент.
- Д. Пользователь в течение суток проверяет качество закрытия инцидента и далее либо подтверждает его через e-mail / приложение, и если его не устраивает результат, то инцидент возобновляется. Если реакции от пользователя нет, инцидент автоматически закрывается.

6. Технологические перерывы на регламентные работы

Технологические перерывы необходимы для осуществления плановых профилактических работ с серверами, информационными доменами, сайтами, мобильными приложениями, базами данных 1С.

Наименование	Технологические перерывы
Обслуживание серверов	22:00 – 24:00 ежедневно
Срочное обновление баз 1С	13:00 – 13:30 в рабочие дни
Срочное обновление сайтов	13:00 – 13:30 в рабочие дни

