



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«МИРЭА – Российский технологический университет»

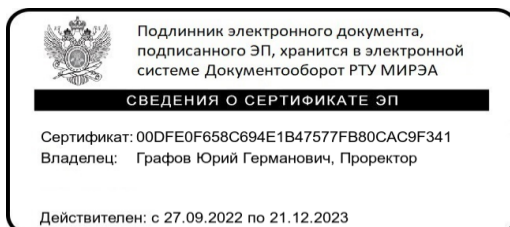
РТУ МИРЭА

Система менеджмента качества образования

23.06.2023

УТВЕРЖДАЮ

Проректор



Ю.Г. Графов

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

СМКО МИРЭА 7.1.4/03.П.12-23



Москва 2023

Термины и определения

Пользователь – работник Университета, использующий в своей работе инфокоммуникационные и мультимедийные системы, программно-аппаратные комплексы и средства вычислительной техники, программное обеспечение и электронную информационно-образовательную среду Университета.

Заявка – обращение пользователя по возникшим вопросам или инцидентам, связанным с использованием оборудования, сервисов или программного обеспечения Университета.

1 линия технической поддержки – помощь специалиста в решении типовой заявки, оказание технической консультации.

2 линия технической поддержки – помощь инженера в решении заявки.

3 линия технической поддержки – помощь эксперта в решении заявки и/или доработка систем и сервисов.

Исполнитель – специалист службы технической поддержки, осуществляющий сопровождение и исполнение заявки пользователя, решение проблем, возникших при эксплуатации оборудования, сервисов или программного обеспечения Университета.

Техническая поддержка – комплекс работ по решению технических проблем и сложностей.

Техническая консультация – консультация сотрудником технической поддержки о возможностях, способах настройки и использовании оборудования, сервисов и программного обеспечения в Университете.

Эскалация – процедура повышения внимания к заявке, путем повышения её приоритета и/или передачи на следующую линию технической поддержки.

РТУ МИРЭА Положение о работе службы технической поддержки	Система менеджмента качества образования СМК МИРЭА 8.4/01.П.12-23	стр. 2 из 13
---	--	--------------

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе службы технической поддержки – (далее соответственно – Положение) устанавливает порядок оказания технической поддержки работникам федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «МИРЭА – Российский технологический университет» (далее соответственно – Университет, РТУ МИРЭА).

1.2. Техническая поддержка осуществляется отделом технической поддержки Управления информатизации (далее – УИ) и другими подразделениями, входящими в состав УИ.

1.3. Техническая поддержка оказывается работникам РТУ МИРЭА, имеющим адрес электронной почты в домене @mirea.ru.

1.4. Предоставление технической поддержки и консультаций подразумевает, что работник, осуществляющий эксплуатацию оборудования, сервисов или программного обеспечения Университета, изучил соответствующую документацию, а также обладает достаточными навыками для их использования.

1.5. Настоящее Положение обязательно к применению всеми работниками Университета, использующими в своей работе инфокоммуникационные и мультимедийные системы, программно-аппаратные комплексы и средства вычислительной техники, программное обеспечение и электронную информационно-образовательную среду.

1.6. Действующее Положение размещается на официальном сайте РТУ МИРЭА <https://www.mirea.ru> и на сайте службы технической поддержки <https://helpdesk.mirea.ru>.

РТУ МИРЭА Положение о работе службы технической поддержки	Система менеджмента качества образования СМК МИРЭА 8.4/01.П.12-23	стр. 3 из 13
---	--	--------------

2. Режим оказания технической поддержки

2.1. Техническая поддержка работников Университета и выполнение заявок пользователей осуществляется с понедельника по субботу, в зависимости от вида услуг, уровня поддержки и расписания проведения занятий в Кампусах, кроме воскресенья и праздничных дней:

Услуга	Режим оказания услуг						
	Пн.	Вт.	Ср.	Чт.	Пт.	Сб.	Вс.
Прием и первичная обработка обращений	09:00 – 21:00						–
Исполнение обращений в Кампусах Университета: • Пр-т Вернадского, 78 • Пр-т Вернадского, 86 • На улице Стромынка • На улице Соколиная Гора • На улице М. Пироговская • На улице Усачева	09:00 – 21:00 09:00 – 18:00 09:00 – 18:00 09:00 – 18:00 09:00 – 18:00 09:00 – 18:00						–

3. Прием и регистрация заявок

3.1. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является заявка пользователя Университета. Прием и регистрация заявок осуществляется 1-й линией технической поддержки:

3.1.1. По внутреннему номеру телефона: **8-499-600-80-80** доб. **90000**.

Оказание технической поддержки и консультации по телефону возможно, если для подготовки ответа не нужны дополнительные время и информация. Если для оказания консультации требуются диагностические данные, которые невозможно в полном объеме сообщить по телефону, пользователю необходимо создать заявку. Работник 1-й линии технической поддержки может порекомендовать пользователю создать заявку через автоматизированную систему приема и исполнения заявок helpdesk.mirea.ru, если посчитает, что для

РТУ МИРЭА Положение о работе службы технической поддержки	Система менеджмента качества образования СМК МИРЭА 8.4/01.П.12-23	стр. 4 из 13
---	--	--------------

оказания консультации по телефону недостаточно предоставленной пользователем информации и/или нужно время для отработки запроса. Если по каким-либо причинам пользователь не может создать заявку самостоятельно, то работник 1-й линии технической поддержки предлагает завести заявку от имени пользователя. Срок подготовки ответа на принятую по телефону заявку соответствует ее степени критичности. Если ответ предполагает передачу инструкций и файлов, то они прикладываются к созданной заявке.

3.1.2. По адресу электронной почты support@mirea.ru.

3.1.3. Посредством автоматизированной системы приема и исполнения заявок, расположенной по адресу helpdesk.mirea.ru.

3.1.4. Лично, в помещении отдела технической поддержки УИ по адресу:
Кампус на Проспекте Вернадского, д. 78, ауд. Д-321.

3.1.5. Дополнительно в учебных аудиториях Университета и компьютерных классах УИ указаны на дверях и/или рабочих столах преподавателей внутренние телефоны дежурных отдела технической поддержки УИ для оказания оперативной помощи в конкретной аудитории.

3.2. При отправке заявки по электронной почте, адрес отправителя должен быть в домене **mirea.ru**.

3.3. При обращении в службу технической поддержки пользователю необходимо:

- четко сформулировать проблему или вопрос;
- предварительно собрать информацию о симптомах проблемы (возможные источники возникновения проблемы, время возникновения проблемы, выполняемые действия и т.д.);
- скопировать текст ошибки (при наличии), сделать снимки экрана с ошибкой (при наличии).

3.4. При подаче заявки в службу поддержки пользователь обязан сообщить следующие сведения:

РТУ МИРЭА Положение о работе службы технической поддержки	Система менеджмента качества образования СМК МИРЭА 8.4/01.П.12-23	стр. 5 из 13
---	--	--------------

- наименование структурного подразделения;
- месторасположение (Кампус и аудиторию);
- ФИО контактного лица, его телефонный номер для оперативной связи и адрес электронной почты;
- наименование системы или вид оборудования, с которыми возникли проблемы;
- описание проблемы (максимально точно и корректно сформулированная проблема).

3.5. При получении заявки, пользователю в автоматическом режиме отправляется уведомление по электронной почте с подтверждением о регистрации заявки в автоматизированной системе приема и исполнения заявок helpdesk.mirea.ru. Уведомление содержит уникальный номер заявки, который необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки и на который следует ссылаться при любых обращениях в службу технической поддержки по данной заявке.

4. Первичная обработка заявок

4.1. Заявки обрабатываются в порядке их поступления и приоритетности.

4.2. Все поступающие заявки классифицируются следующим образом:

Тип обращения	Описание
Консультация	Оказание помощи и разъяснений по возникшим вопросам, связанным с использованием оборудования, сервисов или программного обеспечения Университета.
Заявка	Выполнение работ по установке, настройке и обслуживанию оборудования, сервисов или программного обеспечения Университета.
Служебная записка	Выполнение работ, инициированных должностными лицами.

4.3. Каждой поступившей заявке назначается приоритет для исполнения (степень критичности). Новым заявкам автоматически устанавливается

РТУ МИРЭА Положение о работе службы технической поддержки	Система менеджмента качества образования СМК МИРЭА 8.4/01.П.12-23	стр. 6 из 13
---	--	--------------

приоритет «2 - обычный». Решение об изменении приоритета принимает работник службы технической поддержки. Первоначально присвоенный приоритет может быть изменен в процессе работы над заявкой:

Тип приоритета	Время исполнения (рабочих часов)	Описание
3 - высокий	4	Критичные нарушения, приводящие к неработоспособности оборудования и сервисов.
2 - обычный	24	Существенные нарушения, но не критичные для выполнения задач пользователя, а связанные с отсутствием возможности выполнения отдельных операций.
1 - низкий	72	Нарушения не влияют на выполнение задач пользователя, но в совокупности снижают эффективность работы.

4.4. Каждой поступившей заявке назначается исполнитель.

4.5. Техническая консультация по заявке оказывается посредством электронной почты или телефонной связи.

4.6. Заявка может содержать описание только одного инцидента или проблемы. Заявка, содержащая описание нескольких проблем, не выполняемых комплексно и требующих привлечение исполнителей различного уровня поддержки или специализации, разделяется на несколько заявок.

4.7. В случае если решение заявки требует привлечения дополнительных ресурсов, закупки материалов или ремонта, срок выполнения заявки может быть увеличен.

5. Выполнение заявок

5.1. Ключевые действия исполнителя по выполнению заявки фиксируются в автоматизированной системе приема и исполнения заявок.

5.2. При необходимости исполнитель уточняет у пользователя исходные данные и детали заявки. Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и

РТУ МИРЭА Положение о работе службы технической поддержки	Система менеджмента качества образования СМК МИРЭА 8.4/01.П.12-23	стр. 7 из 13
---	--	--------------

предоставлять необходимую дополнительную информацию исполнителю для своевременного решения проблемы.

5.3. Для доставки ответа на заявку исполнитель использует тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат.

5.4. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть предоставлены исполнителем в виде ссылок на соответствующую документацию.

5.5. Эскалация заявки на следующую линию технической поддержки или в другое структурное подразделение Университета производится, если у сотрудника службы технической поддержки возникли трудности с поиском решения по заявке или решение по заявке выходит за рамки компетенций службы технической поддержки и УИ.

6. Отслеживание хода исполнения заявок

6.1. Задача по отслеживанию хода исполнения заявок состоит в контроле времени исполнения и поиске заявок с истекшим сроком исполнения с последующим уведомлением пользователя о переносе сроков.

6.2. В случае некорректной классификации заявки и неправильно назначенных исполнителях, заявка проходит повторную первичную обработку.

6.3. Каждому пользователю в системе helpdesk.mirea.ru доступен просмотр всех текущих и ранее отправленных заявок, просмотр статусов выполнения.

7. Заккрытие заявок

7.1. По окончании обработки и выполнения заявки исполнитель уведомляет пользователя по электронной почте отправкой уведомления с информацией о статусе выполнения его заявки.

7.2. При необходимости исполнитель может запросить у пользователя подтверждение успешного выполнения заявки. Если подтверждение

РТУ МИРЭА Положение о работе службы технической поддержки	Система менеджмента качества образования СМК МИРЭА 8.4/01.П.12-23	стр. 8 из 13
---	--	--------------

пользователя о выполнении заявки не будет получено в течение 5 рабочих дней, исполнитель закрывает заявку как успешно выполненную без дополнительного уведомления.

7.3. Если, после закрытия заявки, пользователь ответил, что решение не помогло или предоставленное решение его не устраивает, заявка открывается повторно, отсчет времени решения продолжается. Возврат заявки в работу осуществляется по первому требованию пользователя. При этом все последующие действия осуществляются в рамках текущего обращения.

7.4. При выявлении ситуации, при которой обращение не входит в компетенцию службы технической поддержки, заявка подлежит закрытию с обязательным уведомлением пользователя.

8. Порядок контроля оказания технической поддержки

8.1. Исполнитель заявки обязан контролировать все этапы ее прохождения, вплоть до закрытия.

8.2. Контроль за качеством работы службы технической поддержки осуществляют руководители подразделений УИ. Обо всех нарушениях и ситуациях, ведущих к полной или частичной остановке деятельности службы технической поддержки, руководители подразделений докладывают начальнику УИ.

9. Ограничения и допущения

9.1. Техническая поддержка может быть приостановлена, или в ней может быть отказано полностью или частично по следующим основаниям:

— Пользователь отказывается предоставить достаточно информации, организовать и предоставить доступ к аудитории или рабочему месту для решения проблемы по заявке.

РТУ МИРЭА Положение о работе службы технической поддержки	Система менеджмента качества образования СМК МИРЭА 8.4/01.П.12-23	стр. 9 из 13
---	--	--------------

— Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований, регламентов и иной нормативной документации по установке и использованию систем и сервисов в Университете.

— В обращении и при общении со специалистами службы технической поддержки используется нецензурная лексика или оскорбления сотрудников.

— Техническая поддержка требуется по запрещенным к использованию на территории Университета оборудованию, программному обеспечению сервисам или ресурсам.

10. Организация службы технической поддержки

10.1. Структура службы технической поддержки:

10.1.1. Первая линия технической поддержки (далее - ПЛТП) – отдел технической поддержки УИ.

10.1.2. Вторая линия технической поддержки (далее - ВЛТП) – отдел технической поддержки УИ.

10.1.3. Третья линия технической поддержки (далее - ТЛТП) – подразделения УИ и иные структурные подразделения и службы Университета.

10.2. Функции ПЛТП:

10.2.1. Прием и регистрация обращений пользователей.

10.2.2. Регистрация и классификация полученных заявок.

10.2.3. Проверка заявок на соответствие нормативным и руководящим документам УИ и Университета.

10.2.4. Решение обращений в рамках своих компетенций.

10.2.5. Оказание методических и технических консультаций по установке, настройке и эксплуатации инфокоммуникационных и мультимедийных систем, программно-аппаратных комплексов и средств вычислительной техники, программного обеспечения и электронной информационно-образовательной среды Университета.

РТУ МИРЭА Положение о работе службы технической поддержки	Система менеджмента качества образования СМК МИРЭА 8.4/01.П.12-23	стр. 10 из 13
---	--	---------------

- 10.2.6. Контроль сроков исполнения заявок в системе helpdesk.mirea.ru.
- 10.2.7. Передача обращений на ВЛТП и ТЛТП, в случае если решение находится вне компетенции ПЛТП.
- 10.2.8. Формирование, актуализация и наполнение базы знаний с описанием путей решений часто возникающих проблем.
- 10.2.9. Формирование статистики.
- 10.3. Функции ВЛТП:
- 10.3.1. Переклассификация обращений.
- 10.3.2. Решение обращений в рамках своих компетенций.
- 10.3.3. Оказание методических и технических консультаций специалистам ПЛТП.
- 10.3.4. Доведение решений по обращениям до специалистов ПЛТП.
- 10.3.5. Взаимодействие со специалистами иных структурных подразделений и служб Университета.
- 10.4. Функции ТЛТП:
- 10.4.1. Решение проблем в рамках узконаправленной специализации экспертной группой специалистов.
- 10.4.2. Проведение собственной диагностики и анализ инцидента для поиска причины его появления.
- 10.4.3. Взаимодействие с поставщиками и производителями оборудования и разработчиками систем.
- 10.4.4. Выполнение сложных настроек и внесение при необходимости существенных изменений в работу компонентов систем и оборудования.

11. Порядок внесения изменений в настоящий документ

11.1. Управление информатизации РТУ МИРЭА имеет право вносить корректировки в данное положение, путем опубликования новой редакции

РТУ МИРЭА Положение о работе службы технической поддержки	Система менеджмента качества образования СМК МИРЭА 8.4/01.П.12-23	стр. 11 из 13
---	--	---------------

положения или изменений к нему на официальном сайте РТУ МИРЭА
<https://www.mirea.ru> и на сайте <https://helpdesk.mirea.ru>.

РТУ МИРЭА Положение о работе службы технической поддержки	Система менеджмента качества образования СМК МИРЭА 8.4/01.П.12-23	стр. 12 из 13
---	--	---------------

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

с положением о работе службы технической поддержки

[illegible]