



КГЭУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КГЭУ»)

УТВЕРЖДЕН
приказом КГЭУ
от 08.07.2025 № 312

ПОРЯДОК

ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРИ РАБОТЕ В
КОРПОРАТИВНОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ ФГБОУ ВО «КГЭУ»

ПРЕДИСЛОВИЕ

РАЗРАБОТАН директором Департамента информационных технологий
ФГБОУ ВО «КГЭУ» Беляевым Э.И.

ПРИНЯТ приказом ФГБОУ ВО «КГЭУ» от 08.07.2025 № 362

ВВЕДЕН в действие с 08.07.2025

Периодичность ПЕРЕСМОТРА Порядка по необходимости

Порядок соответствует требованиям ИСО 9001:2015 и СТО СМК
УД-16 «Управление документацией»

*Документ является собственностью ФГБОУ ВО «КГЭУ» и не подлежит передаче,
воспроизведению и копированию без разрешения руководства
университета*

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и сокращения	4
4. Общие положения	4
5. Классификация и приоритетность обращений	5
6. Способы обращения в службу технической поддержки	6
7. Права, обязанности и ответственность	7
8. Регистрация и хранение Порядка	8
Лист ознакомления.....	9
Лист регистрации изменений.....	10

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий Порядок устанавливает процедуру организации и оказания технической поддержки пользователей компонентов корпоративной информационной системы Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Казанский государственный энергетический университет» (далее – КГЭУ) при возникновении технических сбоев, проблем с доступом или необходимостью получения консультации по работе в корпоративной информационной системе.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Порядок разработан в соответствии с:

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в регулируемой сфере;

Иными локальными нормативными актами КГЭУ.

3. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Порядке используются следующие термины и сокращения:

Компонент корпоративной информационной системы – это функционально обособленный программно-аппаратный модуль, входящий в состав корпоративной информационной системы КГЭУ, предназначенный для цифровизации, сопровождения и поддержки деятельности КГЭУ.

Корпоративная информационная система – это совокупность программно-аппаратных модулей.

Служба технической поддержки – это структурное подразделение КГЭУ, которое отвечает за организацию и оказание технической поддержки пользователей компонентов корпоративной информационной системы КГЭУ при возникновении технических сбоев, проблем с доступом или необходимостью получения консультации по работе в корпоративной информационной системе.

КИС – корпоративная информационная система;

СЭД – система электронного документооборота.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Техническую поддержку пользователей компонентов КИС КГЭУ обеспечивает Департамент информационных технологий КГЭУ (далее — Департамент ИТ).

4.2. В перечень компонентов КИС, за техническое сопровождение которых отвечает Департамент ИТ, входят:

4.2.1. Внутренние компоненты КИС:

1С;

П 0500– 25	Выпуск 1	Изменение	Экземпляр	Лист 4/10
------------	----------	-----------	-----------	-----------

Внутренний портал;
 Официальный сайт;
 Электронный университет (e-learning);
 Управление сайтом университета;
 ИС "Деканат";
 Мониторинг индивидуальных достижений обучающихся;
 Учет и контроль платежей за обучение;
 Управление проживающими в общежитиях;
 Индивидуальные планы ППС;
 ИС "Кафедра";
 Мониторинг эффективности деятельности кафедр;
 Управление образовательными программами;
 LMS Moodle;
 ИС "Расписание";
 Мониторинг эффективности деятельности научных подразделений;
 Индивидуальные планы научных работников;
 ИС Битрикс24;
 Модули от Лаборатории ММИС: «Приемная комиссия», «ПК – Онлайн», «Импорт в ФИС», «Интеграция с ЕПГУ», «Деканат», «Users Manager», «Электронные ведомости», «Диплом Мастер», «Интернет – расширение», «Ведомости – Онлайн», «Система тестирования», «Интеграция с СЦОС», «Учебная нагрузка», «Интегратор», «РПД», «Авторасписание», «Учебные планы», «Конфигуратор», «Графики учебного процесса», «Настройка веб-приложений».

4.2.2. Внешние компоненты КИС:

Система "Антиплагиат";
 Система "Рукоконтекст";
 СЭД Практика;
 СЭД Контур Диадок;
 МЭДО;
 Электронная торговая площадка.

5. КЛАССИФИКАЦИЯ И ПРИОРИТЕТНОСТЬ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Все обращения пользователей подразделяются по уровням приоритетности в зависимости от степени влияния технического сбоя на деятельность КГЭУ. Классификация обращений по уровням приоритетности, а также соответствующее время устранения технического сбоя службой технической поддержки приведены ниже (таблица 1).

П 0500– 25	Выпуск 1	Изменение	Экземпляр	Лист 5/10
------------	----------	-----------	-----------	-----------

Таблица 1. Классификация обращений в службу технической поддержки по уровням приоритетности

Приоритет	Описание технического сбоя	Время устранения
Критический	Полная недоступность ключевых систем или сервисов, затрагивающая взаимодействие массового числа пользователей с сервисом	В течение 1 часа
Высокий	Существенное снижение работоспособности компонентов, нарушение бизнес-процессов	В течение 4 часов
Средний	Частичное нарушение работы системы, ошибка у ограниченного круга пользователей	В течение 8 часов
Низкий	Консультационные запросы, незначительные ошибки, пожелания по доработке	В течение 24 часов

6. СПОСОБЫ ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

6.1. Обращение пользователя может быть направлено через: СЭД «Практика» как докладная записка, направленная на имя директора Департамента ИТ; корпоративный портал «Битрикс24» в виде задачи с указанием в поле «Исполнитель» директора Департамента ИТ; Telegram-бот службы технической поддержки @KGEUSupportTeachersbot.

6.2. Все обращения в службу технической поддержки фиксируются в «Битрикс24» в виде задачи со следующими параметрами:

- описание проблемы или запроса;
- название затронутого компонента КИС.
- исполнитель, соисполнитель, наблюдатель;
- крайний срок выполнения задачи.

6.2.1. К задаче прикладываются все необходимые файлы, ссылки и скриншоты.

П 0500– 25	Выпуск 1	Изменение	Экземпляр	Лист 6/10
------------	----------	-----------	-----------	-----------

6.2.2. Статусы задач отслеживаются в реальном времени, исполнители получают автоматические уведомления о новых задачах и сроках.

6.2.3. После выполнения задачи инициатор и ответственные получают уведомление о завершении, задача закрывается только после проверки результата.

6.3. Для ускорения обработки и корректной классификации обращений в техническую поддержку пользователю рекомендуется придерживаться следующей структуры заявки независимо от выбранного способа подачи:

Ф.И.О. пользователя;

структурное подразделение КГЭУ, должность;

контактный телефон и/или email;

описание проблемы или запроса (включая дату и время возникновения, место, шаги для воспроизведения ошибки, при необходимости — скриншоты);

название затронутого компонента КИС.

6.4. Работники службы технической поддержки вправе запрашивать у пользователя дополнительную информацию, необходимую для диагностики и устранения технического сбоя.

7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Работники Департамента ИТ обязаны:

7.1.1. Принимать и регистрировать обращения пользователей в соответствии с п. 6.2 настоящего Порядка.

7.1.2. Выполнять анализ и обработку обращений в рамках установленного настоящим Порядком времени;

7.1.3. Предоставлять пользователям информацию о ходе и результате рассмотрения обращений.

7.2. Пользователи компонентов КИС обязаны:

7.2.1. Предоставлять достоверную и полную информацию об обнаруженном техническом сбое;

7.2.2. Содействовать работникам Департамента ИТ в устранении технических сбоев;

7.2.3. Соблюдать установленные настоящим Порядком способы обращения в службу технической поддержки.

7.3. Пользователи компонентов КИС несут персональную ответственность за безопасность своих данных учетной записи, соблюдение конфиденциальности информации и использование компонентов КИС только в рамках установленных правил и для выполнения своих должностных обязанностей.

П 0500– 25	Выпуск 1	Изменение	Экземпляр	Лист 7/10
------------	----------	-----------	-----------	-----------

8. РЕГИСТРАЦИЯ И ХРАНЕНИЕ ПОРЯДКА

8.1. Настоящий Порядок регистрируется в Оргдепартаменте.

8.2. Оригинальный экземпляр настоящего Порядка хранится в Оргдепартаменте до его замены в установленном порядке.

8.3. Заверенная копия Порядка хранится в составе документов Департамента ИТ и выставляется в разделе структурного подразделения на официальном сайте.

Разработал:

Директор Департамента ИТ



Э.И. Беляев

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

С настоящим Порядком ознакомлен и принял к исполнению:

1

(Должность)

(Подпись)

(И.О.Фамилия)

(Дата)

2.

(Должность)

(Подпись)

(И.О.Фамилия)

(Дата)

3.

(Должность)

(Подпись)

(И.О.Фамилия)

(Дата)

4.

(Должность)

(Подпись)

(И.О.Фамилия)

(Дата)

5.

(Должность)

(Подпись)

(И.О.Фамилия)

(Дата)

6.

(Должность)

(Подпись)

(И.О.Фамилия)

(Дата)

7

(Должность)

(Подпись)

(И.О.Фамилия)

(Дата)

8.

(Должность)

(Подпись)

(И.О.Фамилия)

(Дата)

9.

(Должность)

(Подпись)

(И.О.Фамилия)

(Дата)

10.

(Должность)

(Подпись)

(И.О.Фамилия)

(Дата)

11.

(Должность)

(Подпись)

(И.О.Фамилия)

(Дата)

12.

(Должность)

(Подпись)

(И.О.Фамилия)

(Дата)

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер измене ния	Номера листов (страниц)			Всего листов в документе	Ф.И.О. и подпись лица, внесшего изменение	Дата
	замененных	новых	изъятых			