

**Министерство науки высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И
РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по программам
развития и цифровой
трансформации
Е.А. Кузьмина
«31» октября 2024 г.

РЕГЛАМЕНТ

осуществления технической поддержки пользователей программных продуктов и
автоматизированных информационных систем ТУСУР

Содержание

тос1.....	Область
применения.....	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Термины, определения и сокращения	3
4. Ответственность	4
5. Общие положения	4
6. Подача заявок в техническую поддержку	5
7. Обработка заявок специалистами технической поддержки	6
8. Заключительные положения	8

1. Область применения

1.1. Настоящий Регламент осуществления технической поддержки пользователей программных продуктов и автоматизированных информационных систем ТУСУР (далее – Регламент) устанавливает порядок регулирования процесса осуществления технической поддержки пользователей программных продуктов и автоматизированных информационных систем, разрабатываемых в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники».

1.2. Требования данного Регламента распространяются на всех пользователей программных продуктов и автоматизированных информационных систем, разрабатываемых в ТУСУР, а также сотрудников осуществляющих техническую поддержку информационных систем и программных продуктов в ТУСУРе.

2. Нормативные ссылки

Нормативные ссылки не предусмотрены.

3. Термины, определения и сокращения

3.1. В настоящем Регламенте применяются следующие термины с соответствующими определениями:

- Автоматизированная информационная система – программно-аппаратный комплекс для автоматизации деятельности организации, который обеспечивает хранение, передачу и обработку информации;
- Программный продукт – приложение, предназначенное для автоматизации деятельности сотрудников организации;
- Система технической поддержки – сервис сбора и обработки заявок в техническую поддержку;
- Техническая поддержка 1-ой линии – уровень технической поддержки, на котором происходит первичный прием заявок от пользователей автоматизированных информационных систем и программных продуктов;

- Техническая поддержка 2-ой линии – уровень технической поддержки, на которой устраняются неисправности/проблемы, которые невозможно устранить силами технической поддержки 1-ой линии;

- Техническая поддержка 3-ой линии – уровень технической поддержки, на котором устраняются неисправности/проблемы, которые невозможно устранить силами предыдущих двух уровней;

- Техническая поддержка – это служба, в которую пользователи программного продукта или автоматизированной информационной системы могут обратиться за оказанием технической поддержки;

3.2. В настоящем Регламенте используются следующие сокращения:

- АИС – автоматизированная информационная система;
- ПО – программное обеспечение;
- ПП – программный продукт;
- ТП – техническая поддержка;
- ТП-1 – техническая поддержка 1-ой линии;
- ТП-2 – техническая поддержка 2-ой линии;
- ТП-3 – техническая поддержка 3-ой линии.

4. Ответственность

4.1 Ответственность за разработку и актуализацию Регламента возложена на отдел сопровождения и поддержки (далее – ОСИП).

4.2 Разработчик настоящего регламента осуществляет его периодическую проверку (пересмотр).

4.3 Ответственность за выполнение требований данного Регламента возлагается на сотрудников, осуществляющих техническую поддержку, а также всех пользователей программного обеспечения, разрабатываемого или внедряемого центром разработки и внедрения, а также смежного программного обеспечения, которое используется такими системами.

5. Общие положения

5.1 Специалисты ТП обеспечивают техническую поддержку программного обеспечения, разрабатываемого или внедряемого центром разработки и

внедрения, а также смежного программного обеспечения, которое используется такими системами.

5.2 Все заявки, поступающие в ТП, должны обрабатываться в течение 1 рабочего дня. При этом, если решение проблемы не возможно в течение 1 рабочего дня, то заявка переводится в статус «в работе» на неопределенный срок, зависящий от сложности возникшей неисправности/проблемы, а также загруженности технических специалистов, способных ее устранить.

5.3 Не является поводом оформления обращения в ТП ПП и АИС:

- Установка и обновление ПО, не относящегося к перечисленному в п.5.1 настоящего Регламента.
- Отсутствие связи и интернет подключения.
- Сбои в веб ресурсах, не относящихся к ПП и АИС ТУСУРа.
- Сбои в работе оборудования.

5.4 Заявки, относящиеся к перечисленным в п.5.3 настоящего Регламента закрываются с типовым ответом специалистом ТП-1 без решения проблемы/неисправности.

6 Подача заявок в техническую поддержку

6.1. Перед подачей заявки пользователю необходимо ознакомиться с имеющимися инструкциями по эксплуатации АИС или ПП (далее – инструкция), размещенными в Базе знаний и доступными по ссылке из самой АИС или ПП.

6.2. В случае, если информация, способствующая устранению неисправности/проблемы, возникшей у пользователя, отсутствует в инструкции, он может оставить заявку специалисту ТП.

6.3. Заявка может быть подана через систему ТП, по телефону или по электронной почте.

6.4. Если заявка поступила по телефону или на адрес электронной почты, то она вносится в систему ТП специалистом ТП.

6.5. При подаче заявки пользователь должен указать свой адрес электронной почты (для информирования о ходе рассмотрения заявки), ФИО, наименование АИС или ПП, а также описать суть проблемы. При необходимости

прикрепить скриншоты или видео, подтверждающие наличие неисправности/проблемы.

6.6. После заполнения заявки в системе ТП на указанный пользователем адрес электронной почты придет письмо о создании заявки.

6.7. При необходимости специалист ТП может запросить уточняющие сведения, необходимые для решения проблемы.

6.8. Если пользователю направлен запрос с уточнением сведений, но от него не поступило ответа в течение 5 рабочих дней, то заявка автоматически считается не актуальной и закрывается как решенная.

6.9. Если пользователь получил ответ от специалиста ТП, уведомляющий об устранении технической неисправности/проблемы, описанной в заявке, но техническая неисправность/проблема продолжает возникать, то пользователь может:

- подать новую заявку;
- открыть текущую заявку и сообщить о том, что неисправность не

устранена.

7 Обработка заявок специалистами технической поддержки

7.1 При поступлении заявки специалист ТП-1 должен:

7.1.1 Если обращение поступило по электронной почте или по телефону, и не относится к перечисленным в п.5.3 неисправностям/проблемам, создать заявку в системе ТП и заполнить все сведения о неисправности/проблеме, возникшей у пользователя.

7.1.2 Если проблема/неисправность, описанная в заявке, относится к перечисленным в п.5.3 настоящего Регламента, сообщить об этом пользователю типовым ответом в виде текстом или по телефону в зависимости от того, каким способом подается заявка.

7.1.3 Если неисправность/проблема находится вне области ответственности специалиста ТП-1, перенаправить заявку другому специалисту ТП, в чьей области ответственности находится неисправность/проблема, и который даст ответ пользователю после ее устранения.

7.1.4 Во всех остальных случаях – взять заявку в работу.

7.1.5 Проверить наличие неисправности/проблемы.

7.1.6 Если с имеющимися данными не удастся воспроизвести неисправность/проблему, запросить дополнительные сведения у пользователя, позволяющие ее воспроизвести.

7.1.7 Если неисправность/проблема воспроизводится и устраняется силами ТП-1, то необходимо ее устранить.

7.1.8 Если требуется помощь ТП-2, то сообщить суть проблемы специалисту ТП-2 и ожидать сообщения об устранении неисправности/проблемы или информации о том, как ее можно устранить.

7.1.9 Если неисправность/проблема не устранима силами ТП-2, то специалист ТП-2 передает ее суть специалисту ТП-3, который ее устраняет.

7.1.10 После устранения неисправности/проблемы информация об этом доводится до специалиста ТП-1 через специалиста ТП-2.

7.1.11 Специалист ТП-1 повторно проверяет наличие неисправности/проблемы, сообщает пользователю о ее устранении и закрывает заявку.

7.2 При поступлении заявки специалист ТП-2 должен:

7.2.1 Взять заявку в работу и ознакомить с ее содержанием.

7.2.2 Проверить наличие неисправности/проблемы, описанной в заявке и определить возможность ее устранения собственными силами или силами ТП-1.

7.2.3 Устранить неисправность/проблему и сообщить специалисту ТП-1 о ее устранении или сообщить специалисту ТП-1 алгоритм устранения проблемы.

7.2.4 Если неисправность/проблема не устранима силами специалиста ТП-2, передать заявку специалисту ТП-3.

7.2.5 После получения уведомления об устранении неисправности/проблемы дополнительно проверить ее наличие.

7.2.6 Сообщить специалисту ТП-1 об устранении неисправности/проблемы.

7.3 При поступлении заявки специалист ТП-3 должен:

7.3.1 Взять заявку в работу и ознакомиться с ее содержанием.

7.3.2 Устранить неисправность/проблему, описанную в заявке.

7.3.3 Сообщить специалисту ТП-2 об устранении неисправности/проблемы.

7.4 В случае, если на каком-то из этапов обнаруживается, что поведение АИС или ПП, описанное в заявке, является нормальным поведением системы, данная информация доводится до пользователя через специалиста ТП-1, а заявка закрывается.

8 Заключительные положения

8.1 Настоящий регламент вступает в юридическую силу с момента его подписания проректором по программам развития и цифровой трансформации.

8.2 Дополнения и изменения в настоящий Регламент утверждаются проректором по программам развития и цифровой трансформации.

8.3 Вступивший в юридическую силу Регламент действует до принятия новой редакции регламента или до принятия нового Регламента.