

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

**Перечень услуг, оказываемых студентам и сотрудникам ТГУ
в рамках службы поддержки административно-хозяйственного обслуживания**

(версия 14)

Оглавление

1 . Услуги подразделений, подчиненных проректору по безопасности	3
1.1 Управление делами (УД)	3
1.2 Отдел собственной безопасности (ОСБ)	6
2 . Услуги подразделений, подчиненных заместителю ректора по развитию учебного процесса	9
2.1. Центр маркетинга	9
2.2. Объединенный деканат	9
2.3. Отдел тестирования (ОТ-УСУП)	12
2.4. Отдел кадрово-учетной работы студентов (ОКУРС-УСУП)	13
2.5. Отдел по учету успеваемости студентов.....	17
2.6. Учебно-методическое управление (УМУ)	19
2.7. Социальный отдел (СО)	25
2.8. Центр организации практик и содействия трудоустройству	25
3 . Услуги подразделений, подчиненных проректору по АХЧ	27
3.1. Отдел санитарно-технического и вентиляционного обслуживания (ОСТиВО).....	27
3.2. Отдел электротехнического обслуживания (ОЭО)	29
3.3. Хозяйственно-эксплуатационное управление (ХЭУ)	33
3.4 Служба главного инженера	37
4. Бухгалтерия	39
4.1. Материальный отдел	39
4.2. Отдел кассово-банковских операций учета, контроля и отчетности.....	40
4.3. Расчетный отдел	42
5. Управление по работе с персоналом	45
5.1. Отдел управления персоналом (ОУП).....	45
5.2. Отдел медицинской профилактики (ОМП).....	48
6. Центр новых информационных технологий	51
6.1. Отдел менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов (ОМКиОБП).....	51
6.2 Отдел сопровождения корпоративной ERP системы (ОСКС)	55
6.3 Технический отдел (ТО)	58
6.4. Отдел разработки информационных систем (ОРИС).....	62
6.5. Отдел сетевого и системного администрирования (ОСиСА).....	70
6.6. Отдел развития дистанционного обучения (ОРДО).....	77
7. Центр информационной политики и медиакоммуникаций (ЦИПиМ)	82
7.1 Работы по сайту ТГУ и сайтами подразделений	82
8. Управление корпоративных рекламно-имиджевых проектов(УКРИП)	83
8.1 Консультирование по вопросам разработки и реализации рекламно-имиджевых проектов.....	83
9. Научно-библиографический отдел (НБО)	84
9.1. Выдача и восстановление паролей к электронно-библиотечным системам (ЭБС) студентам ТГУ	84

Общие положения

Настоящий Перечень определяет услуги, оказываемые инфраструктурными подразделениями ТГУ в рамках функционирования Службы поддержки административно-хозяйственного обслуживания (СП АХО), устанавливает параметры качества и гарантируемые пороговые значения этих параметров.

1. Услуги подразделений, подчиненных проректору по безопасности

1.1 Управление делами (УД)

1.1.1. Работа канцелярии

1.1.1.1. Заверение и предоставление копий документов, находящихся на хранении в канцелярии

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: сотрудники канцелярии, начальник управления делами, заместитель начальника.

Состав услуги: заверяются и предоставляются копии документов, принадлежащие ТГУ и находящиеся на хранении в канцелярии.

Технические характеристики услуги: для получения копии необходимо указать перечень необходимых документов и количество экземпляров.

Дополнительные требования и зависимости: для реализации данной услуги необходимо, чтобы принтер и копировальный аппарат в кабинете был в рабочем состоянии и с заправленным картриджем. Для получения или заверения копии потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (удостоверение).

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 24 часа.

1.1.1.2. Консультация по делопроизводству и отправке почтовой корреспонденции для сотрудников

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: сотрудники канцелярии, начальник управления делами, заместитель начальника.

Состав услуги: консультация по оформлению писем, приказов, распоряжений, регламентов, положений, порядков и других локальных нормативных документов, по вопросам отправки почтовой корреспонденции и экспресс доставки, а также информирование заявителей о результатах рассмотрения входящих и внутренних документов и уточнение сведений об исходящей корреспонденции.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line, либо очно в течение 5-10 мин. В случае длительной консультации (более 10 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу СП АХО;

– очно. В назначенное время заявитель должен прийти в управление делами.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 2-8 часов.

1.1.1.3. Администрирование пользователей в АИСУ «Документооборот»

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник управления делами, заместитель начальника управления делами.

Состав услуги: заведение учетных записей новых пользователей, выдача логина и пароля пользователям и редактирование учетных записей в АИСУ «Документооборот».

Технические характеристики услуги: для добавления новой учетной записи в АИСУ «Документооборот» необходимо, чтобы пользователь указал ФИО, должность, место работы. Заявки по добавлению новой учетной записи могут оставлять только руководители структурных подразделений. Учетные данные пользователей редактируется в случаях, если сотрудник изменил фамилию, место работы или должность. Также в случае, каких либо изменений, которые требуют удаления пользователя из АИСУ «Документооборот» руководитель структурного подразделения должен сообщать в управление делами.

Дополнительные требования и зависимости: для получения логина и пароля от АИСУ «Документооборот» необходимо:

- наличие принтера в рабочем состоянии и с заправленным картриджем;
- оформить служебную записку на имя начальника управления делами;
- чтобы потребитель услуги лично пришел и представил документ, удостоверяющий личность (служебное удостоверение).

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 2-8 часов.

1.1.1.4. Администрирование групп в АИСУ «Документооборот»

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: заместитель начальника управления делами.

Состав услуги: добавление пользователя в список согласования, в список подписания документа. Создание и редактирование списков рассылки по группам.

Технические характеристики услуги: для добавления сотрудника в список согласования, подписания или группу рассылки руководителю структурного подразделения необходимо подать следующую информацию о пользователе: ФИО, должность и в какую из этих трех групп необходимо его добавить.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 2-8 часов.

1.1.2. Архивная работа

1.1.2.1. Выдача архивных справок

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: граждане, обучавшиеся или работавшие в ТолПИ-ТФ СГПУ-ТГУ.

Ответственный исполнитель: сотрудники архива.

Состав услуги: выдаются справки об обучении, о стаже работы и сведения о заработной плате.

Технические характеристики услуги: для получения справки потребитель услуги должен написать заявление на имя ректора о предоставлении справки (указывает вид справки). Также потребитель должен указать период работы/обучения, а также фамилию на период окончания обучения/ увольнения. Также необходимо указать назначение справки.

Дополнительные требования и зависимости: для получения справки потребитель услуги должен лично прийти и представить документ, удостоверяющий личность (удостоверение, паспорт). Также получить документ может доверенное лицо при предъявлении удостоверения личности и нотариально заверенной доверенности. Также для получения архивных справок необходимо, чтобы принтер в архиве был в рабочем состоянии и с заправленным картриджем.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: включение в план работ (со сроком не более 30 рабочих дней). В особо сложных случаях, запрос может решаться в течение 60 рабочих дней.

1.1.2.2. Предоставление и заверение копии архивных документов

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: сотрудники архива.

Состав услуги: предоставляются и заверяются копии документов находящихся на архивном хранении.

Технические характеристики услуги: для изготовления копий необходимо указать перечень необходимых документов (наименование, номер и дата регистрации) и количество экземпляров. Заявку в письменной форме может оставить только руководитель структурного подразделения с обоснованием необходимости получения документа.

Дополнительные требования и зависимости: для реализации данной услуги необходимо, чтобы копировальный аппарат в архиве был в рабочем состоянии и с заправленным картриджем. Для получения или заверения копии архивных документов потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (удостоверение, паспорт). Также получить документ может доверенное лицо при предъявлении удостоверения личности и нотариально заверенной доверенности.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: включение в план работ (со сроком не более 30 рабочих дней).

1.1.2.3. Консультация по делопроизводству

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: сотрудники архива, заместитель начальника управления делами.

Состав услуги: консультация по срокам хранения документов, о наличии документа в архиве и т.д.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line, либо очно в течение 5-10 мин. В случае длительной консультации (более 10 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу СП АХО;

– очно. В назначенное время заявитель должен прийти в архив.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 2-8 часов.

1.1.2.4. Выдача личных документов

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: бывшие сотрудники и студенты, а также не поступившие абитуриенты.

Ответственный исполнитель: сотрудники архива, заместитель начальника управления делами.

Состав услуги: выдаются аттестаты, дипломы, трудовые книжки.

Технические характеристики услуги: при получении личных документов, потребителю услуги необходимо оставить свою подпись, о том, что документ получен.

Дополнительные требования и зависимости: для получения личных документов потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), в случае, если получателем является доверенное лицо, то у него должна быть доверенность (нотариально заверенная). При этом доверенное лицо, должно предоставить паспорт.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 2-8 часов.

1.2 Отдел собственной безопасности (ОСБ)

1.2.1. Ремонт/замена стационарного телефона

1.2.1.1. Ремонт стационарного телефона

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: ведущий инженер по эксплуатации пожарной и охранной сигнализации.

Состав услуги: устранение неполадок, возникающих при эксплуатации: нет гудка при подключении к розетке, номер не набирается, аппарат не звонит, не исправен микрофон, сел аккумулятор, розетка сломалась и т.д.

Технические характеристики услуги: сотрудник ОСБ приходит на рабочее место пользователя и осуществляет диагностику телефонного аппарата. В случае если аппарат не подлежит ремонту, телефон подлежит замене (см. услугу 1.2 Замена стационарного телефона). Обслуживанию не подлежат IP-телефония, а также линии АТС, установленные самостоятельно подразделением без участия отдела собственной безопасности.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуется наличие необходимого материала на складе.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

1.2.1.2. Замена стационарного телефона

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: ведущий инженер по эксплуатации пожарной и охранной сигнализации.

Состав услуги: замена телефонных аппаратов. Производится в случаях, если корпус разбит, отсутствуют кнопки, неисправны контакты, а также в случае невозможности осуществления ремонта телефонного аппарата.

Технические характеристики услуги: потребность в данной услуге определяется в ходе диагностики телефонного аппарата специалистом ОСБ. В случае если поломка подлежит устранению, телефон подлежит ремонту (см. услугу 1.1 Ремонт стационарного телефона). Обслуживанию не подлежат IP-телефония, а также линии АТС, установленные самостоятельно подразделением без участия отдела собственной безопасности.

Дополнительные требования и зависимости: в случае замены телефона требуется оформить служебную записку на имя начальника отдела собственной безопасности (телефонный аппарат предоставляется службой собственной безопасности при оформлении служебной записки).

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.
Сроки выполнения: не более 7 рабочих дней.

1.2.2. Подключение, установка и перенос стационарного телефона

1.2.2.1. Установка и подключение стационарного телефона

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: ведущий инженер по эксплуатации пожарной и охранной сигнализации.

Состав услуги: полный монтаж, установка и подключение стационарного телефона.

Технические характеристики услуги: обслуживанию не подлежат IP – телефония, а также линии АТС, установленные самостоятельно подразделением без участия отдела собственной безопасности. Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги Заявителю требуется оформить служебную записку на имя начальника отдела собственной безопасности. Для получения услуги требуется наличие необходимого материала на складе.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Сроки выполнения: не более 10 рабочих дней.

1.2.2.2. Перенос стационарного телефона

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: ведущий инженер по эксплуатации пожарной и охранной сигнализации.

Состав услуги: перенос стационарного телефона и подключение к телефонной точке.

Технические характеристики услуги: услуга доступна при наличии свободных разъемов для кабеля в КРТ (коробка распределительная телефонная), которая находится на каждом этаже. Обслуживанию не подлежат IP-телефония, а также линии АТС, установленные самостоятельно подразделением без участия отдела собственной безопасности.

Дополнительные требования и зависимости: требуется оформить служебную записку на имя начальника отдела собственной безопасности.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Сроки выполнения: не более 10 рабочих дней.

1.2.2.3. Подключение к междугородней связи

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: ведущий инженер по эксплуатации пожарной и охранной сигнализации.

Состав услуги: услуга включают в себя доступ к междугородным сетям.

Технические характеристики услуги: подключению к междугородней связи подлежат структурные подразделения в соответствии с приказом №4160 23.09.2011 г. Обслуживанию не подлежат IP-телефония, а также линии АТС, установленные самостоятельно подразделением без участия отдела собственной безопасности.

Дополнительные требования и зависимости: Требуется оформить служебную записку на имя начальника отдела собственной безопасности.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

1.2.3. Ремонт/замена пожарной и охранной сигнализации

1.2.3.1. Ремонт пожарной и охранной сигнализации

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: ведущий инженер по эксплуатации пожарной и охранной сигнализации.

Состав услуги: ремонт и замена элементов пожарной и охранной сигнализации.

Технические характеристики услуги: в случае обнаружения неисправности в системе охранной и пожарной сигнализации необходимо вызвать специалиста ОСБ. Специалист осуществляет визуальный осмотр оборудования, при обнаружении проблем, с которыми он не в состоянии справиться, к работе привлекаются внешние организации. Ремонту подлежит пожарная и охранная сигнализация в случае мелких поломок (датчик сломался, кабель сгорел, не функционируют части охранной и пожарной сигнализации).

Дополнительные требования и зависимости: обслуживанию подлежат автоматические пожарные и охранные сигнализации. На доступность услуги может повлиять наличие материалов на складе.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

1.2.3.2. Замена охранной и пожарной сигнализации

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: ведущий инженер по эксплуатации пожарной и охранной сигнализации.

Состав услуги: полная замена пожарной и охранной сигнализации.

Технические характеристики услуги: в случае обнаружения неисправности в системе охранной и пожарной сигнализации необходимо вызвать специалиста, который установит необходимость осуществить замену сигнализации. Для осуществления замены привлекаются внешние организации.

Дополнительные требования и зависимости: обслуживанию подлежат автоматические пожарные и охранные сигнализации. Требуется оформить служебную записку на имя начальника отдела собственной безопасности. На доступность услуги может повлиять наличие материалов на складе.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Сроки выполнения: не более 10 рабочих дней.

2. Услуги подразделений, подчиненных заместителю ректора по развитию учебного процесса

2.1. Центр маркетинга

2.1.1. Консультационные работы

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты ТГУ, обучающиеся с применением дистанционных технологий.

Ответственный исполнитель: специалист 1-й линии поддержки в центре маркетинга.

Состав услуги: консультация по вопросам дистанционного обучения.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в течение 10 мин. При необходимости более длительной консультации, работник 1-й линии поддержки имеет право продолжить консультирование путем обмена сообщениями по электронной почте.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 24 часа.

2.2. Объединенный деканат

2.2.1. Подготовка и выдача справки об обучении студентам

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: специалисты по учебной работе Первой линии поддержки отдела по учету успеваемости студентов Управления сопровождения учебного процесса.

Состав услуги: оформление и выдача справки об обучении.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, институт, группу, количество экземпляров.

Дополнительные требования и зависимости: для получения справки необходима личная явка студента в Г-108 с документом, удостоверяющим личность (например, паспорт, студенческий билет).

Доступность услуги: пн-пт 09:00-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15, сб. 09:00-14:00.

Срок исполнения: 32 часа.

2.2.2. Подготовка и отправка справки об обучении студентам

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты ТГУ, обучающиеся с применением дистанционных технологий.

Ответственный исполнитель: специалисты по учебной работе Первой линии поддержки отдела по учету успеваемости студентов Управления сопровождения учебного процесса.

Состав услуги: оформление и отправка справки студенту ТГУ по почте.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, институт, группу, количество экземпляров, точный адрес, на который необходимо отправить справку.

Дополнительные требования и зависимости: студент, обратившийся за справкой, должен указать дату рождения в формате чч.мм.гггг.

Доступность услуги: пн-пт 09:00-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15, сб. 09:00-14:00.

Срок исполнения: 32 часа.

2.2.3. Подготовка и выдача экзаменационного листа

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: специалисты по учебной работе Первой линии поддержки отдела по учету успеваемости студентов Управления сопровождения учебного процесса.

Состав услуги: подготовка и получение студентом ТГУ экзаменационного листа.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, институт, группу, название дисциплины (в одной заявке можно указать только одну дисциплину).

Дополнительные требования и зависимости: для получения экзаменационного листа необходима личная явка студента в Г-108 с документом, удостоверяющим личность (например, паспорт, студенческий билет).

Доступность услуги: пн-пт 09:00-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15, сб. 09:00-14:00.

Срок исполнения: 24 часа.

2.2.4. Подготовка и выдача копии зачетной книжки или учебной карточки

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: специалисты по учебной работе Первой линии поддержки отдела по учету успеваемости студентов Управления сопровождения учебного процесса.

Состав услуги: подготовка и выдача студенту копии зачетной книжки или учебной карточки.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, институт, группу, количество экземпляров.

Дополнительные требования и зависимости: для получения копии зачетной книжки или учебной карточки необходима личная явка студента в Г-108 с документом, удостоверяющим личность (например, паспорт, студенческий билет).

Доступность услуги: пн-пт 09:00-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15, сб. 09:00-14:00.

Срок исполнения: 24 часа.

2.2.5. Подготовка и отправка копии зачетной книжки или учебной карточки

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты ТГУ, обучающиеся с применением дистанционных технологий.

Ответственный исполнитель: специалисты по учебной работе Первой линии поддержки отдела по учету успеваемости студентов Управления сопровождения учебного процесса.

Состав услуги: подготовка и отправка студенту копии зачетной книжки или учебной карточки.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, институт, группу, количество экземпляров, точный адрес, на который необходимо отправить копию зачетной книжки или учебной карточки.

Дополнительные требования и зависимости: студент, обратившийся за копией зачетной книжки или учебной карточки, должен указать дату рождения в формате чч.мм.гггг.

Доступность услуги: пн-пт 09:00-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15, сб. 09:00-14:00.

Срок исполнения: 24 часа.

2.2.6. Оформление и выдача пакета документов в налоговые органы

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: специалисты по учебной работе Первой линии поддержки отдела по учету успеваемости студентов Управления сопровождения учебного процесса.

Состав услуги: оформление и выдача пакета документов для предоставления в налоговые органы (справка об обучении, заверенная копия свидетельства об аккредитации ТГУ с приложениями, заверенная копия лицензии ТГУ с приложениями, заверенная копия приказа о стоимости обучения на текущий учебный год).

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, институт, группу, количество экземпляров.

Дополнительные требования и зависимости: для получения необходима личная явка студента в Г-108 с документом, удостоверяющим личность (например, паспорт, студенческий билет).

Доступность услуги: пн-пт 09:00-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15, сб. 09:00-14:00.

Срок исполнения: 40 часов.

2.2.7. Оформление и отправка пакета документов в налоговые органы

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты ТГУ, обучающиеся с применением дистанционных технологий.

Ответственный исполнитель: специалисты по учебной работе Первой линии поддержки отдела по учету успеваемости студентов Управления сопровождения учебного процесса.

Состав услуги: оформление и отправка пакета документов для предоставления в налоговые органы (справка об обучении, заверенная копия свидетельства об аккредитации ТГУ с приложениями, заверенная копия лицензии ТГУ с приложениями, заверенная копия приказа о стоимости обучения на текущий учебный год).

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, институт, группу, количество экземпляров, точный адрес, на который необходимо отправить пакет документов.

Дополнительные требования и зависимости: студент, обратившийся за пакетом документов, должен указать дату рождения в формате чч.мм.гггг.

Доступность услуги: пн-пт 09:00-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15, сб. 09:00-14:00.

Срок исполнения: 40 часов.

2.3. Отдел тестирования (ОТ-УСУП)

2.3.1. Консультация ППС по методике разработки банка тестовых заданий и по вопросам публикации БТЗ на ОП ТГУ

Тип услуги: В.

Потребители услуги: все сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник ОТ, ведущий специалист ОТ.

Состав услуги: консультация ППС по методике разработки банка тестовых заданий, сборки тестов в визуальном конструкторе курсов и по вопросам публикации БТЗ на образовательном портале ТГУ, способах публикации и формировании теста.

Технические характеристики услуги: потребителю услуги необходимо указать контактный телефон, максимально точно сформулировать вопрос/проблему.

Дополнительные требования и зависимости: консультация может оказываться в двух формах:

– очно (Заявителю при подаче заявки необходимо указать о желании получить консультацию очно. Затем с заявителем свяжется ответственный исполнитель и определит дату и время встречи);

– по телефону.

Консультация оказывается в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), либо критического нарушения плана работ, либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации).

Доступность услуги: ПН-ПТ с 9:00-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

2.3.2. Консультация абитуриентов по вопросам сдачи вступительных испытаний

Тип услуги: В.

Потребители услуги: абитуриенты.

Ответственный исполнитель: сотрудник ОТ.

Состав услуги: консультация абитуриентов по вопросам сдачи вступительных испытаний.

Технические характеристики услуги: потребителю услуги необходимо указать контактный телефон, максимально точно сформулировать вопрос/проблему.

Дополнительные требования и зависимости: консультация оказывается только по телефону.

Консультация оказывается в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), либо критического нарушения плана работ, либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации).

Доступность услуги: ПН-ПТ с 9:00-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

2.4. Отдел кадрово-учетной работы студентов (ОКУРС-УСУП)

2.4.1. Первичная проверка документов, необходимых для оказания услуг отделом кадрово-учетной работы

Тип услуги: В.

Потребители услуги: консультант по вопросам дистанционного обучения или консультант по вопросам очного/ заочного обучения 1-й линии поддержки УСУП.

Ответственный исполнитель: специалист отдела кадрово-учетной работы студентов.

Состав услуги: подготовка заключения о содержании и комплектности/некомплектности первичных документов, полученных от абитуриента/студента.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, а также иные данные и документы, в соответствии с техническими характеристиками и требованиями услуги ОКУРС.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: по расписанию работы отдела (ПН, СР, ПТ – с 8.15-15.00, ВТ, ЧТ – с 8.15-17.00, с 12.30-13.15 обед).

Срок исполнения: 8 часов.

2.4.2. Подготовка выписки из приказа, действующего студента (приказ о восстановлении, отчислении, переводе, о смене ФИО, о предоставлении и выходе из академического отпуска)

Тип услуги: В.

Потребители услуги: студенты ТГУ и студенты, отчисленные в текущем году.

Ответственный исполнитель: специалист отдела кадрово-учетной работы студентов.

Состав услуги: подготовка выписки из приказа.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, институт. Выписки из приказа предоставляются действующим студентам ТГУ и студентам, которые отчислились в текущем году.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуется: прийти лично, при себе иметь документ удостоверяющий личность – паспорт или водительское удостоверение. Для предоставления копий документов необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджем.

Доступность услуги: по расписанию работы отдела (ПН, СР, ПТ – с 8.15-15.00, ВТ, ЧТ – с 8.15-17.00, с 12.30-13.15 обед).

Срок исполнения: 24 часа.

2.4.3. Подготовка справки отчисленным студентам за текущий год

Тип услуги: В.

Потребители услуги: студенты ТГУ отчисленные в текущем году и окончившие.

Ответственный исполнитель: специалист отдела кадрово-учетной работы студентов.

Состав услуги: предоставление справок отчисленным студентам.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, институт. Для предоставления справок отчисленным студентам, необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджем.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуется: прийти лично, при себе иметь документ удостоверяющий личность – паспорт или водительское удостоверение.

Доступность услуги: по расписанию работы отдела (ПН, СР, ПТ – с 8.15-15.00, ВТ, ЧТ – с 8.15-17.00, с 12.30-13.15 обед).

Срок исполнения: 24 часа.

2.4.4. Подготовка документов для передачи в Пенсионный фонд

Тип услуги: В.

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: главный специалист отдела кадрово-учетной работы студентов.

Состав услуги: подготовка анкеты для передачи в Пенсионный фонд.

Технические характеристики услуги: оформление пенсионного удостоверения производится при личном обращении студента в отдел, с копиями требуемых документов (копия паспорта). Выдача пенсионного удостоверения производится не ранее, чем через три недели с момента, подачи документов и не позднее двух месяцев.

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности программы предоставленной пенсионным фондом, на которую также может повлиять работа корпоративной компьютерной сети ТГУ и работа пенсионного фонда РФ. Для получения пенсионного удостоверения студент должен прийти лично и предоставить документ, подтверждающий личность.

Доступность услуги: по расписанию работы отдела (ПН, СР, ПТ – с 8.15-15.00, ВТ, ЧТ – с 8.15-17.00, с 12.30-13.15 обед).

Срок исполнения: 24 часа.

2.4.5. Выдача копии договора об обучении

Тип услуги: В.

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: специалист отдела кадрово-учетной работы студентов.

Состав услуги: подготовка и выдача копии договора об обучении.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, институт.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления копии договора об обучении необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджем. При получении договора потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, студенческий билет).

Доступность услуги: по расписанию работы отдела (ПН, СР, ПТ – с 8.15-15.00, ВТ, ЧТ – с 8.15-17.00, с 12.30-13.15 обед).

Срок исполнения: 24 часа.

2.4.6. Выдача оригинала договора об обучении

Тип услуги: В.

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: специалист отдела кадрово-учетной работы студентов.

Состав услуги: подготовка и выдача оригинала договора об обучении.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, институт.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления оригинала договора об обучении необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджем. При получении договора потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, студенческий билет). При получении договора потребитель услуги должен закрыть запрос.

Доступность услуги: по расписанию работы отдела (ПН, СР, ПТ – с 8.15-15.00, ВТ, ЧТ – с 8.15-17.00, с 12.30-13.15 обед).

Срок исполнения: 24 часа.

2.4.7. Подготовка и отправка оригинала договора об обучении

Тип услуги: В.

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: специалист отдела кадрово-учетной работы студентов.

Состав услуги: отправка оригинала договора (экземпляра студента).

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо:

1) Указать в электронной форме заявки (сообщить устно): ФИО, институт, направление подготовки;

2) Скан копию заявления на имя ректора об отправке (выдаче) оригинала договора, в котором указаны: необходимость получения договора, почтовый адрес для отправки и скан копию страницы паспорта с фотографией прикрепить к электронной форме заявки или выслать на электронный адрес ОКУРС.

3) Оригинал заявления на имя ректора направить на почтовый адрес ТГУ.

Дополнительные требования и зависимости: для отправки оригинала договора необходимо, чтобы в адрес ТГУ поступил оригинал заявления, принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджем. При получении договора потребитель услуги должен закрыть запрос.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 56 часов.

2.4.8. Выдача копии документа об образовании (о предыдущем образовании)

Тип услуги: В.

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: специалист отдела кадрово-учетной работы студентов.

Состав услуги: подготовка и выдача копии документа об обучении.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, институт.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления копии документа об образовании необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджем. При получении копии документа потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, студенческий билет).

Доступность услуги: по расписанию работы отдела (ПН, СР, ПТ – с 8.15-15.00, ВТ, ЧТ – с 8.15-17.00, с 12.30-13.15 обед).

Срок исполнения: 24 часа.

2.4.9. Подготовка и отправка копии документа о предыдущем образовании

Тип услуги: В.

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: специалист отдела кадрово-учетной работы студентов.

Состав услуги: подготовка и отправка копии документа о предыдущем образовании.

Технические характеристики услуги.

При подаче запроса Заявителю необходимо:

1) Указать в электронной форме заявки (сообщить устно): ФИО, институт, направление подготовки, количество экземпляров заверенной копии документа о предыдущем образовании;

2) Скан копию заявления на имя ректора, содержащее почтовый адрес для отправки и скан копию страницы паспорта с фотографией прикрепить к электронной форме заявки или выслать на электронный адрес ОКУРС.

3) Оригинал заявления на имя ректора направить на почтовый адрес ТГУ.

Дополнительные требования и зависимости: для подготовки и отправки заверенной копии документа о предыдущем образовании необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджем. При получении копии документа о предыдущем образовании потребитель услуги должен закрыть запрос.

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 56 часов.

2.4.10. Отправка оригинала документа о предыдущем образовании

Тип услуги: В.

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: специалист отдела кадрово-учетной работы студентов.

Состав услуги: отправка оригинала документа о предыдущем образовании.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо:

1) Указать в электронной форме заявки (сообщить устно): ФИО, институт, направление подготовки;

2) Скан копию заявления на имя ректора о выдаче оригинала документа о предыдущем образовании, в котором указаны: необходимость получения оригинала, срок возврата оригинала, почтовый адрес для отправки и скан копию страницы паспорта с фотографией прикрепить к электронной форме заявки или выслать на электронный адрес ОКУРС.

3) Оригинал заявления на имя ректора направить на почтовый адрес ТГУ.

Дополнительные требования и зависимости: для отправки оригинала документа о предыдущем образовании необходимо, чтобы в адрес ТГУ поступил оригинал заявления, принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджем. При получении документа о предыдущем образовании потребитель услуги должен закрыть запрос.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 56 часов.

2.4.11. Консультационные работы

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: сотрудник ОКУРС.

Состав услуги: консультация по вопросам, касающимся отдела кадрово-учетной работы студентов.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), либо критического нарушения плана работ, либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line (звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО);

– очно (в назначенное время заявитель должен прийти в УСУП).

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 24 часа.

2.5. Отдел по учету успеваемости студентов

2.5.1. Первичная проверка документов, необходимых для оказания услуг отделом по учету успеваемости

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: специалисты 1-й линии поддержки в центре маркетинга.

Ответственный исполнитель: специалисты по учебной работе Второй линии поддержки отдела по учету успеваемости студентов Управления сопровождения учебного процесса.

Состав услуги: подготовка заключения о содержании и комплектности/некомплектности первичных документов, полученных от студента.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, паспортные данные, контактные данные, направление подготовки, курс, форма обучения на которую претендует студент, курс на котором находится студент, копию зачетной книжки/справки об обучении.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: пн-пт 08:15 до 17:00 с перерывом на обед с 12:30 до 13:15.

Срок исполнения: 8 часов.

2.5.2. Оформление справки-вызова студенту ТГУ

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: специалисты по учебной работе Второй линии поддержки отдела по учету успеваемости студентов Управления сопровождения учебного процесса.

Состав услуги: оформление справки-вызова студенту ТГУ.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать Ф.И.О., институт, группу.

Дополнительные требования и зависимости: студент, обратившийся за справкой-вызов должен приложить скан-копию справки с места работы.

Доступность услуги: пн-пт 08:15 до 17:00 с перерывом на обед с 12:30 до 13:15.

Срок исполнения: 24 часа.

2.5.3. Подготовка и отправка справки о приеме студента переводом из другого ВУЗа

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: специалисты 1-й линии поддержки в центре маркетинга, студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: специалисты по учебной работе Второй линии поддержки отдела по учету успеваемости студентов Управления сопровождения учебного процесса.

Состав услуги:

1) формирование и подписание справки о приеме студента переводом из другого ВУЗа;

2) прикрепление скан-копии справки в системе CRM потребителю услуги;

3) отправление оригинала справки студенту/ВУЗу.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, направление подготовки (в ТГУ), курс студента в данный момент (до момента отчисления), ВУЗ (из которого переводится студент), а также адрес на который необходимо отправить оригинал справки.

Дополнительные требования и зависимости: Запрос переводится в статус «Решенный» после отправки оригинала справки студенту/ВУЗу.

Доступность услуги: пн-пт 08:15 до 17:00 с перерывом на обед с 12:30 до 13:15.

Срок исполнения: 40 часов.

2.5.4. Подготовка перечня дисциплин академической разницы

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: специалисты 1-й линии поддержки в центре маркетинга.

Ответственный исполнитель: специалисты по учебной работе Второй линии поддержки отдела по учету успеваемости студентов Управления сопровождения учебного процесса.

Состав услуги: подготовка перечня дисциплин академической разницы и передача сотруднику ЦМ, инициировавшему запрос.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать следующую информацию: ФИО студента, на какую форму обучения, на какой курс, направление подготовки и профиль претендует данный студент, электронный адрес сотрудника, на который необходимо отправить перечень дисциплин академической разницы.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: пн-пт 08:15 до 17:00 с перерывом на обед с 12:30 до 13:15.

Срок исполнения: 40 часов.

2.5.5. Формирование договора

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: специалисты 1-й линии поддержки в центре маркетинга.

Ответственный исполнитель: специалисты по учебной работе Второй линии поддержки отдела по учету успеваемости студентов Управления сопровождения учебного процесса.

Состав услуги: формирование договора об оказании образовательных услуг и прикрепление его в карточку переводника в CRM.

Технические характеристики услуги: создание карточки в «Галактике» на переводящегося студента, формирование договора и прикрепление скан-копии договора в системе CRM.

При подаче запроса Заявителю необходимо указать следующую информацию: ФИО студента, из какого вуза переводится студент, на какую форму обучения, на какой курс, направление подготовки и профиль претендует данный студент, стоимость обучения в год (в случае, если студент переводится из вуза, лишенного аккредитации).

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: пн-пт 08:15 до 17:00 с перерывом на обед с 12:30 до 13:15.

Срок исполнения: 40 часа.

2.5.6. Проставление группы студенту в системе CRM

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: специалисты 1-й линии поддержки в центре маркетинга.

Ответственный исполнитель: специалисты по учебной работе Второй линии поддержки отдела по учету успеваемости студентов Управления сопровождения учебного процесса.

Состав услуги: проставление группы студенту в системе CRM.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать следующую информацию: ФИО студента, на какую форму обучения, на какой курс, направление подготовки и профиль претендует данный студент.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: пн-пт 08:15 до 17:00 с перерывом на обед с 12:30 до 13:15.

Срок исполнения: 16 часов.

2.5.7. Подготовка индивидуального учебного плана (ИУП) студенту

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: специалисты 1-й линии поддержки в центре маркетинга.

Ответственный исполнитель: специалисты по учебной работе Второй линии поддержки отдела по учету успеваемости студентов Управления сопровождения учебного процесса.

Состав услуги: подготовка ИУПа студенту.

Технические характеристики услуги: подготовка ИУПа студенту и отправка документа Заявителю в виде excel-файла.

При подаче запроса Заявителю необходимо указать следующую информацию: ФИО студента, на какую форму обучения, на какой курс, направление подготовки и профиль претендует данный студент.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: пн-пт 08:15 до 17:00 с перерывом на обед с 12:30 до 13:15.

Срок исполнения: 40 часов.

2.6. Учебно-методическое управление (УМУ)

2.6.1. Корректировка расписания учебных занятий

Тип услуги: В.

Потребители услуги: заведующие кафедрами.

Ответственный исполнитель: начальник диспетчерской службы УМУ.

Состав услуги: корректировка расписания учебных занятий.

Технические характеристики услуги: запрос оформляется заведующим кафедрой с описанием причины вносимых изменений (обоснованием), фактическими изменениями (ФИО преподавателя) с приложением скан-копии сеток часов за подписью заведующего кафедрой, распечатанных из АИСУ «Кафедры» с выделенными маркером изменениями и указанными в примечании ФИО заменяемого преподавателя и другими изменениями.

Запрос назначается на начальника УМУ. Начальник УМУ принимает (назначает на начальника диспетчерской службы) или отклоняет запрос с обоснованием причин отказа в комментариях к запросу (в случае отказа диспетчер АХО связывается с заявителем и доводит причину отказа до его сведения). Начальник диспетчерской службы УМУ переназначает запрос, принятый к исполнению начальником УМУ, главному специалисту. Главный специалист по расписанию осуществляет корректировку расписания после предварительного анализа сеток часов и действующего расписания.

Дополнительные требования и зависимости: к запросу в сканированном виде должна быть приложена сетка часов с выделенными изменениями и указанными в примечании ФИО заменяемого преподавателя или других вносимых изменений. Изменения будут вноситься на следующий цикл составления расписания (под циклом подразумевается пара недель числитель-знаменатель). Запрос оформляется только заведующим кафедрой с описанием причины вносимых изменений (обоснованием), фактическими изменениями (ФИО преподавателя)

Услуга доступна при работоспособности программы составления расписания, образовательного портала ТГУ, на которые также может повлиять работа корпоративной компьютерной сети ТГУ и серверов образовательного портала. В услуге может быть отказано, если корректировка расписаний учебных занятий приведет к существенному ухудшению его качества: изменения затрагивают учебное расписание других преподавателей, у студентов появляются «окна в расписании», остается только 1 пара в день, появляется более 4х пар в день и т.д.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 3-5 рабочих дней.

2.6.2. Перенос учебных занятий в другую аудиторию

Тип услуги: В.

Потребители услуги: заведующие кафедрами.

Ответственный исполнитель: начальник диспетчерской службы УМУ.

Состав услуги: корректировка расписания учебных занятий в части использования аудиторий.

Технические характеристики услуги: главный специалист по расписанию осуществляет перенос занятия в свободную аудиторию.

Дополнительные требования и зависимости: необходима аргументированная причина для переноса занятия, информация о номере пары, группе, наличие свободной равноценной аудитории на данной паре и в данном корпусе, в противном случае перенос в другой корпус. Услуга доступна при работоспособности программы составления расписания, на которую также может повлиять работа корпоративной компьютерной сети ТГУ и серверов образовательного портала.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 3-5 рабочих дней.

2.6.3. Экспертиза учебных планов

Тип услуги: С.

Потребители услуги: заведующие кафедрами.

Ответственный исполнитель: начальник УМУ.

Состав услуги: экспертиза разработанного учебного плана по формальным показателям. Технические характеристики услуги: для оказания услуги заявитель высылает электронный вариант плана, разработанного в программе planu, на почту UMU@ttsu.ru.

Дополнительные требования и зависимости: заявитель, обратившийся за консультацией, должен иметь установленную программу planu. Ответ направляется по электронной почте. Услуга доступна при работоспособности программы planu, на которую

также может повлиять работа корпоративной компьютерной сети ТГУ и корпоративной электронной почты.

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 8-24 часа (3 рабочих дня), при условии, что в один день поступило не более двух планов, в противном случае Запросу присваивается приоритет «Плановый» (со сроком не более 5 рабочих дней).

2.6.4. Внесение базовых учебных планов (БУП) в систему Галактика

Тип услуги: С.

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник УМУ.

Состав услуги: внесение, при необходимости корректировка БУПа.

Технические характеристики услуги: БУПы вносятся в соответствии с действующим регламентом. Внесение БУПов для приемной кампании должно осуществляться полностью до её начала и в течении года (по запросам). БУП формируются на весь период обучения. БУПы вносятся ежегодно.

Дополнительные требования и зависимости: на оказание услуги может повлиять сбой в работе системы Галактика.

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 2-8 часов.

2.6.5. Консультирование по вопросам работы в программе planu

Тип услуги: В.

Потребители услуги: заведующие кафедрами, специалисты кафедр.

Ответственный исполнитель: начальник УМУ.

Состав услуги: консультация по работе в программе planu, ответы на вопросы по функционалу системы и порядку работы в ней, корректности данных (технические ошибки).

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО;

– очно. В назначенное время заявитель должен прийти в УМУ.

Дополнительные требования и зависимости: заявитель, обратившийся за консультацией, должен иметь установленную программу planu. Услуга доступна при работоспособности программы planu, на которую также может повлиять сбой в работе корпоративной компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 2-8 часов.

2.6.6. Консультирование по вопросам работы в АИСУ «Кафедры»

Тип услуги: В.

Потребители услуги: заведующие кафедрами, специалисты кафедр.

Ответственный исполнитель: начальник УМУ.

Состав услуги: консультация по работе в АИСУ «Кафедры», ответы на вопросы по функционалу системы и порядку работы в ней.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического

нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

- on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО;

- очно. В назначенное время заявитель должен прийти в УМУ.

Дополнительные требования и зависимости: заявитель, обратившийся за консультацией, должен иметь доступ в АИСУ «Кафедры». На оказание услуги может повлиять сбой в работе корпоративной компьютерной сети ТГУ и программы АИСУ «Кафедры».

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 2-8 часов.

2.6.7. Консультирование по вопросам корректности нагрузки

Тип услуги: В.

Потребители услуги: заведующие кафедрами, специалисты кафедр.

Ответственный исполнитель: начальник УМУ.

Состав услуги: консультация потребителей услуги по вопросам корректности нагрузки.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

- on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО;

- очно. В назначенное время заявитель должен прийти в УМУ.

Дополнительные требования и зависимости: потребитель услуги, обратившийся за консультацией, должен иметь доступ в АИСУ «Кафедры». На оказание услуги может повлиять сбой в работе корпоративной компьютерной сети ТГУ и программы АИСУ «Кафедры».

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 2-8 часов.

2.6.8. Консультирование по вопросам оформления почасовой оплаты труда

Тип услуги: В.

Потребители услуги: заведующие кафедрами, специалисты кафедр, преподаватели.

Ответственный исполнитель: начальник УМУ.

Состав услуги: консультация потребителей услуги по вопросам оформления почасовой оплаты труда.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

- on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО;

- очно. В назначенное время заявитель должен прийти в УМУ.

Дополнительные требования и зависимости: на оказание услуги может повлиять сбой в работе корпоративной компьютерной сети ТГУ и программы АИСУ «Кафедры», 1С, «ERP Галактика».

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 2-8 часов.

2.6.9. Консультирование по вопросам организационно-методической работы

Тип услуги: В.

Потребители услуги: заведующие кафедрами, специалисты кафедр, преподаватели.

Ответственный исполнитель: начальник УМУ.

Состав услуги: ведутся консультационные работы по вопросам организационно-методической работы.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО;

– очно. В назначенное время заявитель должен прийти в УМУ.

Дополнительные требования и зависимости: на оказание услуги может повлиять сбой в работе корпоративной компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 2-8 часов.

2.6.10. Консультирование по вопросам оформления РПД и ООП (рабочие программы дисциплин и основная образовательная программа)

Тип услуги: В.

Потребители услуги: заведующие кафедрами, специалисты кафедр, преподаватели.

Ответственный исполнитель: начальник УМУ.

Состав услуги: консультация заявителя по вопросам оформления РПД и ООП.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО;

– очно. В назначенное время заявитель должен прийти в УМУ.

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности образовательного портала ТГУ, на которую также может повлиять работа корпоративной компьютерной сети ТГУ и серверов образовательного портала.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 2-8 часов.

2.6.11. Консультирование по вопросам реализации балльно-рейтинговой системы

Тип услуги: В.

Потребители услуги: заведующие кафедрами, специалисты кафедр, преподаватели.

Ответственный исполнитель: начальник УМУ.

Состав услуги: консультация по вопросам реализации балльно-рейтинговой системы, технической карты.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО;

– очно. В назначенное время заявитель должен прийти в УМУ.

Дополнительные требования и зависимости: заявитель, обратившийся за консультацией, должен иметь логин и пароль от образовательного портала. Услуга доступна при работоспособности образовательного портала ТГУ, на которую также может повлиять работа корпоративной компьютерной сети ТГУ и серверов образовательного портала.

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 2-8 часов.

2.6.12. Консультирование по вопросам корректировки графиков учебного процесса

Тип услуги: В.

Потребители услуги: заведующие кафедрами, специалисты кафедр.

Ответственный исполнитель: начальник УМУ.

Состав услуги: консультация по вопросам корректировки графиков учебного процесса.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО;

– очно. В назначенное время заявитель должен прийти в УМУ.

Дополнительные требования и зависимости: на оказание услуги может повлиять сбой в работе корпоративной компьютерной сети ТГУ и программе planu.

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 2-8 часов.

2.6.13. Предоставление учебной аудитории

Тип услуги: В.

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник диспетчерской службы.

Состав услуги: аудитории предоставляются для университетских мероприятий.

Технические характеристики услуги: главный специалист по расписанию предоставляет свободную аудиторию для проведения мероприятия. В запросе необходимо указывать номер кабинета, дату и время проведения мероприятия, наименование мероприятия.

Дополнительные требования и зависимости: услуга может быть предоставлена, если указанная в Запросе аудитория не будет занята. Запрос необходимо подать не позднее, чем за три рабочих дня до начала мероприятия.

Доступность услуги: Пн-Сб. 08:15-21:15.

Срок исполнения: 24 часа.

2.7. Социальный отдел (СО)

2.7.1. Консультационные работы

Тип услуги: В.

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник социального отдела.

Состав услуги: консультация студентов ТГУ по работам, проводимым социальным отделом, таких как: оформление государственных социальных стипендий, выплаты компенсации стоимости проезда, материальной поддержки, государственного обеспечения.

Технические характеристики услуги: сотрудники социального отдела при консультации студентов руководствуются: Законом об образовании РФ, Федеральный Закон о высшем и послевузовском профессиональном образовании, также внутренними нормативными документами (положения, правила, регламенты, порядки, инструкции).

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна студентам при личном обращении в социальный отдел.

Доступность услуги: по расписанию работы социального отдела (Пн-Пт - с 8:15 до 17:00, с 12.30-13.15 обед).

Срок исполнения: 8-24 часов.

2.8. Центр организации практик и содействия трудоустройству

2.8.1. Консультация по вопросам практики, стажировки, трудоустройства и целевой подготовки студентов.

Тип услуги: В.

Потребители услуги: студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: сотрудники ЦОПиСТ.

Состав услуги: оказание консультационных услуг по вопросам:

1) организации прохождения практики, в том числе проверка программ практик на соответствие содержания требованиям образовательных стандартов, нормативным документам ТГУ;

2) организации целевой подготовки студентов;

3) организации стажировок и содействия трудоустройству студентов и выпускников.

Технические характеристики услуги: потребителю услуги необходимо указать контактный телефон, максимально точно сформулировать вопрос/проблему.

Дополнительные требования и зависимости: консультация может оказываться в двух формах:

– очно (Заявителю при подаче заявки необходимо указать о желании получить консультацию очно. Затем с заявителем свяжется ответственный исполнитель и определит дату и время встречи);
– по телефону.

Консультация оказывается в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), либо критического нарушения плана работ, либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации).

Доступность услуги: Пн-Пт, 8:15-17:00.

Срок исполнения: 24 часа.

2.8.2. Предоставление информации по приказам об организации практики студентов

Тип услуги: В.

Потребители услуги: студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: сотрудники ЦОПиСТ.

Состав услуги: предоставление информации и электронной копии приказа об организации практики студентов.

Технические характеристики услуги: потребителю услуги необходимо указать Ф.И.О. и учебную группу студента, вид практики, контактный телефон, дополнительные данные, если они помогут для предоставления услуги.

Дополнительные требования и зависимости: электронная копия приказа прикрепляется в качестве вложения к запросу в системе «iTop».

Доступность услуги: Пн-Пт, 8:15-17:00.

Срок исполнения: 24 часа.

2.8.3. Нахождение места прохождения практики

Тип услуги: В.

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: сотрудники ЦОПиСТ.

Состав услуги: нахождение места прохождения практики для студента ТГУ.

Технические характеристики услуги: потребителю услуги необходимо указать Ф.И.О. и учебную группу студента, вид практики, контактный телефон, дополнительные данные, если они помогут для предоставления услуги.

Дополнительные требования и зависимости: запрос необходимо оставить не менее чем за 30 дней до начала практики.

Доступность услуги: Пн-Пт, 8:15-17:00.

Срок исполнения: 56 часов.

3. Услуги подразделений, подчиненных проректору по АХЧ

3.1. Отдел санитарно-технического и вентиляционного обслуживания (ОСТиВО)

3.1.1. Ремонт/замена санитарно-технического оборудования

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела санитарно-технического и вентиляционного обслуживания.

Состав услуги: ремонт, при необходимости замена санитарно-технического оборудования (смесители, раковины, умывальники, краны, трубы, крепления трубопроводов, вентили, сливные бачки).

Технические характеристики услуги: санитарно-техническое оборудование подлежит замене в случае, если раковина, умывальник разбиты, если оборудование устарело и не подлежит ремонту. Если смеситель вышел из строя, он подлежит замене. Ремонт осуществляется в случае, если расшатана арматура сливного бочка, протекает кран, заржавели детали, расшатаны детали.

С 8:30 до 12:00 осуществляется ежедневный обход по проверке работоспособности оборудования в каждом корпусе.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуется наличие необходимого материала на складе.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

3.1.2. Ремонт/замена приборов отопления

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела санитарно-технического и вентиляционного обслуживания.

Состав услуги: ремонт, при необходимости замена батареи, труб и других приборов отопления.

Технические характеристики услуги: замена радиаторов отопления осуществляется раз в 20-25 лет при капитальном ремонте. Замена осуществляется в случае, если трубы проржавели, разбились. Ремонт приборов отопления осуществляется путем промывки старого радиатора от мусора, уплотнительного материала. Также осуществляется ремонт участка трубопровода отопления путем газозлектросварки.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуется наличие необходимого материала на складе.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

3.1.3. Обеспечение температурного режима в рабочем помещении

Тип услуги: А.

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела санитарно-технического и вентиляционного обслуживания.

Состав услуги: регулировка температурного режима.

Технические характеристики услуги: температура в помещении должна быть 18-24 градусов. Обеспечение нормального температурного режима в помещениях осуществляется путем:

- промывки системы отопления в летний период;
- регулировки системы отопления;

– устранения воздушных пробок из системы отопления.

Дополнительные требования и зависимости: в отопительный сезон гарантируется температура, установленная графиком температурного режима. График температурного режима выдается тепловыми сетями, где руководствуются наружной температурой воздуха в зимних условиях. В летний сезон в помещениях, не оснащенных, кондиционером нормальный температурный режим не гарантируется.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

3.1.4. Устранение аварийных ситуаций

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела санитарно-технического и вентиляционного обслуживания.

Состав услуги: устранение прорывов батарей отопления, засоров канализации, затоплений помещений.

Технические характеристики услуги: немедленное устранение любых ситуаций.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 2 часа.

3.1.5. Водоснабжение ТГУ

Тип услуги: А.

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела санитарно-технического и вентиляционного обслуживания.

Состав услуги: подача холодной и горячей воды.

Технические характеристики услуги: холодное водоснабжение обеспечивается постоянно во всех учебных, жилых и административных помещениях университета. Горячая вода подается круглый год в следующие здания: главный корпус, столовая и общежития. В остальных корпусах горячая вода поступает лишь в отопительные сезоны, за исключением автомобильного корпуса, где предусмотрено только холодное водоснабжение.

Дополнительные требования и зависимости: нарушения подачи горячей, холодной воды могут быть в связи с проведением плановых работ по промывке водопровода.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

3.1.6. Ремонт/замена/установка и обслуживание вентиляционного оборудования, шахт вентиляции

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела санитарно-технического и вентиляционного обслуживания.

Состав услуги: ремонт, при необходимости – замена вентиляционного оборудования (вентиляторы центробежные низкого, среднего и высокого давления, вентиляторы пылевые, фильтры), очистка шахт вентиляции.

Технические характеристики услуги: замена вентиляционных шахт осуществляется при капитальном ремонте.

Ежедневно осуществляется визуальный осмотр шахт вентиляции. Очистка шахт вентиляции осуществляется при засорении, а очистка воздуховода один раз в год.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуется наличие необходимого материала на складе.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

3.1.7. Ремонт/замена кондиционеров

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела санитарно-технического и вентиляционного обслуживания.

Состав услуги: диагностика поломки; химическая и механическая чистка внутреннего блока кондиционера (разбор корпуса, фильтров, ротора, испарителя, лопастей вентилятора и т.д.) продувка, чистка (корпус, теплообменник, вентилятор и т.д.); проверка устройства хладогена и давления в нем; заправка фреона.

Технические характеристики услуги: обслуживание кондиционеров осуществляется внешними организациями согласно контракту «Сервисное обслуживание на летний период», ведутся профилактические работы в течение двух месяцев (июнь, июль). Ремонт осуществляется в случае, если не осуществляется подача воздуха. Ремонт осуществляется путем добавления фреона или очистки. Замена кондиционера осуществляется в случае если устройство не подлежит восстановлению.

Дополнительные требования и зависимости: замена и ремонт кондиционеров осуществляется подрядными организациями, в связи с этим после осмотра специалиста ОСТиВО Запросу присваивается приоритет «Плановый». При осуществлении ремонта/замены кондиционеров необходимо оформить служебную записку на проректора по АХЧ.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: до 5 рабочих дней.

3.2. Отдел электротехнического обслуживания (ОЭО)

3.2.1. Ремонт /замена ламп, светильников

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела электротехнического обслуживания.

Состав услуги: ремонт и замена ламп, стартеров, держателей ламп, светильников.

Технические характеристики услуги: замена ламп осуществляется в случаях, если мигает лампа, неисправен цоколь лампы, механические повреждения, нарушена структура лампы, если сразу при включении лампа загорается и гаснет, при последующих попытках ее включить нет никакой ответной реакции (сгорел предохранитель, либо элементы схемы), если лампочка не загорается (перегорание нитей накала, либо отдельных деталей схемы). Ремонт ламп не осуществляется.

Ремонт светильника осуществляется в случае, если поврежден дроссель, неисправна электрическая проводка либо цоколь. Замена светильников осуществляется, если не работает лампа-стартер.

Услуги по обслуживанию и монтажу предоставляются согласно следующим нормативным документам:

- межотраслевые правила по охране труда (правила безопасности) при эксплуатации электроустановок;
- правила технической эксплуатации электроустановок потребителей;
- правила устройства электроустановок (издание 7).

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут также оказать следующие причины: внеплановое или плановое отключение электроэнергии в корпусах ТГУ, а также наличие материалов на складе.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

3.2.2. Ремонт/замена выключателей

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела электротехнического обслуживания.

Состав услуги: ремонт и замена корпуса, клавиши выключателя, ремонт контакта.

Технические характеристики услуги: ремонт выключателей осуществляется в случае, если выключатель расшатан, ненадежно крепится к стене, имеет поврежденную изоляцию. В ходе ремонта выключателя может осуществляться закручивание ослабленных винтов, исправление поврежденной изоляции. Замена выключателей производится в случае, если выключатель разбит, треснул корпус, отсутствуют клавиши, неисправны контакты, а также в случае невозможности осуществления ремонта выключателя.

Услуги по обслуживанию и монтажу предоставляются согласно следующим нормативным документам:

- межотраслевые правила по охране труда (правила безопасности) при эксплуатации электроустановок;
- правила технической эксплуатации электроустановок потребителей;
- правила устройства электроустановок (издание 7).

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут также оказать влияние следующие причины: внеплановое или плановое отключение электроэнергии в корпусах ТГУ, а также наличие материалов на складе.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

3.2.3. Ремонт/замена розеток

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела электротехнического обслуживания.

Состав услуги: закручивание ослабленных винтов, замена розетки, подрозетника, исправление поврежденной изоляции, зачистка провода.

Технические характеристики услуги: ремонт розеток осуществляется в случае, если розетка расшатана, ненадежно крепится к стене, имеет поврежденную изоляцию, не обеспечивает проведение электрического тока. В ходе ремонта розетки может осуществляться закручивание ослабленных винтов, замена подрозетника, исправление поврежденной изоляции, зачистка провода. Замена розеток производится в случае, если розетка разбита, треснул разъем для вилки, а также в случае невозможности осуществления ремонта розетки.

Услуги по обслуживанию и монтажу предоставляются согласно следующим нормативным документам:

- межотраслевые правила по охране труда (правила безопасности) при эксплуатации электроустановок;
- правила технической эксплуатации электроустановок потребителей;
- правила устройства электроустановок (издание 7).

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут оказать проведение внеплановых ремонтных работ, предусматривающих отключение питания розетки, а также наличие материалов на складе.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

3.2.4. Монтаж/демонтаж оборудования

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: руководители структурных подразделений.

Ответственный исполнитель: начальник отдела электротехнического обслуживания.

Состав услуги: монтаж или демонтаж устаревших щитков освещения, электросчетчиков, старой сети электропроводки, трансформатора тока в корпусах и подразделениях университета.

Технические характеристики услуги: монтаж или демонтаж оборудования осуществляется при капитальных ремонтах.

Дополнительные требования и зависимости: требуется оформить служебную записку на имя проректора по административно-хозяйственной работе.

Услуги по обслуживанию и монтажу предоставляются согласно следующим нормативным документам:

- межотраслевые правила по охране труда (правила безопасности) при эксплуатации электроустановок;
- правила технической эксплуатации электроустановок потребителей;
- правила устройства электроустановок (издание 7).

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

3.2.5. Подключение/прокладка новых сетей электроснабжения

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: руководители структурных подразделений.

Ответственный исполнитель: начальник отдела электротехнического обслуживания.

Состав услуги: подключение новых подразделений, рабочих мест к сети электроснабжения университета, прокладка новых электрических сетей и сетей временного электроснабжения. Технические характеристики услуги: для реализации данной услуги руководитель структурного подразделения должен написать техническое задание, которое включает в себя план помещения и примерное расположение сетей.

Дополнительные требования и зависимости: требуется оформить служебную записку на имя проректора по административно-хозяйственной работе.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: включение в план работ со сроком, не более 20 рабочих дней.

3.2.6. Демонтаж электрических сетей

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: руководители структурных подразделений.

Ответственный исполнитель: начальник отдела электротехнического обслуживания.

Состав услуги: устройство сетей электроснабжения напряжением до 35 кВ, включительно до 330 кВ включительно, демонтаж опор для воздушных линий электропередачи напряжением до 35 кВ.

Технические характеристики услуги: демонтаж электрических сетей осуществляется после оценки технического состояния сети начальником отдела электротехнического обслуживания.

Решение о демонтаже по причине физического износа принимается при неудовлетворительном состоянии электрической сети, которое не может быть отремонтировано или подвергнута поузловой замене после принятия всех мер по восстановлению сети.

Услуги по обслуживанию и монтажу предоставляются согласно следующим нормативным документам:

- межотраслевые правила по охране труда (правила безопасности) при эксплуатации электроустановок;
- правила технической эксплуатации электроустановок потребителей;
- правила устройства электроустановок (издание 7).

Дополнительные требования и зависимости: требуется оформить служебную записку на имя проректора по административно-хозяйственной работе.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: включение в план работ со сроком, не более 20 рабочих дней.

3.2.7. Демонтаж электрических сетей при наличии шино-проводов в составе работ

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: руководители структурных подразделений.

Ответственный исполнитель: начальник отдела электротехнического обслуживания.

Состав услуги: устройство сетей электроснабжения напряжением до 0,4 кВ включительно.

Технические характеристики услуги: Демонтаж электрических сетей осуществляется после оценки технического состояния сети начальником отдела электротехнического обслуживания.

Решение о демонтаже по причине физического износа принимается при неудовлетворительном состоянии электрической сети, которое не может быть отремонтировано или подвергнута поузловой замене после принятия всех мер по восстановлению сети.

Услуги по обслуживанию и монтажу предоставляются согласно следующим нормативным документам:

- межотраслевые правила по охране труда (правила безопасности) при эксплуатации электроустановок;
- правила технической эксплуатации электроустановок потребителей;
- правила устройства электроустановок (издание 7).

Дополнительные требования и зависимости: требуется оформить служебную записку на имя проректора по административно-хозяйственной работе.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: включение в план работ со сроком не более 1 месяца.

3.2.8. Восстановление питания после отключения электроэнергии

Тип услуги: А.

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела электротехнического обслуживания.

Состав услуги: настройка, включение электроэнергии.

Технические характеристики услуги: при общем отключении ВРУ- 04 кв. (ВРУ - вводно-распределительное устройство), включается защита внутри корпуса на каждом этаже. После инцидента электромонтер в электрощите производит включение пускателя,

затем осуществляется настройка автоматического выключателя и устройства защитного отключения и приведение их в рабочее состояние.

Услуги по обслуживанию и монтажу предоставляются согласно следующим нормативным документам:

- межотраслевые правила по охране труда (правила безопасности) при эксплуатации электроустановок;
- правила технической эксплуатации электроустановок потребителей;
- правила устройства электроустановок (издание 7).

Дополнительные требования и зависимости: электромонтер должен иметь доступ в помещения, в которых находятся электрощитки.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 2 часа для помещений, в которые электромонтер имеет доступ, при закрытых помещениях – 2-8 часов.

3.2.9. Освещение прилегающей территории

Тип услуги: В.

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела электротехнического обслуживания.

Состав услуги: ремонт замена внешних ламп и фонарей, работы на высоте.

Технические характеристики услуги: при перегорании 4 или более ламп начальник отдела электротехнического обслуживания принимает решение о необходимости заключения договора с автовышкой. При этом замене подлежат все лампы прилегающей к университету территории.

Если светильник (фонарь) находится на фасаде здания, то замена осуществляется самостоятельно электриком.

Раз в год осуществляется плановая замена ламп в системе наружного освещения.

Услуги по обслуживанию и монтажу предоставляются согласно следующим нормативным документам:

- межотраслевые правила по охране труда (правила безопасности) при эксплуатации электроустановок;
- правила технической эксплуатации электроустановок потребителей;
- правила устройства электроустановок (издание 7).

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: включение в план работ со сроком не более 7 рабочих дней.

3.3. Хозяйственно-эксплуатационное управление (ХЭУ)

3.3.1. Ремонт офисной мебели

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник хозяйственно-эксплуатационного управления.

Состав услуги: ремонт стульев, шкафов, стеллажей, тумб, столов, компьютерных столов.

Технические характеристики услуги: ремонт офисных кресел осуществляется в случае, если сломан механизм качения, неустойчив подлокотник или сломался ролик и т.д. Шкафы, стеллажи ремонтируются в случае, если петли или боковины расшатываются, отрываются и т.д. Столы ремонтируют, если вышел из строя механизм регулирования подставки для клавиатуры, если ослаблены элементы соединения и т.д.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуется наличие необходимого материала на складе.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

3.3.2. Ремонт дверей и замена ее комплектующих

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник хозяйственно-эксплуатационного управления.

Состав услуги: ремонт и замена ручек, замков и доводчиков, петель.

Технические характеристики услуги: ремонт дверей осуществляется, если петли дверей ослаблены, скрипит, отпирается и запирается с трудом, не работает замок, слетела петля, не функционирует доводчик и т.д. Замок подлежит замене в случае невозможности его ремонта (замок треснул изнутри, в замке застрял сломанный ключ и т.д.).

Дополнительные требования и зависимости: при отсутствии или невозможности закупки хозяйственного оборудования, необходимых инструментов, деталей для замены на складе, заявка перемещается в плановый раздел и подлежит выполнению при поступлении необходимых материалов. Замена комплектующих дверей осуществляется за счет ХЭУ.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

3.3.3. Ремонт/установка крючков, полок, приспособлений для картин, зеркал

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник хозяйственно-эксплуатационного управления.

Состав услуги: ремонт/установка крючков, полок, приспособлений для картин, зеркал.

Технические характеристики услуги: ремонт осуществляется в случае, если ослабло крепление у картин, зеркал, ослаблены петли полок, шатаются приспособления для крепления картин, зеркал. Установка осуществляется в случае, если прежние крючки, приспособления для крепления вышли из строя и не подлежат ремонту.

Дополнительные требования и зависимости: при отсутствии или невозможности закупки хозяйственного оборудования, необходимых инструментов, деталей для замены на складе, заявка перемещается в плановый раздел и подлежит выполнению при поступлении необходимых материалов. Ремонт/установке подлежат крючки, приспособления для картин, зеркал, полки. Установке подлежат полки, картины, зеркала, стоящие на балансе ТГУ.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17.

Сроки выполнения: 24 часа.

3.3.4. Ремонт/замена элементов окон

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник хозяйственно-эксплуатационного управления.

Состав услуги: ремонт/замена ручек, шпингалетов, замков, жалюзи, карнизов, креплений и механизмов жалюзи.

Технические характеристики услуги: ремонт деревянных окон осуществляется в случае, если ослаблены петли, если сломалась ручка (ремонт путем ее замены).

Пластиковые окна ремонтируются, если механизм, позволяющий открыть окно, не работает.

Дополнительные требования и зависимости: при отсутствии или невозможности закупки хозяйственного оборудования, необходимых инструментов, деталей для замены на складе, заявка подлежит выполнению при поступлении необходимых материалов. Замена комплектующих (ручек, замков, петель) осуществляется за счет средств хозяйственно-эксплуатационного управления. В случае повреждения стеклопакетов, уплотнений у пластиковых окон, ремонт будет осуществляться внешними организациями за счет АХЧ.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

3.3.5. Транспортировка мебели

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: руководители подразделений.

Ответственный исполнитель: начальник хозяйственно-эксплуатационного управления.

Состав услуги: перемещение мебели, книг, документации, компьютерной и оргтехники.

Технические характеристики услуги: разборка мебели, упаковка мебели, оргтехники, документации, предметов интерьера. Выгрузка, подъем на соответствующие этажи. Распаковка и сборка мебели.

Дополнительные требования и зависимости: в случае необходимости использования для переезда грузового автотранспорта, Заявителю необходимо оформить служебную записку на проректора по безопасности. В случае, когда трудоемкость работ превышает возможности ХЭУ, к выполнению заявки привлекаются внешние организации.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

3.3.6. Контроль над обслуживанием лифтов

Тип услуги: Б.

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник хозяйственно-эксплуатационного управления.

Состав услуги: данная услуга включает в себя поддержание в рабочем состоянии лифтов, их содержание в чистоте, а также поддержание вентиляции, освещения и зеркал в лифтах в соответствующем состоянии в соответствии с федеральными законами РФ и техническими регламентами.

Технические характеристики услуги: лифты работают с 7:45 до 21:30. В каждом корпусе специалисты осуществляют ежедневные обходы лифтов. Все лифты должны быть в рабочем состоянии. В летний период (июль-август) лифты могут работать с 7:45 до 17:00, количество работающих лифтов в этот период определяется приказом ректора.

Во всех лифтах должна исправно функционировать вентиляция, также должны гореть все лампы. Зеркала, должны быть без сколов и трещин (там, где зеркала предусмотрены).

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 7:45 до 21:30. С июля по август с 7:45 до 17:00.

Сроки выполнения: 8 часов.

3.3.7. Выдача материала для утепления окон и дверей

Тип услуги: В.

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: комендант.

Состав услуги: при возникновении необходимости в утеплении помещения материал для утепления можно получить у коменданта корпуса.

Технические характеристики услуги: для утепления помещения применяются вата, скотч, самоклеящаяся лента.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуется наличие необходимого материала на складе.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

3.3.8. Контроль за уборкой и содержанием помещений

Тип услуги: А.

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: комендант.

Состав услуги: клининговая компания должна осуществлять ежедневное мытье полов; вынос мусора; удаление пыли с мебели, техники, подоконников; уход за напольными твердыми поверхностями и ковровыми покрытиями; мойка зеркал. Два раза в год: мойка окон стекол со всех сторон, рам и между рамами, мойка подоконников, во время генеральной уборки осенью и весной. При обнаружении несоответствия услуги указанным требованиям в ходе ежедневных обходов коменданта или проверки по факту обращения потребителя услуги, комендант принимает меры по оповещению менеджера клининговой службы о некачественном выполнении услуги.

Технические характеристики услуги: уборка помещений производится один раз в день. Генеральная уборка и мойка окон осуществляется клининговой компанией 2 раза в год.

Дополнительные требования и зависимости: если окна открываются, мойка осуществляется с двух сторон, если нет, то только с внутренней части окна. Работа клининговой компании осуществляется в соответствии с техническим заданием. Мойка окон осуществляется данной компанией, если они расположены на высоте не более 3-ех этажей.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

3.3.9. Контроль над поставкой моющих средств, бумаги, бумажных полотенец

Тип услуги: А.

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: комендант.

Состав услуги: контроль за обеспечением клининговой компанией корпусов университета жидким или твердым мылом, туалетной бумагой, бумажными полотенцами.

Технические характеристики услуги: во всех корпусах, во всех контейнерах для полотенец должны всегда быть в наличии бумажные полотенца, если помещение оснащено сушилками для рук, то они должны быть в рабочем состоянии, в случае, если сушилки для рук вышли из строя и не подлежат ремонту, необходимо предоставить бумажные полотенца. Жидкое мыло должно всегда быть во всех установленных дозаторах, в мыльнице всегда должно быть мыло; во всех туалетах, в каждой кабинке должна быть в наличии туалетная бумага. Контроль осуществляется путем ежедневных обходов и поступивших жалоб от потребителей. В случае обнаружения несоответствий услугу указанным требованиям, комендант принимает меры по оповещению менеджера клининговой службы о некачественном выполнении услуги. Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 2-8 часов.

3.3.10. Контроль за уборкой снега, мусора

Тип услуги: А.

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: комендант.

Состав услуги: уборка снега с автостоянок, с пешеходных дорог, проезжей части территории университета, посыпка дорожек песком, установка противоскользящих приспособлений; уборка территории (подметание дорожек, уборка мусора).

Технические характеристики услуги: очистка снега с автостоянок и проезжей части территории университета осуществляется после накопления 5 сантиметров снега. Пешеходные дороги очищаются после накопления 2 сантиметров снега.

Уборка мусора с территории университета осуществляется каждый день. Комендант ежедневно обходит территорию университета с целью проверки чистоты прилегающих территорий.

Дополнительные требования и зависимости: уборка снега, мусора осуществляется клининговой компанией в соответствии с техническим заданием, контроль над выполнением возложен на коменданта соответствующего корпуса. Контроль осуществляется путем ежедневных обходов и поступивших жалоб от потребителей. В случае обнаружения несоответствий услуги указанным требованиям, комендант принимает меры по оповещению менеджера клининговой службы о некачественном выполнении услуги.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8-24 часов.

3.3.11. Контроль над содержанием ландшафта

Тип услуги: А.

Потребители услуги: все студенты и сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: комендант.

Состав услуги: забота о зеленых насаждениях, полив, стрижка газонов и живой изгороди, а также кронирование деревьев.

Технические характеристики услуги: в летний период времени насаждения поливаются каждый вечер. Стрижка проводится в период с мая по октябрь. Газон стригут раз в неделю. В зимний период времени работы на данных участках не производятся.

Дополнительные требования и зависимости: инициировать посадку деревьев, укладку газонов могут ректор, проректора. Содержание ландшафта занимается клининговая компания в соответствии с техническим заданием, контроль над выполнением возложен на коменданта соответствующего корпуса. Контроль осуществляется путем ежедневных обходов и обработки поступивших жалоб от потребителей. В случае обнаружения несоответствий услуги указанным требованиям, комендант принимает меры по оповещению менеджера клининговой службы о некачественном выполнении услуги.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

3.4 Служба главного инженера

3.4.1. Ремонт окон

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник ремонтно-строительного отдела.

Состав услуги: ремонт/замена оконных стекол, рам, регулировка элементов пластиковых окон.

Технические характеристики услуги: замена стекол осуществляется в случае, если стекло разбито (подлежит полной замене), ремонт деревянных окон осуществляется, если окно отпирается или запирается с трудом. Регулировка пластиковых окон осуществляется в случаях, если: низ створки задевает раму; поддувает из-под уплотнителя.

Дополнительные требования и зависимости: при отсутствии или невозможности закупки хозяйственного оборудования, необходимых инструментов, деталей для замены на складе, заявка подлежит выполнению при поступлении необходимых материалов. Замена стекол осуществляется за счет средств хозяйственно-эксплуатационного управления.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

3.4.2. Мелкие ремонтные работы

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник ремонтно-строительного отдела.

Состав услуги: подклейка обоев, мелкий ремонт полов (линолеум оторвался, проваливается пол, заделка дыр в полу и т.д.), ремонт дверей

Технические характеристики услуги: услуга по отделке пола реализуется, если не требуется полная его замена, ремонт дверей осуществляется, если дверь неплотно закрывается, дверь задевает пол. В случае необходимости полной замены пола оформляется служебная записка на проректора по АХЧ, и запросу присваивается приоритет «Плановый».

Дополнительные требования и зависимости: при отсутствии или невозможности закупки хозяйственного оборудования, необходимых инструментов, деталей для замены на складе, заявка подлежит выполнению при поступлении необходимых материалов.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

3.4.3. Осмотр объекта

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник ремонтно-строительного отдела.

Состав услуги: определение объема работ по ремонту объекта.

Технические характеристики услуги: к Заявителю направляется специалист для оценки объема работ. Необходимо, чтобы Заявитель предоставил доступ в осматриваемое помещение. В заявке необходимо указать корпус, номер кабинета, объект осмотра, цель осмотра.

Дополнительные требования и зависимости: после осмотра специалистом объекта Запросу присваивается приоритет «Плановый», в случае, если услугу невозможно выполнить в течение трех рабочих дней. Для дальнейших работ по реализации услуги необходимо оформить служебную записку на проректора по АХЧ. Запрос после осмотра объекта закрывается.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8 часов.

4. Бухгалтерия

4.1. Материальный отдел

4.1.1. Консультация бюджетодержателей и исполнителей по договорам

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: бюджетодержатели, сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник материального отдела.

Состав услуги: консультация бюджетодержателей и исполнителей по вопросам оформления и сопровождения договоров на закупку товаров и услуг.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15-20 мин. В случае длительной консультации (более 20 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО;

– очно. В назначенное время заявитель должен прийти материальный отдел.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Срок исполнения: 2-8 часов.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

4.1.2. Консультация материально ответственных лиц

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: материально ответственные лица.

Ответственный исполнитель: начальник материального отдела.

Состав услуги: работа с материально ответственными лицами и их консультирование по оформлению документов (инвентаризации, по списанию, перемещению объектов)

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15-20 мин. В случае длительной консультации (более 20 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО.

– Очно. В назначенное время заявитель должен прийти материальный отдел.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Срок исполнения: 2-8 часов.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

4.1.3. Предоставление фактических расходов по закупкам

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: руководители структурных подразделений.

Ответственный исполнитель: начальник материального отдела.

Состав услуги: предоставляются данные по видам материалов, по контрагентам, также данные могут быть предоставлены за определенные года.

Технические характеристики услуги: данные за прошлые периоды могут предоставляться за 5 лет.

Дополнительные требования и зависимости: информацию о фактических расходах по закупкам предоставляется только при наличии служебной записки на имя главного бухгалтера. Для предоставления фактических расходов необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в рабочем состоянии и с заправленным картриджем.

Срок исполнения: включение в план работ со сроком, не более 1 месяца.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

4.2. Отдел кассово-банковских операций учета, контроля и отчетности

4.2.1. Консультация студентов по оплате за обучение

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты.

Ответственный исполнитель: ведущий бухгалтер.

Состав услуги: консультация осуществляется по начислениям, по задолженности, по пеням.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line, либо очно в течение 5-20 мин. В случае длительной консультации (более 20 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО;

– очно. В назначенное время заявитель должен прийти в отдел платежей.

Дополнительные требования и зависимости: информация о задолженности студентов, каждый месяц выкладывается на сайте ТГУ - <http://edu.tltsu.ru/sites/site.php?s=124&m=48413>

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Срок исполнения: 2-8 часов.

4.2.2. Выдача справок об отсутствии финансовой задолженности

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты.

Ответственный исполнитель: ведущий бухгалтер.

Состав услуги: выдача справок об отсутствии финансовой задолженности в связи с переводом на бюджетное обучение.

Технические характеристики услуги: для получения услуги требуются: наличие документа удостоверяющего личность – паспорт, водительское удостоверение или студенческий билет, договор на обучение. При подаче запроса на предоставление услуги Заявителю необходимо указать ФИО, институт. Справки выдаются в связи с переводом студента на бюджетное обучение.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления справки необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в рабочем состоянии и с заправленным картриджем. Услуга доступна при работоспособности системы Галактика.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Срок исполнения: 24 часа.

4.2.3. Выдача квитанции об оплате за обучение

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты, родители и опекуны.

Ответственный исполнитель: ведущий бухгалтер.

Состав услуги: выдаются дубликаты квитанции об оплате.

Технические характеристики услуги: квитанции об оплате выдаются в случае утери, либо в случае недостающих квитанций. Для получения услуги требуются: наличие документа удостоверяющего личность – паспорт, водительское удостоверение или студенческий билет, договор на обучение. При подаче запроса на предоставление услуги Заявителю необходимо указать ФИО, институт, период оплаты.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления справки необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в рабочем состоянии и с заправленным картриджем.

Услуга доступна при работоспособности системы Галактика и 1С.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Срок исполнения: 24 часа.

4.2.4. Формирование и выдача справки (реестра) об оплате за обучение для налоговой службы

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты, родители и опекуны.

Ответственный исполнитель: ведущий бухгалтер.

Состав услуги: выдаются справки об оплате за обучение для налоговой инспекции.

Технические характеристики услуги: для получения услуги требуются: наличие документа удостоверяющего личность – паспорт, водительское удостоверение или студенческий билет, договор на обучение. При подаче запроса на предоставление услуги Заявителю необходимо указать ФИО, институт, период оплаты.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления справки необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в рабочем состоянии и с заправленным картриджем.

Услуга доступна при работоспособности системы Галактика.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Срок исполнения: 24 часа.

4.2.5. Выдача справок по квартплате, корректировка квартплаты

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты, сотрудники, проживающие в общежитиях ТГУ.

Ответственный исполнитель: ведущий бухгалтер.

Состав услуги: выдача справок по квартплате, корректировка квартплаты.

Технические характеристики услуги: ведущий бухгалтер выдает справку с пояснениями на вопрос потребителя (почему долг, в связи, с чем повысилась квартплата); осуществляет корректировку квартплаты, если сотрудник или студент отсутствовал и не проживал в общежитии. Для получения услуги Заявитель должен сообщить при регистрации запроса ФИО, подразделение (институт), назначение справки.

Дополнительные требования и зависимости: корректировка квартплаты возможна, если потребитель представит доказательство своего отсутствия (билеты за проезд, счета с гостиничных номеров). Потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение). Для предоставления справок по квартплате необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в рабочем состоянии и с заправленным картриджем.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Срок исполнения: 24 часа.

4.2.6. Подготовка карточки-счета

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: юридический отдел.

Ответственный исполнитель: ведущий бухгалтер.

Состав услуги: подготовка и выдача карточки-счета.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса на предоставление услуги Заявителю необходимо указать ФИО студента, на которого необходимо подготовить карточку счета и институт, в котором обучался.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления карточки счета, необходимо чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в рабочем состоянии и с заправленным картриджем. Услуга доступна при работоспособности системы Галактика и 1С.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Срок исполнения: 24 часа.

4.3. Расчетный отдел

4.3.1 Выдача справок студентам

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты.

Ответственный исполнитель: ведущий бухгалтер.

Состав услуги: выдаются справки по начислениям стипендии, справка о выплате денежных средств по беременности, справка на визу, справки для получения социальной стипендии и т.д. Справки могут выдаваться за определенные периоды (со сроком давности не более 5 лет).

Технические характеристики услуги: выдача справок производится на следующий день после регистрации запроса, если запрос был оставлен до 15:00 текущего дня. В случае, если справка заказана позже 15:00, то изготовление займет 2 дня. При подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, институт, содержание справки, назначение справки.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления справок необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в рабочем состоянии и с заправленным картриджем. Студент, обратившийся за справкой, должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, студенческий билет).

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Срок исполнения: 8-24 часов.

4.3.2. Консультация по стипендиям

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты.

Ответственный исполнитель: ведущий бухгалтер.

Состав услуги: осуществляются консультации по начислениям следующих видов стипендии: стипендия Президента РФ; специальные государственные стипендии Правительства РФ; муниципальная стипендия для аспирантов и докторантов; государственная академическая стипендия; именная стипендия, разовые поощрения. Также при необходимости выдаются расчетные листы на стипендию.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается лично в течение 5-20 мин. В случае длительной консультации (более 20 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации).

Дополнительные требования и зависимости: студент, обратившийся за консультацией, должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, студенческий билет). Для предоставления справок необходимо, чтобы принтер и ксерокс в

кабинете были в рабочем состоянии и с заправленным картриджом. Услуга доступна при работоспособности системы Галактика.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Срок исполнения: 2-8 часов.

4.3.3. Консультация по выдаче пластиковых карт студентам

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты.

Ответственный исполнитель: ведущий бухгалтер.

Состав услуги: осуществляют консультацию по выдаче, по срокам оформления пластиковых карт и их перевыпуску. Также по документам, которые необходимо при себе иметь при получении карты.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line, либо очно в течение 5-20 мин. В случае длительной консультации (более 20 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО;

– очно. В назначенное время заявитель должен прийти в расчетный отдел.

Дополнительные требования и зависимости: студент, обратившийся за консультацией, должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, студенческий билет).

Доступность услуги: ПН-ПТ с 08:15-17:00.

Срок исполнения: 2-8 часов.

4.3.4. Консультация по начислениям заработной платы

Тип услуги: В (по запросу)

Потребители услуги: сотрудники

Ответственный исполнитель: ведущий бухгалтер

Состав услуги: Консультация по начислениям заработной платы, по отпускным и больничным.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается лично в течение 5-20 мин. В случае длительной консультации (более 20 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации).

Дополнительные требования и зависимости: потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение).

Доступность услуги: ПН-ПТ с 13:15-17:00.

Срок исполнения: 2-8 часов.

4.3.5. Выдача справок сотрудникам

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники

Ответственный исполнитель: ведущий бухгалтер

Состав услуги: выдаются следующие виды справок: 2 – НДФЛ; справка о доходах за 3 месяца, 6 месяцев и за год; справки на визу; 182N – справка для расчета больничных листов при увольнении сотрудника; справка о средней заработной плате для определения размера пособия по безработице.

Технические характеристики услуги: выдача справок производится на следующий день после регистрации запроса, если запрос был оставлен до 15:00 текущего дня. В случае, если справка заказана позже 15:00, то изготовление займет 2 дня. При подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, подразделение, содержание справки, назначение справки. Для выдачи справки о средней заработной плате для определения размера пособия по безработице используется форма и инструкция, размещенная на официальном сайте службы занятости населения Самарской области (<http://trud.samregion.ru>).

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления справок необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в рабочем состоянии и с заправленным картриджем. Сотрудник, обратившийся за справкой, должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение).

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Срок исполнения: 8-24 часов.

4.3.6. Выдача расчетного листа

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: ведущий бухгалтер.

Состав услуги: расчетный лист содержит всю информацию о зачислении средств на лицевой счет сотрудника в банке.

Технические характеристики услуги: расчетные листы выдаются лично в руки сотруднику или ответственному лицу структурного подразделения по доверенности. Расчетные листы предоставляются к 10 числу за предыдущий месяц.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления расчетного листа необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в рабочем состоянии и с заправленным картриджем. Сотрудник, обратившийся за расчетным листом, должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение). Услуга доступна при работоспособности системы Галактика.

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Срок исполнения: 8-24 часов.

4.3.7. Консультация по выдаче пластиковых карт сотрудникам

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: ведущий бухгалтер.

Состав услуги: осуществляют консультацию по выдаче, по срокам оформления пластиковых карт и их перевыпуску. Также по документам, которые необходимо при себе иметь при получении карты.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line, либо очно в течение 5-20 мин. В случае длительной консультации (более 20 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО.

– Очно. В назначенное время заявитель должен прийти в расчетный отдел.

Дополнительные требования и зависимости: сотрудник, обратившийся за консультацией, должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение).

Доступность услуги: ПН-ПТ с 8:15-17:00.

Срок исполнения: 2-8 часов.

5. Управление по работе с персоналом

5.1. Отдел управления персоналом (ОУП)

5.1.1. Выдача копии трудовой книжки

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела управления персоналом.

Состав услуги: выдается заверенная специалистом отдела управления персоналом копия трудовой книжки.

Технические характеристики услуги: выдача копии трудовой книжки производится через три дня после регистрации запроса, при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, подразделение, должность.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления копий трудовой книжки необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджем. При получении копии потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, служебное удостоверение). Также копию трудовой книжки может забрать лицо, имеющее доверенность.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 24 часа.

5.1.2. Выдача выписки из трудовой книжки

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела управления персоналом.

Состав услуги: выдается выписка из трудовой книжки, которая содержит в себе номер трудовой книжки, ФИО, год рождения, образование, профессию, дату заполнения трудовой книжки, сведения о работе.

Технические характеристики услуги: выдача выписки из трудовой книжки производится через три дня после регистрации запроса, при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, подразделение, должность.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления выписки из трудовой книжки необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджем. При получении выписки потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, служебное удостоверение). Также выписку из трудовой книжки может забрать лицо, имеющее доверенность.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 24 часа.

5.1.3. Справка с места работы

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела управления персоналом.

Состав услуги: выдача справки с места работы, которая содержит следующую информацию: должность сотрудника, период работы, подразделение, номер приказа.

Технические характеристики услуги: выдача справки с места работы производится через три дня после регистрации запроса. При подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, подразделение, должность.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления справки с места работы необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджем. При получении справки потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, служебное удостоверение, студенческий билет). Также справку с места работы может забрать лицо, имеющее доверенность.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 24 часа.

5.1.4. Справка о педагогическом стаже

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела управления персоналом.

Состав услуги: выдача справки о педагогическом стаже, которая содержит следующую информацию: должность сотрудника, период работы, подразделение, номер приказа.

Технические характеристики услуги: выдача справки о педагогическом стаже производится через три дня после регистрации запроса, при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, подразделение, должность.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления справки о педагогическом стаже необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджем. При получении справки потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, служебное удостоверение). Также справку о педагогическом стаже может забрать лицо, имеющее доверенность.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 24 часа.

5.1.5. Справка о научно-педагогическом стаже

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела управления персоналом.

Состав услуги: выдача справки о научно-педагогическом стаже, которая содержит следующую информацию: должность сотрудника, период работы, подразделение, номер приказа.

Технические характеристики услуги: выдача справки о научно-педагогическом стаже производится через три дня после регистрации запроса, при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, подразделение, должность.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления справки о научно-педагогическом стаже необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджем. При получении справки потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, служебное удостоверение). Также справку о научно-педагогическом стаже может забрать лицо, имеющее доверенность.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 24 часа.

5.1.6. Консультационные работы

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела управление персоналом.

Состав услуги: консультация по вопросам, касающимся отдела управления персоналом.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО.

– Очно. В назначенное время заявитель должен прийти в отдел управления персоналом.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 8-24 часов.

5.1.7. Выписка из приказа об отпуске

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела управление персоналом.

Состав услуги: выдача выписки из приказа об отпуске с датами

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, подразделение, должность, период отпуска.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления выписки из приказа об отпуске необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджом. При получении выписки из приказа потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, служебное удостоверение).

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 8-24 часов.

5.1.8. Предоставление копий должностных инструкций

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела управление персоналом.

Состав услуги: выдача заверенной копии должностной инструкции, отправка копии должностной инструкции на электронную почту.

Технические характеристики услуги: при подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, подразделение, должность. В случае, если должностная инструкция необходима в электронном виде, то в запросе необходимо указать электронный адрес.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления заверенной копии должностной инструкции необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в работоспособном состоянии и с заправленным картриджом. Работоспособность почтового сервиса.

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 8-24 часов.

5.1.9. Выдача справок сотрудникам

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела управление персоналом.

Состав услуги: выдаются справки о нахождении работника в отпуске (справка о том, что сотрудник находится в отпуске по беременности и родам, о том, что сотрудник не находится в отпуске по уходу за ребенком до 3-х лет и т.д.)

Технические характеристики услуги: выдача справок осуществляется через три дня после регистрации запроса. При подаче запроса Заявителю необходимо указать ФИО, дата рождения, подразделение.

Дополнительные требования и зависимости: для предоставления справок необходимо, чтобы принтер и ксерокс в кабинете были в рабочем состоянии и с заправленным картриджем. Сотрудник, обратившийся за справкой, должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение).

Доступность услуги: пн-пт 08:15-17:00 с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Срок исполнения: 8-24 часов

5.2. Отдел медицинской профилактики (ОМП)

5.2.1. Выполнение назначений лечащих врачей

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты, сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела медицинской профилактики.

Состав услуги: выполняются такие услуги как орошение путем воздействия на кожу лекарственными веществами, контроль артериального давления, динамика веса/роста, термометрия, постановка процедур (внутривенные, внутримышечные, подкожные)

Технические характеристики услуги: услуга доступна при наличии направления от специалиста.

Дополнительные требования и зависимости: Потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, служебное удостоверение, студенческий билет).

Доступность услуги: пн., вт., ср., чт., пт 8.00 – 11.00.

Срок исполнения: плановый раздел (услуга может оказываться в течение 3-ех месяцев).

5.2.2. Выполнение физиотерапевтических процедур

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты, сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела медицинской профилактики.

Состав услуги: выполняется лечебно-оздоровительный комплекс процедур (электротерапия, УВЧ-индуктотермия, магнитотерапия, лазеротерапия и т.д.).

Технические характеристики услуги: услуга доступна при наличии направления от физиотерапевта. Физиотерапевтические процедуры осуществляются по предварительной записи (потребитель услуги должен лично прийти и записаться на физиотерапию, будет назначен день и час на проведение процедуры).

Дополнительные требования и зависимости: потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, служебное удостоверение, студенческий билет).

Доступность услуги: пн., вт., ср., чт., пт. 8.00 – 11.00.

Срок исполнения: плановый раздел (услуга может оказываться в течение 3-ех месяцев).

5.2.3. Постановка электрокардиограммы

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты, сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела медицинской профилактики.

Состав услуги: регистрация, печать и расшифровка электрокардиограммы.

Технические характеристики услуги: услуга доступна при наличии направления от специалиста, у которого Заявитель проходил осмотр. В случае если у отдела медицинской профилактики запланировано массовое обследование, электрокардиографию могут перенести на следующий день. Если направление содержит указание на срочность проведения обследования, услугу реализуют незамедлительно.

Дополнительные требования и зависимости: потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, служебное удостоверение, студенческий билет).

Доступность услуги: пн-пт с 8.00 – 11.00.

Срок исполнения: включение в план работ со сроком, не более 72 часов.

5.2.4. Выдача справок о возможности посещения бассейна

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты, сотрудники

Ответственный исполнитель: начальник отдела медицинской профилактики.

Состав услуги: справка содержит информацию о том, что вы допускаетесь к оздоровительному плаванию.

Технические характеристики услуги: сотрудник отдела медицинской профилактики осуществляет внешний осмотр кожи, проверяет данные паспорта здоровья.

Дополнительные требования и зависимости: потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, служебное удостоверение, студенческий билет).

Доступность услуги: пн-чт с 8.00 – 15.00, перерыв на обед 12.30 - 13.15, пятница с 8.00 – 13.00, без перерыва на обед.

Срок исполнения: 30-60 мин.

5.2.5. Выдача дубликата флюорографии

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты, сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела медицинской профилактики.

Состав услуги: выдается справка о прохождении флюорографии.

Технические характеристики услуги: дубликат выдается, если в отдел медицинской профилактики был предоставлен оригинал флюорографии.

Дополнительные требования и зависимости: при получении дубликата флюорографии потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, служебное удостоверение, студенческий билет).

Доступность услуги: пн-чт с 8.00 – 15.00, перерыв на обед 12.30 - 13.15, 8.00 – 13.00 – пятница, без перерыва на обед.

Срок исполнения: 2-8 часов.

5.2.6. Выдача направления на прививки

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты, сотрудники

Ответственный исполнитель: начальник отдела медицинской профилактики

Состав услуги: в направлении указывается ФИО, год рождения, вид прививки, место и время постановки прививки.

Технические характеристики услуги: направление выдается в случае, если прививка просрочена.

Дополнительные требования: при получении направления на прививки потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, служебное удостоверение, студенческий билет). При получении направления на прививку,

потребитель услуги проходит медицинское освидетельствование непосредственно перед постановкой прививки в ОМП с 10:00 до 11:00.

Доступность услуги: пн., чт., пт. с 10.00 – 11.00.

Срок исполнения: 2 часа.

5.2.7. Выдача сертификата по прививкам

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела медицинской профилактики.

Состав услуги: сертификат соответствующего образца.

Технические характеристики услуги: сертификат по прививкам выдается, на все выполненные в отделе медицинской профилактики прививки или, если прививки сделаны по выданным направлениям.

Дополнительные требования и зависимости: при получении сертификата по прививкам потребитель услуги должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение, студенческий билет). Справка выдается лично потребителю услуги.

Доступность услуги: пн-чт с 8.00 – 15.00, перерыв на обед 12.30 - 13.15, пятница с 8.00 – 13.00, без перерыва на обед.

Срок исполнения: 2-8 часов

6. Центр новых информационных технологий

6.1. Отдел менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов (ОМКиОБП)

6.1.1. Сопровождение работы АИСУ

6.1.1.1. Выдача логинов и паролей для образовательного портала сотрудникам

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов.

Состав услуги: выдача логина и пароля от образовательного портала сотрудникам.

Технические характеристики услуги: выдача логинов и паролей от образовательного портала производится в кабинете УЛК-202, логин и пароль распечатываются сотрудником ОМКиОБП и выдаются заявителю после того, как он расписывается в журнале получения паролей.

Выдача логинов и паролей от образовательного портала производится в соответствии с Порядком работы с паролями от образовательного портала сотрудников ТГУ.

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности образовательного портала ТГУ, на которую также может повлиять работа корпоративной компьютерной сети ТГУ и серверов образовательного портала. Для распечатки пароля необходимо, чтобы принтер в аудитории УЛК-202 был в работоспособном состоянии и с заправленным картриджем. Для получения логина и пароля сотрудник должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, служебное удостоверение).

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00, до 10% времени в УЛК-202 может не быть ни одного сотрудника, имеющего право выдать пароль.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.1.1.2. Консультирование по вопросам работы в АИСУ

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: пользователи АИСУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов.

Состав услуги: консультация пользователя по работе в АИСУ «Документооборот», «Деканаты», «Кафедры», Образовательный портал. Ответы на вопросы по функционалу системы и порядку работы в ней.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ отдела ОМКиОБП либо возникновения спорных вопросов, консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с пользователем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется пользователем в установленное время в службу поддержки АХО.

– Очно. В назначенное время пользователь должен прийти в отдел менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов. В запросе необходимо указать АИСУ, в котором пользователь работает, а также описать проблемную ситуацию (при регистрации запросов Диспетчер службы поддержки АХО руководствуется Инструкцией по работе с запросами, связанными со сбоями в АИСУ).

Дополнительные требования и зависимости: 1) пользователь, обратившийся за консультацией, должен иметь права на работу в системе, 2) пользователь должен быть ознакомлен с руководством пользователя АИСУ (при его наличии), 3) АИСУ должна быть работоспособной (отсутствие критических сбоев).

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00, 70 % времени.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.1.1.3. Удаление дисциплин из АИСУ «Деканат»

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: пользователи АИСУ «Деканат».

Ответственный исполнитель: начальник отдела менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов.

Состав услуги: удаление дисциплин из учебной карточки студентов; удаление дисциплин с оценками, недопусками возможно по служебной записке.

Технические характеристики услуги: пустые дисциплины и дисциплины с неявками удаляются по запросу в СП АХО. Если необходимо удалить дисциплины с оценками, недопусками, Заявителю необходимо оформить служебную записку на начальника управления по работе со студентами. Служебная записка с разрешающей визой начальника управления по работе со студентами передается в ЦНИТ, и сотрудниками ОМКиОБП осуществляется удаление дисциплин. В запросе необходимо указать группу, ФИО студента.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги влияют следующие причины: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ, сбои в работе серверов АИСУ «Деканат», сбои в работе программного обеспечения.

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.1.2. Ведение технологических регламентов работы в корпоративной ERP-системе.

6.1.2.1. Корректировка технологического регламента

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: ректор, проректора, руководители структурных подразделений, ответственные заказчики модулей корпоративной ERP-системы и иных информационных систем.

Ответственный исполнитель: начальник отдела менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов.

Состав услуги: описание инициированных Заявителем изменений технологического регламента; согласование изменений с заинтересованными лицами; рассылка актуальной версии регламента и публикация её на сайте ЦНИТ.

Технические характеристики услуги: первый проект изменений технологического регламента рассылается в течение трех дней после подачи Запроса.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 3 мес.

6.1.2.2. Разработка технологического регламента

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: ректор, проректора, руководители структурных подразделений, ответственные заказчики модулей корпоративной ERP-системы и иных информационных систем.

Ответственный исполнитель: начальник отдела менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов.

Состав услуги: подготовка текста регламента (или его фрагмента) на ранее не регламентированный или внедряемый модуль, на внедряемый или ранее не описанный функционал корпоративной ERP-системы, иных информационных систем; согласование проекта регламента с заинтересованными лицами; рассылка и публикация актуальной версии регламента на сайте ЦНИТ.

Технические характеристики услуги: нет.

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности тестовой версии системы «ERP-Галактика».

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 3 мес.

6.1.3. Консультация по вопросам системы менеджмента качества

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов.

Состав услуги: консультация сотрудников в рамках разработки документации системы менеджмента качества, разработки и реализации корректирующих и предупреждающих действий, разработки целей в области качества, разъяснение требований ГОСТ РВ 0015-002-2012 и стандартов серии ИСО 9000.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ отдела ОМКиОБП либо возникновения спорных вопросов, консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с пользователем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется пользователем в установленное время в службу поддержки АХО.

– Очно. В назначенное время пользователь должен прийти в отдел менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00

Сроки выполнения: 24 часа.

6.1.4. Сопровождение работы информационной системы Bitrix24

6.1.4.1. Консультирование по вопросам работы в Bitrix24

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: пользователи Bitrix24.

Ответственный исполнитель: начальник отдела менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов.

Состав услуги: консультация пользователя по работе в Bitrix24. Ответы на вопросы по функционалу системы и порядку (регламенту) работы в ней.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ отдела ОМКиОБП либо возникновения спорных вопросов, консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с

пользователем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется пользователем в установленное время в службу поддержки АХО.

– Очно. В назначенное время пользователь должен прийти в отдел менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов.

В запросе необходимо указать описать проблемную ситуацию (при регистрации запросов Диспетчер службы поддержки АХО руководствуется Инструкцией по работе с запросами, связанными со сбоями в АИСУ).

Дополнительные требования и зависимости: 1) пользователь, обратившийся за консультацией, должен иметь права на работу в системе, 2) пользователь должен быть ознакомлен с Порядком (регламентом) работы в системе, 3) АИСУ должна быть работоспособной (отсутствие критических сбоев).

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00, 70 % времени.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.1.4.2. Корректировка прав на работу в Bitrix24

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: пользователи Bitrix24.

Ответственный исполнитель: начальник отдела менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов.

Состав услуги: корректировка стандартных прав на работу в Bitrix24.

Технические характеристики услуги: услуга доступна при работоспособности системы Bitrix24. Корректировка прав производится при наличии служебной записки от руководителя структурного подразделения на директора ЦНИТ (с его разрешающей визой). В запросе (и служебной записке) необходимо указать ФИО, подразделение сотрудника, требование к корректировке прав, обоснование корректировки.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.1.4.3. Заведение/удаление пользователей в Bitrix24

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: пользователи Bitrix24.

Ответственный исполнитель: начальник отдела менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов.

Состав услуги: заведение новых пользователей/удаление пользователей в Bitrix24.

Технические характеристики услуги: услуга доступна при работоспособности системы Bitrix24. Заведение пользователя производится при поступлении заявки из единого окна АХО. В запросе необходимо указать ФИО, подразделение сотрудника, e-mail, дату рождения. Удаление пользователя производится при поступлении заявки из единого окна АХО. В запросе необходимо указать ФИО, подразделение сотрудника, обоснование удаления сотрудника.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.1.4.4. Консультирование по вопросам работы в модуле «Автоматизированное рабочее место бюджетодержателя» (АРМ Бюджетодержателя) информационной системы Bitrix24.

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: пользователи АРМ Бюджетодержателя.

Ответственный исполнитель: начальник отдела менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов.

Состав услуги: консультация пользователя по работе в модуле АРМ Бюджетодержателя. Ответы на вопросы по функционалу системы и порядку (регламенту) работы в ней.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ отдела ОМКиОБП либо возникновения спорных вопросов, консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с пользователем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется пользователем в установленное время в службу поддержки АХО.

– Очно. В назначенное время пользователь должен прийти в отдел менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов.

В запросе необходимо указать описать проблемную ситуацию.

Дополнительные требования и зависимости: 1) пользователь, обратившийся за консультацией, должен иметь права на работу в модуле АРМ Бюджетодержателя, 2) пользователь должен быть ознакомлен с технологическим регламентом работы в модуле «Автоматизированное рабочее место бюджетодержателя», 3) ИС Bitrix24 должна быть работоспособной (отсутствие критических сбоев).

Доступность услуги: Пн-Пт 08:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.1.4.5. Актуализация данных в Bitrix24

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: пользователи Bitrix24.

Ответственный исполнитель: начальник отдела менеджмента качества и оптимизации бизнес-процессов.

Состав услуги: корректировка данных в системе Bitrix24.

Технические характеристики услуги: услуга доступна при работоспособности системы Bitrix24. Корректировка данных производится при наличии служебной записки от руководителя структурного подразделения на директора ЦНИТ (с его разрешающей визой). В запросе (и служебной записке) необходимо указать ФИО, подразделение сотрудника, требование к корректировке данных, обоснование корректировки.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.2 Отдел сопровождения корпоративной ERP системы (ОСКС)

6.2.1 Выдача логинов/паролей для работы в системе «ERP-Галактика»

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: пользователи системы «ERP-Галактика».

Ответственный исполнитель: начальник отдела сопровождения корпоративной ERP системы.

Состав услуги: заведение новых пользователей, выдача логина и пароля пользователям.

Технические характеристики услуги: генерация и выдача логина и пароля производится в течение 5-10 минут с того момента, как пользователь лично приходит за ними.

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности системы «ERP-Галактика». Выдача паролей производится при наличии служебной записки от руководителя структурного подразделения на директора ЦНИТ и документа, подтверждающего личность заявителя. В случае, если работа в системы «Галактика» касается персональных данных, необходима разрешающая виза главного специалиста по информационной безопасности (для модулей «Кадровый учет», «Расчет зарплаты и стипендий», «Приемная кампания», «Управление Контингентом Студентов», «Учебный процесс», «Учет успеваемости студентов», «Платное обучение»).

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.2.2. Доработка системы «ERP-Галактика»

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: пользователи системы «ERP-Галактика».

Ответственный исполнитель: начальник отдела сопровождения корпоративной ERP системы.

Состав услуги: доработка и создание новых алгоритмов формирования типовых хозяйственных операций (ТХО), доработка старых и создание новых интерфейсов, разработка пользовательских отчетов, настройка рабочих мест пользователей, разработка ТЗ совместно с пользователем.

Технические характеристики услуги: услуга обеспечивается при предоставлении детального описания функциональных требований к изменениям/доработкам системы «ERP-Галактика».

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности системы «Галактика».

Доступность услуги: Пн-Пт с 8:15 до 17:00, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: 3 мес.

6.2.3. Разбор инцидентов по изменению данных с применением системы журналирования

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: руководители структурных подразделений, работающих в системе «ERP Галактика».

Ответственный исполнитель: начальник отдела сопровождения корпоративной ERP системы.

Состав услуги: поиск лица, несанкционированно изменившего данные в системе «ERP-Галактика» (при несанкционированном удалении, изменении данных), восстановление данных.

Технические характеристики услуги: Установление ответственного за несанкционированное изменение, удаление данных возможно в течение 30 дней с момента возникновения инцидента (журнал хранит данные об изменениях за последние 30 дней).

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности системы «Галактика».

Доступность услуги: Пн-Пт с 8:15 до 17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.2.4. Консультация по вопросам системы «ERP-Галактика»

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ, работающие в системе «ERP-Галактика»

Ответственный исполнитель: начальник отдела сопровождения корпоративной ERP системы.

Состав услуги: консультация пользователя по работе в системе «ERP-Галактика», ответы на вопросы по функционалу системы и порядку работы в ней.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15-20 мин. В случае длительной консультации (более 20 мин.), критического нарушения плана работ либо возникновения спорных вопросов консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с заявителем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

- on-line. Звонок осуществляется заявителем в установленное время в службу поддержки АХО.
- Очно. В назначенное время заявитель должен прийти в отдел сопровождения корпоративной ERP системы.

Дополнительные требования и зависимости: 1) у обратившегося за консультацией пользователя должны быть права (логин и пароль) на работу с системой, 2) пользователь должен быть ознакомлен с регламентом или руководством пользователя системы «ERP - Галактика» (при его наличии), 3) Система «ERP-Галактика» должна быть работоспособной (отсутствие критических сбоев) на момент обращения пользователя за консультацией.

Доступность услуги: Пн-Сб с 8:15 до 20:00, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.2.5. Обеспечение функционирования модулей системы «ERP-Галактика»

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Ответственный исполнитель: начальник отдела сопровождения корпоративной ERP системы.

Потребители услуги: пользователи системы «ERP-Галактика».

Состав услуги: исправление ошибок системы «ERP-Галактика».

Технические характеристики услуги: услуга включает обеспечение функционирования следующих модулей системы «Галактика-ERP»: «Управление договорами», «Управление снабжением», «Управление сбытом», «Складской учет», «Расчеты с поставщиками и получателями», «Касса», «Финансово-расчетные операции», «Учет матценностей», «Учет спецоборудования и спецоснастки», «Учет ОС», «Учет НМА», «Хозоперации», «Платежный календарь», «Управление бюджетом», «Кадровый учет», «Расчет зарплаты и стипендий», «Приемная кампания», «Управление Контингентом Студентов», «Учебный процесс», «Учет успеваемости студентов», «Платное обучение», «Расписание учебных занятий».

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности системы «ERP-Галактика».

Доступность услуги: Пн-Сб с 8:15 до 20:00, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.2.6. Блокировка пользователей в системе «ERP-Галактика»

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: руководители структурных подразделений, работающих в системе «ERP Галактика».

Ответственный исполнитель: начальник отдела сопровождения корпоративной ERP системы.

Состав услуги: запрет доступа при работе в системе «ERP-Галактика».

Технические характеристики услуги: пользователь блокируется в случае увольнения, длительного отпуска.

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности системы «ERP-Галактика».

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.2.7. Проведение обновления системы «ERP-Галактика»

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: ответственные заказчики модулей системы «ERP-Галактика».

Ответственный исполнитель: начальник отдела сопровождения корпоративной ERP системы.

Состав услуги: установка обновления на тестовую (после тестирования – на рабочую) базу системы «ERP-Галактика».

Технические характеристики услуги: выполнение услуги регламентируется Порядком установки обновлений системы «Галактика ERP».

Дополнительные требования и зависимости: На время установки обновления система «ERP-Галактика» недоступна.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 3 мес.

6.2.8. Обеспечение функционирования передачи данных из системы «ERP-Галактика» в Федеральную информационную систему (ФИС)

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Ответственный исполнитель: начальник отдела сопровождения корпоративной ERP системы.

Потребители услуги: приемная комиссия.

Состав услуги: анализ причин возникновения ошибок в данных системы «ERP-Галактика» и при передаче данных из системы «ERP-Галактика» в ФИС, нахождение путей их устранения, с последующей передачей решения на обработку в приемную комиссию.

Технические характеристики услуги: нет.

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности системы «ERP-Галактика» и корректной работе внешнего сервера ФИС во время работы приемной комиссии (май-декабрь). Также оказания услуги необходима корректная настройка и работа шлюза для передачи данных в ФИС.

Доступность услуги: Пн-Пт с 8:15 до 17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.3 Технический отдел (ТО)

6.3.1. Установка и сопровождение пользовательского программного обеспечения

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все пользователи.

Ответственный исполнитель: начальник ТО ЦНИТ.

Состав услуги: установка операционного и прикладного программного обеспечения на (ПО) компьютер пользователя, настройка ПО, устранение сбоев при работе ПО, консультации пользователя по работе с ПО; установка операционного и прикладного

программного обеспечения в компьютерных классах общего доступа, установка и настройка программного пакета Planу, установка антивирусной защиты, установка сервиса «ERP Галактика»

Технические характеристики услуги: установка операционного ПО (включая установку драйверов) и стандартного пакета прикладного ПО занимает не менее 2 (двух) часов.

Дополнительные требования и зависимости: обязательно наличие у подразделения лицензии на устанавливаемое ПО и дистрибутива (для специализированного ПО); заявка на установку специализированного ПО в компьютерных классах общего доступа подаётся в письменном виде директору ЦНИТ.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: от 8 ч. до 24 ч. в зависимости от типа запроса.

6.3.2. Установка и подключение компьютерной и оргтехники

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все пользователи, руководители структурных подразделений (если услуга платная).

Ответственный исполнитель: начальник ТО ЦНИТ.

Состав услуги: установка и подключение приобретённой или возвращённой из ремонта компьютерной техники (без установки программного обеспечения) и оргтехники (в т.ч. установка драйверов и настройка сетевого доступа), выдача комплектующих и расходных материалов.

Технические характеристики услуги: срок оказания услуги составляет не более двух суток (исключая выходные и праздничные дни) с момента подачи запроса на установку оборудования диспетчеру ЦНИТ.

Дополнительные требования и зависимости: настройку доступа к сетевым ресурсам невозможно произвести в случае сбоя в корпоративной сети ТГУ (т.е. работы по настройке сетевого доступа проводятся после устранения сбоя); установка оргтехники высокой стоимости (например, копировальных аппаратов) по условиям гарантии производится с привлечением сторонних специалистов (для пользователей подразделений АУП – бесплатно, за счёт средств бюджета ЦНИТ; для пользователей остальных подразделений – услуга платная).

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: от 24 ч. до 3 мес. в зависимости от типа запроса.

6.3.3. Ремонт и наладка компьютерной и оргтехники

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все пользователи, руководители структурных подразделений (если услуга платная).

Ответственный исполнитель: начальник ТО ЦНИТ.

Состав услуги: ремонт любой сложности и комплексная настройка аппаратных параметров компьютерной и оргтехники.

Технические характеристики услуги: для подразделений АУП: если длительность ремонтных работ системного блока или монитора составляет более одного рабочего дня - пользователю предоставляется равноценная замена на время ремонта; для пользователей остальных подразделений ТГУ равноценная замена компьютерной техники предоставляется по возможности.

Оргтехника (копировальный аппарат, принтер, факс, МФУ, сканер) во временное пользование не предоставляется. Срок гарантийного ремонта компьютерной и оргтехники (в сервисных центрах) составляет от двадцати до сорока пяти рабочих дней, сроки негарантированного ремонта (в сервисном центре или в ТО ЦНИТ) не нормируются.

Дополнительные требования и зависимости: обязательно наличие у подразделения гарантийного талона на сдаваемое в гарантийный ремонт оборудование; предоставление (при необходимости) подразделением гарантийного письма на оплату при послегарантийном ремонте высокой стоимости; при ремонте компьютерной и оргтехники подразделений АУП при необходимости используются комплектующие, приобретённые за счёт средств ЦНИТ.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: от 0,5ч. до 3 мес. в зависимости от типа запроса.

6.3.4. Профилактика компьютерной и оргтехники

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: пользователи подразделений АУП, руководители структурных подразделений.

Ответственный исполнитель: начальник ТО ЦНИТ.

Состав услуги: профилактика компьютерной и оргтехники (с полной или частичной разборкой оборудования) с использованием инструментария ТО ЦНИТ (компрессор, пылесос и т.п.).

Технические характеристики услуги: расчётное время профилактики одной рабочей станции - 20 мин, профилактика копировальных аппаратов, принтеров, факсов и МФУ - до 30 мин на единицу.

Дополнительные требования и зависимости: профилактика компьютерной техники проводится 1 раз в год.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: для подразделений АУП - 24 ч., а для прочих подразделений - до 3 мес.

6.3.5. Заправка картриджей

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: пользователи подразделений АУП, руководители структурных подразделений.

Ответственный исполнитель: начальник ТО ЦНИТ.

Состав услуги: заправка и замена картриджей копировальных аппаратов, принтеров, факсов и МФУ, ремонт картриджей, замена их компонентов.

Технические характеристики услуги: замена картриджей осуществляется согласно данным в таблице

	Черно-белые картриджи	Цветные картриджи
Подразделения АУП	1 час	8 часов
Другие подразделения ТГУ	8 часов	16 часов

Номенклатура картриджей, принимаемых на заправку и ремонт указана в приложении к государственному контракту со сторонними организациями (на оказание услуг по ремонту и техническому обслуживанию оргтехники).

Дополнительные требования и зависимости: для пользователей подразделений АУП замену картриджей производят специалисты ТО ЦНИТ (заправка аппарата на месте осуществляется после запроса, поданного пользователем диспетчеру ЦНИТ), оплата производится из бюджета ЦНИТ; для пользователей остальных подразделений ТГУ заправка картриджей является платной услугой (доставка картриджа на заправку в ТО ЦНИТ и его возврат осуществляется сотрудниками самих подразделений). Если тип картриджа не указан в перечне картриджей, принимаемых на заправку (в приложении к государственному контракту на оказание услуг по ремонту и техническому обслуживанию оргтехники) специалисты ТО ЦНИТ имеют право отказать в предоставлении услуги. При необходимости заказа тонера в сервисном центре, срок исполнения запроса увеличивается до 3 мес.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: от 8 до 3 мес. в зависимости от типа запроса.

6.3.6. Монтаж и модернизация локальной компьютерной сети

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: руководители структурных подразделений ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник ТО ЦНИТ.

Состав услуги: монтажные работы по модернизации локальной вычислительной сети ТГУ.

Технические характеристики услуги: производится комплекс работ по подключению пользователя к ККС ТГУ (расчёт стоимости работ, закупка материалов, проведение монтажных работ, тестирование линий, настройка рабочих станций). Срок выполнения запроса определяется в соответствии с графиком подключения подразделений к ККС ТГУ и составляет от пяти до тридцати рабочих дней.

Дополнительные требования и зависимости: для пользователей подразделений АУП модернизация ККС оплачивается из бюджета ЦНИТ; для пользователей остальных подразделений ТГУ – услуга является платной (работы производятся только при наличии гарантийного письма, подтверждающего оплату). Во всех случаях решение о модернизации ККС принимается только при наличии служебной записки на имя директора ЦНИТ.

Доступность услуги: Пн-Пт 16:00-21:00.

Сроки выполнения: 3 мес.

6.3.7. Монтаж мультимедийного оборудования

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: руководители структурных подразделений ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник ТО ЦНИТ.

Состав услуги: монтаж мультимедийного оборудования (проектор, экран, звуковое оборудование, система видеонаблюдения, система сигнализации, плазменная панель и т.п.).

Технические характеристики услуги: производится комплекс работ по монтажу оборудования (расчёт стоимости работ, закупка материалов, проведение монтажных работ, тестирование оборудования и его настройка). Срок выполнения запроса определяется в соответствии с графиком установки мультимедийного оборудования в подразделениях ТГУ и составляет от пяти до тридцати рабочих дней.

Дополнительные требования и зависимости: для пользователей подразделений АУП монтаж оплачивается из бюджета ЦНИТ, для пользователей остальных подразделений ТГУ – услуга является платной (работы производятся только при наличии гарантийного письма, подтверждающего оплату). Во всех случаях решение о монтаже оборудования принимается только при наличии служебной записки на имя директора ЦНИТ.

Доступность услуги: Пн-Пт 16:00-21:00.

Сроки выполнения: 3 мес.

6.3.8. Техническое и мультимедийное сопровождение общеуниверситетских мероприятий

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: руководители структурных подразделений ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник ТО ЦНИТ.

Состав услуги: предоставление мультимедийного оборудования (проектор, экран и колонки) и компьютерной техники; техническое сопровождение.

Технические характеристики услуги: производится весь комплекс работ по подключению и техническому обслуживанию оборудования во время мероприятия.

Дополнительные требования и зависимости: наличие электрической сети, наличие свободного мультимедийного оборудования. Заявителю необходимо оформить заявку на техническое сопровождение общеуниверситетского мероприятия (форму заявки можно найти на сайте ЦНИТ – Служба поддержки АХО). Заявка подаётся не позднее, чем за 2 дня до начала мероприятия.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: в сроки, указанные в утверждённой заявке.

6.3.9. Установка и настройка программного обеспечения ЗСХ

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники Call-центра.

Ответственный исполнитель: начальник ТО ЦНИТ.

Состав услуги: установка и настройка прикладного программного обеспечения (ППО) ЗСХ на компьютер пользователя, настройка профиля пользователя в ППО ЗСХ.

Технические характеристики услуги: установка и настройка ППО ЗСХ.

Дополнительные требования и зависимости: обязательно наличие подключения к ККС ТГУ, установленного браузера (Google Chrome или Mozilla Firefox), наличие гарнитуры.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.3.10. Установка и настройка программного обеспечения JivoSite

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники контакт-центра.

Ответственный исполнитель: начальник ТО ЦНИТ.

Состав услуги: установка и настройка прикладного программного обеспечения (ППО) JivoSite на компьютер пользователя, настройка профиля пользователя.

Технические характеристики услуги: установка и настройка ППО JivoSite.

Дополнительные требования и зависимости: обязательно наличие подключения к ККС ТГУ, установленного браузера (Google Chrome или Mozilla Firefox), наличие гарнитуры.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.4. Отдел разработки информационных систем (ОРИС)

6.4.1. Обеспечение функционирования АИСУ «Документооборот»

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: все сотрудники ТГУ, зарегистрированные в АИСУ «Документооборот».

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: поддержание функционирования АИСУ согласно ТЗ.

Технические характеристики услуги: система функционирует в соответствии с утвержденными Техническим заданием и Техническим проектом.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут также оказать влияние следующие причины: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ, сбои в работе серверов АИСУ «Документооборот», сбои в работе программного обеспечения и компьютера на стороне пользователя.

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00, доступность не менее 95% времени.

Сроки выполнения: от 8 ч. до 24 ч. в зависимости от типа запроса.

6.4.2. Обеспечение функционирования АИСУ «Деканаты» и АИСУ «ОК – студентов»

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: сотрудники УМУ, сотрудники учебных отделов институтов.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: поддержание функционирования АИСУ «Деканаты» согласно ТЗ. В рамках сопровождения АИСУ «ОК-студентов» осуществляется поддержка функционирования системы «Медпункт» студентов.

Технические характеристики услуги: АИСУ «Деканаты» функционируют в соответствии с утвержденными Техническим заданием и Техническим проектом, АИСУ «ОК-студентов» функционируют в соответствии с утвержденным Техническим заданием и Техническим проектом на модуль «Медпункт».

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут также оказать влияние следующие причины: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ, сбои в работе серверов АИСУ «Деканат», сбои в работе программного обеспечения и компьютера на стороне пользователя. Неисправность непосредственно АИСУ «Деканат» с высокой степенью достоверности может быть зафиксирована в том случае, если АИСУ недоступна, но при этом сайт ТГУ доступен пользователю

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: от 2 ч. до 24 ч. в зависимости от типа запроса.

6.4.3. Подключение/удаление/изменение пользователей в АИСУ «Деканаты»

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: директора институтов, методисты учебных отделов институтов, начальник УМУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: заведение новых пользователей, выдача логина и пароля пользователям.

Технические характеристики услуги: генерация и выдача логина и пароля производится в течение 1 часа с момента получения служебной записки начальником отдела разработки информационных систем.

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности АИСУ «Деканат», выдача паролей производится при наличии служебной записки на начальника учебно-методического управления с разрешающей визой главного специалиста по информационной безопасности и документа, подтверждающего личность заявителя.

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.4.4. Обеспечение функционирования АИСУ «Кафедры»

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: сотрудники управления по работе с персоналом, сотрудники учебных отделов институтов, сотрудники учебно-методического управления, сотрудники кафедр.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: поддержание функционирования АИСУ согласно ТЗ.

Технические характеристики услуги: система функционирует в соответствии с утвержденными Техническим заданием и Техническим проектом. Устраняются следующие сбои: полная неработоспособность АИСУ, не обновляется нагрузка, происходят сбои при распределении и редактировании нагрузки, неверно рассчитываются отчеты о нагрузке и т.д.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут также оказать влияние следующие причины: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ, сбои в работе серверов АИСУ «Кафедры», сбои в работе программного обеспечения и компьютера на стороне пользователя. Неисправность непосредственно АИСУ «Кафедры» с высокой степенью достоверности может быть зафиксирована в том случае, если АИСУ недоступна, но при этом сайт ТГУ доступен пользователю

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: от 2 ч. до 24 ч. в зависимости от типа запроса.

6.4.5. Подключение/удаление/изменение пользователей в АИСУ "Кафедры"

Тип услуги: В (по запросу)

Потребители услуги: ответственный за процесс (проректор по учебной работе), ответственные за распределение нагрузки (заведующие кафедрами либо их заместители, имеющие права на работу в системе).

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: заведение новых пользователей, выдача логина и пароля пользователям.

Технические характеристики услуги: генерация и выдача логина и пароля производится в течение 5 минут с того момента, как пользователь лично приходит за ними. Пароль выдается один на кафедру или на учебный отдел института.

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности АИСУ «Кафедры», выдача паролей производится при наличии служебной записки от заведующего кафедрой на начальника учебно-методического управления (с его разрешающей визой) и документа, подтверждающего личность заявителя.

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00

Сроки выполнения: 24 часа.

6.4.6. Обеспечение функционирования АИСУ «Программа развития»

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: все сотрудники ТГУ, зарегистрированные в АИСУ «Программа развития».

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: исправление ошибок, обнаруженных в данных, в случае, когда причиной некорректных данных в АИСУ стал сбой в работе системы, внесение информации о внутренних заказчиках мероприятий, обеспечение работоспособности системы. Поддержание функционирования АИСУ согласно ТЗ.

Технические характеристики услуги: система функционирует в соответствии с утвержденными Техническим заданием и Техническим проектом.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут также оказать влияние следующие причины: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ, сбои в работе серверов АИСУ «Программа развития», сбои в работе программного обеспечения и компьютера на стороне пользователя.

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00, доступность не менее 95% времени.

Сроки выполнения: от 8 ч. до 24 ч. в зависимости от типа запроса.

6.4.7. Обеспечение функционирования АИСУ «ОК сотрудников»

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: сотрудники отдела медицинской профилактики.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: поддержание функционирования АИСУ на базовом уровне в качестве шлюза между системой «ERP-Галактика» и образовательным порталом (ОП); поддержание работы набора базовых отчетов для сотрудников отдела кадров, исправление некорректных данных в АИСУ, в случае, когда причиной стал сбой в работе системы

Технические характеристики услуги: на базовом уровне в качестве шлюза между Галактикой и ОП.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут также оказать влияние следующие причины: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ, сбои в работе серверов АИСУ «Отдел кадров сотрудников», сбои в работе программного обеспечения и компьютера на стороне пользователя. Неисправность непосредственно АИСУ «Отдел кадров сотрудников» с высокой степенью достоверности может быть зафиксирована в том случае, если АИСУ недоступна, но при этом сайт ТГУ доступен пользователю.

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00, доступность не менее 95% времени.

Сроки выполнения: от 8 ч. до 24 ч. в зависимости от типа запроса.

6.4.8. Обеспечение функционирования АИСУ «Образовательный портал»

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: все сотрудники и студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: полная неработоспособность системы, сбои в прохождении тестирования, создание новых тестов, также устраняются ошибки, выявленные в следующих модулях: «Анкетирование», «Библиотека», «Контакты», «Обучение», «Расписание», «Сайты», «Управление тестами», «Электронное хранилище», «Методическая работа», «Семестровое планирование», «Развитие сотрудников», «Форум».

Технические характеристики услуги: услуга обеспечивается всеми модулями образовательного портала, функционирующими в соответствии с Техническим заданием и Техническим проектом.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут оказать влияние следующие факторы: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ; сбои в работе серверов образовательного портала, сбои в работе программного обеспечения и компьютера на стороне пользователя. На скорость работы системы может повлиять резкий рост нагрузки на сервера образовательного портала (например, в период массового тестирования или анкетирования студентов, проведения массового обучения работе в ОП и т.д.).

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00

Сроки выполнения: от 2 ч. до 24 ч. в зависимости от типа запроса.

6.4.8.1. Устранение ошибок в работе модуля ОП "Обучение"

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники кафедр, директора институтов, сотрудники учебно-методического управления.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: ошибки в планировании семестра, ошибки в выставлении баллов за успеваемость, посещаемость; ошибки при назначении тренажеров; некорректно определены преподаватели и руководители курсов, некорректно проставлены аудиторские часы, некорректно осуществлена привязка групп к курсу; отсутствие учебных материалов, отсутствие курса.

Технические характеристики услуги: в запросе необходимо указывать идентификатор курса (id) модуля «Обучение». Восстановление учебных материалов возможно при наличии их в методической работе.

Дополнительные требования и зависимости: перепланирование курса возможно при наличии служебной записки от начальника учебно-методического управления на Директора ЦНИТ.

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00

Сроки выполнения: 24 часа.

6.4.8.2. Устранение ошибок в работе модуля ОП "Методическая работа"

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники учебно-методического управления.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: отсутствует дисциплина, ошибки в разделах Техкарта, Литература, РПД, отсутствие курсов в модуле «Обучение».

Технические характеристики услуги: в запросе необходимо указывать идентификатор курса (id) модуля «Методическая работа». Восстановление дисциплин возможно в случае наличия их в учебной нагрузке в АИСУ «Планы».

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут оказать влияние следующие факторы: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00

Сроки выполнения: 24 часа.

6.4.8.3. Устранение ошибок в работе модуля ОП "Отчеты"

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: все сотрудники, имеющие доступ к отчетам.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: не формируются отчеты, некорректная работа отчета.

Технические характеристики услуги: в запросе необходимо указать номер отчета.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут оказать влияние следующие факторы: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00

Сроки выполнения: 24 часа.

6.4.8.4. Создание нового теста

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: руководители дисциплины.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: создание новых тестов на образовательном портале.

Технические характеристики услуги: создание тестов возможно в следующих случаях: сдача академической задолженности; академической разницы, при сдаче вступительных экзаменов. Для реализации услуги необходимо подать заявку на формирование и включение итогового теста на образовательном портале ТГУ (форму заявки можно найти на сайте ЦНИТ – Служба поддержки АХО). Заявка подается в распечатанном виде. Для создания нового теста на образовательном портале должны быть созданы БТЗ.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут оказать влияние следующие факторы: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00

Сроки выполнения: 24 часа.

6.4.8.5. Устранение сбоев в прохождении тестирования на образовательном портале

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: УМУ, ЦМиККО

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: устранение сбоев следующих типов: не отображаются картинки, которые представлены в тестах, периодическое зависание тестов, отсутствие допусков и т.д.

Технические характеристики услуги: в запросе необходимо указывать идентификатор теста или название теста, время и дату прохождения теста.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут оказать влияние следующие причины: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00

Сроки выполнения: 8 часов.

6.4.9. Поддержка системы «ERP-Галактики»

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: начальник отдела сопровождения корпоративной ERP системы.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: восстановление данных из резервной копии для тестовой или рабочей баз системы «ERP-Галактика-», подготовка сервера к обновлению Галактики, устранение неработоспособности сервера системы «ERP-Галактика».

Технические характеристики услуги: нет.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут оказать влияние следующие причины: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: от 2 ч. до 24 ч. в зависимости от типа запроса.

6.4.10. Обеспечение функционирования Электронной приемной комиссии

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: ОСКС, приемная комиссия, центр маркетинга образовательных услуг и привлечения абитуриентов.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: устранение сбоев следующих типов: полная неработоспособность системы, сбой в работе системы, ошибки в данных и т.д.

Технические характеристики услуги: порядок работы в электронной приемной комиссии установлен в Инструкции оператора приемной комиссии.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут оказать влияние следующие факторы: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00.

Сроки выполнения: от 8 ч. до 24 ч. в зависимости от типа запроса.

6.4.11. Обеспечение функционирования АИСУ «Центр карьеры»

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: сотрудники центра организации практик и содействия трудоустройству.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: исправление ошибок, обнаруженных в данных, в случае, когда причиной некорректных данных в АИСУ стал сбой в работе системы; обеспечение работоспособности системы. Поддержание функционирования АИСУ согласно ТЗ.

Технические характеристики услуги: система функционирует в соответствии с утвержденными Техническим заданием.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут также оказать влияние следующие причины: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ, сбои в работе серверов АИСУ «Центр карьеры», сбои в работе программного обеспечения и компьютера на стороне пользователя.

Доступность услуги: с Пн по Пт. с 8:15 до 17:00, доступность не менее 95% времени.

6.4.12. Обеспечение функционирования портала Vitrix24

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: все сотрудники ТГУ, зарегистрированные в Vitrix24.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: поддержание функционирования портала Vitrix24, обеспечение доступности основных сервисов портала.

Технические характеристики услуги: система функционирует в соответствии с утвержденными Техническим заданием и Техническим проектом.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут также оказать влияние следующие причины: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ, сбои в работе серверов, сбои в работе программного обеспечения и компьютера на стороне пользователя.

Неисправность непосредственно портала Bitrix24 с высокой степенью достоверности может быть зафиксирована в том случае, если АИСУ недоступна, но при этом сайт ТГУ доступен пользователю.

Доступность услуги: Пн - Сб с 8:15 до 20:00, доступность не менее 95% времени.

6.4.13. Обеспечение функционирования системы отчетов, построенных на базе сервиса управления задачами портала Bitrix24

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: начальники подразделений и члены ректората.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: поддержание функционирования отчетов по проделанной работе портала Bitrix24.

Технические характеристики услуги: отчеты доступны и выводятся корректно.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут также оказать влияние следующие причины: отключение питания в серверной, на коммутационных шкафах, другие сбои в работе компьютерной сети ТГУ, сбои в работе серверов, сбои в работе программного обеспечения и компьютера на стороне пользователя. Неисправность непосредственно портала Bitrix24 с высокой степенью достоверности может быть зафиксирована в том случае, если АИСУ недоступна, но при этом сайт ТГУ доступен пользователю.

Доступность услуги: Пн - Сб с 8:15 до 20:00, доступность не менее 95% времени.

6.4.14. Заведение группы в Bitrix24

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: пользователи Bitrix24.

Ответственный исполнитель: начальник отдела разработки информационных систем.

Состав услуги: заведение новой группы в Bitrix24.

Технические характеристики услуги: услуга доступна при работоспособности системы Битрикс24. Заведение группы производится при наличии служебной записки от руководителя структурного подразделения на имя директора ЦНИТ. В запросе (и служебной записке) необходимо указать какая по типу группа заводится и ее наименование (для подразделения, комитета, проекта, мероприятия и т.д.), владельца группы, модератора (модераторов), список участников группы (необходимо указать ФИО и дату рождения). При необходимости указываются функциональные права на работу в группе, если необходимо чтобы они отличались от прав по умолчанию (кто может просматривать, добавлять документы, могут ли пользователи - не участники группы просматривать данные и др.)

По умолчанию любая группа создается закрытого типа со следующими правами на разделы:

Форум - владелец и модератор могут управлять форумом (т.е. закрыть, изменить, скрыть, удалить тему или отдельные сообщения), смотреть новые темы могут все члены группы;

Фотогалерея - владелец и модератор могут добавлять и удалять фото, просматривать могут все члены группы;

Задачи - владелец и модератор могут изменять и удалять все задачи в группе, все члены группы могут создавать задачи и просматривать все задачи в группе.

Диск – Владелец имеет полный доступ, а также может корректировать права модераторов и членов группы, модератор по умолчанию имеет права на любые изменения

документа/ папки. Рядовые пользователи группы по умолчанию не имеют возможности просмотра документов, кроме тех, которые завели они сами.;

Сообщения – все члены группы могут писать/просматривать сообщения/комментарии, владелец и модератор могут управлять (т.е. редактировать, добавить получателей, добавить в избранное, удалить) сообщения/комментарии;

Поиск – все члены группы могут осуществлять поиск;

Wiki - все члены группы могут создавать/читать/изменять страницы, владелец и модератор могут удалять страницы и историю.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.5. Отдел сетевого и системного администрирования (ОСиСА)

6.5.1. Предоставление доступа к ресурсам АИСУ «Планы» на сервере \\plany.srv.tltsu.ru

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: все пользователи АИСУ «Планы».

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: предоставление возможности доступа к чтению файлов учебных планов, размещенных на сервере \\plany.srv.tltsu.ru; автоматический перенос данных с компьютера сотрудника отдела стандартизации и планирования, редактирующего планы, на сервер.

Технические характеристики услуги: руководители образовательных программ и заведующие кафедрами имеют доступ к файлам рабочих планов через выделенный сервер \\plany.srv.tltsu.ru. Ответственный сотрудник отдела стандартизации и планирования редактирует планы на своем рабочем месте, также сохраняя измененные файлы планов в формате XML. Данные автоматически синхронизируются с сервером \\ plany.srv.tltsu.ru ежедневно кроме субботы и воскресенья в 21:00. Время синхронизации – до 10 минут.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуются: наличие настроенного клиента на ПК пользователя, функционирующая магистральная и клиентская сети, наличие электропитания в серверной и в коммутационных шкафах; для синхронизации компьютер сотрудника отдела стандартизации и планирования должен быть включен.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 98% времени.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.5.2. Предоставление доступа к ресурсам корпоративной компьютерной сети (ККС) ТГУ

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: все пользователи ККС ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: предоставление доступа к ресурсам ККС ТГУ.

Технические характеристики услуги: канал клиента до 100Mbps.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуются: рабочее место с доступом к ККС, рабочая магистральная и клиентская сети, наличие электропитания в серверной и в коммутационных шкафах, действующий сервис DHCP.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 98% времени.

Сроки выполнения: в корпусах центрального района - 2-8 часов; на Фрунзе 2Г - 8 часов; на складе, военной кафедре и в физ. комплексе - 24 часа.

6.5.3. Предоставление доступа к ресурсам ККС ТГУ представительствам ТГУ

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: представительства ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: предоставление доступа к ресурсам ККС ТГУ представительствам ТГУ.

Технические характеристики услуги: канал до 10Mbps для каждого представительства.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуются: рабочий канал до представительства, предоставляемый провайдером; рабочая магистральная и клиентская сети, наличие электропитания в серверной и в коммутационных шкафах, действующий сервис VPN.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 98% времени.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.5.4. Предоставление доступа к сети IRC¹

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: все пользователи.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: предоставление доступа к тольяттинской сети IRC.

Технические характеристики услуги: поддерживается соединение как в открытом, так и в зашифрованном виде.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуются: наличие настроенного клиента (настройка производится самостоятельно, согласно инструкции на сайте irc.tltsu.ru), рабочий канал вышестоящего оператора, рабочая магистральная и клиентская сети, наличие электропитания в серверной и в коммутационных шкафах.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.5.5. Предоставление доступа к системе удаленного управления серверами

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: ЦНИТ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: предоставление доступа к системе удаленного управления серверами (VNC).

Технические характеристики услуги: возможно удаленное управление 32 серверами с одного рабочего места, одновременно возможно управление только одним сервером.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуются: подключение сервера к DKVM, рабочая магистральная и клиентская сети, наличие

¹ IRC (Internet Relay Chat) – многопользовательская система коммуникации пользователей Интернет

электропитания в серверной и в коммутационных шкафах, действующий сервис VNC (DKVM-IP).

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.5.6. Обеспечения функционирования беспроводной зоны ККС ТГУ

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: пользователи ККС ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: предоставление доступа к ресурсам сети Интернет для мобильных устройств, оснащенных модулями Wi-Fi.

Технические характеристики услуги: доступ в сеть Интернет на скорости до 512Kbps.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуются: рабочий модуль Wi-Fi 802.11bg на мобильном устройстве, рабочая магистральная и клиентская сети, наличие электропитания в серверной и в коммутационных шкафах, наличие связи с вышестоящими операторами.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.5.7. Обеспечения функционирования сервиса DHCP

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: пользователи ККС ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: предоставление возможности автоматической конфигурации сетевых параметров оборудования в ККС ТГУ.

Технические характеристики услуги: используется протокол DHCPv4.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуются: устройство с рабочим сетевым адаптером настроенным на использование протокола DHCP, рабочая магистральная и клиентская сети, наличие электропитания в серверной и в коммутационных шкафах.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: в корпусах центрального района - 2 часа; на Фрунзе 2Г - 8 часов; в представительствах - 24 часа.

6.5.8. Предоставление услуг IP-телефонии в ККС ТГУ

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: пользователи ККС ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: предоставление услуг IP-телефонии пользователям ККС ТГУ.

Технические характеристики услуги: на базе сервера Asterisk и оборудования или ПО поддерживающего протокол SIP.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуются: настроенное ПО или оборудование с поддержкой протокола SIP, активная учётная запись на сервере VoIP, рабочая магистральная и клиентская сети, наличие электропитания в серверной и в коммутационных шкафах.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.5.9. Обеспечения функционирования корпоративной электронной почты

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга)

Потребители услуги: пользователи ККС ТГУ

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ

Состав услуги: создание почтовых ящиков, возможность отправления и получения почтовых сообщений, как из внутренней, так и из внешней сети, проверка почтовых сообщений на вирусы, защита от спама.

Технические характеристики услуги: поддерживаемая и рекомендованная кодировка UTF-8, максимальный суммарный размер вложения в почтовое сообщение до 8Мб, максимальное время приема и доставки сообщений до 3 дней, размер почтового ящика не ограничен.

Дополнительные требования и зависимости: рабочий канал вышестоящего оператора.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: от 8 ч. до 24 ч. в зависимости от типа запроса.

6.5.10. Предоставление доступа к сети Интернет

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга)

Потребители услуги: пользователи ККС ТГУ

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ

Состав услуги: предоставление пользователям ККС ТГУ доступа к ресурсам сети Интернет, обеспечение фильтрации контента (по требованию отдела собственной безопасности).

Технические характеристики услуги: Интернет-трафик предоставляется по двум каналам (основной и резервный), суммарная ширина канала до 5Mbps на пользователя.

Дополнительные требования и зависимости: наличие связи с вышестоящими операторами.

Доступность услуги: 24x7 99.7%

Сроки выполнения: 2 часа.

6.5.11. Обеспечение функционирования службы файловых сервисов

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга)

Потребители услуги: пользователи ККС ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: предоставление доступа к файловому серверу fs.srv.tltsu.ru (неавторизованным пользователям - возможность просмотра каталога Public, авторизованным пользователям (по логинам/паролям портала) - предоставление возможности работать с каталогами Private и Public своих подразделений).

Технические характеристики услуги: общий объем 6 Тб.

Дополнительные требования и зависимости: доступность услуги: 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.5.12. Обеспечение функционирования сервера антивирусной защиты

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга)

Потребители услуги: пользователи ККС ТГУ

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ

Состав услуги: предоставление дистрибутивов, централизованное обновление антивирусных баз и ПО и регулярная проверка рабочих станций на наличие вирусов, лечение или удаление зараженных файлов, мониторинг, составление отчетов.

Технические характеристики услуги: Kaspersky Endpoint Securit.

Дополнительные требования и зависимости: наличие ККС ТГУ, наличие свободных лицензий. ПО устанавливается по заявке инженером ТО в рамках услуги п 6.3.1 «Установка и сопровождение пользовательского программного обеспечения». **Доступность услуги:** 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: от 8 ч. до 24 ч. в зависимости от типа запроса.

6.5.13. Обеспечение функционирования контроллеров домена

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга)

Потребители услуги: административно-управленческий персонал

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: создание пользователей, предоставление доступа к ресурсам домена, доступ к папкам пользователей и подразделений домена.

Технические характеристики услуги: общий объем хранилища 500ГБ.

Дополнительные требования и зависимости: наличие у пользователя доступа к ККС ТГУ.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: от 8 ч. до 24 ч. в зависимости от типа запроса.

6.5.14. Обеспечение функционирования сервиса обновления ПО

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга)

Потребители услуги: пользователи ККС ТГУ

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: получение обновлений программных продуктов Microsoft, дистрибутивов Linux – CentOS.

Технические характеристики услуги: обновляются все продукты Microsoft, дистрибутивы CentOS.

Дополнительные требования и зависимости: наличие у пользователя доступа к ККС ТГУ.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.5.15. Обеспечение функционирования сервера приложений

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга)

Потребители услуги: пользователи ККС ТГУ

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ

Состав услуги: Предоставление доступа к справочно-информационным системам и САПР «Компас» согласно заявленным параметрам.

Технические характеристики услуги: «Консультант+», «Компас».

Дополнительные требования и зависимости: обновление по графику проводят инженера соответствующих компаний в соответствии с договорами. **Доступность услуги:** 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: 3 мес.

6.5.16. Обеспечение функционирования электронной очереди

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: абитуриенты, приемная комиссия.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: устранение сбоев в работе терминала электронной очереди

Технические характеристики услуги: услуга доступна во время работы приемной комиссии (июнь-август). Время работы терминала определяется приказом.

Дополнительные требования и зависимости: обязательное наличие чековой ленты, которая закупается приемной комиссией и предоставляется сотрудникам ЦНИТ.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.5.17. Обеспечение функционирования сервера резервного копирования для информационных систем

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: ЦНИТ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: поддержание функционирования сервера резервного копирования для информационных систем, управление аккаунтами на сервере.

Технические характеристики услуги: общий объем хранилища 28Тб.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.5.18 Обеспечение функционирования сервера архивных видеоматериалов

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: отдел корпоративных СМИ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: поддержание функционирования сервера архивных видеоматериалов, управление аккаунтами на сервере.

Технические характеристики услуги: общий объем хранилища 28Тб.

Дополнительные требования и зависимости: нет.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.5.19. Обеспечение функционирования системы учёта заявок iTop

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: пользователи ККС ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: поддержка сервера в рабочем состоянии, управление аккаунтами, управление услугами, резервное копирование системы.

Технические характеристики услуги: наличие доступа к сайту support.tltsu.ru в ККС ТГУ либо снаружи для внешнего пользователя.

Дополнительные требования и зависимости: присутствие диспетчеров Call центра на рабочих местах.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: от 8 ч. до 24 ч. в зависимости от типа запроса.

6.5.20 Обеспечение функционирования сервера ИС Bitrix24

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: пользователи ККС ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: поддержка функционирования сервера ИС Bitrix24, устранение сбоев в работе сервера.

Технические характеристики услуги: предоставление доступа к информационной системе Bitrix24 согласно заявленным параметрам.

Дополнительные требования и зависимости: для получения услуги требуются: рабочий сервер виртуализации, рабочая ККС, рабочая магистральная и клиентская сети, наличие электропитания в серверной и в коммутационных шкафах.

Доступность услуги: 24x7, доступность не менее 99% времени.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.5.21 Обеспечение функционирования IP АТС ЦНИТ ТГУ

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: ЦНИТ, приёмная комиссия.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: поддержание функционирования сервера, работа с каналами, маршрутизация звонков, управление аккаунтами.

Технические характеристики услуги: доступ предоставляется пользователям телефонных аппаратов с поддержкой SIP.

Дополнительные требования и зависимости: действующая корпоративная АТС ТГУ и наличие активного подключения к ней, наличие у АТС ТГУ доступа к внешним канала (наличие 8).

Доступность услуги: 24x7.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.5.22 Обеспечение функционирования сервера Call-центра VoIP Face

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: отдел маркетинга, Росдистант.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: поддержание функционирования виртуальной машины, обеспечение работы каналов связи.

Технические характеристики услуги: доступ предоставляется пользователям программных клиентов SIP телефонии.

Дополнительные требования и зависимости: действующая программная АТС ТГУ, действующий кластер виртуальных машин, действующий канал МТТ.

Доступность услуги: 24x7.

Сроки выполнения: 8 часов.

6.5.23 Решение проблем в работе программного обеспечения Call-центра VoIP Face

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: ТО.

Ответственный исполнитель: начальник отдела сетевого и системного администрирования ЦНИТ.

Состав услуги: анализ причин возникновения проблемы, поиск возможного решения, устранение своими силами либо с привлечением внешних исполнителей.

Технические характеристики услуги: нет.

Дополнительные требования и зависимости: наличие действующей поддержки от разработчика ПО VoIP Face.

Доступность услуги: Пн-Пт с 8:15 до 17:00.

6.6. Отдел развития дистанционного обучения (ОРДО)

6.6.1. Выгрузка БТЗ

6.6.1.1. Выгрузка БТЗ из ОП

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: научно-педагогические работники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела развития дистанционного обучения.

Состав услуги: выгрузка БТЗ из Образовательного портала в формат MTX.

Технические характеристики услуги: услуга доступна при работоспособности систем: ОП, Битрикс.

В запросе необходимо указать ФИО разработчика, id БТЗ на ОП и название курса для которого производится экспорт (в действующий Moodle).

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.6.1.2. Выгрузка БТЗ из Moodle 1.9.

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: научно-педагогические работники.

Ответственный исполнитель: начальник отдела развития дистанционного образования.

Состав услуги: выгрузка БТЗ из Moodle 1.9. (старая версия) в формат MTX().

Технические характеристики услуги: услуга доступна при работоспособности систем: Moodle 1.9., Битрикс.

В запросе необходимо указать ФИО разработчика; адрес, id курса и название курса (из Moodle 1.9.); название курса для которого производится экспорт (в Moodle).

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.6.2. Администрирование пользователей Moodle

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники Управления сопровождения учебного процесса. (другие сотрудники и студенты ТГУ должны обратиться в Управление сопровождения учебного процесса для инициирования запроса).

Ответственный исполнитель: начальник отдела развития дистанционного образования.

Состав услуги: администрирование пользователей Moodle, заведение нового пользователя, выдача логина и пароля.

Технические характеристики услуги: услуга доступна при работоспособности системы Moodle, ОП.

В запросе необходимо указать ФИО, , описать проблемную ситуацию.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.6.3. Консультация по вопросам работы в Moodle

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела развития дистанционного образования.

Состав услуги: консультация пользователя по работе в Moodle. Ответы на вопросы по функционалу системы и порядку работы в ней.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ ОРДО либо возникновения спорных вопросов, консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с пользователем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется пользователем в установленное время в службу поддержки АХО.

– Очно. В назначенное время пользователь должен прийти в отдел сопровождения дистанционного обучения. В запросе необходимо указать ФИО, должность, а также описать проблемную ситуацию.

Дополнительные требования и зависимости: 1) пользователь, обратившийся за консультацией, должен иметь права на работу в системе 2) пользователь должен быть ознакомлен с руководством пользователя системы (при его наличии), 3) система должна быть работоспособной (отсутствие критических сбоев).

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00. На доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.6.4. Консультация по вопросам работы с ПО MyTestXPro

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела развития дистанционного образования.

Состав услуги: консультация пользователя по работе с ПО MyTestXPro. Ответы на вопросы по функционалу ПО и порядку работы в ней.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ ОРДО либо возникновения спорных вопросов, консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с пользователем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется пользователем в установленное время в службу поддержки АХО.

– Очно. В назначенное время пользователь должен прийти в отдел сопровождения дистанционного обучения. В запросе необходимо указать ФИО, должность, а также описать проблемную ситуацию.

Дополнительные требования и зависимости: 1) пользователь, обратившийся за консультацией, должен иметь права на работу в ПО 2) пользователь должен быть

ознакомлен с руководством пользователя ПО (при его наличии), 3) ПО должно быть работоспособным (отсутствие критических сбоев).

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00. На доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.6.5. Обеспечение функционирования сайта edu.rosdistant.ru

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: пользователи сайта edu.rosdistant.ru.

Ответственный исполнитель: начальник отдела развития дистанционного образования.

Состав услуги: поддержание функционирования и исправление ошибок работы сайта edu.rosdistant.ru, решение проблем с авторизацией.

Технические характеристики услуги: нет.

Дополнительные требования и зависимости: наличие действующего договора с хостингом для размещения сайта; на доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ, а также проведение технических работ или сбои на стороне поставщика услуги для ТГУ.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.6.6. Корректировка готовых контентов.

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела развития дистанционного образования.

Состав услуги: корректировка готовых контентов (замена элемента собранного электронного учебника в связи с необходимостью изменения содержания).

Технические характеристики услуги: Корректировка готовых контентов производится при наличии служебной записки от руководителя структурного подразделения на имя директора ЦНИТ. В запросе (и служебной записке) необходимо указать ФИО разработчика, название контента, основание (по какой причине необходимо корректировать), перечень изменений, ссылка на файл в Битриксе (при необходимости).

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности системы Moodle, Битрикс. На доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 3 месяца.

6.6.7. Внесение контентов в систему Moodle.

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела развития дистанционного образования.

Состав услуги: внесение контентов в систему Moodle.

Технические характеристики услуги: в запросе необходимо указать ФИО разработчика, название контента.

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности системы Moodle, Битрикс. На доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Данная услуга предоставляется только после выполнения и подтверждения услуги
6.6.6.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.6.8. Обеспечение функционирования сайта rosdistant.ru

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: пользователи сайта rosdistant.ru.

Ответственный исполнитель: начальник отдела развития дистанционного образования.

Состав услуги: поддержание функционирования и исправление ошибок работы сайта rosdistant.ru, решение проблем с авторизацией.

Технические характеристики услуги: нет.

Дополнительные требования и зависимости: наличие действующего договора с хостингом для размещения сайта; на доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ, а также проведение технических работ или сбои на стороне поставщика услуги для ТГУ.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.6.9. Сопровождение вебинаров для УДПО

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: начальник УДПО, сотрудники УДПО.

Ответственный исполнитель: начальник отдела развития дистанционного образования.

Состав услуги: заведение мероприятия на используемой в ТГУ платформе для проведения вебинаров, предоставление ссылок для входа потребителям услуг; консультации по техническим вопросам работы с платформой.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. перед проведением вебинара.

Дополнительные требования и зависимости: действующий договор с платформой для проведения вебинаров;

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00. На доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ, а также проведение технических работ или сбои на стороне поставщика услуги для ТГУ.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.6.10. Обеспечение функционирования сервиса оплаты обучения

Тип услуги: А (постоянно действующая услуга).

Потребители услуги: пользователи сайта rosdistant.ru, edu.rosdistant.ru

Ответственный исполнитель: начальник отдела развития дистанционного образования.

Состав услуги: поддержание функционирования и исправление ошибок работы сервиса оплаты обучения посредством агрегатора PayAnyWay.

Технические характеристики услуги: нет.

Дополнительные требования и зависимости: наличие действующего договора с компанией Монета.ру; на доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ, а также проведение технических работ или сбои на стороне поставщика услуги для ТГУ.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

6.6.11. Консультация по вопросам проведения вебинаров

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: сотрудники ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела развития дистанционного образования.

Состав услуги: консультация пользователя по вопросам проведения вебинаров. Ответы на вопросы по функционалу системы и порядку работы в ней, доступу к презентациям.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в режиме on-line в течение 15 мин. В случае длительной консультации (более 15 мин.), критического нарушения плана работ ОРДО либо возникновения спорных вопросов, консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время, согласовав его с пользователем (не позже, чем через сутки с момента поступления запроса на оказание консультации). Повторная/перенесённая консультация может проходить в двух формах:

– on-line. Звонок осуществляется пользователем в установленное время в службу поддержки АХО.

– Очно. В назначенное время пользователь должен прийти в отдел сопровождения дистанционного обучения. В запросе необходимо указать ФИО, должность, а также описать проблемную ситуацию.

Дополнительные требования и зависимости: 1) пользователь, обратившийся за консультацией, должен иметь права на работу в системе или представлять того, у кого есть такой доступ 2) пользователь должен быть ознакомлен с руководством пользователя системы (при его наличии), 3) система должна быть работоспособной (отсутствие критических сбоев).

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00. На доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Сроки выполнения: 24 часа

6.6.12. Администрирование сервисов «JivoSite»

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: руководители подразделений, включенных в первую линию поддержки контакт-центра ТГУ.

Ответственный исполнитель: начальник отдела развития дистанционного образования.

Состав услуги: внесение изменений в настройки чатов через панель управления «JivoSite» (дизайн окна чата, тексты приглашений, прикрепление консультантов к сайту и т.д.).

Технические характеристики услуги: услуга доступна при работоспособности панели управления «JivoSite» (<https://admin.jivosite.com/>).

В запросе необходимо указать ФИО, описать проблемную ситуацию или предложения по изменению настроек.

Дополнительные требования и зависимости: на доступность услуги могут повлиять сбои в работе компьютерной сети ТГУ.

Доступность услуги: Пн-Пт 8:15-17:00.

Сроки выполнения: 24 часа.

7. Центр информационной политики и медиакоммуникаций (ЦИПиМ)

7.1 Работы по сайту ТГУ и сайтами подразделений

7.1.1 Поддержание актуальной контактной информации на сайте Интернет – портала ТГУ

Тип услуги: А.

Потребители услуги: руководители структурных подразделений.

Ответственный исполнитель: технический редактор сайта Интернет - портала ТГУ (редакция сайтов ЦИПиМ).

Состав услуги: размещение контактной информации на главной странице сайта Интернет - портала ТГУ.

Технические характеристики услуги: данные о ФИО и должности сотрудников руководитель подразделения берет из корпоративной ERP-системы.

Информацию о ФИО, должности, номере кабинета и номере рабочего телефона предоставляет руководитель подразделения. Способ предоставления: электронное почтовое сообщение, отправленное руководителем подразделения на адрес: support@tltso.ru.

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при регламентном (штатном) функционировании сайта Интернет - портала ТГУ и сервиса электронной почты.

Доступность услуги: пн–пт, 8:15–17:00.

Сроки выполнения: 2 – 8 часов.

7.1.2 Поддержание актуальности и достоверности информации на сайте Интернет – портала ТГУ и на сайтах подразделений

Тип услуги: А.

Потребители услуги: ответственные исполнители за работу сайта подразделения, пользователи сайтов.

Ответственный исполнитель: технический редактор сайта Интернет - портала ТГУ (редакция сайтов ЦИПиМ).

Состав услуги: работы по корректировке информации на страницах сайта Интернет - портала ТГУ или на сайтах подразделений.

Технические характеристики услуги: в соответствии с «Регламентом работы структурных подразделений ТГУ по наполнению и сопровождению работы Интернет-портала» (приказ № 1117 от 09.04.2013).

Пользователь сайта, обнаруживший ошибку или неточность, вносит предложение о корректировке через обращение (запрос) в службу поддержки АХО.

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при регламентном (штатном) функционировании образовательного портала ТГУ.

Доступность услуги: пн–пт, 8:15–17:00.

Сроки выполнения: не более 10-ти рабочих дней.

8. Управление корпоративных рекламно-имиджевых проектов(УКРИП)

8.1 Консультирование по вопросам разработки и реализации рекламно-имиджевых проектов

Тип услуги: В.

Потребители услуги: руководители структурных подразделений (не ниже начальника управления, директора центра или директора института).

Ответственный исполнитель: менеджер по рекламе.

Состав услуги: консультация по вопросам продвижения структурного подразделения через рекламу; заказа сувенирной продукции с корпоративной символикой; размещения рекламы на территории ТГУ.

Технические характеристики услуги: консультация оказывается в on-line режиме, в течение 15 мин.

В случае длительной консультации (более 15 мин.), либо критического нарушения своего плана работ, консультирующий имеет право перенести консультацию на другое время следующего рабочего дня, согласовав его с Заявителем. Повторная или перенесённая консультация может проходить в двух формах:

1) on-line консультация. Звонок осуществляется Заявителем в службу поддержки АХО в назначенное время.

2) Очная консультация. В назначенное время Заявитель должен встретиться с менеджером по рекламе.

Дополнительные требования и зависимости: при оказании услуги менеджер по рекламе руководствуется медиапланом ТГУ, планом разработки дизайн-макетов имиджевой полиграфической продукции ТГУ, а также соответствием предмета консультации общественной позиции и рекламно-информационной политике ТГУ.

Доступность услуги: пн–пт, 8:15–17:00, не менее 10% рабочего времени.

Сроки выполнения: 2-24 часа.

9. Научно-библиографический отдел (НБО)

9.1. Выдача и восстановление паролей к электронно-библиотечным системам (ЭБС) студентам ТГУ

Тип услуги: В (по запросу).

Потребители услуги: студенты ТГУ.

Ответственный исполнитель: сотрудник НБО.

Состав услуги: выдача паролей к ЭБС студентам ТГУ и восстановление в случае утраты.

Технические характеристики услуги: регистрация обратившегося студента ЭБС, доступ, доступ к которым возможен в ТГУ на момент подачи заявки. Логин и пароль отправляются на адрес электронной почты студента.

Дополнительные требования и зависимости: услуга доступна при работоспособности сайта ЭБС, на которую так же может повлиять работа корпоративной компьютерной сети ТГУ и корпоративной электронной почты. Для предоставления услуги, Заявителю необходимо в заявке указать ФИО (полностью) и адрес электронной почты.

Доступность услуги: Пн–Пт, 8:15–17:00, с перерывом на обед с 12:30-13:15.

Сроки выполнения: 2-24 часа.

Начальник отдела менеджмента качества
и оптимизации бизнес-процессов ЦНИТ

Г.В. Казаков

Специалист по технической документации
и поддержке информационных систем

А.Е. Исайков

СОГЛАСОВАНО:

Директор центра новых информационных технологий	(подпись)	(дата)	В.В. Ефросинин
Начальник юридического отдела	(подпись)	(дата)	М.В. Дроздова
Проректор по безопасности	(подпись)	(дата)	Б.И. Сидлер
Начальник управления делами	(подпись)	(дата)	Н.Ю. Раннева
Заместитель ректора по развитию учебного процесса	(подпись)	(дата)	А.Н. Ярыгин
Проректор по АХР	(подпись)	(дата)	Д.М. Юсубов
Главный бухгалтер	(подпись)	(дата)	Е.В. Бахарева
Начальник управления корпоративных рекламно- имиджевых проектов	(подпись)	(дата)	Н.С. Ярыгина
Начальник управления по работе с персоналом	(подпись)	(дата)	А.М. Шипилова
Директор центра информационной политики и медиакоммуникаций	(подпись)	(дата)	Т.А. Соколова