


ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЙ КОМПЛЕКС

УТВЕРЖДАЮ

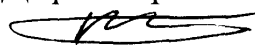
Проректор СФУ по информатизации


А. В. Сарафанов
« 21 » 10 2008 г.


ВРЕМЕННЫЙ
РЕГЛАМЕНТ
ИСПОЛНЕНИЯ ИТ-ЗАПРОСОВ
(Территориальный отдел № 3 СФУ)

СОГЛАСОВАНО:


Директор МКИВС СФУ


О. И. Киселев
« 20 » 10 2008 г.


Директор центра АСУ СФУ


В. А. Попельницкий
« 21 » 10 2008 г.

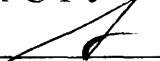
Директор центра ЦТЭО СФУ


К. Н. Захарьин
« 21 » октября 2008 г.

Директор научно-образовательного
центра НОЦ ИКТ СФУ


В. О. Рутковский
« 21 » октября 2008 г.

Начальник отдела технологии связи
ИнТК СФУ


В. Н. Ерофеев
« 21 » 10 2008 г.

Начальник Территориального отдела
№ 3 ИнТК СФУ


О. Г. Нечаев
« 15 » 10 2008 г.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

На площадке территориального отдела № 3 СФУ с 22.10.2007 г., для структурных подразделений (прил. 1) действует служба ИТ-запросов территориального отдела (ТО) № 3, как часть системы качества СФУ.

Служба ИТ - запросов обеспечивает решение проблем, связанных с эксплуатацией, ремонтом и модернизацией компьютеров, оргтехники, телефонной связи, сетевого оборудования с установкой и настройкой общесистемного, программного обеспечения, внедрением технологий *e-learning* и технологий информационной поддержки изделий (CALS-технологий) в учебный и научный процессы СФУ.

Обслуживание средств вычислительной техники и периферийного оборудования, находящихся в учебных подразделениях СФУ, производится **только** в части замены расходных материалов, предоставляемых учебным подразделением.

Все запросы на обслуживание принимаются по **единому телефону службы ИТ-запросов территориального отдела № 3 кампуса СФУ 234-61-70.**

2 НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ, СВЯЗАННЫЕ С РЕГЛАМЕНТОМ

Система качества в части сопровождения пользователей в дополнение к настоящему документу включает в себя следующие основные документы:

- перечень услуг (сервисов);
- показатели качества услуг;
- соглашения об уровне услуг;
- модели основных производственных процессов;
- положение СФУ «Об электронных образовательных ресурсах СФУ». Введено в действие приказом ректора СФУ от 02.05.2007 г.;
- СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ СТО СФУ 7.2.04–2007. *«Электронные образовательные ресурсы на базе гипертекстовых технологий со встроенной системой компьютерной проверки знаний тестированием. Требования к структуре, организации и интерфейсу».* Введен в действие приказом ректора СФУ № 659 от 15.11.2007 г.;
- положение «Об организации серверных». Введено в действие приказом ректора СФУ от 25.05.2007 г.

3 ПРАВИЛА ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ИТ-ЗАПРОСОВ

При обращении в службу ИТ-запросов пользователь должен быть готов сообщить следующую информацию:

- формулировка проблемы (запрос на обслуживание);
- место расположения (корпус, аудитория) проблемного компьютера, оборудования, программного обеспечения и пр.;

- должность, фамилия, имя, отчество пользователя (контактного лица) и его телефон;

- предпочтительная дата и время прибытия ИТ - специалиста.

Временные интервалы выполнения ИТ-запросов представлены в разделе 4.

При приеме устного запроса диспетчер должен сообщить **номер ИТ - запроса** пользователю и заполнить заявку (прил. 2) для исполнителя.

В случае необходимости уточнения параметров запроса, для решения проблем дистанционно, диспетчер может оперативно переадресовать звонок специалисту по данной проблеме. В случае занятости специалиста диспетчер согласует время, в которое специалист сможет связаться с пользователем.

При приеме оформленной заявки (прил. 2) номер присваивается диспетчером и сообщается пользователю.

В случае отсутствия специалиста в согласованное время пользователь сообщает об этом диспетчеру по телефону 234-61-70, обязательно **назвав номер ИТ - запроса**.

Если отсутствует возможность подать запрос по телефону, пользователь может это сделать, обратившись в аудиторию 1-26 ук (время работы диспетчера службы ИТ-запросов с 8-30 до 17-00 перерыв на обед с 12.30 до 13.00) и сделать устный запрос или оформить заявку (прил. 2).

В случае некачественно выполненной работы, грубом обращении со стороны обслуживающих специалистов пользователь может обратиться с жалобой по телефону 234-61-70 к заведующему сектором средств вычислительной техники и технических средств обучения Поповой Людмиле Михайловне или начальнику ТО № 3 Нечаеву Олегу Геннадьевичу (тел. 234-67-31).

4 РЕГЛАМЕНТ ВЫПОЛНЕНИЯ ИТ-ЗАПРОСОВ

Таблица 4.1 – Временные интервалы выполнения ИТ-запросов

№ п/п	Наименование ИТ - запроса	Технические требования	Срок выполнения	Ответственный (примечание)
1	2	3	4	5
1.	Заправка картриджа (принтер, копировальный аппарат)	Наличие запроса или заявки (прил. 2), тонера на складе	4 часа	Техник
2.	Подключение ПЭВМ к МКИВС	Наличие запроса или заявки (прил. 2), кабеля и портов для подключения в сетевом оборудовании	4 часа	Техник (результаты оформляются в виде акта и протокола – прил. 9, 10)

№ п/п	Наименование ИТ - запроса	Технические требования	Срок выполнения	Ответственный (примечание)
1	2	3	4	5
3.	Установка и настройка автоматизированного рабочего места АИС	Наличие запроса или заявки (прил. 2), сетевого подключения ПЭВМ к МКИВС	3 часа	Программист
4.	Сбой в работе АИС (клиентская часть)	Наличие запроса или заявки (прил. 2)	2 часа	Программист
5.	Сбой в работе АИС (серверная часть)	Наличие запроса или заявки (прил. 2)	1 раб. день	Нач. отдела, программист
6.	Переустановка операционной системы (<i>Windows 9x, Windows NT, Windows XP</i>)	Наличие запроса или заявки (прил. 2), исправная ПЭВМ	4 часа	Программист, техник
7.	Ремонт принтера	Наличие запроса или заявки (прил. 2), комплектующих на складе	3 раб. дня	Техник
8.	Ремонт монитора	Наличие запроса или заявки (прил. 2), комплектующих на складе	3 раб. дня	Зав. сектором, техник
9.	Ремонт системного блока (с заменой комплектующих)	Наличие запроса или заявки (прил.2), комплектующих на складе	6 часов	Техник
10.	Установка и настройка оборудования для презентации	Наличие запроса или заявки (прил. 2), свободного комплекта оборудования для презентации	3 часа	Техник
11.	Модернизация компьютера (с заменой комплектующих)	Наличие запроса или заявки (прил. 2), комплектующих с драйверами на складе	6 часов	Программист, техник
12.	Установка программ общего назначения и антивирусного ПО	Наличие запроса или заявки (прил. 2), установочного комплекта программ (дистрибутивов)	3 часа	Программист
13.	Настройка сервера	Наличие запроса или заявки (прил. 2), установочного комплекта программ (дистрибутивов)	1 раб. день	Программист

№ п/п	Наименование ИТ - запроса	Технические требования	Срок выполнения	Ответственный (примечание)
1	2	3	4	5
14.	Подключение подразделения к ресурсам электронного сетевого предприятия СФУ в режиме «совместная разработка изделий»	Наличие запроса и служебной записки (прил. 5), использование <i>SolidWorks, Catia, MS Office, Protel DXP</i>	Не более 5 раб. дней	Зав. сектором, программист (необходимо наличие рабочих мест)
15.	Подключение подразделения к ресурсам электронного сетевого предприятия СФУ в режиме «только чтение»	Наличие запроса и служебной записки (прил. 5), готовности технического и программного обеспечения подразделения	Не более 2 раб. дней	Зав. сектором, программист
16.	Выдача технических условий (ТУ) на выполнение работ по прокладке кабельных соединений для подключения ПЭВМ к МКИВС	Наличие запроса или заявки (прил. 2)	Не более 2 раб. дней	Нач. отдела (выдаются ТУ – прил. 7, 8; подключение осуществляется по акту – прил. 9,10)
17.	Подключение ПЭВМ к МКИВС (прокладка медной витой пары по кабель - каналам и в помещениях)	Наличие запроса и служебной записки (прил. 3), наличие технических условий (прил. 8), наличие схемы (прил. 7), наличие ПЭВМ, сетевой карты, свободных кабельных каналов, кабеля и других необходимых материалов в МКИВС ИАД СФУ	3–5 раб. дней (в случае невыполнения технических требований до 15 раб. дней)	Инженер, техник
18.	Создание ящика электронной почты, организация подключения к <i>Internet</i> , настройка ПЭВМ	Наличие запроса и служебной записки (прил. 3)	3–4 раб. дня (с момента согласования служебной записки)	Программист
19.	Выдача <i>IP</i> -адреса для включения в МКИВС информационного сервера	Наличие запроса и служебной записки (прил. 4)	1 раб. день (с момента согласования служебной записки)	Нач. отдела, зав. сектором

№ п/п	Наименование ИТ - запроса	Технические требования	Срок выполнения	Ответственный (примечание)
1	2	3	4	5
20.	Выдача технических условий на прокладку сетевого кабеля для подключения к МКИВС	Наличие запроса и служебной записки (прил. 3)	1–3 раб. дня (с момента согласования служебной записки)	Директор центра, нач. отдела
21.	Выдача информации о настройках включенной в МКИВС ПЭВМ	Наличие запроса или заявки (прил. 2)	В течении 1 раб. дня	Программист
22.	Изменение параметров подключения к <i>Internet</i>	Наличие запроса и служебной записки (прил. 3)	Не более 2 раб. дней (с момента согласования служебной записки)	Программист
23.	Сканирование ПЭВМ на наличие возможности не санкционируемого доступа	Наличие запроса или заявки (прил. 2)	Не более 2 раб. дней	Программист
24.	Создание проектов локальных сетей подразделений	Наличие запроса или заявки (прил. 2)	24 раб. дня	Директор центра, нач. отдела, зав. сектором
25.	Настройка подключения периферийного оборудования	Наличие запроса или заявки (прил. 2), драйверов, интерфейсных плат или разъемов на складе	1 час	Инженер, техник
26.	Настройка параметров ПЭВМ	Наличие запроса или заявки (прил. 2), драйверов оборудования	1 час	Инженер, техник
27.	Предоставление доступа к телефонной сети, перенос/установка телефона	Наличие заявки (прил. 2), служебной записки (прил. 11), свободных кабельных магистралей, номер-ных ресурсов в отделе технологий связи	5 раб. дней	Инженер, техник (оконечное устройство у абонента)
28.	Установка/перенос телефона при отсутствии свободной кабельной емкости	Наличие заявки (прил. 2), служебной записки (прил. 11), оконечных устройств и материалов для монтажа в отделе технологий связи	24 раб. дня	Инженер, техник

№ п/п	Наименование ИТ - запроса	Технические требования	Срок выполнения	Ответственный (примечание)
1	2	3	4	5
29.	Выдача ТУ на телефонизацию помещений после строительства/ремонта	Наличие заявки (прил. 2), служебной записки (прил. 11) и плана помещения	7 раб. дней	Нач. отдела (выдаются ТУ – прил. 12)
30.	Устранение повреждений станционно-абонентских на необслуживаемых АТС	Наличие заявки (прил. 2), служебной записки (прил. 11), ЗИП АТС	1,5 часа в раб. время (с 8 ³⁰ до 17 ⁰⁰)	Инженер, техник, кабельщик
31.	Устранение повреждений линейно-абонентских при кабельном вводе	Наличие заявки (прил. 2), служебной записки (прил. 11), расходных материалов (провод, розетка) в отделе технологий связи	1. В день регистрации заявки, поступившей до 12 ⁰⁰ часов. 2. В течении 24 часов, если заявка поступила после 13 ⁰⁰ часов	Инженер, техник, кабельщик
32.	Устранение повреждений линейно-абонентских при воздушном вводе	Наличие заявки (прил. 2), служебной записки (прил. 11), расходных материалов (кабель П274, розетка) в отделе технологий связи	1. В день регистрации заявки, поступившей до 12 ⁰⁰ часов. 2. В течении 24 часов, если заявка поступила после 13 ⁰⁰ часов	Инженер, техник, кабельщик
33.	Устранение повреждений кабельных в оконечных устройствах	Наличие заявки (прил. 2), служебной записки (прил. 11), запасных частей и монтажных материалов в отделе технологий связи	2 раб. дня	Инженер, техник, кабельщик
34.	Устранение повреждений кабельных в распределительных кабелях емкостью до 50 пар	Наличие заявки (прил. 2), служебной записки (прил. 11), ремонтного комплекта для одноконтактных соединений в отделе технологий связи	2 раб. дня	Инженер, техник, кабельщик

№ п/п	Наименование ИТ - запроса	Технические требования	Срок выполнения	Ответственный (примечание)
1	2	3	4	5
35.	Устранение повреждений кабельных в распределительных кабелях емкостью до 1000 пар	Наличие заявки (прил. 2), служебной записки (прил. 11), ремонтного комплекта для многоконтактных соединений в отделе технологий связи	2 раб. дня	Инженер, техник, кабельщик (проходимость кабельных каналов)
36.	Устранение повреждений кабельных в распределительных кабелях с заменой пролета	Наличие заявки (прил. 2), служебной записки (прил. 11), кабельного запаса и ремонтных комплектов муфт в отделе технологий связи	3 раб. дня	Инженер, техник, кабельщик
37.	Устранение повреждений кабельных в распределительных кабелях при замене поврежденной пары на свободную исправную пару	Наличие заявки (прил. 2), служебной записки (прил. 11), резерва пар в кабелях в отделе технологий связи	2 раб. дня	Инженер, техник, кабельщик (согласование с владельцем канализации)
38.	Устранение повреждений кабельных одиночных в магистральных кабелях емкостью: до 200 пар 400 пар 600 пар 1200 пар	Наличие заявки (прил. 2), служебной записки (прил. 11), локационного измерителя кабельных повреждений в отделе технологий связи	2 раб. дня 3 раб. дня 4 раб. дня 5 раб. дней	Инженер, техник, кабельщик (привлечение сторонней полномочной организации с лицензией)
39.	Устранение повреждений кабельных в магистральных кабелях с заменой кабеля емкостью: до 200 пар 400 пар 600 пар 800 пар 1200 пар	Наличие заявки (прил. 2), служебной записки (прил. 11), кабельного запаса, комплектов муфт и соединений в отделе технологий связи	2 раб. дня 3 раб. дня 4 раб. дня 5 раб. дней 6 раб. дней	Инженер, техник, кабельщик (согласование с владельцем канализации)

№ п/п	Наименование ИТ - запроса	Технические требования	Срок выполнения	Ответственный (примечание)
1	2	3	4	5
40.	Разработка из исходных материалов в формате «doc» электронных образовательных ресурсов, готовых к регистрации в НТЦ «Информрегистр»: электронного учебного пособия в <i>html</i> -формате	Наличие: • заявки (прил. 2); • подготовленного образовательного контента в формате «doc» в соответствии с требованиями Положения СФУ «Об электронных образовательных ресурсах» и СТП СФУ «Электронные образовательные ресурсы на базе гипертекстовых технологий со встроенной системой компьютерной проверки знаний»;	12 раб. дней	Программист
41.	электронного курса лекций в <i>html</i> -формате	образовательные ресурсы на базе гипертекстовых технологий со встроенной системой компьютерной проверки знаний»;	10 раб. дней	Программист
42.	электронной хрестоматии в <i>html</i> -формате	технологий со встроенной системой компьютерной проверки знаний»;	10 раб. дней	Программист
43.	электронного учебного пособия в <i>pdf</i> -формате	• информации об ЭОР (прил. 13); • банка КИМ,	7 раб. дней	Программист
44.	электронного курса лекций в <i>pdf</i> -формате	прошедшего экспертизу	6 раб. дня	Программист
45.	электронной хрестоматии в <i>pdf</i> -формате		6 раб. дня	Программист

№ п/п	Наименование ИТ - запроса	Технические требования	Срок выполнения	Ответственный (примечание)
1	2	3	4	5
46.	Оформление документации для регистрации электронного образовательного ресурса в НТЦ «ИНФОРМРЕГИСТР»	Наличие: <ul style="list-style-type: none"> • заявки (прил. 2); • 4-х копий разработанного и оформленного ЭОР, удовлетворяющего требованиям Положения СФУ «Об электронных образовательных ресурсах и СТП СФУ «Электронные образовательные ресурсы на базе гипертекстовых технологий со встроенной системой компьютерной проверки знаний»; • экспертного заключения на ЭОР по содержательной, программно-технической и дизайн-эргономической экспертизам; • подписанный лист контроля качества ЭОР (прил. 14) 	3 раб. дня	Методист
47.	Оформление документации для регистрации программного обеспечения в НТЦ «РОСПАТЕНТ»	Наличие: <ul style="list-style-type: none"> • заявки (прил. 2); • разработанного ПО; • исходного кода ПО в объеме, определяемом НТЦ «РОСПАТЕНТ»; • экспертного заключения по программно-технической, дизайн-эргономической экспертизам 	3 раб. дня	Программист, методист
48.	Проведение программно-технической экспертизы программных средств (ПС)	Наличие заявки (прил. 2)	5 раб. дней	Программист

№ п/п	Наименование ИТ - запроса	Технические требования	Срок выполнения	Ответственный (примечание)
1	2	3	4	5
49.	Проведение содержательной экспертизы ПС	Наличие заявки (прил. 2)	5 раб. дней	Методист
50.	Проведение дизайн-эргономической экспертизы ПС	Наличие заявки (прил. 2)	5 раб. дней	Программист
51.	Подготовка и проведение тематических семинаров	Наличие запроса или заявки (прил. 2)	3 раб. дня	Директор центра, начальник отдела
52.	Установка драйверов и ПО АПК (доска обратной проекции)	Наличие запроса, исправная ПЭВМ	1 раб. дня	инженер
53.	Устранение неисправности программного характера АПК (доска обратной проекции)	Наличие запроса	1 раб. дня	инженер
54.	Ремонт блоков или цепей питания АПК (доска обратной проекции)	Наличие запроса, комплектующих или запасных частей на складе	4 раб. дня	инженер
55.	Замена лампы или фильтров проектора АПК (доска обратной проекции)	Наличие запроса, комплектующих или запасных частей на складе	1 раб. дня	инженер
56.	Ремонт проектора АПК (доска обратной проекции)	Наличие запроса, комплектующих или запасных частей на складе	4 раб. дня	инженер
57.	Ввод в эксплуатацию нового Устройства АПК (доска обратной проекции)	Наличие запроса, исправная и соответствующая Требованиям ПЭВМ, соответствие Условиям эксплуатации Устройства	2 раб. дня	инженер
58.	Устранение прочих технических неисправностей АПК (доска обратной проекции)	Наличие запроса, комплектующих или запасных частей на складе	4 раб. дня	инженер

№ п/п	Наименование ИТ - запроса	Технические требования	Срок выполнения	Ответственный (примечание)
1	2	3	4	5
59.	Согласование и выезд сервис-инженера при переносе/перемещении оборудования АПК (доска обратной проекции)	Наличие запроса	2 раб. дня	Инженер

Приложение 1

Список аудиторий обслуживаемых структурных подразделений ТО № 3.

№ п/п	№ площадки	№ корпуса	Подразделение	№ аудитории
Централизованные подразделения, обслуживаемые ТО №3				
1.	3	ЛК	Бухгалтерия	302
2.	3	ЛК	Бухгалтерия	304
3.	3	ЛК	Бухгалтерия	305
4.	3	ЛК	Бухгалтерия	306
5.	3	ЛК	Бухгалтерия	307
6.	3	ЛК	Бухгалтерия	308
7.	3	ЛК	Бухгалтерия	206
8.	3	ЛК	Бухгалтерия	306
9.	3		ИнМУ	205 адм. пр.
10.	3	ЛК	ИнМУ	309лк
11.	3	УК	ИнТК СФУ	107ук
12.	3	УК	ИнТК СФУ	201
13.	3	УК	ИнТК СФУ	104ук
14.	3	УК	ИнТК СФУ	125ук
15.	3	УК	НБ СФУ	8
16.	3	УК	НБ СФУ	9
17.	3	УК	НБ СФУ	11
18.	3	УК	НБ СФУ	12
19.	3	Вавилова, 47б	Профилакторий	801
20.	3	Вавилова, 47б	Профилакторий	901
21.	3	Вавилова, 47б	Профилакторий	903
22.	3	ЛК	Ректорат (проектор по БИК)	Лабор. Корп.
23.	3		Ректорат	304
24.	3	ЛК	Ректорат	100лк
25.	3		Ректорат	3-02
26.	3	ЛК	Ректорат	207лк
27.	3		ИнМУ	309 адм. пр.
28.	3	ЛК	Ректорат	323лк
29.	3	ЛК	Ректорат	327лк
30.	3	ЛК	Ректорат	340лк
31.	3	ЛК	Ректорат (Журавлев)	346лк
32.	3		Ректорат (проректор по ФП)	100в
33.	3	ЛК	Ректорат	217лк
34.	3	В60	Ректорат (проректор по БИК)	Вавилова 60 ауд. 411
35.	3	В3	Ректорат (проректор по БИК)	Вузовский 3 ауд. 02
36.	3	В60	Ректорат (проректор по БИК)	Вавилова 60 ауд. 413
37.	3	В60	Ректорат (проректор по БИК)	Вавилова 60 ауд.307
38.	3	УК	Ректорат (проректор по БИК)	241ук
39.	3	В60	Ректорат (проректор по УиНР)	301
40.	3	ЛК	Ректорат (ПФУ)	303
41.	3		УК	105
42.	3		УК	201 адм. пр.
43.	3	ЛК	ЦКП	201лк
44.	3	СК		спорткомплекс,305
Институты и кафедры, обслуживаемые ТО №3				
45.	3	ВК	ВК	Пло-щадка №3

№ п/п	№ площадки	№ корпуса	Подразделение	№ аудитории
46.	3	ЛК	ИГДГиГ	132лк
47.	3	ЛК	ИГДГиГ	326лк
48.	3	В60	ИГДГиГ	Вавилова, 60. к. 313
49.	3	УК	ИГДГиГ	225УК, 222 УК, 224 УК
50.	3	ЛК	ИГДГиГ	148ЛК
51.	3	УК	ИГДГиГ	232аУК
52.	3	ЛК	ИГДГиГ	260ЛК
53.	3	ЛК	ИГДГиГ	264ЛК
54.	3	ЛК	ИГДГиГ	256ЛК
55.	3	УК	ИГДГиГ	207УК
56.	3	УК	ИГДГиГ	417аУК
57.	3	ЛК	ИГДГиГ	272ЛК
58.	3	УК	ИГДГиГ	303УК
59.	3	ЛК	ИГДГиГ	305ЛК
60.	3	УК	ИГДГиГ	410УК
61.	3	ЛК	ИГДГиГ	248лк
62.	3	УК	ИГУиРЭ	305УК
63.	3	УК	ИГУиРЭ	300УК
64.	3	УК	ИГУиРЭ	202УК
65.	3	УК	ИГУиРЭ	320УК
66.	3	УК	ИГУиРЭ	318УК
67.	3	ЛК	ИГУиРЭ	416ЛК
68.	3	ЛК	ИГУиРЭ	420лк
69.	3	УК	ИГУиРЭ	235ук
70.	3	УК	ИГУиРЭ	243ук
71.	3	ЛК	ИНиГ	222лк
72.	3	ЛК	ИНиГ	222а лк
73.	3		ИНиГ	001Н
74.	3	ЛК	ИППиС	304ЛК
75.	3	ЛК	ИФП	209лк
76.	3	ЛК	ИФП	422ЛК
77.	3	ЛК	ИФП	452ЛК
78.	3	ЛК	ИФП	424ЛК
79.	3	ЛК	ИФП	318ЛК
80.	3	УК	ИФП	434УК
81.	3	УК	ИФП	118УК
82.	3	ЛК	ИЦМиМ	117ЛК
83.	3	ЛК	ИЦМиМ	311ЛК
84.	3	ЛК	ИЦМиМ	312ЛК
85.	3	ЛК	ИЦМиМ	224ЛК
86.	3	ЛК	ИЦМиМ	356ЛК
87.	3	ЛК	ИЦМиМ	108ЛК
88.	3	ЛК	ИЦМиМ	378ЛК
89.	3	ЛК	ИЦМиМ	204ЛК
90.	3	БК	ИЦМиМ	205БК
91.	3	ЛК	ИЦМиМ	135ЛК
92.	3	ЛК	ИЦМиМ	238ЛК
93.	3	ЛК	ИЦМиМ	360лк
94.	3	УК	ИЦМиМ	425ук
95.	3	Вавилова, 47б	ИЦМиМ	801
96.	3	Вавилова, 47б	ИЦМиМ	901
97.	3	Вавилова, 47б	ИЦМиМ	903

№ п/п	№ площадки	№ корпуса	Подразделение	№ аудитории
98.	3		ИЦМиМ	001М
99.	3	ЛК	ИЦМиМ	307лк
100.	3	ЛК	ИЦМиМ	244лк
101.	3	ЛК	ИЦМиМ	339лк
102.	3	СК		спорткомплекс,305

Заявка

Номер ИТ - запроса: _____		Дата и время поступления _____	
Сотрудник: _____		Расположение: _____	
Телефон: _____		Подразделение: _____	
		Категория подразделения _____	
Категория запроса: _____		Подкатегория: _____	
Направлено для исполнения: _____		Дата и время выполнения: _____	
Статус: _____		Завершено: _____	
Время исполнения (оценочное): _____		Закрыт запрос: _____	
Время выполнения: _____		Вид запроса: _____ (устно/телефон/писм.)	
Важность: _____		Тип запроса: _____ (запрос/информ./сбой)	
Затраты: _____			
Дата:	Подпись:		Требуется оплата:
Номер запроса согласно табл. 4.1:		Описание решения:	
Другое:			
Краткое описание запроса:			

Исполнение ИТ - запроса

Заполняется Исполняющим отделом	
Срок выполнения ИТ-запроса:	
Ф. И. О. Исполнителя:	
Выявленная причина неисправности:	
Перенос срока исполнения ИТ - запроса (дата, причина):	
Причина отказа в выполнении ИТ - запроса	
Подпись/Дата	

Подтверждение Заявителя об исполнении ИТ – запроса

Заполняется Диспетчером	
Дата исполнения ИТ - запроса:	
Ф. И. О. исполнителя	
Дата ознакомления Заявителя:	
Нарекания (есть/нет)	
Перенос сроков исполнения ИТ - запроса	СОГЛАСОВАНО:

	Дата
Причина отказа выполнения ИТ - запроса	СОГЛАСОВАНО:

	Дата

Директору центра эксплуатации и
развития МКИВС СФУ
О. И. Киселеву

Подразделение

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

_____. _____. _____. г.

О включении в МКИВС СФУ

Прошу зарегистрировать рабочее место пользователя МКИВС СФУ (площадка №3) с доступом к ресурсам:

- Internet* – (платный), имя: _____ пароль: _____
- Internet* – (бесплатный) имя: _____ пароль: _____
- электронная почта
- внутренние информационные ресурсы
- иное _____

Место нахождения компьютера (аудитория) _____

Место подключения компьютера к МКИВС (аудитория) _____

IP-адрес имеющийся _____

IP-адрес получаемый _____

MAC-адрес* _____

Администратор _____
Ф. И. О. _____ Подпись _____

Пользователь _____
Ф. И. О. или общего пользования _____

Контактные телефоны и E-mail _____

Адрес электронной почты (получаемый) _____

Имя и пароль

Тип ОС, установленные пакеты _____

Руководитель подразделения Личная подпись Расшифровка подписи

Дата _____

В дело _____

Дата _____ Личная подпись _____

*Для определения MAC-адреса в Windows 98 используется команда WINIPCFG, а Windows 2000 – в командном режиме IPCONFIG/ALL

Подразделение

Директору центра эксплуатации и
развития МКИВС СФУ
О. И. Киселеву

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

_____. _____. _____. г.

О включении в МКИВС СФУ

Прошу зарегистрировать информационный сервер МКИВС СФУ (площадка № 3) с доступом к серверу из:

- Internet* – (платный)
 - Internet* – (бесплатный)
 - МКИВС СФУ
- иное _____

Место нахождения сервера (аудитория) _____

Место подключения компьютера к МКИВС (аудитория) _____

IP-адрес имеющийся _____

IP-адрес получаемый _____

MAC-адрес _____

Администратор _____
Ф. и. О. _____ Подпись _____

Контактные телефоны и *E-mail* _____

Протокол маршрутизации _____

Перечень сеток маршрутизации _____

Тип ОС, установленные пакеты _____

Руководитель подразделения

Личная подпись

Расшифровка подписи

Дата _____

В дело _____

Дата _____ Личная подпись _____

Директору НОЦ ИКТ СФУ
В. О. Рутковскому

Подразделение

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

_____._____._____ г.

Прошу подключить подразделение _____

(с названием участка)

к электронному сетевому предприятию МКИВС и обеспечить доступ к ресурсам:

- чтение из хранилища 3D-моделей, сборок и другой проектной документации в форматах *ViewPoint* (для просмотра в 3D)
- SolidWorks* (*.lspprt, *.lstdasm, *.slddrw) нейтральных обменных форматах *STEP* [AP 203, AP 214]
- размещение, редактирование и клонирование проектных данных в глобальном хранилище проектных данных в форматах следующих *CAD/CAM/CAE*-систем:

- создание локального хранилища подразделения,

иное _____

При работе из внутренней сети МКИВС все ресурсы бесплатные, при работе из внешней сети – платные.

Место нахождения компьютера (ауд.) _____

Место подключения компьютера к ВП (ауд.) _____

IP-адрес _____

Администратор _____
(Ф. И. О.) _____ (подпись)

Список пользователей зарегистрированными именами и регламентацией прав (чтение, создание проекта, удаление, редактирование, утверждение [R, C, D, E, X]) _____

Контактные телефоны и *E-mail* _____

Установленные *CAD/CAM/CAE*-системы _____

(Руководитель подразделения)

(Личная подпись)

(Расшифровка подписи)

В дело _____

Дата _____ Личная подпись _____

Подразделение

Директору центра эксплуатации и
развития МКИВС СФУ
О. И. Киселеву

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

_____._____._____ г.

О включении в МКИВС СФУ

Прошу зарегистрировать маршрутизатор сети подразделения МКИВС СФУ (площадка № 3) с доступом к ресурсам:

Internet;

МКИВС СФУ;

иное _____

Место нахождения маршрутизатора (аудитория) _____

Место подключения маршрутизатора к МКИВС (аудитория) _____

IP-адрес имеющийся _____

IP-адрес получаемый _____

MAC-адрес _____

Администратор _____

Ф.И.О.

Подпись

Контактные телефоны и E-mail _____

Протоколы маршрутизации _____

Перечень сеток маршрутизации _____

Тип ОС, установленные пакеты _____

(Руководитель подразделения)

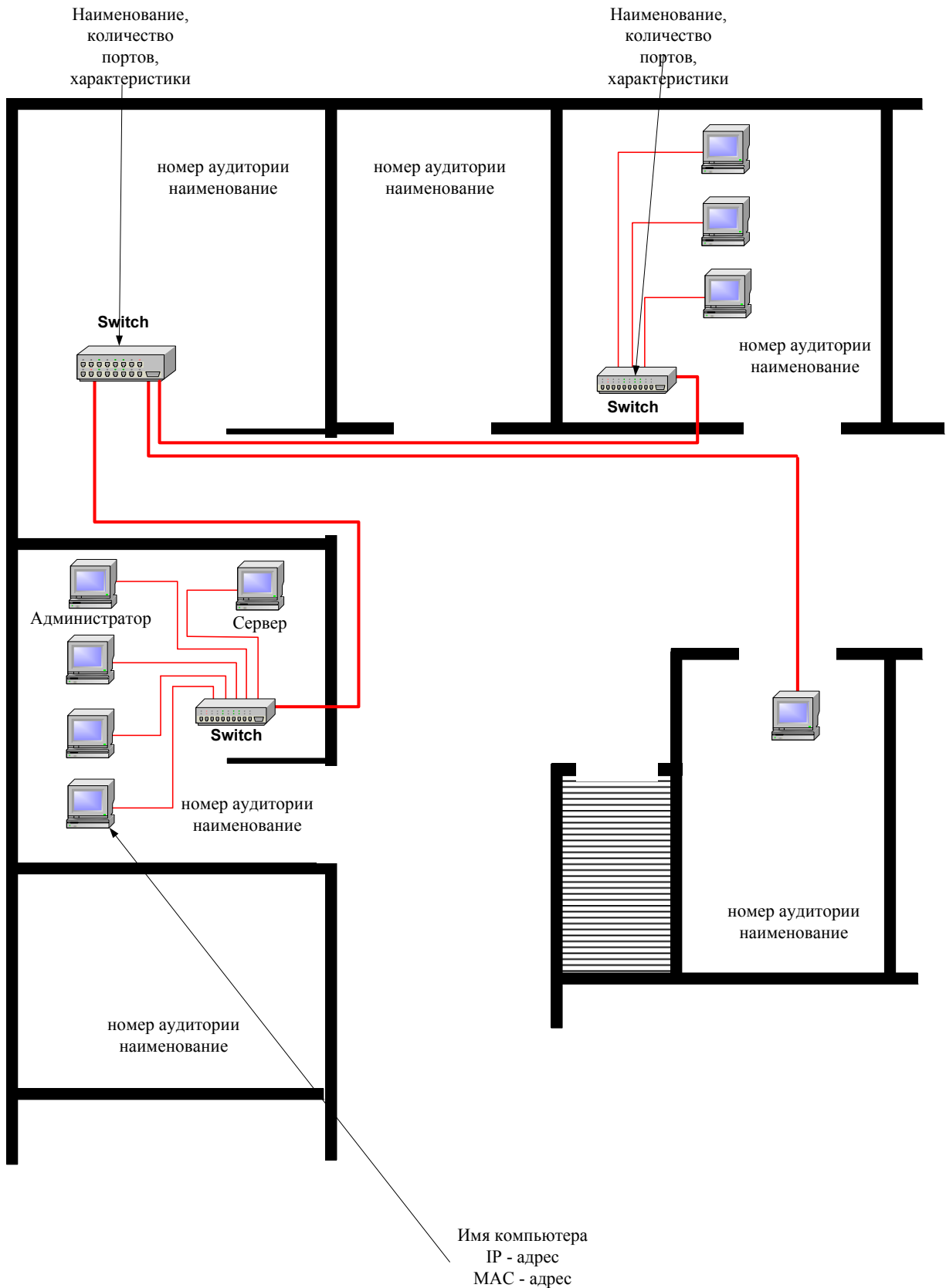
(Личная подпись)

(Расшифровка подписи)

В дело _____

Дата _____ Личная подпись _____

Схема линий связи и размещение компьютеров сети пользователей



Центр эксплуатации и развития
МКИВС
Технические условия

_____ г.

На _____

(краткое описание производимых работ)

1. Прокладку кабеля _____
(указание типа кабеля)

произвести _____
(указание номера аудитории)

по _____

(указание маршрута прокладки)

до _____

(указание номера аудитории)

№ п/п	Тип кабеля	Аудитория	Начало	Аудитория	Конец
1					
2					
3					
4					

Директор Центра эксплуатации и развития МКИВС

О. И. Киселев

В дело _____

Дата _____ Личная подпись _____

Приложение 9

Подразделение

АКТ
_____._____._____.г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор центра эксплуатации и
развития МКИВС СФУ
О. И. Киселеву
_____._____._____.г.

О подключении в МКИВС СФУ

Проверка рабочего места пользователя: _____
Ф.И.О. Место нахождения компьютера (аудитория)

Составлен комиссией в составе:

Администратор

МКИВС: _____

Пользователь: _____

Акт составлен в двух экземплярах _____
Дата

1-й экземпляр остается у администратора.

2-й экземпляр остается у пользователя.

Неотъемлемой частью настоящего акта является протокол испытания, в котором отражается наличие связи и время прохождения пакетов до основных информационных ресурсов КИВС КГТУ:

1. шлюз по умолчанию (. . .)

2. шлюз территориальной площадки (. . .)

3. шлюз СФУ (. . .)

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

Пользователь обязан помнить свои имя и пароль, и сохранять их в тайне от использования для несанкционированного доступа к ресурсам МКИВС. При изменении MAC-адреса (замены сетевой карты) компьютера, пользователь обязан сообщить об этом администратору МКИВС.

Администратор МКИВС: _____
Личная подпись _____ Расшифровка подписи _____

Пользователь: _____
Личная подпись _____ Расшифровка подписи _____

В дело _____

Дата _____ Личная подпись _____

Подразделение

ПРОТОКОЛ

_____ г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор центра эксплуатации и
развития МКИВС СФУ
О. И. Киселеву
_____._____._____ г.

О подключении в МКИВС СФУ

Составлен комиссией в составе:

Администратор

МКИВС:

Пользователь:

Проверка рабочего места пользователя:

Ф.И.О.

Место нахождения компьютера (аудитория)

1. Обмен пакетами с шлюзом по умолчанию наибольшее время – _____мс
2. Обмен пакетами с шлюзом территориальной площадки наибольшее время – _____мс
3. Обмен пакетами с шлюзом СФУ наибольшее время – _____мс
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

Администратор МКИВС: _____

Личная подпись

Расшифровка подписи

Пользователь: _____

Личная подпись

Расшифровка подписи

В дело _____

Дата _____ Личная подпись _____

Подразделение
СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

**Начальнику отдела
технологий связи
В. Н. Ерофееву**

_____ г.

Прошу выполнить следующие работы по развитию (реконструкции) телекоммуникационной сети:

Предоставить доступ к телефонной сети (установить основной, параллельный телефон) с выделением внутреннего (городского) номера в помещении _____.

(указать почтовый адрес, № телефона)

Внести соответствующие изменения в справочную систему со следующим наименованием абонента (например: «Серверная ИВЦ АТФ») и ответственное лицо Иванов Иван Иванович).

Открыть (закрыть) дополнительную услугу связи (доступ к междугородней, международной связи, IP-телефонии, системе голосовой почты).

Произвести восстановление (перенос) абонентской линии (розетки) после ремонта (реконструкции) помещения (ауд.) _____.

Произвести подключение, программирование (ремонт) телефонного аппарата (факса, автоответчика, мини-АТС – модель, тип) на №№ _____.

Выдать технические условия на реконструкцию (строительство) объекта связи в помещении _____ (здании К, на участке _____).
(аудитория)

Распорядитель кредита _____

Личная подпись

Ф. И. О.

Руководитель подразделения _____

Личная подпись

Ф. И. О.

Ответственное лицо
от подразделения _____

Должность

Ф. И. О.

Телефон

Отдел технологий связи

_____ Г.

ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

на развитие и реконструкцию сети телефонной связи подразделения СФУ

наименование подразделения

Для телефонизации помещения (объекта) _____ в соответствии с Вашей заявкой № _____ от « » _____ 200__ Вам необходимо:

1. Приобрести (или согласовать с ОТС о выделении в рамках планово-подготовительных работ) в срок до _____ следующее телекоммуникационное оборудование:

- телефонный аппарат _____;
- мини-АТС _____;
- источник бесперебойного питания.

2. Приобрести (или согласовать с ОТС о выделении в рамках планово-подготовительных работ) следующие материалы:

- кабель
- телефонная розетка
- распределительная коробка и т.п.

3. Выполнить своими силами следующие работы _____

4. Выделить для выполнения работ _____.

5. Заключение соглашения с ОТС ИАД СФУ на обслуживание телефонной сети.

6. Определить источник текущего финансирования данного фрагмента сети.

Начальник ОТС

В. Н. Ерофеев

Информация об ЭОР

1. Название ЭОР _____

2. Номер ISBN _____

3. Ф. И. О. авторов (с указанием ученой степени, ученого звания, должности)

4. Ф. И. О. рецензентов (с указанием ученой степени, ученого звания, должности)

5. Описание ЭОР (в соответствии с разделом 13.4 СТП СФУ «ЭОР на базе гипертекстовых технологий со встроенной системой компьютерной проверки знаний тестированием»)

6. Графический объект (иллюстрация), анимация или видеофрагмент, характеризующие предметную область ЭОР (в соответствии с требованиями приложения Б СТП СФУ «ЭОР на базе гипертекстовых технологий со встроенной системой компьютерной проверки знаний тестированием»)

[предоставляется в электронном виде]

Приложение 14

УТВЕРЖДАЮ
Проректор СФУ по информатизации
_____ А. В. Сарафанов

«___»_____ 200_ г.

ЛИСТ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ЭОР

Название ЭОР: _____

Авторы: _____
(Ф. И. О.)

№ п/п	Параметр для согласования	Согласующий	Ф. И. О.	Дата	Подпись
1	Соответствие ЭОР Положению «Об электронных образовательных ресурсах СФУ»	Руководитель Центра технологий электронного обучения			
2	Учебная программа	Начальник УМУ СФУ			
3	Соответствие требованиям контрольно-измерительных материалов	Руководитель испытательной лаборатории контрольно-измерительных материалов			
4	Соответствие требованиям дизайн - эргономики	Руководитель лаборатории по разработке ЭОР			
5	Соответствие требованиям выходных сведений	Руководитель лаборатории по разработке ЭОР			
6	Соответствие текстовой части требованиям РИО СФУ	РИО СФУ			
7	Готовность документации к регистрации В НТЦ «ИНФОРМРЕГИСТР»	Руководитель Центра технологий электронного обучения			

Сокращения

АИС – автоматизированная информационная система.

АРМ – автоматизированное рабочее место.

АТС – автоматическая телефонная станция.

ЗИП – запасное имущество и принадлежности.

ИВК – информационно – вычислительный комплекс

ИнТК – информационно-телекоммуникационный комплекс.

КИМ – контрольно-измерительные материалы.

ЛВС – локальная вычислительная сеть.

МКИВС – мультисервисная корпоративная информационно-вычислительная сеть.

НОЦ ИКТ – научно-образовательный центр интегрированных компьютерных технологий.

НТЦ – научно-технический центр

ОТС – отдел технологий связи.

ПО – программное обеспечение.

ПС – программные средства.

ПЭВМ – персональная электронно-вычислительная машина.

РИО – редакционно-издательский отдел.

СВТ – средства вычислительной техники.

СТП – стандарт предприятия.

ТО – территориальный отдел.

ТСО – технические средства обучения.

ТУ – технические условия.

УМУ – учебно-методическое управление.

ЦТЭО – центр технологий электронного обучения.

ЭОР – электронные образовательные ресурсы.

ЭСП – электронное сетевое предприятие.