

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Московский физико-технический институт
(государственный университет)»

ПРИКАЗ

От 06.02.2015

№ 68-1

[Об утверждении требований к предоставлению и поддержке основных ИТ сервисов МФТИ]

В целях улучшения качества предоставляемых ИТ сервисов сотрудникам МФТИ приказываю:

1. Утвердить требования к уровням оказания услуг ИТ и сроки выполнения запросов в соответствии с Приложением №1.
2. Ответственность за качество и сроки предоставления ИТ сервисов возложить на сотрудников согласно Приложению №2.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на первого проректора – проректора по научной работе О.А Горшкова

Ректор



Н.Н. Кудрявцев

Взаимодействие со службой ИТ

Служба ИТ обязуется осуществлять поддержку оборудования (а также программного обеспечения), установленного на рабочем месте Пользователя в соответствии с определенной для данного рабочего места конфигурацией и Положением об информационно-технологическом пространстве МФТИ.

Пользователями считаются все штатные сотрудники МФТИ.

Взаимодействие со службой ИТ происходит через службу поддержки согласно рабочему графику ОЭАСПС (отдел эксплуатации аппаратных систем и программных средств). Контакты службы поддержки: АК410, тел. 60-62, (495) 408 89 72, helpdesk@mipt.ru, redmine.mipt.ru (Диспетчер). При обращении в службу поддержки сотрудник должен представиться, сообщить контактную информацию для обратной связи, объяснить причину обращения. Любое обращение потребителя фиксируется в системе redmine.

Ограничение ответственности:

При расчете доступности ИТ-сервисов из общего времени недоступности услуги исключается время, в течение которого услуга была недоступна по причинам независящим от ИТ службы. К таким причинам относятся:

- внешнее отключение электропитания более чем на 10 мин (период определяется текущей способностью резервных источников питания поддерживать работоспособность компонент ИТ инфраструктуры);
- падение уровня доступности или отказ ИТ-Сервисов, предоставляемых сторонними организациями (например, недоступность арендуемого канала связи);
- форс-мажорные обстоятельства: пожар, наводнение, землетрясение и т.д.

Основные сервисы

SLA	Тип сервиса	Сервис	Срок предоставления	Подразделение	Ответственный	Платформа
Общеинститутский	Внутренний	Предоставление информации, консультации или документации по вопросам, связанным с функционированием аппаратного и программного обеспечения	4 часа	ОЭАСПС	В.А. Тужилкин	Рабочие места
Общеинститутский	Внутренний	Ввод в эксплуатацию нового оборудования	2 рабочих дня	ОЭАСПС	В.А. Тужилкин	Рабочие места
		Восстановление работоспособности оборудования	1 рабочий день. В случае необходимости замены отдельных деталей оборудования или готового изделия, она производится из имеющегося резерва. Если детали или готового изделия из подменного фонда нет в наличии, отдел инициирует процедуру закупки.	ОЭАСПС	В.А. Тужилкин	Рабочие места
Общеинститутский	Внутренний	Восстановление работоспособности, обновление, настройка программного обеспечения, лечение от вирусов	1 рабочий день	ОЭАСПС	В.А. Тужилкин	Рабочие места
Общеинститутский	Внутренний	Изменение конфигурации существующего, а также установка нового программного обеспечения	2 рабочих дня	ОЭАСПС	В.А. Тужилкин	Рабочие места
Общеинститутский	Внутренний	Настройка и подключение нового рабочего места	1 рабочий день	ОЭАСПС	В.А. Тужилкин	Рабочие места
Общеинститутский	Внутренний	Организация и базовая настройка виртуального сервера	1 рабочий день	ОЭАСПС	Ю.Н. Шкандыбин	ЦОД

Общеинститутский	Внутренний	Организация совместного доступа подразделений для хранения данных	1 рабочий день	ОЭАСПС	Ю.Н. Шкандыбин	ЦОД
Общеинститутский	Внутренний	Доступ к имеющимся вычислительным ресурсам	2 рабочих дня	ОЭАСПС	Ю.Н. Шкандыбин	ЦОД
Общеинститутский	Внутренний	Размещение оборудования	2 рабочих дня	ОЭАСПС	Ю.Н. Шкандыбин	ЦОД
Общеинститутский	Внутренний	Восстановление виртуальной машины в случае сбоя	1 час в рабочее время, 6 часов в нерабочее время	ОЭАСПС	Ю.Н. Шкандыбин	ЦОД
Общеинститутский	Внутренний	Подключение абонента к сети МФТИ и интернет	1 рабочий день	ОЭАСПС	Н.А. Данилин	Сети
Общеинститутский	Внутренний	Восстановление локальной сети и интернет в случае сбоя	2 часа	ОЭАСПС	Н.А. Данилин	Сети
Общеинститутский	Внутренний	Настройка DNS записей	1 рабочий день	ОЭАСПС	Н.А. Данилин	Сети
Общеинститутский	Внутренний	Подключение/перенастройка телефонного аппарата	1 рабочий день	ОЭАСПС	В.П. Казанцев	Телефония
Общеинститутский	Внутренний	Подключение нового пользователя 1С по заявке утвержденной формы	1 день	ОРВИС	А.А. Гальченко	1С
Общеинститутский	Внутренний	Первичная классификация заявки (определение приоритетности заявки и ответ пользователю)	1 день	ОРВИС	А.А. Гальченко	1С
Общеинститутский	Внутренний	Восстановление работоспособности 1С в случае сбоя	1 час в рабочее время, 6 часов в нерабочее время	ОРВИС	А.А. Гальченко	1С
Общеинститутский	Внутренний	Перенастройка прав на сайте mirt.ru	1 день	ОРВИС	А.М. Крупеник	1С-Bitrix
Общеинститутский	Внутренний	Изменение настройки стандартных компонентов на сайте mirt.ru	1 день	ОРВИС	А.М. Крупеник	1С-Bitrix
Общеинститутский	Внутренний	Восстановление работоспособности сайта mirt.ru в случае сбоя	1 час в рабочее время, 6 часов в нерабочее время	ОРВИС	А.М. Крупеник	1С-Bitrix

Об утверждении требований к предоставлению и поддержке основных ИТ сервисов МФТИ

Согласование

Исполнитель	Срок согласования	Результат	Дата согласования	Комментарий
Согласовать "Об утверждении требований к предоставлению и поддержке основных ИТ сервисов МФТИ (Приказ)" от 25.12.2014 22:14:03				
Батурина Ирина Викторовна				
Батурин Андрей Сергеевич		Согласовано с замечаниями	05.02.2015	Считаю, что надо начать с данной версии SLA, но потребуются доработка по результатам опробования. Есть ряд нечетких сервисов, например, "Первичная классификация заявки (определение приоритетности заявки и ответ пользователю)".
Согласовать проект приказа "Об утверждении требований к предоставлению и поддержке основных ИТ сервисов МФТИ (Приказ)" от 30.01.2015 17:18:10				
Нуждин Дмитрий Олегович	04.02.2015	Согласовано	30.01.2015	
Прушинский Михаил Юрьевич	04.02.2015	Согласовано	30.01.2015	
Гусева Марина Александровна	04.02.2015	Согласовано	03.02.2015	
Марецкая Наталья Евгеньевна	04.02.2015	Согласовано	03.02.2015	
				Считаю, что ряд сервисов сформулирован расплывчато, в частности "Первичная классификация заявки (определение приоритетности заявки и ответ пользователю)" что не позволит их корректно исполнять и контролировать сроки. Предлагаю утвердить как временный SLA, протестировать (набрать статистику) в течение месяца и переопределить (уточнить) в срок до 15 марта 2015.
Батурин Андрей Сергеевич	06.02.2015	Согласовано с замечаниями	04.02.2015	
Батурина Ирина Викторовна	06.02.2015	Согласовано	04.02.2015	
Горшков Олег Анатольевич	09.02.2015	Согласовано с замечаниями	05.02.2015	см. замечания Батурина А.С.