

Каталог сервисов и услуг

1. Service Desk

Запросы:

- a. Регистрация пользователей в сети (п).

2. Виртуальная комната

Инциденты:

- a. Ошибка подключения.

Запросы:

- a. Бронирование виртуальной комнаты.

3. Домен университета (Active Directory)

Инциденты:

- a. Отсутствие доступа учетной записи к домену;
- b. Ошибка входа в домен на компьютерной технике.

Запросы:

- a. Ввод в домен компьютерной техники;
- b. Настройка прав доступа учетной записи (п).

4. Интернет

Инциденты:

- a. Отсутствует доступ в интернет;
- b. Отсутствие доступа к удаленным ресурсам.

Запросы:

- a. Настройка интернета;
- b. Настройка роутера;
- c. Подключение и настройка сетевой папки;
- d. Открытие прямого доступа в интернет (п);
- e. Открытие порта (п);
- f. Временное предоставление доступа в интернет (п).

5. Инфоматы

Инциденты:

- a. Не работает инфомат.

6. Информационно-аналитическая система «Электронный университет»

Инциденты:

- a. Ошибка работы ИАС

Запросы:

- a. Открытие и настройка доступа к модулям ИАС (п);
- b. Разработка нового модуля или функции ИАС (п);
- c. Модификация ИАС;
- d. Изменение данных в ИАС;
- e. Корректировка данных заявок ППК;
- f. Обучение пользователей работе с ИАС;
- g. Написание документации;
- h. Тестирование модуля ИАС;
- i. Выгрузка-загрузка данных ИАС.

7. Компьютеры, сервера, периферия

Инциденты:

- a. Не работает компьютерная техника;
- b. Не работает периферийное устройство.

Запросы:

- a. Установка и настройка компьютерной техники;
- b. Установка и настройка периферийных устройств;
- c. Обслуживание компьютерной техники;

- d. Обслуживание периферийных устройств;
- e. Перенос пользовательских данных;
- f. Составление дефектной ведомости;
- g. Техническое сопровождение;
- h. Выдача компьютерной техники (п);
- i. Настройка удаленного доступа (п);
- j. Закупка компьютерной техники и периферийных устройств (п);
- k. Предоставление виртуальных серверов (п);
- l. Выделение вычислительных ресурсов на кластере (п).

8. Корпоративная сеть

Инциденты:

- a. Не функционирует.

Запросы:

- a. Настройка сетевого оборудования;
- a. Прокладка сети (п);
- b. Изготовление патч-кордов (п);
- c. Закупка сетевого оборудования и расходных материалов (п).

9. Мониторинг работы web-камер

Запросы:

- a. Плохое качество изображения;
- b. Отсутствует изображение (черный экран).

10. Мультимедийное оборудование:

Инциденты:

- a. Не работает мультимедийное оборудование

Запросы:

- a. Подключение и настройка установленного мультимедийного оборудования;
- b. Выделение, установка и настройка мультимедийного оборудования (п);
- c. Установка и настройка программного обеспечения для мультимедийного оборудования;
- d. Проведение видеосъемки занятий, конференций и других мероприятий (п);
- e. Проведение видеоконференции (п);
- f. Закупка мультимедийного оборудования (п);
- g. Обучение пользователей работе с мультимедийным оборудованием.

11. Мультимедийный контент

Запросы:

- a. Разработка учебных анимационных видео роликов (п);
- b. Разработка презентационных анимационных видео роликов (п);
- c. Разработка дизайна баннеров, брошюр, буклетов, стендов и т. д.;
- d. Выдача статистической информации.

12. Портал www.kpfu.ru

Запросы:

- a. Модификация страницы портала (п);
- b. Модификация функционала портала (п);
- c. Создание/редактирование алиасов для портала (п);
- d. Удаление страниц портала (п);
- e. Открытие и настройка доступа к portalу (п);
- f. Обучение пользователей работе оператора портала.

13. Прикладное программное обеспечение (ПО)

Инциденты:

- a. Ошибка при работе ПО.

Запросы:

- a. Установка и настройка ПО;

- b. Дополнительная настройка ПО;
- c. Установка и настройка серверного ПО;
- d. Подключение и настройка Консультант Плюс (п);
- e. Закупка ПО (п).

14. Программно-лингфонный комплекс

Инциденты:

- a. Ошибки при работе с программным обеспечением Sanako;
- b. Неисправность в оборудовании.

Запросы:

- a. Установка программного обеспечения Sanako.

15. Программный продукт «Парус»

Инциденты:

- a. Ошибка при работе в ПП.

Запросы:

- a. Открытие и настройка доступа к ПП (п);
- b. Разработка нового модуля или функции ПП (п);
- c. Изменение данных ПП;
- d. Модификация ПП;
- e. Выгрузка-загрузка данных ПП (п);
- f. Обучение пользователей работе с ПП.

16. Программный продукт Смарт-Бюджет

Инциденты:

- a. Ошибки при работе в Смарт-Бюджет.

Запросы:

- a. Регистрация и настройка пользователей Смарт-Бюджет.

17. Система открытого электронного обучения КФУ

Инциденты:

- a. Ошибка при работе.

Запросы:

- a. Регистрация и настройка пользователей;
- b. Обучение пользователей работе;
- c. Перенос курсов.

18. Системное программное обеспечение

Инциденты:

- a. Ошибки при загрузке ОС;
- b. Ошибки при работе ОС.

Запросы:

- a. Установка ОС;
- b. Дополнительная настройка ОС.

19. Телефония

Инциденты:

- a. Не работает оборудование;
- b. Отсутствует доступ.

Запросы:

- a. Подключение номера (п);
- b. Перенос телефонного номера (п);
- c. Открытие доступа к внутризонавой связи (п);
- d. Открытие доступа к междугородней/международной связи (п);
- e. Настройка телефонной связи;
- f. Установка и настройка телефонного оборудования;
- g. Изменение конфигурации станции;
- h. Закупка телефонного оборудования (п).

20. Электронная почта

Инциденты:

- a. Нет доступа к почтовому ящику.

Запросы:

- a. Создание почтового ящика подразделения;
- b. Удаление почтового ящика;
- c. Настройка почтового ящика;
- d. Создание алиаса для почтового ящика;
- e. Увеличение размера почтового сообщения;
- f. Увеличение размера почтового ящика;
- g. Создание и настройка групп рассылки;
- h. Настройка переадресации.

Примечания: (п) - работы, выполняемые на основании заявок в письменной форме за подписью руководителя подразделения.