

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Российский химико-технологический университет
имени Д.И. Менделеева» (РХТУ им. Д.И. Менделеева)

ПРИКАЗ

«13» октября 20 25 г.

№ 198 ОД

Москва

Об утверждении Регламента взаимодействия
между ОЭиР КСПД ДИТ и структурными
подразделениями РХТУ им. Д.И. Менделеева

В целях организации взаимодействия между Отделом эксплуатации и развития корпоративной сети передачи данных Департамента информационных технологий (далее – ДИТ) и структурными подразделениями Университета

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент взаимодействия между Отделом эксплуатации и развития корпоративной сети передачи данных Департамента информационных технологий и структурными подразделениями РХТУ им. Д.И. Менделеева по проведению работ по эксплуатации и развитию корпоративной сети передачи данных (далее – Регламент) (Приложение к настоящему приказу).

2. Директору ДИТ А.В. Матасову разместить Регламент на официальном сайте РХТУ им. Д.И. Менделеева в течение одного дня со дня его издания.

3. Директору ДИТ А.В. Матасову обеспечить актуализацию данного Регламента и/или Приложений к Регламенту в случае изменения описываемых в Регламенте и/или Приложениях к Регламенту процессов.

4. Начальнику Общего отдела А.Г. Нестеровой организовать доведение настоящего приказа до сведения всех руководителей структурных подразделений Университета.

5. Руководителям структурных подразделений обеспечить доведение настоящего приказа до работников, а также обеспечить применение Регламента в деятельности подчиненных подразделений.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на директора ДИТ А.В. Матасова.

Ректор

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, overlapping strokes, positioned between the word 'Ректор' and the name 'С.Н. Филатов'.

С.Н. Филатов

Приложение к приказу

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Российский химико-технологический университет
имени Д.И. Менделеева» (РХТУ им. Д.И. Менделеева)**

УТВЕРЖДЕН

приказом ректора

РХТУ им. Д.И. Менделеева

от «13» октября 2025 г. № 198 ОД

РЕГЛАМЕНТ

**взаимодействия между Отделом эксплуатации и развития
корпоративной сети передачи данных Департамента информационных
технологий и структурными подразделениями федерального
государственного бюджетного образовательного учреждения высшего
образования «Российский химико-технологический университет имени
Д.И. Менделеева» по проведению работ по эксплуатации и развитию
корпоративной сети передачи данных**

Москва
2025

Термины, определения и сокращения

В настоящем Регламенте применяются следующие основные сокращения:

ДИТ – Департамент информационных технологий федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева»;

Единый центр поддержки пользователей, support@muctr.ru – служба единого окна в ДИТ для приема, регистрации и обработки обращений пользователей; способы обращения в Единый центр поддержки пользователей указаны в Базе знаний РХТУ wiki.muctr.ru;

Заявитель – работник Университета, выступающий в интересах структурного подразделения Университета, являющегося инициатором проводимых работ, касающихся корпоративной сети передачи данных;

Заявка – обращение в ДИТ, направленное по утвержденной форме с целью решения возникших задач работниками ДИТ;

Исполнитель – Отдел эксплуатации и развития корпоративной сети передачи данных ДИТ. Работники отдела являются ответственными за техническое выполнение работ, касающихся корпоративной сети передачи данных и осуществление взаимодействий с Заявителем;

Контактное лицо – представитель Заявителя для коммуникации с Исполнителем;

КСПД – корпоративная сеть передачи данных;

Работы – работы, касающиеся эксплуатации или развития корпоративной сети передачи данных;

СКС – структурированная кабельная система;

ОПО – Отдел приема обращений (Call-Центр) ДИТ;

ОЭиР КСПД – Отдел эксплуатации и развития корпоративной сети передачи данных ДИТ;

Университет – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева»;

Service Desk – система автоматизации обработки обращений от Заявителей, направленных в Единый центр поддержки пользователей;

Проектная документация – целостная совокупность моделей, свойств или характеристик, описанных в форме, пригодной для реализации КСПД.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия между ОЭиР КСПД и иными структурными подразделениями Университета при проведении работ по эксплуатации и развитию корпоративной сети передачи данных.

1.2. Основными целями настоящего регламента являются:

1.2.1. установление единых требований при оформлении заявок на проведение Работ;

1.2.2. повышение эффективности взаимодействия между структурными подразделениями Университета при проведении Работ;

1.2.3. повышение качества Работ;

1.2.4. повышение эффективности деятельности работников ОЭиР КСПД.

1.3. Настоящий Регламент вступает в силу с момента его утверждения ректором Университета и действует до его отмены или замены новым.

1.4. Изменения и дополнения в Регламент вносятся на рассмотрение ректора директором ДИТ и утверждаются приказом ректора Университета.

2. Область применения

2.1. Действие Регламента распространяется на Работы, выполняемые ОЭиР КСПД, в том числе:

- проверка, восстановление и прокладка новых линий СКС;
- сопровождение существующих и монтаж новых кабеле несущих систем СКС;
- восстановление работоспособности существующего и установка нового оборудования СКС (телекоммуникационные шкафы, патч-панели, розетки, разъёмы);
- установка оборудования, использующего для своей работы линии СКС (видеокамеры, коммутаторы, элементы СКУД, мультимедиа);
- проверка, восстановление и прокладка телефонных линий, установка телефонных аппаратов, взаимодействие с провайдером.

2.2. Требования настоящего Регламента распространяются на структурные подразделения Университета, принимающие участие в процессах, связанных с инициированием Заявки, организацией и проведением Работ с привлечением ОЭиР КСПД.

3. Порядок взаимодействия

3.1. Заявителю при подготовке Заявки на проведение Работ необходимо:

- определить перечень потребностей, касающихся эксплуатации или развития корпоративной сети передачи данных, в необходимых к выполнению согласно форме Заявки, указанной в Приложении 1;
- своевременно подать Заявку в Единый центр поддержки пользователей по форме, указанной в Приложении 1;
- обеспечить Исполнителю доступ к помещениям, указываемым в Заявке, для выполнения Работ;
- коммуницировать с Исполнителем по проведению Работ, предоставлять необходимую информацию в рамках работ;
- в случае необходимости, назначить Контактное лицо от иницилирующего подразделения для ведения коммуникации с Исполнителем и указать его данные в Заявке;
- в случае переноса сроков проведения Работ или отмены незамедлительно оповестить об этом Исполнителя путем направления обращения в ДИТ.

3.2. Исполнителю при подготовке и проведении Работ необходимо:

- рассмотреть Заявку и приступить к выполнению работ по Заявке, руководствуясь порядком выполнения работ по Заявке, указанном в Приложении 2 к настоящему Регламенту;
- соблюдать морально-этические нормы и корпоративный этикет во время выполнения Работ;
- соблюдать инструкции, предписанные локально-нормативными актами Университета.

4. Ответственность сторон

4.1. Исполнитель несет ответственность за:

4.1.1. ненадлежащее качество выполнения Работ;

4.1.2. несвоевременное информирование Заявителя об обстоятельствах, не зависящих от Исполнителя, не позволяющих частично или в полной мере выполнить Заявку, или служащих причиной существенного увеличения сроков выполнения Работ;

4.1.3. несоблюдение настоящего Регламента.

4.2. Исполнитель не несет ответственности за:

4.2.1. некорректно предоставленную Заявителем информацию по Заявке;

4.2.2. увеличение срока выполнения Работ из-за отсутствия или несвоевременного предоставления оборудования и/или материалов для выполнения потребности;

4.2.3. увеличение срока выполнения Работ, вызванного отсутствием доступа в указанные в Заявке помещения (если помещения заняты, проводятся занятия, отсутствуют ключи у диспетчера или охраны и др.);

4.2.4. увеличение срока выполнения Работ, вызванного необходимостью проведения дополнительных незапланированных видов Работ в указанных в Заявке помещениях со стороны ОЭиР КСПД и/или проведения работ со стороны других структурных подразделений Университета;

4.2.5. увеличение срока выполнения Работ из-за отсутствия Заявителя или назначенного Контактного лица при проведении обследования указанных в Заявке помещений.

4.3. Заявитель несет ответственность за:

- некорректное заполнение и несвоевременную подачу Заявки;
- несвоевременное информирование Исполнителя об изменениях условий выполнения Работ;
- отсутствие Контактного лица в указанных в Заявке помещениях при проведении обследования;
- несоблюдение настоящего Регламента.

5. Контроль

5.1. Контроль за выполнением обязанностей Заявителя, а также за своевременное предоставление Заявки, возлагается на руководителя структурного подразделения.

5.2. Контроль за соблюдением данного Регламента структурными подразделениями ДИТ возлагается на директора ДИТ.

Форма Заявки для проведения Работ

Форма заявки представлена ниже в Таблице 1.

Таблица 1: Форма Заявки

ФИО Заявителя*	
Структурное подразделение*	
Корпоративная почта Заявителя*	
Мобильный телефон Заявителя*	
ФИО Контактного лица*	
Корпоративная почта Контактного лица*	
Мобильный телефон Контактного лица*	
Территория (адрес)*	Миусский/Тушинский комплекс/Студгородок/Прочее
Номера помещений*	Помещения, где требуется выполнение Работ
Необходимость восстановления существующих проводных подключений к внутренней сети Университета и/или Internet*	Да/Нет Если «Да», требуется указать количество точек подключений по помещениям
Необходимость организации новых проводных подключений к внутренней сети Университета и/или Internet*	Да/Нет Если «Да», требуется указать количество точек подключений по помещениям
Необходимость восстановления существующих беспроводных подключений (Wi-Fi) к внутренней сети Университета и/или Internet*	Да/Нет Если «Да», то требуется указать помещения, где нужно восстановить подключения к Wi-Fi
Необходимость организации новых беспроводных подключений (Wi-Fi) к внутренней сети Университета и/или Internet*	Да/Нет Если «Да», то требуется указать помещения, где нужно организовать новые подключения к Wi-Fi
Необходимость восстановления телефонной связи для подключенных телефонных аппаратов*	Да/Нет Если «Да», то требуется указать количество телефонных аппаратов по помещениям
Необходимость организации телефонной связи и установка новых телефонных аппаратов*	Да/Нет Если «Да», то требуется указать количество телефонных аппаратов по помещениям
Необходимые сроки выполнения Работ*	Указывается срок, к которому необходимо выполнить заявленные Работы Минимальный срок исполнения Работ в рамках Заявки указан в Таблице 2: Приоритет Заявки
Дополнительная информация	

*- обязательные поля для заполнения

Порядок выполнения работ по Заявке

1.1. Исполнитель выполняет работы на основании Заявки Заявителя. Заявки, направленные несвоевременно и/или некорректно, рассматриваются индивидуально.

1.2. При рассмотрении Заявки, в течение одного рабочего дня, Исполнитель принимает одно из следующих решений и регистрирует его в Service Desk:

- «Заявка принята к исполнению» (Заявка удовлетворяет всем требованиям и в дополнении не нуждается);
- «Заявка требует уточнения/дополнения по вопросам (с указанием позиций) и будет принята к исполнению после предоставления информации в запрошенном объеме»;
- «Заявка может быть исполнена частично» (с указанием позиций);
- «Заявка приостановлена» (с указанием причин);
- «Заявка отклонена» (с указанием причин);
- «Заявка отклонена в связи с несоблюдением регламента».

1.3. По итогам рассмотрения Заявки со стороны Исполнителя, при необходимости уточнения или дополнения по обращению, Заявителю направляется обратная связь со стороны работников ОПО.

1.4. В случае необходимости изменения или дополнения срок выполнения Работ определяется с момента обновления Заявки.

1.5. После принятия Заявки к исполнению Исполнитель в течение одного рабочего дня связывается с Заявителем и в присутствии его или указанного в Заявке Контактного лица подтверждает и при необходимости корректирует заявленный объем Работ, необходимый к выполнению в указанных помещениях.

1.6. После подтверждения объема Работ Исполнитель проверяет наличие необходимого оборудования и/или материалов.

1.7. После проверки наличия необходимого оборудования и/или материалов, Исполнитель устанавливает срок выполнения Работ и фиксирует его в Service Desk для уведомления Заявителя со стороны ОПО.

1.8. В случае полного или частичного отсутствия необходимого оборудования и/или материалов, а также по иным, не зависящим от Исполнителя причинам, препятствующим выполнению Работ, Исполнитель Заявку в Service Desk переводит в состояние: «Ожидание» с указанием причины. Как только у Исполнителя появляется возможность выполнять

Работы, Заявка в Service Desk переводится Исполнителем в состояние: «В работе».

1.9. В Таблице 3 ниже указаны ориентировочные сроки выполнения Работ Исполнителем в зависимости от приоритета Заявки. Минимальный срок указан для случая, при котором выполняются следующие условия:

- 1.9.1. все требуемые для выполнения Работы по Заявке материалы находятся в наличии;
- 1.9.2. отсутствует необходимость выполнения проектирования по Заявке;
- 1.9.3. для выполнения работ по Заявке не требуется прокладывать более 5-ти новых линий СКС, а также устанавливать новое коммутационное оборудование.

Таблица 2: Ориентировочные сроки выполнения работ.

№	Приоритет	Описание	Минимальный срок выполнения	Максимальный срок выполнения
1	Высокий	Обращение содержит ограничивающие факторы для выполнения рабочих обязанностей Заявителя и должно быть исполнено как можно быстрее, ограничивает бизнес-процессы в Университете или носит массовый характер (5 и более обращений)	1 рабочий день	До 4-х рабочих дней
2	Средний	Обращение содержит ограничивающие факторы для выполнения рабочих обязанностей Заявителя, но не требует оперативного исполнения; исполняется по мере исполнения задач с приоритетом «Высокий»	1 рабочий день	До 7 рабочих дней
3	Низкий (по умолчанию)	Обращение не содержит ограничивающие факторы для выполнения рабочих обязанностей Заявителя, является предложением по улучшению	1 рабочий день	До 10 рабочих дней

1.10. Исполнитель приступает к выполнению Работ после получения необходимого оборудования и/или материалов.

1.11. Если при рассмотрении или выполнении Работ по Заявке Исполнитель сталкивается с тем, что выходит за рамки его обязанностей, он направляет соответствующий запрос в Service Desk.

1.12. Если для выполнения Работ по Заявке требуется проложить больше 5-ти новых линий СКС, то Исполнитель составляет Проектную документацию и направляет для ознакомления Заявителю. Сроки разработки Проектной документации и выполнения работ согласовываются в отдельном порядке и указываются в соответствующей заявке в Service Desk.