

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

ПРИКАЗ

30.12.2025

№ 1678-ОД

Об утверждении паспортов сервисов

В целях повышения качества обслуживания сотрудников и обучающихся Московского политехнического университета, оптимизации процесса подачи, обработки и выполнения заявок в сфере информационных технологий

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить паспорта сервисов «Кодекс.Техэксперт» (Приложение № 1), «Контур.Диадок» (Приложение № 2), «Контур.Экстерн» (Приложение № 3), «Электронная подпись» (Приложение № 4).

2. Центру информационных технологий (А.В. Панферов):

2.1. В течение 10 рабочих дней с даты подписания настоящего приказа обеспечить настройку в системе приема заявок HelpDesk параметров сервисов, типовых заявок для них, автоматическую маршрутизацию заявок, а также приоритетов и SLA для контроля сроков выполнения заявок;

2.2. В течение 15 рабочих дней обеспечить настройку точек и параметров автоматического мониторинга в соответствии с паспортами сервисов;

2.3. Обеспечить целевую доступность сервисов, указанную в паспортах сервисов;

2.4. На постоянной основе обеспечить выполнение заявок в сроки, установленные паспортами сервисов, с учетом темы заявки;

2.5. Ежемесячно предоставлять информацию о соблюдении сроков выполнения заявок по сервисам курирующему проректору для дальнейшей оценки эффективности работы сотрудников, выполняющих заявки;

2.6. Ежеквартально предоставлять предложения курирующему проректору по актуализации паспортов сервисов, а также о необходимых изменениях для повышения качества процессов сопровождения сервисов.

3. Отделу контроля и делопроизводства (О.В. Макарова) обеспечить рассылку настоящего приказа и приложений к нему во все структурные подразделения.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на проректора по цифровому развитию И.О. Красильникова.

Ректор

В.В. Миклушевский

