

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ ИМ. ПРОФ. М.А. БОНЧ-БРУЕВИЧА»  
(СПбГУТ)

П Р И К А З

28.08 2020 г.

№ 394

Об утверждении  
Регламента процессов управления  
информационно-коммуникационным обеспечением СПбГУТ

В целях повышения эффективности использования компьютерной техники, оргтехники, программного обеспечения, а также информационных систем эксплуатации сетей связи в СПбГУТ, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Регламент процессов управления информационно-коммуникационным обеспечением СПбГУТ.

2. Руководителям структурных подразделений:

2.1 При работе с компьютерной техникой, оргтехникой, программным обеспечением, а также информационными системами эксплуатации сетей связи руководствоваться настоящим Регламентом.

3. Контроль исполнения приказа возложить на проректора по цифровой трансформации Зарубина А.А.


Приложение на 59 л.

Ректор



С.В. Бачевский

Приложение № 1  
 УТВЕРЖДЕНО  
 приказом СПбГУТ  
 от 18.08.2020 № 394

	федеральное агентство связи
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский Государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»
	РЕГЛАМЕНТ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ
	УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАТИЗАЦИИ

**Регламент процессов управления  
информационно-коммуникационным обеспечением СПбГУТ**

Санкт-Петербург  
2020

## СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ .....	3
ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. Положение о технической поддержке пользователей рабочих станций, прикладного программного обеспечения. ....	7
2. Положение о технической поддержке компьютерных классов и мультимедийных аудитории. ....	13
3. Положение о техническом сопровождении мероприятий. ....	15
4. Положение о технической поддержке и подключении к корпоративной сотовой связи. ...	19
5. Положение о технической поддержке и подключении компьютерного оборудования к сети университета, использовании сетевого программного обеспечения.....	24
6. Положение о вводе в эксплуатацию компьютерного оборудования.....	26
7. Положение о получении персональной учетной записи для доступа к информационным системам и корпоративной электронной почте университета.....	28
8. Положение об эксплуатации программного обеспечения, не относящегося к основным процессам университета. ....	31
9. Положение о сопровождении информационных систем на базе программного продукта 1С: Предприятие.....	33
10. Правила пользования мультимедийными аудиториями/ помещениями (ММА) СПбГУТ и услугами технической поддержки.....	35
Приложение № 1 к регламенту СПбГУТ .....	49
Приложение № 2 к регламенту СПбГУТ .....	50
Приложение № 3 к регламенту СПбГУТ .....	51
Приложение № 4 к регламенту СПбГУТ .....	52
Приложение № 5 к регламенту СПбГУТ .....	52
Приложение № 6 к регламенту СПбГУТ .....	55
Приложение № 7 к регламенту СПбГУТ .....	57
Приложение № 8 к регламенту СПбГУТ .....	58

## ВВЕДЕНИЕ

Регламент процессов управления информационно-коммуникационным обеспечением СПБГУТ далее – Регламент вводится в целях повышения эффективности использования в СПБГУТ компьютерной техники, оргтехники, программного обеспечения, а также информационных систем эксплуатации сетей связи.

Пользователи на рабочих местах, оснащенных компьютерным оборудованием, оргтехникой должны руководствоваться настоящим регламентом пользователя информационных систем и рабочих станций.

## Термины, определения, обозначения и сокращения

**УИ** – Управление информатизации

**ОЭИС** – Отдел эксплуатации инфокоммуникационных систем

**ОТРИС** – Отдел технического развития инфокоммуникационных систем

**ОАСУ** – Отдел автоматизированных систем управления

**ГПДиВР** – Группа передачи данных и вычислительных ресурсов

**ГТОИС** – Группа технического обеспечения инфокоммуникационных систем

**ГСРиВ** – Группа сопровождения разработок и внедрения

**ГПП РСППО** – Группа поддержки пользователей и рабочих станций, прикладного программного обеспечения

**ГПМА** – Группа поддержки мультимедийных аудиторий

**ГУПРД** – Группа управления процессами разработки документации

**ГТСК** – Группа технических средств контроля

**ИАГ** – Информационно-аналитическая группа

**ФПД** – Финансово-правовой департамент

**Служба HelpDesk** – служба технической поддержки и решения проблем пользователей, связанных с компьютерами, аппаратным и программным обеспечением

**ПО** – программное обеспечение

**ППС** – профессорско-преподавательский состав

**АРМ** – автоматизированное рабочее место

**ИС** – информационная система

**Заявка** – документ установленной настоящим регламентом формы, представляемый инициатором обращения / заказчиком технического сопровождения мероприятия в службу HelpDesk.

**Мероприятие** – совокупность событий, развернутых во времени, подразумевающих использование мультимедийных аудиторий СПбГУТ с необходимостью технического сопровождения

**ММА** – мультимедийная аудитория

**Заказчик мероприятия** – руководитель подразделения, отвечающий за проведение мероприятия.

**Организатор мероприятия** – представитель подразделения, отвечающий за организацию мероприятия.

**Номер корпоративной сотовой связи** – телефонная карта (SIM-карта) с закрепленным за ней абонентским номером, пользование которой осуществляется в рамках корпоративной сети СПбГУТ.

**Пользователь корпоративной сотовой связи** – работник СПбГУТ, которому предоставлено право пользования номером корпоративной сотовой связи.

**Координатор** – лицо, уполномоченное координировать представление корпоративной сотовой связи пользователям СПбГУТ.

**Лимит** – денежное ограничение на расходы сотовой связи за определенный период времени – один месяц, квартал, год

**Информационный ресурс** – совокупность отдельных документов, массивов документов, обычно структурированных в базе данных и используемых определенной информационной системой.

**Сетевое ПО** – это клиент-серверное программное обеспечение, применяемое для обеспечения учебной, административно-хозяйственной, научной и финансовой деятельности университета.

## **1. Положение о технической поддержке пользователей рабочих станций, прикладного программного обеспечения.**

1.1. Для решения задач автоматизации процесса регистрации запросов, поступающих в УИ, используется служба технической поддержки (HelpDesk).

Служба HelpDesk обеспечивает:

- регистрацию и обработку запросов на техническую поддержку;
- выдачу заданий специалистам УИ;
- контроль последовательности и качества исполнения работ, временных затрат и задействованных ресурсов;
- ведение информационной платформы по запросам для обеспечения контроля занятости специалистов, а также быстрого разрешения однотипных проблем.

1.2. Работы службы HelpDesk выполняются специалистами Отдела Эксплуатации Инфокоммуникационных Систем (ОЭИС) УИ.

1.3. Подача заявки в службу HelpDesk возможна одним из следующих способов:

- на бумажном носителе по форме (Приложение №1) в аудиторию 221/1 по адресу: проспект Большевиков дом 22 корпус 1;
- электронным письмом на адрес [helpdesk@sut.ru](mailto:helpdesk@sut.ru).

1.4. Заявка подается в установленной форме (Приложение №1). В служебной записке указываются контактные данные заявителя:

- ФИО;
- наименование подразделения;
- телефон;
- аудитория;
- корпус.

Заявка, предусматривающая закупку расходных материалов, ремонт оргтехники, заправку картриджа, должна содержать инвентарный номер данного

оборудования, с визой отдела учета нефинансовых актов СПбГУТ и должна быть заполнена от материально ответственного лица.

1.5. Сопровождение и техническая поддержка по всем вопросам осуществляется в рабочие дни по пятидневной рабочей неделе с 9:00 до 17:45 часов, за исключением выходных и общероссийских праздничных дней.

1.6. Прием заявки на получение технической поддержки и технического обеспечения выполняется по следующим вопросам:

- организация рабочих мест: оснащение компьютерами, оргтехникой, телефонами (при наличии);
- подключение к корпоративной компьютерной сети;
- техническое сопровождение и поддержка мероприятий;
- создание адресов корпоративной электронной почты и техническая поддержка по вопросам ее эксплуатации;
- техническая поддержка стационарной телефонной сети;
- подключение к центральной базе данных университета;
- внесение данных в телефонный справочник сайта университета;
- закупка компьютерной техники, оргтехники и телефонов;
- закупка картриджей и расходных материалов для оргтехники;
- выполнение работ по центральной базе данных университета.

1.7. Обращения в службу HelpDesk обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким приоритетом.

1.8. Сроки реализации заявки зависят от присвоенного типа и приоритетности:



Таблица №1 – Время реализации заявки.

Тип заявки	Приоритет заявки	Время реализации заявки (в рабочих днях)
Инцидент	Нормальный	до 5 дней
	Высокий	до 3 дней
	Неотложный	до 1 дней
Доработка		
Заявка на обслуживание техники / оргтехники	Нормальный	до 5 дней
	Высокий	до 3 дней
	Неотложный	до 1 дней
	Низкий	до 7 дней
Консультация	Нормальный	до 5 дней

#### 1.9. Типы служебной записки:

– Инцидент: включает работу по устранению происшествий, обработку служебных записок, включая взаимодействие с различными линиями поддержки, специалистами необходимой квалификации (в том числе специалистами сторонних подразделений) для комплексного устранения проблемы.

– Доработка: включает работу или выполнения каких-либо действий по завершённым задачам.

– Заявка на обслуживание техники / оргтехники: включает работу или выполнение каких-либо действий, несвязанных с возникновением инцидентов и внесением изменений. К данному типу заявки относятся, в том числе, задания на выполнения регламентных и профилактических работ.

– Консультация: это разновидность запроса на обслуживание, данный тип выделен в отдельную категорию с целью оптимизации управления такими запросами.

1.10. Инженеры технической поддержки в процессе разрешения вопросов обращения и актуализации технических аспектов устранения проблемы вправе изменить приоритет заявки согласно представленной классификации.

Заявка может получить низкий приоритет или может быть отклонена по следующим причинам:

- некорректно описана проблема или поставлена задача, не относящаяся к сфере УИ;
  - заявитель не отвечает на звонки (более 3 раз в день) или отсутствует на рабочем месте в течение длительного времени (от 3 до 7 рабочих дней);
  - задача требует длительной диагностики, ремонта, доработки функционала и / или выпуска обновления системы, которые не могут быть осуществлены специалистами УИ;
  - пользователь выполняет систематические действия, нарушающие инструкции по работе с системой и / или оборудованием;
  - пользователь не предоставляет дополнительную информацию по обращению;
  - решение задачи требует дополнительного и / или внепланового финансирования;
  - задача от пользователя, которого невозможно однозначно идентифицировать (а также служебные записки, оформленные не по формам).
- Заявка может получить нормальный приоритет по следующим причинам:
- корректно описана проблема и поставлена задача;
  - задача не нуждается в длительной диагностике, ремонта, доработки функционала и / или выпуска обновления системы;
  - решение задачи не требует дополнительного и / или внепланового финансирования;
  - неисправность, не затрагивающая качество услуг, набор выполняемых функций или нормальное функционирование системы.

Заявка может получить высокий приоритет по следующим причинам:

- корректно описана проблема и поставлена задача;
- задача не нуждается в длительной диагностике, ремонта, доработке функционала и / или выпуска обновления системы;
- решение задачи не требует дополнительного и / или внепланового финансирования;

– значительная неисправность, приводящая к снижению заявленных возможностей системы, уровня ее безопасности или устойчивости, ухудшению качества обслуживания, заявленной функциональности или нарушению управляемости системой.

Заявка может получить неотложный приоритет по следующим причинам:

- корректно описана проблема и поставлена задача;
- задача нуждается в незамедлительной диагностике, ремонте, доработке функционала и / или выпуска обновления системы;
- у пользователя имеется особо важная причина для ускорения выполнения служебной записки. Например: необходимость выполнения работы пользователя в кратчайшие сроки, связанная с договорными обязательствами;
- критический отказ с ущербом для обслуживания, который приводит к прекращению функционирования системы.

1.11. Информация о состоянии исполнения заявки предоставляется по телефону 305-12-02.

1.12. Заявитель может направить письмо начальнику ОЭИС на электронный адрес [helpdesk@sut.ru](mailto:helpdesk@sut.ru) с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения заявок. В теме письма необходимо указать – «начальнику ОЭИС».

1.13. Заявка на поддержку стационарной телефонной сети подается по форме в соответствии с Приложением №1.

1.14. Заявка на подключение к центральной базе данных подается по форме в соответствии с Приложением №1.

1.15. Заявка на сопровождение мероприятий подается по форме в соответствии с Приложением №2 и регулируется положением о техническом сопровождении мероприятий.

1.16. Заявка на техническое сопровождение корпоративной сотовой связи подается по форме в соответствии с Приложением №3 и регламентируется положением об использовании корпоративной сотовой связи.

1.17. Заявка на закупку компьютерной техники, оргтехники и телефонов подается по форме в соответствии с Приложением №4.

1.18. Заявка на закупку картриджей и расходных материалов для оргтехники подается по форме в соответствии с Приложением №4.

1.19. Заявка на заправку / восстановление картриджей подается по форме в соответствии с Приложением №5.

1.20. Заявка на организацию и поддержку электронной почты подается по форме в соответствии с Приложением №7.

1.21. Заявка на подключение к центральной базе университета подается по форме в соответствии с Приложением №7.

## **2. Положение о технической поддержке компьютерных классов и мультимедийных аудиторий.**

Данное положение разработано в целях определения правил работы и обслуживания компьютерных классов и мультимедийных аудиторий в подразделениях университета.

2.1. Компьютерные классы и мультимедийные аудитории, находящиеся в оперативном распоряжении подразделений университета (кафедр, факультетов и другие), используются подразделениями для выполнения ими своих основных функций.

2.2. Обоснование необходимости создания компьютерного класса и / или мультимедийной аудитории в подразделении готовится руководителем подразделения и передается в письменном виде для обсуждения на Ученом Совете.

2.3. В случае положительного решения ученого совета, УИ готовит техническое задание на приобретение компьютерного оборудования, соответствующего программного обеспечения, а также составляет план работ по монтажу оборудования и его подключения к сети университета.

2.4. Ввод в эксплуатацию оборудования компьютерного класса и / или мультимедийной аудитории производится УИ при участии ответственного лица от подразделения.

2.5. После ввода в эксплуатацию, поддержка оборудования в работоспособном состоянии осуществляется ответственным лицом за компьютерный класс / мультимедийную аудиторию от подразделения, за поддержку мультимедийных аудиторий / компьютерных классов общего пользования ответственно управление информатизации.

2.6. Ответственное лицо от подразделения закрепляется приказом ректора СПбГУТ.

2.7. Функциями ответственного лица от подразделения являются:

- контроль работы технического оборудования;
- своевременное оповещение УИ о проблемах в работе технического оборудования и программного обеспечения (Приложение №1);
- соблюдение правил эксплуатации технического оборудования.

### 3. Положение о техническом сопровождении мероприятий.

Настоящее положение разработано в целях упорядочивания процесса технического сопровождения мероприятия.

3.1. Руководителям структурных подразделений, деканам факультетов или назначенным ими ответственными лицам необходимо предоставлять график планируемых мероприятий до 25 числа каждого месяца в аудиторию 221/1 или в электронном виде ([helpdesk@sut.ru](mailto:helpdesk@sut.ru)).

3.2. Заказчик мероприятия в установленные пунктом 3.3. сроки направляет в бумажном виде заполненную служебную записку (Приложение №2) на имя проректора по цифровой трансформации. В служебной записке указывается: телефон ответственного лица, количество работников ОЭИС, необходимых для сопровождения мероприятия, полный перечень необходимого оборудования и его количество. Заказчик мероприятия обязан согласовать занятость помещения / аудитории на время проведения мероприятия в соответствующих подразделениях СПбГУТ.

3.3. Сроки предоставления служебных записок:

- заседание диссертационного совета, учебно-методической комиссии и ученого совета – за 1 месяц до начала мероприятия;
- иные мероприятия – за 7 рабочих дней до начала мероприятия (первого события).

3.4. В случае подачи заявки вне установленных пунктом 3.3. сроков заявка согласуется с проректором по цифровой трансформации и с проректором, курирующим деятельность подразделения-заказчика.

3.5. В случае если мероприятие реализуется в рамках приносящей доход деятельности подразделения к служебной записке должна быть приложена копия сметы с обязательным включением суммы расходов на оплату труда работников ОЭИС (включая взносы и резерв отпускного фонда) в случае организации мероприятия в выходные и праздничные дни, а также после рабочего времени. Количество и состав необходимых специалистов

определяется начальником ОЭИС. Размер оплаты труда определяется начальником ОЭИС по данным ФПД.

3.6. Начальник ОЭИС в течение 1 рабочего дня после получения заявки принимает решение о возможности технического сопровождения мероприятия.

3.7. В случае положительного решения ОЭИС заявка регистрируется в календаре.

3.8. В случае отрицательного решения ОЭИС мотивированный отказ направляется по адресу корпоративной электронной почты, указанному в служебной записке.

3.9. Основанием для отказа в предоставлении технического сопровождения может быть:

- занятость запрашиваемой аудитории в указанную дату и время;
- отсутствие согласования с проректором по цифровой трансформации;
- некорректно оформленная заявка (отсутствие согласованной сметы, указание неверного телефона, адреса электронной почты);

3.10. В случае поступления заявки, согласованной ректором, начальник ОЭИС уведомляет по электронной почте заказчиков мероприятий, которые необходимо отменить / перенести.

3.11. Перенос мероприятия осуществляется по взаимному согласованию заказчика мероприятия и начальника ОЭИС.

3.12. В случае отмены / переноса мероприятия по инициативе заказчика мероприятия заказчик обязан в срок не позднее, чем за 3 рабочих дня уведомить в письменном виде начальника ОЭИС.

3.13. В случае повышения длительности мероприятия более чем на 30 минут заказчик мероприятия за 2 рабочих дня до мероприятия предоставляет начальнику ОЭИС заявку об увеличении длительности мероприятия.

3.14. Заказчики мероприятия и организаторы мероприятия несут ответственность за:

- оповещение участников мероприятия о месте, времени, условиях и технических требованиях поведения мероприятия;



- соблюдение порядка в помещениях, где проводится мероприятие, сохранность и надлежащую эксплуатацию предоставленной техники и оборудования ОЭИС;

- соблюдение дат и времени начала и окончания мероприятия согласно служебной записки.

3.15. Организатор мероприятия передает работнику ОЭИС материалы для демонстрации во время мероприятия не позднее чем за 1 час до начала мероприятия. Материалы предоставляются в формате \*.doc, \*.docx, \*.xls, \*.xlsx, \*.ppt, \*.pptx, \*.pdf.

3.16. Видеозапись на твердом носителе предоставляется заказчику мероприятия не позднее 3 рабочих дней после завершения мероприятия в стандартном видеоформате при условии предоставления носителя заказчиком мероприятия не позднее чем за 3 рабочих дня до начала мероприятия.

3.17. Доступ в мультимедийные аудитории / помещения СПбГУТ осуществляется не ранее чем за 30 минут до начала мероприятия только в присутствии заказчика / организатора мероприятия в рамках установленного графика работы ОЭИС.

3.18. В случае проведения мероприятия вне помещений СПбГУТ заказчик мероприятия обеспечивает при необходимости транспортировку оборудования, наличие электропитания и подключения к сети Интернет.

3.19. ОЭИС несет ответственность за реализацию технического сопровождения, исключая случаи отключения: электроэнергии, каналов связи, подключения к сети Интернет.

3.20. В случае выхода из строя до начала мероприятия оборудования / программного обеспечения, необходимого для технического сопровождения, заказчик мероприятия информируется работником ОЭИС по электронной почте о необходимости отмены / переноса мероприятия.

3.21. При возникновении сбоев во время мероприятия в работе оборудования / программного обеспечения в рабочее время при сопровождении работником ОЭИС мероприятия работник ОЭИС в течение 30 минут определяет

необходимое время на устранение сбоя и информирует об этом заказчика / организатора мероприятия лично (при присутствии заказчика / организатора мероприятия, либо по электронной почте в случае их отсутствия).

3.22. Оборудование, передаваемое заказчику / организатору мероприятия, предоставляется на основании установленных правил ОЭИС в части материального учета. Оборудование выдается не ранее чем за 1 рабочий день до начала мероприятия и должно быть возвращено в ОЭИС в исправленном состоянии в срок не позднее 1 дня после мероприятия.

3.23. Действия по техническому сопровождению мероприятия, не описанные в настоящем регламенте, осуществляются по решению проректора по цифровой трансформации.

#### **4. Положение о технической поддержке и подключении к корпоративной сотовой связи.**

4.1. Положение об использовании корпоративной сотовой связи работниками СПбГУТ определяет порядок использования и представления работниками права пользования услугами корпоративной сотовой связи.

4.2. Право пользования номерами корпоративной сотовой связи предоставляется работниками за счет СПбГУТ в целях эффективного использования имеющихся ресурсов для оперативного решения вопросов деятельности СПбГУТ.

4.3. Аппараты сотовой связи приобретаются работниками самостоятельно за счет личных средств. По решению ректората работнику может предоставляться корпоративный аппарат сотовой связи.

4.4. Настоящее положение обязательно для работников, использующих номера корпоративной сотовой связи. Каждый такой работник подлежит ознакомлению с Положением под подпись.

4.5. Пользователи сотовой связи СПбГУТ.

4.5.1. Пользователями корпоративной сотовой связи СПбГУТ являются:

– должностные лица, для которых предусмотрено выделение корпоративного номера мобильной связи приказом ректора в соответствии с занимаемой должностью;

– должностные лица, для которых предусмотрено выделение корпоративного номера мобильной связи, в соответствии с лимитами денежных средств на обеспечение связи, выделенных на структурное подразделение.

4.5.2. Координатором корпоративной сотовой связи является начальник ОЭИС. Заместителем координатора является руководитель ГСРиВ ОЭИС.

4.6. Лимиты пользователя корпоративной связи.

4.6.1. Перечень должностей работников, которым предоставляется корпоративная мобильная связь, определяется приказом ректора.

4.6.2. Перечень пользователей корпоративной сотовой связи и диапазон лимитов каждой категории пользователей утверждается приказом ректора.

4.6.3. Перечень пользователей корпоративной сотовой связью в пределах установленных лимитов денежных средств на обеспечение связи, выделенных на структурное подразделение, определяется проректором и руководителем соответствующего структурного подразделения.

4.6.4. Лимит денежных средств на обеспечение пользователя корпоративной сотовой связью устанавливается на 1 месяц и утверждается приказом ректора. Неиспользованный в течение месяца остаток лимита аннулируется.

4.6.5. Приказ ректор с перечнем пользователей корпоративной сотовой связи и распределением лимитов денежных средств на обеспечение связи готовится координатором перед началом следующего календарного года. Возможно внесение изменений в приказ в течение года при наличии соответствующего обращения в форме заявки проректору по цифровой трансформации, содержащей обоснование и / или приложение с перераспределением лимитов средств подразделения (при необходимости).

4.6.6. Приказ готовится на основании служебных записок проректоров и руководителей структурных подразделений о выделении корпоративного номера мобильной связи работнику, согласовывается с ректором и директором ФПД. Согласование с ректором и директором ФПД не требуется, если номер выделяется согласно должности или в пределах диапазона лимита средств связи, закрепленных за проректорами и руководителями структурных подразделений.

4.7. Выделение номера корпоративной сотовой связи.

4.7.1. Работникам, указанным в п. 4.5.1. Положения, номер корпоративной сотовой связи выделяется или возвращается ими на основании заявки(Приложение №3) непосредственного руководителя.

4.7.2. Заявка должна содержать: ФИО работника, должность и обоснование размера лимита денежных средств на обеспечение связи, паспортные данные работника и данные о его прописке. При обосновании размера лимита денежных

средств на обеспечение связи учитывается утвержденный общий лимит структурного подразделения.

4.7.3. Заявка о выделении номера корпоративной сотовой связи (Приложение №3) предоставляется в службу HelpDesk.

4.8. Порядок получения номера корпоративной сотовой связи и его использования.

4.8.1. Получение номера корпоративной сотовой связи осуществляется по распоряжению координатора в службе HelpDesk.

4.8.2. При получении номера сотовой связи работнику предлагается оформить заявление на услуги «Персональный бюджет» оператору сотовой связи.

4.8.3. Превышение установленного лимита пользователем корпоративной сотовой связи возмещается из личных средств пользователя.

4.8.4. С момента выдачи номера и до прекращения его использования пользователь корпоративной сотовой связи обязан находиться на связи в рабочее время или во время выполнения задания СПбГУТ.

4.9. Учет расходования средств. Информирование пользователей.

4.9.1. Учет расходования средств за использование сотовой связи ведется работниками ФПД по контракту, заключенному с оператором связи, на основании выставленного акта оказанных услуг.

4.9.2. Ответственность за информирование пользователя корпоративной сотовой сети о том, что ему положен корпоративный номер, лежит на руководителе структурного подразделения.

4.9.3. Сумма перерасхода лимита подлежит внесению пользователем в кассу СПбГУТ или перечислению на счет, указанный ФПД, до 10 числа месяца, следующего за расчетным.

4.9.4. Систематическое нарушение п. 4.9.3. настоящего Положения, невнесение средств в оплату перехода лимита является основанием для корректировки лимита на следующий период и для их взыскания с работника.

4.10. Возврат номеров корпоративной сотовой связи.

4.10.1. В случае увольнения работника – пользователя корпоративной сотовой связи, его перевода на должность, не включенную в утвержденный перечень пользователей, работник обязан в течение 48 часов сдать выделенный корпоративный номер сотовой связи. По истечении указанного срока номер сотовой связи СПБГУТ блокируется.

4.10.2. Возврат номера сотовой связи (SIM-карты) осуществляется координатору в службу HelpDesk.

4.11. Другие операции с номером сотовой связи.

4.11.1. В случае если работник, увольняясь из СПБГУТ или лишившись права использования корпоративного номера сотовой связи, желает оставить в личное пользование выделенный номер сотовой связи, возможно переоформление номера сотовой связи из корпоративного тарифа на частное физическое лицо по служебной записке работника.

4.11.2. Документы на реализацию переоформления номера сотовой связи из корпоративного тарифа на частное физическое лицо, указанное в п. 4.11.1., готовятся заместителем координатора. Реализацию переоформления осуществляет работник самостоятельно в салоне сотовой связи оператора.

4.11.3. Заявка на изменение опций, услуг, тарифов, выводе номера из корпоративной сети подается не позднее чем за 14 дней до начала следующего месяца.

4.11.4. Замена SIM-карты осуществляется на основании письменной заявки пользователя номера сотовой связи в службу HelpDesk (Приложение №3). Замена осуществляется по технической возможности.

4.12. Правила пользования корпоративной сотовой связью.

4.12.1. Работник должен использовать корпоративную мобильную связь только в служебных целях.

4.12.2. При использовании корпоративной мобильной связи не по назначению все личные телефонные переговоры подлежат оплате работником.

4.12.3. Во время нахождения работника в служебной командировке все звонки, произведенные вне рабочего времени (в том числе в выходные и

праздничные дни), подлежат оплате в пределах установленных работнику лимитов.

4.12.4. В случае направления работника в служебную командировку за пределы Российской Федерации право использования корпоративной мобильной связи предоставляется работнику приказом ректора на основании заявки руководителя структурного подразделения работника на имя начальника ОЭИС с обоснованием необходимости использования мобильной связи за границей. На основании приказа ректора координатор оформляет служебную записку оператору мобильной связи на подключение роуминга и увеличивает лимит на согласованную сумму.

## **5. Положение о технической поддержке и подключении компьютерного оборудования к сети университета, использовании сетевого программного обеспечения.**

Настоящее положение разработано в целях управления безопасным доступом пользователей университета к его информационным ресурсам и сетевым службам, а также обеспечения беспроводной работы сетевого оборудования университета.

5.1. Для обеспечения подключения компьютерного оборудования к сети университета необходимо:

- наличие паспорта компьютерного устройства в УИ;
- наличие технической возможности для такого подключения компьютерного оборудования в указанном в служебной записке месте расположения (аудитории);
- указание в служебной записке на подключение ФИО ответственного лица за физический доступ к данному рабочему месту;
- наличие обновляемого актуального антивирусного ПО, установленного на компьютерном оборудовании.

5.2. Работником создается заявка (Приложение №7) в службу HelpDesk в соответствии с Положением работы службы, где должна быть обозначена цель подключения, инвентарный номер ПК, планируемых к подключению, аудитории их размещения.

5.3. При выполнении условий, указанных в п. 5.1.:

- УИ выдает пользователям соответствующие сетевые настройки и подключение компьютерного оборудования в домен для его полноценной работы в сети университета и доступа к сетевым ресурсам;
- при необходимости УИ производит настройку компьютерного оборудования, подключаемого к сети.



5.4. ПО, используемое в информационной сети университета, подлежит обязательной регистрации в реестре компьютерного оборудования СПбГУТ, который должен содержать:

- информацию о наименовании и версии ПО;
- количество пользовательских лицензий;
- информацию о лице, ответственном за ввод, актуальность и достоверность данных;
- информацию о работнике УИ – администраторе данного ПО.

5.5. Сетевое ПО состоит из двух типов компонентов:

- серверный компонент – устанавливается и используется на корпоративных серверах;
- клиентские компоненты – устанавливаются на рабочие место и позволяют пользователям осуществлять управление данными на сервере.

5.6. Установка, настройка и обеспечение бесперебойного функционирования серверных компонентов, а также регистрация сетевого ПО в реестре осуществляется УИ.

5.7. Установка и настройка клиентских компонентов осуществляется работниками УИ на основании заявки пользователя ПО. При этом наличие паспорта на компьютерное обеспечение обязательно.

5.8. Ввод данных и поддержка их в актуальном состоянии осуществляется должностным лицом подразделения, являющегося владельцем данных.

5.9. Вся информация, используемая в ПО является служебной и может быть использована только для выполнения пользователями своих должностных обязанностей.

5.10. Контроль использования сетевого ПО, соблюдения лицензионных соглашений, регистрации пользователей и работы пользователей в сети осуществляет УИ.

## **6. Положение о вводе в эксплуатацию компьютерного оборудования**

Настоящее положение разработано в целях упорядочения процесса приобретения нового компьютерного оборудования и оргтехники, ввода его в эксплуатацию и дальнейшего обслуживания.

6.1. Все компьютерное оборудование и оргтехника приобретается исключительно для осуществления уставной деятельности СПбГУТ.

6.2. Для получения / закупки компьютерного оборудования руководитель структуры подразделения подает на имя проректора по цифровой трансформации в службу HelpDesk служебную записку на закупку (Приложение №4) с обоснованием необходимости закупки. С визой проректора по цифровой трансформации заявка поступает в УИ, где она уточняется и регистрируется.

6.3. Необходимость и приоритет в приобретении заявленного оборудования определяется планом УИ университета и, в исключительных случаях, может корректироваться ректором по представлению проректора по цифровой трансформации.

6.4. При положительном решении о приобретении заявленного оборудования, УИ готовит техническое задание на закупки и передает его в соответствующие подразделения университета для приобретения.

6.5. После поступления оборудования на склад УИ, работники УИ проводят предварительные работы по подготовке, если ввод в эксплуатацию осуществляется работниками УИ.

6.6. По окончании подготовленных работ работники УИ устанавливают и вводят оборудование в эксплуатацию, подтверждая выполненные работы «Актом установки компьютерного оборудования» (Приложение №8).

6.7. Если компьютерное оборудование устанавливается силами подразделения, последнее обязано предоставить в УИ паспорта на него в

течение 2 недель после ввода его в эксплуатацию, но не позднее 1 месяца, с момента получения оборудования со склада УИ. В случае необходимости подключения компьютерного оборудования к сети университета необходимо выполнить действия по «Приложению №7», в рамках которых ГПДиВР обеспечит назначение необходимых сетевых настроек. В противном случае подключение или работа в локальной компьютерной сети университета, установка на него лицензионного ПО университета будет невозможна.

6.8. В случае приобретения компьютерного оборудования за счет бюджета структурного подразделения, руководитель ЦФО обязан уведомить УИ о приобретенном оборудовании в течение 1 недели, после получения оборудования и постановки его на учет ФПД.

6.9. Заполненные паспорта компьютерного оборудования хранятся в УИ, а их копии в соответствующих подразделениях.

6.10. Приобретение и ввод в эксплуатацию компьютерного оборудования возможно в рамках проектов развития университета. Этапы таких проектов по приобретению и вводу в эксплуатацию компьютерного оборудования отражаются в соответствующих технических заданиях и планах, выполняются УИ или по согласованию силами структурного подразделения или подрядной организацией.

## **7. Положение о получении персональной учетной записи для доступа к информационным системам и корпоративной электронной почте университета.**

Настоящее положение разработано в целях управления доступом к информационным ресурсам университета, пользования корпоративной электронной почтой, обеспечения управлением правами доступа к информационным ресурсам университета, обеспечения информационной безопасности.

7.1. Учетной записью пользователя являются персональные данные (логин и пароль), присваиваемые пользователю для доступа к информационным ресурсам университета и электронному корпоративному почтовому ящику в домене университета.

7.2. Данные учетной записи формируются автоматически при поступлении полной информации из отдела кадров сразу после трудоустройства работника, добавляются в централизованную базу данных университета.

7.3. Для получения данных учетной записи работнику университета необходимо зарегистрироваться в Личном кабинете на сайте <http://cabs.itut.ru>, в разделе «Сервисы» создать пароль к уже имеющемуся логину. Сообщение отправляется на личный электронный ящик работника, указанный при регистрации в Личном кабинете. На почту работника будет отправлено электронное сообщение с временной ссылкой на сайт <https://acc.sut.ru>, по которой работник должен в течение 3 часов подтвердить пароль к своему логину.

7.4. При необходимости после создания пароля, работник может получить в электронном виде документ с данными своей учетной записи в разделе «Документы» сайта <https://acc.sut.ru>.

7.5. Для получения персональных прав доступа к информационным ресурсам локальной и корпоративной сети университета работник оформляет

служебную записку в службу HelpDesk (Приложение №7) в соответствии с положением работы службы с указанием адресов и наименований необходимых информационных ресурсов.

7.6. В случае положительного решения о выдаче прав доступа УИ присваивает запрашиваемые права учетной записи работника.

7.7. Работник несет ответственность за соблюдение конфиденциальности своих персональных данных (логина и пароля), а также за все свои действия в информационном пространстве университета, совершенные от лица своей учетной записи.

7.8. В случае утери учетной записи работник может самостоятельно восстановить учетную запись через личный кабинет либо обратиться в службу HelpDesk.

7.9. Работник университета для выполнения своих служебных обязанностей может использовать только корпоративную электронную почту.

7.10. Для получения корпоративной электронной почты в домене университета работнику необходимо подать служебную записку в службу HelpDesk. (Приложение №1).

7.11. После создания корпоративной электронной почты в домене университета работник может получить необходимые данные для доступа на сайте <https://acc.sut.ru> в разделе «Документы» либо обратиться для получения данных для доступа в службу HelpDesk.

7.12. Работник обязан регулярно и своевременно освобождать почтовый ящик от ненужной корреспонденции в случае хранения сообщений на почтовом сервере.

7.13. В случае неиспользования корпоративной электронной почты более 6 месяцев почтовый адрес может быть закрыт для доступа и удален с сервера. Все сообщения в нем тоже будут удалены безвозвратно.

7.14. В рамках борьбы с нежелательной почтой (спамом), входящие сообщения с подозрением на спам автоматически помечаются в начале темы письма заголовком **\*\*\*SPAM\*\*\***.

7.15. Папка почтового ящика «СПАМ» и «Корзина» ежедневно автоматически очищаются от сообщений, которые хранятся более 1 месяца.

## **8. Положение об эксплуатации программного обеспечения, не относящегося к основным процессам университета.**

Настоящее положение устанавливает порядок установки программного обеспечения, неиспользуемого непосредственно в административно-хозяйственной, учебной и научной деятельности, на персональные компьютеры, входящие в компьютерную сеть СПбГУТ.

8.1. На все компьютерное оборудование, используемое университетом, должно быть установлено только лицензионное программное обеспечение.

8.2. Использование нелицензионного программного обеспечения является нарушением с предусмотренной ответственностью согласно действующему законодательству РФ.

8.3. Установка, настройка и обслуживание программного обеспечения, неиспользуемого непосредственно в административно-хозяйственной, учебной и научной деятельности, на персональные компьютеры подразделения осуществляется силами этого подразделения.

8.4. Установленное программное обеспечение должно соответствовать следующим требованиям:

- не входить в противоречие с нормами действующего законодательства;
- не препятствовать работе программного обеспечения, зарегистрированного в реестре действующего программного обеспечения;
- не нагружать существующие компьютерные сети повышенным трафиком;
- не производить сканирование чужих имен, паролей, сетевых адресов;
- не распространять в сети компьютерные вирусы, порнографию, призывы к межнациональной розни, сведения, порочащие честь и достоинство частных лиц и организаций.

8.5. В случае возникновения конфликтов в работе установленных программ и программ автоматизации университета соответствующее структурное подразделение обязано удалить с компьютера конфликтующие программы.



## **9. Положение о сопровождении информационных систем на базе программного продукта 1С: Предприятие.**

9.1. В случае возникновения проблемы в работе автоматизированных информационных систем на базе программного продукта 1С: Предприятие (далее – АИС 1С) пользователь подает служебную записку установленной формы (Приложение №7) в службу HelpDesk в соответствии с Положением работы службы.

9.2. Для получения персональных прав доступа в АИС 1С работник оформляет служебную записку в службу HelpDesk (Приложение №7), подписанную руководителем структурного подразделения и директором ФПД (в случае принадлежности АИС 1С к ФПД), с указанием наименования рабочей базы 1С, вида прав доступа.

9.3. Администратор АИС 1С назначается распоряжением проректора по цифровой трансформации.

9.4. Администраторы АИС 1С и инженеры УИ отвечают за предоставление доступа, распределение ролей пользователей в программе АИС 1С, размещение информационных баз АИС 1С на серверах, обеспечение выгрузок информационных баз и конфигураций.

9.5. Размещение информационных баз АИС 1С на серверах выполняется администраторами АИС 1С совместно с инженерами УИ, обеспечивающими необходимый серверный ресурс. Инженеры УИ используют собственные пароли доступа к серверам и фиксируют наименование, назначение и параметры базы в реестре баз АИС 1С.

9.6. Администрирование сервера АИС 1С осуществляется штатными средствами АИС 1С, инженерами УИ и регламентируется технической документацией АИС 1С. Инженеры УИ несут ответственность за работоспособность сетевых ресурсов бухгалтерии, если работа не была нарушена администратором АИС 1С.

9.7. Обеспечение выгрузок информационных баз и конфигураций по запросам пользователей осуществляется администратором АИС 1С на основании служебной записки, подписанной проректором по цифровой трансформации и директором ФПД (в случае принадлежности АИС 1С к ФПД).

9.8. Обновление конфигурации осуществляется администраторами АИС 1С. Перед обновлением администратор АИС 1С обязан сделать резервную копию обновляемой базы АИС 1С.

9.9. В случае сбоя базы АИС 1С администраторы АИС 1С совместно с инженерами УИ принимают меры по восстановлению информационных баз из представленных администраторами АИС 1С резервных копий.

9.10. Администратор АИС 1С несет ответственность за работоспособность выделенных для работы АИС 1С баз, ежедневную архивацию АИС 1С и удаление старых версий АИС 1С. Инженеры УИ несут ответственность за создание ежедневных копий серверов.

9.11. Работы по установке клиентских подключений к базам АИС 1С осуществляются инженерами УИ.

9.12. Все работы по настройкам и модернизации АИС 1С, изменяющие стандартный функционал 1С: Предприятие, выполняется сторонними специалистами АИС 1С.

## **10. Правила пользования мультимедийными аудиториями/ помещениями (ММА) СПбГУТ и услугами технической поддержки.**

10.1. Профессорско-преподавательский состав (работники университета, эксплуатирующие ММА, организатор мероприятия) (далее ППС) несут ответственность за соблюдение порядка в помещениях, где проводится занятия / мероприятия, сохранность и надлежащую эксплуатацию мультимедийной техники и оборудования.

10.2. ППС университета необходимо заходить в мультимедийную аудиторию / компьютерный класс первым, открыв замок электронным / обычным ключом.

10.3. При необходимости использования дополнительного оборудования для проведения занятий в корпусе УЛК-4/1 ППС должен получить в аудитории 221/1 под подпись необходимое оборудование (ключи от замка мультимедийной стойки, микрофон, стилус, мышь).

10.4. В процессе занятий и перерывах пресекать доступ студентов к мультимедийному комплексу.

10.5. По окончании занятий в корпусе УЛК-4/1 ППС должен:

- не выключать мультимедийное оборудование (все проекторы, компьютер, усилитель, микшер, силовые автоматы);
- закрыть мультимедийную стойку на навесной замок;
- выходить из аудитории последним, закрыв дверь на электронный ключ;
- убедиться в закрытии дверей (если дверь не закрывается на электронный ключ, немедленно сообщить работнику ОЭИС (тел. 305-12-02));
- сдать оборудование от мультимедийного комплекса в аудиторию 221/1 под подпись.

10.6. При необходимости использовать оборудование в корпусе УЛК-4/2 ППС должен самостоятельно включить мультимедийный комплекс при помощи сенсорного экрана.

10.7. По окончании занятий в корпусе УЛК-4/2 ППС должен:

- выключить мультимедийное оборудование (все проекторы, компьютер);
- закрыть мультимедийную стойку на замок;
- выходить из аудитории последним, закрыв аудиторию на замок.

10.8. При неисправности оборудования мультимедийного комплекса инженер ОЭИС обязан прибыть в ММА в кратчайшие сроки и устранить неисправность.

## **11. Инструкция пользователя информационных систем и рабочих станций СПбГУТ.**

11.1. Персональные компьютеры, программное обеспечение, вся информация, хранящаяся на них и вновь создаваемая, а также оборудование локальной вычислительной сети и коммуникационное оборудование являются собственностью СПбГУТ и предоставляются работниками для осуществления должностных обязанностей.

11.2. Целью настоящей инструкции является регулирование работы пользователей в информационных системах и на рабочих станциях СПбГУТ.

11.3. К работе в системе допускаются лица, принятые на работу и оформленные соответствующим образом в отделе кадров СПбГУТ и прошедшие инструктаж в ОЭИС.

11.4. По уровню ответственности и правам доступа к сети пользователи сети разделяются на следующие категории: инженеры УИ и пользователи.

11.5. Пользователи подключенного к сети компьютера – лица, за которыми закреплена ответственность за данное оборудование. Пользователь должен принимать все необходимые меры по защите информации и контролю прав доступа к ней.

11.6. Каждый работник пользуется индивидуальным именем пользователя (логином) для своей идентификации в сети, выдаваемым УИ в службе HelpDesk.

11.7. Каждый работник должен пользоваться только своим именем пользователя и паролем для входа в компьютер, локальную сеть и сеть Интернет, передача персональных данных третьим лицам запрещена.

11.8. В случае обнаружения нарушений правил пользования сетью, связанных с использованным компьютером, пользователь сообщает об этом в службу HelpDesk УИ. Назначенный инженер УИ выявляет причины и

виновников нарушений, принимает меры к пресечению подобных нарушений.

11.9. В случае появления у пользователя компьютера сведений или подозрений о фактах нарушения настоящих правил, в особенности о фактах несанкционированного удаленного доступа к информации, размещенной на компьютере, пользователь должен немедленно сообщить об этом в HelpDesk.

11.10. Самовольное подключение компьютера к сети, к домену, к электронной почте для пользования является нарушением правил пользования сетью.

11.11. Служба HelpDesk информирует пользователей обо всех плановых профилактических работах, которые могут привести к частичной или полной неработоспособности сети на ограниченное время, а также об изменениях предоставляемых сервисов и ограничениях, накладываемых на доступ к ресурсам сети.

11.12. УИ имеет право отключить компьютер пользователя от сети в случае, если с данного компьютера производились попытки несанкционированного доступа к информации на других компьютерах, и в случае других нарушений настоящей инструкции.

11.13. Пользователь должен ознакомиться с настоящей инструкцией и соблюдать ее требования. Обязанность ознакомления пользователя с инструкцией лежит на инженерах УИ и службе HelpDesk.

11.14. Запрещено самостоятельно разбирать компьютер и все его комплектующие. При возникновении неисправности необходимо обратиться в службу HelpDesk.

11.15. Все кабели, соединяющие блок с другими устройствами, следует подключать и отключать только при выключенном компьютере. Исключение составляют USB-устройства: они могут быть подключены к включенному компьютеру.

11.16. Запрещено самостоятельно устанавливать, удалять, деактивировать и изменять программное обеспечение и сетевые настройки на

компьютере. При необходимости осуществления данных действий подается заявка в службу HelpDesk.

11.17. Запрещено аварийно завершать работу компьютерной кнопкой «Reset» или отключением от электросети. Корректное завершение работы осуществляется через меню «Пуск».

11.18. Запрещено подвергать компьютер и периферийные устройства физическим, термическим и химическим воздействиям.

11.19. Перед началом работы пользователь должен:

- нажать на кнопку включения сетевого фильтра, дождаться включения светового индикатора;

- включить источник бесперебойного питания (ИБП) при его наличии.

Через 5-10 секунд;

- включить монитор (если выключен);

- включить компьютер кнопкой «Power». Дождаться загрузки операционной системы (ОС);

- войти в систему, используя свои личные данные для входа (логин пароль).

11.20. По завершении работы пользователь должен:

- закрыть все открытые программы и документы, сохранив нужные изменения;

- с помощью меню «Пуск, Завершение работы» выключить компьютер и дождаться завершения работы.

- выключить монитор;

- выключить источник бесперебойного питания (ИБП).

- выключить сетевой фильтр.

11.21. При отключении электроэнергии ИБП позволяет компьютеру оставаться в рабочем состоянии от 5 до 20 минут. При отключении электроэнергии в помещении пользователь должен незамедлительно провести корректное выключение компьютера.

11.22. Компьютерное оборудование предоставляется работникам СПбГУТ только для выполнения своих прямых служебных обязанностей. Использование его в личных целях запрещено.

11.23. Все документы, программы и иные файлы работника, создаваемые и хранимые на компьютерах СПбГУТ, являются собственностью СПбГУТ и не считаются персональными, удалять, передавать их кому-либо без разрешения руководства СПбГУТ запрещено.

11.24. Пользователь обязан соблюдать требования парольной политики (раздел 11.6);

11.25. Пользователь обязан соблюдать требования антивирусной защиты (раздел 11.7);

11.26. Пользователь обязан убедиться, что экран монитора в помещении расположен так, чтобы исключать возможность несанкционированного ознакомления с отображаемой информацией посторонними лицами.

11.27. Пользователи сети обязаны:

- соблюдать правила работы в сети, установленные инструкцией;
- немедленно сообщать службу HelpDesk об обнаруженных проблемах в использовании предоставленных ресурсов, а также о фактах нарушения настоящей инструкции. Администраторы должны выявить достоверность указанных фактов принять соответствующие меры;
- не разглашать известную им конфиденциальную информацию (логины, пароли), необходимую для безопасной работы в сети;
- обеспечивать беспрепятственный доступ специалистам УИ к сетевому оборудованию и компьютерам пользователей для профилактических и ремонтных работ;
- выполнять указания специалистов УИ, направленные на обеспечение безопасности сети;
- в случае обнаружения неисправности компьютерного оборудования или программного обеспечения, пользователь должен обратиться в службу HelpDesk.



#### 11.28. Пользователи сети имеют право:

- использовать в работе предоставленные сетевые ресурсы в установленных в настоящей инструкции рамках, если иное не предусмотрено (по согласованию с УИ). УИ вправе ограничивать доступ к некоторым сетевым ресурсам, вплоть до их полной блокировки, изменять распределение трафика и проводить другие меры, направленные на повышение эффективности использования сетевых ресурсов;
- обращаться в службу HelpDesk по вопросам, связанным с распределением ресурсов компьютера. Какие-либо действия пользователя, ведущие к изменению объема используемых им ресурсов, или влияющие на загруженность или безопасность системы (например, установка на компьютере коллективного доступа), должны согласовываться с системным администратором сети в ОЭИС;
- обращаться за помощью в службу HelpDesk при решении задач использования ресурсов сети;
- вносить предложения по улучшению работы с ресурсом.

#### 11.29. Пользователям сети запрещено:

- допускать посторонних лиц пользоваться вверенным компьютером (кроме случаев подключения/отключения ресурсов, выполняемых специалистами УИ);
- использовать сетевые программы, непредназначенные для выполнения прямых служебных обязанностей (без согласования со специалистами УИ);
- самостоятельно устанавливать или удалять установленные инженерами УИ сетевые программы на компьютерах, подключенных к сети, изменять настройки операционной системы и приложений, влияющих на работу сетевого оборудования и сетевых ресурсов;
- повреждать, уничтожать или фальсифицировать информацию, не принадлежащую пользователю;

- вскрывать компьютеры, сетевое и периферийное оборудование, подключать к компьютеру дополнительное оборудование без согласования с системным администратором, изменять настройки BIOS, а также производить загрузку рабочих станций с внешних носителей;

- самостоятельно подключать компьютер к сети, а также изменять сетевые настройки;

- работать с каналоемкими ресурсами (video, audio, chat и др.) без согласования со службой HelpDesk. При сильной перегрузке канала вследствие использования каналоемких ресурсов текущий сеанс пользователя, вызвавшего перегрузку, будет прекращен;

- получать и передавать в сети информацию, противоречащую действующему законодательству РФ и нормам морали общества, представляющую коммерческую или государственную тайну;

- обходить системы безопасности и учета, системы статистики, ее повреждение или дезинформация;

- использовать иные формы доступа к сети Интернет, за исключением разрешенных УИ: пытаться обходить установленный УИ межсетевой экран при соединении с сетью Интернет;

- осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам сети, проводить или участвовать в сетевых атаках и сетевом взломе;

- использовать сеть для массового распространения рекламы (спам), коммерческих объявлений, порнографической информации, призывов к насилию, зажиганию национальной или религиозной вражды, оскорблений, угроз и т.д.

11.30. Работа с электронной почтой включает в себя следующие аспекты:

- электронная почта предоставляется работникам СПбГУТ только для выполнения своих прямых служебных обязанностей. Использование ее в личных целях запрещено. Создание почтового ящика осуществляется по заявке в службу HelpDesk;

- все электронные письма, создаваемые и хранимые на компьютерах СПбГУТ, являются собственностью СПбГУТ и не считаются персональными;
- СПбГУТ оставляет за собой право получить доступ к электронной почте работников. Содержимое электронного письма не может быть раскрыто, кроме как с целью обеспечения безопасности или требованию правоохранительных органов;
- конфигурирование программ электронной почты так, чтобы стандартные действия пользователя, использующие установки по умолчанию, были бы наиболее безопасными;
- пользователь должен контролировать и пресекать попытки отправки писем третьими лицами со своего адреса;
- в качестве программы электронной почты может использоваться только утвержденная УИ почтовая программа (Roundcube);
- пользователь не вправе осуществлять массовую рассылку несогласованных предварительно с УИ электронных писем. Под массовой рассылкой подразумевается отправка множеству получателей (более 10) писем не рабочего характера, а также множественная рассылка одному получателю (спам).

11.31. Работа в сети Интернет включает в себя следующие аспекты:

- доступ к сети Интернет предоставляется по заявке в службу HelpDesk (Приложение №7);
- пользователи используют программы для поиска информации в сети Интернет только в случае, если это необходимо для выполнения своих должностных обязанностей;
- по использованию доступа в сеть Интернет ведется сбор персональной статистической информации;
- действия любого пользователя, подозреваемого в нарушении правил пользования сети Интернетом, могут быть запротоколированы и использоваться для принятия решения о применении к нему санкций;

– работникам СПбГУТ, пользующимся сетью Интернет, запрещено передавать или загружать на компьютер материал, который нарушает действующее законодательство РФ;

– все программы, используемые для доступа к сети Интернет, предоставляются УИ и на них должны быть настроены необходимые уровни безопасности (Google chrome, Mozilla Firefox, Yandex browser);

– работники должны соблюдать эту политику при доступе к сети Интернет;

– запрещено получать и передавать через сеть информацию, противоречащую законодательству и нормам морали общества, представляющую коммерческую тайну, распространять информацию, задевающую честь и достоинство граждан, а также рассылать обманные, беспокоящие или угрожающие сообщения;

– запрещено получать доступ к информационным ресурсам сети или сети Интернет, не являющихся публичными, без разрешения их собственника;

– УИ оставляет за собой право блокировать полностью или частично доступ к информации в сети Интернет, не отвечающей целям и задачам университета и требованиям законодательства РФ.

11.32. Личные пароли доступа выдаются в службе HelpDesk либо формируются пользователем самостоятельно. Личные пароли доступа к элементам ИСПДн формируются и выдаются администратором безопасности ЛВС и ИСПДн через службу HelpDesk.

11.33. Личные пароли доступа к аппаратной части персонального компьютера (ПК) и операционной системе (ОС), где обрабатывается персональные данные, выдает администратор безопасности ЛВС через службу HelpDesk. Если обработка персональных данных на ПК не производится, пароли могут формироваться пользователем самостоятельно.

11.34. При получении пароля впервые пользователь подписывает обязательство / соглашение о неразглашении персональных данных субъекта персональных данных.

### 11.35. Правила формирования пароля:

– пароль не может содержать имя учётной записи (логина) пользователя или какую-нибудь его часть;

– пароль должен состоять не менее чем из 8 символов;

– в пароле должны присутствовать символы трех категорий из числа следующих:

а) прописные буквы латинского алфавита от А до Z;

б) строчные буквы латинского алфавита от а до z;

с) цифры (от 0 до 9);

д) символы, не принадлежащие алфавитно-цифровому набору (например, !; \$).

– запрещается использовать в качестве пароля логина для входа в систему, простые пароли («123», «111» и им подобные), а также имена и даты рождения (в том числе родственников), клички домашних животных, номера автомобилей, телефонов и другие пароли, которые легко угадываются, основываясь на информации о пользователе;

– запрещается использовать в качестве пароля один и тот же повторяющийся символ либо повторяющуюся комбинацию из нескольких символов;

– запрещается использовать в качестве пароля комбинацию символов, набираемых в закономерном порядке на клавиатуре (например: 123456789 и т.д.);

– запрещается выбирать пароли, которые уже использовались ранее.

### 11.36. Правила ввода пароля:

– ввод пароля должен осуществляться с учетом регистра, в котором пароль был задан;

– во время ввода паролей необходимо исключить возможность его подсматривания посторонними лицами или техническими средствами (видеокамеры и т.д.).

### 11.37. Правила хранения пароля:

- запрещается записывать пароль на бумаге, в файле, электронной записной книжке и других носителях информации, в том числе на предметах;
- запрещается сообщать другим пользователям свой личный пароль и предоставлять им доступ под своей учетной записью.

11.38. Лица, использующие паролирование, обязаны:

- четко знать и строго выполнять требования настоящей инструкции и других руководящих документов по паролированию;
- своевременно сообщать в службу HelpDesk об утере, компрометации, несанкционированном изменении паролей и несанкционированном изменении сроков действия паролей.

11.39. Защита информации от воздействий программных вирусов на объектах информатизации должна осуществляться посредством применения антивирусной защиты.

11.40. Основные требования к антивирусной защите:

- обязательный входной контроль на отсутствие программных вирусов всех поступающих на объект информационных носителей, информационных массивов, программных средств общего и специального назначения;
- периодическая проверка пользователями жестких магнитных дисков и обязательная проверка используемых в работе носителей информации перед началом работы с ними на отсутствие программных вирусов;
- внеплановая проверка носителей информации на отсутствие программных вирусов в случае подозрения на наличие программного вируса;
- восстановление работоспособности программных средств и информационных массивов в случае их повреждения программными вирусами.

11.41. Для антивирусной защиты пользователи на рабочих станциях обязаны осуществлять следующие мероприятия:

- входной антивирусный контроль всей поступающей на внешних носителях информации и программных средств любого назначения;
- входной антивирусный контроль всей информации поступающей с электронной почты;

- входной антивирусный контроль всей поступающей информации из сети Интернет;
- выходной антивирусной контроль всей исходящей информации на любых внешних носителях и / или передаваемой по локальной сети на другие рабочие станции, а также передача информации посредством электронной почты;
- периодическую антивирусную проверку на отсутствие компьютерных вирусов на жестких дисках рабочей станции и серверов (не реже 1 раза в неделю);
- обязательную антивирусную проверку используемых в работе внешних носителей информации;
- постоянный антивирусный контроль на рабочих станциях с использованием резидентных антивирусных мониторов в автоматическом режиме;
- обеспечение получения обновлений антивирусных программ в автоматическом режиме, включая обновления вирусных баз и непосредственно новых версий программ;
- внеплановую антивирусную проверку внешних носителей и жестких дисков рабочих станций и серверов на отсутствие компьютерных вирусов в случае подозрения на наличие компьютерного вируса;
- восстановление работоспособности программных и аппаратных средств, а также непосредственно информации в случае их повреждения компьютерными вирусами.

11.42. Порядок установки и использования средств антивирусной защиты определяется инструкцией по установке и руководством по эксплуатации конкретного антивирусного программного продукта.

11.43. При обнаружении на носителе информации или в полученных файлах программных вирусов пользователи докладывают об этом руководителю структурного подразделения, а руководитель структурного подразделения в отдел технической защиты информации и в службу HelpDesk.

После этого пользователи принимают меры по восстановлению работоспособности программных средств и данных. О факте обнаружения программных вирусов сообщается пользователю / организации, от которой поступили поврежденные файлы, для принятия мер по локализации и устранению программных вирусов.

11.44. При функционировании АРМ в качестве рабочей станции вычислительной сети пользователь производит ее отключение от локальной сети, а инженер УИ производит локализацию и удаление программных вирусов в вычислительной сети. Ликвидация последствий воздействия программных вирусов осуществляется подготовленными представителями подразделений Проректора по цифровой трансформации.





Заявка № \_\_\_\_\_

Начальнику ОЭИС \_\_\_\_\_

От \_\_\_\_\_

(Фамилия)

(Имя и Отчество полностью)

(подразделение и должность)

«СОГЛАСОВАНО»

Звуковое обеспечение ОЭИС

\ \_\_\_\_\_ \ \_\_\_\_\_  
(должность) (подпись)

(контактный телефон)

(эл. почта)

Назначить техника по звуку

ФИО \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

**Заявка на мероприятие**Прошу предоставить оборудование \_\_\_\_\_  
(помещение / адрес)

Название мероприятия \_\_\_\_\_

Дата проведения мероприятия \ \_\_\_\_\_, время с \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_

Прошу выделить работника для технического сопровождения на время с \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_

(заполняется при необходимости)

№	Необходимое оборудование	Количество
1		
2		
3		
4		
5		
6		

\ \_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_ (подпись работника СПбГУТ ответственного за проведения мероприятия)

**ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ**

- Эксплуатировать оборудование могут лица, имеющие образование, опыт работы со звуковым и коммутационным оборудованием, прошедшие инструктаж у инженера ОЭИС и получившие положительные рекомендации;
- При работе следует соблюдать правила техники безопасности и пожарной безопасности. Бережно относиться и не оставлять без присмотра вверенное имущество;
- Не допускать лиц, не имеющих разрешения от инженера ОЭИС, к оборудованию;
- Подключать и отключать провода только при отключенном питании усилителей звука, микшерного оборудования, иных устройств;
- При выявлении неисправности или угрозе эксплуатации оборудования незамедлительно сообщить об этом инженеру ОЭИС;
- После завершения работы аккуратно сматывать провода, уложить оборудование в короба и доставить в штатные места хранения.

При работе в актовом зале:

- Не допускать посторонних лиц, не имеющих отношение к эксплуатации оборудования в технические помещения актового зала;
- Не оставлять сценический инвентарь, личные вещи, мусор в помещении актового зала.

Адрес: проспект Большевиков дом 22 корпус 1 кабинет 221

Электронная почта [helpdesk@sut.ru](mailto:helpdesk@sut.ru) Телефон [305-12-02](tel:305-12-02)

Приложение № 3  
к регламенту СПбГУТ

Заявка № \_\_\_\_\_

Проректору по цифровой трансформации \_\_\_\_\_

От \_\_\_\_\_  
(Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(Имя и Отчество полностью)

\_\_\_\_\_  
(подразделение и должность)

\_\_\_\_\_  
(контактный телефон)

\_\_\_\_\_  
(э.л. почта)

### Заявка на подключение сотовой связи

Прошу подключить меня к корпоративной связи «Мегафон».  
С обработкой персональных данных согласен.

Данные пользователя:

Паспорт: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ ; выдан \_\_\_\_\_

Адрес места проживания: \_\_\_\_\_

Прошу подключить дополнительные услуги на корпоративный номер +7 (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

### Дополнительные услуги

№	Название услуги	Наличие
1	Персональный бюджет	
2	Мобильный интернет	
3		
4		
5		
6		

/ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(дата) (месяц) (год)

/ \_\_\_\_\_ /  
(подпись)

Установить ограничения на расходы абонента: \_\_\_\_\_ рублей в месяц

Заявка № \_\_\_\_\_

Проректору по цифровой трансформации \_\_\_\_\_

От \_\_\_\_\_

(Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(Имя и Отчество полностью)\_\_\_\_\_  
(подразделение и должность)\_\_\_\_\_  
(контактный телефон)\_\_\_\_\_  
(эл. почта)**Заявка на закупку материальных средств**

Прошу закупить:

1. Наименование / количество \_\_\_\_\_

2. Спецификация \_\_\_\_\_

3. Размещение (аудитория (и), другие помещения) \_\_\_\_\_

4. Структурное подразделение \_\_\_\_\_

5. Руководитель подразделения \_\_\_\_\_

6. Ответственное лицо за эксплуатацию \_\_\_\_\_

7. Материально-ответственное лицо \_\_\_\_\_

8. Контактные данные: телефон / Email \_\_\_\_\_

9. Планируется ли подключение ресурса к сети к сети СПбГУТ \_\_\_\_\_

10. Цель приобретения: учебный процесс / наука / административное  
назначение / другое \_\_\_\_\_

(нужное подчеркнуть)

11. Обоснование необходимости закупки (цель использования) \_\_\_\_\_

12. Должность пользователя \_\_\_\_\_

13. Планируемая форма установки и технической поддержки: подразделением  
УИ / сторонняя организация / другое \_\_\_\_\_

(нужное подчеркнуть)

14. Планируемый срок ввода в эксплуатацию \_\_\_\_\_

15. Планируемый срок эксплуатации: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

16. Если ПК, то, какое программное обеспечение нужно (включая  
операционную систему), если программное обеспечение, то № паспортов

компьютеров (инвентарный номер, лицензия программного продукта), на котором будет установлен программный продукт. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

17. Для учебного процесса указать дисциплины, в которых будет использовано \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18. Инвентарный номер устройства при заказе комплектующих деталей \_\_\_\_\_

19. Отметка материального отдела (а. 528/1) \_\_\_\_\_

Руководитель подразделения \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Ответственное лицо  
за эксплуатацию в подразделении \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Приложение № 5  
к регламенту СПбГУТ

Заявка № \_\_\_\_\_

Начальнику ОЭИС \_\_\_\_\_

От \_\_\_\_\_

(Фамилия)

(Имя и Отчество полностью)

(подразделение и должность)

(контактный телефон)

(эл. почта)

**Заявка на заправку / восстановление картриджа**

Модель картриджа	Модель принтера	Инвентарный номер принтера	Отметка мат. отдела (а. 528/1)*	Штрих-код Картриджа	Картридж получен из ОЭИС (подпись)

\* Заявка без отметки материального отдела не действительна

\* Обязательны все поля для заполнения

\ \_\_\_\_\_ \ \_\_\_\_\_ \ \_\_\_\_\_ \  
 (дата) (месяц) (год)

\ \_\_\_\_\_ \  
 (подпись)

**ПАСПОРТ КОМПЬЮТЕРНОГО ОБОРУДОВАНИЯ**

1. Тип устройства: сервер / персональный компьютер / коммутационное оборудование / принтер / ксерокс / сканер / МФУ / плоттер / \_\_\_\_\_  
(нужное подчеркнуть)

2. Спецификация:

№ п/п	Наименование	Характеристика	Примечание
1	Материнская плата		
2	Тип процессора		
3	Оперативная память		
4	Жесткий диск		
5	DVD / CD привод		
6	Монитор		
7	Клавиатура		
8	Манипулятор мышь		
9			
10			

3. Инвентарный номер \_\_\_\_\_

4. Модель (для ПК необязательно) \_\_\_\_\_

5. Место установки (корпус, этаж, № аудитории) \_\_\_\_\_

6. Структурное подразделение (полное название) \_\_\_\_\_

7. Руководитель подразделения (ФИО, тел., e-mail) \_\_\_\_\_

8. Ответственное лицо (ФИО, тел., e-mail) \_\_\_\_\_

9. Материально ответственное лицо (ФИО, тел., e-mail) \_\_\_\_\_

10. Подключение к сети интернет СПбГУТ: \_\_\_\_\_

11. Сетевой коммутатор, к которому подключен ПК \_\_\_\_\_

12. Для чего используется: учебный процесс / наука / административное назначение / \_\_\_\_\_

(нужное подчеркнуть)

13. Год изготовления \_\_\_\_\_

14. Дата ввода в эксплуатацию \_\_\_\_\_

15. Планируемый вывод \_\_\_\_\_

16. Степень износа: низка / средняя / высокая / \_\_\_\_\_  
(нужное подчеркнуть)
17. Состояние работы: работает / не работает \_\_\_\_\_  
(нужное подчеркнуть) (причина)

18. Пользователи устройства: ФИО / Подразделение \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

19. Студенты: группа / специальность \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20. Используемое программное обеспечение:

№ п/п	Наименование	Характеристика	Примечание *

\*УП – Для учебного процесса; НИ – Для научных исследований; ДЦ – для других целей

21. Информация для ремонта

№ п/п	Наименование	Характеристика	Примечание *

Дата заполнения « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Работник УИ \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

Представитель подразделения установки устройства \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)



Заявка № \_\_\_\_\_

Проректору по цифровой трансформации \_\_\_\_\_

От \_\_\_\_\_

(Фамилия)

(Имя и Отчество полностью)

(подразделение и должность)

(контактный телефон)

(эл. почта)

**Заявка**  
**Подключение к информационным системам**

Прошу подключить меня к \_\_\_\_\_  
с обработкой персональных данных согласен.

Данные пользователя:

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_

Структурное подразделение \_\_\_\_\_

Руководитель подразделения \_\_\_\_\_

Руководитель подразделения \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_

Работник УИ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_

**АКТ**  
**ПЕРЕДАЧИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (ПО) В**  
**ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ**

1. Наименование / кол-во установок \_\_\_\_\_
2. Спецификация \_\_\_\_\_
3. Лицензия № (в составе лицензии) \_\_\_\_\_
4. Структурное подразделение \_\_\_\_\_  
(полное название / телефон / e-mail)
5. Руководитель подразделения \_\_\_\_\_
6. Ответственное лицо за эксплуатация \_\_\_\_\_
7. Материально-ответственное лицо \_\_\_\_\_
8. Контактные данные: телефон / e-mail \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_
9. Цель приобретения: учебный процесс / наука / административное назначение/ другое  
\_\_\_\_\_
10. Дистрибутив передается в виде \_\_\_\_\_  
(нужное подчеркнуть)
11. Дистрибутив передан на хранение: ДА / НЕТ  
(нужное подчеркнуть)
12. Активировано: ДА / НЕТ  
(нужное подчеркнуть)
13. № ключа \_\_\_\_\_
14. № паспортов / инвентарные № ПК, на которые устанавливается программное обеспечение \_\_\_\_\_

Все переустановки и перемещения данного ПО запрещены без согласования УИ.

Руководитель подразделения \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Ответственное лицо за эксплуатацию в подразделении \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Материально-ответственное лицо подразделения \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Начальник УИ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_