

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

РАСПОРЯЖЕНИЕ

Самара

№ 151-Р

«01» октября 2025 года

В целях повышения эффективности управления заявками пользователей, автоматизации процессов технической поддержки и в соответствии с планом цифровой трансформации университета

РАСПОРЯЖАЮСЬ:

1. Ввести в эксплуатацию информационную систему «1С: Service Desk «Итилиум»» с 1 октября 2025 года.
2. Принимать заявки на все виды технической поддержки (интернета, телефонии, сетевых папок, неработоспособности техники, учетных записей, баз 1с, технического обеспечения учебного процесса, организации мероприятий с использованием техники, БРСО, ЭИОС, видеоконференций) согласно **Приложению 1**.
3. Осуществлять процесс оформления заявок на заправку картриджей согласно **Приложению 2**.
4. Руководителям структурных подразделений проинформировать работников о правилах приема заявок в техническую поддержку согласно **Приложениям 1 и 2**.
5. Сбор и обработку заявок поручить отделу поддержки пользователей управления департамента информационных технологий, ответственность за своевременную обработку, занесение и распределение заявок возложить на начальника отдела Дудина Дмитрия Вячеславовича.
6. Начальникам отделов департамента информационных технологий А.С. Хонину, В.А. Похлебаеву, М.В. Бубликову, Д.В. Дудину, А.А. Иулину, П.В. Шабаеву, А.В. Мантуленко производить контроль и назначение ответственных за выполнение заявки.
7. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на директора департамента информационных технологий А.А. Яковенко.

Проректор по
образовательной деятельности

Сураева М.О.

Приложение 1
к распоряжению
№ 154P «01» 10 2025 г.

Прием заявок осуществляется в следующем формате:

1. Оставить заявку по внутреннему номеру – **400**.
2. Оставить заявку по телефону - **+7 986 955 36 01**.
3. Написать письмо на почтовый ящик **service@sseu.ru** с описанием проблемы и обратными контактными данными.
4. Отправить сообщение в открытую группу **t.me/sseu_service** с описанием проблемы.



Оформление заявки на заправку картриджа

1. Подается заявка в службу технической поддержки любым из представленных в **Приложении 1** способом.
2. В заявке **обязательно** указывается:
 - 2.1. модель картриджа
 - 2.2. модель принтера/МФУ
 - 2.3. инвентарный номер аппарата
 - 2.4. кабинет с указанием корпуса
 - 2.5. внутренний номер телефона.
3. После оформления заявки, картридж передается в отдел «Эксплуатации техники информационных систем и технологий», кабинет 012B-1.
4. Срок выполнения заявки 3 дня, при условии передачи картриджа до 12.00 в понедельник, среду, пятницу.
5. Выдача заправленных картриджей осуществляется: понедельник, среда, пятница с 15.00.