XALQARO NORDIK UNIVERSITETI

“TASDIQLAYMAN”

Xalqaro Nordik universiteti

rektori Sh. Mustafakulov

2026-yil “2” noyabr

AXBOROT TIZIMLARINI TEXNIK QO‘LLAB-QUVVATLASH FAOLIYATI TO‘G‘RISIDA

NIZOM

2026/2027 o‘quv yili

Universitet Kengashidan o‘tkazilganligi:

Universitet Kengashining 2026-yil 30-oktabrdagi 10-son yig‘ilishida muhokama qilingan va amaliyotga tatbiq etish uchun tavsiya etilgan.

Toshkent – 2026

UMUMIY QOIDALAR

1.1. Mazkur Nizom Xalqaro Nordik universitetida (keyingi o‘rinlarda – Universitet) axborot tizimlari, elektron ta’lim resurslari, kompyuter texnikasi va tarmoqdan foydalanuvchilarga texnik qo‘llab-quvvatlash xizmatini ko‘rsatish tartibini belgilaydi: xizmatlar tarkibi, murojaatlarni qabul qilish va ro‘yxatga olish, ustuvorlik va muddatlar, eskalatsiya, profilaktika va monitoring, foydalanuvchilarni o‘qitish, xizmat sifatini baholash va hisobot berish.

1.2. Nizom O‘zbekiston Respublikasining 2003-yil 11-dekabrdagi 560-II-son “Axborotlashtirish to‘g‘risida”gi, 2020-yil 23-sentabrdagi O‘RQ-637-son “Ta’lim to‘g‘risida”gi, 2019-yil 2-iyuldagi O‘RQ-547-son “Shaxsga doir ma’lumotlar to‘g‘risida”gi va 2022-yil 15-apreldagi O‘RQ-764-son “Kiberxavfsizlik to‘g‘risida”gi qonunlari asosida ishlab chiqilgan. U “Raqamli ta’lim jarayonini boshqarish tizimi (HEMIS va LMS) to‘g‘risida nizom” va “Raqamli ta’lim muhitida axborot xavfsizligi to‘g‘risida nizom” bilan birgalikda qo‘llaniladi.

1.3. Xizmat talabalar, professor-o‘qituvchilar (keyingi o‘rinlarda – PO), xodimlar, Foundation maktabi tinglovchilari, onlayn kurs va malaka oshirish kurslari ishtirokchilariga “Raqamli ta’lim jarayonini boshqarish tizimi (HEMIS va LMS) to‘g‘risida nizom”dagi axborot tizimlari reyestriga kiritilgan tizimlar, korporativ pochta, kompyuter texnikasi, tarmoq va Wi-Fi bo‘yicha ko‘rsatiladi.

1.4. Xizmatni IT departamenti ko‘rsatadi, IT departamenti Moliyaviy ishlar bo‘yicha prorektorga bo‘ysunadi. HEMIS mazmuni (fan resurslari, elektron jurnal, rollar) bo‘yicha yordam Akademik ishlar departamentining ta’lim platformalari bilan ishlash bo‘yicha mutaxassislari bilan hamkorlikda ko‘rsatiladi.

1.5. HEMIS Oliy ta’lim, fan va innovatsiyalar vazirligining (keyingi o‘rinlarda – Vazirlik) markazlashgan axborot tizimi bo‘lib, Vazirlik serverida joylashgan. Universitet HEMIS foydalanuvchilariga birlamchi yordam ko‘rsatadi, HEMIS dasturining o‘zidagi nosozliklarni Vazirlik bartaraf etadi. HEMIS va LMS o‘zaro integratsiyalanmagan: HEMIS hisobi bilan LMS ga kirib bo‘lmaydi, LMS uchun alohida login va parol beriladi, ma’lumotlar avtomatik almashilmaydi. Oliy ta’lim dasturlari bo‘yicha o‘quv jarayoni 2024-yildan HEMIS da yuritiladi, LMS Foundation dasturlari, onlayn seminar, trening va malaka oshirish kurslari uchun ishlatiladi.

ASOSIY TUSHUNCHALAR

2.1. Nizomda quyidagi tushunchalar qo‘llaniladi:

– murojaat – foydalanuvchining texnik yordam so‘rab istalgan rasmiy kanal orqali yuborgan xabari,

– nosozlik – tizim, qurilma yoki tarmoqning odatdagi ishlashi buzilishi,

– xizmat so‘rovi – yangi hisob, huquq, sozlash, o‘rnatish yoki maslahat so‘rovi,

– ma’lumotni tuzatish so‘rovi – tizimdagi ma’lumot noto‘g‘riligi haqidagi murojaat,

– ustuvorlik (P1–P4) – murojaatning o‘quv jarayoniga ta’siriga ko‘ra belgilanadigan darajasi,

– javob berish muddati – murojaat kelib tushganidan foydalanuvchiga murojaat qabul qilingani va ishga olingani haqida xabar berilguncha o‘tgan vaqt,

– bartaraf etish muddati – murojaat kelib tushganidan muammo hal etilib, foydalanuvchiga xabar berilguncha o‘tgan vaqt,

– xizmat darajasi muddatlari (keyingi o‘rinlarda – SLA) – VI bobda belgilangan javob berish va bartaraf etish muddatlari,

– eskalatsiya – murojaatni yuqori darajaga, rahbariyatga yoki tashqi tashkilotga o‘tkazish,

– ish soati va ish kuni – Universitetning rasmiy ish vaqti (dushanba–juma, 09:00–19:00) doirasidagi vaqt,

– ishlash vaqti (uptime) – platforma oy davomida ishlagan vaqtning oydagi umumiy vaqtga nisbati, foizda (rejali texnik ishlar vaqti ham to‘xtash vaqtiga qo‘shiladi),

– murojaatlar jurnali – barcha kanallardan kelgan murojaatlar qayd etiladigan yagona elektron jurnal.

XIZMAT QAMROVI VA XIZMATLAR KATALOGI

3.1. IT departamenti quyidagi xizmatlarni ko‘rsatadi (to‘liq katalog – 1-ilova):

– HEMIS bo‘yicha foydalanuvchi yordami: kirish, parolni tiklash, OneID orqali kirish, rol va huquq muammolari (ta’lim platformalari mutaxassislari bilan), HEMIS dasturidagi nosozlikni Vazirlikka yuborish,

– LMS (distance.nordicuniversity.org): hisob va parol, kursga yozish, kurs yaratish va sozlash, onlayn dars moduli, SCORM paketlar,

– elektron kutubxona (e-kutubxona.nordicuniversity.org): HEMIS ID orqali ro‘yxatdan o‘tish, kirish, bron va onlayn uzaytirishdagi texnik xatolar,

– Rektor virtual qabulxonasi (rm.nordicuniversity.org): Telegram bot (t.me/xnu_rm_bot) orqali ro‘yxatdan o‘tish va kirish, xabarnoma boti (t.me/xnu_rm_admin_bot),

– repozitoriy, Karyera portali, Alumni platformasi, Forecasting platformasi va rasmiy veb-sayt: kirish, hisob, texnik xatolar, material joylashda texnik yordam,

– korporativ elektron pochta: hisob, parol, pochta dasturini sozlash,

– kompyuter, proyektor, printer va ovoz uskunalari: o‘rnatish, sozlash, dasturiy ta’minot o‘rnatish, ta’mirlash yoki almashtirishni tashkil etish,

– tarmoq va Wi-Fi: ulanish, tezlik va qamrov muammolari,

– onlayn dars, vebinar va gibrid tadbirlarni texnik ta’minlash: platforma, havola, ovoz va tasvir, yozib olish va yozuvni joylash,

– hisoblarning hayotiy sikli: yangi xodim hisoblarini ochish, ishdan bo‘shagan xodim hisoblarini “Raqamli ta’lim muhitida axborot xavfsizligi to‘g‘risida nizom”da belgilangan 3 ish kuni ichida bloklash.

3.2. Dars jadvali EduPage xizmatida (nordic.edupage.org) yuritiladi: IT departamenti kirish bo‘yicha birlamchi yordam ko‘rsatadi, jadval mazmuni

bo‘yicha murojaatlar Akademik ishlar departamentiga yo‘naltiriladi. Abituriyent kabineti va ilmiy jurnal bo‘yicha texnik yordam Qabul jarayonlarini tashkil etish bo‘limi va Ilmiy-innovatsion tadqiqotlar departamenti so‘rovi bilan ko‘rsatiladi.

3.3. Mazmunga oid savollar ma’lumot egasiga yo‘naltiriladi: o‘quv jarayoni va HEMIS mazmuni – Akademik ishlar departamenti va kafedralar, elektron kutubxona fondi – Axborot-resurs markazi (keyingi o‘rinlarda – ARM), talaba ma’lumotlari – dekanat, xodim ma’lumotlari – HR va xodimlar malakasini oshirish departamenti (keyingi o‘rinlarda – HR departamenti).

3.4. Telegram botlar va elektron pochta orqali murojaatlar sutkaning istalgan vaqtida qabul qilinadi. Ish vaqtidan tashqarida kelgan murojaat bo‘yicha muddat keyingi ish soati boshidan hisoblanadi, o‘quv mashg‘ulotlari va imtihonlar vaqtidagi P1 murojaatlar bundan mustasno (6.4-band).

XIZMAT TUZILMASI

4.1. Xizmatni IT departamentining 5 nafar xodimi ko‘rsatadi: IT departamenti boshlig‘i X. Topilov, web-dasturchi A. Mansurov, tarmoq administratori Sh. Uralov, kompyuter qurilmalariga xizmat ko‘rsatuvchi mutaxassis A. Abdullayev, backend dasturchi F. Ravshanxonov.

4.2. Xizmat uch darajada tashkil etiladi:

1-jadval.

Texnik qo‘llab-quvvatlash darajalari

Daraja	Vazifalar	Ijrochilar
L1	Birlamchi qabul va oddiy masalalar: murojaatni ro‘yxatga olish, ustuvorlik belgilash, kirish va parol, qurilmalarni sozlash, maslahat	Kompyuter qurilmalariga xizmat ko‘rsatuvchi mutaxassis A. Abdullayev, HEMIS mazmuni bo‘yicha – ta’lim platformalari mutaxassislari J. Alimov, N. Salimov
L2	Tizim va tarmoq masalalari: serverlar, tarmoq va Wi-Fi, platforma sozlamalari, dasturiy xatolar	Tarmoq administratori Sh. Uralov, backend dasturchi F. Ravshanxonov, web-dasturchi A. Mansurov
L3	Murakkab nosozlik, xavfsizlik insidenti, tashqi yetkazib beruvchi yoki Vazirlik (HEMIS) bilan ishlash	IT departamenti boshlig‘i X. Topilov

4.3. J. Alimov va N. Salimov IT departamentiga bo‘ysunmaydi, HEMIS mazmuni bo‘yicha L1 vazifalarini o‘z lavozim majburiyatlari doirasida bajaradi va texnik masalalarni murojaatlar jurnali orqali IT departamentiga o‘tkazadi.

4.4. Murojaatlar jurnalining to‘liq yuritilishi uchun A. Abdullayev, oylik hisobot va SLA ijrosi uchun IT departamenti boshlig‘i javob beradi. Xodim yo‘qligida (ta’til, kasallik) uning vazifalarini IT departamenti boshlig‘i belgilagan xodim bajaradi.

4.5. Imtihon, akkreditatsiya va yirik tadbir kunlarida IT departamenti boshlig‘i ish vaqtidan tashqarida ham navbatchi xodimni belgilaydi va uning aloqa raqami tadbir tashkilotchisiga beriladi.

MUROJAAT KANALLARI VA RO‘YXATGA OLISH

5.1. Murojaatlar quyidagi kanallar orqali qabul qilinadi:

– IT texnik murojaatlar Telegram boti (“IT Qo‘llab-quvvatlash” boti) va IT departamenti elektron pochtasi (kh.topilov@nordicuniversity.org), IT departamenti ichki telefon raqami: 6080 (+998 55 508 44 00),

– IT departamentiga telefon orqali va bevosita (og‘zaki) murojaat,

– korporativ elektron pochta,

– LMS qo‘llab-quvvatlash boti t.me/nordic_lms_support_bot (LMS foydalanuvchilari uchun),

– Rektor virtual qabulxonasi (rm.nordicuniversity.org) – rahbariyatga yo‘llanadigan umumiy murojaatlar uchun, undagi texnik masalalar IT departamentiga yo‘naltiriladi.

5.2. Har bir murojaat, jumladan telefon va og‘zaki murojaat, kelib tushgan kuni murojaatlar jurnaliga kiritiladi va unga identifikatsiya raqami (ID) beriladi. Jurnal shakli 2-ilovada keltirilgan.

5.3. Murojaatchiga SLA dagi javob berish muddatida, murojaat kelgan kanal orqali ID, ustuvorlik va taxminiy hal etish muddati ko‘rsatilgan javob xabari yuboriladi.

5.4. Murojaat holatlari: “qabul qilindi”, “ishlanmoqda”, “eskalatsiya qilindi”, “foydalanuvchi javobini kutmoqda”, “hal etildi”, “yopildi”. “Foydalanuvchi javobini kutmoqda” holatida muddat hisobi to‘xtatiladi. Murojaat foydalanuvchi natijani tasdiqlagach yoki hal etilgani haqidagi xabardan keyin 2 ish kuni ichida e’tiroz bildirilmasa yopiladi.

5.5. Parolni tiklash va huquq berish faqat murojaatchining shaxsi tasdiqlangandan keyin (xodim yoki talaba hisobi, korporativ pochta, HEMIS ma’lumoti yoki shaxsan kelish orqali) bajariladi. Parol telefon orqali aytilmaydi va ochiq chatga yozilmaydi.

5.6. Xatoliklarni aniqlash va tuzatish quyidagi ketma-ketlikda amalga oshiriladi: murojaat yoki monitoring ogohlantirishi – jurnalga kiritish – sabab tahlili – tuzatish va sinov – foydalanuvchiga natija xabari – yopish. Murojaat bir nechta foydalanuvchiga ta’sir etuvchi xatoni ko‘rsatsa, tuzatish barcha foydalanuvchilar uchun amalga oshiriladi va zarur bo‘lsa yo‘riqnoma yangilanadi.

5.7. HEMIS talaba kabinetidagi arizalar va topshiriqlar hamda LMS kurslaridagi xabar va forumlar talaba, PO va ma’muriyat o‘rtasidagi o‘quv masalalari bo‘yicha muloqot kanali hisoblanadi. Ularning mazmuni bo‘yicha javobni tegishli o‘qituvchi yoki bo‘linma beradi, kanalning texnik ishlashidagi muammolar shu Nizom bo‘yicha hal etiladi.

USTUVORLIK VA MUDDATLAR

6.1. Ustuvorlikni murojaatni ro‘yxatga olgan L1 xodimi quyidagi jadval bo‘yicha belgilaydi:

2-jadval.

Ustuvorlik darajalari va xizmat muddatlari (SLA)

Ustuvorlik	Ta’rif	Javob berish, ko‘pi bilan	Bartaraf etish, ko‘pi bilan
P1 – kritik	o‘quv jarayoni yoki tizim to‘xtagan	30 daqiqa	4 soat
P2 – yuqori	asosiy funksiya buzilgan	1 soat	1 ish kuni
P3 – o‘rta	bitta foydalanuvchi yoki cheklangan xato	4 ish soati	3 ish kuni
P4 – past	maslahat, so‘rov	1 ish kuni	5 ish kuni

6.2. HEMIS ning o‘zidagi nosozlik Vazirlikka (HEMIS texnik yordamiga) yuboriladi, Universitet ichida javob muddati SLA bo‘yicha, bartaraf etish muddati Vazirlik javobiga bog‘liq. Bunday murojaat jurnalda “eskalatsiya qilindi” holatida yuritiladi va oylik hisobotda alohida ko‘rsatiladi.

6.3. Tizimni zaxira nusxadan to‘liq tiklash talab etiladigan favqulodda holatda bartaraf etish muddati “Raqamli ta’lim muhitida axborot xavfsizligi to‘g‘risida nizom”dagi tiklash vaqti maqsadi (RTO – 8 soat) bilan belgilanadi.

6.4. Muddatlar ish vaqtida hisoblanadi, P1 murojaatlar uchun esa o‘quv mashg‘ulotlari va imtihonlar o‘tkaziladigan butun vaqt davomida. Dars, imtihon yoki onlayn tadbirni to‘xtatgan har qanday nosozlik P1 hisoblanadi. Ustuvorlik noto‘g‘ri belgilangani aniqlansa, L2 yoki L3 xodimi uni o‘zgartiradi va sababini jurnalga yozadi.

ESKALATSIYA

7.1. L1 xodimi o‘z vakolatida hal etilmaydigan murojaatni javob berish muddati tugaguncha L2 ga, L2 xodimi esa L3 ga o‘tkazadi.

7.2. Rahbariyatga eskalatsiya:

– bartaraf etish muddatining yarmi o‘tib, muammo hal etilmagan bo‘lsa, ijrochi IT departamenti boshlig‘iga xabar beradi,

– P1 nosozlik 4 soatda bartaraf etilmasa yoki bir nechta tizimga ta’sir etsa, IT departamenti boshlig‘i Moliyaviy ishlar bo‘yicha prorektorga, o‘quv jarayoniga ta’sir etganda Akademik ishlar bo‘yicha prorektor M. Amonboyevga ham xabar beradi,

– xavfsizlik insidenti “Raqamli ta’lim muhitida axborot xavfsizligi to‘g‘risida nizom” bo‘yicha boshqariladi.

7.3. Tashqi eskalatsiya: HEMIS – Vazirlik HEMIS texnik yordamiga (IT departamenti boshlig‘i yoki ta’lim platformalari mutaxassislari orqali), EduPage va boshqa tashqi xizmatlar – xizmat yetkazib beruvchisiga, internet kanali – provayderga, kafolatdagi uskuna – yetkazib beruvchiga. Tashqi tashkilotga so‘rov yuborilgan sana va javob jurnalda qayd etiladi, P1 va P2 murojaatlar bo‘yicha foydalanuvchiga holat har ish kunida kamida bir marta xabar qilinadi.

7.4. SLA buzilgani yoki natijadan norozi foydalanuvchi IT departamenti boshlig‘iga yoki Rektor virtual qabulxonasi orqali murojaat qiladi, bunday shikoyat 3 ish kuni ichida ko‘rib chiqiladi. Talabalar murojaati “Talabalarning

taklif, fikr-mulohaza va shikoyatlarini qabul qilish, ro‘yxatga olish va ko‘rib chiqish tartibi” asosida ham ko‘rib chiqiladi.

PROFILAKTIKA VA MONITORING

8.1. Tarmoq administratori har ish kuni boshida Universitet platformalari, serverlar, internet kanali va Wi-Fi holatini hamda oldingi zaxiralash natijasini tekshiradi va texnik ko‘rik jurnaliga yozadi. Platformalarning ishlash vaqti avtomatik monitoring vositasi bilan doimiy o‘lchanadi, uzilish haqidagi ogohlantirish tarmoq administratori va IT departamenti boshlig‘iga keladi.

8.2. Har semestr boshlanishidan kamida 10 kun oldin kompyuter sinflari, auditoriyalardagi kompyuter, proyektor va ovoz uskunalari, tarmoq va Wi-Fi nuqtalari profilaktik tekshiruvdan o‘tkaziladi, dasturiy ta’minot yangilanadi, aniqlangan nosozliklar semestr boshlanguncha bartaraf etiladi. Natija auditoriyalar kesimida texnik ko‘rik dalolatnomasida qayd etiladi (A. Abdullayev, Sh. Uralov).

8.3. Har oy server disklari bandligi, yangilanishlar holati, muddati tugaydigan sertifikat va litsenziyalar tekshiriladi. Rejali texnik ishlar dars vaqtidan tashqarida bajariladi, foydalanuvchilar kamida 1 ish kuni oldin tegishli platforma, sayt yoki Universitetning Telegram kanali orqali xabardor qilinadi.

8.4. Bir oy ichida bir xil sabab bilan 3 va undan ortiq murojaat kelsa, ildiz sabab tahlili o‘tkaziladi va doimiy yechim (sozlamani o‘zgartirish, yo‘riqnoma, uskunani almashtirish) mas’ul va muddat bilan belgilanadi.

8.5. Platforma to‘xtaganda foydalanuvchilar 1 soat ichida uzilish va taxminiy tiklanish vaqti haqida tegishli platformada (imkon bo‘lsa) va Universitetning rasmiy kanallarida xabardor qilinadi.

FOYDALANUVCHILARNI O‘QITISH VA YO‘RIQNOMALAR

9.1. IT departamenti eng ko‘p uchraydigan murojaatlar bo‘yicha qisqa yo‘riqnomalar tayyorlaydi: HEMIS va OneID orqali kirish, parolni tiklash, LMS ga kirish, elektron kutubxonada HEMIS ID orqali ro‘yxatdan o‘tish, Rektor virtual qabulxonasida ro‘yxatdan o‘tish, Wi-Fi ga ulanish, onlayn dars o‘tkazish. Yo‘riqnomalar saytning “Ta’lim resurslari” bo‘limida va tegishli platformada joylanadi va har o‘quv yili boshida yangilanadi.

9.2. O‘qitish tartibi:

– har semestr boshida PO va xodimlar uchun raqamli platformalar bo‘yicha seminar-trening (Akademik ishlar departamenti bilan birgalikda),

– har semestr boshida birinchi kurs talabalari uchun HEMIS, elektron kutubxona va boshqa platformalardan foydalanish bo‘yicha tanishtiruv mashg‘uloti (dekanatlar bilan birgalikda),

– yangi xodim uchun ishga qabul qilingan haftada, hisoblar topshirilayotganda individual yo‘riqnoma.

9.3. Universitetda bu yo‘nalishda o‘tkazilgan tadbirlar: 2023-yil 28-yanvarda sirtqi talabalar uchun LMS bo‘yicha onlayn master-klass (ZOOM va YouTube Live), 2023-yil 9-fevralda PO uchun LMS imkoniyatlari seminar-treningi, 2026-yil 4-sentabrda PO uchun “Raqamli platformalar, HEMIS va sun’iy

intellekt” seminar-treningi, unda IT departamenti boshlig‘i sillabus, KPI va yuklama yuritiladigan raqamli platforma bo‘yicha amaliy trening o‘tkazgan.

9.4. Trening mavzulari murojaatlar statistikasi asosida tanlanadi, ishtirokchilar ro‘yxati va qisqa so‘rov natijasi IT departamentida saqlanadi.

MA’LUMOTLAR ANIQLIGI VA MA’LUMOTNI TUZATISH

10.1. Ma’lumotni tuzatish so‘rovi ma’lumot egasiga yo‘naltiriladi: talaba shaxsiy va kontingent ma’lumotlari – dekanat, PO va xodimlar ma’lumotlari – HR departamenti, elektron jurnal, davomat va baholar – fan o‘qituvchisi va kafedra (“Talabalar bilimini baholash to‘g‘risida nizom” tartibida), fan resurslari – kafedra, elektron kutubxona yozuvlari – ARM. IT departamenti va platforma mutaxassislari ma’lumotni asos hujjatsiz (buyruq, ariza, qaydnoma) o‘zgartirmaydi, tuzatish natijasi va asos hujjat jurnalda ko‘rsatiladi.

10.2. Murojaatlar statistikasining aniqligi quyidagicha ta’minlanadi:

– barcha kanallar bo‘yicha murojaatlar bitta jurnalga kiritiladi, oy yakunida Telegram bot va LMS boti statistikasi jurnal bilan solishtiriladi, kiritilmagan murojaatlar qo‘shiladi,

– javob va bartaraf etish vaqti kanal yoki jurnalning avtomatik vaqt belgisi bo‘yicha qayd etiladi,

– har oy hal etilgan murojaatlardan tasodifiy tanlangan kamida 10 tasi bo‘yicha murojaatchidan natija tasdiqlanadi,

– ishlash vaqti faqat avtomatik monitoring ma’lumoti bo‘yicha hisoblanadi.

10.3. Bir xil ma’lumot xatosi bo‘yicha takroriy murojaatlar Akademik ishlar departamentiga tizimli nomuvofiqlik sifatida xabar qilinadi va “Raqamli ta’lim jarayonini boshqarish tizimi (HEMIS va LMS) to‘g‘risida nizom”dagi verifikatsiya tartibida ko‘rib chiqiladi.

SIFATNI BAHOLASH VA HISOBOT

11.1. Xizmat samaradorligi quyidagi ko‘rsatkichlar bilan baholanadi:

3-jadval.

Texnik qo‘llab-quvvatlash xizmati ko‘rsatkichlari

Ko‘rsatkich	Maqsadli qiymat	Hisoblash usuli	Davriylik
SLA bajarilishi	kamida 90 foiz	belgilangan muddatda hal etilgan murojaatlar sonining jami murojaatlar soniga nisbati, foizda	oylik
Foydalanuvchi qoniqishi	kamida 4 ball (5 ballik)	murojaat yopilgandagi baholar va yillik so‘rov o‘rtachasi	oylik, yillik
Universitet platformalari (elektron kutubxona, Rektor virtual qabulxonasi, repozitoriy, LMS, sayt) ishlash vaqti	oyiga kamida 99 foiz	avtomatik monitoring ma’lumoti, har platforma alohida	oylik

11.2. IT departamenti boshlig‘i oy tugaganidan keyin 5 ish kuni ichida 3-ilova shaklidagi oylik hisobotni Moliyaviy ishlar bo‘yicha prorektorga taqdim etadi, nusxasi Akademik ishlar departamentiga yuboriladi. Bu hisobot “Raqamli ta’lim jarayonini boshqarish tizimi (HEMIS va LMS) to‘g‘risida nizom”dagi oylik ichki hisobotning texnik qo‘llab-quvvatlash qismi hisoblanadi. Maqsadli qiymatga erishilmagan ko‘rsatkich bo‘yicha hisobotda sabab va chora (mas’ul, muddat) ko‘rsatiladi.

11.3. Murojaat yopilganda foydalanuvchiga 5 ballik baho so‘rovi yuboriladi (kanal imkon bersa). Yiliga kamida bir marta IT departamenti Ta’lim sifatini rivojlantirish bo‘limi bilan birgalikda talabalar, PO va xodimlar o‘rtasida texnik qo‘llab-quvvatlash xizmati bo‘yicha onlayn so‘rov o‘tkazadi, natijalar va takliflar keyingi o‘quv yili ish rejasiga kiritiladi.

11.4. O‘quv yili yakunlari bo‘yicha xizmat ko‘rsatkichlari (murojaatlar soni va toifalari, o‘rtacha javob va bartaraf etish vaqti, SLA bajarilishi, qoniqish, ishlash vaqti, eng ko‘p uchragan muammolar va ko‘rilgan choralar) har yili 1-oktabrgacha tayyorlanadigan “Raqamli ta’lim axborot tizimlari faoliyati to‘g‘risida yillik hisobot”ga kiritiladi. Yillik hisobot Universitet Kengashida ko‘rib chiqiladi, Kengash belgilagan chora-tadbirlar (xodimlar, uskunalar, dasturiy ta’minot, yo‘riqnomalar bo‘yicha) ijrosi oylik hisobotlarda va keyingi yillik hisobotda aks ettiriladi.

11.5. Har semestr yakunida IT departamenti jurnal asosida eng ko‘p uchragan muammolar ro‘yxatini tuzadi, ko‘rilgan yechimlar samaradorligini shu muammolar bo‘yicha murojaatlar soni o‘zgarishi orqali baholaydi va yo‘riqnomalar hamda trening mavzularini yangilaydi. Yopilganidan keyin 5 ish kuni ichida qayta ochilgan murojaatlar soni oylik hisobotda ko‘rsatiladi.

11.6. Boshlang‘ich holat: “IT Qo‘llab-quvvatlash” Telegram boti statistikasiga ko‘ra 2026-yil 28-fevral holatiga bot orqali 439 ta murojaat qayd etilgan, shundan 425 tasi hal etilgan, 14 tasi hal etilmagan. 2026-yil 1-dekabrdan barcha kanallar bo‘yicha murojaatlar yagona jurnalda yuritiladi va ko‘rsatkichlar shu jurnal asosida hisoblanadi. Agentlik saytidagi 2026-yilgi umummilliy so‘rovnomada PO ning 98,1 foizi HEMIS qulayligini ijobiy baholagan, talabalarning HEMIS ga oid ijobiy javoblari 95,1 foiz.

JAVOBGARLIK

12.1. IT departamenti xodimlari SLA muddatlariga rioya qilish, jurnalni to‘liq yuritish va foydalanuvchi ma’lumotlari maxfiyligi uchun javob beradi. SLA buzilishi holatlari oylik hisobotda sababi bilan ko‘rsatiladi, takroriy buzilish IT departamenti boshlig‘i tomonidan ko‘rib chiqiladi.

12.2. Foydalanuvchi murojaatni rasmiy kanal orqali yuboradi, muammoni (tizim, xato matni, vaqt) aniq tavsiflaydi, uskunani o‘zi ochmaydi va dastur o‘rnatmaydi, qo‘shimcha ma’lumot so‘ralganda 2 ish kuni ichida javob beradi.

12.3. Bo‘linma rahbarlari onlayn dars, vebinar yoki tadbirni texnik ta’minlash so‘rovini kamida 2 ish kuni oldin, yangi xodim hisoblari so‘rovini xodim ishga kelgan kuni yuboradi.

YAKUNIY QOIDALAR

13.1. Mazkur Nizom Universitet Kengashi qarori bilan ma’qullanib, rektor buyrug‘i bilan tasdiqlangan kundan e’tiboran kuchga kiradi.

13.2. Nizom kuchga kirgan kundan e’tiboran 2026-yil may oyida tayyorlangan “Texnik qo‘llab-quvvatlash faoliyati to‘g‘risida nizom” qo‘llanilmaydi.

13.3. Nizom yiliga kamida bir marta, shuningdek yangi tizim joriy etilganda yoki ko‘rsatkichlar tahlili natijasida qayta ko‘rib chiqiladi. O‘zgartirishlar IT departamenti taklifi bilan Universitet Kengashi qarori asosida kiritiladi, 1-ilovadagi xizmatlar katalogi yangi tizim joriy etilganda IT departamenti boshlig‘i tomonidan to‘ldiriladi.

13.4. Nizom Universitet saytida va repozitoriyda e’lon qilinadi.

IT departamenti boshlig‘i  **X. Topilov**

1-ilova

XIZMATLAR KATALOGI

№	Xizmat	Kim uchun	Daraja	Odatiy ustuvorlik	Mas’ul
1	HEMIS ga kirish, parolni tiklash, OneID orqali kirish	Talaba, PO, xodim	L1	P3, ommaviy bo‘lsa – P2	J. Alimov, N. Salimov, A. Abdullayev
2	HEMIS dagi rol va huquq muammolari	PO, xodim	L1, L2	P3	J. Alimov, N. Salimov, IT departamenti
3	HEMIS dasturidagi nosozlik (Vazirlik tomonida)	Barcha foydalanuvchilar	L3	Ta’siriga ko‘ra P1 yoki P2	X. Topilov (Vazirlikka eskalatsiya)
4	HEMIS dagi ma’lumotni tuzatish so‘rovi	Talaba, PO	L1, ma’lumot egasi	P3	Dekanat, HR departamenti yoki kafedra
5	LMS: hisob, parol, kursga yozish, LMS qo‘llab-quvvatlash boti orqali maslahat	Foundation tinglovchisi, kurs ishtirokchisi, PO	L1	P3	A. Abdullayev
6	LMS: kurs yaratish va sozlash, SCORM paket, onlayn dars moduli	PO, kurs tashkilotchisi	L2	P4, dars vaqtida ishlamasa – P1	F. Ravshanxonov
7	Elektron kutubxona: HEMIS ID orqali ro‘yxatdan o‘tish, kirish, bron va uzaytirishdagi xato	Talaba, PO, xodim	L1, L2	P3	A. Abdullayev, F. Ravshanxonov (mazmun – ARM)
8	Rektor virtual qabulxonasi: Telegram bot orqali ro‘yxatdan o‘tish, kirish, xabarnomalar	Talaba, PO, xodim	L1, L2	P3	F. Ravshanxonov
9	Repozitoriy, Karyera portali, Alumni platformasi: kirish, material joylashda texnik yordam	Xodim, bitiruvchi, hamkor	L2	P3, P4	A. Mansurov
10	Forecasting platformasi: kirish, sillabus, ish reja va KPI kiritishdagi texnik xato	PO, kafedra mudiri	L2	P3	F. Ravshanxonov
11	Rasmiy veb-sayt: material joylash, sahifa xatosi	Bo‘linmalar, Marketing va PR departamenti	L2	P3, sayt ishlamasa – P1	A. Mansurov
12	Korporativ pochta: hisob, parol, sozlash	Xodim	L1	P3	A. Abdullayev
13	Kompyuter, proyektor, printer, ovoz uskunasi: sozlash, dastur o‘rnatish, ta’mirlash	PO, xodim, kompyuter sinflari	L1	P3, dars to‘xtasa – P1	A. Abdullayev
14	Tarmoq va Wi-Fi: ulanish, tezlik, qamrov	Barcha foydalanuvchilar	L2	P3, bino yoki qavat bo‘yicha uzilish – P1	Sh. Uralov

15	Onlayn dars, vebinar, gibrid tadbirni texnik ta’minlash	Kafedralar, bo‘linmalar	L1, L2	P4 (so‘rov kamida 2 ish kuni oldin), tadbir vaqtidagi nosozlik – P1	A. Abdullayev, Sh. Uralov
16	Yangi xodim hisoblarini ochish, ishdan bo‘shagan xodim hisoblarini bloklash	Bo‘linma rahbarlari, HR departamenti	L1, L2	P3 (bloklash – 3 ish kuni ichida)	A. Abdullayev, F. Ravshanxonov
17	EduPage dars jadvaliga kirish	Talaba, PO	L1	P4	A. Abdullayev (mazmun – Akademik ishlar departamenti)
18	Maslahat, yo‘riqnoma, trening so‘rovi	Barcha foydalanuvchilar	L1	P4	A. Abdullayev

Ustuvorlik murojaatning haqiqiy ta’siriga qarab 2-jadval bo‘yicha o‘zgartiriladi. Muddatlar SLA bo‘yicha hisoblanadi.

2-ilova

TEXNIK MUROJAATLAR JURNALI

20___/20___ o‘quv yili, _____ oyi

№ (ID)	Sana, vaqt	Kanal	Murojaatchi (lavozim yoki guruh, bo‘linma)	Tizim	Qisqa tavsif	Tur	Ustuvorlik	Ijrochi, daraja	Javob va hal etilgan vaqt	Natija, SLA, baho
1	__.__.20__									
2	__.__.20__									
3	__.__.20__									
4	__.__.20__									
5	__.__.20__									
6	__.__.20__									
7	__.__.20__									
8	__.__.20__									

Kanal: T – IT Telegram boti, L – LMS boti, P – elektron pochta, Tel – telefon, B – bevosita, RM – Rektor virtual qabulxonasi. Tur: N – nosozlik, S – xizmat so‘rovi, M – ma’lumotni tuzatish so‘rovi. SLA: bajarildi yoki bajarilmadi (sababi bilan). Baho – foydalanuvchining 5 ballik bahosi. Jurnal elektron yuritiladi, eskalatsiya va tashqi tashkilot javobi izohda qayd etiladi.

3-ilova

TEXNIK QO‘LLAB-QUVVATLASH XIZMATI FAOLIYATI TO‘G‘RISIDA OYLIK HISOBOT

20___-yil _____ oyi

№	Ko‘rsatkich	Maqsad	Natija	Izoh (sabab, chora)
1	Kelib tushgan murojaatlar soni, jami	–		
2	Kanallar bo‘yicha: IT Telegram boti, LMS boti, pochta, telefon va bevosita, Rektor virtual qabulxonasi	–		
3	Tizimlar bo‘yicha: HEMIS, LMS, elektron kutubxona, boshqa platformalar, qurilmalar, tarmoq	–		
4	Ustuvorlik bo‘yicha: P1, P2, P3, P4	–		
5	Hal etilgan murojaatlar soni va ulushi, foizda	–		
6	Oy oxirida ochiq qolgan murojaatlar, shu jumladan muddati o‘tganlar	–		
7	O‘rtacha javob berish vaqti (ustuvorlik bo‘yicha)	SLA muddati		
8	O‘rtacha bartaraf etish vaqti (ustuvorlik bo‘yicha)	SLA muddati		
9	SLA bajarilishi, foizda	kamida 90 foiz		
10	Vazirlikka (HEMIS) va tashqi tashkilotlarga eskalatsiya qilingan murojaatlar	–		
11	Takroriy murojaatlar, qayta ochilgan murojaatlar va o‘tkazilgan ildiz sabab tahlillari	–		
12	Ishlash vaqti: elektron kutubxona, Rektor virtual qabulxonasi, repozitoriy, LMS, sayt (har biri)	kamida 99 foiz		
13	P1 nosozliklar soni va jami to‘xtash vaqti	–		
14	Foydalanuvchi qoniqishi, o‘rtacha baho	kamida 4 ball		
15	Ma’lumotni tuzatish so‘rovlari: yo‘naltirilgan va hal etilgan	–		
16	Jurnal verifikatsiyasi: botlar statistikasi bilan farq, natijasi tasdiqlangan murojaatlar	farq tuzatilgan, kamida 10 ta		
17	Profilaktika ishlari, o‘tkazilgan treninglar, yangilangan yo‘riqnomalar	–		

Asosiy muammolar va keyingi oy uchun choralar (mas’ul, muddat):
_____

IT departamenti boshlig‘i: _____ X. Topilov