

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева»
Положение о структурном подразделении
4.2.3 Управление документацией
Положение об отделе технической поддержки

ПРИНЯТО
решением ученого совета
ЧГПУ им. И. Я. Яковлева
Протокол заседания
от 25 ноября 2016 г. № 4

УТВЕРЖДАЮ

и. о. ректора



В.Н. Иванов

2016 г.

Положение об отделе технической поддержки

Версия 2.0

Экземпляр №


1

Пользователь

Селиванов К.В.


Фамилия И. О.

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработали	И.о. начальника управления информационно-технологического сопровождения образования	Селиванов К. В.	
	Начальник отдела технической поддержки	Селиванов К. В.	
Проверил	Начальник управления кадров и правового обеспечения	Данилова С. Г.	
Согласовал	Проректор по учебной работе	Иванов Д. Е.	
Версия: 2.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 30.11.2016, 08:01		Стр. 1 из 11

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева»
	Положение о структурном подразделении
	4.2.3. Управление документацией
	Положение об отделе технической поддержки

Содержание

1. Общие положения	3
2. Структура и кадровый состав отдела технической поддержки	3
3. Основные задачи	4
4. Функции	4
5. Права и обязанности отдела технической поддержки	5
6. Ответственность	7
7. Взаимодействие с другими организациями и подразделениями	8
8. Организация деятельности	9
Лист ознакомления сотрудников	10
Лист регистрации изменений	11

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева»
	Положение о структурном подразделении
	4.2.3. Управление документацией
	Положение об отделе технической поддержки

1. Общие положения

1.1. Отдел технической поддержки (далее – Отдел) является структурным подразделением управления информационно-технологического сопровождения образования (далее – Управление, УИТСО) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева» (далее – университет, вуз).

1.2. Основными направлениями деятельности Отдела являются техническая поддержка и техническое сопровождение процесса информатизации университета, принятых в университете информационных и образовательных технологий, организация и выполнение работ по обеспечению бесперебойного функционирования и развития программно-аппаратного комплекса университета, а также выработка предложений руководству вуза по их развитию и поддержанию на конкурентном уровне.

1.3. Отдел создается и ликвидируется в порядке, установленном Уставом вуза.

1.4. Отдел возглавляет начальник, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом ректора по представлению начальника управления информационно-технологического сопровождения образования.


1.5. Сотрудники Отдела назначаются на должности и освобождаются от них приказом ректора по представлению начальника Управления и по согласованию с начальником Отдела.

1.6. В своей деятельности Отдел руководствуется:

- законами Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, действующими нормативными документами по вопросам выполняемой работы;
- приказами и распоряжениями Министерства образования и науки Российской Федерации, Министерства связи и массовых коммуникации, прочих ведомств, касающимися соответствующих вопросов;
- Уставом университета,
- решениями учёного совета;
- приказами и распоряжениями ректора;
- действующими локальными нормативными документами по вопросам выполняемой работы,
- настоящим Положением.

2. Структура и кадровый состав отдела технической поддержки

2.1. Структуру и штат Отдела, а также изменения к ним утверждает ректор.

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева»
	Положение о структурном подразделении
	4.2.3. Управление документацией
	Положение об отделе технической поддержки

2.2. В штат Отдела входят: начальник отдела, системный администратор, инженеры-программисты.

2.3. Замещение должностей работников Отдела производится по бессрочному трудовому договору.

2.4. Сотрудники Отдела регулярно повышают квалификацию путем обучения в других вузах, центрах повышения квалификации, участвуя в обучающих семинарах.

2.5. Полномочия, права, обязанности, ответственность, требования к квалификации работников Отдела приведены в соответствующих должностных инструкциях сотрудников.

3. Основные задачи

3.1. Реализация положений концепции информатизации университета.

3.2. Обеспечение бесперебойного функционирования программно-аппаратного комплекса университета, телефонной сети университета.

3.3. Обеспечение требуемого уровня информационной безопасности в области информационных систем и телекоммуникаций.

3.4. Осуществление мер, реализующих информационную защищенность персональных данных в государственных и собственных информационных системах персональных данных.

3.5. Разработка локальных нормативных документов (стандартов и регламентов) на использование вычислительной техники и программного обеспечения; контроль за исполнением нормативных документов по правилам работы с вычислительной техникой и офисным оборудованием.

3.6. Обеспечение информационной и технической поддержки средств вычислительной техники и программного обеспечения.


3.7. Организация и поддержание электронного документооборота между структурными подразделениями университета.

3.8. Проведение работ по оптимизации использования информационно-технических ресурсов.

3.9. Техническая поддержка официальных мероприятий, проводимых университетом и его структурными.

3.10. Обеспечение функционирования официального сайта университета и его программно-техническая поддержка.

3.11. Программно-техническое обеспечение деятельности сайтов факультетов и общеуниверситетских кафедр, размещенных на серверах университета.

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева»
	Положение о структурном подразделении
	4.2.3. Управление документацией
	Положение об отделе технической поддержки

4. Функции

В соответствии с возложенными задачами отдел технической поддержки выполняет следующие функции:

4.1. Осуществление мероприятий по планированию, разработке и эксплуатации информационно-телекоммуникационной инфраструктуры.

4.2. Установка, настройка, техническое сопровождение и обслуживание серверов, активного сетевого оборудования, аппаратных и программных средств защиты информации, аппаратных и программных средств контроля и управления сетевой инфраструктурой, средств резервного копирования и восстановления данных, рабочих станций, периферийного оборудования, программного обеспечения и телефонной сети университета.

4.3. Организация автоматизированных рабочих мест.

4.4. Диагностика и устранение неисправностей вычислительной и офисной техники, неполадок программного обеспечения и телефонной сети.

4.5. Организация своевременного рассмотрения и исполнения заявок на выполнение работ, связанных с функционированием программного и аппаратного обеспечения.

4.6. Координация работ с поставщиками и производителями вычислительной и офисной техники по вопросам гарантийного обслуживания и ремонта.

4.7. Координация работ с подрядчиками и субподрядчиками-производителями программного обеспечения.

4.8. Подготовка спецификаций для закупки активного сетевого оборудования, серверов, средств резервного копирования и восстановления данных, средств защиты информации, средств контроля и управления сетевой инфраструктурой, периферийного оборудования, расходных материалов и запасных частей к устройствам печати и офисной технике.


4.9. Разработка и внедрение инструкций, регламентов и стандартов использования программного и аппаратного обеспечения.

4.10. Разработка (совместно с отделом информационных ресурсов и образовательных технологий) мероприятий по совершенствованию форм и методов работы с информационными ресурсами.

4.11. Разработка, внедрение и организация контроля исполнения нормативных документов по обеспечению информационной безопасности.

5. Права и обязанности сотрудников отдела технической поддержки


5.1. Начальник Отдела имеет право:

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева»
	Положение о структурном подразделении
	4.2.3. Управление документацией
	Положение об отделе технической поддержки

- избирать и быть избранным в органы управления университета;
- представлять начальнику управления информационно-технологического сопровождения образования предложения о внесении изменений в штатное расписание; о приеме, увольнении и перемещении сотрудников Отдела, их поощрению и наказанию, и получать по ним ответ;
- участвовать в установленном порядке в совещаниях для решения задач по организации и управлению процесса информатизации в вузе;
- участвовать в проводимых мероприятиях, имеющих отношение к деятельности Отдела;
- получать для осуществления деятельности, предусмотренной планами, проектами, сметой и штатным расписанием, аппаратные и программные ресурсы в установленном порядке и самостоятельно ими распоряжаться;
- контролировать выполнение структурными подразделениями вуза приказов и распоряжений руководства университета по вопросам информационно-технологического сопровождения образовательного процесса;
- контролировать выполнение сотрудниками университета установленных правил работы с вычислительной техникой и офисным оборудованием;
- контролировать исполнение сотрудниками университета нормативных документов по обеспечению информационной безопасности;
- при проведении технических работ получать доступ к технике структурных подразделений университета и паролям пользователей с последующей заменой паролей;
- по согласованию с ректоратом университета привлекать сотрудников других подразделений и сторонних организаций к участию в работе;
- представлять университет во внешних организациях по вопросам деятельности Отдела;
- на вознаграждение своего труда, соответствующее личному вкладу в деятельность университета и Отдела;
- на материальное и финансовое обеспечение своей профессиональной деятельности;
- другие права, предусмотренные Уставом вуза и коллективным договором.

5.2. Сотрудники Отдела имеют право:

- избирать и быть избранными в органы управления университета;
- участвовать в учебно-методических конференциях и семинарах, совещаниях по обмену опытом работы;
- получать необходимую информацию от всех подразделений и служб, независимо от их подчиненности, для осуществления своих функций (по согла-

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева»
	Положение о структурном подразделении
	4.2.3. Управление документацией
	Положение об отделе технической поддержки

сованию с начальником управления информационно-технологического сопровождения образования);

- при проведении технических работ получать доступ к технике структурных подразделений университета и паролям пользователей с последующей заменой паролей;

- на материальное и финансовое обеспечение своей профессиональной деятельности;

- участвовать во внебюджетной деятельности университета;

- на обращение с предложениями, рекомендациями, жалобами, заявлениями и получение ответов на свои обращения;

- другие права, предусмотренные Уставом университета и коллективным договором.

5.3. Начальник Отдела обязан:

- определять направление работы Отдела;

- обеспечивать текущее планирование работы Отдела;

- организовывать и контролировать работу сотрудников Отдела по выполнению задач и планов в соответствии с программой развития и годовым планом работы университета;

- создавать условия для работы сотрудников Отдела в соответствии с законодательством, нормами по охране труда и технике безопасности, а также коллективным договором;

- в установленные сроки согласовывать планы и проекты работы Отдела с другими подразделениями, представлять отчёты о работе Отдела, планы перспективных мероприятий, отвечать на запросы и обращения, направляемые в Отдел;

- обеспечивать исполнение работниками Отдела требований по обработке и защите персональных данных и соблюдение конфиденциальности служебной информации, установленных действующим законодательством и локальными нормативными правовыми актами университета.

5.4. Сотрудники Отдела обязаны:


- выполнять свои функциональные обязанности в полном объёме;

- участвовать в общих мероприятиях университета;

- соблюдать трудовую дисциплину, правила внутреннего распорядка, нормы по охране труда и технике безопасности;

- выполнять требования по обработке и защите персональных данных и обеспечению конфиденциальности служебной информации, установленные действующим законодательством и локальными нормативными правовыми актами университета;

- систематически повышать свою квалификацию.

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева»
	Положение о структурном подразделении
	4.2.3. Управление документацией
	Положение об отделе технической поддержки

6. Ответственность

6.1. Начальник Отдела несёт ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение отделом задач и функций, предусмотренных настоящим Положением.

6.2. На него возлагается персональная ответственность за:

- качественное и своевременное выполнение заданий;
- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка сотрудниками управления;
- соблюдение правил охраны труда и пожарной безопасности;
- соблюдение требований по обработке и защите персональных данных и соблюдение конфиденциальности служебной информации;
- соблюдение финансовой и штатной дисциплины, положения об оплате труда.

6.3. Каждый сотрудник Отдела несет ответственность за качество выполнения работ, возложенных на него должностной инструкцией.

7. Взаимодействие с другими организациями и подразделениями

7.1. Установлены следующие внешние служебные взаимоотношения:

7.1.1. С организациями, предоставляющими сервисные услуги в сфере компьютерной и оргтехники и Интернет-услуги:

Получает: Интернет-трафик, услуги по обслуживанию компьютеров и оргтехники, крупный ремонт компьютеров и оргтехники.

Предоставляет: информацию о неисправностях оборудования, нуждающегося в ремонте.

7.1.2. С организациями, предоставляющими услуги связи:


Получает: услуги по предоставлению линий связи и коммуникаций.

Предоставляет: информацию о потребностях вуза в линиях связи и коммуникаций.

7.2. Установлены следующие служебные взаимоотношения с подразделениями университета:

7.2.1. С управлениями, отделами, деканатами, кафедрами и другими подразделениями вуза:

Получает: заявки на выполнение работ, связанных с функционированием программного и аппаратного обеспечения, телефонной связи университета; заявки на техническую поддержку официальных мероприятий, проводимых университетом; доступ к технике структурных подразделений университета и паролям пользователей для проведения технических работ.

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева»
	Положение о структурном подразделении
	4.2.3. Управление документацией
	Положение об отделе технической поддержки

Предоставляет: услуги установки, настройки, технического сопровождения и обслуживания рабочих станций, периферийного оборудования, программного обеспечения и телефонной сети университета.

8. Организация деятельности

8.1. Отдел технической поддержки работает в соответствии с программой развития и планом работы университета, утвержденными ученым советом.

Годовой план деятельности Отдела составляется начальником Отдела на основе планов работ по направлениям деятельности. Планы деятельности определяются задачами, которые ставит перед Отделом и управлением информационно-технологического сопровождения образования ректорат и коллектив университета и основываются на имеющемся штате сотрудников, а также финансовыми возможностями.

План работы Отдела согласуется с начальником управления информационно-технологического сопровождения образования.



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева»

Положение о структурном подразделении

4.2.3. Управление документацией

Положение об отделе технической поддержки

Лист ознакомления сотрудников

Фамилия, имя, отчество	Должность	Срок ознакомления (план.)	Подпись	Дата ознакомления (факт.)



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева»

Положение о структурном подразделении

4.2.3. Управление документацией

Положение об отделе технической поддержки

Лист регистрации изменений

Номера страниц				Номер и дата документа об изменении	Должностное лицо, введившее изменения		Дата ввода изменений	Срок введения изменения
измененных	замененных	новых	аннулированных		Ф.И.О., должность	подпись		