



Министерство просвещения 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

УТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора

В.Н. Иванов

201\_\_ г.



**Положение  
об отделе технической поддержки**

Версия 1.1

Экземпляр № \_\_\_\_\_

Пользователь \_\_\_\_\_

Фамилия И. О.

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработали	Начальник отдела информационных ресурсов и образовательных технологий	Сергеев В.М.	31.08.2022
	И. о. начальника отдела технической поддержки	Федоров С. Р.	31.08.2022
	И. о. начальника отдела автоматизированных информационных систем	Клементьев Э.О.	31.08.2022
Проверил	Начальник управления кадров и правового обеспечения	Данилова С. Г.	31.08.2022
Согласовал	Начальник отдела по работе с персоналом	Михайлова Т.Н.	31.08.2022
	Начальник отдела управления информатизации	Якимов О. Г.	31.08.2022
Версия: 1.0			Стр. 1 из 11



## 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	3
3	Основные задачи	4
4	Функции	4
5	Права и обязанности сотрудников отдела	5
6	Ответственность	7
7	Взаимодействие с другими организациями и подразделениями	8
8	Организация деятельности	9
	Лист ознакомления сотрудников	10
	Лист регистрации изменений	11



## 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 информатизации (далее – Управление, УИ) Чувашского государственного педагогического университета 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 установленном порядке.

1.4 Отдел возглавляет начальник, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом ректора по представлению проректора по учебной работе и по согласованию с начальником управления цифрового развития.

1.5 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, Министерство просвещения Российской Федерации, прочих ведомств, касающимися соответствующих вопросов;
- Уставом университета,
- решениями учёного совета;
- приказами и распоряжениями ректора;
- приказами и распоряжениями проректора по учебной работе;
- действующими локальными нормативными документами по вопросам выполняемой работы,
- настоящим Положением.

## 2 Структура и кадровый состав отдела

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

2.2 В штат Отдела входят: начальник отдела, специалисты технической поддержки.

2.3 Замещение должностей работников Отдела производится по бессрочному трудовому договору.



## Положение о структурном подразделении

### 4.2.3 Управление документацией

#### Положение об отделе технической поддержки

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

3.3 Обеспечение требуемого уровня информационной безопасности в области информационных систем и телекоммуникаций. Осуществление мер, реализующих информационную защищенность персональных данных в государственных и собственных информационных системах персональных данных.

3.4 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.

3.5 Организация и поддержание электронного документооборота между структурными подразделениями университета.

3.6 Проведение работ по оптимизации использования информационно-технических ресурсов.

3.7 Техническая поддержка официальных мероприятий, проводимых университетом и его структурными подразделениями.

3.8 Обеспечение функционирования официального сайта университета и его программно-техническая поддержка. Программно-техническое обеспечение деятельности сайтов факультетов и общеуниверситетских кафедр, размещенных на серверах университета.

3.9 Техническое сопровождение и обеспечение работоспособности единой электронной информационно-образовательной среды университета.

### 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.



## Положение о структурном подразделении

### 4.2.3 Управление документацией

#### Положение об отделе технической поддержки

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.

4.12 Организационно-техническое сопровождение обучающихся очной, очно-заочной и заочной форм обучения при авторизации и регистрации в единой информационной среде университета.

## 5 Права и обязанности сотрудников отдела

5.1 Начальник Отдела имеет право:

- избирать и быть избранным в органы управления университета;
- представлять начальнику управления цифрового развития предложения о внесении изменений в штатное расписание; о приеме, увольнении и перемещении сотрудников Отдела, их поощрению и наказанию, и получать по ним ответ;



## Положение о структурном подразделении

### 4.2.3 Управление документацией

#### Положение об отделе технической поддержки

- 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 согласованию с начальником управления цифрового развития);
- 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;



## Положение о структурном подразделении

### 4.2.3 Управление документацией

#### Положение об отделе технической поддержки

– 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 трудового 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.

## 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 Отдела;

– соблюдение правил охраны труда и пожарной безопасности;



## Положение о структурном подразделении

### 4.2.3 Управление документацией

#### Положение об отделе технической поддержки

- 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.

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





## Положение о структурном подразделении

### 4.2.3 Управление документацией

#### Положение об отделе технической поддержки

коллектив университета и основываются на имеющемся штате сотрудников, а также финансовыми возможностями.

План работы Отдела согласуется с начальником управления цифрового развития.



# 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.)
Ошанин Олег Темурович	Начальник УИ	01.09.2022		01.09.2022
Мухомин Юрий Викторович	Специалист ОТП	01.09.2022		01.09.2022
Иванов Сергей Евгеньевич	Инж. ОТП	01.09.2022		01.09.2022
Малыгина Вероника Николаевна	Специалист ОТП	01.09.2022		01.09.2022
Федоров Сергей Русланович	Специалист ОТП	01.09.2022		01.09.2022
Матросов Денис Борисович	Специалист ОТП	01.09.2022		01.09.2022
Алексеев Сергей Геннадьевич	Сотр. ОТП	01.09.2022		01.09.2022
Клементьев Игорь Александрович	Начальник АИС	01.09.2022		01.09.2022



**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		