

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение об отделе информационных систем Управления информатизации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сочинский государственный университет» (далее — Отдел, Управление, Университет) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 26 июля 2017 г. № 187-ФЗ «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации», Уставом Университета, решениями Ученого совета Университета, приказами ректора и иными локальными нормативными актами Университета.

1.2. Настоящее Положение определяет правовой статус Отдела, основные цели, задачи, функции, права и обязанности, порядок организации деятельности и взаимодействия Отдела в составе Управления информатизации.

1.3. Отдел является структурным подразделением Управления информатизации и обеспечивает организационное, методическое и технологическое сопровождение пользовательской технической поддержки, сопровождения рабочих мест, компьютерной техники, периферийного и мультимедийного оборудования, а также технического сопровождения учебного процесса, мероприятий и видеоконференцсвязи (ВКС) Университета в пределах компетенции Управления.

1.4. Отдел в своей деятельности подчиняется начальнику Управления информатизации. Отдел возглавляет начальник Отдела, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом ректора Университета в установленном порядке.

1.5. Отдел создается, реорганизуется и ликвидируется приказом ректора Университета в порядке, установленном локальными нормативными актами Университета. Структура и штатная численность Отдела утверждаются в составе структуры и штатного расписания Управления информатизации.

1.6. В случае временного отсутствия начальника Отдела (отпуск, болезнь, командировка и т.п.) исполнение его обязанностей возлагается на лицо, замещающее его в установленном порядке.

1.7. Работники Отдела назначаются на должность и освобождаются от должности приказом ректора Университета по представлению начальника Управления информатизации (либо в ином порядке, установленном в Университете).

1.8. В своей деятельности работники Отдела руководствуются законодательством Российской Федерации, Уставом Университета, решениями Ученого совета и приказами ректора Университета, настоящим Положением, положением об Управлении информатизации, коллективным договором, правилами внутреннего трудового распорядка, локальными нормативными

актами Университета (включая политики и регламенты в области ИТ и информационной безопасности), а также должностными инструкциями.

1.9. Должностные обязанности работников Отдела определяются должностными инструкциями. Распределение обязанностей между работниками Отдела осуществляется начальником Отдела по согласованию с начальником Управления информатизации в пределах компетенции и с учетом текущих задач.

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ

2.1. Основной целью деятельности Отдела является обеспечение устойчивого функционирования, сопровождения и развития корпоративных информационных систем и цифровых сервисов Университета, повышение доступности и качества прикладных сервисов для работников и обучающихся, а также участие в проектах цифрового развития и автоматизации процессов в пределах компетенции Управления.

2.2. Основные задачи Отдела включают:

2.2.1) организацию сопровождения, администрирования и развития корпоративных информационных систем Университета (учетных, управленческих, образовательных, документооборот и иных) в пределах компетенции;

2.2.2) обеспечение приема, анализа и исполнения обращений пользователей и владельцев процессов по вопросам работы информационных систем, включая консультации и поддержку, а также эскалацию в установленном порядке;

2.2.3) участие в внедрении, модернизации и развитии информационных систем, включая подготовку требований, тестирование, опытную эксплуатацию и ввод в промышленную эксплуатацию;

2.2.4) участие в обеспечении интеграционного взаимодействия информационных систем и сервисов Университета (в пределах компетенции), включая согласование требований и контроль работоспособности обменов;

2.2.5) участие в обеспечении разграничения доступа и администрировании прав в информационных системах в установленном порядке;

2.2.6) участие в обеспечении сохранности и целостности данных информационных систем, включая участие в организации резервного копирования и восстановлений в пределах компетенции;

2.2.7) обеспечение ведения эксплуатационной документации, инструкций и базы знаний по информационным системам;

2.2.8) участие в планировании потребности в лицензиях, сопровождении, доработках и иных ресурсах, необходимых для функционирования информационных систем и цифровых сервисов.

2.3. Отдел решает иные задачи, вытекающие из возложенных на него функций, поручений руководства Университета и Управления информатизации, а также локальных нормативных актов Университета, в пределах установленной компетенции.

3. ФУНКЦИИ

В соответствии с возложенными на него задачами Отдел осуществляет следующие функции:

3.1) *в области сопровождения и эксплуатации информационных систем:*

3.1.2) организует сопровождение корпоративных информационных систем и цифровых сервисов Университета в пределах компетенции;

3.1.1) обеспечивает работоспособность прикладных компонентов и пользовательских функций информационных систем, в том числе управление настройками в пределах прав доступа и компетенции;

3.1.2) обеспечивает консультирование пользователей, прием и обработку обращений по вопросам работы информационных систем;

3.1.3) обеспечивает ведение базы знаний и пользовательских инструкций по сопровождаемым системам,

3.2) *в области развития, изменений и внедрений:*

3.2.1) участвует в сборе, анализе и формализации требований к развитию информационных систем (включая изменения бизнес-процессов и функциональности);

3.2.2) подготавливает предложения по внедрению новых модулей/систем, модернизации и развитию цифровых сервисов;

3.2.3) участвует в подготовке технических требований/технических заданий на доработку, внедрение или сопровождение информационных систем;

3.2.3) организует (в пределах компетенции) тестирование изменений, приемку результатов и проведение опытной эксплуатации;

3.2.4) участвует в планировании и согласовании внедрений/обновлений, включая взаимодействие с владельцами процессов и другими подразделениями Управления,

3.3) *в области интеграций и данных:*

3.3.1) участвует в обеспечении интеграционного взаимодействия между информационными системами (обмены, API, выгрузки/загрузки данных) в пределах компетенции;

3.3.2) участвует в выявлении и устранении ошибок обменов, согласовании форматов и регламентов обмена;

3.3.3) участвует в обеспечении качества данных (в пределах компетенции), подготовке отчетности и настройке типовых отчетов (если предусмотрено сопровождаемыми системами),

3.4) *в области управления доступами и соблюдения регламентов:*

3.4.1) участвует в предоставлении, изменении и прекращении прав доступа к информационным системам по установленному порядку;

3.4.2) обеспечивает соблюдение пользователями и работниками Отдела регламентов использования информационных систем и цифровых сервисов в пределах компетенции;

3.4.3) участвует в мероприятиях по защите информации и персональных данных в части, относящейся к эксплуатации информационных систем

(в пределах компетенции Отдела),

3.5) в области инцидентов и устойчивости:

3.5.1) участвует в расследовании инцидентов в информационных системах, анализе причин и подготовке предложений по предотвращению повторных инцидентов;

3.5.2) взаимодействует с Отделом телекоммуникаций, администрирования и защиты информации по вопросам инфраструктурных причин инцидентов;

3.5.3) участвует в организации резервного копирования и восстановлений для информационных систем в зоне ответственности (в пределах компетенции), а также в проверках работоспособности после восстановлений/обновлений,

3.6.) в области закупок, учета и сопровождения ресурсов:

3.6.1) формирует предложения по приобретению лицензий, услуг сопровождения, доработок и иных ИТ-ресурсов, необходимых для информационных систем;

3.6.2) участвует в подготовке технических требований, технических заданий и иных материалов по закупкам в сфере сопровождения и развития информационных систем;

3.6.3) участвует в приемке результатов работ, услуг и поставок, связанных с информационными системами, в пределах компетенции;

3.6.4) участвует в ведении реестра сопровождаемых информационных систем, модулей, интеграций и эксплуатационной документации (в установленном порядке),

3.7) иные функции:

3.7.1) обеспечивает взаимодействие с другими отделами Управления информатизации при решении задач эксплуатации, развития и поддержки цифровой среды;

3.7.2) выполняет иные функции в пределах компетенции Отдела по поручению начальника Управления информатизации и/или начальника Отдела, в соответствии с локальными нормативными актами Университета;

3.7.3) осуществляет иные функции, предусмотренные в соответствии с законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами, приказами (распоряжениями) и иными организационно-распорядительными документами Университета.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

Для выполнения возложенных задач и функций Отдел информатизации в пределах своей компетенции:

4.1) организует и обеспечивает сопровождение, эксплуатацию и развитие информационных систем и цифровых сервисов Университета в пределах компетенции Отдела;

4.2) обеспечивает прием, анализ и обработку обращений пользователей и владельцев процессов по вопросам информационных систем, включая

консультирование, подготовку решений и эскалацию обращений в установленном порядке;

4.3) запрашивает и получает у структурных подразделений Университета сведения, документы и разъяснения, необходимые для выполнения задач Отдела;

4.4) участвует в совещаниях, рабочих встречах, комиссиях и проектных группах по вопросам внедрения, сопровождения и развития информационных систем и цифровых сервисов;

4.5) готовит и вносит начальнику Управления информатизации и руководству Университета предложения по развитию информационных систем, повышению качества цифровых сервисов, автоматизации процессов и совершенствованию ИТ-ландшафта;

4.6) инициирует разработку и актуализацию регламентов, инструкций и методических материалов по эксплуатации и сопровождению информационных систем в части, относящейся к компетенции Отдела;

4.7) участвует в подготовке технических требований, технических заданий, заключений и экспертных оценок по закупкам, внедрению, доработкам и сопровождению информационных систем и сервисов, а также в рассмотрении вопросов интеграций и подключения новых решений (в установленном порядке);

4.8) участвует в приемке результатов работ, услуг и поставок по информационным системам и цифровым сервисам в пределах компетенции;

4.9) обеспечивает соблюдение требований законодательства Российской Федерации и локальных актов Университета по эксплуатации информационных систем, защите информации и персональных данных в части, относящейся к компетенции Отдела;

4.10) в целях обеспечения устойчивости и безопасности цифровых сервисов вправе инициировать (в установленном порядке) временное ограничение либо изменение порядка использования отдельных функций/модулей информационных систем при проведении регламентных работ, внедрении обновлений, выявлении ошибок, угроз ИБ либо рисков нарушения целостности данных — в пределах компетенции.

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ (СЛУЖЕБНЫЕ СВЯЗИ)

5.1. Отдел в процессе осуществления своих функций взаимодействует со структурными подразделениями Университета по вопросам сопровождения, эксплуатации и развития корпоративных информационных систем и цифровых сервисов, включая сбор требований, поддержку пользователей, управление изменениями и обеспечение качества данных, в пределах компетенции Отдела.

5.2. Отдел взаимодействует:

а) с отделом телекоммуникаций, администрирования и защиты информации Управления информатизации — по вопросам предоставления инфраструктурных ресурсов для информационных систем (серверы, сеть,

доступы, резервное копирование в зоне ответственности), устранения инцидентов и выполнения регламентных работ, влияющих на работоспособность информационных систем;

б) с отделом технической поддержки Управления информатизации — при обработке обращений пользователей по работе информационных систем, первичной диагностике и сборе данных, консультировании, организации обучения пользователей; при подготовке рабочих мест к использованию информационных систем и обновлений пользовательских компонентов;

в) с учебными подразделениями (институтами, кафедрами, колледжем), учебно-методическими и административными подразделениями — при сборе и уточнении требований к функциональности систем, согласовании изменений, определении приоритетов развития, проведении тестирования и опытной эксплуатации, а также при решении инцидентов, влияющих на образовательный процесс;

г) с подразделениями — владельцами процессов и функциональными заказчиками (финансовые службы, кадры, приемная комиссия, учебно-методическое управление и др.) — по вопросам постановки задач на доработку, согласования регламентов работы, настройки ролей и прав, корректности данных и качества отчетности;

д) с правовым управлением — при подготовке и согласовании договоров и иных документов по сопровождению/доработке информационных систем, лицензированию, использованию цифровых сервисов и обработке данных (в пределах компетенции);

е) с контрактной службой — при планировании и сопровождении закупок лицензий, услуг сопровождения, внедрения и доработок информационных систем, подготовке технических требований и материалов закупки, участия в приемке работ и услуг;

ж) с управлением экономического планирования и анализа — при подготовке расчетов и обоснований потребности в финансировании лицензий, сопровождения и развития информационных систем;

з) с управлением бухгалтерского учета — по вопросам, связанным с эксплуатацией учетных систем (в пределах компетенции), согласованием отчетных форм, корректностью отражения данных, а также при документальном сопровождении лицензий и услуг;

и) с внешними организациями (вендорами, подрядчиками, интеграторами, сервисными партнерами) — по вопросам внедрения, сопровождения, доработки и обновления информационных систем, устранения ошибок, выполнения гарантийных обязательств — в рамках договоров и установленного порядка.

5.3. Взаимодействие осуществляется посредством служебной переписки, заявок в системе учета обращений, согласования документов, рабочих совещаний и проектных коммуникаций, а также иных форм, установленных локальными нормативными актами Университета.

5.4. Порядок взаимодействия, сроки предоставления информации, порядок постановки задач на изменения, правила тестирования и приемки, порядок предоставления доступов и проведения регламентных работ определяются локальными нормативными актами Университета, регламентами и решениями руководства Управления информатизации.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на Отдел задач и функций несет начальник Отдела.

6.2. Ответственность работников Отдела устанавливается законодательством Российской Федерации и должностными инструкциями.

6.3. Начальник и другие работники Отдела несут персональную ответственность за правильность оформляемых ими документов, их соответствие законодательству Российской Федерации, а также за обеспечение информационной безопасности в пределах своей компетенции;

6.4. За неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на Отдел задач и функций, предусмотренных настоящим Положением, а также нарушение локальных нормативных актов, приказов (распоряжений) и иных организационно-распорядительных документов Университета, работники Отдела могут быть привлечены к дисциплинарной, гражданско-правовой или административной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

с положением об отделе информационных систем ФГБОУ ВО «Сочинский
государственный университет»

[illegible]