

ОГ « 14 » ОЗ 2026 г.

Сочи, 2026

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение отделе технической поддержки 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 доступной, оперативной и качественной технической поддержки пользователей, а также обеспечение технической готовности пользовательских рабочих мест и учебной инфраструктуры (аудитории, компьютерные классы, мультимедийное оборудование) и технического сопровождения мероприятий и ВКС в интересах образовательной, научной и административной деятельности Университета.

2.2. Основные задачи Отдела включают:

2.2.1) организацию приема, регистрации, обработки и контроля исполнения обращений (заявок) пользователей по вопросам, относящимся к компетенции Отдела;

2.2.2) организацию сопровождения пользовательских рабочих мест (АРМ), компьютерной техники и периферийного оборудования, используемых в подразделениях Университета;

2.2.3) организацию сопровождения компьютерных классов, цифровых аудиторий, мультимедийного и презентационного оборудования, используемых в образовательном процессе;

2.2.4) обеспечение оперативного устранения типовых неисправностей на рабочих местах и в аудиториях, а также первичной диагностики причин инцидентов и их эскалации при необходимости;

2.2.5) организацию технического сопровождения учебных, научных, административных и представительских мероприятий, включая выездные мероприятия, а также обеспечение технической стороны ВКС и онлайн-совещаний;

2.2.6) участие в поддержании актуальности учета пользовательского оборудования и типовых конфигураций рабочих мест и аудиторий в пределах установленного порядка;

2.2.7) участие в подготовке пользовательских инструкций, чек-листов и базы знаний, направленных на снижение количества повторяющихся инцидентов;

2.2.8) участие в планировании потребности в компьютерной технике, периферии, мультимедийном оборудовании, расходных материалах и услугах, необходимых для обеспечения поддержки и эксплуатации.

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 организации технической поддержки пользователей:

3.1.1) организует прием, регистрацию, классификацию и распределение обращений пользователей в установленном порядке;

3.1.2) обеспечивает консультирование пользователей по вопросам эксплуатации компьютерной техники, периферийного оборудования, пользовательского программного обеспечения и типовых цифровых сервисов;

3.1.3) осуществляет первичную диагностику инцидентов, сбор исходной информации, определение способа решения и, при необходимости, эскалацию обращения на следующие линии поддержки (в другие отделы Управления/подрядчикам);

3.1.4) обеспечивает контроль сроков исполнения обращений и информирование пользователей о статусе выполнения в установленном порядке;

3.1.5) участвует в анализе типовых обращений и подготовке предложений по снижению повторяемости инцидентов,

3.2) в области сопровождения рабочих мест и пользовательского оборудования:

3.2.1) обеспечивает подключение, настройку и работоспособность автоматизированных рабочих мест пользователей;

3.2.2) выполняет работы по установке и базовой настройке разрешенного к использованию программного обеспечения на рабочих местах в установленном порядке;

3.2.3) обеспечивает подключение и базовую настройку периферийного оборудования (МФУ, принтеры, сканеры, камеры, гарнитуры и др.);

3.2.4) участвует в организации перемещения, замены и ввода в эксплуатацию пользовательского оборудования при переездах и организационных изменениях;

3.2.5) участвует в подготовке предложений по стандартизации рабочих мест и типовых конфигураций,

3.3) в области сопровождения аудиторий, компьютерных классов и мультимедийного оборудования:

3.3.1) обеспечивает техническую готовность компьютерных классов и учебных аудиторий, оснащенных средствами вычислительной техники и мультимедийным оборудованием;

3.3.2) обеспечивает сопровождение и первичное обслуживание проекторов, интерактивных панелей, экранов, систем звукоусиления, коммутации, камер, микрофонов и иных средств аудиовизуального обеспечения (в пределах компетенции Отдела);

3.3.3) выполняет плановые проверки работоспособности оборудования в закрепленных аудиториях, применяет чек-листы готовности;

3.3.4) обеспечивает подготовку специализированных помещений к экзаменам, защитами, онлайн-подключениям и иным мероприятиям учебного процесса (в пределах компетенции).

3.4) в области технического сопровождения мероприятий и ВКС:

3.4.1) обеспечивает техническую подготовку и сопровождение ВКС, онлайн-совещаний и гибридных мероприятий;

3.4.2) обеспечивает техническое сопровождение конференций, заседаний, презентаций, торжественных и иных мероприятий Университета, включая выездные мероприятия, в пределах компетенции;

3.4.3) осуществляет подготовку, подключение и проверку оборудования и каналов связи, необходимых для проведения мероприятий, а также оперативное устранение неисправностей в ходе мероприятий;

взаимодействует с организаторами мероприятий и ответственными подразделениями по вопросам технических требований и готовности площадок,

3.5) в области учета, документации и повышения качества сервиса:

3.5.1) обеспечивает ведение учета обращений (заявок), выполненных работ и выездов в установленных формах/системах учета;

3.5.2) участвует в ведении перечня оборудования и оснащенности аудиторий в части, относящейся к компетенции Отдела, в установленном порядке;

3.5.3) формирует и актуализирует базу знаний, инструкции и чек-листы для пользователей и сотрудников Отдела;

3.5.4) подготавливает предложения по улучшению процессов поддержки и повышению качества сервиса,

3.6) в области закупок и сопровождения ресурсов (в пределах компетенции):

3.6.1) формирует предложения по приобретению компьютерной техники, периферийного и мультимедийного оборудования, расходных материалов и услуг, необходимых для работы Отдела;

3.6.2) участвует в подготовке технических требований и иных материалов по закупкам в сфере компетенции Отдела;

3.6.3) участвует в приемке поставок оборудования и результатов работ/услуг по направлениям деятельности Отдела.

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 техническую поддержку пользователей, сопровождение рабочих мест, учебных аудиторий, компьютерных классов, периферийного и мультимедийного оборудования в пределах компетенции Отдела;

4.2) обеспечивает прием, регистрацию, обработку и контроль исполнения обращений пользователей в установленном порядке, включая первичную диагностику и эскалацию обращений на другие линии поддержки при необходимости;

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 технической поддержки, оснащения рабочих мест и аудиторий, подготовки мероприятий и ВКС;

4.5) готовит и вносит начальнику Управления информатизации предложения по повышению качества поддержки, развитию и стандартизации рабочих мест и аудиторий, модернизации пользовательского и мультимедийного оборудования;

4.6) инициирует разработку и актуализацию инструкций, чек-листов, регламентов и иных методических материалов по вопросам, относящимся к компетенции Отдела;

4.7) участвует в подготовке технических требований, технических заданий, заключений и иных материалов по закупкам компьютерной техники, периферии, мультимедийных средств и услуг в пределах компетенции;

4.8) участвует в приемке результатов работ, услуг и поставок по направлениям деятельности Отдела в пределах компетенции;

4.9) обеспечивает соблюдение требований законодательства Российской Федерации и локальных актов Университета по эксплуатации ИТ-ресурсов, защите информации и персональных данных в пределах компетенции Отдела;

4.10) при проведении регламентных работ, подготовке мероприятий либо при выявлении угроз/рисков для работоспособности оборудования вправе инициировать изменение порядка использования отдельных помещений/аудиторий/комплектов оборудования либо временное ограничение использования оборудования — в установленном порядке и в пределах компетенции.

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ (СЛУЖЕБНЫЕ СВЯЗИ)

5.1. Отдел в процессе осуществления своих функций взаимодействует со структурными подразделениями Университета по вопросам технической поддержки пользователей, эксплуатации рабочих мест, аудиторий и компьютерных классов, технического сопровождения мероприятий и ВКС, а также по вопросам, связанным с обеспечением работоспособности цифровых сервисов в пределах компетенции Отдела.

5.2. Отдел взаимодействует:

а) с отделом телекоммуникаций, администрирования и защиты информации Управления информатизации — при эскалации инцидентов, связанных с сетью, доступами, серверными и инфраструктурными сервисами; при обеспечении сетевой готовности аудиторий, площадок и мероприятий; при совместном устранении аварий и выполнении работ, требующих изменения инфраструктурной конфигурации;

б) с отделом информационных систем Управления информатизации — при эскалации обращений, связанных с работой корпоративных информационных систем и цифровых сервисов; при подготовке рабочих мест к работе в информационных системах; при участии в внедрениях, обновлениях и тестировании изменений на рабочих местах пользователей;

в) с учебными подразделениями (институтами, кафедрами, колледжем), учебно-методическими и административными подразделениями — по вопросам обеспечения готовности аудиторий и компьютерных классов, сопровождения учебного процесса, организации доступа к цифровым сервисам и устранения инцидентов, влияющих на образовательный процесс;

г) с подразделениями, организующими мероприятия (конференции, совещания, приемные мероприятия, торжественные и выездные мероприятия) — по вопросам технических требований к площадкам, подготовки и сопровождения ВКС, звука, видео, мультимедийных средств и рабочих мест, а также по вопросам графиков и регламентов технического сопровождения;

д) с правовым управлением — при подготовке и согласовании договоров и иных документов по закупке/обслуживанию оборудования и услуг в части компетенции Отдела, а также при получении консультаций по вопросам использования программного обеспечения и цифровых сервисов (в пределах компетенции);

е) с контрактной службой — при планировании и сопровождении закупок компьютерной техники, периферии, мультимедийного оборудования и сопутствующих услуг, подготовке технических требований и материалов закупки, участии в приемке поставок и услуг;

ж) с управлением экономического планирования и анализа — при подготовке расчетов и обоснований потребности в финансировании оснащения рабочих мест, компьютерных классов и аудиторий;

з) с управлением бухгалтерского учета — при инвентаризации, оформлении документов учета, перемещения и списания компьютерной техники, периферийного и мультимедийного оборудования;

и) с хозяйственными, эксплуатационными и административно-техническими службами — по вопросам доступа в помещения, организации электропитания, размещения оборудования, проведения ремонтных работ, перемещений и обеспечения условий эксплуатации;

к) с внешними организациями (подрядчиками, сервисными центрами, поставщиками) — по вопросам гарантийного и сервисного обслуживания оборудования, поставок, ремонта и выполнения работ по оснащению — 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 подачи и исполнения заявок, правила эскалации, порядок подготовки аудиторий и сопровождения мероприятий 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 технической поддержки ФГБОУ ВО «Сочинский
государственный университет»

[illegible]