



ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ

ИМ. К. Д. УШИНСКОГО

Балезинская ул., д. 80, Ижевск, Удмуртия, 426052
Тел. +7-912-023-01-30; e-mail: institute@ushinsky-iro.ru
www.ushinsky-iro.ru
ОКПО 47603898 ОГРН 1211800004998
ИНН/КПП 1832160150/183201001
№ ЛО 35-01265-18/00256662

ПРИКАЗ

№ 11-03-06/24 от « 08 » августа 2024 год

Об утверждении Положения «Об отделе
технической поддержки пользователей»

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» Постановления Правительства Российской Федерации от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», на основании пунктов 5.13.8. и 9.1. Устава,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Положение «Об отделе технической поддержки пользователей» согласно Приложению 1 к настоящему приказу;
2. Считать, что настоящее Положение действует в Институте с 01.09.2024 по 01.09.2029 года;
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Ректор

М. А. Санников

МП



ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ

ИМ. К. Д. УШИНСКОГО

Балезинская ул., д. 80, Ижевск, Удмуртия, 426052
Тел. +7-912-023-01-30; e-mail: institute@ushinsky-iro.ru
www.uschinsky-iro.ru
ОКПО 47603898 ОГРН 1211800004998
ИНН/КПП 1832160150/183201001
№ ЛО 35-01265-18/00256662

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ректора № 11-03-06/24

от «08» августа 2024 года

ПОЛОЖЕНИЕ

**ОБ ОТДЕЛЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ИНСТИТУТЕ РАЗВИТИЯ
ОБРАЗОВАНИЯ ИМ. К. Д. УШИНСКОГО**

Общие положения

1.1 Положение об отделе технической поддержки пользователей Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Институт развития образования им. К. Д. Ушинского» (далее – Положение) регламентирует деятельность, цели, задачи, функции, права, ответственность отдела технической поддержки пользователей федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Институт развития образования им. К. Д. Ушинского» (далее - Институт), а также его взаимодействие с другими структурными подразделениями Института.

1.2 Отдел технической поддержки пользователей (далее - Отдел) является структурным подразделением управления технической поддержки и администрирования Института и непосредственно подчиняется ректору.

1.3 Руководство подразделением осуществляет начальник Отдела, назначаемый на должность и освобождаемый от занимаемой должности ректором Института по представлению проректора соответствующего направления.

1.4 Распределение обязанностей между работниками Отдела осуществляется начальником Отдела в соответствии с должностными инструкциями и настоящим Положением.

1.5 Отдел реорганизуется и ликвидируется приказом ректора Института.

1.6 В своей деятельности Отдел руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и актами Правительства Российской Федерации;

- нормативными правовыми актами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации;

- уставом Института;

- политикой и целями Института в области качества;

- локальными нормативными документами Института;

- правилами охраны труда, промышленной и пожарной безопасности, иными требованиями обеспечения безопасности жизни и здоровья работников Института;

- настоящим Положением.

1.7 Финансирование деятельности Отдела осуществляется за счет средств Института и иных источников финансирования, предусмотренных законодательством Российской Федерации и уставом Института.

Цели и задачи деятельности отдела

2.1 Основной целью Отдела является осуществление технической поддержки пользователей для обеспечения качественного образовательного, научного, административно-управленческого и иных процессов Института.

2.2 Основными задачами Отдела являются:

2.2.1 Обеспечение бесперебойного функционирования компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, системного и прикладного программного обеспечения, обеспечивающих информационную поддержку учебного процесса, научных исследований и управления Инститutom.

2.2.2 Проведение единой технической политики в области развития и совершенствования компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, системного и прикладного

программного обеспечения информационной инфраструктуры Института.

2.2.3 Обеспечение внедрения и совершенствования компьютерного и периферийного оборудования, системного и прикладного программного обеспечения, обеспечивающих информационную поддержку учебного процесса, научных исследований и управления Институтом.

2.2.4 Техническое обеспечение деятельности информационно-образовательной среды Института (dist.ushinsky-igo.ru) согласно утвержденному расписанию.

2.2.5 Повышение квалификации работников Института в области информационных технологий, применения компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, системного и прикладного программного обеспечения с использованием имеющейся технологической базы и профессиональных знаний специалистов Отдела.

Структура отдела

3.1. Структура и штатная численность Отдела формируется согласно штатному расписанию Института в установленном порядке с учетом объема выполняемых работ.

Функции отдела

В соответствии с поставленной целью для решения основных задач Отдел выполняет следующие основные функции:

4.1 Обслуживание, диагностика и устранение неисправностей компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования; диагностика, устранение сбоев и неисправностей штатного функционирования системного и прикладного программного обеспечения, по заявкам работников и подразделений Института.

4.2 Диспетчеризация заявок между подразделениями управления технической поддержки и администрирования, поступающих по телефону, по электронной почте, либо портал технической поддержки от пользователей и подразделений Института.

4.3 Администрирование портала технической поддержки пользователей Института.

4.4 Техническая поддержка пользователей средств вычислительной техники, программно-аппаратных средств, системного и прикладного программного обеспечения структурных подразделений Института.

4.5 Установка, лицензионная регистрация и настройка системного и прикладного программного обеспечения на компьютерном оборудовании, относящихся к зоне ответственности управления технической поддержки и администрирования Института.

4.6 Анализ состояния, учет и подготовка к списанию компьютерного, периферийного, мультимедийного оборудования, программно-аппаратных средств, системного и прикладного программного обеспечения, и лицензий на его использование, относящихся к зоне ответственности управления технической поддержки и администрирования Института.

4.7 Выполнение комплекса необходимых мероприятий и регламентов по обеспечению бесперебойного функционирования компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования Института, относящихся к зоне ответственности управления технической поддержки и администрирования Института.

4.8 Техническое обеспечение функционирования серверного оборудования Института.

4.9 Консультирование и обучение пользователей по вопросам эксплуатации компьютерного и периферийного оборудования и программного обеспечения.

4.10 Формирование предложений по разработке и выполнению проектов по развитию и

модернизации используемого компьютерного, периферийного, мультимедийного оборудования и программного обеспечения, а также внедрению новых программно-технических средств во все сферы деятельности Института.

4.11 Участие в формировании плана закупок, подготовке спецификаций и технических заданий на закупку компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, программного обеспечения и расходных материалов к компьютерной и оргтехнике.

4.12 Участие в приемке компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, программного обеспечения при поставках в Институт и выдаче ответственным лицам ключей для инсталляции программного обеспечения.

4.13 Информационно-консультационное сопровождение работников Института по вопросам, относящимся к компетенции Отдела.

4.14 Выполнение иных функций для решения поставленных перед Отделом задач, указаний начальника управления технической поддержки и администрирования, руководства Института по осуществлению технической поддержки пользователей для обеспечения качественного образовательного, научного, административно-управленческого и иных процессов Института.

Права отдела

С целью реализации функций Отдел имеет право:

5.1 Запрашивать и получать в установленном порядке доступ к работам и документам структурных подразделений Института, необходимым для принятия решений по всем вопросам, отнесенным к компетенции Отдела.

5.2 Готовить предложения о привлечении к проведению работ по выполнению комплекса необходимых мероприятий по обеспечению бесперебойного функционирования компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, используемого для решения задач по обеспечению учебного процесса, научных исследований и управления Институтотом.

5.3 Постоянно повышать профессиональные компетенции, знания и навыки работников в области информационных технологий.

5.4 Участвовать в пределах своей компетенции в отраслевых, межотраслевых, межрегиональных и международных выставках, семинарах, конференциях, в работе межведомственных рабочих групп, отраслевых экспертных сообществ, международных органов и организаций.

5.5 Участвовать в работе комиссий Института при рассмотрении вопросов внедрения компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, используемого для решения задач по обеспечению учебного процесса, научных исследований и управления Институтотом.

5.6 Вносить предложения начальнику управления технической поддержки и администрирования и руководству Института по развитию и модернизации, компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, используемого для решения задач по обеспечению учебного процесса, научных исследований и управления Институтотом, относящихся к компетенции Отдела.

5.7 Вносить предложения начальнику управления технической поддержки и администрирования и руководству Института о приостановлении работ в случае обнаружения факта нарушения информационной безопасности.

5.8 Готовить проекты локальных нормативных актов по вопросам, входящим в компетенцию Отдела.

5.9 Вносить на рассмотрение начальнику управления технической поддержки и администрирования и руководству Института предложения по вопросам деятельности Отдела.