



**Уральский
федеральный
университет**

имени первого Президента
России Б.Н.Ельцина

Министерство образования и науки Российской Федерации.
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Уральский федеральный университет имени
первого Президента России Б.Н. Ельцина» (УрФУ)

Дирекция информационных технологий

Отдел сервисного обслуживания рабочих мест

СМК-ПСП-04-259-2017

стр. 1 из 12

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

«29»

В.А. Кокшаров

2017 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**об Отделе сервисного обслуживания рабочих мест
Управления поддержки пользователей**

Версия 1

Екатеринбург
2017



Содержание

1. Общие положения.....	5
2. Основные цели и функции.....	5
2.1. Основные цели отдела СОРМ.....	5
2.2. Функции отдела СОРМ.....	5
3. Структура.....	6
4. Права и обязанности.....	6
5. Управление	7
6. Эффективность и результативность	8
7. Взаимоотношения (служебные связи).....	8
8. Ответственность.....	10
9. Заключительные положения.....	10
Лист рассылки	11
Лист регистрации изменений	12
Лист согласования	



Термины, определения и сокращения

информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

информационные технологии - процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов;

информационная система (ИС) - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

информационно-телекоммуникационная сеть - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

информационно-коммуникационная инфраструктура УрФУ (ИК-инфраструктура) – совокупность информационных и коммуникационных инфраструктур;

информационная инфраструктура – взаимосвязанная совокупность информационных систем и подсистем, включающая в себя, в том числе, вычислительные ресурсы и инженерные системы;

коммуникационная инфраструктура - сетевая инфраструктура, обеспечивающая передачу информации между территориально распределенными источниками и получателями, состоящая из линий связи, использующих различные среды распространения электромагнитных сигналов, и оборудования, обеспечивающего прием, передачу этих сигналов, и их обработку в процессе этой передачи;

информационные ресурсы УрФУ – информация, содержащаяся в информационных системах Университета, а также иные имеющиеся в распоряжении структурных подразделений УрФУ сведения и документы;

обладатель информации в УрФУ – Университет или его структурное подразделение, уполномоченные формировать информацию в информационных системах, обеспечивающие достоверность и актуальность информации, а также определяющие доступ к информации в случаях и в порядке, предусмотренных правовыми актами Университета;

оператор информационной системы УрФУ – уполномоченное структурное подразделение УрФУ, осуществляющее деятельность по эксплуатации информационной системы, в том числе по обработке информации, содержащейся в ее базах данных, и осуществляющее техническую поддержку пользователей информационной системы;

пользователь информационной системы – физическое лицо, имеющее право доступа в информационную систему, роль и уровень доступа которого определен в порядке, установленном в Университете;



центр обработки данных УрФУ – аппаратно-технический комплекс, совокупность помещений с размещенными в них инженерными системами, вычислительными ресурсами и оборудованием ядра информационно-телекоммуникационной сети УрФУ;

вычислительные ресурсы УрФУ – совокупность технических средств – серверов, виртуальных машин, систем хранения данных и иных аппаратно-технических средств, а также базового программного обеспечения и оборудования, обеспечивающих работоспособность используемых в Университете информационных систем;

инженерные системы – совокупность технических средств, включающих в себя, в том числе, системы обеспечения работоспособности ЦОД, систему кондиционирования, систему электроснабжения и систему обеспечения пожаробезопасности;

информационно-телекоммуникационные услуги (ИТ-услуги) – способ предоставления структурным подразделениям УрФУ и пользователям ИС условий (дополнительных ценностей) для использования информационных технологий;

общесистемное программное обеспечение – типовой пакет программного обеспечения, устанавливаемый на автоматизированном рабочем месте.

УрФУ, Университет	–	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»;
УДиОВ	–	управление по делопроизводству и общим вопросам;
ОУК	–	отдел управления качеством;
Дирекция ИТ	–	Дирекция информационных технологий;
АРМ	–	автоматизированное рабочее место;
УПП, Управление	–	управление поддержки пользователей;
Управления Дирекции ИТ	–	управления Дирекции информационных технологий;
СМК	–	система менеджмента качества.

1. Общие положения

1.1. Отдел сервисного обслуживания рабочих мест является структурным подразделением Управления поддержки пользователей Дирекции информационных технологий федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина».

Полное наименование: Отдел сервисного обслуживания рабочих мест.

Сокращенное наименование: Отдел СОРМ.

1.2. Отдел создан в составе Дирекции ИТ в соответствии с приказом ректора от 30.11.2012 г. №900/03.

1.3. В своей деятельности отдел сервисного обслуживания рабочих мест руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации в сфере образования, в том числе Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» и иными нормативными актами, а также Уставом Университета, настоящим Положением, локальными актами, действующими в Университете, решениями Ученого совета Университета, приказами и распоряжениями ректора, являющимися обязательными для исполнения, распоряжениями руководителя Дирекции информационных технологий.

1.4. Местонахождение отдела СОРМ:

ул. Софьи Ковалевской, д. 5, ауд. Т-410, г. Екатеринбург, 620049.

2. Основные цели и функции

2.1. Основные цели отдела СОРМ:

- Обеспечение бесперебойной работы АРМ пользователей;
- Обеспечение учебного процесса при использовании АРМ;
- Развитие и внедрение современных средств управления и защиты АРМ пользователей.

2.2. Функции отдела СОРМ:

- анализ потребностей структурных подразделений в компьютерном оборудовании и программном обеспечении;
- централизованное администрирование антивирусной защиты АРМ пользователей;
- централизованное администрирование средств объединенных коммуникаций;
- централизованное администрирование средств управления и мониторинга АРМ пользователей;
- профилактика, диагностика и ремонт АРМ пользователей и АРМ в компьютерных аудиториях Дирекции ИТ;



- подготовка компьютерной и офисной техники к вводу в эксплуатацию;
- разработка и внедрение инструкций, регламентов и стандартов использования программного и аппаратного обеспечения;
- организация своевременного рассмотрения и исполнения заявок на выполнение работ, связанных с функционированием программного и аппаратного обеспечения в зоне ответственности отдела СОРМ;
- координация работ с поставщиками и производителями вычислительной и офисной техники по вопросам гарантийного и постгарантийного обслуживания и ремонта;
- координация работ с поставщиками и производителями программного обеспечения по вопросам устранения критических ошибок и внесения доработок;
- техническая поддержка мероприятий, проводимых в Университете;
- участие в мероприятиях по поддержанию и совершенствованию деятельности УрФУ в области качества.

3. Структура

3.1. Структура отдела СОРМ определяется его функциями, основанными на принципах управления информационными технологиями с учетом общепринятых мировых практик и стандартов ИТIL и утверждается ректором.

3.2. Изменения в структуру отдела СОРМ вносятся в соответствии с действующим в Университете порядком.

3.3. Работники отдела СОРМ осуществляют свою деятельность на основании заключенных с ними трудовых договоров. Все работники отдела СОРМ являются работниками Университета. Трудовые договоры с работниками отдела СОРМ заключаются на основании штатного расписания в порядке, установленном действующим законодательством и локальными актами Университета.

4. Права и обязанности

4.1. Отдел СОРМ имеет право совершать действия, предусмотренные действующим законодательством и Уставом Университета:

- организовывать проведение семинаров, конференций, выставок, ярмарок;
- участвовать в аукционах, конкурсах по направлениям своей деятельности;
- запрашивать и получать информацию в установленном порядке от иных структурных подразделений Университета по поручениям руководства для осуществления работ, входящих в компетенцию подразделения;
- участвовать в подготовке предложений и дополнений к локальным актам Университета, касающимся деятельности отдела СОРМ.

4.2. Отдел СОРМ обязан:

4.2.1. Иметь следующие локальные акты:

- а) Положение об отделе СОРМ;



- б) штатное расписание;
- в) должностные инструкции работников отдела СОРМ;
- г) распоряжения;
- д) другие акты.

Локальные акты, предусмотренные в пп. а) - в), утверждаются ректором (проректором на основании доверенности), остальные акты утверждаются или издаются проректором по информационным технологиям или руководителем УПП в пределах предоставленных ему полномочий.

4.2.2. Предоставлять по письменному требованию ректора, должностных лиц Университета или уполномоченных органов документы, касающиеся финансово-хозяйственной деятельности отдела СОРМ.

4.2.3. Соблюдать Устав Университета и правила внутреннего трудового распорядка.

5. Управление

5.1. Отдел СОРМ возглавляется начальником отдела.

5.2. Начальник отдела СОРМ подчиняется начальнику УПП.

5.3. Начальник отдела СОРМ выполняет исполнительно-распорядительные действия и представительские функции, предусмотренные настоящим Положением, а именно:

- обеспечивает эффективное использование и сохранность имущества, закрепленного за отделом СОРМ;
- издает распоряжения и дает указания, обязательные для всех работников отдела СОРМ;
- разрабатывает планы развития отдела СОРМ, предложения по изменению организационной структуры, штатного расписания, форм организации и стимулирования труда.

5.4. Конкретные права и обязанности руководителя отдела СОРМ отражаются в его должностной инструкции, утвержденной в установленном в Университете порядке.

5.5. Работники отдела СОРМ подчиняются начальнику отдела, в своей деятельности руководствуются должностными инструкциями, разработанными начальником отдела и утвержденными проректором по ИТ.

Работник отдела СОРМ назначается на должность и освобождается от должности приказом ректора по представлению руководителя отдела СОРМ.

5.7. Отдел СОРМ ликвидируется по следующим основаниям:

- по решению ректора Университета;
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

6. Эффективность и результативность

Эффективность и результативность деятельности отдела СОРМ, включая количественные и качественные показатели, отражены в таблице 1.

Плановые значения показателей устанавливаются начальником управления поддержки пользователей.

Таблица 1. Показатели эффективности и результативности

Измеряемые показатели деятельности	Единица измерения	Временной интервал
Количество выполненных запросов	Ед.	квартал
Количество сопровождаемых мероприятий	Ед.	квартал
Количество сопровождаемых АРМ	Ед.	квартал
Доля запросов, выполненных в срок	%	квартал

Начальник отдела СОРМ в соответствии с таблицей «Показатели эффективности и результативности» обеспечивает сбор необходимых для расчета показателей данных и анализ показателей эффективности и результативности отдела СОРМ с учетом их динамики.

Начальник отдела СОРМ обязан предоставлять проанализированные показатели эффективности и результативности отдела СОРМ, предложения по корректирующим и предупреждающим мероприятиям и совершенствованию деятельности начальнику УПП Дирекции ИТ.

7. Взаимоотношения (служебные связи)

7.1. Для выполнения функций и реализации прав отдел технической поддержки пользователей взаимодействует с административными, финансовыми, учебными, научными, хозяйственными подразделениями Университета и другими организациями.

Взаимоотношения и связи подразделения представлены в таблице 2.

Таблица 2. Взаимоотношения и связи подразделения

Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
Все подразделения университета	Запросы, служебные записки	Проекты, технические задания, служебные записки, акты
УДиОВ	Копии приказов, распоряжения	Положения, номенклатура дел, проекты приказов



Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
Управление персонала	Уведомления о приеме на работу, о переводе; копии приказов о поощрении работников, о предоставлении отпусков.	График отпусков и иные документы кадрового учета
Управление информационной безопасности	Согласование проектов, технических заданий	Проекты, технические задания
Отдел информационно-аналитического мониторинга, лицензирования и аккредитации	Служебные записки, документы СМК	Данные для форм статистической отчетности
Отдел управления качеством	Служебные записки, документы СМК	Служебные записки, проекты документов СМК
Отдел операционного обеспечения Дирекции ИТ	Копии распоряжений и приказов для ознакомления и исполнения; копии графиков отпусков, сведения из реестра договоров; сведения о закупках, осуществленных в рамках сметы Дирекции ИТ	Сведения о соблюдении правил внутреннего трудового распорядка, документы кадрового учета (графики отпусков, заявления, больничные листы и иные документы), заявки на предоставление доступа в информационные системы, сведения в смету доходов и расходов, сканированные копии договоров, курируемых структурным подразделением Дирекции ИТ; сведения в план-график закупок в рамках сметы Дирекции ИТ
Управление информационно-телекоммуникационной инфраструктуры Дирекции ИТ	Оповещение о планируемых и проводимых работах на информационно-коммуникационной инфраструктуре	Сведения о сбоях оборудования, возникающих при эксплуатации информационно-коммуникационной инфраструктуры
Управление корпоративных информационных систем Дирекции ИТ	Оповещение о планируемых и проводимых работах на информационных системах и ИТ-сервисах	Сведения о сбоях в информационных системах и ИТ-сервисах, возникающих при эксплуатации информационно-коммуникационной инфраструктуры



Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
Управление информационных систем учебного процесса	Оповещение о планируемых и проводимых работах на информационных системах и ИТ-сервисах	Сведения о сбоях в информационных системах и ИТ-сервисах, возникающих при эксплуатации информационно-коммуникационной инфраструктуры

7.2. Отдел СОРМ по требованию ректора (проректора по информационным технологиям) Университета или обоснованной просьбе руководителей структурных подразделений предоставляет сведения по вопросам, входящим в его компетенцию.

8. Ответственность

8.1. Ответственность за выполнение функций и реализацию прав отдела СОРМ, определенных настоящим Положением, несет начальник отдела.

8.2. Ответственность работников отдела СОРМ устанавливается должностными инструкциями.

8.3. Ответственным за противопожарное состояние является начальник отдела СОРМ.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение может быть изменено и дополнено в установленном в Университете порядке.

9.2. Настоящее Положение составлено на 12 (двенадцати) страницах, в одном подлинном экземпляре, хранящемся в отделе СОРМ, учтенная копия в электронном виде – в отделе управления качеством.

9.3. неотъемлемой частью документа является лист согласования, сформированный в СЭД.

Начальник отдела
сервисного обслуживания рабочих мест

Е.В. Зиомковский



**Уральский
федеральный
университет**

имени первого Президента
России Б.Н.Ельцина

Министерство образования и науки Российской Федерации.
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Уральский федеральный университет имени
первого Президента России Б.Н. Ельцина» (УрФУ)

Дирекция информационных технологий

Отдел сервисного обслуживания рабочих мест

СМК-ПСП-04-259-2017

стр. 11 из 12

Лист рассылки

ПОЛОЖЕНИЕ

об Отделе сервисного обслуживания рабочих мест

СМК-ПСП-04-259-2017

Номер экземпляра	Документ получил			
	Наименование подразделения	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись
Подлинный	отдел СОРМ	Знаменковский Е.В.	31.08.17	
Электронная копия	ОУК	Виноградова Т.В.	31.08.2017	

Рассылку произвел:

Нат. айденя СОРМ
Должность

Подпись

31.08.2017
Дата

Знаменковский Е.В.
ФИО

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер пункта (подпункта)			Дата внесения изменения	Всего листов в документе	Подпись ответственного за внесение изменений
	Изменен ного	Ново го	Изя того			

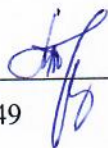
Общий лист согласования

Положение о СП № от "Положение СОРМ"

ИД головной задачи 921720

ФИО согласующего	Результат согласования	Дата получения	Дата выполнения	Комментарий
Мехоношин Алексей Анатольевич	Согласовано	07.08.2017 17:35:35	08.08.2017 11:37:58	
Ковалев Леонид Александрович	Согласовано	08.08.2017 11:40:15	08.08.2017 17:37:27	
Гончарова Наталья Вадимовна Начальник управления	Согласовано	08.08.2017 11:48:56	08.08.2017 17:00:20	Выполнил Косачева Анна Михайловна (делегировал Гончарова Наталья Вадимовна).
Шаврин Владимир Сергеевич	Согласовано	15.08.2017 16:17:00	16.08.2017 11:37:29	
Зорина Анна Дмитриевна Заместитель начальника управления	Согласовано	23.08.2017 09:05:38	25.08.2017 13:58:22	Выполнил Горбич Александр Леонидович (делегировал Мельник Дмитрий Анатольевич).
Полтавец Андрей Васильевич	Согласовано	25.08.2017 14:33:10	27.08.2017 17:11:38	
Сандлер Даниил Геннадьевич	Согласовано	28.08.2017 08:41:19	28.08.2017 19:48:57	

Распечатал



/Т.В. Виноградова/

29.08.2017 14:15:49