



**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 технической поддержки пользователей**

**СМК-ПСП-04-256-2017**

стр. 1 из 12



УТВЕРЖДАЮ  
Ректор

В.А. Кокшаров

2017 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**об Отделе технической поддержки пользователей  
Управления поддержки пользователей**

Версия 1

Екатеринбург  
2017

## Содержание

1. Общие положения.....	5
2. Основные цели и функции.....	5
2.1. Основные цели отдела технической поддержки пользователей.....	5
2.2. Функции отдела технической поддержки пользователей.....	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 центра обработки данных, 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;
УПП, Управление	–	управление поддержки пользователей;
Управления Дирекции ИТ	–	управления Дирекции информационных технологий;
СМК	–	система менеджмента качества.



## **1. Общие положения**

1.1. Отдел технической поддержки пользователей 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 технической поддержки пользователей.

Сокращенное наименование: Отдел ТПП.

1.2. Отдел создан в составе Дирекции ИТ в соответствии с приказом ректора от 30.11.2012 г. №900/03 с наименованием «Единая диспетчерская служба поддержки пользователей информационно-телекоммуникационной инфраструктуры», переименован с 01.03.2017 в «Отдел технической поддержки пользователей» в соответствии с приказом ректора от 20.12.2016 г. №1033/03.

1.3. В своей деятельности отдел технической поддержки пользователей 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 технической поддержки пользователей:  
ул. С. Ковалевской, д. 5, ауд. Т-310 г. Екатеринбург, 620049.

## **2. Основные цели и функции**

2.1. Основные цели отдела технической поддержки пользователей:

- Повышение уровня удовлетворенности пользователей информационно-телекоммуникационных сервисов;
- организация взаимодействия структурных подразделений, разрабатывающих и обслуживающих информационно-телекоммуникационные сервисы;
- повышение качества предоставления информационно-телекоммуникационных сервисов;

2.2. Функции отдела технической поддержки пользователей:

- прием и регистрация запросов от работников, обучающихся и структурных подразделений;
- классификация и маршрутизация полученных запросов;



- проверка запросов на соответствие инструкциям пользователя, нормативным и руководящим документам Дирекции ИТ и УрФУ;
- решение запросов в рамках своих компетенций;
- оказание консультаций по использованию информационных и коммуникационных сервисов, находящихся в зоне ответственности Дирекции ИТ;
- мониторинг жизненного цикла запросов;
- доведение решений по запросам до пользователей;
- ведение базы знаний по запросам;
- формирование статистики по запросам;
- разработка инструкций и регламентов использования информационных и телекоммуникационных сервисов в рамках компетенции отдела ТПП;
- участие в мероприятиях по поддержанию и совершенствованию деятельности УрФУ в области качества.

### **3. Структура**

3.1. Структура отдела ТПП 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 ТПП вносятся в соответствии с действующим в Университете порядком.

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

### **4. Права и обязанности**

4.1. Отдел ТПП 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 технической поддержки пользователей.

4.2. Отдел ТПП обязан:





4.2.1. Иметь следующие локальные акты:

- а) Положение об отделе ТПП;
- б) штатное расписание;
- в) должностные инструкции работников отдела технической поддержки пользователей;
- 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 технической поддержки пользователей.

4.2.3. Соблюдать Устав Университета и правила внутреннего трудового распорядка.

## **5. Управление**

5.1. Отдел технической поддержки пользователей возглавляется начальником отдела.

5.2. Начальник отдела подчиняется начальнику Управления поддержки пользователей Дирекции ИТ.

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

- обеспечивает эффективное использование и сохранность имущества, закрепленного за отделом ТПП;

- издает распоряжения и дает указания, обязательные для всех работников отдела ТПП;

- разрабатывает планы развития отдела ТПП, предложения по изменению организационной структуры, штатного расписания, форм организации и стимулирования труда;

- обеспечивает своевременное оформление и предоставление в Управление бухгалтерского учета и финансового контроля первичных учетных документов по движению материальных ценностей отдела ТПП.

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

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



Работник отдела ТПП назначается на должность и освобождается от должности приказом ректора по представлению начальника отдела.

5.7. Отдел ТПП ликвидируется по следующим основаниям:

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

## 6. Эффективность и результативность

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

**Таблица 1. Показатели эффективности и результативности**

Измеряемые показатели деятельности	Единица измерения	Временной интервал
Доля запросов, решенных отделом ТПП	%	еженедельно
Количество зарегистрированных запросов	Ед.	еженедельно

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

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

## 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, командировочные удостоверения	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 технической поддержки пользователей 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 технической поддержки пользователей, определенных настоящим Положением, несет начальник отдела.

8.2. Ответственность работников отдела ТПП устанавливается должностными инструкциями.

8.3. Ответственным за противопожарное состояние является начальник отдела ТПП.

## 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 (без учета листа согласования), в одном подлинном экземпляре, хранящемся в отделе ТПП, учтенная копия в электронном виде – в отделе управления качеством.

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

Начальник Отдела технической  
поддержки пользователей



И.Б. Есюнина



**Лист рассылки**

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об Отделе технической поддержки пользователей**  
**Управления поддержки пользователей**

**СМК-ПСП-04-256-2017**

Номер экземпляра	Документ получил			
	Наименование подразделения	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись
Подлинный	Отдел ТПП	<i>Белоконев А.Б.</i>	<i>31.08.2017</i>	
Электронная копия	ОУК	<i>Виноградова Т.Б.</i>	<i>31.08.2017</i>	

Рассылку произвел:

*Нач. отдела*  
Должность

  
Подпись

*31.08.2017*  
Дата

*Белоконев А.Б.*  
ФИО



**Лист регистрации изменений**

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



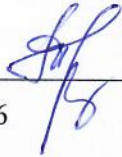
**Общий лист согласования**

Положение о СП № от "Положение ОТПП"

ИД головной задачи 921714

<b>ФИО согласующего</b>	<b>Результат согласования</b>	<b>Дата получения</b>	<b>Дата выполнения</b>	<b>Комментарий</b>
Мехоношин Алексей Анатольевич	Согласовано	07.08.2017 17:33:44	08.08.2017 11:37:03	
Ковалев Леонид Александрович	Согласовано	08.08.2017 11:39:43	08.08.2017 17:27:23	
Гончарова Наталья Вадимовна Начальник управления	Согласовано	08.08.2017 11:47:13	09.08.2017 09:19:07	Выполнил Косачева Анна Михайловна (делегировал Гончарова Наталья Вадимовна).
Шаврин Владимир Сергеевич	Согласовано	15.08.2017 16:27:33	16.08.2017 11:38:16	
Зорина Анна Дмитриевна Заместитель начальника управления	Согласовано	23.08.2017 09:03:43	24.08.2017 17:24:30	Выполнил Горбич Александр Леонидович (делегировал Мельник Дмитрий Анатольевич).
Полтавец Андрей Васильевич	Согласовано	25.08.2017 11:34:46	25.08.2017 12:36:44	
Сандлер Даниил Геннадьевич	Согласовано	25.08.2017 12:53:32	25.08.2017 20:16:52	

Распечатал



/Т.В. Виноградова/

28.08.2017 13:43:16