



**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

**Управление поддержки пользователей**

**СМК-ПСП-04-239-2017**

**стр. 1 из 14**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

  
В.А. Кокшаров  
«29» ~~августа~~ ~~2017~~ г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

об Управлении поддержки пользователей

Версия 2

Екатеринбург

2017

## Содержание

1. Общие положения .....	5
2. Основные цели и функции.....	5
3. Структура Управления поддержки пользователей .....	6
4. Права и обязанности.....	7
5. Управление.....	8
6. Эффективность и результативность .....	8
7. Взаимоотношения (служебные связи).....	9
8. Ответственность .....	12
9. Заключительные положения .....	12
Лист рассылки .....	13
Лист регистрации изменений .....	14
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;
ЮУ	–	юридическое управление;
ОУК	–	отдел управления качеством;
Дирекция ИТ	–	Дирекция информационных технологий;
АРМ	–	автоматизированное рабочее место;
УПП, Управление Управления Дирекции ИТ	–	управление поддержки пользователей; управления Дирекции информационных технологий;
СМК	–	система менеджмента качества.



## **1. Общие положения**

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

Полное наименование: Управление поддержки пользователей.

Сокращенное наименование: УПП.

1.2. Управление создано в соответствии с приказом ректора от 30.11.2012г. № 900/03, реорганизовано приказом от 20.12.2016 № 1033/03.

1.3. В своей деятельности Управление руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации в сфере образования, в том числе Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» и иными нормативными правовыми 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 Управления поддержки пользователей:

пр. Ленина, д. 51, г. Екатеринбург, 620083;

ул. Тургенева, д. 4, г. Екатеринбург, 620083;

ул. С. Ковалевской, д. 5, г. Екатеринбург, 620049;

ул. Куйбышева, д. 48-а, г. Екатеринбург, 620026.

## **2. Основные цели и функции**

2.1. Основные цели Управления поддержки пользователей:

2.1.1. повышение качества предоставления информационно-телекоммуникационных сервисов;

2.1.2. обеспечение непрерывности учебного процесса в мультимедийных аудиториях и компьютерных классах общеуниверситетского аудиторного фонда, принятого на сопровождение в Дирекцию ИТ в соответствии с приказом ректора.

2.1.3. минимизация условий возникновения инцидентов при использовании компьютерного и мультимедийного оборудования, используемого в учебном процессе.

2.2. Функции Управления поддержки пользователей осуществляются в отношении элементов информационно-коммуникационной инфраструктуры, определенных приказами ректора Университета и распоряжениями проректора по информационным технологиям, а также мобильного фонда компьютерной и мультимедийной техники Университета.



2.2.1. Управление запросами на обслуживание:

- Регистрация запросов на обслуживание, поступивших по коммуникационным каналам;
- Классификация и маршрутизация запросов на обслуживание;
- Контроль исполнения и закрытия запросов на обслуживание, в том числе путем опроса пользователей;
- Ведение истории запросов на обслуживание и базы знаний по их решению;
- Диагностика и устранение неисправностей (по возможности) аппаратной части АРМ работника;
- Диагностика и устранение неисправностей общесистемного программного обеспечения АРМ работника.

2.2.2. Управление запросами на изменения:

- Установка, настройка и сопровождение системного и прикладного программного обеспечения на АРМ работников;
- Выработка предложений по модернизации АРМ работников и согласование закупки нестандартной вычислительной техники.

2.2.3. Начальная поддержка пользователей (консультации) по информационным и телекоммуникационным сервисам, предоставляемым Дирекцией ИТ.

2.2.4. Разработка инструкций и регламентов использования информационных и телекоммуникационных сервисов в рамках компетенции УПП.

2.2.5. Техническое сопровождение учебного процесса в мультимедийных аудиториях и компьютерных классах общеуниверситетского аудиторного фонда, принятых на сопровождение Дирекции ИТ в соответствии с приказом ректора.

2.2.6. Техническое сопровождение различных мероприятий с использованием мультимедийной и (или) компьютерной техники и видеоконференцсвязи.

2.2.7. Внедрение, сопровождение и администрирование информационных систем, закрепленных за УПП приказом ректора и/или распоряжением проректора по информационным технологиям.

### **3. Структура Управления поддержки пользователей**

3.1. Структура Управления поддержки пользователей определяется его функциями, основанными на принципах управления информационными технологиями с учетом общепринятых мировых практик и стандартов ИТЛ и утверждается ректором.

3.2. В УПП созданы к моменту утверждения настоящего Положения:

- Отдел сервисного обслуживания рабочих мест;
- Отдел технической поддержки пользователей;
- Отдел сопровождения технических средств обучения.



3.3. Изменения в структуру Управления поддержки пользователей вносятся в соответствии с действующим в Университете порядком.

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

#### **4. Права и обязанности**

4.1. Управление поддержки пользователей 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 УПП.

4.2. Управление поддержки пользователей обязано.

4.2.1. Иметь следующие локальные акты:

- а) Положение об Управлении поддержки пользователей;
- б) штатное расписание и должностные инструкции работников УПП;
- в) номенклатуру дел;
- г) распоряжения;
- д) другие акты.

Локальные акты, предусмотренные в пп. а) - в), утверждаются ректором (проректором на основании доверенности), остальные акты утверждаются или издаются 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 УПП по согласованию с заместителем директора по информационно-телекоммуникационной инфраструктуре и проректором по информационным технологиям.

4.2.3. Соблюдать Устав Университета и правила внутреннего трудового распорядка.



## **5. Управление**

5.1. Руководит Управлением поддержки пользователей начальник Управления, назначаемый на должность приказом ректора Университета.

5.2. Начальник УПП подчиняется заместителю директора по информационно-телекоммуникационной инфраструктуре.

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

- обеспечивает эффективное использование и сохранность имущества, закрепленного за УПП;

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

- разрабатывает планы развития УПП, предложения по изменению организационной структуры, штатного расписания, форм организации и стимулирования труда.

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

5.5. Входящие в состав УПП отделы возглавляются их начальниками. Начальник отдела назначается на должность приказом ректора по представлению начальника УПП. Начальник отдела в своей работе руководствуется своей должностной инструкцией, разработанной начальником УПП и утвержденной ректором (проректором).

5.6. Работники отдела УПП подчиняются начальнику отдела, в своей деятельности руководствуются должностными инструкциями, разработанными начальником отдела и утвержденными ректором (проректором).

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

5.7. Управлением поддержки пользователей ликвидируется по следующим основаниям:

- по решению ректора Университета;

- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

## **6. Эффективность и результативность**

Эффективность и результативность деятельности Управления поддержки пользователей, включая количественные и качественные показатели, отражены в таблице 1.

Таблица 1. Показатели эффективности и результативности

<b>Измеряемые показатели деятельности</b>	<b>Единица измерения</b>	<b>Временной интервал</b>
1. Общее количество зарегистрированных запросов пользователей в	шт.	квартал



<b>Измеряемые показатели деятельности</b>	<b>Единица измерения</b>	<b>Временной интервал</b>
техподдержку		
2. Количество обслуживаемых АРМ	шт.	квартал
3. Доля запросов, выполненных УПП, от общего числа зарегистрированных запросов	%	квартал
4. Количество сопровождаемых компьютерных классов и мультимедийных аудиторий	шт.	квартал
5. Количество проведенных мероприятий	шт	квартал

Плановые значения показателей устанавливаются заместителем директора по информационно-телекоммуникационной инфраструктуре

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

Начальник Управления поддержки пользователей обязан предоставлять проанализированные показатели эффективности и результативности УПП, предложения по корректирующим и предупреждающим мероприятиям и совершенствованию деятельности (при наличии) УПП проректору по ИТ.

## **7. Взаимоотношения (служебные связи)**

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

7.2. Все документы, исходящие из Управления поддержки пользователей, должны быть согласованы с заместителем директора по информационно-телекоммуникационной инфраструктуре, и/или утверждены Проректором по информационным технологиям в соответствии с порядком, установленным в Университете.

7.3. Взаимоотношения и связи подразделения представлены в таблице 2.



**Таблица 2. Взаимоотношения и связи подразделений**

Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
Проректор по экономике и стратегическому развитию	Запросы, приказы, поручения, распоряжения, указания	Годовые, квартальные и текущие отчеты, служебные записки, проекты приказов, положений, регламентов, предложения по повышению эффективности развития ИТ-инфраструктуры, информация по запросам
Все подразделения университета	Запросы, служебные записки	Проекты, технические задания, служебные записки, акты
Управление стратегического развития и маркетинга	Рекомендации и консультации по процессам управления проектами, информация в рамках выполнения проектных работ, информация по вопросам проектного управления и документам, регламентирующим проектную деятельность	Запросы, инициатива на открытие проекта, устав проекта, план-график проекта, отчетность о ходе проекта
УДиОВ	Копии приказов, распоряжения, командировочные удостоверения	Положения, номенклатура дел, приказы проектов
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
Планово-финансовое управление	Согласованные сметы, договоры, соглашения	Сметы, ведомости по заработной плате, отчеты
Управление бухгалтерского учета и финансового контроля	Согласованные сметы, договоры, соглашения	Авансовые отчеты, ведомости по заработной плате, акты, отчеты, инвентаризационные ведомости
Управление материально-технического обеспечения	Согласование проектов, технических заданий	Планы и заявки на закупки
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





Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
Внешние поставщики услуг	Копии контрактов и отчетных документов	Акты выполненных работ
Внешние получатели услуг	Акты выполненных работ	Договоры, заявки
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
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

7.4. Управление поддержки пользователей по требованию ректора, проректоров Университета или обоснованной просьбе руководителей структурных подразделений предоставляет сведения по вопросам, входящим в его компетенцию по согласованию с заместителем директора по информационно-телекоммуникационной инфраструктуре или проректором по информационным технологиям.



## **8. Ответственность**

8.1. Ответственность за выполнение функций и реализацию прав УПП, определенных настоящим Положением, несет начальник Управления поддержки пользователей.

8.2. Ответственность работников Управления поддержки пользователей устанавливается должностными инструкциями.

8.3. Ответственным за противопожарное состояние является начальник УПП.

## **9. Заключительные положения**

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

9.2. Настоящее Положение составлено на 14 страницах (без учета листа согласования), в одном подлинном экземпляре, хранящемся в Дирекции ИТ, учтенная копия в электронном виде – в отделе управления качеством.

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

Начальник управления  
поддержки пользователей



**Р.В. Агриков**





**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

**Управление поддержки пользователей**

**СМК-ПСП-04-239-2017**

стр. 13 из 14

Лист рассылки

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об Управлении поддержки пользователей**

**СМК-ПСП-04-239-2017**

Номер экземпляра	Документ получил			
	Наименование подразделения	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись
Подлинный	Дирекция ИТ	Аграшов Р.В.	06.07.2017	
Электронная копия	ОУК	Виноградова Т.В.	06.07.2017	

Рассылку произвел:

наз ЧПН  
Должность

Подпись

06.07.2017  
Дата

Р.В. Аграшов.  
И. О. Ф.





**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

**Управление поддержки пользователей**

**СМК-ПСР-04-239-2017**

стр. 14 из 14

### Лист регистрации изменений

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



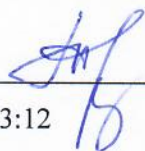
### Общий лист согласования

Положение о СП № от "Положение об УПП"

ИД головной задачи 866365

<b>ФИО согласующего</b>	<b>Результат согласования</b>	<b>Дата получения</b>	<b>Дата выполнения</b>
Мехоношин Алексей Анатольевич	Согласовано	25.05.2017 12:45:16	25.05.2017 14:18:32
Ковалев Леонид Александрович	Согласовано	25.05.2017 14:19:34	25.05.2017 18:37:16
Гончарова Наталья Вадимовна Начальник управления	Согласовано	25.05.2017 15:02:20	26.05.2017 10:13:27
Шаврин Владимир Сергеевич	Согласовано	31.05.2017 09:46:48	01.06.2017 09:03:17
Зорина Анна Дмитриевна	Согласовано	15.06.2017 11:18:48	28.06.2017 09:06:36
Полтавец Андрей Васильевич	Согласовано	28.06.2017 12:41:00	28.06.2017 13:30:11
Сандлер Даниил Геннадьевич	Согласовано	28.06.2017 16:07:42	28.06.2017 21:42:15

Распечатал



/Т.В. Виногорова/

29.06.2017 15:53:12