



Частное учреждение дополнительного профессионального образования  
**«Институт социально-экономического образования»**  
620049, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Софьи Ковалевской, д.3, к. 317  
Тел.: 8-922-182-82-18. E-mail: ise-obr@mail.ru Официальный сайт: www.ise-obr.ru

---

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЧУДПО «ИСЭО»  
И.В.Брызгалов  
«15» сентября 2019 г.



**Положение  
о службе технической поддержки**

Екатеринбург

## **1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее положение регламентирует деятельность службы технической поддержки Частного учреждения дополнительного профессионального образования «Институт социально-экономического образования» (ЧУДПО «ИСЭО») (далее — Институт).

**1.2.** Сотрудники службы технической поддержки:

Брызгалов И.В. - директор центра, доктор педагогических наук, профессор;

Волков А.В. – системный администратор.

**1.3.** Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ, 29 декабря 2012 г., Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15 августа 2013 г. № 706, Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам (с изменениями и дополнениями от 15 ноября 2013 г.), утвержденным Приказом Минобрнауки России от 01 июля 2013 г. № 499, Порядком применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 января 2014 г. № 2), Уставом ЧУДПО «ИСЭО», утвержденным Учредителем (Решение № 3 от 22 ноября 2014 г.); Соглашением о предоставлении сервиса; Регламентирующими документами деятельность центра.

## **2. Цели и задачи службы технической поддержки.**

**2.1.** Целью службы технической поддержки является организация и реализация работ по обеспечению бесперебойного функционирования и развития программно-аппаратных комплексов Института.

**2.2.** Основными задачами службы технической поддержки являются:

**2.2.1.** Разработка и реализация Политики Института в области компьютерных ресурсов;

**2.2.2.** Сопровождение, администрирование, ввод в эксплуатацию и техническая поддержка установленных в Институте информационных систем и технологий;

**2.2.3.** Планирование, подготовка и ввод в эксплуатацию автоматизированных рабочих мест сотрудников Института;

**2.2.4.** Повышения уровня владения информационными системами и технологиями сотрудников Института;

**2.2.5.** Разработка перспективных направлений развития в сфере информационных систем и технологий;

**2.2.6.** Обеспечение требуемого уровня информационной безопасности в соответствии с нормативными документами, принятыми в компании;

**2.2.7.** Разработка стандартов на использование информационных систем и технологий;

**2.2.8.** Проведение работ по оптимизации использования информационно-технических ресурсов;

**2.2.9.** Контроль исполнения стандартов и нормативных документов по правилам работы с информационно-техническими ресурсами, принятых в компании;

**2.2.10.** Контроль и своевременное исполнение поступающих заявок на обслуживание в электронной коммуникационной системе;

**2.2.11.** Участие в подготовке проектов договоров на оказание комплекса услуг разработки, администрирования и технического сопровождения локальных вычислительных сетей сторонних заказчиков;

## **3. Функции службы технической поддержки**

**3.1.1.** Планирование работы службы технической поддержки.

**3.1.2.** Обслуживание и администрирование информационных систем и технологий. В том числе:

- осуществление технического обслуживания информационных систем и технологий, используемых в Институте;
  - устранение аварийных ситуаций в работе информационных систем и технологий или обеспечение их устранения;
  - принятие комплекса мер по недопущению возникновения аварийных ситуаций.
- 3.1.3.** Настройка, сопровождение и модернизация информационных систем и технологий, необходимого для деятельности Института. В том числе:
- серверов;
  - сетевого оборудования;
  - аппаратных и программных средств защиты информации;
  - аппаратных и программных средств контроля и управления сетевой инфраструктурой;
  - средств резервного копирования и восстановления данных;
  - рабочих станций;
  - периферийного оборудования;
  - программного обеспечения;
- 3.1.4.** Предоставление информационных ресурсов пользователям и обучающимся в соответствии с их функциональными обязанностями;
- 3.1.5.** Организация своевременной обработки, рассмотрения и исполнения заявок на обслуживание в электронной коммуникационной системе;
- 3.1.6.** Консультирование и обучение сотрудников Института и обучающихся по вопросам работы с информационными ресурсами компании;
- 3.1.7.** Ведение информационных ресурсов, переданных в компетенцию службы технической поддержки;
- 3.1.8.** Выполнение работ по планированию, разработке и вводу в эксплуатацию автоматизированных рабочих мест сотрудников компании;
- 3.1.9.** Перспективное и текущее планирование по подготовке и вводу в эксплуатацию информационных систем и технологий;
- 3.1.10.** Взаимодействие с сотрудниками компании с целью выяснения требований к автоматизированным рабочим местам;
- 3.1.11.** Координация работ с организациями - производителями программного обеспечения по вопросам приобретения, обновления и модификации ПО;

#### **4. Права службы технической поддержки.**

- 4.1.** Служба технической поддержки имеет право:
- 4.1.1.** Запрашивать у сотрудников и структурных подразделений компании информацию, материалы и документы необходимые для работы службы технической поддержки;
- 4.1.2.** Готовить предложения по модификации и осуществлять модификацию аппаратно-программных комплексов с целью повышению эффективности их использования;
- 4.1.3.** Вносить на рассмотрение директора предложения по оптимизации используемых технических и информационных ресурсов;
- 4.1.4.** Требовать соблюдения порядка и правил работы с информационными ресурсами Центра и другой регламентирующей документации;
- 4.1.5.** Участвовать в разработке стратегических решений по внедрению, эксплуатации и развитию информационных технологий;
- 4.1.6.** Принимать участие в совещаниях, проводимых руководством Института;
- 4.1.7.** Осуществлять контроль состояния и использования информационных ресурсов Института;
- 4.1.8.** Самостоятельно определять пути и методы реализации планов работы службы технической поддержки;

**4.1.9.** Представительствовать в различных учреждениях и организациях по вопросам информационных технологий;

**4.1.10.** Служба технической поддержки для осуществления своей деятельности может быть наделена и другими правами на основании приказов и решений директора Института.

### **5. Ответственность службы технической поддержки.**

**5.1.** Сотрудники службы технической поддержки несут ответственность за невыполнение либо недобросовестное выполнение обязанностей в соответствии с действующим ТК РФ и договорами на оказание услуг.

**5.2.** Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения задач и функций несет программист службы технической поддержки.