



**Федеральное агентство по рыболовству**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего профессионального образования**  
**«Астраханский государственный технический университет»**

Разработка и предоставление образовательных услуг в области среднего профессионального, высшего, дополнительного, дополнительного профессионального образования, международного бизнес-образования; воспитательная работа, научно-исследовательская и инновационная деятельность сертифицированы DQS и ГОСТ Р по ISO 9001:2008

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор, профессор

А.Н. Неваленный

10 20 15 г.



### Положение

о сервисном отделе Управления информационных систем и технологий федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Астраханский государственный технический университет»

Астрахань 2015 г.

## 1. Общие положения

- 1.1. Сервисный отдел является структурным подразделением Управления информационных систем и технологий (далее – Управление, УИСиТ) и в соответствии с организационной структурой ФГБОУ ВПО «АГТУ» (далее – Университет) подчиняется непосредственно начальнику УИСиТ.
- 1.2. Сервисный отдел (далее – СО) создан для взаимодействия с клиентами Управления с целью координации, контроля и взаимодействия структурных подразделений УИСиТ.
- 1.3. СО создается и ликвидируется приказом ректора.
- 1.4. СО руководит начальник, назначаемый на должность приказом ректора по представлению начальника УИСиТ.
- 1.5. СО в своей деятельности руководствуется:
  - Законодательством Российской Федерации;
  - Комплексом стандартов на информационные технологии;
  - Уставом университета;
  - Коллективным договором;
  - Нормами охраны труда;
  - Правилами техники безопасности, пожарной безопасности и противопожарной защиты;
  - Настоящим Положением;
  - Приказами и распоряжениями по университету.
- 1.6. При выполнении возложенных на него задач СО взаимодействует с другими отделами УИСиТ.

## 2. Задачи

- 2.1. Обеспечение единой точки входа для структурных подразделений Университета (кафедры, деканаты, лаборатории, отделы, службы, далее - клиенты), диспетчеризация обращений клиентов.
- 2.2. Техническое и системное обеспечение функционирования рабочих мест компонентов автоматизированной информационной системы и автоматизированной системы управления Университета.
- 2.3. Программное обеспечение функционирования вычислительной техники и оборудования подразделений Университета.
- 2.4. Обеспечение учета и контроля состояния и использования средств вычислительной техники в подразделениях Университета.

- 2.5. Техническое и системное обеспечение функционирования технических средств обучения лекционных аудиторий, вычислительной техники и оборудования компьютерных классов.
- 2.6. Обеспечение учета и контроля состояния и использования средств вычислительной и оргтехники техники в подразделениях университета.

### **3. Структура**

- 3.1. Структуру и штаты СО утверждает ректор Университета в соответствии с типовыми структурами аппарата управления и нормативами численности руководителей, специалистов и служащих с учетом объемом работ и перечнем задач, по представлению начальника УИСиТ и начальника отдела кадров.

### **4. Функции**

- 4.1. Прием заявок на обслуживание и ИТ-запросов, обеспечение первой линии взаимодействия с клиентами УИСиТ;
- 4.2. Прием заявок на доступ в Интернет и заявок на выдачу адресов электронной почты;
- 4.3. Прием жалоб, выявление несоответствий и разработка мероприятий по их устранению;
- 4.4. Проведение первоначальной оценки обращения по запросу клиента, определение отдела, ответственного за его решение;
- 4.5. Администрирование серверов, поддерживающих инфраструктуру учебного процесса: серверов баз данных, домена, файловых серверов;
- 4.6. Мониторинг функционирования основных пользовательских сервисов (доступность серверов, сети, сетевых приложений), превентивная диагностика;
- 4.7. Сбор информации о необходимом прикладном программном обеспечении с кафедр университета и формирование расписания использования специализированного прикладного программного обеспечения в учебном процессе;
- 4.8. Установка, настройка, развертывание и сопровождение специализированного прикладного программного обеспечения, используемого в учебном процессе;
- 4.9. Централизованный сбор, обработка, хранение информации о лицензиях на программное обеспечение. Взаимодействие с производителями и поставщиками программных средств по вопросам приобретения и лицензирования программных продуктов;
- 4.10. Контроль технического состояния вычислительной и офисной техники подразделений университета, компьютерных классов и проекционного оборудования, проведение регламентных профилактических работ. Составление графиков обслуживания и регламентных работ;

- 4.11. Устранение неисправностей, возникающих в процессе эксплуатации средств вычислительной техники подразделений Управления университета, организация ремонта вычислительной и офисной техники;
- 4.12. Установка системного и типового программного обеспечения на вычислительной технике обслуживаемых подразделений Университета. Настройка программного обеспечения в соответствии с требованиями, предъявляемым к автоматизированным рабочим местам и в соответствии с требованиями информационной безопасности, вырабатываемой отделом информационной безопасности;
- 4.13. Настройка и использование средств быстрого развертывания операционной системы и типового программного обеспечения, резервного копирования критичных пользовательских данных;
- 4.14. Разработка предложений по оптимизации использования имеющейся вычислительной техники и копировального оборудования;
- 4.15. Разработка предложений по приобретению необходимой вычислительной и офисной техники;
- 4.16. Участие в составлении перспективных и годовых планов направления развития информационной сети Университета, разработке предложений по реконструкции и техническому перевооружению;
- 4.17. Участие в разработке и развитии нормативов и стандартов Университета на использование программно-аппаратных средств, методической базы для создания и развития вычислительной системы Университета;
- 4.18. Консультации пользователей и обслуживающего персонала вычислительной техники Университета. Участие в обучении сотрудников Университета работе с вычислительной и офисной техникой, системным и сервисным программным обеспечением в формах и объемах, определяемых руководством Университета.

## **5. Взаимоотношения СО с другими подразделениями Университета**

- 5.1. СО получает от подразделений:
  - 5.1.1. Заявки на обслуживание и предоставление программного и аппаратного обеспечения.
  - 5.1.2. Заявки на предоставления доступа в Интернет и заявки на выдачу адресов электронной почты.
  - 5.1.3. Жалобы
- 5.2. СО представляет подразделениям:
  - 5.2.1. Информацию о выполнении (невозможности выполнения) заявок на обслуживание.

### 5.2.2. Ответы на жалобы.

## 6. Права

- 6.1. Запрашивать у других подразделений необходимые сведения и справки, касающиеся работ по выполнению переданных заявок на обслуживание и ИТ-запросов.
- 6.2. Контролировать подразделения в части выполнения заявок на обслуживание и ИТ-запросов, выполнения утвержденных плановых мероприятий.
- 6.3. Участвовать в разработке планов по внедрению средств вычислительной техники и программных средств.
- 6.4. Ставить перед ректоратом вопросы о смене технической базы СО, о приобретении новых и лицензионных программных средств.
- 6.5. Повышать квалификацию сотрудников отдела.

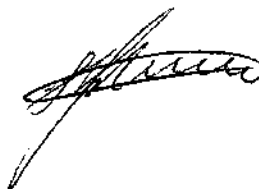
## 7. Ответственность

- 7.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на отдел задач и функций несет начальник отдела.
- 7.2. Степень ответственности других работников устанавливается должностными инструкциями.

## 8. Финансирование

- 8.1. Университет финансирует фонд оплаты труда сотрудников СО.
- 8.2. Университет обеспечивает СО средствами вычислительной техники, стандартными и типовыми программными средствами.

Начальник сервисного отдела



М.А. Покусаев

**СОГЛАСОВАНО:**

Начальник управления  
информационных систем и технологий



И.Ю. Кучин