



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»  
(БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова)

**П Р И К А З**

12.01.2024

№ 7-0

Санкт-Петербург

**Об утверждении положения  
об отделе технической поддержки пользователей**

В соответствии с пунктом 3.4 устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова» (далее – Университет), в целях определения правового статуса, функций и полномочий структурных подразделений Университета

**приказываю:**

1. Утвердить и ввести в действие положение об отделе технической поддержки пользователей согласно приложению к настоящему приказу.
2. Начальнику отдела технической поддержки пользователей Вересову В.А. обеспечить ознакомление под подпись работников отдела с настоящим положением.
3. Начальнику методического управления Сталькиной У.М. обеспечить размещение положения на официальном сайте Университета в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента выхода настоящего приказа.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на проректора по экономике и развитию К.Э. Коноплева.

Ректор

К.М. Иванов

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский государственный технический  
университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

(БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова)

Санкт-Петербург

УТВЕРЖДЕНО

приказом ректора  
БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова  
от 12.01 2024 г. № 7-0

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОТДЕЛЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Положение об отделе технической поддержки пользователей БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова (далее – Положение) регламентирует деятельность, цели, задачи, функции, права, ответственность отдела технической поддержки пользователей федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова» (далее – Университет), а также его взаимодействие с другими структурными подразделениями Университета.

1.2 Отдел технической поддержки пользователей (далее – Отдел) является структурным подразделением управления технической поддержки и администрирования Университета и непосредственно подчиняется начальнику управления.

1.3 Руководство подразделением осуществляет начальник Отдела, назначаемый на должность и освобождаемый от занимаемой должности ректором Университета по представлению проректора по экономике и развитию.

1.4 Распределение обязанностей между работниками Отдела осуществляется начальником Отдела в соответствии с должностными инструкциями и настоящим Положением.

1.5 Отдел реорганизуется и ликвидируется приказом ректора Университета по представлению проректора по экономике и развитию.

1.6 В своей деятельности Отдел руководствуется:

– Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и актами Правительства Российской Федерации;

- нормативными правовыми актами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации;
- уставом Университета;
- политикой и целями Университета в области качества;
- локальными нормативными документами Университета;
- правилами охраны труда, промышленной и пожарной безопасности, иными требованиями обеспечения безопасности жизни и здоровья работников Университета;
- положением об управлении технической поддержки и администрирования Университета;
- настоящим Положением.

1.7 Финансирование деятельности Отдела осуществляется за счет средств субсидий, выделенных на выполнение государственного задания, внебюджетных средств Университета и иных источников финансирования, предусмотренных законодательством Российской Федерации и уставом Университета.

## **II. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА**

2.1 Основной целью Отдела является осуществление технической поддержки пользователей для обеспечения качественного образовательного, научного, административно-управленческого и иных процессов Университета.

2.2 Основными задачами Отдела являются:

2.2.1 Обеспечение бесперебойного функционирования компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, системного и прикладного программного обеспечения, обеспечивающих информационную поддержку учебного процесса, научных исследований и управления Университетом.

2.2.2 Проведение единой технической политики в области развития и совершенствования компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, системного и прикладного программного обеспечения информационной инфраструктуры Университета.

2.2.3 Обеспечение внедрения и совершенствования компьютерного и периферийного оборудования, системного и прикладного программного обеспечения, обеспечивающих информационную поддержку учебного процесса, научных исследований и управления Университетом.

2.2.4 Техническое обеспечение проведения в общеуниверситетских аудиториях учебных, научных и других мероприятий, а также учебных занятий в компьютерных классах согласно утвержденному расписанию.

2.2.5 Организация обеспечения подразделений Университета компьютерной, оргтехники, расходными материалами, запасными частями и принадлежностями.

2.2.6 Повышение квалификации работников Университета в области информационных технологий, применения компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, системного и прикладного программного обеспечения с использованием имеющейся технологической базы и профессиональных знаний специалистов Отдела.

## **III. СТРУКТУРА ОТДЕЛА**

Структура и штатная численность Отдела формируется согласно штатному расписанию Университета в установленном порядке с учетом объема выполняемых работ.

#### **IV. ФУНКЦИИ ОТДЕЛА**

В соответствии с поставленной целью для решения основных задач Отдел выполняет следующие основные функции:

4.1 Обслуживание, диагностика и устранение неисправностей компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования; диагностика, устранение сбоев и неисправностей штатного функционирования системного и прикладного программного обеспечения, по заявкам работников и подразделений Университета.

4.2 Диспетчеризация заявок между подразделениями управления технической поддержки и администрирования, поступающих по телефону, по электронной почте, либо портал технической поддержки от пользователей и подразделений Университета.

4.3 Администрирование портала технической поддержки пользователей Университета.

4.4 Техническая поддержка пользователей средств вычислительной техники, программно-аппаратных средств, системного и прикладного программного обеспечения структурных подразделений Университета.

4.5 Установка, лицензионная регистрация и настройка системного и прикладного программного обеспечения на компьютерном оборудовании рабочих мест работников Университета, общеуниверситетских аудиториях и компьютерных классах, относящихся к зоне ответственности управления технической поддержки и администрирования Университета.

4.6 Анализ состояния, учет и подготовка к списанию компьютерного, периферийного, мультимедийного оборудования, программно-аппаратных средств, системного и прикладного программного обеспечения, и лицензий на его использование, относящихся к зоне ответственности управления технической поддержки и администрирования Университета.

4.7 Выполнение комплекса необходимых мероприятий и регламентов по обеспечению бесперебойного функционирования компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования компьютерных классов Университета, относящихся к зоне ответственности управления технической поддержки и администрирования Университета.

4.8 Техническое обеспечение проведения в общеуниверситетских аудиториях учебных, научных и других мероприятий.

4.9 Консультирование и обучение пользователей по вопросам эксплуатации компьютерного и периферийного оборудования и программного обеспечения.

4.10 Разработка регламентов и нормативной документации по обеспечению бесперебойного функционирования компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, относящихся к зоне ответственности управления технической поддержки и администрирования Университета.

4.11 Установка и первоначальная настройка средств антивирусной защиты на автоматизированных рабочих местах работников Университета, средств вычислительной техники аудиторий и классов Университета.

4.12 Изучение и анализ тенденций развития компьютерного, периферийного, мультимедийного оборудования и программного обеспечения на предмет их практического использования в деятельности Университета.

4.13 Формирование предложений по разработке и выполнению проектов по развитию и модернизации используемого компьютерного, периферийного, мультимедийного оборудования и программного обеспечения, а также внедрению новых программно-технических средств во все сферы деятельности Университета.

4.14 Формирование единых требований и стандартов к компьютерному оборудованию и программному обеспечению, участие в выборе программных платформ, системного и пользовательского программного обеспечения, схем их лицензирования, схем гарантийного обслуживания и технического сопровождения.

4.15 Участие в формировании плана закупок, подготовке спецификаций и технических заданий на закупку компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, программного обеспечения и расходных материалов к компьютерной и оргтехнике.

4.16 Участие в приемке компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, программного обеспечения и расходных материалов к компьютерной и оргтехнике при поставках в Университет и выдаче ответственным лицам ключей для инсталляции программного обеспечения.

4.17 Информационно-консультационное сопровождение работников Университета по вопросам, относящимся к компетенции Отдела.

4.18 Составление, а также согласование подготовленных другими структурными подразделениями Университета технических заданий, проектной и другой технической документации на вновь создаваемые автоматизированные рабочие места работников Университета, оснащение компьютерным, периферийным, мультимедийным оборудованием аудиторий и компьютерных классов в части выполнения технических требований к программному и аппаратному обеспечению технических средств, относящихся к зоне ответственности управления технической поддержки и администрирования Университета.

4.19 Выполнение иных функции для решения поставленных перед Отделом задач, указаний начальника управления технической поддержки и администрирования, руководства Университета по осуществлению технической поддержки пользователей для обеспечения качественного образовательного, научного, административно-управленческого и иных процессов Университета.

## **V. ПРАВА ОТДЕЛА**

С целью реализации функций Отдел имеет право:

5.1 Запрашивать и получать в установленном порядке доступ к работам и документам структурных подразделений Университета, необходимым для принятия решений по всем вопросам, отнесенным к компетенции Отдела.

5.2 Готовить предложения о привлечении к проведению работ по выполнению комплекса необходимых мероприятий по обеспечению бесперебойного функционирования компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, используемого для решения задач по обеспечению учебного процесса, научных исследований и управления Университетом.

5.3 Постоянно повышать профессиональные компетенции, знания и навыки работников в области информационных технологий.

5.4 Участвовать в пределах своей компетенции в отраслевых, межотраслевых, межрегиональных и международных выставках, семинарах, конференциях, в работе

межведомственных рабочих групп, отраслевых экспертных сообществ, международных органов и организаций.

5.5 Участвовать в работе комиссий Университета при рассмотрении вопросов внедрения компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, используемого для решения задач по обеспечению учебного процесса, научных исследований и управления Университетом.

5.6 Вносить предложения начальнику управления технической поддержки и администрирования и руководству Университета по развитию и модернизации, компьютерного, периферийного и мультимедийного оборудования, используемого для решения задач по обеспечению учебного процесса, научных исследований и управления Университетом, относящихся к компетенции Отдела.

5.7 Вносить предложения начальнику управления технической поддержки и администрирования и руководству Университета о приостановлении работ в случае обнаружения факта нарушения информационной безопасности.

5.8 Готовить проекты локальных нормативных актов по вопросам, входящим в компетенцию Отдела.

5.9 Вносить на рассмотрение начальнику управления технической поддержки и администрирования и руководству Университета предложения по вопросам деятельности Отдела.

## **VI. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ И СВЯЗИ ОТДЕЛА**

6.1 В своей деятельности Отдел осуществляет служебные взаимоотношения и поддерживает связи со всеми структурными подразделениями Университета с целью обмена информацией и документами, а также выполнения возложенных на Отдел задач.

6.2 По указанию начальника управления технической поддержки и администрирования, руководства Университета Отдел осуществляет взаимодействие с Министерством науки и высшего образования Российской Федерации, Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и другими органами государственной власти и организациями по вопросам, отнесенным к компетенции Отдела.

## **VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТДЕЛА**

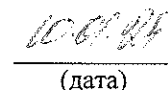
7.1 Ответственность за своевременное и качественное выполнение установленных настоящим Положением задач и функций несет начальник Отдела.

7.2. Степень ответственности работников Отдела указана в соответствующих должностных инструкциях.

Разработано:

Начальник управления технической поддержки и администрирования

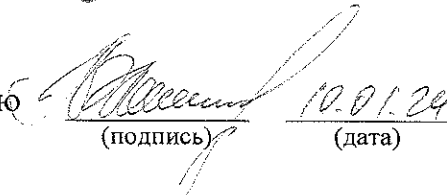
  
(подпись)

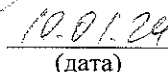
  
(дата)

В.С. Чапрасов

Согласовано:

Проректор по экономике и развитию

  
(подпись)

  
(дата)

К.Э. Коноплев



