



Федеральное агентство по образованию

ГОУ ВПО «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

Информационно-технический департамент

Управление информационно-технического обеспечения

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ВГУЭС

_____ Г.И. Лазарев

«__» _____ 2009 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ
ОТДЕЛ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИОННО-
КОМПЬЮТЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ (ОППИКТ)

СК-ОРД-ПСП-1814-2009

РАЗРАБОТАНО

Начальник Отдела
программно-технического обеспечения

И.В. Калашников

подпись, дата

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления ИТО

К.И. Шахгельдян

подпись, дата

Проректор по информатизации

В.В. Крюков

подпись, дата

Начальник Отдела труда и заработной
платы

И.А. Бедрачук

подпись, дата

Руководитель Юридической службы

подпись, дата

Заместитель первого проректора
по менеджменту качества

Г.Л. Овсянникова

подпись, дата

Заведующий Архивом

В.А. Литвиненко

подпись, дата

Введено в действие приказом от «__» _____ 2009 № _____

Владивосток, 2009

Перечень сокращений и обозначений

ВГУЭС	— Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
ПСП	— Положение о структурном подразделении
ИТ	— Информационные технологии
СК	Система качества
УИТО	— Управление информационно-технического обеспечения
ОППИКТ	Отдел поддержки пользователей информационно-компьютерных технологий
КИВС	Корпоративная информационно-вычислительная сеть
ДРКБ	Дальневосточное региональное кадастровое бюро
УЭП	Управление экономики и планирования
УБУ	Управление бухгалтерского учета

1 Общие положения

1.1 Настоящее положение является документом, регламентирующим деятельность отдела поддержки пользователей информационно-компьютерных технологий (ОППИКТ), в котором устанавливаются основные задачи подразделения, его статус, принципы взаимодействий с другими подразделениями Владивостокского государственного университета экономики и сервиса (ВГУЭС).

1.2 Отдел поддержки пользователей информационно-компьютерных технологий (ОППИКТ) является структурным подразделением Управления информационно-технического обеспечения (УИТО) и подчиняется непосредственно начальнику УИТО.

1.3 Основной задачей ОППИКТ является организация и поддержка эффективного, бесперебойного и рационального использования подразделениями университета персональных компьютеров, печатающих устройств, копировальной техники, компьютерной информационно вычислительной сети (КИВС) и телефонии ВГУЭС.

1.4 Решение об организации (ликвидации) ОППИКТ принимается руководством университета и оформляется приказом ректора ВГУЭС.

1.5 ОППИКТ возглавляет начальник ОППИКТ, назначаемый ректором по представлению проректора по информатизации и согласованному с начальником УИТО из числа высококвалифицированных работников, имеющих высшее образование и стаж работы в должности ведущего инженера, в сфере обслуживания и ремонта средств вычислительной и оргтехники, не менее 5 лет. На время отсутствия начальника ОППИКТ его замещает ведущий инженер ОППИКТ.

1.6 Штатное расписание ОППИКТ утверждает в установленном порядке ректор ВГУЭС по представлению проректора по информатизации.

1.7 За подразделением закреплены аудитории №№ 1429, 1124, 1140 находящейся по адресу г.Владивосток, ул.Гоголя 41, в которых располагаются рабочие места сотрудников. Изменение расположения рабочего места сотрудника возможно только на основании приказа ректора. Руководитель ОППИКТ доводит приказ об изменении расположения рабочего места до сведения сотрудников своего подразделения под роспись.

Деятельность структурного подразделения регламентируется следующими нормативными документами:

- Федеральный закон «Об образовании» от 10 июля 1992 г. N 3266-1;
- Федеральный закон «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» от 22 августа 1996 г. N 125-ФЗ;
- типовое положение об образовательном учреждении высшего профессионального образования (высшем учебном заведении), утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2008 г. N71;
- Устав Владивостокского государственного университета экономики и сервиса, принятый на конференции коллектива университета протокол №1 от 29 ноября 2001 г.;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- положение об ОППИКТ;
- приказы и распоряжения по университету.

2 Организационная структура подразделения

2.1 Структурное деление ОППИКТ не предусмотрено. По направлениям деятельности в отделе выделены направления работ:

- программно-техническая поддержка пользователей ИТ оборудования (включая вычислительную, аудио, видео и оргтехнику);
- программно-техническая поддержка пользователей КИВС и телефонии;
- мониторинг работы кабельной и беспроводной сетевой инфраструктуры в части подключений и расположения (каналы, точки доступа, концентраторы, сетевые подключения, телефония).

2.2 Должностной состав структурного подразделения: начальник отдела, ведущий инженер участка, ведущий инженер, инженер, специалист сети, специалист, техник, техник связи.

2.3 Должностные инструкции подчиненных сотрудников разрабатываются начальником ОППИКТ на основании настоящего Положения, согласуются в установленном порядке и утверждаются ректором ВГУЭС.

2.4 Начальник ОППИКТ подбирает и представляет кандидатуры сотрудников, согласованные с начальником УИТО и проректором по информатизации, на утверждение ректора ВГУЭС.

2.5 Сотрудники ОППИКТ назначаются на должность и освобождаются от должности приказом ректора ВГУЭС.

3 Задачи подразделения

3.1 Обеспечение установки, настройки и текущего обслуживания персональных компьютеров, периферийного и офисного оборудования; системного и офисного программного обеспечения.

3.2 Обеспечение подразделений университета расходными материалами и комплектующими компонентами для бесперебойной работы устройств печати и копирования, персональных компьютеров, мультимедийного оборудования.

3.3 Обеспечение ремонта и восстановления персональных компьютеров, периферийного и офисного оборудования, включая: организацию гарантийного и стороннего ремонтов.

3.4 Обеспечение бесперебойной работы, а также реорганизации и развития сетевого оборудования и телефонии;

4 Функции структурного подразделения и распределение ответственности

4.1 Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение ОППИКТ своих функций несет начальник ОППИКТ.

4.2 Распределение функций структурного подразделения (обязанностей) между сотрудниками ОППИКТ и ответственности за их реализацию приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Матрица ответственности

Функция, вид деятельности в рамках функции	Структурные единицы/ Направление деятельности								
	Началь ник	Вед. Инжене р участка	Вед. инжене р	Инжен ер	Инже нер связи	Специ алист сети	Специ алист	Техни к	Техни к связи
Установка, настройка, тестирование и текущее обслуживание персональных компьютеров, периферийного и офисного оборудования.	Р	О	И	И		И	У	И	
Установка и настройка системного и офисного программного обеспечения.	Р	О	И	И		И	У	И	

Функция, вид деятельности в рамках функции	Структурные единицы/ Направление деятельности								
	Началь ник	Вед. Инжене р участка	Вед. инжене р	Инжен ер	Инже нер связи	Специ алист сети	Специ алист	Техни к	Техни к связи
Ремонт персональных компьютеров, периферийного и офисного оборудования.	Р	О	И	И			У		
Организация гарантийного и стороннего ремонта персональных компьютеров, периферийного и офисного оборудования.	Р	У	О	У			У	У	
Проверка, наладка и ремонт проходных устройств турникетов.	Р		О					У	
Согласование и утверждение документации на приобретение оборудования ИКТ в части соответствия состава и комплектности оборудования объявленным потребностям подразделений. Экспертиза соответствия предложений от поставщиков техническим требованиям.	Р/О	У	У		О	У	У		
Контроль поставок расходных материалов и комплектующих.	Р/О		И				И		
Мероприятия по сохранности оборудования ИКТ (Заклепывание корпусов, сверка состава и комплектности).	Р	И	И	И	У	У	У	И	
Экспертиза состава и технического состояния оборудования ИКТ ВГУЭС (Участие в сопровождении информационной системы по учету использования персональных компьютеров, периферийного и офисного оборудования).	Р/О	И	И	И	И	И	И	И	
Ведение учета и списание материальных ценностей (МЦ), использованных материалов и комплектующих.	Р						О		
Коммутация и настройка сетевых подключений на ПК пользователей. Установка неуправляемого сетевого оборудования в подразделениях. Тестирование сетевых подключений.	Р		О		У	И			У
Настройка ПК для предоставления сетевых сервисов (ввод в домен, почта,	Р	У	О	У		И		У	

Функция, вид деятельности в рамках функции	Структурные единицы/ Направление деятельности								
	Началь ник	Вед. Инжене р участка	Вед. инжене р	Инжен ер	Инже нер связи	Специ алист сети	Специ алист	Техни к	Техни к связи
сетевые диски, настройка распределенных сетевых сервисов, интернет)									
Отчетность по предоставлению сетевых подключений в ГИС. (Поддержание в актуальном порядке схем подключения ПК в сети ВГУЭС)	Р		О		О				
Сопровождение и настройка телефонной связи (внутренние мини АТС, городские телефоны, вынос EWSD EDU 0040).	Р				О				
Поддержание в актуальном и работоспособном состоянии линий компьютерной сети и телефонии.	Р				О				И
Установка и ремонт телефонов, подключение ПК к КИВС ВГУЭС в подразделениях.	Р				О				И
Восстановление сетевой инфраструктуры при перепланировках и ремонтах помещений.	Р				О				И
Отчетность по предоставлению телефонных соединений в ГИС. (Поддержание в актуальном порядке схем подключения телефонии ВГУЭС)	Р				О				
<p>Примечания:</p> <p>Р (руководство) — руководитель (владелец или менеджер) процесса несет ответственность за осуществление текущего планирования, ресурсного обеспечения, принятие решений и реализацию функций структурного подразделения и деятельность его сотрудников;</p> <p>С (согласование) — сотрудник структурного подразделения (может быть смежных структурных подразделений), в должностные обязанности которого входит согласование действий по реализации функции;</p> <p>О (ответственность) — ответственный исполнитель назначается руководителем структурного подразделения и несет ответственность за реализацию функции (функций) или её части;</p> <p>И (исполнение) — непосредственный исполнитель процесса, в должностные обязанности которого входит исполнений данной функции (её части) либо назначаемый руководителем структурного подразделения сотрудник;</p> <p>У (участие) — участник процесса, выполняющий некоторую долю работ по реализации функции и назначаемый руководителем структурного подразделения.</p>									

5 Полномочия и ответственность структурного подразделения

5.1 При реализации полномочий руководитель и сотрудники ОППИКТ должны руководствоваться «Кодексом корпоративного поведения сотрудников ВГУЭС».

ОППИКТ уполномочен:

- запрашивать и получать от структурных подразделений ВГУЭС документы, справки, расчеты, другие сведения и информацию, необходимые для выполнения возложенных на отдел функций;
- предоставлять начальнику УИТО информацию о производственной дисциплине, и нарушениях, допущенных при проведении работ;
- привлекать для проведения работ, проводимых отделом, в соответствии с возложенными на него обязанностями, специалистов из других структурных подразделений ВГУЭС, по вопросам, относящимся к их компетенции с согласия руководства;
- визировать договоры, заявки, акты и другие документы относящиеся к компетенции отдела;
- в пределах своей компетенции готовить проекты нормативных документов, распоряжений и приказов, обязательных для исполнения подразделениями ВГУЭС.

5.2 Сотрудники ОППИКТ несут ответственность за невыполнение:

- законодательных актов РФ;
- правил внутреннего трудового распорядка;
- инструкций по технике безопасности;
- приказов, распоряжений и указаний руководства ВГУЭС;
- приказов, распоряжений и указаний руководства ОППИКТ;
- обязанностей, возложенных на персонал ОППИКТ в соответствии с настоящим положением и должностными инструкциями.

5.3 Сотрудники ОППИКТ несут материальную и дисциплинарную ответственность за порчу, кражу, потерю имущества ОППИКТ и ВГУЭС, согласно договора о материальной ответственности и Законодательства РФ.

5.4 Сотрудники ОППИКТ несут ответственность:

- за качество и своевременность исполнения заявок перед начальником УИТО;
- за качество и своевременность исполнения договоров со сторонними организациями, в пределах компетенции ОППИКТ, перед проректором по ИТ.

5.5 Персонал отдела несет ответственность за передачу без согласования с руководством ВГУЭС третьим лицам сведений о специфике применения ИТ во ВГУЭС, а также материалов, программного обеспечения и цифровых ресурсов, собственником которых является ВГУЭС.

6 Взаимодействие с другими подразделениями

6.1 ОППИКТ взаимодействует с отделами УИТО: Отдел разработки и администрирования корпоративной информационной среды (ОРАКИС), компьютерный центр, Отдел сопровождения информационных технологий в вопросах согласованного выполнения комплексных работ.

6.2 ОППИКТ взаимодействует со всеми подразделениями ВГУЭС в вопросах выполнения работ по перечню функций раздела 5 настоящего положения.

6.3 ОППИКТ взаимодействует со сторонними предприятиями и организациями в вопросах: приобретения комплектующих, расходных материалов, технических средств, ремонта технических средств.

6.4 ОППИКТ взаимодействует с административными подразделениями ВГУЭС в вопросах своей административно-хозяйственной деятельности.

6.5 Основные взаимосвязи ОППИКТ с подразделениями ВГУЭС приведены в таблице 3.

Таблица 3 - Основные взаимосвязи ОППИКТ со структурными подразделениями ВГУЭС

Наименование вида деятельности/процесса	Подразделение-поставщик документа/информации	Подразделение-клиент документа/информации	Результат
Отчет изменения инфраструктуры сетевых подключений.	Подразделения ВГУЭС/заявки от подразделений.	ДРКБ: свод изменение инфраструктуры сетевых	Корректировка ГИС

Наименование вида деятельности/процесса	Подразделение-поставщик документа/информации	Подразделение-клиент документа/информации	Результат
		подключений	
Отчет затрат выполненных работ.	Подразделения ВГУЭС/заявки от подразделений.	УЭП/свод выполненных работ.	Учет финансовых затрат.
Отчет изменения состава оборудования.	Подразделения ВГУЭС/ Акты изменения комплектации оборудования	УБУ/материальный отдел: акты изменения комплектации.	Учет материальных средств.

7 Критерии оценки деятельности структурного подразделения

Критерии оценки деятельности ОППИКТ приводятся в таблице 4.

Таблица 4 – Критерии оценки деятельности ОППИКТ

Наименование показателя	Единица измерения	Вид контроля
Отсутствие сбоев функционирования телефонной сети ВГУЭС (в соответствии с нормативами обслуживания и обеспечения).	Суммарное время отсутствия работоспособности сервиса.	Ежемесячный отчет.
Исполнение заявок в соответствии с регламентом выполнения работ.	Заявка на исполнение работ.	Ежемесячный отчет.
Исполнение заявок выполненных сверх плана.	Заявка на исполнение работ.	Ежемесячный отчет.
Отсутствие обоснованных претензий к качеству результатов работы ОППИКТ.	Заявка на исполнение работ.	Ежемесячный отчет.
Отсутствие потерь рабочего времени у персонала ВГУЭС, обусловленного неудовлетворительным исполнением заявок сотрудниками ОППИКТ.	Заявка на исполнение работ.	Ежемесячный отчет.
Отсутствие повторных обращения в гарантийный период пользователей ВГУЭС в ОППИКТ.	Заявка на исполнение работ.	Ежемесячный отчет.
Отсутствие сбоев в доступе к сервисам вычислительной сети на рабочих станциях сотрудников ВГУЭС	Суммарное время отсутствия работоспособности сервиса.	Ежемесячный отчет.
Соблюдение установленных правил и регламентов работы с пользователями ВГУЭС.	Замечания пользователей.	Ежемесячный отчет.
Соблюдение трудовой дисциплины.	Замечания пользователей.	Ежемесячный отчет.
Соблюдение сроков отчетности и списания оборудования и материалов.	Время просроченное при подготовке документов.	Ежемесячный отчет.
Соблюдение сроков ремонта оборудования ИТ ВГУЭС в сторонних организациях, в соответствии с договорными обязательствами.	Время просроченное при исполнении обязательств.	Ежемесячный отчет.
Отсутствие замечаний подразделений на несоблюдение деловой этики ВГУЭС	Докладная подразделения.	Ежемесячный свод замечаний.

8 Делопроизводство и конфиденциальность

8.1 Состав документов подразделения приводятся в таблице 5.

Таблица 5 – Номенклатура дел ОПШИКТ

Индекс дела	Заголовок дела	Кол-во дел	Срок хранения и статья по перечню	Примечания
1814-01	Положение об отделе		Постоянно Ст. 16	
1814-02	Должностные инструкции		Постоянно Ст. 35а	
1814-03	Документы (справки, заявления, сведения, выписки) по штату отдела		3 г. ЭПК Ст. 33	После утверждения
1814-04	План работы отдела		5 л. Ст. 93	
1814-05	Отчет о работе отдела		5 л. Ст. 201	
1814-06	Документы (свидетельства, справки, сертификаты) по техническим характеристикам оборудования		До минования потребности Ст. 21	
1814-07	Документы (договоры, гарантийные талоны) по поставкам оборудования		5 л. ЭПК Ст. 391	После истечения срока действия договора
1814-09	Акты выполнения работ (по заявкам)		1 г. Ст. 2170	
1814-10	Журнал учета прохождения актов материальных ценностей		3 г. Ст. 2201	
1814-11	Заявки на использование мультимедийного оборудования		5 л. Ст. 395	
1814-12	Журнал учета выдачи мультимедийного оборудования		5 л. Ст. 1904	В электронном виде
1814-13	Журнал учета расходных материалов		5 л. Ст. 193к	
1814-14	Журнал учета техники находящийся в ремонте в других организациях (включая гарантийные)		5 л. Ст. 1904	
1814-15	Журнал учета подменного оборудования		5 л. Ст. 1904	
1814-16	Номенклатура дел отдела		До замены новыми Ст. 67б	
1814-17	Описи на дела, переданные в архив, акты об уничтожении		3 г. Ст. 74б	

Ответственным за делопроизводство назначается начальником ОПШИКТ.

8.2 Сотрудники отдела обязаны соблюдать режим конфиденциальности при использовании технической документации, созданной в результате выполнения должностных обязанностей сотрудниками отдела, либо переданной в распоряжение отдела из других структурных подразделений ВГУЭС. Запрещается передача третьим лицам и сторонним организациям результатов работы отдела и других материалов, являющихся собственностью ВГУЭС.

Лист согласования
Положения о структурном подразделении
Отдел поддержки пользователей информационно-компьютерных технологий

Должность и Ф.И.О. согласующего лица	Дата поступления проекта документа	Пометка о замечаниях (есть/нет)	Дата возврата проекта документа	Подпись согласующего лица
Руководитель юридической службы Манежкин Д.В.				
Зам. первого проректора по менеджменту качества Овсянникова Г.Л.				
Проректор по информатизации Крюков В.В				

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ГОУ ВПО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»

П Р И К А З

«___» _____ 2009 года

№ _____

г. Владивосток

О введении в действие Положения о структурном подразделении

В целях идентификации и закрепления функциональной ответственности, возлагаемой на Отдел поддержки пользователей информационно-компьютерных технологий

п р и к а з ы в а ю:

1. Ввести в действие Положение о структурном подразделении Отдела поддержки пользователей информационно-компьютерных технологий **СК-ОРД-ПСП-1814-2009**.

2. Начальнику Отдела поддержки пользователей информационно-компьютерных технологий Калашникову И. В. довести Положение о структурном подразделении до сведения всех сотрудников своего подразделения под роспись.

3. Начальнику Управления персоналом Лангерман И.В. обеспечить регистрацию и хранение Положения о структурном подразделении - Отдел поддержки пользователей информационно-компьютерных технологий.

4. Начальнику Общего отдела Ковалевой В.В. довести приказ до сведения всех заинтересованных лиц.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Ректор ВГУЭС

Г.И.Лазарев

Проект вносит:

Отдел поддержки пользователей информационно-компьютерных технологий

Исполнитель: Калашников И. В.

тел. 404015

дата 02.12.2009

Визы:

Начальник Отдела кадрового делопроизводства

И.В.Лангерман

Заместитель первого проректора
по менеджменту качества

Г.Л.Овсянникова

Указатель рассылки: проректор по ИТ, начальник УИТО, начальник Отдела_поддержки пользователей информационно-компьютерных технологий, руководитель Центра менеджмента качества, начальник Отдела кадрового делопроизводства.