

	Министерство культуры Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный институт культуры»
	Положение
ПЛ-93/03-2020	об отделе сервисного обслуживания управления информационных технологий

УТВЕРЖДЕНО
приказом СПбГИК
от 28.01.2021 № 55-О

Система менеджмента качества

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОТДЕЛЕ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

№ 19

Версия 03

Дата введения 01.03.2021

Санкт-Петербург
2021

Санкт-Петербургский государственный институт культуры	Стр. 2 из 8
ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	Версия: 03

Разработано начальником управления информационных технологий.

Исполнено начальником управления информационных технологий.

Внесено представителем руководства по вопросам менеджмента качества образования.

Принято на заседании Ученого совета (протокол от 26.01.2021 № 27)

© ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный институт культуры»

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью СПбГИК и не может быть полностью или частично воспроизведён, тиражирован и распространён без разрешения ректора СПбГИК.

Санкт-Петербургский государственный институт культуры		Стр. 3 из 8
ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	Версия:	03

Содержание

1. Назначение процедуры и область применения.....	4
2. Нормативные ссылки и сокращения.....	4
3. Общие положения	4
4. Основные задачи и функции.....	4
5. Организация управления	6
6. Взаимосвязи.....	6
7. Права и обязанности	6
8. Ответственность.....	7
9. Согласование, хранение и рассылка, изменения.....	7
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ	8

Санкт-Петербургский государственный институт культуры		Стр. 4 из 8
ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	Версия:	03

1 Назначение процедуры и область применения

1.1 Положение об отделе сервисного обслуживания (далее – Положение) является документом системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный институт культуры» (далее – Институт, СПбГИК), регламентирует правовой статус структурного подразделения и устанавливает его задачи, функции, структуру, права, ответственность, порядок организации деятельности, а также порядок взаимодействия с другими структурными подразделениями Института.

2 Нормативные ссылки и сокращения

2.1 Положение разработано в соответствии с Трудовым Кодексом Российской Федерации, Уставом Института, другими законодательными и нормативными документами.

2.2 В Положении применены следующие сокращения:

- СП – структурное подразделение;
- Отдел – отдел сервисного обслуживания;
- Управление, УИТ – управление информационных технологий;
- ИТ – информационные технологии;
- АРМ автоматизированных рабочих мест
- ИКТ – информационно-коммуникационные технологии

3 Общие положения

3.1 Отдел создается в составе управления и является его структурным подразделением.

3.2 Организационно-штатная структура отдела определяется исходя из содержания и объема, возлагаемых на него задач и утверждается приказом по вузу.

3.3 Основополагающие организационно-правовые документы, которыми руководствуется отдел в своей деятельности:

- Конституция РФ;
- Трудовой кодекс РФ;
- Закон РФ «Об основах охраны труда»;
- Устав Института;
- документы департамента;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- приказы и распоряжения ректора и проректоров;
- решения Ученого совета Института;
- настоящее Положение;
- локальные нормативные акты Института и действующее законодательство Российской Федерации, так или иначе затрагивающие организацию работы процессы автоматизации и защиты персональных данных.

4 Основные задачи и функции

Для реализации цели своего предназначения отдел решает и выполняет следующие основные задачи и функции:

4.1 Организация и обеспечение развития и эксплуатации средств и систем ИКТ, задействованных в составе автоматизированных рабочих мест (далее – АРМ) индивидуального и коллективного использования. К ним относятся:

- стационарные и переносные компьютерные средства и системы;
- устройства вывода информации;
- устройства ввода информации;
- комбинированные устройства ввода-вывода информации;

Санкт-Петербургский государственный институт культуры		Стр. 5 из 8
ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	Версия:	03

- копировальное оборудование;
- другие средства и системы ИКТ.

4.2 Организация и обеспечение развития и эксплуатации средств и систем ИКТ, непосредственно задействованных в образовательном, научном, воспитательном, процессах (далее – ТСО – технические средства обучения) в составе:

- проекционное оборудование;
- электронные доски, экраны;
- стационарные и переносные комплекты мультимедиа оборудования;
- аудио- и видео оборудование;
- компьютерное оборудование и оргтехника, используемая на лекциях, семинарах, практических занятиях, конференциях, презентациях, совещаниях и т.д.;
- компьютерные и лингафонные классы;
- средства и системы видеоконференцсвязи и студенческого телевидения;
- информационные панели;
- помещения компьютерных классов, оснащенных аудиторий, других оснащенных помещений.

4.3 Организация и обеспечение планов и графиков проведения мероприятий, планов и расписаний учебного процесса с использованием ТСО. Своевременное проведение необходимых подготовительных работ. Обеспечение технической поддержки во время проведения мероприятий с использованием ТСО. Организация и обеспечение дежурства персонала для обеспечения учебного процесса и других мероприятий, проводимых с использованием ТСО.

4.4 Обеспечение бесперебойного и надлежащего функционирования, технического обслуживания и ремонта ТСО и АРМ. Учет ТСО и АРМ, контроль и учет использования, обеспечение сохранности. Проведение мероприятий по обеспечению информационной безопасности.

4.5 Обеспечение сервисной поддержки пользователей ТСО и АРМ, консультаций и обучения.

4.6 Организация централизованного оперативно-технологического управления работой средств и систем ИКТ, оперативный контроль работы средств и систем ИКТ с целью обеспечения их надежного, бесперебойного и эффективного функционирования в соответствии с производственными программами, календарными планами, заданиями.

4.7 Контроль и организация обеспеченности подразделений необходимыми материалами, комплектующими изделиями, оборудованием.

4.8 Обеспечение надежности функционирования оперативно-технологического управления ИТ в условиях ликвидаций аварий, последствий стихийных бедствий и в «особый период». Координация работы специалистов отдела по устранению сбоев, отказов и отклонений в работе ИКТ.

4.9 Организация и проведение разбора аварийных ситуаций, участие в выработке решений, направленных на совершенствование эксплуатации ИКТ.

4.10 Организация сервисного обслуживания пользователей. Организация и обеспечение мероприятий по поддержанию требуемого качества услуг. Организация рассмотрения заявок на предоставление услуг, организации учета предоставления услуг и контроля предоставления услуг. Разработка инструктивных материалов по вопросам оперативно-технологического департамента.

4.11 Организация работы «горячей линии» для консультаций пользователей и приема заявок. Ведение переговоров с пользователями по вопросам, связанным с оказываемыми услугами.

4.12 Ведение баз данных услуг, оборудования и другой необходимой технической

Санкт-Петербургский государственный институт культуры		Стр. 6 из 8
ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	Версия:	03

и эксплуатационной документации.

4.13 Проведение мероприятий по списанию и утилизации компьютерной и оргтехники.

4.14 Выполнение других функций и задач по направлению деятельности отдела.

5 Организация управления

5.1 Общая организация отделом возлагается на руководителя отдела.

5.2 Управление повседневной деятельностью отделом осуществляется руководителем отдела путем отдачи устных и письменных распоряжений (указаний) своим подчиненным.

6 Взаимосвязи

6.1 Взаимодействие отдела с другими подразделениями, службами и должностными лицами Института предполагает согласованность выполнения определенных действий (операций, процедур и т.п.) в части работы по внедрению и использованию инновационных технологий.

6.2 Отдел в процессе своей деятельности взаимодействует:

6.2.1 со всеми подразделениями Института по вопросам:

- организации и обеспечения развития и эксплуатации средств и систем ИКТ, непосредственно задействованных в образовательном, научном, воспитательном, процессах;

- обеспечения бесперебойного и надлежащего функционирования, технического обслуживания и ремонта ТСО и АРМ;

- организации сервисного обслуживания пользователей;

- организации и обеспечения мероприятий по поддержанию требуемого качества услуг;

- организации рассмотрения заявок на предоставление услуг, организации учета предоставления услуг и контроля предоставления услуг;

- разработки инструктивных материалов по вопросам оперативно-технологического департамента;

- контроля и организации обеспеченности подразделений необходимыми материалами, комплектующими изделиями, оборудованием;

- организации работы «горячей линии» для консультаций пользователей и приема заявок;

- проведения мероприятий по списанию и утилизации компьютерной и оргтехники.

6.2.2 с отделом комплексной безопасности по вопросам защиты от несанкционированного доступа к электронным и информационным ресурсам;

6.2.3 с финансово-экономическим управлением по вопросам финансово-экономической деятельности отдела, вопросам планирования ТСО и АРМ, составления, ведения и сдачи статистической отчетности;

6.2.4 с отделом материально-технического обеспечения – по вопросам материально-технического обеспечения деятельности отдела;

6.2.5 с управлением кадрового учета и делопроизводства – по кадровым вопросам отдела.

7 Права и обязанности

7.1 Работники отдела имеют право:

7.1.1 Готовить по направлению деятельности служебные записки и представлять их на рассмотрение и утверждение руководителя отдела, а затем руководителю управления.

Санкт-Петербургский государственный институт культуры		Стр. 7 из 8
ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	Версия:	03

7.1.2 Запрашивать от подразделений и филиалов Института информацию в пределах своей компетенции. Обобщать, анализировать информацию, вырабатывать меры по совершенствованию работы в области информатизации.

7.1.3 Руководитель отдела имеет право:

- готовить в пределах своей компетенции и выделенных денежных средств проекты договоров с организациями и гражданами, связанные с хозяйственной или иной деятельностью в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- вносить предложения об изменении штатов и структуры отдела согласно установленному порядку;
- предлагать на должности сотрудников в соответствии с утвержденным штатным расписанием и структурой отдела;
- вносить предложения о поощрении или о наложении дисциплинарных взысканий.

7.2 Работники отдела обязаны:

- соблюдать в своей работе нормы действующего законодательства.

8 Ответственность

8.1 Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение отделом задач и функций, предусмотренных настоящим Положением, несет руководитель отдела.

8.2 На руководителя отдела возлагается персональная ответственность за выполнение возложенных на отдел задач и функций.

8.3 Ответственность работников отдела устанавливается должностными инструкциями.

9 Согласование, хранение и рассылка, изменения

9.1 Основанием для внесения изменений и дополнений в настоящее Положение являются вновь введенные изменения и дополнения в нормативно-правовые акты, имеющие силу закона, изменение Устава, а также решения Учёного совета Института, утверждённые в установленном порядке. Разработка, оформление, согласование, утверждение и внесение изменений в Положение производятся в соответствии с ДП-01/01-2012 СМК Института.

9.2 Ответственность за хранение оригинала и контрольного экземпляра, тиражирование и рассылку учтенных рабочих экземпляров настоящего Положения, их хранение осуществляется в соответствии с ДП-01/01-2012 СМК Института.