

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего
профессионального образования

«Уральский государственный университет путей сообщения»
(УрГУПС)

П Р И К А З

«03» 05 2011 г.

№ 192

г.Екатеринбург

О введении в действие положения «Об отделе сервисного обслуживания (ОСО)»

В связи с утверждением положения «Об отделе сервисного обслуживания (ОСО)»,

П Р И К А З Ы В А Ю :

- 1.Ввести в действие положение «Об отделе сервисного обслуживания (ОСО)» с «05» апреля 2011 г.
- 2.Контроль исполнения приказа возложить на проректора по информатизации Ялышева Ю.И.

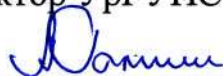
Ректор УрГУПС



А.Г. Галкин

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(УрГУПС)

Ректор УрГУПС



А.Г. Галкин

25.04.11

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделе сервисного обслуживания (ОСО)

Перечень учтенных изменений
от «___» _____ 201__ г. №
от «___» _____ 201__ г. № _____

Екатеринбург

2011

ГОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения»	Положение об отделе № Отдел сервисного обслуживания	
Дата введения _____ 2011	Разработчик: Волынский В.М.	
Изменения	Вид документа: Положение об отделе	Лист стр. 2 из 8

к Положению об отделе
сервисного обслуживания

Лист согласования

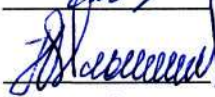
Первый проректор

✓


_____ 20.04.11

/Азаров Е.Б./

Проректор по информатизации




/Ялышев Ю.И./

Начальник УПООП



/Кайгородцева О.Ю./

Начальник ОК



/ Федорова Д.А. /

ГОУВПО «Уральский государственный университет путей сообщения»	Положение об отделе № Отдел сервисного обслуживания	
Дата введения _____ 2011	Разработчик: Волынский В.М.	
Изменения	Вид документа: Положение об отделе	Лист стр. 3 из 8

1. Общие положения

1.1 Отдел является структурным подразделением Управления информатизации, Уральского государственного университета путей сообщения и создан с целью обслуживания и развития информационно-технологической инфраструктуры Университета.

Отдел является структурным подразделением Управления информатизации Уральского государственного университета путей сообщения, находится в непосредственном подчинении проректора по информатизации;

1.2 Отдел осуществляет свою деятельность по плану, согласованному с проректором по информатизации.

1.3 Общее руководство деятельностью Отдела осуществляет начальник отдела в соответствии с настоящим Положением, планами работ.

1.5 Деятельность Отдела осуществляется на основе следующих регламентирующих документов:

- законодательными и правовыми актами РФ;
- постановлениями, инструкциями, приказами, устными и письменными указаниями и распоряжениями непосредственного вышестоящего руководства;
- внутренними стандартами, методиками, нормативными материалами, правилами и планами работ;
- правилами внутреннего трудового распорядка,
- Уставом и Коллективным договором Университета,
- Положением об «Отделе сервисного обслуживания (ОСО)»,
- должностными инструкциями;
- другими нормативными и распорядительными документами по профилю выполняемых обязанностей.

2. Организация деятельности Отдела

2.1. Целью деятельности Отдела является обслуживания информационно - технологической инфраструктуры Университета.

2.2. Структура и штат Отдела рассматриваются и утверждаются ректором университета с учетом объема работы. Функциональные обязанности штатных сотрудников определяются на основе целей и задач деятельности Отдела и утверждаются приказом ректора.

ГОУВПО «Уральский государственный университет путей сообщения»	Положение об отделе № Отдел сервисного обслуживания	
Дата введения _____ 2011	Разработчик: Волынский В.М.	
Изменения	Вид документа: Положение об отделе	Лист стр. 4 из 8

3. Основные направления деятельности Отдела

- 3.1 Обслуживание персональных компьютеров пользователей Университета, копировально-множительной и печатающей техники.
- 3.2 Развитие и обслуживание серверной группы и связанных с ней сервисов.
- 3.3 Развитие и обслуживание вычислительной сети Университета, а также внешних цифровых каналов связи.

4. Задачи, решаемые Отделом

- 4.1 Реализация единой стратегии по развитию информационно-технологической инфраструктуры.
- 4.2 Участие в организации и развитии единого информационного пространства и информационной образовательной среды университета.
- 4.3 Обеспечение защиты и резервирования информации.
- 4.4 Администрирование базы данных пользователей.
- 4.5 Взаимодействие с другими организациями и учреждениями на предмет ведения совместных работ по развитию и обслуживанию информационно-технологической инфраструктуры.
- 4.6 Освоение и внедрение новых программно-технических средств информатизации, методов обработки и представления информации.

5. Порядок формирования Отдела

- 5.1 В состав Отдела входят: начальник отдела сервисного обслуживания, специалисты по информационным технологиям, специалисты по сетевым технологиям, инженеры-электроники, специалисты по защите информации.
- 5.2 В качестве экспертов и консультантов к работе в Отделе могут привлекаться специалисты других подразделений вуза.
- 5.3 Штатный состав Отдела утверждается ректором УрГУПС.

6. Порядок работы Отдела

- 6.1. Непосредственное (оперативное, текущее) руководство деятельностью Отдела осуществляет начальник Отдела.
- 6.2. Отдел определяет основные направления своей деятельности, разрабатывает перспективные и текущие планы, согласовывая их с проректором по информатизации УрГУПС.

ГОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения»	Положение об отделе № Отдел сервисного обслуживания	
Дата введения _____ 2011	Разработчик: Волынский В.М.	
Изменения	Вид документа: Положение об отделе	Лист стр. 5 из 8

7. Контроль за деятельностью Отдела

7.1. Контроль за деятельностью Отдела осуществляется проректором по информатизации УрГУПС.

8. Реорганизация и прекращение деятельности Отдела

8.1 Отдел ликвидируется на основании приказа ректора и в случаях, предусмотренных Уставом УрГУПС.

9. Права работников Отдела

- 9.1. Запрашивать в структурных подразделениях необходимые данные о функционировании информационно-технологической инфраструктуры.
- 9.2. Контролировать работу информационно-технологической инфраструктуры и доступ пользователей к ее сервисам.
- 9.3. Требовать и получать от всех структурных подразделений Университета сведения, необходимые для выполнения возложенных на отдел задач.
- 9.4. Самостоятельно вести переписку по вопросам, входящим в их компетенцию.
- 9.5. Представительствовать в установленном порядке от имени Университета по вопросам, относящимся к компетенции отдела, во взаимоотношениях с государственными и муниципальными органами, а также другими предприятиями, организациями, учреждениями.
- 9.6. Давать разъяснения, рекомендации и указания по вопросам, входящим в компетенцию отдела.
- 9.7. Проводить совещания и участвовать в совещаниях, проводимых в Университете по вопросам информационных технологий.
- 9.8. Контакттировать со средствами массовой информации через Пресс-службу в целях создания и поддержания положительного имиджа Университета.

10. Ответственность работников отдела

- 10.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на отдел задач и функций несет начальник отдела.
- 10.2. Ответственность работников отдела устанавливается действующим законодательством и должностными инструкциями.
- 10.3. Ответственность может наступить при условии установления фактов:
 - неправильности и неполноты использования предоставленных работнику прав;
 - низкой исполнительской дисциплины в отделе;

ГОУВПО «Уральский государственный университет путей сообщения»	Положение об отделе № Отдел сервисного обслуживания	
Дата введения _____ 2011	Разработчик: Волынский В.М.	
Изменения	Вид документа: Положение об отделе	Лист стр. 6 из 8

- невыполнение или ненадлежащее выполнение требований трудового законодательства и других нормативных актов, действующих в Университете;
- несанкционированного распространения (в любой форме) сведений, содержащих конфиденциальную информацию, в том числе персональные данные работников Университета.

12. Взаимодействие с другими подразделениями

11.1 Отдел взаимодействует с другими подразделениями Университета по вопросам, отнесённым к компетенции Отдела, а также по вопросам, отнесённым к компетенции этих подразделений:

- бухгалтерия;
- планово-финансовый отдел;
- отдел государственных закупок;
- другие подразделения Университетского комплекса в соответствии с Положением о финансовой структуре Университета.

ГОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения»	Положение об отделе №____ Отдел сервисного обслуживания	
Дата введения _____ 2011	Разработчик: Волынский В.М.	
Изменения	Вид документа: Положение об отделе	Лист стр. 7 из 8

Матрица распределения функциональных обязанностей и ответственности работников Отдела сервисного обслуживания

№ пп	Должность Функция, задача	Начальник Отдела	Специалист по информационным технологиям	Специалист по сетевым технологиям	Инженер-электроник	Инженер	Специалист по защите информации
1.	Техническая поддержка пользователей по вопросам аппаратного обеспечения и системного ПО				+	+	
2.	Техническая поддержка пользователей по вопросам прикладного и специфического ПО		+				
3.	Техническая поддержка пользователей по вопросам работы сети			+			
4.	Техническая поддержка пользователей по вопросам работы серверов						
5.	Техническая поддержка пользователей по вопросам доступа к сетевым ресурсам и службам		+				
6.	Администрирование сетевого оборудования проводной сети головного вуза			+			
7.	Администрирование беспроводных сегментов сети головного вуза			+			
8.	Администрирование магистральной кампусной сети головного вуза			+			
9.	Администрирование центрального сетевого оборудования студенческой кампусной сети			+			
10.	Сетевое развитие			+			
11.	Техническое обслуживание серверов		+				
12.	Техническое обслуживание активного сетевого оборудования		+				
13.	Техническое обслуживание оборудования вспомогательных технологических систем (бесперебойное электропитание, кондиционирование)		+	+			
14.	Техническое обслуживание систем хранения данных и резервного копирования		+				
15.	Администрирование серверов Интернет-служб и Интернет-ресурсов (DNS, E-mail, Proxy, Web-портал и др.)		+				
16.	Администрирование серверов Интранет-служб и внутренних информационных ресурсов (внутренний DNS, WINS, служба каталогов AD, антивирусная защита, SQL-сервера, сервера приложений и др.)		+				
17.	Администрирование технологических систем и служб (кластер серверов, виртуальные машины, системы хранения данных, системы резервного копирования, служба обновления ПО и др.)		+				
18.	Техническое сопровождение Web-портала (системное администрирование движка «портала» и вспомогательных сервисов)		+				
19.	Развёртывание, техническое обслуживание и сопровождение СТБКС		+				
20.	Техническое обслуживание и сопровождение мероприятий		+	+	+	+	
21.	Защита сведений ограниченного доступа и	+	+	+	+	+	+

ГОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения»	Положение об отделе № Отдел сервисного обслуживания	
Дата введения _____ 2011	Разработчик: Вольнский В.М.	
Изменения	Вид документа: Положение об отделе	Лист стр. 8 из 8

	распространения						
22.	Материальная ответственность	+					
23.	Разработка внутренней ОР и НМД	+					
24.	Плановый аудит режима ИБ в подразделениях						+
25.	Разработка технических заданий и заявок для процедуры государственных закупок	+					
26.	Контроль исполнения государственных контрактов и поставок, а также платежей по ним.	+					