

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева»
(РХТУ им. Д.И. Менделеева)

УТВЕРЖДЕНО
приказом и.о. ректора
РХТУ им. Д.И. Менделеева
от «30» октября 2024 г. № 100 ОД

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УПРАВЛЕНИИ
ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Управление информационно-технологического обеспечения (далее – Управление) является структурным подразделением Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева» (далее – РХТУ, Университет).

1.2. Настоящее Положение регулирует деятельность Управления, определяет его задачи, функции, порядок организации работы.

1.3. В своей деятельности Управление руководствуется законодательством Российской Федерации, уставом и локальными нормативными актами РХТУ, а также настоящим Положением.

1.4. Структуру и штатное расписание Управления утверждает ректор РХТУ.

1.5. В структуру Управления входят:

1.5.1. Отдел приёма обращений (Call-Центр);

1.5.2. Отдел поддержки пользователей корпоративной сети;

1.5.3. Отдел централизованного сопровождения ИТ.

1.5.4. Отдел технического сопровождения мероприятий;

1.5.5. Отдел по работе с медиапроектами.

1.6. Трудовые обязанности работников Управления, условия их труда определяются трудовыми договорами, заключаемыми с каждым работником, Правилами внутреннего трудового распорядка РХТУ и иными локальными нормативными актами РХТУ, а также должностными инструкциями работников Управления.

1.7. Полное наименование Управления – Управление информационно-технологического обеспечения.

Сокращенное наименование – Управление ИТО.

1.8. Координацию деятельности Управления осуществляет директор Департамента информационных технологий (далее – ДИТ) в соответствии с установленным в Университете распределением обязанностей.

1.9. К документам Управления имеют право доступа, помимо его работников, непосредственный и прямой руководитель, лица, уполномоченные для проверки деятельности Управления, а также иные лица в соответствии с локальными нормативными актами Университета и законодательством Российской Федерации.

1.10. Взаимодействие Управления с другими структурными подразделениями РХТУ определяется задачами и функциями, возложенными на него настоящим Положением.

1.11. Настоящее Положение и вносимые в него изменения утверждаются приказом РХТУ.

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ

Основными задачами Управления являются:

2.1. обеспечение сбора потребностей представителей головной организации и филиальной сети по разработке, приобретению и внедрению средств автоматизации бизнес-процессов как образовательной, так и административно-хозяйственной деятельности;

2.2. обеспечение своевременного выполнения обращений от работников и обучающихся Университета в формате единой системы поддержки пользователей по работе с корпоративными ИТ-сервисами и ресурсами, а также другими видами работ, производимыми в Университете (в том числе филиальной сети);

2.3. автоматизация бизнес-процессов, построение, развитие и поддержка информационных систем в части обеспечения цифровой инфраструктуры Университета;

2.4. реализация мероприятий по совершенствованию эффективности процессов поддержки ИТ-услуг в Университете;

2.5. обеспечение функционирования компьютерной техники, оргтехники, периферийного оборудования, программного обеспечения на рабочих местах пользователей;

2.6. организация единой системы конфигурирования компьютеров и программного обеспечения в Университете;

2.7. обеспечение административного и образовательного процесса мультимедийными системами и технологиями на основании обращений от структурных подразделений Университета;

2.8. формирование и реализация медиаконтента в Университете: внедрение и развитие проектов, а также обеспечение методологической поддержки;

2.9. повышение уровня зрелости ИТ-процессов Университета по технической поддержке пользователей с учетом лучших мировых практик;

2.10. осуществление централизованного управления ИТ-инфраструктурой Университета в части обеспечения рабочих мест пользователей, соответствующего отраслевым российским и международным стандартам с применением лучших практик, современных решений и технологических инноваций;

2.11. обеспечение стандартизации и регламентации деятельности структурных подразделений Университета в части использования автоматизированных рабочих мест.

3. ФУНКЦИИ

В соответствии с возложенными задачами Управление выполняет следующие функции:

3.1. Отдел поддержки пользователей корпоративной сети выполняет следующие функции:

3.1.1. обеспечивает качественную и своевременную регистрацию и обработку обращений от структурных подразделений Университета на оказание технической поддержки по направлению деятельности;

3.1.2. выполняет комплекс мероприятий по настройке и подготовке к эксплуатации компьютерной техники, оргтехники, периферийного оборудования, а также по установке и настройке программного обеспечения и средств антивирусной защиты на автоматизированных рабочих местах (далее – АРМ) Университета;

3.1.3. создает комплекс условий, включающий консультирование пользователей, для обеспечения их самостоятельной работы с вычислительной техникой, периферийным оборудованием и программным обеспечением;

3.1.4. обеспечивает контроль версий программных средств и реализует механизмы обновления версий программного обеспечения на АРМ пользователей корпоративной сети Университета;

3.1.5. осуществляет контроль и учет использования лицензионного программного обеспечения в Университете;

3.1.6. осуществляет установку и настройку АРМ пользователей корпоративной сети, работающих с криптографическими средствами защиты информации и информационными системами персональных данных;

3.1.7. осуществляет установку и настройку средств антивирусной защиты вычислительной техники на рабочих местах пользователей и в компьютерных классах;

3.1.8. проводит профилактическое техническое обслуживание оборудования, а также участвует в организации гарантийного и послегарантийного ремонта вычислительной техники, оргтехники, периферийного силами внешних исполнителей;

3.1.9. участвует в формировании и реализации технической политики при выборе компьютерной техники, оргтехники, комплектующих для вычислительной

техники, периферийного оборудования и программного обеспечения, оборудования для системы контроля и управления доступом (далее – СКУД) и системы видеонаблюдения (далее – СВН) Университета;

3.1.10. участвует в разработке технических заданий к конкурсной документации на закупку компьютерной техники, оргтехники, комплектующих для вычислительной техники, периферийного оборудования, базового и разрешенного программного обеспечения, а также оборудования для СКУД и СВН;

3.1.11. участвует в подготовке предложений по повышению качества обслуживания и развитию парка вычислительной техники, оргтехники, периферийного оборудования и оборудования для СКУД и СВН;

3.1.12. участвует в списании вычислительной техники, оргтехники, периферийного оборудования и оборудования для СКУД и СВН;

3.1.13. разрабатывает инструкции по использованию вычислительной техники, периферийного оборудования и программного обеспечения;

3.1.14. обеспечивает развитие комплексного взаимодействия с Новомосковским институтом (филиалом) РХТУ по направлению деятельности;

3.1.15. осуществляет разработку и актуализацию локальных нормативных актов и иных распорядительных документов Университета в части эксплуатации технических средств по направлению деятельности.

3.2. Отдел приёма обращений (Call-Центр) выполняет следующие функции:

3.2.1. обеспечивает своевременную регистрацию и качественную обработку обращений, поступающих от структурных подразделений Университета, в Service Desk;

3.2.2. координирует решение обращений пользователей со специалистами соответствующих технических подразделений Университета и информирует пользователей об этапах выполнения обращений;

3.2.3. оказывает своевременную помощь пользователям по использованию прикладных ИТ-систем и сервисов Университета;

3.2.4. осуществляет персональную консультацию пользователей на территории Университета (в том числе филиальной сети);

3.2.5. формирует журнал событий по обращениям пользователей и проводит анализ с подробным описанием выполненных действий и принятых решений с целью выявления внештатных ситуаций и/или возможных путей решения возникшей проблемы;

3.2.6. обеспечивает актуализацию каталога услуг ДИТ и маршрутов приема, обработки и решения обращений пользователей по работе с корпоративными ИТ-сервисами, ИТ-ресурсами и другими видами работ, производимыми в Университете (в том числе филиальной сети);

3.2.7. разрабатывает и реализует маршруты по оперативному выполнению обращений пользователей;

3.2.8. участвует в комплексе мероприятий по развитию информационных технологий, созданию единого информационно-образовательного пространства

Университета путем подключения пользователей к программам, базам данных, методическим разработкам и другим средствам информационных технологий;

3.2.9. участвует в разработке инструкции по использованию вычислительной техники, периферийного оборудования, программного обеспечения и корпоративных сервисов Университета;

3.2.10. осуществляет массовые рассылки в корпоративной электронной почте для информирования пользователей о проводимых технических мероприятиях и обновлениях в работе ИТ-инфраструктуры Университета;

3.2.11. осуществляет фотографирование пользователей для размещения фотографий в корпоративных ИТ-сервисах;

3.2.12. участвует в процессе записи и блокировки пропусков, оформляемых для прохода посетителей на территорию Университета, в СКУД;

3.2.13. обеспечивает развитие комплексного взаимодействия с Новомосковским институтом (филиалом) РХТУ по направлению деятельности;

3.2.14. осуществляет разработку и актуализацию локальных нормативных актов и иных распорядительных документов Университета по направлению деятельности.

3.3. Отдел централизованного сопровождения ИТ выполняет следующие функции:

3.3.1. обеспечивает качественную и своевременную регистрацию и обработку обращений от структурных подразделений Университета (в том числе филиальной сети) на оказание технической поддержки по направлению деятельности;

3.3.2. обеспечивает консультационное, информационное и техническое обслуживание структурных подразделений Университета (в том числе филиальной сети) по вопросам использования и развития ИТ;

3.3.3. обеспечивает техническое и мультимедийное сопровождение учебного процесса филиальной сети Университета;

3.3.4. обеспечивает бесперебойную работу серверного оборудования, а также внутренних и внешних сервисов Университета (в том числе филиальной сети);

3.3.5. участвует в проектировании, техническом сопровождении, обслуживании и администрировании локальной вычислительной сети Университета (в том числе филиальной сети);

3.3.6. осуществляет регистрацию и учет средств вычислительной техники и оргтехники на кафедрах и других подразделениях Университета (в том числе филиальной сети);

3.3.7. осуществляет разработку и актуализацию локальных нормативных актов и иных распорядительных документов Университета (в том числе филиальной сети) по направлению деятельности.

3.4. Отдел технического сопровождения мероприятий выполняет следующие функции:

3.4.1. обеспечивает своевременное выполнение задач, служебных заданий и поручений, а также осуществляет поддержку по направлению технического сопровождения мероприятий;

3.4.2. предоставляет работникам доступ к имеющимся в Университете технологиям проведения видеоконференцсвязи для проведения мероприятия и обеспечения дистанционной образовательной деятельности;

3.4.3. обеспечивает качественное и своевременное исполнение заявок на сопровождение мероприятий;

3.4.4. создает условия, включая консультирование пользователей, для развития их навыков самостоятельной работы с мультимедийными системами, технологиями и оборудованием в рамках обеспечения образовательного процесса;

3.4.5. выполняет комплекс мероприятий по настройке и подготовке к работе мультимедийного оборудования;

3.4.6. проводит профилактическое техническое обслуживание оборудования, используемого для проведения мероприятий и сопровождения учебного процесса;

3.4.7. обеспечивает повышение качества и расширение функциональных возможностей имеющихся мультимедийных комплексов и их отдельных устройств при проведении мероприятий, а также при обеспечении образовательного процесса мультимедийным оборудованием;

3.4.8. участвует в подготовке предложений по поддержке и развитию мультимедийных систем и технологий;

3.4.9. принимает участие в разработке технических заданий к конкурсной документации на закупку необходимого оборудования, проведение различного вида работ и оказания услуг по направлению деятельности;

3.4.10. осуществляет выдачу мультимедийного оборудования во временное или постоянное пользование;

3.4.11. участвует в подготовке предложений по списанию и утилизации оборудования по направлению деятельности;

3.4.12. осуществляет разработку и актуализацию локальных нормативных актов и иных распорядительных документов Университета в части эксплуатации технических средств по направлению деятельности.

3.5. Отдел по работе с медиапроектами выполняет следующие функции:

3.5.1. обеспечивает своевременное выполнение задач, служебных заданий и поручений, а также осуществляет разработку и реализацию в Университете проектов по направлению создания медиаконтента;

3.5.2. осуществляет стандартизацию и оптимизацию процессов производства медиаконтента;

3.5.3. обеспечивает качественное и своевременное исполнение заявок на создание медиаконтента;

3.5.4. осуществляет полный цикл производства эксклюзивных медиапроектов, в том числе: разработку сценария и план-графика подготовки, согласование концепта, выполнение фото- и видеосъемки, подбор доступных вспомогательных средств (музыкальные композиции, визуальные элементы), выполнение видеомонтажа, согласование и публикацию материалов;

3.5.5. осуществляет сопровождение прямых трансляций мероприятий, проводимых в Университете, в том числе обеспечивает бесперебойную работу съёмочного оборудования, качественное выходное изображение, резервирование подведомственных ключевых узлов съёмочного процесса, выполнение видеомонтажа;

3.5.6. осуществляет комплексное взаимодействие со структурными подразделениями ДИТ по вопросу подключения и обеспечения качества и/или наличия сети Интернет на заранее оборудованных мультимедийных площадках Университета;

3.5.7. осуществляет подготовку предложений по повышению качества медиаконтента, выпускаемого в Университете;

3.5.8. проводит профилактическое техническое обслуживание съёмочного оборудования, обеспечивает его работоспособность и рациональное использование;

3.5.9. участвует в подготовке предложений по поддержке и развитию медиаполя Университета;

3.5.10. принимает участие в разработке технических заданий к конкурсной документации на закупку необходимого оборудования, проведение различного вида работ и оказания услуг по направлению деятельности;

3.5.11. осуществляет разработку и актуализацию локальных нормативных актов и иных распорядительных документов Университета по направлению деятельности.



РХТУ им. Д.И. Менделеева
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ПРОСТОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Владелец: *Иванов Александр Сергеевич*
Ведущий специалист, Отдел
управления качеством
образовательной деятельности
Подписан: 02:11:2024 15:20:12