

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**АСТРАХАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**  
**(ГБПОУ АО "АГПК")**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ АО "АГПК"

В.К. Ерофеев

2016 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об отделе информационных технологий**

**АСТРАХАНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО**  
**КОЛЛЕДЖА (ГБПОУ АО "АГПК")**

РАЗРАБОТАНО – Отделом ИТ ГБПОУ АО "АГПК"

ИСПОЛНИТЕЛЬ – Руководитель Отдела ИТ Дюдиков И.А.

Астрахань 2016 г.

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| 1. Основные термины, сокращения и определения .....  | 3  |
| 2. Общие положения .....   | 3  |
| 3. Нормативные ссылки .....  | 3  |
| 4. Основные цели и задачи Отдела ИТ .....  | 4  |
| 5. Состав и структура Отдела ИТ .....  | 6  |
| 6. Порядок подачи и обработки обращений в отдел ИТ .....   | 6  |
| 7. Правила общения .....   | 9  |
| 8. Уровни обслуживания .....   | 10 |
| 9. Каталог предоставляемых технических услуг .....   | 11 |
| 10. Организация работы отдела ИТ .....   | 14 |
| 11. Распорядок дня сотрудников отдела ИТ .....   | 15 |
| 12. Права .....  | 16 |
| 13. Ответственность .....  | 17 |
| 14. Взаимодействие .....   | 18 |
| Приложение 1. Форма отчета о выполненных работах .....   | 19 |
| Приложение 2. Форма плана работ на месяц .....   | 20 |
| Приложение 3. Журнал регистрации заявок на обслуживание и техническую поддержку пользователей в отдел ИТ ..... | 21 |
| Лист согласования .....  | 22 |
| Лист ознакомления .....  | 23 |

## **1. Основные термины, сокращения и определения**

- ГБПОУ АО "АГПК" - Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Астраханской области "Астраханский государственный политехнический колледж";
- ОУ - образовательное учреждение;
- ИТ - информационные технологии;
- Отдел ИТ - Отдел Информационных технологий;
- ЭЦП - электронно-цифровая подпись;
- СКЗИ - средства криптографической защиты информации;
- ПО - программное обеспечение;
- СВТ - средства вычислительной техники;
- КСПД - корпоративная сеть передачи данных.

## **2. Общие положения**

1. В своей деятельности Отдел ИТ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, указами Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, законодательными и нормативными актами государственных органов управления Астраханской области, Уставом ГБПОУ АО "АГПК", внутренними нормативными и распорядительными документами колледжа, настоящим Положением.
2. Настоящее Положение об Отделе ИТ определяет его основные задачи, функции, состав, структуру, права и обязанности, устанавливает ответственность, порядок организации деятельности и взаимодействия с подразделениями колледжа, а также сторонними организациями.
3. Предложения о внесении изменений в настоящее Положение вносятся Начальником Отдела ИТ для утверждения директором колледжа.
4. Порядок рассмотрения и внесения изменений и дополнений определяется Уставом колледжа.
5. Положение на бумажном носителе хранится в Отделе ИТ, электронная копия - на сайте колледжа.
6. Ознакомление с настоящим Положением производится в Отделе ИТ под роспись в Листе ознакомления.

## **3. Нормативные ссылки**

1. Настоящее положение разработано с учетом требований следующих нормативных правовых актов и нормативных документов:
  - "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 30.12.2015);

- "Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих" (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37) (ред. от 12.02.2014);
- Постановление Правительства Астраханской области от 08.05.2013 N 149-П (ред. от 30.10.2015) "О системе оплаты труда работников государственных бюджетных и автономных учреждений, подведомственных министерству образования и науки Астраханской области";
- Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 30.12.2015) "Об образовании в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 13.07.2015) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2016);
- Устав ГБПОУ АО "АГПК".

#### **4. Основные цели и задачи Отдела ИТ**

1. Целью работы Отдела ИТ является обеспечение бесперебойного функционирования и повышение эффективности существующих программно-аппаратных комплексов, внедрение современных информационных технологий в учебный процесс и управление колледжем, защите сведений, составляющих коммерческую тайну.
2. В рамках функционального назначения Отдел ИТ решает следующие задачи:
  - осуществляет учет, установку, настройку, диагностику, техническое сопровождение и обслуживание:
    - серверов;
    - активного сетевого оборудования;
    - кабельной инфраструктуры;
    - средств резервного копирования и восстановления данных;
    - аппаратных и программных средств защиты информации;
    - аппаратных и программных средств контроля и управления сетевой инфраструктурой;
    - рабочих станций;
    - офисной техники.
    - периферийного оборудования;
    - вычислительной техники и комплектующих;
    - программного обеспечения;
    - расходных материалов и запасных частей к устройствам печати и офисной технике;
    - оборудования телефонной сети, контрольно-пропускных систем и видеонаблюдения.
  - обеспечивает пользователям возможность доступа к КСПД и сети Интернет;
  - вырабатывает единую политику в части оснащения колледжа СВТ и их эффективного использования в различных сферах деятельности колледжа;
  - формирует и развивает единую политику в области применения информационных технологий, СВТ, ПО, систем обработки данных, средств

телекоммуникации и связи, а также их эффективного использования в различных сферах деятельности колледжа;

- определяет приоритеты и планирование развития в количественном и качественном отношении парка вычислительной техники;
- формирует технические требования и рекомендации по составу оборудования при приобретении СВТ;
- проводит предварительную экспертизу и организацию гарантийного ремонта СВТ, находящихся на гарантийном обслуживании производителя или поставщика;
- осуществляет поддержку основных программных сетевых служб (интернет-портал и сайты подразделений, электронная почта, система управления учетными записями и т.д.);
- осуществляет техническое сопровождение при проведении студенческих олимпиад с использованием информационных технологий;
- осуществляет техническое и информационное сопровождение проведения вебинаров, конференций и выставок;
- проводит мероприятия по организации и разграничению доступа к информации, разработке требований и инструкций по эксплуатации ПО и оборудования для обеспечения требуемого уровня безопасности;
- контролирует соблюдение нормативных требований по защите информации;
- обеспечивает защиту информации, согласованной с руководством структурных подразделений и администрацией колледжа, от потери и несанкционированного доступа в соответствии с действующим законодательством;
- обеспечивает информационную безопасность колледжа;
- разрабатывает и актуализирует техническую документацию, а так же документацию, регламентирующую деятельность Отдела ИТ;
- осуществляет анализ и прогнозирование потоков информации с целью их оптимизации, стандартизации и приспособления для эффективной обработки СВТ;
- выполняет изучение нового ПО, технической документации и специализированной литературы, описывающей последние достижения в области информационных технологий;
- согласовывает договора на закупку программного обеспечения, вычислительной, электронной, офисной техники, оборудования связи, договора на выполнение работ по разработке программного обеспечения, монтажу, обслуживанию, ремонту оборудования, кабельных систем;
- согласовывает проекты, технические задания на проектирование, разработку программного обеспечения и монтаж оборудования;
- выполняет приказы, распоряжения по колледжу, касающиеся деятельности Отдела ИТ;
- разрабатывает проекты правовых актов по вопросам компетенции Отдела ИТ, в том числе направленных на совершенствование информационного

обеспечения деятельности администрации и структурных подразделений колледжа;

- осуществляет другие виды деятельности, не запрещенные законодательством Российской Федерации.

## **5. Состав и структура Отдела ИТ**

1. Отдел ИТ является структурным подразделением ГБПОУ АО "АГПК" и подчиняется директору колледжа, а так же администрации в составе заместителя директора по учебной работе и заместителя директора по учебно-производственной работе.
2. Отдел ИТ возглавляет руководитель Отдела ИТ, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом директора.
3. В отсутствие руководителя Отдела ИТ его обязанности исполняет сотрудник, назначаемый приказом директора.
4. Отдел ИТ создается, реорганизуется и ликвидируется приказом директора.
5. Состав и штатную численность Отдела ИТ утверждает директор ОУ исходя из условий и особенностей деятельности ОУ.
6. Сотрудники отдела ИТ назначаются на должность приказом директора колледжа.
7. Распределение обязанностей между сотрудниками производится на основании должностных инструкций, утвержденных директором колледжа.

## **6. Порядок подачи и обработки обращений в отдел ИТ**

1. Режим работы отдела ИТ:
  - С понедельника по пятницу с 8:00 до 17:40 по местному времени.
  - В субботу с 8:00 до 16:40 по местному времени.
  - Кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России).
  - Обед с 12:10 до 12:50.
2. Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время (за исключением необходимости экстренной поддержки).
3. Обращения в отдел ИТ обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем приоритета, требующие экстренного вмешательства сотрудников отдела ИТ (экстренная поддержка).
4. Время решения обращения может зависеть от сложности решаемой проблемы и необходимости привлечения сотрудников других подразделений или сторонних организаций.
5. Отдел ИТ не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, своевременность ответа сторонних организаций (служб технической поддержки используемых информационных систем).
6. Время реакции определяется общей загруженностью отдела ИТ. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов или

- пользователей системы. Нет необходимости обращаться в отдел ИТ дополнительно, как правило, это не ускорит процесс решения проблемы.
7. Основанием для выполнения работ является обращение пользователя. Заявка/обращение на устранение неисправности или необходимое обслуживание подается одним из следующих способов:
    1. в форме письменной заявки;
    2. с использованием системы обработки заявок по адресу help.aspc-edu.ru (с сохранением структуры данных письменных шаблонов заявок).
  8. Обращения, классифицируемые как «экстренная поддержка», могут инициироваться без оформления заявки одним из следующих способов:
    3. по внутреннему телефону: 124;
    4. по мобильному телефону: 8(917)08-96-512 (только входящие звонки, без СМС);
    5. по обращению через систему мгновенных сообщений непосредственно к сотруднику отдела ИТ.
  9. Письменные заявки, оформляющиеся на имя директора ОУ, при необходимости, согласовываются с руководителем отдела ИТ, после чего подаются на подпись в приемную директора (кабинет № 205).
  10. В случае согласования директора передаются для регистрации в отдел ИТ руководителю отдела ИТ.
  11. Письменные заявки, оформляющиеся на имя руководителя отдела ИТ подаются в отдел ИТ, заносятся в «**Журнал регистрации заявок на обслуживание и техническую поддержку пользователей в отдел ИТ**» (Приложение 3) , далее передаются на выполнение.
  12. Заполнение полей журнала выполняется в следующей форме:
    1. Дата регистрации/Порядковый номер заявки в течении месяца.
    2. ФИО заявителя.
    3. Код направления.
    4. № кабинета.
    5. Дата выполнения.
    6. ФИО исполнителя/Отметка о выполнении.
  13. Обозначения для поля «Код направления»:
    - A. компьютерное оборудование (ПК, принтеры и т.п.);
    - B. заправка/замена картриджей;
    - C. локальная и телефонная сеть, сетевые ресурсы;
    - D. система контроля доступа (электронные пропуска);
    - E. доступ к сети Интернет;
    - F. программное обеспечение.
  14. В обращении должны быть точно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:
    - должность, фамилию и инициалы;
    - описание проблемы:
      1. при возникновении неисправности - что произошло, звуковые и информационные сообщения ПК;

2. при необходимости диагностики – указать причины: постоянно возникающая ошибка при работе программ, медленная работа, возможно вирусное заражение;
3. при сопровождении информационных систем, ресурсов и учетных данных - ФИО полностью, доступ к какому ресурсу и в каком объеме дать/запретить.
  - для возможности уточнения необходимой информации - указывайте контактные данные.
  - номер лаборатории/кабинета (и учебный корпус).
  - инвентарный или порядковый номер компьютера (если он есть на лицевой панели). Для копировально-множительной техники -дополнительно марку и модель устройства.
15. По возможности обращение дополняется пошаговым описанием действий, приводящих к возникновению проблемы. Обращение оформляется с использованием терминологии, принятой в предметной области.
16. При создании обращения можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы (схемы, графики, фотографии). Электронные графические изображения могут быть отправлены в форматах: JPG, GIF, PNG.
17. Подробные формы письменных заявок приведены в положениях регламентирующих работу отдела ИТ.
18. Дополнительно, отделом ИТ может быть запрошена информация о сетевом имени, IP-адресе устройства (сотрудник отдела ИТ подскажет, как определить необходимые данные).
19. В случае, если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на стороне пользователя, и сотрудник Отдела ИТ может выполнить их удаленно – необходимо разрешить временный административный доступ к обслуживаемому АРМ.
20. Техническая поддержка и сопровождение **не инициируется** по сторонним каналам связи (например, социальные сети, личный мобильный телефон сотрудника отдела ИТ, ICQ, сторонние форумы, Skype и пр.). Вопросы, заданные по этим каналам не являются официальными обращениями и классифицируются как «консультирование по общим вопросам», с применением соответствующих ограничений.
21. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по программному продукту, на скачивание руководств, на обсуждение в форуме или разделе FAQ, сайты разработчиков программного обеспечения, с учетом квалификации и уровня доступа конечного пользователя.
22. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:
  - Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к АРМ пользователя (ошибка не воспроизводится).



- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО, СВТ.
- Используется нелегальная копия ПО.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается пользователем из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

## 7. Правила общения

1. Правила общения применяются при телефонном общении с использованием городского и мобильного телефонов отдела ИТ.
2. Правила общения при входящих звонках для сотрудников отдела ИТ:

- В начале разговора необходимо поздороваться, указать название отдела и представиться по имени.

*Пример:*

«Добрый день/Здравствуйте,  
Отдел ИТ,  
Михаил/Мария слушает!»

- Заканчивая разговор, уточните, нет ли у пользователя еще вопросов и решена ли его проблема полностью.

*Пример:*

«Могу ли я ответить еще на какой-то вопрос?»

- Убедившись, что вопросов нет, и проблема решена, попрощайтесь с пользователем.

*Пример:*

«Спасибо за Ваш звонок. Хорошего Вам дня.»

3. Правила общения при исходящих звонках для обслуживаемых сотрудников:

- После приветствия сотрудника отдела ИТ, принявшего звонок, необходимо поздороваться и указать название отдела и представиться по имени.

*Пример:*

«Добрый день/Здравствуйте,  
Отдел кадров,  
Петр/Лариса, ...»

- Заканчивая разговор, обязательно уточните, остались ли у вас еще вопросы, и решена ли ваша проблема полностью.

*Пример:*

«Вопросов больше нет/Все работает!»

- Перед завершением звонка попрощайтесь с коллегой и поблагодарите за решение проблемы.

*Пример:*

«Спасибо. До свидания»

4. Правила общения распространяются на общение в системе обмена мгновенными сообщениями, при этом представляться собеседнику не требуется.

## **8. Уровни обслуживания**

1. Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания. Уровни обслуживания зависят от категории пользователя и/или категории проблемы.
2. Отдел ИТ предоставляет следующие уровни обслуживания:

### **Экстренная поддержка (1)**

1. Решаются вопросы экстренного характера:
  1. невозможна работа целого блока ИС или всего подразделения;
  2. неисправность затрагивает не менее 5 административных АРМ;
  3. необходимо соблюдение сроков перед вышестоящими учреждениями при подготовке отчетов и других документов, что закреплено общеизвестными регламентами или нормативными документами.
  4. необходимо восстановление критически важных данных или сервисов, в том числе из резервных копий.
2. Особенности обработки обращений:
  1. дополнительно к основным каналам связи могут использоваться: внутренняя система обмена сообщениями, электронная почта;
  2. время реакции на обращение может включать не рабочее время отдела ИТ, с предоставлением соответствующих компенсаций или вознаграждений, задействованным сотрудникам.
3. Прием обращений: электронная заявка, письменная заявка, система мгновенных сообщений, мобильный телефон отдела ИТ, внутренний телефон, телефон руководителя отдела.

### **Оперативная поддержка (2)**

1. Решаются вопросы следующего характера:
  1. полная невозможность работы АРМ, оргтехники, локального приложения сотрудника (при невозможности обойти ошибку использованием другого АРМ, резервным периферийным устройством или другим ПО);
  2. техническое сопровождение открытых уроков, видеоконференций, публично-массовых мероприятий;
  3. получение видеозаписей систем видеонаблюдения;
  4. восстановление работоспособности или настроек ранее установленного учебного ПО на серверах и АРМ;
  5. неисправность затрагивает не менее 5 учебных АРМ (при условии полной невозможности работы).

2. Прием обращений: электронная заявка, письменная заявка, внутренний телефон, мобильный телефон отдела ИТ.

### Стандартная поддержка (3)

1. Рассматриваются периодические потребности в обслуживании ПО или СВТ:
  1. заправка картриджей;
  2. диагностика работоспособности СВТ;
  3. установка и настройка нового/дополнительного учебного ПО на серверах и АРМ;
  4. обслуживание учетных записей, сетевых ресурсов, пропускных карточек;
  5. восстановление работы АРМ студента (одного рабочего места);
  6. приобретение ПО, СВТ;
  7. выполнение плановых работ по техническому обслуживанию.
2. В одном обращении может решаться только одна проблема.
3. Прием обращений: письменная заявка, электронная заявка.

### Консультирование по общим вопросам (4)

1. Уровень поддержки присваивается обращению, если вопрос выходит за рамки технической поддержки, требует пояснения общих вопросов работы приложений, оргтехники или компьютерных систем.
2. Консультации оказываются в порядке поступления обращений.
3. Обращение с другим уровнем обслуживания может быть переведено на данный уровень технической поддержки сотрудниками отдела ИТ, если вопрос не подпадает под соответствующие категории других уровней.
4. Прием обращений: электронная заявка.

3. Приоритет обслуживания категорий пользователей отделом ИТ следующий:

| № п/п | Категории пользователей  | Приоритет |
|-------|--|-----------|
| 1.    | Администрация ОУ   | <b>1</b>  |
| 2.    | Внешние контролирующие органы (при проведении проверок на территории ОУ) | <b>2</b>  |
| 3.    | Учебные кабинеты и лаборатории   | <b>3</b>  |
| 4.    | Структурные подразделения  | <b>4</b>  |
| 5.    | Образовательные отделения  | <b>5</b>  |
| 6.    | Филиалы ОУ   | <b>6</b>  |
| 7.    | Обучающиеся  | <b>7</b>  |

### 9. Каталог предоставляемых технических услуг

| №  | Название                                    | Администратор | Инженер ИБ | Инженер | Техник | Программист | Руководитель |
|----|---|---------------|------------|---------|--------|-------------|--------------|
|    |   | ВС            |            |         |        |             | отдела ИТ    |
| 1. | Управление службой единого каталога (Active | +             |            |         |        |             |              |

| №   | Название   | Администратор<br>ВС | Инженер ИБ | Инженер | Техник | Программист | Руководитель<br>отдела ИТ |
|-----|--|---------------------|------------|---------|--------|-------------|---------------------------|
|     | Directory)   |                     |            |         |        |             |                           |
| 2.  | Управление учетными записями службы единого каталога                                     | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 3.  | Антивирусная защита рабочих станций  | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 4.  | Антивирусная защита серверов   | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 5.  | Централизованная антивирусная защита   | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 6.  | Резервное копирование и восстановление данных  | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 7.  | Управление системами кондиционирования серверных помещений (не включает их обслуживание) | +                   |            |         |        |             |                           |
| 8.  | Сопровождение систем управления базами данных  |                     |            |         |        | +           |                           |
| 9.  | Поддержка серверных операционных систем и серверного программного обеспечения            | +                   |            |         |        |             |                           |
| 10. | Поддержка специализированного настольного программного обеспечения                       |                     |            | +       |        |             |                           |
| 11. | Поддержка серверов лицензирования программного обеспечения                               | +                   |            |         |        |             |                           |
| 12. | Поддержка оборудования рабочих мест  |                     |            | +       | +      |             |                           |
| 13. | Управление данными на рабочих местах   | +                   |            | +       | +      |             |                           |
| 14. | Управление системами электропитания серверных помещений                                  | +                   |            |         |        |             |                           |
| 15. | Управление учетными записями системы электронной почты                                   | +                   |            |         |        |             |                           |
| 16. | Контроль доступа в сеть Интернет   | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 17. | Поддержка систем мониторинга и управления инфраструктурой                                | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 18. | Мониторинг инфраструктуры  | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 19. | Управление базовыми сетевыми службами (DHCP, DNS, DFS)                                   | +                   |            |         |        |             |                           |
| 20. | Управление оборудованием WAN, виртуальными частными сетями и демилитаризованной зоной    | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 21. | Управление локальными сетями   | +                   |            |         |        |             |                           |

| №   | Название  | Администратор<br>ВС | Инженер ИБ | Инженер | Техник | Программист | Руководитель<br>отдела ИТ |
|-----|---|---------------------|------------|---------|--------|-------------|---------------------------|
| 22. | Защита сетевого оборудования  | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 23. | Гарантийный/не гарантийный ремонт сетевого оборудования и серверов                    | +                   |            |         |        |             | +                         |
| 24. | Гарантийный/не гарантийный ремонт СВТ и оргтехники                                    |                     |            | +       |        |             | +                         |
| 25. | Управление оборудованием копирования и печати   |                     |            | +       | +      |             |                           |
| 26. | Управление программным обеспечением сетевой печати                                    | +                   |            | +       |        |             |                           |
| 27. | Управление персональной печатью на рабочих местах                                     |                     |            | +       |        |             |                           |
| 28. | Управление расходными материалами для сетевого и серверного оборудования              | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 29. | Управление расходными материалами для монтажных работ (оборудование и локальные сети) | +                   |            | +       |        |             |                           |
| 30. | Управление расходными материалами для СВТ и оргтехники                                |                     |            | +       | +      |             |                           |
| 31. | Управление общими файловыми ресурсами   | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 32. | Управление закупками (в рамках компетенции отдела ИТ)                                 |                     |            |         |        |             | +                         |
| 33. | Управление устройствами сканирования  |                     |            | +       | +      |             |                           |
| 34. | Управление структурированной кабельной системой                                       | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 35. | Поддержка легких серверов   | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 36. | Поддержка высокопроизводительных серверов и кластеров                                 | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 37. | Управление серверными операционными системами   | +                   |            |         |        |             |                           |
| 38. | Управление оборудованием хранения данных  | +                   |            |         |        |             |                           |
| 39. | Защита программного обеспечения рабочих мест и серверов                               | +                   | +          |         |        |             |                           |
| 40. | Управление телефонной и факсимильной связью   | +                   |            |         |        |             |                           |
| 41. | Управление системой терминального доступа   | +                   |            |         |        |             |                           |
| 42. | Управление системой централизованного обновления                                      | +                   |            |         |        |             |                           |
| 43. | Управление обновлением программного обеспечения рабочего места                        | +                   |            | +       | +      |             |                           |

| №   | Название  | Администратор<br>ВС | Инженер ИБ | Инженер | Техник | Программист | Руководитель<br>отдела ИТ |
|-----|---|---------------------|------------|---------|--------|-------------|---------------------------|
| 44. | Управление средой виртуализации   | +                   |            |         |        |             |                           |
| 45. | Управление системами видеоконференцсвязи  | +                   |            |         |        |             |                           |
| 46. | Управление web-сайтами и порталами  | +                   |            |         |        |             |                           |
| 47. | Обследование инфраструктуры   | +                   | +          | +       |        |             | +                         |
| 48. | Инвентаризация оборудования инфраструктуры  |                     |            | +       |        |             | +                         |
| 49. | Инвентаризация программного обеспечения инфраструктуры  | +                   |            |         |        |             | +                         |
| 50. | Управление контрактами с поставщиками и производителями   |                     |            |         |        |             | +                         |
| 51. | Разработка и модификация технической и руководящей документации   | +                   | +          | +       | +      | +           | +                         |
| 52. | Управление рабочими местами ИСПДн   |                     | +          |         |        |             |                           |
| 53. | Разработка и модификация документации по работе ИСПДн   |                     | +          |         |        |             |                           |
| 54. | Управление системой видеонаблюдения   |                     | +          |         |        |             |                           |
| 55. | Управление автоматизированной системой контроля доступа   |                     |            | +       |        |             |                           |
| 56. | Управление системой тестирования знаний студентов   |                     |            |         | +      |             |                           |
| 57. | Контроль за целевой, правильной и рациональной эксплуатацией программно-технических комплексов сотрудниками ОУ  | +                   | +          | +       | +      | +           | +                         |
| 58. | Сопровождение электронных цифровых подписей уполномоченных должностных лиц (своевременное их оформление, отзыв и контроль за их безопасным использованием). |                     | +          |         |        |             |                           |
| 59. | Обеспечение работоспособности программных комплексов по работе с электронными цифровыми подписями уполномоченных должностных лиц                            |                     | +          |         |        |             |                           |

## 10. Организация работы отдела ИТ

1. Оперативный учет поставленных и выполненных задач осуществляется посредством системы **helpdesk** по адресу <http://help.aspc-edu.ru>:

- все обсуждения задач выполняются в системе helpdesk;
  - повторяющиеся задачи могут быть настроены по шаблонам;
  - после выполнения задачи, перед закрытием указывается комплекс выполненных мер и степень решения задачи.
  - к отклоняемым задачам (решение которых не возможно) добавляются замечания с развернутым объяснением причин невозможности выполнения.
2. Отчет о проделанной работе за предыдущий месяц и план работы на текущий месяц:
- формируются по формам, представленным в приложениях 1 и 2;
  - в первый (рабочий) день месяца или рабочий день перед очередным отпуском;
  - задачи в отчете и плане работ указываются в хронологическом порядке;
  - в отчет вносятся задачи выполненные (решенные) за отчетный период.
  - оформленный и подписанный отчет передается руководителю отдела ИТ;
  - для формирования плана и отчета возможно использование списка задач из системы **helpdesk**.
3. Для анализа загруженности и качества обслуживания проводятся обязательные еженедельные совещания:
- на еженедельном совещании обсуждаются выполняемые задачи и запланированные мероприятия;
  - сотрудники отдела ИТ предоставляют отчеты о выполненной работе и планы на следующую неделю в произвольной форме (в бумажном - для присутствующих, в электронном - для присутствующих дистанционно);
  - присутствие сотрудников обязательно (возможно дистанционное).
4. С целью обеспечения «экстренной поддержки» сотрудники отдела обязаны поддерживать состояние «в сети» при нахождении на рабочем месте для внутренней системы обмена мгновенными сообщениями.

## 11. Распорядок дня сотрудников отдела ИТ

### 1. Распорядок дня инженера, техника

| Период                 | Исполняемая деятельность  |
|------------------------|---|
| Начало рабочего дня    | Регистрация в журнале учета присутствия на рабочем месте<br>Проверка заявок в системе help.aspc-edu.ru  |
| Рабочий день           | Выполнение должностных обязанностей   |
| Обед                   | -   |
| Рабочий день           | Выполнение должностных обязанностей   |
| Окончание рабочего дня | Приведение в порядок рабочего места<br>Регистрация выполненных за день заявок<br>Регистрация времени ухода в журнале учета присутствия на рабочем месте |

### 2. Распорядок дня администратора (вычислительной сети), инженера по информационной безопасности

| Период              | Исполняемая деятельность                                 |
|---------------------|--|
| Начало рабочего дня | Регистрация в журнале учета присутствия на рабочем месте |

|                        |   |
|------------------------|---|
|                        | Проверка сообщений системы мониторинга сетевой инфраструктуры<br>Проверка заявок в системе help.aspc-edu.ru<br>Проверка входящей почты на корпоративный электронный адрес |
| Рабочий день           | Выполнение должностных обязанностей   |
| Обед                   | -   |
| Рабочий день           | Выполнение должностных обязанностей   |
| Окончание рабочего дня | Приведение в порядок рабочего места<br>Регистрация выполненных за день заявок<br>Регистрация времени ухода в журнале учета присутствия на рабочем месте                   |

### 3. Распорядок дня руководителя отдела ИТ

| Период                 | Исполняемая деятельность  |
|------------------------|---|
| Начало рабочего дня    | Регистрация в журнале учета присутствия на рабочем месте<br>Проверка заявок в системе help.aspc-edu.ru<br>Проверка входящей почты на корпоративный электронный адрес<br>Вывод печатного списка задач, поставленных в электронном виде, для внесения в журнал регистрации заявок |
| Рабочий день           | Выполнение должностных обязанностей   |
| Обед                   | -   |
| Рабочий день           | Выполнение должностных обязанностей   |
| Окончание рабочего дня | Приведение в порядок рабочего места<br>Регистрация выполненных за день заявок<br>Регистрация времени ухода в журнале учета присутствия на рабочем месте   |

## 12. Права

- Права и ответственность сотрудников Отдела ИТ определяются Уставом колледжа, Правилами внутреннего трудового распорядка, настоящим Положением и должностными инструкциями.
- Права сотрудников отдела ИТ:
  - вносить на рассмотрение руководства предложения по вопросам деятельности Отдела ИТ;
  - вносить предложения вышестоящему руководству по изменению существующего порядка обработки документов, данных, информации и перераспределения функциональных обязанностей в подразделениях колледжа для обеспечения эффективного использования информационных систем;
  - вносить предложения руководству предприятия об административном наказании лиц, совершивших недопустимые действия при эксплуатации средств вычислительной техники, а также допустивших посторонних лиц к защищаемой информации;
  - присутствовать на совещаниях и иных мероприятиях при рассмотрении вопросов, относящихся к компетенции Отдела ИТ;
  - участвовать в работе совещательных и экспертных органов в рамках компетенции Отдела ИТ;
  - выступать с инициативой проведения совещаний по вопросам, входящим в компетенцию Отдела ИТ.



- требовать от всех производственных и других подразделений колледжа правильного порядка использования программного и технического обеспечения в сфере информационных технологий.
- давать структурным подразделениям предприятия и отдельным специалистам обязательные для исполнения указания по вопросам, входящим в компетенцию отдела;
- осуществлять контроль эффективности и целевого назначения использования внутренних и внешних информационных ресурсов;
- осуществлять контроль за деятельностью структурных подразделений ОУ по выполнению ими требований информационной безопасности;
- осуществлять учебно-методическую, научную и другую производственную деятельность в рамках своей компетенции;
- изучать состояние и уровень эффективного использования средств вычислительной техники с целью расширения процесса информатизации колледжа;
- представлять колледж по вопросам компьютерных технологий в вышестоящих органах и других организациях;
- подготавливать в пределах своей компетенции проекты правовых документов колледжа;
- давать юридическим и физическим лицам разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Отдела ИТ;
- запрашивать и получать от структурных подразделений колледжа необходимые статистические, аналитические и другие данные, документы, заключения и иные сведения, необходимые для принятия решений по вопросам, отнесенным к компетенции Отдела ИТ;
- вести переписку с государственными органами по вопросам, отнесенным к компетенции Отдела ИТ.

### **13. Ответственность**

1. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение возложенных настоящим Положением на Отдел ИТ задач несет руководитель Отдела ИТ.
2. Руководитель Отдела ИТ несет персональную ответственность за:
  - Сохранность принятых на ответственное хранение программных и технических средств.
  - Сохранность принимаемой информации и достоверности передаваемой.
  - Несвоевременного, а также некачественного исполнения документов и поручений руководства ОУ.
  - Допущения использования информации сотрудниками отдела в неслужебных целях.
  - Ненадлежащего контроля за режимом доступа к информации, повлекшего утечку информации, повреждение информационных баз данных.
  - Несоблюдения трудового распорядка сотрудниками отдела.

3. Степень ответственности других работников Отдела ИТ устанавливается должностными инструкциями.

#### **14. Взаимодействие**

1. Отдел ИТ в своей деятельности взаимодействует со всеми органами управления и структурными подразделениями ОУ по вопросам, входящим в компетенцию Отдела ИТ.
  1. Отдел ИТ получает:
    - заявки на приобретение, установку и перемещение программного обеспечения, на приобретение, установку компьютерного оборудования в подразделениях и учебных лабораториях, на заправку картриджами, на устранение неисправности программно-аппаратного обеспечения, заявки на размещение на сайте колледжа информационного сообщения;
    - формы документов и сами первичные, отчетные и аналитические документы, необходимые для эффективного решения задач связанных с деятельностью Отдела ИТ.
  2. Отдел ИТ передает: программное обеспечение, компьютерное оборудование, пароли для доступа к учетным записям пользователей и информационным ресурсам колледжа, отчеты об использовании и оснащенности программно-аппаратным обеспечением.
2. С внешними организациями по вопросам:
  1. применения новых технологий;
  2. оказания услуг в области ИТ;
  3. приобретения необходимого программного обеспечения, оборудования и расходных материалов.
3. Транспортное обеспечение деятельности Отдела ИТ осуществляется соответствующими структурными подразделениями колледжа.

**Приложение 1. Форма отчета о выполненных работах**

Министерство образования и науки Астраханской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Астраханской области

«Астраханский государственный политехнический колледж»

| О Т Ч Е Т | номер документа | дата составления | отчетный период |          |
|-----------|-----------------|------------------|-----------------|----------|
|           |                 |                  | с               | по       |
|           | 1/15            | 02.02.2015 г.    | 12.01.15        | 02.02.15 |

о выполненных работах в период  
осуществления должностных  
обязанностей

В соответствии с должностными обязанностями мною

***Ивановым Иваном Ивановичем***\_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество

выполнены за отчетный период следующие работы:

| № п/п | Содержание работы | Заявитель | Дата постановки | Дата выполнения |
|-------|-------------------|-----------|-----------------|-----------------|
| 1.    |                   |           |                 |                 |
| 2.    |                   |           |                 |                 |
| 3.    |                   |           |                 |                 |
| 4.    |                   |           |                 |                 |

Работа(ы) выполнена(ы)

***в соответствии с должностными инструкциями, заданиями руководства качественно и в сроки, предусмотренные расписанием***

Исполнитель

***техник***\_\_\_\_\_  
должность\_\_\_\_\_  
личная подпись***И.И. Иванов***\_\_\_\_\_  
расшифровка  
подписи

Принят:

Руководитель  
структурного  
подразделения***руководитель******отдела ИТ***\_\_\_\_\_  
должность\_\_\_\_\_  
личная подпись***И.А. Дюдиков***\_\_\_\_\_  
расшифровка  
подписи

## Приложение 2. Форма плана работ на месяц

Министерство образования и науки Астраханской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Астраханской области

«Астраханский государственный политехнический колледж»

### План работы

|               |                    |                        |
|---------------|--------------------|------------------------|
| <i>техник</i> | <i>И.И. Иванов</i> | <b>февраль 2015 г.</b> |
| должность     | Фамилия И.О.       | отчетный период        |

| №<br>п/п | Содержание работы | Сроки<br>выполнения |
|----------|-------------------|---------------------|
| 1.       |                   |                     |
| 2.       |                   |                     |
| 3.       |                   |                     |
| 4.       |                   |                     |
| 5.       |                   |                     |

|             |               |                |                        |
|-------------|---------------|----------------|------------------------|
| Исполнитель | <i>техник</i> |                | <i>И.И. Иванов</i>     |
|             | должность     | личная подпись | расшифровка<br>подписи |

|  |                                   |                |                        |
|--|-----------------------------------|----------------|------------------------|
| Согласован:<br>Руководитель<br>структурного<br>подразделения | <i>руководитель<br/>отдела ИТ</i> |                | <i>И.А. Дюдиков</i>    |
|  | должность                         | личная подпись | расшифровка<br>подписи |



ГБПОУ АО "АГПК"

Пронумеровано и пронумеровано

26 (двадцать шесть) листа(ов)

Директор Ерофеев В.К.

