

РАССМОТРЕНО:
На Педагогическом совете
МАОУ Гимназия № 13 «Академ»
Протокол № 1 от «30» августа 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
МАОУ Гимназия № 13 «Академ»
Л.П. Юдина
Приказ от «30» августа 2017 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о службе технической поддержки обеспечения учебного процесса в МАОУ Гимназия № 13 «Академ»

Красноярск, 2017

1. Общие положения.

1.1. Данное положение является основополагающим документом при функционировании структурного подразделения Службы технической поддержки обеспечения учебного процесса муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Гимназия № 13 «Академ», далее «Техническая служба»

1.2. Техническая Служба является самостоятельным структурным подразделением муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Гимназия № 13 «Академ», образованного согласно Уставу муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Гимназия № 13 «Академ», обеспечивающим:

1.2.1. по основному функционалу:

- работоспособность комплекса технических средств обучения, оргтехники, копировальной и полиграфической техники и оборудования,
- работоспособность вычислительной техники и программных средств автоматизации деятельности Гимназии в плане учебного и управленческого процесса,
- Работоспособность внутренней локальной вычислительной сети и каналов Internet
- Работоспособность почтовых, Web-серверов и серверов общего доступа, а также систем маршрутизации и общей информационной и сетевой безопасности,
- работоспособность средств связи и технических средств обеспечения жизнедеятельности и безопасности гимназии – телефонная связь, система видеонаблюдения и контроля доступа,
- полиграфическую деятельность для внутренних нужд учреждения.

1.1.1. по дополнительному функционалу:

- полиграфическую деятельность по коммерческим и сторонним договорам
- обслуживание и ремонт комплекса технических средств обучения, оргтехники, копировальной и полиграфической техники и оборудования для сторонних организаций по сторонним коммерческим договорам
- Работоспособность, ремонт и наладку внутренних ЛВС по сторонним договорам с третьими организациями и лицами.
- Работоспособность, администрирование и наладку почтовых, Web-серверов и серверов общего доступа, а также систем маршрутизации и общей информационной и сетевой безопасности третьих лиц и организаций по сторонним договорам.

1.3. Техническая Служба в своей деятельности руководствуется:

- 1.3.1. Законами Российской Федерации;
- 1.3.2. Трудовым Кодексом РФ;
- 1.3.3. Уставом Гимназии;
- 1.3.4. Приказами и распоряжениями директора Гимназии;
- 1.3.5. Правилами внутреннего трудового распорядка работников Гимназии;

- 1.3.6. Регламентами, инструкциями и иными нормативными актами по обеспечению эксплуатации информационных систем, технологий и оборудования принятыми в Гимназии;
- 1.3.7. Настоящим Положением;
- 1.3.8. Политикой Гимназии в области компьютерных ресурсов и технических средств обучения (ТСО).

1.4. Техническая Служба в своей деятельности подчиняется директору; возглавляется руководителем Технической Службы.

1.5. Расходы на информационные технологии, оборудование, аппаратнопрограммное обеспечение и средства ТСО включая оплату труда сотрудников Технической Службы, определяются бюджетом Технической Службы.

1.6. Бюджет Технической Службы составляется начальником Технической Службы и согласовывается с главным бухгалтером. Бюджет состоит из двух частей:

- Баланс расходов в части основного функционала, согласно п.1.1.1
- Баланс доходов-расходов в части дополнительного функционала, согласно п.1.1.2 и утверждается директором сроком на один финансовый год.

1.7. Уровень оплаты труда сотрудников определяется согласно действующему штатному расписанию Гимназии и соответствующих надбавок, утверждаемым директором Гимназии по представлению руководителя Технической Службы в плане основного функционала и дополнительных выплат по представлению руководителя службы в части дополнительного функционала и так же утверждается директором Гимназии.

1.8. Изменения и дополнения в структуру Технической Службы, штатное расписание и настоящее Положение вносятся совместным решением директора Гимназии, и руководителя Технической Службы исходя из решаемых производственных задач, возложенных на Техническую Службу.

1.8.1. Для осуществления работ по дополнительному функционалу, согласно п.1.1.2, возможно привлечение дополнительных внештатных сотрудников по договорам подряда с оплатой, оговоренной в данных договорах, получаемых из доходной статьи бюджета службы, но суммарно не более 40% от общей прибыли полученной от осуществления службой деятельности по дополнительному функционалу. Привлечение данных лиц происходит по представлению руководителя службы и утверждения директора Гимназии.

1.9. Техническая Служба координирует свою деятельность с другими структурными подразделениями Гимназии в целях обеспечения основной деятельности Гимназии.

1.10. Техническая Служба организует свою работу, исходя из возложенных на нее задач и выполняемых функций в соответствии с перспективными и текущими планами работы.

1.11. Приоритетом в работе службы является организация и проведение работ согласно п.1.1.1. по основному функционалу Технической службы.

1.12. В состав Технической Службы входят Группа технического обеспечения и Группа Эксплуатации; в соответствии с производственными задачами в Технической Службе могут быть выделены самостоятельные временные группы.

2. Цели и задачи Технической Службы

2.1. Целью Технической Службы является организация, руководство, координация, контроль и реализация работ по обеспечению бесперебойного функционирования и развития программно-аппаратных комплексов и технических средств обучения Гимназии.

2.2. Основными задачами Технической Службы являются:

- 2.2.1. Разработка и реализация Политики Гимназии в области компьютерных ресурсов и средств ТСО;
- 2.2.2. Сопровождение, администрирование, ввод в эксплуатацию и техническая поддержка установленных в Гимназии информационных систем, технологий и средств ТСО;
- 2.2.3. Планирование, подготовка и ввод в эксплуатацию автоматизированных рабочих мест учеников и сотрудников Гимназии;
- 2.2.4. Подготовка договоров на обслуживание сторонними организациями, контроль хода их выполнения, участие в приемке сервисов;
- 2.2.5. Обеспечение актуализации и сохранности информационных ресурсов в соответствии с действующим законодательством и внутренним распорядком Гимназии;
- 2.2.6. Обеспечение условий для постоянного профессионального роста сотрудников компании и Технической Службы;
- 2.2.7. Разработка перспективных направлений развития в сфере информационных систем, технологий и средств ТСО Гимназии;
- 2.2.8. Обеспечение требуемого уровня информационной безопасности в соответствии с нормативными документами Российской Федерации, и принятыми в Гимназии;
- 2.2.9. Разработка стандартов на использование информационных систем, технологий и средств ТСО;
- 2.2.10. Проведение работ по оптимизации использования информационно-технических ресурсов и средств ТСО;
- 2.2.11. Контроль исполнения стандартов и нормативных документов по правилам работы с информационно-техническими ресурсами и средств ТСО;
- 2.2.12. Контроль и своевременное исполнение поступающих заявок на обслуживание (Service Request);
- 2.2.13. Обеспечение работоспособности средств связи (телефонные линии), технических средств безопасности (систем видеонаблюдения и контроля доступа) установленных в Гимназии как собственными силами, так и с привлечением третьих лиц либо организаций в соответствие с действующим законодательством.
- 2.2.14. Участие в подготовке проектов договоров на оказание комплекса услуг разработки, администрирования и технического сопровождения локальных вычислительных сетей сторонних заказчиков;
- 2.2.15. Оказание комплекса услуг сторонним заказчикам в рамках заключенных договоров.

- 2.2.16. Организация и ведение полиграфической деятельности как для внутренних нужд, так и для сторонних заказчиков в рамках заключаемых коммерческих договоров.

3. Функции Технической Службы

- 3.1. Планирование работы Технической Службы.
- 3.2. Обслуживание и администрирование информационных систем, технологий и средств ТСО. В том числе:
- 3.2.1. осуществление технического обслуживания информационных систем и технологий, используемых в Гимназии;
 - 3.2.2. устранение аварийных ситуаций в работе информационных систем, технологий и средств ТСО или обеспечение их устранения;
 - 3.2.3. принятие комплекса мер по недопущению возникновения аварийных ситуаций.
 - 3.2.4. текущий ремонт и обслуживание вычислительных средств, средств ТСО и оргтехники
 - 3.2.5. работы в данном направлении по обслуживанию сторонних организаций по коммерческим договорам.
- 3.3. Установка, сопровождение и модернизация информационных систем и технологий, необходимого для деятельности Гимназии. В том числе:
- 3.3.1. серверов;
 - 3.3.2. сетевого оборудования;
 - 3.3.3. аппаратных и программных средств защиты информации;
 - 3.3.4. аппаратных и программных средств контроля и управления сетевой инфраструктурой;
 - 3.3.5. средств резервного копирования и восстановления данных;
 - 3.3.6. рабочих станций;
 - 3.3.7. периферийного оборудования;
 - 3.3.8. программного обеспечения;
 - 3.3.9. оргтехники;
- 3.4. Установка, сопровождение и модернизация информационных систем и технологий, третьих лиц и организаций по коммерческим договорам в соответствии с действующим законодательством. В том числе:
- 3.4.1. серверов;
 - 3.4.2. сетевого оборудования;
 - 3.4.3. аппаратных и программных средств контроля и управления сетевой инфраструктурой;
 - 3.4.4. средств резервного копирования и восстановления данных;
 - 3.4.5. рабочих станций;
 - 3.4.6. периферийного оборудования;
 - 3.4.7. программного обеспечения;
 - 3.4.8. оргтехники;
- 3.5. Предоставление информационных ресурсов пользователям в соответствии с их функциональными обязанностями в Гимназии;

- 3.6. Организация своевременной обработки, рассмотрения и исполнения заявок на обслуживание (Service Request) в гимназии;
- 3.7. Консультирование (без обучения) сотрудников Гимназии по вопросам работы с информационными ресурсами, оргтехникой и средствами связи;
- 3.8. Консультирование и обучение сотрудников сторонних организаций и частных лиц по вопросам работы с информационными ресурсами, оргтехникой и средствами связи по коммерческим договорам;
- 3.9. Взаимодействие с обслуживающими организациями по вопросам обеспечения работоспособности информационных ресурсов и оборудования Гимназии в гарантийный и послегарантийный периоды;
- 3.10. Ведение информационных ресурсов переданных в компетенцию Технической Службы;
- 3.11. Ведение информационных ресурсов сторонних организаций и частных лиц на договорной основе.
- 3.12. Выполнение работы по планированию, разработке и вводу в эксплуатацию автоматизированных рабочих мест учеников и сотрудников Гимназии;
- 3.13. Перспективное и текущее планирование по подготовке и вводу в эксплуатацию информационных систем, технологий и средств ТСО Гимназии;
- 3.14. Взаимодействие с сотрудниками Гимназии с целью выяснения требований к автоматизированным рабочим местам;
- 3.15. Подготовка договоров на обслуживание сторонними организациями и согласование их со сторонними организациями, участие в приемке работ по заключенным договорам;
- 3.16. Подготовка спецификаций для закупки в Гимназию:
- 3.16.1. сетевого оборудования;
 - 3.16.2. серверов;
 - 3.16.3. средств резервного копирования и восстановления данных;
 - 3.16.4. средств защиты информации;
 - 3.16.5. средств контроля и управления сетевой инфраструктурой;
 - 3.16.6. периферийного оборудования;
 - 3.16.7. вычислительной техники и комплектующих;
 - 3.16.8. программного обеспечения;
 - 3.16.9. оргтехники и расходных материалов;
- 3.17. Координация работ с организациями - производителями программного обеспечения по вопросам приобретения, обновления и модификации ПО, используемых для нужд Гимназии;
- 3.18. Разработка и внедрение инструкций, регламентов и стандартов использования информационных ресурсов Гимназии;
- 3.19. Разработка (совместно с соответствующими подразделениями Гимназии) мероприятий по совершенствованию форм и методов работы с информационными ресурсами и средствами ТСО;
- 3.20. Разработка, внедрение и организация контроля исполнения руководящих документов по обеспечению информационной безопасности и использования лицензионного программного обеспечения на территории Гимназии;

3.21. Обслуживание и техническое сопровождение систем связи, систем видеонаблюдения и контроля доступа, установленных в Гимназии.

3.22. Анализ потребностей сотрудников и учеников Гимназии в дополнительных информационных ресурсах;

3.23. Подготовка и предоставление статистической отчетности о деятельности Технической Службы.

4. Права Технической Службы

4.1. Техническая Служба имеет право:

- 4.1.1. Запрашивать у сотрудников и структурных подразделений Гимназии информацию, материалы и документы необходимые для работы Технической Службы;
- 4.1.2. Готовить предложения по модификации и осуществлять модификацию аппаратно-программных комплексов и средств ТСО с целью повышению эффективности их использования;
- 4.1.3. Вносить на рассмотрение директора предложения по оптимизации используемых технических и информационных ресурсов;
- 4.1.4. Требовать соблюдения порядка и правил работы с информационными ресурсами Гимназии и другой регламентирующей документации;
- 4.1.5. Проводить проверки использования средств вычислительной техники, внутренних и внешних информационных ресурсов, средств ТСО, средств связи, систем видеонаблюдения и контроля доступа;
- 4.1.6. Вносить руководству Гимназии предложения о применении административных мер во всех случаях нарушений подразделениями, должностными лицами и учащимися Гимназии установленных правил работы с информационными ресурсами, средствами ТСО, средствами связи, системой видеонаблюдения и контроля доступа;
- 4.1.7. Пресекать случаи нецелевого использования внутренних и внешних информационных ресурсов доступными средствами, в порядке, установленном Политикой Гимназии в области компьютерных ресурсов;
- 4.1.8. Оказывать комплекс информационно-технических услуг сторонним заказчикам в рамках заключенных договоров, не в ущерб основной деятельности;
- 4.1.9. Участвовать в разработке стратегических решений по внедрению, эксплуатации и развитию информационных технологий, средств ТСО, средств связи, системы видеонаблюдения и контроля доступа;
- 4.1.10. Принимать участие в совещаниях, проводимых руководством Гимназии, касающихся прямой деятельности Службы;
- 4.1.11. Участвовать в проверках работы сотрудников и структурных подразделений Гимназии по вопросам, связанным с прямой деятельностью Службы;
- 4.1.12. Привлекать, с согласия директора Гимназии, специалистов других отделов для проведения консультаций по решаемым вопросам в пределах их компетенции;
- 4.1.13. Осуществлять контроль состояния и использования информационных ресурсов Гимназии;

- 4.1.14. Самостоятельно определять структуру Технической Службы и вносить предложения об изменении численности штата Технической Службы в зависимости от изменения задач и объемов деятельности;
- 4.1.15. Самостоятельно определять пути и методы реализации планов работы Технической Службы;
- 4.1.16. Предоставлять отдельные виды платных услуг, перечень которых определяется руководством Гимназии и согласовывается с п.1.1.2, настоящего положения;
- 4.1.17. Вносить предложения директору и его заместителям по совершенствованию организации труда в Технической Службы и других структурных подразделениях учреждения;
- 4.1.18. Осуществлять в установленном порядке подбор и расстановку кадров в Технической Службе в соответствии со штатным расписанием, с учетом деловых качеств специалистов и квалификационных требований, предъявляемых к ним;
- 4.1.19. Представлять к поощрению отличившихся сотрудников Технической Службы;
- 4.1.20. Представительствовать в различных учреждениях и организациях по вопросам информационных технологий;
- 4.1.21. Определять права и обязанности сотрудников Технической Службы в соответствии с должностными инструкциями и Правилами внутреннего трудового распорядка, утвержденными директором;
- 4.1.22. Получать доступ во все соответствующие подразделения учреждения с целью проверки работоспособности информационных ресурсов, средств ТСО, средств связи, систем видеонаблюдения и контроля доступа, проведения регламентных и иных работ;
- 4.1.23. Техническая Служба для осуществления своей деятельности может быть наделена и другими правами на основании приказов и решений директора Гимназии.

5. Ответственность Технической Службы

5.1. Сотрудники Технической Службы несут ответственность за невыполнение либо недобросовестное выполнение обязанностей в соответствии с действующим ТК РФ, договорами на оказание услуг и должностными инструкциями.

5.2. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных на Техническую Службу задач и функций несет руководитель Технической Службы.

5.3. Степень ответственности других работников устанавливается должностными инструкциями сотрудников Технической Службы.

6. Взаимодействие Технической Службы с другими структурными подразделениями гимназии

6.1. С заместителем директора по информатизации и руководителями структурных подразделений в пределах их компетенции - по вопросам информационно технического обеспечения и использованием средств ТСО;

6.2. С заместителем директора по АХР - по вопросам закупки и списания оборудования, обеспечения средствами связи (внутренней и мобильной), функционированию внутренних электрических сетей, систем видеонаблюдения и контроля доступа;

6.3. С главным бухгалтером и бухгалтерией - по вопросам обеспечения бюджета Технической Службы и распределения прибыли по дополнительному функционалу, учету и контролю основных средств и материальных запасов, переданных под материальную ответственность сотрудникам службы.

Список расходов на информационные технологии и аппаратно-программное обеспечение, включаемых в бюджет Технической Службы.

1. Расходы на оплату счетов поставщиков телекоммуникационных услуг и других сторонних организаций;
2. Расходы на поддержание аппаратного обеспечения информационных ресурсов на необходимом уровне, в соответствии с нормами и требованиями, указанными в регламенте «технические средства типового рабочего места»;
3. Расходы на поддержание аппаратного обеспечения телекоммуникационных сетей на необходимом уровне, в соответствии с нормами и требованиями, указанными в регламенте «требования к аппаратному обеспечению телекоммуникационных сетей»;
4. Расходы на создание и поддержания комплектности склада комплектующих для обеспечения возможности быстрой замены вышедшего из строя аппаратного обеспечения;
5. Расходы на комплектование рабочих мест для новых сотрудников;
6. Расходы на закупку расходных материалов для аппаратного обеспечения
(картриджи, сменные носители информации и т.п.);
7. Расходы на заработную плату сотрудников Технической Службы;
8. Расходы на материальное поощрение сотрудников;
9. Расходы на обучение, приобретение учебного ПО и учебных материалов;
10. Расходы на повышение квалификации сотрудников Технической Службы.