

**ПРИНЯТО**

ученым советом  
ФГАОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова  
Минздрава России  
протокол от 15.05.2023  
№ 9

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом  
ФГАОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова  
Минздрава России  
от 23.05.2023  
№ 590 рук

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об Отделе сопровождения пользователей**  
**Управления цифровой трансформации**  
**федерального государственного автономного образовательного учреждения**  
**высшего образования «Российский национальный исследовательский**  
**медицинский университет имени Н.И. Пирогова»**  
**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение об Отделе сопровождения пользователей Управления цифровой трансформации федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский национальный исследовательский медицинский университет имени Н.И. Пирогова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Положение, Отдел, Управление, Университет) регулирует деятельность Отдела, определяет его задачи и функции.

1.2. Отдел является структурным подразделением Университета в составе Управления, созданным для развития, эксплуатации и обеспечения безопасности конечных устройств ИТ оборудования и систем информационно - телекоммуникационной инфраструктуры Университета, инженерной инфраструктуры Университета, их технической поддержки, поддержки пользователей.

1.3. Отдел создается, реорганизуется и ликвидируется по решению ученого совета Университета и приказа Университета, изданным на основании такого решения.

1.4. Отдел находится в непосредственном подчинении начальнику Управления цифровой трансформации.

1.5. Отдел в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, уставом Университета (далее – Устав), решениями ученого совета Университета, приказами ректора Университета, настоящим Положением и иными локальными нормативными актами Университета.

1.6. Финансирование деятельности Отдела осуществляется на основании сметы Университета. Материально-техническое обеспечение Отдела осуществляется централизованно соответствующим структурным подразделением Университета, обеспечивающим материально-техническое снабжение.

**2. Задачи и функции Отдела**

2.1. Основными задачами Отдела являются:

2.1.1. Консультационное сопровождение деятельности структурных подразделений, работников и обучающихся Университета в области использования:

- службы единых каталогов;
- корпоративной электронной почты Университета;
- автоматизированных рабочих мест (АРМ);
- информационной системы обработки обращений пользователей;
- периферийного оборудования АРМ;
- локальной вычислительной сети;
- структурированной кабельной сети;
- телефонной сети;
- системы контроля и управления доступом;
- системы охранного телевидения;
- прочих систем, входящих в сферу деятельности Управления (далее все вместе - ИТ оборудование и системы).

2.1.2. Техническая поддержка пользователей конечных устройств ИТ оборудования и систем (1-я линия технической поддержки):

- прием звонков пользователей;
- регистрация и обработка обращений в информационной системе приема, регистрации и обработки обращений пользователей;
- выполнение заявок в части касающейся конечных устройств ИТ оборудования и систем;
- эскалация заявок на 2-ю линию технической поддержки;
- контроль исполнения заявок.

2.1.3. Развитие, эксплуатация и обеспечения безопасности конечных устройств ИТ оборудования и систем Университета:

- техническое обеспечение учебного процесса и мероприятий;
- внедрение, эксплуатация и обеспечение безопасности системного и прикладного программного обеспечения на АРМ пользователей;
- обеспечение бесперебойной работы локальной вычислительной сети;
- обеспечение бесперебойного доступа к сети Интернет пользователям локальной сети (структурным подразделениям);
- профилактическое обслуживание ИТ оборудования и систем;
- обслуживания и ремонта конечных устройств ИТ оборудования и систем;
- установка и сопровождение системного и прикладного программного обеспечения;
- приобретение и замена расходных материалов для функционирования ИТ оборудования и систем;
- организация учёта и паспортизации ИТ оборудования и систем;
- управление лицензиями на установленное в Университете системное и прикладное программное обеспечение.

2.1.4. Реализация, развитие и поддержка системы антивирусной защиты.

2.1.5. Обеспечение безопасности информации и информационной инфраструктуры в части задач развития и эксплуатации конечных устройств ИТ оборудования и систем Университета.

2.1.6. Оптимизация использования конечных устройств ИТ оборудования и систем.

2.2. В соответствии с возложенными задачами, Отдел осуществляет следующие функции:

2.2.1. Участие в разработке плана автоматизации информационных ресурсов Университета.

2.2.2. Проведение мероприятий по созданию, обслуживанию, развитию и информационному обеспечению ИТ оборудования и систем.

2.2.3. Установка и техническая эксплуатация пассивного и активного оборудования.

2.2.4. Разработка и обеспечение регламента работ с компонентами ИТ оборудования и систем.

2.2.5. Техническое обслуживание аппаратных и программных средств ИТ оборудования и систем.

2.2.6. Участие в разработке стратегии развития единого информационного пространства Университета.

2.2.7. Выявление проблем, замедляющих внедрение и препятствующих эффективной эксплуатации ИТ оборудования и систем Университета.

2.2.8. Получение от подразделений всех уровней информации, необходимой для осуществления возложенных на Отдел функций.

2.2.9. Создание постоянных и временных рабочих групп по основным направлениям деятельности Отдела и утверждение их составов.

2.2.10. Разработка нормативов и стандартов в области автоматизируемых информационных процессов Университета.

### **3. Структура Отдела**

3.1. Штатную численность Отдела утверждает ректор в пределах утвержденной штатной численности Университета, исходя из условий и особенностей деятельности Отдела.

3.2. Руководство Отделом осуществляет начальник отдела, который подчиняется начальнику Управления цифровой трансформации.

3.3. Начальник Отдела и другие работники Отдела назначаются и освобождаются от должности в порядке, предусмотренном трудовым законодательством Российской Федерации.

### **4. Ответственность**

4.1. Всю полноту ответственности за выполнение возложенных настоящим Положением на Отдел задач несет начальник отдела.

4.2. Степень ответственности других работников Отдела устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации о труде.

### **5. Порядок изменения и дополнения настоящего Положения**

5.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение принимаются и утверждаются в том же порядке, в котором принято и утверждено настоящее Положение.