

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.