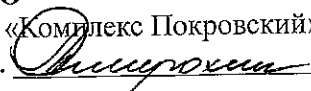




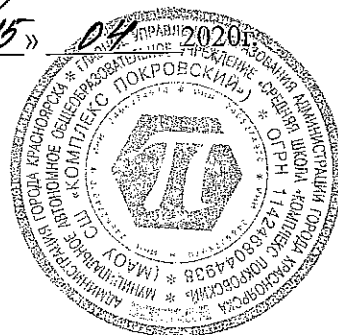
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ШКОЛА «КОМПЛЕКС «ПОКРОВСКИЙ»
Линейная ул., 99г, Красноярск, 660043, Россия
E-mail: pr@153krsk.ru, www.153krsk.ru, +7(391) 222-08-09, ОГРН 1142468044938,
ИНН/КПП 2466274970/246601001

РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО
Педагогическим советом

УТВЕРЖДАЮ
Директор СШ «Комплекс Покровский»
Митрохин Р.В. 

Протокол № 2 от «27» 03 2020 г.

Приказ № 01-23/ от «15» 04 2020 г.
111



ПОЛОЖЕНИЕ О СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ «СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ»

№ 02-02/5 от 14.04.2020



2 000000 148045

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», нормативными и распорядительными документами федерального, регионального и муниципального уровней, Министерства образования Красноярского края, Уставом и локальными правовыми актами МАОУ СШ «Комплекс Покровский».

1.2. Настоящее положение регулирует деятельность структурного подразделения «Служба технической поддержки» (далее – Служба) муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя школа «Комплекс Покровский» (далее – Школа).

1.3. Служба имеет статус структурного подразделения Школы и реализует общие цели и задачи, определенные Уставом школы.

1.4. Контроль за деятельностью Службы осуществляет заместитель директора по управлению ресурсами.

1.6. Юридический адрес Службы: 660043, г. Красноярск ул. Линейная, д. 99 г.

2. Цели и задачи Службы

2.1. Служба организована с целью создания условий для организации бесперебойной работы программного обеспечения (далее-ПО), персональных компьютеров (далее-ПК), оргтехники и локальных вычислительных систем (далее-ЛВС), а также для оказания консультационной помощи сотрудникам Школы, в области информационных технологий (далее-ИТ).

2.2. Основными задачами Службы являются:

Осуществление организационной, технической и консультационной деятельности, направленной на бесперебойную работу оборудования и техники Школы, а также консультирование сотрудников по вопросам использования ПО и программных продуктов для оптимизации работы.

В соответствии с возложенными задачами Служба выполняет следующие направления деятельности:

2.2.1. Мониторинг работоспособности ПК.

2.2.2. Поддержание персональных компьютеров и орг.техники в рабочем состоянии.

2.2.3. Мониторинг работоспособности ПО, организация приобретения и установка исключительно лицензионного программного обеспечения.

2.2.4. Установка и настройка программного обеспечения необходимого для работы сотрудников Школы.

2.2.5. Служба наделяется исключительными правами на установку и удаление лицензионного программного обеспечения на рабочие места сотрудников Школы.

Самостоятельная установка ПО иными сотрудниками Школы запрещена.

2.2.6. Мониторинг работоспособности ЛВС.

2.2.7. Выявление и устранение неполадок в локально-вычислительных сетях и сетевом оборудовании;

2.2.8. Организация системы и средств защиты информации от утери и порчи.

2.2.9. Установка и настройка специализированного ПО для защиты ПК и рабочих материалов сотрудников на рабочих местах.

2.2.10. Организация и контроль работоспособности системы контентной фильтрации, ограничивающей доступ обучающихся и воспитанников к материалам, несовместимым с задачами обучения и воспитания.

2.2.11. Организация бесперебойного функционирования телефонии и иных видов связи между образовательными площадками.

3. Права и обязанности специалистов Службы

3.1. Права и обязанности специалистов Службы определяются Правилами внутреннего распорядка, трудовыми договорами, не противоречащими законодательству РФ.

4. Организация деятельности Службы

4.1. В Службы входят следующие специалисты:

- Руководитель структурного подразделения;
- Системные администраторы;
- Лаборанты ИТ;
- другие специалисты оказывающие работы/услуги в области ИТ.

4.2. Руководит деятельностью Службы руководитель, назначенный директором Школы, подчиняющийся непосредственно заместителю директора по управлению ресурсами.

4.3. Системные администраторы, лаборанты Службы и иные специалисты, относящиеся к Службе, подчиняются руководителю Службы.

4.4. Все задачи, связанные с работоспособностью ПК, ПО и ЛВС принимаются и фиксируются по корпоративной почте Школы, либо с использованием специального программного обеспечения по сбору и анализу заявок на устранение неполадок компьютерной и оргтехники по образовательным площадкам Школы. В заявке в обязательном порядке фиксируется описание неисправности, время принятия заявки и время закрытия (исполнения) заявки. Заявка считается исполненной, когда имеется отметка об исполнении от заявителя.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов Службы.

К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности критически важных приложений (используемые для бухгалтерского учета, организации связи и пр.).

4.5. Допускается консультирование специалистов Школы специалистами Службы в телефонном режиме по общим вопросам, не требующим очного присутствия специалистов Службы.

Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу он-лайн справочников или сайтов-форумов в раздел «часто задаваемые вопросы».

4.6. Организация деятельности регламентируется планом и графиком работы Службы, утвержденными директором Школы.

5. Ответственность

5.1. Сотрудники Службы, несут материальную ответственность за оборудование:

5.1.1. Находящееся непосредственно на их рабочем месте.

5.1.2. Переданное им в ремонт или на техническое обслуживание, и находящееся в их рабочем кабинете.

5.1.3. Оборудование образовательных площадок, похищенное с рабочего места сотрудников Службы, в случае если об этом не было письменного уведомления руководителя администрации Школы.

5.1.4. Оборудование, которое числится за сотрудником Службы как за материально-ответственным лицом.

5.2. Сотрудники Службы несут установленную ответственность за установку нелицензионного оборудования и программного обеспечения.

5.2.1. За сокрытие фактов использования в работе Школы нелицензионного оборудования и программного обеспечения.

5.3. Руководитель Службы несет персональную ответственность за реализацию комплекса мер по контентной фильтрации, предотвращающей доступ обучающихся и сотрудников к информации несовместимой с целями обучения и воспитания, а также к информации, не носящей служебного характера.

5.4. Сотрудники службы несут ответственность за невыполнение служебных обязанностей в соответствии с законодательством РФ, а

также ответственность за выполнение незаконных требований администрации Школы.

Срок действия Положения – до внесения новых изменений