



Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего образования  
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»**  
(Финансовый университет)

**П Р И К А З**

«07» декабря 2018 г.

№ 2357/0

**Москва**

**Об утверждении Положения  
о Службе информационно-технологической поддержки  
Финансового университета**

В соответствии с уставом Финуниверситета и на основании приказа Финуниверситета от 05.07.2017 № 1409/о «О внесении изменений в структуру и штатное расписание Финансового университета» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о Службе информационно-технологической поддержки Финансового университета согласно приложению.


2. Признать утратившим силу приказ Финуниверситета от 07.04.2017 № 0711/о «Об утверждении Положения о Службе информационно-технологической поддержки Финансового университета».

Ректор

М.А. Эскиндаров

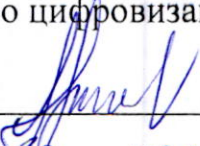
Приказ подготовил:

Руководитель  
Службы информационно-  
технологической поддержки

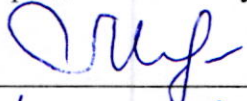
  
\_\_\_\_\_ А.В. Ермаков  
« 30 » исебр 2018 г.

Согласовано:

Проректор  
по цифровизации

  
\_\_\_\_\_ А.А. Аносов  
« 30 » исебр 2018 г.

Руководитель  
Юридической службы

  
\_\_\_\_\_ В.А. Мирошникова  
« 04 » 12 2018 г.

## Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом Финансового университета

от 07.12. 2018 г. № 2357/0**ПОЛОЖЕНИЕ****о Службе информационно-технологической поддержки**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность Службы информационно-технологической поддержки Финансового университета (далее – Служба) и устанавливает ее цели, задачи, функции, взаимоотношения, структуру, права и ответственность.

1.2. Служба является структурным подразделением Финансового университета, создается, реорганизуется и ликвидируется приказом ректора Финансового университета.

1.3. В своей деятельности Служба руководствуется: законодательством Российской Федерации, Уставом и локальными нормативными актами Финансового университета, профессиональным стандартом «Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем» (утвержденным приказом Минтруда РФ от 05.10.2015 № 688н), настоящим Положением.

1.4. Служба подчиняется проректору по цифровизации, курирующему ее деятельность.

1.5. Структура и штатное расписание Службы утверждаются приказом ректора Финансового университета по представлению руководителя службы, согласованному с проректором по цифровизации.

1.6. В состав Службы входят:

- группа технической поддержки пользователей (первая линия);
- группа технической поддержки «Ленинградский»;
- группа технической поддержки «Дундича-Щербаковская»;
- группа технической поддержки «Кибальчича-Касаткина»;
- группа технической поддержки «Златоустинский-Тверская»;
- группа технической поддержки «Вешняковский-Кусковская»;
- группа технической поддержки «Масловка-Кронштадтский»;
- группа технической поддержки «Усиевича»;

- группа технической поддержки аудиовизуальных средств обучения;
- центр телекоммуникаций.

1.7. Службу возглавляет руководитель службы, который назначается на должность и освобождается от должности приказом ректора Финансового университета по представлению проректора по цифровизации.

1.8. Руководитель службы имеет двух заместителей.

1.9. Обязанности заместителей определяет руководитель службы.

1.10. Работники Службы назначаются на должности и освобождаются от них приказом проректора по цифровизации по представлению руководителя службы.

1.11. Общая организация работы Службы регламентируется настоящим Положением, а организация работы его работников – должностными инструкциями.

1.12. Руководство группами осуществляются руководителями групп технической поддержки и ведущими специалистами по технической поддержке соответственно. Руководство центром телекоммуникаций осуществляется директором центра.

## 2. Цели и задачи

2.1. Основными целями Службы являются:

2.1.1. Техническое обеспечение и техническая поддержка учебного процесса и оперативная поддержка пользователей Финансового университета.

2.1.2. Обеспечение непрерывности и прозрачности процесса обработки заявок от пользователей (прием, регистрация, исполнение, результат) с обеспечением контроля исполнения заявок по заданным критериям качества и оценки удовлетворенности пользователя по выполнению заявки.

2.1.3. Развитие и расширение возможностей аппаратного-технического оснащения залов Финансового университета (систем видеоконференцсвязи и аудиовизуальных средств).

2.1.4. Участие в создании единой информационно-технологической инфраструктуры Финансового университета.

2.1.5. Обеспечение ведущих позиций Финансового университета как лидера в использовании современных информационных технологий путем разработки и внедрения набора удобных для сотрудников Финансового университета технологий создания и использования электронных ресурсов.

2.2. Основными задачами Службы являются:

2.2.1. Прием и регистрация обращений пользователей, поступающих через портал самообслуживания, по телефону, электронной почте и другим каналам.

2.2.2. Классификация обращений, их приоритетность, определение уровня критичности инцидента.

2.2.3. Выполнение первичной диагностики, поиск типовых решений.

2.2.4. Контроль решения запросов пользователей.

2.2.5. Отражение в системе текущего статуса обращений.

2.2.6. Осуществление технической поддержки классов и аудиторий для обеспечения непрерывного учебного процесса в Финансовом университете.

2.2.7. Техническая поддержка мероприятий, обеспечение работы звуковой, световой и мультимедийной аппаратуры залов Финансового университета.

2.2.8. Разработка и внедрение специальных технологий, которые обеспечивают удобное и эффективное использование в образовательном процессе тех или иных аудиовизуальных средств обучения.

2.2.9. Предоставление регулярной отчётности по обращениям и выполненным действиям.

2.2.10. Подготовка предложений проректору по цифровизации Финансового университета по развитию и обеспечению структурных подразделений и аудиторного фонда компьютерной техникой и программным обеспечением.

2.2.11. Координация работы структурных подразделений Финансового университета по вопросам работы компьютерной техники и программного обеспечения.

### 3. Функции

В соответствии с возложенными задачами Служба осуществляет следующие функции:

3.1. Предоставление структурным подразделениям Финансового университета разъяснений и рекомендаций по вопросам, относящимся к компетенции Службы.

3.2. Сбор, обработка и анализ информации о качестве предоставляемых пользователям Финансового университета информационно-технологических услуг, систематический мониторинг достигаемых результатов.

3.3. Подготовка для ректора, проректора по цифровизации Финансового университета проектов управленческих решений, направленных на повышение качества оказания ИТ-услуг, на устранение выявляемых несоответствий.

3.4. Внедрение лучших практик российского и международного опыта использования и развития систем управления качеством ИТ-услуг.

3.5. Обеспечение надлежащей работоспособности оборудования, входящего в состав аудиовизуальных средств обучения, а также оказание информационно-методологической поддержки пользователям по вопросам их эксплуатации.

### 4. Права и ответственность

4.1. При осуществлении своей деятельности работники Службы в рамках своих полномочий имеют право:

- запрашивать и получать от структурных подразделений Финансового университета информацию, необходимую для осуществления деятельности Службы;

- давать разъяснения и рекомендации работникам структурных подразделений по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;

- знакомиться с проектами локальных нормативных актов Финансового университета, касающихся деятельности Службы;

- подписывать и визировать документы в пределах своих должностных полномочий;

- осуществлять контроль за сохранностью и организацией работы с документами Службы;

4.2. Ответственность за работу Службы несет руководитель службы, действующий в соответствии с настоящим Положением и своей должностной инструкцией. Работники Службы несут ответственность за качество и своевременность исполнения своих функциональных обязанностей в соответствии с должностными инструкциями и законодательством Российской Федерации.

## 5. Взаимоотношения с другими структурными подразделениями

В процессе выполнения своих задач и функций руководитель службы, его заместители, директор центра телекоммуникаций, руководители групп технической поддержки, ведущие специалисты по технической поддержке, осуществляющие руководство группами технической поддержки в установленном порядке взаимодействуют со всеми структурными подразделениями Финансового университета и их работниками в целях своевременного и качественного выполнения возложенных задач и функций.

Руководитель службы

 А.В. Ермаков