

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГКОУ РО
Ростовской санаторной
школы-интерната № 28
Приказ №636 от 16.10.2015

_____ Т.Л.Воронько

ПОЛОЖЕНИЕ

о службе технической поддержки обеспечения образовательного процесса

**государственного казенного общеобразовательного учреждения
Ростовской области
Ростовской санаторной школы-интернат №28**

Ростов-на-Дону
2023

1. Общие положения.

1.1. Данное положение является документом регламентирующим деятельность структурного подразделения Службы технической поддержки обеспечения образовательного процесса «Государственного казенного общеобразовательного учреждения Ростовской области Ростовской санаторной школы-интернат №28 далее «Техническая служба»

1.2. Техническая Служба является структурным подразделением «Г К О У Р О Ростовская санаторная школа - интернат № 2 8» далее «Школа», обеспечивающим:

- работоспособность комплекса технических средств обучения, оргтехники, копировальной и полиграфической техники и оборудования;
- работоспособность вычислительной техники и программных средств автоматизации деятельности Школы 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 Школы – телефонная связь, система видеонаблюдения и контроля доступа;
- полиграфическую деятельность для внутренних нужд учреждения;
- администрирование дистанционного образовательного процесса;
- прием, замена, наладка, ремонт комплектов программно-технического оборудования, обучающихся и педагогов;

1.3. Техническая Служба в своей деятельности руководствуется:

1.3.1. Законами Российской Федерации;

1.3.2. Трудовым Кодексом РФ;

1.3.3. Уставом Школы;

1.3.4. Приказами и распоряжениями директора Школы;

1.3.5. Правилами внутреннего трудового распорядка работников Школы;

1.3.6. Регламентами, инструкциями и иными нормативными актами по обеспечению эксплуатации информационных систем, технологий и оборудования принятыми в Школе;

1.3.7. Настоящим Положением;

1.3.8. Политикой Школы 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, аппаратно-программное обеспечение и средства ТСО включая оплату труда сотрудников Технической Службы, определяются бюджетом Школы.

1.6. Уровень оплаты труда сотрудников определяется согласно действующему штатному расписанию Школы и соответствующих надбавок, утверждаемым директором Школы.

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

1.8. Техническая Служба координирует свою деятельность с другими структурными подразделениями Школы в целях обеспечения основной деятельности.

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

1.10. Приоритетом в работе службы является организация и проведение работ согласно п.1.2 по основному функционалу Технической службы.

Цели и задачи Технической Службы

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

2.1 Основными задачами Технической Службы являются:

2.1.1 Разработка и реализация Политики Школы в области компьютерных ресурсов и средств ТСО;

Сопровождение, администрирование, ввод в эксплуатацию и техническая поддержка установленных в Школе информационных систем, технологий и средств ТСО;

- Планирование, подготовка и ввод в эксплуатацию автоматизированных рабочих мест учеников и сотрудников Школы;
- Подготовка договоров на обслуживание сторонними организациями, контроль хода их выполнения, участие в приемке сервисов;
- Обеспечение актуализации и сохранности информационных ресурсов в соответствии с действующим законодательством и внутренним распоряжением Школы;
- Обеспечение условий для постоянного профессионального роста сотрудников компании и Технической Службы;
- Разработка перспективных направлений развития в сфере информационных систем, технологий и средств ТСО Школы;
- Обеспечение требуемого уровня информационной безопасности в соответствии с нормативными документами Российской Федерации, и принятыми в Школе;
- Разработка стандартов на использование информационных систем, технологий и средств ТСО;
- Проведение работ по оптимизации использования информационно- технических ресурсов и средств ТСО;
- Контроль исполнения стандартов и нормативных документов по правилам работы с информационно-техническими ресурсами и средств ТСО;
- Контроль и своевременное исполнение поступающих заявок на обслуживание (Service Request);
- Обеспечение работоспособности средств связи (телефонные линии), технических средств безопасности (систем видеонаблюдения и контроля доступа) установленных в Школе как собственными силами, так и с привлечением третьих лиц либо организаций в соответствии с действующим законодательством.

2.2 Участие в подготовке проектов договоров на оказание комплекса услуг разработки, администрирования и технического сопровождения локальных вычислительных сетей сторонних заказчиков;

2.3 Сопровождение дистанционного образовательного процесса;

2.4 Организация и ведение полиграфической деятельности Школы.

Функции Технической Службы

3. Планирование работы Технической Службы.

3.1 Обслуживание и администрирование информационных систем, технологий и средств ТСО. В том числе:

- осуществление технического обслуживания информационных систем и технологий, используемых в Школе;
- устранение аварийных ситуаций в работе информационных систем, технологий и средств ТСО или обеспечение их устранения;
- принятие комплекса мер по недопущению возникновения аварийных ситуаций;
- текущий ремонт и обслуживание вычислительных средств, средств ТСО и оргтехники

3.2 Установка, сопровождение и модернизация информационных систем и технологий, необходимого для деятельности Школы. В том числе:

- серверов;
- сетевого оборудования;
- аппаратных и программных средств защиты информации;
- аппаратных и программных средств контроля и управления сетевой инфраструктурой;
- средств резервного копирования и восстановления данных;
- рабочих станций;
- периферийного оборудования;
- программного обеспечения;
- оргтехники;

3.3 Предоставление информационных ресурсов пользователям в соответствии с их функциональными обязанностями в Школе;

3.4 Организация своевременной обработки, рассмотрения и исполнения заявок на обслуживание (Service Request) в гимназии;

3.5 Консультирование (без обучения) сотрудников Школы по вопросам работы с информационными ресурсами, оргтехникой и средствами связи;

3.6 Взаимодействие с обслуживающими организациями по вопросам обеспечения работоспособности информационных ресурсов и оборудования Школы в гарантийный и послегарантийный периоды;

3.7 Ведение информационных ресурсов переданных в компетенцию Технической Службы;

3.8 Выполнение работы по планированию, разработке и вводу в эксплуатацию автоматизированных рабочих мест учеников и сотрудников Школы;

3.9 Перспективное и текущее планирование по подготовке и вводу в эксплуатацию информационных систем, технологий и средств ТСО Гимназии;

3.10 Взаимодействие с сотрудниками Школы с целью выяснения требований к автоматизированным рабочим местам;

3.11 Подготовка договоров на обслуживание сторонними организациями и согласование их со сторонними организациями, участие в приемке работ по заключенным договорам;

3.12 Подготовка спецификаций для закупки в Школу:

- сетевого оборудования;
- серверов;
- средств резервного копирования и восстановления данных;
- средств защиты информации;
- средств контроля и управления сетевой инфраструктурой;
- периферийного оборудования;
- вычислительной техники и комплектующих;
- программного обеспечения;

- оргтехники и расходных материалов;

3.13 Координация работ с организациями - производителями программного обеспечения по вопросам приобретения, обновления и модификации ПО, используемых для нужд Школы;

3.14 Разработка и внедрение инструкций, регламентов и стандартов использования информационных ресурсов Школы;

3.15 Разработка (совместно с соответствующими подразделениями Школы) мероприятий по совершенствованию форм и методов работы с информационными ресурсами и средствами ТСО;

3.16 Разработка, внедрение и организация контроля исполнения руководящих документов по обеспечению информационной безопасности и использования лицензионного программного обеспечения на территории Школы;

3.17 Обслуживание и техническое сопровождение систем связи, систем видеонаблюдения и контроля доступа установленных в Школе.

3.18 Анализ потребностей сотрудников и учеников Школы в дополнительных информационных ресурсах;

3.19 Подготовка и предоставление статистической отчетности о деятельности Технической Службы.

Права Технической Службы

4. Техническая Служба имеет право:

- Запрашивать у сотрудников и структурных подразделений Школы информацию, материалы и документы необходимые для работы Технической Службы;
- Готовить предложения по модификации и осуществлять модификацию аппаратно-программных комплексов и средств ТСО с целью повышению эффективности их использования;
- Вносить на рассмотрение директора предложения по оптимизации используемых технических и информационных ресурсов;
- Требовать соблюдения порядка и правил работы с информационными ресурсами Школы и другой регламентирующей документации;
- Проводить проверки использования средств вычислительной техники, внутренних и внешних информационных ресурсов, средств ТСО, средств связи, систем видеонаблюдения и контроля доступа;
- Вносить руководству Школы предложения о применении административных мер во всех случаях нарушений подразделениями, должностными лицами и учащимися Школы установленных правил работы с информационными ресурсами, средствами ТСО, средствами связи, системой видеонаблюдения и контроля доступа;
- Пресекать случаи нецелевого использования внутренних и внешних информационных ресурсов доступными средствами, в порядке, установленном Политикой Школы в области компьютерных ресурсов;
- Участвовать в разработке стратегических решений по внедрению, эксплуатации и развитию информационных технологий, средств ТСО, средств связи, системы видеонаблюдения и контроля доступа;
- Принимать участие в совещаниях, проводимых руководством Школы, касающихся прямой деятельности Службы;
- Участвовать в проверках работы сотрудников и структурных подразделений Школы по вопросам связанным с прямой деятельностью Службы;
- Привлекать, с согласия директора Школы, специалистов других отделов для проведения консультаций по решаемым вопросам в пределах их компетенции;

- Осуществлять контроль состояния и использования информационных ресурсов Школы;
- Самостоятельно определять структуру Технической Службы и вносить предложения об изменении численности штата Технической Службы в зависимости от изменения задач и объемов деятельности;
- Самостоятельно определять пути и методы реализации планов работы Технической Службы;
- 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;
- Представлять к поощрению отличившихся сотрудников Технической Службы;
- Представительствовать в различных учреждениях и организациях по вопросам информационных технологий;
- Определять права и обязанности сотрудников Технической Службы в соответствии с должностными инструкциями и Правилами внутреннего трудового распорядка, утвержденными директором;
- 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;
- Техническая Служба для осуществления своей деятельности может быть наделена и другими правами на основании приказов и решений директора Школы.

Ответственность Технической Службы

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

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

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

Взаимодействие Технической Службы с другими структурными подразделениями школы

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

6.1 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;

6.2 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;