



**Уральский
федеральный
университет**

имени первого Президента
России Б.Н.Ельцина

Министерство образования и науки Российской Федерации.
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Уральский федеральный университет имени
первого Президента России Б.Н. Ельцина» (УрФУ)
Дирекция информационных систем

**Отдел аналитической отчетности и технической поддержки
пользователей информационных систем**

СМК-ПСП-04-235-2017

стр. 1 из 12



В.А. Кокшаров

29 июня 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**об Отделе аналитической отчетности и технической поддержки
пользователей информационных систем
Управления информационных систем учебного процесса**

Версия 1

Екатеринбург

2017

Содержание

1. Общие положения	4
2. Основные цели и функции.....	4
3. Структура Отдела аналитической отчетности и технической поддержки пользователей информационных систем	5
4. Управление	6
5. Права и обязанности.....	5
6. Эффективность и результативность	7
7. Взаимоотношения (служебные связи).....	7
8. Ответственность	10
9. Заключительные положения	10
Лист рассылки	11
Лист регистрации изменений	12
Лист согласования	

Термины, определения и сокращения

информационная система (ИС) - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

пользователь информационной системы – физическое лицо, имеющее право доступа в информационную систему, роль и уровень доступа которого определен в порядке, установленном в Университете.

УрФУ, Университет	–	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»;
УДиОВ	–	управление по делопроизводству и общим вопросам;
УСРиМ	–	управление стратегического развития и маркетинга;
ЮУ	–	юридическое управление;
ОУК	–	отдел управления качеством;
УИСУП, Управление	–	управление информационных систем учебного процесса;
СМК	–	система менеджмента качества;
ОАОиТПП ИС	–	Отдел аналитической отчетности и технической поддержки пользователей информационных систем.

1. Общие положения

1.1. Отдел аналитической отчетности и технической поддержки пользователей информационных систем является структурным подразделением Дирекции информационных технологий федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина».

Полное наименование: Отдел аналитической отчетности и технической поддержки пользователей информационных систем.

Сокращенное наименование: ОАОиТПП ИС.

1.2. Отдел аналитической отчетности и технической поддержки пользователей информационных систем создан в составе Управления информационных систем учебного процесса Дирекции информационных технологий с 01.03.2017 г. приказом ректора от 20.12.2016 г. № 1033/03.

1.3. В своей деятельности Отдел руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации в сфере образования, в том числе Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» и иными нормативными актами, а также Уставом Университета, настоящим Положением, локальными актами, действующими в Университете, решениями Ученого совета Университета, приказами и распоряжениями ректора, являющимися обязательными для исполнения.

1.4. Местонахождение Отдела:

г. Екатеринбург ул. С. Ковалевской, д. 5, ауд. Т-405.

2. Основные цели и функции

2.1. Основные цели Отдела:

- Внедрение, сопровождение эксплуатации информационных систем учебного процесса и подготовка аналитической отчетности по запросам пользователей в обеспечение работоспособности сервисов информационных систем.

2.2. Основные функции:

- обработка запросов пользователей (работников УрФУ) ИТ-сервисов;
- мониторинг жизненного цикла запросов пользователей;
- анализ типовых проблем пользователей, формулировка предложений по уменьшению числа потенциальных запросов пользователей в связи с инцидентами;
- управление изменениями функций информационных систем;
- консультирование и обучение пользователей;
- разработка пользовательских инструкций;
- координация всех участников сопровождения ИС учебного процесса при устранении инцидентов с ИС учебного процесса;



- внесение изменений в конфигурацию отдельных функций ИТ-сервисов путем внесения изменений в справочники системы;
- тестирование версий программного обеспечения;
- разработка нормативного обеспечения необходимого для внедрения и сопровождения ИТ-сервисов, в том числе разработка шаблонов прав доступа;
- предоставление и прекращение доступа пользователей к сервисам информационных систем в установленном порядке;
- подготовка отчетов с использованием штатных средств информационных систем;
- написание постановок на разработку отчетов и подготовку данных для выгрузки, в том числе анализ выгрузок данных из ИС учебного процесса; подготовка аналитических записок по запросам служб УрФУ.

3. Структура Отдела аналитической отчетности и технической поддержки пользователей информационных систем

3.1. Структура ОАОиТПП ИС определяется требованиями к организации работы работников при реализации функций ОАОиТПП ИС.

3.2. Изменения в структуру УИСУП вносятся в соответствии с действующим в Университете порядком.

3.3. Работники ОАОиТПП ИС осуществляют свою деятельность на основании заключенных с ними трудовых договоров. Все работники ОАОиТПП ИС являются работниками Университета. Трудовые договоры с работниками ОАОиТПП ИС заключаются на основании штатного расписания в порядке, установленном действующим законодательством и локальными актами Университета.

4. Права и обязанности

4.1. ОАОиТПП ИС имеет право совершать действия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Университета:

- организовывать проведение семинаров, конференций, выставок, ярмарок;
- участвовать в аукционах, конкурсах по направлениям своей деятельности;
- запрашивать и получать информацию в установленном порядке от иных структурных подразделений Университета по поручениям руководства для осуществления работ, входящих в компетенцию подразделения;
- участвовать в подготовке предложений и дополнений к локальным актам Университета, касающимся деятельности Управления информационных систем учебного процесса;

- требовать от работников исполнения ими трудовых обязанностей и бережного отношения к имуществу УИСУП и других работников, соблюдения правил внутреннего трудового распорядка.

4.2. ОАОиТПП ИС обязан:

4.2.1. Иметь следующие локальные акты:

а) Положение об Отделе аналитической отчетности и технической поддержки пользователей информационных систем;

б) должностные инструкции работников Отдела аналитической отчетности и технической поддержки пользователей информационных систем.

Локальные акты, предусмотренные в подпунктах а), б), утверждаются ректором (проректором на основании доверенности).

4.2.2. Координировать всех участников технической поддержки ИС учебного процесса при сопровождении ИС учебного процесса.

4.2.3. Проводить обучение специалистов Отдела технической поддержки пользователей Управления поддержки пользователей Дирекции информационных технологий при изменении функциональности информационных систем учебного процесса с предоставлением инструкций пользователей и инструкций администраторов.

4.2.4. Обеспечивать выполнение согласованных с управлением информационной безопасности требований по защите информации в информационных системах в соответствии с требованиями законодательства РФ.

4.2.5. Предоставлять по письменному требованию ректора, должностных лиц Университета или уполномоченных органов документы, касающиеся финансово-хозяйственной деятельности ОАОиТПП ИС по согласованию с проректором по информационным технологиям.

4.2.6. Соблюдать Устав Университета и правила внутреннего трудового распорядка.

5. Управление

5.1. Отдел аналитической отчетности и технической поддержки пользователей информационных систем возглавляет начальник отдела.

5.2. Начальник отдела подчиняется непосредственно начальнику Управления информационных систем учебного процесса.

5.3. Начальник ОАОиТПП ИС в рамках своей компетенции выполняет исполнительно-распорядительные действия и представительские функции, предусмотренные настоящим Положением, а именно:

- обеспечивает эффективное использование и сохранность имущества, закрепленного за ОАОиТПП ИС;

- осуществляет подготовку проектов приказов;

- издает распоряжения и дает указания, обязательные для всех работников ОАОиТПП ИС;

- разрабатывает планы развития ОАОиТПП ИС, предложения по изменению организационной структуры, штатного расписания, форм организации и стимулирования труда;

- координирует всех участников технической поддержки информационных систем учебного процесса при устранении инцидентов с информационными системами учебного процесса;

- осуществляет контроль реализуемых задач и выполняемых функций ОАОиТПП ИС, и формирует соответствующую отчетность.

5.4. Конкретные права и обязанности начальника ОАОиТПП ИС определяются в его должностной инструкции.

5.5. Работники ОАОиТПП ИС в своей деятельности руководствуются нормами и правилами, установленными законодательством Российской Федерации, распорядительными и нормативными документами УрФУ, настоящим Положением об ОАОиТПП ИС, своими должностными инструкциями и внутренними документами ДИТ.

5.6. ОАОиТПП ИС ликвидируется по следующим основаниям:

- приказом ректора Университета;
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

6. Эффективность и результативность

Эффективность и результативность деятельности ОАОиТПП ИС, включая количественные и качественные показатели, отражены в таблице 1.

Таблица 1. Показатели эффективности и результативности

Измеряемые показатели деятельности	Единица измерения (% , объем, количество)	Временной интервал
1. Количество пользователей ИТ-сервисов	чел.	квартал
2. Количество решенных запросов пользователей	шт.	квартал

Начальник Отдела аналитической отчетности и технической поддержки пользователей информационных систем в соответствии с таблицей «Показатели эффективности и результативности» обеспечивает сбор необходимых для расчета показателей данных и анализ показателей эффективности и результативности ОАОиТПП ИС.

Начальник отдела обязан предоставлять проанализированные показатели эффективности и результативности ОАОиТПП ИС, предложения по корректирующим и предупреждающим мероприятиям и совершенствованию деятельности (при наличии) ОАОиТПП ИС начальнику Управления информационных систем учебного процесса.

7. Взаимоотношения (служебные связи)

7.2. Для выполнения функций и реализации прав УИСУП взаимодействует с административными, финансовыми, учебными, научными, хозяйственными подразделениями Университета и другими организациями.

7.3. Взаимоотношения и связи подразделения представлены в таблице 2.

Таблица 2. Взаимоотношения и связи подразделения

Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
Проректор по информационным технологиям	Запросы, приказы, поручения, распоряжения, указания	Годовые, квартальные и текущие отчеты, служебные записки, проекты приказов, положений, регламентов, предложения по повышению эффективности
Управление корпоративных информационных систем	Оповещение о планируемых и проводимых работах в информационных системах, затрагивающих функционал, сопровождаемый управлением информационных систем учебного процесса. Запросы, служебные записки. Реестр паспортов информационных систем. Данные по использованию ресурсов среды тестирования и эксплуатации ИТ-сервисов, системы управления базами данных, операционных систем, стандартных библиотек программного обеспечения. Планы резервного копирования и восстановления данных и конфигураций в случае сбоя. Журналы операционных систем, систем управления базами данных, стандартных	Оповещение о планируемых и проводимых работах в информационных системах, затрагивающих функционал, сопровождаемый УКИС. Запросы, служебные записки. Данные для ведения реестра и паспортов информационных систем; Данные для планирования, развертывания и сопровождения среды тестирования и эксплуатации ИТ-сервисов: системы управления базами данных, операционных систем, стандартных библиотек программного обеспечения. Данные для разработки планов резервного копирования и восстановления данных и

Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
	библиотек программного обеспечения.	конфигураций и восстановления данных и конфигураций в случае сбоя.
Управление поддержки пользователей	Зарегистрированные и возобновленные запросы пользователей с первой линии технической поддержки.	Решенные запросы пользователей для закрытия.
Все подразделения Университета	Служебные записки, акты, протоколы, эскизные и технические проекты, технико-экономические обоснования, технические задания, программы и методики испытания.	Служебные записки, акты, протоколы, эскизные и технические проекты, технико-экономические обоснования, технические задания, программы и методики испытания.
УДиОВ	Копии приказов, распоряжения, командировочные удостоверения	Положения, номенклатура дел, проекты приказов
Управление персонала	Уведомления о приеме на работу, о переводе; копии приказов о поощрении работников, о предоставлении отпусков	График отпусков и иные документы кадрового учета
Управление информационной безопасности	Согласованные проекты, технические задания	Проекты, технические задания
Планово-финансовое управление	Согласованные сметы, договоры, соглашения	Сметы, ведомости по заработной плате, отчеты
Управление бухгалтерского учета и финансового контроля	Согласованные сметы, договоры, соглашения	Авансовые отчеты, ведомости по заработной плате, акты, отчеты, инвентаризационные ведомости
Отдел материально-технического обеспечения	Согласование проектов, технических заданий	Планы и заявки на закупки
Отдел информационно-	Служебные записки, документы СМК	Данные для форм статистической отчетности

Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
аналитического мониторинга, лицензирования и аккредитации		
Отдел управления качеством	Служебные записки, документы СМК	Служебные записки, проекты документов СМК
Службы УрФУ	Запросы, служебные записки; Отчёты, аналитические записки, выгрузка данных из ИС.	Запросы, служебные записки; Отчёты, аналитические записки, выгрузка данных из ИС.

7.4. ОАОиТПП ИС по требованию ректора, проректоров Университета или обоснованной просьбе руководителей структурных подразделений предоставляет сведения по вопросам, входящим в его компетенцию.

8. Ответственность

8.1. Ответственность за выполнение функций и реализацию прав ОАОиТПП ИС определенных настоящим Положением, несет начальник Отдела.

8.2. Ответственность работников ОАОиТПП ИС устанавливается должностными инструкциями.

8.3. Ответственным за противопожарное состояние является начальник ОАОиТПП ИС.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение может быть изменено и дополнено в установленном в Университете порядке.

9.2. Настоящее Положение составлено на 12 страницах (без учета листа согласования), в одном подлинном экземпляре, хранящемся в ОАОиТПП ИС, учтенная копия в электронном виде – в отделе управления качеством.

9.3. Неотъемлемой частью документа является лист согласования, сформированный в СЭД.

Начальник отдела аналитической отчетности и
технической поддержки пользователей информационных
систем

 С.В. Лыткина



**Уральский
федеральный
университет**

имени первого Президента
России Б.Н.Ельцина

Министерство образования и науки Российской Федерации.
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Уральский федеральный университет имени
первого Президента России Б.Н. Ельцина» (УрФУ)
Дирекция информационных систем

**Отдел аналитической отчетности и технической поддержки
пользователей информационных систем**

СМК-ПСП-04-235-2017

стр. 12 из 12

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер пункта (подпункта)			Дата внесения изменения	Всего листов в документ е	Подпись ответственного за внесение изменений
	Изменен ного	Ново го	Изъя того			

Общий лист согласования

Положение о СП № от "Отдел аналитической отчетности и технической поддержки пользователей информационных систем"

ИД головной задачи 849996

ФИО согласующего	Результат согласования	Дата получения	Дата выполнения
Лыткина Светлана Валерьевна	Согласовано	04.05.2017 12:31:47	05.05.2017 09:49:23
Полтавец Андрей Васильевич	Согласовано	05.05.2017 10:49:24	10.05.2017 20:56:04
Ковалев Леонид Александрович	Согласовано	10.05.2017 20:57:40	15.05.2017 09:20:20
Гончарова Наталья Вадимовна Начальник управления	Согласовано	17.05.2017 18:17:58	18.05.2017 12:24:58
Шаврин Владимир Сергеевич	Согласовано	17.05.2017 18:40:41	22.05.2017 11:47:06
Зорина Анна Дмитриевна	Согласовано	21.06.2017 15:42:44	27.06.2017 11:21:46
Полтавец Андрей Васильевич	Согласовано	27.06.2017 11:42:21	27.06.2017 11:50:11
Сандлер Даниил Геннадьевич	Согласовано	27.06.2017 12:05:38	28.06.2017 21:41:13

Распечатал

29.06.2017 10:46:34



/Т.В. Виноградова/