

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В.Н. Татищева»  
(Астраханский государственный университет им. В.Н. Татищева)



И.А. Алексеев  
20 05 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ об отделе технической поддержки

15.09.2025

№ 01-11-04/20

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Отдел технической поддержки (далее – Отдел) является структурным подразделением Управления информационных технологий и систем (далее – Управление) ФГБОУ ВО «Астраханский государственный университет имени В.Н. Татищева» (далее – Университет). Отдел входит в состав подразделений, курируемых проректором по цифровизации и стратегическому развитию и непосредственно подчиняется начальнику Управления.

1.2. Подразделение в своей деятельности руководствуется: Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, уставом Университета, локальными нормативными актами Университета и настоящим Положением.

1.3. Решение о создании, реорганизации и ликвидации Отдела принимает ректор Университета.

### 2. ФУНКЦИИ ОТДЕЛА

2.1. Обеспечение рабочего и учебного процесса необходимыми программными и аппаратными средствами, а также оргтехникой и периферийным оборудованием в Университете;

2.2. Подбор, установка, обслуживание и модернизация (обновление) программного и аппаратного обеспечения, оргтехники и периферийного оборудования в Университете;

2.3. Устранение неисправностей, возникающих в процессе эксплуатации средств вычислительной техники в Университете, организация ремонта вычислительной оргтехники;

2.4. Контроль использования программного и аппаратного обеспечения, оргтехники и проведение профилактики их работы;

2.5. Сбор и рассмотрение заявок подразделений на приобретение программного и аппаратного обеспечения, а также оргтехники, периферийного оборудования, комплектующих и расходных материалов;

2.6. Консультирование сотрудников Университета по вопросам эксплуатации программного и аппаратного обеспечения, оргтехники в Университете;

2.7. Заправка и замена тонер-картриджей лазерных принтеров в структурных подразделениях Университета;

2.8. Прием заявок на обслуживание, обеспечение первой линии взаимодействия с сотрудниками Университета, проведение первоначальной оценки обращения и определение ответственного за их решение;

2.9. Обеспечение рабочего процесса в Университете средствами телефонной связи.

2.10. Подбор, установка, сопровождение, обновление сетевого оборудования Университета.

2.11. Обеспечение целостности и работоспособности средств телефонной связи и сетевого оборудования Университета.

2.12. Контроль использования телефонного оборудования в структурных подразделениях Университета (обновление данных о телефонных номерах Университета).

2.13. Рассмотрение заявок со стороны работников Университета по вопросам возможности предоставления телефонного и сетевого оборудования.

2.14. Консультирование работников Университета по вопросам эксплуатации телефонного оборудования в структурных подразделениях Университета.

2.15. Создание и администрирование виртуальных сетей Университета.

2.16. Создание и первоначальная настройка виртуальных машин в серверной инфраструктуре Университета.

2.17. Обеспечение межсетевого взаимодействия с удаленными корпусами Университета.

2.18. Мониторинг работы сетевого оборудования Университета.

2.19. Обеспечение работы сети wi-fi в Университете.

2.20. Обслуживание сетевой инфраструктуры Университета.

2.21. Обеспечение работоспособности программного обеспечения «Монитор охранника» на посту охраны Университета.



2.22. Подбор оборудования для системы контроля и управления доступом и видеонаблюдения.

2.23. Предоставление необходимой информации по запросу подразделений, для настройки системы контроля и управления доступом и видеонаблюдения.

2.24. Проведение анализа и определение основных причин возникающих проблем на серверах и в серверных операционных системах.

2.25. Выполнение планирования резервного копирования, архивирования и восстановления конфигурации серверов и серверных операционных систем.

2.26. Прогнозирование потребности в изменении объемов необходимых ресурсов для обеспечения бесперебойной работы серверов и серверных операционных систем.

2.27. Планирование и проведение работ по распределению нагрузки между имеющимися ресурсами, снятию нагрузки на серверы и серверные операционные системы перед проведением регламентных работ, восстановлению штатной схемы работы в случае сбоев.

2.28. Планирование приобретения сетевого оборудования и серверов с учетом потребностей.

2.29. Контроль за эксплуатацией имеющихся в Университете сетевого оборудования и серверов.

2.30. Создание условий для эффективного использования коммуникационных технологий (далее - ИКТ) в административно-хозяйственной, финансово-экономической, учебно-методической и научно-исследовательской деятельности Университета.

### **3. ПОЛНОМОЧИЯ ОТДЕЛА**

Для выполнения возложенных функций Подразделение обладает следующими полномочиями:

3.1. Организовывать деятельность в рамках сбора и рассмотрения заявок структурных подразделений на приобретение программного и аппаратного обеспечения, а также оргтехники и периферийного оборудования и определять их очередность.

3.2. Организовывать деятельность относительно распределения имеющейся вычислительной техники, оргтехники и периферийного оборудования между структурными подразделениями Университета.

3.3. Запрашивать и получать информацию у руководителей структурных подразделений Университета и работников, в том числе из числа научно-педагогических работников, необходимую для выполнения возложенных на Отдел функций.

3.4. Организовывать и участвовать в совещаниях с участием представителей других структурных подразделений Университета по

вопросам, относящимся к компетенции Отдела.

3.5. Привлекать с согласия руководителей работников других подразделений Университета для подготовки документов, а также осуществления мероприятий, связанных с выполнением возложенных на Отдел задач и функций.

3.6. Создавать и поддерживать в соответствии с действующими регламентами собственную интернет-страницу на корпоративном портале (сайте) Университета, обеспечивать актуальность представленной на интернет-странице информации.

3.7. Представлять на рассмотрение непосредственного руководителя предложения по вопросам своей деятельности.

3.8. Каждый работник Отдела имеет все права, предусмотренные трудовым законодательством Российской Федерации.

#### **4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛА**

4.1. Отдел возглавляет начальник отдела технической поддержки (далее – руководитель), принимаемый на работу и увольняемый ректором Университета (уполномоченным им лицом) по представлению начальника Управления, после согласования с курирующим проректором.

4.2. Руководитель непосредственно подчиняется начальнику Управления.

4.3. Руководитель:

4.3.1. Осуществляет непосредственное руководство деятельностью Отдела.

4.3.2. Несет персональную ответственность за ненадлежащее и своевременное осуществление возложенных на Отдел задач и функций.

4.3.3. Обеспечивает соблюдение сотрудниками Отдела трудовой дисциплины.

4.3.4. Обеспечивает сохранность имущества, закрепленного за Отделом.

4.3.5. Организует ведение делопроизводства в Отделе и определяет работников, ответственных за ведение делопроизводства.

4.3.6. Обеспечивает подбор и определяет должностные обязанности работников Отдела.

4.4. Во время отсутствия руководителя его обязанности выполняет иной работник на основании приказа в соответствии с должностной инструкцией.

4.5. Структура и штатное расписание Отдела утверждаются ректором Университета.

4.6. В соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка в Отделе установлен следующий режим рабочего времени:

- пятидневная рабочая неделя с выходными днями суббота и воскресенье;

- начало рабочего дня: 9 часов 00 минут по местному времени;

- окончание рабочего дня: 17 часов 30 минут по местному времени;
- перерыв для отдыха и питания с 12 часов 30 минут до 13 часов 00 минут по местному времени.

4.7. Обязанности, права и ответственность, а также оплата труда работников Отдела определяются Правилами внутреннего трудового распорядка, должностными инструкциями, трудовыми договорами, штатным расписанием и иными локальными нормативными актами Университета.

Начальник отдела  
технической поддержки



А.С. Белкин

СОГЛАСОВАНО:

Начальник управления  
информационных  
технологий и систем



П.Н. Гедза

Проректор по цифровизации  
и стратегическому развитию



А.В. Ревников

Начальник управления правового  
и организационного обеспечения



Д.В. Ковалев

Начальник управления по  
работе с персоналом



И.А. Говорунова