|  |  |
| --- | --- |
| **МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  **Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  **высшего образования**  **«Горно-Алтайский государственный университет»**  **(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)**  ПОЛОЖЕНИЕ  30.11.2021 № 01-05-81    **об отделе технической поддержки** | УТВЕРЖДЕНО  решением Ученого совета Горно-Алтайского государственного университета  от 30.11.2021 № 13 |

**1 Общие положения**

1.1 Отдел технической поддержки (далее – отдел) является структурным подразделением Центра цифрового развития (далее – Центр) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет» (далее – Университет) и подчиняется руководителю Центра.

1.2 Создание, реорганизация и ликвидация отдела осуществляются приказом ректора.

1.3 Непосредственное руководство осуществляет начальник отдела, назначаемый приказом ректора по представлению руководителя Центра. В период временного отсутствия руководителя его обязанности исполняет лицо, назначенное руководителю Центра.

1.4 Отдел осуществляет свою деятельность, руководствуясь Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Уставом Университета, приказами ректора, положением о Центре, настоящим Положением.

1.5 Штатная численность сотрудников отдела определяется штатным расписанием Центра.

**2 Цели и задачи**

2.1 Основной целью отдела является осуществление технической поддержки пользователей для обеспечения качественного образовательного, научного, административно-управленческого и иных процессов Университета.

2.2 Для достижения целей решаются следующие задачи:

2.2.1 Обеспечение бесперебойного функционирования компьютерного и периферийного оборудования и программного обеспечения.

2.2.2 Учет компьютерного и периферийного оборудования и программного обеспечения.

2.2.3 Инструктирование пользователей по вопросам эксплуатации компьютерного и периферийного оборудования и программного обеспечения.

**3 Функции**

3.1 Установка, лицензионная регистрация и настройка системного и прикладного программного обеспечения на компьютерном оборудовании.

3.2 Осуществление профилактических работ по поддержке системного и прикладного программного обеспечения, устранение неисправностей в работе системного и прикладного программного обеспечения на компьютерном оборудовании.

3.3 Установка компьютерного и периферийного оборудования.

3.4 Контроль состояния компьютерного и периферийного оборудования и поддерживающей инфраструктуры, осуществление профилактического обслуживания и ремонта компьютерного и периферийного оборудования.

3.5 Выявление и устранение неисправностей в работе локальных вычислительных сетей.

3.6 Консультирование и обучение пользователей по вопросам эксплуатации компьютерного и периферийного оборудования и программного обеспечения, разработка пользовательских инструкций.

3.7 Устранение по заявкам пользователей проблем, возникших при эксплуатации компьютерного и периферийного оборудования и программного обеспечения.

3.8 Техническое сопровождение учебного процесса и иных мероприятий.

3.9 Учет, подготовка к списанию компьютерного и периферийного оборудования и программного обеспечения.

**4 Обязанности**

4.1 Выполнение функций, определенных настоящим Положением.

4.2 Отчет о результатах деятельности перед руководителем Центра.

4.3 Выполнение приказов, распоряжений, поручений ректора, проректоров и руководителя Центра, относящихся к компетенции отдела.

**5 Права**

5.1 Получение необходимой для осуществления своей деятельности информации, документации, материально-технических ресурсов от руководства и структурных подразделений Университета.

5.2 Внесение на рассмотрение руководства Центра предложений по совершенствованию деятельности отдела.

5.3 Разработка проектов нормативных документов Университета в рамках компетенции отдела.

5.4 Осуществление связей с внешними организациями по вопросам деятельности отдела.

**6 Ответственность**

6.1 Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения функций, определенных настоящим Положением, несет начальник отдела, за исключением последствий форс-мажора или действий других структурных подразделений Университета или Центра, повлекших за собой невозможность выполнения функций отдела. Степень ответственности других сотрудников отдела устанавливается должностными инструкциями.

**7 Взаимодействие (служебные связи)**

7.1 В рамках осуществления своей деятельности отдел имеет право взаимодействовать со всеми структурными подразделениями Университета, а также внешними организациями.