



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХЕРСОНСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ КОЛЕДЖ

СУЯ – П – 5.34 – 2015

Система управління якістю. Положення

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор університету

Г. О. Оборський

« » березня 2015 року




СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

ПОЛОЖЕННЯ ПРО СЛУЖБУ ІТ-ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

СУЯ – П – 5.34 – 2015

м. Херсон, 2015

	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХЕРСОНСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ КОЛЕДЖ
СУЯ - П – 5.34 – 2015	Система управління якістю. Положення.

ПЕРЕДМОВА

1 РОЗРОБНИКИ: Група виконання проекту HUSKROUA/0901/062 «Забезпечення якості соціально-орієнтованих освіти, досліджень та розробок» (виконується спільно Івано-Франківським національним технічним університетом нафти і газу та Технічним університетом Кошице в рамках Програми транскордонного співробітництва ЄСП Угорщина-Словаччина-Румунія-Україна 2007-2012, Фінансована з фондів ЄС)

ВНЕСЕНО: Робочою групою з розроблення і впровадження СУЯ у Херсонському політехнічному коледжу Одеського національного політехнічного університету


ВИКОНАВЦІ: **О.В.Нарожний**, канд. техн. наук, доцент, **О.Є.Яковенко**, канд. техн. наук, доцент (керівник розробки)

2 НАДАНО ЧИННОСТІ: наказ ректора Одеського національного політехнічного університету від 26 березня 2015 р. № 16

3 ВПРОВАДЖЕНО ВПЕРШЕ


Це положення не може тиражуватися і поширюватися без дозволу представника керівництва з якості

Видано українською мовою

	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХЕРСОНСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ КОЛЕДЖ
СУЯ - П – 5.34 – 2015	Система управління якістю. Положення.

ЗМІСТ

1 Загальні положення.....	3
2 Нормативні документи	3
3 Терміни, визначення та скорочення	3
4 Завдання та функції ІТС	4
5 Організаційна структура ІТС.....	6
6 Права фахівців ІТС.....	6
7 Відповідальність.....	7
8 Взаємовідносини з іншими службами.....	7
Додаток А Форма наказу про затвердження складу служби ІТ-технічного обслуговування.....	9
Додаток Б Заявка на обслуговування комп'ютерної техніки.....	10
Додаток В Форма журналу ІТ-обслуговування.....	11
Лист реєстрації ревізій	12
Лист реєстрації змін	13
Лист розсилання.....	14
Лист погодження	15

	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХЕРСОНСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ КОЛЕДЖ
СУЯ - П – 5.34 – 2015	Система управління якістю. Положення.

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Це положення є основним документом, що регламентує діяльність служби ІТ-технічного обслуговування, визначає порядок впровадження та забезпечення функціонування нових інформаційних технологій в основних сферах діяльності коледжу.

2 НОРМАТИВНІ ДОКУМЕНТИ

У своїй діяльності ІТС керується:

Законом України від 01.07.2014 р. №1556-VII «Про вищу освіту».

Законом України від 1991р. № 34 «Про освіту»,зі змінами.

Рішеннями вченої (педагогічної) ради коледжу.

Правилами внутрішнього розпорядку, наказами, інструкціями та цим положенням.


3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

У цьому документі використовують терміни та визначення понять відповідно до ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів, СТБ-2014, а також такі терміни та визначення:

Служба ІТ-технічного обслуговування (далі за текстом «ІТС», або «Служба») - структурний підрозділ коледжу, що забезпечує функціонування та розвиток інформаційної комп'ютерної інфраструктури коледжу.

Скорочення:

ІТС - служба ІТ-технічного обслуговування.

	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХЕРСОНСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ КОЛЕДЖ
СУЯ - П – 5.34 – 2015	Система управління якістю. Положення.

4 ЗАВДАННЯ ТА ФУНКЦІЇ ІТС

Головне завдання ІТС - розвиток, впровадження та забезпечення функціонування нових інформаційних технологій в основних сферах діяльності коледжу.

ІТС свою діяльність проводить взаємодіючи з кафедрами (цикловими комісіями), деканатами (відділеннями), бухгалтерією та іншими структурними підрозділами коледжу.

Робота фахівців Служби ґрунтується на принципах колективної та персональної відповідальності за виконання завдань та функцій Служби, взаємодопомоги та взаємної підтримки, а головне, взаємозамінності. Від них вимагається розумна ініціатива, постійне фахове вдосконалення, доброзичливе і вимогливе ставлення до колег та користувачів.

Служба безпосередньо підпорядковується заступнику директора з НВРІР.

ІТС виконує такі завдання і функції:

— Забезпечення виконання програм та проектів з розвитку та використання інформаційних технологій в коледжі.

— Створення, експлуатація та розвиток інформаційної інфраструктури коледжу.


— Реалізація загально-коледжівської політики в області експлуатації та розвитку інформаційних технологій.

— Адміністрування комп'ютерної мережі коледжу.

— Адміністрування серверів.

— Технічна експлуатація комп'ютерних та програмних засобів.

— Організація матеріально-технічного забезпечення інформаційної інфраструктури коледжу.

	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХЕРСОНСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ КОЛЕДЖ
СУЯ - П – 5.34 – 2015	Система управління якістю. Положення.

— Забезпечення інформаційної безпеки в інформаційній інфраструктурі коледжу та надійності її функціонування.

— Реалізацію планів розвитку перспективних напрямків з інформаційних технологій в освіті.

— Здійснює інсталяцію, налаштування та оптимізацію ліцензійного системного програмного забезпечення в коледжі, і освоєння прикладних програмних засобів.

— Усуває аварійні ситуації, пов'язані з ушкодженням технічного та програмного забезпечення.

— Здійснює підключення, тестування та заміну комп'ютерної техніки та зовнішніх пристроїв.

— Обробка заявок співробітників узгоджених з заступником директора з НВРІР.

— Необхідних програмних комплексів, комп'ютерної техніки і периферії для виконання службових завдань.


— Підтримка корпоративної мережі, виправлення несправностей, своєчасну заміну і ремонт устаткування, оновлення програмного забезпечення серверів для ефективної роботи завдань коледжу

— Технічна підтримка спеціалізованих лабораторій, комп'ютерних класів та комп'ютерів структурних підрозділів коледжу.

— Забезпечує мультимедійними засобами заходи що відбуваються в Коледжі.

— Забезпечує організацію відео конференцій, надання необхідного обладнання та налаштування зв'язку з респондентами.

— Забезпечує технічну підтримку приймальної комісії під час вступної компанії.

	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХЕРСОНСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ КОЛЕДЖ
СУЯ - П – 5.34 – 2015	Система управління якістю. Положення.

- Забезпечує резервне копіювання баз даних.
- Вивчення ринку програмних засобів та видача рекомендацій із придбання й впровадження системного й прикладного програмного забезпечення.

5 ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА ІТС

ІТС має наступну організаційну структуру:

- Керівник Служби (Заступник директора з НВРІР);
- Завідувач(і) комп'ютерної лабораторії або кабінету;
- Лаборант комп'ютерної лабораторії або кабінету.

Склад ІТС затверджується відповідним наказом по коледжу (Додаток А).


6 ПРАВА ФАХІВЦІВ ІТС

Фахівці Служби, згідно виконання завдань і функцій ІТС та наказів і розпоряджень керівництва мають право:

- Контролювати експлуатацію та використання інформаційної комп'ютерної техніки, програмного забезпечення користувачами та структурними підрозділами коледжу.

- Контролювати та вимагати від користувачів та структурних підрозділів дотримання політики з інформаційних технологій, внутрішніх стандартів, положень, інструкцій, правил експлуатації комп'ютерної техніки та програмного забезпечення.

- Вимагати від суб'єктів інформаційної структури коледжу виконання узгоджених планів та програм, та надання необхідних даних та інформації щодо інформаційної структури коледжу.

	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХЕРСОНСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ КОЛЕДЖ
СУЯ - П – 5.34 – 2015	Система управління якістю. Положення.

— Брати участь у розслідуванні фактів порушень правил експлуатації комп'ютерної техніки, недотримання політики у сфері інформаційних технологій, інших ситуацій, що становлять загрозу для функціонування інформаційної структури коледжу.

— Залучати до виконання робіт пов'язаних з інформаційними технологіями викладацький склад та студентів за узгодженими програмами, проектами, планами, розпорядженнями тощо.

— Подавати заступнику директора з НВРІР пропозиції щодо інформаційної інфраструктури коледжу, інформацію щодо загроз інформаційній безпеці та функціонування інформаційної інфраструктури та інших важливих питань.

7 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ


Всю повноту відповідальності за якість та своєчасність виконання покладених цим Положенням задач і функцій несе керівник ІТС.

За виконання правил техніки безпеки, протипожежної безпеки, правил внутрішнього розпорядку несе керівник та фахівці ІТС.

Міра відповідальності фахівців ІТС визначається їх посадовими інструкціями.

8 ВЗАЄМОВІДНОСИНИ З ІНШИМИ СЛУЖБАМИ


Фахівці ІТС мають право контролювати дотримання регламентів експлуатації комп'ютерної техніки та програмного забезпечення та отримувати доступ до комп'ютерної техніки та комунікацій при виконанні ними службових

	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХЕРСОНСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ КОЛЕДЖ
СУЯ - П – 5.34 – 2015	Система управління якістю. Положення.

розпоряджень.

Керівник ІТС надає іншим службам та структурним підрозділам коледжу інформацію та консультативну допомогу необхідну для їх діяльності стосовно інформаційних технологій.

Неврегульовані питання взаємовідносин та суперечності в стосунках з іншими службами та структурним підрозділам коледжу вирішує заступник директора з НВРІР на підставі поданих службових записок.

	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХЕРСОНСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ КОЛЕДЖ
СУЯ - П – 5.34 – 2015	Система управління якістю. Положення.

ДОДАТОК А

Форма наказу про затвердження складу служби ІТ-технічного обслуговування



Міністерство освіти і науки України
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХЕРСОНСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ КОЛЕДЖ

НАКАЗ

01.09.20__

Херсон

№

Про затвердження складу
Служби ІТ-технічного обслуговування

Для забезпечення стабільної роботи програмного та апаратного забезпечення інформаційної системи коледжу наказую:

1. Сформувати Службу ІТ-технічного обслуговування (далі Служба) у складі:

ПІБ – керівник Служби, заступник директора з НВРІР

ПІБ – фахівець з ПЗ, Завідувач лабораторією

ПІБ – фахівець з ПЗ, Адміністратор ЄДБО

ПІБ – фахівець з ПЗ, лаборант

ПІБ – фахівець з обслуговування комп. систем, Завідувач лабораторією

ПІБ – фахівець з обслуговування комп. систем, лаборант

ПІБ – фахівець з обслуговування електроустаткування, навчальний майстер

2. Керівнику Служби **ПІБ** розробити план роботи служби на навчальний рік та зробити розрахунок кошторису необхідних витратних матеріалів та обладнання.

3. Провідному інженеру з охорони праці **ПІБ** провести інструктаж та перевірити наявність відповідних інструкцій.

Директор коледжу


ПІБ

Проект вносить:

Заступник директора з
НВРІР

ПІБ

Візи:

	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХЕРСОНСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ КОЛЕДЖ
СУЯ - П – 5.34 – 2015	Система управління якістю. Положення.

ДОДАТОК Б

Заявка на обслуговування комп'ютерної техніки

Заступнику з НВРІР

Викладач (Співробітник)

СЛУЖБОВА ЗАПИСКА

Прошу провести обслуговування комп'ютерної техніки в кабінеті/лабораторії: _____

Погоджено:

Керівник структурного
підрозділу

ПІБ



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХЕРСОНСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ КОЛЕДЖ

СУЯ - П – 5.34 – 2015

Система управління якістю. Положення.

ДОДАТОК В

Форма журналу ІТ-обслуговування

Міністерство освіти і науки України
Одеський національний політехнічний університет
Херсонський політехнічний коледж

ЖУРНАЛ
ІТ-обслуговування комп'ютерної техніки

Розпочато „___” _____ 20__ р.

Закінчено „___” _____ 20__ р.

*Оформлення наступних сторінок
журналу*

Дата	Структурний підрозділ	Тип комп. техніки	Виявлені неполадки	(Не)Вирішено (Виконавець/Дата)	Примітка



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХЕРСОНСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ КОЛЕДЖ

СУЯ - П – 5.34 – 2015

Система управління якістю. Положення.

ЛИСТ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЙ

№	Код документу	Назва документа	Ревізія			
			Дата	Результат	Підпис особи, що провела ревізію	П.І.Б
1	2	3	4	5	6	7
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						

