

**Положение  
о службе технической поддержки ООО «ГЛОНАСС АГРО»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор ООО «ГЛОНАСС АГРО»

  
\_\_\_\_\_ А.С.Любан

«11» марта 2014г.

**Положение  
о службе технической поддержки ООО «ГЛОНАСС АГРО»**

***1. Общие положения***

1.1. Служба технической поддержки (СТП) является самостоятельным структурным подразделением ООО «ГЛОНАСС АГРО».

1.2. СТП входит в состав сервисно-консультационного блока.

1.3. В своей работе СТП руководствуется законами, иными правовыми актами Российской Федерации, Уставом ООО «ГЛОНАСС АГРО», решениями органов управления ООО «ГЛОНАСС АГРО», настоящим Положением.

1.4. СТП выполняет работу исходя из возложенных на него задач и функций в соответствии с перспективными и текущими планами работы СТП.

1.5. СТП при осуществлении своей деятельности взаимодействует с другими структурными подразделениями ООО «ГЛОНАСС АГРО».

***2. Структура***

2.1. Штат СТП определяется Генеральным директором ООО «ГЛОНАСС АГРО».

2.2. Технический директор ООО «ГЛОНАСС АГРО», возглавляющий СТП, в соответствии с настоящим Положением определяет должностные обязанности работников, обеспечивает взаимозаменяемость работников.

2.3. Круг служебных обязанностей работников определяется в соответствии с должностными инструкциями, а также исходя из задач и функций, возложенных на СТП.

2.4. СТП действует на основании Положения, утверждаемого Генеральным директором ООО «ГЛОНАСС АГРО».

### 3. Задачи

3.1. Задачами СТП являются:

- Обеспечение качественного и согласованного с потребителями уровня предоставления услуг спутникового мониторинга транспорта (СМТ).
- Обеспечение соответствия процессов сопровождения СМТ-услуг требованиям международных стандартов, подтверждаемое сертификацией.
- Обеспечение удовлетворенности потребителей предоставлением СМТ-услуг.
- Эффективная организация деятельности СТП.
- Эффективная поддержка подразделений при реализации проектов по созданию и развитию СМТ-услуг.
- Развитие направлений деятельности ООО «ГЛОНАСС АГРО», входящих в компетенцию СТП.
- Оптимизация численности персонала, для обеспечения оптимальности функций сопровождения СМТ-услуг.

### 4. Функции

4.1. СТП в соответствии с возложенными на него задачами выполняет следующие функции:

4.1.1. Осуществляет администрирование сервиса системы СМТ «АгроКонтроль 2.0» (далее – СМТ АК):

- осуществляет установку, настройку и сопровождение СМТ АК, включая исполнение стандартных запросов на обслуживание (далее – ЗНО), связанных с использованием штатных режимов работы СМТ АК;
- стандартным запросом на обслуживание считается запрос, оформленный в виде обращения на адрес электронной почты [help@glonassagro.com](mailto:help@glonassagro.com) с изложением в произвольной форме сути проблемы или вопросов по сегменту СМТ АК;
- осуществляет на основании заключенных договоров и Клиентских ЗНО настройку параметров и адаптацию СМТ АК в соответствии с локальными конфигурациями объектов СМТ и запросами Клиентов;
- оказывает на основании ЗНО помощь сотрудникам бизнес – подразделений, инженерных служб, бухгалтерии при выполнении операций, действий, деятельности, связанных с вопросами в сегменте ТП;
- выполняет функции первой линии поддержки при оказании консультаций Клиентам ООО «ГЛОНАСС АГРО»;
- обеспечивает фиксацию и отклик на ЗНО в случае обращения на электронный адрес службы ТП: [help@glonassagro.com](mailto:help@glonassagro.com) . Реальная отработка вопросов ЗНО осуществляется в рамках рабочего времени с 8:00 до 17:00 в рабочие дни, согласно соответствующему календарю РФ.
- управляет правами доступа пользователей на уровне глобальной учетной записи СМТ АК.

4.1.2. Организует и обеспечивает процесс мониторинга работоспособности СМТ АК:

- осуществляет мониторинг работоспособности СМТ АК;
- подает предложения по совершенствованию системы СМТ АК;
- организует обработку Клиентских ЗНО, связанных с устранением ошибок системы;

4.1.3. Осуществляет выполнение процедур по обработке и передаче информации по ошибкам системы разработчикам программного обеспечения СМТ АК.

4.1.4. Осуществляет внедрение СМТ АК в эксплуатацию у Клиента:

- организует внедрение СМТ АК в промышленную эксплуатацию;

- opramoyeT BHeapeHHe h npoBeaeHHe onwraoH 3KcnjiaTauHH CMT AK;
- npoBO^HT (J)HKUHOHajii>HOe TecTHpoBaHHe npn bhc^pchhh hoblix BepHH CMT AK b npoMbiuineHHyio 3KcnjiaxauHio;
- ocymecTBJiaeT KOHTJmrypauHio oGteKTOB, HacTpoFKy yimBepcajibHbix 6a30Bbix maSjiOHOB OIHeTOB npn BHezipeHHH CMT AK.
- npoBO^HT KoppeKTHpoBKy HacTpoek oSteKTOB c uejibio oSecneneHHH SojibiueH ^OCTOBepHOCTH HH^opMauiHH no oGteKTaM b CMT AK.

4.1.5. OSecnenHBaeT opranH3aumo h pa3BHTHe HT-npoueccoB b cooTb6ctbhh c Tpe6oBaHHfIMH CTan^apTa **ISO/IEC 20000-1:2005**:

- opranH3yeT npouecci oSecneneIMH cornacoBaHHoro c noTpe6HTejIMH ypoBHa npe^ocTaBJieHHa CMT-ycjijr;
- ynacTByer b 4)opMHpoBauiHH h corjiaconoBauiHH c noxpeSHTenamH napaMeTpoB npe^ocTaBJieHHH CMT-ycjijr h oSecneHHBaeT co6jio, zjeHHe connacoBaHHbix napaMeTpoB;
- noaropaBJiHBaer BHyTpeHHHe perjiaMeHTbi h oTchhoctb b cooTBeTCTBH c HopMaTIBHbiMH ^OKyMeHTaMH;
- opranH3yeT h npoBo^HT KOicyjibTauHH no pa6oTe b HeuiTaTHbix cHTyaunax;
- ycTpaHaeT Heim-arabie cHTyauHH, cB>3aniibie c 3KcnyiaTaijHeH CMT AK.
- aHanH3HpyeT HHUH^eipbi h npoSjieMbi, CB3aHHbie c 3KcnjiaTaijHeH CMT AK. **BbipaCaTbmaeT pemenufl h pekOMeH^aiHH;**
- perHTpnyeT, onpe^enaer npHopHTeT h KOHTpojnyeT HcnonHeHHe 3asBOK Ha AopaCoTKy, CB3aHHbix c ycTpaHeHHem oiyh 6ok b npyKjia^HOM nporpaMMHOM o6ecneHeHHH;
- Be/ieX cTaTHTHKy no oSpameHHaM nojib30BaTejien h npe^CTaBJiaeT pyKOBO^CTBy cooTBeTCTByiomHe aHajITHecKHe MaTepnanbi;

4.1.6. OpranH3yeT flejrrajibHocTb CTpyKTypHbix no/ia3/iejieHHH OOO «TJ10HACC ArPO» no BonpocaM BHejpeira h c0np0B0>K^eHHe CMT AK:

- opranH3yeT BHe/ipeuHe h C0np0B0>K^eHHe aBTOMaTH3HpoBaHHbix chctem b CTpyKTypHbix no^pa3^ejieiiHHX OOO «TJ10HACC ArPO»;
- KOHTpojHpyeT h KooaHHnyeT aeaTejibHocTb CTpyKTypHbix no^pa3^ejieHHH OOO «rJ10HACC ArPO» no BonpocaM BHeapeHHe h conpoBoameHHa CMT AK;
- KOHCyjibTnyeT coTpy^HHKOB CTpyKTypHbix no^pa3/iejieHHH OOO «TJ10HACC ATPO» no THpa^cnyeMbiM AC.

4.1.7. YnacTByeT b o6ecneneHHH 3amnTbi h uejioCTHocTM HH(j)opManHH CMT AK. ripoBO^HT aHaJi3 KjineHTCKHX /KynajTOB paCoT b CHCTeMe b cjiynaeh 3HO, CBjnaHHbix c yflajieHH^MH/HCHe3HOBeHHfIMH HHJOpmaiHH 3 6a3bl AaHHbIX.

4.1.8. IllofloTaBJiHBaeT h nepen^aeT nepHOOTHeCKyio OTHeTOCTb, 3aKpenjieHHyio 3a CTO.

4.1.9. OpranH3yeT no/iroTOBKy h npoBe^eHne ceMHnapoB h coBemaHHH. YnacTByeT b ceMHnapax, coBemaHHax h pa6onnx pynnax.

4.1.10. IljiaHHpyeT paCoTy CTIT:

- ynacTByeT b noapoTOBKe 6H3Hec-naHa OOO «TJ10HACC ArPO» no HanpaBJiemiam aeaTejibHOCTH CTIT;
- nuaHHpyeT paCoTy coTpy^HHKOB, bxo/ijiih x b cocTaB CTIT;

4.1.11. OpranH3yeT h np0B0^HT o6yneHHe nojib30BaTejien paCoTe c SKcnjiarapyeMbiMH AC, BHeapeMblM HHOBaiHOHbIM O6opy^0BaHHem H TexHOJOHMMH.

4.1.12. OcymecTBJifler ynpaBjieHHe nepcoHanoM CTIT: no^6op, a^anTauHa HOBopo coTpy^HHKa, KOHTpojib, pa3BHTHe, oSyneHHe, noBbimeHHe KBajiH(J)HKauHH h MOTHBauiHH nepcoHajia.

4.1.13. Pa3pa6aTbiBaeT BHyTpeHHHe HopMaTIBHbie h pacnopjMHTejibHbie AOKyMeHTbi no BOnpocaM, OTHOcaUMCH K KOMneTeHUH CTIT.

4.1.14. YnacTByeT b npoeKxnoH /eHTeubnocTH OOO «rJ10HACC ATPO»:

- ripeaocTaBJiaeT HiiHOBanHoniiLie npe3yioaceHHe no pa3BHTHio TexHonorHH OOO

## «rjIOHACC Arpo».

4.1.15. YHacTByeT b (jjopMnpobamiH h KOHTpojinyeT ncnonHeHHe bioA»ceTa OOO «rJIOHACC ArPO» no CTII-6jioKy

4.1.16. OSecneHHBaeT HaaeacHbiH o6mch HHcjopMaueH Meac^y noAa3^ejieHHHMH OOO «rJIOHACC ArPO», a Taioice co ctopohhmh opraHH3aiiHHMH c HcnOjib30BaHHeM chctcm CBFBHTeJieKOMMyHHKaUHH.

4.1.17. Pa3BHTHe h MO,zjepHHBajjHH BWHHCJiHTejibHix pecypcoB b OOO «rJIOHACC ArPO» h opraHH3auHa 3ihx pa6oT b cTpyiaypHbix noAa3AeneHHax OOO «rJIOHACC ArPO».

4.1.18. Pa3BHTHe CHCTeM CBFBH, TeJieKOMMyHHKaHHOHbIX CHCTeM H JIOKaJibHbIX BbiHHHCJiHTenbHix ceTeft b OOO «rJIOHACC ArPO».

4.1.19. OpraHH3yeT pa3BHTHe h MO,a;epHHBauHK) chctcm yHH(J)HHHpoBaHHbix KOMMyHHKa;HH.

4.1.20. BHe,o;peHHe n conpOBO^eHHe o6mecHCTeMHoro h o4)HCHoro nporaMMHoro o6ecneHeHHe APM.

4.1.21. TexHHecKoe o6cny>KHBaHHe, conpobToKjjeHHe, pa3BHTHe h MOflePH3ajjHH Cpe^TB BbHHHCJiHTeHbHOH H OpraHH3aHHOHHOH TCHHKH (CBHOT) APM B OOO «rJIOHACC Arpo».

4.1.22. BcaHMO^eHCTBHe C BHeHHHMH CepBHCHbIMH OpraHH3aHH8MH B uejiHX oSecneneHHa npouecca BocpaHOBJeHHH pa6oTochnoco6hocTH KJiHenTCKoro oCopezioBaHHa.

4.1.23. ripoBeaeHHe Ha nocrohhoh ochobc H3yHeHHH pbHKa no HanpaBJeHHaM .ziejrejibHOCTH CTn.

4.1.24. OSecneHeHHe yBejiHeHHH aoxo^ob h CHH>KeHHa pacxo^ob OOO «rJIOHACC ArPO» no OCHOBBbIMBH^aM fleflTejibHOCTH CTn.

4.1.25. OpraHH3yeT h ocymecTBJiaeT 3axa3 o6opynoBaHHa b naCTH HT.

4.1.26. YnacTByeT b paMKax ^encTByioMeH HopMaTHBHon 6a3bi b npoBeaeHHH TexHHecKHx MeponpHHTHH no oSecneneHHio HH(J)opMaUHOH 6e30nachOCTH.

4.1.27. BbinojiHaeT b nonHOM o6i.eMe h b ycTaHOBJeHHbie cpoKH HHCTpyKUHH h nopyneHHa pyKOBO^CTBa OOO «rJIOHACC ArPO».

## 5. Иोकaiamejiu 3(p(peKmwHocmu

noKa3aTeJiamH s^ cktbhhocth ^eaTenbHOCTH CTn HBjiaioTca:

- KojiHecTBO cjiynaeb HapymeHHH corjiacoBaHHoro c noTpe6HTejiamH ypoBHa npeaocTaBjieHHH CMT-ycjiyr.
- YpoBehb y/i0BjieTBOpeHHOCTH ИoTpeGHTejieH npeaocTaBjieHHeM CMT-ycjiyr Oiojji noTpeSHTCjieH CMT-ycjiyr, nocxaBHBixHx oaeHicy Bbime «y/i0BjieXB0pHTejibHO»).
- YpoBehb HeraTHBHoro bjihaHH Ha 6n3hec HeniTaTHbix cHTyaunh b cerMeHTe CTn.
- OTHOCHTejibHoe KOJiHecTBO He HcnojiHeHHbix/He 3aKpbHTbix 3HO, c yneTOM cymecTBeHHoro pa3BHraa ^ymcuHOHajibHOCTH AC, BHe^peHHH hobbix CMT AK h aпырnx 4>aKTopoB, npHBoaamnx k cymecTBemOMy yBejiHeHHio oCmero KOJiHecTBa perCTpныeMbix coSwthh c AC.

## 6. <Pyiiku[uu u nojiHOMOHyHpyKoeodumejiH CTII

6.1. СТП возглавляет технический директор ООО «ГЛОНАСС АГРО», который назначается на должность и освобождается от должности приказом Генерального директора ООО «ГЛОНАСС АГРО».

6.2. Начальник сектора осуществляет руководство деятельностью СТП и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на СТП задач и функций.

6.3. Начальник сектора выполняет следующие функции:

- организует разработку и контролирует выполнение перспективных и текущих планов работы;
- проводит систематический анализ состояния дел по вопросам, входящим в компетенцию СТП, и на его основе готовит предложения Генеральному директору ООО «ГЛОНАСС АГРО» по совершенствованию имеющихся и внедрению новых форм и методов работы СТП;
- обеспечивает разработку и выносит на утверждение Генеральному директору ООО «ГЛОНАСС АГРО» Положение о СТП;
- утверждает распределение обязанностей между работниками СТП;
- утверждает должностные инструкции работников СТП;
- участвует в работе коллегиальных органов ООО «ГЛОНАСС АГРО» при обсуждении вопросов, касающихся деятельности СТП;
- обеспечивает взаимодействие с самостоятельными структурными подразделениями ООО «ГЛОНАСС АГРО» для решения задач СТП;
- представляет СТП в филиалах и подразделениях ООО «ГЛОНАСС АГРО», а также внешних организациях в пределах своей компетенции;
- решает оперативные вопросы, рассматривает входящую и исходящую корреспонденцию, подписывает документы по вопросам, относящимся к деятельности СТП, в пределах своих полномочий;
- запрашивает информацию у структурных подразделений ООО «ГЛОНАСС АГРО»;
- представляет на утверждение Генерального директора ООО «ГЛОНАСС АГРО» предложения о структуре и штатной численности СТП, приеме на работу, перемещении и увольнении работников, поощрении отличившихся работников и наложении взысканий за нарушение трудовой дисциплины и упущения в работе;
- обеспечивает соблюдение работниками СТП трудовой дисциплины;
- способствует созданию необходимых условий труда и благоприятного морально-психологического климата в коллективе;
- обеспечивает исполнение решений органов управления и рабочих органов ООО «ГЛОНАСС АГРО» по сохранению коммерческой тайны, и соблюдение надлежащего режима конфиденциальности в деятельности СТП;
- обеспечивает исполнение требований законодательных и иных государственных нормативных правовых актов и внутренних документов ООО «ГЛОНАСС АГРО» по охране труда и пожарной безопасности всеми работниками СТП;
- осуществляет работу с кадровым составом СТП, в том числе функции наставничества.

6.4. В период временного отсутствия начальника отдела исполнение его обязанностей возлагается на работника СТП в соответствии с приказом Генерального директора ООО «ГЛОНАСС АГРО» или лица им уполномоченного.

6.5. Исполняющий обязанности начальника СТП, в соответствии с утвержденным начальником СТП распределением обязанностей между и в пределах своей компетенции, осуществляет руководство, координацию и контроль деятельности сотрудников в составе СТП, подписание соответствующих документов, несет ответственность за выполнение возложенных на этих сотрудников задач и функций.

Технический отдел  
ООО «РиоНАС АРО»

«I» т е л и а