«Компания»

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДАЮДиректор\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Львов14.03.2023 |

Должностная инструкция № 344

ведущего инженера технической поддержки

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | 14.03.2023 |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая должностная инструкция определяет обязанности, права и ответственность ведущего инженера технической поддержки.

1.2. Решение о назначении на должность и об освобождении от должности принимает директор по представлению непосредственного руководителя.

1.3. Требования к образованию и обучению работника:

· бакалавриат, специалитет

1.4. Требования к опыту практической работы:

· Стаж работы в должности инженера не менее пяти лет.

1.5. Особые условия допуска к работе:

· Не предусмотрено.

1.6. Другие характеристики для занятия должности:

· Не предусмотрено.

1.7. Работник в своей деятельности руководствуется:

· действующими нормативными документами по вопросам выполняемой работы;

· уставом организации, Правилами внутреннего трудового распорядка и локальными нормативными актами организации;

· трудовым договором и настоящей должностной инструкцией.

1.8. Работник должен знать:

· Правила внутреннего трудового распорядка;

· правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты;

· информацию, необходимую для выполнения своих должностных обязанностей. См. подробнее в разделе 2.

1.9. Работник подчиняется непосредственному руководителю.

1.10. На время отсутствия работника (отпуск, болезнь и пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное в установленном порядке.

2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ, А ТАКЖЕ НЕОБХОДИМЫЕ ЗНАНИЯ И УМЕНИЯ ДЛЯ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

В обязанности работника входит:

2.1. Администрирование корпоративных сетей:

· Администрирование системного и сетевого программного обеспечения, почтовой инфраструктуры;

· Работа по сервисным контактам;

· Взаимодействие с производителями и поставщиками телекоммуникационного оборудования.

*Необходимые умения:*

· Администрировать корпоративные сети;

· Поддерживать актуальность сетевой инфраструктуры;

· Применять новые технологии администрирования;

· Вести электронные базы данных.

*Необходимые знания*

· Сетевые технологии;

· Принципы работы сетевого оборудования;

· Организация сетевого администрирования;

· Современные технологии администрирования корпоративных сетей;

· Стандарты администрирования телекоммуникационных инфраструктур;

· Стандарты и методы защищенной передачи данных в корпоративных сетях;

· Стандарты ведения технической документации.

*Другие характеристики*

· Не предусмотрено.

2.2. Протоколирование работы телекоммуникационного оборудования:

· Фиксирование отклонений от штатной телекоммуникационного оборудования работы;

· Ведение журнала учета отклонений от штатной телекоммуникационного оборудования работы.

*Необходимые умения:*

· Выявлять и фиксировать отклонения от штатной оборудования работы;

· Осуществлять оперативный анализ работы оборудования в нормальной эксплуатации и в нештатных ситуациях режиме;

· Пользоваться технической документацией.

*Необходимые знания*

· Сетевые технологии;

· Средства мониторинга и анализа;

· Анализаторы протоколов и сетей.

*Другие характеристики*

· Не предусмотрено.

2.3. Конфигурирование телекоммуникационного оборудования и телефонии для вновь создаваемых узлов сети:

· Выполнение работ по конфигурированию телекоммуникационного оборудования;

· Выполнение работ по конфигурированию телефонии.

*Необходимые умения:*

· Выполнять работы по конфигурированию телекоммуникационного оборудования;

· Пользоваться технической документацией.

*Необходимые знания*

· Основы электротехники;

· Сетевые технологии;

· Основы конфигурирования с помощью программного обеспечения.

*Другие характеристики*

· Не предусмотрено.

2.4. Мониторинг корпоративных сетей:

· Выбор основных статистических показателей работы сетей;

· Анализ полученных статистических данных.

*Необходимые умения:*

· Выполнять работы по отслеживанию состояния сети;

· Определять необходимые параметры мониторинга;

· Анализировать результаты мониторинга.

*Необходимые знания*

· Сетевые технологии;

· Программно-технические средства диагностики и мониторинга;

· Методы оценки параметров работы сети.

*Другие характеристики*

· Не предусмотрено.

2.5. Информационная поддержка региональных специалистов по коммуникационному оборудованию и сетевым технологиям:

· Прием и обслуживание обращений по вопросам эксплуатации оборудования Проведение консультаций по техническим вопросам;

· Обобщение результатов разрешенных проблем;

· Разработка исполнительной документации.

*Необходимые умения:*

· Организовывать обучение региональных специалистов новым системным средствам;

· Осуществлять презентации новых программно-технических средств;

· Проводить консультации по коммуникационному оборудованию и сетевым технологиям.

*Необходимые знания*

· Технологии функционирования сети, сетевого программного обеспечения, сервисов и ресурсов;

· Инструментальные средства подготовки презентаций;

· Этика делового общения.

*Другие характеристики*

· Не предусмотрено.

3. ПРАВА

Работник вправе:

3.1. Знакомиться с проектными решениями руководства, касающимися его деятельности.

3.2. Вносить предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.

3.3. В пределах своей компетенции сообщать непосредственному руководителю о недостатках, выявленных в процессе исполнения должностных обязанностей, и вносить предложения по их устранению.

3.4. Требовать от руководства оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

3.5. Запрашивать лично или через непосредственного руководителя информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Работник несет ответственность:

4.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, – в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации, и заключенным трудовым договором.

4.2. За нарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации, и заключенным трудовым договором.

4.3. За нарушения требований охраны труда и пожарной безопасности.

4.4. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации, и заключенным трудовым договором.

5. ПОРЯДОК ПЕРЕСМОТРА ДОЛЖНОСТНОЙ ИНСТРУКЦИИ

5.1. Должностная инструкция пересматривается, изменяется и дополняется по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет.

5.2. С приказом о внесении изменений (дополнений) в должностную инструкцию знакомятся под расписку все работники организации, на которых распространяется действие этой инструкции.

Должностная инструкция разработана в соответствии с приказом директора от 12 февраля 2023 г. № 67 и профессиональным стандартом «Инженер технической поддержки в области связи (телекоммуникаций)», утвержденным приказом Минтруда России [от 31 августа 2021 года N 615н](https://docs.cntd.ru/document/608812252#6500IL).

РАЗРАБОТАН

Начальник отдела технической поддержки С.В. Белов

СОГЛАСОВАНО

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Руководитель отдела кадров |   | Е.Э. Громова |
| 12.03.2023 |   |   |

С настоящей инструкцией ознакомлен.

Один экземпляр получил на руки и обязуюсь хранить на рабочем месте.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ведущий инженер технической поддержки |   | П.А. Беспалов |
| 12.03.2023 |   |   |