

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**П Р И К А З**

5 октября 2015 г.

№ 688н

Москва

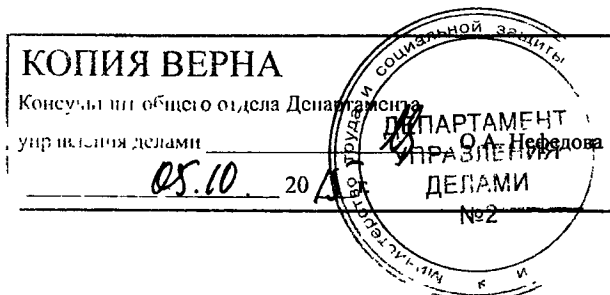
**Об утверждении профессионального стандарта  
«Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем».

Министр

 М.А. Топилин



**УТВЕРЖДЕН**  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от « 5 » августа 2015 г. № 688н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

**Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем**

562

Регистрационный номер

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| I. Общие сведения.....   | 1  |
| II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) .....  | 3  |
| III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....   | 5  |
| 3.1. Обобщенная трудовая функция «Работа с первичными обращениями клиентов по вопросам технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих» .....   | 5  |
| 3.2. Обобщенная трудовая функция «Руководство группой специалистов по приему заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих» .....  | 8  |
| 3.3. Обобщенная трудовая функция «Устранение, по обращениям клиентов, возникших проблем при установке и эксплуатации аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих» ..... | 12 |
| 3.4. Обобщенная трудовая функция «Руководство группой специалистов по выполнению заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих» .....  | 17 |
| IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта .....   | 21 |

## I. Общие сведения

Техническая поддержка клиентов при установке и эксплуатации информационно-коммуникационных (инфокоммуникационных) систем и/или их составляющих

(наименование вида профессиональной деятельности)

06.024

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Постпродажная помощь клиенту для поддержания в работоспособном состоянии с заданным качеством инфокоммуникационных систем и/или их составляющих

Группа занятий:

|      |  |      |                         |
|------|--|------|-------------------------|
| 2152 | Инженеры-электроники                               | 2511 | Системные аналитики     |
| 2512 | Разработчики программного обеспечения              | 2514 | Программисты приложений |
| 3512 | Специалисты-техники по поддержке пользователей ИКТ | -    | -                       |

(код ОКЗ<sup>1</sup>)

(наименование)

(код ОКЗ)

(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

|          |   |
|----------|---|
| 61.10.9  | Деятельность в области связи на базе проводных технологий прочая                                    |
| 62.02    | Деятельность консультативная и работы в области компьютерных технологий                             |
| 62.09    | Деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий, прочая |
| 62.03.13 | Деятельность по сопровождению компьютерных систем   |

(код ОКВЭД<sup>2</sup>)

(наименование вида экономической деятельности)

## II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

| Обобщенные трудовые функции |   | Трудовые функции     |   |        |                                   |
|-----------------------------|---|----------------------|---|--------|-----------------------------------|
| код                         | наименование  | уровень квалификации | наименование  | код    | уровень (подуровень) квалификации |
| А                           | Работа с первичными обращениями клиентов по вопросам технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | 3                    | Обработка обращений клиентов по вопросам эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   | A/01.3 | 3                                 |
|                             |   |                      | Инструктирование клиентов в решении типовых проблем, возникших при технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   | A/02.3 |                                   |
| В                           | Руководство группой специалистов по приему заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих    | 6                    | Инструктирование клиентов в решении нетиповых проблем, возникших в процессе технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  | B/01.6 | 6                                 |
|                             |   |                      | Контроль выполнения заявок клиентов специалистами по технической поддержке инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  | B/02.6 |                                   |
|                             |   |                      | Обработка информации о работе специалистов с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   | B/03.6 |                                   |
| С                           | Устранение, по обращениям клиентов, возникших проблем при установке и эксплуатации аппаратного, программного и                  | 6                    | Консультирование клиентов по согласованным с соответствующими структурными подразделениями организации-поставщика сроком проведения работ по монтажу, пуску и наладке аппаратного, программного, и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | C/01.6 | 6                                 |

|   |   |   |   |        |   |
|---|---|---|---|--------|---|
|   | <p>программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p>   |   | <p>Устранение проблемных ситуаций, возникших у клиента при первичном конфигурировании аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих, в рамках компетенций, делегированных клиенту (дистанционно и/или на месте)</p> <p>Устранение возникшей у клиента в ходе эксплуатации проблемы на аппаратном, программном, и программно-аппаратном обеспечении инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> | C/02.6 |   |
| D | <p>Руководство группой специалистов по выполнению заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> | 7 | <p>Организация работы группы специалистов структурного подразделения технической поддержки по выполнению заявки клиентов на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Контроль качества выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p>  | D/01.7 | 7 |
|   |   |   |   | D/02.7 |   |

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

|              |   |     |   |                      |   |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Работа с первичными обращениями клиентов по вопросам технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | A | Уровень квалификации | 3 |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|

|   |          |   |                           |               |   |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |               |   |
|   |          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |   |
|--|---|
| Возможные наименования должностей, профессий | Специалист первой линии технической поддержки<br>Оператор технической поддержки<br>Специалист диспетчерской службы<br>Специалист службы поддержки |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
| Требования к образованию и обучению    | Основные программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих (до одного года) |
| Требования к опыту практической работы | -   |
| Особые условия допуска к работе        | -   |
| Другие характеристики                  | -   |

#### Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код   | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|------------------------|-------|--|
| ОКЗ                    | 3512  | Специалисты-техники по поддержке пользователей ИКТ                   |
| ЕКС <sup>3</sup>       | -     | Техник-программист   |
| ОКЦДТР <sup>4</sup>    | 27099 | Техник-программист   |

## 3.1.1. Трудовая функция

|              |   |     |        |                                   |   |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Обработка обращений клиентов по вопросам эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | A/01.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                           |               |   |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заемствовано из оригинала |               |   |
|                                |          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Трудовые действия     | Прием обращений клиентов по заранее подготовленному опросному листу, согласованному со специалистами соответствующих структурных подразделений                      |
|                       | Регистрация обращений клиентов  |
|                       | Анализ обращений клиентов с целью выявления аварийных ситуаций и/или возможных путей решения возникшей проблемы   |
|                       | Формирование журнала событий по обращениям клиентов с подробным описанием выполненных действий и принятых решений   |
|                       | Занесение решений в единую базу решений по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим   |
| Необходимые умения    | Выяснять из беседы с клиентом и понимать причины возникших аварийных ситуаций на поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих                 |
|                       | Поддерживать в клиенте уверенность в возможности успешного разрешения его технических затруднений   |
|                       | Применять установленные правила делового общения при консультировании клиентов  |
|                       | Отвечать на запросы клиентов в установленные регламентами сроки   |
|                       | Координировать решение проблем клиентов со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки) |
|                       | Работать с автоматизированными системами взаимодействия с клиентами   |
|                       | Работать с программами приема, обработки и регистрации обращений клиентов   |
|                       | Работать с программами приема, обработки и регистрации обращений клиентов   |
| Необходимые знания    | Регламенты обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки  |
|                       | Виды, назначение программного обеспечения для регистрации и обработки заявок на техническую поддержку и правила работы с ним  |
|                       | Основные технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|                       | Типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим                                 |
|                       | Основы инфокоммуникационных технологий в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
| Другие характеристики | -   |

## 3.1.2. Трудовая функция

|              |   |     |        |                                   |   |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Инструктирование клиентов в решении типовых проблем, возникших при технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | A/02.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

Происхождение трудовой функции

|          |   |                           |               |   |
|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Оригинал | X | Займствовано из оригинала |               |   |
|          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
|--|--|
| Трудовые действия  | Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим  |
|  | Консультирование по типовым решениям проблем, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих   |
|  | Перенаправление заявки клиента к соответствующим специалистам технических подразделений или к руководителю первой линии группы технической поддержки для разрешения возникшей проблемы           |
| Необходимые умения   | Анализировать и решать типовые запросы клиентов  |
|  | Объяснять клиентам пути решения возникшей проблемы   |
|  | Координировать решение типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки) |
|  | Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств   |
|  | Работать с информационными системами и базами данных клиентов и поддерживаемого оборудования и программного обеспечения  |
| Необходимые знания   | Регламенты обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки   |
|  | Основные технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных и/или их составляющих  |
|  | Типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим  |
|  | Руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|  | Организационная структура организации  |
|  | Основы психологии  |
| Отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации |  |
| Другие характеристики  | -  |



## 3.2. Обобщенная трудовая функция

|              |  |     |   |                      |   |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Руководство группой специалистов по приему заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | В | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|

|   |          |   |                           |               |   |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |               |   |
|   |          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |   |
|--|---|
| Возможные наименования должностей, профессий | Старший специалист технической поддержки<br>Руководитель службы приема заявок |
|--|---|

|  |                                  |
|--|----------------------------------|
| Требования к образованию и обучению    | Высшее образование – бакалавриат |
| Требования к опыту практической работы | -                                |
| Особые условия допуска к работе        | -                                |
| Другие характеристики                  | -                                |

## Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код    | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности       |
|------------------------|--------|--|
| ОКЗ                    | 2152   | Инженеры-электроники   |
|                        | 2511   | Системные аналитики  |
|                        | 2512   | Разработчики программного обеспечения                                      |
|                        | 2514   | Программисты приложений  |
| ЕКС                    | -      | Инженер-программист (программист)  |
|                        | -      | Инженер-электроник (электроник)  |
|                        | -      | Начальник (руководитель) бригады (группы)                                  |
| ОКЦДТР                 | 22824  | Инженер-программист  |
|                        | 22864  | Инженер-электроник   |
|                        | 22870  | Инженер электросвязи   |
|                        | 26151  | Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)                 |
| ОКСО <sup>5</sup>      | 210400 | Телекоммуникации   |
|                        | 230101 | Вычислительные машины, комплексы, системы и сети                           |
|                        | 230105 | Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем |

## 3.2.1. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Инструктирование клиентов в решении нетиповых проблем, возникших в процессе технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | V/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

Происхождение трудовой функции

|          |   |                           |               |   |
|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |               |   |
|          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |   |
|--|---|
| Трудовые действия  | Анализ нетиповой заявки, поступившей от сотрудников первой линии технической поддержки  |
|  | Уточнение деталей проблемы, возникшей у клиента в процессе технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|  | Инструктирование клиента по устранению проблемы, возникшей в процессе технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих (дистанционно)                 |
|  | Перенаправление заявки к соответствующим специалистам технических подразделений (специалистам второго уровня технической поддержки)   |
| Необходимые умения   | Анализировать и решать нетиповые запросы клиентов   |
|  | Инструктировать клиента по действиям, необходимым для устранения проблемы, возникшей в процессе технической эксплуатации инфокоммуникационных систем и/или их составляющих      |
|  | Объяснять клиенту последовательность и сроки выполнения его заявки  |
|  | Координировать решение нетиповых обращений клиентов со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки) |
|  | Использовать при инструктировании клиента понятные ему технические термины и выражения  |
| Необходимые знания   | Регламенты обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки  |
|  | Основные технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|  | Типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим   |
|  | Руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|  | Организационная структура организации   |
|  | Руководства инженера, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|  | Основы психологии   |
|  | Основы менеджмента  |
| Отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в |   |

|                       |             |
|-----------------------|-------------|
|                       | организации |
| Другие характеристики | -           |

### 3.2.2. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Контроль выполнения заявок клиентов специалистами по технической поддержке инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | V/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                           |               |   |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |               |   |
|                                |          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
|--|--|
| Трудовые действия  | Отслеживание выполнения заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|  | Документирование выполнения заявок на техническую поддержку поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|  | Информирование клиента о выполнении поступившей заявки на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
| Необходимые умения   | Обрабатывать информацию о ходе выполнения заявок клиентов специалистами по технической поддержке с использованием автоматизированных технических средств   |
|  | Координировать ход выполнения заявки клиента со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки)                                       |
|  | Применять автоматизированные системы управления взаимоотношениями с клиентами для контроля выполнения заявок клиентов специалистами по технической поддержке инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
|  | Использовать все доступные способы информирования клиентов (телефон, факс, службу мобильных сообщений (СМС), электронную почту)  |
| Необходимые знания   | Регламенты обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки   |
|  | Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|  | Регламенты взаимодействия сотрудников структурного подразделения технической поддержки с другими структурными подразделениями организации  |
|  | Методы объективного и субъективного контроля   |
|  | Основы инфокоммуникационных технологий   |
|  | Основы менеджмента   |
|  | Основы делопроизводства  |
| Отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации |  |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Другие характеристики | - |
|-----------------------|---|

### 3.2.3. Трудовая функция

|              |   |     |        |                                   |   |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Обработка информации о работе специалистов с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | В/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                           |               |   |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Займствовано из оригинала |               |   |
|                                |          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|                    |   |
|--------------------|---|
| Трудовые действия  | Сбор информации о работе с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                    | Документирование обращений клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                    | Обобщение поступивших заявок клиентов на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих и последовательности их выполнения сотрудниками структурного подразделения технической поддержки                       |
|                    | Передача обобщенных сведений о поступающих от клиентов заявках на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих соответствующим структурным подразделениям организации  |
|                    | Подготовка рекомендаций по координации работ по выполнению поступающих от клиентов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
| Необходимые умения | Координировать решение обращений клиентов со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки)   |
|                    | Обрабатывать информацию о работе специалистов с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих с использованием автоматизированных технических средств                        |
|                    | Применять автоматизированные системы управления взаимоотношениями с клиентами для обработки информации о работе специалистов с обращениями клиентов по вопросам технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
|                    | Готовить материалы для выработки рекомендаций по координации работ по выполнению заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих соответствующими подразделениями организации                         |
| Необходимые знания | Регламенты обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки  |
|                    | Регламенты взаимодействия сотрудников структурного подразделения технической поддержки с другими структурными подразделениями   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | организации   |
|                       | Организационная структура организации   |
|                       | Основы делопроизводства   |
|                       | Правила ведения базы данных клиентов  |
|                       | Правила ведения базы данных заявок клиентов на оказание технической поддержки |
|                       | Отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации    |
| Другие характеристики | -   |

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

|              |   |     |   |                      |   |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Устранение, по обращениям клиентов, возникших проблем при установке и эксплуатации аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | С | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|

|   |          |   |                           |               |   |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала |               |   |
|   |          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |   |
|--|---|
| Возможные наименования должностей, профессий | Специалист второй линии технической поддержки<br>Ведущий специалист по технической поддержке<br>Эксперт по поставляемому оборудованию |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
| Требования к образованию и обучению    | Высшее образование – бакалавриат<br>или<br>Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена<br>Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки в области маркетинга, менеджмента, экономики, новых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Требования к опыту практической работы | Не менее шести месяцев работы в области технической поддержки инфокоммуникационных систем при среднем профессиональном образовании  |
| Особые условия допуска к работе        | -   |

#### Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код  | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|------------------------|------|--|
| ОКЗ                    | 2152 | Инженеры-электроники   |
|                        | 2511 | Системные аналитики  |

|        |        |  |
|--------|--------|--|
|        | 2512   | Разработчики программного обеспечения                                      |
|        | 2514   | Программисты приложений  |
| ЕКС    | -      | Инженер-программист (программист)  |
|        | -      | Инженер электроник (электроник)  |
| ОКПДТР | 22824  | Инженер-программист  |
|        | 22864  | Инженер-электроник   |
|        | 22870  | Инженер электросвязи   |
| ОКСО   | 210400 | Телекоммуникации   |
|        | 230101 | Вычислительные машины, комплексы, системы и сети                           |
|        | 230105 | Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем |

### 3.3.1. Трудовая функция

|              |   |     |        |                                   |   |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Консультирование клиентов по согласованным с соответствующими структурными подразделениями организации-поставщика срокам проведения работ по монтажу, пуску и наладке аппаратного, программного, и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | C/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

Происхождение трудовой функции

|          |   |                           |               |   |
|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Оригинал | X | Займствовано из оригинала |               |   |
|          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|                    |   |
|--------------------|---|
| Трудовые действия  | Проведение консультаций по обращениям клиентов о сроках выполнения работ со структурными подразделениями, выполняющими работы по монтажу, пуску и наладке аппаратного, программного, и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
|                    | Согласование работ по обращениям клиентов со структурными подразделениями, выполняющими работы по монтажу, пуску и наладке аппаратного, программного, и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих                                |
|                    | Информирование клиента о согласованных сроках выполнения монтажных и пусконаладочных работ и/или об их изменении  |
| Необходимые умения | Анализировать поступающие от клиентов обращения по уточнению сроков выполнения монтажных и пусконаладочных работ  |
|                    | Объяснять возникшую проблему сотрудникам структурных подразделений, выполняющих монтажные и пусконаладочные работы  |
|                    | Обрабатывать информацию о ходе согласования и уточнения сроков выполнения монтажных и пусконаладочных работ с использованием автоматизированных средств управления взаимодействиями с клиентами   |
|                    | Использовать все доступные способы информирования клиентов (телефон, факс, СМС, электронную почту)  |
| Необходимые знания | Подробные технические характеристики поддерживаемых   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                       | Детали и особенности архитектуры поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                       | Организационная структура организации   |
|                       | Регламенты взаимодействия сотрудников структурного подразделения технической поддержки с другими структурными подразделениями организации |
|                       | Правила ведения деловой переписки   |
|                       | Правила ведения деловых переговоров   |
|                       | Отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации  |
| Другие характеристики | -   |

### 3.3.2. Трудовая функция

|              |   |     |        |                                   |   |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Устранение проблемных ситуаций, возникших у клиента при первичном конфигурировании аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих, в рамках компетенций, делегированных клиенту (дистанционно и/или на месте) | Код | C/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

Происхождение трудовой функции

|          |   |                        |  |  |
|----------|---|------------------------|--|--|
| Оригинал | X | Займовано из оригинала |  |  |
|----------|---|------------------------|--|--|

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

|                    |   |
|--------------------|---|
| Трудовые действия  | Оказание помощи клиенту по устранению проблемных ситуаций, возникших при первичном конфигурировании аппаратных средств, поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих            |
|                    | Оказание помощи клиенту по устранению проблемных ситуаций, возникших при первичном конфигурировании аппаратно-программных средств, поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
|                    | Оказание помощи клиенту по устранению проблемных ситуаций, возникших при первичном конфигурировании программных средств, поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих           |
|                    | Обучение клиентов первичному конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих в рамках делегируемых клиенту полномочий   |
| Необходимые умения | Настраивать универсальные операционные системы, используемые в поддерживаемом оборудовании  |
|                    | Настраивать специализированные операционные системы, используемые в поддерживаемом оборудовании   |
|                    | Настраивать прикладное программное обеспечение, используемое в поддерживаемом оборудовании  |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | Настраивать поддерживаемые абонентские оконечные устройства клиентов  |
|                       | Обрабатывать информацию о ходе устранения проблемных ситуаций, возникших у клиента при первичном конфигурировании инфокоммуникационной системы/или ее составляющих, с использованием автоматизированных средств управления взаимодействиями с клиентами |
| Необходимые знания    | Инструкции по установке поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|                       | Инструкции по конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                       | Руководства инженера, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                       | Руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                       | Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                       | Операционные системы, используемые в поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                       | Языки программирования, используемые в поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                       | Регламенты взаимодействия сотрудников структурного подразделения технической поддержки с другими структурными подразделениями организации   |
|                       | Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и/или их составляющими   |
| Другие характеристики | -   |

### 3.3.3. Трудовая функция

|              |   |     |        |                                   |   |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Устранение возникшей у клиента в ходе эксплуатации проблемы на аппаратном, программном, и программно-аппаратном обеспечении инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | C/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                           |               |   |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заемствовано из оригинала |               |   |
|                                |          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|                   |   |
|-------------------|---|
| Трудовые действия | Анализ переданной специалистом первой линии технической поддержки заявки, поступившей от клиента, на устранение проблемной ситуации, возникшей в ходе эксплуатации аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
|                   | Детальное обсуждение с ответственным представителем клиента возникшей проблемы  |



|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | Проверка состояния аппаратного, программного и программно-аппаратного обеспечения инфокоммуникационных систем и/или их составляющих (дистанционно или с выездом на место установки инфокоммуникационной системы) |
|                       | Поиск возникшей проблемы по данным, полученным от клиента  |
|                       | Устранение возникшей в ходе эксплуатации проблемы на аппаратном, программном, и программно-аппаратном обеспечении инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|                       | Документирование результатов выполнения заявки совместно с ответственным представителем клиента  |
|                       | Сбор данных о количестве отказов оборудования и их причинах  |
|                       | Документирование данных о количестве отказов оборудования и их причинах  |
| Необходимые умения    | Настраивать общесистемные операционные системы, используемые в поддерживаемом оборудовании   |
|                       | Настраивать специализированные операционные системы, используемые в поддерживаемом оборудовании  |
|                       | Настраивать прикладное программное обеспечение, используемое в поддерживаемом оборудовании   |
|                       | Настраивать абонентские оконечные устройства клиентов  |
|                       | Объяснять клиенту правила эксплуатации поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|                       | Обрабатывать информацию о ходе устранения возникшей у клиента проблемы с использованием автоматизированных средств управления взаимодействиями с клиентами   |
| Необходимые знания    | Инструкции по установке поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                       | Инструкции по конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|                       | Руководства инженера, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|                       | Руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|                       | Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|                       | Операционные системы, используемые в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих  |
|                       | Языки программирования, используемые в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и/или их составляющих  |
|                       | Правила технической эксплуатации поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|                       | Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с другими структурными подразделениями организации   |
|                       | Основы делопроизводства  |
|                       | Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и/или их составляющими  |
| Другие характеристики | -  |

## 3.4. Обобщенная трудовая функция

|              |  |     |   |                      |   |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Руководство группой специалистов по выполнению заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | D | Уровень квалификации | 7 |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|

|   |          |   |                           |               |   |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |               |   |
|   |          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
|--|--|
| Возможные наименования должностей, профессий | Ведущий специалист по технической поддержке<br>Руководитель группы технической поддержки |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
| Требования к образованию и обучению    | Высшее образование – специалитет, магистратура<br>Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки в области компьютерных и телекоммуникационных технологий |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года работы в структурном подразделении технической поддержки  |
| Особые условия допуска к работе        | -  |

## Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код    | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности       |
|------------------------|--------|--|
| ОКЗ                    | 2152   | Инженеры-электроники   |
|                        | 2511   | Системные аналитики  |
|                        | 2512   | Разработчики программного обеспечения                                      |
|                        | 2514   | Программисты приложений  |
| ЕКС                    | -      | Инженер-программист (программист)  |
|                        | -      | Инженер электроник (электроник)  |
|                        | -      | Начальник (руководитель) бригады (группы)                                  |
| ОКПДТР                 | 22824  | Инженер-программист  |
|                        | 22864  | Инженер-электроник   |
|                        | 22870  | Инженер электросвязи   |
|                        | 26151  | Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)                 |
| ОКСО                   | 210400 | Телекоммуникации   |
|                        | 230101 | Вычислительные машины, комплексы, системы и сети                           |
|                        | 230105 | Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем |

## 3.4.1. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Организация работы группы специалистов структурного подразделения технической поддержки по выполнению заявки клиентов на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | D/01.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                        |               |   |
|--------------------------------|----------|---|------------------------|---------------|---|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Займовано из оригинала |               |   |
|                                |          |   |                        | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|                    |  |
|--------------------|--|
| Трудовые действия  | Назначение ответственных за выполнение работ по выполнению заявки клиента на оказание технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|                    | Назначение сроков выполнения работ каждому ответственному исполнителю  |
|                    | Утверждение плана работ по выполнению заявки клиента на оказание технической поддержки инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                    | Консультирование специалистов при решении особо сложных проблем, возникших при эксплуатации инфокоммуникационных систем  |
|                    | Оказание практической помощи специалистам при решении особо сложных проблем, возникших при эксплуатации инфокоммуникационных систем  |
|                    | Координация работ по выполнению наиболее сложных заявок на техническую поддержку с представителями организаций – производителей (разработчиков) инфокоммуникационных систем и/или их составляющих                                |
| Необходимые умения | Руководить проектами по внедрению новых методов и моделей организации процессов технической поддержки  |
|                    | Организовывать и координировать деятельность подчиненных сотрудников при выполнении заявок клиентов на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                    | Вести деловые переговоры с представителями клиентов и представителями организаций – производителей (разработчиков) поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|                    | Вести деловую переписку с представителями клиентов и представителями организаций – производителей (разработчиков) поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                    | Обрабатывать с использованием технических средств автоматизации управления бизнес-процессами информацию о ходе выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
| Необходимые знания | Инструкции по установке поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | Инструкции по конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                       | Руководства инженера, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                       | Руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                       | Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                       | Правила технической эксплуатации поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|                       | Организационная структура организации   |
|                       | Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с другими структурными подразделениями организации  |
|                       | Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с представителями организаций – производителей (разработчиков) поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих |
|                       | Основы менеджмента  |
|                       | Основы психологии   |
|                       | Правила ведения деловых переговоров   |
|                       | Правила ведения деловой переписки   |
|                       | Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и/или их составляющими   |
|                       | Отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации  |
| Другие характеристики | -   |

### 3.4.2. Трудовая функция

|              |   |     |        |                                   |   |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Контроль качества выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих | Код | D/02.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                           |               |   |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Займствовано из оригинала |               |   |
|                                |          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|                   |  |
|-------------------|--|
| Трудовые действия | Отслеживание выполнения заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих  |
|                   | Документирование работ по выполнению заявок клиентов сотрудниками структурного подразделения технической поддержки   |
|                   | Подготовка аналитических отчетов по выполнению заявок клиентов сотрудниками структурного подразделения технической поддержки   |
|                   | Передача обобщенных данных о выполнении заявок клиентов на оказание технической поддержки в соответствующие административные и технические структурные подразделения организации |

|   |  |
|---|--|
|   | Подготовка предложений по оптимизации работы структурного подразделения технической поддержки  |
| Необходимые умения  | Оценивать качество выполнения группой специалистов и каждым специалистом в отдельности заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|   | Готовить материалы к аналитическим отчетам в соответствии с действующими в организации регламентами  |
|   | Работать с базами данных о выполнении сложных работ группой специалистов структурного подразделения технической поддержки по заявкам клиентов  |
|   | Вести деловые переговоры с клиентами о ходе и качестве выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |
|   | Вести деловую переписку с клиентами о ходе и качестве выполнения группой специалистов работ по реализации заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих                              |
|   | Обрабатывать информацию о качестве выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и/или их составляющих с использованием технических средств автоматизации бизнес-процессов |
|   | Необходимые знания   |
| Инструкции по конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |  |
| Руководства инженера, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих                     |  |
| Руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих                 |  |
| Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих                                 |  |
| Правила технической эксплуатации поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих   |  |
| Методы объективного и субъективного контроля  |  |
| Организационная структура организации   |  |
| Регламенты взаимодействия сотрудников структурного подразделения технической поддержки с другими структурными подразделениями организации |  |
| Основы делового этикета   |  |
| Основы менеджмента  |  |
| Основы делопроизводства   |  |
| Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и/или их составляющими                               |  |
| Отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации  |  |
| Другие характеристики   | -  |

## IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

### 4.1. Ответственная организация-разработчик

|  |                              |
|--|------------------------------|
| Общероссийское объединение работодателей «Российский союз промышленников и предпринимателей», город Москва |                              |
| Исполнительный вице-президент  | Кузьмин Дмитрий Владимирович |

### 4.2. Наименования организаций-разработчиков

|   |  |
|---|--|
| 1 | Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский научно-исследовательский институт информационных технологий», город Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра |
| 2 | ЗАО «Вест Колл ЛТД», город Москва  |
| 3 | НО «Ассоциация производителей оборудования связи» (НО «АПОС»), город Москва  |
| 4 | ООО Фирма «Телесофт», город Москва   |
| 5 | ФГБОУ ВПО «Московский технический университет связи и информатики», город Москва   |

<sup>1</sup> Общероссийский классификатор занятий.

<sup>2</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

<sup>3</sup> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих.

<sup>4</sup> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

<sup>5</sup> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.