



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

29 сентября 2020г.

Москва

№ 675н

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

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения 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:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем».
2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 октября 2015 г. № 688н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по технической поддержке информационно-коммуникационных систем» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 октября 2015 г., регистрационный № 39412).

Министр

А.О. Котяков

Отнесение к видам экономической деятельности:

62.02	Деятельность консультативная и работы в области компьютерных технологий
62.03.13	Деятельность по сопровождению компьютерных систем
62.09	Деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий, прочая

(код ОКВЭД²)

(наименование вида экономической деятельности)

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

Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	
А	Консультационная поддержка клиентов по типичным вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем	4	Информационно-справочная поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем	
			А/01.4	уровень (подуровень) квалификации 4
В	Консультационно-техническая поддержка клиентов по вопросам технического обслуживания и обеспечения работоспособности инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих	5	Инструктирование клиентов в решении типичных вопросов по эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем	
			В/01.5	5
			В/02.5	5
С	Управление технической поддержкой инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих	6	Информационно-аналитическое сопровождение консультационной поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих	
			С/01.6	6
			Контроль качества выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих	
			С/02.6	6

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Консультационная поддержка клиентов по типичным вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем		Код	A	Уровень квалификации	4
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования должностей, профессий	Оператор первой линии технической поддержки Оператор технической поддержки Специалист службы поддержки					
Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих					
Требования к опыту практической работы	-					
Особые условия допуска к работе	-					
Другие характеристики	Рекомендуется дополнительное образование – программы повышения квалификации в области коммуникации с клиентами					

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4229	Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы
ОКСО ³	2.09.01.01	Наладчик аппаратного и программного обеспечения
	2.09.01.02	Наладчик компьютерных сетей

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Информационно-справочная поддержка клиентов по вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем		Код	A/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Трудовые действия	Регистрация первичных обращений клиентов по вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем
	Обработка обращений клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания
	Выявление в обращениях клиентов типичных (часто задаваемых и не требующих дополнительной консультации со специалистом более высокой квалификации) вопросов и нетипичных (редко задаваемых или требующих дополнительной консультации со специалистом более высокой квалификации) вопросов по эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем
	Направление обращений клиентов с нетипичными вопросами, возникшими при эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем, к специалистам по технической поддержке инфокоммуникационных систем более высокой квалификации
Необходимые умения	Ведение журнала событий по обращениям клиентов по вопросам эксплуатации инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Выявлять потребности клиента службы технической поддержки с применением открытых, закрытых, альтернативных типов вопросов
	Анализировать вопросы клиента по эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем
	Выявлять типичные и нетипичные вопросы с использованием информационной системы службы технической поддержки – базы знаний по поддерживаемым инфокоммуникационным системам
	Работать с большим массивом информационных данных
	Резюмировать полученную от клиента информацию
	Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств
Необходимые знания	Работать с автоматизированными телекоммуникационными системами взаимодействия с клиентами
	Работать с информационными системами приема, регистрации и обработки обращений клиентов
	Основные технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем
	Перечень наиболее часто задаваемых вопросов по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и (или) их составляющим, типовые ответы на них
	Виды, назначение программного обеспечения для регистрации и обработки заявок на техническую поддержку и правила работы с ним
	Основы инфокоммуникационных технологий в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке
Другие характеристики	Правила деловой переписки и делового общения
	Законодательство Российской Федерации в области работы с персональными данными
	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Инструктирование клиентов в решении типичных вопросов по эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем	Код	A/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
Происхождение трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Поиск ответа на типичные вопросы клиентов на основе инструкций в информационной системе службы технической поддержки – базе знаний по поддерживаемым инфокоммуникационным системам				
	Объяснение клиентам путей решения технологических проблем в типичных случаях, возникающих в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и (или) их составляющих				
	Ведение журнала событий по обработке обращений клиентов по типичным вопросам эксплуатации инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих				
Необходимые умения	Составлять техническое описание необходимых действий пользователя с инфокоммуникационной системой				
	Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств				
	Работать с автоматизированными телекоммуникационными системами взаимодействия с клиентами				
	Работать с информационными системами приема, регистрации и обработки обращений клиентов				
Необходимые знания	Основы инфокоммуникационных технологий в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих				
	Основные технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих				
	Структура и содержание руководств пользователя, предоставленных разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих				
	Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке				
	Правила деловой переписки и делового общения				
Другие характеристики	-				

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Консультационно-техническая поддержка клиентов по вопросам технического обслуживания и обеспечения работоспособности инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих	Код	B	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Специалист второй линии технической поддержки Ведущий специалист по технической поддержке Эксперт по поставляемому оборудованию / программному обеспечению
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена или Высшее образование – бакалавриат
Требования к опыту практической работы	Не менее трех месяцев в области технической поддержки инфокоммуникационных систем или в области обучения и консультирования пользователей инфокоммуникационных систем при среднем профессиональном образовании При наличии высшего образования – без предъявления требований
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Рекомендуется дополнительное образование в области менеджмента, новых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3512	Специалисты-техники по поддержке пользователей ИКТ
ЕКС ⁴	-	Техник-программист
ОКПДТР ⁵	27099	Техник-программист
	2.09.03.02	Информационные системы и технологии
	2.11.03.02	Инфокоммуникационные технологии и системы связи

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Консультирование клиентов по срокам и работам технического обслуживания инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих	Код	V/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Обработка заявок клиентов, требующих согласования сроков и состава работ
	Согласование содержания работ по обращениям клиентов с подразделениями организации-поставщика, выполняющими работы по техническому обслуживанию инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Согласование по заявкам клиентов сроков выполнения работ по техническому обслуживанию
	Информирование клиента о согласованных работах по техническому обслуживанию инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, о сроках выполнения работ, а также об изменениях состава и сроков выполнения работ
Необходимые умения	Анализировать поступающие заявки клиентов
	Разъяснять обстоятельства возникшей проблемы на основании информации, полученной из заявки клиента
	Использовать автоматизированные средства управления взаимодействиями с клиентами при обработке информации о ходе согласования и уточнения состава и сроков работ
Необходимые знания	Инфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Технические характеристики поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Регламенты взаимодействия подразделений организации-поставщика
	Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке
	Правила деловой переписки и делового общения
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Консультирование клиентов по нетипичным вопросам, возникшим при установке или использовании инфокоммуникационных систем	Код	V/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Выявление возможных причин неисправностей на основании обращений клиентов, переданных от работников консультационной поддержки по типичным вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем
	Консультирование клиентов по нетипичным вопросам, возникшим при первичном конфигурировании поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, в рамках делегируемых клиенту полномочий
	Выяснение деталей проблемной ситуации, возникшей при установке или использовании поддерживаемых инфокоммуникационных систем и

	(или) их составляющих, в обсуждении с ответственным представителем клиента
	Проверка состояния аппаратного и программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих – дистанционно или с выездом на место установки инфокоммуникационной системы
	Определение неисправности, возникшей при эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, по данным, полученным от клиента
	Устранение неисправности, возникшей при эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
Необходимые умения	Анализировать поступающие обращения клиентов
	Проводить диагностику инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Настраивать технологические компоненты поддерживаемых инфокоммуникационных систем
	Настраивать операционные системы, используемые для работы поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Настраивать прикладное и системное программное обеспечение, необходимое для работы поддерживаемых инфокоммуникационных систем
	Настраивать абонентские оконечные устройства клиентов, необходимые для работы поддерживаемых инфокоммуникационных систем
Необходимые знания	Инфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, а также необходимые для обеспечения их работы
	Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Инструкции по установке и конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Структура и содержание руководств пользователя и руководств по техническому обслуживанию / конфигурированию, предоставленных разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Регламенты взаимодействия сотрудников подразделения технической поддержки со структурными подразделениями организации
	Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке
	Правила деловой переписки и делового общения
	Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и (или) их составляющими
Другие характеристики	-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Информационно-аналитическое сопровождение консультационной поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих	Код	В/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Документирование результатов выполнения заявки на оказание технической поддержки
	Согласование с клиентом результатов выполнения заявки
	Сбор и документирование данных о количестве и причинах нетипичных проблемных ситуаций, возникших в ходе эксплуатации аппаратного или программного обеспечения инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Ведение базы знаний с описанием путей решений возникающих проблем по поддерживаемым инфокоммуникационным системам
Необходимые умения	Составлять краткое техническое описание решений проблемных ситуаций инфокоммуникационных систем
	Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств
	Работать с информационными системами приема, обработки и регистрации обращений клиентов
	Выявлять причины повторяющихся проблемных ситуаций в поддерживаемых инфокоммуникационных системах и (или) их составляющих
Необходимые знания	Инфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Технические характеристики поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Основы системного анализа
	Основы делопроизводства
	Правила деловой переписки и делового общения
Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и (или) их составляющими	
Другие характеристики	-

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Управление технической поддержкой инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих	Код	С	Уровень квалификации	6
--------------	---	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Руководитель группы технической поддержки
--	---

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – бакалавриат
Требования к опыту практической работы	Не менее шести месяцев работы в структурном подразделении технической поддержки
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Рекомендуется дополнительное образование в области менеджмента, новых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1330	Руководители служб и подразделений в сфере информационно-коммуникационных технологий
ЕКС	-	Начальник (руководитель) бригады (группы)
ОКПДТР	26151	Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)
ОКСО	2.09.03.01	Информатика и вычислительная техника
	2.09.03.02	Информационные системы и технологии
	2.09.03.03	Прикладная информатика
	2.09.03.04	Программная инженерия

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Организация работы группы специалистов технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих	Код	C/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Назначение ответственных исполнителей по заявке клиента на оказание технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
-------------------	---

	<p>Назначение сроков выполнения работ ответственным исполнителям</p> <p>Утверждение плана работ по выполнению заявки клиента на оказание технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих</p> <p>Консультирование специалистов службы технической поддержки при решении особо сложных проблем, возникших при использовании поддерживаемых инфокоммуникационных систем</p> <p>Верификация данных в базе знаний с описанием путей решений возникающих проблем по поддерживаемым инфокоммуникационным системам</p> <p>Координация работ по выполнению наиболее сложных заявок на техническую поддержку с представителями организаций – производителей (разработчиков) инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих</p>
Необходимые умения	<p>Организовывать и координировать деятельность подчиненных сотрудников при выполнении заявок клиентов на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих</p> <p>Вести деловые переговоры и деловую переписку с представителями клиентов и представителями организаций – производителей (разработчиков) поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих</p> <p>Обрабатывать информацию о выполнении заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих с использованием технических средств автоматизации управления бизнес-процессами</p> <p>Использовать средства автоматизации управления бизнес-процессами для отслеживания выполнения заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих</p>
Необходимые знания	<p>Инфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, а также необходимые для обеспечения их работы</p> <p>Нормативно-технические документы (стандарты и регламенты), описывающие поддерживаемые подразделением технологии</p> <p>Отраслевые нормативные правовые акты, регулирующие деятельность технической поддержки</p> <p>Основные принципы и методы управления персоналом</p> <p>Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих</p> <p>Инструкции по установке и конфигурированию поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих</p> <p>Правила эксплуатации технологических составляющих поддерживаемых инфокоммуникационных систем</p> <p>Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки со структурными подразделениями организации</p> <p>Регламенты взаимодействия сотрудников технической поддержки с представителями организаций – производителей (разработчиков) поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих</p> <p>Основы менеджмента</p> <p>Основы психологии</p> <p>Правила ведения деловых переговоров</p>

	Правила ведения деловой переписки
	Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и (или) их составляющими
Другие характеристики	-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества выполнения группой специалистов заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих	Код	C/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Анализ качества выполнения заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Документирование работ по выполнению заявок клиентов сотрудниками подразделения технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Подготовка аналитических отчетов по выполнению заявок клиентов сотрудниками подразделения технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Передача обобщенных данных о выполнении заявок клиентов на оказание технической поддержки в административные и технические подразделения организации
	Подготовка предложений по оптимизации работы подразделения технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
Необходимые умения	Оценивать уровень качества выполнения группой специалистов и каждым специалистом в отдельности заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Составлять отчеты о деятельности подразделения технической поддержки инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Использовать средства автоматизации управления бизнес-процессами и информационные системы приема, регистрации и обработки обращений клиентов для анализа качества выполнения заявок на техническую поддержку инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
Необходимые знания	Инфокоммуникационные технологии в части поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих, а также необходимые для обеспечения их работы
	Стандарты и регламенты на поддерживаемые подразделением технологии
	Технические характеристики и архитектура поддерживаемых инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих
	Правила эксплуатации технологических составляющих поддерживаемых инфокоммуникационных систем
	Методы объективного и субъективного контроля технических средств

	Регламенты взаимодействия сотрудников подразделения технической поддержки со структурными подразделениями организации
	Основы делового общения
	Основы менеджмента
	Основы делопроизводства
	Требования охраны труда при работе с поддерживаемыми инфокоммуникационными системами и (или) их составляющими
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Ассоциация предприятий компьютерных и информационных технологий, город Москва
Исполнительный директор Комлев Николай Васильевич

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	ГАПОУ города Москвы «Колледж предпринимательства № 11», город Москва
3	ЗАО «Вест Колл ЛТД», город Москва
4	НО «Ассоциация производителей оборудования связи», город Москва
5	ООО Фирма «Телесофт», город Москва
6	Союз «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)», город Москва
7	ФГБОУ ВО «Московский технический университет связи и информатики», город Москва
8	ФГБУ «Всероссийский научно-исследовательский институт труда» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, город Москва

¹ Общероссийский классификатор занятий.

² Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

³ Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

⁴ Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

⁵ Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.