Источник:
https://belforma.net/бланки/Должностная_инструкция/Должностная_инструкция_специалисту_по_сопровождению_программного_обеспечения
с возможностью скачать типовой бланк в формате PDF (Adobe Reader).

Должностная инструкция специалисту по сопровождению программного обеспечения

```
Наименование организации                                  УТВЕРЖДАЮ
ДОЛЖНОСТНАЯ                                               Наименование должности
ИНСТРУКЦИЯ                                                руководителя организации
_________ N _____________                                 Подпись     Расшифровка
                                                                      подписи
Место составления                                         Дата
СПЕЦИАЛИСТУ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
```

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Специалист по сопровождению программного обеспечения относится к категории специалистов, принимается на работу и увольняется с работы приказом руководителя организации.

2. На должность специалиста по сопровождению программного обеспечения назначается лицо, имеющее высшее образование соответствующей квалификации по направлениям образования "Вычислительная техника", "Естественные науки", "Оборудование", "Радиоэлектронная техника", "Компоненты оборудования", "Связь", "Автоматизация", "Обеспечение качества", "Эргономика", "Информационная безопасность" без предъявления требований к стажу работы.

На должность специалиста по сопровождению программного обеспечения II квалификационной категории назначается лицо, имеющее высшее образование и стаж работы не менее 1 года.

На должность специалиста по сопровождению программного обеспечения I квалификационной категории назначается лицо, имеющее высшее образование и стаж работы не менее 1 года.

3. В своей деятельности специалист по сопровождению программного обеспечения руководствуется:

- нормативными документами по вопросам выполняемой работы;

- методическими материалами, касающимися соответствующих вопросов;

- уставом организации;

- правилами трудового распорядка;

- приказами и указаниями руководителя организации (непосредственного руководителя);

- настоящей должностной инструкцией.

4. Специалист по сопровождению программного обеспечения должен знать:

- операционные системы, базы данных, языки программирования, телекоммуникационные средства, требуемые для поддержки программного продукта;

- методы, средства сопровождения и технической поддержки программного обеспечения;

- системы учета обращений клиентов;

- алгоритмы работы программного продукта;

- методы и средства обнаружения ошибок и регистрации характеристик ошибок, вызывающих сбой в работе программным обеспечением;

- принципы работы с документацией и технической литературой;

- технику инсталляции и настройки программного обеспечения;

- принципы работы с программами регистрации обращений клиентов;

- иностранный язык;

- основы организации труда и управления;

- основы психологии;

- основы законодательства о труде.

5. Во время отсутствия специалиста по сопровождению программного обеспечения его обязанности выполняет в установленном порядке назначаемый заместитель, несущий полную ответственность за их надлежащее исполнение.

2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

6. Для выполнения возложенных на него функций специалист по сопровождению программного обеспечения обязан:

6.1. Проводить установку и настройку программного обеспечения, обучение пользователей работе с программным продуктом.

6.2. Оказывать информационную поддержку пользователей по вопросам эксплуатации программного обеспечения.

6.3. Осуществлять технологическое обеспечение перехода на более поздние версии программного обеспечения.

6.4. Оказывать техническую и технологическую консультацию пользователей по вопросам эксплуатации программного обеспечения.

6.5. Регистрировать заявки пользователей по вопросам, возникающим в ходе обнаружения ошибок и сбоев.

6.6. Воспроизводить ошибки, возникшие у пользователя в ходе эксплуатации программного обеспечения.

6.7. Взаимодействовать с пользователями по вопросам, возникающим в ходе воспроизведения ошибок пользователя.

6.8. Подготавливать отчеты по воспроизведению ошибок пользователей и фиксировать результаты в базе данных.

6.9. Участвовать в измерении параметров выявленных ошибок программного проекта.

6.10. Координировать действия разработчиков программного обеспечения по устранению выявленных ошибок.

6.11. Анализировать рекламации пользователей относительно ошибок, возникающих в ходе использования программного обеспечения.

6.12. Вести и представлять установленную отчетность.

6.13. Оказывать содействие и сотрудничать с нанимателем в деле обеспечения здоровых и безопасных условий труда, немедленно сообщать непосредственному руководителю о каждом случае

производственного травматизма и профессионального заболевания, а также о чрезвычайных ситуациях, которые создают угрозу здоровью и жизни для него и окружающих, обнаруженных недостатках и нарушениях охраны труда.

6.14. Принимать необходимые меры по ограничению развития аварийной ситуации и ее ликвидации, оказывать первую помощь пострадавшему, принимать меры по вызову скорой помощи, аварийных служб, пожарной охраны.

3. ПРАВА

7. Специалист по сопровождению программного обеспечения имеет право:

7.1. Знакомиться с проектами решений руководства организации, касающимися его деятельности.

7.2. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией.

7.3. Получать от руководителей структурных подразделений, специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

7.4. Привлекать специалистов всех структурных подразделений организации для решения возложенных на него обязанностей (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет - с разрешения руководителя организации).

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

7.6. Принимать участие в обсуждении вопросов охраны труда, выносимых на рассмотрение собраний (конференций) трудового коллектива (профсоюзной организации).

4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ (СВЯЗИ ПО ДОЛЖНОСТИ)

8. Специалист по сопровождению программного обеспечения подчиняется _____.

9. Специалист по сопровождению программного обеспечения взаимодействует по вопросам, входящим в его компетенцию, с работниками следующих структурных подразделений организации:

- с _____:

получает:

_____;

представляет:

_____;

- с _____:

получает:

_____;

представляет:

_____.

5. ОЦЕНКА РАБОТЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

10. Работу специалиста по сопровождению программного обеспечения оценивает непосредственный руководитель (иное должностное лицо).

11. Специалист по сопровождению программного обеспечения несет ответственность:

11.1. За неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Республики Беларусь.

11.2. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Республики Беларусь.

11.3. За причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством Республики Беларусь.

11.4. За несоблюдение правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты - в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Республики Беларусь и локальных актов в _____.

Наименование должности
руководителя
структурного подразделения _____ _____
Подпись Расшифровка подписи

Визы
С инструкцией ознакомлен _____ _____
Подпись Расшифровка подписи

_____
Дата

КОММЕНТАРИЙ

Должностная инструкция разработана в соответствии с Квалификационным справочником должностей служащих для всех видов деятельности, утвержденным постановлением Министерства труда Республики Беларусь от 30 декабря 1999 г. N 159 (с изменениями, внесенными постановлениями Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 06.03.2012 N 36, от 31.05.2013 N 49).

Данная инструкция является примерной. Она может применяться как основа при разработке соответствующей инструкции работника с учетом специфики деятельности организации.