



ДП СМК
6.3.01-2012

ФГБОУ ВПО «Марийский государственный университет»

Документированная процедура СМК

Управление информационной средой



УТВЕРЖДАЮ

Ректор МарГУ


В.И.Макаров

2012г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

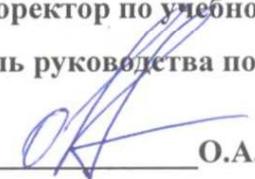
Управление информационной средой

ДП СМК 6.3.01- 2012

Версия 1.0 Изменение 0

СОГЛАСОВАНО

Первый проректор – проректор по учебной работе,
представитель руководства по качеству


О.А. Сидоров

«24» 04 2012г.

Йошкар-Ола 2012

1 РАЗРАБОТАНА Информационно-вычислительным центром ФГБОУ ВПО «Марийского государственного университета».

Руководитель разработки: Г.И. Миронов, проректор по учебной работе.

Разработчики: Л.В. Курандин, начальник ИВЦ;

Т.Н. Тюльканова, начальник отдела ОУП ИВЦ.

2 Утверждена и введена в действие Приказом ректора № 22 от «25» апреля 20 12 г.

Дата введения «25» апреля 20 12 г.

3 ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ.

Содержание

1	Назначение и область применения.....	4
2	Нормативные ссылки.....	4
3	Термины определения, обозначения и сокращения.....	4
4	Требования к процессу.....	6
	4.1 Общие положения.....	6
	4.2 Цели и задачи процесса	6
	4.3 Структура управления информационной средой.....	7
	4.4 Планирование управления информационной средой.....	8
	4.5 Обеспечение ресурсами	8
	4.6 Автоматизация управления учебным процессом, научной и административно-хозяйственной деятельностью университета.....	8
	4.7 Развитие, обеспечение функционирования и сопровождение информационно-телекоммуникационной системы МарГУ	9
	4.8 Обеспечение функционирования информационной сети и техническое сопровождение информационных web-ресурсов МарГУ; управление доступом подразделений и отдельных пользователей к внешним и внутренним информационным ресурсам университета.....	10
	4.9 Компьютерное и мультимедийное сопровождение учебного процесса	10
	4.10 Техническое обеспечение эксплуатации компьютерной, мультимедийной техники и других средств информатизации.....	11
5	Описание процесса	12
	5.1 Общие сведения о процессе.....	12
	5.2 Порядок управления процессом.....	13
6	Ответственность и полномочия.....	25
	Лист регистрации изменений	36

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура является нормативным документом и устанавливает единый порядок определения, описания и управления информационной средой университета.

1.2 Требования документированной процедуры обязательны для применения во всех подразделениях университета, непосредственно связанных с планированием и созданием необходимой информационной среды в вузе.

1.3 Деятельность «Управление информационной средой» является частью процесса «Менеджмент ресурсов» п.6 РК.

1.4 Настоящая документированная процедура применяется ректоратом, всеми структурными подразделениями, факультетами и институтами.

1.5 Владельцем настоящей документированной процедуры является проректор по учебной работе.

2 Нормативные ссылки

Настоящая документированная процедура разработана в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

Действующее законодательство РФ;

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ О персональных данных;

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

Приказ ФСТЭК от 5 февраля 2010 г. № 58 «Об утверждении положения о методах и способах защиты информации в информационных системах персональных данных»;

Устав университета и дополняющие его внутренние нормативно-правовые акты, регламентирующие образовательную деятельность университета;

Правила по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, действующие в университете;

ГОСТ Р ИСО 9000-2005 SMK. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 SMK. Требования;

ДП SMK 4.2.3.01 Управление документацией;

Положение О защите персональных данных в ГОУВПО "Марийский государственный университет";

Методические материалы по вопросам информационного обеспечения, планирования и организации работы ИВЦ, эксплуатации и обслуживания вычислительной техники и средств коммуникаций.

3 Термины и обозначения

Владелец процесса - должностное лицо, несущее ответственность за организацию, надлежащее функционирование и результаты процесса и наделенное необходимыми ресурсами и полномочиями;

Входы процесса - конкретные материальные (или нематериальные), вступающие в процесс извне и подлежащие преобразованию в нем;

Выходы процесса – результаты преобразования входов процесса;

Документ – информация и поддерживающий ее носитель.

Документированная процедура – документ, устанавливающий единый для всей организации порядок выполнения процессов СМК в соответствии с требованиями ИСО 9001 и организации, полномочия и ответственность должностных лиц за выполняемую деятельность, определяющая информационные потоки при взаимодействии участников соответствующих процессов. Кроме того, в ДП описано, в каких документах и кем ведутся записи, документально подтверждающие факты выполнения установленных требований.

Доступ – право, возможность, средства отыскания, использования или извлечения информации.

Интернет (произносится [*интэрнэт*]; англ. *Internet*) — всемирная система объединённых компьютерных сетей, построенная на использовании протокола IP и маршрутизации пакетов данных. Интернет образует глобальное информационное пространство, служит физической основой для Всемирной паутины и множества других систем (протоколов) передачи данных.

Информационная среда - совокупность технических и программных средств хранения, обработки и передачи информации, а также социально-экономических и культурных условий реализации процессов информатизации.

Информационные ресурсы - отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других информационных системах).

Информация – данные учебно-научного и управленческого содержания, значимые для субъектов учебно-научного процессов университета;

Организационная структура- распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками организации;

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы и выходы.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Ученый совет - выборный представительный орган, осуществляющий общее руководство федеральным государственным высшим учебным заведением.

Сокращения:

В настоящем документе приняты следующие сокращения:

АСУ	- автоматизированные системы управления
АХД	- административно-хозяйственная деятельность
АХР	- административно-хозяйственная работа
ВПО	- высшее профессиональное образование
ВТ	- вычислительная техника
ГОСТ Р	- национальный стандарт Российской Федерации
ДП	- документированная процедура
ИВЦ	- информационно-вычислительный центр
ИС	- информационная среда
ИСО	- международная организация по стандартизации
МарГУ	- Марийский государственный университет
МО	- математическое обеспечение
НД	- нормативный документ
НИР	- научно-исследовательские работы
ОУП	- обеспечение учебного процесса
ПО	- программное обеспечение
ПЭВМ	- персональная электронно-вычислительная машина
РК	- Руководство по качеству
РФ	- Российской Федерации
СМК	- система менеджмента качества
СП	- структурное подразделение
СПС	- сопровождение программных средств

ТД	- техническая документация
ТЗ	- техническое задание
ТиПР	- телекоммуникаций и перспективных разработок
ТСО	- технических средств обучения
УБУФиП	- управление бухгалтерского учета, финансов и прогнозирования
УК	- управление кадрами
ФГБОУ	- федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
ФЗ	- федеральный закон

4 Требования к процессу

4.1 Общие положения

4.1.1 В университете должна быть создана информационная среда, отвечающая нормам и требованиям к материально-техническому обеспечению образовательного, научного и организационного процесса в вузах.

4.1.2 Информационная среда представляет собой часть пространства, обеспечивающая доступ к разнообразным информационным ресурсам и является одним из основных инструментов деятельности сотрудников и преподавателей университета, средством обучения студентов, а также позволяет внешнему миру в лице абитуриентов, школьников, родителей студентов, работодателей и общественности получать доступ к университетским информационным ресурсам и сервисам. Информационная среда должна быть хорошо приспособлена к учебному научному и управленческому процессам, оснащена оборудованием и другими средствами их поддержки.

4.1.3 Университет должен устанавливать и поддерживать в рабочем состоянии документально оформленные цели и задачи в области управления информационной средой для каждого подразделения университета, задействованного в реализации образовательных программ, научных исследований и управления.

4.1.4 Процесс «Управление информационной средой» это непрерывная процедура. Промежуточными точками проверки качества могут служить этапы внедрения новых информационных систем и сервисов, подведение итогов учебного, финансового и календарного года.

4.2 Цель и задачи процесса

4.2.1 Главная цель процесса «Управление информационной средой» состоит в глобальной рационализации интеллектуальной деятельности за счет использования новых информационных технологий, радикальном повышении эффективности качества подготовки специалистов с новым типом мышления, соответствующим требованиям постиндустриального общества.

4.2.2 Основной стратегической целью является создание единого информационного пространства университета и повышения за счет этого:

- конкурентоспособности университета на рынке образовательных услуг;
- уровня и инновационного потенциала научных разработок;
- качества подготовки выпускников и их конкурентоспособности на рынке труда.

Для достижения поставленных целей необходимо решение следующих задач:

- создание единого информационного пространства университета;
- создание единого телекоммуникационного сетевого пространства;
- создание единой системы баз данных и информационных ресурсов МарГУ;
- обеспечение доступа к единой системе баз данных и информационных ресурсов, образовательной сети России и мира для всех групп пользователей университета;
- поддержка информационных технологий соответствующими научными и научно-методическими разработками.

4.4 Планирование управления информационной средой

4.4.1 Обеспечение систематического улучшения информационной среды в университете проводится в плановом порядке. Планирование работ по улучшению информационной среды осуществляется на всех уровнях управления университетом (ректорат, факультет, институт, кафедра, лаборатория и другие структурные подразделения).

4.4.2 В университете составляется ежегодный план организационно-технических мероприятий по улучшению информационной среды. План утверждается ректором вуза.

4.4.3 Ректоратом университета разрабатывается программа развития МарГУ, утверждается приказом ректора по решению Ученого совета.

4.4.4 Целью планирования работ по улучшению информационной среды являются:

- обеспечение доступа к качественной информации;
- обеспечение функционирования узла связи;
- обеспечение сотрудников эффективным инструментом работы;
- обеспечение студентов средствами обучения;
- автоматизация процессов управления.

4.4.5 Руководитель ИВЦ подготавливает проект плана развития информатизации МарГУ на учебный год на основе решения совета по информатизации, анализов отчетов за прошедший год, заявок от подразделений и согласовывает план с проректором по учебной работе. Одобренный и согласованный план развития информатизации университета утверждается ректором по решению Ученого совета.

4.4.6 Составляется план работы ИВЦ на календарный год на основе планов работ отделов ИВЦ. Начальники отделов составляют план работы на основе отчетов за прошедший год, заявок от подразделений университета, факультетов, институтов, кафедр (вход в данный процесс). Годовой план ИВЦ в течение года дополняется другими мероприятиями для текущего планирования. Исходными данными являются те же данные что и для годового. Годовой план ИВЦ утверждается проректором по учебной работе до 15 января.

4.4.7 Начальником ИВЦ на основе заявок от подразделений (Приложение А) составляется годовой план закупок компьютерного оборудования и комплектующих. Согласованный с главным бухгалтером УБУФиП план закупок утверждается ректором.

4.5 Обеспечение ресурсами

4.5.1 Начальник ИВЦ для обеспечения выполнения плана работы ИВЦ и плана развития информатизации МарГУ ресурсами составляет и подает следующие заявки:

- начальнику отдела финансового прогнозирования - информацию для внесения изменений в штатное расписание ИВЦ;
- ректору – заявки на закупку нового компьютерного и мультимедийного оборудования, оргтехнику, комплектующие, лицензионное программное обеспечение;
- главному бухгалтеру – документы на получение оборудования и материалов, акты на списание, передачу оборудования;
- проректору по АХР – заявку на проведение текущего и капитального ремонта компьютерных классов и помещений ИВЦ, содержание помещений;
- начальнику отдела снабжения – заявки на приобретение материально-технических средств, необходимых для реализации целей управления ИС.

4.6 Автоматизация управления учебным процессом, научной и административно-хозяйственной деятельностью университета

4.6.1 Данный вид деятельности включает:

- получение заявок от подразделений, задействованных в рамках автоматизированных систем управления учебным процессом;

- передача программного обеспечения, справочников, кодификаторов, баз данных отделу сопровождения программных средств ИВЦ;
- сопровождение в процессе опытной и промышленной эксплуатации подсистем, которые развиваются и изменяются согласно новым требованиям и заявкам;
- изучение программного обеспечения сопровождаемых подсистем АСУ;
- разработка алгоритма программы, связанной с выполнением заявки;
- изменение и корректировка программного обеспечения, справочников и кодификаторов, структуры баз данных автоматизированных систем управления в соответствии с заявками;
- участие в составлении заявок по модернизации и совершенствованию сопровождаемых подсистем АСУ;
- получение откорректированного программного обеспечения и установка пользователям, подавшим заявки;
- получение заявок от подразделений на внедрение разработанных подсистем АСУ и установку приобретенных программных средств;
- сопровождение в процессе опытной и промышленной эксплуатации подсистем, которые развиваются и изменяются согласно новым требованиям и заявкам;
- передача заявок отделу АСУ для выполнения;
- участие в процессе доработок и изменений программного обеспечения сопровождаемых подсистем АСУ.

4.6.2 Ответственность за данный вид деятельности определена в таблице 1 настоящей ДП.

4.7 Развитие, обеспечение функционирования и сопровождение информационно-телекоммуникационной системы МарГУ

4.7.1 Данный вид деятельности включает:

- подготовка аукционных документов на оказание услуг по предоставлению каналов передачи данных для доступа к сети Интернет;
- заключение договора на оказание услуг по предоставлению каналов передачи данных для доступа к сети Интернет;
- заключение договора об оказании услуг по предоставлению ресурсов нумерации Интернет
- контроль и надзор за процессом исполнения согласованного договора на предоставление Интернета;
- поддержание бесперебойного функционирования обслуживаемого участка информационного канала;
- сопровождение административных серверов и локальной сети;
- эксплуатация телекоммуникационного оборудования узлов связи и соответствующего программного обеспечения;
- формирование требований к системе, обследование объекта;
- исследование и анализ задачи, объем работы, построение модели;
- проектирование, систематизация, постановка задачи;
- разработка проектных решений по системе и её частям в соответствии с ТЗ;
- тестирование, выявление недочетов и ошибок;
- опытная эксплуатация, исследование эффективности;
- внедрение поставленной задачи в общеуниверситетскую информационную среду и сопровождение задачи;
- проведение мероприятий по развитию и совершенствованию системы телекоммуникаций университета;
- обеспечение сохранности конфиденциальной информации и персональных данных;
- постоянный контроль за обеспечением уровня защищенности информации;
- составление заявок на ремонт и обновление оборудования;
- техническое обеспечение и обслуживание информационной телекоммуникационной системы университета;
- разработка технических заданий и планирование технических работ;

- передача в эксплуатацию и сопровождение технических средств.

4.7.2 Ответственность за данный вид деятельности определена в таблице 1 настоящей ДП.

4.8 Обеспечение функционирования информационной сети и техническое сопровождение информационных web-ресурсов МарГУ; управление доступом подразделений и отдельных пользователей к внешним и внутренним информационным ресурсам университета

4.8.1 Данный вид деятельности включает:

- регистрация заявок от пользователей (Приложение В);
- выделение пространства на почтовом сервере университета;
- подключение пользователей к общеуниверситетскому каналу Интернета;
- подключение компьютерных классов к общеуниверситетскому каналу Интернета во временных рамках учебного процесса;
 - обеспечение доступа уполномоченных сотрудников структурных подразделений к разделам web-ресурсов подразделений;
 - обработка и размещение информации на web-ресурсах университет;
 - обучение и консультация пользователей по работе с информационным наполнением web-ресурсов университета;
 - наблюдение за работой информационных web-ресурсов университета сети;
 - реализация политики информационной безопасности и защита информационных ресурсов университета;
 - составление заявок и заданий по приобретению, монтажу и эксплуатации сетевого и пассивного сетевого оборудования обслуживающего информационную сеть;
 - подготовка предложений о проектировании и эксплуатации компьютерных сетей в структурных подразделениях МарГУ;
 - выполнение технологического процесса проектирования и эксплуатации компьютерных сетей;
 - работы по монтажу и подключению в общеуниверситетскую компьютерную сеть по техническим проектам.

4.8.2 Ответственность за данный вид деятельности определена в таблице 1 настоящей ДП.

4.9 Компьютерное и мультимедийное сопровождение учебного процесса

4.9.1 Данный вид деятельности включает:

- получение заявок на проведение учебных занятий в компьютерных классах (Приложение Г);
- получение заявок на доступ в Интернет в компьютерных классах (Приложение В);
- получение заявок на приобретение и установку программного обеспечения (Приложение Д);
- Получение заявок на мультимедийное сопровождение учебного процесса и проведение культурно- просветительных мероприятий (Приложение Б);
 - получение заявок по приобретению, пуско-наладке, вводу в эксплуатацию, техническому обслуживанию средств ВТ;
 - составление графиков на машинное время в компьютерных классах;
 - обеспечение стабильного учебного процесса и НИР в соответствии с заявками факультетов и подразделений;
 - организация технических консультаций для сотрудников и преподавателей университета;
 - сбор и изучение необходимой мультимедийной информации для сопровождения учебного процесса;
 - формирование информационных блоков для использования во время лекционных и практических занятий;

- непосредственное сопровождение учебного процесса информационными блоками по тематике лекционных и практических занятий;
 - обеспечение своевременного выполнения технического обслуживания ВТ, согласно утверждённому графику профилактических работ;
 - составление заявок на оборудование, запасные части, материалы по обслуживанию ПЭВМ;
 - составление годовых графиков профилактических работ ВТ на выполнение технического обслуживания;
 - техническое сопровождение в виде технического обслуживания оборудования, ввод в эксплуатацию и последующего технического обслуживания;
 - поддержание в рабочем состоянии стандартного математического обеспечения;
 - внедрение и сопровождение программных средств, приобретенных или разработанных для учебного процесса и НИР;
 - подготовка заявок для приобретения программного обеспечения (ПО);
 - изучение программного обеспечения, необходимого для учебного процесса и НИР.
- 4.9.2 Ответственность за данный вид деятельности определена в таблице 1 настоящей ДП.

4.10 Техническое обеспечение эксплуатации компьютерной, мультимедийной техники и других средств информатизации

4.10.1 Данный вид деятельности включает:

- изучение потребности в средствах информатизации по факультетам и институтам университета;
- изучение новых мультимедийных и информационных систем;
- изучение программного обеспечения, необходимого для учебного процесса и НИР;
- изучение рынка образовательных программных средств, новых информационных технологий;
- изучение программного обеспечения, связанного с графическими редакторами, основ web-дизайна;
- план развития информатизации вуза;
- заявки на закупку нового компьютерного и мультимедийного оборудования, оргтехнику, комплектующие, лицензионное программное обеспечение;
- годовой план закупок компьютерного оборудования и мультимедийного оборудования, оргтехнику, комплектующие, лицензионное программное обеспечение;
- подготовка аукционных документов;
- документы на получение оборудования и материалов, акты на списание, акты на передачу оборудования;
- приобретение записывающей аппаратуры: фото-видео камер, пишущих dvd-плееров, видеомagneтофонов, аудио техники, используемых при создании мультимедиа сопровождения учебного процесса;
- формирование и создание информационного фонда университета на основе приобретённой и созданной своими силами, мультимедиа информации;
- приобретение и установка средств информатизации (компьютеры, видеопроекторы, интерактивные доски, спутниковые приёмники) в соответствующие, выделенные для этих целей аудитории;
- учёт расходных материалов и запчастей;
- списание и передача устаревшего оборудования;
- диагностика неисправностей компьютерной техники, проведение возможных ремонтных работ;
- планирование и проведение модернизации парка ВТ университета;
- обеспечение правильной технической эксплуатации, бесперебойной работы компьютерной, мультимедийной техники и других средств информатизации.

4.10.2 Ответственность за данный вид деятельности определена в таблице 1 настоящей ДП.

5 Описание процесса

5.1 Общие сведения о процессе

Наименование процесса: Управление информационной средой.

Цель процесса: Создание единого информационного пространства университета.

Руководитель процесса: Проректор по учебной работе.

Исполнители процесса: Начальник ИВЦ, сотрудники ИВЦ, ответственные за выполнение процессов, руководители факультетов, институтов и структурных подразделений.

Поставщик: Руководство университета, руководители структурных подразделений.

Предшествующий процесс: Планирование и обеспечение ресурсами.

Входами в данный процесс являются:

- Законы РФ, приказы, стандарты;
- запросы пользователей по возникающим проблемам;
- заявки на закупку нового компьютерного и мультимедийного оборудования, оргтехнику, комплектующие;
- заявки на изменения и дополнения в подсистемах АСУ;
- заявки от подразделений, работающих в рамках АСУ на создание новых программ, изменение существующих;
- заявки от подразделений на модернизацию подсистем АСУ;
- план информатизации вуза;
- план работы ИВЦ;
- стандартное математическое обеспечение;
- техническое задание на создание системы;
- электронный вид текстовых документов, графический формат изображений;
- заявки на изменение и модернизацию информационных ресурсов университета;
- заявки на использование мультимедийного оборудования;
- заявки на оборудование, запасные части, материалы по обслуживанию ПЭВМ, по диагностике и ремонту вычислительной техники;
- заявки на проведение культурно-просветительных мероприятий;
- заявки на проведение учебных занятий в компьютерных классах с предоставлением доступа в сеть Интернет, при необходимости;
- заявки на установку и приобретение программного обеспечения;
- заявки по приобретению, пуско-наладке, вводу в эксплуатацию, техническому обслуживанию средств ВТ;
- заявки пользователей для доступа в сеть Интернет, к работе с сетевыми сервисами, электронная почта, web-сервер и т.п.

Потребитель: Факультеты, институты, структурные подразделения университета.

Выходами из данного процесса являются:

- графики распределения машинного времени в компьютерных классах;
- автоматизированный доступ по паролю к разделу структурного подразделения web-ресурсов университета;
- акт об опытной эксплуатации;
- акты на внедрение оборудования;
- акты на списание и передачу устаревшего оборудования;
- акты по техническому осмотру и модернизации;
- акты сдачи – приемки услуг по предоставлению доступа в сеть Интернет;
- выходные формы, выполненные по заявкам подразделений;
- графики технического обслуживания;

- доступ подразделений и отдельных групп пользователей к внешним и внутренним ресурсам информационной среды МарГУ;
- журнал регистрации заявок мультимедийное сопровождение учебного процесса и проведение культурно- просветительных мероприятий;
- журнал регистрации лицензионного программного обеспечения (ПО);
- журнал регистрации пользователей;
- журнал регистрации пользователей для получения доступа к разделу структурного подразделения;
- журнал учета работы в компьютерных классах;
- журнал учета расходных материалов;
- информационная система, сервера;
- информационное наполнение разделов web-ресурса университета;
- отчет о результативности и эффективности процесса;
- отчеты о работе ИВЦ;
- предоставление доступа к информационным ресурсам университета и сети Интернет, изменение и модернизация информационных ресурсов университета;
- предоставление общеуниверситетского канала Интернет;
- счет, счет-фактура, товарная накладная, договора;
- техническое задание на создание системы;
- эксплуатация сетевого и пассивного сетевого оборудования.

В состав процесса входит 5 подпроцессов:

- автоматизация управления учебным процессом, научной и административно-хозяйственной деятельностью университета;
- развитие, обеспечение функционирования и сопровождение информационно-телекоммуникационной системы МарГУ;
- обеспечение функционирования информационной сети и техническое сопровождение информационных web-ресурсов МарГУ; управление доступом подразделений и отдельных пользователей к внешним и внутренним информационным ресурсам университета;
- компьютерное и мультимедийное сопровождение учебного процесса;
- техническое обеспечение эксплуатации компьютерной, мультимедийной техники и других средств информатизации.

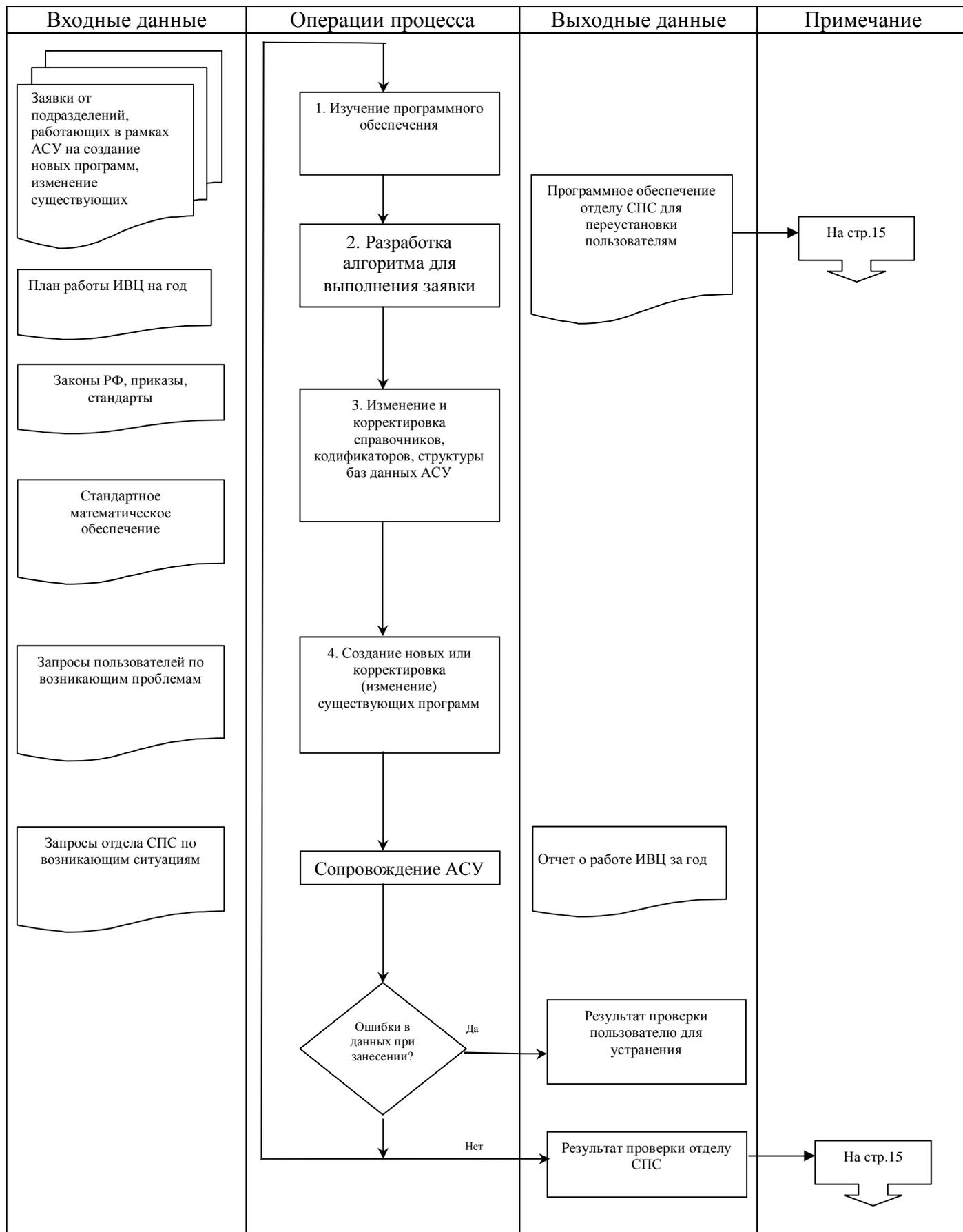
Критерии оценки:

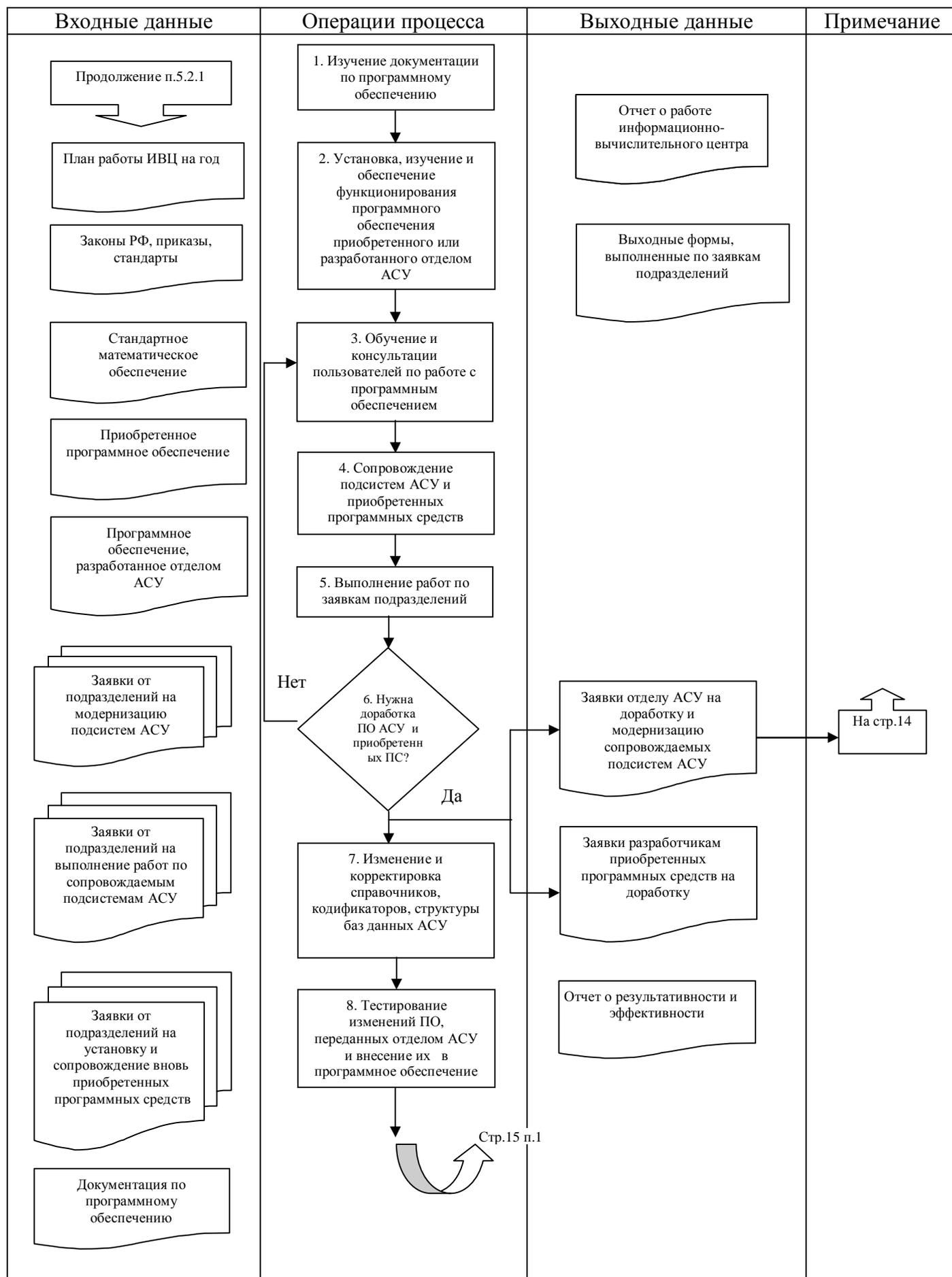
- количество выполненных заявок от подразделений, пользователей;
- контроль, наблюдение, техническое сопровождение и модернизация;
- количество выполненных заявок от поступления на оборудование, комплектующие, расходные материалы, на компьютерное и мультимедийное сопровождение учебного процесса;
- обеспечение доступа к качественной информации;
- обеспечение студентов средствами обучения;
- автоматизация процессов управления;
- удовлетворённость потребителей доступностью информации.

5.2 Порядок управления процессом

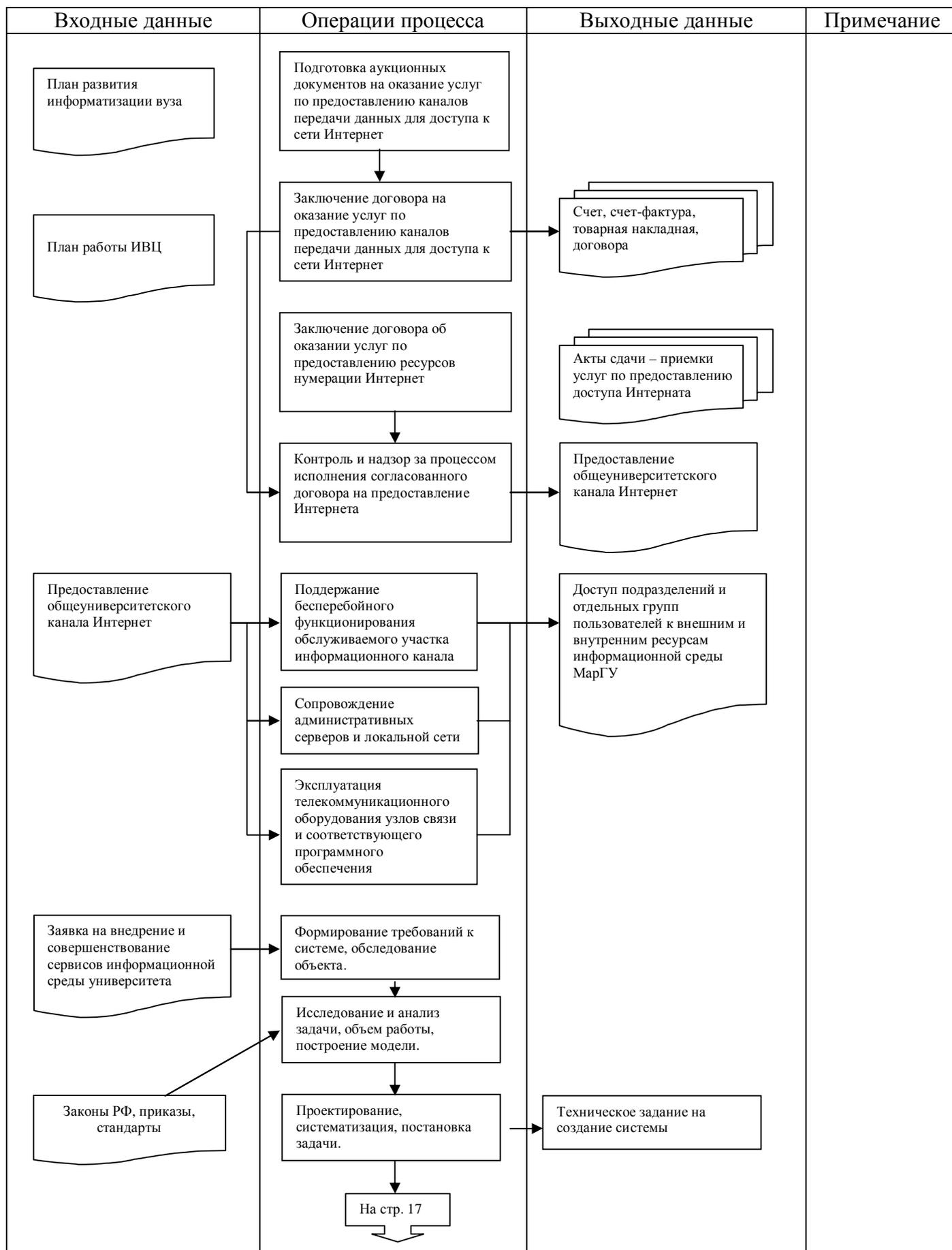
Порядок управления процессом представлен в виде блок-схем.

5.2.1 Блок-схема подпроцесса «Автоматизация управления учебным процессом, научной и административно-хозяйственной деятельностью университета»





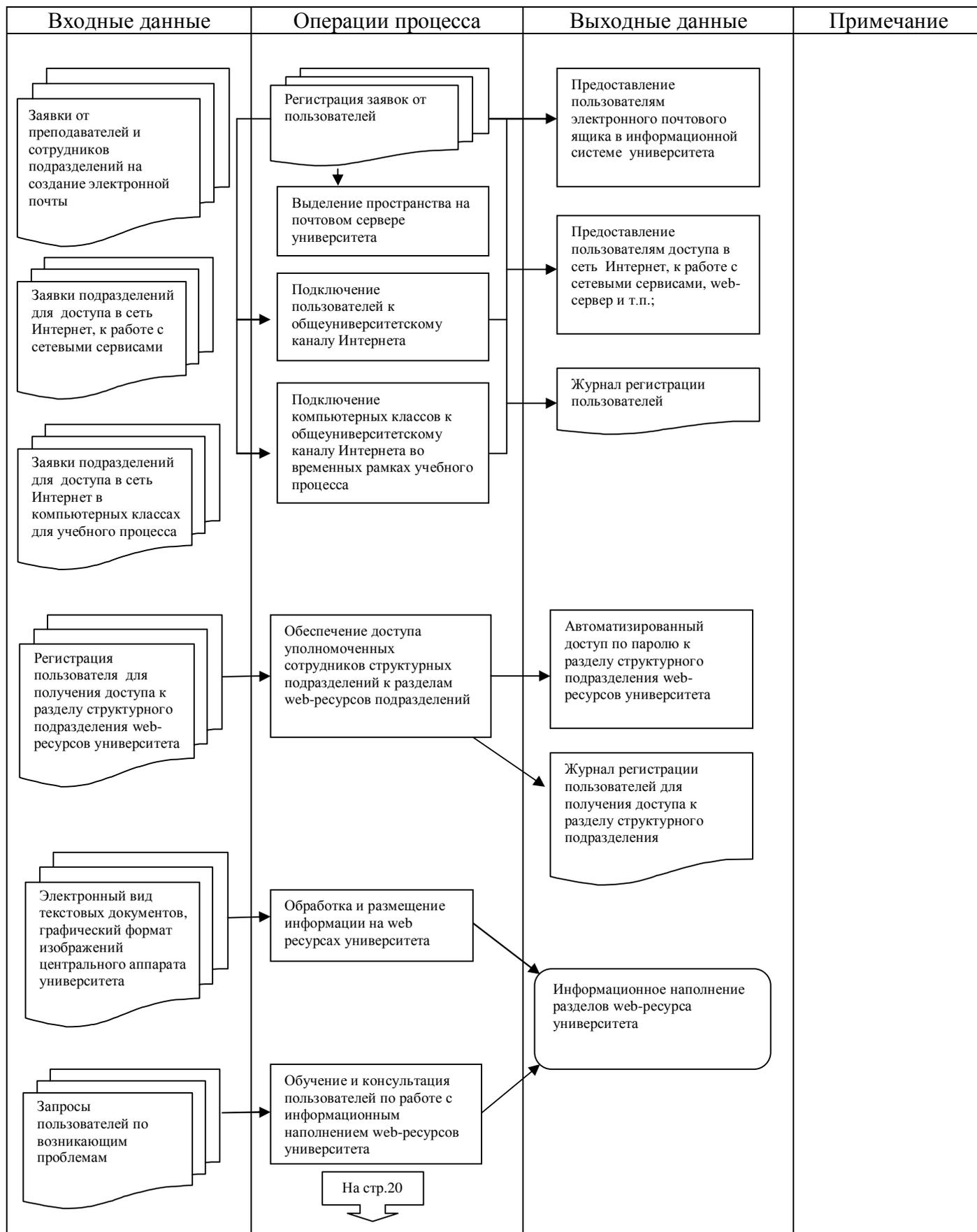
5.2.2 Блок-схема подпроцесса «Развитие, обеспечение функционирования и сопровождение информационно-телекоммуникационной системы МарГУ»



Входные данные	Операции процесса	Выходные данные	Примечание
<p>Техническое задание на создание системы</p> <p>Приобретенное программное обеспечение</p>	<p>Продолжение п. 5.2.2</p> <p>Разработка проектных решений по системе и её частям в соответствии с ТЗ</p> <p>Тестирование, выявление недочетов и ошибок.</p> <p>Опытная эксплуатация, исследование эффективности.</p> <p>Внедрение поставленной задачи в общеуниверситетскую информационную среду</p> <p>Сопровождение задачи</p> <p>Проведение мероприятий по развитию и совершенствованию системы телекоммуникаций университета</p> <p>Обеспечение сохранности конфиденциальной информации и персональных данных</p> <p>Постоянный контроль за обеспечением уровня защищенности информации</p> <p>Изучение новых мультимедийных и информационных систем</p> <p>На стр.18</p>	<p>Акт об опытной эксплуатации</p> <p>Информационная система, сервера</p> <p>Руководство по применению</p> <p>Ответственность за информационный поток университета</p>	

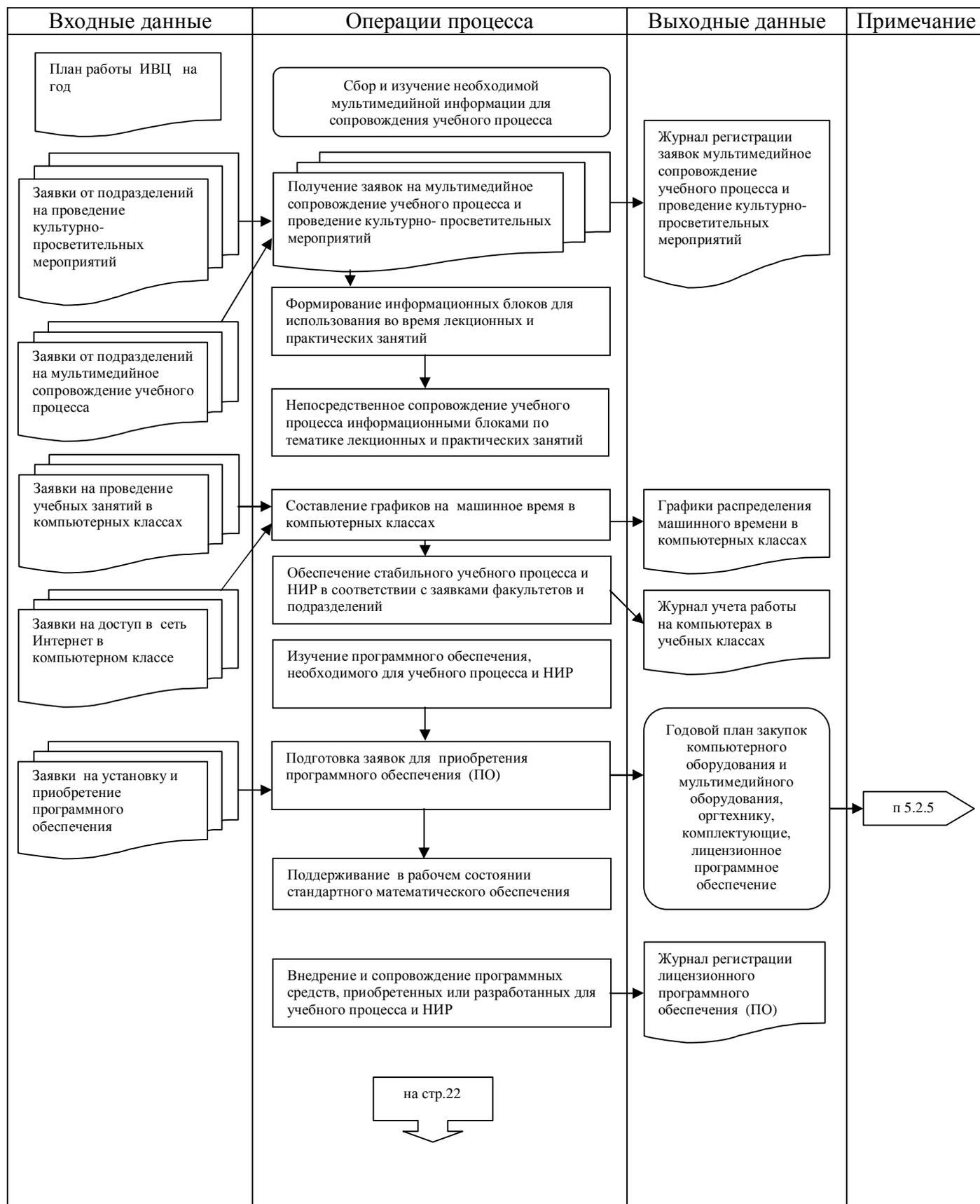
Входные данные	Операции процесса	Выходные данные	Примечание
<p>Заявки на ремонт и обновление оборудования</p>	<p>Продолжение п. 5.2.2</p> <p>Составление заявок на ремонт и обновление оборудования</p> <p>Техническое обеспечение и обслуживание информационной телекоммуникационной системы университета</p> <p>Разработка технических заданий и планирование технических работ</p> <p>Передача в эксплуатацию и сопровождение технических средств</p>	<p>Годовой план закупок компьютерного оборудования и мультимедийного оборудования, оргтехнику, комплектующие, лицензионное программное обеспечение</p> <p>Графики технического обслуживания</p> <p>Разработанные техзадания</p> <p>Отчет о работе информационно-вычислительного центра</p> <p>Отчет о результативности и эффективности</p>	<p>К п 5.2.5</p>

5.2.3 Блок-схема подпроцесса «Обеспечение функционирования информационной сети и техническое сопровождение информационных web-ресурсов МарГУ; управление доступом подразделений и отдельных пользователей к внешним и внутренним информационным ресурсам университета»



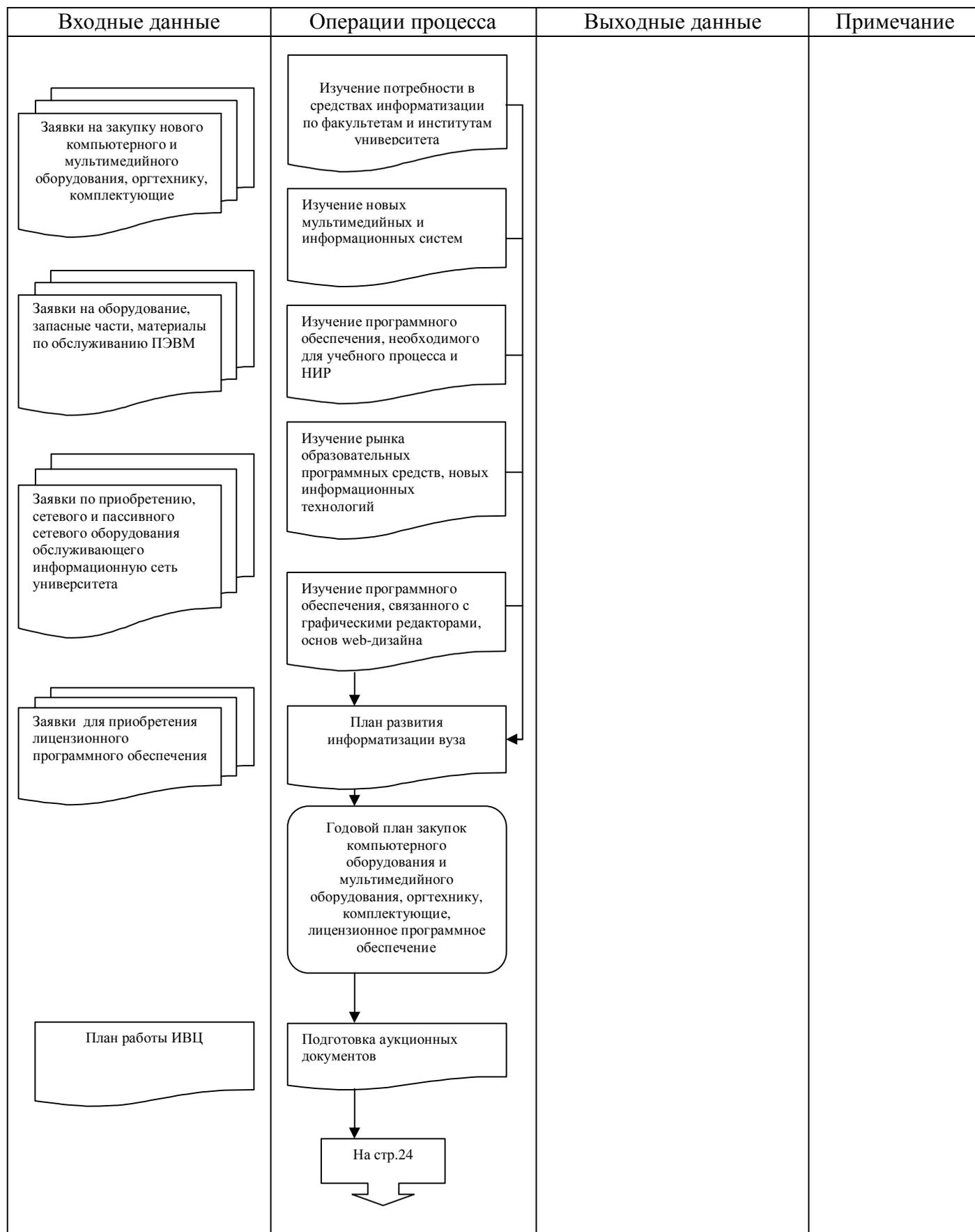
Входные данные	Операции процесса	Выходные данные	Примечание
<p>План развития информатизации вуза</p> <p>План работы ИВЦ на год</p> <p>Заявки по приобретению, монтажу и эксплуатации сетевого и пассивного сетевого оборудования обслуживающего информационную сеть</p>	<p>Продолжение п 5.2.3</p> <p>Наблюдение за работой информационных веб-ресурсов университета сети</p> <p>Реализация политики информационной безопасности и защита информационных ресурсов университета</p> <p>Составление заявок и заданий по приобретению, монтажу и эксплуатации сетевого и пассивного сетевого оборудования обслуживающего информационную сеть</p> <p>Подготовка предложений о проектировании и эксплуатации компьютерных сетей в структурных подразделениях МарГУ</p> <p>Выполнение технологического процесса проектирования и эксплуатации компьютерных сетей</p> <p>Работы по монтажу и подключению в общеуниверситетскую компьютерную сеть по техническим проектам</p>	<p>Отчет о работе информационно-вычислительного центра</p> <p>Годовой план закупок компьютерного оборудования и мультимедийного оборудования, оргтехнику, комплектующие, лицензионное программное обеспечение</p> <p>Отчет о результативности и эффективности процесса</p> <p>Эксплуатация сетевого и пассивного сетевого оборудования</p>	<p>п 5.2.5</p>

5.2.4 Блок-схема подпроцесса «Компьютерное и мультимедийное сопровождение»



Входные данные	Операции процесса	Выходные данные	Примечание
<p>Заявки на оборудование, запасные части, материалы по обслуживанию ПЭВМ</p> <p>Заявки по приобретению, пуско-наладке, вводу в эксплуатацию, техническому обслуживанию средств ВТ</p>	<p>Продолжение п 5.2.4</p> <p>Составление годовых графиков профилактических работ ВТ на выполнение технического обслуживания</p> <p>Техническое сопровождение в виде технического обслуживания ВТ, согласно утверждённому графику профилактических работ</p> <p>Информация о перемещении, о состоянии и работоспособности вычислительной техники в структурных подразделениях МарГУ</p> <p>Ввод в эксплуатацию и последующее техническое обслуживание</p>	<p>Графики профилактических работ ВТ</p> <p>Журнал регистрации профилактических работ</p> <p>Отчет о работе информационно-вычислительного центра</p> <p>Отчет о результативности и эффективности</p>	

5.2.5 Блок-схема подпроцесса «Техническое обеспечение эксплуатации компьютерной, мультимедийной техники и других средств информатизации»



Входные данные	Операции процесса	Выходные данные	Примечание
	<p style="text-align: center;">Продолжение п 5.2.5</p> <p>Приобретение записывающей аппаратуры: фото-видео камер, пишущих dvd-плееров, видеомagniтофонов, аудио техники, используемых при создании мультимедиа сопровождения учебного процесса</p> <p>Приобретение и установка средств информатизации (компьютеры, видеопроекторы, интерактивные доски, спутниковые приёмники) в соответствующие, выделенные для этих целей аудитории</p> <p>Проведение модернизации парка ВТ университета</p> <p>Формирование и создание информационного фонда университета на основе приобретённой и созданной своими силами, мультимедиа информации</p> <p>Обеспечение правильной технической эксплуатации, бесперебойной работы компьютерной, мультимедийной техники и других средств информатизации</p> <p>Учёт расходных материалов и запчастей</p> <p>Диагностика неисправностей компьютерной техники, проведение возможных ремонтных работ</p> <p>Списание и передача устаревшего оборудования</p>	<p>Отчет о результативности и эффективности</p> <p>Счет, счет-фактура, товарная накладная, договора</p> <p>Документы на получение оборудования и материалов</p> <p>Отчет о работе информационно-вычислительного центра</p> <p>Акты по техническому осмотру и модернизации</p> <p>Акты на внедрение оборудования</p> <p>Журнал учета расходных материалов</p> <p>Акты передачи устаревшего оборудования</p> <p>Акты на списание оборудования</p>	

6 Ответственность и полномочия

Ответственность за общее руководство по управлению информационной средой несет проректор по учебной работе.

Распределение ответственности и полномочий подразделений и должностных лиц в рамках процесса управления информационной средой университета приведено в таблице 1.

Таблица 1

Операция (действие)	Ответственное лицо	Область ответственности
Планирование информационной среды	Начальник ИВЦ	Составление годового плана работ ИВЦ, составление плана развития информатизации вуза, составление плана закупок на компьютерное оборудование, комплектующие, программное обеспечение.
	Начальники отделов	Разработка годовых планов отделов
	Проректор по учебной работе	Согласование плана по информатизации вуза, плана закупок и утверждение годового плана ИВЦ.
	Факультеты, институты, подразделения университета, кафедры	Задания на автоматизацию отдельных процессов, заявки на внесение дополнений и изменений в программное обеспечение АСУ, заявки на машинное время в компьютерных классах, заказы на установку программных продуктов, используемых в учебном процессе, заявки на компьютерное оборудование и комплектующие и т.д.
	Главный бухгалтер	Согласование плана закупок на компьютерное оборудование, комплектующие, программное обеспечение.
	Ученый совет	Принимает решения по принятию программы развития МарГУ и плана информатизации вуза.
	Ректор	Проведение контроля использования средств, выделенных на выполнение мероприятий по улучшению ИС. Утверждение плана закупок, плана информатизации вуза, плана организационно-технических мероприятий и программы развития МарГУ
Обеспечение ресурсами	Начальник ИВЦ	Составление и подача разного рода деятельности заявок.
	Главный бухгалтер	Своевременное согласование плана закупок, документов на получение оборудования и материалов, актов на списание.
	Проректор по учебной работе	Своевременное предоставление документов ресурсного обеспечения плана.
	Начальник отдела ФП	Своевременное рассмотрение и организация утверждения документов ресурсного обеспечения плана (сметы по основным видам деятельности, договора, штатное расписание ИВЦ).
	Проректор по АХР	Своевременное проведение текущего и капитального ремонта компьютерных классов и помещений ИВЦ, содержание помещений.
	Начальник отдела снабжения	Приобретение материально-технических средств, необходимых для реализации целей управления ИС.
Автоматизация управления учебным процессом, научной и административно-хозяйственной деятельностью университета	Начальник ИВЦ	• планирование дальнейшего развития информационного пространства МарГУ.
	Начальник отдела АСУ	• передача программного обеспечения, справочников, кодификаторов, баз данных отделу сопровождения программных средств ИВЦ; • сопровождение в процессе опытной и промышленной эксплуатации подсистем, которые развиваются и изменяются согласно новым требованиям и заявкам; • изучение программного обеспечения сопровождаемых подсистем АСУ; • получение заявок от подразделений, задействованных в рамках автоматизированных систем управления учебным процессом; • разработка алгоритма программы, связанной с выполнением заявки;

Операция (действие)	Ответственное лицо	Область ответственности
		<ul style="list-style-type: none"> • изменение и корректировка программного обеспечения, справочников и кодификаторов, структуры баз данных автоматизированных систем управления в соответствии с заявками; • участие в составлении заявок по модернизации и совершенствованию сопровождаемых подсистем АСУ; • изменение и корректировка справочников и кодификаторов, структуры баз данных автоматизированных систем управления в соответствии с заявками пользователей;
	Начальник отдела СПС	<ul style="list-style-type: none"> • получение от отдела АСУ ИВЦ и установка нового программного обеспечения пользователям, подавшим заявки; • установка программного обеспечения пользователям, подавшим заявки; • получение заявок от подразделений на внедрение разработанных подсистем АСУ и установку приобретенных программных средств; • сопровождение в процессе опытной и промышленной эксплуатации подсистем, которые развиваются и изменяются согласно новым требованиям и заявкам; • передача заявок отделу АСУ для выполнения; • участие в процессе доработок и изменений программного обеспечения сопровождаемых подсистем АСУ согласно заявкам;
	Начальник отдела МО	<ul style="list-style-type: none"> • сопровождение и модернизация программного обеспечения
	Начальник отдела ТО	<ul style="list-style-type: none"> • техническое обслуживание компьютерного оборудования и информационных сетей, регистрация и замена на более новое;
	Факультеты, институты, подразделения университета, кафедры	<ul style="list-style-type: none"> • заявки от подразделений, работающих в рамках АСУ на создание новых программ, изменение существующих; • заявки от подразделений на модернизацию подсистем АСУ
Развитие, обеспечение функционирования и сопровождение информационно-телекоммуникационной системы МарГУ	Начальник ИВЦ Зам.начальника ИВЦ	<ul style="list-style-type: none"> • подготовка аукционных документов на оказание услуг по предоставлению каналов передачи данных для доступа к сети Интернет; • заключение договора на оказание услуг по предоставлению каналов передачи данных для доступа к сети Интернет; • заключение договора об оказании услуг по предоставлению ресурсов нумерации Интернет • контроль и надзор за процессом исполнения согласованного договора на предоставление Интернета; • контроль за работой телекоммуникационной системы;
	Начальник отдела ТиПР	<ul style="list-style-type: none"> • поддержание бесперебойного функционирования обслуживаемого участка информационного канала; • сопровождение административных серверов и локальной сети; • эксплуатация телекоммуникационного оборудования узлов связи и соответствующего программного обеспечения; • формирование требований к системе, обследование объекта; • исследование и анализ задачи, объем работы, построение модели; • проектирование, систематизация, постановка задачи; • разработка проектных решений по системе и её частям в соответствии с ТЗ; • тестирование, выявление недочетов и ошибок; • опытная эксплуатация, исследование эффективности; • внедрение поставленной задачи в общеуниверситетскую информационную среду и сопровождение задачи; • проведение мероприятий по развитию и совершенствованию системы телекоммуникаций университета; • обеспечение сохранности конфиденциальной информации и персональных данных; • постоянный контроль за обеспечением уровня защищенности

Операция (действие)	Ответственное лицо	Область ответственности
		информации;
	Начальник отдела ТО	<ul style="list-style-type: none"> • составление заявок на ремонт и обновление оборудования; • техническое обеспечение и обслуживание информационной телекоммуникационной системы университета; • разработка технических заданий и планирование технических работ; • передача в эксплуатацию и сопровождение технических средств.
	Факультеты, институты, подразделения университета, кафедры	<ul style="list-style-type: none"> • заявка на внедрение и совершенствование сервисов информационной среды университета
Обеспечение функционирования инф. сети и техническое сопровождение информационных web-ресурсов МарГУ; управление доступом подразделений и отдельных пользователей к внешним и внутренним инф. ресурсам университета	Зам.начальника ИВЦ	<ul style="list-style-type: none"> • контроль за работой информационных web-ресурсов университета;
	Начальник отдела ТО	<ul style="list-style-type: none"> • составление заявок и заданий по приобретению, монтажу и эксплуатации сетевого и пассивного сетевого оборудования обслуживающего информационную сеть; • подготовка предложений о проектировании и эксплуатации компьютерных сетей в структурных подразделениях МарГУ; • выполнение технологического процесса проектирования и эксплуатации компьютерных сетей; • работы по монтажу и подключению в общеуниверситетскую компьютерную сеть по техническим проектам.
	Начальник отдела МО	<ul style="list-style-type: none"> • сопровождение административных серверов и локальной сети
	Начальник отдела ТиПР	<ul style="list-style-type: none"> • регистрация заявок от пользователей; • выделение пространства на почтовом сервере университета; • подключение пользователей к общеуниверситетскому каналу Интернета; • подключение компьютерных классов к общеуниверситетскому каналу Интернета во временных рамках учебного процесса; • обеспечение доступа уполномоченных сотрудников структурных подразделений к разделам web-ресурсов подразделений; • обработка и размещение информации на web-ресурсах университет; • обучение и консультация пользователей по работе с информационным наполнением web-ресурсов университета; • наблюдение за работой информационных web-ресурсов университета сети; • создание электронной почты • реализация политики информационной безопасности и защита информационных ресурсов университета.
	Факультеты, институты, подразделения университета, кафедры	<ul style="list-style-type: none"> • заявки подразделений для доступа в сеть Интернет, к работе с сетевыми сервисами и на создание электронной почты; • регистрация пользователя для получения доступа к разделу структурного подразделения web-ресурсов университета; • электронный вид текстовых документов, графический формат изображений.

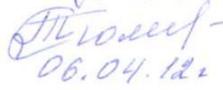
Операция (действие)	Ответственное лицо	Область ответственности
Компьютерное и мультимедийное сопровождение учебного процесса	Начальник отдела ТСО	<ul style="list-style-type: none"> • получение заявок на мультимедийное сопровождение учебного процесса и проведение культурно-просветительных мероприятий; • сбор и изучение необходимой мультимедийной информации для сопровождения учебного процесса; • формирование информационных блоков для использования во время лекционных и практических занятий; • непосредственное сопровождение учебного процесса информационными блоками по тематике лекционных и практических занятий.
	Начальник отдела ОУП	<ul style="list-style-type: none"> • заявки на проведение учебных занятий в компьютерных классах с предоставлением доступа в сеть Интернет, при необходимости; • составление графиков распределения машинного времени в компьютерных классах; • непосредственное обеспечение стабильного учебного процесса и НИР
	Начальник отдела МО	<ul style="list-style-type: none"> • получение заявок на установку и приобретение программного обеспечения; • поддержание в рабочем состоянии стандартного математического обеспечения; • внедрение и сопровождение программных средств, приобретенных или разработанных для учебного процесса и НИР; • подготовка заявок для приобретения программного обеспечения (ПО); • изучение программного обеспечения, необходимого для учебного процесса и НИР.
	Начальник отдела ТО	<ul style="list-style-type: none"> • составление заявок на оборудование, запасные части, материалы по обслуживанию ВЭВМ; • составление годовых графиков профилактических работ ВТ на выполнение технического обслуживания; • техническое сопровождение в виде технического обслуживания ВТ, согласно утверждённому графику профилактических работ; • ввод в эксплуатацию и последующее техническое обслуживание; • организация технических консультаций.
	Факультеты, институты, подразделения университета, кафедры	<ul style="list-style-type: none"> • заявки на проведение учебных занятий в компьютерных классах с предоставлением доступа в сеть Интернет, при необходимости; • заявки на проведение культурно-просветительных мероприятий; • заявки на установку и приобретение программного обеспечения; • заявки на использование мультимедийного оборудования; • заявки по приобретению, пуско-наладке, вводу в эксплуатацию, техническому обслуживанию средств ВТ; • заявки на оборудование, запасные части, материалы по обслуживанию ПЭВМ.
Техническое обеспечение эксплуатации компьютерной, мультимедийной техники и других средств информатизации	Начальник ИВЦ	<ul style="list-style-type: none"> • изучение потребности в средствах информатизации по факультетам и институтам университета; • изучение новых мультимедийных и информационных систем. • годовой план закупок компьютерного оборудования и мультимедийного оборудования, оргтехнику, комплектующие, лицензионное программное обеспечение; • документы на получение оборудования и материалов, акты на списание, передачу оборудования.
	Начальник отдела ТСО	<ul style="list-style-type: none"> • приобретение записывающей аппаратуры: фото-видео камер, пишущих dvd-плееров, видеомагнитофонов, аудио техники, используемых при создании мультимедиа сопровождения учебного процесса; • формирование и создание информационного фонда университета на основе приобретённой и созданной своими силами, мультимедиа информации

Операция (действие)	Ответственное лицо	Область ответственности
мультимедийной техники и других средств информатизации	Начальник отдела ТСО	<ul style="list-style-type: none"> • приобретение записывающей аппаратуры: фото-видео камер, пишущих dvd-плееров, видеомагнитофонов, аудио техники, используемых при создании мультимедиа сопровождения учебного процесса; • формирование и создание информационного фонда университета на основе приобретённой и созданной своими силами, мультимедиа информации
	Начальник отдела ТО	<ul style="list-style-type: none"> • приобретение и установка средств информатизации (компьютеры, видеопроекторы, интерактивные доски, спутниковые приёмники) в соответствующие, выделенные для этих целей аудитории; • составление заявок на оборудование, комплектующие и расходные материалы; • учёт расходных материалов и запчастей; • списание устаревшего оборудования; • диагностика неисправностей компьютерной техники, проведение возможных ремонтных работ; • проведение модернизации парка ВТ университета; • обеспечение правильной технической эксплуатации, бесперебойной работы компьютерной, мультимедийной техники и других средств информатизации.
	Факультеты, институты, подразделения университета, кафедры	<ul style="list-style-type: none"> • заявки на закупку нового компьютерного и мультимедийного оборудования, оргтехнику, комплектующие, лицензионное программное обеспечение

Документированная процедура разработана:

Начальник ИВЦ

Начальник отдела ОУП ИВЦ

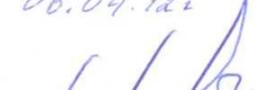
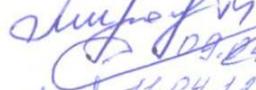
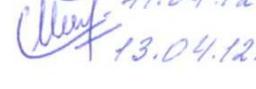

06.04.12
Л.В.Курандин

06.04.12
Т.Н. Тюльканова

Согласовано:

Проректор по учебной работе

Главный бухгалтер, начальник УБУФиП

Начальник ЮрО


09.04.12
Г.И. Миронов

11.04.12
Н.В. Чеснокова

13.04.12
Е.В. Лапина

Экспертиза проведена:

Начальник ОМКО

17.04.12 
Р.В. Босович

Список использованных источников

- [1] РК 03-2011 Система менеджмента качества. Руководство по качеству (версия 3).
[2] ДП SMK 4.2.3.01-2011 Управление документацией (версия 4).
[3] Положение об информационно-вычислительном центре.

Приложение А
(обязательное)

Ректору ФГБОУ ВПО «МарГУ»

В.И. Макарову

(ФИО)

(должность)

ЗАЯВКА

на приобретение компьютерного оборудования и комплектующих

№ п/п	Наименование товара (услуги)	Цена	Кол-во	Сумма	Назначение
	ИТОГО				

Дата

Подпись

Целесообразность подтверждаю

(подпись декана, руководителя подразделения)

За счет каких средств

Остаток средств на субсчете

Приложение Б
(обязательное)

Начальнику ИВЦ
Л.В. Курандину

(должность)

(ФИО)

заявка
на обслуживание с мультимедийным оборудованием

Прошу для обеспечения _____
(для каких целей)
с применением мультимедийного оборудования _____
(дата и время)

(место проведения)

Необходимое оборудование:

(дата)

(подпись)

(расшифровка)

Приложение В
(обязательное)

Начальнику ИВЦ
Л.В. Курандину

(должность)

(ФИО)

заявка

на доступ в сеть Интернет в компьютерном классе

Прошу предоставить доступ в сеть Интернет в компьютерном классе № _____
в корпусе _____ для проведения _____
(для каких целей)

(дата и время)

(дата)

(подпись)

(расшифровка)

Приложение Г
(обязательное)

Начальнику ИВЦ
Л.В. Курандину

(должность)

(ФИО)

заявка
на машинное время в компьютерном классе

Прошу предоставить компьютерный класс №_____ в корпусе _____ для
проведения _____

(для каких целей)

(дата и время)

(дата)

(подпись)

(расшифровка)

Приложение Д
(обязательное)

Начальнику ИВЦ
Л.В. Курандину

(должность)

(ФИО)

заявка
на приобретение и установку программного обеспечения

Прошу приобрести лицензионную программу _____
(какую и для каких целей)

и установить в аудитории (кабинете, компьютерном классе) _____

в корпусе _____

(дата)

(подпись)

(расшифровка)

Приложение Е
(обязательное)

Проректору по учебной работе

Г.И.Миронову

(декан факультета/директор
института)

_____/_____/

заявка

на размещение видео ролика на видеоканале университета (You Tube)

(наименование факультета/института)

Прошу разместить видео ролик на видеоканале университета.

Контактное лицо _____

(подпись)

ФИО

