

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПЕРМСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

(Пермский институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова)

УТВЕРЖДАЮ

Рассмотрено на заседании Совета
Пермского института (филиала)
ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

«29» октября 2015
(протокол № 3)



Е.В. Гордеева
Е.В. Гордеева
2015 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

**УПРАВЛЕНИЕ РЕУРСАМИ
ЭЛЕКТРОННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ ИНСТИТУТА**

СМК ДП 6.3.0-03-2015-1

Система менеджмента качества УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ЭЛЕКТРОННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНСТИТУТА	Шифр докумен та	СМК ДП 6.3.0-03-2015-1
	страница 2 из 22	

СОДЕРЖАНИЕ

1. Назначение и область применения	3
2. Общие положения	3
3. Описание процесса	4
3.1. Управление инновациями ЭИТ	4
3.2. Управление аппаратно-программными средствами	6
3.3. Управление ресурсами Internet	15
3.4. Управление WEB-сайтом Института.....	17
3.5. Управление компьютерными аудиториями Института.....	18
Лист внесенных изменений.....	21
Информационный лист	22

Система менеджмента качества УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ЭЛЕКТРОННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНСТИТУТА	Шифр документа	СМК ДП 6.3.0-03-2015-1
	страница 3 из 22	

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура является основным документом, реализующим требования системы менеджмента качества (далее СМК) к процессу управления ресурсами электронных информационных технологий (далее ЭИТ) Института. Документированная процедура обязательна к применению в центре информационных технологий (далее ЦИТ), учебных аудиториях, мультимедийных аудиториях и структурных подразделениях Института.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Определение процесса: организация, совершенствование функционирования, обеспечение эффективного применения ЭИТ в основном и обеспечивающем процессах.

2.2. Цель процесса: эффективное использование средств ЭИТ в учебных аудиториях, мультимедийных аудиториях и структурных подразделениях Института.

2.3. Владелец процесса: заведующий центром информационных технологий (далее «ЦИТ»).

Ответственные за подпроцессы и участники указаны в таблице «Матрица ответственности процесса управления ресурсами ЭИТ Института»

2.4. Результаты процесса:

- планы работы;
- отчеты по результатам работы;
- ежегодный отчет по результатам работы.

Результаты управления ресурсами ЭИТ Института отражаются в отчетах работы центра информационных технологий и других документах.

2.5. Нормативные документы, регулирующие процесс:

- Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" №149-ФЗ от 27.07.2006 (ред. от 27.07.2014);
- Трудовой кодекс РФ;
- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы;
- Инструкции по технике безопасности, пожарной безопасности, по охране труда Пермского института (филиала) РЭУ им. Г.В. Плеханова;
- Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования « Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»;

Система менеджмента качества УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ЭЛЕКТРОННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНСТИТУТА	Шифр документа	СМК ДП 6.3.0-03-2015-1
	страница 4 из 22	

- Положение о Пермском институте (филиале) «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»;
- Правила внутреннего трудового распорядка Пермского института (филиала) ФГОУ ВПО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»;
- Коллективный договор Пермского института (филиала) ФГОУ ВПО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»;
- Положение о центре информационных технологий;
- Межотраслевые типовые нормы времени на работы по сервисному обслуживанию ПЭВМ и организационной техники и сопровождению программных средств;
- Концепция информатизации Пермского института (филиала) государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» на 2010-2015 годы.

3. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

Процесс управления ресурсами ЭИТ Института включает пять направлений:

- *Управление инновациями ЭИТ;*
- *Управление аппаратно-программными средствами (АПС);*
- *Управление ресурсами Internet;*
- *Управление WEB-сайтом Института;*
- *Управление компьютерными аудиториями и мультимедийными аудиториями*

Института.

3.1 Управление инновациями ЭИТ

- 3.1.1 Полное наименование подпроцесса:** управление инновациями электронных информационных технологий.
- 3.1.2 Назначение подпроцесса:** Определение приоритетов развития, повышение эффективности использования и общее управление направлениями ЭИТ в Институте.
- 3.1.3 Цель подпроцесса:** совершенствование ЭИТ в Институте, разработка годового проекта, сметы, отчета. Разработка и внедрение проектов в области ЭИТ.
- 3.1.4 Участники подпроцесса:** в части управления – заведующий центром информационных технологий (далее ЦИТ). В части эксплуатации – студенты, преподаватели, сотрудники Института.

Система менеджмента качества УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ЭЛЕКТРОННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНСТИТУТА	Шифр документа	СМК ДП 6.3.0-03-2015-1
	страница 5 из 22	

- 3.1.5 Документы или события, инициирующие подпроцесс:** инновации в области ЭИТ, требования потребителей, распорядительные документы, служебные записки.
- 3.1.6 Документы или записи, порождаемые подпроцессом** (см. альбом форм)
- Концепция.
 - План работы на год.
 - Смета.
 - Отчет о работе за год.
 - Техническое задание
 - Договоры.
 - Акты сдачи-приемки.
- 3.1.7 Входы подпроцесса:** план, маркетинговые исследования рынка ИТ, статистические данные об использовании ЭИТ в Институте, договор со сторонней организацией.
- 3.1.8 Выходы подпроцесса:** внедренные и усовершенствованные проекты, смета, договор со сторонней организацией, отчет о работе за год.
- 3.1.9 Ресурсы:** материально-техническое и информационное обеспечение, штат сотрудников, денежные средства Института.
- 3.1.10 Процессы поставщиков:** процессы структурных подразделений Института, сторонних организаций, отечественный и мировой рынок ЭИТ.
- 3.1.11 Процессы потребителей:** основной процесс и обеспечивающие процессы Института.
- 3.1.12 Механизмы обратной связи:** анализ записей по усовершенствованию объекта (делают записи пользователи, анализирует заведующий).
- 3.1.13 Измеряемые параметры подпроцесса:** степень соответствия техническому заданию.
- 3.1.14 Показатели результативности подпроцесса:** отношение выполненного объема работ к заданному. Определяет заведующий.
- 3.1.15 Показатели эффективности подпроцесса:** отношение времени и суммы средств, затраченных на реализацию проекта. Определяет заведующий совместно с бухгалтерией.
- 3.1.16 Порядок выполнения подпроцесса**
- 3.1.16.1. Порядок согласования и утверждения концепции*
- Концепция передается для ознакомления и согласования членам Совета филиала

Система менеджмента качества УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ЭЛЕКТРОННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНСТИТУТА	Шифр документа	СМК ДП 6.3.0-03-2015-1
	страница 6 из 22	

- Заведующий ЦИТ обсуждает предложения по изменению, дополнению концепции с авторами замечаний. Вносит изменения и выносит концепцию на Совет филиала для утверждения.

3.1.16.2. Порядок разработки плана, проекта, сметы и отчета

- На заседании ЦИТ проводится анализ выполнения плана работ за прошедший год и разрабатывается план работы на следующий год.

- Заведующий ЦИТ готовит отчёт по работе и выполнению сметы за год, план и смету (далее документы) на следующий год. Согласовывает их с директором Института, зам. директором по УВР, деканами факультетов, руководителями подразделений.

- Вносит согласованные изменения.
- Выносит документы на рассмотрение Советом Института для утверждения до 30 ноября.
- При необходимости дорабатывает документы.
- Директор утверждает окончательные варианты документов, которые принимаются к исполнению.

3.1.16.3. Порядок разработки проектов

- Разработка проектов ведётся в соответствии с утвержденным планом работы и сметой, а также, по необходимости, вне плана по распоряжению директора Института.

- В проекте разрабатывается техническое задание (ТЗ), и договор на выполнение ТЗ.
- После подписания договора обеими сторонами, заведующий осуществляет контроль его выполнением.
- Выполненный (внедренный) проект переходит в разряд объектов.
- По результатам выполнения условий договора оформляется акт приема-передачи выполненных работ, который визируется директором, заведующим и сторонним подрядчиком (при его участии в проекте).

3.2 Управление аппаратно-программными средствами

3.2.1 Полное наименование подпроцесса: управление аппаратно-программными средствами (далее АПС).

3.2.2 Назначение подпроцесса: обеспечение бесперебойного функционирования АПС.

3.2.3 Цель подпроцесса: готовность АПС к использованию в основном и обеспечивающих процессах. Адекватность АПС техническим и организационным

Система менеджмента качества УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ЭЛЕКТРОННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНСТИТУТА	Шифр документа	СМК ДП 6.3.0-03-2015-1
	страница 7 из 22	

требованиям и нормам.

- 3.2.4 Участники подпроцесса:** в части управления – заведующий ЦИТ. В части эксплуатации – студенты, преподаватели, сотрудники Института.
- 3.2.5 Документы или события, инициирующие подпроцесс:** план работы на год, необходимость ТО, неисправность АПС, распорядительные документы, служебные записки.
- 3.2.6 Документы или записи, порождаемые подпроцессом**
- План регламентных работ по обслуживанию АПС на год;
 - Запись в электронной ведомости учета АПС;
 - Запись в карточке материального учета АПС;
 - Гарантийный талон;
 - Доверенность на получение материальных ценностей;
 - Счет на оплату;
 - Акт приемки-сдачи работ;
 - Накладная;
 - Счет-фактура;
 - Акт приема-передачи материальных ценностей;
 - Запись в журнале учета сбоев АПС.
- 3.2.7 Входы подпроцесса:** новые, исправные, неисправные и исчерпавшие ресурс АПС.
- 3.2.8 Выходы подпроцесса:** АПС, готовые к использованию или утилизации.
- 3.2.9 Ресурсы:** материально-техническое и информационное обеспечение, штат сотрудников, денежные средства Института.
- 3.2.10 Процессы поставщиков:** процессы структурных подразделений Института, процесс управления инновациями в области ЭИТ, процессы сторонних поставщиков АПС и услуг.
- 3.2.11 Процессы потребителей:** основной процесс и обеспечивающие процессы Института.
- 3.2.12 Механизмы обратной связи:** журнал учета готовности АПС в компьютерных аудиториях (делают записи инженер по аудиториям); журнал учета сбоев АПС в подразделениях Института (делает записи инженер по АПС).
- 3.2.13 Измеряемые параметры подпроцесса:** контрольный период времени (T_k);

Система менеджмента качества УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ЭЛЕКТРОННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНСТИТУТА	Шифр документа та	СМК ДП 6.3.0-03-2015-1
	страница 8 из 22	

период времени состояния готовности АПС (T_r); период времени простоя (T_n); затраты на устранение простоя (Z).

3.2.14 Порядок выполнения подпроцесса (рис.1)

- Приобретение АПС в соответствии с планом (рис.2);
- Получение АПС в качестве добровольного пожертвования (рис.3);
- Постановка АПС на учет (рис.4);
- Установка АПС на рабочее место (рис.5);
- Техническое обслуживание АПС (рис.6);
- Управление неисправными АПС (рис.7).

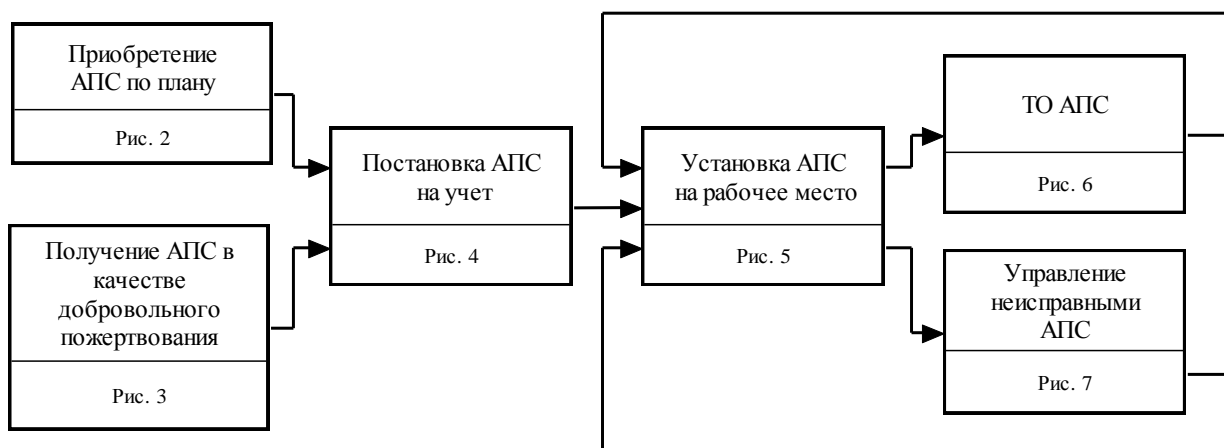


Рис. 1 Управление АПС

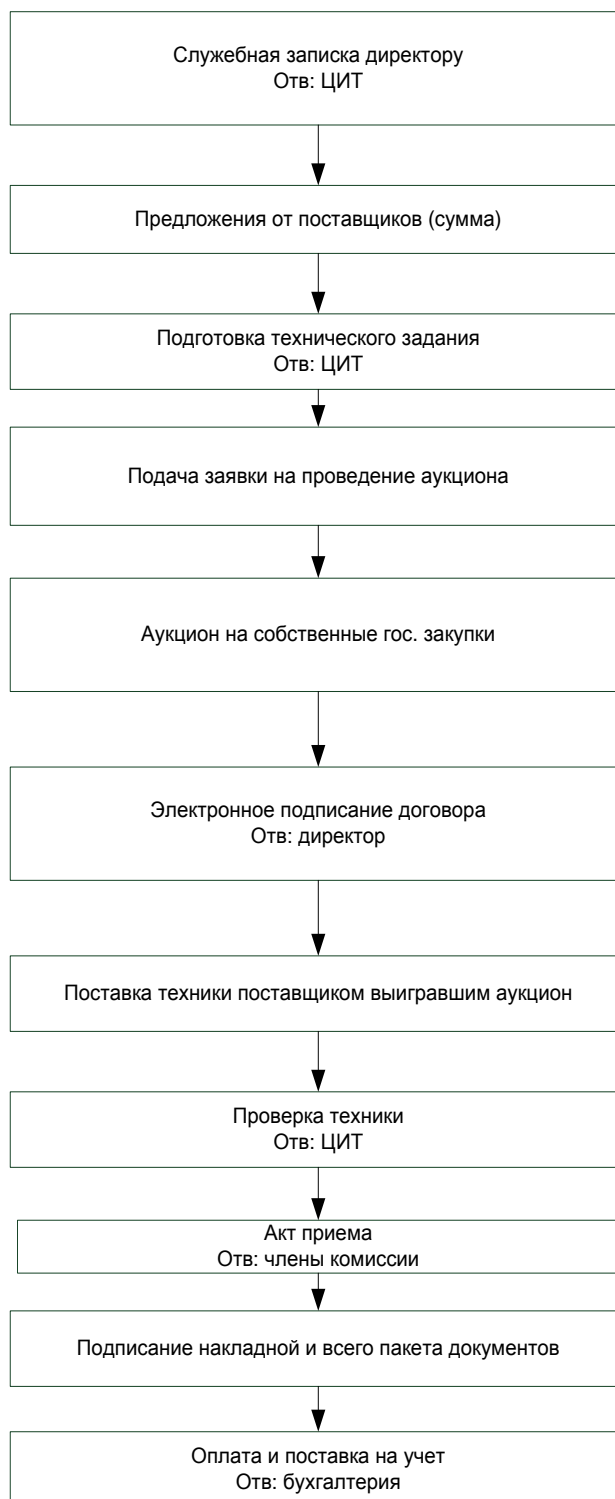


Рис. 2 Приобретение АПС по плану

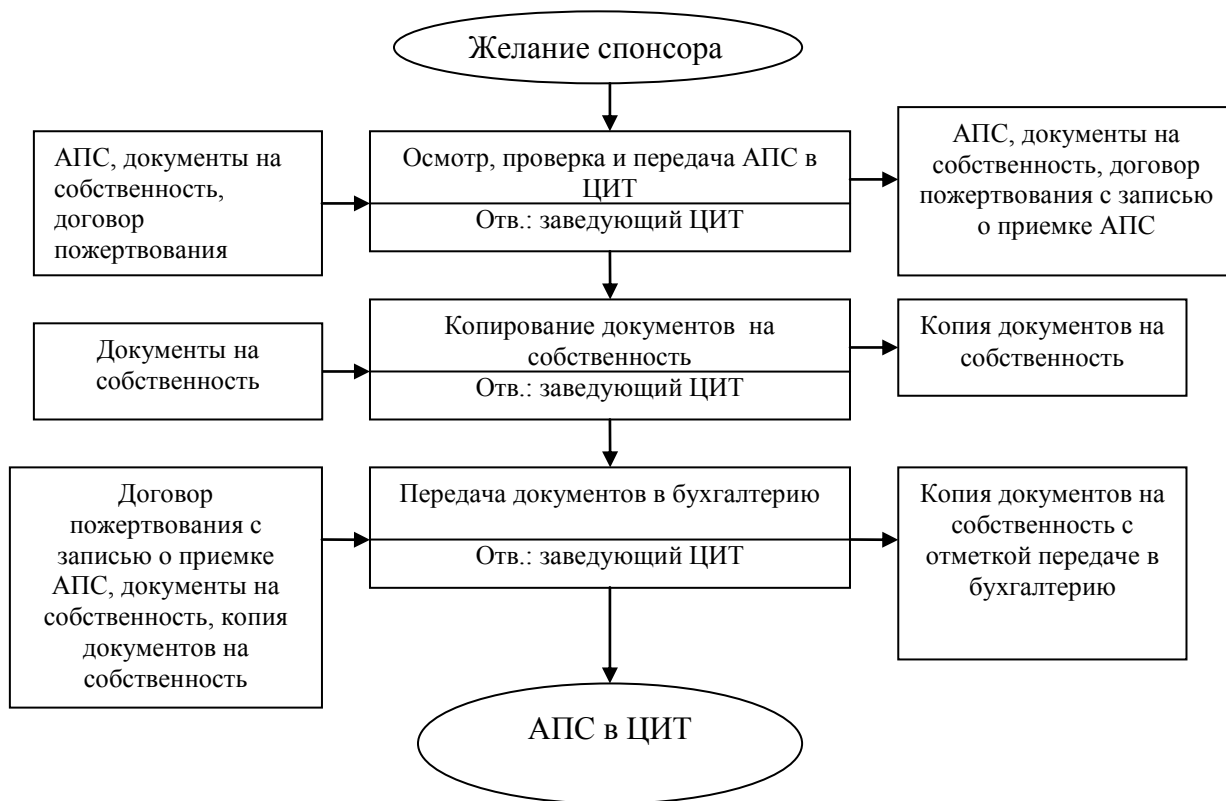


Рис. 3 Получение АПС в качестве добровольного пожертвования

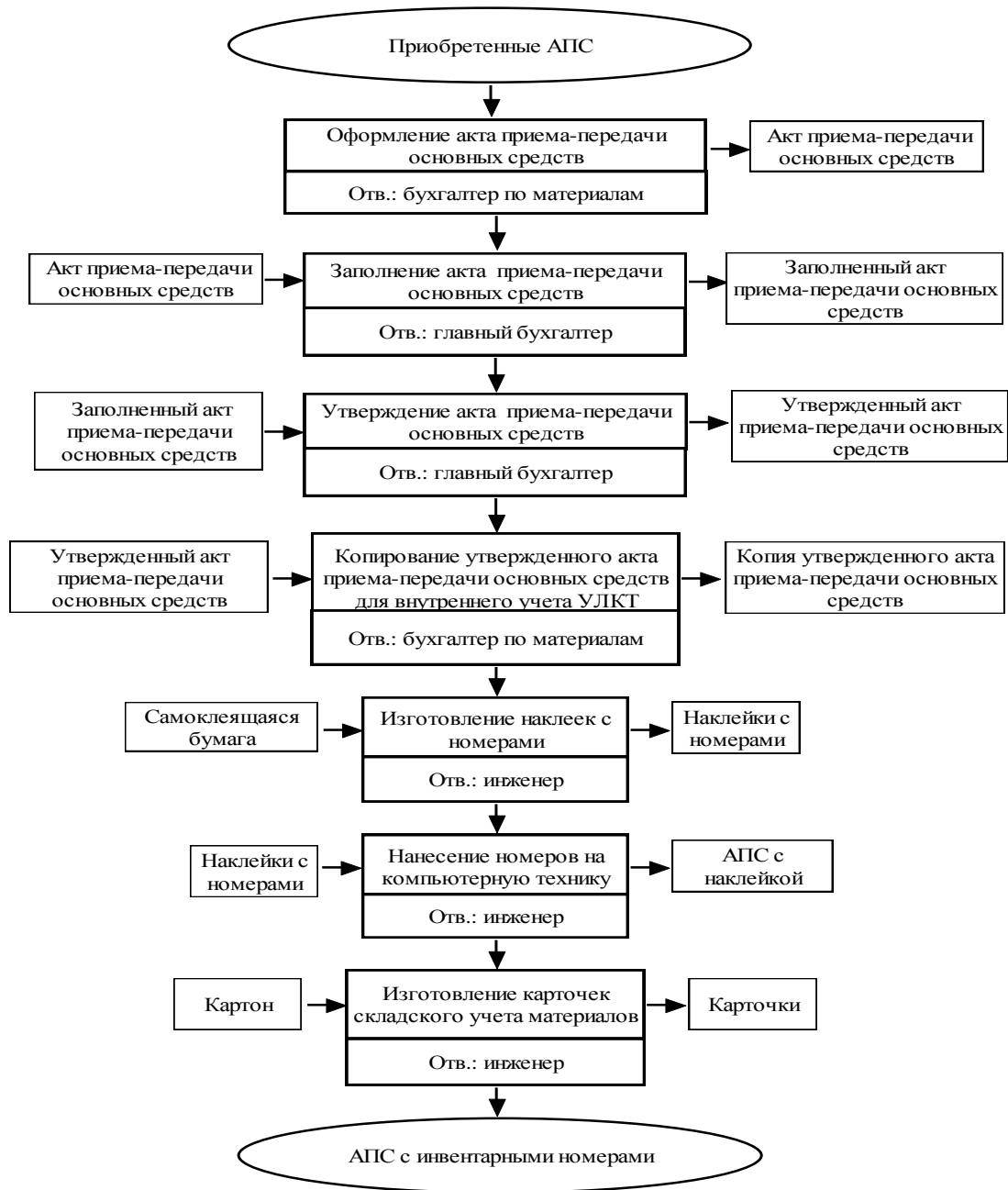


Рис. 4 Постановка АПС на учет

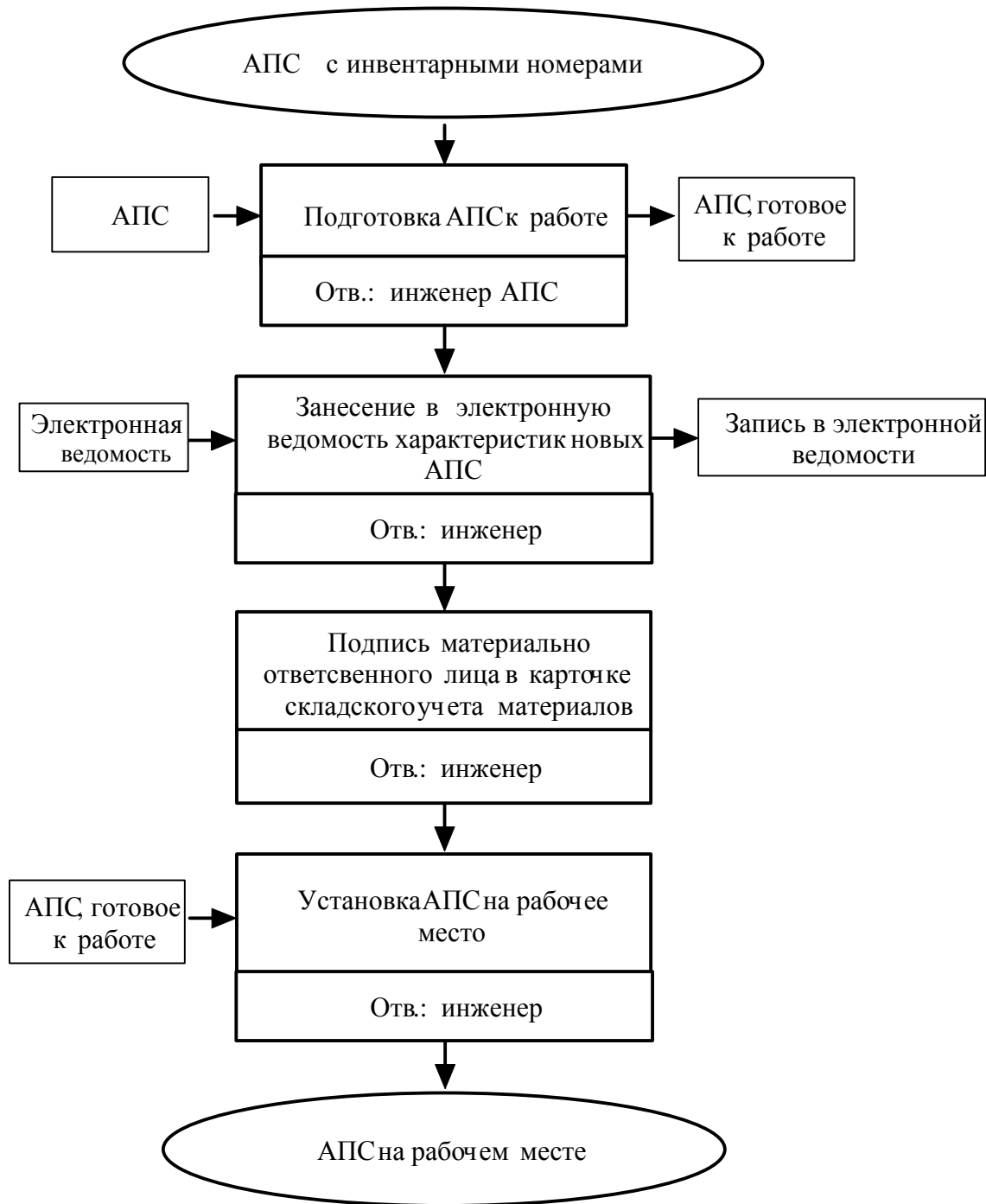


Рис.5 Установка АПС на рабочее место

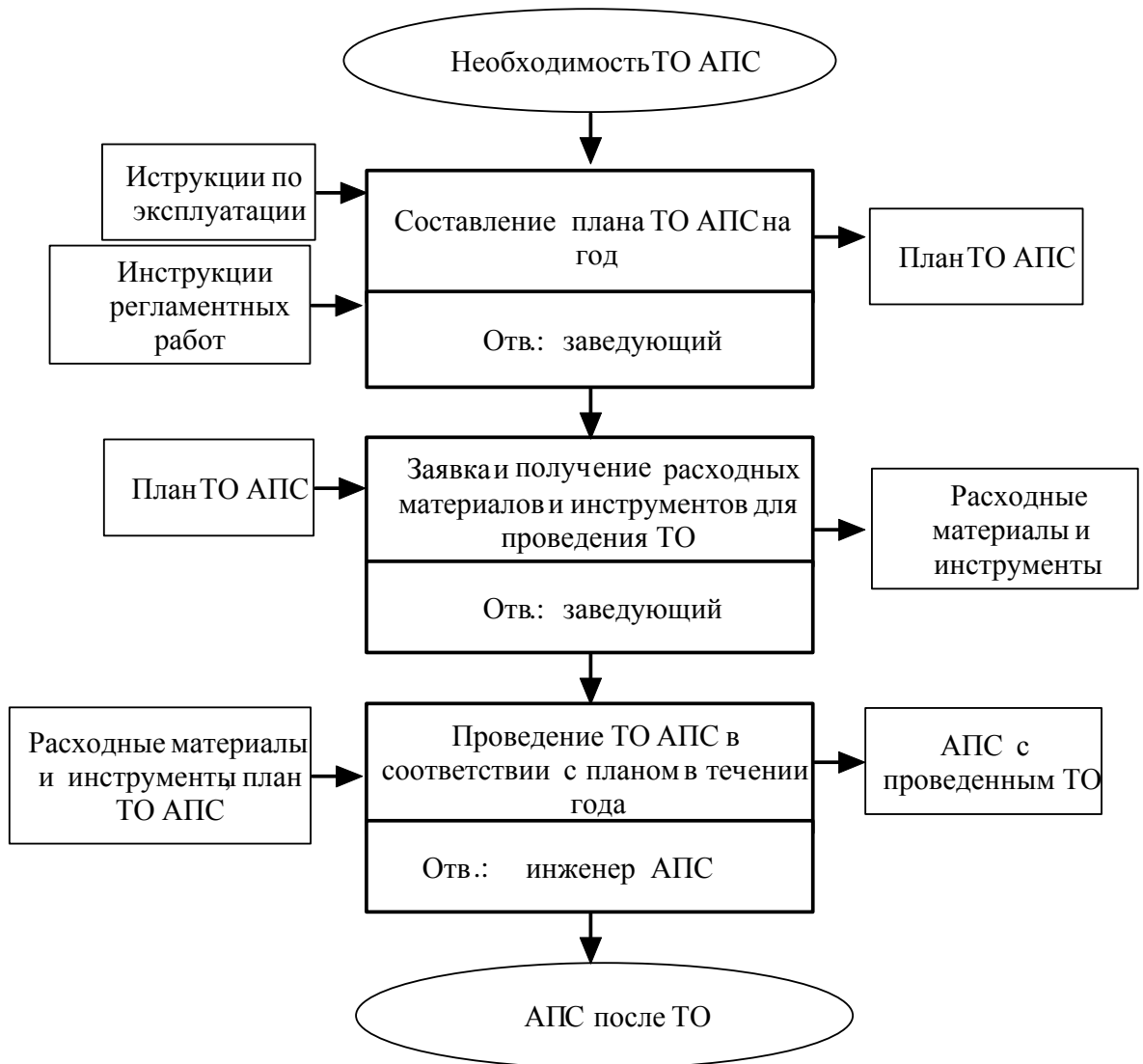


Рис. 6 Техническое обслуживание АПС

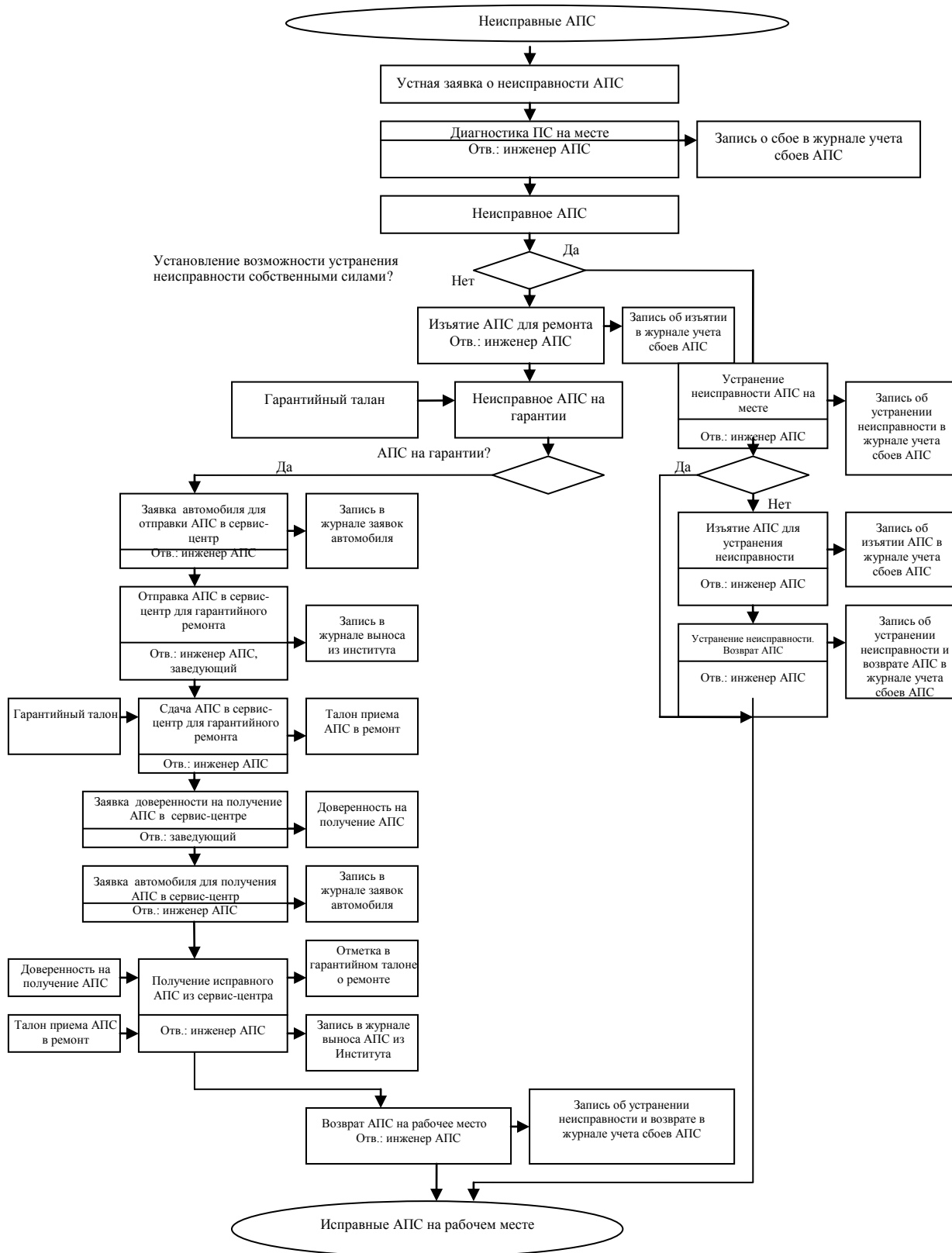


Рис. 7 Управление неисправными АПС

Система менеджмента качества УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ЭЛЕКТРОННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНСТИТУТА	Шифр документа	СМК ДП 6.3.0-03-2015-1
	страница 15 из 22	

3.3 Управление ресурсами Internet

3.3.1 Полное наименование подпроцесса: управление ресурсами Internet .

3.3.2 Назначение подпроцесса: Управление доступом и скоростью доступа к ресурсам Internet . Мониторинг и анализ графика.

3.3.3 Цель подпроцесса: бесперебойный доступ, адекватная скорость, оптимизация расходов при использовании Internet .

3.3.4 Участники подпроцесса: в части управления – заведующий ЦИТ. В части эксплуатации – студенты, преподаватели, сотрудники Института.

3.3.5 Документы или события, инициирующие подпроцесс: потребность в Internet - ресурсах, маркетинговые исследования, распорядительные документы в области управления ресурсами Internet Института, служебные записки.

3.3.6 Документы или записи, порождаемые подпроцессом: аналитический отчет (по мере необходимости), запись пользователей Internet .

3.3.7 Входы подпроцесса: план, маркетинговые исследования рынка ЭИТ, статистические данные об использовании Internet в Институте.

3.3.8 Выходы подпроцесса: каналы Internet и коммутационное оборудование, готовые к использованию

3.3.9 Ресурсы: материально-техническое и информационное обеспечение, штат сотрудников, денежные средства Института.

3.3.10 Процессы поставщиков: процессы поставщиков коммуникационного оборудования, провайдеров и операторов Internet , процессы структурных подразделений Института, мировой рынок ЭИТ.

3.3.11 Процессы потребителей: основной процесс и обеспечивающие процессы Института.

3.3.12 Механизмы обратной связи: журнал учета сбоев в работе Internet (делает записи инженер ЦИТ).

3.3.13 Изменяемые параметры подпроцесса: величина входящего трафика, скорость, время простоя.

3.3.14 Показатели результативности подпроцесса: отношение времени работы канала Internet к времени простоя. Рассчитывает инженер ежемесячно.

3.3.15 Порядок выполнения подпроцесса: порядок выполнения процесса описывается в виде блок-схемы (рис.8)

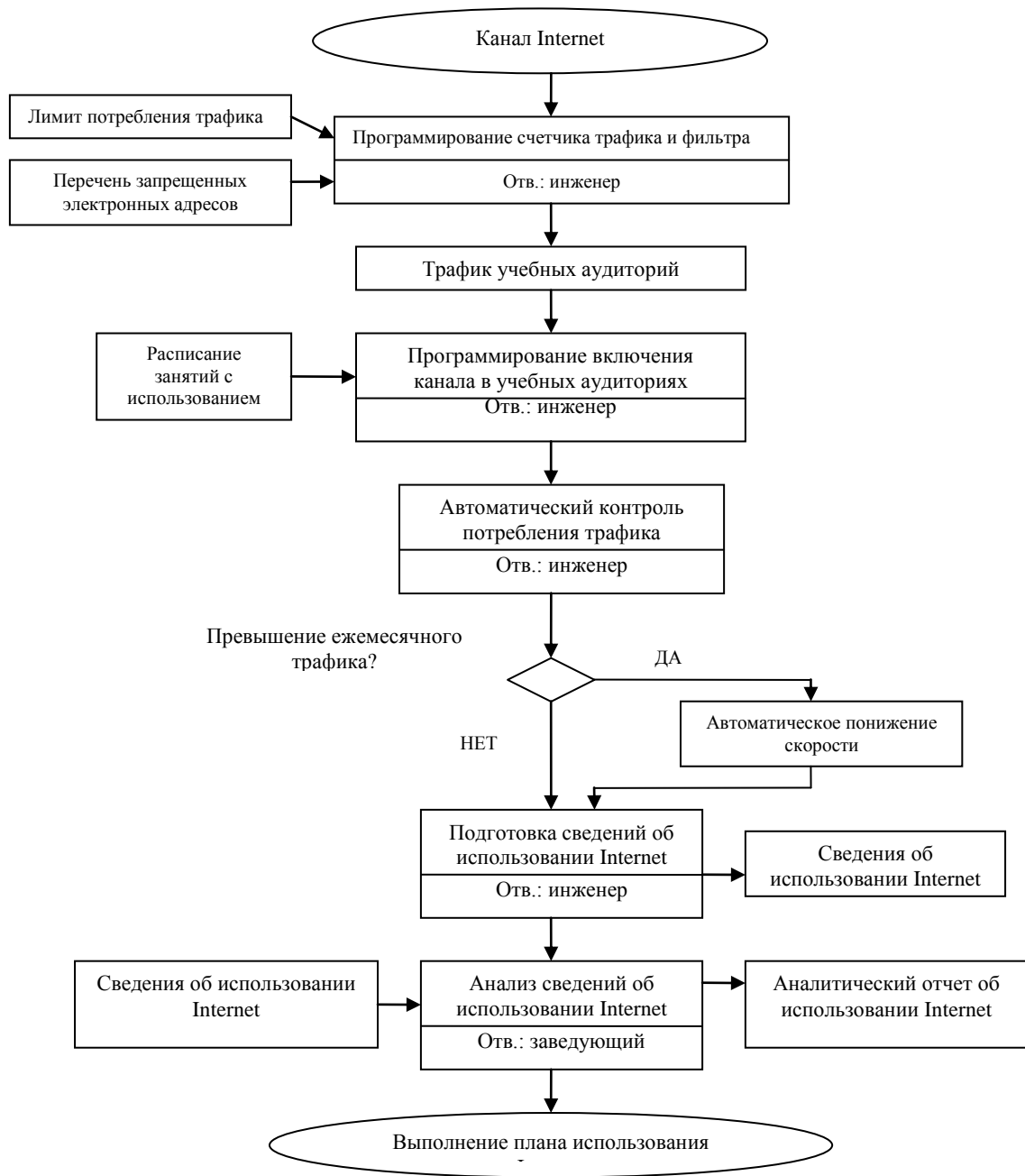


Рис. 8 Управление ресурсами Internet

Система менеджмента качества УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ЭЛЕКТРОННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНСТИТУТА	Шифр документа	СМК ДП 6.3.0-03-2015-1
	страница 17 из 22	

3.4 Управление WEB-сайтом Института

- 3.4.1 Полное наименование подпроцесса:** управление WEB-сайтом Института
- 3.4.2 Назначение подпроцесса:** обеспечение накопления, хранения, обработки, поиска, обновления информации на WEB-сайте Института (далее сайте).
Техническая поддержка функционирования сайта.
- 3.4.3 Цель подпроцесса:** постоянный доступ к сайту, Актуальность и востребованность информации на сайте.
- 3.4.4 Участники подпроцесса:** в части управления – сотрудники ЦИТ, руководители структурных подразделений. В части эксплуатации – студенты, преподаватели, сотрудники Института, сторонние лица.
- 3.4.5 Документы или записи, порождаемые подпроцессом** (см. альбом форм)
Электронная информация различных форматов, предназначенная для использования на сайте.
- 3.4.6 Входы подпроцесса:** план, информация подразделений Института для обработки и дальнейшего использования; маркетинговые исследования рынка ЭИТ, опрос пользователей о степени адекватности управления сайтом.
- 3.4.7 Выходы подпроцесса:** электронная информация на сайте.
- 3.4.8 Ресурсы:** материально-техническое и информационное обеспечение, штат сотрудников, денежные средства Института.
- 3.4.9 Процессы поставщиков:** процессы структурных подразделений Института, отечественный и мировой рынок ЭИТ.
- 3.4.10 Процессы потребителей:** основной процесс и обеспечивающие процессы Института.
- 3.4.11 Механизмы обратной связи:** предложения от пользователей по усовершенствованию управления сайтом (пожелания пользователей в свободной устной или письменной форме).
- 3.4.12 Измеряемые параметры подпроцесса:** наличие доступа к сайту, количество обращений на сайт.
- 3.4.13 Показатели результативности подпроцесса:** количество обращений на сайт за месяц. Информацию о количестве посетителей фиксирует инженер ежемесячно.

Система менеджмента качества УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ЭЛЕКТРОННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНСТИТУТА	Шифр докумен та	СМК ДП 6.3.0-03-2015-1
	страница 18 из 22	

3.5 Управление компьютерными аудиториями Института

- 3.5.1 Полное наименование подпроцесса:** управление компьютерными аудиториями Института.
- 3.5.2 Назначение подпроцесса:** обеспечение эффективного использования компьютерных аудиторий Института в основном и обеспечивающих процессах Института.
- 3.5.3 Цель подпроцесса:** обеспечение сотрудников Института ЭИТ. Готовность АПС в компьютерных аудиториях к работе.
- 3.5.4 Участники подпроцесса:** в части управления – сотрудники ЦИТ. В части эксплуатации – студенты, преподаватели, сотрудники Института.
- 3.5.5 Документы или события, инициирующие подпроцесс:** расписание учебных занятий, план работы, договоры, служебные записки, распоряжения.
- 3.5.6 Документы или записи, порождаемые подпроцессом (см. альбом форм):** расписание учебных занятий и самостоятельных работ в компьютерных аудиториях, записи в журналах учета использования компьютерных классов.
- 3.5.7 Входы подпроцесса:** решения Совета филиала, расписание учебных занятий, распоряжения, служебные записки, санитарные нормы и правила, аппаратно-программные средства.
- 3.5.8 Выходы подпроцесса:** расписание учебных занятий и самостоятельных работ в компьютерных классах, аппаратно-программные средства, соответствующие требованиям и готовые к использованию.
- 3.5.9 Ресурсы:** материально-техническое и информационное обеспечение, штат сотрудников, денежные средства Института.
- 3.5.10 Процессы поставщиков:** процессы структурных подразделений Института, процесс учебного отдела.
- 3.5.11 Процессы потребителей:** основной процесс и обеспечивающие процессы Института.
- 3.5.12 Механизмы обратной связи:** анализ записей в журнале учета использования компьютерной техники в аудиториях (делают записи преподаватели, пользователи, анализирует – инженер по аудиториям), предложения от пользователей по совершенствованию управления аудиториями ЭИТ (пожелания пользователей в свободной устной и письменной форме).
- 3.5.13 Измеряемые параметры подпроцесса:** полная продолжительность рабочего

Система менеджмента качества УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ЭЛЕКТРОННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНСТИТУТА	Шифр докумен та	СМК ДП 6.3.0-03-2015-1
	страница 19 из 22	

времени классов ($T_{рв}$), продолжительность загрузки класса учебными и
 самостоятельными занятиями ($T_{уз}$), продолжительность проведения
 регламентных работ ($T_{рр}$).

Система менеджмента качества УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ЭЛЕКТРОННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНСТИТУТА	Шифр документа	СМК ДП 6.3.0-03-2015-1
	страница 20 из 22	

Таблица 1. Матрица ответственности процесса управления ресурсами ЭИТ Института

процессы	Директор	Зам.. директора по учебно-воспитательной работе	Зам.. директора по науке	Зам.. директора по общим вопросам	Главный бухгалтер	Начальник учебного отдела	Заведующий складом	Зав. кафедрой, начальник структурного подразделения	Преподаватель	Сотрудник Института	Студент	Сотрудники ЦИТ	Заведующий ЦИТ
Инновации в области ЭИТ	У	У	У		У			У				У	О
Управление аппаратно-программными средствами	У				У		У	У	У	У	У	У	О
Управление ресурсами Internet	У	У	У	У				У	У	У	У	У	О
Управление WEB-сайтом Института	У							У	У	У	У	У	О
Управление компьютерными классами Института		У				У		У	У	У	У	У	О


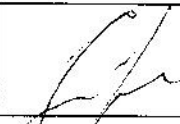
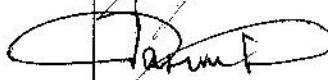
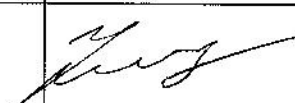
О – ответственный за процесс (владелец процесса); У – участник процесса.

Система менеджмента качества УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ЭЛЕКТРОННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНСТИТУТА	Шифр документа	СМК ДП 6.3.0-03-2015-1
	страница 22 из 22	

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

1. **РАЗРАБОТАНА** – заведующим отделом управления качеством образования (ОУКО) – Ильиным Вадимом Владимировичем

2. **СОГЛАСОВАНО**

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Зам. директор по учебно-воспитательной работе, ответственный за СМК	Измайлова Лидия Николаевна		15.10.2015г.
Заведующий центром информационных технологий	Фомин Александр Анатольевич		14.10.2015г.
Начальник отдела юридической и кадровой службы	Ганиев Ильдар Музавирович		13.10.2015г.
Заведующий отдела управления качеством образования	Ильин Вадим Владимирович		11.10.2015г.

3. **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** приказом директора № 153 от 09 ноября 2015 г.

4. СПИСОК РАССЫЛКИ

Должностные лица:

- Директор Пермского института (филиала) ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»
- Зам. директора по учебно-воспитательной работе

Структурные подразделения:

- Отдел управления качеством образования (ОУКО).