	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>1 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

**ПРИНЯТО**

Ученым советом  
 ФГБОУ ВО «СГУВТ»

Протокол № 9 от 17.05.2021 г.

**УТВЕРЖДАЮ**


Ректор  
 ФГБОУ ВО «СГУВТ»

\_\_\_\_\_ Т.И. Зайко  
 «17» мая 2021 г.

## **ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**


### **СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

Настоящий стандарт не подлежит воспроизведению, полному или частичному, без письменного разрешения Ректора Университета

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>2 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

## СОДЕРЖАНИЕ


СОДЕРЖАНИЕ .....	2
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ .....	3
УЧЕТ ЭКЗЕМПЛЯРОВ .....	4
1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	4
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ .....	4
3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....	4
3.1 Определения .....	5
3.2 Обозначения и сокращения .....	5
4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ .....	6
5 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ .....	6
5.1 Входные данные .....	6
5.2 Содержание процесса .....	7
5.3 Выходные данные .....	18
5.4 Анализ измерение и мониторинг процесса .....	19
ПРИЛОЖЕНИЕ .....	20

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>3 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

	Должность	Ф.И.О.	Дата, подпись
Разработал	Начальник ЦИТ	Кдименко С.Ф.	
Разработал	Начальник НТБ	Швед А.А.	
Нормоконтроль	Директор ИМА	Мочалин К.С.	

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	Ф. И. О.	Дата, подпись
Проректор по КП,ПРиЦТ	Глушец В.А.	
Проректор по УР	Григорьев В.А.	

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>4 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

## УЧЕТ ЭКЗЕМПЛЯРОВ

С актуальной версией данного документа можно ознакомиться на страничке официального сайта (<http://smk.ssuwt.ru>) с любого компьютера, подключенного к внутренней сети Университета. Допускается распечатка копий данного документа или его отдельных разделов с указанного сайта для справочного использования.

### 1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает требования к процессу информационного обеспечения рабочих мест сотрудников ВУЗа для повышения их профессионального уровня и укрепления позиции университета в условиях рынка. Стандарт предназначен для всех подразделений ФГБОУ ВО «СГУВТ», связанных с образовательным процессом.

Целью процесса является информационное обеспечение сотрудников университета и их рабочих мест. Под информационным обеспечением понимается: ресурсы которые необходимы к использованию информационных сетей ФГБОУ ВО «СГУВТ» (далее СГУВТ, либо Университет) программное обеспечение, предоставления доступа к электронной сети обмена информацией внутри университета и в Internet и обеспечение литературой и


Предшествующими процессами являются процессы – внутренний аудит (СТО «Внутренний аудит»), корректирующие действия (СТО «Корректирующие действия»), предупреждающие действия (СТО «Управление рисками. Предупреждающие действия») все основные виды деятельности, процессы управления и обеспечения.

### 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ИСО 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ИСО 9001:2015 Система менеджмента качества. Требования.
- ИСО 9004:2018 Менеджмент качества. Качество в организации. Руководство по достижению устойчивого успеха.
- ИСО 19011:2011 Система менеджмента качества. Рекомендации по проведению внутренних проверок системы менеджмента качества и/или системы экологического менеджмента.
- Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года (ПДНВ) с поправками ([http://smk.ssuwt.ru/\\_media/000/stcw\\_rus.pdf](http://smk.ssuwt.ru/_media/000/stcw_rus.pdf));
- Устав Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сибирский государственный университет водного транспорта» (ред. от 03.04.2018) (<http://www.ssuwt.ru/sveden/document>);
- Локальными актами Университета, разработанными в соответствии с Уставом ([http://smk.ssuwt.ru/normativnye\\_pologeniya](http://smk.ssuwt.ru/normativnye_pologeniya)).

При пользовании настоящим стандартом организации целесообразно проверить действие ссылочных документов по официальным источникам, используя информационный указатель «Консультант плюс». Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим документом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку».

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>5 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

### 3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

#### 3.1 Определения

В настоящем документе приняты следующие термины и определения:

**Вход** – совокупность информационных данных или обучающихся, на любой из промежуточных стадий обучения, предназначенных для последующей обработки или преобразования посредством того или иного *процесса*.

**Выход** – совокупность информационных данных или обучающихся, на любой из стадий обучения, являющихся результатом обработки или преобразования посредством того или иного *процесса*.

**Информация** – значимые данные.

**Информационные издательства** – относятся издательства как нормативной и технической литературы, Международных конвенций, мультимедийных книг и учебниках для проведения учебного процесса, процесса управления и повышения профессионального уровня сотрудников Университета.

**Образовательное учреждение** – юридическое лицо, независимо от организационно правовой формы, в виде учебного заведения (например, университет водного транспорта или речное командное училище и т.п.). Образовательное учреждение должно иметь администрацию и самостоятельно выполнять функции по разработке, внедрению и реализации образовательного процесса и оценки компетентности выпускаемого специалиста.

**Образовательный процесс** – процесс развития и саморазвития личности, связанный с овладением, формированием нового уровня теоретических знаний и умений практической деятельности, осуществляемой путем организации активной познавательной деятельности обучающихся; необходимое условие деятельности личности и общества по сохранению и развитию материальной и духовной культуры.

**Подпроцесс (этап процесса)** – составляющая часть *процесса*, совокупность работ, имеющих единую направленность, выполняемых одним или несколькими подразделениями.

**Процесс** – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности (*подпроцессов, этапов процесса*), преобразующих *входы* в *выходы*.

**Рабочее место пользователя** – комплекс средств вычислительной и орг. техники предоставленной сотруднику СГУВТ для исполнения своих должностных обязанностей.

**Ресурс** – Все, что используется (потребляется) в процессе или деятельности для получения результата) продукции процесса, деятельности). В настоящем стандарте понимается термин ресурс, все то, что необходимо для информационного обеспечения (ПК, ПО, ИС, СВТ).

**Услуга** – нематериальная продукция, являющаяся результатом, по меньшей мере, одного действия, осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя.

**Учебный год** – продолжительность образовательного процесса на одном курсе, состоящем из 2 семестров.


**Учебный план** – документ, определяющий состав дисциплин, изучаемых в образовательном учреждении, их рациональное распределение по семестрам, трудоемкость дисциплины по видам занятий, формы контроля для всех направлений, специальностей и специализаций на весь срок обучения.

#### 3.2 Обозначения и сокращения

**ОЗ** – отдел закупок;

**ООП** – основные образовательные программы (подробнее см. **СТО «Проектирование и планирование УП»**);

**ПО** – программное обеспечение;

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>6 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

**РПД** – рабочая программа дисциплины.  
**СМК** – система менеджмента качества;  
**СП** – структурные подразделения;  
**СТО** – стандарт организации;  
**УПРК** – управление по работе с кадрами;  
**УМКД** – учебно-методические комплексы дисциплин;  
**ФГБОУ ВО «СГУВТ»** – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Сибирский государственный университет водного транспорта»;  
**ЦИТ** – центр информационных технологий;  
**ЦНИИМФ** – Центральный научно-исследовательский институт морского флота;  
**ЦПиПК** – центр переподготовки и повышения квалификации;  
**ЭБС** – электронная библиотечная система.

## 4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Сотрудники ЦИТ несут ответственность за своевременное и качественное выполнение требований положений стандарта.

Начальник ЦИТ несёт ответственность за организацию работ по исполнению требований, установленных в СТО.

Руководители подразделений несут ответственность за своевременное информирование ЦИТ при организации нового рабочего места, увольнении сотрудника или о необходимости изменения доступа к ИС или общесетевым ресурсам.

Пользователи ИС несут ответственность за своевременность информирования ЦИТ о проблемах, связанных с функционированием ИС, сохранностью и надлежащей эксплуатацией вычислительной и оргтехники.


Ответственность за выполнение процессов изложена в матрице ответственности (таблица 5.2).

## 5 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ

### 5.1 Входные данные

Таблица 5.1 – Входные данные процесса

Предшествующий процесс или внешний источник	Наименование содержащих документов	Место хранения документа
Издательства, книготорговые организации, дистрибьюторы программных продуктов	Материалы семинаров и научно-технических конференций, рекламная продукция, каталоги новых изданий	ЦИТ, научно-техническая библиотека
Управление рисками. Предупреждающие действия (СТО)	Планы развития подразделений	ЦИТ, научно-техническая библиотека
Проектирование и планирование учебного процесса ВО (СТО)	УМКД, ООП	Кафедры
Данные о необходимости изменений процесса	Планы-отчеты корректирующих действий, листы наблюдений	ЦИТ, научно-техническая библиотека
Внешняя и внутренняя информация	Бумажный, электронный носитель информации	СП

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>7 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

## 5.2 Содержание процесса

Управление информацией в Университете осуществляют руководители по направлениям деятельности. Требования к объему (показателям) и срокам передачи информации в процессах устанавливаются в СТО, между подразделениями – в разделе положений о подразделениях «Взаимодействие», а также в планах мероприятий, протоколах и переписке между подразделениями. При необходимости информирования о деятельности проводятся информационные совещания.

Для передачи информации используется корпоративная электронная почта и официальный сайт университета.

Для исполнения Закона РФ «Об образовании», правил размещения в сети интернет и обновления информации об образовательном учреждении разработана матрица распределения ответственности за размещение и актуализацию информации на сайте Университета. Матрица представлена в **Приложение А**. При размещении информации на сайте Университета и ее обновлении обеспечивается соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Технологические и программные средства, которые используются для функционирования сайта обеспечивают:

- Доступ пользователей для ознакомления с размещенной на сайте информации на основе свободного и общедоступного программного обеспечения;
- Защиту информации от уничтожения, модификации и блокирования доступа к ней, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации;
- Возможность копирования информации на резервный носитель, обеспечивающий ее восстановление.

Информация на сайте университета размещается на русском языке, при необходимости возможно размещение на государственных языках республик, входящих в состав РФ, а также на иностранных языках.

Внутренний обмен информацией (коммуникации) в СГУВТе осуществляется по двум направлениям:

- А) вертикальная;
- Б) горизонтальная.

Информация, передаваемая по каналам коммуникации – вертикальной или горизонтальной должна соответствовать минимум трем критериям качества:


- основана на достоверных и объективных данных;
- иметь смысл и представлять ценность для потребителя информации;
- передаваться своевременно и в необходимом для потребителя объеме.

**Вертикальная коммуникация** между руководством и персоналом производится двумя путями:

– руководство доводит до сведения персонала Политику и Цели в области качества, требования потребителя, нормативные требования, требования к продукции и процессам, требования по верификации и валидации, а также методологию по тому, как внедрить и использовать систему менеджмента качества.

– персонал доводит до сведения руководства информацию и данные о потребностях и ожиданиях потребителя, удовлетворенности потребителя, показателей деятельности в области качества, результативности системы качества и возможностях для улучшения.

Информация передается посредством внутренней локальной сети, средств связи, электронной почты и бумагоносителей, через руководства, стандарты, инструкции, записи по качеству, отчеты, а также через обучение, инструктирование на рабочих местах и совещания.

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>8 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

Совещания (заседания кафедры, советы) играют специальную роль в обеспечении должной коммуникации между руководством и персоналом. Совещание (заседания кафедры, советы) предоставляет персоналу возможность внутреннего обмена информацией по отчетам текущего состояния системы менеджмента качества, а руководству – основу для принятия решений по формулированию политики и директив по развитию системы менеджмента качества.

ПРК несет полную ответственность за обеспечение того, что все соответствующие документы, отчеты и записи распределяются причастным подразделениям и функциям, и что информация и данные о показателях деятельности в области качества и результативности системы качества доводятся до сведения руководства СГУВТ.

**Горизонтальная коммуникация** осуществляется между участниками процессов и включает в себя:

- представление ответственного сотрудника за ведение всей работы;
- выделение ресурсов для исполнения заданий;
- предварительные согласования/ корректировки действий в совместном проекте;
- передачу входных/выходных данных между процессами;
- взаимная оценка сотрудничества между процессами;
- изыскание возможностей улучшения процессов.

Информация при горизонтальной коммуникации может передаваться устно на совместных совещаниях (заседаниях кафедры, советах), посредством внутренней локальной сети, электронной почты и бумажных носителей, через заявки, спецификации, акты приема-передачи, записи в журналы учета жалоб и благодарностей. Во избежание дублирования поручений, весь обмен информацией между сотрудниками подразделений должен идти через руководителей своих подразделений. В случае необходимости решения срочных вопросов, допускается прямое общение с обязательным параллельным информированием непосредственного руководителя.

Порядок взаимодействия подразделений на функциональном уровне определен в положениях о подразделениях в разделе «Взаимодействие».

Обязанностью руководителя каждого подразделения является доведение необходимой информации до подчиненного ему персонала и обеспечение возможности обратной связи с работниками по всем вопросам и проблемам, связанным с их деятельностью и функционированием СМК.

Информационное обеспечения подразумевает получение/приобретение следующих видов информации:


- Информационные сети;
- Литературы, мультимедийных книг и учебников.

Ниже приведены этапы процесса информационного обеспечения, номера этапов соответствуют номерам в блок-схеме процесса.

### **5.2.1 Процесс приобретения/получения ресурсов для информационного обеспечения**

Пояснения к процессам (нумерация соответствует порядковому номеру в алгоритме процесса на рисунке 5.1.



	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>9 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>		Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>

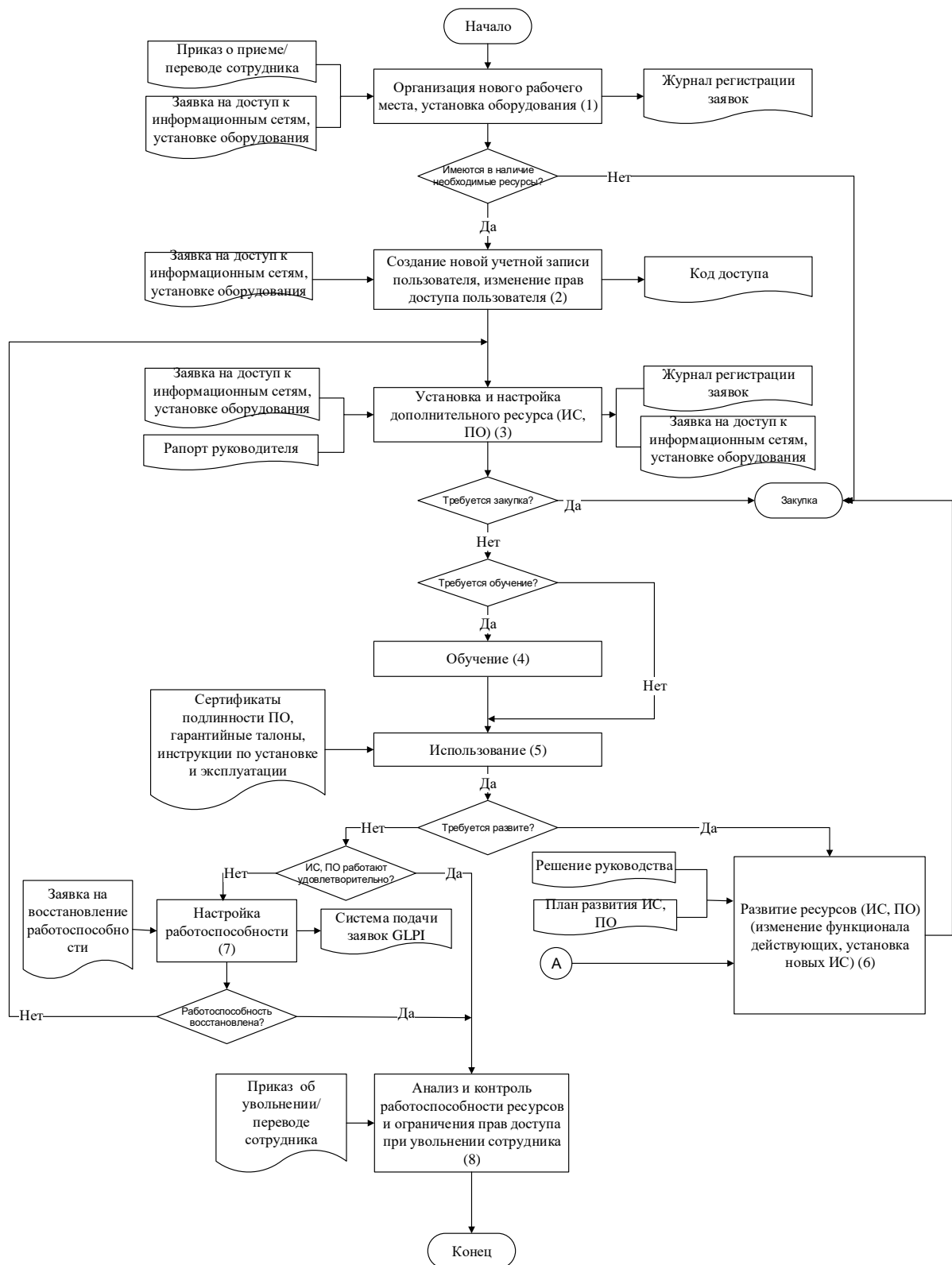



Рисунок 5.1 – Процесс приобретения/получения ресурсов для информационного обеспечения

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>10 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

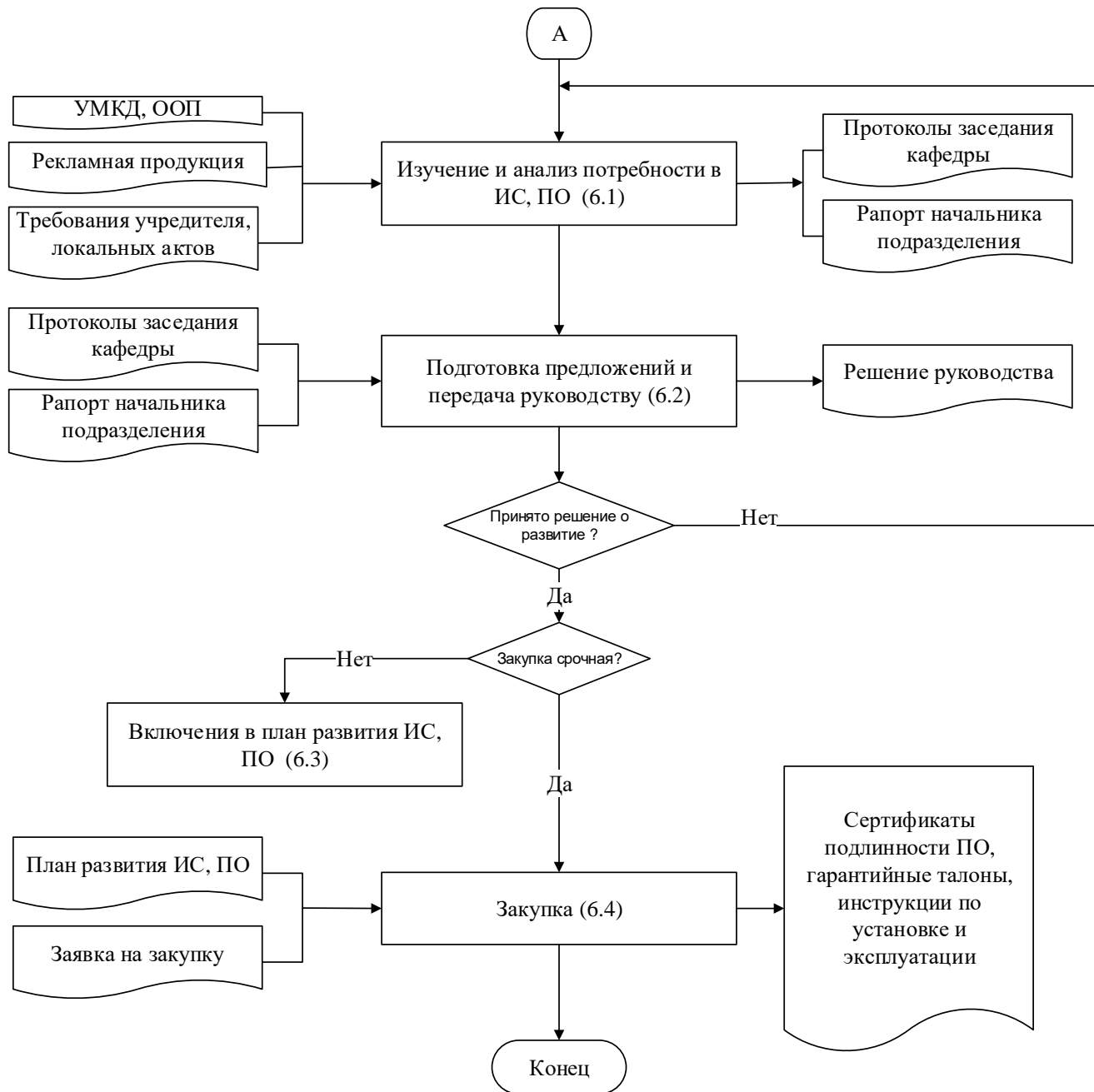



Рисунок 5.2 – Продолжение. Процесс приобретения/получения ресурсов для информационного обеспечения

#### Общие положения прохождения этапов.

Установленный порядок прохождения заявок обеспечивает:

- снижение времени простоя вычислительной и оргтехники;
- обеспечение надёжного функционирования ИС СГУВТ;
- исключение ошибочных действий сотрудников ЦИТ при исполнении заявок;
- обеспечения актуализации учетной информации в ИС.

Заявки в ЦИТ за подписью руководителя заинтересованного подразделения подаются при необходимости:

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>11 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

- организации нового рабочего места, установки дополнительного оборудования или программного обеспечения;

- предоставления (ограничения) доступа к информационным ресурсам;
- решения задач, связанных с развитием информационных систем в СГУВТ.

Заявки в ЦИТ подают пользователи ИС при нарушении функционирования (не удовлетворительной производительности) СВТ, КМА, ПО, СС любым из следующих способов:

- по телефону 213-11-13
- в системе GLPI через Internet Explorer по адресу <http://help>
- в виде рапорта на имя начальника ЦИТ, с кратким изложением возникшей проблемы.

Все заявки регистрируются специалистом ЦИТ в системе GLPI. После чего пользователю поступает уведомление по электронной почте о регистрации заявки, её порядковом номере, дате и времени регистрации заявки.

После выполнения заявки специалистом ЦИТ, пользователю, инициировавшему заявку, приходит уведомление о подтверждении исполнения заявки.

**Первый этап.** На основании приказа о приеме/переводе сотрудника при отсутствии рабочего места на основании заявки на доступ к информационным сетям, установке оборудования (**Приложение Б**) проводится работа по обеспечению рабочих мест необходимым оборудованием и информационными ресурсами.

Заявка формируется руководителем подразделения, в которой указывается необходимое оборудование и ресурсы, необходимые для реализации функций подразделения. Заявка передается в ЦИТ, где проходит регистрацию в журнале регистрации заявок. Специалист ЦИТ определяет наличие ресурсов. При наличии ресурсов в наличии, подготавливает их ввод в эксплуатацию. В противном случае, подготавливает необходимую документацию для проведения процесса закупки в соответствии СТО «**Закупки и взаимодействие с поставщиками**».

Для владения актуальной информацией о кадровом составе сотрудников университета, отдел кадров направляет приказы о приеме/переводе сотрудников Университета в ЦИТ.

После исполнения заявки ответственный сотрудник ЦИТ за ее исполнения, делает отметку в заявке о ее выполнении (либо не выполнении с указанием причины не исполнения и дальнейшие действия).

**Второй этап.** ЦИТ на основании заявки на доступ к информационным сетям осуществляет создание новой учетной записи пользователя, либо изменение прав доступа пользователя. Пользователю сообщают код доступа к тем или иным ресурсам.


**Третий этап.** В процессе осуществления деятельности подразделения, при необходимости установки дополнительного программного обеспечения, руководитель подразделения формирует рапорт и заполняет заявку, утверждает ее у руководства СГУВТ. На основании утверждённой заявки ЦИТ устанавливает и настраивает дополнительное программное обеспечение.

**Четвертый этап.** При необходимости обучения пользователей, ЦИТ организует обучение.

**Пятый этап.** Использование ресурсов проводится на основании сертификата подлинности ПО, инструкций по эксплуатации.

**Шестой этап.** С целью обеспечения учебного процесса информационными средствами освоения дисциплин на основании анализа УМКД на заседании кафедры рассматриваются поступившие от сотрудников предложения приобрести программное обеспечение, на предмет соответствия, актуальности и реальной потребности.

6.1 этап. Руководители подразделений проводят изучения и анализ потребности в ИС, ПО для выполнения функций подразделений в соответствии законодательных требований, либо требований ведомств, локальных актов. При необходимости развития ПО, ИС руководители подразделений формируют рапорт.

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>12 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

6.2 На основании протокола заседания кафедры или рапорта начальника подразделения готовятся предложения и передаются руководству СГУВТ для решения руководства.

6.3 При положительном решении со стороны руководства СГУВТ, осуществляется этап планирование закупки. В зависимости от срочности развития ИС, ПО принимается руководством СГУВТ решение о плановой, либо внеплановой закупки в соответствии СТО «**Закупки и взаимодействие с поставщиками**». Рассматривается приобретение ресурса с точки зрения актуальности, срочности, возможность выполнения. Внеплановые заявки утверждаются ректором Университета.

При плановой закупки вносится позиция в ежегодный план развития ИС, ПО (план закупок) начальником ЦИТ.

**Седьмой этап.** В процессе эксплуатации ресурсов осуществляется периодический контроль технического состояния, а также техническое обслуживание. В случае выявления неполадок в процессе профилактик, либо при возникновении сбойной ситуации в работе ресурса, ЦИТ проводит мероприятия по настройке работоспособности ресурсов.

Потребитель ресурса формирует заявку по восстановлению работоспособности в системе подачи заявок GLPI, при отсутствии возможности направить заявку в системе звонит по телефону и сообщать проблему в работоспособности.

Срок устранения по проблемам печати – 3 рабочих дня;

По проблеме функционирования ПК 6 рабочих часов;

По проблеме доступа к сетевым ресурсам 6 рабочих часов

По проблемам иного характера сроки исполнения заявок устанавливаются индивидуально в каждом случае отдельно специалистами ЦИТ.

В случае если принято решение о нецелесообразности ремонта, восстановления ресурса, такой ресурс выводится из обращения в соответствии с действующими требованиями, а пользователю либо предоставляются ресурсы, имеющиеся из наличия, либо осуществляется процедура закупки в соответствии СТО «**Закупки и взаимодействие с поставщиками**».

При заявке, связанной вышедшей из строя оборудования, специалист ЦИТ определяет целесообразность восстановления работоспособности.

После выполнения заявки, либо принятие решения специалист ЦИТ ответственный по работе с заявкой, делает отметку о закрытии заявки.

**Восьмой этап.** ЦИТ ежегодно проводит анализ работоспособности ресурсов. На основании анализа начальник ЦИТ формирует отчет о работе процесса и план развития (план закупок). ЦИТ проводит актуализацию прав доступа к информационным сетям на основании представленных приказов об увольнении, переводе сотрудников Университета со стороны ОК, либо заявки на доступ от руководителя подразделения. При увольнении сотрудника Университета, в обходном листе ставится отметка начальника ЦИТ, о том, что к пользователю претензий нет.

Распределение полномочий и сроки выполнения этапов процесса изложены в таблице 5.2.



	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>13 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

Таблица 5.2 – Информационное обеспечение ресурсами. Этапы процесса, сроки выполнения, делегирование полномочий

Процесс	Срок выполнения	Ответственное подразделение	Ответственный за выполнение									
			Ректор	Проректор по экономике	Проректор по УР	Кафедры, подразделения	ОК	Отдел закупок	Пользователь	ЦИТ		
1. Организация нового рабочего места, установка оборудования	При приеме/переводе сотрудника в течение 2 дней после подачи заявки (при наличии ресурсов)	Руководитель подразделения, ЦИТ		У	Р	О		У		У		В
2. Создание новой учетной записи пользователя, изменение прав доступа пользователя	При приеме сотрудника, в течение 2 дней после подачи заявки	ЦИТ			Р	О						В
3. Установка и настройка дополнительного программного обеспечения	После приобретения в течение 5 дней	Руководитель подразделения, ЦИТ		У	Р	О					У	В
4. Обучение	По мере необходимости	ЦИТ			Р	В					У	В, О
5. Использование	На протяжении учебного года	Пользователь			Р	У					У	О
6. Развитие ресурсов	На протяжении учебного года, в течение 10 дней	Руководитель подразделения, ЦИТ	Р	Р	Р	У		У	У			В, О
6.1 Изучение потребности	В течение 10 дней рассматривается предложение руководством СГУВТ после предоставления	Руководитель подразделения, ЦИТ			Р	В					В	О
6.2 Подготовка предло-	До июня	Руководитель				В,					У	Р

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>14 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

жений передача руко- водству		подразделения, ЦИТ				<b>О</b>				
6.3 Закупка	На протяже- нии учебного года	Руководство СГУВТ, КС		<b>Р</b>	<b>О</b>	<b>У</b>		<b>В, О</b>		<b>О</b>
7. Настройка работо- способности	При неудовле- творительной работе (по- ступление за- явки), и в ча- сти профилак- тики	ЦИТ			<b>Р</b>					<b>О,В</b>
8 Анализ контроль ра- ботоспособности ресур- сов и ограничения прав доступа	Ежегодно, сентябрь, 1 час при увольнении сотрудника	ЦИТ			<b>Р</b>					<b>О, В</b>
<b>Условные обозначения:</b> <b>Р</b> – руководит, принимает решения, несет ответственность за конечные результаты; <b>У</b> – принимает непосредственное участие в процессе; <b>О</b> – организует исполнение работ, готовит решения, несет ответственность за правильное и своевременное ис- полнение работ, подготовку решений; <b>В</b> – выполняет процесс, несет ответственность за правильное и своевременное выполнение процесса.										

### 5.2.2 Процесс обеспечения литературой, мультимедийными книгами и учебниками

Блок-схема процесса изображена на рисунке **Ошибка! Источник ссылки не найден.** Рас-  
пределение полномочий и сроки выполнения этапов процесса изложены в таблице **Ошибка!  
Источник ссылки не найден.**

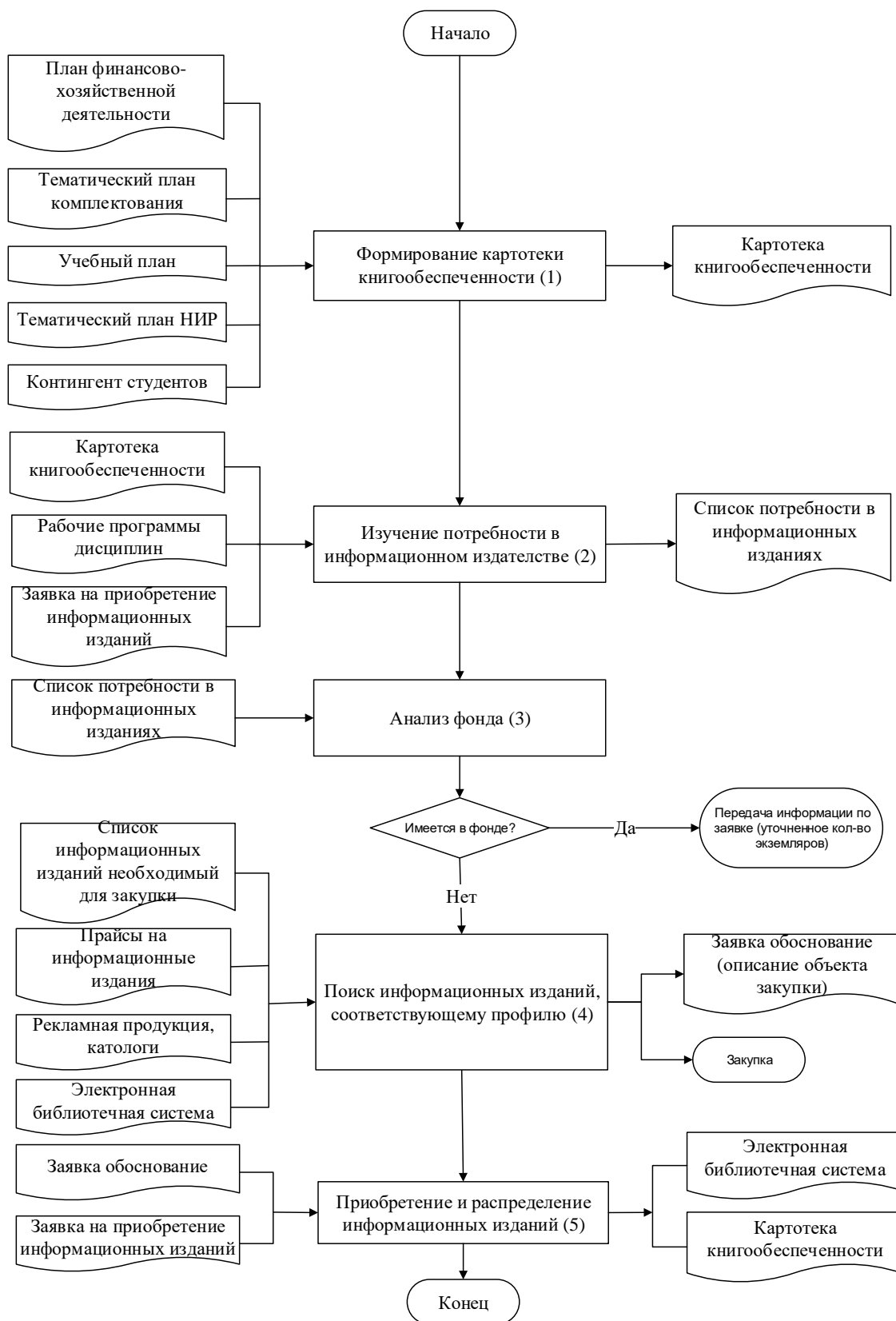



Рисунок 5.3 – Процесс обеспечения литературой

Пояснения к процессам (нумерация соответствует порядковому номеру в алгоритме про-

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>16 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

цесса на рисунке **Ошибка! Источник ссылки не найден.**)

**Первый этап.** На основании тематического плана комплектования, учебного плана, тематического плана НИР и плана финансово-хозяйственной деятельности формируется картотека книгообеспеченности, отражающие профиль учебных дисциплин университета и тематику научно-исследовательской работы. На основании данных проводится анализ и делается заключение об книгообеспеченности каждой дисциплины.

**Второй этап.** На основании заключения об книгообеспеченности, заявок от структурных подразделений на приобретения информационных издательств (**приложение Г**) изучается потребность в информационных издательствах. Потребность может выражаться как приобретение новых информационных изданий, так переиздание учебно-методических пособий, издание новых учебно-методических пособий). Количество экземпляров определяется из расчета не менее одного на 4 студентов, изучающих соответствующую дисциплину.

**Третий этап.** На основании списка потребности в информационных изданиях проводится анализ фонда с целью выявления необходимости (целесообразности) приобретения издания в фонд библиотеки. На основе анализа готовится заявка на приобретение информационных изданий, мультимедийных книг и учебников (с указанием количества, названия, издательства, ЭБС).

**Четвертый этап.** Выполняется поиск информационных изданий, мультимедийных книг и учебников по критериям профессиональной отраслевой направленности. Для анализа обновления отечественной нормативной литературы (Законодательства РФ, подзаконных актов) используется нормативно-правовая база «Консультант плюс». Для анализа обновления международных конвенций (в том числе международной конвенции и кодекса ПДНВ) в Университет поступает информация ЦНИИМФ.

**Пятый этап.** На основании заявки обоснования контрактная служба осуществляет процедура закупа информационных изданий, а на основании заявки на приобретения научно-техническая библиотека проводит распределение.

Распределение полномочий и сроки выполнения этапов процесса изложены в таблице 5.3.





	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>17 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

Таблица 5.3 – Процесс обеспечения литературой. Этапы процесса, сроки выполнения, делегирование полномочий


Процесс	Срок выполнения	Ответственное подразделение	Ответственный за выполнение							
			Ректор	Проректор по УР	ППС, сотрудники университета	Контрактная служба	Зав. библиотекой	НТБ		
								Отдел обслуживания	Отдел комплектации и об-работки	Справочно-информационный отдел
1 Формирование картотеки книгообеспеченности	Не реже 5-ти лет	НТБ	Р	У			О		В	
2 Изучение потребности в литературе	Постоянно	СП, кафедры		Р	В		О	В	В	В
3 Анализ фонда	Постоянно	НТБ					Р	О,В		В
4 Поиск информационных изданий, соответствующему профилю	Постоянно	НТБ			В		Р		О, В	
5. Приобретение и распределение информационных изданий	1 месяц после утверждения заявки	КС, НТБ		Р		В	О		В	
<b>Условные обозначения:</b> <b>Р</b> – руководит, принимает решения, несет ответственность за конечные результаты; <b>У</b> – принимает непосредственное участие в принятии руководящих решений; <b>О</b> – организует исполнение работ, готовит решения, несет ответственность за правильное и своевременное исполнение работ, подготовку решений; <b>В</b> – выполняет процесс, несет ответственность за правильное и своевременное выполнение процесса.										

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>18 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

### 5.3 Выходные данные

Таблица 5.4 – Выходные данные

Последующий процесс или внешний потребитель	Наименование содержащих документов	Ответственный за хранение и обработку
Учебный процесс ВО (СТО)	Товарные накладные, счет-фактуры, инструкции по эксплуатации, коды доступа Сертификаты подлинности ПО, гарантийные талоны	Руководители подразделений заказчика
Все виды деятельности и процессы СМК (СТО) в соответствии с процессной моделью	Информационные потоки, рапорты, решения	Руководители подразделений

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>19 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	


#### **5.4 Анализ измерение и мониторинг процесса**

Разработкой и оценкой критериев занимаются начальник УКиСП и руководители ответственных подразделений с привлечением как внутренних, так и внешних специалистов.

Таблица 5.5 – Критерии оценки процесса

Цель критерия	Единицы измерения	Методы контроля	Ответственный за анализ
Приобретение программного обеспечения	Ед./год	Оценивается числом приобретенных программных продуктов	Начальник ЦИТ
Надежность и качество поставляемого программного обеспечения, сети и интернета	Ед./год	Оценивается числом нареканий на приобретенное программное обеспечение, качество работы интернета, внутренней сети во время внутренних аудитов СМК	Директор ИМА
Надежность и качество работы сайта Университета	Ед./год	Оценивается числом нареканий на качество работы сайта Университета во время внутренних аудитов СМК	Директор ИМА
Обеспечение структурных подразделений ЭВМ, подключенными к сети	Ед.	Оценивается числом рабочих мест, подключенных к сети Университета	Начальник ЦИТ
	%	Оценивается отношением числа компьютеров, подключенных к сети Университета к числу сотрудников СП	Руководители СП
Наличие необходимой литературы	Ед.	Подсчитывается число дисциплин недостаточно обеспеченных «основной» литературой (не менее одного источника)	Заведующие кафедрами, зав. библиотекой
		Подсчитывается число дисциплин, недостаточно обеспеченных изданиями ЭБС Университета (не менее 1-го издания, приведенного в ЭБС Университета)	
Увеличить число электронных версий учебно-методических изданий	Ед.	Подсчитывается число изданий, размещенных в ЭБС Университета	Зав.библиотекой

ИМА регулярно проводит аудиторские проверки согласно «Плану аудитов» и анализирует процесс на соответствие настоящему стандарту. Проверяет и анализирует обязательные записи по процессам в соответствии с СТО «Управление документированной информацией».


	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>20 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

## **ПРИЛОЖЕНИЕ**

### **ПРИЛОЖЕНИЕ А**

**(обязательное)**

*Матрица распределения ответственности за размещение и актуализацию сайта Университета*

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>21 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**  
(обязательное)

**Форма заявки на организацию доступа к информационным ресурсам  
ЗАЯВКА  
на организацию доступа к информационным ресурсам СГУВТ.**

(наименование подразделения)

**Раздел 1. Создать/заблокировать/удалить/изменить учетную запись пользователя.**

Причина: (новый, уволен, отпуск, временно (указать срок до какого числа) и т.д.)	Фамилия, Имя, Отчество	Должность	Кабинет	Телефон

**Раздел 2. Предоставить доступ к информационным системам.**

Доступ к внутренней почтовой системе устанавливается всем пользователям обязательно с целью оповещения.

Информационная система	Причина (обоснование), если ресурс не нужен, оставьте пустое поле, либо «нет» или «-»
Internet (Web)	
IC ресурс (Бухгалтерия, Договоры)	
Прочее	

**Раздел 3. Установить уровень доступа к общесетевым ресурсам.**

Укажите имя папки отдела Папки отделов, Личная папка, Временная папка подключаются по умолчанию	Уровень доступа			
	запретить	чтение	редактирование	Полный

**Раздел 4. Установить на персональный компьютер дополнительное программное обеспечение.**

Наименование (Задача)	

Руководитель подразделения:

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(Ф.И.О.) (подпись)

Работу выполнил:

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
специалист ОИТ (исполнитель) (подпись)

Работу принял:

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
пользователь (подпись)


С правилами работы с информационными системами СГУВТ ознакомлен.

Информацию об учетной записи получил, обязуюсь сменить пароль к учетной записи при первой регистрации в системе \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

**Раздел 5. Контрольная информация об учётной записи**

Имя пользователя	Пароль	E-mail

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Начальник ЦИТ (подпись)

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>22 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

## Приложение В (справочное)

### Правила заполнения заявки

Заявка имеет 5 разделов и заполняется следующим образом:

- Раздел 1. «Создать/заблокировать/удалить/изменить учетную запись пользователя».

В разделе указывается действие, которое необходимо выполнить, причину действия, Ф.И.О. пользователя, должность, кабинет, телефон. В случае, если учётная запись пользователя создаётся временно необходимо указать конечную дату действия учетной записи пользователя. Указанные реквизиты обязательны для заполнения.

- Раздел 2. «Предоставить доступ к информационным системам». В разделе перечисляются ИС, к которым необходимо предоставить доступ пользователю. Доступ к внутренней почтовой системе устанавливается всем пользователям обязательно с целью оповещения.

- Раздел 3. «Установить уровень доступа к общесетевым ресурсам». В разделе необходимо указать права доступа, которые необходимо установить к дополнительным файловым ресурсам.

По умолчанию, пользователю настраивается доступ к следующим файловым ресурсам (сетевые папки):

- Отделы (диск O), доступ на чтение
- Отделы (диск P), полный доступ
- Личная папка (диск Q), полный доступ
- Временная (диск T), полный доступ


- Раздел 4. «Установить на персональный компьютер дополнительное программное обеспечение». В разделе описывается перечень дополнительного программного обеспечения, которое необходимо установить на персональный компьютер пользователя для выполнения им должностных обязанностей.

По умолчанию на персональный компьютер пользователя устанавливается следующее программное обеспечение:

- системные программные продукты (операционная система, программы, устанавливаемые по умолчанию с операционной системой, антивирус, архиватор)
- комплект офисных приложений (MS Office)
- справочно-правовая система
- web-браузер MS Internet Explorer
- Дубль ГИС

- Раздел 5. «Контрольная информация об учётной записи». Раздел заполняется ответственным специалистом ЦИТ. В разделе записывается присвоенное пользователю имя пользователя, пароль, адрес электронной почты.

Заявка подписывается руководителем подразделения. После исполнения заявки в документе ставят подпись лицо выполнившее работу и лицо принявшее работу. Заявка после исполнения хранится в ЦИТ.

	Система Менеджмента Качества <b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	Шифр документа: <b>СМК.СТО.ОП4-012-2021</b>	Стр. <b>23 из 24</b>
	Подразделение <b>Центр информационных технологий</b>	Адрес: <a href="http://smk.ssuwt.ru/op_4">http://smk.ssuwt.ru/op_4</a>	

**ПРИЛОЖЕНИЕ Г**  
(обязательное)

*Форма заявки на приобретение информационных изданий*

Заведующей научно  
технической библиотекой  
СГУВТ

**ЗАЯВКА**

Подразделение (кафедра)  
Прошу приобрести информационное издание

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Издательство \_\_\_\_\_

Год издания \_\_\_\_\_

Назначение: учебник (учебное пособие) основной, дополнительный, пособие к курсовому или ВКР (нужное подчеркнуть или указать приобретения)

\_\_\_\_\_

По дисциплине \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_ Для направления подготовки (специальность) \_\_\_\_\_

Курса \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Количества студентов очн. отделения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Количества сту; \_\_\_\_\_

отд. \_\_\_\_\_

Количество заказанных \_\_\_\_\_

книг \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Руководитель подразделения: \_\_\_\_\_

**Служебные отметки:**

**Коэффициент книгообеспеченности** \_\_\_\_\_

**Источник приобретения** \_\_\_\_\_

**Заведующая научно-технической библиотекой** \_\_\_\_\_

Заявка выполнена \_\_\_\_\_ экз. « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

