



Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015

ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»


Положение об управлении информатизации

«Утверждаю»
Ректор ПГГПУ

А.К. Колесников
« 30 » ноября 2015 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ УПРАВЛЕНИИ ИНФОРМАТИЗАЦИИ**

Пермь
ПГГПУ
2015


	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

Предисловие

1. Разработано управлением информатизации ФГБОУ ВПО «Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет».
2. Утверждено Ученым советом ПГГПУ, протокол № 4 от 24.11.2015 г.
3. Утверждено Ректором ПГГПУ 30 ноября 2015 г.
4. Введено в действие распоряжением ректора ФГБОУ ВПО «Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет» от 27 ноября 2015 г. № 94.
5. Введено впервые – 01 декабря 2015 г.


Периодичность ПЕРЕСМОТРА стандарта организации 1 раз в 3 года

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без письменного разрешения ректора ПГГПУ.

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

Оглавление

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	5
4. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	5
5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	7
6. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ	10
8. ПРАВА И ПОЛНОМОЧИЯ	13
9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	13
ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	19
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	20

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации


1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение распространяется на Управление информатизации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет» и устанавливает его задачи, функции, взаимоотношения, структуру, права, обязанности, ответственность, порядок организации работы Управления.

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на сотрудников лиц Управления информатизации.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Устав	Устав ФГБОУ ВПО «Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет»
ФГОС ВПО	Федеральные государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования
ФГОС ВО	Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования
ФЗ № 152-ФЗ от 27.07.2006	Федеральный закон РФ «О персональных данных»
ФЗ № 149-ФЗ от 27.07.2006	Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
ФЗ №273-ФЗ от 29.12.2012	Федеральный закон «Об образовании в РФ»
Постановление Правительства России № 582 от 10.07.2013	Постановление Правительства России «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»
Приказ Рособрнадзора № 785 от 29.05.2014	Приказ Рособрнадзора «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

Стратегия	Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации от 7 февраля 2008 г. N Пр-212
-----------	--

3. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Положении используются следующие сокращения:

ПГГПУ – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение «Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет»

ИТ услуги – информационно-технологические услуги

ИТ инфраструктура – информационно-технологическая инфраструктура

ИТ служба – информационно-технологический сервис


УИ – управление информатизации

ОТПиСА – отдел технической поддержки и системного администрирования


ОММиВКС – отдел мультимедиа и видеоконференцсвязи

4. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Информационные технологии (ИТ, также - информационно-коммуникационные технологии)	приёмы, способы и методы применения средств вычислительной техники при выполнении функций сбора, хранения, обработки, передачи и использования данных.
Информационная система (ИС)	система, предназначенная для хранения, поиска и обработки информации, и соответствующие организационные ресурсы (человеческие, технические, финансовые и т. д.), которые обеспечивают и распространяют информацию.
Информационная инфраструктура (ИТ инфраструктура)	это совокупность информационных технологий, аппаратных и программных средств, средств связи и телекоммуникаций в организации.
Информатизация	политика и процессы, направленные на построение и развитие телекоммуникационной инфраструктуры,

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации


	объединяющей территориально распределенные информационные ресурсы.
ИТ услуга (сервис)	процесс предоставления пользователям ресурсов информационных технологий для обеспечения выполнения ими своих функций.
ИТ служба	это совокупность взаимодействующих средств информационных технологий и специалистов в области информационных технологий, целями которой являются: обеспечение информационными технологиями; повышение эффективности деятельности организации посредством оптимизации информационных потоков.
Мониторинг	постоянное наблюдение за процессами для оценки их состояния и прогнозов развития.
Корпоративный портал	внутренний сайт организации, веб-интерфейс для доступа сотрудника к корпоративным данным и приложениям.
Сеть передачи данных	совокупность трёх и более оконечных устройств (терминалов) связи, объединённых каналами передачи данных и коммутирующими устройствами (узлами сети), обеспечивающими обмен сообщениями между всеми оконечными устройствами.
Информационная безопасность	процесс обеспечения конфиденциальности, целостности и доступности информации. Конфиденциальность
Мультимедиа	информационная система, обеспечивающая одновременное представление информации в различных формах - звук, анимированная компьютерная графика, видеоряд.

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

Видеоконференцсвязь (ВКС)	телекоммуникационная технология интерактивного взаимодействия двух и более удаленных абонентов, при которой между ними возможен обмен аудио- и видеоинформацией в реальном времени, с учётом передачи управляющих данных.
Мультимедийное устройство (оборудование)	оборудование, которое применяется для создания разного рода аудиовизуальных инсталляций.

5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ


- 5.1. Управление информатизации (далее - Управление) является структурным подразделением федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет» (сокращенное наименование – «ПГГПУ», далее - Университет).
- 5.2. Управление, являясь структурным подразделением ПГГПУ, не имеет статуса юридического лица. Объем полномочий Управления определяется настоящим Положением.
- 5.3. Деятельность Управления как структурного подразделения ПГГПУ основана на принципе исполнения Управлением решений Ученого совета и руководства университета.
- 5.4. Деятельность Управления обеспечивает разработку и реализацию программы информатизации, сопровождение и развитие информационно-образовательной среды Университета.
- 5.5. Управление информатизации создается, реорганизуется и ликвидируется приказом ректора на основании решения Ученого совета. Управление подчиняется непосредственно проректору по научной работе и внешним связям.
- 5.6. Структуру и штат Управления утверждает ректор университета.
- 5.7. Управление возглавляет начальник, который назначается и освобождается от занимаемой должности приказом ректора по представлению проректора по научной работе и внешним связям.
- 5.8. В структуру Управления информатизации (УИ) входят 2 подразделения: отдел технической поддержки и системного администрирования (ОТПиСА), отдел эксплуатации мультимедиа и видеоконференцсвязи (ОММиВКС). В каждом подразделении имеется

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

должность руководителя (начальника отдела). Подразделения имеют самостоятельные зоны ответственности и функции. Организационная структура УИ ПГГПУ представлена на схеме (рис. 1).

5.9. Управление информатизации в своей работе руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Трудовым Кодексом Российской Федерации;
- законодательными, нормативными, правовыми актами Российской Федерации;
- нормативными документами и инструктивными материалами Министерства образования и науки РФ, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки;
- Уставом Университета;
- миссией, политикой и целями Университета;
- коллективным договором;
- правилами внутреннего трудового распорядка Университета;
- приказами и распоряжениями ректора Университета;
- настоящим Положением.

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

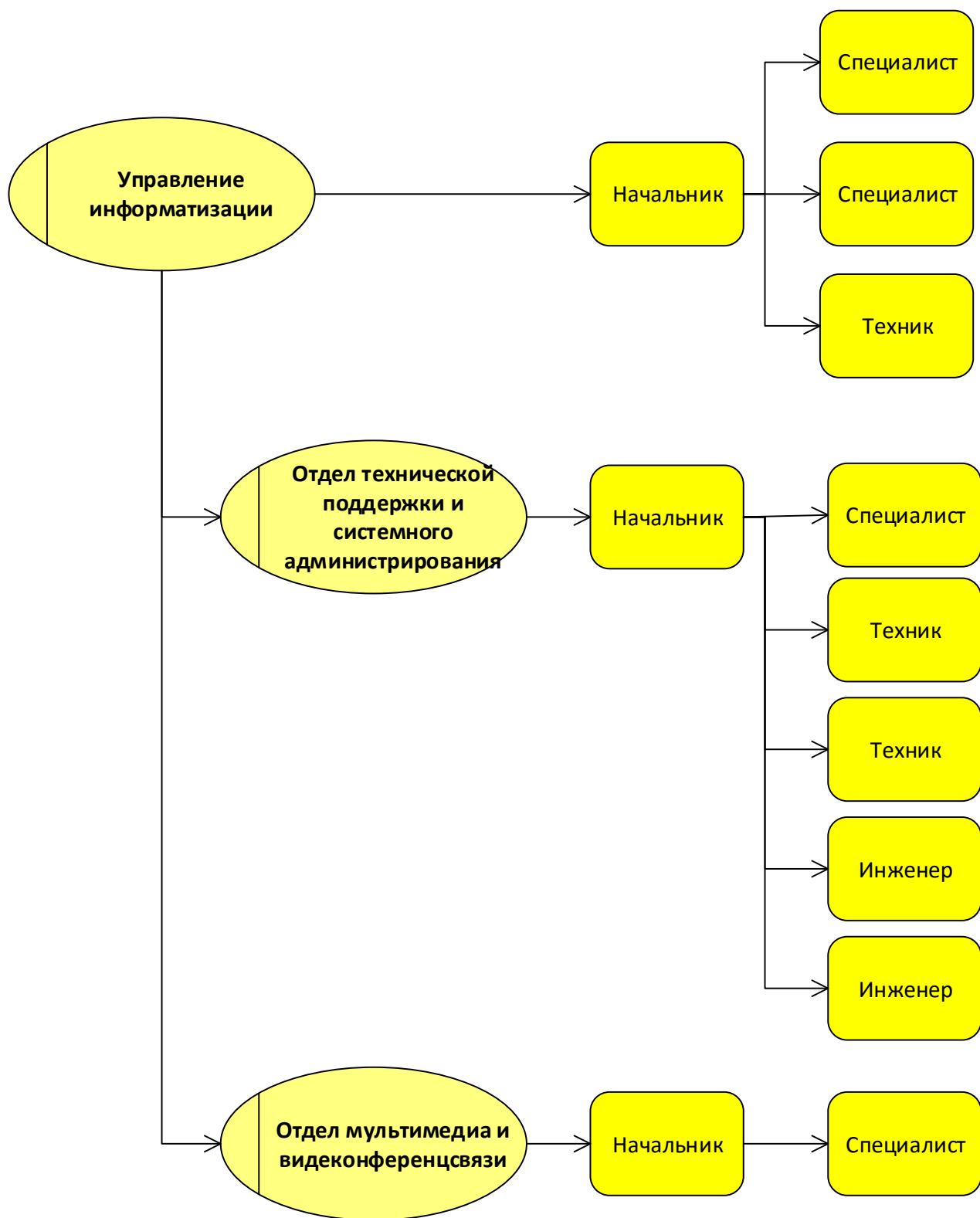




Рис. 1. Структура УИ ПГГПУ

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

6. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

- 6.1. Стратегической целью деятельности УИ являются построение интегрированной системы управления для всех процессов в Университете на базе информационных технологий.
- 6.2. _ Для достижения указанной цели Управление осуществляет следующие виды деятельности:
- 6.2.1. обеспечение предоставления ИТ услуг;
 - 6.2.2. обеспечение надежной работы ИТ инфраструктуры;
 - 6.2.3. автоматизация основных и вспомогательных процессов ПГГПУ;
 - 6.2.4. повышение эффективности и качества работы ИТ служб.
- 6.3. Основными задачами деятельности УИ являются:
- 6.3.1. интеграция, администрирование, координация работ, связанных с информатизацией Университета, применением информационных технологий в образовании и развитием единого образовательного информационного пространства;
 - 6.3.2. обеспечение условий для реализации научно-технических проектов, направленных на разработку и внедрение новых информационных технологий в основные сферы деятельности Университета;
 - 6.3.3. научно-методическая и консультационная поддержка в освоении новейших информационных технологий в области образования;
 - 6.3.4. обеспечение устойчивого функционирования и развития информационной инфраструктуры и корпоративной компьютерной сети Университета;
 - 6.3.5. обеспечение доступа сотрудников и студентов Университета и сторонних лиц к информационным ресурсам;
 - 6.3.6. создание комплекса полнофункциональных информационных систем, обеспечивающих построение единого информационного пространства Университета;
 - 6.3.7. привлечение к активной деятельности по информатизации Университета профессорско-преподавательского, научного и студенческого состава;
 - 6.3.8. внедрение современных информационных технологий для эффективного управления административной, учебной и научной деятельностью Университета, повышения качества обучения, обеспечения эффективного обмена информацией между подразделениями Университета;
 - 6.3.9. информационная и научно-методическая поддержка образовательного процесса.


	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

7. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

В соответствии с задачами выполняются следующие функции:


7.1. Управление информатизации:

- Разрабатывает стратегию информатизации всех сфер деятельности Университета и формирования единого информационного пространства Университета.
- Координирует работу подразделений, входящих в состав УИ.
- Обследует функции подразделений Университета с целью информатизации производственной деятельности.
- Внедряет современные информационные, технологии для эффективного управления административной, учебной и научной деятельностью Университета, повышения качества обучения, обеспечения эффективного обмена информацией между подразделениями Университета.
- Проектирует, сопровождает и развивает централизованные базы данных, хранилища данных, информационные системы (подсистемы) и их элементы, обеспечивающие построение единого информационного пространства Университета.
- Разрабатывает программные средства и технологии, обеспечивающие доступ к ресурсам информационных систем.
- Внедряет программное обеспечение на рабочих местах сотрудников Университета, проводит обучение, консультации, сопровождение разработанного программного обеспечения.
- Обеспечивает доступ к ресурсам информационных систем Университета сотрудников подразделений в рамках их компетенций.
- Участвует совместно с подразделениями Университета в создании информационной образовательной среды.
- Обеспечивает проведение согласованной единой политики информатизации всеми подразделениями Университета:
 - формирует методические, организационные и иные условия для обеспечения единого системного подхода к процессу информатизации Университета вне зависимости от источников финансирования;
 - вырабатывает и представляет единую позицию Университета по вопросам информатизации в отношениях с органами управления и другими организациями;
 - формирует и обеспечивает реализацию согласованных программ информатизации Университета с учетом особенностей каждого подразделения;
 - осуществляет реализацию совместных (с другими

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

подразделениями) программ информатизации различных сфер деятельности Университета.

- Регулирует деятельность подразделений, обеспечивающих функционирование информационной инфраструктуры Университета, координирует закупки, выдачу, ремонт вычислительной техники, техники связи и оргтехники в подразделениях Университета.
 - Разрабатывает и развивает нормативно-правовую базу и хозяйственные механизмы процесса информатизации Университета.
 - Обеспечивает стандартизацию и сертификацию средств информатизации Университета:
 - формирует единые стандарты в области информатизации Университета и контролирует их соблюдение;
 - формирует единые требования к информационным системам, разрабатываемым в подразделениях Университета, для их интеграции в мировое информационное пространство.
 - Организует обмен опытом информатизации с другими вузами, организациями и учреждениями, пропагандирует и рекламирует результаты исследований и разработок в области информационных технологий путем организации конференций, семинаров, выставок и т.д., содействует опубликованию результатов научных исследований и разработок в области информационных технологий.
 - Содействует региональной кооперации в области создания информационных систем, телекоммуникаций, прикладного программного обеспечения, подготавливает предложения по представлению интересов Университета в сферах региональной и федеральной информатизации и обеспечивает реализацию намеченных в этом направлении мер.
 - Содействует выполнению фундаментальных научных исследований, научно-технических программ и проектов, финансируемых из госбюджета.
 - Управляет специализированными информационными системами;
 - Управляет корпоративными порталами и web-сайтами;
 - Управляет системой электронной почты;
 - Осуществляет мониторинг и координацию развития ИТ инфраструктуры;
 - Планирует и организует работы ИТ служб.
- 7.2. Отдел технической поддержки и системного администрирования:
- обработка обращений пользователей по работе объектов ИТ инфраструктуры ПГПУ;
 - обеспечение работоспособности рабочих мест пользователей;

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

- обеспечение работоспособности сетей передачи данных;
- обеспечение работоспособности устройств печати и копирования;
- системное и сетевое администрирование;
- управление информационной безопасностью.

7.3. Отдел мультимедиа и видеоконференцсвязи:

- обеспечение видеоконференцсвязи и работоспособности мультимедийных устройств;
- обеспечение корпоративных мероприятий звуко- и видеозаписывающим, воспроизводящим мультимедийным оборудованием;
- создание, обработка, хранение и публикация корпоративного мультимедийного контента.


8. ПРАВА И ПОЛНОМОЧИЯ

Управление информатизации, для решения возложенных на него задач имеет право:

- 8.1. Запрашивать в структурных подразделениях необходимые данные для обеспечения информатизации образовательной, научной и инновационной деятельности Университета.
- 8.2. Вносить предложения по вопросам информатизации на рассмотрение ректора Университета.
- 8.3. Запрашивать и получать от всех структурных подразделений Университета сведения, необходимые для выполнения возложенных на Управление задач.
- 8.4. Представительствовать в соответствии с имеющимися доверенностями от имени Университета по вопросам, относящимся к компетенции Управления, во взаимоотношениях с государственными и муниципальными органами.
- 8.5. Давать разъяснения и рекомендации по вопросам, входящим в компетенцию Управления.
- 8.6. Проводить совещания и участвовать в совещаниях, проводимых в Университете по вопросам информатизации Университета.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 9.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на Управление задач и функций несет начальник Управления.


	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

- 9.2. Ответственность работников Управления устанавливается действующим законодательством и должностными инструкциями.
- 9.3. Распределение ответственности и полномочий работников Управления определяется матрицей ответственности (Таблица 1, 2, 3).
- 9.4. Начальник и другие работники Управления несут персональную ответственность за правильность оформляемых ими документов, их соответствие законодательству Российской Федерации, за надлежащее исполнение своих должностных обязанностей.

Таблица 1

*Матрица распределения ответственности и полномочий
Управления информатизации ПГГПУ*

ИТ услуга	Процессы	Должность		
Управление специализированными информационными системами	Управление серверным ПО специализированных информационных систем	2	-	-
	Развертывание, настройка и обновление программного обеспечения системы управления базами данных, управление базами данных, резервное копирование и восстановление баз данных	2	-	-
	Мониторинг работоспособности и доступности специализированных информационных систем	2	-	-
	Прием, регистрация обращений пользователей, решение инцидентов в работе специализированных информационных систем	2	3	1
	Консультирование и обучение пользователей, разработка инструкций и руководств	2	3	-
	Сбор, документирование и согласование требований по изменению специализированных информационных систем	2	3	1
	Разработка спецификаций и технических заданий на разработку специализированных информационных систем	2	3	1
	Реализация требований по изменениям, ввод специализированных информационных систем в эксплуатацию	2	3	1
	Эскалация обращений соответствующим группам технической поддержки	2	3	-
	Массовое оповещение пользователей при крупных инцидентах	2	-	1
	Решение инцидентов в работе серверных операционных систем	2	-	-
	Управление базами данных, управление доступом к базам данных, резервное копирование и восстановление	2	-	-
Управление	Развертывание и базовая настройка ПО web-сервера,	2	-	-

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

корпоративны ми порталами и web-сайтами	портала			
	Решение инцидентов в работе программного обеспечения web-серверов, порталов	2	3	-
	Управление доступом к web-сайту, portalу	2	3	-
	Управление контентом (добавление, удаление, модификация)	-	3	-
Управление системой электронной почты	Консультирование по работе с электронной почтой, решение инцидентов, создание почтовых ящиков	-	3	-
Мониторинг и координация развития ИТ инфраструктур	Организация учета объектов инфраструктуры	-	-	1
	Формирование планов модернизации ИТ инфраструктуры	-	-	1
	Разработка программ, стратегий и планов развития информационных технологий	2	-	1
Планирование и организация работы ИТ служб	Анализ и оптимизация процессов в рамках ИТ сервиса	-	-	1
	Разработка корпоративных регламентов, регулирующих работу ИТ сервисов	2	-	1
	Мониторинг инцидентов по работе ИТ сервисов, выявление проблем и идентификация решений	2	-	1
	Прием и решение обращений пользователей о нарушениях в регламенте работы ИТ сервисов	2	-	1


Примечание к таблице 1. Условные обозначения:

- 1 – начальник УИ
- 2 – специалист УИ
- 3 – техник УИ


Таблица 2

*Матрица распределения ответственности и полномочий
Отдела технической поддержки и системного администрирования
Управления информатизации ПГГПУ*

ИТ услуга	Процесс	Должность	
Обработка обращений пользователей	Прием и регистрация всех обращений пользователей, классификация, оценка сложности	4	3
	Массовое оповещение пользователей при крупных инцидентах	1	-
	Эскалация обращений соответствующим группам технической поддержки	4	3
Обеспечение работоспособности	Выполнение работ по установке и настройке операционных систем, базового и	4	3

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

рабочих мест пользователей	дополнительного ПО, консультирование пользователей по работе ПО, решение инцидентов по работе базового, дополнительного ПО и операционных систем, выполнение обновлений.		
	Подключение персональных компьютеров и ноутбуков к сетям передачи данных, сборка, модернизация и мелкий ремонт настольных и мобильных персональных компьютеров	4	3
	Установка антивирусного программного обеспечения на рабочие станции, обновление антивирусных баз, лечение от вирусов	4	3
Обеспечение работоспособности сетей передачи данных	Восстановление работоспособности локальной сети при сбоях или выходе из строя сетевого оборудования	2	1
	Контроль использования сетевых ресурсов	2	-
	Установка прав доступа и контроль использования сетевых ресурсов	2	1
Обеспечение работоспособности устройств печати и копирования	Прием и регистрация всех обращений пользователей, классификация, оценка сложности	3	4
	Обслуживание локальных систем печати и систем воспроизведения изображения	3	-
	Работа с пользователями по вопросам эксплуатации оргтехники	3	-
	Закупка, учет и замена расходных материалов	3	1
	Подключение устройств сетевой печати к локальным сетям	3	-
Системное и сетевое администрирование	Монтаж и демонтаж серверов, настройка и подключение серверов к инженерным сетям	2	1
	Осуществление мониторинга доступности серверов, устранение проблем в работе серверного оборудования и систем хранения данных, проведение планового диагностического и профилактического обслуживания серверного оборудования	2	1
	Устранение проблем в работе серверного оборудования и систем хранения данных	2	-
	Проведение планового диагностического и профилактического обслуживания серверного оборудования	2	1
	Настройка, пуско-наладка и обслуживание систем хранения данных	2	-
	Создание, настройка и поддержка службы каталогов для операционных систем семейства Windows NT	2	-

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

	Создание, настройка и поддержка сервера терминального доступа	2	-
Мониторинг инфраструктуры	Развертывание и настройка системы мониторинга ИТ инфраструктуры	1	2
	Мониторинг ИТ инфраструктуры ПГПУ, управление объектами мониторинга (добавление, модификация, удаление)	1	-
Обеспечение информационной безопасности	Установка и обслуживание антивирусного ПО на серверных операционных системах	2	-
	Настройка и управление системой контроля доступа в Интернет	2	1
	Прием и регистрация всех обращений пользователей, классификация, оценка сложности	4	3
	Конфигурирование программного обеспечения на серверах, поддержка в работоспособном состоянии программного обеспечения серверов	2	-
	Развертывание и базовая настройка программного обеспечения системы управления базами данных	2	-


Примечание к таблице 2. Условные обозначения:

- 1 – начальник ОТПиСА УИ
- 2 – специалист ОТПиСА УИ
- 3 – техник ОТПиСА УИ
- 4 – инженер ОТПиСА УИ

Таблица 3

*Матрица распределения ответственности и полномочий
Отдела эксплуатации мультимедиа и видеоконференцсвязи
Управления информатизации ПГПУ*


ИТ услуга	Процессы	Должность	
Обеспечение видеоконференцсвязи и работоспособности ММ устройств	Пуско-наладка и настройка серверного оборудования ВКС, мультимедиа оборудования	1	2
	Диагностика и профилактическое обслуживание ММ оборудования и систем ВКС	1	2
	Консультирование пользователей и решение инцидентов в работе мультимедиа оборудования и систем ВКС	1	2
	Мониторинг доступности и работоспособности мультимедиа оборудования и систем ВКС	1	2
Решение обращений пользователей по работе ММ оборудования и ВКС	Прием и регистрация всех обращений пользователей, классификация, оценка сложности	1	2
	Эскалация обращений соответствующим группам технической поддержки	1	2

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

систем			
Обеспечение корпоративных мероприятий звуко- и видеозаписывающим, воспроизводящим мультимедийным оборудованием	Прием и регистрация заявок на сопровождение мероприятий	1	2
	Подготовка технических средств и сопровождение корпоративных мероприятий	1	2
Создание, обработка, хранение и публикация корпоративного мультимедийного контента	Организация видеотрансляций и видео мостов	1	2
	Запись, монтаж, хранение и публикация мультимедиа контента	1	2
	Обработка аудио, визуального контента и медиа файлов средствами звуковых, графических и видео-редакторов	1	2

Примечание к таблице 3. Условные обозначения:


- 1 – начальник ОММиВКС УИ
- 2 – специалист ОММиВКС УИ

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Лист регистрации изменений

№ изме- нения	Номера листов (страниц)			Подпись	Дата	Срок введения изменения
	новых	Аннулиро- ванных	замененных			
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

	Система менеджмента качества СТО ПСП-25-01-2015
	ФГБОУ ВПО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Положение об управлении информатизации

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Лист согласования

Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись
Белавин А.М.	Проректор по научной работе и внешним связям		
Егоров К.Б.	Проректор по учебной работе		
Санникова А.И.	Проректор по управлению качеством образования		
Отинова А.А.	Начальник отдела правового обеспечения		
Панкратов Н.В.	Начальник управления информатизации		
Кулешова Е.М.	Начальник планово-экономического отдела		
Сарсадских М.Г.	Главный бухгалтер		