

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное
бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный
университет»
(ФГБОУ ВО «КнАГУ»)

П Р И К А З

28.02.2022 № 83-О

г. Комсомольск-на-Амуре

Об утверждении Положения о под-
разделении ИТ-Управления

В целях регламентации деятельности подразделения и во исполне-
ние п. 5.2.3 СТО П.003-2018

ПРИКАЗЫВАЮ:

1 Утвердить Положение о подразделении ИТ-Управления (прило-
жение 1).

2 Ввести в действие Положение с 1.03.2022.

3 Уполномоченному по качеству в срок до 25.03.2022 ознако-
мить сотрудников ИТ-Управления с Положением под роспись в жур-
нале ознакомления.

4 Начальнику ИТ-Управления Абарниковой Е.Б. в срок до
25.03.2022 разместить Положение о подразделении в системе электрон-
ного документооборота на платформе и на сайте КнАГУ.

Приложение 1: Положение о подразделении ИТ-Управления -
на 21 листе.

Ректор университета

Э.А. Дмитриев

Проект приказа вносит
Начальник ИТ-Управления

Е.Б. Абарникова

СОГЛАСОВАНО

Начальник ПУ
Начальник УКД

А.В. Ременников
М.А. Корякина

Е.Б. Абарникова 14 14

Е.А. 28.02.2022

D:\ИТУ\документы\Докладные и приказы\Приказ_Положение ИТУ.docx

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное
бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный
университет»
(ФГБОУ ВО «КнАГУ»)

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОДРАЗДЕЛЕНИИ

г.Комсомольск-на-Амуре

┌ ИТ-Управление

└

1 Общие положения

1.1 ИТ-Управление (далее – ИТУ) является структурным подразделением ФГБОУ ВО «Комсомольский-на-Амуре государственный университет» и создан приказом ректора № 152- О от 25.04.2014.

1.2 Создание, реорганизация и ликвидация ИТУ проводится на основании приказа ректора университета.

1.3 ИТУ подчиняется непосредственно ректору университета.

1.4 ИТУ возглавляет начальник, который назначается и освобождается от занимаемой должности приказом ректора.

1.5 В своей деятельности ИТУ руководствуется:

- действующим законодательством и другими правовыми нормативными актами РФ в области образования;
- Уставом университета, коллективным договором между администрацией и трудовым коллективом КнАГУ;
- текущей политикой руководства университета в области цифровизации, приказами и распоряжениями ректора;
- государственными и отраслевыми стандартами и стандартами университета;
- настоящим Положением и должностными инструкциями сотрудников ИТУ.

1.6 Деятельность ИТУ осуществляется в соответствии со стратегическим планом развития университета, стратегическим планом развития ИТ-инфраструктуры и годовым планом работы, утвержденным ректором университета.

1.7 ИТУ в обязательном порядке ежегодно отчитывается о своей деятельности перед ректором университета, на заседании Учёного Совета университета – в соответствии с планом работы Учёного Совета.

1.8 Указания начальника ИТУ по вопросам, входящим в компетенцию управления, являются обязательными для руководителей и работников всех

структурных подразделений университета и могут быть отменены только ректором.

2 Структура и организация работы подразделения

2.1 Структуру и штатное расписание ИТУ утверждает ректор университета на основе функций, выполняемых ИТУ, условий и особенностей работы.

2.2 На должность начальника ИТУ назначается лицо, имеющее высшее образование, являющееся специалистом в области информационных систем и технологий, имеющее практический опыт разработки и внедрения информационных систем и стаж работы не менее 5 лет. Начальник несёт полную ответственность за все направления деятельности ИТУ.

2.3 В период отсутствия начальника ИТУ его должностные обязанности выполняет штатный сотрудник ИТУ, назначаемый в установленном порядке, который приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

2.4 Начальник ИТУ организует работу подразделения:

- по согласованию с ректором университета разрабатывает планы стратегического развития ИТ-направления в соответствии с общей стратегией развития КНАГУ;

- разрабатывает годовые планы работы управления с учетом предложений сотрудников ИТУ;

- корректирует планы работы отделов в рамках общей концепции развития и годовых планов ИТУ;

- выдает задания, как начальникам отделов, так и непосредственно работникам ИТУ;

- совместно с начальниками отделов осуществляет контроль над выполнением должностных инструкций работниками ИТУ;

- совместно с начальниками отделов определяет коэффициент трудового участия (КТУ) сотрудников подразделения, определяет взыскания и поощрения. Ходатайствует перед ректором университета о наложении взысканий и поощрений.

- рассматривает поступающую в управление документацию, назначает ответственных и сроки исполнения;

- подписывает документацию, выполненную сотрудниками ИТУ;

- проводит совещания по вопросам, входящим в компетенцию управления.

2.5 ИТУ состоит из трех отделов:

- отдел сетевого и системного администрирования (ОССА)

- отдел проектирования и разработки ИС (ОПРИС)

В состав ОССА входит служба приема заявок (Колл-центр).

2.6 Схема подчиненности представлена в **приложении А**.

2.7 Выписка из штатного расписания представлена в **приложении Б**.

3 Цели и показатели деятельности

3.1 Основными целями ИТУ являются:

- повышение эффективности процессов университета;
- повышение имиджа университета;
- изучение и внедрение новых информационных технологий в учебный и другие процессы университета.

3.2 Основным результатом деятельности ИТУ является комплекс услуг по обеспечению разработки и функционированию электронной информационно-образовательной среды КнАГУ (ЭИОС КнАГУ), обеспечивающей стратегическое развитие университета. Оценка качества деятельности ИТУ производится по результатам годовых отчетов, а также по результатам аудитов

3.3 Показатели и критерии деятельности ИТУ представлены в **приложении В** настоящего Положения.

4 Задачи подразделения

Основными задачами ИТУ являются:

4.1 Определение единых стандартов для разработки, описания, развития и сопровождения корпоративной информационной системы университета (КИС «Университет») и контроль над их исполнением.

4.2 Организация функционирования и развития информационно-коммуникационной инфраструктуры для обеспечения автоматизации процессов университета.

4.3 Обеспечение оперативной программно-технической поддержки подразделений университета в соответствии с потребностями учебной, научной, финансово-экономической, административно-управленческой и хозяйственной деятельности университета.

4.4 Разработка и реализация программы цифровой трансформации КнАГУ.

4.5 Реализация научно-исследовательских и прикладных проектов по внедрению новых информационных образовательных технологий, а также оказание платных образовательных и учебно-методических услуг населению и предприятиям города согласно Уставу и лицензиям КнАГУ.

4.6 Реализация научно-исследовательских и прикладных проектов по созданию и развитию дистанционных образовательных технологий и элементов электронного обучения.

4.7 Реализация образовательных программ и практик совместно с учебными подразделениями КнАГУ.

4.8 Организация и проведение совместно с учреждениями образования города и региона исследовательских и проектных работ по внедрению новых информационных технологий в систему общего и профессионального образования.

4.9 Установление и развитие связей с российскими и зарубежными организациями схожего профиля, совместное проведение с ними научно-исследовательских работ.

4.10 Формирование банка информационных ресурсов, профессиональных баз знаний, а также организация различных видов информационного взаимодействия с учреждениями города и региона.

5 Функции подразделения

Основными функциями ИТУ являются:

5.1 Разработка стандартов для КИС «Университет» (Правила именования объектов, Политика безопасности, Стандарты проектирования ИС и т.п.).

5.2 Разработка и поддержание в актуальном состоянии единой системы требований к конфигурации и техническим характеристикам закупаемой вычислительной техники в рамках всего университета.

5.3 Разработка и поддержание в актуальном состоянии единой системы требований для закупки и установки лицензионного программного обеспечения в рамках всего университета.

5.4 Разработка и поддержание в актуальном состоянии единой системы требований для мониторинга и списания вычислительной техники в рамках всего университета.

5.5 Модернизация и развитие сети магистральных каналов связи и локальной сетевой инфраструктуры.

5.6 Создание и сопровождение единого домена для регистрации и учета студентов, преподавателей и сотрудников университета.

5.7 Организация и развитие единого Интранет-пространства (WiFi) университета для доступа к информационным ресурсам КнАГУ.

5.8 Проведение экспертиз предложений, связанных с приобретением вычислительной техники, подключением к внутренним и внешним информационным ресурсам, поступающих от подразделений университета.

5.9 Обеспечение единой точки входа для всех запросов конечных пользователей и унифицированную процедуру обработки запросов.

5.10 Разработка, внедрение и сопровождение системы сервисной поддержки Service Desk в подразделениях университета.

5.11 Координация процессов цифровизации КнАГУ.

5.12 Экспертиза информационных систем и технологий, реализуемых в КнАГУ.

5.13 Внедрение новых информационных технологий в управленческую и образовательную сферу.

5.14 Разработка, внедрение и сопровождение комплекса IT-услуг по автоматизации бизнес-процессов университета.

5.15 Реализация концепции и проведение мероприятий по обеспечению информационной безопасности университета.

5.16 Программно-техническое сопровождение информационного отражения деятельности университета в сети Интернет.

5.17 Проектирование, разработка и сопровождение WEB-ресурсов КнАГУ.

5.18 Создание и развитие информационной сети КнАГУ (информационные киоски в учебных корпусах, трансляционная сеть и т.п.).

5.19 Внедрение и сопровождение системы SMS-оповещения.

5.20 Создание и развитие видео конференц-комплекса КнАГУ.

5.21 Экспертиза технической документации, надзор и контроль за состоянием и эксплуатацией оборудования в общеуниверситетских подразделениях, определение резервов, причин системных сбоев и срывов решений и неисправностей в работе оборудования.

5.22 Проведение работ, совместно с сервисными центрами, по обслуживанию копировально-множительной и цифровой техники (замена, ремонт, заправка).

5.23 Проведение прикладных научно-исследовательских работ по организации электронного обучения и внедрения дистанционных образовательных технологий в учебный процесс.

5.24 Апробация технологий и разработка рекомендаций по развитию систем электронного образования, электронных учебно-методических материалов и средств поддержки учебного процесса как по учебным дисциплинам специальностей, по которым КнАГУ ведет набор и курирует учебный процесс, так и на договорной основе с другими учреждениями образования города и региона.

5.25 Организация и проведение постоянно действующих семинаров, курсов и консультаций для сотрудников, профессорско-преподавательского состава и студентов по вопросам информатизации.

6 Матрица ответственности

Матрица ответственности ИТУ представлена в **приложении Г**, в котором использованы следующие сокращения:

О – ответственный, отвечает за проведение и конечный результат работы;
И – непосредственный исполнитель;

С – согласование, визирование возможного решения.

7 Права подразделения

7.1 Права ИТУ, связанные с его деятельностью, реализует начальник ИТУ. Права начальника определяются его должностной инструкцией.

Сотрудники ИТУ имеют право:

7.2 Знакомиться с проектами решений начальника ИТУ и руководителей структурных подразделений КнАГУ, касающихся своей непосредственной деятельности.

7.3 Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с выполнением своих должностных обязанностей.

7.4 В пределах своей компетенции сообщать начальнику ИТУ о всех недостатках в деятельности ИТУ (его отделов), выявленных в процессе осуществления должностных обязанностей, и вносить предложения по их устранению.

7.5 Запрашивать лично или по поручению непосредственного руководителя от руководителей подразделений и специалистов КнАГУ информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

7.6 Привлекать специалистов всех (отдельных) структурных подразделений к решению задач, возложенных на сотрудника ИТУ (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет — то с разрешения курирующего проректора или ректора).

7.7 Участвовать в обсуждении и решении вопросов, относящихся к деятельности университета, выступать с инициативными предложениями по улучшению бизнес-процессов университета;

7.8 По поручению руководства университета и от его имени представлять университет в государственных, общественных и иных организациях и учреждениях по вопросам, входящим в компетенцию ИТУ;

7.9 Участвовать в конференциях, семинарах, совещаниях и иных мероприятиях по профилю деятельности ИТУ;

7.10 Обращаться с предложениями, жалобами, заявлениями, получать ответы на свои заявления;

7.11 На материальное и финансовое обеспечение своей профессиональной деятельности;

7.12 На реализацию других прав, предусмотренных трудовым законодательством Российской Федерации, Уставом университета и соответствующими должностными инструкциями сотрудников ИТУ.

8 Ответственность подразделения

Сотрудники ИТУ несут ответственность за:

8.1 Правильное и своевременное проведение мероприятий по цифровизации университета, развитию ЭИОС КнАГУ.

8.2 Представление ИТУ в других организациях и учреждениях, а также оказываемые информационные, программные и иные услуги по вопросам, находящимся в компетенции ИТУ, используя договорные формы отношений на условиях, принятых в университете.

8.3 Точное и четкое выполнение своих должностных обязанностей, соблюдение трудовой дисциплины и здорового морального климата в коллективе, а также правил внутреннего распорядка.

8.4 Точное и своевременное выполнение постановлений правительства, Минобрнауки России, вышестоящих организаций, а также приказов и распоряжений ректора и начальника ИТУ.

8.5 Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения задач, определенных настоящим Положением об ИТУ, несёт руко-

водитель подразделения. Степень ответственности других работников устанавливается должностными инструкциями.

9 Взаимоотношения (служебные связи) с другими подразделениями

9.1 ИТУ взаимодействует с Минобрнауки России по вопросам регламентации деятельности в области цифровизации.

9.2 ИТУ взаимодействует со всеми структурными подразделениями университета по вопросам разработки, внедрения, сопровождения и актуализации IT-процессов университета.

9.2 ИТУ обеспечивает качественную и бесперебойную работу общеуниверситетских подразделений, а также факультетов, включенных в единую систему поддержки пользователей. С остальными факультетами взаимодействие осуществляется через администраторов факультетов и/или заведующих лабораториями.

9.3 ИТУ предоставляет аналитические записки о перспективах развития, предложения и отчеты о проделанной работе ректору университета.

10 Финансирование деятельности

Финансирование деятельности ИТУ осуществляется согласно Уставу университета, в соответствии с годовым бюджетом, подписанным ректором.

11 Записи

11.1 Документация ведется и хранится по номенклатуре дел ИТУ согласно **приложению Д** в электронном виде на рабочем компьютере ответственного сотрудника подразделения.

11.2 Управление и виды записей определены согласно ДП 4.2.3/4.2.4 и Руководству по качеству, представлены в **приложении Е**.

11.3 Ответственными за хранение записей являются сотрудники ИТУ.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(справочное)

Структурная схема ИТ-Управления



ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(справочное)

Выписка из штатного расписания ИТУ

№ п.п.	Наименование должности	Единиц по штату
1	Начальник ИТУ	1
Отдел сетевого и системного администрирования		
2	Начальник отдела	1
3	Руководитель службы приема заявок	1
4	Системный администратор	1
5	Ведущий системный инженер	4,4
6	Ведущий специалист по технической поддержке	2
7	Специалист по защите информации	1
Отдел проектирования и разработки ИС		
8	Начальник отдела	1
9	Руководитель группы разработок	4
10	Ведущий инженер-программист	2
11	Ведущий проектировщик интерфейсов	1
12	Дизайнер графических интерфейсов	1
13	Программист	3
14	Программист-проектировщик	2
12	Менеджер информационных ресурсов	1

ПРИЛОЖЕНИЕ В
(справочное)

Показатели и критерии деятельности ИТУ

№	Наименование ИТ-услуги	Детализация ИТ-услуги	Зона обслуживания	Критичность	Время реагирования	Время предоставления ИТ-услуги	Максимальное время решения	Ключевой показатель эффективности (КПЭ)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 Обслуживание оргтехники и ЛВС								
1.1	Консультирование пользователей	Консультирование сотрудников по вопросам работы с программами общего назначения и оргтехникой	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ	Ср	1 час	РД	РД	Не более 10% записей о некачественном оказании услуг
1.2	Профилактические работы по компьютерной технике	Чистка внутренних объемов компьютерной техники, проверка, и в случае необходимости разъемов и соединений, смазка или замена вентиляторов охлаждения, замена термоматы на радиаторе процессора и т.д.	Парк компьютерной техники, входящей в зону ответственности ИТУ	Ср	1 час	РД	5 РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время. 80 персональных компьютеров
1.3	Установка и настройка программного обеспечения	Установка и настройка ОС, офисных приложений с лицензионных носителей, программ доступа в Internet, электронной почты. Настройка элементов ЭИОС КнАГУ	Парк компьютерной техники, входящей в зону ответственности ИТУ	Ср	1 час	РД	3 РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время. 80 персональных компьютеров
1.4	Устранение сбоев в работе ПК на основе заявок пользователей	Диагностика и настройка аппаратной части ПК, операционных систем, офисных приложений с лицензионных носителей, программ доступа в Internet, электронной почты, прикладного, специального и специализированного ПО с лицензионных носителей. Настройка элементов ЭИОС КнАГУ. Тестирование ПК	Сотрудники подразделений, входящих в зону ответственности ИТУ	Ср	1 час	РД	5 РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время. 40 сотрудников.
1.5	Установка и настройка прикладного программного продукта	Установка и настройка прикладного, специального и специализированного ПО с лицензионных носителей.	Парк компьютерной техники, входящей в зону ответственности	Ср	1 час	РД	2 РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время.

		Настройка элементов ЭИОС КнАГУ.	ИТУ					80 персональных компьютеров.
1.6	Подключение ПК на основе заявок пользователей	Подключение ПК к ЛВС, домену. Тестирование	Сотрудники подразделений, входящих в зону ответственности ИТУ	Ср	1 час	РД	2 РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время. 40 сотрудников.
1.7	Перемещение ПК и/или периферийного устройства на основе заявок пользователей	Территориальное перемещение ПК и/или периферийного устройства	Парк компьютерной техники, входящей в зону ответственности ИТУ	Н	4 часа	РД	2 РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время. 80 персональных компьютеров.
1.8	Подключение и настройка периферийных устройств	Принтер, сканер, ксерокс, МФУ, монитор, переносные средства хранения информации и т.п.	Парк компьютерной техники, входящей в зону ответственности ИТУ	Н	4 часа	РД	РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время.
1.9	Обслуживание периферийных устройств	Контроль за работоспособностью, поиск и устранение неисправностей в работе периферийных устройств	Парк компьютерной техники, входящей в зону ответственности ИТУ	Ср	2 часа	РД	3 РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время
1.10	Модернизация/модификация ПК	Техническое усовершенствование ПК путем замены комплектующих, входящих в состав ПК и/или дополнительной установки необходимых комплектующих	Парк компьютерной техники, входящей в зону ответственности ИТУ	Н	РД	РД	5 РД	Не менее 60% заявок должны выполняться в целевое время
1.11	Ремонт ПК	Проведение ремонтов ПК в соответствии с договорами со сторонними организациями или своими силами	Парк компьютерной техники, входящей в зону ответственности ИТУ	Н	РД	РД	5 РД	Не менее 60% заявок должны выполняться в целевое время
1.12	Сопровождение и поддержка	Перенаправление и отслеживание заявок сотрудников соответствующим специалистам ИТУ. Координация работ по выполнению заявок, поступающих от пользователей.	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ	Ср	1 час	РД	РД	Не более 15% записей о некачественном оказании услуг
1.13	Закупки	Проведение работ по оформ-	Сотрудники	Н	РД	РД	5 РД	Не менее 60%

		лению заявок на закупку вычислительной, копировально-множительной и другой офисной техники, а так же заявок на закупку лицензионного программного обеспечения	ИТУ					заявок должны выполняться в целевое время
2. Администрирование								
2.1	Консультирование пользователей	Консультирование сотрудников по вопросам работы с сетевыми сервисами ЭИОС КНАГУ	Сотрудники подразделений, входящих в зону ответственности ИТУ	Ср	4 часа	РД	2 РД	Не более 10% записей о некачественном оказании услуги
2.2	Администрирование компьютерных сетей	Установка и настройка сетевого ПО. Устранение сбоев при работе сетевых ПП. Диагностика и устранение сетевых неисправностей аппаратного и программного характера	Все категории пользователей ЭИОС КНАГУ	В	2 часа	РД	5 РД	Не более 120 часов неработоспособности в год (за исключением плановой профилактики)
2.3	Устранение сбоев в работе ПК в составе сетевого и серверного оборудования	Диагностика и настройка аппаратной части, операционных систем, приложений серверного и сетевого оборудования. Тестирование серверного и сетевого оборудования.	Все категории пользователей ЭИОС КНАГУ	В	1 час	РРД	5 РД	Не более 240 часов неработоспособности в год (за исключением плановой профилактики)
2.4	Обслуживание серверов	Обслуживание серверов в домене и рабочей группе, создание новых пользователей в домене и рабочей группе, установка прав доступа, серверных политик безопасности, работа с Active Directory	Все категории пользователей ЭИОС КНАГУ	В	1 час	РРД	5 РД	Не более 240 часов неработоспособности в год (за исключением плановой профилактики)
2.5	Удаленное администрирование серверов и ПК пользователей	Удаленная настройка ПО и устранение компьютерных сбоев	Парк компьютерной техники, входящей в зону ответственности ИТУ	В	1 час	РРД	5 РД	Не более 10% записей о некачественном оказании услуги
2.6	Обслуживание, модернизация и защита корпоративных информационных систем	Антивирусная защита. Обновление антивирусных баз, проверка жесткого диска на наличие вирусов и лечение зараженных файлов. Информационная безопас-	Все категории пользователей ЭИОС КНАГУ	В	1 час	К	2РД	Не более 120 часов неработоспособности в год (за исключением плановой профилактики)

		ность						
2.7	Резервное копирование	Обеспечение резервного копирования критически важной информации элементов ЭИОС и ее восстановление. Журналирование и протоколирование	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ	В	1 час	К	2РД	Не более 10% потеря информации
3 Поддержка и сопровождение элементов ЭИОС КнАГУ								
3.1	Консультирование пользователей	Консультирование сотрудников по вопросам работы с программными сервисам ЭИОС КнАГУ	Все категории сотрудников университета	Ср	4 часа	РД	5 РД	Не более 10% записей о некачественном оказании услуги
3.2	Информационно-консалтинговые услуги по программным сервисам ЭИОС КнАГУ	Оказание методической поддержки пользователей; Диагностика проблем и согласование необходимых работ; Обучение пользователей; Оперативное решение вопросов пользователей в рамках функционирующих программных сервисов ЭИОС	Все категории сотрудников университета.	Ср	4 часа	РД	22РД	Не более 10% записей о некачественном оказании услуги. Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время.
				Ср	4 часа			
3.3	Ведение IT-сервиса «Матрица доступа»	Добавление/расширение/сокращение/удаление прав доступа пользователей к функциям и элементам ЭИОС	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ	Ср	4 часа	РД	РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время.
				В	1 час			
3.4	Регламентные работы по программным сервисам ЭИОС КнАГУ	Поддержка ведения информационных баз на серверах баз данных. Архивирование резервных копий на внешние носители; создание/восстановление резервных копий; работы по обеспечению целостности и работоспособности программных сервисов ЭИОС	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ	В	1 час	РРД	2 РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время.
3.5	Устранение сбоев в работе программных сервисов ЭИОС КнАГУ	Выполнение срочных (внеплановых) работ по устранению сбоев в работе программных сервисов ЭИОС	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ	В	1 час	РРД	2 РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время.

3.6	Информационная поддержка ДОТ	Сопровождение и модификация элементов ЭОР и ДОТ	Преподаватели и сотрудники КнАГУ	Ср	2 часа	РД	15 РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время.
3.7	Информационное сопровождение ресурсов КнАГУ	Информационное сопровождение телетрансляционной сети и web-ресурсов университета	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ, внешние пользователи	Ср	2 часа	РД	5 РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время.
4 Разработка и внедрение новых IT-сервисов ЭИОС КнАГУ								
4.1	Разработка технического решения	Разработка технического решения по поставленным задачам модернизации программных IT-сервисов, предпроектное обследование объекта автоматизации, разработка рабочего проекта объекта автоматизации. разработка технического задания на ПО	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ	Ср		РД	66 РД	Не менее 60% задач должны выполняться в целевое время.
4.2	Разработка программного обеспечения	Разработка ПО и/или функциональных модулей программных IT-сервисов по поставленным задачам, в соответствии с принятыми техническими решениями, бизнес-процессами, схемами информационных потоков, едиными базами нормативно-справочной информации. Разработка электронных образовательных ресурсов	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ	Ср	4 часа	РД	220 РД	Не менее 60% задач должны выполняться в целевое время.
				В	1 час	РД РРД	5РД	
4.3	Тестирование	Тестирование ПО	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ	Ср	4 часа	РД	5 РД	Не менее 80% задач должны выполняться в целевое время.
				Ср	2 часа	РД	30РД	
4.4	Внесение изменений в программные сервисы ЭИОС КнАГУ	Обновление/внесение изменений в исходный код по заявкам на изменение IT-сервисов	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ	Ср	4 часа	РД	66 РД	Не менее 60% задач должны выполняться в целевое время.
				В	1 час	РД РРД	5 РД	
4.5	Внедрение	Внедрение и корректировка	Все категории	Ср	4 часа	РД	10 РД	Не менее 80%

		разработанного программного обеспечения IT-сервисов	пользователей ЭИОС КнАГУ					задач должны выполняться в целевое время.
4.6	Проектирование и разработка дизайна	Разработка эскизов, электронных макетов web-дизайна, прототипирование	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ, сторонние организации и физ.лица	Ср	4 часа	РД	66 РД	Не менее 70% задач должны выполняться в целевое время
5 Общие информационно-консалтинговые услуги								
5.1	Общие информационно-консалтинговые услуги	Планирование мероприятий по решению задач, выполнению функций и оказанию услуг по поддержке IT-сервисов; контроль их выполнения; изучение и анализ современных информационных технологий, методов их создания и внедрения; разработка предложений по оптимизации IT-сервисов; контроль бюджета на информационные технологии; формирование заявок потребности в программном и аппаратном обеспечении; аудит процессов управления и информационных потоков, сетевой инфраструктуры, функционирующих IT-сервисов ЭИОС	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ, сторонние организации и физ.лица	Ср	2 часа	РД	10 РД	Не менее 80% задач должны выполняться в целевое время.
5.2	«Сутевое» ведение реестра текущих задач	«Сутевое» ведение текущих задач, формирование потребностей по задачам, принятие работ, согласование документации	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ	Ср	4 часа	РД	10 РД	Не менее 80% задач должны выполняться в целевое время.
5.3	Анализ информационно-распорядительных документов	Анализ входящих информационно-распорядительных документов, касающихся разработки задач, модернизации текущего функционала программных IT-сервисов	АУП, сторонние организации	Ср В	4 часа 1 час	РД РРД	5 РД РД	Не менее 80% задач должны выполняться в целевое время.
5.4	Разработка техниче-	Формулировка контекста за-						

	ского задания	дач, разработка алгоритмов решения, разработка структур баз данных, разработка информационных потоков, технологий взаимодействия IT-сервисов, структуры и содержания нормативно-справочных документов, описания требований к взаимодействию и интерфейсу. Разработка тестовых примеров						
5.5	Оформление технической документации	Оформление необходимой технологической и эксплуатационной документации, инструкций по работе с программными IT-сервисами и обеспечение ими пользователей	Все категории пользователей ЭИОС КнАГУ	Ср	4 часа	РД	66 РД	Не менее 80% задач должны выполняться в целевое время.
6 Организационно-распорядительные работы и работа с документацией								
6.1	Совещания	Организация, проведение и участие во внешних и внутренних совещаниях по основной деятельности						
6.2	Работа с организациями	Переписка с партнерскими организациями и организациями-поставщиками, договорная деятельность	Сторонние организации	Ср	4 часа	РД	15 РД	Не менее 80% заявок должны выполняться в целевое время.
6.3	Работа с организационно-распорядительной документацией	Подготовка внутренних документов по всем видам IT-услуг, сканирование и печать документов по обеспечению деятельности, подготовка внешних и внутренних отчетов по IT-услугам и сервисам	АУП, сторонние организации	Ср	2 часа	РД	10 РД	Не менее 80% задач должны выполняться в целевое время.

РД – часы рабочего дня: с 8—00 до 17:00 (по местному времени) с понедельника по пятницу. **Круглосуточно** – круглосуточно без праздников и выходных дней (24x7). **РРД** – часы расширенного рабочего дня в зависимости от потребности, обычно 8:00–20:00 с понедельника по пятницу и 8:00–17:00 в выходные и праздничные дни.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

(справочное)

Матрица ответственности ИТУ

	начальник ИТУ	ОССА	ОПРИС
Разработка стандартов для КИС Университет (Правила именования объектов, Политика безопасности, Стандарты проектирования ИС и т.п.)	О	И	И
Разработка и поддержание в актуальном состоянии единой системы требований к конфигурации и техническим характеристикам закупаемой вычислительной техники в рамках всего университета	О	И	
Разработка и поддержание в актуальном состоянии единой системы требований для закупки и установки лицензионного программного обеспечения в рамках всего университета	О	И	
Создание и сопровождение ресурсного центра программного обеспечения коллективного пользования.	С	О, И	
Разработка и поддержание в актуальном состоянии единой системы требований для мониторинга и списания вычислительной техники в рамках всего университета.	О	И	
Модернизация и развитие сети магистральных каналов связи и локальной сетевой инфраструктуры.	С	О,И	
Создание и сопровождение единого домена для регистрации и учета студентов, преподавателей и сотрудников университета.	С	О,И	И
Организация и развитие единого Интранет-пространства (WiFi) университета для доступа к информационным ресурсам КнАГУ.	С	О,И	И
Проведение экспертиз предложений, связанных с приобретением вычислительной техники, подключением к внутренним и внешним информационным ресурсам, поступающих от подразделений университета.	С	О,И	О,И
Создание службы поддержки пользователей (Колцентр), обеспечивающей единую и единственную точку входа для всех запросов конечных пользователей и унифицированную процедуру обработки запросов.	С	О,И	
Разработка, внедрение и сопровождение	С	О,И	О,И

	начальник ИТУ	ОССА	ОПРИС
ние системы сервисной поддержки Service Desk в подразделениях университета.			
Координация процессов информатизации КнАГУ.	О	И	И
Экспертиза информационных систем и технологий, реализуемых в КнАГУ.	О	И	И
Внедрение новых информационных технологий в управленческую и образовательную сферу.	О		И
Разработка, внедрение и сопровождение комплекса IT-услуг по автоматизации бизнес-процессов университета.	С		О,И
Разработка, внедрение и сопровождение ГИС КнАГУ.	С	О,И	И
Реализация концепции и проведение мероприятий по обеспечению информационной безопасности университета.	С	О,И	И
Разработка и поддержание в актуальном состоянии brand book'a КнАГУ.	С		О,И
Разработка макетов для составляющих фирменного стиля университета.	С		О,И
Разработка и поддержание в актуальном состоянии единой концепции рекламной компании университета.	С		О,И
Организация информационного отражения деятельности университета в сети Интернет.	С		О,И
Проектирование, разработка и сопровождение WEB-портала ВУЗа.	С		О,И
Разработка проектов инновационной рекламы (стерео-варио, 3D и т.д.).	С		О,И
Разработка видео- и аудиорекламы.	С		О,И
Создание и развитие информационной сети КнАГУ (информационные киоски в учебных корпусах, трансляционная сеть и т.п.).	С	О,И	О,И
Внедрение и сопровождение системы SMS-оповещения.	С	И	О,И
Создание и развитие видео конференц-комплекса КнАГУ.	С	О,И	И
Экспертиза технической документации, надзор и контроль за состоянием и эксплуатацией оборудования в общеуниверситетских подразделениях, определение резервов, причин системных сбоев и срывов решений и неисправностей в работе оборудования.	С	О,И	И
Проведение работ, совместно с сервисными центрами, по обслуживанию	С	О,И	

	начальник ИТУ	ОССА	ОПРИС
копировально-множительной и цифровой техники (замена, ремонт, заправка).			
Разработка и внедрение документов системы менеджмента качества, закрепленных за подразделением.	С	О,И	О,И
Проведение прикладных научно-исследовательских работ по использованию современных информационных технологий для организации массовых открытых онлайн-курсов.	О	И	И
Апробация технологий и разработка рекомендаций по развитию систем электронного образования, электронных учебно-методических материалов и средств поддержки учебного процесса как по учебным дисциплинам специальностей, по которым КнАГУ ведет набор и курирует учебный процесс, так и на договорной основе с другими учреждениями образования города и региона.	О	И	И
Организация и проведение постоянно действующих семинаров, курсов и консультаций для сотрудников, профессорско-преподавательского состава и студентов по вопросам информатизации.	О	И	И

О – ответственный, отвечает за проведение и конечный результат работы;

И – непосредственный исполнитель;

С – согласование, визирование возможного решения задачи.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д
(справочное)

Номенклатура дел ИТУ

Индекс дела	Заголовок дела	Кол-во ед. хранения	Срок хранения и № статей по перечню	Примечание
1	2	3	4	5
05-01-1	Положение об отделе (копия)		ДЗН ст. 33 (б)	Подлинник в СД
05-01-2	Должностные инструкции сотрудников (копии)		ДЗН ст. 443	Подлинник в УКД
05-01-3	Планы и отчеты о работе отдела		5 лет ст. 202 (1), 215 (1)	
05-01-4	Докладные записки по вопросам работы отдела		5 лет ЭПК ст. 47	В электронном виде
05-01-5	Документы (ведомости, акты приема-передачи) выдачи логинов и парольной информации для доступа в личный кабинет студента		ДМН	
05-01-6	Локальные нормативные акты (положения, инструкции) ввода в эксплуатацию программных и технических средств		ДЗН	
05-01-7	Документы по штату ИТ-Управления (список сотрудников, штатное расписание, график отпусков) (копии)		ДЗН ст. 40, 453	Подлинники в ПФО, УКД
05-01-8	Программы первичного инструктажа на рабочем месте		5 лет ст. 421	
05-01-9	Журналы учета / регистрации инструктажей по проверки знаний по охране труда		5 лет ст. 423 (б)	
05-01-10	Журналы учета инструктажей по пожарной безопасности		3 года ст. 613	
05-01-11	Номенклатура дел		3 г. ст. 157 (1)	
05-01-12	Описи дел, переданных в архив университета, акты о выделении дел к уничтожению		3 года ст. 170, 172 (1)	После утверждения описи/акта

ПРИЛОЖЕНИЕ Е
(справочное)

Виды записей ИТУ

Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2011	Вид записей	Место возникнове- ния/хранения
Анализ со сторо- ны руководства	Приказы ректора по личному составу, Отчеты о работе ИТ-Управления	СЭД Альфреско 05-01-3
Человеческие ре- сурсы	Записи об образовании, подготовке, навыках, опыте, повышении квалифи- кации персонала	ИС Кадровая структура
Планирование процессов жизнен- ного цикла про- дукции (ИТ-услуги)	План работы ИТ-Управления	05-01-3
Процессы, свя- занные с потреби- телями	Протоколы Ученого совета университе- та, заявки на разработ- ку/внедрение/сопровождение ИТ-услуг	Сайт университета Service Desk
Проектирование и разработка	Проект новой услуги выполняется в ви- де комплекта документов (приказ, стан- дарт, программа, комплект технической документации)	Wiki ИТУ
Закупки	Заявки, докладные записки, ведомости, протоколы, приказы и др.	Сетевая папка «Закуп- ки»
Управление устройствами для мониторинга и из- мерений	Журнал заявок (Service Desk) и их вы- полнения по обслуживанию компью- терной техники и компьютерной сети и др.	Service Desk
Мониторинг и измерение: Мониторинг и измерение продук- ции	Отчет о количестве заявок пользовате- лей о критических ошибках, возникших в процессе работы с ИТ-услугой	Service Desk
Управление несоответствующей продукцией	Отчет о количестве выполненных за- явок пользователей	Service Desk