

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
--	--

УТВЕРЖДАЮ
Ректор Университета ИТМО
В.Н. Васильев
2021 г.



ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Система Менеджмента Качества

УПРАВЛЕНИЕ ИНФРАСТРУКТУРОЙ

ДП-СМК-02-012-2021

Версия 2.0

Санкт-Петербург
2021

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	
4. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА	
4.1 Описание подпроцесса «Управление эксплуатацией и развитием объектов недвижимости»	
4.2 Описание подпроцесса «Управление информационной инфраструктурой»	1
4.3 Описание подпроцесса «Управление информатизацией, безопасностью и режимом»	2
4.4 Описание подпроцесса «Инфраструктура электронного обучения»	2
4.5 Описание подпроцесса «Управление деятельностью и инфраструктурой общежитий»	2
5. МОНИТОРИНГ ПРОЦЕССА	3
6. АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ	3
7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	3
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ	4
ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ	4

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящая процедура является документом системы менеджмента качества (СМК) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (далее по тексту Университет ИТМО или Университет), определяющим требования к управлению инфраструктурой и рабочей средой Университета ИТМО.

1.2. Настоящая документированная процедура устанавливает единый порядок проведения работ по управлению инфраструктурой в части материально-технического и информационно-коммуникационного обеспечения.

1.3. Руководство и контроль за исполнением настоящей документированной процедуры возложены на руководителей процесса согласно положению о СМК Университета ИТМО.

1.4. Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 с целью определения и документального закрепления требований к процессу «Управление инфраструктурой».

1.5. Требования настоящей процедуры являются обязательными для применения всеми сотрудниками и руководителями подразделений Университета всех уровней, участвующими в процессе «Управление инфраструктурой».

1.6. Настоящая документированная процедура входит в состав документов, обеспечивающих функционирование СМК образовательной деятельности Университета ИТМО.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке данной документированной процедуры учитывались требования следующих нормативных документов:

- ISO 9001:2015 "Quality management systems - Requirements" («Системы менеджмента качества. Требования»);
- ISO 9000:2015 "Quality management systems - Fundamentals and vocabulary" («Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»);
- Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (ESG ENQA);
- IWA 2:2007. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001 в образовании;
- Политика Университета ИТМО в области качества;
- Положения документированной процедуры СМК Университета ИТМО ДП-СМК-02-005 «Управление корректирующими действиями»;
- Положение Дирекции по эксплуатации и развитию объектов недвижимости;
- Положение о Департаменте информационных систем;
- Положение о Департаменте безопасности;
- Положение о Департаменте открытого образования;
- Положение о Департаменте по делам общежитий;
- Положение об Управлении программно-технического обеспечения Департамента открытого образования;
- Положение о электронной информационно-образовательной среде Университета ИТМО (ПСП-СМК-970/02-2018);

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств;
- ГОСТ 19.106-78. ЕСПД. Общие требования к программным документам, выполненным печатным способом.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящей документированной процедуре использованы следующие термины, определения, обозначения и сокращения:

ДГИ – Департамент главного инженера

ДБ – Департамент безопасности

ДИС – Департамент информационных систем

ДОО – Департамент открытого образования

ДирЭРОН – Дирекция по эксплуатации и развитию объектов
недвижимости

ДЭОН – Департамент по эксплуатации объектов недвижимости

Информационные технологии (ИТ) – процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов

ИСУ – Информационная система университета

ИТР – Инженерно-технические работники

НТД – Нормативно техническая документация

ООПБ – Отдел обеспечения пожарной безопасности

ОП ВО – образовательная программа высшего образования

ПД – Проектная документация

СГМ – Служба главного механика

СГЭ – Служба главного энергетика

СМК – Система менеджмента качества

СРиТН – Служба ремонта и технического надзора

ТЗ – Техническое задание

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

ТУ – Транспортный участок

УПТО – Управление программно-технического обеспечения

УЭОН – Управление по эксплуатации объектов недвижимости

Функциональный заказчик – профильное структурное подразделение, являющееся владельцем функционального процесса, ответственное за формирование функциональных требований, подлежащих автоматизации.

ХО – Хозяйственный отдел

ЭИОС - Электронная информационно-образовательная среда

ЭХиИТП – Эксплуатационно-хозяйственные и инженерно-технические подразделения

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

4. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

Процесс «Управление инфраструктурой» разделен на 5 подпроцессов: «Управление эксплуатацией и развитием объектов недвижимости», «Управление информационной инфраструктурой», «Управление информатизацией, безопасностью и режимом», «Управление инфраструктурой электронного обучения», «Управление деятельностью и инфраструктурой общежитий». Каждый из подпроцессов описан в данной документированной процедуре.

4.1 Описание подпроцесса «Управление эксплуатацией и развитием объектов недвижимости»

4.1.1 Общая информация о подпроцессе

4.1.1.1 Цели подпроцесса

- создание и обеспечение необходимых условий рабочей среды в учебных корпусах и других объектах университета для возможности проведения учебного и иных основных и вспомогательных процессов в Университете ИТМО;
- грамотная техническая эксплуатация зданий и сооружений, систем инженерного оборудования и сетей зданий (электро-, тепло-, водоснабжения, водоотведения, лифтового хозяйства);
- содержание зданий, закреплённой и прилегающей территории в соответствии с требованиями правил пожарной безопасности и санитарно-гигиеническими, экологическими требованиями;
- совершенствование материально-технической базы университета, продвижение и реализация перспективных планов развития; постоянный мониторинг и внедрение (выполнение, освоение) решений органов

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

государственной власти, вышестоящих организаций в практической деятельности ЭХиИТП университета.

Критерии достижения целей:

- выполнение графиков планово-предупредительных работ на инженерном оборудовании и строительных конструкциях зданий университета;
- выполнение плана текущих и капитальных ремонтов;
- выполнение запланированных показателей по энергосбережению;
- выполнение плана работ по обеспечению потребностей структурных подразделений университета в нестандартном оборудовании и др.;
- выполнение мероприятий по подготовке к осенне-зимнему периоду (отопительному сезону) согласно плану;
- выполнение плана по потреблению суточной нормы электроэнергии;
- обеспечение сбора и сдачи вторсырья, металлолома.

Владельцем процесса является директор по эксплуатации и развитию объектов недвижимости.

Входы и выходы процесса описаны в информационной карте процесса.

4.1.1.2 Задачи подпроцесса

- постоянное поддержание инфраструктуры в состоянии, обеспечивающем бесперебойное качественное проведение всех процессов, осуществляющихся в университете;
- проведение грамотной эксплуатационно-технической политики по поддержанию, сохранению и развитию материально-технической базы университета (строительных конструкций зданий, центральных систем инженерных коммуникаций (электро-, тепло-, водоснабжения, канализации и лифтов));

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

- содержание (поддержание) порядка на закрепленной, прилегающей территории университета, в зданиях учебных корпусов и др. объектов университета в соответствии с требованиями действующих санитарно-гигиенических правил и правил пожарной безопасности;

- обслуживание текущих запросов структурных подразделений университе-та;

- мониторинг и выполнение требований (решений, постановлений, законов и т. д.) органов государственной власти, вышестоящих организаций в разрезе задач, решаемых ЭХиИТП; подготовка и предоставление всех видов отчетности в разрезе вопросов, решаемых ЭХиИТП университета.

4.1.1.3 Подразделения университета (ЭХиИТП), на которые возлагаются функции «Управление материально-технической инфраструктурой»

- Дирекция по эксплуатации и развитию объектов недвижимости (ДирЭРОН).
- Департамент главного инженера (ДГИ):
 - Служба главного механика (СГМ);
 - Служба главного энергетика (СГЭ);
 - Служба ремонта и технического надзора (СРиТН);
- Департамент по эксплуатации объектов недвижимости (ДЭОН):
 - Управления по эксплуатации объектов недвижимости (УЭОН);
 - Хозяйственные отделы (ХО), размещенные на всех площадках (зданиях) университета.

ДГИ (СГЭ, СГМ, СРиТН) при участии ДЭОН, УЭОН и ХО отвечает за вопросы проведения текущих и капитальных ремонтов в университете и эксплуатационное обслуживание объектов Университета, проведение работ по

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

контролю и надзору за состоянием строительных конструкций зданий университета, а также за техническую эксплуатацию центральных систем инженерного оборудования и сетей зданий университета электро-, тепло, водоснабжения, канализации и лифтового оборудования.

ХО под надзором ДирЭРОН и ДЭОН и при содействии и контроле ООТиЭБ на местах решает вопросы обеспечения санитарно-гигиенических условий в учебных корпусах, на закрепленной и прилегающей территории Университета.

4.1.1.4 Материально-техническая инфраструктура университета

- здания учебных корпусов, общежитий, столовых и др. объектов с находящимся внутри них централизованным инженерным оборудованием;
- технические сооружения (наружные инженерные сети, здания тепловых пунктов, щитовые, трансформаторные подстанции);
- закрепленная и прилегающая территория;
- транспорт.

Управление инфраструктурой и рабочей средой осуществляется в соответствии с действующими техническими нормативными правовыми актами Российской Федерации (ТКП, СНБ, СНиП, СанПин), законами Российской Федерации.

4.1.2 Порядок управления материально-технической инфраструктурой

4.1.2.1 Поддержание материально-технической инфраструктуры

Поддержание инфраструктуры в рабочем состоянии осуществляется посредством выполнения ряда регулярных мероприятий.

Для поддержания инфраструктуры в рабочем состоянии разрабатываются планы текущего и перспективного развития. Планы составляются на основании:

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

- заявок, поступающих от структурных подразделений университета на проведение ремонта;
- актов регулярных осмотров зданий университета;
- необходимости выполнения требований действующего законодательства и НТД по устройству и эксплуатации зданий, инженерного оборудования и сетей;
- имеющихся предписаний и текущих требований органов государственной власти, вышестоящих организаций, государственных надзорных органов;
- решений руководящих органов университета (ректората, Ученого совета университета) о выполнении ремонтно-строительных работ по развитию материально-технической базы.

Проводится регулярное техническое обслуживание и осмотры инженерного оборудования и сетей, элементов строительных конструкций и фасадов зданий университета.

Текущие ремонты частично выполняются силами ДЭОН и ХО. При необходимости проведения ремонтов силами сторонних подрядных организаций в установленном порядке осуществляется выбор организации-подрядчика и заключается договор на выполнение работ. Контроль за ходом производства работ, приемки работ осуществляется ИТР ДирЭиРОН и ДЭОН (ДГИ и ХО).

В нерабочее время в будние, в выходные и праздничные дни обслуживание инженерного оборудования и сетей университета осуществляется по вызову го-родских аварийных служб (в том числе на тепловые сети – ГУП ТЭК, водоканал, электросети).

4.1.2.2 Составление годового плана эксплуатации и ремонта

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

материально-технической инфраструктуры Университета ИТМО

План включает в себя:

- план текущего ремонта;
- план капитального ремонта;
- план эксплуатационных работ и затрат.

Годовой план текущего ремонта и план эксплуатационных работ и затрат разрабатывается ЭХиИТП на основании заявок от структурных подразделений, результатов осмотров зданий, необходимости выполнения требований действующего законодательства, НТД, имеющихся предписаний, в срок до 01 февраля текущего года. Разработанный план представляется на утверждение ректору университета. Заявки на производство ремонтных работ включаются в план, только после рассмотрения их директором по эксплуатации и развитию объектов недвижимости и принятия положительного решения (резолуции) по ним. В годовой план текущего года включаются заявки, поступившие в период с 01 февраля прошедшего года до 01 февраля текущего года.

Годовые планы капитального ремонта разрабатываются, согласовываются с директором по эксплуатации и развитию объектов недвижимости и предоставляются на утверждение ректору в срок до 1 февраля текущего года. Включение объектов ремонта в план капитального ремонта осуществляется при наличии ПД, а также обеспеченности текущим годовым финансированием.

4.1.2.3 Подготовительные работы, определение исполнителя работ

Перед началом ремонтных работ по текущему ремонту, а также перед началом работ, связанных с техническим обслуживанием инженерных сетей, оборудования (в рамках плана эксплуатационных работ и затрат) службами ДГИ составляется дефектный акт и техническое задание (или ПД для капитального

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

ремонта), по которому составляется смета, определяющая объем необходимого финансирования. В зависимости от того, кем будут выполняться работы: собственными силами или силами сторонних подрядных организаций, осуществляется процедура выбора исполнителя работ (определяется подрядная организация):

- небольшие по объему, простые по составу работ ремонты выполняются собственными силами университета (бригадами маляров, столяров, слесарями-сантехниками, электромонтерами);

- большие по объему, сложные, дорогостоящие ремонты выполняются силами сторонних подрядных организаций.

Выбор подрядной организации осуществляется в установленном порядке в соответствии с действующим законодательством и Положением о закупках работ, товаров, услуг Университета ИТМО.

4.1.2.4 Приобретение материалов

При выполнении ремонтно-строительных работ собственными силами приобретение необходимых материалов производится через закупочные процедуры управлением закупочной логистики или силами ДГИ и ДЭОН.

При выполнении ремонтно-строительных работ силами подрядных организаций приобретение материальных ресурсов осуществляется последними. На приобретенные материальные ресурсы подрядные организации представляют под-тверждающие документы:

- товарно-транспортные накладные;
- сертификаты, паспорта;
- прочие документы (при необходимости), определяемые порядком проведения процедур закупки (тендеров и т.п.).

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

Приобретение материалов, инструментов, оборудования, инвентаря, моющих средств и др. для осуществления повседневной практической хозяйственной деятельности университета осуществляется через закупочные процедуры управлением закупочной логистики или силами ДЭОН (ХО) и ДГИ.

4.1.2.5 Сдача, приемка объектов в эксплуатацию

Сдача-приемка объектов после капитального и текущего ремонта осуществляется приемочной комиссией, назначенной приказом директора по эксплуатации и развитию объектов недвижимости. Результат работы комиссии оформляется актом.

4.1.2.6 Содержание зданий и территорий

Содержание прилегающих и закрепленных территорий университета, под-держание санитарно-гигиенических условий внутри зданий учебных корпусов осуществляется ХО университета под контролем ДЭОН; за каждым учебным корпусом закреплен ХО под руководством начальника отдела, заместителя начальника и коменданта (комендантов) в зависимости от площади учебного корпуса (корпусов), а также штат обслуживающего персонала (электрики, сантехники, дворники, уборщики). Начальник ХО организует весь комплекс работ по обеспечению содержания прилегающей и закрепленной территории возле учебного корпуса силами имеющихся дворников; внутри учебных корпусов – силами уборщиков обеспечивается поддержание санитарно-гигиенических условий в соответствии с санитарными нормами и правилами СП 2.1.2.2844-11 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию и содержанию общежитий для работников организаций и обучающихся образовательных учреждений» и другими действующими документами. ХО путем заключения договоров на оказание услуг с городскими

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

службами, сторонними организациями обеспечивает вывоз твердых бытовых отходов, дезинфекцию, химчистку, мойку окон, расположенных на большой высоте и т.п.

4.2 Описание подпроцесса «Управление информационной инфраструктурой»

4.2.1 Общая информация о процессе

4.2.1.1 Управление информационной инфраструктурой

Информационная инфраструктура университета рассматривается как совокупность информационно-программных и аппаратных решений, обеспечивающих ИТ-поддержку функциональных направлений деятельности университета, организацию и развитие корпоративного и персонального информационного пространства.

Подпроцесс «Управление информационной инфраструктурой» является непрерывным, промежуточными точками проверки качества могут служить этапы оценки функционирования и эффективности существующих решений, модернизации и внедрения новых информационно-программных и аппаратных решений. Реализация процедуры предполагает координацию действий ДИС и ДБ, а также содержательных подразделений, являющихся владельцами функциональных процессов. Деятельность сотрудников в рамках процесса определяется положениями о структурных ИТ-подразделениях, должностными инструкциями сотрудников, постановками задач, полученных от содержательных подразделений, а также иными нормативными и распорядительными документами.

Информационная инфраструктура университета содержит следующие основные компоненты:

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

- Комплекс решений для поддержки основных направлений деятельности вуза: образовательной, научно-исследовательской, проектной, административной, финансово-хозяйственной;

- Комплекс интранет-решений для обеспечения общекорпоративного, группового (подразделений, сетевых образований, проектов, др.) и персонального цифровых пространств;

- Комплекс инфраструктурных решений, обеспечивающих интеграционную архитектуру, общесистемные инструменты функционирования и развития ИСУ.

4.2.1.2 Цели подпроцесса

Целями процесса «Управление информационной инфраструктурой» являются:

- обеспечение стабильного функционирования информационной инфраструктуры;

- обеспечение непрерывного развития и совершенствования информационной инфраструктуры;

- содействие оптимизации бизнес-процессов университета, повышение эффективности стратегического и оперативного управления вузом за счет совершенствования информационной инфраструктуры университета.

4.2.1.3 Критерии достижения целей

- стабильное функционирование серверного и системно-программного обеспечения;

- эффективное функционирование информационно-программных решений;

- выполнение планов работ по разработке информационно-программных решений.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

4.2.2 Порядок реализации процесса

4.2.2.1 Планирование деятельности

Формирование планов развития информационной инфраструктуры выполняется совместно с руководителями и ведущими специалистами профильных подразделений.

Основанием для формирования планов работ являются стратегии развития университета, решения Ученого совета и ректората, распорядительные документы университета, предложения профильных подразделений и ИТ-подразделений, в т. ч. содержащие внутрисистемные задачи по возобновляемости программно-аппаратных ресурсов, переходу на новые информационные технологии и современные методы разработки и сопровождения ИТ-решений. Сроки выполнения работ указываются исходя из объемов и приоритетности работ, определяемых на основании описания процессов и постановок, полученных от функциональных заказчиков.

Планы являются динамическими, регулярно корректируются в зависимости от изменений задач университета и профильных подразделений.

4.2.2.2 Поддержание информационной инфраструктуры

Поддержание инфраструктуры в рабочем состоянии осуществляется посредством выполнения ряда следующих регулярных мероприятий.

Организация технического обеспечения. Включает проведение следующих мероприятий:

- обеспечение бесперебойной работы серверного оборудования информационной инфраструктуры;
- развитие и модернизация программно-аппаратного комплекса информационной инфраструктуры для повышения быстродействия, надежности

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

и отказоустойчивости.

Разработка технических заданий. Выполняется на основании описания процессов и постановок, полученных от профильных подразделений, являющихся функциональными заказчиками. Проводится анализ полученных сведений, в случае необходимости запрашивается уточняющая дополнительная информация. Разработанное ТЗ обсуждается с функциональным заказчиком и согласуется с ним. В качестве ТЗ допускается также использовать любой документ (протокол рабочего совещания, эскиз и др.), содержащий необходимые и достаточные требования для разработки.

Разработка информационно-программных решений. Предполагает следующие шаги:

- проектирование и разработка новых информационно-программных решений;
- модернизация информационно-программных решений для повышения производительности или качества сопровождения, в связи с изменениями условий эксплуатации или появлением новой среды выполнения.

Внедрение информационно-программных решений. Выполняется совместно с профильным подразделением, обеспечивающим организационные аспекты внедрения (изменение процессов, порядка действий пользователей и др.). План внедрения разрабатывается на этапе обсуждения ТЗ совместно с руководителями профильных подразделений и учитывается при оценке рисков конкретного проекта. Выполняется первоначальное обучение сотрудников профильных подразделений. Вторичное обучение, ответы на вопросы, отраженные в пользовательской документации, после ввода систем в эксплуатацию передаются руководителям и ИТ-специалистам профильных подразделений, прошедшим

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

обучение возможностям системы. В процессе внедрения выполняется проверка информационно-программных решений для поиска и исправления скрытых ошибок.

Сопровождение информационно-программных решений. Выполняется комплекс технологических мероприятий в целях обеспечения стабильного функционирования информационно-программных решений. Сопровождение оптимизируется за счет совершенствования административных регламентов, разработанных функциональными заказчиками; наличия обратной связи пользователей с аналитиками и разработчиками системы. В процессе сопровождения в случае обнаружения ошибок выполняются изменение информационно-программных решений.

Аудит и модификация данных. Работы выполняются совместно с профильными подразделениями. Контент-аудит данных выполняется специалистами профильных подразделений средствами информационной системы. Аудит данных внештатными средствами выполняется сотрудниками ДИС по запросу руководителей подразделений. Модификация данных, связанная с изменениями бизнес-правил, первоначальной загрузкой данных и т.п., выполняется по письменному запросу руководителей подразделений.

4.3 Описание подпроцесса «Управление информатизацией, безопасностью и режимом»

4.3.1 Общая информация о подпроцессе

4.3.1.1 Инфраструктура Университета в части обеспечения информатизации, безопасности и режима включает:

- точки подключения интранет сети Университета к операторам, предоставляющим доступ в глобальную сеть Интернет;

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

- магистральную интранет сеть Университета;
- компьютерные сети в зданиях Университета;
- локальные компьютерные сети структурных подразделений

Университета

- корпоративный центр обработки и хранения данных (ЦОД);
- корпоративная сеть IP-телефонии Университета;
- сеть беспроводного доступа (Wi-Fi) в Интернет;
- системы видеоконференц связи и мультимедийных комплексов.

4.3.1.2 Цели подпроцесса

- создание и поддержание функционирования ресурсов инфраструктуры информатизации, безопасности и режима, необходимых для обеспечения эффективности учебного и научно-исследовательского процессов в Университете ИТМО;

- грамотная техническая эксплуатация телекоммуникационного оборудования, линий связи и инженерных систем (электроснабжения и кондиционирования);

- осуществление перспективного развития материально-технической базы инфраструктуры информатизации, безопасности и режима университета, продвижение и реализация перспективных планов развития; постоянный мониторинг и внедрение (выполнение, освоение) современных инфокоммуникационных технологий.

4.3.1.3 Критерии достижения целей

- выполнение графиков планово-предупредительных работ на инженерном и сетевом оборудовании;

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

- выполнение планов текущих ремонтов и замены устаревшего оборудования;
- выполнение заявок на предоставление услуг от структурных подразделений;
- выполнение запланированных показателей по обеспечению развития сетей беспроводного доступа и IP-телефонии;
- выполнение плана работ по обеспечению потребностей структурных подразделений университета в подключении их локальных сетей к интранет сети университета.

4.3.2 Порядок реализации подпроцесса «Управление информатизацией, безопасностью и режимом»

Поддержание инфраструктуры в рабочем состоянии осуществляется посредством выполнения ряда регулярных мероприятий.

4.3.2.1 Планирование деятельности

Для поддержания инфраструктуры в рабочем состоянии разрабатываются планы текущего и перспективного развития. Планы составляются на основании:

- заявок, поступающих от структурных подразделений университета;
- необходимости выполнения требований Россвязьнадзора по устройству и эксплуатации сетевого и телекоммуникационного оборудования;
- имеющихся предписаний и текущих требований органов государственной власти, вышестоящих организаций, государственных надзорных органов;
- решений руководящих органов университета (ректората, Ученого совета Университета) о выполнении работ по развитию материально-технической базы инфраструктуры информатизации, безопасности и режима университета.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

4.3.2.2 Поддержание составляющих инфраструктуры

Проводится регулярное техническое обслуживание и осмотры инженерного оборудования и телекоммуникационных сетей.

Текущие ремонты частично выполняются силами структурных подразделений департамента безопасности. При необходимости проведения ремонтов силами сторонних подрядных организаций в установленном порядке осуществляется выбор организации и заключается договор на выполнение работ. Контроль за ходом производства работ, приемки работ осуществляется структурным подразделением департамента безопасности, их заказавшим.

В нерабочее время в будние, в выходные и праздничные дни обслуживание инфокоммуникационной инфраструктуры университета осуществляется по вызовам, поступающим от структурных подразделений.

4.3.2.3 Закупка составляющих инфраструктуры

Закупка осуществляется в соответствии с действующим Положением о закупке товаров, работ, услуг федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО».

4.3.2.4 Учет составляющих инфраструктуры

Учет составляющих инфраструктуры информатизации, безопасности и режима осуществляется материально ответственными лицами структурных подразделений департамента безопасности.

4.4 Описание подпроцесса «Инфраструктура электронного обучения»

4.4.1 Общая информация о подпроцессе

4.4.1.1 Инфраструктура Университета в части электронного обучения

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

- Электронная информационно-образовательная среда AcademicNT
- Система для проведения вебинаров
- Система для проведения интерактивных занятий
- Система открытого онлайн-обучения Университета ИТМО
- Система дистанционного надзора ITMOproctor

4.4.1.2 Цели подпроцесса

Целью подпроцесса является создание условий для реализации ОП ВО с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, широкого использования электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в деятельности Университета ИТМО.

Для обеспечения данной цели ДОО решаются следующие задачи:

- применение электронного обучения при реализации образовательных программ Университета ИТМО;
- применение балльно-рейтинговой системы оценивания результатов модульного обучения;
- обеспечение фиксации хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения ОП ВО;
- обеспечение проведения учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- проведении вступительных испытаний с использованием дистанционных технологий для приема на обучение по образовательным программам Университета ИТМО;
- организация и проведение олимпиад и других оценочных мероприятий;

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

- проведение занятий в дистанционной форме при опосредованном взаимодействии обучающихся и педагогических работников;
- обеспечение использования участниками учебного процесса различных сетевых средств электронного общения для оперативного обмена информацией, права доступа к которым определяются ролью пользователя и параметрами, которые устанавливает владелец ресурса, включая электронные доски объявлений, форумы, чаты, встроенную электронную почту;
- обеспечение хранения учебно-методических материалов, включая электронные конспекты, информационные ресурсы, электронные тесты, виртуальные лабораторные работы, электронные практикумы.
- обеспечение доступа пользователей к информации, размещённой в ЭИОС, при котором характер информации и ее объем определяются ролью пользователя в системе;
- мониторинг учебного процесса, позволяющий получить исчерпывающую информацию о результатах обучения отдельного учащегося, о ходе учебного процесса в группе, на факультете и в Университете в целом, о качестве учебно-методических комплексов и их элементов, о статистике работы пользователей в системе;
- формирование и представление данных статистической отчетности как о результатах отдельного пользователя, так и о положении в учебной группе, на факультете и в университете в целом;
- формирование топ-рейтингов студентов Университета ИТМО для публикации на портале;
- предоставление информации об успеваемости студентов по электронной почте заинтересованным лицам;

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

- администрирование ЭОИС, включая администрирование учебно-методических материалов и администрирование учебного процесса.

4.4.1.3 Критерии достижения целей

- выполнение планов разработки, внедрение и актуализация программного обеспечения для электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

- выполнение планов развития электронной информационно-образовательной среды Университета, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

- выполнение планов разработки и реализация прорывных технических решений;

- выполнение планов текущих ремонтов и замены устаревшего оборудования;

- выполнение заявок на предоставление услуг от структурных подразделений университета;

- выполнение плана работ по обеспечению потребностей структурных подразделений университета.

4.4.2 Порядок реализации подпроцесса

Реализацию подпроцесса обеспечивает Управление программно-технического обеспечения (УПТО) Департамента открытого образования, задачей которого является развитие инфраструктуры для реализации образовательных программ Университета с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

4.4.2.1 Планирование деятельности

Поддержание и развитие инфраструктуры осуществляется в соответствии

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

с:

- решениями руководящих органов университета (ректората, Ученого совета Университета) о выполнении работ по развитию материально-технической базы ДОО;

- заявками, поступающими от структурных подразделений Университета.

4.4.2.2 Поддержание составляющих инфраструктуры

Проводится регулярное техническое обслуживание и осмотры оборудования.

Осуществляется мониторинг работы информационных систем и программного обеспечения.

4.4.2.3 Закупка составляющих инфраструктуры

Закупка осуществляется в соответствии с действующим Положением о закупке товаров, работ, услуг федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО».

4.4.2.4 Учет составляющих инфраструктуры

Учет составляющих информационно-коммуникационной инфраструктуры осуществляется материально ответственными лицами структурных подразделений ДОО.

4.5 Описание подпроцесса «Управление деятельностью и инфраструктурой общежитий»

4.5.1 Общая информация о подпроцессе

4.5.1.1 Инфраструктура Университета в части общежитий и арендуемого фонда

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

Жилищный фонд общежитий Университета ИТМО включает в себя жилые помещения, принадлежащие вузу на основании права оперативного управления, а также арендуемые жилые помещения по соглашениям и договорам со сторонними организациями. В частности, под жилищным фондом Университета ИТМО понимаются следующие помещения:

- Студенческий городок Университета ИТМО, часть жилого фонда которого расположена по адресу г. Санкт-Петербург, пер. Вяземский, д. 5/7, корпус А, Б, В, а также по адресу г. Санкт-Петербург, Серебристый бул., 29, корп. 1 и в целом рассчитанные на 1769 мест.
- Общежитие N2 по адресу г. Санкт-Петербург, ул. Ленсовета, д. 23, лит. А, рассчитанное на 585 мест;
- Общежитие N3 г. Санкт-Петербург, Альпийский пер., д.15, к. 2, лит. А, рассчитанное на 540 мест;
- Общежитие N4 г. Санкт-Петербург, ул. Белорусская, д. 6, лит. А, рассчитанное на 921 место.
- Межвузовский студенческий городок по адресу г. Санкт-Петербург, пр. Новоизмайловский, д. 16, рассчитанный на 700 мест;
- Доходный дом по адресу г. Санкт-Петербург, наб. р. Карповки, д. 22, к. 2, лит. Б, рассчитанный на 121 место.

4.5.1.2 Цели и задачи подпроцесса

- обеспечение размещения обучающихся в Университете в жилых помещениях жилищного фонда Университета (на основании и в соответствии с принятым решением уполномоченного органа о предоставлении мест проживания);
- обеспечение жилищно-бытовых условий проживания,

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

соответствующих требованиям, установленным законодательством Российской Федерации и (или) определенных условиями договора(-ов) найма жилого помещения;

- обеспечение выполнения ремонтных и (или) иных строительно-монтажных работ, и (или) подготовки проектной (проектно-сметной) документации по объектам жилищного фонда Университета (или их частям) и (или) инженерно-техническим сетям и системам, а равно в целях их эксплуатации и (или) поддержания в надлежащем техническом состоянии.

4.5.1.3 Критерии достижения целей

Критерием достижения целей в рамках подпроцесса «Управление деятельностью и инфраструктурой общежитий» является обеспечение подготовки и выполнение планов выполнения ремонтных и (или) иных строительно-монтажных работ, и (или) подготовки проектной (проектно-сметной) документации по объектам жилищного фонда Университета (или их частям) и (или) инженерно-техническим сетям и системам, а равно в целях их эксплуатации и (или) поддержания в надлежащем техническом состоянии.

Кроме того, критерием является реализация ежегодных планов текущей деятельности, направленной на создание комфортных жилищно-бытовых условий в общежитиях Университета и жилых помещениях арендуемого фонда.

4.5.2 Порядок реализации подпроцесса

Департамент по делам общежитий Университета ИТМО, ответственный за подпроцесс «Управление деятельностью и инфраструктурой общежитий» осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

Российской Федерации, уставом Университета и коллективным договором, актами органов управления (локальными актами) Университета, в том числе настоящим Положением, а также программами развития (стратегиями, концепциями, планами реализации мероприятий («дорожными картами»), проектами и т.п.) Университета, договорами (контрактами, соглашениями), заключенным Университетом (далее по тексту настоящего Положения – Установленные правила), а также иными обязательными документами.

Заселение обучающихся Университета ИТМО осуществляется в соответствии с Приказом №1527-од от 28.12.2020 года и Положением о порядке предоставления обучающимся жилых помещений в жилищном фонде Университета ИТМО (ЛНА-СМК-03-10-2020; Приложение № 1 к Приказом №1527-од от 28 декабря 2020 г.) на основании личного заявления обучающегося. Абитуриент Университета ИТМО имеет возможность заявить о необходимости в предоставлении жилого помещения при заполнении анкеты в Личном кабинете абитуриента (<https://abit.itmo.ru/ums/system/login/>). После выхода приказа о зачислении, обучающийся подает в электронном виде Заявление в приложении ИСУ «Общежитие» на назначение общежития в порядке электронной записи. Порядок заселения в общежития, а также необходимые для оформления договора документы (кроме вышеуказанного ЛНА-СМК-03-10-2020 Университета ИТМО), опубликованы в открытом доступе на официальном сайте вуза и доступны для всех заинтересованных лиц по ссылке <https://student.itmo.ru/ru/booking/>.

ДДО уполномочен заключать по заявлениям обучающихся Университета ИТМО договора пользования (платы за наем) жилым помещением в общежитии с установленной ежемесячной оплатой согласно Приказу № 760-од от 18.07.2019

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

года. Вместе с тем плата за коммунальные услуги, установленная данным Приказом, также в полном объеме вносится обучающимися.

Определенные категории обучающихся имеют право подачи заявления на переселение с возможностью смены общежития, в частности:

- обучающиеся, указанные в части 5 статьи 36 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- члены многодетной семьи;
- члены малоимущих семей (для социально незащищенной категории Иностранцев необходимо обращаться в Студенческий офис по адресу: ул. Ломоносова, д. 9, каб. 1119);
- социально активные обучающиеся, имеющие достижения в одной из областей деятельности: научно-исследовательская, учебная, общественная, спортивная, культурно-творческая.

Подготовка и подача необходимых документов обучающихся, а также заявлений о смене общежития происходят посредством ИСУ и/или Студенческого офиса Университета ИТМО. Оформление временной регистрации по месту пребывания осуществляется при предъявлении договора найма жилого помещения паспортистами соответствующего общежития университета.

4.5.2.2 Поддержание составляющих инфраструктуры

Проживание студентов в жилых помещениях Университета ИТМО и арендуемого фонда осуществляется с соблюдением СП 2.1.2.2844-11 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию и содержанию общежитий для работников организаций и обучающихся образовательных учреждений", а также установленных ЖК РФ норм жилой

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

площади в общежитии на одного человека.

Обеспечение текущих и внеплановых ремонтных работ осуществляется ДДО согласно планам выполнения ремонтных и (или) иных строительно-монтажных работ, и (или) подготовки проектной (проектно-сметной) документации по объектам жилищного фонда Университета (или их частям) и (или) инженерно-техническим сетям и системам, а равно в целях их эксплуатации и (или) поддержания в надлежащем техническом состоянии.

Контроль за состоянием жилого фонда университета, соблюдением санитарно-гигиенических норм, заключением договоров и оплаты жилого помещения, переселением внутри одного общежития, а также разрешение возникших конфликтных ситуаций между проживающими и/или персоналом общежития, обеспечение жилищно-бытовых и материально-технических условий проживания осуществляет Департамент по делам общежитий Университета ИТМО и его структурные подразделения.

4.5.2.3 Закупка составляющих инфраструктуры

Закупка товаров, работ и услуг ДДО Университета ИТМО и его структурными подразделениями осуществляется в соответствии с действующим Положением о закупке товаров, работ, услуг Университета ИТМО, а также документированной процедурой ДП-СМК-02-009-2020 «Управление закупками». Кроме того, Университет ИТМО в целом и ДДО в частности руководствуется следующими нормативным документами:

- Конституция Российской Федерации
- Гражданский Кодекс РФ
- Бюджетный Кодекс РФ
- Федеральный закон от 18 июля 2011 г. № 223-ФЗ «О закупках

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

- Федеральный закон № 135-ФЗ от 26 июля 2006 г. «О защите конкуренции»

Закупка товаров, работ и услуг ДДО Университета ИТМО осуществляется согласно ежегодному плану выполняемых работ, согласованным на уровне Департамента экономики и финансов и его структурных подразделений.

4.5.2.4 Учет составляющих инфраструктуры

Учет составляющих подпроцесса «Управление деятельностью и инфраструктурой общежитий» осуществляется материально ответственными лицами структурных подразделений ДДО, в том числе посредством функционала ИСУ.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

5. МОНИТОРИНГ ПРОЦЕССА

5.1 Мониторинг подпроцесса «Управление эксплуатацией и развитием объектов недвижимости»

Мониторинг процесса осуществляется проректором по хозяйственной деятельности.

Мониторинг осуществляется:

- в ходе проведения производственных совещаний, на которых руководители структурных ЭХиИТП отчитываются о выполнении планов работ;
- при подписании (утверждении) справок (отчетности, актов), которые являются фактическим подтверждением промежуточных (или окончательных) итогов работы подразделений ЭХиИТП по выполнению планов, работ;
- в ходе регулярных личных осмотров (проверок) объектов университета, объектов ремонта на предмет их состояния, готовности (в т. ч. к началу учебного года, отопительному периоду, проведению ответственных мероприятий на объектах университета).

5.2 Мониторинг подпроцесса «Управление информационной инфраструктурой»

Мониторинг осуществляется руководителями подразделений, входящих в состав ДИС.

Мониторинг осуществляется:

- в ходе проведения рабочих совещаний ИТ-подразделений по обсуждению планов работ и результатов их выполнения;
- в ходе проведения совместных рабочих совещаний с профильными подразделениями, являющимися владельцами функциональных процессов;

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

- при подготовке отчетности, презентаций, справок и других материалов об информационно-программных решениях;
- при регулярных проверках разрабатываемого информационно-программного обеспечения, выполняемого руководителями ИТ-подразделений;
- при регулярном аудите работоспособности аппаратного и системного программного обеспечения информационной инфраструктуры;
- в ходе подготовки информации для государственной регистрации информационно-программных решений в Федеральной службе по интеллектуальной собственности (Роспатенте).

5.3 Мониторинг подпроцесса «Управление информатизацией, безопасностью и режимом»

Мониторинг подпроцесса осуществляется начальником департамента безопасности и ответственными лицами структурных подразделений департамента в соответствии с их функционалом.

Мониторинг осуществляется:

- в ходе проведения производственных совещаний, на которых руководители структурных подразделений отчитываются о выполнении планов работ;
- в ходе регулярных личных осмотров (проверок) объектов информационно-коммуникационной инфраструктуры университета; объектов, вводимых в эксплуатацию, на предмет их состояния и готовности к предоставлению услуг;
- в ходе регулярного контроля сотрудниками структурных подразделений департамента безопасности в соответствии со своими функциональными

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

обязанностями работоспособности аппаратно-программных комплексов и сетей связи, обеспечивающих предоставление услуг пользователям.

5.4 Мониторинг подпроцесса «Управление инфраструктурой электронного обучения»

Мониторинг подпроцесса осуществляется начальником ДОО и ответственными лицами структурных подразделений департамента.

Мониторинг осуществляется в ходе регулярного контроля сотрудниками структурных подразделений ДОО в соответствии со своими функциональными обязанностями работоспособности аппаратно-программных комплексов, обеспечивающих предоставление услуг пользователям.

5.5 Мониторинг подпроцесса «Управление деятельностью и инфраструктурой общежитий»

Мониторинг подпроцесса осуществляется начальником ДДО и ответственными лицами структурных подразделений департамента.

Мониторинг осуществляется в ходе регулярного контроля сотрудниками структурных подразделений ДДО в соответствии со своими функциональными обязанностями процедуры размещения обучающихся в жилых помещениях Университета ИТМО; обеспечения жилищно-бытовых условий проживания, соответствующих требованиям, установленным законодательством Российской Федерации и (или) определенных условиями договора(-ов) найма жилого помещения; а также обеспечения выполнения ремонтных и (или) иных строительно-монтажных работ, и (или) подготовки проектной (проектно-сметной) документации по объектам жилищного фонда Университета (или их частям) и (или) инженерно-техническим сетям и системам.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

6. АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

Руководителями подпроцессов процесса «Управление инфраструктурой» по результатам мониторинга, результатам внутренних и внешних аудитов (в т. ч. государственными органами) осуществляется анализ достижения целей каждого подпроцесса.

По результатам анализа разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия и предложения по улучшениям.

Началом для разработки корректирующего действия является документально зафиксированное отклонение, превышающее установленные критерии. Затем проводится анализ отклонения, устанавливаются его причины, оценивается необходимость проведения корректирующего действия.

После разработки корректирующего действия производится его внедрение и анализ результата.

Анализ результатов корректирующих и предупреждающих действий, результатов действий по улучшениям может быть основанием для изменения (пересмотра) целей процесса.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1 Ответственность в рамках подпроцесса «Управление эксплуатацией и развитием объектов недвижимости»

Ответственным за ведение процедуры и поддержания ее в актуальном состоянии является руководитель подпроцесса «Управление эксплуатацией и развитием объектов недвижимости» – руководители подразделений, входящих в Дирекцию по эксплуатации и развитию объектов недвижимости Университета ИТМО, а в частности руководитель Департамент главного инженера и начальник Департамента эксплуатации объектов недвижимости.

7.2 Ответственность в рамках подпроцесса «Управление информационной инфраструктурой»

Ответственным за ведение процедуры и поддержания ее в актуальном состоянии является руководитель подпроцесса «Управление информационной инфраструктурой» – начальник Департамента информационных систем Университета ИТМО и руководители структурных подразделений департамента.

7.3. Ответственность в рамках подпроцесса «Управление информатизацией, безопасностью и режимом»

Ответственными за ведение процедуры и поддержания ее в актуальном состоянии является руководитель подпроцесса «Управление информатизацией, безопасностью и режимом» – начальник Департамента безопасности Университета ИТМО и руководители структурных подразделений департамента, а в частности руководитель Управления физической безопасности, руководитель Управления информационной безопасности, руководитель Управления

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

автоматизацией, руководитель отдела ГО и ЧС, руководитель Транспортного участка.

7.4 Ответственность в рамках подпроцесса «Управление инфраструктурой электронного обучения»

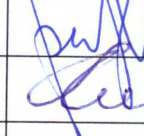
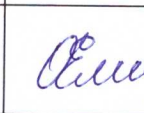
Ответственным за ведение процедуры и поддержания ее в актуальном состоянии является руководитель подпроцесса "Управление инфраструктурой электронного обучения" – начальник Управления программно-технического обеспечения (УПТО) Университета ИТМО.

7.5 Ответственность в рамках подпроцесса «Управление деятельностью и инфраструктурой общежитий»

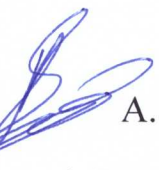
Ответственным за ведение подпроцесса и поддержание его в актуальном состоянии является руководитель Департамента по делам общежитий Университета ИТМО. Непосредственное управление делами общежитий Университета ИТМО осуществляется начальником Управления по работе с общежитиями и директором Студгородка. Взаимодействие по вопросам арендуемого жилого фонда осуществляется уполномоченным сотрудником ДДО.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	Подпись	ФИО
Первый проректор		Д. К. Козлова
Проректор по экономике и финансам		А. В. Иванов
Начальник департамента образовательной деятельности		А.Ш. Багаутдинова
Начальник управления качества образовательного процесса		О. В. Елисеева

Разработали:

Директор по эксплуатации и развитию объектов недвижимости  А. В. Егоров

Начальник управления информационных систем  А.П. Вареникова

Начальник департамента открытого образования  М.С. Чежин

Начальник департамента безопасности  П. А. Кузьмич

/ Начальник департамента по делам общежитий  Н. Н. Залесский

 Е. А. Кравцов

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-012-2021

ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Все листы данной Процедуры имеет сквозную нумерацию.

Изменение текста (части текста) любой из страниц осуществляется только путем замены всей страницы. Если при внесении изменения добавляются страницы, то они нумеруются номером заменяемой страницы с буквенным индексом "а", "б" и т.д. по алфавиту. Информация о изменении вносится в Таблицу учета изменений.

ТАБЛИЦА УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Изм. №	Стр. №	Дата внесения изменений