

Система Управления Девелоперскими Проектами Положение о службе информационных технологий Редакция 1.0

Примечание: Следующий пример документа предназначен для использования с документами Системы управления девелоперскими проектами PMDoc. Текст, заключенный в квадратные скобки и отображаемый синим курсивом, включен, чтобы обеспечить подсказки автору, и должен быть удален перед публикацией документа.

Для настройки автоматических полей (тех, которые отображаются на сером фоне, когда они выбраны, а текст, как правило, заключен в угловые скобки), нажмите Файл > Свойства и заполните поля Тема, Организация и пр. информацией для этого документа. После закрытия диалогового окна, автоматические поля можно модифицировать во всем документе, выбирая Правка > Выделить всё (или Ctrl-A) и нажимая F9, или просто нажимая на поле и на F9. Это должно быть сделано отдельно для верхних и нижних колонтитулов. Alt-F9 переключает между отображением имен полей и содержанием полей. См. справку MS Word для получения дополнительной информации по работе с полями.

Внимание! *Перед публикацией документа обновите поле содержания и все остальные поля.*

Система Управления Разделением и Проектами	Редакция: 1.0
Положение о службе информационных технологий	Дата: 29.12.2010 г.
Обозначение документа: СУДП-ССТ-05	

Лист изменений

Дата	Редакция	Описание	Автор
17.12.2010	1.0	Издание для использования	Решта Е.А.

Редакция – номер редакции документа (если вносятся значительные изменения в документ, то первая цифра увеличивается, а вторая обнуляется; если вносятся незначительные изменения, то меняется вторая цифра).

Описание – детальное описание редакции и внесенных изменений (к примеру: Издание для внутренней комментариев, Издание для использования, Издание с изменениями главы ТАКОЙ-ТО и т.д.).

Автор - Ф.И.О. автора изменений.

Система Управления Разработками и Проектами	Редакция: 1.0
Положение о службе информационных технологий	Дата: 29.12.2010 г.
Обозначение документа: СУДП-ССТ-05	

Содержание

1. Глоссарий	4
2. Общие положения	8
3. Структура подразделения	8
4. Основные функции подразделения	10
5. Права сотрудников подразделения	10
6. Ответственность подразделения	11
7. Список рассылки положения	12

Система Управления Разработками и Проектами	Редакция: 1.0
Положение о службе информационных технологий	Дата: 29.12.2010 г.
Обозначение документа: СУДП-ССТ-05	

1. Глоссарий

1.1. Термины, используемые в настоящем документе:

Термин	Определение
Служба ИТ	департамент компании, целью которого является обеспечение штатной работы парка компьютерной техники, сети и программного обеспечения в организации.
Информационные технологии (ИТ, IT)	компьютерные технологии, а также аппаратно-программное компьютерное обеспечение.
Компьютерная техника (КТ)	комплексное понятие, под которым подразумевается сами компьютеры, комплектующие для различных типов компьютеров, периферийное и другое отдельно стоящее оборудование, которое работает совместно с компьютерами и обеспечивает некоторую дополнительную функциональность (печать или сканирование документов, доступ к сети, защиту от сбоев питания и т.п.), а также программное обеспечение, устанавливаемое на данного типа устройствах и обеспечивающее поддержку выполнения их базовых функций.
Информационная система	совмещение КТ, ПО, данных и организация их работы в рамках корпоративной политики компании.
Программное обеспечение (ПО)	это совокупность всей информации, данных и программ, которые обрабатываются компьютерными системами.
Прикладное (специальное) программное обеспечение	программы, предназначенные для выполнения определенных пользовательских задач и рассчитанные на непосредственное взаимодействие с пользователем. В отличие от прикладного, системное программное обеспечение (операционная система) используется для обеспечения работы компьютера самого по себе и выполнения прикладных программ.
Утилита	(англ. utility или tool) — программный продукт, предназначенный не для решения какой-либо прикладной задачи, а для решения вспомогательных задач.
Департамент	самостоятельное (обособленное) подразделение Управления, состоящее не менее чем из двух человек, объединенных общим постоянным направлением деятельности на протяжении длительного времени под руководством Руководителя департамента.
Операционная система, ОС	(англ. operating system) — базовый комплекс компьютерных программ, обеспечивающий управление аппаратными средствами компьютера, работу с файлами, ввод и вывод данных, а также выполнение прикладных программ и утилит.
База данных (БД)	структурированный организованный набор данных, описывающих характеристики какой-либо физической или виртуальной системы.

Система Управления Девелоперскими Проектами	Редакция: 1.0
Положение о службе информационных технологий	Дата: 29.12.2010 г.
Обозначение документа: СУДП-ССТ-05	

Термин	Определение
Система управления базами данных (СУБД)	специализированная программа (чаще комплекс программ), предназначенная для манипулирования базой данных.
SQL	(англ. Structured Query Language — язык структурированных запросов) — универсальный компьютерный язык, применяемый для создания, модификации и управления данными в реляционных базах данных.
Apache HTTP-сервер	свободный веб-сервер.
Веб-сервер	сервер, принимающий HTTP-запросы от клиентов, обычно веб-браузеров, и выдающий им HTTP-ответы, обычно вместе с HTML-страницей, изображением, файлом, медиа-поток или другими данными. Веб-сервером называют как программное обеспечение, выполняющее функции веб-сервера, так и компьютер, на котором это программное обеспечение работает.
HTML	(от англ. Hypertext Markup Language — «язык разметки гипертекста») — это стандартный язык разметки документов во Всемирной паутине. Все веб-страницы создаются при помощи языка HTML. Язык HTML интерпретируется браузером и отображается в виде документа, удобном для человека.
Веб-страница	(англ. Web page) — гипертекстовый ресурс Всемирной паутины, обычно написанный на языке HTML. Веб-страница может содержать ссылки для быстрого перехода на другие страницы, а также статические и динамические изображения. Программа, демонстрирующая веб-страницу, называется веб-браузер.
Веб-обозреватель или браузер	(из англ. Web browser) — это программное обеспечение для поиска, просмотра веб-сайтов, то есть для запроса веб-страниц, для их обработки, вывода и перехода от одной страницы к другой.
HTTP	(англ. HyperText Transfer Protocol — «протокол передачи гипертекста») — протокол прикладного уровня передачи данных в первую очередь в виде текстовых сообщений. Основой HTTP является технология «клиент-сервер», то есть предполагается существование потребителей (клиентов), которые инициируют соединение и посылают запрос, и поставщиков (серверов), которые ожидают соединения для получения запроса, производят необходимые действия и возвращают обратно сообщение с результатом.
Почтовый сервер, сервер электронной почты, мейл-сервер	в системе пересылки электронной почты так обычно называют агент пересылки сообщений. Это компьютерная программа, которая передаёт сообщения от одного компьютера к другому.

Система Управления Девелоперскими Проектами	Редакция: 1.0
Положение о службе информационных технологий	Дата: 29.12.2010 г.
Обозначение документа: СУДП-ССТ-05	

Термин	Определение
IIS (Internet Information Services)	это набор серверов для нескольких служб Интернета от компании Майкрософт. IIS распространяется с операционными системами семейства Windows NT.
Windows NT	линия операционных систем производства корпорации Microsoft. Изначально развивалась отдельно от семейства операционных систем Windows 9x и позиционировалась на рынке как надёжное решение для рабочих станций (Windows NT Workstation) и серверов (Windows NT Server). Windows NT дала начало семейству операционных систем, в которое входят Windows 2000, Windows XP и Windows Server 2003.
Windows Server 2003	это операционная система семейства Windows NT от компании Microsoft, предназначенная для работы на серверах. На сегодняшний день Windows Server 2003 является основной серверной операционной системой Microsoft.
Сетевая модель OSI	(англ. Open Systems Interconnection Reference Model-OSI — модель взаимосвязи открытых систем) — абстрактная модель для сетевых коммуникаций и разработки сетевых протоколов. Представляет уровневый подход к сети. Каждый уровень обслуживает свою часть процесса взаимодействия.
Стек протоколов TCP/IP	(англ. Transmission Control Protocol/Internet Protocol) — собирательное название для сетевых протоколов разных уровней, используемых в сетях.
Сетевой протокол	набор правил, позволяющий осуществлять соединение и обмен данными между включёнными в сеть компьютерами.
Маршрутизация	(англ. Routing) — процесс определения маршрута следования информации в сетях связи. В русском языке часто используется слово "роутинг". Маршруты могут задаваться административно (статические маршруты), либо вычисляться с помощью алгоритмов маршрутизации, базируясь на информации о топологии и состоянии сети, полученной с помощью протоколов маршрутизации (динамические маршруты).
VPN	(англ. Virtual Private Network — виртуальная частная сеть) — логическая сеть, создаваемая поверх другой сети, например, Интернет. Несмотря на то, что коммуникации осуществляются по публичным сетям, с использованием небезопасных протоколов, за счёт шифрования создаются закрытые от посторонних каналы обмена информацией VPN позволяет объединить, например, несколько офисов организации в единую сеть с использованием для связи между ними неподконтрольных каналов.
Ethernet	(эзернет, от лат. aether — эфир) — пакетная технология компьютерных сетей, преимущественно локальных.

Система Управления Девелоперскими Проектами	Редакция: 1.0
Положение о службе информационных технологий	Дата: 29.12.2010 г.
Обозначение документа: СУДП-ССТ-05	

Термин	Определение
Сетевое оборудование	устройства, необходимые для работы компьютерной сети, например: маршрутизатор, коммутатор, концентратор, патч-панель. Обычно выделяют активное и пассивное сетевое оборудование. Под активным сетевым оборудованием подразумевается оборудование, за которым следует некоторая «интеллектуальная» особенность. То есть Маршрутизатор, коммутатор (свитч) и т.д. являются активным сетевым оборудованием. Под пассивным сетевым оборудованием подразумевается оборудование, не наделенное «интеллектуальными» особенностями. Например, кабель (коаксиальный и витая пара (UTP/STP)), вилка/розетка (RG58, RJ45, RJ11, GG45), повторитель (репитер), концентратор (хаб) и т.д.
IEEE 802.11	стандарт связи, описывающий локальные компьютерные сети, построенные на основе высокочастотного радиоканала. На этом стандарте основан стандарт Wi-Fi.
IEEE 802.16	беспроводные сети масштаба города. Предоставляют широкополосный доступ к сети через радиоканал.
Active Directory	является LDAP-совместимой реализацией службы каталогов корпорации Майкрософт для операционных систем семейства Windows NT. Active Directory позволяет администраторам использовать групповые политики для обеспечения единообразия настройки пользовательской рабочей среды, развёртывать ПО на множестве компьютеров (через групповые политики или посредством Microsoft Systems Management Server 2003 (или System Center Configuration Manager)), устанавливать обновления ОС, прикладного и серверного ПО на всех компьютерах в сети (с использованием Windows Server Update Services (WSUS); Software Update Services (SUS) ранее). Active Directory хранит данные и настройки среды в централизованной базе данных.
Брандмауэр, Межсетевой экран или сетевой экран	комплекс аппаратных и/или программных средств, осуществляющий контроль и фильтрацию проходящих через него сетевых пакетов на различных уровнях модели OSI в соответствии с заданными правилами. Основной задачей сетевого экрана является защита компьютерных сетей или отдельных узлов от несанкционированного доступа.
Прокси-сервер	(от англ. proxy — «представитель, уполномоченный») — служба в компьютерных сетях, позволяющая клиентам выполнять косвенные запросы к другим сетевым службам. Сначала клиент подключается к прокси-серверу и запрашивает какой-либо ресурс (например, файл), расположенный на другом сервере. Затем прокси-сервер либо подключается к указанному серверу и получает ресурс у него, либо возвращает ресурс из собственного кэша (в случаях, если прокси имеет свой кэш).

Система Управления Девелоперами и Проектами	Редакция: 1.0
Положение о службе информационных технологий	Дата: 29.12.2010 г.
Обозначение документа: СУДП-ССТ-05	

2. Общие положения

- 2.1. Служба информационных технологий (далее «Служба ИТ») – это департамент компании.
- 2.2. Целью подразделения является обеспечение штатной работы парка компьютерной техники, сети и программного обеспечения в компании.
- 2.3. Служба ИТ создается и ликвидируется приказом Генерального директора компании.
- 2.4. Службу ИТ возглавляет Руководитель службы ИТ, назначаемый на должность и увольняемый с должности приказом Генерального директора компании.
- 2.5. Сотрудники службы ИТ непосредственно подчиняются Руководителю службы ИТ.
- 2.6. Руководитель службы ИТ может иметь заместителей. Заместители назначаются на должность и увольняются с должности приказом Генерального директора по представлению Руководителя службы ИТ.
- 2.7. Специалисты службы ИТ назначаются на должность и увольняются приказом Руководителя службы ИТ.
- 2.8. Функциональные обязанности Руководителя службы ИТ, его заместителей и специалистов службы ИТ определяются соответствующими ролевыми функциями.
- 2.9. В своей деятельности Служба ИТ руководствуется:
 - Настоящим Положением.
 - Приказами и распоряжениями Генерального Директора.

3. Структура подразделения

- 3.1. В зависимости от поставленных задач специалисты Службы ИТ могут выполнять различные роли. Роли не персонализированы. Это означает, что несколько ролей могут выполняться одним ИТ-специалистом, либо несколько ИТ-специалистов могут выполнять функции одной роли. В Службу ИТ входят следующие роли:
 - 1) **Руководитель службы ИТ** – выполняет руководящие функции, назначает задания ИТ-специалистам, распределяет среди них нагрузку, осуществляет контроль за использованием информационных материалов в подразделениях компании. Является связующим звеном между Службой ИТ и вышестоящим руководством Компании, подчиняется и отчитывается первому заместителю Генерального директора Компании.
 - 2) **Администратор веб-сервера** — занимается установкой, настройкой и обслуживанием программного обеспечения веб-серверов. Необходимы знания Linux систем, умение конфигурировать веб-сервер Apache и почтовые сервера (Exim); дополнительно веб-сервер IIS и ОС Windows Server. Обязательно глубокое понимание модели OSI, стека протоколов TCP/IP.
 - 3) **Администратор базы данных** — специализируется на обслуживании баз данных. Нужны навыки и понимание СУБД (MS SQL), операционной системы, на которой работает база данных (Windows Server), знание особенностей реализации баз данных, а также знание языка программирования SQL. Специфика работы состоит в привязке базы данных к программному продукту (ПП) Primavera.

Система Управления Разработками и Проектами	Редакция: 1.0
Положение о службе информационных технологий	Дата: 29.12.2010 г.
Обозначение документа: СУДП-ССТ-05	

- 4) **Администратор сети** — занимается разработкой и обслуживанием сетей. Соответственно, обладает познаниями в области сетевых протоколов (стеж TCP/IP) и их реализации, маршрутизации, реализации VPN, активного сетевого оборудования, физическом построении сетей (Ethernet, IEEE 802.11, IEEE 802.16).
- 5) **Системный инженер** (или системный архитектор) — занимается построением корпоративной информационной инфраструктуры на уровне приложений. Необходимо знание распространённых ОС (Windows Server, Windows XP, Linux); службы каталогов Active Directory; распространённые СУБД, почтовые, веб-серверы, документооборота системы.
- 6) **Администратор безопасности сети** — занимается, соответственно, проблемами информационной безопасности. Работает, как правило, в аутсорсинговой компании либо крупной компании, корпорации. Разбирается в протоколах шифрования и аутентификации и их практическом применении (VPN), системах контроля доступа (брандмауэры, прокси-сервера), инцидентном анализе, резервном копировании.

Специалист по технической поддержке — занимается поддержанием общей работоспособности сети. Выполняет обязанности, связанные с эксплуатацией и обслуживанием КТ и сети коммуникаций, в том числе — техническую поддержку пользователей.



Система Управления Разработками и Проектами	Редакция: 1.0
Положение о службе информационных технологий	Дата: 29.12.2010 г.
Обозначение документа: СУДП-ССТ-05	

4. Основные функции подразделения

- 4.1. По согласованию с руководством устанавливать и настраивать ПО, в том числе ОС, БД и другие пользовательские приложения;
- 4.2. Обеспечивать сопровождение программ, установленных на серверах и рабочих местах, в т.ч. ОС, БД и пользовательских приложений. Под этим понимаются задачи по установке пакетов обновлений и патчей, антивирусной защиты, мероприятий по обеспечению безопасности систем и сетей, управления пользовательскими профилями, слежения за и управления нагрузкой на серверы и т.д.;
- 4.3. Обеспечивать регулярное архивирование данных, хранимых на серверах, в т.ч. снятие копий БД; сюда также относится организация работ по резервному копированию пользовательских данных по предварительному запросу;
- 4.4. Поддерживать общую работоспособность электронного оборудования, находящегося на балансе компании – серверов, ПК, сетевого оборудования; организация мониторинга за состоянием оборудования, своевременное информирование соответствующих специалистов о сбоях или недостаточной производительности и определение стратегии быстрого восстановления работоспособности ПО после сбоев;
- 4.5. Отвечать на запросы пользователей, связанные с неработоспособностью ПО или компьютерной техники; оказывать техническую помощь в уникальных, регулярно не повторяющихся задачах;
- 4.6. Осуществлять сетевую политику безопасности: организовывать доступ к локальной и глобальной сетям, устанавливать ограничения для пользователей по использованию рабочей станции или сервера, времени, степени использования ресурсов и достаточную степень конфиденциальности информации;
- 4.7. Выполнять задачи по обеспечению информационной безопасности в Компании, осуществлять мониторинг системы и защиту информации от несанкционированного доступа. Также обязаны следить за новостями в области информационной безопасности, при необходимости информировать о них пользователей и руководство.
- 4.8. Составлять бюджет Компании на расходы, а также осуществление закупок компьютеров, другой КТ, расходного оборудования к ним, а также рационально распределять ресурсы.

5. Права сотрудников подразделения

- 5.1. Разрабатывать и изменять правила пользования сетью с согласованием и утверждением руководством Компании.
- 5.2. Запрашивать у руководства Компании, специалистов подразделений и других сотрудников Компании документы и информацию, необходимые для выполнения обязанностей, знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критерии оценки качества исполнения должностных обязанностей.
- 5.3. Требовать от руководства Компании обеспечения организационно-технических условий, необходимых для исполнения должностных обязанностей.

Система Управления Развертыванием Проектами	Редакция: 1.0
Положение о службе информационных технологий	Дата: 29.12.2010 г.
Обозначение документа: СУДП-ССТ-05	

- 5.4. Вносить на рассмотрение руководства Компании предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными обязанностями.
- 5.5. При выполнении нескольких ролей одним ИТ-специалистом определять приоритет поставленных задач, руководствуясь критериями приоритетности, основанными на профессиональном опыте.
- 5.6. Немедленно прекращать работы, если их производство угрожает безопасности работающих.
- 5.7. Запрещать использование программного обеспечения, если оно не удовлетворяет требованиям политики безопасности, принятой в Компании.
- 5.8. Прибегнуть к дополнительным ресурсам, в том числе временным, при решении уникальной задачи или возникновении вопроса исключительной сложности. Иметь удалённый доступ ко всем ресурсам сети компании для возможности решить проблему удалённо в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

6. Ответственность подразделения

6.1. Служба ИТ несет ответственность за:

- Несвоевременное уведомление руководства о случаях нарушения правил пользования локальной вычислительной сетью.
- За причинение по собственной вине материального ущерба Компании.
- Нарушение правил охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности и промышленной санитарии.
- Нерациональное использование выделенных материальных и технических ресурсов.
- Нарушение функционирования локальной вычислительной сети, серверов, персональных компьютеров и другой КТ вследствие ненадлежащего исполнения своих должностных обязанностей.
- За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящим Положением о Службе ИТ.

6.2. Служба ИТ не несет ответственность за:

- Ущерб нанесенный КТ Компании в случае форс-мажорных обстоятельств.
- Утечку или потерю коммерческой и другой информации. Не смотря на все прилагаемые меры по обеспечению безопасности, всегда остается риск непредвиденной потери информации.
- Выход из строя ПО или КТ, а также потерю информации в случае их использования сотрудниками Компании в нерабочее время, а также в результате не квалифицированного использования ресурсов пользователями, не соблюдения ими правил безопасности и сетевой политики, установкой стороннего ПО или КТ без соответствующего разрешения руководства Компании и консультации ИТ-специалиста, ограничения доступа и созданием различных препятствий для выполнения ИТ-

Система Управления Разработками и Проектами	Редакция: 1.0
Положение о службе информационных технологий	Дата: 29.12.2010 г.
Обозначение документа: СУДП-ССТ-05	

специалистом своих обязанностей.

7. Список рассылки положения

№	Должность	Ф.И.О.	e-mail
1	Генеральный директор		
2	Зам. генерального директора		
3	Финансовый директор		
4	Начальник юридического департамента		
5	Директор ЦПП		
6	Директор по персоналу		
7	Директор центра управления проектами		
8	Руководитель проекта по внедрению СУДП		
9	Заместитель директора ЦУП по финансово-правовым вопросам		