

УТВЕРЖДАЮ

Начальник ИТ-Управления

 Е.Б. Абарникова

« 1 » 10 20 28 г.

## РЕГЛАМЕНТ

выполнения работ по обслуживанию оборудования и программного обеспечения находящегося на балансе университета

### 1. Общие положения

1.1. В настоящем РЕГЛАМЕНТЕ излагаются порядок и правила выполнения работ по обслуживанию оборудования и программного обеспечения находящегося на балансе университета сотрудниками ИТ-Управления (ИТУ).

1.2. Техническое обслуживание вычислительной и оргтехники ФГБОУ ВО «КнАГУ» осуществляют сотрудники отдела сетевого и системного администрирования (ОССА) ИТУ. Исключение может составлять техника в подразделениях, имеющих соответствующие штатные единицы.

### 2. Оформление заявок

2.1. Обслуживание компьютерной и офисной техники в подразделениях осуществляется по заявкам от ответственного по подразделению или руководителя подразделения.

2.2. Заявка оформляется сотрудником в электронном виде на Колл-центр ИТУ или ОССА в информационной системе (ИС) «Журнал заявок». Ответственный исполнитель за факультет/подразделение сам выбирает свои заявки, именные заявки назначаются начальником отдела. При отсутствии возможности оформить заявку в электронном виде со своего ПК (отсутствие сети, неисправность компьютера и прочее) заявка может быть оформлена с любого ПК подразделения.

2.3. В заявке указывается неисправность или проблема, требующая исправления, фамилия заявителя, местонахождение требующей обслуживания техники, контактный внутренний телефон, срочность устранения неполадки в градациях низкая, средняя, высокая и срочно. Заявки с высоким уровнем срочности обслуживаются в первую очередь, но присвоение такого уровня срочности требует обоснования от заявителя.

2.4. На технике должен быть проставлен инвентарный номер (несмываемым маркером или надежно наклеен). Сотрудник ОССА вправе отказать в техническом обслуживании и ремонте техники, если инвентарный номер не указан, указано несколько (различных) инвентарных номеров, номер не читаем или плохо различим, наклеен не надёжно.

2.5. С момента фиксации заявки в ИС «Журнал заявок» за заявкой закрепляется ответственный исполнитель.

2.6. В соответствии со сроками, оговоренными в п. 3.1. настоящего регламента, ответственный исполнитель устраняет проблему и закрывает заявку в ИС «Журнал заявок».

2.7. Заявитель может отслеживать статус своей заявки (кто назначен исполнителем, сколько времени обслуживается заявка, комментарии специалиста, возникшие при выполнении заявки).

2.8. Если на установленный исполнителем статус заявки «нужен отклик» заявитель не отвечает в течение 7 дней, заявка переводится в статус «отклонена».

### **3. Техническое обслуживание и ремонт вычислительной техники**

3.1. На обслуживание техники сотрудникам ОССА отводятся следующие временные нормативы:

- установка программного обеспечения в компьютерных аудиториях при условии наличия дистрибутивов у заявителя или непосредственно у сотрудников ОССА – до 7 календарных дней;

- переустановка операционной системы – до 2 рабочих дней с момента доставки техники в ОССА;

- тестирование диагностика и замена аппаратного обеспечения – до 2 рабочих дней, при условии наличия соответствующих комплектующих в ОССА;

- диагностика и решение остальных проблем с программным и аппаратным обеспечением на территории заявителя до 3 рабочих дней в зависимости от срочности заявки и текущей загруженности сотрудников ОССА;

- сроки могут быть пересмотрены в сторону увеличения, в зависимости от загруженности сотрудника ОССА или от возрастания сложности задачи относительно первоначальной диагностики.

3.2. При необходимости транспортировки техники для ремонта или обслуживания непосредственно в отделе (аудитория 219/3 кабинет 8) ответственными за транспортировку являются сотрудники ОССА. Транспортировка требуется в случае устранения сложных проблем с программным или аппаратным обеспечением (например, замена вышедших из строя комплектующих ПК, переустановка операционной системы).

3.3. При обнаружении установки несанкционированного программного обеспечения, снятия, замены или переустановки аппаратного обеспечения лицами, не являющимися сотрудниками ОССА, данная вычислительная или оргтехника снимается с обслуживания до выяснения причин данных действий.

3.4. В сферу ответственности сотрудников ОССА не входит передвижение мебели, прокладка электрического кабеля и удлинителей, ремонт офисной мебели, перенос оборудования при переезде структурных подразделений между кабинетами

3.5. Сотрудники ОССА обязаны оказать помощь в правильном отключении и подключении оборудования на новом месте, после окончательной расстановки сотрудниками своих рабочих мест в новом помещении.

#### **4. Заправка картриджей**

4.1. Заправка картриджей для копировальных аппаратов, МФУ и принтеров осуществляется внешним исполнителем по договору. Заявка на заправку картриджей оформляется заявителем в ИС «Журнал заявок» на ответственного исполнителя, в день передачи картриджа в отдел (аудитория 219/3 кабинет 5, тел. 19-37).

4.2. К заявке необходимо прикрепить заполненный шаблон докладной записки. Скачать необходимый шаблон документа можно на сайте университета по ссылке <https://www.knastu.ru/page/1928>.

4.3. Ориентировочный срок заправки – от 7 до 14 рабочих дней с момента оформления заявки.

4.4. Для обеспечения непрерывности работы принтеров, МФУ и копировальных аппаратов в подразделениях необходимо иметь запасной картридж, при необходимости сделать закупку.

4.4. Заявитель может отслеживать статус заявки по заправке в ИС «Журнал заявок».

#### **5. Ремонт копировально-множительной техники**

5.1. Первоначальная диагностика и ремонт копировально-множительной техники осуществляется сотрудниками ОССА.

5.2. Заявка на ремонт техники оформляется заявителем в ИС «Журнал заявок» на ОССА в соответствии с п. 2.2. – 2.7. настоящего регламента.

В случае невозможности провести диагностику или сделать ремонт своими силами, принимается решение о передаче техники внешнему исполнителю по договору.

5.3. Заявка оформляется заявителем в ИС «Журнал заявок» на ответственного исполнителя, в день передачи техники в отдел (аудитория 219/3 кабинет 5, тел. 19-37). К заявке необходимо прикрепить заполненный шаблон докладной записки. Скачать необходимый шаблон документа можно на сайте университета по ссылке <https://www.knastu.ru/page/1928>.

5.4. Ориентировочный срок ремонта копировально-множительной техники внешним исполнителем – от 14 до 90 рабочих дней с момента оформления заявки.

#### **6. Списание вычислительной и оргтехники**

6.1. При наличии неисправностей, невозможности ремонта или иных причин, определенных нормативными документами по учету материальных ценностей, осуществляется списание техники.

6.2. Диагностика вычислительной и копировально-множительной техники для подготовки к списанию производится сотрудниками ОССА.

6.3. Порядок списания техники включает следующие шаги:

– заявитель (ответственный в подразделении) оформляет заявку в ИС «Журнал заявок» на ОССА, где указывает наименование техники по инвентаризационной ведомости, инвентарный номер, расположение (аудитория/корпус) и контактный внутренний номер телефона;

– сотрудник ОССА закрепленный за заявкой производит осмотр техники, подлежащей списанию, устанавливает целесообразность (возможность) ее дальнейшего использования, возможность и эффективность восстановления, устанавливает причины списания (физический и моральный износ или иные причины, которые привели к необходимости списания техники);

– на основании осмотра техники сотрудник ОССА составляет диагностическую карту и прикладывает в заявку;

– заявитель проверяет корректность предоставленных им данных (кроме причины списания), распечатывает, собирает необходимые подписи и самостоятельно относит в материальный отдел бухгалтерии (аудитория 102/1);

– после списания вычислительная и копировально-множительная техника передается ответственным за утилизацию сотрудникам АХЧ.

Замечания по работе сотрудников ОССА, по устранению неполадок, по срокам или качеству работы заявитель может представить в виде докладной записки или через ИС «Журнал заявок» на имя начальника ОССА.

РАЗРАБОТАЛ  
Руководитель СПЗ



О.В. Шмакова

СОГЛАСОВАНО

Начальник ОССА



М.В. Мальшев