

Минздрав России
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Сибирский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ГБОУ ВПО СибГМУ Минздрава России)



ТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора

О.С. Кобякова

2015

«06»

04

РЕГЛАМЕНТ № 2

технического обслуживания, ремонта и сопровождения вычислительной техники и
программного обеспечения

1. Общие положения

- 1.1. Введен в дополнение раздела 3.2 регламента от 11.11.2010 «3.4 Информационно-техническое обеспечение».
- 1.2. Регламент разработан в целях оптимизации технического обслуживания, ремонта и сопровождения вычислительной техники и программного обеспечения.

2. Определения

- 2.1. Заявитель – сотрудник ГБОУ ВПО СибГМУ Минздрава России.
- 2.2. Исполнитель – сотрудник отдела информационного обеспечения и технического обслуживания.
- 2.3. Заявка (инцидент) – уведомление Исполнителя о неисправностях в работе компьютерного и офисного оборудования, сетях, программном обеспечении, а также потребности в установке нового программного обеспечения и различных консультациях по информационным технологиям.

3. Типы заявок

- 3.1. Информационные - представляют собой заявки на предоставление информации и консультации по информационным технологиям и ресурсам, а также вопросы по функциональности программных приложений и офисных систем, организационным процедурам, наличию и возможности получения данных и т.п.

3.2.Сервисные - это заявки на оказание стандартных услуг (регистрация новых пользователей, заказ нового оборудования, установка/восстановление работы стандартного программного обеспечения, настройка прав доступа и параметров информационной безопасности, сбрасывание блокирования учетных записей пользователей и др.).

3.3.Проблемные – заявки, возникающие при сбое в работе систем, ошибках в программном обеспечении, неисправностях компьютерного и офисного оборудования.

4. Приоритеты заявок

4.1.Высокий – блокирование работы пользователя, невозможность выполнения ни одной из функций.

4.2.Средний – невозможность выполнения одной или нескольких функций.

4.3.Обычный - общие вопросы, не останавливающие работу пользователей.

5. Способ подачи заявки

5.1.Заявка подается пользователями подразделений одним из следующих способов:

1. В электронном виде (предпочтительно) на официальном сайте СибГМУ (www.ssmu.ru) в разделе «Структура вуза»/«Общеуниверситетские службы»/«Отдел информационного обеспечения и технического обслуживания» (переход по баннеру).
2. В письменной форме в соответствии с приложением №1.
3. По электронной почте: help@ssmu.ru
4. На веб-ресурсе: <http://help.ssmu.ru>
5. По телефону (3822) 53-30-21 в случае блокирования всех функций пользователя.

6. Требования к составлению заявки

6.1. Заявка должна содержать следующую информацию (независимо от способа подачи):

1. Подразделение (место расположения).
2. Ф.И.О. заявителя
3. Должность.
4. Адрес электронной почты, контактный телефон.
5. Тип оборудования.
6. Инвентарный номер.
7. Причина обращения (общее описание).

7. Регистрация заявок

- 7.1. Все заявки (независимо от способа подачи) регистрируются в отделе информационного обеспечения и технического обслуживания в электронной системе ведения заявок с присвоением уникального номера, типа, приоритета срок исполнения заявки.
- 7.2. При необходимости, специалист может запросить дополнительную информацию у Заявителя, необходимую для регистрации и выполнения заявки.
- 7.3. Каждой заявке присваивается конкретный исполнитель, ответственный за выполнение, в электронной системе ведения заявок. Ответственного исполнителя выбранной заявки Пользователь может посмотреть непосредственно в электронной системе ведения заявок <http://help.ssmu.ru> или уточнить в отделе информационного обеспечения и технического обслуживания по телефону (3822) 53-30-21.
- 7.4. В случае увеличения сроков выполнения заявки Исполнитель уведомляет Заявителя об этом по электронной почте (или контактному телефону) с указанием причины и новой даты выполнения.

8. Сроки исполнения заявок

- 8.1. Информационные заявки выполняются на рабочем месте Заявителя либо по средствам удаленного доступа при наличии возможности в течение 1 рабочего дня. Сроки исполнения заявки могут быть увеличены в зависимости от сложности и порядка очередности, о чем Заявитель будет уведомлен по электронной почте с указанием причины и новой даты выполнения.
- 8.2. Работы по восстановлению программного обеспечения выполняются до 3 рабочих дней в зависимости от сложности, порядка очередности.
- 8.3. Замена или модернизация программных продуктов (операционная система Windows, Microsoft Office, архиваторы, антивирусные программы, драйверы периферийных устройств) производится по заявке ответственного за данные работы лица соответствующего подразделения.
- 8.4. Работы по установке нового программного обеспечения выполняются в течение 3-х рабочих дней с момента подачи заявки, при наличии в отделе соответствующей документации и дистрибутивов.
- 8.5. Работы по ремонту вычислительной техники выполняются в срок:
 - 8.5.1. Экстренный ремонт – неисправность, в результате которой появляется угроза приостановки жизненно важных для университета бизнес-

процессов, таких как финансовый, бухгалтерский учет, документооборот с банками, казначейством, базами данных федерального уровня и т.п. Срок исполнения заявок данной категории – в течение 3 часов, вне очереди;

8.5.2. Ремонт без замены комплектующих – в течение 3 рабочих дней, следующих за днем подачи заявки, в порядке очередности;

8.5.3. Ремонт с заменой комплектующих – в течение пяти рабочих дней, следующих за днем подачи заявки, при условии наличия комплектующих, в порядке очередности;

8.6. В случае отсутствия комплектующих ремонт осуществляется по мере их приобретения, в срок до 30 дней после подачи заявки.

8.7. Работы по ремонту вычислительной и оргтехники могут выполняться специалистами сторонних организаций по договору, в этом случае сотрудниками отдела информационного обслуживания и технического обеспечения осуществляется контроль исполнения работ.

9. Контактные данные отдела информационного обслуживания и технического обеспечения

9.1. Рабочий телефон: 8(3822)53-30-21, адрес: г. Томск, Московский тракт, 2

9.2. E-mail: otd.ioito@ssmu.ru

10. Порядок внесения изменения в регламент

10.1. Изменения в регламент вносятся посредством издания новой редакции документа.

10.2. Актуальная редакция регламента публикуется на официальном сайте взамен устаревшей.

Начальник отдела информационного
обеспечения и технического
обслуживания



А.А. Шмырина

