	Министерство здравоохранения РФ
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП <u>09/01.01-02-23</u>	Регламент работы с заявками и порядок выдачи заключений о техническом осмотре средств вычислительной и печатной техники

Утверждено  
приказом ректора ФГБОУ ВО  
Казанский ГМУ Минздрава России  
№ 845 от « 19 » июня 2023г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

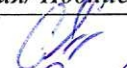



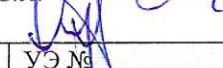
Регламент работы с заявками и порядок выдачи заключений о техническом  
осмотре средств вычислительной и печатной техники


СМК ДП 09/01-01-02-23

Версия 1.0

«Согласовано»  
Представитель руководства по качеству  
Первый проректор  
Мухарямова Л.М.  
\_\_\_\_\_ «13» июня 2023 г.

Казань, 2023

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Начальник отдела информационных технологий	Семенов Д.А. 	13.06.23
Проверил	Проректор-директор Департамента цифровой трансформации университета Начальник юридического отдела	Зуев Д.С. 	13.06.23
		Ермилова О.Н. 	13.06.23
Согласовал	Главный бухгалтер Начальник отдела качества	Сметанникова С.Л. 	13.06.23
		Яушев М.Ф. 	13.06.23
Версия: 1.0		КЭ: _____ УЭ № _____	Стр. 1 из 7

 СМК ДПО/а.о/а-23	Министерство здравоохранения РФ
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
	Регламент работы с заявками и порядок выдачи заключений о техническом осмотре средств вычислительной и печатной техники

## 1. Общие положения

1.1 Настоящий регламент устанавливает порядок работы сотрудников отдела информационных технологий с заявками от структурных подразделений и сотрудников Казанского ГМУ и порядок выдачи заключений о техническом осмотре средств вычислительной и печатной техники.

1.2. Отдел информационных технологий осуществляет свою деятельность в соответствии с положением о структурном подразделении – Отделе информационных технологий, утвержденным ректором Казанского ГМУ.

## 2. Порядок работы с заявками структурных подразделений и сотрудников Казанского ГМУ

2.1. Отдел информационных технологий осуществляет работу со следующими заявками структурных подразделений и сотрудников Казанского ГМУ:

- Интернет – к заявкам данного типа относятся неисправности связанные с неработоспособностью сайтов, проблемой с открытием определенных ресурсов, неправильное отображение информации, неработоспособность сети интернет.

- Компьютерная техника - данный тип заявок включает в себя обращения по неисправностям, связанным с физическими поломками компьютерной техники (отсутствие изображения, нерабочие манипуляторы и клавиатуры, проблемы с жесткими дисками персональных ПК, получение и установка новой компьютерной техники).


- Оргтехника – данный тип заявки включает в себя обращения, связанные с физическими неисправностями оргтехники (не печатает принтер или копировальный аппарат, замятие бумаги в оргтехнике, диагностический ремонт, установка нового аппарата).

- Компьютерная сеть - к заявкам данного типа относятся неисправности связанные с неработоспособностью ЛВС университета (не подключается к сети, не работают внутренние ресурсы университета).

- Официальный сайт вуза - к заявкам данного типа относятся неисправности связанные с проблемами размещения информации на сайте Казанского ГМУ.

- Программное обеспечение - к заявкам данного типа относятся неисправности связанные с неработоспособностью программного обеспечения, дополнительная настройка ПО, неработоспособность ПО для ВКС.



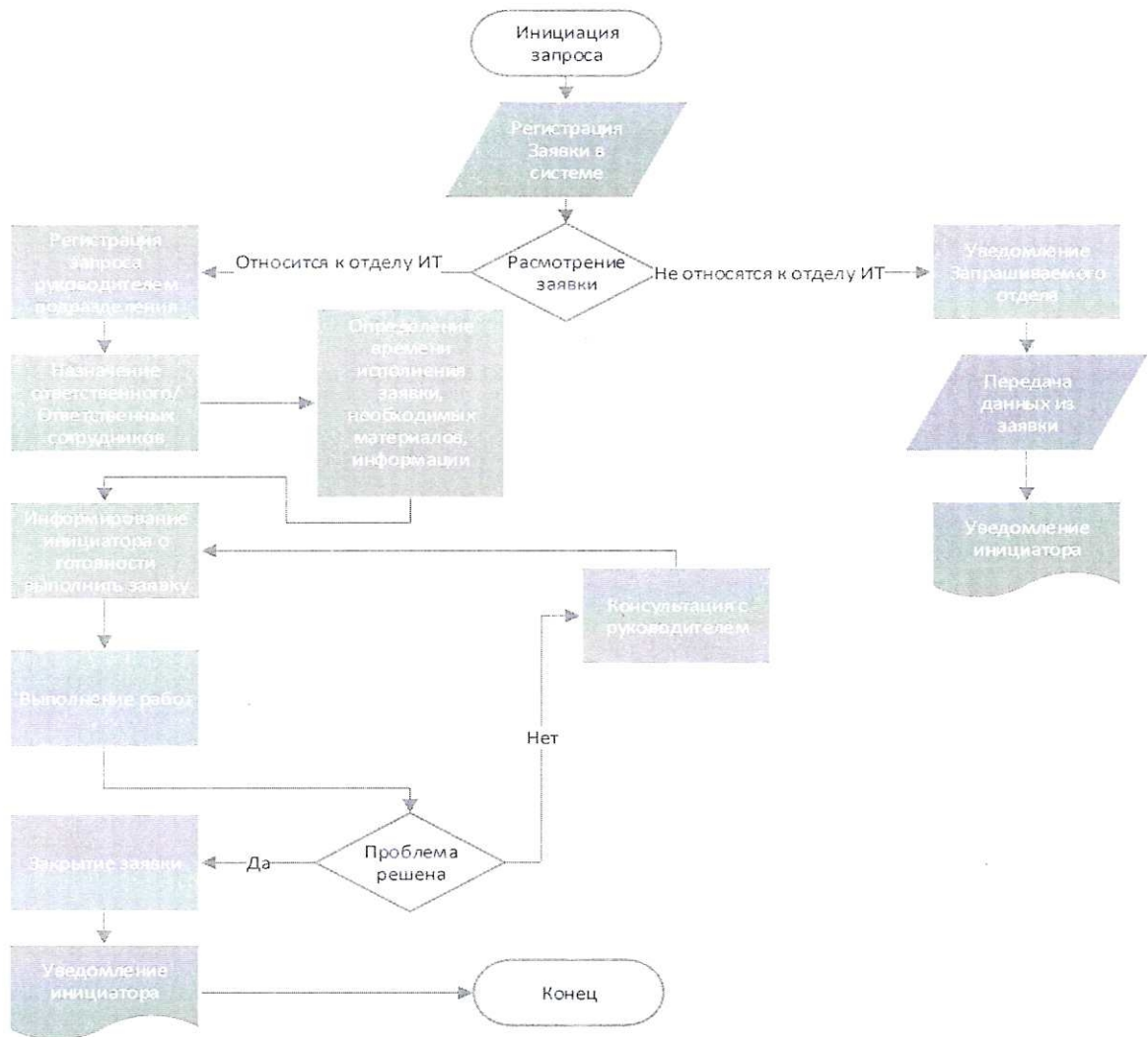
	Министерство здравоохранения РФ
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДП <i>01-01-01-23</i>	Регламент работы с заявками и порядок выдачи заключений о техническом осмотре средств вычислительной и печатной техники


• Электронная цифровая подпись – заявки на получение, установку, аннулирование электронной цифровой подписи.

2.2 Заявки принимаются сотрудниками отдела информационных технологий по следующим каналам:

- система учета;
- номер телефона отдела информационных технологий;
- при личном обращении в отдел;
- при обращении к вышестоящим руководителям.

Схема движения заявки представлена на рис 1.



	Министерство здравоохранения РФ
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДПО/О.01-01-23	Регламент работы с заявками и порядок выдачи заключений о техническом осмотре средств вычислительной и печатной техники

2.3. Заявка должна содержать:

- Ф.И.О. инициатора заявки
- Контактный номер телефона
- Наименование подразделения либо кафедры
- Краткое описание неисправности

2.4. Заявка регистрируется автоматически при подаче через систему учета заявки, либо вводится в систему сотрудником отдела информационных технологий, принявшим заявку по другим каналам связи (по телефону, личное обращение и др.), в течении одного рабочего дня.

2.5. Заявка рассматривается начальником отдела информационных технологий в течение одного рабочего дня. Заявка принимается в работу, если соответствует требованиям п. 2.1 и п. 2.2 настоящего регламента, в иных случаях заявка отклоняется, о чем сообщается инициатору заявки в день рассмотрения заявки.

2.6. В случае принятия заявки в работу начальником отдела информационных технологий назначается ответственный сотрудник отдела информационных технологий для выполнения работ по заявке и определяются сроки исполнения.

2.6.1. Сроки исполнения заявки для выполнения работ определяются в следующем порядке:

2.6.1.1 Сроки исполнения заявок «компьютерная техника», «оргтехника», «программное обеспечение»:

- Время ответа на запросы: до 1 рабочего дня
- Время решения проблем: до 3х рабочих дней


2.6.1.2 Сроки исполнения заявок «компьютерная сеть», «интернет»:

- Время отклика на сбой: до 30 минут;
- Время восстановления после сбоев: до 8 часов.

2.6.1.3. В случае выхода из строя коммутационного и серверного оборудования ответственный сотрудник извещает начальника отдела информационных технологий в срок не менее 10 минут с момента её обнаружения, и ждет дальнейших указаний от руководства.

2.7. В случае выявления в процессе устранения неисправностей скрытых поломок и неисправностей, необходимости ремонта оборудования срок выполнения заявки продлевается, о чем сотрудник отдела информационных технологий уведомляет инициатора заявки в день принятия решения о продлении сроков выполнения заявки. Решение о продлении сроков выполнения заявки сотрудником, ответственным за выполнение заявки, согласовывается с начальником отдела информационных технологий. В этом случае ответственный



	Министерство здравоохранения РФ
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
СМК ДПО/И.А.-01-23	<b>Регламент работы с заявками и порядок выдачи заключений о техническом осмотре средств вычислительной и печатной техники</b>

сотрудник НЕ закрывает заявку до завершения ремонта и полной установки отремонтированной техники на рабочее место инициатора заявки.

2.8. В случае необходимости, и сложности заявки, начальником отдела информационных технологий может быть принято решение о назначении нескольких сотрудников ОИТ для выполнения заявки. Критерием данного решения является сложность задачи и сжатые сроки её выполнения.

2.9. Исполнение заявки осуществляется силами ОИТ, либо сотрудниками нанятых подрядных организаций.

2.10. В случае необходимости доставки вышедших из строя вычислительной и печатной техники инициатор заявки сам организывает доставку вышедшего из строя оборудования до кабинета ОИТ для последующего ремонта.

2.11. Контроль исполнением заявки возложен на начальника отдела информационных технологий.

### **3. Порядок выдачи заключений о техническом осмотре средств вычислительной и печатной техники**

3.1. Заключения о техническом осмотре средств вычислительной и печатной техники выдаются в следующих случаях:

- выхода из строя вычислительной и печатной техники, не подлежащей ремонту;

- выхода из строя вычислительной и печатной техники, стоимость ремонта которой превышает или соответствует стоимости закупки новой аналогичной техники.

3.2. Заключения о техническом осмотре средств вычислительной и печатной техники выдаются после процедуры, изложенной в разделе 2 настоящего регламента.


3.3. Заключение о техническом осмотре средств является основанием для:

- обращения в комиссию по списанию оборудования в соответствии с требованиями локальных нормативных актов Казанского ГМУ;

- формирования заявки на гарантийный ремонт.

3.4. Заключение о техническом осмотре средств готовится сотрудником отдела информационных технологий, ответственным за выполнение заявки, в срок не более семи рабочих дней.

3.5. Заключение о техническом осмотре средств подписывается начальником отдела информационных технологий, а так же сотрудником отдела

 СМК ДПО 9/01.01-03/23	Министерство здравоохранения РФ
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Документированная процедура
	Регламент работы с заявками и порядок выдачи заключений о техническом осмотре средств вычислительной и печатной техники

информационных технологий, ответственным за выполнение заявки, и проводившем осмотр.

3.6. Заключение о техническом осмотре средств вычислительной и печатной техники должно содержать:

- Наименование техники
- Инвентарный номер вышедшей из строя техники
- Выявленную причину неисправности
- Заключение, соответствующее одному из пунктов 3.1 настоящего регламента, по результатам осмотра или проведенного диагностического ремонта
- должность и ФИО сотрудников, подписавших заключение
- дату выдачи заключения

#### 4. Заключительные положения

4.1 Изменения и дополнения в настоящий регламент вносятся по представлению проректора по направлению деятельности.

4.2 Регламент действует до принятия нового.





Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
Высшего образования «Казанский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

ПРИКАЗ

№ 845

« 19 » июня 20 23 г.

С целью совершенствования нормативно-правового регулирования деятельности ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России приказываю:

1. Утвердить Регламент работы с заявками и порядок выдачи заключений о техническом осмотре средств вычислительной и печатной техники СМК ДП 09/01.01-02-23.
2. Начальнику Управления документационного обеспечения и контроля Титовой С.А. опубликовать Регламент работы с заявками и порядок выдачи заключений о техническом осмотре средств вычислительной и печатной техники СМК ДП 09/01.01-02-23 на веб-сайте [kazangmu.ru/](http://kazangmu.ru/)

Ректор

Созинов А.С.

Проект приказа вносит:

Начальник отдела информационных технологий

Семенов Д.А.