



Положення про технічне обслуговування і супровід комп'ютерного обладнання

1. Дане Положення регулює порядок організації процедури технічного обслуговування комп'ютерного обладнання, визначає призначення і завдання структури мережі технічного супроводу, порядок організації, планування, проведення, оформлення та забезпечення Послуг, що надаються відділом інформаційно-аналітичного забезпечення (надалі – ІАЗ).

2. Метою надання послуг з технічного обслуговування обладнання є забезпечення безперебійної роботи обладнання відповідно до вимог нормативно-технічної та експлуатаційної документації на конкретний тип обладнання, запобігання відмов у роботі і передчасного зносу устаткування.

1. Загальні положення

1.1 Технічне обслуговування та супровід устаткування здійснюється відділом ІАЗ, який є ремонтною базою університету.

1.2. Технічне обслуговування та супровід устаткування виконується зі встановленою періодичністю через рівні інтервали часу з метою запобігання відмов у роботі техніки і передчасного її зносу.

1.3. Здача устаткування на технічне обслуговування відбувається виключно у відділі ІАЗ особою, що уповноважена керівником відповідного підрозділу. Даний процес фіксується у журналі ремонту та технічного обслуговування устаткування за підписом осіб, котрі приймають та здають устаткування, а також у комп'ютерній базі даних.

1.4. Прийом обладнання для обслуговування проводиться після проведення його інвентаризації, що фіксується у відповідній базі даних.

1.5. Проведення послуг з технічного супроводу здійснюється на основі заявок та затверджених річних планів технічного обслуговування.

1.6. Періодичність проведення послуг технічного обслуговування і супроводу по спеціальним видам обладнання (мультимедійна техніка, звукопідсилювальна апаратура, телевізійна техніка) узгоджується з керівником відповідного структурного підрозділу університету.

1.7. У процесі прийому техніки на обслуговування проводиться паспортизація всього обладнання та пломбування системних блоків комп'ютерів.

Після обслуговування техніки та при зміні її конфігурації в технічний паспорт вносяться відповідні зміни. Паспорти ведуться в електронному та паперовому вигляді.

2. Регламент надання послуг з технічного обслуговування і супроводу обладнання

2.1. Надання послуг з технічного обслуговування обладнання забезпечується в наступному режимі:

Робочі дні: з 9.00 до 17.00 за київським часом.

У зв'язку з виробничою необхідністю режим надання Послуг може бути продовжений за письмовою заявкою уповноваженого представника.

Проведення планових і регламентних робіт проводиться виключно за графіком, погодженим та затвердженим ректоратом університету.

2.2. Під технічним обслуговуванням комп'ютерного устаткування в рамках цього документу розуміється наступне:

Обслуговування персонального комп'ютеру:

- видалення пилу і бруду з устаткування, змащування рухомих вузлів;
- чистка приводу CD-ROM за допомогою чистячого CD-диска;
- заміна термопасти охолоджуючого пристрою процесора та батарейки BIOS.

У разі необхідності:

- діагностика комп'ютерного устаткування та його комплектуючих (оперативної пам'яті, вінчестера, процесора тощо);
- оновлення антивірусних програм і антивірусних баз, перевірка на віруси.

Перевірка і конфігурація системних налаштувань обладнання включає в себе:

- перевірка пристроїв, що входять до складу системного блоку, на відповідність паспортним та інвентаризаційним даним;
- перевірка і конфігурація налаштувань монітора, відеоадаптера,
- оптимізація параметрів встановленої операційної системи (відключення додаткових служб додатків, установка DirectX тощо);
- рекомендації з модернізації (збільшення об'єму оперативної пам'яті, збільшення дискового простору, заміна процесора тощо).

2.3. Обладнання, яке підлягає технічному обслуговуванню

Технічному обслуговуванню підлягають:

№ п / п	Найменування устаткування	Періодичність	Максимальна тривалість обслуговування однієї одиниці (л/год)
1	Робочі станції	1-2 рази на рік	4 л/год
2	Сервера	1-4 рази на рік	в не робочий час
3	Персональні принтери	1-4 рази на рік	4 л/год
4	Мережеве і комунікаційне обладнання	Відповідно до технічної документації	4 л/год

5	Мультимедійне та телевізійне устаткування	1-2 раз на рік	8 л/год
6	Інше згідно поданої технічної специфікації конкурсної документації	Відповідно до технічної документації	4-8 л/год

Даний перелік обладнання і періодичність його обслуговування можуть коригуватися у ході надання послуг.

3. Планування послуг з технічного обслуговування і супроводу обладнання

3.1. Розрахунковою базою для планування обсягів послуг з технічного обслуговування і супроводу техніки є наступні дані:

- перелік обладнання (з необхідною наявністю паспортних даних та зазначенням терміну експлуатації), що знаходиться на технічному супроводі;
- листи-заявки про прийняття обладнання на технічне обслуговування та супровід;
- структура ремонтних циклів і періодичність проведення технічних заходів.

3.2. Детальне планування послуг з технічного обслуговування і супроводу здійснюється протягом семи робочих днів з дня введення в дію даного Положення.

3.3. На підставі зазначених даних складається річний план-графік технічного обслуговування і супроводу на поточний рік із зазначенням конкретного виконавця (інженера-системотехніка)

3.4. При розробці річних планів рекомендується виходити з рівномірного розподілу по місяцях всіх послуг, з періодичного технічного обслуговування і супроводу техніки і проводити їх у період мінімального навантаження.

Періодичність та час, необхідні для технічного обслуговування і супроводу обладнання, а також розрахунок чисельності інженерів виконуються відповідно до цього Положення.

4. Обсяги послуг з технічного обслуговування і супроводу обладнання.

4.1. У цьому Положенні наведені типові обсяги послуг, котрі виконуються при різних видах технічного обслуговування і супроводу, які уточнюються нормативно-технічною документацією на конкретні види обладнання, при цьому кожен виконаний ремонт обладнання оформляється актом за встановленою формою. Технічне обслуговування обладнання складається з періодичного технічного супроводу та усунення раптових відмов.

4.2. В обсяг послуг при періодичному технічному обслуговуванні і супроводі входять:

- зняття захисних кожухів;
- зняття окремих вузлів, механізмів і плат, що відкривають вільний доступ до деталей обладнання;
- продувка обладнання від пилу;

- зняття загуслого мастила;
- промивка забруднених деталей і механізмів бензином або спиртом, залежно від конструкції і регламенту промивки окремих деталей;
- візуальний огляд технічного стану деталей, вузлів, механізмів та електронних плат;
- перевірка і відновлення налаштувань згідно технічних параметрів;
- змащування ПК відповідно до вимог технічної документації;
- заміна термопасти охолоджуючого пристрою процесора, мостів, відеоадаптера;
- заміна акумулятора BIOS;
- видалення забруднення з корпусів та кришок устаткування;
- установка на місце знятих вузлів, механізмів і плат;
- перевірка, тестування персонального комп'ютера на контрольному і робочому матеріалі, установка захисних кожухів.

5. Засоби технічного обслуговування і супроводу обладнання

5.1. Своєчасне і якісне проведення технічного обслуговування та супровід обладнання потребує відповідної сучасної матеріально-технічної бази.

5.2. До засобів технічного обслуговування і супроводу обладнання належать:

- необхідні для проведення послуг інструменти, прилади та обладнання.

Обтиральні-мастильні та промивні матеріали повинні відповідати вимогам з технічного обслуговування техніки та устаткування.

6. Порядок забезпечення запасними частинами та засобами очистки

6.1. Забезпечення запасними частинами, обтиральні-мастильними та промивними матеріалами, необхідними для проведення технічного обслуговування і супроводу обладнання, здійснюється після попереднього погодження з керівництвом .

6.2. Закупівля запасних частин і комплектуючих проводиться на підставі поданих заявок.

7. Технічне обслуговування та супровід устаткування під час гарантійного терміну експлуатації

7.1. Відділ ІАЗ проводить організаційні заходи щодо забезпечення взаємодії з постачальником устаткування для виконання ним гарантійних зобов'язань, відповідно до умов договору на закупівлю цього обладнання.

8. Технічне обслуговування та супровід устаткування в післягарантійний термін експлуатації

8.1. Технічний стан обладнання визначається сервісним інженером відділу ІАЗ в присутності представника структурного підрозділу шляхом його тестування, з'ясування несправності.

8.2. Виявлене при обстеженні несправне обладнання, а також те, котре відпрацювало відповідний термін експлуатації, в установленому порядку передається до ремонту.

У випадку, якщо обладнання непридатне до ремонту, або виникли суперечливі питання щодо його ремонту, проводиться обстеження його технічного стану з видачою рекомендацій щодо подальших дій.

Результати обстеження устаткування з прийняттям рішення про прийняття його на технічний супровід вказуються в акті перевірки технічного стану обладнання.

Технічне обслуговування та супровід устаткування виконується відповідно до вимог нормативно-технічної, експлуатаційної документації на конкретний вид техніки.

Технічне обслуговування та супровід в післягарантійний термін експлуатації обладнання відображається в журналі обліку.

8.3. За дотриманням правил експлуатації обладнання слідкують фахівці відділу ІАЗ.

8.4. Відповідальність за дотриманням встановлених вимог щодо експлуатації обладнання несе керівник відповідного структурного підрозділу.

8.5. Забезпечення контролю якості проведення технічного обслуговування та супроводження обладнання покладається на керівника відділу ІАЗ.

8.6. Періодичність перевірки якості послуг, що надаються – не рідше одного разу на рік.

9. Особливості організації технічного обслуговування і супроводу персональних комп'ютерів, серверів, принтерів

9.1. Обсяги послуг і періодичність технічного обслуговування і супроводу визначаються інструкціями з експлуатації.

9.2. Періодичне технічне обслуговування та супровід проводиться з метою завчасного виявлення, усунення та попередження дефектів обладнання, пов'язаних зі старінням елементів, виходом з ладу деталей і вузлів, а також забезпеченням безперебійної роботи обладнання.

Планування проведення зазначених послуг здійснюють служби з технічного та системного супроводу устаткування, складається план-графік проведення послуг, при цьому періодичність їх проведення повинна бути не рідше, ніж вказано в інструкції з експлуатації на даний тип обладнання і відповідний вид послуг.

9.3. План-графік розробляється на рік і затверджується керівником обслуговуючого підрозділу.

10. Порядок організації профілактичних послуг:

- огляд зовнішнього стану процесора, вентиляторів на присутність сторонніх шумів і фізичних дефектів.

- відкриття системного блоку і здійснення продувки від пилу.

Відмітки щодо проведених маніпуляцій заносяться в паспорти, заведені на кожну одиницю обладнання.

Всі профілактичні Послуги проводяться із дотриманням правил техніки безпеки.

Обслуговування системного блоку здійснюється уповноваженим працівником, який має:

- відповідну освіту та пройшов відповідну атестацію.
- навички у ремонті та технічному обслуговуванні комп'ютерної техніки
- навички інсталяції операційних систем.

Зовнішній огляд системного блоку, монітора, клавіатури і цифрового маніпулятора (миша) проводиться:

- на наявність дефектів;
- пошкоджень кабелів;
- на присутність сторонніх шумів у вентиляторі блоку живлення;
- на присутність сторонніх шумів з монітора;
- перевірка стану і роботи цифрового маніпулятора (миша);
- перевірка клавіатури на наявність кнопок, що западають.

Пункти Послуг, що перелічені нижче, виконуються при вимкненому стані персонального комп'ютера:

- розкриття системного блоку, зовнішній огляд деталей на наявність дефектів, пошкоджень, пилового нальоту з подальшим їх усуненням;
- складання системного блоку і перевірка персонального комп'ютера на працездатність.
- налаштування антивірусної програми на персональному комп'ютері.
- занесення результатів проведених профілактичних послуг в паспорт – персональну картку.

11. Обслуговування принтерів

Обслуговування принтерів здійснюється у відповідності з наступними вимогами і за наступним порядком:

- зняття кожуха принтера;
- зовнішній і внутрішній огляд поверхонь дотичних з паперовим носієм на наявність дефектів, забруднення, пошкоджень, пилового нальоту;
- здійснюється чистка, протирання при необхідності змашування;
- зовнішній огляд картриджа на наявність дефектів, пошкоджень, пилового нальоту з подальшим їх усуненням або його заміною;
- складання та перевірка працездатності і якості друку принтера;
- занесення результатів проведених профілактичних послуг в персональну картку.

12.Схема організації діагностики і ремонту обладнання

12.1. Дане Положення регулює порядок організації процедур з ремонту устаткування, що виконується відділом ІАЗ, і призначене для використання відділом для надання послуг щодо здійснення діагностики стану та ремонту обладнання.

12.2. Метою надання послуг з ремонту устаткування є забезпечення безперебійної роботи обладнання. Ремонт обладнання повинен забезпечити відновлення справності і часткове відновлення ресурсу обладнання, а також збільшення потужності обладнання (Upgrade). При цьому, у разі виходу обладнання з ладу, проводиться заміна або відновлення складових частин обмеженої номенклатури, яка визначається економічною доцільністю.

13.Оперативне обслуговування

13.1. Метою надання послуг з надання консультацій по роботі з системними програмами, офісними програмами є забезпечення безперебійної роботи встановлених інформаційних систем.

13.2. Надання послуг з надання консультацій по роботі з інформаційними системами, офісними програмами забезпечується в наступному режимі:

Робочі дні: з 8.00 до 16 .00 за київським часом.

14.Адміністрування локальних обчислювальних мереж

14.1. Метою надання послуг з адміністрування локальних обчислювальних мереж передачі даних є забезпечення їх працездатності, можливості роботи користувачів з мережевими ресурсами, обмеження доступу до ресурсів мережі відповідно до рівня привілеїв.

14.2. Надання послуг з адміністрування локальних обчислювальних мереж та відомчої мережі передачі даних забезпечується в наступному режимі:

Робочі дні: з 8.00 до 16 .00 за київським часом.

14.3. Послуги, пов'язані з необхідністю відключення зв'язку або зупинкою сервера, проводяться у неробочий час.

Усі Послуги з адміністрування локальних обчислювальних мереж та відомчої мережі передачі даних виконуються строго на підставі заявки.

14.4. Адміністрування локальних обчислювальних мереж передачі даних включає в себе конфігурування структурованої кабельної мережі, адміністрування активного мережевого обладнання, серверів підтримки мережі, ведення бази облікових записів користувачів, призначення прав доступу до ресурсів, щоденний контроль системних подій та інші Послуги, пов'язані з адмініструванням локальних обчислювальних мереж.

15.Адміністрування інформаційних систем, системного та прикладного програмного забезпечення і серверів зони Інтернет.

15.1. Адміністрування маршрутизаторів, серверів та іншого обладнання включає в себе:

- введення облікових записів учасників в необхідних для адміністрування ОС системах, призначення прав користувачів на серверах, адміністрування маршрутизаторів, комутаторів, концентраторів.

15.2. Регламент надання послуг.

Надання послуг з адміністрування та супроводу інформаційних систем забезпечується в наступному режимі:

Робочі дні: з 8.00 до 17.00 за київським часом.

У зв'язку з виробничою необхідністю режим Послуг може бути продовжений за письмовою заявкою уповноваженого представника.

16.Адміністрування та супровід програмного забезпечення офісного призначення

16.1. Відділом ІАЗ забезпечується супровід офісних програм та інших пакетів програмного забезпечення, що включає пакети для роботи з векторними і растровими зображеннями, програмні пакети сканування і розпізнавання.

16.2. У Послуги із супроводу офісних програм входять:

- інсталяція (установка) нового пакета або переустановлення у разі збою;
- налаштування пакету для роботи, відновлення налаштувань;
- інші Послуги пов'язані з супроводом програмного забезпечення офісного призначення;
- збереження потенційно корисної інформації користувачів.

16.3. Послуги з супроводу програмного забезпечення офісного призначення можуть виконуватися як через відомчу мережу, за допомогою телефонного зв'язку, так й за допомогою e-mail.

17.Адміністрування та супровід системного програмного забезпечення

17.1. Відділом ІАЗ забезпечується супровід операційних систем, що встановлені на серверах і робочих станціях. Програмне забезпечення, необхідне для роботи системи, включає в себе: операційні системи, драйвера пристроїв, антивірусні засоби, системи управління базами даних.

17.2. Супровід системного програмного забезпечення включає в себе:

- установка оновлень до операційної системи і драйверів пристроїв (Service Pack, Hot-Fix);
- оптимізація налаштувань системи, відновлення налаштувань;
- моніторинг системних подій;
- збереження потенційно корисної інформації користувачів;
- резервне копіювання баз даних.

18. Адміністрування серверів зони Інтернет.

18.1. До послуг з адміністрування серверів зони Інтернет належать:

- забезпечення безпеки від несанкціонованого доступу до поштових та Web серверів.

- на поштовому сервері – введення бази облікових записів користувачів, додавання і видалення користувачів, оптимізація налаштувань, оновлення програмних засобів, контроль системних подій;
- на Web-сервері – введення бази облікових записів користувачів, додавання і видалення користувачів, оптимізація налаштувань, оновлення програмних засобів, контроль системних подій;
- на сервері DNS – введення бази серверів, оновлення програмних засобів, контроль системних подій.

19.Адміністрування інформаційних систем

19.1. Адміністрування інформаційних систем (ІС) включає в себе:

- забезпечення працездатності ІС;
- захист і безпеку ІС і серверів;
- введення облікових записів учасників системи, призначення їм прав на надання послуг у системі;
- адміністрування та моніторинг баз даних інформаційної системи відповідно до затвердженого керівництвом адміністратора ІС;
- встановлення та налаштування клієнтських місць користувачів інформаційної системи, інші Послуги, пов'язані з супроводом інформаційних систем.

19.2. У разі збою інформаційна система повинна бути відновлена в термін не більше ніж три доби.

20.Встановлення та відновлення системного програмного забезпечення, прикладного програмного забезпечення та інформаційних систем

20.1. З метою ефективної роботи серверів і робочих станцій необхідно проводити встановлення системного програмного забезпечення, здійснювати резервне копіювання інформаційних та операційних систем.

20.2. Встановлення і відновлення операційних систем, програмного забезпечення проводиться згідно списку:

- установка операційної системи;
- установка графічних редакторів;
- встановлення антивірусних програм;
- установка офісних програм.
- відновлення з резервної копії.

21.Встановлення і налаштування обладнання

21.1. Встановлення та налаштування персонального комп'ютера включає наступні етапи:

- підключення периферійних пристроїв (клавіатури і миші) до робочої станції;
- при наявності принтера - підключення до робочої станції;
- підключення монітора до робочої станції.

- налаштування поштового клієнта, підключення до локальної мережі, включення в домен
- установка і налаштування мережевого обладнання
- підключення до мережі електроживлення;
- конфігурація TCP / IP протоколу;
- настройка політики безпеки і доступу до пристрою.
- внесення таблиць маршрутизації відповідно до схеми.
- конфігурація додаткових пристроїв;
- перевірка коректності налаштувань командами ping, traceroute.

Начальник відділу
інформаційно-аналітичного
забезпечення

В.М. Сеньків

Погоджено:

Перший проректор

Г. М. Бретенюк

Начальник економічного відділу



Д.А. Тимошук

Головний бухгалтер

Л.В. Павлюк

Начальник юридичного відділу

О.Я. Сорока