

Утверждаю:



директор ВПИ (филиал) ВолгГТУ
проф. В. Ф. Каблов
« » 2011 г.

Регламент технического обслуживания вычислительной и оргтехники в ВПИ (филиал) ВолгГТУ

1. Техническое обслуживание вычислительной и оргтехники (далее техники) Волжского политехнического института (филиала) ВолгГТУ осуществляют сотрудники вычислительного центра ВПИ (филиала) ВолгГТУ (исключение может составлять техника в подразделениях, имеющих соответствующие штатные единицы лаборантов, инженеров).
2. Техническое обслуживание техники подразделения осуществляется по заявкам от ответственного по подразделению (например, зав. лабораторией) или руководителя подразделения.
3. Заявка может быть передана в устной или письменной форме сотруднику вычислительному центру по телефону **22-10-11** либо лично. Заявка фиксируется сотрудником в электронном виде в системе HelpDesk корпоративного сайта ВПИ **<http://corp.volpi.ru/helpdesk>**. В заявке указывается неисправность или проблема, требующая исправления, фамилия заявителя, местонахождение требующей обслуживания техники, срочность устранения неполадки в градациях низкая, высокая и нормальная. Заявки с высоким уровнем срочности обслуживаются в первую очередь, но присвоение такого уровня срочности требует обоснования от заявителя.
4. В течение суток с момента фиксации заявки на сайте за заявкой закрепляется ответственный исполнитель. В соответствии со сроками, оговоренными в п. 6 настоящего регламента, ответственный исполнитель устраняет проблему и закрывает заявку в системе HelpDesk.
5. Заявитель может отслеживать статус своей заявки в системе HelpDesk: кто назначен исполнителем по заявке, сколько времени обслуживается заявка, комментарии специалиста, возникшие при выполнении заявки. Для доступа в систему HelpDesk необходимо пройти процедуру регистрации на корпоративном сайте по адресу **<http://corp.volpi.ru/access>**.
6. На обслуживание техники сотрудникам вычислительного центра отводятся следующие временные нормативы:
 - установка программного обеспечения в компьютерных аудиториях при условии наличия дистрибутивов у заявителя или непосредственно в вычислительном центре – от 1 до 7 календарных дней.
 - переустановка операционной системы – от 1 до 2 рабочих дня с момента доставки техники в вычислительный центр.
 - тестирование диагностика и замена аппаратного обеспечения – от 1 до 2 рабочих дня при условии наличия соответствующих комплектующих в вычислительном центре. В противном случае 2 рабочих дня с момента

приобретения необходимых комплектующих.

- диагностика и решение остальных проблем с программным и аппаратным обеспечением на территории заявителя от 1 до 3-х рабочих дней в зависимости от срочности заявки и текущей загруженности сотрудников вычислительного центра.

7. При необходимости транспортировки техники для ремонта или обслуживания в вычислительный центр (**ауд. А-22**) ответственным за транспортировку является подразделение-заявитель. Транспортировка требуется в случае устранения сложных проблем с программным или аппаратным обеспечением (например, замена вышедших из строя комплектующих ПК, переустановка операционной системы).
8. Картриджи копировальных аппаратов и принтеров для заправки передаются дежурному в вычислительном центре (**ауд. А-22**). Заявка на заправку картриджа фиксируется в системе HelpDesk в день передачи картриджа дежурному. Заправка осуществляется внешним исполнителем по договору. Ориентировочный срок заправки – от 2 до 3 рабочих дней с момента оформления заявки. Для обеспечения непрерывности работы принтеров и копировальных аппаратов необходимо иметь запасной картридж, при необходимости сделать заказ на приобретение запасного картриджа в вычислительном центре. Заявитель может отслеживать статус заявки по заправке картриджа в системе HelpDesk.
9. Замечания по работе сотрудников вычислительного центра, по устранению неполадок, по срокам или качеству работы заявитель может представить начальнику или зам. начальника вычислительного центра по телефону **22-10-11** или по электронной почте на адрес **vpi@volpi.ru**.
10. При обнаружении установки несанкционированного программного обеспечения, снятия, замены или переустановки аппаратного обеспечения лицами, не являющимися сотрудниками вычислительного центра, данная вычислительная или оргтехника снимается с обслуживания вычислительным центром до выяснения причин данных действий.

Начальник ВЦ ВПИ (филиал) ВолгГТУ

Д. Н. Лясин

«31» *января* 2011 г.