

	ФГБОУ ВО «Казанский национальный исследовательский технологический университет»
	Система менеджмента качества
	1-18-4-Б10.2. Регламент процедуры «Техническое обслуживание и ремонт средств вычислительной техники»

1-18-4-Б10.2 Техническое обслуживание и ремонт средств вычислительной техники

Регламент процедуры

УТВЕРЖДАЮ

Нос. Г.И.Т.
(Должность)

Смирнов В.А.
(Подпись) (Ф.И.О.)

«27» июля 2022 г.

Казань,
2022 г.

	ФГБОУ ВО «Казанский национальный исследовательский технологический университет»
	<i>Система менеджмента качества</i>
	1-18-4-Б10.2. Регламент процедуры «Техническое обслуживание и ремонт средств вычислительной техники»

Содержание

1. Общие положения	4
1.1. Цели процедуры	4
1.2. Владелец процедуры	4
1.3. Исполнители процедуры	4
1.4. Начало выполнения процедуры	4
1.5. Результат процедуры	4
1.6. Входы процедуры	4
1.7. Выходы процедуры	5
2. Диаграмма процедуры	6
3. Описание действий процедуры	7
4. Управление рисками, возможностями. Корректирующие и предупреждающие действия	12
5. Показатели	13

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Техническое обслуживание и ремонт средств вычислительной техники»	Страница 3
	1-18-4-Б10.2	

Термины и сокращения

Бизнес-процесс	– последовательность действий (подпроцессов), направленная на получение заданного результата, ценного для организации (далее Процесс).
Владелец процесса	– должностное лицо, несущее ответственность за получение результата процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса.
Входы бизнес-процесса	– ресурсы (материальные, информационные), необходимые для выполнения и получения результата процесса, которые потребляются или преобразовываются при выполнении процесса.
Выходы бизнес-процесса	– объекты (материальные или информационные), являющиеся результатом выполнения бизнес-процесса, потребляемые другими бизнес-процессами или внешними по отношению к организации клиентами.
Исполнитель процесса	– подразделение или должность сотрудника, выполняющего процесс.
Организационная структура управления	– совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений (далее Организационная структура).
Подпроцесс	– бизнес-процесс, являющийся составной частью вышестоящего процесса.
Процедура	– бизнес-процесс нижнего уровня, содержащий последовательность конечных (не требующих дополнительной детализации) операций (функций).
СВТ	средство вычислительной техники
ЗИП	запасные части, инструменты и принадлежности

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Техническое обслуживание и ремонт средств вычислительной техники»	Страница 4
	1-18-4-Б10.2	

1. Общие положения

Настоящий документ является регламентом выполнения процедуры «1-18-4-Б10.2 Техническое обслуживание и ремонт средств вычислительной техники», входящей в процесс «1-18-Б10 Управление информационных технологий», и разработан в целях:

- Формирования единых правил и требований к выполнению процедуры.
- Установления ответственности за результат процедуры.
- Унификации и стандартизации документооборота.

1.1. Цели процедуры

Выполнение процедуры «1-18-4-Б10.2. Техническое обслуживание и ремонт средств вычислительной техники» направлено на достижение следующей цели:

- Обеспечить структурные подразделения исправным оборудованием.

1.2. Владелец процедуры

Владельцем процедуры является:

- Начальник ОПРМ (Отдел поддержки рабочих мест)

1.3. Исполнители процедуры

Исполнителями процедуры являются:

- Бухгалтер 1 категории ОМ (Материальный отдел)
- Ведущий инженер ОПРМ (Отдел поддержки рабочих мест)
- Главный бухгалтер
- Инженер ОПРМ (Отдел поддержки рабочих мест)
- Материально ответственное лицо
- Начальник 1 отдела УКЗ (1 отдел)
- Пользователь

1.4. Начало выполнения процедуры

Началом выполнения процедуры является поступление заявок на ремонт или техническое обслуживание средств вычислительной техники (СВТ) в технический сервис.

1.5. Результат процедуры

Результатом процедуры является исполненные заявки на ремонт или техническое обслуживание средств вычислительной техники (СВТ).

1.6. Входы процедуры

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Заявка на обслуживание средства вычислительной техники	Заявка на обслуживание средства вычислительной техники	Пользователь	

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Техническое обслуживание и ремонт средств вычислительной техники»	Страница 5
	1-18-4-Б10.2	

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
2.	Заявка на ремонт средства вычислительной техники	Заявка на ремонт средства вычислительной техники	Пользователь	

1.7. Выходы процедуры

№	Выход	Объекты	Передается	
			Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Закрытая заявка на обслуживание средства вычислительной техники	Закрытая заявка на обслуживание средства вычислительной техники	-	
2.	Закрытая заявка на ремонт средства вычислительной техники	Закрытая заявка на ремонт средства вычислительной техники	-	

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Техническое обслуживание и ремонт средств вычислительной техники»	Страница 7
	1-18-4-Б10.2	

3. Описание действий процедуры

3.1. Порядок действий при поступлении заявки на техническое обслуживание СВТ

Б10.2.1 Анализ заявки на возможность дистанционного технического обслуживания

Исполнители действия

- Инженер ОПРМ (Отдел поддержки рабочих мест)

Исполнители получают

№	Объекты	От
1.	Заявка на обслуживание средства вычислительной техники	Пользователь

Следующие действия

При условии «Невозможно провести дистанционное техническое обслуживание»:

- Б10.2.2 Определение причины неисправности на месте

При условии «Возможно провести дистанционное техническое обслуживание»:

- Б10.2.8 Выполнение работ по заявке

Б10.2.2 Определение причины неисправности на месте

Исполнители действия

- Инженер ОПРМ (Отдел поддержки рабочих мест)

Следующие действия

При условии «Требуется ремонт СВТ» (пункт 3.2.)

- Б10.2.3 Проверка СВТ на наличие гарантии

При условии «Возникла проблема с ОС, ПО / необходимо настроить оргтехнику / необходимо проконсультировать пользователя/ требуется замена расходных материалов»:

- Б10.2.8 Выполнение работ по заявке

Б10.2.8 Выполнение работ по заявке

Исполнители действия

- Инженер ОПРМ (Отдел поддержки рабочих мест)

3.2. Порядок действий при поступлении заявки на ремонт СВТ

Б10.2.3 Проверка СВТ на наличие гарантии

Исполнители действия

- Ведущий инженер ОПРМ (Отдел поддержки рабочих мест)

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Техническое обслуживание и ремонт средств вычислительной техники»	Страница 8
	1-18-4-Б10.2	

Исполнители получают

№	Объекты	От
1.	Заявка на ремонт средства вычислительной техники	Пользователь

Следующие действия

При условии «Гарантия на СВТ действует»:

- Б10.2.4 1) Организация передачи СВТ на гарантийный ремонт. 2) Испытание и приемка оборудования после ремонта. 3) Передача СВТ пользователю.

При условии «Гарантия на СВТ не распространяется»:

- Б10.2.5 Формирование служебной записки на выдачу материального пропуска

Б10.2.4 1) Организация передачи СВТ на гарантийный ремонт.

2) Испытание и приемка оборудования после ремонта.

3) Передача СВТ пользователю.

Исполнители действия

- Ведущий инженер ОПРМ (Отдел поддержки рабочих мест)

Б10.2.5 Формирование служебной записки на выдачу материального пропуска

Исполнители действия

- Материально ответственное лицо

Исполнители передают

№	Объекты	Кому
1.	Служебная записка на выдачу материального пропуска	Главный бухгалтер

Следующие действия

- Б10.2.6 Согласование служебной записки на выдачу материального пропуска

Б10.2.6 Согласование служебной записки на выдачу материального пропуска

Исполнители действия

- Главный бухгалтер

Исполнители получают

№	Объекты	От
1.	Служебная записка на выдачу материального пропуска	Материально ответственное лицо

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Техническое обслуживание и ремонт средств вычислительной техники»	Страница 9
	1-18-4-Б10.2	

Исполнители передают

№	При условии	Объекты	Кому
1.	Служебная записка на выдачу материального пропуска не согласована	Несогласованная служебная записка на выдачу материального пропуска	Материально ответственное лицо
2.	Служебная записка на выдачу материального пропуска согласована	Согласованная служебная записка на выдачу материального пропуска	Бухгалтер 1 категории ОМ

Следующие действия

При условии «Служебная записка не согласована»:

- Б10.2.5 Формирование служебной записки на выдачу материального пропуска.
- Б10.2.7 Формирование материального пропуска на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания

Б10.2.7 Формирование материального пропуска на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания

Исполнители действия

- Бухгалтер 1 категории ОМ (Материальный отдел)

Исполнители получают

№	Объекты	От
1.	Служебная записка на выдачу материального пропуска	Главный бухгалтер

Исполнители передают

№	Объекты	Кому
1.	Материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания	Главный бухгалтер

Следующие действия

- Б10.2.9 Согласование материального пропуска на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания

Б10.2.9 Согласование материального пропуска на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания

Исполнители действия

- Главный бухгалтер

Исполнители получают

№	Объекты	От
1.	Материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания	Бухгалтер 1 категории ОМ

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Техническое обслуживание и ремонт средств вычислительной техники»	Страница 10
	1-18-4-Б10.2	

Исполнители передают

№	При условии	Объекты	Кому
1.	Материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания не согласован	Несогласованный материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания	Бухгалтер 1 категории ОМ
2.	Материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания согласован	Согласованный материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания	Начальник 1 отдела УКЗ

Следующие действия

При условии «Материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания не согласован»:

- Б10.2.7 Формирование материального пропуска на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания

При условии «Материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания согласован»:

- Б10.2.10 Согласование материального пропуска на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания

Б10.2.10 Согласование материального пропуска на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания

Исполнители действия

- Начальник 1 отдела УКЗ (1 отдел)

Исполнители получают

№	Объекты	От
1.	Согласованный материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания	Главный бухгалтер

Исполнители передают

№	При условии	Объекты	Кому
1.	Материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания не согласован	Несогласованный материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания	Бухгалтер 1 категории ОМ
2.	Материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания согласован	Согласованный материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания	Ведущий инженер ОПРМ

Следующие действия

При условии «Материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания не согласован»:

- Б10.2.7 Формирование материального пропуска на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания

При условии «Материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания согласован»:

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Техническое обслуживание и ремонт средств вычислительной техники»	Страница 11
	1-18-4-Б10.2	

- Б10.2.11 Проведение диагностики и ремонта СВТ. В случае, если отсутствуют необходимые ЗИП на складе, внесение закупки в план-график

Б10.2.11 Проведение диагностики и ремонта СВТ.

В случае, если отсутствуют необходимые ЗИП на складе, внесение закупки в план-график

Исполнители действия

- Ведущий инженер ОПРМ (Отдел поддержки рабочих мест)

Исполнители получают

№	Объекты	От
1.	Согласованный материальный пропуск на вынос (вывоз) материальных ценностей из здания	Начальник 1 отдела УКЗ

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Техническое обслуживание и ремонт средств вычислительной техники»	Страница 13
	1-18-4-Б10.2	

5. Показатели

Для оценки результатов выполнения процедуры используются следующие показатели:

№	Показатель	Единица измерения
1.	Среднее время исполнения заявки на ремонт СВТ	День
2.	Среднее время исполнения заявки на техническое обслуживание СВТ	День

Документ разработал:

Инженер 1 кат. ОУЭ

«27» 06 2022 г.

Документ согласовал:

Начальник ОУЭ

Умаров Д.Ш. И.

«27» 06 2022 г.

Документ согласовал:

Начальник ОСМК

Доминков М.И. Д.

«27» 06 2022 г.