РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА

ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ, КОПИРОВАЛЬНО-МНОЖИТЕЛЬНОЙ ТЕХНИКИ И ПЕРИФЕРИЙНОГО ОБОРУДОВАНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

1. **Общие положения**
	1. Техническое обслуживание и ремонт (далее ТОиР) вычислительной, копировально-множительной техники и периферийного оборудования (далее ТО), - комплекс организационно-технических мероприятий планово-предупредительного характера, направленных на поддержание ТО в исправном и работоспособном состоянии в течение всего срока эксплуатации.
	2. Основные задачи ТОиР ТО:
	* обеспечение надежного функционирования ТО и установленного на нём программного обеспечения;
	* контроль технического состояния ТО и определение его пригодности к дальнейшей эксплуатации;
	* выявление и устранение неисправностей;
	* замена расходных материалов и комплектующих;
	* поддержание ТО в чистоте.
2. **Организация работ**
	1. Работы по внеплановому ТОиР исполняются по заявкам пользователей, поданным в единую диспетчерскую службу (далее ЕДС-ИТ).

Время исполнения заявок – в течение 16 часов с момента опубликования заявки в ЕДС-ИТ, для VIP-заявок – в течение 8 часов (руководители, делопроизводители МУ, специалисты бухгалтерий, ПЭО МУ).

При выполнении заявок учитывается очередность их подачи в ЕДС-ИТ и приоритет размещаемых заявок.

Взаимодействие Исполнителя с ЕДС-ИТ осуществляются в соответствии с Приложением 2 к данному регламенту.

* 1. Работы по плановому техническому обслуживанию ТО выполняются в соответствии с планами-графиками, составленными Исполнителем в течение 14 дней с момента подписания муниципального контракта и утвержденными Заказчиком услуг.
	2. Для организации доступа персонала к обслуживаемым ТО Исполнитель направляет Заказчику информацию о сотрудниках, непосредственно выполняющих работы по ТОиР, с указанием ФИО и должности.

В течение всего периода действия муниципального контракта Исполнитель обязан направлять Заказчику изменения и дополнения к указанному перечню.

* 1. Плановое техническое обслуживание проводится только с использованием специалистами Исполнителя специализированного оборудования, инструментов, материалов.
	2. В целях качественного проведения ремонта ТО Исполнитель должен устанавливать исключительно оригинальные, не бывшие в эксплуатации комплектующие.
	3. Комплектующие и расходные материалы, необходимые для выполнения ТОиР ТО, Исполнитель должен получать у Пользователя, подавшего заявку.

В случае предоставления неоригинальных или бывших в эксплуатации комплектующих и расходных материалов, Исполнитель обязан отразить данный факт в Акте установки и проинформировать о нем руководителя учреждения и Заказчика.

* 1. Исполнитель обязан предоставлять консультации пользователям по вопросам правильной эксплуатации ТО и используемого программного обеспечения.
	2. Акты оформляются Исполнителем в присутствии пользователя, подавшего заявку в ЕДС-ИТ, согласовываются пользователем, утверждаются руководителем Исполнителя и направляются в адрес учреждения не позднее 2-х дней, после исполнения заявки.
	3. Специалистам Исполнителя запрещается:
	+ несанкционированно копировать информацию, находящуюся на компьютере пользователя или любом другом носителе информации;
	+ осуществлять какие-либо действия с ТО, не требующиеся для проведения технического обслуживания.
	1. Транспортировка ТО в ремонт, в том числе и гарантийный, осуществляется Исполнителем самостоятельно. Не допускается передача ТО в гарантийный ремонт с информацией пользователя.
1. **Описание работ**

Виды работ по ТОиР приведены в Приложении 1 к данному регламенту.

1. **Контроль за исполнением работ**

При наличии незакрытых и перенесенных заявок, Исполнитель каждый понедельник направляет в адрес Заказчика официальное письмо с объяснением причин неисполнения, с обязательным указанием № заявки, наименования учреждения, даты подачи, предмета заявки и принятых мерах к исполнению заявки.

Приложение 1

к регламенту на техническое обслуживание и ремонт вычислительной, копировально-множительной техники и периферийного оборудования в муниципальных учреждениях

Описание работ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Наименование работ | Ремонт ТО | Модернизация ТО | Обновление/восстановление ПО и перенос данных  | Внеплановое ТО  | Экспертиза оборудования | Перемещение/подключение оборудования  | Входной контроль  | Ввод в эксплуатацию нового ТО  | Списание ТО  | Замена картриджа/тонера | Плановое тех. обслуживание КМТ |
| 1 | первичная диагностика оборудования | + | + |   | + | + |   |   |   | + |   | + |
| 2 | выявление неисправного узла, их ремонт или замена | + |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3 | установка дополнительных деталей и узлов |   | + |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | регулировка отдельных деталей и узлов | + | + |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | чистка и смазка механических узлов, восстановление специальными жидкостями резиновых деталей механизмов (для периферийного оборудования) | + | + |   | + |   |   |   |   |   |   | + |
| 6 | чистка внутренних объемов и внешних поверхностей | + | + |   | + | + |   |   |   |   |   | + |
| 7 | юстировка оптической системы (при необходимости) | + |   |   | + |   |   |   |   |   |   | + |
| 8 | проверка работоспособности  | + | + |   | + |   | + | + | + | + |   |   |
| 9 | подключение оборудования на рабочем месте пользователя | + |   |   | + |   | + | + |   |   |   |   |
| 10 | восстановление информации на жёстком диске |   |   | + | + |   |   |   |   |   |   |   |
| 11 | сохранение / перенос всех данных пользователя, данных и настроек почтовых клиентов, файлов данных, создаваемых специализированным и прикладным ПО\*, настроек учетных записей пользователя и сетевого окружения | + |   | + | + |   |   |   | + |   |   |   |
| 12 | установка, настройка оборудования и обеспечение его функционирования в корпоративной сети, сети Интернет и ЛВС (настройка почтового клиента, учетных записей пользователя, сетевого окружения, параметров сетевых адаптеров, сетевых протоколов) | + |   | + | + |   |   |   | + |   |   |   |
| 13 | установка, настройка, обновление, удаление системного ПО\*\*, специализированного и прикладного ПО, включение авто обновления ОС и ПО при наличии выхода в Интернет или ТСПД (при отсутствии - установка обновлений с внешних носителей) | + | + | + | + |   | + |   | + |   |   |   |
| 14 | настройка BIOS |   |   | + | + |   |   |   | + |   |   |   |
| 15 | установка и настройка криптопровайдера, устранение сбоев в работе (VipNet CSP, КриптоПро CSP) |  |  | + | + |  | + |  | + |  |  |  |
| 16 | установка и настройка ИС Электронный бюджет |  |  | + | + |  | + |  | + |  |  |  |
| 17 | установка и устранение сбоев работы ЭП в ИС (АЦК Финансы, АЦК Планирование, Система Удаленного Финансового Документооборота, ЕИАС Мониторинг Югра, ГАС Управление, Россреестр, ЭТП, АИС ЖКХ) |  |  | + | + |  | + |  | + |  |  |  |
| 18 | установка, настройка ИС СЭД Электронный документооборот |  |  | + | + |  | + |  | + |  |  |  |
| 19 | перенос и подключение оборудования |  |  |  | + |  | + |  | + |  |  |  |
| 20 | настройка Нормативно-Правовых систем (КонсультантПлюс, Гарант и др.) |  |  | + | + |  |  |  | + |  |  |  |
| 21 | консультация пользователя | + | + | + | + |  | + |  | + |  |  |  |
| 22 | настройка сетевой и терминальной печати |   |   | + | + |   |   |   | + |   |   |   |
| 23 | установка и настройка драйверов (при отсутствии у пользователя, драйверы необходимо загружать из Интернета) |   |   | + | + |   |   |   | + |   |   |   |
| 24 | проверка наличия свободного дискового пространства на системном диске и очистка дисков от временных файлов |   |   | + | + |   |   |   |   |   |   |   |
| 25 | проверка состояния файловой системы с помощью штатных утилит |   |   |   | + |   |   |   |   |   |   |   |
| 26 | составление актов  | + | + |   |   | + | + |   | + | + |   |   |
| 27 | внешний осмотр |  + | +  |  + | +  |  + |  + | + |  + | +  | +  |  + |
| 28 | проверка соответствия конфигурации оборудования данным, заявленным в документах |   |   |   |   |   |   | + |   |   |   |   |
| 29 | ввод пароля Администратора компьютера, создание учётной записи Пользователя |   |   |   | + |   |   |   | + |   |   |   |
| 30 | подключение оборудования (дополнительных устройств) |   |   |   | + |   |   |   | + |   |   |   |
| 31 | печать (сканирование, копирование) пробной страницы | + | + |   | + |   | + |   | + |   | + |   |
| 32 | удаление информации пользователя |   |   |   | + |   |   |   | + | + |   |   |
| 33 | установка, настройка, техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств | + | + | + |  |  |  |  | + |  |  |  |
| 34 | установка, настройка электронной подписи | + |  | + | + |  |  |  | + |  |  |  |
| 35 | установка, настройка средств удаленного доступа | + | + | + | + |  | + |  | + |  |  |  |
| 36 | диагностика сетевого подключения | + | + | + |  |  | + |  | + |  |  |  |

Специализированное и прикладное ПО\* - MS Office, Open Office, ABBYY Fine Reader, Adobe Acrobat, Интернет браузеры, Java, архиваторы и другое ПО, кроме ПО, сопровождаемого сторонними организациями.

Системное ПО\*\* - Операционная система с сервис-паками и обновлениями, одобренными производителем на дату исполнения заявки, в том числе компоненты NET Framework, почтового клиента, наборов медиа кодеков.