

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«Кемеровский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ:  
И.о. ректора ФГБОУ ВО КемГМУ  
Минздрава России

  
  
проф. В.М. Иванов  
2017 г.

ФОРМА  
ЖУРНАЛ ЗАЯВОК  
на обслуживание вычислительной  
техники  
СМК-ОБ-02-Ж-03.01-2017

Начат « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Окончен « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

РЕКОМЕНДОВАНО  
Советом по качеству  
Протокол № 2  
от 20.10. 2017 г.

ПРИНЯТО  
Ученым советом  
Протокол № 2  
от 26.10.2017 г.

Кемерово – 2017

СМК	ЖУРНАЛ ЗАЯВОК на обслуживание вычислительной техники	СМК-ОБ-02-Ж-03.01-2017
		страница 2 из 12

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий журнал предназначен для размещения пользователями заявок на обслуживание средств вычислительной техники и программного обеспечения и является **единственным** средством представления таких заявок. Сотрудникам УИТ запрещено принимать заявки любым иным методом кроме данного журнала.

Размещая заявку в настоящем журнале, пользователь соглашается со всеми предъявляемыми к нему требованиями, перечисленными в Инструкции пользователя АРМ (СМК-Об-02-ДИ-03.13-2017) и настоящем Журнале, а также подтверждает, что эти требования им выполнены в полном объеме.

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

**Автоматизированное рабочее место (АРМ)** — совокупность СВТ и ПО. Индивидуальный комплекс технических и программных средств, предназначенный для автоматизации профессионального труда специалиста и обеспечивающий подготовку, редактирование, поиск и выдачу на экран и печать необходимых ему документов и данных. Автоматизированное рабочее место обеспечивает оператора всеми средствами, необходимыми для выполнения определенных должностных функций.

СМК	ЖУРНАЛ ЗАЯВОК на обслуживание вычислительной техники	СМК-ОБ-02-Ж-03.01-2017
		страница 3 из 12

**Вычислительная техника (ВТ)**, средство вычислительной техники (СВТ) - совокупность технических, методов и приёмов, используемых для облегчения и ускорения решения трудоёмких задач, связанных с обработкой информации, путём частичной или полной автоматизации производственного процесса.

**Программное обеспечение (ПО)** - совокупность математических и алгоритмических средств, управляющих работой ВТ.

**СВТ** – средства вычислительной техники (см. определение).

**УИТ** – управление информационных технологий.

### 3. КАКИЕ ЗАЯВКИ ДЕЛАТЬ НЕ СЛЕДУЕТ

Следующие виды заявок не будут приняты к исполнению, поскольку находятся в компетенции и на ответственности пользователя:

- Манипуляции, описанные в популярных самоучителях, а потому не требующие участия специалиста;
- Манипуляции, описанные в пользовательских инструкциях к оборудованию и ПО либо инструкциях, подготовленных УИТ;
- Разъединение, соединение, транспортировка АРМ и его частей;
- Очистка от загрязнений элементов АРМ;
- Консультации по прикладному ПО, в т. ч. по работе в интернет;
- Настройка ПО специального назначения (обращайтесь к разработчику);
- Профилактическое обслуживание: очистка и дефрагментация файловых систем;
- Создание резервных копий (см. также п. 5).

Заявки на заправку и обслуживание картриджей, размещенные **кафедрами** будут проигнорированы в случае отсутствия письменного распоряжения проректора по учебной работе либо ректора.

СМК	ЖУРНАЛ ЗАЯВОК на обслуживание вычислительной техники	СМК-ОБ-02-Ж-03.01-2017
		страница 4 из 12

#### 4. ПРЕЖДЕ, ЧЕМ СДЕЛАТЬ ЗАЯВКУ

Прежде чем сообщить о неисправности ПО или СВТ, следует выключить компьютер. Убедиться, что разъемы всех устройств надежно присоединены (разъединить и вновь соединить каждый разъем). Включить компьютер, провести резервное копирование пользовательских данных на внешние носители, провести очистку и дефрагментацию файловых систем. Произвести перезагрузку компьютера. Удостовериться, что неисправность устранена.

#### 5. ВАЖНО

- Сотрудникам УИТ запрещено производить резервное копирование данных пользователей как самостоятельно, так и под контролем пользователя АРМ.
- Сотрудники УИТ **имеют право уничтожить любую информацию**, находящуюся в памяти АРМ, при условии, что необходимое и достаточное функционирование АРМ будет восстановлено в приемлемые сроки. Пользовательские данные после такого уничтожения восстанавливаются пользователем самостоятельно из резервных копий.
- Сотрудники УИТ **не несут ответственности за утрату пользовательских данных**, произошедшую в процессе мероприятий по обслуживанию АРМ.

<b>СМК</b>	<b>ЖУРНАЛ ЗАЯВОК на обслуживание вычислительной техники</b>	<b>СМК-ОБ-02-Ж-03.01-2017</b>
		страница 5 из 12

<b>Содержание заявки</b>		
«__» _____ 20__ г.	<b>Подразделение:</b> _____	(каб. № ____).
<i>С пп. 3, 4, 5 ознакомлен(а), все изложенные требования выполнены.</i>	_____	_____
	подпись	расшифровка подписи
«__» _____ 20__ г.	<b>Подразделение:</b> _____	(каб. № ____).
<i>С пп. 3, 4, 5 ознакомлен(а), все изложенные требования выполнены.</i>	_____	_____
	подпись	расшифровка подписи
«__» _____ 20__ г.	<b>Подразделение:</b> _____	(каб. № ____).
<i>С пп. 3, 4, 5 ознакомлен(а), все изложенные требования выполнены.</i>	_____	_____
	подпись	расшифровка подписи
«__» _____ 20__ г.	<b>Подразделение:</b> _____	(каб. № ____).
<i>С пп. 3, 4, 5 ознакомлен(а), все изложенные требования выполнены.</i>	_____	_____
	подпись	расшифровка подписи

СМК	ЖУРНАЛ ЗАЯВОК на обслуживание вычислительной техники	СМК-ОБ-02-Ж-03.01-2017
		страница 6 из 12

### Отчет об исполнении заявки

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. **Что сделано:**

Причина сбоя:

аппаратная неисправность  программный сбой  некомпетентность пользователя

**№ 01 / Δ=**

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

расшифровка подписи

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. **Что сделано:**

Причина сбоя:

аппаратная неисправность  программный сбой  некомпетентность пользователя

**№ 02 / Δ=**

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

расшифровка подписи

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. **Что сделано:**

Причина сбоя:

аппаратная неисправность  программный сбой  некомпетентность пользователя

**№ 03 / Δ=**

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

расшифровка подписи

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. **Что сделано:**

Причина сбоя:

аппаратная неисправность  программный сбой  некомпетентность пользователя

**№ 04 / Δ=**

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

расшифровка подписи

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. **Что сделано:**

Причина сбоя:

аппаратная неисправность  программный сбой  некомпетентность пользователя

**№ 05 / Δ=**

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

расшифровка подписи

СМК	ЖУРНАЛ ЗАЯВОК на обслуживание вычислительной техники	СМК-ОБ-02-Ж-03.01-2017
		страница 7 из 12

## АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Основной параметр:  $\Delta$  — отклонение продолжительности восстановления АРМ от цели, выраженная в рабочих днях, прошедших между размещением заявки и размещением отчета. Цель = 1.

Вспомогательный параметр: структура простоев по причине неисправности (аппаратура, ПО, пользователь). Не используется по отношению к мероприятиям, не связанным с неисправностями (ввод оборудования, модернизация и т. п.).

Таблица 1. Продолжительность восстановления АРМ<sup>1</sup>

Горизонт	n	M $\Delta$	SD $\Delta$	tM -0	Норма	n>Нор м	%>Нор м
Локальный							
Генеральный							

Таблица 2. Структура простоев по причине неисправности

Источник неисправности	Количество	%
СВТ (аппаратные средства)		
ПО		
Пользователь		
ВСЕГО		100

СМК	ЖУРНАЛ ЗАЯВОК на обслуживание вычислительной техники	СМК-ОБ-02-Ж-03.01-2017
		страница 8 из 12

Таблица 3. Эпизоды за пределами локальной нормы

№ п/п	№ заявки	Причина увеличения $\Delta$
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

<sup>1</sup> Локальный горизонт — выборкой является текущий журнал; генеральный горизонт — выборкой является вся история наблюдений;  $t_{M,0}$  — значение t-критерия для разницы  $M_{\Delta}$  и нуля; Норма= $M_{\Delta}+2SD_{\Delta}$ .



<b>СМК</b>	<b>ЖУРНАЛ ЗАЯВОК на обслуживание вычислительной техники</b>	<b>СМК-ОБ-02-Ж-03.01-2017</b>
		страница 9 из 12

**МЕРОПРИЯТИЯ  
по устранению причин увеличения Δ**

**Причина:** \_\_\_\_\_

**Принцип устранения:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Что сделано фактически:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Причина:** \_\_\_\_\_

**Принцип устранения:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Что сделано фактически:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Причина:** \_\_\_\_\_

**Принцип устранения:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Что сделано фактически:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Причина:** \_\_\_\_\_

**Принцип устранения:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Что сделано фактически:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

СМК	ЖУРНАЛ ЗАЯВОК на обслуживание вычислительной техники	СМК-ОБ-02-Ж-03.01-2017
		страница 10 из 12

**Причина:** \_\_\_\_\_

Принцип устранения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Что сделано фактически: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Причина:** \_\_\_\_\_

Принцип устранения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Что сделано фактически: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Причина:** \_\_\_\_\_

Принцип устранения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Что сделано фактически: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Причина:** \_\_\_\_\_

Принцип устранения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Что сделано фактически: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_

СМК	ЖУРНАЛ ЗАЯВОК на обслуживание вычислительной техники	СМК-ОБ-02-Ж-03.01-2017
		страница 11 из 12

СМК	ЖУРНАЛ ЗАЯВОК на обслуживание вычислительной техники	СМК-ОБ-02-Ж-03.01-2017
		страница 11 из 12

### ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ


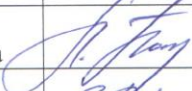

#### 1. РАЗРАБОТАНО

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Руководитель УИТ	Ткачев Сергей Александрович		20.10.2017

#### 2. КОНСУЛЬТАНТЫ

Должность	ФИО	Подпись	Дата

#### 3. СОГЛАСОВАНО

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Ответственный за СМК Университета, проректор по учебной работе	Шевченко Олег Алексеевич		20.10.2017
Юрисконсульт	Парамонова Лариса Алексеевна		20.10.2017
Руководитель ЦКО	Киселева Елена Александровна		20.10.2017

**4 ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ** со дня утверждения и.о. ректора Университета «26» октября 2017 г., (Основание: протокол заседания Ученого совета № 2 от «26» октября 2017 г.; протокол заседания Совета по качеству № 2 от «20» октября 2017 г.)

#### 5. СПИСОК РАССЫЛКИ

- ЦКО

