



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

**Государственное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования «Поморский государственный  
университет имени М.В. Ломоносова» (ПГУ имени М.В. Ломоносова)  
Информационно-вычислительный центр**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИВЦ ПГУ имени  
М.В. Ломоносова

\_\_\_\_\_ А.Е.Гильдебрант

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2010 г.

## **ПОРЯДОК**

**подачи заявок на проведение работ по настройке компьютера и  
периферийного оборудования и устранению неисправностей,  
связанных с работоспособностью локальной вычислительной сети**

1. Настоящий порядок устанавливает и разграничивает обязанности при подаче, регистрации и обработке заявок по настройке компьютера и периферийного оборудования (далее- Настройка ПК), по устранению неисправностей, связанных с работоспособностью локальной вычислительной сети (далее- Настройка Сети), сотрудниками ИВЦ для нужд структурных подразделений и должностных лиц Поморского государственного университета имени М.В. Ломоносова (далее – Университет).
2. Настройка ПК и Настройка Сети выполняются по заявкам сотрудников университета.
3. Настройке и ремонту подлежат компьютеры и периферийное оборудование, находящееся на балансе университета.
4. Проведение Настройки ПК осуществляет отдел Программно-технического обслуживания ИВЦ (далее – отдел ПТО)
5. Проведение Настройки Сети осуществляет отдел Сетевого администрирования (далее отдел СА)
6. Решение о возможности принятия и регистрации заявки принимается диспетчером ИВЦ на основании технической и финансовой возможности проведения работ. Решение диспетчера можно оспорить, обращаясь в рабочем порядке в форме служебной записки директору ИВЦ.
7. Заявка на проведение работ подается:
  - 7.1 по телефону 66-84-32;
  - 7.2 устно в отделе ПТО (пр. Ломоносова, д.4, каб.22);
  - 7.3 через интернет-форму в разделе ИВЦ на сайте ПГУ.
8. При подаче заявки на настройку ПК необходимо предоставить следующие данные:
  - 8.1 фамилия, имя, отчество заявителя;

- 8.2 место расположения (корпус, кабинет) и инвентарный номер отказавшего оборудования;
  - 8.3 Ф.И.О. Материально ответственного лица;
  - 8.4 четко сформулированное описание неисправности.
9. При подаче заявки на Настройку Сети необходимо предоставить следующие данные:
- 9.1 фамилия, имя, отчество заявителя;
  - 9.2 место расположения (корпус, кабинет);
  - 9.3 четко сформулированное описание неисправности.
10. По предоставленным данным в электронной базе данных будет сформирована заявка с индивидуальным номером, которая в установленном порядке будет обработана сотрудниками ИВЦ.
11. Для учета выполнения работ оформляется бумажная копия заявки, на которой заявителем ставится отметка о выполнении. На основе заполненной бумажной копии заявки отметка о выполнении отображается в электронной базе данных.
12. Бумажные копии заявок используются как первичные подтверждающие документы при списании запчастей и расходных материалов.
13. Статистика по выполнению заявок ежемесячно предоставляется директору ИВЦ для анализа эффективности работы.