

## **Instrukcja**

### **zgłaszania i usuwania awarii sprzętu komputerowego lub oprogramowania oraz pozostałego sprzętu biurowego w komórkach organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Gryfinie.**

§ 1. Określa się zasady zgłaszania awarii sprzętu komputerowego lub oprogramowania oraz pozostałego sprzętu biurowego:

- 1) pracownik, którego sprzęt komputerowy, biurowy lub oprogramowanie uległo awarii, wypełnia *Formularz* (załącznik Nr 1 do Instrukcji) w części oznaczonej „wypełnia zgłaszający” oraz dostarcza go do Wydziału Organizacji i Spraw Obywatelskich (w przypadku zgłaszania sprzętu komputerowego lub oprogramowania dopuszcza się przesłanie wniosku w formie elektronicznej);
- 2) pracownik, który przyjął zgłoszenie o awarii potwierdza otrzymanie *Formularza* (e-mail zwrotny, telefon lub poprzez podpisanie *Formularza*), podając przewidywany termin usunięcia awarii;
- 3) *Formularz* zostaje zarejestrowany pod kolejnym numerem w Rejestrach zgłoszeń, które prowadzone są w Wydziale Organizacji i Spraw Obywatelskich odpowiednio:
  - a) na sprzęt komputerowy i oprogramowanie,
  - b) na pozostały sprzęt biurowy.
- 4) sprzęt, który uległ awarii, należy zakwalifikować jako nadający się do naprawy w przypadku, gdy:
  - a) według wstępnej oceny stanu technicznego wydanej przez uprawnioną do tego osobę nadaje się do dalszej eksploatacji z uwagi na zadowalający stan techniczny,
  - b) jego naprawa jest ekonomicznie uzasadniona,
  - c) nie ma problemów z zakupieniem części i podzespołów zamiennych niezbędnych do dokonania naprawy,
  - d) sprzęt znajduje się w okresie gwarancji.
- 5) w przypadku konieczności zakupienia podzespołu lub naprawy w serwisie, przyjmujący zgłoszenie pracownik wypełnia formularz *Zapotrzebowanie* (załącznik Nr 2);
- 6) w przypadku nie zakwalifikowania do naprawy sprzętu znajdującego się w okresie gwarancyjnym, wymagana jest opinia niezależnego eksperta lub wysłanie sprzętu do właściwego serwisu gwarancyjnego;
- 7) usunięcie awarii, jak również zrealizowanie zlecenia, zostaje odnotowane odpowiednio w formularzu *Zgłoszenia* (załącznik Nr 1), jak również w Rejestrach zgłoszeń.

**§ 2. Termin usunięcia awarii:**

- 1) w przypadkach niewymagających wymiany podzespołu urządzenia, reinstalacji programu (systemu operacyjnego) – 1 dzień roboczy;
- 2) w przypadkach wymagających instalacji plików na serwerze – 2 dni robocze;
- 3) w przypadkach wymagających reinstalacji programu, systemu operacyjnego, formatowania dysku twardego, instalacji sterowników, odzyskania plików itp. – do 7 dni roboczych;
- 4) w przypadku konieczności zakupienia podzespołu komputera, części zamiennej do pozostałego sprzętu biurowego lub oddania urządzenia do serwisu – w zależności od terminu dostawy lub naprawy w serwisie.

**§ 3. Kontakt w sprawach technicznych i proceduralnych:**

- 1) w przypadku zgłoszenia awarii sprzętu komputerowego lub oprogramowania:
  - a) Starszy Informatyk, ul. 11 Listopada 16D, pokój 106, tel. 4045000 w. 215, e-mail: *administrator@gryfino.powiat.pl*,
  - b) Informatyk, ul. 11 Listopada 16D, pokój 106, tel. 4045000 w. 215, e-mail: *informatyk@gryfino.powiat.pl*.
- 2) w przypadku zgłoszenia awarii pozostałego sprzętu biurowego
  - a) Inspektor, ul. 11 Listopada 16D pok. 205 tel. 4045000 w. 232

Znak:

.....  
(miejsowość, data)

**Wydział Organizacji i  
Spraw Obywatelskich  
w/m**

**ZGŁOSZENIE AWARII SPRZĘTU  
LUB OPROGRAMOWANIA**

.....  
(nazwisko, imię, stanowisko, wydział, pokój, telefon)

**Krótki opis awarii**

.....  
(nie działa program, nie włącza się komputer itp.)

.....  
Numer inwentarzowy zestawu (urządzenia)

.....  
(data i podpis osoby zgłaszającej awarię)

**Przyjęcie zgłoszenia o awarii**

.....  
(data, godzina przyjęcia zgłoszenia)

.....  
(zarejestrowano w rejestrze  
pod numerem)

**Opis czynności serwisowych**

.....  
(przyczyna awarii, sposób usunięcia awarii)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
awarię usunięto we własnym zakresie	sprzęt (program) znajduje się w okresie gwarancji	należy dokonać naprawy w serwisie	należy dokonać zakupu podzespołu

.....  
(potwierdzenie usunięcia awarii)

.....  
(data i podpis informatyka/serwisanta)

w  
y  
p  
e  
ł  
n  
i  
a  
  
z  
g  
ł  
a  
s  
z  
a  
j  
ą  
c  
y  
  
w  
y  
p  
e  
ł  
n  
i  
a  
  
i  
s  
n  
e  
f  
r  
o  
w  
r  
i  
m  
s  
a  
a  
t  
n  
y  
k

