

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 zakupu 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. 206 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
q
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
t
k

Znak:

.....
(miejsowość, data)

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

ZAPOTRZEBOWANIE

| | |
|----|--|
| 1. | Opis przedmiotu zapotrzebowania: |
| 2. | Celowość zamówienia: |
| 3. | Szacunkowy koszt zamówienia: |
| 4. | Zapotrzebowany termin realizacji zamówienia: |
| 5. | Propozycja rozstrzygnięcia zadania: |
| 6. | Uwagi/opinie* : |

.....
podpis*

* np. użytkownik/informatyk/kierowca/konserwator/administrator itp.

.....
(wnioskujący)

.....
(akceptacja dysponenta środków)