

## Практичне заняття № 1

### Тема: Заповнення нормативної документації на ТО ЕОМ.

**Мета:** Знайомство з нормативною документацією на технічне обслуговування та ремонт засобів обчислювальної техніки. Вивчення Типового Регламенту обслуговування обчислювальної техніки. Заповнення документації.

Технічне обслуговування (відповідно ДО ДЕРЖСТАНДАРТУ18322-78) це комплекс операцій або операція по підтримці працездатності або справності виробу при використанні по призначенню, очікуванні, зберіганні і транспортуванні.

#### **Облік, категорювання, списання обладнання комп'ютерної системи**

Облік обладнання КС здійснюється згідно з вимогами керівних документів.

На сервери (кластери), персональні комп'ютери, портативні комп'ютери (ноутбуки), кишенькові персональні комп'ютери (КПК), планшети, системні блоки, пристрої введення та (або) виведення інформації (багатофункціональні пристрої, пристрої друку (принтери, плотери), копіювальні апарати, сканери, засоби відображення (відеопроєктори, засоби відеоконференційного зв'язку, відеокамери, джерела безперебійного живлення, активне телекомунікаційне обладнання (концентратори, комутатори, маршрутизатори) повинні бути оформлені формуляри.

У формулярі обов'язково визначається їх комплектність.

Формуляри зберігаються разом з засобом КС у особи, відповідальної за їх експлуатацію.

У разі відсутності формуляра його відпрацьовує службова особа, за якою закріплене обладнання КС. Формуляр затверджується відповідним органом забезпечення.

Обладнання КС, яке надійшло до установи, береться на облік в день надходження.

За відсутності первинних документів на обладнання КС, що надійшло до установи, визначається його комплектність, технічний стан та вартість, складається акт технічного стану та акт прийому. Комплектність обладнання КС

визначається комісією установи, що призначається начальником цієї установи. До складу комісії включаються службовці та (або) працівники з належним досвідом роботи, начальник відповідного фінансового органу, представники установи, які відповідають за це обладнання КС.

Підставою для внесення даних про комплектність обладнання КС в формулярі може бути:

- видаткова накладна на придбання обладнання;
- акт технічного стану та акт прийому;
- технічна документація підприємства-виробника;
- акт виконаних робіт (під час проведення ремонтних (сервісних) робіт);
- акт інвентаризації з визначенням комісією комплектності виробу.

### **Категорування обладнання**

Категорування обладнання КС проводиться у залежності від його технічного стану згідно з яким встановлюються такі ступені придатності:

- “Придатні” – нові, що не були в експлуатації або знаходяться на зберіганні в період гарантійних зобов’язань; які знаходяться в експлуатації після закінчення терміну гарантійних зобов’язань; після ремонту, які відповідають всім вимогам експлуатаційної документації.

- “Потребуючі ремонту” – за своїм технічним станом не можуть бути застосовані за призначенням і потребують виконання певного обсягу робіт з доведенням до норм експлуатаційних параметрів.

- “Непридатні” – ті, що не підлягають відновленню і за своїм технічним станом не можуть бути використані за призначенням та підлягають списанню.

Ступені придатності обладнання КС оформляються актом технічного стану, що затверджується начальником установи.

Надходження до установ обладнання КС для експлуатації (у тому числі після ремонту) віддається наказом начальника цієї установи.

Про зміну ступеня придатності робиться запис у формулярі із зазначенням номера та дати акта (наказу), на підставі якого виконано зміну.

Висновок про потребу в ремонті обладнання КС та віднесення його до ступеня “Потребує ремонту” визначає комісія, з оформленням акта технічного стану.

Висновок, що обладнання КС не підлягає відновленню, за своїм технічним станом не може бути використане за призначенням і підлягає списанню та віднесення його до ступеня “Непридатні” визначає комісія, призначена наказом начальника установи, з оформленням затвердженого акта технічного стану. Додатково до акта технічного стану додається умотивований висновок спеціалізованого ремонтного органу про економічну недоцільність ремонту зазначеного обладнання.

Акти технічного стану реєструються та зберігаються в діловодстві служби установ.

Відновленому обладнанню КС встановлюється ступінь “Придатні”.

### **Списання обладнання КС**

Списання обладнання КС здійснюється у порядку викладеному у пункті 15 розділу II Методичних рекомендацій з бухгалтерського обліку запасів суб’єктів державного сектору, затверджених наказом Міністерства фінансів України від 23 січня 2015 року № 11, а також порядок обліку, зберігання, списання та використання майна, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України, Типової інструкції про порядок списання матеріальних цінностей з балансу бюджетних установ, затвердженої наказом Державного казначейства України. Порядок № 1314– Порядок списання об’єктів державної власності, затверджений постановою Кабміну від 08.11.2007 р. № 1314.

Передача обладнання КС Передача обладнання КС здійснюється:

- у структурних підрозділах установ України, - видах установ України та органах управління установ – за наказами начальників зв’язку видів установ України (начальників управлінь зв’язку та інформаційних систем органів управління установ України);

- між різними видами установ України – за наказами Головного управління зв’язку та інформаційних систем установ України;

- між з’єднаннями, частинами та установами центрального підпорядкування, Центром забезпечення службової діяльності структурних підрозділів України, установами, підпорядкованими структурним підрозділам апарату Міністерства України, – за наказами Головного управління зв’язку та інформаційних систем установ України.

У структурних підрозділах Міністерства освіти та науки України – за накладними Центру забезпечення службової діяльності структурних підрозділів Міністерства освіти та науки України. До наказів на передачу додаються оформлені та затверджені акти технічного стану. Один примірник акта технічного стану разом з виконаним наказом направляється в орган забезпечення.

## **ТИПОВИЙ РЕГЛАМЕНТ ОБСЛУГОВУВАННЯ ОБЧИСЛЮВАЛЬНОЇ ТЕХНІКИ, ОРГТЕХНІКИ**

### **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. У цьому «Типовому Регламенті обслуговування обчислювальної техніки, оргтехніки» (далі «Регламент») встановлюються порядок і правила виконання робіт з технічного обслуговування (ТО) устаткування і програмного забезпечення, що знаходиться в експлуатації у державних і приватних підприємствах чи установах, приватних осіб.

1.2. ТО обчислювальної техніки і периферійного обладнання направлене на забезпечення постійної готовності обладнання до використання за прямим призначенням і запобігання передчасного виходу його з ладу.

1.3. Вимоги «Регламенту» обов'язкові для всіх організацій, які проводять ТО та укладають договори і контракти на обслуговування обчислювальної техніки та оргтехніки.

1.4. При виконанні ТО обладнання повинні додатково використовуватися експлуатаційні документи на вироби (паспорт технічного засобу - Додатки 1 - 4 до Регламенту), що входять до складу апаратних комплексів.

### **2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБІТ**

2.1. ТО проводиться на обладнанні, що має інвентарні номери (для організацій та підприємств).

2.2. Підтримка працездатності обчислювальної техніки, встановленого ліцензійного програмного забезпечення здійснюється власними силами організації або авторизованим персоналом організації за викликами або відповідно до графіка проведення планових профілактичних робіт.

2.3. Кількість позапланових виїздів по усуненню несправностей в роботі

устаткування і програмного забезпечення не обмежена.

2.4. Час реакції на позапланові виклики не повинно перевищувати 2 години.

2.5. Відновлення працездатності несправного обладнання не повинно перевищувати 8 годин, з моменту отримання заявки, виняток становлять роботи, що вимагають заміни деталей, механізмів або блоків пристроїв.

2.6. План-графік проведення регламентних робіт складається у кожній організації, при укладанні договорів, муніципальних контрактів на обслуговування відповідного обладнання.

2.7. Допуск до обслуговуваного обладнання здійснюється в присутності відповідальної особи, за яким закріплено обладнання.

2.8. Факт виконання ТО обладнання фіксується в паспорті технічного засобу і в акті виконаних робіт.

2.9. У разі виявлення дефектів обладнання (друкуючі, розмножувальні пристрої, монітори, джерела безперебійного живлення, сканери, факсимільні апарати), які не можуть бути усунені на робочому місці користувача, технічний засіб (за згодою матеріально-відповідальної особи) вилучається для ремонту в лабораторних умовах після складання акту вилучення технічного засобу (згідно з Додатком 2 до Регламенту). Після виконання ремонтних робіт складається акт повернення технічного засобу (Додаток 3 до Регламенту). Акти вилучення і повернення технічного засобу складаються в двох примірниках і зберігаються у особи, за яким закріплена техніка.

Всі дії по ремонту та обслуговуванню системних блоків комп'ютерів проводяться на робочому місці. Вилучення системних блоків комп'ютерів для проведення ремонту і ТО в лабораторних умовах організацій, які уклали договори або контракти на обслуговування обчислювальної техніки і не мають ліцензії з технічного захисту конфіденційної інформації, забороняється.

2.10. Доставка обладнання в ремонт і назад на робоче місце здійснюється обслуговуючою організацією.

2.11. Ремонт обладнання, на яке не закінчився гарантійний термін, проводиться з урахуванням умов гарантійної угоди.

2.12. Планове ТО організаційної та копіювальної техніки (принтери,

копіювальне обладнання, сканери, факси і т.д.) здійснюється 4 рази на рік в кожному кварталі. Норма часу на проведення планового ТО однієї одиниці організаційної та копіювальної техніки становить 2 години.

2.13. Планове ТО обчислювальної техніки проводиться 4 рази на рік в кожному кварталі. Норма часу на проведення планового ТО однієї одиниці обчислювальної техніки становить 4 години.

### 3. ФАХІВЦЯМ ОБСЛУГОВУЮЧИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ:

3.1. Несанкціоноване копіювання будь-якої інформації, що знаходиться на комп'ютері (носії інформації), при проведенні ремонту, профілактики, технічного обслуговування комп'ютера (ів) організації чи приватної особи.

3.2. Здійснювати будь-які дії (операції), які не є необхідною умовою для здійснення ремонту, профілактики або технічного обслуговування.

3.3. Змінювати перелік прикладного та системного програмного забезпечення.

3.4. Вносити будь-які зміни у встановлене програмне забезпечення (крім відновлювальних робіт).

3.5. Вносити зміни в паролі, облікові записи, системні настройки і ін., що може привести до неправильної роботи комп'ютера.

3.6. Вносити за межі приміщення організації, що обслуговується, носії інформації будь-якого типу і в будь-якому стані, що належать організації, що обслуговується.

### 4. ПЕРЛІК РОБІТ ЗА ВИДАМИ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЕРСОНАЛЬНИХ КОМП'ЮТЕРІВ

#### 4.1. Вхідний контроль

- Зовнішній огляд;
- Перевірка відповідності конфігурації обладнання щодо заявленої в документах (специфікація до контракту або договору, акти передачі);
- Перевірка працездатності пристроїв засобами операційної системи;
- Налаштування операційної системи та програмного забезпечення;
- Встановлення обладнання.

#### 4.2. Планове технічне обслуговування

- Зовнішній огляд;
- Контроль кабельних з'єднань;
- Очищення від пилу внутрішніх об'ємів системного блоку (при відсутності пломби на гарантійне обслуговування);
- Технічна профілактика, чистка та змащування рухомих елементів персональних комп'ютерів;
- Очищення від пилу відеомоніторів, регулювання і налагодження;
- Перевірка працездатності пристроїв засобами операційної системи, при необхідності - відповідні відновлення та налаштування;
- Перевірка стану файлової системи за допомогою утиліт Windows;
- Повне тестування всіх пристроїв персонального комп'ютера;
- Повна перевірка дискової пам'яті на наявність вірусів;
- Перевірка працездатності програм (операційна система Windows, MS Office, архіватори, антивірусні програми, драйвери периферійних пристроїв і ін.). При необхідності - відповідні відновлення та налаштування;
- Проведення дефрагментації накопичувачів на жорстких магнітних дисках;

#### 4.3. Позапланове технічне обслуговування

- Проведення діагностики і локалізація несправностей;
- Виконання необхідних дій перерахованих в п. 4.2 для усунення несправності.

### 5. СКЛАД РОБІТ ЗА ВИДАМИ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПРИНТЕРІВ

#### 5.1. Вхідний контроль

- Зовнішній огляд;
- Перевірка відповідності конфігурації обладнання щодо заявленої в документах (специфікація до контракту або договору, акти передачі);
- Встановлення обладнання;
- Перевірка працездатності пристроїв засобами операційної системи (друк

пробної сторінки).

#### 5.2. Планове технічне обслуговування

- Зовнішній огляд;
- Зовнішній огляд і контроль кабельних з'єднань.
- Друк пробної сторінки;
- Перевірка працездатності драйверів принтера при необхідності - відповідні відновлення та налаштування;

- Чищення, змащення, налаштування (при необхідності);

- Заміна картриджа (при необхідності);

- Заміна зношених або поламаних деталей;

#### 5.3. Позапланове технічне обслуговування

- Проведення діагностики і локалізація несправностей;
- Виконання необхідних дій, перерахованих в п. 5.2 для усунення несправності;
- Друк пробної сторінки.

### 6. ПЕРЕЛІК РОБІТ ЗА ВИДАМИ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СКАНЕРІВ

#### 6.1. Вхідний контроль

- Зовнішній огляд;
- Перевірка відповідності конфігурації обладнання щодо заявленої в документах (специфікація до контракту або договору, акти передачі);
- Встановлення обладнання;
- Сканування пробної сторінки.

#### 6.2. Планове технічне обслуговування

- Зовнішній огляд і контроль кабельних з'єднань (сканування пробної сторінки);
- Сканування пробної сторінки;
- Перевірка працездатності драйверів сканера, при необхідності - відповідні відновлення та налаштування;
- Чистка, настройка (при необхідності);

#### 6.3. Позапланове технічне обслуговування



- Проведення діагностики і локалізація несправностей;
- Виконання необхідних дій, перерахованих в п. 6.2 для усунення несправності;
- Сканування пробної сторінки.

## 7. ПЕРЕЛІК РОБІТ ЗА ВИДАМИ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОПЮВАЛЬНОЇ ТЕХНІКИ

### 7.1. Вхідний контроль

- Зовнішній огляд;
- Перевірка відповідності конфігурації обладнання щодо заявленої в документах (специфікація до контракту або договору, акти передачі);
- Встановлення обладнання;
- Копіювання пробної сторінки.

### 7.2. Планове технічне обслуговування

- Зовнішній огляд і контроль кабельних з'єднань (копіювання пробної сторінки);
- Копіювання пробної сторінки;
- Чищення, змащення, налаштування (при необхідності);
- Заміна картриджа і чи інших елементів перенесення зображення (при необхідності);
- Заміна зношених або поламаних деталей;

### 7.3. Позапланове технічне обслуговування

- Проведення діагностики і локалізація несправностей;
- Виконання необхідних дій перерахованих в п. 7.2 для усунення несправності;
- Копіювання пробної сторінки.

## 8. ПЕРЕЛІК РОБІТ ЗА ВИДАМИ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ДЖЕРЕЛ БЕЗПЕРЕБІЙНОГО ЖИВЛЕННЯ (ДБЖ)

### 8.1. Вхідний контроль

- Зовнішній огляд;

- Перевірка відповідності конфігурації обладнання щодо заявленої в документах (специфікація до контракту або договору, акти передачі);

- Встановлення обладнання.

## 8.2. Позапланове технічне обслуговування

- Діагностика ДБЖ вбудованими засобами (при їх наявності);

- Перевірка працездатності ДБЖ під навантаженням;

- Заміна непрацездатних акумуляторів на аналогічні.

Всі вище перераховані дії виконуються як в комплексі, так і окремо в міру необхідності.

Після проведення технічного обслуговування, особи, що відповідають за обчислювальну, оргтехніку, і співробітник обслуговуючої організації, яка виконала обслуговування, роблять відповідні записи в паспорті технічного засобу (Додатки 1, 4 до Регламенту) і акті виконаних робіт.





**Акт вилучення технічного засобу  
для проведення ремонту або технічного обслуговування у лабораторних  
умовах**

Найменування обладнання \_\_\_\_\_

інвентарний/серійний номери \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Опис обладнання \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Опис несправності і можливі причини виникнення \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Відповідальна особа, за яким закріплена техніка

П.І.Б., Підпис / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

Особа, яка провела процедуру вилучення техніки

П.І.Б., Підпис / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

Акт повернення технічного засобу, вилученого  
для проведення ремонту або технічного обслуговування у лабораторних умовах

Найменування обладнання \_\_\_\_\_

інвентарний/серійний номери \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Опис обладнання

---

---

---

---

Опис несправності і причини виникнення \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Виконані роботи \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Відповідальна особа, за яким закріплена техніка

П.І.Б., Підпис / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

Особа, яка провела процедуру вилучення техніки

П.І.Б., Підпис / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

## Паспорт технічного засобу (оргтехніки)

Найменування \_\_\_\_\_

Закріплений за

Кабінет \_\_\_\_\_ П.І.Б. \_\_\_\_\_

Структурний підрозділ \_\_\_\_\_

Серійний № \_\_\_\_\_ інв. № \_\_\_\_\_

Опис

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

### Планове обслуговування технічного засобу

№	Дата	Найменування робіт	П.І.Б. особи, що проводила обслуговування	Підпис особи, що проводила обслуговування	П.І.Б. відповідальної особи	Підпис відповідальної особи

### Позапланове обслуговування технічного засобу

№	Дата	Найменування робіт	П.І.Б. особи, що проводила обслуговування	Підпис особи, що проводила обслуговування	П.І.Б. відповідальної особи	Підпис відповідальної особи

ЗАТВЕРДЖУЮ

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

## ПЕРЕЛІК

і орієнтовна вартість робіт з обслуговування засобів обчислювальної, копіювально-розмножувальної та телекомунікаційної техніки

N п/п	Види робіт	Вартість роботи	Примітка
1.	Ввід нової ПЕОМ в експлуатацію		
2.	Підключення ПЕОМ до ЛОМ		
3.	Усунення несправностей ПЕОМ і принтерів, пов'язаних зі збоєм програмного забезпечення		
4.	Відновлення роботи ПЕОМ, при апаратних відмовах з заміною компонентів.		
5.	Модернізація ПЕОМ		
6.	Адміністрування структурованої кабельної мережі		
7.	Відновлення роботи принтера		
8.	Відновлення роботи сканера		
9.	Планове обслуговування принтера		
10.	Планове обслуговування копіювально-розмножувального апарату		
11.	Заправка картриджа копіювально-розмножувального апарату		
12.	Заправка картриджа принтера		
13.	Обслуговування програмного забезпечення автономної (локальної) ПЕОМ		
14.	Адміністрування служб ЛВС, Інтернет, антивірусного програмного забезпечення, телекомунікаційного обладнання		Пропорційно кількості робочих станцій ЛВС
15.	Інформаційно-технічне забезпечення презентацій, колегій та інших організаційних заходів		
16.	Консультації по методах роботи загального програмного забезпечення і технічних засобів		Пропорційно загальної кількості АРМ

*Примітка: Вартість робіт визначається на основі котирувань.*Відповідальний представник  
обслуговуючої організаціїУЗГОДЖЕНО:  
Відповідальний представник  
експлуатаційної організації

(Прізвище, ініціали)

(Прізвище, ініціали)



**Замовлення N \_\_\_\_\_ на усунення несправностей**

Відділ нагляду \_\_\_\_\_

Представник \_\_\_\_\_

Контактний телефон \_\_\_\_\_

Кабінет N \_\_\_\_\_

Інв. N \_\_\_\_\_

Несправність \_\_\_\_\_

Дата " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_р.

Керівник Відділу \_\_\_\_\_

Керівник Відділу інформатизації \_\_\_\_\_

**Акт виконаних робіт**

Ми, що нижче підписалися,  
представник \_\_\_\_\_

І представник сервісної служби \_\_\_\_\_

Склали цей Акт про те, що:

1. Роботи виконані у такому об'ємі \_\_\_\_\_

2. В ході ремонтно-відновлюваних робіт було встановлено, що таке  
обладнання: \_\_\_\_\_

Дата " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_р.

Підпис виконавця \_\_\_\_\_

Підпис зомовника \_\_\_\_\_

**АКТ  
перевірки технічного стану**

Обладнання

Інв. N \_\_\_\_\_

Гарантійні зобов'язання виробника (постачальника) обладнання

(вказати, до якого терміну діють гарантійні зобов'язання з обслуговування і ремонту)

Користувач \_\_\_\_\_, N кабінету \_\_\_\_\_

Відділ технічного обслуговування сервісного центру

Підстава для складання цього Акта \_\_\_\_\_

(зовнішній прояв несправності)

Склад комісії з перевірки технічного стану обладнання (посада, П.І.Б.):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

Висновок комісії за результатами перевірки:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Вузли і механізми (комплектуючі), що підлягають заміні:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

Додатки до цього Акту:

---

---

---

Підписи членів комісії:

_____	/	_____	/
_____	/	_____	/
_____	/	_____	/
_____	/	_____	/

**АКТ N \_\_\_\_\_**  
**виконаних робіт.**

гр. \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200 \_\_\_\_ р.

Ми, що нижче підписалися, представник Виконавця - \_\_\_\_\_  
і представник Замовника - \_\_\_\_\_ склали

цей Акт у тому, що роботи по поточному обслуговуванню і ремонту програмно-апаратного комплексу Держнаглядохоронпраці України в 200\_р. виконані в повному обсязі. Перелік і кількість виконаних робіт зазначено в Додатку. Роботи проводилися на \_\_\_\_\_ підставі контракту N \_\_\_\_ від \_\_\_\_ . 200\_р  
від Виконавця: \_\_\_\_\_ від Замовника: \_\_\_\_\_

Додаток до акту виконаних робіт

Додаток  
до Акту N \_\_\_\_  
виконаних робіт  
від " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_ р.

№ з/п	Види робіт	Кількість одиниць обладнання	Вартість робіт (грн.)	Виконано робіт на суму (грн.)	№ замовлення	Місце проведення робіт (№ каб.)	Інв. № обладнання (користувач)	Примітки
Всього								

Від виконавця \_\_\_\_\_

Від замовника: \_\_\_\_\_