

Приложение №6 к приказу
от «___» _____ 2024 г. № _____

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

РЕГЛАМЕНТ

подключения, сопровождения и технического обслуживания средств
вычислительной техники и телекоммуникационного оборудования в
информационно-телекоммуникационной системе
ФГБОУ ВО СамГМУ Минздрава России

Самара 2024

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Настоящий регламент регулирует порядок подключения, сопровождения и технического обслуживания средств вычислительной техники и телекоммуникационного оборудования в информационно-телекоммуникационной системе ФГБОУ ВО СамГМУ Минздрава России. разработан в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- ГОСТ Р 53245-2008 Информационные технологии. Системы кабельные структурированные. Монтаж основных узлов системы. Методы испытаний;
- ГОСТ Р 53246-2008 Информационные технологии. Системы кабельные структурированные. Проектирование основных узлов системы. Общие требования;
- ГОСТ 27.002-2015 Надёжность в технике. Термины и определения;
- ГОСТ 18322-2016. Межгосударственный стандарт. Система технического обслуживания и ремонта техники Термины и определения.
- Действующими нормативными документами Ростехнадзора и ФГБОУ ВО «СамГМУ» МЗ РФ.

2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

СВТ- средства вычислительной техники;

ТКО – телекоммуникационное оборудование;

ИТС - информационно-телекоммуникационной системе;

ТО – техническое обслуживание;

АРМ – автоматизированное рабочее место;

МФУ – многофункциональное устройство;

ЛВС – локально-вычислительная сеть университета;

ЦСАиРЛВС – Центр системного администрирования и развития локально-вычислительных сетей;

УИТ – Управление информационных технологий;

УРЦП -Управление развития цифровых платформ.

ИЦР – Институт цифрового развития;

ЦОД – центр обработки данных;

ИТО - Инженерно-технический отдел;

СХД – система хранения данных;

КМО - коммутационное и маршрутизирующее оборудование;

ТП – техническая поддержка

3. ПРОЦЕДУРА ПОДКЛЮЧЕНИЯ СВТ

Подключение СВТ к ИТС осуществляется только по согласованию с Институтом цифрового развития.

1. Подключение АРМ.

АРМ представляют собой компьютерное оборудование различного типа и комплектации. Это могут быть как комплекты в составе: монитор, системный блок, неттоп, МФУ, РТЗ-камера, спикерфон, сетевой фильтр или ИБП, так и самостоятельные устройства такие как: ноутбук, моноблок и прочие форм-факторы, и комплекты указанного оборудования. Все АРМ подключаемые к ИТС являются собственностью университета, личные устройства сотрудников к подключению не допускаются.

АРМ подключается к ИТС после выдачи со склада материально ответственному лицу структурного подразделения и передачи его в УИТ ИЦР для первичной установки соответствующего программного обеспечения и настройки сетевого подключения к ЛВС. После первичной подготовки АРМ возвращается в структурное подразделение и производится его подключение к ИТС непосредственно на рабочем месте ответственного сотрудника.

Техническое обслуживание данного оборудования осуществляют сотрудники ИТО УИТ ИЦР.

2. Подключение оргтехники и периферийного оборудования.

МФУ, принтера, мониторы, сканеры, вэб-камеры, акустические системы, гарнитуры и прочее периферийное оборудование подключаются к компьютерному оборудованию после выдачи со склада материально ответственному **лицу** структурного подразделения и проведения в случае необходимости процедуры комплектации к АРМ. Подключение личного оборудования не допускается.

Материально ответственное лицо, либо сотрудник соответствующего структурного подразделения подает заявку в систему автоматизации сервисного и технического обслуживания Университета <https://helpdesk.samsmu.ru/> на подключение необходимого оборудования. Сотрудники УИТ ИЦР принимают заявку, обрабатывают ее и в случае соблюдения всех правил, установленных данным регламентом, осуществляют подключение и настройку соответствующих устройств непосредственно на рабочем месте, указанном в заявке.

Техническое обслуживание данного оборудования осуществляют сотрудники ИТО УИТ ИЦР.

3. Подключение оборудования центра обработки данных.

3.1. Подключение серверного оборудования

Материально ответственное лицо УИТ ИЦР получает серверное оборудование со склада, проверяет его комплектность, производит внешний осмотр и передает его для монтажа, настройки и подключения к ИТС ответственным сотрудникам ЦСАиРЛВС. В случае несоответствия комплектности или присутствия повреждений составляется соответствующий акт и оборудование остается на складе до принятия решения по устранению выявленных замечаний. В случае соответствия всем качественным и количественным характеристикам оборудования, сотрудники ЦСАиРЛВС организуют доставку и производят монтаж оборудования в ЦОД в соответствии с функциональным назначением сервера: ЦОД Киник СамГМУ на ул. Карла Маркса, 165 или ЦОД Университета на ул. Чапаевская, 89.

После монтажа осуществляется подключение оборудования к системе энергообеспечения ЦОД и ЛВС, производится установка и настройка системного программного обеспечения.

Далее вычислительные мощности распределяются в соответствии с функциональными и техническими требованиями технологического программного обеспечения и запросами подразделений с использованием виртуальных или физических ресурсов.

Мониторинг и конфигурацию состояния виртуальной среды серверного оборудования осуществляют УИТ и УРЦП ИЦР.

Техническое обслуживание данного оборудования осуществляют сотрудники ЦСАиРЛВС УИТ ИЦР.

3.2 Подключение систем хранения данных.

Материально ответственное лицо УИТ ИЦР получает СХД со склада, проверяет его комплектность, производит внешний осмотр и передает его для монтажа, настройки и подключения к ИТС ответственным сотрудникам ЦСАиРЛВС. В случае несоответствия комплектности или присутствия повреждений составляется соответствующий акт и оборудование остается на складе до принятия решения по устранению выявленных замечаний. В случае соответствия всем качественным и количественным характеристикам оборудования, сотрудники ЦСАиРЛВС организуют доставку и производят монтаж оборудования в ЦОД в соответствии с функциональным назначением сервера: ЦОД Киник СамГМУ на ул. Карла Маркса, 165 или ЦОД Университета на ул. Чапаевская, 89.

После монтажа осуществляется подключение оборудования к системе энергообеспечения ЦОД, серверному оборудованию и ЛВС, производится обновление и настройка системного программного обеспечения.

Далее дисковое пространство распределяется в соответствии с функциональными и техническими требованиями технологического программного обеспечения и запросами подразделений.

Техническое обслуживание данного оборудования осуществляют сотрудники ЦСАиРЛВС УИТ ИЦР.

4. ПРОЦЕДУРА ПОДКЛЮЧЕНИЯ ТКО

К телекоммуникационному оборудованию относится: телефоны, модемы, маршрутизаторы, концентраторы, коммутаторы, медиа конвертеры, сетевые трансиверы, WI FI точки доступа и контроллеры, сетевые адаптеры, средства радиосвязи, телевидения и радиовещания и т.п. и т.д.

Подключение ТКО к ИТС осуществляется только по согласованию с Институтом цифрового развития.

1. Подключение автоматической IP-телефонной станции.

Материально ответственное лицо УИТ ИЦР получает станцию со склада, проверяет ее комплектность, производит внешний осмотр и передает его для монтажа, настройки и подключения к ИТС ответственным сотрудникам ЦСАиРЛВС. В случае несоответствия комплектности или присутствия повреждений составляется соответствующий акт и оборудование остается на складе до принятия решения по устранению выявленных замечаний. В случае соответствия всем качественным и количественным характеристикам

оборудования, сотрудники ЦСАиРЛВС организуют доставку и производят монтаж оборудования в ЦОД в соответствии с функциональным назначением сервера: ЦОД Киник СамГМУ на ул. Карла Маркса, 165 или ЦОД Университета на ул. Чапаевская, 89.

После монтажа осуществляется подключение станции к системе энергообеспечения ЦОД, и ЛВС, производится обновление системного программного обеспечения. Осуществляется настройка исходящей/входящей связи с провайдером, создание списка внутренних абонентов, настройка правил исходящей/входящей/внутренней связи для различных категорий внутренних абонентов, подключение через модуль отказоустойчивости дублирующей станции и клонирование на неё настроек основной станции и т.п и т.д.

2. Подключение телефонных аппаратов к системе IP- телефонии.

Аппараты подключаются к системе IP-телефонии после выдачи со склада материально ответственному структурного подразделения и передачи его в УИТ ИЦР для осуществления первичной настройки параметров сетевой конфигурации, присвоения телефонного номера и указания ФИО сотрудника или наименования подразделения принадлежности аппарата.

После процедуры первичной настройки ответственный сотрудник УИТ ИЦР осуществляет подключение аппарата к ИТС непосредственно в структурном подразделении на рабочем месте соответствующего сотрудника или группы сотрудников.

Техническое обслуживание данного оборудования осуществляют сотрудники ЦСАиРЛВС УИТ ИЦР.

3. Подключение коммутационного и маршрутизирующего оборудования.

К устройствам КМО относятся: управляемые и неуправляемые коммутаторы, маршрутизаторы, контроллеры и точки доступа WI FI, системы IP-телефонии и прочие сетевые устройства.

Материально ответственное лицо УИТ ИЦР получает КМО со склада, проверяет его комплектность, внешний вид и передает его для монтажа, настройки и подключения к ИТС ответственным сотрудникам ЦСАиРЛВС. В случае несоответствия комплектности или присутствия повреждений, составляется соответствующий акт и оборудование остается на складе до принятия решения по устранению выявленных замечаний. В случае соответствия всем качественным и количественным характеристикам оборудования, сотрудники ЦСАиРЛВС организуют доставку и производят монтаж оборудования в коммутационных шкафах ЛВС, серверных стойках ЦОД и соответствующих местах установки WI FI оборудования.

Далее осуществляется настройка и тестирование оборудования:

- Обновление программного обеспечения до актуальной версии;
- С учетом задач и расположения задаются параметры:
 - IP-адрес, маска подсети, шлюз, DNS.
 - Настройка необходимого VLAN
 - Настройка безопасности
 - Меняется логин/пароль по умолчанию, по необходимости заводятся новые учетные записи, назначаются права
 - Настройка маршрутизации
- Тестирование на скорость и стабильность работы;
- Документирование выполненных настроек;
- Сохранение настроек;

- Добавление оборудования в систему мониторинга.

Все КМО, подключаемые к ИТС, являются собственностью университета, личные устройства сотрудников к подключению не допускаются.

5. Сопровождение и техническое обслуживание СВТ и ТКО

Сопровождение и техническая поддержка СВТ и ТКО, принадлежащих Университету, осуществляются Институтом цифрового развития или специализированной организацией в рамках исполнения обязательств по заключенному государственному контракту.

Заявки на сопровождение и техническую поддержку формируются и отправляются в систему автоматизации сервисного и технического обслуживания Университета <https://helpdesk.samsmu.ru/>.

Заявка формируется при выборе соответствующего раздела работ, указания ФИО и должности сотрудника, запрашивающего ТП, наименования подразделения, адреса (улица, дом/корпус, кабинет) и контактных данных, а также детальное описание возникшей проблемы. Без указания указанных исходных данных сотрудники ИЦР оставляют за собой право закрыть размещенную заявку без объяснения причин.

В целях исключения подачи в систему автоматизации сервисного и технического обслуживания необоснованных заявок, не связанных с неисправностями, препятствующих корректной работе, пользователь обязан изучать актуальные инструкции по эксплуатации СВТ и ТКО Университета.

Пользователь несет ответственность за сохранность и надлежащую эксплуатацию вверенных ему СВТ.

Пользователь обязан по требованию материально ответственного лица или членов комиссии, проводящей инвентаризацию в Университете, предъявить переданные ему СВТ в исправном состоянии.

В случае отсутствия материальных средств или их ненадлежащего состояния (неисправность, некомплектность) пользователь представляет письменные объяснения с приложением подтверждающих документов. Решение об инициировании проверки обстоятельств повреждения или утраты пользователем материальных средств принимается в соответствии с действующими организационно-распорядительными документами Университета и законодательством Российской Федерации.

Пользователям запрещается самостоятельно перемещать между рабочими кабинетами СВТ. В случае служебной необходимости перемещение производится только с согласия материально ответственного лица и после информирования ИЦР для внесения изменений в схемы подключения и учетные записи.

Выданные СВТ при переводе пользователя из одного подразделения в другое в Университете остаются закрепленными за материально ответственным лицом структурного подразделения и возвращаются ему для передачи другому сотруднику этого подразделения. Перемещение СВТ производится на основании заявки в систему автоматизации сервисного и технического обслуживания Университета <https://helpdesk.samsmu.ru/>.

До передачи СВТ от одного пользователя другому без изменения места размещения СВТ пользователем в обязательном порядке ставится в известность материально ответственное лицо, а также самостоятельно или при необходимости с привлечением

сотрудников УИТ ИЦР производятся очистка или перенос служебной информации (документов) и подготовка СВТ к выдаче новому пользователю.

В случае необходимости передачи своей служебной информации (документов) новому пользователю СВТ, сотрудниками УИТ ИЦР осуществляется копирование сохраненной ранее информации в профиль нового пользователя.

При увольнении работника мобильные СВТ подлежат возврату в уполномоченное подразделение для подготовки к выдаче иному пользователю, о чем одновременно ставится в известность материально ответственное лицо и сотрудники УИТ ИЦР.

Пользователь обязан незамедлительно поставить в известность непосредственного руководителя о выходе из строя, повреждении, утрате вверенных ему СВТ.

Руководитель структурного подразделения направляет информацию о выходе из строя, повреждении, утрате СВТ и ТКО материально ответственному лицу и УИТ ИЦР для принятия мер по ремонту или замене технических средств, а также принимает решение об инициировании проверки обстоятельств повреждения или утраты материальных средств.

Ремонт СВТ и ТКО производится сотрудниками УИТ ИЦР или организацией, осуществляющей гарантийный ремонт или ремонт, с которой Университетом заключен договор на соответствующие работы или услуги.

До передачи СВТ сторонним организациям в ремонт производится при наличии технической возможности демонтаж носителя информации либо полная очистка данных носителя без возможности восстановления.

На подлежащих списанию СВТ производится полная очистка данных с носителя информации без возможности восстановления либо физическое уничтожение таких носителей. В случае целесообразности и возможности повторного использования носитель информации демонтируют с СВТ. Мероприятия по списанию и утилизации СВТ осуществляются работниками уполномоченных подразделений.

Плановое техническое обслуживание и обновление программного обеспечения СВТ и ТКО производятся сотрудниками УИТ ИЦР по согласованию с пользователем. Внеплановое техническое обслуживание производится незамедлительно в случаях:

- обнаружения вирусной активности;
- подозрения на постороннее вмешательство в работу СВТ и ТКО;
- предотвращения утечки информации или другого нарушения информационной безопасности;
- выявления неисправности, угрожающей потерей критически важных данных, нарушением работоспособности отдельных СВТ и ТКО или ИТС в целом.

Пользователь, прошедший соответствующий инструктаж в ИЦР, самостоятельно производит замену расходных материалов в переданной ему копировально-множительной и печатающей оргтехнике, если иное не предусмотрено организационно-распорядительными документами Университета, устанавливающими правила эксплуатации соответствующего.

Прием, отправка и выдача картриджей для копировально-множительной и печатающей оргтехники для заправки в Университете, осуществляются сотрудниками ИТО УИТ ИЦР, ответственными за данный раздел работ.

Порядок проведения технического обслуживания ТКО предусматривает выполнение подготовленным техническим персоналом следующих видов ТО:

- ежедневное ТО (ЕТО);
- техническое обслуживание № 1 (ТО-1);
- техническое обслуживание № 2 (ТО-2).

ЕТО ТКО предусматривает:

- проверку внешнего состояния и протирку от пыли оборудования ТКО;
- проверку надежности подключения соединительных кабелей, провода заземления и кабеля питания ТКО;
- проверку функционирования изделия.

Проведение ТО-1 необходимо выполнять ежемесячно независимо от интенсивности использования изделия в следующем объеме:

- проведение работ в объеме ЕТО;
- проверка внешним осмотром и устранение повреждений защитных покрытий и элементов крепления ТКО;
- проверка комплектности ТКО.

Проведение ТО-2 необходимо выполнять не реже одного раза в год в следующем объеме и последовательности:

- проведение работ в объеме ТО-1;
- детальный осмотр, очистка и промывка разъемов и всего изделия с его выключением и установкой органов управления в исходное положение;
- включение и проверка работоспособности изделия.

Перечень работ, проводимых при различных видах ТО ТКО, приведен в таблице №1.

Таблица №1

Объект ТО и содержание работ	Виды ТО			Перечень работ ТО изделия
	ЕТО	ТО-1	ТО-2	
1. Внешний осмотр блока изделия	+	+	+	1 Проверить внешним осмотром отсутствие пыли на изделии, повреждений или трещин на деталях крепления и на блоке изделия, нарушений защитных покрытий. При наличии пыли удалить её чистой ветошью или байкой хлопчатобумажной ГОСТ 29298-92 2 Очистить ЖКИ и лицевую панель от пыли и грязи с применением чистящих салфеток (по мере загрязнения)
2. Проверка функционирования изделия	+	+	+	1 Визуально по световой индикации на лицевой панели блока ТКО убедиться в его работоспособности. 2 Выполнить контроль температуры в аппаратном помещении, при её отклонении за допустимые пределы выяснить причину.
3. Проверка состояния кабелей и соединителей	-	+	+	1 Проверить правильность подключения соединительных кабелей и заземления блока изделия согласно ЭД, отсутствие нарушений изоляции соединительных кабелей, особенно в местах их подключения к сети электропитания и ввода в блок ТКО. 2 Проверить, опробовав рукой, целостность разъемов, крепление и плотность затяжки кабельных соединений, при необходимости подтянуть рукой гайки разъемов
4. Проверка защитных покрытий и креплений блока	-	+	+	Проверить внешним осмотром состояние защитных покрытий и элементов крепления блока ТКО и устранить обнаруженные повреждения.