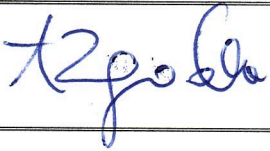



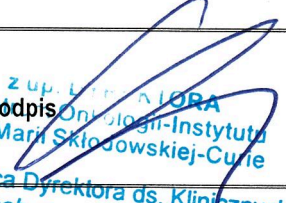
 CENTRUM ONKOLOGII – INSTYTUT IM. MARII SKŁODOWSKIEJ-CURIE	Zapewnienie działania sprzętu komputerowego		ISO 9001 ISO 14001
	Proces: Zarządzanie IT		Strona 1 z 4
Numer procesu: PR60.5	Nr procedury: P1	Nr instrukcji: IR6	Wydanie 1

Spis treści:

1. Cel instrukcji
2. Przedmiot instrukcji
3. Zakres instrukcji
4. Opis postępowania

Opracował: Specjalista ds. Informatycznych Andrzej Zgółka	Lider procesu: inż. Piotr Pawłowicz	Sprawdził pod względem merytorycznym: mgr Milena Witczak
Data: 10.09.2019	Data: 12.09.2019	Data: 13.09.2019
Podpis 	KOORDYNATOR ds. SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH Podpis Centrum Onkologii-Instytutu im. Marii Skłodowskiej-Curie  Piotr Pawłowicz	Podpis 
Weryfikował: Kierownik DSZ Małgorzata Hołówek	Data: 16.09.2019	Podpis 
Zatwierdził: Dyrektor Centrum Onkologii prof. dr hab. n.med. Jan Walewski	Data: 2019 WRZ. 16	 Zup. Klin. ALORA Podpis Centrum Onkologii-Instytutu im. Marii Skłodowskiej-Curie Zastępca Dyrektora ds. Klinicznych prof. dr hab. n. med. Andrzej Kawecki
EGZEMPLARZ <input type="checkbox"/> Rejestrowany Nr _____ (podlega aktualizacji) <input checked="" type="checkbox"/> Informacyjny (nie podlega aktualizacji)		

CENTRUM ONKOLOGII – INSTYTUT IM. MARII SKŁODOWSKIEJ – CURIE W WARSZAWIE			
Zapewnienie działania sprzętu komputerowego			Strona 2 z 4
Numer procesu: PR60.5	Nr procedury: P1	Nr Instrukcji: IR6	Wydanie 1

1. Cel instrukcji

Celem instrukcji jest określenie zasad serwisowania sprzętu komputerowego i podstawowego oprogramowania użytkowników, niezbędnych przy świadczeniu usług medycznych, działalności naukowej, w procedurach administracyjnych.

2. Przedmiot instrukcji

Instrukcja określa obszary organizacyjne i techniczne służące zapewnieniu bezpieczeństwa systemów informatycznych użytkowanych w COI.

Dotyczy (przedmiotowo): komputerów, monitorów, klawiatur, urządzeń wskazujących (myszy komputerowych), skanerów, drukarek (naprawy proste i zmiany ustawień), oprogramowania podstawowego (np. system operacyjny MS Windows, pakiet biurowy MS Office)

Dotyczy (organizacyjnie) Dział Informatyki, Dział Zaopatrzenia i Zamówień Publicznych, Dział FK

3. Zakres instrukcji

Czynności organizacyjne i techniczne służące zapewnieniu działania sprzętu komputerowego i oprogramowania podstawowego, użytkowanych w COI.

4. Opis postępowania

ZADANIA	UCZESTNICY						
	Dział Zaopatrzenia i Zamówień	Użytkownik	Dział Informatyki	Dyrekcja	Główny Księgowy	Sekcja Inwentaryzacji	Zapisy
Odbiór informacji o nowym sprzęcie komputerowym	DI	DI	OI				Kopia umowy sprzedaży Kopia protokołu odbioru Karta gwarancyjna, Informacje uzyskane w trakcie procesu zakupu
Odebranie zgłoszenia o awarii od użytkownika		DI	OI				Zgłoszenie Użytkownika
Oględziny sprzętu i decyzja odnośnie możliwości naprawy		DI	W			DI	
Sporządzenie wniosku i zamówienia na zakup części zamiennych, oprogramowania i/lub wykonania prac w serwisie zewnętrznym	As	W	As	Z	Z	As	Wniosek zakupowy i zamówienie / Wniosek zlecenia usługi serwisowej i jej zlecenie. Akceptacja kosztów na wniosku przez przedstawicieli Dyrekcji
Realizacja zakupu podzespołów, oprogramowania lub usługi serwisowej	W	As	As				
Naprawa sprzętu w oparciu o zakupione		As/W	W/As				Odbiór sprzętu po naprawie z udziałem

CENTRUM ONKOLOGII – INSTYTUT IM. MARII SKŁODOWSKIEJ – CURIE W WARSZAWIE			
Zapewnienie działania sprzętu komputerowego			Strona 3 z 4
Numer procesu: PR60.5	Nr procedury: P1	Nr Instrukcji: IR6	Wydanie 1

podzespoły, oprogramowanie lub odbiór sprzętu z zewnętrznego serwisu po wykonaniu usługi serwisowej							Użytkownika
Zgłoszenie sprzętu do wycofania z użytku w przypadku nieopłacalności lub braku możliwości wykonania naprawy		W	As			As	Orzeczenie techniczne przekazane do Sekcji Inwentaryzacji Środków Trwałych

W – wykonuje zadanie

As - asystuje przy wykonaniu zadania

Z – zatwierdza wykonanie zadania

K – kontroluje wykonanie zadania (zawsze występuje zapis)

NM – sprawuje nadzór merytoryczny

DI – dostarcza informacji

OI – odbiera informacje

IR – istnienie instrukcji roboczej

PRx_Px – połączenie z innym dokumentem Zintegrowanego Systemu Zarządzania

ARx (xm, bt) – archiwizowanie przez „x” lat, „xm” miesięcy lub bezterminowo (bt).

a) *Odbiór informacji o nowym sprzęcie komputerowym.*

Komórki organizacyjne odpowiedzialne za zakup nowego sprzętu komputerowego zgłaszają do Działu Informatyki fakt zakupu oraz warunki dostawy i uruchomienia nowego sprzętu.

b) *Zgłoszenie usterki*

Użytkownik zgłasza do Działu Informatyki informacje o uszkodzonym lub nieprawidłowo funkcjonującym sprzęcie i/lub oprogramowaniu poprzez: zgłoszenie na stronie internetowej Helpdesk COI, wiadomość poczty e-mail przekazaną na adres helpdesk@coi.pl, telefonicznie pod numer: 3333 (Ursynów), 333 (Wawelska).

c) *Oględziny sprzętu i decyzja odnośnie możliwości naprawy*

Po otrzymaniu informacji o usterce Dział Informatyki dokonuje oględzin sprzętu i oprogramowania, diagnozuje uszkodzenie oraz określa czy i jaki sprzęt i/lub oprogramowanie będą potrzebne do wykonania naprawy. Dział Informatyki dokonuje również sprawdzenia cen i dostępności podzespołów i oprogramowania w sprzedaży celem wyboru najbardziej optymalnego rozwiązania problemu.

W przypadku sprzętu objętego gwarancją sprzedawcy lub producenta Dział Informatyki wspólnie z użytkownikiem przygotowuje zgłoszenie do serwisu gwarancyjnego zawierające opis usterki.

d) *Sporządzenie wniosku i zamówienia na zakup części zamiennych, oprogramowania i/lub wykonania prac w serwisie zewnętrznym*

Użytkownik (przy wsparciu merytorycznym Działu Informatyki i/lub Działu Zamówień Publicznych i Zaopatrzenia sporządza wniosek o zakup podzespołów lub/i oprogramowania potrzebnego do usunięcia usterki lub wniosek o zlecenie usługi podmiotowi zewnętrznemu. Wniosek zakupowy podlega akceptacji przez: właściwego Koordynatora, Kierownika Działu Zamówień Publicznych i Zaopatrzenia, Głównego Księgowego, Z-cę Dyr. ds. Zarządzania.

CENTRUM ONKOLOGII – INSTYTUT IM. MARII SKŁODOWSKIEJ – CURIE W WARSZAWIE			
Zapewnienie działania sprzętu komputerowego			Strona 4 z 4
Numer procesu: PR60.5	Nr procedury: P1	Nr Instrukcji: IR6	Wydanie 1

e) *Realizacja zakupu podzespołów, oprogramowania lub usługi serwisowej*

Zakup części zamiennych i/lub oprogramowania, zlecenie wykonania usługi przez firmę zewnętrzną jest realizowany Dział Zamówień Publicznych i Zaopatrzenia.

f) *Naprawa sprzętu w oparciu o zakupione podzespoły, oprogramowanie lub odbiór sprzętu z zewnętrznego serwisu po wykonaniu usługi serwisowej*

W oparciu o zakupione podzespoły lub/i oprogramowanie jest dokonywana naprawa przez Dział Informatyki. Naprawa może się wiązać z koniecznością sporządzenia kopii bezpieczeństwa danych zawartych na dysku twardym naprawianego komputera, kasowania danych i oprogramowania zawartych na dysku twardym użytkownika oraz ponownej instalacji niezbędnych do pracy programów. W przypadku naprawy zewnętrznej Dział Informatyki lub użytkownik sprawdza stan sprzętu po naprawie.

g) *Zgłoszenie sprzętu do wycofania z użytku w przypadku nieopłacalności lub braku możliwości wykonania naprawy*

Użytkownik zgłasza sprzęt do Sekcji Inwentaryzacji wymagający skasowania z ewidencji środków trwałych. Wycofanie uszkodzonego sprzętu z eksploatacji może nastąpić, gdy:

- koszt zakupu podzespołów niezbędnych do naprawy przekracza koszt zakupu nowego urządzenia podobnej klasy
- koszt zakupu podzespołów niezbędnych do naprawy rażąco przekracza wartość księgową sprzętu, a naprawa nie gwarantuje bezawaryjnej pracy urządzenia
- naprawa jest nie możliwa do realizacji z powodu braku dostępności w sprzedaży części zamiennych.

Dział Informatyki lub serwis zewnętrzny wystawia dokument potwierdzający wadliwy stan techniczny sprzętu/oprogramowania, nieopłacalność naprawy, itp.