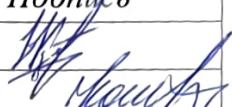
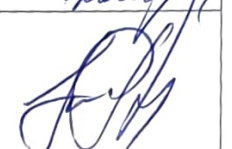
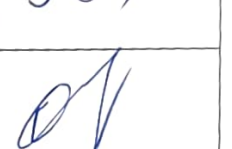


ПРАВИЛА
эксплуатации вычислительной техники, оргтехники и программного
обеспечения

в КГП на ПХВ
«Больница скорой медицинской помощи» УЗ ОА

СМК-ПРВ.009.26

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила эксплуатации вычислительной техники, оргтехники и программного обеспечения	Код: СМК-ПРВ.009.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 2 из 13

<i>КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА</i>			
Код	СМК-ПРВ.009.26		
Название документа:	Правила эксплуатации вычислительной техники, оргтехники и программного обеспечения		
Утверждены:	Приказом директора КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА № 14-О от 05.01.2026 г.		
Разработчик:	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>
	Нач. ВАиБП	Камбарбаев А.И.	
	Врач эксперт	Коньргазина Б.М.	
Согласовано:	Зам. директора по медицинской части и стратегическому развитию	Маралбаев А.Р.	
	Зам. директора по контролю качества медицинских услуг	Джамединов К.М.	
	Заместитель директора по АХР и сестринскому делу	Баспакова Г.С.	
Версия: 3 от 06.01.2026		Копия №__ / __ / <i>подпись</i> <i>ФИО</i>	

г. Семей, 2026

едного пересмотра
Дата следующего пересмотра

2026
2029

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила эксплуатации вычислительной техники, оргтехники и программного обеспечения	Код: СМК-ПРВ.009.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 3 из 13

Правила (регламент) эксплуатации вычислительной техники, оргтехники и программного обеспечения

Правила эксплуатации вычислительной техники (ВТ) и программного обеспечения (ПО) составлены для повышения эффективности использования и обслуживания ВТ, а также установленного на ней корпоративного программного обеспечения (КПО).

Правила включают в себя Регламент обслуживания ВТ и ПО, правила эксплуатации и обязанности пользователя ВТ и ПО.

1. Регламент обслуживания вычислительной техники и программного обеспечения

1.1. Техническое обслуживание, ремонт и профилактика ВТ и ПО.

Работы по ремонту вычислительной техники и восстановлению разрушенного программного обеспечения (операционная система Windows, Microsoft Office, архиваторы, антивирусные программы, драйверы периферийных устройств), выполняются на основании заявок, подаваемых должностными лицами подразделений КГП на ПХВ «Больница скорой медицинской помощи» УЗ ОА (БСМП) по телефону (тел. 1163), либо по письменной заявке, зарегистрированной в Техническом отделе.

1.2. Срок исполнения заявок:

1.2.1. Ремонт без замены комплектующих – в течение рабочего дня, следующего за днем подачи заявки, в порядке очередности.

1.2.2. Ремонт с заменой комплектующих – в течение двух рабочих дней, следующих за днем подачи заявки при условии наличия комплектующих, в порядке очередности.

1.2.3. В случае отсутствия комплектующих - по мере их приобретения в срок до 30 дней после подачи заявки.

Примечание 1: При выходе из строя печатающего устройства, время выполнения ремонта, в зависимости от сложности, может быть дополнительно увеличено на 1-5 рабочих дней.

Примечание 2: Работы по ремонту вычислительной и оргтехники могут выполняться специалистами сторонних организаций по договору, в этом случае сотрудниками Технического отдела осуществляется контроль исполнения работ.

1.3. Сопровождение программного обеспечения

Заявки на консультирование по установленному на вычислительной технике стандартному программному обеспечению (операционная система Windows, Microsoft Office, архиваторы, антивирусные программы, драйверы периферийных устройств) принимаются в Техническом отделе, по телефону

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила эксплуатации вычислительной техники, оргтехники и программного обеспечения	Код: СМК-ПРВ.009.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 4 из 13

1163 с 8-00 до 17-00 час и исполняются сотрудниками отдела на рабочем месте заявителя или, при необходимости, в отделе с 13-30 до 17-00 час.

Работы по восстановлению программного обеспечения (операционная система Windows, Microsoft Office, архиваторы, антивирусные программы, драйверы периферийных устройств) выполняются в течение 1-2-х рабочих дней, в зависимости от сложности, в порядке очередности.

По согласованию с начальником Технического отдела в перечень сопровождаемого программного обеспечения могут быть включены дополнительные программы, необходимые для использования установленного периферийного оборудования.

1.4. Установка нового программного обеспечения

Замена или модернизация программных продуктов (операционная система Windows, Microsoft Office, архиваторы, антивирусные программы, драйверы периферийных устройств) производится по письменному заявлению руководителя соответствующего подразделения на имя начальника Технического отдела при наличии в отделе соответствующей документации и дистрибутивов.

Работы по установке нового программного обеспечения выполняются в течение 1-2-х рабочих дней с момента подачи заявки.

1.5. . Модернизация вычислительной техники

Модернизация вычислительной техники в подразделениях БСМП производится по годовому плану, утверждаемому директором БСМП.

В исключительных случаях модернизация может быть произведена после предварительной консультации с сотрудниками Технического отдела на основании служебной записки руководителя соответствующего подразделения на имя директора, а также при наличии в отделе требующихся для этого комплектующих. Работы по модернизации, в зависимости от их сложности, выполняются в срок от 2 до 5 рабочих дней с момента регистрации заявки.

В случае отсутствия комплектующих, Техническим отделом осуществляется их приобретение и учет, после чего осуществляется модернизация вычислительной техники.

1.6. Ввод в эксплуатацию новой вычислительной техники

Ввод в эксплуатацию новой вычислительной и оргтехники (далее ВиОТ) выполняется в течение 3-х рабочих дней со дня ее поступления в отдел, но не более 10 компьютеров в неделю.

Новая техника устанавливается в подразделения БСМП на основании служебной записки соответствующего руководителя, составленной на имя директора в соответствии с вынесенной резолюцией.

Новая вычислительная техника выдается материально-ответственным лицом руководителю структурного подразделения под расписку. На руководителя структурного подразделения налагается ответственность за

КТП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила эксплуатации вычислительной техники, оргтехники и программного обеспечения	Код: СМК-ПРВ.009.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 5 из 13

сохранность и правильную техническую эксплуатацию техники в подразделении.

1.7. Замена и получение расходуемых материалов

Замена картриджей выполняется сотрудниками Технического отдела на основании письменной заявки руководителя соответствующего подразделения в соответствии с нормативами, утвержденными директором БСМП.

Новые носители информации получают должностные лица, ответственные за эксплуатацию ВиОТ в подразделении. Носители информации выдаются материально-ответственным лицом Технического отдела на основании письменной заявки руководителя подразделения.

После выполнения любого вида ремонтных работ в обязанности сотрудника Технического отдела входит проверка на рабочем месте пользователя работоспособности компьютера и периферийного оборудования, а также работоспособности основных программ.

Внимание! Технический отдел имеет право вносить изменения по корректировке технических процедур и инструкций пользователей, регламентированных настоящими Правилами, при этом обязательно уведомляя пользователей о внесенных изменениях.

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила эксплуатации вычислительной техники, оргтехники и программного обеспечения	Код: СМК-ПРВ.009.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 6 из 13

Приложение № 1
к «Правилам эксплуатации
вычислительной техники и
программного обеспечения
в БСМП г. Семей»

**Инструкция пользователя по эксплуатации и обслуживанию
вычислительной техники и программного обеспечения**

Пользователь – сотрудник БСМП, непосредственно работающий с вычислительной техникой на своем рабочем месте или в компьютерной сети БСМП.

Пользователь вычислительной техники, принадлежащей БСМП, несет ответственность за ее сохранность и надлежащую эксплуатацию.

Категорически запрещается:

- доступ к технике посторонних лиц и несанкционированная установка программного обеспечения;
- самостоятельное вскрытие системного блока, монитора, принтера и прочих устройств;
- использование некачественной и бывшей в употреблении бумаги для печати на принтерах и копировальных устройствах.

Все изменения конфигурации операционной системы должны согласовываться с Техническим отделом.

Пользователь обязан:

1. Своевременно сообщать в Технический отдел обо всех возникающих неисправностях и сбоях в работе техники.
2. Присутствовать при проведении технического обслуживания и ремонте техники, если они производятся на его рабочем месте.
3. Своевременно делать отметки о выполненных работах на заявке, предоставляемой специалистом Технического отдела.
4. Регулярно проверять носители информации на наличие вирусов с последующим «лечением».
5. Регулярно проводить техническое обслуживание компьютерной техники в соответствии с Инструкцией пользователя.

Мероприятия по поддержанию работоспособности компьютера, периферийного оборудования и программного обеспечения

1. Проверка на вирусы: регулярно проверять локальные диски, дискеты, флеш-носители и файлы, вложенные в сообщения электронной почты, на

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила эксплуатации вычислительной техники, оргтехники и программного обеспечения	Код: СМК-ПРВ.009.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 7 из 13

наличие вирусов.

2. Проверка файловой системы: регулярно проверять файловую систему на наличие ошибок, которые могут возникать при неправильном завершении работы с Windows, после «зависания» программ, или по другим причинам. Следить за тем, чтобы объём свободного пространства на жёстких дисках не опускался ниже 500 Мб. В случае отсутствия свободного пространства на диске удалять tmp-файлы (C:\Windows\Temp, C:\Temp), чистить «корзину» и удалять старые версии неиспользуемых файлов (см. п.5).

3. Периодическая дефрагментация дискового пространства. Ежемесячно запускать программу дефрагментации диска (Пуск\Программы\Стандартные\Служебные\Дефрагментация).

4. Правильное использование сетевых файловых ресурсов: в сетевых личных папках и на сетевых дисках отделов следует хранить только информацию, необходимую для групповой работы, либо требующую повышенной степени защищённости от сбоя и несанкционированного доступа. Все прочие файлы с сетевых серверов следует удалять или перемещать на локальный компьютер.

5. Чистка дисков:

- регулярно удалять временные файлы и папки (находящиеся в каталоге C:\Temp, C:\Windows\Temp)
- чистить папки почтовой программы (Outlook), в т.ч. папку «Удаленные», «Отправленные» и др.
- чистить «Корзину»
- чистить папки хранения временных файлов («кэш») программы Internet Explorer
- удалять после завершения работы свои файлы, размещаемые в сетевых временных каталогах (например, \\Serverbsmp\Temp)

Внимание: не удаляйте сами папки, только их содержимое. Для быстрого удаления всех файлов или объектов в папке, можно сначала их все выделить с помощью комбинации клавиш CTRL+A, а затем удалить.

6. Правильное размещение личных файлов и документов: свои документы пользователь должен сохранять в соответствующих папках (Мои документы, либо другие папки, созданные пользователем для документов). Хранить личные файлы в системных папках или корневом каталоге - запрещается.

7. Установка или удаление программных продуктов: запрещается самостоятельная установка, переустановка или удаление программного обеспечения, а также изменение конфигурации операционной системы Windows за исключением настроек Принтеров и Рабочего стола.

8. Правильное использование принтера: использование некачественной бумаги при печати на принтерах БСМП запрещается.

9. Резервное копирование файлов: во избежание утраты важных файлов

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила эксплуатации вычислительной техники, оргтехники и программного обеспечения	Код: СМК-ПРВ.009.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 8 из 13

или документов регулярно сохраняйте копии важных файлов на флеш-носителях, компакт-дисках или в сетевых папках.

Правила безопасности

1. Все новые файлы, поступающие на носителях (например, флеш-носителях) или по почте необходимо проверить на наличие вирусов.
2. Следует помнить, что в почтовых сообщениях (как правило, от неизвестных адресатов) могут содержаться «вредоносные» программы, способные нарушить нормальное функционирование вашего компьютерного оборудования или программного обеспечения, либо с помощью которых может быть осуществлен несанкционированный доступ к сети БСМП или к вашему компьютеру. Соблюдайте правила ведения переписки по электронной почте: указывайте тему сообщения, в теле сообщения - обращение к получателю, сообщение о количестве и содержании высылаемых файлов, подпись - в конце сообщения. Не открывайте присоединенные файлы, если вы не уверены в его происхождении. Самый безопасный способ – это удаление такого сообщения.
3. Храните свой пароль для входа КМИС в тайне, регулярно меняйте его (процедура изменения пароля описана на сайте института в разделе Сотрудникам -> Техпомощь
4. Не оставляйте свой компьютер подключенным к КМИС, если вы не уверены, что им в ваше отсутствие не может воспользоваться посторонний человек (совершите процедуру выхода из КМИС).

При возникновении проблем:

1. Если компьютер (монитор, принтер, сеть) не включается: проверьте - подсоединены ли все необходимые кабели (электропитания, монитора, сетевой, принтер), проверьте качество их подсоединения.
2. Если операционная система или программное обеспечение функционирует со сбоями, происходят частые «зависания»: выполните профилактическое обслуживание (см. выше).
3. Если вышеописанные процедуры не устраняют проблемы – необходимо обратиться в Технический отдел (тел. 1163).
4. Если при входе в КМИС имя или пароль не опознаётся, недоступен необходимый сетевой диск, не работает электронная почта, нет выхода в Интернет, и т.д. – необходимо обратиться в Технический отдел (тел. 1163).

[1] Под модернизацией компьютерной техники подразумевается: увеличение оперативной памяти, увеличение объема жесткого диска, замена стандартного офисного программного обеспечения на более современное (если требования ПО соответствуют требованиям, предъявляемым к аппаратному обеспечению).

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила эксплуатации вычислительной техники, оргтехники и программного обеспечения	Код: СМК-ПРВ.009.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 9 из 13

Регламент обслуживания и ремонта вычислительной техники

1. Техническое обслуживание и ремонт вычислительной техники

Профилактическое техническое обслуживание (ТО) вычислительной техники выполняется сотрудниками Технического отдела по графику, и включает ТО №1 и ТО №2.

Техническое обслуживание №1 (проводится один раз в 6 месяцев) состоит из следующих процедур:

- проверка наличия свободного дискового пространства на системном диске и удаление ненужных файлов;
- удаление нерегламентированного программного обеспечения;
- проверка состояния файловой системы с помощью утилиты Windows;
- проверка на наличие вирусов и их удаление;
- проверка работоспособности программ (операционная система Windows, Microsoft Office, архиваторы, антивирусные программы, драйверы периферийных устройств);
- проверка работоспособности периферийного оборудования.

Техническое обслуживание №2 (проводится один раз в год) состоит из следующих процедур:

- очистка системного блока с помощью пылесоса;
- проверка комплектности и соответствия инвентарных номеров;
- очистка контактов на слотах материнской платы и адаптеров этиловым спиртом;
- очистка механизмов графических манипуляторов («мышей») этиловым спиртом;
- тестирование работоспособности принтера в автономном режиме, проверка связи принтера с компьютером;
- чистка головок принтера этиловым спиртом, удаление остатков красящего вещества с деталей механизма протяжки бумаги этиловым спиртом;
- проверка работоспособности дополнительных устройств (при их наличии)

После проведения технического обслуживания, пользователь вычислительной техники и сотрудник Технического отдела, выполнивший обслуживание, делают соответствующие записи в Листе исполнения заявок.

Техническое обслуживание №1 компьютерной техники, осуществляется самими пользователями, в соответствии с инструкцией (Приложение №2), подготовленной Техническим отделом.

После выполнения любого вида ремонтных работ в обязанности сотрудника Технического отдела входит проверка на рабочем месте пользователя работоспособности компьютера и периферийного оборудования, а также работоспособности основных программ.

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила эксплуатации вычислительной техники, оргтехники и программного обеспечения	Код: СМК-ПРВ.009.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 10 из 13

2. Обязанности пользователя вычислительной техники

Пользователь – сотрудник БСМП, непосредственно работающий с вычислительной техникой на своем рабочем месте или в компьютерной сети БСМП.

Пользователь вычислительной техники, принадлежащей БСМП, несет ответственность за ее сохранность и надлежащую эксплуатацию.

Категорически запрещается доступ к технике посторонних лиц и несанкционированная установка программного обеспечения.

Категорически запрещается самостоятельное вскрытие системного блока, монитора, принтера и прочих устройств.

Все изменения конфигурации операционной системы должны согласовываться с Техническим отделом.

Пользователь обязан:

1. Своевременно сообщать в Технический отдел обо всех возникающих неисправностях и сбоях в работе техники.
2. Присутствовать при проведении технического обслуживания и ремонте техники, если он производится на его рабочем месте.
3. Своевременно делать отметки о выполненных работах на заявке, предоставляемой специалистом Технического отдела.
4. Регулярно проверять носители информации на наличие вирусов с последующим «лечением».
5. Регулярно проводить техническое обслуживание компьютерной техники в соответствии с Инструкцией пользователя (**Приложение № 2**)

Технический отдел имеет право вносить изменения по корректировке технических процедур и инструкций пользователей, регламентированных настоящими Правилами, при этом обязательно уведомляя пользователей о внесенных изменениях.

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила эксплуатации вычислительной техники, оргтехники и программного обеспечения	Код: СМК-ПРВ.009.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 11 из 13

Список использованных аббревиатур

БСМП – Больница скорой медицинской помощи

ВТ – вычислительная техника

ПО – программное обеспечение

КПО – корпоративное программное обеспечение

ВиОТ – вычислительная и оргтехника

КМИС – комплекс медицинских информационных систем компании
«ДамуМед»

ТО – техническое обслуживание

