

BỘ Y TẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ







QUY TRÌNH
SỬA CHỮA, XỬ LÝ SỰ CỐ MẠNG, PHẦN MỀM VÀ THIẾT BỊ TIN HỌC

Mã quy trình: QT.CNTT.01

Ngày ban hành: 26/11/2018

Lần ban hành: 01

<p>Người viết</p>  <p>Nguyễn Văn Bình</p>	<p>Trưởng Phòng CNTT</p>  <p>Châu Minh Khoa</p>	<p>HIỆU TRƯỞNG</p>  <p>Nguyễn Trung Kiên</p> 
--	--	--

I. Mục đích

Quy trình này hướng dẫn trình tự, cách thức thực hiện và các yêu cầu thống nhất đối với việc sửa chữa, thay thế, xử lý, khắc phục sự cố máy tính, máy in, phần mềm và mạng máy tính Trường Đại học Y Dược Cần Thơ (gọi tắt là Trường).

II. Phạm vi

Quy trình này áp dụng việc sửa chữa, thay thế, xử lý, khắc phục sự cố máy tính, máy in, phần mềm và mạng máy tính của Trường.

Quy định này áp dụng đối với các cá nhân, đơn vị liên quan trong quá trình sửa chữa, thay thế, xử lý, khắc phục sự cố máy tính, máy in, phần mềm và mạng máy tính của Trường.

III. Căn cứ pháp lý và tài liệu tham chiếu

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ về Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 06 năm 2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan Nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 184/2002/QĐ-TTg ngày 25 tháng 12 năm 2002 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

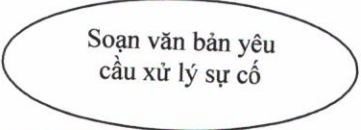
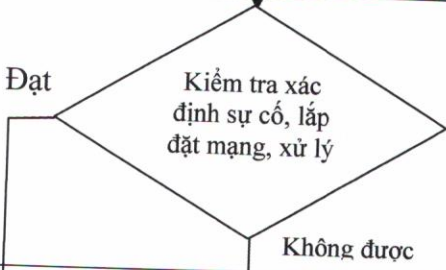
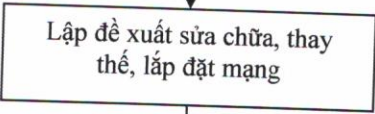
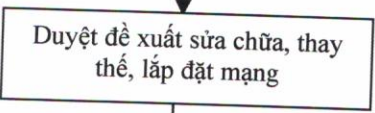
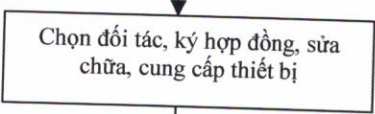
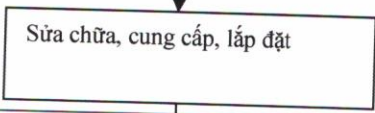
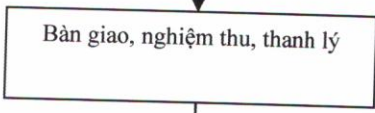
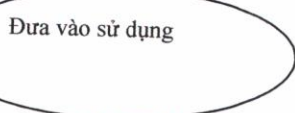
IV. Thuật ngữ, định nghĩa, chữ viết tắt

- Mạng và thiết bị tin học: Gồm hệ thống mạng máy tính, thiết bị mạng, máy tính, máy in và thiết bị tin học khác;
- Phần mềm: Gồm phần mềm hệ thống và các ứng dụng dùng chung.
- BM: Biểu mẫu.
- CNTT: Công nghệ thông tin.
- TCKT: Tài chính kế toán.
- QTTB: Quản trị thiết bị.
- Đơn vị sử dụng: Các Khoa, Phòng, Ban, Trung tâm, đơn vị của Trường.

V. Trách nhiệm

Phòng Công nghệ Thông tin chịu trách nhiệm sửa chữa, thay thế, xử lý, khắc phục sự cố máy tính, máy in, phần mềm và mạng máy tính của Trường.

VI. Nội dung quy trình
6.1 Sơ đồ quy trình

Số TT	Trình tự các bước	Trách nhiệm	Tài liệu, biểu mẫu liên quan	Yêu cầu kết quả	Thời gian
1.		- Các đơn vị	BM-CNTT-11	- Điền đầy đủ thông tin vào văn bản yêu cầu xử lý sự cố	
2.		- Phòng CNTT - Các đơn vị		- Xác định được sự cố, giải quyết xong hoặc tiếp tục xử lý	01 đến 03 ngày
3.		- Phòng CNTT		- Bộ hồ sơ đề xuất thực hiện theo quy định	01 ngày
4.		- Phòng TCKT - Ban giám hiệu		- Bộ hồ sơ đề xuất được phê duyệt	01 ngày
5.		- Phòng CNTT - Phòng TCKT - Ban giám hiệu		- Có đối tác sửa chữa, cung cấp thiết bị theo quy định	01 ngày
6.		- Đối tác - Phòng CNTT		- Yêu cầu đã được xử lý	01 ngày
7.		- Đối tác - Đơn vị sử dụng - Phòng CNTT - Phòng TCKT - Ban giám hiệu		- Nghiệm thu đưa vào sử dụng và thanh lý hợp đồng cho đối tác	01 ngày
8.		- Đơn vị sử dụng		Sự cố đã được khắc phục xong	01 ngày

6.2 Mô tả các bước thực hiện

Bước 1: Yêu cầu xử lý sự cố

Các Khoa, Phòng, Trung tâm, Thư viện, đơn vị soạn văn bản yêu cầu xử lý sự cố theo mẫu BM-CNTT-11 gửi đến phòng Công nghệ thông tin.

Bước 2: Kiểm tra xác định sự cố, lắp đặt mạng, xử lý

Trưởng phòng Công nghệ thông tin phân công cán bộ đến đơn vị đã gửi yêu cầu xử lý sự cố để kiểm tra, xác định sự cố, lắp đặt mạng và xử lý trong 1 đến 3 ngày. Nếu sự cố đơn giản sẽ xử lý xong trong thời gian này, đối với sự cố phức tạp, sửa chữa chưa xong thì sẽ qua bước 3.

Bước 3: Lập đề xuất sửa chữa, thay thế, lắp đặt mạng

Căn cứ vào tình hình thực tế sau khi kiểm tra sự cố Phòng CNTT lập đề xuất sửa chữa, thay thế thiết bị, lắp đặt mạng trình phòng TCKT và Ban giám hiệu phê duyệt.

Bước 4: Duyệt đề xuất sửa chữa, thay thế, lắp đặt mạng

Phòng TCKT, Ban giám hiệu duyệt bộ hồ sơ đề nghị sửa chữa của Phòng CNTT.

Bước 5. Chọn đối tác, ký hợp đồng, sửa chữa, cung cấp thiết bị

Phòng CNTT, TCKT, Ban giám hiệu lựa chọn đối tác để kí kết hợp đồng sửa chữa, cung cấp thiết bị theo đúng quy định.

Bước 6: Sửa chữa, cung cấp, lắp đặt

Đơn vị đối tác được chọn và phòng CNTT thực hiện sửa chữa, lắp đặt thiết bị cho đến khi hoàn thành công việc.

Bước 7: Bàn giao, nghiệm thu, thanh lý hợp đồng

Sau khi hoàn thành việc sửa chữa, lắp đặt, đối tác, đơn vị sử dụng, phòng CNTT, phòng TCKT, Ban giám hiệu kí bàn giao, nghiệm thu, thanh lý và thanh toán kinh phí cho đối tác..

Bước 8: Đưa vào sử dụng

Đưa vào sử dụng thiết bị, hệ thống sau khi đã khắc phục xong sự cố

VII. Hồ sơ

Stt	Tên hồ sơ	Nơi lưu trữ	Thời gian	Ghi chú
1.	- Giấy báo xử lý sự cố thiết bị mạng và tin học	Phòng CNTT hoặc phòng TCKT	Theo quy định của TCKT	
2.	- Đề xuất sửa chữa, thay thế, lắp đặt mạng	Phòng TCKT		
3.	-Bảng xét chọn đối tác sửa chữa, kí kết hợp đồng cung cấp thiết bị -Hợp đồng sửa chữa,	Phòng TCKT -Đối tác, Phòng TCKT		

	cung cấp thiết bị			
4.	- Bàn giao, nghiệm thu, thanh lý hợp đồng	-ĐỐI TÁC, PHÒNG TCKT		

VIII. Phụ lục (biểu mẫu, hướng dẫn)

- Văn bản yêu cầu sửa chữa, xử lý sự cố mạng, phần mềm và thiết bị tin học:
BM-CNTT-11

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ
ĐƠN VỊ:

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Cần Thơ, ngày tháng năm 20.....

BẢN ĐỀ NGHỊ

Sửa chữa, xử lý sự cố mạng, phần mềm và thiết bị tin học

Kính gửi: Phòng Công nghệ thông tin

Lý do báo xử lý sự cố:

.....
.....
.....

Để phục vụ công tác chuyên môn, đơn vị, đề nghị
Phòng CNTT xử lý sự cố.....

.....
.....

Rất mong Phòng CNTT xem xét xử lý.
Trân trọng.

Lãnh đạo phòng (ban) đề nghị
(ký tên và ghi rõ họ tên)

Kết quả xử lý sự cố:

.....
.....
.....

Trưởng Phòng CNTT

Ngày tháng năm 20.....

Cán bộ kỹ thuật