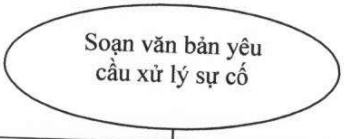
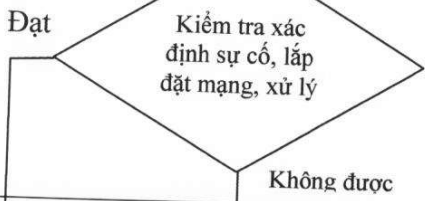
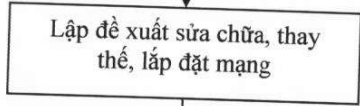
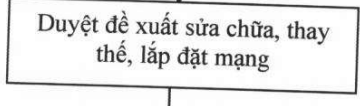
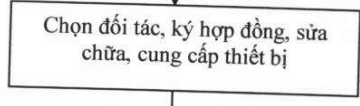
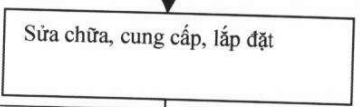
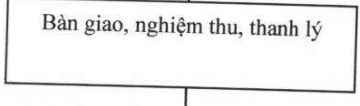
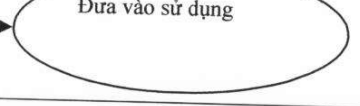


VI. Nội dung quy trình

6.1 Sơ đồ quy trình

SỬA CHỮA, XỬ LÝ SỰ CỐ MẠNG, PHẦN MỀM, THIẾT BỊ TIN HỌC
TẠI ĐƠN VỊ VÀ NHÀ TRƯỞNG

| 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 ký 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 ký 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, ký 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