

ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HCM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - LUẬT

Địa chỉ: Khu phố 3, phường Linh Xuân, quận Thủ Đức, TP. HCM
Điện thoại: 08 - 37244555, Fax: (08) 37244 500, Website: www.uel.edu.vn



QUY TRÌNH
XỬ LÝ SỰ CỐ ĐIỆN THOẠI

Mã hiệu :

Ngày hiệu lực :/...../.....

Lần ban hành : 01

Trách nhiệm	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên	Lãnh đạo	Hiệu trưởng
Chữ ký			
Họ và tên			

LÝ LỊCH TÀI LIỆU			
Ngày ban hành	Cơ sở hoặc lý do của việc ban hành, sửa đổi/bổ sung	Tóm tắt nội dung ban hành, sửa chữa/bổ sung	Lần ban hành
	Ban hành lần đầu		01

MỤC LỤC

I. TRANG KIỂM SOÁT

1. Nơi phân phối tài liệu
2. Danh mục biểu mẫu đi kèm
3. Tài liệu tham khảo

II. TRANG NỘI DUNG

1. Mục đích
2. Phạm vi áp dụng
3. Định nghĩa và chữ viết tắt
4. Nội dung

I. TRANG KIỂM SOÁT:

1. Nơi phân phối tài liệu:

Quy trình này có liên quan đến tất cả các đơn vị thuộc Trường Đại học Kinh tế - Luật.

2. Danh mục biểu mẫu đi kèm:

STT	Số hiệu	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Ghi chú
01	<u>BM-PYC/01</u>	Phiếu yêu cầu		

3. Tài liệu tham khảo:

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2008;

II. TRANG NỘI DUNG

1. Mục đích

- Quy định trách nhiệm và phương pháp thực hiện việc liên quan đến hạ tầng công nghệ thông tin tại Trường Đại học Kinh tế - Luật.

- Nhằm phục vụ nhu cầu về hạ tầng công nghệ thông tin của các đơn vị trong Trường đang quản lý và sử dụng.

2. Phạm vi áp dụng

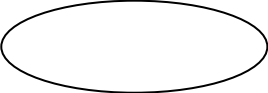
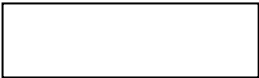
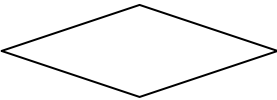

- Quy trình này áp dụng cho tất cả các đơn vị tại Trường Đại học Kinh Tế - Luật.

3. Định nghĩa và chữa viết tắt

3.1. Giải thích

- Ban Giám hiệu: Hiệu trưởng và Phó Hiệu trưởng được ủy quyền.

- Đơn vị: Khoa, Phòng, Trung tâm, Ban, Cơ sở trực thuộc trường.

	Biểu tượng bắt đầu và kết thúc – sử dụng để mở đầu và kết thúc lưu trình của một quá trình
	Biểu tượng hoạt động – bên trong hình chữ nhật là mô tả vắn tắt của hoạt động cần theo dõi (thực hiện)
	Biểu tượng ra quyết định – hướng tiếp theo của quá trình được lựa phụ thuộc vào việc chấp nhận hoặc không chấp nhận
	Đường dẫn – mô tả hướng đi của quá trình, liên kết các yếu tố của quá trình với nhau

3.2. Chữ viết tắt

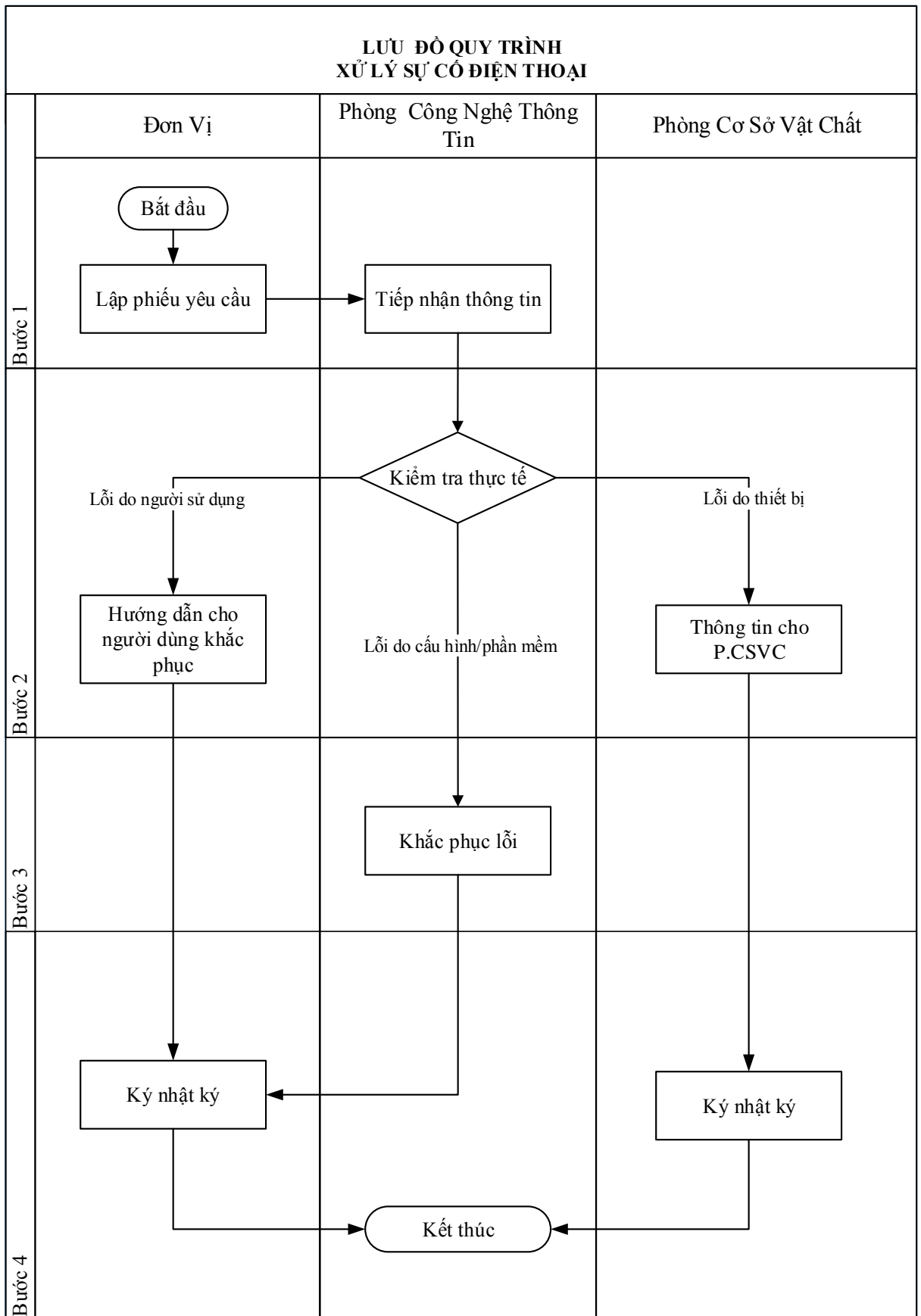
- P.CNTT: Công Nghệ Thông Tin.

- P.CSVC: Phòng Cơ Sở Vật Chất.

- ĐV: Đơn vị.

4. Nội dung

4.1 Lưu đồ



4.2 Diễn giải lưu đồ

	Nội dung thực hiện	Biểu mẫu	Đơn vị liên quan	Thời gian thực hiện
Bước 1: Lập phiếu yêu cầu				
	Đơn vị có nhu cầu cần xử lý sự cố mạng LAN, hệ thống lưu trữ, điện thoại, máy in, máy quét, máy tính, máy chủ ảo. Đơn vị, lập yêu cầu hoặc email gửi P. CNTT.	Phiếu yêu cầu	ĐV, P.CNTT.	
Bước 2: Kiểm Tra thực tế				
	P.CNTT cử chuyên viên kiểm tra thực tế tại đơn vị:		ĐV, P.CSVC, P.CNTT.	
	Trường hợp lỗi do người sử dụng, chuyên viên phụ trách hướng dẫn người sử dụng khắc phục lỗi.			
	Trường hợp lỗi do thiết bị, P.CNTT gửi thông tin phòng Quản Trị Thiết Bị thay mới hoặc sửa chữa.			Theo thời gian trong quy trình của P.CSVC
	Trường hợp lỗi do cấu hình/phần mềm, P.CNTT Thông tin/Xác nhận lỗi với đơn vị sử dụng.			
Bước 3: Khắc phục lỗi				
	P.CNTT xử lý sự cố mạng LAN, hệ thống lưu trữ, điện thoại, máy in, máy quét, máy tính, máy chủ ảo.		P.CNTT.	1 đến 3 ngày làm việc
Bước 4: Ký nhật ký				
	Đơn vị và P.CNTT ký xác nhận kết quả khắc phục. P.CSVC và P.CNTT ký xác nhận kết quả lỗi do thiết bị.		ĐV, P.CSVC, P.CNTT.	