

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) 37244500 Website: www.uel.edu.vn



QUY TRÌNH
KHẮC PHỤC LỖI PHẦN MỀM

Mã hiệu :/CNTT
Ngày hiệu lực : .../.../.....
Lần ban hành : 01

Trách nhiệm	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên P. CNTT	Lãnh đạo P. CNTT	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

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/12</u>	Phiếu yêu cầu khắc phục lỗi phần mềm, win, hệ thống		

II. TRANG NỘI DUNG

1. Mục đích

Quy định trình tự việc đơn vị có nhu cầu sửa lỗi phần mềm sử dụng.

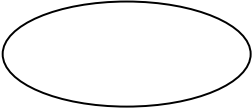

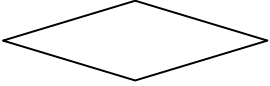

2. Phạm vi áp dụng

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

3. Định nghĩa và chữa viết tắt

3.1. Giải thích

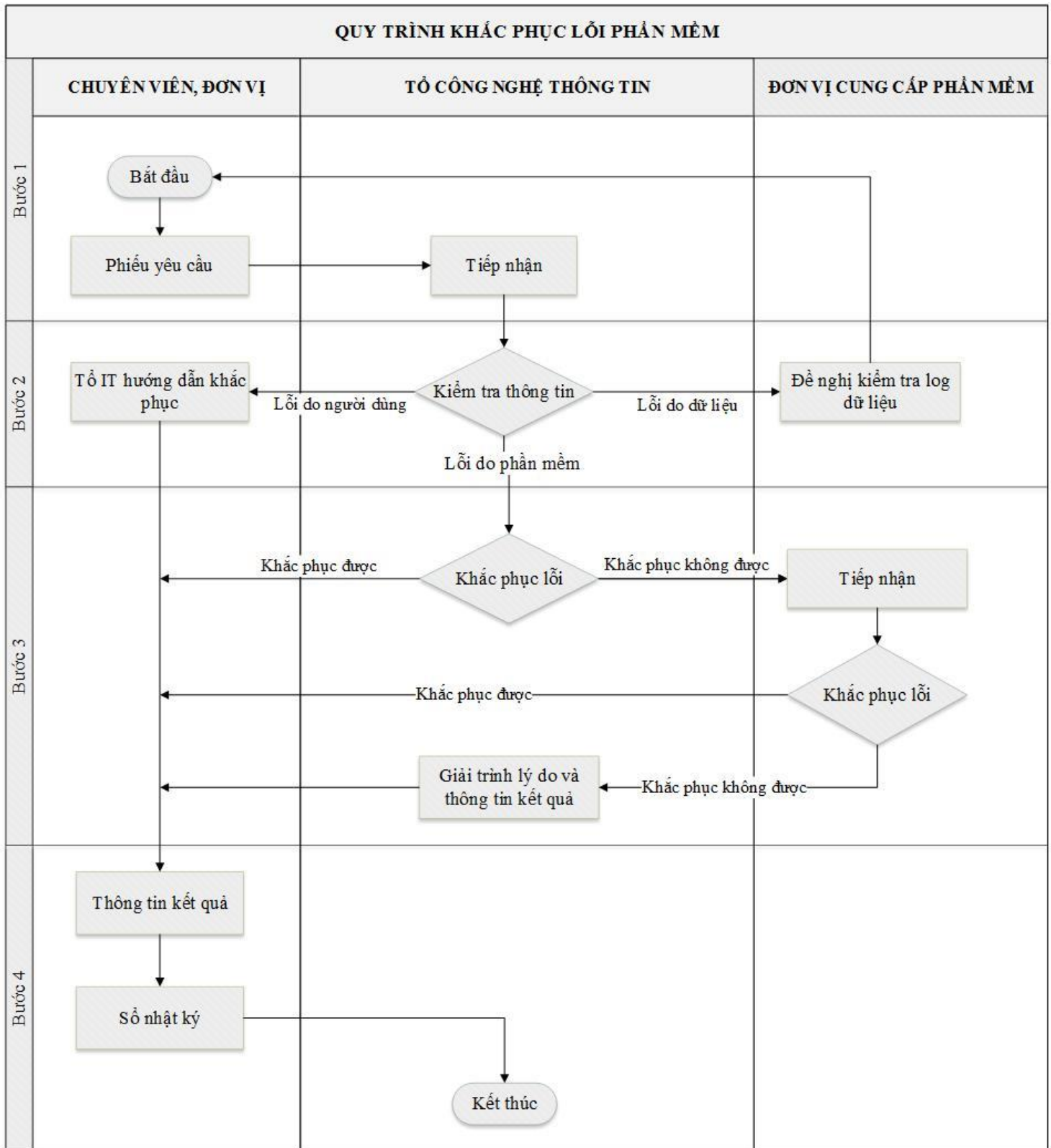
- Ban Giám hiệu: Hiệu trưởng và Phó Hiệu trưởng được ủy quyền.
- Đơn vị: Khoa, Phòng, Trung tâm, Ban, Cơ sở trực thuộc trường.

	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 văn 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

- Phòng CNTT: Phòng Công Nghệ Thông Tin
- ĐV: Đơn vị yêu cầu sử dụng
- CV: Chuyên viên

4. Nội dung
4.1 Lru đồ



4.2 Diễn giải lưu đồ

	Nội dung thực hiện	Chứng từ/hồ sơ	Đơn vị liên quan	Thời gian thực hiện
Bước 1: Đơn vị gọi yêu cầu				
	Đơn vị phát sinh lỗi lập phiếu yêu cầu và gửi đến Phòng CNTT	Phiếu yêu cầu	Chuyên viên, Đơn vị	
Bước 2: Kiểm tra thông tin				
	<p>Phòng CNTT kiểm tra thông tin lỗi phần mềm do các nguyên nhân sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Người dùng ▪ Phần mềm ▪ Dữ liệu <p>+Lỗi do người dùng: Hướng dẫn khắc phục lỗi và thông tin cho CV, ĐV yêu cầu.</p> <p>+ Lỗi do dữ liệu: Đề nghị CV, ĐV kiểm tra lại và nhờ Đơn vị cung cấp phần mềm (Kiểm tra log dữ liệu).</p> <p>+Lỗi do phần mềm: Phòng CNTT khắc phục.</p>		P. CNTT, Đơn vị cung cấp phần mềm	2 ngày làm việc
Bước 3: Khắc phục lỗi				
	<ul style="list-style-type: none"> – Trường hợp khắc phục được: Phòng CNTT khắc phục và thông tin kết quả cho CV, ĐV yêu cầu. – Trường hợp không khắc phục được: Phòng CNTT liên hệ với đơn vị cung cấp phần mềm để kiểm tra và khắc phục lỗi. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trường hợp đơn vị cung cấp phần mềm khắc phục lỗi được sẽ trả kết quả cho CV và ĐV yêu cầu. ▪ Trường hợp đơn vị cung cấp phần mềm không khắc phục được sẽ giải trình lý do và thông tin kết quả cho phòng CNTT sau đó phòng CNTT thông tin kết quả về cho CV, ĐV. 		Đơn vị cung cấp phần mềm	
Bước 4: Thông tin kết quả				
	Phòng CNTT thông tin về kết quả cho CV, ĐV yêu cầu và CV, ĐV ký nhận vào sổ nhật ký công việc.		P. CNTT, CV, ĐV	2 ngày làm việc