

UNIVERSITATEA „1 DECEMBRIE 1918” DIN ALBA IULIA

Alba Iulia, Strada: Gabriel Bethlen Nr.5,

Cod poștal: 510009 • Tel: +40 258 806130, +4-0258-806273

Fax: +40 258 812630 • E-mail: cond@uab.ro



**APROBAT
RECTOR,
Prof. univ. dr. Valer Daniel Breaz**

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND
MENTENANȚA CALCULATOARELOR DIN CADRUL
UNIVERSITĂȚII „1 DECEMBRIE 1918” DIN ALBA IULIA**

Cod: PO – BIROUL IT – 01

Ediția I Revizia 0 Data 20.04.2022

Avizat

Președinte Comisia de Monitorizare

Conf. univ. dr. Panaite Ovidiu Florin

Verificat

Director General Administrativ

Dragomir Cosmin

Elaborat

Șef Birou IT

Inf. Despa Violeta-Otilia

Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	Procedură operațională privind mentenanța calculatoarelor din cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	Revizia 0
	Cod: PO – BIROUL IT – 01	Exemplar nr. 1

Cuprins

Pagina de gardă.....	1
Cuprins	2
1. Scop	3
2. Domeniu de aplicare	3
3. Documente de referință.....	3
4. Definiții și abrevieri	3
5. Descrierea procedurii	4
6. Responsabilități.....	6
7. Formular evidență modificări	9
8. Formular analiză procedură.....	9
9. Formular distribuie (difuzare) procedură.....	10
10. Anexe.....	11

Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	Procedură operațională privind mentenanța calculatoarelor din cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	Revizia 0
	Cod: PO – BIROUL IT – 01	Exemplar nr. 1

1. Scop

Scopul acestei proceduri este stabilirea modului în care se va realiza mentenanța calculatoarelor, instalate în cadrul UAB.

2. Domeniu de aplicare

Procedura de mentenanță a calculatoarelor se aplică la nivelul Universității și se referă la toate calculatoarele, care sunt instalate în cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia. Procedura de mentenanță este desfășurată de către angajații din cadrul Biroului IT, conform atribuțiilor specificate în fișa postului.

3. Documente de referință

- Regulamentul de organizare și funcționare al Biroului IT;
- SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de Management al Calității. Cerințe
- OSGG nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice
- Certificatele de licență pentru pachetele software necesare;
- Documentația tehnică (hardware și software) oficială a producătorului, pentru echipamentele în cauză;
- Documentația tehnică a rețelei interne UAB;
- Hotărârile Senatului și ale Consiliului de Administrație ale Universității;
- Devizele de reparație;
- Referatele de necesitate vizate și aprobate;
- Dispozițiile DGA și ale Șef Birou IT.

4. Definiții și abrevieri

4.1. Definiții

- *Procedura operațională (procedura de lucru)* - procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice;
- *Procedură documentată* - modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale;
- *Mentenanță* - procesul prin care se iau măsurile corespunzătoare pentru ca un echipament, un program sau un sistem de baze de date să funcționeze corect și să fie actualizat.
- *Calculator* - numit și sistem de calcul, computer sau ordinator, este o mașină de prelucrat date și informații, conform unei liste de instrucțiuni numită program.
- *Hardware* - ansamblul elementelor fizice și tehnice cu ajutorul cărora datele se pot culege, verifica, transmite, stoca și prelucra, suporturile de memorare a datelor, precum și echipamentele de redare a rezultatelor;
- *Software* - ansamblul programelor, procedurilor, rutinelor care controlează funcționarea corectă și eficiența a elementelor hardware.

Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
		Revizia 0
	Procedură operațională privind mentenanța calculatoarelor din cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	Exemplar nr. 1
	Cod: PO – BIROUL IT – 01	

4.2. Abrevieri

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	A	Aprobare
2.	Ah.	Arhivare
3.	Ap.	Aplicare
4.	Av.	Avizare
5.	An	Analizează
6.	BIT	Biroul IT
7.	DGA	Director General Administrativ
8.	E	Execută
9.	I	Informare
10.	P.O.	Procedura operațională
11.	UAB	Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia
12.	V	Verificare
13.	S	Supervizare
14.	D	Dispune
15.	T	Transmite

5. Descrierea procedurii

5.1. Compartimentul în cauză va trimite o solicitare către Șef Birou IT, care va analiza solicitarea și va da o dispoziție către persoana responsabilă cu această activitate, conform atribuțiilor menționate în fișa postului, cu mențiunea concretă a compartimentului și a scopului pentru care se va realiza mentenanța echipamentului solicitat.

5.2. Dacă este o problemă software persoana desemnată din cadrul Biroului IT va soluționa problema semnalată, cu respectarea documentației tehnice oficiale, oferită de producător și informează șeful Biroului IT despre soluționarea problemei.

5.3. În cazul unei probleme hardware Biroul IT va analiza această solicitare și va dispune următoarele:

5.3.1. Depanare calculator în cadrul BIT:

5.3.1.1. Persoana desemnată din cadrul BIT va identifica componentele defecte și va transmite compartimentului care a făcut solicitarea să întocmească un referat de necesitate pentru achiziție, în vederea înlocuirii acestor componente;

5.3.1.2. Persoana care a făcut solicitarea va depune la Serviciul Tehnic și Achiziții referatul avizat și aprobat, în vederea achiziției;

5.3.1.3. Produsele sunt achiziționate de către Serviciul Tehnic și Achiziții, apoi eliberate din magazia UAB de către solicitant și depuse la BIT, în vederea instalării;

5.3.1.4. Persoana responsabilă din cadrul BIT realizează depanarea și va preda echipamentul în stare de funcționare către compartimentul care a făcut solicitarea, informând șeful Biroului IT despre soluționarea problemei.

5.3.2. Depanare calculator prin externalizarea serviciilor:

5.3.2.1. Biroul IT ridică echipamentul defect și îl trimite către firma care va realiza depanarea;

Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	Procedură operațională privind mentenanța calculatoarelor din cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	Revizia 0
	Cod: PO – BIROUL IT – 01	Exemplar nr. 1

5.3.2.2. Firma care va realiza depanarea va identifica componentele defecte și va emite un deviz de reparație pe care îl va trimite către BIT;

5.3.2.3. BIT transmite persoanei care a solicitat depanarea echipamentului să facă un referat de necesitate pe baza devizului de reparației primit;

5.3.2.4. După avizare și aprobare referatul va fi depus la Serviciul Tehnic și Achiziții, în vederea demarării procedurii de achiziție;

5.3.2.5. Serviciul Tehnic și Achiziții efectuează procedura de achiziție, conform devizului de reparație. În urma procedurii de achiziție firma va realiza depanarea echipamentului și va livra echipamentul în stare de funcționare la sediul Universității – Biroul IT, împreună cu factura aferentă reparației. În cazul în care se vor factura și piese de schimb, persoana care a solicitat repararea echipamentului va face bon de eliberare din magazie pentru piesele care au fost înlocuite;

5.3.2.6. Persoana responsabilă din cadrul BIT va instala echipamentul funcțional în cadrul compartimentului care a făcut solicitarea și informează șeful Biroului IT despre soluționarea problemei.

Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
		Revizia 0
	Procedură operațională privind mentenanța calculatoarelor din cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	Exemplar nr. 1
	Cod: PO – BIROUL IT – 01	

6. Responsabilități

Nr. crt.	Compartimentul (postul)/ acțiunea (operațiunea)	Șeful Biroului IT	Șeful Biroului IT Personalul responsabil din cadrul Biroului IT	Persoana care trimite solicitarea către Biroul IT	Serviciul Tehnic și Achiziții	Firma care execută repararea echipamentului
	0	1	2	3		4
1.	Compartimentul în cauză va trimite o solicitare către Șeful Biroului IT.			E Execută		
2.	Șeful Biroului IT, va analiza solicitarea și va da o dispoziție către persoana responsabilă cu această activitate, conform atribuțiilor menționate în fișa postului, cu mențiunea concretă a compartimentului și a scopului pentru care se va realiza mentenanța echipamentului solicitat.	An. Analizează D. Dispune				
3.	Dacă este o problemă software persoana desemnată din cadrul BIT va soluționa problema semnalată, cu respectarea documentației tehnice oficiale, oferită de producător și informează șeful Biroului IT despre soluționarea problemei.	S Supervizare	E Execută			
4.	În cazul unei probleme hardware Biroul IT va analiza această solicitare și va dispune de depanarea în cadrul BIT sau prin externalizare, dacă este cazul.		An. Analizează D. Dispune			
5.	Depanare calculator de către persoana desemnată din cadrul Biroului IT, conform atribuțiilor menționate în fișa postului.	S Supervizare	E Execută			
6.	Persoana desemnată din cadrul BIT va identifica componentele defecte și va transmite compartimentului care a făcut solicitarea să întocmească un referat de necesitate pentru achiziția componentelor care trebuie înlocuite.	S Supervizare	E Execută			

Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția I		
	Procedură operațională privind mentenanța calculatoarelor din cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia		Revizia 0		
			Exemplar nr. 1		
Cod: PO – BIROUL IT – 01					

7.	Persoana care a făcut solicitarea va depune la Serviciul Tehnic și Achiziții referatul avizat și aprobat, în vederea achiziției.			E. Execută		
8.	Produsele sunt achiziționate de către Serviciul Tehnic și Achiziții, apoi eliberate din magazia UAB de către solicitant și depuse la BIT, în vederea instalării.			E. Execută	E. Execută	
9.	Persoana desemnată din cadrul BIT realizează depanarea și va preda echipamentul în stare de funcționare către compartimentul care a făcut solicitarea, informând șeful Biroului IT despre soluționarea problemei.	S Supervizare	E Execută			
10.	Depanare calculator prin externalizarea serviciilor. BIT ridică echipamentul defect și îl trimite către firma care va realiza depanarea.	S Supervizare	E Execută			
11.	Firma care va realiza depanarea va identifica piesele defecte și va emite un deviz de reparație pe care îl va trimite către BIT.					E Execută
12.	BIT transmite persoanei care a solicitat depanarea echipamentului să facă un referat de necesitate, conform devizului de reparație primit.	S Supervizare	E Execută	E Execută		
13.	După avizare și aprobare referatul va fi depus la Serviciul Tehnic și Achiziții, în vederea demarării procedurii de achiziție.			E Execută		
14.	Serviciul Tehnic și Achiziții efectuează procedura de achiziție, conform devizului de reparație. În urma procedurii de achiziție firma va realiza depanarea echipamentului și va livra echipamentul în stare de funcționare la sediul Universității – Biroul IT, împreună cu factura aferentă reparației. În cazul în care se vor factura			E Execută	E Execută	E Execută

Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I
	Procedură operațională privind mentenanța calculatoarelor din cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	Revizia 0
	Cod: PO – BIROUL IT – 01	Exemplar nr. 1

	și piese de schimb, persoana care a solicitat repararea echipamentului va face bon de eliberare din magazie pentru piesele care au fost înlocuite.					
15.	Persoana responsabilă din cadrul Biroului IT va instala echipamentul funcțional în cadrul compartimentului care a făcut solicitarea și informează Șeful Biroului IT despre soluționarea problemei.	S Supervizare	E Execută			

Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția I
			Revizia 0
	Procedură operațională privind mentenanța calculatoarelor din cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia		Exemplar nr. 1
Cod: PO – BIROUL IT – 01			

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediție	Data ediției	Revizie	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătură conducător compartment
1.	I	20.04.2022	0	20.04.2022	Integral	Conformitate cu cadrul legal în vigoare - OSGG nr. 600/2018	

8. Formular analiză procedură

Nr. crt.	Compartment	Nume și prenume conducător compartment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătură	Data	Observații	Semnătură	Data
1.	DGA	Dragomir Cosmin	-		14.04.2022			

Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Editia I
	Procedură operațională privind mentenanța calculatoarelor din cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	Revizia 0
	Cod: PO – BIROUL IT – 01	Exemplar nr. 1

9. Formular distribuire (difuzare) procedură

Nr. exemplar	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură	Data retragerii procedurii înlocuite	Semnătură	Data intrării în vigoare
1.	Biroul IT Exemplar nr. 1 (originalul)	Despa Violeta-Otilia	26.04.2022		20.04.2022		20.04.2022
2.	Director General Administrativ (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Dragomir Cosmin	26.04.2022	Informare email	20.04.2022	Actualizare publicare site	20.04.2022
3.	Președinte Comisia de Monitorizare (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Panaite Ovidiu	26.04.2022	Informare email	20.04.2022	Actualizare publicare site	20.04.2022
4.	Contabil Șef (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Contor Tamara	26.04.2022	Informare email	20.04.2022	Actualizare publicare site	20.04.2022
5.	Serviciul Tehnic și Achiziții (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Solyom Ana	26.04.2022	Informare email	20.04.2022	Actualizare publicare site	20.04.2022
6.	Oficiul Juridic (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Tomuța Sanda	26.04.2022	Informare email	20.04.2022	Actualizare publicare site	20.04.2022
7.	Senat / Secretar (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Câmpean Daniela	26.04.2022	Informare email	20.04.2022	Actualizare publicare site	20.04.2022

Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Revizia 0
	Procedură operațională privind mentenanța calculatoarelor din cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: PO – BIROUL IT – 01	Exemplar nr. 1

10. Anexe

10.1. Anexa 1 - Diagrama de proces

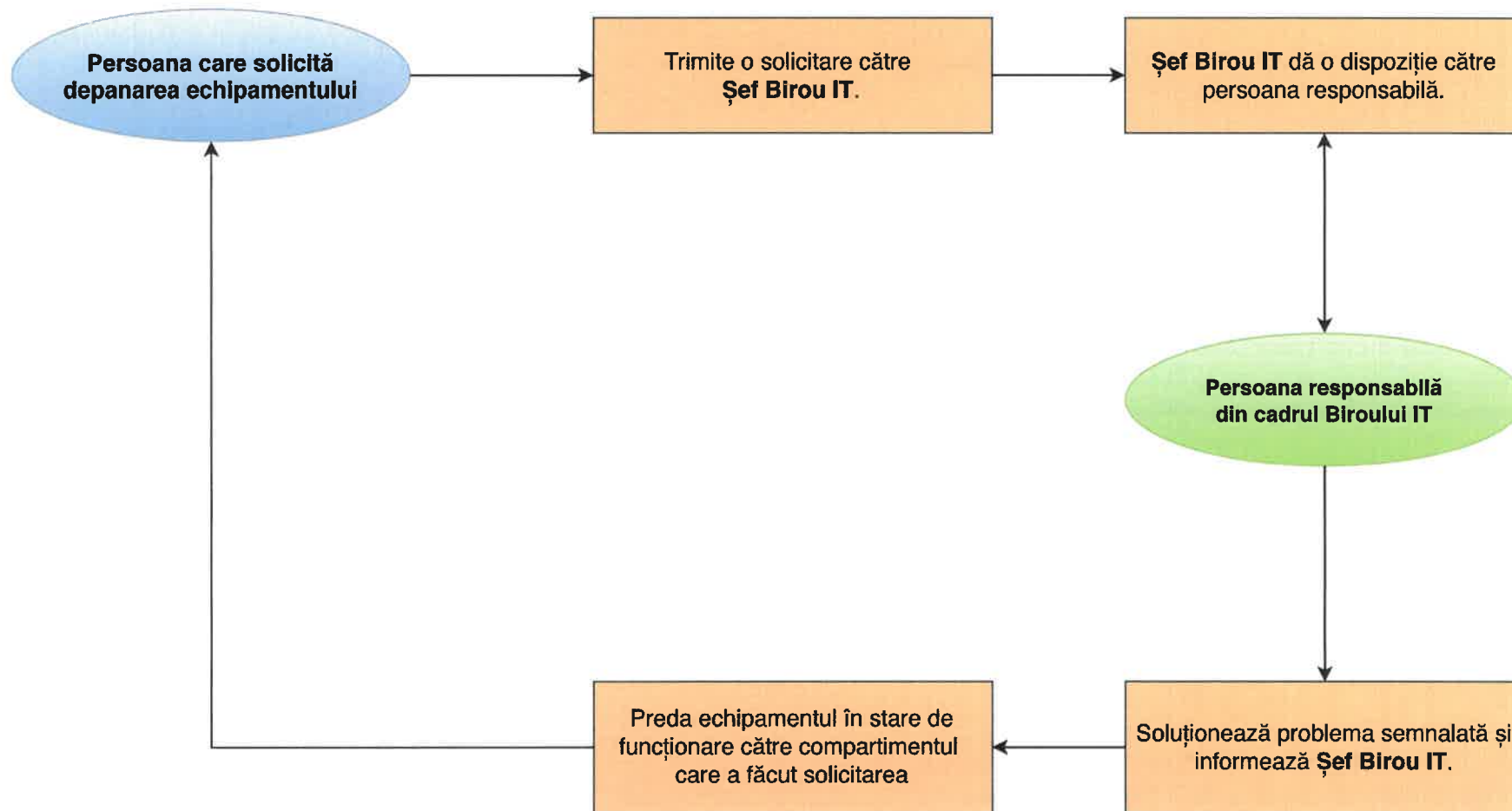
În desfășurarea activităților care fac obiectul prezentei proceduri se vor respecta reglementările europene impuse de REGULAMENTUL nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), cele naționale transpuse prin Legea nr. 190 din 18 iulie 2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 și reglementările interne elaborate în cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia (Regulamentul privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date, aplicabil în cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, politici de confidențialitate).

Aprobat în Ședința Senatului Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia din data de 20 aprilie 2022.

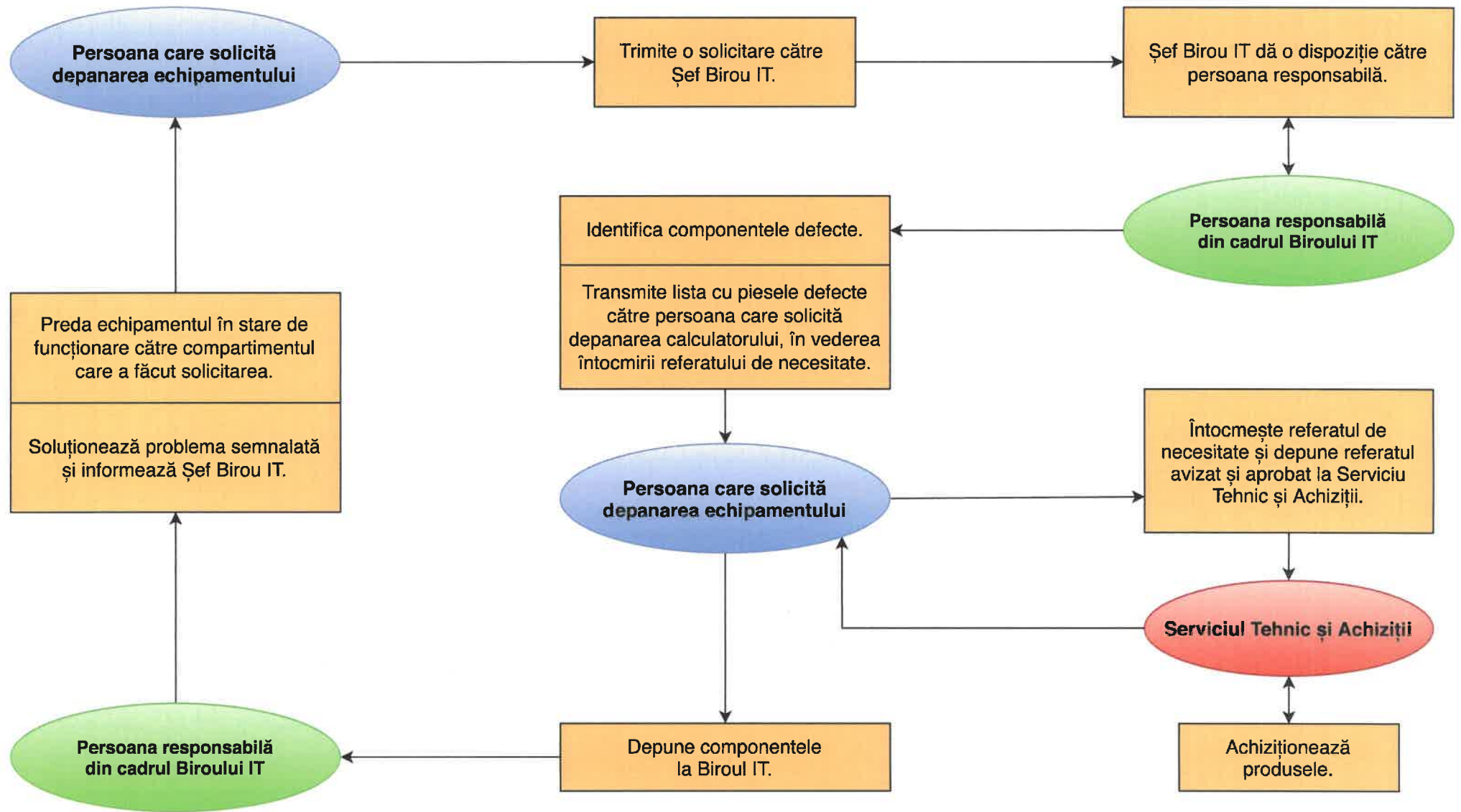
PREȘEDINTE
Conf. univ. dr. Attila Tamas-Szora

AVIZAT
Oficiul Juridic
Consilier juridic Sanda Tomuța

Depanare software în cadrul Biroului IT



Depanare hardware în cadrul Biroului IT



Depanare hardware prin externalizarea serviciilor

