



PROCEDURĂ DE PROCES

ISO 9001

REDACȚIA 01
PAGINĂ 1/7

PP 6.3

INFRASTRUCTURA

	ELABORAT	COORDONAT	VERIFICAT	APROBAT
RESPONSABIL	PRORECTOR ADMINISTRARE SI GOSPODARIE	PRIM PRORECTOR	DMCDC	RECTOR
DATA				HS nr.9 din 27.06.08
SEMNĂTURA				



CUPRINS

1. SCOP	3
2. DOMENIU DE APLICARE.....	3
3. TERMINOLOGIE SI ABREVIERI UTILIZATE.....	3
4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII.....	4
5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI.....	5
6. REFERINȚE	7
7. DISTRIBUIRE	7

1. SCOP

Procedura *PP 6.3 INFRASTRUCTURA* stabilește responsabilitățile și descrie metodele de menținere a infrastructurii ASEM, necesare pentru asigurarea conformității serviciilor cu condițiile contractuale și cerințele interne ale Societății.

Scopul activității de control al infrastructurii este:

- Menținerea parametrilor normali de funcționare a elementelor infrastructurii pe parcursul întregii perioade de exploatare;
- Asigurarea fiabilității;
- Respectarea termenelor și costurilor de reparație.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică pentru următoarele elemente ale infrastructurii:

- Încăperi și utilități asociate;
- Echipament;
- Servicii de comunicare (telefonie și Internet).

3. TERMINOLOGIE SI ABREVIERI UTILIZATE

Terminologie

Infrastructura – sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații;

Deservire tehnică – sistem de operații sau operație pentru susținerea funcționabilității elementelor infrastructurii;

Reparație – complex de operații pentru restabilirea stării de bună funcționare a cladirilor, echipamentului sau părților lui integrante.

Abrevieri utilizate

ASEM – Academia de Studii Economice din Moldova

SMC – Sistemul de Management al Calității

MC – Manualul Calității

PMC – Procedură a Sistemului de Management al Calității

RMC – Reprezentantul managementului pentru calitate



DMCDC – Departamentul de management al calitatii si dezvoltare curriculara

DI – Departamentul Informatica

BMŞ - Biroul mecanicului sef

4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

4.1 Menținerea încăperilor și utilităților asociate

ASEM dispune de suficiente spații de lucru, depozitare și utilități pentru desfășurarea tuturor etapelor de prestare a serviciilor educationale în condiții bune și fără blocaje.

Inginerul sef este responsabil de organizarea lucrărilor de reparatie.

Intendentul este responsabil pentru amenajarea și curățenia încăperilor ASEM si a terenurilor aferente.

O comisie, in componenta careia intra Inginerul sef, Intendentul si Inginerul protectia muncii inspecteaza la sfirsitul fiecarui an de invatamint incaperile si decid necesitatile de efectuare a reparatiilor. In rezultat Inginerul sef elaboreaza *PLANUL DE MENTENANTA A CLADIRILOR PMC 6.3* pentru anul curent care se aproba de Rectorul ASEM.

În caz de necesitate, reparațiile sunt prestate de către firme specializate de construcții, serviciile carora sunt solicitate în conformitate cu modalitatea prevăzută în procedura *PP 7.4 APROVIZIONAREA*.

Lucrarile de reparatie sunt organizate in perioada iulie-august. La finalizarea reparatiilor se intocmeste un Proces verbal de predare-receptionare a lucrarilor.

Intendentul completeaza *REGISTRUL MENTENANTEI CLADIRILOR RMC 6.3* in care descrie lucrarile efectuate.

4.2 Menținerea echipamentului

Echipamentul ASEM poate fi clasificat în 2 categorii, în dependență de tipul lui:

- ✓ Calculatoare, aparate de multiplicare, scanere, etc (tehnica de birou)
- ✓ Sisteme de ventilare si conditionare.

Departamentul Informatica (DI) organizează mentenanța preventivă a calculatoarelor și reparația acestora în caz de deficiențe neprogramate în baza planului *PME 6.3 PLAN DE MENTENANȚĂ PREVENTIVĂ A ECHIPAMENTULUI*, care este semnat de Prorectorul în probleme de administrare și gospodărie..



Mentenanța preventivă a calculatoarelor include lucrări de tipul: scanarea discului; curățirea calculatoarelor și a serverului; reînnoirea soft-urilor și a bazelor antivirus; salvarea informației; alte lucrări considerate necesare. Pentru calculatoarele utilizate în ASEM DI gestionează programe automate antivirus și scanare, menține și actualizează pe Serverul de date stocul de soft-uri, drivere și sisteme de operare.

Biroul mecanicului șef (BMS) organizează mentenanța preventivă și reparația sistemelor de ventilație și condiționare ale ASEM în baza planului *PME 6.3 PLAN DE MENTENANȚĂ PREVENTIVĂ A ECHIPAMENTULUI*, care este semnat de Prorectorul în probleme de administrare și gospodărie.

La efectuarea activităților planificate, DI / BMS înregistrează îndeplinirea lor prin indicarea datei intervenției în boxa respectivă a planului de mentenanță. Lucrările efectuate se descriu succint în *REGISTRUL MENTENANȚEI ECHIPAMENTULUI RME 6.3*.

În cazul necesității unei intervenții neprogramate de mentenanță a echipamentului la firmele specializate, solicitantul se adresează DI / BMS, care întreprind măsuri pentru efectuarea mentenanței.

Solicitățile și intervențiile neprogramate de mentenanță și rezultatul acestora se înregistrează în formularul *RIN 6.3 REGISTRUL INTERVENȚIILOR NEPROGRAMATE DE MENTENANȚĂ A ECHIPAMENTULUI*.

4.3 Servicii de comunicare

Serviciile de comunicare (telefonie fixă și mobilă, Internet) sunt asigurate prin contracte cu companii specializate în domeniu, selectate de Inginerul telecomunicații în conformitate cu modalitatea prevăzută în procedura *PP 7.4 APROVIZIONAREA*.

4.4 Analiza datelor

Datele rezultate din mentenanța infrastructurii sunt analizate statistic și se identifică zonele potențiale de îmbunătățire a procesului.

În cazul depistării neconformităților în mentenanța infrastructurii, angajații aplică procedura *PS 8.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE*.

5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI

Procedura *PP 6.3 INFRASTRUCTURA* prevede următoarele sarcini și responsabilități:

INGINERUL SEF:

- Menținerea în stare de bună funcționare a încăperilor ASEM,
- Organizarea lucrărilor de reparație,
- Participarea la lucrările comisiei de inspectare a încăperilor și evaluare a necesităților de efectuare a reparațiilor
- Elaborarea Planului anual de mentenanță a clădirilor PMC 6.3



PROCEDURA DE PROCES

PP 6.3 INFRASTRUCTURA

PAGINA
6/7

- Selectarea firmelor specializate de construcții, în conformitate cu modalitatea prevăzută în procedura PP 7.4 APROVIZIONAREA.

INTENDENTUL:

- Amenajarea și curățenia încăperilor ASEM și a terenurilor aferente,
- Participarea la lucrările comisiei de inspectare a încăperilor și evaluare a necesitatilor de efectuare a reparațiilor.

DEPARTAMENTUL INFORMATICA:

- Menținerea în stare de buna funcționare a tehnicii de birou a ASEM,
- Organizarea lucrărilor de reparație,
- Elaborarea Planului anual de mentenanță a tehnicii de birou,
- Selectarea firmelor specializate de prestare a serviciilor de mentenanță a tehnicii de birou în conformitate cu modalitatea prevăzută în procedura *PP 7.4 APROVIZIONAREA*.

BIROUL MECANICULUI SEF:

- Menținerea în stare de buna funcționare a sistemelor de ventilație și condiționare ale ASEM,
- Organizarea lucrărilor de reparație,
- Elaborarea Planului anual de mentenanță a sistemelor de ventilație și condiționare,
- Selectarea firmelor specializate de prestare a serviciilor de mentenanță a sistemelor de ventilație și condiționare în conformitate cu modalitatea prevăzută în procedura *PP 7.4 APROVIZIONAREA*.

INGINERUL TELECOMUNICATII

- Asigurarea serviciilor de comunicare (telefonie fixă și mobilă, Internet) prin contractarea companiilor specializate în domeniu

PRORECTORUL ÎN PROBLEME DE ADMINISTRARE ȘI GOSPODĂRIE

- aprobarea Planului anual de mentenanță a echipamentului,
- coordonarea activităților de mentenanță a clădirilor și echipamentului.

RECTORUL ASEM

- aprobarea Planului anual de mentenanță a clădirilor PMC 6.3.
- asigurarea resurselor necesare pentru menținerea infrastructurii în stare de buna funcționare.

6. REFERINȚE

Procedura *PP 6.3 INFRASTRUCTURA* are legătură cu:

- MC - MANUALUL CALITĂȚII – Capitolul 6
- PS 4.2.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR
- PS 4.2.4 CONTROLUL ÎNREGISTRĂRIILOR
- PP 7.4 APROVIZIONAREA
- PS 8.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE
- Standardul ISO 9001:2000

7. DISTRIBUIRE

Procedura de proces *PP 6.3 INFRASTRUCTURA* este distribuită de către Secretariatul ASEM în conformitate cu Lista de distribuire elaborată de DMCDC.