



Anexa 3 la Hotărârea Consiliului de administrație nr. 113 din 6 noiembrie 2023

Rector,
Prof. univ. dr. ing. Puiu-Lucian GEORGESCU

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C


Avizat,
Prorector strategii universitare și parteneriatul cu studenții
Conf. univ. dr. ing. Ciprian VLAD

Verificat,
Director Direcția Generală Informatizare și Comunicații Digitale
Cătălin Petrică ARAMĂ

Elaborat,
ing. Robert ROMAȘCU


Avertisment:

Documentul de față este proprietatea Universității „Dunărea de Jos din Galați”, difuzat în regim CONTROLAT și destinat utilizării exclusive pentru propriile cerințe. Utilizarea integrală sau parțială a acestei proceduri sau reproducerea în orice publicație și prin orice procedeu este interzisă fără acordul scris al conducerii UDJG. Reproducerea și difuzarea documentului sunt în exclusivitate dreptul UDJG.


 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 1
	PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C COD PO – DGICD - 03	Pagina: 2 din 15
		Exemplar nr. 1
Data: 01.11.2023		

CUPRINS

Nr.crt.	Denumire	Pagina
	Pagină de gardă	1
	Cuprins	2
1.	Scop	4
2.	Domeniu de aplicare	4
3.	Documente de referință	4
4.	Definiții și abrevieri	4
4.1.	Definiții	4
4.2.	Abrevieri	4
5.	Descrierea procedurii	4
5.1.	Raportare problemă hardware/software	4
5.2.	Solicitare instalare/configurare sisteme de calcul și echipamente multifuncționale	4
5.3.	Solicitare instalare/configurare terminal VoIP	5
5.4.	Solicitare personal asistență tehnică evenimente	5
5.5.	Solicitare asistență tehnică în deblocarea căsuței poștale electronice	6
5.6.	Solicitare asistență tehnică în investigarea unor evenimente în transmiterea/ primirea de mail-uri către și de la anumite adrese	6
5.7.	Solicitare asistență tehnică pentru investigarea evenimentelor sau incidentelor în utilizarea aplicațiilor din pachetul Microsoft 365	6
5.8.	Solicitare asistență tehnică pentru gestionarea de licențe software	6
5.9.	EXCEPȚII	7
5.10.	RECOMANDĂRI	7
5.11.	Notă	7
6.	Responsabilități	7
7.	Formular evidență modificări	8
8.	Formular analiză procedură	8
9.	Formular distribuire procedură	8
10.	Anexe	10
10.1.	Anexa nr. 1 – Servicii asistență tehnică oferite de către DGICD	10
10.2.	Anexa nr. 2 – Diagramă raportare problemă hardware/ software	11
10.3.	Anexa nr. 3 - Diagramă solicitare instalare/ configurare sisteme de calcul și echipamente multifuncționale	12

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 1
	PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C COD PO – DGICD - 03	Pagina: 3 din 15
		Exemplar nr. 1
		Data: 01.11.2023

10.4.	Anexa nr. 4 - Diagramă solicitare instalare/ configurare terminal VoIP	13
10.5.	Anexa nr. 5 - Model tabel terminale VoIP	14
10.6.	Anexa nr. 6 - Diagramă solicitare personal asistență tehnică evenimente	15

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 1
	PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C COD PO – DGICD - 03	Pagina: 4 din 15
		Exemplar nr. 1
		Data: 01.11.2023

1. Scop

Prezenta procedură prezintă modulul în care se fac solicitările pentru asistență tehnică IT&C către DGICD, de către personalul contractant din cadrul Universității „Dunărea de Jos” din Galați conform listei de servicii descrise în Anexa nr. 1.

2. Domeniu de aplicare

Documentul de față este proprietatea Universității „Dunărea de Jos” din Galați, difuzat în regim CONTROLAT și destinat utilizării exclusive pentru propriile cerințe. Utilizarea integrală sau parțială a acestui document sau reproducerea în orice publicație și prin orice procedeu este interzisă fără acordul scris al conducerii UDJG.

3. Documente de referință

- Regulamentul de organizare și de funcționare al Universității „Dunărea de Jos” din Galați;
- Regulament de utilizare a Rețelei pentru Comunicații Digitale și a calculatoarelor conectate la rețea din cadrul Universității „Dunărea de Jos” din Galați.

4. Definiții și abrevieri

4.1. Definiții

- Procedură 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;
- VoIP – Voce peste Protocol de Internet (în engleză Voice over Internet Protocol, VoIP), numită și Telefonie IP sau Telefonie Internet este procesul de transmitere a conversațiilor vocale umane prin legături de date de tip IP sau prin rețele în care este folosit acest protocol;
- LAN – Rețea locală (din engleză de la local area network) este un termen care reprezintă un ansamblu de mijloace de transmisiune și de sisteme de calcul folosite pentru transportarea și prelucrarea informației. Ele sunt frecvent utilizate pentru a interconecta calculatoarele personale și stațiile de lucru (workstation) din birourile companiilor și ale celorlalte organizații, cu scopul de a partaja resurse și de a face schimb de informații.


4.2. Abrevieri

- PO – Procedură operațională;
- UDJG – Universitatea „Dunărea de Jos” din Galați;
- DGICD – Direcția Generală Informatizare și Comunicații Digitale;
- VoIP – Voice over Internet Protocol;
- LAN – Local Area Network.

5. Descrierea procedurii

5.1. Raportare problemă hardware/ software

Pentru raportarea oricărei probleme apărute la sisteme de calcul, echipamente multifuncționale (print, copy, scan), echipamente multimedia (videoproiectoare, table interactive), echipamente VoIP (telefoane interior), rețeaua de date (LAN, Wireless), se respectă următoarea procedură (diagrama este prezentată în Anexa nr. 2):

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 1
	PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C COD PO – DGICD - 03	Pagina: 5 din 15
		Exemplar nr. 1
Data: 01.11.2023		

- Utilizatorul trimite o solicitare pe adresa de email suport.it@ugal.ro, solicitarea trebuie să cuprindă obligatoriu datele de contact ale utilizatorului (nume, nr. telefon, adresa unde se solicită asistență) și o descriere cât mai amplă a problemei pentru care se trimite solicitarea;
- Persoana responsabilă din cadrul DGICD confirmă primirea solicitării și transmite un timp estimativ (atunci când este posibil) pentru soluționare;
- În funcție de tipul și complexitatea solicitării, persoana responsabilă din cadrul DGICD discută cu solicitantul și rezolvă problema de la distanță (remote) sau programează soluționarea la fața locului (on site) pentru o dată ulterioară, aleasă de comun acord între părți.

5.2. Solicitare instalare/ configurare sisteme de calcul și echipamente multifuncționale

Pentru solicitarea instalării/ configurării sistemelor de calcul și a echipamentelor multifuncționale (print, copy, scan), se respectă următoarea procedură (diagrama este prezentată în Anexa nr. 3):

- Utilizatorul trimite o solicitare pe adresa de email suport.it@ugal.ro, solicitarea trebuie să cuprindă obligatoriu datele de contact ale utilizatorului (nume, nr. telefon, adresa unde se solicită asistență), numărul și tipul/ modelul echipamentelor;
- Persoana responsabilă din cadrul DGICD confirmă primirea solicitării și programează, de comun acord, data/ora instalării echipamentelor.

5.3. Solicitare instalare/ configurare terminal VoIP


Pentru solicitarea instalării/ configurării terminalelor VoIP (telefoane interior), se respectă următoarea procedură (diagrama este prezentată în Anexa nr. 4):

- Utilizatorul trimite o solicitare pe adresa de email suport.it@ugal.ro, solicitarea trebuie să cuprindă obligatoriu datele de contact ale utilizatorului (nume, nr. telefon, adresa unde se solicită asistență), numărul și tipul/ modelul echipamentelor, sala/ sălile în care sunt montate echipamentele;
- Persoana responsabilă din cadrul DGICD confirmă primirea solicitării și stabilește, de comun acord, data/ ora și adresa unde trebuie livrate echipamentele neconfigurate. Răspunsul (email) va avea atașat tabelul din Anexa nr. 5, tabelul trebuie completat de beneficiar și trimis împreună cu echipamentele.
- Echipamentele configurate vor fi preluate și instalate de către personalul DGICD în sala/sălile menționate în solicitare.

5.4. Solicitare personal asistență tehnică evenimente

Pentru solicitarea uneia sau mai multor persoane din cadrul DGICD în vederea asigurării asistenței tehnice pe durata anumitor evenimente, se urmează următoarea procedură (diagrama este prezentată în Anexa nr. 6):

- Beneficiarul trimite o solicitare pe adresa de email suport.it@ugal.ro, solicitarea trebuie să cuprindă obligatoriu datele de contact ale utilizatorului (nume, nr. telefon, adresa unde se solicită asistență), data/ ora și sala/ sălile în care se desfășoară evenimentul, descrierea echipamentelor folosite în cadrul evenimentului;
- Persoana responsabilă din cadrul DGICD confirmă recepția solicitării și o trimite spre aprobare conducerii UDJG;
- După aprobarea conducerii UDJG, persoana responsabilă din cadrul DGICD îi comunică beneficiarului rezoluția solicitării și stabilește detaliile tehnice.

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 1
	PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C COD PO – DGICD - 03	Pagina: 6 din 15
		Exemplar nr. 1
Data: 01.11.2023		

5.5. Solicitare asistență tehnică în deblocarea căsuței poștale electronice

La cererea unei sau mai multor persoane din cadrul Universității care au nevoie de asistență tehnică pentru a debloca contul de e-mail care a fost blocat din cauză că a fost compromis și au fost înregistrate activități suspecte efectuate prin intermediul acestuia, se trimite o solicitare la adresa de e-mail suport@ugal.ro sau suport.student@ugal.ro. Această solicitare trebuie să includă numele persoanei a cărei căsuță de e-mail este blocată și numărul de telefon al acelei persoane, unde vor fi trimise prin SMS noile credențiale de acces. Solicitarea trebuie trimisă astfel:

- în cazul unui angajat al universității, de către decanul/ directorul/ șeful de birou/ Facultății/ Serviciului unde activează acesta, la adresa de e-mail suport@ugal.ro.
- în cazul doctoranzilor și a cercetătorilor postdoctorat, de către îndrumătorul acestuia sau de către un angajat al Biroului secretariat doctorat, la adresa de e-mail suport@ugal.ro.
- în cazul studenților, de către Prodecanul responsabil cu activitatea studenților sau un reprezentant din cadrul Secretariatului facultății la adresa de e-mail suport.student@ugal.ro.

5.6. Solicitare asistență tehnică în investigarea unor evenimente în transmiterea/ primirea de e-mail-uri către și de la anumite adrese

La cererea uneia sau mai multor persoane din cadrul Universității, care doresc să primească asistență tehnică pentru a investiga fișierele de log ținute de serverul de e-mail, ca urmare a refuzului serverului destinat de a primi e-mailuri trimise din domeniul UDJG (ugal.ro) sau a refuzului serverului gazdă din domeniul UDJG (ugal.ro) de a primi e-mailuri de la terțe persoane, trebuie trimisă la adresa suport@ugal.ro o solicitare care trebuie să conțină următoarele informații: ziua și ora aproximativă la care a apărut problema, precum și adresa de e-mail de la care nu se primesc e-mailuri sau către care nu se pot trimite e-mailuri.

5.7. Solicitare asistență tehnică pentru investigarea evenimentelor sau incidentelor în utilizarea aplicațiilor din pachetul Microsoft 365


La cererea uneia sau mai multor persoane din cadrul Universității, care doresc asistență tehnică pentru a soluționa sau investiga activitatea în cazul unei disfuncționalități sau incident apărut în funcționarea aplicației Microsoft Teams sau a altor aplicații din pachetul Microsoft 365, trebuie trimisă la adresa suport@ugal.ro (în cazul angajaților Universității) sau la adresa de e-mail suport.student@ugal.ro (în cazul studenților) o solicitare care trebuie să conțină următoarele informații: ziua și ora aproximativă la care a apărut problema, contul instituțional utilizat și contextul în care s-a produs incidentul sau disfuncționalitatea. Capturile de ecran cu mesajele de eroare sau avertisment ale aplicației pot fi de un real folos.

5.8. Solicitare asistență tehnică pentru gestionarea de licențe software

La solicitarea Direcției achiziții publice și monitorizare contracte din cadrul Universității pentru administrarea unei licențe software, reprezentantul DGICD desemnat pentru această sarcină va comunica cu furnizorul pe baza datelor primite și va face demersurile necesare pentru a configura accesul la pachetul software specific acelei licențe și transmite dreptul de utilizare către beneficiarul acesteia.

În scopul de a oferi soluții personalizate și eficiente pentru gestionarea licențelor software, DGICD vizează două tipuri distincte de licențe:

1. **Licențe instituționale**, care vor fi înregistrate la adresa licente.software@ugal.ro. Această abordare asigură o administrare centralizată a licențelor, oferind instituției beneficii precum o viziune mai clară

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 1
	PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C COD PO – DGICD - 03	Pagina: 7 din 15
		Exemplar nr. 1
Data: 01.11.2023		

asupra resurselor licențiate, economii de costuri prin achiziții mai mari și asistență pentru respectarea normelor legale de licențiere;

2. **Licențe individuale**, proiectate pentru a se adapta nevoilor unice ale fiecărui utilizator. Pentru acest tip de licență, DGICD va oferi sprijin pentru instalare și configurare pe baza unei solicitări transmise la adresa de e-mail suport@ugal.ro. Administrarea licenței va fi responsabilitatea directă a beneficiarului. Această abordare individualizată permite utilizatorilor să gestioneze licențele conform cerințelor lor specifice, maximizând astfel eficiența și productivitatea personală.

5.9. EXCEPȚII

Pentru situațiile în care o problemă hardware/ software produce o întrerupere totală a activității într-un/ o compartiment/ birou/ serviciu/ direcție/ departament/ etc. solicitarea asistenței tehnice se face telefonic, la numărul 8366, DGICD face o analiză a acesteia și dacă se confirmă excepția, se intervine pentru soluționarea cât mai rapidă.

5.10. RECOMANDĂRI

DGICD recomandă fiecărui utilizator ca, în solicitările pentru asistență tehnică, să menționeze cât mai multe detalii tehnice (în limita competențelor) pentru optimizarea timpului de soluționare.

DGICD recomandă fiecărui utilizator să nu furnizeze parola nimănui și să nu o utilizeze decât pe site-uri din domeniul ugal.ro.

5.11. Notă

Solicitățile se trimit doar de pe adresele de email ale UDJG (@ugal.ro); solicitările trimise folosind alte adrese de email (google, yahoo, etc) sunt ignorate automat.

6. Responsabilități


6.1. Responsabilități ale solicitantului

- trimite solicitare pe adresa de e-mail suport.it@ugal.ro, licente.software@ugal.ro, sau suport@ugal.ro (după caz) de pe o adresă de e-mail ale UDJG (@ugal.ro) care să cuprindă obligatoriu datele de contact ale utilizatorului (nume, număr telefon, adresa unde se solicită asistență) și o descriere cât mai amplă.

6.2. Responsabilități ale DGICD

- confirmă primirea solicitării;
- stabilește de comun acord cu solicitantul detaliile aferente rezolvării operative a solicitării;
- respectă prevederile legislației în materie de prelucrare a datelor cu caracter personal, în conformitate cu Regulamentul UE nr. 679/2016.

7. Formular de evidență modificări

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 1
	PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C COD PO – DGICD - 03	Pagina: 8 din 15
		Exemplar nr. 1
Data: 01.11.2023		


Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	I	03.04.2020	1	28.07.2023	Începând cu pagina de gardă	Adaptarea formatului procedurii la prevederile OSGG nr. 600/2018;	
2.	I	31.03.2020	1	28.07.2023	Cartuș procedură	Cod procedură vechi PO DGICD_Ed.1/Rev.0 Cod procedură revizuită PO DGICD – 03_Ed.I/Rev.1	

8. Formular analiză procedură


Nr.crt.	Compartiment	Numele și prenumele conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătură	Data	Observații	Semnătură	Data
1	2	3	4	5	6	7	8	9
-	-	-	-	-	-	-	-	-

9. Formular distribuire (difuzare) procedură

Nr. exemplar	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură	Data retragerii procedurii înlocuite	Data intrării în vigoare
1	2	3	4	5	6	7
1.	Cabinet Rector	Luiza ȘERBANESCU	Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 1	Data aprobării
2.	Prorector - Activitatea didactică, asigurarea calității și relații internaționale	Elena MEREUȚĂ	Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 1	Data aprobării
3.	Prorector - Strategii universitare și parteneriatul cu studenții	Ciprian VLAD	Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 1	Data aprobării
4.	Prorector - Activitatea de CDI și parteneriatul cu mediul economico-social	Silviu STANCIU	Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 1	Data aprobării
5.	Prorector - Relații internaționale și extensiuni universitare	Alexandru NECHIFOR	Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 1	Data aprobării
6.	Prorector - Management financiar și strategii administrative	Nicoleta BĂRBUȚĂ-MIȘU	Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 1	Data aprobării

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 1
		Pagina: 9 din 15
	PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C COD PO – DGICD - 03	Exemplar nr. 1
		Data: 01.11.2023


7.	Prorector - Management resurse umane și juridic	Ana ȘTEFĂNESCU	Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 1	Data aprobării
8.	Facultăți	Secretariat facultate	Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 1	Data aprobării
9.	Direcții/ Servicii/ Departamente/ Birouri/ Compartimente UDJG	Secretariat UDJG	Data aprobării	E-mail	Data aprobării Reviziei 1	Data aprobării

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 1
		Pagina: 10 din 15
	PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C COD PO – DGICD - 03	Exemplar nr. 1
		Data: 01.11.2023

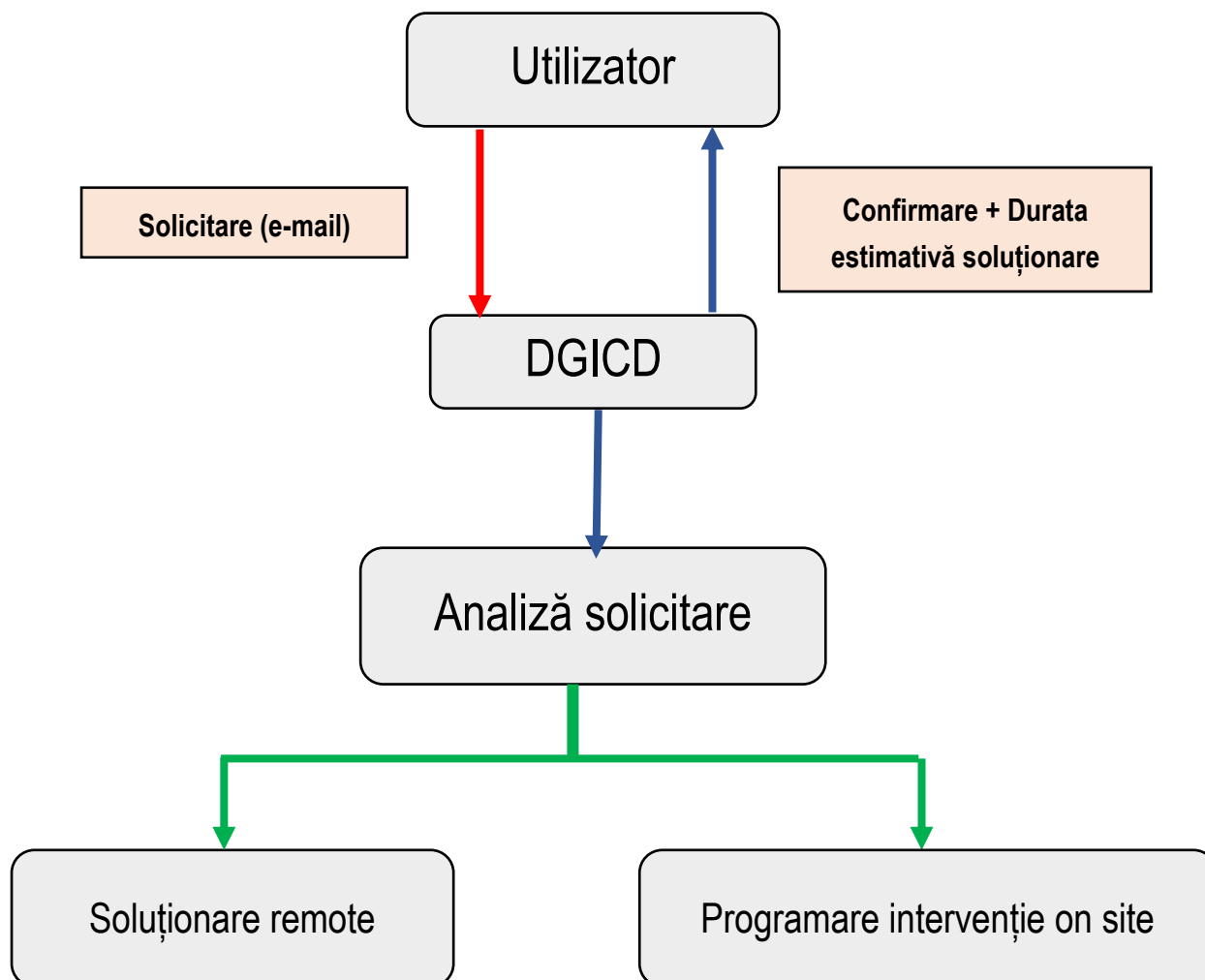
10. Anexe


10.1. Anexa nr. 1 – Servicii asistență tehnică oferite de către DGICD

- Sisteme de calcul (laptop, desktop etc):
 - Instalare (hardware și software);
 - Configurare (software);
 - Diagnosticare (hardware și software);
 - Depanare software;
 - Depanare hardware (la nivel de componentă);
 - Recuperare date (software);
 - Consultanță.
- Echipamente multifuncționale print, scan, copy:
 - Instalare software;
 - Instalare hardware (doar anumite tipuri de echipamente);
 - Configurare (software);
 - Diagnosticare (hardware și software);
 - Consultanță.
- Echipamente multimedia (videoproiectoare, table interactive etc):
 - Instalare (hardware și software);
 - Configurare (software);
 - Diagnosticare (hardware și software);
 - Consultanță.
- Rețele de calculatoare (cablu și wireless):
 - Diagnosticare;
 - Mentenanță;
 - Extindere.

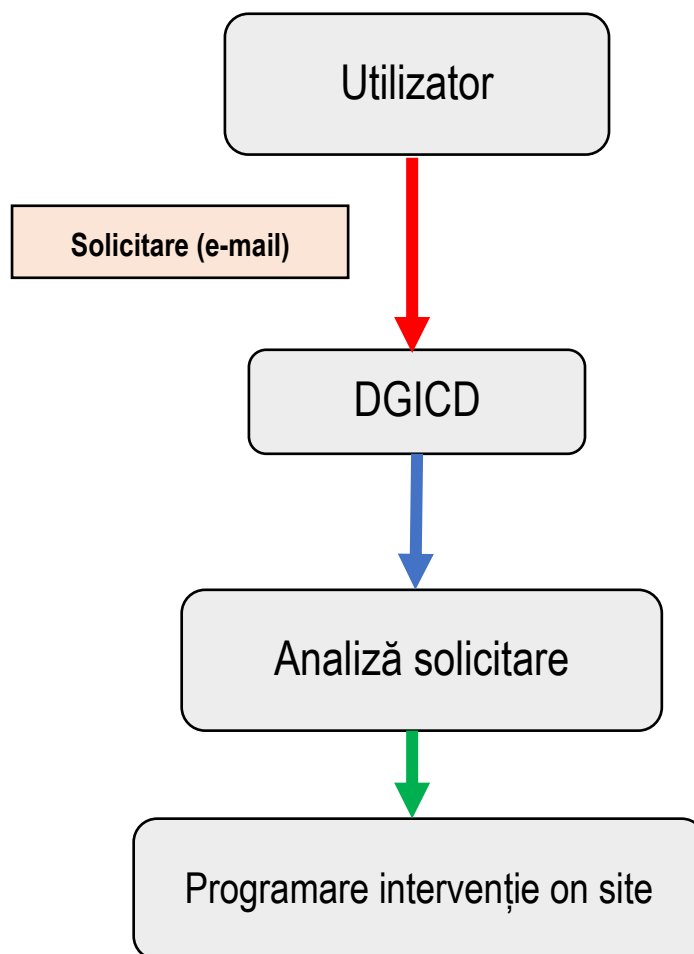
 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 1
	PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C COD PO – DGICD - 03	Pagina: 11 din 15
		Exemplar nr. 1
		Data: 01.11.2023


10.2. Anexa nr. 2 - Diagramă raportare problemă hardware/software



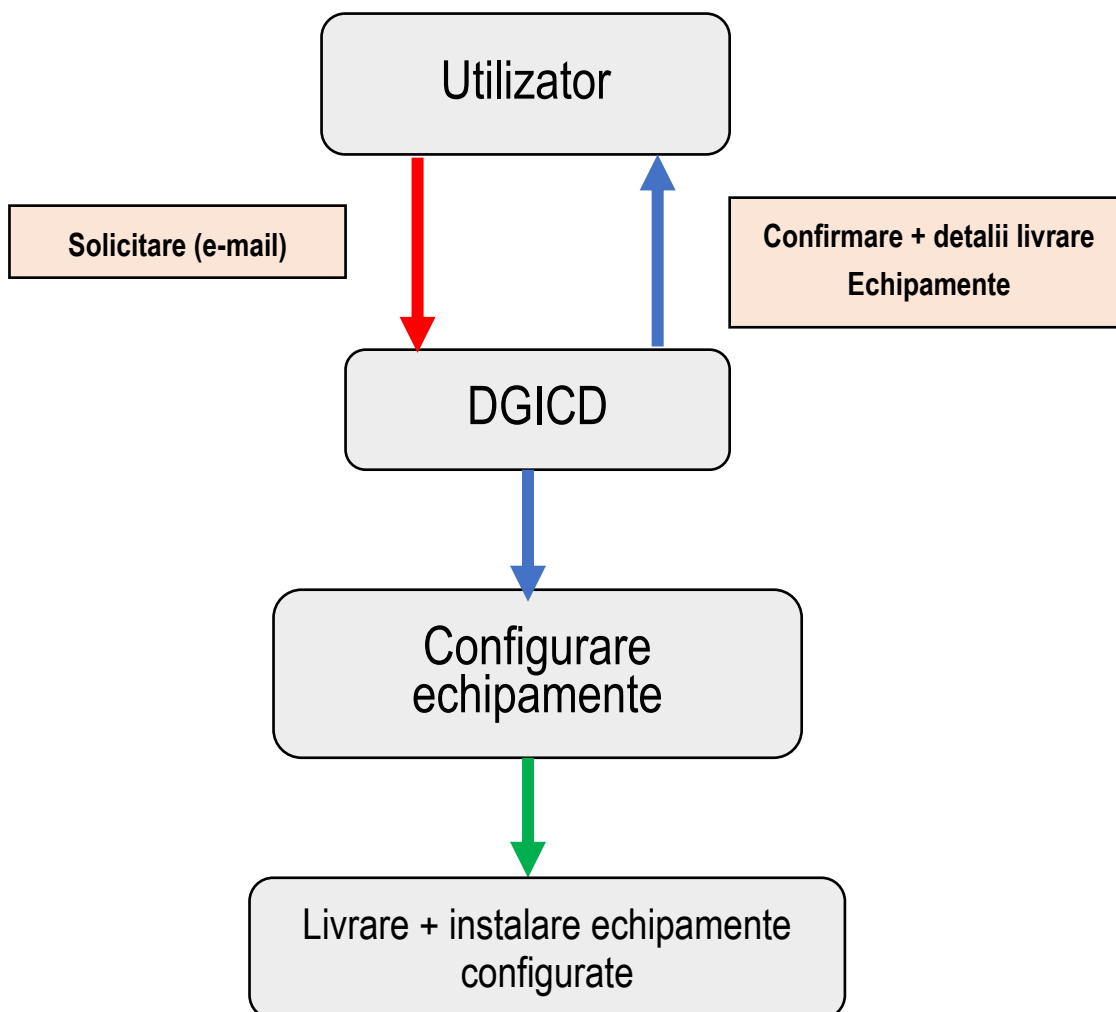
 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 1
	PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C COD PO – DGICD - 03	Pagina: 12 din 15
		Exemplar nr. 1
		Data: 01.11.2023


10.3. Anexa nr. 3 - Diagramă solicitare instalare/ configurare sisteme de calcul și echipamente multifuncționale



 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 1
	PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C COD PO – DGICD - 03	Pagina: 13 din 15
		Exemplar nr. 1
		Data: 01.11.2023


10.4. Anexa nr. 4 - Diagramă solicitare instalare/configurare terminal VoIP



 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 1
	PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C COD PO – DGICD - 03	Pagina: 14 din 15
		Exemplar nr. 1
Data: 01.11.2023		

10.5. Anexa nr. 5 – Model tabel terminale VoIP

Nr. Crt.	Prenume Nume <i>(persoana care va utiliza echipamentul)</i>	Direcție/Departament	Serviciu/Birou/Compartiment	Corp/Cămin	Număr telefon <i>(doar în cazul în care se înlocuiește un terminal defect care are deja număr alocat)</i>
Exemplu	Robert Romașcu	Direcția generală informatizare și comunicații digitale	Serviciul transmisii de date și rețele de calculatoare	Corp U	8366
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					

 UNIVERSITATEA „DUNĂREA DE JOS” DIN GALAȚI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I
		Revizia: 1
	PENTRU SOLICITARE ASISTENȚĂ TEHNICĂ IT&C COD PO – DGICD - 03	Pagina: 15 din 15
		Exemplar nr. 1
		Data: 01.11.2023

10.6. Anexa nr. 6 - Diagramă solicitare personal asistență tehnică evenimente

