



PP 7.1.3

INFRASTRUCTURA



CUPRINS

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

1. SCOP

Procedura *PP 7.1.3 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 funcționalității elementelor infrastructurii;

Reparație – complex de operații pentru restabilirea stării de bună funcționare a clădirilor, 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 calității și dezvoltare curriculară

DI – Departamentul Informatică

BMȘ - Biroul mecanicului șef

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 educaționale în condiții bune și fără blocaje.

Inginerul șef este responsabil de organizarea lucrărilor de reparație.

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

O comisie, în componența căreia intra Inginerul șef, Intendentul și Inginerul protecția muncii inspectează la sfârșitul fiecărui an de învățământ încăperile și decid necesitățile de efectuare a reparațiilor. În rezultat Inginerul șef elaborează *Planul De Menținere A Clădirilor* pentru anul curent care se aproba de Rectorul ASEM.

În caz de necesitate, reparațiile sunt prestate de către firme specializate de construcții, serviciile cărora sunt solicitate în conformitate cu modalitatea prevăzută în procedura *PP 7.1.4 APROVIZIONAREA*.

Lucrările de reparație sunt organizate în perioada iulie-august. La finalizarea reparațiilor se întocmește un Proces-Verbal de predare-recepționare a lucrărilor.

Intendentul completează *Registrul Menținerei Clădirilor* în care descrie lucrările efectuate.

4.2 Menținerea echipamentului

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

- ✓ Calculatoare, aparate de multiplicare, scanere, etc (tehnică de birou)
- ✓ Sisteme de ventilare și condiționare, echipament electric.

Departamentul Informatica (DI) organizează menținerea preventivă a calculatoarelor și reparația acestora în caz de deficiențe neprogramate în baza planului *Plan de Menținere Preventivă a Echipamentului*, care este semnat de Prorectorul în probleme de administrare și gospodărie.

Menținerea 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 ventilare și condiționare ale ASEM în baza planului *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 respectiva a planului de mentenanță. Lucrarile efectuate se descriu succint în *Registrul Mentenanței Echipamentului*.

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

Solicitările și intervențiile neprogramate de mentenanță și rezultatul acestora se înregistrează în *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 7.1.4 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 10.2.2 ACȚIUNI CORECTIVE*.

5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI

Procedura *PP 7.1.3 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
- Selectarea firmelor specializate de construcții, în conformitate cu modalitatea prevăzută în procedura *PP 7.1.4 APROVIZIONAREA*.

INTENDENTUL:

- Amenajarea și curățenia încăperilor ASEM și a terenurilor aferente,

- Participarea la lucrările comisiei de inspectare a încăperilor și evaluare a necesităților de efectuare a reparațiilor.

DEPARTAMENTUL INFORMATICĂ:

- Menținerea în stare de bună funcționare a tehnicii de birou a ASEM,
- Organizarea lucrărilor de reparație,
- Elaborarea Planului anual de mentenanța a tehnicii de birou,
- Selectarea firmelor specializate de prestare a serviciilor de mentenanța a tehnicii de birou în conformitate cu modalitatea prevăzută în procedura *PP 7.1.4 APROVIZIONAREA*.

BIROUL MECANICULUI ȘEF:

- Menținerea în stare de buna functionare a sistemelor de ventilare și condiționare ale ASEM,
- Organizarea lucrărilor de reparație,
- Elaborarea Planului anual de mentenanța a sistemelor de ventilare și condiționare,
- Selectarea firmelor specializate de prestare a serviciilor de mentenanța a sistemelor de ventilare și condiționare în conformitate cu modalitatea prevăzută în procedura *PP 7.1.4 APROVIZIONAREA*.

INGINERUL TELECOMUNICAȚII

- 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 mentenanța a echipamentului,
- coordonarea activităților de mentenanța a clădirilor și echipamentului.

RECTORUL ASEM

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

6. REFERINȚE

Procedura *PP 7.1.3 INFRASTRUCTURA* are legătură cu:

- MC - MANUALUL CALITĂȚII – Capitolul 7
- PS 7.5.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR
- PS 7.5.4 CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR
- PP 7.1.4 APROVIZIONAREA
- PS 10.2.2 ACȚIUNI CORECTIVE
- Standardul ISO 9001:2015

7. DISTRIBUIRE

Procedura de proces *PP 7.1.3 INFRASTRUCTURA* este distribuită de către Secretariatul ASEM în conformitate cu Lista de distribuire elaborată de DMCDC.