

## 개인용 컴퓨터 유지보수 관리 지침

제정 2014. 9.18.

**제1조(목적)** 이 지침은 한국방송통신대학교 대학본부 교직원(이하 “교직원”)들이 교육·연구·행정업무용(이하 “업무용”)으로 사용하는 PC 및 주변기기에 대한 사용법 상담과 장애 처리 등 제반 문제 해결을 위한 서비스 내용 및 서비스 이용 절차 정함을 목적으로 한다.

**제2조(대상)** 서비스 대상은 다음과 같다.

1. 교직원이 업무용으로 이용하는 학교 소유 PC 및 주변기기 전체
2. 교직원이 업무용으로 이용하는 소프트웨어 등

**제3조(서비스 내용)** ① 교직원 업무용 PC 및 주변기기(프린터, 허브 등) 설치와 장애 처리를 지원한다.

- ② 업무용 PC에 탑재되어 운영 중인 운영체제(OS), 전자결재 등 업무용 프로그램 장애 해결과 사용법을 지원한다.
- ③ 사무실내 네트워크 연결 장애 처리를 지원한다.

**제4조(서비스 이용절차)** ① 이용자는 전화, 방문하여 장애 및 상담 접수가 가능하다.

- ② PC 유지보수 인력은 상담으로 조치 가능한 경우 즉시 처리하고, 방문이 필요한 경우 방문하여 처리한다.

**제5조(유지보수 처리방법)** ① 고장 수리 요청 시 방문처리를 원칙으로 하되, 원격지원이 가능한 서비스는 원격지원 프로그램을 이용하여 처리한다.

- ② 방문 서비스 시 예상 방문시간을 의뢰자에게 사전에 통지하여 외출로 인해 장애 처리가 지연되지 않도록 사전 조정한다.

**제6조(유지보수용 부품관리)** ① 개인용 전산장비 고장수리에 필요한 공구 및 부품은 정보전산원에 비치하여 신속한 서비스가 수행 되도록 한다.

② 고장 수리 시 미 보유 부품(메인보드, 모니터 등)인 경우 해당부서에서 직접 수리 요청한다.

③ 유지보수용 부품구매는 정보전산원에서 재정지원과로 구매 요청하며 다음 각 호와 같다.

1. 년 4회 정도 부품(마우스, 키보드, 하드디스크 등 소모성 물품)을 구매한다.
2. 유지보수 대상 중 5만 원 이상 부품은 공문으로 요청한다.

부 칙

**제1조(시행일)** 이 지침은 공포한 날부터 시행한다.