



## ۱- هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل شرح نحوه بررسی خطا می باشد.

## ۲- دامنه کاربرد

این روش اجرایی کارمندان نرم افزار و کارکنان میز خدمت را در برمی گیرد.

## ۳- تعریف

----

## ۴- مراجع

-----

## ۵- شرح

هنگام ایجاد خطا(در ارسال صورت حساب) سرپرست نرم افزار خطا را بررسی و سعی در رفع آن دارد.

در صورت رفع نشدن ۳ حالت به وجود می آید که یا هر ۳ و یا چند مورد از آنها انجام میشود:

۱-انجام فرایند پشتیبانی و نگهداشت زیرساخت و خدمات ICT (PI-IT-۰۳-۰۰) توسط سرپرست نرم افزار و ارسال برای فرآیند مدیریت رویداد و عدم انطباق ها و اقدام اصلاحی

PI-DP-۰۵-۰۰

۲-انجام فرایند پشتیبانی و نگهداشت سیستم های اطلاعاتی (PI-IT-۰۶-۰۰) توسط سرپرست نرم افزار و ارسال برای فرآیند مدیریت رویداد و عدم انطباق ها و اقدام اصلاحی

PI-DP-۰۵-۰۰

۳- میز خدمت با مودی تماس گرفته و احراز هویت مودی را انجام میدهد و خطاها را به مودی اعلام و سعی در جلب رضایت مودی و تصحیح خطاها در اسرع وقت دارد و یا فعالیت را به جای مودی انجام میدهد( میز خدمت دوباره ثبت نام و ورود را انجام داده و خطا را رفع میکند و ارسال صورت حساب را دوبار انجام میدهد.)

## ۶-مسئولیت

- مسئولیت حسن اجرای این دستورالعمل با مدیریت نرم افزار میباشد.
- مسئولیت اجرای این دستورالعمل بر عهده میز خدمت می باشد.
- مسئولیت تایید رفع خطا با مدیریت نرم افزار میباشد.
- مسئولیت بررسی خطا با میز خدمت است
- مسئولست بروزرسانی و ممیزی این دستورالعمل با طرح و برنامه است.

## ۷- مدت و محل نگهداری سوابق

سوابق حاصل از اجرای این دستورالعمل شامل مدارک ثبت شده در جدول ذیل می باشد که مدت و محل نگهداری آنها مشخص شده است.

نام مدرک	مدت نگهداری عادی	محل نگهداری
فرآیند مدیریت رویداد و عدم انطباق ها و اقدام اصلاحی	۱سال	سرور
فرایند پشتیبانی و نگهداشت سیستم های اطلاعاتی	۱سال	سرور
فرایند پشتیبانی و نگهداشت زیرساخت و خدمات ICT	۱سال	سرور
فرم صورت حساب	۱سال	سرور

## ۸- مستندات

- PI-DP-۰۵-۰۰ ۱- فرآیند مدیریت رویداد و عدم انطباق ها و اقدام اصلاحی
- (PI-IT-۰۶-۰۰) ۲- فرآیند پشتیبانی و نگهداشت سیستم های اطلاعاتی
- (PI-IT-۰۳-۰۰) ۳- فرآیند پشتیبانی و نگهداشت زیرساخت و خدمات ICT

## ۹- مدارک پیوست

- (Fr-HD-۰۴-۰۰) ۱- فرم صورت حساب