




	مشخصات فرایند		
	تعریف و توسعه زیرساخت و خدمات ICT		عنوان فرایند
	PI-IT-01-00		شماره فرایند
	۱۴۰۳/۰۶/۱۲		تاریخ تنظیم اولیه
	۰۰		شماره ویرایش


سوابق بازنگری فرایند		
مستندات، سوابق و گزارش‌های مرتبط		تاریخ بازنگری
--		--

تأیید کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	
مدیر عامل	مدیر فنی	مدیر طرح و برنامه	سمت
مرتضی ترابی		امیرحسین چرمچی	نام و نام خانوادگی
			امضا

نوع فرایند	
<input checked="" type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> اصلی	
محدوده فرایند	
طرح ریزی جهت توسعه تمامی زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات سازمان	
هدف فرایند	
 تعیین چگونگی طرح ریزی توسعه زیرساخت با حفظ یکپارچگی با اسناد بالا دستی (سند معماری فناوری اطلاعات و ارتباطات)	


 ناظر	 مجری	 مالک
مدیر طرح و توسعه	مدیر فنی	مدیر فنی

ورودی فرایند 			
شرح ورودی	ورودی از	ابزار ارتباط	دوره ارتباط
سند معماری فناوری اطلاعات و ارتباطات	تدوین و بروزرسانی معماری فناوری اطلاعات و ارتباطات	سند کاغذی/ الکترونیکی	سالپانه
درخواست ایجاد/ توسعه زیرساخت	واحدهای سازمانی	نرم افزار سرویس دسک	--
فهرست تامین کنندگان خدمات IT	ارزیابی و انتخاب تامین کنندگان	سند کاغذی/ اتوماسیون اداری	--
نتایج طراحی زیرساخت	مشاوران (IT)	سند کاغذی/ الکترونیکی	--
خروجی فرایند 			
شرح خروجی	خروجی به	ابزار ارتباط	دوره ارتباط
فرم نیاز سنجی تجهیزات مورد نیاز	فرایند استقرار زیرساخت و خدمات	سیستم SD	--
فهرست پروژه های IT	فرایند استقرار زیرساخت و خدمات	سند کاغذی/ الکترونیکی	--
فرم درخواست کالا از انبار	برنامه ریزی سفارشات	اتوماسیون اداری	--
فرم درخواست خرید	فرایند انتخاب تامین کننده و خرید داخلی	اتوماسیون اداری	--
نامه اعلام نتیجه به درخواست کننده	درخواست کننده	اتوماسیون اداری	--

سنجشها 					
شاخص اثربخشی فرایند	واحد سنجش	معیار	دوره پایش	مسئول پایش و اندازه گیری	نحوه اندازه گیری

درصد انحراف از زمان بندی	درصد	۱۰	شش ماهه	مدیر فنی	درصد زمان انجام فرآیند به مدت زمان تعیین شده توسط مدیر در هر بار اجرای فرآیند
میزان انطباق معماری ICT با وضعیت اجرا	درصد	۹۰	شش ماهه	مدیر فنی	گزارش آنالیز گپ

فهرست فرم‌ها / رویه‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط 			
ردیف	شرح	شماره مستند	نوع سند
۱	شناسنامه تجهیزات IT	-	فرم
۲	فرم نیاز سنجی تجهیزات سخت افزاری	-	فرم
۳	فرم درخواست کالا از انبار	-	فرم
۴	فرم درخواست خرید	-	فرم
۵	آیین نامه معاملات	-	آیین نامه

منابع مورد نیاز 
تجهیزات اداری، کامپیوتر، اینترنت، نرم افزار Service Desk

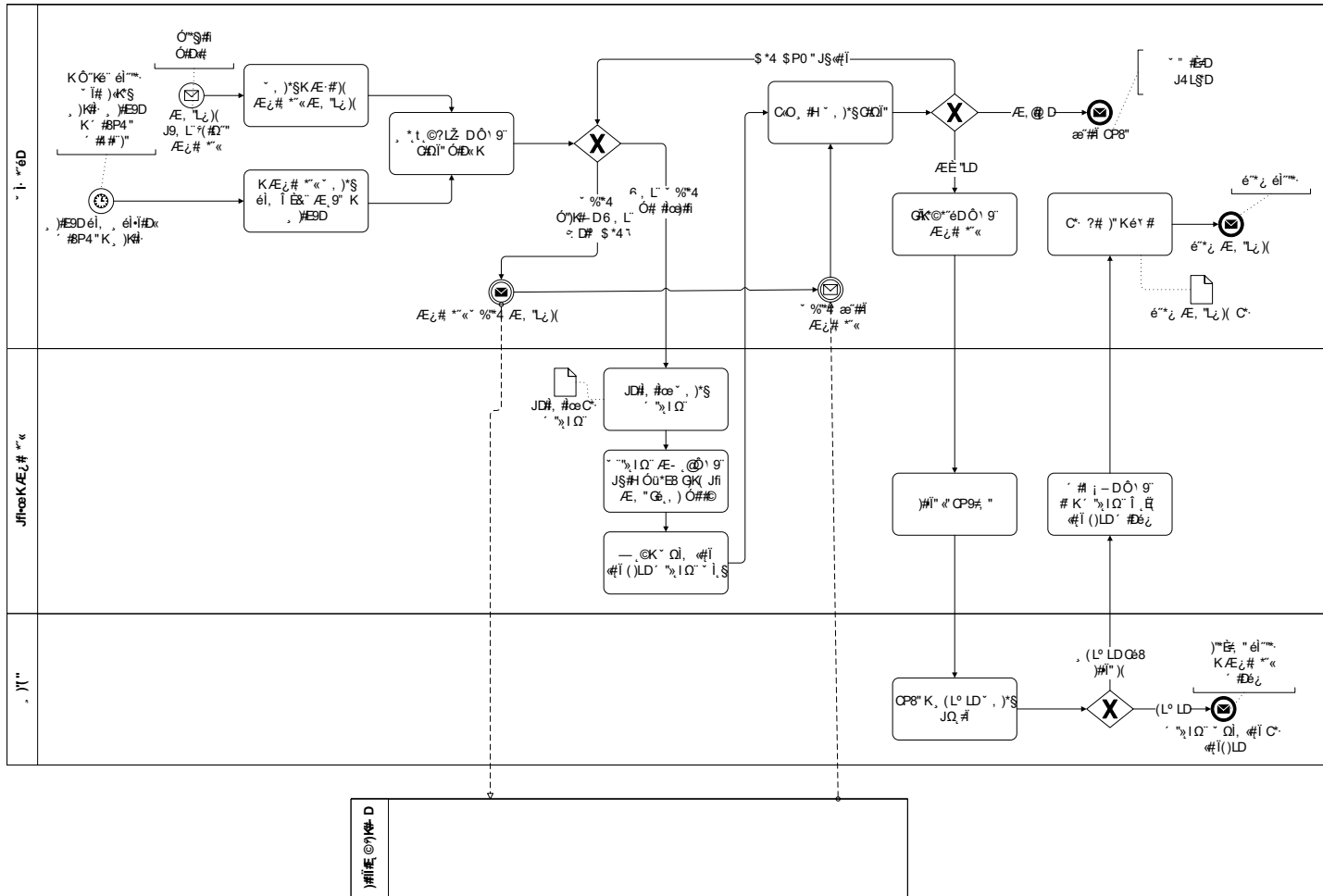
شرح فعالیت‌ها 		
ردیف	شرح	مسئولیت
۱	بررسی زیرساخت و وضعیت تحقق سند معماری	مدیر فنی
۲	تعیین مسئول پیگیری	مدیر فنی
۳	تعیین تجهیزاتی که دوره عمر آنها به پایان و بررسی شناسنامه تجهیزات رسیده است	مدیر فنی
۴	نیاز سنجی و پیش بینی تجهیزات مورد نیاز	مدیر فنی
۵	تعیین مدیر پروژه زیرساخت	مدیر فنی
۶	تعیین مشخصات دقیق تجهیزات و یا خدمات مورد نیاز	مدیر فنی



نمودار گردش کار فرایند

فرایند تعریف و توسعه زیرساخت و خدمات ICT - ویرایش ۰۰

فرایند تعریف و توسعه زیرساخت و خدمات ICT - ویرایش ۰۰



موانع و مشکلات فرایند



- ۱- عدم وجود سند معماری فناوری اطلاعات و ارتباطات
- ۲- جاری نبودن کامل سیستم service Desk

عوامل بحرانی موفقیت فرایند



- ۱- بکارگیری مشاورین با صلاحیت در خصوص طرح ریزی زیرساخت های ICT

نقاط قابل بهبود فرایند



۱- تدوین سند معماری و بکارگیری آن در فرایند