





	مشخصات فرایند		
	پشتیبانی و نگهداشت سیستم‌های اطلاعاتی		عنوان فرایند
	PI-IT-06-00		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	
پشتیبانی و نگهداشت کلیه ی سیستم‌های اطلاعاتی موجود در شرکت	
هدف فرایند	
تعیین چگونگی انجام پشتیبانی و نگهداشت سیستم‌های اطلاعاتی شرکت	

 ناظر	 مجری	 مالک
مدیر طرح و توسعه	مدیر فنی	مدیر فنی

ورودی فرایند			
دوره ارتباط	ابزار ارتباط	ورودی از	شرح ورودی
--	اتوماسیون اداری	فرایند پیاده سازی و استقرار سیستم‌های اطلاعاتی و سایر کاربران	درخواست پشتیبانی نرم افزار
--	سند کاغذی / الکترونیکی	فرایند پیاده سازی و استقرار سیستم‌های اطلاعاتی	شناسنامه تجهیزات
--	-سند کاغذی -اتوماسیون اداری	ارزیابی و انتخاب تامین کنندگان	فهرست تامین کنندگان IT
--	اتوماسیون اداری	فرایند تنظیم و انعقاد قرارداد	ابلاغیه قرارداد
--	سند کاغذی / الکترونیکی	پیمانکار مربوطه	گزارشات اجرایی / رفع نواقص مربوطه
--	سند کاغذی / الکترونیکی	فرایند حفاظت و کنترل امنیت اطلاعات	گزارشات وضعیت امنیت اطلاعات
خروجی فرایند			
دوره ارتباط	ابزار ارتباط	خروجی به	شرح خروجی
--	اتوماسیون اداری	فرایند تنظیم و انعقاد قرارداد	درخواست عقد قرارداد
--	سند کاغذی / الکترونیکی	پیمانکار مربوطه	درخواست خدمات / گزارشات نواقص
ماه‌بانه	سیستم SD	سوابق پروژه‌های ICT	گزارش اجرای پشتیبانی و نگهداشت نرم افزار
--	اتوماسیون اداری	متقاضی مربوطه	نتایج رسیدگی به درخواست ها
ماه‌بانه	سیستم SD	سوابق نگهداشت نرم افزاری در سیستم SD	سوابق بروزآوری شده سیستم‌های اطلاعاتی
شش ماهه	سیستم SD	کارشناس ارشد نرم افزار	برنامه ریزی دوره ای اجرای سرویس نگهداشت نرم افزاری



سنجه‌ها

شاخص اثربخشی فرایند	واحد سنجش	معیار	دوره پایش	مسئول پایش و اندازه‌گیری	نحوه اندازه‌گیری
درصد نگهداشت اجرا شده به برنامه ریزی شده	درصد	۹۰	سه ماهه	مدیر فنی	نسبت تعداد فعالیت‌های اجرا شده به فعالیت‌های برنامه ریزی شده
میانگین زمان پاسخگویی به درخواست‌های پشتیبانی	روز	۳	سه ماهه	مدیر فنی	میانگین زمان دریافت درخواست تا زمان ارائه پاسخ نهایی



فهرست فرم‌ها/ رویه‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط

ردیف	شرح	شماره مستند	نوع سند
۱	آیین نامه معاملات	---	آیین نامه
۲	قرارداد انجام پشتیبانی و نگهداشت سیستم‌های اطلاعاتی	---	قرارداد
۳	سوابق اجرای استقرار سیستم‌های اطلاعاتی	---	اسناد اجرای پروژه توسعه نرم افزار
۴	برنامه ریزی دوره ای سرویس نگهداشت	---	سند کاغذی/ الکترونیکی



منابع مورد نیاز

تجهیزات اداری، کامپیوتر، اینترنت، کد نویسی نرم افزار، پلت فرم توسعه نرم افزار



شرح فعالیت‌ها

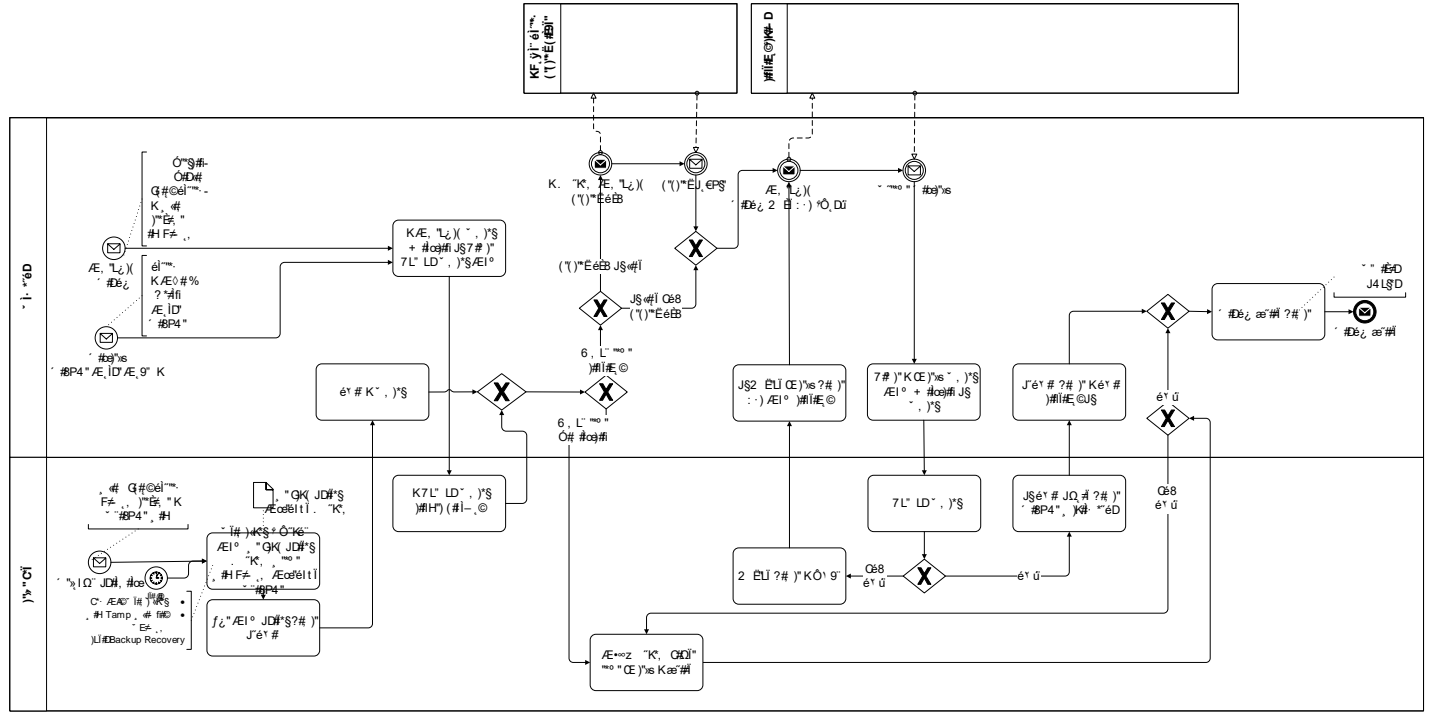
ردیف	شرح	مسئولیت
۱	بررسی درخواست رفع مشکل نرم افزاری	مدیر فنی
۲	بررسی موضوع نرم افزاری و پیشنهاد راهکار	کارشناس ارشد نرم افزار
۳	برنامه ریزی دوره ای جهت اجرای سرویس نگهداشت سیستم‌های اطلاعاتی	کارشناس ارشد نرم افزار
۴	انجام خدمات پشتیبانی سیستم‌های اطلاعاتی و سرویس‌های نگهداشت	کارشناس ارشد نرم افزار
۵	بررسی گزارش پشتیبانی و نگهداشت سیستم‌های اطلاعاتی	مدیر فنی

نمودار گردش کار فرایند



فرایند پشتیبانی و نگهداشت سیستم‌های اطلاعاتی - ویرایش ۰۰-

فرایند پشتیبانی و نگهداشت سیستم‌های اطلاعاتی - ویرایش ۰۰-



موانع و مشکلات فرایند



- ۱- کمبود نیروی انسانی در حوزه نرم افزار
- ۲- تعدد پلتفرم‌های نرم افزاری سازمان

عوامل بحرانی موفقیت فرایند



- ۱- آماده بکار نگه داشتن تمامی سیستم‌های اطلاعاتی
- ۲- بکارگیری سیستم مکانیزه مدیریت خدمات IT

نقاط قابل بهبود فرایند



- ۱- جاری سازی سیستم SD جهت دریافت و رسیدگی به درخواست‌های IT
- ۲- ایجاد یکپارچگی در سیستم‌های نرم افزاری