






	<b>مشخصات فرایند</b>		
	پشتیبانی و نگهداشت زیرساخت و خدمات ICT		عنوان فرایند
	PI-IT-03-00		شماره فرایند
	۱۴۰۳/۰۶/۱۲		تاریخ تنظیم اولیه
	۰۰		شماره ویرایش

<b>سوابق بازنگری فرایند</b>		
مستندات، سوابق و گزارش‌های مرتبط	تاریخ بازنگری	
--	--	

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


<b>نوع فرایند</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> اصلی	
<b>محدوده فرایند</b>	
پشتیبانی و نگهداشت کلیه ی زیرساخت و خدمات ICT در شرکت	
<b>هدف فرایند</b>	
تعیین چگونگی انجام پشتیبانی و خدمات نگهداشت زیرساخت ICT در شرکت	


 ناظر	 مجری	 مالک
مدیر طرح و توسعه	مدیر فنی	مدیر فنی


ورودی فرایند 			
شرح ورودی	ورودی از	ابزار ارتباط	دوره ارتباط
درخواست خدمات	کاربران سازمان	نرم افزار سرویس دسک	--
شناسنامه تجهیزات و زیرساخت ها	فرایند استقرار زیرساخت و خدمات	سند کاغذی/ الکترونیکی	--
گزارشات وضعیت امنیت اطلاعات	فرایند حفاظت و کنترل امنیت اطلاعات	سند کاغذی/ الکترونیکی	---
برنامه ریزی دوره ای اجرای سرویس نگهداشت	کارشناس ارشد زیرساخت و شبکه /کاتالوگ تجهیزات	سیستم SD	شش ماهه
فهرست تامین کنندگان IT	ارزیابی و انتخاب تامین کنندگان	سند کاغذی/ الکترونیکی	--
ابلاغیه قرارداد	فرایند تنظیم و انعقاد قرارداد	سند کاغذی	--
گزارش ارائه خدمات/ گزارشات رفع نواقص خدمات	پیمانکار مربوطه	سند کاغذی/ الکترونیکی	--
خروجی فرایند 			
شرح خروجی	خروجی به	ابزار ارتباط	دوره ارتباط
درخواست عقد قرارداد	فرایند تنظیم و انعقاد قرارداد	اتوماسیون فرزین	--
درخواست خدمات/ گزارشات نواقص	پیمانکار مربوطه	سند کاغذی/ الکترونیکی	--
برنامه دوره ای سرویس نگهداشت	فرایند پشتیبانی و نگهداشت زیرساخت	سند کاغذی/ الکترونیکی	--
گزارش اجرای پشتیبانی و نگهداشت زیرساخت	سوابق پروژه های ICT	سیستم SD	ماهانه
نتایج خدمات	متقاضی مربوطه	اتوماسیون اداری	--

سوابق بروزآوری شده تجهیزات زیرساخت	سوابق نگهداشت تجهیزات در سیستم SD	سیستم SD	ماهنامه
---------------------------------------	--------------------------------------	----------	---------

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

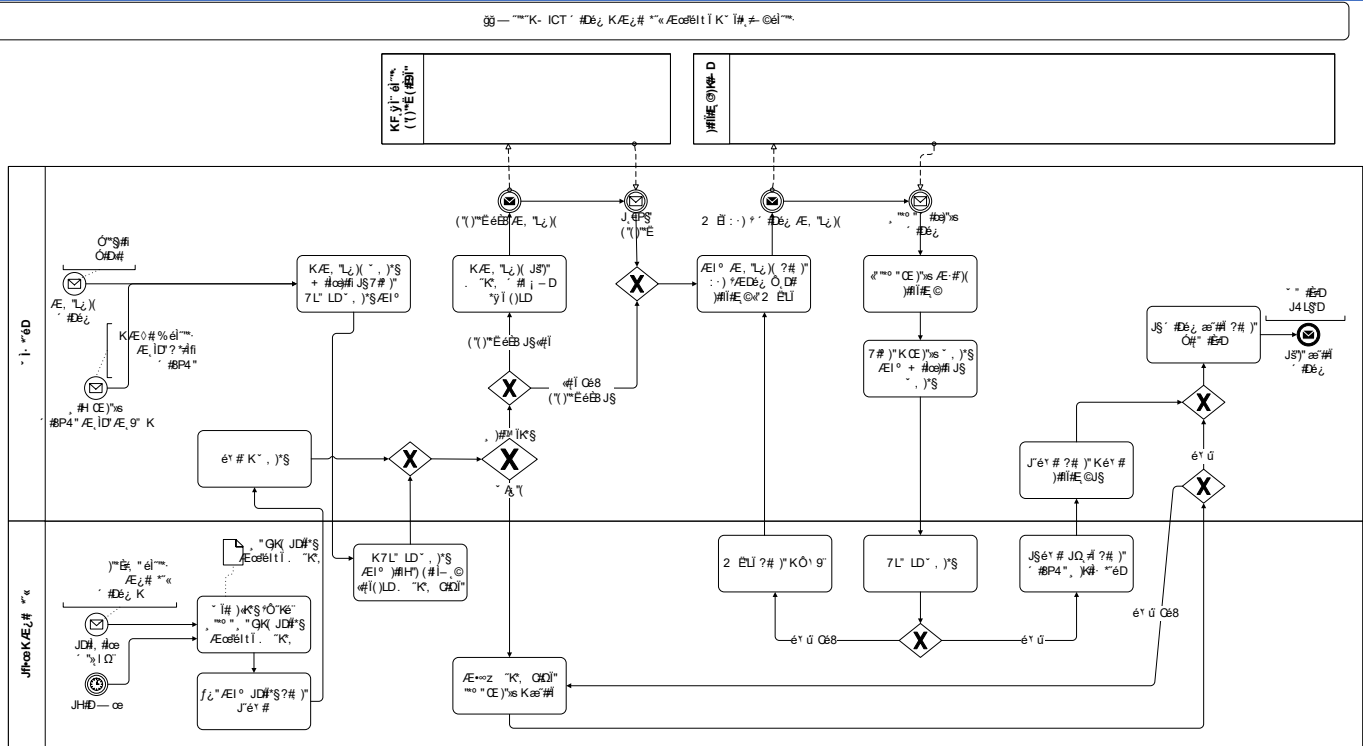
فهرست فرم‌ها / رویه‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط 			
ردیف	شرح	شماره مستند	نوع سند
۱	شناسنامه تجهیزات	---	کاغذی / الکترونیکی
۲	آیین نامه معاملات	---	آیین نامه
۳	قرارداد انجام نگهداشت زیرساخت	---	قرارداد
۴	سوابق اجرای نگهداشت زیرساخت	---	فرم تعمیر و نگهداری

منابع مورد نیاز 
تجهیزات اداری، کامپیوتر، اینترنت، بلوور، اسپری تمیز کننده قطعات، دستگاه تست شبکه، تجهیزات ایمنی

شرح فعالیت‌ها 		
ردیف	شرح	مسئولیت
۱	دریافت و بررسی درخواست زیرساخت	مدیر فنی
۲	بررسی موضوع درخواست پشتیبانی و پیشنهاد راهکار	کارشناس ارشد فنی
۳	تدوین برنامه ریزی دوره ای اجرای سرویس نگهداشت	کارشناس ارشد فنی

کارشناس ارشد فنی	انجام سرویس‌های پشتیبانی و نگهداشت زیرساخت و ارائه گزارش اجرا	۴
مدیر فنی	نظارت بر اجرای سرویس‌های پشتیبانی و نگهداشت زیرساخت	۵

### نمودار گردش کار فرایند



### موانع و مشکلات فرایند



- ۱- کمبود نیروی انسانی متخصص در حوزه زیرساخت
- ۲- شرایط فیزیکی نامناسب (به دلیل نوع صنعت)

### عوامل بحرانی موفقیت فرایند



- ۱- آماده بکار نگه داشتن زیرساخت‌های ICT
- ۲- سرویس و نگهداری دوره ای اثربخش

### نقاط قابل بهبود فرایند



- ۱- بکارگیری تجهیزات با ویژگی‌های خاص و سازگار با صنعت سازمان
- ۲- تلاش در جهت ایجاد یکپارچگی در نوع و برند زیرساخت
- ۳- انجام سرویس‌های دوره ای نگهداشت زیرساخت