



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

باسمه تعالی

روش اجرایی فرآیند

نگهداری شبکه، سخت افزار و نرم افزار



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

نام فرآیند: نگهداری شبکه، سخت افزار و نرم افزار

کد:
ITC-PR-EITO-۹۱۰۵۰۹-RW۰۱

فهرست تغییرات ثبت شده در سند

نسخه	تاریخ	مجزو تغییرات	تغییر دهنده	علت انجام تغییرات و بخش های تغییر یافته

تأیید کنندگان

نام و نام خانوادگی	مسئولیت	زیر سیستم	امضا	تاریخ
فریبار مصفاغی محمدی	رئیس اداره رایانه			
محمد علی شمس ایلی	معاون دقت مدیرعامل			
فرهاد قمی	مدیرکل دقت مدیرعامل و دبیر هیئت مدیره			
مهران شیرازی	مشاور و نایب رئیس سازمان در سیستم مدیریت کیفیت			
علی حکیم جوادی	معاون وزیر و رئیس سازمان فناوری اطلاعات ایران			

این سند در تاریخ به واحد های ذی ربط ابلاغ و اجرایی شد.

گروه نوسازی و تحول اداری

مهر و امضاء




وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

کد:
ITC-PR-EITO-۹۱۰۵۰۹-RW۰۱

نام فرآیند: نگهداری شبکه، سخت افزار و نرم افزار

فهرست مطالب		
ردیف	عنوان	صفحه
۱	هدف	۳
۲	دامنه کاربرد	۳
۳	اصطلاحات و تعاریف	۳
۴	شناسنامه (نمودار لاک پشتی)	۴
۵	مسئولیت ها	۵
۶	روش اجرایی	۵
۷	نمودار جریان	۶
۸	پیوست ها	۷

کد: ITC-PR-EITO-۹۱۰۵۰۹-RW۰۱	روش اجرایی	 وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان فناوری اطلاعات ایران
	نام فرآیند: نگهداری شبکه، سخت افزار و نرم افزار	

۱ هدف

هدف از این فرایند پشتیبانی و نگهداری از شبکه، تجهیزات و زیرساخت های سخت افزاری و نرم افزاری در کلیه سطوح سازمان فناوری اطلاعات است.

۲ دامنه کاربرد

این فرایند در کلیه سطوح سازمان فناوری اطلاعات شامل مدیران و کارکنان و تمامی فعالیتها و مسئولیت های حوزه آنان کاربرد دارد.

۳- اصطلاحات و تعاریف

سازمان الکترونیکی: سازمان الکترونیکی سازمانی است که در آن اطلاعات وارده به سازمان به داده های دیجیتال (اعم از تصویر یا متن) تبدیل شود و با اعمال کنترل های مختلف در سازمان به جریان بیفتد.

سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری: کلیه سیستم های کامپیوتری و تجهیزات جانبی آنها (اعم از کیس، مانیتور، کیبورد، چاپگر و اسکنر و غیره) و کلیه برنامه های نرم افزاری جهت راه اندازی و کار با این سیستم ها.

IP Address: آدرس شناسایی که هر کامپیوتر برای حضور در شبکه به آن نیاز دارد.

۴- شناسنامه

تمامی سوابق پروژه ها و سیستم ها در Plan ITC (پروژه سازمان الکترونیکی) و شناسنامه رایانه ای ثبت می-شود.



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

نام فرآیند: نگهداری شبکه، سخت افزار و نرم افزار

کد:
ITC-PR-EITO-۹۱۰۵۰۹-RW۰۱

نگهداری شبکه،
سخت افزار و نرم افزار

هدف

منابع

مهارت‌ها

۱- بررسی نیازهای رایانه
ای سازمان

۲- خرید و تامین سیستم های
سخت افزاری و نرم افزاری

۳- پشتیبانی از سیستم های
سخت افزاری و نرم افزاری

۴- پشتیبانی از شبکه

۱- پشتیبانی از نرم افزارهای موجود در سازمان

۲- برقراری امنیت شبکه داخلی سازمان

۳- ارتقای سیستم های موجود در سازمان

۳- بهینه نمودن تجهیزات سخت افزاری و نرم
افزاری

۴- استقرار و راه اندازی نرم افزارهای جدید

۱- گزارشهای گرفته شده از منابع موجود
۲- فرمهای ip دریافتی از واحدهای
مختلف
۳- تشخیص نیاز به سرویسهای جدید
۴- اعلام خرابی
۵- برنامه استقرار نرم افزارهای جدید

شاخص


اسناد و
سوابق

مراجع

- متوسط زمانبندی اصلاح خرابی سیستم های سازمان
- زمانبندی طرح ها و پروژه های شرکت فناوری اطلاعات ایران

Plan ITC
شناسنامه رایانه ای
فرمهای ip و paperless
و خرید تجهیزات و خدمات

اهداف و دستورالعمل های
پروژه سازمان الکترونیکی
ضوابط و دستورالعمل های
اداره حراست

کد: ITC-PR-EITO-۹۱۰۵۰۹-RW۰۱	روش اجرایی	 وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان فناوری اطلاعات ایران
	نام فرآیند: نگهداری شبکه، سخت افزار و نرم افزار	

۵- مسئولیت‌ها

۶- روش اجرایی

در این فرایند کلیه نیازهای سخت افزاری و نرم افزاری که در راستای استقرار سازمان الکترونیکی ایجاد می شود از کاربران سازمانی جمع آوری و بررسی می شود. سپس برای تامین این نیازها اقدام به تامین، خرید و راه اندازی سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری می گردد. به طور مستمر پشتیبانی از سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری و مدیریت شبکه سازمان صورت می پذیرد. این پایش به صورت آنلاین بوده و در صورت بروز مخاطره برای نرم افزارها، تجهیزات سخت افزاری و ارتباطات شبکه حیاتی سازمان، عملیات رفع مشکل همان با فوریت آنی صورت می پذیرد. عملیات پایش شبکه از طریق تجهیزات امنیتی، پایش نرم افزارها از طریق پایش عملکرد سرور توسط مسئول هر سرور و پایش سخت افزارها از طریق مسئول سخت افزار صورت می پذیرد.



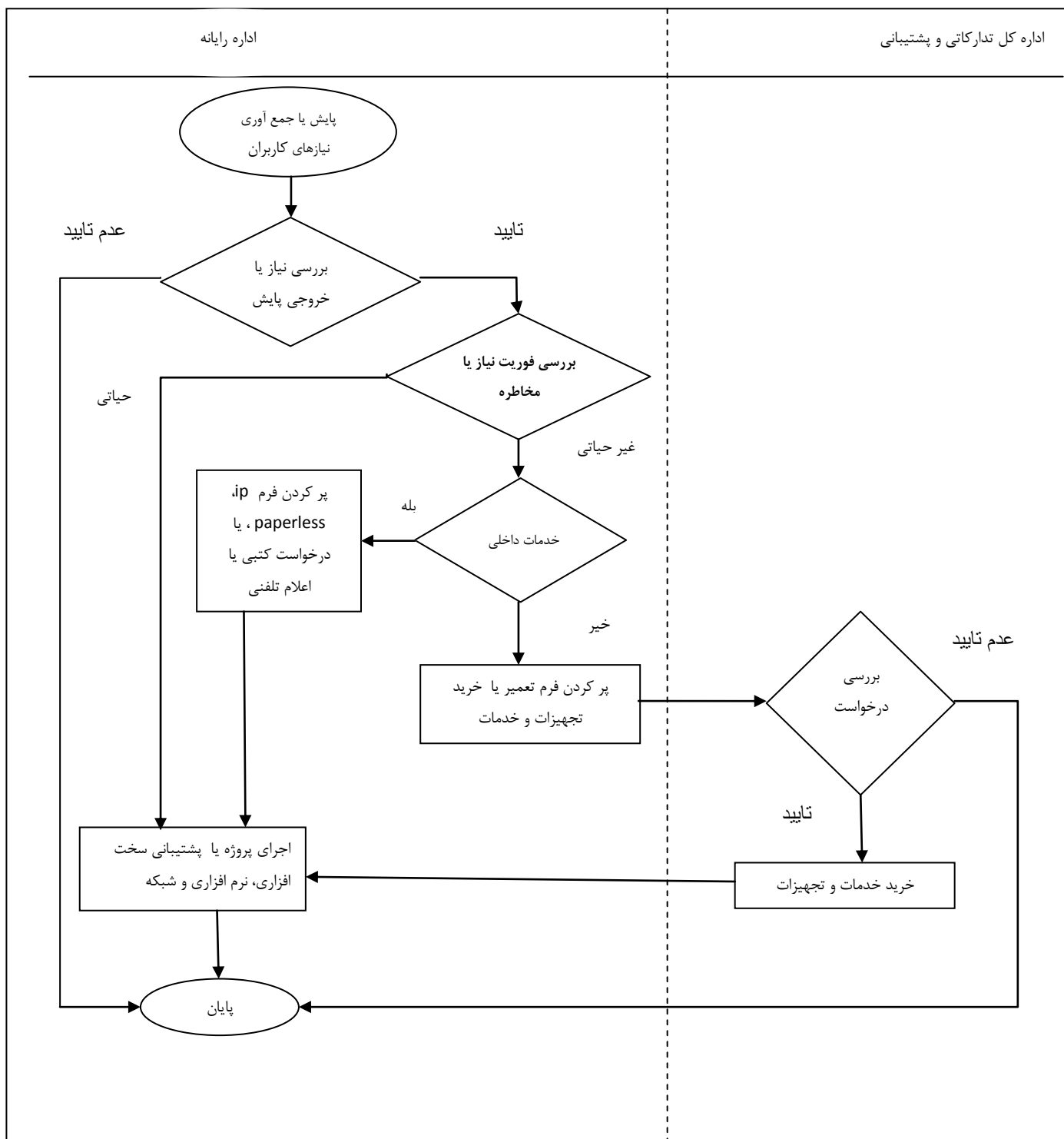
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران


روش اجرایی

کد:
ITC-PR-EITO-۹۱۰۵۰۹-RW۰۱

نام فرآیند: نگهداری شبکه، سخت افزار و نرم افزار

۷- نمودار جریان



کد: ITC-PR-EITO-۹۱۰۵۰۹-RW۰۱	روش اجرایی	 وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان فناوری اطلاعات ایران
	نام فرآیند: نگهداری شبکه، سخت افزار و نرم افزار	

۸- پیوست‌ها

- (۱) فرم IP
- (۲) فرم Paperless
- (۳) فرم درخواست تعمیر تجهیزات
- (۴) فرم درخواست خرید تجهیزات و خدمات