



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

نام سند:

**راهنمای ثبت و رسیدگی به درخواست ها در مرکز داده دولت
الکترونیک**

کد سند : ITO-PR-ServiceDesk-14010122-RW02

دسته بندی: داخلی

جدول وضعیت سند

ویرایش	تاریخ	شماره بند	توضیحات
اول	۱۴۰۰/۱۱/۱۷		
دوم	۱۴۰۱/۰۱/۲۳		

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
اداره کل طرح و توسعه	مدیرکل طرح و توسعه	معاون دولت الکترونیک

۱. مقدمه:

فرایند ثبت، رسیدگی و انجام درخواست های مشتریان در مرکز داده دولت الکترونیک و تعامل با کارشناسان میز خدمت (Service Desk)، از طریق ثبت تیکت در سامانه دانا انجام می شود. نحوه دریافت سرویس های مرکز داده و ثبت تیکت و پیگیری درخواست ها، در بخش های ذیل شرح داده شده است.

۲. نحوه دریافت سرویس های مرکز داده دولت الکترونیک:

متقاضیان استفاده از سرویس های مرکز داده دولت الکترونیک، پس از ارسال درخواست به معاونت سیاست گذاری و اعتبار بخشی سازمان فناوری اطلاعات ایران، انجام مراحل امکان سنجی و عقد قرارداد خدمات مرکز داده، می توانند از سرویس های مرکز داده استفاده نمایند.

۳. سرویس های مرکز داده دولت الکترونیک:

سرویس هایی که در حال حاضر در مرکز داده دولت الکترونیک راه اندازی شده اند و مشتریان می توانند با ورود به سامانه و ثبت تیکت، درخواست های خود را پیگیری نمایند، شامل عناوین ذیل است:

- سرویس میزبانی فضا
- سرویس سرور اختصاصی
- سرویس سرور اختصاصی مجازی
- سرویس شبکه PGSB

۴. سامانه میز خدمت مرکز داده دولت الکترونیک (دانا):

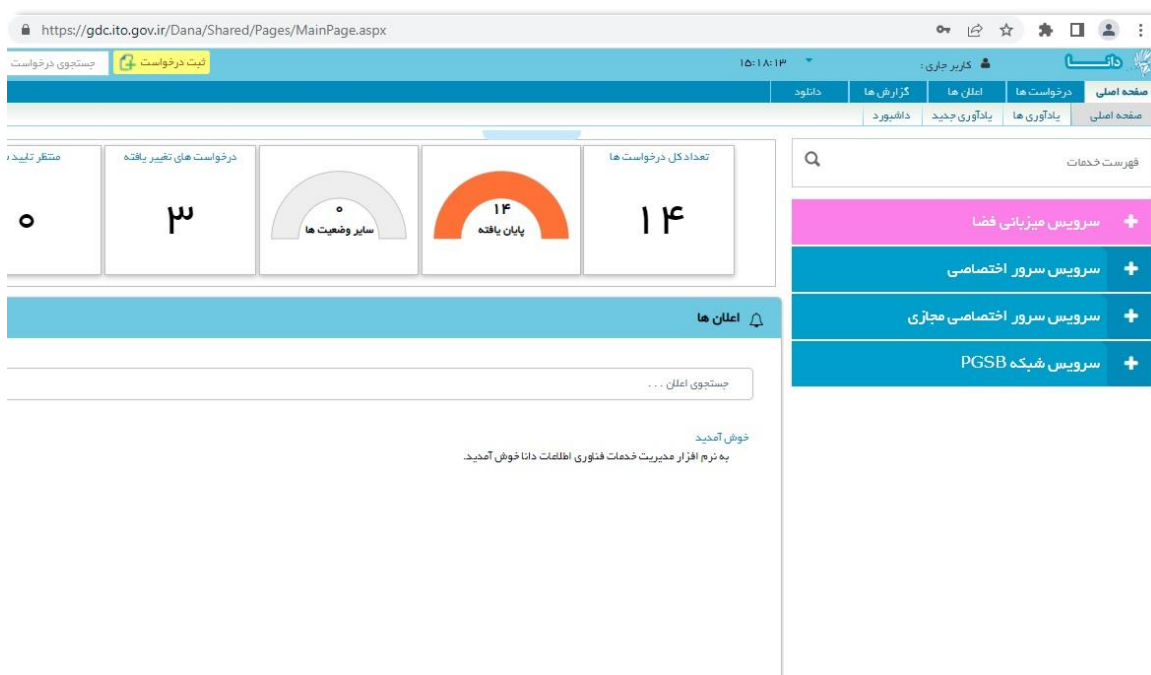
پس از عقد قرارداد، اداره کل طرح و توسعه نسبت به معرفی نماینده مشتری به میز خدمت مرکز داده اقدام نموده و یک نام کاربری برای ثبت و پیگیری درخواست های مرتبط با سرویس درخواستی اختصاص داده خواهد شد.

آدرس این سامانه [HTTPS://GDC.ITO.GOV.IR](https://gdc.ito.gov.ir) بوده و مشتریان می توانند از طریق شماره تلفن های ذیل نیز درخواست های خود را پیگیری نمایند.

• ۸۸۳۸۶۳۱۱ (داخلی یک)

• ۸۸۳۸۶۲۸۹ (داخلی یک)

• ۸۸۳۸۶۲۹۴ (داخلی یک)



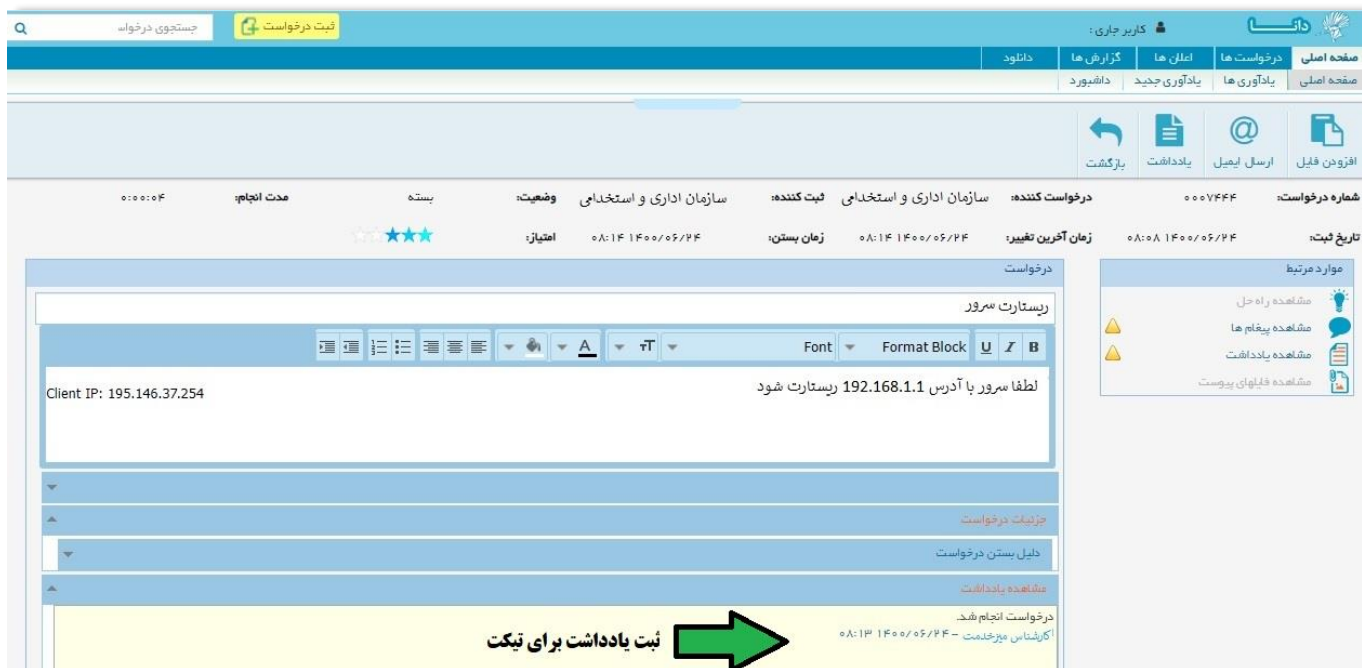
۵. نحوه ثبت یک درخواست (تیکت):

ثبت درخواست توسط مشتریان با تکمیل عنوان درخواست و متن درخواست، مطابق با شکل ذیل، انجام می شود و پس از آن درخواست (تیکت) توسط کارشناسان میز خدمت بررسی خواهد شد. در هر مرحله از انجام درخواست، مشتری وضعیت درخواست را می تواند مشاهده نموده و در صورت لزوم پیگیری تلفنی نماید.

۶. نحوه انجام یک درخواست (تیکت):

کارشناس سطح یک میز خدمت پس از مشاهده درخواست (تیکت)، نسبت به بررسی و تعیین اثر گذاری و تعیین فوریت درخواست که از ترکیب این دو بصورت اتوماتیک، اولویت درخواست تعیین میشود، اقدام خواهد نمود.

پس از آن بررسی درخواست آغاز و در صورت نیاز، با ثبت یادداشت از متقاضی درخواست ارسال اطلاعات تکمیلی می شود. همچنین درخواست به وضعیت "معلق" تغییر داده خواهد شد.
در ادامه و با انجام درخواست، وضعیت در خواست به "انجام شده" تغییر داده شده و نتیجه آن به اطلاع مشتری خواهد رسید. در صورت تایید مشتری، انجام درخواست خاتمه یافته و وضعیت درخواست به "بسته" تغییر داده می شود. (شکل ذیل)



The screenshot displays the ITO-PR-ServiceDesk web application. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'ثبت درخواست' (Register Request) and 'جستجوی درخواست' (Search Request). Below this is a header with various icons and a search bar. The main content area shows a list of requests with columns for 'شماره درخواست' (Request Number), 'تاریخ ثبت' (Registration Date), 'وضعیت' (Status), 'سازمان اداری و استخدامی' (Administrative and Employment Organization), 'زمان بستن' (Closing Time), and 'زمان آخرین تغییر' (Last Change Time). A specific request is highlighted with a green arrow pointing to the 'ثبت یادداشت برای تیکت' (Register note for ticket) button. The right sidebar contains a 'موارد مرتبط' (Related Items) section with icons for 'مشاهده راه حل' (View solution), 'مشاهده پیغام ها' (View messages), 'مشاهده یادداشت' (View notes), and 'مشاهده فایل های پیوست' (View attachments).