

دستورالعمل و شیوه نامه  
پشتیبانی و نگهداری رایانه های شهرداری شیراز  
(وظایف مسئولین IT و وظایف کارشناسان پشتیبانی)

			محل امضاء:	محل امضاء:	محل امضاء:
در حال اجرا	۹۵/۰۶/۲۰	۲	سعید حیدری	محمد صادق بنائی	احمد رضا ابراهیمی
وضعیت	تاریخ	ویرایش	تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کننده



## مقدمه :

باتوجه به گسترش روز افزون استفاده از تکنولوژی فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارائه خدمات به شهروندان و وابستگی عملیات جاری واحدهای تابعه شهرداری به عملکرد صحیح و بدون وقفه تجهیزات رایانه ای ، نگهداری و استفاده صحیح از امکانات موجود اهمیت ویژه ای یافته است. در این راستا شیوه نامه حاضر به همراه استاندارد استفاده از تجهیزات عمومی تدوین شده است تا با رعایت دقیق مفاد آن شاهد کاهش آسیب به تجهیزات و عدم بروز وقفه در عملیات جاری اداری باشیم.

## ۱- هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل اجرایی، پشتیبانی و نگهداری رایانه های شهرداری شیراز جهت خدمت رسانی بهتر و تسریع خدمات و همچنین رفع مشکلات موجود در انجام پشتیبانی و نگهداری رایانه های شهرداری شیراز می باشد.

## ۲- محدوده اعتبار

محدوده عملکرد این دستورالعمل، شهرداری مرکزی، حوزه های معاونت، مدیریت های ستادی، شهرداری های مناطق و سازمان های تابعه شهرداری شیراز می باشد.

## ۳- تعاریف و مفاهیم

- ۱- سازمان فاوا : منظور سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری شیراز می باشد.
- ۲- IT Administrators: یکی از پرسنل شهرداری (شامل رسمی، قراردادی، شرکتی) ، دارای تحصیلات مرتبط با رایانه ، تجربه لازم در زمینه IT و مورد تایید سازمان فاوا که کلیه امور مرتبط با حیطه فاوا را در محدوده معاونت، منطقه، سازمان و مدیریت مربوطه زیر نظر سازمان فاوا برعهده دارد.
- ۳- کارشناسان فنی مقیم : منظور کارشناسان مقیم شرکت پیمانکار پشتیبانی و نگهداری سیستم های کامپیوتری طرف قرارداد با سازمان فاوا شهرداری می باشد.



## کلیات مقررات عمومی استفاده از رایانه در شهرداری شیراز

- ۱- چنانچه کاربر از قبل رایانه نداشته باشد جهت استفاده از رایانه باید ابتدا درخواست تجهیزات رایانه ای خود را به کارشناس رایانه محل بدهد و کارشناس رایانه ، تجهیزات مورد درخواست را پس از بررسی نیاز های کاری فرد متقاضی طبق مقررات شهرداری شیراز به ایشان تحویل دهد .
- ۲- کلیه تجهیزات رایانه ای باید دارای کد سیستم ( کد سفید رنگ ) و کد اموال ( کد زرد رنگ ) یا کد اموال مربوط به سازمان های شهرداری بوده و کاربر موظف است در ابتدای تحویل گرفتن رایانه خود از وجود کد اموال روی بر روی آن اطمینان حاصل نماید و در صورت نداشتن کد اموال روی تجهیزات رایانه ای ، باید به جمع دار اموال محل خدمت خود مراجعه نموده و درخواست کد اموال نموده و نصب نماید .
- ۳- در صورت بروز هرگونه مشکل در تجهیزات رایانه ای (سخت افزاری ، نرم افزاری یا شبکه و....) کاربر باید ابتدا مراتب را به اطلاع کارشناس مسئول رایانه و در صورت عدم حضور به اطلاع امور اداری محل خدمت خود برساند . بدیهی است کاربر راساً حق اقدام ، بدون اطلاع مسئولین ذکر شده را ندارد .
- ۴- در صورت تشخیص کارشناس مسئول رایانه هر واحد مبنی بر نیاز به ارسال تجهیزات رایانه ای به سازمان فاوا برای انجام تعمیرات و یا نصب نرم افزار خاص ، لازم است فرم مخصوص خدمات پشتیبانی و نگهداری را پر نموده و پس از تکمیل امضاء مسئولین ذیربط به همراه تجهیزات به سازمان ارسال نماید.

## دستورالعمل ها

- ۱- کاربر مجاز است از رایانه خود فقط جهت نرم افزارهایی که از طرف مسئولین مافوق و سازمان فاوا برای او تعریف شده است استفاده نماید و هر گونه تلاش برای نصب نرم افزارهای خارج از حیطه تعیین شده (اعم از انواع نرم افزارهای کاربردی غیر مرتبط ، غیر مجاز ، گرافیکی ، افزودنیهای تزئینی ، بازی ها و ...) به هر شکل اکیدا ممنوع می باشد و در صورت مشاهده این گونه موارد ، کاربر رایانه مسئول شناخته می شود .
- ۲- اطلاعات رایانه ای شهرداری شیراز (اعم از متون ، نقشه ها ، تصاویر ، نامه ها ، پرونده ها ، اسناد ، پرونده های رایانه ای ، اطلاعات توصیفی و جغرافیایی و ...) داخل شبکه و سرورها و یا بر روی رایانه ها متعلق به شهرداری شیراز بوده و برای انجام امور جاری اداری است . هرگونه خارج نمودن و انتشار آن ها بدون اخذ مجوز از مقامات ذیصلاح ممنوع بوده و پیگرد قانونی دارد .
- ۳- هر گونه اقدامی که منجر به اختلال در عملکرد تجهیزات رایانه ای ، شبکه و دیگر کاربران گردد اکیدا ممنوع بوده و کاربر متخلف مسئولیت عواقب مربوطه را دارد .
- ۴- هر گونه اقدامی که منجر به تخریب اطلاعات رایانه در اختیار کاربر یا دیگر کاربران گردد (مستقیم یا غیر مستقیم) اکیدا ممنوع است .



۵- ایجاد و توسعه شبکه یا تغییر در تنظیمات شبکه ، IP سیستم ها و اضافه کردن IP منحصراتوسط کارشناسان سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات صورت می پذیرد و اقدام توسط کاربران و کارشناسان رایانه ای بدون مجوز سازمان فاوا اکیدا ممنوع بوده و ارتکاب به آن تخلف محسوب گشته و مرتکبین به کمیته انضباطی معرفی می گردند .

۶- هرگونه تلاش نرم افزاری و سخت افزاری جهت نفوذ به سایر کلاینت ها ، سرورها و دیتابیس ها ، که جزء دسترسی مجاز یک کاربر نمی باشد ، اکیدا ممنوع است .

۷- کاربر موظف است از رایانه خود و لوازم جانبی مربوطه مواظبت لازم را بعمل آورده و همواره پلمپ بودن کیس خود را زیر نظر داشته باشد . زیرا ارائه خدمات از طرف سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری شیراز منوط به صحت برچسب پلمپ بوده و مسئولیت حفظ آن به عهده کاربر تحویل گیرنده می باشد .

۸- باز کردن و تلاش در تعمیر کردن کیس ها ، تجهیزات شبکه و تجهیزات جانبی رایانه ای از جمله پرینتر ، اسکنر و ... توسط کاربران اکیدا ممنوع می باشد. انجام تعمیرات صرفا توسط کارشناسان یا پیمانکاران سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات صورت می پذیرد .

۹- ورود بدون اخذ مجوز لازم به سیستم ، نرم افزار یا شبکه با نام کاربری و کلمه عبور دیگران یا با استفاده از توکن ( مجوز سخت افزاری ) کاربران دیگر به هر عنوان ممنوع می باشد و مصداق سوء استفاده و سعی در دستیابی به اطلاعات به صورت غیر مجاز بوده و قابل پیگیری می باشد .

۱۰- نگهداری و نصب و راه اندازی و استفاده از هرگونه نرم افزار هک ، اسنایفر ، کرک ، کی لاگر ، مانیتورینگ ، ریموت کنترل ، فیلترشکن و غیره (حتی بصورت برنامه نصب نشده) که امنیت شبکه شهرداری شیراز و رایانه ها را مخدوش نموده و باعث ایجاد درگاه برای ورود غیر مجاز به سیستم ها و شبکه می شود اکیدا ممنوع می باشد .

۱۱- کاربران محترم بهتر است اطلاعات را بر روی درایو های حاوی سیستم عامل ، My Documents و Desktop ذخیره ننمایند و در صورت نیاز Shortcut فایل یا پوشه مورد نظر را در صفحه Desktop خود قرار دهند و در غیر این صورت مسئولیت مخدوش و از بین رفتن و پاک شدن اطلاعات به عهده کاربر می باشد .

۱۲- هر گونه کپی اطلاعات شخصی و خانوادگی بر روی رایانه یا بر روی منابع به اشتراک گذاشته شده در شبکه ( پوشه share ) ممنوع است .

۱۳- کاربر مسئول حفاظت از توکن ( مجوز سخت افزاری ) ، شناسه کاربری و رمز عبور خود بوده و باید از آن ها در حدود اختیار داده شده استفاده نماید . همچنین کاربر در برابر تعاملاتی که در شبکه شهرداری شیراز انجام می دهد مسئول است.

۱۴- کاربران مجاز به مراجعه و بازدید از سایت های اینترنتی که بر اساس قوانین جمهوری اسلامی ایران غیر مجاز شناخته شده اند نمی باشند .

۱۵- استفاده از اینترنت در محیط کاری صرفاً جهت استفاده در موارد مرتبط با وظیفه اداری کاربران مجاز است. لذا استفاده از اینترنت جهت دریافت هرگونه اطلاعات غیر مرتبط با وظیفه اداری ، استفاده از انواع مسنجر ، شبکه های اجتماعی و



محیط های گفتگو ( Chat ) همچنین سایت ها و وبلاگ هایی که به لحاظ محتوی سنخیتی با فعالیتهای اداری کاربر ندارند ممنوع می باشد .

۱۶- دسترسی به اینترنت برای هر کاربر فقط در محدوده زمانی مشخص که از طریق مسئول مافوق معین می گردد مجاز است ، هر گونه تلاش برای دسترسی به اینترنت خارج از حیطه تعیین شده اکیدا ممنوع می باشد.

۱۷- به دلیل محدودیت پهنای باند بارگزاری ( download ) نرم افزار ، اطلاعات و داده ها توسط کاربران ممنوع بوده و کارشناسانی که حسب وظیفه ویژه خود اجازه بارگزاری محدود اطلاعات را دارند باید در ساعات خلوت اداری و بدون استفاده از نرم افزار های مدیریت بارگزاری ( Download Manager ) اقدام به بارگزاری نمایند .

۱۸- به طور کلی استفاده از هرگونه فیلتر شکن مانند : Kerio - Stunnel - K9 - SOCKS - HTTPS - VPN و ... ممنوع است . در موارد خاص استفاده از VPN داخلی شبکه شهرداری شیراز با کسب مجوز و تایید کارشناسان واحد شبکه سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات مجاز می باشد . در چنین شرایطی قطع اتصال VPN پس از اتمام کار الزامی است.

۱۹- در هنگامی که به سیستم خود نیازی ندارید و یا به هر دلیلی آنرا ترک می نمایید برای زمان های کوتاه (در حد چند دقیقه) آنرا Lock و برای زمان های بلندتر آنرا Logoff یا Sleep نمایید بدیهی است که مسئولیت هرگونه سوء استفاده از رایانه کاربر توسط افراد غیر مجاز در زمان غیبت ، بر عهده کاربر سیستم می باشد . همچنین باید در پایان ساعت اداری حتماً سیستم خود را خاموش نموده و میز خود را ترک نمائید .

۲۰- استفاده از فلش ، SD Card ، هارد دیسک اکسترنال ، کارت شبکه وایرلس و دانگل بلوتوث جهت انتقال فایل به رایانه ها بطور کلی ممنوع است و کلیه نقل و انتقال فایل ها باید از طریق پوشه های به اشتراک گذاشته شده در شبکه (share) و یا توسط CD و DVD و با کسب مجوز های لازم انجام پذیرد .

۲۱- فضای به اشتراک گذاشته شده در شبکه (share) فقط برای نقل و انتقال آسان فایل ها بین رایانه ها تعبیه گردیده است و برای نگهداری طولانی مدت اطلاعات و یا تهیه نسخه پشتیبان نباید استفاده نمود زیرا با توجه به محدودیت فضای مذکور در بازه های زمانی اطلاعات موجود در آن توسط مسئولین شبکه پاکسازی خواهد شد . بنابراین نگهداری از اطلاعاتی که نیاز به تهیه پشتیبان دارند باید با هماهنگی مسئول کامپیوتر واحد صورت پذیرد .

۲۲- اتصال موبایل ، تبلت ، دوربین دیجیتال توسط کابل ، بلوتوث و یا ... به رایانه توسط کاربر حتی جهت شارژ دستگاه ممنوع است . تنها اتصال دوربین های متعلق به شهرداری شیراز در واحد های مجاز ( بازدید ، روابط عمومی و نقشه برداری ) جهت انتقال اطلاعات بر روی رایانه با کسب مجوز از کارشناسان سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات امکان پذیر می باشد .

۲۳- پسورد بایاس مادربرد ، پسورد Local Admin و دیگر پسوردهای مدیریتی شبکه انحصاراً باید در اختیار کارشناسان سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات و کارشناس رایانه واحد بوده و به هیچ عنوان کاربران و دیگر کارشناسان غیر مجاز حق دسترسی و استفاده از آن را ندارند .

۲۴- برنامه هایی مانند سامان شبکه ، آنتی ویروس ها ، سرویس های نصب شده و ... بر روی کلاینت ها نباید تغییر وضعیت داده شده ( متوقف - Stop یا غیر فعال ) گردند و در صورت مشاهده با کاربر برخورد قانونی می گردد .



۲۵- هر گونه تغییر در پالیسی ، فایروال ، دسترسی و ریست کردن پسورد بر روی دستگاه های کاربر ممنوع بوده و منحصر توسط کارشناسان سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات انجام می پذیرد .

۲۶- تهیه هر گونه نسخه پشتیبان ( backup ) از اطلاعات سرورها شامل دیتابیس ها ، فایل ها و دایرکتوری ها منحصر توسط کارشناسان سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات دارای مجوز ، مجاز است و اقدام توسط کاربران و کارشناسان دیگر در رابطه با دستیابی و تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات سرورها به منزله تلاش در دستیابی به اطلاعات به صورت غیر مجاز بوده و قابل پیگیری می باشد .

تبصره مهم : در صورتی که کاربران اطلاعات حائز اهمیتی بر روی رایانه خود داشته باشند ( نظیر نامه های مهم ، متون قراردادهای ، آمار ها ، عکس ها و ... ) می بایست جهت تهیه نسخه پشتیبان ( backup ) از اطلاعات مذکور از کارشناس رایانه محل درخواست نمایند.

۲۷- کاربران موظفند حداقل هفته ای یک بار از به روز بودن آنتی ویروس خود اطمینان حاصل نموده و در ساعاتی که استفاده زیادی از رایانه خود ندارند سیستم خود را با آنتی ویروس اسکن کامل نمایند و در صورت به روز نبودن آنتی ویروس سریعاً به کارشناس رایانه واحد خود اطلاع دهند .

۲۸- کاربرانی که نیاز به استفاده از ایمیل دارند می بایست جهت نقل و انتقال فایل ها از ایمیل شهرداری شیراز استفاده نمایند و به هیچ عنوان ایمیل هایی را که فرستنده آن را نمی شناسند و یا از محتوای آن آگاهی ندارند باز ننمایند تا دچار مشکلاتی از جمله ویروس یا بد افزار های باج گیر نشوند .

۲۹- در صورت مشاهده هرگونه اختلال و یا تغییرات نا متعارف در کار رایانه یا فایل های موجود سریعاً مراتب را با مسئول رایانه محل و یا واحد پشتیبانی فنی سازمان فاوا به شماره ۳۲۳۳۳۴۶۱ درمیان بگذارید .

۳۰- در صورت نیاز به هرگونه جابجایی و تغییر و تحول در محل لازم است قبل از اقدام به جابجایی و پس از مشخص شدن محل جدید، با ارسال درخواست به سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت بررسی محل جدید از نظر تجهیزات و نود های شبکه ، برق ups و دیگر زیرساخت ها اقدام لازم به عمل آید .

رعایت مفاد این آئین نامه برای تمامی پرسنل شاغل در شهرداری شیراز و واحد های تابعه لازم الاجرا بوده و متخلفین از آن حسب مورد به مسئولین اداری واحد تابعه شهرداری شیراز ، کمیته انضباطی و در صورت لزوم به مراجع ذی صلاح قضایی حسب قانون جرائم رایانه ای مصوب مجلس شورای اسلامی در تاریخ ۱۳۸۸/۳/۵ ارجاع داده می شوند .



## **وظایف و شرایط تأیید IT Administrators (مسئول رایانه) :**

### **شرایط تأیید یک فرد به عنوان IT Administrators توسط سازمان فاوا :**

برای احراز صلاحیت یک فرد به عنوان IT Administrator یا مسئول رایانه ی حوزه های شهرداری شیراز ، شخص مورد نظر میبایست علاوه بر داشتن مدرک تحصیلی مرتبط ( مدرک کارشناسی یا بالاتر در رشته نرم افزار ، سخت افزار ، فناوری اطلاعات ، ICT و الکترونیک ) حتما دوره های + NETWORK ، MCSE ، A+ و ICDL 2013 را در آموزشگاه های معتبر مورد تأیید این سازمان گذرانده و همچنین دوره های Admin نرم افزار های کاربردی شهرداری شیراز از جمله اتوماسیون اداری ، ESUP ، پورتال شهرداری ، اکانتینگ اینترنت و ... را بگذراند و مدارک دوره های فوق را به این سازمان ارائه نمایند.

### **وظایف IT Administrators (مسئول رایانه) :**

#### **۱ – نظارت بر کار پیمانکاران طرف قرارداد و کاربران رایانه**

۱- دریافت پیام خرابی و مشکلات تجهیزات رایانه ای از کاربر ها ، اولویت بندی نمودن آنها و تکمیل نمودن فرم رفع نقص به موقع ملزومات و تجهیزات توسط کارشناس رایانه و تحویل آن به نماینده پیمانکار پشتیبانی و نگهداری به صورت روزانه ( کلیه فرم ها در پیوست شماره یک ضمیمه می باشد )

۲- بررسی و پیگیری رفع عیب تجهیزات و خرابی ها و امضاء فرم رفع نقص به موقع ملزومات و تجهیزات و مشخص نمودن و پیگیری مواردی که انجام پذیرفته است به صورت روزانه و در صورت عدم انجام موارد خواسته شده ارجاع به سازمان فاوا جهت جریمه پیمانکار

۳- نظارت بر تکمیل نمودن کلیه فرم های موجود و رعایت اجرای دقیق مفاد قرارداد پشتیبانی و نگهداری توسط پیمانکار در زمان های تعیین شده در قرارداد .

۴- بررسی فرم گواهی انجام کار ماهیانه و چک کردن تعداد تجهیزات موجود با فرم تهیه شده توسط پیمانکار و امضاء فرم گواهی انجام کار

۵- کنترل دقیق تجهیزات خارج شده و وارد شده توسط پیمانکار پشتیبانی و نگهداری و تکمیل نمودن فرم های مربوطه

۶- نظارت و اجرای مفاد شیوه نامه استفاده از رایانه و لوازم جانبی در شهرداری شیراز توسط کلیه کاربران و تذکر تخلفات صورت گرفته به کاربر و در صورت نیاز در جریان قرار دادن سازمان فاوا از تخلف انجام گرفته توسط کاربر





## ۲- تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات

۱- بکاپ گیری از پوشه های مشترک و گرفتن بکاپ نرم افزار های single با برنامه زمانبندی ارائه شده و ارسال هارد بکاپ به سازمان فاوا جهت قرار گرفتن در بانک بکاپ و تست بکاپ ها

## ۳- نیاز سنجی خرید و ارتقاء تجهیزات رایانه ای

۱- نیاز سنجی یا دریافت درخواست های تجهیزات رایانه ای

۲- بررسی تجهیزات موجود یا مورد نیاز و تایید یا عدم تایید نیاز به آن تجهیزات

۳- تهیه لیست تجهیزات مناسب مطابق با نیاز از روی مشخصات ارائه شده در پورتال سازمان فاوا و در صورت نیاز مشاوره با کارشناسان سازمان فاوا

۴- بررسی فاکتورهای خرید و مطابقت مشخصات و قیمت آن با سایت سازمان فاوا .

۵- کنترل فنی تجهیزات خریداری شده ، چک کردن گارانتی های دستگاه یا قطعات ، نصب تجهیزات یا قطعات در محل و بر روی دستگاه مورد نظر .

۶- به روز رسانی یا ایجاد شناسنامه دستگاه، درخواست نصب کد اموال بر روی دستگاه و تحویل تجهیزات به شرکت پیمانکار جهت ارائه خدمات پشتیبانی و نگهداری و پر نمودن فرم گزارش تعویض قطعات و تجهیزات .

۴- حفظ و حراست از امکانات ، تجهیزات ، اموال های IT و بکاپ های محل .

۵- تهیه و به روز نگاه داشتن شناسنامه برای کلیه تجهیزات IT ، تجهیزات شبکه و نرم افزار های موجود در محل و ارسال لیست ماهیانه آن به سازمان فاوا .

۶- نصب نرم افزار های خاص و تخصصی که در حیطه وظایف شرکت پیمانکار پشتیبانی نمی باشد . ( آگاهی از نرم افزارهای موجود در حوزه مربوطه و آشنایی با آنها به منظور رفع پاره ای از مشکلات )

۷- اعمال سیاست های سازمان فاوا در زمینه ارتقاء ، بروزرسانی و یا نصب نرم افزار ها و سخت افزار های جدید .

۸- آموزش و راهنمایی کاربران در انجام امور رایانه ای و در صورت نیاز درخواست دوره های آموزشی برای کاربران





## ۵- اتاق سرور :

۱- کنترل روزانه وضعیت چراغ هاردهای سرور ( وضعیت مجاز : چراغ سبز - در صورت نارنجی بودن به اداره مهندسی مرکز داده سازمان فاوا اطلاع داده شود و پیگیری دریافت هارد جایگزین از فاوا و تعویض آن در انتهای ساعت کار اداری صورت پذیرد)

۲- بررسی پنل کنترل وضعیت سرور به صورت روزانه ( در صورت مشاهده چراغ نارنجی بر روی این **PANEL** موارد به اداره مهندسی مرکز داده سازمان فاوا اطلاع داده شود و پیگیری حل مشکل از فاوا و تعویض قطعه مرتبط صورت پذیرد)

۳- کنترل روزانه عملکرد سیستم سرمایشی (در صورت غیرفعال بودن یا عملکرد نامطلوب نسبت به رفع مشکل از طریق حوزه تابعه اقدام شود - سرویس یکساله سیستم سرمایشی از طریق حوزه مربوطه پیگیری شود و به منظور پیش بینی اختلالات احتمالی موارد به اداره برق سازمان فاوا اطلاع داده شود)

۴- کنترل روزانه اتاق سرور یا برق از بابت عدم وجود صدای غیر عادی (تجهیزات یا **UPS**) (در صورت وجود صدای غیر عادی منبع ایجاد صدا شناسایی شده و به تناسب به اداره برق سازمان فاوا اطلاع داده شود و پیگیری حل مشکل توسط فاوا صورت پذیرد)

۵- کنترل روزانه دستگاه های هوشمند موجود در اتاق سرورها (شارژ سیم کارت کنترل و در صورت اتمام تمدید گردد. در صورت وجود پیغام **PLEASE WAIT** بر روی مانیتور مربوطه حسب راهنمای پیوست اقدام گردد )

۶- کنترل هفتگی نظافت اتاق و عدم وجود لوازمات اداری و عدم استقرار پرسنل در اتاق (به لحاظ وجود تجهیزات حساس در اتاق سرور ، نظافت اتاق باید به صورتی انجام شود که موجب ایجاد گرد و غبار نگردد. وجود هرگونه لوازم متفرقه در اتاق سرور ممنوع بوده و در صورت مشاهده مراتب به حراست **IT** شهرداری اعلام می شود.)

۷- جلوگیری از ورود افراد غیرمجاز به اتاق سرور و هماهنگی نمودن با فاوا در این خصوص (صرفا پیمانکاران معرفی شده از سوی فاوا مجاز به ورود به اتاق سرور می باشند و ورود افراد یا پیمانکاران سایر حوزه ای تابعه به اتاق سرور ممنوع می باشد)

## ۶- اینترنت :

۱- تعریف کاربران حوزه های تابعه در سیستم مدیریت کاربران اینترنت حسب آموزش و سیاست امنیتی تدوین شده -ثبت کد ملی کاربران در سیستم الزامی است - شناسه کاربری کد پرسنلی است.

۲- **LOCK** کردن دسترسی به اینترنت کاربرانی که بنا به هر دلیلی (انتقال محل خدمت - بازنشسته،تمام کار پیمانکاران و مشاوران و ..) در آن حوزه کار نمی کنند.

۳- کپی کانکشن اتصال به اینترنت بر روی سیستم کاربران

۴- کنترل پهنای باند مصرفی کاربران در راستای پهنای باند تخصیص داده شده توسط فاوا به آن حوزه و ساماندهی تعداد کاربران (به جهت محدودیت پهنای باند اینترنت، دانلود محدود اطلاعات مرتبط، باید در ساعات غیر پیک ترافیکی صورت پذیرد)



- ۵- نظارت بر عدم بهره برداری از اینترنت بر بستر شبکه اعم از اینترنت وایمکس، بی سیم، ADSL، DIAL UP و ... (به جز اینترنت امن ارائه شده به کاربران در قالب کانکشن به فاوا)
- ۶- سیستم یا لپ تاپی که از اینترنت مستقل استفاده می کند باید حتماً مانند سایر سیستم ها دارای آنتی ویروس ابلاغ شده از سوی فاوا باشد.

## **۷- آنتی ویروس:**

- ۱- نصب آنتی ویروس ابلاغ شده توسط فاوا بر روی سیستم کاربران
- ۲- کنترل دوره ای سیستم کاربران به لحاظ عدم نصب سایر آنتی ویروس ها و پذیرش UPDATE از سرور مرکزی
- ۳- آموزش به کاربران آن حوزه در خصوص اسکن فلش یا مموری متصل شده به سیستم، قبل از بهره برداری

## **۸- شبکه محلی و ارتباطی:**

- ۱- نظارت بر صحت عملکرد پیمانکار نگهداری شبکه محلی حسب دستورالعمل ابلاغی از سوی فاوا جلوگیری از اتصال سیستم یا لپ تاپ آلوده و فاقد آنتی ویروس یا سیستم های ناشناخته در شبکه
- ۲- همکاری با پیمانکاران معرفی شده از سوی فاوا جهت سرویس و بازرینی دکل های منصوبه یا کابینت شبکه فیبر نوری
- ۳- جلوگیری از اتصال تجهیزات برقی غیر IT (مانند دستگاه کپی، هیترو و ....) به پریز برق اضطراری (حتی الامکان از اتصال پریتر نیز به پریز های مربوطه به ویژه در زمان قطع برق و در شرایط نبود ژنراتور خودداری شود)
- ۴- هماهنگی با سازمان فاوا در خصوص آماده سازی بستر اتصال به شبکه قبل از جابجایی مکان پرسنل یا انجام اصلاحات عمرانی در حوزه
- ۵- راه اندازی سیستم کاربران تحت دامین شبکه (JOIN TO DOMAIN) با هماهنگی و حسب شرایط اعلام شده از سوی فاوا همچنین مدیریت کاربری تعریف شده برای اتصال به شبکه حوزه (در صورت انتقال هر کاربر از آن حوزه موارد می بایست به اطلاع رابط IT حوزه رسیده تا در اسرع وقت کاربری مربوطه حذف شود. در صورت عدم اطلاع به رابط IT مسئولیت هرگونه سوءاستفاده از نام کاربری به عهده کاربر می باشد).



### شرح وظایف کارشناسان فنی مقیم ( کارشناسان مقیم شرکت پیمانکار )

۱- نصب و اصلاح سیستم عامل ویندوز، درایور سخت افزارها، نرم افزارهای کاربردی و انجام تنظیمات مورد نیاز مربوطه

۲- نصب و راه اندازی نرم افزار اتوماسیون گام و تنظیمات مربوط جهت اجرای اتوماسیون به عهده کارشناس پیمانکار و رفع عیب هرگونه ایراد مربوط به محتوای برنامه به عهده کارشناس مربوطه در سازمان فاوا می باشد نیاز است با ناظر مقیم آن حوزه هماهنگی لازم انجام گیرد.

۳- نصب و راه اندازی نرم افزار رایورز و تنظیمات مربوط جهت اجرای نرم افزار و رفع عیب هرگونه ایراد مربوط به محتوای برنامه به عهده کارشناس مربوطه در شرکت رایورز می باشد.

۴- نصب آنتی ویروس سیمانتک تحت شبکه و بروز رسانی آن، رفع آلودگی های ویروسی بوجود آمده بر روی رایانه های موجود در حوزه مربوطه (نیروی کارشناس پیمانکار هیچ گونه دسترسی در خصوص هر نوع تغییر در آنتی ویروس را ندارد)

۵- پشتیبانی و نگهداری سیستم های نرم افزاری سازمان فاوا شامل شناسایی خطاها، رفع خطاها با هماهنگی ناظرین عالی

۶- تلاش به منظور ایجاد بانک اطلاعاتی تجهیزات رایانه ای موجود در حوزه و به روز نمودن آن (ثبت فایل اکسل)

۷- ارایه لیست تجهیزات مورد نیاز برای سیستم های رایانه ای، اصلاح محل استقرار و کاربر آن در صورت جابجایی

۸- نصب و راه اندازی تجهیزات کامپیوتری خریداری شده

۹- اسمبل و نصب و راه اندازی سیستم های کامپیوتری در صورت نیاز

۱۰- بررسی کارشناسی علت تعویض تجهیزات رایانه ای و تایید یا عدم تایید نیاز با هماهنگی مسئول رایانه آن حوزه

۱۱- نگهداری و نصب کلیه قطعات سخت افزاری موجود در حوزه شهرداری

۱۲- بررسی وضعیت موجود سخت افزار و حصول اطمینان از صحت عملکرد تجهیزات سخت افزاری آن حوزه

۱۳- چک کردن سیستم ها از نظر سخت افزاری و تعمیرات و تنظیمات مربوط به آن و تعویض قطعات و ارتقاء سیستم در صورت نیاز

۱۴- ثبت لیست سخت افزاری کامپیوترهایی که کد شناسایی ندارند (شماره اموال) و ارائه آن به ناظر مقیم آن حوزه

۱۵- نظارت بر فرآیند ارسال تجهیزاتی که نیاز به تعمیر دارند (مانند : چاپگر) به شرکت، کنترل کیفیت تعمیر، کنترل زمان خروج و ورود تجهیزات و مشخص کردن مدل جایگزینی

۱۶- انجام تنظیمات مربوط به شبکه (تنظیم IP، اتصال به اینترنت و ایجاد شبکه دامین)



۱۷- ارسال گزارش فعالیت های انجام شده ( سخت افزاری ، نرم افزاری) در قالب فرم های تدوین شده (صورت وضعیت ماهیانه نسخه شماره ۲) و دستورالعمل های مدیریتی به صورت ماهیانه و ارائه گزارش امور به مسئول واحد پشتیبانی فاوا

۱۸- انجام سرویس های ادواری بصورت ۳ماهه در محل و پلمپ کردن سیستمها


۱۹- نیروهای کارشناس شرکت پیمانکار موظف میباشند قبل ازانجام هر کدام از موارد ذکر شده با ناظر مقیم آن حوزه هماهنگی لازم را بعمل رسانند

۲۰- از انجام هرگونه تعمیر و رفع ایراد تجهیزاتی که متعلق به شهرداری نمی باشد خودداری نمایند



## پیوست شماره یک

( لازم به ذکر است این فرم ها و کلیه گردش کار ها پس از ابلاغ سازمان فاوا به صورت الکترونیکی و در نرم افزار ارائه شده توسط این سازمان انجام می پذیرد)

 <p>سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری شیراز</p>		<p>پروسی حضور و فهرست خدمات کارشناس مقیم پیمانکار در محل مورد نظر</p>		<p>شماره: تاریخ:</p>	
<p>۱- نام محل: .....</p>					
<p>۲- نام کارشناس مقیم پیمانکار: .....</p>					
<p>۳- ماه عملکرد: .....</p>		<p>۴- اهم خدمات انجام شده در ماه جاری</p>			
ردیف	۵- برآورد مدت خدمت (ساعت)	۶- توضیحات			
۱					
۲					
۳					
۴					
۵					
۶					
۷					
۸					
۹					
۱۰					
<p>این قسمت توسط رابط ۱۲ مقیم تکمیل می گردد/ در صورت استفاده از مرخصی برگ مرخصی ضمیمه گردد.</p>					
۷- میزان تاخیر ماهیانه:		۸- میزان کسر کار ماهیانه:		۹- مدت ساعات کار کرد در ماه جاری:	
۱۱- میزان مرخصی روزانه دریافتی در ماه جاری:		۱۲- میزان مرخصی ساعتی دریافتی در ماه جاری:		۱۳- تعداد ودلیل روزهای مرخصی بدون جانشین از طرف شرکت:	
۱۴- تنظیم کننده نماینده پیمانکار نام و نام خانوادگی / امضاء		۱۵- ناظر مقیم حوزه نام و نام خانوادگی / امضاء		۱۶- ناظر تأیید کننده سازمان فن آوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری نام و نام خانوادگی / امضاء	
تاریخ: ۱		شماره صفحه: ۱		شماره مدرک: FMN-10-02	



رفع نقص به موقع ملزومات و تجهیزات

شماره:  
تاریخ:

۱- نام محل: .....

۲- ماه عملکرد: .....

ردیف	۳- نام واحد	۴- شماره اموال	۵- نوع دستگاه	۶- مورد گزارش شده (نوع خرابی)	۷- تاریخ گزارش	۸- ساعت گزارش	۹- زمان اجرای درخواست	۱۰- میزان تاخیر ارائه خدمات	۱۱- دلیل تاخیر ارائه خدمات
۱									
۲									
۳									
۴									
۵									
۶									
۷									
۸									
۹									
۱۰									

۱۲- تنظیم کننده

نماینده پیمانکار

نام و نام خانوادگی / امضاء

۱۳- ناظر مقیم حوزه

نام و نام خانوادگی / امضاء

۱۴- ناظر تأیید کننده

سازمان فن آوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری شیراز

نام و نام خانوادگی / امضاء

توزیع نسخ:

شماره مدرک: FMN-13-02

شماره صفحه: ۱ از ۱



پروسی گزارش ماهیانه ماهیانه CALL CENTER

شماره:  
تاریخ:

نام محل : .....					
۱- نام محل : .....					
ردیف	۳- تاریخ	۴- ساعت	۵- واحد اعلام کننده نقص فنی	۶- مورد گزارش شده (نوع خرابی)	۷- کارشناس پاسخگو
۱					۸- مدت زمان تاخیر رفع عیب
۲					
۳					
۴					
۵					
۶					
۷					
۸					
۹					
۱۰					

۹- تنظیم کننده  
نماینده پیمانکار  
نام و نام خانوادگی / امضاء

۱۰- ناظر مقیم حوزه  
نام و نام خانوادگی / امضاء

۱۱- ناظر تأیید کننده  
سازمان فن آوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری  
نام و نام خانوادگی / امضاء

توزیع نسخ :

شماره مدرک: FMN-11-02

شماره صفحه: ۱ از ۱





گزارش ورود و خروج تجهیزات

شماره:  
تاریخ:

۱- نام محل: .....

۲- ماه عملکرد: .....

ردیف	۳- نام تجهیزات	۴- شماره اموال	۵- شماره سریال	۶- عیوب دستگاه	۷- تاریخ و ساعت خروج	۸- مدل جایگزینی	۹- تاریخ و ساعت ورود	۱۰- امضاء ناظر مقیم
۱								
۲								
۳								
۴								
۵								

\* فرم خروج تجهیزات جهت هر ردیف در پایان ماه به گزارش ضمیمه گردد.

۱۱- تنظیم کننده

نماینده پیمانکار

نام و نام خانوادگی / امضاء

۱۲- ناظر تأیید کننده

سازمان فن آوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری


نام و نام خانوادگی / امضاء

توزیع نسخ:

شماره مدرک: FMN-19-02

شماره صفحه: ۱ از ۱



 سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری شیراز		گزارش تعویض قطعات و تجهیزات		شماره: تاریخ:	
۱- نام محل: ..... / / ۲- تاریخ: ..... / / ۳- ماه عملکرد: .....					
۴- تعویض و تعمیر لوازم جانبی (اسکرین، پرینتر، مانیتور، موس، کیبورد، .....)					
ردیف	۵- نام و مدل دستگاه تعویضی	۶- شماره اموال	۷- نام و مدل دستگاه جایگزین	۸- شماره اموال	۹- نام کاربر
۱					
۲					
۳					
۱۲- تعویض کیس یا تعمیر قطعات داخلی کیس:					
ردیف	۱۳- مدل کیس	۱۴- شماره اموال قبلی	۱۵- شماره اموال جایگزین	۱۶- نام کاربر	۱۷- واحد مربوطه
۱					
۲					
۳					
۱۹- مشخصات کیس جدید:					
	CASE	MB	CPU	RAM	HDD
				VGA	POWER
					DVD
۲۰- تنظیم کننده نماینده پیمانکار نام و نام خانوادگی / امضاء					
۲۱- ناظر مقیم منطقه نام و نام خانوادگی / امضاء					
۲۲- ناظر تأیید کننده سازمان فن آوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری نام و نام خانوادگی / امضاء					
توزیع نسخ:		شماره مدرک: FMN-18-02		شماره صفحه: ۱ از ۱	



شماره: تاریخ:	فرم سرویس و نگهداری تجهیزات ۳ ماهه	سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری شیراز
------------------	---------------------------------------	---

نام محل: ..... ۲- تاریخ: ..... / ..... / ..... ۳- ماه عملکرد: .....

۴- مشخصات رایانه							نام دستگاه
تعمیرات	تعمیرات	ارایش	اتنی	اتصال	چک	سرویس	
پرینتر	اسکنر	کابل و	وایرلس	به شبکه	کردن	ادواری	
COMPUTER NAME	کد سیستم	شماره اموال	مدل یا مارک	نام دستگاه			
				CASE/LAPTOP			
				MONITOR			
				KEYBOARD			
				MOUSE			
				PRINTER			
				SCANNER			

نام کاربر: ..... سمت: ..... امضاء: .....

مشخصات رایانه							نام دستگاه
تعمیرات	تعمیرات	ارایش	اتنی	اتصال	چک	سرویس	
پرینتر	اسکنر	کابل و	وایرلس	به شبکه	کردن	ادواری	
COMPUTER NAME	کد سیستم	شماره اموال	مدل یا مارک	نام دستگاه			
				CASE/LAPTOP			
				MONITOR			
				KEYBOARD			
				MOUSE			
				PRINTER			

نام کاربر: ..... سمت: ..... امضاء: .....

مشخصات رایانه							نام دستگاه
تعمیرات	تعمیرات	ارایش	اتنی	اتصال	چک	سرویس	
پرینتر	اسکنر	کابل و	وایرلس	به شبکه	کردن	ادواری	
COMPUTER NAME	کد سیستم	شماره اموال	مدل یا مارک	نام دستگاه			
				CASE/LAPTOP			
				MONITOR			
				KEYBOARD			
				MOUSE			
				PRINTER			

نام کاربر: ..... سمت: ..... امضاء: .....

ناظر تأیید کننده سازمان فاوا  
نام و نام خانوادگی/امضاء

ناظر مقیم حوزه  
نام و نام خانوادگی/امضاء

نماینده پیمانکار  
نام و نام خانوادگی/امضاء



جدول شکست ارزشیابی خدمات نگهداری، تعمیر، پشتیبانی و سرویس

شماره:  
تاریخ:

درصد از کل خدمات	زیر شاخص ها	شاخص
۱۵	حضور به موقع در محل کار: تعداد روزهای حضور در محل/تعداد کل روزهای ماه - روزهای تعطیل/۱۵%	ارزیابی رفتارهای سازمانی
۱۵	رفع نقص به موقع ملزومات و تجهیزات: به ازای تأخیر هر ۶ ساعت ودر صورت تأخیر بیشتر از ۲ روز کاری طبق قرارداد کسر میگردد.	ارزیابی رفتارهای سازمانی
۵	ارزیابی ورود و خروج تجهیزات تعمیر و جایگزینی: به ازای تأخیر هر ۶ ساعت ودر صورت تأخیر بیشتر از ۲ روز کاری طبق قرارداد کسر میگردد.	ارزیابی رفتارهای سازمانی
۱	تنظیم و ارائه گزارش عملکرد مرکز تماس Call Center: در صورت تکمیل بودن فرم کل امتیاز و در صورت ناقص بودن نصف امتیاز تعلق میگیرد.	ارزیابی مستندسازی
۲	گزارش لیست تغییرات در تجهیزات مشمول این قرارداد بر اساس فایل Excel: در صورت تکمیل بودن فرم کل امتیاز ودر صورت ناقص بودن نصف امتیاز تعلق میگیرد.	ارزیابی مستندسازی
۲	لیست ورود و خروج تجهیزات: در صورت تکمیل بودن فرم کل امتیاز ودر صورت ناقص بودن نصف امتیاز تعلق میگیرد.	ارزیابی مستندسازی
۴	تنظیم و ارائه به موقع دفترچه صورت وضعیت ماهیانه: در صورت تکمیل بودن فرم کل امتیاز ودر صورت ناقص بودن نصف امتیاز تعلق میگیرد.	ارزیابی تامین قطعات و ملزومات
۲۵	تامین قطعات و تجهیزات پشتیبانی: در صورت عدم تشابه یا بی کیفیت بودن قطعه ۱ امتیاز کسر میگردد.	ارزیابی پشتیبانی نرم افزاری
۲	تنظیم اتصال به شبکه دامین و چک شدن نام کامپیوتر: در فرم سرویس ونگهداری تجهیزات به ازای انجام نشدن نام کامپیوتر و دامین هر کدام ۰/۵ نمره کسر میگردد.	ارزیابی پشتیبانی حضوری و On Call
۳	نصب و به روز رسانی آنتی ویروس: در فرم سرویس ونگهداری تجهیزات به ازای نصب نبودن آنتی ویروس ۱ نمره کسر میگردد.	ارزیابی پشتیبانی حضوری و On Call
۲	عملکرد مرکز تماس Call Center در ساعات اداری: به ازای تأخیر هر ۶ ساعت ۰/۵ امتیاز ودر صورت تأخیر بیشتر از ۲ روز کاری کل امتیاز کسر میگردد.	ارزیابی پشتیبانی حضوری و On Call
۳	عملکرد نیروهای پشتیبان به صورت On Call: به ازای تأخیر هر ۶ ساعت ۰/۵ امتیاز ودر صورت تأخیر بیشتر از ۲ روز کاری کل امتیاز کسر میگردد.	ارزیابی پشتیبانی حضوری و On Call
۳	عملکرد متخصصین مقیم یا غیر مقیم جهت رفع نقص فنی	ارزیابی پشتیبانی حضوری و On Call
۱۰	تنظیم و سرویس دوره ای (سه ماهه): در فرم سرویس ونگهداری تجهیزات به ازای نداشتن هر کس ۰/۲۵ امتیاز ودر تنظیم به ازای عدم کیفیت مواد مصرفی (نمره در صورت نقصی) ۱ نمره کسر میگردد. امتیاز به ازای تأخیر هر هفته ۱ امتیاز به ازای نقصی در کار ۱ امتیاز کسر میگردد. تکمیل و امضای فرم ۲ امتیاز کسر میگردد.	ارزیابی پشتیبانی حضوری و On Call
۸	تهیه چک لیست های بررسی فنی قطعات (فرمهای بازدید، پرینترهای لیزری، جوهر افشان، سرویس کس، سرویس ونگهداری): در فرم بازدید پرینترها و کس در صورت تکمیل فرم ۲ امتیاز داده میشود ودر صورت عدم تکمیل فرم ۲ امتیاز ودر صورت نقص ۱ امتیاز کسر میگردد.	ارزیابی پشتیبانی حضوری و On Call

نوع نسخ:

شماره مدرک: FMN-12-02

شماره صفحه: ۱ از ۱



شماره:  
تاریخ:

اعلام نظر دستگاه نظارت در خصوص خدمات پشتیبانی و نگهداری توسعه ای

شماره مدرک: FMN-09-02

شماره صفحه: ۱ از ۱

توزیع نسخ:

شماره: ۳۵

جهت خدمات

امتیاز اختصاص یافته

امتیاز اخذ شده از خدمات

ردیف

عنوان شاخص

۱

ارزیابی رفتارهای سازمانی

ارزیابی پشتیبانی و ملزومات

۲

ارزیابی مستندسازی

ارزیابی پشتیبانی نرم افزاری

۳

ارزیابی تامین قطعات و ملزومات

ارزیابی پشتیبانی حضوری و On Call

۴

ارزیابی پشتیبانی نرم افزاری

ارزیابی سرویس و نظیف دوره ای

۵

ارزیابی پشتیبانی حضوری و On Call

جمع کل

۶

ارزیابی سرویس و نظیف دوره ای

جمع کل

۷

جمع کل

جمع کل

تأیید دستگاه نظارت

سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری شیراز

ناظر اجرایی فاوا



## نحوه تکمیل فرم های مربوطه

### \* فرم بررسی حضور و فهرست خدمات کارشناس مقیم پیمانکار در محل موردنظر:

- ۱- نام محل : حوزه ای از شهرداری که فرم در آن تکمیل می گردد
- ۲- نام کارشناس مقیم پیمانکار : نام و نام خانوادگی کارشناس مقیم شرکت نوید پارس
- ۳- ماه عملکرد : ماهی که فرم برای آن در حال تکمیل است
- ۴- اهم خدمات انجام شده در ماه جاری : جمع بندی خدمات مهمی که در این ماه توسط پیمانکار انجام پذیرفته است به همراه تعداد ارائه آن خدمات به عنوان مثال نصب ویندوز ۷ بر روی ۲۰ کیس یا تعمیر ۱۰ عدد پرینتر لیزری
- ۵- برآورد مدت خدمت (ساعت) : مجموع ساعات انجام کار به عنوان مثال نصب ویندوز بر روی ۲۰ کیس ۲۰ ساعت به طول انجامید
- ۶- میزان تاخیر ماهیانه : میزان تاخیر در حضور از طریق کارتکس محاسبه گردد
- ۷- میزان کسر کار ماهیانه : میزان کسر کار به دلیل تاخیر
- ۸- مدت ساعات کارکرد در ماه جاری: از طریق کارتکس محاسبه گردد
- ۹- مدت روزهای کارکرد در ماه جاری: از طریق کارتکس محاسبه گردد
- ۱۰- میزان مرخصی روزانه دریافتی در ماه جاری : تعداد روزهایی که کارشناس پیمانکار مرخصی بوده و شرکت پیمانکار شخص جایگزین برای ایشان برای حوزه مورد پشتیبانی می فرستد
- ۱۱- میزان مرخصی ساعتی دریافتی در ماه جاری: از طریق کارتکس محاسبه گردد
- ۱۲- تعداد روزها و دلیل مرخصی بدون جانشین از طرف شرکت: تعداد روزهای کاری که کارشناس مقیم بدون کارشناس جایگزین از شرکت پیمانکار در حوزه مورد پشتیبانی خود حضور نمی یابد
- لازم به ذکر است این جدول توسط رابط مقیم (مسئول کامپیوتر) تکمیل میگردد در صورت داشتن برگه مرخصی ضمیمه گردد.
- ۱۳- نام و نام خانوادگی و امضاء نماینده شرکت پیمانکار
- ۱۴- نام و نام خانوادگی ناظر مقیم: (مسئول کامپیوتر)
- ۱۵- امضاء ناظر تایید کننده سازمان فاوا



### \*فرم رفع نقص به موقع ملزومات و تجهیزات:

- ۱- نام محل: حوزه ای از شهرداری که فرم در آن تکمیل می گردد
- ۲- ماه عملکرد: ماهی که فرم برای آن در حال تکمیل است
- ۳- نام واحد: واحد اعلام کننده خرابی
- ۴- شماره اموال: شماره اموال دستگاه
- ۵- نوع دستگاه: مارک و مدل دستگاه
- ۶- مورد گزارش شده: نوع خرابی
- ۷- تاریخ گزارش
- ۸- ساعت گزارش
- ۹- زمان اجرای درخواست: زمان رفع عیب سیستم بعد از زمان گزارش
- ۱۰- میزان تاخیر ارائه خدمات: میزان تاخیر در رفع مشکل
- ۱۱- دلیل تاخیر ارائه خدمات
- ۱۲- نام و نام خانوادگی و امضاء نماینده شرکت نوید پارس
- ۱۳- نام و نام خانوادگی و امضاء ناظر مقیم: مسئول کامپیوتر
- ۱۴- امضاء ناظر تایید کننده سازمان فاوا





### \*فرم گزارش ورود و خروج تجهیزات:

- ۱- نام محل: حوزه ای از شهرداری که فرم در آن تکمیل می گردد
- ۲- ماه عملکرد: ماهی که فرم برای آن در حال تکمیل است
- ۳- نام تجهیزات: اجناس معیوب
- ۴- شماره اموال: شماره اموال دستگاه
- ۵- شماره سریال: شماره سریال اجناس معیوب
- ۶- عیوب دستگاه: هر نوع ایرادی که در دستگاه نمایان شده
- ۷- تاریخ وساعت خروج: زمان خروج جنس جهت تعمیر
- ۸- مدل جایگزینی: مدل جایگزین جنس معیوب
- ۹- تاریخ وساعت ورود: زمان برگشت جنس تعمیر شده
- ۱۰- نام و نام خانوادگی و امضاء ناظر مقیم: مسئول کامپیوتر
- ۱۱- نام و نام خانوادگی و امضاء نماینده شرکت نویدپارس
- ۱۲- امضاء ناظر تایید کننده سازمان فاوا
- ۱۳- فرم خروج تجهیزات ضمیمه گردد: فرم خروج مربوط به نگهداری



### \*فرم بررسی گزارش ماهیانه کال سنتر:

۱- نام محل: حوزه ای از شهرداری که فرم در آن تکمیل می گردد

۲- ماه عملکرد: ماهی که فرم برای آن در حال تکمیل است

۳- تاریخ وساعت: زمان اعلام خرابی

۴- نام واحد اعلام کننده نقص فنی: واحد اعلام کننده خرابی

۵- مورد گزارش شده: نوع خرابی

۶- کارشناس پاسخگو: کارشناس پاسخگو مقیم در شرکت نویدپارس

۷- مدت زمان تاخیر رفع عیب: مدت زمان تاخیر رفع عیب از جانب شرکت

۸- نام و نام خانوادگی وامضاء نماینده شرکت نویدپارس

۹- نام و نام خانوادگی و امضاء ناظر مقیم: مسئول کامپیوتر

۱۰- امضاء ناظر تایید کننده سازمان فاوا



## \*فرم سرویس و نگهداری تجهیزات

- ۱- نام محل: حوزه ای از شهرداری که فرم در آن تکمیل می گردد
- ۲- تاریخ: انجام کار و تکمیل فرم
- ۳- ماه عملکرد: ماهی که فرم برای آن در حال تکمیل است
- ۴- مشخصات رایانه: مدل دستگاه، شماره اموال، کدسیستم (برچسب مربوط به سازمان)
- ۵- نام کامپیوتر: تنظیمات مربوط به نام کامپیوتر انجام شده باشد
- ۶- سرویس ادواری: در صورت انجام سرویس تیک زده شود
- ۷- آنتی ویروس: در صورت نصب آنتی ویروس تیک زده شود
- ۸- چک کردن پلمپ: در صورت داشتن برچسب پلمپ تیک زده شود
- ۹- اتصال به شبکه دمین: در صورت اتصال تیک زده شود
- ۱۰- آرایش کابل و نظافت: در زمان انجام سرویس ادواری کلیه کابل های درون کیس منظم شود
- ۱۱- نظیف اسکنر: در زمان انجام سرویس ادواری کلیه اسکنرها نظیف گردد
- ۱۲- نظیف پرینتر: در زمان انجام سرویس ادواری کلیه پرینترها نظیف گردد
- ۱۳- نام کاربر: نام کاربر دستگاه
- ۱۴- سمت
- ۱۵- امضاء: در صورت انجام شدن سرویس ادواری نیاز به امضاء کاربر میباشد
- ۱۶- نام و نام خانوادگی و امضاء نماینده شرکت پیمانکار
- ۱۷- نام و نام خانوادگی و امضاء ناظر مقیم: مسئول کامپیوتر
- ۱۸- امضاء ناظر تایید کننده سازمان فاوا



## \*فرم گزارش تعویض قطعات و تجهیزات:

۱- نام محل: حوزه ای از شهرداری که فرم در آن تکمیل می گردد

۲- تاریخ: انجام کار و تکمیل فرم

۳- ماه عملکرد: ماهی که فرم برای آن در حال تکمیل است

تعویض قطعه یا تجهیزات به جزء کیس:

۵- نام و مدل دستگاه تعمیری

۶- شماره اموال دستگاه تعمیری

۷- نام و مدل دستگاه جایگزین

۸- شماره اموال جایگزین: در صورت تعویض تجهیزات شماره اموال دستگاه جدید

۹- نام کاربر

۱۰- نام واحد مربوطه

۱۱- علت تعویض: دلیل خرابی دستگاه و تعویض آن

۱۲- مشخصات قطعه یا مدل: مدل قبلی و مدل جدید

تعویض کیس:

۱۳- مدل کیس

۱۴- شماره اموال قبلی: در صورت تعویض قطعه درون کیس نیاز به پرکردن این قسمت نمیباشد

۱۵- شماره اموال جایگزین: : در صورت تعویض قطعه درون کیس نیاز به پرکردن این قسمت نمیباشد

۱۶- نام کاربر

۱۷- واحد مربوطه

۱۸- علت تعویض کیس یا قطعات داخلی کیس

۱۹- مشخصات کیس جدید: مدل کیس، نوع مادربرد، نوع سی پی یو، نوع رم و تعداد ، نوع هارد و میزان حافظه، نوع گرافیک، نوع پاور

۲۰- نام و نام خانوادگی و امضاء نماینده شرکت نویدپارس

۲۱- نام و نام خانوادگی و امضاء ناظر مقیم: مسئول کامپیوتر

۲۲- امضاء ناظر تایید کننده سازمان فاوا



## ۶- تغییرات

هر گونه تغییر در این دستورالعمل توسط سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات صورت می پذیرد .

## ۷- توزیع نسخ

توزیع نسخ معتبر دستورالعمل حاضر به شرح زیر است:

- ۱-۷- حوزه شهردار ( ۱ نسخه)
- ۲-۷- معاونت های شهرداری مرکزی ( ۸ نسخه)
- ۳-۷- مدیریت های ستادی ( ۱۷ نسخه)
- ۴-۷- شهرداری های مناطق ( ۱۰ نسخه)
- ۵-۷- سازمان های تابعه شهرداری ( ۱۷ نسخه)