



شهرداری بندرعباس

بسمه تعالی

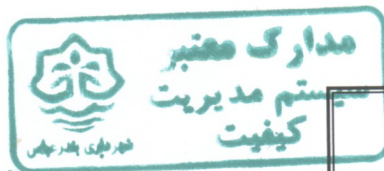
عنوان مدرک : روش اجرایی رفع مشکلات سخت افزاری و نرم افزاری

حوزه : معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی
سازمان منابع اطلاعات و ارتباطات

کد مدرک : PP101

تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کنندگان	
عباس امینی زاده	محمد مهدی جهانبخش	محمدرضا بی نیاز	فاطمه اهل کوت
شهردار بندرعباس	معاون برنامه ریزی و توسعه منابع انسانی	رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات	معاون
تاریخ و امضا	تاریخ و امضا	تاریخ و امضا	تاریخ و امضا

شرح تغییرات	تاریخ بازنگری	شماره بازنگری



محمد مهدی جهانبخش

نام و امضاء نماینده مدیریت



شرکت خدمات پزشکی

روش اجرایی رفع مشکلات سخت افزاری و نرم افزاری

کد مدرک: PP101

شماره و تاریخ بازنگری: 99/07/01- 00

شماره صفحه: ۲ از ۵

۱- هدف و دامنه کاربرد

این دستورالعمل با هدف قاعده مند نمودن و ایجاد هماهنگی و وحدت رویه در رفع مشکلات سخت افزاری و نرم افزاری ایجاد شده است.

۲- مسئولیتها و اختیارات

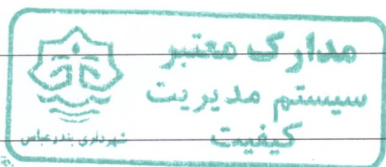
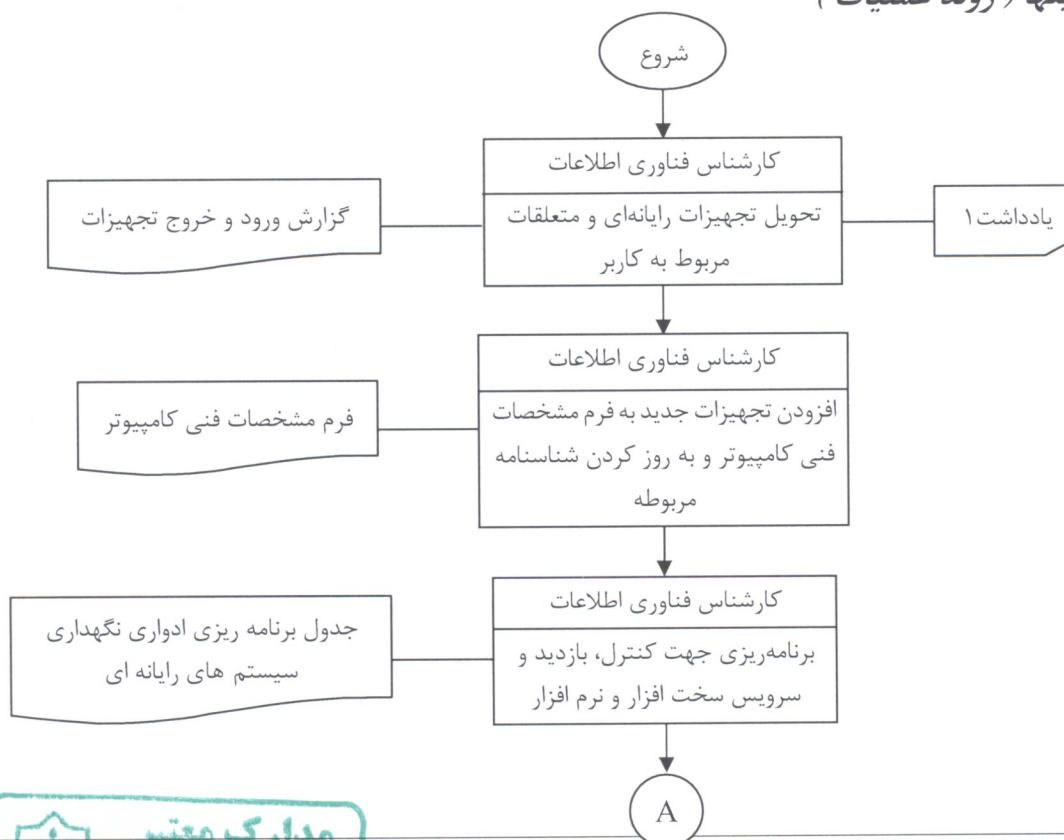
مسئولیت شناسایی، کنترل، رسیدگی و تعمیر تجهیزات رایانه ای و متعلقات مربوطه از جمله چاپگر، اسکنر، کپی و .. که دارای شماره پشتیبانی می باشند، با سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات می باشد.

۳- تعاریف

کاربر: کاربر شخصی است که به طور مکرر از رایانه استفاده کند.
IT: فناوری اطلاعات یعنی فناوری هایی که فرد را در ضبط، ذخیره سازی، انتقال و دریافت اطلاعات یاری می دهند.

۴- مراجع

۵- شرح فعالیتها (روند عملیات)



تاریخ و امضاء:

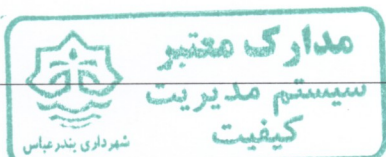
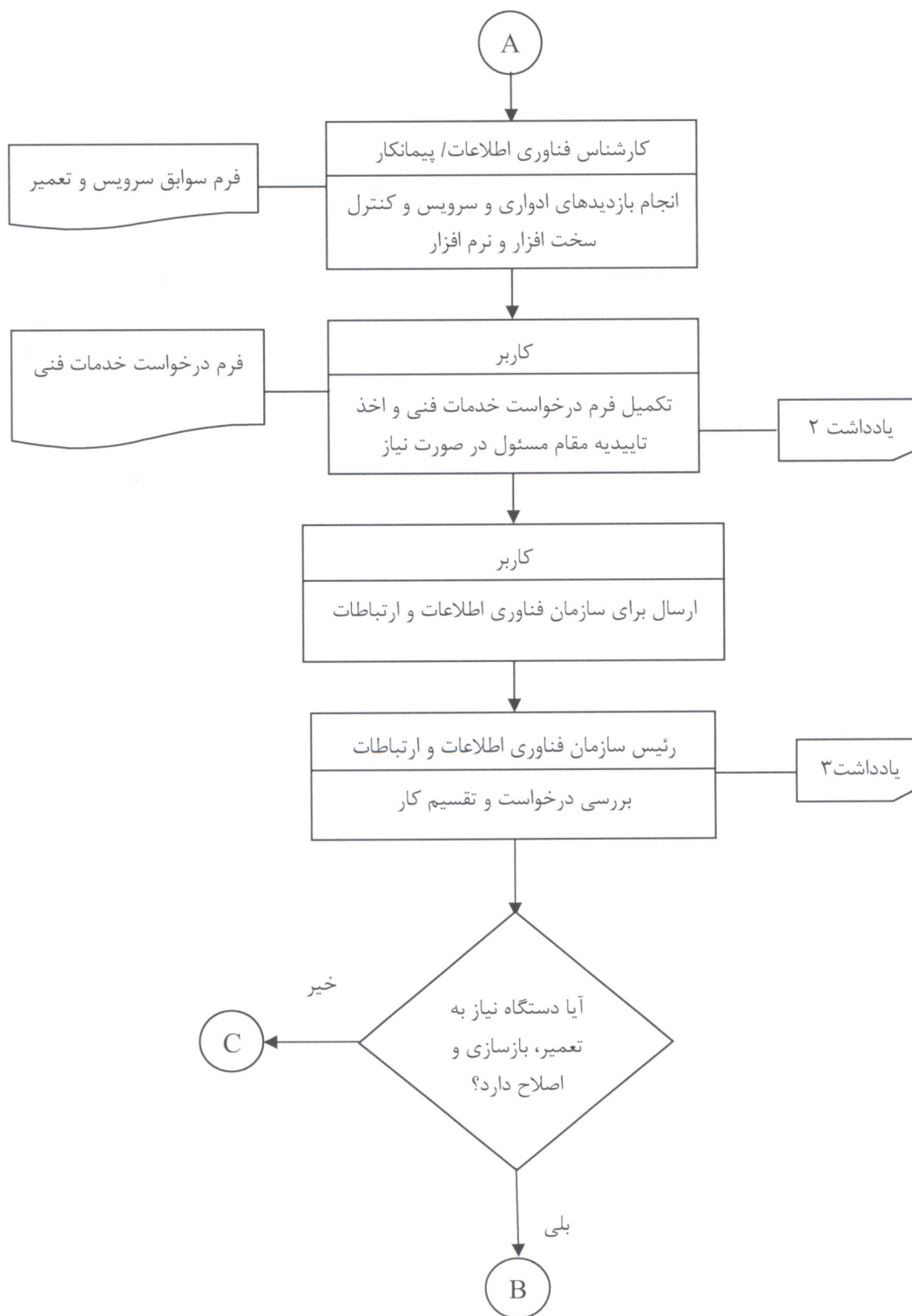


روش اجرایی رفع مشکلات سخت افزاری و نرم افزاری

کد مدرک: PP101

شماره و تاریخ بازنگری: 99/07/01- 00

شماره صفحه: ۳ از ۵



تاریخ و امضاء:

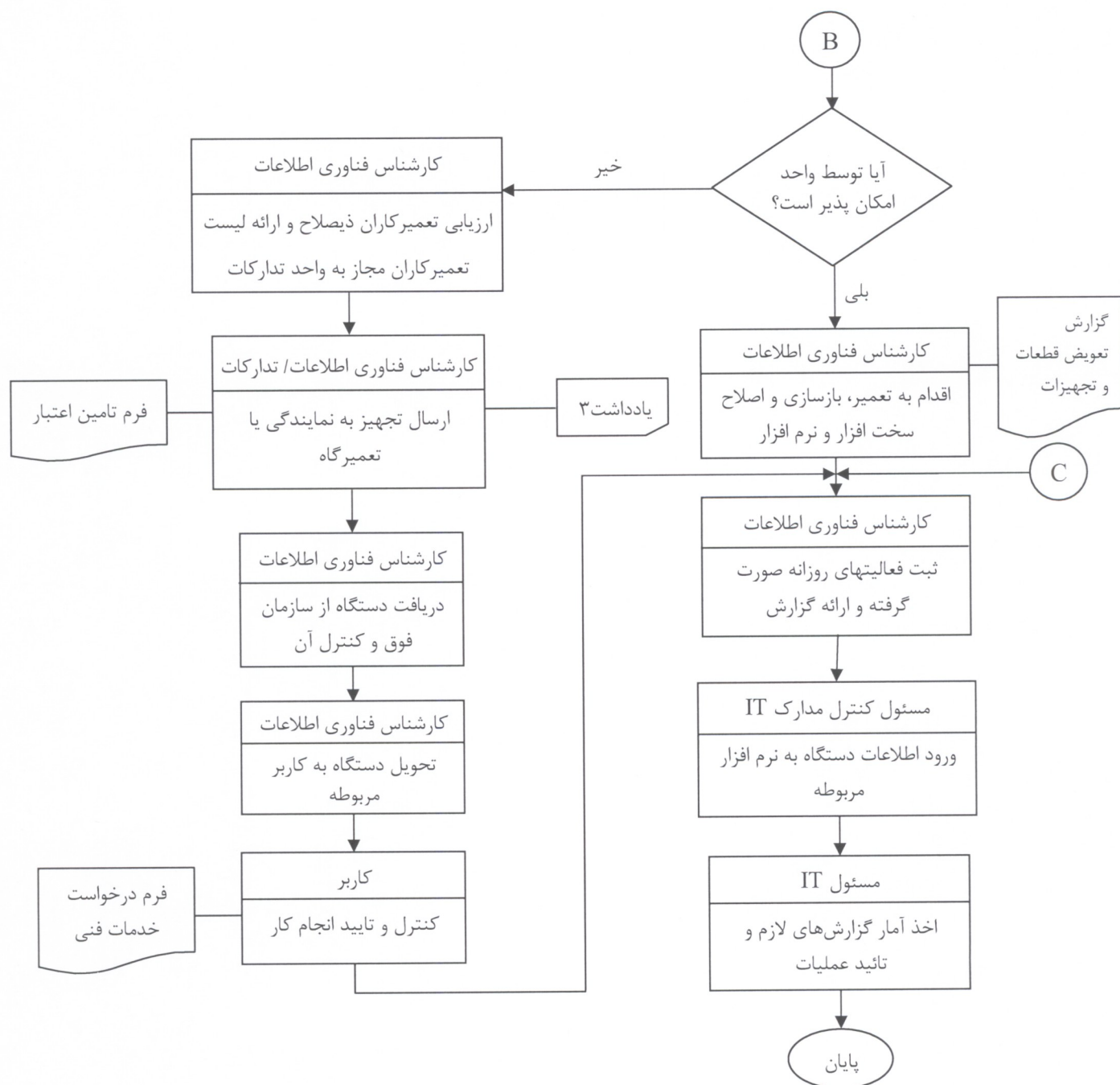


روش اجرایی رفع مشکلات سخت افزاری و نرم افزاری

کد مدرک: PP101

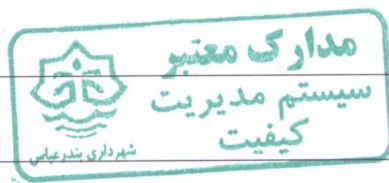
شماره و تاریخ بازنگری: 99/07/01- 00

شماره صفحه: ۴ از ۵



۶- یادداشتهای و توضیحات

یادداشت ۱: در موارد پروژه ای نیازهای سخت افزاری پروژه با هماهنگی پیمانکار تعیین می گردد. در موارد درخواست از سوی مدیریت یک حوزه، آن درخواست بررسی و در صورت لزوم مشخصات فنی اعلام



تاریخ و امضاء:



روش اجرایی رفع مشکلات سخت افزاری و نرم افزاری

کد مدرک: PP101

شماره و تاریخ بازنگری: 99/07/01- 00

شماره صفحه: ۵ از ۵

شده تا نسبت به مراحل خرید اقدام گردد. پس از تحویل سخت افزار دسترسی های نرم افزاری لازم، با هماهنگی مسئولین مربوطه انجام می شود.

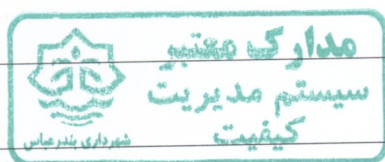
یادداشت ۲: درخواست های خدمات می تواند از شهرداری مرکزی، سازمان ها یا مناطق برای سازمان IT از طریق صدور فرم درخواست خدمات فاوا، و یا سیستم ارجاع گردد.

یادداشت ۳: مسئول IT پس از بررسی درخواست، با توجه به اینکه درخواست ارائه شده در تخصص کدامیک از کارشناسان IT می باشد و همچنین وقت آزاد ایشان به تقسیم کار می پردازد.

یادداشت ۴: اگر تجهیزات خریداری شده دارای ضمانتنامه باشد و یا برای تعمیر نیاز به دستگاه خاصی باشد، به نمایندگی یا تعمیرگاه ارسال می گردد.

۷- سوابق

ردیف	عنوان مدرک	کد مدرک
۱	گزارش ورود و خروج تجهیزات	FP111
۲	فرم مشخصات فنی کامپیوتر	FP101
۳	جدول برنامه ریزی ادواری نگهداری سیستم های رایانه ای	TP102
۴	فرم سوابق سرویس و تعمیر	FP103
۵	فرم درخواست خدمات IT	FP104
۶	برگ درخواست سخت افزار	FF303
۷	برگ درخواست توسعه شبکه	FF305
۸	برگ تایید مشخصات فنی و بهای تمام شده سخت افزار	FF304
۹	گزارش تعویض قطعات و تجهیزات	FP112



تاریخ و امضاء: