

خدمات راهبری و پشتیبانی :

• خدمات راهبری از سامانه ها :

• درخواست کارتابل در سامانه اتوماسیون اداری:

(برآورد زمان تقریبی انجام خدمت ۱ الی ۲ ساعت)

برای دریافت این خدمت مدیر کل مربوط می بایست نامه ای را خطاب به مدیرکل محترم منابع انسانی و پشتیبانی با این مضمون تنظیم نماید که نامبرده در چه جایگاه سازمانی قرار دارد و سطح دسترسی او به کدام بخش از سامانه های مرتبط با اداره و به چه میزان باید باشد. پس از تأیید امور اداری و ارجاع نامه به این دفتر و دستور مدیرکل دفتر، کارشناس مربوط اقدام به تولید کارتابل بر اساس نیاز خواهد نمود.

• درخواست کارتابل در سامانه سجاد:

(برآورد زمان تقریبی انجام خدمت ۱ الی ۲ ساعت)

برای دریافت این خدمت مدیر کل مربوط می بایست نامه ای را خطاب به مدیرکل محترم منابع انسانی و پشتیبانی با این مضمون تنظیم نماید که نامبرده در چه جایگاه سازمانی قرار دارد و سطح دسترسی او به کدام بخش از سامانه های مرتبط با اداره و به چه میزان باید باشد. پس از تأیید امور اداری و ارجاع نامه به این دفتر و دستور مدیرکل دفتر، کارشناس مربوط اقدام به تولید کارتابل بر اساس نیاز خواهد نمود.

• درخواست نام کاربری در سامانه سایت ساز / پورتال سازمانی:

(برآورد زمان تقریبی انجام خدمت ۱ الی ۲ ساعت)

با توجه به سیاست های دفتر فناوری در خصوص تفویض اختیار به ادارات کل و دفاتر برای مدیریت محتوای سایت های خود، هر کدام از واحدها می توانند یک نفر را به عنوان کارشناس سایت به صورت رسمی به دفتر فناوری اطلاعات معرفی نمایند تا ضمن ارسال فایل های آموزشی، نسبت به دادن دسترسی های لازم به ایشان اقدام شود.

• خدمات پشتیبانی از سامانه ها :

(برآورد زمان تقریبی انجام خدمت به صورت برخط در صورت عدم نیاز به جلسه حضوری تحلیلی و یا

توسعه، از ۱ ساعت تا ۵ روز کاری بسته به نوع مشکل طبق قرارداد با شرکت پشتیبان)

خدمات پشتیبانی به صورت توزیع شده و به صورت لایه بندی (کارشناسان واحد مربوط، کارشناسان پشتیبانی سامانه در دفتر فناوری، کارشناسان شرکت پیمانکار) به شرح زیر ارائه می شود. لازم به ذکر است برای ارائه این خدمات از روش های مختلف مانند تلفن، تیکت و مراجعه حضوری استفاده می شود. که پیشنهاد اکید دفتر حداکثر استفاده از خدمات تیکتینگ به دلیل مسند بودن و قابلیت رهگیری و عدم مراجعات حضوری یا تلفنی می باشد.

۱- پشتیبانی به منظور دریافت راهنمایی استفاده از سامانه و رفع مشکلات ناشی از عدم آگاهی کاربران در استفاده از خدمات:

در این مورد کارشناسان واحد مربوط و بعضاً کارشناسان پشتیبانی دفتر فناوری اقدام به رفع مشکل می نمایند. (به طور معمول زمان رفع این گونه مشکلات چند دقیقه بیشتر طول نمی کشد).

۲- پشتیبانی از فرآیندهایی که به هر دلیل نیاز به بازنگری و تغییر فرآیند از یک مرحله به مرحله دیگری دارد:

در این خصوص لازم است پشتیبانی از طریق شرکت پیمانکار صورت گیرد. لذا زمانبندی انجام آن طبق مفاد قرارداد پشتیبانی و ملاحظات آن خواهد بود. (بسته به نوع خدمت از چند دقیقه تا چند ساعت زمان لازم دارد).

۳- پشتیبانی از رفع ایرادات و باگ های سامانه:

در این موارد بسته به نوع مشکل ممکن است توسط کارشناسان پشتیبانی دفتر قابل حل باشد و یا نیز به استفاده از خدمات شرکت پیمانکار باشد. لذا زمانبندی انجام آن طبق مفاد قرارداد پشتیبانی و ملاحظات آن خواهد بود. (بسته به نوع خدمت از چند دقیقه تا چند روز زمان لازم دارد).