



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

نام فرایند:

نام مدیریت:
نام اداره/گروه:
نوع فرایند:

فرآیندهای مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران



فهرست فرایندها:

ردیف	عنوان فرایند	نوع فرایند			صفحه
		اصلی	پشتیبانی	مدیریتی	
۱	برگزاری جلسات روتین با شرکت‌های خدمات پشتیبانی نرم‌افزاری	*			۵
۲	فرم شناسایی فرایند تعریف پروژه	*			۹
۳	فرم شناسایی فرایند بررسی و تأیید تمدید قرارداد	*			۱۱
۴	فرم شناسایی فرایند تهیه گزارش ناظر فنی قرارداد	*			۱۴
۵	فرم شناسایی فرایند بررسی و تأیید قرارداد مهاجرتی	*			۱۷
۶	فرم شناسایی فرایند بررسی و تأیید قرارداد (جدید)	*			۲۰
۷	فرم شناسایی فرایند ایجاد پنل یا تغییر نام پنل ارسال پیامک ستیران	*			۲۲
۸	فرم شناسایی فرایند MIS	*			۲۶
۹	فرم شناسایی فرایند ایجاد و فعال‌سازی ایمیل آکادمیک	*			۲۸
۱۰	فرم شناسایی فرایند درخواست ارسال پیامک	*			۳۰
۱۱	فرم شناسایی فرایند سامانه تیکت اتوماسیون اداری	*			۳۲
۱۲	فرم شناسایی فرایند سامانه تیکت ثبت خطا و اشکالات نشریات دانشگاه	*			۳۴
۱۳	فرم شناسایی فرایند سامانه تیکت رفع اشکالات وبسایت	*			۳۶
۱۴	فرم شناسایی فرایند سامانه مکاتبات اداری زاگرس	*			۳۸
۱۵	فرم شناسایی فرایند سامانه‌های آموزش بر خط	*			۴۰
۱۶	فرم شناسایی فرایند شارژ پنل پیامکی	*			۴۲
۱۷	ایجاد و فعال‌سازی کاربری سایت	*			۴۴



۱۸	ایجاد زیرسایت جدید (فارسی، انگلیسی و عربی)	*			۴۶
۱۹	ایجاد و تخصیص اکانت کاربری فضای ابری	*			۴۸
۲۰	ایجاد و فعالسازی لینک جلسات مجازی در اسکای روم	*			۵۰
۲۱	ایجاد و فعالسازی کاربری FC میز خدمت	*			۵۲
۲۲	ایجاد و تخصیص ایمیل ecc در اتوماسیون	*			۵۴
۲۳	ایجاد و فعالسازی کاربری اتوماسیون اداری	*			۵۶
۲۴	تغییر عنوان کارتابل اتوماسیون	*			۵۸
۲۵	قرار دادن نکته روز چارگون	*			۶۰
۲۶	درخواست بازرسی فنی و تأیید زیرساخت شبکه و مرکز داده	*			۶۲
۲۷	فرایند درخواست و نصب نرم افزار	*			۶۴
۲۸	رسیدگی به درخواست رفع مشکل یا به روزرسانی نرم افزار	*			۶۶
۲۹	درخواست سرور جدید	*			۶۸
۳۰	بررسی و رفع عیب رایانه، نصب	*			۷۰
۳۱	تحلیل، بررسی و پیشگیری از مشکلات سرور	*			۷۲
۳۲	بررسی و رفع مشکل احراز هویت در سامانه های متمرکز	*			۷۴
۳۳	درخواست ثبت رکوردهای DNS	*			۷۶
۳۴	درخواست دسترسی به سرور	*			۷۸
۳۵	بررسی و رفع مشکل شبکه و اینترنت	*			۸۰
۳۶	راه اندازی و کانفیگ تجهیزات شبکه و سرور	*			۸۲
۳۷	مدیریت و رسیدگی به درخواست های پشتیبانی فناوری اطلاعات	*			۸۴



۳۸	طراحی، پیاده سازی و انتشار داشبوردهای تحلیلی در Power BI	*		۸۶
۳۹	فرایند استخراج داده آماری از دیتابیس و ارسال به واحد متقاضی	*		۸۹
۴۰	فرایند مدیریت درخواست تغییرات داشبوردهای Power BI	*		۹۱
۴۱	فرایند مدیریت دسترسی کاربران به داشبوردهای Power BI در Report Server	*		۹۴
۴۲	فرایند مدیریت، نگهداری و پشتیبانی از سرور انبار داده HIS و زیرساخت های مرتبط	*		۹۶
۴۳	فرایند انعقاد و نظارت بر قراردادهای پشتیبانی سامانه های اطلاعات سلامت	*		۹۹
۴۴	فرایند ایجاد اکانت برای کارشناسان فناوری اطلاعات بیمارستان های خصوصی در سامانه تیکیتینگ دانشگاه برای ثبت خطاهای سامانه سپاس، تبادل اطلاعات با دیتاس و توکن های نرم افزاری، درخواست صدور PID	*		۱۰۴
۴۵	فرایند پشتیبانی و توسعه سامانه های اطلاعات سلامت (سامانه های نوبت دهی، پکس، بایگانی اسناد پزشکی، سامانه نظارت و ارزیابی واحدهای تابعه، مدیریت اطلاعات بهداشت، مدیریت اطلاعات تجهیزات پزشکی، مدیریت اطلاعات درمانگاه، سامانه نسخه نویسی)	*		۱۰۷
۴۶	فرایند پشتیبانی و توسعه سیستم های HIS	*		۱۱۳
۴۷	فرایند نصب و راه اندازی سامانه های حوزه سلامت بر اساس درخواست واحدهای متقاضی	*		۱۲۰
۴۸	فرایند اتصال به سامانه جامع نوبت دهی وزارت بهداشت	*		۱۲۳
۴۹	فرایند صدور pid برای تبادل اطلاعات با سرویس های وزارت بهداشت	*		۱۲۶
۵۰	فرایند رفع مشکلات و خطاهای نظام ارجاع	*		۱۳۰
۵۱	فرایند رفع مشکلات سامانه سپاس و سرویس های تبادل اطلاعات دیتاس وزارت بهداشت	*		۱۳۳
۵۲	فرایند صدور و ارسال توکن نرم افزاری برای بیمارستان ها	*		۱۳۶



نام واحد سازمانی: گروه نرم افزار - مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه

نام فرایند	برگزاری جلسات روتین با شرکت‌های خدمات پشتیبانی نرم افزاری
صاحب فرایند	مدیریت فناوری دانشگاه واحد ذی نفع
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان به طور کامل توضیح داده شود)	۱- مقدمات جلسه: ۱-۱ ملزومات و تجهیزات جانبی ۲-۱ تعیین هدف و دستور کار جلسه ۳-۱ شناسایی و دعوت از شرکت‌کنندگان اصلی و مدعوین ۴-۱ پیش‌بینی نیازهای جلسه ۵-۱ رزرو مکان و زمان برگزاری جلسه (با در نظر گرفتن دسترسی و ظرفیت) ۶-۱ ایجاد و ارسال دعوت‌نامه رسمی (شامل تاریخ، زمان، مکان، هدف و دستور کار) ۷-۱ تهیه و توزیع پیش‌نیازهای جلسه (گزارش‌ها، اسناد، اطلاعات پس‌زمینه) ۲- پیش از جلسه: ۲-۱ تأیید حضور شرکت‌کنندگان و پیگیری غیبت‌ها ۲-۲ تنظیم و آماده‌سازی فضای جلسه (صندلی، میز، پروژکتور، تخته وایت‌برد) ۲-۳ اطمینان از عملکرد صحیح تجهیزات فنی (صدا، تصویر، اینترنت) ۲-۴ استقبال از شرکت‌کنندگان و راهنمایی آن‌ها ۳- حین جلسه: ۳-۱ معرفی رئیس جلسه و منشی ۳-۲ بررسی اجمالی دستور کار و زمان‌بندی ۳-۳ شروع جلسه و طرح موضوعات ۳-۴ مدیریت بحث و اطمینان از مشارکت همه ۳-۵ یادداشت‌برداری دقیق و کامل از مباحث و تصمیمات (توسط منشی) ۳-۶ جمع‌بندی و نتیجه‌گیری برای هر موضوع ۳-۷ تعیین اقدامات بعدی، مسئولین و مهلت‌ها ۳-۸ جمع‌آوری مدارک و اسناد مرتبط با جلسه ۳-۹ تنظیم پیش‌نویس صورت جلسه ۳-۱۰ بازبینی و تأیید پیش‌نویس صورت جلسه توسط رئیس جلسه ۳-۱۱ امضای نهایی صورت جلسه توسط شرکت‌کنندگان (در صورت لزوم) ۳-۱۲ توزیع صورت جلسه نهایی به تمامی شرکت‌کنندگان و ذی نفعان ۳-۱۳ تعیین زمان و مکان جلسه بعدی ۴- پایان جلسه: ۴-۱ پیگیری اجرای مصوبات و اقدامات تعیین شده ۴-۲ بایگانی اسناد و مدارک مربوط به جلسه
ورودی فرایند	۱- نیاز به برگزاری جلسه ۲- موضوع یا دستور کار جلسه ۳- اهداف جلسه



۴- لیست اولیه شرکت کنندگان ۵- اطلاعات و اسناد پیش نیاز ۶- زمان و مکان پیشنهادی ۷- بودجه (در صورت نیاز) ۸- مقررات و رویه های سازمانی	
۱- مصوبات و تصمیمات جلسه ۲- صورت جلسه مکتوب ۳- اقدامات اجرایی مشخص (با تعیین مسئول و زمان بندی) ۴- گزارش پیشرفت (در صورت نیاز) ۵- تغییرات در برنامه ریزی ها یا استراتژی ها ۶- ارتباطات و اطلاعات منتقل شده ۷- فایل ها و اسناد به روز شده یا جدید ۸- نظرسنجی و بازخورد جلسه (در صورت انجام)	خروجی فرایند
مدیریتی	نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)
مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه واحد یا واحدهای ذی نفع شرکت خصوص طرف قرارداد	واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)
۱- ابزارهای اجرایی ۱-۱- نرم افزارهای ارتباطی و همکاری: ۱-۱-۲ پلتفرم های جلسات آنلاین مثل : Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Skype, Cisco Webex (برای جلسات مجازی یا ترکیبی) ۱-۱-۳ ابزارهای پیام رسانی فوری مثل : Rubika, Eitta, Bale (برای هماهنگی های سریع قبل و حین جلسه) ۱-۱-۴ نرم افزارهای اشتراک گذاری فایل مثل: Google Drive, Dropbox, OneDrive, SharePoint (برای اشتراک گذاری اسناد دستور کار، صورت جلسات و پیش نیازها) ۱-۲- نرم افزارهای آفیس و بهره وری: ۱-۲-۱ نرم افزار ارائه: Microsoft PowerPoint, Google Slides, Prezi (برای تهیه و ارائه اسلایدها) ۱-۲-۲ نرم افزار مدیریت ایمیل: Outlook, Gmail (برای ارسال دعوت نامه ها و صورت جلسات) ۱-۲-۳ نرم افزارهای تخصصی (بسته به موضوع جلسه): ۱-۲-۴ نرم افزارهای مالی، ی، طراحی، پایگاه داده و ... ۲- منابع مصرفی ۲-۱ سخت افزار ۲-۱-۱ کامپیوتر/لپ تاپ: برای دسترسی به نرم افزارها و اینترنت ۲-۱-۲ صفحه نمایش بزرگ یا تلویزیون: جایگزین پروژکتور یا برای جلسات حضوری ۲-۱-۳ وبکم: برای جلسات مجازی یا ترکیبی ۲-۱-۴ تخته سفید (وایت برد) و ماژیک: برای یادداشت برداری و طوفان فکری حضوری	ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)



۲-۱-۵ دستگاه کپی و پرینتر: برای تکثیر اسناد (در صورت نیاز) ۲-۱-۶ اتصال اینترنت پایدار: برای جلسات مجازی و دسترسی به منابع آنلاین ۲-۲ فرم‌ها و مستندات: ۲-۲-۱ فرم دستور جلسه: قالب استاندارد برای تعریف دستور کار ۲-۲-۲ فرم دعوت‌نامه: قالب رسمی برای ارسال دعوت به جلسه ۲-۲-۳ فرم صورت جلسه: قالب استاندارد برای ثبت مباحث و تصمیمات ۲-۲-۴ فرم پیگیری مصوبات: برای رصد اجرای تصمیمات جلسه ۲-۲-۵ فرم نظرسنجی جلسه: برای جمع‌آوری بازخورد از شرکت‌کنندگان ۳- ملزومات و تجهیزات جانبی: ۳-۱ اسناد و مدارک مرتبط: گزارش‌ها، نمودارها، آمار، پیش‌نویس‌ها ۳-۲ لوازم‌التحریر: خودکار، مداد، کاغذ یادداشت، هایلایت ۳-۳ سیستم تهویه مطبوع و نورپردازی مناسب: برای راحتی شرکت‌کنندگان ۳-۴ پذیرایی: آب، چای، قهوه، میان‌وعده (بسته به طول و اهمیت جلسه)	
یک روز کاری	متوسط زمان اجرا
۱. قرارداد ۲. تعریف پروژه ۳. قبل از جلسه ۳-۱ تعیین دستور جلسه (Agenda) ۲-۳ جمع‌آوری و اولویت‌بندی مشکلات ۳-۳ آمادگی شرکت‌کنندگان ۴. حین جلسه ۱-۴ رعایت زمان‌بندی ۲-۴ تمرکز بر راه‌حل (Solution-Oriented) ۴-۳ تصمیم‌گیری شفاف ۵. پس از جلسه ۶. صورت جلسه (Meeting Minutes) ۷. پیگیری اقدامات (Action Item Follow-up) ۸. به‌روزرسانی وضعیت مشکلات	قوانین و مقررات حاکم بر فرایند
۱. تعداد مشکلات مطرح شده ۲. درصد مشکلات حل شده در جلسه ۳. زمان متوسط برای حل هر مشکل ۴. تعداد اقدامات پیگیری (Action Items) تعریف شده ۵. درصد اقدامات پیگیری تکمیل شده در موعد مقرر ۶. کیفیت راه‌حل‌های ارائه شده ۷. تعداد مشکلات تکراری ۸. رضایت شرکت‌کنندگان از جلسه ۹. پایبندی به زمان‌بندی جلسه ۱۰. تغییرات در اولویت‌بندی مشکلات	شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند
بهبود روند خدمت رسانی شرکت طرف قرارداد به واحد ذی نفع دانشگاه	اهداف فرایند
واحد ذی نفع دانشگاه	ذینفعان فرایند



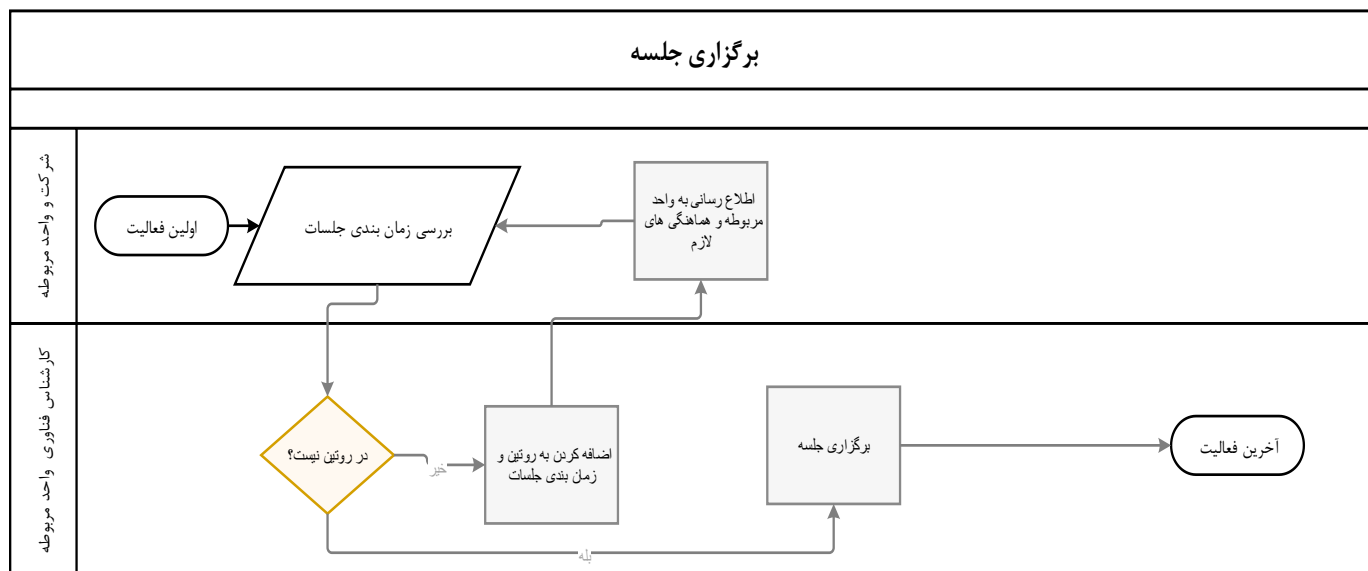
نام فرایند:

نام مدیریت:
نام اداره/گروه:
نوع فرایند:

پیشنهادهای اصلاحی فرایند

نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس محسن آذرسا تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:
---	---	--

برگزاری جلسه



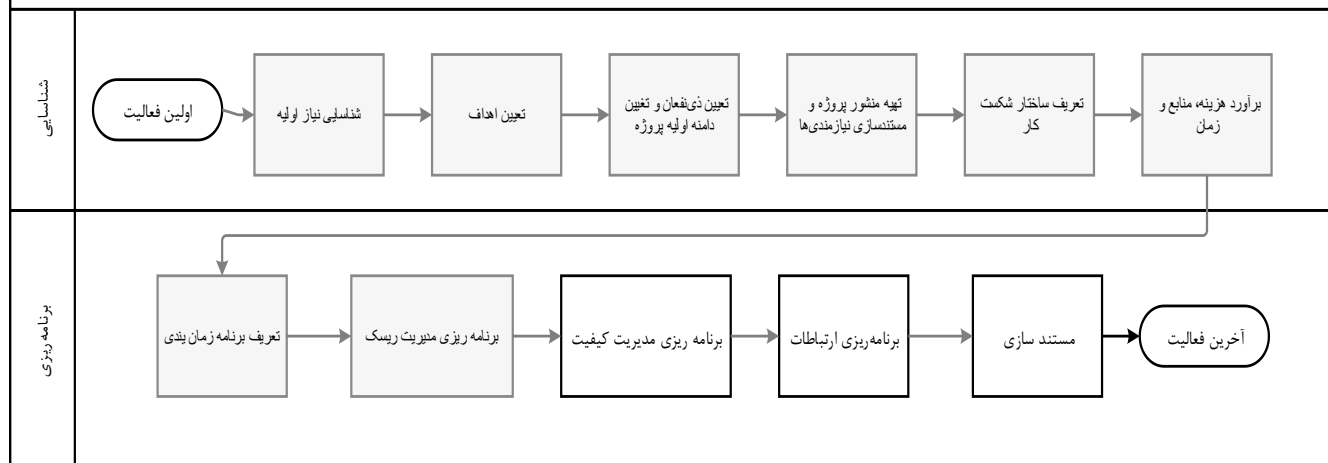


نام فرایند	فرم شناسایی فرایند تعریف پروژه
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه - گروه نرم افزار
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان به طور کامل توضیح داده شود)	۱. شناسایی نیاز اولیه ۲. تعیین اهداف پروژه ۳. شناسایی و تحلیل ذینفعان ۴. تعیین دامنه اولیه پروژه ۵. تهیه و تصویب منشور پروژه ۶. جمع آوری و مستندسازی نیازمندی‌ها ۷. تعریف ساختار شکست کار (WBS) ۸. برآورد منابع، زمان و هزینه ۹. تعریف برنامه زمان‌بندی ۱۰. برنامه‌ریزی مدیریت ریسک ۱۱. برنامه‌ریزی مدیریت کیفیت ۱۲. برنامه‌ریزی ارتباطات ۱۳. مدیریت تغییرات (در صورت لزوم) ۱۴. مستندسازی درس‌های آموخته شده
ورودی فرایند	درخواست واحد ذی نفع
خروجی فرایند	وجود ساختار برای یک قرارداد نرم‌افزاری
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	مدیریتی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	واحد ذی نفع دانشگاه امور حقوقی دانشگاه امور مالی دانشگاه مدیریت فناوری دانشگاه
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم‌ها و...)	۱. گزارشات نیازمندی‌ها ۲. برگزاری جلسات فنی ۳. بررسی شرکت‌های خدمات‌دهنده
متوسط زمان اجرا	یک هفته
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	۱. هدف‌گذاری واضح و مشخص ۲. جمع‌آوری و مستندسازی نیازمندی‌ها ۳. استفاده بهینه از سخت‌افزار طبق استانداردها ۴. استفاده بهینه از پرسنل درگیر در فرایند ۵. بررسی استراتژی‌های ارتباطی ۶. برنامه‌ریزی برای تست و اعتبارسنجی صحت و کیفیت محصول نهایی
شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند	۱. درصد تکمیل نیازمندی‌ها ۲. نرخ تأیید نیازمندی‌ها ۳. زمان متوسط تأیید منشور پروژه ۴. درصد تغییرات دامنه



۵. دقت برآورد زمان و هزینه	
۶. تعداد ریسک‌های شناسایی شده و برنامه‌ریزی شده	
۷. درصد مستندات تکمیل شده	
۸. رضایت ذی نفعان از تعریف پروژه	
۹. میزان رعایت استانداردهای مستندسازی	
۱۰. نرخ بازنگری نیازمندی‌ها	
اهداف فرایند	ایجاد ساختار و استاندارد برای درخواست الکترونیکی کردن یک یا مجموعه‌ای از فرایندهای جاری در دانشگاه
ذینفعان فرایند	کلیه واحدهای دانشگاه
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	
نام و نام خانوادگی تهیه‌کننده فرم: مهندس محسن آذرسا تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تأییدکننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب‌کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	

تهیه تعریف پروژه





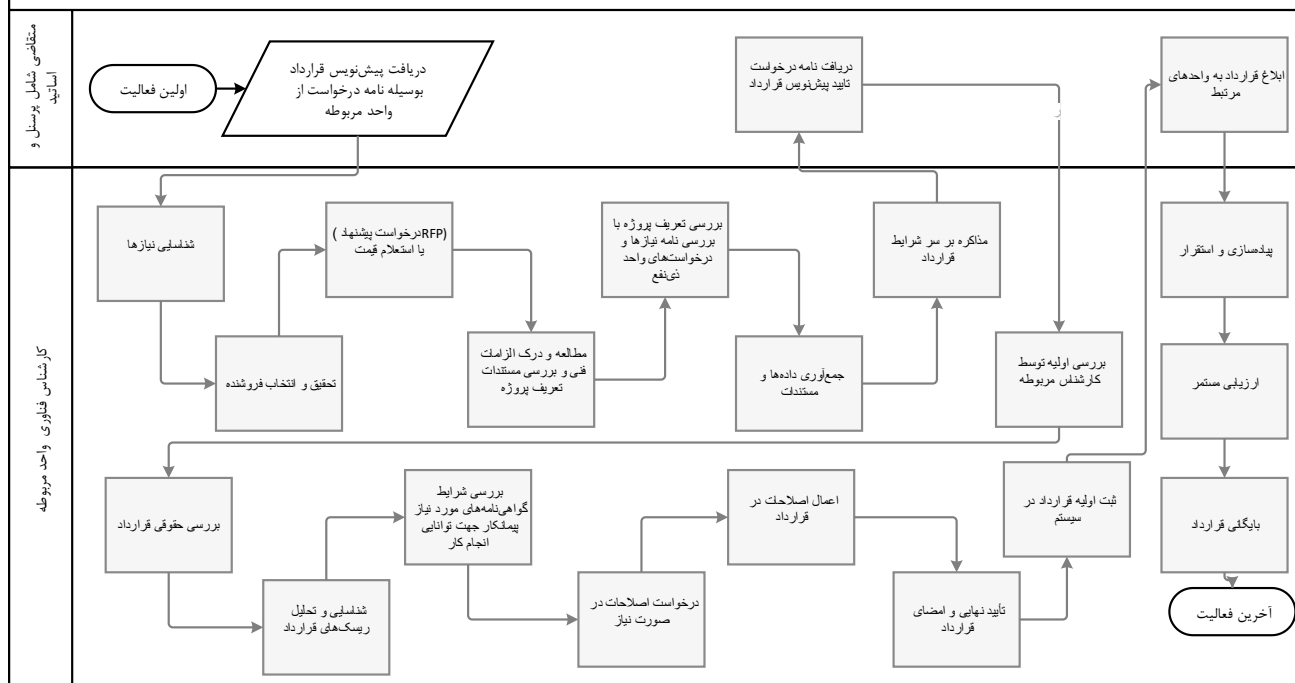
نام واحد سازمانی: گروه نرم افزار - مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه	
نام فرایند	فرم شناسایی فرایند بررسی و تأیید تمدید قرارداد
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه - گروه نرم افزار
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	- دریافت نامه درخواست - تأیید پیش نویس قرارداد - ثبت اولیه قرارداد در سیستم - بررسی اولیه توسط کارشناس مربوطه - شناسایی و تحلیل ریسک های قرارداد - بررسی تعریف پروژه - بررسی نامه نیازها و درخواست های واحد ذی نفع - درخواست اصلاحات در صورت نیاز - اعمال اصلاحات در قرارداد - بررسی شرایط گواهی نامه های مورد نیاز پیمانکار جهت توانایی انجام کار - بایگانی قرارداد - ابلاغ قرارداد به واحدهای مرتبط
ورودی فرایند	- پیش نویس قرارداد - مدارک و مستندات مرتبط با قرارداد (در صورت وجود) - اطلاعات طرف دوم قرارداد (شامل هویت، صلاحیت و توانایی مالی) - هرگونه اطلاعات یا پیش نیازهای تعیین شده توسط واحدهای داخلی (مانند واحد مالی یا حقوقی)
خروجی فرایند	- نسخه بایگانی قرارداد نهایی و امضا شده - مستندات مربوط به فرایند بررسی و تأیید (شامل تأییدیه ها، اصلاحات و صورتجلسات) - گزارش ریسک قرارداد (در صورت وجود)
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	مدیریتی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه - واحد ذی ربط - مدیریت حراست - مدیریت امور قراردادهای - مدیریت امور مالی
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	فرم ها و نیازهای اعلام شده از طرف واحد ذی نفع
متوسط زمان اجرا	یک هفته
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- تعیین معیارهای ارزیابی قرارداد - شناسایی و تحلیل ریسک های قرارداد - اخذ تأییدیه از واحد حقوقی - اخذ تأییدیه از واحد مالی - اخذ تأییدیه از مدیران مربوطه - مستندسازی کلیه مراحل بررسی و تأیید - نهایی سازی و امضای قرارداد



۸. نگهداری نسخه‌های قرارداد		
۱. زمان متوسط بررسی قرارداد ۲. تعداد قراردادهای تأیید شده ۳. تعداد قراردادهای رد شده ۴. نرخ انحراف از زمان‌بندی ۵. تعداد درخواست‌های بازنگری قرارداد ۶. درصد انطباق قرارداد با قوانین و مقررات ۷. میزان رضایت طرفین قرارداد ۸. درصد قراردادهای با ریسک بالا ۹. تعداد خطاها در مستندات قرارداد		شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند
۱. اطمینان از انطباق قرارداد با قوانین و مقررات ۲. حفاظت از منافع دانشگاه ۳. کاهش ریسک‌های حقوقی و مالی ۴. افزایش شفافیت در قراردادهای ۵. تسریع در فرایند عقد قرارداد ۶. ایجاد مبنای قانونی روشن برای همکاری‌ها ۷. افزایش دقت در برآوردها و تعهدات ۸. تسهیل مدیریت و پیگیری قراردادهای		اهداف فرایند
واحد دانشگاهی ذی نفع		ذی نفعان فرایند
		پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تهیه‌کننده فرم: مهندس محسن آذرسا تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تأییدکننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تصویب‌کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:



فرم شناسایی فرآیند بررسی و تایید تمدید قرارداد





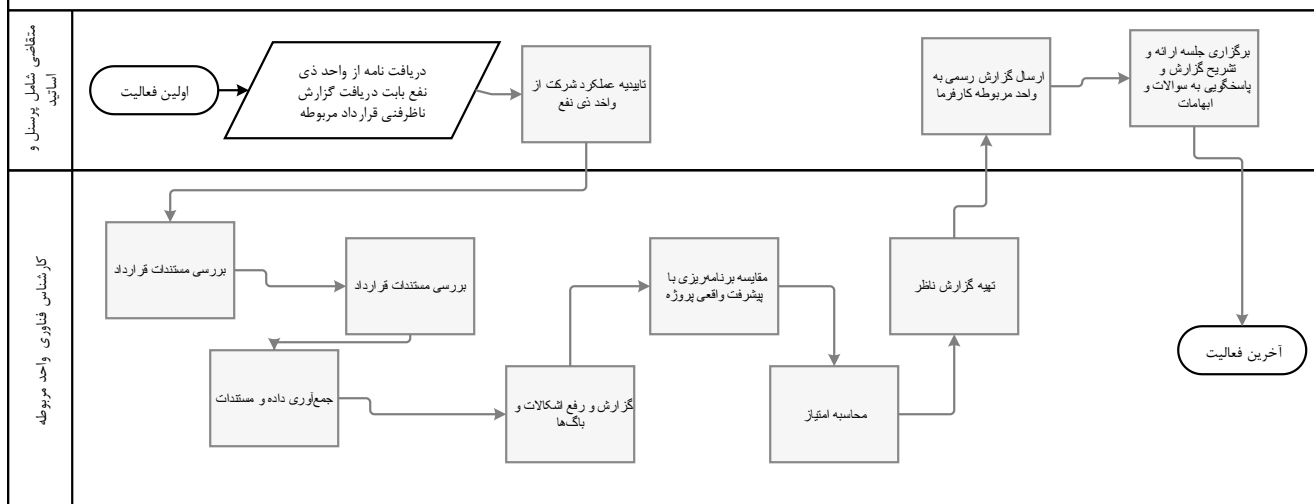
نام واحد سازمانی: گروه نرم افزار - مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه	
نام فرایند	تهیه گزارش ناظر فنی قرارداد
صاحب فرایند	شرکت خصوصی خدمات دهنده
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان به طور کامل توضیح داده شود)	۱. دریافت نامه از واحد ذی نفع بابت دریافت گزارش ناظر فنی قرارداد مربوطه ۲. بررسی مستندات قرارداد أ اصل قرارداد و پیوست های فنی (نیازمندی ها، طراحی ها) ب برنامه زمان بندی پروژه ج مستندات جلسات پیشین ۳. درخواست تأییدیه در خصوص عملکرد شرکت از واحد ذی نفع ۴. دریافت تأییدیه عملکرد شرکت از واحد ذی نفع ۵. مطالعه و درک الزامات فنی و بررسی مستندات تعریف پروژه ۶. جمع آوری داده ها و مستندات ۷. گزارش های باگ و رفع اشکالات أ بررسی وضعیت تیکت های درخواست شده از شرکت مربوطه و نحوه و زمان و کیفیت پاسخ دهی آن ب بررسی نامه های مربوط به خطاها و اشکالات ۸. مقایسه پیشرفت واقعی قرارداد با آنچه از قبل برنامه ریزی شده ۹. محاسبه امتیاز و تهیه گزارش ناظر ۱۰. ارسال گزارش رسمی به واحد مربوطه کارفرما ۱۱. برگزاری جلسه جهت ارائه و تشریح گزارش (در صورت نیاز) ۱۲. پاسخگویی به سوالات و ابهامات کارفرما
ورودی فرایند	۱. درخواست/نیاز مهاجرت از طرف کارفرما ۲. مستندات فنی و سیستمی موجود ۳. مستندات و الزامات حقوقی و قانونی ۴. الزامات مالی و بودجه ای ۵. اطلاعات تأمین کنندگان بالقوه ۶. الزامات و انتظارات ذی نفعان ۷. قالب ها و فرم های داخلی سازمان
خروجی فرایند	۱. قرارداد مهاجرت نرم افزار امضا شده ۲. برنامه تفصیلی پروژه مهاجرت ۳. مکانیزم های ارتباطی و گزارش دهی ۴. لیست تیم های درگیر و مسئولیت ها ۵. برنامه مدیریت ریسک اولیه ۶. فرایند تغییرات ۷. برنامه تحویل و پذیرش
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	مدیریتی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	۱. کارفرما (واحد ذی نفع دانشگاه) ۲. ناظر (گروه نرم افزار مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه) ۳. امور مالی دانشگاه، شرکت طرف قرارداد



۱. تیکت‌های ثبت شده ۲. نامه‌ها و گزارشات ۳. نرم‌افزارهای آفیس برای تهیه گزارش ۴. دانش فنی و تجربی در حوزه ی نرم‌افزار و مدیریت قرارداد		ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم‌افزار، سخت‌افزار، فرم‌ها و ...)
۳ روز کاری		متوسط زمان اجرا
۱. اسناد و مشخصات فنی قرارداد (تعریف پروژه ثبت شده مربوطه) ۲. مستندات مربوط به قرارداد ۳. مقررات عمومی قراردادها ۴. دستورالعمل‌های داخلی سازمان ۵. مقررات مربوط به صورت وضعیت‌ها و پرداخت‌ها ۶. آیین‌نامه‌های مربوط به رسیدگی به اختلافات قراردادی		قوانین و مقررات حاکم بر فرایند
۱. قانون تجارت الکترونیک ۲. قانون حمایت از حقوق پدیدآورندگان نرم‌افزار ۳. قانون جرایم رایانه‌ای ۴. قراردادهای استاندارد توسعه نرم‌افزار ۵. استانداردهای مربوط به چرخه عمر توسعه نرم‌افزار ۶. دستورالعمل‌های داخلی سازمان در خصوص قراردادهای نرم‌افزاری ۷. مقررات مربوط به مالکیت فکری و کپی‌رایت نرم‌افزار ۸. مقررات مربوط به امنیت داده‌ها و حریم خصوصی ۹. شرایط عمومی و خصوصی قرارداد نرم‌افزاری منعقد شده		شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند
تهیه گزارش نظارتی بر اساس عملکرد شرکت طرف قرارداد		اهداف فرایند
کلیه واحدهای دانشگاه		ذی نفعان فرایند
		پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تصویب‌کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تأییدکننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تهیه‌کننده فرم: مهندس محسن آذرسا تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:



تهیه گزارش ناظر فنی قرارداد



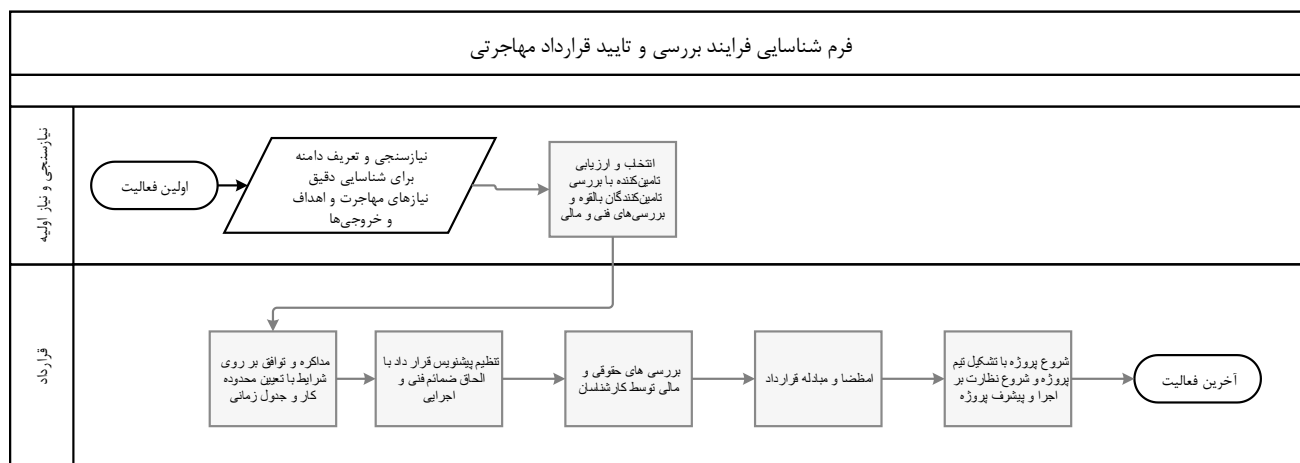


نام واحد سازمانی: گروه نرم افزار - مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه	
نام فرایند	فرم شناسایی فرایند بررسی و تأیید قرارداد مهاجرتی
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه - گروه نرم افزار
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان به طور کامل توضیح داده شود)	۱. نیازسنجی و تعریف دامنه: ۱-۱- شناسایی دقیق نیازهای مهاجرت (چرا، چه چیزی، به کجا) ۱-۲- تعریف مشخص دامنه پروژه مهاجرت (نرم افزارها، داده ها، زیرساخت) ۱-۳- تعیین اهداف و خروجی های مورد انتظار ۲. انتخاب و ارزیابی تأمین کننده (فروشنده/پیمانکار): ۲-۱- شناسایی تأمین کنندگان بالقوه یا در صورت نیاز اعلام به واحد جهت برگزاری مناقصه ۲-۲- ارسال درخواست پروپوزال یا درخواست اطلاعات ۲-۳- بررسی پروپوزال ها، رزومه و سوابق تأمین کنندگان ۲-۴- برگزاری جلسات و مصاحبه ها با تأمین کنندگان ۲-۵- انجام بررسی های فنی و مالی ۳. مذاکره و توافق بر شرایط: ۳-۱- مذاکره بر سر محدوده کار ۳-۲- تعیین جدول زمانی (Timeline) و نقاط عطف ۳-۳- مذاکره بر سر قیمت و شرایط مالی ۳-۴- تعریف سطح خدمات (Service Level Agreement - SLA) ۳-۵- تعیین مسئولیت ها و تعهدات هر دو طرف ۳-۶- مذاکره بر سر بندهای حقوقی و قانونی (محرمانگی، مالکیت معنوی، فسخ قرارداد) ۳-۷- تعیین شرایط تست، پذیرش و راه اندازی ۴. تنظیم پیش نویس قرارداد: ۴-۱- دریافت پیش نویس اولیه قرارداد به صورت نامه اداری ۴-۲- بازبینی و اصلاح پیش نویس توسط طرفین ۴-۳- الحاق ضامنه فنی و اجرایی (SOW)، برنامه زمان بندی، لیست تحویل دانی ها) ۵. بررسی حقوقی و مالی نهایی: ۵-۱- تأیید نهایی مفاد حقوقی توسط مشاوران حقوقی ۵-۲- تأیید شرایط مالی توسط واحد مالی و حسابداری ۶. امضا و مبادله قرارداد: ۶-۱- امضای قرارداد توسط نمایندگان مجاز طرفین ۶-۲- مبادله نسخه های امضا شده قرارداد ۷. شروع پروژه و نظارت: ۷-۱- تشکیل تیم پروژه و برگزاری جلسات لازم ۷-۲- نظارت بر اجرای قرارداد و پیشرفت پروژه ۷-۳- مدیریت تغییرات (در صورت نیاز)
ورودی فرایند	۱. تحلیل توجیهی مهاجرت (شامل دلایل و اهداف) ۲. پیش نویس قرارداد مهاجرت نرم افزار ۳. اسناد فنی و نیازمندی های نرم افزار مبدأ و مقصد ۴. برنامه ریزی پروژه مهاجرت (زمان بندی، منابع، بودجه) ۵. نتایج ارزیابی ریسک های احتمالی ۶. استانداردها و چارچوب های قانونی و داخلی مرتبط



۷. اطلاعات مربوط به داده‌های موجود در نرم‌افزار مبدأ	
۸. تأییدیه‌های اولیه از واحدهای فنی، حقوقی و مالی	
۹. اطلاعات مربوط به تأمین‌کنندگان یا فروشندگان نرم‌افزار جدید	
۱۰. گزارش‌های ارزیابی عملکرد و قابلیت‌های نرم‌افزار جدید	
۱۱. تحلیل توجیهی مهاجرت (شامل دلایل و اهداف کسب‌وکار)	
۱. قرارداد نهایی مهاجرت نرم‌افزار	خروجی فرایند
۲. گزارش ارزیابی و تأیید قرارداد (شامل نتایج بررسی‌های حقوقی، مالی و فنی)	
۳. صورتجلسه کمیته‌های فنی و تصمیم‌گیری	
۴. دستورالعمل‌ها و مستندات مربوط به اجرای پروژه مهاجرت	
۵. تأییدیه‌های نهایی از واحدهای ذی‌ربط	
۶. سوابق و بایگانی مستندات قرارداد و پیوست‌های آن	
۷. گزارش ریسک قرارداد (در صورت وجود)	
۸. مستندات مربوط به فرایند بررسی و تأیید (شامل تأییدیه‌ها، اصلاحات و صورتجلسات)	
مدیریتی	نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)
۱. مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه	واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)
۲. واحد ذی ربط	
۳. مدیریت حراست	
۴. مدیریت امور قراردادهای	
۵. مدیریت امور مالی	
۱. سیستم مدیریت قراردادهای سازمان	لبنزهای اجرایی ومنبع مصرفی(نرم‌افزار، سخت‌افزار، فرم‌ها و ...)
۲. پایگاه داده‌های داخلی (برای استعلام سوابق، اطلاعات فنی و مالی)	
۳. نرم‌افزارهای اداری و مجموعه آفیس (Word, Excel, PowerPoint)	
۴. سیستم‌های ارتباطی و همکاری تیمی (ایمیل، پیام‌رسان‌های سازمانی)	
۵. اسناد و مدارک فنی نرم‌افزار مبدأ و مقصد	
۶. مستندات و راهنماهای استانداردهای قانونی و داخلی	
۷. منابع انسانی (کارشناسان حقوقی، مالی، فنی، واحد متقاضی)	
۸. بودجه مصوب برای پروژه مهاجرت	
۹. بستر گزارش‌دهی و مستندسازی (مانند سیستم‌های BPMS یا پورتال‌های داخلی)	
یک هفته	متوسط زمان اجرا
۱. قانون تجارت الکترونیک	قوانین و مقررات حاکم بر فرایند
۲. قانون حمایت از حقوق پدیدآورندگان نرم‌افزار	
۳. قانون جرایم رایانه‌ای	
۴. استانداردهای مهاجرت داده‌ها و سیستم‌ها	
۵. دستورالعمل‌های داخلی سازمان در خصوص تغییرات سیستمی و قراردادهای نرم‌افزاری	
۶. مقررات مربوط به مالکیت فکری و کپی‌رایت نرم‌افزار	
۷. مقررات مربوط به امنیت داده‌ها و حریم خصوصی	
۸. شرایط عمومی و خصوصی قرارداد نرم‌افزاری منعقد شده	
۱. میزان انطباق نرم‌افزار جدید با الزامات فنی و کارکردی	شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند
۲. میزان موفقیت در انتقال داده‌ها (کامل بودن، صحت، سازگاری)	
۳. زمان‌بندی اجرای پروژه مهاجرت و رعایت Deadlines	
۴. هزینه‌های پروژه مهاجرت و انطباق با بودجه مصوب	
۵. میزان ریسک‌های شناسایی شده و برنامه‌های کاهش آن‌ها	
۶. کارایی و عملکرد نرم‌افزار جدید پس از مهاجرت	

۷. میزان رضایت کاربران از نرم افزار جدید و فرایند مهاجرت ۸. مستندسازی فرایند مهاجرت و نرم افزار جدید ۹. انطباق با الزامات امنیتی و حفاظت از داده ها ۱۰. ارائه گزارش های منظم و به موقع از پیشرفت پروژه		
۱. تضمین انتقال کامل و صحیح داده ها از سیستم مبدأ به سیستم مقصد. ۲. تأیید عملکرد صحیح و کارایی نرم افزار جدید پس از مهاجرت. ۳. کنترل هزینه های پروژه مهاجرت و انطباق با بودجه. ۴. مدیریت و کاهش ریسک های مرتبط با فرایند مهاجرت. ۵. اطمینان از امنیت داده ها و رعایت حریم خصوصی در طول فرایند. ۶. تأیید مستندسازی کامل و دقیق فرایند مهاجرت و نرم افزار جدید. ۷. کسب رضایت ذی نفعان و کاربران نهایی از نرم افزار و فرایند مهاجرت. ۸. تسریع در فرایند مهاجرت با رعایت بالاترین استانداردها. ۹. بهبود کارایی و قابلیت های سیستم با نرم افزار جدید.		اهداف فرایند
واحد دانشگاهی ذی نفع شرکت طرف قرارداد		ذینفعان فرایند
		پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تأیید کننده:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده:	نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم:
دکتر مرتضی همت	مهندس زهرا بوربور	مهندس محسن آذرسا
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵
امضا:	امضا:	امضا:

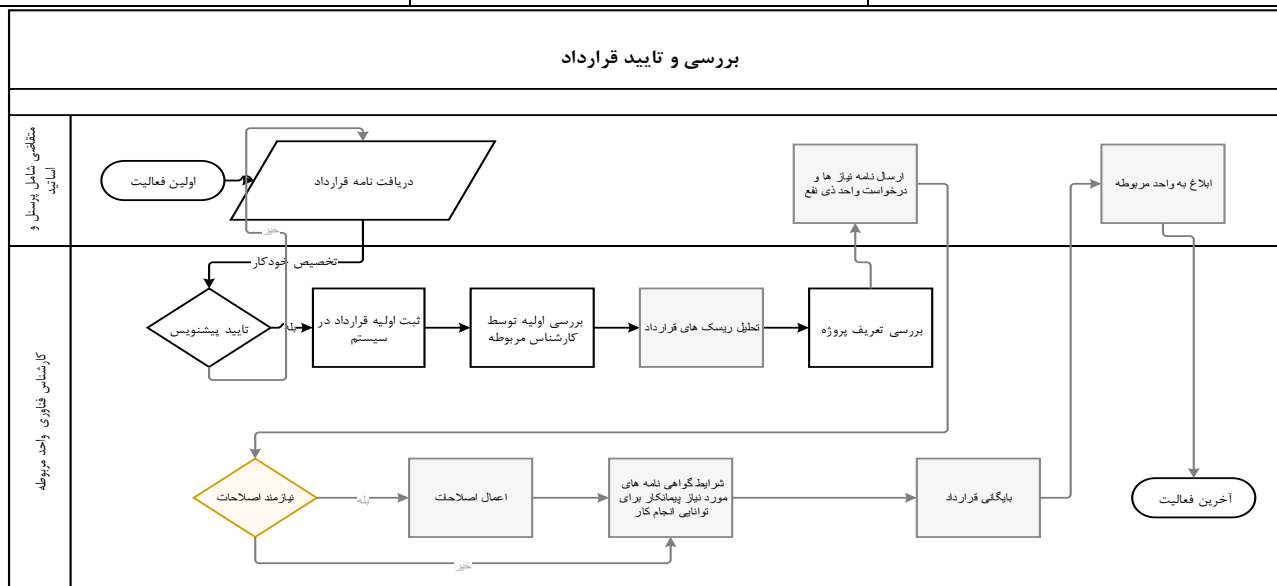




نام واحد سازمانی: گروه نرم افزار - مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه

نام فرایند	فرم شناسایی فرایند بررسی و تأیید قرارداد (جدید)
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه - گروه نرم افزار
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	- دریافت نامه درخواست - تأیید پیش نویس قرارداد - ثبت اولیه قرارداد در سیستم - بررسی اولیه توسط کارشناس مربوطه - شناسایی و تحلیل ریسک های قرارداد - بررسی تعریف پروژه - بررسی نامه نیازها و درخواست های واحد ذی نفع - درخواست اصلاحات در صورت نیاز - اعمال اصلاحات در قرارداد - بررسی شرایط گواهی نامه های مورد نیاز پیمانکار جهت توانایی انجام کار - بایگانی قرارداد - ابلاغ قرارداد به واحدهای مرتبط
ورودی فرایند	- پیش نویس قرارداد - مدارک و مستندات مرتبط با قرارداد (در صورت وجود) - اطلاعات طرف دوم قرارداد (شامل هویت، صلاحیت و توانایی مالی) - هرگونه اطلاعات یا پیش نیازهای تعیین شده توسط واحدهای داخلی (مانند واحد مالی یا حقوقی)
خروجی فرایند	- نسخه بایگانی قرارداد نهایی و امضا شده - مستندات مربوط به فرایند بررسی و تأیید (شامل تأییدیه ها، اصلاحات و صورتجلسات) - گزارش ریسک قرارداد (در صورت وجود)
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	مدیریتی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه - واحد ذی ربط - مدیریت حراست - مدیریت امور قراردادها - مدیریت امور مالی
لیزارهای اجرایی و منبلی مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	فرم ها و نیازهای اعلام شده از طرف واحد ذی نفع
متوسط زمان اجرا	یک هفته
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- تعیین معیارهای ارزیابی قرارداد - شناسایی و تحلیل ریسک های قرارداد - اخذ تأییدیه از واحد حقوقی - اخذ تأییدیه از واحد مالی - اخذ تأییدیه از مدیران مربوطه - مستندسازی کلیه مراحل بررسی و تأیید - نهایی سازی و امضای قرارداد

۸. نگهداری نسخه‌های قرارداد		
۱. زمان متوسط بررسی قرارداد ۲. تعداد قراردادهای تأیید شده ۳. تعداد قراردادهای رد شده ۴. نرخ انحراف از زمان‌بندی ۵. تعداد درخواست‌های بازنگری قرارداد ۶. درصد انطباق قرارداد با قوانین و مقررات ۷. میزان رضایت طرفین قرارداد ۸. درصد قراردادهای با ریسک بالا ۹. تعداد خطاها در مستندات قرارداد		شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند
۱. اطمینان از انطباق قرارداد با قوانین و مقررات ۲. حفاظت از منافع دانشگاه ۳. کاهش ریسک‌های حقوقی و مالی ۴. افزایش شفافیت در قراردادها ۵. تسریع در فرایند عقد قرارداد ۶. ایجاد مبنای قانونی روشن برای همکاری‌ها ۷. افزایش دقت در برآوردها و تعهدات ۸. تسهیل مدیریت و پیگیری قراردادها		اهداف فرایند
واحد دانشگاهی ذی نفع		ذی نفعان فرایند
		پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تصویب‌کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تأییدکننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تهیه‌کننده فرم: مهندس محسن آذرسا تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:





نام واحد سازمانی: گروه نرم افزار - مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه	
نام فرایند	ایجاد پنل یا تغییر نام پنل ارسال پیامک ستیران
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه - گروه نرم افزار
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان به طور کامل توضیح داده شود)	۱- دریافت درخواست (نامه/تیکت) از واحد متقاضی جهت ایجاد یا اصلاح اکانت/نماینده پنل ۲- بررسی اولیه درخواست توسط واحد مسئول (احراز هویت، تکمیل بودن اطلاعات) ۲-۱ بررسی وجود و صحت نام و نام خانوادگی نماینده معرفی شده ۲-۲ بررسی صحت کد ملی نماینده معرفی شده ۲-۳ بررسی صحت شماره تلفن همراه نماینده معرفی شده ۲-۴ بررسی وضعیت واحد متقاضی (فعال/غیرفعال) ۳- استعلام از سیستم مدیریت پنل های پیامک ۳-۱ بررسی وجود پنل فعال برای واحد متقاضی ۳-۲ بررسی وجود نماینده قبلی (در صورت درخواست اصلاح) ۴- در صورت وجود پنل برای واحد متقاضی: ۴-۱ انجام فرایند اصلاح (تغییر نام نماینده، به روزرسانی اطلاعات تماس) ۴-۲ تأیید تغییرات در سیستم مدیریت پنل ۵- در صورت عدم وجود پنل برای واحد متقاضی: ۵-۱ بررسی امکان ایجاد پنل ۵-۲ بررسی امکان ایجاد کاربر جدید ۵-۳ ایجاد پنل جدید (در صورت لزوم و طبق رویه) ۵-۴ افزودن واحد متقاضی به ساختار درختی/سازمانی سامانه ۵-۵ تخصیص اولیه پنل به واحد ۶- ایجاد نام کاربری (Username) برای نماینده جدید/اصلاح شده ۷- تعیین و ثبت سمت/نقش نماینده در سامانه ۸- تنظیمات اولیه دسترسی و مجوزها برای کاربر جدید/اصلاح شده ۹- آماده سازی اطلاعات ورود (نام کاربری، رمز عبور اولیه، آدرس سامانه) ۱۰- تماس با نماینده جدید/اصلاح شده جهت راهنمایی اولیه (نحوه ورود، شارژ اعتبار، آموزش استفاده) ۱۱- ارسال امن اطلاعات ورود (نام کاربری، رمز عبور، آدرس سامانه) به نماینده از طریق کانال ارتباطی مشخص (مثلا ایمیل یا پیامک امن) ۱۲- صدور نامه پاسخ به واحد درخواست دهنده مبنی بر تکمیل فرایند و ارسال اطلاعات به نماینده ۱۳- در صورت استفاده جهت وب سرویس، فایل راهنما نیز به پیوست نامه اضافه می گردد ۱۴- ثبت سوابق و مستندات فرایند انجام شده
ورودی فرایند	۱. نیاز به ایجاد یا اصلاح اکانت ۲. اطلاعات نماینده پنل: شامل نام، نام خانوادگی، کد ملی و شماره تلفن همراه ۳. اطلاعات واحد متقاضی ۴. هدف از استفاده از سامانه (کاربرد) ۵. مدارک پشتیبان: در صورت نیاز، مدارکی که صحت اطلاعات نماینده یا واحد متقاضی را تأیید کند. ۶. مجوزهای لازم



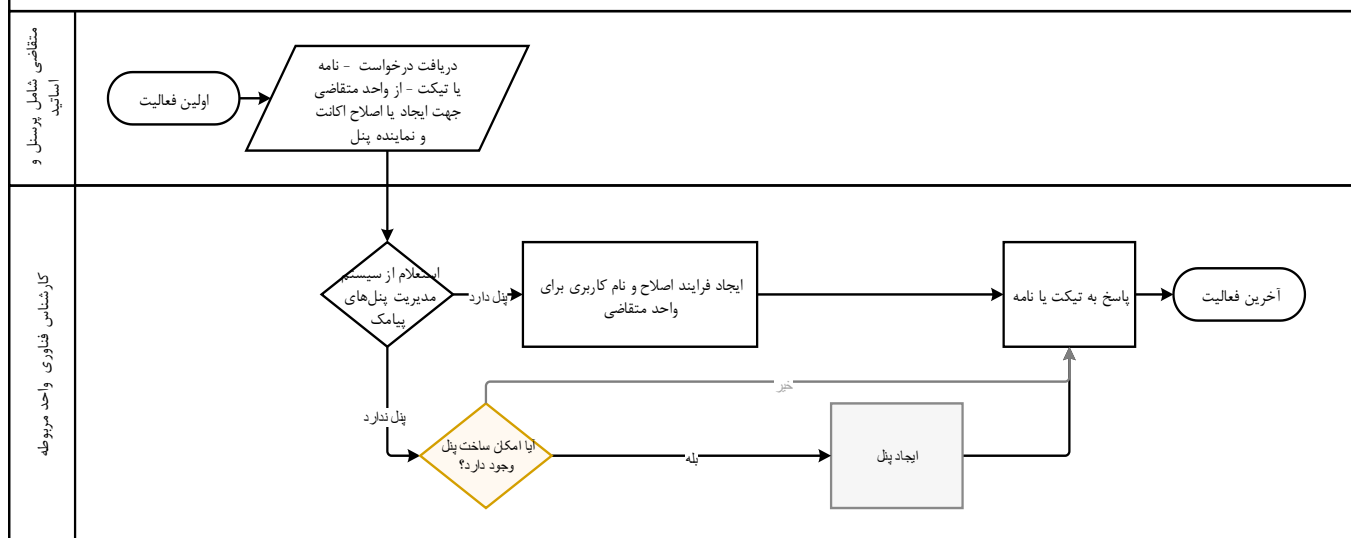
خروجی فرایند	۱. اکانت فعال سامانه پیامک ۲. نام کاربری و اطلاعات ورود ۳. سطح دسترسی تعریف شده ۴. نامه پاسخ به واحد درخواست دهنده (اطلاع رسانی رسمی در خصوص وضعیت درخواست (تأیید یا رد)). ۵. ثبت سوابق و مستندات ۶. گزارش آماری (در صورت نیاز) ۷. نکات امنیتی و راهنمای استفاده
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	۱. واحد ذی نفع ۲. شرکت ستیران
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	۱. سیستم اتوماسیون اداری
متوسط زمان اجرا	۲۴ ساعت
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	۱ قوانین سازمانی و داخلی: ۱-۱ دستورالعمل های درخواست: مشخص می کند که چه کسی (فرد یا واحد)، چگونه (فرم درخواست، ایمیل رسمی) و با چه اطلاعاتی (اطلاعات نماینده، هدف از استفاده) باید درخواست ایجاد یا اصلاح اکانت را ثبت کند. ۱-۲ زنجیره تأیید: چه مدیران یا مسئولانی باید درخواست را تأیید کنند. ۱-۳ مقررات استفاده: قوانین داخلی مربوط به نحوه استفاده از سامانه، مسئولیت ها، و عدم ارسال پیامک های غیرمرتبط یا تبلیغاتی بدون مجوز. ۱-۴ مدت زمان پاسخگویی: مشخص کردن حداکثر زمان برای بررسی و انجام درخواست. ۲ قوانین امنیتی و حریم خصوصی: ۲-۱ احراز هویت: اطمینان از صحت هویت نماینده درخواست کننده (مثلاً از طریق مدارک شناسایی رسمی). ۲-۲ سطوح دسترسی: تعیین اینکه هر کاربر چه سطحی از دسترسی در پنل دارد (مثلاً فقط ارسال، یا مدیریت مخاطبین، دریافت پیامک). ۲-۳ حفاظت از اطلاعات: نحوه جمع آوری، ذخیره سازی و پردازش اطلاعات کاربران و مخاطبین مطابق با قوانین حفاظت از داده ها. ۲-۴ رمزنگاری و امنیت: الزام به استفاده از رمز عبورهای قوی و اقدامات امنیتی برای جلوگیری از دسترسی غیرمجاز. ۳ قوانین فنی و سیستمی: ۳-۱ استانداردهای نامگذاری: قوانینی برای نام کاربری یا شناسه پنل. ۳-۲ محدودیت های سیستمی: مثلاً تعداد پیامک های قابل ارسال در یک بازه زمانی، یا حجم فضای ذخیره سازی. ۳-۳ نحوه اتصال و یکپارچه سازی: اگر سامانه قرار است با سیستم های داخلی دیگر یکپارچه شود، چه قوانینی باید رعایت شود. ۴ قوانین حقوقی و رگولاتوری (بسته به شرایط کشور و ماهیت سامانه): ۴-۱ قوانین مربوط به پیامک های انبوه/تبلیغاتی: ممکن است نیاز به اخذ مجوزهای خاصی برای ارسال پیامک های تبلیغاتی یا اطلاع رسانی به عموم باشد. ۴-۲ قوانین حریم خصوصی داده ها: رعایت نحوه جمع آوری و استفاده از اطلاعات شخصی (شماره تلفن ها) ۴-۳ مقررات ارتباطات: قوانینی که توسط نهادهای ناظر بر ارتباطات (مثلاً سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی) وضع شده اند.



شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند	۱. زمان متوسط بررسی درخواست ۲. زمان متوسط فعال‌سازی/اصلاح اکانت ۳. نرخ موفقیت درخواست‌ها (تعداد درخواست‌های تأیید شده نسبت به کل درخواست‌ها) ۴. تعداد درخواست‌های رد شده و دلایل آن ۵. تعداد گزارش‌های امنیتی مرتبط با اکانت‌ها ۶. سطح رضایت کاربران از فرایند ۷. تعداد خطاها در اطلاعات ثبت شده برای اکانت‌ها
اهداف فرایند	۱. فعال‌سازی ارتباطات مؤثر: هدف اصلی، فراهم آوردن ابزاری برای واحدها یا افراد جهت ارسال پیامک‌های ضروری، اطلاع‌رسانی‌ها، یا پیامک‌های تبلیغاتی به مخاطبان مورد نظر. ۲. تضمین دسترسی امن و کنترل‌شده: اطمینان از اینکه فقط افراد مجاز و با سطح دسترسی مناسب می‌توانند به سامانه دسترسی پیدا کرده و از آن استفاده کنند، و از سوءاستفاده یا ارسال پیامک‌های ناخواسته جلوگیری شود. ۳. به‌روزرسانی و نگهداری اطلاعات دقیق: اطمینان از این که اطلاعات نماینده پنل و واحد متقاضی همواره دقیق و به‌روز باشد تا ارتباطات و مدیریت حساب بدون مشکل انجام شود. ۴. تسریع و تسهیل فرایندها: ساده‌سازی و سرعت بخشیدن به روند درخواست، بررسی و فعال‌سازی یا اصلاح اکانت‌ها برای کاهش زمان انتظار و افزایش کارایی. ۵. انطباق با قوانین و مقررات: رعایت تمامی قوانین داخلی سازمان و همچنین مقررات دولتی مربوط به حریم خصوصی داده‌ها و ارسال پیامک. ۶. پشتیبانی از نیازهای سازمانی: اطمینان از این که سامانه پیامک می‌تواند به نحو احسن نیازهای ارتباطی واحدهای مختلف سازمان را برآورده کند و ابزاری کارآمد در اختیارشان قرار دهد. ۷. افزایش رضایت کاربران: فراهم آوردن تجربه‌ای مثبت و بی‌دردسر برای کاربران (واحدها و رابطین) در فرایند درخواست و استفاده از سامانه.
ذی نفعان فرایند	کلیه واحدهایی که از سامانه استفاده می‌کنند ارباب رجوع شرکت خصوصی طرف قرارداد
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	
نام و نام خانوادگی تهیه‌کننده فرم: مهندس محسن آذرسا تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تأییدکننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا: نام و نام خانوادگی تصویب‌کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:



ایجاد پنل یا تغییر نام پنل ارسال پیامک ستیران

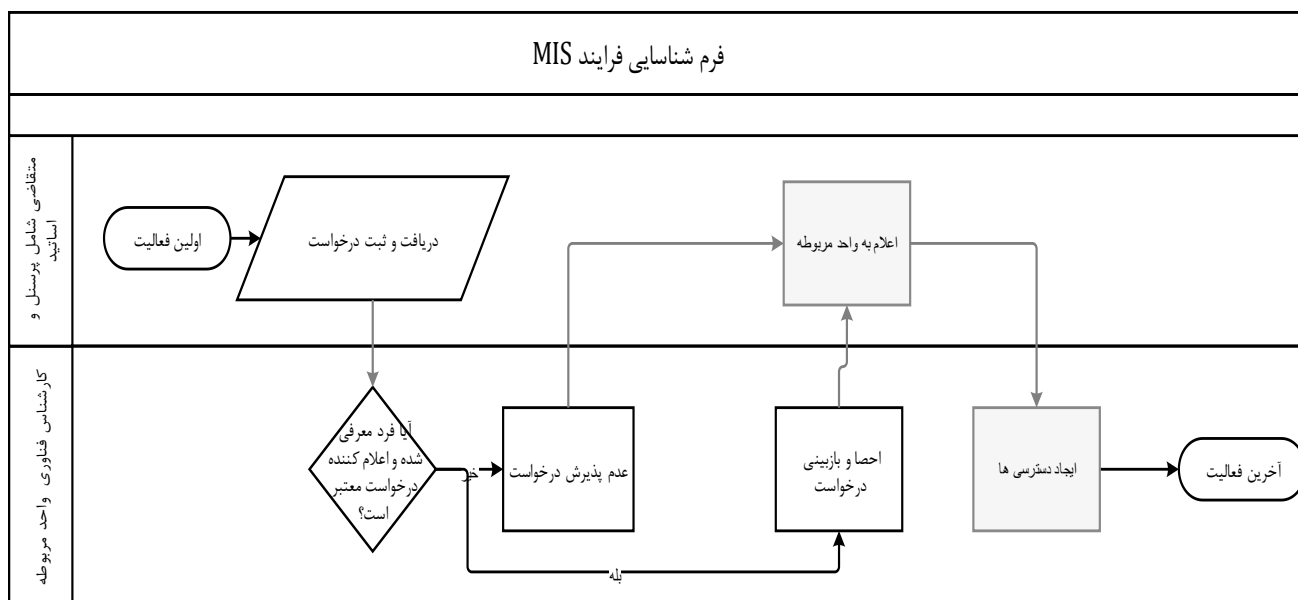




نام فرایند	ساخت یوزر MIS
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند این فرایند شامل دریافت اطلاعات یا سوالات مربوط به نرم افزار MIS از طریق نامه داخلی در اتوماسیون اداری توسط تیم داخلی برای تغییر ادمین یا حل مشکل می باشد	گام های فرایند: - دریافت و ثبت درخواست: - بررسی اولیه و تأیید امکان پذیری: - احصا و بازبینی درخواست: - دسترسی: ا ب بررسی اولیه نیاز همانگی با مدیر گروه برای انجام درخواست ثبت شده و تأیید ثبت کننده درخواست بررسی صحت اطلاعات ثبت کننده درخواست در اکتیو و این که در کدام واحد مشغول خدمت می باشد. بررسی و چک کردن دسترسی های مورد نیاز
ورودی فرایند	- درخواست مکتوب از واحد متقاضی - اطلاعات راهبر
خروجی فرایند	ارسال اطلاعات MIS از طریق نامه مکتوب و همزمان با پیامک
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- واحد درخواست دهنده - مدیریت IT
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (، سخت افزار، فرم ها و ...)	نرم افزار: فرجام (MIS)
متوسط زمان اجرا	یک روز
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- سیاست های امنیت داده در مدیریت آمار و فناوری اطلاعات - آیین نامه دسترسی کاربران بر اساس Active Directory - ثبت درخواست فقط از طریق راهبران اعلام شده در نامه های رسمی
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	- آموزش به فرد متقاضی - تسریع در انجام کار - رفع مشکل و خطاهای پیش آمده - میزان رضایت واحد درخواست دهنده
اهداف فرایند	گردش اموال کالا
ذی نفعان فرایند	- واحدهای درخواست دهنده - واحد متقاضی



پیشنهادهای اصلاحی فرایند		۳. باتوجه به عدم تحت وب بودن و این که اپلیکیشنی می باشد و مشکلاتی به وجود آورده است بهتر است که تغییر کند.
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس سجاد طالاری تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:



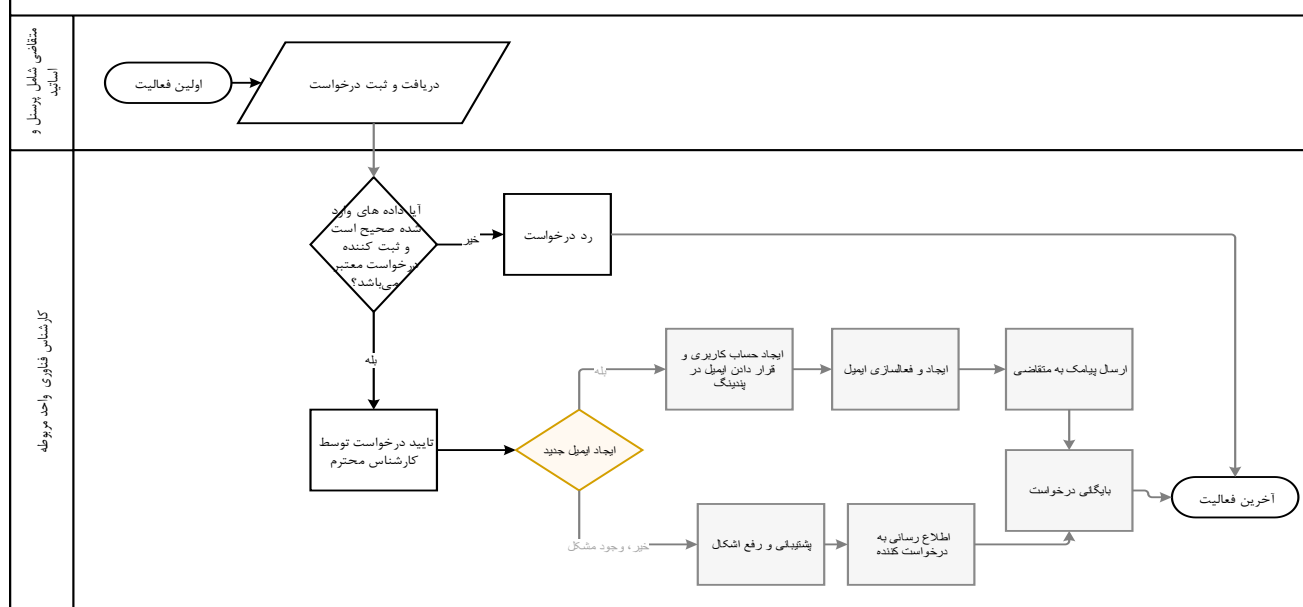


نام واحد سازمانی: گروه نرم افزار مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی ایران	
نام فرایند	فرم شناسایی فرایند ایجاد و فعال سازی ایمیل آکادمیک
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند این فرایند شامل دریافت درخواست ایجاد و فعال سازی ایمیل آکادمیک، بررسی وضعیت کاربر در Active Directory، ایجاد حساب ایمیل و ارائه آن به کاربر، همچنین ارائه پشتیبانی شامل رفع اشکالات و پاسخ به سؤالات ورود کاربران است. در مواردی که مشکل در داخل سازمان قابل حل نباشد، تیکت به شرکت چاپار ارجاع می شود.	گام های فرایند: دریافت و ثبت درخواست: - دریافت درخواست از طریق نامه رسمی یا تیکت ثبت شده در سامانه (توسط دانشجو یا راهبر). - آرشیو درخواست در پرونده مربوطه. بررسی اولیه: - بررسی صحت اطلاعات ثبت کننده درخواست (نام، شماره دانشجویی/پرسنلی، ایمیل پیشنهادی). - اطمینان از ثبت و فعال بودن حساب کاربری فرد در Active Directory هماهنگی داخلی: - تأیید درخواست توسط کارشناس مربوطه در صورت انطباق با ضوابط. ایجاد و فعال سازی ایمیل: - ایجاد حساب ایمیل آکادمیک در سامانه ایمیل سازمانی. - تنظیمات لازم برای فعال سازی و دسترسی کاربر. پشتیبانی و رفع اشکال: - پاسخ به سؤالات کاربران در خصوص ورود به ایمیل. - بررسی و رفع اشکالات گزارش شده از طریق تیکت. - در صورت عدم امکان رفع مشکل در سازمان، ثبت تیکت برای شرکت چاپار. اطلاع رسانی به درخواست کننده: - ارسال اطلاعات ورود و راهنمای استفاده از ایمیل آکادمیک. بایگانی و اختتام درخواست: - ثبت اقدامات انجام شده و بایگانی پرونده.
ورودی فرایند	- درخواست رسمی یا ثبت شده در سامانه تیکت. - اطلاعات هویتی کاربر (نام، نام خانوادگی، شماره دانشجویی/پرسنلی).
خروجی فرایند	- ایمیل آکادمیک فعال و قابل استفاده. - گزارش رفع مشکل یا اقدامات پشتیبانی انجام شده.
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- مدیریت فناوری اطلاعات. - واحد درخواست دهنده (دانشکده یا گروه آموزشی). - شرکت چاپار (در صورت نیاز).
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	- نرم افزار: سامانه ایمیل سازمانی، Active Directory، سامانه تیکت، اتوماسیون اداری. - فرم ها: فرم درخواست ایمیل آکادمیک (در صورت استفاده). - سخت افزار: سرور ایمیل، تجهیزات شبکه.



متوسط زمان اجرا	۱ تا ۲ روز کاری (بسته به صحت اطلاعات و نیاز به ارجاع به شرکت چاپار).
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	۱. سیاست‌های امنیت داده در مدیریت آمار و فناوری اطلاعات. ۲. دستورالعمل ایجاد و استفاده از ایمیل آکادمیک. ۳. ایجاد ایمیل صرفاً برای افراد ثبت‌شده و تأییدشده در Active Directory
شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند	۱. میانگین زمان ایجاد و فعال‌سازی ایمیل. ۲. درصد درخواست‌های انجام‌شده در زمان مقرر. ۳. درصد رفع مشکلات بدون ارجاع به شرکت چاپار. ۴. میزان رضایت کاربران.
اهداف فرایند	۱. ارائه ایمیل آکادمیک به اعضای دانشگاه برای تسهیل ارتباطات رسمی ۲. تضمین پشتیبانی و رفع سریع مشکلات کاربران ۳. افزایش امنیت و یکپارچگی در ارتباطات الکترونیکی
ذی نفعان فرایند	۱. دانشجویان ۲. اعضای هیئت علمی و کارکنان ۳. واحدهای اداری و آموزشی
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	۱. امکان ایجاد خودکار ایمیل آکادمیک پس از تعریف کاربر در Active Directory ۲. توسعه پایگاه دانش آنلاین برای پاسخ به سؤالات رایج ورود به ایمیل. ۳. یکپارچه‌سازی سامانه تیکت با سیستم پشتیبانی شرکت چاپار. ۴. طراحی ابزارهای مانیتورینگ لحظه‌ای برای شناسایی و رفع سریع اشکالات.
نام و نام خانوادگی تهیه‌کننده فرم: مهندس سجاد طالاری تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تأییدکننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا: نام و نام خانوادگی تصویب‌کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:

ایجاد، فعال‌سازی و پشتیبانی ایمیل آکادمیک

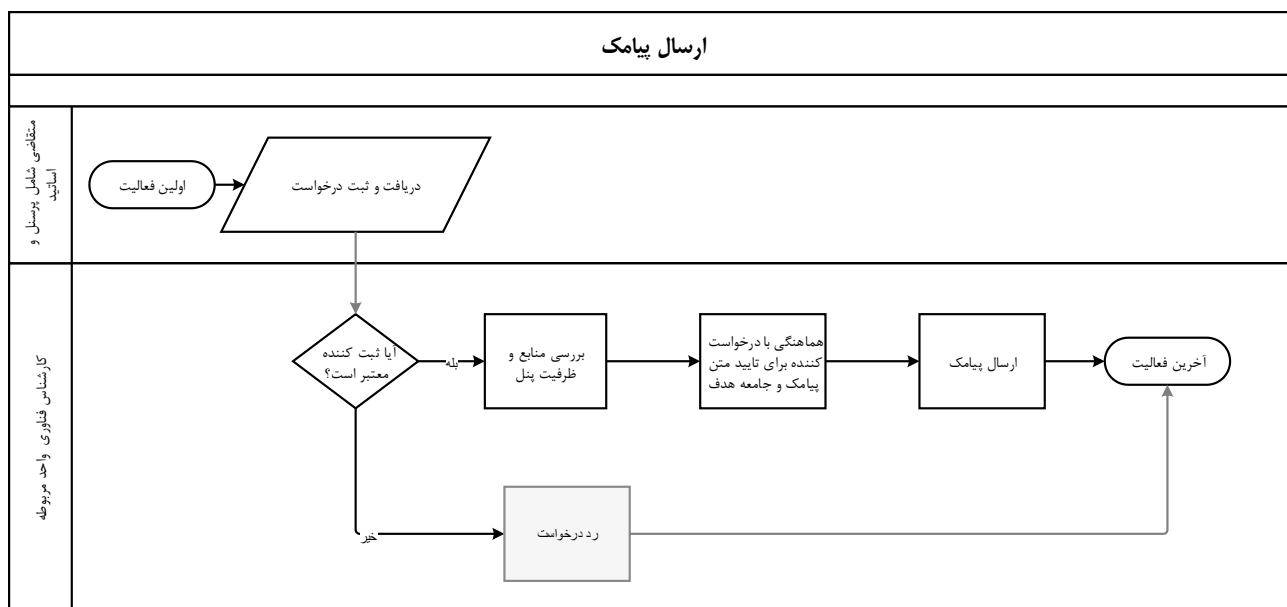




نام واحد سازمانی: گروه نرم افزار مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی ایران	
نام فرایند	ارسال پیامک
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات/ گروه نرم افزار
شرح فرایند	گام های فرایند: - دریافت و ثبت درخواست: - ثبت درخواست در پورتال تیکت دانشگاه علوم پزشکی ایران یا نامه اداری در سامانه مکاتبات. - آرشیو درخواست. - بررسی اولیه: - بررسی صحت اطلاعات ثبت کننده و هدف ارسال پیامک. - اطمینان از رعایت سیاست های محتوایی و مجاز بودن متن پیام. - بررسی منابع و ظرفیت پنل: - بررسی موجودی پیامک و خطوط اختصاصی یا عمومی قابل استفاده. - هماهنگی با درخواست کننده: - دریافت تأیید نهایی متن پیام، زمان بندی ارسال و جامعه هدف. - آماده سازی و ارسال پیام: - بارگذاری متن و شماره ها در پنل پیامکی. - انجام ارسال در زمان مقرر. - تأیید انجام و اختتام درخواست: - دریافت گزارش ارسال از پنل و ارسال نتیجه به درخواست کننده. شرح فرایند - دریافت درخواست رسمی از واحد متقاضی جهت ارسال پیامک. - بررسی محتوای پیام و تأیید آن بر اساس ضوابط. - انجام عملیات ارسال پیامک به مخاطبین مشخص شده و اعلام گزارش نتیجه.
ورودی فرایند	- درخواست مکتوب یا ثبت شده در سامانه. - متن پیامک و فهرست مخاطبین.
خروجی فرایند	- پیامک های ارسال شده به جامعه هدف. - گزارش ارسال پیامک.
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- واحد درخواست دهنده - مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی ایران - شرکت ستیران
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	- نرم افزار: اتوماسیون اداری چارگون، پورتال تیکت دانشگاه، پنل پیامکی. - فرم ها: فرم درخواست ارسال پیامک، فایل فهرست مخاطبین. - سخت افزار: سرور و تجهیزات شبکه.
متوسط زمان اجرا	۱ روز تا ۳ روز کاری (بسته به آماده بودن اطلاعات و تأیید محتوا).
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- سیاست های امنیت داده در مدیریت آمار و فناوری اطلاعات. - آیین نامه محتوای مجاز پیامک ها. - ثبت درخواست فقط از طریق راهبران معرفی شده در نامه های رسمی.
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	- درصد موفقیت ارسال پیامک ها. - میانگین زمان پاسخ گویی به درخواست.



۳. درصد پیام‌های برگشتی (Delivery Fail). ۴. میزان رضایت واحد درخواست‌دهنده.	
۱. ارسال سریع و به موقع پیامک‌ها ۲. تضمین صحت و کیفیت محتوای ارسال شده ۳. بهینه‌سازی فرایند اطلاع‌رسانی سازمانی	اهداف فرایند
۱. واحدهای درخواست‌دهنده. ۲. مدیران سازمان. ۳. مخاطبین نهایی پیامک‌ها.	ذی نفعان فرایند
۱. ایجاد امکان بارگذاری مستقیم متن و شماره‌ها توسط واحد متقاضی در سامانه پیامکی. ۲. راه‌اندازی سیستم تأیید الکترونیکی محتوای پیامک به جای تأیید حضوری یا تلفنی. ۳. اضافه کردن قابلیت زمان‌بندی هوشمند برای ارسال پیام‌ها. ۴. ایجاد گزارش‌گیری خودکار و ارسال به ایمیل یا کارتابل درخواست‌کننده.	پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تهیه‌کننده فرم: مهندس سجاد طالاری تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تأییدکننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب‌کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	





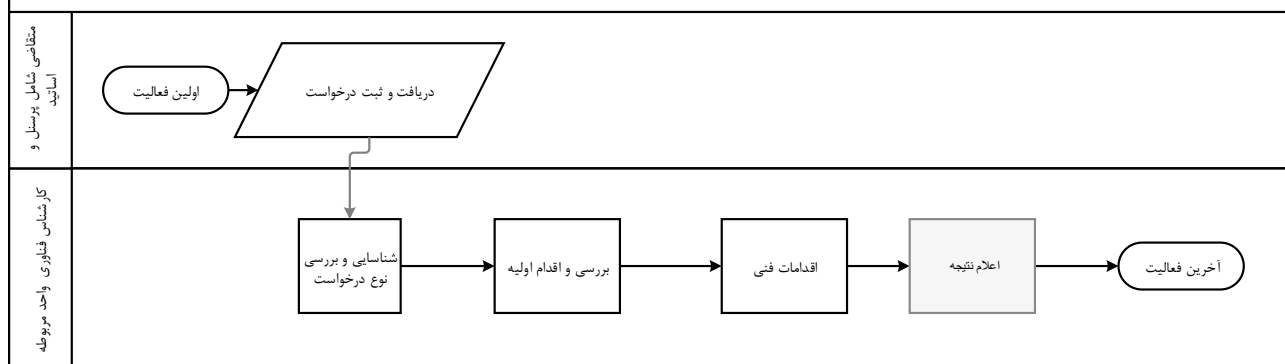
نام واحد سازمانی: گروه نرم افزار مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی ایران

نام فرایند	سامانه تیکت اتوماسیون اداری
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات/ گروه نرم افزار
شرح فرایند	گام های فرایند: دریافت و ثبت درخواست: - دریافت درخواست ها از طریق سامانه تیکت یا نامه اداری در سامانه مکاتبات. - آرشیو درخواست در پرونده مربوطه. شناسایی نوع درخواست: - تنظیمات پیشخوان کاربران ECE H و FC - تغییر محدود دسترسی کاربران. - بررسی و ثبت گزارش خطاهای سامانه. بررسی و اقدام اولیه: - بررسی امکان انجام تنظیمات یا رفع مشکل در داخل سازمان. - همانگی با مدیر گروه یا مسئول مربوطه در صورت نیاز. اقدامات فنی: - انجام تغییرات یا تنظیمات در سامانه طبق درخواست. - در صورت بروز خطا یا نیاز به تغییرات خارج از حیطه اختیارات، ارجاع به شرکت چارگون. اعلام نتیجه: اطلاع به درخواست کننده در خصوص انجام موفق یا ارجاع درخواست. بایگانی و اختتام درخواست: ثبت نهایی اقدامات و بایگانی پرونده. دریافت، بررسی و اجرای درخواست های مرتبط با تنظیمات پیشخوان کاربران ECE و FC، تغییرات محدود در دسترسی ها و رسیدگی به گزارش خطاهای سامانه اتوماسیون اداری، با هدف حفظ کارایی سیستم و ارائه خدمات سریع به کاربران. در صورت عدم امکان رفع مشکل یا اعمال تغییرات در سطح سازمان، درخواست به شرکت چارگون ارجاع داده می شود
ورودی فرایند	- درخواست ثبت شده در سامانه تیکت یا نامه اداری. - مستندات یا شرح مشکل ارائه شده توسط کاربر.
خروجی فرایند	- اعمال تغییرات یا رفع مشکل گزارش شده. - گزارش اقدامات انجام شده به واحد متقاضی.
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- واحد درخواست دهنده. - مدیریت فناوری اطلاعات. - شرکت چارگون
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	- نرم افزار: سامانه تیکت اتوماسیون اداری چارگون، سامانه مکاتبات. - فرم ها: فرم درخواست تغییر پیشخوان، فرم گزارش خطا. - سخت افزار: سرور و تجهیزات شبکه.
متوسط زمان اجرا	۱ روز تا ۳ روز کاری (بسته به نوع درخواست و میزان نیاز به ارجاع به شرکت چارگون).
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- سیاست های امنیت داده در مدیریت آمار و فناوری اطلاعات. - آیین نامه دسترسی کاربران بر اساس Active Directory - دستورالعمل رسمی تغییرات در سامانه اتوماسیون اداری.
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	- میانگین زمان پاسخ گویی به درخواست ها. - درصد درخواست های انجام شده در زمان مقرر.



۳. درصد موفقیت در رفع خطاها بدون ارجاع به شرکت چارگون. ۴. میزان رضایت کاربران.	
۱. ارائه خدمات سریع و دقیق به کاربران سامانه اتوماسیون اداری ۲. کاهش زمان اختلالات سیستم ۳. بهبود تجربه کاربری از طریق بهینه سازی پیشخوان و دسترسی ها	اهداف فرایند
۱. کاربران سامانه اتوماسیون اداری. ۲. واحدهای درخواست دهنده. ۳. مدیران سازمان.	ذی نفعان فرایند
۱. توسعه قابلیت های پیشخوان کاربران (FC و ECE) در داخل سازمان برای کاهش وابستگی به شرکت چارگون. ۲. ایجاد سیستم گزارش گیری خودکار از خطاهای پرتکرار. ۳. طراحی داشبورد داخلی برای مدیریت سریع درخواست های پیشخوان و دسترسی. ۴. آموزش کاربران کلیدی برای کاهش حجم درخواست های ساده.	پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تأییدکننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس سجاد طالاری تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	

سامانه تیکت اتوماسیون اداری





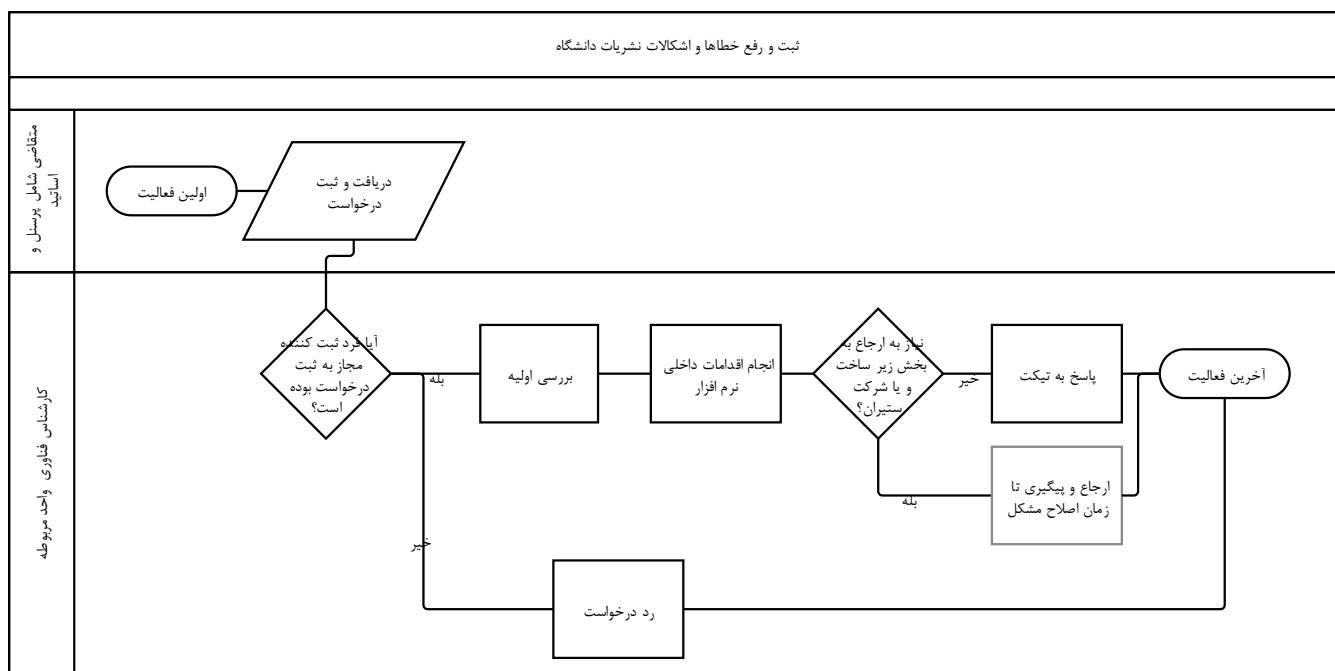
نام فرایند	ثبت و رفع خطاها و اشکالات نشریات دانشگاه
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند	گام‌های فرایند: ۱. دریافت و ثبت درخواست: أ. دریافت گزارش خطا یا سؤالات مربوط به ژورنال‌ها و مجلات دانشگاه از طریق سامانه تیکت یا نامه اداری. ب. ثبت و آرشیو درخواست. ۲. بررسی اولیه: أ. شناسایی نوع مشکل (خطای فنی، مشکل دسترسی، سؤالات کاربری، ایرادات محتوایی). ب. تعیین سطح اهمیت و اولویت مشکل. ۳. اقدامات داخلی: أ. تلاش برای رفع مشکل یا پاسخ به سؤال توسط تیم داخلی. ب. در صورت نیاز، هماهنگی با بخش زیرساخت جهت انجام اقدامات فنی. ۴. ارجاع به شرکت پشتیبان: أ. در صورت عدم امکان رفع مشکل در داخل سازمان، مکاتبه و هماهنگی با شرکت یکتا وب برای بررسی و حل مشکل. ب. پیگیری تا زمان اعلام نتیجه از سوی شرکت پشتیبان. ۵. اعلام نتیجه: أ. اطلاع به درخواست‌کننده درباره رفع مشکل یا پاسخ به سؤال. ۶. بایگانی و اختتام درخواست: أ. ثبت اقدامات انجام‌شده و بایگانی پرونده در سامانه.
ورودی فرایند	۱. درخواست یا گزارش خطا از طریق سامانه تیکت یا نامه اداری. ۲. اطلاعات تکمیلی از کاربر (تصویر خطا، توضیح مشکل، آدرس صفحه یا بخش نشریه).
خروجی فرایند	۱. مشکل رفع‌شده یا پاسخ ارسال‌شده به کاربر. ۲. ثبت گزارش اقدامات در سامانه تیکت و یا شرح اقدامات در نامه.
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	۱. مدیریت فناوری اطلاعات. ۲. بخش زیرساخت. ۳. واحد درخواست‌دهنده. ۴. شرکت یکتا وب (پشتیبان نشریات دانشگاه).
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم‌ها و...)	۱. نرم افزار: سامانه تیکت، سامانه مکاتبات، پلتفرم نشریات دانشگاه، ابزار مدیریت محتوای نشریات. ۲. فرم‌ها: فرم گزارش خطا یا درخواست پشتیبانی. ۳. سخت افزار: سرور نشریات، تجهیزات شبکه.
متوسط زمان اجرا	۱ تا ۷ روز کاری (بسته به نوع مشکل و نیاز به ارجاع به شرکت یکتا وب).
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	۱. سیاست‌های امنیت داده در مدیریت آمار و فناوری اطلاعات. ۲. دستورالعمل نگهداری و به‌روزرسانی سامانه نشریات. ۳. ضوابط ثبت و پیگیری تیکت‌ها.
شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند	۴. میانگین زمان رفع اشکال. ۵. درصد مشکلات حل‌شده در داخل سازمان.



نام فرایند:

نام مدیریت:
نام اداره/گروه:
نوع فرایند:

۶. درصد درخواست‌های انجام شده در زمان مقرر. ۷. میزان رضایت کاربران نشریات.	
۱. رفع سریع و مؤثر مشکلات سامانه نشریات دانشگاه ۲. بهبود تجربه کاربری و کاهش خطاهای سیستم نشریات ۳. افزایش رضایت کاربران و واحدهای مرتبط	اهداف فرایند
۱. کاربران سامانه نشریات (دانشجویان، اساتید، مدیران نشریات). ۲. مدیران سازمان. ۳. واحدهای مرتبط با امور نشریات.	ذینفعان فرایند
۱. ایجاد سیستم هشدار خودکار برای شناسایی خطاهای سامانه نشریات پیش از گزارش کاربر. ۲. توسعه پایگاه دانش آنلاین برای سؤالات پرتکرار کاربران نشریات. ۳. آموزش تیم داخلی و بخش زیرساخت برای پوشش حداکثری مشکلات بدون ارجاع به شرکت یکتا وب. ۴. یکپارچه سازی سامانه تیکت با ابزار مانیتورینگ نشریات.	پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس سجاد طالاری تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	



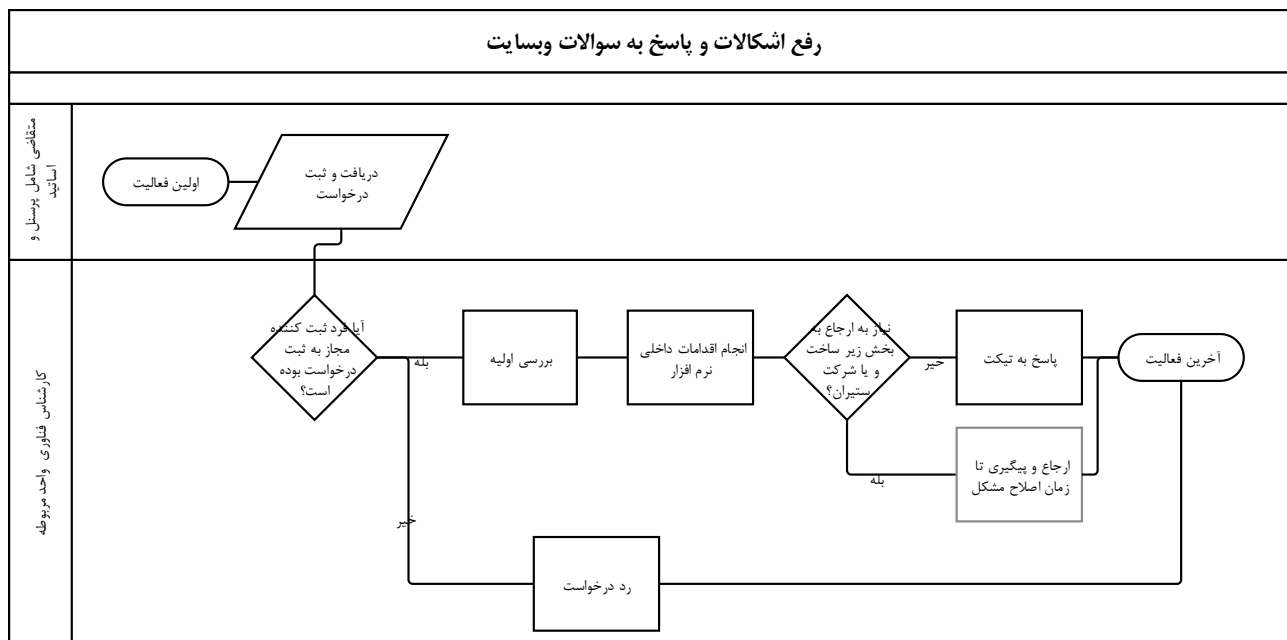


نام فرایند	رفع اشکالات و پاسخ به سؤالات وبسایت
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند	گام های فرایند: دریافت و ثبت درخواست: - دریافت گزارش خطا یا سؤالات کاربران از طریق سامانه تیکت یا نامه اداری. - آرشیو درخواست در پرونده مربوطه. بررسی اولیه: - شناسایی نوع مشکل (خطای فنی، مشکل دسترسی، سؤالات کاربری، ایرادات محتوایی). - بررسی سطح اهمیت و اولویت مشکل. اقدامات داخلی: - تلاش برای رفع مشکل یا پاسخ به سؤال کاربر توسط تیم داخلی. ارجاع به شرکت پشتیبان: - در صورت عدم امکان رفع مشکل در داخل سازمان، مکاتبه و هماهنگی با شرکت نیافام برای بررسی و حل مشکل. - پیگیری تا زمان اعلام نتیجه از سوی شرکت پشتیبان. اعلام نتیجه: - اطلاع به درخواست کننده درباره رفع مشکل یا پاسخ به سؤال. بایگانی و اختتام درخواست: - ثبت اقدامات انجام شده و بایگانی پرونده در سامانه. این فرایند شامل دریافت خطاها یا سؤالات کاربران وبسایت از طریق سامانه تیکت، بررسی و رفع اشکالات یا ارائه پاسخ در صورت امکان توسط تیم داخلی و در موارد پیچیده یا خارج از حوزه داخلی، هماهنگی با شرکت پشتیبان نیافام تا زمان حل کامل مشکل می باشد.
ورودی فرایند	- درخواست یا گزارش خطا از طریق سامانه تیکت یا نامه اداری. - اطلاعات تکمیلی از کاربر (تصویر خطا، توضیح مشکل، آدرس صفحه).
خروجی فرایند	- مشکل رفع شده یا پاسخ ارسال شده به کاربر. - ثبت گزارش اقدامات در سامانه.
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- مدیریت فناوری اطلاعات. - واحد درخواست دهنده. - شرکت نیافام (پشتیبان وبسایت).
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	- نرم افزار: سامانه تیکت، سامانه مکاتبات، ابزار مدیریت محتوای وبسایت (CMS) - فرم ها: فرم گزارش خطا یا درخواست پشتیبانی. - سخت افزار: سرور وبسایت، تجهیزات شبکه.
متوسط زمان اجرا	۱ تا ۳ روز کاری (بسته به نوع مشکل و نیاز به ارجاع به شرکت نیافام).
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- سیاست های امنیت داده در مدیریت آمار و فناوری اطلاعات. - دستورالعمل نگهداری و به روز رسانی وبسایت. - ضوابط ثبت و پیگیری تیکت ها.
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	- میانگین زمان رفع اشکال. - درصد مشکلات حل شده در داخل سازمان. - درصد درخواست های انجام شده در زمان مقرر.



۴. میزان رضایت کاربران.	
۱. رفع سریع و مؤثر مشکلات وبسایت ۲. بهبود تجربه کاربری و کاهش خطاهای سیستم ۳. افزایش رضایت کاربران از خدمات آنلاین	اهداف فرایند
۱. کاربران وبسایت (داخلی و خارجی). ۲. مدیران سازمان. ۳. واحدهای اداری و محتوایی مرتبط با وبسایت.	ذینفعان فرایند
توسعه پایگاه دانش آنلاین برای سؤالات پرتکرار کاربران.	پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تأییدکننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس سجاد طالاری تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	

رفع اشکالات و پاسخ به سؤالات وبسایت



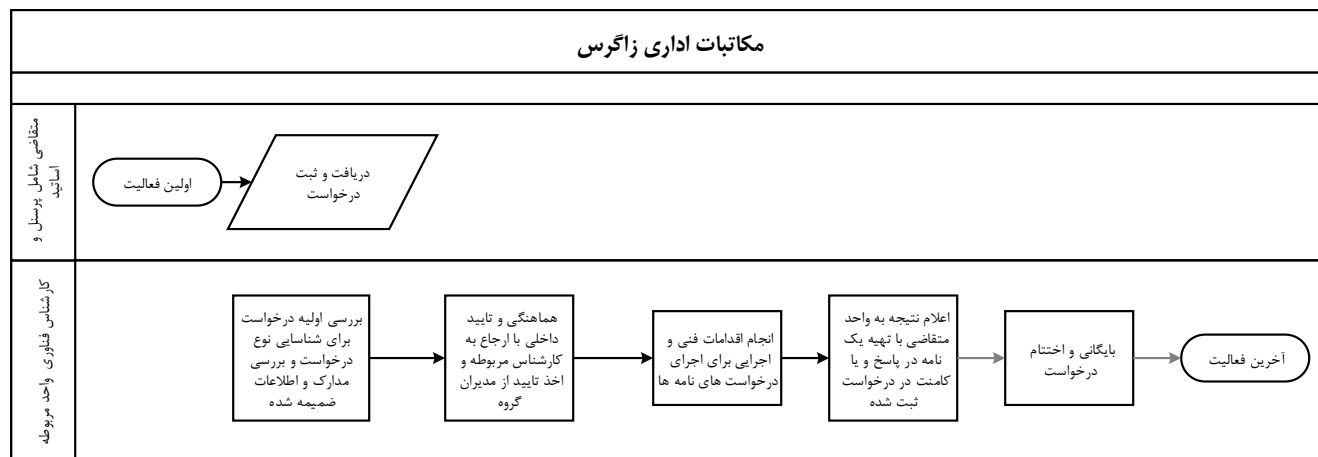


نام واحد سازمانی: گروه نرم افزار مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی ایران

نام فرایند	مکاتبات اداری زاگرس
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند:	گام های فرایند: دریافت و ثبت درخواست: - دریافت درخواست ها از طریق نامه اداری در سامانه مکاتبات یا حضوری. - آرشیو درخواست در پرونده مربوطه. بررسی اولیه درخواست: - شناسایی نوع درخواست (بازنشستگی، انتقال ورودی/خروجی، تمدید، ایجاد کاربر در Active Directory، ایجاد ایمیل رسمی، انتصاب، ابلاغ، تغییر راهبران، ایجاد/تغییر نرم افزار) - بررسی مدارک و اطلاعات ارائه شده توسط واحد متقاضی. هماهنگی و تأیید داخلی: - ارجاع درخواست به مسئول یا کارشناس مربوطه برای تأیید امکان پذیری. - در صورت نیاز، اخذ تأیید مدیر گروه. انجام اقدامات فنی و اجرایی: - ایجاد یا به روز رسانی حساب کاربری در Active Directory - ایجاد یا تمدید ایمیل رسمی سازمانی. - اعمال تغییرات در تنظیمات راهبران. - انجام تغییرات یا ایجادات در حوزه نرم افزار. اعلام نتیجه به درخواست کننده: - ارسال گزارش انجام کار یا توضیح در خصوص عدم امکان اجرا. بایگانی و اختتام درخواست: - ثبت مستندات و بایگانی پرونده. دریافت، بررسی، تأیید و اجرای کلیه درخواست های مرتبط با کاربران و ساختار سامانه مکاتبات اداری زاگرس، شامل تغییرات پرسنلی، ایجاد و اصلاح دسترسی ها، انتصاب ها، ایجاد و تمدید حساب های کاربری و ایمیل رسمی، تغییر راهبران و سایر درخواست های رسمی مرتبط با نرم افزار.
ورودی فرایند	- درخواست رسمی مکتوب یا ثبت شده در سامانه مکاتبات. - مدارک و اطلاعات تکمیلی (نامه های اداری، فایل مشخصات، فرم های درخواست).
خروجی فرایند	- اجرای درخواست و ثبت تغییرات در سامانه. - گزارش تأیید انجام کار به واحد متقاضی. - تهیه گزارش فصلی
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	- پشتیبانی - مدیریتی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- واحد درخواست دهنده. - مدیریت فناوری اطلاعات. - مدیریت منابع انسانی (برای امور بازنشستگی و انتصاب ها). - شرکت پشتیبان سامانه مکاتبات زاگرس (در صورت نیاز).
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	- نرم افزار: سامانه مکاتبات اداری زاگرس، Active Directory، سامانه ایمیل سازمانی، پورتال ثبت تیکت. - فرم ها: فرم ایجاد/تمدید کاربر، فرم تغییر راهبر، فرم درخواست نرم افزاری. - سخت افزار: سرور و تجهیزات شبکه.
متوسط زمان اجرا	۱ روز تا ۵ روز کاری (بسته به نوع و پیچیدگی درخواست).



قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	۱. سیاست‌های امنیت داده در مدیریت آمار و فناوری اطلاعات. ۲. آیین‌نامه دسترسی کاربران بر اساس Active Directory ۳. ضوابط ایجاد و استفاده از ایمیل سازمانی. ۴. دستورالعمل‌های رسمی تغییر و ایجاد نرم‌افزار.
شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند	۱. میانگین زمان پاسخ‌گویی به درخواست‌ها. ۲. درصد درخواست‌های انجام‌شده در زمان مقرر. ۳. تعداد خطاهای گزارش شده پس از اعمال تغییرات. ۴. میزان رضایت واحدهای درخواست‌دهنده.
اهداف فرایند	۱. ارائه خدمات سریع، دقیق و امن در حوزه سامانه مکاتبات اداری. ۲. حفظ یکپارچگی داده‌ها و امنیت اطلاعات کاربران. ۳. بهینه‌سازی فرایندهای مرتبط با مدیریت دسترسی‌ها و تغییرات سامانه.
ذینفعان فرایند	۱. واحدهای درخواست‌دهنده. ۲. مدیران سازمان. ۳. کاربران سامانه مکاتبات اداری.
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	۱. ایجاد پنل یکپارچه برای ثبت، پیگیری و تأیید کلیه درخواست‌های مرتبط با سامانه مکاتبات اداری. ۲. افزودن قابلیت رهگیری لحظه‌ای وضعیت درخواست برای متقاضیان. ۳. توسعه سیستم تأیید الکترونیکی برای کاهش نیاز به مکاتبات کاغذی. ۴. طراحی داشبورد مدیریتی برای پایش وضعیت کاربران، راهبران و تغییرات نرم‌افزاری.
نام و نام خانوادگی تهیه‌کننده فرم: مهندس سجاد طالاری تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تأییدکننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب‌کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	

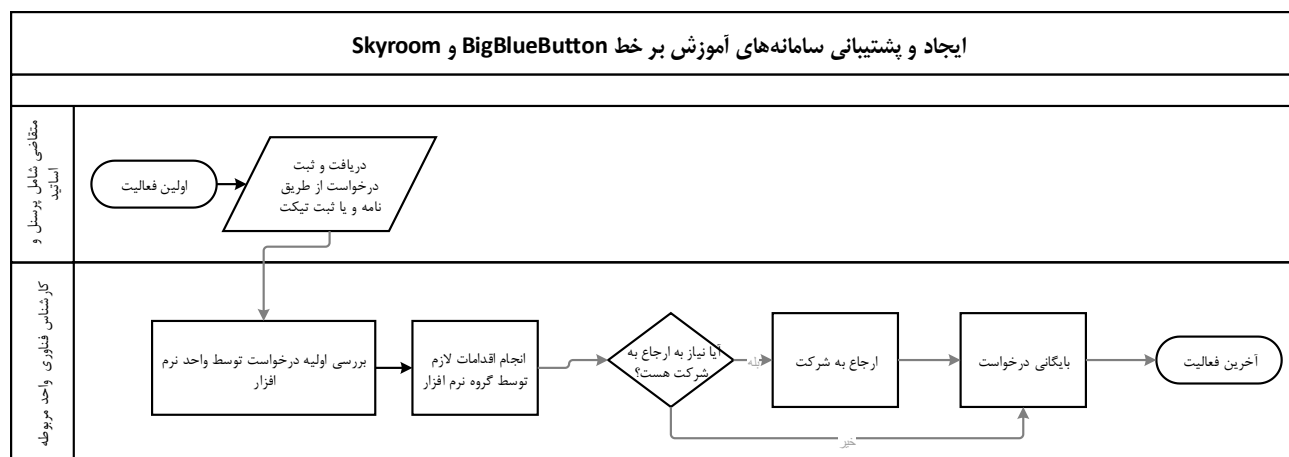




نام فرایند	ایجاد و پشتیبانی سامانه‌های آموزش بر خط BigBlueButton و Skyroom
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم‌افزار
شرح فرایند	گام‌های فرایند: دریافت و ثبت درخواست: - دریافت نامه رسمی از واحد متقاضی برای ایجاد حساب کاربری یا جلسه در سامانه‌های آموزش بر خط. - ثبت و آرشیو درخواست در پرونده مربوطه. بررسی اولیه: - بررسی صحت اطلاعات و نیازسنجی بر اساس درخواست (نوع کلاس یا جلسه، مدت زمان، تعداد شرکت‌کنندگان). - تعیین اینکه درخواست برای BigBlueButton است یا Skyroom. ایجاد دسترسی: - ایجاد جلسه یا حساب کاربری در سامانه مورد نظر. - اعمال تنظیمات اولیه (زمان‌بندی، دسترسی‌ها، لینک ورود). اطلاع‌رسانی به درخواست‌کننده: - ارسال لینک ورود، اطلاعات دسترسی و راهنمای استفاده از سامانه. پشتیبانی: - ارائه پشتیبانی به کاربران به صورت تلفنی در صورت بروز مشکل. - راهنمایی جهت ورود، استفاده از امکانات، و رفع مشکلات رایج. بایگانی و اختتام درخواست: - ثبت اقدامات انجام‌شده و بایگانی مستندات. این فرایند شامل دریافت درخواست رسمی برای ایجاد و راه‌اندازی جلسات یا کلاس‌های آنلاین در سامانه‌های BigBlueButton و Skyroom، ایجاد دسترسی و ارسال اطلاعات ورود به کاربران، و ارائه پشتیبانی تلفنی در صورت بروز مشکل می‌باشد.
ورودی فرایند	- نامه رسمی واحد متقاضی. - اطلاعات مربوط به جلسه یا کلاس (عنوان، تاریخ، زمان، تعداد شرکت‌کنندگان).
خروجی فرایند	- ایجاد و فعال‌سازی جلسه یا حساب کاربری در سامانه آموزش بر خط. - ارسال اطلاعات دسترسی به کاربران.
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- مدیریت فناوری اطلاعات. - واحد درخواست‌دهنده (دانشکده، گروه آموزشی، یا مرکز). - شرکت ارائه‌دهنده خدمت (skyroom).
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم‌افزار، سخت‌افزار، فرم‌ها و...)	- نرم‌افزار: BigBlueButton، Skyroom، سامانه مکاتبات اداری. - فرم‌ها: فرم یا نامه درخواست ایجاد جلسه/حساب کاربری. - سخت‌افزار: سرور و تجهیزات شبکه.
متوسط زمان اجرا	حداکثر ۱ روز کاری از زمان دریافت درخواست رسمی.
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- سیاست‌های امنیت داده در مدیریت آمار و فناوری اطلاعات. - دستورالعمل استفاده از سامانه‌های آموزش بر خط. - ایجاد دسترسی صرفاً بر اساس نامه رسمی تأیید شده.
شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند	- میانگین زمان ایجاد جلسات. - تعداد درخواست‌های انجام‌شده در زمان مقرر.



۳. میزان موفقیت برگزاری جلسات بدون مشکل فنی. ۴. رضایت کاربران.	
۱. تسهیل و تسريع در برگزاری کلاسها و جلسات آنلاین. ۲. اطمینان از عملکرد پایدار و بدون مشکل سامانههای آموزش بر خط. ۳. بهبود تجربه کاربری از طریق پشتیبانی سریع.	اهداف فرایند
۱. اساتید و دانشجویان. ۲. واحدهای آموزشی. ۳. مدیران سازمان.	ذی نفعان فرایند
۱. یکپارچه سازی سامانه درخواست جلسات با تقویم آموزشی دانشگاه. ۲. ایجاد راهنمای ویدیویی برای استفاده از BigBlueButton و Skyroom ۳. توسعه سیستم پشتیبانی آنلاین در کنار پشتیبانی تلفنی. ۴. افزودن امکان تست اتصال پیش از شروع جلسه برای کاربران.	پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس سجاد طالاری تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	



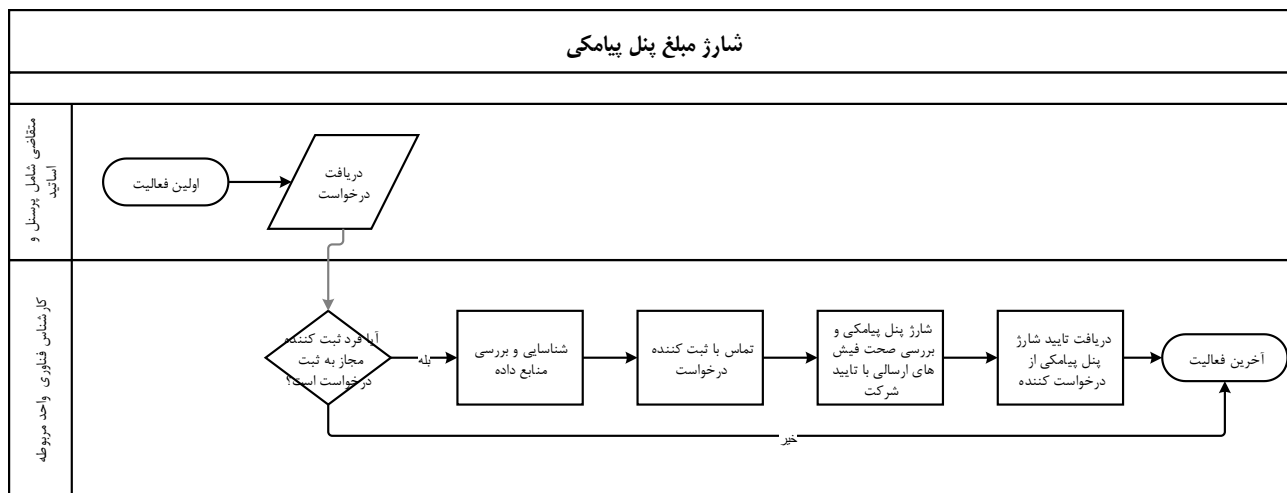


نام فرایند	شارژ مبلغ پنل پیامکی
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند	گام های فرایند: دریافت و ثبت درخواست: - دریافت درخواست (درخواست ثبت شده در پورتال ثبت تیکت دانشگاه علوم پزشکی ایران، نامه اداری ثبت شده در سامانه مکاتبات)، - آرشیو درخواست بررسی اولیه و تأیید امکان پذیری : - بررسی اولیه نیاز (دسترسی ها، نرم افزارهای موجود) - همه گیری با مدیر گروه برای انجام درخواست ثبت شده و تأیید ثبت کننده درخواست احصا و بازبینی درخواست: - بررسی صحت اطلاعات ثبت کننده درخواست شناسایی و بررسی منابع داده: - بررسی مبلغ شارژ شده موجود در پنل کاربری تماس با ثبت کننده درخواست : - تماس با درخواست کننده تیکت برای واریز هزینه به حساب شرکت - دریافت فیش پرداختی شارژ پنل پیامکی - بررسی صحت فیش ارسالی - شارژ پنل دریافت تأیید شارژ پنل پیامکی - تماس با ثبت کننده درخواست و گرفتن تأیید مبنی بر شارژ پنل - اختتام درخواست این فرایند شامل دریافت درخواست ها، خطاها یا سوالات مربوط به شارژ مبلغ پیامک دانشگاهی از طریق سامانه تیکت، بررسی و رفع اشکالات یا پاسخ به سوالات کاربران توسط تیم داخلی و در موارد پیچیده یا خارج از حوزه داخلی، همه گیری با شرکت ستیران برای حل مشکل می باشد.
ورودی فرایند	- درخواست مکتوب از واحد متقاضی - اطلاعات راهبر
خروجی فرایند	- شارژ پنل پیامکی - پشتیبانی از راهبر در صورت وجود مشکل
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- واحد درخواست دهنده - مدیریت IT - شرکت ستیران
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	- نرم افزار: اتوماسیون اداری چارگون، پورتال ثبت درخواست (تیکت) دانشگاه علوم پزشکی ایران - فرم ها: نامه درخواست شارژ پنل پیامکی، مستند واریز
متوسط زمان اجرا	یک روز تا یک هفته (بستگی به پرداخت راهبر دارد)
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- سیاست های امنیت داده در مدیریت آمار و فناوری اطلاعات - آیین نامه دسترسی کاربران بر اساس Active Directory - ثبت درخواست فقط از طریق راهبران اعلام شده در نامه های رسمی



شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند	۱. درصد انجام درخواست‌ها ۲. تعداد خطاهای گزارش شده پس از شارژ پنل پیامکی ۳. میزان رضایت واحد درخواست‌دهنده
اهداف فرایند	۱. شارژ سریع پنل پیامکی ۲. بهینه‌سازی سرعت شارژ پنل پیامکی ۳. تضمین امنیت و محرمانگی داده‌ها
ذینفعان فرایند	۱. واحدهای درخواست‌دهنده ۲. مدیران سازمان ۳. کاربران نهایی داشبوردها
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	۱. ایجاد امکان پرداخت آنلاین و شارژ خودکار پنل پیامکی بدون نیاز به پیگیری تلفنی یا حضوری. ۲. طراحی سیستم اعلان خودکار برای اطلاع‌رسانی زمان اتمام اعتبار پنل به راهبران مربوطه. ۳. یکپارچه‌سازی فرایند ثبت درخواست، پرداخت و شارژ در یک سامانه متمرکز برای کاهش زمان و خطا. ۴. تعریف داشبورد نظارت بر وضعیت شارژ پنل‌ها جهت پایش لحظه‌ای موجودی و تاریخ انقضا.
نام و نام خانوادگی تهیه‌کننده فرم: مهندس سجاد طالاری تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تأییدکننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب‌کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	

شارژ مبلغ پنل پیامکی



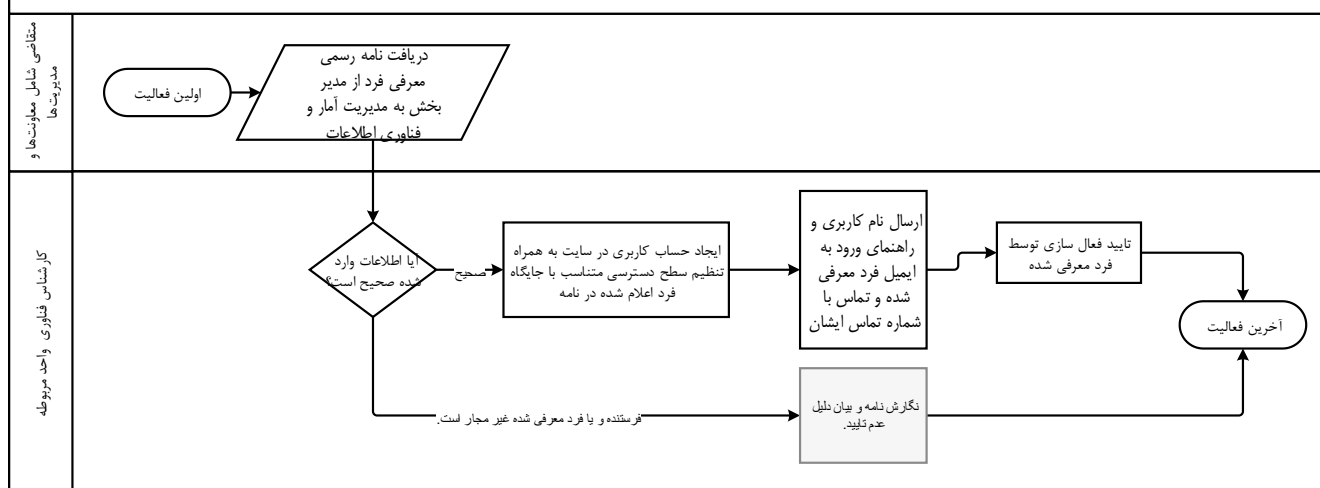


نام فرایند	ایجاد و فعال سازی کاربری سایت
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند	گام های فرایند: - دریافت نامه رسمی معرفی فرد از مدیر بخش به مدیریت آمار و فناوری اطلاعات - بررسی صحت و کامل بودن اطلاعات (نام، نام خانوادگی، ایمیل، شماره تماس). - ثبت درخواست در سیستم مدیریت کاربران سایت. - ایجاد حساب کاربری در سایت. - تنظیم سطح دسترسی متناسب با جایگاه فرد اعلام شده در نامه. - ارسال نام کاربری و راهنمای ورود به ایمیل فرد معرفی شده و تماس با شماره تماس ایشان. - تأیید فعال سازی توسط فرد معرفی شده. - بایگانی نامه معرفی برای مستندسازی.
ورودی فرایند	- نامه رسمی معرفی فرد - اطلاعات فرد (نام، نام خانوادگی، ایمیل، شماره تماس) - تأیید مدیر بخش
خروجی فرایند	- حساب کاربری فعال در سایت - اطلاع رسانی به فرد (ایمیل حاوی اطلاعات ورود) - مستندات بایگانی شده
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- تمامی مدیریت ها و معاونت ها - واحد آمار و فناوری اطلاعات - شرکت نیافام
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	- سرور سایت دانشگاه - رایانه کارمند - شبکه داخلی و اینترنت - سیستم مدیریت کاربران (User Management System) - پایگاه داده کاربران - ایمیل سرور
متوسط زمان اجرا	۲ ساعت از زمان دریافت نامه
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- رعایت سیاست های امنیت اطلاعات دانشگاه (حفاظت از رمز عبور و اطلاعات شخصی). - الزام به دریافت معرفی نامه رسمی مکتوب. - دسترسی کاربران بر اساس نقش و سطح مجاز. - بایگانی مستندات مطابق آیین نامه های اداری.
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	- زمان متوسط ایجاد و فعال سازی کاربری (SLA) - درصد درخواست های تکمیل شده بدون نقص اطلاعات. - تعداد خطاهای ثبت کاربری (اشتباه ایمیل یا اطلاعات ناقص). - میزان رضایت کاربران از سرعت و سهولت دریافت حساب. - درصد رعایت سطوح دسترسی مطابق مقررات.
اهداف فرایند	- فراهم کردن دسترسی سریع و امن برای افراد معرفی شده - اطمینان از صحت اطلاعات کاربران - حفظ محرمانگی و امنیت داده ها



۴. پشتیبانی از فعالیتهای آموزشی، پژوهشی و اداری ۵. استانداردسازی و مستندسازی روند ایجاد حساب کاربری	
۱. تمامی مدیریتها و معاونتها ۲. واحد آمار و فناوری اطلاعات ۳. شرکت نیافام	ذی نفعان فرایند
۱. ایجاد فرم آنلاین برای ارسال اطلاعات به همراه نامه اسکن شده جهت کاهش خطای ورود دستی. ۲. اتصال مستقیم سیستم مدیریت کاربران به پایگاه داده پرسنلی/دانشجویی برای اعتبارسنجی خودکار اطلاعات. ۳. ارسال پیامک تأیید علاوه بر ایمیل برای اطلاع رسانی سریع تر. ۴. تعریف داشبورد نظارتی برای مدیر بخش جهت پیگیری وضعیت درخواستها. ۵. امکان امضای الکترونیکی نامه معرفی برای حذف نیاز به کاغذ.	پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تأییدکننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس سجاد طالاری تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	

ایجاد و فعالسازی کاربری سایت



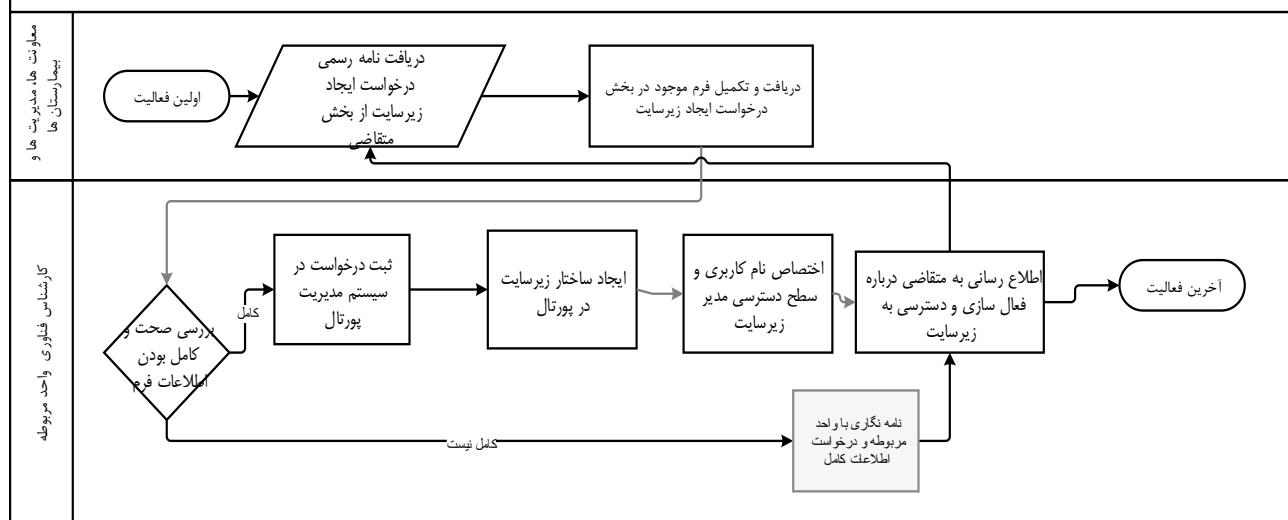


نام فرایند	ایجاد زیرسایت جدید (فارسی، انگلیسی و عربی)
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند	گام های فرایند: - دریافت نامه رسمی درخواست ایجاد زیرسایت از بخش متقاضی. - دریافت فرم تکمیل شده موجود در لینک روبه رو Site Creation Request Form - بررسی صحت و کامل بودن اطلاعات فرم (نام زیرسایت، زبان، مدیر سایت، ایمیل، شماره تماس). - ثبت درخواست در سیستم مدیریت پورتال. - ایجاد ساختار زیرسایت در پورتال (برای زبان های فارسی، انگلیسی، عربی در صورت نیاز). - اختصاص نام کاربری و سطح دسترسی مدیر زیرسایت. - اطلاع رسانی به متقاضی درباره فعال سازی و دسترسی به زیرسایت. - بایگانی نامه و فرم برای مستندسازی. ایجاد یک زیرسایت جدید در پورتال دانشگاه به زبان های فارسی، انگلیسی و عربی که صرفاً پس از دریافت نامه رسمی و تکمیل فرم درخواست ایجاد سایت انجام می شود.
ورودی فرایند	- نامه رسمی درخواست ایجاد زیرسایت - فرم تکمیل شده ایجاد سایت (Site Creation Request Form) - اطلاعات مدیر زیرسایت (نام، ایمیل، شماره تماس)
خروجی فرایند	- زیرسایت فعال در پورتال دانشگاه (فارسی، انگلیسی، عربی) - اطلاعات دسترسی مدیر زیرسایت - مستندات بایگانی شده
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- تمامی مدیریت ها و معاونت ها - واحد آمار و فناوری اطلاعات - شرکت نیافام
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	- سرور پورتال دانشگاه - رایانه کارمند مسئول IT - تجهیزات شبکه (اینترنت و اینترنت) - سیستم مدیریت پورتال دانشگاه (CMS) - پایگاه داده پورتال - نرم افزارهای پردازش و بایگانی اسناد
متوسط زمان اجرا	۲ ساعت پس از دریافت نامه
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- الزام به ارائه نامه رسمی از بخش متقاضی. - تکمیل کامل فرم درخواست ایجاد سایت. - رعایت سیاست های امنیتی و دسترسی اطلاعات دانشگاه. - استانداردسازی نام و آدرس زیرسایت ها بر اساس دستورالعمل دانشگاه. - نگهداری و بایگانی مستندات مطابق آیین نامه های اداری.
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	- زمان متوسط ایجاد و تحویل زیرسایت از زمان دریافت درخواست. - درصد درخواست های ناقص یا برگشتی به دلیل نقص اطلاعات. - تعداد خطاهای ایجاد زیرسایت (مشکلات دسترسی، ناسازگاری زبان ها). - میزان رضایت واحد متقاضی از کیفیت و سرعت فرایند. - درصد رعایت استانداردهای امنیتی و ساختاری در زیرسایت ها.
اهداف فرایند	- ایجاد زیرساخت اطلاع رسانی برای بخش های مختلف دانشگاه - پشتیبانی چندزبانه برای دسترسی بهتر کاربران داخلی و بین المللی



۳. افزایش هماهنگی و یکپارچگی در پورتال دانشگاه ۴. ارتقاء سطح خدمات الکترونیکی دانشگاه ۵. ایجاد شفافیت و نظم در ثبت و نگهداری درخواستها	
۱. تمامی مدیریتها و معاونتها ۲. واحد آمار و فناوری اطلاعات ۳. شرکت نیافام	ذی نفعان فرایند
۱. طراحی فرم آنلاین به جای فرم Word برای کاهش خطا و تسریع در بررسی. ۲. اتصال مستقیم درخواستها به سیستم مدیریت محتوا برای ایجاد خودکار ساختار اولیه زیرسایت.	پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس سجاد طالاری تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	

ایجاد زیرسایت جدید فارسی، انگلیسی و عربی



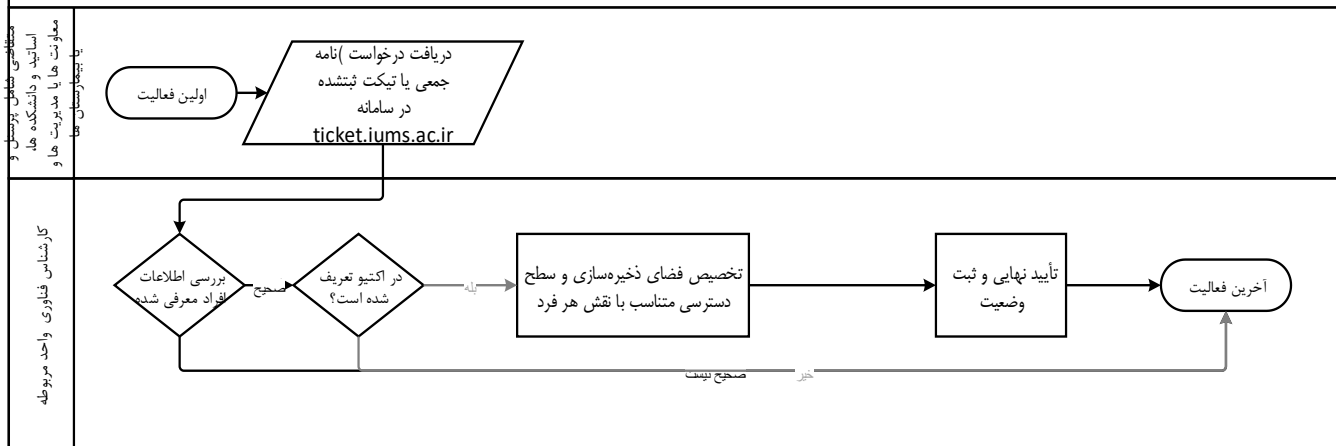


نام فرایند	ایجاد و تخصیص اکانت کاربری فضای ابری
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند	گام های فرایند: - دریافت درخواست (نامه جمعی یا تیکت ثبت شده در سامانه ticket.iums.ac.ir). - بررسی اطلاعات افراد معرفی شده (نام، ایمیل، شماره تماس، واحد مربوطه). - اعتبارسنجی درخواست توسط راهبران IT. - ایجاد حساب کاربری فضای ابری در سامانه مدیریت ابر. - تخصیص فضای ذخیره سازی و سطح دسترسی متناسب با نقش هر فرد. - ارسال اطلاعات ورود (نام کاربری و رمز عبور اولیه) به ایمیل فرد یا واحد مربوطه. - تأیید نهایی و ثبت وضعیت درخواست در سامانه تیکت. - بایگانی مستندات درخواست (نامه یا رکورد تیکت).
ورودی فرایند	- نامه جمعی یا تیکت ثبت شده در سامانه پشتیبانی - اطلاعات افراد معرفی شده (نام، ایمیل، شماره تماس) - تأیید راهبران IT
خروجی فرایند	- حساب کاربری فعال در سامانه فضای ابری - ارسال اطلاعات ورود به کاربر - ثبت و بایگانی مستندات درخواست
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- دانشکده ها - معاونت ها - مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	- سرورهای فضای ابری دانشگاه - رایانه راهبران IT - تجهیزات شبکه و اینترنت امن - سامانه مدیریت ابر (Cloud Management System) - سامانه تیکت ticket.iums.ac.ir - پایگاه داده کاربران و دسترسی ها
متوسط زمان اجرا	۱ روز کاری پس از دریافت درخواست
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- ثبت درخواست تنها از طریق نامه رسمی یا تیکت معتبر. - رعایت سطح دسترسی و سهمیه فضای ذخیره سازی طبق سیاست های IT دانشگاه. - محرماتگی و امنیت اطلاعات کاربران فضای ابری. - نگهداری و بایگانی مستندات درخواست و تخصیص.
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	- میانگین زمان ایجاد و تخصیص اکانت پس از ثبت درخواست. - درصد درخواست های ناقص یا برگشتی به دلیل نقص اطلاعات. - درصد موفقیت ورود کاربران بدون خطای دسترسی. - میزان استفاده بهینه از فضای ابری تخصیص یافته. - میزان رضایت واحدها/کاربران از کیفیت خدمت.
اهداف فرایند	- ارائه دسترسی امن و سریع به فضای ابری برای اعضای دانشگاه - تسهیل در ذخیره سازی، اشتراک گذاری و پشتیبان گیری داده ها - استانداردسازی روند ایجاد حساب های ابری



۴. ارتقاء امنیت و کنترل دسترسی در استفاده از منابع ابری	ذی نفعان فرایند	۱. دانشجویان ۲. اساتید ۳. معاونت‌ها ۴. مدیریت‌ها ۵. بیمارستان‌ها ۶. کارمندان ۷. پزشکان
۵. پشتیبانی از فعالیت‌های آموزشی، پژوهشی و اداری دانشگاه		
۱. ایجاد اتصال خودکار بین سامانه تیکت و سامانه مدیریت ابر برای تسریع ایجاد حساب. ۲. ارسال خودکار ایمیل و پیامک اطلاع‌رسانی پس از ایجاد حساب. ۳. تعریف سطوح مختلف فضای ذخیره‌سازی (پژوهشی، اداری، دانشجویی) جهت مدیریت بهینه منابع.	پیشنهادهای اصلاحی فرایند	
نام و نام خانوادگی تهیه‌کننده فرم: مهندس سجاد طالاری تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تأییدکننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تصویب‌کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:

ایجاد و تخصیص اکانت کاربری فضای ابری



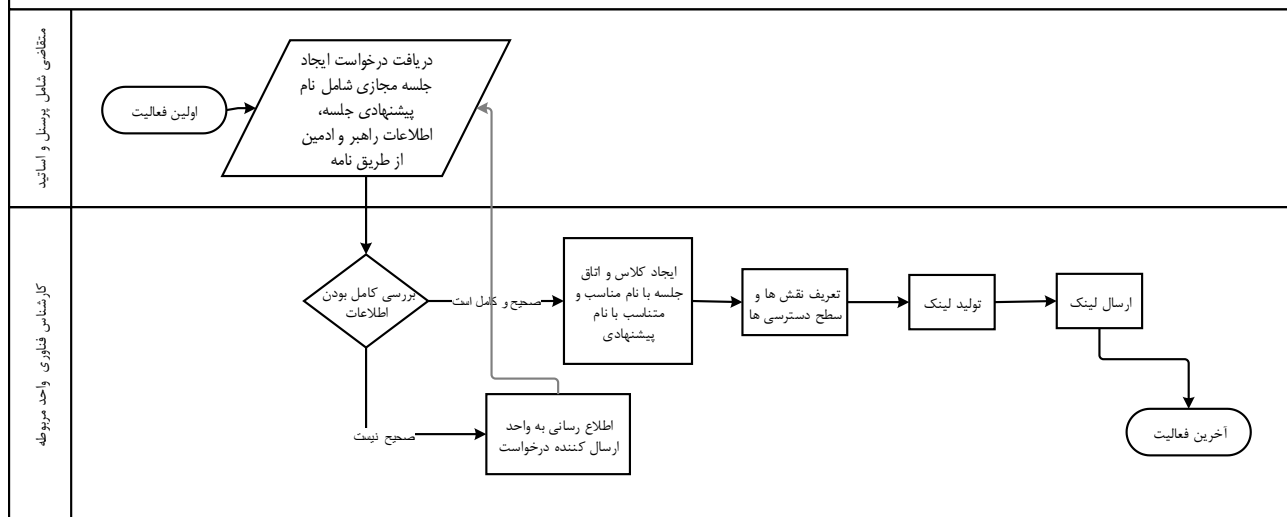


نام فرایند	ایجاد و فعال سازی لینک جلسات مجازی در اسکای روم
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند	گام های فرایند: - دریافت درخواست ایجاد جلسه مجازی (نام پیشنهادی جلسه، اطلاعات راهبر و ادمین). - بررسی کامل بودن اطلاعات (نام، ایمیل، شماره تماس، نقش افراد). - ورود به پنل مدیریت اسکای روم دانشگاه. - ایجاد کلاس/اتاق جلسه با نام پیشنهادی. - تعریف نقش ها و سطح دسترسی (راهبر، ادمین، کاربر). - تولید لینک اختصاصی جلسه. - ارسال لینک و اطلاعات ورود به راهبر و ادمین جلسه. - ثبت و بایگانی اطلاعات جلسه و درخواست.
ورودی فرایند	- درخواست رسمی ایجاد جلسه (نام پیشنهادی) - اطلاعات راهبر و ادمین (نام، ایمیل، شماره تماس) - سیاست ها و محدودیت های ظرفیت جلسه
خروجی فرایند	- لینک فعال اسکای روم برای جلسه مجازی - اطلاعات دسترسی راهبر و ادمین - مستندات بایگانی شده درخواست
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- معاونت ها - دانشکده ها - بیمارستان ها - شرکت اسکای روم - مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	- سرور اسکای روم (داخلی یا ابری) - رایانه و تجهیزات کارمند IT - اینترنت پرسرعت و پایدار - سامانه مدیریت اسکای روم دانشگاه - سیستم تیکتینگ یا مکاتبات اداری برای ثبت درخواست ها - پایگاه داده کاربران و جلسات
متوسط زمان اجرا	دو روز پس از دریافت نامه
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- ایجاد جلسه تنها بر اساس درخواست رسمی معتبر. - رعایت سیاست های دانشگاه در استفاده از اسکای روم (ظرفیت، زمان بندی، امنیت). - تعیین دقیق نقش ها (راهبر، ادمین، کاربر) طبق درخواست. - حفظ محرمانگی لینک و اطلاعات دسترسی. - بایگانی اطلاعات برای کنترل و گزارش گیری.
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	- میانگین زمان ایجاد لینک جلسه از زمان ثبت درخواست. - درصد جلسات برگزار شده بدون مشکل دسترسی. - تعداد خطاهای نقش دهی (ادمین/راهبر اشتباه). - میزان رضایت برگزار کنندگان از سرعت و کیفیت فرایند.



۵. درصد رعایت ظرفیت و سیاست‌های تعریف شده برای جلسات.	
۱. فراهم کردن بستری سریع و امن برای برگزاری جلسات مجازی دانشگاه ۲. تسهیل ارتباطات آموزشی، پژوهشی و اداری ۳. استانداردسازی روند ایجاد و تخصیص لینک جلسات ۴. اطمینان از صحت نقش‌ها و دسترسی‌ها در جلسات آنلاین ۵. ارتقاء کیفیت خدمات فناوری اطلاعات دانشگاه	اهداف فرایند
۱. اساتید ۲. دانشکده‌ها ۳. اسکای روم ۴. مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ۵. معاونت‌ها ۶. ریاست ۷. مدیران	ذینفعان فرایند
۱. ارسال خودکار ایمیل و پیامک اطلاع‌رسانی به راهبر و ادمین پس از ایجاد لینک. ۲. ایجاد داشبورد جلسات برای مدیران جهت مشاهده و مدیریت جلسات فعال. ۳. تعریف الگوهای آماده برای جلسات متداول (کلاس درسی، جلسه اداری، همایش).	پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تصویب‌کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	نام و نام خانوادگی تأییدکننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:
نام و نام خانوادگی تهیه‌کننده فرم: مهندس سجاد طالاری تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۶ امضا:	

ایجاد و فعالسازی لینک جلسات مجازی در اسکای روم

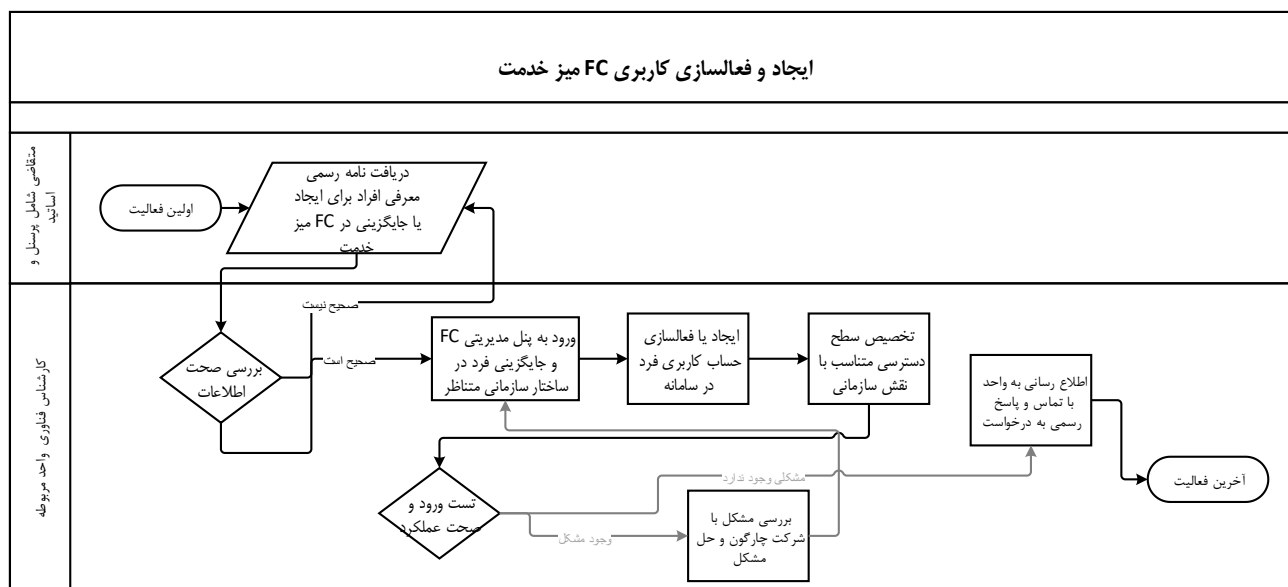




نام واحد سازمانی: گروه نرم افزار مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی ایران	
نام فرایند	ایجاد و فعال سازی کاربری FC میز خدمت
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند	گام های فرایند: ۱. دریافت نامه رسمی معرفی افراد برای ایجاد یا جایگزینی در FC میز خدمت. ۲. بررسی صحت اطلاعات (نام، واحد سازمانی، شماره پرسنلی، ایمیل و تلفن). ۳. ورود به پنل مدیریتی FC و جایگزینی فرد در ساختار سازمانی متناظر. ۴. ایجاد یا فعال سازی حساب کاربری فرد در سامانه. ۵. تخصیص سطح دسترسی متناسب با نقش سازمانی. ۶. تست ورود و صحت عملکرد کاربری. ۷. در صورت بروز خطا، ارجاع موضوع به پشتیبانی شرکت چارگون برای رفع مشکل. ۸. ارسال اطلاعات کاربری به فرد معرفی شده. ۹. بایگانی نامه معرفی و مستندات ایجاد/فعال سازی کاربری.
ورودی فرایند	۱. نامه رسمی معرفی افراد ۲. اطلاعات فرد (نام، شماره پرسنلی، واحد سازمانی، ایمیل و تلفن) ۳. تأیید واحد متقاضی
خروجی فرایند	۱. حساب کاربری فعال در FC میز خدمت ۲. تخصیص سطح دسترسی مناسب ۳. ثبت و بایگانی مستندات درخواست
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	۱. معاونت ها ۲. مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ۳. ارباب رجوع
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	۱. سرور FC میز خدمت ۲. رایانه کارمند IT ۳. تجهیزات شبکه و اینترنت داخلی ۴. سامانه FC میز خدمت (چارگون) ۵. پایگاه داده کاربران FC ۶. ابزارهای ارتباط با پشتیبانی شرکت چارگون (سیستم تیکت یا تلفن)
متوسط زمان اجرا	یک روز پس از دریافت درخواست
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	۱. الزام به دریافت نامه رسمی برای ایجاد یا جایگزینی کاربر. ۲. ثبت افراد دقیقاً مطابق ساختار سازمانی مصوب دانشگاه. ۳. رعایت سطوح دسترسی و نقش های تعریف شده در FC. ۴. حفظ امنیت و محرمانگی داده ها و حساب های کاربری. ۵. ثبت و بایگانی مستندات جهت حسابرسی و پیگیری.
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	۶. میانگین زمان ایجاد یا فعال سازی کاربری پس از دریافت نامه. ۷. درصد درخواست های ناقص یا برگشتی به دلیل نقص اطلاعات. ۸. تعداد خطاهای فنی نیازمند ارجاع به پشتیبانی چارگون. ۹. میزان رضایت کاربران از صحت و سرعت فعال سازی حساب.



۱۰. درصد انطباق با ساختار سازمانی دانشگاه.	
۱. فراهم کردن دسترسی سریع و استاندارد به سامانه میز خدمت ۲. تطبیق کاربران با ساختار سازمانی رسمی دانشگاه ۳. افزایش کارایی و شفافیت در ارائه خدمات اداری از طریق ۴. کاهش خطاهای کاربری با کمک پشتیبانی سازنده ۵. پشتیبانی مؤثر از فعالیتهای واحدهای مختلف دانشگاه	اهداف فرایند
۱. معاونت ها ۲. مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ۳. ارباب رجوع	ذینفعان فرایند
۱. تعریف مکانیزم یکپارچه با سامانه منابع انسانی برای خودکارسازی جایگزینی ها. ۲. ایجاد سیستم گزارش گیری لحظه ای برای وضعیت حساب های فعال/غیرفعال. ۳. برگزاری دوره های آموزشی کوتاه برای مدیران واحدها در زمینه نحوه درخواست صحیح.	پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس آرش آزادی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	

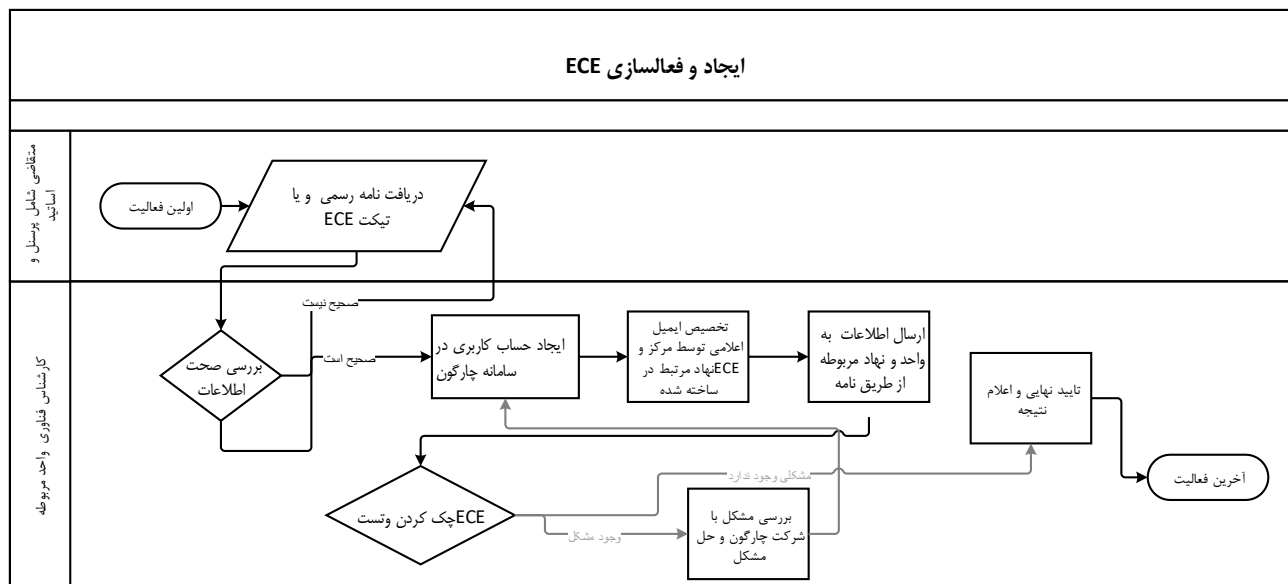




نام واحد سازمانی: گروه نرم افزار مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی ایران	
نام فرایند	ایجاد و تخصیص ایمیل ECE در اتوماسیون
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند	گام های فرایند: - دریافت درخواست به شکل نامه رسمی. - بررسی اطلاعات سازمان (ایمیل). - اعتبارسنجی درخواست توسط راهبران IT. - ایجاد حساب کاربری در سامانه چارگون. - تخصیص ایمیل اعلامی توسط مرکز و نهاد مرتبط در ece ساخته شده. - ارسال اطلاعات ورود به واحد و نهاد مربوطه. - تأیید نهایی و اعلام نتیجه. - بایگانی مستندات درخواست. ایجاد یا فعال سازی حساب کاربری در سامانه ECE برای سازمان های مرتبط و دارای ارتباط سازمانی با دانشگاه، با دریافت نامه رسمی برای ایجاد امکان ارسال نامه های اداری به شکل مستقیم؛ در صورت بروز خطا، پشتیبانی شرکت سازنده (چارگون) نیز مورد استفاده قرار می گیرد.
ورودی فرایند	- نامه رسمی در سامانه چارگون - اطلاعات اعلامی نهاد یا واحد - تأیید مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
خروجی فرایند	- حساب کاربری فعال در ECE سامانه چارگون - ارسال اطلاعات ورود به کاربر - ثبت و بایگانی مستندات درخواست
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- نهادهای - بیمارستان های خصوصی - وزارت خانه ها - مدیریت های خارج از سازمان - مدیریت آمار و فناوری اطلاعات - معاونت ها - ریاست
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	- سرورهای دانشگاه - رایانه راهبران IT - تجهیزات شبکه و اینترنت امن - سامانه مدیریت نامه نگاری اداری - پایگاه داده کاربران و دسترسی ها
متوسط زمان اجرا	دو روز پس از دریافت
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- ثبت درخواست تنها از طریق نامه رسمی یا تیکت معتبر. - رعایت سطح دسترسی طبق سیاست های IT دانشگاه. - محرمات و امنیت اطلاعات واحدها. - نگهداری و بایگانی مستندات درخواست و تخصیص.
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	- میانگین زمان ایجاد و تخصیص اکانت پس از ثبت درخواست. - درصد درخواست های ناقص یا برگشتی به دلیل نقص اطلاعات. - درصد موفقیت ورود کاربران بدون خطای دسترسی.



۴. میزان رضایت واحدها/کاربران از کیفیت خدمت.	
۱. سهولت در نامه نگاری رسمی اداری ۲. سرعت در انجام فعالیت ها ۳. استانداردسازی روند فعالیت ها ۴. ارتقاء امنیت و کنترل دسترسی	اهداف فرایند
۱. نهادهای ۲. بیمارستان های خصوصی ۳. وزارت خانه ها ۴. مدیریت های خارج از سازمان ۵. مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ۶. معاونت ها ۷. ریاست	ذی نفعان فرایند
دسترسی ایجاد ECE به معاونت ها برای تسریع در ایجاد و صحت سنجی	پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس آرش آزادی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	





نام فرایند	ایجاد و فعالسازی کاربری اتوماسیون اداری
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند	گام های فرایند: - دریافت درخواست به شکل نامه رسمی و یا تیکت. - بررسی اطلاعات سازمان - اعتبارسنجی درخواست توسط راهبران IT. - ایجاد یوزر کاربری در سامانه چارگون. - ارسال اطلاعات کاربر به واحد و نهاد مربوطه. - تأیید نهایی و اعلام نتیجه. - بایگانی مستندات درخواست.
ورودی فرایند	- نامه رسمی در سامانه چارگون یا تیکت - اطلاعات اعلامی کاربری از طرف واحدها - تأیید مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
خروجی فرایند	- اعلام اطلاعات ورود کاربر - ثبت و بایگانی مستندات درخواست
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- دانشکده ها - بیمارستان ها - شبکه بهداشت - مدیریت آمار و فناوری اطلاعات - معاونت ها - ریاست
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	- سرورهای دانشگاه - رایانه راهبران IT - تجهیزات شبکه و اینترنت امن - سامانه مدیریت نامه نگاری اداری - سامانه تیکتینگ - پایگاه داده کاربران و دسترسی ها
متوسط زمان اجرا	همان روز
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- ثبت درخواست تنها از طریق نامه رسمی یا تیکت معتبر. - رعایت سطح دسترسی طبق سیاست های IT دانشگاه. - محرمانگی و امنیت اطلاعات واحدها. - نگهداری و بایگانی مستندات درخواست و تخصیص.
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	- میانگین زمان ایجاد و تخصیص کاربری پس از ثبت درخواست. - درصد درخواست های ناقص یا برگشتی به دلیل نقص اطلاعات. - درصد موفقیت ورود کاربران بدون خطای دسترسی. - میزان رضایت واحدها/کاربران از کیفیت خدمت.
اهداف فرایند	- سرعت در انجام فعالیت ها - استانداردسازی روند فعالیت ها - ارتقاء امنیت و کنترل دسترسی

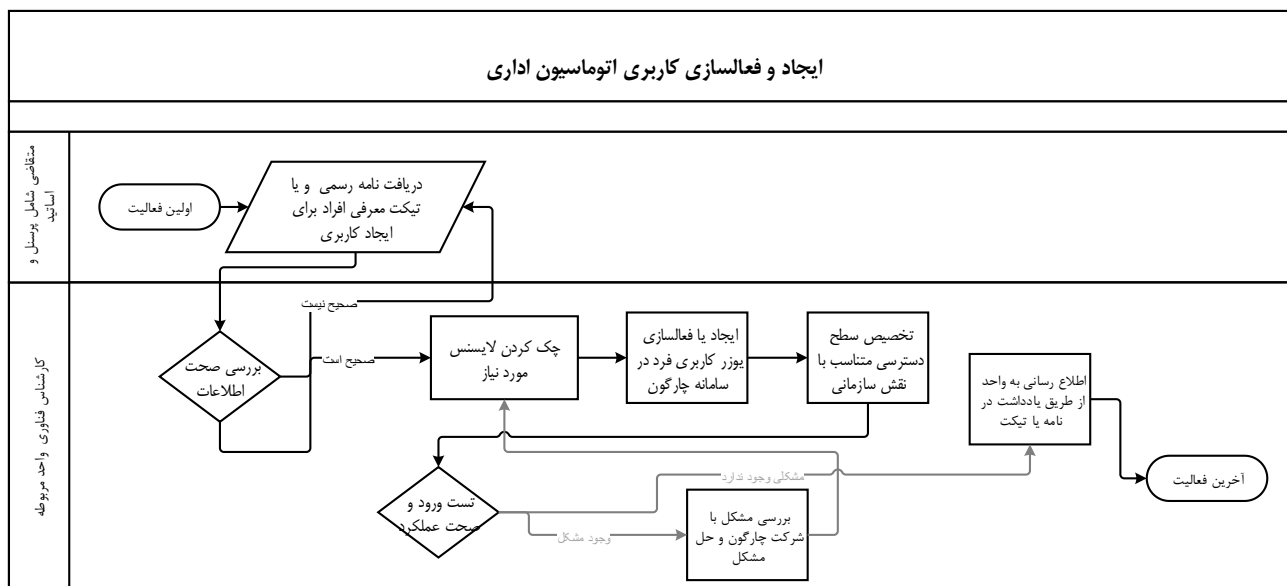


نام فرایند:

نام مدیریت:
نام اداره/گروه:
نوع فرایند:

ذی نفعان فرایند		۱. دانشکده‌ها ۲. بیمارستان‌ها ۳. شبکه بهداشت ۴. مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ۵. معاونت‌ها ۶. ریاست
پیشنهادهای اصلاحی فرایند		تأمین لایسنس جهت سریع‌تر انجام شدن فرایند
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس آرش آزادی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:

ایجاد و فعالسازی کاربری اتوماسیون اداری



نام واحد سازمانی: گروه نرم افزار مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی ایران

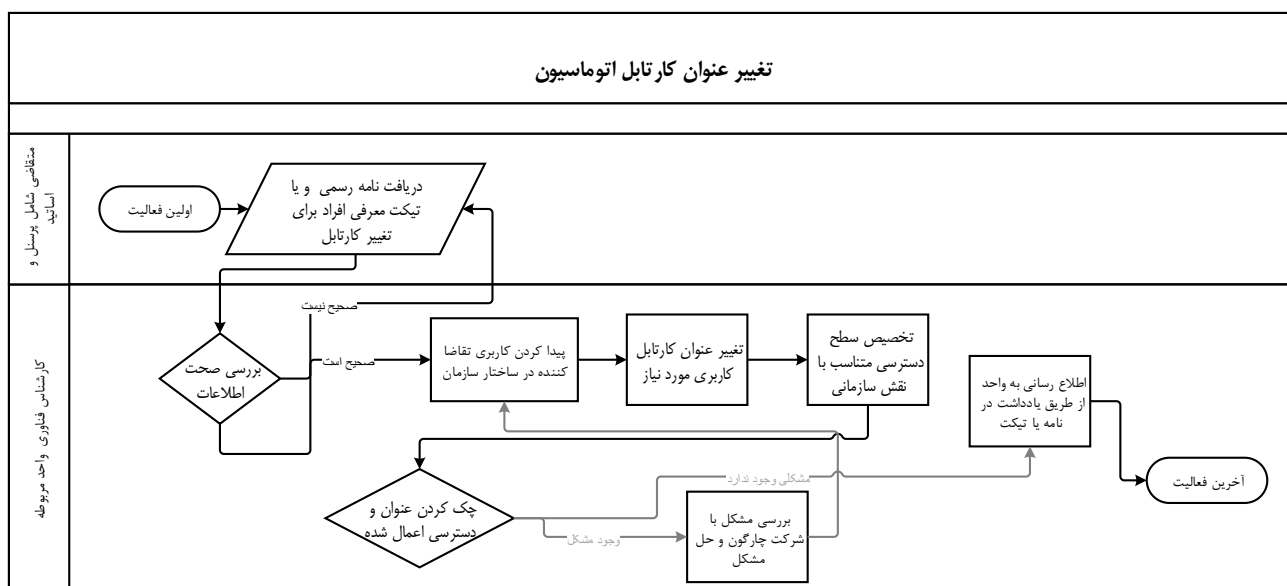


نام فرایند	تغییر عنوان کارتابل اتوماسیون
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند	۱. گام‌های فرایند: ۲. دریافت درخواست به شکل نامه رسمی یا تیکت. ۳. بررسی اطلاعات سازمان ۴. اعتبارسنجی درخواست توسط راهبران IT. ۵. چک کردن داشتن یوزر کاربری در سامانه چارگون. ۶. تغییر عنوان در ساختار سازمان اتوماسیون اداری ۷. ارسال اطلاعات کاربر به واحد و نهاد مربوطه. ۸. تأیید نهایی و اعلام نتیجه. ۹. بایگانی مستندات درخواست.
ورودی فرایند	۱. نامه رسمی در سامانه چارگون یا تیکت ۲. اطلاعات اعلامی سمت و عنوان کاربر از طرف واحدها ۳. تأیید مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
خروجی فرایند	۱. تغییر عنوان کارتابل ۲. ثبت و بایگانی مستندات درخواست
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	۱. دانشکده‌ها ۲. بیمارستان‌ها ۳. شبکه بهداشت ۴. مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ۵. معاونت‌ها ۶. ریاست
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم‌ها و ...)	۱. سرورهای دانشگاه ۲. رایانه راهبران IT ۳. تجهیزات شبکه و اینترنت امن ۴. سامانه مدیریت نامه نگاری اداری ۵. سامانه تیکتینگ ۶. پایگاه داده کاربران و دسترسی‌ها
متوسط زمان اجرا	همان روز
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	۱. ثبت درخواست تنها از طریق نامه رسمی یا تیکت معتبر. ۲. رعایت سطح دسترسی طبق سیاست‌های IT دانشگاه. ۳. محرمانگی و امنیت اطلاعات واحدها. ۴. نگهداری و بایگانی مستندات درخواست و تخصیص.
شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند	۱. میانگین زمان تغییر عنوان پس از ثبت درخواست. ۲. درصد درخواست‌های ناقص یا برگشتی به دلیل نقص اطلاعات. ۳. میزان رضایت واحدها/کاربران از کیفیت خدمت.
اهداف فرایند	۱. سرعت در انجام فعالیت‌ها ۲. استانداردسازی روند فعالیت‌ها ۳. ارتقاء امنیت و کنترل دسترسی



۱. دانشکده‌ها ۲. بیمارستان‌ها ۳. شبکه بهداشت ۴. مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ۵. معاونت‌ها ۶. ریاست	ذی نفعان فرایند
	پیشنهادات اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:

تغییر عنوان کار تابل اتوماسیون

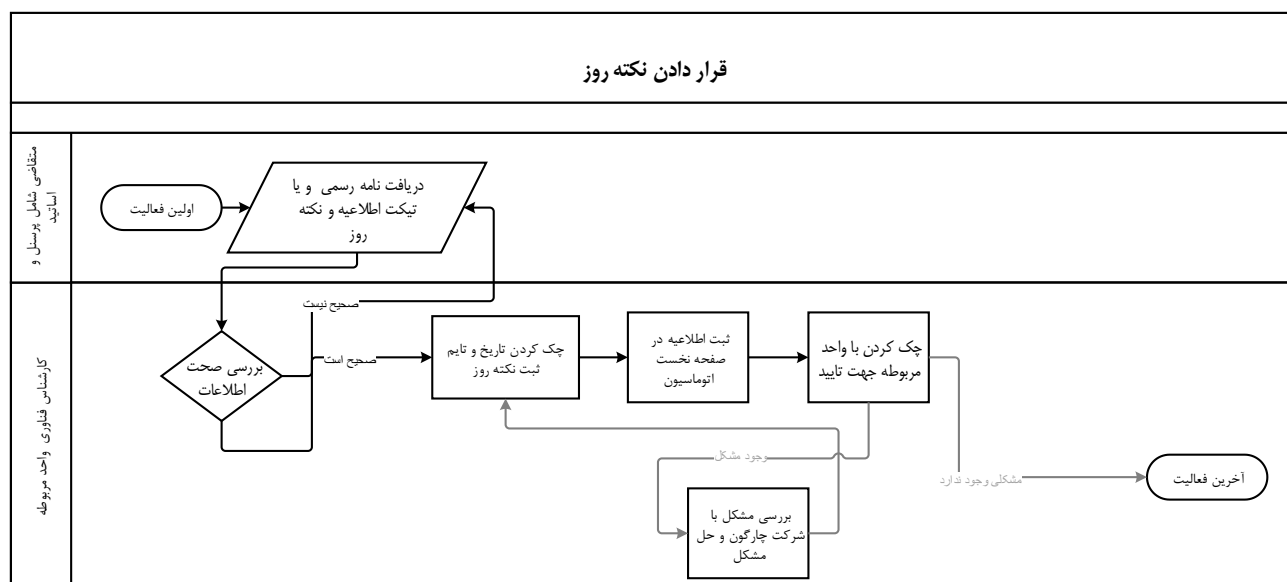




نام فرایند	قرار دادن نکته روز چارگون
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات / گروه نرم افزار
شرح فرایند	گام های فرایند: - دریافت درخواست به شکل نامه رسمی و یا تیکت. - بررسی اطلاعات فرد متقاضی کارتابل - اعتبارسنجی درخواست توسط راهبران IT. - ایجاد کارتابل جدید برای کاربر. - ارسال اطلاعات کاربر به واحد و نهاد مربوطه. - تأیید نهایی و اعلام نتیجه. - بایگانی مستندات درخواست. ایجاد یا فعال سازی حساب کاربری در سامانه FC میز خدمت برای افراد معرفی شده از سوی واحدها، با دریافت نامه رسمی و جایگزینی آن ها در ساختار سازمانی متناظر؛ در صورت بروز خطا، پشتیبانی شرکت سازنده (چارگون) نیز مورد استفاده قرار می گیرد.
ورودی فرایند	- نامه رسمی در سامانه چارگون یا تیکت - اطلاعات اعلامی کارتابل برای کاربر از طرف ریاست و واحد ها - تأیید مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
خروجی فرایند	- اعلام اطلاعات ورود کاربر - ثبت و بایگانی مستندات درخواست
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	- دانشکده ها - بیمارستان ها - شبکه بهداشت - مدیریت آمار و فناوری اطلاعات - معاونت ها - ریاست
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	- سرورهای دانشگاه - رایانه راهبران IT - تجهیزات شبکه و اینترنت امن - سامانه مدیریت نامه نگاری اداری - سامانه تیکتینگ - پایگاه داده کاربران و دسترسی ها
متوسط زمان اجرا	همان روز
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- ثبت درخواست تنها از طریق نامه رسمی یا تیکت معتبر. - رعایت سطح دسترسی طبق سیاست های IT دانشگاه. - محرمانگی و امنیت اطلاعات واحدها. - نگهداری و بایگانی مستندات درخواست و تخصیص.
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	- میانگین زمان ایجاد کارتابل پس از ثبت درخواست. - درصد درخواست های ناقص یا برگشتی به دلیل نقص اطلاعات. - درصد موفقیت ورود کاربران بدون خطای دسترسی. - میزان رضایت واحدها/کاربران از کیفیت خدمت.
اهداف فرایند	- سرعت در انجام فعالیت ها - استانداردسازی روند فعالیت ها - ارتقاء امنیت و کنترل دسترسی



۱. دانشکده ها ۲. بیمارستان ها ۳. شبکه بهداشت ۴. مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ۵. معاونت ها ۶. ریاست	ذینفعان فرایند
	پیشنهادات اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس زهرا بوربور تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:



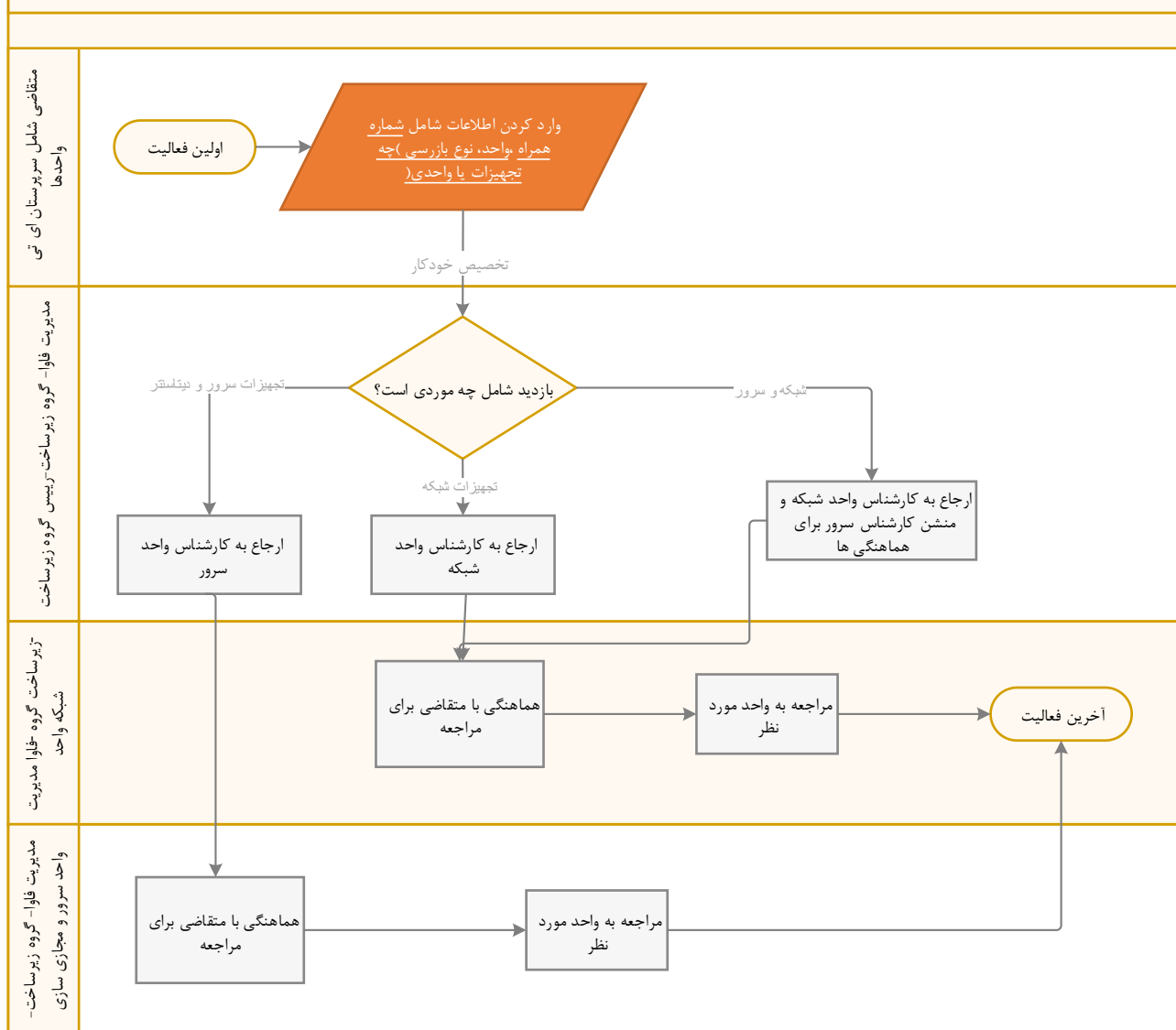


نام فرایند	درخواست بازرسی فنی و تأیید زیرساخت شبکه و مرکز داده
صاحب فرایند	واحد شبکه و مرکز داده
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	فرایند از زمانی آغاز می شود که متقاضی (واحد داخلی یا سازمان همکار) درخواست بازرسی فنی زیرساخت شبکه یا مرکز داده را ثبت می کند. این درخواست در سامانه یا فرم مخصوص وارد شده و شامل اطلاعاتی مانند شماره پیگیری، مشخصات متقاضی، نوع تجهیزات/زیرساخت و محل نصب است. سیستم یا مسئول مربوطه نوع بازرسی را تشخیص داده و درخواست را به کارشناس مربوطه (شبکه، برق، سرمایش، رک و...) ارجاع می دهد. کارشناس با متقاضی برای زمان بازدید هماهنگ کرده، در محل حاضر شده و بررسی را انجام می دهد. نتایج در قالب گزارش ثبت و تأیید یا عدم تأیید زیرساخت صادر می شود. فرایند با ابلاغ نتیجه به متقاضی خاتمه می یابد.
ورودی فرایند	۱. فرم سامانه درخواست بازرسی ۲. مشخصات فنی تجهیزات یا زیرساخت ۳. اطلاعات محل نصب
خروجی فرایند	۱. گزارش بازرسی فنی ۲. تأیید یا رد زیرساخت شبکه و مرکز داده
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی (حمایت از فرایندهای اصلی ارائه خدمات فناوری اطلاعات)
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	۱. واحد درخواست کننده ۲. واحد شبکه
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	۱. سامانه مدیریت درخواستها ۲. فرم های ثبت و گزارش بازرسی
متوسط زمان اجرا	۳ تا ۵ روز کاری (بسته به زمان بندی بازدید و حجم بررسی)
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	دستورالعمل بازرسی فنی تجهیزات و مراکز داده سازمان
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	درصد درخواست های بررسی شده در زمان مقرر
اهداف فرایند	۱. اطمینان از ایمن و استاندارد بودن زیرساخت پیش از بهره برداری ۲. کاهش ریسک خرابی یا اختلال در شبکه و تجهیزات
ذینفعان فرایند	واحدهای تابعه سازمان
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	۱. یکپارچه سازی سامانه درخواست و گزارش دهی برای کاهش زمان پردازش ۲. تدوین چک لیست استاندارد بازرسی برای هر نوع تجهیزات



نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس رضا مرادی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس حامد زواره تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:
---	---	---

درخواست بازرسی فنی و تأیید زیرساخت شبکه و مرکز داده

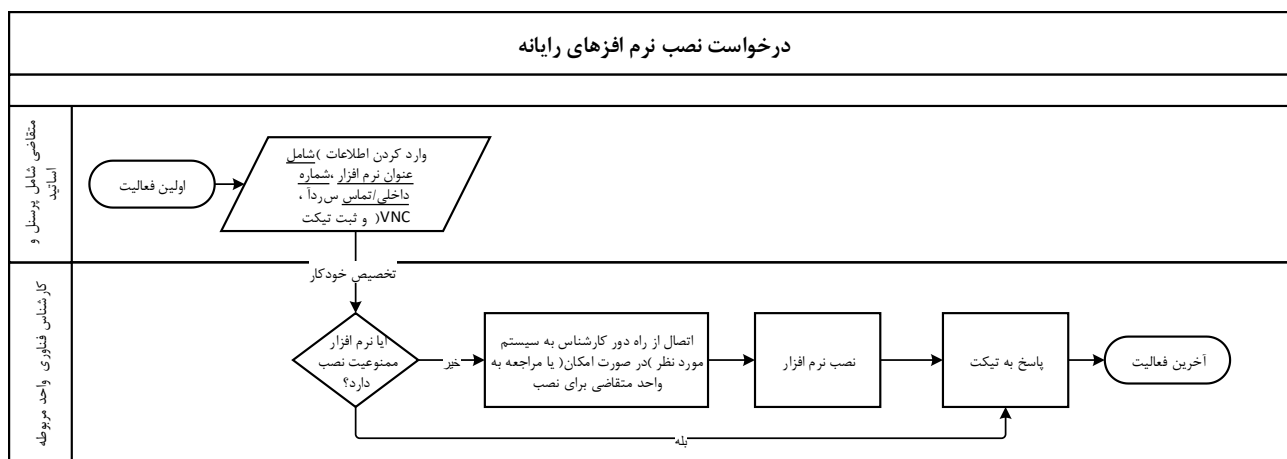




نام فرایند	فرایند درخواست و نصب نرم افزار
صاحب فرایند	واحد آمار و فناوری اطلاعات
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	اطلاعات نرم افزار (نام، نسخه و لایسنس در صورت وجود) شماره داخلی و اطلاعات تماس متقاضی آدرس VNC یا مشخصات دسترسی راه دور ثبت تیکت در سامانه مدیریت تیکت
ورودی فرایند	اطلاعات نرم افزار (نام، نسخه و لایسنس در صورت وجود) شماره داخلی و اطلاعات تماس متقاضی آدرس VNC یا مشخصات دسترسی راه دور ثبت تیکت در سامانه مدیریت تیکت
خروجی فرایند	نرم افزار مورد درخواست بر روی سیستم کاربر نصب و آماده بهره برداری پاسخ نهایی و بستن تیکت در سامانه
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	واحد فناوری اطلاعات (کارشناس و مدیر) واحد رسیدگی به تیکت ها (Help Desk) واحد کاربر (متقاضی)
لبنات های اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	سامانه مدیریت تیکت (Jira Service Desk)، ServiceNow یا مشابه) نرم افزار VNC برای دسترسی راه دور بسته نصبی نرم افزار و لایسنس های مرتبط دسترسی شبکه و مجوزهای امنیتی
متوسط زمان اجرا	ثبت و ارجاع تیکت: حداکثر ۳۰ دقیقه بررسی محدودیت و گاراندگیری مجوز: ۱ ساعت نصب و پیکربندی نرم افزار: بین ۱ تا ۳ ساعت کل زمان فرایند: حداکثر ۴ ساعت کاری
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	سیاست نصب نرم افزار سازمان دستورالعمل های امنیت اطلاعات (IT Security Policy) ضوابط لایسنس و حقوق مالکیت نرم افزار
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	میانگین زمان پاسخ اولیه به تیکت میانگین زمان تکمیل نصب درصد تیکت های بسته شده در بازه SLA نرخ درخواست های نصب ناموفق یا بازگشایی شده
اهداف فرایند	افزایش رضایت کاربران با کاهش زمان انتظار تضمین رعایت سیاست های امنیتی و لایسنس مستندسازی دقیق و شفاف فرایند بهینه سازی تخصیص منابع واحد فناوری اطلاعات
ذینفعان فرایند	متقاضیان نرم افزار (کارمندان و اساتید) تیم فناوری اطلاعات مدیران اجرایی و امنیت اطلاعات



تعریف و انتشار SLA رسمی برای پاسخ و نصب اطلاع رسانی خودکار وضعیت تیکت از طریق ایمیل/پیام رسان داشبورد مانیتورینگ آنلاین برای کاربران و مدیریت ادغام فرایند با Change Management جهت هماهنگی تغییرات زیرساخت بازخوردگیری دوره‌ای از کاربران پس از نصب			پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس رضا مرادی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس حامد زواره تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	

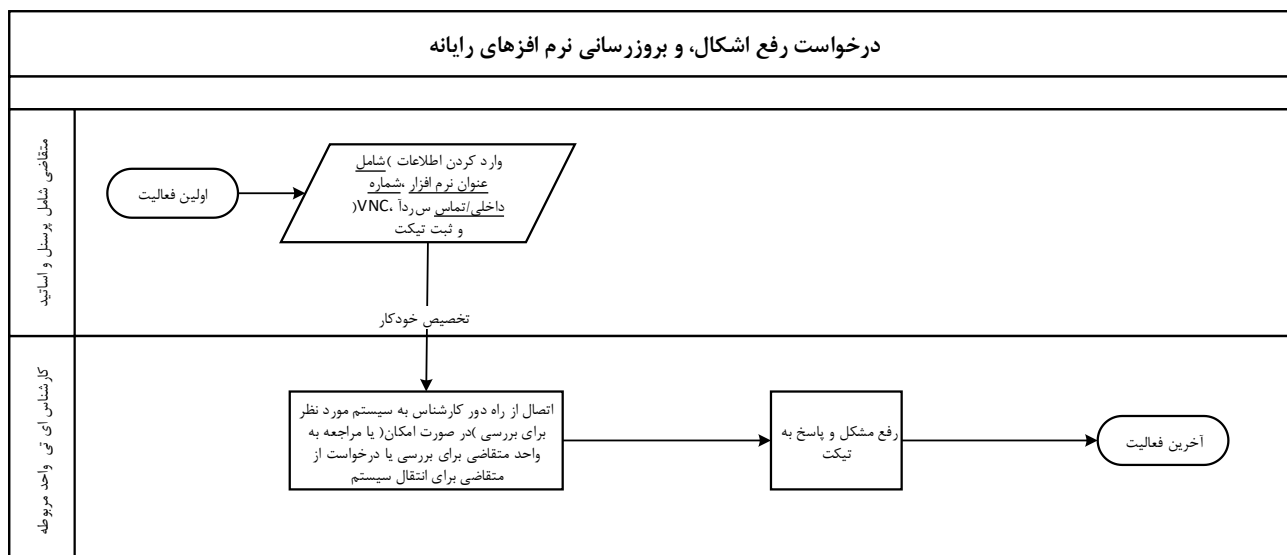




نام واحد سازمانی: واحد آمار و فناوری اطلاعات		
نام فرایند	رسیدگی به درخواست رفع مشکل یا بهروزرسانی نرم افزار	
صاحب فرایند	واحد آمار و فناوری اطلاعات	
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	متقاضی (کارمند یا استاد) از طریق سامانه تیکتینگ، درخواست رفع مشکل یا بهروزرسانی نرم افزار را ثبت می کند. اطلاعات نرم افزار شامل عنوان، شماره، IP داخلی، آدرس VNC و شماره تیکت وارد می شود. سامانه به صورت خودکار درخواست را به کارشناس IT تخصیص می دهد. کارشناس از طریق دسترسی ریموت وارد سیستم شده و مشکل را بررسی می کند. در صورت نیاز، درخواست به واحدهای تخصصی دیگر (زیرساخت، توسعه، امنیت و...) ارجاع داده می شود. پس از رفع مشکل، پاسخ نهایی به متقاضی ارسال شده و تیکت بسته می شود.	
ورودی فرایند	ثبت درخواست توسط متقاضی شامل اطلاعات نرم افزار، شماره تیکت، IP و آدرس VNC	
خروجی فرایند	رفع مشکل نرم افزاری یا انجام بهروزرسانی، ارسال پاسخ نهایی به متقاضی، بسته شدن تیکت	
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی	
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	واحد زیرساخت، واحد توسعه نرم افزار، واحد امنیت اطلاعات	
لبنزهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	سامانه تیکتینگ، نرم افزارهای ریموت (VNC)، AnyDesk، فرم ثبت درخواست، پایگاه داده کاربران، سیستم های مانیتورینگ	
متوسط زمان اجرا	۱ تا ۳ روز کاری بسته به پیچیدگی درخواست	
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	آیین نامه خدمات فناوری اطلاعات، سیاست های امنیت اطلاعات، دستورالعمل پاسخگویی به تیکت ها، SLA داخلی واحد IT	
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	میانگین زمان پاسخگویی، درصد تیکت های بسته شده در زمان مقرر، نرخ رضایت متقاضی، تعداد ارجاعات به واحدهای تخصصی	
اهداف فرایند	افزایش سرعت پاسخگویی، ارتقای کیفیت خدمات IT، کاهش زمان رفع مشکل، افزایش رضایت کاربران سازمان	
ذینفعان فرایند	کارکنان، اساتید، واحدهای پشتیبان، مدیریت سازمان	
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	تعریف وضعیت های میانی در سامانه، تعیین SLA برای هر مرحله، اولویت بندی تیکت ها، اطلاع رسانی خودکار به متقاضی، ایجاد داشبورد گزارش گیری برای مدیریت	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس رضا مرادی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس حامد زواره تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:



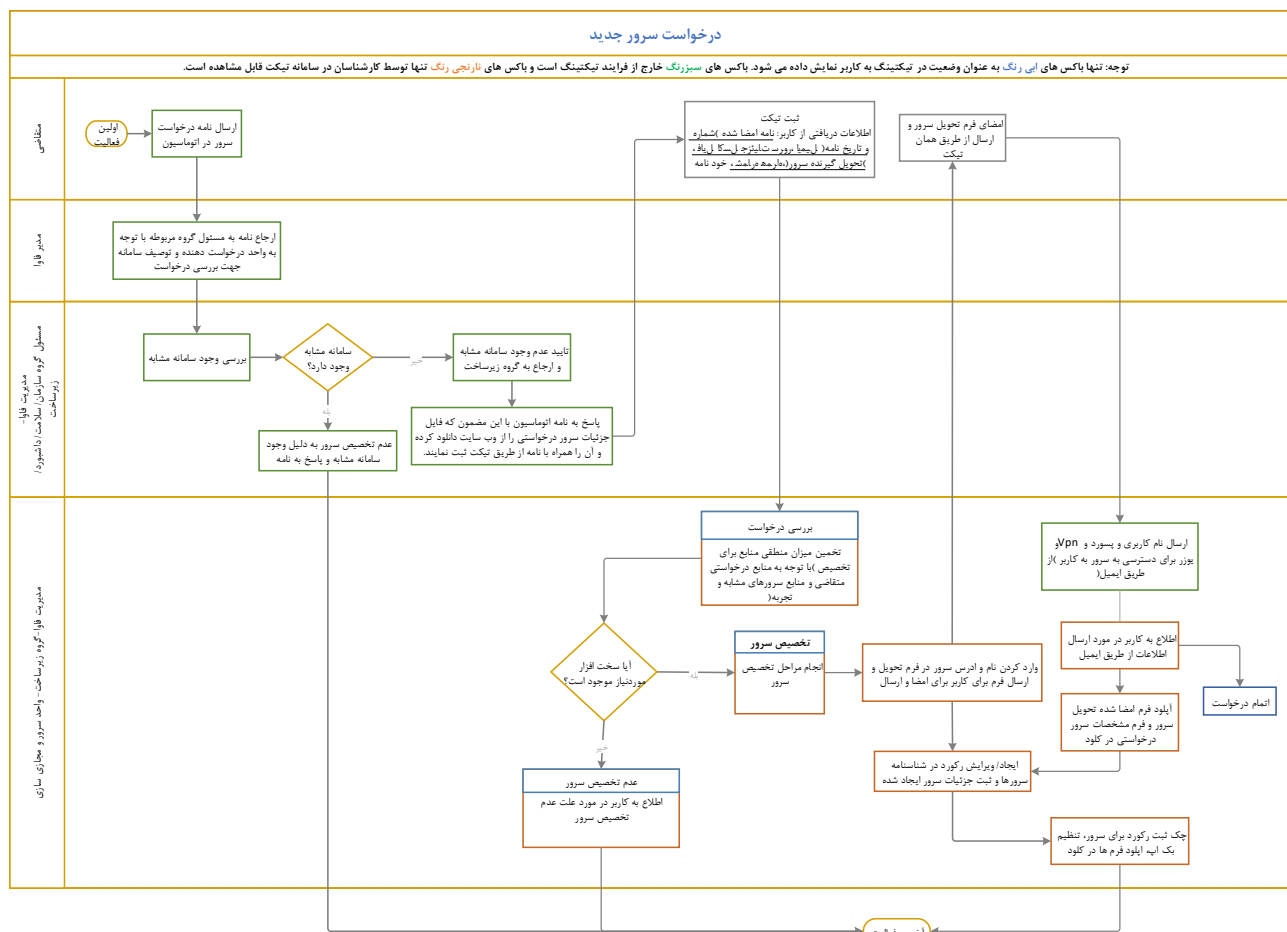
درخواست رفع اشکال، و بروزرسانی نرم افزارهای رایانه





نام فرایند	درخواست سرور جدید
صاحب فرایند	مدیریت واحد زیرساخت فناوری اطلاعات
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	فرایند با ثبت درخواست سرور توسط متقاضی آغاز می شود. درخواست به مسئول گروه مربوطه ارجاع می شود تا بررسی کند آیا سامانه مشابه موجود است یا خیر. - در صورت وجود سامانه مشابه، درخواست به دلیل عدم ضرورت ایجاد سرور جدید خاتمه می یابد. - در صورت عدم وجود سامانه مشابه، درخواست به گروه تخصصی برای بررسی منابع سخت افزاری و نیازمندی ها ارسال می شود. در صورت موجود بودن سخت افزار، عملیات تخصیص و راه اندازی سرور انجام می شود، اطلاعات ورود و دسترسی ها ثبت و به کاربر ارسال می شود. در نهایت رکورد مستندات در شناسنامه سرورها ثبت می شود. اگر سخت افزار موجود نباشد، درخواست رد شده و علت به متقاضی اعلام می گردد.
ورودی فرایند	درخواست کتبی یا سیستمی ایجاد سرور جدید مشخصات سامانه مورد نظر
خروجی فرایند	سرور جدید آماده استفاده، یا اعلام عدم امکان تخصیص سرور (به همراه علت)
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	اصلی (Core Process)
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	واحد درخواست کننده (کاربران داخلی) واحد زیرساخت IT گروه پشتیبانی سخت افزار و نرم افزار
لجزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	نرم افزار ثبت درخواست (سیستم تیکتینگ) سخت افزار سرور و تجهیزات جانبی مستندات شناسنامه سرورها
متوسط زمان اجرا	بسته به موجودی سخت افزار، حدود ۱ تا ۳ روز کاری
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	سیاست های تخصیص منابع IT مقررات امنیت اطلاعات سازمان استانداردهای مستندسازی سرورها
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	زمان متوسط تخصیص سرور درصد درخواست های رد شده به دلیل نبود منابع سطح رضایت کاربران از سرور جدید
اهداف فرایند	تامین سریع و به موقع سرورهای مورد نیاز استفاده بهینه از منابع سخت افزاری موجود ارتقاء بهره وری و رضایت کاربران
ذینفعان فرایند	کاربران درخواست کننده واحد فناوری اطلاعات
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	ایجاد موجودی رزرو سخت افزار برای درخواست های فوری بهبود اتوماسیون بررسی موجودی سخت افزار کاهش زمان تأیید و تخصیص سرور

نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده:
مهندس رضا مرادی	مهندس حامد زواره	دکتر مرتضی همت
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵
امضا:	امضا:	امضا:



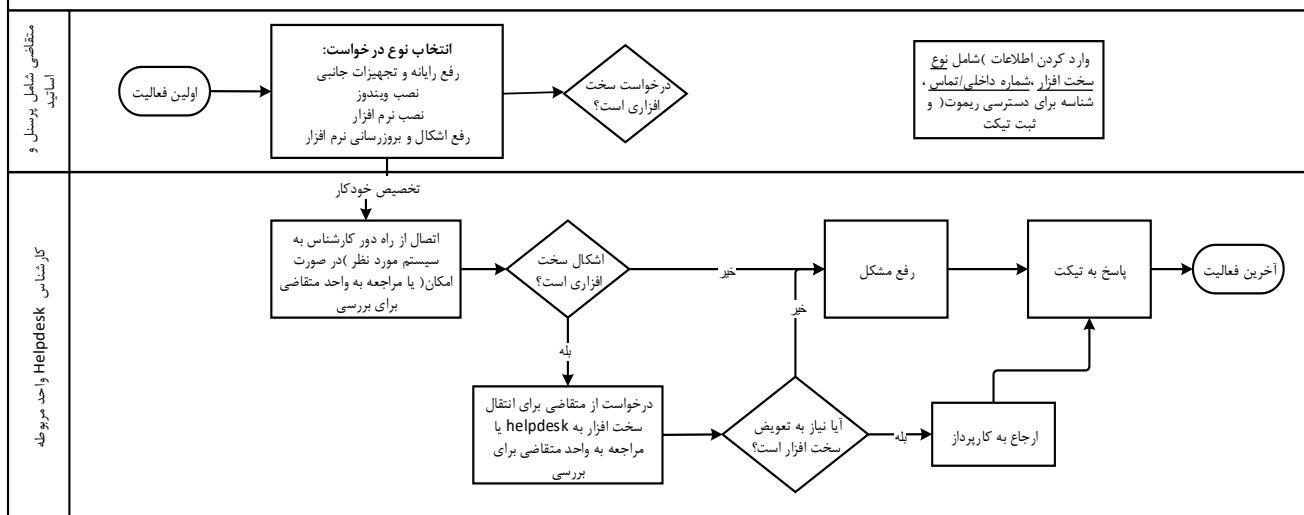
نام واحد سازمانی: واحد آمار و فناوری اطلاعات	
نام فرایند	بررسی و رفع عیب رایانه، نصب



واحد آمار و فناوری اطلاعات		صاحب فرایند
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)		متقاضی نوع درخواست خود را انتخاب می‌کند (رفع اشکال تجهیزات جانبی، نصب ویندوز، یا به‌روزرسانی نرم‌افزار). در صورت سخت‌افزاری بودن مشکل، درخواست به کارشناس تخصصی منتقل می‌شود. اگر مشکل نرم‌افزاری باشد، کارشناس Helpdesk اقدام به بررسی و رفع مشکل می‌کند. در صورت نیاز به نصب نرم‌افزار، از متقاضی خواسته می‌شود سیستم را به اداره یا Helpdesk منتقل کند. اطلاعات سخت‌افزار، شماره تماس و شناسه ثبت شده و تیکت ایجاد می‌شود. پس از رفع مشکل، پاسخ به تیکت ارسال می‌شود.
ثبت نوع درخواست توسط متقاضی، اطلاعات سخت‌افزار، شماره تماس، شناسه، و شماره تیکت		ورودی فرایند
رفع مشکل سخت‌افزاری یا نرم‌افزاری، نصب موفق ویندوز یا نرم‌افزار، پاسخ به تیکت و بسته شدن درخواست		خروجی فرایند
پشتیبانی		نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)
کارشناسان Helpdesk در واحدها، کارشناسان حوزه‌ها، واحد تخصصی سخت‌افزار، واحد نرم‌افزار		واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)
سامانه تیکتینگ، نرم‌افزارهای ریموت، ابزارهای نصب ویندوز و نرم‌افزار، فرم ثبت درخواست، تجهیزات جانبی رایانه		لبنزهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم‌افزار، سخت‌افزار، فرم‌ها و...)
۱ تا ۳ روز کاری بسته به نوع مشکل		متوسط زمان اجرا
آیین‌نامه خدمات پشتیبانی فناوری اطلاعات، دستورالعمل نصب نرم‌افزار، سیاست‌های امنیتی سازمان		قوانین و مقررات حاکم بر فرایند
میانگین زمان پاسخگویی، نرخ موفقیت نصب و رفع مشکل، تعداد ارجاعات به واحد تخصصی، رضایت‌سنجی کاربران		شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند
تسریع در رفع مشکلات رایانه‌ای، افزایش کیفیت خدمات کاهش زمان توقف کاری کاربران		اهداف فرایند
کارکنان، اساتید، کارشناسان واحدهای مختلف، واحد فناوری اطلاعات		ذینفعان فرایند
طراحی فرم هوشمند انتخاب نوع درخواست، خودکارسازی ارجاع به واحد تخصصی، مستندسازی مراحل رفع مشکل، آموزش کاربران در ثبت صحیح درخواست‌ها		پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس حامد زواره تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس رضا مرادی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:



درخواست بررسی و رفع عیب رایانه و تجهیزات جانبی، نصب ویندوز و نرم افزار، رفع اشکال و بروزرسانی نرم افزار

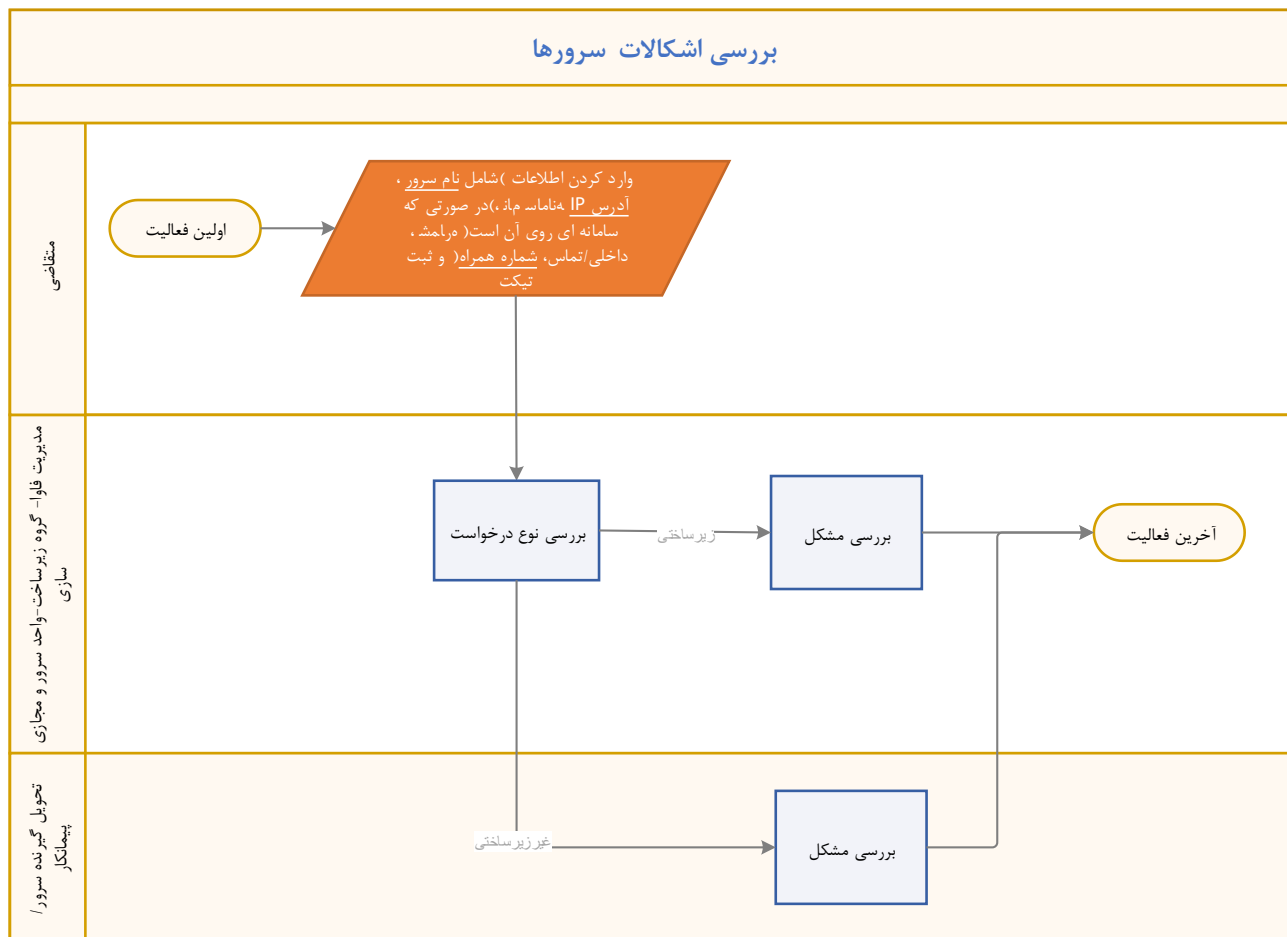




نام فرایند		تحلیل، بررسی و پیشگیری از مشکلات سرور	
صاحب فرایند		واحد آمار و فناوری اطلاعات	
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)		فرایند با ثبت اطلاعات اولیه توسط متقاضی آغاز می‌شود: نام سرور، IP، نام سامانه، شماره داخلی، آدرس، شماره همراه و ثبت تیکت. سپس نوع درخواست بررسی می‌شود. در صورت وجود مشکل، وارد مرحله تحلیل و تشخیص سرور می‌شود. کارشناس سرور مشکل را بررسی کرده و در صورت نیاز، اقدامات اصلاحی انجام می‌دهد. پس از رفع مشکل، اقدامات پیشگیرانه برای جلوگیری از بروز مجدد انجام شده و گزارش نهایی ثبت می‌شود.	
ورودی فرایند		اطلاعات سرور شامل نام، IP، نام سامانه، شماره داخلی، آدرس، شماره همراه، شماره تیکت	
خروجی فرایند		رفع مشکل سرور، ثبت اقدامات پیشگیرانه، ارسال پاسخ نهایی به متقاضی	
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)		پشتیبانی - مدیریتی	
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)		واحد سرور، گروه زیرساخت	
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)		سامانه تیکتینگ، فرم ثبت اطلاعات سرور، ابزارهای مانیتورینگ و تحلیل لاگ، نرم افزارهای مجازی سازی	
متوسط زمان اجرا		۲ تا ۴ روز کاری بسته به پیچیدگی مشکل	
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند		آیین نامه مدیریت سرورها، دستورالعمل امنیت زیرساخت، سیاست های نگهداری و پیشگیری سازمانی	
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند		نرخ موفقیت رفع مشکل، تعداد اقدامات پیشگیرانه ثبت شده، میانگین زمان پاسخگویی، نرخ بروز مجدد مشکل	
اهداف فرایند		نرخ موفقیت رفع مشکل، تعداد اقدامات پیشگیرانه ثبت شده، میانگین زمان پاسخگویی، نرخ بروز مجدد مشکل	
ذینفعان فرایند		مدبران سامانه ها، کارشناسان زیرساخت، کاربران نهایی، واحدهای عملیاتی	
پیشنهادهای اصلاحی فرایند		طراحی فرم هوشمند تشخیص نوع مشکل، مستندسازی الگوهای خطا، استفاده از هوش مصنوعی برای تحلیل لاگ ها، ایجاد داشبورد پیشگیری و هشدارهای خودکار برای سرورها	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم:		نام و نام خانوادگی تأیید کننده:	
مهندس رضا مرادی		مهندس حامد زواره	
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵		تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	
امضا:		امضا:	
نام و نام خانوادگی تصویب کننده:		نام و نام خانوادگی تصویب کننده:	
دکتر مرتضی همت		دکتر مرتضی همت	
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵		تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	
امضا:		امضا:	



بررسی اشکالات سرورها





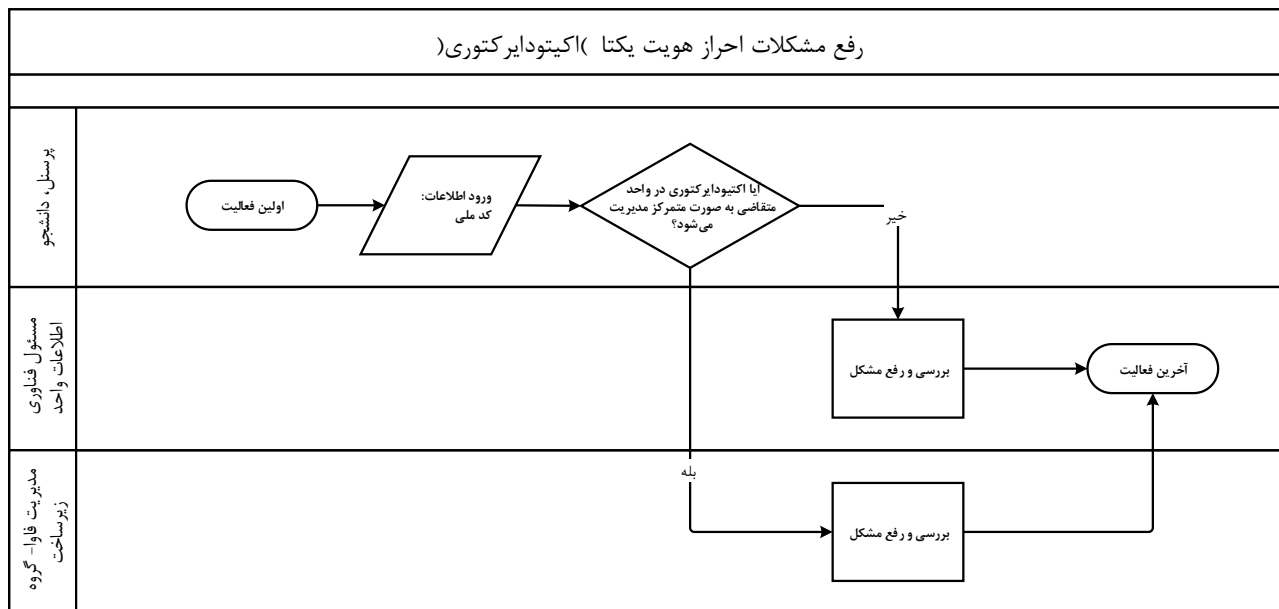
نام فرایند:

نام مدیریت:
نام اداره/گروه:
نوع فرایند:

نام واحد سازمانی: واحد آمار و فناوری اطلاعات		
نام فرایند	بررسی و رفع مشکل احراز هویت در سامانه‌های متمرکز	
صاحب فرایند	واحد آمار و فناوری اطلاعات	
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	متقاضی (دانشجو یا پرسنل) با استفاده از کد ملی وارد سامانه می‌شود. سیستم بررسی می‌کند که آیا مدیریت هویت (Active Directory) در واحد متقاضی به‌صورت متمرکز انجام می‌شود یا خیر. در هر دو حالت (متمرکز یا غیرمتمرکز)، مسئول فناوری اطلاعات یا گروه زیرساخت اقدام به بررسی و رفع مشکل احراز هویت می‌کند. پس از رفع مشکل، فرایند خاتمه می‌یابد.	
ورودی فرایند	ثبت درخواست توسط متقاضی با اطلاعات هویتی (کد ملی)	
خروجی فرایند	رفع مشکل احراز هویت و امکان ورود موفق به سامانه	
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی	
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	واحد فناوری اطلاعات، گروه زیرساخت	
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم‌افزار، سخت‌افزار، فرم‌ها و...)	سامانه مدیریت هویت، Active Directory، ابزارهای مانیتورینگ، فرم ثبت درخواست، پایگاه داده کاربران	
متوسط زمان اجرا	۱ روز کاری	
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	آیین‌نامه امنیت اطلاعات، دستورالعمل مدیریت هویت، سیاست‌های احراز هویت سازمانی	
شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند	نرخ موفقیت احراز هویت پس از رفع مشکل، میانگین زمان پاسخگویی، تعداد درخواست‌های مشابه در بازه زمانی مشخص	
اهداف فرایند	تضمین صحت احراز هویت کاربران، افزایش امنیت سامانه‌های سازمانی، کاهش خطاهای ورود	
ذینفعان فرایند	دانشجویان، پرسنل سازمان، واحدهای آموزشی و اداری	
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	یکپارچه‌سازی مدیریت هویت در سطح سازمان، ایجاد سامانه خودکار تشخیص خطاهای احراز هویت، آموزش کاربران در نحوه ورود صحیح، مستندسازی خطاهای رایج برای پاسخگویی سریع‌تر	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده:
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:
امضا:	امضا:	امضا:



رفع مشکلات احراز هویت یکتا (اکتودایرکتوری)



توضیحات

در حال حاضر اکتودایرکتوری در واحدهای معاونت دانشجویی، معاونت بهداشتی، معاونت درمان، دانشکده بهداشت و ستاد به صورت متمرکز مدیریت می شود.



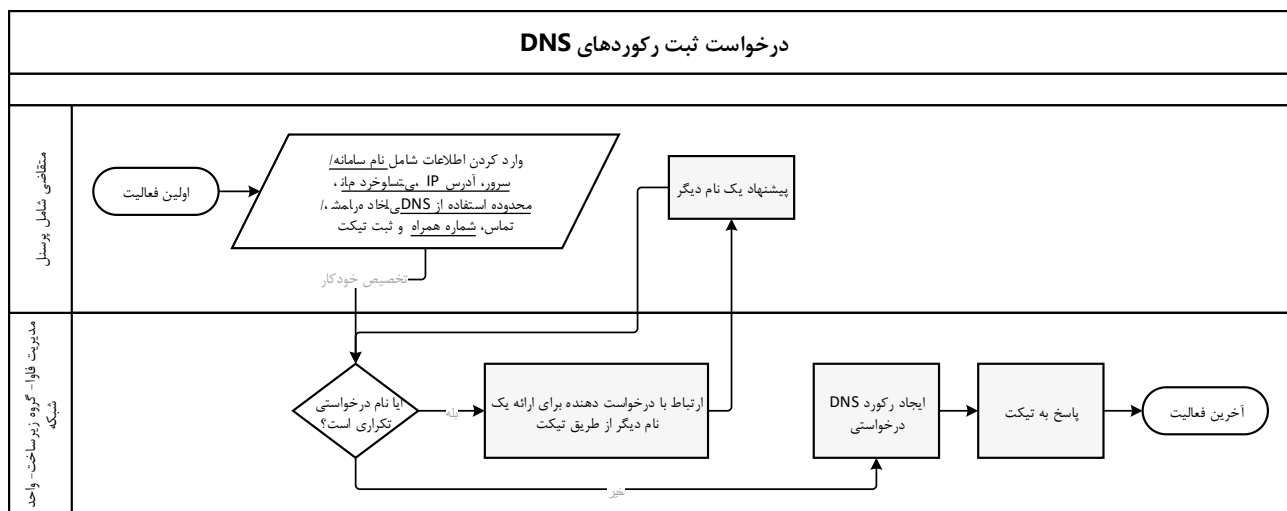
نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات	
نام فرایند	درخواست ثبت رکوردهای DNS
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	فرایند از لحظه ای آغاز می شود که متقاضی، درخواست خود را از طریق سیستم تیکتینگ یا فرم مشخص ثبت می کند. این درخواست شامل اطلاعات کامل نام سامانه، آدرس IP سرور مقصد، نام دامنه یا زیردامنه درخواستی، محدوده استفاده (داخلی یا خارجی)، شماره داخلی تماس و شماره همراه است. پس از دریافت، کارشناسان شبکه بررسی می کنند که آیا نام دامنه درخواستی قبلاً استفاده شده یا خیر. - اگر نام دامنه تکراری باشد: به متقاضی پیشنهاد نام جایگزین داده می شود و پس از تأیید، کار ادامه پیدا می کند. - اگر نام دامنه آزاد باشد: رکورد DNS مورد نظر در سرور ایجاد شده و تغییرات ذخیره می گردد. در پایان، پاسخ نهایی و جزئیات رکورد به متقاضی از طریق همان سیستم تیکتینگ ارسال می شود.
ورودی فرایند	نام سامانه یا سرویس آدرس IP سرور نام دامنه یا زیردامنه درخواستی محدوده استفاده (Internal/External) شماره داخلی تماس شماره همراه
خروجی فرایند	- ایجاد رکورد DNS در سرور - ارسال تأییدیه و مشخصات رکورد به متقاضی
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	این فرایند در راستای پشتیبانی سرویس های موجود و ارائه سرویس های جدید به کاربر داخلی انجام می شود.
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	واحد شبکه (اصلی) واحد یا شخص متقاضی (کاربر نهایی، مدیر سیستم ها یا تیم توسعه)
لبنزهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	سیستم تیکتینگ سازمان سرور DNS داخلی/خارجی فرم درخواست DNS
متوسط زمان اجرا	۱ روز کاری ممکن است در موارد خاص (تغییرات حجیم یا محدودیت های زمانی) کمی بیشتر شود.
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	سیاست نام گذاری دامنه داخلی سازمان الزامات امنیت شبکه مقررات حفظ و نگهداری داده های سازمانی
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	میانگین زمان پاسخ گویی به درخواست درصد درخواست های انجام شده بدون خطا تعداد تیکت های اصلاح یا بازگشت رکورد
اهداف فرایند	تسهیل و تسریع فرایند ثبت رکورد کاهش خطا و دوباره کاری اطمینان از رعایت استانداردهای نام گذاری
ذینفعان فرایند	کارمندان و تیم های داخلی سازمان که نیاز به رکوردهای DNS دارند واحد فناوری اطلاعات و تیم شبکه



نام فرایند:

نام مدیریت:
نام اداره/گروه:
نوع فرایند:

پیشنهادهای اصلاحی فرایند		بهبود رابط کاربری سیستم ثبت درخواست برای جلوگیری از خطای ورودی اضافه کردن سیستم بررسی خودکار برای شناسایی رکوردهای مشابه یا رزرو شده ایجاد قابلیت رهگیری لحظه‌ای وضعیت درخواست برای متقاضی	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده:	
مهندس رضا مرادی	مهندس حامد زواره	دکتر مرتضی همت	
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	
امضا:	امضا:	امضا:	



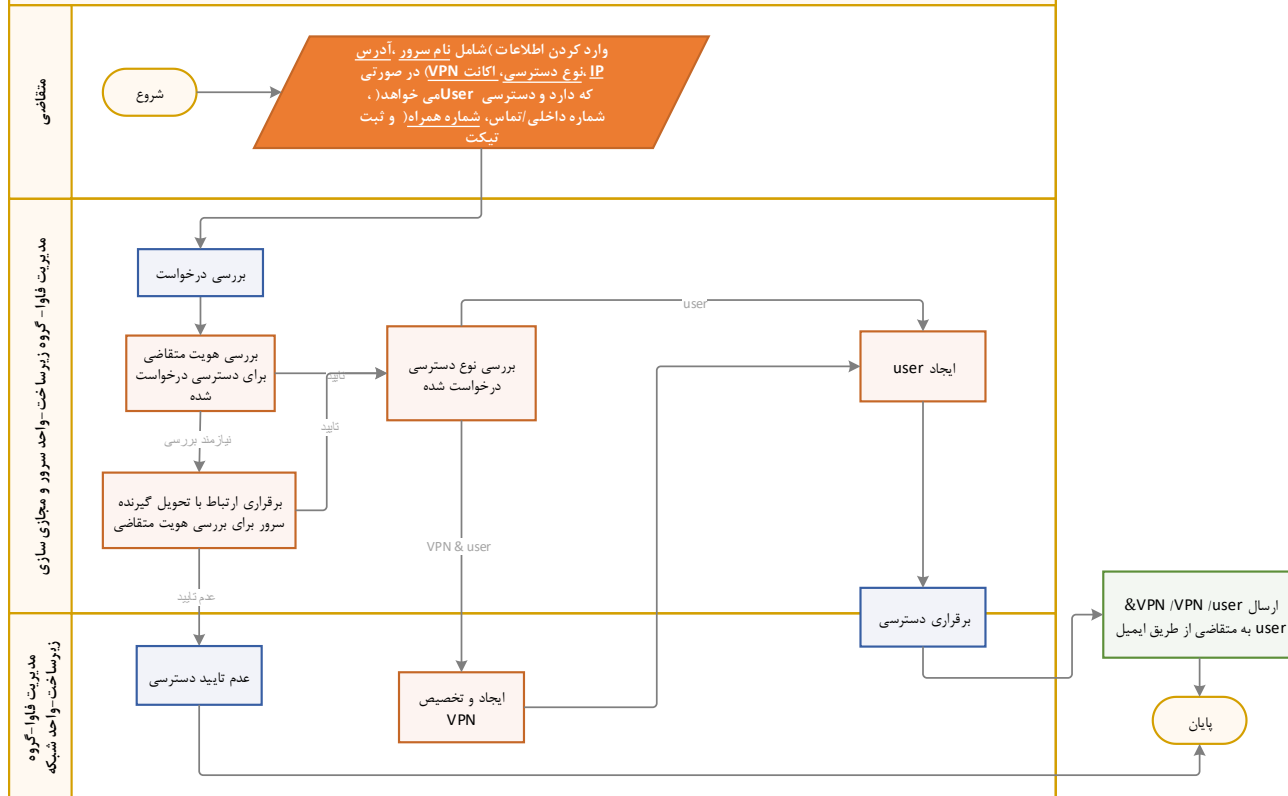


نام واحد سازمانی: واحد آمار و فناوری اطلاعات		
نام فرایند	درخواست دسترسی به سرور	
صاحب فرایند	واحد آمار و فناوری اطلاعات	
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	متقاضی اطلاعات مربوط به سرور شامل نام، IP، نوع دسترسی و اطلاعات کاربری را ثبت می‌کند. در صورت نیاز به دسترسی کاربری، شماره تماس داخلی، شماره همراه و تیکت نیز ثبت می‌شود. درخواست توسط گروه فناوری بررسی شده و نوع دسترسی مشخص می‌شود. سپس هویت متقاضی تأیید شده و در صورت تأیید، کاربر VPN ایجاد می‌شود. اطلاعات دسترسی از طریق ایمیل برای متقاضی ارسال می‌شود. در صورت عدم تأیید، درخواست رد شده و به متقاضی اطلاع داده می‌شود.	
ورودی فرایند	ثبت اطلاعات سرور، نوع دسترسی، اطلاعات کاربری، شماره تماس، شماره همراه، شماره تیکت	
خروجی فرایند	ایجاد دسترسی کاربری و VPN، ارسال اطلاعات دسترسی به متقاضی، یا اعلام عدم تأیید	
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی	
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	واحد مجازی‌سازی زیرساخت، واحد امنیت اطلاعات، واحد شبکه، تحویل‌گیرنده سرور	
لبنزهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم‌افزار، سخت‌افزار، فرم‌ها و...)	سامانه تیکتینگ، فرم ثبت درخواست، سیستم مدیریت کاربران، ابزارهای ایجاد VPN، ایمیل سازمانی	
متوسط زمان اجرا	۱ تا ۲ روز کاری	
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	آیین‌نامه امنیت دسترسی، دستورالعمل مدیریت سرورها، سیاست‌های احراز هویت و VPN سازمان	
شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند	نرخ تأیید دسترسی، میانگین زمان ایجاد VPN، تعداد درخواست‌های رد شده، رضایت‌سنجی متقاضیان	
اهداف فرایند	ایجاد دسترسی امن و کنترل‌شده به سرورها، حفظ امنیت زیرساخت، تسهیل ارتباط کاربران با منابع سازمانی	
ذینفعان فرایند	کارکنان، مدیران سامانه‌ها، واحدهای عملیاتی، واحد امنیت اطلاعات	
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	طراحی فرم هوشمند تشخیص نوع دسترسی، یکپارچه‌سازی با سامانه احراز هویت، مستندسازی دلایل رد درخواست، ایجاد داشبورد وضعیت دسترسی‌ها و VPN‌های فعال	
نام و نام خانوادگی تهیه‌کننده فرم:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده:
مهندس رضا مرادی	مهندس حامد زواره	دکتر مرتضی همت
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵
امضا:	امضا:	امضا:



درخواست دسترسی به سرور

باکس های آبی رنگ وضعیت های نمایش داده شده به کاربر است. باکس های قرمز رنگ داخلی بوده و به کاربر نمایش داده نمی شود. باکس های سبز رنگ خارج از فرایند تیکتینگ است.

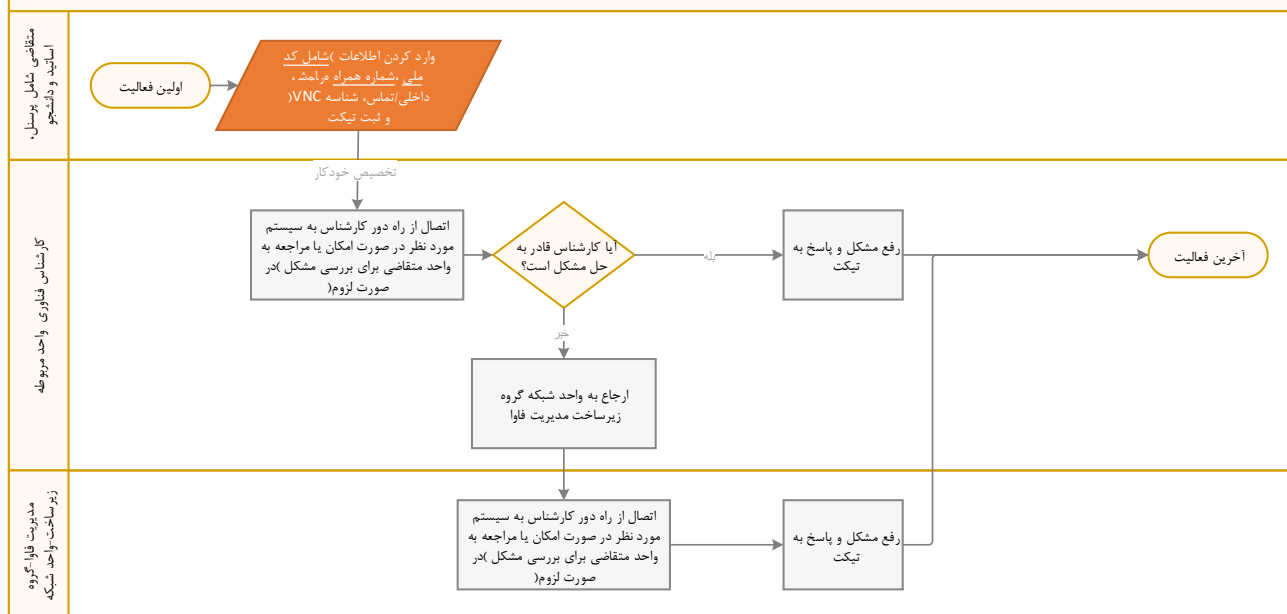




نام واحد سازمانی: واحد آمار و فناوری اطلاعات		
نام فرایند	بررسی و رفع مشکل شبکه و اینترنت	
صاحب فرایند	واحد آمار و فناوری اطلاعات	
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	متقاضی (پرسنل) اطلاعات اولیه شامل کد ملی، شماره تماس، شماره همراه، شناسه VNC و شماره تیکت را ثبت می کند. سیستم به صورت خودکار اقدام به تشخیص مشکل می کند و در صورت امکان، کارشناس فناوری اطلاعات به صورت ریموت وارد سیستم شده و مشکل را بررسی می کند. اگر کارشناس قادر به رفع مشکل باشد، پاسخ به تیکت ارسال می شود. در غیر این صورت، درخواست به واحد شبکه در گروه زیرساخت ارجاع داده می شود تا بررسی تخصصی انجام شود. پس از رفع مشکل، پاسخ نهایی به متقاضی ارسال شده و فرایند خاتمه می یابد.	
ورودی فرایند	ثبت اطلاعات توسط متقاضی شامل کد ملی، شماره تماس، شماره همراه، شناسه VNC، شماره تیکت	
خروجی فرایند	رفع مشکل شبکه یا اینترنت، ارسال پاسخ نهایی به متقاضی، بسته شدن تیکت	
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی	
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	واحد فناوری اطلاعات، گروه زیرساخت	
لبنزهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	سامانه تیکتینگ، نرم افزارهای ریموت، ابزارهای مانیتورینگ شبکه، فرم ثبت درخواست، پایگاه داده کاربران	
متوسط زمان اجرا	۱ تا ۲ روز کاری	
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	آیین نامه امنیت شبکه، دستورالعمل مدیریت ارتباطات سازمانی، سیاست های زیرساخت فناوری اطلاعات	
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	میانگین زمان رفع مشکل، نرخ موفقیت اتصال مجدد، تعداد ارجاعات به واحد شبکه، رضایت سنجی کاربران	
اهداف فرایند	افزایش پایداری ارتباطات شبکه، کاهش زمان قطعی، ارتقای کیفیت خدمات ارتباطی سازمان	
ذینفعان فرایند	کارکنان، مدیران واحدها، واحدهای عملیاتی و اداری	
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	توسعه سیستم تشخیص خودکار خطاهای شبکه، مستندسازی مشکلات رایج، آموزش کاربران در ثبت دقیق اطلاعات، ایجاد داشبورد وضعیت شبکه برای مدیریت بهتر منابع ارتباطی	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده:
مهندس رضا مرادی	مهندس حامد زواره	دکتر مرتضی همت
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵
امضا:	امضا:	امضا:



درخواست بررسی اشکالات شبکه و اینترنت

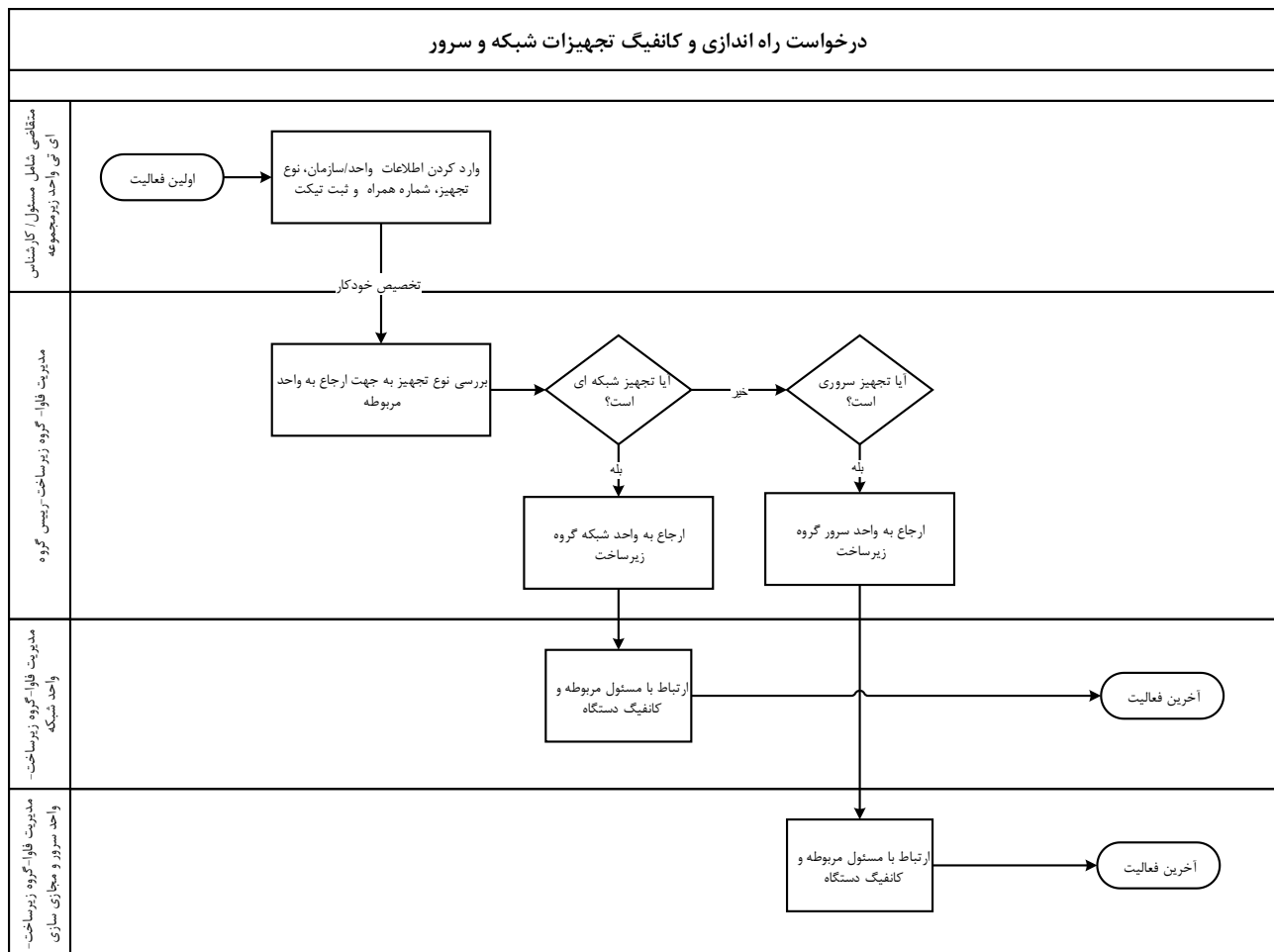




نام واحد سازمانی: واحد آمار و فناوری اطلاعات		
نام فرایند	راه اندازی و کانفیگ تجهیزات شبکه و سرور	
صاحب فرایند	واحد آمار و فناوری اطلاعات	
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	متقاضی اطلاعات مربوط به تجهیزات شامل نوع، شماره سریال و مشخصات را ثبت می کند. سپس نوع تجهیزات مشخص می شود. اگر تجهیزات مربوط به شبکه باشند، درخواست به واحد شبکه ارجاع داده می شود. اگر مربوط به سرور باشند، به واحد سرور ارجاع داده می شود. در غیر این صورت، درخواست به گروه زیرساخت منتقل می شود. پس از هماهنگی با مسئول مربوطه، عملیات پیکربندی انجام شده و فرایند خاتمه می یابد.	
ورودی فرایند	ثبت اطلاعات تجهیزات توسط متقاضی شامل نوع، شماره سریال، مشخصات فنی و شماره تیکت	
خروجی فرایند	راه اندازی و پیکربندی موفق تجهیزات، ثبت گزارش نهایی در سامانه	
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی	
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	واحد شبکه، واحد سرور، گروه زیرساخت، واحد پشتیبانی فنی	
لجزارهای اجرایی و متبلع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	سامانه تیکتینگ، فرم ثبت مشخصات تجهیزات، نرم افزارهای مانیتورینگ و پیکربندی، سخت افزارهای شبکه و سرور	
متوسط زمان اجرا	۲ تا ۵ روز کاری بسته به نوع تجهیزات	
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	آیین نامه مدیریت تجهیزات فناوری اطلاعات، دستورالعمل امنیت شبکه، سیاست های پیکربندی سازمانی	
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	زمان متوسط راه اندازی، درصد موفقیت پیکربندی، تعداد ارجاعات به واحدهای تخصصی، نرخ رضایت متقاضی	
اهداف فرایند	تسریع در راه اندازی تجهیزات، کاهش خطاهای پیکربندی، افزایش بهره وری زیرساخت فناوری اطلاعات	
ذینفعان فرایند	کارکنان واحدهای فنی، مدیران سامانه ها، کاربران نهایی تجهیزات	
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	طراحی فرم هوشمند تشخیص نوع تجهیزات، خودکارسازی ارجاع به واحد تخصصی، مستندسازی مراحل پیکربندی، ایجاد داشبورد وضعیت تجهیزات راه اندازی شده	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده:
مهندس رضا مرادی	مهندس حامد زواره	دکتر مرتضی همت
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵
امضا:	امضا:	امضا:



درخواست راه اندازی و کانفیگ تجهیزات شبکه و سرور





نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات	
نام فرایند	مدیریت و رسیدگی به درخواست‌های پشتیبانی فناوری اطلاعات
صاحب فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	گام ۱: ثبت درخواست توسط کاربر - کاربر نوع مسئله را انتخاب می‌کند: سخت‌افزار، نصب ویندوز، نصب نرم‌افزار، به‌روزرسانی نرم‌افزار. - جزئیات اجباری: نوع/مدل دستگاه، داخلی تماس، شناسه دسترسی از راه دور، شرح مشکل و شواهد (اسکرین‌شات). گام ۲: دریافت و غربالگری تیکت - تیکت در سامانه ثبت می‌شود و بر اساس نوع درخواست اولویت و صف تعیین می‌گردد. - در صورت امکان، بررسی خودکار/اولیه برای مشکلات رایج اجرا می‌شود. گام ۳: تلاش برای حل از راه دور - کارشناس از راه دور متصل می‌شود و عیب‌یابی انجام می‌دهد. - اگر مشکل حل شد: تست نهایی، اخذ تأیید کاربر، مستندسازی و بستن تیکت. گام ۴: رسیدگی ویژه بر اساس نوع درخواست - نصب/به‌روزرسانی نرم‌افزار: بررسی مجوز و سازگاری، نصب یا به‌روزرسانی، تست عملکرد. - نصب/نوسازی ویندوز: پشتیبان‌گیری از داده‌های کاربر، استقرار ایمج استاندارد، نصب درایورها و نرم‌افزارهای پایه، بازیابی داده‌ها. - سخت‌افزار: در صورت نیاز، تحویل حضوری/اعزام کارشناس؛ عیب‌یابی فیزیکی. گام ۵: تصمیم تعمیر یا تعویض برای سخت‌افزار - برآورد هزینه/زمان و موجودی قطعه. - تصمیم‌گیری برای تعمیر یا تعویض با مستندسازی و هماهنگی با تدارکات/اموال. گام ۶: تأیید، مستندسازی و اختتام - تست نهایی با کاربر، ثبت فعالیت‌ها و قطعات/نسخه‌ها، به‌روزرسانی رکورد دارایی/پیکربندی، اخذ بازخورد و بستن تیکت.
ورودی فرایند	تیکت ثبت شده شامل: نوع مسئله (سخت‌افزار، نصب ویندوز، نصب نرم‌افزار، به‌روزرسانی)، نوع/مدل دستگاه، داخلی تماس، شناسه دسترسی از راه دور، شرح و شواهد مشکل.
خروجی فرایند	مشکل حل شده و تیکت بسته شده با تأیید کاربر. گزارش عیب‌یابی/نصب، لاگ تغییرات، فرم تحویل/تعویض سخت‌افزار (در صورت کاربرد)، به‌روزرسانی CMDB/رکورد دارایی و دانشنامه.
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	گروه پشتیبانی سخت‌افزار، تیم ادمین سیستم‌ها، تیم شبکه، واحد تدارکات/تأمین تجهیزات، واحد اموال و دارایی‌ها، واحد امنیت اطلاعات
لبنات‌های اجرایی و منابع مصرفی (نرم‌افزار، سخت‌افزار، فرم‌ها و...)	سامانه تیکتینگ و مدیریت دانش، نرم‌افزار اتصال از راه دور، ایمج استاندارد ویندوز، بسته‌های نصب نرم‌افزار و لایسنس‌ها، قطعات یدکی و تجهیزات جایگزین، فرم‌های تحویل/تعویض، چک‌لیست‌های SOP.
متوسط زمان اجرا	متوسط زمان اجرا: - پاسخ اولیه به تیکت: ۱۵-۳۰ دقیقه کاری. - به‌روزرسانی/حل نرم‌افزاری ساده: ۱۵-۴۵ دقیقه.

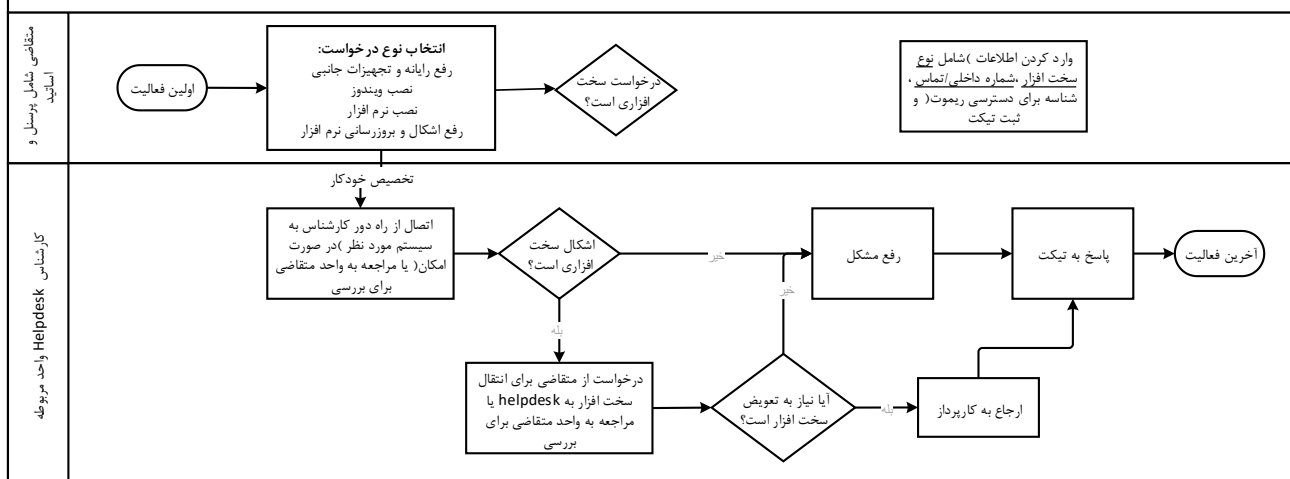


نام فرایند:

نام مدیریت:
نام اداره/گروه:
نوع فرایند:

• نصب نرم افزار (مجوزدار): ۳۰-۹۰ دقیقه بسته به حجم/سازگاری. • نصب یا نوسازی ویندوز (با بکاپ): ۲-۴ ساعت. • عیب یابی/تعمیر سخت افزار: ۴-۸ ساعت کاری برای موارد ساده؛ ۱-۵ روز کاری در صورت نیاز به قطعه.		
سیاست های داخلی پشتیبانی و SLA ها، سیاست مجوز و انطباق نرم افزار، سیاست امنیت اطلاعات و دسترسی از راه دور، سیاست پشتیبان گیری و حفظ داده، آیین نامه اموال و مدیریت دارایی های IT.		قوانین و مقررات حاکم بر فرایند
• زمان پاسخ اولیه، زمان حل نهایی، نرخ حل در تماس اول (FCR) ، درصد تیکت های بسته شده در مهلت SLA. • رضایت کاربران (CSAT) ، نرخ تکرار خرابی در ۳۰/۷ روز، زمان چرخه تعمیر/تعویض سخت افزار، سهم درخواست های نیازمند مراجعه حضوری.		شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند
کاهش زمان از کارافتادگی، افزایش رضایت کاربران، استانداردسازی نصب ها و به روزرسانی ها، رعایت مجوزها و الزامات امنیتی، بهبود مستندسازی و دانش سازمانی، تصمیم گیری بهینه تعمیر/تعویض.		اهداف فرایند
درخواست دهندگان (کارکنان/اعضای هیئت علمی)، واحد فناوری اطلاعات و تیم های تخصصی، مدیریت واحدها، واحدهای تدارکات و اموال، واحد امنیت اطلاعات.		ذینفعان فرایند
• یکپارچه سازی فرم ثبت تیکت با فیلدهای اجباری (نوع مسئله، دستگاه، داخلی، شناسه ریموت، اسکرین شات). • پایگاه دانش و پاسخ های آماده برای خرابی های پرتکرار؛ مسیریابی خودکار بر اساس نوع درخواست. • استقرار SOP برای هر دسته درخواست؛ ایمیج استاندارد ویندوز و بسته های نرم افزاری مرجع. • فعال سازی به روزرسانی خودکار برای نرم افزارهای مجاز؛ تعریف سطوح SLA تفکیکی بر اساس نوع/اولویت. • نگهداشت موجودی قطعات/دستگاه های رزرو؛ نظرسنجی پس از اتمام کار و بازخورد ساختاریافته.		پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس حامد زواره تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:	نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس رضا مرادی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۵ امضا:

درخواست بررسی و رفع عیب رایانه و تجهیزات جانبی، نصب ویندوز و نرم افزار، رفع اشکال و به روزرسانی نرم افزار





نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

نام فرایند

طراحی، پیاده سازی و انتشار داشبوردهای تحلیلی در Power BI

صاحب فرایند

مدیریت فناوری اطلاعات/ گروه داشبورد

گام های فرایند:

۱. دریافت و ثبت درخواست:
 - ا. دریافت درخواست (نامه اداری ثبت شده در سامانه مکاتبات)،
 - ب. آرشيو درخواست
 ۲. بررسی اولیه و تأیید امکان پذیری :
 - ا. -بررسی اولیه نیاز (منابع داده، دسترسی ها، ن دیتابیس های موجود)
 - ب. هماهنگی با مدیریت فناوری اطلاعات یا مدیر گروه برای تصمیم گیری تأیید انجام داشبورد
 ۳. برگزاری جلسات نیازسنجی:
 - ا. -جلسات متعدد با واحد درخواست دهنده
 - ب. -استخراج نیازها و شفاف سازی شاخص ها
 - ج. تعیین KPI ها و شاخص های کلیدی موفقیت داشبورد
 ۴. مستندسازی نیازها:
 - ا. تهیه سند نیازمندی ها (Requirements Document)
 - ب. ارائه به واحد درخواست دهنده برای تأیید
 ۵. احصا و بازبینی شاخص ها:
 - ا. بررسی صحت و قابلیت استخراج شاخص ها از داده های موجود
 - ب. اصلاح شاخص ها بر اساس محدودیت داده و هدف تحلیل
 ۶. شناسایی و بررسی منابع داده:
 - ا. بررسی دیتابیس های موجود
 - ب. ارزیابی کیفیت داده ها (Data Quality Check)
 - ج. شناسایی داده های ناقص یا ناسازگار
 ۷. طراحی مدل داده :
 - ا. ایجاد ویوهای SQL یا Stored Procedure
 - ب. بهینه سازی برای سرعت و کارایی
 ۸. بارگذاری و پردازش داده ها در Power BI:
 - ا. اتصال به منابع داده
 - ب. پاک سازی و مدل سازی داده ها (Data Modeling)
 - ج. ایجاد Calculated Columns, Measures و جداول کمکی
 ۹. طراحی داشبورد تحلیلی:
 - ا. ساخت دراپ باکسها ، باکسهای تحلیلی و ...
 - ب. ساخت صفحات گزارش
 - ج. استفاده از نمودارها و ویژوال های مناسب
 ۱۰. آزمایش و بازبینی (Testing):
 - ا. تست صحت داده ها و فرمول ها
- گرفتن تأییدیه از کاربر نهایی داشبورد

شرح فرایند

(شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)



۱۱. انتشار داشبورد: ا. آپلود روی Report Server یا Power BI Service داخلی ب. اتصال به دیتابیس سازمان ج. تعریف زمان بندی آپدیت خودکار (Scheduled Refresh) ۱۲. تعریف و مدیریت دسترسی ها: ا. ایجاد دسترسی بر اساس Active Directory ب. اطمینان از سطح دسترسی مناسب (Read/View/Edit) ۱۳. تحویل و آموزش: ا. اطلاع رسانی پاسخ نامه به کاربر با ذکر سطح دسترسی و لینک داشبورد ب. آموزش کوتاه به کاربران نهایی و تحویل ۱۴. پشتیبانی و نگهداری: ا. پایش عملکرد داشبورد ب. اعمال به روز رسانی ها در صورت تغییر شاخص ها یا داده ها ج. ثبت تغییرات در مستندات نسخه (Version History)	
-درخواست مکتوب یا شفاهی از واحد متقاضی -دیتابیسی های موجود در سازمان -شاخص های کلیدی عملکرد (KPIs) مورد نیاز	ورودی فرایند
-داشبورد Power BI منتشر شده روی Report Server -گزارشات تحلیلی و نمودارهای مبتنی بر شاخص ها -زمان بندی به روز رسانی خودکار داشبوردها	خروجی فرایند
اصلی	نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)
-واحد درخواست دهنده -مدیریت فناوری اطلاعات/ گروه داشبورد -شرکت های دارای سامانه که از دیتابیس آنها در داشبورد استفاده می شود	واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)
نرم افزار: Microsoft Power BI, SQL Server Management Studio, Report Server سخت افزار: سرور پایگاه داده، سرور گزارش گیری فرم ها: نامه درخواست ایجاد داشبورد، مستند نیازمندی ها	لجزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)
۲ هفته تا یک ماه (بستگی به نوع داشبورد و در دسترس بودن دیتابیس موجود)	متوسط زمان اجرا
-سیاست های امنیت داده در مدیریت آمار و فناوری اطلاعات -استانداردهای نام گذاری جداول، شاخص ها، ویوها -مقررات دسترسی کاربران بر اساس Active Directory	قوانین و مقررات حاکم بر فرایند
-زمان متوسط تحویل داشبورد -درصد صحت داده ها -تعداد خطاهای گزارش شده پس از انتشار داشبورد روی رپورت سرور -میزان رضایت واحد درخواست دهنده	شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند
- تولید داشبورد دقیق، به روز و متناسب با نیاز کاربر - بهینه سازی سرعت دسترسی به اطلاعات - تضمین امنیت و محرمانگی داده ها	اهداف فرایند
- واحدهای درخواست دهنده - مدیران دانشگاه - کاربران نهایی داشبوردها	ذینفعان فرایند



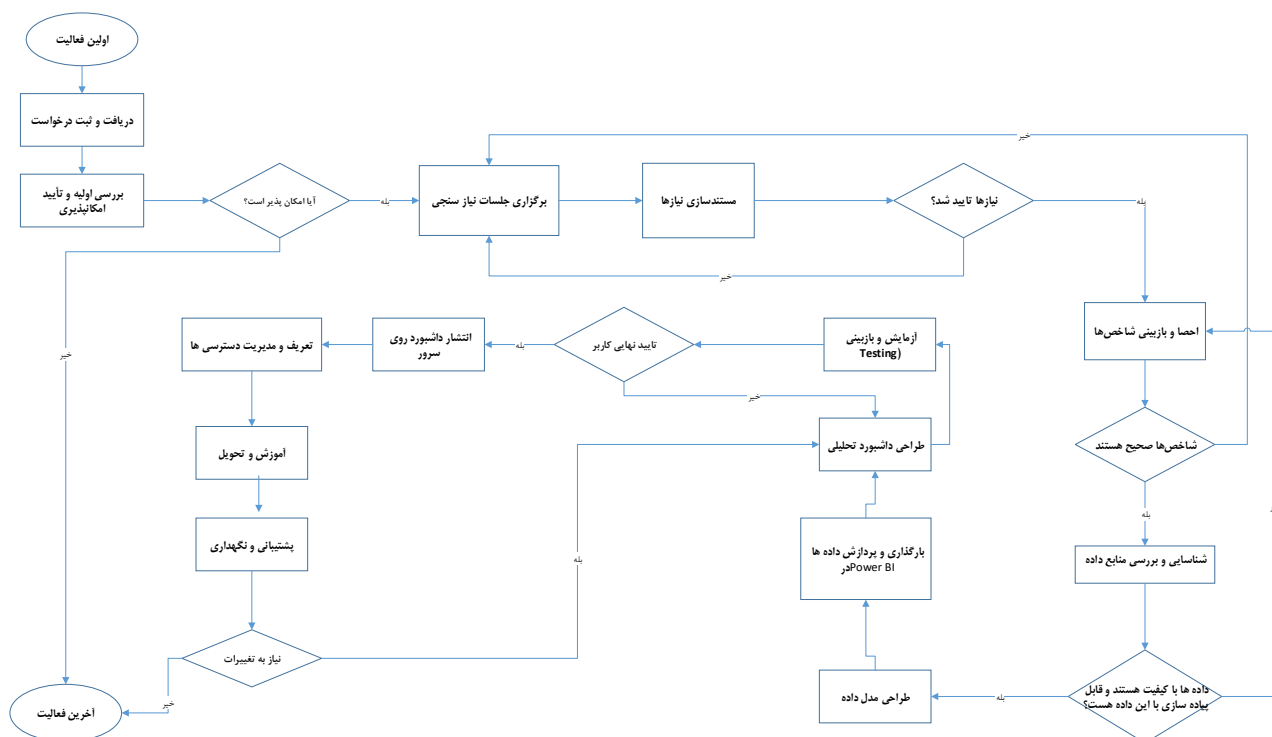
پیشنهادات اصلاحی فرایند

- ایجاد سامانه آنلاین برای ثبت و پیگیری درخواستها
- تعریف چک لیست کنترل کیفیت داشبورد

نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم:
مهندس ماندانا رشنوئی
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷
امضا:

نام و نام خانوادگی تأیید کننده:
دکتر مرتضی محمدزاده
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷
امضا:

نام و نام خانوادگی تصویب کننده:
دکتر مرتضی همت
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷
امضا:



نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

نام فرایند

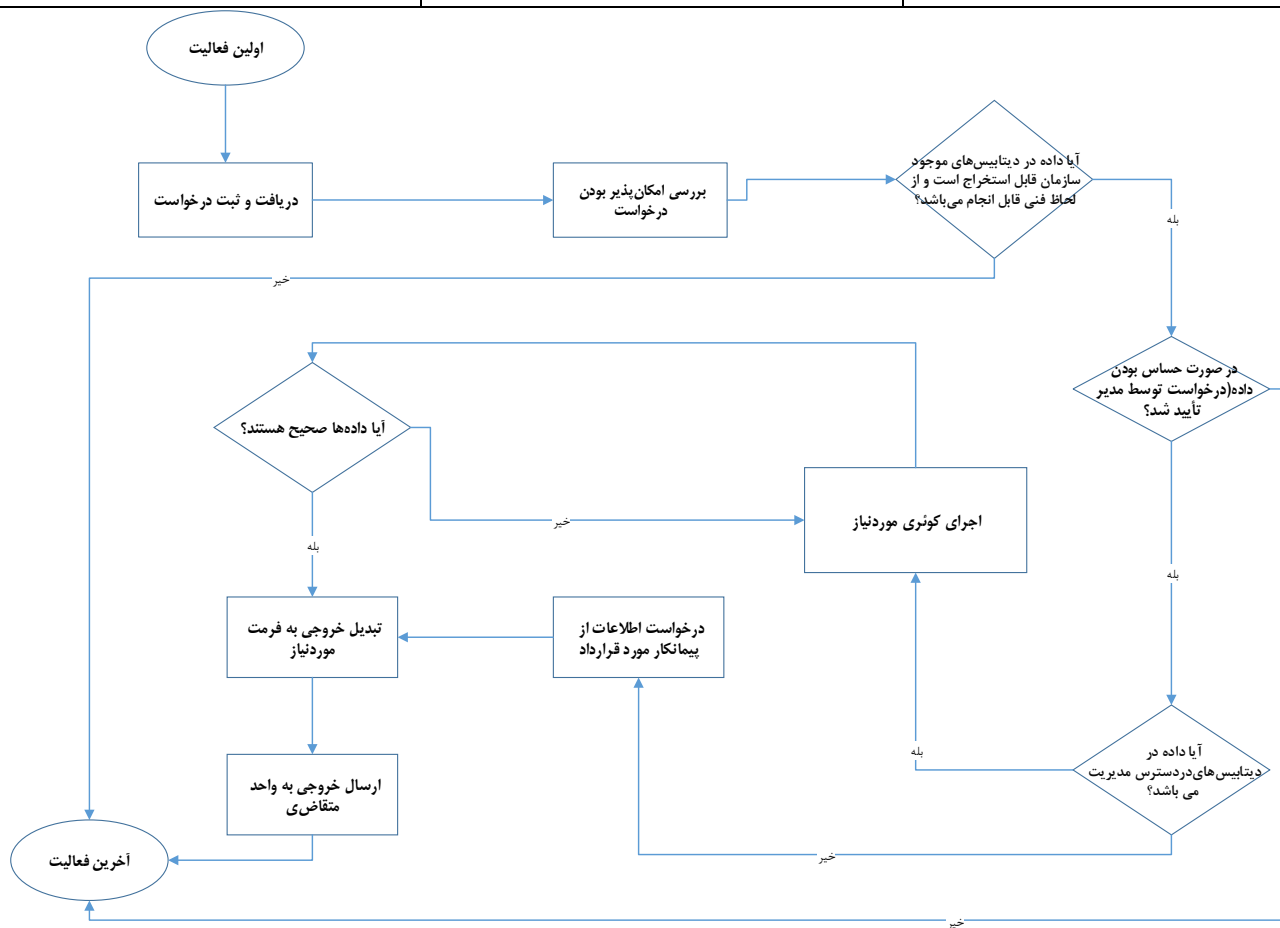
فرایند استخراج داده آماری از دیتابیس و ارسال به واحد متقاضی



صاحب فرایند	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات/ گروه داشبورد/ کارشناس ارشد پایگاه داده
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	گام‌های فرایند ۱. دریافت و ثبت درخواست: دریافت درخواست (نامه اداری ثبت شده در سامانه مکاتبات)، آرشیو درخواست ۲. بررسی امکان پذیر بودن درخواست: بررسی امکان استخراج داده موردنظر در دیتابیس‌های موجود تعیین محدوده زمانی و فیلترهای لازم ۳. تأیید مدیریت: در صورت حساس بودن داده، اخذ تأیید مدیر مربوطه ۴. اتصال به دیتابیس خاص مورد نظر: در صورت نبودن داده در دیتابیس‌های موجود، تقاضا از شرکت پیمانکار سامانه برای گرفتن دسترسی SQL استفاده از SSMS جهت اتصال و بررسی دسترسی‌ها و ساختار جداول ۵. اجرای کوئری نوشتن Query برای استخراج داده‌ها بررسی صحت داده‌ها قبل از خروجی ۶. تبدیل خروجی به فرمت موردنیاز: ذخیره نتایج به صورت Excel یا جدول قالب‌بندی مناسب و مرتب نمودن اکسل (عنوان ستون‌ها، فیلترها، توضیحات) ۷. ارسال خروجی به واحد متقاضی: اطلاع‌رسانی پاسخ نامه به کاربر و ارسال فایل مورد نظر
ورودی فرایند	- درخواست مکتوب واحد متقاضی (نامه رسمی) - اطلاعات موردنیاز (شرح آمار، دوره زمانی، فیلترها، فرمت خروجی) - دسترسی به دیتابیس مربوطه
خروجی فرایند	فایل اکسل یا جدول داده حاوی آمار استخراج شده نامه رسمی به واحد متقاضی
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی (Support Process)
واحد‌های همکار (واحد‌های درگیر در انجام فرایند)	واحد درخواست‌دهنده - مدیریت فناوری اطلاعات/ گروه داشبورد - شرکت‌های دارای سامانه که از دیتابیس آنها برای استخراج استفاده می‌شود
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم‌افزار، سخت‌افزار، فرم‌ها و...)	نرم‌افزار: Excel, SQL Server Management Studio (SSMS) سخت‌افزار: سرور پایگاه داده فرم‌ها: نامه درخواست آمار، نامه ارسال خروجی
متوسط زمان اجرا	۲ تا ۵ روز
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- سیاست محرمانگی و امنیت داده سازمان - مقررات داخلی مربوط به دسترسی و استفاده از داده‌ها - دستورالعمل ثبت و آرشیو درخواست‌های آماری



شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند		- زمان متوسط پاسخ‌گویی به درخواست - درصد صحت داده‌های تحویلی - میزان رضایت واحدها از خروجی آماری
اهداف فرایند		- تأمین سریع و دقیق نیازهای آماری واحدهای سازمان - تضمین صحت و یکپارچگی داده‌ها - رعایت اصول محرمانگی اطلاعات
ذینفعان فرایند		- واحد درخواست‌دهنده آمار - مدیریت سازمان - مدیریت آمار و فناوری اطلاعات / تیم گروه داشبورد
پیشنهادهای اصلاحی فرایند		- ایجاد سامانه آنلاین برای ثبت و پیگیری درخواست‌ها - تعریف قالب استاندارد برای خروجی اکسل
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده:
مهندس ماندانا رشنوئی	دکتر مرتضی محمدزاده	دکتر مرتضی همت
تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷
امضا:	امضا:	امضا:

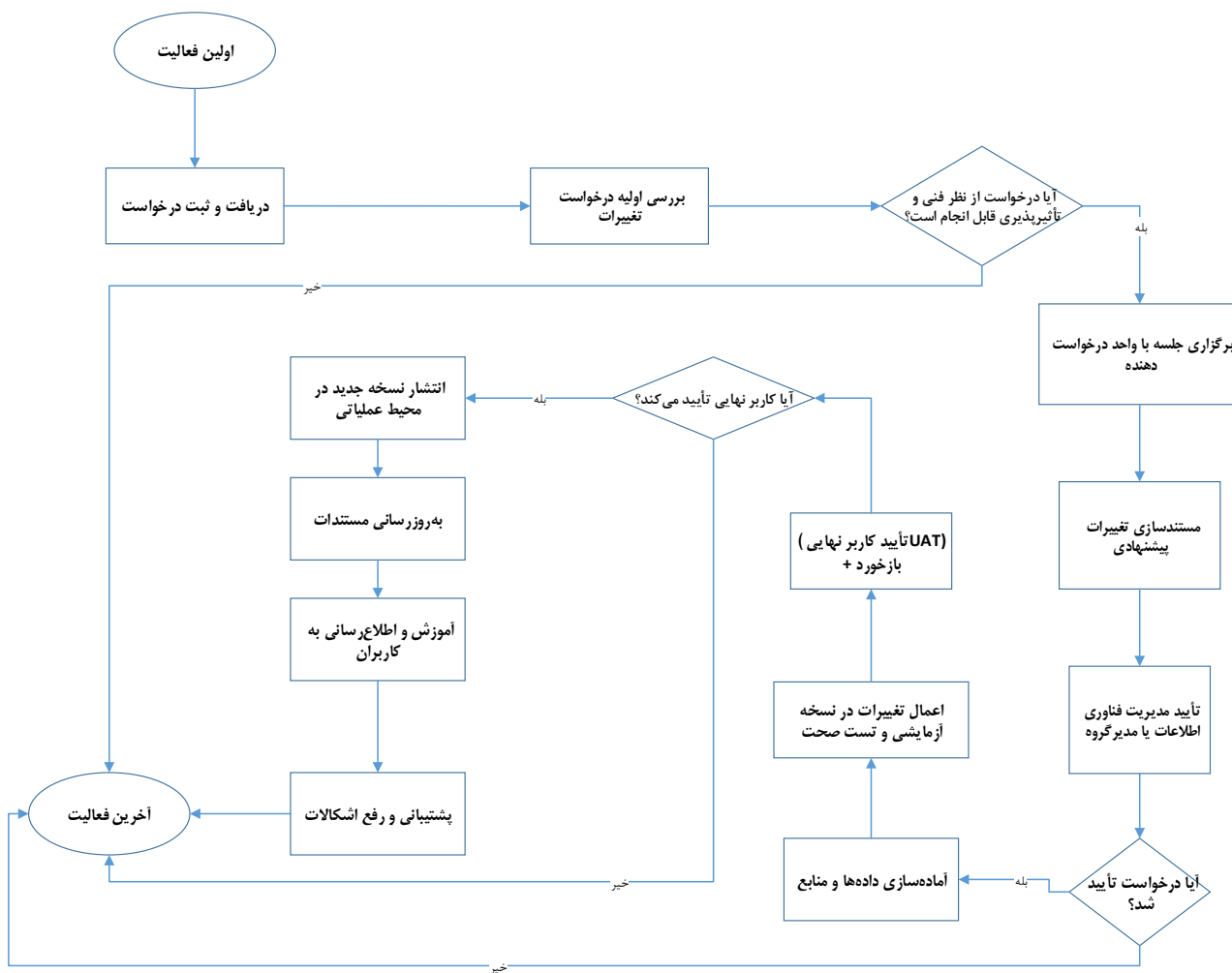




نام فرایند	فرایند مدیریت درخواست تغییرات داشبوردهای Power BI
صاحب فرایند	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات/ گروه داشبورد
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	گام های فرایند ۱. دریافت درخواست تغییرات: - دریافت درخواست (نامه اداری ثبت شده در سامانه مکاتبات) - آرشيو درخواست ۲. بررسی اولیه درخواست تغییرات: - بررسی امکان پذیری فنی تغییر - بررسی تأثیر تغییر بر سایر بخش های داشبورد مورد نظر ۳. برگزاری جلسه با واحد درخواست دهنده: - شفاف سازی تغییرات مورد نیاز - تأیید نهایی جزئیات ۴. مستند سازی تغییرات پیشنهادی: - تهیه سند تغییرات شامل: شرح تغییرات، تأثیر بر داده ها و شاخص ها، نیازهای فنی ۵. تأیید مدیریت فناوری اطلاعات یا مدیر گروه: - بررسی هزینه ها در خصوص دیتابیس های شرکت های مختلف، زمان و اولویت، تأیید یا رد درخواست ۶. آماده سازی داده ها و منابع: - اصلاح یا ایجاد ویوها / Stored Procedure های جدید، بررسی کیفیت داده ها ۷. اعمال تغییرات در نسخه آزمایشی: - اعمال تغییرات در محیط غیر عملیاتی، انجام تست صحت داده و عملکرد داشبورد ۸. تأیید کاربر نهایی: - ارائه نسخه آزمایشی به درخواست دهنده، دریافت بازخورد و اعمال اصلاحات نهایی ۹. انتشار نسخه جدید در محیط عملیاتی: - جایگزینی نسخه قبلی یا ایجاد نسخه جدید، تعریف مجدد زمان بندی آپدیت ۱۰. به روز رسانی مستندات و ثبت در Change Log: - ثبت تغییرات در دفترچه تغییرات داشبورد، نگهداری نسخه قبلی به عنوان Backup ۱۱. آموزش و اطلاع رسانی: - ارسال نامه یا جلسه آموزشی کوتاه برای کاربران ۱۲. پشتیبانی و رفع اشکال: - پایش عملکرد داشبورد پس از تغییر، پاسخ به اشکالات احتمالی
ورودی فرایند	- درخواست رسمی یا نامه ثبت شده در سامانه مکاتبات - نسخه فعلی داشبورد - اطلاعات منابع داده مرتبط
خروجی فرایند	- نسخه جدید داشبورد اصلاح شده - گزارش تغییرات انجام شده - مستندات به روز رسانی شده داشبورد مورد نظر
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی (Support Process)



واحد درخواست دهنده تغییر گروه داشبورد فناوری اطلاعات شرکت های دارای پایگاه داده مورد نظر مدیریت فناوری اطلاعات / مدیر گروه (برای تأیید تغییرات عمده)	واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)
نرم افزار: Microsoft Power BI, SQL Server سخت افزار: سرور پایگاه داده، سرور گزارش گیری (ReportServer) فرم ها: نامه درخواست تغییرات داشبورد، فرم تأیید تغییرات	ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)
یک هفته تا ۱۰ روز	متوسط زمان اجرا
- سیاست های امنیت داده در مدیریت آمار و فناوری اطلاعات - استانداردهای آماری کیفیت شاخص ها و صحت داده ها - خط مشی مدیریت برای تغییرات	قوانین و مقررات حاکم بر فرایند
- زمان پاسخ گویی به درخواست تغییر - درصد موفقیت تغییرات بدون خطا - میزان رضایت کاربران پس از به روز رسانی	شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند
- اعمال تغییرات به موقع و بدون ایجاد اختلال در کار - اطمینان از هماهنگی تغییرات با نیاز کاربران - حفظ کیفیت و صحت داده ها در نسخه جدید	اهداف فرایند
کاربران نهایی داشبورد سازمان مدیران سازمان تیم فنی گروه داشبورد	ذینفعان فرایند
- ثبت و آرشیو تمام نسخه های قبلی داشبورد - ایجاد داشبورد داخلی برای پایش درخواست های تغییر	پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: دکتر مرتضی محمدزاده تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷ امضا:
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس ماندانا رشنوئی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷ امضا:	



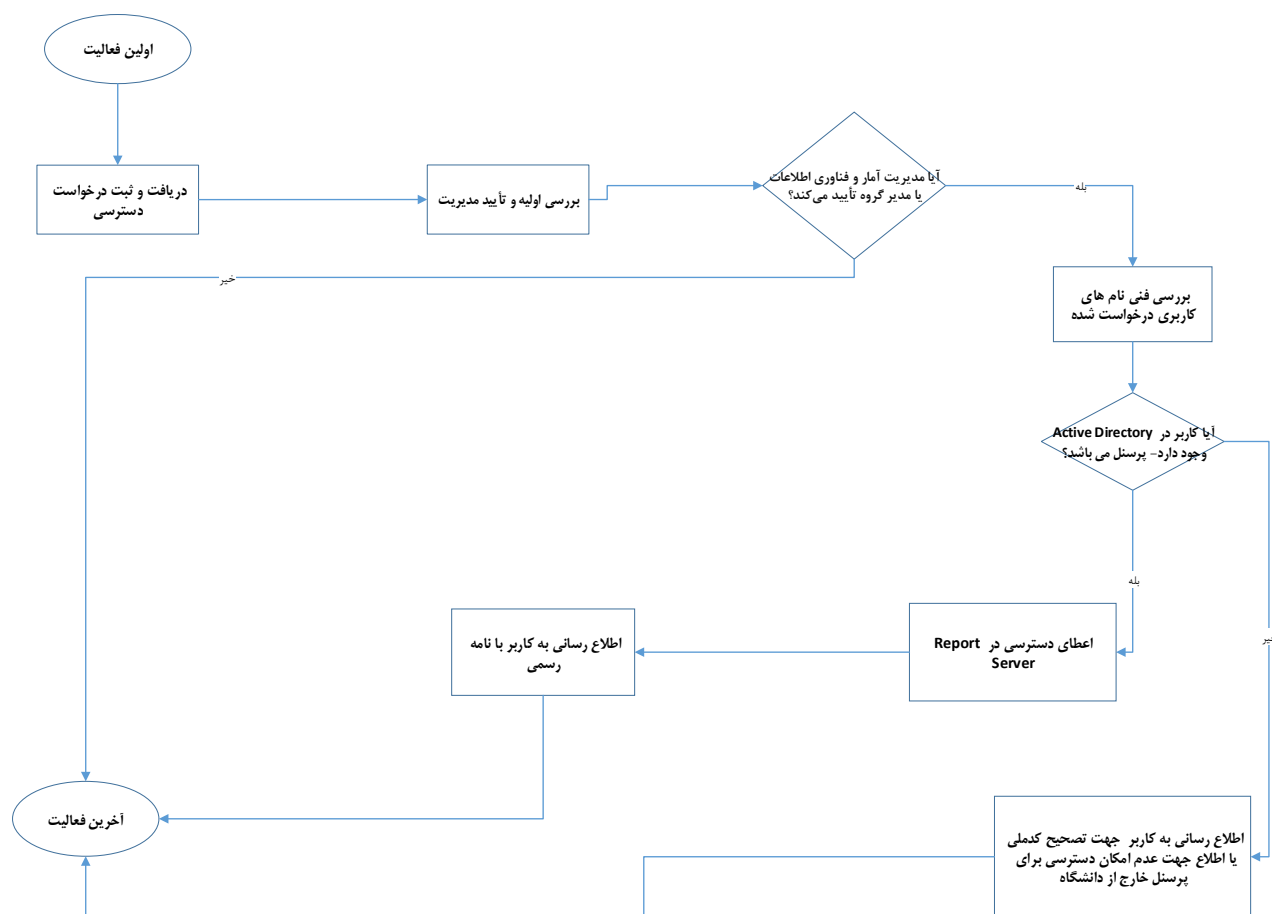


نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

نام فرایند	فرایند مدیریت دسترسی کاربران به داشبوردهای Power BI در Report Server
صاحب فرایند	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات / گروه داشبورد
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	گام‌های اجرایی فرایند ۱. دریافت درخواست دسترسی: - دریافت درخواست (نامه اداری ثبت شده در سامانه مکاتبات)، - آرسو درخواست ۲. بررسی اولیه و تأیید مدیریت - بررسی صحت اطلاعات کاربران و سطح دسترسی مورد نیاز - تأیید مدیریت آمار و فناوری اطلاعات / مدیر گروه ۳. بررسی فنی نام کاربری: اطمینان از وجود کاربر در Active Directory ۴. اعطای دسترسی در Report Server : - ورود به کنسول مدیریت Report Server - اختصاص سطح دسترسی مناسب (Browser, Publisher, Content Manager و...) - ثبت تغییرات در مستندات ۵. اطلاع‌رسانی به کاربر: - اطلاع‌رسانی پاسخ نامه به کاربر با ذکر سطح دسترسی و لینک داشبورد
ورودی فرایند	- درخواست رسمی مکتوب برای دسترسی کاربران آن واحد - مشخصات کاربر - داشبورد یا گزارش مشخص شده برای اعطای دسترسی
خروجی فرایند	- دسترسی فعال شده در Report Server - نامه تأییدیه اطلاع‌رسانی به کاربر
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی (Support Process)
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	واحد درخواست‌دهنده دسترسی گروه داشبورد فناوری اطلاعات مدیریت فناوری اطلاعات (جهت تأییدیه) زیرساخت (Active Directory)
لبنزهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم‌افزار، سخت‌افزار، فرم‌ها و...)	- نرم‌افزار Power BI Report Server, Active Directory - سخت‌افزار: سرور Report Server ، سرور Active Directory فرم‌ها: نامه درخواست دسترسی به داشبورد، فرم تأیید مدیر واحد
متوسط زمان اجرا	یک روز
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	- خط‌مشی کنترل دسترسی سازمان - دستورالعمل ثبت و پیگیری دسترسی‌ها
شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند	- زمان متوسط اعطای دسترسی پس از درخواست - رضایت کاربران از روند دریافت دسترسی
اهداف فرایند	- اطمینان از اینکه فقط افراد مجاز به داشبوردها دسترسی دارند



- تسهیل و تسریع روند اعطای دسترسی			
کاربران نهایی دسترسی داده شده -مدیران واحد درخواست کننده دسترسی -مدیریت آمار و فناوری اطلاعات/ گروه داشبورد			ذینفعان فرایند
-بازبینی دوره‌ای دسترسی‌ها و حذف دسترسی‌های غیرضروری			پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس ماندانا رشنوئی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: دکتر مرتضی محمدزاده تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷ امضا:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷ امضا:	



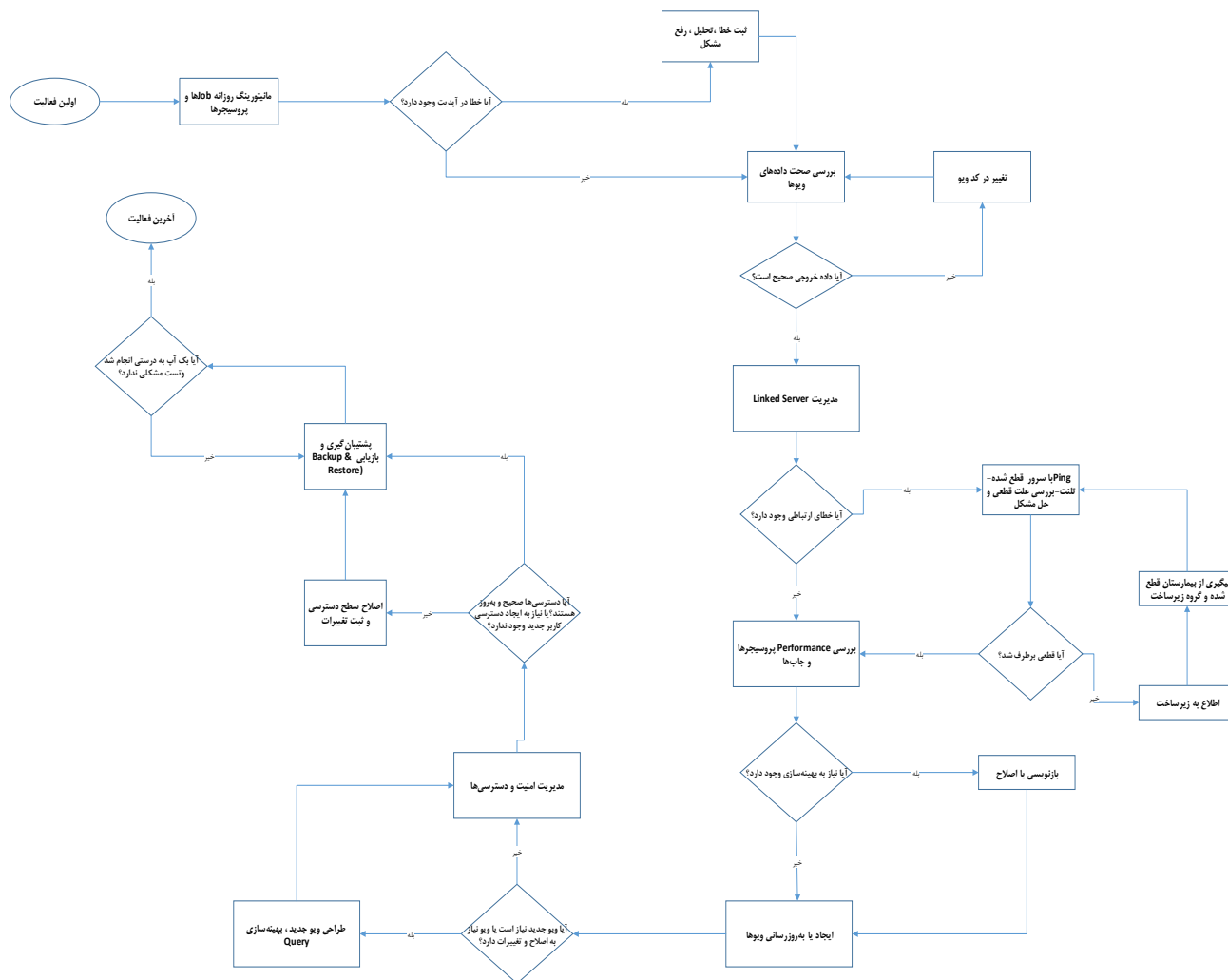


نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

نام فرایند	فرایند مدیریت، نگهداری و پشتیبانی از سرور انبار داده HIS و زیرساخت‌های مرتبط
صاحب فرایند	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات/گروه داشبورد/کارشناس ارشد پایگاه داده (DBA)
شرح فرایند	۱. مانیتورینگ جاب‌ها و پروسیجرها بصورت روزانه: - بررسی گزارش اجرای Jobها (Success / Fail) - ثبت خطاها در صورت وجود و تحلیل و بررسی علت مشکل - اقدام برای رفع مشکلات ۲. بررسی صحت داده‌های خوانده شده از ویوهای شرکت - بررسی تعداد رکوردها، تاریخ به‌روزرسانی و تناقض‌های احتمالی - مقایسه با داده‌های اصلی HIS در صورت نیاز ۳. مدیریت و نگهداری لینک سرورها (Linked Server) - بررسی اتصال لینک سرورها به سیستم HIS - رفع مشکلات ارتباطی و خطاهای دسترسی ۴. بهینه‌سازی و نگهداری پروسیجرها و جاب‌ها - بررسی عملکرد (Performance) و زمان اجرای آنها - بازنویسی یا اصلاح در صورت نیاز ۵. ایجاد یا به‌روزرسانی ویوهای مصرف در داشبوردها - تحلیل نیاز و طراحی منطقی - شناسایی منابع داده در جداول و کیفیت آنها - جوین بین جداول و استخراج ایت‌های خواسته شده - طراحی ویوهای جدید بر اساس نیاز گروه داشبورد - بهینه‌سازی Queryها برای سرعت بیشتر داشبوردها ۶. پشتیبان‌گیری و بازیابی (Restore & Backup) - انجام بکاپ دوره‌ای از انبار داده و ذخیره در محل امن - تست دوره‌ای فرایند بازیابی
ورودی فرایند	- داده‌های دریافتی از HIS بیمارستان‌های زیرمجموعه (شبهانه توسط Job و Procedure) - ساختارهای لینک سرور (Linked Server) به سیستم‌های HIS - نیازهای جدید برای تغییر یا ایجاد ویو و جداول تحلیلی
خروجی فرایند	- انبار داده به‌روز شده و سالم - ویوها و جداول تحلیلی آماده مصرف توسط داشبوردها - گزارش عملکرد روزانه / هفتگی سیستم
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی



واحد های همکار	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات / گروه داشبورد و گروه زیرساخت
(واحد های درگیر در انجام فرایند)	شرکت پیمانکار مرتبط با his
ابزار های اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	نرم افزار: SQL Server، SSMS، ابزار مانیتورینگ جاب ها، Power BI سخت افزار: سرور انبار داده، سرور HIS بیمارستانی، شبکه داخلی مستندات: لیست جاب ها و پروسیجرها، مستند ساختار ویوها و لینک سرورها
متوسط زمان اجرا	روتین
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	-خط مشی امنیت و پشتیبان گیری از داده ها -مقررات محرمانگی اطلاعات -استانداردهای عملکرد پایگاه داده سازمان
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	درصد موفقیت اجرای جاب ها و پروسیجرها زمان متوسط بارگزاری شبانه داده ها تعداد خطاها یا Fail شدن جاب ها در ماه میزان دسترس پذیری سرور انبار داده
اهداف فرایند	تضمین صحت و به روز بودن داده های انبار داده کاهش خطا و Fail در فرایندهای بارگذاری داده ها آماده سازی بهینه داده ها برای استفاده در داشبوردها و گزارشه
ذینفعان فرایند	مدیریت فناوری اطلاعات گروه داشبورد و BI مدیران بیمارستان ها
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	- خودکارسازی بیشتر فرایند مانیتورینگ جاب ها و هشداردهی - بهینه سازی Query ها و پروسیجرهای بارگذاری - مستندسازی کامل وابستگی بین جاب ها، پروسیجرها و ویوها
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس ماندانا رشنوئی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: دکتر مرتضی محمدزاده تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۷ امضا:	





دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

نام فرایند:

نام مدیریت:
نام اداره/گروه:
نوع فرایند:

نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

نام فرایند

فرایند انعقاد و نظارت بر قراردادهای پشتیبانی سامانه‌های اطلاعات سلامت

صاحب فرایند

مدیریت آمار و فناوری اطلاعات



۱- مسیر اول - قراردادهایی که از طریق معاونت توسعه یا معاونت مربوطه منعقد می‌شوند

۱-۱- تدوین و آماده سازی مستندات پروژه

- ۱-۱-۱- بررسی نسخه قبلی تعریف پروژه جهت شناسایی نیاز به ویرایش و به‌روزرسانی
- ۱-۱-۲- اخذ نیازمندی‌ها، شرح وضعیت موجود، مشکلات جاری و الزامات فنی از واحد بهره‌بردار به منظور تدوین تعریف پروژه.
- ۱-۱-۳- تعریف پروژه شامل دامنه کار، مشخصات فنی، برنامه زمان‌بندی و الزامات پشتیبانی را تهیه می‌گردد.
- ۱-۱-۴- در صورت تمدید قرارداد، تعریف پروژه عمده‌تر بر اساس تعریف پروژه قبلی تدوین می‌شود.
- ۱-۱-۵- اگر قرارداد قبلی مربوط به نصب و راه‌اندازی سامانه باشد، ممکن است تعریف پروژه کامل موجود نباشد و در این حالت از مستندات راه‌اندازی به عنوان مرجع استفاده می‌شود.

۱-۲- ارسال مدارک جهت انعقاد قرارداد

- ۱-۲-۱- تعریف پروژه و مستندات موردنیاز برای انعقاد قرارداد به معاونت توسعه یا معاونت مربوطه ارسال می‌شود.
- ۱-۲-۲- با توجه به این که پیمانکار پشتیبان معمولاً همان مجری نصب سامانه است، فرایند بارگذاری در سامانه تدارکات دولت در اغلب موارد الزامی نیست.

۱-۳- بررسی و پاراف قرارداد

- ۱-۳-۱- نسخه‌های تعریف پروژه و پیش‌نویس قرارداد جهت پاراف به مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ارسال می‌شود.

۱-۴- امضاء و تبادل نسخه رسمی قرارداد

- ۱-۴-۱- یک نسخه رسمی از قرارداد امضا شده جهت نظارت بر اجرای مفاد آن به گروه سلامت مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ارسال می‌شود.

۱-۵- ثبت، بایگانی و آماده‌سازی برای نظارت

- ۱-۵-۱- گروه سلامت قرارداد دریافتی را ثبت و بایگانی می‌کند.
- ۱-۵-۲- اطلاعات نماینده رسمی پیمانکار از طریق مکاتبه رسمی دریافت می‌شود.

۱-۶- نظارت بر اجرای قرارداد

- ۱-۶-۱- پیمانکار موظف به ارسال گزارش‌های دوره‌ای بر اساس مفاد قرارداد است.
- ۱-۶-۲- میزان رضایت واحد بهره‌بردار از خدمات پیمانکار توسط دانشگاه اخذ می‌شود.
- ۱-۶-۳- گروه سلامت مدیریت آمار و فناوری اطلاعات گزارش ناظر قرارداد را در فاز مربوطه تهیه می‌کند.
- ۱-۶-۴- گزارش ناظر به واحد بهره‌بردار ارسال می‌شود.
- ۱-۶-۵- عملکرد پیمانکار بر اساس فازهای تعریف شده در قرارداد پیگیری می‌شود تا تحویل نهایی و تأیید حسن انجام کار نهایی صورت پذیرد.

۲- مسیر دوم - قراردادهایی که توسط بیمارستان‌ها منعقد می‌شوند

۲-۱- تدوین دستورالعمل و مستندات پروژه

- ۲-۱-۱- بررسی نسخه قبلی تعریف پروژه جهت شناسایی نیاز به ویرایش و به‌روزرسانی
- ۲-۱-۲- اخذ نیازمندی‌ها، شرح وضعیت موجود، مشکلات جاری و الزامات فنی از واحد بهره‌بردار به منظور تدوین تعریف پروژه.
- ۲-۱-۳- تعریف پروژه شامل دامنه کار، الزامات پشتیبانی، مشخصات فنی و شاخص‌های ارزیابی را تهیه می‌گردد.
- ۲-۱-۴- دستورالعمل انعقاد قرارداد پشتیبانی سامانه‌های نرم‌افزاری مرتبط (مانند PACS، سامانه بایگانی اسناد و سایر سامانه‌ها) نیز تهیه می‌گردد.

۲-۲- ابلاغ به بیمارستان‌ها

شرح فرایند

(شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)



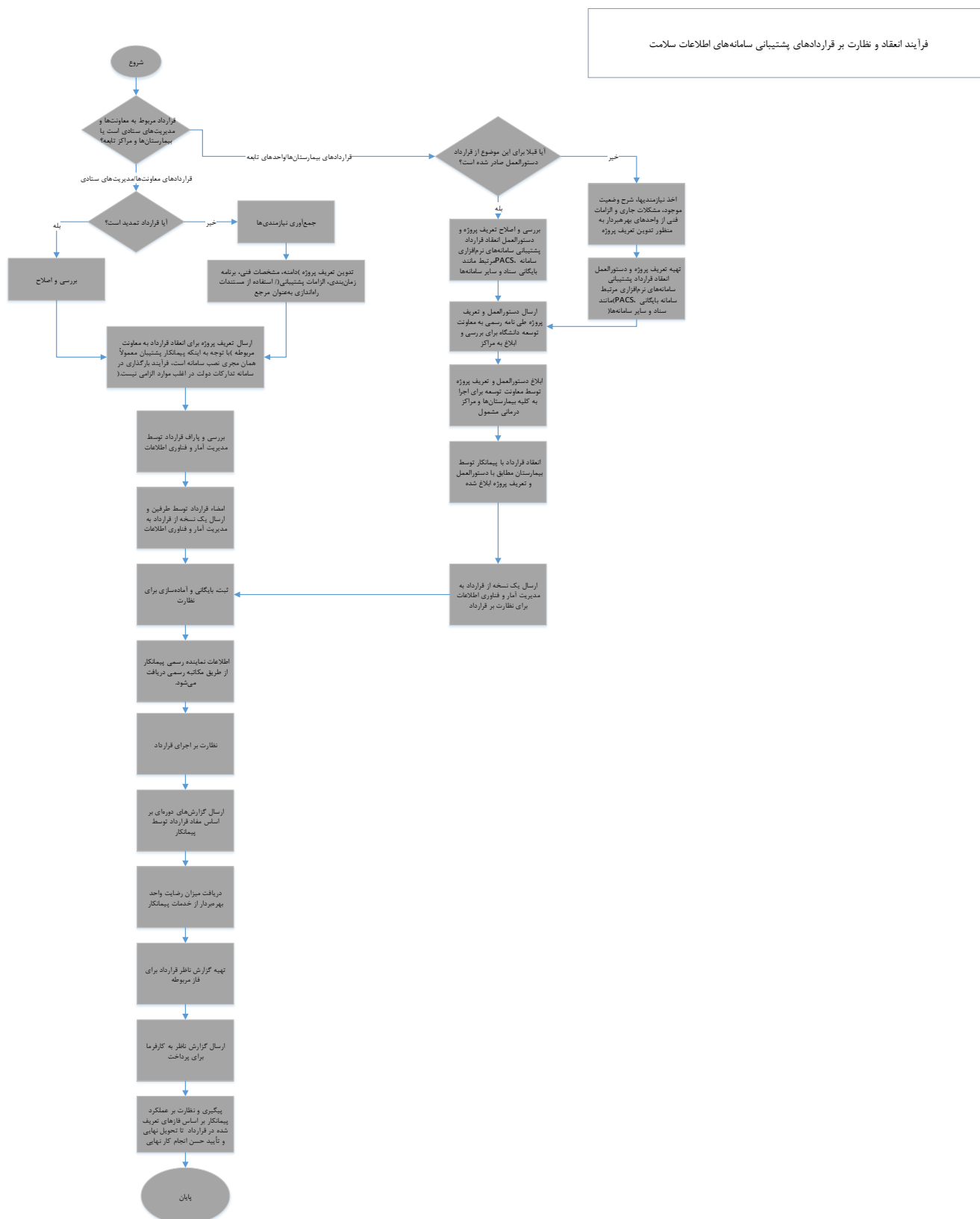
	۲-۲-۱- دستورالعمل و تعریف پروژه برای ابلاغ برای بررسی و ابلاغ به مراکز به معاونت توسعه دانشگاه طی نامه رسمی ارسال می‌گردد. ۲-۲-۲- دستورالعمل و تعریف پروژه توسط معاونت توسعه برای اجرا به کلیه بیمارستان‌ها و مراکز درمانی مشمول ابلاغ می‌شود. ۲-۳- انعقاد قرارداد توسط بیمارستان ۲-۳-۱- بیمارستان‌ها مکلف هستند قرارداد پشتیبانی سامانه‌های خود را دقیقاً بر اساس دستورالعمل و تعریف پروژه مصوب منعقد کنند. ۲-۴- تبادل قرارداد و ثبت در دانشگاه ۲-۴-۱- نسخه امضا شده قرارداد و مستندات تعریف پروژه از سوی بیمارستان یا پیمانکار طی نامه رسمی به مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ارسال می‌شود. ۲-۵- ثبت، بایگانی و نظارت ۲-۵-۱- نسخه‌های دریافتی ثبت و بایگانی می‌گردد. ۲-۵-۲- نظارت بر حسن اجرای مفاد قرارداد بر اساس زمان‌بندی و شاخص‌های موردنظر انجام می‌گیرد.
ورودی فرایند	۱. نیازمندی‌های جدید پشتیبانی یا توسعه سامانه از سوی بهره‌بردار ۲. مستندات شامل شرح وضعیت موجود ۳. مشکلات موجود ۴. دامنه نیاز ۵. الزامات پشتیبانی
خروجی فرایند	۱. قرارداد پشتیبانی امضا و ثبت شده ۲. مستندات تعریف پروژه ۳. گزارش‌های نظارت بر حسن اجرای قرارداد
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	اصلی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	۱. گروه سلامت مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ۲. معاونت توسعه یا معاونت مربوطه ۳. واحد بهره‌بردار شامل بیمارستان یا مرکز درمانی ۴. واحد حقوقی ۵. واحد مالی ۶. پیمانکار
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم‌افزار، سخت‌افزار، فرم‌ها و...)	۱. نرم‌افزار مکاتبات اداری و بایگانی ۲. سامانه مدیریت قراردادها ۳. سامانه تدارکات دولت در موارد الزامی ۴. فرم تعریف پروژه ۵. فرم ارزیابی رضایت بهره‌بردار ۶. رایانه ۷. تجهیزات دفتری
متوسط زمان اجرا	بسته به نوع قرارداد بین ۱۵ تا ۴۵ روز کاری
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	۱. آیین‌نامه معاملات دولتی ۲. مقررات مالی و معاملاتی دانشگاه ۳. دستورالعمل‌های سازمان برنامه و بودجه کشور ۴. دستورالعمل‌های داخلی مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند	۱. میانگین زمان انعقاد قرارداد ۲. درصد قراردادهای انجام شده در بازه زمانی مقرر



نام فرایند:

نام مدیریت:
نام اداره/گروه:
نوع فرایند:

	۳. سطح رضایت بهره‌بردار ۴. درصد تحقق تعهدات پیمانکار ۵. تعداد قراردادهای تمدید شده به دلیل تأخیر
اهداف فرایند	۱. تأمین به‌موقع و باکیفیت خدمات پشتیبانی سامانه‌های مدیریت اطلاعات سلامت ۲. تضمین تداوم خدمات بدون وقفه ۳. رعایت استانداردها و الزامات فنی و قانونی در انعقاد قراردادها
دینفعان فرایند	۱. معاونت توسعه ۲. معاونت‌های تخصصی ۳. بیمارستان‌ها و مراکز درمانی ۴. گروه سلامت مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ۵. پیمانکاران ۶. بیماران و مراجعان به صورت غیر مستقیم
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	۱. پیاده‌سازی سامانه یکپارچه دیجیتال برای مدیریت انعقاد و نظارت بر قراردادها ۲. استانداردسازی فرم‌ها و گردش کار ۳. کاهش مراحل و زمان تأییدات ۴. تعریف شاخص‌های ارزیابی عملکرد پیمانکار در مرحله تدوین پروژه ۵. استفاده از مکانیزم الکترونیکی ارزیابی رضایت بهره‌بردار
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس نیلوفر زعفرانی دوست تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس ناهید سیفی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:
	نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:

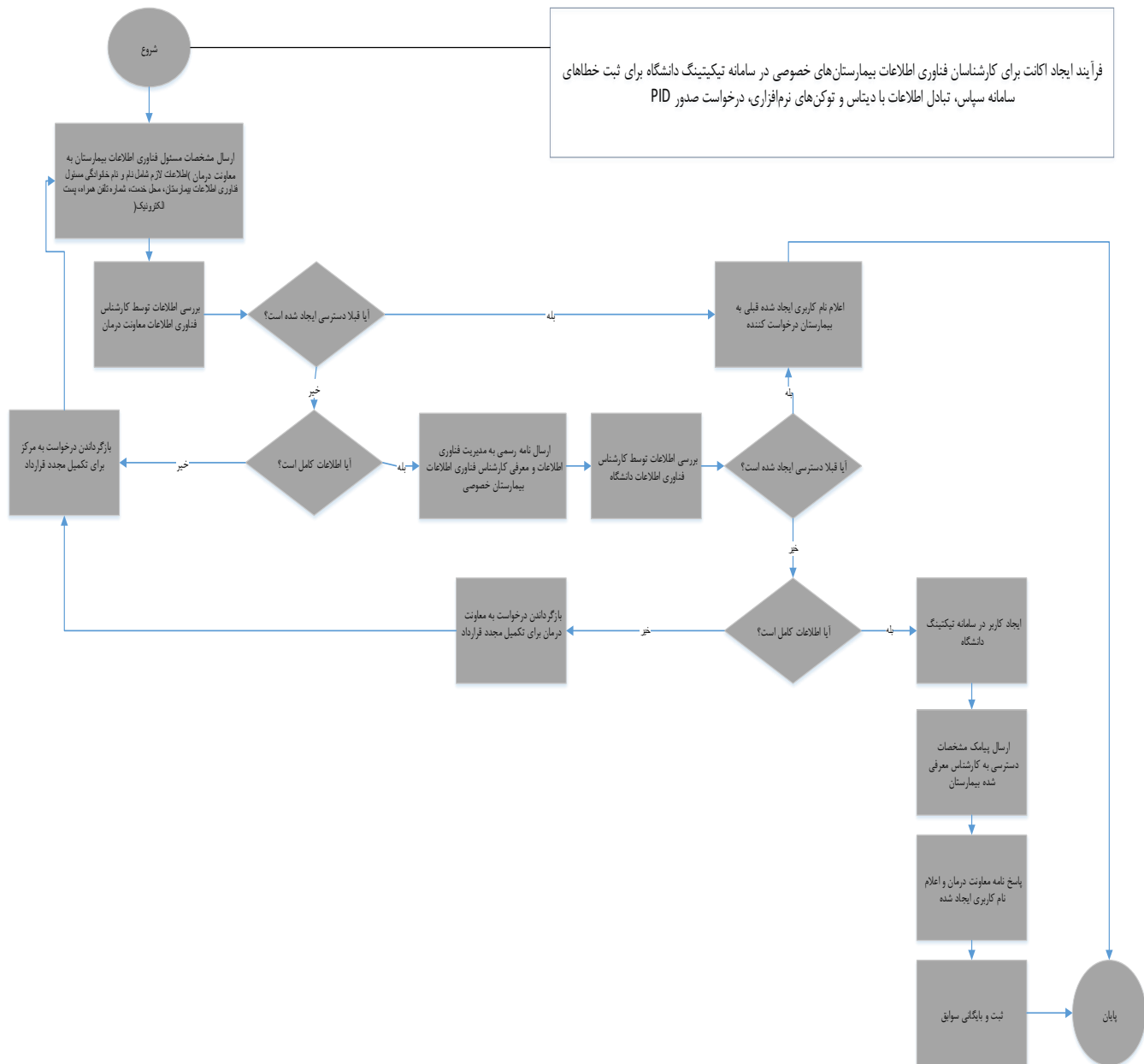




نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات	
نام فرایند	فرایند ایجاد اکانت برای کارشناسان فناوری اطلاعات بیمارستان‌های خصوصی در سامانه تیکتینگ دانشگاه برای ثبت خطاهای سامانه سپاس، تبادل اطلاعات با دیتاس و توکن‌های نرم‌افزاری، درخواست صدور PID
صاحب فرایند	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	۱- ارسال درخواست و اطلاعات از سوی واحد متقاضی به معاونت درمان ۱-۱- بیمارستان خصوصی درخواست ایجاد دسترسی را به معاونت درمان اعلام می‌کند. ۱-۲- اطلاعات لازم شامل نام و نام خانوادگی مسئول فناوری اطلاعات بیمارستان، محل خدمت، شماره تلفن همراه، پست الکترونیک است. ۲- دریافت و بررسی اطلاعات توسط معاونت درمان ۲-۱- کارشناس فناوری اطلاعات معاونت درمان درخواست را دریافت کرده و کامل بودن و صحت اطلاعات را کنترل می‌کند. ۲-۲- در صورت نقص مدارک یا اشتباه در اطلاعات مورد به واحد درخواست‌دهنده بازگردانده و اصلاح می‌شود. ۲-۳- پس از تأیید صحت درخواست طی نامه رسمی به مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه ارجاع می‌شود. ۳- ایجاد کاربر در سامانه تیکتینگ ۳-۱- کارشناس فناوری اطلاعات دانشگاه با استفاده از اطلاعات تأیید شده کاربر را در سامانه تیکتینگ تعریف می‌کند. ۳-۲- نقش کاربری، سطح دسترسی، نام کاربری و رمز عبور اولیه تعیین و ثبت می‌شود. ۳-۳- ایجاد دسترسی به فرم‌های تیکتینگ خطاهای سامانه سپاس، تبادل اطلاعات با دیتاس و توکن‌های نرم‌افزاری، درخواست صدور PID ۳-۴- مستندات ایجاد کاربر و تاریخ ثبت در آرشیو سیستم ذخیره می‌گردد. ۳-۵- دسترسی به فرم‌های مرتبط از جمله تیکتینگ خطاهای سامانه سپاس و تبادل اطلاعات با دیتاس و ثبت درخواست صدور PID ایجاد می‌گردد. ۴- اطلاع‌رسانی به متقاضی ۴-۱- پس از ایجاد کاربر، مشخصات ورود شامل نام کاربری و رمز عبور اولیه برای متقاضی از طریق پیامک و در صورت امکان ایمیل سازمانی ارسال می‌شود. ۴-۲- در پیامک تأکید می‌شود که کاربر پس از اولین ورود رمز عبور را تغییر دهد. ۵- ثبت و بایگانی سوابق ۵-۱- نسخه‌ای از درخواست اولیه تأییدیه معاونت درمان و گزارش ایجاد کاربر بایگانی می‌شود. ۵-۲- تاریخ ایجاد حساب و فرد ایجاد کننده نیز در گزارش ثبت می‌گردد.
	۱. نامه یا فرم رسمی درخواست ایجاد دسترسی از سوی بیمارستان خصوصی به معاونت درمان ۲. اطلاعات شناسایی شامل نام و نام خانوادگی مسئول فناوری اطلاعات بیمارستان، محل خدمت، شماره تلفن همراه، پست الکترونیک ۳. مستندات هویتی و سازمانی (در صورت نیاز)
	۱. ایجاد حساب کاربری فعال در سامانه تیکتینگ ۲. تخصیص سطح دسترسی و نقش کاربری متناسب ۳. ارسال مشخصات ورود به متقاضی ۴. ثبت و آرشیو کامل سوابق ایجاد کاربر
	ورودی فرایند
	خروجی فرایند



نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)		پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)		۱. بیمارستان خصوصی (واحد متقاضی) ۲. معاونت درمان (واحد فناوری اطلاعات) ۳. مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه
لبزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)		۱. سامانه تیکتینگ دانشگاه ۲. زیرساخت شبکه و اینترنت امن ۳. نرم افزارهای پیامک و ایمیل جهت اطلاع رسانی ۴. فرم های درخواست ایجاد کاربر
متوسط زمان اجرا		۲ روز
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند		۱. الزامات ثبت درخواست ۲. اعتبارسنجی و احراز هویت ۳. دسترسی و سطح مجوزها
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند		۱. درصد درخواست های تکمیل و انجام شده در بازه زمانی مقرر ۲. میزان تطابق دسترسی های ایجاد شده با نقش کاربر ۳. صفر بودن خطاهای دسترسی و دوباره کاری پس از ایجاد حساب ۴. رضایت کاربران از سرعت و کیفیت فرایند
اهداف فرایند		۱. ایجاد بستر ارتباطی و گزارش دهی مؤثر بین بیمارستان و دانشگاه ۲. تسهیل فرایند رسیدگی به درخواست ها و خطاهای سامانه های مرتبط ۳. رعایت الزامات امنیتی و حفاظتی در اعطای دسترسی ها
دینفعان فرایند		۱. بیمارستان خصوصی به عنوان کاربر نهایی ۲. معاونت درمان دانشگاه ۳. مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه
پیشنهادهای اصلاحی فرایند		
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس نیلوفر زعفرانی دوست تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس ناهید سیفی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:





نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

فرایند پشتیبانی و توسعه سامانه‌های اطلاعات سلامت (سامانه‌های نوبت‌دهی، پکس، بایگانی اسناد پزشکی، سامانه نظارت و ارزیابی واحدهای تابعه، مدیریت اطلاعات بهداشت، مدیریت اطلاعات تجهیزات پزشکی، مدیریت اطلاعات درمانگاه، سامانه نسخه‌نویسی)	نام فرایند
مدیریت آمار و فناوری اطلاعات	صاحب فرایند
۱- فرایند رفع خطاهای سامانه‌های اطلاعات سلامت ۱-۱- ثبت درخواست ۱-۱-۱- درخواست کننده، مشکل را در سامانه تیکتینگ شرکت پشتیبان سامانه ثبت می‌کند. ۱-۲- بررسی اولیه توسط پیمانکار ۱-۲-۱- پیمانکار درخواست را بررسی و برای رفع آن اقدام می‌کند. ۱-۲-۲- در صورت عدم رفع مشکل: ۱-۲-۲-۱- درخواست کننده از طریق مکاتبه رسمی با دانشگاه یا با ثبت تیکت در سامانه تیکتینگ دانشگاه موضوع را پیگیری می‌کند. ۱-۲-۲-۲- شماره تیکت ثبت شده در تیکتینگ شرکت پشتیبان به همراه مستندات پیوست، به پیمانکار اعلام می‌شود.	شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)



۱-۳- پیگیری موارد تداوم مشکل

۱-۳-۱- اگر پس از اقدامات فوق، مشکل همچنان پابرجا بود، جلسه مشترک با مرکز درخواست کننده و شرکت پشتیبان برگزار می شود تا راهکار نهایی تعیین شود.

۱-۴- بررسی وضعیت انجام درخواست توسط کارشناس دانشگاه

۱-۴-۱- کارشناس دانشگاه، روند پیشرفت کار پیمانکار را بررسی، پیگیری و در صورت نیاز، اقدامات اصلاحی را مطالبه می کند.

۱-۵- دریافت و ارزیابی نتیجه نهایی

۱-۵-۱- پیمانکار نتیجه نهایی اقدامات را به دانشگاه اعلام می کند.
۱-۵-۲- دانشگاه بررسی اولیه رفع مشکل را انجام می دهد و در صورت نیاز تست عملکرد سیستم را اجرا می کند.

۱-۶- اعلام نتیجه به بیمارستان

۱-۶-۱- نتیجه بررسی دانشگاه به مرکز ارجاع می شود تا مرکز نیز صحت رفع مشکل را در محیط عملیاتی خود ارزیابی و تأیید کند.
۱-۶-۲- در صورت نیاز، مستندات رفع خطا برای بیمارستان ارسال و بایگانی می گردد.

۲- فرایند درخواست های بهبود و توسعه سامانه های اطلاعات سلامت

۲-۱- ثبت درخواست

۲-۱-۱- درخواست کننده از طریق مکاتبه رسمی با دانشگاه یا با ثبت تیکت در سامانه تیکتینگ دانشگاه موضوع را پیگیری می کند.
۲-۱-۲- درخواست باید شامل شرح دقیق نیاز و جزئیات فرایند باشد.

۲-۲- کنترل کامل بودن مستندات

۲-۲-۱- دانشگاه بلافاصله مدارک ارسالی را بررسی می کند.
۲-۲-۲- در صورت نبود اطلاعات ضروری (شرح فنی، فیلدهای جدید، نمونه داده، اسکرینشات یا مستندات فرایند)، درخواست به درخواست کننده بازگردانده می شود.

۲-۳- بررسی دانشگاه و استعلام از پیمانکار

۲-۳-۱- کارشناسان دانشگاه درخواست را ارزیابی و امکان سنجی می کنند.
۲-۳-۲- در صورت تأیید، درخواست جهت برآورد نفر-ساعت و زمان بندی به پیمانکار ارسال می شود.
۲-۳-۳- در صورت رد درخواست، علت به درخواست کننده اعلام می گردد.

۲-۴- بررسی برآورد و هماهنگی با مرکز درخواست کننده

۲-۴-۱- دانشگاه برآورد پیمانکار را دریافت و بررسی می کند.
۲-۴-۲- در صورت نیاز، جلسه تحلیل و هماهنگی با درخواست کننده و شرکت پیمانکار برگزار می شود.

۲-۵- تأیید و آغاز اجرا

۲-۵-۱- پس از تأیید هزینه، زمان و جزئیات، دستور اجرای درخواست به پیمانکار داده می شود.
۲-۵-۲- پیمانکار پیاده سازی را آغاز می کند.

۲-۶- تحویل برای تست

۲-۶-۱- پس از اتمام پیاده سازی، پیمانکار نسخه جدید یا تغییرات را به مرکز دانشگاه و درخواست کننده (بهره بردار) تحویل می دهد (همراه با مستندات تغییرات و آموزش در صورت لزوم).

۲-۶-۲- دانشگاه بررسی اولیه و تست عملکرد نسخه تحویلی را انجام می دهد.
۲-۶-۳- نتیجه بررسی دانشگاه به درخواست کننده ارجاع می شود تا وی نیز تست عملیاتی در محیط واقعی یا شبیه سازی شده را انجام دهد.



۲-۷- بازخورد و اصلاحات ۲-۷-۱- اگر خروجی بدون خطا باشد: درخواست کننده تأیید نهایی را اعلام می کند. ۲-۷-۲- اگر خطا یا نقص وجود داشته باشد: درخواست کننده ایرادات را مستند کرده و به دانشگاه ارسال می نماید. ۲-۷-۳- دانشگاه ایرادات را به پیمانکار ابلاغ می کند تا اصلاح شوند. ۲-۸- تکرار چرخه اصلاحات ۲-۸-۱- مراحل تحویل-تست-بازخورد ادامه پیدا می کند تا به نتیجه کاملاً بدون خطا برسد. ۲-۹- تأیید نهایی و بسته شدن پرونده ۲-۹-۱- پس از تأیید درخواست کننده، دانشگاه نتیجه را ثبت و تیکت را در سامانه می بندد. ۲-۹-۲- تمامی مستندات بایگانی می شوند. ۲-۱۰- مستندات خروجی فرایند ۲-۱۰-۱- نسخه نهایی سیستم یا قابلیت جدید ۲-۱۰-۲- گزارش تغییرات (Change Log) ۲-۱۰-۳- سوابق تست و تأیید بیمارستان ۲-۱۰-۴- مکاتبات دانشگاه و پیمانکار ۲-۱۰-۵- مستندات آموزشی یا دستورالعمل استفاده	
۱. ثبت درخواست از سوی بیمارستان یا مرکز درخواست کننده (رفع خطا، ایجاد یا ویرایش گزارش، بهبود/توسعه سیستم، پیاده سازی ابلاغیه) ۲. مستندات کامل شامل شرح مشکل یا نیاز، شماره تیکت ثبت شده، اسناد فنی و نمونه های لازم	ورودی فرایند
۱. نسخه نهایی اصلاح شده یا توسعه یافته سامانه ۲. گزارش رفع خطا یا اجرای موفق تغییرات ۳. مستندات گزارش یا قابلیت جدید (Documentation) ۴. مستند تغییرات (Change Log) ۵. گزارش تست و تأییدیه بیمارستان/مرکز درخواست کننده ۶. مکاتبات رسمی و بایگانی الکترونیکی	خروجی فرایند
پشتیبانی - مدیریتی	نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)
۱. معاونت ها، بیمارستان ها، مراکز بهداشت، دانشکده ها، مدیریت های ستادی ۲. واحد فناوری اطلاعات دانشگاه ۳. پیمانکار یا شرکت پشتیبان/توسعه دهنده	واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)
۱. سامانه تیکتینگ پیمانکار و دانشگاه ۲. نرم افزارهای مانیتورینگ و تست عملکرد ۳. سرور و زیرساخت شبکه ۴. مستندات نیازمندی ها و گردش کار ۵. سخت افزار و تجهیزات ارتباطی (رایانه، اینترنت، ویدئو کنفرانس)	ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)
پشتیبانی رفع خطا: ۱ تا ۵ روز کاری بهبود و توسعه: ۱۰ روز تا چند ماه بسته به حجم تغییرات	متوسط زمان اجرا
۱. اولویت بندی بر اساس شدت مشکل ۲. رعایت ضوابط حریم خصوصی ۳. قانون الزام ثبت درخواست رسمی ۴. ابلاغیه های وزارت بهداشت و سازمان های بیمه گر ۵. قراردادهای رسمی بین دانشگاه و پیمانکار	قوانین و مقررات حاکم بر فرایند



۱. میانگین زمان حل مشکل ۲. درصد انجام تیکت‌های انجام شده ۳. نرخ تکرار مشکل ۴. میانگین زمان پاسخ‌گویی به درخواست ۵. درصد مشکلات بحرانی رسیدگی شده فوری ۶. درصد رضایت کاربران نهایی	شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند
۱. تسهیل انجام درخواست ۲. پیشگیری از تکرار مشکلات ۳. ارتقای کیفیت خدمات سلامت ۴. افزایش سرعت و امنیت ۵. اطمینان از صحت اطلاعات	اهداف فرایند
۱. بیمارستان‌ها ۲. وزارت بهداشت ۳. شرکت‌های پشتیبان و توسعه‌دهنده سامانه‌های اطلاعات سلامت	ذینفعان فرایند
۱. یکپارچه‌سازی سامانه‌های تیکتینگ دانشگاه و پیمانکاران برای کاهش زمان پاسخگویی ۲. استانداردسازی مستندات تغییرات و رفع خطاها ۳. تعریف SLA مشخص برای هر نوع درخواست و پایش منظم انجام آن ۴. تقویت آموزش کارشناسان مراکز برای کاهش خطاهای تکراری	پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس ناهید سیفی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:





نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات	
نام فرایند	فرایند پشتیبانی و توسعه سیستم‌های HIS
صاحب فرایند	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	۱- فرایند رفع خطاهای سیستم‌های HIS ۱-۱- ثبت درخواست ۱-۱-۱- کارشناس بیمارستان، مشکل را در سامانه تیکتینگ شرکت پشتیبان سیستم HIS ثبت می‌کند. ۱-۲- بررسی اولیه توسط پیمانکار ۱-۲-۱- پیمانکار درخواست را بررسی و برای رفع آن اقدام می‌کند. ۱-۲-۲- در صورت عدم رفع مشکل: ۱-۲-۲-۱- بیمارستان از طریق مکاتبه رسمی با دانشگاه یا با ثبت تیکت در سامانه تیکتینگ دانشگاه موضوع را پیگیری می‌کند. ۱-۲-۲-۲- شماره تیکت ثبت شده در تیکتینگ شرکت پشتیبان به همراه مستندات پیوست، به پیمانکار اعلام می‌شود.



۱-۳- پیگیری موارد ندادن مشکل

۱-۳-۱- اگر پس از اقدامات فوق، مشکل همچنان پابرجا بود، جلسه مشترک با مرکز درخواست کننده و شرکت پشتیبان برگزار می شود تا راهکار نهایی تعیین شود.

۱-۴- بررسی وضعیت انجام درخواست توسط کارشناس دانشگاه

۱-۴-۱- کارشناس دانشگاه، روند پیشرفت کار پیمانکار را بررسی، پیگیری و در صورت نیاز، اقدامات اصلاحی را مطالبه می کند.

۱-۵- دریافت و ارزیابی نتیجه نهایی

۱-۵-۱- پیمانکار نتیجه نهایی اقدامات را به دانشگاه اعلام می کند.
۱-۵-۲- دانشگاه، صحت رفع مشکل را بررسی و در صورت لزوم، آزمایش عملکرد سیستم را انجام می دهد.

۱-۶- اعلام نتیجه به بیمارستان

۱-۶-۱- پس از تأیید رفع مشکل توسط دانشگاه، نتیجه به بیمارستان اطلاع داده می شود.
۱-۶-۲- در صورت نیاز، مستندات رفع خطا برای بیمارستان ارسال و بایگانی می گردد.

۲- فرایند ویرایش گزارش و ایجاد گزارش جدید

۲-۱- ثبت درخواست

۲-۱-۱- مرکز درخواست کننده، گزارش مورد نیاز را در سامانه تیکتینگ دانشگاه ثبت می کند.
۲-۱-۲- کنترل کامل بودن مستندات: اگر مستندات مورد نیاز (مثل شرح هدف گزارش، فیلمها، سطرها و ستونهای جدول، شرایط فیلتر و قالب خروجی) ناقص باشد، درخواست برگردانده می شود تا تکمیل شود.

۲-۲- بررسی درخواست توسط دانشگاه

۲-۲-۱- دانشگاه درخواست را ارزیابی می کند تا مشخص شود: آیا این گزارش قبلاً وجود دارد یا نیاز به ایجاد گزارش جدید است؟ آیا تغییرات یا ویرایش گزارش موجود ضروری است یا خیر؟
۲-۲-۲- در صورت رد: توضیح علت و بستن درخواست.
۲-۲-۳- در صورت تأیید: ارسال به پیمانکار.

۲-۳- اقدام پیمانکار

۲-۳-۱- تهیه یا ویرایش گزارش

۲-۴- تحویل گزارش برای تست و صحت سنجی توسط بیمارستان

۲-۴-۱- پیمانکار نسخه اولیه گزارش را در سیستم HIS بیمارستان پیاده سازی می کند یا خروجی نمونه را به بیمارستان تحویل می دهد.
۲-۴-۲- بیمارستان گزارش را در محیط کاری واقعی بررسی کرده و مطابقت آن با نیازها و مستندات تأیید اولیه را انجام می دهد.

۲-۵- بازخورد و اصلاحات

۲-۵-۱- در صورت وجود نقص یا خطا: بیمارستان ایرادات را ثبت و مستند کرده و به دانشگاه ارسال می کند.
۲-۵-۲- دانشگاه ایرادات را به پیمانکار منتقل می کند تا اصلاح شود.
۲-۵-۳- پیمانکار نسخه اصلاح شده را مجدداً به بیمارستان تحویل می دهد.

۲-۶- تکرار چرخه تست تا بدون خطا

۲-۶-۱- چرخه «تحویل-تست-بازخورد» بین پیمانکار و بیمارستان ادامه می یابد تا گزارش کاملاً بدون خطا و مطابق نیاز درخواست کننده تأیید شود.

۲-۷- تأیید نهایی و بستن پرونده

۲-۷-۱- پس از تأیید نهایی توسط بیمارستان، دانشگاه نتیجه را ثبت و تیکت را می بندد.



۲-۷-۲ - مستندات گزارش نهایی، تغییرات و تأییدیه‌ها را بایگانی می‌کند.

۲-۸ - مستندات خروجی فرایند

- ۲-۸-۱ - نسخه نهایی گزارش در سامانه HIS
- ۲-۸-۲ - مستند مشخصات گزارش
- ۲-۸-۳ - گزارش تست و تأییدیه بیمارستان
- ۲-۸-۴ - مکاتبات و پیگیری‌های دانشگاه و پیمانکار

۳ - فرایند درخواست‌های بهبود و توسعه سیستم HIS

۳-۱ - ثبت درخواست

- ۳-۱-۱ - کارشناس بیمارستان، درخواست بهبود یا توسعه را در سامانه تیکتینگ دانشگاه ثبت می‌کند.
- ۳-۱-۲ - درخواست باید شامل شرح دقیق نیاز و جزئیات فرایند باشد.

۳-۲ - کنترل کامل بودن مستندات

- ۳-۲-۱ - دانشگاه بلافاصله مدارک ارسالی را بررسی می‌کند.
- ۳-۲-۲ - در صورت نبود اطلاعات ضروری (شرح فنی، فیلم‌های جدید، نمونه داده، اسکرین‌شات یا مستندات فرایند)، درخواست به درخواست کننده بازگردانده می‌شود.

۳-۳ - بررسی دانشگاه و استعمال از پیمانکار

- ۳-۳-۱ - کارشناسان دانشگاه درخواست را ارزیابی و امکان‌سنجی می‌کنند.
- ۳-۳-۲ - در صورت تأیید، درخواست جهت برآورد نفر-ساعت و زمان‌بندی به پیمانکار ارسال می‌شود.
- ۳-۳-۳ - در صورت رد درخواست، علت به بیمارستان اعلام می‌گردد.

۳-۴ - بررسی برآورد و هماهنگی با مرکز درخواست‌کننده

- ۳-۴-۱ - دانشگاه برآورد پیمانکار را دریافت و بررسی می‌کند.
- ۳-۴-۲ - در صورت نیاز، جلسه تحلیل و هماهنگی با بیمارستان و شرکت پیمانکار برگزار می‌شود.

۳-۵ - تأیید و آغاز اجرا

- ۳-۵-۱ - پس از تأیید هزینه، زمان و جزئیات، دستور اجرای درخواست به پیمانکار داده می‌شود.
- ۳-۵-۲ - پیمانکار پیاده‌سازی را آغاز می‌کند.

۳-۶ - تحویل به بیمارستان برای تست

- ۳-۶-۱ - پس از اتمام پیاده‌سازی، پیمانکار نسخه جدید یا تغییرات را به بیمارستان تحویل می‌دهد (همراه با مستندات تغییرات و آموزش در صورت لزوم).
- ۳-۶-۲ - بیمارستان در محیط واقعی یا شبیه‌سازی شده تست را آغاز می‌کند.

۳-۷ - بازخورد و اصلاحات

- ۳-۷-۱ - اگر خروجی بدون خطا باشد: بیمارستان تأیید نهایی را اعلام می‌کند.
- ۳-۷-۲ - اگر خطا یا نقص وجود داشته باشد: بیمارستان ایرادات را مستند کرده و به دانشگاه ارسال می‌نماید.
- ۳-۷-۳ - دانشگاه ایرادات را به پیمانکار ابلاغ می‌کند تا اصلاح شوند.

۳-۸ - تکرار چرخه اصلاحات

- ۳-۸-۱ - مراحل تحویل-تست-بازخورد ادامه پیدا می‌کند تا به نتیجه کاملاً بدون خطا برسد.

۳-۹ - تأیید نهایی و بسته‌شدن پرونده

- ۳-۹-۱ - پس از تأیید بیمارستان، دانشگاه نتیجه را ثبت و تیکت را در سامانه می‌بندد.
- ۳-۹-۲ - تمامی مستندات بایگانی می‌شوند.

۳-۱۰ - مستندات خروجی فرایند



- ۳-۱۰-۱- نسخه نهایی سیستم یا قابلیت جدید
- ۳-۱۰-۲- گزارش تغییرات (Change Log)
- ۳-۱۰-۳- سوابق تست و تأیید بیمارستان
- ۳-۱۰-۴- مکاتبات دانشگاه و پیمانکار
- ۳-۱۰-۵- مستندات آموزشی یا دستورالعمل استفاده

۴- فرایند پیاده سازی ابلاغیه ها در سیستم های HIS

۴-۱- دریافت و ثبت ابلاغیه

- ۴-۱-۱- دانشگاه ابلاغیه رسمی را از مراجع ذیربط (وزارت بهداشت یا سازمان های بیمه گر) دریافت می کند.

۴-۲- کنترل کامل بودن مستندات

- ۴-۲-۱- کارشناس گروه سلامت دانشگاه محتوای ابلاغیه و پیوست ها را از نظر کامل بودن بررسی می کند.
- ۴-۲-۲- در صورت ناقص بودن مستندات (مانند عدم وجود فایل شیوه نامه اجرا، جداول یا سناریوهای اجرایی)، مکاتبه با مرجع صادرکننده برای تکمیل انجام می شود.

۴-۳- ارسال به پیمانکار و درخواست برنامه اجرایی

- ۴-۳-۱- ابلاغیه به پیمانکار پشتیبان سیستم HIS ارسال می شود.
- ۴-۳-۲- پیمانکار موظف است ضمن مطالعه، برنامه زمان بندی اجرای ابلاغیه را ارائه دهد.

۴-۴- بررسی برآورد و هماهنگی با مراکز

- ۴-۴-۱- دانشگاه زمان بندی پیمانکار را بررسی می کند.
- ۴-۴-۲- در صورت وجود تأثیر بر فرایندهای بیمارستان، جلسه هماهنگی با بیمارستان های ذینفع برگزار می شود.

۴-۵- تأیید و آغاز پیاده سازی

- ۴-۵-۱- پس از تأیید برنامه، پیمانکار پیاده سازی تغییرات یا الزامات فنی ابلاغیه را آغاز می کند.

۴-۶- تحویل اولیه برای پایلوت و تست

- ۴-۶-۱- پس از اتمام پیاده سازی، پیمانکار نسخه تغییر یافته یا بخش جدید را به یک یا چند بیمارستان منتخب برای پایلوت تحویل می دهد.
- ۴-۶-۲- مستندات تغییرات، دستورالعمل کاربری و در صورت لزوم آموزش نیز ارائه می شود.

۴-۷- ارزیابی پایلوت توسط بیمارستان

- ۴-۷-۱- بیمارستان نسخه پایلوت را در محیط واقعی یا کنترل شده تست می کند.
- ۴-۷-۲- کلیه نتایج، خطاها یا مشکلات کاربری مستند و به دانشگاه ارسال می شود.

۴-۸- اصلاحات و تکرار چرخه تست

- ۴-۸-۱- دانشگاه بازخورد بیمارستان را به پیمانکار منتقل می کند.
- ۴-۸-۲- پیمانکار اصلاحات را انجام داده و نسخه جدید را ارائه می دهد.
- ۴-۸-۳- تست و بازخورد تکرار می شود تا اجرای ابلاغیه کاملاً بدون خطا و منطبق با الزامات تأیید گردد.

۴-۹- تأیید نهایی و استقرار کامل

- ۴-۹-۱- پس از تأیید بیمارستان های پایلوت، تغییرات در کلیه مراکز مشمول ابلاغیه پیاده سازی می شود.
- ۴-۹-۲- در صورت نیاز، تمامی کاربران مرتبط آموزش می بینند.

۴-۱۰- اعلام نتیجه و بستن پرونده

- ۴-۱۰-۱- دانشگاه نتیجه اجرای موفق ابلاغیه را به کلیه ذینفعان اعلام می کند.



	۲-۱۰-۴- مستندات، گزارش تغییرات، نسخه‌های نهایی و مدارک تست بایگانی می‌شود. ۴-۱۱- مستندات خروجی فرایند ۴-۱۱-۱- نسخه نهایی سامانه با تغییرات ابلاغیه ۴-۱۱-۲- گزارش تغییرات (Change Log) ۴-۱۱-۳- نتایج تست و تأییدیه بیمارستان‌ها ۴-۱۱-۴- برنامه اجرا و آموزش‌های انجام‌شده ۴-۱۱-۵- مکاتبات رسمی با پیمانکار و مراکز
ورودی فرایند	۱. ثبت درخواست از سوی بیمارستان یا مرکز درخواست‌کننده (رفع خطا، ایجاد یا ویرایش گزارش، بهبود/توسعه سیستم، پیاده‌سازی ابلاغیه) ۲. مستندات کامل شامل شرح مشکل یا نیاز، شماره تیکت ثبت‌شده، اسناد فنی و نمونه‌های لازم ۳. ابلاغیه رسمی (در فرایندهای مرتبط با ابلاغیه) همراه با پیوست‌ها و شیوه‌نامه اجرایی
خروجی فرایند	۱. نسخه نهایی اصلاح‌شده یا توسعه‌یافته سامانه HIS ۲. گزارش رفع خطا یا اجرای موفق تغییرات ۳. مستندات گزارش یا قابلیت جدید (Documentation) ۴. مستند تغییرات (Change Log) ۵. گزارش تست و تأییدیه بیمارستان/مرکز درخواست‌کننده ۶. مکاتبات رسمی و بایگانی الکترونیکی
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	فرایند اصلی (در ارتباط مستقیم با خدمات HIS): ۱. رفع خطاهای سیستم HIS ۲. ویرایش گزارش و ایجاد گزارش جدید ۳. درخواست‌های بهبود و توسعه HIS ۴. پیاده‌سازی ابلاغیه‌ها در HIS فرایند پشتیبانی: استفاده از سامانه تیکتینگ و مکاتبات رسمی برای ثبت، پیگیری و بایگانی درخواست‌ها فرایند مدیریتی: بررسی، تصویب و نظارت بر اجرای تغییرات و رفع خطا
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	۱. بیمارستان‌ها و مراکز درمانی درخواست‌کننده ۲. گروه سلامت مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه ۳. شرکت پیمانکار HIS ۴. معاونت توسعه دانشگاه (در صورت نیاز به هماهنگی و تخصیص منابع) ۵. مراجع صادرکننده ابلاغیه (وزارت بهداشت، سازمان بیمه، ...)
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم‌افزار، سخت‌افزار، فرم‌ها و...)	۱. سامانه HIS ۲. سامانه تیکتینگ شرکت پیمانکار HIS ۳. سامانه تیکتینگ دانشگاه ۴. رایانه و شبکه داخلی ۵. نرم‌افزارهای ارتباطی (ایمیل رسمی، مکاتبات اداری) ۶. مستندات فنی و شیوه‌نامه‌ها ۷. جلسات هماهنگی حضوری/مجازی
متوسط زمان اجرا	۱. رفع خطاهای HIS: بسته به شدت مشکل، بین ۱ روز تا ۵ روز کاری ۲. ویرایش یا ایجاد گزارش: ۵ تا ۱۰ روز کاری (با احتساب بازخورد) ۳. درخواست توسعه سیستم: ۱۰ تا ۲۰ روز کاری (بسته به پیچیدگی و هماهنگی) ۴. پیاده‌سازی ابلاغیه: ۵ تا ۱۵ روز کاری (شامل پایلوت، تست و استقرار کامل)
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	۱. قرارداد پشتیبانی منعقد شده با پیمانکار HIS ۲. آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های وزارت بهداشت و دانشگاه



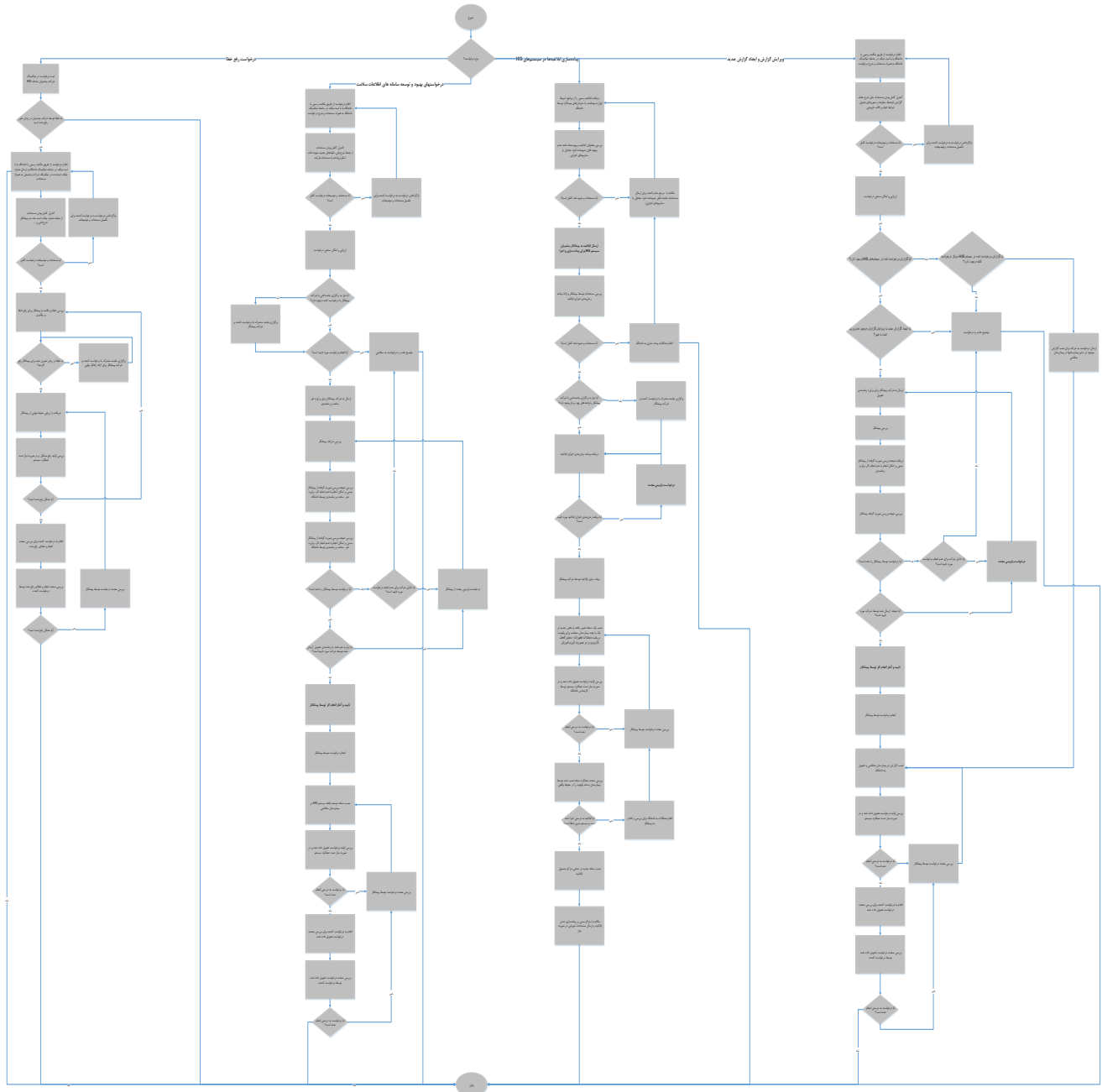
نام فرایند:

نام مدیریت:
نام اداره/گروه:
نوع فرایند:

	۳. الزامات امنیت اطلاعات و حفاظت از داده‌های سلامت ۴. ضوابط SLA (توافق سطح خدمات) در قرارداد پشتیبانی ۵. شیوه‌نامه اجرایی ابلاغیه‌ها
شاخص‌های کلیدی نظارت بر فرایند	۱. میانگین زمان رفع خطا از لحظه ثبت درخواست تا تأیید نهایی ۲. درصد درخواست‌های انجام شده در زمان‌بندی مصوب ۳. تعداد تکرار خطا پس از اعلام رفع مشکل ۴. درصد رضایت مراکز درخواست‌کننده از خروجی فرایند ۵. تعداد ابلاغیه‌های پیاده‌سازی شده بدون نیاز به اصلاحات پس از پایلوت
اهداف فرایند	۱. اطمینان از رفع سریع و مؤثر خطاها در HIS ۲. بهبود کارایی و پاسخگویی سیستم HIS بر اساس نیاز کاربران ۳. اجرای کامل و بدون خطا دستورالعمل‌ها و ابلاغیه‌های رسمی ۴. حفظ پایداری و کیفیت خدمات HIS در مراکز درمانی ۵. افزایش رضایت کاربران نهایی و کاهش اختلالات عملکردی
ذینفعان فرایند	۱. کاربران و کارشناسان HIS در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی ۲. مدیران بیمارستان‌ها و مدیران فناوری اطلاعات ۳. گروه سلامت مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه ۴. پیمانکار HIS ۵. معاونت توسعه دانشگاه ۶. مراجع صادرکننده ابلاغیه‌ها
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	۱. یکپارچه‌سازی کامل سامانه تیکتینگ دانشگاه و پیمانکار HIS برای حذف دوباره‌کاری در ثبت درخواست ۲. تدوین چک‌لیست استاندارد مستندات موردنیاز قبل از ثبت درخواست برای کاهش بازگشت‌ها ۳. توسعه فرایند بازخورد مستقیم کاربران نهایی برای بهبود کیفیت تغییرات
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس نیلوفر زعفرانی دوست تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس ناهید سیفی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:
	نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:



فرآیند پشتیبانی و توسعه سامانه های اطلاعات سلامت (سامانه های نویندهی، پکس، بایگانی اسناد پزشکی، سامانه نظارت و ارزیابی واحدهای تابعه، مدیریت اطلاعات بهداشت، مدیریت اطلاعات تجهیزات پزشکی، مدیریت اطلاعات درمانگاه، سامانه نسخه نویسی)





نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات	
نام فرایند	فرایند نصب و راهاندازی سامانه‌های حوزه سلامت بر اساس درخواست واحدهای متقاضی
صاحب فرایند	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	۱. مکاتبه رسمی از سوی واحد متقاضی به منظور درخواست نصب و راهاندازی سامانه جدید انجام می‌شود. ۲. پس از آن، نیازمندی‌های دقیق واحد متقاضی شامل مشخصات فنی، اهداف سامانه و الزامات اجرایی دریافت می‌گردد. ۳. بر اساس نیازمندی‌ها، تعریف پروژه شامل دامنه کار، زمان‌بندی، منابع موردنیاز و برآورد اولیه تهیه می‌شود. ۴. به منظور شناسایی و انتخاب پیمانکار مناسب، مکاتبه با واحد متقاضی یا معاونت توسعه به منظور بارگذاری تعریف پروژه در سامانه تدارکات دولت و اعلام شرایط لازم برای شرکت‌کنندگان انجام می‌شود. ۵. نتایج مربوط به شرکت‌های متقاضی اجرای پروژه از طریق سامانه تدارکات دریافت می‌گردد. ۶. جلسات بررسی و ارزیابی شرکت‌های متقاضی بر اساس پروپوزال ارائه شده و شرایط اعلام شده برگزار می‌شود. ۷. پس از ارزیابی، شرکت منتخب به واحد متقاضی اعلام می‌شود تا فرایند انعقاد قرارداد با آن آغاز شود. ۸. نسخه‌های تعریف پروژه و پیش‌نویس قرارداد جهت پاراف به مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ارسال می‌شود. ۹. نسخه‌ای از قرارداد امضا شده توسط طرفین جهت نظارت بر اجرای مفاد قرارداد دریافت می‌گردد. ۱۰. اطلاعات نماینده رسمی شرکت پیمانکار از طریق مکاتبه رسمی دریافت می‌شود. ۱۱. هماهنگی‌های لازم با نماینده شرکت پیمانکار برای تحویل سرور، آماده‌سازی زیرساخت و راهاندازی سامانه انجام می‌گیرد. ۱۲. مراحل راهاندازی سامانه بر اساس فازهای تعریف شده در قرارداد پیگیری و نظارت می‌شود تا تحویل نهایی و تأیید حسن انجام کار صورت پذیرد.
ورودی فرایند	۱. نامه یا درخواست رسمی واحد متقاضی برای نصب و راهاندازی سامانه جدید. ۲. نیازمندی‌ها و مشخصات فنی سامانه پیشنهادی. ۳. اهداف، الزامات و محدودیت‌های اجرایی اعلام شده توسط واحد متقاضی. ۴. اسناد و مدارک فنی یا مطالعات اولیه (در صورت وجود).
خروجی فرایند	۱. تعیین و اعلام شرکت پیمانکار منتخب به واحد متقاضی برای انعقاد قرارداد. ۲. نسخه پاراف شده تعریف پروژه و قرارداد توسط مدیریت آمار و فناوری اطلاعات. ۳. نسخه قرارداد امضا شده توسط طرفین برای ثبت و نگهداری به منظور نظارت بر حسن اجرای تعهدات. ۴. اطلاعات رسمی نماینده شرکت پیمانکار شامل مشخصات تماس و سمت فرد. ۵. تحویل و راهاندازی سرور و سامانه مطابق فازهای تعیین شده در قرارداد. ۶. گزارش پیشرفت و پایش اجرای سامانه بر اساس فازهای قرارداد تا بهره‌برداری کامل.
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	اصلی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	۱. واحد متقاضی ۲. معاونت توسعه مدیریت و منابع ۳. مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ۴. شرکت پیمانکار منتخب



ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	۱. سامانه تدارکات الکترونیک (برای بارگذاری و ارزیابی پیشنهادهای) ۲. سرور و تجهیزات سخت افزاری مورد نیاز سامانه ۳. نرم افزارها و ماژول های پیشنهادی و یا سفارشی سازی شده ۴. مستندات تعریف پروژه و ارزیابی پیمانکار ۵. ابزارهای ارتباطی (ایمیل، مکاتبات اداری، جلسات حضوری یا آنلاین)
متوسط زمان اجرا	بسته به پیچیدگی پروژه، معمولاً بین ۱ تا ۳ ماه از زمان ثبت درخواست تا راه اندازی کامل.
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	۱. قوانین و مقررات انعقاد قراردادها ۲. آیین نامه ها و دستورالعمل های داخلی دانشگاه علوم پزشکی ۳. استانداردها و الزامات فنی ۴. آیین نامه ها و دستورالعمل های وزارت بهداشت و دانشگاه در حوزه فناوری اطلاعات. ۵. مقررات سامانه تدارکات الکترونیک دولت. ۶. الزامات امنیت اطلاعات.
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	۱. میانگین زمان تهیه نصب و راه اندازی سامانه جدید ۲. نرخ رضایت ذی نفعان ۳. میانگین مدت زمان از تاریخ ثبت درخواست تا تعیین پیمانکار منتخب ۴. تعداد دفعات برگشت یا اصلاح مستندات/خروجی های پیمانکار به دلیل عدم انطباق
اهداف فرایند	۱. فراهم سازی و بهره برداری از سامانه های جدید مورد نیاز واحدهای سازمان با کیفیت و دقت بالا. ۲. بهینه سازی فرایندهای کاری از طریق استفاده از فناوری های نوین. ۳. رعایت استانداردهای امنیتی و فنی در نصب و راه اندازی سامانه ها.
ذینفعان فرایند	۱. واحد متقاضی و کاربران نهایی سامانه. ۲. معاونت توسعه مدیریت و منابع. ۳. مدیریت آمار و فناوری اطلاعات. ۴. پیمانکار و تیم فنی مجری.
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	۱. شفاف سازی فرایندهای مربوط به امور حقوقی، امور قراردادها و مدیریت بودجه با هدف کاهش زمان انعقاد قرارداد و جلوگیری از وقفه در اجرای پروژه. ۲. پیاده سازی سیستم رهگیری وضعیت پرداخت هر فاز ۳. ایجاد سامانه جامع مدیریت فرایند قرارداد که امکان ثبت، بررسی، پیگیری، تأیید و آرشیو کلیه مراحل را به صورت سیستمی و یکپارچه فراهم کند.
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس نیلوفر زعفرانی دوست تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس ناهید سیفی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	



فرآیند نصب و راه اندازی سامانه‌های حوزه سلامت بر اساس درخواست واحدهای متقاضی

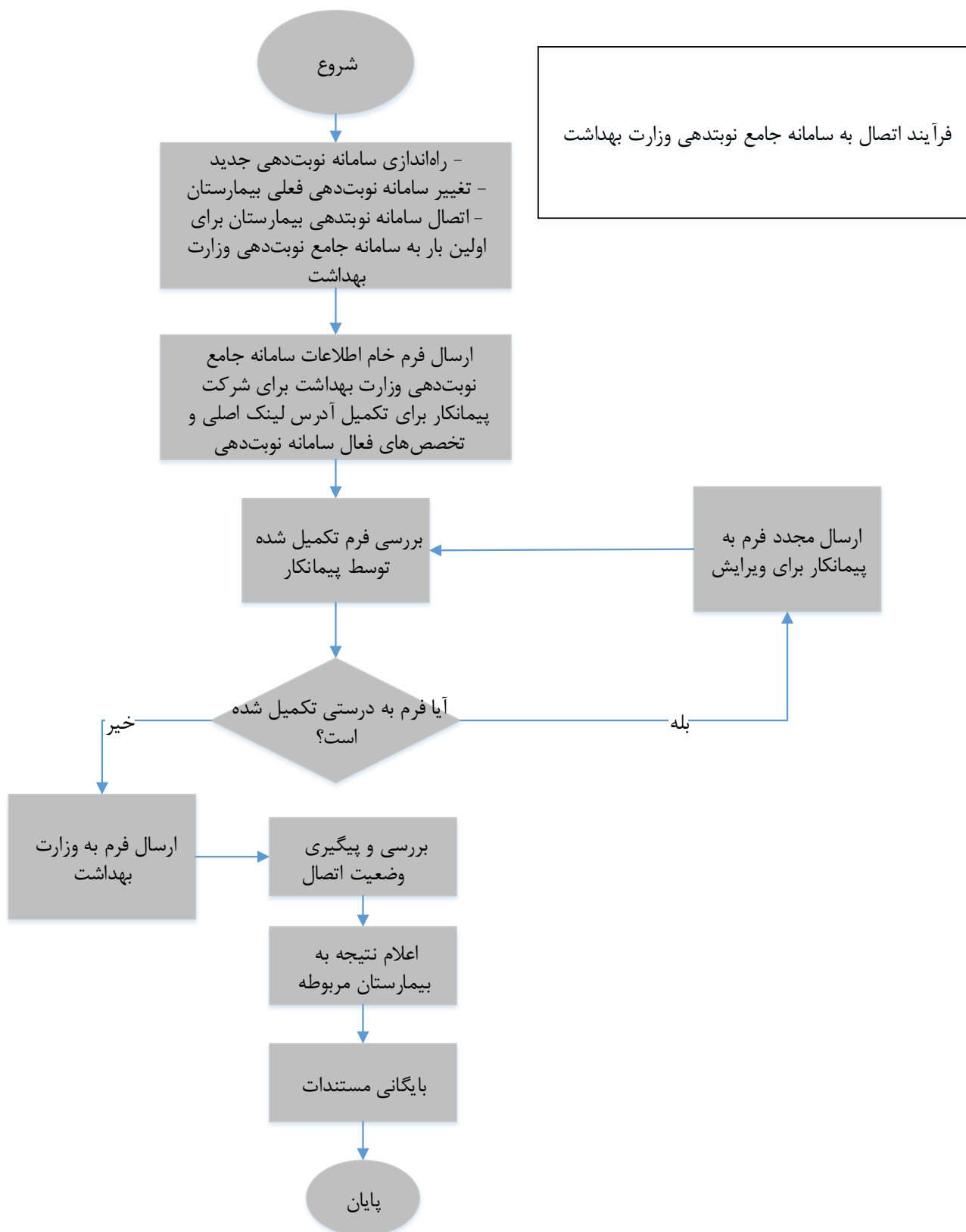




نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات	
فرایند	فرایند اتصال به سامانه جامع نوبت‌دهی وزارت بهداشت
صاحب فرایند	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	۱- شروع فرایند فرایند زمانی آغاز می‌شود که یکی از سه حالت زیر رخ دهد: ۱-۱- بیمارستان قصد راه‌اندازی سامانه نوبت‌دهی جدید دارد. ۱-۲- بیمارستان قصد تغییر سامانه نوبت‌دهی فعلی خود را دارد. ۱-۳- بیمارستان برای اولین بار درخواست اتصال به سامانه جامع نوبت‌دهی وزارت بهداشت را ارائه می‌دهد. ۲- ارسال فرم خام به پیمانکار ۲-۱- فرم خام اطلاعات سامانه جامع نوبت‌دهی وزارت بهداشت برای شرکت پیمانکار بیمارستان ارسال می‌شود تا بخش‌های مربوط به آدرس لینک اصلی و تخصص‌های فعال سامانه نوبت‌دهی تکمیل گردد. ۳- بررسی اطلاعات تکمیل‌شده ۳-۱- اطلاعات دریافتی از پیمانکار بررسی می‌شود تا از کامل بودن و صحت موارد درج‌شده اطمینان حاصل گردد. ۴- تکمیل مجدد در صورت نقص ۴-۱- در صورت ناقص بودن فرم یا وجود اشکال در اطلاعات، درخواست تکمیل و اصلاح فرم به پیمانکار ارسال می‌شود و پس از دریافت نسخه صحیح، ادامه فرایند انجام خواهد شد. ۵- ارسال فرم تکمیل‌شده به وزارت بهداشت ۵-۱- نسخه کامل فرم به‌صورت رسمی برای وزارت بهداشت ارسال می‌گردد. ۶- بررسی و پیگیری وضعیت اتصال ۶-۱- وضعیت اتصال بیمارستان به سامانه جامع نوبت‌دهی بررسی می‌شود و در صورت عدم اتصال، پیگیری‌های لازم از طریق وزارت بهداشت و هماهنگی با پیمانکار صورت می‌گیرد تا اتصال برقرار شود. ۷- اعلام نتیجه به واحد متقاضی ۷-۱- نتیجه نهایی فرایند، شامل وضعیت اتصال یا تغییر سامانه نوبت‌دهی، به واحد متقاضی اطلاع داده می‌شود و در صورت لزوم، جزئیات دسترسی یا تغییرات اعمال‌شده ارائه می‌گردد. ۸- بایگانی مستندات ۸-۱- تمام مکاتبات، نسخه‌های فرم، و مستندات پیگیری در پرونده بیمارستان ذخیره و بایگانی می‌شود.
ورودی فرایند	۱. درخواست بیمارستان (راه‌اندازی سامانه جدید، تغییر سامانه فعلی، یا اتصال اولیه) ۲. فرم خام اطلاعات سامانه جامع نوبت‌دهی وزارت بهداشت ۳. اطلاعات تکمیل‌شده توسط پیمانکار (آدرس لینک اصلی نوبت‌دهی و تخصص‌ها)
خروجی فرایند	۱. اتصال واحد متقاضی (بیمارستان/مرکز) به سامانه جامع نوبت‌دهی وزارت بهداشت. ۲. ثبت و آرشیو فرم اطلاعات تکمیل‌شده توسط پیمانکار در سوابق واحد و مدیریت آمار و فناوری اطلاعات.



نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	اصلی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	۱. واحد فناوری اطلاعات بیمارستانها ۲. وزارت بهداشت ۳. شرکتهای پیمانکار ۴. گروه سلامت مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	۱. فرم اطلاعات سامانه جامع نوبت دهی (نسخه وزارت بهداشت) ۲. نرم افزار اتوماسیون مکاتبات اداری ۳. ایمیل اداری ۴. سامانه جامع نوبت دهی وزارت بهداشت ۵. سخت افزار رایانه و تجهیزات اداری
متوسط زمان اجرا	بین ۵ تا ۱۰ روز کاری (بسته به زمان پاسخ پیمانکار و وزارت بهداشت)
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	۱. ابلاغیه ها و دستورالعمل های رسمی وزارت بهداشت در خصوص سامانه جامع نوبت دهی ۲. شیوه نامه های داخلی دانشگاه علوم پزشکی ۳. ضوابط امنیتی تبادل اطلاعات و سامانه های سلامت
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	۱. درصد درخواست های تکمیل و ارسال شده در مهلت مقرر ۲. میانگین زمان اتصال یا تغییر سامانه نوبت دهی ۳. تعداد فرم های برگشتی به دلیل نقص اطلاعات ۴. رضایت واحد متقاضی از شفافیت و سرعت فرایند
اهداف فرایند	۱. ایجاد یا به روز رسانی ارتباط بیمارستان ها با سامانه جامع نوبت دهی وزارت بهداشت ۲. استاندارد سازی و بهبود دسترسی بیماران به خدمات نوبت دهی ۳. اطمینان از صحت و کامل بودن داده های ثبت شده در سامانه
ذینفعان فرایند	۱. بیمارستان ها ۲. وزارت بهداشت ۳. شرکتهای پشتیبان ۴. بیماران
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	۱. طراحی فرم الکترونیکی قابل تکمیل و امضا دیجیتال توسط وزارت بهداشت برای حذف نیاز به نسخه کاغذی ۲. افزودن مرحله کنترل سیستمی صحت لینک نوبت دهی پیش از ارسال به وزارت ۳. تعریف زمان بندی ثابت و الزام آور برای پاسخ پیمانکار
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس نیلوفر زعفرانی دوست تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس ناهید سیفی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	





دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

نام فرایند:

نام مدیریت:
نام اداره/گروه:
نوع فرایند:

نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

نام فرایند

فرایند صدور pid برای تبادل اطلاعات با سرویس‌های وزارت بهداشت

صاحب فرایند

مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

شرح فرایند

(شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)

۱- ثبت درخواست



۱-۱- مرکز درمانی، درخواست خود را در سامانه تیکتینگ دانشگاه ثبت می کند.

۲- بررسی اولیه درخواست

۲-۱- درخواست ثبت شده توسط کارشناسان دانشگاه بررسی می شود.

۳- صحت سنجی اطلاعات و هویت متقاضی

۳-۱- اطلاعات مرکز درمانی و هویت متقاضی بررسی و تأیید می شود.

۳-۲- اگر مرکز خصوصی باشد، صحت سنجی اولیه توسط معاونت درمان انجام می شود و سپس مدیریت فناوری اطلاعات نیز مجدداً صحت سنجی را انجام می دهد.

۳-۳- اگر مرکز دولتی باشد، صحت سنجی مستقیماً توسط مدیریت فناوری اطلاعات انجام می شود.

۴- بازگشت فرم در صورت نقص

۴-۱- در صورت وجود نقص، تیکت به مرکز درمانی بازگردانده می شود.

۴-۲- اگر مرکز خصوصی باشد، تیکت برای اصلاح به معاونت درمان ارسال می گردد.

۵- ثبت اطلاعات در سامانه وزارت بهداشت (POCSSupport)

۵-۱- اطلاعات مورد نیاز در سامانه POCSSupport وزارت بهداشت ثبت می گردد.

۶- بارگذاری فرم ایجاد شده جهت امضا و تأیید

۶-۱- فرم تولید شده توسط سامانه وزارت بهداشت در سامانه تیکتینگ دانشگاه بارگذاری می شود.

۶-۲- قسمت ۲ و ۴ فرم باید توسط رئیس مرکز متقاضی مهر و امضا شود.

۶-۳- قسمت ۳ باید توسط معاونت ناظر بر مرکز (معاونت درمان برای بیمارستان ها، معاونت بهداشت برای مراکز بهداشتی، رئیس دانشکده برای درمانگاه های دانشکده) مهر و امضا گردد.

۷- ارسال فرم امضا شده با نامه رسمی

۷-۱- پس از تکمیل امضاها، فرم باید اسکن شده و به صورت یک فایل PDF تک برگی، همراه با نامه اداری رسمی، به مدیریت آمار و فناوری اطلاعات ارسال شود.

۷-۲- اگر PID برای بیمارستان خصوصی باشد، ارسال فرم از طریق مکاتبه رسمی توسط معاونت درمان انجام می شود.

۸- کنترل کامل بودن مستندات

۸-۱- محل مهر و امضای فرم بررسی می شود تا از کامل بودن آنها اطمینان حاصل گردد.

۹- بازگشت فرم در صورت نقص

۹-۱- در صورت وجود نقص، فرم به مرکز درمانی بازگردانده می شود.

۹-۲- اگر مرکز خصوصی باشد، فرم برای تکمیل به معاونت درمان ارسال می گردد.

۱۰- بارگذاری نسخه تکمیل شده فرم در سامانه وزارت بهداشت

۱۰-۱- نسخه کامل شده فرم در سامانه وزارت بهداشت بارگذاری می گردد.

۱۱- دریافت PID از وزارت بهداشت

۱۱-۱- PID توسط وزارت بهداشت تولید و در سامانه بارگذاری می شود.



۱۲- اعلام PID به مرکز درخواست دهنده ۱۲-۱- اطلاعات PID به نشانی ایمیل تکمیل شده در فرم ارسال می گردد.	
۱۳- بایگانی مستندات ۱۳-۱- نسخه نهایی فرم، ایمیل ارسالی و مستندات مرتبط در پرونده مرکز ذخیره و بایگانی می شود.	
ورودی فرایند	۱. درخواست رسمی مرکز درمانی (دولتی یا خصوصی) از طریق سامانه تیکتینگ دانشگاه ۲. اطلاعات کامل مرکز درمانی و هویت متقاضی ۳. فرم های تکمیل شده یا پیش نویس در سامانه وزارت بهداشت (POCSupport) ۴. امضا و مهر مقامات ذیربط (رئیس مرکز، معاونت درمان، معاونت بهداشت یا رئیس دانشکده بر حسب مورد)
خروجی فرایند	۱. PID اختصاصی تولید شده توسط وزارت بهداشت برای مرکز درمانی ۲. نسخه نهایی و کامل فرم وزارت بهداشت با تمامی امضاها ۳. بایگانی الکترونیکی و فیزیکی مستندات (فرم، نامه، ایمیل تأیید)
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	اصلی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	۱. مرکز درمانی متقاضی (بیمارستان، درمانگاه، مرکز بهداشتی) ۲. مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه ۳. معاونت درمان (برای مراکز خصوصی و بیمارستان ها) ۴. معاونت بهداشت (برای مراکز بهداشتی) ۵. رئیس دانشکده (برای درمانگاه های دانشکده) ۶. وزارت بهداشت
لبنازهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	۱. سامانه تیکتینگ دانشگاه ۲. سامانه POCSupport وزارت بهداشت ۳. نامه نگاری رسمی (فیزیکی یا الکترونیک) ۴. ایمیل سازمانی برای ارسال PID
متوسط زمان اجرا	۱. در حالت کامل بودن مستندات: ۳ تا ۵ روز کاری ۲. در صورت وجود نقص و بازگشت فرم: بسته به زمان اصلاح، ممکن است تا ۱۰ روز کاری افزایش یابد
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	۱. آیین نامه های ابلاغی از سوی معاونت درمان و معاونت بهداشت وزارت بهداشت
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	۱. میانگین زمان صدور ۲. درصد PID های صادر شده به درخواست های ارسال شده از مراکز (به شرط اینکه فرم عدم افشا توسط مرکز درست تکمیل شود)
اهداف فرایند	۱. صدور دقیق و سریع PID برای مراکز درمانی ۲. تضمین صحت اطلاعات مراکز متقاضی قبل از ثبت در سامانه وزارت بهداشت ۳. جلوگیری از دوباره کاری و برگشت فرم ها از طریق کنترل کامل بودن مستندات پیش از ارسال
ذینفعان فرایند	۱. مراکز درمانی (دولتی، خصوصی، وابسته به دانشگاه) ۲. دانشگاه علوم پزشکی (مدیریت آمار و فناوری اطلاعات) ۳. معاونت درمان و معاونت بهداشت ۴. وزارت بهداشت (مرکز مدیریت اطلاعات سلامت)

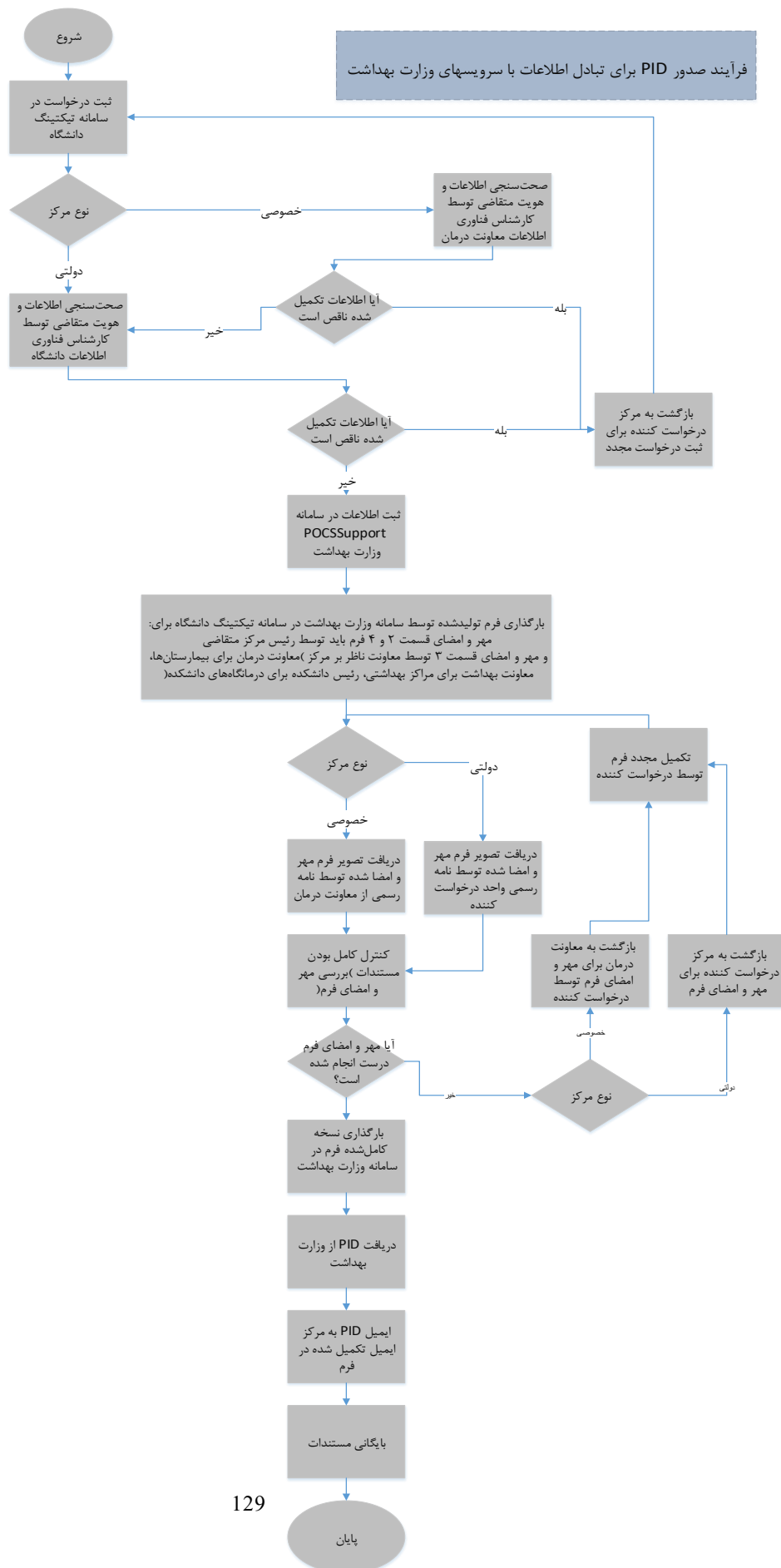


دانش و علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

نام فرایند:

نام مدیریت:
نام اداره/گروه:
نوع فرایند:

۱. ارسال نوتیفیکیشن تغییر وضعیت ۲. بهبود سامانه pocssupport توسط وزارت بهداشت و ارسال اتوماتیک pid به درخواست کننده		پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس نیلوفر زعفرانی دوست تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس ناهید سیفی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:





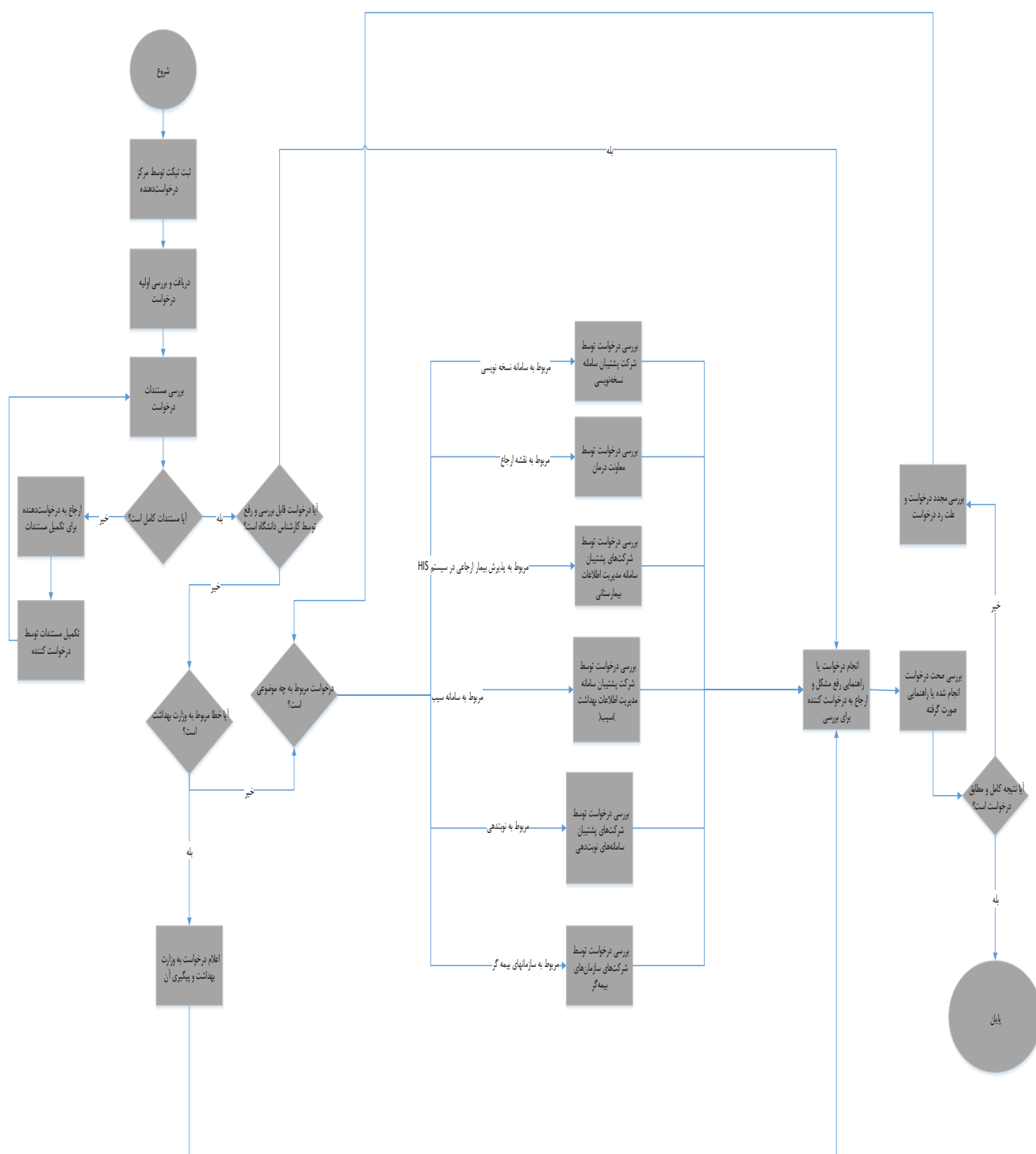
نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات	
نام فرایند	فرایند رفع مشکلات و خطاهای نظام ارجاع
صاحب فرایند	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	۱- ثبت تیکت توسط مرکز درخواست دهنده ۱-۱- مرکز درخواست دهنده (بیمارستان، مرکز بهداشت یا سایر مراکز تابعه) درخواست خود را از طریق سامانه تیکتینگ دانشگاه ثبت می کند. ۲- دریافت و بررسی اولیه درخواست ۲-۱- پس از ثبت تیکت توسط مرکز درخواست دهنده در سامانه تیکتینگ دانشگاه، درخواست به همراه مستندات پیوست شده بررسی می شود تا از کامل بودن اطلاعات و مدارک اطمینان حاصل گردد. ۲-۲- در صورتی که مستندات ناقص یا اطلاعات کافی نباشد، از طریق سامانه، از مرکز درخواست دهنده تکمیل مستندات خواسته می شود و ادامه فرایند پس از دریافت کامل مدارک انجام می گیرد. ۳- ارجاع به واحد یا سازمان مرتبط ۳-۱- بر اساس موضوع درخواست، تیکت به واحد یا سازمان ذی ربط ارجاع داده می شود؛ از جمله مراکز بهداشت، معاونت درمان، معاونت بهداشت، شرکت های پشتیبان سامانه مدیریت اطلاعات بیمارستانی (HIS)، شرکت پشتیبان سامانه نسخه نویسی، شرکت پشتیبان سامانه مدیریت اطلاعات بهداشت (سیب)، شرکت های پشتیبان سامانه های نوبت دهی، و سازمان های بیمه گر. ۳-۲- در صورتی که مشکل مربوط به وزارت بهداشت باشد، موضوع از طریق ثبت تیکت در سامانه تیکتینگ وزارت بهداشت و هماهنگی با کارشناس مربوطه پیگیری می گردد. ۳-۳- در برخی موارد که نیاز به ارجاع بیرونی نیست، کارشناس دانشگاه مستقیماً مشکل را بررسی و راهنمایی لازم را انجام می دهد. ۴- پیگیری و دریافت نتیجه ۴-۱- پس از ارجاع، وضعیت درخواست تا دریافت پاسخ یا حل مشکل پیگیری می شود. در این مرحله، در صورت نیاز، تبادل اطلاعات یا مکاتبه تکمیلی با واحد ارجاع شده انجام خواهد شد. ۵- بررسی نتیجه و تأیید نهایی ۵-۱- پاسخ یا نتیجه دریافتی بررسی می شود تا از کامل بودن و انطباق با درخواست اولیه اطمینان حاصل گردد. در صورت نقص، پیگیری مجدد با واحد مربوط انجام می شود. ۶- اعلام نتیجه به مرکز درخواست دهنده ۶-۱- نتیجه نهایی درخواست از طریق سامانه تیکتینگ به مرکز متقاضی اعلام می گردد.
	ورودی فرایند ۱. تیکت ثبت شده توسط مرکز درخواست دهنده در سامانه تیکتینگ ۲. مستندات و مدارک پیوست شده (نامه ها، اسکرین شات، فرم ها، فایل ها و ...)
	خروجی فرایند ۱. پاسخ نهایی یا اقدام اصلاحی انجام شده و ثبت شده در سامانه ۲. اعلام نتیجه به مرکز درخواست دهنده ۳. مستندات بایگانی شده در پرونده مرکز
	نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی) پشتیبانی



واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	۱. مراکز درمانی و بهداشتی درخواست دهنده ۲. معاونت درمان ۳. معاونت بهداشت ۴. مراکز بهداشت شهرستانها ۵. شرکت های پشتیبان سامانه ها (HIS، نسخه نویسی، سیب، نوبت دهی) ۶. سازمان های بیمه گر ۷. وزارت بهداشت (در صورت نیاز به ارجاع) ۸. گروه سلامت مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
لبنزهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)	۱. سامانه تیکتینگ دانشگاه ۲. سامانه تیکتینگ وزارت بهداشت ۳. نرم افزار اتوماسیون اداری ۴. ایمیل و پیام رسانی های سازمانی ۵. فرم های داخلی و مستندات راهنما ۶. رایانه، اینترنت، تجهیزات اداری
متوسط زمان اجرا	۲ تا ۷ روز کاری (بسته به نوع موضوع و نیاز به ارجاع خارجی)
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	۱. ابلاغیه ها و شیوه نامه های وزارت بهداشت ۲. دستورالعمل های داخلی دانشگاه علوم پزشکی ۳. مقررات امنیت اطلاعات و حفاظت از داده ها ۴. الزامات قراردادهای پشتیبانی سامانه ها
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	۱. میانگین زمان پاسخ گویی ۲. درصد درخواست های تکمیل شده بدون برگشت جهت مستندسازی ۳. میزان رضایت مراکز درخواست دهنده ۴. تعداد درخواست های ارجاع شده به وزارت بهداشت یا شرکت های پشتیبان
اهداف فرایند	۱. تسهیل و تسریع در رسیدگی به مشکلات و درخواست های مراکز ۲. یکپارچه سازی و استانداردسازی نحوه دریافت و پاسخ به درخواست ها ۳. کاهش زمان توقف خدمات مراکز به علت مشکلات نرم افزاری یا سیستمی ۴. ارتقای کیفیت تعامل بین دانشگاه، مراکز و واحدهای پشتیبان
ذینفعان فرایند	۱. مراکز بهداشتی و درمانی ۲. واحدهای داخلی دانشگاه ۳. شرکت های پشتیبان سامانه ها ۴. سازمان های بیمه گر ۵. وزارت بهداشت ۶. بیماران (به طور غیرمستقیم)
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	۱. ایجاد بانک دانش از مشکلات و راهکارهای پرتکرار ۲. یکپارچه سازی سامانه تیکتینگ دانشگاه با تیکتینگ وزارت بهداشت برای پاسخگویی بهتر کارشناسان وزارت بهداشت و سازمان های بیمه گر
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس نیلوفر زعفرانی دوست تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس ناهید سیفی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:
	نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:



فرآیند رفع مشکلات و خطاهای نظام ارجاع

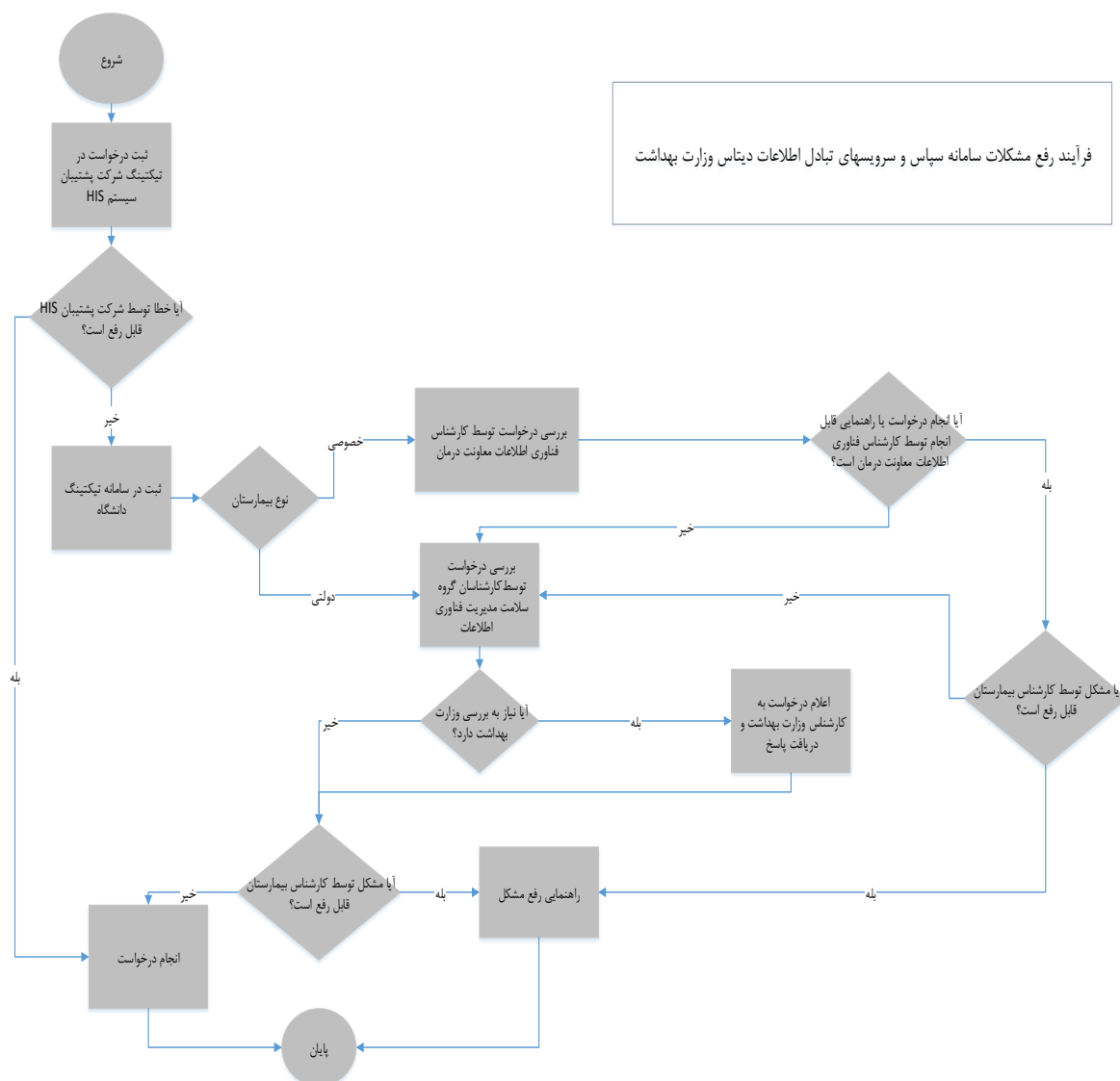




نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات	
نام فرایند	فرایند رفع مشکلات سامانه سپاس و سرویس‌های تبادل اطلاعات دیتاس وزارت بهداشت
صاحب فرایند	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	۱- ثبت درخواست در تیکتینگ شرکت پشتیبان سیستم HIS ۱-۱- مرکز درمانی (خصوصی یا دولتی) مشکل خطای سپاس را در سامانه تیکتینگ شرکت پشتیبان سیستم HIS ثبت می‌کند. ۲- ثبت در سامانه تیکتینگ دانشگاه ۲-۱- در صورت خصوصی بودن مرکز: تیکت به کارشناس معاونت درمان ارسال می‌گردد. ۲-۲- در صورت نیاز به بررسی بیشتر، معاونت درمان درخواست را به کارشناسان گروه سلامت مدیریت فناوری اطلاعات ارجاع می‌دهد. ۲-۳- در صورت دولتی بودن مرکز: تیکت مستقیماً توسط کارشناسان گروه سلامت مدیریت فناوری اطلاعات بررسی می‌شود. ۳- بررسی درخواست ۳-۱- کارشناسان گروه سلامت مدیریت فناوری اطلاعات درخواست را بررسی می‌کنند. ۳-۲- در صورتی که بررسی خطای سپاس نیازمند بررسی وزارت بهداشت باشد، درخواست به وزارت مربوطه اعلام می‌گردد. ۴- اعلام نتیجه به مرکز درخواست‌دهنده ۴-۱- نتیجه بررسی به مرکز درخواست‌دهنده اعلام می‌شود. ۴-۲- در صورتی که مشکل توسط کارشناس بیمارستان قابل رفع باشد، راهنمایی لازم ارائه می‌گردد. ۴-۳- اگر رفع مشکل نیازمند اقدام کارشناس دانشگاه باشد، موضوع به کارشناس مربوطه ارجاع داده می‌شود تا اقدامات لازم انجام شود.
ورودی فرایند	۱. ثبت تیکت خطای سپاس توسط مرکز درمانی (خصوصی یا دولتی) در سامانه تیکتینگ شرکت پشتیبان سیستم HIS ۲. اطلاعات کامل درباره خطا شامل زمان وقوع، پیام خطا، تصویر یا فایل ثبت خطا و شماره تیکت ۳. مشخصات مرکز درمانی و وضعیت اتصال به سامانه سپاس
خروجی فرایند	۱. رفع خطای سپاس در سیستم HIS یا ارائه راهکار اجرایی به مرکز درمانی ۲. اعلام نتیجه بررسی به مرکز درخواست‌دهنده ۳. در صورت نیاز، ارسال گزارش رسمی به وزارت بهداشت ۴. ثبت سوابق پیگیری و نتیجه در سامانه تیکتینگ
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	پشتیبانی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	۱. واحد فناوری اطلاعات بیمارستان‌ها ۲. وزارت بهداشت ۳. شرکت‌های پشتیبان سیستم‌های HIS ۴. معاونت درمان ۵. گروه سلامت مدیریت آمار و فناوری اطلاعات



۱. رایانه ۲. اینترنت امن ۳. تیکتینگ ۴. سامانه نود سپاس دانشگاه ۵. سیستم های HIS		ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و...)
در حالت عادی: ۱ تا ۳ روز کاری در موارد نیاز به هماهنگی با وزارت بهداشت: تا ۷ روز کاری		متوسط زمان اجرا
۱. قرارداد پشتیبانی فی مابین دانشگاه و شرکت پشتیبان HIS ۲. دستورالعمل ها و شیوه نامه های رسمی وزارت بهداشت برای سامانه سپاس ۳. ضوابط امنیت اطلاعات و حفظ محرمانگی داده های سلامت		قوانین و مقررات حاکم بر فرایند
۱. میانگین زمان حل مشکل ۲. درصد موفقیت تیکت های انجام شده ۳. نرخ تکرار مشکل ۴. میانگین زمان پاسخ گویی به درخواست ۵. درصد مشکلات بحرانی رسیدگی شده فوری		شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند
۱. تسهیل انجام درخواست ۲. پیشگیری از تکرار مشکلات ۳. ارتقای کیفیت خدمات سلامت ۴. افزایش سرعت و امنیت ۵. اطمینان از صحت اطلاعات		اهداف فرایند
بیمارستان ها		ذینفعان فرایند
۱. تبادل اطلاعات بین سامانه تیکتینگ دانشگاه و شرکت های پیمانکار ۲. تعریف SLA زمان خدمت رسانی استاندارد برای هر نوع درخواست در سامانه تیکتینگ		پیشنهادهای اصلاحی فرایند
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس نیلوفر زعفرانی دوست تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس ناهید سیفی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:





نام واحد سازمانی: مدیریت آمار و فناوری اطلاعات	
نام فرایند	فرایند صدور و ارسال توکن نرم افزاری برای بیمارستانها
صاحب فرایند	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات
شرح فرایند (شرح پردازش فرایند از شروع تا پایان بطور کامل توضیح داده شود)	۱- بررسی کامل بودن مستندات ارسالی ۱-۱- دریافت مکاتبه رسمی بیمارستان دولتی و معاونت درمان (برای بیمارستانهای خصوصی) برای صدور یا تمدید توکن ۱-۲- فرم تعهدنامه عدم افشای اطلاعات و سایر مدارک بررسی می شوند تا از وجود کلیه صفحات، مهر و امضاها اطمینان حاصل شود. ۲- صحت سنجی اطلاعات و تأیید هویت متقاضی ۲-۱- صحت اطلاعات بیمارستان و هویت فرد معرفی شده بررسی و ثبت می گردد. ۳- بازگشت فرم در صورت نقص ۳-۱- در صورت نقص یا عدم تکمیل فرم و مستندات، مدارک به بیمارستان بازگردانده می شود. ۳-۲- اگر بیمارستان خصوصی باشد، فرم برای تکمیل به معاونت درمان ارسال می گردد. ۴- ارسال اطلاعات به وزارت بهداشت ۴-۱- اطلاعات و فرم تکمیل شده به همراه نامه اداری رسمی به وزارت بهداشت ارسال می شود. ۵- دریافت توکن نرم افزاری ۵-۱- توکن نرم افزاری صادر شده توسط وزارت بهداشت دریافت و ثبت می شود. ۶- ارسال توکن به مرکز درخواست دهنده ۶-۱- توکن نرم افزاری به نشانی ایمیل معرفی شده در فرم تعهدنامه ارسال می گردد. ۷- بایگانی مستندات ۷-۱- نسخه نهایی فرم تعهدنامه، نامه های اداری، ایمیل ارسال شده و سایر مستندات در پرونده مرکز ذخیره و بایگانی می شود.
	۱. نامه درخواست توکن ۲. فرم تعهدنامه عدم افشای اطلاعات توکن نرم افزاری
ورودی فرایند	
خروجی فرایند	صدور و ارسال توکن نرم افزاری معتبر به ایمیل معرفی شده
نوع فرایند (اصلی، پشتیبانی، مدیریتی)	اصلی
واحدهای همکار (واحدهای درگیر در انجام فرایند)	۱. واحد فناوری اطلاعات بیمارستانها ۲. وزارت بهداشت ۳. معاونت درمان دانشگاه ۴. گروه سلامت مدیریت آمار و فناوری اطلاعات



ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم ها و ...)	۱. رایانه ۲. اینترنت امن ۳. ایمیل سازمانی ۴. فرم توکن ۵. اتوماسیون اداری
متوسط زمان اجرا	در صورت کامل بودن مستندات: ۳ تا ۵ روز کاری در صورت نقص و بازگشت مدارک: ۱۰ روز کاری
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	۱. شیوه نامه صدور و استفاده از توکن نرم افزاری وزارت بهداشت ۲. آیین نامه های محرمانگی و امنیت اطلاعات سلامت
شاخص های کلیدی نظارت بر فرایند	۱. میانگین زمان صدور توکن ۲. درصد موفقیت ارسال ایمیل ۳. درصد توکن های صادر شده به درخواست های ارسال شده از مراکز (به شرط اینکه فرم عدم افشا توسط مرکز درست تکمیل شود)
اهداف فرایند	۱. تسهیل دریافت توکن ۲. افزایش سرعت و امنیت ۳. اطمینان از صحت اطلاعات
ذینفعان فرایند	۱. بیمارستان ها ۲. وزارت بهداشت
پیشنهادهای اصلاحی فرایند	۱. پیاده سازی سامانه آنلاین ثبت و پیگیری درخواست توسط وزارت بهداشت برای درخواست صدور و تمدید توکن ۲. ارسال نوتیفیکیشن تغییر وضعیت ۳. ارسال توکن صادر شده از سوی وزارت بهداشت به بیمارستان درخواست کننده ، نه توسط مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه ها
نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم: مهندس نیلوفر زعفرانی دوست تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	نام و نام خانوادگی تأیید کننده: مهندس ناهید سیفی تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:
نام و نام خانوادگی تصویب کننده: دکتر مرتضی همت تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸ امضا:	

