





جدول (۳-۸) : شناسنامه فرآیند - نگهداری و تعمیرات IT

شناسنامه فرآیند		
شناسه فرآیند	نام فرآیند	حوزه تخصصی
MPL-P06	- نگهداری و تعمیرات IT	معاونت برنامه ریزی و

توسعه شهری			
هدف فرآیند			
نگهداری و تعمیرات مناسب تجهیزات سخت افزاری و پشتیبانی به موقع جهت درخواست های نرم افزاری			
مالک فرآیند		نوع فرآیند	
اداره فناوری اطلاعات و ارزیابی عملکرد		<input checked="" type="checkbox"/> اصلی <input type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> مدیریتی	
منابع مورد نیاز		مستندات مورد نیاز	
- دستورالعمل های سازمان فناوری اطلاعات - سامانه HELP DESK - CTS- - ابزار RTK - سامانه GIS		- تجهیزات اداری - تجهیزات نرم افزاری و سخت افزاری - سرور رایانه	
تأمین کنندگان		خروجی	
- سازمان فناوری اطلاعات - معاونت مالی و اقتصاد شهری		- رفع عیوب سخت افزاری و نرم افزاری - نقشه های GIS -	
ورودی		خدمت گیرندگان	
- درخواست های رسیده از پرسنل HELP DESK - درخواست CTS - مستندات جانمایی - فرم اقدام اصلاحی پیشگیرانه		- کارکنان شهرداری منطقه	
پایش و اندازه گیری			
مسئول		شاخص	
واحد برنامه ریزی و کنترل عملکرد		درصد درخواست های رسیدگی شده در بازه زمانی استاندارد	
دوره زمانی		نوع شاخص	
سالانه		<input checked="" type="checkbox"/> کارایی <input type="checkbox"/> اثربخشی	