



بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: کارشناس سخت افزار (نگهداشت)		۲- شناسه خدمت:	
سخت افزار و شبکه			
نام دستگاه اجرایی: دانشکده داروسازی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان همدان		۳- ارائه دهنده خدمت:	
نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی			
شرح خدمت:		ارائه خدمات تخصصی در زمینه نصب، راه اندازی، پشتیبانی، نگهداری و رفع اشکال تجهیزات سخت افزاری و شبکه شامل: رایانه ها، تجهیزات جانبی و تجهیزات ارتباطی؛ عیب یابی و رفع مشکلات سخت افزاری و شبکه ای، انجام اقدامات پیشگیرانه و دوره ای جهت حفظ و بهبود عملکرد تجهیزات، نصب و بروزرسانی نرم افزار ها و سیستم عامل ها، پشتیبانی از کاربران و تجهیزات متصل به شبکه و نظارت بر عملکرد صحیح زیرساخت سخت افزاری و و شبکه دستگاه اجرایی	
نوع خدمت:		☐ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) ☒ خدمت به کارکنان (G2E)	
ماهیت خدمت:		☐ حاکمیتی ☒ تصدی گری	
سطح خدمت:		☐ ملی ☐ منطقه ای ☐ استانی ☐ شهری ☒ سازمانی	
رویداد مرتبط با:		فناوری اطلاعات و ارتباطات	
نحوه آغاز خدمت:		☐ تقاضا خدمت گیرنده ☐ فرا رسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☒ تشخیص دستگاه	
مدارک لازم برای انجام خدمت:		- درخواست کتبی متقاضی - اعلام انجام پشتیبانی و خدمات بصورت تلفنی یا حضوری	
قوانین و مقررات:		ضوابط و دستورالعمل های وزارت بهداشت و دانشگاه در حوزه فناوری اطلاعات، شبکه و تجهیزات رایانه ای	
آمار خدمت گیرندگان:		تمامی واحدها و کارکنان دانشکده، دانشجویان و اساتید (به صورت روزانه حدودا ۱۰ کار انجام میگردد)	
متوسط زمان ارائه خدمت:		حداکثر یک روز کاری؛ در مواردی نیازمند به ارجاع به پیمانکار، حداکثر تا یک هفته کاری	
تواتر:		☐ یکبار برای همیشه ☒ با توجه به نیاز و برنامه متفاوت است	
تعداد بار مراجعه حضوری:		عمدتا یکبار؛ حسب نوع خدمت	
هزینه ارائه خدمات (ریال) به:		مبلغ رایگان رایگان رایگان	
		پرداخت الکترونیکی ☐ ☐	

۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

خدمت گیرندگان		رایگان		رایگان		رایگان			
۶- نحوه دسترسی به خدمت		آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت وجود:		www.gamma.umsha.ac.ir					
		نام سامانه مربوط به خدمت در صورت وجود:		رسانه ارتباطی خدمت:					
		مراحل خدمت:		نوع ارائه:		در مرحله اطلاع رسانی خدمت			
		الکترونیکی		اینترنتی		تلفن همراه			
				پست الکترونیک		ارسال پستی			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه		الکترونیکی		تلفن گویا یا مرکز تماس		پیام کوتاه			
				پیشخوان		گروه			
				غیر الکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد		مراجعه به دستگاه:	
				اینترنتی (مانند وبگاه)		جهت احراز اصالت مدرک		ملی	
				پست الکترونیک		نبود زیرساخت ارتباطی		استانی	
مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		الکترونیکی		تلفن گویا یا مرکز تماس		پیام کوتاه			
				پیشخوان		شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:			
				عناوین مشابه دفاتر پیشخوان		سایر: دریافت خدمت حضوری			
				غیر الکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد		مراجعه به دستگاه:	
				اینترنت (مانند درگاه دستگاه)		جهت احراز اصالت مدرک		ملی	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		پست الکترونیک		استانی			
				سایر:		شهرستانی			
				اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)		جهت احراز اصالت فرد		مراجعه به دستگاه:	
				پست الکترونیک		جهت احراز اصالت مدرک		ملی	
				سایر:		نبود زیرساخت ارتباطی		استانی	
سامانه گاما ثبت تجهیزات و انجام امور روزانه		شماره ثبت، تاریخ، موضوع، فرستنده/گیرنده، اقدام		تلفن گویا یا مرکز تماس		پیام کوتاه			
				پیشخوان		شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:			
				عناوین مشابه دفاتر پیشخوان		سایر: دریافت خدمت حضوری			
				غیر الکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد		مراجعه به دستگاه:	
				اینترنت (مانند درگاه دستگاه)		جهت احراز اصالت مدرک		ملی	
سامانه گاما ثبت تجهیزات و انجام امور روزانه		فیلدهای مورد تبادل		پست الکترونیک		استانی			
				سایر:		شهرستانی			
				اینترنتی (مانند درگاه دستگاه)		جهت احراز اصالت فرد		مراجعه به دستگاه:	
				پست الکترونیک		جهت احراز اصالت مدرک		ملی	
				سایر:		نبود زیرساخت ارتباطی		استانی	

☐	☐	☐					
استعلام غیرالکترونیکی توسط:	استعلام الکترونیکی		مبلغ	فیلدهای مورد تبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	۸- ارتباط با سایر دستگاه ها
	دسته ای (Batch)	برخط (Online)					
	☐	☐					
	☐	☐					
	☐	☐					
۱- دریافت درخواست پشتیبانی از واحد متقاضی به صورت تلفنی، حضوری یا الکترونیکی ۲- بررسی و ثبت درخواست و شناسایی مشکل سخت افزاری یا شبکه ای ۳- عیب یابی و بررسی تجهیزات و شبکه ۴- رفع مشکل و انجام اقدامات لازم شامل تعمیر، تنظیم، نصب یا تعویض تجهیزات و قطعات مورد نیاز ۵- در صورت نیاز، ارجاع تجهیزات به شرکت پیمانکار جهت تعمیرات تخصصی خارج از دانشگاه ۶- تحویل تجهیزات و انجام تست و کنترل نهایی پس از رفع مشکل ۷- اعلام اتمام خدمت به متقاضی و بستن درخواست							
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:		محمد عزیزی		تلفن:		۰۹۳۶۴۳۸۶۱۴۷ ۰۸۱۳۲۶۵۴۳۱۷	
واحد مربوطه:		دانشکده داروسازی		پست الکترونیک		Mohamadaziziii31@gmail.com	
مرجع تایید کننده:		معاونت اداری و مالی دانشکده					