

گزارش عملکرد معاونت پشتیبانی و زیر ساخت فاوا در سال ۱۳۹۶

مقدمه

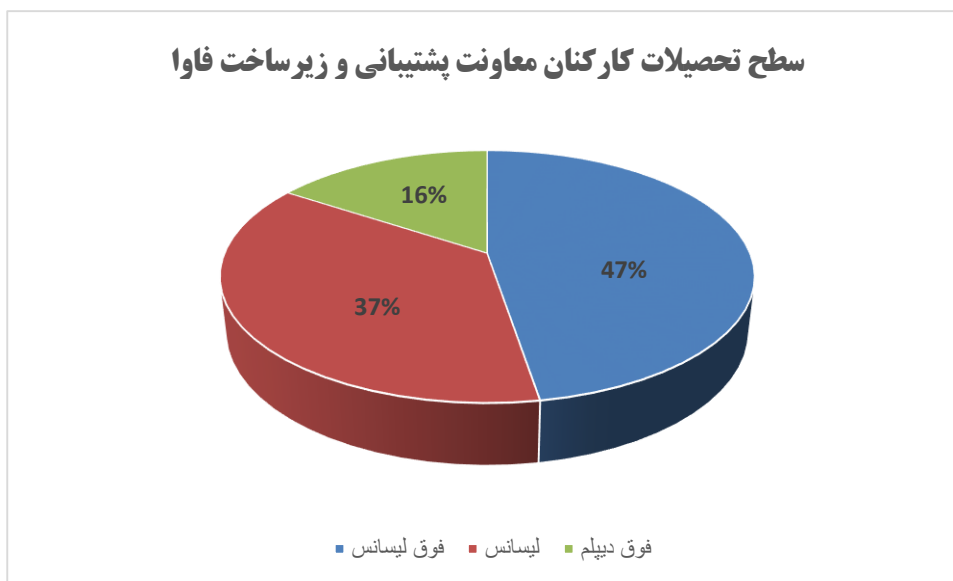
از آنجا که ضرورت تحقق دولت الکترونیک جهت الکترونیکی کردن خدمات دولتی، علاوه بر کاهش هزینه های دولت، موجب سرعت بخشیدن و تسهیل امور شده است، لذا برنامه ریزی به منظور تجهیز، پشتیبانی، نگهداری و استفاده بهینه از سخت افزار و نرم افزار مورد نیاز، پیش بینی آموزش های لازم در خصوص فناوری اطلاعات و امنیت و افزایش مهارت های تخصصی کارکنان، طراحی، ایجاد و نگهداری جایگاه اینترنتی و اینترنتی دستگاه و مدیریت رفع نواقص و کاستی های سیستم های موجود بعنوان وظایف واحدهای فاوا پیش بینی شده است. به همین منظور و در راستای تحقق اهداف و استراتژی های مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری وزارت متبوع، معاونت پشتیبانی و زیر ساخت فاوا علاوه بر ارایه عملکرد مطلوب در سال ۹۶، در پی تحقق برنامه های در دست اقدام و آتی در سال ۹۷ به شرح ذیل خواهد بود.

شرح وظایف

- برنامه ریزی به منظور تجهیز، پشتیبانی، نگهداری و استفاده بهینه از سخت افزار و شبکه.
- تدوین و ابلاغ ضوابط و دستورالعمل های بهره برداری از تجهیزات انفورماتیکی.
- نظارت بر راه اندازی کلیه سخت افزارهای موجود، شبکه های (LAN) و (WAN) و پشتیبانی از آنها.
- مطالعه، بررسی و ارائه راهکار درخصوص استفاده از فن آوری های جدید سخت افزار و شبکه.
- ارائه طرح جامع امنیت شبکه و اطلاعات با توجه به مصوبات، آیین نامه ها و قوانین و مقررات ابلاغی از سوی مراجع ذیصلاح.
- تجزیه و تحلیل و تجهیز شبکه و تعیین مخاطرات امنیتی و ارائه راه حل و ارایه طرح جامع امنیت شبکه و اطلاعات مطابق دستورالعمل فاوا.
- اتصال به کلیه مراکز تابعه از طریق خطوط مخابراتی و شبکه ملی اطلاعات.
- تهیه فایل پشتیبان از کلیه اطلاعات موجود بطور مستمر و مطابق Plan موجود.
- مدیریت کاربران، نظارت و گزارشگیری از کلیه کاربران و نرم افزارها، پهنای باند اینترنت.
- پشتیبانی و نظارت مستمر بر کلیه سرورها و سرویس و نگهداری.

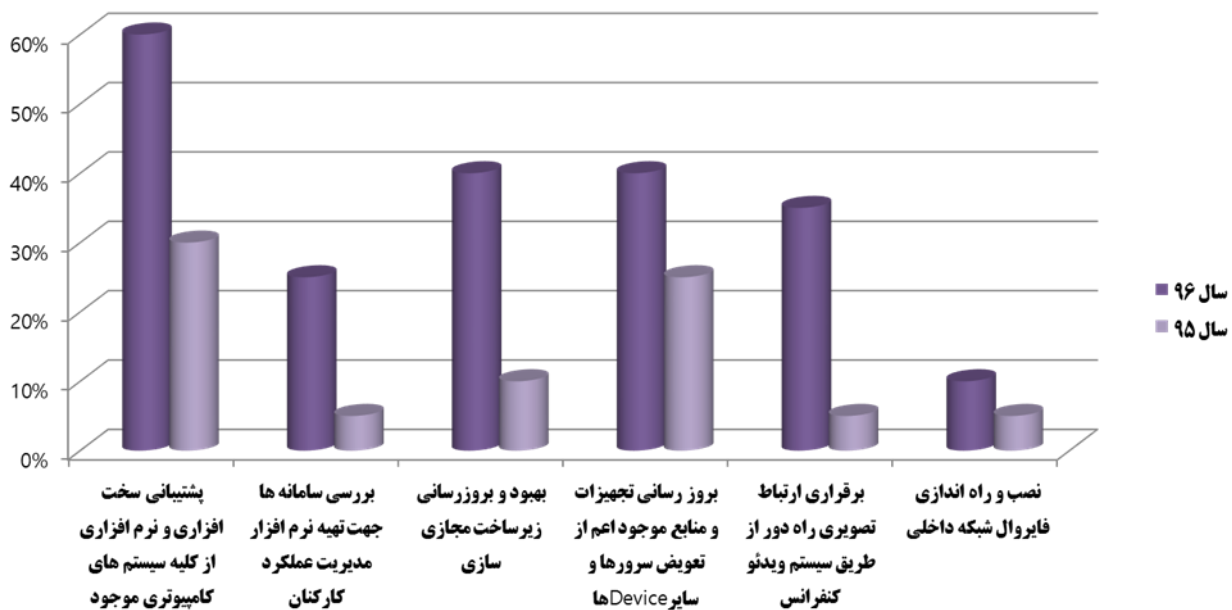
- نگهداری و توسعه شبکه.
- بررسی و ارائه راهکار درخصوص استفاده از تکنولوژی های جدید سخت افزار، شبکه و ارتباطات.
- استقرار استاندارد ISMS و با استانداردهای مشابه.
- نصب راه اندازی، پشتیبانی از نرم افزارهای عمومی و تخصصی و آموزش کاربران آنها.
- تدوین و ابلاغ ضوابط و دستورالعمل های بهره برداری از نرم افزارهای عمومی و تخصصی.
- نصب، راه اندازی، پشتیبانی و آموزش سیستم اتوماسیون اداری، سامانه اینترنتی و اینترنتی وزارت متبوع.
- تعیین صلاحیت مشاوران، پیمانکاران و ... جهت انجام خدمات در حوزه سخت افزار، شبکه و ارتباطات و نرم افزارهای عمومی وزارتخانه.

آمار پرسنلی معاونت پشتیبانی و زیر ساخت فاوا



اهم اقدامات معاونت پشتیبانی و زیرساخت فاوا

- پشتیبانی سخت افزاری و نرم افزاری از کلیه سیستم های کامپیوتری موجود
- بررسی و به کارگیری روش ها و راهکارهای مقابله با نفوذ و آلودگی های ویروسی
- نظارت بر خرید تجهیزات و قطعات کامپیوتری با کیفیت مطلوب و قیمت مناسب در بازار
- بررسی سیستم های مختلف ارتباطی و اطلاعاتی و پیشنهاد جایگزین های احتمالی به منظور بهبود روند کار سازمان
- پشتیبانی، آموزش، بروز رسانی و توسعه نرم افزارهای عمومی
- انعقاد قرارداد پشتیبانی، بروز رسانی و توسعه نرم افزارها
- بررسی سامانه ها به منظور تهیه نرم افزارهای مدیریت عملکرد کارکنان، مدیریت جلسات و بیمه تکمیلی
- استقرار سامانه جمعیت اطلاعات پرسنلی استان ها
- نظارت بر عملکرد پیمانکاران پروژه های نرم افزاری عمومی
- برنامه ریزی و سیاستگذاری به منظور یکپارچه سازی سیستم های نرم افزاری در واحدهای ستادی و اجرایی
- مستند سازی شبکه وزارتخانه و تهیه نقشه های گرافیکی
- مستند سازی برنامه پشتیبان گیری (افلاین - آنلاین)
- بهبود و به روزرسانی زیرساخت مجازی سازی
- بهبود زیرساخت پشتیبان گیری
- نصب و راه اندازی فایروال شبکه داخلی
- برقراری سیستم Accounting و Internet shaping
- افزایش پهنای باند اینترنت



وضعیت پیشرفت برخی پروژه های معاونت در سال ۹۶ نسبت به سال ۹۵

برنامه معاونت پشتیبانی و زیرساخت فاوا در سال ۱۳۹۷

برنامه های در دست اقدام

- بروز رسانی و توسعه نرم افزارهای عمومی
- به روز رسانی شناسنامه تجهیزات سخت افزاری در سامانه helpdesk
- پشتیبانی اتوماسیون مکاتبات اداری
- پشتیبانی پورتال اطلاع رسانی ستاد و ادارات اجرایی تابعه
- پشتیبانی سامانه های اداری - مالی (عمومی)
- پشتیبانی و نگهداری از شبکه های LAN و WAN
- پشتیبانی و نگهداری شبکه خصوصی مابین ستاد مراکز تابعه و استان ها
- پشتیبان گیری از اطلاعات
- پشتیبانی و مدیریت کاربران Domain و اینترنت
- انعقاد قراردادهای پشتیبانی با شرکتهای مجری
- مدیریت پهنای باند اینترنت مصرفی کاربران

برنامه های آتی

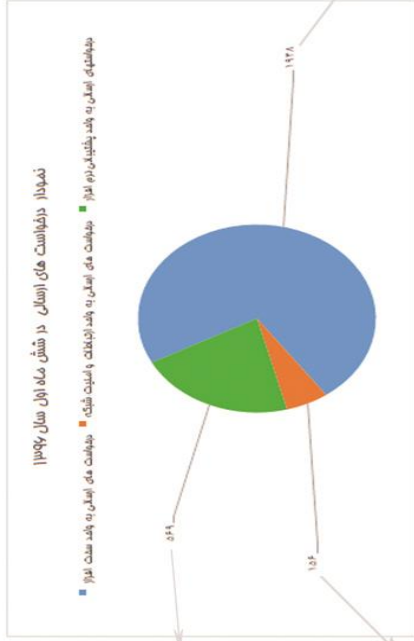
- خرید تجهیزات جدید و استفاده از نرم افزارهای کاربردی به روز
- ایجاد مرکز تبادل داده (IX)
- راه اندازی سامانه مدیریت چاپ
- تهیه تجهیزات امنیتی
- انتخاب مشاور و پیمانکار جهت نظارت و استقرار پروژه ISMS
- راه اندازی روتر ASR جهت امن سازی شبکه WAN (خطوط MPLS)
- طراحی و پیاده سازی Vlaning
- استفاده از لایه امنیتی WAF برای تمامی سامانه های تحت وب
- شناسایی فرایندهای قابل الکترونیکی شدن و تهیه سامانه مورد نیاز

قابلیت های سیستم Helpdesk

- قابلیت اطلاع فراری
- ثبت درخواست ازبانه ای
- پنجره درخواست های ازبانه ای
- روید و سیستم Helpdesk بصورت یکپارچه و Auto login
- امکان اعراض انقضای و کاربران با استفاده از پنجه دانش و ارائه راهنمای کاربری
- امکان ارسال و دریافت پیام و کارشناسانی
- امکان گزارش کردن از سیستم در خصوص عملکرد کارشناسان
- امکان کارشناسی از سیستم در خصوص درخواست های کاربران
- امکان تهیه یا عدم تهیه خدمات ارائه شده به کاربران توسط کاربران

گزارش پروژه مکاتبه کردن فرآیند پشتیبانی IT (Help Desk)

- اصناف پروژه:
- مکاتبه کردن فرآیند پشتیبانی IT
- ایجاد شناسنامه سفید افزای
- کاهش زمان پاسخگویی
- امکان پنجره درخواست توسط کاربران
- توانمندسازی کاربران از طریق ایجاد پنجه دانش
- تهیه گزارشات متنوع



- تایید اجرای پروژه :
- سهولت دسترسی و استفاده توسط کاربران
- تسریع در فرآیند اعلام و رفع فراری
- کاهش مشکلات
- اتصال به ابزار تجهیزات جهت کاهش مشکلات
- سهولت کار و برنامه ریزی دقیق به منظور ارتقاء سیستمها
- تعریف کارمندان کاری و انجام فعالیت بصورت موشمند با توجه به نوع درخواست
- تهیه گزارشات مدیریتی

