

تاریخ:
شماره:
پیوست:

MOR & HCR

فهرست مطالب

ردیف	عنوان	صفحه
۱	هدف	۲
۲	دامنه کاربرد	۲
۳	تعاریف	۲
۴	شرح فعالیت	۲
۵	مدارک مرجع	۶
۶	سوابق ذیربط	۶

تهیه کننده	تأیید واحد مرتبط	تأیید صاحب فرآیند	تصویب کننده	سمت
عوامل اجرایی	اداره کل کنترل و هماهنگی مدیریت شبکه و مهندسی عملیات سوئیچ	معاونت بهره برداری و مدیریت شبکه	مدیرعامل / نماینده مدیرعامل در سیستم های مدیریتی	

شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات	شماره صفحه بازنگری	منشاء بازنگری	نام و نام خانوادگی و امضاء		
					تهیه کننده	تأیید واحد مربوطه	تأیید صاحب فرآیند
۰۰	۸۶/۱۲/۷	صدور اولیه	-	-			
۰۱	۸۸/۳/۵	تغییر آرم	کلیه صفحات	مصوبات هیأت مدیره			
۰۲	۸۹/۱۰/۱۲	تغییر عناوین سازمانی	کلیه صفحات	مصوبات هیأت مدیره			
۰۳	۹۲/۹/۱۷	تغییر عناوین سازمانی	کلیه صفحات	مصوبات هیأت مدیره			

شرکت
ارتباطات
زیوساخت
دفتر نوسازی و تحول اداری
تهران، خیابان ولیعصر

معتبر است



دستور العمل

MOR & HCR

تاریخ:
شماره:
پیوست:

۱- هدف:

هدف از این دستور العمل، تشریح نحوه گزارش و رفع خرابی است.

۲- دامنه کاربرد:

این دستور العمل در معاونت بهره‌برداری و مدیریت شبکه قابل استفاده می باشد.

۳- تعاریف:

HCR: بیانگر وضعیت بحرانی سیستم

MOR: گزارش قطع ترافیک در سیستم

UR: درخواست تأمین یونیت بر اساس دستورالعمل HCR و MOR می باشد.

TR: ستاد خرابی اعلام شده از مرکز نگهداری به مراکز کنترل می باشد.

۴- شرح فعالیت:

در صفحه بعد آورده شده است.

تاریخ:

شماره:

پیوست:

ردیف	شرح فعالیت	نماد	مسئولیت	خروجی	توضیحات
۰	شروع	شروع			---
۱	پایش مستقیم و گزارش خرابی از مراکز کنترل (موبایل - دیتا و سوئیچ).	۱	کارشناسان مراکز کنترل و نگهداری	گزارش خرابی	
۲	آیا در حالت موجود احتمال قطعی سیستم وجود دارد؟	۲		-	
۳	رفع خرابی.	۳	مراکز کنترل و نگهداری	فرم گزارش روزانه و رفع خرابی	
۴	آیا خرابی فوق ناشی از خرابی های خارج از سیستم های مخابرات می باشد؟	۴		-	
۵	خرابی همچون بسته شدن جاده و ایستگاه و صدور HCR	۵	کارشناسان مراکز کنترل و نگهداری	فرم HCR	
۶	آیا اشکال از یونیت های معیوب مرکز و یا سیستم می باشد؟	۶	کارشناسان مراکز کنترل و نگهداری	-	
۷	رفع علل خرابی همچون قطعی فیبر پروتکشن	۷	کارشناسان مراکز کنترل و نگهداری	گزارش	
۸	آیا یونیت معیوب در انبار مرکز نگهداری موجود است؟	۸	کارشناسان مراکز کنترل و نگهداری	-	
۹	آیا خرابی منجر به قطعی سیستم شده است؟	۹	کارشناسان مراکز کنترل و نگهداری	-	
۱۰	صدور MOR	۱۰	کارشناسان مراکز کنترل و نگهداری	فرم MOR	



تاریخ:
شماره:
پیوست:

ردیف	شرح فعالیت	نماد	مسئولیت	خروجی	توضیحات
۱۱	قرار دادن یونیت سالم روی تجهیزات سیستم		کارشناسان مراکز نگهداری	گزارش	-
۱۲	آیا سیستم و یا عوامل جانبی نرمال شده است؟		کارشناسان کنترل و نگهداری مراکز	-	-
۱۳	بستن MOR و HCR		کارشناسان مراکز کنترل	فرم تکمیل شده HCR و یافرم تکمیل شده MOR	-
۱۴	پایان		-	-	-



دستور العمل

MOR & HCR

تاریخ:
شماره:
پیوست:

ردیف	شرح فعالیت	نماد	مسئولیت	خروجی	توضیحات
۱	آیا خرابی منجر به قطعی سیستم شده است؟	F ۱ بله خیر	کارشناسان مراکز کنترل و نگهداری	گزارش	یادداشت ۱
۲	صدور MOR, UR.	۲	کارشناسان مراکز کنترل و نگهداری	فرم MOR فرم UR	
۳	صدور HCR, UR.	۳	کارشناسان مراکز کنترل و نگهداری	فرم HCR فرم UR	
۴	آیا یونیت خراب در انبار پشتیبانی فنی وجود دارد؟	۴ بله خیر	کارشناسان اداره کل مهندسی شبکه و هماهنگی تعمیرات	گزارش	
۵	ارسال یونیت سالم به مرکز نگهداری.	۵ B		یونیت	یادداشت ۲
۶	ارسال یونیت معیوب به مرکز تعمیرات جهت تعمیر یونیت.	۶	کارشناسان مراکز نگهداری	فرم TR	
۷	ارسال یونیت تعمیر شده از مرکز تعمیرات به مرکز نگهداری	۷	کارشناسان اداره کل مهندسی شبکه و هماهنگی تعمیرات	گزارش نحوه ارسال یونیت	یادداشت ۳
		B			

یادداشت ۱: صدور UR بر اساس درخواست و شماره TR مراکز نگهداری می باشد.

یادداشت ۲: در صورتی یونیت تعمیر شده به مرکز نگهداری ارسال میشود که یونیتی از انبار پشتیبانی و فنی به مرکز نگهداری ارسال شده باشد در اینصورت یونیت به انبار پشتیبانی و فنی ارسال می شود.

یادداشت ۳: گزارش بر اساس کد، برنامه و نحوه ارسال یونیت در فرم UR ثبت می شود و پس از آن به واحد مربوطه اعلام می گردد.

تاریخ: شماره: پیوست:	دستور العمل	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات شرکت ارتباطات زیرساخت 
	MOR & HCR	

۵- مدارک مرجع:
مطابق روش اجرایی رفع خرابی و مدیریت شبکه

۶- سوابق ذیربط:

ردیف	نام سابقه	کد سابقه	وضعیت		نگهداری		
			مکتوب	رایانه	مسئول	محل	مدت / Back up
۱	فرم گزارش روزانه		✓	✓	کارشناس مسئول	مرکز کنترل	۲ سال
۲	فرم UR			✓	کارشناس UR بایگان	سالن مرکز TNMC1 TNMC2	۲ سال
۳	فرم HCR			✓	کارشناس مرکز TNMC1 مرکز TNMC2	سالن مرکزی TNMC1 TNMC2	۲ سال
۴	فرم MOR			✓		سالن مرکزی TNMC1 TNMC2	۲ سال