



فرآیند نگهداری و مدیریت شبکه

تاریخ:

شماره:

پیوست:

فهرست مطالب

ردیف	عنوان	صفحه
۱	هدف	۲
۲	دامنه کاربرد	۲
۳	تعاریف	۲
۴	مسئولیتها	۲
۵	ورودی فرآیند	۲
۶	خروجی فرآیند	۲
۷	شرح فعالیت	۲
۸	مدارک مرجع	۶
۹	سوابق ذیربط	۶

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

شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات	شماره صفحه بازنگری	منشاء بازنگری	تهیه کننده	تأیید واحد مرتبط	تأیید صاحب فرآیند	تصویب کننده	نام و نام خانوادگی، امضاء
۰۵	۹۶/۱/۲۹	تغییر عناوین سازمانی	کلیه صفحات	بروزرسانی					
۰۱	۸۸/۲/۳۰	اصلاح تعاریف - شرح فعالیت‌ها و سوابق ذیربط و تغییر آرم	۳ و ۴ و ۵ و ۶ و کلیه صفحات	فرم تغییر مدرک مصوبات هیأت مدیره					
۰۲	۸۹/۱۰/۱۲	تغییر عناوین سازمانی	کلیه صفحات	مصوبات هیأت مدیره					
۰۳	۹۲/۲/۲۵	تغییر عناوین سازمانی	کلیه صفحات	مصوبات هیأت مدیره					
۰۴	۹۶/۱/۱۹	تغییر عناوین سازمانی	کلیه صفحات	مصوبات هیأت مدیره					



روش اجرایی

فرآیند نگهداری و مدیریت شبکه

تاریخ:
شماره:
پیوست:

۱- هدف:

تشریح روش نگهداری از تجهیزات مؤثر بر کیفیت و همچنین بیان نحوه رفع خرابی‌های اتفاقی این تجهیزات به منظور حصول اطمینان از استمرار قابلیت آنها در ارائه خدمات می‌باشد.

۲- دامنه کاربرد:

این روش در کلیه واحدهایی که وظیفه نگهداری و مدیریت مؤثر بر کیفیت را بر عهده دارند از طریق دستورالعمل‌های اختصاصی نگهداری و مدیریت مربوط نافذ می‌باشد.

۳- تعاریف:

تجهیزات به کلیه نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای موجود در شرکت ارتباطات زیرساخت که به نوعی به کیفیت خدمات ارائه شده اثر گذار بوده و خرابی و عدم کارایی آنها تأثیر منفی بر کیفیت، ایمنی و هزینه بر جای می‌گذارد گفته می‌شود.
برنامه‌ریزی نگهداری و مدیریت: مجموعه فعالیت‌های بررسی، تنظیم مجدد و تعویض قطعات که به منظور پیشگیری از بروز خرابی به صورت برنامه مدون به اجرا گذاشته می‌شود را برنامه‌ریزی نگهداری و مدیریت شبکه می‌گویند.

UR : Urgent Request
TR : Trouble Report
HCR : Hazardous Condition Report
MOR : Main Outage Report
DT : Down Time
PM : Preventative Maintenance

۴- مسئولیتها:

مسئولیت‌های مربوطه در فلوجارتها عنوان شده است.

۵- ورودی فرآیند

ردیف	شرح ورودی	از
		فرآیند
		اداره/مدیریت/اداره کل/دفتر/معاونت
۱	صورجلسه آزمایش و تحویل	معاونت بهره‌برداری و مدیریت شبکه
۲	درخواست رفع خرابی	معاونت بهره‌برداری و مدیریت شبکه
۳	دستور مداری	معاونت بهره‌برداری و مدیریت شبکه
۴	نتایج صحت اندازه‌گیری	معاونت بهره‌برداری و مدیریت شبکه
		کالیبراسیون

۶- خروجی فرآیند

ردیف	شرح خروجی	به
		فرآیند
		اداره/مدیریت/اداره کل/دفتر/معاونت
۱	ارائه سرویس	معاونت بهره‌برداری و مدیریت شبکه
۲	رفع خرابی	معاونت بهره‌برداری و مدیریت شبکه
۳	گزارش	مدیریت مرتبط
		--

روش اجرایی

فرآیند نگهداری و مدیریت شبکه

تاریخ:

شماره:

پیوست:

۷- شرح فعالیت:

فلوچارت در صفحات بعدی آورده شده است.

۷-۱- رفع خرابی

ردیف	شرح فعالیت	نماد	مسئولیت	خروجی	توضیحات
۰	شروع	شروع			
۱	پایش مستمر وضعیت سیستم	۱	مراکز کنترل و نگهداری	Log File	--
۲	مشاهده آلارم و یا دریافت گزارش قطعی (سیستم‌های مدیریت شبکه یا تلفنی)	۲	مراکز کنترل و نگهداری	Log File یا دفتر گزارش خرابی	--
۳	دسته‌بندی آلارم	۳	مراکز کنترل و نگهداری	Log File	در صورت بروز خرابی در کشور مقابل پس از صدور MOR
۴	آیا وضعیت بحرانی است؟	۴	مراکز کنترل و نگهداری	--	--
۵	هماهنگی و تعیین مسئول واحدهای رفع خرابی نرم‌افزاری و سخت‌افزاری جهت آمادگی و اعلام به مدیریت	۵	معاونت بهره‌برداری و مدیریت شبکه	دفتر گزارش خرابی‌ها	--
۶	صدور مجوز رفع خرابی	۶	اداره کل کنترل و هماهنگی مدیریت شبکه	اجازه کار	به استثناء ماهواره، دیتا و کنترل سوئیچ
۷	آیا جهت رفع خرابی نیاز به تعویض یونیت دارد؟	۷	مراکز کنترل و نگهداری	--	--
۸	باز کردن TR، UR، HCR و MOR	۸	مراکز کنترل و نگهداری	فرم HCR، TR، UR، MOR	مطابق دستورالعمل TR، UR، HCR و MOR سوئیچ انتقال نیرو به استثناء ماهواره و دیتا
۹	آیا برای انجام رفع خرابی نیاز به مجوز Down Time دارد؟	۹	مراکز کنترل و نگهداری	--	مطابق دستورالعمل Down Time سوئیچ، انتقال، دیتا، نیرو و ماهواره
۱۰	صدور مجوز Down Time	۱۰	اداره کل کنترل و هماهنگی مدیریت شبکه و اداره کل مهندسی عملیات شبکه دیتا سوئیچ	فرم Down Time	--
۱۱	رفع خرابی	۱۱	معاونت بهره‌برداری و مدیریت شبکه	Log File	مطابق دستورالعمل رفع خرابی سوئیچ، انتقال، نیرو، دیتا و ماهواره
۱۲	تهیه گزارش و تعیین علت خرابی	۱۲	مراکز کنترل و نگهداری	فرم گزارش	--

روش اجرایی

فرآیند نگهداری و مدیریت شبکه

تاریخ:
شماره:
پیوست:

ردیف	شرح فعالیت	نماد	مسئولیت	خروجی	توضیحات
		A			
۱۳	انجام پیگیری رفع خرابی	۱۳	مراکز کنترل و نگهداری	دفتر گزارش خرابی	--
۱۴	آیا خرابی برطرف شده است؟	۱۴	مراکز کنترل و نگهداری	--	--
۱۵	آیا نیاز به اقدام اصلاحی دارد؟	۱۵	مراکز کنترل و نگهداری	--	--
۱۶	اقدام مطابق روش اجرایی اقدام اصلاحی	۱۶	مراکز کنترل و نگهداری	--	--
۱۷	تهیه گزارش رفع خرابی و ثبت در دفتر خرابی‌ها و همچنین ثبت در برنامه مکانیزه قطعی‌ها	۱۷	مراکز کنترل و نگهداری	Log File - دفتر گزارش خرابی‌ها	--
۱۸	پایان	پایان			

تاریخ:

شماره:

پیوست:

۷-۲- نگهداری پیشگیرانه

ردیف	شرح فعالیت	نماد	مسئولیت	خروجی	توضیحات
۰	شروع	شروع			
۱	تدوین ضوابط و دستورالعمل PM	۱	اداره کل مهندسی عملیات شبکه انتقال و ماهواره (پشتیبانی فنی شبکه)	نامه	یادداشت ۱
۲	ارسال دستورالعمل به کلیه مراکز	۲	اداره کل مهندسی عملیات شبکه انتقال و ماهواره (پشتیبانی فنی شبکه)	نامه	--
۳	زمان بندی انجام PM برای کلیه مراکز نگهداری در سراسر کشور	۳	مراکز کنترل و نگهداری	برنامه زمان بندی	- بجز کنترل سوئیچ
۴	صدور مجوز کار جهت اجراء PM براساس زمان بندی اعلام شده به مراکز	۴	مراکز کنترل و نگهداری	فرم اجازه کار	- بجز مراکز سوئیچ، دیتا و ماهواره
۵	انجام PM	۵	کارشناسان مراکز نگهداری	فرم های PM	طبق دستورالعمل انجام PM
۶	اخذ و تهیه گزارش از PM های انجام شده	۶	کارشناسان مراکز نگهداری	گزارشات مربوط	--
۷	دریافت گزارش از وضعیت سیستم ها و ایستگاه ها پس از انجام PM	۷	مراکز کنترل و نگهداری و اداره کل مهندسی شبکه انتقال و ماهواره	گزارشات مربوط	--
۸	آیا وضعیت مطلوب است؟	۸	مراکز کنترل و نگهداری	--	--
۹	رفع اشکال و در صورت نیاز اقدام اصلاحی	۹	مراکز کنترل و نگهداری و اداره کل مهندسی شبکه انتقال و ماهواره	فرم یا دفتر مربوطه	--
۱۰	ثبت و گزارش	۱۰	مراکز کنترل و نگهداری	فرم یا دفتر مربوطه	--
۱۱	پایان	پایان			

یادداشت ۱:



روش اجرایی

فرآیند نگهداری و مدیریت شبکه

تاریخ:

شماره:

پیوست:

یادداشت ۱:

تهیه و تدوین دستورالعمل و ضوابط PM با اقتباس از مدارک Vendor و تجربه و دانش فنی ایجاد می‌گردد و تا استفاده از تجهیزات موجود معتبر می‌باشد، در غیر این صورت با توجه به تغییرات به وجود آمده مورد بازنگری قرار می‌گیرد، ضمناً مسئولیت تهیه و تدوین دستورالعمل و ضوابط PM مراکز انتقال و ماهواره بعهدہ اداره کل مهندسی عملیات شبکه انتقال و ماهواره می‌باشد.



روش اجرایی

فرآیند نگهداری و مدیریت شبکه

تاریخ:

شماره:

پیوست:

۸- مدارک مرجع:

- دستورالعمل Down Time (سوئیچ، انتقال، نیرو، ماهواره و دیتا)
- دستورالعمل UR (سوئیچ، انتقال و نیرو)
- دستورالعمل TR (سوئیچ، انتقال و نیرو)
- دستورالعمل HCR (سوئیچ، انتقال و نیرو)
- دستورالعمل MOR (سوئیچ، انتقال، نیرو و ماهواره)
- دستورالعمل رفع خرابی (سوئیچ، انتقال، نیرو، ماهواره و دیتا)
- دستورالعمل های PM

۹- سوابق ذیربط:

ردیف	نام سابقه	کد سابقه	وضعیت		نگهداری		
			مکتوب	رایانه	مسئول	محل	مدت / Back up
۱	Log File			*	رئسای مراکز کنترل و نگهداری و پشتیبانی فنی	مراکز کنترل و نگهداری	دو هفته
۲	دفتر خرابی ها	FO-260-70	*		"	"	۲ سال
۳	اجازه کار	FO-260-61	*		"	"	۲ سال
۴	فرم Down Time	FO-260-17	*		"	"	۲ سال
۵	فرم UR	FO-260-15 FO-260-54	*		"	"	۲ سال
۶	فرم TR	FO-260-47	*		"	"	۲ سال
۷	فرم HCR	FO-260-16	*		"	"	۲ سال
۸	فرم MOR	FO-260-16 FO-260-53	*		"	"	۲ سال
۹	گزارش	FO-260-60 FO-260-62	*		"	"	۲ سال
۱۰	برنامه زمان بندی		*		"	"	۲ سال
۱۱	فرم PM	FO-260-191	*		"	"	۲ سال
۱۲	فرم اطلاعات	FO-260-183	*		"	"	۲ سال