

تهیه کننده:

شناسه سند:

طبقه بندی:

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸

به نام خدا

سند تحلیل سامانه

شناسه سند: طبقه بندی: پیوست: ندارد تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸

مشخصات سند		
نام سند: سند تحلیل سامانه		
شناسه سند: [Status]	شماره ویرایش: ۱	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸
تعداد صفحات: ۳۳	پیوست: ندارد	مالکیت سند: Sohrab Sepehri

طبقه بندی و دسترسی	
طبقه بندی:	دسترسی مجاز: ☐ درون سازمانی ☐ برون سازمانی ☐ موارد خاص (با مجوز)
کاربران مجاز:	

خلاصه تغییرات	شکل مجاز قابل استفاده
	☐ چاپ شده (کاغذی)
	☐ بر روی شبکه اینترنت شرکت (الکترونیکی)
	☐ بر روی وب سایت اینترنتی شرکت (الکترونیکی)
	☐ سایر موارد: ارسال نسخه الکترونیکی

وضعیت اعتباردهی			
نام و نام خانوادگی	تهیه کننده (به ترتیب حروف الفبا)	تایید کننده	تصویب کننده
سهراب سپهری			
رده سازمانی	کارشناس		
امضا			

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
1. مقدمه:	۶
2. محدوده باز طراحی:	۶
3. هدف:	۶
4. تحلیل وضعیت موجود:	۷
نمودار زمینه سامانه:	۷
نمودار اجزا سامانه:	۸
نمودار توالی فعالیت ها:	۹
ثبت رخداد :	۱۰
جدول رخداد	۱۰
اطلاع رسانی (ارسال پیامک):	۱۴
جدول پیامک	۱۴
ایجاد و ارسال فرم پیگیری:	۱۵
جدول فرم پیگیری	۱۵
دریافت، ارجاع و پاسخ به فرم پیگیری:	۱۶
5. تحلیل وضعیت مطلوب (نیازمندی مشتری):	۱۶
6. اطلاعات پایه:	۱۷
جدول مشتری	۱۷
جدول سرویس	۱۸
جدول حوزه اشکال	۱۸
جدول نوع اشکال	۱۹
جدول شرح اشکال - علت پیش فرض	۱۹
جدول تعریف کد عملیاتی	۲۱
جدول متن پیامک پیش فرض *	۲۲
جدول نقش ها	۲۲
جدول نقش - کاربر	۲۳
جدول دسترسی	۲۳

شناسه سند:	طبقه‌بندی:	پیوست: ندارد	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸
------------	------------	--------------	-------------------

۲۴.....	جدول نقش - دسترسی
۲۴.....	جدول نقش - مشتری
۲۵.....	جدول نقش - سرویس
۲۶.....	جدول سطح دسترسی
۲۷.....	جدول اعلام کنندگان تیکت
۲۷.....	جدول منشا رخداد
۲۷.....	جدول تاثیر رخداد
۲۸.....	جدول وضعیت تغییر
۲۸.....	جدول کد عملیاتی
۲۸.....	جدول شیوه اعلام تغییر
۲۹.....	جدول مرجع تغییر
۲۹.....	جدول تغییرات
۲۹.....	جدول تجهیزات
۳۰.....	۷. الزامات امنیت در باز طراحی جدید
۳۰.....	۸. نقش ها و فرایند ها
۳۰.....	نقش واحد کنترل و پایش:
۳۱.....	نقش واحد پاسخگو به رخداد:
۳۲.....	نمودار فرایند:
۳۳.....	۹. نقش ها و ذینفعان کلیدی پروژه.

۱. مقدمه:

با توجه به خواست رئیس گروه طراحی و توسعه سامانه های سازمانی با هدف انتقال سامانه ها به بستر فناوری های نوین و همچنین درخواست های تغییر مکرر توسط بهره برداران سامانه ، تصمیم بر آن شد که سامانه مدیریت رخدادهای بازطراحی گردد. علاوه بر موارد فوق الذکر کاهش سرعت عملکرد سامانه در ثبت و یا گزارش گیری موجب شد تا بازطراحی با فناوری های نوین اجتناب ناپذیر باشد.

سامانه موجود شامل سه نرم افزار اصلی "پایش" جهت ثبت ، پیگیری و گزارش گیری رخدادها، "مدیریت پیامک" جهت ارسال پیامک، مدیریت شماره تماس ها مشاهده وضعیت آن می باشد.

۲. محدوده بازطراحی:

نرم افزار "پایش" شامل بخش های زیر است :

- ثبت و مدیریت رخداد
- ثبت و اعلام تغییرات
- ثبت آمار تراکنش ها
- داشبورد وضعیت خدمات
- مدیریت مستندات
- پیکربندی

بنا بر فازبندی پروژه، در فاز نخست بازطراحی تنها بر بخش ثبت و مدیریت رخداد متمرکز خواهد بود.

۳. هدف:

بازطراحی با اهداف ذیل انجام خواهد شد:

- استفاده از فناوری های نوین در تمامی لایه های معماری نرم افزار
- ایجاد تجربه کاربری رضایت بخش (از طریق بهبود رابط کاربری)
- استفاده از استاندارد های توسعه نرم افزار (کد نویسی)

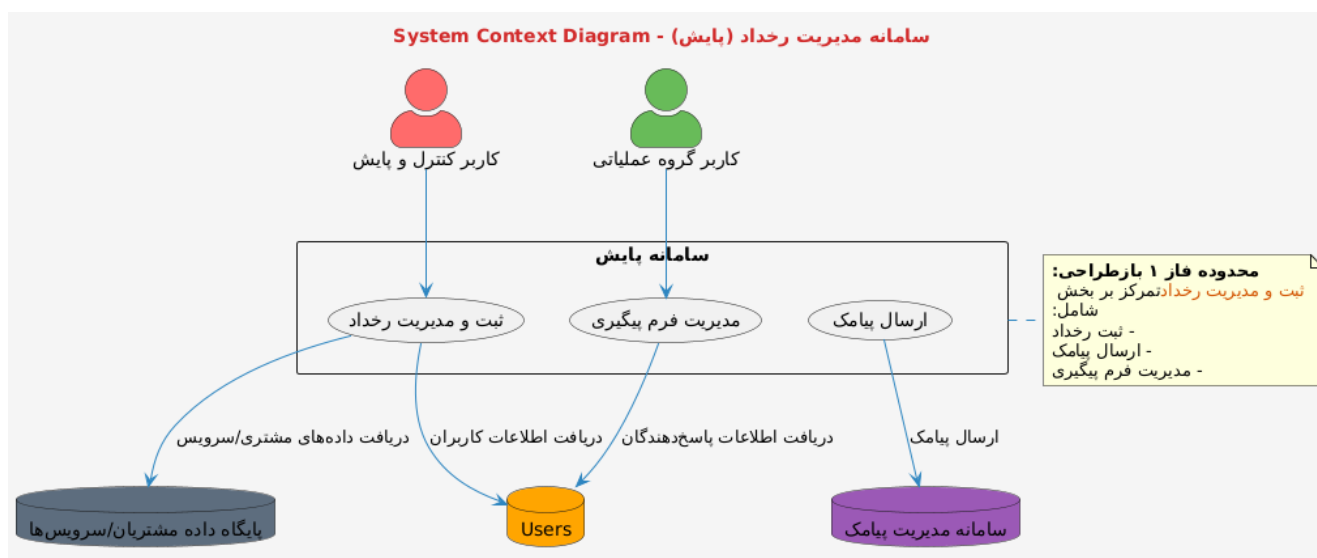
- کاهش زمان ثبت اطلاعات و گزارش گیری

۴. تحلیل وضعیت موجود:

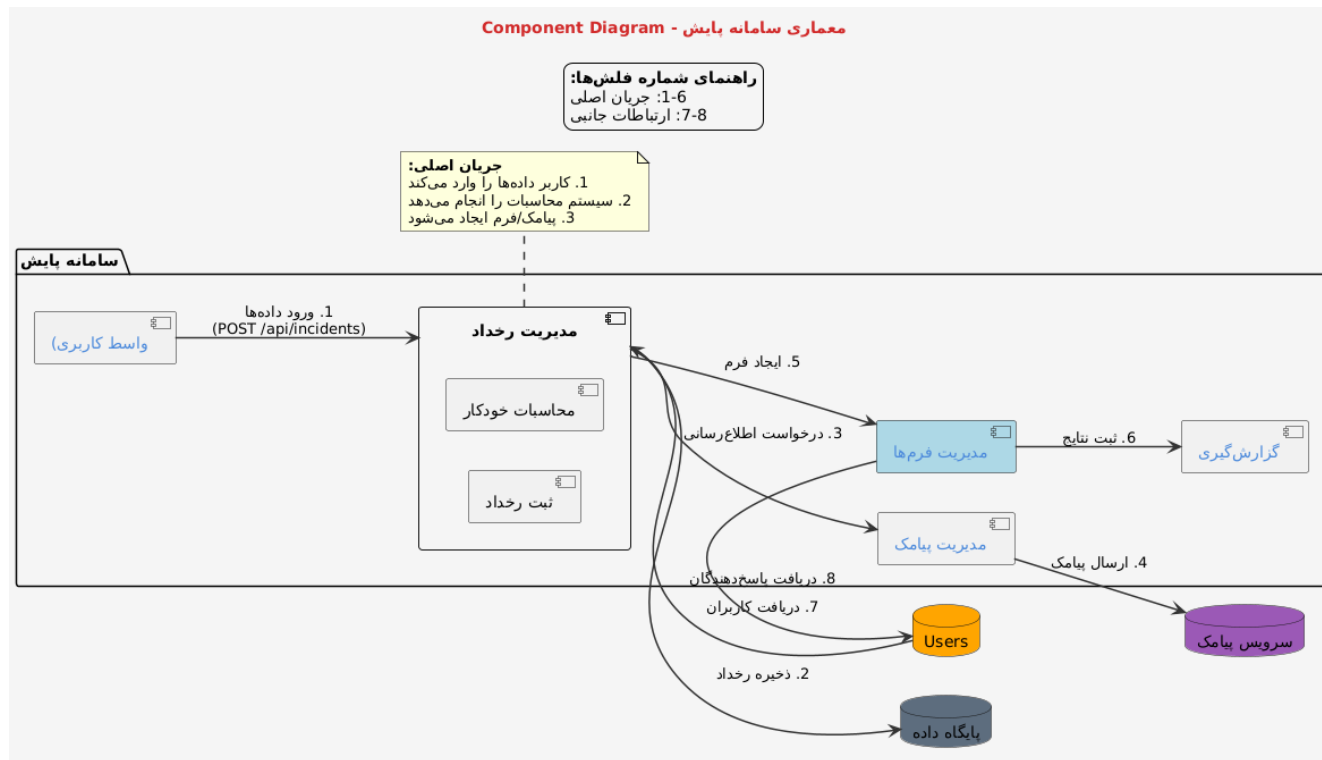
ثبت و مدیریت رخداد در سامانه پایش شامل فعالیت های ذیل می باشد:

ردیف	عنوان فعالیت	نوع کاربر - میزان دسترسی
۱	ثبت رخداد	کاربران واحد کنترل و پایش - دسترسی ایجاد، ویرایش و حذف
۲	اطلاع رسانی (ارسال پیامک)	کاربران واحد کنترل و پایش - دسترسی ایجاد و ارسال
۳	ایجاد و ارسال فرم پیگیری	کاربران واحد کنترل و پایش - دسترسی ایجاد، ویرایش و حذف
۴	دریافت، ارجاع و پاسخ به فرم پیگیری	کاربران گروه های عملیاتی - دسترسی ویرایش فرم پیگیری و ارسال

نمودار زمینه سامانه:

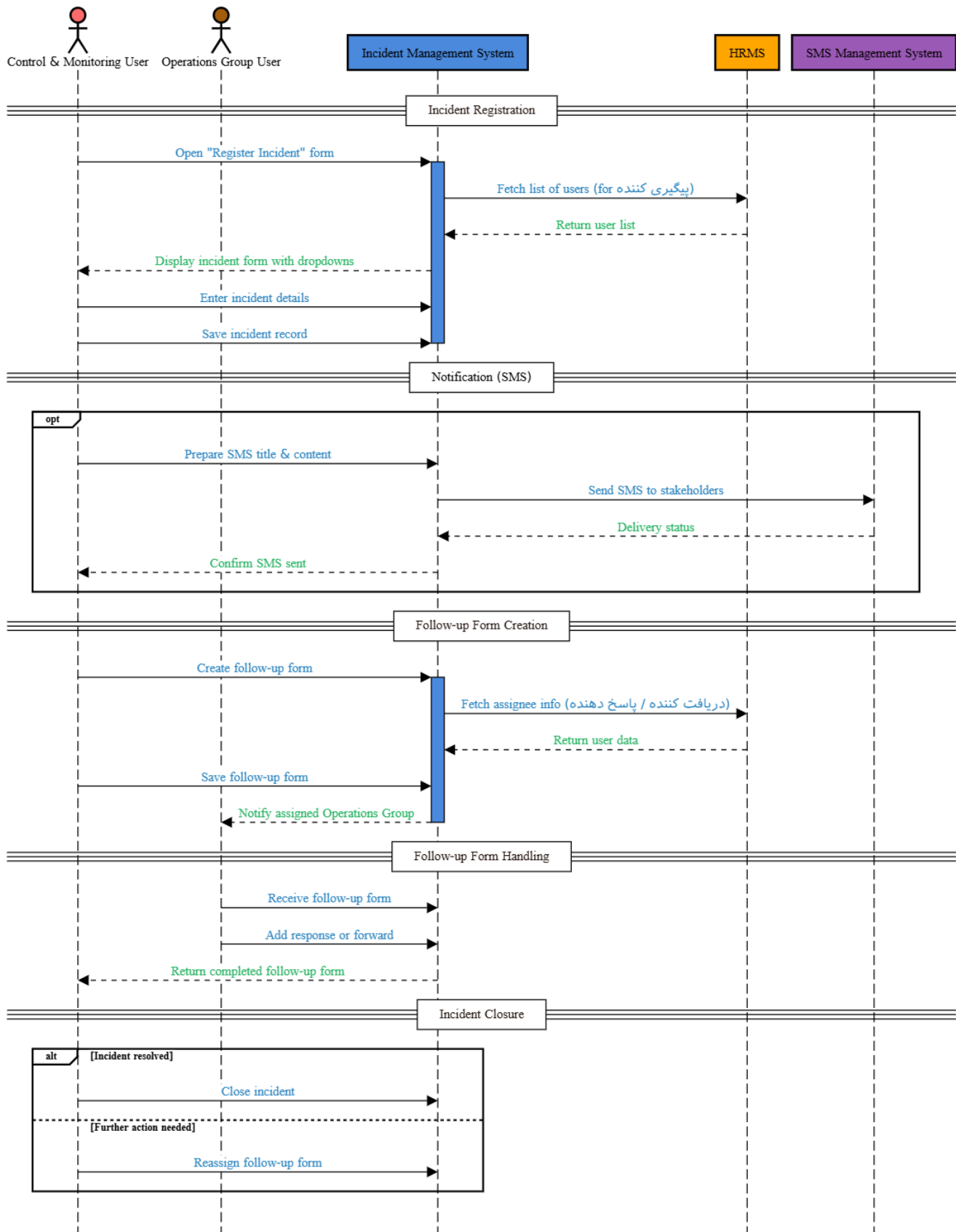


نمودار اجزا سامانه:



نمودار توالی فعالیت‌ها:

Incident Management System - Current Process (As-Is)



سند تحلیل سامانه

شناسه سند:	طبقه‌بندی:	پیوست: ندارد	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸
------------	------------	--------------	-------------------

ثبت رخداد:

پس از کلیک بر روی این گزینه پنجره ثبت یا ویرایش تیکت(رخداد) باز خواهد شد و کاربر ثبت کننده اقدام به ورود یا ویرایش اطلاعات رخداد خواهد نمود.

جدول رخداد

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
تاریخ شروع	تاریخ	اجباری	تاریخ آغاز رخداد یا مشکل
تاریخ پایان	تاریخ	اجباری	تاریخ پایان رخداد یا رفع مشکل
ساعت شروع	زمان	اجباری	زمان شروع (ساعت، دقیقه، ثانیه)
ساعت پایان	زمان	اجباری	زمان پایان (ساعت، دقیقه، ثانیه)
مدت اختلال	زمان	محاسباتی	مدت زمان اختلال؛ از اختلاف ساعت شروع و پایان محاسبه می‌شود
پیگیری کننده	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از HRMS - گروه کنترل و پایش
اعلام کننده	شناسه	اختیاری	تک انتخابی - از جدول اعلام کنندگان
ساعت اعلام	زمان	اختیاری	زمان اعلام رخداد (ساعت، دقیقه، ثانیه)
نام مشتری	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول مشتری
نام سرویس	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول سرویس
نوع اشکال	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول نوع اشکال
حوزه اشکال	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول حوزه اشکال
شرح پیش فرض اشکال	شناسه	اختیاری	چند انتخابی - از جدول شرح اشکال / علت پیش فرض
علت پیش فرض اشکال	شناسه	اختیاری	تک انتخابی - از جدول شرح اشکال / علت پیش فرض
تجهیزات	شناسه	اختیاری	چند انتخابی - از جدول تجهیزات
اولویت	عدد	اجباری	سطح اهمیت یا اولویت رسیدگی
منشاء	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول منشاء رخداد
تأثیر رخداد	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول تأثیر رخداد
تغییر مرتبط	شناسه	اختیاری	تک انتخابی - از جدول تغییرات
وضعیت تغییر	شناسه	اختیاری	تک انتخابی - از جدول وضعیت تغییر
انتقال سرویس به سایت پشتیبان	درست/نادرست	اختیاری	آیا سرویس به سایت پشتیبان منتقل شده؟
رخداد تکراری (روتین)	درست/نادرست	اختیاری	آیا این رخداد تکراری/روتین است؟
جزء	عدد	اختیاری	میزان اختلال در سرویس
کل	عدد	اختیاری	میزان کل سرویس

سند تحلیل سامانه

شناسه سند: طبقه‌بندی: پیوست: ندارد تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
درصد اختلال	عدد	محاسباتی	درصد اختلال: (جزء ÷ کل) × ۱۰۰
متن شرح اشکال	متن	اختیاری	توضیح ثبت کننده درباره اشکال
متن علت اشکال	متن	اختیاری	علت ثبت کننده درباره اشکال
توضیحات ثبت کننده	متن	اختیاری	هرگونه متن اضافی
کد عملیاتی	شناسه	اختیاری	تک انتخابی - از جدول کد عملیاتی

فرم ثبت - Google Chrome

اطلاعات تیکت

ارسال پیامک

تعیین وضعیت

خلاصه تیکت

کد عملیاتی

کد عملیاتی مورد نظر را جستجو کنید...

شروع

ساعت

پایان

ساعت

پیکری کننده

انتخاب کنید

زمان اعلام

پلام کننده

جستجو کنید...

مشتری :

انتخاب مشتری

سرویس :

انتخاب سرویس

نوع اشکال :

انتخاب نوع

جوز اشکال :

انتخاب حوزه

شرح اشکال :

انتخاب شرح

علت اشکال :

انتخاب علت

تجهیزات :

انتخاب تجهیزات

اولویت :

☆☆☆☆☆

Reset rate

منشأ :

تأثیر رخداد

مدیریت تغییرات

وضعیت تغییرات :

انتقال به پشتیبان

تیکت روتین

جز :

کل :

درصد اختلال :

نظفا انتخاب کنید

نظفا انتخاب کنید

نظفا انتخاب کنید

علت اشکال :

+

شرح اشکال :

+

توضیحات کاربر :

توضیحات :

ثبت

انصراف

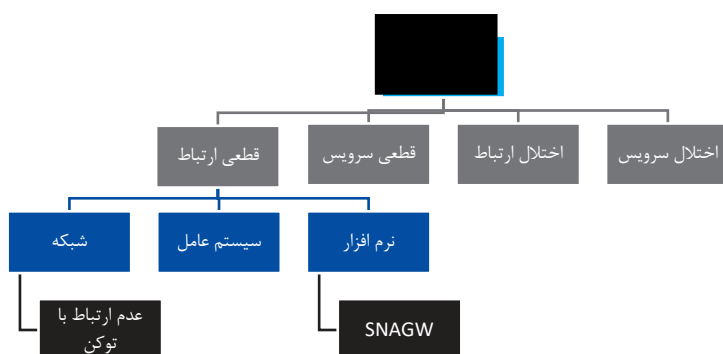
192.168.18.157

فیلد کد عملیاتی

به منظور ایجاد زبان مشترک بین سامانه پایش و دیگر سامانه ها برای شناسایی نوع رخداد {الف}، سرویس {ب}، دسته دارایی {ج}، محدوده {د} و علت {ه} بوجود آمده است. بدین روش رخداد منحصر به فرد می گردد.

روش کدگذاری فیلد

علت	محدوده	دسته دارایی	نوع رخداد	سرویس
01	01	شبکه	NT	قطع ارتباط 1
02	02	سیستم عامل	OS	قطع سرویس 2
03	03	نرم افزار	AP	اختلال ارتباط 3
04	04	سخت افزار	HW	اختلال سرویس 4
05	05	پایگاه داده	DB	



نمای سلسله مراتب ۱

سه نمونه مثال از کد عملیاتی

شتاب قطع ارتباط شبکه دریافت 80 Resp به علت مشکل از بانک صادر کننده

۱. SB1NT0215

شاپرک اختلال سرویس دریافت 74 Resp به علت مشکل در CPU

۲. SP4AP0309

شبکه فضایی اختلال ارتباط شبکه بانک ایران به علت نویز یا تداخل فرکانسی

۳. VS3NT1519

فیلد اولویت:

ثبت اولویت تیکت‌ها در مرکز پایش به شرح زیر می‌باشد:

• اولویت ۱

برای تیکت‌های مرتبط با تغییرات، مانور، زیررخداده‌ها و فعالیت‌های روتین (مانند Cutoff، برقراری سرویس، تعریف ATM و موارد مشابه)

• اولویت ۲

برای رخدادهای مرتبط با اختلال یا قطعی سرویس‌های بین‌بانکی بانک‌های بیرونی (مثال: قطعی سرویس پل بانک ملت، اختلال در سامانه اعلام شبا بانک سامان و موارد مشابه)

• اولویت ۳

برای کلیه رخدادهای اختلال و قطعی سرویس‌های حاکمیتی و رقابتی طرف قرارداد شرکت. در صورت نیاز، و با توجه به معیارهایی مانند اهمیت سرویس، شدت اثر رخداد، و مدت زمان قطعی/اختلال، اولویت‌های ۴ و ۵ نیز مورد استفاده قرار می‌گیرند.

فیلدهای مربوط به ثبت اختلال:

فیلد تأثیر رخداد

نوع اثر اختلال بر سرویس یا سامانه را مشخص می‌کند (مثلاً: اختلال سرویس، اختلال شدید سرویس، قطعی سرویس).

فیلد جز (مقدار کاهش)

نشان‌دهنده‌ی میزان کاهش تراکنش‌ها یا حجم سرویس در زمان اختلال است (مثلاً: کاهش ۲۰۰۰ تراکنش در دقیقه).

فیلد کل (مقدار پیشین)

بیانگر روند عادی یا مقدار مبنای تراکنش‌ها قبل از وقوع اختلال است (مثلاً: ۲۰۰۰۰ تراکنش در دقیقه).

نحوه تکمیل توسط واحد پایش

کارشناسان واحد پایش با بررسی نمودار سرویس‌ها، در صورت مشاهده‌ی کاهش بیش از ۵٪ در روند تراکنش‌ها:

فیلد «تأثیر اختلال» را تعیین می‌کنند.

مقادیر «جز» (میزان کاهش) و «کل» (روند پیشین) را ثبت می‌نمایند.

در صورت گزارش رخداد توسط واحدهای عملیاتی، درصد اختلال نیز از سوی همان واحد اعلام و در فیلدها درج می‌شود.

اطلاع‌رسانی (ارسال پیامک):

پس از ثبت رخداد، می‌بایست کاربر پایش اقدام به تهیه عنوان و متن پیامک نموده و پس از انتخاب گیرندگان (ذینفعان سامانه) پیامک را به منظور اطلاع‌رسانی ارسال می‌نماید.

جدول پیامک

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
گیرندگان	شناسه	اجباری	چند انتخابی - از سامانه مدیریت پیامک
عنوان	متن	اجباری	امکان انتخاب الگو از جدول متن پیامک پیش فرض
متن پیام	متن	اجباری	امکان انتخاب الگو از جدول متن پیامک پیش فرض

شما در حال ارسال پیامک برای CR۲۵۷۰۳ هستید



گیرندگان...



عنوان

متن پیام...

۶۶/۱

انصراف

ارسال

سند تحلیل سامانه

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸

پیوست: ندارد

طبقه‌بندی:

شناسه سند:

ایجاد و ارسال فرم پیگیری:

پس از ارسال پیامک، کاربر واحد کنترل و پایش پس از تخصیص رخداد به خود (دریافت تیکت) یکی از این دو اقدام را انجام می دهد؛ یا رخداد را تعیین وضعیت نموده و خاتمه می دهد(بستن تیکت)؛ یا برای رخداد فرم های پیگیری ایجاد نموده و برای متولیان عملیاتی سامانه/سرویس ارسال می نماید.

جدول فرم پیگیری

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
شماره فرم	عدد	اجباری	
دریافت کننده	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول کاربران
پاسخ دهنده	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول کاربران
علت رخداد	متن	اختیاری	
نحوه رفع اشکال	متن	اختیاری	
اقدامات پیشگیرانه	متن	اختیاری	

بستن تیکت

ارجاع

رها سازی تیکت

گیرندگان

ارسال به

جایگاه سازمانی

۳۴

۳۵

۴۲

۳۲

۲۹

۷۵

۴۱

۳۶

۶۷

۴۹

۱۳۴

ارسال

انصراف

در این قسمت می توانید موارد پیگیری شده را ثبت نمایید...

درج کماخت

دریافت، ارجاع و پاسخ به فرم پیگیری:

رئیس گروه عملیات سامانه یا خدمتی (Service) که رخداد بر روی آن واقع شده است، فرم پیگیری ایجاد شده توسط کارشناسان پایش را دریافت کرده و شخصاً اقدام به پاسخگویی نموده یا به کارشناسان خود جهت پاسخگویی ارجاع می دهد. در هر دو حالت فرم پس از ثبت پاسخ به کارشناسان کنترل و پایش عودت داده خواهد شد.

۵. تحلیل وضعیت مطلوب (نیازمندی مشتری):

ردیف

عناوین فعالیت جدید / اصلاحی

وضعیت موجود

نوع کاربر (ادمین / کاربر عادی و ...)

۱	ثبت رخداد	ثبت تیکت	کاربر عادی (کاربر پایش)
۲	اطلاع رسانی	ارسال پیامک	کاربر عادی (کاربر پایش)
۳	فرم پیگیری	فرم پیگیری	کاربر عادی (کاربر پایش-کاربر عملیات)
۴	جداول پایه سامانه	بخش مدیریت محتوا	کاربر راهبر

در قسمت جداول پایه ای که سامانه بر مبنای آنها عمل خواهد نمود معرفی می شوند.

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
نام سازمان	متن	اجباری	استفاده کنندگان سرویس
مشتری شرکت	چک باکس	اختیاری	
*نوع سازمان	شناسه	اجباری	چند انتخابی – از جدول موجود در SM
ترتیب نمایش	عدد	اجباری	ترتیب نمایش در لیست

[illegible]

سند تحلیل سامانه

شناسه سند:	طبقه‌بندی:	پیوست: ندارد	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸
------------	------------	--------------	-------------------

جدول سرویس

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
نام سرویس	متن	اجباری	
عبارت اختصاری	متن	اجباری	
*دسته بندی سرویس	شناسه	اجباری	تک انتخابی

*دسته بندی سرویس ها از ابعاد مختلف

عنوان:	
عبارت اختصاری:	
سرشاخه:	یادگی
	✕ ✓
۱۱۹	MO
۱۲۰	MQ
۱۲۱	BS
۱۲۲	MY
۱۲۳	MR
۱۲۴	TF
۱۲۵	DO

items in ۱۲ pages ۱۱۷

Page size 10

۱۱ ۱۰ ۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ...

جدول حوزه اشکال

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
نام حوزه	متن	اجباری	
عبارت اختصاری	متن	اجباری	

سند تحلیل سامانه

شناسه سند: طبقه‌بندی: پیوست: ندارد تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸

تعریف حوزه جدید		به روز رسانی
کد	عنوان	عبارت اختصاری
عنوان:		
عبارت اختصاری:		
✓	✕	
۷	نرم افزار	نرم افزار
۶	شبهه	شبهه
۵	سخت افزار	سخت افزار
۴	Host	Host
۳	پایگاه داده	Database
۲	سرویس	سرویس
۱	ارتباط	ارتباط
items in ۴ pages ۳۷		

جدول نوع اشکال

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
عنوان	متن	اجباری	

تعریف نوع جدید		به روز رسانی
کد	عنوان	TYPE REFCODE
۴	قطعی ارتباط	۱
۵	قطعی سرویس	۲
۶	اختلال ارتباط	۳
۷	اختلال سرویس	۴
۸	رخداد	۵

جدول شرح اشکال - علت پیش فرض

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
سرویس	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول سرویس
نوع اشکال	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول نوع اشکال
حوزه اشکال	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول حوزه اشکال
شرح پیش فرض	متن	اجباری	
علت پیش فرض	متن	اجباری	

سند تحلیل سامانه

شناسه سند:

طبقه‌بندی:

پیوست: ندارد

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸

شرح :	
علت :	
سرویس :	کارت
نوع :	قطعی ارتباط
حوزه :	سخت افزار-HW

ثبت

به روز رسانی

سرویس	نوع	حوزه	
کارت	قطعی ارتباط	NT	ویرایش
کارت	قطعی سرویس	HW	ویرایش
کارت	قطعی سرویس	SW	ویرایش
کارت	قطعی سرویس	DB	ویرایش
کارت	اختلال ارتباط	NT	ویرایش
کارت	اختلال سرویس	HW	ویرایش
کارت	اختلال سرویس	SW	ویرایش
کارت	اختلال سرویس	DB	ویرایش

در حال ویرایش کارت / قطعی ارتباط / NT

عنوان :

وضعیت :

مشخص نشده است. ۲۸۲۵

قطعی پیش بینی نشده، به علت تغییرات فرم شماره X ... ۳۴۳۵

شرح تیکت

تعریف شرح جدید

عنوان :

وضعیت :

قطعی سرویس کارت ۱۰۹۷

قطعی سونچ X سرویس کارت ۱۴۵۰

سند تحلیل سامانه

شناسه سند:	طبقه‌بندی:	پیوست: ندارد	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸
------------	------------	--------------	-------------------

جدول تعریف کد عملیاتی

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
سرویس	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول سرویس
نوع اشکال	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول نوع اشکال
حوزه اشکال	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول حوزه اشکال
کد عملیاتی	متن	اجباری	
توضیحات	متن	اختیاری	

به روز رسانی			
کد	کد عملیاتی	توضیحات	
۲۹۸	MFNT	آیسان / اختلال سرویس / نرم افزار / اختلال سرویس آیسان /	زیرتیک ها
۲۹۷	MFHW	آیسان / اختلال سرویس / نرم افزار / اختلال سرویس آیسان /	زیرتیک ها
۲۹۶	MFDB	آیسان / اختلال سرویس / نرم افزار / اختلال سرویس آیسان /	زیرتیک ها
۲۹۵	MFOS	آیسان / اختلال سرویس / نرم افزار / اختلال سرویس آیسان /	زیرتیک ها
۲۹۴	MFSS	آیسان / اختلال سرویس / نرم افزار / اختلال سرویس آیسان /	زیرتیک ها
۲۸۸	MFSS	بورس / قطعی سرویس / نرم افزار / قطعی سرویس بورس /	زیرتیک ها
۲۸۷	MFSS	بورس / قطعی سرویس / نرم افزار / قطعی سرویس بورس /	زیرتیک ها

سند تحلیل سامانه

طبقه‌بندی:

پیوست: ندارد

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸

شناسه سند:

جدول متن پیامک پیش فرض*

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
سرویس	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول سرویس
نوع اشکال	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول نوع اشکال
حوزه اشکال	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول حوزه اشکال
مشتری	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول مشتری
متن پیش فرض	متن	اجباری	

*مرتبط با فیلد عنوان در ثبت پیامک

جدول نقش ها

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
نام نقش	متن	اجباری	
نقش پایه	شناسه	اختیاری	تک انتخابی - از جدول نقش ها
فعال/غیرفعال	چک باکس	اختیاری	
توضیحات	متن	اختیاری	

+ اضافه کردن Role جدید			
RoleID	RoleName	RoleEnable	به روز رسانی
	 ریشه: انتخاب کنید ☐ RoleEnable		
۱۰۰۵	مدیر پروژه	☒	
۱۰۱۲	مرکز پایش	☒	

جدول نقش - کاربر

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
نام نقش	شناسه	اجباری	تک انتخابی – از جدول نقش ها
لیست کاربران	شناسه	اجباری	چند انتخابی – از جدول کاربران
فعال/غیرفعال	چک باکس	اختیاری	

ردیف	مدخله تعینتی	no_mamati	کارشناس گروه رخداده	کارشناس	عملیات کارت
۲۸۰	شقایق سیدی	☒	☒	کارشناس	عملیات کارت
۲۸۱	مهنا کریمی نژاد	☒	☒	کارشناس	تعطیلات سامانه های جامع چک و اوراق بهادار
۲۸۲	شیدا سلیمی	☒	☒	کارشناس	تعطیلات سامانه های جامع چک و اوراق بهادار
۲۸۳	پیمان سافوری	☒	☒	کارشناس	تعطیلات سامانه های جامع چک و اوراق بهادار
۲۸۴	علیرضا وزرنده	☒	☒	رئیس	تعطیلات سامانه های شعب و واسط بانکی
۲۸۵	اسمان مولایی	☒	☒	کارشناس	یکپارچه پایش و آمار

نام: m_molaei@ssc.co.ir

Page size: 10

۲۲ / ۲۱

جدول دسترسی

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
نام دسترسی	متن	اجباری	

به روز رسانی		اضافه کردن PermissionType جدید	
نوع Permission	کد	نوع Permission	
			☐ ☒
Open	۶۰۲۰		
Attachment	۶۰۲۱		
Change Status	۶۰۲۲		
Copy	۶۰۲۳		
AddSubIncident	۶۰۲۴		

items in ۳ pages ۲۵

۱۰
 Page size
 ۳ ۲ ۱

جدول نقش - دسترسی

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
نام نقش	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول نقش ها
دسترسی	شناسه	اجباری	چند انتخابی - از جدول سطح دسترسی
فعال/غیرفعال	چک باکس	اختیاری	

The screenshot displays a web application interface for role management. On the left, there is a table with columns 'RoleID', 'RoleName', and 'RoleEnable'. The table lists several roles, including 'مدیر پروژه' (Project Manager) and 'مدیر پروژه بانک آینده' (Bank Future Project Manager). A modal window titled 'جزئیات بیشتر' (More Details) is open, showing a tree view of permissions for the role 'مدیر پروژه بانک آینده'. The tree view includes categories like 'مشتریان' (Customers), 'گروه ها' (Groups), 'سرویس ها' (Services), 'کارتهای ها' (Cards), and 'تعیین دسترسی ها' (Access Settings). Under 'تعیین دسترسی ها', there is a list of permissions with checkboxes, including 'جستجو' (Search), 'خروجی اکسل' (Excel Output), 'ManagerReportTracking', 'آمار تراکنش ها' (Transaction Statistics), 'CRUDAmaar', 'ویرایش' (Edit), 'جدید' (New), 'حذف' (Delete), and 'Search'.

جدول نقش - مشتری

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
نام نقش	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول نقش ها
نام مشتری	شناسه	اجباری	چند انتخابی - از جدول مشتری

سند تحلیل سامانه

طبقه‌بندی:

پیوست: ندارد

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸

شناسه سند:

مدیریت دسترسی برای نقش مدیر پروژه بانک

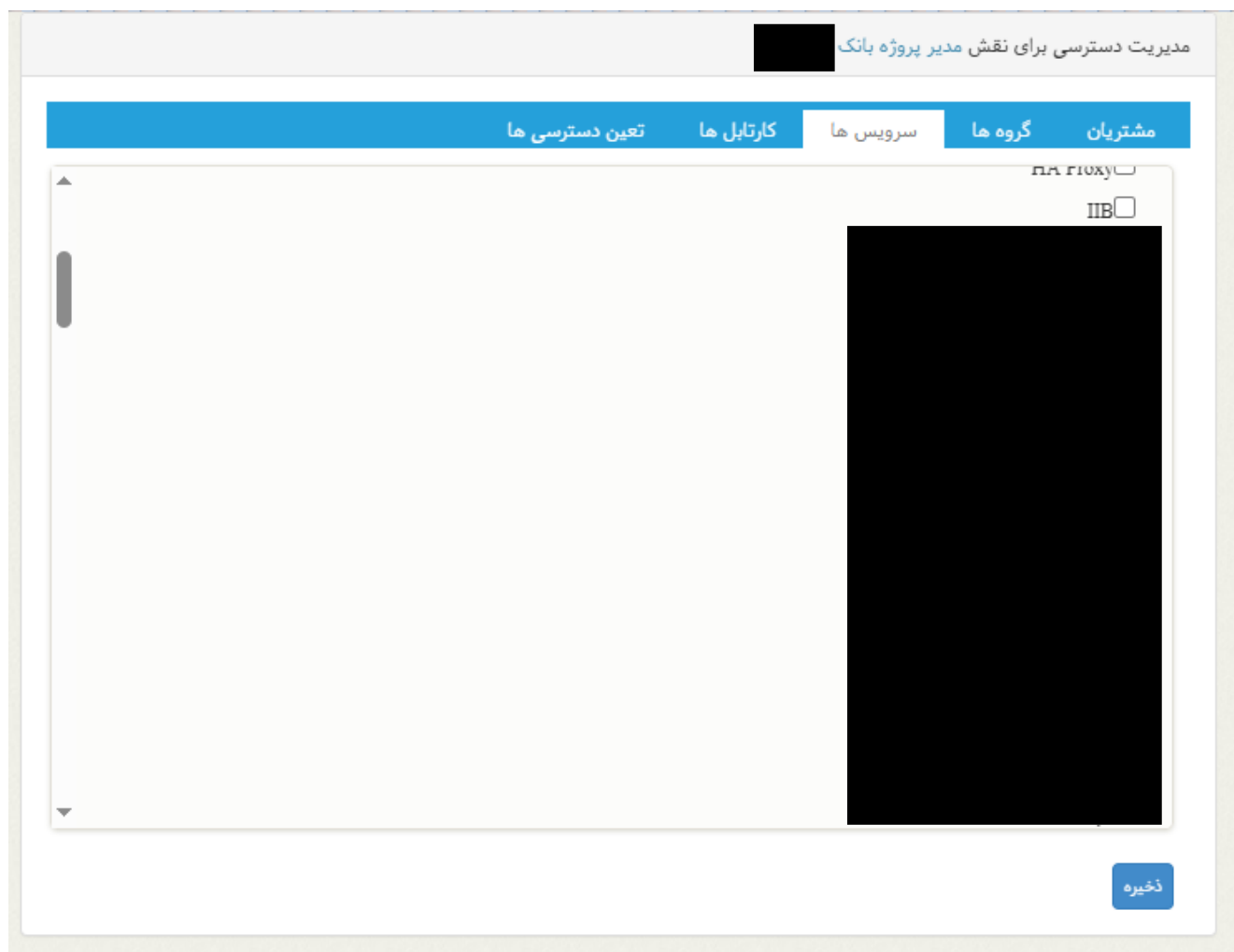
مشتریانگروه‌هاسرویس‌هاکارتابل‌هاتعین دسترسی‌ها

☐ انتخاب همه

ذخیره

جدول نقش - سرویس

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
نام نقش	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول نقش‌ها
نام سرویس	شناسه	اجباری	چند انتخابی - از جدول سرویس



جدول سطح دسترسی

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
نام دسترسی	متن	اجباری	
نوع دسترسی	شناسه	اجباری	تک انتخابی - مقادیر از جدول دسترسی

سند تحلیل سامانه

شناسه سند: طبقه‌بندی: پیوست: ندارد تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸

+ اضافه کردن Permission جدید			
کد	نام Permission	نوع Permission	به روز رسانی
	نام Permission:	NoAction	
۸۲۰	جستجوی پیشرفته		AdvancedSearch
۸۲۱	بازکردن		Open
۸۲۲	ضمیمه		Attachment
۸۲۳	تعیین وضعیت		Change Status
۸۲۴	ایجاد مشابه		Copy
۸۲۵	درج زیرتیکت		AddSubIncident

جدول اعلام کنندگان تیکت

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
اعلام کننده	متن	اجباری	نام و نام خانوادگی
سرویس	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول سرویس ها

+ تعریف اعلام کننده جدید			
کد	عنوان	مربوط به سرویس	به روز رسانی
	عنوان:	مربوط به سرویس: کارت	
۱۷۳			
۱۷۴			
۱۷۵			

جدول منشا رخداد

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
عنوان منشا	متن	اجباری	

جدول تاثیر رخداد

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
------------	----------	----------------	---------

سند تحلیل سامانه

شناسه سند:	طبقه‌بندی:	پیوست: ندارد	تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸
------------	------------	--------------	-------------------

عنوان تاثیر	متن	اجباری	
-------------	-----	--------	--

جدول وضعیت تغییر

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
عنوان وضعیت تغییر	متن	اجباری	

جدول کد عملیاتی

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
کد عملیاتی	متن	اجباری	مطابق قالب کدگذاری (بخش کد گذاری)
سرویس	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول سرویس ها
نوع اشکال	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول نوع اشکال
حوزه اشکال	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول حوزه اشکال
شرح پیش فرض اشکال	شناسه	اجباری	چند انتخابی - از جدول شرح اشکال / علت پیش فرض
علت پیش فرض اشکال	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول شرح اشکال / علت پیش فرض

جدول شیوه اعلام تغییر

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
عنوان	متن	اجباری	شیوه ارسال درخواست تغییر

سند تحلیل سامانه

طبقه‌بندی:

پیوست: ندارد

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸

شناسه سند:

جدول مرجع تغییر

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
عنوان	متن	اجباری	مجوز دهنده تغییر

جدول تغییرات

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
کد تغییر	عدد	اجباری	کد درخواست تغییر در سامانه های متفاوت
سرویس	شناسه	اجباری	چند انتخابی - از جدول سرویس
موضوع	متن	اجباری	
شرح تغییر	متن	اختیاری	
تاریخ شروع	تاریخ	اجباری	تاریخ آغاز اعمال تغییر
تاریخ پایان	تاریخ	اجباری	تاریخ پایان اعمال تغییر
ساعت شروع	زمان	اجباری	زمان شروع (ساعت، دقیقه)
ساعت پایان	زمان	اجباری	زمان پایان (ساعت، دقیقه)
شیوه اعلام	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول شیوه اعلام تغییر
مرجع تغییر	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از جدول مرجع تغییر
معاونت درخواست کننده	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از HRMS
گروه درخواست کننده	شناسه	اجباری	تک انتخابی - از HRMS

جدول تجهیزات

عنوان فیلد	نوع داده	اجباری/اختیاری	توضیحات
عنوان	متن	اجباری	نام تجهیز

۷. الزامات امنیت در باز طراحی جدید

۸. نقش ها و فرایندها

سامانه پایش دارای دو نقش ذیل است:

نقش واحد کنترل و پایش:

مشاهده هر گونه اختلال و یا قطعی در خدمات (Services) در حال ارائه شرکت به مشتریان از سوی کارشناسان گروه کنترل و پایش و یا اعلام آنها توسط گروه های عملیاتی (ذیل معاونت عملیات) به شکل شفاهی از طریق تلفن، می بایست توسط کارشناسان گروه کنترل و

سند تحلیل سامانه

شناسه سند:

طبقه‌بندی:

پیوست: ندارد

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۵/۲۸

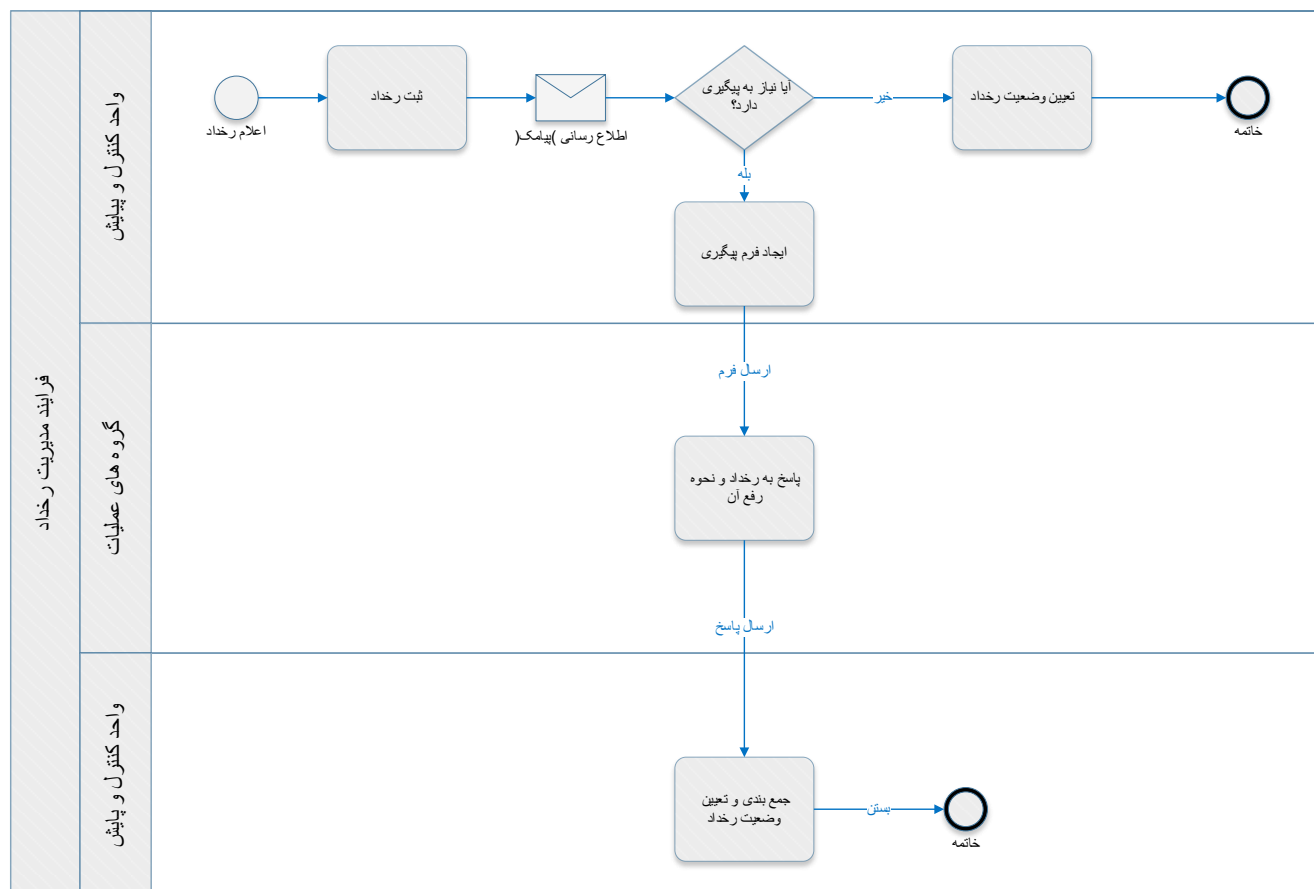
پایش در سامانه مدیریت رخداد با ذکر تاریخ و زمان شروع آن به همراه مشتری و یا مشتریان متأثر، سامانه و یا سرویس، نوع اشکال (اختلال و یا قطعی)، حوزه اشکال و شرح اشکال ثبت و تا زمان رفع اشکال پیگیری خواهد شد. اولین اقدام پس از ثبت رخداد، اطلاع رسانی توسط پیامک به تمامی ذینفعان می باشد.

سپس در صورتی که رخداد بر طرف شود (چه با مشاهده کارشناس واحد پایش، چه با اعلام تلفنی کارشناسان عملیات آن سامانه) تاریخ و زمان پایان رخداد به همراه علت اعلام شده نهایی ثبت شده و رخداد وضعیت خاتمه را خواهد داشت.

نقش واحد پاسخگو به رخداد:

اگر رخداد به تشخیص کارشناسان پایش نیاز به پیگیری داشته باشد، برای آن رخداد فرم و یا فرمهای پیگیری ایجاد به متولیان عملیات آن خدمت (Service) ارسال می شود. متولیان پاسخ های خود را در سه قسمت علت اشکال، نحوه رفع اشکال و اقدامات پیشگیرانه تهیه و به کارشناسان واحد پایش عودت خواهند داد. کارشناسان پایش پس از جمع بندی پاسخ ها رخداد را تعیین وضعیت می نمایند.

نمودار فرایند:



۱. فعالیت ثبت رخداد: ثبت رخداد توسط کارشناسان واحد کنترل و پایش با تکمیل فرم ثبت رخداد و مقادیر آن انجام خواهد شد؛ همچنین امکان ارجاع رخداد به کارشناس دیگر واحد کنترل و پایش به منظور پیگیری وجود دارد؛ در حالتی که رخداد نیاز به فرم پیگیری جهت پاسخگویی نداشته باشد، کارشناس واحد کنترل و پایش وضعیت رخداد را تعیین و آن را خاتمه خواهد داد و در حالتی که رخداد نیاز به فرم پیگیری داشته باشد، کارشناس کنترل و پایش می تواند برای رخداد فرم یا فرم های پیگیری ایجاد نموده و به واحد ای عملیاتی سامانه ای که رخداد بر روی آن واقع شده است ارسال نماید.

۲. فعالیت پاسخ به فرم پیگیری: ابتدا رئیس گروه عملیاتی سامانه فرم پیگیری را دریافت خواهد کرد، سپس علت و نحوه رفع اشکال را درج نموده و یا فرم را برای ثبت پاسخ به کارشناسان خود ارجاع خواهد داد. پس از درج پاسخ فرم را به واحد کنترل و پایش عودت خواهند داد.

۳. فعالیت جمع بندی و تعیین وضعیت رخداد: پس از دریافت پاسخ ها توسط کارشناس واحد کنترل و پایش امکان تعیین وضعیت رخداد و خاتمه وجود دارد.

۹. نقش ها و ذینفعان کلیدی پروژه

نقش در پروژه	نام و نام خانوادگی	شماره تماس	E-mail
مدیر پروژه			
تحلیل کننده	سهراب سپهری	۲۸۸۷	S_sephri@.....CO.IR
نماینده بهره بردار			