

شرایط و الزامات ارائه خدمات پشتیبانی سخت افزار و شبکه توسط شرکت و شرایط نیروهای مقیم

مشخصات شرکت ارائه دهنده خدمات

- شرکت باید دارای گواهینامه تأیید صلاحیت از شورای عالی انفورماتیک حداقل رتبه ۲ و گواهی امنیت افتا باشد.
- دارای سابقه ارائه خدمات مشابه به دانشگاه ها و سازمان های مشابه باشد.
- ارائه رضایت نامه های مکتوب از مراکز قبلی که خدمات مشابه دریافت کرده اند.

مشخصات نیروهای مقیم و تعداد نفرات

- مدرک تحصیلی: حداقل لیسانس در رشته های مرتبط با فناوری اطلاعات، نرم افزار، سخت افزار، شبکه و امنیت اطلاعات، ICT و رشته های مرتبط با کامپیوتر
- سابقه کاری: حداقل ۲ سال سابقه کار مرتبط با پشتیبانی شبکه، سخت افزار و Help Desk
- تعداد نیرو مقیم: ۳ نفر

مدارک فنی و تخصصی :

- مدارک مرتبط با شبکه و سخت افزار مانند Network+، MCSA، MCSE، CCNA، CCNP و سایر مدارک معادل
- داشتن حداقل مدرک CCNA الزامی است.
- آشنایی و تجربه کار با سیستم های مدیریت شبکه و Help Desk
- مهارت های Troubleshooting در شبکه و سخت افزار.
- تسلط بر تجهیزات سیسکو، میکروتیک، فایروال ها و سایر تجهیزات زیرساختی.

شرایط کاری نیروهای مقیم

- ساعت کاری :حضور یک ساعت قبل از شروع ساعت اداری و یک ساعت بعد از پایان ساعت اداری.
- جایگزینی نیرو :در صورت نیاز به تعویض نیرو، شرکت موظف است حداقل یک هفته قبل مدیر فناوری اطلاعات دانشگاه را مطلع کند و نیروی جایگزین باید دارای شرایط تعیین شده باشد.

حضور در شرایط خاص

- در روزهای تعطیل، به‌ویژه در شرایط بد جوی و آلودگی شدید، نیروهای مقیم باید در دانشگاه حضور داشته باشند.
- حضور خارج از زمان‌های تعیین‌شده: در صورت درخواست کارفرما برای حضور کارشناس مقیم خارج از ساعات مشخص‌شده، حضور بر اساس تعرفه مورد توافق ذیل با دانشگاه انجام خواهد شد.

تعهد به اصول امنیتی و حفاظتی

- رعایت استانداردهای امنیت شبکه و اطلاعات مطابق با دستورالعمل‌های دانشگاه.
- حفظ محرمانگی اطلاعات و رعایت پروتکل‌های امنیتی.

سایر موارد مورد نیاز

- ارائه گزارش‌های دوره‌ای شامل وضعیت عملکرد تجهیزات، مشکلات موجود و اقدامات انجام‌شده.
- نگهداری و به‌روزرسانی مستندات شبکه و تجهیزات مرتبط.
- هماهنگی کامل با تیم فناوری اطلاعات دانشگاه برای پشتیبانی سریع و به‌موقع از کاربران.
- ارائه طرح پشتیبانی و بهبود زیرساخت شبکه در بازه‌های زمانی مشخص.
- ارائه برنامه آموزش داخلی به تیم فناوری اطلاعات دانشگاه در صورت نیاز.
- در صورت نیاز به اصلاح یا افزودن موارد دیگر، اطلاع دهید.



توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) Help Deck

- پیمانکار موظف است تمامی درخواست‌ها را در زمان تعیین‌شده رسیدگی کند.
- در صورت بروز مشکل بحرانی، پیمانکار باید در کمتر از ۳۰ دقیقه پاسخ دهد.
- تمامی خدمات باید طبق استانداردهای امنیتی و ITIL انجام شوند.
- پیمانکار موظف است گزارش‌های ماهانه از وضعیت خدمات ارائه کند.

- زمان‌های ذکر شده تقریبی هستند و بسته به پیچیدگی مشکل و نوع سازمان می‌توانند تغییر کنند . مشکلاتی که نیاز به بررسی عمیق دارند، ممکن است به سطوح بالاتر پشتیبانی (L۲, L۳) ارجاع داده شوند که زمان بیشتری می‌طلبد.

ردیف	شرح خدمت	میانگین زمان انجام
۱	پاسخگویی اولیه به درخواست کاربر	۵-۱۰ دقیقه
۲	بررسی و تشخیص اولیه مشکل	۱۰-۲۰ دقیقه
۳	ارائه راهکار یا راهنمایی اولیه	۱۵-۳۰ دقیقه
۴	ارجاع به سطح بالاتر (در صورت نیاز)	۵ دقیقه
۵	پیگیری وضعیت تیکت‌ها	۱۰-۱۵ دقیقه
۶	حل مشکلات نرم افزاری جزئی	۳۰-۶۰ دقیقه
۷	نصب و راه اندازی نرم افزارها	۴۵-۹۰ دقیقه
۸	بررسی و رفع مشکلات سخت افزاری ۰ کیس، لپ تاپ، پرینتر و اسکنر)	۴-۱ ساعت
۹	بررسی و رفع مشکلات اینترنت و شبکه داخلی در دفاتر	۳۰-۱۲۰ دقیقه
۱۰	نصب و بروزرسانی و پشتیبانی از نرم افزارهای آموزشی، اداری و پژوهشی	۳۰-۹۰ دقیقه
۱۱	بازیابی اطلاعات و رفع مشکلات آنتی ویروس و امنیتی سیستم‌ها	۳۰-۶۰ دقیقه
۱۲	مستند سازی مشکلات پر تکرار	۲۰-۶۰ دقیقه
۱۳	ارائه گزارش عملکرد و مستند سازی	۲۰-۴۵ دقیقه