K

TEXNİİ ŞƏRT

**NİS**

Aztelekom MMC

BAKI 2017

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versiya | Tarix(dd.mm.yyyy) | Redaktor | Şərhlər |
| 001 | 26.09.2017 | Məmmədov Yusif  İmamverdiyeva Məhsəti | İlkin versiya. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Adı**: NİS

**Yaradılması üçün əsasnamə**: Texniki şöbənin təqdimatı.

İT dəstək üzrə şöbənin işinin “Nəzarət İstismar Sistemi” vasitəsilə avtomatlaşdırılması üçün

**Texniki Şərt**

İT dəstək üzrə şöbənin işinin “Nəzarət İstismar Sistemi” vasitəsilə avtomatlaşdırılması üçün kompüter avadanlıqlarındakı problemlərin operativ həll edilməsi üçün sifarışçilərin və sifarişçilərdən tapşırıqların toplanması bazasının yaradılması, icraçılara (icraçıların yaradılması) ötürülməsi, nəticə hesabatlarının hazırlanması və işin qiymətləndirilməsi.

**1. Sifarişçilər bazası yaradılmalıdır.**

1.1. Sifarişçilər İT dəstəyə görə ”Aztelekom”MMC-nin bütün şöbələrini əhatə etməlidir.

1.2. Sifarişçi icraçiya (dispetçerə) göndərdiyi emaildə tapşırığı qeyd edə bilər və yaxud telefonla deyə bilər.

**2.Sifarışçilərin icraçilara göndərdikləri tapşırıqlar bazası aşağıdakılardan ibarət olmalıdır.**

2.1. **Kompüterdə problem** (Elektrik şəbəkəsinə qoşulmur,donur və yaxud bloklanır, əlavə proqramlar işləmir, şəbəkəni görmür, monitor işləmir, klaviatura işləmir, mouse işləmir, printerə çap getmir).

2.2. **Kompüter Elektrik şəbəkəsinə qoşulmur** (elektrik kabeli zədələnmiş, gərginlık bloku İşləmir, ana lövhədə problem).

2.3. **Kompüter donur və yaxud bloklanır** (sistem proqramında problem, internetden əlavə proqramlar tam yüklənməmiş, şəbəkəyə qoşula bilmir).

2.4. **Əlavə proqramlar işləmir** (yüklənmiş proqramlar korlanıb, şəbəkədə problem).

2.5. **Şəbəkəni görmür**

Əməliyyat sistemində şəbəkə proqramı (drayver) korlanıb, şəbəkə bağlıdır, düzgün tanıtdırılmayıb və yaxud kabeldə zədələnmə.

2.6. **Monitor işləmir**

elektrik kabelində zədələnmə, monitor zədələnmişdir (qida bloku və yaxud ekranında problem).

2.7. **Klaviatura işləmir** (Klaviatura düzgün qoşulmamışdır, kabelində problem və ya klaviatura zədələnmişdir).

2.8. **Mouse işləmir** (Mouse düzgün qoşulmamışdır, kabelində problem və ya mouse zədələnmişdir).

2.9. **Printerə çap getmir** (Printerdə kağız ilişmişdir, printer bloklanmışdır yaddaşında tapşırıqlar ilişmişdir), kabelində problem və printer zədələnmişdir).

**3. Siifarişçilər (adı soyadı əlaqə tel № email poçtu) yaradılmalıdır.**

3.1. Dispetçer üzrə icraçı (adı soyadı əlaqə tel № email poçtu) yaradılmalıdır.

3.2. İT dəstək üzrə icraçı (adı soyadı əlaqə tel № email poçtu) yaradılmalıdır.

3.3. Təmir üzrə icraçı (adı soyadı əlaqə tel № email poçtu) yaradılmalıdır.

3.4. Qrup rəhbəri (adı soyadı əlaqə tel № email poçtu) yaradılmalıdır.

3.1.1 Sifarişçidən daxil olan tapşırığı dispetçer (avtomatik təyin oluna bilər) müvafiq qaydada qəbul edir və sistem tərəfindən tarix və vaxt avtomatik qoyulur.

3.1.2 Dispetçer **yeni tapşırıq** yaradır (tarix, vaxt avtomatik qoyulur) və İT dəstək üzrə icraçı seçilərək ona göndərilir. İcraçı bu tapşırığı qəbul etdikdə **tapşırıq (y1) (yeni tapşırıq1) icradadır** olur və dispetçer sistemində ekranda **icradadır (İ1) bir bölümdə** göstərilir.

3.2.1 İT dəstək üzrə icraçı tapşırığı tam icra etdikdən sonra (icraçı müvafiq qeydiyatlar aparır) **tapşırıq icra (İ1) olundu** təsdiqlənir və dispetçerdə bu **tapşırıq (1) icra olundu** kimi bağlanır.

3.2.2 İT dəstək üzrə icraçı **tapşırığı (1)** müəyyən səbəblərdən icra edə bilmədikdə məsələn:

Kompüter, monitor təmir olunmalıdır və s. icraçı tapşırıqda əlavə qeydlər etməlidir (məs:bu kompüterin, monitorun inventar №, şöbənin adı, kimə məxsusdur, problem nədir) bu tapşırıq dispetçerə qaytarılır və avadanlıq təmir icraçıya təhvil verir.

3.3.1 Təmir üzrə icraçı **tapşırığı (1)** qəbul edir və dispetçerə **təmirdədir (1)** məlumatı göndərir.

3.3.2 Təmir üzrə icraçı **təmirdədir (1)** kompüteri təmir edir tapşırığın icra olunduğunu (məs:bu kompüterin,monitorun inventar №, şobənin adı, kimə məxsusdur və hansı detalların dəyişdirilməsi barədə əlavə qeydiyyatlar aparmaqla) **təmir (1) olundu** dispetçerə məlumatı göndərir.

3.3.3 Təmir üzrə icraçı **təmirdədir (1)** tapşırığı müəyyən səbəblərdən icra edə bilmirsə məsələn hər hansı detalın alınması və yaxud kompüterin başqa servis xidmətində təmir olunmasına ehtiyac olduğunu təyin edirsə təmir üzrə icraçı (kompüterin,monitorun inventar №, şobənin adı, kimə məxsusdur və hansı detalların dəyişdirilməsi barədə əlavə qeydiyyatlar aparmaqla) kömpüter və s. **təmirdə (1) davam edir** məlumatı dispetçerə göndərir və dispetşerdə bu məlumatı **icra olunmaqdadır (1)** tapşırığıqrup rəhbərinə göndərir.

* + 1. Qrup rəhbəri, **icra olunmaqdadır (1)** tapşırıqda hansı detalın alınması və yaxud avadanlığın başqa servisdə təmir olunması barədə təqdimatı tərtib edır və rəhbərliklə razılaşdırır çap edir, müvafiq şöbəyə göndərir və həmçının dispetçerə məlumatı **təmirlə əlaqədar icra olunmaqdadır** göndərir.
    2. Qrup rəhbəri, **təmirlə əlaqədar icra olunmaqdadır** tapşırığı nəzarətdə saxlayır və detal alındıqdan sonra detalın hansı şöbəyə aid olduğu və şöbə tərəfindən təqdimat yazılıb detalın müvafiq şöbədən götürülməsi, təmir qurupuna verilməsi və təmir qrupu tərəfindən bu detalın dəyişdirilməsi və yaxud başqa servisdə təmir olunan avadanlıqlardakı dəyişilikləri **“Aztelekom” MMC-nin kompüter bazası**nda (bu əməliyyat müvafiq bazaya əsasən tarixi və vaxtı göstərilməklə avtomatik də aparıla bilər) aparır.
    3. Qrup rəhbəri nəticə hesabatlarını hazırlamaq və işin qiymətləndirilməsi üçün aşağıdakı analizlərə malik olmalıdır.

1. Siifarişçilərin adı soyadı göstərilməklə gündəlik və aylıq hesabatı (tarix və saat daxil olmaqla).
2. Dispetçer üzrə adı soyadı göstərilməklə gündəlik və aylıq hesabatı (tarix və saat daxil olmaqla).
3. İT dəsək üzrə adı soyadı göstərilməklə gündəlik və aylıq hesabatı (tarix və saat daxil olmaqla).
4. Təmir üzrə adı soyadı göstərilməklə gündəlik və aylıq hesabatı (tarix və saat daxil olmaqla).
5. a,b,c və d fərqləndirmə cədvəli və qrafiki.

**“Aztelekom” MMC-nin Kompüterlər üzrə bazası** **aşağıdakılardan ibarət olmalıdır**

1. Sıra №
2. Qovşağın adı
3. Şöbənin adı
4. İşçinin adı
5. Kompüterin alındığı tarix
6. İnventar №
7. Kompüterin konfiqurasiyası
8. Hansı detalın adı nə vaxt dəyişdirilməsi tarixi və vaxtı göstərilməlidir.

Qrup rəhbərində proqramın ilk səhifəsində bir sətirdə nəticə hesabatı kimi verilən tapşırıqların gün ərzində **yeni tapşırıq, icrada olan və təmirdədır** sayı göstərilməsi mümkünlüyünə baxılsın.