



مكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار
OFFICE OF THE MINISTER OF STATE AND
GOVERNOR OF DHOFAR

أنظمة الصيانة والدعم الفني

خطة دمج الأنظمة بمكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار وبلدية ظفار

التلخيص

موجز حول مواصفات وخدمات الأنظمة الخاصة بإدارة وتتبع البلاغات وصيانة الأجهزة بمكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار وبلدية ظفار ومن ثم ترشيح النظام الأفضل للاستمرار بعد مرحلة الدمج



تقنية المعلومات
2021



مكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار
OFFICE OF THE MINISTER OF STATE AND
GOVERNOR OF DHOOFAR

الفهرس

الأهداف	2
مهام عمل الصيانة والدعم الفني	2
الأنظمة المستخدمة للصيانة والدعم الفني في مكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار حالياً	3
الأنظمة المستخدمة للصيانة والدعم الفني في بلدية ظفار حالياً	4
أسس الترشيح	5
النظام المرشح	5
الخدمات التي يوفرها النظام المرشح	5
الاجراء المطلوب لتوحيد النظام	5
الصعوبات المتوقعة لتفعيل النظام	5
التكلفة التقديرية للترقية النظام	5
المدة المتوقعة لتفعيل النظام بعد الدمج	6
مسار طلب الخدمة للنظام المرشح	6



الأهداف

تحقيق خطة دمج وتوحيد انظمة ادارة الأجهزة وتتبع البلاغات الفنية لمكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار وبلدية ظفار واستخدام النظام الأفضل مع مراعات التطور المستقبلي والتوسع الكبير للأنظمة والأجهزة بعد الدمج.

مهام عمل الصيانة والدعم الفني

لكي نحسن اختيار الأنظمة المناسبة للصيانة والدعم الفني في المرحلة القادمة يجب علينا تحديد ودراسة المهام والمسؤوليات للصيانة والدعم الفني اتجاه جميع بلاغات تقنية المعلومات، لذا يشرح الجدول التالي خدمات الصيانة والدعم الفني:

خدمات الصيانة والدعم الفني بتقنية المعلومات					
م	التصنيف	نوع الخدمة	المسار	المسؤول عن الخدمة	إمكانية التحويل إلى
1	طلبات الحاسب الآلي	طلب دعم فني لجهاز حاسب آلي	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	ورشة الصيانة
2		طلب نقل جهاز	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	ورشة الصيانة
3		طلب استبدال جهاز	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	ورشة الصيانة
4		طلب جهاز جديد	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	دائرة الشؤون المالية
5	طلبات ملحقات الحاسب الآلي	طلب أحبار	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من ورشة الصيانة > تسليم وأغلاق الطلب	ورشة الصيانة	دائرة الشؤون المالية
6		طلب دعم فني لطابعة/آلة تصوير/سكانر	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	ورشة الصيانة
7		طلب نقل طابعة/آلة تصوير/سكانر	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	ورشة الصيانة
8		طلب استبدال طابعة/آلة تصوير/سكانر	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	ورشة الصيانة / دائرة الشؤون المالية
9		طلب جديد طابعة/آلة تصوير/سكانر	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	دائرة الشؤون المالية
10	أخرى	طلب إضافة نقطة شبكة	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تشغيل الخدمات الالكترونية
11		طلب اجهزة مساحات تخزينية محمولة	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تشغيل الخدمات الالكترونية
12		طلب بريد إلكتروني جديد	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تشغيل الخدمات الالكترونية
13		طلب تعديل بيانات مستخدم	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تشغيل الخدمات الالكترونية
14		طلب إضافة/تعديل صلاحيات مستخدم	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تشغيل الخدمات الالكترونية
15		طلب مستخدم شبكة جديد	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تشغيل الخدمات الالكترونية
16		طلب استخدام الشبكة بعد اوقات الدوام الرسمي.	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تشغيل الخدمات الالكترونية
17		طلب استخدام مساحة تخزينية في الشبكة	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تشغيل الخدمات الالكترونية
18		طلب زيادة المساحة التخزينية في الشبكة	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تشغيل الخدمات الالكترونية
19		طلب تعديل في أنظمة وبرامج البلدية	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تصميم وتطوير نظم المعلومات
20		طلب إضافة في أنظمة وبرامج البلدية	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تصميم وتطوير نظم المعلومات
21		طلب تصميم نظام/برامج جديد	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تصميم وتطوير نظم المعلومات
22		طلب انشاء مستخدم جديد في أنظمة/برامج البلدية	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تصميم وتطوير نظم المعلومات
23		طلب تعديل/إضافة صلاحية مستخدم في أنظمة البلدية	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تصميم وتطوير نظم المعلومات
24		طلب دعم فني في البوابة الالكترونية	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تطوير البوابة الإلكترونية
25		طلب مستخدم جديد في البوابة الالكترونية	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تطوير البوابة الإلكترونية
26		طلب تعديل/إضافة صلاحية مستخدم في البوابة الالكترونية	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تطوير البوابة الإلكترونية
27		طلب شراء تراخيص/ ملحقات / برمج حاسب آلي	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من ورشة الصيانة > تسليم وأغلاق الطلب	ورشة الصيانة	دائرة الشؤون المالية
28		طلب دعم فني في قاعة اجتماعات	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	لا يوجد
29		طلب دعم فني لجهاز البصمة	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تشغيل الخدمات الالكترونية
30		طلب دعم فني للشبكة الاسلكية	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تشغيل الخدمات الالكترونية
31		طلب دعم فني لخدمات بوابة بلدية ظفار الالكترونية	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	الشؤون الصحية / الهندسية / الدخل والاستثمار
32		طلب دعم فني للهاتف الرقمي	انشاء الطلب من البوابة عن طريق المستخدم < مراجعة الطلب من فريق الدعم الفني > إغلاق الطلب	الدعم الفني	تشغيل الخدمات الالكترونية



الأنظمة المستخدمة للصيانة والدعم الفني في مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار حالياً

1. نظام البلاغات (داخلي)

مستخدمين النظام: (قسم البلاغات والمتابعة، الدعم الفني، الصيانة، قسم التشغيل، قسم تطوير النظم، الإدارة)

الخدمات المتوفرة	
تتبع وإدارة البلاغات	✓
تحويل البلاغات بين المستخدمين	✓
طلبات الكترونية لكل الخدمات التي تقدمها تقنية المعلومات	✗
تسجيل ذاتي للبلاغ	✗
توفير الدردشة مع مقدم الطلب/ بين فريق العمل/ رد تلقائي	✗
استلام بلاغات المستخدمين (موظف)	✓
استلام بلاغات المراجعين (غير موظف) لبوابة البلدية	✗
إدارة أصول الجهة (أجهزة/ طابعات ..الخ)	✓
تنفيذ أوامر إدارة حسابات المستخدمين (ActiveDirectory)	✗
إدارة الرخص (أوتوكاد/ فوتوشوب/ ويندوز الخ) تلقائي	✗
الدخول للجهاز عن بعد (من داخل الشبكة)	✗
الدخول للجهاز عن بعد (من خارج الشبكة)	✗
تنزيل أنظمة التشغيل عن بعد	✗
تنزيل البرامج والتطبيقات عن بعد	✗
إدارة أوامر تحديث الأنظمة والبرامج	✗
تسجيل جلسات الدعم عن بعد (فيديو)	✗
نظام إدارة مخازن تقنية المعلومات	✓
تتبع صرف طلبات الاحبار	✗
ترقيم وتتبع الأجهزة بالباركود	✗
توفر تطبيق للهواتف الذكية	✗
تنبيهات للبلاغات (SMS/email/app notifications)	✓
تنبيهات بحالة الأجهزة والاعطال	✗
متابعة مستوى الاحبار في الطابعات	✗
تقارير مباشرة تلقائية	✓

نوع الرخصة: ملك

الملاحظات: يمكن تطوير الخدمات في النظام لإضافة بعض الخدمات أعلاه

2. Microsoft Endpoint Manager

مستخدمين النظام: (قسم البلاغات والمتابعة)

الخدمات المتوفرة	
تتبع وإدارة البلاغات	✗
تحويل البلاغات بين المستخدمين	✗
طلبات الكترونية لكل الخدمات التي تقدمها تقنية المعلومات	✓
تسجيل ذاتي للبلاغ	✗
توفير الدردشة مع مقدم الطلب/ بين فريق العمل/ رد تلقائي	✗
استلام بلاغات المستخدمين (موظف)	✗
استلام بلاغات المراجعين (غير موظف) لبوابة البلدية	✗
إدارة أصول الجهة (أجهزة/ طابعات ..الخ)	✗
تنفيذ أوامر إدارة حسابات المستخدمين (ActiveDirectory)	✗
إدارة الرخص (أوتوكاد/ فوتوشوب/ ويندوز الخ) تلقائي	✗
الدخول للجهاز عن بعد (من داخل الشبكة)	✓
الدخول للجهاز عن بعد (من خارج الشبكة)	✗
تنزيل أنظمة التشغيل عن بعد	✓
تنزيل البرامج والتطبيقات عن بعد	✓
إدارة أوامر تحديث الأنظمة والبرامج	✓
تسجيل جلسات الدعم عن بعد (فيديو)	✗
نظام إدارة مخازن تقنية المعلومات	✗
تتبع صرف طلبات الاحبار	✗
ترقيم وتتبع الأجهزة بالباركود	✗
توفر تطبيق للهواتف الذكية	✗
تنبيهات للبلاغات (SMS/email/app notifications)	✗
تنبيهات بحالة الأجهزة والاعطال	✗
متابعة مستوى الاحبار في الطابعات	✗
تقارير مباشرة تلقائية	✗

نوع الرخصة: دائمة

الملاحظات: يستخدم فقط للدخول للأجهزة عن بعد



الأنظمة المستخدمة للصيانة والدعم الفني في بلدية ظفار حالياً

1. نظام البلاغات (داخلي)

مستخدمين النظام: (الدعم الفني عن بعد، الدعم الفني، الصيانة، قسم التشغيل، قسم تطوير النظم، الإدارة، الموظفين)

الخدمات المتوفرة	
✓ تتبع وإدارة البلاغات	✗ تنزيل أنظمة التشغيل عن بعد
✓ تحويل البلاغات بين المستخدمين	✗ تنزيل البرامج والتطبيقات عن بعد
✓ طلبات الكترونية لكل الخدمات التي تقدمها تقنية المعلومات	✗ إدارة أوامر تحديث الأنظمة والبرامج
✓ تسجيل ذاتي للبلاغ	✗ تسجيل جلسات الدعم عن بعد (فيديو)
✗ توفير الدردشة مع مقدم الطلب/ بين فريق العمل/ رد تلقائي	✓ نظام إدارة مخازن تقنية المعلومات
✓ استلام بلاغات المستخدمين (موظف)	✗ تتبع صرف طلبات الاحبار
✗ استلام بلاغات المراجعين (غير موظف) لبوابة البلدية	✓ ترقيم وتتبع الأجهزة بالباركود
✓ إدارة أصول الجهة (أجهزة/ طابعات ..الخ)	✗ توفر تطبيق للهواتف الذكية
✗ تنفيذ أوامر إدارة حسابات المستخدمين (ActiveDirectory)	✗ تنبيهات للبلاغات (SMS/email/app notifications)
✗ إدارة الرخص (أوتوكاد/ فوتوشوب/ ويندوز الخ) تلقائي	✗ تنبيهات بحالة الأجهزة والاعطال
✗ الدخول للجهاز عن بعد (من داخل الشبكة)	✗ متابعة مستوى الاحبار في الطابعات
✗ الدخول للجهاز عن بعد (من خارج الشبكة)	✓ تقارير مباشرة تلقائية

نوع الرخصة: دائمة

الملاحظات: لا يمكن تطوير الخدمات في النظام حالياً وذلك لعدم انتهاء الشركة من التسليم النهائي

2. نظام تتبع صرف الأخبار (داخلي)

مستخدمين النظام: (الدعم الفني عن بعد، الدعم الفني، الصيانة، الموظفين)

الخدمات المتوفرة	
✗ تتبع وإدارة البلاغات	✗ تنزيل أنظمة التشغيل عن بعد
✗ تحويل البلاغات بين المستخدمين	✗ تنزيل البرامج والتطبيقات عن بعد
✗ طلبات الكترونية لكل الخدمات التي تقدمها تقنية المعلومات	✗ إدارة أوامر تحديث الأنظمة والبرامج
✗ تسجيل ذاتي للبلاغ	✗ تسجيل جلسات الدعم عن بعد (فيديو)
✗ توفير الدردشة مع مقدم الطلب/ بين فريق العمل/ رد تلقائي	✗ نظام إدارة مخازن تقنية المعلومات
✗ استلام بلاغات المستخدمين (موظف)	✓ تتبع صرف طلبات الاحبار
✗ استلام بلاغات المراجعين (غير موظف) لبوابة البلدية	✗ ترقيم وتتبع الأجهزة بالباركود
✗ إدارة أصول الجهة (أجهزة/ طابعات ..الخ)	✗ توفر تطبيق للهواتف الذكية
✗ تنفيذ أوامر إدارة حسابات المستخدمين (ActiveDirectory)	✗ تنبيهات للبلاغات (SMS/email/app notifications)
✗ إدارة الرخص (أوتوكاد/ فوتوشوب/ ويندوز الخ) تلقائي	✗ تنبيهات بحالة الأجهزة والاعطال
✗ الدخول للجهاز عن بعد (من داخل الشبكة)	✗ متابعة مستوى الاحبار في الطابعات
✗ الدخول للجهاز عن بعد (من خارج الشبكة)	✓ تقارير مباشرة تلقائية

نوع الرخصة: ملك

الملاحظات: لغة البرمجة للنظام قديمة جداً

3. ManageEngine ServiceDesk Plus

مستخدمين النظام: (الدعم الفني عن بعد، فريق التراخيص البلدية، فريق عقود البلدية، الدعم الفني، الصيانة، قسم التشغيل، قسم تطوير

النظم، الإدارة، الموظفين، المراجعين)

الخدمات المتوفرة	
✓ تتبع وإدارة البلاغات	✓ تنزيل أنظمة التشغيل عن بعد
✓ تحويل البلاغات بين المستخدمين	✓ تنزيل البرامج والتطبيقات عن بعد
✓ طلبات الكترونية لكل الخدمات التي تقدمها تقنية المعلومات	✓ إدارة أوامر تحديث الأنظمة والبرامج
✓ تسجيل ذاتي للبلاغ	✓ تسجيل جلسات الدعم عن بعد (فيديو)
✗ توفير الدردشة مع مقدم الطلب/ بين فريق العمل/ رد تلقائي	✓ نظام إدارة مخازن تقنية المعلومات
✓ استلام بلاغات المستخدمين (موظف)	✓ تتبع صرف طلبات الاحبار
✗ استلام بلاغات المراجعين (غير موظف) لبوابة البلدية	✓ ترقيم وتتبع الأجهزة بالباركود
✓ إدارة أصول الجهة (أجهزة/ طابعات ..الخ)	✓ توفر تطبيق للهواتف الذكية
✓ تنفيذ أوامر إدارة حسابات المستخدمين (ActiveDirectory)	✓ تنبيهات للبلاغات (SMS/email/app notifications)
✓ إدارة الرخص (أوتوكاد/ فوتوشوب/ ويندوز الخ) تلقائي	✓ تنبيهات بحالة الأجهزة والاعطال
✓ الدخول للجهاز عن بعد (من داخل الشبكة)	✓ متابعة مستوى الاحبار في الطابعات
✗ الدخول للجهاز عن بعد (من خارج الشبكة)	✓ تقارير مباشرة تلقائية

نوع الرخصة: تجديد سنوي

الملاحظات: يتم الان ترقية النظام الى النسخة السحابية (cloud) لتوفير الخدمات الثلاث المتبقية أعلاه لبلاغات بوابة بلدية ظفار الالكترونية.



أسس الترشيح

توحيد جميع الأنظمة في نظام واحد

بناء على الخدمات التي توفرها الأنظمة حالياً في مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار وبلدية ظفار الخاصة بالصيانة والدعم الفني، ومهام عمل الصيانة والدعم الفني وهي متابعة جميع بلاغات خدمات تقنية المعلومات، وسعيًا لتطوير الأنظمة للصيانة والدعم الفني وعدم الاكتفاء بمستوى الخدمة الحالي، يبرز ترشيح الأنظمة الأكثر كفاءة وقدرة على تسهيل ورفع مستوى الصيانة والدعم الفني إلى أعلى الدرجات مواكباً التطورات بأحدث التقنيات.

لذا يكون النظام المرشح هو نظام ManageEngine ServiceDesk Plus كنظام معتمد للصيانة في مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار بعد الدمج، كونه نظام متكامل يوفر جميع الخدمات المطلوبة وحاصل على تصنيف عالمي كما أنه يغني عن استخدام أي نظام آخر.

النظام المرشح

م	النظام	العمل	التواجد حالياً	الجاهزية	الملاحظات
1	ManageEngine ServiceDesk Plus	نظام دعم فني متكامل	بلدية ظفار	يعمل	يتطلب ترقية إلى رخصة دائمة

الخدمات التي يوفرها النظام المرشح

✓	تتبع وإدارة البلاغات	✓	تنزيل أنظمة التشغيل عن بعد
✓	تحويل البلاغات بين المستخدمين	✓	تنزيل البرامج والتطبيقات عن بعد
✓	طلبات الكترونية لكل الخدمات التي تقدمها تقنية المعلومات	✓	إدارة أوامر تحديث الأنظمة والبرامج
✓	تسجيل ذاتي للبلاغ	✓	تسجيل جلسات الدعم عن بعد (فيديو)
✓	توفير الدردشة مع مقدم الطلب/ بين فريق العمل/ رد تلقائي	✓	نظام إدارة مخازن تقنية المعلومات
✓	استلام بلاغات المستخدمين (موظف)	✓	تتبع صرف طلبات الاحبار
✓	استلام بلاغات المراجعين (غير موظف) لبوابة البلدية	✓	ترقيم وتتبع الأجهزة بالباركود
✓	إدارة أصول الجهة (أجهزة/ طابعات .. الخ)	✓	توفر تطبيق للهواتف الذكية
✓	تنفيذ أوامر إدارة حسابات المستخدمين (ActiveDirectory)	✓	تنبيهات للبلاغات (SMS/email/app notifications)
✓	إدارة الرخص (أوتوكاد/ فوتوشوب/ ويندوز الخ) تلقائي	✓	تنبيهات بحالة الأجهزة والاعطال
✓	الدخول للجهاز عن بعد (من داخل الشبكة)	✓	متابعة مستوى الاحبار في الطابعات
✓	الدخول للجهاز عن بعد (من خارج الشبكة)	✓	تقارير مباشرة تلقائية

الاجراء المطلوب لتوحيد النظام

- توحيد النطاق (Domain) بين البلدية والمكتب إلى msgd.local (ضمن خطة دمج البنية الأساسية).
- ترقية النظام المرشح من رخصة تجديد سنوي إلى رخصة دائمة.
- ترقية عدد الأجهزة وعدد حسابات الإدارة من (الرخصة الحالية 1500 جهاز و 10 حسابات إدارة) إلى (3000 جهاز و 35 حساب إدارة).
- توزيع ملف الربط على جميع الأجهزة (عن طريق الشبكة أو بشكل مباشر لكل جهاز).
- التدريب على النظام.

الصعوبات المتوقعة لتفعيل النظام

- تشكيل فريق لتفعيل النظام في جميع المواقع التابعة لمكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار (تم الانتهاء في بلدية ظفار).

التكلفة التقديرية للترقية النظام

بما أن النظام المرشح يعمل حالياً كرخصة تجديد سنوي في شبكة البلدية، يفضل ترقية رخصة النظام الموجود حسب حاجة الدمج كالتالي:

م	الاجراء	التكلفة التقديرية	الملاحظات
1	ترقية الرخصة الحالية من تجديد سنوي إلى دائم	10,000 ريال عماني	
2	ترقية عدد الأجهزة وعدد حسابات الإدارة	5,000 ريال عماني	
	المجموع	15,000 ريال عماني	



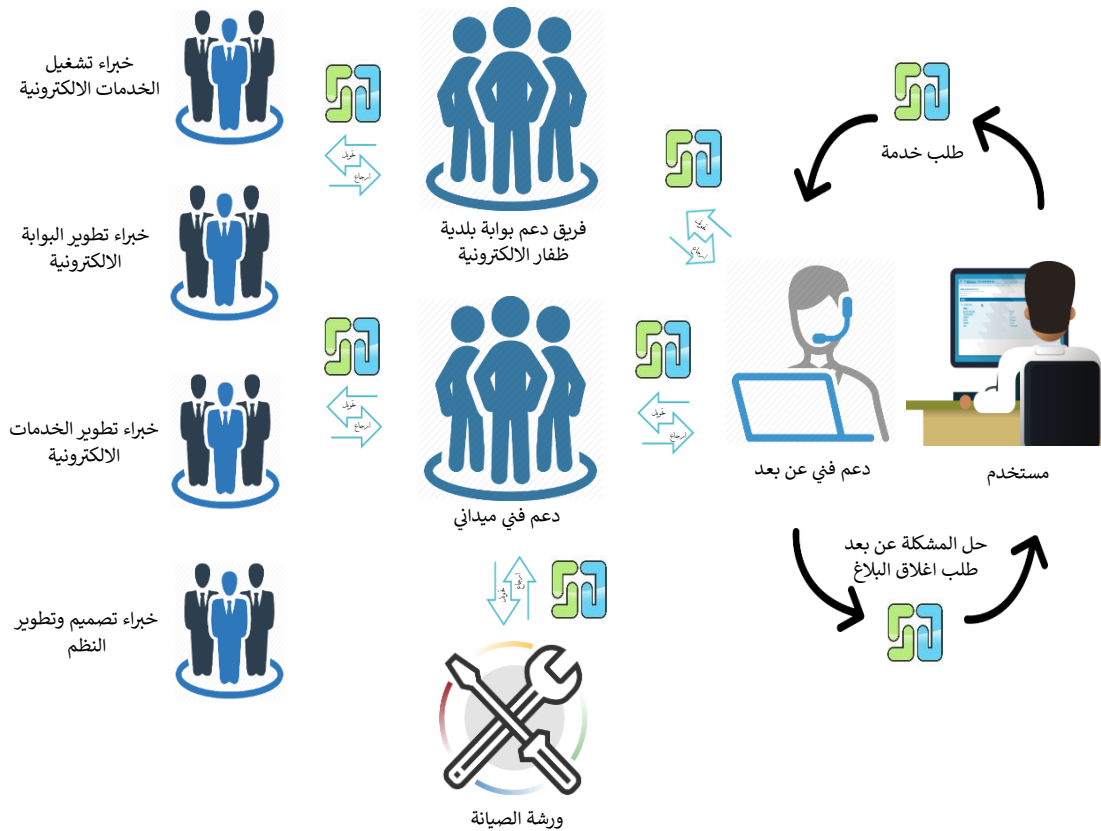
المدة المتوقعة لتفعيل النظام بعد الدمج

بما ان النظام المرشح مفعّل الان في شبكة البلدية وقد تم ربط جميع الأجهزة بالنظام فان اعمال تفعيله في شبكة مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار سيكون بشكل أسرع وأسهل، الجدول التالي يوضح خطة التفعيل:

م	الاعمال	المدة الزمنية المتوقعة	الملاحظات
1	ربط نطاق الشبكة omsgd.local	-- يوم	حسب خطة دمج البنية الاساسية
2	ترقية الرخصة وعدد المستخدمين	21 يوم	يعتمد على الموافقة المالية
3	تفعيل ملف الربط على الأجهزة	30 يوم	تم الانتهاء من أجهزة البلدية (يبدأ بأجهزة المكتب بعد ربط نطاق الشبكة)

مسار طلب الخدمة للنظام المرشح

يوضح الشكل التالي مسار الخدمة والبرامج المستخدمة لكل مرحلة من مراحل العمل في الصيانة والدعم الفني.



البرامج المستخدمة في المسار:



1. ManageEngine ServiceDesk Plus