

## بیانیه توافق سطح خدمات SLA

فرآیند درخواست خرید تجهیزات کامپیوتری - شهرداری مرکز

### مقدمه

شهرداری زنجان جهت تسهیل در امر خدمت رسانی، نسبت به بررسی فرآیند اجرای کار خدمت "درخواست خرید تجهیزات کامپیوتری در شهرداری مرکز" اقدام و گردش کار ارائه خدمت بین واحد های سازمانی مختلف را بر اساس مدل های علمی و BPMN در چارچوب فرآیند مدل سازی و طراحی نموده است بخشی از فرآیند به صورت الکترونیکی و بخشی به صورت غیر الکترونیکی انجام می پذیرد بدیهی است بازبینی در مفاد این توافقنامه بر اساس نظرات جمع آوری شده و طرح در جلسات بهبود فرآیندهای شهرداری انجام خواهد شد.

### هدف

این توافقنامه با هدف تضمین کیفیت ارائه خدمت و شفافیت و تسریع در فرآیند گردش کار مورد توافق قرار می گیرد.

### مسئولیت

شهرداری زنجان موافقت می نماید که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

درخواست خرید متقاضی در خصوص تجهیزات کامپیوتری پس از اخذ تأییدیه مدیر مربوطه به حوزه اموال و انبار ارسال می گردد پس از کنترل رئیس اداره اموال و انبار و عدم موجودی اجناس در انبار و پس از اخذ تأییدیه معاون سازمان فاوا و در صورت نیاز کارشناس آی تی حراست، توسط رئیس اداره تدارکات جهت برآورد قیمت به کارپرداز مربوطه ارجاع داده می شود. مدیریت برنامه و بودجه با توجه به قیمت برآوردی نسبت به تأمین اعتبار در ردیف بودجه ای مربوطه اقدام و سپس به مدیریت مالی ارسال می نماید. پس از کنترل انجام خرج توسط حوزه مالی، در نهایت با توجه به سقف و نصاب معاملات کوچک و متوسط و معاملات عمده و پس از اخذ امضاهای مجاز (معاون مالی و اقتصادی و یا شهردار) به حوزه تدارکات و یا اداره عقد قراردادها ارسال می گردد.

### تعهدات متقابل خدمت گیرنده و خدمت دهنده

نقش و مسئولیت هریک از حوزه های دخیل در فرآیندها احصا و در قالب نمودارهای BPMN ترسیم شده است که هریک می بایست متعهد به اجرای دقیق وظایف خود در چارچوب قانونی بدون کم و کاست باشند.

### هزینه ها و پرداخت ها

ارائه این خدمت فاقد هزینه در مرحله درخواست می باشد.

### دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا ویرایش مجدد اعتبار دارد.

### خاتمه توافقنامه

فرآیند با ثبت درخواست خرید حوزه های متقاضی شروع و با ارسال نامه به تدارکات و یا اداره عقد قراردادها به اتمام می رسد. (پایان این فرآیند و ارسال پیام به شروع فرآیندی دیگر)