

بیانیه توافق سطح خدمات SLA

فرآیند درخواست خرید تجهیزات کامپیوتری - سازمان ها

مقدمه

شهرداری زنجان جهت تسهیل در امر خدمت رسانی، نسبت به بررسی فرآیند اجرای کار خدمت " درخواست خرید تجهیزات کامپیوتری در سازمان ها " 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 کالای متقاضی در خصوص تجهیزات کامپیوتری پس از اخذ تأییدیه مدیر یا رئیس مربوطه به امور اداری و مالی ارسال می گردد پس از کنترل انباردار و اطمینان از عدم موجودی اجناس در انبار و پس از اخذ تأییدیه معاون سازمان فاوا و در صورت نیاز کارشناس آی تی حراست، نسبت به برآورد قیمت توسط کارپرداز و انجام تامین اعتبار در سیستم توسط کارشناسان مالی اقدام و با تأیید رئیس اداره به مدیریت برنامه و بودجه جهت کنترل تامین اعتبار انجام شده ارسال می گردد در نهایت با توجه به سقف و نصاب معاملات کوچک و متوسط و معاملات عمده، پس اخذ امضاهای مجاز (رئیس سازمان، معاون مالی و اقتصادی و یا شهردار) به حوزه کارپردازی و یا واحد حقوقی 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 کارپردازی و یا اداره عقد قراردادها به اتمام می رسد. (پایان این فرآیند و ارسال پیام به شروع فرآیندی دیگر)