



دستورالعمل :

بروز رسانی و نگهداری سامانه

W-OP-01-000

نام و نام خانوادگی	تهیه کننده	تائید کننده	بررسی کننده	تصویب کننده
مهدی اکبری	وهاب رشت آبادی	مدد کمیلی	سعید رسالی	
سمت	مدیر امور دیسپاچینگ و فوریت‌های برق	معاون بهره برداری و دیسپاچینگ	مدیر دفتر تمنا	مدیرعامل
امضا	تاریخ: ۱۴۰۴/۶/۸	تاریخ: ۱۴۰۴/۶/۸	تاریخ: ۱۴۰۴/۶/۸	تاریخ: ۱۴۰۴/۶/۸



۱- هدف

هدف از این دستورالعمل، رفع مشکلات، بروز رسانی، و نگهداری سامانه ۱۲۱.

۲- دامنه کاربرد

دامنه تعریف شده در خط مشی کیفیت

۳- تعاریف

۳-۱ - سامانه ۱۲۱

به کلیه تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری جهت ثبت و کنترل خاموشی های با برنامه و بی برنامه و همچنین ضبط مکالمات تلفنی و بیسیم و تجهیزات ارسال پیام کوتاه خاموشی می باشد

۳-۲ - ثبت خاموشی

تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری جهت ثبت ONLINE خاموشی های اتفاق افتاده در شبکه به صورت دستی و یا با تماس مشترک دارای قابلیت های گزارش گیری و مشاهده برخط خاموشی های شبکه.

۳-۳ - ضبط مکالمات

تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری جهت ضبط مکالمات تلفنی و بیسیم جهت کنترل های بعدی و با قابلیت لینک با نرم افزار ثبت خاموشی ها

۳-۴ - ارسال پیام کوتاه

تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری جهت ارسال مدت زمان و نوع خاموشی ها به جهت اطلاع پرسنل ذیربط در هر مکان.

۳-۵ - سامانه فوریت های برق مدیریت های تابعه (مرکز ۱۲۱)

مرکز ۱۲۱ نواحی تابعه به منظور پاسخ گویی به مشترکین در زمان بروز خاموشی و ثبت آن در سامانه هم همچنین پیگیری تا حصول نتیجه



۳-۶- مرکز کنترل شبکه

مرکز کنترل شبکه واحدی از امور دیسپاچینگ و فوریت‌های برق بوده که اهداف آن شامل کنترل خاموشی، هماهنگی بر انجام تعمیرات فوق توزیع، کنترل و نگهداری و برروز رسانی سامانه و... می باشد.

۴- شرح عملیات

نگهداری، رفع نواقص و برروز رسانی سامانه ۱۲۱ در مرکز کنترل شبکه و مراکز ۱۲۱ نواحی تابعه شرکت

۴-۱- نگهداری سامانه ۱۲۱

۴-۱-۱ سامانه ۱۲۱ به جهت اینکه پروسه ای ONLINE بوده امکان برروز خطا و عیوب در تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری آن بیشتر می باشد مراحل رفع عیب به فرم زیر خواهد بود

۴-۱-۲ بروز خطای نرم افزاری

در صورت بروز خطای نرم افزاری در مدیریت های تابعه تابعه شرکت اپراتورهای مربوطه ضمن اطلاع به مرکز کنترل شبکه امور دیسپاچینگ با هماهنگی مسئولین بهره برداری و توسط رابطین انفورماتیک نسبت به رفع عیب اقدام خواهند نمود. در صورت عدم حل مشکل با کمک و راهنمایی کارشناسان مرکز کنترل شبکه نسبت به رفع عیب اقدام خواهد شد.

۴-۱-۳- در صورت بروز خطای سخت افزاری در سیستم ۱۲۱ اپراتورهای ناحیه ضمن اطلاع به مرکز کنترل شبکه شرکت هماهنگی مسئولین واحد و رابطین انفورماتیک با راهنمایی کارشناسان مرکز کنترل نسبت به شناسایی مشکل اقدام خواهد شد. چنانچه مشکل سخت افزاری قابل تهیه و نصب در واحد مربوطه امکان پذیر بوده باشد با دستور مدیر واحد و توسط رابط انفورماتیک اقدام می شود در غیر این صورت با هماهنگی مرکز کنترل و توسط دفتر انفورماتیک در محل ستاد رفع عیب خواهد شد. مسئولیت پیگیری تا حصول نتیجه بعهدہ رابطین انفورماتیک می باشد.



۴-۱-۴- در صورتی که خطای اتفاق افتاده در سیستم ۱۲۱ قابل حل توسط مرکز کنترل شبکه و دفتر انفورماتیک نباشد کارشناسان مرکز کنترل ضمن تماس با شرکت ارائه کننده نرم افزار تماس و نسبت به انتقال نوع عیب به کارشناسان پشتیبانی آن شرکت اقدام خواهند نمود مرکز کنترل شبکه مسئولیت پیگیری موضوع تا حصول نتیجه را خواهند داشت.

- تذکر: در زمان تعمیر و رفع عیب سیستم اپراتورهای ۱۲۱ مسئولین واحدها موظف به جایگزین نمودن سیستم دیگری به جهت جلوگیری از بروز وقفه در انجام امور اپراتورها می باشند تا زمانی که سیستم مربوط به اپراتورها رفع عیب و جایگزین گردد .

۴-۱-۵- مسئولیت رفع عیوب اتفاق افتاده در مرکز شرکت با مسئولیت مرکز کنترل شبکه امور دیسپاچینگ و پشتیبانی پرسنلی، سخت افزاری و نرم افزاری دفتر انفورماتیک و آمار خواهد بود.

۵- پروژ رسانی سامانه ۱۲۱

بروز رسانی سامانه ۱۲۱ شامل، نرم افزار ثبت خاموشی ها، نرم افزار ضبط مکالمات ، ارائه شده توسط شرکت پشتیبان و با مسئولیت مرکز کنترل شبکه امور دیسپاچینگ خواهد بود.

۵-۱- با ارائه بسته های بروز شده توسط شرکت پشتیبان مرکز کنترل شبکه مسئولیت اخذ و نصب آن خواهد بود. موارد به روز شده در فرم بروز رسانی ثبت و به امضای کارشناس عمل کننده و مدیر امور دیسپاچینگ خواهد رسید.

۵-۲- در صورت وجود مشکل در بروز رسانی مرکز کنترل شبکه ضمن تماس با شرکت پشتیبان نسبت به رفع نسبت به رفع عیب اقدام خواهد نمود.

۵-۳- در صورت نیاز به تعاریف و یا امکانات جدید در سامانه ۱۲۱ واحد مربوطه ضمن درخواست کتبی با امضای بالاترین مقام آن واحد به امور دیسپاچینگ اعلام می گردد. امور دیسپاچینگ ضمن بررسی درخواست و در صورت عملی و امکان پذیر بودن به شرکت ارائه کننده نرم افزار درخواست را انتقال می دهد تا نسبت به دریافت بسته بروز شده اقدام گردد. مسئولیت پیگیری تا حصول نتیجه با مرکز کنترل شبکه خواهد بود.



۶- بازدید و کنترل و نظارت بر مراکز ۱۲۱

هدف از بازدید از مراکز ۱۲۱ به منظور کنترل نحوه عملکرد و نگهداری تجهیزات سامانه ۱۲۱ در نواحی تابعه شرکت می باشد.

۶-۱- مرکز کنترل شبکه امور دیسپاچینگ مسئولیت نظارت بر مراکز ۱۲۱ نواحی تابعه را دارا بوده و سالانه حداقل ۶ نوبت از مراکز ۱۲۱ مدیریت های تابعه بازدید و چک لیست هارا پر خواهند نمود. در صورت بروز هرگونه ناهماهنگی و مشکل ضمن گزارش به مدیریت واحد مربوطه و مدیر امور دیسپاچینگ نسبت به رفع نواقص پیگیری خواهند نمود. مسئولیت پیگیری با مرکز کنترل شبکه و رفع نواقص با مسئولیت واحد مربوطه خواهد بود. چک لیست های پر شده بعد از بررسی مدیر امور دیسپاچینگ و امضاء آن در سوابق مراکز ۱۲۱ نگهداری خواهند شد.

تذکر: در صورت وجود مشکل بازدید از مدیریت ها زود تر از برنامه انجام خواهد گرفت.

۵- مسئولیت ها:

۷-۱- مدیر امور دیسپاچینگ

مسئولیت مرکز کنترل شبکه را عهده دار خواهد بود.

۷-۲- مدیریت های نواحی تابعه

مسئولیت نظارت بر مراکز ۱۲۱ را عهده دار می باشد

۷-۳- کارشناسان کنترل شبکه

مسئولیت نگهداری، بروز رسانی، و رفع خطاهای سامانه ۱۲۱ را عهده دار خواهند بود

۶- مراجع:

۶-۱- راهنمای نصب و راه اندازی سامانه ۱۲۱

۷- فرم های مرتبط:

۷-۱- فرم بروز رسانی سامانه ۱۲۱ F89.Opr/20/01

۷-۲- فرم بازدید و نظارت از مراکز ۱۲۱ F89.Opr/52/01