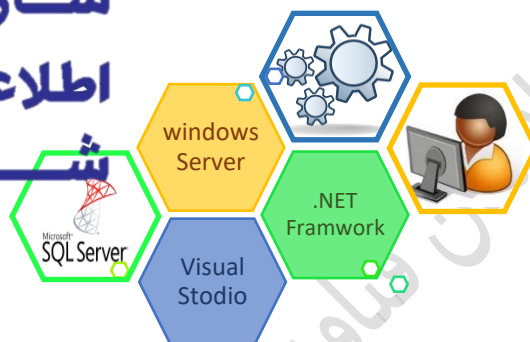




سازمان فناوری
اطلاعات و ارتباطات
شهرداری قم



دستورالعمل

بروزرسانی برنامه های نرم افزاری

شهرداری قم

Qom Municipality

Software Upgrade Instruction



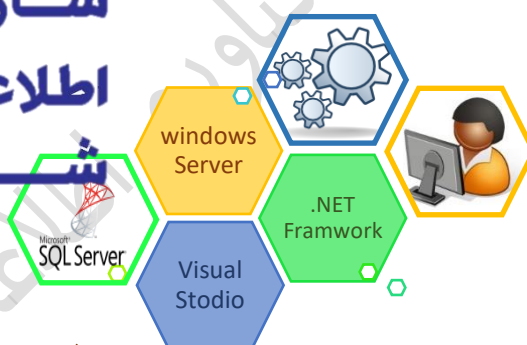
شناسنامه

کد شناسه :	APD.IT.STD.006
تاریخ انتشار :	۱۳۹۷/۰۵/۰۹
شماره ویرایش :	F03
تدوین :	کوروش محمدحسینی
گروه بررسی :	فاطمه کشتکار - وحید امانی - جواد راستگو - محمد تقی حکیمی - علی کریمی - علی مومن حجازی - علی حسینیان - وحید محسنی

توجه : این سند توسط سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم تهیه شده است و هرگونه استفاده، کپی برداری، و یا بازنشر تمامی یا بخشهای آن بدون ذکر منبع ممنوع می باشد.



سازمان فناوری
اطلاعات و ارتباطات
شهرداری قم



فصل اول

اهداف و تعاریف



۱. هدف

این سند به منظور تعیین، روش ها و الزامات برای برنامه های نرم افزاری در شهرداری قم تدوین شده است. و براساس آن هر درخواست کننده که برای انجام امور مرتبط با حوزه کاری خود، نیاز به پروژسازانی برنامه های نرم افزاری داشته باشد، می بایست براساس این دستورالعمل اقدام نماید.

۲. دامنه کاربرد

الزامات ارائه شده در این سند، در خصوص تمامی برنامه های نرم افزاری است که بصورت کامل یا جزئی، مرتبط با یکی از اجزاء شهرداری قم می باشند، و از این منظر، دامنه آن شامل هیچگونه محدودیتی از نظر حجم پروژه، نوع نرم افزارها، نوع کاربرد، تعداد کاربران، متدولوژی، چهارچوبه (Framework)، سکو (Platform)، بانک اطلاعاتی و غیره، نمی باشد. در طول سند، هر زمان نیاز بوده است، استثنائات، و یا خصوصیات ویژه ای را، براساس شرایط خاص برنامه های نرم افزاری و یا ویژگی های آنها، به دقت در نظر گرفته شده است که منحصر به همان موارد بوده و قابل تفسیر و شمول به کلیت سند نبوده و جامعیت دامنه کاربرد آن را محدود نمی سازد.

۳. تعاریف

در نگارش این سند، از اصطلاحات زیر استفاده شده است :

۳,۱ **برنامه نرم افزاری** : در این مستند هر جا از این واژه استفاده می شود منظور هر سیستم نرم افزاری، اپلیکیشن،

سرویس، سیستم، سامانه، پرتال، وب سایت، و امثالهم است که قرار است در شهرداری یا سازمان فاوا و یا تحت نظر شهرداری و یا سازمان فاوا راه اندازی گردد.

۳,۲ **مستندات** : کلیه مدارک و اسناد کاغذی یا الکترونیکی است، که در جریان اجرای پروژه ایجاد می گردد. مانند : مکاتبات انجام شده بین طرفین و سازمان فاوا، ابلاغیه ها، اختاریه ها، صورتحسابها، صورتجلسات، مستندات فنی، مستندات آموزشی و ...

۳,۳ **What's New مستند** : مستندی است که توسط مجری پس از تولید هر ویرایش جدید از برنامه نرم افزاری تولید می شود و در اختیار سازمان فاوا قرار میگیرد. در این مستند شرح کامل تغییرات ویرایش جدید برنامه و سایر موارد مرتبط بیان می شود.

۳,۴ **شهرداری** : منظور از شهرداری در این مستند شهرداری قم یا یکی از اجزاء آن می باشد.

۳,۵ **مجری** : شخص حقوقی یا حقیقی که برنامه نرم افزاری یا خدمات نرم افزاری را به سازمان فاوا و یا شهرداری ارائه می نماید.

۳,۶ **سازمان فاوا** : منظور از سازمان فاوا در این مستند، سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری قم می باشد که وظیفه مدیریت و نظارت بر عملکرد مجری را برعهده دارد و کلیه مراسلات و مکاتبات و ابلاغیه ها توسط وی انجام شده و کلیه پرداخت ها می باید با تایید وی صورت پذیرد.

۳,۷ **استفاده کننده** : هر فرد حقیقی است (اعم از کارکنان و مستخدمین شهرداری و یا سازمان فاوا، شهروندان، مشتریان و ذی نفعان برنامه های نرم افزاری) که بهره بردار و یا استفاده کننده از یک برنامه نرم افزاری می باشد.



۳,۸. **درخواست کننده** : فردی است که درخواست بروزرسانی برنامه نرم افزاری را ارایه می دهد، این فرد لزوما می بایست دارای مسئولیت مستقیم در رابطه با برنامه نرم افزاری مورد درخواست داشته باشد.

۳,۹. **بروزرسانی برنامه نرم افزاری** : منظور نصب نسخه جدیدی از برنامه نرم افزاری، یا بخشی از اجزاء آن، و یا بخشی از سرویس های مرتبط با آن، می باشد. همچنین ممکن است بروزرسانی شامل تغییر در ساختار بانک اطلاعاتی برنامه را شامل باشد. بروزرسانی معمولا با اهداف : بهبود کیفیت، افزایش سرعت، افزایش یا تغییر امکانات، رفع باگ ها و امثالهم انجام می شود.

۳,۱۰. **برنامه های نرم افزاری Back Office** : برنامه های نرم افزاری هستند که مخاطب و استفاده کننده آنها کارکنان شهرداری یا سازمان فاوا می باشند و بصورت معمول در ساعات اداری رسمی مورد استفاده قرار میگیرند.

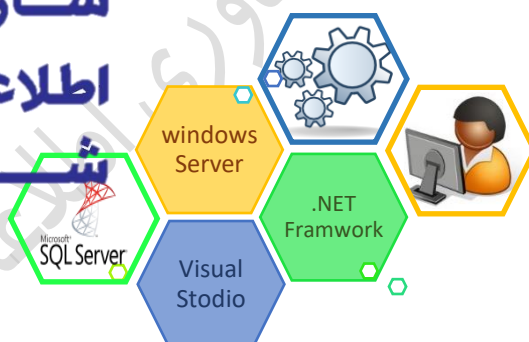
۳,۱۱. **برنامه های نرم افزاری Front Office** : برنامه های نرم افزاری هستند که مخاطب و استفاده کننده آنها شهروندان و مردم می باشند و در تمام ساعات شبانه روز و تمام ایام هفته مورد استفاده قرار میگیرند.

۴. منابع و مراجع

۴,۱. روش های مرسوم و روال های تجربی.



سازمان فناوری
اطلاعات و ارتباطات
شهرداری قم



فصل دوم

الزامات

۱. ملاحظات بروزرسانی

- ۱.۱. به دلیل رعایت احتمال وقوع مشکلات اجرایی در جریان بروزرسانی و نیاز به ضریب اطمینان زمانی برای رفع مشکلات، زمان مورد پذیرش بروزرسانی در موارد غیر حاد، در مورد برنامه های نرم افزاری Back Office (درون سازمانی)، در روزهای پنج شنبه، و یا روزهای قبل از روزهای تعطیلی رسمی، از ساعت پانزده الی شش صبح روز بعد می باشد.
- ۱.۲. در موارد حاد که نیاز به بروزرسانی دارای ضرورت اساسی می باشد، در روزهای شنبه تا چهارشنبه از ساعات نوزده الی بیست و دو، نیز با رعایت جوانب احتیاط و اطلاع و موافقت مدیران ارشد حوزه بهره بردار، و تصویب رئیس سازمان فاوا، بروزرسانی امکان پذیر است.
- ۱.۳. به دلیل اهمیت بسیار زیاد برنامه های نرم افزاری Front Office (مردم محور) و همچنین رعایت احتمال وقوع مشکلات اجرایی در جریان بروزرسانی و نیاز به ضریب اطمینان زمانی برای رفع مشکلات، زمان مورد پذیرش بروزرسانی در تمام موارد (حاد و غیر حاد)، انحصاراً روزهای پنج شنبه، و یا روزهای قبل از روزهای تعطیلی رسمی، از ساعات بیست و چهار الی چهار صبح روز بعد می باشد.
- ۱.۴. زمان های فوق الذکر در صورت اضطرار و با تصویب رئیس سازمان فاوا می توانند تغییر نمایند.
- ۱.۵. قبل از اقدام به بروزرسانی، مجری موظف است برای هر یک از ویرایش های جدید برنامه نرم افزاری مستند **What's New** مربوطه را تهیه و به سازمان فاوا تحویل نماید.
- ۱.۶. در صورت اعلام سازمان فاوا، قبل از انجام بروزرسانی بر روی نسخه اصلی برنامه نرم افزاری، لازم است در فضای آزمایشی که توسط سازمان فاوا در اختیار مجری قرار داده می شود، ویرایش جدید برنامه نصب و راه اندازی شود، و پس از انجام آزمون های اولیه، و سایر مراحل و بررسی های لازم و در نهایت انجام آزمون نهایی و تایید صلاحیت بهره برداری از ویرایش جدید برنامه نرم افزاری، بروزرسانی می تواند بر روی سرورهای اصلی برنامه نرم افزاری انجام شود. قبل از شروع بروزرسانی سرورهای اصلی برنامه نرم افزاری، می بایست فرم تایید بهره برداری از ویرایش جدید برنامه نرم افزاری تکمیل و به برگه درخواست بروزرسانی الحاق شده باشد.

۲. روال درخواست

- ۲.۱. درخواست بروزرسانی می باید به صورت مکتوب (توسط مدیر پروژه، راهبر سیستم، و یا Service Owners) و در فرم مربوطه که پیوست این سند می باشد تنظیم و امضاهای آن تکمیل گردد.
- ۲.۲. مسئولیت بررسی نتایج و طبقات ناشی از بروزرسانی بر عهده مدیر پروژه مربوطه می باشد.
- ۲.۳. فرم درخواست بروزرسانی می باید علاوه بر امضاء توسط درخواست کننده و تایید مدیر ارشد حوزه مربوطه، به تایید مدیر ارشد حوزه بهره بردار و تصویب رئیس سازمان فاوا برسد.
- ۲.۳.۱. در شرایط خاص و غیر قابل دسترسی برای اخذ امضاهای اشخاص مشخص شده، انجام بروزرسانی با تایید غیرمکتوب مدیر ارشد حوزه بهره بردار و تصویب غیرمکتوب رئیس سازمان قابل انجام است.
- ۲.۳.۲. در چنین شرایطی پس از اتمام کار و در اولین زمان مقدور می بایست فرم های مورد نظر تکمیل و آرشیو گردند.
- ۲.۴. در فرم درخواست حتماً می باید، موضوع برنامه نرم افزاری مورد درخواست، شماره IP سرورهایی که مورد نظر هستند، تاریخ و ساعت شروع بروزرسانی، تاریخ و ساعت اتمام بروزرسانی، و دلیل بروزرسانی قید گردد.



۲.۵. درخواست کننده می باید در فرم درخواست مخاطرات و نکات قابل توجه در موضوع بروزرسانی برنامه های نرم افزاری درخواست شده را به دقت تشریح نماید.

۲.۶. درخواست های بروزرسانی می باید حداقل دو روز کاری، قبل از تاریخ مورد نظر، تکمیل و به حوزه معاونت شبکه سازمان فاوا تحویل گردند.

۲.۶.۱. در موارد خاص و غیرقابل پیش بینی، مشروط بر فورس بودن موضوع بروزرسانی و با تصویب رییس سازمان فاوا، زمامبندی فوق قابل تغییر است.

۳. اطلاع رسانی

۳.۱. موضوع بروزرسانی می باید حداقل یک روز کاری، قبل از تاریخ مورد نظر، به اطلاع جامعه استفاده کنندگان رسانیده شود. مسئولیت اطلاع رسانی با حوزه معاونت شبکه سازمان فاوا می باشد.

۳.۲. در خصوص تمامی برنامه های نرم افزاری، می باید به روش های زیر اطلاع رسانی انجام شود :

۳.۲.۱. ارسال پیام سیستمی از طریق امکانات آنتی ویروس و یا سایر ابزارهای شبکه به تمامی استفاده کنندگان مرتبط.

۳.۲.۲. اطلاع رسانی تلفنی به راهبر برنامه نرم افزاری مربوطه علاوه بر روش فوق.

۳.۲.۳. ارسال نامه کتبی به مدیر(ان) ارشد حوزه(های) بهره بردار.

۳.۲.۴. ارسال پیامک اطلاع رسانی به رییس سازمان فاوا.

۳.۳. در خصوص سرویس های مرتبط با سیستم جامع شهرسازی-درآمد-نوسازی، علاوه بر سایر روش های اطلاع رسانی که در خصوص بقیه برنامه های نرم افزاری انجام می گیرد، می باید به صورت مکتوب به معاونت شهرسازی، اداره کل درآمد، و شهرداران مناطق اطلاع رسانی گردد.

۳.۴. در خصوص سیستم مکاتبات اداری، علاوه بر سایر روش های اطلاع رسانی که در خصوص بقیه برنامه های نرم افزاری انجام می گیرد، می باید به صورت مکتوب به دفتر شهردار محترم و همچنین معاونت برنامه ریزی اطلاع رسانی گردد.

۳.۵. در خصوص برنامه های نرم افزاری که استفاده کنندگان آن بیرون از شهرداری (مردم، یا کارکنان سایر دستگاه ها و ادارات) هستند، اطلاع رسانی می باید به طریق مقتضی و ترجیحا سیستمی انجام شود. انتخاب روش های مقتضی و مطلوب اطلاع رسانی در مورد این بند، حسب برنامه نرم افزاری متعاقبا احصاء و به این سند افزوده خواهد شد.

۳.۶. متن پیام اطلاع رسانی شبکه ای و همچنین نامه رسمی، مطابق با پیوست های این سند می باید انجام شود.

۴. پشتیبان گیری

۴.۱. قبل از هر نوع بروزرسانی سرورها، می باید از درایو عملیاتی (درایو C) تمامی سرورهایی که مورد اقدام قرار می گیرند پشتیبان گیری انجام شود. چنین پشتیبان گیری هایی باید این قابلیت را ایجاد کند که در صورت بروز هرگونه اشکال در ساختار یا عملکرد برنامه نرم افزاری و یا سرویس دهنده، بتوان در اسرع وقت، برنامه نرم افزاری را دقیقا به شرایط قبل بروزرسانی برگرداند. این پشتیبان گیری می تواند به صورت Image Snapshot و یا سایر متدها باشد.



۴,۲. در صورتیکه درخواست کننده قصد انجام اقداماتی روی سرورها را دارد که احتمال تغییراتی را در سمت دیتابیس ها و یا سرویس دهنده های دیتابیس ایجاد می نماید، می بایست قبل از بروزرسانی، از تمامی اطلاعات و دیتابیس های مربوطه پشتیبان گیری بعمل آید. درخواست کننده موظف است این موضوع را در فرم درخواست مشخص نماید.

۴,۳. در صورتیکه درخواست بروزرسانی از نوع بروزرسانی سرویس باشد، می بایست قبل از بروزرسانی از تمامی اطلاعات و دیتابیس های مربوطه پشتیبان گیری بعمل آید (چه درخواست کننده پشتیبان گیری اطلاعات را درخواست کرده باشد یا نه).

۴,۴. مسئولیت تمامی پشتیبان گیری های موضوع این سند بر عهده حوزه معاونت شبکه سازمان فاوا می باشد.
۴,۵. تمامی اقدامات مربوط به این بخش (پشتیبان گیری) می بایست در فرم مربوطه که پیوست این سند می باشد، توسط افراد اقدام کننده ثبت و امضاء شود. مسئولیت کنترل و نظارت بر تمامی این اقدامات بر عهده بالاترین مقام حوزه معاونت شبکه سازمان فاوا می باشد.

۴,۶. فرد مسئول در معاونت شبکه برای شروع فرآیند بروزرسانی می بایست فرم تکمیل شده پشتیبان گیری را کنترل نماید و فقط پس از حصول اطمینان از تکمیل فرآیند پشتیبان گیری، فرآیند بروزرسانی مجاز می باشد.

۵. اقدامات در زمان بروزرسانی

۵,۱. می بایست یکی از کارکنان حوزه معاونت شبکه (یا پیمانکار بخش خصوص مربوطه)، به همراه یکی از کارکنان حوزه Service Owners (یا پیمانکار بخش خصوصی مربوطه)، و مدیر پروژه مربوطه، به تمامی مراحل انجام کار و اقداماتی که توسط وی انجام می شود کنترل و نظارت مستمر تا پایان عملیات و اقدامات داشته باشد.
۵,۲. حضور اشخاص زیر در طول زمان بروزرسانی در محل سازمان فاوا ضروری می باشد :

۵,۲,۱. درخواست کننده.

۵,۲,۲. راهبر سیستم.

۵,۲,۳. مدیر پروژه (فاوا).

۵,۲,۴. Service Owner.

۵,۲,۵. کارشناسان مرتبط حوزه معاونت شبکه.

۵,۲,۶. نماینده مجری در خصوص سیستم یکپارچه شهرسازی-درآمد-نوسازی.

۵,۲,۷. نماینده مجری در خصوص سایر سیستم های نرم افزاری (ترجیح ماکد).

۵,۳. مسئولیت نظارت و کنترل کامل تمامی عملیات، بر عهده بالاترین مقام حوزه معاونت شبکه می باشد.

۵,۴. معاونت شبکه موظف است امکاناتی را فراهم کند تا از تمامی اقداماتی که توسط درخواست کننده، و یا پیمانکاران و سایر اشخاص مرتبط انجام می شود، تصویر برداری شده و با جزئیات ذخیره و نگه داری شود، همچنین معاونت شبکه موظف است نسبت به بازبینی و بررسی اقدامات انجام شده فوق و گزارش موارد مورد نیاز به ریاست سازمان اقدام نمایند.

۵,۵. معاونت شبکه می باید در طول اقدامات، مراقبت نماید که دسترسی ها و تغییرات فقط بر روی سرورهای درخواست شده، انجام شود. هر گونه اقدامی روی سرورها و برنامه های نرم افزاری که در فرم درخواست قید نشده باشند ممنوع است.



۵.۶. در صورتیکه در طول اقدامات مشخص شود که برای حصول نتایج مطلوب و مورد نیاز، نیاز به دسترسی و اقدام روی سرورها و برنامه های نرم افزاری بوده است که در فرم درخواست، اعلام نشده اند، در صورتیکه زمان ایجاب میکند لازم است برای دسترسی ها و اقدامات جدید نیز فرم مربوطه تنظیم و پس از تکمیل امضاها اقدام گردد. در صورتیکه به دلیل کمبود زمانی و یا اهمیت برنامه های نرم افزاری مورد نظر، امکان این کار وجود ندارد، میبایست موضوع به صورت مقتضی از ریاست سازمان فاوا تعیین تکلیف شود و در صورت موافقت وی و انجام اقدامات لازم، متعاقبا فرم مورد نظر تکمیل و در مستندات آرشیو گردد.

۶. اقدامات پس از بروزرسانی

۶.۱. پس از اینکه زمان بروزرسانی به پایان رسید لازم است توسط درخواست کننده، نسبت به بررسی صحت عملکرد کامل برنامه نرم افزاری مورد نظر اقدام نماید. در این بررسی حتما لازم است که تاییدیه صحت عملکرد برنامه نرم افزاری از راهبر مربوطه و همچنین چند نفر از کاربران آن نیز دریافت گردد. مسئولیت اطمینان از صحت عملکرد برنامه نرم افزاری با درخواست کننده است.

۶.۲. در صورت تایید صحت عملکرد برنامه نرم افزاری و سرورها، فرم مربوطه که پیوست این سند می باشد، میبایست تکمیل و توسط افراد مشخص شده امضاء و تایید و توسط حوزه معاونت شبکه دریافت و آرشیو گردد. فرجه زمانی تکمیل این فرم حداکثر تا یک ساعت پس از اتمام بروزرسانی است.

۶.۳. در صورت تایید صحت عملکرد برنامه نرم افزاری و سرورها، و تکمیل و ارایه فرم فوق، معاونت شبکه می بایست اقدام به رفع بروزرسانی سرورها و برنامه های نرم افزاری نماید. مسئولیت فعال سازی مجدد سرورها و برنامه های نرم افزاری در این حالت با معاونت شبکه است.

۶.۴. در صورتیکه صحت عملکرد برنامه نرم افزاری و یا سرورها، مورد تایید قرار نگیرد و یا به هر دلیل فرم مربوطه به تایید و امضاء افراد مشخص شده نرسد، حوزه معاونت شبکه موظف است در اسرع وقت نسبت به بازگرداندن پشتیبان های گرفته شده (Rollback) به شکلی اقدام نماید که سرورها و برنامه های نرم افزاری و اطلاعات آنها دقیقا به شرایط قبل از بروزرسانی برگردانده شوند. زمان شروع عملیات Rollback پس از اتمام فرجه یکساعته شروع می شود و باید به شکلی برنامه ریزی و اجرا شود که در زمان اولین درخواست استفاده کنندگان، برنامه نرم افزاری فعال و آماده ارایه سرویس باشد. مسئولیت این اقدامات با معاونت شبکه است.

۷. مستند سازی

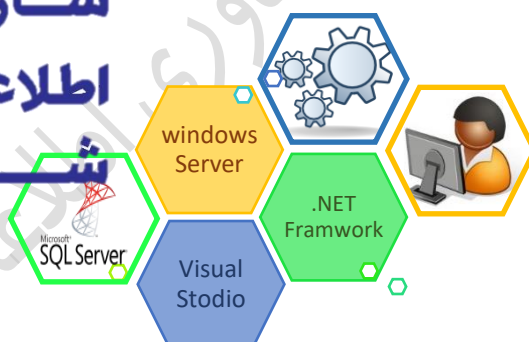
۷.۱. تمامی اقداماتی که حوزه معاونت شبکه در خصوص بروزرسانی انجام می دهد به همراه مشکلات احتمالی و تجارب و نکات مهم و ارزنده، باید مستند سازی و آرشیو گردند، برای این منظور فرم مربوطه که پیوست این سند می باشد می بایست توسط افرادی از حوزه معاونت شبکه که مرتبط با موضوع بوده اند و اقداماتی (اجرایی و یا نظارتی) را انجام داده اند، تکمیل و امضاء و آرشیو گردد.

۷.۲. درخواست کننده نیز موظف است تمامی اقداماتی را بر روی سرورها و برنامه های نرم افزاری انجام شده است به همراه مشکلات احتمالی و تجارب و نکات مهم و ارزنده، در فرم های مربوطه ثبت و جهت آرشیو در پرونده بروزرسانی مربوطه در اختیار حوزه معاونت شبکه قرار دهد.

۷,۳. حوزه معاونت نرم افزار مکلف است برای منظور فوق الذکر، برنامه نرم افزاری را آماده سازی نماید که امکان ثبت وقایع بروزرسانی و مرتبط کردن آنها با سرورها و برنامه های نرم افزاری مربوطه را فراهم آورد. پس از آن، مستند سازی و ثبت اقدامات فوق الذکر می بایست در برنامه نرم افزاری مربوطه، انجام گردد.



سازمان فناوری
اطلاعات و ارتباطات
شهرداری قم



فصل سوم

پیوست ها



۱. متن پیام اطلاع رسانی

اطلاعیه بروزرسانی برنامه نرم افزاری

بدینوسیله به استحضار استفاده کنندگان محترم از برنامه نرم افزاری می رساند، مطابق با برنامه ریزی انجام شده و درخواست/موافقت معاونت محترم / مدیرکل محترم / ریاست محترم سازمان و در راستای بهینه سازی و انجام پاره ای اقدامات فنی، برنامه نرم افزاری فوق، از ساعت مورخه لغایت ساعت مورخه از دسترس خارج می باشد.

با احترام – سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات (معاونت شبکه و زیرساخت)

۲. نمونه نامه اطلاع رسانی

جناب آقای مهندس/دکتر

معاونت محترم / شهردار محترم منطقه / مدیرکل محترم

سلام علیکم

احتراما، به استحضار می رساند مطابق با برنامه ریزی انجام شده، و درخواست/موافقت معاونت محترم / مدیرکل محترم / ریاست محترم سازمان به شماره تاریخ ، و در راستای بهینه سازی و انجام پاره اقدامات فنی، برنامه نرم افزاری ، از ساعت مورخه لغایت ساعت مورخه از دسترس خارج می باشد. خواهشمند است در خصوص اطلاع رسانی به همکاران محترم دستورات لازم را صادر فرمایید. همچنین در صورت وجود ملاحظات ویژه در این خصوص، لطفا دستور فرمایید موارد را در اسرع وقت به این سازمان اطلاع رسانی فرمایند.

رییس سازمان

رونوشت : معاونت محترم برنامه ریزی جهت استحضار

فرم تایید مجوز بهره برداری از ویرایش جدید برنامه نرم افزاری

مشخصات درخواست کننده :

نام و نام خانوادگی :	واحد سازمانی :
نوع مسئولیت : ☐ Service Owner ☐ Project Manager ☐ System Admin	

مشخصات درخواست :

عنوان برنامه نرم افزاری و شماره ویرایش جدید :	
IP Address سرورهای عملیاتی :	
IP Address سرورهای دیتابیس :	
تاریخ شروع بروزرسانی آزمایشی :	ساعت شروع بروزرسانی آزمایشی :
تاریخ اتمام بروزرسانی آزمایشی :	ساعت اتمام بروزرسانی آزمایشی :
علت بروزرسانی :	

مشکلات بوجود آمده و شرح رفع :

--

نتیجه بررسی ها :

پس از اتمام دوره آزمایشی بروزرسانی روی ویرایش جدید برنامه فوق الذکر، و بررسی های انجام شده توسط راهبر سیستم، مدیر پروژه سازمان فاوا، و Service Owners، صحت کامل عملکرد آن مورد تایید بوده و گواهی می شود قابلیت نصب و بروزرسانی بر روی نسخه اصلی برنامه را دارا می باشد.
--

تاییدات :

نام، نام خانوادگی :	نام، نام خانوادگی :
سمت، امضاء مدیرارشد حوزه بهره بردار :	سمت، امضاء راهبر برنامه :
نام، نام خانوادگی :	نام، نام خانوادگی :
سمت، امضاء Service Owners :	سمت، امضاء مدیرپروژه سازمان فاوا :



فرم درخواست بروزرسانی

مشخصات درخواست کننده :

نام و نام خانوادگی :	واحد سازمانی :
نوع مسئولیت : ☐ Service Owner ☐ Project Manager ☐ System Admin	

مشخصات درخواست :

عنوان برنامه نرم افزاری و شماره ویرایش جدید :	
IP Address سرورهای عملیاتی :	
IP Address سرورهای دیتابیس :	
تاریخ شروع بروزرسانی :	ساعت شروع بروزرسانی :
تاریخ اتمام بروزرسانی :	ساعت اتمام بروزرسانی :
علت درخواست :	

مخاطرات احتمالی :

--

نکات قابل توجه :

--

تاییدات :

نام، نام خانوادگی :	نام، نام خانوادگی :
سمت، امضاء درخواست کننده :	سمت، امضاء درخواست کننده :
نام، نام خانوادگی :	نام، نام خانوادگی :
سمت، امضاء رییس سازمان فاوا :	سمت، امضاء حوزه معاونت شبکه :



فرم تایید صحت عملکرد برنامه نرم افزاری پس از بروزرسانی اصلی

مشخصات تایید کننده :

نام و نام خانوادگی :	واحد سازمانی :
----------------------	----------------

مشخصات برنامه نرم افزاری :

عنوان برنامه نرم افزاری :	
IP Address سرورهای عملیاتی :	
IP Address سرورهای دیتابیس :	
تاریخ شروع بروزرسانی :	ساعت شروع بروزرسانی :
تاریخ اتمام بروزرسانی :	ساعت اتمام بروزرسانی :

نتایج بررسی وضعیت عملکرد :

بدینوسیله تایید کننده گواهی می نماید، پس از عملیات بروزرسانی سرورها و برنامه نرم افزاری فوق الذکر، بررسی های لازم از ابعاد فنی و فرآیندی به عمل آمد، در این راستا با راهبر برنامه نرم افزاری فوق و چند نفر از کاربران برنامه ریزانی و بررسی های لازم انجام شد.
با توجه به جمیع جنبه های قابل احصاء، عملکرد صحیح برنامه مورد تایید می باشد.

نکات قابل توجه :

--

تاییدات :

نام، نام خانوادگی :	نام، نام خانوادگی :
سمت، امضاء راهبر برنامه :	سمت، امضاء مدیر پروژه سازمان فاوا :
نام، نام خانوادگی :	نام، نام خانوادگی :
سمت، امضاء Service Owner :	سمت، نماینده معاونت شبکه :



فرم مستند سازی اقدامات بروزرسانی (معاونت شبکه)

مشخصات اقدام کننده :

نام و نام خانوادگی :	واحد سازمانی :
----------------------	----------------

مشخصات برنامه نرم افزاری :

عنوان برنامه نرم افزاری :	
IP Address سرورهای عملیاتی :	
IP Address سرورهای دیتابیس :	
تاریخ شروع بروزرسانی :	ساعت شروع بروزرسانی :
تاریخ اتمام بروزرسانی :	ساعت اتمام بروزرسانی :

اقدامات انجام شده :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

تاییدات :

تاریخ و امضاء اقدام کننده :



فرم مستند سازی اقدامات بروزرسانی (درخواست کننده)

مشخصات درخواست کننده :

نام و نام خانوادگی :	واحد سازمانی :
----------------------	----------------

مشخصات برنامه نرم افزاری :

عنوان برنامه نرم افزاری :	
IP Address سرورهای عملیاتی :	
IP Address سرورهای دیتابیس :	
تاریخ شروع بروزرسانی :	ساعت شروع بروزرسانی :
تاریخ اتمام بروزرسانی :	ساعت اتمام بروزرسانی :

اقدامات انجام شده :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

تاییدات :

تاریخ و امضاء درخواست کننده :



فرم انجام و تکمیل فرآیند پشتیبان گیری

مشخصات اقدام کننده :

نام و نام خانوادگی :

واحد سازمانی :

مشخصات برنامه نرم افزاری :

عنوان برنامه نرم افزاری :

IP Address سرورهای عملیاتی :

IP Address سرورهای دیتابیس :

تاریخ شروع بروزرسانی :

ساعت شروع بروزرسانی :

تاریخ اتمام بروزرسانی :

ساعت اتمام بروزرسانی :

IP Address سرورهای پشتیبان گیری Image شده :

دیتابیس های پشتیبان گیری شده :

نکات قابل توجه :

تاییدات :

نام، نام خانوادگی :

نام، نام خانوادگی :

سمت، امضاء اقدام کننده :

سمت، امضاء تایید کننده :