وثيقة متطلبات الأعمال (BRD)

سجل الأعطال

المحتويات

الغرض
الخلفية
النطاق
أصحاب المصلحة
متطلبات الأعمال
القيود
الافتراضات

الغرض

تحدد هذه الوثيقة متطلبات الأعمال لنظام سجل الأعطال في الجهة. ويهدف النظام إلى توحيد قناة الإبلاغ عن الأعطال والحوادث التقنية والتشغيلية، وضمان معالجتها في الأوقات المتفق عليها.

الخلفية

ترد البلاغات حاليا عبر الهاتف والبريد الإلكتروني والمراجعة المباشرة، فيضيع بعضها ولا يعرف المبلغ ما آل إليه بلاغه. ولا تتوفر لدى الإدارة بيانات موثوقة عن أوقات المعالجة أو الأعطال المتكررة.

النطاق

يشمل النطاق تسجيل البلاغات وتصنيفها وتحديد أولويتها، وإسنادها إلى الفرق المختصة، ومتابعة مستويات الخدمة، وإغلاق البلاغات بعد تأكيد معالجتها. ولا يشمل النطاق إدارة المخزون أو شراء قطع الغيار.

أصحاب المصلحة

يشمل أصحاب المصلحة منسوبي الجهة المبلغين عن الأعطال، وفرق الدعم الفني والصيانة المكلفة بالمعالجة، ومشرفي الفرق المسؤولين عن الفرز والإسناد. كما تعتمد الإدارة العليا على تقارير مستويات الخدمة في تقييم الأداء.

متطلبات الأعمال

BR-01	توحيد الإبلاغ عن جميع الأعطال والحوادث في قناة واحدة يمكن الوصول إليها من أي موقع في الجهة.	أساسي
BR-02	ضمان فرز كل بلاغ وتحديد أولويته خلال ساعة عمل واحدة من وروده.	أساسي
BR-03	إسناد كل بلاغ إلى فريق مختص ومسؤول محدد يحاسب على معالجته.	أساسي
BR-04	معالجة تسعين بالمئة من البلاغات على الأقل ضمن المدد المحددة في اتفاقيات مستوى الخدمة.	أساسي
BR-05	إبقاء المبلغ على اطلاع بحالة بلاغه حتى إغلاقه دون حاجة إلى الاستفسار.	مهم
BR-06	عدم إغلاق أي بلاغ إلا بعد تأكيد المبلغ للمعالجة أو انقضاء مهلة التأكيد المحددة.	مهم
BR-07	تمكين الإدارة من تحديد الأعطال المتكررة وأسبابها لتوجيه جهود الوقاية.	اختياري

القيود

يجب أن تتوافق مستويات الخدمة في النظام مع اتفاقيات مستوى الخدمة المعتمدة في الجهة. كما يجب أن يعمل النظام باللغتين العربية والإنجليزية، وأن تحفظ بيانات البلاغات داخل المملكة وفق المتطلبات التنظيمية.

الافتراضات

يفترض أن تصنيفات الأعطال وأولوياتها ومدد معالجتها المستهدفة معتمدة قبل التشغيل. كما يفترض أن يكلف في كل فريق مشرف يتولى فرز البلاغات الواردة إليه.