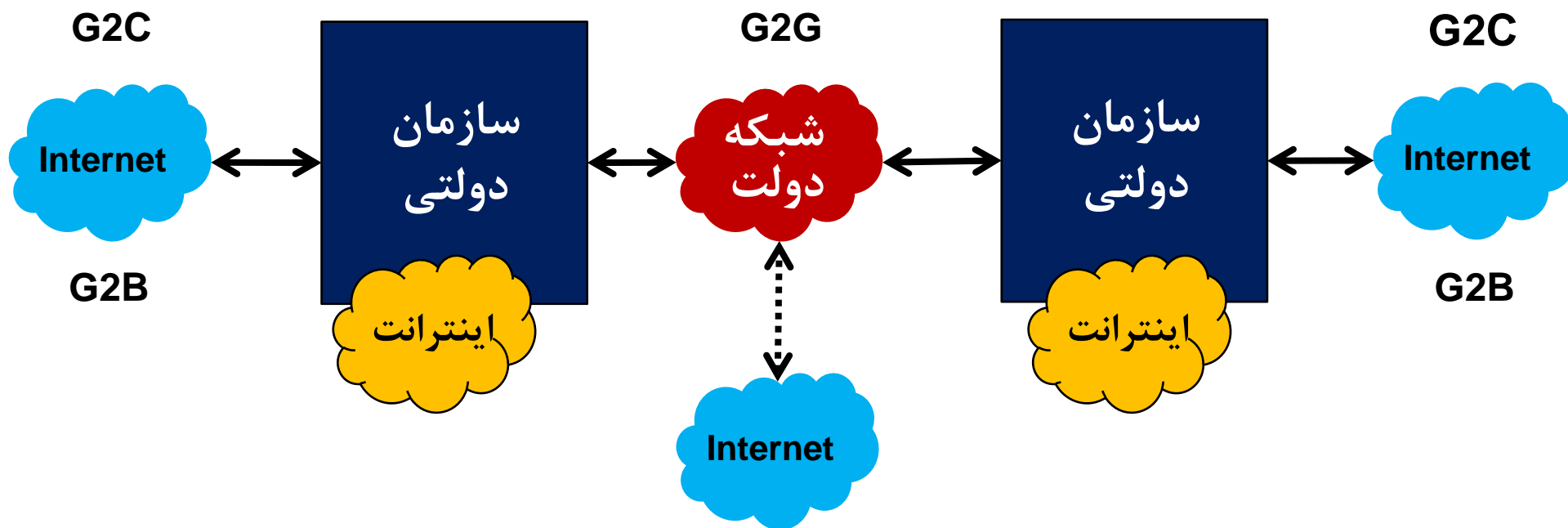


حاکمیت فناوری اطلاعات با رویکرد کسب شایستگی اعتماد

مرکز فاوا نهاد ریاست جمهوری
سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور

آذرماه ۱۳۹۲

جایگاه شبکه دولت و ارتباطات آن



شبکه دولت

بستر ارتباطی پایدار، امن و قابل اعتماد جهت تسریع و ساماندهی مبادلات الکترونیکی بین دستگاه‌های دولتی با تمرکز بر ارائه خدمات مناسب و مؤثر به منظور فراهم آوردن زمینه‌های لازم برای نظارت و هماهنگی دولت و اطلاع‌رسانی (جهت شفاف‌سازی رابطه دولت و مردم)

شبکه دولت با هدف فراهم‌سازی بستر تبادل اطلاعات بین ارکان دولت، پشتیبانی و کمک به نظام‌های تصمیم‌گیری، نظارت و هماهنگی دولت و همچنین نظام اطلاع‌رسانی و ارتباط دولت و مردم، ایجاد شده است.

مشارکت و اعتماد

- خدمت خوب با مشارکت نزدیک ارائه‌کننده و دریافت‌کننده خدمت امکان‌پذیر است.
- مشارکت و اعتماد رابطه نزدیک و درهم‌بافته‌ای با یکدیگر دارند.
- مشارکت مبتنی بر اعتماد، پایه و اساس اثربخشی، کارآیی و بهبود مداوم است.
- مشارکت مبتنی بر اعتماد به معنی حضور موفق در شرایط عادی، اضطراری و بحرانی است.

سازماندهی انجام کار مبتنی بر مشارکت، بنیاد موفقیت است
و چالش بزرگ پیش‌روی کار و تلاش مبتنی بر مشارکت،
ایجاد اعتماد متقابل است.

برای ایجاد ارتباط مبتنی بر اعتماد، طرفین باید شایسته اعتماد باشند.

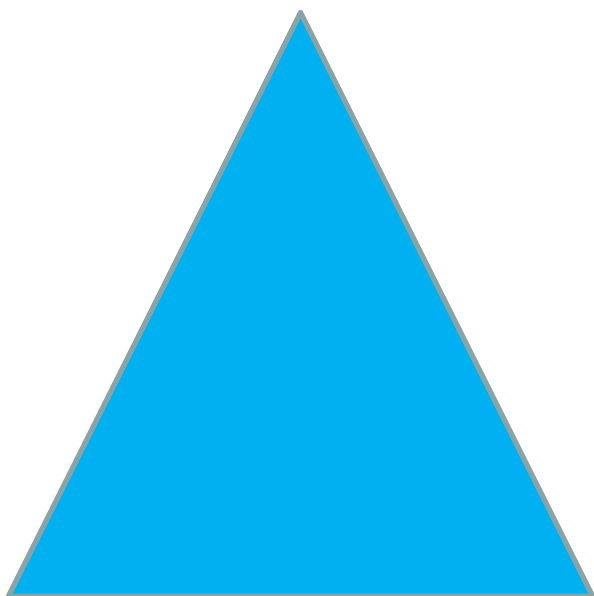


مدیریت
اضطرارها

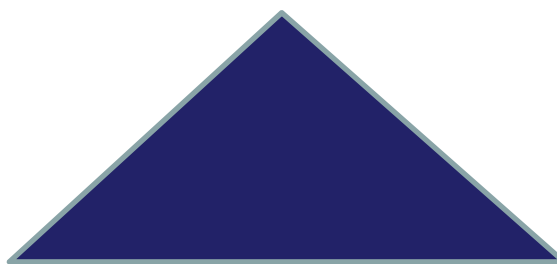
مدیریت
عملیات
عادی

مدیریت
شرایط
بحرانی

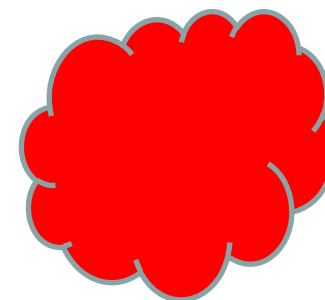
مدیریت در شرایط عادی و شرایط اضطراری و بحرانی



ساختار
در شرایط عادی



ساختار
در شرایط اضطراری



ساختار
در شرایط بحرانی

شبکه دولت و شایستگی اعتماد

شایستگی اعتماد، مفهوم کلیدی و هادی
مرکز فناوری اطلاعات نهاد ریاست جمهوری
برای بازتعریف خود

در فعالیتهای راهبری، بهره‌برداری و استفاده از شبکه دولت است.

سطح بلوغ ظرفیتهای مهندسی و سازمانی کشور
نیازمند رویکردی یکپارچه‌ساز است.

نیازمندی‌های راهبردی از شبکه دولت

- ارائه سبد قابل قبولی از خدمات
- سهولت تقاضا و دریافت خدمات از شبکه
- ارائه خدمات با کیفیت مطلوب
- رعایت اصول امنیتی و محرمانگی در ارائه خدمات
- تکرار پذیری ارائه خدمات حتی در شرایط بحرانی و فاجعه آمیز (۵۲۵۸۸۸۰ دقیقه در ده سال)
- آمادگی برای انطباق خدمات فعلی با شرایط جدید
- آمادگی برای ارائه خدمات جدید در صورت نیاز
- قابل قبول بودن هزینه طول عمر شبکه

ارتباط مورد نیاز دولت باید پاسخگوی شرایط عادی و غیرعادی باشد.

محتوی سبد خدمات شبکه دولت برای پاسخگویی به نیازها چه باید باشد؟

ما به چه ظرفیت‌هایی در شبکه دولت نیاز داریم تا بتوانیم خدمات مورد نیاز را تامین و ارائه نماییم؟

از چه معماری، طراحی و فناوری استفاده کنیم تا شبکه دولت قابل اتکاء باشد؟

از چه معماری، طراحی و فناوری استفاده کنیم تا شبکه دولت قابل توسعه باشد؟

چگونه هزینه‌های طول عمر شبکه دولت را به نحو قابل قبولی مدیریت کنیم؟

چه کارهایی باید بکنیم تا واحد مسئول توسعه، راهبری و بهره‌برداری از شبکه دولت قابل اعتماد باشد؟

متقاضیان مجاز برای دریافت خدمات شبکه دولت، کدام تجهیزات و توانمندی‌ها را باید داشته باشند؟

اعتماد و شایستگی اعتماد

اعتماد و شایستگی اعتماد

شایستگی اعتماد،
سنجه یکپارچگی توانایی، صلاحیت و یقین
به یک سیستم
برای تامین خدمت مشخص است.

اعتماد به شایستگی اعتماد فرد، سازمان یا سیستم،
درجه وثوقی (قطعیت، دل‌گرمی یا اعتقاد) است که
شخص در تامین انتظارات خود از آن فرد، سازمان یا سیستم در نظر دارد.

درجه وثوق، نه تنها به شایستگی اعتماد خدمت و خدمت‌دهنده
بلکه به آگاهی دریافت‌کننده خدمات از آن شایستگی اعتماد
وابستگی دارد.

اعتماد براساس شایستگی اعتماد شکل می‌گیرد
و این نیازمند وجود شواهد شایستگی اعتماد است.
(مانند تکرارپذیری در کیفیت)

اعتماد و شایستگی اعتماد



رابطه میان ظرفیت و اعتماد

ظرفیت: توانایی یک سازمان، فرد، فرآیند، نرم افزار کاربردی، عنصر پیکربندی یا خدمت فناوری اطلاعات برای انجام یک فعالیت است.

(توانایی انجام یک کار) را نباید با (انجام آن کار) یکی گرفت.

ظرفیت، عنصر کلیدی در کسب موفقیت و استمرار آن است
ولی می توان ظرفیت داشت و موفق نبود.

برای کسب اعتماد، به شواهدی بیش از توانایی انجام کار نیاز داریم.

اعتماد، به شواهد تکرارپذیر، در یک حوزه یا حوزه های مختلف متکی است.

اعتماد عمدتاً از طریق رفتار نتیجه گرایانه و مشتری مدارانه حاصل می شود
بنابراین با وجود و بلوغ نظام های مدیریتی ارتباط مستقیم دارد.

علامت شایستگی اعتماد،

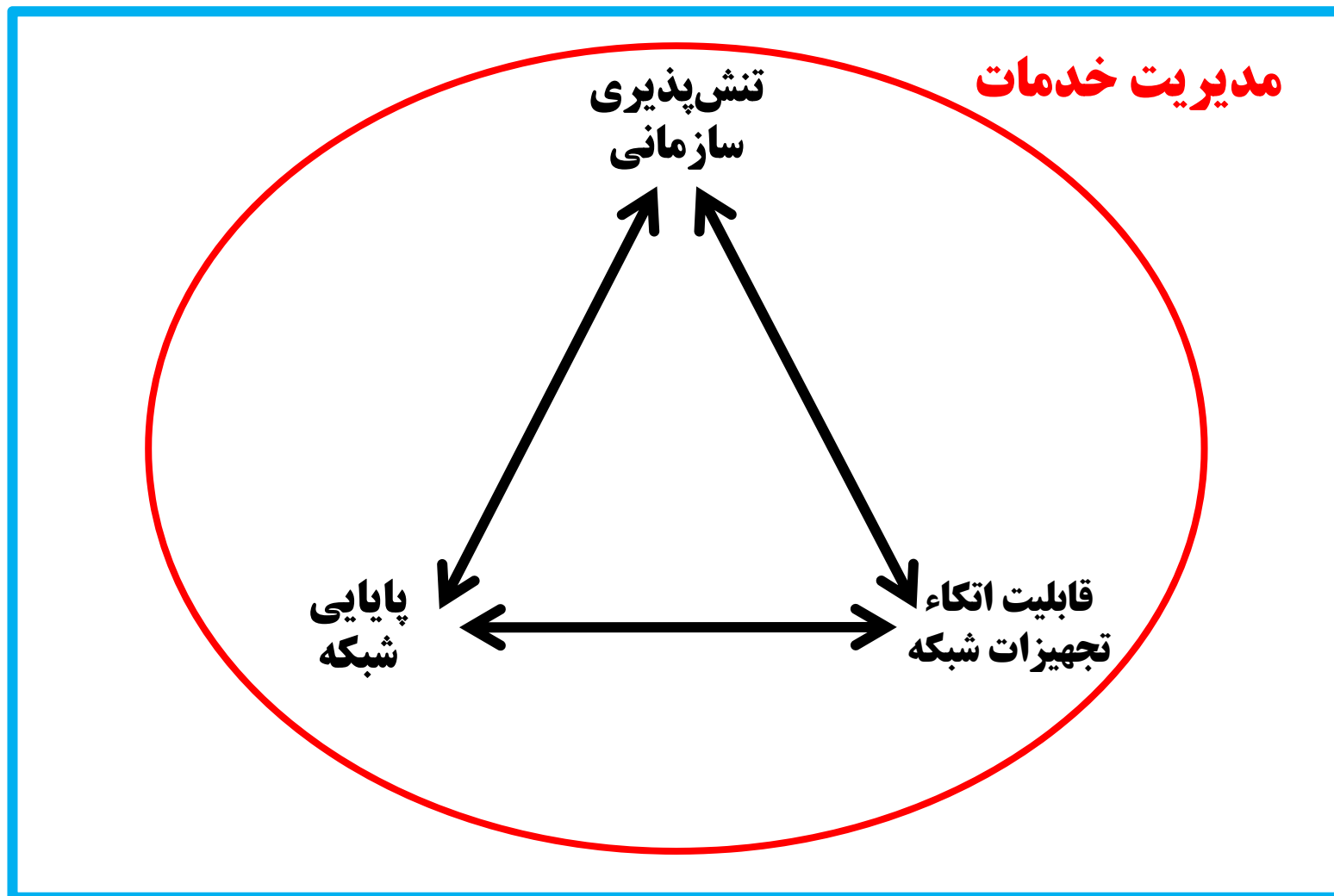
اثر بخشی و کارآمدی رفتار سازمان
در کلیه شرایط

(عادی، اضطراری و بحرانی)

و

در تمامی بازه‌های زمانی است.

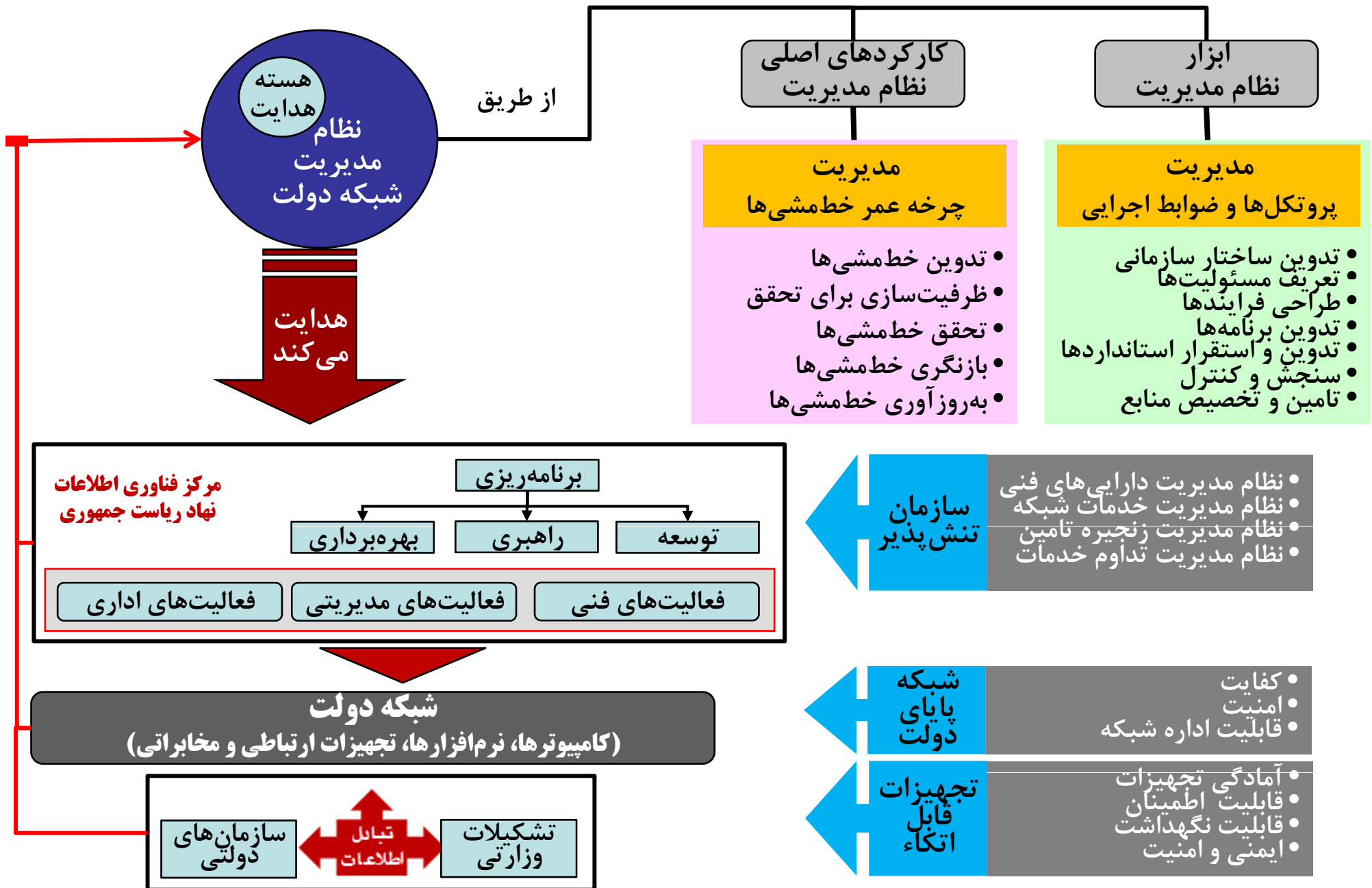
مدل کلان شایستگی اعتماد شبکه دولت (مدل مقدماتی)



شایستگی
اعتماد

نظام مدیریت شبکه دولت (مرور مختصر)

کارکردها و اجزاء نظام مدیریت شبکه دولت



نظام مدیریت خدمات (مرور مختصر)

فرایندهای مدیریت خدمت

فرایندهای ارائه خدمات

مدیریت امنیت اطلاعات

بودجه‌ریزی و حسابداری
خدمات فناوری اطلاعات

مدیریت سطح خدمات

گزارش‌دهی خدمات

مدیریت ظرفیت

مدیریت تداوم
و آمادگی خدمات

فرایندهای کنترل

مدیریت پیکربندی
مدیریت تغییرات

فرایندهای ارتباطی

مدیریت ارتباطات
کسب‌وکار

مدیریت تامین‌کنندگان

فرایندهای انتشار

مدیریت انتشار

فرایندهای رفع مشکل

مدیریت رویداد

مدیریت مشکل

نظام قابليت اتكاء تجهيزات (مرور مختصر)

قابلیت اتکاء تجهیزات شبکه دولت

قابلیت اتکاء یک سیستم یا تجهیز عبارت است از توانایی آن سیستم در جلوگیری از کاستی یا قطع سرویس، با تواتر و شدتی بیشتر از میزان قابل قبول برای استفاده کننده آن سیستم یا تجهیز.

آمادگی: آمادگی برای ارائه خدمات صحیح.

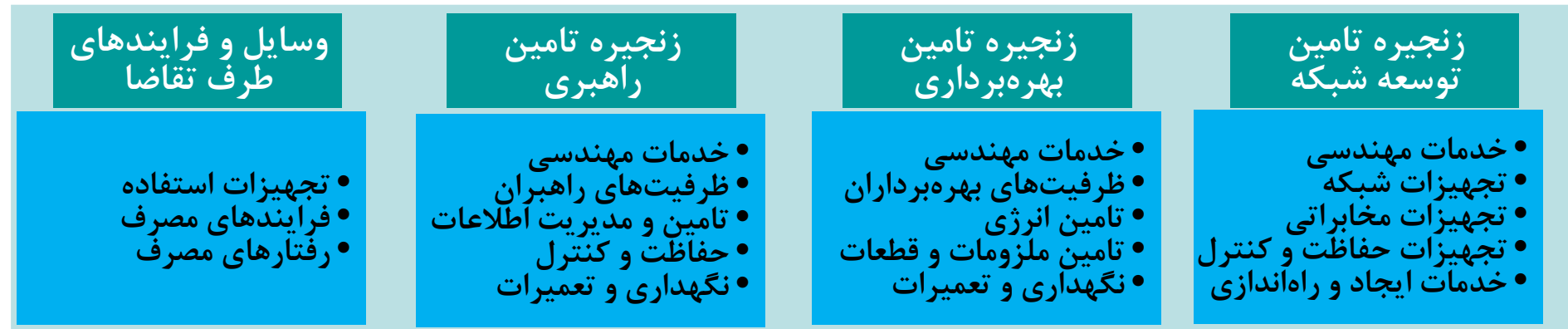
قابلیت اطمینان: تداوم خدمات صحیح.

قابلیت نگهداشت و تعمیرات: توانایی پذیرش اصلاحات و تعمیرات.

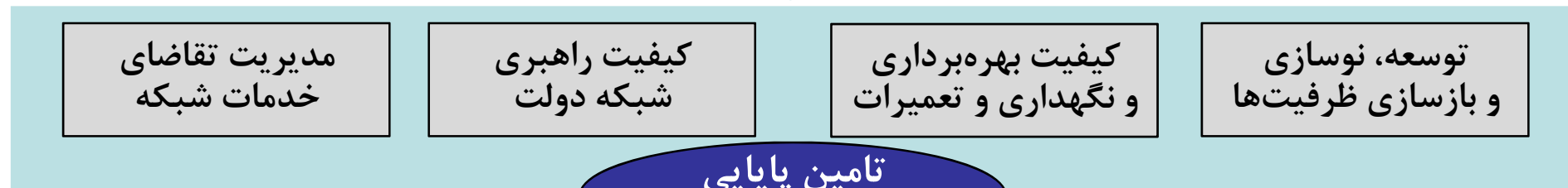
ایمنی: حفاظت از دارایی‌های سیستم و نیز محیط آن سیستم در مقابل حوادث و تصادفات.

امنیت: حفاظت از دارایی‌های سیستم و نیز محیط آن سیستم در مقابل اقدامات خصمانه

نظام پایایی شبکه (مرور مختصر)



تأثیرگذاری بر اثربخشی و کارآیی فعالیت‌های تامین پایایی



تامین پایایی شبکه دولت



نظام تنش پذیری سازمانی (مرور مختصر)

تنش پذیری

تنش پذیری،

توانایی داشتن حالت فوری و ظرفیت برگشتن به حالت قبلی بعد از حذف عامل تنش است.

جسم تنش پذیر،

می تواند بعد از خمش، کشش و فشردگی به حالت اولیه خود برگردد.

فرد تنش پذیر، کسی است

که بعد از بیمار شدن، صدمه خوردن و تجربه مصیبت روانی یا اجتماعی به سرعت بهبود یافته و به حالت قبلی خود (سلامت) برگردد.

لغات مخالف

تردی
عدم انعطاف
سختی

لغت مشابه

انعطاف

تنش پذیری



تنش‌پذیری عملیاتی

تنش‌پذیری عملیاتی،
خصیصه قابل‌ظاهر شدن یک سیستم است
که بیانگر آن است که سازمان مورد نظر می‌تواند
در حضور و بعد از اعمال اغتشاشاتی
که از حدود عملیاتی آن سیستم عدول ننماید
ماموریت خود را تعقیب نماید.

عوامل اصلی تنش‌پذیری

استواری: توانایی ابقاء و تداوم کار و خدمات‌رسانی در شرایط انقطاعی

حاضر به یراق بودن: مدیریت پاسخ و مواجهه با شرایط انقطاعی در فرایند وقوع آن

بازتوانی سریع: توانایی برگشت به شرایط عادی بعد از وقوع شرایط انقطاعی

تجربه آموزی: جذب تجارب جدید بعد از وقوع شرایط انقطاعی برای کاهش آسیب‌پذیری‌ها