

دفتر فناوری اطلاعات و شبکه دولت استانداری کهگیلویه و بویراحمد (بهمن ۹۷)

مراحل عیب یابی و رفع مشکل ارتباط شبکه دولت دستگاه های اجرایی

الف) مشترکین متصل از طریق فیبر نوری یا Leased Line

مرحله	اقدام کننده	عنوان فعالیت	توضیحات	ارجاع
۱	کاربر سامانه مورد استفاده (کارشناس دبیرخانه - کارشناس سامد - کارشناس مالی و...)	اطلاع رسانی به مسئول یا کارشناس فناوری اطلاعات دستگاه	از تماس مستقیم کاربر با واحد فنی <u>استانداری</u> جداً خودداری گردد.	
۲	حوزه فناوری اطلاعات دستگاه اجرایی	بررسی ارتباطات شبکه داخلی (LAN) رایانه کاربر	- بررسی کارت شبکه رایانه - ارتباط رایانه با Default Gateway - حصول اطمینان از صحت عملکرد و تنظیمات فایروال شبکه و ...	
۳	حوزه فناوری اطلاعات دستگاه اجرایی	بررسی ارتباطات شبکه دستگاه اجرایی تا مخابرات	- بررسی چراغ CD مودم روتر - بررسی ارتباط فیزیکی پورت فیبر نوری (برای اداراتی که از بستر فیبر به شبکه دولت متصل می باشند)	
۴	حوزه فناوری اطلاعات دستگاه اجرایی	بررسی ارتباطات شبکه دستگاه اجرایی تا استانداری	- اجرای دستور ping جهت حصول اطمینان از برقراری ارتباط شبکه با استانداری	
۵	در صورت عدم رفع مشکل ارتباطات شبکه ای ردیف های ۱ تا ۴، <u>کارشناس فناوری اطلاعات دستگاه اجرایی</u> با دفتر فناوری اطلاعات استانداری با شماره تلفن ۳۳۲۲۷۵۲۰ تماس برقرار نماید.			

تکات مهم:

**در صورت بروز مشکلات نرم افزاری سامانه ها (سامد، سناما، سیماد ۳ و...) شامل: نام کاربری و کلمه عبور، عدم بارگذاری صفحه ورود به سامانه و ... با واحد مرتبط پشتیبانی هر سامانه که شماره تماس آنها در صفحه ابتدایی پورتال اطلاع رسانی شبکه دولت با آدرس <http://kvb.dolat.ir> موجود می باشد تماس حاصل فرمایید.

*** برای دسترسی به سامانه های موجود بر روی شبکه دولت از طریق URL، لازم است آی پی را در تنظیمات DNS وارد نمایید.

*** مسئولین فناوری اطلاعات هر دستگاه جهت اطلاع از تنظیمات اولیه شبکه خود می توانند پس از هماهنگی تلفنی، با در دست داشتن معرفی نامه از بالاترین مقام دستگاه متبوع، به دفتر فناوری اطلاعات و شبکه دولت استانداری مراجعه نمایند.

* ضروری است تمامی مراحل فرآیند عیب یابی توسط کارشناس فناوری اطلاعات دستگاه اجرایی انجام و در صورت عدم رفع مشکل با دفتر فناوری اطلاعات و شبکه دولت استانداری تماس برقرار گردد.

دفتر فناوری اطلاعات و شبکه دولت استانداری کهگیلویه و بویراحمد (بهمن ۹۷)

مراحل عیب یابی و رفع مشکل ارتباط شبکه دولت دستگاه های اجرایی

ب) مشترکین متصل از طریق خط ADSL

مراحل	اقدام کننده	عنوان فعالیت	توضیحات
۱	کاربر سامانه مورد استفاده (کارشناس دبیرخانه - کارشناس سامد - کارشناس مالی و...)	اطلاع رسانی به مسئول یا کارشناس فناوری اطلاعات دستگاه	از تماس مستقیم کاربر با واحد فنی استانداری جداً خودداری گردد.
۲	حوزه فناوری اطلاعات دستگاه اجرایی	بررسی ارتباطات شبکه داخلی (LAN) رایانه کاربر	- بررسی کارت شبکه رایانه - ارتباط رایانه با Default Gateway - حصول اطمینان از صحت عملکرد و تنظیمات فایروال شبکه و ...
۳	حوزه فناوری اطلاعات دستگاه اجرایی	بررسی ارتباطات شبکه دستگاه اجرایی تا شرکت سرویس دهنده (مخابرات یا آسیاتک)	- حصول اطمینان از سبز بودن LED های موجود بر روی مودم ADSL - حصول اطمینان از ارتباط فیزیکی سیم کشی داخلی خط تلفن ساختمان
۴	حوزه فناوری اطلاعات دستگاه اجرایی	بررسی ارتباطات شبکه دستگاه اجرایی تا VPN Server و اجرای VPN Connection	- اجرای دستور ping جهت حصول اطمینان از برقراری ارتباط شبکه با VPN Server برای مشترکین متصل از طریق شرکت آسیاتک - اجرای دستور ping جهت حصول اطمینان از برقراری ارتباط شبکه با VPN Server برای مشترکین متصل از طریق شرکت مخابرات - اجرای VPN Connection با تنظیمات تحویل داده شده هنگام امضاء صورتجلسه نصب
۵			در صورت عدم رفع مشکل ارتباطات شبکه ای ردیف های ۱ تا ۴ با پشتیبان فنی شرکت سرویس دهنده ADSL با شماره های زیر تماس حاصل فرمایید: - جهت تماس با پشتیبانی شرکت مخابرات شماره ۲۰۲۰ را بدون پیش شماره از تلفن همراه و یا ثابت خود شماره گیری نمایید. - در صورت نیاز به تمدید اشتراک سالیانه و یا رفع اشکال فنی آسیاتک با شماره همراه ۰۹۳۷۶۷۱۷۲۳۸ آقای مهندس بادروح تماس حاصل نمایید. - پشتیبان سراسری شرکت آسیاتک : شماره ۱۵۴۴
<p>نکات مهم:</p> <p>* در صورت بروز مشکلات نرم افزاری سامانه ها (سامد، سناما، سیماد ۳ و...) شامل: مشکلات مربوط به نام کاربری و کلمه عبور، عدم بارگذاری صفحه ورود به سامانه و ... با واحد مرتبط پشتیبانی هر سامانه که شماره تماس آنها در صفحه ابتدایی پورتال اطلاع رسانی شبکه دولت با آدرس http://kvb.dolat.ir موجود می باشد تماس حاصل فرمایید.</p> <p>** تنظیمات DNS به طور پیش فرض توسط شرکت سرویس دهنده انجام شده است. لذا جهت دسترسی به درگاه اطلاع رسانی شبکه دولت می توانید به جای آدرس IP از آدرس http://kvb.dolat.ir استفاده نمایید.</p> <p>*** مسئولین فناوری اطلاعات هر دستگاه جهت اطلاع از تنظیمات اولیه شبکه خود می توانند پس از هماهنگی تلفنی، با در دست داشتن معرفی نامه از بالاترین مقام دستگاه متبوع، به دفتر فناوری اطلاعات و شبکه دولت استانداری مراجعه نمایند.</p>			