



## گروه صنعتی سپاهان

نوع	دستورالعمل	شماره	05-S02-002
عنوان	دستورالعمل تعمیرات و پشتیبانی فنی سخت افزار/نرم افزار	شماره صفحه	۱ از ۳

### ۱-هدف

ایجاد برقراری ارتباط مناسب بین واحدهای شرکت گروه صنعتی سپاهان و واحد (IT) و ارائه خدمات لازم در خصوص انجام تعمیرات و پشتیبانی فنی سخت افزار و بروز رسانی نرم افزار ، توسط واحد IT به تمامی واحدها.

### ۲-محدوده اعتبار

تمامی تجهیزات سخت افزاری شامل کامپیوترها، Server ها، تجهیزات شبکه، چاپگرها، اسکنرها، مودم های موجود در گروه صنعتی سپاهان را در بر می گیرد.

### ۳-تعاریف و مفاهیم

**تکنولوژی اطلاعات:** عبارتست از گردآوری، ساماندهی، ذخیره و نشر اطلاعات اعم از صوت، تصویر، متن یا عدد که با استفاده از ابزار رایانه ای و مخابراتی صورت می پذیرد. در حقیقت تکنولوژی اطلاعات مجموعه ای است شامل سخت افزار، نرم افزار، انسان افزار و شبکه افزار که فرآیند پویای اطلاعات را میسر می سازد.

**سخت افزار:** به کلیه دستگاه های الکترونیکی بهم پیوسته که کار به اشتراک گذاری داده ها را انجام می دهند.

**شبکه:** عبارتست از تعدادی کامپیوتر که از طریق کابل شبکه، خطوط مخابراتی یا ماهواره که با توپولوژی خاص با یکدیگر تبادل اطلاعات دارند.

### ۱-مراحل انجام کار و مسئولیت ها:

#### ۱-۴- مفروضات:

۱-۴-۱- واحد IT می بایست بر روی تمامی رایانه و ملحقات آنها (مانیتور ، کیس، کیبورد ، پرینتر ، اسکنر ) شماره شناسایی درج نماید.

تاریخ تنظیم اولیه	۸۴/ ۴/۲۵	تاریخ آخرین تجدید نظر	•	شماره تجدید نظر	•
-------------------	----------	-----------------------	---	-----------------	---



## گروه صنعتی سپاهان

نوع	دستورالعمل	شماره	05-S02-002
عنوان	دستورالعمل تعمیرات و پشتیبانی فنی سخت افزار/نرم افزار	شماره صفحه	۲ از ۳

۴-۱-۲- واحد IT می بایست تمامی رایانه های شرکت را پلمپ نموده و تاریخ پلمپ تمامی دستگاه ها را در سیستم مکانیزه یا (دستی) واحد IT ثبت نماید.

۴-۱-۳- رایانه یا ملحقات کامپیوتری که فاقد پلمپ باشد یا پلمپ آن بدون اجازه واحد IT باز شده باشد، هزینه تعمیرات دستگاه مزبور به عهده فردی است که پلمپ دستگاه را باز نموده است.

### ۴-۲- مراحل انجام کار:

توضیح: در این دستورالعمل منظور از فرم در خواست همان فرم درخواست تعمیرات و پشتیبانی فنی سخت افزار میباشد که به جهت اختصار، فرم در خواست قید می گردد.

۴-۲-۱- کاربر، در صورت نیاز دستگاه به تعمیر یا اخذ پشتیبانی از واحد IT، فرم درخواست را در (دو نسخه) تکمیل نموده و به تأیید مدیر مربوطه می رساند و سپس آنرا به واحد IT ارسال می نماید.

توضیح: در ادارات مستقل تأیید فرم به عهده رئیس اداره مربوطه می باشد.

۴-۲-۲- فرمهای درخواست توسط رئیس واحد IT و در کارخانه و دفتر فروش توسط مسئول واحد IT بررسی می گردد.

۴-۲-۳- رئیس / مسئول واحد IT بررسی های لازم را در خصوص تامین نظرات در خواست کننده انجام داده و نظرات خود را در نسخ فرم در خواست درج نموده و در صورت تایید موارد در خواستی فرم را به کارشناس مربوطه جهت انجام اقدامات لازم ارائه می نماید.

۴-۲-۴- در صورتیکه موارد مندرج در نسخ فرم درخواست توسط رئیس واحد IT تایید شده باشد، اطلاعات مندرج در فرم درخواست توسط کارشناس واحد IT در سیستم مکانیزه مربوطه درج گردیده و اقدامات لازم جهت تأمین نیازهای درخواستی (با توجه به اظهار نظر

تاریخ تنظیم اولیه	۸۴/ ۴/۲۵	تاریخ آخرین تجدید نظر	•	شماره تجدید نظر	•
-------------------	----------	-----------------------	---	-----------------	---



## گروه صنعتی سپاهان

نوع	دستورالعمل	شماره	05-S02-002
عنوان	دستورالعمل تعمیرات و پشتیبانی فنی سخت افزار/نرم افزار	شماره صفحه	۳ از ۳

مسئولان نامبرده (توسط کارشناس واحد IT صورت می پذیرد و در صورت عدم تایید موارد نسخه دوم جهت اطلاع واحد درخواست کننده به وی عودت داده میشود.

**تذکر:** کارشناس واحد IT، زمان اقدام به انجام تعمیر یا تأمین نیازهای کاربر می بایست پلمپ دستگاه را کنترل نماید.

۴-۲-۵- شرح اقدامات و خدمات انجام یافته توسط کارشناس واحد IT (قطعات مصرف شده، تعویض شده و ...) در فرم ذکر می گردد و نهایتاً کارشناس نسخ فرم را امضاء می نماید.

۴-۲-۶- واحد IT دستگاه مزبور را پس از تعمیر یا رفع اشکال آن تحویل درخواست کننده داده و نسخ فرم درخواست توسط تحویل گیرنده دستگاه امضاء می گردد و نسخه دوم فرم در خواست نیز به در خواست کننده جهت بایگانی تحویل داده می شود.

۴-۲-۷- تاریخ تحویل دستگاه و سایر اطلاعات مورد نیاز در سیستم مکانیزه مربوطه درج گردیده و فرم درخواست ممهور به مهر ثبت شد می گردد و نسخه اول آن در واحد IT بایگانی می شود.

### ۵- تغییرات :

مسئولیت ایجاد تغییر، اصلاح و انتشار این دستورالعمل بعهدہ امور سیستمها (واحد بهبود روشها) می باشد.

### ۶- مستندات:

### ۷- پیوست ها :

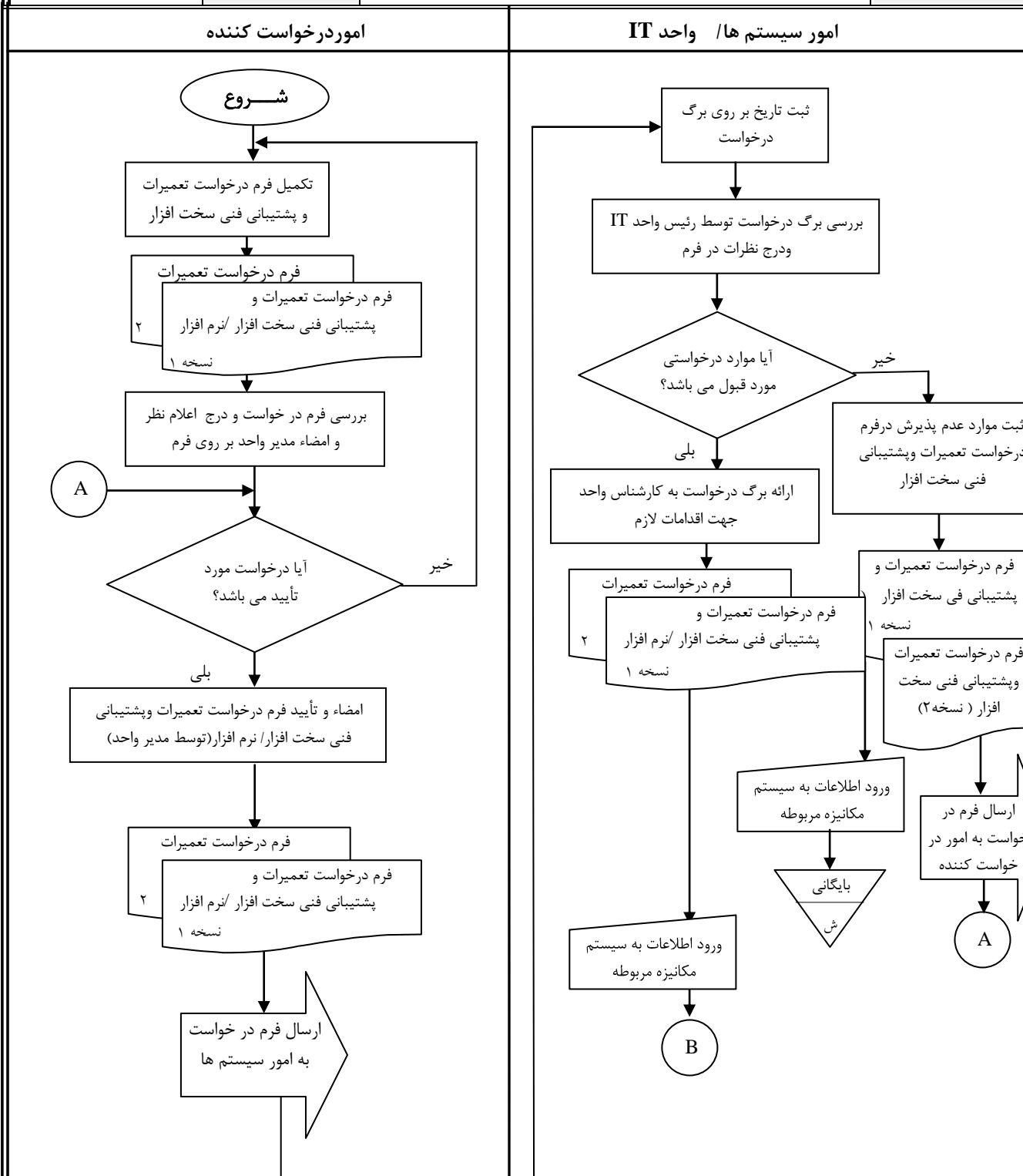
- فرم درخواست تعمیرات و پشتیبانی فنی سخت افزار

تاریخ تنظیم اولیه	۸۴/ ۴/۲۵	تاریخ آخرین تجدید نظر	•	شماره تجدید نظر	•
-------------------	----------	-----------------------	---	-----------------	---



# گروه صنعتی سپاهان

نوع	دستورالعمل	شماره	10-S02-002
عنوان	درخواست تعمیرات و پشتیبانی فنی سخت افزار / نرم افزار	شماره صفحه	۱ از ۳



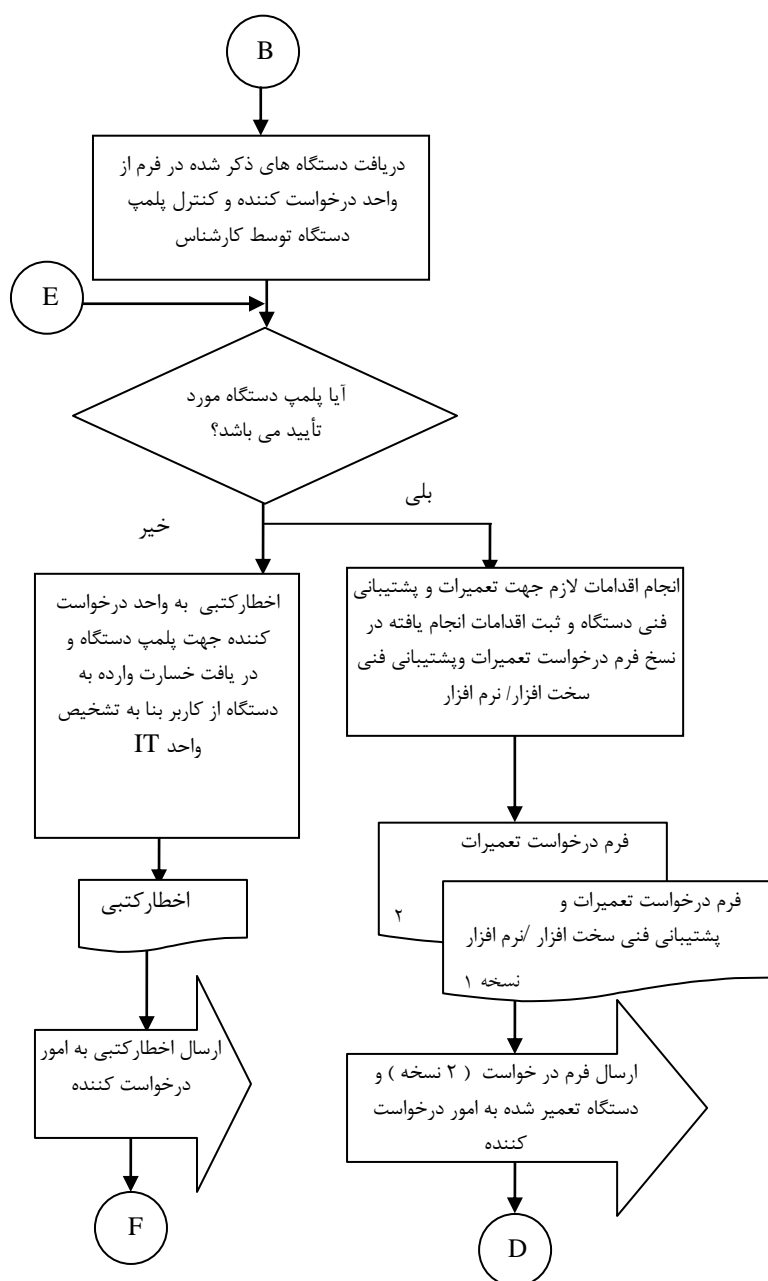
تاریخ تنظیم اولیه	۸۴/ ۴/ ۲۵	تاریخ آخرین تجدید نظر	•	شماره تجدید نظر	•
-------------------	-----------	-----------------------	---	-----------------	---



# گروه صنعتی سپاهان

نوع	دستورالعمل	شماره	10-S02-002
عنوان	درخواست تعمیرات و پشتیبانی فنی سخت افزار / نرم افزار	شماره صفحه	۲ از ۳

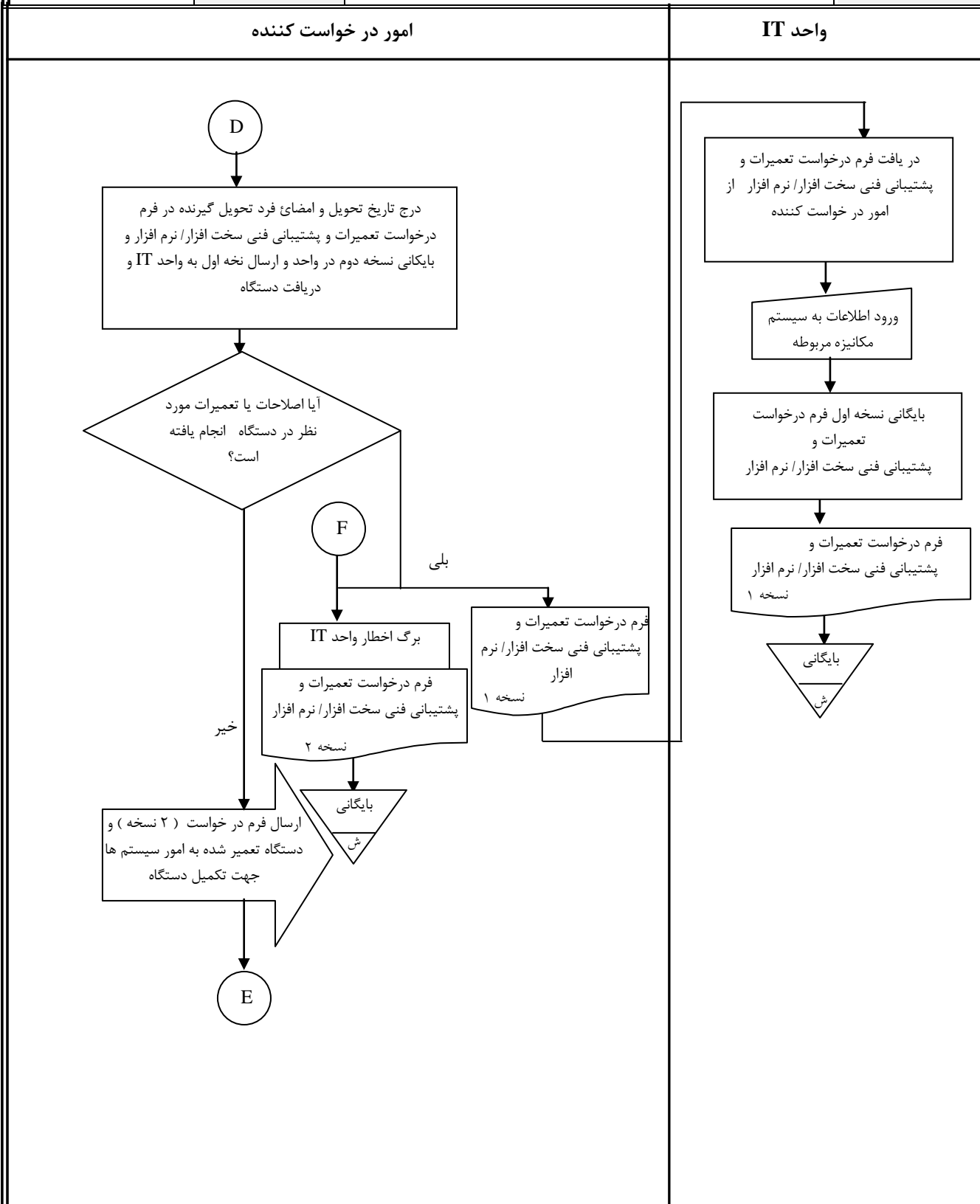
## امور سیستم ها / واحد IT





# گروه صنعتی سپاهان

نوع	دستورالعمل	شماره	10-S02-002
عنوان	درخواست تعمیرات و پشتیبانی فنی سخت افزار / نرم افزار	شماره صفحه	۳ از ۳



تاریخ تنظیم اولیه	۸۴/ ۴/۲۵	تاریخ آخرین تجدید نظر	•	شماره تجدید نظر	•
-------------------	----------	-----------------------	---	-----------------	---