

تهیه کننده: سعید ذکایی	سمت: مسئول IT	تاریخ: ۸۸/۱۱/۲۹	امضاء:
تایید کننده: پریسا آگاهی	سمت: مدیر تضمین کیفیت	تاریخ: ۸۸/۱۱/۲۹	امضاء:
تصویب کننده: اله یارنژاد فواجه	سمت: نماینده مدیریت	تاریخ: ۸۸/۱۱/۲۹	امضاء:

- ☐ این مدرک جزو کپیهای کنترل شده سیستم کیفیت میباشد.
- ☐ این مدرک جزو کپیهای کنترل نشده سیستم کیفیت میباشد.
- ☐ این مدرک جزو مدارک ممرمانه سیستم کیفیت میباشد.

دستورالعمل نگهداری سیستم ها و شبکه داخلی

شماره	شماره	صفحات	شرح تغییرات	تاریخ
بازنگری	اصلاحیه	تغییر یافته		

۱ هدف

هدف از این دستورالعمل تشریح چگونگی نگهداری و پشتیبانی سخت افزاری ، نرم افزاری ، شبکه ای و اینترنتی و صفحات وب شرکت در حوزه فناوری اطلاعات می باشد.

۲ محدوده اعتبار

این دستورالعمل در واحد IT شرکت شاهین مفصل دارای اعتبار است.

۳ مسئولیت پستها

۳-۱ مسئول فناوری اطلاعات : نظارت و اجرای دقیق مراحل این دستورالعمل

۱-۳-۱ پشتیبانی و نگهداری تجهیزات سخت افزاری شبکه و سرورها و کامپیوترها

۱-۳-۲ پشتیبانی ، نگهداری و بروز رسانی سیستم های عامل

۱-۳-۳ پشتیبانی و نگهداری تجهیزات سخت افزارهای جانبی و رایانه های موجود

۱-۳-۴ آموزش کلیه پرسنل واحد مزبور در سطح ICDL مبتدی در صورت لزوم و تأیید مسئول واحد مربوطه

۱-۳-۵ پشتیبانی و نگهداری و بروز رسانی نرم افزارهای موجود در شبکه شامل سیستم های عامل و آنتی ویروس، فایروال و نرم

افزارهای کاربردی مانند Office و ...

۱-۳-۶ طراحی و پیگیری در بروز رسانی وب سایت شرکت

۲-۳ اپراتور کامپیوترها

۱-۲-۳ همکاری و تعامل نزدیک با مسئول IT سازمان

۳-۲-۲ پیروی کامل از موارد فایل پیوست جهت نگهداری مطلوب کامپیوترها و شبکه مطابق این دستورالعمل (نحوه نگهداری کامپیوتر در

محل کار)

۴ تعاریف

International Computer Driving License = ICDL

UPS = تامین برق بی وقفه

Microsoft office = مجموعه ای از برنامه ها برای تایپ ، طراحی صفحات وب ، بانک اطلاعاتی و...

برنامه های این بسته نرم افزاری عبارتند از:

Microsoft word, Microsoft excels, PowerPoint, outlook, Microsoft access, Microsoft publisher, Microsoft front page, Microsoft team manager, Microsoft project...

Backup = پشتیبانی، یک کپی به هنگام از تمام پرونده ها،

۵ مراحل اجرا

۱-۵ پشتیبانی و نگهداری سخت افزارها به شکل مداوم و سرویس ماهانه

۲-۵ بروز رسانی نرم افزاری کامپیوتر ایستگاههای کاری بطور مداوم و تاکیدا بروز رسانی سیستم عامل

۳-۵ نصب و بروز رسانی آنتی ویروس مورد تایید مسئول فن آوری اطلاعات بر روی سرورها و سایر کامپیوترها

- ۴-۵ نصب نرم افزارهای کاربردی ، عمومی نظیر Office ، Adobe acrobat و...
- ۵-۵ نصب سیستم عامل بر روی سرور و بروز رسانی آن
- ۶-۵ نگهداری و پشتیبانی از سخت افزارهای جانبی و سرویس ماهانه آنها
- ۷-۵ کنترل و نگهداری از UPS های مربوط به شبکه کامپیوتری و یا نظارت مداوم بر عملکرد صحیح آنها
- ۸-۵ طراحی و پیگیری در بروز رسانی صفحات وب و رعایت کلیه نکات ایمنی در طراحی که مطابق با قانون جرائم رایانه ای کشور باشد.
- ۹-۵ Backup گیری از اطلاعات و بانکهای اطلاعات موجود بر روی سرورها
- ۱۰-۵ آموزش کلیه پرسنل واحد مربوطه در سطح مقدماتی و برگزاری کلاسهای باز آموزی در صورت نیاز
- ۱۱-۵ جمع آوری و بروز رسانی مستندات سخت افزاری شبکه شامل نقشه های طراحی، آمار سخت افزار و...
- ۱۲-۵ جمع آوری و بروز رسانی مستندات سخت افزاری واحدها
- ۱۳-۵ جمع آوری و بروز رسانی مستندات نرم افزاری شبکه
- ۱۴-۵ جمع آوری و بروز رسانی مستندات نرم افزارهای خاص موجود بر روی سیستم ها
- ۱۵-۵ آشنائی درحد لازم با نرم افزار اتوماسیون اداری جهت آموزش به پرسنل واحد مربوط
- ۱۶-۵ ارزیابی نیازهای آموزشی کاربردی کاربران درحیطه IT
- ۱۷-۵ آموزش نکات امنیت سخت افزاری به کاربران واحد و نظارت بر رعایت و اجرای آنها
- ۱۸-۵ آموزش و نظارت در رعایت اجرای نکات امنیت اطلاعات و تبیین کامل موارد امنیتی در این زمینه به کاربران واحد
- ۱۹-۵ رعایت و اجرای قانون مربوط به جرائم رایانه
- ۲۰-۵ ارتباط و حضور فعال درجلسات و گرد همایی های فن آوری اطلاعات در سراسر کشور

نکته : آموزش نرم افزار اتوماسیون اداری و موارد آموزشی با هماهنگی با واحد آموزش از سوی مسئول واحد مربوطه توسط مسئول فن آوری اطلاعات صورت می گیرد

تمام اقدامات انجام یافته در زمینه نگهداری و پشتیبانی فن آوری اطلاعات بصورت مستند و قابل بررسی در فرم "بازدید ماهانه کامپیوترها و شبکه" ثبت می گردد.

تمام مشخصات سخت افزارهای موجود در شرکت توسط مسئول IT در بانک اطلاعات سخت افزاری وارد می گردد .

۶ مراجع

برگرفته از سایت مایکروسافت

۷ سوابق

- فرم بازدید ماهانه کامپیوترها و شبکه با کد: SHM-F6016
- بانک اطلاعات سخت افزاری با کد : SHM- F6020

۸ مدارک ذیربط

به پیوست : نحوه نگهداری کامپیوتر در محل کار

۹ لیست توزیع

- مسئول IT

- کلیه اپراتورهای کامپیوتر