



دستورالعمل‌های
پشتیبانی سخت افزاری و نرم افزاری ICT

تکثیر با مجوز	مهر کنترل	تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کننده	
صفحه 1 از 7		حسن معتمد رضایی	مرضیه پرهوده	حمید فرید	نام
		مدیر عامل	نماینده مدیریت	رئیس ICT	سمت
		85/06/20	85/06/20	85/06/20	تاریخ
					امضاء

دستورالعملهای
پشتیبانی سخت افزاری و نرم افزاری ICT



شماره سند : 15IWI0100 تاریخ تصویب : 85/06/20

سرگروه تهیه کننده : حمید فرید نام تایید کننده : مرضیه پرهوده نام تصویب کننده : حسن معتمد رضایی

اعضاء گروه تهیه کننده	دریافت کنندگان سند
1- حمید فرید 2- حسین محمودی 3- فریما مهاجری نژاد	کلیه واحدها

شرح تغییرات	تاریخ	نگارش
		00

توجه :
1- کلیه مدارک از تاریخ دریافت، لازم الاجرا میباشند.
2- تکثیر کلیه مدارک، فقط با مجوز نماینده مدیریت مجاز میباشد .
3- مدارک بدون مهر سبز ، فاقد اعتبار می باشند .



شماره سند : 15IWI0100

دستورالعملهای پشتیبانی سخت افزاری و نرم افزاری ICT

فهرست

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
4	هدف
4	دامنه
4	مراجع
4	تعاریف
4	مسئولیت
5-7	شرح
7	پیوست ها
7	سوابق



شماره سند : 15IWI0100

دستورالعملهای پشتیبانی سخت افزاری و نرم افزاری ICT

1- هدف :

- 1-1- ارائه راهکار به کاربران در خصوص حفاظت و نگهداری تجهیزات سخت افزاری .
- 2-1- تهیه نسخ پشتیبان از اطلاعات سیستم های نرم افزاری به منظور بازیابی سریع و به هنگام داده ها در مواقع اضطراری .
- 3-1- حصول اطمینان از ایمنی سیستم های نرم افزاری در برابر ویروس های کامپیوتری .

2- دامنه :

کلیدهای واحدهای مجهز به تجهیزات سخت افزاری .

3- مراجع :

اصول کلاسیک ذخیره و بازیابی اطلاعات .

4- تعاریف :

به هر پردازشی که مغایر با منطق استاندارد داده / پردازشی اطلاعات کامپیوتر باشد ، ویروس می گویند که دارای انواع مختلفی چون Bug ، Worm ، Trojan ، Malware ، Spyware و امثالهم می باشد .

5- مسئولیت :

رئیس ICT ، مسئول اجرایی و رئیس خدمات فنی ؛ مسئول نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل می باشد .



6- شرح :

6-1- نحوه نگهداری از کامپیوتر و تجهیزات جانبی آن :

6-1-1- در پایان وقت اداری و هنگام خروج از شرکت از خاموش بودن کلیه تجهیزات سخت افزاری خود اطمینان حاصل فرمایید .

6-1-2- جهت تمیز نمودن صفحه نمایش مانیتور ابتدا رابط برق دستگاه را از پریز خارج نموده و سپس با استفاده از مایع شیشه پاک کن و یک دستمال نخی نرم آن را پاک نمایید .

6-1-3- جهت تمیز نمودن پوشش کلیه تجهیزات سخت افزاری ابتدا رابط برق آن را از پریز خارج نموده و سپس یک دستمال نخی نرم را آغشته به ماده درون اسپری تمیز کننده کرده و روی سطح مورد نظر بمالید تا تمیز شود .

6-1-4- از گذاشتن تجهیزات سخت افزاری روی مکان های غیر پایدار خودداری فرمایید تا از افتادن آن ها به روی زمین و در نتیجه آسیب دیدن قطعات مربوط جلوگیری شود .

6-1-5- از گذاشتن ظروف حاوی مایعات روی تجهیزات سخت افزاری (بخصوص در زمانی که روشن می باشند) خودداری فرمایید تا از ریختن احتمالی آن ها به روی دستگاه و در نتیجه سوختن قطعات الکترونیکی درون آن بواسطه نفوذ مایع و اتصال مدارهای مجتمع مربوط ، جلوگیری شود .

6-1-6- از جابجایی یا باز نمودن تجهیزات سخت افزاری یا نصب هر گونه نرم افزار یا اموری که در حیطه اختیارات این واحد می باشد ، جدا خودداری فرمایید و در صورت بروز هر گونه اشکال / نیاز مراتب را طی فرم های درخواست کاری که در اختیار کلیه واحدها قرار گرفته به خدمات فنی اعلام فرمایید .

6-1-7- از باز نمودن درپوش اسکنر در حین کار جدا خودداری فرمایید چرا که اشعه مربوط تاثیرات ناخوشایندی بر روی چشم و پوست شما خواهد گذاشت .

6-1-8- هیچ گاه کابل های برق کامپیوتر را قبل از Shutdown نمودن آن در ویندوز و خروج از برنامه های کاربردی در Dos از جریان برق ، خارج نفرمایید .

6-1-9- پس از تمیز نمودن تجهیزات سخت افزاری حداقل تا سه ساعت از روشن نمودن آن ها خودداری فرمایید .

**6-2- نحوه حفاظت از اطلاعات و تهیه نسخ پشتیبان از آن ها :****6-2-1- حفاظت از اطلاعات :**

6-2-1-1- دسترسی به کلیه نرم افزارها ، منحصرآ توسط شناسه کاربری و کلمه عبور مربوط که در اختیار هر کاربر قرار داده شده ، امکان پذیر است . به همین جهت مسئولیت چگونگی استفاده از هر برنامه متوجه صاحب شناسه ای می باشد که نام کاربری وی در ستون مقابل برنامه مورد نظر و در جدول ثبت وقایع کامپیوتر میزبان یا پایگاه داده SQL ذخیره شده باشد ، لذا در حفظ و نگهداری کلمه عبور خود کوشا باشید .

6-2-1-2- در صورتی که از محیط XP استفاده می نمایید و علی رغم حضور در شرکت مجبور به ترک کامپیوتر مورد بهره برداری خود می باشید ؛ حتما از آن log off نمایید تا برای دسترسی مجدد به اطلاعات از طریق دستگاه مذکور نیاز به وارد نمودن شناسه کاربری معتبر باشد .

6-2-1-3- جهت انتقال اطلاعات از به اشتراک گذاری پرونده ها (sharing) استفاده نمایید .

6-2-1-4- در هنگام به اشتراک گذاری اطلاعات از کمترین دسترسی (permission) استفاده نمایید و حتما پس از اتمام کار ، آن را از حالت share خارج نمایید .

6-2-1-5- از به اشتراک گذاری بدون دلیل اطلاعات خودداری فرمایید .

6-2-1-6- از نقل وانتقال هر گونه فایل بدون حصول اطمینان از آلوده نبودن آن خودداری فرمایید .

6-2-1-7- قبل از باز نمودن هر گونه E-mail و ضمایم مربوط حتما از پاک بودن آن اطمینان حاصل فرمایید .

6-2-1-8- در صورتی که از نرم افزارهای محلی کامپیوتر خود همانند Office و امثالهم که فقط بر روی دستگاه شما نصب شده اند ، استفاده می نمایید ؛ هر از چند گاه (بسته به حجم اطلاعاتی که وارد کامپیوتر می نمایید) نسبت به ذخیره نمودن داده های ورودی خود در یک مسیر شناخته شده ، اقدام فرمایید تا در صورت بروز حوادث ناگهانی همچون قطع برق بتوان تا حد امکان نسبت به بازیابی آن ها اقدام نمود .

6-2-1-9- هفته ای یکبار کلیه درایوهای کامپیوتر خود را بوسیله نرم افزار ضد ویروس که بر روی کامپیوتر شما نصب شده ، پاکسازی نمایید و در صورت برخورد با هر گونه پیام مشکوک مراتب را به این امور اعلام فرمایید .

6-2-1-10- از هرگونه تغییر در فایل‌های سیستمی سیستم عامل خود ، جدا خودداری فرمایید .



شماره سند : 15IWI0100

دستورالعملهای پشتیبانی سخت افزاری و نرم افزاری ICT

6-2-2- تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات :

از کلیه نرم افزارهای کاربردی کامپیوتر میزبان و همچنین فایل های نقل و انتقال مالی و بخصوص پایگاه های اطلاعاتی فعال شرکت بصورت روزانه ، توسط کارشناسان این امور ؛ فایل پشتیبان تهیه و در مسیر Backup دستگاه فوق ذخیره می گردد . ضمناً تمامی اطلاعات مزبور هفته ای یک بار روی CD ذخیره و در آرشیو ICT نگهداری می شوند . لازم به ذکر است که مسئولیت تهیه فایل پشتیبان از اطلاعات محلی هر ایستگاه کاری به عهده کاربر بهره بردار آن می باشد .

6-2-3- نصب نرم افزار ضد ویروس :

به منظور جلوگیری از آسیب دیدن اطلاعات ، بر روی کلیه کامپیوترها ؛ نرم افزار ضد ویروس نصب می گردد . همچنین رفع اشکال و به روزآوری آن ها طبق استانداردهای اعلام شده سایت McAfee و توسط کارشناسان واحد ICT انجام می شود .

7- پیوست ها :

ردیف	نام مدرک	کد مدرک	شماره ویرایش	توضیحات
1	لیست نسخه پشتیبان ICT	15ILT01	00	ندارد

8- سوابق :

ردیف	نام مدرک	کد مدرک	شماره ویرایش	توضیحات
1	لیست نسخه پشتیبان ICT	15ILT01	00	ندارد



کدمدرک : 15ILT0100

دستورالعملهای پشتیبانی سخت افزاری و نرم افزاری ICT

(لیست نسخ پشتیبان ICT)

ردیف	نام منبع اطلاعاتی	مسیر نگهداری	تهیه کننده	تاریخ	امضاء	توضیحات