

# دستورالعمل IT

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-31

Rev.: 00

## دستورالعمل فن آوری اطلاعات

تصویب کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	
مدیریت عامل	نماینده مدیریت	مسئول IT	سمت
			نام و نام خانوادگی
			تاریخ
			امضاء

### ۱- هدف:

مهر کنترل	تذکر: اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.
-----------	---

# دستورالعمل IT

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-31

Rev.: 00

ایجاد مکانیزمی جهت پیاده سازی سیستم های نوین فن آوری اطلاعات جهت پیشبرد و سرعت بخشیدن به اهداف شرکت

## ۲- دامنه کاربرد:

کلیه واحدهای دفتر مرکزی و کارگاه ها.

## ۳- مسئولیت نظارت و اجرا:

- نظارت : مدیریت پشتیبانی.
- اجرا: مسئول فن آوری اطلاعات.

## ۴- شرح:

واحد فن آوری اطلاعات کلیه فعالیت های خود را با هماهنگی مدیریت پشتیبانی شرکت انجام و تمامی دسترسی ها و ارتباطات بین کامپیوتر واحد را تعیین می کند. دلیل این امر ایجاد امنیت (Security) در شبکه می باشد زیرا کامپیوترها در یک شبکه داخلی با یکدیگر ، با سیستم مرکزی (Server) ( و همچنین منابع اطلاعاتی دیگر ارتباط کامل دارند که این دسترسی ها می تواند محدود باشندکنای چنددر مورد امنیت در شبکه لازم به ذکر است که به شرح ذیل می باشد:

۱-۴- (Server) در یک اتاق مجزا قرار می گیرد که در دسترس کارشناس واحد بوده ، دلیل این امر این است که در یک شبکه داخلی در صورت ایجاد (Domain) ، کلیه کامپیوترها وابسته به (Server) می شوند و در صورت اختلال در (Server) تمام ارتباطات شبکه مختل می گردند.

۲-۴- در (Fileserver) فولدرهایی ایجاد خواهد شد که مشترک بین واحدهای مختلف بوده و نوع دسترسی بین آنها با هماهنگی مدیریت ارشد و نوع ارتباطات درون سازمانی صورت می پذیرد.

۳-۴- نصب هر گونه نرم افزار بر روی کامپیوترها توسط واحد فن آوری اطلاعات انجام می پذیرد به دلیل اینکه احتمال خرابی در نرم افزار ویندوز کامپیوترهای افراد به دلیل نصب نرم افزارهای متفرقه وجود دارد و تمامی نرم افزارها تحت کنترل قرار می گیرد و نصب نرم افزارهای خارج از حیطه کاری با تایید معاونت مربوطه صورت خواهد گرفت.

۴-۴- کلیه پرینترها بر روی (Print Server) مجزا نصب شده و کامپیوترها از طریق (Print)

Server درخواست پرینت می دهند.

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

مهر کنترل

# دستورالعمل IT

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-31

Rev.: 00

۵-۴- در صورت لزوم جهت اتصال به شبکه اینترنت می توان یک خط اینترنت (ADSL) (اینترنت بدون اشغالی خط تلفن و محدودیت زمانی) و یا (Wireless) تهیه کرد که از طریق آن کامپیوترهای شبکه یا کامپیوترهای خاصی در شبکه در تمام ساعات یا در ساعات مشخص و کنترل شده به اینترنت دسترسی داشته باشند، و می توان کلیه نرم افزارهای موجود را در صورت نیاز از این طریق به روز (Update) نمود.

۶-۴- در راستای ارتباط با افراد و یا سازمان های بیرونی جهت ارتقای شرکت و شناسایی بیشتر با سازمان های داخلی و خارجی یک وب سایت طراحی شده است که شامل کلیه فعالیت های مربوط به پروژه ها و عملکردهای دیگر سازمان بوده و به طور مداوم به روز می گردد و نیز می توان برای کلیه پرسنل یک پست الکترونیکی تحت وب سایت شرکت طراحی می شود که این امر اعتبار خاصی را برای پرسنل و شرکت در بر خواهد داشت:

۷-۴- سرویس ، نگهداری و تعمیرات تجهیزات IT :

۱-۷-۴- سرویس ، نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه تجهیزات IT :

واحد فن آوری اطلاعات جهت کنترل آماری کلیه تجهیزات IT اقدام به تهیه فرم شناسنامه سیستم با کد F-67 برای هر یک از سیستم ها می نماید. کلیه تجهیزات IT به همراه مشخصات لازمه در لیست تجهیزات فن آوری اطلاعات با کد F-68 ثبت می گردد. واحد فن آوری اطلاعات با توجه به تعداد پرینترهای موجود در لیست تجهیزات فن آوری اطلاعات جهت سرویس کلیه پرینترها از خدمات سرویس و نگهداری تامین کننده خارج از شرکت استفاده می نماید و تامین کننده مطابق با برنامه زمانبندی تعیین شده از سوی خود این فرایند را انجام می دهد.

۲-۷-۴- سرویس ، نگهداری و تعمیرات اتفاقی تجهیزات IT :

چنانچه یکی از واحدها، تجهیزاتشان دچار اختلال (نرم افزاری و یا سخت افزاری) شده و یا خواستار ارتقاء نرم افزاری و سخت افزاری تجهیزات خود باشند، می بایست با تکمیل فرم درخواست خدمات نرم افزاری / سخت افزاری با کد F-69 خدمات مربوطه را از واحد IT درخواست نماید. واحد IT اقدام به رفع عیب مورد نظر و یا ارتقاء تجهیزات می کند و اگر نیاز به قطعه باشد واحد مذکور اقدام به درخواست قطعه و تعویض یا نصب سریع آن می نماید و در پایان در همان فرم درخواست خدمات سخت افزاری و خدمات ارائه شده را به واحد تحویل می دهد.

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

مهر کنترل

# دستورالعمل IT

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-31

Rev.: 00

چنانچه واحد IT قادر به انجام خدمات مذکور نباشد نسبت به انجام خدمات مورد نیاز از طریق تامین کنندگان برون سازمانی وبا تعامل با واحد تدارکات اقدام می نماید.

نکته ۱: اگر پرینتری در یکی از واحدها دچار خرابی شد یک پرینتر در واحد فن آوری اطلاعات بصورت (Standby) موجود می باشد که جایگزین پرینتر معیوب شده و تا زمانی که تعمیر نشده باشد در آن واحد قرار می گیرد. لازم به ذکر است که کلیه پرسنل شرکت موظف می باشند در صورت مشاهده هر گونه اختلال در شبکه ، کامپیوترها و پرینترها مطابق شرح فوق اقدام کرده و از هر گونه اقدام خود سرانه خودداری نمایند.

نکته ۲: در امر تعویض قطعات سخت افزاری واحد IT به عنوان یک ناظر ومشاور خرید عمل نموده و اطلاعات لازم را در اختیار واحد تدارکات قرار می دهد و نیز بعد از خرید لوازم وظیفه تایید خرید انجام شده را متناسب با نیاز شرکت به عهده دارد .

واحد IT همواره با کنکاش و پیگیری فن آوری روز دنیا و دستاوردهای جدید اقدام به بالا بردن سطح توان شرکت در این زمینه می نماید و نیز با توجه به این امکانات اقدام به راه اندازی سیستم های نوین می نماید.

## ۵- توزیع نسخ :

مطابق با فرم فهرست مستندات سیستم مدیریت کیفیت توزیع شده است.

## ۶- مدارک پیوست :

۶-۱- فرم شناسنامه سیستم با کد F-67

۶-۲- فرم لیست تجهیزات فن آوری اطلاعات با کد F-68

۶-۳- فرم درخواست خدمات نرم افزاری / سخت افزاری با کد F-69

## ۷- مدارک مرتبط :

۷-۱- روش اجرایی امور اداری P-17

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد  
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

مهر کنترل