

پشتیبان، سخت افزار، کلمه سخت افزار در وی کی پدیا به این صورت تعریف شده است .

اصطلاح سخت افزار رایانه که به انگلیسی Computer Hardware شناخته می شود ، به مجموعه اجزاء فیزیکی و قابل لمس کامپیوتر گفته میگردد که از دو بخش اصلی الکترونیکی و الکترو مکانیکی تشکیل شده باشد. سخت افزار رایانه همان قسمت ها یا اجزای فیزیکی یک رایانه می باشد قسمتهائی مانند نمایشگر، موشواره، صفحه کلید ، هارد دیسک ، CPU کارت گرافیک ، کارت صدا، مادر بورد و تراشه های دیگر که قابل لمس اند پس در اینجا مشخص گردید که اهمیت سخت افزار در یکی سیستم رایانه بسیار بالا می باشد تا جایی که اگر یکی از این اجزای سخت افزاری یک رایانه از کار بیفتاد کل سیستم دچار مشکل شده و عملاً کاربر هیچ کار دیگری نمی تواند انجام دهد .

قرارداد تعمیر و نگهداری سخت افزار ، و یا قرارداد پشتیبانی سخت افزار رایانه به مجموعه فرآیند ها و خدماتی گفته می شود که باعث می شود با استفاده از عملیات پیشگیرانه از خرابی سخت افزار رایانه جلوگیری کند و یا اینکه در صورت بروز مشکل سخت افزاری در یک کامپیوتر بصورت سریع و در کمترین زمان و با کمترین هزینه اقدام به رفع آن مشکل و بازگردانی رایانه به سیستم کاری سازمان می نماید .

اهمیت قرارداد پشتیبان، سخت افزار، کاربران امروزی به لحاظ افزایش دانش IT قادرند بسیاری از مشکلات نرم افزاری در سطح مشکلات سیستم عامل و یا مشکلات نرم افزارهای کاربردی مختلف را رفع نمایند . در واقع بصورتی این کاربران میتوانند مشکلات و ایرادات نرم افزاری پیش آمده را حتی بصورت موقت رفع نموده تا متخصص پشتیبانی شبکه به آنها رسیدگی کند . از طرفی بسیاری از مشکلات و ایرادات نرم افزاری بصورت تلفنی و یا با استفاده از نرم افزارهای مدیریت راه دور سیستم قابل رفع می باشند که در خصوص این مسائل در بخش پشتیبانی شبکه توضیح کامل آمده است .

اما در خصوص مشکلات و ایرادات سخت افزاری این امکان وجود ندارد تا بصورت تلفنی و یا راه دور بتوان ان ایرادات را رفع کرد و رایانه را به سیستم بازگرداند . لذا نیاز است تا همواره یک تیم پشتیبانی سخت افزار رایانه در کنار سازمان وجود داشته باشد تا در مواقع مورد نیاز بتواند بصورت سریع اقدام به رفع ایرادات نماید . بسیاری از سازمانهای بزرگ ممکن است برای بخش سخت افزار خود یک تیم پیمانکار تعمیر و نگهداری سخت افزار بصورت جداگانه و یک تیم پیمانکار پشتیبانی و نگهداری شبکه نیز مجزا داشته باشند .

بهر حال اهمیت موضوع پشتیبانی و نگهداری سخت افزار رایانه در این است که اگر رایانه کارمندی خراب شده و از مدار خارج گردد آن کارمند عملاً دیگر هیچ کاری را نمیتواند انجام دهد و سازمان باید به ازاء ساعات کاری که وی تلف خواهد کرد و بهانه خراب بودن کامپیوتر را دارد هزینه پرداخت نماید . این در حالیست که اگر سازمان دارای یک قرارداد پشتیبانی و نگهداری سخت افزار با یک شرکت متخصص پشتیبانی سخت افزار باشد شاید بیکار شدن آن کارمند به چند دقیقه نیز کاهش یابد .

چه سازمانها، به خدمات پشتیبان، سخت افزار، رایانه نیاز دارند ؟ آن زمان که اولین کامپیوترها وارد بازار جهانی شدند ، از کامپیوترها فقط به عنوان ابزاری برای کار ریاضیدان ها و دانشمندان علوم پایه استفاده می شد و هیچ کس در آن زمان فکر نمیکرد که این رایانه ها روزی تبدیل به ابزاری حیاتی و مهم جهت بسیاری از صنایع و رشته های علمی دیگر گردند . واقعیت ماجرا این است که نیاز صنایع مختلف به بهبود فرآیندهای خود و افزایش راندمان سازمانها باعث گردید تا صنعت فناوری اطلاعات و ارتباطات تا به این اندازه توسعه و پیشرفت پیدا کند . امروزه با فراگیر شدن فناوری اطلاعات و ارتباطات در تمامی صنایع و خدمات ، و موارد زیاد استفاده از آن ، استفاده از فناوری اطلاعات در سازمان ها امری بدیهی بوده و کسب و کارها ناچار هستند برای اینکه از چرخه رقابت جا نمانند روز بروز بخش IT خود را بروز تر و گسترده تر کنند . فراموش نکنیم اگر کل این سیستم فناوری اطلاعات در یک سازمان را در نظر بگیریم ، در نهایت کار نهائی و اصلی که باید کاربر انجام دهد توسط یک کامپیوتر PC یا لپ تاپ انجام خواهد داد و تصور کنید اگر این کامپیوتر یا لپ تاپ خراب شده و قادر به انجام کار نباشد عملاً کل چرخه فناوری اطلاعات سازمان فلج خواهد شد . پس به این نتیجه می رسیم که همه سازمانها و شرکتهای به خدمات پشتیبانی سخت افزار نیازمند بوده و این امر به روشهای و متد های مختلف توسط تیم فنی مرکز پشتیبانی انفورماتیک ایران قابل انجام خواهد بود .

قرارداد پشتیبانی و نگهداری سخت افزار به چه صورت است ؟

یکی از سرویسهای که مرکز پشتیبانی انفورماتیک به مشتریان خود ارائه می دهد خدمات پشتیبانی سخت افزار می باشد . خدمات پشتیبانی و نگهداری سخت افزار به لحاظ ماهیت زمانی که دارد معمولاً در قالب قرارداد های یکساله به بالا منعقد میگردد . در این خدمات طی قراردادی که کارفرما با مرکز پشتیبانی انفورماتیک ایران منعقد خواهد کرد

قاردا، دشتبنان، سخت افزار، شما، چه کارها، م، باشد؟

پشتیبانی سخت افزار کامپیوتر یکی از واحدهای مرکز پشتیبانی انفورماتیک ایران می باشد که وظیفه پشتیبانی سخت افزار و استفاده کننده آنها را در قالب **قرارداد تعمیر و نگهداری سخت افزار** دارد. این فرآیند شامل پیشگیری از خرابی، نصب و راه اندازی، ارتقاء و تعمیرات می باشد که انجام کار بر اساس استاندارد ITIL می باشد از آنجا که پیشگیری همیشه بهتر، و آسانتر از درمان است، توجه **واحد پشتیبانی سخت افزار** مرکز پشتیبانی انفورماتیک ایران را به خود معطوف داشته است. کارهایی که در یک قرارداد تعمیر و نگهداری سخت افزار انجام می گردد بطور کلی شامل موارد زیر می باشد:

جمع آوری اطلاعات کاربری جامع User ها

تهیه شناسنامه سخت افزاری سیستمها

انجام سرویس سخت افزاری اولیه بصورت کامل

انجام سرویسهای دوره ای PM بصورت سه ماهه یا شش ماهه

ثبت اطلاعات سخت افزاری سیستمها در نرم افزار مدیریت منابع شبکه

ثبت درخواستهای رفع ایراد در سیستم نرم افزاری پشتیبانی شبکه و ارائه گزارشهای متنوع

کوتاه نگهداشتن زمان پاسخگویی و زمان رفع عیب

بررسی نیازهای مشتریان و ارائه مشاوره های فنی در زمینه به روز رسانی سخت افزار های مربوط به واحد فن آوری اطلاعات

انواع قرارداد پشتیبانی، سخت افزار،

در بسیاری از سازمانها و شرکتهای بزرگ و کوچک با مرکز پشتیبانی انفورماتیک ایران قرارداد خدمات پشتیبانی شبکه منعقد می نمایند این قرارداد شامل خدماتمجموعه تجهیزات IT می باشد و پشتیبانی سخت افزار کامپیوتر، پشتیبانی سرور، پشتیبانی شبکه و امنیت اطلاعات همگی در قالب یک قرارداد می باشند. اما ممکن است برخی از سازمانها بر این سیاست باشند که بخش سخت افزار رایانه خود را بصورت مجزا برون سپاری نمایند. برای مثال ممکن است سازمانی خود دارای نیروی رسمی استخدامی برای بخش IT باشد اما آن نیروها به لحاظ تعدادی کم باشند و جوابگوئی رفع همه نیازهای کاربران خود نباشند. لذا این نیروها وظیفه نگهداری و راهبری سرور ها و مدیریت فناوری اطلاعات را برعهده گرفته و امور نگهداری و پشتیبانی سخت افزار را به پیمانکار دیگری واگذار می نمایند.

ارائه خدمات پشتیبانی سخت افزار رایانه قرارداد تعمیر و نگهداری سخت افزار به دو روش انجام میگردد.

درباره روش اول:

قرارداد **بصورت دوره ای** بوده به این صورت که پس از انعقاد قرارداد پشتیبانی سخت افزار کارشناسان ما بصورت دوره ای ماهیانه یک مرتبه (و یا بیشتر با توجه به نیاز کارفرما) به محل شرکت مراجعه نموده و همه اقداماتی که در بخش بالا توضیح داده شده است را انجام خواهند داد. در صورتی که در روزهای کاری دیگر نیز مشکلی بوجود آید پس از اطلاع رسانی به مرکز پشتیبانی تلفنی، کارشناسان ما در اسرع وقت به محل کارفرما مراجعه نموده و اقدامات لازم را انجام خواهند داد این نوع حضور مشمول هزینه جداگانه نبوده و در قالب همان قرارداد پشتیبانی و نگهداری سخت افزار رایانه می باشد.

درباره روش دوم:

قرارداد پشتیبانی سخت افزار رایانه **بصورت دائمی** می باشد. به این صورت که پس از انعقاد قرارداد تعمیر و نگهداری سخت افزار، بر حسب تعداد رایانه و گستردگی آنها به لحاظ فیزیکی تعداد نفراتی را مشخص می نمایم.

افراد انتخاب شده بصورت تمام وقت در طول ساعات کاری در محل کارفرما حضور داشته و زیر نظر مدیریت مربوطه و یا نماینده کارفرما درخواستهای کاربران را انجام خواهند داد. بدیهیست از نظر فنی این افراد بصورت مستقیم تحت نظر مدیریت فنی مرکز پشتیبانی انفورماتیک ایران بوده و عملکرد آنها نیز بصورت مداوم مورد ارزیابی قرار می گیرد.

فعالتهای واحد پشتیبانی سخت افزار مرکز پشتیبانی انفورماتیک ایران:

پشتیبانی سخت افزاری، نصب و راه اندازی انواع سیستمهای High Level مانند: Compaq - IBM - HP & Super Micro

پشتیبانی سخت افزاری، نصب و راه اندازی سیستمهای Low Level

پشتیبانی سخت افزاری، نصب و راه اندازی تجهیزات و کنترلرهای ارتباطی

پشتیبانی سخت افزاری، نصب و راه اندازی انواع مختلف Thin Client ها

بررسی نیازهای مشتریان و ارائه مشاوره های فنی در زمینه به روز رسانی سخت افزار های مربوط به واحد فن آوری اطلاعات

دشتبنان، سخت افزار، نصب و راه اندازی، خدمات سخت افزار، حان، واحدها، فن، آ، اطلاعات

وظیفه پشتیبانی و نگهداری سخت افزار و یا تعمیر و نگهداری سخت افزار بر عهده شرکت پشتیبان خواهد بود و شرکت پشتیبان نیز با استفاده از تکنسین های متخصص سخت افزار و HELPDESK خود و همچنین استفاده از نرم افزارها و سخت افزارهای مخصوص نگهداری سخت افزار این امور را انجام خواهد داد.