

تیم **پشتیبانی شبکه و مدیریت شبکه** که شامل کارشناسان متخصص در زمینه های مختلف **پشتیبانی سخت افزار** ، پشتیبانی نرم افزار ، پشتیبانی شبکه و امنیت اطلاعات بوده امور مربوط به مدیریت و پشتیبانی شبکه را انجام می دهند . خدماتی که بخش پشتیبانی شبکه در سازمانها انجام میدهد با توجه به وسعت سازمان و

تجهیزات و سرورهای مورد استفاده متفاوت می باشد اما بصورت کلی وظایف بخش پشتیبانی شبکه بشرح زیر می باشد :

مانیتورینگ و دیده بانی (Monitoring) روزمره تجهیزات شبکه و سرورها

راه اندازی مرکز تماس (Call Center) کاربران جهت اعلام مشکلات شبکه و سیستمها

پیگیری و رفع مشکلات شبکه جهت عملکرد صحیح سیستمها

پیگیری و رفع مشکلات شبکه جهت عملکرد صحیح سیستمها

ثبت درخواستها و خدمات انجام شده در نرم افزار پشتیبانی شبکه جهت تجزیه و تحلیل وقایع در آینده

ایجاد راهکارهایی جهت پیشگیری از بروز خرابی های شبکه

پشتیبانی و نگهداری سیستم عاملهای سرور

بررسی وضعیت امنیت کلی شبکه با هدف کاهش ریسک

ایجاد و یا محدود نموده دسترسی کاربران به منابع شبکه

ایجاد و یا محدود نموده دسترسی کاربران به منابع شبکه

اقدام فوری در مواقع بروز مشکلات امنیتی مانند حملات سایبری

برگزاری جلسات هفتگی و ماهیانه جهت ارزیابی وضعیت موجود و بررسی مشکلات بوجود آمده

طراحی و اجرای سیاستهای امنیتی در سازمان با هماهنگی مدیریت ارشد سازمان

ایجاد و مدیریت مرکز عملیات امنیت در بخش پشتیبانی شبکه

آموزش مداوم تیم پشتیبانی و ارائه اطلاعات لازم

آموزش کاربران شبکه با هدف کاهش مشکلات شبکه ای و امنیتی

مدیریت و **خدمات تعمیر ، نگهداری و پشتیبانی شبکه** پس از انجام **خدمات راه اندازی شبکه** ، به روشهای مختلف قابل انجام می باشد .

برخی از سازمانها برای این کار اقدام به استخدام نیروهای متخصص بصورت تمام وقت یا پاره وقت جهت پشتیبانی سازمان یا شرکت خود نموده اند و همه امور این بخش را به

این افراد می سپارند . اما همواره تجربه های مدیریت نشان داده است که نمیتوان همه اطلاعات و اسناد و مدارک سازمان را در اختیار یک فرد قرارداد و کاملاً به او اعتماد داشت .

بارها در سازمانها شاهد بوده ایم که کارمندان یا به علت مشکلات کاری و یا شخصی از مسئولیت خود شانه خالی کرده و از سازمان بیرون می روند . اگر شما مدیر یک سازمان

باشید تصور کنید پس از رفتن این شخص از سازمان چه مشکلاتی ممکن است برای شبکه شما و اطلاعات شما بوجود آید .

اما به نظر بسیاری از کارشناسان و مدیران فن آوری اطلاعات بهترین روش برای **مدیریت خدمات بخش پشتیبانی شبکه و خدمات راه اندازی شبکه** سیستمها انعقاد **قرارداد تعمیر و**

نگهداری کامپیوتر و شبکه و پشتیبانی شبکه سیستمهای رایانه و یا پشتیبانی شبکه و سخت افزار ، تعمیر و نگهداری سرورها ، با شرکتهایی است که هم به لحاظ تجربه و هم به

لحاظ دانش فنی مورد تأیید مراجع ذیصلاح کشور باشند .

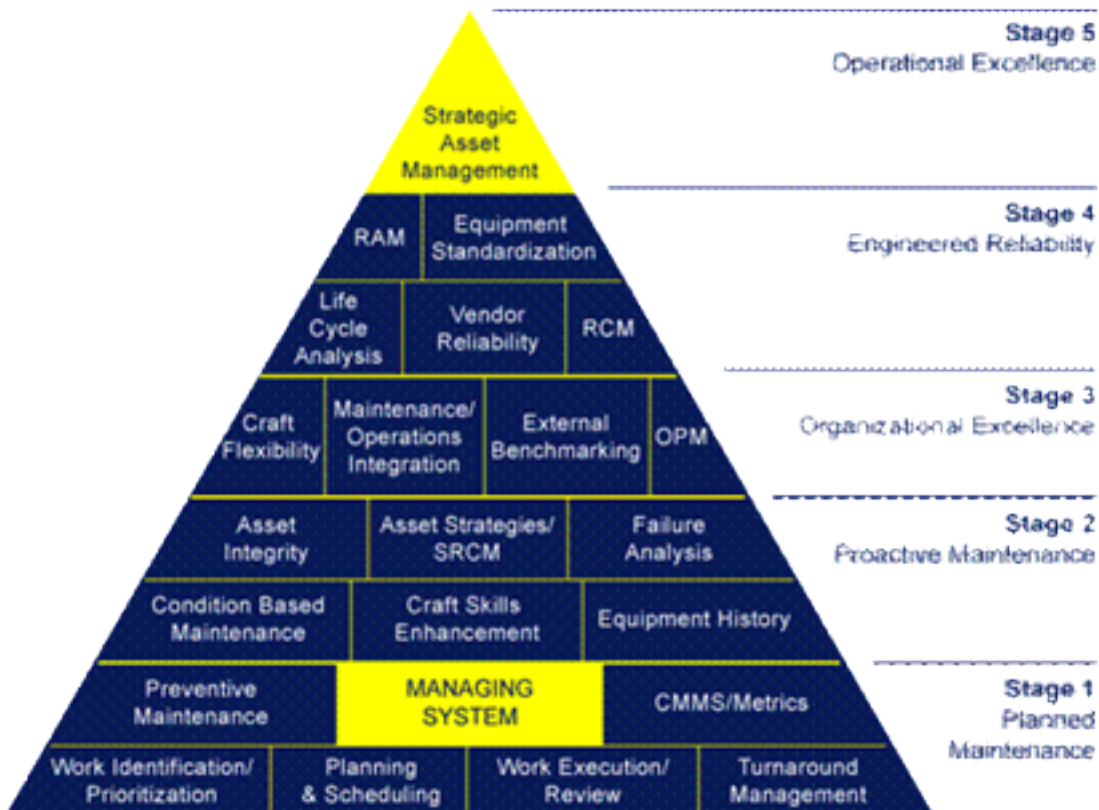


Figure 1: Asset Healthcare

خدماتی که در قالب قرارداد پشتیبانی شبکه ارائه می شود شامل موارد زیر می باشد :

پشتیبانی سیستم های کامپیوتری

تعمیر و نگهداری کامپیوتر

سرویس دوره ای کامپیوتر

نصب سرور و شبکه

بصورت کلی خدمات پشتیبانی شبکه و سرور این مرکز بشرح زیر ارائه می گردد :

انجام بازدیدهای منظم و اصولی جهت کاهش خرابیهای احتمالی (PM).

پشتیبانی سخت افزار سیستمهای کامپیوتر

تدوین شناسنامه تجهیزات شبکه و ثبت و گزارش گیری در نرم افزار مربوطه.

استقرار سیستم پشتیبانی برای ثبت کلیه تماس های کاربران و ارائه خدمات به آنها

استفاده از نرم افزار نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه و ارائه گزارشات خاص مدیریت.

تعمیرات تخصصی انواع بردها و تجهیزات الکترونیکی نظیر مانیتور، پاور و ...

پشتیبانی و تعمیرات حرفه ای انواع پرینترها، اسکنرها و پلاترها.

حفاظت از سیستم عامل سرورها و بروزرسانی آنها بطور مداوم.

تعمیر انواع سرور Compaq، Intel، IBM، Super micro و ...

استفاده و بکارگیری از بانک بسیار قوی و بزرگ نرم افزارهای کمکی جهت ارائه خدمات به مشتریان

ارائه خدمات پشتیبانی و پردازش و رفع اشکالات بوجود آمده در شبکه (Active و Passive).

اجرای عملیات پایش، مدیریت و مانیتورینگ روزمره شبکه و ارائه گزارشات کامل ادواری از رویدادهای شبکه و سرورها.

تهیه نسخه های پشتیبان از اطلاعات و پیکربندی تجهیزات جهت بازیابی سریع در هنگام حوادث غیر مترقبه.

سیستم نظر سنجی مشتریان و بهبود مستمر کیفیت خدمات.

نصب و پشتیبانی سرویسهای پایش اطلاعات نظیر Clustering، Raid و ...

سیستم مدون کنترل کیفیت برای اطمینان از عدم بروز اشکال بعد از سرویس دهی و یا تعمیرات.

ارائه خدمات مشاوره ای و اجرایی جهت افزایش Performance (کارایی) و امنیت شبکه و اطلاعات.
پشتیبانی و برقراری سیاستهای امنیتی (Security) بر روی سرورها و شبکه جهت برقراری بستر امن ارتباطی با استفاده از
فایروال سخت افزار Cyberoam فایروال سایبروم
پشتیبانی و تعمیر انواع چاپگر ، فکس ، کپی ، اسکنر ، پلاتر (HP & EPSON & SAMSUNG & CANON)
(
پشتیبانی و نگهداری انواع تجهیزات و سرورهای ذخیره اطلاعات تحت شبکه مانند ذخیره ساز QNAP ، ذخیره ساز تحت
شبکه Synology سینولوژی ، سرور HP