

מוקד האינטרנט הארצי של בזק מספק שירותי תמיכה טלפוניים ללקוחות החברה המנויים לשירות האינטרנט המהיר – ADSL. האינטרנט המהיר של בזק פועל בטכנולוגיית ADSL, שמספקת גישה רחבת פס לאינטרנט ולתכנים על גבי קו הטלפון הקיים במהירות העברת נתונים גבוהה מאוד. המוקד עובד 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע.

בנוסף במוקד התמיכה ניתנים שירותי תמיכה מתקדמים כגון: רשתות ביתיות, מצלמות IP, מוצרי אבטחה שונים ועוד.

מנציג התמיכה נדרשת:

- סבלנות
- תודעת שירות גבוהה
- ידע נרחב בסביבת מחשבים
- שליטה מלאה בסביבת האינטרנט
- תודעת שרות גבוהה
- שליטה ברמה גבוהה בשפה העברית

בחוברת שלפנייך מרוכז המידע הבסיסי הדרוש לנציג שירות במוקד בכדי לעבור את סדרת המיונים הראשונית. חשוב לציין שהחומר המוצג הינו חומר עזר עיוני וכתנאי למעבר המבחן הראשוני תידרש ליישמו על אחת ממערכות ההפעלה בשימוש במחשב.

* המידע נכתב בלשון זכר אך פונה לגברים ולנשים כאחד.

מבנה ותפקוד המחשב:

ATA: תקן העברת מידע לכוננים מסוג IDE (כוננים קשיחים, כונני תקליטורים, כונני DVD וכד' הלאה)

AGP: יציאת גרפיקה מואצת - ערוץ בלוח-האם שאליו מתחבר כרטיס מסך, במהירות של X8.

CD-R / DVD-R: תקליטור לכתיבה, מדיה אופטית שעליה ניתן לאחסן מידע ללא אפשרות למוחקו, וזאת עד שנגמר המקום במדיה.

CPU: יחידת עיבוד המידע המרכזית במחשב

IDE: תקן לחיבור כוננים למחשב

PCI: אפיק מחשב לחיבור התקנים נוספים ללוח האם

PCI-Express: ממשק PCI מהיר ביותר לחיבור כרטיסי מסך וכרטיסי הרחבה - מחליף גם את ה-AGP ואת ה-PCI, עובד במהירות של X16, פי שניים יותר מהיר ממשק ה-AGP הישן.

ROM: זיכרון לקריאה בלבד

SCSI: תקן להעברת נתונים בצורה מקבילית המאפשר העברת נתונים בקצב גבוה

USB: אפיק תקשורת טורי מודרני, המסוגל להעביר נתונים במהירויות גבוהות במיוחד

ביט (bit): יחידת זיכרון הקטנה ביותר, המאפשרת להכיל את הערכים 1 (פועל) או 0 (כבוי) (בעברית: סיבית)

בייט (byte): צירוף של 8 יחידות ביט (סיביות)

בקר IDE: כרטיס חומרה המאפשר ללוח האם "לשוחח" עם התקני IDE

דיסק קשיח: רכיב אחסון מידע בנפח גבוה המורכב מפלטות מתכתיות מצופות חומר מגנטי המסתובבות במהירות גבוהה

זיכרון מחשב: רכיב אחסון מידע אלקטרוני לחלוטין ללא חלקים נעים - למשל: EDO, SDRAM, RDRAM, SDRAM, DDR

לוח אם: מעגל מודפס המהווה תשתית להצבת המעבד וזיכרון המחשב, ומכיל חריצי הרחבה שבהם ניתן לנעוץ כרטיסי הרחבה

כרטיס רשת: (NIC - Network Interface Card) רכיב המאפשר למחשבים להתחבר לרשת מחשבים

מערכות הפעלה:

מערכות ההפעלה הקיימות בשוק מתחלקות לארבע פלטפורמות שונות:
מבוססות CLI : דוס, UNIX

מבוססות חלונות: Win98, WinME, Win2000, WinXP, WinVista

מבוססות LINUX

מבוססות MacOS

נכון להיום מוקד האינטרנט תומך במערכות הפעלה מבוססות חלונות בלבד. על נציג השירות להכיר מושגים\פקודות במערכות הפעלה בצורה מקיפה לדוגמא:

Ping - המטרה העיקרית לה היא משמשת היא בחינת תקינות התקשורת בין נקודת המקור לנקודת היעד. אפשר להשתמש בפינג לאתר ידוע על מנת למצוא האם יש תקשורת לרשת האינטרנט.

Ipconfig – פקודה המציגה את כתובות הIP המשויכות לממשקי הרשת המותקנים על המחשב.

מנהל ההתקנים – מציג למשתמש את מאפייני החומרה הפיסית והלוגית המשויכים למחשב.

Service Pack – חבילת עדכונים המכילה עדכוני תוכנה חשובים למערכת ההפעלה הכוללים – טלאי הבטחה, תיקונים "חמים", וכדו'.

דפדפן / Web Browser – תוכנה המאפשרת צפייה בתוכן מבוסס Html ע"י הקשת כתובת יעד המיוצגת ע"י URL או כתובת IP (ראה בהמשך) – דפדפנים הקיימים – Microsoft Explorer , Firefox , Opera , Myinx2.

Task Manager: רכיב תוכנה המאפשר צפייה בתהליכים ויישומים המופעלים ברקע בזמן אמת וכמו כן במשאבי מערכת המנוצלים על ידי מערכת ההפעלה.

תוכנות אבטחה:

אנטי וירוס - היא תוכנה ייחודית שנכתבת להגנה על המחשב מפני פעילות של וירוס מחשב.

חומת אש - חומת אש מיועדת למנוע מגולשי אינטרנט חסרי הרשאה מלהיכנס לרשת פרטית. כל מידע הנכנס או יוצא מהרשת צריך לעמוד בקריטריונים של חומת האש.

תקשורת

תקשורת מחשבים היא שם כללי לשני מחשבים (או יותר) המעבירים ביניהם מידע מבלי להעביר אמצעי אחסון פיזי כלשהו ביניהם.

הקשר בין המחשבים מתקיים באמצעות תווך תקשורת כלשהו: כבלים קואקסיאליים,

קווי טלפון, סיבים אופטיים, גלי רדיו (ברשתות אלחוטיות), וכדומה.

מושגים בסיסיים מעולם התקשורת:

כרטיס רשת: (NIC - Network Interface Card) רכיב המאפשר למחשבים להתחבר לרשת מחשבים

נתב: (Router) רכיב ברשת מחשבים המעביר חבילות נתונים על פי מערכת כתובות לוגית. נתבים מהווים את התשתית לרשת האינטרנט.

גשר: (Bridge) רכיב המחבר בין שתי רשתות ומסנן תעבורה ביניהן על פי כתובות MAC

מתג: (Switch) רכיב המחבר בין מספר רשתות ומסנן תעבורה ביניהן על פי כתובות MAC.

Repeater: רכיב המאפשר להגדיל את התיחום הפיזי של הרשת על ידי ניקוי וחיזוק האותות המועברים.

מרכזת: (Hub) רכיב המאפשר להגדיל את התחום הפיזי של הרשת על ידי ניקוי וחיזוק האותות המועברים ולחבר לאותה המדיה מספר רכיבים במקביל (Repeater רב ערוצי).

נקודה חמה: (Hot spot) אזור ציבורי או מסחרי בו מוצעת גישה אלחוטית לאינטרנט, בין אם בחינם או בתעריף לפי שעות או ימים.

כתובת MAC: (ר"ת Media Access Control) כתובת רשת מותקנת מראש באורך של 48 ביט, שהיא ייחודית לכרטיס הרשת או לנתב, ומשמשת לצורכי אבטחה כדי לזהות את התקני הרשת הספציפיים.

OSI - פרוטוקול תקשורת כיום מוגדרים בצורה מודולארית, כדי לאפשר פיתוח ושילוב של פרוטוקולים שונים המתמחים בתכונות שונות של העברת הנתונים ברשת. לשם הגדרה והצגה של פרוטוקול, מקובל להשתמש במודל ה-OSI, המציע חלוקה לשבע רמות של הטיפול בנתונים:

7. היישום
6. ההצגה
5. השיחה
4. התעבורה
3. הרשת
2. הקישוריות
1. הפיזית

הנתונים עוברים מן הרמה הגבוהה לנמוכה בזמן שידור, וההפך בזמן קליטה. חלוקה זו איננה נשמרת על ידי כל הפרוטוקולים, אך היא משמשת מסגרת לדיון ולהבנה בתחום, ובהתאם לה נוהגים למיין את הפרוטוקולים השונים.

בין שכבה לשכבה שמעליה ומתחתיה באותו מחשב מוגדר ממשק, בין אותה שכבה בשני מחשבים שונים מוגדר פרוטוקול.

פרוטוקול תקשורת מגדיר בדרך כלל את צורתן ותוכןן של חבילות נתונים. חבילה בדרך כלל מורכבת מפתיחה (header) - שמכילה מידע אודות הצד השולח, הנמען ופרטים טכניים שונים הקשורים בחבילה, מידע - הנתונים שצריכים לעבור, וסוגר (trailer) - סימן מוסכם שתפקידו להודיע על סוף החבילה. הפרוטוקול גם קובע כללי שידור, כללים להכרזה על קיום קשר ("הלו") ועל הפסקתו ("להתראות").

כתובת IP: כתובת זיהוי לוגית הניתנת לכל מחשב ברשת TCP/IP.

DHCP - פרוטוקול המשמש לחלוקת כתובות לרשת בצורה אוטומטית.

DNS – שרת המשמש לתרגום כתובות URL לכתובות IP.

NAT - Network Address Translation (בראשי תיבות: NAT; בתרגום חופשי: תרגום כתובות רשת) היא טכניקת ניתוב ברשת מחשבים, בה נכתבות מחדש כתובות ה-IP של מנות המידע (packets) שעוברות בנתב או בחומת אש.

היישום הנפוץ ביותר של NAT כיום הוא חיבור מחשבים רבים לרשת האינטרנט באמצעות כתובת IP אחת בלבד. יישום זה שימושי לשם חיבור לאינטרנט של רשת בעלת יותר ממחשב אחד, באמצעות חשבון אחד של חיוג או חיבור מהיר לאינטרנט.

Socket – הוא נקודת קצה לוגית של תקשורת נתונים, האנלוגיה היא כבל הנכנס לשקע.

Port - פורט הינו אפיק תקשורת בה יעבור המידע בתוך נקודת הקצה הלוגית (Session). מספרי הפורטים נעים בין 0 ל 65536 , כך שישנים רשימת "פורטים ידועים" הנעים בין 0 ל 1024.

TCP - הוא פרוטוקול תלוי חיבור (connection oriented), המבטיח העברה אמינה של הנתונים בין שתי תחנות ברשת מחשבים .

UDP - User Datagram Protocol (בראשי תיבות : UDP) הוא פרוטוקול המאפשר העברת נתונים באפקטיביות מקסימאלית אך ללא אימות נתונים, והוא אינו תלוי חיבור (connection oriented) בשונה מ-TCP.