

יחידת מחשוב ותקשורת

תחזוקה וטיפול בתקלות על ידי גורמי חוץ	
מהדורה: 1	נוהל מספר: 50-07
עמוד 1 מתוך 6	בתוקף מתאריך: 19 ינואר 2009
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 76 מיום 19/1/2009	

1. מטרה

1.1. להגדיר את דרך הפעילות של גורמי החוץ המבצעים תחזוקה שוטפת או טיפול בתקלות במערכות המכללה.

1.2. להגדיר את אופן הפיקוח על פעולת גורמים אלו.

1.3. לנקוט בפעולות מתאימות למניעת דליפת מידע או פגיעה במערכות המכללה ע"י גורמים אלו.

2. מסמכים ישימים

2.1. אין.

3. הגדרות

3.1. **ספקים** - ספקי ציוד או תוכנה, אשר לצורך עבודתם הינם בעלי יכולת גישה לציוד המחשב, לתוכנה או לנתונים במכללה.

3.2. **נותני שירות חיצוניים** - עובדים של גוף חיצוני אשר נותנים למכללה שירותים בפיתוח מערכות המידע הממוחשבות או בתחזוקתן, על בסיס חד פעמי (כלומר אינו עובד קבוע במכללה).

3.3. **תחזוקה שוטפת** - תחזוקה שוטפת של מערכות המחשוב כוללת טיפול תקופתי בציוד קיים, החלפת ציוד, החלפת גרסאות של תוכנה או עדכון וכד'

4. השיטה

4.1. ביצוע תחזוקה שוטפת ע"י נותני שרות חיצוניים

4.1.1. על אחראי יחידות המחשוב לנקוט בפעולות הנדרשות על-מנת להבטיח פעילות שוטפת של המערכות.

4.1.2. לפני ביצוע טיפול במערכות תוכנה ע"י גורם חיצוני מומלץ לבצע גיבוי של המערכת.

4.2. תיאום ביצוע תחזוקה

4.2.1. על אחראי יחידות המחשוב, יחד עם מנהלי המחלקות, להגדיר את צרכי התחזוקה ולהבטיח את ביצועה כנדרש.

4.2.2. בכל מקרה בו נדרש ביצוע תחזוקה ע"י גורם חוץ - בין אם ע"י ספקי הציוד והתכנה עצמם (במסגרת אחריות או הסכם שרות) או ע"י ספקים אחרים -

יחידת מחשוב ותקשורת

תחזוקה וטיפול בתקלות על ידי גורמי חוץ	
מהדורה: 1	נוהל מספר: 50-07
עמוד 2 מתוך 6	בתוקף מתאריך: 19 ינואר 2009
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 76 מיום 19/1/2009	

יש לבצע הסכם התקשרות עם הספק, בתהליך המפורט בנוהל דרישות אבטחה מספקים חיצוניים 05-06.

4.2.3. כל טיפול שוטף, שאמור להתבצע ע"י גורם חוץ, יתואם מראש עם מחלקת המחשוב. הספק ידווח את מועד ומשך הטיפול הנדרש ושמות העובדים המבצעים.

4.2.4. אנשי יחידת המחשוב יודיעו על הטיפול הצפוי למנהל המחלקה בה יבוצע הטיפול באמצעות דוא"ל.

4.2.5. באחריות מנהל המחלקה למנוע כניסת גורם חיצוני שלא קיבל עליו דיווח.

4.3. בקרת גישה של גורמי חוץ

4.3.1. אחריות עובדי המחלקה בה מבוצע הטיפול למנוע מגורם חיצוני גישה למסמכים וציוד של המחלקה, שאינם קשורים לטיפול הנדרש.

4.3.2. לא יינתנו "זיהוי משתמש" והרשאות גישה למידע לגורם חיצוני המבצע טיפול בחומרה, אלא אם הדבר הכרחי לביצוע הטיפול.

4.3.3. לצורך ביצוע טיפול הדורש הרשאת גישה של גורם החוץ לתכנה או לנתונים - יינתנו לגורם החוץ "זיהוי משתמש" והרשאות גישה בהתאם לנוהל דרישות אבטחה מספקים חיצוניים 05-06.

4.3.4. על הממונה לטיפול מטעם מנהל המחשוב לתת הרשאות גישה רק לנתונים ותוכנות הקשורים ישירות לנושא הטיפול.

4.3.5. אם תידרש הרשאת גישה למערכת System או למערכת חיונית ביותר - ילווה גורם החוץ בכל זמן פעילותו באיש מחשוב של המכללה.

4.3.6. באחריות מנהלי המחלקות לדווח לאגף המחשוב או למנהל מחשוב ותקשורת על סיום הטיפול ותוצאותיו מיד עם סיומו.

4.3.7. מנהל מחשוב ותקשורת או ממונה מטעמו ינעל מיד את "זיהוי המשתמש" של גורם החוץ.

4.3.8. על מנהלי המחלקות לדווח למנהל מחשוב ותקשורת על כל חשש לגישה בלתי מורשית של גורם חוץ לציוד, מסמכים, מידע וכד'.

יחידת מחשוב ותקשורת

תחזוקה וטיפול בתקלות על ידי גורמי חוץ	
מהדורה: 1	נוהל מספר: 50-07
עמוד 3 מתוך 6	בתוקף מתאריך: 19 ינואר 2009
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 76 מיום 19/1/2009	

4.4. רישום ובקרה

4.4.1. בכל מקרה בו ימצא ביצוע תחזוקה ללא קיום הסכם התקשרות - יודא חתימת הסכם התקשרות כנדרש בנוהל דרישות אבטחה מספקים חיצוניים.

4.5. טיפול בתקלות ע"י גורמי חוץ

- 4.5.1. כאשר מתגלה תקלה בתוכנה או בחומרה ידווח מנהל המחלקה שבאחריותה המערכת הפגועה ליחידת מחשוב, באמצעות פתיחת קריאת שירות ע"פ נוהל תחזוקה וטיפול בתקלות מספר 50-09 סעיף 3.3.
- 4.5.2. אם הטיפול בתקלה דורש סיוע של גורם חיצוני - באחריות יחידת המחשוב להזמין את הגורם המתאים.
- 4.5.3. מנהל מחשוב ותקשורת יבדוק קיום הסכם התקשרות עם הספק הנדרש וקיום "זיהוי משתמש" לעובדים הנדרשים.
- 4.5.4. אם קיים הסכם מתאים אך אין "זיהוי משתמש" מתאים, יפתח "זיהוי משתמש" בהתאם לנוהל דרישות אבטחה מספקים חיצוניים.
- 4.5.5. אם אין הסכם קיים - תיבדק מידת הדחיפות הנדרשת לתיקון התקלה.
- 4.5.6. אם התקלה אינה גורמת להפסקת פעילות של מערכת חיונית - יש לבצע את ההתקשרות עם הספק בהתאם לנוהל.
- 4.5.7. אם התקלה גורמת להפסקת פעילות של מערכת חיונית - יבצע מנהל המחלקה הזמנת שרות בכתב אצל הספק, וההזמנה תתויק בתיק ההסכמים עם ספקים, ויפתח "זיהוי משתמש" לעובדי הספק.
- 4.5.8. העובד החיצוני יוחתם ע"י מנהל מחשוב ותקשורת על הצהרת הסודיות.
- 4.5.9. העובד החיצוני ילווה ע"י איש מחשוב מטעם המכללה בכל זמן הטיפול בתקלה.
- 4.5.10. תיאום הטיפול, בקרת הגישה של גורמי החוץ למערכות המחשב ורישום ובקרה על ביצוע הטיפולים יבוצעו כמפורט בתחזוקה השוטפת (סעיף 4.2 לעיל).

5. אחריות



יחידת מחשוב ותקשורת

תחזוקה וטיפול בתקלות על ידי גורמי חוץ	
מהדורה: 1	נוהל מספר: 50-07
עמוד 4 מתוך 6	בתוקף מתאריך: 19 ינואר 2009
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 76 מיום 19/1/2009	

5.1. אחריות ביצוע הנוהל: מנהל יחידת המחשוב ומנהלי מחלקות במכללה

6. נספחים

6.1. נספח 6.1: רשימת ביצוע תחזוקה ע"י גורמי חוץ.



יחידת מחשוב ותקשורת

תחזוקה וטיפול בתקלות על ידי גורמי חוץ	
נוהל מספר: 50-07	מהדורה: 1
בתוקף מתאריך: 19 ינואר 2009	עמוד 5 מתוך 6
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 76 מיום 19/1/2009	

נספח 6.1 : רשימת ביצוע תחזוקה ע"י גורמי חוץ

חתימה	הערות	תאריך סיום הטיפול	תאריך תחילת הטיפול	גורם מבצע		במחלקה	מהות הטיפול
				שם עובד	שם ספק		

טופס 50-07/01



יחידת מחשוב ותקשורת

תחזוקה וטיפול בתקלות על ידי גורמי חוץ	
נוהל מספר: 50-07	מהדורה: 1
בתוקף מתאריך: 19 ינואר 2009	עמוד 6 מתוך 6
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 76 מיום 19/1/2009	

[טבלת שינויים שבוצעו בנוהל 50-07 תחזוקה וטיפול בתקלות על ידי גורמי חוץ]

מהדורה חדשה	תאריך ביצוע עדכון	סעיפים מושפעים	תיאור עדכון/נימוקים
02	30/6/10 (תיקון מבדק)	3.2	שגיאת הקלדה – הסרת המשפט "יש להגדיר מה הוא פרק זמן ממושך"
		4.2.4	להוסיף באמצעות מייל.
		4.4.1	הסרת הסעיף.
		4.4.2	הסרת הסעיף.