

יחידת מחשוב ותקשורת

נוהל תחזוקה במערכת המחשוב וטיפול בתקלות	
מהדורה: 1	נוהל מספר: 50-09
עמוד 1 מתוך 5	בתוקף מתאריך: 19 ינואר 2009
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 76 מיום 19/1/2009	

1. מטרה

- 1.1 להגדיר את תדירות ורמת התחזוקה השוטפת למניעת תקלות במערכת המחשוב.
- 1.2 להגדיר תהליך מסודר לפתיחת קריאת שירות ומתן שירות.
- 1.3 להגדיר תחומי תקלות, דחיפות למתן שירות ומעקב שוטף בנושא.

2. מסמכים ישימים

- 2.1 נוהל 50-07 - תחזוקה וטיפול בתקלות על ידי גורמי חוץ.

3. הגדרות

- 3.1 **מבקש השירות-עובדי מכללה**, מרצים או סטודנטים אשר זקוקים לשירותי מחשוב לצורך עבודתם או לימודם במכללה.
- 3.2 **מוקד קריאות שירות** - עובד יחידת המחשוב שמונה לטפל בקריאת שירות במערכת הממוחשבת (מוקדן שירות).
- 3.3 **קריאת שירות** - תהליך לפתיחת קריאה טלפונית/ ממוחשבת במוקד קריאות השירות.
- 3.4 **תקלה**- כל בעיה טכנולוגית שאינה מאפשרת שימוש מצופה במערכת הממוחשבת: תקלת חומרה או תוכנה.
- 3.5 **הדרכה** - סיוע והדרכה של אנשי המחשוב למבקשי השירות בשימוש במערכת המחשוב.
- 3.6 **תחזוקה שוטפת**- תהליך הכולל טיפול תקופתי בצידוד מחשוב קיים, החלפת ציוד, החלפת גרסאות של תוכנה או עדכון וכיו"ב.

4. השיטה

- 4.1 ביצוע תחזוקה שוטפת ע"י אנשי המחשוב
 - 4.1.1 התחזוקה השוטפת במכללה מחולקת לתחומי מחשוב שונים שבאחריות יחידת מחשוב ותקשורת כמפורט בנספח 6.1
 - 4.1.2 התחזוקה השוטפת מתבצעת באופן שוטף ויזום לפי סדרי עבודה ודחיפות מוגדרים מראש ע"י עובדי יחידת המחשוב. טיפולי תחזוקה רחבים יותר

יחידת מחשוב ותקשורת

נוהל תחזוקה במערכת המחשוב וטיפול בתקלות	
נוהל מספר: 50-09	מהדורה: 1
בתוקף מתאריך: 19 ינואר 2009	עמוד 2 מתוך 5
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 76 מיום 19/1/2009	

מתבצעים בחופשות האקדמיות (בין הסמסטרים) או בזמן שלא מתקיימת פעילות במקומות הדורשים תחזוקה.

4.1.3. בסיום ביצוע תחזוקה יזומה ימלא עובד יחידת המחשוב טופס ממוחשב "תחזוקה שוטפת במערכות המחשוב" בתוכנת ה-ERP של המכללה.

4.2. תהליך בקשה ומתן שירותי מחשוב

4.2.1. מבקש השירות יפנה אל יחידת המחשוב טלפונית או ממוחשבת (דוא"ל) לפתיחת קריאת שירות במוקד קריאות השירות.

4.2.2. מוקדן השירות יפתח את קריאת השירות במערכת הממוחשבת תוך קבלת מידע רב ככל האפשר על התקלה או סוג השירות הרצוי.

4.2.3. בהתאם למאפייני התקלה שהתקבלו מהמידע ומהתיאור של הבעיה, ינתב מוקדן השירות את קריאת השירות לאיש המחשוב המתאים בתחום הרלוונטי בין בצורה ממוחשבת ובין בטלפון הישיר במקרים דחופים יותר על פי שיקול דעת של מנהל מחשוב ותקשורת.

4.2.4. לאחר פתיחת קריאת השירות במערכת ה-ERP מקבל מבקש השירות עדכון אוטומטי לתיבת הדוא"ל שלו על פתיחת קריאת השירות וסטאטוס הטיפול בה, עדכון דומה יקבל מבקש השירות בעת סיום טיפול קריאת השירות.

4.2.5. לאחר קבלת קריאת השירות ממוקדן השירות, יתחיל איש המחשוב המתאים תהליך של אבחון וטיפול בתקלה או בקריאת השירות עד למתן פתרון.

4.2.6. בתקלת חומרה יבדוק נותן השירות את כתב האחריות או הסכם השירות עבור הציוד המטופל ובעת הצורך יפעל כמפורט בנוהל 50-07. במקרים בהם אין אחריות או שירות למוצר, יפנה נותן השירות למנהל יחידת מחשוב ותקשורת לצורך הנחיות להמשך הטיפול בתקלה.

4.2.7. בתקלת תוכנה / מערכות מידע, יטפל איש המחשוב ברמת הרשאה אשר ניתנה לו לצורך הטיפול. במקרים בהם רמת הרשאה אינה מאפשרת טיפול יפנה למנהל מחשוב ותקשורת לקבלת הנחיות להמשך טיפול או הקצאת הרשאה גבוהה יותר.

יחידת מחשוב ותקשורת

נוהל תחזוקה במערכת המחשוב וטיפול בתקלות	
מהדורה: 1	נוהל מספר: 50-09
עמוד 3 מתוך 5	בתוקף מתאריך: 19 ינואר 2009
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 76 מיום 19/1/2009	

4.2.8. במידה ואיש המחשוב המטפל בבעיה לא מגיע לפתרון, יעזר איש המחשוב בסיוע של אנשי מחשוב נוספים מתוך היחידה לפי הצורך, עד לפתרון הבעיה ויעדכן את מנהל מחשוב ותקשורת בנושא.

4.2.9. במקרים חריגים בהם לא ניתן להגיע לפתרון התקלה תוך שימוש בידע, בכלים ובאנשי יחידת המחשוב, יתבצע תהליך פנייה לגורמי חוץ מומחים תוך שימוש בהסכמי שירות כמפורט בנהל 50-07.

4.2.10. עם מתן הפתרון לתקלה או קריאת השירות באחריות נותן השירות לעדכן את קריאת השירות הממוחשבת ולשנות את סטאטוס הקריאה למצב "בוצע" אשר ייעדכן באופן אוטומטי את מבקש השירות על סיום טיפול התקלה או קריאת השירות בתיבת הדוא"ל שלו.

4.3. רישום ובקרה

4.3.1. עובדי יחידת המחשוב והתקשורת ינהלו רישום של תחזוקה שוטפת וקריאות השירות כמופיע בנהל זה. הרישום ישמר לפחות שלוש שנים במערכת ה-ERP של הארגון.

4.3.2. אחת לחודש יבדוק מנהל מחשוב ותקשורת את דו"ח קריאות השירות לצורכי מעקב ואבחון התקלות במכללה.

4.3.3. לפחות אחת לחצי שנה יבדוק מנהל המחשוב והתקשורת את דו"חות התחזוקה השוטפת ובדיקה במקביל של דו"ח קריאות השירות היומי הנוגע לתחזוקה השוטפת שבוצעה.

5. אחריות

5.1. **אחריות לביצוע הנוהל היא של מנהל יחידת המחשוב :**

6. נספחים

6.1. נספח 6.1 : תחומי מחשוב באחריות יחידת מחשוב ותקשורת

יחידת מחשוב ותקשורת

נוהל תחזוקה במערכת המחשוב וטיפול בתקלות	
נוהל מספר: 50-09	מהדורה: 1
בתוקף מתאריך: 19 ינואר 2009	עמוד 4 מתוך 5
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 76 מיום 19/1/2009	

נספח 6.1: תחומי מחשוב באחריות יחידת מחשוב ותקשורת

תחום אחריות	תיאור	פירוט ציוד ממוחשב
מחשוב	ציוד מחשוב במכללה	מחשבים, שרתים, ציוד ניהול, כרטיסי ניהול, מדפסות, סורקים, פקסים, התקנים נלווים וכו'
תקשורת	תקשורת מקומית ורחבה	מתגים, נתבים, ממירים, משדרים, כבלים, מחברים, שקעים וכו'
טלפוניה	טיפול במרכזית המכללה כולל העתקת שלוחות, הוספה והגדרה של שלוחות, טיפול במכשירי טלפון חכמים ורגילים, VoIP וכו'	מרכזית - CiscolPT, Tadiran מכשירי טלפון מכל הרמות, כרטיסים כבלים ציוד נלווה וכו'
תוכנה ורישוי	תכנות, פיתוח, הטמעה, שירות ואחזקה	כל מערכות התוכנה מבוססות Microsoft שמותקנות הן בשרתים והן בתחנות. תוכנת ניהול ארגון - Priority-ERP תוכנת ניהול אקדמי - אורביט תוכנת שכר - עוצמה (חברת מל"ל) ועוד מגוון רחב של תוכנות כגון נוכחות, בקרת כניסה וכו' אתר אינטרנט ניהול משובים וטפסים תוכנת ניהול תוכן קטלוג הספרייה - "אלף 500" חפושאחד - פרימו תוכנות לימודיות כגון SPSS תוכנות נלוות לציוד כגון תוכנת בקרת צילום, תוכנת מצלמות וכו'.
מולטימדיה	חדרים חכמים, מקרנים, מסכים, ציוד נלווה לחדר חכם	עמדות חכמות, מקרנים, מסכים, מצלמות, בקרים ושליטה, הגברה וציוד אור קולי נוסף.
בקרת כניסה	מערכת בקרת כניסה ברחבי המכללה לצורכי מידור ואבטחה כולל דלתות, עמדות ושערים חיצוניים	בקרים, קוראים, הנפקת תגים חכמים, מנעולים חשמליים, משדרים וניהול דלתות, שערים וכו'.
צילום והדפסה	בקרת צילום לעובדים המנהלים ולמרצים והנפקת כרטיסים לסטודנטים	בקרים, טוענים, כרטיסים, מדפסות מבוקרות וכו'.
מצלמות אבטחה	מצלמות שמחוברות לרשת המכללה לצורכי אבטחה	מצלמות, בקרי מצלמות, כרטיסים, מחשבים מיועדים וציוד נלווה.

[טבלת שינויים שבוצעו בנוהל]



יחידת מחשוב ותקשורת

נוהל תחזוקה במערכת המחשוב וטיפול בתקלות	
נוהל מספר: 50-09	מהדורה: 1
בתוקף מתאריך: 19 ינואר 2009	עמוד 5 מתוך 5
מאשר הנוהל: ישיבת הנהלה מס' 76 מיום 19/1/2009	

מהדורה	תאריך ביצוע העדכון	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור העדכון
01	22 יוני 2014	4.2.10 ו-4.2.4	התייחסות לאימות כתובות המיילים של העובדים, המרצים והסטודנטים
01	22 יוני 2014	סעיפים שונים	עדכונים "קלים" לאחר ביצוע מבדק 2014-11