



חטיבת משאבי אנוש ומינהל אגף מערכות מידע

תאריך עדכון – 12.8.21

הוראת עבודה מס' אממ03 (להלן: "ההוראה") טיפול בבעיה מחשובית

1. כללי
 - 1.1 בעבודה השוטפת במחשב, עלול המשתמש להיתקל בבעיה מחשובית המפריעה או מונעת ממנו לעבוד. במקרה שכזה יפנה העובד לאגף טכנולוגיות מידע אשר יסייע בידו לטפל בבעיה.
 - 1.2 הנוהל מתווה תהליך כללי לקבלת כל סוגי הפניות הנוגעות לטיפול ב"בעיות מחשב", העברתן לטיפול אגף טכנולוגיות מידע בהתאם לסוגן, והעדיפות שתינתן לטיפול בהן כנגזר מחשיבותן, היקף הבעיה, חשש מאסקלציה וכד'.
2. המטרה

מטרת ההוראה היא קביעת תהליך אחיד לקבלת פניות מכל סוג שהוא לאגף טכנולוגיות מידע והטיפול בהן.
3. הגדרות

"פניה" - כל סוג של בקשה שמועברת מכל גורם שהוא בק"ל לרבות תקלות, בקשות לרכש חומרה, תוכנה, שדרוג וכדומה.

"נוהלי אגף טכנולוגיות מידע" - נוהלי האגף לטיפול ברכש חומרה, תוכנה, שדרוג תוכנה וכדומה.
4. תוכן ההוראה
 - 4.1 העברת פניה והטיפול בה

עובד ק"ל הנתקל בבעיה מחשובית מכל סוג שהוא לרבות תקלות, בקשות לשדרוגי תוכנה, בקשות לרכש תוכנה וחומרה וכדומה, יפנה לאגף טכנולוגיות מידע למחלקת השרות - HELP DESK.
 - 4.2 הפונה יפנה למחלקת השרות, יתאר את התקלה וזו תתועד במערכת הממוחשבת לקבלת פניות, תוך ציון הסיווג המתאים לפניה.
 - 4.3 לא תטופל פניה שלא תועדה במערכת ה- HELP DESK. כל פניה שהוכנסה למערכת ה- HELP DESK תקבל התייחסות תוך יום עבודה מפתיחתה.
 - 4.4 ריכוז הפניות, מיון ובחינה ראשונית מחלקת השרות תרכז את הפניות



חטיבת משאבי אנוש ומינהל אגף מערכות מידע

- 4.4.1 תקלות יועברו לטיפול מידי. הפניות ירוכזו, ימוינו לפי נושאם ויועברו למחלקות המתאימות באמ"מ להמשך טיפול.
- 4.4.2 במקרה שהטיפול בתקלה אינה בסמכות המחלקה, היא תועבר לפורום הנהלת האגף לטכנולוגיות מידע להחלטה.

פורום הנהלת אמ"מ 4.5

בישיבת הצוות, יבחנו הפניות ותתקבלנה ההחלטות הבאות:

- 4.5.1 דחית הבקשה והעברת הודעה לפונה.
- 4.5.2 מינוי אחראי לבחינת הפניה.
- 4.6 לאחר סיום הבחינה, יציג האחראי את הנתונים בפני פורום הנהלת האגף. הפורום יחליט האם לדחות את הבקשה או לטפל בה. הודעה על כך תועבר ללקוח.

תפעול נהלים אחרים .5

- 5.1 במידה ויוחלט לטפל בפניה, יקבע פורום הנהלת האגף את הנהלים/תהליכים שיש לתפעל כגון: רכש חומרה, תוכנה, שדרוג ועוד.
- 5.2 יודגש, כי לפניה אחת יתכנו היבטים רבים להם נדרש לתפעל מספר תהליכים שונים.

אחריות .6

האחריות ליישום ההוראה הנ"ל חלה על הגורמים המטפלים הפעלת מערכות המידע בקק"ל, וכל בעל תפקיד בקק"ל כנגזר מתוכן ההוראה.

האחראי לעדכון ההוראה מעת לעת ועל פי הצורך ובדיקת התאמתה לצרכי קרן קימת לישראל יהיה מנהל אגף מערכות מידע.

נספחים .7

נספח א' - תרשים תהליך



קרן קיימת לישראל
KKL - JNF

חטיבת משאבי אנוש ומינהל אגף מערכות מידע

נספח א'

