



חטיבת משאבי אנוש ומינהל אגף מערכות מידע

תאריך עדכון – 12.8.21

הוראת עבודה מס' אממ05 (להלן: "ההוראה") טיפול בתקלה מערכתית ואסקלציה

1. **כללי**
 - 1.1 תקלה מערכתית הינה תקלה המשפיעה באופן רוחבי על משתמשים רבים ומשמעויותיה באות לידי ביטוי בכלל המערכת.
 - 1.2 תקלה מערכתית יכולה להתגלות באמצעות:
 - 1.2.1 פניות משתמשים - אגף טכנולוגיות מידע מזהה מגמה בעקבות קבלת מספר פניות בעלות אותו אופי ונושא;
 - 1.2.2 צוות תשתיות - קבלת קריאה מצוות תשתיות;
 - 1.2.3 גורמים מקצועיים רלוונטיים אחרים;
 - 1.2.4 אוטומטית ממערכת המחשב.
 - 1.2.5 הטיפול בתקלה מערכתית מחייב לרוב עירובם של גורמים מקצועיים ולכן יוחדה לה התייחסות מיוחדת כמפורט בנוהל שלהלן.
2. **המטרה**

מטרת ההוראה לפרט הנחיות לטיפול בתקלה מערכתית.
3. **תוכן ההוראה**
 - 3.1 זיהוי ופתיחת תקלה מערכתית
 - 3.2 זיהוי ופתיחת תקלה מערכתית, יעשו ע"י אנשי התמיכה של האגף באשור מנהל מחלקת תשתיות או מנהל האגף/סגנו. באחריות המדווח על התקלה לייצע את מחלקת תשתיות בפרטי האירוע המלאים, והביטוי להם במערכת.
 - 3.3 מועד הפתיחה של התקלה המערכתית יצוין כמועד הפתיחה של הקריאה של משתמשי הקצה השלישי שהופנתה מחלקת השירות, או 3 שעות ממועד הפתיחה של הקריאה הראשונה שהועברה למחלקה המוקדם מבניהם.
 - 3.4 מנהל האגף או מי מטעמו, ינהל את הטיפול בתקלה עצמה, כדלקמן:
 - 3.4.1 מנהל האגף יכנס את כל הגורמים הנוגעים לטיפול בתקלה. בשלב ראשון, יכונסו נציגי התשתיות ונציגי האפליקציה (במידה והתקלה הינה באפליקציה כלשהיא);



קרן קיימת לישראל
K K L - J N F

חטיבת משאבי אנוש ומינהל אגף מערכות מידע

- 3.4.2 המנהל יתאם את פעילות הגורמים השונים ויפקח על "העברת המקל" והאחריות בין הגורמים המטפלים;
- 3.4.3 במהלך הטיפול, לעקוב אחר זמני הטיפול, ולוודא העברת טיפול מהירה בין הגורמים המטפלים ונותני שירות חיצוניים, עפ"י הצורך.
- 3.5 דיווח על תקלה מערכתית**
- 3.5.1 עם זיהוי תקלה מערכתית, יערוך נציג מחלקת השרות שיחת ועידה בה ישותפו הגורמים הבאים (לפי הצורך):
- א. נציג מחלקת השירות;
 - ב. המנהל המטפל בתקלה בפועל;
 - ג. נציגי מחלקת תשתיות;
 - ד. נציגי האפליקציה (במידה והתקלה הינה באפליקציה כלשהיא).
 - ה. נותני שירות חיצוניים עפ"י הצורך.
- 3.6 באחריות הגורם המטפל להעביר הודעה למשתמשי הקצה העלולים להיות מושפעים מהתקלה ע"י:
- 3.6.1 שליחת הודעת דוא"ל – מנהל מחלקת השירות או הגורם האחראי לטיפול בתקלה, ישלח דוא"ל לקבוצת הנמענים הרלוונטיים לתקלה המערכתית.
- 3.6.2 במקרה הצורך, תתקיים שיחה טלפונית עם משתמשים רלוונטיים.
- 3.7 באחריות מחלקת השירות, להעביר עדכון מידי למנהל האגף ולמנהל חטיבת משאבי אנוש ומינהל.
- 3.8 לטיפול בתקלות מערכתיות, תינתן עדיפות ראשונית ואגף טכנולוגיות מידע יכנס מיד לפעולה.
- 3.9 בקרת נזקים ולו"ז מפורט לתיקון התקלה יקבע ע"י מנהל האגף.
- 4. תיעוד הקריאות**
- 4.1 נציגי מחלקת השירות יתעדו את כל קריאות משתמשי הקצה בגין התקלה תחת אותה תקלת אב מערכתית, כך שעם סיום הטיפול וסגירת התקלה, יסגרו גם כל קריאות ה"בנות" שלה.
- 4.2 קריאות אלו יקובצו בצורה אוטומטית לקריאת האב הראשית המטפלת בתקלה.
- 5. סגירת התקלה**
- עם סגירת הקריאה וחזרה לעבודה שגרתית, יפיץ מנהל התקלה הודעה על סיום התקלה וסגירת הקריאה לאותן קבוצות להן הופצה הודעת הפתיחה.



חטיבת משאבי אנוש ומינהל אגף מערכות מידע

6. תחקיר אירוע

6.1 כל תקלה מערכתית תתוחקר לסיבותיה, מתוך כוונה להפיק לקחים ולבצע פעולות מתקנות/מונעות כנדרש.

6.2 מנהל מחלקת תשתיות או מי שייקבע ע"י מנהל האגף, יערוך תחקיר לאירוע וימסור מסקנותיו למנהל האגף, תוך שלושה ימים ממועד סיום הטיפול באירוע, או עפ"י קביעה אחרת של מנהל האגף.

6.3 התנהלות התחקיר

6.3.1 עורך התחקיר יזמן לישיבה (את כל הגורמים המעורבים בתקלה הרלבנטית).

6.3.2 על הגורמים המוזמנים להגיע לישיבה אחרי שביצעו תחקיר ראשוני ובסיסי בתחום אחריותם להתכנות התקלה.

6.3.3 בסיכום הממצאים יערך "סיכום תחקיר", כדלקמן:

א. כללי - רישום פרטי האירוע: שם האירוע, תאריך ושעת האירוע, מיקום האירוע, דרך זיהוי האירוע, מערכת/ות מעורבת/ות ומשתתפי התחקיר.

ב. תיאור האירוע - שיחזור הפעולות והצעדים שבוצעו בסביבת העבודה התקולה, בהתאם לסדרן הכרונולוגי של התרחשותן.

ג. גורמים תורמים לאירוע - סקירת השינויים האחרונים שהתרחשו בסביבת העבודה ושיכלו לגרום לתקלה המערכתית.

במקרה ולא נמצא הקשר כזה יתבצע סעור מוחות בהנחיתו של מנהל תקלה מערכתית עד למציאת סיבת הבעיה.

ד. גורם השורש לאירוע - תיאור הגורם העיקרי שהוביל לאירוע. הכוונה לסיבה הראשונה בשרשרת שהובילה לאירוע, שאילו הייתה נמנעת האירוע לא היה קורה.

ה. פעולות מתקנות

- התחום הטכני - אילו פעולות יש לעשות כדי למנוע הישנות מקרה כזה או דומה בעתיד?

- תחום הידע - לקחים בתחום ההדרכה או הכשרה של אנשים.

- תהליך העבודה - האם יש משהו בתהליך העבודה שבוצע או שיש לשפר, כדי לטפל בבעיה מסוג זה טוב יותר במקרה הבא? אילו לקחים ניתן להפיק מהאירוע.

6.4 הפצת התחקיר

6.4.1 באחריות מנהל התחקיר להפיץ את תחקיר האירוע (ראשוני וסופי) לרשימת התפוצה הבאה:

א. מנהל אגף טכנולוגיות מידע;

ב. מנהלי המחלקות באגף;



חטיבת משאבי אנוש ומינהל אגף מערכות מידע

ג. גורמים אחרים שהשתתפו בטיפול באירוע.

7. הטיפול באסקלציה

- 7.1 אסקלציה (הסלמה) הינה תופעה הגורמת להחרפה של תקלה קיימת. ככל שמדובר במערכות מידע, הכוונה היא לתקלה שדחיית הטיפול בה עלולה להחריף את המצב ולגרום לתקלות נוספות אצל המשתמש שאיתר את התקלה ו/או משתמשים אחרים.
- 7.2 אסקלציה תאובחן לרוב במצבים הבאים:
- 7.2.1 הפניה המטופלת מוגדרת כנושא שמחוץ לגבולות אחריות הגורם המטפל במחלקת השירות.
- 7.2.2 הגורם המטפל, אינו מצליח להתמודד עם הקריאה המונחת לפתחו ומעביר אותה לגורם מומחה אחר.
- 7.2.3 קיים חשש לחריגה מהזמן המקובל לטיפול בבעיה.

8. טיפול מחלקת השירות

- 8.1 הטיפול באסקלציה יועבר ממחלקת השירות ליחידות האגף ונותני השירות החיצוניים שידרשו לצורך זה.
- 8.2 ההעברה תיעשה באחריות נציג מחלקת השירות שקיבל את הקריאה ותכלול:
- 8.2.1 תיעוד במערכת של כל הפעילות שביצע נציג השירות טרם ההחלטה על אסקלציה:
- א. תיאור הקריאה;
 - ב. מידע שנאסף;
 - ג. צעדים שבוצעו עד כה לאיתור מקור הבעיה;
 - ד. רכיבים שנבדקו;
 - ה. ממצאים מהבדיקות;
 - ו. מה לא נבדק.
- 8.2.2 תיעוד במערכת אודות ההעברה לגורם מטפל.
- 8.2.3 תיעוד הסיבה לאסקלציה (חוסר ידע, חוסר סמכות).

9. טיפול מחלקת תשתיות

- 9.1 מחלקת תשתיות כוללת צוות טכנאים ותומכי שירות מקומיים (המצויים באתר המרכזי של קק"ל).
- 9.2 עובדי מחלקת תשתיות ינסו לפתור את הבעיה ובמקרה שלא יצליחו, יזמנו נותני שירות חיצוניים (המצויים בהסכם עם קק"ל) עפ"י הצורך.
- 9.3 תהליך העברת הקריאה יכלול:



חטיבת משאבי אנוש ומינהל אגף מערכות מידע

- 9.3.1 תיעוד מלא של כל הפעילות שביצע מומחה השירות טרם החלטה על אסקלציה.
- 9.3.2 איזה מידע נאסף ואילו צעדים שבוצעו עד כה לאיתור מהות הבעיה
- 9.3.3 מה נבדק/לא נבדק ואילו תוצאות התקבלו.
- 9.3.4 תיעוד במערכת את עובדת ההעברה לגורם מטפל בדרג גבוה יותר.
- 9.3.5 תיעוד הסיבה לאסקלציה (זמן, ידע, עומס וכד').
- 9.4 הודעת מערכת תשלח אוטומטית לגורם המטפל עם הפרטים העיקריים של הקריאה שנפתחה.
- 9.5 המשך המעקב אחרי הקריאה, הגורם המטפל ועדכון הלקוח, תבצע ע"י מחלקת השירות כחלק מתפקידה.

10. העברה לטיפול גורם חוץ

תקלה שלא נפתרה ע"י גורמי הטיפול המקומיים, תועבר לטיפולו של הספק החיצוני או מי מטעמו. העברת הקריאה תבצע טלפונית.

על הגורם המטפל בקריאה ליצור קשר עם הספק החיצוני ולהעביר לו את פרטי התקלה.

11. סגירת הקריאה

- 11.1 עם סיום הטיפול בקריאה, יבדוק הגורם המטפל שאכן הבעיה שלשמה הועברה הקריאה לגורם חוץ נפתרה ויבצע את הפעולות הבאות:
- 11.1.1 רישום במערכת את דרך הפתרון של התקלה ואת סיבת המקור של התקלה;
- 11.1.2 שינוי בסיווג הראשוני של הקריאה – אם אכן השתנה;
- 11.1.3 הגורם המטפל מחויב לוודא עם המשתמש שאכן קריאתו טופלה לשביעות רצונו.

12. אחריות

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.