

| | | |
|-----------|----|-------------------|
| פרק: | 14 | מערכות מידע |
| פרק משנה: | 02 | תשתיות |
| נוהל מס': | | 14.03.12 |
| גרסה: | 1 | מתאריך: 22.2.2017 |
| עמוד | 1 | מתוך 5 עמודים |



קובץ נוהלי קק"ל

שדרוג, התקנה והעתקת מערכות מחשוב

1. כללי

- 1.1 במסגרת פעילותו של צוות התשתיות, נעשות פעולות שעניינן שדרוגים, התקנות, העתקת עמדות קצה ושרתים.
- מקרים נפוצים הינם התקנת מחשב חדש, הפצת תוכנה, שדרוג והעברות עמדות ושרתים.
- 1.2 ביצוע ההתקנות, ההזזות והשדרוגים של ציוד חומרה, תוכנת תשתית, תוכנות מדף והאפליקציות הקיימות בקק"ל, נעשים בידי עובדי האגף למערכות מידע או מי מטעמו.
- 1.3 הנוהל שלהלן מפרט את תהליך העבודה, הנוהל והבקרה לפעילויות אלה.

2. המטרה

מטרת הנוהל לפרט הנחיות לביצוע שדרוג, התקנות והעתקת תחנות קצה במערכת המחשוב של קק"ל.

3. התקנה והפצת עדכוני תוכנה

האמור להלן חל על כל המערכות שעל הפעלתן אחראי האגף למערכות מידע, וכן על מערכות חדשות שיוכנסו לייצור באחריות היחידה.

3.1 עדכונים המופצים ע"י חברות תוכנה

- 3.1 חברות התוכנה נוהגות לפרסם באופן שוטף עדכונים ותיקונים לבעיות או פרצות אבטחה שהתגלו וגם טלאים המשפרים את מוצריהם.
- התקנת עדכונים אלו חשובה לארגון, בעיקר בהיבט של אבטחת מידע, אך גם בהיבט של תמיכה במוצר ע"י היצרן (מוצרים לא מעודכנים יוצאים בשלב מסוים ממעגל התמיכה).
- 3.2 מפעיל/תכניתן או כל עובד אחר המתפעל מערכות, לא יכניס רכיבים לסביבת הייצור ללא אישור מנהל המחלקה הממונה עליו.
- 3.3 לפני האישור, יוודא המאשר כי הרכיב נבדק בסביבת ניסוי (Test) תואמת ועמד בבדיקה בהצלחה, וכן שכל הפעולות הנדרשות לביצוע לפני ההכנסה לייצור, עברו בהצלחה ושיש דרך לחזור לאחור במידת הצורך.
- 3.4 מורשים לאשר הכנסה לייצור של מערכות חדשות ושינויי תחזוקה / שדרוגים הם מנהל מחלקת תשתיות, מנהל הפיתוח ומנהל האגף למערכות מידע.

3.5 עדכוני Microsoft

- 3.5.1 חברת Microsoft משחררת עדכונים למוצריה מדי חודש.

| | | | |
|-----------|--------------------------------|-----------|-----------|
| שם הנוהל: | שדרוג, העתקה והתקנת ציוד מחשוב | נוהל מס': | 14.03.12 |
| פרק: | מערכות מידע | גרסה: | 1 |
| פרק משנה: | הפעלה | עמוד מס': | 2 |
| | | מתוך: | 5 עמודים |
| | | מתאריך: | 22.2.2017 |

3.5.2 עם פרסום העדכונים, על צוות תשתיות לעבור עליהם ולבנות רשימה של עדכונים רלוונטיים למוצרים המותקנים המשמשים במערכות קק"ל.

3.5.3 במקרים חריגים ידון מנהל המחלקה עם מנהל האגף ע"מ לגבש רשימת העדכונים שיופצו. בשוטף מחלקת תשתיות תבצע עדכונים עצמאית.

3.5.4 לאחר אישור ביצוע העדכונים תועבר הרשימה לביצוע על ידי צוות עובדי האגף.

3.6 שיטת ההפצה

שיטת ההפצה תלויה במאפיינים הבאים:

3.6.1 תחנת עבודה או שרת.

3.6.2 העדכון/השדרוג דורש אתחול של התחנה/שרת או לא.

3.6.3 תחנות עבודה

א. עדכונים שהתקנתם אינה דורשת הפעלה מחדש של המחשב

העדכון יבוצע ידנית או יופץ ע"י מערכת הפצת תוכנה הקיימת במועד מתואם, לאחר קבלת אישור ממנהל המחלקה והוצאת הודעה למשתמשים.

ב. עדכונים שהתקנתם דורשת הפעלה מחדש של המחשב

העדכון יבוצע ידנית או יופץ ע"י מערכת הפצת התוכנה הקיימת, עדיפות לביצוע המהלך בלילה. לחילופין במועד השבתה הקרוב המתוכנן לאחר קבלת אישור מנהל ויידוע המשתמשים.

3.6.4 שרתים

א. עדכונים שהתקנתם אינה דורשת הפעלה מחדש של השרת או של שירותים

העדכונים יותקנו לפי תוכנית עבודה, כאשר ההתקנה בפועל תתבצע לאחר שעות הפעילות.

ב. עדכונים שהתקנתם דורשת הפעלה מחדש של השרת

העדכונים יותקנו לפי תוכנית עבודה במועדי השבתה מתוכננים ומאושרים בלבד או מחוץ לשעות עבודת המשתמשים.

3.6.5 חזרה לאחור

א. לכל עדכון שיופץ, תוכן מראש תכנית חזרה לאחור אשר תיבדק בשלב הבדיקות

ב. חזרה לאחור תהיה למצב התקין האחרון לפני תחילת השדרוג.

ג. במקרה שחזרה לאחור נכשלת או נותנת תוצאה לא רצויה, הנושא יובא לידיעת מנהל המחלקה/ אגף לאישור מחדש.

4. התקנת מחשב חדש

4.1 התקנת מחשב חדש נעשית לרוב בעת קליטת עובד חדש, החלפת מחשב ישן או בהשבתת עמדת מחשב.

4.2 כל משתמש ישויך לקבוצת שיוך שנקבעת לו עם קליטתו לעבודה ו/או העברתו לתפקיד חדש. שיוך זה מכיל את סט ההרשאות והתוכנות הנדרש והמוגדר לכל קבוצה.

| | | | |
|-----------|-------------------------------|-----------|-----------|
| שם הנוהל: | שדרוג, העתקה והתקנת ציוד מחשב | נוהל מס': | 14.03.12 |
| פרק: | מערכות מידע | גרסה: | 1 |
| פרק משנה: | הפעלה | עמוד מס': | 3 |
| | | מתוך: | 5 עמודים |
| | | מתאריך: | 22.2.2017 |

- 4.3 ניתן לשייך משתמש למספר קבוצות על מנת שכל התוכנות, ההתקנות והיישומים להם הוא נדרש בעבודתו יוגדרו ויותקנו במחשבו האישי טרם קבלתו.
- 4.4 במקרה הצורך, תוכנות וחבילות ייחודיות יותקנו למשתמש גם באופן נפרד וזאת באישור מנהל מחלקת תשתיות.
- 4.5 תהליך התקנת מחשב חדש מתחיל עם קבלת הקריאה המועברת לצוות הטכנאים באתר המשתמש.
- 4.6 הציוד – קרי המחשב הינו מוצר מורכב מראש הנרכש כחבילה אחת, כך שרק במקרה הצורך מבוצעת התקנת חומרה נוספת כדוגמת – זיכרון, HD, צורב וכד'.
- 4.7 צוות הטכנאים יקלוט את המחשב המיועד ויבצע עליו את סדרת התקנות וההגדרות הנדרשות.
- 4.8 בסיום ההתקנה המחשב מחובר בעמדת המשתמש המיועדת באתר שהוגדר בקריאת השירות.

4.9 תהליך הגדרת מחשב חדש

4.9.1 קבלת הבקשה

- א. קבלת הפניה מאגף משאבי אנוש;
- ב. בדיקת מידע עבור פרופיל נדרש;
- ג. בדיקת מידע עבור חומרה נדרשת;
- ד. בדיקת מידע למיקום העמדה;
- ה. בדיקת מידע על סוג ציוד היקפי נוסף;
- ו. בקשה להשלמת פרטים חסרים ע"פ הצורך.

4.9.2 ציוד

- א. הצטיידות ממחסן בדגם המחשב הנדרש;
- ב. הצטיידות בחומרה נדרשת;
- ג. הצטיידות בציוד היקפי נדרש.

4.10 התקנת המחשב בעמדה המיועדת

- 4.10.1 העברת המחשב לאתר ולעמדה כמתואר בקריאה;
- 4.10.2 חבור חיבורי חשמל;
- 4.10.3 חבור חיבורי תקשורת;
- 4.10.4 חבור ציוד קצה (מקלדת, עכבר, מסך וכד', KVM);
- 4.10.5 הפעלת המחשב והכנסת סיסמת המשתמש;
- 4.10.6 בדיקת חיבוריות ויכולת הדפסה;
- 4.10.7 הגדרת המחשב ושיוכו למשתמש במערכת מלאי ציוד מחשב.

5. התקנות

- 5.1 ההתקנות כאמור נדרשות עם פתיחתה של קריאה במערכת תקלות או ע"פ תוכנית עבודה מוגדרת. אישור להתקנת ציוד חדש טעון אישור תקציבי מתאים.
- 5.2 ההתקנות יכללו את הרכיבים הבאים:

| | | | |
|-----------|--------------------------------|-----------|-----------|
| שם הנוהל: | שדרוג, העתקה והתקנת ציוד מחשוב | נוהל מס': | 14.03.12 |
| פרק: | מערכות מידע | גרסה: | 1 |
| פרק משנה: | הפעלה | עמוד מס': | 4 |
| | | מתוך: | 5 עמודים |
| | | מתאריך: | 22.2.2017 |

- 5.2.1 ציוד מחשבים כולל שרתים.
- 5.2.2 ציוד קצה (מדפסות, פקסים ממוחשבים, תחנות עבודה, סורקים, צורבים וכד')
- 5.2.3 ציוד תקשורת (אקטיבית, פסיבית).
- 5.2.4 מערכות הפעלה, תוכנות תשתית.
- 5.2.5 תוכנות יישום או כל תכנת מדף אחרת לרבות תוכנות Office .
- 5.2.6 ציוד מתכלה (טונרים, ראשי מדפסות וכיו"ב).
- 5.2.7 דרייברים ותוכנות לציוד מחשוב שמותקן אצל המשתמשים.

6. העתקת ציוד

- 6.1 מחלקת תשתיות תבצע הזזות של ציוד חומרה עפ"י בקשת משתמשים מאתר לאתר או באותו אתר, בכפוף להוראה של אגף משאבי אנוש. פניות משתמשים תועברנה למוקד התמיכה משם תופנינה לטכנאי המבצע.
- 6.2 **ההעתקה תכלול את הפעילויות הבאות:**
- 6.2.1 תיאום עם הגורם המבקש ובמידת הצורך עם האתר החדש.
- 6.2.2 הכנת תשתית תקשורת מתאימה באתר החדש, לפי הצורך.
- 6.2.3 פירוק הציוד באתר הישן תוך הקפדה על מניעת נזק לציוד כתוצאה מהפעולה.
- 6.2.4 העברת הציוד לאתר החדש.
- 6.2.5 התקנה ואינטגרציה של הציוד הכוללת השבת הציוד למצב עבודה זהה למצב באתר המקור.

7. שדרוג

- 7.1 מחלקת תשתיות תשדרג את רכיבי המערכת השונים, כגון: ציוד חומרה ותקשורת, ציוד קצה, תוכנות תשתית, מערכות הפעלה, מסד נתונים ואפליקציות.
- 7.2 כל פרויקט שדרוג, כאמור יבוצע במסגרת תכנית עבודה של האגף ותהיה מתוקצבת כנדרש מראש.
- 7.3 אגף טכנולוגיות מידע יקבע את מועדי השדרוג עפ"י צרכי המערכת.
- 7.4 כבסיס לתכנון השדרוג, יקבעו פעולות השדרוג כדלהלן:
- 7.4.1 **שדרוג תחנות קצה וציוד היקפי מקומי** - אחת ל- 3 שנים למחשב נייד, 4 שנים למחשב ניח, או כשל קודם בציוד.
- 7.4.2 **שדרוג תוכנות תשתית** - שרתים, תחנות קצה ומערכות הפעלה בתחנות הקצה אחת ל-5 שנים.
- 7.4.3 **שדרוג שרתים** - שדרוג מדי 5 שנים וכן שדרוג נוסף הנובע מבעיות ביצועים על פי רמת שירות שתוגדר ע"י מנהל האגף. שדרוג השרתים יכלול גם שדרוג של מערכת ההפעלה למערכת העדכנית בשוק כפי שיוחלט על ידי הנהלת קק"ל.
- 7.4.4 **שדרוג רכיבי תקשורת חומרה ותוכנה** - עפ"י צרכי היישום של קק"ל ביחס לרמת השירות עליה יחליט מנהל אגף טכנולוגיות מידע.
- 7.4.5 שדרוג מערכת אופיס - שדרוג אחד בחמש שנים.

| | | | |
|-----------|------------|--------------------------------|-------------|
| 14.03.12 | נוהל מס': | שדרוג, העתקה והתקנת ציוד מחשוב | שם הנוהל: |
| 22.2.2017 | מתאריך: 1 | גרסה: 1 | מכרעות מידע |
| פרק משנה: | פרק מס': 5 | מתוך: 5 | הפעלה |

1. אחריות

- 1.1 האחריות לביצוע הנוהל ויישומו, חלה על והגורמים המטפלים הפעלת מכרעות המידע בק"ל, וכל בעל תפקיד בק"ל כנגזר מתוכן הנוהל.
- 1.2 האחראי לעדכון הנוהל ובדיקת התאמתו לצרכי הקרן הקימת לישראל יהיה מנהל חטיבת משאבי אנוש ומינהל.

2. תחולה ותוקף

נוהל זה חל על כל עובדי הקרן הקימת לישראל והוא תקף מעת פרסומו.