



נוהל תחקור תקלה מערכתית

1. **רקע**
נקיטת יוזמה פרו-אקטיבית לתחקור תקלות מסוגים שונים תורמת להקטנת השכיחות של אותן תקלות. כמו כן, תחקור תקלה הוא הזדמנות מעולה למנף שיפורים ושינויים באגף מחשוב ומערכות מידע ובטכניון כולו.
2. **מטרת הנוהל**
הסדרת התהליך של תחקור תקלה מערכתית כחלק מתהליך של למידה, הסקת לקחים, הפקת מסקנות ושיפור.
3. **הגדרות**
תקלה – אירוע אשר גרם לפגיעה במתן שירות למשתמשי הטכניון, שיבוש פעילותה של מערכת כלשהי ו/או כל הפרעה אחרת בתפקוד.
4. **סמכות ואחריות**
 - 4.1 בסמכות מנהל מחלקה/מדור באגף מחשוב ומערכות מידע למנות עובד אשר יאסוף את המידע אודות התקלה.
 - 4.2 באחריות של עובד אשר מונה לאסוף מידע על התקלה לפרט את המידע ככל האפשר על מנת לייעל את תהליך הסקת מסקנות והפקת לקחים.
 - 4.3 באחריות מנהל מחלקה/מדור באגף מחשוב ומערכות מידע לתעד את המסקנות, לקחים ולפרט את הפעילויות שיבוצעו על מנת למנוע תקלה חוזרת בהמשך.
 - 4.4 באחריות מנהל מחלקה/מדור לעקוב ולבקר את ביצועיהן של הפעולות שיש לנקוט למניעת תקלה חוזרת.
5. **שיטה**
 - 5.1 סיום תקלה
 - 5.1.1 כל תקלה אשר גרמה לפגיעה במתן שירות למשתמשי הטכניון, שיבוש פעילותה של מערכת כלשהי ו/או כל הפרעה אחרת חייבת להיבחן. יש לתעד את תוצרי הבדיקה לצרכי הסקת מסקנות, הפקת לקחים והמשך פעילות עתידית.
 - 5.2 איסוף מידע
 - 5.2.1 על ראש מחלקה/מדור שבמערכת שתחת אחריותו קרתה תקלה, למנות עובד אשר יהיה אחראי לתעד את כל המידע אודות התקלה בהתאם לסעיפים 1 עד 4 בנספח א.
 - 5.2.2 על עובד המתעד את התקלה לפרט את המידע בצורה מפורטת ככל האפשר על מנת לשקף את התמונה המלאה ולסייע להסיק מסקנות ולקבל החלטות נכונות.
 - 5.3 טיפול בתקלה
 - 5.3.1 על מנהל מחלקה/מדור לתעד את המסקנות שהוסקו כתוצאה מבדיקת התקלה והסיבות שגרמו לה. לתעד את הלקחים שהופקו ולפרט את הפעולות שיש לבצע על מנת למנוע את התרחשותה של התקלה בעתיד (נספח א סעיף 5,6,7).
 - 5.4 דיווח
 - 5.4.1 על מנהל מחלקה/מדור להגיש את הדו"ח המלא למנהל אגף מחשוב ומערכות מידע או למי שהוגדר מטעמו לצרכי מעקב ובקרה.



6. תכולה ותוקף

6.1 נוהל זה חל על כל יחידות אגף מחשוב ומערכות מידע

6.2 תוקף נוהל זה חל מיום פרסומו

7. שינויים בנוהל

מהדורה	תאריך תוקף	נכתב ע"י	מהות השינוי	אושר ע"י
1.0	01.07.2013	קאופמן אלכסנדר	גרסת בסיס	אהרוני אשר

אשר אהרוני
ראש אגף מחשוב ומערכות מידע

נספח א
 תחקור תקלה מערכתית

1. תיאור התקלה

זוהה ע"י:	ביום	בשעה

2. פירוט הנזק

3. מערכות מושפעות

--

4. פעולות שננקטו

--

5. ממצאים מסקנות

--

6. לקחים

--

7. פעולות לביצוע

נושא	באחריות	תאריך יעד
1		
2		
3		
4		
5		

תפוצה

--

רשם: _____ ראש מדור/מחלקה: _____ ראש האגף/ס. ראש אגף: _____