



נוהל תקלה מערכתית

תאריך יצירה : 8.8.2022
תאריך עדכון : 8.8.2022
נרשם ע"י : דוד מסיקה
תיקוף ע"י : יעל טואף
גרסה : 1





על מה נדבר?

☐ אודות התהליך

☐ מונחים ומושגים

☐ דגשים בתהליך

☐ טופס עבודה יזומה

☐ קלנדר משותף עבודות יזומות

- ☐ נוהל זה מגדיר את תהליך התכנון והביצוע של עבודות יזומות
- ☐ מטרתו להסדיר את נהלי התכנון, הביצוע והדיווח של עבודות יזומות, הן ברמת החטיבה והן ברמת החברה



☐ עבודה יזומה

כל עבודה או פעולה אשר מבוצעת באחת ממערכות/ מבני הארגון ואשר משפיעה או עלולה להשפיע על לקוחות החברה ו/או עובדי החברה כולל עבודה יזומה של מפעילי תקשורת אחרים/ספקים

☐ עבודות יזומות בחירום

עבודות יזומות שלא תוכנו מראש ויש לבצען בעקבות תקלה משביתה – עבודות בחירום מחייבות אישורו של סמנכ"ל הטכנולוגיה



דגשים בתהליך

- ❑ חלון הזמנים של העבודה היזומה יכיל בתוכו את פרק הזמן הנדרש לביצוע העבודה, יחד עם פרק הזמן הנדרש לביצוע חזרה לאחור (Rollback) במקרה של תקלה שאינה ניתנת לטיפול בזמן העבודה
- ❑ עבודה יזומה המוגדרת כעבודה עם "פגיעה בשירות" תסתיים עד השעה 06:30 בבוקר
- ❑ על מבצע העבודה לוודא כי העבודה איננה מתנגשת עם צרכי הלקוחות או המשתמשים, או עם הגדרת זמנים מדויקים לביצוע עבודות, לפני שליחת העבודה למרכז הבקרה – NOC
- ❑ על העבודה לכלול את כלל הגורמים המעורבים בביצועה, שם המחלקה ושם העובד, יחד עם הגדרה של מנהל אחראי לביצוע העבודה
- ❑ על העבודה לכלול את מטרת העבודה בצורה מפורטת וברורה
- ❑ על העבודה לכלול את כלל המערכות, השירותים והלקוחות שיושפעו ו/או עלולים להיות מושפעים במהלך ו/או כתוצאה מביצוע העבודה וכן את משך ההשפעה הצפוי

דגשים בתהליך

- ❑ על מבצע העבודה לוודא כי העבודה אינה מתנגשת עם צרכי המשתמשים (כגון קמפיין וכו')
- ❑ לפני אישור העבודה מרכז הבקרה יודא כי מועדי העבודה אינם חופפים למועדי עבודה אחרת
- ❑ במידה ומועדי העבודה חופפים, מרכז הבקרה יודא כי לעבודות אין השפעה אחת על השנייה וכי ביצוען במקביל אינו עלול להפריע למהלך הביצוע ו/או לאחריו
- ❑ במידה והעבודה עונה על הקריטריונים המפורטים לעיל, מרכז הבקרה יאשר ויפיץ אותה לכלל החברה וכן יעדכן במייל ייעודי משתמשים בחברה אשר צפויים להיות מושפעים מהעבודה
- ❑ במידה ועבודה יזומה שאושרה ביומן העבודות לא צפויה להתקיים מכל סיבה שהיא, באחריות יוזם העבודה לדווח למרכז הבקרה כי יש לדחות את העבודה ביומן – הקלנדר המשותף

דגשים בתהליך

- ❑ על העבודה לכלול את כלל הסיכונים האפשריים ללקוחות החברה ועובדיה, בעת תרחישי התדרדרות בזמן העבודה או כתוצאה ממנה. כמו כן, יש לכלול דרכי פעולה בזמן התרחשות מצב זה
- ❑ עבודה הכוללת השבתה של שירותים המוגדרים כשירותים קריטיים ברמת הארגון או עבודה המכילה פוטנציאל לפגיעה רחבת היקף בלקוחות החברה או עובדיה יוגדר "צוות אדום", אשר מטרתו לבצע בקרה מקיפה ואפקטיבית, נטולת הטיות, לתכנון העבודה וקבלת החלטות
- ❑ עבודה הכוללת פגיעה בשירות מחייבת תיאור STEP BY STEP של העבודה

דגשים בתהליך

- ❑ משתתפים בישיבת צוות אדום (אחריות יוזם העבודה לזמן):
גורמי התכנון, הביצוע, מנהל התחום, גורמים מושפעים וכל גורם נוסף שיש לו נגיעה ו / או יכול לתרום לדיון
- ❑ בפגישה יציג מבצע העבודה את מהות העבודה על כל משמעויותיה:
- ❑ תוכנית עבודה מפורטת
- ❑ מערכות מושפעות ובחינת ההשפעה האפשרית עליהן
- ❑ פירוט הסיכונים בעבודה כולל תוכנית גידור ותוכנית התאוששות
- ❑ עיקרי הבדיקות ופעולות הכנה לעבודה
- ❑ חלופות אפשריות שנבחנו הנוגעות לאופן ביצוע השינוי ביצור
- ❑ משתתפי הפגישה יבחנו מהו המועד המתאים לביצוע העבודה בהתייחס לסיכונים ויאשרו את המועד המדויק לעבודה
- ❑ בעבודות קריטיות ישתתף בנוסף גם, סמנכ"ל טכנולוגיות עפ"י שיקול דעתו
- ❑ בתום הפגישה, באחריות מבצע העבודה לשלוח סיכום ישיבה למשתתפים

דגשים בתהליך

- ☐ על מבצע העבודה ליידע את מרכז הבקרה לפני תחילת העבודה
- ☐ במידה וקיימת חריגה מלוחות הזמנים שהוקצבו לעבודה יש ליידע באופן מיידי את מרכז הבקרה, מרכז הבקרה יעדכן את מנהל הבקרה ואת סמנכ"ל הטכנולוגיה
- ☐ ביצוע חזרה לאחור יתאפשר רק לאחר דיון בין כלל משתתפי העבודה ובאישור מנהל המחלקה/התחום האחראי

ניהול עבודות יזומות

דגשים בתהליך

☐ עם סיום העבודה יש לעדכן במייל הודעה על סיום העבודה הכוללת את המלל הבא:

☐ תיאור התנהלות העבודה

☐ בעיות שהתגלו במהלכה

☐ חריגה בפגיעה בשרות

☐ ציון הצלחה/חוסר הצלחה



ניהול עבודות יזומות

דגשים בתהליך

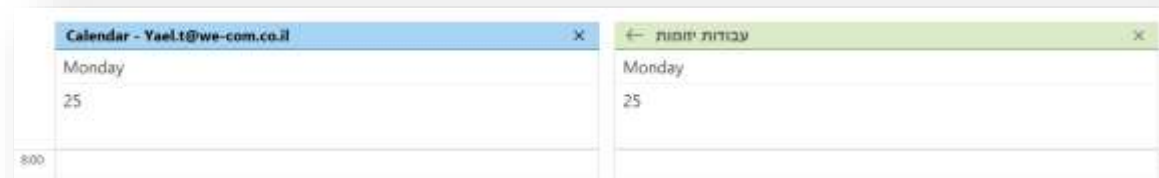
יש למלא את טופס העבודות יזומות

<https://forms.office.com/r/Pht1qAVv5f>

אישור העבודה יזומה מתבצע ע"י מנהל הבקרה

נפתחת עבודה יזומה בקלנדר המשותף הכולל את חלון הזמן ותאור העבודה

בתחילת כל שבוע יופץ אקסל הכולל את העבודות היזומות שהתקיימו באותו שבוע קלנדרי



14. ציורף מסמכים.

Enter your answer

15. תאור/מסמך בדיקת לאחר סיום העבודה. *

Enter your answer

☐ Send me an email receipt of my responses

Submit

טלפון:



תודה