

## נוהל למידה מאירוע משמעותי (תחקיר)

### ניהול הזדמנויות לשיפור

בכל מקרה של **אירוע משמעותי מאד**, יש לקיים הליך למידה ותחקיר, וזאת לשיקול דעת מנהלת החטיבה ובאחריותה. מנהל השירות IT (ירון ליברמן) הינו מנהל התחקירים בחטיבה.

לכל תחקיר יקבע מנהל התחקירים 'אחראי תחקיר'.

באחריות אחראי התחקירים לוודא כי התחקיר מבוצע ומתקיים דיון בתחקיר, וזאת לא יותר משבועיים לאחר **אירוע התקלה**.

אחראי התחקיר יקפיד לקיים את התחקיר באמצעות תשאול של הגורמים הרלוונטיים (מתוך החטיבה, מהספק וכל גורם אחר נדרש) תוך שהוא מקיים פגישות אינטגרציה נדרשות.

אחראי התחקיר ימלא את הטופס הבא :

### חלק 1

תאריך תחילת התחקיר: \_\_\_\_\_

אחראי התחקיר: \_\_\_\_\_

שם האירוע (התקלה) \_\_\_\_\_

מועד ומשך התרחשות האירוע: \_\_\_\_\_

מקום התרחשות (מיקום גאוגרפי): \_\_\_\_\_

מעורבים באירוע (גורמים פנימיים וחיצוניים, שם ותפקיד)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

תיאור האירוע:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**מה הייתה ההשפעה העסקית של האירוע:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

שרשרת האירועים (נא לציין בפירוט: למי דווח, מתי, האם זוהתה התקלה באמצעות מערכות ניטור וכד') תיאור מפורט של השתלשלות האירוע ותיאור הפתרון (פרוט זמנים מדויקים ושמות המעורבים):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\*ניתן לצרף מסמכים

## חלק 2

### סיכום למידה מאירוע (תחקיר)

תאריך הדיון (הדיון יתקיים לא יאוחר **משבועיים** מתום התקלה) : \_\_\_\_\_

משתתפי הדיון:

שם ושם משפחה .....

**תמצית הדיון:**

---

---

---

---

---

---

**החלטות / הסקת מסקנות והפקת לקחים:**

מספר החלטה	ההחלטה	אחראי על יישום ההחלטה	לוח"ז מוצע לביצוע
1			
2			
3			
4			