

אמנת שירות ממשל זמין

1. השירותים

יחידת ממשל זמין הנה יחידה הפועלת בצורה רוחבית ונותנת שירותים למשרדי הממשלה הכוללים בין השאר את השירותים המרכזיים הבאים:

- אירוח אתרי אינטרנט ויישומים ממשלתיים
- שירותי גלישה ודואר אלקטרוני
- שירותי אבטחת מידע
- תשתיות מעטפת כגון: צומת שירותים, כספות, אנטי ספאם, שירותי סטטיסטיקה, רשימות תפוצה ועוד.

אמנת שירות זו, באה להסדיר את תהליכי העבודה ותיאום הציפיות בכל הקשור למענה יחידת ממשל זמין לעניין טיפול שוטף בתקלות סביבות הייצור השונות, תקלות בסביבות שאינן ייצור לא יפתחו במוקד הבקרה, אמנת השירות אינה מתחייסת לפעילות פרוייקטלית שוטפת המנוהלת בערוצים אחרים כפרויקט לכל דבר (לו"ז ייעודי, תוכנית עבודה וכד').

2. הגדרות

א. שעות הפעילות:

- שעות פעילות שוטפת – ימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00
- שעות פעילות חריגות - ימים א'-ה' בין השעות 17:00 עד 8:00 למחרת, סופי שבוע וחגים

ב. דרגי טיפול:

- דרג א' (צוות בקרה) – צוות NOC, SOC הפועל כצוות system בעל הכשרה ייעודית לטיפול בחוות השרתים
- דרג ב' (צוות תמיכה) – צוותי עבודה ייעודיים בתחומים הבאים: תקשורת, system, אבטחת מידע, PKI, אירוח אתרים, פיתוח
- דרג ג' (ספקים חיצוניים) – ספקים ויצרנים איתם קשור ממשל זמין בחוזה תחזוקה ושירות שוטף למערכות ולתשתיות בחוזה

תקלות:

- תקלה משביתת שירות – הפסקה במתן שירות ספציפי הניתן באופן שוטף ע"י ממשל זמין (א) זמינות שירות הקיים בסביבת הייצור)
- תקלה שאינה משביתת שירות – תקלה שאינה משפיעה על זמינות השירות למשתמשים (תקלה בתשתית אחורית, אי תפקוד של יישום צדדי וכד')
- תקלה מערכתית – תקלה בשירות מרכזי המשפיעה על לפחות 5 לקוחות

3. טיפול בתקלות

3.1. מצורפת טבלת זמני תגובה **לתחילת טיפול** בתקלות ע"פ סיווג התקלה, הטיפול יהיה רציף עד לפתרון התקלה/העברה לטיפול גורם אתר.

דרג /סוג תקלה	תקלה מערכתית	תקלה משביתת שירות	תקלה שאינה משביתת שירות
דרג א'	מייד	מייד	60 דקות
זמן מקסימלי לטיפול עד העברה לדרג ב'	15 דקות	15 דקות	4 שעות
דרג ב'	15 דקות	30 דקות	4 שעות
דרג ג'	בהתאם לצורך ובהתאם לחוזה השירות מול הספק		

3.2. זמני תחילת הטיפול מתייחסים לשעות הפעילות בלבד, תקלות שיפתחו אחרי השעה 15:00 יטופלו ביום העבודה הבא.

3.3. פתיחת תקלה תתאפשר רק בטלפון מספר- 02-6664699 - בפתיחת תקלה יש לקבל מספר קריאה ולשמור אותו למעקב טיפול.

פנייה/ פתיחת תקלה שלא תבצע על פי הנהלים לא תטופל. כל פנייה צריכה להכיל:

- שם ושם משפחה של פותח התקלה

(חייב להיות כאחד מאנשי הקשר של המשרד – לפי תחומים / שירותים של המשרד)

- מספר טלפון ודואר אלקטרוני ליצירת קשר.

- פרטי התקלה –

שם היישום, שרת, כתובת – URL, תיאור השגיאה, יכולת שיחזור (איך המוקד יכול לראות את התקלה), העברת לוגים (כגון: Wireshark, http watch), כתובת IP חיצונית ופרטים נוספים לפי אופי התקלה ודרישות הבקרה.

- פרטי הבדיקות שנעשו במשרד.

3.4. תקלה שהועברה לצד הלקוח (לאחר בדיקה ממצה של ממשל זמין – ועדכון הלקוח בכל פרטי

התקלה) תסווג בהתאם ותסגר לאחר שלושה ימי עבודה במקרים הבאים:

3.4.1. האחריות על פתרון התקלה הינה של הלקוח

3.4.2. האחריות על פתרון התקלה הינה של גורם צד ג' מטעם הלקוח (למשל חברת הפיתוח)

3.4.3. תקלה שטופלה ונשארת פתוחה למעקב

3.4.4. תקלה הממתינה לפתרון עתידי נוסף התייחסות ההתייחסות צריכה לכלול זמן לסגירה

3.4.5. הטיפול בתקלה ממתין להשלמת פרטים נוספים

3.4.6. התקלה טופלה וממתינים לבדיקת תקינות של הלקוח

התקלה תיסגר גם אם לא התקבל דיווח מהלקוח על סיום טיפול בתקלה.

3.5. תקלה שלא התקבלו לגביה כל הפרטים הדרושים לא תטופל לפי זמני התגובה המחוייבים.

3.6. תקלה שבטיפול ספק חיצוני של המשרד – משולה לתקלה בטיפול המשרד, ואינה מחוייבת בזמני תגובה של ממשל זמין.

4. עדכון ודיווח

4.1. לאחר פתיחת תקלה יקבל הלקוח הודעת sms הכוללת את הפרטים הבאים: מספר פנייה, שעת פנייה

4.2. סיווג תקלות - ערוצי דיווח ובקרה

עם תחילת הטיפול בתקלה יועבר דיווח ללקוח בהתאם לסיווג התקלה. כמו כן יועבר דיווח על סיום טיפול בתקלה בהתאם לאותו סיווג.

תקלה שאינה משביתת שירות	תקלה משביתת שירות	תקלה מערכתית	
הודעת טקסט + דוא"ל	הודעת טקסט + דוא"ל	הודעת טקסט + דוא"ל	בשעות הפעילות

דוא"ל	דוא"ל	הודעת טקסט	מעבר לשעות הפעילות
-------	-------	------------	--------------------

4.3. אחת לחודש יפרסם ממשל זמין דוח מעקב תקלות לכל לקוח שיכלול מידע על סך התקלות סיווגן
וזמני טיפול

4.4. במידה ומדובר על תקלה משביתת שירות שאינה נפתרה תוך 48 שעות – יועבר דיווח בדואר
אלקטרוני ע"י מנהל הלקוח על סטטוס התקלה למנמ"ר.

5. התחייבות לקוח

- הגדרת אנשי קשר לריכוז העבודה מול ממשל זמין
הגדרת איש קשר המכיר את כלל פעילות המשרד מול ממשל זמין, שיעבוד בשוטף מול מנהל הלקוח (במקרה של מספר אנשי קשר יש להגדיר את תחומי האחריות לכל איש קשר) עדכונים ודיווחים שוטפים יועברו לאנשי קשר אלו בלבד.
- הגדרת רשימות תפוצה לפי שירותים ורפרנט מקצועי עבור כל אחד מהשירותים
באחריות הלקוח להעביר לממשל זמין רשימת אנשי קשר לפי שירותים לצורך קבלת הודעות על תקלות, עבודות תחזוקה, נהלים, פורומים וכדומה.
- לפעול בהתאם להנחיות ולהגדרות המפורטות במסמך זה.
- לפעול בהתאם להנחיות ולמדיניות אבטחת המידע כפי שתבוא לידיעת המשרדים בשוטף.