**Roadmap של הנחיות הרשות**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום פעילות | שם ההנחיה | סוג הנחייה | סטטוס | הפצה | הערה |
| 1 - כללי | יציאה למכרז לפי חבילות עבודה | קוים מנחים | טיוטא | Q3/2016 |  |
|  | [ועדות היגוי משרדיות לתקשוב](https://govshare.gov.il/he/node/1549) | תקן ממשלתי | בתוקף | Q1/2016 |  |
| 2 - תוכניות עבודה | [תוכניות עבודה שנתיות - ממשקים בין המשרדים לרשות התקשוב](https://govshare.gov.il/he/node/1189) | נוהל עבודה | בתוקף | Q3/2015 |  |
|  | [עבודת ועדת תקשוב עליונה](https://govshare.gov.il/he/node/671) | נוהל עבודה | בתוקף | 2014 |  |
|  | [חוות דעת ראש רשות התקשוב](https://govshare.gov.il/he/node/1190) | נוהל עבודה | בתוקף | Q3/2015 |  |
|  | מדריך תכנון ומדידה לנושא ה-IT | תקן ממשלתי | בתכנון |  | בשיתוף חברת יעוץ |
|  | [הנחיה אד-הוק לתכני תוכניות עבודה ב- 2016](https://govshare.gov.il/he/node/1030) | קוים מנחים | בתוקף | Q3/2015 |  |
|  | הנחיה אד-הוק לתכני תוכניות עבודה ב- 2017 | קוים מנחים | בתכנון | Q3/2016 |  |
| 3 - ניהול סיכוני IT | [ביצוע סקרי סיכונים](https://govshare.gov.il/he/node/685) | תקן ממשלתי | בתוקף | 2014 |  |
|  | ביצוע סקר סיכוני IT | תקן ממשלתי | בתכנון | Q4/2016 | יחליף את "ביצוע סקרי סיכונים". בשיתוף KPMG |
|  | גיבוש וניהול תוכנית הפחתה | תקן ממשלתי | בתכנון | Q4/2016 | יחליף את "ביצוע סקרי סיכונים". בשיתוף KPMG |
|  | עקרונות ניהול סיכוני IT בממשלה | מדיניות | בתכנון | Q4/2016 | בשיתוף KPMG |
| 4 - מחזור חיי מערכת | [יישום מתודולוגיות ניהול מחזור חיי מערכת](https://govshare.gov.il/he/node/682) | תקן ממשלתי | בתוקף | 2014 |  |
|  | [מסגרת מתודולוגיה ממשלתית-הנחיות רשות התקשוב](https://govshare.gov.il/he/node/679) | מדיניות | בתוקף | Q1/2015 |  |
|  | [מחזור חיי מערכת מידע](https://govshare.gov.il/he/node/1165) | תקן ממשלתי | בתוקף | Q3/2015 |  |
|  | [שער כניסה לפרויקט-שלב הייזום ואישור פרויקט](https://govshare.gov.il/he/node/1381) | תקן ממשלתי | בתוקף | Q4/2015 |  |
|  | [שער עליית פרויקט לאוויר / הפעלה מבצעית](https://govshare.gov.il/he/node/1378) | תקן ממשלתי | בתוקף | Q4/2015 |  |
|  | [שער העברת מערכת מפרויקט לתחזוקה](https://govshare.gov.il/he/node/1375) | תקן ממשלתי | בתוקף | Q4/2015 |  |
|  | בחירה ותפעול מיקור חוץ | קוים מנחים | טיוטא | Q3/2016 |  |
|  | Make or Buy | קוים מנחים | טיוטא | 2016 |  |
|  | ניהול השרות בשלב התחזוקה (SLM) | קוים מנחים | טיוטא | 2016 |  |
|  | שינויי תוכנה ונתונים בסביבת היצור | תקן ממשלתי | בתכנון |  |  |
|  | ITBR - נציג עסקי | קוים מנחים | בתכנון |  |  |
|  | ניהול דרישות | תקן ממשלתי | בתכנון | 2016 |  |
|  | ניהול שינויים | תקן ממשלתי | בתכנון |  |  |
|  | הנחיות בנושא תפעול ותחזוקה מבוססות ITIL (בשיתוף עם יותם) | תקן ממשלתי | בתכנון |  |  |
|  | בדיקות | קוים מנחים |  |  |  |
|  | ניהול תקלות | תקן ממשלתי | בתכנון |  |  |
| 5 - ניהול ושיתוף ידע | [הנחיות ראש רשות התקשוב - כתיבה והפצה](https://govshare.gov.il/he/node/1008) | נוהל עבודה | בתוקף | Q3/2015 |  |
|  | [הנחיות ראש רשות התקשוב - הדרכה והטמעה](https://govshare.gov.il/he/node/1580) | נוהל עבודה | בתוקף | Q1/2016 |  |
|  | הנחיות ראש רשות התקשוב - פיקוח ובקרה | נוהל עבודה | בתכנון | Q3/2016 |  |
|  | הנחיות ראש רשות התקשוב - הפקת לקחים ועדכון | נוהל עבודה | בתכנון | Q3/2016 |  |
|  | תחקור והפקת לקחים | קוים מנחים | בתכנון | 2016 |  |
|  | היערכות ארגונית בהינתן פרויקט מיקור חוץ | קוים מנחים | בתכנון | 2016 | באמצעות "מטאור" ובסיוע יעל |
| 3 - טכנולוגיות | [בנייה או הרחבה של חוות שרתים ואתרי גיבוי והתאוששות מאסון](https://govshare.gov.il/he/node/688) | תקן ממשלתי | בתוקף | 2014 |  |
|  | [חדרי מחשב – הקמה, שיפוץ והרחבה](https://govshare.gov.il/he/node/1207) | תקן ממשלתי | בתוקף | Q3/2015 |  |
|  | שרתים ואחסון - רכישה (בעידן הענן) | תקן ממשלתי | בתכנון |  | בבדיקת צורך |
|  | הליכי פיתוח מערכות מידע (בעידן הענן) | תקן ממשלתי | בתכנון |  | מגייס כ"א |
|  | [ענן ציבורי](https://govshare.gov.il/he/node/1624) |  | בתוקף | Q1/2016 |  |
|  | הנחיות בנושא תפעול ותחזוקה מבוססות ITIL (בשיתוף עם חט' משילות) | תקן ממשלתי | בתכנון |  |  |
|  | [מדיניות מימוש מחשוב הענן במשרדי הממשלה](https://govshare.gov.il/he/node/1620) | מדיניות | באישור | Q2/2016 | הועלה לאתר |
|  | מדיניות ממשקים בין משרדי הממשלה | מדיניות | בתכנון | 2016 |  |
| 6 - אבטחת מידע וסייבר | שער דואר אלקטרוני ממשלתי | נוהל עבודה | בתוקף | 2014 |  |
|  | Mobile Device Management(MDM) למשרדי ממשלה | תקן ממשלתי | בתוקף | 2014 |  |
|  | עריכת סקרי סיכונים ותוכניות עבודה רב שנתיות (בתאום עם משילות) | תקן ממשלתי | בתכנון |  |  |
|  | אבטחת מידע למעבר לענן ציבורי | נוהל עבודה | בתוקף | Q1/2016 |  |
|  | מדיניות להגנת סייבר בממשלה |  | באישור | Q2/2016 |  |
|  | הנחית מסגרת להגנת הסייבר בממשלה | תקן ממשלתי | באישור | Q2/2016 |  |
|  | רשת אלחוטית לאורחים | נוהל עבודה | באישור | Q2/2016 |  |
|  | מדיניות סינון אתרים | נוהל עבודה | בתכנון | Q2/2016 |  |
|  | ניהול סיסמאות | נוהל עבודה | בתכנון | 2016 |  |
|  | היערכות מערך התקשוב ליום התקפות סייבר | נוהל עבודה | בתכנון | 2016 |  |
| 5 - פיתוח הון אנושי | [תמונת מצב הון אנושי ביחידות התקשוב הממשלתיות (בשיתוף עם משילות)](https://govshare.gov.il/he/node/1670) | נוהל עבודה | באישור | Q1/2016 |  |
|  | [נוכחות נציג התקשוב בוועדת הבוחנים של תפקידי הליבה](https://govshare.gov.il/he/node/1577) | נוהל עבודה | בתוקף | Q1/2016 |  |
| 4 - ממשל זמין / אספקת שרות לציבור | [תקנים לערוצי הפצה דיגיטליים](https://govshare.gov.il/he/node/745) | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש | 2014 |  |
|  | התחברות לשירות הכספות | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש | 2014 |  |
|  | הוצאת דרישת עבודה לצוות אבטמ | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש |  |  |
|  | העברת מערכת לבדיקות חדירות | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש |  |  |
|  | אירוח והעלאת אתר | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש | 2014 |  |
|  | התחברות לענן סביבת פיתוח | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש | 2014 |  |
|  | פרויקטים בליווי PMO | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש | 2014 |  |
|  | עבודה מול צומת השירותים בממשל זמין | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש |  |  |
|  | נוהל עבודה מול ספקי חוץ - אירועי אבט"מ | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש |  |  |
|  | נוהל מסירת כרטיסי תמו"ז ללקוח | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש | Q3/2015 |  |
|  | ביצוע ביקורת קב''ט בנושא ניהול כרטיסי תמו''ז | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש | Q3/2015 | באישור |
|  | הגדרת לקוח חדש במערכות מנכ''ל ו-RA | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש | Q3/2015 |  |
|  | מסירת מבנה כרטיס חכם לחברות | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש | Q3/2015 |  |
|  | הנפקת תעודות דיגיטליות לכרטיסים זמניים בממשל זמין | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש | Q4/2015 |  |
|  | נוהל מסירת כרטיסי תמו''ז המכילים תעודה דיגיטלית ללקוח | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש | Q4/2015 |  |
|  | שימוש בדואר אלקטרוני פנים ארגוני בממשל זמין | נוהל עבודה | נדרש תיקוף מחודש | 2016 |  |
|  | פיתוח מאובטח לאתרים ואפליקציות | תקן ממשלתי | נדרש תיקוף מחודש | 2016 |  |
|  | שירותי File Upload | נוהל עבודה | נדרש תיקוף מחודש | 2016 |  |
|  | חיבור מרחוק למשרדים | נוהל עבודה | נדרש תיקוף מחודש | 2016 |  |
|  | [העמדת ערוץ תקשורת מקוון לציבור כחלופה לפקסימיליה](https://govshare.gov.il/he/node/1680) | נוהל עבודה | בתוקף | Q1/2016 |  |
| 8 - ניהול מסמכים | פרויקט סע"ר - מדיניות הפעלה | מדיניות | באישור | Q2/2016 |  |
| 7 - ממשל פתוח | פתיחת מאגרי מידע לשימוש הציבור | תקן ממשלתי | טיוטא |  |  |
| 2 - שיפור השרות לאזרח | קוים מנחים לפיתוח מערכות לשרות עצמי | קוים מנחים | טיוטא |  |  |
|  | קוים מנחים לאינטגרציה של ערוצי שירות (Omni-Channels) | קוים מנחים | טיוטא |  |  |

* סה"כ כמות נוכחית מאושרת: יעד לסוף 2016:
  + חטיבת משילות 14 18
  + יתר היחידות 8 15
  + סה"כ 22 33

**סטאטוס הטמעת הנחיות מחזור חיי מערכת**

* משרדים שדיווחו כי עובדים על פי התקן הממשלתי: 7 (בטחון פנים, תרבות ומדע, קליטה, רווחה, משפטים, אוצר, מפ"י)
* משרדים שהגיבו לפניה ודווחו שנכון לאותה נקודה אינם תואמים באופן מלא. עדיין לא קיבלנו דיווח שהשלימו את תהליך ההתאמה: 11 (הגנת הסביבה, רשות למים וביוב, השירות המטאורולוגי, בריאות, חינוך, תחבורה, תיירות, שע"ם, בינוי, כלכלה, שוויון חברתי)

**הדרכות על הנחיות מחזור חיי מערכת**

התקיימו ב:

* 18/10/15. השתתפו: המשרד לביטחון פנים, הנהלת בתי הדין הרבניים, הרשות לניהול המאגר הביומטרי, משרד המדע הטכנולוגיה והחלל + תרבות והספורט, משרד המשפטים, משרד התחבורה
* 20/10/15. השתתפו: הרשות הממשלתית למים וביוב, לשכה מרכזית לסטטיסטיקה, משרד הבינוי, משרד הבריאות, משרד החקלאות ופיתוח הכפר, משרד ראש הממשלה - נתיב
* 25/10/15. השתתפו: ארכיון המדינה, המשרד להגנת הסביבה, משרד האוצר, משרד האוצר-מרכבה, משרד החינוך, משרד הכלכלה, משרד הקליטה והעליה, משרד התחבורה, משרד התיירות, משרד לשירותי דת, רשות האוכלוסין וההגירה, רשות המיסים - מכס ומע"מ, רשות המיסים – שעם, רשות מקרקעי ישראל
* 3/4/16. לרמב"ם
* 22/5/16. לשירות התעסוקה

**סדנאות**

* עד כה התקיימה סדנא אחת בלבד בנושא: ניהול השירות.
* סיכום ותובנות (חלקן גם למחזורים ולסדנאות הבאות):

מהערות המשתתפים

* + היה נכון להוסיף דוגמאות למסמך SLA
  + היה נכון שהסדנא תהא יותר מעשית פרקטית מאשר תיאורתית (בנוי במבנה של הרצאה)
  + היה חסר תרגול מעשי
  + יש ללוות את הסדנא בחומר מודפס כתוב

למרצה ולהרצאה

* + לא העביר לנו מראש את השקפים (כן הסכים, לא הסכים – צריך לדרוש זאת)
  + לא העביר תקציר שקפים למשתתפי הסדנא (רצוי מראש. למרות שמניסיונו העברה מראש גורמת לכך שהמשתתפים מורידים את ההקשבה שלהם, עדיין לחלקם זה מאפשר להתרכז בדברי המרצה, במקום להעתיק, או לצלם, את מה שכתוב על הלוח)
  + שקפי מהפכות – מיותרים (כולם או רובם)
  + שקף (27?) שחולק, תהליכי ITIL 2011 – נחמד, אך מיותר
  + יותר מדי ITIL
  + שקף 28 – מטרת מוקד Service Desk: "לשחזר שירות IT שנפל, במהירות ..." – לאו דווקא "שנפל". ה-SD מקבל לא מעט פניות שאינן עקב תקלה בשירות, כגון: מבקש מחשב נייד לפני יציאה לחופשה, מבקש מידע וכדו' (דבר זה בא לידי ביטוי גם ב"מדדי אמון" שדובר עליהם בהמשך)
  + שקף 31 – תשובה מהירה = שביעות רצון. התשובה צריכה להיות לא רק "מהירה", אלא גם נכונה ופותרת את בעיית הלקוח.
  + שקף תהליך Incident Management (IM) שחולק – רשות התקשוב הממשלתית
  + שקפים 35 – 47 (בערך. סיפור המסעדה) – אנלוגיה ארוכה ומפורטת מדי. מתבקש לקצר.
  + שקף IM שחולק –
    - לא כתוב מי מבצע כל פעולה, כמו שכתוב בשקף של המסעדה.
    - ההרחבה בשקפים, עד 74, מוסיפה מידע שלא נמצא בשקף. מתבקש לצרפו לשקף.
  + הטיול בצד הכיתה מפריע ומעייף (למרות שתורם לו (למרצה) פיסית): א. לא מאפשר לחלק מהמשתתפים לראות אותו. ב. לא מאפשר לכל משתתפים להתמקד בו ובלוח ביחד.
  + החלק הראשון של הסדנא (8:45 – 11:00 שעסק ב-Service Desk) היה ארוך מדי יחסית לחלק השני 0שעסק ב-SLA)
  + אפשר לקצר את ההסברים למה ה-Service חשוב ובהמשך למה ה-SLA חשוב. רוב המשתתפים מגיעים מעולמות אלו.
  + שקף 101, ר"ת ומושגים – לשלב בשקף SLM שחולק.
  + החלק של ה-Hands-On, היה קצר מדי ולא היתה כמעט התייחסות אליו בהמשך. היתה הרגשה שזה ניתן על מנת לצאת ידי חובה...
  + אני בטוח שאם היינו מקבלים את שקפי הסדנא, ובפרט אם היינו מקבלים אותם לפני הסדנא, הייתי יכול להוסיף הערות, הצעות ותיקונים!
  + לנו
  + להביא טושים
  + שם הסדנא – להמיר לניהול השירות? אמנת שירות נכלל בניהול השירות.
  + לתאם מראש העברת/אי-העברת משוב ע"י המרצה.
  + הרעיון להעביר את הסדנא במסגרת חדר ישיבות סביב שולחן ולא בכיתת מחשב, היתה החלטה נכונה

לאחר כל סדנה, מתוכננת פגישת הפקת לקחים עם המרצה, לצורך שיפור הסדנאות הבאות ולתחילת העבודה על ההנחיה בנושא הסדנה שתצא בהמשך הדרך.