



משטרת ישראל  
מערך סמפכ"ל



-בלמ"ס-

נוהל זה הותר לעיון על פי חוק חופש המידע

			נהלי סמפכ"ל
מספר: 04.01.12	תת-פרק: ביטחון מידע	פרק: יחב"ם	
שם: תחזוקה וטיפול בתקלות במערכות – היבטי ביטחון מידע			תאריך פרסום: 16/08/2020
			תאריך תחילה: 16/08/2020
			תאריך ביטול:
			נוסח: 1

\*\*\*מס נוהל ישן 03.345.584

תחזוקה וטיפול בתקלות במערכות – היבטי ביטחון מידע במערכות – היבטי ביטחון מידע

1. כללי

- תחזוקת מערכות המיחשוב כוללת טיפול תקופתי בצידוד קיים, החלפת ציוד, החלפת גרסאות תוכנה, עידכון ועוד.
- עבודות תחזוקה או טיפול בתקלות במערכות משטרת ישראל לא יבוצעו ע"י גורמים חיצוניים ללא קיום הסכם התקשרות.
- בכל מקרה בו אין חובה להיעזר בגורם חוץ, יבוצעו עבודות התחזוקה ו/או טיפול בתקלות ע"י עובדי המערך הטכנולוגי של משטרת ישראל.
- גורם חוץ מורשה שיבצע עבודת תחזוקה / טיפול בתחזוקה במערכות משטרת ישראל, ילווה בנציג המערך הטכנולוגי של משטרת ישראל.

2. מטרות הנוהל

- להגדיר את אופן הפעלתם של גורמי החוץ המבצעים תחזוקה שוטפת או מטפלים בתקלות במערכות משטרת ישראל,
- להגדיר את רמת הפיקוח הנדרשת על עבודתם של גורמי חוץ בעת ביצוע עבודות תחזוקה / טיפול בתקלות במערכות משטרת ישראל.

ג. להגדיר את הפעולות הנדרשות למניעת דלף מידע ו/או פגיעה במערכות משטרת ישראל כתוצאה מעבודתם של גורמי חוץ לטיפול בתקלות / עבודות תחזוקה במערכות משטרת ישראל.

### 3. הגדרות

**ספקים חיצוניים** – חברות המספקות למשטרת ישראל מוצרים / פתרונות חומרה או תוכנה, אשר לצורך עבודתם הינם מורשי גישה לציוד המחשוב, לתוכנה או לנתונים של משטרת ישראל.

**נותני שירות חיצוניים** – עובדי ספק חיצוני, אשר מספקים למשטרת ישראל שירותים בפיתוח מערכות טכנולוגיות, הפעלתן ו/או תחזוקתן.

### 4. השיטה

- א. בכל מקרה בו נדרש ביצוע עבודות תחזוקה / טיפול בתקלות במערכות משטרת ישראל ע"י ספקים חיצוניים, יש לוודא קיום הסכם התקשרות עם הספק, בהתאם לנהלי משטרת ישראל.
- ב. כל עבודת תחזוקה, שאמורה להתבצע ע"י ספק חיצוני, תתואם מראש מול היחידה הרלוונטית באגף הטכנולוגיה והתקשוב (אטו"ב) של משטרת ישראל. הספק ידווח את מועד ומשך הטיפול הנדרש ויעביר את שמות העובדים המבצעים / נותני השירות.
- ג. באחריות היחידת הרלוונטית באטו"ב למנוע כניסת עובדי ספק חיצוני שהגעתם לביצוע עבודות תחזוקה / טיפול בתקלות לא תואמה ואשר לא אושרו ע"י קב"ט אטו"ב.
- ד. באחריות עובדי היחידה הרלוונטית באטו"ב בה מבוצעת העבודת תחזוקה / טיפול בתקלה במערכות, למנוע מנותני שירות חיצוניים גישה למסמכים וציוד של היחידה, שאינם קשורים לטיפול הנדרש.
- ה. לא ינתנו פרטי "זיהוי משתמש" משטרתיים והרשאות גישה למערכות משטרתיות לנותני שירות חיצוניים המבצעים עבודות תחזוקה / טיפול בתקלות במערכות, אלא אם הדבר הכרחי לביצוע העבודות כאמור.
- ו. נותן שירות חיצוני מורשה שיבצע עבודת תחזוקה / טיפול בתחקה במערכות משטרת ישראל, ילווה בנציג היחידה הרלוונטית באטו"ב / נציג המערך הטכנולוגי הפרוס של משטרת ישראל.
- ז. בכל מקרה של חשש לגישה בלתי מורשית של נותני שירות חיצוניים למערכות מידע / ציוד / מסמכים / מחשבים משטרתיים, יועבר דיווח מידי לקב"ט אטו"ב, רמ"ד אבטחת מידע באטו"ב ולר' חו' ביטחון מידע ביחב"מ.

### 5. פיקוח ובקרה

**אחריות לביצוע הנוהל** – אטו"ב / חט' תקשוב.  
**אחריות פיקוח ובקרה** – יחב"מ / ר' תחום ביטחון מידע.

**אחריות לעדכניות הנוהל – יחב"מ / ר' תחום ביטחון מידע.**

**6. תחולה**

הנוהל תקף החל מיום פרסומו.