



שם הנוהל: מערכת אזעקה מפני פריצה – התקנה ותגובה

מספר הנוהל: 938

תוקף הנוהל: 03/8/2022

מבטל נוהל קודם מתאריך: 16/6/2021

1. כללי

עיריית תל-אביב-יפו מתפעלת ומתחזקת מערכות אזעקה מפני פריצה, המותקנים במוסדות חינוך ובמתקנים עירוניים. מטרת המערכת היא לאפשר טיפול מהיר ככל האפשר בזמן פריצה.

2. מטרת הנוהל

2.1. להגדיר תהליך להתקנת מערכות אזעקה, לתחזוקתן ולטיפול בתקלות.

2.2. להגדיר את תהליך התגובה לקריאה ממערכות האזעקה.

3. הגדרות

| | | |
|------|------------------|--|
| 3.1. | אתר | מתקן עירוני או מוסד חינוך שמותקנים בהם מערכות אזעקה מפני פריצה או נדרשת התקנה של מערכת אזעקה. |
| 3.2. | חברה חיצונית ספק | חברה שזכתה במכרז העירוני לאספקה של מערכות אזעקה מפני פריצה. |
| 3.3. | מנהל-מנהלת אירוע | מנהל-מנהלת האתר או היחידה העירונית, או בעל-בעלת התפקיד העירוני הבכיר הנמצאים באתר בעת האירוע – ממועד קבלת הקריאה עד סיום הטיפול. |
| 3.4. | מוקד NOC | מרכז שליטה ובקרה באגף מחשוב ומערכות מידע, המקבל דיווחי תקלות, מפנה לטיפול החברה החיצונית ועוקב אחר הטיפול בהן. |
| 3.5. | משל"ט מבט | מרכז שליטה ובקרה באגף ביטחון וחירום המשמש לניטור מצלמות ביטחון ברחבי העיר ומערכות ביטחון נוספות, כגון מצוקה, אזעקה, גילוי אש, ונותן מענה לקריאות וחיוויים מהשטח. |
| 3.6. | זמן שירות SLA | זמן שנקבע למתן שירות על ידי החברה החיצונית, כפי שסוכם בהתקשרות איתה. |

4. סמכות ואחריות

| | | |
|--|--|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> אחריות כוללת ליישום נוהל זה. | <p>מנהל-מנהלת אגף ביטחון וחירום</p> | <p>4.1</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> אחריות לאיתור מקומות הנמצאים ברמת סיכון לפריצה המצריכים התקנת מערכת אזעקה והגשת בקשה להתקנתה. אחריות לעדכניות המידע הקיים במערכות המידע הרלוונטיות כגון: כתובת עדכנית של המוסד, האתר, פרטי האחראי-האחראית, אנשי קשר. אחריות להזמנה ותקצוב של מערכות אזעקה מפני פריצה. אחריות לתחזוקת מערכות אזעקה מפני פריצה, לביצוע בדיקת כשירות תקופתית עם משל"ט מבט, 3 פעמים בשנה, לפני חופשות מרוכזות / ארוכות. אחריות לניהול אירוע מצוקה. | <p>מנהל-מנהלת האתר</p> | <p>4.2</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> אחריות לאיפיון ולקביעת מרכיבי הביטחון באתרי העירייה. אחריות לאישור בקשות להתקנה מערכת אזעקה. אחריות לבדיקת המתקן עם מנהל האתר לפני פתיחת שנת הלימודים / תחילת שנת הפעילות במתקן. וידוא ביצוע הבדיקות התקופתיות ע"י מנהל האתר, לפני חופשות מרוכזות/ארוכות. | <p>מנהל-מנהלת מחלקת ביטחון או קב"ט מטעם המנהל-מנהלת</p> | <p>4.3</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> אחריות לקליטת קריאות וחיוויים המתקבלים ממערכות האזעקה מפני פריצה. אחריות לעדכון מנהל-מנהלת האתר. אחריות לזיהוי, סיווג וקטלוג של המידע הנוגע לאירוע, הפעלת כוחות רלוונטיים בהתאם לסיווג האירוע ויידוע כל הגורמים הנדרשים לפעולה, בין בעירייה ובין שלא בעירייה. אחריות להפעלת מצלמות באתר אם קיימות ומחוברות למשל"ט מבט. אחריות לסגירת האירוע, כולל עדכון יומן האירועים. | <p>מוקדן-מוקדנית משל"ט מבט</p> | <p>4.4</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> אחריות לקיום התקשרות עם החברה החיצונית להתקנה ולתחזוקה של מערכות אזעקה מפני פריצה. אחריות לביצוע רכש ואספקה של מערכות אזעקה מפני פריצה בעבור אתרי העירייה. אחריות לבדיקת תקינות מקצה לקצה של מערכת האזעקה וחיבורה למשל"ט מבט לאחר ההתקנה. | <p>מנהל-מנהלת פרויקטים, אגף מחשוב ומערכות מידע</p> | <p>4.5</p> |

| | | |
|---|---------------------------------------|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • אחריות להגדרה, להתקנה, לתפעול ולתחזוקה של יחידות הקצה. • אחריות לניטור תקלות ולהעברה לגורם המטפל ובקרה ומעקב ועמידה ב-SLA שנקבע. | <p>מנהל-מנהלת מוקד NOC</p> | <p>4.6</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • אחריות לסיור/ לטיפול ראשוני באתר לאחר קבלת הקריאה ממוקדן-מוקדנית משל"ט מבט ביטחון ועדכון משל"ט מבט בפרטי האירוע. • אחריות למסירת פרטים מהאתר, הנוגעים לאירוע, למוקדן-מוקדנית משל"ט מבט מההגעה לאתר עד סיום האירוע. • אחריות לסייע למנהל-מנהלת האירוע / קב"ט אזור/תורן, במהלך כל האירוע. | <p>סייר-סיירת מחלקת ביטחון</p> | <p>4.7</p> |

5. התקנת מערכת אזעקה מפני פריצה

- 5.1 מנהל אתר שמצא שיש להתקין מערכת אזעקה באתר שבניהולו, יגיש בקשה להתקנת מערכת אזעקה למנהל מחלקת ביטחון.
- 5.2 נציג מחלקת ביטחון או מי מטעמו, יקיים סיור באתר, יבחן את הצורך בהתקנת מערכת אזעקה ויאשר את הבקשה להתקנה, ככל שמצא שיש בה צורך.
- 5.3 נציג מחלקת ביטחון יבצע אפיון ותכנון של המערכת הנדרשת בסיוע אגף מחשוב ומערכות מידע.
- 5.4 נציג מחלקת ביטחון או מי מטעמו, יגיש בקשה למנהל פרויקטים באגף המחשוב לקבלת אומדן כספי להתקנת מערכת האזעקה.
- 5.5 מנהל פרויקטים באגף המחשוב ומערכות מידע יעביר למנהל מחלקת ביטחון או למי מטעמו ולמנהל האתר אומדן כספי נדרש להתקנה המבוקשת.
- 5.6 מנהל האתר יעביר למנהל פרויקטים באגף מחשוב ומערכות מידע אישור על העברת התקציב הנדרש לצורך ההתקנה.
- 5.7 ככל שהתקבל אישור של מנהל האתר להעברת התקציב, יכין מנהל פרויקטים באגף מחשוב ומערכות מידע דרישת התקנה וישלח לחברה החיצונית.
- 5.8 מנהל פרויקטים באגף מחשוב ומערכות מידע יודא שההתקנה בוצעה, לרבות בדיקת תקינות מקצה לקצה, חיבור למערכת משל"ט מבט.
- 5.9 מנהל האתר ימלא את פרטי ההתקנה בטופס מספר 95127 "התקנת מערכת אזעקה במתקן": כתובת, גורם אחראי, שעות פעילות, טלפון, ותיעשה בחינת תקינות עם מוקדן משל"ט מבט לבדיקת קבלת החיווי במשל"ט מבט.
- 5.10 מנהל האתר בסיוע נציג מחלקת ביטחון יבדוק את קבלת כל הנדרש מהחברה החיצונית.
- 5.11 מנהל האתר יודא עם נציג מחלקת ביטחון שההתקנה באתר תואמת את התכנון, יחתום על החשבונית ויעבירה למנהל פרויקטים באגף מחשוב ומערכות מידע.
- 5.12 מנהל פרויקטים באגף מחשוב ומערכות מידע יעביר תשלום לחברה החיצונית.

6. שלבי הטיפול בקריאות ובחיוויים המתקבלים במוקד משל"ט מבט (תרשימי התהליך מופיעים באוגדן ממשקי מידע ותהליכי עבודה משל"ט מבט - נספח)

6.1. אבחון החיווי

6.1.1. עם קבלת קריאה ממערכת אזעקה, יעשה מוקדן משל"ט מבט את הפעולות האלה:

6.1.1.1. יפתח אירוע ביומן האירועים ויסמן את מקומו במפה.

6.1.1.2. יצור קשר עם מנהל האתר לפי פרטי ההתקשרות המופיעים במערכת.

6.1.1.3. ישלח סייר ממחלקת ביטחון לצורך זיהוי, גילוי וקטלוג ולצורך הגדרת האירוע או המפגע.

6.1.1.4. ידאג לפתיחת מצלמות באתר, אם ישנן.

6.1.2. אם התקבלה קריאה ממוקד שירות 106 פלוס על פעילות התראה של מערכת האזעקה, יעביר מוקדן משל"ט מבט הודעה לסייר של מחלקת ביטחון לצורך גילוי, זיהוי וקטלוג ולצורך הגדרת האירוע או המפגע.

6.1.3. אם הזיהוי הוא מפגע רעש כגון: הפעלת צופר, יחזיר מוקדן משל"ט מבט את הפנייה למוקד שירות 106 פלוס, והמוקד ידווח למנהל המתקן העירוני לשם טיפול במפגע.

6.1.4. אם הזיהוי הוא אירוע ביטחוני, מוקדן משל"ט מבט יזעיק למקום את הגורמים הרלוונטיים לאירוע (ביטחון, כיבוי אש, רפואה) וכל גורם אחר העומד לרשותו.

6.1.5. מוקדן משל"ט מבט ידאג לקבלת מידע מפורט ככל הניתן מהגורם שנוצר איתו קשר ומהסייר של מחלקת ביטחון.

6.1.6. מוקדן משל"ט מבט יסווג ויקטלג את האירוע ביומן האירועים בהתבסס על המידע הקיים בידו באותה נקודת זמן.

6.2. המשך הטיפול באירוע

6.2.1. מוקדן משל"ט מבט יעביר הודעה לגורמי ביטחון בעירייה (קב"ט אזורי, מוקד שירות 106, מנהל משל"ט מבט, מנהל מחלקת ביטחון, מנהל אגף ביטחון וחירום) ולגורמים רלוונטיים אחרים לפי הצורך.

6.2.2. מוקדן משל"ט מבט יפעיל מצלמות נוספות באזור האתר לפי הצורך או באזורים רלוונטיים אחרים ויעביר את כל המידע העדכני למנהל האירוע. מנהל האירוע יחליט וינחה את מוקדן משל"ט מבט בנוגע לעדכון גורמים נוספים לפי הצורך.

6.2.3. במהלך כל האירוע, יסייע מוקדן משל"ט מבט למנהל האירוע במידע, בתקשורת ובפעולות שיתבקשו

ויכולות להתבצע על ידי משלי"ט מבט בהתאם לסמכויות החוק והנהלים העירוניים התקפים.

6.3. סיום אירוע

6.3.1. מנהל האירוע והסייר יעבירו למוקדן משלי"ט מבט מידע מפורט על פרטי האירוע ואופן סיומו (שעת הסיום, נסיבות סיום האירוע, פרטי המעורבים באירוע, כוחות נוספים שהיו באירוע וכל פרט רלוונטי נוסף).

6.3.2. בהתאם למידע האמור, יכין מוקדן משלי"ט מבט סיכום אירוע ויפיץ למנהל משלי"ט מבט, למנהל מחלקת ביטחון, למנהל אגף ביטחון וחירום ולגורמים הרלוונטיים בעירייה.

7. טיפול בתקלות

7.1. הצורך בטיפול יכול להתגלות ע"י גורמים שונים: מנהל המתקן, קב"ט, מוקדן משלי"ט מבט, אגף מחשוב ומערכות מידע (NOC) והחברה החיצונית. כל גורם המזהה תקלה חייב לדווח עליה מיד למנהל האתר.

7.2. מיד עם זיהוי של תקלה או קבלת דיווח על זיהוי של תקלה, יפנה מנהל האתר למוקד NOC וידווח על התקלה.

7.3. מוקד NOC יפתח קריאת שירות אצל החברה החיצונית לתיקון התקלה בהתאם ל-SLA שנקבע בחוזה ההתקשרות.

7.4. תיקון תקלות יתוקצב על ידי מנהל האתר באמצעות מנהל פרויקטים באגף מחשוב ומערכות מידע.

7.5. אם בעקבות קריאה ממוקד שירות 106 פלוס על פעילות התראה של מערכת האזעקה, התברר שזה מפגע רעש שמקורו בתקלה במערכת האזעקה, באחריות מנהל האתר לפעול לתיקון התקלה באמצעות מנהל פרויקטים באגף מחשוב ומערכות מידע.

7.6. עם סיום הטיפול בתקלה, באחריות מנהל האתר לבצע בדיקת תקינות עם מוקדן משלי"ט מבט.