

שם הנוהל: לחצני מצוקה – התקנה ותגובה

מספר הנוהל: 918

תוקף הנוהל: 03/08/2022

מבטל נוהל קודם מתאריך: 30/05/2021

1. כללי

1.1. עיריית תל-אביב-יפו מתפעלת ומתחזקת לחצני מצוקה, המותקנים במוסדות חינוך ובמתקנים עירוניים. מטרת אמצעי זה היא לאפשר טיפול מהיר ככל האפשר במצוקה.

2. מטרות הנוהל

- 2.1. להגדיר תהליך להתקנת לחצני מצוקה ולטיפול בתקלות.
- 2.2. להגדיר את תהליך התגובה לקריאה מלחצני המצוקה.

3. הגדרות

מתקן עירוני, מוסד חינוך, שבו מותקן לחצן מצוקה.	אתר	3.1.
חברה שזכתה במכרז העירוני לאספקת מערכת מצוקה הכוללת מכשירים סלולריים המתאימים להתקנת יישומן (אפליקציה) ללחצן מצוקה ואביזרים נלווים להתקנתו.	חברה חיצונית	3.2.
מנהל-מנהלת המתקן או היחידה עירונית או נציג הנהלת העירייה במקום האירוע.	מנהל-מנהלת אירוע	3.3.
מערכת לניהול קריאות מצוקה: <ul style="list-style-type: none"> • עמדת מוקדן • יישומן סלולרי ליחידות הקצה ולמגיבים. 	מערכת NowForce	3.4.
מרכז שליטה ובקרה באגף מחשוב ומערכות מידע המבצע ניטור ואבחון רציף לאיתור תקלות במערכת לחצני מצוקה באמצעות מערכת NowForce.	מוקד NOC	3.5.
מרכז שליטה ובקרה באגף ביטחון וחירום המשמש לניטור מצלמות ביטחון ברחבי העיר ומערכות ביטחון נוספות כגון: מצוקה, אזעקה וגילוי אש, ונותן מענה לקריאות וחיוויים מהשטח.	משל"ט מבט	3.6.
מכשיר סלולרי המותאם לשמש כלחצן מצוקה, ובו מותקן יישומן מערכת NowForce, מקובע לקיר באתר ומחובר למתח חשמל קבוע.	יחידת קצה	3.7.

4. סמכות ואחריות

<ul style="list-style-type: none"> • אחריות כוללת ליישום נוהל זה. 	<p>4.1 מנהל-מנהלת אגף ביטחון וחירום</p>
<ul style="list-style-type: none"> • אחריות להצגת המקומות הנמצאים ברמת סיכון המצריכים התקנת לחצן מצוקה. • אחריות לעדכון מערכות המידע הרלוונטיות לתפעול בנתונים הנחוצים לתפעול, כגון כתובת עדכנית של המוסד, האתר, פרטי האחראי-האחראית, אנשי קשר. • אחריות להזמנה ולתקצוב של יחידת קצה. • אחריות לתחזוקת יחידת הקצה, לבדיקת כשירות תקופתית, פעמיים בשנה, לפני תחילת שנת הפעילות ובאמצע השנה, בתיאום מקדים עם משל"ט מבט. • אחריות לניהול אירוע מצוקה. 	<p>4.2 מנהל-מנהלת מתקן או יחידה עירונית</p>
<ul style="list-style-type: none"> • אחריות לקביעת מרכיבי ביטחון באתרי העירייה. • אחריות לקביעת המקומות הנמצאים ברמת סיכון המצריכים התקנת יחידת קצה. • אחריות לבדיקת המתקן עם מנהל האתר לפני פתיחת שנת הלימודים / תחילת שנת הפעילות במתקן. • וידוא ביצוע הבדיקות התקופתיות ע"י מנהל האתר. 	<p>4.3 מנהל-מנהלת מחלקת ביטחון או קב"ט מטעם המנהל-מנהלת</p>
<ul style="list-style-type: none"> • אחריות לקליטת הקריאות והחיוויים המתקבלים מיחידות הקצה. • אחריות לזיהוי, לסיווג ולקטלוג המידע, להפעלת כוחות רלוונטיים וליידוע הגורמים הנדרשים לפעולה. 	<p>4.4 מנהל-מנהלת משל"ט ביטחון מבט</p>
<ul style="list-style-type: none"> • אחריות לקיום התקשרות עם החברות החיצוניות להתקנה ולתחזוקה של מערכת NowForce לרבות יחידות הקצה. • אחריות לרכש ואספקה של יחידות קצה בעבור מוסדות חינוך ומתקנים עירוניים. • אחריות לקסטומיזציה של המכשירים הסלולריים לעבודה כיחידת קצה. • ניהול תקציב מערכת NowForce יחידות הקצה. • אחריות לבדיקת תקינות מקצה לקצה של מערכת המצוקה וחיבורה למשל"ט מבט לאחר התקנתה. 	<p>4.5 מנהל-מנהלת פרויקטים, אגף מחשוב ומערכות מידע</p>
<ul style="list-style-type: none"> • אחריות להגדרה, להתקנה, לתפעול ולתחזוקה של יחידות הקצה. • אחריות לניטור תקלות ולהעברה לגורם המטפל ובקרה ומעקב ועמידה בזמן השרות שנקבע. 	<p>4.6 מנהל מוקד NOC</p>

<ul style="list-style-type: none"> • אחריות לאבחון ראשוני של יחידת הקצה במקרה של תקלה, לרבות ניסיון תיקון ראשוני עם מוקד NOC. • אחריות לסיור ראשוני באתר לאחר קבלת הקריאה ממוקדן-מוקדנית משל"ט ביטחון ועדכון המשל"ט בפרטי האירוע. • אחריות לסגירת האירוע, ככל שנמצא שזו קריאת שווא או שאין צורך בטיפול נוסף. 	<p>סייר-סיירת מחלקת ביטחון</p>	<p>4.7</p>
---	------------------------------------	------------

5. התקנת יחידת קצה באתר

- 5.1 מנהל מחלקת ביטחון או מי מטעמו, יקבל מהיחידה העירונית את הבקשה להתקנת יחידת קצה באתר ויבחן את הצורך.
- 5.2 לאחר אישור הבקשה יכין מנהל הפרויקט באגף מחשוב אומדן כספי נדרש להתקנה.
- 5.3 מנהל היחידה או מורשה מטעמו יעביר אישור על העברת התקציב הנדרש להתקנה לידי מנהל הפרויקט מטעם אגף המחשוב.
- 5.4 אגף המחשוב באמצעות צוות NOC יבצע הקצאה והגדרה של יחידת קצה ממלאי קיים או באמצעות הזמנה.
- 5.5 צוות NOC יתאם עם החברה החיצונית ומנהל המתקן את מועד ההתקנה.
- 5.6 הספק המבצע יתקין את יחידת הקצה באתר, יודא את תקינותה ויבצע הפעלת ניסיון: הפעלת מצוקה, שיחה קולית ווידאו ואימות פרטי המצוקה עם משל"ט מבט (שם האתר, כתובת, טלפון לחזרה) ומוקד NOC. אישור של שני המוקדים יחדיו ייחשב אישור ההתקנה בפועל.
- 5.7 בסיום ההתקנה הספק ימלא טופס מספר 95128 "פרטי אתר לחצני מצוקה" ויעבירו למשל"ט מבט ולמוקד NOC להזנת הנתונים במערכת המידע.
- 5.8 התקנת יחידת הקצה תסתיים כשיחידת הקצה מקובעת לקיר ומחוברת למתח קבוע.
- 5.9 קב"ט מחלקת הביטחון יבצע בקרה לנתונים שהוזנו וידע את הגורמים הרלוונטיים.

6. טיפול בתקלות

- 6.1 ניטור וטיפול בתקלות של יחידות הקצה מתבצעים ע"י צוות NOC של אגף המחשוב בין השעות 7:00 בבוקר ל-22:00 בערב.
- 6.2 במידה שיחידת קצה אינה משדרת מעל 24 שעות, ידווח צוות NOC לסייר האזורי ולקב"ט הממונה על הצורך באבחון ראשוני.
- 6.3 סייר מחלקת הביטחון יגיע לאתר ויעשה אבחון ראשוני וניסיון תיקון עם מוקד NOC.
- 6.4 אם סייר מחלקת הביטחון לא יצליח לתקן את התקלה, יודיע למנהל האתר על השבתת יחידת

הקצה ויעדכן את משל"ט מבט ומוקד NOC.

6.5. מוקד NOC יפתח קריאת שירות אצל הספק לתיקון התקלה לפי זמן השרות שבחווה ההתקשרות.

6.6. הספק יפעל לתיקון התקלה במקום, אם לא ניתן לתקן את התקלה יפרק את המכשיר ויעבירו ל-NOC לתיקון.

6.7. אם זוהתה תקלת חומרה ינפיק ויתקין הקבלן יחידת קצה חליפית, אם זוהתה תקלת תוכנה תפעל החברה לתיקונה.

6.8. הספק יתקין את יחידת הקצה החליפית כמפורט בסעיף 5 בנוהל זה.

6.9. זמן השירות שנקבע הוא עד 4 שעות לתיקון התקלה או להתקנת יחידת קצה חליפית.

7. שלבי הטיפול בקריאות ובחיוויים המתקבלים במשל"ט

(תרשימי התהליך מופיעים באוגדן ממשקי מידע ותהליכי עבודה משל"ט מבט - ראה נספח)

7.1 אבחון החיווי

7.1.1 מתקבלת קריאה מאחת מיחידות הקצה במערכת NowForce.

7.1.2 מוקדן משל"ט מבט יעשה את הפעולות האלה:

- יפתח אירוע ביומן האירועים ויסמן את מיקומו במפה.
- יברר עם המוסד העירוני הרלוונטי לפי פרטי ההתקשרות שבהתראה.
- יעביר הודעה לסייר מחלקת ביטחון על החיווי שהתקבל.
- ידאג לפתיחת מצלמות במקום האירוע, אם יש במקום.

7.2 התחלת הטיפול באירוע

7.2.1 מוקדן מבט יקבל מידע מפורט ככל הניתן מהגורם שאיתו נוצר קשר.

7.2.2 מוקדן יסווג ויקטלג את האירוע ביומן האירועים בהתבסס על המידע הקיים באותה נקודת זמן.

7.2.3 בהתאם לצורך, יזעיק המוקדן למקום כוחות ביטחון והצלה מתאימים לאירוע (ביטחון, כיבוי אש, רפואה) וכל גורם אחר העומד לרשות המשל"ט.

7.3 המשך הטיפול באירוע (לפי הצורך)

7.3.1 העברת הודעה לגורמי ביטחון רלוונטיים בעירייה (קב"ט אזורי, מוקד שירות 106, מנהל המשל"ט, מנהל מחלקת ביטחון, מנהל אגף ביטחון וחירום)

וגורמים רלוונטיים אחרים בהתאם לצורך.

7.3.2 הפעלת מצלמות נוספות באזור האירוע (לפי הצורך), או באזורים רלוונטיים

אחרים (שמירת מידע צילומי רלוונטי לאירוע, שיוך ההקלטה לאירוע). על בסיס כל המידע הנאסף תיבנה תמונת מצב עדכנית, והמידע יועבר למנהל האירוע. מנהל האירוע יחליט וינחה את משל"ט מבט בנוגע לעדכון גורמים נוספים לפי הצורך.

7.3.3 במהלך כל האירוע יסייע המשל"ט למנהל האירוע במידע, בתקשורת ובפעולות שיתבקשו ויכולות להתבצע על ידי המשל"ט בהתאם לסמכויות החוק והנהלים העירוניים התקפים.

7.4 סיום אירוע

7.4.1 מנהל האירוע והסייר יעבירו למשל"ט מידע מפורט על פרטי האירוע ואופן סיומו (שעת סיום האירוע, פרטי המעורבים באירוע, כוחות נוספים שהיו באירוע, פרטים רלוונטיים נוספים).

7.4.2 מוקדן משל"ט מבט יכין בהתאם למידע שהתקבל סיכום אירוע ויפיץ להנהלת האגף.

נספח

1. קישור לאוגדן תהליכי עבודה וממשקי מידע - טיפול באיתות מהשטח עמודים 4-8.