



אמנת שירות המחלקה למערכות מידע

מחלקת מערכות מידע מתחייבת להעניק שירותי מחשוב, תקשוב ומערכות מידע לקהל לקוחותינו – עובדי מנהלה, מרצים וסטודנטים – במקצועית, במהירות, באדיבות, בהגינות ובסובלנות.

תחומי אחריות:

מחלקת מערכות מידע ומחשוב אחראית על מתן שירותי המחשוב לכל מחלקות המכללה ויחידותיה. קצב השינויים וההתחדשות בתחום הטכנולוגי מול הזמן הנדרש במכללה להסבה ולהדרכת טכנולוגיות חדשות מחייב התעדכנות מתמדת, התאמה ושינוי של מערכות המידע.

- תמיכה, אחזקה ושירות – אנו דואגים שכל הציוד יהיה שמיש ויאפשר עבודה שוטפת של קהלי היעד השונים במכללה: עמדות עבודה תקינות ומעודכנות, עבודה תקינה של מערכות המחשוב הרלוונטיות וגישה אליהן (דוא"ל, פורטל ארגוני, טלפוניה, גישה לשרתי קבצים וכיו"ב), גישה למאגרי מידע בתוך המכללה ומחוצה לה, כיתות מחשוב תקינות, אינטרנט אלחוטי ברחבי הקמפוס, תקינות פורטל סטודנטים, קבלת SMS עם תכנים אקדמיים למכשיר הנייד ועוד.
- תקשורת וטלפוניה – אחזקה שוטפת של מרכזיות המכללה. קשר עם חברות נותנות שירותים ומעקב שוטף אחר החידושים בשוק התקשורת להגדלות הציוד והתוכנות ושדרוגן.
- תשתיות המחשוב – תפקיד צוות המחלקה לנהל את טכנולוגיות האחסון, הגיבוי, ההפעלה וה- Helpdesk.
- ניתוח מערכות מידע – אפיון צורכי המשתמשים ותכנון פתרונות מתאימים, הצעת מערכות מדף מתאימות או פיתוח מערכת והטמעתה, ומפעם לפעם בחינת הצורך בשיפור וביעול.
- שמירת המידע ואבטחתו במכללה תוך דגש על צנעת הרשות והפרט, אבטחת מידע מסווג מבחינה ביטחונית והיבטים נוספים הנובעים מחוק הגנת הפרטיות, על פי מדיניות אבטחת המידע.
- רכישת ציוד מחשוב והתקנתו.
- יזום, אפיון ופיתוח מערכות תוכנה חדשות.
- ביצוע תחזוקה מונעת לפי תכנית עבודה, במטרה לשמר אורך חיים ארוך של מערכות ו"שקט" טכנולוגי.



אנו מתחייבים:

- לתת מענה שוטף בשעות העבודה 8:00-16:00.
- לטפל בתקלות במערכות קריטיות - מתן טיפול מיידי ורצוף מעת קבלת הפנייה ועד למתן פתרון לתקלות של מערכות קריטיות כמו אתר המכללה, שירותי דוא"ל, פורטל סטודנטים, טלפוניה, שרתי קבצים ותקשורת תקינה.
- לטפל בתקלות משביתות (תקלה דחופה) - מתן טיפול מיידי ורצוף מעת קבלת הפנייה ועד מתן פתרון לתקלות המשביתות את עבודת המשתמש: מחשב שלא נדלק, מחשב שלא מתחבר לרשת, טלפון שלא עובד וכיו"ב.
- לטפל בתקלות אחרות (תקלה שאינה דחופה) - טיפול בתקלה שאינה דחופה יעשה תוך ארבעה ימי עבודה מעת קבלת הפנייה.
- התקנת תוכנה, התקנת עמדת עבודה, הדרכה בנושא שימוש בתוכנות וכיו"ב - פעולות אלה תבוצענה בתוך ארבעה ימי עבודה מעת קבלת הפנייה.
- לבצע מדידה, בקרה והפקת לקחים ולבחון את שביעות הרצון של מקבלי השירותים באמצעות סקרי משוב אשר לביצועי העובדים ואשר לשירותי הספקים החיצוניים הרלוונטיים.

אנו מעמידים לרשותכם כתובת לפניות באמצעות דוא"ל: support@sce.ac.il
אפשר לפנות אלינו גם באמצעות טלפון שמספרו: 08-6475860, פקס שמספרו: 08-6475842
ובאמצעות אתר האינטרנט <http://www.sce.ac.il>.