

 <p><b>מיאהקום</b>  <b>انحد قري الجليل الاسفل للمياه والصرف الصحي م.ض</b>  <b>תאגיד המים והביוב כפרי גליל תחתון בע"מ</b>          كفركتنا، طرعان، دبوريه، المشهد، شبلي أم الغنم، البعيثه – نجيدات، عين ماهر          כפר כנא, טורעאן, דבוריה, משהד, שיבלי – אום אלגנס, בועינה – נוג'ידאת, עין מאהל</p>		<b>המשכיות עסקית</b>	
		מהדורה: 1.0	מס' נוהל: א.17
תפקיד: יועץ היצוני	ערך: טל רוזנשטיין	עמוד 1 מתוך 7	עודכן בתאריך: 14/7/2018
תפקיד: מנכ"ל התאגיד	אישר: סלאח נסאר		

## 1. ניהול שינויים:

שינוי	גרסה	מחבר	תאריך

## 2. מטרה

סיכול הפרעות לפעילויות מעיינות החוף והגנה על תהליכים ארגוניים משמעותיים מפני כשלים טכניים חמורים או מקרי אסון.

## 3. הגדרות

3.1. א.מ.ל

## 4. מסמכים ישימים

4.1. נספח א': נוהל פנימי, נוהל המשכיות עסקית.

## 5. אחריות ליישום

5.1. ועדת היגוי לאבטחת מידע.

5.2. ממונה אבטחת מידע.

5.3. מנהל סיסטם.

## 6. שיטה

6.1. תהליך ניהול המשכיות עסקית:

יש לפתח תהליך לקיום המשכיות עסקית אשר יכלול:

6.1.1. מיפוי הסיכונים העומדים בפני הארגון.

6.1.2. קביעת הסבירות להתרחשות הסיכונים שמופו.

6.1.3. קביעת עצמת השפעת הסיכונים על התהליכים הארגוניים השוטפים אשר תאפשר זיהוי וקביעת קדימויות עבור טיפול בתהליכים אלה.

 <p><b>מיאהקום</b>  <b>مياهكم</b>  <b>انجاد قري الجليل الاسفل للمياه والصرف الصحي م.ض</b>  <b>תאגיד המים והביוב כפרי גליל תחתון בע"מ</b>          كفر كنا، طرعان، ديوريه، المشهد، شبي أم الغنم، البعينه - نجيدات، عين ماهل          كفر كنا، تورعان، دבוריה، مشهد، شيبلي - اوس אלגנם، بوعینה - נוג'ידאת، עין מאהל</p>		<b>המשכיות עסקית</b>	
		מהדורה: 1.0	מס' נוהל: 17 א.
תפקיד: יועץ היצוני	ערך: טל רוזנשטיין	עמוד 2 מתוך 7	עודכן בתאריך: 14/7/2018
תפקיד: מנכ"ל התאגיד	אישר: סלאח נסאר		

6.1.4. במסגרת תהליך המיפוי ניתן להיעזר בהערכת הסיכונים שבה מופה המידע השונה של המערכות השונות.

6.1.5. באחריות ועדת היגוי לאבטחת מידע לקיים דיונים בנושא ניהול המשכיות העסקית.

6.1.6. הוועדה תוודא את שילוב ניהול המשכיות העסקית בכלל התהליכים במעיינות החוף ובמבניו.

6.1.7. הוועדה תקבע סמכויות ואחריות לתיאום תהליך ניהול המשכיות העסקית.

## 6.2. מתודולוגיה לגיבוש אסטרטגיה ארגונית לניהול המשכיות עסקית

6.2.1. קביעת מדיניות המשכיות העסקית תחל בזיהוי האירועים העלולים לגרום להפרעות בתהליך הארגוני, כגון: כשל טכני, התפרצות וירוס, תקיפת האקר, הפסקות חשמל, הצפה, שריפה, מלחמה וכד'.

6.2.2. יתבצע סקר סיכונים אשר בעזרתו יהיה ניתן לקבוע את השפעתם של אירועים אלה הן מבחינת עצמת הנזק והן מבחינת תקופת ההתאוששות. סקר זה ישקלל את רמת הסבירות של כל אירוע עם כמות הנזק העלולה להיגרם לתאגיד

6.2.3. סקר הסיכונים יתבצע תוך מעורבות מלאה של בעלי המידע ויביא בחשבון את כל התהליכי ומשאבי תאגיד מעיינות החוף ולא יהיה מוגבל לאמצעים לעיבוד המידע.

6.2.4. תוצאות סקר הסיכונים יהוו את הבסיס לפיתוח תכנית אסטרטגית לניהול המשכיות העסקית.

6.2.5. לאחר סיום פיתוח התכנית, ההנהלה תאשר אותה.

## 6.3. כתיבה ויישום של תכנית המשכיות עסקית

6.3.1. תכנית המשכיות העסקית תכלול את הרכיבים הבאים:

א. הגדרת התהליכים והמערכות החיוניים להמשך פעילות הארגון ומשך הזמן הדרוש להתאוששותם במקרה אסון.

ב. זיהוי האסונות והכשלים האפשריים העלולים לגרום הפרעה לפעילות העסקית של הארגון.

ג. תיאור התנאים המצריכים הפעלת התכנית - כגון: פגעי מזג אוויר, אירוע טרור וכד'.

 <p><b>מיאהקום</b>  <b>انحد قري الجليل الاسفل للمياه والصرف الصحي م.ض</b>  <b>תאגיד המים והביוב כפרי גליל תחתון בע"מ</b>          كفر كنا، طرعان، ديوريه، المشهد، شبي أم الغنم، البعيه - نجيدات، عين ماهر          كفر كنا، טורעאן, דבוריה, משהד, שיבלי - אום אלגנס, בועינה - נוג'ידאת, עין מאהל</p>		<b>המשכיות עסקית</b>	
		מהדורה: 1.0	מס' נוהל: 8.17
תפקיד: יועץ היצוני	ערך: טל רוזנשטיין	עמוד 3 מתוך 7	עודכן בתאריך: 14/7/2018
תפקיד: מנכ"ל התאגיד	אישר: סלאח נסאר		

ד. תיאור תהליך הפעולות הנחוצות לפני הפעלת התכנית - איך להעריך את המצב, מי צריך להיות מעורב, וכו'.

ה. הגדרת בעלי תפקידים לשעת חירום.

ו. הגדרת צוותים לשעת חירום - כגון צוות לטיפול מול משפחות העובדים, צוות לטיפול מול התקשורת וכו'.

ז. תכנית התאוששות המפרטת את כלל האמצעים שיש לנקוט בעקבות אירוע חירום המסכן את הפעילות התקינה של הארגון. התכנית תכלול התייחסות לשלושה שלבים עיקריים בשעת חירום:

(a) **שלב התגובה** - הפעילויות המידיות שיש לנקוט בעקבות האירוע הכוללים פעולות מידיות לצמצום הנזקים, הערכת נזקי האירוע, קביעת חומרתו וכו'.

(b) **שלב ההתאוששות** - הפעלת המערך החלופי בהתאם לסדר העדיפויות שנקבע.

(c) **שלב השיקום** - כלל הפעולות הנחוצות להחזרת הארגון לשגרה שהייתה נהוגה לפני האירוע.

ח. תהליך הדרכה של העובדים באשר לנהלים ולתהליכים לשעת חירום.

ט. הגדרת תהליך בדיקה, עדכון וניסוי של התכנית אחת לשנה.

#### 6.4. מסגרת תכנון המשכיות עסקית

6.4.1. יש להקים מסגרת של תכנית המשכיות עסקית עבור כל תהליך הכרחי במרכז ולהבטיח שכלל המשאבים הדרושים נכללים בתוכה.

6.4.2. תכנית המשכיות עסקית תגדיר בבירור את התנאים להפעלתה וכן את שמות האנשים האחראים לביצוע כל רכיב מרכיבי התכנית.

6.4.3. בעת הגדרת דרישות חדשות בתכנית המשכיות העסקית יש לתקן בהתאם את נהלי החירום שנקבעו.

6.4.4. לכל חלק בתכנית יהיו בעלים אשר יהיו אחראיים למימוש החלק שבאחריותם.

#### 6.5. בדיקה, תחזוקה והערכה מחדש של תכנית המשכיות עסקית

 <b>מיאהקום</b> انحاد قرى الجليل الاسفل للمياه والصرف الصحي م.ض תאגיד המים והביוב כפרי גליל תחתון בע"מ كفر كنا، طرعان، ديوريه، المشهد، شبي أم الغنم، البعيثه - نجيدات، عين ماهر كفر كنا، טורעאן, דבוריה, משהד, שיבלי - אום אלגנס, בועינה - נוג'ידאת, עין מאהל			<b>המשכיות עסקית</b>	
		מהדורה: 1.0	מס' נוהל: א.17	
<b>ערך: טל רוזנשטיין</b>		עמוד 4 מתוך 7		עודכן בתאריך: 14/7/2018
<b>תפקיד: יועץ היצוני</b>		<b>אישר: סלאח נסאר</b>		
<b>תפקיד: מנכ"ל התאגיד</b>				

### 6.5.1. בדיקה

א. יישום בפועל של תכנית המשכיות העסקית עלול להיכשל בגלל הנחות שגויות, טעויות, שינויים בציוד או שינויים בצוות העובדים. יש לבחון ולבדוק את התכניות באופן סדיר כדי להבטיח שהן מעודכנות ואפקטיביות. בדיקות אלה יבטיחו בנוסף כי כל חברי צוות ההתאוששות ועובדים רלוונטיים אחרים מודעים לתפקידם במסגרת התכנית.

ב. לוח הזמנים לבדיקת תכנית המשכיות העסקית יפרט איך ומתי יש לבדוק רכיבי התכנית.

ג. כדי להבטיח שהתכנית אכן תפעל בשעת הצורך יש להשתמש במגוון טכניקות כגון:

(1) **בדיקת התאוששות טכנית** - וידוא שאכן ניתן יהיה לאתחל את מערכות המידע כמפורט בתכנית.

(2) **בדיקת התאוששות באתר חלופי** – וידוא כי הפעלת תהליכי הארגון באתר מרוחק מהאתר שנפגע אכן בר ביצוע.

(3) **בדיקת שירותים של ספקים** - וידוא ששירותים ומוצרים המסופקים ממקורות חיצוניים מסוגלים לעמוד בהתחייבויות החוזיות.

(4) **תרגילים מלאים** - וידוא שהעובדים, הציוד, המערכות והתהליכים מסוגלים להתמודד עם ההפרעות.

### 6.6. תחזוקה והערכה מחדש

6.6.1. חלקי תכנית המשכיות העסקית יתוחזקו באמצעות סקירות סדירות ועדכונים, כדי להבטיח את יעילותן.

6.6.2. בעת זיהוי שינויים בסידורי הארגון תעודכן התכנית. דוגמאות למצבים העשויים להצריך עדכון תכנית:

א. רכישת ציוד חדש.

ב. שדרוג של מערכות תפעוליות.

שינויים ב:

ג. הרכבי צוותי העובדים.

 <p><b>מיאהקום</b>  <b>انحد قري الجليل الاسفل للمياه والصرف الصحي م.ض</b>  <b>תאגיד המים והביוב כפרי גליל תחתון בע"מ</b>          كفر كنا، طرعان، ديوريه، المشهد، شبي أم الغنم، البعيه - نجيدات، عين ماهر          كفر كنا، טורעאן, דבוריה, משהד, שיבלי - אום אלגנס, בועינה - נוג'ידאת, עין מאהל</p>		<b>המשכיות עסקית</b>	
		מהדורה: 1.0	מס' נוהל: 17א
תפקיד: יועץ היצוני	ערך: טל רוזנשטיין	עמוד 5 מתוך 7	עודכן בתאריך: 14/7/2018
תפקיד: מנכ"ל התאגיד	אישר: סלאח נסאר		

- ד. מענים או מספרי טלפון.
- ה. אסטרטגיה הארגונית.
- ו. מיקום מערכות ומשאבים.
- ז. חקיקה.
- ח. קבלנים, ספקים ולקוחות עיקריים.
- ט. תהליכים.

במקרה של אירוע כופר יש לנו מספר אפשרויות התאוששות. מערכת Fail Over, שיחזור ממערכות גיבוי מקומיות ושיחזור מהענן. תלוי בסוג הכופרה ובחומרת הפגיעה. הערכה שפרק הזמן להתאוששות נע **מדקות ספורות עד שעתיים**.

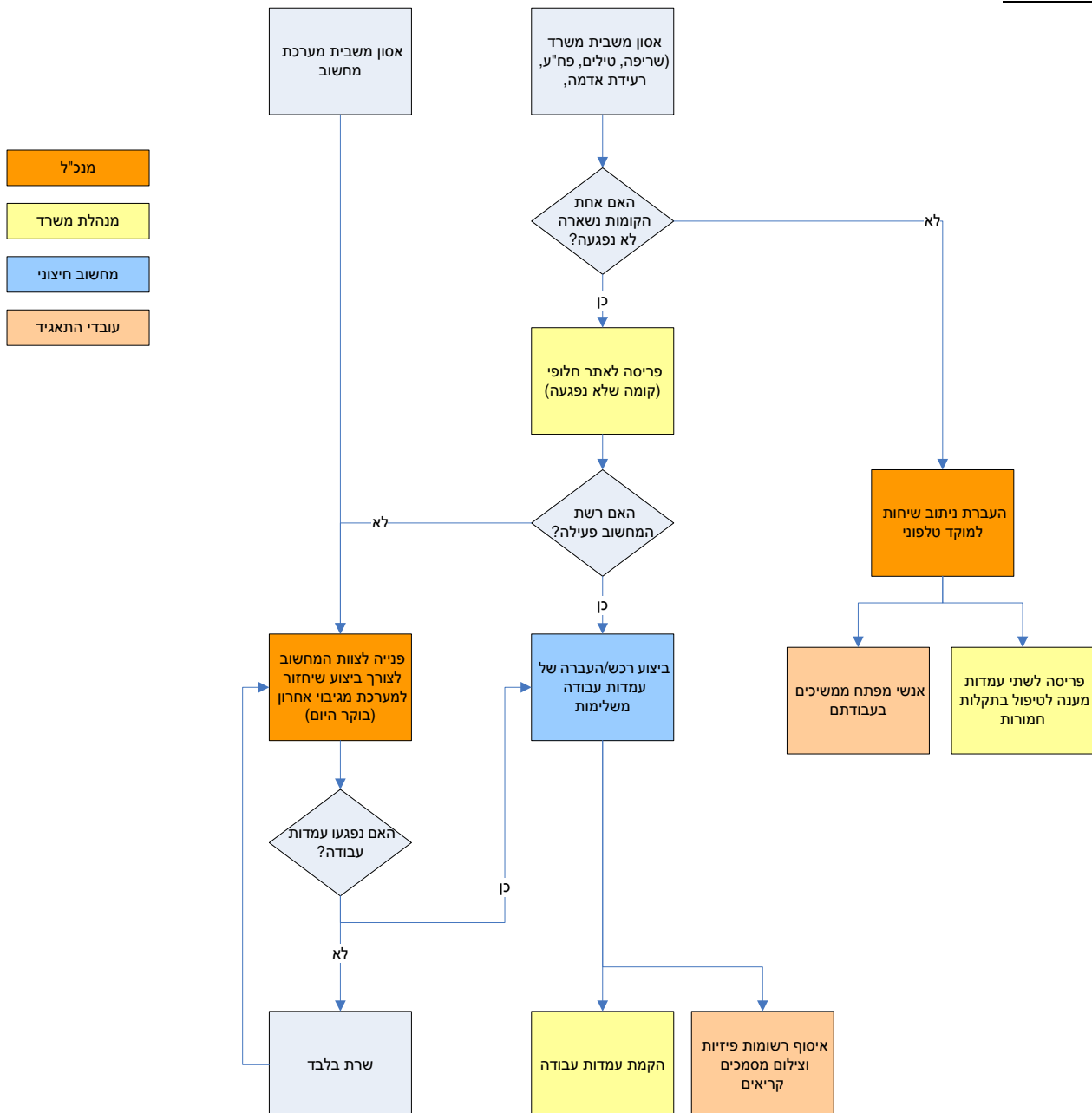
. לגבי אירוע של נזק למתקן, יש יכולת לשחזר את כול המערכת למערכת מקבילה (מהגיבוי ענן) ולאפשר המשכיות עבודה מול אתר מרוחק. פרק הזמן המשוער לכך **כ 10 שעות עד עלייה לאויר**

#### 7. חתימה

מנהל אבטחת המידע הינו הבעלים של מסמך זה והינו האחראי לוודא כי הנוהל תואם את הדרישות המובאות במנא"מ.

 <p><b>מיאהקום</b>          ازحاد قري الجليل الاسفل للمياه والصرف الصحي م.ض          תאגיד המים והביוב כפרי גליל תחתון בע"מ          كفر كنا، طرعان، دبوريه، المشهد، شبلي أم الغنم، البعيثه - نجيدات، عين ماهل          كفر كنا، تورعان، دבוריה، مשהد، شيبلي - اوس אלגנם، بوעינה - נוג'ידאת، עין מאהל</p>		<b>המשכיות עסקית</b>	
		מס' נוהל: 17 א.	מהדורה: 1.0
תפקיד: יועץ חיצוני	ערך: טל רוזנשטיין	עמוד 6 מתוך 7	עודכן בתאריך: 14/7/2018
תפקיד: מנכ"ל התאגיד	אישר: סלאח נסאר		

**נספח א':**



 <p><b>מיאהקום</b> انحداد قري الجليل الاسفل للمياه والصرف الصحي م.ض تأجير المים והביוב כפרי גליל תחתון בע"מ كفر كنا، طرعان، ديوريه، المشهد، شبلي أم الغنم، البعيثه - نجيدات، عين ماهر כפר כנא, טורעאן, דבוריה, משהד, שיבלי - אום אלגנס, בועינה - נוג'ידאת, עין מאהל</p>		<b>המשכיות עסקית</b>	
		מהדורה: 1.0	מס' נוהל: א.17
תפקיד: יועץ חיצוני	ערך: טל רוזנשטיין	עמוד 7 מתוך 7	עודכן בתאריך: 14/7/2018
תפקיד: מנכ"ל התאגיד	אישר: סלאח נסאר		

### 1. מקרה השבתה

- a. קבלת ההודעה ממוקד השמירה/הנהלת הבניין.
  - b. מנכ"ל הארגון מודיע לממונה על אבטחת מידע בארגון.
  - c. מנכ"ל הארגון מודיע למנהל המחשוב אודות האירוע.
  - d. מנכ"ל הארגון, בשיתוף ממונה על אבטחת מידע ומנהל המחשוב יקבלו החלטה
  - e. האם ניתן לשחזר את השרת הקיים והמידע האגור עליו או שנדרשת הקמת שרת חלופי.
  - f. באחריות הממונה על אבטחת מידע לעדכן את עובדי הארגון בהחלטה.
2. שלב התאוששות:
- a. מנהל המחשוב יוצר קשר עם חברה להספקת שרת חלופי.
  - b. מנהל המחשוב יתקין את השרת החדש ויעביר אליו את המידע מהגיבוי.
  - c. מנהל המחשוב יחבר את השרת לרשת.
3. שלב השיקום:
- a. מנכ"ל הארגון יאשר למנהל המחשוב כי האירוע הסתיים וננקטו על הפעולות
  - b. לאבטחת בטיחות העובדים, וניתן לחזור לעבודה במשרדי הארגון ו/או לאתר חלופי קבוע.
  - c. מנהל המחשוב יעביר את השרת החדש למיקום הקבוע ויחבר את השרת לרשת התקשורת.
  - d. מנהל המחשוב יבצע בדיקות כי המידע זמין ושלים באתר הקבוע.
4. מלחמה
5. שלב התגובה:
- a. זיהוי מצב שלא ניתן להגיע למשרדים.
  - b. הודעה למנכ"ל לצורך יידוע אודות המצב.
  - c. מנכ"ל הארגון מודיע למנהל המחשוב אודות כך שלא ניתן להגיע למשרדי הארגון.
  - d. מנכ"ל הארגון, בשיתוף ממונה על אבטחת מידע יקבל החלטה האם ניתן להמשיך
  - e. לעבוד במקרה של השבתה ארוכה של יכולת הגעה למשרדים.
  - f. באחריות הממונה על אבטחת מידע לעדכן את עובדי הארגון בהחלטה.
6. שלב התאוששות:
- a. מנכ"ל הארגון יחליט אודות המיקום החלופי בו ניתן לבצע את תהליכי העבודה בית עובד מרוחק, (משרדים זמניים)
  - b. מנכ"ל הארגון יבחן אילו עובדים יכולים להגיע למיקום החלופי שהוחלט עליו.
  - c. מנהל המחשוב יבחן את החיבור מרוחק לרשת המשרד.
7. שלב השיקום:
- a. לאחר חזרה למשרדים, באחריות הממונה על אבטחת מידע לוודא כי המידע שלם ומלא.
  - b. במידה וקיים חוסר יש לבצע שלמות של המידע החסר.
  - c. חוסר זמינות עובדים