



פרק טז: מערכות מידע ומוקד תמיכה

כללי

מינהל טכנולוגיית מידע ודיגיטל מספק פתרונות טכנולוגיים לשיפור חווית הסטודנטים והסגל האקדמי והמנהלי עם הקפדה על מערך מתקדם, אמין, זמין ומאובטח, שיאפשר לכלל המשתמשים שירות רציף, אמין ובטוח.

שמנו לנו למטרה, לשפר באופן מתמיד את השרות לכלל המשתמשים ולתת פתרונות טכנולוגיים מתקדמים המותאמים לצרכים.

מערכת המחשוב הינה משאב מרכזי לפעילות המכללה האקדמית אשקלון בתחומי הוראה, מחקר ומנהל. בהיותה משאב יקר גם במונחי מידע, רכש ותחזוקה, ובעלת פריסה רחבה, יש להשתמש בה באופן מיטבי ומבוקר למתן שירות זמין לכל גורמי הלימוד, המחקר והתפעול של המכללה.

השימוש במשאבי המחשוב של "המכללה האקדמית אשקלון, לרבות מחשבים, רשתות, ציוד תקשורת, חומרה תוכנה, שירותים וקבצים, כפוף לחוק המחשבים תשנ"ה ונהלי המכללה.

רשת מחשבי המכללה, היישומים, לרבות רשת האינטרנט וכן המידע המאוחסן בהם, ישמשו אך ורק לצרכי לימודים, מחקר, עבודה במכללה או חיפוש ברשת, ולא למטרות מסחריות וגורמים אחרים.

תקנון זה מתבסס על חוק המחשבים תשנ"ה וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א ומטרתה להבטיח שימוש נאות במשאבי המחשוב, תוך כדי הגדרת הכללים המחייבים את כלל משתמשי המחשוב ומערכות המידע במכללה.

הגדרות, אחריות וסמכות לפרק זה בנוסף להגדרות הקבועות בתקנון

המכללה – המכללה האקדמית אשקלון, המכללה האזורית אשקלון, היחידה ללימודי חוץ.

משאבי מחשוב - כל אמצעים העומדים לרשות המשתמשים, לרבות מחשבים, מדפסות, תקשורת מחשבים, תוכנה ותשתיות.

משתמש - כל מי שמשמש במשאבי המחשוב, אחראי לנהוג ע"פ הכללים, הנהלים והאתיקה של המכללה המתפרסמים מעת לעת ובכפוף לחוק הגנת הפרטיות במאגרי מידע

שימוש מורשה - שימוש ע"י מי שהוסמך לכך ע"י המכללה ולמטרה שלשמה הורשה.

אבטחת מידע (סייבר) – מגוון פתרונות ומערכות לצורך הגנה על המידע, הנתונים, המערכות והציוד הטכנולוגי להגנה מפני משתמשים אשר אינם בעלי הרשאה מתאימה.

השירותים שלנו

1. תמיכה טכנית



2. שירותי מידע אישי
3. אפליקציה
4. רשת אלחוטית
5. מאגרי מידע
6. תיבת דוא"ל ותיקיית קבצים
7. עמדות הדפסה
8. מודל
9. עמדות מידע
10. מעבדות מחשבים
11. מחשב "אישי" וירטואלי

תמיכה טכנית

1. היחידה למערכות מידע מפעילה מוקד תמיכה לצורך מתן מענה בנושאים טכניים הנוגעים לעבודה עם מערכות המידע העומדות לרשות הסטודנטים.
2. התמיכה הטכנית מוגבלת לנושאים הנוגעים לציוד ולמערכות המופעלות ע"י המכללה בלבד. לא ניתנת תמיכה טכנית לציוד או לתוכנות פרטיים של הסטודנט.
3. זמני המענה הטלפוני של המוקד הטלפוני: בימים א'-ה' בין השעות 09:30 ועד 14:00, ובימי ו' ובערבי חג בין השעות 9:00 עד 11:00. טלפון המוקד: 08-6789161.

שירותי מידע אישי

1. הגישה למידע האישי מתבצעת מדף שירותי מידע אישי באתר האינטרנט של המכללה (<http://portal.aac.ac.il>).
2. הכניסה לדף שירותי המידע הינה באמצעות חשבון משתמש אישי הכולל שם משתמש וסיסמה אישיים. החשבון מונפק באופן אוטומטי ושם המשתמש והסיסמה נשלחים באופן אוטומטי באמצעות מסרון (SMS).
3. משתמש חדש נידרש לבצע תהליך רישום ראשוני למערכת, בו עליו להחליף את סיסמת הכניסה, לקבוע שאלות מזהות לצורך שחזור סיסמה עצמאי וכן להחליף את שם המשתמש, אם יחפוץ בכך.



עודכן בתאריך 29.4.21

4. חשבון המשתמש הינו אישי, סודי ולא ניתן להעברה. סטודנט אשר יעביר את פרטי החשבון שלו לגורם אחר, מסכן את פרטיות המידע האישי שלו, ועלולים להינקט נגדו צעדים משפטיים או משמעתיים, על פי כל דין.
5. חשבון המשתמש תקף לאורך כל תקופת לימודי הסטודנט בלבד
6. בסיום העבודה, באחריות הסטודנט לבצע תהליך יציאה או אתחול מחדש של המחשב כדי למנוע גישה בידי משתמשים לא מורשים לחשבון המשתמש האישי
7. חשבון המשתמש ייסגר באחד או ביותר מהמקרים הבאים:
 - 7.1 סיום לימודים – החשבון ייסגר כשלושה חודשים לאחר שסטטוס הסטודנט הפך ל- "סיים לימודיו".
 - 7.2 חוב כספי – הגישה לחשבון תיחסם או תוגבל זמנית. היקף החסימה ומשכה ייקבעו על פי החלטה מנהלית
 - 7.3 איחור בהחזרת ספרים לספרייה – הגישה לחשבון תיחסם או תוגבל זמנית. היקף החסימה ומשכה ייקבעו על פי החלטה מנהלית.
 - 7.4 עברת משמעת – הגישה לחשבון עלולה להיחסם או להיות מוגבלת, בכפוף להחלטת ועדת המשמעת או הגורם המנהלי המוסמך

"לרנט" - אפליקציה

האפליקציה מאפשרת גישה ישירה למידע אישי, הודעות, ציונים, סקרי רמת הוראה של המכללה האקדמית אשקלון. מעכשיו יותר קל לקבל מידע אקדמי נחוץ כגון ציונים, לוח שעות, הודעות, מבחנים ועוד.

רשת אלחוטית

ניתן לגשת לרשת התקשורת האלחוטית בכל רחבי הקמפוס (כמעט). מסיבות טכניות ועקב אופייה של רשת אלחוטית, לא ניתן להבטיח קליטה מרבית בכל זמן ובכל נקודה בקמפוס. הגישה לרשת האלחוטית מחייבת שם משתמש וסיסמה הזיהם לחשבון המשתמש.

תיבת דוא"ל ותיקיית קבצים

Office365 חינם לסטודנטים וסגל אקדמי. תוכלו ליהנות מתיבת דוא"ל אישית ושאר יישומי מיקרוסופט השונים: Word, Power Point, Excel ועוד (ההטבה מוענקת בשיתוף פעולה של המכללה האקדמית אשקלון ומיקרוסופט ישראל).



עודכן בתאריך 29.4.21

בנוסף, שטח אחסון ענק ב-one drive, "הענן" של מיקרוסופט, בגודל של 1 טרה (1,000 גיגה). מקום אחד לכל הקבצים שלכם, קבצי לימודים, חומר אישי, תמונות ועוד. תוכלו לגשת למידע מכל מקום, בכל זמן ומכל מכשיר שלכם המחובר לרשת האינטרנט. תוכלו לשתף מידע עם חברים, לבצע עריכה משותפת, וכמובן להרגיש מוגנים כאשר המידע שלכם נשמר במקום בטוח עם תקני אבטחה המעניקים שקט נפשי ומאפשרים שמירה על פרטיות התוכן שלך.

רישום וקבלת ההטבה דרך אתר האינטרנט של המכללה באזור המידע האישי.

הערה: אתה משקיע זמן רב, על מנת שעבודתך לא תרד לטמיון, בגלל כשל מערכת, הפסקות חשמל ו/או טעות אנוש, חשוב לשמור ו/או לגבות את העבודות מפעם לפעם בהתקן אחסון חיצוני ו/או שירות איחסון. עבודות שאינן נשמרות ו/או מגובות בכל אמצעי אחסון, עלולות להעלם או להינזק ולגרום למפח נפש גדול מאוד, אובדן שעות עבודה רבות ואף כסף.

האקדמיה אינה אחראית בשום מקרה על נזק שנגרם לסטודנט בגין אובדן נתונים מכל סיבה שהיא.

עמדות הדפסה

1. לשירות הסטודנטים עומדות עמדות הדפסה הפועלות באמצעות כרטיס צילום או שם משתמש וסיסמה אישיים.

2. שירת הדפסה הוא בתשלום (באמצעות כרטיס צילום משולם מראש או כרטיס אשראי).

מודל (Moodle)

מערכת לניהול למידה Moodle מהווה תשתית טכנולוגית ללמידה משמעותית. השימוש במערכת מאפשר ומעודד תהליכי למידה דיגיטליים, מתמשכים ושיתופיים ויישום עקרונות של למידה שיתופית ולמידת עמיתים

1. לכל קורס קיימת סביבת לימוד משותפת למרצה ולתלמידי הקורס.

2. בסביבת הלימוד יכול המרצה להעלות חומרי לימוד, מטלות ולהודיע הודעות.

3. כן קיימת אפשרות להקים קבוצות דיון שונות במהלך הלימודים.

4. הגישה ל-Moodle – דרך שער מערכות מידע (<http://portal.aac.ac.il>).

מעבדת מחשבים

מעבדת המחשבים במכללה מצוידת במיטב התוכנות, המחשבים והציוד ההיקפי, המכללה השקיע משאבים רבים לשיפור תשתיות ההוראה ותנאי עבודתם של הסטודנטים. על מנת לשמור על הציוד וסביבת העבודה נקבעו הכללים הבאים.

מעבדות המחשבים עומדות לשירות הסטודנטים של המכללה האקדמית אשקלון בלבד.

1. המעבדות משמשות לתרגול ולהרצאות בתחומי המחשב ויישומיו בלבד.



עודכן בתאריך 29.4.21

2. הכניסה למעבדות מתבצעת באמצעות כרטיס סטודנט בלבד. אין לחסום את הדלת ואין להפריע לסגירת הדלתות.
3. הפעלת מחשב במעבדה מחייבת הקלדת שם משתמש וסיסמה הזהים לחשבון המשתמש. בסיום העבודה - באחריות הסטודנט לבצע תהליך יציאה או איתחול מחדש, בכדי למנוע גישה בידי משתמשים לא מורשים לחשבון האישי.
4. זמני פתיחת המעבדות בכפוף ללוח הזמנים הנקבע מפעם לפעם ע"י המכללה.
5. אסור להכניס אוכל ושתייה למעבדות.
6. אסור לעשן במעבדות עפ"י חוק.
7. בסיום העבודה יש להשאיר את סביבת העבודה נקייה ומסודרת
8. אסור להעתיק תוכנות למחשבים, או להתקין תוכנות.
9. אסור להפעיל משחקי מחשב.
10. במעבדות פועלות מצלמות וידאו במעגל סגור.
11. אין לפרק ו/או להזיז ציוד ממקומו
12. אין "לנסות לתקן" תקלות לבד, אלא לידע את צוות התמיכה ו/או האסיסטנטים
13. אם התגלתה בעיה טכנית בתחום התוכנה, התקשורת ו/או החומרה יש לידע מידית את צוות התמיכה ו/או האסיסטנטים
14. בסמכות עובד מנהלי לדרוש הזדהות באמצעות תעודה מזהה של המשתמשים במעבדות. חריגה מנוהל זה עלולה להעמיד את הסטודנט בפני וועדת משמעת ויתכנו צעדי הענשה כגון קנסות וכו'.

מחשב "אישי" וירטואלי

שירות חדשני ומהפכני המאפשר לכל סטודנט להפעיל מחשב וירטואלי המכיל את כל התוכנות הנדרשות לסטודנט לצורך לימודיו.

הגישה לשירות מחשב "אישי" וירטואלי מתבצעת מדף שירותי מידע אישי באתר האינטרנט של המכללה (<http://portal.aac.ac.il>)



שימוש נאות במשאבי המיחשוב

שימוש בסיסמא

ההרשאה וסיסמת הכניסה למערכת הינן אישיות וחסויות. אין למסור את הסיסמא לכל גורם אחר. המשתמש איננו רשאי להעביר את זכות השימוש במחשבי המכללה לצד ג' ללא קבלת הסכמה מראש ובכתב ממנהל יחידת טכנולוגיות מידע במכללה. מסירתן לכל גורם אחר היא עבירה משמעתית על הנחיות המכללה.

הסיסמא הינה אישית ותקפה בצמוד לשם המשתמש. המשתמש לא יבטא סיסמתו בקול רם וכן לא יכתוב את הסיסמא על מצע מכל סוג שהוא. במידה וקיים חשש שהסיסמא נחשפה על ידי אדם אחר או במידה והמשתמש שכח סיסמתו, על המשתמש להודיע ליחידה לטכנולוגיות מידע לצורך החלפת הסיסמא.

בידי המשתמש אחריות בלעדית לשמירה על סודיות הרשאות הגישה למשאבי מחשוב, שהוקצו לו לשימוש באמצעים אלו, עפ"י הנחיות.

חל איסור להשתמש בקוד של אדם אחר, לצותת לקווי תקשורת נתונים, או להתחבר בצורה כלשהי למשאבי מחשוב של הזולת, למעט עובדי יחידת טכנולוגיות המידע ו/או מי מטעמה לצרכי תפעול ותחזוקת משאבי המחשוב.

בסיום הלימודים – יתבצע תהליך סגירה של כלל ההרשאות לשימוש במשאבי המחשוב, בין אם בפועל או בצורה ממוחשבת, במסגרת הליך "סיום לימודים" במכללה.

התקנת תוכנות

אין להשתמש במחשבי המכללה בתוכנות שלא נרכשו כחוק ו/או אושרו לשימוש ע"י יחידת טכנולוגיות המידע של המכללה. העובר על הוראה זו יהיה אחראי אישית בפני החוק.

אין להתקין (לאחסן) במחשבי המכללה האקדמית אשקלון תוכנות מסחריות מסוג כלשהו שלא נקנו כחוק ו/או אושרו לשימוש ע"י יחידת טכנולוגיות המידע של המכללה. במידה ומשתמש קצה רכש תוכנה מסחרית כחוק ויש בכוונתו להתקינה במערכות המחשוב של המכללה, יש לקבל אישור מוקדם על כך מרשויות המכללה ויחידת טכנולוגיות המידע. במידה ויינתן האשור, ההתקנה תבוצע ע"י עובדי יחידת טכנולוגיות המידע בלבד.

אין להעתיק תוכנות המותקנות במחשבי המכללה אלא באשור בכתב ממנהל יחידת טכנולוגיות המידע.

התקנה ושימוש שלא בהתאם לנהלים ולמדיניות המכללה אסורה ויכולה לגרום:

- התקנה של קוד זדוני- תוכנות אילו משמשות את המתקיפים להעברת וירוסים, סוסים טרויאניים, תוכנות ריגול ודומיהם.
- הצפנת המידע של המשתמש



- חשיפה של מידע אישי או רגיש
- תביעה והעמדה לדין - הקבצים עלולים להיות תוכנות פיראטיות או מוגנות בחוק הגנת היוצרים דבר העלול לגרום להעמדה לדין

גישה מרחוק וחיבור לרשת התקשורת

השימוש במשאבי המחשוב של המכללה מתאפשר באמצעות שרתים ומחשבים המותקנים ומחוברים ביניהם ברשת תקשורת ענפה.

מערכות המחשוב מופקדות על בקרת השימוש במשאבי המחשוב, אבטחת מידע וזרימתו השוטפת ברשת התקשורת כולל מניעת שימוש בלתי מורשה במשאבים הללו.

אין לבצע חיבורים של כל התקן מחשוב (מחשב נייד, מחשב "רזה", מחשב נייד, מדפסת וכו') לרשת התקשורת של המכללה שלא באמצעות ובאישור של יחידת טכנולוגיות המידע.

חל איסור מוחלט על משתמשי המערכות להתקין כל תוכנה המיועדת לחיבור מרחוק למחשבי המכללה.

המשתמש מתחייב לדאוג שמחשבו האישי יהיה "נקי" (וירוסים, רוגלות ושאר "רושעות") לרבות הצטיידות בתוכנת אנטי וירוס עדכנית והתקשרות לקבלת עדכונים במשך כל מועד ההרשאה, וכן לבצע סריקות תדירות לפחות פעם בשבועיים, במידה ויתגלה וירוס במחשב, המשתמש מתחייב להפסיק את השימוש בחיבור ולעדכן בהקדם את יחידת טכנולוגיות המידע.

המשתמש מתחייב שלא להתקין ולא להשתמש בכל תוכנה המאפשרת גישה / פריצה / חקירה / "רחרחן" (כגון: Wireshark) בכלל ובפרט במחשב ממנו מבוצעת הגישה.

עבירה על אחד מסעיפי הוראה זו בפרט ונוהל זה בכלל תגרור שלילה מידית של ההרשאות הגישה מרחוק לצמיתות ואמצעים אחרים בהתאם לשיקול דעת המכללה.

עובדי יחידת טכנולוגיות המידע יקבלו הרשאת גישה למערכות השונות לצורך תחזוקה ותמיכה שוטפת ולמצבי חירום.

שמירת מידע

שמירת מידע תבצע אך ורק בשירות "ענן" הניתן ע"י המכללה ו/או על אמצעי איחסון נתיק, ולא ע"ג המחשב המקומי. בכדי להסיר ספק, יודגש כי האחריות על הנתונים הינה על **המשתמש בלבד!**

כל מידע חלקי או מלא על תוכנות מחשב, נתונים, קבצים וכו" אשר אינם שייכים למשתמש ו/ או שלא הורשה במפורש להשתמש בהם, ואשר יגיע אליו תוך כדי השימוש במחשבי המכללה מהווה מידע חסוי. המשתמש מתחייב לא להעתיק ו/ או לשנות ו/ או להשתמש במידע כזה או בחלק ממנו ו/ או להעביר מידע כנ"ל לצד שלישי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מהגורם שהמידע שייך לו.



עודכן בתאריך 29.4.21

השימוש במידע יהיה כפוף לחוק הגנת הפרטיות במאגרי מידע. חל איסור להעביר מידע אישי (חלקי או שלם) לכל גורם שהוא, כמוגדר בחוק הגנת הפרטיות.

משתמש לא ישנה/ יוסיף/ ימחק/ יעתיק נתונים משטחי אחסון שאינם מוגדרים כשייכים לו.

הנחיות עבודה ואבטחה

הרשת מיועדת לצורכי מחקר והוראה, ואינה מיועדת לצריכת תוכן בידורי ו/ או שימוש אחר ברשת. אין להשתמש ברשת לשם פריצה למערכות אחרות ו/ או לשם השגת גישה בלתי חוקית אליהן. שימוש לא הולם במשאבי הרשת יגרום לחסימת המשתמש הבעייתי על ידי יחידת טכנולוגיות המידע. משתמש הנתקל בביצוע עבירה בשימוש במשאבי המכללה, או המגלה חריגה מכללי האתיקה, ידווח על כך ליחידת טכנולוגיות המידע ישירות באמצעות מערכת הפניות (דרך פורטל מידע אישי) ו/או בפניה למוקד התמיכה הטלפוני 08-6789161. פגיעה בזדון בתוכנה או חומרה של מערכות המחשב ו/או שיבוש פעולתו התקינה של המחשב, או בתפקודה של רשת התקשורת, דינה כדין פגיעה ברכוש המכללה, והינה בניגוד להוראת החוק. המכללה תהא רשאית למנוע מהמשתמש המשך שימוש בשירותי המחשב. כל קטע תוכנה/ קוד/ מסמך/ תרשים/ פרוצדורה/ תהליך/ פעילות יישומית במערכות השונות/ וכל מידע המיוצר במסגרת העבודה או בזיקה לפעילות או משימה שהוגדרה במכללה, שייך באופן בלעדי למכללה. חל איסור להצפין ולגרום למצב בו לא ניתן יהיה לתחזק את המקור או לפגום בו ולגרום לתקלה בזדון. כמו כן, אין להשתמש במידע כולו או חלקו מחוץ לגבולות המכללה ושלא למטרותיה. אין למכור, להעתיק ולשכפל את המידע לשימוש פרטי או מסחרי אחר. כל האמור אסור אלא באישור **כתוב** מאושר וחתום על ידי **מורשה חתימה** של המכללה.

שימוש במחשבים ברחבי הקמפוס (מעבדות, חדרי תרגול, ספריה ועוד)

השימוש במחשבים ברחבי הקמפוס נועדו לסטודנטים, אנשי סגל אקדמי ואנשי סגל מנהלי בלבד.

אכילה ושתייה ליד המחשבים במעבדות, חדרי התרגול והספרייה **אסורה!**

יש להקפיד להשאיר את סביבת העבודה נקיה ומסודרת בסוף השימוש.

ניתוק ציוד המחשב מהחשמל **אסור**. יש להשתמש בשקעי החשמל הייעודים לצורך הטענת טלפונים, מחשבים ניידים וכו'.

הפרת הנוהל



עודכן בתאריך 29.4.21

כל המפר נוהל זה יהיה אחראי לכל נזק, ישיר או עקיף, שיגרם למכללה או לצד שלישי כלשהו כתוצאה מהפרה זו.

מבלי לגרוע מהוראות סעיף 1 בפסקה דלעיל, ומהעובדה שהפרת הוראות נוהל זה עלולה להיות עבירה על דיני מדינת ישראל על כל המשתמע מכך, הרי שהפרה כאמור תחשב לעבירת משמעת שתגרור העמדה לדין בפני רשויות המשמעת של המכללה.