



משרד החינוך

מינהל תקשוב, מערכות מידע וטכנולוגיה

פרויקט ניהול זהויות - חיבור ספקי תוכן למערכת ההזדהות

רשם	תאריך	גרסה	תיאור השינוי
רונית מורגנשטרן	07/08/2016	1.0	
רונית מורגנשטרן	11/12/2017	2.0	עדכון תסריטי תמיכה קישור לאנשי קשר של מוקדי ספקי תוכן

תסריטי תמיכה בהזדהות אחידה

כללי

ישנם שלושה סוגים של תסריטים:

- תסריטי הזדהות: טיפול בבעיות הזדהות משתמש באמצעות סיסמה לסביבת תוכן דיגיטלי
- תסריטי הרשאות: טיפול בבעיות הרשאה לסביבת תוכן דיגיטלי לאחר שהמשתמש עבר הזדהות בהצלחה
- תסריטי תשתית: בעיות הקשורות בחיבור בין המערכות, תעודות דיגיטליות, תקשורת, תשתית



משרד החינוך

מינהל תקשוב, מערכות מידע וטכנולוגיה

פרויקט ניהול זהויות - חיבור ספקי תוכן למערכת ההזדהות

רשימת מוקדי שירות משרד החינוך

שעות פעילות	תחומי אחריות	מוקד
16:00-08:00 – תמיכה במשתמשי מערכות משרד החינוך 18:00-16:00 – תמיכה בספקי התוכן בלבד	תמיכה במתן קוד וסיסמה למשתמשי מערכות משרד החינוך על פי נוהלי אבטחת מידע	מוקד סיסמאות
22:30-07:30	טיפול בבעיות הרשאות כניסה לסביבות התוכן תמיכה בתפעול מערכות משרד החינוך, בין היתר: תמיכה בשירותים עצמיים לקביעת סיסמה, תמיכה בהזדהות חזקה, ניהול סיסמאות ודלגציה	מוקד מינהלת מנב"ס
18:00-08:00	תמיכה בהרשאות משתמשים ובתפעול סביבות תוכן	מוקד תמיכה – ספק תוכן
16:30-08:00	דיווח ועדכון מצבת תלמידים	מוקד מטה האיסוף

קישור לרשימת אנשי קשר ומוקדי שירות של ספקי התוכן:

[http://sites.education.gov.il/cloud/home/Digital_Content/Documents/prati kesher tmicha tifhulit.pdf](http://sites.education.gov.il/cloud/home/Digital_Content/Documents/prati_kesher_tmicha_tifhulit.pdf)



משרד החינוך

מינהל תקשוב, מערכות מידע וטכנולוגיה

פרויקט ניהול זהויות - חיבור ספקי תוכן למערכת ההזדהות

רשימת תסריטי תמיכה								
קו שני	קו ראשון	אחראי	פתרון	הגורם לבעיה	בעיה	קטגוריה	סוג משתמש	
צוות IDM	מוקד סיסמאות	מוקדן	על המוקדן להדריך את המשתמשים ללחוץ על כפתור "הזדהות משרד החינוך" כדי להזדהות עם פרטי קוד וסיסמה של משרד החינוך.	המשתמשים מנסים להזין קוד וסיסמה של משרד החינוך בחלונת ההזדהות של הספק.	המשתמשים אינם מצליחים להזדהות עם פרטי ההזדהות שבידם.	בעיית הזדהות	תלמיד/מורה	1
צוות משרד החינוך	מוקד סיסמאות	מוקדן	על המוקדן לברר אם בידי המשתמשים פרטי הזדהות וסיסמה של משרד החינוך. אם כן – יש להדריך אותם ללחוץ על כפתור "הזדהות משרד החינוך" כדי להזדהות עם פרטי קוד וסיסמה של משרד החינוך. אם לא – יש למסור להם פרטי קוד וסיסמה בהתאם לנוהל הקיים.	המשתמשים מנסים להזין קוד וסיסמה של הספק בחלונת ההזדהות של משרד החינוך.	המשתמשים אינם מצליחים להזדהות עם פרטי ההזדהות שבידם.	בעיית הזדהות	תלמיד/מורה	2
צוות IDM	מוקד סיסמאות	משתמש	יש להשתמש בשירותים עצמיים. יש לפנות לרכז תקשוב / מזכירה במוסד. יש לפנות למוקד סיסמאות.		המשתמשים אינם מצליחים להזדהות עם פרטי קוד וסיסמה / אין בידם פרטי הזדהות.	בעיית הזדהות	תלמיד/מורה	3
צוות IDM	מוקד סיסמאות	תלמיד/בית הספר	התלמיד יעדכן את פרטי הדוא"ל/הטלפון הנייד במזכירות בית הספר באמצעות מערכת ניהול סיסמאות.	פרטי הדוא"ל והטלפון הנייד אינם מעודכנים במערכות משרד החינוך.	התלמיד אינו מצליח להשתמש בשירות עצמי לקביעת סיסמה.	בעיית הזדהות – שירות עצמי	תלמיד דוגמה: תלמיד כיתה א	4



משרד החינוך

מינהל תקשוב, מערכות מידע וטכנולוגיה

פרויקט ניהול זהויות - חיבור ספקי תוכן למערכת ההזדהות

5	מורה	בעיית הזדהות – שירות עצמי	המורה אינו מצליח לבצע שימוש בשירות עצמי לקביעת סיסמה.	פרטי הדוא"ל והטלפון הנייד אינם מעודכנים במערכות המשרד.	המורה יעדכן את פרטי הדוא"ל/הטלפון הנייד במחוז / בעלות שאליהם הוא משויך או במזכירות בית הספר באמצעות מערכת ניהול סיסמאות.	מורה/מחוז/בעלות	מוקד סיסמאות	צוות IDM
6	תלמיד	בעיית הזדהות – שירות עצמי	התלמיד אינו מצליח לבצע שימוש בשירות עצמי לקביעת סיסמה.	התלמיד אינו רשום במצבת התלמידים.	מנהל המוסד ידווח על התלמיד למצבת התלמידים. אם כבר דווח, יבדוק מול מינהלת המנב"ס מדוע אינו מעודכן; אולי בעיה בעדכון מצבת התלמידים.	מנהל מוסד / מוקד מטה איסוף נתונים	מוקד סיסמאות	צוות IDM
7	מורה	בעיית הזדהות – שירות עצמי	המורה אינו מצליח לבצע שימוש בשירות עצמי לקביעת סיסמה.	המורה אינו רשום במאגר משרד החינוך.	המורה ידווח למחוז/בעלות על המוסד שבו הוא מלמד.	מורה/מחוז/בעלות	מוקד סיסמאות	צוות IDM
8	תלמיד/מורה	בעיית הרשאות	המשתמשים אינם מצליחים לראות תכנים בסביבת התוכן.	המוסד אינו מנוי.	המוקדן יסביר למשתמשים כי בית הספר שבו הם לומדים/מלמדים לא רכשו מינוי לסביבת התוכן.	בית הספר	מוקד ספק התוכן	
9	תלמיד	בעיית הרשאות	התלמיד הזדהה בהצלחה, אבל אינו מצליח לראות תכנים בסביבת התוכן.	קובץ מנב"ס אינו מעודכן.	המוקדן ינחה את מנהל/מורה/מזכירה/רכז התקשוב לייבא קובץ מנב"ס מעודכן.	מנהל בית הספר / ספק התוכן	מוקד ספק התוכן	מינהלת מנב"ס



משרד החינוך

מינהל תקשוב, מערכות מידע וטכנולוגיה

פרויקט ניהול זהויות - חיבור ספקי תוכן למערכת ההזדהות

10	מורה	בעיית הרשאות	המורה הזדהה בהצלחה לסביבות תוכן ומקבל הודעת שגיאה: המשתמש אינו מנוי או פג תוקף.	המורה אינו מוגדר במוסד שבו הוא עובד או קובץ מנב"ס אינו מעודכן.	המוקדן ינחה את מנהל/מורה/מזכירה/רכז התקשוב לייבא קובץ מנב"ס מעודכן או לפנות למנהל בית הספר לדווח עבורו את התפקיד במוסד.	ספק התוכן בתיאום מול בית הספר / מינהלת מנב"ס	מוקד ספק התוכן	מינהלת מנב"ס
11	מורה	בעיית הרשאות	המורה הזדהה בהצלחה, אבל לא הצליח לראות תכנים בסביבת התוכן.	קיימת בעיית הרשאות אצל ספק התוכן.	על ספק התוכן לתת הרשאות מתאימות.	ספק התוכן	מוקד ספק התוכן	
12	מורה	הרשאות ADMIN	מורים/רכזים בבית הספר אינם מקבלים הרשאות מלאות לסביבות תוכן, מה שבעבר, בהזדהות הישנה מול ספק התוכן, היו מקבלים הרשאות מלאות.	המורים אינם מוגדרים עם הרשאות של מנהל מערכת בסביבת התוכן.	ספק התוכן ידאג לעדכון ההרשאות למשתמשים בהתאם לנוהלי העבודה הנהוגים אל מול בית הספר.	ספק התוכן	מוקד ספק התוכן	
13	תלמיד	דוח סיסמאות	התלמיד אינו מופיע בדוח הסיסמאות שהפיק רכז התקשוב.	התלמיד עדיין לא "עלה כיתה" במצבת התלמידים או לא התעדכן במוסד שאליו עבר.	אם התלמיד נשאר באותו מוסד, רכז התקשוב / מורה / מזכירה ינסו להפיק דוח סיסמאות עבור כיתה משנה קודמת, ובמקביל לוודא מול מוקד מטה האיסוף שהתלמיד מעודכן במצבת התלמידים.	רכז התקשוב / מורה / מזכירה	מוקד מינהלת מנב"ס	צוות IDM
14	מורה/תלמיד	בעיית תשתית	לא ניתן להזדהות לסביבת התוכן. הודעת שגיאה: בעיות אבטחה של הדפדפן, הדף אינו זמין.	התעודה הדיגיטלית אינה חוקית, יש בעיית תקשורת, השבתות.	המוקדן במוקד סיסמאות יבדוק שלא מדובר בבעיית סיסמה ולא בתקלה במשרד החינוך (תקשורת/השבתות/ תקלה). אם המוקדן זיהה שהבעיה אינה במשרד החינוך, הוא יפנה את התקלה לצוות IDM.	מוקדן במוקד סיסמאות / מוקדן ספק התוכן	מוקד סיסמאות	צוות IDM



משרד החינוך

מינהל תקשוב, מערכות מידע וטכנולוגיה

פרויקט ניהול זהויות - חיבור ספקי תוכן למערכת ההזדהות

15	תלמיד	דוח סיסמאות	בניסיון ליצור דוח סיסמאות חסרות כיתות במוסד.	להלן הנחיות של רויטל מסיקה ממערכת מסגרות ארגוניות עבור מוסד שנתקל בבעיה של חוסר בכיתות למוסד ביצירת דוח סיסמאות: בית הספר מדווח על מצבת תלמידים וכיתות בפועל דרך המנב"ס, זה עובר למערכות ביבמ, נקלט ב-batch ועובר למערכות ביבמ, ומהיבמ עובר בלילה לאורקל. יכול להיות שהדיווח עדיין לא נקלט ביבמ או שלא עבר לאורקל. בכל מקרה אם יש בעיה בדיווח / חוסר בנתונים, בית הספר יפנה למטה איסוף מצבת תלמידים וכיתות (מרמנת – אניה) להמשך בירור.	מוקדן במינהלת מנב"ס	מוקד מינהלת מנב"ס	צוות IDM
16	תלמיד/מורה	בעיית הרשאות	המשתמשים מגיעים לדף לבן לאחר ההזדהות.	אין הודעה מתאימה למשתמשים שאין להם הרשאות.	מוקדן ספק התוכן	מוקד מינהלת מנב"ס	מוקד תמיכה ספק התוכן



משרד החינוך

מינהל תקשוב, מערכות מידע וטכנולוגיה

פרויקט ניהול זהויות - חיבור ספקי תוכן למערכת ההזדהות

מוקד מנהלת מנב"ס	מוקד תמיכה ספק התוכן	מוקדן ספק התוכן	על ספק התוכן לאשר גישה לכלל סביבות התוכן הדיגיטלי שבמכרז למשתמשים המשויכים למוסד 110110.	המשתמש מגיע לדף לבן לאחר הזדהות או הודעה למשתמש – אינך מורשה...	יש בעיית גישה לתוכן דיגיטלי למדריכי תקשוב המשויכים למוסד 110110.	בעיית הרשאות	מדריך תקשוב	17
צוות IDM	מוקד סיסמאות	מוקדן סיסמאות	לא ידוע – בבדיקה.	המשתמשים מגיעים לדף לבן לאחר ההזדהות.	יש בעיית גישה לתוכן דיגיטלי.	בעיית הזדהות	תלמיד/מורה	18