יעדי אמנת השירות:

...

שמוש בגלופה זו מותנה ברישוי מפת"ח

תוכן העניינים

[1. מבוא 2](#_Toc327968989)

[2. סל השירותים 2](#_Toc327968990)

[3. מדדים 2](#_Toc327968991)

# 1. מבוא

## 1.1 יעדי אמנת השירות

## 1.2 מדיניות היחידה

## 1.3 התחייבות העובדים

# 2. סל השירותים

## 2.1 טיפול בתקלות

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| סיווג התקלה | פירוט | התחייבות |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 2.2 שירות מסוג X

| השירות | התחייבות |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

# 3. מדדים

## 3.1 שעות השרות

| תחום שירות | ימי חול | ימי שישי | שבת וחג |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## 3.2 אתרי השירות

|  |  |
| --- | --- |
| שם האתר | הערות |
|  |  |
|  |  |

## 3.2 זמינות מערכות

| מחשב/שרת/מערכת | שיעור זמינות | תקופת מדידה | הערות |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## 3.3 זמני חזרה לתפעול בתקלת חומרה ותשתית

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| # | רכיב | זמן תגובה מרבי לאחוז מהתקלות (שעות עבודה) | | |
| 85% | 95% | 100% |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## 3.4 זמן תגובה להתקנות / הזזה / שדרוג

| # | סוג השירות | משך פעילות מירבי |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 3.5 ביצועי מרכז תמיכה (Help Desk)

| # | מדד ביצוע | מדד |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 3.6 משך הזמן עד לפתרון

| **קריטיות המערכת** | | | **היקף התקלה (\*)** | | | | **הערות** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **מערכת** | **שעות** | **קריטיות** | **א** | **ב** | **ג** | **ד** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**(\*)** עבור היקף תקלה א,ב - יימדד בזמן מוחלט, למעט יום שישי מ 14:00 ועד מוצ"ש ב 18:00

עבור היקף תקלה ג,ד – יימדד רק בחלון שירות 08:00-18:00 בימי א-ה

## 3.7 רמת שירות

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **היקף התקלה** | | | |
| **קריטיות** | **א** | **ב** | **ג** | **ד** |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |

## 3.8 משך זמן לפתרון ורמת שירות עבור אתרי האינטרנט

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **טווח זמן** | **משך הזמן המרבי עד לפתרון** | | | | **זמן ממוצע נדרש לפתרון התקלה** | | | | **רמת שירות** | | | |
| **א** | **ב** | **ג** | **ד** | **א** | **ב** | **ג** | **ד** | **א** | **ב** | **ג** | **ד** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |