מסגרת זו תוחלף בהבהקים העיקריים של ה...., לפי שיקול דעת כותב המסמך ובהתאם לכללים הנהוגים בארגון.

**שימוש בגלופה זו מותנה ברישוי מפת"ח**

תוכן העניינים

[1. מבוא 2](#_Toc315773385)

[2. יעדי היחידה 2](#_Toc315773386)

[3. סל השירותים 2](#_Toc315773387)

[4. מדדים 2](#_Toc315773388)

# 1. מבוא

## 1.1 יעדי אמנת השירות

## 1.2 התחייבות העובדים

# 2. יעדי היחידה

## 2.1 מדיניות היחידה

## 2.2 תפעול שוטף

# 3. סל השירותים

## 3.1 טיפול בתקלות

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

## 3.2 התקנות חומרה ותוכנה

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

## 3.3 תפעול מחשבים

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

# 4. מדדים

## 4.1 שעות השרות

להלן פרוט השעות שבמהלכן תספק היחידה את השרות, בתחומים שונים, ברמת השרות המוסכמת

| תחום שירות | ימי חול  (א' - ה') (1) | ימי שישי (2) | שבת וחג |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

טבלה 1: שעות השירות

הערות:

(1) - ימי חול שאינם ימי שבתון

(2) - ימי ששי שאינם ימי שבתון וכולל ימי ערב חג

## 4.2 אתרי השירות

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

## 4.3 זמינות מערכות

שיעור הזמינות של רכיבי מערכת שונים שתספק היחידה:

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

טבלה 2: זמינות מערכות

## 4.4 זמני חזרה לתפעול בתקלת חומרה ותשתית

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

(1) - החלפה של ציוד בציוד חדש או משופר נחשבת לסיום מלא של הטיפול בתקלה

## 4.5 זמן תגובה להתקנות / הזזה / שדרוג

| # | סוג השירות | משך פעילות מרבי |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 4.6 ביצועי מרכז תמיכה (helpdesk)

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