



תפקידים
CSO
DBA
מנהל פרויקט /PMO
QA
System
אחראי חדר מחשב
אחראי מקצועי
אחראי רגולציה
הנהלה
ועדת היגוי
טכנאי שירות
יועץ ITIL
לקוח
לקוח – מומחה מערכת
לקוח – מנהל מערכת
מנהל מחלקת תשתיות תוכנה
מנהל אגף מערכות מידע
מנהל אמת שירות
מנהל הבעיות
מנהל השיפור
מנהל מחלקת יישומים
מנהל מחלקת סיוע טכני
מנהל מרכז שירות
מנהל רמת שירות
מנהל שינויים
מנהל תחום מערכות רחביות
מנהל תחום פיתוח יישומים
מנהל תחום תשתיות, תפעול וטכנולוגיה
מנהל תפעול
מנהלת מוקד שירות טכני
מפעיל חדר מחשב
נציג שירות
ספק חיצוני
צד ג'
ר"צ בדיקות
ר"צ זהויות
ר"צ תוכנה
ר"צ תשתיות
תקשורת ואבטחת מידע

Processes
Financial Mgmt
Demand Mgmt
Service Portfolio Mgmt
Service Catalog Mgmt
Service Level Mgmt
Capacity Mgmt
Availability Mgmt
Service Continuity Mgmt
Information Security Mgmt
Supplier Management
Change Mgmt
Asset & Config. Mgmt
Knowledge Mgmt
Transition Planning & Support
Release and Deployment Management
Service Validation and Testing
Evaluation
Service Transition Stage Operational Activities
Event Management Process
Incident Management Process
Problem Management Process
Request Fulfillment Process
Access Management Process
Service Desk
7-Step Improvement Process
Service Measurement
Service Reporting

Role	RACI
Responsible	R
Accountable	A
Consulted	C
Informed	I