

עץ מערכת לתהליך ITIL

< שם התהליך >

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

שימוש בגלופה זו מותנה ברישוי מפת"ח

תוכן העניינים

2.....	יעדים ו- Business Alignment	.1
4.....	התהליך	.2
6.....	טכנולוגיה ותשתית	.3
8.....	מימוש	.4
10.....	עלויות	.5

- <סיווג המסמך> -

זכויות היוצרים של מוצר זה או תבנית זו הן של חברת מתודה מחשבים בע"מ המוצר/התבנית ניתנים לשימוש אישי שימוש מסחרי מחייב רישוי מפת"ח

1.1 יעדים ו- BUSINESS ALIGNMENT

Business Alignment – היערכות עסקית

1.2 יעדי התהליך ומטרותיו

1.2.1 יעדים עסקיים

1.2.2 יעדים של גוף ה- IT

1.2.3 יעדים כלכליים

1.2.4 יעדי רמת שירות

1.2.5 יעדים לתאימות לרגולציה

1.2.6 מדדים לעמידה ביעדים

1.4 הקשר ארגוני עסקי

1.4.1 מבנה ארגוני תומך

1.4.2 הגדרת תפקידים ואחריות (Rolls & Responsibilities)

1.4.3 תכנון תקציבי

1.4.4 Business Impact Analysis – BIA

1.5 תכנית עבודה שנתית

1.5.1 השתלבות בתוכנית אב למחשוב

1.5.2 השתלבות בתוכנית עבודה שנתית

1.6 ישימות ועלות/תועלת

1.6.1 סיכונים במימוש התהליך (Set-Up ושוטף)

1.6.2 סיכונים באי-מימוש התהליך (Set-Up ושוטף)

- <סיווג המסמך> -

1.7 אופק הזמן

- <סיווג המסמך> -

זכויות היוצרים של מוצר זה או תבנית זו הן של חברת מתודה מחשבים בע"מ
המוצר/התבנית ניתנים לשימוש אישי
שימוש מסחרי מחייב רישוי מפת"ח

2. התהליך

2.1 כללי

2.1.1 מילון מונחים (ע"ב ITIL)

2.2 תיחום חיצוני

2.2.1 לקוחות

2.2.2 לקוחות פוטנציאליים לשירותים המתוכננים

2.2.3 משתמשים

2.2.4 Swim Lane

2.3 שלבים ומחזור חיים

2.3.0 טבלת מחזור החיים

2.3.1 שלב 1 : פעילויות, קריטריון מעבר שלב...

2.3.2 שלב x : פעילויות, קריטריון מעבר שלב...

2.4 ממשקי משתמש

2.5 שירותים

2.5.1 תכנית השיפור המתמיד

2.5.2 המשכיות עסקית של התהליך

2.5.3 Assessment תקופתי

2.5.4 Knowledge Base

2.5.5 פעילות פרו-אקטיבית

2.5.6 מנגנון שינויים ושיפורים

2.5.7 כלים תומכים

- <סיווג המסמך> -

2.6 בקרה ומדידה

2.6.0 טבלת מדדים

KSF 2.6.1

KPI 2.6.2

2.6.3 תיאור מדד 1...

2.6.4 תיאור מדד 2...

2.7 תהליכים משיקים

2.7.0 טבלת תהליכים משיקים

2.7.1 קשר ומיפוי מול CMDB

2.7.2 תהליך 1...

2.7.3 תהליך 2...

2.15 דו"חות ושעונים

2.18 רגולציה

2.19 אבטחת מידע

2.22 ממשקים בין כלים (מערכות)

2.23 התאמות ואילוצים שאינם תואמים ITIL

- <סיווג המסמך> -

זכויות היוצרים של מוצר זה או תבנית זו הן של חברת מתודה מחשבים בע"מ
המוצר/התבנית ניתנים לשימוש אישי
שימוש מסחרי מחייב רישוי מפת"ח

3. טכנולוגיה ותשתית

3.0 ארכיטקטורה וסביבות

3.1 תשתיות חומרה ומערכות הפעלה

3.1.1 אחסון מרכזי

3.1.2 שרתים

3.1.3 גיבוי מרכזי

3.2 תשתיות תוכנה

3.2.1 קטלוג שירותים

3.2.2 פורטל שירות

3.2.3 מערכת מדדים

3.2.4 מערך ניטור רכיבי IT

3.2.5 מערכות וירטואליזציה

3.2.6 מערכת מדידת שימושיות

3.2.7 מערכת ניהול נכסי IT

3.2.8 מערכת Accounting

3.2.9 מערכת Billing

3.3 תשתית אבטחת מידע

3.3.1 Back-Bone Firewall

3.3.2 Application Firewall

3.3.3 Data Base Firewall

3.3.4 IPS

3.3.5 VLAN

- <סיווג המסמך> -

זכויות היוצרים של מוצר זה או תבנית זו הן של חברת מתודה מחשבים בע"מ
המוצר/התבנית ניתנים לשימוש אישי
שימוש מסחרי מחייב רישוי מפת"ח

Proxy	3.3.6
DLP	3.3.7
הצפנה	3.3.8
תשתית זיהוי – Authentication	3.3.9
שימוש בכרטיס חכם / Token	3.3.10
אנטי וירוס	3.3.11
תשתית בסיסי נתונים	3.4
בסיסי נתונים - כללי	3.4.1
בסיסי נתונים - חלוקה פיסית	3.4.2
בסיסי נתונים - חלוקה לוגית	3.4.3
סביבות	3.5
סביבת פיתוח שירותים	3.5.1
סביבת אינטגרציה לשירותים	3.5.2
סביבת בדיקות שירותים	3.5.3
סביבת Pre-Prod	3.5.4
סביבת הדרכה	3.5.5
אתר DR	3.6
דרישות לתקנים ורגולציות	3.7

4. מימוש

4.0 כללי

4.1 גורמים מעורבים

4.1.1 ה- Owner של התהליך

4.1.2 ספקים

4.1.3 שותפים עסקיים

4.1.4 יועצים

4.1.5 מנהל פרויקט Set-Up

4.1.6 ארכיטקט התהליך

4.1.7 מטריצת RACI

4.2 תכנית עבודה

4.4 תפעול שוטף

4.5 תיעוד

4.6 שינויים ושיפורים

4.7 הדרכה והטמעה

4.7.1 דיוור ויחסי ציבור

4.8 בדיקות

4.8.1 בדיקות אינטגרציה

4.8.2 בדיקות ביצועים

- <סיווג המסמך> -

4.8.3 בדיקות עומסים

4.8.4 בדיקות מסירה

4.8.5 בדיקות קבלה

4.9 דיוור ויחסי ציבור

- <סיווג המסמך> -

זכויות היוצרים של מוצר זה או תבנית זו הן של חברת מתודה מחשבים בע"מ
המוצר/התבנית ניתנים לשימוש אישי
שימוש מסחרי מחייב רישוי מפת"ח

5. עלויות

5.0 כללי

5.1 עלויות הקמה

5.1.1 תשתיות חומרה, תקשורת וסביבת חדר מחשב

ייעודים לתהליך במידה ויש.

5.1.2 תשתיות תוכנה

ייעודים לתהליך במידה ויש.

5.1.3 פרויקט הקמה (Set-Up ראשוני)

5.2 עלויות שוטפות

5.2.1 תחזוקה שוטפת

5.2.2 ביצוע Assessment תקופתי

5.2.3 ביצוע BIA תקופתי

5.3 מחירון

בנק שעות לפי בעלי מקצוע

5.4 עלות כוללת

5.4.1 עלות כוללת (TCO) לצרכי תקציב ובדיקת ROI

5.4.2 חישוב ROI למשך של 5 שנים מ- Set-Up ראשוני.

- <סיווג המסמך> -