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

[1. יעדים ו- Business Alignment 2](#_Toc433122561)

[2. התהליך 4](#_Toc433122562)

[3. טכנולוגיה ותשתית 6](#_Toc433122563)

[4. מימוש 8](#_Toc433122564)

[5. עלויות 10](#_Toc433122565)

# יעדים ו- Business Alignment

Business Alignment – היערכות עסקית

## יעדי התהליך ומטרותיו

### יעדים עסקיים

### יעדים של גוף ה- IT

### יעדים כלכליים

### יעדי רמת שירות

### יעדים לתאימות לרגולציה

### מדדים לעמידה ביעדים

## הקשר ארגוני עסקי

### מבנה ארגוני תומך

### הגדרת תפקידים ואחריות (Rolls & Responsibilities)

### תכנון תקציבי

### BIA – Business Impact Analysis

## תכנית עבודה שנתית

### השתלבות בתוכנית אב למחשוב

### השתלבות בתוכנית עבודה שנתית

## ישימות ועלות/תועלת

### סיכונים במימוש התהליך (Set-Up ושוטף)

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

## אופק הזמן

# התהליך

## כללי

### מילון מונחים (ע"ב ITIL)

## תיחום חיצוני

### לקוחות

### לקוחות פוטנציאליים לשירותים המתוכננים

### משתמשים

### Swim Lane

## שלבים ומחזור חיים

### טבלת מחזור החיים

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

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

## ממשקי משתמש

## שירותים

### תכנית השיפור המתמיד

### המשכיות עסקית של התהליך

### Assessment תקופתי

### Knowledge Base

### פעילות פרו-אקטיבית

### מנגנון שינויים ושיפורים

### כלים תומכים

## בקרה ומדידה

### טבלת מדדים

### KSF

### KPI

### תיאור מדד 1...

### תיאור מדד 2...

## תהליכים משיקים

### טבלת תהליכים משיקים

### קשר ומיפוי מול CMDB

### תהליך 1...

### תהליך 2...

## דו"חות ושעונים

## רגולציה

## אבטחת מידע

## ממשקים בין כלים (מערכות)

## התאמות ואילוצים שאינם תואמים ITIL

# טכנולוגיה ותשתית

## ארכיטקטורה וסביבות

## תשתיות חומרה ומערכות הפעלה

### אחסון מרכזי

### שרתים

### גיבוי מרכזי

## תשתיות תוכנה

### קטלוג שירותים

### פורטל שירות

### מערכת מדדים

### מערך ניטור רכיבי IT

### מערכות וירטואליזציה

### מערכת מדידת שימושיות

### מערכת ניהול נכסי IT

### מערכת Accounting

### מערכת Billing

## תשתית אבטחת מידע

### Back-Bone Firewall

### Application Firewall

### Data Base Firewall

### IPS

### VLAN

### Proxy

### DLP

### הצפנה

### תשתית זיהוי – Authentication

### שימוש בכרטיס חכם/ Token

### אנטי וירוס

## תשתית בסיסי נתונים

### בסיסי נתונים - כללי

### בסיסי נתונים - חלוקה פיסית

### בסיסי נתונים - חלוקה לוגית

## סביבות

### סביבת פיתוח שירותים

### סביבת אינטגרציה לשירותים

### סביבת בדיקות שירותים

### סביבת Pre-Prod

### סביבת הדרכה

## אתר DR

## דרישות לתקנים ורגולציות

# מימוש

## כללי

## גורמים מעורבים

### ה- Owner של התהליך

### ספקים

### שותפים עסקיים

### יועצים

### מנהל פרויקט Set-Up

### ארכיטקט התהליך

### מטריצת RACI

## תכנית עבודה

## תפעול שוטף

## תיעוד

## שינויים ושיפורים

## הדרכה והטמעה

### דיוור ויחסי ציבור

## בדיקות

### בדיקות אינטגרציה

### בדיקות ביצועים

### בדיקות עומסים

### בדיקות מסירה

### בדיקות קבלה

## דיוור ויחסי ציבור

# עלויות

## כללי

## עלויות הקמה

### תשתיות חומרה, תקשורת וסביבת חדר מחשב

ייעודים לתהליך במידה ויש.

### תשתיות תוכנה

ייעודים לתהליך במידה ויש.

### פרויקט הקמה (Set-Up ראשוני)

## עלויות שוטפות

### תחזוקה שוטפת

### ביצוע Assessment תקופתי

### ביצוע BIA תקופתי

## מחירון

בנק שעות לפי בעלי מקצוע

## עלות כוללת

### עלות כוללת (TCO) לצרכי תקציב ובדיקת ROI

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