

<b>שם התהליך:</b>	
<b>תיאור התהליך:</b>	עפ"י ההגדרה בקטלוג השרותים הארגוני

### לקוחות

סוג	שם לקוח	איש קשר	שיוך ארגוני/	פרטי התקשרות	רמת שימוש
חיצוני					
פנימי					

### תומכים/נותני שירות:

סוג תמיכה	נותן התמיכה	רכיבים נתמכים	פרטי התקשרות
קו ראשון	מרכז השירות		
קו שני	טכנאים		
קו שלישי	צוות פיתוח, System		
נותן שירות חיצוני	ספק ציוד/תוכנה		

### מדדים

#	תיאור	יחידת מדידה	יעד	מחזור מדידה	אופן מדידה	דוחות	עסקי
.1	הרמת שפופרת ומענה לפונה	שניות					
.2	התחלת טיפול בתקלה ממועד קבלת הפניה	דקות	30 דקות בממוצע	רבעוני	דוח ממערכת ה-SD	שבועי, חודשי, רבעוני, שנתי	
.3	משך פתרון תקלה	זמן	משביתה: שעתיים – 99.5% שעה – 70% לא משביתה: 4 שעות 99.5%	רבעוני	דוח ממערכת ה-SD	שבועי, חודשי, רבעוני, שנתי	
.4	First time fix rate	%					
.5	משך טיפול בבקשת שירות	זמן	כמו משך פתרון תקלה	רבעוני	דוח ממערכת ה-SD	שבועי, חודשי, רבעוני, שנתי	
.6	Service Improvement	CMMI					
.7	זמינות מערכות לפי Uptime ורציפות השירות	%	99.5%	רציפה ניתוח רבעוני	חוויית משתמש	Dashboard	
.8	ביצועי תהליכים קריטיים – טרנזקציות	שניות					

**טופס רמת שירות לתהליך**

#	תיאור	יחידת מדידה	יעד	מחזור מדידה	אופן מדידה	דוחות	עסקי
9.	שביעות רצון משתמשים	1-10	7 לסקר ראשוני שיהווה Base-Line לצרכי שיפור מתמיד	שנתי	סקר באמצעות מערכת ייחודית	מהמערכת	נדרש שיפור מתמיד
10	אבטחת מידע – תקלות עקב אירועי אבטחת מידע	יחידות					
11	ביצוע עבודות אצווה	זמן					
12	ציון לתרגיל הפעלת DRP	100 -1					

**שינויים**

קטגוריה	פירוט
שינוי סטנדרטי – מאושר מראש	שינוי ברמת תחנות הקצה
שינוי רוחבי ( Major )	שינוי ברמת שרת/מחשב המרכזי
שינוי מקומי ( Minor )	

**חלון שירות**

יש לבדוק עם ההנהלה	זמן עבודת המערכת:
יש לבדוק עם ההנהלה	זמן תמיכה במערכת:
ייגזר מחלון השירות	זמן תחזוקה מוסכם:
ייגזר מחלון השירות	זמנים מיוחדים:

**עבודות אצווה וגיבויים**

CTM:
גיבוי:

**המשכיות עסקית**

**ברמת שרת/מחשב מרכזי**

**ברמת תחנות הקצה**

על פי מדיניות תוכנות התשתית בתחנות הקצה.

**מנגנון שיפור**

השירות הנו שירות תשתית בסיסי, יציב וותיק ובשל, לכן יש לבסס רמת שירות גבוהה ללא צורך בתקופת הטמעה. מנגנון השיפור הנדרש הנו עבור נושא שביעות רצון המשתמש אשר מכיל פרמטרים מגוונים ומהנסיון לא ניתן לייצר עבור מדד זה Base Line גבוה מיד עם תחילת המדידה.

### בעלי תפקידים

שם ממלא התפקיד	תפקיד
	Owner עסקי
	מנהל בגוף מערכות מידע
	מנתח מערכות
	מומחה מערכת

### הסלמה

תאור ההסלמה	סוג תקלה
ראה טבלת הסלמה ב SD.	תקלת קריטית מערכתית
ראה טבלת הסלמה ב SD.	תקלה מערכתית
ראה טבלת הסלמה ב SD.	תקלה קריטית
ראה טבלת הסלמה ב SD.	תקלה

### שונות

- א. יש להחליט עם מי צריך להגיע להסכמה?
- ב. מי מייצג את הלקוחות?
- ג. האם יש צורך להחליט על תקופת ביניים של מדידה כדי לבחון מצב קיים ולהבין לעומק את ההתחייבות בנושא המדדים?

### תנאי סף

השלכות	מהות התנאי	קריטריון
		טכנולוגיים
		תפעוליים
		עסקיים