

אחריות		פירוט	נושא
הארגון	ספק		
		גיבוש הצעה למדיניות טכנולוגית המידע, אחת לשנה	מדיניות
		אישור למדיניות טכנולוגית המידע	
		הצעת עדיפויות וקווים מנחים, אחת לשנה	תוכניות עבודה
		אישור עדיפויות וקווים מנחים	
		בניית הצעה לתוכנית עבודה שנתית ועדכון רבעוני	
		אישור תוכניות עבודה	
		מעקב אחר ביצוע תוכניות עבודה	
		ייזום שינויים	
		ניהול וביצוע שינויים	
		בניית הצעה למערך נהלי עבודה ודיווח	מנגנוני ניהול ואבטחת איכות
		אישור מערך נהלי עבודה ודיווח	
		הדרכה והטמעה של הנהלים	
		מדידה ושיפור	
		קיום ועדות תקופתיות - היגוי, מעקב וניהול שוטף	
		הגשת דיווחים תקופתיים בנושא השירותים, עמידה ברמת שירות, תוכניות עבודה, ניצול משאבים	
		ניהול מתקן המחשב המרכזי ותחזוקתו	ניהול ותפעול מרכז המחשבים
		הפעלה, הרצת יישומים, ניטור, העברה לייצור	
		הפעלת ספקי שירותים בתפעול המערכות וביצוע המנשקים עימם	
		ניהול ותפעול מערך הגיבוי וההתאוששות מאסון, על-פי מדיניות מאושרת של הארגון	
		תכנון קיבולת העבודה (Capacity Planning)	
		ניהול שינויים	
		ניהול מערכות הפעלה ותוכנות תשתית אחרות.	ניהול ותחזוקת מערכות הפעלה (SYS)
		תחזוקת מערכות הפעלה.	
		ניהול ובקרה אחר ביצועי המערכות.	
		סיוע לצוותי הפיתוח, כולל כתיבה של תוכניות שירות.	
		תחזוקת תוכנות בסיסי הנתונים, בקרה על ביצועי בסיסי הנתונים וביצוע פעולות נדרשות לשיפור הביצועים.	ניהול ותחזוקת בסיסי נתונים (DBA)
		ניהול מערך הגיבויים לבסיסי הנתונים ובקרה על תפוסת הדיסקים והתראות.	
		תמיכה בצוותי פיתוח יישומים, לרבות הכנת סביבות ניסוי, עיצוב בסיסי נתונים, הסבת נתונים וביצועים.	
		ניהול שוטף של הגדרות בסיסי הנתונים ע"פ דרישות צוותי הפיתוח, כולל הכנת טבלאות.	

אחריות		פירוט	נושא
הארגון	ספק		
		ניהול, תפעול ותחזוקת רשתות התקשורת המקומיות (LAN) והרחבות (WAN)	תקשורת
		ניהול שרתים ותחזוקתם באתרים מקומיים ומרוחקים	שרתים
		טיפול בתחנות עבודה ניידות וניידות, מדפסות וציוד קצה אחר ותחזוקתם.	ציוד קצה
		ביצוע שדרוגים טכנולוגיים למערכות חומרה על-פי תכניות רענון.	רענון ציוד
		ניהול ותפעול מרכז לתמיכה במשתמשים מורשים בנושאי חומרה, תוכנה בסיסית, תשתיות ותפעול מערכות	מרכז תמיכה במשתמשים
		איוש המרכז בשעות הפעילות כמפורט ב-SLA	
		מענה לפניית ופתרון בעיות במהלך הפניה הראשונה (דרג א')	
		ניהול תקלות בדרגים א', ב', ו-ג' ומעקב אחר סטאטוס טיפול, באמצעות מערכת לניהול מוקד.	
		ניהול מצאי חומרה ותוכנה, כולל ספירת מלאי	
		ייזום פעילות IMAC	IMAC
		אישור לביצוע	
		ביצוע פעילות IMAC	
		ייזום	שינויים ושיפורים (שו"ש)
		אישור לביצוע	
		הערכה של לוי"ז ותקציב והגשת הצעה	
		אישור לוי"ז ותקציב	
		ביצוע ובדיקות	
		אישור קבלה	
		אישור לכניסה ליצור	
		העברת מערכות מפיתוח ליצור	
		ייעוץ טכנולוגי על-מנת לשמור על עדכניות טכנולוגית	שירותי ייעוץ
		הכנת תכנית רכש ציוד ותוכנה בתחום התשתיות והתפעול	שירותי רכש
		אישור תכניות רכש	
		הכנת מפרט לביצוע רכש	
		אישור מפרט הרכש	
		ביצוע תהליך רכש	
		קבלת המוצר, בדיקתו והתקנתו	
		ניהול מלאי תוכנה, חומרה ותקשורת	ניהול מלאי (אינוונטר)
		ספירת מלאי תקופתיות	
		עדכון ודיווח תקופתי על המלאי	

אחריות		פירוט	נושא	
הארגון	ספק			
		קביעה ועדכון של מדדים ושל ערכים למדידה	ניהול SLA	
		ביצוע מדידות רמות שירות		
		בקרה של רמת השירות ודיווח עליה		
		בקרת השירות		
		חישוב פיצוי מוסכם		
		ביצוע סקר סיכונים תקופתי	אבטחת מידע	
		הצעת מדיניות אבטחת מידע		
		קביעת מדיניות אבטחת מידע		
		בניית נהלים, מעקב אכיפה, התרעה על סיכונים		
		אישור נהלי אבטחת מידע		
		התקנת מערכות אבטחת מידע		
		הפעלת כלי אבטחת מידע עפ"י המדיניות המאושרת		
		ניהול משתמשים והרשאות, בהתאם לנהלים		
		ניטור אבטחת המידע 24 שעות ביממה ו- 7 ימים בשבוע		
		ביצוע פעילות פרו אקטיבית ומגיבה, בתחום אבטחת המידע		
		ניהול והפעלת ספקי שירותים ע"פ הסכמים שקיימים עימם		ניהול הסכמים עם ספקים
				תמיכה בצוותי פיתוח