| # | נושא | פירוט | אחריות |
| --- | --- | --- | --- |
| ספק | הארגון |
|  | מדיניות | גיבוש הצעה למדיניות טכנולוגית המידע, אחת לשנה |  |  |
| אישור למדיניות טכנולוגית המידע |  |  |
|  | תוכניות עבודה  | הצעת עדיפויות וקווים מנחים, אחת לשנה |  |  |
| אישור עדיפויות וקווים מנחים |  |  |
| בניית הצעה לתוכנית עבודה שנתית ועדכון רבעוני |  |  |
| אישור תוכניות עבודה |  |  |
| מעקב אחר ביצוע תוכניות עבודה  |  |  |
| ייזום שינויים |  |  |
| ניהול וביצוע שינויים |  |  |
|  | מנגנוני ניהול ואבטחת איכות | בניית הצעה למערך נהלי עבודה ודיווח |  |  |
| 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 ותפעול מרכז המחשבים | ניהול מתקן המחשב המרכזי ותחזוקתו |  |  |
| 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 ותחזוקת מערכות הפעלה (SYS) | ניהול מערכות הפעלה ותוכנות תשתית אחרות.  |  |  |
| תחזוקת מערכות הפעלה. |  |  |
| ניהול ובקרה אחר ביצועי המערכות. |  |  |
| סיוע לצוותי הפיתוח, כולל כתיבה של תוכניות שירות. |  |  |
|  | ניהול ותחזוקת בסיסי נתונים (DBA) | תחזוקת תוכנות בסיסי הנתונים, בקרה על ביצועי בסיסי הנתונים וביצוע פעולות נדרשות לשיפור הביצועים. |  |  |
| 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. |  |  |
|  | תקשורת | ניהול, תפעול ותחזוקת רשתות התקשורת המקומיות (LAN) והרחבות (WAN) |  |  |
|  | שרתים | ניהול שרתים ותחזוקתם באתרים מקומיים ומרוחקים |  |  |
|  | ציוד קצה | טיפול בתחנות עבודה נייחות וניידות, מדפסות וציוד קצה אחר ותחזוקתם. |  |  |
|  | רענון ציוד | ביצוע שדרוגים טכנולוגיים למערכות חומרה על-פי תכניות רענון. |  |  |
|  | מרכז תמיכה במשתמשים  | ניהול ותפעול מרכז לתמיכה במשתמשים מורשים בנושאי חומרה, תוכנה בסיסית, תשתיות ותפעול מערכות |  |  |
| איוש המרכז בשעות הפעילות כמפורט ב-SLA  |  |  |
| מענה לפניות 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 |  |  |
|  | IMAC | ייזום פעילות IMAC |  |  |
| אישור לביצוע |  |  |
| ביצוע פעילות IMAC |  |  |
|  | שינויים ושיפורים (שו"ש) | ייזום  |  |  |
| אישור לביצוע |  |  |
| הערכה של לו"ז ותקציב והגשת הצעה |  |  |
| אישור לו"ז ותקציב |  |  |
| ביצוע ובדיקות  |  |  |
| אישור קבלה |  |  |
| אישור לכניסה ליצור |  |  |
| העברת מערכות מפיתוח ליצור |  |  |
|  | שירותי ייעוץ | ייעוץ טכנולוגי על-מנת לשמור על עדכניות טכנולוגית  |  |  |
|  | שירותי רכש | הכנת תכנית רכש ציוד ותוכנה בתחום התשתיות והתפעול  |  |  |
| אישור תכניות רכש |  |  |
| הכנת מפרט לביצוע רכש |  |  |
| אישור מפרט הרכש |  |  |
| ביצוע תהליך רכש  |  |  |
| קבלת המוצר, בדיקתו והתקנתו |  |  |
|  | ניהול מלאי (אינוונטר) | ניהול מלאי תוכנה, חומרה ותקשורת  |  |  |
| ספירות מלאי תקופתיות |  |  |
| עדכון ודיווח תקופתי על המלאי |  |  |
|  | ניהול SLA | קביעה ועדכון של מדדים ושל ערכים למדידה |  |  |
| ביצוע מדידות רמות שירות  |  |  |
| בקרה של רמת השירות ודיווח עליה  |  |  |
| בקרת השירות |  |  |
| חישוב פיצוי מוסכם |  |  |
|  | אבטחת מידע | ביצוע סקר סיכונים תקופתי |  |  |
| 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 הסכמים עם ספקים  | ניהול והפעלת ספקי שירותים ע"פ הסכמים שקיימים עימם |  |  |
|  | תמיכה בצוותי פיתוח |  |  |  |