

תיק תפעול

גלופת לימוד

מסמך זה הוא גלופת לימוד לתיק תפעול למערכת. תיק זה **משלים** את תיק התחזוקה של המערכת ויש לראות את שני התיקים כיחידה אחת. ככלל, אין חזרות על נושאים, אלא הפניה מתיק התפעול לתיק התחזוקה (תיק מערכת).

להבנה מלאה של הגלופה ושימוש נכון בה, יש לקרוא היטב את קיט תפעול בכרך מחזור חיים. לפני שימוש בגלופה מומלץ לעיין גם בקיט תיעוד שבכרך נושאים תומכים.

שימוש בגלופה זו מותנה ברישוי מפת"ח.

תוכן העניינים

2
3
4
6
8

0. מנהלה
1. יעדים
2. יישום
3. טכנולוגיה
4. מימוש

©

נוהל מפת"ח הוא מוצר המוגן בזכויות יוצרים
הזכויות במגזר הממשלתי הן של משרד האוצר
הזכויות מחוץ למגזר הממשלתי הן של מתודה מחשבים בע"מ
זכויות השימוש של רוכשי הנוהל הן בהתאם לרישוי שברשותם.

0. מנהלה

0.4 ניהול תצורה ומעקב שינויים

סעיף זה הוא ניהול התצורה של תיק התפעול עצמו. השינויים מתבססים על טופס ארוע תפעולי (ראה לשונית תוצרים בקיט זה). יש לשמור את טפסי השינוי כנספח לתיק ולעדכן את התיק במרווחי זמן עפ"י נהלי הארגון.

תאריך	מהדורה \ בסיס	מס' רכיב	תיאור השינוי	מאשר

0.5 אישורים

בדרך כלל, ובכפוף לנהלי הארגון, החתימות שבעמוד השער ובטבלה שבסעיף הקודם מספיקות. אם בכל זאת יש צורך באישורים ספציפיים של גורמים יחודיים, יש להשתמש בטבלה הבאה:

תאריך	שם	מייצג (מחלקה)	הערות	חתימה

1. יעדים

פרק היעדים במלואו מפורט בתיק התחזוקה של המערכת – ראה שם

2. יישום

בפרק זה יופיעו רק סעיפים בהם יש שונות מתיק התחזוקה. לשאר הסעיפים – ראה תיק תחזוקה – תיק מערכת עדכני.

2.8 מהלכים (פרוצדורות בקרה)

1. רשימת פרוצדורות ההפעלה העיקריות (אינדקס)

2. כל פרוצדורת (מהלך) הפעלה תפורט ע"י:

- שם הפרוצדורה/המהלך
- מסך/חלון תפריט (דרכי גישה)
- תיאור מקוצר
- מסך/חלון הפעלה
- זמני הפעלה ורצף תפעולי (סדר כרונולוגי של המהלכים)
- הודעות
- טיפול בחריגים ושגיאות.

ניתן לפרט בסעיף זה את כל פרטי המהלך, או להפנות לסעיפים מתמחים בהמשך התיק (סעיפי רכיב 4.4 לדוגמא).

2.8.1 Restart Checkpoints

2.8.2 בקרות

הפניה למוניטורים של בקרת ייצור (כגון ControlM, ControlB וכד')

2.12 פרמטרים תפעוליים

פעולה	משמעות	הפרמטר

2.15 דוחות תפעוליים

דוחות שליטה ובקרה

שם הדוח	סוג נייר	מדפסת	כמות דפים מתוכנת	הערות

- דוחות ניהול לבקרת המערכת (רמות שימוש בתהליכים ומסכים וכד')
- למערכות אינטרנט – דוחות שימוש במערכת, סטטיסטיקות גולשים, דפים שנצפו, עומסים

2.22 ממשקים וקישורים

קלט מגורמים חיצוניים

שם אחראי	קישור למערכת ²	מקור הקלט	זיהוי	סוג הקלט ¹

1 - סוג הקלט: קלטות, סרטים, דיסקטים, שידורים וכד'

2 - קישור למערכת: זהוי הליך, ג'וב, פרוצדורה

פלט לגורמים חיצוניים

שם אחראי	קישור למערכת ²	יעד הפלט	זיהוי	סוג הפלט ¹

1 - סוג הפלט: קלטות, סרטים, CD's, שידורים וכד'

2 - קישור למערכת: זהוי הליך, ג'וב, פרוצדורה

3. טכנולוגיה

בפרק זה יופיעו רק סעיפים בהם יש שונות מתיק התחזוקה. לשאר הסעיפים – ראה תיק תחזוקה – תיק מערכת עדכני.

3.1 תשתיות חומרה

3.1.1 מיפוי תשתיות חומרה

- הפניה לתוכנת ניהול מצאי/מיפוי ציוד
- שרטוטים ומפות של תשתיות החומרה

3.1.2 מיפוי פריסת תקשורת

כני"ל

3.2 אחסנת נתונים מרכזית

1. אמצעי גיבוי המערכת
2. אחסנת גיבויים לטווח ארוך:
 - פירוט אמצעי גיבוי
 - אחסנת גיבויים וקובצי לוג לטווח ארוך (ארכיב)
 - שמירת גיבויים באתר מרוחק/כספת – אופן השינוע לאתר הגיבוי/אחסון

3.9 תשתית פיזית

3.9.1 אתר ראשי

הפנייה לתיקים פיזיים של האתר, ראה קיט תשתיות חדר מיחשוב בכרך נושאים תומכים.

3.9.2 אתר גיבוי

3.9.3 דרישות בטיחות (safety)

3.10 מערכות הפעלה

3.15 כלי תפעול וייצור

3.15.1 כלים למפעיל ואחראי ייצור

סוג	גרסה	מס' רישיונות	שם יצרן	שם ספק	נותן תמיכה	תאריך תום רישיונות	הערות

3.15.2 כלי שליטה ובקרה למנהל המערכת

הערות	תאריך תום רישיונות	נותן תמיכה	שם ספק	שם יצרן	מס' רישיונות	גרסה	סוג

4. מימוש

4.1 גורמים מעורבים

בכל ארוע תפעול הקשור לתיק זה, יש לפנות לאחראי בהתאם לרשום בטבלה. יש להשתמש באמצעי הקשר בהתאם לזמן האירוע ודחיפותו.

תחום אחריות	שעות עבודה/ זמינות ²	אמצעי קשר ¹		תפקיד, שיוך ארגוני, שם חברה	שם הגורם
		מספר	סוג		
					צוות מנהלי
					ראש תחום
					ראש מדור
					צוות מקצועי ישיר
					מנהל הפרויקט
					מנתח המערכות
					תכניתן...
					סיוע טכני
					מומחה...
					גורמים חיצוניים
					ספק חומרה...
					ספק תוכנה...

¹ - אמצעי קשר: טל' בית, עבודה, נייד, איתורית

² - זמינות: באילו שעות ניתן להשתמש בכל אחד מאמצעי הקשר

4.4 תפעול שוטף

מועדי תפעול

1. זמני הפעלה של המערכת:

- בעבודה שוטפת
- בתקופות מיוחדות (סוף חודש, סוף שנה וכו').

2. חלון תחזוקה:

- תחזוקה יומית – עיבודי אצווה, גיבויים
- תחזוקת חומרה ותוכנה בסיסית בשגרה

תקלות

להלן רשימת התקלות הצפויות במערכת ואופן התגובה:

מסלול הסלמה	גורם מטפל	תגובת המפעיל	פירוט ההודעה	זיהוי התקלה

התרעות למערכת שליטה ובקרה מרכזית

להלן רשימת ההתרעות הצפויות במערכת ואופן התגובה:

מסלול הסלמה	גורם מטפל	תגובת המפעיל	פירוט ההודעה	זיהוי התקלה

הנחיות להפעלת עמדת הניהול (קונסול מרכזי)

הפנייה למדריכים למשתמש, הוראות הפעלה של מוניטורי הייצור ותוכנות השו"ב

תחזוקה מונעת (שדרוגי תוכנה, אנטי-וירוס וכד')

לוחות זמנים ושגרת תפעול והפצה של שדרוגי תוכניות שירות

פעילות חריגה

בטבלה הבאה מפורטות הפעילויות המיוחדות הקשורות לעיבוד:

סוג המשאב ¹	זיהוי פיזי ²	קישור למערכת	פרטי הדרישה ³

1 - סוג המשאב: כוננים, CPU, נעילת DB, טבלאות, תקשורת, קבצים

2 - זיהוי פיזי: מספר קלטת וכד'.

3 - פרטי הדרישה: חריגות בתאריכי שמירה של קבצים, סגירת CICS/ADABAS

4.5 אינדקס תיעוד

4.5.1 תיעוד נלווה

להלן רשימת מסמכים הקשורים לתהליך התפעול של המערכת.

נושא	תאריך המסמך	סימוכין	שם השולח/ שיוך ארגוני	סעיף בתיק	מיקום פיזי
תיק תחזוקה					

נושא	תאריך המסמך	סימוכין	שם השולח/ שיוך ארגוני	סעיף בתיק	מיקום פיזי
מדריך למשתמש					
הסכם שירות ותחזוקה חיצוני					
...					

4.5.2 נהלים קשורים

מס' נוהל	שם	מהות הקשר

4.6 שירות ותחזוקה

הפניה לגורמים מעורבים בתיק זה סעיף 4.1 או בתיק התחזוקה

4.8 חוסן ואמינות

4.8.1 תכנית בדיקה

- בתחילת יום
- לאחר שיחזור
- באתר גיבוי

4.8.2 דרישות אמינות כלליות

- הנחיות גיבוי ושיחזור בשיגרה
- הנחיות גיבוי חירום
- תהליכי גיבוי ושיחזור לשרתי המערכת
- העברת גיבויים לאתר מרוחק (כספת/מתקן גיבוי)
- הנחיות להתאוששות ממצבי כשל

4.9 תצורות

הנחיות התקנה עפ"י תצורות – ראה גם תיק התקנה למערכת