

# מפת"ח • MethodA

## תחזוקה

מצגת מנהלים



© כל הזכויות שמורות

[www.methoda.com](http://www.methoda.com)

בחירה באיכות  
**מתודה**

❖ תחזוקה היא טיפול שוטף במערכת שמטרתו העיקרית היא לטפל בתקלות ובשינויים והתאמות מיידיים והכרחיים.

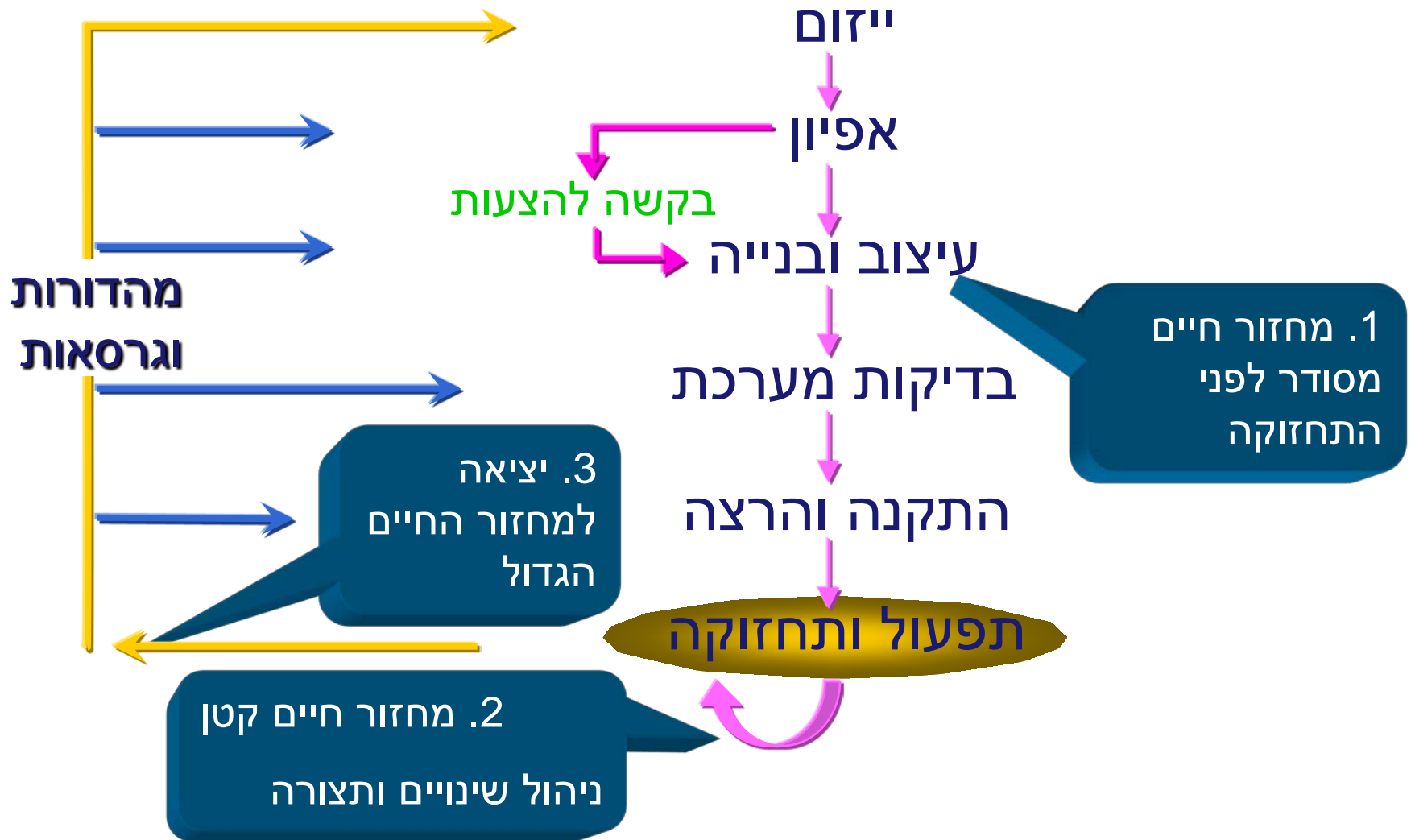
❖ תקלה (באג) – אירוע המונע את פעילותה התקינה של המערכת

- עפ"י "השכל הישר"
- בהתאם לדרישות שהוגדרו (אפיון המערכת)

# פתרון מפת"ח לתחזוקה

- ❖ הפרדה בין סוגי תחזוקה
- ❖ ניהול תצורה וניהול שינויים - רישום אירוע תחזוקה
- ❖ בקרה דרך העלויות
- ❖ הפרדה בין מחזור חיים קטן ↔ מחזור חיים גדול
- ❖ ייחוס ברור ומתמיד לעץ המערכת

# פתרון מפת"ח לתחזוקה



# פעילויות תחזוקה שוטפת

❖ הכנת תיק מערכת (תחזוקה)

❖ ניהול אירועי תחזוקה

○ טיפול בפניות לקוח – Help-Desk

○ טיפול בתקלות ושינויים הכרחיים

○ טיפול בשינויים למהדורה הבאה

❖ עדכון תיק התחזוקה

❖ ניתוח תקופתי של אירועי תחזוקה

# טיפול באירוע מסוג תקלה



❖ ניהול גרסת תוכנה יומית

❖ דיווח תקלה

❖ רישום ובחינת התקלה

❖ הטיפול בחבילת השינוי בסביבת הניסוי

❖ בקשת העברת חבילת השינוי לייצור

❖ העברת גרסה יומית של שינויים לייצור ובדיקתה

❖ פרסום השינויים

❖ סגירת האירוע

# טיפול באירוע מסוג שו"ש



❖ ניהול גרסת תכנה תקופתית

❖ ייזום בקשות השינויים

❖ רישום ועדכון בקשות השינוי

❖ בחינת השינויים ושיבוץ לגרסאות תקופתיות

❖ הטיפול בשינוי בסביבת הפיתוח

❖ הטיפול בשינוי בסביבת הניסוי

# טיפול באירוע מסוג שו"ש

❖ בקשת העברת חבילת השינוי לייצור

❖ העברת גרסה תקופתית של שינויים לייצור ובדיקתה

❖ פרסום השינויים

❖ עדכון תיעוד

❖ סגירת האירוע





# סיווג הטיפול באירוע תחזוקה

מועד העברה לייצור	תזמון הטיפול	חומרה	
גרסה תקופתית הבאה	במהלך תקופת הגרסה	רגיל	שילוב
במהלך תקופת הגרסה לאחר סיום פעילות יום	במהלך תקופת הגרסה	חריג	
לאחר סיום פעילות יום	סמוך ככל האפשר למועד קבלתה	רגילה	הקלה
מיד עם סיום הטיפול, גם במהלך פעילות יום	מיד עם פתיחת התקלה	חריגה	



# פעילויות תחזוקה יזומות תקופתיות

❖ דיון בפורום שינויים ותקלות

❖ תחזוקה מונעת:

◦ שיפור ביצועים

◦ שיפורים ברכיב טכנולוגיה

❖ עדכון יזום תקופתי לתיק התחזוקה

❖ ניתוח תקופתי של רשומות איכות

# טופס אירוע תחזוקה – בקשה לשינוי

חלק חובה

תאריך דיווח				שם המערכת:
מס' אירוע: אצל המשתמש		מס' אירוע במערכת: מס' רץ מהאינדקס	שינוי/תוספת/ביטול נא לסמן	סוג אירוע:
	תפקיד:			שם מדווח, דורש:
	טלפון:			שיוך ארגוני:
	תאריך קבלה:			מקבל האירוע:
				תיאור האירוע: ניתן להפנות למסמך או מהדורה קיימים או לצרף תיעוד
		תאריך יעד לסיום הפעילות:	נמוך, בינוני, גבוה	סדר עדיפות:
		תאריך אישור משתמש:		מס' דרישה: במע' התקציב

# טופס אירוע תחזוקה - תקלה

חלק חובה

שם המערכת:		תאריך דיווח:	
סוג אירוע:		מס' אירוע במערכת:	מס' אירוע אצל המשתמש
שם מדווח, דורש:		תקלה / בירור נא לסמן	
שיוך ארגוני:		מס' רץ מהאינדקס	
מקבל האירוע:		תפקיד:	
רכיב בתקלה: מסך/תכנית/מהלך		טלפון:	
תיאור האירוע: ניתן להפנות למסמך או מהדורה קיימים או לצרף תיעוד		תאריך קבלה:	
שם המטפל:		נמסר בתאריך:	
סדר עדיפות:		נמוך, בינוני, גבוה	תאריך יעד לסיום הפעילות:
חלק מגרסה, מהדורה:			

# מתודה

