

# אמנת שירות

## גלופת לימוד

### יעדי אמנת השירות:

- קביעת סטנדרטים לאמינות, מקצועיות וזמינות בשירות ללקוח.
- בניית תרבות שירות וקביעת מטרות ויעדים של שירות
- שיפור מידע רלוונטי ללקוח, שיפור תהליכים ונוהלי עבודה כשהמוקד הינו השירות ללקוח.

## תוכן העניינים

2  
3  
4  
6

1. מבוא
2. יעדי היחידה
3. סל השירותים
4. מדדים

©

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.

## 1. מבוא

### 1.1 יעדי אמנת השירות

- קביעת סטנדרטים לאמינות, מקצועיות וזמינות בשירות ללקוח.
- צמצום הפער בין הגדרת השירות לתפיסת הלקוחות אותו.
- בניית תרבות שירות וקביעת מטרות ויעדים של שירות
- שיפור מידע רלוונטי ללקוח, שיפור תהליכים ונוהלי עבודה כשהמוקד הינו השירות ללקוח.

### 1.2 התחייבות העובדים

- אנו עובדי יחידת התפעול/המחשב, בהיותנו יחידה שמטרתה הענקת שירותי תקשוב מתחייבים:
- להעניק את שירותי היחידה ללקוחותיה בצורה מקצועית, אמינה ומהירה, באדיבות הגינות וסובלנות, תוך הקפדה על זכויותיו של מקבל השרות.
  - לספק את השירותים המפורטים בסל השירותים של היחידה להלן.
  - לעמוד במחויבויות ובלוחות הזמנים המפורטים בהמשך.
  - לשאוף לשיפור תמידי ברמת השירות הניתן על ידינו.

## 2. יעדי היחידה

### 2.1 מדיניות היחידה

- יחידת המחשב אחראית על הספקתם של שירותי מחשב, תקשורת מחשבים ותמיכה לכל יחידות הארגון.
- יחידת המחשב היא מוקד הידע המקצועי של הארגון בנושא תמיכה בלקוחות, ציוד מחשב, תקשורת מחשבים, תוכנות, הפעלת מחשבים וציוד נלווה.
- יחידת המחשב נותנת את שירותיה ליחידות הארגון, להנהלתו, וכן לצרכני שירותי מחשב המוגדרים על ידי ההנהלה, משתמשי מחשב בתקשורת מהבית וכו'.
- מדיניות היחידה היא לספק סביבת מחשב זמינה, יעילה ומתקדמת למענה על צורכי כל הלקוחות.
- יישום המדיניות נעשה בעזרת תוכנית אב למחשב ותוכניות פעולה שנתיות. תוכניות אלה מושפעות מהנחיות ומהעדפות שמכתיבה הנהלת הארגון, מניתוח מגמות השוק ומסקרי צרכים של לקוחות הארגון ואופן השימוש במחשבים בו.
- מנהל יחידת המחשב אחראי ליישום המדיניות בעזרת צוותים מקצועיים המטפלים בהפעלת מחשבים, תקשורת ושירותי מחשבים אישיים וכן מרכז תמיכה.

### 2.2 תפעול שוטף

- אספקת סביבת מחשב זמינה, יעילה ומתקדמת לצורכי הארגון בתחומי עיסוקו ופעילותו.
- הקמה, הפעלה ותמיכה במערך המחשבים המרכזי של הארגון.
- הקמה, הפעלה ותמיכה במערך תקשורת מחשבים בקמפוסים השונים.
- הקמה, הפעלה ותמיכה במערכת גישה מרחוק.
- מתן ייעוץ למשתמשי קצה בשימוש בתוכנות ובפתרון בעיות מיוחדות.
- מתן שירותי הדרכה והשתלמות בסיסיים.
- מתן ייעוץ בנושאי מחשב ותקשורת מחשבים.
- אספקת מידע שוטף ללקוחות: הוראות והודעות, מידע על ציוד חדש, שינויים בתוכנות תשתית, מועדי תחזוקה וכו'.
- קשר מקצועי עם ספקי חומרה, תוכנה ותקשורת מחשבים.
- גיבוי שוטף למערכות ההפעלה וקבצי המשתמשים במערכות המרכזיות ושרתים יחידתיים לפי הצורך.
- הגדרת סטנדרטים בתחום התקשוב, תשתיות תקשורת מחשבים, תצורת מחשבים אישיים ותוכנות מדף.

### 3. סל השירותים

#### 3.1 טיפול בתקלות

התחייבות	השירות
<ul style="list-style-type: none"> <li>מועבר לטיפול מיידית בעדיפות עליונה.</li> <li>יש ליידע את מנהל מרכז התמיכה על פתיחת תקלה בסיווג מיידית ומהות התקלה.</li> </ul>	<p><b>תקלות בסיווג "מיידית"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>תקלה המשביתה אפליקציה קריטית</li> <li>תקלה בתחנה יחידה בקבלת קהל.</li> <li>תקלה בלמעלה מ- 50% מהציוד ביחידה ארגונית</li> <li>פניה מהנהלה הבכירה של הארגון</li> <li>תקלה שהוגדרה ע"י הנהלת הארגון כדחופה.</li> </ul>
<p>בתוך יום העבודה הנוכחי</p>	<p><b>תקלות בסיווג "דחוף"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>תקלה שמשביתה לחלוטין משתמש שלא הוגדר כקריטי.</li> <li>תקלה שמשביתה חלקית משתמש שהוגדר כקריטי.</li> </ul>
<p>לכשיתפנה הטכנאי, בהתאם לעומס העבודה. עד 3 ימי עבודה</p>	<p><b>תקלות בסיווג "לא דחוף"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>קריאה בעלת אופי של תמיכה / הדרכה / שיפור ביצועים וייעוץ.</li> <li>תקלות חוזרות שנגרמות ע"י המשתמש עקב רשלנות וכד'.</li> </ul>
<p>עד להחלטת האחראי למרכז התמיכה לשחרר מהקפאה</p>	<p><b>תקלות בסיווג "מוקפא"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>המשתמש אינו זמין לפרק זמן ידוע.</li> <li>תקלות או ציוד שבהם נתקבלה החלטה מנהלית שלא לטפל בינתיים.</li> <li>התקנות או אירועים שהטיפול בהם מתעכב בשל העדר תנאי מוקדם שאינו בשליטת מרכז התמיכה כגון: ריהוט, רכישת רישיון שימוש וכדו'.</li> <li>קביעת סיווג זה ייעשה בתאום עם האחראי למרכז התמיכה. עד אז יוגדר בסיווג</li> </ul>

התחייבות	השירות
	"רגיל".
עד יום העבודה שלמחרת.	תקלות בסיווג "רגיל" כל מה שלא נכלל בהגדרות דלעיל.

### 3.2 התקנות חומרה ותוכנה

התחייבות	השירות
בתאום עם הלקוח.	התקנת תוכנה לחיגור מהבית
תוך יום עבודה.	הקצאת כתובת IP
תוך חודש.	בחינת ציוד חדש בהתאם למפרט ההזמנה
תוך X ימי עבודה מהודעת המשתמש על הגעת התוכנה	התקנת תכנה חדשה אצל משתמש קצה
עבור כל תוכנה ייבדקו אפשרויות רכישה ואי-פגיעתה בתפקוד התוכנות האחרות ב...	התקנת תכנה חדשה ב...
תוך 5 ימי עבודה, בתנאי שסופקו כל הרכיבים הנדרשים והנתמכים	התקנת מדפסת חדשה ברשת

### 3.3 תפעול מחשבים

התחייבות	השירות
עבודות קצרות - תוך מספר שעות. עבודות כבדות - יתבצעו לאחר השעה 14:00 ויסתיימו תוך 24 שעות.	ביצוע עבודות BATCH במחשב המרכזי
בשעות עבודת המפעיל: הדפסות קצרות עד 5000 שורות יודפסו ויחולקו תוך שעתיים. הדפסות ארוכות, מדבקות וטפסים מיוחדים - עד 24 שעות. חלוקה לתאים - בכל שעה עגולה.	הדפסות במחשב המרכזי
על-פי לוח זמנים המפורסם בנוהל גיבויים	גיבויים

## 4. מדדים

פרק זה מתאר את רמת השירות שיחידת המחשב מתחייבת לספק לארגון בתפעול ובניהול תשתיות המחשוב, במסגרת ההתקשרות ביניהן לאספקת השירותים.

רמת השרות מורכבת ממדדים של רמת ביצוע ביחס לרכיבים שונים של השרות אותו תספק היחידה לארגון, כאמור במסמך אמנת השירות.

טבלה מספר 1, להלן - "שעות השרות" - מציגה את הזמנים, שבמהלכם תספק היחידה את רכיבי השרות השונים, ברמת השרות המוסכמת. בסעיפים העוקבים לסעיף זה מובא פרוט המדדים שהיחידה מתחייבת לספק ברכיבי השרות השונים.

### 4.1 שעות השרות

להלן פרוט השעות שבמהלכן תספק היחידה את השרות, בתחומים שונים, ברמת השרות המוסכמת

שבת וחג	ימי שישי (2)	ימי חול (א' - ה') (1)	תחום שירות
21:00-05:59	15:00 – 08:00	05:59 – 08:00	מערכות יישומיות במחשב XXX
אין פעילות	15:00 – 08:00	22:59 – 08:00	מערכות יישומיות בשרת XXX
אין פעילות	15:00 – 08:00	14:00 – 08:00	מערכות יישומיות בשרת YYY
אין פעילות	15:00 – 08:00	22:59 – 08:00	WAN
21:00-05:59	15:00 – 08:00	05:59 – 08:00	גישה לאינטרנט
אין פעילות	15:00 – 08:00	20:00 – 08:00	אחזקת מערכות תוכנה בסיסית
אין תמיכה	15:00 – 08:00	20:00 – 08:00	שירותי מרכז תמיכה במשתמשים
אין פעילות	אין פעילות	20:00 – 08:00	התקנות והזזות של חומרה ותוכנה
אין פעילות	אין פעילות	17:00 – 08:00	רכש חומרה ותוכנה
אין פעילות	אין פעילות	20:00 – 08:00	תמיכה בצוותי הפתוח
21:00-05:59	12:00 – 08:00	05:59 – 08:00	אחזקת חומרה/תוכנה

#### טבלה 1: שעות השירות

#### הערות:

(1) - ימי חול שאינם ימי שבתון

(2) - ימי שישי שאינם ימי שבתון וכולל ימי ערב חג

### 4.2 אתרי השירות

שם האתר	הערות

## 4.2 זמינות מערכות

שיעור הזמינות של רכיבי מערכת שונים שתספק היחידה:

מחשב/שרת/מערכת	שיעור זמינות	תקופת מדידה	הערות
מחשב XXX	99.5%	רבעון	
שרת YYY	99%	רבעון	
WAN	99.7%	רבעון	
אינטרנט	95%	רבעון	

טבלה: 2 זמינות מערכות

## 4.3 זמני חזרה לתפעול בתקלת חומרה ותשתית

זמני חזרה לתפעול נמדדים בשעות מפתחת התקלה במרכז התמיכה, כולל המשך עבודה לאחר שעות הפעילות, למעט רכיב מס' 6 (תקלות PC ותחנות קצה) עבורו תבוצע המדידה לפי ימי עבודה, דהיינו אין הכרח להמשך עבודה לאחר שעות פעילות.

#	רכיב	זמן תגובה מרבי לאחוז מהתקלות (שעות עבודה)		
		85%	95%	100%
1	המחשב המרכזי	8	6	4
2	שרתים (1)	10	8	6
3	תוכנות תשתית	8	6	4
4	LAN(1)	8	6	4
5	WAN (1)	10	8	6
6	PC וציוד קצה (1)	10	8	6
7	מדפסות מרכזיות	10	8	6

(1) - החלפה של ציוד בציוד חדש או משופר נחשבת לסיום מלא של הטיפול בתקלה

## 4.4 זמן תגובה להתקנות / הזזה / שדרוג

#	סוג השירות	משך פעילות מרבי
1	התקנה, הזזה, שדרוג תחנת עבודה (PC, מדפסת אחר)	36 שעות עבודה
2	התקנה, הזזה, שדרוג שרת	72 שעות עבודה
3	התקנה, הזזה, שדרוג רכיב תקשורת	72 שעות עבודה
4	התקנה, שדרוג תוכנת ציוד קצה	36 שעות עבודה
5	התקנה, שדרוג תוכנת שרת	96 שעות עבודה

## 4.5 ביצועי מרכז תמיכה (Help Desk)

#	מדד ביצוע	מדד
1	זמן המתנה בכניסה ל מרכז	לא יותר מ-30 שניות ל- 90% מהקריאות

ממד	מדד ביצוע	#
30 דקות לכל היותר	זמן לקריאה פתוחה	2
עד 15%	אחוז קריאות חוזרות	3
לפחות 70%	% קריאות שנפתרו במענה אחד	4