

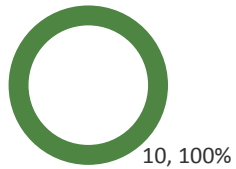
← עומד בל"ז
← בעיכוב

תמונת מצב - פרויקטי IT - נכון לסוף אפריל 2016

שם הפרויקט	התנעה	הקמה/התקנה	אבטחת מידע	הכנות לעלייה לאוויר	עלייה לאוויר	הערות
Ngsoft (POC) – הקמת תשתית	←					
אתר מב"ל	←	←				

תקלות מרץ - אפריל 2016 - סה"כ תקלות - 10

פילוח תקלות לפי חומרת תקלה



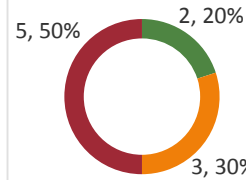
תקלה שאינה משביתה שירות – תקלה שאינה משפיעה על זמינות השירות למשתמשים (תקלה בתשתית אחורית, אי תפקוד של יישום צדדי וכד').

תקלה משביתה שירות – הפסקה במתן שירות ספציפי הניתן באופן שוטף על-ידי ממשל זמין (אי זמינות שירות הקיים בסביבת הייצור).

תקלה מערכתית – תקלה בשירות מרכזי המשפיעה על לפחות חמישה לקוחות.

■ רגילה ■ מערכתית ■ משביתה

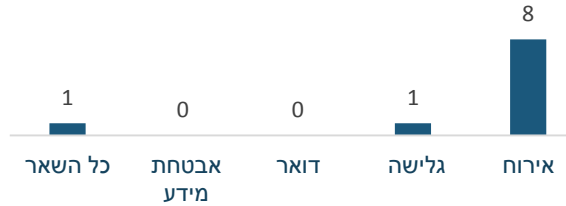
פילוח תקלות לפי זמן חיי תקלה



משך חיי התקלה הינו הזמן הכולל שהתקלה היתה פתוחה עד סגירתה ומכיל זמני טיפול ע"י גורמים חיצוניים כמו המשרד.

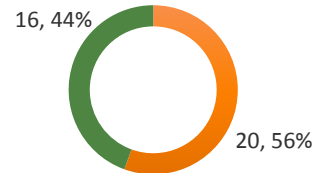
■ יותר מ 3 ימים ■ בין 1-3 ימים ■ פחות מיום

פילוח תקלות לפי נושא



בקשות שירות מרץ - אפריל 2016 - סה"כ בקשות שירות – 36 (נתונים חלקיים)

פילוח סך כל בקשות שירות החודש



בקשות שירות מהירות: משימות לצוותי ה IT אשר מתבצעת בטווח של מספר ימי עבודה ללא צורך בתזמון מראש.

בקשות שירות מתוזמנות: משימות לצוותי אירוח ואבטחת מידע הדורשות תיאום מראש בתוכניות העבודה.

■ סה"כ מהירות ■ סה"כ מתוזמנות

פילוח בקשות שירות לפי נושא

