

הנחיות מערך הדיגיטל הלאומי

שם ההנחיה: שער העברה לתחזוקה בפרויקט תקשוב

מספר הנחיה: 1.4.08
מס' גרסה: 1.2
בתוקף מ-1.12.2015

פרק ראשי: משילות, בקרה ושקיפות
פרק משני: ניהול מחזור חיי מערכת תקשוב

הנחיה זו מהווה תקן ממשלתי, ועל כן תוכנה מחייב את היחידות מונחות מערך הדיגיטל הלאומי

1. מטרת ההנחיה

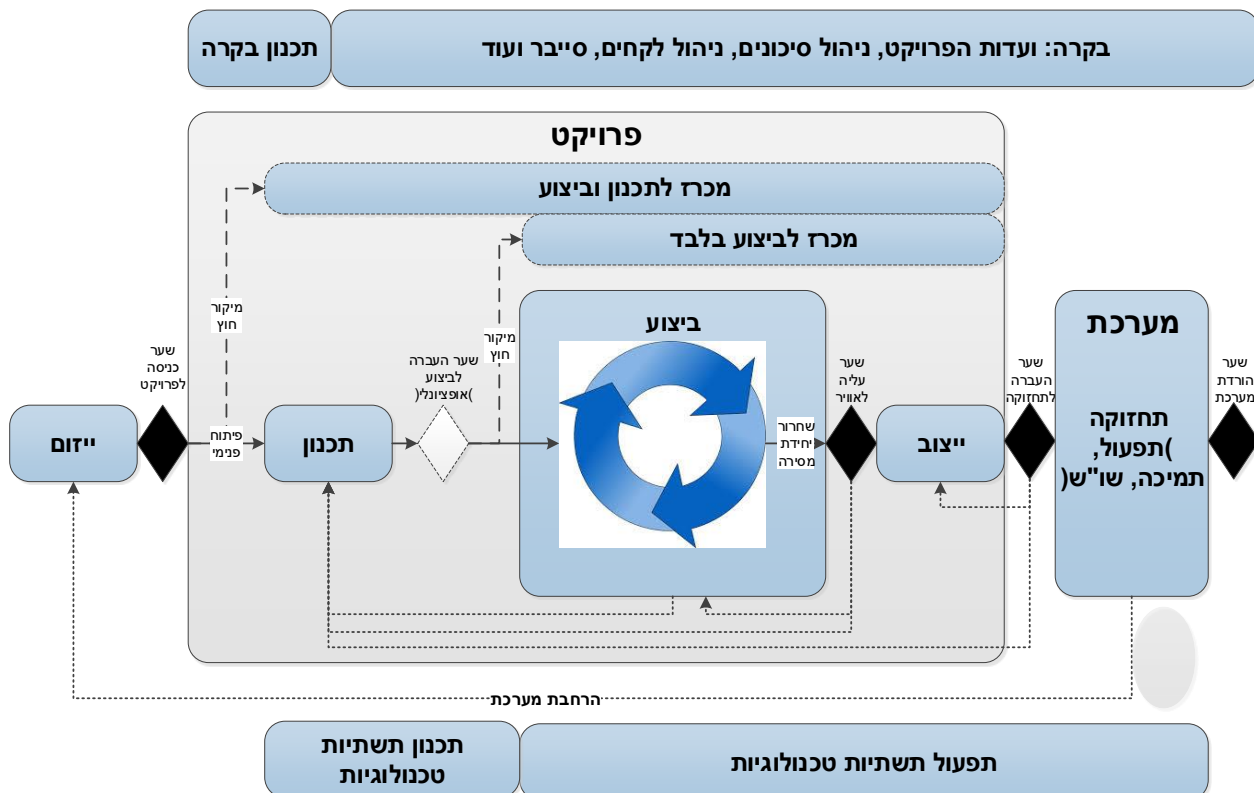
הנחיה זו מתבססת על ההנחיה העוסקת במחזור חיי מערכת תקשוב (מספר 1.4.01).
להנחות את היחידות מונחות מערך הדיגיטל במשרדים הממשלתיים בדבר התהליך והתפוקות שיש להשלים במסגרת שער העברה לתחזוקה במחזור חיי מערכת תקשוב, שהינו שער המעבר ההכרחי מפרויקט בפיתוח למערכת בתחזוקה, לכל אחד מפרויקטי התקשוב המתבצעים במשרדים הממשלתיים.

2. קהל היעד

- 2.1 מנהלי ואחראי מתודולוגיה ביחידות מונחות מערך הדיגיטל במשרדים הממשלתיים.
- 2.2 מנהלים במערך הדיגיטל הלאומי.

3. מונחים והגדרות

- 3.1 מחזור חיי מערכת תקשוב



3.2. שלב הייצוב – השלב האחרון בפרויקט, לאחר העלייה לאוויר ולפני העברת הפרויקט למערכת בתחזוקה. מטרת שלב זה לוודא: א. שהמערכת שעלתה לאוויר, מיוצבת ועונה על דרישות המשתמשים והלקוחות, ב. שאפשר להתחיל לבצע תחזוקה למערכת באופן תקין ומוסכם ועל כן יכולה לעבור מאחריות מנהל הפרויקט וצוות הפיתוח לאחריות מנהל המערכת ואנשי התחזוקה.

3.3. שער העברה לתחזוקה – קבלת החלטה לגבי סיום הפרויקט (לאחר ווידוא שהמערכת התייצבה ושלאפשר להתחיל לבצע תחזוקה כנדרש) ומעבר למערכת בתחזוקה. מפורט במסמך זה.

4. תשומות שער העברה לתחזוקה

- 5.1. אישור ביצוע בדיקות ובקורות על ידי הגורמים המקצועיים:
 - 5.1.1. זמינות והמשכיות – אישור שהמערכת עומדת ביעדי הזמינות, בזמני התאוששות מתקלה וביעדי אובדן נתונים במקרה של התאוששות מאסון (רצוי לבצע, מוקדם ככל האפשר, בשלב הבדיקות או בשלב הייצוב, ניסוי התאוששות מאסון).
 - 5.1.2. אישור שרמת התקלות אינה עולה על הרמה הנדרשת/מקובלת.
 - 5.1.3. גיבוי ושחזור – קיים תהליך גיבוי ושחזור והוכנס למערך הגיבוי השוטף, נוסה תרחיש שחזור מגיבוי.
 - 5.1.4. אבטחת מידע – המערכת עומדת בדרישות אבטחת המידע, כמוגדר בהנחיה 6.x.y (ייקבע בהמשך).
 - 5.1.5. ניטור – ניטור המערכת עובד בצורה תקינה.
- 5.2. אישור סיום הטמעת המערכת
 - 5.2.1. ההתקנה ופריסת המערכת והסבת הנתונים הסתיימו בהצלחה.
 - 5.2.2. ההדרכה וההטמעה למשתמשי הקצה הסתיימה בהתאם לתכנון.
 - 5.2.3. לא קיימות תקלות משביתות פתוחות המונעות מעבר הפרויקט למערכת בתחזוקה.
- 5.3. אישור הערכות לשירות ותמיכה
 - 5.3.1. מוקד התמיכה מסוגל לתמוך במערכת.
 - 5.3.2. קיים SLA חתום מול משתמשי המערכת. רצוי שיהיה קיים גם SLA מול ספקי המערכת (החיצוניים והפנימיים – נותני השירות) שיאפשר/יקל על השגת יעדי ה-SLA.
 - 5.3.3. קיימים תהליכים (רצוי – נתמכי כלים ייעודיים) לניהול תקלות, שינויים ודרישות.
- 5.4. אישור היערכות לתחזוקה ותפעול המערכת – קיים תקציב לתפעול ותחזוקה, כ"א לתפעול ותחזוקה, קיים איש קשר אצל הלקוח, קיים נוהל התקנה והפצה.
- 5.5. התייעוד הנדרש (תיעוד מערכת, מדריך למשתמש וכו') קיים ועודכן.
- 5.6. בוצע תחקיר והפקת לקחים לגבי התנהלות הפרויקט (מומלץ).
- 5.7. אישור היחידה העסקית/הלקוח לפעילות תקינה, כנדרש, של מודולים/מרכיבים במערכת במשך לפחות מחזור פעילות אחד (לדוגמא, במערכת ERP, סגירה חשבונאית של רבעון אחד או סגירת חודש אחד של מעגל השכר).
- 5.8. תיאום עם הלקוח, היחידה העסקית, יחידת התקשוב וגורמי השירות והתמיכה על מועד מעבר הפרויקט לשלב מערכת בתחזוקה.

5. תפוקת שער העברה לתחזוקה

- 5.1. אישור רשמי, ע"י ועדת ההיגוי (באם קיימת)/גורם בכיר ביחידה העסקית/הלקוח ומינהלת הפרויקט, לסיום הפרויקט ולהעברת המערכת לתחזוקה.
- 5.2. מינוי מנהל מערכת.
- 5.3. העברת הטיפול ממנהל הפרויקט מטעם יחידת התקשוב למנהל המערכת.

6. הנחיות פעולה

- 6.1. ההתארגנות לשער העברה לתחזוקה תתבצע במהלך שלב הייצוב ותסתיים עם מערכת מותקנת ומיוצבת, בשימוש המשתמשים המיועדים, נתמכת ומתועדת כנדרש ולאחר "העברת הדגל" ממנהל הפרויקט מטעם יחידת התקשוב למנהל המערכת.

6.2. יש לתאם עם הלקוח/היחידה העסקית, מנהל הפרויקט מטעם יחידת התקשוב, מנהל המערכת וגורמי השירות והתמיכה על מועד מעבר הפרויקט לשלב מערכת בתחזוקה ולתקשר מועד זה לכל המשתמשים המיועדים ובעלי העניין. המועד יקבע בהתאם לתכנון ולמועדי סיום כל הפעילויות המתוכננות בשלב הייצוב.

7. תכולת מסמך אישור שער העברה לתחזוקה

מסמך / תאריך / שם	מסמך / תאריך / שם	מסמך / תאריך / שם	אישור / בדיקה / בקרה
חובה	רצוי	חובה	אישור על עמידת המערכת ביעדי הזמינות ובזמני התאוששות מתקלה שב-SLA וביצוע בהצלחה של ניסוי התאוששות מאסון (באם בוצע) כולל עמידה ביעדי אובדן נתונים שב-SLA
חובה – SLA פנימי. רצוי – SLA חיצוני ו- SLA בין היחידה האחראית לנותני השירות המשרדיים	חובה – SLA פנימי. רצוי – SLA חיצוני ו- SLA בין האחראית לנותני השירות המשרדיים	חובה – SLA פנימי. רצוי – SLA חיצוני ו- SLA בין האחראית לנותני השירות המשרדיים	קיים SLA פנימי בין היחידה האחראית למשתמשי הקצה וללקוחות קיים SLA חיצוני בין היחידה האחראית לספקי המערכת וקיים SLA בין היחידה האחראית לנותני השירות המשרדיים (בנא"מ) (רכש נכסים ולוגיסטיקה), (משאבי אנוש וכו')
רצוי	רצוי	חובה	אישור על קיום תהליך גיבוי ושחזור והכנסתו למערך הגיבוי השוטף, על ביצוע בהצלחה של גיבוי שוטף ועל ביצוע בהצלחה של תרחיש שיחזור מגיבוי
חובה	חובה	חובה	אישור על עמידת המערכת בדרישות אבטחת המידע
חובה	רצוי	חובה	אישור על הכנסת המערכת למערך הניטור וניטורה בהתאם ל-SLA
לא רלוונטי	חובה	חובה	אישור על הסבת הנתונים כנדרש (באם רלוונטי)
חובה	חובה	חובה	אישור על התקנת המערכת במרכז המחשוב ואצל משתמשי הקצה כנדרש
לא רלוונטי	חובה	חובה	אישור על השלמת ההדרכה וההטמעה למשתמשי הקצה ולמוקד התמיכה
חובה	חובה	חובה	אישור על אי קיום תקלות משביתות פתוחות ותקלות אחרות המונעות העברת המערכת לתחזוקה
חובה	חובה	חובה	אישור על קיום תהליכים סדורים לניהול תקלות, ניהול שינויים וניהול דרישות
חובה	חובה	חובה	אישור על קיום תיעוד מערכת, מדריך למשתמש, נוהל התקנה והפצה וכו' כנדרש
רצוי	רצוי	רצוי	בוצע תחקיר והפקת לקחים לפרויקט
חובה	חובה	חובה	בוצע תיאום עם הלקוח, היחידה האחראית וגורמי השירות והתמיכה על מועד מעבר הפרויקט לשלב מערכת בתחזוקה

8. מסמכים ישימים

8.1. הנחיית מערך הדיגיטל הלאומי "מחזור חיי מערכת תקשוב" (מספר 1.4.01)

9. נספחים

9.1. תבנית שער איכות העברה לתחזוקה

10. גרסאות ההנחיה

מס.	סטאטוס	מהות שינוי	סעיפים שהושפעו	בתוקף מ-	נכתב ע"י	אושר ע"י
1.0	בוטלה	גרסה ראשונה		1.12.2015	עדי שנאן	יאיר פראנק יהודה אופיר
1.1	בוטלה	עדכונים קלים		01.03.2019	עדי שנאן	יהודה אופיר
1.2	בתוקף	ריענון ההנחיה		17.1.2024	עדי שנאן	עדי שנאן