משרד הפנים

מנהל לארגון ומשאבי אנוש אגף מערכות מידע

בקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות מחשוב בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)

מכרז 45/2018

מסמך זה הוא רכושו הבלעדי של משרד הפנים

המידע הכלול במסמך זה לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא יעשה בו שימוש מלא, או חלקי, לכל מטרה שהיא מלבד לצורך המענה למכרז זה

תוכן עניינים

0 מנהלה 6

0.1 כללי (I) 6

0.2 הגדרות (I) 7

0.3 מנהלה (I) 10

0.4 המפרט(I) 11

0.5 סיווג רכיבי המפרט (M) 11

0.6 התחייבויות ואישורים נדרשים עם הגשת ההצעה (M) 12

0.7 התחייבויות ואישורים נדרשים בגין זכייה (M) 19

0.8 זכויות עורך המכרז(I) 20

0.9 הצעת הספק(M) 21

0.10 בעלות על המפרט ועל ההצעה (I) 22

0.11 שלמות ההצעה ואחריות כוללת (I) 23

0.12 בדיקת ההצעות והערכתן (I) 23

0.13 סמכות השיפוט (I) 25

0.14 מחירים (I) 25

0.15 סיווג ביטחוני (I) 26

0.16 ריכוז סעיפי חובה ותנאי סף (I) 26

1 יעדים 28

1.0 כללי (I) 28

1.1 לקוח/מומחה יישום - משתמש עיקרי (I) 28

1.2 יעדים ומטרות (I) 29

1.3 נקודות לשיפור במצב הקיים (I) 30

1.4 קשר לתוכנית עבודה שנתית (I) 30

1.5 אופק הזמן (I) 30

2 יישום 31

2.0 כללי - הבהקים (I) 31

2.1 אופי ומצב כללי של היישום (I) 32

2.2 היישומים העיקריים של המשרד (I) 33

2.3 תהליכים (I) 36

2.4 לוחות (I) 37

2.5 אבטחת מידע (I)..... 41

3 טכנולוגיה..... 44

3.0 כללי (I)..... 44
3.1 חומרה מרכזית (I)..... 47
3.2 מערכי אחסון וגיבוי (I)..... 48
3.3 ציוד קצה (I)..... 50
3.4 ציוד מיוחד (I)..... 52
3.5 ציוד מתכלה (I)..... 53
3.6 (N)..... 54
3.7 (N)..... 54
3.8 (N)..... 54
3.9 תשתית סביבתית (I)..... 54
3.10 מערכת הפעלה ותשתית וירטואליזציה (I)..... 57
3.11 בסיס נתונים – DBMS (I)..... 58
3.12 הסכם רישוי והסכם Microsoft Premier (I)..... 59
3.13 סביבות פיתוח, כלים ורכיבים (N)..... 59
3.14 חבילות מדף (I)..... 59
3.15 כלי תפעול ויצור (I)..... 60
3.30 תקשורת מקומית (LAN & WLAN) (I)..... 78
3.31 תקשורת מרחבית (WAN) (I)..... 79
3.32 חיבור לרשת מרחבית (I)..... 80
3.33 התחברות מרחוק למערכות המשרד ותמיכה במשתמשים ניידים (I)..... 80
3.34 (N)..... 81
3.35 אבטחת מידע (I)..... 81

4 מימוש..... 90

4.0 כללי (I)..... 90
4.1 המציע (S)..... 91
4.2 יכולות המציע (S)..... 94
4.3 מימוש כולל של השירות (I)..... 113
4.4 תפעול שוטף (I)..... 119
4.5 הסכם רמת שירות - SLA (S)..... 146
4.6 התאוששות מאסון (I)..... 150
4.7 דיור (I)..... 150

4.8 היפרדות (M)..... 151

5 עלות..... 152

5.0 כללי - הבהקים (I)..... 152

5.1 מחירונים (M)..... 153

5.2 עלות הקמת תשתיות מיקור חוץ (S)..... 154

5.3 עלות תפעול ותחזוקה - מחיר סל הבסיס (S)..... 155

5.4 תוספות וגרעיעות (M)..... 155

5.5 עלות כוללת להשוואת הצעות (LCC) (M)..... 157

5.6 מנגנוני תמרוץ (M)..... 157

5.7 מחירי הפסקת ההתקשרות (M)..... 158

5.8 הצמדה ותנאי תשלום (I)..... 158

נספחים..... 160

נספח 0.3.1 - פרטי איש קשר מטעם המציע..... 161

נספח 0.6.1 - ערבות בגין הגשת הצעה..... 162

נספח 0.6.2 - אישור פרטי והתחייבויות מציע..... 163

נספח 0.6.5 א' - תצהיר בדבר תשלום שכר מינימום וזכויות סוציאליות..... 166

נספח 0.6.5 ב' - תצהיר בדבר העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום..... 167

נספח 0.6.6.1 א'- אישור דוחות כספיים..... 168

נספח 0.6.6.1 ב'- אישור דוחות כספיים..... 170

נספח 0.6.6.2- הוכחת ניסיון בתפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי..... 172

נספח 0.6.6.3- ניסיון בתפעול מרכז שירות (Help Desk) מבוסס SLA בשיטת מיקור חוץ..... 174

נספח 0.6.6.4- ניסיון במתן שירותי תחזוקת ציוד מחשוב באתר הלקוח (On Site Support) מבוסס SLA בשיטת מיקור חוץ..... 176

נספח 0.6.7 - הצהרת קבלן משנה..... 177

נספח 0.6.8 - הצהרת יצרן..... 179

נספח 0.6.10 - זכויות הקניין..... 180

נספח 0.6.14 - שימוש בתוכנות מחשב..... 181

נספח 0.6.17 – תצהיר אודות עמידה בדרישות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות..... 182

נספח 0.6.18 - חוזה שימוש בפורטל ספקים..... 183

נספח 0.6.19 - תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז..... 190

נספח 0.6.20 - הצהרת המציע..... 192

נספח 0.7.3 - הסכם התקשרות..... 193

נספח ג' - הצהרה על שמירת סודיות..... 210

נספח ה' - ערבות ביצוע..... 211

נספח ו' – נספח ביטוח - אישור קיום ביטוחים..... 212

נספח 0.12 – מפל.....216
נספח 2.2 – תיאור כללי של מערכת מפ"ב החדשה.....236
נספח 2.3 – תיאור תהליכי תמיכה מרכזיים.....237
נספח 3 – תיאור מצב קיים (Base Case).....268
נספח 4.0.2.1 – מטריצת השירותים (Service Matrix).....280
נספח 4.1.2.2.1 - ניסיון נוסף – תפעול מתקני מחשוב.....306
נספח 4.1.2.2.2 – ניסיון נוסף – תפעול מוקד שירות.....307
נספח 4.1.2.2.3 – ניסיון נוסף – תחזוקת ציוד קצה באתר לקוח.....308
נספח 4.5 – הסכם רמת שירות (SLA).....309
נספח 4.8 – תוכנית הפרדות.....340

0 מנהלה

0.1 כללי (ו)

א. משרד הפנים (להלן: "המזמין" ו/או "המשרד") מזמין בזה מציעים להגיש לו הצעות לתפעול ותחזוקה במתכונת מיקור חוץ (Outsourcing) של תשתיות המחשוב של המשרד ומתן שירותי תמיכה אפליקטיבית במערכות המשרד, הכל בהתאם לנדרש במסמכי הבקשה להצעות ונספחיהם.

ב. הספק אשר יזכה במכרז זה יחליף את הספק הקיים, חברת נס, אשר תקופת ההתקשרות המרבית עמה במסגרת מכרז 02/2009 הגיעה לכדי סיום.

ג. תקופת ההתקשרות הראשונית הנה לחמש שנים כאשר למשרד שמורה זכות הברירה להאריך את משך ההתקשרות לפי שיקול דעתו בתקופות שלא תפחתנה משנה ועד ל-8 שנים נוספות במצטבר ובסך הכל עד 13 שנות ההתקשרות. מובהר כי המשרד אינו חייב לממש את זכותו להאריך את תקופת ההתקשרות, כולה או חלקה ומימוש זכות זו ייעשה בכפוף לצרכי המשרד ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

ד. טבלת ריכוז נתוני המכרז

נושא	נתון
זיהוי המכרז	מכרז 45/2018
נושא המכרז	בקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב
כתובת עורך המכרז	רחוב קפלן 2, קריית בן-גוריון, ירושלים
מועד עריכת כנס ספקים	09.10.2018
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	30.10.2018
מועד אחרון להגשת הצעה בתיבת המכרזים	11.3.2019 עד השעה 14:00
מועד תוקף ההצעה וערבות מציע	19.12.2019
סכום הערבות בגין הגשת הצעה	600,000 ₪ (שש מאות אלף שקלים חדשים)

במקרה של אי התאמה בין הרשום בטבלה לבין הרשום בגוף המכרז, יגברו הנתונים הרשומים בטבלה.

0.2 הגדרות (ו)

0.2.1	משרד ו/או מזמין ו/או לקוח	משרד הפנים
0.2.2	מציע	מי שהגיש הצעה למכרז עד למועד האחרון להגשת הצעות על כל התנאים לרבות תנאי הסף להתקיים במציע עצמו אלא אם נאמר במפורש אחרת.
0.2.3	הצעה	תשובת מציע למכרז על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו
0.2.4	מכרז ו/או מפרט	כל המסמכים שלהלן: הבקשה להצעות על נספחיה ותיקוניה, לרבות תשובות שניתנו בכתב לשאלות הבהרה של המציעים כאמור בסעיף 0.3.2 להלן, ולרבות ההסכם על נספחיו
0.2.5	חוזה ו/או הסכם ההתקשרות ו/או הסכם	הסכם ההתקשרות, לרבות נספחיו, בין המשרד לזוכה והמצורף כנספח 0.7.3 למכרז זה
0.2.6	ספק נוכחי	חברת נס א.ט. בע"מ
0.2.7	ספק ו/או זוכה	מציע אשר הצעתו הוכרזה ע"י ועדת המכרזים כזוכה במכרז
0.2.8	מיקור חוץ (Outsourcing)	התקשרות חוזית לפיה אספקת השירותים מבוצעת בכפוף להסכם רמת שירות (SLA) עפ"י תפוקות, באחריות כוללת של הספק כאשר היקף התמורה בגין אספקת השירותים קבוע ואינו מתבסס על השקעת תשומות ותלוי ברמת השירות שמסופקת ע"י הספק בפועל
0.2.9	הסכם רמת שירות ו/או SLA (Service Level Agreement)	קבוצת מדדים קבועה מראש המגדירה את רמת השירות שאותה מחויב הספק לספק למשרד. מדדים אלו מכסים את השירותים הקריטיים למשרד והם נועדו להבטיח רציפות תפעולית ורציפות שירות למערכות המשרד ולמשתמשים במערכות המשרד. פירוט מדדי רמת השירות מופיע בנספח 4.5 – הסכם רמת שירות (SLA)

0.2.10	קבלן משנה ו/או ספק משנה	חברות ו/או גופים ו/או קבלנים ו/או סוכנים ו/או חברת אם ו/או חברות בנות ו/או חברות אחיות ו/או חברות קשורות שבבעלות הספק אשר יופעלו על-ידי הספק באחריותו המלאה, להשלמת כישורים ו/או מוצרים ו/או יכולות ו/או כח אדם הנדרשים לביצוע המכרז, ואשר קיבלו את אישור המשרד מראש ובכתב. יובהר כי ספק מוצרים (חומרה או תוכנה) שאינו צפוי לספק שירותים מעבר להתקנה, הגדרה ראשונית של המוצר ומתן שירותי אחריות לא יחשב כקבלן/ספק משנה
0.2.11	מתקן מחשוב מרכזי ו/או אתר מרכזי (DC), ו/או חוות שרתים מרכזית ו/או דאטה סנטר (Data-Center)	אתר פיזי בו מותקנת החומרה המרכזית, תשתיות האחסון והגיבוי, תשתיות התקשורת המרכזיות, תשתיות אבטחת המידע וכל יתר תשתיות המחשוב המרכזיות המשרתות את כלל הארגון. מובהר כי אין הכוונה לאתר כלשהו המשרת פעילות מחשוב חלקית של הארגון, או תהליך עסקי מסוים של הארגון.
0.2.12	אתר גיבוי (DR)	אתר פיזי בו מותקנות החומרה המרכזית, תשתיות האחסון והגיבוי, תשתיות התקשורת המרכזיות, תשתיות אבטחת המידע וכל יתר תשתיות המחשוב המרכזיות המשרתות את כלל הארגון אשר מופעל במקרה של תקלה / אסון שאינו מאפשר את אספקתה שירותים מהאתר המרכזי (DC)
0.2.13	מיקור חוץ של שירותי תפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי	מתן שירותי תפעול ותחזוקה **<u>לכל</u>** מרכיבי האתר המרכזי (DC) ואתר הגיבוי (DR) מתכונת מיקור חוץ (Outsourcing) לרבות: תפעול ותחזוקת חומרה מרכזית, תפעול ותחזוקת חומרת אחסון וגיבוי, תפעול ותחזוקת תשתיות תקשורת, תפעול ותחזוקת תשתיות אבטחת מידע, הספקת שירותי ניהול סיסטם (שרתים, אחסון וגיבוי), שירותי ניהול רשת התקשורת, שדרוגי ציוד ותוכנות תשתית, ניטור כל רכיבי הציוד והרשתות, ניהול אבטחת מידע וניטור איומי אבטחת מידע, שירותי הפעלה ותפעול ממשקים אל ומאת מערכות הארגון. מובהר כי מתקן בו סופקו חלק מהשירותים לעיל אינו עונה להגדרה " מיקור חוץ של שירותי תפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי"
0.2.14	אתר/אתר מבוזר	מבנה פיזי שבו פועלים עובדי הארגון ו/או משתמשים מטעמו, העושים שימוש במערכות המידע שלו על גבי ציוד קצה המקבל שירות מהארגון או מי מטעמו.

0.2.15 לקוח לדוגמה	לקוח אשר המציע סיפק לו שירותים. למען הסר ספק חברה אם ו/או חברה בת ו/או חברה אחות ו/או חברה קשורה אינה נחשבת כלקוח לדוגמה לצורך מכרז זה.	
0.2.16 ממליץ	איש קשר אצל לקוח לדוגמה של המציע אשר יכול לחוות דעה על פעילות המציע אותה הוא מפרט כהוכחה לניסיונו בתחום פעילות מסוים. כממליץ יחשב איש קשר שהוא בעל דרגה ניהולית ואשר היה מעורב ישירות בפעילות אותה מציג המציע או בפיקוח ובקרה עליה באופן שוטף.	
0.2.17 סל השירותים הבסיסי ו/או סל הבסיס:	מכלול השירותים והפעולות אותם על הספק לבצע כפי שמפורט במסמכי המכרז ואשר כלולים במחיר החודשי הקבוע אשר ישלם המשרד לספק, לרבות אספקת כל רכיבי התוכנה והחומרה הנדרשים בפרק 3, חוזי תחזוקה עבור כל רכיבי החומרה והתוכנה המפורטים בפרק 3 ותפעול ותחזוקה של כלל השירותים, התשתיות והמערכות כמפורט בפרק 4 בסעיף 4.4 על כל תת סעיפיו, כולל כל הנדרש לאפיון, אספקה והתקנה של כל התשתיות הנדרשות במסגרת מנגנון העדכניות הטכנולוגית המפורט בסעיף 4.4.9 ובכפוף לרמת השירות הנדרשת בהסכם רמת השירות (SLA). יובהר כי המשרד לא ישלם כל סכום מעבר למחיר החודשי עבור שירותים הכלולים בסל הבסיס. למען הסר ספק כל שירות ו/או דרישה המפורטים במסמכי המכרז נכללים בסל הבסיסי אלא אם צוין במפורש אחרת במסמכי המכרז ובנספחיו. ריכוז השירותים הנדרשים, חלוקת האחריות בין הספק למזמין והאם נכללים שירותים אלו בסל הבסיסי מרוכזים בנספח 4.0.2 - מטריצת השירותים (Service Matrix)	
0.2.18 סקטור ציבורי	משרדי ממשלה ו/או מוסדות מדינה אחרים ו/או רשויות מקומיות ו/או חברות ממשלתיות ו/או גופים ציבוריים הכפופים לחוק חובת המכרזים	

0.2.19 תקופת ההתקשרות		תקופת ההתקשרות במסגרת ההסכם שייחתם עם הזוכה הינה לחמש שנים מיום חתימת החשב על ההסכם. למשרד בלבד שמורה זכות הברירה להאריך את משך ההתקשרות לפי שיקול דעתו בתקופות שלא תפחתנה משנה ועד ל-8 שנים נוספות במצטבר ובסך הכל עד 13 שנות ההתקשרות. מובהר כי המשרד אינו חייב לממש את זכותו להאריך את תקופת ההתקשרות, כולה או חלקה ומימוש זכות זו ייעשה בכפוף לצרכי המשרד אישור התקציב, מגבלות התקציב, הוראות כל דין לרבות חוק התקציב, חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו מכוחו ושביעות הרצון של נציג המזמין מפעילותו של הזוכה ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.
0.2.20 עלות להשוואת הצעות (LCC)		העלות לפיה יושוו ההצעות הכספיות ובהתאם אליה יקבע ציון רכיב העלות של כל הצעה והצעה. הרכיבים הנכללים בעלות לצורך השוואת הצעות מפורטים בנספח 5 (הצעת המחיר) בגיליון 5.5.
0.2.21 אומדן		טווח מחירים בו מעריך המשרד את עלות כלל הרכיבים והשירותים המפורטים ב**עלות להשוואת הצעות (LCC)**
0.2.22 אומדן מינימאלי		הגבול התחתון של האומדן
0.2.23 אומדן מקסימאלי		הגבול העליון של האומדן

0.3 מנהלה (I)

0.3.1 איש קשר (I)

רויטל יגודה, CTO אגף מערכות מידע
טלפון: 073-2384908
דוא"ל:revitalya@moin.gov.il.

0.3.2 נוהל העברת שאלות ובירורים (I)

שאלות המציעים תוגשנה בכתב **בפורמט MS WORD** בלבד ותועברנה באמצעות דואר אלקטרוני לאיש הקשר עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה המפורט בטבלת ריכוז נתוני המכרז כמפורט בסעיף 0.1 לעיל. באחריות המציע לוודא טלפונית ששאלותיו הגיעו בשלמותן לידי איש הקשר. המציע יציין את הסעיף המדויק אליו מתייחסת כל שאלה ויערוך את המסמך במבנה הבא:

מס"ד	הפרק/ הנספח	הסעיף במפרט	ס"ק	שאלה
1	2	2.5.3.1	ב'	דוגמא <<<
2				
3				

תשובות עורך המכרז לשאלות המוגשות יפורסמו בדף האינטרנט של המכרז המפורסם באתר המשרד בכתובת http://moin.gov.il/Tenders. לא ישלחו תשובות בכל צורה אחרת למציעים.

<u>ספקים מתבקשים לבדוק בתדירות גבוהה את דף המכרז באתר האינטרנט של המשרד.</u>

רק התשובות שיתפרסמו באתר כאמור לעיל ובכתב ע"י עורך המכרז מחייבות אותו והן מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

0.3.3 כנס ספקים(M)

כנס ספקים יתקיים במועד הנקוב בטבלת ריכוז נתוני המכרז כמפורט בסעיף 0.1 לעיל. מקום הכנס יפורסם באתר האינטרנט של משרד הפנים. ההשתתפות בכנס היא חובה ומהווה תנאי להגשת הצעה למכרז.

0.3.4 מסירת ההצעות (M)

את ההצעה יש למסור במעטפה או בארגז אחד (להלן - "האריזה"), חתומה, ללא ציון פרטי המציע או כל סימן זיהוי חיצוני אחר. על האריזה ירשם "מכרז 45/2018" והיא תכיל את ההצעה כמפורט להלן בסעיף 0.9.

האריזה החתומה תופקד ע"י המציע, לא יאוחר מן המועד האחרון להגשת הצעות כרשום בטבלת ריכוז נתוני המכרז, בתיבת המכרזים המוצבת ב-

משרד הפנים

רחוב קפלן 2, קריית בן-גוריון, ירושלים

רק ההצעות שתמצאנה בתיבת המכרזים, עד ליום ולשעה הרשומים בטבלת ריכוז נתוני המכרז כמועד האחרון להגשת הצעות, תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים.

0.4 המפרט(I)

0.4.1 תכולת המפרט (I)

מכרז זה (המפרט) מכיל:

א. **<u>פרק 0 – מנהלה</u>** : בפרק זה מצויים פרטים מנהליים כלליים של המכרז, חלק מתנאי הסף של המכרז, דרך הגשת הצעות ותנאים נוספים.

ב. **<u>פרקים 1-4 – מפרט</u>** : החלק המקצועי בו מוגדרים הפרטים הטכניים הנדרשים מהטובין/שירות, פרטים לגבי מציע ותנאי סף נוספים לרבות תנאי סף טכנולוגיים.

ג. **<u>פרק 5 – עלות</u>** : מודל העלות, מרכיבי העלות, תנאי תשלום ושאר סעיפים הקשורים בתמורה לשירותים המוצעים.

ד. **<u>נספחים</u>**: נספחי מנהלה לרבות סכם התקשרות של הזוכה עם המשרד, טפסים, אישורים ונספחים מקצועיים לרבות נספח 3 - מיפוי מצב קיים (Base Case), נספח 4.0.2 – מטריצת השירותים (Service Matrix), נספח 4.5 – הסכם רמת שירות (SLA) ונספחים טכניים נוספים וכל שאר מסמכים המהווים חלק בלתי נפרד ממפרט זה.

ה. קובץ Excel (נספח 5.0 –גיליונות עלות) - טבלאות Excel המקבילות בתוכנן לטבלאות המחירים שבפרק 5 ושאותן על המציע למלא בנתונים ולצרפן ע"ג תקליטור (CD) כחלק מהמענה לפרק 5.

0.5 סיווג רכיבי המפרט (M)

0.5.1 השיטה (M)

רכיבי המפרט מסווגים לפי הסימון הבא:

א. **I** - סעיף שאין לגביו צורך בתשובה. היעדר תשובה יובן כ"קראתי והבנתי, מקובל עלי". יובהר שסעיף I יכול לכלול גם דרישות, אך מעבר למחוייבות לעמוד בהן (הקיימת גם בהעדר תשובה) לא נדרש פרוט מן המציע באשר לאופן המימוש או הפתרון. מובהר כי אין להתנות על האמור בסעיף המסווג כסעיף I מקום שהתנייה זו לא אושרה במפורש.

ב. **S-** המציע נדרש לענות באופן מדויק ומלא על הדרישה, אין באפשרותו להסתייג ממנה או מכל פרט שבה, ואין באפשרותו להציע פתרון חליפי. עם זאת ניתן להציע תוספות והרחבות אשר ישפרו את הפתרון, אם לא הובעה הסתייגות לכך במפרט, ובלבד שאין בהן סתירה לנדרש.

אם נדרשת תשובה ארוכה במיוחד, ניתן לכתוב תשובה תמציתית ולצרף נספח המפרט את התשובה. מספרי הנספחים יהיו כמספרי הסעיפים, שלהם הם מספקים פירוט.

ג. **L** – סעיף הדורש תשובה מפורטת בדומה לסעיף בסיווג S, ובנוסף לכך נדרשת תשובת המציע לעמוד בציון עובר בהתאם לאמור בסעיף. אי עמידה בציון עובר עלולה להביא לפסילת ההצעה.

ד. **M -** רכיב סף (GO/NO GO).

תשובת הספק תהיה מסוג "קראתי והבנתי - מקובל עלי" בדומה לסיווג I, או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג S בהתאם לעולה מן הנדרש בסעיף. הסתייגות או אי עמידה בסעיף בסיווג M תביא לפסילת ההצעה.

ה. **N -** סעיף שהושמט מהבקשה ו/או שאינו רלבנטי ואין צורך לענות עליו.

0.5.2 המענה (M)

המציע נדרש לשים לב לסיווג ולפעול בהתאם למפורט להלן.

א. סיווג של רכיב אב תקף לכל הבנים אלא אם צוין ברכיב הבן אחרת. כלומר, רכיב שמסומן לידו סיווג – זה הסיווג המחייב. רכיב שאין לידו סימון – יירש את סיווג מרכיב האב שלו.

ב. <u>יודגש שוב, כי הסתייגות מדרישות המכרז בסעיף כלשהו, יהא סיווגו אשר יהיה (לרבות סווג I או S), עלולה להוביל לפסילת ההצעה. על המציעים לעמוד בדרישות המכרז ללא הסתייגות.</u>

ג. יש לשים לב לנוסח הרשום בהצהרה המצורפת כנספח 0.6.23 בדבר קבלת והבנת כל סעיפי ודרישות המפרט בכפוף לסיווגים האמורים. הצהרה זו דינה כדין מענה על כל סעיף וסעיף בנוסח "קראנו, הבנו, מקובל עלינו".

ד. בכל מקרה בו נדרש בנוסח הסעיף פירוט כל שהוא, יש למלא בדייקנות אחר הנדרש.

ה. מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף כל סעיף ולדרישות המנוסחות שם.

ו. <u>בעת מענה לסעיפי המכרז אין לחזור בשום מקרה על הנוסח המופיע במפרט.</u>

ז. <u>יש להגיש את המענה למכרז עם מספור עמודים</u>

0.6 התחייבויות ואישורים נדרשים עם הגשת ההצעה (M)

ההשתתפות במכרז מותנית בהמצאת כל האישורים המפורטים להלן כשהם תקפים למועד הגשת ההצעה. כל האישורים הנדרשים בסעיף זה הם חובה והגשתם מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז.

0.6.1 ערבות בגין הגשת הצעה (M)

ההשתתפות במכרז מותנית בצירוף ערבות אוטונומית ובלתי מותנית לפקודת משרד הפנים בנוסח הרשום והמחייב, המצורף להלן כנספח 0.6.1, ללא כל שינוי או חריגה בפרט כל שהוא. עורך המכרז יהיה רשאי לחלט את הערבות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, במקרה שהמציע יחזור בו מהצעתו, לא יעמוד בהתחייבויותיו ו/או ינהג שלא בתום לב בהתאם להצעתו ולתנאי המכרז.

המשרד יודיע למציע מראש ובכתב בטרם חילוט הערבות.

המשרד יאפשר למשתתף במכרז לטעון כנגד ביצוע החילוט. היקף זכות הטיעון יקבע על ידי המשרד ובהתאם לשיקול דעתו.

הערבות תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

0.6.2 אישור פרטי והתחייבויות המציע (M)

אישור עו"ד בנוסח המחייב והמצורף להלן כנספח 0.6.2 המאשר את זהות מורשה/י החתימה מטעם התאגיד המציע ודוגמת חתימתם, את אופן החתימה המחייב את התאגיד המציע וכן ההתחייבויות הנוספות הבאות:

א. התחייבות לעמידה בדרישות החוק לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום ולהקפדה על קיום חוקי העבודה לגבי העובדים שיועסקו על ידו, במהלך כל תקופת ההתקשרות.

ב. הצהרה כי הוא קרא והבין את כל דרישות המפרט, כי הוא הבין את משמעות סיווג סעיפיו על כל המשתמע מכך וכי הוא מתחייב לעמוד בכל דרישות המכרז על כל תנאיו נספחיו וחלקיו.

0.6.3 תעודת רישום התאגיד במרשם (M)

א. המציע נדרש לצרף העתק תעודה תקפה המעידה על רישום המציע כתאגיד בישראל במרשם על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין.

תנאי מוקדם להשתתפות במכרז הנו צירוף נסח תאגיד עדכני. ועדת המכרזים תוודא כי למציע אין חוב בגין אי תשלום אגרה שנתית למרשם הרלוונטי לשנים הקודמות לשנת 2018 וכי המציע אינו בעל רישום כחברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כאמור.

ניתן להפיק נסח כאמור באתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: Taagidim.justice.gov.il, בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה".

0.6.4 ניהול פנקסים (M)

אישור פקיד מורשה רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו – 1975 (להלן "חוק מס ערך מוסף") או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

בנוסף יש לצרף במענה לסעיף זה אישור ניכוי מס במקור של רשות המיסים אשר הנו בתוקף במועד הגשת ההצעות.

0.6.5 העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום (M)

אישור בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן - "חוק עובדים זרים"), ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן - "חוק שכר מינימום").

המציע יצרף להצעתו תצהיר בכתב של מורשה חתימה מטעמו (כמוצהר) מאושר כדין על ידי עורך דין בנוסח המחייב בנספחים 0.6.5 א' ו- 0.6.5 ב'.

למען הסר ספק, יודגש כי האמור יהיה בהתאם ובכפוף למפורט בחוק עסקאות גופים ציבוריים.

0.6.6 תנאי סף להשתתפות במכרז(M)

המציע יצרף להצעתו את נספחים 0.6.6.1 א', 0.6.6.1 ב', 0.6.6.2, 0.6.6.3 ו- 0.6.6.4 המצורפים להלן כשהם חתומים על ידי עו"ד המאשר עמידה בתנאי הסף להשתתפות במכרז כמצוין בנספח והנדרש מן המציע בכדי ליטול חלק במכרז. **מובהר בזאת כי תנאי הסף הם תנאים מצטברים, אשר צריכים להתקיים במציע ביום הגשת ההצעות.**

[DZ1] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 9

0.6.6.1 מחזור עסקים (M)

מחזור העסקים של המציע הנובע מהספקת שירותי מיקור חוץ לתפעול ותחזוקה של מתקני מחשוב מרכזיים, לתפעול מוקדי שירות (Help Desk) ולתחזוקה של ציוד קצה עולה על 20 מיליון ש"ח לשנה לא כולל מע"מ בכל אחת מהשנים – 2016, 2017 על המציע לצרף בנספח 0.6.6.1 א' ו- 0.6.6.1 ב' אישור חתום בידי רו"ח המציע המאמת נתונים אלו.

[DZ2] עם הערות: מענה להבהרה 239

0.6.6.2 ניסיון בתפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי בשיטת מיקור חוץ (M)

על המציע עצמו (ללא קבלני משנה, ולמעט האמור בסעיף ד' להלן) להציג שני לקוחות לדוגמה (כהגדרתם בסעיף 0.2.15) בישראל להם סיפק שירותי תפעול ותחזוקת מתקני מחשוב מרכזיים (כהגדרתם בסעיף 0.2.11) בשיטת מיקור חוץ (כהגדרתה בסעיף 0.2.8) במשך שנתיים רצופות לפחות בין ה 01/01/2013 ועד למועד האחרון להגשת הצעות, כאשר עבור כל אחד מהלקוחות לדוגמה :

א. המציע היה הגורם היחיד אתו התקשר הלקוח לשם מתן השירות המבוקש ולא פעלו במתקן המחשוב גורמים אחרים (לרבות צוותי הלקוח) המספקים שירותים דומים, פרט למציע (או קבלני משנה של המציע).

ב. כל מתקן מחשוב מרכזי (כהגדרתו בסעיף 0.2.11) כולל לפחות 100 שרתים, מהם לפחות 25 שרתים פיזיים.

ג. אצל אחד מהלקוחות לפחות, תיפעל הספק גם אתר גיבוי (DR) למתקן המחשוב המרכזי (כהגדרתו בסעיף 0.2.12).

ד. ככל שהסתייע המציע בקבלני משנה לצורך אספקת השירותים, קבלני המשנה ספקו שירותים בתחום תפעול ותחזוקת חומרת אבטחת מידע ו/או תפעול ותחזוקת תשתיות תקשורת בלבד. **כל ייתר השירותים סופקו ע"י המציע עצמו**.

לצורך עמידה בתנאי סף שבסעיף 0.6.6.2, יכול המציע להציג פרויקטים שונים אצל אותו הלקוח בתנאי שמתקיימות הדרישות הבאות:

1) כל פרויקט מהווה התקשרות נפרדת מול הלקוח ועבור כל פרויקט קיים הסכם התקשרות נפרד.

2) כל פרויקט מתאחסן (Hosted) במרכזי מחשבים (DC) שונים (שאינם באותו אתר/כתובת) ואתרי גיבוי (DR) שונים.

[DZ3] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 13

מציע אשר רכש או קיבל פעילות המהווה חלק בלתי נפרד מהמציע והכוללת העברת ידע, חוזים ועובדים שהועברו אליו וזכויות קניין רוחני, לרבות בדרך של עסקה לרכישת פעילות, (להלן "העסקה"), רשאי, לצורך עמידה בתנאי סף זה, לייחס לעצמו את הניסיון שנרכש על ידי ביצוע הפעילות בגוף ממנו הועברה הפעילות למציע."

על מנת להוכיח את העברת הפעילות, יש לצרף להצעה תצהיר מורשה החתימה של הגוף ממנו הועברה הפעילות למציע.

[DZ4] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה 242

לצורך הוכחת עמידתו בתנאי סף זה על המציע לפרט שני לקוחות לדוגמה בהתאם לנדרש בטבלה שבנספח 0.6.6.2.

0.6.6.3 ניסיון בתפעול מרכז שירות (Help Desk) מבוסס SLA בשיטת מיקור חוץ (M)

על המציע עצמו (ללא קבלני משנה) להציג שני לקוחות לדוגמה בישראל עבורם ניהל ותיפעל מרכז שירות (Help Desk) מבוסס SLA למשתמשי מחשוב **באתר הלקוח** בשיטת מיקור חוץ (כהגדרתה בסעיף 0.2.8) וזאת במשך שנתיים רצופות לפחות בין ה 01/01/2013 ועד למועד האחרון להגשת הצעות, כאשר עבור כל אחד מהלקוחות לדוגמה :

א. ללקוח לפחות 500 משתמשי מחשוב

ב. בכל מרכז שירות (Help Desk) הועסקו על ידי המציע לפחות 5 טכנאי מוקד טלפוניים ביחסי עובד מעביד.

לצורך עמידה בתנאי סף שבסעיף 0.6.6.3, יכול המציע להציג פרויקטים שונים אצל אותו הלקוח בתנאי שמתקיימות הדרישות הבאות:

1) כל פרויקט מהווה התקשרות נפרדת מול הלקוח ועבור כל פרויקט קיים הסכם התקשרות נפרד.
2) מוקדי השירות (Help Desk) המשרתים כל אחד מהפרויקטים הינם נפרדים פיזית ומאוישים כל אחד בנותני שירות שונים.

[DZ5] **עם הערות:** מענה לשאלת הבהרה מספר 13

מציע אשר רכש או קיבל פעילות המהווה חלק בלתי נפרד מהמציע והכוללת העברת ידע, חוזים ועובדים שהועברו אליו וזכויות קניין רוחני, לרבות בדרך של עסקה לרכישת פעילות, (להלן "העסקה"), רשאי, לצורך עמידה בתנאי סף זה, לייחס לעצמו את הניסיון שנרכש על ידי ביצוע הפעילות בגוף ממנו הועברה הפעילות למציע."
על מנת להוכיח את העברת הפעילות, יש לצרף להצעה תצהיר מורשה החתימה של הגוף ממנו הועברה הפעילות למציע

[DZ6] **עם הערות:** מענה לשאלת הבהרה 243

לצורך הוכחת עמידתו בתנאי סף זה על המציע לפרט שני לקוחות לדוגמה בהתאם לנדרש בטבלה שבנספח 0.6.6.3.

0.6.6.4 ניסיון במתן שירותי תחזוקת ציוד מחשוב באתר הלקוח (On Site Support) מבוסס SLA בשיטת מיקור חוץ (M)

על המציע או קבלן משנה מטעם המציע הנכלל בהצעתו למכרז זה להציג שני לקוחות לדוגמה בישראל להם סיפק שירותי תחזוקת ציוד מחשוב באתר הלקוח (On Site Support) מבוסס SLA בשיטת מיקור חוץ (כהגדרתה בסעיף 0.2.8) וזאת במשך שנתיים רצופות לפחות בין ה 01/01/2013 ועד למועד האחרון להגשת הצעות, כאשר עבור כל אחד מהלקוחות לדוגמה :

א. ללקוח לפחות 500 תחנות עבודה.
ב. ללקוח לפחות 5 אתרים שונים.
ג. אצל כל לקוח לדוגמה מועסקים על ידי המציע או קבלן המשנה מטעם המציע הנכלל בהצעתו למכרז לפחות 5 טכנאי שטח ביחסי עובד מעביד.

מציע אשר רכש או קיבל פעילות המהווה חלק בלתי נפרד מהמציע והכוללת העברת ידע, חוזים ועובדים שהועברו אליו וזכויות קניין רוחני, לרבות בדרך של עסקה לרכישת פעילות, (להלן "העסקה"), רשאי, לצורך עמידה בתנאי סף זה, לייחס לעצמו את הניסיון שנרכש בעת ביצוע הפעילות בגוף ממנו הועברה הפעילות למציע."
על מנת להוכיח את העברת הפעילות, יש לצרף להצעה תצהיר מורשה החתימה של הגוף ממנו הועברה הפעילות למציע

[DZ7] **עם הערות:** מענה לשאלת הבהרה 244

לצורך הוכחת עמידתו בתנאי סף זה על המציע לפרט שני לקוחות לדוגמה בהתאם לנדרש בטבלה שבנספח 0.6.6.4.

למען הסר ספק לוועדת המכרזים שיקול דעת סופי ומכריע בשאלה אם השירותים שסיפק המציע ללקוחות המוצגים על ידו לצורך עמידה בתנאי סף זה מהווים שירותי מיקור חוץ כהגדרתם בסעיף 0.2.8 בהתאם לדרישת הסף וכל מציע המגיש הצעתו למכרז מסכים לקבל הכרעתה הסופית בנושא.

0.6.7 הצהרת קבלני משנה (M)

המציע יצרף להצעתו הצהרה של כל אחד מקבלני המשנה בה מצהיר קבלן המשנה כי קרא והבין את מסמכי המכרז ומתחייב לפעול על פיהם ככל שהדבר נוגע לחלקו בפרויקט, וכן על נכונותו ויכולתו לספק את השירותים/הטובין להם התחייב, תוך תיאור השירות/הטובין המוצע וכן, כי אין דבר המונע ממנו לספק את שירותיו באופן ישיר למשרד בכל מקרה ומועד של הפסקת ההתקשרות בין המשרד למציע, וזאת בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות שלו עם המציע. בנוסף, הסכם ההתקשרות בין קבלן המשנה למציע יכלול התחייבות של קבלן המשנה להסבת הסכם ההתקשרות בינו לבין המציע אל מול המשרד בכל מקרה ומועד של הפסקת ההתקשרות בין המשרד למציע, אם יתבקש לכך על ידי המשרד.

נוסח מחייב של הצהרת קבלני משנה כאמור לעיל – ראה נספח 0.6.7 למכרז זה.

0.6.8 התחייבות יצרן (M)

בכל מקרה בו המציע ירכוש ציוד, חומרה ו/או תוכנה, שלא דרך מכרז מרכזי של החשב הכללי, המציע יצרף להצעתו הצהרה בהתאם לנדרש בכל אחד מתתי הסעיפים שלהלן בה ירשם כי :

א. המציע מורשה מטעמו של היצרן או מטעמו של המשווק המורשה מטעם יצרן הטובין בישראל לספקם, להתקינם, להטמיעם ולתחזקם וכי במידה והמציע יזכה במכרז, היצרן או המשווק המורשה מטעם יצרן הטובין בישראל יספק לו את הטובין, הידע והחלפים הנדרשים להספקתם, התקנתם, הטמעתם ותחזוקתם.

ב. סימוכין של יצרן הטובין המוצע על ידו, כי אין בכוונת היצרן להפסיק את שירותי התחזוקה וחלקי החילוף לטובין המוצעים למשך 5 שנים קלנדריים מ"המועד האחרון להגשת הצעות".

לחלופין, המציע יצרף תצהיר החתום על ידי מורשי חתימה מטעמו בו הוא מתחייב לספק ולהחליף על חשבונו וללא תשלום נוסף כל ציוד אשר סופק והותקן על ידו במקרה ויצרן הציוד הודיע על End Of Service לציוד זה בטרם חלפו 5 שנים ממועד ההתקנה בפועל של ציוד זה על ידי המציע במשרד.

המציע יצרף להצעתו את אישורי היצרן ו/או את התצהיר של המציע כאמור בסעיפים א' ו- ב' לעיל כנספח 0.6.8

[DZ8] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 15

0.6.9 תוקף ההצעה (M)

א. הצעתו של מציע תהיה בתוקף עד ל-"מועד תוקף ההצעה וערבות המציע" שנקבע בטבלת הפעילויות והמועדים.

ב. אין המציע רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה הנ"ל.

ג. אם הליכי בדיקת המכרז לא יסתיימו עד תום תקופה זו ואם המשרד יבקש זאת והמציע ייתן הסכמתו לכך, יאריך המציע את תקופת ההצעה ואת הערבות הכספית בגינה לתקופה נוספת. אי הסכמה להארכת תוקף ההצעה והערבות הכספית יביאו לפסילתה.

0.6.10 זכויות קניין (M)

א. על המציע לצרף במענה לסעיף זה נספח המכיל הצהרה בה יאמר כי הינו הבעלים הבלעדי של זכויות הקניין הרוחני בכל רכיבי הפתרון המוצע, וכי למיטב ידיעתו אין כל מניעה או הגבלה על הצעת הפתרון למשרד.

ב. במקרים בהם זכויות הקניין הרוחני בחלק או רכיב מהפתרון המוצע, כולן או מקצתן, שייכות לספק משנה או צד שלישי, יפורט הדבר בהצהרה בתוספת הסבר מקור זכותו של המציע להציע למשרד את הפתרון. על המציע להתחייב בהצהרה זו לשפות את המשרד בגין כל סכום שישלם, עפ"י החלטת בית משפט מוסמך, בגין הפרת זכויות יוצרים אלה.

ג. על המציע להצהיר כי זכויות הקניין הרוחני בכל התוצרים שיפתח עבור משרד הפנים במסגרת התקשרותו עם המשרד בגין מכרז זה, יועברו לידי המשרד ללא כל הגבלה של שימוש או סייג אחר יחד עם תוכנות המקור ותיעוד נלווה.

נוסח מחייב של הצהרה בדבר זכויות קניין מצורף להלן כנספח 0.6.10.

0.6.11 ניגוד אינטרסים (M)

המציע מתחייב כי אין בהגשת הצעה זו ובביצועה בפועל במקרה של זכייה משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי שלו או של עובדיו, של ספקי משנה וחברות צד שלישי המעורבים בהצעה או בביצועה.

בכל מקרה על המציע לציין כל חשש לניגוד עניינים וועדת המכרזים תכריע בעניין זה.

0.6.12 הדגמה, השלמת מידע ומצגות (M)

המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מן המציע להופיע בפני ועדת המכרזים או מי מטעמה יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז, כפי שיתבקש ע"י עורך המכרז, להציג את הצעתו ולהשיב לשאלות.

המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מן המציע להציג וכן להתקין לצורך הדגמה את הציוד והתוכנה המוצעים על ידו בשלב בחינת ההצעות.

0.6.13 התחייבות לשמירת סודיות (M)

א. המציע יצרף להצעתו התחייבות עצמית בחתימת מורשה חתימה שלו והתחייבות של כל אחד מספקי המשנה וחברות צד שלישי, למעט ספקי חומרה ותוכנות מדף, המעורבים בעצם ההצעה ו/או בביצועה, לשמירת סודיות כל מידע שיימסר להם, או שיוודע להם לשם ובמהלך ביצוע התחייבויותיו על פי המכרז. המציע, ספקי המשנה וחברות צד שלישי כאמור לעיל, אינם רשאים לפרסם את המידע, להעבירו, או להביאו לידיעת כל אדם במשך תקופת ההתקשרות ולאחר סיומה, וכן לא יעשו כל שימוש במידע שהגיע אליהם כאמור.

ב. המציע, ספקי משנה וחברות צד שלישי מתחייבים כי אם יבחר הספק כזוכה במכרז ידאגו לכך שכל עובד מעובדיהם וכל אדם מטעמם שיעסקו במכרז ומימושו, יקיימו את הוראות סעיף 0.6.13 (א) לעיל ולכך שידאגו להחתימם על הצהרת הסודיות המצורפת להסכם ההתקשרות כנספח ג'.

נוסח מחייב של ההתחייבות לשמירת סודיות מצורף להלן כנספח ג' להסכם ההתקשרות – הצהרה על שמירת סודיות.

[DZ9] **עם הערות:** מענה לשאלת הבהרה מספר 22

0.6.14 שימוש בתוכנות מחשב (M)

המציע יצרף הצהרה על התחייבות המציע לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות בנוסח המצ"ב כנספח 0.6.14.

0.6.15 עידוד נשים בעסקים (S)

מציע העונה על דרישות התיקון התשס"ג (מס' 2) לחוק חובת המכרזים לעניין עידוד נשים בעסקים, יגיש אישור רואה חשבון ותצהיר לפי העסק בשליטת אישה, בהתאם להגדרות לתיקון החוק.

אישור רואה החשבון והתצהיר יצורפו למעטפת המקור.

0.6.16 העדפת תוצרת אזורי עדיפות לאומית (S)

המציע יצהיר שמוסכם עליו כי העדפת תוצרת אזורי עדיפות לאומית תהיה בהתאם לאמור בתקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת אזורי עדיפות לאומית) התשנ"ה- 1995.

אישור רואה חשבון העונה על דרישות התקנות דלעיל יצורף למעטפת המקור.

0.6.17 עמידה בדרישות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (M)

המציע יצרף הצהרה על עמידה בדרישות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בנוסח המצ"ב כנספח 0.6.17.

0.6.18 חוזה שימוש בפורטל הספקים (M)

המציע נדרש לחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי או להמציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. עניין השימוש בפורטל מוסבר בסעיף 5.8.3 שלהלן.

חוזה שימוש בפורטל הספקים כאמור, מצורף כנספח 0.6.18 בקובץ ריכוז נספחים.

0.6.19 תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז (M)

המציע יצרף הצהרה אודות אי תיאום הצעות במכרז בנוסח המצ"ב כנספח 0.6.19.

0.6.20 הצהרת המציע (M)

יש למלא ולחתום על הצהרת המציע בנוסח המצורף כנספח 0.6.20.

0.6.21 חתימה על הסכם ההתקשרות (M)

המציע יחתום על הסכם ההתקשרות המצורף להלן כנספח 0.7.3. ההסכם ייחתם בראשי תיבות על ידי מורשה/י החתימה של המציע ויוחתם בחותמת התאגיד בכל עמוד מעמודיו וכן בחתימה מלאה ובחותמת התאגיד במקום המיועד לכך בסוף ההסכם.

0.7 התחייבויות ואישורים נדרשים בגין זכייה (M)

0.7.1 ערבות ביצוע (M)

א. הספק ימסור לעורך המכרז ערבות אוטונומית בלתי מוגבלת בנוסח המחייב ובסכום הרשום להלן בנספח ה' להסכם ההתקשרות –ערבות ביצוע.

ב. ערבות הביצוע תהיה בשיעור 5% (חמישה אחוזים) מסך התמורה בש"ח כולל מע"מ בהתאם להוראות סעיף 32 להסכם המצורף כנספח 0.7.3 למכרז; בכל הארכת הסכם יידרש הספק לחדש את ערבות הביצוע.

ג. הערבות תהיה תקפה מיום החתימה על הסכם ההתקשרות ועד תום רבעון הראשון שלאחר תום תקופת ההסכם.

ד. הערבות תהיה צמודה בהתאם לרשום במסמך הערבות המצורף כנספח ה' להסכם ההתקשרות –ערבות ביצוע.

ה. עורך המכרז רשאי לחלט את הערבות במקרה שהזוכה לא יעמוד במי מהתחייבויותיו בהתאם להצעתו, לתנאי המכרז ולהסכם ההתקשרות ו/או ינהג שלא בתום לב בתקופת ההתקשרות ו/או ייסוג מהצעתו.

ו. הערבות תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

ז. ערבות זו תחליף את הערבות שהוגשה על ידי המציע בגין הגשת הצעתו למכרז.

0.7.2 התחייבות זוכה (M)

המציע מצהיר כי הוא קרא והבין את כל דרישות המפרט, כי הוא הבין את משמעות סיווג סעיפיו על כל המשתמע מכך וכי הוא מתחייב לעמוד בכל דרישות המכרז על כל תנאיו נספחיו וחלקיו, וכי הוא מתחייב למלא אחר כל התנאים והדרישות של המכרז, ההצעה וההסכם, בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות, לשביעות רצון עורך המכרז, ובמועדים אשר ייקבעו על ידו, והכול בכפוף להוראות המכרז וההסכם.

0.7.3 בעלות וזכויות שימוש (M)

הזוכה מתחייב להעביר ללקוח את זכויות השימוש בכל מערכת ובכל רכיב נלווה שיספק ללקוח במסגרת המכרז. אם הפתרון המוצע כולל זכויות שימוש של צד שלישי, הזוכה מתחייב לדאוג להעברתן ללקוח בלי צורך להחתים את הלקוח על חוזה או הסכם מעבר לתנאי ההזמנה שבינו לבין הלקוח.

0.8 זכויות עורך המכרז(I)

0.8.1 ביטול המכרז (I)

עורך המכרז רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש. במקרה שהמכרז יבוטל לפני בחירת הזוכה, ההודעה על ביטולו תישלח לכל המציעים אשר הגישו הצעות למכרז.
במקרה של ביטול המכרז עורך המכרז לא יהיה חייב לפצות את המציעים בכל צורה שהיא.

0.8.2 בחירת ספק ו"ספק חלופי" (I)

א. עורך המכרז מעוניין בבחירת זוכה אחד.
ב. על אף האמור, ועדת המכרזים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית לבחור במציע אשר הצעתו דורגה במקום השני כ"זוכה חלופי".
ג. היה ובחרה הועדה בזוכה חלופי, יודיע הזוכה החלופי תוך 72 שעות ממועד ההודעה על הבחירה, אם מסכים הוא לבחירה.
ד. היה והסכים – יאריך, תוך 24 שעות ממועד הסכמתו, את תוקף הערבות בגין הגשת ההצעה בשישה חודשים.
ה. לא הסכים – תהיה ועדת המכרזים רשאית לבחור, על פי שיקול דעתה הבלעדי, במציע אשר הצעתו דורגה במקום השלישי כזוכה חלופי, וחוזר חלילה.
ו. היה ונבחר זוכה חלופי יהיה רשאי עורך המכרז, על פי שיקול דעתו הבלעדי, בתקופה של חצי שנה מיום החתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה, ואם לא יעמוד הזוכה בדרישות המכרז או בתנאי הסכם ההתקשרות, להתקשר עם הזוכה החלופי במקום הזוכה. התקשרות זו תהיה בהתאם לתנאי המכרז, להסכם ההתקשרות ולהצעתו של הזוכה החלופי.
ז. כתב הערבות שיוגש ע"י המציע שיוכרז כזוכה חלופי יוחזר למציע עם פקיעת תוקף הערבות.

0.9 הצעת הספק (M)

0.9.1 מבנה כללי (M)

מבנה ההצעה יהיה תואם באופן מלא למבנה המכרז. תוכן ומבנה התשובה בכל סעיף יתאים לסיווג הסעיף.
במענה למכרז על הספק להתייחס לסעיפים הדורשים מענה, על פי הסדר בו הם מופיעים במכרז, ועל פי הנחיות המענה שבכל סעיף.
סעיפי המענה ימוספרו בהתאם לסעיפי המכרז. המציע רשאי לצרף להצעתו נספחים להבהרת המענה לסעיפים רלוונטיים, כגון חומר מקצועי וטכני, הבהרות וכדומה, תוך סימון כל נספח במספר הסעיף אליו הוא מתייחס.
המשרד רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז ואשר, לדעת המשרד, מונע את הערכת ההצעה כראוי, או שהינו דרישת סף.
מסמך המקור של המענה למכרז ייחתם בידי המוסמך או המוסמכים להתחייב ולחתום בשם המציע בצירוף חותמת המציע (חתימה בראשי תיבות על כל דף וחתימה מלאה בסוף).

0.9.2 הסתייגות (M)

מציע אינו רשאי לשנות את מסמכי המכרז, להוסיף להם או למחוק בהם, להסתייג מהם או להתנות עליהם בדרך כלשהי.
כל שינוי, הוספה, מחיקה או התניה כאמור שיש בהם משום הסתייגות ממסמכי המכרז או מתנאיו עלולים להביא לפסילת ההצעה.

0.9.3 מספר עותקים (M)

הצעה במכרז תוגש ארוזה באריזה אחת שעליה ירשם "מכרז 45/2018".
באריזה תהיינה שלוש מעטפות ותכולתן תהיה כדלהלן.

א. מעטפה ראשונה: (תסומן "פרק המנהלה")

1) מסמך המקור של מענה המציע לפרק המנהלה כשהוא כרוך, מוחתם בחותמת התאגיד של המציע וחתום בחתימת מורשה/י החתימה המוצהרים על כל עמוד מעמודיו, והכולל את כל מסמכי המקור של האישורים והנספחים שיש להגיש במסגרת פרק זה של המכרז.
2) שלושה עותקים כרוכים של כל מסמכי המקור שבמעטפה זו.
3) CD המכיל את תכולת המעטפה בצורה הניתנת לקריאה על מוצרי Office של מיקרוסופט.
4) עותק **סרוק** של מסמך המקור (לאחר החתמתו) של פרק המנהלה בפורמט PDF.

ב. מעטפה שנייה: (תסומן כ"פרקים 1-4")

1) מסמך המקור של מענה המציע לפרקים 1 עד 4 כשהוא כרוך ומוחתם בחותמת התאגיד של המציע ובחתימת מורשה/י החתימה המוצהרים על כל עמוד מעמודיו, והכולל את כל מסמכי המקור של האישורים והנספחים שיש להגיש במסגרת פרקים אלו של המכרז.
2) שלושה עותקים כרוכים של מסמכי המקור שבמעטפה זו.
3) CD המכיל עליו את תכולת המעטפה בצורה הניתנת לקריאה על מוצרי Office של מיקרוסופט.
4) עותק **סרוק** של מסמך המקור (לאחר החתמתו) של פרקים 1 עד 4 בפורמט PDF.

ג. מעטפה שלישית: (תסומן כ"פרק 5")

1) מסמך המקור של מענה המציע לפרק 5 כשהוא כרוך ומוחתם בחותמת התאגיד של המציע ובחתימת מורשה/י החתימה המוצהרים על כל עמוד מעמודיו, והכולל את כל מסמכי המקור של האישורים והנספחים שיש להגיש במסגרת פרק זה של המכרז.
2) שני עותקים כרוכים של מסמכי המקור שבמעטפה זו.
3) CD המכיל את קובץ ה-Excel של הצעת העלות.
4) עותק **סרוק** של מסמך המקור (לאחר החתמתו) של מענה הספק לפרק 5 בפורמט PDF.

ד. התוכן שב-CD's חייב שיהיה זהה לחומר המודפס. אם קרה ואין זה כך הרשום בעותק המודפס והמוחתם בכל עמודיו הוא הקובע.

ה. הצעה שלא תוגש במבנה האמור עלולה להיפסל.

חל איסור לציין כל פרט הנוגע להצעת המחיר במענה המציע, למעט במעטפה מספר 3. מציע שיציין פרטים הנוגעים להצעת המחיר במענה שלא במסגרת מעטפה 3 ייפסל.

0.9.4 מספר הצעות (M)

מציע יכול להגיש למכרז הצעה אחת בלבד.

0.10 בעלות על המפרט ועל ההצעה (ו)

0.10.1 בעלות על המפרט ושימוש בו (ו)

מכרז זה הוא קנינו הרוחני של עורך המכרז, אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורכי הכנת הצעת המציע.

0.10.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה (ו)

הצעת המציע והמידע שבה הם רכושו של המציע. עורך המכרז מתחייב לא לעשות שימוש בהצעת המציע, אלא לצורכי מכרז זה.

0.10.3 צד שלישי (ו)

א. עורך המכרז מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, זולת היועצים המועסקים על ידו, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי שימוש בהצעת המציע אלא לצורכי מכרז זה.

ב. מציע רשאי לציין מראש (בתשובתו לסעיף זה) אלו חלקים בהצעתו יש בהם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי שאין לגלותו ליתר המשתתפים בעלי זכות לעיון בהצעה הזוכה.

ג. היעדר הציון האמור או היעדר נימוק כמוהו כהצהרה והסכמה של המציע לכך שאין החומר בגדר סוד מקצועי ו/או מסחרי.

ד. בהתאם לתקנות חוק המכרזים, מתחרים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעת המציע שזכתה. המציע רשאי לציין מראש כמתואר לעיל, אילו סעיפים בהצעתו חסויים בפני הצגה למתחרים. למרות זאת, ועדת המכרזים תהיה רשאית, עפ"י שיקול דעתה, להציג בפני המציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חוק המכרזים.

0.10.4 המחאת זכות (I)

הזוכה אינו רשאי להמחות לאחר כל זכות או חובה הנובעת ממכרז זה ומהסכם ההתקשרות שנחתם על פיו, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת עורך המכרז מראש ובכתב ובכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז. ניתנה הסכמת עורך המכרז כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הזוכה מהתחייבות ואחריות או חובה כלשהי על פי כל דין ולפי מכרז זה.

0.11 שלמות ההצעה ואחריות כוללת (I)

ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית אחת. מגיש ההצעה ייחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים גם של קבלני המשנה שלו אם קיימים כאלה.

0.12 בדיקת ההצעות והערכתן (I)

0.12.1 נוהל בדיקת ההצעות (I)

בדיקת ההצעות לצורך בחירת הספק תעשה לפי הנוהל הבא:

0.12.1.1 שלב 1 - בחינת עמידה בתנאי סף והשלמת/תיקון פגמים טכניים

בשלב זה יבחן המזמין עמידת ההצעות בתנאי הסף במכרז (סעיפים המסווגים כ- M בפרקי המכרז). למשרד שמורה הזכות לפסול הצעה הכוללת הסתייגויות. ריכוז תנאי הסף מפורט בסעיף 0.16. **מובהר בזאת כי תנאי הסף הם תנאים מצטברים, אשר צריכים להתקיים במציע ביום הגשת ההצעות.** המשרד רשאי לפנות למציעים לקבלת הבהרות להצעתם ו/או להשלמת ו/או לתיקון פגמים בהצעה (בכפוף לדין ולהחלטות ועדת המכרזים). עם זאת יודגש, כי המשרד אינו מתחייב לפנות לתיקון פגמים בהצעות, גם כשמדובר בפגמים טכניים, והמציעים מתבקשים להקפיד על עמידה מלאה במלוא דרישות המכרז.

0.12.1.2 שלב 2 – בדיקת פרקים 1-4, ביצוע מצגות, ניפוי איכותי

בשלב זה ינתח צוות הבדיקה של המשרד את המענה לפרקים 1-4 של המציעים שעברו את שלב 1. המשרד מתכוון, אך לא מתחייב, לפנות למציעים לקיים מצגות, שבמסגרתן יציגו את הצעותיהם תוך מתן דגש לנושאים שיועברו מראש ע"י המשרד לכלל המציעים. במהלך הצגה זו לא יסתור ו/או יתקן המציע את הצעתו הכתובה ו/או יוסיף עליה. בכל מקרה ההצעה הכתובה תחשב כקובעת. ניקוד הצעתו המקצועית של המציע יתבסס על הצעת המציע, הבהרותיו לפניות המשרד ככל שיהיו, פניה ללקוחות המציע (לרבות אלו שלא צוינו בהצעתו כממליצים) לקבלת חוו"ד וכל מידע רלוונטי נוסף שיעמוד למשרד. המשרד שומר לעצמו את הזכות לראיין מי מבעלי התפקיד המוצעים במענה לסעיף 4.2.4, ולבקר באתר המציע.

ניקוד ההצעות יתבצע לפי המפ"ל המפורט בנספח 0.12 שלהלן. ציון **סף האיכות עומד על 80%.** מציעים שלא יקבלו לפחות ציון זה עבור מרכיבי האיכות במפ"ל, תיפסל הצעתם.

היה ולא ימצאו שני מציעים לפחות שקיבלו ציון איכות של 80% או יותר, יפחית המשרד את ציון סף האיכות ל-70%. במקרה זה, מציעים שלא יקבלו לפחות ציון של 70% עבור מרכיבי האיכות במפ"ל, תיפסל הצעתם והמשרד ימשיך בתהליך בדיקת ההצעות רק עם מציעים שעברו את ציון סף האיכות החדש (70%).

0.12.1.3 שלב 3 - בדיקת ההצעות הכספיות (פרק 5)

בתום בדיקת פרקי האיכות תיפתחנה מעטפות המחיר של ההצעות שעברו את ציון סף האיכות (שלב 2) ותיבדקנה ההצעות הכספיות של אותם מציעים. להצעות יחושב ציון המבוסס על עלות מחזור חיים (Life Cycle Cost) כמפורט בפרק 5 להלן. ניקוד להצעות המחיר יינתן לפי הכללים הבאים:

1. ההצעה הזולה ביותר תזכה לציון 100%.
2. הציון של ההצעות האחרות יחושב לפי הנוסחה (A/B)*100 כאשר A הוא מחיר ההצעה הזולה ביותר ו- B הוא מחיר ההצעה הנבדקת.

המשרד יפקיד בתיבת המכרזים, טרם המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, אומדן בהתאם להוראת סעיף 17א לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993. מובהר בזאת כי כל זכות המוקנית להלן למזמין בקשר עם האומדן הנה בנוסף לזכויות המוקנות למזמין בהתאם לתקנות אלה.

ועדת המכרזים של המזמין רשאית, **<u>אך לא חייבת</u>**, לפסול הצעות במכרז שמחיר שלהן (עלות להשוואת הצעות (LCC) המפורטת בסעיף 5.5) גבוהה ב 15% מהאומדן המקסימאלי או נמוכה בשיעור העולה על 15% מהאומדן המינימאלי.

0.12.1.4 <u>שלב 4 - הליך תחרותי נוסף (Best & Final) (שלב אופציונאלי)</u>

ועדת המכרזים של המזמין רשאית, **<u>אך לא חייבת</u>**, לנהל הליך תחרותי נוסף (שלב Best & Final) עם עד שלושה מהמציעים (שעברו את שלב 3) עם הציון המשוקלל הגבוהה ביותר בהתקיים אחד מהתנאים שלהלן:

1. מחיר ההצעה שזכתה בציון המשוקלל הגבוה ביותר עומדת על 85% מהאומדן המקסימלי ומעלה.
2. ההפרש בין ציוני האיכות של שתי ההצעות עם הציון המשוקלל הגבוה ביותר איננו עולה על 10% (ביחס להצעה האיכותית שבין השתיים) וגם המחיר של שתי הצעות אלו עומד על 75% מהאומדן המקסימלי ומעלה .
3. לפחות שתי הצעות זכו בציון המשוקלל הגבוה ביותר (ציון משוקלל זהה).

שלב ההליך התחרותי הנוסף (Best & Final) ינוהל בסבב אחד או יותר בהתאם לשיקול דעתה של ועדת המכרזים של המזמין. בכל סבב יהיה רשאי כל מציע שעבר לשלב זה להגיש הצעה כספית משופרת (נמוכה יותר) לתיבת המכרזים, בכתב, וזאת במועד שייקבע על ידי המזמין. מציע שלא יגיש הצעה משופרת, תחשב הצעתו התקפה האחרונה לצורך השקלול. למען הסר ספק ההוראות שנקבעו לעניין החריגה מהאומדן יחולו גם לאחר ביצוע השלב האמור.

המזמין רשאי לנקוט וכן לחזור ולנקוט בכל אחת מהחלופות המפורטות לעיל כל עוד מחיר ההצעה שזכתה לציון המשוקלל הגבוה ביותר עולה על האומדן המקסימלי לסך עלות ההתקשרות.

ההחלטה אם לקיים הליך תחרותי נוסף או לא, תהא נתונה לשיקול דעתה המוחלט והבלעדי של ועדת המכרזים, וזאת גם במקרה בו יתקיים אחד מהתנאים המפורטים לעיל.

0.12.1.5 שלב 5 – בחירת הזוכה במכרז

בשלב זה ישוקללו ציוני האיכות עם ציוני העלות לכדי ציון אחד לכל מציע. **משקל הצעת המחיר הוא 50% ומשקל מרכיב האיכות הוא 50%.**

0.12.2 ציוני איכות (I)

הטבלה שלהלן מפרטת את מדדי האיכות המרכזיים :

			משקל יחסי
		100%	100%
4.1.1	המשתתף במכרז		25.0%
	4.1.2.2.1	ניסיון נוסף בתפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)	25%
	4.1.2.2.2	ניסיון נוסף במתן שירותי תפעול מוקד שירות בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)	15%
	4.1.2.2.3	ניסיון נוסף במתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)	15%
	4.1.2.3	שביעות רצון של לקוחות המציע	30%
	4.1.2.4	מבנה וניסיון מקצועי של הקבוצה	15%
4.2.4	צוות הפרויקט של המשתתף במכרז		25.0%
	4.2.4.10	מבנה ארגוני של צוות המוצע לביצוע העבודות נשוא חוזה זה	30%
	4.2.4.10	התחייבות לאיוש מינימאלי	70%
4.3	מימוש כולל		10.0%
	4.3.3	תוכנית עבודה לתקופת המעבר	75%
	4.3.3	תוכנית העבודה לביצוע הפרויקטים הנוספים	25%
4.4	תפעול שוטף		15.0%
	4.4.1	תפעול ותחזוקת תשתיות חומרה ותוכנה מרכזיות	30%
	4.4.2	תפעול וניהול רשתות תקשורת וחומרת אבטחת מידע	20%
	4.4.3	תפעול ותחזוקת ציוד קצה	20%
	4.4.4	מערך תפעול וייצור	30%
4.5	הסכם רמת שירות		10%
	4.5.7	כלים ושיטות למדידת רמת השירות	100%
	התרשמות כוללת	התרשמות צוות הבדיקה מההצעה, ממצגת המציע ומביקור	15%

נוהל בדיקה מפורט מצורף כנספח 0.12 – מפ"ל.

0.13 סמכות השיפוט (I)

סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהולו, תהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

0.14 מחירים (I)

כל המחירים והתעריפים יהיו נקובים בש"ח ויכללו את כל העלויות והמיסים, למעט מע"מ.

כל התשלומים והחיובים בפרויקט יבוצעו בהתאם להנחיות החשב הכללי לרכישת טובין ושירותים, כפי שיהיו בתוקף ביום חתימת ההסכם עם הספק שייבחר, ובכפוף לתנאים המפורטים בנוסח ההסכם המצורף. המחירים יוצמדו מעת לעת, כאמור בפרק 5 בסעיף 5.8, וכל שיטת הצמדה אחרת שתוצע ע"י המציע תיחשב כאילו לא הוצעה כלל ואף עלולה לפסול את ההצעה. כל המחירים יפורטו במענה לפרק 5 – **אין** לציין מחירים במענה לפרקים 4-0. כאמור בסעיף 0.9.3 לעיל, הצעה בה יכללו פרטים הנוגעים להצעת המחיר במענה שלא במסגרת מעטפה 3 – מענה לפרק 5, תיפסל.

העלות הכוללת להשוואת הצעות המפורטת בסעיף 5.5 על פיה יושוו הצעות כולל מע"מ.

0.15 סיווג ביטחוני (ו)

0.15.1 סיווג מסמכי המכרז (ו)

מסמכי המכרז אינם מסווגים.

0.15.2 סיווג הפרויקט (ו)

כל מערכות המשרד בהן יידרש הספק לטפל אינן מסווגות.

כמפורט בסעיף 4.2.1 שלהלן כל העובדים שיפעלו במסגרת הפרויקט באתרי משרד הפנים צריכים לקבל את אישור קב"ט המשרד.

0.16 ריכוז סעיפי חובה ותנאי סף (ו)

0.16.1 ריכוז סעיפי חובה ותנאי סף מנהליים

מס' סעיף	סיווג	נושא
0.3.3	(M)	כנס ספקים
0.3.4	(M)	מסירת ההצעות
0.5	(M)	סיווג רכיבי המפרט
0.6	(M)	התחייבויות ואישורים נדרשים עם הגשת ההצעה
0.7	(M)	התחייבויות ואישורים נדרשים בגין זכייה
0.9	(M)	הצעת הספק

0.16.2 ריכוז סעיפי חובה ותנאי סף איכותיים

מס' סעיף	סיווג	נושא
3.0.1	(M)	רכש ציוד וחוזי שירות, אחריות ותחזוקה לחומרה רישוי ותוכנה
3.0.2	(M)	עקרונות תמיכה ותחזוקה
3.0.3	(M)	עמידה ברמת השירות הנדרשת
3.15.2.1	(L)	מוניטור מרכזי (MOM)
3.15.2.2	(L)	מערכת לניטור ניהול ובקרה של תשתיות חומרה מרכזית

מס' סעיף	סיווג	נושא
3.15.2.3	(L)	מערכת לניטור, ניהול ובקרה של תשתית התקשורת (LAN ו- S) (WAN)
3.15.2.5	(L)	כלי לבקרת גישה (NAC)
3.15.2.6	(L)	כלי ניהול משתמשים והרשאות (IDM)
3.15.3.2.2	(L)	רכיב ניהול שרתים, תחנות עבודה ברשת הארגון
3.15.3.2.3	(L)	רכיב ניהול תחנות עבודה, מחשבים ניידים מכשירים סלולאריים וטאבלטים
3.15.3.4	(L)	תשתית טלפוניה עבור מוקד שירות (Help Desk)
3.15.3.5	(L)	מערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות
3.15.3.6	(L)	רכיב מדידת חווית משתמש
3.35.7.1	(L)	WEB Proxy, Application, URL & eMail Filtering
3.35.7.3	(L)	פתרון Load Balancing / Application Delivery
4.1.2.4	(M)	מבנה וניסיון מקצועי של הקבוצה (S), ס"ק 1 ו-2 בטבלה
4.2.1	(M)	צוות הספק - כללי על כל תת סעיפיו
4.2.2	(M)	המשך מתן שירותים רציף
4.2.4.1 עד 4.2.4.15	(M)	כישורים נדרשים מעובדים בצוות הספק
4.2.4.16 ג' ו- ה'	(M)	היקף כח אדם מינימאלי תגבור צוות הספק
4.2.4.17	(M)	מנהל תקופת המעבר
4.3.3.2.8	(M)	תנאים לסיום תקופת המעבר
4.5.1	(M)	מדדי רמת שירות
4.8	(M)	היפרדות
5.1	(M)	מחירונים
5.4	(M)	תוספות וגריעות
5.5	(M)	עלות כוללת להשוואת הצעות (LCC)
5.6	(M)	מנגנוני תמרוץ
5.7	(M)	מחירי הפסקת ההתקשרות

בכל מקרה של אי התאמה בין ריכוז זה של תנאי הסף, ובין סווג הסעיפים במכרז - הסיווג שבסעיפי המכרז הוא שגובר.

1 יעדים

1.0 כללי (ו)

משרד הפנים מקבל שירותי תפעול ותחזוקת תשתיות מחשוב בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) משנת 2010 מספק חיצוני, חברת נס. בתאריך 28/02/2019 יפוג תוקף ההתקשרות עם הספק הנוכחי ומכיוון שכך נערך המשרד להתקשרות חדשה עם ספק במתכונת דומה להתקשרות הקיימת. יחד עם זאת, ההתקשרות החדשה כוללת שינויים ועדכונים הנובעים מהצרכים העדכניים של המשרד, כמו גם מהפקת לקחים שערך המשרד מההתקשרות הקודמת.

1.1 לקוח/מומחה יישום - משתמש עיקרי (ו)

משרד הפנים אחראי מטעם הממשלה על תכנון וביצוע המדיניות הלאומית. המשרד פועל ברמה הארצית וברמה המחוזית, ומספק שירותים ומידע בנושאים אזרחיים בשגרה ובחירום, תקצוב ופיקוח על השלטון המקומי, פיקוח על הבחירות ופיקוח על אתרי רחצה.

1.1.1 הלקוח (ו)

המבנה הארגוני של משרד הפנים מבוסס על חמישה מנהלים מרכזיים :

א. **<u>המנהל לשלטון מקומי</u>**

משרד הפנים משמש רגולטור של הרשויות המקומיות בישראל. בין השאר, אחראי המשרד לתקצוב מענקי ההעברה לרשויות מתוקף חוקים והחלטות ממשלה שונות. משרד הפנים מקצה מספר מענקים המיועדים לרשויות המקומיות. המענק העיקרי המועבר לרשויות הינו מענק איזון. שאר המענקים מועברים בהתאם לחוק והחלטות ממשלה

ב. **<u>אגף בכיר לתכנון מדיניות ואסטרטגיה</u>**

מטרת האגף לתכנון מדיניות היא לסייע להנהלת המשרד בקידום מדיניות לטווח הבינוני והארוך: האגף אחראי על תכלול עבודת המטה, עריכת תכניות אב וניסוח ניירות מטה בנושאים שעל סדר היום של המשרד, מתוך ראיה מערכתית ובתיאום עם ראשי האגפים המקצועיים ומנהלי המחוזות בהתאם להנחיית הנהלת המשרד.

ג. **<u>המנהל לשירותי חירום</u>**

המנהל לשירותי חרום פועל כגוף מטה וביצוע במשרד הראשי עם שלוחות ובעלי תפקידים ברמת המחוזות.
המנהל מסייע לרשויות המקומיות להיערך לשעת חירום, הן בהיבט ההצטיידות וההתארגנות והן בהדרכת עובדי הרשות לפעולה בשעת חרום.

ד. **<u>יחידת המפקח הארצי על הבחירות</u>**

המפקח הארצי על הבחירות אמון על ביצוע בחירות לרשויות המקומיות כהלכה ועל פי החוק. תפקידו כולל: ארגון וביצוע בחירות לרשויות מקומיות ולמועצות אזוריות לרבות תשלום מימון הבחירות; הכנת פנקס הבוחרים לכל מועד בחירות לכנסת ולרשויות, חישוב ומימון בחירות; טיפול בחקיקת בחירות בוועדות הכנסת ופרסומן.

ה. **<u>האגף לעדות לא יהודיות</u>**

האגף לעדות דתיות במשרד הפנים אחראי לטיפול בעדות הלא יהודיות: מוסלמים, דרוזים, נוצרים, צ'רקסים, בדואים, שומרונים, בהאים ואחמדים.

מלבד עובדי האגף המוצבים קבע במשרד ישנם עוד 300 אימאמים וכרוזים במסגדים שאינם נמנים כיום על משתמשי מערכות המחשוב של המשרד.

ו. **<u>אגף בכיר לביקורת ברשויות המקומיות</u>**

אגף בכיר לביקורת ברשויות המקומיות פועל מכח הסמכויות שהעניק המחוקק לשר הפנים, אלו שהוענקו בחוק לממונה על ביקורת החשבונות ברשויות המקומיות וכן על סמך אלו שנקבעו בחוזר מנכ"ל משרד הפנים (5/2001), לעניין הטלת חיוב אישי על נושאי משרות ברשויות המקומיות.

תיאור של המבנה הארגוני של המשרד ניתן למצוא באתר האינטרנט של המשרד בכתובת:.

http://www.moin.gov.il/About/Pages/Mivne.aspx

1.1.2 מומחי היישום – משתמש עיקרי (ו)

מומחית היישום הנה גב' רויטל יגודה, CTO של משרד הפנים.

1.2 יעדים ומטרות (ו)

משרד הפנים שם לו למטרה להביא לייעול שירותי מערכות המידע של המשרד ולשיפור השירות הניתן למשתמשים. לשם כך המשרד מבקש לקבל שירותי תמיכה, תפעול ותחזוקה של תשתיות מחשוב ושירותי תמיכה אפליקטיבית בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) כשירות מבוסס תפוקות באחריות כוללת, באמצעות ספק אחד ובכפוף להסכם רמת שירות (SLA).

היעדים שהמשרד מבקש להשיג בהתקשרות חדשה זו הם:

א. קבלת שירות מבוסס תפוקות (המוגדרות בצורה ברורה תחת מטריצת שירותים Service Matrix) באחריות כוללת, באמצעות ספק אחד ובכפוף להסכם רמת שירות (SLA).

ב. קבלת שירות פרו-אקטיבי שמשמעותו ביצוע תהליך שוטף ויזום של מעקב ובחינה של אירועים במטרה למנוע תקלות, לוודא עמידה ב- SLA וליצור שיפור מתמיד בתפקוד המערכות והשירותים, בהתבסס על תפיסת ITIL, המהווה סטנדרט עולמי מקובל בתחום.

ג. שמירה על רציפות השירות של שירותי המחשוב בתקופת המעבר ולאורך כל תקופת ההתקשרות.

ד. התאמת מפרט השירותים ומדדי רמת השירות למאפייני הפעילות הנוכחיים של המשרד.

ה. העמקת מנגנוני הבקרה של המשרד אחר איכות השירות ורמת השירות.

ו. שמירה על עדכניות טכנולוגית של מוצרי חומרה, תשתית ותוכנות תשתית לאורך כל תקופת ההתקשרות.

ז. עיגון מירב השירותים הנדרשים מהספק במסגרת תקציבית מוגדרת וידועה מראש המאפשרת למשרד תכנון תקציב מסודר.

ח. מילוי קפדני ומדוקדק של כל הפעילויות שבאחריות הספק על-פי תנאי המכרז, תוך שקיפות מלאה לנציגי המשרד בכל מרכיבי השירות ומדדי השירות.

1.3 נקודות לשיפור במצב הקיים (ו)

א. לא מתבצע כיום ניתוח מעמיק ואגרגטיבי של נתונים לצורך ייזום פעולות פרואקטיביות שמטרתן שיפור רמת השירות ו/או הפחתת היקף הפניות למוקד.

ב. היקף הצוות של הספק הקיים (אשר הוכתב ע"י המשרד במסגרת המכרז הקודם) **<u>אינו מספיק</u>** וכתוצאה מכך הצוות אינו מסוגל לתפעל את מערכות השו"ב והניטור השונות ולספק את כל השירותים הנדרשים.

ג. רמת התיעוד של הפניות למוקד התמיכה והיקף הפניות (מכל סוג שהוא לרבות תקלות/ בקשות שירות וכו') שהופנו לטיפול טכנאי שטח באתר הראשי ובייתר אתרי המשרד אינה מלאה ומקשה על קבלת תמונת מצב מלאה אודות היקף הפעילות ועמידת הספק ברמת השירות.

1.4 קשר לתוכנית עבודה שנתית (ו)

המשרד מתכנן לסיים את בחירת ספק מיקור חוץ במסגרת מכרז זה עד לסוף הרבעון השני של שנת 2019.

1.5 אופק הזמן (ו)

אופק ההתקשרות עם הספק מוגדר בפרק 0 – ראה הגדרת תקופת ההסכם בסעיף 0.2.19.

2 יישום

2.0 כללי - הבהקים (I)

2.0.1 התפיסה הכללית של הפעילות (I)

הפעילות תתבסס על ארבעה נדבכים מרכזיים :

א. מוקד התמיכה (Help Desk) אשר יהווה דרג שירות ראשון בכל נושא הקשור למתן השירותים.

ב. מערך טכנאי שטח אשר יהווה דרג תמיכה שני באתרי המשרד (אתר מרכזי, אתר DR, וכל ייתר האתרים בהם יושבים עובדי המשרד).

ג. צוות הדרכה ותמיכה אפליקטיבית אשר יהווה דרג תמיכה שני בכל נושא הקשור לתפעול מערכות המשרד ואשר יהיה אחראי על הדרכה והטמעה של מערכות המשרד בכל אתרי המשרד.

ד. מכלול תפעול מרכזי (SNOC – Security & Network Operating Center) אשר יהיה אחראי על התפעול והניטור של התשתיות המרכזיות בכל אתרי המשרד.

ה. הספק נדרש להפעיל כח אדם בהיקף מתאים על מנת לעמוד בדרישות רמת השירות המפורטות בנספח 4.5 – הסכם רמת שירות (SLA) ובדרישות סעיף 4.2.4.16– התחייבות להיקף איוש מינימאלי.

2.0.1.1 מוקד התמיכה (Help Desk) (I)

[DZ10] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 28

א. מוקד התמיכה (Help Desk) ימוקם כמפורט בסעיף 3.9.2 ויתופעל וינוהל במלואו ע"י הספק.

ב. מוקד השירות יהווה כתובת אחת ויחידה (Single Point Of Contact) לפניות עובדי המשרד בכל נושא שהוא (בעיות, בקשות שירות, תמיכה אפליקטיבית וכו') ע"י שימוש במספר אחד.

ג. כל התשתיות הפיזיות (כמפורט בסעיף 3.9) עבור מוקד התמיכה (Help Desk) יסופקו ע"י המשרד.

ד. כל התשתיות הטכנולוגיות (כמפורט בסעיף 3.15.3) הנדרשות עבור מוקד התמיכה (Help Desk) שלהלן יועמדו ע"י הספק ועל חשבונו.

<u>לפרוט נוסף ראה סעיף 4.4.4.2.</u>

2.0.1.2 מערך טכנאי שטח (On site Support) (I)

הספק יפעיל מערך טכנאי שטח נייד (טכנאים עם רכבים) בפריסה ארצית אשר יתמוך בכל אתרי המשרד (בהתאם לרשימת האתרים המצורפת בנספח 3 - תיאור מצב קיים (Base Case) לטיפול באירועים, בקשות שינוי (Change Requests), תמיכה לוגיסטית (פירוק/הרכבה של כל סוגי הציוד ושינוע שלו בתוך אתרי המשרד, בין אתרי המשרד ומ/אל ספקים צד ג'), מתן "שירותי אצבע", ליווי ספקים צד ג' וטיפול מונע.

<u>לפרוט נוסף ראה סעיפים 4.4.1 עד 4.4.3.</u>

2.0.1.3 צוות הדרכה ותמיכה אפליקטיבית (I)

הספק יפעיל צוות הדרכה ותמיכה אפליקטיבית נייד (עם רכבים) אשר ישב באופן קבוע בהנהלת המשרד (קפלן 2 , ירושלים) ויהיה אחראי לתמיכה אפליקטיבית במערכות המשרד ומתן הדרכה בהפעלה ושימוש במערכות המשרד בפריסה ארצית בכל אתרי המשרד.

<u>לפרוט נוסף ראה סעיף 4.4.5.</u>

2.0.1.4 מכלול תפעול מרכזי (SNOC – Security & Network Operating Center) (I)

הספק יפעיל מכלול תפעול מרכזי אשר ישב באופן קבוע בהנהלת המשרד (קפלן 2 , ירושלים) ויהיה אחראי לניטור, לתפעול של כלל תשתיות המחשוב המרכזיות (שרתים, חומרת אחסון וגיבוי, חומרת תקשורת, חומרת ומערכות אבטחת מידע, מערכות ניטור ושו"ב וכדו').

<u>לפרוט נוסף ראה סעיף 4.4.4.1.</u>

2.1 אופי ומצב כללי של היישום (I)

2.1.1 מבנה ארגוני של צוות הספק הנוכחי (מצב קיים) (I)

① המצב הקיים המתואר להלן הינו בבחינת שיתוף במידע בלבד. תחומי האחריות של ספק מיקור החוץ הנוכחי <u>שונים</u> מהתחומים הנדרשים במסגרת מכרז זה ובצוות הספק הנוכחי קיים חוסר בכ"א (ראו גם סעיף 1.3 לעיל).

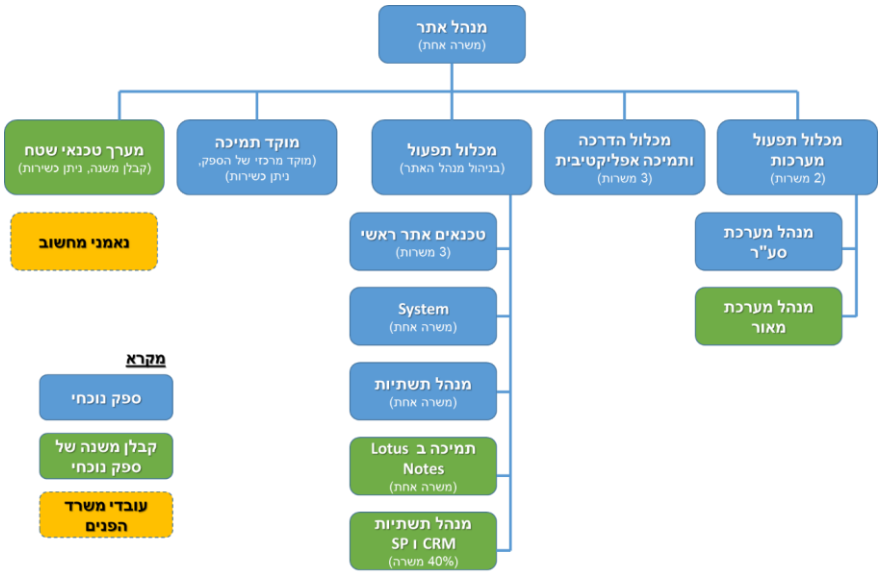
② המציע מתחייב ליתן את השירותים תוך התייחסות לקבוע במפרט על נספחיו וכמובן שעל המשתתף במכרז לבסס את המענה שלו על דרישות אלו ובפרט תוך התחשבות בפרמטרים הבאים:

א. היקפי פעילות, הציוד, הלקוחות והאתרים המפורטים בנספח 3 – תיאור מצב קיים (Base Case).

ב. תהליכי העבודה הנדרשים בסעיף2.4.

ג. להגדרה מדויקת של שעות פעילות נדרשות ושל רמת השירות הנדרשת ראה נספח 4.5 הסכם רמת שירות (SLA).

ד. תכולת השירותים המפורטת בגוף המפרט ובנספח 4.0.2 – טבלת השירותים (Matrix Service).



בידי המשרד אין מידע אודות היקף כ"א המשרת את המשרד במסגרת מוקד התמיכה של הספק הנוכחי ו/או מערך טכנאי שטח הניתן כשירות ע"י קבלן משנה של הספק הנוכחי.

2.2 היישומים העיקריים של המשרד (ו)

סעיף זה מציג את היישומים הקיימים במשרד, יישומים אלה הנם שילוב של פיתוח עצמי ומוצרים שנרכשו והותאמו לצרכי המשרד.

① הספק <u>אחראי</u> לתמיכה האפליקטיבית ביישומי המשרד ולהדרכת עובדי המשרד בשימוש ביישומים אלו באמצעות צוות ההדרכה והתמיכה האפליקטיבית.

② הספק <u>אינו אחראי</u> לתחזוקת יישומי המשרד.

③ מובהר כי רשימת היישומים המוצגת לעיל נכונה למועד פרסום המכרז. המשרד רשאי להוסיף ו/או לגרוע יישומים לפי שיקול דעתו הבלעדי.

#	לקוח במשרד	מערכת	##	תת מערכת
.1	המנהל שלטון מקומי	מערכת זוות מקומית	1.1	אישורים
			1.2	תכנון ובקרה
			1.3	חופי רחצה
			1.4	אינטרנט
			1.5	ניהול דיווחים

#	לקוח במשרד	מערכת	##	תת מערכת
			1.6	חיוב אישי
.2	מנהל חירום	מערכת זווית מקומית	2.1	מתקנים
			2.2	משאבים
			2.3	תכניות קליטה
			2.4	תכניות עבודה
			2.5	אירועים בחירום
			2.6	מפונים
			2.7	ניהול תר"ח
			2.8	תפקוד רשויות בחירום
.3	המפקח הארצי על הבחירות	מערכת מנ"ב (מערכת ניהול בחירות)		ניהול בחירות לרשמ"ק
.4	המפקח הארצי על הבחירות	מערכת תומכת בחירות 2018		ניהול בחירות לרשמ"ק
.5		מערכת מטמון		
.6		ביקורות רואי חשבון		חלק ממערכת דיווחים
.7		מערכת מפרש		
.8		מערכת פרס שר		
.9		מערכת קריאות		
.10		מערכת בקרה על כפילויות דיווח רואי חשבון		
.11		ניהול תהליכים		
.12		דוחות ניהוליים		
.13		רישוי עסקים למרחבים גליליים		
.14		דיווחי רשויות מקומיות		
.15		שליפת נתונים ממערכות שונות		
.16		ריכוז נתונים ממערכות שונות		
.17		ניהול בקשות להיתרי אשראי		
.18		ממשק תקצוב למרכב"ה		
.19		מאור(***)		
.20		הודעות טלפוניות		
.21		מעקב טפול בדואר		
.22		מרכב"ה		
.23		פורטל מרכב"ה		
.24		אתר אינטרנט(***)		
.25		אתר אינטרנט מפעמים		
.26		נמל"ה		

#	לקוח במשרד	מערכת	##	תת מערכת
.27		שכר עידוד		
.28		פורטל (**)		
.29		נועם - חדש (תהליך רכש משרדי)		
.30		מערכת ניהול משימות (Monday)		
.31	אגף רישוי מפעלים ביטחוניים / מנהל חירום	רישוי עסקים למפעלים ביטחוניים		

במהלך שנת 2018 עומד המשרד לפרסם מכרז לפיתוח מחדש והקמה של מערכת ניהול בחירות חדשה לרשמ"ק.

לטובת מערכת זו יוקמו (משיקולי אבטחת מידע) תשתיות מחשוב נפרדות במרכז המחשבים ובאתר הגיבוי כמפורט בנספח 2.2.

המציע יידרש לתמחר אופציה להקמת תשתיות אלו (לא כולל רכש ציוד) בהתאם למפורט בפרק 5 בסעיף 5.4.6.

2.3 תהליכים (I)

להלן רשימה של **תהליכי העיקריים** בהם נדרש הספק לטפל במסגרת חוזה זה :

① רשימת התהליכים המפורטת להלן אינה מכסה את כלל תהליכי התפעול והתחזוקה שבאחריות הספק אלא מתמקדת בתהליכים מרכזיים.

② תיאור מפורט של התהליכים בנספח 2.3 – תיאור תהליכי תפעול ותמיכה מרכזיים.

א. תהליך העבודה במוקד התמיכה (Help Desk) :

1) ניהול תקריות (Incident Management).
   - תקרית חדשה.
   - פניה נוספת בנוגע לתקרית פתוחה.
   - פניה חוזרת בנוגע לתקרית סגורה.
2) ניהול בעיות (Problem Management).
3) ניהול בקשות (Request Fulfillment)
   - בקשות שינוי (Change Request) הנוגעות לפריטי תצורה (CI – Configuration Item), כגון התקנות, הזזות, תוספות ושינויים (IMACs) ובקשות שינוי הנוגעות לאפליקציה.
   - בקשות שירות (Service Request), כגון : תמיכה אפליקטיבית, הדרכה, שחזור ועדכון סיסמאות ללקוחות ושחרור לקוחות "נעולים" וכדו'.
4) ניהול אירועים (Event Management)
   - ניטור שרתים, מערכי אחסון וגיבוי.
   - ניטור תשתיות תקשורת.
   - ניטור חווית משתמש.
   - ניטור אירועי אבטחת מידע.
5) תמיכה בתהליכי תפעול שוטפים (Operational Activities)
6) הסלמה היררכית (אסקלציה)

ב. תהליך העבודה בשטח (On Site Support):

1) טיפול בתקלות ברמת דרג ב' ע"י טכנאי שטח של הספק (דרג ב') ו/או ע"י טכנאי שטח של ספקי צד ג'.
   - חומרה במסגרת אחריות.
   - חומרה שאינה במסגרת אחריות.
2) שירותי אצבע באמצעות טכנאי שטח של הספק (דרג ב').
3) תהליך ספירות מצאי

ג. ניהול ספקים צד ג'

1) הקמת ספקי צד ג' במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.
2) מעקב אחר רמת השירות (SLA) הניתנת ע"י ספקי צד ג', לרבות חישוב קנסות לספקי צד ג' במידה וחרגו מהסכם רמת השירות שלהם.

רשימת ספקים צד ג' (חשכ"ל בלבד, לא כולל ספקי מערכות תוכנה), נכון למועד פרסום מסמכי המכרז, מפורטת בסעיף 3.0.1.1 שלהלן.

2.4 דו"חות (I)

אחד מאמצעי הבקרה והשליטה החשובים ביותר הם הדו"חות והשאילתות שיפיק הספק. דו"חות ושאילתות אלו ישמשו למספר מטרות עיקריות:

א. לתפעול השוטף של השירות.

ב. לבקרה אחר עמידה ביעדי השירות על פני הזמן הן של הספק והן של ספקים צד ג'.

ג. להפקת לקחים לעמידה ברמת שירות הנדרשת.

ד. לחישוב הציון של הספק לבחינת עמידתו ברמות ה- SLA להן התחייב, ומתוך כך הפעלת מנגנון הקנס המפורט בנספח 4.5 - הסכם רמת שירות (SLA) בסעיף 3.

ה. לחישוב הציון של ספקי צד ג' לבחינת עמידתם (כל אחד בנפרד) ברמת ה- SLA לה הוא מחויב, ומתוך כך הפעלת מנגנון הקנס המפורט בהסכם מולו.

ו. למעקב אחרי ההיסטורית פרטי התקלה.

הנתונים עבור הדוחות ייגזרו ממערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות, ממערכת ניהול השיחות של מוקד השירות, ממערכת ניהול המצאי וממערכת מדידת חווית המשתמש כאשר איסוף כל הנתונים לבסיס נתונים (Database) אחד באופן אוטומטי ע"י אינטגרציה ממוכנת ואוטומטית בין המערכות, עיבודם והצגתם הינם באחריות הספק.

להלן רשימת דו"חות רמת השירות הנדרשים :

2.4.1 דו"חות תפעוליים שמקורם במערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות (I)

#	הדו"ח	תיאור הדו"ח
.1	פירוט פניות	כל הפניות שתועדו במערכת בחתכים שונים
.2	איתור קריאות פתוחות בחריגה (ספק)	פירוט של כל הקריאות שנפתחו במוקד, שמועד סגירתן עפ"י ה- SLA עבר והן טרם נסגרו
.3	איתור קריאות פתוחות בחריגה (ספק צד ג")	פירוט של כל הקריאות שנפתחו במוקד, שהועברו לטיפול ספק צד ג' ושמועד סגירתן עפ"י ה- SLA מול ספק צד ג' עבר והן טרם נסגרו
.4	Top 10 לקוחות	דו"ח המרכז את עשרת הלקוחות שפנו הכי הרבה פעמים למוקד בפרק זמן מוגדר
.5	Top 10 קטגוריות	דו"ח המרכז את עשרת הקטגוריות השכיחות לתקריות בפרק זמן מוגדר
.6	דוח תקלות מערכתיות	דו"ח של תקלות מערכתיות
.7	דוח של בעיות	דו"ח המציג את כל הפעילות (Problems) שנפתחו ביחידת זמן
.8	דוח ניצול IMAC חודשי	דוח חודשי המציג את ניצול ה IMAC מתוך בנק הIMAC.
.9	דוח עבודות נוספות ופרויקטים	דוח חודשי המציג את ביצוע העבודות הנוספות והפרויקטים אשר בוצעו בהתאם לסעיף 4.4.6 להלן
.10	מספר קריאות שנותבו באופן שגוי	מספר קריאות שנותבו באופן שגוי
.11	זמן תיקון תקלה (במעבדה/צד ג')	זמן תיקון תקלה במעבדה / ע"י ספק צד ג' והחזרת ציוד מתוקן למשרד
.12	דוח דרישות	דוח המציג את כמות הדרישות החודשיות

#	הדו"ח	תיאור הדו"ח
.13	דוח רמת שירות מפורט (ספק)	דוח המפרט את כלל הקריאות שטופלו ע"י צוותי הספק
.14	דוח רמת שירות מפורט (ספק צד ג')	דוח המפרט את כלל הקריאות שטופלו ע"י ספק צד ג'
.15	דוח קריאות בנים	כל הקריאות שסווגו במערכת לתיעוד קריאות כ"בנים" שיש להם הורה
.16	דו"ח טכנאי מוקד / טכנאי שטח	ניתוח של פעילות הטכנאי (מוקד או שטח) לרבות : - מספר קריאות שטופלו - מספר קריאות שחרגו - מספר קריאות חוזרות - מספר קריאות שנפתחו מחדש - אחוז קריאות חוזרות - אחוז קריאות חורגות - ימי עבודה - ממוצע קריאות ליום - דרישות שטופלו - דרישות שחרגו - ממוצע דרישות ליום - קריאות במעקב
.17	דו"ח קריאות חוזרות	- מתאריך - עד תאריך - פרוט קריאות חוזרות

2.4.2 דו"חות שמקורם במערכת ניהול התורים הטלפוניים (ו)

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח
.1	זמן המתנה בכניסה למוקד	כל הפניות הטלפוניות שתועדו במערכת **<u>בפירוט ברמת השיחה הבודדת</u>**
.2	ריכוז שיחות	נתונים מצטברים אודות : - שיחות שנכנסו למוקד - שיחות שנענו - שיחות שלא נענו ונותקו
.3	דוח הצגת תורים	
.4	פירוט שיחות	נתונים מפורטים ברמת שיחה בודדת אודות : - שיחות שנכנסו למוקד - שיחות שנענו - שיחות שלא נענו ונותקו
.5	פירוט שיחות לטכנאי מוקד תמיכה	נתונים מצטברים אודות שיחות שטופלו ע"י טכנאי מוקד תמיכה לרבות ניתוח זמן המתנה (ממוצע ומרבי), זמן שיחה (ממוצע ומרבי)
.6	מצב מוקד בזמן אמת	תיאור של פעילות המוקד בנקודת זמן
.7	מצב טכנאי מוקד תמיכה בזמן אמת	תיאור של פעילות טכנאי מוקד תמיכה בנקודת זמן

2.4.3 דו"חות שמקורם במערכת ניהול המצאי (ו)

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח
1	דו"ח מצאי אוטומטי	פירוט של רכיבי הציוד (תחנות, ציוד קצה, שרתים וציוד תקשורת) (ממערכת ניהול מצאי)
2	דו"ח שינויים במצאי (תקופתי)	פירוט ציוד שנוסף / נגרע מהמלאי בחתך סוג ציוד
3	דו"ח ספירת מצאי	תיעוד מידע שנאסף בספירת המצאי

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח
4	דו"ח פערים במצאי	פערים בין מצאי אוטומטי (ממערכת ניהול מצאי) ומצאי מספירת מצאי פיזית
6	דו"ח מצאי מלא	פירוט של רכיבי הציוד (תחנות, ציוד קצה, שרתים וציוד תקשורת) כפי שתועדו בשטח בספירה פיזית במערכת ספירות מצאי
7	דו"ח עדכניות טכנולוגית – שדרוגי תוכנה יזומים	פירוט כל רכיבי התוכנה שיצאו עבורם עדכוני תוכנה (שאינם דחופים / קריטיים) ברבעון לצורך תכנון השדרוג הרבעוני
8	דו"ח עדכניות טכנולוגית – שדרוגי חומרה	פירוט כל רכיבי החומרה שיגיעו לגיל המרבי שלהם בטווח זמן מוגדר (רבעון, ששת החודשים הקרובים, 12 חודשים הקרובים, מתאריך ועד תאריך)
9	חידוש חוזי תחזוקה	פירוט כל חוזי התחזוקה שהתוקף שלהם יפוג בטווח זמן מוגדר (רבעון, ששת החודשים הקרובים, 12 חודשים הקרובים, מתאריך ועד תאריך)
10	חידוש רישוי תוכנה	פירוט כל הסכמי הרישוי שיש לחדש בטווח זמן מוגדר (רבעון, ששת החודשים הקרובים, 12 חודשים הקרובים, מתאריך ועד תאריך)

2.4.4 דו"חות רמת שירות (ו)

לצורך מדידת רמת השירות ייבנו דו"חות במספר רמות :

א. דו"ח רמת שירות כוללת המציג את ציון רמת השירות הכולל וכיצד ציון זה מורכב מציוני רמת שירות בכל אחד מהמדדים המרכזיים המפורטים בסעיף 4.5 שלהלן.

ב. דו"ח רמת שירות בתחום מסוים המציג את ציון רמת השירות במדד / תחום זה וכיצד ציון זה מורכב מציוני רמת שירות בכל אחד ממדדי המשנה שלו המפורטים בנספח 4.5 – הסכם רמת שירות (SLA) שלהלן.

ג. דו"ח קנס המציג את החריגה מכל אחד ואחד ממדדי המשנה בהסכם רמת השירות ואת הקנס המושת בגין חריגה זו.

ד. הדו"חות המפורטים בסעיפים א' עד ג' לעיל ייבנו הן לספק מיקור החוץ והן לכל ספק צד ג' (בנפרד).

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח
1	דו"ח רמת שירות כולל (לספק מיקור חוץ)	דו"ח המציג את ציון רמת השירות המשוקלל ואת ציוני רמת השירות בכל אחד ממדי המשנה : - ציון רמת שירות משוקלל - זמינות המערכת (תדירות תקלות / שברים) - זמני התאוששות מתקלות / משברים / אסון - ביצועי מוקד התמיכה (Help Desk) - זמן תגובה לביצוע בקשת שינוי (Change Request) / פעולות IMAC - שמירה על עדכניות טכנולוגית - שביעות רצון
2	דו"ח רמת שירות זמינות מערכות תדירות תקלות / שברים	דו"ח המציג את ציון רמת השירות המשוקלל בזמינות מערכות ואת ציוני רמת השירות בכל אחד ממדדי המשנה : - מספר מרבי של תקלות בעמדת משתמש (ביחס למספר העמדות מאותו סוג בארגון) - מספר מרבי של מדפסות ו/או מכשירים משולבים ו/או סורקים שדווחו בהן תקלות (ביחס למספר רכיבי הציוד מאותו סוג בארגון) - מספר מרבי של השבתות מוקד תמיכה - מספר מרבי של שברים - מספר מרבי של שברים ארציים

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח
3	דו"ח רמת שירות בהתאוששות מתקלות / שברים	דו"ח המציג את ציון רמת השירות המשוקלל בהתאוששות מתקלות / שברים ואת ציוני רמת השירות בכל אחד ממדי המשנה : - ציון רמת שירות משוקלל בהתאוששות מתקלות / שברים - ציון רמת שירות בהתאוששות מתקלות לפי רמות חומרה - זמן מרבי מותר להשבתת המערכת לצורכי תחזוקה - זמן מרבי להתאוששות מאסון (RTO – Restore Time Objective) ליישומי הליבה - זמן מרבי להתאוששות מאסון (RTO – Restore Time Objective) לכל המערכות
4	רמת שירות נדרשת – ביצועי מערכת	דו"ח המציג את ביצועי המערכות ביחס ל Bench Mark שיקבע בתקופת המעבר. הדו"ח הינו לידיעה בלבד ואינו נכלל בציוני רמת השירות של הספק ו/או מנגנון קנס פרס.
5	רמת שירות נדרשת – ביצועי מוקד שירות (Help Desk)	דו"ח המציג את ציון רמת השירות המשוקלל של ביצועי מוקד שירות (Help Desk) ואת ציוני רמת השירות בכל אחד ממדי המשנה : - ציון רמת שירות משוקלל לביצועי מוקד שירות (Help Desk) - אחוז קריאות שנענו תוך 45 שניות - אחוז קריאות שנענו תוך 120 שניות - אחוז התקריות / בעיות שנפתרו במענה אחד (FCR) - אחוז נטישה ממוצע - אחוז תקריות / בעיות חוזרות - זמן ממוצע לטיפול בתקרית / בקשה במוקד - ציון איכות השיחה - ציון רמת שירות לתיעוד במערכת
6	רמת שירות נדרשת – ביצועי בקשות שינוי (Change Request) / פעולות IMAC	דו"ח המציג את ציון רמת השירות המשוקלל של ביצועי בקשות שינוי (Change Request) / פעולות IMAC ואת ציוני רמת השירות בכל אחד ממדי המשנה : - ציון רמת שירות משוקלל ביצועי בקשות שינוי (Change Request) / פעולות IMAC - זמן מרבי לביצוע בקשות שירות תוכנה שאינן דורשות הגעה של טכנאי לאתר לקוח ומבוצעות מרחוק ע"י מוקד התמיכה - זמן מרבי לביצוע בקשות שירות חומרה הדורשות הגעה של טכנאי לאתר לקוח למשתמש
7	רמת שירות נדרשת – שמירה על עדכניות טכנולוגית	דו"ח המציג את ציון רמת השירות המשוקלל של בשמירה על עדכניות טכנולוגית ואת ציוני רמת השירות בכל אחד ממדי המשנה : - אחוז עמידה בביצוע שדרוגים קריטיים לרכיבי תוכנה במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית במועד (תוך 5 ימי עבודה ממועד פרסומם ע"י היצרן) - אחוז עמידה בביצוע שדרוגים יזומים לרכיבי תוכנה במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית במועד (עד לסוף הרבעון בו נכלל תאריך השדרוג שלהם) - אחוז רכיבי החומרה אשר עברו שדרוג במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית במועד (עד לסוף הרבעון בו נכלל תאריך השדרוג שלהם)
8	רמת שירות נדרשת - שביעות רצון משתמשים	דו"ח המציג את ציון רמת השירות המשוקלל של שביעות רצון משתמשים ואת ציוני רמת השירות בכל אחד ממדי המשנה : - ציון רמת שירות משוקלל של שביעות רצון משתמשים - ציון ממוצע של "משובים חמים" - ציון שביעות רצון ממוצע עפ"י סקר שביעות רצון חצי שנתי
9	דו"ח קנס ספק מיקור חוץ	יוצג בצורה היררכית כולל : - סה"כ קנס מחושב - סה"כ קנס לכל מדד רמת שירות מרכזי - מדד משנה שלרמת שירות - חריגה מהמדד (בהתאם ליח' המפורטות בהסכם רמת השירות) - מחיר חריגה ליח' אחת - סה"כ קנס למדד משנה

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח
10	רמת שירות ספק צד ג'	דו"ח המציג לכל ספק צד ג' בנפרד את מדדי ה SLA שלו ואת העמידה שלו ברמת השירות הנדרשת
11	דו"ח קנס ספק צד ג'	בהתאם למנגנון הקנס שקבוע בהסכם עם ספק צד ג'
12	רמת שירות בביצועי מערכת [1]	בהתאם לדיווח מהמערכת למדידת חווית משתמש

הערות

(1) אחריות למדידה ודיווח. לא משוקלל לתוך ציון רמת השירות של ספק מיקור החוץ.

(2) אחריות למדידה ודיווח. משוקלל לתוך ציון רמת השירות של ספק המערכת / ספק צד ג' (כל מערכת בנפרד).

① אפיון מפורט של כל הדו"חות הנדרשים יבוצע מול הספק הזוכה.

② אחת לחודש או לפי דרישה נדרש הספק להגיש דו"חות המסכמים את פרק הזמן שחלף. הדו"ח החודשי ילווה במצגת המסכמת את החודש החולף. במסגרת המצגת יוצגו לפחות הדו"חות המפורטים לעיל, ובנוסף תובנות לשיפור השירות ולהתייעלות שעלו בחודש החולף ומשימות שדרוש לבצע בחודש הקרוב.

③ לתשומת לב הספק, המשרד יהיה רשאי להוסיף (באופן קבוע או בהתאם לצרכים נקודתיים) / לגרוע / לשנות דו"חות בהתאם לצרכיו המשתנים מעת לעת. במידה ויידרשו דו"חות שאינם קיימים במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות או במערכת הטלפוניה או במערכת למדידת חווית משתמש, באחריות הספק לגזור את הנתונים הנדרשים ממערכות אלו, לעבד אותם ולהפיק את הדו"חות (באמצעות מחולל דו"חות ו/או MS Excel בהתאם לצורך). הכנת דו"חות אלו תבוצע ע"י הספק כחלק מהשירותים אותם הוא נותן וללא תוספת תשלום לספק. כמו כן יהיה המשרד רשאי להפיק דו"חות אלו ואחרים באופן עצמאי ובלתי תלוי מבסיס הנתונים ולעשות בהם שימוש לצרכיה.

③ בכל מקרה בו ספק לא העביר את הדו"חות החודשיים, עד ליום החמישי (קלנדארית) לחודש העוקב, יהיה המשרד רשאי לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של 500 ₪ לכל יום איחור (ימי עבודה).

2.5 אבטחת מידע (I)

2.5.1 כללי (I)

א. על הספק להתחייב כלפי המשרד להבטחת הגנה על פרטי המידע העסקי, התפעולי, המנהלי כולל צנעת פרט וכל מידע אחר אשר לו ו/או לעובדיו ו/או למועסקים מטעמו תהיה גישה (בין אם בעבודה באתר ובין אם בגישה מרחוק).

ב. הספק יחתום על התחייבות כוללת לשמירה על סודיות כמפורט בנספח ג' לחוזה כמו כן יחתום אישית על כל אחד מנותני השירותים שיפעלו מטעם הספק במשרד על הצהרה דומה כמפורט בנספח ג' לחוזה .

ג. כל עובד יעבוד רק עם ההרשאות והסיסמאות האישיות שנתנו לו לאחר מילוי ואישור טפסי פתיחת חשבון במערכות הכול כפי המקובל והמעוגן בנהלי המשרד.

ד. על הספק להתחייב כלפי המשרד לפעול בהתאם למסמך מדיניות אבטחת מידע של המשרד, נהלי המשרד והנחיות שיינתנו ע"י מנהל אבטחת מידע של המשרד.

2.5.2 אבטחת חומרה (I)

כל חומרה שתשולב במערכת תיבדק ויזואלית ע"י טכנאי של הספק, וע"י טכנאי המוסמך לכך מטעם היצרן. הבדיקה תכלול, לכל הפחות:

א. בדיקה כי בחומרה לא הותקנו רכיבים זרים, שלא הותקנו ע"י היצרן במקור, העלולים לשבש את פעילותה.

ב. בדיקה כי לא שולבו במערכת רכיבים העלולים לאפשר תקשורת חיצונית, שלא באמצעות רשתות התקשורת המאובטחות (כדוגמת מודם סלולארי או התקן Wi-Fi).

ג. רק חומרה שנבדקה כאמור תורשה להשתלב במערך המחשוב של המשרד.

2.5.3 אבטחת תוכנות תשתית (I)

באחריות צוות אבטחת המידע של הספק לבדוק כי כל תוכנת תשתית (קרי – תוכנת מדף, שלא פותחה ייעודית עבור המשרד) שתשולב במערכת, אכן תסופק כשהיא בגרסתה המקורית, על גבי מדיה מקורית שהונפקה ע"י היצרן, או באמצעות טעינה ישירה מאתר היצרן.

כל התקנת תוכנה או יבוא/יצוא אל/מתוך מחשבי המשרד מכל סוג שהוא תבוצע ע"י עובדי הספק בלבד לאחר וידוא שאינה גורמת לנזק ממשי או לנזק באבטחת מידע. אין לאפשר לעובדי המשרד לבצע פעולות אלו.

התקנת תוכנה לפי בקשה מיוחדת (שאינה חלק מתוכנית העבודה ולא מותקנת בשגרה על מחשבי המשרד) תיעשה לפי נוהל המשרד.

2.5.4 תקנים, חוקים ותקנות ישימות (I)

על השירותים שינתו ע"י הספק במסגרת מכרז זה חלים החוקים, הדרישות והתקנות להלן:

א. הנחיות רמו"ט (רשות משפט וטכנולוגיה).

ב. תקן ישראלי לאבטחת מידע – 27001.

ג. חוק הגנת הפרטיות – 1981.

ד. תקנות הגנת הפרטיות – 1981.

ה. חוק הגנת הפרטיות (תיקון) – 1985.

ו. תקנות הגנת הפרטיות – 1986.

ז. חוק הגנת הפרטיות – 1993.

ח. הנחיות יה"ב (יחידת הגנת הסייבר בממשלה)

ט. הנחיות ממשל זמין לכל ציוד ו/או תוכנות המותקנים אצלם או באינטראקציה איתם.

י. הנחיות מנהל אבטחת המידע של משרד הפנים ונהלי משרד הפנים אשר יעודכנו מעת לעת.

יא. הנחיות קב"ט משרד הפנים.

2.5.5 סיווג עובדי המציע הספק וספקי משנה מטעמו (I)

כל עובדי הספק ו/או ספקי משנה יעברו סיווג על פי הכללים המפורטים להלן:

א. עובדים בעלי הרשאת כניסה לרשת המשרד ויישומים משרדיים, יסווגו ברמה 5 – "שמור".

ב. עובדים שיהיו בעלי הרשאות ברמת administrator, למערכת ההפעלה או לבסיס הנתונים או עובדים שיסווגו כבעלי הרשאה רגישה על ידי יחידת אבטחת מידע של המשרד יסווגו לרמה 3 - "סודי ביותר".

ג. לעיתים ועל פי החלטתה הבלעדית של המשרד תבוצע בדיקת פוליגרף לעובדי הספק. כל סירוב לביצוע בדיקת פוליגרף בכל עת על ידי הספק או אחד מעובדיו עלול להביא לפסילתו של העובד ולשלילת המשך העסקתו על ידי המשרד ההחלטה על המשך העסקתו בתפקיד או בכל תפקיד אחר בפרויקט נתונה להחלטת הבלעדית של המשרד.

ד. על הספק יהיה להעביר את רשימת העובדים לקב"ט המשרד בטרם מתן הרשאות הגישה למערכת. הרשאות גישה תינתנה רק עובדים שיאושרו בכתב ע"י קב"ט.

2.5.6 תפעול שוטף של מערך אבטחת המידע (ו)

א. הספק יפעיל באמצעות מכלול התפעול המרכזי (SNOC – Security & Network Operating Center) מערכת SIEM – Security Information and event management, שתשמש לשליטה ובקרה מרכזית על תמונת אבטחת המידע במערכות המשרד.

ב. תפעול המערכת יבוצע ע"י נציגי הספק, כאשר ליחידת אבטחת מידע ולגורמים נוספים במשרד תתאפשר גישה ישירה למערכת, וזאת ללא תלות בעובדי הספק.

2.5.7 בקרה שוטפת של מערך אבטחת המידע (ו)

2.5.7.1 בקרה שוטפת של מערך אבטחת המידע באחריות המשרד (ו)

המשרד יבצע באמצעות ספק מתמחה אחת ל-12 עד 18 חודשים :

א. מבדקי חדירה בהם תיבדק:

1) אפשרות חדירה למערכת מרשת ה-Internet.

2) אפשרות ביצוע פעולות שאינן חלק מהרשאות משתמש המקושר לרשת הפנימית.

ב. בדיקה של קונפיגורציה של ציוד התשתית, תקשורת, אבטחת המידע והשרתים והתאמתה אל מול נהלי המשרד בתדירות של תפחת מאחת ל 12 חודשים.

2.5.7.2 בקרה שוטפת של מערך אבטחת המידע באחריות הספק (ו)

א. לצורך בקרה שוטפת של מערך אבטחת המידע יבצע הספק באופן שוטף **<u>כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף</u>** סקרי אבטחת מידע ע"י צוות בקרת אבטחת מידע ייעודי בהתאם למפורט להלן :

1) ביצוע סקר סיכונים מלא לכל מערכות המשרד, בתדירות שלא תפחת מאחת ל-18 חודשים.

2) ביצוע סקר סיכונים למערכות ספציפיות לפני כל העלאת מהדורה (Major release) של המערכת.

לאחר הסקר הראשון שיבצע הספק, הסקר התקופתי יתבסס על הסקר הקודם, יכלול מעקב ביצוע אחר המלצות מהסקר הקודם, ימפה שינויים במערכות ותשתיות המשרד ממועד ביצוע הסקר הקודם ויתמקד באלו. התוצר של סקר הסיכונים יכלול דרכי פעולה מומלצות לגידור ו/או נטרול הסיכונים שנמצאו על פי דחיפות (בהתאם לחומרת הסיכון) לרבות המלצות לתוספת/עדכון נהלים, המלצות לרכש ציוד וכד'.

ב. בנוסף אחראי הספק **<u>כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף</u>** לתיקון כל הליקויים שיתגלו במסגרת מבדקי החדירה שיבצע המשרד.

① למשרד עומדת הזכות לעדכן את מסמך מדיניות אבטחת המידע ונהלי המשרד העוסקים בנושא אבטחת מידע מעת לעת בהתאם לצרכים המשתנים בנושא.

② במקרה שימצא כי נותן שירותים מטעם הספק לא מילא אחר נהלי / הנחיות אבטחת מידע או שפעל במכוון בניגוד לנהלי והנחיות אבטחת מידע של המשרד, רשאי המשרד לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של 10,000 ₪ לכל הפרה בתחום אבטחת המידע.

3 טכנולוגיה

3.0 כללי (I)

פרק זה מציג את הסביבות הטכנולוגיות בהן פועלים היישומים במשרד, ובכלל זה את החומרה המרכזית, מערכי אחסון וגיבוי, וציוד קצה, יישומי תשתית, כלים לתפעול וייצור, תשתית התקשורת ותשתיות ומערכות אבטחת מידע.
הספק יקבל לאחריותו את התפעול השוטף והתחזוקה של מערך הטכנולוגיה המוצג בפרק זה לרבות אחריות על עדכניות טכנולוגית כמפורט בפרק 4, בסעיף 4.4.9.

3.0.1 רכש ציוד וחוזי שירות, אחריות ותחזוקה לחומרה רישוי ותוכנה (M)

הספק אחראי לביצוע (אפיון הדרישות וניהול תהליך הרכש) של כל הרכש הנדרש (ציוד חדש, ציוד חליפי ושדרוג ציוד במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית המפורט בסעיף 4.4.9) ולחידוש כל חוזי התחזוקה הנדרשים (הסכמי רישוי, תחזוקת חומרה ותוכנה) **כחלק מהסל הבסיסי** לאורך כל תקופת ההתקשרות אלא אם צוין אחרת במפורש בגוף הפרק.

התשלום עבור שדרוג ציוד במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית המפורט בסעיף 4.4.9.1 ס"ק ד' 1 **אינו נכלל בסל הבסיס**.

בהתאם להחלטת המשרד יבצע הספק את הרכש כנגד הזמנה נפרדת בהתאם להיקף הרכש שיבוצע בפועל ע"י הספק (לא תשולם לספק תקורה בגין ביצוע רכש זה) או שהתשלום לזוכה במכרז המרכזי יבוצע ישירות ע"י המשרד.

רכישת כל חוזי האחזקה, חידוש כל הסכמי הרישוי וכל ייתר הפעולות המפורטות בסעיף 4.4.9 **נכללות בסל הבסיס** ולא יבוצע עבורן תשלום נוסף לספק, למעט הסכם רישוי Enterprise Agreement עם חברת מיקרוסופט והתשלום עבור קווי התקשורת אשר **אינם נכללים בסל הבסיס**.

3.0.1.1 רכש ציוד / רישוי תוכנה במסגרת הסכמי מסגרת ממשלתיים ו/או מכרזים מרכזיים של מנהל הרכש (M)

עבור רכיב חומרה ו/או תוכנה המפורטים במכרז (רכיב חדש, נוסף, חליפי) אותו נדרש הספק לספק בהתאם לדרישות המכרז ואשר קיים עבורו מכרז מרכזי של מנהל הרכש הממשלתי ו/או נחתם עם ספק המספק אותם הסכם מחירים מרבי ע"י מנהל הרכש הממשלתי, הספק מחויב לבצע את ההצטיידות והרכש עבור המשרד מהספק/ים אשר נחתם עמם הסכם מחירים מרבי ו/או אשר זכו במכרז מרכזי של מנהל הרכש הממשלתי **בהתאם למחירים המפורטים במכרז המרכזי / הסכם המחירים המרביים אלו**.
רשימת המכרזים המלאה מפורטת באתר האינטרנט של החשכ"ל (ראה קישור : מ.16.2, מ.16.3, מ.16.4 ו-מ.16.5). להלן רשימה של מכרזים והסכמי מסגרת מרכזיים רלבנטיים נכון למועד פרסום המכרז :

#	מספר הסכם	שם הסכם	הערות
.1	מ.16.2.3	הסכם מחירים מרביים לשימוש במוצרי חברת מיקרוסופט על ידי משרדי הממשלה	
.2	מ.16.2.5	הסכם מחירים מרביים עם חברת אורקל ישראל בע"מ	
.3	מ.16.2.6	רכישת אמצעי אבטחה והגנה מפני וירוס תוכנה	
.4	מ.16.2.7	אספקת מחשבים עבור משרדי הממשלה	

#	מספר הסכם	שם הסכם	הערות
.5	מ.16.2.8	שירות, תחזוקה ותמיכה למחשבים ולציוד היקפי	תחזוקה מחוץ לאחריות של ציוד המפורט בהסכם מ.16.2.7
.6	מ.16.2.9	אספקת שרתים למשרדי הממשלה	
.7	מ.16.2.10	רכישת מסכי מחשב מסוג LED/LCD	
.8	מ.16.2.12	רכישה ותחזוקה של עמדות שירות עצמי מקוונות	
.9	מ.16.2.13	היערכות לרכישה והטמעת מערכת ניהול תוכן ארגוני בסביבות עבודה רוחבית (מערכת סע"ר)	
.10	מ.16.2.15	מערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל	
.11	מ.16.2.16	אספקת מערכות אחסון נתונים למשרדי הממשלה	
.12	מ.16.2.17	הסכם מחירים מרביים עם חברת VMware International Limited	
.13	מ.16.3.4	רשת תקשורת ממשלתית	
.14	מ.16.3.5	התקנה תחזוקה ואינטגרציה של מערכות תקשורת נתונים	שירותי התקנה לציוד שנרכש במסגרת הסכם מ.16.3.8
.15	מ.16.3.8	אספקת מערכות תקשורת נתונים	אספקה ואחריות בלבד
.16	16.3.14	רכישה, אספקה והתקנת ציוד תקשורת פסיבי במשרדי הממשלה	
.17	מ.16.3.17	רכישת שירותי אירוח למערכות מידע (DR) עבור משרדי הממשלה	
.18	מ.16.3.19	אספקת מערכות ניהול ואבטחת מכשירים ניידים (EMM)	
.19	מ.16.4.2	רכישת טלוויזיות מסוג LED	
.20	מ.16.4.3	רכישת מוניטורים מקצועיים	
.21	מ.16.4.6	רכישת סורקים שולחניים	
.22	מ.16.4.7	רכישת מקרנים	
.23	מ.16.4.8	אספקת מוצרים ושירותי אינטגרציה לחדרי ישיבות	
.24	מ.16.5.5	אספקת מדפסות ומכונות צילום	
.25	מ.16.5.8	רכישה ותחזוקה של שעוני נוכחות	

על המציעים להביא בחשבון כי רשימת מכרזי מנהל הרכש והסכמי המחירים המרביים מתעדכנת מעת לעת בהתאם לחידוש תקופתי של הסכמים ו/או הכללת שירותים נוספים תחת מכרזים מרכזיים של מנהל הרכש. הכל בהתאם למפורסם באתר האינטרנט של החשכ"ל בקישור המפורט לעיל.

3.0.1.2 רכש ציוד / רישוי תוכנה שלא במסגרת הסכמי מסגרת ממשלתיים ו/או מכרזים מרכזיים של מנהל הרכש (I)

עבור רכיב חומרה ו/או תוכנה (רכיב חדש, נוסף, חליפי) אותו נדרש הספק לספק בהתאם לדרישות המכרז אשר לא קיים עבורו מכרז מרכזי של מנהל הרכש הממשלתי ו/או נחתם עם ספק כלשהו הסכם מחירים מרבי, הספק יוכל להציע כל פתרון כל עוד הוא עומד בדרישות המכרז.

3.0.1.3 ביצוע רכש ציוד/רישוי תוכנה (I)

לאורך כל תקופת ההסכם, עבור כל רכיב חומרה ו/או תוכנה שיידרש במהלך תקופת ההתקשרות (רכיב חדש, נוסף, חליפי ושדרוג ציוד במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית המפורט בסעיף 4.4.9) יגיש הספק למשרד, טרם הזמנת הציוד, אפיון מפורט הכולל מפרט טכני לכל רכיב (חומרה/רישוי) ברמת מק"ט יצרן, הגדרות וקונפיגורציה מלאות, תרשימי תקשורת, תרשימי חיווט (תשתית פאסיבית), תוכנית התקנה ובדיקות התקנה וכו'. המשרד יבחן את הצעת הספק ובמידה והיא תמצא תואמת את דרישות המכרז הספק יקבל מהמשרד אישור בכתב לרכש הציוד / התוכנה. למען הסר ספק אישור המשרד מראש ובכתב לתצורת הציוד ולמסמכי האפיון אינו מסיר מאחריות הספק לעמידת הציוד בדרישות המכרז. אישור המשרד מהווים תנאי מקדים להזמנת ציוד.
האמור בסעיף זה חל הן על ציוד שייכרש במסגרת מכרזים מרכזיים והסכמי מסגרת של החשכ"ל והן על ציוד שאין עבורו הסכמים כאלו.

בכל מקרה בו נדרש הספק להציע לספק מוצר (חומרה או תוכנה) כחלק מהצעתו כאשר במועד הגשת ההצעה לא היה למוצר הסכם מחירים מרבי / מכרז מרכזי, אך פורסם כזה עד למועד חתימת ההסכם עם הספק, הספק יידרש לרכוש את המוצר במסגרת ההסכם המרכזי גם אם הציע מוצר אחר שווה ערך.

3.0.2 עקרונות תמיכה ותחזוקה (M)

3.0.2.1 חוזי אחריות, תמיכה, שירות ותחזוקה (M)

באחריות הספק לרכוש חוזי אחריות, שירות, תחזוקה ועדכון / שדרוג גרסאות תוכנה **<u>לאורך כל תקופת ההתקשרות עבור כל רכיב החומרה ו/או התוכנה המפורטים בפרק 3 ללא יוצא מן הכלל כחלק מסל השירותים הבסיסי</u>** בין אם מדובר בציוד שסופק על ידו ובין אם מדובר בציוד קיים שהועבר לאחריותו.
רכש חוזי אחריות, שירות ותחזוקה יידרש הן עבור רכיבי חומרה ו/או תוכנה שנרכשו במסגרת הסכמי מחירים מרביים ומכרזים מרכזיים (כמפורט בסעיף 3.0.1.1) והן עבור רכיבים שסופקו שלא במסגרת הסכמי מחירים מרביים ומכרזים מרכזיים (כמפורט בסעיף 3.0.1.2).

חוזי האחריות, תמיכה, השירות והתחזוקה יכללו שירות מלא למוצר (חומרה/תוכנה), תמיכה בתקלות ובעיות, תחזוקה ותיקון תקלות ובעיות לרבות חלקי חילוף ככל שרלבנטי ועדכוני תוכנה מכל סוג שהוא (עדכונים שוטפים ו/או זכאות לשדרוג גרסאות ומהדורות תוכנה מכל סוג שהוא לרבות עדכוני Firmware).

עבור כל הרכיבים במרכז המחשבים (Data Center) ורכיבים מרכזיים באתרי המשרד (כגון מתגים, נתבים, התקני אבטחת מידע וכ') יירכש חוזה שירות מסביב לשעון, שבעה ימים בשבוע (24x7) שזמן ההגעה לאתר המשרד הנו 4 שעות.

עבור ייתר הרכיבים במכרז (אתר גיבוי וציוד שאינו קריטי) יירכש חוזה שירות שלא יפחת מ-NBD (Next Business Day).

3.0.2.2 שמירה על עדכניות טכנולוגית (M)

הספק אחראי לשמור על העדכניות הטכנולוגית **<u>לאורך כל תקופת ההתקשרות של כל רכיבי החומרה ו/או התוכנה המפורטים בפרק 3 ללא יוצא מן הכלל כחלק מסל השירותים הבסיסי</u>** בהתאם להנחיות סעיפים 3.0.1 ו- 4.4.9.

3.0.3 עמידה ברמת השירות הנדרשת (M)

א. עבור רכיבי חומרה ו/או תוכנה אשר ירכוש הספק במסגרת הסכמי מסגרת של החשכ"ל, כמפורט בסעיפים 3.0.1.1 ו- 3.0.2.1 לעיל, באחריות הספק לנתח כל הסכם מסגרת לגופו ולהיערך לגישור בין רמת השירות (SLA) הניתנת במסגרת המכרז המרכזי ו/או הסכם המחירים המרביים של החשכ"ל, הן תחת אחריות יצרן והן מחוץ לאחריות יצרן במסגרת הסכמי תחזוקה, לרמת השירות הנדרשת ע"י המשרד כמפורט בנספח 4.5 – הסכם רמת שירות (SLA).

ב. הגישור ברמת השירות כמפורט בס"ק א' לעיל הנו חלק **<u>מסל השירותים הבסיסי</u>** שיסופק ע"י הספק הזוכה ולא תשולם עבורו כל תמורה נוספת.

ג. אחריות הספק לתפעול ולתחזוקה של כל רכיב חומרה ו/או תוכנה, חלה על הספק מרגע התקנת הציוד (או קבלת האחריות במידה ומדובר בציוד קיים) ועד להוצאתו משירות.

ד. עבור רכיבי חומרה ו/או תוכנה אשר ירכוש הספק שלא במסגרת הסכמי מסגרת של החשכ"ל עליו להבטיח שהציוד יירכש עם חוזה תחזוקה מתאים שיאפשר לו לעמוד ברמת השירות הנדרשת ע"י המשרד כמפורט בנספח 4.5 – הסכם רמת שירות (SLA).

3.1 חומרה מרכזית (I)

א. <u>מרכז המחשבים (DC)</u>

השרתים במרכז המחשבים (DC) כוללים :

- 11 שרתי HP BL 460 Gen 9 ו 5 שרתי HP BL 460 Gen 8 המזוודים במערך HP C7000 Blade Center.
- 4 שרתי Lenovo Flex System x240 M5 המזוודים במערך Flex System Enterprise Chassis מדגם X240M5
- שרת Lenovo 335
- שרת /Lenovo 3650
- 4 שרתי Lenovo 3550 M4

- שרת HP DL 360 Gen 9.
- על גבי שרתים אלו רצים כ 120 שרתים וירטואליים.

ב. אתר הגיבוי (DR)

במשרד הפנים קיימים 2 אתרי גיבוי , גיבוי ראשי נמצא בבזק , בת"א , היתד 3, מול אתר זה מתוכנן להתקיים DR מלא. אתר השני בגבעתיים , אתר זה מגבה את מערכת החירום בלבד והשלטון המקומי .

- באתר הגיבוי הראשי (DR) יותקנו 7 שרתים מסוג HP DL 360 Gen 9 ו שני שרתי LENOVO x3550 M5.
- באתר הגיבוי המשני (גבעתיים) יותקנו 2 שרתים מסוג HP DL 360 Gen 9.
- שרתי HP נרכשו עבור את הגיבוי ב 07/2017.

ג. שרתים מקומיים באתרי המשרד

באתרי המשרד הגדולים קיימים שרתי קבצים מקומיים כמפורט להלן :

- מחוז דרום - LENOVO x3550 M3.
- מחוז חיפה - LENOVO x3550 M3.
- מחוז ירושלים - LENOVO x3550 M3.
- מחוז מרכז - LENOVO x3550 M3.
- מחוז מל אביב - LENOVO x3550 M3.
- מחוז צפון - LENOVO x3550 M3.
- מטה המשרד - LENOVO x3550 M4.

המשרד מתכנן (אך לא מתחייב לכך) לבטל שרתים אלו ולעבור לגיבוי מרכזי.

3.2 מערכי אחסון וגיבוי (I)

3.2.1 אחסון (I)

א. מרכז המחשבים (DC)

מערך האחסון המרכזי ממשרד הנו HP 3PAR בנפח 157 טרה Pure SSD (מס"ד CZ36145VBH).
המערך נרכש בשנת 2015 ושודרג ב 09/2017.

ב. אתר הגיבוי (DR)

באתר הגיבוי קיים מערך דומה בנפח 150 טרה נוסף (מס"ד CZ36145VBH).
המערך נרכש בשנת 2015 ושודרג ב 09/2017.

ג. אתר הגיבוי המשני (גבעתיים)

באתר הגיבוי המשני קיים מערך HPE Lefthand בנפח 30 טרה אשר מוחלף ע"י המשרד למערך HPE 3PAR בנפח דומה

[DZ11] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה 42

3.2.2 גיבוי (ו)

כיום מבוססת מערכת הגיבויים על כלי Data Protector והמשרד בתהליך של החלפת הכלי בפתרון הגיבויים של Commvault. הרישיון הינו לפי נפח כאשר נכון למועד פרסום המכרז מגבים 40 טרה

המשרד ירכוש ברבעון הראשון של 2019 רישוי Commvault עבור 40 טרה נוספים. באחריות הספק הזוכה לחדש את כלל הרישוי בנפח כולל של 80 טרה החל משנת 2020.

[DZ12] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 238

הגיבויים מבוצעים אל מערך Backup to Disk מסוג HP 3PAR בנפח 145 טרה ברוטו (מס"ד CZ27510B3N). כאשר באתר הגיבוי יותקן מערך זהה במהלך שנת 2018.

בנוסף, באתר הראשי (DC) 3 ספריות גיבוי:

- IBM TS 3200 LTO5 המכילה 24 קלטות.
- שתי ספריות מסוג IBM TS 3100 המכילות 24 קלטות

אחת לחודש מועבר גיבוי ממערך ה Backup to Disk לקלטות באמצעות ספריות גיבוי אלו.
קלטות הגיבוי מאוחסנות בחברת ארכיבין המתמחה באחסון קלטות גיבוי ומשונעות מ/אל אתרי המשרד באמצעות חברה זו.

באתר הגיבוי של המשרד יותקן מערך Backup to Disk מסוג HP 3PAR בנפח 145 טרה (ברוטו) הזהה לזה הנמצא באתר הראשי (כמפורט לעיל). המערך נרכש ויותקן במהלך שנת 2018. הנתונים שבמערך הגיבוי שבאתר הראשי עוברים באופן שוטף רפליקציה לאתר הגיבוי.

כיום באתר הגיבוי המשני ספריית גיבוי מסוג HP Ultrium 2 LTO2.

באתרי המשרד פרוסות 7 ספריות גיבוי IBM TS 2900 LTO4 המגבות את שרתי הקבצים המקומיים.
המשרד מתכנן (אך לא מתחייב לכך) לבטל שרתי באתרי המשרד ולעבור לגיבוי מרכזי. ככל שהשרתים יבוטלו גם הספריות המגבות אותם יבוטלו.

① הספק יידרש לרכוש עבור כל רכיבי מערך הגיבוי : חומרה ותוכנה, (רכיבים קיימים, חדשים, נוספים, חליפיים או כאלו שישודרגו במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית המפורט בסעיף 4.4.9), חוזה אחריות, שירות תחזוקה ועדכוני גרסאות מתאים מול מהיצרן החומרה כחלק מסל הבסיס בהתאם להוראות סעיף 3.0.2.1 לעיל.

② <u>סל הבסיס יכלול לאורך כל תקופת ההסכם</u> גם את השירותים הבאים:

א. אספקה של קלטות גיבוי ככל שיידרשו.

ב. אחסון קלטות הגיבוי של הגיבוי התקופתי באתר אחסון קלטות מתמחה שיוצג במענה לסעיף זה ויאושר מראש ע"י המשרד.

3.2.3 כלי לניהול הגיבויים (ו)

כלי הגיבוי באמצעותו מבוצעים הגיבויים הנו CommVault הספק יידרש לחדש ו/או להרחיב רישוי לכלי זה.

הספק יידרש לקשר את הכלי באמצעות ממשק אל עמדת השו"ב המרכזית (MOM) ולעדכון בזמן אמת בכל התראה ותקלה המזוהה ע"י הכלי **כחלק מהסל בסיסי וללא תשלום נוסף**.

כלי זה יתופעל ויתוחזק ע"י הספק, יירכש עבורו חוזה שירות אחריות ותחזוקה כולל עדכוני תוכנה והוא יעודכן טכנולוגית בהתאם למפורט בסעיף 4.9 **כחלק מהסל הבסיסי**.

על הספק לקחת בחשבון כי היקף הנתונים במגובים גדל בקצב של 33% בשנה וגידול זה ברישוי הנדרש לכלי ניהול הגיבויים המפורט נכלל בסל הבסיס.

פירוט הרישוי בנספח 3 – תיאור מצב קיים בסעיף 2.

3.3 ציוד קצה (ו)

הספק אחראי לתמיכה, תפעול ותחזוקה של ציוד הקצה במשרד. להלן פירוט ציוד קצה עפ"י סוג הציוד:

#	סוג ציוד	כמות כוללת
.1	תחנות עבודה / מחשבים נייחים (כולל צגים)	533
.2	מחשבים ניידים	184
.3	מדפסת לייזר	52
.4	מדפסת לייזר צבעונית	37
.5	מדפסת לייזר משולבת	139
.6	סורקים	56

פירוט ציוד קצה (אתרים, כמויות ודגמים) בנספח 3 - תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 3.3.

① **הרוב המוחלט של המחשבים במשרד (ת"ע וניידים) עם מערכת הפעלה MS WIN 7. הספק יידרש, כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף, לשדרג את גרסת מערכת ההפעלה בכל מחשבי המשרד לגרסת מערכת הפעלה MS WIN 10. שדרוג זה יבוצע כפרויקט ויוקצה לו מנהל פרויקט וצוות ייעודי (מנהל פרויקט וטכנאי התקנות) והוא נדרש להסתיים לכל המאוחר 15 חודשים ממועד תחילת תקופת המעבר.**

② **עמדות העבודה המשרתות את עובדי הספק ושאר הינן בבעלות המשרד ישודרגו בהתאם למנגנון השדרוגים שנקבע.**

③ **מובהר כי מחשבים שבבעלות הספק לא ישודרגו ע"י המשרד.**

[DZ13] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 44

④ **הנתונים המפורטים לעיל מבוססים על דו"חות מלאי ולא אומתו באמצעות סקר מצאי פיזי. תיתכן סטייה של עד 10% בכמות הכוללת של תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים.**

3.4 ציוד מיוחד (I)

3.4.1 סורקים

בהתאם למפורט בסעיף 3.3 לעיל.

3.4.2 ציוד מיוחד אחר (I)

#	סוג תחנה	כמות	הערות
.1	KVM	30	
.2	צגים רחבים 75 אינטש	50	
.3	מקרנים	20	
.4	כונני CD ו/או DVD חיצוניים	28	
.5	שעוני נוכחות	18	תמיכה דרג א'
.6	מערכות UPS	10	Gamatronic 2 / 6 kva

להערכת המשרד תידרש החלפה של 25% מהציודים המפורטים לעיל (למעט סעיף 5) במהלך ארבעת שנות ההתקשרות הראשונות וההחלפה שלאחר מכן בהתאם למפורט בסעיף 4.9 עבור ציוד מיוחד.

התשלום בגין רכש הציוד המפורט לעיל יהיה על חשבון המשרד.

[DZ14] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 56

3.4.3 ציוד Video Conference לחדרי ישיבות (I)

במשרד הוקמו 15 חדרי ישיבות הכוללים ציוד .Video Conference הציוד סופק למשרד ע"י חברת DM, במסגרת מכרזי הרכש המרכזיים של מנהל הרכש. אחריותו של ספק היא לקלוט במוקד התמיכה קריאות על תקלות, לאבחן את מהות התקלה ובמידה והתקלה היא תקלת חומרה או יישום, להפעיל את הספק ולעקוב אחר ביצוע הטיפול ע"י הספק.

תקלות שבאחריות חברת DM מוחרגות ממדדי תדירות התקלות וההתאוששות מתקלות המפורטים ב- SLA (ימדד ב SLA רק מוקד השירות של הספק).

3.4.4 טלפוניית IP (I)

המשרד מתכוון לבצע פרויקט מעבר לטלפוניית IP באמצעות חברת בינת שזכתה במכרז מרכזי 16.3.0.11 - אספקת ציוד ושירות טלפוניה קווית למשרדי הממשלה שהוא פרויקט רוחבי ממשלתי. עם השלמת הפרויקט המשרד, אחריותו של הספק היא לקלוט במוקד התמיכה קריאות על תקלות, לאבחן את מהות התקלה ובמידה והתקלה היא תקלת חומרה או יישום, להפעיל את הספק ולעקוב אחר ביצוע הטיפול ע"י הספק.

תקלות שבאחריות חברת בינת מוחרגות ממדדי תדירות התקלות וההתאוששות מתקלות המפורטים ב- SLA (ימדד ב SLA רק מוקד השירות של הספק).

3.5 ציוד מתכלה (I)

3.5.1 טונרים / מחסניות דיו (I)

א. המשרד רוכש טונרים ומחסניות דיו במסגרת מכרזים מרכזיים של מנהל הרכש.

ב. הטונרים ומחסניות הדיו יסופקו אל מחסן הציוד המרכזי (ראו סעיף 3.9.4). באחריות הספק להפיץ אותם אל אתרי המשרד במועד הנדרש למשרד, להתקין אותם ולאסוף טונרים ומחסניות דיו משומשים מאתרי המשרד חזרה למחסן המרכזי לצורך מחזור שלהם, כל זאת כחלק מהסל הבסיסי.

① מובהר כי הספק יוכל לעשות שימוש בדואר הפנימי של המשרד להפצת טונרים, מחסניות דיו חלקים מתכלים וחלקי חילוף וזאת בתנאי שציוד זה יופץ לאתרי המשרד מבעוד מועד ועבודת המשתמשים לא תופרע.

② במקרה שבו תושבת מדפסת במי מאתרי המשרד כתוצאה ממחסור בציוד מתכלה ו/או חלקי חילוף יידרש הספק להתקין את הציוד החסר באתר באמצעות טכנאי שטח תוך עמידה ברמת השירות הנדרשת לתיקון תקלה.

3.5.2 חלקים מתכלים וחלקי חילוף (I)

א. הספק אחראי לרכוש ולהתקין בכל אתרי המשרד על חשבונו **כחלק מהסל הבסיסי** חלקים מתכלים וחלקי חילוף כמפורט להלן במסגרת מכרזים מרכזיים של מנהל הרכש.

ב. החלקים המתכלים וחלקי החילוף יסופקו אל מחסן הציוד המרכזי (ראו סעיף 3.9.4).

ג. באחריות הספק להפיץ אותם אל אתרי המשרד במועד הנדרש למשרד ולהתקין את כל חלקי החילוף והקיטים השונים המוחלפים על בסיס תקופתי לציוד קצה, מדפסות, מכשירי Multifunction וסורקים, לרבות אך לא רק, Developer Kit, Fuser, נורות, ערכות תחזוקה, מיכלי עודפים, רצועות, תופים, תנורים נורות למקרנים וכדו'. פרטי ציוד אלו יסופקו אל מחסן הציוד המרכזי ובאחריות הספק להפיץ אותן לכלל אתרי המשרד ולהתקין אותם במועד.

3.5.3 ניהול מדפסות (S)

הספק יידרש לספק ולהטמיע מערכת מרכזית לניהול מדפסות אשר תאפשר ניהול מרכזי של מדפסות, ניטור מדפסות, ניטור פרמטרים תפעוליים (מצב טונרים, ניצול טונרים, היקפי הדפסה לפי עובד ומדפסת, חלקים מתכלים וחלקי חילוף הדורשים החלפה תקופתית וכדו'). המערכת תאפשר :

א. תכנון יעיל של הפצת מתכלים לאתרי המשרד.

ב. תכנון תחזוקה מונעת והחלפת מכלולים מתכלים בהתאם להמלצות יצרן בהתאם לשימוש.

ג. מעקב והפקת דוחות אודות השימוש במדפסות בחתכים שונים.

① המציע נדרש להציג פתרון העונה לדרישות הנ"ל ולפרט כיצד הפתרון המוצע תומך בסוגי המדפסות שבשימוש המשרד כיום וכיצד ניתן לנטר לנהל באמצעותו מדפסות של יצרנים נוספים. המציע יצרף למענהו דף מידע של היצרן (Data Sheet). **② הספק יידרש לרכוש חוזה תחזוקה ועדכון גרסאות למוצר זה מיצרן המוצר לאורך כל תקופת ההתקשרות כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף.** **③ המציע נדרש לפרט ניסיון קודם ומוכח שלו או של ספק משנה מטעמו בהתקנה, הטמעה ותחזוקה של הפתרון המוצע. לצורך כך על המציע להציג לפחות התקנה קודמת אחת בישראל שבוצעה על ידו או ע"י ספק המשנה שלו של חומרה דומה בהיקפים הנדרשים במפרט זה, ולציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).**

3.5.4 אופטימיזציה של הדפסות (I)

הספק יידרש להטמיע במשרד את הפתרון לאופטימיזציה של הדפסות וחיסכון בטונרים של PretonSaver (www.preton.com). המוצר יוטמע אצל כלל עובדי המשרד. הספק יידרש לתמוך במוצר זה ולחדש את הרישוי שלו מידי שנה לאורך כל תקופת ההתקשרות **כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף**.

3.6 (N)

3.7 (N)

3.8 (N)

3.9 תשתית סביבתית (I)

3.9.1 אתר מרכזי (DC) (I)

א. חדר המחשב המרכזי נמצא במטה במשרד (קריית הממשלה, רח' קפלן 2, ירושלים).

ב. המשרד מתכנן להעביר את חדר המחשב במהלך החצי הראשון של שנת 2019 לחברת בינת אינטרנט בהר חוצבים בירושלים שזכתה במכרז " רכישת שירותי אירוח למערכות מידע (DR) עבור משרדי הממשלה".

ג. התשלום לחברת בינת בגין שטח האחסון והחשמל **יהיה על חשבון המשרד**.

ד. בחדר המחשב המרכזי ישנם 4 ארונות שרתים ו/או תקשורת.

ה. בנוסף למערכת של ספק האירוח המנטרת את תנאי הסביבה בחדר המחשב, יתקין הספק בכל אחד מהארונות של המזמין מערכת ניטור (Rack Mount) הכוללת חיישני טמפרטורה, לחות ואינדיקציה אודות פתיחת דלתות הארון. באחריות הספק לממשק מערכת זו לרכיב ה MOM במערכת השו"ב ולהציג את הנתונים וההתראות המתקבלים ממנה. **עלות אספקת המערכת והממשק לרכיב ה MOM במערכת השו"ב כלולה בסל הבסיסי.**

[DZ15] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 236

[DZ16] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 60

[DZ17] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 61

3.9.2 דיור לעובדי הספק (I)

המזמין יעמיד לרשות הספק באתר המשרד (במשרד הראשי בקפלן 2 ירושלים או באתר אחר בסביבת ירושלים בהתאם להחלטת המשרד) עמדת עבודה (כולל מחשב Desktop) לכל אחד מעובדיו, **<u>למעט</u>** טכנאי שטח המספקים שירות לאתרי המשרד. ככל שיידרש לעובדי הספק ציוד נוסף מכל סוג שהוא (לרבות מחשב נייד, טאבלט, טלפון סלולארי וכדו'), ציוד זה יסופק ע"י הספק לעובדיו.

במקרה של חוסר במקום בחצרות המזמין, למשרד שמורה זכות הברירה לדרוש מהספק להקים אתר עבור צוות הספק בירושלים על חשבונו. אתר זה יהיה אתר ייעודי או חלק מאתר קיים של הספק אשר ימודר ויופרד מייתר חלקי האתר ויוקצה באופן בלעדי לצוות התומך במשרד הפנים. במתחם זה יהיו תשתיות מחשוב ייעודיות ונפרדות מרשת הספק שיחוברו לרשת משרד הפנים והספק לא יורשה להכניס כל ציוד מחשוב אחר למתחם זה ללא יוצא מן הכלל לרבות ציוד המחובר לרשת נפרדת של הספק.

ככל שיבחר המזמין בחלופה זו, הוא יודיע על כך לספק במועד חתימת ההסכם או בהתראה של 3 חודשים במידה ותידרש העתקה של האתר מחצרות המזמין לאתר של הספק במהלך תקופת ההסכם.

באתר זה ישוכנו כל עובדי הספק למעט שני הטכנאים הנמצאים באופן קבוע במשרד הראשי.

ככל שיבחר המזמין בחלופה זו, האתר שיוצע ע"י הספק יעמוד בדרישות נספח 3.9.2.

על הספק לפרט במסגרת המענה שלו לפרק 5 בסעיף 5.4.7 עלות אופציה זו.

3.9.3 אתר גיבוי (DR) (I)

במשרד קיימים שני אתרי גיבוי :

א. בזק בינלאומי ביפו (היתד), כאשר התשלום לחברת בזק בגין שטח האחסון והחשמל יהיה **<u>על חשבון המשרד</u>**.

ב. באתר ה DR 4 ארונות שרתים ו/או תקשורת. באתר הגיבוי המשני (בגבעתיים) 2 ארונות שרתים ו/או תקשורת.

ג. בגבעתיים DR שני למערכת זווית מקומית (מערכת חירום), שרתי MS Exchange, מרכב"ה, תשתית WLAN וחיבור לאינטרנט דרך תהילה.

ד. באתר מותקנת מערכת לניטור תשתיות פיזיות בארונות המשרתים את המשרד. באחריות הספק לממשק מערכת זו לרכיב ה MOM במערכת השו"ב ולהציג את הנתונים וההתראות המתקבלים ממנה. **<u>עלות הממשק לרכיב ה MOM במערכת השו"ב כלולה בסל הבסיסי.</u>**

ה. בנוסף למערכת של ספק האירוח המנטרת את תנאי הסביבה בחדר המחשב, יתקין הספק בכל אחד מהארונות של המזמין מערכת ניטור (Rack Mount) הכוללת חיישני טמפרטורה, לחות ואינדיקציה אודות פתיחת דלתות הארון. באחריות הספק לממשק מערכת זו לרכיב ה MOM במערכת השו"ב ולהציג את הנתונים וההתראות המתקבלים ממנה. **<u>עלות אספקת המערכת והממשק לרכיב ה MOM במערכת השו"ב כלולה בסל הבסיסי.</u>**

[DZ18] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 61

3.9.4 מחסנים ואחסון (ו)

במשרד הראשי יועמד מחסן לשימוש הספק. במחסן זה מאוחסנים :

א. ציוד חדש שטרם הופץ לאתרי המשרד וציוד חליפי.

ב. טונרים חלקים מתכלים וחלקי חילוף לשימוש המשרד הראשי ולהפצה לאתרי המשרד.

ג. טונרים ריקים / פגי תוקף שיש לפנות למחזור.

ד. ציוד תקול שממתין לפסילה וגריעה מהמלאי.

בכל אחד מהאתרים של המשרד (מחוזות) יעמיד המזמין לרשות הספק מקום אחסון (חדר נעול ו/או ארון נעול ושאו מקום בחדר התקשורת באתר) בו יאחסן הספק ציוד חליפי (יסופק מקום שיאפשר לפחות אחסנה של שתי עמדות עבודה, שני צגים, שתי מדפסות וטונרים). המפתח לחדר זה נמצא בידי האמרכל של כל אתר.

3.9.5 תשתיות פיזיות באתרי המשרד (ו)

3.9.5.1 תשתיות כבילה פאסיבית

המזמין רשאי לדרוש מהספק להתקין נקודות תקשורת נוספות, להתקין ארונות תקשורת ולסדר ארונות תקשורת קיימים. הספק ירכוש שירותים אלו מהספק הזוכה במכרז המרכזי של מנהל הרכש (16.3.14 - רכישה, אספקה והתקנת ציוד תקשורת פסיבי במשרדי הממשלה) ובמידה ולא יהיה מכרז מרכזי בתוקף, יסופקו ע"י הספק או קבלן משנה מטעמו ויעמדו בדרישות הבאות :

א. הספק יתקין את הנקודות הנדרשות לרבות שקעי רשת מעל הטיח ומתחתיו על פי הצורך. כל נקודה תחובר לארון התקשורת בכבל העומד בדרישות המכרז המרכזי האחרון הנוגע לתשתיות תקשורת פאסיביות אשר ידוע במועד ההזמנה ובכל מקרה לא פחות מכבל ג'יגה קטגוריה 7 תקני המתאים לכבילה פנימית (Indoor) מסוג Cat. 7 4x(2x23 AWG) S/FTP.

ב. העברת תשתיות הכבילה תבוצע באופן מוסתר, מעל גבי תקרה אקוסטית כאשר הספק יידרש לתאם ולקבל אישור מראש להתקנה ופרישה של תשתית הגלויה לעין. המשרד אינו מתחייבת לספק אישור מסוג זה.

ג. העבודה להתקנת תשתיות התקשורת כאמור תבוצע בתאום מלא עם המשרד ומי מטעמו לרבות עם בעלי הנכסים באתרים הרלוונטיים.

ד. התקנת הנקודה תכלול את כל הרכיבים הנדרשים להתקנה לרבות תעלות, גשרים, צנרת ואת כל עבודת ההתקנה לרבות פירוק והרכבה של תקרה אקוסטית, חציבה, השחלה ואת כל הרכיבים הנדרשים בארון התקשורת לרבות פנל חיבורים, פנל שערות, מגשרים וכו'.

ה. בסל הבסיסי כלולה אספקה והתקנה של 50 נקודות תקשורת מידי שנה. ככל שלא הותקנו כל 50 הנקודות, יתרת הנקודות שלא נוצלה תועבר לשנה הבאה, ללא הגבלה על כמות הנקודות שיועברו (לדוגמה: אם שלוש שנים לא הותקנו נקודות, זכאי המשרד בשנה הרביעית להתקנה של 200 נקודות).

[DZ19] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 68

3.9.5.2 חשמל

המזמין רשאי לדרוש מהספק להתקין נקודות חשמל נוספות לטובת עבודות הקשורות למחשוב. נקודות החשמל שיותקנו יעמדו בדרישות הבאות :

א. הספק יתקין שקעי חשמל מעל הטיח ומתחתיו על פי הצורך.

ב. השקעים שיותקנו, יעמדו בתקנים של מכון התקנים הישראלי וחוק החשמל, ויותקנו על ידי חשמלאי מוסמך בלבד.

ג. השקעים יחוברו ללוח החשמל המרכזי באתרי המערכת, במעגלים נפרדים, כולל מפסק חצי אוטומטי תקני בסיום כל נקודת חשמל יימסר אישור מכתב ע"י חשמלאי מוסמך לתקינות הנקודה.

ד. העברת תשתיות הכבילה תבוצע באופן מוסתר, מעל גבי תקרה אקוסטית כאשר הספק יידרש לתאם ולקבל אישור מראש להתקנה ופרישה של תשתית הגלויה לעין. הרשות אינה מתחייבת לספק אישור מסוג זה.

ה. העבודה להתקנת תשתיות החשמל כאמור תבוצע בתאום מלא עם המשרד ומי מטעמו לרבות עם הגורמים האחראים על נושא החשמל באתרי המשרד ועם בעלי הנכסים באתרים הרלוונטיים. כמו-כן, העבודה תבוצע בתאום עם גורמים מקצועיים נוספים נדרשים (לרבות חברת חשמל) וזאת בהתאם לתקנים המקובלים והנדרשים להתקנת תשתיות אלו.

ו. התקנת הנקודה תכלול את כל הרכיבים הנדרשים להתקנה לרבות תעלות, גשרים, צנרת ואת כל עבודת ההתקנה לרבות פירוק והרכבה של תקרה אקוסטית, חציבה, השחלה ואת כל הרכיבים הנדרשים בארון החשמל לרבות בדיקת חשמלאי מוסמך.

ז. בסל הבסיסי כלולה אספקה והתקנה של 50 נקודות חשמל מידי שנה. ככל שלא הותקנו כל 50 הנקודות, ייתרת הנקודות שלא נוצלה תועבר לשנה הבאה, ללא הגבלה על כמות הנקודות שיועברו (לדוגמה: אם שלוש שנים לא הותקנו נקודות, זכאי המשרד בשנה הרביעית להתקנה של 200 נקודות).

[DZ20] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 69

3.10 מערכת הפעלה ותשתית וירטואליזציה (I)

3.10.1 מערכות הפעלה (I)

מערכות ההפעלה לשרתים שבשימוש המשרד מבוססות על Microsoft Windows Server Data Center 2012. אספקת רישוי חדש ותחזוקת הרישוי הקיים (SA) **<u>הנם באחריות המשרד</u>** במסגרת הסכם מחירים מרביים של מנהל הרכש המשלתי מול חברת מיקרוסופט. **<u>תכולה זו איננה נכללת בסל הבסיסי.</u>**

במהלך שנת 2018 שודרגו חלק מהשרתים למערכת הפעלה Microsoft Windows Server Data Center 2016. יתרת השרתים שניתן לשדרג לגרסה זו (כ- 10 מהשרתים יישארו בגרסה קודמת בגין אילוצי תאימות לאפליקציות משרדיות) ישודרגו ע"י הספק במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית **<u>כחלק מהסל הבסיסי</u>** במהלך שנת ההתקשרות השנייה בהתאם לתוכנית העבודה שתאושר ע"י המשרד לשנה זו.

[DZ21] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה 31

3.10.2 תשתיות וירטואליזציה (I)

תשתית הוירטואליזציה שבשימוש המשרד מבוססת על VMware vCenter / VMware ESX במרבית השרתים (למעט מערכת מפרש).

כמו כן ישנם כ 60 משתמשים שעובדים באמצעות MS Terminal Services (חיבור מרחוק ומערכות Legacy).

הרישוי (כפי שמפורט <u>בנספח 3 – תיאור מצב קיים בסעיף 4</u>) סופק ברבעון שלישי של 2017 עם שירות ותחזוקה לשלוש שנים.

בסיום שלוש שנים אלו, באחריות הספק לחדש את חוזה הרישוי והתחזוקה מול חברת VMware **<u>כחלק מהסל הבסיסי</u>** וללא תשלום נוסף.

3.11 בסיס נתונים – DBMS (I)

בסיסי הנתונים עליהם מבוססות מערכות המשרד הנם:

- Microsoft SQL Server.

בכל הקשור ל- Microsoft SQL Server אספקת רישוי חדש, תחזוקת הרישוי הקיים (SA) עבור Microsoft SQL Server הנם **<u>באחריות המשרד</u>**. **<u>תכולה זו איננה נכללת בסל הבסיסי</u>**.

3.12 הסכם רישוי והסכם Microsoft Premier (I)

למשרד הסכם רישוי ובנוסף הסכם Premier מול חברת Microsoft דרכו זוכה המשרד לתמיכה במוצרי Microsoft המותקנים במשרד. ככל שיבחר המשרד לחדש הסכם זה מול חברת מיקרוסופט, עלות החידוש תשולם ע"י המשרד **ואיננה נכללת בסל הבסיסי.**

המשרד **לא מתחייב** לחדש את הסכם ה Premier בכל תקופת ההתקשרות ועומדת לו הזכות לא לחדש את ההסכם בהתאם לשיקול דעתו.

המוצרים הנכללים בהסכם הרישוי מול Microsoft מפורטים בנספח 3 – תיאור מצב קיים בסעיף 5.

ככל שיבחר המשרד לחדש הסכם זה מול חברת מיקרוסופט, עלות החידוש תשולם ע"י המשרד **ואיננה נכללת בסל הבסיסי.**

באחריות הספק להתקין, לתחזק ולתמוך ברישוי המפורט לעיל ככל שיידרש **כחלק מהסל הבסיסי** וללא תשלום נוסף.

3.13 סביבות פיתוח, כלים ורכיבים (N)

3.14 חבילות מדף (I)

#	מוצר	ספק	כמות	עלות ₪ (ללא מע"מ)	תחום / הערות
.1	רישוי CommVault	הראל	80 טרה	137,000	העלות לשנת 2020 (עפ"י 37,000 דולר) נדרש לקחת בחשבון תוספת עלות בגין גידול של 33% בשנה בנפח הנתונים המגובים (ביחס לשנת ההתקשרות הראשונה) כלול בסל הבסיסי
.2	רישוי VMware		מנוי שנתי	90,633	
.3	כל נתון	חשבים	מנוי שנתי	3,020	
.4	מערכת מפרש	משובית	מנוי שנתי	2,960	
.5	תעודת אבטחה SSL	קומסיין	מנוי שנתי	3,922	
.6	תעודת אבטחה SSL	דומיין דה נט	מנוי שנתי	4,387	
.7	תעודת אבטחה SSL	דומיין דה נט	מנוי שנתי	1,989	
.8	תחזוקת תוכנת שליטה מרחוק	גרינוור	מנוי שנתי	3,000	

[DZ22] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה 238

#	מוצר	ספק	כמות	עלות ₪ (ללא מע"מ)	תחום / הערות
.9	רישוי אנטיוירוס Trend Micro לתחנות ושרתים	טלדור	מנוי לשלוש שנים	106,000	לשנים 2018 עד 2020 פירוט רישוי בנספח 3 תיאור מצב קיים בסעיף 6 כולל התקנה ו 40 שעות טכנאי
.10	Centerity	---	---	---	רישוי קיים ללא חוזה תחזוקה. באחריות הספק לחדש אם יעשה בו שימוש
.11	IBM Q Radar	אשנב מע' מידע	מנוי שנתי	23,112	
.12	PORTNOX	---	---	---	רישוי קיים ללא חוזה תחזוקה. באחריות הספק לחדש אם יעשה בו שימוש
.13	DAMWARE		מנוי שנתי	17,000	
.14	ניהול משימות	Monday.com	מנוי שנתי	50,000	100 רישיונות

<u>כל הרישוי המפורט לעיל יחודש ע"י הספק כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף.</u>

למען הסר ספק הצעת הספק כוללת כחלק מהסל הבסיסי גם את חידוש כל חוזי הרישוי ותחזוקת הרישוי המפורטים בפרק 3, ואינה מוגבלת לרישוי המפורט בטבלה לעיל. מחויבות הספק לחידוש רישוי במסגרת הסל הבסיסי כוללת בין השאר חידוש רישוי המגיע משולב ברכיבי חומרה (שרתים, מערכי אחסון וגיבוי, חומרת אבטחת מידע), חידוש רישוי לניהול ואופטימיזציה של הדפסות (כמפורט בסעיף 3.5.3 ו- 3.5.4), חידוש רישוי של מערכת ניטור תשתיות פיזיות כמפורט בסעיפים 3.9.1 ו- 3.153.9.3 וחידוש רישוי כלי אבטחת מידע כמפורט בסעיף 3.35.

3.15 כלי תפעול ויצור (ו)

כמפורט בסעיף 4.4.4 הספק יידרש לספק, במסגרת הסל הבסיסי, שירותי מערך תפעול ויצור שיאפשר שליטה ובקרה בצורה הדוקה ושוטפת על כלל תשתיות ומשאבי המערכת אשר יבוסס על שתי זרועות :

א. ניהול טכני וניהול אבטחת מידע (SNOC) – זרוע הניהול הטכני וניהול מערך אבטחת המידע אשר אחראית על ניטור שליטה ובקרה טכניים של כל משאבי החומרה והאפליקציה ומערכות אבטחת המידע של המשרד.

ב. ניהול התמיכה במשתמשים (Help Desk) – זרוע התמיכה במשתמשים תבוסס על מוקד תמיכה שתפקידו להוות נקודת קשר אחת מול משתמשי המערכת (SPOC) בכל הקשור לתמיכה טכנית, תמיכה אפליקטיבית ובקשות שירות מכל סוג.

למעט הכלי למדידת רמת השירות והכלי לניהול השירות, הרישוי לכל הכלים המפורטים בטבלה שבסעיף 3.15.1 הינו של המשרד.

3.15.1 כלי תפעול וייצור קיימים (I)

בטבלה שלהלן מפורטים כלי התפעול והייצור הקיימים במשרד :

#	תחום	מוצר	כמות	הערות
.1	ניטור שרתים	Microsoft System Center DC 2012 R2	8	ניטור בסיסי של פרמטרים לא הותקנו Management Packs
.2	ניטור שרתים	WhatsUp Gold free	1	ניטור כללי (שרת עובד, לא עובד) יוצא משימוש
.3	ניטור רשת תקשורת	HP Intelligent Management Center (IMC)	1	
.4	ניטור תשתיות תקשורת ושרתים	Centerity	ניטור של 1000 פרמטרים	רישוי קיים אך לא בשימוש
.5	ניטור חווית משתמש	Centerity		רישוי קיים אך לא בשימוש
.6	ניהול אירועי אבטחת מידע (SIEM)	IBM Q Radar	שרת 1 300 ניטורים	
.7	בקרת גישה (NAC)	Portnox		נרכש ב 2014 לא חודשה תחזוקה
.8	השתלטות מרחוק על תחנות עבודה	Damware	30	
.9	הפצה ולניהול גרסאות תוכנה ועדכוני תוכנה לתחנות קצה	Microsoft System Center	כל התחנות	רישוי לתחנות קצה כלול בהסכם רישוי EA
.10	ניהול מצאי (Asset Management)	Microsoft System Center	1	
.11	ניהול שירות (Help Desk)	CA Service Desk	---	התקנה מרכזית במוקד השירות של הספק הנוכחי
.12	מדידת רמת שירות	פורטל יהלום	---	כלי קנייני של הספק הנוכחי

כלי התפעול והייצור הקיימים מותקנים בצורה בסיסית. על המציע לקחת בחשבון שככל שיבחר להמשיך ולבצע שימוש בכלים אלו הוא יידרש להתקין אותם מחדש ולבצע את כל ההגדרות הנדרשות על מנת שהפתרון המוצע על ידו יעמוד בדרישות המכרז.

3.15.2 ניהול טכני וניהול אבטחת מידע (SNOC) (S)

3.15.2.1 מוניטור מרכזי (MOM) (L)

לצורך הפעלת זרוע הניהול הטכני וניהול אבטחת מידע נדרש הספק להטמיע כלי שיכלול רכיב / מודול ניטור מרכזית אחד (Manager Of Managers) המציג תמונת מצב טכנית כוללת שנאספה מאוסף של כלים ייעודיים המשמשים לניטור ניהול תפעול ובקרה של התשתיות. רכיב המוניטור המרכזי (MOM) יהיה של יצרן מוביל ויענה לדרישות המפורטות להלן :

א. קישור לכל כלי הניהול והניטור הבאים: ניהול חומרה מרכזית, ניהול מערכי אחסון וגיבוי, ניהול וניטור רשת, חומרת אבטחת מידע (ראה גם פירוט בסעיפים הבאים).

ב. איסוף כל המידע אודות מערך המחשוב של המשרד כולל חומרה מרכזית, חומרת אחסון וגיבוי, חומרת תקשורת, חומרת אבטחת המידע וציוד הקצה לממשק ניהול אחד (Console מרכזי אחד).

ג. ניטור כלל אתרי המערכת כולל האתר המרכזי, אתר הגיבוי (DR) ואתרי המערכת השונים.

ד. יכולת הצגת מפת רשת טופולוגית ו/או גיאוגרפית על כל מרכיביה עם חיווים מתאימים המציינים את תקינות מרכיבי המחשוב.

ה. יכולת צבירה של התרעות והצגתן בסדר דחיפות תוך שימוש בכלים למשיכת תשומת לב.

ו. איסוף של כלל הנתונים קרוב ככל האפשר לזמן אמת.

ז. הפעלת פרוטוקולי ניהול רשת תקניים גנריים (SNMP על גרסותיו) ופרוטוקולים ייעודיים לסוגי החומרה השונים לצורך תחקור כלל תשתיות מערך המחשוב.

ח. יכולת הפצת התרעות והודעות במגוון ערוצים כגון דוא"ל ו- SMS לטלפון סלולארי בהתאם לאירועים והתראות.

ט. תצוגת On-Line בעלת יכולת התאמה למשתמש (איש NOC, מנהלים וכדו') הכוללת תמונת מצב תמציתית ממערכי ה- NOC וה- SOC בזמן אמת אשר תוצג על גבי צגים רחבים במוקד עצמו ואצל מספר בעלי תפקידים במשרד (2 עד 3 בעלי תפקידים) בחדרם. התצוגה המקומית תכלול יכולת Drill Down אל ההתרעות והתקלות בכל נושא ונושא.

המציע נדרש לפרט לגבי מוצר מדף המוצע על ידו כמוניטור מרכזי (MOM) את הפרטים הבאים:

① **תיאור כללי של הכלי/חבילת התוכנה המוצעת.**

② **ספק הכלי אשר אחראי על ההתקנה והתחזוקה שלו במשרד.**

③ **מענה מפורט כיצד הכלי עומד בכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים א' עד ט' לעיל.**

④ **אופן התמיכה של המערכת בקבלת נתונים מהמערכות השונות :**

- **ממערכת ניטור ניהול ובקרה של תשתיות חומרה מרכזית כמפורט בסעיף 3.15.2.2.**
- **ממערכת ניטור, ניהול ובקרה של תשתית התקשורת (LAN ו- WAN) כמפורט בסעיף 3.15.2.3.**
- **ממערכת לבקרת אבטחת מידע כמפורט בסעיף 3.15.2.4.**
- **ממערכת לבקרת גישה (NAC) כמפורט בסעיף 3.15.2.5.**
- **ממערכת ניהול משתמשים והרשאות (IDM) כמפורט בסעיף 3.15.2.6.**
- **ממערכת להפצה ולניהול גרסאות תוכנה כמפורט בסעיף 3.15.3.2.1.**

- **ממערכת למדידת חווית משתמש כמפורט בסעיף 3.15.3.6.**

המציע יצרף Data Sheet של היצרן וסימוכין על היות היצרן מוביל בתחום מוצרי ניטור.

המערכת שתסופק תהיה בבעלות המשרד ותסופק עם חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

המציע יציג התקנות של הכלי המוצע שבוצעו על ידו בישראל בארגונים בהיקף דומה למשרד ויציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).

תשובות המציע לסעיף זה נדרשת לציון משוקלל של 70% כציון עובר (אופן שקלול הציון מפורט בנספח 0.12– מפ"ל בסעיף 2.2) (M).

3.15.2.2 מערכת לניטור ניהול ובקרה של תשתיות חומרה מרכזית (L)

לצורך ניטור שליטה ובקרה של חומרה מרכזית נדרש הכלי המוצע לכלול רכיב / מודול לניטור ושליטה בחומרה מרכזית של יצרן מוביל אשר יאפשר ניהול משאבים ודיווח ביצועים מכלל תשתיות החומרה של המשרד. רכיב הניטור והשליטה בחומרה המרכזית יענה לדרישות המפורטות להלן :

א. ניטור החומרה המרכזית, מערכי האחסון והגיבוי וחומרת אבטחת המידע המפורטים בפרק זה (פרק 3), לרבות חומרה קיימת, חומרה שתירכש ע"י המשרד וחומרה שתסופק ע"י הספק.

ב. הצגת תמונה שוטפת של זמני תגובה, מידת ניצול משאבים (יחידות עיבוד, שטחי אחסון, זיכרון וכדו') של חומרה מרכזית, חומרת אחסון וגיבוי וחומרת אבטחת מידע.

ג. ניטור משאבים פיזיים ומשאבים וירטואליים (שרתים, חומרת אחסון וגיבוי).

ד. אפשרות הגדרת התרעות עבור מקרים של חריגה מתנאי סף בכל משאב מהמשאבים הנמדדים.

ה. יכולת צבירה והצגה של מגמות על ציר הזמן בכל הפרמטרים הנמדדים לכל מרכיב חומרה במערך המחשוב.

ו. יכולת התראה פרואקטיבית על תקלות העומדות להתרחש בהתאם למידע שנאסף ונותח מתקלות קודמות.

ז. יכולת דיווח ביצוע בפועל של פרמטרים נמדדים אל מול אמנת רמת השרות.

ח. קישור באמצעות ממשק אוטומטי אל עמדת השו"ב המרכזית (MOM) ועדכון בזמן אמת של כל התראה ותקלה המזוהה ע"י הכלי במוניטור המרכזי.

המציע נדרש לפרט לגבי מוצר המדף המוצע על ידו לניטור, ניהול ובקרה של תשתיות חומרה מרכזית את הפרטים הבאים:

① תיאור כללי של הכלי/חבילת התוכנה המוצעת.

② ספק הכלי אשר אחראי על ההתקנה והתחזוקה שלו במשרד.

③ מענה מפורט כיצד הכלי עומד בכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים א' עד ח' לעיל.

המציע יצרף Data Sheet של היצרן וסימוכין על היות היצרן מוביל בתחום מוצרי ניטור.

המערכת שתסופק תהיה בבעלות המשרד ותסופק עם חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

במידה והמציע מתבסס על פתרון / רישוי קיים הכלול בהסכם ה EA מול מייקרוסופט, ככל שיידרש רכש ראשוני של רישוי נוסף ותחזוקה של רישוי זה (הרישוי הנוסף) לאורך כל תקופת ההסכם, הן הרישוי והן תחזוקת הרישוי יסופקו ע"י הספק כחלק מהסל הבסיסי.

המציע יציג התקנות של הכלי המוצע שבוצעו על ידו בישראל בארגונים בהיקף דומה למשרד ויציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).

תשובות המציע לסעיף זה נדרשת לציון משוקלל של 70% כציון עובר (אופן שקלול הציון מפורט בנספח 0.12 – מפ"ל בסעיף 2.2) (M).

3.15.2.3 מערכת לניטור, ניהול ובקרה של תשתית התקשורת (LAN ו- WAN) (L)

לצורך ניטור שליטה ובקרה של תשתיות התקשורת של המשרד המציע נדרש להטמיע כלי לכלול רכיב / מודול לניטור שליטה ובקרה של תשתיות תקשורת של יצרן מוביל אשר יאפשר ניהול משאבים ודיווח ביצועים מכלל תשתיות התקשורת המקומית והמרחבית לרבות מתגים, נתבים, נקודות גישה, מאזני עומסים וכו'). רכיב הניטור, ניהול ובקרה של תשתיות התקשורת יענה לדרישות המפורטות להלן :

א. הצגה של "מפת" מרכיבי הרשת (המתעדכנת אוטומטית ממועד ההתקנה ומזהה רכיבים חדשים/רכיבים שנגרעו).
ב. אפשרות קביעת תצורה של כל מרכיב תשתית, קליטה, צבירה והצגה של הודעות תקלה.
ג. יכולת ניטור שוטפת של כל האשכולות (Segments) ושל כל המתגים והנתבים ברשת.
ד. יכולת לבצע תחקורים מיוחדים של מידע בין תחנה לשרת מסוים לרבות ניתוח התעבורה על רמת האפליקציה וכדו'.
ה. הפקת דו"חות המציגים התפלגות תעבורה על קווי התקשורת בין האפליקציות והיישומים השונים.
ו. תמיכה בגיבוי קונפיגורציה ושחזור של כלל מרכיבי חומרת רשת התקשורת.
ז. יכולת התראה פרואקטיבית על תקלות העומדות להתרחש בהתאם למידע שנאסף ונותח מתקלות קודמות.
ח. יכולת דיווח בצוע בפועל של פרמטרים נמדדים אל מול אמנת רמת השרות.
ט. יכולת ניתוח וזיהוי תקלות (Root Cause Analysis).
י. קישור באמצעות ממשק אוטומטי אל עמדת השו"ב המרכזית (MOM) ועדכון בזמן אמת של כל התראה ותקלה המזוהה ע"י הכלי במוניטור המרכזי.

המציע נדרש לפרט לגבי מוצר המדף המוצע על ידו לניטור, ניהול ובקרה של תשתית התקשורת (LAN ו- WAN) את הפרטים הבאים:

① תיאור כללי של הכלי/חבילת התוכנה המוצעת.

② ספק הכלי אשר אחראי על ההתקנה והתחזוקה שלו במשרד.

③ מענה מפורט כיצד הכלי עומד בכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים א' עד י' לעיל.

המציע יצרף Data Sheet של היצרן וסימוכין על היות היצרן מוביל בתחום מוצרי ניטור.

המערכת שתסופק תהיה בבעלות המשרד ותסופק עם חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

במידה והמציע מתבסס על פתרון / רישוי קיים הכלול בהסכם ה EA מול מייקרוסופט, ככל שיידרש רכש ראשוני של רישוי נוסף ותחזוקה של רישוי זה (הרישוי הנוסף) לאורך כל תקופת ההסכם, הן הרישוי והן תחזוקת הרישוי יסופקו ע"י הספק כחלק מהסל הבסיסי.

המציע יציג התקנות של הכלי המוצע שבוצעו על ידו בישראל בארגונים בהיקף דומה למשרד ויציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).

תשובות המציע לסעיף זה נדרשת לציון משוקלל של 70% כציון עובר (אופן שקלול הציון מפורט בנספח 0.12 – מפ"ל בסעיף 2.2) (M).

3.15.2.4 מערכת לבקרת אבטחת מידע (I)

כמפורט בסעיף 3.15.1 במשרד מותקן פתרון ה IBM Q Radar SIEM והמשרד מעוניין להמשיך ולבצע שימוש בכלי זה. באחריות הספק לרכוש חוזה תחזוקה לכלי זה, לתפעל אותו באופן שוטף ולשמור עליו עדכני בהתאם לאמור במנגנון העדכניות הטכנולוגית.

3.15.2.5 כלי לבקרת גישה (NAC) (L)

במשרד מותקן פתרון ה NAC של Portnox. הפתרון הקיים בגרסה שאינה עדכנית וללא חוזה תחזוקה הפועלת במצב ש/ל התראה בלבד (ללא חסימות). פתרון בקרת גישה שיסופק ע"י הספק נדרש לאפשר בקרה של ההתקנים שיקושרו למתגי התקשורת המקומית ברשת, ולתמוך לפחות בתכונות הבאות:

א. תמיכה ב-X802.1.
ב. נעילה לפי כתובת MAC.
ג. נעילה לפי משפחת ציוד.
ד. נעילת מבואות ספציפיים.
ה. יכולת סריקה של עמדה לפני חיבורה לרשת. עמדה שתהליך הסריקה שלה לא נסתיים בהצלחה תועבר ל-VLAN זמני, בו תוכל לעדכן חתומות ANTI-VIRUS ולבצע התחברות מחדש.

① המציע נדרש לפרט האם ימשיך את השימוש בכלי הקיים לבקרת גישה לאחר שישדרג אותו לגרסתו העדכנית ויגדיר בו את כל ההתראות והחסימות הנדרשות או שהוא מתכוון להטמיע כלי חדש.
② במידע ומוצע כלי חדש על המציע לספק תיאור כללי של הכלי/חבילת התוכנה המוצעת ולפרט אודות ספק הכלי אשר אחראי על ההתקנה והתחזוקה שלו במשרד.

③ בין אם מדובר בהרחבת יכולות של הכלי הקיים ובין אם מדובר בכלי חדש, המציע יספק מענה <u>מפורט</u> כיצד הכלי (קיים או חדש) עומד בכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים א' עד ה' לעיל.

ככל שיסופק כלי חדש הוא יהיה בבעלות המשרד והוא יסופק עם חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

ככל שיבוצע שימוש בכלי הקיים הספק ירכוש עבורו חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

המציע יציג התקנות של הכלי (הקיים או המוצע) שבוצעו על ידו בישראל בארגונים בהיקף דומה למשרד ויציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).

תשובות המציע לסעיף זה נדרשת לציון משוקלל של 70% כציון עובר (אופן שקלול הציון מפורט <u>בנספח 0.12 – מפ"ל בסעיף 2.2</u>) (M).

3.15.2.6 כלי ניהול משתמשים והרשאות (IDM) (L)

לצורך ניהול משתמשים והתראות נדרש המציע להטמיע כלי לניהול הרשאות משתמשים של יצרן מוביל מבוסס תפקיד (RBAC) הכולל לפחות, אך לא רק, את הדרישות הבאות :

א. קליטה של משתמש.

ב. קביעת פרופיל משתמש והרשאות בהתאם.

ג. ניהול מערכת הרשאות והגדרות למשתמשים על פי מדיניות הממונה על אבטחת המידע במשרד.

ד. ניהול תהליך Work Flow החשוף למשתמשים פנימיים ומשתמשים חיצוניים בו מנהל יכול לבקש הרשאות לעובד הכפוף אליו, הבקשה עוברת לאישור יחידת אבטחת מידע ולאחר אישור שלה מועברת ל SOC לביצוע.

המציע נדרש לפרט לגבי מוצר מדף המוצע על ידו לניטור, ניהול משתמשים והרשאות (IDM) את הפרטים הבאים:

① תיאור כללי של הכלי/חבילת התוכנה המוצעת.

② ספק הכלי אשר אחראי על ההתקנה והתחזוקה שלו במשרד.

③ מענה <u>מפורט</u> כיצד הכלי עומד בכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים א' עד ד' לעיל.

המציע יצרף Data Sheet של היצרן וסימוכין על היות היצרן מוביל בתחום.

המערכת שתסופק תהיה בבעלות המשרד ותסופק עם חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

המציע יציג התקנות של הכלי המוצע שבוצעו על ידו בישראל בארגונים בהיקף דומה למשרד ויציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).

תשובות המציע לסעיף זה נדרשת לציון משוקלל של 70% כציון עובר (אופן שקלול הציון מפורט בנספח 0.12– מפ"ל בסעיף 2.2) (M).

3.15.3 תמיכה במשתמשים (HELP DESK) (S)

3.15.3.1 כללי (I)

א. זרוע התמיכה במשתמשים תבוסס על מוקד תמיכה, שיקים הספק.

ב. מוקד התמיכה יהווה נקודת קשר אחת לקריאות ובקשות שירות של משתמשי המערכת (SPOC) בכל הקשור לנושאים הבאים:

- תמיכה טכנית.
- תמיכה אפליקטיבית במערכות המשרד (ברמת How to DO לפי רשימות תיוג שיספק המשרד).
- תמיכה אפליקטיבית בתוכנת MS Office על כל רכיבה (ברמת How to DO).
- טיפול בבעיות התחברות למערכות המשרד ושחזור סיסמאות.
- טיפול בבקשות שירות מכל סוג.

ג. באחריות הספק לטפל בקריאות הן מרחוק באמצעות מוקד התמיכה והן באמצעות מערך טכנאי שטח שלו ושל גופים חיצוניים אותם יפעיל במידת הצורך.

ד. מאפייני הפעילות של המוקד ומערך התמיכה מפורטים בפרק 4, סעיף 4.4.4.2.

ה. לצורך הפעלת מוקד התמיכה נדרשות תשתיות טלפוניה מתאימות ואפליקציה מרכזית אחת המציגה תמונת מצב כוללת של משתמשים, ציוד והאפליקציות שבשימושם ותיעוד מלא של היסטורית הפניות שלהם שתתממשק למערכות הטכניות שבשימוש מערכי התפעול והאבטחה המפורטים לעיל.

3.15.3.2 כלים לתמיכה במשתמשים (I)

3.15.3.2.1 <u>רכיב להפצה ולניהול גרסאות תוכנה ועדכוני תוכנה (I)</u>

א. המשרד משתמש כיום ב MS System Center להפצת גרסאות, הספק ימשיך לעשות שימוש בכלי זה.

ב. רישוי לכלי עבור הפצת עדכוני תוכנה קיים במשרד ויועמד לרשות הספק.

ג. באחריות הספק, **<u>כחלק מסל הבסיס</u>**, לקשר בממשק בין כלי זה לעמדת השו"ב המרכזית (MOM) לעדכון בזמן אמת של כל התרעה המזוהה ע"י הכלי (לדוגמה: כשל בהפצת עדכון תוכנה מכל סיבה שהיא).

3.15.3.2.2 <u>רכיב ניהול שרתים, תחנות עבודה ברשת הארגון (L)</u>

במצב הנוכחי כיום השתלטות מרחוק על שרתים מבוצעת בחיבור RDP והשתלטות מרחוק על תחנות קצה באמצעות תוכנת Damware.

הצעת המציע תכלול אספקה, התקנה, הטמעה ותחזוקה לאורך כל תקופת ההתקשרות של כלי להשתלטות מרחוק על תחנות עבודה ושרתים לתמיכה טכנית ותחזוקה. הכלי יאפשר :

א. הכלי יאפשר השתלטות על שרתים ותחנות.

ב. Co-Browsing עם המשתמש.

ג. במקרה של השתלטות על תחנת עבודה הכלי יחייב אישור משתמש לפני השתלטות תומך על התחנה.

3.15.3.2.3 רכיב ניהול תחנות עבודה, מחשבים ניידים מכשירים סלולאריים וטאבלטים (L)

כיום בשימוש המשרד כלי של Damware להשתלטות על תחנות עבודה ברשת המשרד.

הצעת המציע תכלול אספקה, התקנה, הטמעה ותחזוקה לאורך כל תקופת ההתקשרות של כלים להשתלטות מרחוק על תחנות עבודה, מחשבים ניידים וטלפונים סלולאריים וטאבלטים לתמיכה טכנית ותחזוקה (ברשת המשרד ומחוץ לרש/ת המשרד דרך האינטרנט. הכלי/ים יאפשר/יאפשרו :

א. השתלטות על תחנות עבודה ומחשבים ניידים.

ב. השתלטות על מחשבים ניידים, טלפונים סלולאריים וטאבלטים (תחת מערכת הפעלה Android) הנמצאים מחוץ לרשת הארגון (דרך רשת האינטרנט) לצורך תמיכה טכנית.

ג. Co-Browsing עם המשתמש (WIN, IOS ,Android).

ד. במקרה של השתלטות על תחנת עבודה הכלי יחייב אישור משתמש לפני השתלטות תומך על התחנה.

המציע נדרש לפרט לגבי מוצר מדף המוצעים על ידו לתמיכה במשתמשים כמפורט בסעיפים 3.15.3.2.2 ו- 3.15.3.2.3 לעיל את הפרטים הבאים:

① תיאור כללי של הכלי/חבילת התוכנה המוצעת.

② ספק הכלי אשר אחראי על ההתקנה והתחזוקה שלו במשרד.

③ מענה מפורט כיצד הכלי עומד בכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים 3.15.3.2.2 א' עד ג' ו- 3.15.3.2.3 א' עד ד' לעיל.

הכלי/כלים שיסופק/יסופקו יהיה/יהיו בבעלות המשרד ויסופק/יסופקו עם חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

במידה והמציע מתבסס על פתרון / רישוי קיים הכלול בהסכם ה EA מול מייקרוסופט, ככל שיידרש רכש ראשוני של רישוי נוסף ותחזוקה של רישוי זה (הרישוי הנוסף) לאורך כל תקופת ההסכם, הן הרישוי והן תחזוקת הרישוי יסופקו ע"י הספק כחלק מהסל הבסיסי.

ככל שיבוצע שימוש בכלי / רישוי קיים של יצרנים אחרים, הספק ירכוש עבורו חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

המציע יציג התקנות של הכלי המוצע שבוצעו על ידו בישראל בארגונים בהיקף דומה למשרד ויציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).

תשובות המציע לסעיף זה נדרשת לציון משוקלל של 70% כציון עובר (אופן שקלול הציון מפורט בנספח 0.12– מפ"ל בסעיף 2.2) (M).

3.15.3.3 ניהול מצאי (Asset Management) (S)

הספק יטמיע מערכת ניהול מצאי מרכזית של יצרן מוביל המכילה בסיס נתונים כולל לניהול מצאי של כל פריטי התצורה השונים השייכים למערכת, לרבות מצאי חומרה ורישיונות תוכנה במשרד כולל:

א. חומרה/ציוד קצה/ ציוד תקשורת ושרתים - תיעוד כל הפרטים הרלבנטיים לכל רכיב חומרה כולל יצרן, דגם, מועד קליטה במשרד, קונפיגורציה (של רכיבים מרכזיים כגון צג, זיכרון, דיסק קשיח, כרטיסי תקשורת), גרסת מערכת הפעלה, מספר סידורי, מספר שירות/ברקוד של המשרד, תוקף אחריות, תוקף חוזה תחזוקה נוסף וכו'.

ב. תוכנה - תיעוד הפרטים הרלבנטיים לכל תוכנה כולל יצרן, מהדורה, מועד קליטה, קוד אקטיבציה, מספר הלקוח של המשרד אצל היצרן, מספר החוזה של המשרד אצל היצרן, תוקף הסכם שירות וכו'.

ג. זיהוי אוטומטי

- המערכת תכלול יכולת של זיהוי אוטומטי מרחוק של כל החומרה והרישוי המפורטים בסעיפים א' ו- ב' לעיל.
- המערכת תבצע סריקות אחת לפרק זמן שיוגדר ותעדכן את בסיס הנתונים שלה בהתאם.
- המערכת תהיה בעלת יכולת טעינה ושמירה של כל הנתונים מהמערכת לניהול סקרי מצאי והצלבתם עם נתונים שזוהו אוטומטית.

ד. הצגת מצאי הן של ציוד מותקן שנעשה בו שימוש והן של ציוד במחסני המשרד (באתר המרכזי, באתר ה DR ובאתרי המשתמשים).

ה. הפקת דו"חות

המערכת תאפשר הפקת דו"חות מצאי בחתכים שונים על בסיס כל אחד מהפרמטרים המפורטים בסעיף 4.3.3.2.4 ס"ק ב' לרבות :

- אינונטר (מצאי) המקושר לאדם, ליחידה ארגונית, לאתר
- אינונטר (מצאי) המקושר לחדר, לקומה, לאתר
- אינונטר (מצאי) לציוד מסוג מסוים בחתך אתרים.

הדו"חות יאופיינו ויותאמו לצורכי המשרד במסגרת תקופת המעבר ע"י הספק כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף. בנוסף תאפשר המערכת הפקת דו"חות ויצוא נתונים דו כיווני בין המערכת למערכת מרכבה בפורמט התואם את דרישות הממשקים של מרכבה.

ו. המערכת תעדכן בתדירות שלא תפחת מאחת ליום את המצאי במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

המציע נדרש לפרט לגבי מוצר המדף המוצע על ידו ניהול מצאי את הפרטים הבאים:

① תיאור כללי של הכלי/חבילת התוכנה המוצעת.

② ספק הכלי אשר אחראי על ההתקנה והתחזוקה שלו במשרד.

③ מענה <u>מפורט</u> כיצד הכלי עומד בכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים א' עד ו' לעיל.

המציע יצרף Data Sheet של היצרן וסימוכין על היות היצרן מוביל בתחום ניהול מצאי.

המערכת שתסופק תהיה בבעלות המשרד ותסופק עם חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

במידה והמציע מתבסס על פתרון קיים הכלול בהסכם ה EA מול מייקרוסופט, ככל שיידרש רכש ראשוני של רישוי נוסף ותחזוקה של רישוי זה (הרישוי הנוסף) לאורך כל תקופת ההסכם, הן הרישוי והן תחזוקת הרישוי יסופקו ע"י הספק <u>כחלק מהסל הבסיסי</u>.

המציע יציג התקנות של הכלי המוצע שבוצעו על ידו בישראל בארגונים בהיקף דומה למשרד ויציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).

3.15.3.4 תשתית טלפוניה עבור מוקד שירות (Help Desk) (L)

המציע יידרש להתקין תשתית טלפוניה ייעודית עבור המשרד על חשבונו במוקד השירות (Help Desk) שימוקם כמפורט בסעיף 3.9.2 כחלק מהיערכות הספק למתן השירותים במהלך תקופת המעבר. תשתית הטלפוניה לרבות מרכזיה, נתב שיחות ומערכת ה Contact Center נדרשת לתמוך בכל הדו"חות המפורטים בסעיף 2.4.2, במדידת כל מדדי השירות הנדרשים בנספח 4.5 – הסכם רמת שירות (SLA) בסעיף 1.6 ובדרישות המפורטות להלן.

[DZ23] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 28

המציע רשאי להשתמש בתשתית טלפוניה המותקנת באתר המציע ובתנאי שהמערכת <u>עונה על כל הדרישות</u> המפורטות שלהלן. במקרה ובחר המציע להשתמש במערכת כזו, הוא יידרש לספק ולהתקין את המערכת על כל התשתיות הנדרשות (רישוי וחומרה) התקנה מקומית בחצרות המשרד עם כל ההגדרות ותפריטי הניתוב של המשרד במהלך תקופת ההיפרדות כמפורט בסעיף 4.8 שלהלן <u>ללא עלות כחלק מסל השירותים הבסיסי</u>.

למען הסר ספק, במידה והמציע בחר בפתרון כזה אך התברר כי אינו עונה על כל הדרישות המפורטות להלן יידרש המציע לתכנן ולהטמיע תשתית טלפוניה עבור מוקד שירות (Help Desk) במשרד במסגרת מכרז מרכזי 16.3.0.11, לאחר שלמד את מסמכי המרכזי ובנה על פיו תצורה מתאימה.

תשתיות הטלפוניה, נתב השיחות (IVR) ומערכת Contact Center במוקד השירות (Help Desk) של המציע יתמכו בדרישות הפונקציונאליות הבאות :

א. זיהוי, תיעוד והקלטה (כולל שמירה של ההקלטות ל 6 חודשים) של **<u>כל השיחות</u>** הנכנסות והיוצאות והעברת מזהה חד חד ערכי לשיחה כולל לינק להקלטה של השיחה אל המערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות באמצעות ממשק CTI, לרבות אך לא רק, מזהה השיחה במערכת הטלפוניה, זמן הכניסה לתור, זמן המתנה בתור, מספר הטלפון של המתקשר וכל מידע אחר שיוחלט אליו שיוזן ע"י המשתמש ב IVR.

ב. נתב קולי (IVR) שיאפשר זיהוי הפונה וניתובו לתור מתאים, בניית תפריטי ניתוב, קבלת מידע אודות מיקום הפונה בתור, זמן המתנה חזוי עד למענה, מתן אפשרות לניתוק השיחה תוך שמירת מקומו של הפונה בתור וביצוע Call Back אוטומטי באמצעות חייגן יוצא, שילוב הודעות Ad-Hoc וקלט אינטראקטיבי והעברתו באמצעות ממשק CTI למערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

ג. מערכת Contact Center שתאפשר טיפול במגוון ערוצים, לפחות: טלפון, WEB, דוא"ל וקריאות שנפתחות ע"י מערכת השו"ב.

ד. הגדרת תורי המתנה שונים בכל אחד מהערוצים בהתאם לשירות הנדרש.

ה. ביצוע שיבוץ אופטימאלי לנציגים בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו במסגרת האפיון המפורט ויתבססו על מגוון פרמטרים לרבות ערוץ פניה, סוג הפונה, סוג שירות נדרש, זמינות נציגים מתאימים כישורי הנציג (מבין כל הנציגים בעלי Skill הנדרש יבחר זה עם ה Skill Level הגבוהה ביותר), זמן המתנה בפועל או צפי להמתנה בתור, זמן המתנה בתורים ובערוצי גישה אחרים, מספר נציגים פעילים או זמינים בתורים אחרים, עמידה ב-SLA שנקבע לתור וכו'.

ו. במקרה שהפונה קיבל שירות בנושא מסוים מנציג, במידה ונציג זה פנוי או עומד להיות פנוי בקרוב (פרמטר שיקבע בעת האפיון המפורט) הוא יקבל עדיפות בשיבוץ להמשך טיפול בפונה.

ז. תצוגת On-Line הכוללת מצב מוקד התמיכה (Help Desk) בזמן אמת אשר יוצגו על גבי צגים רחבים במוקד עצמו ואצל מספר בעלי תפקידים במשרד (2 עד 3 בעלי תפקידים) בחדרם. תצוגה זו תכלול פרמטרים של טלפוניה (מספר שיחות בטיפול, מספר שיחות בהמתנה, זמן המתנה ממוצע בכל תור, נטישות וכוד') ותצוגה דומה של ייתר התורים (WEB, דואר אלקטרוני).

המציע נדרש להציג את הנתונים הבאים לגבי כל רכיב מתשתית הטלפוניה המוצעת על ידו:

① שם היצרן ופרטי הגורם המספק שירותי תחזוקה בישראל.

② כיצד עונה הפתרון לכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים א' עד ז' לעיל.

③ התשתיות יסופקו עם חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

④ המציע יציג התקנות של הכלי (הקיים או המוצע) שבוצעו על ידו בישראל בארגונים בהיקף דומה למשרד ויציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).

תשובות המציע לסעיף זה נדרשת לציון משוקלל של 70% כציון עובר (אופן שקלול הציון מפורט בנספח 0.12 – מפ"ל בסעיף 2.2) (M).

3.15.3.5 מערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות (L)

המציע יידרש להתקין מערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות ייעודית עבור המשרד על חשבונו במוקד השירות (Help Desk) שימוקם בהנהלת המשרד כחלק מהיערכות הספק למתן השירותים במהלך תקופת המעבר. המציע רשאי להשתמש במערכת ניהול שירות ומדידת רמת שירות המותקנת באתר המציע ובתנאי שהמערכת עונה על כל הדרישות המפורטות שלהלן. במקרה ובחר המציע להשתמש במערכת כזו, הוא יידרש לספק ולהתקין את מהמערכת על כל התשתיות הנדרשות (רישוי וחומרה) התקנה מקומית בחצרות המשרד עם כל הנתונים של המשרד שנצברו במהלך תקופת ההתקשרות במהלך תקופת ההיפרדות כמפורט בסעיף 4.8 שלהלן ללא עלות כחלק מסל השירותים הבסיסי. ההתקנה המקומית בחצרות המשרד שתבוצע בתקופת ההיפרדות תכלול את כל הרכיבים אשר נעשה בהם שימוש במהלך תקופת ההסכם לרבות כל רכיבי הפורטל ו/או לוחות מחוונים (Dashboards) והדוחות אשר נעשה בהם שימוש.

למען הסר ספק, במידה והמציע בחר בפתרון כזה אך התברר כי אינו עונה על כל הדרישות המפורטות להלן יידרש המציע להתקין פתרון מקומי באתר המשרד העונה על כל הדרישות.

המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות נדרשת לתמוך בתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.3, בכל הדו"חות המפורטים בסעיף 2.4.1 ו- 2.4.4, במדידת כל מדדי השירות הנדרשים בנספח 4.5 – הסכם רמת שירות (SLA) בסעיף 2 ובדרישות המפורטות להלן.

מערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות עבור ה Help Desk של המציע תתמוך בדרישות הפונקציונאליות הבאות :

א. המערכת תנהל מאגרים של משתמשים, אתרים ותשתיות מרכזיות לצורך תמיכה בסיווג תקלות וקביעת רמת השירות הנדרשת (SLO – Service Level Objective) לטיפול בתקרית ו/או פניה.

ב. המערכת תאפשר איסוף נתונים מכלל המערכות (מרכזיה, IVR, Contact Center, מדידת חווית משתמש, ניהול מצאי) לבסיס נתונים מרכזי שיאפשר הצגת כל הנתונים אודות לקוח הפונה לקבל שירות ואודות תקרית, בעיה או בקשה, חישוב אוטומטי ללא מעורבות ידנית של משתמש, הצגת כל דו"חות ה SLA וחישוב דו"חות קנס הן של הספק והן של כל ספקי צד ג' הנותנים שירות למשרד.

ג. המערכת תאפשר גישה אל קובץ ההקלטה של השיחה שכתוצאה ממנה נפתחה הקריאה ישירות ממסכי המערכת ללא צורך לגשת למערכת ההקלטות (ראו גם סעיף 3.15.3.4 א' לעיל).

ד. המערכת תאפשר מעקב אחר תקלות ברמת ערוץ וברמת נציג שירות הן של עובדי הספק והן של הלקוח אשר פתח את הפניה דרך רכיב הפורטל של המערכת.

ה. המערכת תיושם באינטגרציית CTI מול תשתית הטלפוניה של הספק ותתמוך בהקפצת פרטי פונה טרם מענה לשיחה לרבות אינטראקציות קודמות של הפונה וקריאות פתוחות שלו שטרם נסגרו.

ו. המערכת תאפשר לקבל פניות במספר ערוצים לרבות : פניה טלפונית, פניה בשירות עצמי מהפורטל של המערכת, פניות שהגיעו בדואר אלקטרוני ופניות שנפתחו אוטומטית ע"י מערכת השו"ב במקרה וזיהתה תקלות חמורות.

ז. המערכת תכלול רכיב WEB שיאפשר :

1) שיציג לוח מחוונים (Dashboard) ודו"חות On-Line בפורמט גראפי ופורמט טבלאי על נתוני השירות ורמת הזמינות של מערכות ותשתיות, כולל:
   - דו"חות הרלבנטיים לפעילות המוקד ופעילות טכנאי השטח.
   - דו"חות רמת שירות כמפורט בסעיף 2.4.
   - חווית משתמש כמפורט בסעיף 3.15.3.6 לעיל.
   - זמינות שרתים, רשתות, מערכות ואתר אינטרנט.
2) יאפשר פתיחת קריאות מכל סוג שהוא (תקרית, בקשת שינוי, בקשת שירות וכו') בשירות עצמי ובירור סטאטוס של קריאות אלו ללא צורך להתקשר למוקד.
3) יאפשר הפקת דוחות ושאילתות על הנתונים המוצגים, כולל: דוחות השוואתיים, חיתוכים וסינון לפי פרמטרים שונים. הדו"חות יאופיינו ויותאמו לצורכי המשרד בפעם הראשונה במסגרת תקופת המעבר, ובאופן שוטף לאורך כל תקופת ההתקשרות ע"י הספק, כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף.
4) יאפשר הצגת נתונים בכלל וחריגים בפרט, באמצעים גראפיים כגון: שעונים, צבעים וכדו'.
   הדוחות יציגו את הנתונים בתצוגת On Line, בתצוגה יומית, תצוגת 7 ימים אחרונים, תצוגת חודש אחרון, תצוגת רבעון אחרון, תצוגה שנתית או כל טווח תאריכים, עפ"י בחירת המשתמש.
5) תצוגת On-Line הכוללת מצב מוקד התמיכה (Help Desk) בזמן אמת אשר יוצגו על גבי צגים רחבים במוקד עצמו ואצל מספר בעלי תפקידים במשרד (2 עד 3 בעלי תפקידים) בחדרם. תצוגת מערכת ה Help Desk תכלול גם תצוגת מצאי ציוד חליפי בהתאם לפרמטרים שיוגדרו ע"י המשרד.

ח. הספק יקים ממשקים בין מערכת זו ל :
1) ממשק למערכות השו"ב.
2) ממשק למערכת ניהול מצאי, הפצת גרסאות והשתלטות מרחוק.
3) ממשק CTI למערכת ניהול השיחות ונתב השיחות כמפורט בסעיף 3.15.4.3.2.
4) ממשק לשרת דוא"ל של המשרד.
5) ממשק לשרת ה SMS של המשרד
6) ממשק דו כיווני מול מערכת מרכבה שיאפשר טעינת נתוני מצאי למרכבה ו/או קבלת נתונים ממרכבה.

ט. סקרי שביעות רצון
המערכת תאפשר:
1) חשיפת שאלון שביעות רצון לכל משתמשי המשרד אותו ניתן למלא בכל רגע.
2) ביצוע סקרים יזומים ע"י הספק לכלל המשתמשים (ניהול הפצה, מעקב מילוי, תזכורות וכו').
3) שילוב שאלון שביעות רצון בכל מייל שנשלח למשתמש לאישור סגירת התקלה.

י. המערכת תנהל בסיס ידע המתבסס על פתרון בעיות קודמות. בסיס הידע יהיה זמין לטכנאי המוקד (במערכת עצמה) ולנציגי המשרד (באמצעות רכיב ה WEB).

יא. המערכת תכלול מנגנון קלסיפיקציה אוטומטי לתקריות שיתמוך בכל הפרמטרים לסיווג קריאות המפורטים בהסכם רמת השירות (SLA) כך שבעת פתיחת תקרית (Incident) במערכת, עפ"י פרמטרים שיזין פותח התקרית, ניתן יהיה להגדיר את חומרת התקרית ואת רמת השירות הרלבנטית לתקרית.

יב. המערכת תאפשר לנהל אינטראקציות מול הלקוח באמצעות יצירת אירועים שכתוצאה מהתרחשותם יישלחו הודעות דוא"ל אינטראקטיביות למשתמש, כגון :
1) שליחת מייל למשתמש המאשר הקפאת טיפול בתקלה.
2) שליחת מייל למשתמש המאשר סגירת תקלה.
3) שליחת שאלון שביעות רצון קצר שיוטמע במייל סגירת תקלה.
4) בהודעות דואר אלו ישולבו פקדים (לחצנים ו/או Check Boxes ו/או Radio Buttons וכו') שיאפשרו קלט מהמשתמש באופן אוטומטי ישרות למערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות (לדוגמה לחיצה על לחצן אישור סגירת תקלה שמוטמע במייל תסגור את התקלה במערכת)

המציע נדרש להציג את הנתונים הבאים לגבי המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות המוצעת על ידו:

① שם היצרן ופרטי הגורם המספק שירותי תחזוקה בישראל.

② כיצד עונה המערכת לכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים א' עד יב לעיל.

③ הכלי יסופק עם חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

④ המציע יציג התקנות של הכלי (הקיים או המוצע) שבוצעו על ידו בישראל בארגונים בהיקף דומה למשרד ויציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).

תשובות המציע לסעיף זה נדרשת לציון משוקלל של 80% כציון עובר (אופן שקלול הציון מפורט בנספח 0.12 – מפ"ל בסעיף 2.2) (M).

3.15.3.6 רכיב מדידת חווית משתמש (L)

הצעת המציע תכלול גם הספקה, הטמעה ותפעול של רכיב מדידת חווית משתמש של יצרן מוביל שיתבסס על מוצר מדף מוביל בתחום. מדידת חווית משתמש **<u>אמיתית</u>** (זמני תגובה) תבוצע בעמדת העבודה (לא בצד השרת) ותכלול את כל הפעולות שבוצעו מרגע ביצוע הפעולה בעמדת המשתמש ועד הצגת התוצאה על המסך, בהתאם למפורט בנספח 4.5 - הסכם רמת השירות (SLA).

רכיב זה יופעל בלפחות 10% מתחנות הקצה כאשר הפריסה שלהן תיקבע ע"י המשרד ותעודכן מעת לעת ע"י המשרד. הפריסה תבוצע במספר רב ככל האפשר של אתרים על מנת לאפשר מדגם מייצג ככל האפשר של התנהגות המערכות.

הרכיב יאפשר לפחות, אך לא רק, את היכולות הבאות ויענה לדרישות המפורטות להלן:

א. מדידה בזמן אמת, הצגה ותיעוד לצורך חישוב עמידת המערכות במדדי ביצועים של 100% מהפעולות שבוצעו בעמדות המשתמש בהם הוא מותקן.

ב. בנוסף לאמור בסעיף א' לעיל המערכת תתמוך גם בהקלטת פעולות וחזרה עליהן לצורך ניתוח ביצועי מערכת ו/או יצירה סינטטית של פעולות וחזרה עליהן לצורך ניתוח ביצועי מערכת.

ג. מדידת חווית המשתמש תבוצע באופן שוטף ותוצאות המדידה יוצגו ברכיב לוח המחוונים (Dashboard) של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות כמפורט בסעיף 3.15.3.5ו' לעיל.

המציע נדרש לפרט לגבי רכיב מדידת חווית משתמש את הפרטים הבאים:

① תיאור כללי של הכלי/חבילת התוכנה המוצעת.

② ספק הכלי אשר אחראי על ההתקנה והתחזוקה שלו במשרד.

③ מענה <u>מפורט</u> כיצד הכלי עומד בכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים א' עד ג' לעיל.

המציע יצרף Data Sheet של היצרן וסימוכין על היות היצרן מוביל בתחום ניהול מצאי.

המערכת שתסופק תהיה בבעלות המשרד ותסופק עם חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

במידה והמציע מתבסס על פתרון קיים הכלול בהסכם ה EA מול מייקרוסופט, ככל שיידרש רכש ראשוני של רישוי נוסף ותחזוקה של רישוי זה (הרישוי הנוסף) לאורך כל תקופת ההסכם, הן הרישוי והן תחזוקת הרישוי יסופקו ע"י הספק <u>כחלק מהסל הבסיסי</u>.

ככל שיבוצע שימוש בכלי / רישוי קיים של יצרנים אחרים, הספק ירכוש עבורו חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

המציע יציג התקנות של הכלי המוצע שבוצעו על ידו בישראל בארגונים בהיקף דומה למשרד ויציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).

[DZ24] עם הערות: מענה לשאלת הברה מספר 39

תשובות המציע לסעיף זה נדרשת לציון משוקלל של 70% כציון עובר (אופן שקלול הציון מפורט בנספח 0.12– מפ"ל בסעיף 2.2) (M).

3.15.3.7 מערכת לביצוע סקירות מצאי (S)

המציע נדרש לבצע עבור המשרד ספירת מצאי ראשונה במהלך תקופת החפיפה. לצורך תמיכה בתהליך זה ומיכונו, נדרש המציע להטמיע, על חשבונו (באמצעות רכישה או שכירות עבור כל סקר), מערכת לניהול ספירות מצאי אשר תתבסס על הרכיבים הבאים :

א. מסופונים / טלפונים סלולאריים

במסופונים / טלפונים סלולאריים תותקן תוכנה לביצוע ספירות מצאי, קורא ברקוד אינטגראלי, ומצלמה.

1) תוכנת ניהול מרכזית שתפקידה :
   - הכנת תוכנית עבודה ומסכי קלט וטעינה שלהם למסופונים.
   - איסוף וריכוז מידע מהמסופונים.
   - ממשק למערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות אשר יעביר מידע מצאי אל המערכת באופן מרוכז.

2) ניהול תוכנית עבודה
   - המערכת תאפשר להגדיר רשימה של סוקרים.
   - המערכת תאפשר להגדיר מסכי קלט לצורך ביצוע ספירת המצאי שיכללו את כל השדות הנדרשים בסעיף 4.3.3.2.4.
   - המערכת תאפשר לקשר ציוד ללקוח (משתמש) בודד (PC/נייד, מסך, מדפסת אישית, סורק אישי וכדו'), חדר (מדפסת רשת, סורק רשת וכדו'), וקומה (מדפסת מרכזית, סורק מרכזי, עמדות קיוסק וכדו').
   - המערכת תאפשר להפיק תוכנית עבודה לסוקר.
   - המערכת תכלול דוחות התקדמות ותכנון מול ביצוע של הסקר.

3) תוכנת המסופון
   - תוכנת המסופון תאפשר איסוף מידע בשני אופנים : המידע הנו עד רמת בניין/קומה /חדר/לקוח (משתמש) ובשטח ייסרקו כל פירטי הציוד שנמצאו או שהמידע מלא ורק יש לאמת אותו ולעדכנו על בסיס סקר קודם.
   - תוכנת המסופון תאפשר עדכון כל פרט בשטח. לצורך כך יכלול המסופון לוח מקשים פיזי או וירטואלי.
   - תוכנת המסופון תאפשר הזנת הערות בכל רמה בהיררכיה (אתר, בניין, קומה, חדר, לקוח (משתמש), פריט ציוד).
   - תוכנת המסופון תאפשר הפקת מדבקות כתחליף למדבקה קיימת או עבור ציוד שאינו מסומן במדבקה, ותיעוד מלא של הציוד החדש שאותר.

4) ריכוז מידע
   - המערכת תאפשר קליטת מידע בסיום כל יום עבודה מהמסופון.
   - המערכת תעבד את המידע בהתאם לצורך.
   - המערכת תייצר קובץ (XLS או XML, בהתאם לבחירת המשרד) אשר יועבר למערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות ואשר ייקלט אליה.

ב. מדפסות

מדפסות ברקוד (**לא** בטכנולוגיה טרמית – Direct Thermal) לצורך הפקת מדבקות ברקוד בשטח.

ג. מדבקות

1) במסגרת המכרז יידרש המציע לבסס את הפתרון המוצע על ידו על מדבקות ברקוד דו ממדי (QR Code).

2) על כל מדבקה יוטבע במסגרת הברקוד הדו ממדי לפחות המידע שלהלן:

- תאריך רכישה.
- שם ספק ממנו נרכש הציוד.
- מזהה ציוד של המשרד.
- סוג הציוד ודגם הציוד.
- מספר סידורי (Serial Number) של היצרן.

3) המדבקות יהיו "מדבקות מתפוררות"/ "קליפות ביצים" אשר לא ניתנות להסרה בשלמותן, מתאימות להדבקה על מארזי מחשב (הדבקה על מתכת) מסוג שלא ידהה עם הזמן עמידות במים ושפשוף (עשויות PVC או פוליאסטר). להלן דוגמה לא מחייבת למדבקת סימון ציוד המשרד:



ניתן להציע פתרון המתבסס על הדפסת כל הגרפיקה הנדרשת (בצבע) באתר הלקוח על גבי מדבקה לבנה או שימוש במדבקות מודפסות מראש באופן חלקי (לדוגמה הדפסה מראש של לוגו המשרד ופרטי הקשר של המוקד) כאשר באתר הלקוח יודפסו רק הנתונים המשתנים ממדבקה למדבקה (מספר הנכס והברקוד הדו ממדי)

4) הפורמט הגראפי של המדבקות ומבנה השדות בברקוד הדו ממדי (QR Code) יוגדר יחד עם הספק הזוכה במסגרת אפיון מפורט לקראת ביצוע הסקר הראשון.

5) במידה והנתון לא קיים לא יירשם בברקוד או שיירשם "לא קיים". יוגדר יחד עם הספק הזוכה במסגרת אפיון מפורט לקראת ביצוע הסקר הראשון.

ד. תגיות RFID

תגיות ה RFID יהיו תואמות תקן EPC GEN2 Class 1 ומתאימות להדבקה על מארזי מחשב (הדבקה על מתכת). התגיות יכולות להיות משולבות בתוך מדבקת סימון הציוד המפורטת בסעיף ג' לעיל או תגיות נפרדות שיודבקו על הציוד ומעליהן תודבק מדבקת סימון הציוד.

המציע נדרש להציג את הנתונים הבאים לגבי הכלי לניהול ספירות מצאי המוצע על ידו:

① שם היצרן ופרטי הגורם המספק שירותי תחזוקה בישראל.

② כיצד עונה המערכת לכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים א' עד ג' על כל אחד מתתי הסעיפים שלהן באופן נפרד.

③ האם הוא רוכש כלים לספירת מצאי או ששוכר אותם מגוף חיצוני המתמחה בספירות מצאי.

3.16 – 3.29 (N)

3.30 תקשורת מקומית (LAN & WLAN) (I)

3.30.1 LAN (I)

3.30.1.1 תשתית LAN קיימת (I)

תשתית התקשורת המקומית במשרד בכל האתרים (DC, DR ואתרי משתמשים) מבוססת על מתגים של חברת HP כמפורט להלן :

#	סוג / דגם של מתג	כמות	הערות
.1	HP10504	4	נרכשו ב 2016 אתר מרכזי (DC), אתר גיבוי (DR)
.2	HP5940	4	נרכשו ב 2016 מטה ואתר גיבוי משני בגבעתיים
.3	3Com 5500	3	
.4	3Com 4500	11	
.5	3Com 4400	2	
.6	3Com 1100	1	
.7	HP-5500	42	
	סה"כ	65	

ברשת המשרד על כל אתריה כ 30 סגמנטים שונים ובמרכז המחשבים ואתר הגיבוי מנוהלים 8 VLANS שונים (בכל אתר בנפרד) על בסיס התשתיות המפורטות להלן.

המתגים המרכזיים עבור המשרד הראשי, האתר המרכזי ואתר ה DR נרכשו בשנת 2016.
כל ייתר המתגים יוחלפו ע"י הספק במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית בהתאם למפורט בסעיף 4.9 **<u>כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף</u>** במהלך שנת ההתקשרות הראשונה.

3.30.1.2 תשתית LAN נדרשת (S)

על הספק לספק ולהתקין במשרד פתרון לאיזון עומסים וחומת אש אפליקטיבית (Load Balancing / Application Delivery) במהלך שנת ההתקשרות הראשונה.
ציוד זה יתופעל ויתוחזק ע"י הספק, יירכש עבורו חוזה שירות אחריות ותחזוקה כולל עדכוני תוכנה והוא יעודכן טכנולוגית בהתאם למפורט בסעיף 4.9 **<u>כחלק מהסל הבסיסי</u>**.
מאזני העומסים שיסופקו ע"י הספק יעמדו בדרישות המפורטות בסעיף 3.35.7.3 :

3.30.2 WLAN (I)

בכל אחד מאתרי המשרד קיים חיבורי WIFI מבוססים קו ADSL (Stand Alone שאינו מחובר לרשת המשרד) וראוטר משולב בנקודת גישה אלחוטית המסופקים ע"י ספק התקשורת (כיום חברת בזק) יחד עם הקו. הספק אחראי לתיעוד כל תקלה בציוד זה וניהול כל הטיפול בתקלה מול ספק התקשורת עד לפתרונה.

① האחריות לקשר עם ספק התקשורת (ספק הקווים) וניהול הקווים הנה של הספק כחלק מסל הבסיס.
② המשרד רשאי להוסיף או לגרוע חיבורי WLAN ככל שיידרש בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ולצרכיו. אחריות הספק לתפעול קווי התקשורת כלולה בסל הבסיס ללא קשר להיקף / מספר החיבורים אותם הוא יידרש לנהל.

3.31 תקשורת מרחבית (WAN) (I)

3.31.1 חומרת תקשורת (I)

תשתית התקשורת המרחבית במשרד בכל האתרים (DC, DR ואתרי משתמשים) מבוססת על נתבים של חברת HP כמפורט להלן :

#	סוג / דגם של נתב	כמות	הערות
.1	Cisco-1841	5	
.2	Cisco-1603	1	
.3	HP-3020	7	
.4	HP-6604	2	
.5	HP-6605	1	

במהלך הרבעון הראשון המשרד מתכנן (אך לא מתחייב לכך) להחליף את כל הנתבים בנתבים חדשים.

3.31.2 קווי תקשורת (I)

#	אתר	כתובת	קו ראשי תמסורת SOM	קו גיבוי מטרו
.1	אתר ראשי (DC)	ירושלים	1GB	1GB
.2	אתר גיבוי (DR)	יתד יפו	1GB	1GB
.3	מטה	ירושלים, אליעזר קפלן 2	1GB	1GB
.4	מחוז חיפה	חיפה, שדרות הפלים 5	100MB	100MB
.5	מחוז דרום	באר שבע	100MB	100MB
.6	מחוז ירושלים	ירושלים, שלומציון המלכה 1	100MB	100MB
.7	מחוז ת"א	תל אביב יפו, דרך מנחם בגין 125	100MB	100MB
.8	מחוז צפון	נצרת עילית, אזור תעשיה מרכז 9036	100MB	100MB
.9	מחוז מרכז	רמלה	100MB	100MB
.10	אגף עדות	ירושלים, כנפי נשרים 15	40MB	40MB

#	אתר	כתובת	קו ראשי תמסורת SOM	קו גיבוי מטרו
.11	חירום גבעתיים	גבעתיים, טבנקין 32	100MB	100MB
.12	חירום רמלה		100MB	100MB
.13	מחוז יו"ש	גבעת זאב, התאנה 6	40MB	40MB
.14	ביומטרי	ירושלים, קרית המדע 6		
.15	מפעלים בטחונים	חולון, שדרות ירושלים 164	40MB	40MB
.16	רשות האוכלוסין	ירושלים, מסילת ישרים 6		
.17	ותמ"ל	ירושלים, כנפי נשרים 64	40MB	40MB
.18	מרכז תמיכה (*)	תל אביב יפו, קרית עתידים 4	10MB	10MB
.19	מצלמות מסגדים	חורה, שכ 1 268		
.20	מצלמות מסגדים	חורה, שכ 3 61		
.21	מרכב"ה			
.22	תהילה		100MB	

(*) מוקד התמיכה נמצא כיום באתר הספק ועושה שימוש בקו זה. במסגרת מסמכי המכרז נדרש להעביר את המוקד למטה המשרד. המשך שימוש בקו זה אך ורק אם ספק מעוניין לעשות שימוש במערכות טלפוניה ומוקד המותקנות אצלו. אחרת הקו יבוטל.

① האחריות לקשר עם ספק התקשורת (ספק הקווים) וניהול הקווים הנה של הספק <u>כחלק מסל הבסיס</u>. בהתאם למפורט בסעיף 4.4.2, ס"ק יד'.

② התשלום עבור קווי התקשורת יבוצע ע"י המשרד.

③ המשרד רשאי להוסיף או לגרוע קווי תקשורת ככל שיידרש בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ולצרכיו. אחריות הספק לתפעול קווי התקשורת כלולה בסל הבסיס ללא קשר להיקף / מספר הקווים אותם הוא יידרש לנהל.

3.32 חיבור לרשת מרחבית (I)

א. אתרי האינטרנט של המשרד מאוחסנים בממשל זמין. המשרד מחובר לרשת האינטרנט באמצעות קו ברוחב 100 מגה בייט.

ב. האחריות לקשר עם ספק התקשורת וניהול הקו הנה של הספק כחלק מסל הבסיס.

ג. התשלום עבור קו התקשורת והגישה לאינטרנט יחול על המשרד.

3.33 התחברות מרחוק למערכות המשרד ותמיכה במשתמשים ניידים (I)

א. המשרד מאפשר כיום לעובדי המשרד הנדרשים לכך אשר סופקו להם מחשבים ניידים של המשרד ו/או עמדות עבודה בביתם, גישה מאובטחת מרחוק למערכות המשרד באמצעות תשתית VPN של Checkpoint. פתרון זה מתוכנן להחלפה בפתרון המפורט בסעיף 3.35.7.3 ו/או בשילוב עם פתרון גישה מרחוק של ממשל זמין..

ב. בנוסף מאפשר המשרד לעובדים שבוחרים בכך גישה מרחוק לצורך סנכרון דוא"ל, יומן וספר פגישות ארגוני למכשירים ניידים (של המשרד ופרטיים) באמצעות תשתית VMware AirWatch.

① המשרד צופה גידול משמעותי בהיקף המשתמשים המתחברים מרחוק למערכות המשרד.
② המשרד יכול לשנות את שיטות החיבור וסנכרון ו/או להוסיף שיטות חיבור וסנכרון בהתאם לצרכיו. על הספק לתמוך באמור בסעיפים א' ו- ב' כחלק מסל השירותים הבסיסי.
③ הספק יידרש לספק לכל עובדיו את האפשרות להתחבר מרחוק אל המשרד לצורך מתן תמיכה טכנית במקרים דחופים מלאחר שעות הפעילות ו/או בשעת חירום / מצב מיוחד בעורף. באחריות הספק לספק לעובדיו את כל הציוד הנדרש לצורך התחברות מרחוק על חשבונו כחלק מהסל הבסיסי.

3.34 (N)

3.35 אבטחת מידע (I)

3.35.1 כלי / חומרת אבטחת מידע (I)

#	סוג / דגם של נתב	כמות	הערות
.1	Checkpoint Firewall 4400 R77	1	
.2	IBM Q-Radar	1	SIEM
.3	Portnox	מותקן ללא תחזוקה	NAC
.4	TRENDMICRO	120	אנטיוירוס שרתים
.5	TRENDMICRO	400	אנטיוירוס תחנות

המשרד עומד לשדרג את מערך ה Firewalls שברשותו ברבעון הראשון של שנת 2019. המערך החדש יכלול

- פריסה יתירה של Firewalls באתר הראשי, שני התקנים בתצורה יתירה מסוג Checkpoint 5900 HPP.
- פריסה של Firewall יחיד באתר הגיבוי, מסוג Checkpoint 5900 HPP.
- פריסה יתירה של Firewalls באתר הגיבוי המשני (גבעתיים), שני התקנים בתצורה יתירה מסוג Checkpoint 5900.
- פריסה יתירה של Firewalls במטה המשרד (קפלן 2 בירושלים), שני התקנים בתצורה יתירה מסוג Checkpoint 5600.
- ב 7 אתרים גדולים של המשרד פריסה יתירה של שני Firewall מסוג Checkpoint 3200.
- ב 7 אתרים קטנים של המשרד פריסה ללא יתירות של Firewall בכל אחד מאתרי המשרד מסוג Checkpoint 3200ציוד יירכש עם חוזה שירות ואחריות ל 3 שנים.

ההתקנה וההגדרה של מכשירי ה Firewall מבוצעת ע"י חברת בינת אשר זכתה במכרז חשכ"ל.

ככל שיידרש, הספק יבצע בדיקות קבלה בסיום ההתקנה (**כחלק מהסל הבסיסי**).

[DZ25] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 48

ציוד זה יתופעל ויתוחזק ע"י הספק, יירכש עבורו חוזה שירות אחריות ותחזוקה כולל עדכוני תוכנה והוא יעודכן טכנולוגית בהתאם למפורט בסעיף 4.9 **כחלק מהסל הבסיסי**.

3.35.2 אבטחת המידע ברשת המקומית (LAN) (I)

הרשת המקומית הקיימת תותאם ע"י הספק על מנת לעמוד בדרישות הבאות :

א. כל ציוד ה-LAN יוקשח בהתאם להנחיות המשרד.

ב. ניהול הציוד יבוצע באמצעות SSH בלבד.

ג. עדכוני אבטחת מידע יותקנו בציוד בתוך 60 ימים לכל היותר מפרסומם ע"י היצרן.

ד. כמפורט בסעיף 3.15.2.5 כל מבואות המתגים יחסמו בהתאם לאחת החלופות הבאות:

1) חסימה מלאה, לכל מבוא שאיננו משמש לקישור ציוד (Disable).

2) חסימה באמצעות 802.1x לכל ציוד התומך בהתחברות לרשת בפרוטוקול זה (כדוגמת עמדות עבודה).

3) חסימה באמצעות Mac Address למבואות המשמשים לקישור ציוד, שאיננו תומך בפרוטוקול 802.1x.

ה. כמפורט בסעיף 3.15.2.5 ברשת המקומית יופעל רכיב NAC, שיבצע סריקה לכל רכיב חדש שחובר לרשת (למעט רשתות הפועלות בחדרי המחשב המרכזיים), ויאפשר רק לרכיבים שעברו סריקה ונמצאו כעונים למדיניות האבטחה של הארגון, להתחבר לרשת. רכיבים שימצאו ככאלו שאינם עונים למדיניות הארגון יחסמו או יועברו ל-VLAN נפרד ייעודי.

3.35.3 אבטחת המידע ברשת המרחבית (WAN) (I)

הרשת המרחבית הקיימת תותאם ע"י הספק על מנת לעמוד בדרישות הבאות. הרשת תפעל מעל גבי תשתית IP/VPN ייעודית של בזק כאשר יוקם VPN ייעודי שיוקשח בהתאם לכללים להלן:

א. העברת הנתונים תוצפן באמצעות IPsec, ברמת bits256 לפחות. מפתחות ההצפנה ינוהלו ע"י הספק ויוחלפו בתדירות שלא תפחת מאחת ל-3 חודשים.

ב. הנתבים המשמשים לקישור לרשת ה-IP/VPN יוקשחו כל ש :

1) ניהול הציוד יבוצע באמצעות SSH בלבד.

2) עדכוני אבטחת מידע יותקנו בציוד בתוך 7 ימים לכל היותר מפרסומם ע"י היצרן.

3) הגישה לציוד תחייב הזדהות מול שרת Active Directory מרכזי.

ג. הגישה מרשת ה-WAN לרשת ה LAN במרכז המחשבים (DC) ובאתר הגיבוי (DR) תוגן באמצעות Firewall.

ד. רשת ה-WAN תוגדר באופן שבו תתאפשר גישה בין אתרי המערכת לאתרים המרכזיים, אך לא תתאפשר גישה מהאתר קצה אחד לאחר.

ה. התקני האבטחה מסוג FW/VPN שיותקנו באתרי המשרד יתמכו בהגדרה של מספר רשתות נפרדות (לדוגמה : סגמנט משתמשים, סגמנט מדפסות, סגמנט מערכת ניהול תורים וכדו') בהתאם לתכנון המפורט שיוגדר עם הספק.

3.35.4 אבטחת המידע בגישה לרשתות ציבוריות (I)

צורת הגישה לרשת הציבורית תותאם ע"י הספק על מנת לעמוד בדרישות הבאות :

א. לא יתאפשר חיבור ישיר מרשת ציבורית לשרתים המרכזיים. בכל מקרה תועבר התעבורה באמצעות רשת DMZ, שרק היא תהיה חשופה לרשת החיצונית.

ב. הקישור לרשת האינטרנט מרשת המשרד יבוצע באמצעות ממשל זמין בלבד. קישור זה יוגן באמצעים הבאים:
1) Firewall ייעודי, שאינו משמש גם כ-Firewall פנימי ברשת.
2) גישת המשתמשים לגלישה ברשת תבוצע באמצעות Proxy, בעל יכולת Web Filtering, הכוללת חסימת אתרים לפי שמות אתר, קבוצות אתרים, כתובות ועוד (כמפורט בסעיף 3.35.7.1 שלהלן).
3) התעבורה תיבדק באמצעות אנטי וירוס, השונה מזה שיופעל ברשת הפנימית.
4) הקישור יוגן באמצעות IPS, בעל יכולות זיהוי ניסיונות פריצה לרשת וחסימתם.

ג. העברת קבצים, המכילים מידע הנוגע לצנעת הפרט תבוצע באופן מוצפן בלבד. זאת, בנוסף להצפנת ה-IPsec המופעלת ברשת הפנימית.

ד. העברת קבצים מ/אל גורמים חיצוניים תבוצע באמצעות שירותים של ממשל זמין המבוססים על כספת של Cyber-Ark ו/או של T-Safe.

3.35.5 אבטחת המידע בתחנות קצה (ו)

א. כל עמדות הקצה תוקשחנה באמצעות נוהל הקשחה, התואם את סוג התחנה (FAT/THIN) ומערכת ההפעלה.

ב. מרבית עמדות הקצה ניגשות לרשת המשרד תוך שימוש בכרטיס חכם תואם תמוז (ממשל זמין) לצורך אימות זהות המשתמש.

ג. בכל עמדה יופעלו:
1) תוכנת אנטי וירוס.
2) חסימה של מבואות USB ושימוש באמצעים נתיקים (End Point Security).
3) עדכוני אבטחה ומערכות הפעלה בתחנות הקצה יעודכנו בתוך 30 ימים לכל היותר מפרסומם ע"י היצרן.

ד. תשתית האבטחה המפורטת בסעיף 3.33 ב' לעיל תתמוך ביכולת קישור של מכשירים ניידים , כדוגמת:
1) טלפונים סלולאריים ניידים (Smart phones) בבעלות המשרד או בבעלות העובד.
2) התקני Tablets, בין אם אלו מקושרים ברשת סלולארית ובין אם אלו מקושרים ברשת Wi-Fi.
3) מחשבים ניידים שבבעלות המשרד.

ה. התמיכה תתבסס על תשתית VMware Airwatch שבשימוש המשרד ותכלול:
1) אפשרות קישור ליישומים המרכזיים במערכת, ולסביבת המשרד הממוחשב.
2) אפשרות שליטה ברמות הגישה וההרשאות של משתמשים העושים שימוש בהתקנים פרטיים, לרבות חסימת גישה למידע רגיש או מסווג.
3) תיעוד מלא של כל גישה לרשת באמצעות מכשיר פרטי כנ"ל.
4) אפשרות להתקנת כלי להגנת המידע הנשמר על המכשיר הנייד, לרבות:
- הצפנת מידע מסווג.
- הגדרת סיסמאות גישה למידע או ליישומים ואף למכשיר כולו.
- אפשרות איתור של המכשיר (למכשירים הכוללים יכולת מיקום – GPS).
- אפשרות איפוס ומחיקת המכשיר מרחוק.
5) פתרון לשמירת מסרי דואר אלקטרוני מקומית, כך שניתן יהיה לקרוא מסרי דואר אלו, ולייצר מסרים חדשים, גם כאשר המכשיר אנו מקושר לרשת (Offline).
6) כלים לסיוע בהתקנת והגדרת היישומים על גבי המכשיר, שיוכלו להיות גם בשימוש של משתמשי קצה בלתי מיומנים.

7) יכולת סנכרון בין מספר סביבות עבודה של אותו משתמש, למשתמשים העושים שימוש במספר אמצעים שונים לגישה למערכת (כדוגמת עמדת עבודה רגילה, טלפון נייד ו-tablet).

3.35.6 פתרון לשיתוף קבצים מאובטח (S)

במשרד לא קיים היום פתרון לשיתוף קבצים באופן מאובטח עם גורמים חיצוניים. על הספק להטמיע פתרון זה במשרד באתר הראשי ובאתר הגיבוי. הפתרון אשר יטמיע הספק נדרש לענות לדרישות המפורטות להלן :

א. פתרון שמירה ושיתוף קבצים הכולל יכולות אבטחת מידע מתקדמות.
ב. הפתרון יכלול יישום היברידי, הכולל שמירת קבצים בענן וכן שמירת קבצים במערכות On Premise.
ג. על הפתרון לאפשר למנהלי המערכת / משתמשי המערכת לבחור ולשלוט במיקום שמירת הקבצים – אם בענן או במערכת ה- On Premise.
ד. מערכת ה- On Premise צריכה לתמוך במערכות אחסון מדגמי Par3 (תוצרת HP) הקיימים במשרד.
ה. על המערכת לתמוך בדפדפנים מסוג Chrome ו- Firefox.
ו. על המערכת לכלול פתרון תחקור המבוסס על Logs מלאים, ע"מ לקבל תמונה מלאה לגבי גישת משתמשים פנימיים וחיצוניים לקבצים.
ז. על המערכת לכלול אינטגרציה עם מערכת הפעלה מסוג Windows 10, כך שעבור משתמש המערכת (פנימי או חיצוני), העלאת קבצים תהיה פשוטה כמו פעולת העברה בין ספריות בכונן המקומי.
ח. נדרשת תמיכה בהצפנת הקבצים הנשמרים בענן, באמצעות מפתח הצפנה שיסופק ע"י המשרד.
ט. נדרשת אפשרות לביצוע אינטגרציה עם פתרונות דומים, ולפחות:
   1. Google Drive.
   2. Microsoft OneDrive.
   3. Box.
   4. Dropbox.
י. תמיכה בהעלאת קבצים גדולים, לפחות GB10.
יא. כולל Client ל- Android ו- Iphone.
יב. נדרשת תמיכה בהרשאות Read Only, כולל אפשרות למניעת הורדת הקבצים מהענן.
יג. המוצר יהיה של אחד היצרנים המופיעים ברביע ימני עליון של Gartner Magic Quadrant for Content Collaboration Platforms 07/2017 (רביע ימני עליון או רביע שמאלי עליון).

על הספק לרכוש את הרישוי הנדרש עבור פתרון זה, כאשר חומרה נדרשת לצורך ההטמעה תסופק ע"י המשרד.

הפתרון שיוטמע ע"י הספק יתופעל ויתוחזק על ידו לרבות חידוש הרישוי מידי שנה ורכישת חוזה שירות אחריות ותחזוקה כולל עדכוני תוכנה לאורך כל תקופת ההתקשרות והוא יעודכן טכנולוגית ע"י הספק בהתאם למפורט בסעיף 4.9 **כחלק מהסל הבסיסי**.

המציע נדרש לפרט לגבי מוצר מדף המוצע על ידו כפתרון עבור שיתוף קבצים מאובטח את הפרטים הבאים:

① תיאור כללי של הכלי/חבילת התוכנה המוצעת.

② ספק הכלי אשר אחראי על ההתקנה והתחזוקה שלו במשרד.

③ מענה <u>מפורט</u> כיצד הכלי עומד בכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים א' עד יג לעיל.

הכלי שיסופק יהיה בבעלות המשרד ויסופק עם חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

המציע יציג התקנות של הכלי המוצע שבוצעו על ידו ו/או ע"י ספק משנה מטעמו בישראל ויציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).

[DZ26] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 49

3.35.7 חומרה ומערכות אבטחת מידע שיסופקו ע"י הספק (S)

3.35.7.1 WEB Proxy, Application, URL & eMail Filtering (L)

במשרד לא קיים היום פתרון המספק שירותי WEB PROXY ושירותי סינון אפליקציות, גלישה ודואר אלקטרוני.
על הספק להטמיע פתרון זה במשרד בתצורת אשכול (Cluster) באתר הראשי ורכיב נוסף באתר הגיבוי. הפתרון אשר יטמיע הספק נדרש להגן על כלל המשתמשים במשרד ויענה לדרישות הבאות :

א. יכלול רכיב Proxy שינהל גם מטמון (Cache) של דפי WEB.
ב. יהיה בעל רכיב סינון וירוסים.
ג. יספק שירותי URL Filtering.
ד. יהיה בעל יכולת SSL Termination/Inspection.
ה. יבצע Protocol & Application Filtering.
ו. יבצע קלסיפיקציה וניתוח בזמן אמת של איומים בהתאם לתוכן ולהתנהגות הן בדפי WEB והן עבור קישורים (לינקים) המוטבעים בהודעות דואר אלקטרוני.
ז. כולל רכיב Anti Spam המתעדכן מול מאגר נתונים של היצרן.
ח. בעל יכולת למניעת Spoofing.
ט. • מאפשר קביעת מדיניות מיילים נכנסים בהתאם לקישורים בגוף ההודעה על בסיס מדיניות הגלישה הארגונית הקיימת בProxy.
י. ניהול מרכזי ממשק WEB לכלל רכיבי המערכת.

הפתרון נדרש לתמוך בפעילות של כל 610 העובדים במשרד.

[DZ27] **עם הערות:** מענה לשאלת הבהרה מספר 52

ציוד זה יתופעל ויתוחזק ע"י הספק, יירכש עבורו חוזה שירות אחריות ותחזוקה כולל עדכוני תוכנה והוא יעודכן טכנולוגית בהתאם למפורט בסעיף 4.9 **כחלק מהסל הבסיסי**.

המציע נדרש לפרט לגבי מוצר מדף המוצע על ידו כפתרון עבור WEB Proxy, Application, URL & eMail Filtering את הפרטים הבאים:

① תיאור כללי של הכלי/חבילת התוכנה המוצעת.
② ספק הכלי אשר אחראי על ההתקנה והתחזוקה שלו במשרד.
③ מענה מפורט כיצד הכלי עומד בכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים א' עד י' לעיל.

הכלי שיסופק יהיה בבעלות המשרד ויסופק עם חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

המציע יציג 3 התקנות של הכלי המוצע שבוצעו על ידו בישראל בארגונים בהיקף דומה למשרד ויציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).

תשובות המציע לסעיף זה נדרשת לציון משוקלל של 70% כציון עובר (אופן שקלול הציון מפורט בנספח 0.12 – מפ"ל בסעיף 2.2) (M).

3.35.7.2 מוצר הלבנה (I)

במשרד לא קיים היום פתרון הלבנה.

המשרד מעוניין כי הספק הזוכה יטמיע את פתרון ההלבנה של חברת SASA עבור כלל משתמשי המשרד תוך אינטגרציה עם מוצר ההגנה על עמדות קצה (Endpoint Security) כאשר כל התקני ה USB בתחנות הקצה חסומים ע"י מוצר ההגנה על עמדות קצה ובמידה ויחובר התקן מסוג זה התעבורה בין ההתקן למחשב מופנית אל מערכת ה SASA.

על הספק להטמיע פתרון זה במשרד בתצורת אשכול (Cluster) באתר הראשי ורכיב נוסף באתר הגיבוי.

ציוד זה יתופעל ויתוחזק ע"י הספק, יירכש עבורו חוזה שירות אחריות ותחזוקה כולל עדכוני תוכנה והוא יעודכן טכנולוגית בהתאם למפורט בסעיף 4.9 **כחלק מהסל הבסיסי**.

3.35.7.3 פתרון Load Balancing / Application Delivery (L)

המציע יידרש לכלול בהצעתו פתרון המשלב Load Balancing / Application Delivery.

מערכת ה- Application Delivery תותקן ב- 3 אתרים, כאשר בכל אחד מהמתקנים יותקנו 2 מערכות וזאת על מנת לשמר יתירות מקומית ופשטות ארכיטקטונית (קיימת יתירות מקומית בכל אחד מ- 3 האתרים הנ"ל במערכי התקשורת / אבטחת המידע):

1) 2 מערכות במתקן מחשוב ראשי בהר-חוצבים, DC1.
2) 2 מערכות מתקן מחשוב משני ביפו, DC2.
3) 2 מערכות מתקן חירום בגבעתיים.

המערכת יכולה להיות מבוססת Appliances או בשילוב בין גרסאות וירטואליות ו- Appliances באופן הבא:

1) 1. מתקן מחשוב ראשי DC1 – יחידת Appliance אחת לפחות אשר ערוכה לקלוט את כל התעבורה תוך הפעלת כל השירותים.
2) אתר חירום (גבעתיים) – יחידת Appliance אחת לפחות אשר ערוכה לקלוט את כל התעבורה תוך הפעלת כל השירותים.
3) מערכות אחרות הנדרשות באתר DC1, באתר DC2 ובגבעתיים יכולות להיות וירטואליות, כאשר נדרשת תמיכה ב- VMWare.

הפתרון המוצע יענה לדרישות המפורטות להלן :

א. יכולות Load Balancing בתוך מתקן מחשוב.
ב. יכולות Load Balancing בין מתקני מחשב, כולל תמיכה ב- 3 אתרים שונים עבור שירותי Active/Active ושירותי Active / Passive.
ג. מערך DNS מרכזי ראשי, הניזון ממקורות DNS שונים (פנימיים וחיצוניים) ואשר מחזיר מענה "בדוק" לשאילתות DNS, על בסיס בדיקות מגוונות המתבצעות ברקע, כך שמענה לשאילתת DNS יפנה לכתובת IP

[DZ28] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 54

המייצגת שרת פעיל המפעיל את השירות הנדרש (כולל התייחסות לחוקיות במקרה שיש יותר משרת אחד היכול לתת את המענה).

ד. יכולות Web Application Firewall מתקדמות.

ה. יכולות הגנה ממתקפות DDOS.

ו. אפשרות לפעול בתור פתרון SSL Termination עבור גישה ב- HTTPS.

ז. יכולות Secure Remote Access, המבוססות SSL-VPN, הכוללות:

1. תמיכה בדפדפנים מסוג Chrome ו- Firefox.
2. אפשרות לעשות שימוש בפתרונות OTP בתוכנה ו- OTP באמצעות שרת SMS.
3. תאימות מלאה לכרטיסים החכמים המונפקים ע"י ממשל זמין, כולל ניסיון מוכח בלפחות שני משרדי ממשלה.
4. אפשרות להפעיל את המערכת בתצורת Clientless וגם באמצעות Client שמותקן על התחנה.
5. אפשרות לבצע בדיקות אבטחת מידע על תחנות הקצה ואכיפה של מדיניות אבטחת מידע.

ח. נדרשת תמיכה בגרסאות מוצרים הפועלות ע"ב Hardware Appliance וכן ע"ב שרתים וירטואליים הפועלים מעל תשתיות VMware.

ט. כל ממשקי מערכות ה- Application Delivery יחוברו למערך התקשורת / אבטחת מידע בממשקי 10Gb יתירים (בתצורה שאינה כוללת SPOF). להלן כמות הממשקים המינימלית הנדרשת עבור המערכות השונות:

1. מתקן ראשי, DC1: מינימום 4 ממשקי Gb10 למערכת. סה"כ 8 ממשקי Gb10.
2. מתקן משני, DC2: מינימום 2 ממשקי Gb10 למערכת. סה"כ 4 ממשקי Gb10.
3. מתקן חירום בגבעתיים: מינימום 2 ממשקי Gb10 למערכת. סה"כ 4 ממשקי Gb10.

י. תמיכה ברוחבי פס מקסימליים:

1. אתר ראשי, DC1 ואתר משני DC2: תמיכה בסה"כ Gb10, עם יכולת גידול ל- Gb20, תוך 3 שנים מתחילת פעילות של הספק.
2. מתקן חירום בגבעתיים: תמיכה בסה"כ Gb3, עם יכולת גידול ל- Gb5 תוך 3 שנים מתחילת פעילות הספק.

יא. כל הממשקים (ג'ביקים) בהתקני החומרה, יהיו Certified ומתוצרת יצרן המערכת.

יב. עבור מערכות וירטואליות, על הספק לפרט את כל דרישות החומרה / רישוי, כגון:

1. ממשקי תקשורת
2. CPU
3. זיכרון
4. רישוי VMware
5. וכיוצ"ב.

רכיבים אלו, עבור מערכות וירטואליות, ירכשו ע"י הספק מהזוכים במכרזי חשכ"ל ויסופקו על ידו למשרד.

[DZ29] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 55

יג. יכולות ה- Load Balancing יתבססו על מגוון בדיקות שונות, ולפחות:

1. Ping.
2. ביצוע HTTP Request ובדיקה לגבי המענה, וכנ"ל לגבי HTTPS.
3. ביצוע שאילתות מול בסיסי נתונים מסוג MS-SQL ו- Oracle-DB, ובדיקת המענה.
4. בדיקה לגבי פעילות שירותים (נדרשת תמיכה ב- Windows).
5. בדיקה לגבי ביצועי השרתים (למשל, באמצעות WMI).

יד. המוצר יהיה אחד מהמוצרים המובילים עפ"י דירוג Gartnerכמפורט להלן :

1. המוצר יהיה של אחד היצרנים המופיעים בחצי העליון של Gartner Magic Quadrant for Application Delivery Controllers 08/2016 (רביע ימני עליון או רביע שמאלי עליון).
2. המוצר יהיה של אחד היצרנים המופיעים בחצי העליון של Gartner Magic Quadrant for Web Application Firewalls 08/2017 (רביע ימני עליון או רביע שמאלי עליון).

ציוד זה יתופעל ויתוחזק ע"י הספק, יירכש עבורו חוזה שירות אחריות ותחזוקה כולל עדכוני תוכנה והוא יעודכן טכנולוגית בהתאם למפורט בסעיף 4.9 **כחלק מהסל הבסיסי**.

המציע נדרש לפרט לגבי מוצר מדף המוצע על ידו את הפרטים הבאים:

① תיאור כללי של הכלי/חבילת התוכנה המוצעת.

② ספק הכלי אשר אחראי על ההתקנה והתחזוקה שלו במשרד.

③ מענה מפורט כיצד הכלי עומד בכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים א' עד יא' לעיל.

הפתרון שיסופק יהיה בבעלות המשרד ויסופק עם חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות כחלק מהסל הבסיסי.

המציע יציג התקנות של הכלי המוצע שבוצעו על ידו בישראל בארגונים בהיקף דומה למשרד ויציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).

תשובות המציע לסעיף זה נדרשת לציון משוקלל של 70% כציון עובר (אופן שקלול הציון מפורט בנספח 0.12– מפ"ל בסעיף 2.2) (M).

4 מימוש

4.0 כללי (I)

4.0.1 הבהקים (I)

המכרז עוסק במתן שירותי תפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המשרד בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) באמצעות ארבעה נדבכים מרכזיים :

א. מוקד התמיכה (Help Desk) אשר יהווה דרג שירות ראשון בכל נושא הקשור למתן השירותים.

ב. מערך טכנאי שטח אשר יהווה דרג תמיכה שני באתרי המשרד (אתר מרכזי, אתר DR, וכל ייתר האתרים בהם יושבים עובדי המשרד).

ג. צוות הדרכה ותמיכה אפליקטיבית אשר יהווה דרג תמיכה שני בכל נושא הקשור לתפעול מערכות המשרד ואשר יהיה אחראי על הדרכה והטמעה של מערכות המשרד בכל אתרי המשרד.

ד. מכלול תפעול מרכזי (SNOC – Security & Network Operating Center) אשר יהיה אחראי על התפעול והניטור של התשתיות המרכזיות בכל אתרי המשרד.

כאמור היעד המרכזי של המשרד בהתקשרות זו הוא להתקשר עם ספק אשר ייטול אחריות כוללת (End to End) על כל תשתיות המחשוב של המשרד **לרבות סיוע בהפעלה ובקרה אחר ספקי צד ג'** של המשרד ויהווה שותף פעיל ואמיתי לעשייה של המשרד בתחומי התקשוב.

4.0.2 תכולת ההסכם (I)

4.0.2.1 מרכיבי השירות (I)

ההתקשרות כוללת מגוון רחב של שירותים המפורטים בטבלה שבנספח 4.0.2.1 – מטריצת השירותים (Service Matrix) ובהמשך בסעיפים 4.3-4.4. השירותים נחלקים לשירותי סל בסיס הכלולים בהצעת המחיר של הספק ולשירותים בתשלום נוסף, אם כי מרבית השירותים הם שירותי סל בסיס.

4.0.2.2 תקנים ושיטות עבודה (I)

המשרד בתהליך הסמכה לתקן ISO 27001 עם הספק הקיים. הספק החדש יידרש לספק את השירותים כך שיעמדו בהנחיות התקן.

4.0.2.3 בעלות על נכסים (I)

א. כיום הציוד בבעלות המשרד, למעט תשתיות מוקד השירות (Help Desk) לרבות תשתיות הטלפוניה, ה-Contact Center, מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות (CA Service Desk ופורטל יהלום) השייכת לספק הקיים.

ב. לא תהיה העברת נכסים מהמשרד אל הספק (הבעלות על כל הציוד תהיה של המשרד).

ג. הבעלות על ציוד (חומרה ותוכנה) מכל סוג שהוא שיסופקו למשרד ע"י הספק תהיה של המשרד מיום הספקת הציוד למשרד.

ד. הבעלות על ציוד (חומרה ותוכנה) מכל סוג שהוא שבשימוש עובדי הספק ואשר נדרש להם לצורך אספקת השירותים לרבות מחשב נייד, טלפון נייד, טאבלט, מחשב בבית העובד לצורך התחברות מרחוק וכל ציוד נוסף תהיה של הספק והוא יידרש לעדכן ציוד זה בהתאם להנחיות סעיף 4.4.9.

ה. המשרד יעמיד לכל אחד מעובדי הספק למעט טכנאי השטח עמדת עבודה אחת (Desktop) בהתאם לתצורה המקובלת במשרד לצורך עבודתו. **לא יסופק לעובדי הספק כל ציוד נוסף ע"י המשרד**.

ו. רישיונות תוכנה, הן הקיימים והן אלו שיסופקו ע"י הספק יהיו של המשרד והם ירשמו על שם המשרד. האחריות לניהול ותפעול הרישוי בהתאם לדרישות המכרז הנה של הספק כחלק מסל השירותים הבסיסי.

ז. הסכמים עם ספקים צד ג' (מהם רוכש המשרד חומרה ו/או תוכנה במסגרת מכרזי החשכ"ל) יישארו על שם המשרד אך האחריות לתפעול שלהם והבקרה אחר ספקי צד ג' בהתאם לדרישות המכרז הנה של הספק כחלק מסל השירותים הבסיסי.

ח. השימוש ברישוי ותפעול הרישוי יהיה בהתאם להוראות הסכם הרישיון של היצרן.

4.0.2.4 שינויים בהיקף השירותים (I)

כל שינוי בהיקף השירותים שהספק מחויב בהם יבוצע ויתומחר בהתאם למנגנוני ההוספה/גריעה המפורטים בפרק 5.

4.1 המציע (S)

4.1.1 מידע כללי אודות המציע (S)

א. המציע יציין בסעיף זה את פרטי העסק/החברה :

פרטי המציע/החברה	שם החברה	
	מספר עוסק	
	כתובת	
	טלפון	
	פקס	
מנהל החברה	שם	
	טלפון	
	דוא"ל	
נציג המציע למענה זה	שם	
	תפקיד	
	טלפון	
	דוא"ל	

ב. על המציע לצרף אישור חתום בידי רו"ח או עו"ד המפרט את: שמות בעלי העניין (כהגדרת מונח זה בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968) במציע, בעלי זכויות החתימה במציע ומנהלי המציע.

ג. מחזור העסקים של המציע בכל אחת מהשנים 2015, 2016, 2017. על המציע לצרף אישור בידי רו"ח המציע המאמת נתונים אלו.

4.1.2 ניסיון המציע (S)

4.1.2.1 תנאי סף הנוגעים לניסיון המציע (I)

תנאי הסף המתייחסים לניסיון המציע חייבים להתקיים במציע ובקבלני המשנה שלו (ככל שישנם כאלו ובהתאם לדרישות הספציפיות בתנאי הסף ביחס לתנאים המתייחסים למציע ולקבלני משנה) במועד הגשת הצעות למכרז זה, מופיעים בפרק 0 בסעיפים 0.6.6.2, 0.6.6.3 ו- 0.6.6.4.

4.1.2.2 ניסיון מקצועי נוסף (S)

במענה לסעיף זה רשאי הספק להציג ניסיון נוסף לזה שהוצג בסעיף 4.1.2.1 לעיל. מובהר כי רק ניסיון שיוצג במענה לסעיף זה ינוקד במפ"ל (כמפורט בסעיף 3 במפ"ל), ניסיון המוצג כמענה לתנאי סף לא ינוקד במפ"ל.

4.1.2.2.1 ניסיון נוסף בתפעול ותחזוקת מתקני מחשב מרכזיים בשיטת מיקור חוץ Outsourcing (S)

א. המציע רשאי להציג ניסיון נוסף בתפעול ותחזוקת מתקני מחשב מרכזיים העונה **לכל** הדרישות המפורטות בסעיף 0.6.6.2.

ב. המציע רשאי לפרט עד שני לקוחות לדוגמה (בנוסף ללקוחות שנדרשו לצורך עמידה בתנאי הסף). במידה ויפרט יותר מארבעה לקוחות ינוקדו ארבעת הלקוחות הראשונים לפי סדר הופעתם.

ג. עבור כל לקוח לדוגמה יש למלא את הטופס המפורט בנספח 4.1.2.2.1 ולהחתים את איש הקשר מטעם הלקוח. צירוף טופס חתום הוא תנאי לניקוד הלקוח במפ"ל (כמפורט בסעיף 3.1 במפ"ל).

4.1.2.2.2 ניסיון נוסף במתן שירותי תפעול מוקד שירות (Help Desk) בשיטת מיקור חוץ Outsourcing (S)

א. המציע רשאי להציג ניסיון נוסף בתפעול ותחזוקת מתקני מחשב מרכזיים העונה **לכל** הדרישות המפורטות בסעיף 0.6.6.3.

ב. המציע רשאי לפרט עד ארבעה לקוחות לדוגמה (בנוסף ללקוחות שנדרשו לצורך עמידה בתנאי הסף). במידה ויפרט יותר מארבעה לקוחות ינוקדו ארבעת הלקוחות הראשונים לפי סדר הופעתם.

ג. עבור כל לקוח לדוגמה יש למלא את הטופס המפורט בנספח 4.1.2.2.2 ולהחתים את איש הקשר מטעם הלקוח. צירוף טופס חתום הוא תנאי לניקוד הלקוח במפ"ל (כמפורט בסעיף 3.2 במפ"ל).

4.1.2.2.3 ניסיון נוסף במתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) (S)

א. המציע רשאי להציג ניסיון נוסף בתפעול ותחזוקת מתקני מחשב מרכזיים העונה **לכל** הדרישות המפורטות בסעיף 0.6.6.4.

ב. המציע רשאי לפרט עד ארבעה לקוחות לדוגמה (בנוסף ללקוחות שנדרשו לצורך עמידה בתנאי הסף). במידה ויפרט יותר מארבעה לקוחות ינוקדו ארבעת הלקוחות הראשונים לפי סדר הופעתם.

ג. עבור כל לקוח לדוגמה יש למלא את הטופס המפורט בנספח 4.1.2.2.3 ולהחתים את איש הקשר מטעם הלקוח. צירוף טופס חתום הוא תנאי לניקוד הלקוח במפ"ל (כמפורט בסעיף 3.3 במפ"ל).

4.1.2.3 שביעות רצון של לקוחות המציע (I)

המשרד יפנה לגופים הכפופים לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 להם סיפק המציע (מגיש ההצעה) 01/01/2013 ועד למועד האחרון להגשת הצעות שירותי תפעול ותחזוקת מתקני מחשב מרכזיים ו/או שירותי תפעול מוקד שירות (Help Desk) ו/או שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) בהיקף דומה (אתרים ומשתמשים) לפרויקט זה לצורך קבלת חוות דעת.
זהות הגופים אליהם פנה המזמין וזהות אנשי הקשר אשר סיפקו את חוות הדעת יהיו חסויים ולא ימסרו למציע בשום שלב שהוא, לרבות במקרה של עיון בהצעה זוכה כמפורט בסעיף 0.10.3.
המשרד יהיה רשאי להעניק חוות דעת בקשר למציע אשר סיפק לו שירותים העונים לקריטריונים המפורטים לעיל.
ניקוד סעיף זה יבוצע בהתאם למפורט בסעיף 3.4 במפ"ל.

4.1.2.4 מבנה וניסיון מקצועי של הקבוצה (S)

א. המציע יפרט בטבלה שלהלן את שמות הגופים המיועדים לבצע את העבודה / לספק את השירות (המציע או קבלני משנה מטעמו) ואת תכולת העבודה שלהם בכל אחד מתחומי הפעילות המפורטים להלן (המציע רשאי להוסיף תחומי פעילות נוספים).
ב. המציע **<u>אינו רשאי</u>** לפרט יותר ממבצע אחד בכל תחום פעילות אלא אם צוין בטבלה אחרת.
ג. במקרים בהם כל תכולת העבודה היא באחריות המציע יצוין בעמודת שם המבצע "המציע".

#	תחום פעילות	שם המבצע
1	תפעול ותחזוקת אתר מחשב מרכזי (DC), אתר הגיבוי (DR) ותשתיות התקשורת (WAN, LAN, WLAN) בכל אתרי המשרד	המציע (M)
2	תפעול מוקד שירות (Help Desk)	המציע (M)
3	תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באתר הלקוח (On Site Support)	
4	ניהול טכני (הפעלת SNOC)	
5	תמיכה אפליקטיבית במשתמשים	
6	תשתיות CRM כולל Reporting Services ו- Sharepoint	
7	מומחה בסיסי נתונים אפליקטיבי ותשתיתי	

① בכל אחד מתחומי הפעילות המפורטים בטבלה לעיל יוערך מי שצפוי, בהתאם להצעה, לבצע את העבודה (בסעיף זה – "מבצע העבודה"), כלומר המציע או ספק משנה מטעמו.
② במסגרת הערכת ההצעות יינתן יתרון בניקוד בסעיף זה עבור:
א. מציעים אשר שילבו מספר קטן ככל האפשר של ספקי משנה.
ב. מציעים אשר שילבו ספקי משנה עתירי ניסיון.

ג. מציעים אשר שילבו ספקי משנה אשר יש להם ניסיון קודם בעבודה אתם בפרויקטים קודמים דומים.

הכל בכפוף למפורט בסעיף בנספח 0.12 - מפ"ל בסעיף 3.5.

③ מובהר כי גם אם בחר המציע להגיש חלק מהשירותים באמצעות ספק משנה, הרי שאחריותו של המציע היא מקצה לקצה להספקת כל השירותים נשוא מכרז זה ברמת השירות הנדרשת. המשרד לא יקבל ביצוע שירות ע"י ספק משנה כסיבה לאי עמידה בדרישות המכרז.

④ הספק ישלב בכל הסכם התקשרות עם ספק משנה אופציה למשרד לדרוש מספק המשנה לעבור להתקשרות ישירה מול המשרד באותם תנאים של התקשרות עם המציע. אופציה זו שמורה בידי המשרד למימוש רק במקרים חריגים, כגון הפסקת התקשרות. אי קיומה של דרישה זו ע"י הספק תחשב כהפרה חמורה של הסכם ההתקשרות בין המשרד לספק.

⑤ המציע יצהיר במענה לסעיף זה שכל החוזים שלו עם ספקי המשנה תואמים לחלוטין את התחייבויותיו במכרז זה ויאפשרו את ביצוען המלא.

⑥ ספק המשנה אינו רשאי להעסיק ספקי משנה נוספים מטעמו, אלא אם ניתן לכך אישור מראש ע"י המשרד.

① המציע נדרש להדגים את ניסיונו של כל ספק משנה ששולב בהצעתו ע"י שני פרויקטים / לקוחות לדוגמה (הדומים בהיקפם לפרויקט זה, כמפורט בסעיף בנספח 0.12 - מפ"ל בסעיף 3.5.) בתחום בו מיועד ספק המשנה לספק את השירותים.

② המציע יצרף טופס התחייבות של ספקי המשנה כמפורט בנספח 0.6.7 עבור כל ספק משנה אשר שילב בהצעתו.

4.2 צוות המציע (S)

4.2.1 כללי (M)

4.2.1.1 נותני שירותים (M)

כל העובדים מטעם הספק (כמפורט בסעיף 4.2.4 להלן), הן במסגרת יחסי עובד מעביד והן עובדי קבלן המשנה מטעמו והן בכל מסגרת אחרת, יתחילו במתן השירותים **רק לאחר בדיקת התאמתם וקבלת אישור בכתב** מהמשרד ולאחר חתימה על הסכם סודיות אישי (המצ"ב כנספח ג' לחוזה). בעת בדיקת המשרד, המשרד רשאי לדרוש ולקבל את פרטי תולדות החיים שלהם, לבצע מבחני ידע ומקצועיות לבדיקת התאמתם לתפקיד (בניהול המשרד או באמצעות גורמים מוכרים אחרים), לבצע מבחני אמינות (עלות מבחן האמינות תהיה על חשבון הספק), לראיינם ולפנות לממליצים, הנ"ל הן בעת הקבלה לעבודה והן במהלך תקופת מתן השירותים.

המשרד רשאי לא לאשר את נותני השירותים לפי שיקול דעתה הבלעדי, מבלי לתת נימוק כלשהו. אישור המשרד לנותן שירותים, אינו גורע מאחריות הספק והמחויבות שלו עפ"י המכרז והחוזה. בכל מקרה המשרד אינו אחראי לכ"א של הספק, בשום היבט.

הספק מתחייב שהעובד מטעמו אשר מוצג כמועמד למשרד עבר את תהליך הגיוס הפנימי אצל הספק וכי הוא מודע למועד תחילת העבודה ולשכר המוצע לו ע"י הספק. מועמד שיגיע לראיון בניגוד לאמור לעיל לא יעבור את הראיון.

למען הסר ספק <u>לא ניתן</u> לספק שירותי תמיכה ע"י טכנאים מזדמנים מתוך צוות טכנאים כללי של הספק או ספק משנה מטעמו. שירותי תמיכה ע"י טכנאים יינתנו רק ע"י טכנאים לאחר שסיימו לעבור תהליך של סיווג ואישור כמפורט לעיל.

4.2.1.2 התחלת עבודה של נותן שירותים (M)

נותן שירותים שיבחר ע"י המשרד יעמוד לרשות המשרד תוך 30 ימים קלנדארים ממועד חתימת החוזה או במועד מאוחר יותר שיאושר על ידי המשרד לפי שיקול דעתו הבלעדי.

4.2.1.3 הפסקת עבודה / החלפת נותני-שירות ו/או ספק משנה ביוזמת המשרד (M)

נציג המשרד רשאי לדרוש הפסקת העסקתו או החלפתו של נותן שירותים, עובד המציע או עובד של נותן שירותים למציע ו/או העסקתו או החלפתו של ספק משנה של המציע, מטעמים סבירים ו/או מטעמים ביטחוניים, יפעל הספק כדלקמן:

א. הספק ימלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה ברמת השרות הנדרשת תוך 30 ימים קלנדארים. במקרה בו ההחלפה נובעת מטעמים ביטחוניים תופסק העסקת העובד באופן מידי.

ב. הספק יציג לאישור המשרד ללא דיחוי נותן שירות או עובד מחליף, העומד בתנאים ובדרישות לפי המכרז ולפי החוזה, שאינו נופל ברמתו המקצועית ובניסיונו מנותן השירותים או העובד שהוחלף. המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר את ספק המשנה החליפי או נותן השירות החדש לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי לנמק את החלטותיו.

4.2.1.4 הפסקת עבודה / החלפת נותני-שירות ביוזמת הזוכה (M)

הספק מתחייב להודיע בכתב לנציג המזמין, לפחות 60 ימים מראש, על הפסקת העסקתו / החלפתו של ספק משנה או מי מנותני השרות מטעמו. החלפה כזו לא תבוצע ביוזמת הזוכה, אלא אם קיבל את הסכמת המשרד מראש, על-פי המפורט בתת סעיף 4.2.1.1 לעיל.

נותן השירות המחליף לא ייפול בכישוריו ויכולתו מהמוחלף. המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר את ספק המשנה החליפי או נותן השירות החדש לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי לנמק את החלטותיו.

במידה ותחלופת עובדי הספק ו/או עובדי קבלן משנה של הספק במצטבר תהיה גדולה משני עובדים בשנה, מכל סיבה שהיא, כולל עזיבה ביוזמת העובד, המשרד רשאי לחייב את הספק בפיצוי מוסכם בסך 20,000 ₪ לכל עובד נוסף שיתחלף (מעבר לשני העובדים).

4.2.1.5 הוצאות בגין החלפת נותני-שירות (M)

המציע מתחייב לשאת בכל הוצאות שייגרמו לו ו/או למי מטעמו בגין החלפת מי מנותני השרות מטעמו, עפ"י בקשתו, או עפ"י דרישת המשרד, כולל הוצאות חפיפה בין נותני השירותים.

4.2.1.6 כח-אדם חליפי (M)

המציע מתחייב להעמיד כח אדם חליפי לנותני השירותים מטעמו בתקופת היעדרם מטעמי מחלה, חופשת לידה, שרות מילואים או כל היעדרות אחרת, בהתאם לרמת השירות הנדרשת.

4.2.1.7 פעילויות גיבוש ולכידות חברתית (M)

הספק מתחייב שכל עובדיו ו/או העובדים מטעמו אשר יספקו שירותים למשרד, ישתתפו בכל ימי הגיבוש והלכידות החברתית, סדנאות והכשרות שיערוך המשרד כפי שיוגדר על ידו. עלות ההשתתפות הכוללת בגין הוצאות ישירות (לא כולל שעות עבודה) לעובד, לא תעלה על 3,000 ₪ לשנה והספק יישא בעלות זו.

4.2.1.8 כתב אישום לעובד (M)

המציע מתחייב להביא לידיעת המשרד מידע בדבר:

א. כל כתב אישום התלוי ועומד כנגד נותן שירותים, עובד ו/או ספק משנה, המועסק במשרד, ככל שכתב האישום עוסק בעבירות שאותן הגדיר המשרד בכתב כעבירות שעליהן מחויב הספק לדווח. לא קבע המשרד מהן העבירות האמורות, ידווח הספק למשרד על כל עבירה, למעט עבירת תעבורה כהגדרתה בפקודת התעבורה, אך לרבות עבירה לפי סעיפים 64 או 64א לפקודה זו.

ב. כל כתב תביעה בעילת רשלנות מקצועית וכן כל הרשעה של נותן שירותים, מיד עם היוודע לו עליהם.

4.2.1.9 עבודה בחירום (M)

מכיוון שהמשרד מחויב להמשיך בפעילות סדירה גם בעת קיום מצב חירום ו/או מצב מיוחד בעורף והוא מוביל את היערכות הרשמ"ק בחירום ומכיוון שפעילות המשרד תלויה בתפקוד תקין של מערך המחשוב שלו, על המציע להתחייב להמשיך ולספק את השירותים נשוא מכרז בשעת חירום מהאתר המרכזי או מאתר הגיבוי (DRP).

4.2.2 המשך מתן שירותים רציף (M)

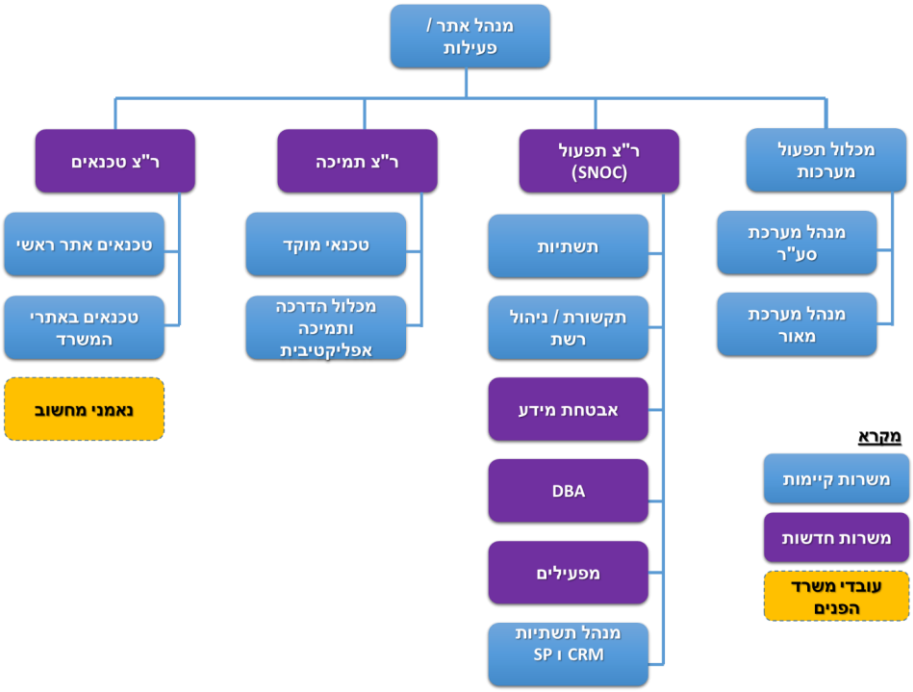
הספק שיזכה מחויב במסגרת השירותים הניתנים על ידו לספק את השירותים בין היתר על ידי מנהל האתר הנוכחי ושני טכנאים מהצוות הנוכחי וזאת לתקופה שלא תפחת משנה וחצי מיום החתימה על ההסכם. עלות השכר של שלושת עובדים אלו אצל הספק הנוכחי היא 72,000 ש"ח לחודש. עלות זו מגלמת בתוכה גם רכב עבור שניים מתוך שלושת העובדים.

4.2.3 איש קשר בכיר (I)

הספק מתחייב למנות איש קשר יחיד בכיר ברמה של מנהל חטיבה / סמנכ"ל לפניות של נציגי המשרד למקרי הסלמה. איש קשר זה יהיה אחראי בפני המשרד לטיפול בכל נושא ובכל עניין שלא יבוא על פתרונו לשביעות רצון בין המשרד לבין מנהל הפעילות / מנהל האתר מטעם הספק.

4.2.4 צוות הספק (I)

צוות הספק הנוכחי (כמפורט בסעיף 2.1.1) **<u>אינו כולל</u>** את המשרות הנדרשות ולא ניתן להסתמך עליו בתכנון צוות הפרויקט הנדרש. התרשים שלהלן כולל את מבנה צוות הפרויקט הנדרש. פירוט התחייבות לאיוש מינימאלי של צוות הפרויקט בסעיף 4.2.4.16 ס"ק ד' שלהלן.



4.2.4.1 מנהל הפעילות / מנהל האתר (M)

א. מנהל האתר הוא איש מפתח שעל הספק לקלוט לתקופה 18 חודשים, כאמור בסעיף 4.2.2 לעיל. כל החלפה של מנהל האתר דורשת אישור מקדים ומראש של המשרד. היה ומנהל האתר הנוכחי לא יסכים לעבור ולעבוד

אצל הספק, או בחלוף תקופת הזמן הנ"ל ירצה הספק להחליף את מנהל האתר, יידרש העובד המחליף לעמוד לפחות בדרישות המפורטות להלן.

ב. מנהל הפעילות / האתר יועסק ביחסי עובד מעביד (מול ספק מיקור החוץ) **במשרה מלאה** ויהיה אחראי לכלל פעילות הספק במשרד ויהיה אחראי להספקת השירותים הנדרשים במכרז זה בהתאם לרמת השירות. מנהל הפעילות / האתר יהיה אחראי על כל היבטי התפעול (חומרה, תשתית, תקשורת ואבטחת מידע), הניהול, הטיפול בכח האדם של הספק וספקי משנה מטעמו וכן לניהול האדמיניסטרטיבי של ההתקשרות מול המשרד כולל ניהול והתחשבנות כספיים לעניין חוזה זה, גיוס עובדים, הכשרת עובדים, משמעת עובדים וכדו'.

מנהל האתר יהיה בעל סמכות מטעם הספק להפעיל במקרים מיוחדים מומחים מקצועיים, ו/או להרחיב את צוות האתר בבעלי תפקיד נדרשים במקרים של עומס חריג או במקרי חירום, או במקרים מיוחדים, והכל על מנת לשמור על רצף שירותי המחשוב למשרד.

ג. בכל מקרה בו מנהל האתר הנוכחי יחליט לעזוב את תפקידו מכל סיבה שהיא או שיחליט שלא לעבור לספק הזוכה (במידה והוא אינו הספק הנוכחי), יידרש הספק להגיש לאישור המזמין מועמד חליפי לתפקיד מנהל האתר שיעמוד בדרישות הניסיון והכישורים הנדרשים לתפקיד כמפורט להלן :

1) למועמד לתפקיד מנהל הפעילות יהיה ניסיון של חמש שנים לפחות (באופן מצטבר) בין 01/01/2010 ועד למועד האחרון להגשת הצעות **בתפקיד מנהל הפעילות / מנהל האתר** מטעם ספק מיקור חוץ עבור ארגון מבוזר שתשתיות המחשוב שלו כללו אתר מרכזי (DC), אתר גיבוי (DR), 5 אתרי משתמשים ולפחות 500 לקוחות מחשוב (משתמשים).
2) הצוות אותו ניהל המועמד לתפקיד מנהל הפעילות / מנהל האתר כלל לפחות 10 עובדים מקצועיים (לא כולל עובדני מנהלה, מזכירות וכו') כגון אנשי System, אנשי תקשורת, אנשי אבטחת מידע, DBA, טכנאי מוקד וטכנאי שטח.
3) המועמד לתפקיד מנהל הפעילות / מנהל האתר יהיה בעל תואר אקדמי מוכר בארץ באחד מהתחומים הבאים: ניהול מערכות מידע, מנהל עסקים, הנדסת תעשיה וניהול, מדעי המחשב, כלכלה וניהול, ו/או תואר רלבנטי אחר אשר יאושר ע"י המשרד.
4) בעל ניסיון קודם בביצוע תפקיד System ו/או תשתיות ו/או אבטחת מידע.

משך הניסיון הנדרש הוא ברציפות ובמשרה מלאה. <u>לא יתקבל</u> עובד שעסק בייעוץ, ניהול לקוחות. או ניהול פרויקטים או עובד שסיפק שירותים / בצוע תפקיד עבור כמה לקוחות במקביל.

ד. דרישות נוספות ממנהל הפעילות / ממנהל האתר :

1) בעל יכולת תקשורת בין אישית טובה ומוכחת, יחסי אנוש טובים ודמות ייצוגית.
2) בעל הכרה מערכתית של תשתיות מחשוב בארגונים גדולים. יתרון יינתן להיכרות עם מערכות התשתית הקיימות במשרד.
3) בעל יכולת עבודה מוכחת תחת מדדי שירות – SLA.
4) בעל יכולת אינטגרציה בין גורמי עבודה שונים, בסביבה מורכבת ומבוזרת.
5) בעל מודעות למתן רמת שירות גבוהה.
6) בעל יכולת עמידה בלחץ מקצועי תובעני ורצוף.

על הספק להבטיח כי מנהל הפעילות / מנהל האתר, בין אם נקלט מהספק הנוכחי ובין אם נקלט מועמד חלופי יועסק במשרד לתקופה מינימאלית של 18 חודשים.

[DZ30] עם הערות: מענה לשאלת הברה מספר 84

4.2.4.2 כישורים בסיסיים הנדרשים מר"צ תמיכה (M)

הספק מתחייב כי ר"צ התמיכה שיועסק על ידו במסגרת מתן השירותים במשרד הפנים יעמוד בדרישות הבאות:

א. למועמד לתפקיד ר"צ תמיכה יהיה ניסיון של שלוש שנים לפחות (באופן מצטבר) בין 01/01/2010 ועד ל 31/12/2017 **בתפקיד מנהל מוקד תמיכה** טכני (IT Help Desk) מטעם ספק מיקור חוץ.

ב. ר"צ ניהל לפחות 10 עובדים מקצועיים (לא כולל עובדני מנהלה, מזכירות וכו') כגון טכנאי מוקד, טכנאי שטח ואנשי תמיכה אפליקטיבית והדרכה.

4.2.4.3 כישורים בסיסיים הנדרשים מצוות מוקד התמיכה (Help Desk) (M)

הספק מתחייב כי טכנאי המוקד שיועסקו על ידו במסגרת מתן השירותים במשרד הפנים יעמדו בדרישות הבאות:

א. טכנאי המוקד יהיו בעלי ידע ויכולת מספיקים לפתרון בעיות יישום וחומרה באופן מידי תוך הבנה לצרכי הלקוחות, יחסי אנוש טובים, גם בתקשורת טלפונית, תודעת שירות גבוהה.

ב. טכנאי המוקד יהיו בעלי ידע בהפעלת מערכת המוקד ומדידת רמת השירות אותה יתקין הספק במוקד התמיכה.

ג. טכנאי המוקד יידרשו למתן **תמיכה אפליקטיבית** ברמת דרג ראשון (First Level Support) ביישומים של המשרד (מפורטים בסעיף 2.2), לאחר שיעברו הדרכה על מערכות אלו במהלך תקופת המעבר. לאחר תקופת הלמידה יתחייב הספק לשימור העובדים ולשימור הידע והעדכניות הטכנולוגית של צוות טכנאי המוקד.

ד. טכנאי המוקד יהיו עובדי הספק (ביחסי עובד מעביד בלבד).

ה. טכנאי המוקד יהיו בעלי שליטה מלאה בכלי מיקרוסופט וב- MS Office.

ו. טכנאי המוקד יכירו מערכות הפעלה לשרתים, תחנות קצה, טאבלטים וטלפונים חכמים הקיימים במשרד כמפורט בפרק 3 – טכנולוגיה לעיל.

ז. ניסיון: שנה לפחות בתמיכה טכנית במשתמשי מחשב במוקד טלפוני.

4.2.4.4 כישורים נדרשים מר"צ טכנאי שטח ומצוות טכנאי השטח (M)

[DZ31] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 81

כמפורט בסעיף 4.2.2, 2 מהטכנאים של הספק הנוכחי ייקלטו אצל הספק הזוכה (בתפקידים ר"צ טכנאי שטח וטכנאים באתר הראשי). בכל מקרה בו מי מטכנאי השטח הנוכחיים יחליט לעזוב את תפקידו מכל סיבה שהיא או שיחליט שלא לעבור לספק הזוכה (במידה והוא אינו הספק הנוכחי) ויידרש טכנאי חליפי במקומו וכן עבור כל טכנאי שטח נוסף / חדש יידרש הספק להגיש לאישור המזמין מועמד חליפי לתפקיד שיעמוד בדרישות הניסיון והכישורים הנדרשים לתפקיד כמפורט להלן :

הספק מתחייב כי טכנאי השטח שיועסקו על ידו במסגרת מתן השירותים במשרד הפנים יעמדו בדרישות הבאות:

א. ידע ויכולת מספיקים לפתרון בעיות יישום וחומרה באופן מידי, הבנה לצרכי הלקוחות הפונים הפוטנציאלים, יחסי אנוש טובים, תודעת שירות גבוהה.

ב. טכנאי השטח יהיו בעלי ידע בהפעלת מערכת המוקד ומדידת רמת השירות הקיימת במוקד התמיכה וינהלו את כל קריאות השירות ישירות במערכת (באמצעות טאבלט / טלפון נייד).

ג. טכנאי השטח יהיו בעלי ידע וניסיון Hands On בפרוק והרכבה של תחנות עבודה ומדפסות לרבות החלפת מכלולים בשטח (ללא צורך במעבדה).

ד. טכנאי השטח יהיו בעלי ידע וניסיון באבחון וטיפול בתקלות ברמה בסיסית בשרתים, נתבים ומתגים.

ה. טכנאי השטח יכירו מערכות הפעלה לשרתים, תחנות קצה, טאבלטים וטלפונים ניידים (IOS, Android).

ו. כל טכנאי השטח בלי יוצא מן הכלל יהיו בעלי רישיון נהגה בתוקף ויועמד לרשותם רכב לצורכי עבודה בשעות העבודה ו/או הכוננות לצורך אספקה של השירותים באתר הלקוח.

ז. ניסיון :

1) טכנאי השטח : שנה ניסיון לפחות בתמיכה טכנית במשתמשים באתר הלקוח .

2) ראש צוות טכנאי שטח: לפחות חמש שנות ניסיון כראש צוות טכנאי שטח, כאשר הצוות שניהל מנה לפחות 5 טכנאי שטח.

4.2.4.5 ר"צ תפעול (SNOC) (M)

הספק מתחייב כי ר"צ התפעול (SNOC) שיועסק על ידו במסגרת מתן השירותים במשרד הפנים יעמוד בדרישות הבאות:

א. ר"צ התפעול יהיה גורם בעל ידע טכני מעמיק ובעל הראיה הטכנולוגית הרחבה באתר ויהיה אחראי לתפעול התקין של כלל תשתיות החומרה, התוכנה, התקשורת ואבטחת המידע.

ב. ר"צ התשתיות יהיה אחראי בצורה מלאה על תשתיות המרכזיות באתר המרכזי (DC), אתר הגיבוי (DR) ואתרי המשרד.

ג. ר"צ התשתיות יהיה גם אחראי לסייע ל CTO של משרד הפנים בזיהוי טכנולוגיות העשויות להתאים למשרד התחום התשתיות.

ד. דרישות הניסיון לתפקיד זה הן:

1) 5 שנות ניסיון, כר"צ / אחראי תשתיות בארגון בעלי מאפיינים דומים למשרד כמפורט להלן (לפחות):

- אתר מרכזי (DC), אתר גיבוי (DR) ואתרי משתמשים מבוזרים גאוגרפית.
- למעלה מ- 500 משתמשים.
- ארגון מבוססי תשתיות מיקרוסופט.

2) היכרות עם החומרה המרכזית, חומרת הרשת ומוצרי אבטחת המידע שבמשרד (הן הקיימים והן אלו שייפרסו ויותקנו ע"י הספק הזוכה, כמפורט בפרק 3).

4.2.4.6 איש תשתיות (M)

הספק מתחייב כי איש התשתיות שיועסק על ידו במסגרת מתן השירותים במשרד הפנים יעמוד בדרישות הבאות :

א. איש התשתיות יהיה הגורם האחראי על תפעול ותחזוקה של שרתים, מערכי אחסון וגיבוי. איש התשתיות יכיר את כל המערכות העושות שימוש בתשתית השרתים (פיזיים ווירטואליים) ובתשתית האחסון ואת אופן השימוש שלהן (עומסים, קצבים נפחי מידע וכו').

ב. איש התשתיות יהיה אחראי לניהול ותחזוקה של שרתים פיזיים ווירטואליים ומערכי האחסון והגיבוי והקצאה של משאבים אלו למערכות השונות בארגון.

ג. איש התשתיות יהיה אחראי בנוסף לניהול שרתים של המשרד על גבי תשתית Microsoft Azure לרבות הקמת שרתים ושירותים חדשים, ניהול דומיין, משתמשים, הרשאות ואבטחת מידע בשרתים אלו.

ד. איש התשתיות ישמש כדרג ב' לפניות של משתמשים רק לאחר שאנשי התמיכה או טכנאים לא הצליחו לטפל בבעיה.

ה. דרישות הניסיון לתפקיד זה הן:

1) 3 שנות ניסיון, בין 01/01/2010 ועד ל 31/12/2017, כמנהל תשתיות באתרים מבוזרים בעלי מאפיינים דומים למשרד הכוללים אתר ראשי (DC) ואתר גיבוי (DR).

2) ניסיון בעבודה עם חומרת השרתים והאחסון הקיימת במשרד (כמפורט בפרק 3) לרבות הסמכה רשמית של חברת HP בתחום השרתים ומערכי האחסון.

3) בעל הסמכה רשמית של חברת VMware לניהול ותפעול התשתיות הווירטואליות שלה.

4) בעל הסמכה רשמית של Microsoft מסוג MCSA או גבוהה יותר.

4.2.4.7 איש תקשורת / מנהל רשת (M)

הספק מתחייב כי אנשי תקשורת / מנהלי רשת שיועסקו על ידו במסגרת מתן השירותים במשרד הפנים יעמדו בדרישות הבאות:

א. מנהל רשת יהיה הגורם האחראי על תפעול ותחזוקה של רשתות התקשורת במשרד (WAN, LAN, WLAN) לרבות רכיבי הציוד האקטיבי והפאסיבי.

ב. מנהל הרשת יהיה אחראי לניטור השוטף של כלל תשתיות הרשת (מתגים, נתבים, מאזני עומסים וקווי התקשורת של המשרד) ולטיפול שוטף בכל ההגדרות הנדרשות ברכיבים אלו.

ג. מנהל הרשת יכיר את כל המערכות העושות שימוש בתשתית הרשת ואת אופן השימוש שלהן ברשת (עומסים, קצבים וכו').

ד. מנהל הרשת ישמש כדרג ב' לפניות של משתמשים רק לאחר שאנשי התמיכה או טכנאים לא הצליחו לטפל בבעיה. מנהל הרשת יהיה אחראי להקצאת כתובות רשת, הגדרת אופן הפעולה של פרוטוקולי תקשורת וניתוב וטבלאות, ניהול והגדרה של מנהלי התקנים בציוד המחובר לרשת (כגון מחשבים, מדפסות רשת וכיו"ב).

ה. דרישות הניסיון לתפקיד זה הן:

1) 3 שנות ניסיון, בין 01/01/2010 ועד ל 21/12/2017, כמנהל רשת באתרים מבוזרים בעלי מאפיינים דומים למשרד הכוללים רשתות WAN, LAN, WLAN.

2) ניסיון בעבודה עם חומרת הרשת הקיימת במשרד (כמפורט בפרק 3) לרבות הסמכה רשמית של חברת HPE לתפעול ציוד תקשורת של HPE.

4.2.4.8 איש אבטחת מידע (M)

הספק מתחייב כי אנשי אבטחת מידע רשת שיועסקו על ידו במסגרת מתן השירותים במשרד הפנים יעמדו בדרישות הבאות:

א. איש אבטחת מידע יהיה הגורם האחראי על תפעול ותחזוקה של מערכות אבטחת המידע בארגון לרבות FW, GW, NAC, SIEM, IDM, MDM והלבנה.

ב. איש אבטחת המידע יהיה אחראי לניטור השוטף של כלל תשתיות אבטחת המידע וטיפול שוטף בבקשות שירות (הרשאות גישה, סיסמאות) ואירועי אבטחת מידע.

ג. איש אבטחת המידע יכיר את כל המערכות הנשענות על תשתיות אלו ויתמוך בכל ההגדרות הנדרשות על מנת לאפשר פעילות תקינה של המערכות.

ד. איש אבטחת המידע ישמש כדרג ב' לפניות של משתמשים רק לאחר שאנשי התמיכה או טכנאים לא הצליחו לטפל בבעיה.

ה. דרישות הניסיון לתפקיד זה הן:

1) 3 שנות ניסיון, בין 01/01/2010 ועד ל 31/12/2017, בניהול ותפעול תשתיות אבטחת מידע בארגונים בהם
2) ניסיון בעבודה עם חומרת הרשת הקיימת במשרד (כמפורט בפרק 3) לרבות הסמכה רשמית של היצרנים עליהם מבוסס מערך האבטחה.

4.2.4.9 מומחה בסיס נתונים (DBA) (M)

הספק מתחייב כי מומחה בסיס נתונים (DBA) שיועסקו על ידו במסגרת מתן השירותים במשרד הפנים יעמדו בדרישות הבאות:

א. איש בסיס הנתונים יהיה אחראי לתפעול השוטף של בסיסי הנתונים המשרתים את מערכות המשרד לרבות טיפול בתהליכי גזירה / ETL שוטפים..

ב. איש בסיס הנתונים יהיה הן בעל ידע בתחום התשתיתי והן בתחום האפליקטיבי (DBA אפליקטיבי).

ג. איש בסיס הנתונים יהיה אחראי לניטור השוטף של מסדי הנתונים, טיפול שוטף בתחזוקת בסיס הנתונים וטיפול בתקלות הנוגעות לבסיס הנתונים.

ד. דרישות הניסיון לתפקיד זה הן:

1) בעלי ניסיון מוכח של 3 שנים לכל הפחות בתפקיד מנהל בסיס נתונים (DBA) בסביבת MS SQL Server ובבנייה ותפעול של תהליכי גזירה / ETL מבוססי MS SSIS.
2) מיישם בסיסי נתונים / DBA בסביבת מיקרוסופט יהיה בעל הסמכה ברמה של MCSA SQL SERVER 2014.

4.2.4.10 מומחה MS Dynamics CRM (M)

הספק מתחייב כי מומחה MS Dynamics CRM שיועסקו על ידו במסגרת מתן השירותים במשרד הפנים יעמדו בדרישות הבאות:

1) ניסיון מוכח של לכל הפחות 3 שנים בהתקנה, הגדרה של תשתיות MS Dynamics CRM, התאמה והטמעה ופיתוח יישומים בסביבת MS Dynamics CRM/xRM.
2) ניסיון מוכח של לכל הפחות שנה בפיתוח יישומים על גבי MS Dynamics on Azure.
3) בעל הסמכה MCSE ב MS Dynamics.

4.2.4.11 מומחה MS Sharepoint (M)

הספק מתחייב כי מומחה MS Sharepoint שיועסקו על ידו במסגרת מתן השירותים במשרד הפנים יעמדו בדרישות הבאות:

1) ניסיון מוכח של לכל הפחות 3 שנים בהתקנה, הגדרה של תשתיות MS Sharepoint, התאמה והטמעה ופיתוח יישומים בסביבת MS Sharepoint, הן עבור פורטלים פנימיים והן עבור אתרי אינטרנט חיצוניים בהתאם לסנדרטים המקובלים לפיתוח אתרי אינטרנט בממשל זמין (GOV.IL).

2) ניסיון מוכח של לכל הפחות שנה בפיתוח יישומים על גבי MS Sharepoint on Azure.

3) בעל הסמכה MCSE ב MS Sharepoint.

4.2.4.12 מומחה MS Reporting Services (M)

הספק מתחייב כי מומחה MS Reporting Services שיועסקו על ידו במסגרת מתן השירותים במשרד הפנים יעמדו בדרישות הבאות:

1) ניסיון מוכח של לכל הפחות 3 שנים בפיתוח דו"חות ויישומי BI בסביבת MS Reporting Services.
2) ניסיון מוכח של לכל הפחות שנה בפיתוח יישומים BI על גבי תשתיות Azure.

4.2.4.13 איש תמיכה אפליקטיבית (M)

הספק מתחייב כי אנשי תמיכה אפליקטיבית שיועסקו על ידו במסגרת מתן השירותים במשרד הפנים יעמדו בדרישות הבאות:

א. יהוו דרג תמיכה שני בכל הקשור לתפעול המערכות המשרדיות המפורטות בסעיף 2.2. פניות בנושא תמיכה אפליקטיבית והדרכה אשר לא נפתרו ע"י מוקד התמיכה (Help Desk) יופנו אליהם לטיפול.
ב. יספקו שירותי הדרכה והטמעה (הן במסגרת חונכות אישית והן במסגרת הדרכה בקבוצות) לרבות הכנת מערכי השיעור ועזרי ההדרכה בכל הקשור לתפעול מערכות המשרד, כלי MS Office, בנהלי השימוש במערכות המידע של הארגון ובהיבטי אבטחת מידע.
ג. יהיו בעלי ידע והכשרה ב MS Sharepoint ו- MS Dynamics CRM.
ד. דרישות הניסיון לתפקיד זה הן:
1) איש תמיכה אפליקטיבית :
- שנה ניסיון לפחות בתמיכה אפליקטיבית במערכות ארגוניות.
- בעל היכרות עם כלי MS Office לרבות : Word, Power point, Excel, Outlook.
2) איש תמיכה אפליקטיבית בכיר :
- חמש שנים ניסיון לפחות בתמיכה אפליקטיבית במערכות ארגוניות.
- בעל היכרות מעמיקה עם כלי MS Office לרבות : Word, Power point, Excel, Outlook.

4.2.4.14 מפעילים (M)

הספק מתחייב כי המפעילים שיועסקו על ידו במסגרת מתן השירותים במשרד הפנים יעמדו בדרישות הבאות:
א. המפעילים אחראים על הניטור השוטף של כלל תשתיות המחשוב ואבטחת המידע. במסגרת אחריותם ינטרו ויתפעלו באופן שוטף את המוניטור המרכזי (MOM) המפורט בסעיף 3.15.2.1, יטפלו בהתראות בסיסיות בכל התחומים ויפתחו קריאות במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות בכל מקרה שיש להפנות התראה מורכבת יותר לתפעול הגורמים המתאימים ב SNOC.
ב. המפעילים יהיו אחראים לתפעול השוטף של הגיבויים, הפצות של עדכוני תוכנה ודרייבירים לכלל רכיבי המערכת ותפעול שוטף של הממשקים לגורמים חיצוניים.
ג. דרישות הניסיון לתפקיד זה הן:
1) 3 שנות ניסיון, בין 01/01/2010 ועד ל 31/12/2017, בתפקיד של מפעיל
2) היכרות עם כלי ה MOM המוצע.

3) בעל הסמכת יצרן לתפעול כלי ההפצות המוצע למשרד.

4.2.4.15 מנהלי מערכת (M)

הספק מתחייב כי מנהלי המערכות שיועסקו על ידו במסגרת מתן השירותים במשרד הפנים יעמדו בדרישות הבאות:

א. מנהלי המערכות יהיו אחראים לניהול ולתפעול השוטף ולביצוע שינויים ושיפורים במערכות ניהול הממסכים של המשרד : מערכת מאור (המערכת הנוכחית) ומערכת סע"ר (המערכת אשר מחליפה אותה).

ב. מנהל מערכת סע"ר :

1) בעל ניסיון קודם בניהול ותפעול מערכות ניהול מסמכים.

2) בעל ידע וניסיון בתשתית Documentum עליה מבוססת המערכת.

ג. מנהל מערכת מאור :

1) בעל ניסיון קודם בניהול ותפעול מערכות ניהול מסמכים.

2) בעל ידע וניסיון בתשתית Lotus Notes עליה מבוססת המערכת.

ד. 3 שנות ניסיון, בין 01/01/2010 ועד ל 31/12/2017, בתפקיד של מנהל מערכת.

4.2.4.16 מבנה ארגוני של צוות המוצע לביצוע העבודות נשוא החוזה (S)

הספק מתחייב כי יציב במשרד את התשומות הנדרשות על מנת לעמוד במדדי ה- SLA ובדרישות המפורטות בחוזה זה על נספחיו. להלן העקרונות למבנה צוות הספק.

א. צוות הספק יהיה כפוף למנהל הפעילות / מנהל האתר ויהיה בנוי משלוש זרועות:

- מכלול תפעול (SNOC).
- מכלול תמיכה טכנית במשתמשים : מוקד תמיכה (Help Desk) ותמיכה אפליקטיבית.
- מערך טכנאי שטח.

[DZ32] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 87

ב. על הספק להשלים את ההכשרה המקצועית של נותני השירותים (בין אם נקלטו מהספק הנוכחי ובין אם מדובר בעובדים חדשים) עד לסוף תקופת המעבר כך **שכל** העובדים בצוות יעמדו בדרישות המפורטות בסעיפים 4.2.4.1 עד 4.2.4.13 לעיל.

ג. היקף כח אדם מינימאלי (M)

בכל מקרה היקף כח האדם אשר הספק יציב במשרד לא יפחת מהאיוש המינימאלי המפורט בטבלה שלהלן:

שעות (א'-ה')	תפקיד	היקף כ"א מינימאלי (משרות)	מיקום / הערות
07:30 עד 17:00	מנהל פעילות	1	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
07:30 עד 17:00	ראש צוות טכנאי מוקד	1	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
07:00 עד 08:00	טכנאי מוקד	1	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
08:00 עד 16:00	טכנאי מוקד	2	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
16:00 עד 19:00	טכנאי מוקד	1	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
07:30 עד 17:00	ראש צוות טכנאי שטח	1	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2

[DZ33] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 28

שעות (א'-ה')	תפקיד	היקף כ"א מינימאלי (משרות)	מיקום / הערות
07:30 עד 09:00	טכנאי	1	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
09:00 עד 17:00	טכנאי	2	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
17:00 עד 19:00	טכנאי	1	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
07:30 עד 17:00	טכנאי שטח	-----	אתרי המשרד
08:00 עד 17:00	ראש צוות תפעול (SNOC)	1	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
08:00 עד 17:00	איש תשתיות	1	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
08:00 עד 17:00	איש תקשורת /מנהל רשת	1	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
08:00 עד 17:00	איש אבטחת מידע	1	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
08:00 עד 17:00	DBA	0.5	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
08:00 עד 17:00	מנהל תשתיות CRM / SP	0.5	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
07:30 עד 19:00	מפעילים	1	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
07:30 עד 17:00	תומך אפליקטיבי בכיר	1	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2 (שירות אופציונאלי)
07:30 עד 17:00	תומך אפליקטיבי	1	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2 (שירות אופציונאלי)
07:30 עד 17:00	מנהלי מערכות	2	מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2
19:00 עד 22:00	כונן אשר יתחבר מרחוק למשרד ויטפל בבעיות התחברות עובדים מהבית	-----	

- **יודגש כי לא תותר הפחתת כ"א מתחת להיקף הנ"ל.**
- **למען הסר ספק איוש בהתאם למפורט לעיל <u>אינו מהווה</u> עמידה בכל דרישות המכרז והספק יידרש להוסיף כ"א ככל שיידרש על מנת לעמוד בדרישות הסכם רמת השירות (SLA) המצורף <u>כנספח 4.5</u>.**
- **בהתחייבות לאיוש מינימאלי של טכנאים ר"צ הרלבנטי (מוקד או שטח) לא נכלל בספירה (לדוגמה : נוכחות של ר"צ טכנאי שטח וטכנאי שטח נוסף בין השעות 07:00 ל 18:00 אינה בהנהלת המשרד אינה עומדת בדרישה לאיוש מינימאלי של 2 טכנאי שטח באתר הראשי).**
- **המשרד יבקר את עמידת הספק בהתחייבות שלו לאיוש מינימאלי מעת לעת. בכל מקרה בו לא יעמוד הספק באיוש כ"א המינימאלי לרבות מנהלים (מנהל מוקד, ר"צ מוקד), כמפורט לעיל, <u>מכל סיבה שהיא</u> לרבות, היעדרות מטעמי מחלה, חופשת לידה, שרות מילואים, הפסקות**

במהלך יום העבודה או כל סביבה אחרת, המשרד רשאי לחייב את הספק בפיצוי מוסכם בסך 5,000 ₪.

ד. <u>מבנה הצוות המוצע ע"י הספק (S)</u>

1) המציע יציג את הצוות המוצע על ידו באמצעות תרשים מבנה ארגוני הכולל מספר משרות ומספר עובדים שיאיישו אותן בכל פונקציה.

2) המציע יפרט את הכישורים המינימאליים של צוות הפרויקט להם הוא מתחייב לאורך כל תקופת ההסכם (תשומת לבכם למינימום הנדרש כמפורט בסעיפים 4.2.4.1 עד 4.2.4.13 לעיל).

3) המציע יפרט מי מבין חברי הצוות המוצע הם עובדיו ומי מבניהם עובדי ספק המשנה (אם יש כזה).

4) המציע יפרט במדויק את תחומי האחריות עבור כל פונקציה במבנה הארגוני המוצע על ידו.

5) המציע יפרט כיצד יכוסו כל אתרי המשרד ע"י טכנאי שטח (לדוגמה טכנאי א' יהיה אחראי על אתרים ב', ג' ו ד').

6) בנוסף למענה המשתתף במכרז לס"ק 1 עד 4 לעיל, המשתתף במכרז ימלא את הטבלה שלהלן :

שעות (א'-ה')	תפקיד	מחויבות הספק		
		בסיום תקופת המעבר		איוש מינימאלי [1] (משרות)
		מס' עובדים	מס' משרות	
07:30 עד 17:00	מנהל פעילות	1	1	1
07:30 עד 17:00	ראש צוות טכנאי מוקד			
07:00 עד 08:00	טכנאי מוקד			
08:00 עד 16:00	טכנאי מוקד			
16:00 עד 19:00	טכנאי מוקד			
07:30 עד 17:00	ראש צוות טכנאי שטח			
07:30 עד 09:00	טכנאי שטח (מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2)			
09:00 עד 17:00	טכנאי שטח (מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2)			
17:00 עד 19:00	טכנאי שטח (מיקום הצוות כמפורט בסעיף 3.9.2)			
07:30 עד 17:00	טכנאי שטח (אתרי המשרד)			
08:00 עד 17:00	ראש צוות תפעול (SNOC)			
08:00 עד 17:00	איש תשתיות			
08:00 עד 17:00	איש תקשורת /מנהל רשת			
08:00 עד 17:00	איש אבטחת מידע			
08:00 עד 17:00	DBA			
08:00 עד 17:00	מנהל תשתיות CRM / SP			
07:30 עד 19:00	מפעילים			
07:30 עד 17:00	תומך אפליקטיבי בכיר	1	1	1
07:30 עד 17:00	תומך אפליקטיבי	1	1	1

[DZ34] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 28

שעות (א'-ה')	תפקיד	מחויבות הספק		
		בסיום תקופת המעבר		איוש מינימאלי [1] (משרות)
		מס' עובדים	מס' משרות	
07:30 עד 17:00	מנהלי מערכות			
19:00 עד 22:00	כונן אשר יתחבר מרחוק למשרד ויטפל בבעיות התחברות עובדים מהבית			
	צוות סקירות מצאי [2]			

הערות

(1) **בכל מקרה האיוש המינימאלי המוצע ע"י הספק לא יפחת מהאיוש המינימאלי שהגדיר המשרד בסעיף 4.2.4.16 ג' לעיל.**

(2) צוות ייעודי (**שאינו** מתבסס על טכנאי השטח) הפעיל בתקופת המעבר ובמסגרת סקר מצאי שנתי.

7) בהתאם למענה הספק לס"ק 6 לעיל, על הספק לפרט את היקפי משרה אשר יושקעו בכל אחד ממרכיבי השירות המפורטים בפרק 5 בסעיף 5.3 – עלות תפעול ותחזוקה - מחיר סל הבסיס, על פי בעל תפקיד, כמפורט להלן:

המשרד יבחן את סבירות היקפי המשרות המפורטים בטבלה שלהלן אל מול העלות אותה פירט הספק לכל אחד מהתחומים במענה שלו לסעיף 5.3.

[DZ35] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 235

		היקפי משרה לפעילויות על פי בעל תפקיד														
		מנהל פרוייקט	מנהל שינוי ארגוני	מנהל שינוי מערכתי	מנהל מוצר (Product Manager)	מנהל תפעול (NOC)	מנהל שינוי מערכתי (SNOC)	מנהל מערכת ע"א	מנהל מערכת ע"א / מנהל רשת	מנהל מערכת ע"א מערכת הפעלה	DBA	מנהל מערכת SP תשתית / CRM	מתכנת	מנהל אפליקציה ב', מנהל אפליקציה ג'	מנהל אפליקציה א', מנהל אפליקציה ב'	מנהל מערכת ע"א
5.3.1	תכנון, ניהול ובקרה															
5.3.2	תפעול ותחזוקת תשתיות חומרה ותוכנה מרכזיות באתר המרכזי (DC)															
5.3.3	תפעול ותחזוקת תשתיות חומרה ותוכנה מרכזיות באתר הגיבוי (DR)															
5.3.4	תפעול וניהול רשתות תקשורת וחומרת אבטחת מידע באתר המרכזי (DC)															
5.3.5	תפעול וניהול רשתות תקשורת וחומרת אבטחת מידע באתר הגיבוי (DR)															
5.3.6	תפעול וניהול רשתות תקשורת וחומרת אבטחת מידע בכל אתרי המשתמשים															
5.3.7	תפעול ותחזוקת ציוד קצה וציוד מיוחד															
5.3.8	הפעלה של מערך תפעול וייצור (SNOC)															
5.3.9	הפעלת מוקד תמיכה (Help Desk)															
5.3.10	שירותי תמיכה אפליקטיבית והדרכת משתמשים															
5.3.11	שינויים ושיפורים (מחיר בנק															

		היקפי משרה לפעילויות על פי בעל תפקיד														
		מנהל/ת פרוי	אנליסט עסקי מאגר מקור	מתכנת אנליסט	אנליסט עסקי מאגר יעד	מנהל/ת תשתיות (DBA/SYSTEM)	מנהל/ת תשתיות (רשת/אבטחת מידע)	מנהל/ת תשתיות (SNOC)	מנהל/ת תשתיות (אינטגרציה)	מנהל/ת תשתיות (SAN/NAS)	אנליסט עסקי מאגר יעד	מנהל/ת תשתיות SP / CRM	מפעילים	ת.ב.מ.ל אפליקציות	ת.ב.מ.ל מסדי נתונים
	בסיס)															
5.3.12	שירותי IMAC (Install Move, Add, Change) – מחיר בנק IMAC בסיסי															
5.3.13	שמירה על עדכניות טכנולוגית															
5.3.14	תכנון קיבולת - Capacity Planning															
5.3.15	ביצוע סקר מצאי שנתי															
5.3.16	ביצוע תהליכי תפעול שוטפים															
5.3.17	תרגילי חירום															
5.3.18	שירותי ניהול מערכות															
5.3.19	שירותי תפעול ותחזוקת אתר אינטרנט ופורטל ארגוני															
5.3.20	תגבור בתקופת בחירות															
5.3.21																
5.3.22																
5.3.23																
5.3.24																
5.3.25																

ה. <u>תגבור הצוות (M)</u>

על הספק להיות ערוך לתגבור הצוות במקרים של פרויקטים הנוספים על הפעילות השוטפת, או במקרים של ריבוי שוש"ים גדולים במקביל, על מנת לעמוד בלוחות הזמנים שיסוכמו עם המשרד ומבלי לפגוע במהלך התקין של התפעול השוטף וברמת השירות. המשרד לא יקבל דחיות מהספק של ביצוע משימות שוטפות בעילה של עומס על הצוות הקיים. המשרד תעשה כל מאמץ לווסת עומסים על הספק באמצעות תכנון מושכל של פרויקטים ושוש"ים, עם זאת יכול ויהיו מקרים בהם יידרש הספק לתגבר את צוותיו.

4.2.4.17 מנהל תקופת המעבר (M)

א. הספק מתחייב לכלול בצוות הפרויקט מנהל תקופת מעבר אשר יהיה אחראי לנהל את המעבר בין הספק הנוכחי לספק בהתאם לתכנית העבודה לשנת הפעילות הראשונה : תקופת המעבר והפרויקטים הנוספים אותם נדרש להשלים הספק לאחר מכן (כמפורט בסעיפים 4.3.3.2 ו- 4.3.3.3 שלהלן).

ב. מנהל תקופת המעבר יהיה בעל ניסיון קודם בניהול פרויקטי מעבר בהם ניהל את תקופת המעבר מטעם ספק מיקור חוץ אשר קיבל לידיו אתר (מידי לקוח או מידי ספק מיקור חוץ אחר).

ג. הספק מתחייב כי מנהל תקופת המעבר, יפעל בנוסף למנהל הפעילות / מנהל האתר המוצע על ידו (האחראי על ניהול השירות) וינהל את פרויקט המעבר על כל המשימות הנדרשות במסגרתו.

4.2.5 מנהל הפעילות מטעם המשרד (I)

המשרד ימנה מנהל פעילות שיפעל מול הספק ויהווה את הממשק הדרוש בין הספק לבין למשרד. המנהל ייצג את המשרד כלפי צוותי הספק בכל הנוגע לקבלת השירותים נשוא חוזה זה.

4.2.6 נאמני מחשוב של המזמין (I)

א. בכל אחד מאתרי המשרד, למעט אתר ההנהלה, קיים עובד שנוסף על תפקידיו הנו גם נאמן המחשוב באתר.

ב. הספק יוכל להיעזר בנאמני המחשוב ולהנחות אותם טלפונית לבצוע פעולות בסיסיות במקרה של תקלה באתר טרם שליחת טכנאי שטח של הספק לאתר כגון :

1) כיבוי והדלקת ציוד.
2) העברת ציוד בין נקודות תקשורת
3) "חימום" נקודות תקשורת.
4) ניתוק ציוד קצה תקול (תחנת עבודה, צג, מדפסת) וחיבור לחשמל ולנקודת רשת של ציוד חליפי ממלאי קיים באתר במקומו.
5) החלפת עכברים ומקלדות ממלאי קיים באתר
6) החלפת טונרים במדפסת
7) שחרור / הוצאת דפים שנתקעו במדפסת.

ג. ככל שיבחר הספק להסתייע בנאמני המחשוב, הוא יידרש להכשיר אותם ולספק להם הדרכות ריענון אחת לרבעון.

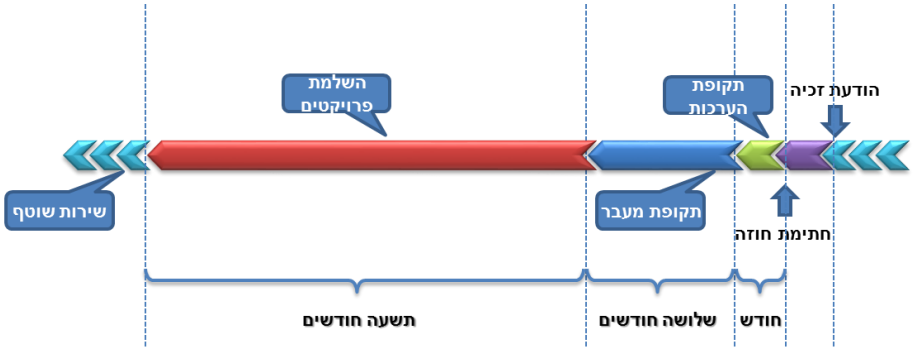
ד. למען הסר ספק :

1) זמן הטיפול ע"י נאמן המחשוב (כאשר הוא מונחה טלפונית ע"י המוקד) **אינו מפסיק / מעכב את מדידת ה SLA**. מדידת SLA מתחילה מיד עם פתיחת הקריאה.
2) במידה ונאמן מחשוב אינו יכול לסייע בטיפול בתקלה, **מכל סיבה שהיא**, באחריות הספק לטפל בתקלה בהתאם לרמת השירות הנדרשת.

4.3 מימוש כולל של השירות (I)

4.3.1 מועדי פריסת שירות (I)

הספק יקבל אחריות על כלל השירותים נשוא מפרט זה ממועד סיום תקופת החפיפה. התרשים שלהלן מפרט את התקופות השונות על פני ציר הזמן :



4.3.2 תקופת היערכות (I)

תקופת ההיערכות תארך חודש במהלכו נדרש הספק לגייס את כל הצוות הנדרש לצורך מתן השירותים, לרבות קבלת אישור המשרד לכל עובד ועובד בהתאם למפורט בסעיף 4.2.1.1 לעיל.

① התנאי לתחילת תקופת החפיפה הינו גיוס ואיוש מלא של כל צוות הספק כפי שהוצע על ידו לרבות סיום תהליכי האישור ע"י המשרד. במידה והספק לא יגייס את צוות העובדים במועד ותחילת תקופת החפיפה תתעכב בשל כך, ומועד תחילת מתן השירותים יידחה בהתאם, רשאי המשרד לחייב את הספק בגין כל יום איחור סך של 10,000 ₪.

② למשרד שמורה הזכות במידה ויתארך מתן הסיווג הביטחוני לאשר עובד על תנאי (אישור מקצועי בלבד) על מנת לאפשר את תחילת תקופת החפיפה ולהשלים את הליך האישור הביטחוני במקביל.

4.3.3 תקופת המעבר (I)

4.3.3.1 עקרונות כלליים (I)

א. תקופת המעבר היא התקופה שבמהלכה תועבר האחריות על הספקת השירותים מהספק הנוכחי אל הספק הזוכה.

ב. תקופת המעבר תארך שלושה חודשים, במהלכם יידרש הספק החדש לבצע את המשימות הבאות:

1) לימוד והכרה של הסביבה הארגונית והמחשובית במשרד.
2) ביצוע סקר מיפוי ציוד בכל אתרי המשרד.
3) הכנת תיעוד (תיקי אתר) ונהלים.
4) התקנה והטמעה של כל תשתיות מוקד השירות (Help Desk) באמצעותו יספק שירות למשרד.

5) קליטת כלל השירותים נשוא מכרז זה לאחריותו.

ג. תחילתה של תקופה זו יהיה חודש מחתימת ההסכם עם הספק ובתנאי שהספק השלים את גיוס כל כ"א הנדרש כמפורט בסעיף 4.3.2 וקיבל אישור בכתב מהמשרד כי הסתיימה תקופת ההיערכות וסיומה בתום שלושה חודשים קלנדריים ובתנאי שהמשרד אישר בכתב את עמידת הספק בתנאים לסיום תקופת המעבר.

ד. הספק ינהל את המעבר באמצעות מנהל תקופת המעבר כפרויקט לכל דבר, ובתוך כך: תכנון מפורט של הפעולות הנדרשות לביצוע בתקופת המעבר, שימוש בכלי ממוחשב לניהול הפרויקט (MS-Project) ומינוי מנהל פרויקט ייעודי.

ה. במהלך תקופת המעבר האחריות לאספקת השירותים תהיה של הספק הנוכחי.

ו. **במהלך תקופת המעבר יהיה הספק הזוכה זכאי לתשלום בסך 50% מעלות השירותים החודשית אותה הציע במענה לסעיפים 5.3.1 עד 5.3.20 (בגיליון 5.3 בקובץ האקסל – עלות תפעול ותחזוקה ללא תחזוקת חומרה ורישוי).**

ז. בגין כל עובד אשר נקלט מהספק הנוכחי, ובתקופת המעבר הועסק ע"י הספק הנוכחי, יקוזז מהסכום המפורט בסעיף ו' לעיל סך השווה לעלות ההעסקה של העובד שנקלט, וזאת על מנת שלא ייווצר כפל תשלומים. הקיזוז יהיה עפ"י 165 שעות שוש (כמפורט בהצעת הספק בגיליון האקסל בלשונית (TAB) " סעיף 5.1.1 " – מחירון שירותי כח אדם) או על פי עלות ההעסקה של העובד בפועל, הנמוך מבין השתיים.

ח. **<u>ככל שהספק הנוכחי יוכרז כזוכה במכרז זה, הוא לא יהיה זכאי לתשלום בגין תקופת המעבר.</u>**

על המציע להציג תוכנית עבודה מפורטת לתקופת המעבר אשר תכלול לפחות את הנושאים המפורטים בסעיף 4.3.3.2 וכן תוכנית עבודה להשלמת כל הפרויקטים הנוספים כמפורט בסעיף 4.3.3.3. תוכנית העבודה תוצג בהתאם לפירוט להלן :

① תכנית המעבר תכלול פירוט פעילויות ברמת צוות (בהתאמה למבנה הארגוני שהוצע במענה לסעיף 4.2.4.16 לעיל) והקשרים ביניהן ברמת פירוט מקסימאלית.

② תכנית המעבר תכלול ישיבות דיווח שבועיות.

③ לכל פעילות יפורט לו"ז קלנדארי, מספר עובדים ומספר שעות עבודה (כולל סיווג עובדים לפי התמחות).

④ המשתתף במכרז יפרט כיצד מבטיחה תכנית המעבר רצף שירות בכל אתרי המשרד, קרי, אספקה רציפה של כל השירותים המסופקים כיום למשרד ובאותה רמת שירות.

⑤ תכנית המעבר תוצג באופן סטנדרטי בתוכנת MS Project (גרסה 2013) ותכלול הצגה של התרשים GANTT הכולל הצגת הפעילויות על ציר הזמן, כולל תלויות בין פעילויות, זמני ביצוע ומשאבים.

4.3.3.2 פעולות שעל הספק לבצע במהלך תקופת המעבר (I)

4.3.3.2.1 <u>תוכנית עבודה מפורטת לתקופת המעבר (I)</u>

הפעילות הראשונה שיבצע הספק הינה ריענון ותיקוף תוכנית תקופת המעבר אשר הוגשה במסגרת מסמכי המכרז. לאחר אישור זה יתקדם המציע ויבצע את כלל הפעילויות המפורטות בסעיפים שלהלן.

4.3.3.2.2 <u>לימוד והכרה של הסביבה הארגונית והמחשובית (I)</u>

במקרה בו יזכה ספק שאינו הקיים חלה עליו האחריות להכיר לצוות החדש את סביבת העבודה במשרד. מרכיב זה כולל את הפעולות הבאות:

א. לימוד והכרת הסביבה הארגונית – המשרד על כל אגפיו ויחידותיו.

ב. לימוד והכרת כל מערכות המשרד המפורטות בסעיף 2.2 בהן הוא יידרש לתמוך תמיכה אפליקטיבית בדרג ראשון (באמצעות מוקד התמיכה) ובדרג שני (באמצעות צוות תמיכה אפליקטיבית).

ג. לימוד והכרת מרכיבי הטכנולוגיה, כולל אך לא רק: חומרה מרכזית, חומרת אחסון וגיבוי, רשתות תקשורת, תשתיות תקשורת, הסביבות הטכנולוגיות, מערך אבטחת המידע, תוכנות התשתית וחומרת הקצה כמפורט בפרק 3.

ד. לימוד והכרת נהלי התפעול והתחזוקה הנהוגים במשרד. פעולות אלו יתבצעו במהלך תקופת המעבר מול צוות הספק הנוכחי ובסיוע מספר עובדי מפתח אותם הוא נדרש לקלוט.

4.3.3.2.3 <u>קליטת הסכמים קיימים (I)</u>

בנוסף הספק הזוכה יידרש לקבל לאחריותו הסכמים קיימים :

א. הסכמי תחזוקה לחומרה (בהתאם למפורט בפרק 3).

ב. הסכמי רישוי לתוכנה (בהתאם למפורט בפרק 3)

4.3.3.2.4 <u>ביצוע סקר מיפוי ציוד בכל אתרי המשרד (S)</u>

במהלך התקופה יבצע הספק סיקרי מצאי של כל הרישוי וציוד המחשוב והתקשורת בכל אתרי תוך שהוא עושה שימוש במערכת לניהול ספירות מצאי (כמפורט בפרק 3 בסעיף 3.15.3.7), מרכז את המידע שנאסף באתרי המשרד וטוען את הנתונים אל רכיב ניהול המצאי (CMDB) של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות (כמפורט בפרק 3 בסעיף 3.15.3.5) ומדביק מדבקות מזהות ובנוסף תגית RFID על כל רכיב ציוד.

להלן הנחיות לביצוע הסקר:

א. הסקר יכלול את המרכיבים הבאים (בכל אתר בו הם מותקנים):

1) שרתים.
2) ארונות מחשוב על כל הציוד שלהם (מודמים, מתגים, נתבים וכדו').
3) מחשבים אישיים ונייידים.
4) צגי מחשב ומסכים.
5) חומרת אחסון וגיבוי.
6) חומרת תקשורת.
7) חומרת אבטחת מידע.
8) מדפסות, סורקים ומכונות צילום.
9) מכשירי אל פסק (UPS).
10) נקודות תקשורת (מספר נקודה / שקע ומספר פורט במתג).
11) נקודות חשמל.

12) נקודות טלפון (מספר נקודה / שקע ומספר הטלפון שלה ולאיזה עובד מקושר מספר זה).

ב. עבור על אחד מהרכיבים המפורטים לעיל, יתועדו לפחות הנתונים הבאים :

1) מזהה/שם אתר.
2) בניין וקומה.
3) מזהה חדר (במקרה של Open Space בנוסף גם מזהה עמדה).
4) לקוח (משתמש).
5) סוג ציוד.
6) יצרן ציוד.
7) דגם ציוד.
8) מספר סידורי של הציוד.
9) מספר שירות של ספק החומרה.
10) מערכת הפעלה ואפליקציות מותקנות (במקרה שמדובר במחשב/מחשב נייד). את אלו ניתן למפות במסגרת הסקר הפיזי או באמצעות כלי תוכנה מתאים במידה והוא מאפשר זיהוי חד ערכי של הציוד (עפ"י S/N או User Account).

ג. הפעולות שעל הספק לבצע במהלך ספירת המצאי כוללות:

1) סריקה באמצעות קורא הברקוד את תג הברקוד הקיים המופיע על הציוד (אם יש כזה).
2) הפקת מדבקה ממוצגת אחת עם לוגו המשרד הכוללת תגית RFID (כחלק מהמדבקה או תגית מתאימה להדבקה על מחשבים מתחת למדבקה) הכוללת גם ברקוד דו ממדי (QR Code) הכולל את כל המידע הקבוע הרלבנטי לציוד.
3) הדבקת המדבקה החדשה בסמוך למדבקה הקיימת אם יש כזו.

ד. מעורבות המשרד במהלך ספירת המצאי:

1) המשרד יספק לספק, ככל שהמידע קיים בידו, רשימה של אתרים, קומות וחדרים. באתרים בהם מידע זה לא קיים המיפוי והמספור של החדרים יבוצע ע"י הספק כחלק מסקר המצאי / בניית תיק האתר.
2) המשרד יודיע לעובדים בכל אתר אודות התאריך בו מיועד צוות הספק להגיע לאתר ויעשה מאמץ סביר לסייע לספק במקרה ועובד באתר לא הגיע במועד ביצוע הסקר.
3) על הספק לקחת בחשבון שהמשרד **<u>אינו מתחייב</u>** לספק ליווי צמוד לעובדי הספק ושיתכנו מקרים בהם יידרש ביקור חוזר באתר לצורך השלמת הסקר.

① המשרד יבצע בדיקה מדגמית על תוצאות הסקר וכי יוטלו קנסות על הספק בגין אי דיוקים (אי דיוקים מוגדרים כציוד שלא סומן, נתוני ציוד שגויים, משתמש שלא נסקר).
② גובה הקנס שיוטל על הספק במקרה זה יהיה:
- אי דיוק בשיעור של עד 2% – ללא קנס.
- אי דיוק בשיעור של מעל 2% ועד 5% – 15,000 ש"ח קנס.
- אי דיוק בשיעור של מעל 5% ועד 10% - 25,000 ש"ח קנס.
- אי דיוק בשיעור של מעל 10% - 25,000 ש"ח קנס ובנוסף ביצוע הסקר מחדש.

המציע מתבקש לתאר את אופן ביצוע הסקר, תוך מתן דגש לנושאים הבאים:

① **ניהול הסקר, אופן ביצוע הסקר ועזרים טכניים (ככל שיהיו) לביצוע יעיל של הסקר**

② **צוות ביצוע הסקר – היקף, תפקידים, פריסה.**

③ **אופן הבטחת כיסוי כל האתרים וכל הציוד באתרים.**

④ **בקרת איכות אחר עבודת הסוקרים ואופן הבטחת רישום נתוני אמת.**

4.3.3.2.5 <u>הכנת תיעוד טכני (תיקי אתר), תיעוד מערכות (תיקי הדרכה) ונהלים (I)</u>

במשך תקופת המעבר יכין הספק את התיעוד, המתודולוגיה, הנהלים ותשתיות ההדרכה הנדרשים בהתבסס על תהליכי העבודה המוגדרים בסעיף 2.3, תכולת השירותים המוגדרת בפרק 4 בסעיף 4.3, <u>בנספח 4.0.2.1 – טבלת השירותים (Service Matrix)</u>.

כמפורט בסעיף 2.3 לעיל, כל הנהלים יהיו תואמים את מתודולוגיית ITIL בגרסה 3.

בנוסף, הספק נדרש להכין תיק אתר מפורט המתעד את החומרה והתשתיות הפאסיביות והאקטיביות בכל אתרי המשרד : אתר מרכזי (DC), אתר הגיבוי (DR) וכל אתרי המשתמשים של המשרד. תיק האתר יכלול : שרטוטי מבנה בקנה מידה (באמצעות תוכנת Autocad) הכוללים מיקום ארונות תקשורת ומיקום נקודות תקשורת חשמל וטלפון, שרטוטי ארונות תקשורת וארונות שרתים (באמצעות תוכנת Autocad או MS Visio). במהלך הביקור בכל אחד מאתרי המשרד לצורך בניית תיק האתר, הספק יבצע בדיקת תשתית פאסיבית באתר באמצעות ציוד מתאים ויצרף את הדו"ח ממכשיר הבדיקה לתיק האתר.

המשרד יספק שרטוטים (פיזיים או אלקטרוניים) עבור תיק האתר במידה וקיימים שרטוטים כאלו בידי המשרד. למען הסר ספק **<u>המשרד אינו מתחייב לספק</u>** שרטוטים ובמידה והם אינם קיימים הפעילות תכלול גם שרטוט מבנה בקנה מידה (באמצעות תוכנת Autocad) ע"י הספק ועל חשבונו.

הספק יידרש לתעד מערכות מרכזיות של המשרד ולבנות תיקי הדרכה עבור מערכות אלו.

נהלים יוגשו לאישור המשרד. עם תום תקופת המעבר, ולאחר קבלת אישור המשרד לנהלים אלו, יפעלו נותני השירותים על-פי הנהלים הנ"ל ויכשירו עובדים חדשים בהתאם לחומרי ההדרכה שאושרו.
הספק יעדכן חומרים אלו, כחלק מהשירות השוטף וללא תשלום נוסף, במהלך תקופת ההסכם ו/או תקופת ההארכה, במקרה של הטמעת מערכות חדשות ו/או ביצוע שו"שים במערכות קיימות.

4.3.3.2.6 <u>התקנה והטמעה של כל תשתיות מוקד תמיכה (Help Desk) (I)</u>

במהלך תקופת המעבר נדרש הספק להתקין במשרד את תשתיות מוקד תמיכה (Help Desk) המוגדרות בפרק 3, בסעיף 3.15.3 על כל תת סעיפיו בהתאם לדרישות התפעוליות המפורטות בסעיף 4.4 להלן ובהתאם לדרישות רמת השירות בנספח 4.5 להלן.

4.3.3.2.7 ביצוע סקר שביעות ראשוני (I)

במהלך תקופת המעבר יבוצע סקר שביעות רצון ראשוני, על מנת לתעד את רמת שביעות הרצון בטרם קבלת אחריות על השירותים.

4.3.3.2.8 תנאים לסיום תקופת המעבר (M)

תקופת המעבר תסתיים לאחר שהספק ישלים את המטלות הבאות :

א. סיום הכרות עם המשרד והעברת ידע כמפורט בסעיף4.3.3.2.2.

ב. סיום הסבת הסכמים כמפורט בסעיף 4.3.3.2.3

ג. השלמת סקר מיפוי ציוד בכל אתרי המשרד כמפורט בסעיף 4.3.3.2.4.

ד. סיום הכנת תיעוד טכני (תיקי אתר), תיעוד מערכות (תיקי הדרכה) ונהלים כמפורט בסעיף 4.3.3.2.5.

ה. סיום הטמעה והפעלה של כל תשתיות מוקד תמיכה (Help Desk) כמפורט בסעיף 4.3.3.2.6.

ו. סיום ביצוע סקר שביעות רצון ראשוני כמפורט בסעיף 4.3.3.2.7.

① הספק נדרש לסיים את כל הפעילות בתוך שלושה חודשים. במקרה של פיגור בסיום התקופה יופעל מנגנון פיצוי מוסכם - עבור פיגור של כל שבוע רשאי המשרד לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של 75,000, ₪ ולקזז סך זה מהתשלום המגיע לספק עבור שירותי מיקור חוץ לרבעון הראשון של שנת השירות הראשונה (שלושת החודשים של תקופת המעבר).

② בנוסף לאמור בס"ק 1 לעיל, החל מסיום החודש השלישי של תקופת המעבר ועד לאישור המשרד אודות סיום תקופת המעבר לא יהיה הספק זכאי לתשלום מהמשרד.

4.3.3.3 השלמת פרויקטים נוספים (I)

עם סיום תקופת המעבר יידרש הספק להשלים מספר פרויקטים נוספים לכל המאוחר תוך 12 חודשים ממועד תחילת תקופת המעבר, כמפורט להלן :

4.3.3.3.1 טיפול בנושא הדפסות (I)

הספק יידרש לסיים את הטמעת המערכת לניהול מדפסות ואופטימיזציה של הדפסות כמפורט בסעיפים 3.5.3 ו- 3.5.4 לעיל.

4.3.3.3.2 הטמעת תשתיות ניטור וניהול (SNOC) (I)

הספק יידרש לסיים את הטמעת :

א. מוניטור מרכזי (MOM) כמפורט בסעיף 3.15.2.1.

ב. מערכת לניטור ניהול ובקרה של תשתיות חומרה מרכזית כמפורט בסעיף 3.15.2.2.

ג. מערכת לניטור, ניהול ובקרה של תשתית התקשורת (LAN ו- WAN) כמפורט בסעיף 3.15.2.3.

ד. השמשה של כלי קיים (שדרוג ועדכון קונפיגורציה) או התקנת כלי חדש לבקרת גישה (NAC) כמפורט בסעיף 3.15.2.5.

ה. כלי לניהול משתמשים והרשאות כמפורט בסעיף (IDM) 3.15.2.6.

4.3.3.3.3 <u>אספקה התקנה והטמעה חומרה ומערכות אבטחת מידע (I)</u>

הספק יידרש לסיים את הטמעת כל חומרת ומערכות אבטחת המידע הנדרשות כמפורט בסעיף 3.35.7 לעיל.

4.3.3.3.4 <u>שדרוג מערכת ההפעלה של מחשבי המשרד ל MS WINDOWS 10 (I)</u>

למרות האמור בסעיף 4.3.3.3 לעיל, הספק יידרש לסיים את שדרוג מערכת ההפעלה בכל מחשבי המשרד ל MS WINDOWS 10 לכל המאוחר תוך **<u>15 חודשים</u>** ממועד תחילת תקופת המעבר כמפורט בסעיף 3.3 ס"ק 1 (במסגרת) לעיל.

הספק נדרש לסיים את כל הפעילות כמפורט להלן :

① הפעילויות המפורטות בסעיפים 4.3.3.3.1, 4.3.3.3.2 ו- 4.3.3.3.3 בתוך 12 חודשים ממועד תחילת תקופת המעבר.

② הפעילות המפורטת בסעיף 4.3.3.3.4 בתוך 15 חודשים ממועד תחילת תקופת המעבר.

③ במקרה של פיגור בסיום התקופה (לכל אחד מהסעיפים 1 – 2 לעיל בנפרד) יופעל מנגנון פיצוי מוסכם - עבור פיגור של כל שבוע רשאי המשרד לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של 5,000 ₪ ולקזז סך זה מהתשלום המגיע לספק עבור שירותי מיקור.

4.4 תפעול שוטף (I)

בסעיפים הבאים מפורטות דרישות תפעול שוטף מהספק, והמציע נדרש לפרט אודות שיטת התפעול והאופן בו הוא מתכוון לספק את שירותי התפעול והתחזוקה. המענה לסעיפים אלו צריך להיות מפורט ולכלול את שיטות העבודה המוצעות, כלים ייעודיים והשיקולים שהנחו את המציע בבחירת שיטות אלה.

למען הסר ספק האחריות לתחזוקת כל תשתיות המחשוב של המשרד, בין אם מדובר בתשתיות חומרה או תוכנה קיימות, בין אם מדובר בתשתיות חומרה או תוכנה שסופקו על ידי הספק במהלך ההתקשרות ובין אם מדובר בתשתיות חומרה או תוכנה שנרכשו ע"י המשרד ישירות במסגרת מכרזי חשכ"ל, חלה על הספק במשך כל תקופת ההתקשרות. האחריות חלה הן על ציוד שהנו תחת אחריות יצרן והן על ציוד שפג תוקף האחריות שלו במהלך ההתקשרות או ציוד קיים שהועבר לספק ללא אחריות.

4.4.1 תפעול ותחזוקת תשתיות חומרה ותוכנה מרכזיות (S)

הספק יידרש להפעיל ולתחזק את תשתיות החומרה והתוכנה המרכזיות, לרבות שרתים, מערכי אחסון ומערכי גיבוי בהתאם לדרישות רמת השירות המפורטות בנספח 4.5.

פעילות התפעול והתחזוקה תבוצע בעיקר במסגרת מרכז המחשבים ובאתר הגיבוי (DRP). מרכזים אלו יהוו את מוקד הפעילות של מערכות המשרד ובהם תתנהל מרבית פעילות התפעול והתחזוקה (למעט תשתיות מרכזיות – שרתים וציוד תקשורת, באתרי המשרד).

4.4.1.1 תפעול ותחזוקת תשתיות חומרה ותוכנה מרכזית (S)

באחריות הספק לתפעל ולתחזק באופן שוטף את כל תשתיות החומרה והתוכנה המרכזיות ולטפל בכל סוג שהוא של פניה הנוגעת לתשתיות אלו על בסיס העקרונות הבאים, אך לא רק :

א. טיפול בכל בעיה/תקלה הנוגעת לתקלות חומרה, תוכנה ומערכת הפעלה.

ב. אספקה, התקנה והפעלה של חומרה חליפית (של אותו היצרן הנותנת מענה זהה לחומרה המוחלפת מבחינת מפרט טכני וביצועים) ו/או חלקי חילוף מתוך מלאי חומרה חליפית **<u>אשר יסופק ע"י המציע כחלק מהסל הבסיסי</u>**.

ג. אספקה, אחסנה, הפצה והתקנה ע"י טכנאי מוסמך של כל חלקי החילוף ומתכלים, אלא אם צוין אחרת במפורש, לרבות (לרבות קלטות גיבוי), באתר המרכזי ובאתר הגיבוי **<u>כחלק מסל הבסיס וללא תשלום נוסף</u>**.

ד. בכל מקרה בו הספק אינו מסוגל לתקן את הציוד והוא מודיע למשרד כי יש לפסול את הציוד, וזאת טרם הגיע הציוד לגיל המרבי המפורט בסעיף 4.4.9.1 ס"ק ד' שלהלן, החלפת הציוד תבוצע על חשבון הספק ולאחר שמפרטי הציוד אושרו מראש כמפורט בסעיף בהתאם למפורט 4.4.9.1 ס"ק ג' שלהלן.

ה. פינוי רכיבי זיכרון מכל סוג שהוא (דיסקים קשיחים, רכיבי זיכרון RAM, רכיבי FLASH וכו') שאינם בשימוש (תקולים, שהוחלפו בחדשים יותר וכדו') לאתר מרכזי שיקבע ע"י המשרד לצורך השמדה. הספק לא יוכל לקבל רכיבי זיכרון תקולים שעדיין תחת אחריות על מנת להחזירם ליצרן.

ו. טיפול בבקשות לשינוי (IMACs) בגין שדרוג ו/או התקנת תוכנה ו/או רכיבי חומרה נוספים/חדשים. ההתקנה כוללת שינוע של ציוד ממחסן לאתר בהתאם למפורט בס"ק ז' להלן. התקנות תשתיות חומרה ותוכנה מרכזיות יבוצעו כחלק מסל הבסיס ולא יספרו במניין ה IMACs הנכללים בבנק ה IMACs המפורט בסעיף 4.4.8 שלהלן.

ז. טיפול בבקשות לשינוי (IMACs) בגין שינוע ציוד בין אתרי המשרד. השינוע כולל את כל הנדרש על מנת להוביל את הציוד ממקומו הנוכחי למקומו החדש לרבות אריזה/פרוק אריזה, ציוד נלווה לשינוע (ארגזים, עגלות וכו'), כלי רכב מתאים, סבלות באמצעות כח אדם של הספק או של חברת הובלות חיצונית (הן במעלית והן במדרגות ללא הגבלת קומות). בכל מקרב וציוד הגיע ליעדו לא תקין האחריות לתיקון הציוד מכל סוג שהוא תהיה של הספק.

ח. ליווי ספקי צד ג', אם וככל שיידרש, בעת שיבצעו עבודות עבור המזמין באתר המרכזי (DC) ובאתר הגיבוי (DR).

ט. תחזוקה / טיפול מונעים בהתאם להנחיות יצרן ו/או נהלי המשרד.

י. מתן המלצות למניעת תקלות, זיהוי רכיבי חומרה מרכזית בעייתיים.

יא. ביצוע קונפיגורציה שוטפת והגדרות של רכיבי חומרה ותשתיות (כגון ניהול תיקיות Exchange, הקמה וקישור ספריות רשת וכדו') ככל שיידרש.

יב. ניהול שוטף לרבות גיבוי מלא של מידע, קונפיגורציה וכו'.
יג. שירות תמיכת DBA (טכני ולוגי/אפליקטיבי)
יד. שירות פיקוח על הייצור (SNOC).
טו. שירותי קלט / פלט (הפקה והפצה של דו"חות, תכנון ובנייה של טפסים, קליטת נתונים ממוכנים מגורמים חיצוניים, שינוע נתונים לגורמים חיצוניים (כולל שינוע של נתוני גיבויים ושחזורים).
טז. אריזה, פינוי ושינוע ציוד שאינו תקין/שנפסל מכל אתרי המשרד למחסן מרכזי של המשרד או לאתר גריטה/מחזור בהתאם להנחיות המשרד.
יז. תחזוקה שוטפת של תיקי אתר (אותם בנה במסגרת תקופת המעבר) המתעדים את החומרה והתשתיות הפאסיביות והאקטיביות בכל אתרי המשרד (אתר מרכזי (DC), אתר הגיבוי (DR) וכל אתרי המשתמשים של המשרד) לרבות שרטוטים טכניים של חדרי מחשוב, ארונות שרתים וארונות תקשורת.
יח. הספק יהיה אחראי לסימון באופן שוטף של כל ציוד חדש/נוסף (מעבר לסקר המיפוי הראשוני) באמצעות תגיות RFID כמפורט בסעיפים 3.15.3.7 ו- 4.3.3.2.4 לעיל. על המציע לקחת בחשבון כי עלות סל הבסיס נדרשת לגלם בתוכה את עלות התגיות ועלות השירות הנדרש לאורך כל תקופת ההסכם.

4.4.1.2 תפעול ותחזוקת תוכנות תשתית (S)

הספק יהיה אחראי לתחזוקת תוכנות התשתית לרבות תיקוני תקלות ושדרוג גרסאות של תוכנות התשתיות, חבילות התוכנה ומוצרי המדף שבשימוש המשרד. במסגרת אחריות זו אחראי הספק לעקוב ולנהל את כל הסכמי הרישוי ותחזוקת תוכנה של המשרד ולחדש בעצמו ועל חשבונו כחלק מהסל הבסיסי את כל הסכמי הרישוי והתחזוקה. הספק יהיה אחראי לביצוע כל תהליכי התפעול השוטפים של המערכת, ככל שיידרש, לרבות :

א. ביצוע גיבויים שוטפים.
ב. ביצוע ניסויי גיבוי רבעוניים.
ג. הפצה והתקנה של עדכונים ו/או גרסאות חדשות של תוכנות תשתית ומוצרי מדף.
ד. אחריות כוללת לנושא קלטות גיבוי לרבות אספקה שוטפת של קלטות גיבוי על חשבון הספק, החלפת קלטות שוטפת בספריית קלטות באתר הראשי ו/או באתר הגיבוי ע"י טכנאי של הספק, אחסנה של הקלטות על חשבון הספק "בבנק קלטות" מסחרי שיאושר ע"י המשרד (מחוץ לאתר המרכזי של המשרד) כולל שינוע קלטות גיבוי מהמשרד לבנק הקלטות ובחזרה למשרד בצורה שוטפת ובמקרה של תקלה / אסון בו יידרשו הקלטות.
ה. הפעלה ותזמון של ממשקים (ככל שתידרש מעורבות ידנית).
ו. טעינה ו/או גזירה של קבצים (בצורה אוטומטית ו/או ידנית).
ז. הפקה והפצה של דו"חות חדשים בהיקף של 50 ש"ע בשנה.
ח. ביצוע כל תהליך תפעול נוסף הנדרש לצורך הפעלת התשתיות.
ט. הספק יהיה אחראי לכל ההתקנות של התשתיות המרכזיות באתר הראשי (DC), אתר הגיבוי (DR) ואתרי המשרד לרבות :

1) כל ההתקנות וההגדרות והעברת המידע בין תשתית חדשה למוחלפת הנובעות מחידוש תשתיות בהתאם למנגנון שמירה על עדכניות טכנולוגית כמפורט בסעיף 4.4.9.1 ס"ק ד' כחלק מסל הבסיס וללא תשלום נוסף.
2) התקנות הנובעות משדרוגי גרסאות של מערכות המשרד, מערכות הפעלה, מוצרי תשתית וחבילות תוכנה. התקנות אלה תבוצענה רק לאחר תהליכי בדיקה מתאימים, ולאחר שווידא כי במקרה של תקלה יש באפשרותו לחזור ולהפעיל את הגרסה הקודמת להתקנה באופן מידי. במונח התקנות במרכז/י מחשבים

הכוונה היא, בין היתר, להתקנת ציוד מחשבים, ציוד תקשורת, תוכנות תשתית ותוכנות יישומים וציוד באתר מרכזי ובאתר הגיבוי (DRP).
במהלך תקופת ההתקשרות הספק רשאי להציע למשרד לבצע שינויים במערך הרישוי של התוכנות/יישומים, בין אם החלפת מוצרים או שינוי בהיקפי רישוי. יובהר כי המשרד אינו מחויב לקבל את הצעת הספק. בנוסף, החלפת מוצרים תתבצע במקרים בהם יש צורך תפעולי או לצורך התייעלות, בכל מקרה המוצר החליפי לא יפול בשום היבט מהמוצר המוחלף וההחלפה מותנית באישור בכתב של המשרד. אישור המשרד נדרש גם במקרים בהם יציע הספק לשנות בהיקף הרישוי. מובהר כי לא יתבצע כל שינוי הקשור ברישוי מוצרים ללא אישור בכתב של המשרד.

① המציע יפרט את המתודולוגיה, השיטה והנהלים המוצעים על ידו לתפעול האתר המרכזי (DC) ואתר הגיבוי (DR) של המשרד. המציע יציג את עקרונות תפישת התפעול (כולל נימוקים ליישום שיטה זו) תוך פירוט סוג וכמות כח-האדם הנדרש לתפעול מרכזי המחשבים ובאילו עזרים יעשה שימוש בתהליכי הניהול והתפעול של מרכז המחשבים (כגון: יישומים, ספרי נהלים, דוחות מעקב ושליטה).
② המציע יפרט מהם אמצעי המעקב והשליטה הממוכנים אחר הציוד במרכזי המחשבים, אחר גרסאות ואחר רישוי ואחריות של ציוד ותוכנה תוך דגש על הנושאים הבאים:
- **עדכון/החלפת מהדורות ציוד.**
- **עדכון/החלפת מהדורות תוכנה בציוד אקטיבי.**
- **עדכון החלפת מהדורות תוכנה בתחנות שליטה.**
- **התקנות של ציוד, תשתיות, תוכנות.**
- **הפעלת שינויים ושיפורים.**

③ כמו כן יפרט המציע לגבי כלים אשר באמצעותם הוא מתכוון ליישם את שיטת הבקרה והדיווח הנדרשים במסגרת ניהול הקיבולת כנדרש בסעיף 4.4.13. המציע רשאי להפנות לתשובתו לסעיף 3.15 וזאת במידה ואכן קיימת זהות בין הצעתו בסעיף זה לבין הצעתו בסעיף 3.15.
④ המציע יפרט כיצד שיטת ואמצעי התפעול של מרכז המחשבים המוצעים על ידו עונים על התחייבויותיו במסגרת הסכם רמת השירות – זמינות המערכת ועמידה בזמני התאוששות מתקלות, שברים ואסון (ראה נספח 4.5).
⑤ המציע יתאר את אופן אספקת שירותי התחזוקה (שוטפת, שבר, מונעת) במרכזי המחשבים..

4.4.2 תפעול וניהול רשתות תקשורת וכלי אבטחת מידע (S)

רשת התקשורת (המקומית והרחבה) היא מרכיב בעל חשיבות עליונה במערכות המחשוב של המשרד.
הספק אחראי לניהול ותפעול רשת התקשורת המרחבית (WAN) של המשרד, רשתות התקשורת המקומיות (LAN) ורשת התקשורת האלחוטית (WLAN) באתר המרכזי ובכל אחד מאתרי המשרד, ובכלל זה תפעול כל הציוד הנלווה הדרוש להפעלתן כגון: מתגים, ציוד גישור, ציוד ניתוב, נתבים אלחוטיים ונקודות גישה (Access Points), בקרים לרשת אלחוטית, נתבי עומסים (Load Balancers), ציוד ניטור (Monitoring) תקשורת ואירועי אבטחת מידע (SIEM) וניהול בקרת גישה (NAC), חומרת האבטחה המשמשת להגנה על הארגון לרבות חומות אש (FW) באתרים המרכזיים ובכל ייתר אתרי המשרד, סינון תכנים (Web and Content Filtering), מניעת חדירות (IPS), מניעת זליגת מידע (DLP), חומת אש אפליקטיבית (App. FW\App. Delivery), הגנה על בסיסי נתונים (Data

Base Firewall), מצפינים (VPN) עמדות הלבנה וכו' יהיו באחריות הספק. בנוסף לרשת המשרדית פרוסה רשת אלחוטית (WI-FI) לשימוש עובדי המשרד.

הספק יהיה אחראי לתפקודם התקין של כל מרכיבי הציוד הקווי (LAN, WAN) והאלחוטי (WLAN) של המשרד, התשתית הפיזית ומערכות הניטור השליטה והבקרה על התקשורת ואבטחת המידע, וכל זאת בהתאם לדרישות רמת השירות המפורטות בנספח 4.5 בכל אתרי המשרד. אחריותו של הספק לטפל בכל סוג שהוא של פניה הנוגעת לתשתיות אלו לרבות, אך לא רק :

א. טיפול בכל בעיה/תקלה הנוגעת לתקלות חומרה ו/או מערכת אבטחת מידע.

ב. אספקה, התקנה והפעלה של חומרה חליפית (של אותו היצרן הנותנת מענה זהה לחומרה המוחלפת מבחינת מפרט טכני וביצועים) ו/או חלקי חילוף מתוך מלאי חומרה חליפית . הספק יספק על חשבונו את הציוד החליפי כחלק מסל הבסיס וללא תשלום נוסף.

ג. בכל מקרה בו הספק אינו מסוגל לתקן את הציוד והוא מודיע למשרד כי יש לפסול את הציוד, וזאת טרם הגיע הציוד לגיל המרבי המפורט בסעיף 4.4.9.1 ס"ק ד' שלהלן, החלפת הציוד תבוצע על חשבון הספק ולאחר שמפרטי הציוד אושרו מראש כמפורט בסעיף בהתאם למפורט 4.4.9.1 ס"ק ג' שלהלן.

ד. פינוי רכיבי זיכרון מכל סוג שהוא (דיסקים קשיחים, רכיבי זיכרון RAM, רכיבי FLASH וכו') שאינם בשימוש (תקולים, שהוחלפו בחדשים יותר וכדו') לאתר מרכזי שיקבע ע"י המשרד לצורך השמדה. על המציע לקחת בחשבון בתמחור השירותים שהוא לא יוכל לקבל רכיבי זיכרון תקולים שהינם תחת אחריות על מנת להחזירם ליצרן.

ה. טיפול בבקשות לשינוי (IMACs) בגין שדרוג ו/או התקנת תוכנה ו/או רכיבי חומרה נוספים/חדשים.

ו. טיפול בבקשות לשינוי (IMACs) בגין שינוע ציוד בין אתרי המשרד. השינוע כולל את כל הנדרש על מנת להוביל את הציוד ממקומו הנוכחי למקומו החדש לרבות אריזה/פרוק אריזה, ציוד נלווה לשינוע (ארגזים, עגלות וכו'), כלי רכב מתאים, סבלות באמצעות כח אדם של הספק או של חברת הובלות חיצונית (הן במעלית והן במדרגות ללא הגבלת קומות). התקנות תשתיות תקשורת ואבטחת מידע (רכיבי חומרה ותוכנה) במרכז המחשבים (DC) ובאתר הגיבוי (DR) יבוצעו כחלק מסל הבסיס ולא יספרו במניין ה IMACs הנכללים בבנק ה IMACs המפורט בסעיף 4.4.8 שלהלן.

ז. תחזוקה/טיפול מונעים בהתאם להנחיות יצרן ו/או נהלי המשרד.

ח. מתן המלצות למניעת תקלות, זיהוי רכיבי חומרה מרכזית בעייתיים.

ט. ניהול שוטף לרבות גיבוי מלא של מידע, קונפיגורציה וכו'.

י. שירות פיקוח על הייצור (SNOC).

יא. אריזה, פינוי ושינוע ציוד שאינו תקין/שנפסל מכל אתרי המשרד למחסן מרכזי של המשרד או לאתר גריטה / מחזור בהתאם להנחיות המשרד.

יב. הספק יהיה אחראי לכל התקנות ציוד התקשורת ואבטחת המידע בכל אתרי המשרד. התקנות אלה תבוצענה רק לאחר תהליכי בדיקה מתאימים, ולאחר שהספק וידא כי באפשרותו לחזור ולהפעיל את הגרסאות הקודמות להתקנה באופן מידי. במונח התקנות הכוונה היא, בין היתר, להתקנת תשתית פיזית, ציוד תקשורת פסיבי, ציוד תקשורת אקטיבי, סידור ארונות תקשורת קיימים על מנת להתאימם לסטנדרט המשרד, ציוד בקרה (Monitoring), חומרת אבטחת מידע מכל סוג שהוא ותוכנות אבטחת מידע.

יג. הספק יהיה אחראי לסימון באופן שוטף של כל ציוד חדש/נוסף (מעבר לסקר המיפוי הראשוני) באמצעות תגיות RFID כמפורט בסעיפים 3.15.3.7 ו- 4.3.3.2.4 לעיל. על המציע לקחת בחשבון כי עלות סל הבסיס נדרשת לגלם בתוכה את עלות התגיות ועלות השירות הנדרש לאורך כל תקופת ההסכם.

יד. הספק יהיה אחראי לניהול הקשר השוטף עם ספק קווי התקשורת לרבות :
- טיפול בתקלות קווים וציוד תקשורת שסופק ע"י ספק הקווים.
- טיפול בהזמנת קווים חדשים, עדכון רוחב פס והעתקת קווים קיימים וביטול קווים לכל סוגי הקווים לרבות קווי תמסורת, קווי מטרו, קווי IPVPN וקווי ADSL עם נקודות גישה אלחוטיות.
- מעקב **<u>בתדירות יומית</u>** אחר כל שינוי בקווים מרגע ההודעה לבזק ועד ביצוע השינוי בשטח.
- בדיקת חשבוניות של בזק **<u>אחת לחודש</u>** אל מול רשימת הקווים והפעולות שבוצעו על הקווים (הוספה, עדכון, ביטול).

① המציע יפרט את המתודולוגיה, השיטה והנהלים המוצעים על ידו לתפעול רשתות התקשורת וכלי אבטחת המידע (חומרה ותוכנה) באתר המרכזי (DC), באתר הגיבוי (DR) ובכל ייתר אתרי המשרד. המציע יציג את עקרונות תפישת התפעול (כולל נימוקים ליישום שיטה זו) תוך פירוט סוג וכמות כח-האדם הנדרש לתפעול רשתות התקשורת וכלי אבטחת המידע (חומרה ותוכנה) ובאילו עזרים יעשה שימוש בתהליכי הניהול והתפעול של רשתות התקשורת וכלי אבטחת המידע (כגון: יישומים, ספרי נהלים, דוחות מעקב ושליטה).

② המציע יפרט את אמצעי השליטה הממוחשבים, המאפשרים בקרה ושליטה במרכיבי תשתית התקשורת וכלי אבטחת המידע (חומרה ותוכנה), כולל מעקב אחר גרסאות ואחר רישוי ואחריות של הציוד והתכנה תוך דגש על הנושאים הבאים:
- **עדכון/החלפת מהדורות ציוד.**
- **עדכון/החלפת מהדורות תוכנה בציוד אקטיבי.**
- **עדכון החלפת מהדורות תוכנה בתחנות שליטה.**
- **התקנות של ציוד, תשתיות, תוכנות.**
- **הפעלת שינויים ושיפורים.**

③ כמו כן יפרט המציע לגבי כלים אשר באמצעותם הוא מתכוון ליישם את שיטת הבקרה והדיווח הנדרשים במסגרת ניהול הקיבולת כנדרש בסעיף 4.4.13. המציע רשאי להפנות לתשובתו לסעיף 3.15 וזאת במידה ואכן קיימת זהות בין הצעתו בסעיף זה לבין הצעתו בסעיף 3.15.

④ המציע יפרט כיצד השיטה והאמצעים, המוצעים על ידו, לתפעול רשתות התקשורת וכלי אבטחת המידע, עונים על התחייבויותיו במסגרת הסכם רמת השירות – זמינות המערכת ועמידה בזמני התאוששות מתקלות, שברים ואסון (ראה נספח 4.5).

⑤ המציע יתאר את אופן אספקת שירותי התחזוקה (שוטפת, שבר, מונעת) בכל אתרי המשרד.

4.4.3 תפעול ותחזוקת ציוד קצה (S)

הספק יידרש לתפעל ולתחזק את ציוד הקצה והציוד המיוחד, לרבות תחנות עבודה (על כל הציוד ההיקפי שלהן לרבות מסכים, מקלדות, עכברים, KVM הממתגים מסכים/מקלדות/עכברים, רמקולים וכל סוגי הכבילה), מחשבים ניידים (לרבות תחנות עגינה וכל הציוד ההיקפי הרלבנטי גם לת"ע), מדפסות מסוגים שונים, סורקים ומכשירי טלפון IP (למכשירי טלפון תמיכה ברמת דרג א' בלבד) בהתאם לדרישות רמת השירות המפורטות בנספח 4.5.

כל האמור בסעיף זה חל על:

① כל ציוד הקצה והציוד המיוחד בין אם סופק ע"י הספק ובין אם נרכש באופן עצמאי ע"י המשרד.

② כל ציוד הקצה והציוד המיוחד הקיימים במשרד בין אם מדובר בציוד קיים (לפני ההתקשרות עם הספק) שהועבר לאחריות הספק ובין אם מדובר בציוד שנרכש במהלך ההתקשרות עם הספק.

באחריות הספק לתחזק ולתפעל באופן שוטף את כל רכיבי החומרה והתוכנה ולטפל בכל סוג שהוא של פניה הנוגעת לחומרה ותוכנה לרבות, אך לא רק :

א. טיפול בכל בעיה/תקלה הנוגעת לתקלות חומרה, תוכנה, מערכת הפעלה חבילות תוכנה משרדית (MS Office) וכו'.

ב. אספקה, התקנה והפעלה של חומרה חליפית (הנותנת מענה זהה לחומרה המוחלפת מבחינת מפרט טכני וביצועים) ו/או חלקי חילוף כחלק מהסל הבסיסי..
למען הסר ספק, בתקלת מדפסת, המדפסת החליפית תהיה מאותו הסוג. לדוגמה: במקרה של תקלה במדפסת משולבת המדפסת החליפית תהיה משולבת בעלת קיבולת הדפסות זהה, בתקלה במדפסת צבעונית המדפסת החליפית תהיה צבעונית בעלת קיבולת הדפסות זהה.

ג. בכל מקרה בו הספק אינו מסוגל לתקן את הציוד והוא מודיע למשרד כי יש לפסול את הציוד, וזאת טרם הגיע הציוד לגיל המרבי המפורט בסעיף 4.4.9 שלהלן, החלפת הציוד תבוצע על חשבון הספק ולאחר שמפרטי הציוד אושרו מראש כמפורט בסעיף בהתאם למפורט 4.4.9.1 ס"ק ג' שלהלן.

ד. פינוי רכיבי זיכרון מכל סוג שהוא (דיסקים קשיחים, רכיבי זיכרון RAM, רכיבי FLASH וכו') שאינם בשימוש (תקולים, שהוחלפו בחדשים יותר וכדו') לאתר מרכזי שיקבע ע"י המשרד לצורך השמדה. הספק לא יוכל לקבל רכיבי זיכרון תקולים שעדיין באחריות על מנת להחזירם ליצרן.

ה. אספקה והתקנה כחלק מסל הבסיס וללא תשלום נוסף של סוללות (במקרה של תקלה ו/או קיבולת סוללה אינה מאפשרת עבודה רציפה למשך שעה בפרופיל ביצועים מרבי) ומטענים למחשבים ניידים (במקרה של תקלה מכל סוג שהוא).

ו. בדיקה אחת לרבעון של כל מכשירי האלפסק (UPS) הפרוסים באתרי המשרד והדבקת מדבקת תקינות על גבי ה UPS הכוללת את שם הבודק ותאריך הבדיקה. בכל מקרה שתמצא סוללה/מצבר שאינם תקינים הם יוחלפו מידית ע"י הספק כחלק מסל הבסיס וללא תשלום נוסף.

ז. אספקה ושינוע מהמחסן המרכזי של המשרד עד לאתרי המשתמשים והתקנה ע"י טכנאי מיומן המורשה לתחזק ציוד מסוג זה, כמפורט בסעיף 3.5.2 לעיל כחלק מסל הבסיס ללא תשלום נוסף, של כל חלקי החילוף והקיטים השונים המוחלפים על בסיס תקופתי לציוד קצה, מדפסות, מכשירי Multifunction וסורקים (לרבות אך לא רק :Developer Kit, Fuser, נורות למקרנים, נורות לסורקים, ערכות תחזוקה, רצועות, מיכלי עודפים, תופים, תנורים וכדו').

ח. שינוע מהמחסן המרכזי של המשרד עד לאתרי המשתמשים והתקנה של טונרים כמפורט בסעיף 3.5.1 לעיל. שירות זה כולל גם איסוף טונרים/ראשי דיו משומשים לאתר מרכזי לצורך מחזור שלהם.

ט. אספקת שירותי ניטור מדפסות (רשתיות ומקומיות) בכל אתרי המשרד באמצעות מערכת/כלי לניהול מדפסות והפקת דו"חות אודות שימוש/היקף הדפסה, צריכת טונרים וכו' בכל מדפסת בהתאם לדרישת המשרד.

י. טיפול בבקשות לשינוי (IMACs) בגין שדרוג ו/או התקנת תוכנה ו/או רכיבי חומרה נוספים/חדשים. ההתקנה כוללת שינוע של ציוד ממחסן לאתר בהתאם למפורט בס"ק י"ד להלן.

יא. טיפול בבקשות לשינוי (IMACs) בגין שינוע ציוד בין אתרי המשרד. השינוע כולל את כל הנדרש על מנת להוביל את הציוד ממקומו הנוכחי למקומו החדש לרבות אריזה/פרוק אריזה, ציוד נלווה לשינוע (ארגזים,

עגלות וכו'), כלי רכב מתאים, סבלות באמצעות כח אדם של הספק או של חברת הובלות חיצונית (הן במעלית והן במדרגות ללא הגבלת קומות).

יב. מתן שירותי הפצת תוכנה ועדכוני תוכנה מרחוק כולל ביקור בשטח על מנת להשלים תהליכי הפצה אלו בתחנות Stand Alone ו/או שאינן מגיבות למערכות ההפצה (MS System Center 2012 Configuration Manager / Antivirus).

יג. תחזוקה / טיפול מונעים בהתאם להנחיות יצרן ואו נהלי המשרד.

יד. ביצוע קונפיגורציה שוטפת והגדרות של רכיבי ציוד קצה ותוכנות תשתית ככל שיידרש.

טו. מתן המלצות למניעת תקלות, זיהוי רכיבי חומרה בעייתיים.

טז. אריזה, פינוי ושינוע ציוד לא תקין/נפסל מכל אתרי המזמין למחסן מרכזי של המזמין או לאתר גריטה/מחזור בהתאם להנחיות המזמין.

הספק אחראי לכל התקנות ציוד הקצה והציוד המיוחד בכל אתרי המשרד. התקנות אלה תבוצענה רק לאחר תהליכי בדיקה מתאימים, ולאחר שהספק וידא כי באפשרותו לחזור ולהפעיל את הגרסאות הקודמות להתקנה באופן מידי. במונח התקנות הכוונה היא, בין היתר, להתקנת תשתית פיזית, תחנות עבודה ו/או לקוחות רזים (Thin Clients), מחשבים ניידים, מדפסות מסוגים שונים, סורקים, קוראים מסוגים שונים (אשראי, כרטיס חכם, ברקוד וכו').

הספק יהיה אחראי לסימון באופן שוטף של כל ציוד חדש/נוסף (מעבר לסקר המיפוי הראשוני) באמצעות תגיות RFID כמפורט בסעיפים 3.15.3.7 ו- 4.3.3.2.4 לעיל. על המציע לקחת בחשבון כי עלות סל הבסיס נדרשת לגלם בתוכה את עלות התגיות ועלות השירות הנדרש לאורך כל תקופת ההסכם.

הספק אחראי לתמוך בקישור מאובטח של ציוד פרטי של עובדי המשרד (BYOD – Bring Your Own Device) שיאושר להם לחברו לתשתית הארגונית (דואר אלקטרוני, יומן ארגוני, ספר כתובות ארגוני). במסגרת שירותי תמיכה אלו יידרש הספק להגדיר את הקישוריות בציוד זה ובמידת הצורך להתקין רכיבי אבטחה (כגון Airwatch שבשימוש המשרד) המהווים תנאי למימוש הקישוריות כחלק מסל הבסיס.

על הספק לכלול בסל הבסיסי תקציב של 25,000 ש"ח לשנה לתיקונים שאינם כלולים במסגרת אחריות או לא בסל הבסיס (כגון: שחזור דיסקים, שבר כתוצאה משימוש לא סביר) אותם יידרש הספק לבצע והתשלום בגינם יהיה יקוזז מהסל האמור.

① המציע יפרט את השיטות והנהלים המוצעים על ידו לתפעול הציוד המבוזר. המציע יציג את עקרונות תפישת התפעול (כולל נימוקים ליישום שיטה זו) תוך פירוט סוג והיקף כח-האדם הנדרש ובאילו עזרים יעשה שימוש בתהליכי הניהול והתפעול של ציוד הקצה (כגון: יישומים, ספרי נהלים, דוחות מעקב וכו').

② המציע יפרט את אמצעי השליטה הממוחשבים, המאפשרים בקרה ושליטה אחר ציוד הקצה, כולל מעקב אחר גרסאות ואחר רישוי ואחריות של הציוד והתכנה תוך דגש על הנושאים הבאים:

- **עדכון/החלפת מהדורות ציוד.**
- **התקנות של ציוד, תשתיות, תוכנות.**
- **הפעלת שינויים ושיפורים.**

③ המציע יפרט כיצד השיטה והאמצעים, המוצעים על ידו, לתפעול הציוד המבוזר, עונים על התחייבויותיו במסגרת הסכם רמת השירות – זמינות המערכת ועמידה בזמני התאוששות מתקלות (ראה נספח 4.5).

④ המציע יציג דוגמאות של עזרים אשר ישמשו אותו בניהול ותפעול הציוד המבוזר (כגון: יישומים, ספרי נהלים, דוחות מעקב ושליטה).

⑤ המציע יפרט מהם הכללים, השיטות והאמצעים המוצעים על ידו לניהול התצורה של הציוד המבוזר תוך דגש על הנושאים הבאים:

⑥ המציע יפרט את אופן אספקת שירותי התחזוקה (שוטפת, שבר, מונעת) בכל אתרי המשרד (בהתייחס לציוד הקצה).

⑦ המציע יפרט את כמות הציוד החליפי וחלקי החילוף אותו הוא מתכנן לאחסן בכל אחד מאתרי המשרד בהתאם לגודל האתר על מנת להבטיח עמידה ברמת השירות הנדרשת.

4.4.4 מערך תפעול וייצור (S)

כמפורט בסעיף 3.15 לעיל, על הספק יהיה להקים מערך תפעול ויצור שיאפשר שליטה ובקרה בצורה הדוקה ושוטפת על כלל תשתיות ומשאבי המחשוב של המשרד אשר יבוסס על שתי זרועות :

א. ניהול טכני וניהול אבטחת מידע (SNOC – Security & Network Operation Center) – זרוע הניהול הטכני אשר אחראית על ניטור שליטה ובקרה טכניים של כל משאבי החומרה, האפליקציה ואבטחת המידע.

ב. ניהול התמיכה במשתמשים (Help Desk) – זרוע התמיכה במשתמשים תבוסס על מוקד תמיכה שתפקידו להוות נקודת קשר אחת מול המשתמשים (SPOC) בכל הקשור לתמיכה טכנית, תמיכה אפליקטיבית ובקשות שירות מכל סוג. מוקד זה אחראי על הפעלת מערך טכנאי שטח לצורך טיפול בתקריות ובקשות אותן לא ניתן לפתור / לבצע מרחוק.

החלוקה המוצגת בסעיף זה הנה חלוקה לוגית עפ"י תחומי פעילות והתמקצעות בעולמות תוכן שונים. המשרד אינה מחייבת הפרדה פיזית של מוקדים אלו וניתן לאכלס אותם במסגרת מוקד אחוד.

4.4.4.1 ניהול טכני וניהול אבטחת מידע (SNOC) (S)

הספק יתפעל ויתחזק מוקד ניהול טכני וניהול אבטחת מידע ראשי (Security & Network Operations Center) אשר יהיה אחראי על ניטור שליטה ובקרה טכניים ועל תפעול של כל משאבי החומרה (חומרה מרכזית, מערכי אחסון, ציוד קצה, חומרת LAN ו- WAN וחומרת אבטחת מידע) האפליקציות המשרדיות על כל רכיביהם (לרבות מוצרי תשתית, מערכות הפעלה, בסיס נתונים ושירותים / Services של האפליקציה) וניטור שליטה ובקרה של כל משאבי אבטחת המידע של המשרד (משתמשים והרשאות, קונפיגורציה של חומרת אבטחת מידע, אירועי אבטחת מידע) באתר הראשי (DC), באתר הגיבוי (DR) ובכל אתרי המשרד.

לצורך כך יעמיד הספק את כל הכלים המפורטים בסעיף 3.15.2 לעיל ויאייש את המוקד בכח אדם מקצועי מתאים, בין עובדים חדשים ובין אם עובדים קיימים שהכשיר לשם כך.

מטרת המוקד לתפעל את משאבי החומרה באופן שוטף ולנטר אותם בצורה רציפה על מנת לאתר בעיות ותקלות באופן פרואקטיבי טרם השפעתן על רמת השירות ועל השירותים אותם מקבלים המשתמשים.

בכל מקרה בו מתגלה במוקד הניהול הטכני בעיה, היא תתועד במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות כולל פרטים אודות הדרך בה נפתרה הבעיה.

בנוסף יתפעל המוקד באופן שוטף את כל הנושאים הקשורים לאבטחת מידע (כגון פתיחה/עדכון/סגירה של משתמשים, הקצאת הרשאות, פתיחה/ סגירה של פורטים בציוד אקטיבי וכו'), יינטר באופן פרואקטיבי את אמצעי אבטחת המידע ויטפל באירועי אבטחת מידע עם התרחשותם. **אם יזוהה אירוע בעל פוטנציאל לפגיעה במערכת כגון אירוע אבטחת מידע ו/או ביטחון ו/או בטיחות הדורש טיפול של הספק באחד מאתרי המשרד, הספק ישלח את הגורמים הרלוונטיים אל האתר המדובר לצורך טיפול מידי באירוע, ללא קשר לחלון הפעילות של האתר.**

המציע יעשה שימוש בטכנולוגיה שתאפשר איתור אוטומטי של תקלות ברכיבי ציוד ו/או אירועי אבטחת מידע ושיגור הודעה מתאימה לרשימת תפוצה מוגדרת מראש, במועד שיאפשר תיקון התקלה / טיפול באירוע בהתאם לרמת השירות הנדרשת.

המוקד יהיה אחראי גם על כל פעילויות התפעול השוטפות לרבות ביצוע גיבויים, תפעול מהלכי אצווה (Batch), תפעול ממשקים, קליטת קבצים באופן שוטף ורציף ככל שיידרש ממקורות חיצוניים, הלבנה שלהם בהתאם לנהלי אבטחת מידע של המשרד והכנסתם לרשת המשרד. בנוסף יבצע המוקד פעולות תומכות נוספות ככל שיידרש בהתאם להנחיית המזמין כגון גזירת נתונים והעברה למשתמשים עפ"י בקשה.

למנהלת מערכות המידע של המשרד ולעובדי אגף המחשוב תתאפשר גישה ישירה לכלל המערכות המשרתות את המוקד לצפייה בלתי מוגבלת במידע, תחקור והפקת דו"חות ממקום עבודתם באחד מאתרי המשרד וזאת ללא תלות בעובדי הספק.

4.4.4.2 מוקד תמיכה (Help Desk) (S)

מוקד התמיכה (Help-Desk) הוא אחד המרכיבים המרכזיים ביישום ובהבטחת הסכם רמת-השירות (SLA) בין הספק למשרד. הספק יתפעל מוקד תמיכה אחד ייעודי עבור כל משתמשי המשרד שימוקם כמפורט בסעיף 3.9.2. כל הפניות והבעיות של המשתמשים יופנו למוקד זה. הפניות למוקד תהיינה מכל סוג או נושא, לרבות: חומרה, תוכנה, תקשורת, תשתיות, תוכנות תשתית, תוכנות יישומיות ומערכות המידע של המשרד, מכשירי טלפון מכל סוג שהוא לרבות טלפוניית IP, אבטחת-מידע, IMAC קישור מאובטח של טלפונים סלולאריים, טאבלטים וציוד פרטי של עובדי המשרד (B.Y.O.D) לתשתיות הארגוניות (דואר אלקטרוני, יומן ארגוני, ספר כתובות ארגוני וכדו'), התחברות מאובטחת מהבית/מרחוק של עובדי המשרד, הדרכה ותמיכה אפליקטיבית ברמת דרג ראשון (באמצעות הטלפון ו/או ע"י השתלטות מרחוק והדגמה) והסבר אודות שימוש (How to Use) ותפעול כלל המערכות המשרדיות וחבילות תוכנה משרדיות (לרבות כל התוכנות הכלולות בחבילת (MS Office) וכדו'.

בנוסף לתמיכה הטלפונית, יאפשר הספק הגעה למטה המחשוב בשעות הפעילות על מנת לבצע במקום קישור מאובטח של טלפונים סלולאריים, טאבלטים וציוד פרטי של עובדי המשרד (B.Y.O.D) לתשתיות הארגוניות (דואר אלקטרוני, יומן ארגוני, ספר כתובות ארגוני וכדו').

[DZ36] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 28

<u>כל פניה</u> תירשם במערכת הממוחשבת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, לרבות פרטי הפונה, סוג הפניה/התקלה, המערכת לה נוגעת הפניה/התקלה, שעת הפניה וכדו'. פתיחת הפניות/תקלות תתאפשר גם על ידי המשתמשים עצמם על באמצעות רכיב הפורטל של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות. ההיענות לקריאה הטלפונית ו/או לפניה שנפתחה באמצעות בקשת שירות בפורטל תתבצע על-פי רמת השירות המוגדרת בהסכם רמת השירות בנספח 4.5, ללא תלות בערוץ הפניה (טלפונית או דרך הפורטל).

מקבל הפניה, ינסה לפתור את הבעיה קודם כל בעצמו, על-פי שיטות העבודה ונהלים שכתב הספק בהתאם לתהליכי התמיכה המתוארים בנספח 2.3 ואשר אושרו ע"י המשרד במהלך תקופת המעבר. אם לא הצליח, יפנה את הבעיה (לפי כללי והנחיות התפעול) לגורם השירות המתאים, תוך ציון מועד העברת הפניה ולמי הועברה. שיעור הפניות אותן יש לפתור במענה ראשון (FCR – First Call Resolution) מפורט בנספח 4.5.

בכל שינוי של דרג טיפול בפניה יישלח עדכון לפונה (באופן ממוכן באמצעות הודעת דוא"ל שתישלח ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות).

בכל הפניה של קריאה לדרג ב' חיצוני (ספק צד ג') באחריות מוקד התמיכה לעקוב אחר פניה זו ולעדכן את סיום הטיפול בה במערכת. בנוסף אחראי הספק לבקר את עמידת ספק צד ג' בהסכם רמת השירות שלו מול המשרד, להתריע למשרד בכל מקרה שהוא חורג מהסכם רמת השירות ואחת לחודש וספק דו"ח מרוכז אודות עמידת ספקי צד ג' בהסכמי רמת השירות שלהם מול המשרד, לרבות חישובי קנס.

עם סגירת הפניה/תקלה, ישלח באופן דומה דווח לפונה (בדוא"ל), על סיום הטיפול. הודעת הדוא"ל תכלול "משוב חם" אודות איכות הטיפול בפניה ובקשה לאישורו שהבעיה "סגורה". אם יופקו לקחים מהפניה, אזי הם ישולבו במסגרת מערכי ההדרכה למשתמשים ובבסיס הידע (KB) של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות. כמו כן נדרש המציע ליצור רשימת תקלות והמלצות לתיקון, שאלות ותשובות (FAQ) ולעדכן רשימה זו באופן שוטף על פי הקריאות הנפתחות ע"י המשתמשים.

שעות הפעילות הנדרשות במוקד התמיכה מפורטות בהסכם רמת השירות (נספח 4.5).

למנהלת מערכות המידע של המשרד ולעובדי אגף המחשוב תתאפשר גישה ישירה לכלל המערכות המשרתות את מוקד התמיכה לצפייה בלתי מוגבלת במידע, תחקור והפקת דו"חות, הקשבה לשיחות מוקלטות, הכל ממקום עבודתם וזאת ללא תלות בעובדי הספק.

יובהר כי הספק נדרש לבסס את תהליכי העבודה ונהלי ההפעלה של כל אחד משני המוקדים הנדרשים (SNOC, HD) על בסיס תקן ITIL V3 עבור Service Operation.

① המציע נדרש לתאר במפורט את הארכיטקטורה פיזית של המוקד (מוקד מאוחד לכל הנושאים, מוקדים נפרדים) ופירוט סוג וכמות כח-האדם הנדרש לתפעול כל אחד מהמוקדים.

② המציע יפרט באילו כלים יעשה שימוש לתפעול כל אחד מהמוקדים כך שרמת השירות שתסופק ע"י המוקד תענה על הדרישות המפורטות בנספח 4.5. המציע רשאי להפנות לתשובתו לסעיף 3.15.2 וזאת במידה ואכן קיימת זהות בין הצעתו בסעיף זה לבין הצעתו לסעיף 3.15.2.

③ **המציע יפרט אילו כלי מעקב ובקרה יפעיל לניהול השירות ומדידת רמת השירות. המציע רשאי להפנות לתשובתו בסעיף 4.5.7 וזאת במידה ואכן קיימת זהות בין הצעתו בסעיף זה לבין הצעתו בסעיף 4.5.7.**
④ **המציע מתבקש להציג שני לקוחות אשר עבור כל אחד מהם הוא מפעיל את שני המוקדים הנדרשים (SNOC, HD), כולל שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל). ניתן להציג לקוחות שונים לכל סוג מוקד.**

4.4.5 שירותי תמיכה אפליקטיבית, הדרכת משתמשים והטמעת מערכות (I)

4.4.5.1 שירותי תמיכה אפליקטיבית (I)

שירותי התמיכה האפליקטיבית והדרכת המשתמשים יינתנו ע"י צוות ייעודי של הספק שימוקם משרדי אגף מערכות מידע של משרד הפנים בירושלים. הצוות **<u>ימנה שתי משרות כחלק מהסל הבסיסי</u>** ותוכנית העבודה שלו תוגדר ע"י המזמין. הצוות יידרש לספק את השירותים הבאים :

א. **<u>מתן שירותי מענה טלפוני ברמת דרג שני</u>** אליו יפנו נציגי מוקד התמיכה (כמפורט בסעיף 4.4.4.2) שאלות בתחום ההדרכה והתמיכה אפליקטיבית (באמצעות הטלפון ו/או ע"י השתלטות מרחוק והדגמה) ו/או בקשות להסבר אודות שימוש (How to Use) ותפעול כלל המערכות המשרדיות וחבילות תוכנה משרדיות (לרבות כל התוכנות הכלולות בחבילת (MS Office במידה ולא הצליחו לתת מענה לפניות אלו בעצמם. בכל מקרה ויתברר כי כתוצאה מהפניה יש לפתוח "באג" מול צוותי הפיתוח של המערכת ו/או קריאת שירות לספק תוכנה חיצוני יהיו אנשי צוות התמיכה האפליקטיבית אחראים לבצע מעקב אחר ה"באג" / קריאת השירות עד לפתרונה, לבצע בדיקות קבלה לאחר דיווח כי התקלה / ה"באג" תוקנו ולעדכן את פותח הקריאה עם פתרון הבעיה.

ב. **<u>טיפול בבקשות שירות בתחומים</u>** :

1) סיוע בביצוע עיבודים וניתוחים בקבצי אקסל כולל שליפת נתונים מבסיס נתונים וניתוחם.
2) סיוע בהכנת מצגות Power Point והכנת מצגות להנהלת המשרד.
3) טיפול בתוכן של אתרי האינטרנט והאינטראנט של המשרד.
4) פיתוחים בהיקף קטן בכלי מדף כגון ב-Word ,Excel ב-HTML וביצוע פעילויות בסיסיות של מיישם Sharepoint.

בקשות שירות, כמפורט בסעיפים ג' 1 עד ג' 4 לעיל, ככל שיהיו כאלו, יבוצעו על חשבון בנק השעות לשינויים ושיפורים המפורט בסעיף 4.4.7 שלהלן.

ג. ספק יידרש לתמוך מקצועית באנשי הצוות ולספק להם הדרכה וסיוע מקצועי ע"י אנשי מקצוע ומומחים מטעמו בכל מקרה שהדבר יידרש על ידם או ע"י הלקוח.

ד. מכיוון וימי ההדרכה מבוצעים בכל אתרי המשרד , הספק יידרש להעמיד לרשות הצוות רכב זמין שישמש לנסיעות לאתרי המשרד ברחבי הארץ, ככל שיידרש. הוצאות הרכב כגון רכש, רישוי, ביטוח, תיקונים, דלק וכל הוצאה אחרת חלות כולן על הספק וכלולות בסל השירותים הבסיסי.

ה. לאנשי הצוות תהיה גישה לתוכנת ניהול הפניות של מרכז השירות, כך שיוכלו לצפות בכל המידע שהוזן ע"י מרכז השירות וכן להזין מידע על המשך הטיפול.

4.4.5.2 שירותי הדרכה והטמעה (I)

למשרד שמורה זכות הברירה להזמין מהספק שירותי הדרכה והטמעה (הן במסגרת חונכות אישית והן במסגרת הדרכה בקבוצות) בכל אתרי המשרד בהתאם לתוכנית עבודה שתוגדר על ידו. שירותי ההדרכה וההטמעה אלו יינתנו בכל הקשור לתפעול כל המערכות המשרדיות המפורטות בסעיף 2.2 וכן מערכות עתידיות שיבחר המשרד לפתח ולהטמיע וכן שירותי הדרכה והטמעה לכלי MS Office, נהלי השימוש במערכות המידע של הארגון ובהיבטי אבטחת מידע. שירותים אלו אינם נכללים בסל הבסיסי והתמורה עבורם תהיה בהתאם למענה הספק לסעיף 5.1.1 שירותי ההדרכה יכללו בנוסף להדרכות שיבוצעו באתרי המשרד את :

1) כל עבודת ההכנה הנדרשת לרבות הכנת מערכי השיעור ועזרי ההדרכה ו/או לומדות מבוססות תשתית EPSS (במידה והמשרד יבחר להטמיע תשתית כזו).
2) העמדת כיתות הדרכה העונה לדרישות שלהלן :

- <u>נגישות</u>: כל כיתה תהיה נגישה לכלל האוכלוסייה תוך עמידה בתקני נגישות לאוכלוסייה מוגבלת. בנוסף, כיתת ההדרכה לא תמוקם במרתפים או במקלטים.
- <u>גודל הכיתה</u>: הכתה תהיה כיתת מחשבים ייעודית ממוזגת ומאווררת בגודל של לא פחות מ-35 מ"ר המתאימה להדרכת 20 מודרכים מול מחשב (עמדת מחשב לכל אחד מהמודרכים)..
- <u>ציוד נדרש בכיתה</u>: הציוד הנדרש להעברת הדרכה בכיתה הינו: לוח מחיק וציוד נלווה, מסך הקרנה, ברקו, חיבור אמין לרשת האינטרנט (כולל חיבור אלחוטי), נקודות תקשורת לחיבור לרשת פנימית, מערכת הגברה, מחשב מדריך ראשי הכולל בתוכו מערכת לשליטת מחשבי המודרכים (Class Net או שווה ערך), 20 עמדות מחשב למודרכים המדמים את סביבת העבודה של העובד, ציוד היקפי נלווה להדמיית סביבת העבודה של העובד.
- מיקום הכיתות: הכיתות יהיו בירושלים, חיפה או אזור גוש דן בהתאם לצורכי המשרד.

<u>העמדת כיתות הדרכה אינה נכללת בתכולה הבסיסית</u> ותבוצע בהתאם למחירון המפורט בסעיף 5.2.1.17 שלהלן.

3) העמדת רכב/רכבים לצוות הספק ככל שיידרש לצורך הגעה לאתרי/אתרי המשרד בכל עת שנדרש להגיע לאתרים אלו בין אם לצורך הטמעה ובין אם לצורך פגישות מקצועיות / פגישות עבודה שוטפות שיתקיימו מעת לעת (למען הסר ספק יתכן שבמועד מסוים איש צוות אחד יידרש להגיע לאתר אחד ואיש צוות אחר לאתר שני ויש לספק רכבים לשניהם לצורך כח ללא כל מגבלה).

מתוקף אחריותם לתמיכה האפליקטיבית וההטמעה ישתתפו אנשי הצוות בפעילות אפיון וביצוע בדיקות קבלה למערכות חדשות ו/או לשינויים ותיקונים במערכות קיימות.

4.4.6 פרויקטים טכנולוגיים ושו"שים טכנולוגיים (ו)

המשרד רשאי לפנות לספק לקבלת הצעות ולביצוע פרויקטים ו/או שו"שים שהם טכנולוגיים במהותם.

4.4.6.1 פרויקטים טכנולוגיים (ו)

א. פרויקטים הם פעילויות משמעותיות, כגון: הגירה לסביבה טכנולוגית חדשה, הקמת תשתית אפליקטיבית חדשה, שדרוג משמעותי של מערך טכנולוגי (למשל, מערך אחסון), הקמת תשתיות חיבור מרחוק וכו' שלא קיימות במשרד במועד הגשת ההצעות ושאינן נכללות תחת מנגנון עדכניות טכנולוגית המפורט בסעיף 4.4.9 שלהלן. הספק מחויב לבצע כל פרויקט בתחום תשתיות המחשוב, כאשר במקרים בהם המיומנות הנדרשת אינה קיימת אצלו יהיה עליו להיעזר בספקי משנה בעלי ידע וניסיון מתאימים.

ב. המשרד רשאי לפנות אל הספק בבקשה לקבל הצעה לביצוע פרויקט, במקרה הצורך ייעזר המשרד בספק להגדרת הדרישה עצמה.

ג. הספק נדרש להגיש למשרד לכל היותר תוך 21 ימים (כתלות בהיקף הפרויקט) הצעה מפורטת לביצוע הפרויקט הכוללת:

1) אפיון הפתרון לרבות תכנון קיבולת מפורט.
2) מפרטים טכניים מפורטים עבור רכש טכנולוגי.
3) צוות מתוכנן.
4) לוח זמנים ואבני דרך.
5) מחיר אספקה עבור רכיבים שאינם בהסכמים מרכזיים כמפורט בסעיף 3.0.1.1 לעיל, ככל שיש כאלו.
6) מחיר התקנה והקמה של תשתיות חומרה ותוכנה.
7) מחיר תפעול ותחזוקה.

לאחר אישור המשרד, יקבעו לוחות הזמנים והעלות. יובהר כי העלות תהיה סופית ואמורה לכלול את כל עלויות הספק וכך גם לוח הזמנים. תשומת לב הספק לנספח 4.5 – רמת השירות, הכולל גם מדדים לעניין זה.

ד. פרויקטים יבוצעו במסגרת פרויקטאלית מלאה שתכלול מנהל פרויקט וצוות ייעודי המוקצה לפרויקט. הפרויקט יבוצע על פי נוהל מפת"ח, אלא אם סוכם אחרת עם המשרד, ויכלול את השלבים הבאים: ייזום, אפיון, עיצוב הפתרון הקמה, אינטגרציה עם הסביבה הטכנולוגית במשרד בדיקות והפעלה מבצעית. לאחר אישור המשרד לסיום הפרויקט, הוא יעבור למודל תחזוקה במסגרת סל הבסיס, עדכון התשלום המגיע לספק יתבצע בהתאם להצעתו המאושרת.

ה. כל אחד מהשלבים יבוצע במתודולוגיה מקובלת ויכלול תיעוד מלא ומפורט בפורמט שידרוש המשרד. המעבר לשלב התחזוקה משמעו גם תחזוקת התיעוד ושמירה על עדכניותו.

ו. סיום פרויקט מותנה בביצוע כל שלביו ובאישור המשרד על סיומו.

ז. המשרד רשאי לשלם עבור פרויקטים טכנולוגיים מתוך סל שעות השו"ש השנתי (כמפורט להלן) ו/או בנק ה IMAC. במקרה כזה, המשרד רשאי, בתיאום מראש עם הספק, להגדיל את היקף שעות השו"ש ואת כמות ה-IMAC לצורך ביצוע פרויקטים טכנולוגיים שידרשו אד-הוק. מובהר כי במקרים אלו, התעריפים ותנאי התשלום יתבססו על הצעת המחיר של הספק למרכיבים אלו כמפורט בפרק 5.

ח. המשרד רשאי לבצע פרויקטים גם עם ספקי צד ג', לפי שיקול דעתו. במקרה כזה יידרש הספק לסייע לספק צד ג' וזאת במסגרת הצוות הקבוע שנותן שירות למשרד. עם סיום פרויקט שבוצע ע"י צד ג', רשאי המשרד לפעול בשתי דרכים בכל הקשור להיבטי התחזוקה של הפרויקט, בכל מקרה ההחלטה נתונה בידי המשרד בלבד:

1) המשך תחזוקה ע"י הספק המבצע. במקרה זה יתפעל הספק את ספק צד ג' בכל מקרה של צורך בקבלת שירות באופן דומה לשאר ספקי צד ג' מולם הוא עובד במתקן.
2) העברת הפרויקט לתחזוקת הספק. במקרה זה יגיש הספק הצעת מחיר לבדיקות קבלה לתשתיות אלו ולאחר מכן לתחזוקה, כבסיס להחלטת המשרד על חלופה זו.

4.4.6.2 הטמעת מוצרי מדף חדשים/נוספים (ו)

המשרד רשאי לדרוש מהספק בכל עת להטמיע מוצרי מדף חדשים/נוספים מעבר לאלו המפורטים בפרק 3.

המשרד ישלם לספק בגין המוצרים וחוזי התחזוקה שלהם (במידה וסופקו על ידו ולא ע"י המשרד) ועבור פרויקט ההתקנה וההטמעה.

התפעול השוטף של חבילות אלו לאחר ההטמעה הראשונית שלהן כלולה בסל הבסיס ולא תהיה תוספת תשלום בגין שירות זה.

4.4.7 ביצוע פרויקטים וביצוע שינויים ושיפורים (ו)

שו"ש היא פעילות המשולמת על בסיס השקעת תשומות עבודה בפועל (שעות עבודה) מתוך תקציב קבוע וידוע מראש (בנק שעות), הכלול בסל השירותים הבסיסי. במסגרת זו רשאי המשרד לפנות לספק לביצוע פעילות מוגדרת, לאחר קבלת הערכת שעות מהספק, או לרכוש שירותים מקצועיים של בעלי תפקידים לפעילויות החורגות מהפעילות השוטפת ולהפעילם בהתאם לצרכי המשרד.

עקרונות ניהול בנק השעות:

א. בנק השעות עומד על 5,000 שעות לשנה בכל תקופת ההתקשרות עם הספק. היה ובנק השעות יישאר בזכות בתום תקופת ההתקשרות תערך התחשבנות בין המשרד לספק לפי העקרונות המפורטים בפרק 5 להלן.
ב. למזמין עומדת הזכות להקדים ש"ע מבנק השעות של השנה העוקבת לצורך ביצוע פעילות שינויים ושיפורים בשנה הנוכחית. היקף ההקדמה לא יעלה על 1,500 שעות, אלא אם הוסכם אחרת בין המשרד לספק.
ג. מקרה של שעות שלא נוצלו בתום שנה ישנן 2 חלופות:
   1) העברת שעות השו"ש שלא נוצלו לשנה העוקבת (**<u>ללא הגבלה</u>** על היקף השעות שניתן להעביר).
   2) קבלת החזר כספי עבור שעות שו"ש שלא נוצלו. ההחזר יקוזז במלואו בפעם אחת מהתשלום המגיע לספק בגין החודש הראשון בשנה העוקבת.
   3) <u>ההחלטה האם לדחות את השעות או לקבל החזר כספי הנה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.</u>

4.4.8 ביצוע בקשות שירות (I) IMAC / (Change Request) (I)

שרותי IMAC כוללים התקנה (Install), העברה (Move), הוספה (Add), שינוי (Change), ניתוק, או החלפה של ציוד קצה, ציוד מיוחד, ציוד תקשורת וחומרת אבטחה באתרי המערכת הדורשים הגעה פיזית של טכנאי לאתר. שירותים אלו הנם בהתאם לבקשה של המזמין ולא בגין תיקון תקלות ו/או החלפת ציוד שהנו באחריות הספק בגלל אי עמידה שלו בדרישות רמת השירות. למען הסר ספק, שירותי התקנה ו/או שינוי תצורה המבוצעים מרחוק (ע"י אחד מהמוקדים : SNOC או HD) יבוצעו כחלק מהשירות השוטף של הספק למזמין, ללא תשלום נוסף, ואינם נכללים במסגרת שירותי IMAC. תכולת השירותים הבסיסית תכלול 500 יחידות IMAC לשנה שוות ערך לעלות IMAC ממוצעת כמפורט בסעיף 5.1.2.

עקרונות ניהול בנק ה IMAC:

א. שדרוג ו/או התקנה של מספר רכיבי חומרה ותוכנה לעובד באותו המועד (ביקור באתר הלקוח) ייחשב IMAC אחד (לדוגמה החלפת דיסק קשיח במחשב, התקנת מערכת הפעלה ותוכנות שונות וחיבור ציוד היקפי).

ב. קיזוז פעולות IMAC מבנק ה IMACs יהיה בהתאם לסוג ה IMAC שהוזמן. הקיזוז ביחידות או חלקי יחידות IMAC יחושב עבור כל IMAC בהתאם לעלות ה IMAC שהוזמן חלקי עלות IMAC ממוצע בהתאם למחירון ה IMACs המפורט בסעיף 5.1.25.1.2 שלהלן (לדוגמה אם מחיר ה IMAC הממוצע הנו 100 ₪ והוזמן IMAC אותו תמחר הספק ב 50 ₪, יקוזז מבנק ה IMAC סך של 0.5 יח' IMAC).

ג. אספקה והתקנה של ציוד במשרדו של הלקוח במסגרת IMAC תכלול גם את פינוי הציוד הקיים אשר הוחלף במסגרת אותו ה IMAC ולא תיספר כשני IMACs שונים.

ד. ספירת האירועים תתנהל כ"בנק" מרכזי ללא תלות ברכיב החומרה/התוכנה. לדוגמה, תחנת עבודה אחת יכולה להיות משודרגת מספר פעמיים ואחרת בכלל לא תשודרג.

ה. המשרד רשאי לדרוש לבצע פעילות מסוג IMAC לאחר שעות הפעילות. במקרה זה עלות כל משימה תהיה שווה ל 125% מהעלות המפורטת לעיל.

ו. פעילות המבוצעת ע"י טכנאי מוקד, גם אם היא כוללת שינוי תצורה ו/או ביצוע התקנות תוכנה ע"י השתלטות מרחוק, לא תחשב כ IMAC.

ז. למזמין עומדת הזכות להקדים IMACs מבנק ה IMAC של השנה העוקבת לצורך ביצוע פעילות IMAC בשנה הנוכחית. היקף ההקדמה לא יעלה על 350 יחידות IMAC , אלא אם הוסכם אחרת בין המשרד לספק

ח. בכל מקרה של ביצוע IMAC באתר, על הספק לוודא שקיימת כל התשתית הנדרשת באתר לפני הביצוע של IMAC. הגעה של הספק לאתר שאינו כולל את התשתיות המתאימות לא תזכה אותו בתשלום.

ט. פעילות של החלפת ציוד כחלק ממנגנון שמירה על עדכניות טכנולוגית (כאמור בסעיף 4.4.9) לא נספרת במניין פעולות ה IMAC.

י. מקרה של IMAC שלא נוצלו בתום שנה ישנן 2 חלופות:

1) העברת ה IMAC שלא נוצלו לשנה העוקבת (**<u>ללא הגבלה</u>** על היקף ה IMAC שניתן להעביר).

2) קבלת החזר כספי עבור IMAC שלא נוצלו. ההחזר יקוזז במלואו בפעם אחת מהתשלום המגיע לספק בגין החודש הראשון בשנה העוקבת.

3) <u>ההחלטה האם לדחות את ה IMACs לשנה העוקבת או לקבל החזר כספי הנה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.</u>

4.4.9 שמירה על עדכניות טכנולוגית (ו)

שמירה על עדכניות טכנולוגית ורתימת ההתקדמות הטכנולוגית לשיפור מתמיד של השירותים אותם מקבל המשרד היא דרישה עקרונית מהספק. המדובר, בהגדרת מנגנון שיאפשר למשרד להישאר באותה רמה של עדכניות טכנולוגית, או טובה ממנה, שבה הייתה במועד התחלת ההתקשרות עם הספק. יישום מנגנון זה הוא באחריות הספק כחלק מסל השירותים הבסיסי וללא תשלום נוסף בהתאם למפורט להלן :

4.4.9.1 עדכניות טכנולוגית של רכיבי חומרה, תשתיות ויישומים (ו)

הספק יהיה אחראי לעדכניות הטכנולוגית והתפעולית של כל הציוד והתשתיות של המשרד. הספק מתחייב להמשיך ללמוד, להכיר ולהתעדכן בכיווני ההתפתחות של כל סוגי הציוד והתשתיות. הספק אחראי לדווח למשרד על כל ההתפתחויות הרלבנטיות בתחום הציוד והתשתיות לרבות: שיפורים/עדכונים/שדרוגים לציוד ולתשתיות הקיימים, צרכים נוספים אשר אינם ניתנים לפתרון באמצעות הציוד והתשתיות הקיימים, ציוד שיש להחליפו/לשדרגו בגין בעיות תפעול ו/או אי-התאמה טכנולוגית, ציוד שאינו שמיש וכדו'.

כמפורט בסעיף 3.0.1.1 לעיל, על הספק לרכוש רכיבי חומרה ותוכנה במסגרת מכרזים ו/או הסכמי מחירים מרביים של מנהל הרכש הממשלתי. על הספק לקחת בחשבון כי הסכמים אלו מתעדכנים מעת לעת לרבות היצרנים והמוצרים הנכללים בהם. באחריות הספק לעקוב אחר עדכונים אלו ולהכשיר את הצוות שלו לתפעול ותחזוקה של מוצרים חדשים שנרכשו דרך מכרזים אלו **כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף**.

בנוסף, אחת לשנה יקיים הספק לעובדי אגף מערכות מידע של המשרד סדנה של יום מלא להצגת טכנולוגיות חדשות רלוונטיות למשרד ושינויים במסגרת הסכמי המסגרת של מנהל הרכש אשר משפיעים על המשרד. הנושאים יתואמו מראש עם נציג המשרד.

אחריותו של הספק בתחום השמירה על העדכניות הטכנולוגית תהיה לפחות בתחומים הבאים:

א. **מעקב ולימוד** - הספק יהיה אחראי, **במחיר קבוע כחלק מהסל הבסיסי וללא תוספת תשלום**, ללמוד ולעקוב אחר התפתחות הציוד והתשתיות מן הסוגים הפועלים (ואשר יפעלו) במשרד, על מנת להיות מסוגל להבטיח עדכניות טכנולוגית ותפעולית הולמת למערכות הציוד והתשתיות אצל המשרד. הספק יעביר לידיעת המשרד מידע שוטף הנוגע לתחומים אלו, וישתתף בהכנת תוכניות ההצטיידות. אחריותו של הספק יהיה בתחומי התפתחות מערכות הציוד במספר היבטים: טכנולוגיים, תפעוליים, עלויות, מוצרים משלימים, מוצרים תחליפים וכדו'.

ב. **התרעה** - הספק יהיה אחראי, **במחיר קבוע כחלק מהסל הבסיסי וללא תוספת תשלום**, על מתן התרעה במועד מתאים על צורך בשינוי/שדרוג/תיקונים במערכות, בציוד או בתשתיות. התרעה זו תינתן במועד שיאפשר היערכות של המשרד לביצוע הטיפול הנדרש, ולפחות שישה חודשים מראש. ההתרעה תינתן במקרים הבאים:

1) בכל מקרה בו ניתוח כיוונן המערכת (Tuning) או תכנון הקיבולת (Capacity Planning) מלמד על צורך לרכוש/לשדרג/להחליף רכיבים במערכות, בציוד או בתשתיות וזאת על מנת להבטיח המשך עמידה בדרישות רמת השירות המפורטות ב- SLA.

2) בכל מקרה בו יש ירידה בתפקוד הציוד בגין "הזדקנות רכיבים", שחיקה או תפקוד לקוי של מערכות הפעלה או תוכנות יישומים או כל גורם אחר.

3) בכל מקרה בו יצרן המוצר הפסיק את התמיכה במוצר (EOS – End Of Service) או שהיצרן אינו מפיץ יותר עדכוני אבטחת מידע לציוד זה.

4) בכל מקרה בו רכיב ציוד עומד להגיע לגיל המרבי שלו בששת החודשים הקרובים, כמפורט להלן :

#	רכיב	סעיף במכרז	גיל מרבי לציוד **ממועד ההתקנה** (1)
.1	שרתים (2)	3.1	5
.2	מערכי אחסון (2)	3.2.1	3
.3	מערכי גיבוי וספריות גיבוי/קלטות (2)	3.2.2	3
.4	נתבים (2)	3.31	8
.5	מתגי Backbone (באתר מרכזי ואתר גיבוי) (2) ופתרון Load Balancing/Application Delivery	3.30.1	5
.6	מתגים (2)	3.30.1	10
.7	חומרת אבטחת מידע (2) (מכל סוג שהוא לרבות: FW, DLP, הלבנה, NAC, WEB & MAIL Gateway, SIEM)	3.35	3
.8	עמדות קצה	3.3	5
.9	צגים	3.3	5
.10	מחשבים ניידים	3.3	3
.11	ציוד מיוחד	3.4	3
.12	מדפסות אישיות / צוותיות (סלים 1 עד 2 במכרז מרכזי)	3.3	3
.13	מדפסות מחלקתיות / אגפיות / קומתיות (סלים 3 עד 5 במכרז מרכזי)	3.33.3	5
.14	כל ציוד אחר שלא פורט בסעיפים 1 עד 13 לעיל		5

הגיל המרבי המפורט בטבלה לעיל מיועד על מנת לאפשר לספק להעריך את היקף ההשקעה (שעות עבודה מכל סוג שהוא) לצורך ביצוע פעילות העדכניות הטכנולוגית. אי החלפת ציוד במועד אינה פוטרת את הספק מעמידה ב SLA הנדרש בנספח 4.5.

[DZ37] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 47

<u>הערות</u>

(1) מועד ההתקנה של כל רכיב ציוד מפורט בפרק 3 ו/או בנספח 3 תיאור מצב קיים (Base Case).

(2) ציוד יוחלף גם אם לא הגיע לגיל המרבי במקרה ויתרחש אחת מהמקרים המפורטים בסעיפים ב' 1 עד ב' 3 לעיל.

ג. **<u>תכנון</u>** - הספק מחויב להכיל בהצעתו, **<u>במחיר קבוע כחלק מהסל הבסיסי וללא תוספת תשלום</u>**, את פעילויות התכנון והאפיון של השדרוגים הטכנולוגיים בכל מקרה בו נדרש להחליף ציוד מכל סיבה שהיא לכל רכיבי החומרה והתוכנה המפורטים בפרק 3 בין אם מדובר בשדרוג של ציוד קיים שהועבר לאחריות הספק ובין אם מדובר בשדרוג של ציוד שסופק ע"י הספק.

לצורך כך הספק יגיש למזמין אפיון להחלפת הציוד. האפיון יכלול תכנון קיבולת מפורט ומפרטי רכש עד רמת המק"ט הבודד של יצרן הציוד (מק"טים עבור חומרה, תוכנה המשולבת בפתרון ושירות ואחריות) הן לציוד שהספק ירכוש במסגרת הסכמי מחירים מרביים של החשכ"ל והן לציוד שהספק ירכוש שלא במסגרת הסכמי מחירים מרביים של החשכ"ל.

ד. **<u>אספקה</u>** :

1) הספק מחויב להכיל בהצעתו, **<u>במחיר קבוע כחלק מהסל הבסיסי וללא תוספת תשלום</u>** חידוש של כל חוזי השירות והתחזוקה של רכיבי החומרה והתוכנה המפורטים בפרק 3.
2) **<u>אספקה</u>** של רכיבי החומרה באופן שוטף במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית בתדירות המוגדרת בסעיף ב' לעיל **<u>אינה נכללת בסל הבסיסי</u>**, למעט המפורט בסעיפים 3 ו- 4 שלהלן.
3) "בכל מקרה בו התקבלה הודעה אודות הפסקת תמיכה במוצר (EOS – End Of Service) :
   - לציוד ו/או לרישוי הקיימים במשרד אשר הספק בחר להמשיך ולעשות בהם שימוש.
   - לרישוי שסופק על ידי הספק לאורך כל תקופת ההתקשרות.
   - לציוד שסופק ע"י הספק שלא במסגרת מכרזים של מנהל הרכש בטרם הגיע הציוד לגיל המרבי שלו כמפורט בטבלה שבסעיף 4.4.9.1 ב' ס"ק 4 לעיל.
4) הספק יידרש להחליף באופן מידי על חשבונו כחלק מהסל הבסיסי את הציוד
5) בכל מקרה בו הספק פסל ציוד מכיוון שאינו יכול לתקן אותו בטרם הגיעו לגיל המרבי שלו כמפורט בטבלה שבסעיף 4.4.9.1 ב' ס"ק 4 לעיל, הספק יידרש להחליף באופן מידי **<u>על חשבונו כחלק מהסל הבסיסי את הציוד</u>**.

ה. **<u>ביצוע</u>** - הספק מחויב להכיל בהצעתו, **<u>במחיר קבוע כחלק מהסל הבסיסי וללא תוספת תשלום</u>**, את פעילויות השדרוג הטכנולוגי הבאות (כל שעות העבודה של בעלי התפקידים השונים לרבות ניהול תהליך הרכש, ניהול הפרויקט ואינטגרציה, כח אדם טכני להתקנה והגדרה של הציוד, בדיקות קבלה, עדכון תיעוד שרטוטים ותיקי אתר וכו') לכל רכיבי החומרה והתוכנה המפורטים בפרק 3 בין אם מדובר בציוד קיים שהועבר לאחריות הספק ובין אם מדובר בציוד שסופק ע"י הספק לאורך כל תקופת ההתקשרות. פעילות השדרוג תכלול בין השאר :

1) התקנת הגרסה האחרונה (נכון למועד ההתקנה) של רכיבי הציוד ותוכנות המדף המוצעות על ידו בתשובתו לפרק 3. במידה והציוד שהוצע אינו קיים יותר יידרש הספק להציע ציוד עדכני שווה ערך שיאושר ע"י המשרד.
2) אספקה של הגרסה העדכנית ביותר והתקנה של עדכון גרסאות שוטפים (במסגרת התחזוקה השוטפת) של תוכנות תשתית (כגון מערכות הפעלה, בסיסי נתונים, תשתיות אפליקטיביות וכו'), תוכנות ומוצרי מדף ורכיבי תוכנה במערכות משובצות מחשב (לרבות אך לא רק גרסאות FW ומוצרי אבטחה שונים, גרסאות תוכנה בציוד תקשורת אקטיבי/Firmware, גרסאות תוכנה בלקוחות רזים/Firmware ומסופונים וכו') המפורטים בפרק 3, בין אם מדובר בתוכנות / רכיבים קיימים שהועברו לאחריות הספק ובין אם מדובר בתוכנות / רכיבים שסופקו ע"י הספק. עדכונים אלו יבוצעו כמפורט להלן :
   - שדרוגים / עדכונים קריטיים (בהתאם להגדרות היצרן) יבצעו לכל המאוחר תוך חודש קלנדארי ממועד פרסומם ובתיאום מראש עם המזמין, אלא אם המזמין ביקש במפורש לא לבצע ו/או לדחות למועד מאוחר יותר עדכון זה
   - שדרוגים יזומים (שדרוגים שאינם קריטיים בהתאם להגדרות היצרן) יבוצעו במרוכז לכל רכיבי הציוד שעבורם שוחררו שדרוגים עד לאותו המועד בתדירות שלא תפחת מאחת לרבעון ובתיאום מראש עם

המזמין כך שלא ייעשה שימוש בגרסה ישנה יותר מהגרסה שלפני האחרונה (גרסה n-1), אלא אם המזמין ביקש במפורש לא לבצע ו/או לדחות למועד מאוחר יותר עדכון זה

- החלפת מוצרי חומרה ותוכנה מכל סוג שהוא במקרה בו היצרן הפסיק את התמיכה במוצר (EOL - End Of life, EOS – End Of Service/Support) יבוצעו במרוכז בתדירות שלא תפחת מאחת לרבעון ובתיאום מראש עם המזמין, אלא אם המזמין ביקש במפורש לא לבצע ו/או לדחות למועד מאוחר יותר עדכון זה

3) תיקון כל תקלה/באג שיתגלו במערכות תשתית כתוצאה מפעולות השדרוג ולסייע ככל הנדרש במקרים של תקלות במערכות המשרד כתוצאה משדרוג תשתיות/תוכנות תשתית.

4) ביצוע פרויקטים של שדרוג (כולל כל העבודה הנדרשת לתכנון, ניהול, עבודת ההתקנה והשדרוג והעברת חומר/הגדרות בין ציוד קיים והציוד שמחליף אותו) לתשתיות חומרה ותוכנה , לרבות אך לא רק, חומרה מרכזית, חומרת אחסון, חומרת תקשורת, חומרת אבטחת מידע וציוד קצה של המערכת, וזאת במידה ושדרוג מסוג זה יידרש על מנת לעמוד בדרישות רמת השירות המפורטות ב- SLA או במקרה שהציוד הגיע לגיל המרבי המפורט בטבלה שבס"ק ג' לעיל.

ו. **<u>תוכנית עבודה</u>** - פעולות השדרוג המפורטות לעיל יבוצעו על פי תוכנית שדרוג שאותה יכין הספק ויאשר המשרד. למשרד עומדת הזכות לערוך שינוי בתכנית השדרוגים לפי צרכיו.

ז. **<u>זמני האספקה</u>** לציוד שמסופק ע"י הספק לא יעלו על:

1) ציוד הנרכש במסגרת מכרז מרכזי של מנהל הרכש ו/או הסכם מחירים של מנהל הרכש – בהתאם ללו"ז האספקה הקבוע במכרז מיום אישור הרכש בכתב ע"י המשרד בתוספת 10 ימים קלנדאריים להכנת הזמנה.

2) ציוד שאינו נרכש דרך מכרז מרכזי של מנהל הרכש (כגון חומרת גיבוי, נתבים וכו') - 30 ימים קלנדאריים מיום אישור הרכש בכתב ע"י המשרד.

4.4.9.2 בדיקת גרסאות תוכנות תשתית (I)

לפני שדרוג גרסאות מערכת הפעלה, או גרסת MS-Office לפי בקשת המשרד, יתקין הספק את הגרסה החדשה בסביבה נפרדת לביצוע בדיקת המשמעות על המערכות המשרדיות. התקנה זו ונטילת חלק בבדיקה תבוצע ע"י הספק כחלק מהסל הבסיסי **<u>ללא תוספת תשלום</u>**.

4.4.9.3 עדכניות טכנולוגית של נותני השירותים (S)

בנוסף לכל הדרישות הנוגעות לשמירת עדכניות טכנולוגית של מרכיבי הציוד, התוכנה, התשתיות והתקשורת (כמפורט בסעיף 4.4.9.1) נדרש המציע להבטיח את עדכניות הידע של נותני השירות וספקי המשנה מטעמו.

① המציע יפרט כיצד יבטיח את שמירת העדכניות הטכנולוגית של נותני השירות וספקי המשנה.

② בתשובתו יפרט המציע את מדיניותו לשמירת העדכניות תוך התייחסות לנתונים כמותיים של ימי הדרכה, אמצעי חונכות ושיטות למעקב ופיקוח ליישום מדיניותו.

4.4.9.4 עדכניות טכנולוגית של צוות המזמין (ו)

הזוכה ישמור על העדכניות הטכנולוגית של עובדי המזמין באמצעות העברת עדכונים טכנולוגיים שוטפים בתדירות שלא תפחת מאחת לחצי שנה. עדכונים אלו יתקיימו במתכונת יום עיון או לחלופין באתר המזמין ובתיאום והסכמה אתו ובמהלכם יוצגו לעובדי המזמין מערכות וציוד נלווה , פתרונות חדשים, כיווני התפתחות עתידיים, ונושאים נוספים הקשורים לתחום בו זכה הזוכה.

4.4.10 ניהול הסכמים של ספקי צד ג' (ו)

כמפורט בסעיף 3.0.1.1 לעיל, המשרד רוכש רכיבי חומרה ותוכנה במסגרת מכרזים ו/או הסכמי מחירים מרביים של מנהל הרכש הממשלתי. בכל אחד מהסכמים אלו מוגדרת רמת שירות (SLA) לאספקה, תמיכה ותחזוקה ומוגדר מנגנון קנס הכולל מספר רמות של קנס בהתאם לחומרת החריגה של הספק מדרישות ה SLA. הספק יידרש כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף לבצע את הפעולות הבאות :

א. להקים לכל ספק וספק את הסכם רמת השירות שהוגדר במכרז החשכ"ל בו הוא זכה, במהלך תקופת המעבר עבור כל ההסכמים שבתוקף (שקיים במשרד ציוד שנרכש דרכם וטרם הגיע לגיל המרבי) ובאופן שוטף לאורך כל תקופת ההתקשרות כאשר הסכמים אלו מעודכנים מעת לעת.

ב. לקשר כל פריט ציוד במהלך תקופת המעבר להסכם המתאים.

ג. לפתוח קריאות מול ספק הציוד בכל מקרה של בעיה או תקלה שהספק אינו מסוגל לתקן ולעקוב באופן שוטף אחר ספק חשכ"ל עד לסגירת התקלה.

ד. להתריע בפני המשרד אודות קריאות שנפתחו לספקי חשכ"ל ואשר חורגות מרמת השירות אליה הם מחוייבים.

ה. להפיק דו"ח רמת שירות לכל ספק חשכ"ל אחת לחודש או בתדירות שתידרש.

ו. להפיק דו"ח קנס לכל ספק חשכ"ל אחת לחודש או בתדירות שתידרש.

ז. פעילות זו **כלולה בסל הבסיס ולא תשולם בגינה כל תמורה נוספת**.

4.4.11 ניהול רישוי וחוזי תחזוקה

הספק מחויב להכיל בהצעתו, **במחיר קבוע כחלק מהסל הבסיסי וללא תוספת תשלום** את ניהול כל חוזי הרישוי וחוזי התחזוקה למוצרי תוכנה וחומרה של המזמין.

במסגרת הפעילות השוטפת הספק יהיה אחראי :

א. לתעד במערכת לניהול השירות ברכיב ניהול המצאי את כל הרישוי הקיים (כמות הרישיונות שיש בידי המשרד), הקצאת הרישוי בפועל, תוקף הרישוי ומועדי חידוש רישוי.

ב. לתעד במערכת לניהול השירות ברכיב ניהול המצאי את כל חוזי התחזוקה לרבות מועדי חידוש חוזים אלו.

ג. להתריע בפני המזמין בכל עת שנדרש לרכוש רישוי נוסף / חדש, להכין פירוט של רישוי נדרש ולהעבירו בעוד מועד לידי המזמין.

ד. להתריע בפני המזמין בכל עת שנדרש לחדש רישוי קיים למוצרים שבאחריות המשרד (הסכם EA מול חברת Microsoft) על מנת לאפשר את החידוש במועד תוך שמירת רצף שירות.

ה. לחדש את כל חוזי הרישוי שבאחריות הספק (כמפורט בפרק 3) ובנוסף את כל חוזי תחזוקה לציוד קיים ולבצע את החידוש במועד כך שיישמר רצף שירות לכל מוצרי התוכנה והחומרה במשרד.

4.4.12 ניהול תהליך הרכש הטכנולוגי (I)

4.4.12.1 אפיון דרישות (I)

בכל מקרה בו נדרש לרכוש ציוד ו/או תשתית טכנולוגית נדרש הספק לאפיין את הציוד הנדרש ולהגדיר מפרטי רכש עד רמת מק"ט היצרן.

א. כמפורט בסעיף 4.4.6.1 לעיל, במידה ומדובר בתשתית טכנולוגית חדשה שאינה קיימת במשרד האפיון יבוצע **<u>בהתאם להצעת מחיר שיגיש הספק על חשבון בנק שעות</u>** עבודה לשינויים ושיפורים או בכל צורה אחרת שתוסכם בין הספק למשרד.

ב. כמפורט בסעיף 4.4.9.1 ד' לעיל, במידה ומדובר בציוד קיים שנכלל במנגנון עדכניות טכנולוגית, עבודת האפיון הנדרשת **<u>נכללת בסל הבסיסי ותבוצע ללא תוספת תשלום</u>**.

4.4.12.2 ביצוע הרכש (I)

כאמור בסעיף 4.4.9.1 ג', לאחר אישור המזמין לביצוע הרכש, הספק יהיה אחראי לנהל את כל תהליך הרכש אל מול הספק (זוכה במכרז מרכזי של החשב הכללי או כל ספק אחר) לרבות קבלת הצעות מחיר, הוצאת הזמנה לספק, מעקב אחר קבלת הציוד, קליטת הציוד במחסן המרכזי של המזמין או במרכז המחשבים (DC) או באתר הגיבוי (DR) בהתאם לעניין, בדיקת תקינות לציוד שהגיע, ליווי הספק של הציוד בשטח בעת התקנת הציוד (ככל שנוגע ל DC ו/או DR), סימון הציוד בהתאם למפורט בסעיף 4.3.3.2.4, בדיקות קבלה לציוד ועדכון תיק האתר הרלבנטי.

4.4.13 תכנון קיבולת - Capacity Planning (I)

הספק יעקוב באופן שוטף אחרי תפוקות וביצועי תשתיות המשרד והמערכות האפליקטיביות באמצעות כלי הניטור המפורטים בפרק 3 לעיל. תכנון הקיבולת יתייחס הן לפרמטרים טכניים (לדוגמה ניצול זיכרון ו CPU בשרתים, מערכי אחסון וציוד תקשורת, ניצול דיסקים במערך האחסון וכדו') והן לביצועי האפליקציות המנוטרות באמצעות הכלים המפורטים בסעיף 3.15.3.4.2 (מערכת למדידת השירות וניהול רמת השירות). המעקב ישמש לצורך היערכות למצבים אפשריים של עומס יתר, שעלולים לפגוע ברמת-השירות.

הספק נדרש לנקוט בכל האמצעים להבטחת רמת-השירות, ולהתריע בכל מקרה בו יצביעו דוחות תכנון הקיבולת על בעיות במועד המוקדם ביותר, ועל תוכניות הפעולה שלו להבטחת יכולת עמידתו ברמת-השירות לה התחייב. דיווחי תכנון הקיבולת, יהיו חלק מדיווחי המעקב השוטפים ויוגשו אחת לחודש למשרד.

פעילות זו **<u>כלולה בסל הבסיס ולא תשולם בגינה כל תמורה נוספת</u>**.

4.4.14 העתקת אתרים קיימים/הקמה של אתרים חדשים (I)

כחלק מההתנהלות השוטפת של המשרד עשויים לחול שינויים בפריסה של אתרים קיימים ותוספת של אתרים חדשים. במקרים אלו הספק יבצע פעילות של סקר אתר, **<u>כחלק מסל הבסיס</u>**. במסגרת מחויבות זו הספק יידרש :

א. לבקר פיזית באתר תוך 7 ימים קלנדאריים מבקשת המשרד או בתוך כל מועד אחר שיקבע המשרד.

ב. למפות את כל הצרכים הנוגעים לתשתיות פאסיביות, תשתיות אקטיביות, פריסת תשתית WLAN / WIFI ופריסת נקודות חשמל בהתאם לציוד המתוכנן באתר (תחנות עבודה, מדפסות, תשתית אקטיבית וכו').

ג. להגיש למשרד תוך 7 ימים קלנדאריים תוכנית פריסה של תשתיות פאסיביות, כמות ומיקום נקודות חשמל בהתאם לפריסת הציוד, כתב כמויות מפורט לפריסת כל סוגי התשתיות ולאספקת ציוד נדרש, לרבות הצעת מחיר.

ד. העבודה הדרושה לצורך העתקת ציוד בין אתרים **<u>אינה כלולה בסל הבסיסי</u>** תבוצע במסגרת בנק שעות שו"ש ו/או בנק IMAC בהתאם להחלטת המשרד.

4.4.15 בנייה ותחזוקה של תוכנית עבודה שוטפת (I)

הספק יידרש לבנות ולתחזק תוכנית עבודה שוטפת, התוכנית תיבנה בהתאם לעקרונות הבאים :

א. הכנת טיוטה ראשונית של תוכנית עבודה שנתית לשנה העוקבת תוגש לאישור המשרד עד לתאריך הראשון לספטמבר (01/09). הטיוטה תכלול :

1) משימות שהמשרד יגדיר לשנת העבודה.

2) תוכנית עבודה לביצוע פעולות תחזוקה מונעת.

3) תוכנית עבודה לריענון סקר מצאי המבוצע אחת לשנה.

4) תכנון ראשוני של שדרוג ציוד לשנה העוקבת במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית (כמפורט בסעיף 4.4.9).

5) תוכנית עבודה לביצוע שינויים ושיפורים/IMACs בחודש ינואר של השנה העוקבת.

ב. למשרד שמורה הזכות לעדכן ולשנות סדרי עדיפות ומשימות בתוכנית העבודה באופן שוטף במהלך כל השנה.

ג. אחת לחודש, עד ל 20 לאותו חודש, יגיש הספק תוכנית עבודה מעודכנת לפעילות בחודש העוקב. התוכנית תכלול עדכונים לסעיפים 4-1 לעיל, ובנוסף תכנון ביצוע שינויים ושיפורים/IMACs לחודש העוקב.

ד. כל הפעילויות המפורטות בסעיפים א' עד ג' לעיל **<u>כלולות בסל הבסיס ולא תשולם בגינן כל תמורה נוספת</u>**.

4.4.16 בנייה ותחזוקה של תיקי אתר, נהלים והוראות עבודה (I)

כמפורט בסעיף 4.3.3.2.5 יכין הספק תיקי אתר, נהלי עבודה והוראות עבודה מעודכנים בהתאם למתודולוגיית ITIL V3. הספק יהיה אחראי לעדכון ותחזוקה שוטפים של נהלים והוראות אלו ולכתיבת נהלים והוראות עבודה נוספים בהתאם לצורך ו/או בהתאם לבקשת המשרד. פעילות זו **<u>כלולה בסל הבסיס ולא תשולם בגינה כל תמורה נוספת</u>**.

4.4.17 ביצע תהליכים תפעוליים שוטפים (I)

4.4.17.1 ביצוע סקר מצאי שנתי (I)

א. הספק יידרש כחלק מסל הבסיס, לבצע אחת לשנה סקר מצאי בכל אתרי המשרד על בסיס נתוני סקר המיפוי הראשון שבוצע בתקופת המעבר. הדרישות מסקר המצאי השנתי זהות לאלו המפורטות בסעיף 4.3.3.2.4 לעיל בכל הנוגע לסקר המצאי הראשוני.

ב. הספק יגיש דו"ח המפרט אי התאמות בין נתוני המצאי בפועל (בשטח) לבין נתוני המצאי המתועדים ברכיב לניהול מצאי של המערכת לניהול השירות.

ג. הספק יעדכן את נתוני סקר המצאי במערכת ניהול המצאי אותה הוא מפעיל.

ד. הספק יכין קובץ של תוצאות הסקר במבנה המאפשר קליטתו למערכת מרכב"ה.

ה. כל הפעילויות המפורטות בסעיפים א' עד ד' לעיל **<u>כלולות בסל הבסיס ולא תשולם בגינן כל תמורה נוספת</u>**.

4.4.17.2 הכנת חדרי ישיבות (I)

במהלך הפעילות השוטפת נדרשים טכנאי שטח של הספק להגיע לחדרי ישיבות ולהכין אותם לדיונים (לרוב של לקוחות בכירים). לצורך כך הטכנאי מגיע לחדר הישיבות לפני הישיבה, מוודא כי כל הציוד (המחשב, מצגות, מקרן ברקו, טלפוניה וכיו"ב) פועלים באופן תקין, מעלה את המצגת אותה יקרינו במהלך הישיבה ומוודא כי ההקרנה שלה תקינה. פעילות זו **כלולה בסל הבסיס ולא תשולם בגינה כל תמורה נוספת**.

4.4.17.3 הכנת כיתות הדרכה (I)

במשרד יש כיתת הדרכה "ניידית" המבוססת על 20 מחשבים ניידים. באחריות הספק, בהתאם להנחיית המשרד, להתקין את כל התוכנות הנדרשות לצורך ביצוע ההדרכה בכל אחד מהמחשבים, לשנע כיתה זו לאתר בו תבוצע הדרכה, לבצע בדיקה של **כל אחד** מהמחשבים בכיתה ולוודא כי פועל באופן תקין ומוכן להדרכה ולחבר במקרה הצורך מקרן נייד לעמדה המשרתת את המדריך.

פריסת כיתות הדרכה אינה נכללת בתכולה הבסיסית ותבוצע בהתאם למחירון המפורט בסעיף 5.2.1.18 שלהלן.

4.4.17.4 הכנת מחשבים לבחינות

המשרד מתקיימות באופן שוטף בחינות לעובדים חדשים. במהלך הפעילות השוטפת נדרשים טכנאי שטח של הספק להגיע לאתר בו מתקיימת הבחינה ולהכין מחשב עם כל התוכנות הנדרשות (MS Office, GIS וכו') לצורך הבחינה.

מדובר בבחינות לכ- 100 עובדים חדשים שנה, מרביתן באתר המרכזי. פעילות זו **כלולה בסל הבסיס ולא תשולם בגינה כל תמורה נוספת**.

4.4.17.5 ליווי ספקים צד ג'

טכנאי השטח של הספק מהווים את "הזרוע הארוכה" של אגף המחשוב. מעת לעת, לצורך ביצוע עבודות בתחום המחשוב ו/או התקשורת ו/או הטלפוניה באתרי המשרד ע"י ספקי צד ג', יידרש גורם מפקח על עבודות אלו מטעם המשרד. לצורך פיקוח זה יופעל טכנאי שטח של הספק אשר יהיה נוכח פיזית באתר במועד ביצוע העבודה. פעילות זו תתועד בבקשת שירות במערכת לניהול שירות ובקשת רמת שירות. על הספק לקחת בחשבון כי ליווי ספק צד ג' באתרי המשרד יכול להמשך מספר שעות ואף יום עבודה שלם. פעילות זו **כלולה בסל הבסיס ולא תשולם בגינה כל תמורה נוספת**

4.4.18 תרגילי חירום (I)

במשך שנה קלנדארית מתקיימים שני תרגילי הנמשכים חמישה ימים כל אחד (סה"כ 10 ימים בשנה) אשר בודקים את מוכנות המשרד והשלטון המקומי לזמן חירום.

הספק יקבל הודעה על ביצוע תרגיל חירום בהתראה של שלושים ימים ויידרש להיערך בהתאם.

הספק מתחייב להקצות ולספק את כל הדרוש לצורך יישום תרגיל חירום בהצלחה ובהתאם לנדרש ממנו ע"י המשרד.

הערכות הספק לכל תרגיל חירום כוללת לפחות את הפעולות הבאות :

א. בדיקת תקינות של 100% מהציוד התקשורת וציוד הקצה (תחנות עבודה, מסכים, מדפסות, סורקים, מקרנים, צגי טלוויזיה וכו') בשלושת החמ"לים המרכזיים של המשרד : חמ"ל מרכזי בגבעתיים, חמ"ל צפון וחמ"ל רמלה (בחמ"לים אלו מותקן ציוד באופן קבוע.

ב. הקמת שלושה חדרי מצב במטה המשרד, בחיפה ובבאר שבע כולל שינוע ציוד לאתר בו ממוקם חדר המצב, התקנת הציוד הזמני הנדרש לצורך התרגיל (ציוד התקשורת וציוד הקצה - תחנות עבודה, מסכים, מדפסות, סורקים, מקרנים, צגי טלוויזיה וכו') בדיקת תקינות של 100% מהציוד לפני תחילת התרגיל, פירוק הציוד בסיום התרגיל ושינוע שלו חזרה למחסן.

ג. במהלך חמשת ימי התרגיל יקצה הספק טכנאי שטח ותומך אפליקטיבי שישהו באופן קבוע בכל אחד משש האתרים (סה"כ 12 עובדים) בין השעות 07:00 ל 22:00.

ד. גורם מנהל להשתתפות במפגשי הדרכה והנחייה בעניין התרגיל.

ה. כל הפעילויות המפורטות בסעיפים א' עד ד' לעיל **כלולת בסל הבסיס ולא תשולם בגינן כל תמורה נוספת**.

① כח האדם אשר יוקצה לטובת התרגיל הינו כ"א ייעודי ויהיה בנוסף לצוות הספק המספק את השירות השוטף בכל ימות השנה.

② השתתפות הספק בתרגילי החירום תבוצע במקביל לביצוע התמיכה השוטפת והתקינה בלקוחות המחשוב של המשרד ולא תגרע ממחויבות הספק לרמת השירות הנדרשת בנספח 4.5 - הסכם רמת שירות (SLA) וממחויבות הספק לאיוש מינימאלי המפורטת בסעיף 4.2.4.16 ד' לעיל.

4.4.19 שירותי ניהול מערכות (I)

הספק יידרש לספק שירותי ניהול מערכת עבור מערכות ניהול המסמכים של המשרד : מערכת סע"ר (דוקומנטום) ומערכת מאור (עד הוצאתה משירות והחלפה מלאה שלה במערכת סע"ר). שירותי ניהול המערכת יכללו את הפעילויות הבאות :

א. בניה ו/או עדכון ותחזוקה של תבניות מסמכים וטפסים סטנדרטיים ב MS WORD כולל קישור טפסים אלו לבסיסי נתונים של מערכות ארגוניות לצורך שליפת שדות והטמעתם במסמך / טופס.

ב. פרסום הממסכים / הטפסים בתיקיות הרלבנטיות במערכת ניהול המסמכים.

ג. ניהול, הקמה ותחזוקה של עצי הספריות / התיקיות.

ד. ניהול מערך ההרשאות לעצי הספריות / התיקיות.

ה. אפיון תחומי ידע ונושאים חדשים במערכת ניהול המסמכים מול המשתמשים בארגון לרבות מבנה עץ הספריות / תיקיות, פרמטרים על פיהם יבוצע מפתוח של המסמכים והגדרת ה מטה-דאטה שייאגר עבור המסמכים.

ו. אפיון וניתוח מערכת של ממשקים בין מערכת ניהול המסמכים למערכות ארגוניות מול צוותי הפיתוח של המשרד ושל ספק הפיתוח והתחזוקה.

ז. ניהול גיבויים ושחזור מגיבוי של מסמכים בהתאם לדרישה.

ח. טיפול בתקלות מול החברה המתחזקת.

שירותי ניהול המערכת יינתנו ע"י העובדים המפורטים בסעיף 4.2.4.15.

4.4.20 שירותי שו"שים לאתרי האינטרנט והפורטל ארגוני (I)

במשרד הפנים שלושה אתרים / פורטלים מרכזיים:

א. פורטל פנימי מבוסס MS Sharepoint 2013 / 2016.

ב. אתר אינטרנט משרדי מבוסס MS Sharepoint 2016 אשר פותח עפ"י הסטנדרטים ודרישות אבטחת המידע של ממשל זמין ומאוחסן על גבי שרתים בממשל זמין (http://www.moin.gov.il). אתר זה על כל תכניו מתוכנן לעבור לפורטל הממשלתי GOV.IL בו ירוכזו כל אתרי הממשלה ובסיום מעבר זה פעילות האתר הנוכחי תופסק.

ג. אתר אינטרנט MS Sharepoint 2013 המשרת את המפעמים . אתר זה מפותח כיום מחדש על גבי תשתית MS Sharepoint on Azure.

התפעול והתחזוקה השוטפים (התקנת מערכות, פעולות System, טיפול בתקלות, ניהול ותפעול הרשאות ואבטחת מידע, תפעול ותחזוקה שוטפים של בסיס הנתונים של האתר וכדו') הינם **<u>באחריות הספק כחלק מהסל הבסיסי</u>** ויבוצעו ע"י העובדים המפורטים בסעיף 4.2.4.11.

ביצוע שינויים ושיפורים באתרים אלו יבוצעו בהתאם למפורט בסעיף 4.4.7 לעיל כחלק מבנק השעות הנכלל בסל הבסיסי ו/או ע"י הרחבת בנק השעות בהתאם לצורך.

4.4.21 תגבור בתקופת בחירות (ו)

אחת לחמש שנים נערכות בישראל בחירות לרשויות המקומיות והמועצות האזוריות. לקראת הבחירות נדרשת היערכות מיוחדת בתחום המחשוב אותה יספק הספק **<u>כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף</u>** בהתאם למפורט להלן:

א. אספקה (על חשבון הספק לתקופת התגבור בלבד) של ציוד לצורך הקמת חדר מצב מרכזי (בכל מערכת בחירות ממוקם חדר המצב באתר שנבחר ע"י המשרד לקראת מערכת הבחירות) הכולל:

1) 100 עמדות עבודה לאחר שהותקן עליהן Image תוכנה בהתאם להנחיות המשרד (כולל מסכים בגודל שלא יפחת מ- 24 אינטש).
2) 25 מדפסות לייזר A4 משולבות רשתית (סריקה בצבע, הדפסה ש/ל).
3) 100 מכשירי טלפון IP התואמים את תשתית המשרד (טלפונית IP של Cisco).
4) ציוד תקשורת מקומית (מתגים) המאפשר חיבור תחנות העבודה והמדפסות שבסעיפים 1 עד 3 לעיל (לרבות תמיכה בפורטים מסוג PoE עבור מכשירי הטלפון).
5) נתבים לחיבור האתר לרשת המשרד.
6) אספקה והתקנה של קווי תקשורת ייעודים (ראשי וגיבוי) ברוחב פס מתאים לתקופת פעילות חדר המצב.
7) פריסה של כ 10 עמדות עבודה ייעודיות של מערכת ניהול האוכלוסין של רשות האוכלוסין (כיום אביב, בעתיד איתן).

השירות כולל אספקה והובלה של כל הציוד לאתר שייבחר, הקמת חדר המצב, חיבור הציוד למערכות המשרד ובדיקת תקינות ופרוק חדר המצב בסיום תקופת הבחירות.

ב. מתן שירותי תמיכה טכנית במוקד השירות (Help Desk) במתכונת של 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע (24X7) למשך שבועיים (שבוע לפני בחירות עד שבוע אחרי בחירות) למערכת ניהול הבחירות וכל מערכות התשתית הכלליות של משרד הפנים (MS Office, MS Exchange, ניהול מסמכים (סע"ר ומאור) וכו') ובכל בעיה בעמדות מערכת רשות האוכלוסין (אל מול מרכז התמיכה של רשות האוכלוסין).

ג. מתן שירותי תמיכה טכנית ע"י טכנאי שטח בחדר המצב המרכזי ובשבעת חדרי המצב המחוזיים במתכונת של 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע (24X7) למשך שבועיים (שבוע לפני בחירות עד שבוע אחרי בחירות). כל אחד מחדרי המצב המחוזיים כולל כ- 5 עמדות עבודה (כולל מסכים), מדפסות, סורקים, ציוד קצה וציוד היקפי וציוד ועידות וידאו (VC).

4.5 הסכם רמת שירות - SLA (S)

הסכם רמת השירות (SLA) ייכנס לתוקפו בתום תקופת החפיפה עם הספק הנוכחי ויהיה בתוקף עד לסיום ההתקשרות.

מדידת רמת השירות תבוצע על-פי הכללים והמדדים המפורטים בנספח 4.5 - הסכם רמת שירות (SLA), ובאמצעות כלי המדידה – מוצר מדף (כמפורט בסעיף 3.15.3.5 לעיל) שהוצע ע"י המציע. למען הסר ספק תוכנת גיליון אלקטרוני כגון MS Excel או כלי מפיתוח עצמי אינם עונים לדרישות מכלי המדידה.

רמת השירות הנדרשת על-פי מכרז זה והמפורטת בנספח 4.5 היא רמת-המינימום הנדרשת על-ידי המשרד (M).

4.5.1 מדדי רמת שירות (M)

מדדי רמת-השירות הם המרכיבים לפיהם ימדוד המשרד את קיום רמת השירות לה התחייב המציע.

נספח 4.5 מפרט את דרישות רמת השירות המינימליות על פי שישה מדדים מרכזיים:

מס'	תחום תפעול/תחזוקה	סעיף בנספח 4.5
1	זמינות המערכת (תדירות תקלות / שברים)	1.3
2	זמני התאוששות מתקלות / משברים / אסון	1.4
3	ביצועי מערכת	1.5
4	ביצועי מוקד התמיכה (Help Desk)	1.6
5	זמן תגובה לביצוע בקשת שינוי (Change Request) / פעולות IMAC	1.7
6	שמירה על עדכניות טכנולוגית	1.8
7	שביעות רצון	1.9

המציע נדרש במענהו לסעיף זה להצהיר ולהתחייב לאספקה של רמת השירות הנדרשת ב- SLA בכל אחד מתחומי השירות הנדרשים.

4.5.2 חישוב ציון רמת שירות (I)

חישוב ציון רמת-השירות יבוצע בהתאם למפורט בסעיף 2 בנספח 4.5.

4.5.3 הפרת הסכם רמת השירות (I)

האירועים המוגדרים כהפרה של הסכם רמת השירות (אי עמידה בדרישות רמת השירות) מפורטים בסעיף 5 בנספח 4.5.

4.5.4 מנגנון אכיפה להסכם רמת השירות (I)

אופן אכיפת הסכם רמת השירות ופירוט הפעולות שתינקטנה במקרה של הפרת הסכם רמת השירות מוצגים בסעיף 6 בנספח 4.5.

4.5.5 איסוף נתונים ודיווח (I)

א. חישוב ציוני רמת השירות בכל אחד מתחומי התפעול הנמדדים ב- SLA יתבסס על נתונים שיאסוף הספק באמצעות מערכות ממוחשבות.

ב. על הספק להפיק דוחות חודשיים ולהגישם למשרד במהלך שבוע העבודה הראשון בכל חודש, אלא אם צוין אחרת בסעיף 2.4. יובהר שהמשרד רשאי לקבל את כל הדוחות בנוסף גם על פי דרישה, שלא במועד הקבוע. רשימת הדוחות הנדרשים מהספק מפורטת בנספח 4.5, אפיון מדויק ייעשה בתקופת המעבר מול נציג המשרד.

ג. במקרה שבו לא עמד הספק בחודש מסוים במועד הנדרש להגשת דוחות SLA למשרד ולא קיבל אישור המשרד לכך, יקבע סכום קנס מירבי לאותו החודש.

4.5.6 Dashboard (I)

א. כמפורט בפרק 3, סעיף 3.15.3.5 ז' מערכת ניהול השירות הקריאות תכלול לוח מחוונים (Dashboard) ודוחות On-Line בפורמט גראפי ופורמט טבלאי שיהיו זמינים לנציגי המשרד ומוצגים במקוון על מסך שיותקן במשרדם של נציגי המשרד.

ב. נתונים אלו ירוכזו ממגוון מערכות, לרבות אך לא רק, המערכת לניהול קריאות במוקד, מערכת הטלפוניה, מערכת ניהול המצאי, מערכות השו"ב, מערכות ניהול אבטחת המידע.

ג. מטרת לוח מחוונים (Dashboard) לתת תמונת אודות רמת השירות בארגון ותמונת מצב תפעולית בחתכים שונים בזמן אמת למנהלים באגף מערכות מידע במשרד.

ד. עיצוב לוח המחוונים ומאפייני התצוגה יוגדרו ע"י המשרד מול הספק בתקופת המעבר.

4.5.7 כלים ושיטות למדידת רמת השירות (S)

האחריות למדידת רמת-השירות ממועד חתימת ההסכם היא **<u>של הספק</u>**. המציע יפרט מהם הכלים והשיטות שבאמצעותם ימדוד את רמת השירות בכל אחד מהמדדים המפורטים בהסכם רמת השירות, וכיצד כלים ושיטות אלו מאפשרים לו לבצע מדידה ובקרה של מדדי השירות הנדרשים במסגרת המכרז, כולל מדידה ובקרה בתחומים אשר באחריות ספקי משנה. בכל הקשור לכלי המדידה, עבור כל מדד ומדד יפנה המציע למענהו לסעיף 3.15 ויפרט איך כל אחד מהכלים המוצעים מאפשר את המדידה.

הספק נדרש להשתמש במערכת ממוכנת (בלבד, ללא עיבוד ידני של נתונים) לניהול השירות ומדידת רמת שירות כמפורט בסעיף 3.15 לעיל. המערכת נדרשת לאפשר את ההפקה וההפצה של כל הדוחות המפורטים בסעיף 2.4 לעיל **<u>מבסיס נתונים אחד</u>** המרכז מידע מכלל המערכות התומכות בתפעול והתחזוקה של מערכך המחשוב לרבות מערכות הטלפוניה, ניהול שירות, מדידת ביצועים וחווית משתמש וכו'. לצורך כך על המציע להקים ממשקים בין מערכת זו אל ייתר המערכות המשמשות למדידת ה SLA.

- **המציע יפרט את הכלים ואת שיטות המדידה בהם יעשה שימוש במדידת רמת השירות. המציע נדרש לציין לגבי כל כלי את המדדים שיימדדו באמצעותו, תוך אבחנה בין מרכיבי השירות המפורטים בנספח 4.5:**
  - **התאוששות מתקלות/שברים / אסונות (משך תקלות).**

- **ביצועי מוקד שירות (HD).**
- **ביצועי IMACs.**
- **ביצוע שינויים ושיפורים.**
- **זמן הגשת דוחות/הצעות מחיר.**
- **שביעות רצון משתמשים.**

- **המציע יפרט את אופן תפעול/הפעלת כלי המדידה.**
- **המציע יציג את הכלי לניהול השירות ומדידת רמת שירות (ראה סעיף 3.15.3.5) באמצעותו ינהל את רמת השירות ויפרט כיצד תומך כלי זה באיסוף נתונים מכלל הכלים המאפשרים את מדידת ה SLA, באחסון המידע, באחזור ובבקרה של הנתונים הנדרשים לחישוב ציון רמת השירות ולהפקת הדוחות המפורטים בסעיף 4 בנספח 4.5 (כולל קליטה וניהול של תוצאות סקרי שביעות רצון כמפורט בסעיף 4.5.8 שלהלן).**
- **המציע יתחייב לאפשר גישה בלתי מוגבלת אל הכלי אשר באמצעותו ימדוד וינהל את רמת השירות באתר ההנהלה של המזמין לשימוש מנהלת הפרויקט עבור 5 משתמשים (ללא צורך להגיע פיזית למוקד השירות - HD).**

4.5.8 סקרי שביעות רצון (ו)

אחד ממרכיבי השירות המשפיעים על ציון רמת השירות בכל אחד מתחומי התפעול והתחזוקה של המערכת הוא שביעות רצון המשתמשים (ראה נספח 4.5).

מדידת שביעות רצון המשתמשים תבוצע באמצעות שאלונים שיופצו בקרב כל משתמשי המערכת הפנימיים ובקרב מדגם של משתמשים חיצוניים (היקף והרכב המדגם ייקבע ע"י המזמין). מובהר כי הנוסח הסופי של שאלוני שביעות הרצון יהיה חייב באישור של המשרד.

להלן מספר עקרונות מנחים ליישום מדידת שביעות הרצון:

א. יבוצע שימוש "במשובים חמים" (שאלוני שביעות רצון קצרים שמצורפים להודעת הדוא"ל הנשלחת לכל משתמש עם סגירת הפניה) שישולבו באופן שוטף בכל הודעת דוא"ל המודיע לפונה על סיום הטיפול בפניה.

ב. בנוסף ל"משובים החמים" יבנו שאלוני שביעות הרצון אשר יקיפו את כל המדדים המפורטים בנספח 4.5 כולל התייחסות לתחום ההדרכה של המשתמשים (שאלות לגבי איכות ההדרכה).

ג. השאלונים ייבנו באופן אשר יאפשר מדידה של שביעות רצון המשתמשים בכל מדד בנפרד (לדוגמא ע"י חלוקת השאלון לפרקים) ובחתך אתרים.

ד. השאלונים יהיו זמינים באופן שוטף לכל משתמשי המערכת (פנימיים וחיצוניים). הכוונה היא לשלב את שאלוני שביעות הרצון כחלק מהפורטל הפנימי של המשרד כך שכל משתמש בכל עמדה יוכל בכל רגע נתון למלא שאלון.

ה. בכל מקרה ובנוסף על הדרישה המפורטת בסעיף ד', ייזום המציע סקר שביעות כולל אשר יקיף את כל משתמשי המערכת הפנימיים ומדגם ממשתמשי המערכת החיצוניים לפחות אחת לרבעון. בנוסף, במייל שתשלח המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות למשתמש לצורך אישור סגירת תקלה, יצורף שאלון קצר של מספר שאלות בנוגע לאיכות השירות במסגרת קריאה זו.

4.5.9 שיפור רמת השירות (I)

הספק מתחייב לייצר הליך לשיפור מתמיד של רמת השירות המוענקת על ידו ללקוחות המחשוב של המשרד תוך מתן דגש להתאמה לצרכים המשרדיים. **<u>פעילות זו כלולה בסל השירותים הבסיסי</u>** ותבוצע ללא תמורה נוספת.

4.5.9.1 תהליך הפקת לקחים (I)

הספק נדרש לבצע תהליך הפקת לקחים שוטף שיכלול לפחות :

א. לבצע הקשבות לטכנאי מוקד (לפי אורך שיחות, לפי משוב סגירה שלילי של לקוח וכדו').

ב. לבצע ניתוח Root Cause Analysis לתקלות (תקלות שחרגו מ SLA מעבר לאחוז סף, תקלות שהופיע בדו"ח Top 10 שבועי / חודשי וכדו'), ולהגיש אחת לשבוע דו"ח שבועי בכתב הכולל את הניתוח, מה היו הסיבות לחריגה, מה הלקחים שהופקו מניתוח התקלה, הפעולות המתקנות שהוגדרו השיחה וסטאטוס הביצוע של הפעולות המתקנות.

ג. שיחות עם הצוות על תקריות שהתרחשו כולל האזנה להקלטות של שיחות עם לקוחות, לפחות שיחה אחת טובה ושיחה אחת לא טובה כל חודש לכל טכנאי מוקד.

ד. לבצע הקשבה של צוות טכנאי מוקד לחמשת השיחות הארוכות ביותר כל שבוע, לנתח אותן, להציג סיבות להתארכות השיחה ופעולות מתקנות נדרשות, ולהגיש אחת לשבוע דו"ח שבועי בכתב הכולל את הניתוח, הפעולות המתקנות שהוגדרו על מנת לצמצם את אורך השיחה וסטאטוס הביצוע של הפעולות המתקנות.

ה. לבצע תהליך שוטף של משוב לכלל נציגי המוקד בהתאם לנהלי המשרד כפונקציה של וותק הנציג וציון המשוב של הנציג (תדירות המשוב נעה בין פעם בשבועיים לפעם בחודשיים).

ו. לבצע תהליך חניכה של נציגים חדשים בהתאם לנהלי המשרד לרבות חניכה מלאה למשך חודש לפחות ותהליכי משוב תכופים (לפחות אחת לשבועיים) במהלך שלושת החודשים הראשונים של עבודת הנציג.

ז. לבצע ניתוח של משובים חמים (ברמה חודשית) בכל הנוגע לשביעות רצון ממוקד התמיכה, טכנאי השטח וביצוע בקשות שינוי, לנתח אותם, להציג סיבות לחוסר שביעות רצון / מגמה שלילית / חיובית בשביעות הרצון ופעולות מתקנות / נושאים לשימור הנדרשים, ולהגיש אחת לשבוע דו"ח חודשי בכתב הכולל את הניתוח, הפעולות המתקנות / נושאים שהוגדרו לשימור, וסטאטוס הביצוע של הפעולות המתקנות.

ח. לקיים לפחות אחת לשבוע ישיבת צוות, להפיק פרוטוקול כתוב הכולל את המשתתפים, הנושאים שנידונו והתובנות שהופקו ולהעביר עותק ממנו למשרד.

ט. לקיים ישיבת משוב חודשית לכל אחד מעובדי המוקד (טכנאי מוקד, מנהל בעיות, אנליסט וכדו'), להכין סיכום ישיבה כתוב ולהעביר עותק ממנו למשרד.

אם כתוצאה מתהליך הפקת הלקחים יציג הספק הצעות ייעול אשר יכולות להפחית בעלות מתן השירות, ותוכן ההצעות והמימוש שלהן יאושרו ע"י המשרד, הספק והמשרד יחלקו בסכום ההתייעלות, כאשר החלק של כל גוף בהתייעלות יקבע עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

4.5.9.2 סדנאות שיפור שירות (I)

הספק יקיים סדנאות לשיפור רמת השירות, באחריותו ובמימונו, בהתאם למפורט להלן

א. הסדנה תתקיים אחת לשנה בכל רבעון שלישי, החל מהשנה הראשונה לפעילות הספק במשרד.

ב. כל סדנה תכלול לפחות שלושה מפגשים בני שלוש שעות. המפגשים יתקיימו לאחר שעות העבודה ו/או בימים שאין בהם פעילות במשרד (ימי ו' וחופשות מרוכזות).

ג. הספק יספק את כל משאבי ההדרכה הנדרשים לקיום הסדנה לרבות: מדריכים, עזרים וכל הנדרש.

ד. מפגשי הסדנה יתקיימו באתר חוץ (לא באתרי המשרד) המיועד לביצוע סדנאות.

ה. הסדנאות יאופיינו ויתוכננו ע"י נציגי הספק ונציגי המשרד באמצעות לפחות שני מפגשי הכנה ותכנון לכל סדנה.

ו. הספק הינו האחראי למעטפת הארגונית והלוגיסטיקה המשתמעת מביצוע הסדנאות.

4.6 התאוששות מאסון (I)

א. הספק אחראי לביצוע גיבויים ולתפעול אתר הגיבוי (DRP) של המשרד כמפורט בנספח 4.0.2.1 – טבלת מרכיבי שירות (SERVICES MATRIX) בסעיף 8.

ב. הספק נדרש להיערך לתפעול מלא של אתר הגיבוי בהתאם למפורט בהסכם רמת השירות המפורט בנספח 4.5 (SLA) להלן.

ג. הספק מחויב לבצע ניסוי התאוששות מלא אחת לשנתיים מאתר הגיבוי שבאחריותו, אחת לשנה יבוצע ניסוי הדמיה למעבר לאתר הגיבוי (כולל בשנה בה מבוצע ניסוי מלא). לאחר ביצוע הניסוי יגיש הספק למשרד דוח המסכם את הניסוי ומציג את מהלך הניסוי, מערכות שעברו, חריגים שעל, מסקנות והמלצות.

4.7 דיור (I)

כמפורט בסעיף 3.9 :

א. המשרד יעמיד לספק ללא תשלום, את השטחים המשמשים לאירוח האתר הראשי (DC) ואתר הגיבוי (DR).

ב. המשרד יעמיד ללא תשלום שטח עבודה לצוות התפעול והתחזוקה הקבוע של הספק ולמכלול התפעול והתחזוקה באתר הראשי של המשרד.

ג. תחזוקת השטחים שיעמיד המשרד וניקיונם השוטף יהיו באחריות המשרד ועל חשבונו, על פי מדיניות התחזוקה והניקיון של המשרד.

ד. לספק לא יהיו עלויות ארנונה, מים וחשמל.

ה. המשרד לא יישא בעלויות הסדרי חניה/מזון לעובדי הספק. עובדי המשרד יוכלו להיכנס לחניון המשרד על בסיס מקום פנוי.

4.8 היפרדות (M)

א. המזמין רשאי להחליט על הפסקת ההסכם **<u>בכל עת ומכל סיבה</u>** לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל אחד מהמקרים הבאים :

1) בין אם בגין סיום תקופת ההסכם
2) בגין כל הפרה, המזכה את המזמין באפשרות לביטול ההסכם
3) בגין כל סיבה אחרת, מטעמי נוחות, לפי שיקול דעת המשרד בלבד, אף אם אינן מהוות הפרה של ההסכם מצד הספק. במקרה של היפרדות מטעמי נוחות תינתן לספק התראה של 6 חודשים קלנדאריים.

ב. הסכם ההיפרדות, המצורף בנספח 4.8 להלן, נועד להגדיר את הפעולות אותן יש לבצע במקרה של הפסקת הסכם ההתקשרות בין המשרד לספק

ג. הספק מתחייב לקיים את האמור בנספח זה ומתחייב לקיים שיתוף פעולה מלא ומקיף, לבצע את כל בקשות המשרד במסגרת תהליך ההיפרדות, כמפורט בנספח ההיפרדות ועל פי הצורך, ולסייע לו לממש את העברת מלוא השירותים לספק אחר או לרשותו, בצורה תקינה ורציפה.

ד. עקרונות ההיפרדות יחולו גם במקרים בהם יבחר המשרד לגרוע או להפסיק את קבלת חלק מהשירותים נשוא הסכם ההתקשרות.

5 עלות

5.0 כללי - הבהקים (I)

פרק זה מפרט את אופן הגשת ההצעה הכספית לתפעול ולתחזוקה של תשתיות המחשוב של משרד הפנים. **מודגש כי המזמין רשאי להזמין חלק מהשירותים המבוקשים ו/או לממש את ההצעה בחלקים או בשלבים** ולפיכך נדרש המציע לפרט את המחירים של כל מרכיבי הפתרון (כמפורט בהמשך) וזאת על מנת שלמזמין תינתן הגמישות ברכישת המוצרים/השירותים.

5.0.1 אופן הגשת הצעת המחיר (I)

מודגש כי על המציעים להגיש את הצעת המחיר בקובץ בפורמט MS Excel 2013 המצורף למסמכי המכרז כנספח 5.0.1. **<u>אין למלא את הטבלאות המפורטות בפרק 5. טבלאות אלו מובאות לידיעה בלבד</u>**.

<u>מודגש כי הכמויות המפורטות בפרק זה הנן לצורך השוואת ההצעות ואינן מחייבות את המזמין ברכישת חלק/כל השירותים</u>.

המציע יצהיר במענה לסעיף זה כי ברור לו שבכל הטבלאות בהן נדרש מחיר ליחידה תישמר למשרד זכות הברירה להזמין כמויות בהתאם לצרכיו ולדרישותיו, המחיר ליחידה יישמר ללא שינוי וללא קשר לכמות המבוקשת ממוצר מסוים, ומחיר היחידה של מוצר מסוים לא יותנה ברכישה של מוצר/ים נוספים מאותו ספק או בהיקף כספי/כמותי של רכישה מספק/יצרן כלשהו.

היקף ההתקשרות הכולל, בין המזמין לבין הספק, ייקבע על פי החלטות המזמין לגבי רכישה או אי רכישה של המוצרים/השירותים המוצעים בהצעת הספק.

המציע נדרש למלא את המחירים בקובץ ה- Excel בהתאם להנחיות הבאות :

א. על המציע לרשום בטבלאות ה Excel של ההצעה הכספית, את מחירי היחידה לכל פריט ופריט. הסה"כ של כל פריט יחושב ויסוכם באופן אוטומטי.

ב. במקרה שלא יוצג מחיר בסעיף כלשהו מסעיפי כתב הכמויות ו/או בעדכונים לכתב הכמויות שומר המשרד על זכותו לפסול את ההצעה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

ג. במקרה שיוצג מחיר אפס בסעיף כלשהו מסעיפי כתב הכמויות ו/או בעדכונים לכתב הכמויות מכיוון שעלות רכיב זה מגולמת בעלותו של רכיב אחר בכתב הכמויות, על המציע לציין בהערות לסעיף בו הוצג מחיר אפס הפניה לסעיף בו מגולם רכיב זה. במקרה ולא תבוצע הפניה כנדרש, שומר המזמין על זכותו לפסול את ההצעה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

5.0.2 תכולת המחיר (ו)

המחירים שיוצגו ע"י המציע כוללים את מלוא התמורה בעבור אספקת כל המוצרים וכל השירותים הנדרשים במכרז בהתאם לרמת השירות אליה התחייב המציע **כחלק מהסל הבסיסי** למשך כל תקופת ההסכם, אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי המכרז.

על המציע לציין את כל המחירים הנדרשים בהמשך בשקלים חדשים וללא מע"מ, נכון ליום הגשת ההצעה. השוואת הצעות המחיר תעשה כשהן כוללות מע"מ.

5.1 מחירונים (M)

א. המציע נדרש לפרט בטבלאות ה Excel של ההצעה הכספית את המחירים של המוצרים ויחידות השירות הנכללים בהצעתו כמפורט בסעיפים הבאים. מחירים אלו ישמשו כבסיס לתמחור **<u>תוספות / גריעות בתכולה</u>** (הן בתכולת ציוד ורישוי והן בתכולות עבודה) וכמו כן ישמשו מחירים אלו כאמצעי בניתוח עלות התפעול והתחזוקה שתוצג על ידי המציעים.

ב. המציע יתחייב כי המחירים המפורטים בסעיפים הבאים יהיו מחירי מקסימום.

ג. במידה שיידרש הספק לספק שירותים, ציוד או רישיונות תוכנה שאינם כלולים בהצעתו אזי יקבע מחירם בהתאם להוראות סעיף 5.4.1 שלהלן.

5.1.1 מחירון שירותי כ"א (S)

א. המציע נדרש לפרט בטבלאות ה Excel של ההצעה הכספית תחת הלשונית (Tab) "טבלה 5.1.1" מחירון שירותי כ"א את מחירי שעות העבודה הנדרשים על ידו עבור כל סוג מקצוע/תפקיד.

ב. יובהר כי מחירים אלו יהוו בסיס לתמחור שירותים שהמשרד יזמין מהספק מעבר לתכולת הבסיס במכרז לרבות תמחור שינויים ושיפורים שמעבר לבנק הבסיס כאמור בפרק 4 בסעיף 4.4.7. ככל שיוזמנו שינויים ושיפורים מעבר לבנק הבסיס הם טעונים את אישור וועדת המכרזים של המשרד.

ג. המחירים המוצעים לא יחרגו מהמחירים המרביים המפורטים בטבלה (בטור מחיר שעה מרבי בש"ח לא כולל מע"מ).

5.1.2 מחירון IMAC (Install Move Add Change) (S)

א. המציע נדרש לפרט בטבלאות ה Excel של ההצעה הכספית תחת הלשונית (Tab) "טבלה 5.1.2" מחירון IMACs את המחירים הנדרשים עבור שירותי IMAC. מחירון זה ישמש לתמחור של שירותי IMAC מעבר לתכולת הבסיס המפורטת בפרק 4 בסעיף 4.4.8.

ב. במידה והמציע מבקש להציע מחיר עבור סוג שירות IMAC נוסף, יוסיף המציע את המחיר לשירות החסר בשורות האחרונות של הטבלה.

ג. פעולות התקנה במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית של ציוד מכל סוג **<u>כלולות בסל הבסיסי ולא יספרו במסגרת בנק ה IMACs</u>**. פעולות התקנה בטבלה שלהלן מתייחסות לציוד נוסף מעבר למפורט בפרק 3 שלא נכלל בסל הבסיס.

① מחיר IMAC ממוצע לצורך התחשבנות שוטפת בנושא IMACs כמפורט בסעיף 4.4.8 ב' לעיל יחושב כממוצע פשוט של המחירים בסעיפים 5.1.2.1 עד 5.1.2.19.

② ככל שהמשרד יזמין עבודה המתבצעת ברציפות באתר יחיד בהתאם למחירון ה IMACs שהיקפה גדול מ-25 יחידות IMAC (שוות ערך לעלות IMAC ממוצעת), יהיה המשרד זכאי להנחה בסך 15% בגין עבודה זו.

5.2 עלות הקמת תשתיות מיקור חוץ (S)

המציע נדרש לפרט בטבלאות ה Excel של ההצעה הכספית תחת הלשונית (Tab) "טבלה 5.2" עלות הקמת תשתיות מיקור חוץ את עלויות הציוד, החומרה ורישוי התוכנה הנדרשים בפרק 3 במסגרת הערכות הספק והקמת תשתיות נדרשות למתן שירותי מיקור החוץ.

המציע יתחייב כי המחירים המפורטים בהצעתו יהיו מחירי מקסימום. התחייבות זו עומדת בעינה גם מקרים שבהם הספק נדרש להתקין ציוד/תוכנה בגרסה חדשה או מוצר חליפי (במקרים בהם המוצר המוצע כבר איינו זמין בשוק).

מודגש כי עלויות הציוד והרישוי המוצגות נדרשות להיגזר מההצעה הטכנית של המציע המפורטת במענה המציע לפרק 3.

① במידה שטבלה 5.2 איננה מכסה את כל סוגי הציוד, התוכנות והתשתיות הפיזיות שנדרשות לצורך מתן שירותי מיקור החוץ, יוסיף המציע את המחיר לציוד/התוכנה החסרים בשורות האחרונות של הטבלה. פריטים אשר יידרשו לצורך מתן השירותים ואשר אינם נכללים בטבלה (הכוללת את תוספות שהוסיף המציע למחירון) <u>יסופקו ע"י המציע ללא עלות.</u>

② המציעים מופנים להוראות סעיף 3.0.1 בנוגע לרכש רכיבי התקשרות מספק חשכ"ל. נוסף על האמור סעיף 3.0.1, אם ספק חשכ"ל לא מסכים לבצע עסקה עם המציע או במקרה שהמחירים המוצעים ע"י המציע עולים, או יעלו בעתיד, על המחירים שהמזמין יכול לשלם במסגרת הסכמים שלו עם ספקי חומרה ותוכנה אחרים יהיה רשאי המזמין לרכוש את הציוד או רישיונות התוכנה במסגרת הסכמים אלו. במקרה כזה (בו המזמין יממש את האופציה של רכישת אלו של הציוד ו/או התוכנות בעצמו) תקוזז עלות הציוד ו/או התוכנות מהתשלום המגיע לספק, בהתאם למחיר בו נקב הספק בהצעתו בתוספת ההצמדה על אותה עלות. רכישה של הציוד ו/או התוכנות ישירות ע"י המזמין לא תפחית מאחריות הספק להתקנה ו/או תחזוקה של הציוד.

③ עלות התחזוקה השנתית ליח' אחת כמפורט בטבלה שלהלן תשמש את המזמין לצורך חישוב גריעה / הוספה בתקופת התפעול והתחזוקה בלבד.

④ למען הסר ספק, עלות התפעול והתחזוקה השוטפת המפורטת בסעיף 5.3 שלהלן כוללת את תחזוקת כל החומרה והתוכנה לרבות חידוש הסכמי רישוי תוכנה של כל החומרה והתוכנה הקיימים במשרד והמפורטים בפרק 3 וכן את החומרה והתוכנה הנוספים שיסופקו ע"י הספק. <u>רכיבים אלו אינם מופיעים בטבלה 5.2</u>.

5.3 עלות תפעול ותחזוקה - מחיר סל הבסיס (S)

א. כמפורט בסעיף 0.2.17 עלות התפעול השנתית מגלמת בתוכה את אספקת כל רכיבי התוכנה והחומרה הנדרשים בפרק 3, אספקת חוזי תחזוקה לכל רכיבי החומרה והתוכנה המפורטים בפרק 3 ותפעול ותחזוקה של כלל השירותים, התשתיות והמערכות כמפורט בפרק 4 בסעיף 4.4 בכפוף לרמת השירות הנדרשת בהסכם רמת השירות (SLA) לרבות בנק השעות הבסיסי (כמפורט בסעיף 4.4.7), בנק ה IMAC הבסיסי (כמפורט בסעיף 4.4.8) ושמירה על עדכניות טכנולוגית של כל רכיבי הציוד המפורטים בפרק 3 בהתאם להנחיות סעיף 4.4.9.

ב. המציע נדרש לפרט בטבלאות ה Excel של ההצעה הכספית תחת הלשונית (Tab) "סעיף 5.3" סל הבסיס את עלות התפעול והתחזוקה השנתית.

במידה שטבלה 5.2 איננה מכסה את כל רכיבי העלות הנגזרים ממתן שירותי תפעול ותחזוקה כמפורט במסמכי המכרז יפרט המציע רכיבים אלו ויציין לכל רכיב את עלותו בשורות האחרונות של הטבלה.
במידה ויתברר כי קיימים רכיבי עלות נוספים והמציע לא פירט אותם בטבלה (הכוללת את תוספות שהוסיף לטבלה) יסופקו שירותים אלו ע"י המציע <u>ללא עלות</u>.

ג. במידה והמזמין יממש את האופציה להארכת ההסכם (עד 8 שנות תפעול נוספות) יהיה מחיר התפעול השנתי, בכל אחת משנות ההארכה, זהה למחיר התפעול הנמוך ביותר מבין אלו שהוצעו בכל אחת מ-5 שנות התפעול הראשונות.

5.4 תוספות וגריעות (M)

סעיף זה נועד להגדיר את המחירים בגין תוספת או גריעה של שירותים/תכולה במהלך תקופת התפעול והתחזוקה.

5.4.1 תוספת/גריעה של ש"ע, IMAC ורכיבי ציוד (M)

א. במידה שתידרש תוספת/גריעה של שעות במסגרת בנק השעות המפורט בסעיף 4.4.7, התוספת/גריעה תבוצע בהתאם למחיר שעת עבודה ממוצע בהתאם למענה במציע לסעיף 5.1.1 לעיל.

ב. במידה שתידרש תוספת/גריעה של IMACs במסגרת בנק ה IMAC המפורט בסעיף 4.4.8, התוספת/גריעה תבוצע בהתאם למחיר IMAC ממוצע בהתאם למענה המציע לסעיף 5.1.2 לעיל.

ג. במידה שתידרש תוספת/גריעה של רכיבי ציוד ו/או רישוי, היא תבוצע על בסיס מחיר הציוד ו/או הרישוי הנקובים במכרז המרכזי / הסכם המחירים המרביים של החשכ"ל שבתוקף במועד הזמנת הציוד.

ד. במידה שתידרש תוספת/גריעה של רכיבי ציוד שלא קיים להם מכרז מרכזי ואשר מפורטים בסעיף 3.14 לעיל, היא תבוצע על בסיס מחיר הציוד ו/או הרישוי המפורטים בסעיף 3.14.

ה. במידה שתידרש תוספת/גריעה של רכיבי ציוד שלא קיים להם מכרז מרכזי ואשר סופקו ע"י הספק במסגרת מכרז זה כמפורט בסעיף 5.2 לעיל, היא תבוצע על בסיס מחיר הציוד ו/או הרישוי המפורטים בהצעת הספק כמפורט בסעיף 5.2 לעיל.

ו. ההתקנה של ציוד/תוכנה שנרכשו באמצעות מנגנון זה יהיו בהתאם להוראות סעיף 4.4.6, אלא אם סוכם אחרת בין הספק למשרד.

ז. במקרה של חילוקי דעות לעניין מחיר השירותים, הציוד או רישיונות התוכנה יופעל מנגנון בירור המחלוקות המפורט בהסכם בסעיף 25.

5.4.2 גריעה של שירותים (M)

כמפורט בסעיף 4.8 ובנספח 4.8 רשאי המזמין להחליט על היפרדות חלקית ולהפחית בתכולת השירותים מכל סיבה שהיא לרבות משיקולי נוחות.

במקרה של גריעה של שירותים והיפרדות חלקית, המחיר שיקוזז מהתשלום בגין תפעול ותחזוקה - מחיר סל הבסיס יהיה בהתאם לעלות הרכיב שנגרע כמפורט בטבלה 5.4 , לאחר שעלות זו הוצמדה למדד הרלבנטי במועד מסירת הודעה לספק.

5.4.3 תוספת/גריעה של משתמשים (M)

א. תוספת/גריעה במחיר התפעול, בגין שינוי במספר המשתמשים, תבוצע על בסיס פונקציית מדרגות כאשר גובה כל מדרגה הוא 25 משתמשים. כלומר, שינוי במספר המשתמשים שהוא נמוך מ-25 לא ישפיע על מחיר התפעול השנתי.

ב. המציע נדרש לפרט בטבלאות ה Excel של ההצעה הכספית תחת הלשונית (Tab) "סעיף 5.4" תוספות גריעות בטבלה 5.4.3 את המחיר שיתווסף ל / ייגרע מ מחיר התפעול והתחזוקה השנתי – סל הבסיס עבור הוספה/גריעה של 25 משתמשים.

ג. נכון למועד פרסום המכרז מספר המשתמשים הוא 483.

5.4.4 תוספת/גריעה של אתרים (M)

א. המציע נדרש לפרט בטבלאות ה Excel של ההצעה הכספית תחת הלשונית (Tab) "סעיף 5.4" תוספות גריעות בטבלה 5.4.4 את המחיר שיתווסף ל / ייגרע מ מחיר התפעול והתחזוקה השנתי – סל הבסיס עבור הוספה/גריעה של אתר.

ב. נכון למועד פרסום המכרז מספר האתרים הוא 14, כולל מרכז המחשבים (DC) ואתר הגיבוי (DR).

5.4.5 גריעה של מנהל מערכת "מאור" (M)

א. המשרד בתהליך של החלפת מערכת ניהול המסמכים הקיימת (מערכת מאור) במערכת ניהול מסמכים חדשה המבוססת על התשתית הסטנדרטית בממשלה (מערכת סע"ר).

ב. כמפורט בסעיף 4.2.4.16 נדרש הספק להעסיק במשרה מלאה מנהל למערכת מאור במועד חתימת ההסכם.

ג. המשרד צופה הפחתה בפעילות מנהל מערכת מאור עם התקדמות הטמעת מערכת סע"ר במשרד.

ד. המשרד רשאי להפחית את היקף העסקת מנהל מערכת מאור במדרגות של 20% משרה.

ה. הקיזוז בתשלום השנתי לספק יהיה באופן יחסי בהתאם לתעריף המפורט בסעיף 5.1.1.15 לעיל לעבודה מתמשכת, כאשר משרה שנתית מוגדרת כ – 2,160 שעות (180 שעות חודשיות).

5.4.6 תוספת להקמה ותחזוקה של תשתיות עבור מערכת ניהול בחירות (מנ"ב) החדשה (M)

כמפורט בסעיף 2.2 לעיל המשרד נערך לפרסם מכרז לפיתוח והקמה של מערכת ניהול בחירות (מנ"ב) לרשויות המקומיות. המציע נדרש לפרט בטבלאות ה Excel של ההצעה הכספית תחת הלשונית (Tab) "סעיף 5.4" תוספות גריעות בטבלה 5.4.6 את עלות ההקמה והתחזוקה של תשתיות אלו (לא כולל עלות רכש ציוד).

למשרד שמורה זכות הברירה להקים תשתיות אלו בהתאם למחירים שיפרט הספק כאמור לעיל או בהתאם למנגנון פרויקטים טכנולוגיים ושו"שים טכנולוגיים המפורט בסעיף 4.4.6 לעיל, לרבות באמצעות ספק חיצוני והעברת התשתיות לתחזוקת הספק לאחר מכן, הכול בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

5.4.7 עלות אופציה להקמה ואחזקה שוטפת של אתר עבור עובדי הספק (M)

כמפורט בסעיף 3.9.2 לעיל למשרד שמורה זכות הברירה לדרוש מהספק להקים אתר עבור צוות הספק בירושלים על חשבונו. המציע נדרש לפרט בטבלאות ה Excel של ההצעה הכספית תחת הלשונית (Tab) "סעיף 5.4" תוספות גריעות בטבלה 5.4.7 את עלות ההקמה החד פעמית ועלות התפעול השוטפת של אתר זה.

5.5 עלות כוללת להשוואת הצעות (M)

א. סעיף זה מגדיר את אופן השוואת ההצעות הכספיות של המציעים.

ב. חישוב העלות להשוואת הצעות כולל גם רכיבי הוספה/גריעה ושירותים אופציונליים וזאת על מנת שההשוואה בין המציעים תכלול התייחסות לכל מרכיבי ההצעה הכספית.

ג. העלות להשוואת הצעות תחושב באופן אוטומטי תחת הלשונית (Tab) "סעיף 5.5" עלות להשוואת הצעות כאשר כל המחירים בגיליון זה יוצגו בש"ח כולל מע"מ.

5.6 מנגנוני תמרוץ (M)

המשרד מייחס חשיבות מרבית לרמת השירות שתינתן לו על-ידי הספק ולפיכך כולל הסכם ההתקשרות מספר מנגנונים שמטרתם להבטיח את עמידת הספק ברמת השירות הנדרשת.

5.6.1 תמרוץ בתקופת ההערכות (M)

כמפורט בסעיף 4.3.2 רשאי המשרד לקנוס את הספק בסך של 10,000 ₪ לכל יום איחור.

5.6.2 תמרוץ בתקופת המעבר (M)

א. כמפורט בסעיף 4.3.3.2 רשאי המשרד לקנוס את הספק בסך של 75,000 ₪ לכל שבוע איחור בסיום תקופת המעבר.

ב. כמפורט בסעיף 4.3.3.3 רשאי המשרד לקנוס את הספק בסך של 5,000 ₪ לכל שבוע איחור בסיום ביצוע הפרויקטים הנוספים.

ג. כמפורט בסעיף 4.3.3.2.4 רשאי המשרד לקנוס את הספק בגין אי דיוק ואיכות נמוכה של סקר מיפוי הציוד בכל אתרי המשרד כמפורט להלן :

1) אי דיוק בשיעור של מעל 2% ועד 5% – 15,000 ש"ח קנס.

2) אי דיוק בשיעור של מעל 5% ועד 10% - 25,000 ש"ח קנס.

5.6.3 תמרוץ בתקופת התפעול (M)

א. מנגנון קנס אשר יופעל על תשלומי התפעול, הן של המערכות הקיימות והן של המערכת החדשה, מפורט בסעיף 3 בנספח 4.5 – הסכם רמת שירות (SLA).

ב. בנוסף, כמפורט בסעיף 2.5.7.2, רשאי המשרד לחייב את הספק במקרה שנותן שירותים מטעם הספק לא מילא אחר נהלי / הנחיות אבטחת מידע או שפעל במכוון בניגוד לנהלי והנחיות אבטחת מידע של המשרד בפיצוי כספי מוסכם בסך של 10,000 ₪ לכל הפרה.

5.7 מחירי הפסקת ההתקשרות (M)

בגין הפסקת ההתקשרות ישולמו לספק עלויות כ"א אותם השקיע בפועל במסגרת הפעלת צוות ההיפרדות המפורט בנספח 4.8 בסעיף 2. לא ישולמו לספק תשלומים נוספים בגין הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא, לרבות מטעמי נוחות.

5.8 הצמדה ותנאי תשלום (I)

5.8.1 תנאי תשלום

א. התשלום יהיה בכפוף להוראת תכ"מ 1.4.3 - "ביצוע תשלומים בגין התחייבויות" ולאחר אישור החשבונות והחשבוניות על ידי המשרד.

ב. התמורה בגין אספקה, התקנה והטמעה **חד פעמית** של תשתיות מיקור חוץ כמפורט בגיליון האקסל בלשונית (TAB) " סעיף 5.2" – עלות הקמת תשתיות מיקור חוץ תשולם כמפורט להלן:

1) עבור תשתיות המותקנות במהלך תקופת המעבר כמפורט בסעיף 4.3.3.2.6 בסיום אספקת והתקנת **כל** התשתיות.

2) עבור תשתיות המותקנות במהלך שנת ההתקשרות הראשונה 4.3.3.3 בסיום אספקת והתקנת **כל** התשתיות.

התמורה תשולם אך ורק בגין תשתיות שהותקנו בפועל, נבדקו ע"י המשרד וקיבלו את אישורו כי הותקנו והוטמעו לשביעות רצונו של המשרד.

כמפורט לעיל, לא יבוצע תשלום חלקי לכל אספקה והתקנה של רכיב בנפרד אלא לאחר השלמת האספקה וההתקנה של כל הרכיבים הנדרשים יחדיו.

ג. התמורה בגין אספקת השירותים השוטפים הכלולים בסל הבסיסי כמפורט בגיליון האקסל בלשונית (TAB) " סעיף 5.3" – עלות סל הבסיס תבוצע כמפורט להלן :

1) במהלך תקופת המעבר יקבל הספק 50% מהעלות החודשית - סך השווה ל 4.17% (אחד חלקי 12 כפול 50%) מהעלות השנתית לתפעול והתחזוקה לשנת ההתקשרות הראשונה המפורטת בגיליון האקסל בלשונית (TAB) " סעיף 5.3 ".

2) ממועד סיום תקופת המעבר יקבל הספק 8.33% (אחד חלקי 12) מהעלות השנתית לתפעול והתחזוקה בהתאם לשנת ההתקשרות הרלבנטית המפורטת בגיליון האקסל בלשונית (TAB) " סעיף 5.3 ".

3) התשלום בגין אספקת השירותים השוטפים מותנה בכך שהספק העביר את כל הדו"חות הנדרשים בהסכם רמת השירות.

4) המשרד יקזז מהתשלום החודשי במגיע לספק בגין אי עמידה במועדים ו/או אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בהתאם למנגנון התמרוץ המפורט בסעיף 5.6 לעיל.

5.8.2 הצמדה

כל המחירים בהצעת הזוכה יוצמדו למדד המחירים לצרכן בהתאם למפורט בהסכם ולהוראות החשב הכללי.

5.8.3 פורטל הספקים הממשלתי

הזוכה יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המזמין, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים. לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש, הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

נספחים

נספח 0.3.1 - פרטי איש קשר מטעם המציע

מכרז 45/2018

בקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב

לכבוד

גב' נעמי פרידמן

מנהלת אגף מערכות מידע

משרד הפנים

הנדון: **פרטי איש קשר למכרז**

פרטי איש הקשר של חברת _____ לעניין מכרז זה הם כרשום להלן.

שם פרטי ומשפחה	**כתובת**

טלפון במשרד	**פקס**	**טלפון נייד**

כתובת דואר אלקטרוני

חתימה: _____

תאריך: _____

נספח 0.6.1 - ערבות בגין הגשת הצעה

שם הבנק/חברת הביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד הפנים

הנדון: ערבות מס'_____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך **600,000** ₪ (במילים שש מאות אלף שקלים חדשים)

אשר תדרשו מאת: _____(להלן "החייב") בקשר

עם מכרז 45/2018 בקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות מחשוב בשיטת מיקור חוץ.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך 19.12.2019.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו_____

שם הבנק/חב' הביטוח

_____ _____

מס' הבנק ומס' הסניף כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

_____ _____ _____

תאריך שם מלא חתימת וחותמת מורשה החתימה

[DZ38] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה 105

נספח 0.6.2 - אישור פרטי והתחייבויות מציע

לכבוד

משרד הפנים

הנדון: <u>מכרז 45/2018 בקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב (להלן - "המכרז")</u>

אני _____ , מורשה חתימה מטעם המציע, מאשר את הפרטים הבאים לגבי המציע במכרז:

(שם מלא)

1. שם המציע כפי שהוא רשום ברשם: _____
2. סוג התארגנות: _____
3. תאריך הרישום: _____
4. מספר מזהה: _____
5. מספר חשבון בנק: _____
6. איש הקשר מטעם המציע –

שם _____

כתובת _____

טלפון _____

פקס _____

דוא"ל _____

7. פרטי המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע ודרישות נוספות כמו חותמת, אם ישנן:

שם :		**מס' ת.ז.**		**דוגמת חתימה :**	
שם :		**מס' ת.ז.**		**דוגמת חתימה :**	
שם :		**מס' ת.ז.**		**דוגמת חתימה :**	
שם :		**מס' ת.ז.**		**דוגמת חתימה :**	
שם :		**מס' ת.ז.**		**דוגמת חתימה :**	
שם :		**מס' ת.ז.**		**דוגמת חתימה :**	

הנ"ל מוסמכים להתחייב בשם המציע **ביחד / לחוד** (יש להקיף בעיגול).

8. המציע מתחייב לעמוד בדרישות התשלומים הסוציאליים ושכר מינימום לעובדים וכן לקיים את חוקי העבודה לגבי העובדים שיועסקו על ידו במהלך כל תקופת ההתקשרות.
9. המציע מצהיר בזאת שהוא קרא והבין את כל דרישות המפרט על כל חלקיו ונספחיו ובכלל זה גם הסכם ההתקשרות ושאלות ההבהרה והתשובות עליהן, כי הוא הבין את משמעות סיווג סעיפי המפרט על כל המשתמע מכך וכי הוא מתחייב לעמוד בכל דרישות המכרז על כל תנאיו נספחיו וחלקיו.
10. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____

המצהיר

אישור עורך הדין

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז._____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ _____ _____

תאריך | חותמת ומספר רישיון עורך דין | חתימת עוה"ד

[DZ39] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה 106

נספח 0.6.5 א' - תצהיר בדבר תשלום שכר מינימום וזכויות סוציאליות

לכבוד

משרד הפנים

הנדון: <u>מכרז 45/2018 בקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב (להלן - "המכרז")</u>

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "**המציע**"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הריני להצהיר כי השכר המשולם לעובדי המציע אינו נמוך משכר המינימום המעודכן במועד הגשת הצעת המציע למכרז בהתאם לחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 וכי משולמים להם מלוא התשלומים הסוציאליים בהתאם להוראות כל דין ו/או ההסכם הקיבוצי או צו ההרחבה שחל עליהם.
3. כמו כן, המציע מתחייב בזאת כי ימשיך לשלם לעובדיו שכר שלא יפחת משכר המינימום (כפי שיעודכן מעת לעת בהתאם לחוק) ואת מלוא התשלומים הסוציאליים המגיעים להם בהתאם להוראות כל דין ו/או ההסכם הקיבוצי או צו ההרחבה שחל עליהם, וזאת ככל שהצעתו תבחר כהצעה הזוכה במכרז.
4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____

המצהיר

אישור עורך הדין

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז._____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
תאריך	חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עוה"ד

נספח 0.6.5 ב' - תצהיר בדבר העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

לכבוד

משרד הפנים

הנדון: <u>מכרז 45/2018 בקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב (להלן - "המכרז")</u>

תצהיר

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ (להלן - "**המציע**") המבקש להתקשר עם עורך מכרז 45/2018 בקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב ואני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן – "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

☐ הגוף או "בעל זיקה" אליו לא הורשעו מעולם בפסק דין לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום.

☐ המציע ו"בעל זיקה" אליו <u>לא הורשעו</u> ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: " מועד להגשה") מטעם המציע במכרז 45/2018 בקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב.

☐ הגוף או "בעל זיקה" אליו <u>הורשעו</u> בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום <u>וחלפה שנה אחת</u> לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

☐ הגוף או "בעל זיקה" אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום <u>ולא חלפה שנה אחת</u> לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם	מס' ת"ז	תפקיד	חתימה
_____	_____	_____	_____	_____

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	שם	חתימה וחותמת	מס' רישיון
_____	_____	_____	_____

נספח 0.6.6.1 א'- אישור דוחות כספיים

לכבוד

משרד הפנים

הנדון: **<u>מכרז 45/2018 בקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב (להלן "המכרז") דיווח רואה חשבון</u>**

א. לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הנני לדווח כדלקמן:
הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום 31.12.2016, ו- 31.12.2017 בוקרו על ידי וחוות דעתי נחתמה בתאריך _____.

[DZ40] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה 240

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום ___ ובוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך _____..

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*), או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חי".

ג. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (**).

ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי".

(*) לעניין מכתבי זה "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.

(**) אם מאז מועד חתימת דוח המבקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ג', ד'.

בכבוד רב,

_____

רואי חשבון

<u>הערות:</u>

- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר לעניין העסק החי נקבע על ידי ועדה משותפת למנהל הרכש הממשלתי וללשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.

- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

נספח 0.6.6.1 ב'- אישור דוחות כספיים

תאריך:_____

לכבוד

חברת _____

הנדון : **אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לכל אחת מהשנים שנסתיימו ביום 31.12.2016 וביום 31.12.2017** [1]

[DZ41] **עם הערות:** מענה לשאלת הבהרה 241

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת_____.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום _____ (או לחילופין ליום____ וליום ____) [1] בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים [1] _____ בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.

ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים [1] _____ אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד [2].

לחילופין:

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים [1] _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

לחילופין:

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים [1] _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום/ימים [1] _____ המחזור הכספי של חברתכם לתקופה _____ [1] שירותי מיקור חוץ לתפעול ותחזוקה של מתקני מחשוב מרכזיים, לתפעול מוקדי שירות (Help Desk) ולתחזוקה של ציוד קצה הינו שווה ל _____ (או כל דרישה אחרת בהתאם לאמור במסמכי המכרז אודות מידע המופיע בדוחות הכספיים).

בכבוד רב,

_____

רואי חשבון

1. יצוינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
2. לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחיד.

הערות:

- נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מנהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.

- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

נספח 0.6.6.2- הוכחת ניסיון בתפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי

לקוח לדוגמה 1 :

פרטי הלקוח לדוגמה	א. שם לקוח לדוגמה: _____ ב. שם איש קשר: _____ ג. טלפון איש קשר: _____ ד. תפקיד איש קשר: _____ ה. דוא"ל איש קשר: _____
מיקום מתקן המחשוב המרכזי (יש לציין כתובת מלאה)	
תיאור השירותים שניתנו ללקוח	
הגורם אשר סיפק את השירותים (ספק ראשי)	
פירוט ספקי משנה שהיו מעורבים במתן השירותים והשירותים שסיפק כל אחד מהם	
תאריך תחילת מתן השירותים	
תאריך סיום מתן השירותים	
מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי מיקור החוץ (outsourcing)	
מספר שרתים פיזיים במתקן	
מספר שרתים וירטואליים במתקן	
האם נתנו שירותי תפעול ותחזוקת אתר גיבוי (DR) בשיטת מיקור חוץ	
מיקום אתר הגיבוי (DR) (יש לציין כתובת מלאה)	

[DZ42] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 13

[DZ43] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 13

לקוח לדוגמה 2 :

פרטי הלקוח לדוגמה	ו. שם לקוח לדוגמה: _____ ז. שם איש קשר: _____ ח. טלפון איש קשר: _____ ט. תפקיד איש קשר: _____ י. דוא"ל איש קשר: _____
מיקום מתקן המחשוב המרכזי (יש לציין כתובת מלאה)	
תיאור השירותים שניתנו ללקוח	
הגורם אשר סיפק את השירותים (ספק ראשי)	
פירוט ספקי משנה שהיו מעורבים במתן השירותים והשירותים שסיפק כל אחד מהם	
תאריך תחילת מתן השירותים	
תאריך סיום מתן השירותים	
מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי מיקור החוץ (outsourcing)	
מספר שרתים פיזיים במתקן	
מספר שרתים וירטואליים במתקן	
האם נתנו שירותי תפעול ותחזוקת אתר גיבוי (DR) בשיטת מיקור חוץ	
מיקום אתר הגיבוי (DR) (יש לציין כתובת מלאה)	

[DZ44] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 13

[DZ45] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 13

נספח 0.6.6.3- ניסיון בתפעול מרכז שירות (Help Desk) מבוסס SLA בשיטת מיקור חוץ

לקוח לדוגמה 1 :

פרטי הלקוח לדוגמה	יא. שם לקוח לדוגמה: _____ יב. שם איש קשר: _____ יג. טלפון איש קשר: _____ יד. תפקיד איש קשר: _____ טו. דוא"ל איש קשר: _____
מיקום מרכז שירות (Help Desk) – אתר הלקוח או אתר הספק יש לציין כתובת מלאה)	
הגורם אשר סיפק את השירותים	
תאריך תחילת מתן השירותים	
תאריך סיום מתן השירותים	
מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי מיקור החוץ (outsourcing)	
מספר משתמשי מחשב אצל הלקוח לדוגמה	
מספר טכנאי מוקד אשר הועסקו ע"י הספק ביחסי עובד מעביד	

[DZ46] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 13

לקוח לדוגמה 2 :

פרטי הלקוח לדוגמה	טז. שם לקוח לדוגמה: _____ יז. שם איש קשר: _____ יח. טלפון איש קשר: _____ יט. תפקיד איש קשר: _____ כ. דוא"ל איש קשר: _____
מיקום מרכז שירות (Help Desk) – אתר הלקוח או אתר הספק (יש לציין כתובת מלאה)	
הגורם אשר סיפק את השירותים	
תאריך תחילת מתן השירותים	
תאריך סיום מתן השירותים	
מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי מיקור החוץ (outsourcing)	
מספר משתמשי מחשב אצל הלקוח לדוגמה	
מספר טכנאי מוקד אשר הועסקו ע"י הספק ביחס עובד מעביד	

[DZ47] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 13

נספח 0.6.6.4- ניסיון במתן שירותי תחזוקת ציוד מחשוב באתר הלקוח (On Site Support) מבוסס SLA בשיטת מיקור חוץ

לקוח לדוגמה 1 :

פרטי הלקוח לדוגמה	כא. שם לקוח לדוגמה: _____ כב. שם איש קשר: _____ כג. טלפון איש קשר: _____ כד. תפקיד איש קשר: _____ כה. דוא"ל איש קשר: _____
הגורם אשר סיפק את השירותים	
תאריך תחילת מתן השירותים	
תאריך סיום מתן השירותים	
מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי מיקור החוץ (outsourcing)	
מספר תחנות עבודה אצל הלקוח לדוגמה	
מספר טכנאי שטח אשר הועסקו ע"י הספק / ספק המשנה ביחסי עובד מעביד	

לקוח לדוגמה 2 :

פרטי הלקוח לדוגמה	כו. שם לקוח לדוגמה: _____ כז. שם איש קשר: _____ כח. טלפון איש קשר: _____ כט. תפקיד איש קשר: _____ ל. דוא"ל איש קשר: _____
הגורם אשר סיפק את השירותים	
תאריך תחילת מתן השירותים	
תאריך סיום מתן השירותים	
מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי מיקור החוץ (outsourcing)	
מספר תחנות עבודה אצל הלקוח לדוגמה	
מספר טכנאי שטח אשר הועסקו ע"י הספק / ספק המשנה ביחסי עובד מעביד	

נספח 0.6.7 - הצהרת קבלן משנה

לכבוד

משרד הפנים

הנדון: מכרז 45/2018 בקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב (להלן - "המכרז")

אני_____ הח"מ, נושא ת.ז. _____, נותן תצהירי זה בקשר להתקשרות בין _____ ("הספק") לבין משרד הפנים ("המזמין") לצורך תפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב של משרד הפנים. פרטי התקשרות זו נקבעו בחוזה שנחתם בין הספק למזמין (החוזה, על נספחיו, יכונה להלן: "החוזה").

1. הנני נותן התחייבות זו בשם תאגיד _____, שמספרו המזהה הוא _____ והרשום במרשם _____ במדינת _____ ("קבלן המשנה").
2. קבלן המשנה קרא והבין את מסמכי המכרז, וכי ביכולתנו לספק את השירותים/הרכיבים אותם התחייב לספק במסגרת ההצעה שהוגשה על ידי _____ (להלן "המציע") והוא יבצע מחויבות זאת בהתאם לדרישות המכרז.

   התחייבות זו כוללת את השירותים/הרכיבים הבאים המפורטים בהצעה הנ"ל:

   א. _____
   ב. _____
   ג. _____
   ד. _____
3. תנאי החוזה מקובלים על קבלן המשנה והוא מקבל ומסכים לכל האמור בחוזה על נספחיו, ככל שהדברים נוגעים למילוי תפקידו וההתחייבויות שיוטלו עליו אם המזמין יאשר את השתתפותו בפרויקט.
4. קבלן המשנה מתחייב לחתום על כתב התחייבות לשמירת סודיות.
5. קבלן המשנה מתחייב לחתום על התחייבות בדבר העדר ניגוד עניינים של קבלן המשנה.
6. קבלן המשנה לעמוד בדרישות אבטחת מידע, ביטחון וסיווג המפורטות בחוזה או שייקבעו בין הצדדים בהתאם לאמור בחוזה.
7. קבלן המשנה מתחייב שלא לפרסם בכל צורה שהיא את העובדה שהוא מעניק שירותים או מספק מוצרים למזמין, לרבות באמצעים אלקטרוניים או באמצעי פרסום אחרים, מבלי לקבל לכך את אישור המזמין מראש ובכתב.
8. קבלן המשנה מתחייב לכך שהחלפה של מי מעובדיו בפרויקט תעשה רק לאחר שיינתן לכך אישור מראש ובכתב של המזמין בהתאם לאמור בחוזה.
9. קבלן המשנה מתחייב שהחלפתו או הפסקת פעילותו בפרויקט תעשה רק לאחר שיינתן לכך אישור המזמין מראש ובכתב.
10. קבלן המשנה מצהיר כי אין מניעה, חוזית או אחרת, כי במקרה של סיום ההתקשרות בין המציע לבין המזמין, כולה או חלקה, בכל שלב ומכל סיבה, ולפי דרישת המזמין, ימשיך קבלן המשנה את הפעילות שבתחום אחריותו ישירות מול המזמין או גורם מטעמו, ויחולו עליו באופן ישיר תנאי החוזה, בשינויים המחויבים.

_____ _____ _____

תאריך | שם מלא | חתימה וחותמת

אישור

הנני מאשר כי ביום _____ הופיע בפני _____ עו"ד, מר/גב' _____ נושא ת.ז. שמספרה _____, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה לומר את האמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

הנני מאשר בחתימתי כי מר/גב' _____ האמור/ה הנו/ה מורשה/ית חתימה מטעם קבלן המשנה, וכי חתימתו/ה על ההצהרה דלעיל *[ביחד עם מר/גב' _____]* מחייבת את התאגיד לכל דבר ועניין בקשר עם התקשרות לתפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב של משרד הפנים.

_____

_____, עו"ד

נספח 0.6.8 - הצהרת יצרן

יצורף ע"י המציע

נספח 0.6.10 - זכויות הקניין

תצהיר

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז 45/2018 בקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

חברתנו היא הבעלים הבלעדי של זכויות הקניין בפתרון המוצע, בכפוף לאמור להלן, ולמיטב ידיעתנו אין כל מניעה או הגבלה על הצעת הפתרון המוגשת לכם בזאת.

אנו מתחייבים בהצהרה זו לשפות את המשרד בגין כל סכום שישלם, עפ"י החלטת בית משפט מוסמך, בגין הפרת זכויות יוצרים אלה, בכל מקרה של תביעה עתידית לגבי זכויות הקניין הרוחני שמוצעות בפתרון.

חברתנו תעביר למשרד את כל זכויות הקניין בכל התוצרים שנספק למשרד במסגרת מכרז 45/2018 ללא הגבלה כלשהי.

להלן פירוט רכיבי הפתרון המוצע אשר בהם זכויות הקניין הרוחני, כולן או מקצתן, שייכות לספק משנה או צד שלישי וכן מקור הזכות להציע רכיב זה במסגרת הפתרון המוצע.

הרכיב	שם בעל הזכויות	מקור השימוש בזכויות במכרז זה

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא	חתימה וחותמת
_____	_____	_____

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	שם	חתימה וחותמת	מס' רישיון
_____	_____	_____	_____

נספח 0.6.14 - שימוש בתוכנות מחשב

לכבוד

מדינת ישראל

משרד הפנים

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. מס' _____ מורשה חתימה מטעם _____ שמספרו _____ (להלן : "המציע") מתחייב בזאת בכתב, לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות.

תאריך	**שם מלא**	**חתימה וחותמת**
_____	_____	_____

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	שם	חתימה וחותמת	מס' רישיון
_____	_____	_____	_____

נספח 0.6.17 – תצהיר אודות עמידה בדרישות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

פניות אל המנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים כנדרש לפי תצהיר זה ייעשו דרך המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, בדוא"ל: mateh.shiluv@economy.gov.il.

לשאלות ניתן לפנות למרכז התמיכה למעסיקים, כתובת דוא"ל: info@mtlm.org.il, **טלפון: 1700507676**.

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: **"המציע"**) המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור _____. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן X במשבצת המתאימה):

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 **חלות על המציע** נדרש לסמן x במשבצת המתאימה):

☐ המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

☐ המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

☐ המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 , ובמקרה הצורך– לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

☐ המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו **פעל ליישומן** (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
תאריך	חותמת ומספר רישיון	חתימה

נספח 0.6.18 - חוזה שימוש בפורטל ספקים

חוזה

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ בשנת _____

בין: ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת ע"י החשב הכללי

(להלן - הממשלה)

מצד אחד

לבין: _____ ח.פ. _____

באמצעות מורשה/מורשי חתימה מטעמו/ה _____

(להלן - המשתמש)

מצד שני

הואיל: והממשלה פיתחה ומפעילה "פורטל ספקים ממשלתי" המהווה מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה,

והואיל: והממשלה מוכנה לספק למשתמש שירותים שונים במסגרת פורטל הספקים הממשלתי כפי שיוגדרו ע"י משרד האוצר מפעם לפעם,

והואיל: והמשתמש מעונין בקבלת שירותים אלה או חלקם בתנאים המפורטים להלן,

לכן הוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. **מבוא ונספחים**
המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

2. **פרשנות**
למונחים שלהלן תהא בחוזה זה ובנספחיו המשמעות הכתובה בצידם, זולת אם משתמעת מן ההקשר משמעות אחרת.

א. **"פורטל ספקים ממשלתי"** – מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה.

ב. **"משתמש"** – ספק (תאגיד או יחיד) שנרשם לשימוש בפורטל הספקים הממשלתי.

ג. **"נציג משתמש"** – כל אדם הפועל מטעם המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי.

ד. **"תשתית מרכזית"** – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המרכזיים המשמשים להפעלת פורטל הספקים הממשלתי בצד הממשלה, עד וכולל אתר האינטרנט של הפורטל בסביבת תהיל"ה.

ה. **"תשתית מקומית"** – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המשמשים את המשתמש לגישה לפורטל הספקים הממשלתי והעבודה בו, עד אתר האינטרנט של פורטל הספקים הממשלתי בסביבת תהי"ל (לא כולל). מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יובהר שהתקנת תוכנת כרטיס חכם ותוכנת החתימה האלקטרונית בעמדות העבודה של נציגי המשתמש נכללים בהגדרת התשתית המקומית.

ו. **"מידע מותר"** - כל מידע המצוי בפורטל הספקים הממשלתי שהמשתמש מורשה לקבלו לצרכים הפנימיים שלו.

ז. **"מידע אסור"** - מידע, ידיעות או נתונים מכל סוג שהוא ומכל צורה שהיא, המצויים בפורטל הספקים הממשלתי, למעט מידע מותר.

ח. **"גורם מאשר"** – כהגדרתו בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001.

ט. **"חתימה אלקטרונית מאושרת"** - כהגדרתה בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001.

י. **"המשרדים"** – משרדי הממשלה.

יא. **"חברה מנהלת"** – גוף הפועל מטעמה של הממשלה האחראי לקשר עם הספקים העושים שימוש בפורטל, כפי שיפורט בחוזה זה.

3. פונקציונליות פורטל הספקים

באמצעות פורטל הספקים הממשלתי ניתן יהיה לבצע את הפעולות להלן:

יב. לצפות בהזמנות הרכש הנשלחות ע"י משרדי הממשלה העושים שימוש בפורטל לספק ולהדפיס אותן אם המשרד צירף להזמנה את פלט ההזמנה להדפסה.

יג. להגיש דיווחי ביצוע.

יד. להגיש חשבוניות חתומות אלקטרונית אשר יהוו חשבונית מקור וזאת במקום הגשת חשבוניות פיסיות.

טו. לצפות בסטטוס אישור המסמכים שהוגשו ותקינותם ע"י משרדי הממשלה.

4. עמידה בהנחיות רשות המיסים

טז. השימוש בפורטל הספקים הממשלתי בכלל והגשת חשבוניות חתומות אלקטרונית בפרט הינם כפופים להנחיות רשות המיסים בכלל ובפרט הוראות מס הכנסה. (ניהול פנקסי חשבונות), התשל"ג-1973. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, ספק אשר יעשה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי יידרש לעמוד גם בתנאי סעיף 18ב להוראות – "כללים למשלוח מסמכים ממוחשבים".

יז. פורטל הספקים הממשלתי וכללי השימוש בו יתעדכנו מעת לעת בהתאם להנחיות והוראות רשות המיסים ועל המשתמש יהיה להתאים את עבודתו להנחיות והוראות כאמור.

יח. חתימת ממשלת ישראל על חוזה זה מהווה את הסכמתה לפי סעיף 18ב להוראות לניהול ספרים, לקבל מאת הספק מסמכים ממוחשבים. הסכמה זו תחול על כל משרדי הממשלה שיפעילו את פורטל הספקים הממשלתי.

5. הגבלת אחריות

יט. הממשלה תעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי ואולם ייתכן שהפורטל לא יהיה זמין מעת לעת בשל תקלות או לצורך תחזוקה. כמו כן ייתכנו תקלות שיחייבו הגשת דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות מחדש או יפגעו בקצב העבודה. במקרים אלה לא תהיה למשתמש כל תביעה, דרישה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שננקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות התקלות והטיפול בהן.

כ. הממשלה תפעיל בפורטל הספקים הממשלתי אמצעי אבטחת מידע נאותים ואולם ייתכנו פגיעות באבטחת מידע ובמקרים אלה לא תהיה למשתמש כל תביעה, דרישה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים

ו/או מי מטעמם ובלבד שננקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות הפגיעות והטיפול בהן.

כא. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הוראות סעיף זה יחולו גם במקרה של פגיעות באבטחת מידע שהביאו לחשיפת פרטי המשתמשים ו/או נציגיהם ו/או פרטי הזמנות ו/או דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות.

כב. המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים משימושו בפורטל הספקים הממשלתי ו/או מאי-נכונות המידע בפורטל הספקים הממשלתי.

כג. המשתמש וכל נציגיו פוטרים את הממשלה, המשרדים וכל מי שבא מטעמם מאחריות כלשהי לכל נזק, עקיף או ישיר, שייגרם לו או לכל צד שלישי כאמור בסעיף (3) לעיל.

6. תשתית מקומית

א. לצורך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי, יקים המשתמש תשתית מקומית העומדת לפחות בדרישות המתוארות בנספח א' לחוזה זה המהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

ב. הקמת התשתית המקומית והפעלתה יהיו באחריות בלעדית של המשתמש או מי מטעמו ועל חשבונו של המשתמש. לממשלה לא תהיה אחריות כלשהי על התשתית המקומית.

ג. המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מאי תקינות התשתית המקומית.

ד. אם במהלך תקופת תוקפו של חוזה זה יחולו שינויים טכנולוגיים ובכלל זה שדרוג גרסאות תוכנה שיחייבו היערכות נוספת להפעלת המערכת בידי המשתמש, היערכות נוספת זו תהיה באחריות המשתמש ועל חשבונו בלבד עד כדי הצורך לשדרג או להחליף מחשב המשתמש. יובהר שהממשלה אינה מתחייבת לאפשר הפעלת המערכת במחשב המשתמש במערכות הפעלה חדשות במועד מסוים או בכלל אלא שהיא תפעל לפי מדיניותה הטכנולוגית שתיקבע מדי פעם על ידי הגורמים המוסמכים לכך בממשלה.

7. שימוש בכרטיס חכם

א. הגישה לפורטל הספקים הממשלתי וחתימה אלקטרונית על חשבוניות יתאפשרו באמצעות תעודות אלקטרוניות מאושרות המונפקות על-ידי גורם מאשר בהתאם לחוק חתימה אלקטרונית ,התשס"א – 2001, התעודות מאוחסנות על גבי "כרטיס חכם" או "TOKEN ".

ב. עלות הנפקת התעודה האלקטרונית, עלות חידושה התקופתי וכל העלויות הנלוות,

ג. כגון קורא כרטיסים, יחולו על המשתמש.

ד. הכרטיס החכם (להלן הכרטיס) הינו אישי לנציג משתמש מסוים ואינו ניתן להעברה.

ה. התוקף של כרטיס החכם הינו לתקופה מוגבלת, ולכן משתמשים יהיו חייבים לחדש את הכרטיס (בתשלום) אחת לתקופה (כיום, אחת לשנתיים או אחת לארבע שנים).

ו. הפעלת הכרטיס במחשב המשתמש מחייבת הכנת תשתית מקומית כמפורט בנספח א' לחוזה זה.

ז. הנפקת הכרטיס מחייבת הגעה פיסית למשרדי הגורם המאשר של האדם, שבעבורו יונפק הכרטיס. לחילופין ניתן להזמין את הגורם המאשר למשרדי המשתמש בתשלום נוסף שיחול על המשתמש.

ח. איבוד הכרטיס החכם, תקלה בכרטיס החכם או השחתתו ו/או שכיחת הסיסמה דורשים הנפקת כרטיס חכם חדש הכרוכה בתשלום נוסף לגורם המאשר. תשלום זה יחול על המשתמש.

ט. כל פעולה הנעשית באמצעות הכרטיס החכם תהיה באחריותו הבלעדית של המשתמש ותחייב אותו.

י. אם סיסמת הכרטיס התגלתה לאחר, על המשתמש לדאוג לשנות את הסיסמה לאלתר.

8. תנאים נוספים להנפקת כרטיס חכם

יא. כתנאי מוקדם לקבלת כרטיסים חכמים לצורך עבודה בפורטל הספקים הממשלתי, כל משתמש יחתים כל נציג מטעמו על הצהרה בנוסח המופיע בנספח ב' לחוזה זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו, ועו"ד או רו"ח של המשתמש יבדוק את נכונות ההצהרה, יחתום עליה ויאשר כי המשתמש אישר כדין הנפקת כרטיס חכם לכל נציג מטעמו וכי פעולות נציגי המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי יחייבו את המשתמש.

יב. כל משתמש יגיש את ההצהרות החתומות והמאושרות הללו לחברת הניהול כתנאי להגדרתו בפורטל הספקים הממשלתי.

יג. הממשלה תהיה רשאית להגביל את מספר הנציגים הפעילים מטעמו של כל משתמש. הממשלה מתחייבת שלכל מציע יתאפשר להגדיר לפחות שני נציגים פעילים מטעמו.

יד. החלפת נציג משתמש תיעשה באמצעות חברת הניהול ובהתאם לתנאי חוזה זה.

מודגש כי ההסדרים לגבי הנפקת כרטיס חכם המפורטים בחוזה זה הינם נכונים בעת פניית הממשלה לספקים בהצעה לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי, אולם הסדרים אלה יכולים להשתנות לפי דרישות הגורם המאשר ו/או אם יוחלף הגורם המאשר ע"י גורם מאשר אחר או נוסף ו/או בעקבות שינוי הוראות חוק ו/או תקנות רלבנטיים.

9. זכויות יוצרים

קיימות זכויות יוצרים בנתוני פורטל הספקים הממשלתי וכתנאי לקבלת גישה לפורטל הספקים הממשלתי, המשתמש מצהיר בזה שהוא לא ישתמש בפורטל הספקים הממשלתי והנתונים שבו אלא למטרת מתן קבלת הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות.

10. ניהול משתמשים, תמיכה, הדרכה והטמעה

א. הממשלה תמנה גורם מרכזי אשר ישמש כתובת של המשתמשים ונציגיהם מול הממשלה, לענייני הרשאות בפורטל הספקים הממשלתי, כרטיסים חכמים ותיאום הדרכה.

ב. גורם זה לא יהיה מוסמך לתת תמיכה מקצועית/הדרכה וכן לא יהיה מוסמך לתת מענה לכל נושא אחר, כגון לגבי הזמנות רכש, דיווחי ביצוע וחשבוניות מסוימים ותשובותיה,

ג. היה וניתנו או הובנו בכל נושא אחר לא יחייבו את הממשלה ו/או את המשרדים.

ד. הממשלה תפעיל מרכז תמיכה טלפוני ללא תשלום לשימוש המשתמשים ונציגיהם,

ה. אשר יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 - 16:00. הממשלה תהיה רשאית לשנות מועדי פעילויות מרכז התמיכה על ידי הודעה מראש בפורטל הספקים הממשלתי. הממשלה תעשה מאמץ סביר לתת מענה מהיר לכל הפונים למרכז התמיכה, אולם מובהר, כי מרכז התמיכה משמש משתמשים רבים מתחומים מגוונים וייתכנו בו עומסים אשר יאריכו את זמני המענה. למשתמש או מי מטעמו לא תהיה כל תביעה או טענה בגין זמני התגובה במרכז התמיכה. המשתמש ונציגיו מוותרים בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מאי זמינות מרכז התמיכה ו/או מזמני התגובה בו.

ו. הממשלה תעניק לנציגי המשתמשים חוברת הדרכה למשתמש בקובץ דיגיטלי,

ז. אותו יוכלו להוריד מפורטל הספקים או לקבלו מהגורם שהוגדר ככתובת מרכזית לניהול רישום המשתמשים.

11. שימוש בהליכים חלופיים:

א. הטמעת פורטל הספקים הממשלתי במשרדי הממשלה השונים תתבצע בהדרגה. הממשלה תודיע לכל המשתמשים על הצטרפות כל משרד חדש ע"י פרסום הודעה מתאימה בפורטל הספקים הממשלתי ו/או בדרך אחרת.

ב. בפורטל יכללו הזמנות רכש מסוגים מסוימים, כפי שייקבע מעת לעת ע"י הממשלה.

ג. ככלל, מרגע הפעלת פורטל הספקים הממשלתי במשרד ממשלתי מסוים, המשרד יפעיל באמצעות הפורטל את כל הזמנות הרכש מהסוגים הנכללים בפורטל. אולם המשרד יהיה רשאי להחריג הזמנות מסוימות מלהיכלל בפורטל הספקים הממשלתי וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי בכפוף להנחיות החשב הכללי. במקרים אלה לא תהיה למשתמשים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה או מי מטעמה ו/או כלפי המשרדים או מי מטעמם.

ד. ככלל, ספק המצטרף לפורטל הספקים הממשלתי, יגיש את כל דיווחי הביצוע ואת כל החשבוניות בגין ההזמנות שהופנו אליו באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, בפורטל בלבד. אולם, הספק יהיה רשאי להגיש דיווחי ביצוע או חשבוניות מסוימים שלא באמצעות הפורטל, בכפוף לתנאי ההסכם בינו לבין המשרד ובכפוף לכל דין.

12. בעיות ביצועים, פונקציונליות חסרה או חלקית:

א. ייתכן שחלק מהפונקציונליות של פורטל הספקים הממשלתי לא תהיה זמינה במועד ההפעלה הראשונה המתוכננת של הפורטל. במקרה זה, תוספות פונקציונליות יוטמעו בשלבים לאחר כניסת המערכת לעבודה בפועל. לא תהיה למשתמשים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי משרדים ו/או מי טעמם בגין חוסרי פונקציונליות כאמור.

ב. הממשלה תעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי ואולם ייתכן שהמערכת לא תהיה זמינה מעת לעת בשל תקלות או לצורך תחזוקה. כמו כן, ייתכנו תקלות שיחייבו הגשה חוזרת של דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות או יפגעו בקצב העבודה. במקרים אלה לא תהיה לספקים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שננקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות התקלות והטיפול בהן.

ג. במקרים בהם תקלה מתמשכת בפורטל הספקים הממשלתי מונעת באופן זמני הגשת דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות באמצעות הפורטל, המשרדים והמשתמשים יונחו לפעול מחוץ לפורטל הספקים הממשלתי בהתאם להנחיות כפי שיפורסמו ע"י החשב הכללי מעת לעת.

13. שינויים חקיקתיים

א. ייתכן שבמהלך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי ישתנו חוקים ותקנות או יפורסמו החלטות בתי המשפט או פסקי דין או הנחיות רשות המיסים המשפיעים על תהליכי הרכש הממשלתי ובמקרים אלה תהיה הממשלה רשאית להתאים את תהליכי העבודה בפורטל הספקים הממשלתי בהתאמה לשינויים אלה. המשתמשים יהיו מחויבים לעבוד לפי הכללים החדשים שיוגדרו.

ב. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות הסדרים ותהליכים בניהול פורטל הספקים הממשלתי ע"י הודעה מראש למשתמשים ו/או נציגיהם דרך פורטל הספקים הממשלתי ו/או בדרכים אחרות ו/או ע"י שינוי תנאי חוזה זה. במקרה של שינוי חוזה המשתמש יידרש לחתום על חוזה תחליפי ו/או על נספח לחוזה זה. משתמש הרואה את עצמו נפגע ע"י שינויים אלה יהיה רשאי להפסיק את השימוש בפורטל הספקים הממשלתי ע"י הודעה בכתב לחברת ניהול תוך 30 יום מיום משלוח ההודעה על השינויים כאמור.

14. חבלה ומידע אסור

א. המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לגרום, לא לנסות לגרום ולא להניח לאחר לגרום לשינוי כלשהו במידע, ידיעה או נתון מכל סוג שהוא המצויים בפורטל הספקים הממשלתי פרט לאישור קבלת הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות ופעולות אחרות שהממשלה תאפשר לבצע באמצעות הפורטל, אם תאפשר.

ב. המשתמש מתחייב להשתמש במידע מותר אך ורק למטרת אישור הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות למשרדי הממשלה והמשתמש מתחייב לא להפיץ את המידע לגורם כלשהו שלא לצורך המטרות המפורטות לעיל.

ג. המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לנסות לקבל מידע אסור מהמערכת, ואם במקרה יגיע אליהם מידע אסור בדרך כלשהי, מתחייבים המשתמש וכל נציגיו, ביחד ולחוד:

1. למחוק מיד את המידע האסור במחשב המשתמש או בכל מחשב או ציוד אחר שבשליטתו ושבו נמצא מידע אסור. אם לידיעת המשתמש הוקלט מידע אסור במחשב או ציוד אחר שאינו בשליטתו, יודיע על כך למרכז התמיכה של טלפונית וגם בכתב, מיד כשיוודע לו. אם הודפס המידע האסור, ישלח מיד המשתמש את הדף המודפס אל מרכז התמיכה של מרכבה, בלי להשאיר ברשותו העתק של הדף או העתק אחר של המידע האסור.
2. להודיע מיד טלפונית וגם בכתב על האירוע לחברת הניהול.
3. לא לעשות כל שימוש במידע אסור ולא לגלותו לאיש, למעט גילוי הדרוש לצורך פסקאות א. ו-ב. לעיל.

ד. המשתמש מתחייב לא להשתמש במידע בניגוד לדין.

ה. המשתמש מתחייב לא לאפשר למי שאינו הנציג המורשה שלו (לו הונפק כרטיס חכם) להתקשר למערכת באמצעות כרטיס החכם, בין במישרין ובין בעקיפין, והוא מתחייב לקיים הסדרים מתאימים שימנעו התקשרות כאמור. כמו כן, מתחייב המשתמש שלא למסור לאדם שאינו זכאי לקבלו לפי חוזה זה, מידע שיאפשר לו להתקשר למערכת.

ו. המשתמש אחראי לכך שכל נציג מורשה שלו ימלא את חובותיו לפי כתב ההתחייבות ולפי חוזה זה וכן שהוא ימלא את כל הדרישות המוטלות על המשתמש בסעיף זה.

ז. הפרה של אחת או יותר מהתחייבויות המשתמש על פי חוזה זה על ידי המשתמש או נציג מורשה שלו תחשב להפרת חוזה על ידי המשתמש, וזאת מבלי לפגוע בזכויות הממשלה לפיצוי, שיפוי או כל סעד אחר שיגיע לה מאת הנציג המורשה.

ח. המשתמש מתחייב לבטל את הרשאתו של כל נציג מורשה שלו שהפסיק להיות שותף או הפסיק את עבודתו אצל המשתמש, לפי הענין, ולהודיע על כך לחברת ניהול טלפונית וגם בכתב תוך 48 שעות מיום סיום עבודתו של הנציג.

ט. הודיע המשתמש לחברת ניהול כאמור בפסקה (8) לעיל, תבטל הממשלה את זכאותו של הנציג של המשתמש (שהפסיק להיות מורשה לשימוש במערכת) להשתמש במערכת תוך 48 שעות מיום קבלת ההודעה בכתב אולם תהיה הממשלה רשאית (ולא חייבת) לבטל את ההרשאה גם על סמך הודעה טלפונית בלבד.

י. הממשלה תהיה רשאית לבטל את ההרשאה לנציג מורשה של המשתמש מכל סיבה שהיא בתנאי שהממשלה תנמק את סיבת הביטול.

15. ניתוק המשתמש מפורטל הספקים הממשלתי

א. באם יימוצרו תנאים הכרחיים המחייבים את הממשלה להפסיק השימוש בפורטל הספקים הממשלתי או חלקו, תהא הממשלה רשאית להפסיק את פעילות פורטל הספקים הממשלתי, לתקופה מוגבלת או בלתי מוגבלת.

ב. אם יתברר כי קיים חשש לגבי נכונות ההצהרות של המשתמש או נציגו שניתנו לממשלה או אם המשתמש או נציגו קיבלו מידע אסור והשתמש בו בניגוד להוראות סעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** לעיל או ניסה לחבל בפורטל הספקים הממשלתי או הניח לאחר לחבל במערכת, אזי תהא רשאית הממשלה לנתק את המשתמש מהמערכת עד לבירור העניין ובמקרה זה לא תהיה למשתמש כל תביעה או טענה כלפי הממשלה או מי מטעמה ו/או המשרדים או מי מטעמם בגין אי קבלת שירותי פורטל הספקים הממשלתי.

16. ביטול החוזה

א. כל אחד מהצדדים יהא רשאי לבטל חוזה זה מכל סיבה שהיא בהודעה בכתב, והביטול יכנס לתוקפו בחלוף 21 ימים לאחר שהגיעה הודעת הביטול אל הצד השני.

ב. הפר המשתמש אחת או יותר מהתחייבויותיו לפי חוזה זה, תהא הממשלה רשאית לבטל את החוזה ללא הודעה מראש, מיד כשההפרה הגיעה לידיעתה ואולם תשקול הממשלה הענקת פסק זמן סביר לשם תיקון העילה לביטול החוזה בהתחשב באופי ההפרה שהניעה את הממשלה לביטול חוזה זה. אין באמור בסעיף קטן זה כדי לפגוע בזכויות הממשלה לכל סעד אחר המגיע לה מאת המשתמש או נציגו, לפי חוזה זה או על פי דין.

17. הסבה

זכויות המשתמש לפי חוזה זה אינן ניתנות להסבה בדרך מיזוג תאגידים או בכל דרך אחרת ללא הסכמה בכתב ומראש של הממשלה.

18. סמכות שיפוט

כל סכסוך משפטי ו/או תביעה לפי הסכם זה תוגש לבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

19. הודעות

כל הודעה, דרישה, בקשה או מסמך שיש להודיע, למסור או לשלוח לפי חוזה זה, יהיו בכתב ויישלחו בדואר, ויראו אותם כאילו נמסרו 72 שעות לאחר המועד שבו נשלחו. במקביל על הצדדים להודיע את ההודעה האמורה גם במייל לצד השני.

20. כתובות הצדדים

הממשלה – משרד האוצר, חטיבת נכסים, רכש ולוגיסטיקה, רח' קפלן 1, ירושלים.

המשתמש - _____

ולראיה באו הצדדים על החתום בתאריך הנקוב בראש חוזה זה.

חתימות הממשלה

שם _____ חתימה _____

שם _____חתימה_____

חתימות המשתמש

שם _____ חתימה _____

שם _____חתימה_____

נספח 0.6.19 - תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

אני הח"מ_____ מס ת"ז _____ העובד בתאגיד _____ (שם התאגיד) מצהיר בזאת כי:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
3. בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו):

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

4. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צויינו בסעיף 3 לעיל).
5. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צויינו בסעיף 3 לעיל).
6. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
8. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
9. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

<u>יש לסמן V במקום המתאים</u>

☐ למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז

אם כן, אנא פרט:

_____

_____

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר
_____	_____	_____	_____	_____

<u>אישור עורך הדין</u>

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
תאריך	חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עורך הדין

נספח 0.6.20 - הצהרת המציע

לכבוד

ממשלת ישראל, משרד הפנים

<u>הצהרת המציע</u>

<u>מכרז 45/2018 – בקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות מחשוב</u>

אנו הח"מ לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז שבנדון (להלן: המכרז) מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. אנו מצהירים בזה כי הבנו את כל האמור במסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז וכי לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
2. אנו מצהירים כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז כי הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז, וכי אנו מקבלים על עצמנו לבצע את השירות בהתאם לתנאים שבמסמכי המכרז.
3. אנו מצהירים כי המידע והנתונים שמולאו על ידינו במסמכי ההצעה הינם נכונים ושלמים.
4. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה כאמור בסעיף 0.6.9.
5. אנו מסכימים כי תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו ובקבלתה על ידכם חוזה מחייב בינינו לבינכם.
6. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית או ערבות מבטח מורשה כמשמעותו בחוק הפיקוח על השירותים הפיננסיים (ביטוח) התשמ"א- 1981 על סך 600,000 ₪.
7. היה והצעתנו תתקבל אנו מתחייבים תוך 10 מיום משלוח החוזה על-ידי המשרד לחתום על החוזה.
8. אנו מצהירים כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד בשמו מוגשת ההצעה וכי אנו זכאים לחתום בשם התאגיד על הצעה זו וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.

שם המשתתף: _____

כתובת: _____טל: _____ פקס: _____

איש הקשר: _____

תאריך: _____

_____

חתימה וחותמת

נספח 0.7.3 - הסכם התקשרות

הסכם למתן שירותים

שנערך ונחתם ביום _____ בשנת _____

בין:

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל

המיוצגת על ידי המנהל הכללי והחשב של משרד הפנים

כתובת: רחוב קפלן 2, ירושלים

(להלן: "המשרד")

מצד אחד

לבין:

שם : _____

כתובת: _____

מס' רישום (עוסק מורשה, תאגיד, תעודת זהות): _____

אצל רשם: _____

באמצעות _____ נושא ת.ז. _____ ו- _____ נושא ת.ז. _____ המוסמכים לחתום בשמו

(להלן: "נותן השירותים")

מצד שני

מבוא

והואיל והמשרד פרסם מכרז – **מכרז מס' 45/2018** לתפעול ותחזוקה של תשתיות מחשוב בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) **(להלן: "המכרז").**

העתק של המכרז מצ"ב **כנספח א'** להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל ונותן השירותים זכה במכרז שפורסם בעניין הסכם זה בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של המשרד **מיום** _____ והתחייב לפעול וליתן את השירותים שפורטו המכרז ובהתאם להוראות המכרז, הצעתו על כל נספחיה והצהרותיו.

העתק של הצעת נותן השירותים למכרז על נספחיה מצ"ב **כנספח ב'** להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (**להלן: "ההצעה"**);

והואיל והצדדים מעוניינים כי נותן השירותים יבצע עבור המשרד את השירותים המפורטים במכרז, בהצעה בהסכם זה באופן, במועדים ובתנאים הכל כמפורט בהסכם זה לרבות במכרז ובהצעה **(להלן: "השירותים")**;

והואיל והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עובד מעביד בין המשרד לבין נותן השירותים, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד מעביד;

והואיל והתחייבות המשרד על פי הסכם זה מתוקצבת בתקנה _____ של תקציב המשרד;

על כן מוסכם בין הצדדים כדלקמן

1. <u>המבוא והסכם זה</u>

1.1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו. כותרות הסעיפים להסכם זה ניתנות לשם התמצאות והן לא תשמשנה לפרשנות הסכם זה.

1.2. הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז ויקרא כיחידה אחת עימו.

1.3. בהסכם זה יהיו למונחים המפורטים בו את הפרוש והמשמעות המוקנים להם במכרז.

1.4. הוראות הסכם זה באות **<u>להוסיף</u>** על הוראות המכרז, אין בהוראות הסכם זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאי המשרד על פי המכרז ולא ייחשב האמור בהסכם זה כהקלה או כויתור על הוראה מהוראות המכרז.

1.5. הוראות המכרז שלא צוטטו או שלא יושמו בהסכם זה יחולו בשינויים המחויבים וככל שהן ישימות על הוראות הסכם זה.

1.6. במקרה של סתירה ו/או אי בהירות בין הוראות המכרז לבין הוראות הסכם זה יחולו הוראות הסכם זה, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

1.7. להסכם זה מצורפים הנספחים הבאים:

1.7.1. נספח א' – המפרט על נספחיו ובכלל זה השינויים וההבהרות שיינתנו ע"י הממשלה במסגרת הליך ההבהרות לספקים, עובר להגשת הצעות הספקים.

1.7.2. נספח ב' - הצעת הספק – לרבות ההבהרות להצעת הספק המצורפות להסכם כנספח ב' 1 ומהוות חלק בלתי נפרד מההצעה.

1.7.3. נספח ג' - הצהרת סודיות.

1.7.4. נספח ד' – התמורה הכספית

1.7.5. נספח ה' - ערבות ביצוע

1.7.6. נספח ו' – אשור עריכת בטוחים

1.8. כל הנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

2. <u>הצהרות הצדדים</u>

2.1. המשרד מצהיר בזאת בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985 כי ההוצאה וההרשאה להתחייב הכרוכים בהסכם זה תוקצבו בחוק התקציב השנתי לשנת הכספים **2019**.

2.2. נותן השירותים מצהיר כי הוא כשיר על פי כל דין לבצע את השירותים; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו.

2.3. עוד מצהיר נותן השירותים בזאת כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.

2.4. נותן השירותים מצהיר ומתחייב לבצע את השירות בעצמו ולא להעביר או למסור את ביצוע השירותים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין במלואם ובין בחלקם, לצד שלישי כלשהו, אלא אם הותר הדבר בכתב מראש על-ידי נציג המשרד המוסמך.

3. <u>היתרים רישיונות ואישורים</u>

3.1. נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מחזיק במסמכים והאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין לרבות המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות. נותן השירותים מתחייב להציגם למשרד בכל עת שידרוש.

3.2. מובהר כי נכונותן של הצהרות נותן השירותים המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי

נכונות הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים.

3.3. נותן השירותים מתחייב להודיע למשרד מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו.

3.4. נותן השירותים מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים המפורטים בהסכם זה.

4. <u>תקופת ההסכם</u>

4.1. תקופת ההתקשרות במסגרת ההסכם שייחתם עם הזוכה הינה לחמש שנים מיום חתימת החשב על ההסכם.

4.2. למשרד בלבד שמורה זכות הברירה להאריך את משך ההתקשרות לפי שיקול דעתו בתקופות שלא תפחתנה משנה ועד ל-8 שנים נוספות במצטבר ובסך הכל עד 13 שנות ההתקשרות. מובהר כי המשרד אינו חייב לממש את זכותו להאריך את תקופת ההתקשרות, כולה או חלקה ומימוש זכות זו ייעשה בכפוף לצרכי המשרד אישור התקציב, מגבלות התקציב, הוראות כל דין לרבות חוק התקציב, חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו מכוחו ושביעות הרצון של נציג המזמין מפעילותו של הזוכה ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

4.3. המשרד יהיה רשאי להביא את ההסכם לידי גמר כולו או כל חלק ממנו מכל סיבה שהיא תוך תקופת ההסכם בהתראה של **90** ימים מראש ובהתאם להוראות נספח ההיפרדות (נספח 4.8 למכרז).

4.4. במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד נותן השירותים או במקרה של ביצוע פשע על ידו – יהיה המשרד, באישור המנהל הכללי, רשאי לבטל הסכם זה ללא התראה מוקדמת.

4.5. מובהר כי נותן השירותים אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המשרד, והמשרד יהיה רשאי לפעול בעניין זה – כבכל עניין אחר – בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

4.6. בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי המשרד, לא תהיה על המשרד חובה לפצות את נותן השירותים או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם.

4.7. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, נותן השירותים מחויב להעביר למשרד את כל החומר שברשותו והשייך למשרד או את כל העבודה שעשה עבור המשרד עד להפסקת ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה. מובהר כי נותן השירותים אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו.

4.8. למען הסר ספק מובהר כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.

5. **<u>מקום ביצוע השירותים, זמן ביצועם ורמתם</u>**

5.1. מקום מתן השירותים בהתאם למפורט במסמכי המכרז.

5.2. זמני מתן השירותים: בהתאם למפורט במפרט המכרז. הרשות בידי המשרד להורות לנותן השירותים לספק את השירותים בזמנים שונים.

5.3. נותן השירותים מתחייב לספק את השירותים ברמה הגבוהה ביותר.

5.4. נותן השירותים מתחייב לבצע את השירותים במקצועיות, במיומנות ובנאמנות כלפי המשרד תוך הקפדה על האינטרסים של המשרד ועניניו ובהתאם להסכם רמת השירות (המצורף כנספח 4.5 למכרז).

5.5. לשם ביצוע השירותים, נותן השירותים מתחייב, בין השאר, כדלקמן:

5.5.1. לקיים פגישות ככל שיידרש עם בעלי התפקידים במשרד או מי מטעמם.

5.5.2. להעביר למשרד דו"חות על פי המפורט במסמכי המכרז בסעיף 2.4 וכן על פי דרישה.

6. <u>השירותים שיינתנו על-ידי נותן השירותים</u>

6.1. בהסתמך על הצהרותיו של נותן השירותים, מזמין בזה המשרד מאת נותן השירותים שירותי תפעול ותחזוקה של תשתיות מחשוב בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם זה על נספחיו.

6.2. נותן השירותים מתחייב לספק את השירותים המפורטים בהסכם, במכרז ובהצעה, בהתאם לדרישות המשרד,

להוראות הסכם זה על נספחיו ולהוראות כל דין.

6.3. שום דבר בהסכם זה לא יתפרש כבא למעט מן הסמכויות הנתונות למשרד ולבעלי התפקידים שבו.

6.4. למען הסר כל ספק, מובהר ומודגש בזאת כי המשרד אינו מתחייב בשום אופן לפנות לנותן השירותים באיזה זמן מן הזמנים במסגרת הזמנת עבודה למתן השירותים נשוא הסכם זה. פנייה במסגרת הזמנת עבודה לקבלת שירותים מנותן השירותים תיעשה בהתאם לצרכי המשרד לרבות לשיקול דעתו המקצועי של המשרד.

6.5. מוסכם ומוצהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לשנות, ללא צורך בהתייעצות או בהסכמת נותן השירותים, את השירותים הנדרשים ובלבד שהשינוי לא ישנה באופן שאינו בלתי משמעותי וזניח, את העלות הכלכלית של מתן השירותים.

7. <u>פיקוח המשרד</u>

7.1. נותן השירותים מתחייב לאפשר לנציג המשרד או מי שבא מטעמו לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע המכרז, ההצעה וההסכם, לרבות פיקוח על השירותים.

7.2. נותן השירותים מתחייב להישמע להוראות המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.

7.3. מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למשרד לפקח, להדריך או להורות לנותן השירותים, הנם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.

8. <u>העדר זכות ייצוג</u>

8.1. מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי נותן השירותים איננו סוכן, שלוח או נציג של המשרד ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את המשרד בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים המפורטים בהסכם זה.

8.2. נותן השירותים מתחייב שלא להציג עצמו כרשאי לעשות כן ויישא באחריות הבלעדית לכל נזק למשרד או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה.

8.3. ייצוג המשרד לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך על ידי המשרד, מראש ובכתב.

9. <u>העסקת עובדים וקבלני משנה</u>

נותן השירותים רשאי להתקשר עם קבלני משנה, לשם ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ולספק את השירותים והטובין באמצעותם בכפוף למפורט במסמכי המכרז ולתנאים המפורטים להלן:

9.1. לקבלן המשנה יש את המומחיות והיכולות הנדרשות, עבור השירותים, המשימות והמטלות המיועדות לביצועו.

9.2. נותן השירותים ימסור למשרד על פי דרישתו מעת לעת במהלך ביצוע השירותים מידע בכל הנוגע למתן השירותים על ידי קבלן המשנה באותה העת, לרבות, תחומי אחריותו ותפקידיו בפועל, המשימות הנדרשות ממנו, המטלות שמבצע והיקפן, התוצרים שמספק, התקנים לפיהם הוא פועל, היקף וסוגי העובדים של קבלן המשנה וכיוצא באלה. סעיף זה לא יחול על מידע ביחס למחירים או נתונים כספיים הנוגעים ליחסים בין הספקים, אלא במקרה של היפרדות מנותן השירותים.

9.3. נותן השירותים לא יוסיף או ייגרע קבלן משנה ללא אישור המשרד מראש ובכתב.

9.4. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי הסכמתו של המשרד להעסקת קבלני משנה, ואישור התקשרותו של נותן השירותים עם קבלני משנה, אין בה כדי לשחרר את נותן השירותים או לגרוע ממלוא התחייבויותיו או מאחריותו כלפי המשרד על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

9.5. נותן השירותים מתחייב כי עצם העסקת קבלן משנה על ידו, או החלפתו באחר, בכפוף לאישור מראש ובכתב של המשרד, לא יהוו סיבה לקטיעת רצף מתן השירותים או לעיכוב באספקתם או לירידה באיכות השירותים או ברמות השירות, ולא יהוו עילה להגדלת התמורה בשל עלויות נוספות אשר יכול ויגרמו לספק עקב כך.

9.6. נותן השירותים מתחייב כי בהסכמיו עם קבלני המשנה יכלול הוראות בהתאם להסכם זה, בכלל זה גם הוראה לפיה לקבלן המשנה לא תהיה כל טענה אן תביעה כלפי המשרד בגין החלפתו או החלפת מי מעובדיו, על פי שיקול דעת המשרד.

9.7. על נותן השירותים לכלול סעיפי הסבת הסכם בכל הסכמי ההתקשרות שלו עם כל אחד מספקי המשנה במקרה של

סיום ההתקשרות עם המשרד. בסעיף יצוין כי לשני הצדדים להסכם אין ולא תהיה כל התנגדות להסבת ההסכם בין ספק המשנה אל מול נותן השירותים לבין ספק המשנה אל מול המשרד, באותם תנאי ההתקשרות המנויים בהסכם בינם.

9.8. כל קבלן משנה, בין אם נכלל בהצעת נותן השירותים ובין אם יועסק ע"י נותן השירותים בעתיד בכפוף לאישור המשרד, יחתום על טופס התחייבות של ספקי המשנה המצורף כנספח 0.6.7 למסמכי המכרז כתנאי לתחילת עבודתו במשרד.

9.9. העסיק נותן השירותים עובד/ים, הוא יהיה אחראי לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובד/ים, ובכלל זה חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.

9.10. המשרד רשאי לדרוש הפסקת העסקתו או החלפתו של עובד נותן השירותים ו/או העסקתו או החלפתו של ספק משנה של נותן השירותים, מטעמים סבירים ו/או מטעמים ביטחוניים, ונותן השירותים יפעל כדלקמן:

9.10.1. נותן השירותים ימלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה ברמת השרות הנדרשת תוך 30 ימים קלנדאריים. במקרה בו ההחלפה נובעת מטעמים ביטחוניים תופסק העסקת העובד באופן מידי.

9.10.2. נותן השירותים יציג לאישור המשרד ללא דיחוי נותן שירות או עובד מחליף, העומד בתנאים ובדרישות לפי המכרז ולפי ההסכם, שאינו נופל ברמתו המקצועית ובניסיונו מספק המשנה או העובד שהוחלף. המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר את ספק המשנה החליפי או העובד שהוחלף לפי שיקול דעתו הבלעדי.

10. <u>הרשאה לשימוש בחצרי המשרד</u>

10.1. על מנת לאפשר לנותן השירותים למלא את התחייבויותיו על פי הסכם זה, ולמטרה זו בלבד, מתחייב המשרד להעמיד לרשות נותן השירותים ולשימושו הבלתי ייחודי, במשך כל תקופת מתן השירותים, חצרים בתחומי המשרד לשימוש עובדיו, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד (להלן: "**החצרים המורשים**").

10.2. המשרד יעמיד לרשות נותן השירותים דיור בחצרו ועל נותן השירותים יהיה להתארגן למתן השירות, בהתאם לגודלם, פריסתם ומיקומם המדויק של החצרים המורשים שיקבעו באופן בלעדי על ידי המשרד ושעשויים להשתנות מעת לעת על פי שיקול דעתו הבלעדי תוך התחשבות ככל שניתן בצרכיו הסבירים של הספק.

10.3. מובהר בזאת כי זכות השימוש האמורה אינה מקנה לנותן השירותים כל זכויות במקרקעין האמורים, או כל דרישה בגינם.

10.4. נותן השירותים מצהיר כי החצרים שיועמדו לרשותו מתאימים לצרכיו, והוא מוותר בזאת על כל טענה בגין אי התאמתם, או כל פגם בחצרים האמורים.

10.5. נותן השירותים מתחייב לעשות שימוש זהיר בחצרים, תוך שמירה על מצבם, ולתקן על חשבונו, ובתיאום עם המשרד, כל ליקוי או פגם הנובע משימוש בלתי סביר של נותן השירותים ו/או מי מטעמו במקרקעין או בציוד שבהם. נותן השירותים לא יבצע כל שינוי במקרקעין או בציוד שבהם, לרבות שינוי או הזזה של ציוד כאמור, ללא קבלת אישור המשרד מראש ובכתב.
המשרד יהיה הגורם הבלעדי שיקבע מהו שימוש בלתי סביר בהתאם לסעיף זה.

[DZ48] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 111

10.6. במהלך התקופה בה יעמדו החצרים לרשות נותן השירותים ולשימושו כאמור, ידאג המשרד לאספקה של חשמל, מים, מיזוג אוויר, טלפונים קוויים, קווי תקשורת ואינטרנט לחצרים המורשים, ולמתן שירותי שמירה, תחזוקה וניקיון, הכול במתכונת הנהוגה במשרד. מובהר כי אין המשרד מתחייב לכלול שירותי חניה או מזכירות בחצרים.

10.7. עם סיום ההתקשרות, יפנה נותן השירותים את כל עובדיו וכל ציוד השייך לו או לעובדיו באופן מידי, תוך השארת החצרים במצב כפי שהיו בעת שקיבל אותם לשימושו, למעט בלאי סביר. לא עשה כן נותן השירותים תוך זמן סביר מסיום ההתקשרות, רשאי המשרד לנקוט בכל ההליכים העומדים לרשותו כדין לביצוע פינוי כאמור, ולנותן השירותים לא תהיה כל טענה על כך.

11. <u>שימוש בכלים ובחומרים</u>

11.1. כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, יירכשו על ידי נותן השירותים ועל חשבונו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.

11.2. כל הכלים והחומרים בהם יעשה נותן השירותים שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.

11.3. מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות, שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.

12. <u>איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים</u>

12.1. נותן השירותים רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת המשרד, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.

12.2. על אף האמור, נותן השירותים אינו רשאי לספק שירותים לאחר, באופן שיש בו – לדעת המשרד - משום פגיעה באספקת השירותים למדינה לפי הסכם זה.

12.3. נותן השירותים מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא קיים כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבויותיו עפ"י הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו, לרבות כל עסקה או התחייבות שיש בה ניגוד עניינים, ואין קשר כלשהו בינו לבין כל גורם אחר הנוגעים לתחומים שבהם עוסקים השירותים, זולת במסגרת מתן השירותים ולצורך ביצוע הסכם זה (להלן: "ניגוד עניינים"). "ניגוד עניינים" משמעו אף חשש לניגוד עניינים כאמור.

12.4. לא יימצא נותן השירותים בניגוד עניינים - היה ובכל זאת נוצר מצב של ניגוד עניינים, ידווח נותן השירותים על כך מיד לנציג המשרד המוסמך בכתב וימלא אחר כל הנחיות המשרד בנדון.

13. <u>התמורה</u>

13.1. התמורה שישלם המשרד עבור אספקת השירותים הנכללים בסל השירותים הבסיסי (כמוגדר בסעיף 0.2.17 במסמכי המכרז) לפי הסכם זה על נספחיו תהיה בהתאם להצעת המחיר של נותן השירותים בנספח ד' להסכם.

13.2. ככל שהופעל מנגנון גריעה הוספה כמפורט במסמכי המכרז בסעיף 5.4, תעודכן התמורה המגיעה לספק כלפי מטה או מעלה בהתאם.

13.3. התמורה תוצמד למדד המחירים לצרכן, מדי חציון, ובהתאם להוראות החשב הכללי ולהוראות שלהלן:

<u>הגדרות בנושא הצמדה:</u>

13.3.1. **תאריך הבסיס** – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

13.3.2. **תאריך התחלת הצמדה** – המועד שממנו והלאה מחושבת ההצמדה (ככלל, 18 חודש מתאריך הבסיס, למעט האמור בסעיף 13.3.13).

13.3.3. **מדד התחלתי** – המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה.

13.3.4. **המדד הקובע** – המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.

13.3.5. **הצמדה שלילית** – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.

13.3.6. **מדד המחירים לצרכן** – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.

<u>עקרונות ביצוע הצמדה</u>

13.3.7. המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד").

13.3.8. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי, לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

13.3.9. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.

13.3.10. ביצוע ההצמדה יהיה במועד הוצאת החשבונית.

<u>מנגנון ביצוע הצמדה</u>

13.3.11. ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס, למעט במקרה המפורט בסעיף13.3.13. המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.

13.3.12. ההצמדה תתבצע מדי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תתבצע בחלוף 6 חודשים מתאריך תחילת הצמדה, ובכל 6 חודשים לאחר מכן.

13.3.13. על אף האמור בסעיף 13.3.11, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי במדד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, באופן הבא:

13.3.13.1. המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.

13.3.13.2. ביצוע ההצמדה ייעשה בחלוף פרק הזמן שנקבע לביצוע הצמדות, כאמור בסעיף 13.3.12 לעיל.

<u>דוגמא לחישוב: (דוגמא להמחשה בלבד, הדוגמא בוצעה לפי הצמדה על בסיס רבעוני):</u>

תנאי ההצמדה במכרז:

1. המדד שנבחר – **מדד המחירים לצרכן**.
2. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז: **20.10.2009**.
3. מדד התחלתי – המדד הידוע ביום 20.4.2011, כלומר מדד מרץ 2011: **102.5**.
4. פרק הזמן שנקבע במסמכי המכרז לביצוע ההצמדה – **כל 3 חודשים**.
5. ביצוע ההצמדה יהיה בהתאם ל**מועד הוצאת החשבונית**.
6. מדד קובע – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה, קרי בדוגמא זו המדד הידוע בתאריך 20.07.2011 – מדד יוני 2011 – **103.7**.

דוגמא א' – חישוב הצמדה בתום ה- 18 חודש:

1. בהתאם לתנאי ההצמדה העדכון הראשון הינו בתאריך 20.7.2011 (3+18=21 חודשים) .
2. מדד התחלתי, כאמור, הינו 102.5.
3. המדד הקובע – המדד הידוע בתאריך 20.7.11, הינו 103.7.
4. מקדם השינוי במדד: $\frac{103.7}{102.5} = 1.0117$, כלומר עלייה של 1.17%.
5. כלומר, מוצר שעלה 178 ₪ מחירו יעלה ל- 180.08 ₪ (הכפלנו ב- 1.0117).

דוגמא ב' – שינוי במדד של מעל 4% במהלך ה- 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות:

1. בתאריך 15.1.2011 המדד עלה מעל 4% (יום השינוי).
2. בעקבות עליית המדד כאמור, נקבע מדד התחלתי חדש.

2.1. מדד התחלתי – המדד הידוע במועד שבו עבר המדד את 4% ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע – המדד הידוע ביום 15.1.2011, מדד דצמבר 2010 – לדוגמא, 103.

3. בהתאם לתנאי ההצמדה העדכון הראשון הינו בתאריך 15.4.2011 (3 חודשים מהמועד שבו עבר המדד את 4%).

3.1. מדד התחלתי מעודכן, כאמור, הינו 103.

3.2. המדד הקובע - המדד הידוע בתאריך 15.4.11, הינו 105.

3.3. מקדם השינוי במדד: $\frac{105}{103} = 1.0194$, כלומר עלייה של 1.94%.

4. כלומר, מוצר שעלה 178 ₪ מחירו יעלה ל- 181.45 ₪ (הכפלנו ב- 1.0194).
5. לאחר העדכון הראשון יתבצע עדכון מדי רבעון, קרי העדכון השני יתבצע ביום 15.7.2011 וכך הלאה מדי כל רבעון.

14. <u>דרך תשלום התמורה</u>

14.1. אחת לחודש יעביר נותן השירותים למשרד חשבון **(להלן: "דרישת תשלום")**, מלווה בדין וחשבון על השירותים ו/או המוצרים שסופקו על ידו.

14.2. התמורה בגין אספקה, התקנה והטמעה חד פעמית של תשתיות מיקור חוץ כמפורט בגיליון האקסל בלשונית (TAB) " סעיף 5.2" – עלות הקמת תשתיות מיקור חוץ תשולם כמפורט להלן:

14.2.1. עבור תשתיות המותקנות במהלך תקופת המעבר כמפורט בסעיף 4.3.3.2.6 בסיום אספקת והתקנת כל התשתיות.

14.2.2. עבור תשתיות המותקנות במהלך שנת ההתקשרות הראשונה 4.3.3.3 בסיום אספקת והתקנת כל התשתיות.

התמורה תשולם אך ורק בגין תשתיות שהותקנו בפועל, נבדקו ע"י המשרד וקיבלו את אישורו כי הותקנו והוטמעו לשביעות רצונו של המשרד.

כמפורט לעיל, לא יבוצע תשלום חלקי לכל אספקה והתקנה של רכיב בנפרד אלא לאחר השלמת האספקה וההתקנה של כל הרכיבים הנדרשים יחדיו.

14.3. התמורה בגין אספקת השירותים השוטפים הכלולים בסל הבסיסי כמפורט בגיליון האקסל בלשונית (TAB) " סעיף 5.3" – עלות סל הבסיס תבוצע כמפורט להלן :

14.3.1. במהלך תקופת המעבר יקבל הספק 50% מהעלות החודשית - סך השווה ל 4.17% (אחד חלקי 12 כפול 50%) מהעלות השנתית לתפעול והתחזוקה לשנת ההתקשרות הראשונה המפורטת בגיליון האקסל בלשונית (TAB) " סעיף 5.3 ".

14.3.2. ממועד סיום תקופת המעבר יקבל הספק 8.33% (אחד חלקי 12) מהעלות השנתית לתפעול והתחזוקה בהתאם לשנת ההתקשרות הרלבנטית המפורטת בגיליון האקסל בלשונית (TAB) " סעיף 5.3 ".

התשלום בגין אספקת השירותים השוטפים מותנה בכך שהספק העביר את כל הדו"חות הנדרשים בהסכם רמת השירות.

14.4. המשרד יקזז מהתשלום החודשי במגיע לספק בגין אי עמידה במועדים ו/או אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בהתאם למנגנון התמרוץ המפורט בסעיף 5.6 לעיל.

14.5. הרשות בידי המשרד לאשר את דרישת התשלום ואת הדין וחשבון במלואן או בחלקן.

14.6. על המשרד להודיע לנותן השירותים בתוך שלושים יום מיום קבלת הדין וחשבון, איזה חלק מן הדו"ח ומדרישת התשלום מקובל עליו, ולנמק מדוע לא קיבל את החלקים שאינם מקובלים עליו.

14.7. על נותן השירותים להגיש למשרד חשבונית לאחר אישור דרישת התשלום על-ידי נציג המשרד.

14.8. תשלום התמורה עבור החלק מדרישת התשלום המקובל על ידי המשרד, ואושר ע"י נציג המשרד, ייעשה, לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין, ובהתאם להוראות החשב הכללי.

14.9. פיגורים במועדי תשלום יישאו ריבית כמפורט בחוק.

14.10. מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין. נותן השירותים מתחייב לשאת על חשבונו בכל התשלומים החלים עליו מכוח הוראות כל דין או הסכם במסגרת מתן השירותים לרבות תשלומים לביטוח לאומי ותשלומים נוספים בגין זכויות סוציאליות.

14.11. לנותן השירותים לא תהיינה כל דרישות וטענות למשרד בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום או משדרישת התשלום או הדו"ח לא אושרו.

14.12. נותן השירותים מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד.

14.13. למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יהא אחראי לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לנותן השירותים עקב מתן השירותים.

14.14. הזוכה יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המזמין, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. יודגש, הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי וכמפורט בנספח לחוזה זה.

15. <u>התמורה – סופית ומוחלטת</u>

מובהר ומוסכם בזאת כי התמורה דלעיל היא התמורה היחידה שתשולם לנותן השירותים עבור אספקת השירותים כמפורט בהסכם. שום תשלום אחר או נוסף פרט לתמורה לא ישולמו על ידי המשרד לא במהלך תקופת הסכם זה ולא

אחריה עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף למתן השירותים, לא לנותן השירותים ולא לאדם אחר.

16. <u>קיזוז</u>

נותן השירותים מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהא רשאי לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לנותן השירותים על-פי הסכם זה על נספחיו ומכוח כל הסכם אחר - כל סכום המגיע למשרד מנותן השירותים על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר.

17. <u>משמעות קביעה כי נותן השירותים או מי מטעמו הם עובד המשרד</u>

17.1. מוסכם על הצדדים כי היה וייקבע מסיבה כל שהיא כי למרות כוונת הצדדים כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את נותן השירותים כעובד המשרד, הרי ששכרו של נותן השירותים יחושב למפרע למשך כל תקופת הסכם זה בהתאם לדרגה ולדירוג הקבועים בהסכם, או במקרה שלא נקבעו בהסכם דרגה ודירוג, על פי השכר שהיה משולם לעובד מדינה שמאפייני העסקתו הם הדומים ביותר לאלה של מתן השירותים; ועל נותן השירותים יהיה להשיב למדינה את ההפרש בין התמורה ששולמה לו לפי הסכם זה לבין השכר המגיע לו כעובד המשרד.

17.2. היה וייקבע כי עובד של נותן השירותים או מי מטעמו סיפק את השירותים כעובד המשרד, יהיה על נותן השירותים לשפות את המשרד, מיד עם דרישה, על כל ההוצאות שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור.

17.3. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, באם המשרד יחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאי יהיה המשרד לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לנותן השירותים מהמשרד.

18. <u>נזיקין</u>

18.1. נותן השירותים ישא באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו על ידי נותן השירותים ו/או מי מעובדיו ו/או שלוחיו ו/או המועסקים על ידו מכל סיבה שהיא לכל נזק על פי כל דין, כתוצאה מהפעלתו של הסכם זה.

18.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא ישא בכל תשלום, הוצאה או נזק שייגרמו על ידי נותן השירותים ו/או מי מעובדיו ו/או שלוחיו ו/או המועסקים על ידו לכל נזק, על פי כל דין וכי אחריות זו תחול על נותן השירותים בלבד.

18.3. נותן השירותים מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו על ידי נותן השירותים ו/או מי מעובדיו ו/או שלוחיו ו/או המועסקים על ידו מכל סיבה שהיא הנובעים ממעשיו או מחדליו של נותן השירותים כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד.

19. <u>חובת ביטוח</u>

נותן השירותים מתחייב, לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד הפנים ולהציגם למשרד הפנים את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

19.1. **<u>ביטוח חבות המעבידים</u>**

19.1.1. נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

19.1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);

19.1.3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם;

19.1.4. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הפנים, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי נותן השירותים, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

19.2. <u>ביטוח אחריות כלפי צד שלישי</u>

19.2.1. נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

19.2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 1,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);

19.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability;

19.2.4. כל סייג/חריג לגבי רכוש והמתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו- יבוטל;

19.2.5. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי;

19.2.6. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם;

19.2.7. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הפנים, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים והפועלים מטעמו.

19.3.<u>ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר</u>

COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.

או

ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE

או

נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:

(בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל).

19.3.1. נותן השירותים יבטח את אחריותו בגין מתן שרות במיקור חוץ לתפעול ותחזוקה, לאפיון, אספקה והתקנה עדכונים ושדרוגים של כל התשתיות המחשוב של המשרד ומתן שירותי תמיכה אפליקטיבית במערכות המשרד הכולל מתן שירותי תפעול ותחזוקה לכל מרכיבי האתר המרכזי (DC) ואתר הגיבוי (DR) לרבות: תפעול ותחזוקת חומרה מרכזית, חומרת אחסון וגיבוי, תשתיות תקשורת, תשתיות אבטחת מידע, הספקת שירותי ניהול סיסטם (שרתים, אחסון וגיבוי), שירותי ניהול רשת התקשורת, תפעול ומתן שרותי מוקד תמיכה טכנית תפעולית ממרכז שרות טלפוני, שדרוגי ציוד ותוכנות תשתית, ניטור כל רכיבי הציוד והרשתות, ניהול אבטחת מידע וניטור איומי אבטחת מידע, שירותי הפעלה ותפעול ממשקים אל ומאת מערכות משרד הפנים, בהתאם למכרז וחוזה עם מדינת ישראל – משרד הפנים, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;

19.3.2. הפוליסה תכסה את חבות נותן השירותים, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:-

19.3.2.1. בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;

19.3.2.2. חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים ייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי נותן השירותים או מי מטעמו;

19.3.2.3. פעילות נותן השירותים, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין מתן שרות במיקור חוץ לתפעול ותחזוקה, לאפיון, אספקה והתקנה עדכונים ושדרוגים של כל התשתיות המחשוב של המשרד ומתן שירותי תמיכה אפליקטיבית במערכות המשרד הכולל מתן שירותי תפעול ותחזוקה לכל מרכיבי האתר המרכזי (DC) ואתר הגיבוי (DR) לרבות: תפעול ותחזוקת חומרה מרכזית, חומרת אחסון וגיבוי, תשתיות תקשורת, תשתיות אבטחת מידע, הספקת שירותי ניהול סיסטם (שרתים, אחסון וגיבוי), שירותי ניהול רשת התקשורת, תפעול ומתן שרותי מוקד תמיכה טכנית תפעולית ממרכז שרות טלפוני, שדרוגי ציוד ותוכנות תשתית, ניטור כל רכיבי הציוד והרשתות, ניהול אבטחת מידע וניטור איומי אבטחת מידע, שירותי הפעלה ותפעול ממשקים אל ומאת מערכות משרד הפנים.

19.3.3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מ – 1,000,000 דולר ארה"ב;

- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;

- אחריות צולבת - Cross Liability, אולם הכיסוי לא יחול ביחס לתביעות נותן השירותים כלפי מדינת ישראל – משרד הפנים.

19.3.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הפנים, לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, הותקנו ותוחזקו עבור מדינת ישראל – משרד הפנים, על ידי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמם ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמם.

19.4. <u>כללי</u>

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

19.4.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד הפנים**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל .

19.4.2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד הפנים;

[DZ49] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה 131, 143

[DZ50] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה 133, 142, 145

19.4.3. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד הפנים ועובדיהם , ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;

19.4.4. נותן השירותים אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות;

19.4.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על נותן השירותים;

19.4.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח;

19.4.7. תנאי הכיסוי של כל הפוליסות, למעט ביטוח אחריות המקצועית משולב עם חבות המוצר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.

19.4.8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.

19.5. העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור, יומצאו על ידי נותן השירותים למשרד הפנים עד למועד חתימת החוזה.

19.6. נותן השירותים מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל –משרד הפנים וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. נותן השירותים מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד הפנים בתוקף. נותן השירותים מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד הפנים לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

19.7. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את נותן השירותים מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד הפנים על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי חוזה זה.

20. <u>זכויות יוצרים וקניין</u>

20.1. השירותים שיסופקו על ידי נותני השירותים ותוצאותיהם יהיו קניינו של המשרד.

20.2. ככל שלא יפגע האמור לעיל, התוצרים אשר פותחו במסגרת מתן השירותים על פי המכרז וההסכם שייכים באופן בלעדי למשרד.

20.3. מידע שפותח ע"י נותן השירותים באופן עצמאי וכן רכיבים גנריים, מתודולוגיות, שיטות עבודה, ידע מקצועי, רעיונות, מערכות, מוצרים, נהלי עבודות, תפישות ו/או know how שאינם יחודיים למשרד ושלא פותחו במסגרת מתן השירותים שייכים לספק ו/או לגוף המחזיק בזכויות בגינם על פי חוק.

20.4. למשרד שמורה הזכות לעשות כל שימוש במידע שפותח ע"י נותן השירותים באופן עצמאי וכן ברכיבים גנריים, מתודולוגיות, שיטות עבודה, ידע מקצועי, רעיונות, מערכות, מוצרים, נהלי עבודות, תפישות ו/או know how בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לשם מתן השירותים בהתאם למכרז.

20.5. נותן השירותים לא יהיה רשאי להשתמש בכל חומר שהוכן על ידו לצרכי מתן השירותים, ושולם בגינו ע"י המשרד במסגרת מתן השירותים, לצרכיו הפנימיים או לצרכי עבודות אחרות, אלא אם כן קיבל אישור בכתב מראש מהמשרד.

20.6. המשרד יהיה רשאי לפרסם כל חומר שיימסר לו על ידי נותן השירותים כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לנותן השירותים, או למי שיצר את החומר "הזכות המוסרית".

20.7. נותן השירותים מצהיר כי כל הנתונים, התוכניות והתיעוד שהיו מאוכסנים אצלו במסגרת ביצוע השירותים, אם יהיו כאלה, יהיו רכושו הבלעדי של המשרד, למעט נתונים כאמור אשר היו אצלו לפני תחילת החוזה, ונותן השירותים מתחייב למוסרם למשרד בכל עת - על פי דרישתו – כשהם רשומים על סרטים מגנטיים ו/או תקליטורים ו/או אמצעי אחסון אחרים. כמו כן, מתחייב נותן השירותים למחוק או להשמיד כל עותק של הנתונים, התוכניות והתיעוד האמורים לעיל, שנשארו ברשותו לאחר תום תקופת ההסכם, ולפי דרישת המשרד.

20.8. כמו כן, מתחייב הספק כי כל התוכנות בהן הוא יעשה שימוש לצורך הסכם זה הן בבעלותו, ו/או יש ברשותו הסכם חוקי ותקף ו/או רישיון המתיר לו להשתמש בהן לצורך ביצוע השירותים עפ"י הסכם זה.

20.9. נותן השירותים מתחייב להעביר למשרד את כל הרשאות השימוש, לפי תנאי הרישיון של כל מוצר, בתוכנות "מן המדף" ובכלי תוכנה שהותקנו במשרד לצורך תכנון, פיתוח ותחזוקה של מערכות המשרד. זאת, בגין כל התוכנות שתמורתן שולמה לו, ע"י המשרד, במסגרת מימוש המערכת לפי מכרז זה, או שבעלי הזכויות בהן העניקו לו רישיון שימוש ללא תשלום (Freeware).

20.10. כמו כן, מצהיר נותן השירותים כי בעת ביצוע השירותים על כל מרכיביהם, ולצורך ביצוע השירותים האמורים, לא הפר ו/או יפר זכויות יוצרים ו/או פטנט ו/או סוד מסחרי כלשהו ולא יפגע בזכות כלשהי של צד ג'. נותן השירותים ייתן הצהרה לפי סעיף זה אחת לשנה, או לפי דרישת המשרד, לפי המוקדם.

20.11. למען הסר ספק יובהר כי כל ציוד התשתית, לרבות רכיבי החומרה, תוכנות התשתית ובסיסי הנתונים, ותשתית התקשורת, כמתואר בפרק 3 למפרט, הינם בבעלות בלעדית של המשרד. לנותן השירותים ולקבלני המשנה מטעמו ניתנת הרשאה לעשות שימוש בכל הציוד הנ"ל לצורך ביצוע הסכם זה בלבד. נותן השירותים אינו רשאי להסב זכות זו לאחר ללא אישור מראש ובכתב מאת המשרד.

20.12. עם סיום הסכם זה, מכל סיבה שהיא, מתחייב נותן השירותים להעביר לידי המשרד את כל הנתונים והמידע שברשותו אשר שימשו לצורך ביצוע הסכם זה, וכן ימחק כל מידע אשר נשאר ברשותו, לאחר קבלת אישור המשרד לכך.

21. <u>שמירת סודיות</u>

21.1. נותן השירותים מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל גורם, במישרין, בעקיפין ו/או בכל דרך שהיא, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל **(להלן: "מידע סודי")** שיגיעו לידי נותן השירותים, עובדיו או מי מטעמו עקב או בקשר להסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו ו/או בקשר עם המשרד, וזאת במהלך ביצוע ההסכם, לפניו ו/או לאחר מכן - ללא אישור המשרד מראש ובכתב.

21.2. במסגרת המידע הסודי לא יהיה כלול:

21.2.1. מידע אשר היה ברשות נותן השירותים או שנותן השירותים קיבל מצד ג' טרם תחילת מתן השירותים למשרד;

21.2.2. מידע אשר מהווה או הופך להיות נחלת הכלל שלא בדרך של הפרת חובת הסודיות על פי הסכם זה;

21.2.3. מידע שיש חובה חוקית לגלותו ובלבד שיגולה אך ורק לגורם כלפיו מוטלת חובה לגלותו. במקרה כאמור, נותן השירותים מתחייב להודיע על כך באופן מידי למשרד;

21.2.4. מידע שפותח על ידי נותן השירותים באופן עצמאי ללא הפרה של חובת הסודיות על פי הסכם זה;

21.3. נותן השירותים מתחייב לשמור בתנאים בטוחים כל מידע סודי או מסמך רשמי שנמסר לו או שיגיעו אליו עקב ביצוע הסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו או בקשר עם המשרד.

21.4. המשרד רשאי להורות לנותן השירותים בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נוהלי עבודה מיוחדים ונותן השירותים מתחייב למלא אחר דרישות המשרד בנדון.

21.5. נותן השירותים מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציג המשרד המוסמך.

21.6. נותן השירותים מתחייב למסור למשרד מיד עם סיום מתן השירותים על פי הסכם זה את כל המידע הסודי שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים וכן כל מידע, מסמך או נכס שנמסר לו על ידי המשרד, ולא להשאיר בידיו כל מידע כלשהו שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה.

21.7. נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.

21.8. עם סיום הסכם זה מכל סיבה שהיא נותן השירותים יעמיד לרשות המשרד בצורה מלאה, מסודרת ועניינית את כל

הידע והמידע הנמצאים ברשותו בקשר לשירותים ולביצוע הסכם זה (להלן - "המידע"). כל המידע יועבר למשרד ו/או לצד שלישי שימנה המשרד, בכל אופן שבו הוא קיים (בכתב, בקבצי מחשב, בע"פ ו/או כל אופן אחר), בלוח זמנים שייקבע ע"י המשרד, וללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע הינו קניינו הבלעדי של המשרד.

21.9. נותן השירותים מתחייב **לחתום ולהחתים** כל מי שעובד אצלו ושעשוי להיחשף למידע כאמור על **נספח** "התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים" המצורף כנספח להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

22. אבטחת מידע

22.1. על נותן השירותים יחולו כל התקנים, החוקים והתקנות הישימות המפורטות במסמכי המכרז בסעיף 2.5.4.

22.2. במסגרת התחייבויותיו לפי הסכם זה, מתחייב נותן השירותים לשמור על נוהלי אבטחת מידע, בהתאם להנחיות המשרד, ולעשות כל הנדרש ממנו לצורך אבטחת מערכת המחשוב והמידע כאמור.

22.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, נותן השירותים מתחייב לבצע את כל דרישות ו/או הנחיות קצין הביטחון של המשרד, לרבות באשר לדרכי העבודה ולרבות כל בדיקה שתידרש ע"י הנ"ל ביחס לנותן השירותים, לעובדי נותן השירותים, לקבלני המשנה ולכל אדם מטעמו.

23. סיום ההתקשרות והיפרדות

23.1. למשרד שמורה הזכות להפסקה יזומה של ההתקשרות בכל עת, מכל סיבה שהיא, בהתראה בכתב של 3 חודשים קלנדאריים מראש בהתאם לאמור בנספח ההיפרדות (נספח 4.8 למכרז). אין באמור בכדי לגרוע מהפסקת ההתקשרות מחמת יתר העילות הקבועות במפרט ו/או בהסכם זה.

23.2. בנוסף לאמור לעיל, רשאי המשרד להביא להפסקת ההסכם, ללא הודעה מוקדמת, עקב כל אחת מן העילות שלהלן:

23.2.1. בכל מקרה שנותן השירותים הפר הסכם זה הפרה יסודית ולא תיקן את ההפרה בתוך שלושים (30) יום ממועד ההודעה על ההפרה.

23.2.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור, רשאי המשרד לראות בכל אחד מאלה הפרה יסודית:

23.2.2.1. הפרה של אחד הסעיפים הבאים: 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 12,18, 19, 20, 21, 22.

23.2.2.2. הוצא צו פירוק נגד נותן השירותים, או שהוא קיבל החלטה על פירוק מרצון, או הוצא נגדו צו כינוס נכסים, או שמונה כונס נכסים זמני או קבוע לרכושו או לחלק ממנו, או מונה לו מפרק או מפרק זמני או נאמן, או שנותן השירותים נכנס להליכי הסדר עם נושיו, בין אם במסגרת הקפאת הליכים ובין אם לאו, והכול במידה שההליך שחל כאמור, לא בוטל בתוך ארבעים וחמישה (45) ימים ממועד הוצאתו.

23.2.2.3. אם הוטל עיקול על רכוש נותן השירותים, כולו או מקצתו, או בוצעה פעולה כלשהי לגבי הרכוש, באופן המונע או עלול למנוע מבעדו את ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה, כולן או חלקן, ואלה לא בוטלו בתוך ארבעים וחמישה (45) ימים ממועד נקיטתם.

23.2.2.4. במידה וחל שינוי משמעותי במבנה הארגוני של נותן השירותים או בשליטה בו או במבנה אחזקותיו ולא דיווח על כך מראש לארגון, או במידה וחל שינוי מהותי בפעילותו העסקית אשר יש בו, לפי שיקול דעתו הסביר של המשרד, כדי לפגוע בביצוע התחייבויותיו של נותן השירותים כאמור בהסכם זה, כולן או חלקן.

23.2.2.5. נותן השירותים ו/או מי מבעלי השליטה בו, הורשע בעבירה פלילית שיש עמה קלון.

23.3. אם ימצא כי נותן השירותים הטעה את ועדת המכרזים של המשרד.

23.4. בכל מקרה שנותן השירותים הפר הסכם זה הפרה שאיננה הפרה יסודית ולא תיקן את ההפרה בתוך פרק הזמן הסביר בנסיבות העניין בו נדרש על ידי המשרד לעשות כן.

23.5. הפר נותן השירותים הוראה מהוראות הסכם זה, רשאי המשרד, בנוסף לזכויות העומדות לו על פי הסכם זה ועל

פי כל דין, לנקוט באחד או יותר מהצעדים הבאים:

23.5.1.1. לחייב את נותן השירותים בהוצאות ובפיצוי על נזקים שנגרמו למשרד בגין הפרת ההסכם כאמור ו/או לחלט את הערבות.

23.5.1.2. לראות את ההסכם כממשיך לעמוד בתוקפו ולבצע בעצמו או באמצעות אחרים את ההתחייבויות המוטלות על נותן השירותים על פי הסכם זה וזאת על חשבון נותן השירותים, לרבות הפרשי המחיר שיצטרך המשרד לשלם לאחרים עקב ההפרה האמורה. המשרד ישלם לנותן השירותים את השכר המגיע לו עבור השירותים שבוצעו עד לביטול ההסכם, אולם יהיה פטור מלשלם כל תשלום או פיצוי נוסף וכן יהיה זכאי לקזז כל סכום המגיע לו לפי הסכם זה.

23.6. מחלוקת – בין כספית ובין אחרת – לגבי מילוי או אי מילוי על ידי המשרד את מחויבויותיו על פי הסכם זה, לא תהווה עילה לספק להפסקת ההסכם על ידי נותן השירותים ו/או לביטולו או לאי עמידה בהתחייבויותיו על פי הסכם זה.

23.7. במקרה של סיום ההסכם, על נותן השירותים לשתף פעולה ולבצע את המוטל עליו מכח הוראות אלה, על מנת להבטיח מניעת או צמצום נזקים למשרד, תוך העברת האחריות לביצוע השירותים לידי גורם עליו יחליט המשרד.

23.8. לצורך המשך מתן השירותים יהא המשרד רשאי להעסיק החל מתום תקופת ההיפרדות, את מי מעובדי נותן השירותים הנמנה על מבצעי השירותים המעוניין בכך, או לפעול כדי לגרום להעסקתו כאמור על ידי נותן השירותים צד ג' אחר אשר יחליף את נותן השירותים במתן השירותים. עובד כזה יחשב לעניין זכויותיו כמי שפוטר על ידי נותן השירותים ונותן השירותים מתחייב לשלם לו בהתאם, את כל הזכויות להן הוא זכאי מכוח הדין ומכוח הסכם עקב סיום יחסי עובד - מעביד. כן מתחייב נותן השירותים להימנע מנקיטת כל צעד, לרבות בהסכמיו עם העובדים הנזכרים, אשר יאסור או ימנע או יגביל את העסקתם על ידי המשרד ו/או נותן השירותים צד ג' אחר כאמור.

23.9. בכל מקרה של סיום ההסכם, יחולו הוראות הסכם ההפרדות המצורף למכרז כנספח 4.8.

24. <u>נציג המשרד</u>

24.1. נציג המשרד לביצוע הסכם זה הינה גב' רויטל יגודה, CTO אגף מערכות מידע.

24.2. הזכות בידי המשרד להחליף את נציגו מעת לעת, ובלבד שייתן על כך הודעה בכתב.

25. <u>התניית שיפוט</u>

הצדדים מסכימים כי מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור להסכם זה יהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

26. <u>כתובות והודעות</u>

26.1. כתובת נותן השירותים והמשרד הינן כמפורט בראש ההסכם.

26.2. כל הודעה שתימסר לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לנותן השירותים, ובלבד שנשלחה בדואר רשום.

26.3. נותן השירותים רשאי להודיע למשרד, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג המשרד ולחשבות משרד הפנים.

27. <u>ביקורת</u>

27.1. חשב המשרד, המבקר הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל נותן השירותים בכל הקשור במתן השירותים, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה.

27.2. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של נותן השירותים, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר כנדרש, פירוט בדבר עובדיו, קבלני המשנה ועובדיהם של קבלני המשנה המועסקים בפרויקט, תוך פירוט שם העובד, המעסיק הישיר שלו והיקף משרתו המוקדשת למתן השירותים. נותן השירותים יספק למזמין את המידע הנדרש בהתאם לאמור לעיל, כשהוא מגובה בתצהיר המעיד על נכונותו.

27.3. נותן השירותים מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. נותן השירותים מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המשרד.

27.4. נותן השירותים מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.

28. <u>שינוי בהסכם או בתנאים</u>

28.1. מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם או בתנאים הכלליים יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.

28.2. נותן השירותים מתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר את הביצוע לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד. זכויותיו וחובותיו של נותן השירותים על פי הסכם זה אינם ניתנים להמחאה לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד.

28.3. המשרד מודיע בזאת כי מדיניותו היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב לוודאי שלא יאשר בקשת נותן השירותים להסב זכויות או חובות.

28.4. ניתנה הסכמת המשרד כאמור, לא יהיה בהסכמה כשהיא לעצמה, כדי לשחרר את נותן השירותים מהתחייבויותיו על פי הסכם זה ונותן השירותים יישאר אחראי כלפי המשרד, לקיום ההסכם ככתבו וכלשונו ולכל דבר הקשור לביצוע הוראות הסכם זה. הן נותן השירותים והן המוסב, יהיו חייבים ביחד ולחוד, לקיים ההתחייבויות הנובעות מן ההסכם. הפרת סעיף זה, תחשב להפרה יסודית של ההסכם.

28.5. מובהר בזאת כי משמעות העברת 25% מכוח ההצבעה בגוף המוסמך לקבל החלטות שוטפות אצל נותן השירותים, או העברת 25% בבעלות על נותן השירותים לעניין הסכם זה – כהסבת זכויות לפי הסכם זה.

29. **<u>אי מילוי חיוב על-ידי נותן השירותים</u>**

29.1. היה ולא מילא נותן השירותים חיוב מחיוביו, רשאי המשרד מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או כולן ביחד:

29.1.1. לבצע במקום נותן השירותים את החיוב בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לנותן השירותים לפי הסכם זה.

29.1.2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

29.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירותים מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי נותן השירותים, ולשפות את המשרד בגין נזקים שנגרמו או שייגרמו עקב ביטול ההסכם.

29.3. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד על-פי כל דין או הסכם.

30. <u>ערבות</u>

30.1. להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות נותן השירותים על-פי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, במועד חתימת ההסכם ימציא נותן השירותים על חשבונו ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת המשרד, בסכום _____₪ **(5% מסך התמורה בש"ח כולל מע"מ בעבור הסל הבסיסי בגין כל תקופת ההתקשרות).**

30.2. הערבות תהא צמודה למדד המחירים לצרכן המתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. "מדד הבסיס" ו-"יום הבסיס" משמעותו – מועד החתימה על הסכם זה כאמור ברישא של הסכם זה.

30.3. הערבות תהיה בתוקף לתקופה של לפחות 60 ימים לאחר תום תקופת ההסכם.

30.4. נוסח הערבות יהיה כמפורט בנספח המצורף להסכם.

30.5. עלויות הערבות יחולו על נותן השירותים בלבד.

30.6. נותן השירותים יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם. הארכת הערבות תיעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה.

30.7. לא האריך נותן השירותים את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות ללא כל התראה מוקדמת, גם אם נותן השירותים מילא אחר יתר כל חיוביו.

30.8. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בכל מקרה שבו לדעת המשרד הפר נותן השירותים או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה, הוראות המכרז וההצעה או לא תיקן מעוות עפ"י דרישת המשרד.

30.9. הערבות תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד לבנק שעליה תינתן הודעה בכתב גם לנותן השירותים.

30.10. חילט המשרד את הערבות, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על נותן השירותים לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.

31. <u>מיצוי זכויות</u>

מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.

<u>ולראייה באו הצדדים על החתום</u>

_____	_____	_____
המנהל הכללי	חשב המשרד	נותן השירותים

יש לחתום בחתימת יד ובחותמת

אימות חתימה:

אני _____הח"מ עו"ד מאשר בזאת כי נותן השירותים _____ רשום בישראל כדין; כי ה"ה_____ אשר חתמו על הסכם זה בשמו חתמו עליו לפני ומוסמכים לעשות כן בשמו; וכי חתימתם על הסכם זה מחייבת את נותן השירותים.

תאריך: _____ _____

חתימה וחותמת

נספח ג' - הצהרה על שמירת סודיות

אני _____ מספר זהות _____ עובד חברת_____ (להלן - "החברה") מצהיר ומתחייב בזה, כלפי ממשלת ישראל ו/או כלפי החברה:

1. לא לגלות, להראות או למסור, בין במשך תקופת העסקתי בחברה ו/או על ידיה ובין לאחר מכן, לשום אדם או גוף, שום סודות מסחריים, ו/או אחרים של ממשלת ישראל ו/או של החברה ושום מידע הנוגע לממשלה ו/או לחברה בכלל ולעניין חוזה ההתקשרות במכרז 45/2018 לבקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב (להלן - "החוזה"), בפרט, או שום מידע הקשור במישרין או בעקיפין ברכושן, עסקיהן, ענייניהן, לקוחותיהן, ספקיהן והאנשים או הגופים הקשורים בממשלה ו/או בחברה או הבאים עמן במגע, ולרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נושאי מחקר ופיתוח של הממשלה ו/או החברה, שיטות ייצור, תהליכים, מחירים, תחשיבים, תנאי התקשרות עם לקוחות וספקים, שרטוטים, מסמכים וסודות, וזאת בין שהסודות והמידע האמורים הגיעו לידיעתי בכל אופן שהוא.

2. לא לעשות כל שימוש במידע כאמור לעיל שלא למטרות ביצועה של העבודה ונשוא החוזה שנמסרה לביצועי על ידי הממשלה ו/או החברה, כולל ביצוע שכפולים, העתקים וכו', שלא למטרות אלה.

3. כי ידוע לי שאי - מילוי התחייבויות כלפי הממשלה על פי הצהרה זו מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז - 1977.

4. כי ידוע לי שהעברת מידע כאמור בסעיפים 1 או 2 לעיל, למאן דהוא, ללא אישור בכתב מהממשלה, עלול להסב לממשלה נזקים כלכליים משמעותיים ביותר.

5. במשך תקופה של 12 (שנים עשר) חודש מיום הפסקת עבודתי בחברה או עבורה מכל סיבה שהיא ו/או סיום מתן השירותים נושא החוזה לממשלה - לשמור בסודיות כל מידע שנתקבל על ידי בהקשר לביצוע חוזה זה.

התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת החוזה האמור. התחייבות זו לא תחול על מידע שהוא בבחינת נחלת הציבור.

חברה/ספק	חתימת עובד	שם מורשה	חתימת מורשה	תאריך

נספח ה' - ערבות ביצוע

שם הבנק / חברת הביטוח:_____

מס' טלפון: _____

מס' פקס: _____

לכבוד,

<u>ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל באמצעות משרד הפנים</u>

א.ג.נ.,

הנדון: **ערבותנו מס' _____ ע"ס _____ שקל חדש**

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך הכולל של ____ ₪ (במילים: _____ ₪ בלבד) שיוצמד למדד המחירים לצרכן לפי התנאים המפורטים מטה, אשר תדרשו מאת _____ (להלן: "החייב"), בכל הקשור למימוש מכרז 45/2018 בקשה להצעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב.

אנו מתחייבים לשלם לכם את הסכום הנ"ל, בכפיפות לתנאי ההצמדה הבאים, תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

הסכום הנ"ל יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן (להלן - "המדד") בהתאם למדד הבסיס, שהינו המדד הנכון לחודש הגשת ההצעות (מדד חודש _____) לפי התנאים דלהלן: אם יתברר ביום התשלום על ידינו כי המדד שהתפרסם לאחרונה לפני יום התשלום בפועל על ידינו (להלן "המדד החדש") גבוה מהמדד של _____ נקודות שהתפרסם ב- __/__/__ (להלן "המדד היסודי") יוגדל הסכום הנ"ל באופן יחסי לעליית המדד החדש לעומת המדד היסודי, ואולם אם יתברר כי המדד החדש זהה למדד היסודי, או נמוך ממנו, ישולם הסכום הנ"ל ללא הפחתה.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך __/__/__ ועד לתאריך __/__/__ ועד בכלל.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק / חברת הביטוח:

שם הבנק / חברת הביטוח: _____

מס' הבנק ומס' הסניף: _____

כתובת סניף הבנק / חברת הביטוח: _____

נספח ו' – נספח ביטוח - אישור קיום ביטוחים

סימוכין: 1-885

לכבוד

מדינת ישראל – משרד הפנים;
בכתובת: רחוב קפלן 2, ירושלים

[DZ51] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 217

א.ג.נ.,

הנדון: **אישור קיום ביטוחים**

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____(להלן "**הספק**")

לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר לתפעול, אספקה, התקנה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של משרד הפנים בשיטת מיקור חוץ, בהתאם למכרז וחוזה עם מדינת ישראל– משרד הפנים, את הביטוחים המפורטים להלן:

ביטוח חבות מעבידים, פוליסה מס' _____

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הפנים, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, פוליסה מס' _____

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 1,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה נכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.

5. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי.
6. כל סייג/חריג לגבי רכוש - המתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו, מבוטל.
7. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הפנים, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

<u>ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, מס' פוליסה:_____</u>

COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.

או

ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE

או

נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:
_____(**בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל**).

1. אחריותו החוקית של הספק בגין מתן שרות במיקור חוץ לתפעול ותחזוקה, לאפיון, אספקה והתקנה עדכונים ושדרוגים של כל התשתיות המחשוב של המשרד ומתן שירותי תמיכה אפליקטיבית במערכות המשרד הכולל מתן שירותי תפעול ותחזוקה לכל מרכיבי האתר המרכזי (DC) ואתר הגיבוי (DR) לרבות: תפעול ותחזוקת חומרה מרכזית, חומרת אחסון וגיבוי, תשתיות תקשורת, תשתיות אבטחת מידע, הספקת שירותי ניהול סיסטם (שרתים, אחסון וגיבוי), שירותי ניהול רשת התקשורת, תפעול ומתן שרותי מוקד תמיכה טכנית תפעולית ממרכז שרות טלפוני, שדרוגי ציוד ותוכנות תשתית, ניטור כל רכיבי הציוד והרשתות, ניהול אבטחת מידע וניטור איומי אבטחת מידע, שירותי הפעלה ותפעול ממשקים אל ומאת מערכות משרד הפנים, בהתאם למכרז וחוזה עם מדינת ישראל – משרד הפנים, , בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;
2. הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:-

א. בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי- כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;
ב. חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים ייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו;
ג. פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין מתן שרות במיקור חוץ לתפעול ותחזוקה, לאפיון, אספקה והתקנה עדכונים ושדרוגים של כל התשתיות המחשוב של המשרד ומתן שירותי תמיכה אפליקטיבית במערכות המשרד הכולל מתן שירותי תפעול ותחזוקה לכל מרכיבי האתר המרכזי (DC) ואתר הגיבוי (DR) לרבות: תפעול ותחזוקת חומרה מרכזית, חומרת אחסון וגיבוי, תשתיות תקשורת,

[DZ52] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה 210, 212, 223

תשתיות אבטחת מידע, הספקת שירותי ניהול סיסטם (שרתים, אחסון וגיבוי), שירותי ניהול רשת התקשורת, תפעול ומתן שרותי מוקד תמיכה טכנית תפעולית ממרכז שרות טלפוני, שדרוגי ציוד ותוכנות תשתית, ניטור כל רכיבי הציוד והרשתות, ניהול אבטחת מידע וניטור איומי אבטחת מידע, שירותי הפעלה ותפעול ממשקים אל ומאת מערכות משרד הפנים.

ג1) גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מ – 1,000,000 דולר ארה"ב;

- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;
- אחריות צולבת – Cross Liability, אולם הכיסוי לא יחול ביחס לתביעות הספק כלפי מדינת ישראל – משרד הפנים;

ג2) הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הפנים, לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, הותקנו ותוחזקו עבור מדינת ישראל – משרד הפנים, על ידי הספק וכל הפועלים מטעמם ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמם.

[DZ53] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה 210, 212, 216, 223

כללי

בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח התווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד הפנים,** בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד הפנים.
3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי משרד הפנים ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט בביטוח אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט_____(**יש לציין שנת הנוסח**)", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.

בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה ובלבד שאין בשינויים אלו כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.

בכבוד רב,

_____

תאריך_____ חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

נספח 0.12 – מפ"ל

1. מבוא

מסמך זה מציג את אופן בדיקת ההצעות תוך פירוט הקריטריונים, המשקולות והנוסחאות לחישוב הציונים בכל סעיף אשר נכלל בחישוב ציון האיכות.

מסמך זה משקף שילוב של שיטת בדיקה אבסולוטית (השוואה אל ערכים אבסולוטיים שהוגדרו ע"י צוות הבדיקה וחישוב ציון על פי נוסחה מדויקת) ושל שיטת בדיקה יחסית (השוואת ההצעות על בסיס עקרונות וקוים מנחים משותפים ומתן ציון על בסיס הערכת ההצעה אל מול ההצעות האחרות).

מודגש כי בכל מקום בו לא מפורטת דרישה אבסולוטית-כמותית תבוצע ההערכה על בסיס יחסי.

מודגש כי סרגלי המדידה המפורטים בנוהל הבדיקה, אשר הציונים בהם מוגדרים באופן לא רציף, אינם מגבילים את צוות הבדיקה רק לציונים המפורטים בסרגל. צוות הבדיקה ייתן ציוני ביניים (בין הערכים המפורטים בסרגלי המדידה) על פי הצורך ובהתאם לקריטריונים המפורטים בסרגלי המדידה.

בכל מקום בו נדרש המציע לפרט אנשי קשר לצורך אימות תשובותיו למכרז, למעט האמור בסעיף 4.1.2.3, המשרד שומר לעצמו את הזכות לפנות לאנשי הקשר, אך לא מתחייב לבצע פניה זו.

להלן טבלת המשקלות של כל הסעיפים במכרז הנכללים בחישוב ציון האיכות של ההצעות:

			משקל יחסי
			100%
4.1.1	המשתתף במכרז		25.0%
		4.1.2.2.1 ניסיון נוסף בתפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)	25%
		4.1.2.2.2 ניסיון נוסף במתן שירותי תפעול מוקד שירות בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)	15%
		4.1.2.2.3 ניסיון נוסף במתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)	15%
		4.1.2.3 שביעות רצון של לקוחות המציע	30%
		4.1.2.4 מבנה וניסיון מקצועי של הקבוצה	15%
4.2.4	צוות הפרויקט של המשתתף במכרז		25.0%
		4.2.4.10 מבנה ארגוני של צוות המוצע לביצוע העבודות נשוא חוזה זה	30%
		4.2.4.10 התחייבות לאיוש מינימאלי	70%
4.3	מימוש כולל		10.0%
		4.3.3 תוכנית עבודה לתקופת המעבר	75%
		4.3.3 תוכנית העבודה לביצוע הפרויקטים הנוספים	25%
4.4	תפעול שוטף		15.0%
		4.4.1 תפעול ותחזוקת תשתיות חומרה ותוכנה מרכזיות	30%
		4.4.2 תפעול וניהול רשתות תקשורת וחומרת אבטחת מידע	20%
		4.4.3 תפעול ותחזוקת ציוד קצה	20%
		4.4.4 מערך תפעול וייצור	30%
4.5	הסכם רמת שירות		10%
		4.5.7 כלים ושיטות למדידת רמת השירות	100%
	התרשמות כוללת	התרשמות צוות הבדיקה מההצעה, ממצגת המציע ומביקור	15%

2. עמידה בתנאי סף טכניים

2.1. תנאי סף טכניים

הטבלה שלהלן מפרטת את סעיפי פרק 3 אשר ינוקדו בהתאם למפורט לעיל ואת **ציון הסף האיכותי** בו נדרש המציע לעמוד בכל אחד מהסעיפים :

מס' סעיף	שם סעיף	ציון סף איכותי
3.15.2.1	מוניטור מרכזי (MOM)	70%
3.15.2.2	מערכת לניטור ניהול ובקרה של תשתיות חומרה מרכזית	70%
3.15.2.3	מערכת לניטור, ניהול ובקרה של תשתית התקשורת (LAN ו-WAN)	70%
3.15.2.5	כלי לבקרת גישה (NAC)	70%
3.15.2.6	כלי ניהול משתמשים והרשאות (IDM)	70%
3.15.3.2	כלים לתמיכה במשתמשים	70%

מס' סעיף	שם סעיף	ציון סף איכותי
3.15.3.3	ניהול מצאי (Asset Management)	70%
3.15.3.4	תשתית טלפוניה עבור מוקד שירות (Help Desk)	70%
3.15.3.5	מערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות	80%
3.15.3.6	רכיב מדידת חווית משתמש	70%
3.35.7.1	Application, URL & eMail Filtering ,WEB Proxy	70%
3.35.7.3	פתרון Load Balancing / Application Delivery	70%

2.2. תנאי סף טכניים

הרכיבים והתשתיות הטכנולוגיות המפורטים בסעיפים 3.15.2.1, 3.15.2.3, 3.15.3.6 ינוקדו בהתאם למדדים ולמשקלים הבאים:

[DZ54] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 33, 34, 71

מדד	משקל
התאמה לדרישות (בהתאם למענה המציע אל מול דרישות המכרז)	70%
ניסיון המציע בהתקנה והטמעה של הפתרון המוצע בהיקף ובסביבה טכנולוגית דומה למשרד (בהתאם ללקוחות לדוגמה שפירט המציע)	30%

כל ייתר הרכיבים והתשתיות הטכנולוגיות המפורטים בסעיף 2.1 לעיל ינוקדו בהתאם למדדים ולמשקלים הבאים :

מדד	משקל
יצרן מוביל (יצרן המופיע ברביע הרביעי של ריבוע הקסם הרלוונטי של חברת גרטנר או דירוג מוביל אחר של חברת ייעוץ בינלאומית (כגון IDC או Forester וכו').	15%
התאמה לדרישות (בהתאם למענה המציע אל מול דרישות המכרז)	70%
ניסיון בארגון אחד לפחות דומה למשרד בהיקף ובסביבה טכנולוגית (בהתאם ללקוחות לדוגמה שפירט המציע)	15%

הערות

1) מציע אשר יבחר להמשיך ולעשות שימוש ב Microsoft SCCM במענה שלו לסעיף 3.15.3.3 לצורך ניהול מצאי יקבל עבור מוצר זה את מלוא הניקוד בהתאם למפורט בשורה הראשונה שבטבלה: "יצרן מוביל", **<u>וזאת בתנאי שיתחייב במסגרת הצעתו לשדרג במהלך תקופת המעבר את גרסת המוצר לגרסה העדכנית ביותר</u>**. לא יתאפשר המשך שימוש בגרסה 2012.

[DZ55] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 37

2) ככל שיש לממשלה הסכם למוצר הנדרש במכרז זה והמוצר יוצע ע"י המציע, המציע יקבל עבור מוצר זה את מלוא הניקוד בהתאם למפורט בנספח 0.12 (מפ"ל) בסעיף 2.2, בשורה הראשונה שבטבלה: "יצרן מוביל".

[DZ56] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 32

3. המשתתף המכרז

3.1. ניסיון נוסף בתפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)

א. כמפורט בסעיף 4.1.2.2.1 המציע רשאי להציג ניסיון נוסף בתפעול ותחזוקת מתקני מחשב מרכזיים העונה **<u>לכל</u>** הדרישות המפורטות בסעיף 0.6.6.2.

ב. המציע רשאי לפרט עד שני לקוחות לדוגמה (בנוסף ללקוחות שנדרשו לצורך עמידה בתנאי הסף). במידה ויפרט יותר מארבעה לקוחות ינוקדו ארבעת הלקוחות הראשונים לפי סדר הופעתם.

ג. עבור כל לקוח לדוגמה יכול המציע לצבור 25 נקודות עד לציון מרבי של 100 נקודות (לסעיף זה).

ד. במידה ולמציע פחות מ 4 לקוחות לדוגמה הוא יזכה לציון בהתאם למספר הלקוחות לדוגמה שציין בתשובתו (לדוגמה מציע עם 3 לקוחות לדוגמה יוכל לזכות בסעיף זה בציון מרבי של 75 נקודות).

ה. כל לקוח לדוגמה (Reference) ינוקד בהתאם לקריטריונים הבאים :

#	קריטריון	נקודות (מתוך 25)	שיטת הערכה
1	מספר ספקי המשנה אשר היו מעורבים במתן השירותים	5	- ללא ספקי משנה – ציון 100 - ספק משנה יחיד – ציון 75 - שני ספקי משנה – ציון 50 - יותר משני ספקי משנה – ציון 0
2	מספר השרתים במתקן	7.5	- מספר שרתים קטן מ 100 – ציון 0 - מספר שרתים של 250 ומעלה – ציון 100 - מספר שרתים בין 100 ל 250 ינוקד לינארית בין 0 ל 100 (לדוגמה 200 שרתים יזכו בציון (200-100)/(250-100)=67%
3	שירותי תפעול לאתר גיבוי (DR)	5	אם הפרויקט כלל תפעול אתר גיבוי (DR) בנוסף לאתר הראשי (DC) יזכה בכל הניקוד, אחרת ניקוד 0
4	מדדי רמת השירות על פיהם נתנו השירותים	7.5	ינוקד בהתאם למדדים (דומים לאלו הנדרשים במכרז : זמינות מערכות, התאוששות מתקלות, RPO, RTO, ביצועי IMACs) ולערך המדדים (הספק נדרש לעמוד ביעדים / זמני תגובה הדומים לנדרש במכרז
	סה"כ	**25**	

3.2. ניסיון נוסף במתן שירותי תפעול מוקד שירות (HD) בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)

א. כמפורט בסעיף 4.1.2.2.2 המציע רשאי להציג ניסיון נוסף בתפעול ותחזוקת מוקד שירות (HD) בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) בסעיף 0.6.6.3

ב. המציע רשאי לפרט עד שני לקוחות לדוגמה (בנוסף ללקוחות שנדרשו לצורך עמידה בתנאי הסף). במידה ויפרט יותר מארבעה לקוחות ינוקדו ארבעת הלקוחות הראשונים לפי סדר הופעתם.

ג. עבור כל לקוח לדוגמה יכול המציע לצבור 25 נקודות עד לציון מרבי של 100 נקודות (לסעיף זה).

ד. במידה ולמציע פחות מ 4 לקוחות לדוגמה הוא יזכה לציון בהתאם למספר הלקוחות לדוגמה שציין בתשובתו (לדוגמה מציע עם 3 לקוחות לדוגמה יוכל לזכות בסעיף זה בציון מרבי של 75 נקודות).

ה. כל לקוח לדוגמה (Reference) ינוקד בהתאם לקריטריונים הבאים :

#	קריטריון	נקודות (מתוך 25)	שיטת הערכה
1	מספר ספקי המשנה אשר היו מעורבים במתן השירותים	4	- ללא ספקי משנה – ציון 100 - הפעלת ספקי משנה – ציון 0
2	מספר לקוחות מחשוב	7	- מספר לקוחות מחשוב קטן מ 500 – ציון 0 - מספר לקוחות מחשוב 1000 ומעלה – ציון 100 - מספר לקוחות מחשוב בין 500 ל 1000 ינוקד לינארית בין 0 ל 100 (לדוגמה 800 לקוחות מחשוב יזכו בציון (800-500)/(1000-500)=60%)
3	מספר טכנאי מוקד	7	- מספר טכנאי מוקד קטן מ 4 – ציון 0 - מספר טכנאי מוקד מעל 15 – ציון 100 - מספר טכנאי מוקד בין 5 ל 15 ינוקד לינארית בין 0 ל 100 (לדוגמה 10 טכנאי מוקד יזכו בציון (10-5)/(15-5)=50%)
4	מדדי רמת השירות על פיהם נתנו השירותים	7	ינוקד בהתאם למדדים (דומים לאלו הנדרשים במכרז : זמן המתנה בכניסה למוקד, אחוז נטישה, FCR, זמן מרבי לטיפול בקריאה, אחוז קריאות חוזרות, שביעות רצון, איכות שיחה) ולערך המדדים (הספק נדרש לעמוד ביעדים / זמני תגובה הדומים לנדרש במכרז
	סה"כ	**25**	

3.3. ניסיון נוסף במתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח במיקור חוץ

א. כמפורט בסעיף 4.1.2.2.3 המציע רשאי להציג ניסיון נוסף בתפעול ותחזוקת מוקד שירות (HD) בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) בסעיף 0.6.6.4

ב. המציע רשאי לפרט עד שני לקוחות לדוגמה (בנוסף ללקוחות שנדרשו לצורך עמידה בתנאי הסף). במידה ויפרט יותר מארבעה לקוחות ינוקדו ארבעת הלקוחות הראשונים לפי סדר הופעתם.

ג. עבור כל לקוח לדוגמה יכול המציע לצבור 25 נקודות עד לציון מרבי של 100 נקודות (לסעיף זה).

ד. במידה ולמציע פחות מ 4 לקוחות לדוגמה הוא יזכה לציון בהתאם למספר הלקוחות לדוגמה שציין בתשובתו (לדוגמה מציע עם 3 לקוחות לדוגמה יוכל לזכות בסעיף זה בציון מרבי של 75 נקודות).

ה. כל לקוח לדוגמה (Reference) ינוקד בהתאם לקריטריונים הבאים :

#	קריטריון	נקודות (מתוך 25)	שיטת הערכה
1	מספר ספקי המשנה אשר היו מעורבים במתן השירותים	5	- ללא ספקי משנה – ציון 100 (המציע או ספק משנה מטעם המציע המיועד לבצע את השירותים ביצע אותם בכוחות עצמו ללא ספקי משנה) - הפעלת ספקי משנה – ציון 0
2	מספר תחנות עבודה	5	- מספר תחנות עבודה קטן מ 500 – ציון 0 - מספר תחנות עבודה 1000 ומעלה – ציון 100 - מספר תחנות עבודה בין 500 ל 1000 ינוקד לינארית בין 0 ל 100 (לדוגמה 950 תחנות עבודה יזכו בציון 90%=(950-500)/(1000-500))
3	מספר טכנאי שטח	5	- מספר טכנאי שטח קטן מ 4 – ציון 0 - מספר טכנאי שטח מעל 15 – ציון 100 - מספר טכנאי שטח בין 5 ל 15 ינוקד לינארית בין 0 ל 100 (לדוגמה 12 טכנאי שטח יזכו בציון 70%=(12-5)/(15-5))
4	מספר אתרים	5	- מספר אתרים קטן מ 4 – ציון 0 - מספר אתרים מעל 15 – ציון 100 - מספר אתרים בין 5 ל 15 ינוקד לינארית בין 0 ל 100 (לדוגמה 6 אתרים יזכו בציון 10%=(6-5)/(15-5))
5	מדדי רמת השירות על פיהם נתנו	5	ינוקד בהתאם למדדים (דומים לאלו הנדרשים

#	קריטריון	נקודות (מתוך 25)	שיטת הערכה
	השירותים		במכרז : זמן התאוששות מתקלה, ביצועי IMAC שביעות רצון) ולערך המדדים (הספק נדרש לעמוד ביעדים / זמני תגובה הדומים לנדרש במכרז
	סה"כ	**25**	

3.4. שביעות רצון של לקוחות המציע

הניקוד של קריטריון זה יבוצע על בסיס פניה של ועדת המכרזים של המזמין, או מי מטעמה, ללקוחות הכפופים לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 שלהם סיפק המציע (מגיש ההצעה) 01/01/2013 ועד למועד האחרון להגשת הצעות שירותי תפעול ותחזוקת מתקני מחשב מרכזיים ו/או שירותי תפעול מוקד שירות (Help Desk) ו/או שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) בהיקף דומה (אתרים ומשתמשים) לפרויקט זה לצורך קבלת חוות דעת.

הפרויקטים הרלבנטיים לעניין סעיף זה הם פרויקטים בעלי המאפיינים הבאים:

ההערכה של כל מציע תבוצע באמצעות פניה לשני לקוחות במגזר הממשלתי, אשר יתבקשו לספק חוות דעת על הניסיון שלהם בעבודה עם המציע. הפניה ללקוחות וקבלת חוות הדעת יבוצעו על בסיס שאלון אחיד ומובנה, כפי שמוצג בהמשך.

בחירת הלקוחות אליהם תבוצע הפניה תהיה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים של המזמין. אין הכרח שהועדה תפנה ללקוחות אשר המציע ציין בהצעתו. המזמין עצמו, או גופים הקשורים למזמין, יכולים לשמש כאחד הלקוחות אליהם תפנה הועדה וזאת בתנאי שהם בעלי ניסיון רלבנטי (המציע ביצע עבורם פרויקטים העונים על המאפיינים המפורטים לעיל).

מודגש כי זהות הלקוחות, אשר חוות דעתם תשמש לביצוע ההערכה בסעיף זה, תישאר חסויה.

להלן השאלון שיופנה ללקוחות ושעל בסיסו תתקבל חוות הדעת, כאשר רמת שביעות הרצון תימדד לפי הסרגל הבא (בכל שאלה יש לציין X מתחת לציון המתאים):

0	1	2	3	4	5
אינו שבע רצון כלל	רמת שביעות רצון נמוכה מאד	רמת שביעות רצון נמוכה	רמת שביעות רצון בינונית	רמת שביעות רצון גבוהה	רמת שביעות רצון גבוהה מאד

מאפייני הפרויקט	
משך הניסיון בעבודה עם המציע (משנה עד שנה)	
תיאור קצר של השירותים : בתפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי בשיטת	

מיקור חוץ (Outsourcing), שירותי תפעול מוקד שירות (HD) בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח במיקור חוץ										
היקף מתקן המחשוב המרכזי (מספר שרתים), מספר לקוחות המחשוב בארגון ומספר האתרים אשר קיבלו שירות										
סטטוס מתן השירותים (האם עדיין מסופקים שירותי מיקור חוץ)										
שאלה	**משקל**	**תמצית חוות הדעת**	**ציון שביעות רצון**							
			0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**		
האם המציע יישם את מתודולוגיות העבודה שהציג בהצעתו ? האם הנך שבע רצון משיטות העבודה של המציע ?	10%									
האם המציע העמיד לטובת הפרויקט כח-אדם בהיקף ובאיכות שהוצגו בהצעתו ? האם הנך שבע רצון מהיקף ומאיכות כח-האדם שהמציע העמיד לטובת הפרויקט ?	30%									
עד כמה הנך שבע רצון משירותי תפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי המסופקים ע"י המציע ?	10%									
עד כמה הנך שבע רצון משירותי תפעול מוקד שירות (HD) המסופקים ע"י המציע ?	10%									
עד כמה הנך שבע רצון משירותי תפעול ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח ?	10%									
עד כמה הנך שבע רצון ממנהל האתר / מנהל הפעילות של המציע ?	10%									
מהי רמת שביעות הרצון הכוללת שלך מהעבודה עם המציע ?	20%									

הציון של כל מציע יחושב על פי הכללים הבאים:

א. חוות דעת של לקוח תיחשב כתקפה להערכת המציע (להלן: "חוות דעת תקפה") רק במידה והלקוח סיפק מענה וציון שביעות רצון לפחות ל-5 שאלות.

ב. הציון של חוות דעת תקפה יחושב כממוצע המשוקלל של ציוני שביעות הרצון בשאלות עליהן ענה הלקוח (בהתאם למשקלים המפורטים לצד השאלות).

ג. במידה וחוות הדעת התקפה איננה כוללת מענה לכל השאלות אזי המשקל של השאלות עליהן לא התקבל מענה יחולק בצורה יחסית בין השאלות עליהן ענה הלקוח (בהתאם למשקלי השאלות שכן נענו).

ד. במקרה שבו הועדה תקבל שתי חוות דעת תקפות לכל אחד מהמציעים יחושב הציון של ניסיון הממשלה בעבודה קודמת עם כל מציע כממוצע של שתי חוות הדעת התקפות שהתקבלו עבור המציע.

ה. במקרה שבו הועדה תקבל שתי חוות דעת תקפות לחלק מהמציעים ולחלק אחר של המציעים תתקבל רק חוות דעת תקפה אחת יחושב הציון של ניסיון הממשלה בעבודה קודמת עם המציע, כדלקמן:

- ללקוחות שעבורם התקבלו שתי חוות דעת תקפות – הציון הגבוה מבין שתי חוות הדעת התקפות.
- ללקוחות שעבורם התקבלה חוות דעת תקפה אחת – הציון של חוות הדעת התקפה שהתקבלה.

ו. במקרה שבו ועדת המכרזים של המזמין תפנה ללקוחות שהמציע לא ציין בהצעתו ולא תקבל מהם חוו"ד תקפה, תפנה הוועדה לקבל חוות דעת מלקוחות אותן ציין המציע בהצעתו.

ז. מציע שלא תתקבל עבורו חוות דעת תקפה אחת לפחות, יקבל 0 נקודות בסעיף זה..

3.5. מבנה וניסיון מקצועי של הקבוצה

כמפורט בסעיף 4.1.2.4 יוערך מבנה וניסיון הקבוצה כמפורט להלן :

#	קריטריון	נקודות (מתוך 100)	שיטת הערכה
1	ספקי משנה	50	- המציע יספק את השירותים בעצמו ללא ספקי משנה – ציון 100 - המציע יספק את השירותים עם ספק משנה אחד – ציון 70 - המציע יספק את השירותים עם שני ספקי משנה – ציון 50 - המציע יספק את השירותים עם יותר משני ספקי משנה – ציון 0

#	קריטריון	נקודות (מתוך 100)	שיטת הערכה
2	ניסיון ספקי משנה	25	- כל אחד מספקי המשנה לפחות אשר נכללים בהצעה בעל ניסיון קודם של לפחות 4 בפרויקטים בתחום בו הוא מיועד לספק את השירותים או המציע ניגש ללא ספקי משנה – ציון 100 - כל אחד מספקי המשנה לפחות אשר נכללים בהצעה בעל ניסיון קודם של לפחות 3 בפרויקטים בתחום בו הוא מיועד לספק את השירותים – ציון 70 - כל אחד מספקי המשנה לפחות אשר נכללים בהצעה בעל ניסיון קודם של לפחות 2 בפרויקטים בתחום בו הוא מיועד לספק את השירותים – ציון 50 - פחות משני פרויקטים לדוגמה – ציון 0
3	ניסיון קודם של המציע בשיתוף פעולה עם ספקי המשנה	25	- למציע ניסיון קודם עם כל ספקי המשנה הנכללים בהצעתו או המציע ניגש ללא ספקי משנה – ציון 100 - למציע ניסיון קודם עם מרבית ספקי המשנה הנכללים בהצעתו – ציון 70 - למציע ניסיון קודם עם מיעוט מסין ספקי המשנה הנכללים בהצעתו – ציון 40 - למציע אין ניסיון קודם בשיתוף פעולה עם ספקי המשנה הנכללים בהצעתו – ציון 0

4. צוות הפרויקט של המשתתף במכרז

4.1. מבנה ארגוני של צוות הפרויקט

כמפורט בסעיף 4.2.4.16 יוערך מבנה הארגוני של צוות הפרויקט כמפורט להלן :

#	קריטריון	נקודות (מתוך 100)	שיטת הערכה
1	מבנה ארגוני של צוות הפרויקט	100	הצגה מלאה ומפורטת של הצוות. בנוסף צורף תרשים ארגוני מפורט תוך פירוט מספר עובדים והיקפי משרות לכל פונקציה וחלוקת אחריות בין עובדי המשתתף במכרז לעובדי קבלן המשנה (אם וככל שישנו)
		70	הצגה של צוות הפרויקט. בנוסף צורף תרשים אשר מפרט מספר עובדים בלבד או היקפי משרות בלבד ומוצגת חלוקת אחריות בין עובדי המשתתף במכרז לעובדי ספקי משנה
		50	הצגה חלקית של צוות הפרויקט. בנוסף צורף תרשים חוסר אשר מפרט מספר עובדים בלבד או היקפי משרות בלבד ולא מוצגת חלוקת אחריות בין עובדי המשתתף במכרז לעובדי ספקי משנה
		0	הצגה חלקית של צוות הפרויקט. בנוסף לא צורף תרשים ארגוני

4.2. התחייבות לאיוש מינימאלי

#	קריטריון	נקודות (מתוך 100)	שיטת הערכה
1	התחייבות לאיוש מינימאלי של צוות מוקד התמיכה (Help Desk). לצורך הערכת סעיף זה ייספרו ר"צ טכנאי מוקד, טכנאי מוקד וצוות התמיכה האפליקטיבית	50	- הסעיף ינוקד באופן יחסי. - ינוקד היקף העובדים מעבר לאיוש המינימאלי שהוגדר ע"י המשרד (16.5 משרות כמפורט בסעיף 4.2.4.16 ס"ק ג'). - המציע שהתחייב להיקף משרות מינימאלי הגדול ביותר מעבר לנדרש יזכה בציון 100 - ייתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי להיקף זה. - לדוגמה : מציע א' המציע צוות של 20 משרות., מציע ב' הציע צוות של 18 משרות. הציון של מציע א' יהיה 100 והציון של מציע ב' יהיה (16.5-20)/(16.5-18) = 43%

#	קריטריון	נקודות (מתוך 100)	שיטת הערכה
2	התחייבות לאיוש מינימאלי של מכלול התפעול (SNOC). לצורך הערכת סעיף זה ייספרו ר"צ תפעול, אנשי תשתיות, אנשי System, אנשי אבטחת מידע ו DBA	30	- הסעיף ינוקד באופן יחסי. ההתחייבות להיקף משרות מינימאלי הגדול ביותר יזכה בציון 100 - ייתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי להיקף זה.
3	התחייבות לאיוש מינימאלי של צוות טכנאי השטח. לצורך הערכת סעיף זה ייספרו ר"צ טכנאי שטח וטכנאי שטח	20	- הסעיף ינוקד באופן יחסי. ההתחייבות להיקף משרות מינימאלי הגדול ביותר יזכה בציון 100 - ייתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי להיקף זה.

5. מימוש כולל

כמפורט בסעיף 4.3.3 תוערך תוכנית העבודה של המציע כמפורט להלן :

#	קריטריון	נקודות (מתוך 100)	שיטת הערכה
1	תוכנית עבודה לתקופת המעבר	75	שני הסעיפים ינוקדו כל אחד בנפרד עפ"י אותם הקריטריונים :
2	תוכנית עבודה לפרויקטים נוספים	25	- התכנית שלמה ומקיפה את כל הפעילויות הנדרשות במסגרת שלבי תקופת המעבר המפורטים בחוזה על נספחיו. תכנית העבודה כוללת פירוט משימות ברמה שבועית והגדרת תלויות בין משימות. התכנית כוללת הקצאת משאבי כח-אדם ברמת עובד לכל משימה – ציון 100 - בתכנית חסר פירוט של מספר מצומצם של פעילויות הנדרשות במסגרת שלבי תקופת המעבר המפורטים בחוזה על נספחיו (אין תכנון לגבי 10%-15% מהתכולות הנדרשות). תכנית העבודה כוללת פירוט משימות ברמה חודשית והגדרת תלויות בין משימות. התכנית כוללת הקצאה של משאבי כח-אדם ברמת שם הצוות – ציון 50 - לא צורפה תוכנית כנדרש – ציון 0

6. תפעול שוטף

6.1. תפעול ותחזוקת תשתיות חומרה ותוכנה מרכזיות

בהתאם למענה המציע לסעיף 4.4.1.

#	קריטריון	נקודות (מתוך 100)	שיטת הערכה
1	תפעול ותחזוקת תשתיות חומרה ותוכנה מרכזיות	100	הצגה מלאה של הפתרון לתפעול ותחזוקת תשתיות חומרה ותוכנה מרכזיות הכולל התייחסות מפורטת לנקודות הבאות יזכה את המציע בציון המרבי (ציון 100) : א. פירוט מתודולוגיות סטנדרטיות (עדיפות למימוש ITIL). ב. פירוט כוח האדם שיועסק במשימות אלה. ג. פירוט שיטת התפעול (כולל נימוקים ליישום השיטה) ד. פירוט עקרוני של הנהלים שיכתבו וייושמו לצורך תפעול שוטף, לרבות אך לא רק, ניטור שוטף, הפעלת תהליכי אצווה, הפעלת תהליכי גיבוי, ניהול תצורה, תחזוקה שוטפת, תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר. ה. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך מעקב ושליטה ממוכנים ו. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך ניהול תצורה ז. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך ניתוח ותכנון קיבולת בהתאם למענה המציע ורמת הפירוט יופחת הציון כתלות בהיקף החוסרים והפערים מול הנדרש לעיל

6.2. תפעול וניהול רשתות תקשורת וכלי אבטחת מידע

בהתאם למענה המציע לסעיף 4.4.2.

#	קריטריון	נקודות (מתוך 100)	שיטת הערכה
1	תפעול וניהול רשתות תקשורת וכלי אבטחת מידע	100	הצגה מלאה של הפתרון לתפעול וניהול רשתות תקשורת וכלי אבטחת מידע הכולל התייחסות מפורטת לנקודות הבאות יזכה את המציע בציון המרבי (ציון 100) : א. פירוט מתודולוגיות סטנדרטיות (עדיפות למימוש ITIL). ב. פירוט כוח האדם שיועסק במשימות אלה. ג. פירוט שיטת התפעול (כולל נימוקים ליישום השיטה) ד. פירוט עקרוני של הנהלים שיכתבו וייושמו לצורך תפעול שוטף, לרבות אך לא רק, ניטור רשתות תקשורת, ניטור מערכת אבטחת המידע באמצעות מערכת ה- SIM שתוטמע, ניהול משתמשים והרשאות, ניהול אירועי אבטחת מידע, טיפול בתקלות בשטח ובמעבדה, תחזוקה שוטפת, תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר. ה. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך מעקב ושליטה ממוכנים ו. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך ניהול תצורה ז. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך ניתוח ותכנון קיבולת בהתאם למענה המציע ורמת הפירוט יופחת הציון כתלות בהיקף החוסרים והפערים מול הנדרש לעיל

6.3. תפעול ותחזוקת ציוד קצה

בהתאם למענה המציע לסעיף 4.4.3.

#	קריטריון	נקודות (מתוך 100)	שיטת הערכה
1	תפעול ותחזוקת ציוד קצה	100	הצגה מלאה של הפתרון לתפעול ותחזוקת ציוד קצה הכולל התייחסות מפורטת לנקודות הבאות יזכה את המציע בציון המרבי (ציון 100) : א. פירוט מתודולוגיות סטנדרטיות (עדיפות למימוש ITIL). ב. פירוט כוח האדם שיועסק במשימות אלה. ג. פירוט שיטת התפעול (כולל נימוקים ליישום השיטה) ד. פירוט עקרוני של הנהלים שיכתבו וייושמו לצורך תפעול שוטף, לרבות אך לא רק, ניטור שוטף, ספירות מצאי, ניהול מצאי, ניהול מלאי ציוד וציוד חליפי, ניהול תצורה, טיפול בתקלות בשטח ובמעבדה, תחזוקה שוטפת, תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר. ה. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך מעקב ושליטה ממוכנים ו. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך ניהול תצורה בהתאם למענה המציע ורמת הפירוט יופחת הציון כתלות בהיקף החוסרים והפערים מול הנדרש לעיל

6.4. מערך תפעול וייצור

בהתאם למענה המציע לסעיף 4.4.4.

#	קריטריון	נקודות (מתוך 100)	שיטת הערכה
1	מערך תפעול וייצור	100	הצגה מלאה של מערך התפעול והייצור הכולל התייחסות מפורטת לנקודות הבאות יזכה את המציע בציון המרבי (ציון 100) : א. פירוט מתודולוגיות סטנדרטיות (עדיפות למימוש ITIL). ב. פירוט כוח האדם שיועסק במשימות אלה לצורך ניהול טכני (SNOC) וצורך תמיכה במשתמשים (Help Desk). ג. פירוט שיטת התפעול (כולל נימוקים ליישום השיטה) ד. פירוט עקרוני של הנהלים שיכתבו ויושמו לצורך ניהול טכני (SNOC) ולצורך תמיכה במשתמשים (Help Desk) . ה. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך ניהול הפניות, ניהול השירות ומדידת רמת השירות. בהתאם למענה המציע ורמת הפירוט יופחת הציון כתלות בהיקף החוסרים והפערים מול הנדרש לעיל

7. הסכם רמת שירות

בהתאם למענה המציע לסעיף 4.5.7.

#	קריטריון	נקודות (מתוך 100)	שיטת הערכה
1	מערך תפעול וייצור	100	הצגה מלאה של נושא מדידת רמת השירות וניהול ה- SLA והתייחסות מפורטת לנקודות הבאות יזכה את המציע בציון המרבי (ציון 100): א. הצגת שיטת המדידה (הממוכנת) לכל אחד ממדי רמת השירות כולל (איזו מערכת מודדת, אילו פרמטרים נמדדים) ב. כיצד מאוחדים הנתונים מכלל המערכות המודדות לכדי בסיס נתונים יחיד ממנו מציגים את תמונת השירות, חישובי ה SLA וחישובי הקנס (על אי עמידה ב SLA). ג. רמת האוטומציה בחישוב דו"חות SLA וקנס פרס (ללא מעורבות ידנית) ד. כיצד מוצגים נתוני ה SLA בזמן אמת למשרד (Dashboard מרכזי) בהתאם למענה המציע ורמת הפירוט יופחת הציון כתלות בהיקף החוסרים והפערים מול הנדרש לעיל

8. התרשמות כוללת מההצעה

#	קריטריון	נקודות (מתוך 100)	שיטת הערכה

#	קריטריון	נקודות (מתוך 100)	שיטת הערכה
1	התרשמות כוללת מן ההצעה	100	הסעיף ינוקד באופן יחסי בין ההצעות נעל פי הפרמטרים שלהלן : א. שלמות המענה ורמת הפירוט של המענה ב. ערכים מוספים, ככל שהוצעו כאלו, מעבר לדרישות המכרז ג. התרשמות מהצגת ההצעה ע"י הספק במסגרת הליך בדיקת ההצעות. ד. התרשמות מביקור באתרי לקוח של הספקים (ככל שהתבצע ביקור כזה)

נספח 2.2 – תיאור כללי של מערכת מנ"ב החדשה

המכרז לצורך הקמה ותפעול של מערכת ניהול בחירות חדשה עבור בחירות ברשויות המקומיות והמועצות האזוריות מתבסס על הנחות העבודה הבאות :

א. המערכת תפותח על גבי תשתיות פיזיות ולוגיות נפרדות משיקולי אבטחת מידע.

ב. המערכת תותקן במרכז המחשבים (DC), אתר הגבוי (DR), מטה המשרד (קפלן 2 בירושלים) והמפקח הארצי על הבחירות.

ג. ארכיטקטורת המערכת תתבסס על תצורת Active / Active כך שעומס העבודה נחלק באופן קבוע בין האתר הראשי לאתר הגיבוי.

ד. ארכיטקטורת המערכת תתבסס על תצורת Hyper Converged בה השרתים, הרשת ותשתיות האחסון יתבססו על תשתית וירטואלית של VMware (VCenter, VSAN, NSX) המותקנת כיום במשרד כתשתית הוירטואליזציה.

ה. במרכז המחשבים (DC) ייפרסו עד 10 שרתים פיזיים (לצורך כלל הסביבות : פיתוח, בדיקות וייצור).

ו. באתר הגיבוי (DR) ייפרסו עד 10 שרתים נוספים.

ז. במרכז המחשבים (DC) ובאתר הגיבוי (DR) יותקנו 2 מכשירי Firewall בכל אתר (סה"כ 4) להגנה על הרשת בתצורה שרידה.

ח. במרכז המחשבים (DC) ובאתר הגיבוי (DR) יותקנו 2 נתבים בעלי יכולת הצפנת תעבורה בכל אתר (סה"כ 4) לקישור המשרד הראשי, את המפקח הארצי על הבחירות והאתרים המרכזיים (DC, DR).

ט. במרכז המחשבים (DC) ובאתר הגיבוי (DR) יותקנו 2 מתגי ליבה בכל אתר (סה"כ 4) לניהול תעבורת הרשת הפנימית בתצורה שרידה.

י. באתר הראשי (קפלן 2) ואצל המפקח הארצי על הבחירות תיפרס רשת תקשורת מקומית (LAN) ייעודית, כאשר בכל אתר 4 מתגי תקשורת (סה"כ 8). הרשת תכלול כ- 30 נקודות תקשורת בכל אתר.

יא. באתר הראשי (קפלן 2) ואצל המפקח הארצי על הבחירות יותקן ציוד אבטחה (Router, FW & VPN) ייעודי לניהול תעבורה והצפנת הרשת.

יב. המערכת תכלול תשתית מאובטחת לגישה מרחוק של מנהלי קלפי ומזכירי קלפי. היקף המשתמשים המרבי ביום הבחירות יעמוד על כ 1,000 משתמשים.

נספח 2.3 – תיאור תהליכי תמיכה מרכזיים

התהליכים המפורטים להלן נכונים למועד פרסום המכרז. למשרד עומדת הזכות לשנות את התהליכים המפורטים להלן מעת לעת על מנת לשפר את השירות. עדכון התהליכים לא ישפיע על התמורה המשולמת לספק.

1. כללי

להלן רשימה של תהליכי העבודה העיקריים בהם נדרש הספק לטפל במסגרת מוקד השירות (Help Desk) ומערך טכנאי השטח :

א. תהליך העבודה במוקד התמיכה (Help Desk) :

1) ניהול תקריות (Incident Management).
   - תקרית חדשה.
   - פניה נוספת בנוגע לתקרית פתוחה.
   - פניה חוזרת בנוגע לתקרית סגורה.
2) ניהול בעיות (Problem Management).
3) ניהול בקשות (Request Fulfillment)
   - בקשות שינוי (Change Request) הנוגעות לפריטי תצורה (CI – Configuration Item), כגון התקנות, הזזות, תוספות ושינויים (IMACs).
   - בקשות שירות (Service Request), כגון : תמיכה אפליקטיבית, שחזור ועדכון סיסמאות ללקוחות ושחרור לקוחות "נעולים" וכדו'.
4) ניהול אירועים (Event Management)
   - ניטור שרתים.
   - ניטור תשתיות תקשורת.
5) תמיכה בתהליכי תפעול שוטפים (Operational Activities)
   - אבטחת מידע.
   - Exchange.
   - ניהול מצאי (Inventory Control).
6) הסלמה היררכית (אסקלציה)

ב. תהליך העבודה בשטח (On Site Support):

1) טיפול בתקלות ברמת דרג ב' ע"י טכנאי שטח של הספק ו/או ע"י טכנאי שטח של ספקי צד ג'.
   - חומרה במסגרת אחריות.
   - חומרה שאינה במסגרת אחריות.
2) שירותי אצבע באמצעות טכנאי שטח של הספק (דרג ב')
   - שרתים
   - תקשורת
3) תהליך ספירות מצאי

① רשימת התהליכים המתוארת לעיל, ואשר מפורטת בסעיף זה הנה רשימת תהליכי עבודה מרכזיים. הספק יידרש לתמוך <u>בכל</u> תהליכי העבודה הנוספים הנגזרים מתכולת השירות כפי שהיא מפורטת בגוף המכרז ובנספח 4.0.2.1 – טבלת מרכיבי שירות (SERVICES MATRIX) תקופת המעבר יבנו ע"י הספק נהלי עבודה והוראות עבודה הנגזרים מתהליכי העבודה. נהלים והוראות אלו ייבנו עפ"י מתודולוגיית ITIL v3, ויתאימו לנהלי העבודה ותהליכי העבודה המוגדרים במסגרת מתודולוגיה זו. הנהלים יוגשו למשרד לאישור בכפוף לזכותו לדרוש שינויים (אישור זה מהווה תנאי לסיום תקופת המעבר) ועם האישור יהפכו הנהלים לנהלי עבודה מחייבים.

③ הספק יכין נהלי עבודה נוספים הנוגעים למתן השירות, בהתאם לצורך ו/או במידה שיידרשו ע"י המשרד גם לאחר סיום תקופת המעבר, כחלק מסל הבסיס וללא עלות נוספת למשרד.

ערוצי הפניה למוקד הנם :

- פניה טלפונית ומענה לפניה ע"י טכנאי מוקד.
- פניה באמצעות פורטל המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות ופתיחת קריאה בשירות עצמי.
- פניה באמצעות דוא"ל (עובדי אגף מחשוב בלבד).

2. ניהול תקריות (Incident Management)

תהליך התמיכה מתחיל בטכנאי מוקד תמיכה (Help Desk) כגורם תמיכה ראשוני (ברמת דרג א' – First Level Support) ובמידת הצורך מבוצעת הסלמה תפקודית (Functional Escalation) באמצעות ניתוב התקרית לדרג התמיכה בכיר יותר (דרג ב' - Second Level Support) של הספק או של ספק צד ג' בהתאם לעניין. מוקד התמיכה (Help Desk) מטפל בשלושה סוגים עיקריים של תקריות כמפורט להלן :

- תקרית חדשה.
- פניה נוספת בנוגע לתקרית פתוחה.
- פניה חוזרת בנוגע לתקרית סגורה.

2.1. טיפול בתקרית חדשה

במשרד יוגדרו שלושה ערוצים מרכזיים דרכם נפתחות תקריות חדשות : פניה טלפונית של לקוח למוקד התמיכה, פתיחת תקרית ע"י לקוח בפורטל של מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות או פתיחת תקרית ביוזמה של טכנאי מערך התפעול והייצור (SNOC) כתגובה לאירוע (Event) העלול להשפיע על רמת השירות. ערוץ הפניה באמצעות דוא"ל מוגבל לעובדי אגף המחשוב בלבד.

2.1.1. תיעוד פרטי התקרית (Incident Logging) וסיווגה (Incident Categorization)

פניה טלפונית	פניה דרך הפורטל	פניה באמצעות דוא"ל (מנהלים במטה המחשוב)	אירוע שנפתח ביוזמת מערך התפעול והייצור

פניה טלפונית	פניה דרך הפורטל	פניה באמצעות דוא"ל (מנהלים במטה המחשוב)	אירוע שנפתח ביוזמת מערך התפעול והייצור
א. מערכת הטלפוניה מנתבת בהתאם לבחירות שבוצעו ב IVR את הלקוח לתור של טכנאי מוקד בעל הסמכה / כישורים (Skill) מתאימים. ב. מערכת הטלפוניה מעבירה את מספר הטלפון של הפונה אל מערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות, ועם העברת הפניה מתור של טכנאי מוקד לטיפולו היא מקפיצה באופן אוטומטי מסך הכולל את פרטי הפונה ואת פרטי הפניה האחרונה שלו למוקד התמיכה ג. טכנאי המוקד נדרש לאמת את זהות הפונה אל מול הפרטים המוצגים המערכת (על מנת לוודא כי מדובר בלקוח אותו מציגה המערכת ולא לקוח אחר שעבר לעמדת העבודה ממנה בוצעה השיחה).	א. הלקוח מזדהה בפורטל הפנימי של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות. ב. המערכת מאחזרת את פרטי הלקוח והוא נדרש לאמת אותם. ג. הלקוח בוחר סוג התקרית ד. בהתאם לסוג התקרית ועל בסיס מודלים מוגדרים מראש (Incident Models) המערכת מציגה טופס מתאים לתיעוד פרטי התקרית. ה. הלקוח מתעד את מהות התקרית, ובמידה שקשורה לפריט תצורה (CI) מתעד הלקוח את מזהה הציוד של המשרד בהתאם למוטבע על המדבקה לכל פריט תצורה (CI) הקשור לתקרית	א. דוא"ל נשלח ע"י מנהל באגף המחשוב לכתובת דואר מוגדרת. ב. המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות דוגמת תיבה זו באופן רציף. ג. עם הגעת דוא"ל, המערכת פותחת תקרית באופן אוטומטי כאשר גוף המייל מהווה את תיאור התקרית. ד. המערכת משיבה במייל לפונה הכולל את מספר הקריאה שנפתחה. ה. הקריאה מועברת לטיפול טכנאי מוקד. זה משלים את הפרטים בהתאם לתיאור התקרית. במקרה של חוסר בפרטים הוא יוצר קשר טלפוני עם המנהל במטה המחשוב אשר פתח את הקריאה ומבצע השלמת פרטים טלפונית.	א. כתגובה להתרחשות אירוע (Event) המנוטר ע"י מערך התפעול והייצור (תקלה בתשתית תקשורת ו/או תקלה בשרת), טכנאי פותח תקרית במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות. ב. הטכנאי בוחר את סוג התקרית בהתאם לסוג הנבחר ועל בסיס מודלים מוגדרים מראש (Incident Models) המערכת מציגה טופס מתאים לתיעוד פרטי התקרית. ג. הטכנאי יתעד תיאור מפורט של פרטי התקרית ד. הטכנאי יתעד את מזהה הציוד של המשרד בהתאם למוטבע על המדבקה לכל פריט תצורה (CI) הקשור לתקרית

פניה טלפונית	פניה דרך הפורטל	פניה באמצעות דוא"ל (מנהלים במטה המחשוב)	אירוע שנפתח ביוזמת מערך התפעול והייצור
ד. במידה שהשיחה לא הגיעה ממספר טלפון מזוהה והלקוח לא בחר להזדהות ב IVR, טכנאי המוקד יזהה את הפונה בהתאם למספר עובד / מספר טלפון ויאמת את פרטי הפונה : אתר, קומה, חדר, שיוך ארגוני, טלפון, טלפון נייד, כתובת וכתובת דוא"ל. ה. טכנאי המוקד יוודא שאכן מדובר בתקרית חדשה (ולא בפניה נוספת בגין תקרית פתוחה, פניה חוזרת בגין תקרית שנסגרה, בעיה או בקשת שירות) ויפתח תקרית חדשה. במידה ולא מדובר בתקרית חדשה ינתב טכנאי המוקד את הפניה למסלול (תהליך העבודה) הרלבנטי כמפורט בסעיפים 2.2 ו- 2.32.3 שלהלן.	ו. המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות מנתבת את הפניה לטיפולו של טכנאי מוקד בעל הסמכה / כישורים (Skill) מתאימים. ז. טכנאי המוקד יוודא שאכן מדובר בתקרית חדשה (ולא בפניה נוספת בגין תקרית פתוחה, פניה חוזרת בגין תקרית שנסגרה, בעיה או בקשת שירות) ויפתח תקרית חדשה. במידה ולא מדובר בתקרית חדשה ינתב טכנאי המוקד את הפניה למסלול (תהליך העבודה) הרלבנטי.		

פניה טלפונית	פניה דרך הפורטל	פניה באמצעות דוא"ל (מנהלים במטה המחשוב)	אירוע שנפתח ביוזמת מערך התפעול והייצור
ו. טכנאי המוקד בוחר את סוג התקרית בהתאם לסוג הנבחר ועל בסיס מודלים מוגדרים מראש (Incident Models) המערכת מציגה טופס מתאים לתיעוד פרטי התקרית. ז. הטכנאי יתעד תיאור מפורט של פרטי התקרית ח. הטכנאי יתעד את מזהה הציוד של המשרד בהתאם למוטבע על המדבקה לכל פריט תצורה (CI) הקשור לתקרית			

① עץ הקטגוריות על פיו מסווגות הפניות יובנה אל תוך המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות אשר יטמיע הספק במשרד. במועד פתיחת הפניה נדרש טכנאי המוקד לסווג את הפניה בהתאם לרשימת קטגוריות היררכית.

② הספק נדרש לממש ממשק CTI בין תשתית הטלפוניה שתשרת את מוקד התמיכה (Help Desk) (ראו סעיף 3.15.3.43.15.3) למערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות (ראו סעיף 3.15.3.5). <u>כל</u> שיחה נכנסת תוקלט ותתועד במערכת לניהול שירות ומדידת רמת השירות (כולל קישור ממערכת זו לקובץ ההקלטה, ישירות מתוך הפניה) בהתאם למידע שיועבר ממערכת הטלפוניה לרבות שיחות חוזרות הנוגעות לאותה פניה.

③ מרגע פתיחת תקרית ע"י טכנאי מוקד, <u>טכנאי זה</u> אחראי לבצע מעקב אחר התקדמות הטיפול בתקרית, במידה שבוצעה הסלמה פונקציונאלית ולוודא את סגירתה במועד בהתאם לרמת השירות הנדרשת ע"י הגורם המטפל.

2.1.2. תיעדוף הפניה (Incident Prioritization)

לאחר תיעוד ראשוני של פרטי התקרית, טכנאי המוקד יזין למערכת את הפרמטרים הבאים על מנת לאפשר לקבוע את העדיפות (Priority) של הקריאה ואת רמת השירות (SLO – Service Level Objective) הנגזרת מעדיפות זו. הפרמטרים שיוזנו יכללו לפחות (יוגדר סופית באפיון המפורט במהלך תקופת המעבר) :

1) היקף.
2) השפעה.
3) לקוח (היררכיה ברמה יחידה, מחלקה, אגף).
4) רכיב (משפחת רכיב).
5) קטגוריה.

חמשת פרמטרים אלו, גוזרים את רמת השירות (SLO) בו נדרש להתאושש מהתקרית בהתאם להסכם רמת השירות (SLA).

בנוסף לפרמטרים אלו נדרש לקשר לפניה לגורם מטפל (מוקד, טכנאי שטח, צוות התקנות IMAC וכדו') על מנת לייצר משימה לצוות זה ולמדוד את זמן הנדרש לו בפועל לטיפול בתקרית אל מול רמת השירות (SLO).

רמת השירות הנדרשת (SLO) תחושב ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות באופן אוטומטי בהתאם לנוסחאות שיבנו במערכת בהתאם להסכם רמת השירות (SLA).

2.1.3. אבחון ראשוני (Initial Diagnosis)

טכנאי התמיכה יעניק תמיכה ללקוח (בדרג א' - First Level Support) ו ינסה לזהות את הבעיה ולפתור אותה תוך כדי שיחת הטלפון עם הלקוח.

מעבר להסמכה של הטכנאי לטפל בסוג זה של אירועים, לרשותו עומדים הכלים הבאים בהם הוא יכול להסתייע:

- תחקור מאגר של בעיות ידועות (KeDB – Known error Data Base) ודרכים לפתרונן.
- שימוש ברשימות תיוג (Check Lists / Diagnostic Scripts).
- שימוש במערכת השתלטות מרחוק (ראה סעיפים 3.15.3.2.2 ו- 3.15.3.2.3).

במידה וטכנאי המוקד הצליח לפתור את הבעיה תוך כדי שיחת הטלפון עם הלקוח, הטכנאי יסגור את התקרית במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות. המשך התהליך מתואר בסעיף 2.1.6 שלהלן.

במידה וטכנאי המוקד לא הצליח לפתור את הבעיה תוך כדי שיחת הטלפון עם הלקוח, עומדות בפניו שתי אפשרויות :

1) <u>פתרון עצמי</u>

במקרה זה טכנאי המוקד יעדכן את עצמו כגורם מטפל בתקרית זו במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, ימסור ללקוח מספר קריאה, ינתק את השיחה וינסה לפתור את התקרית בכוחות עצמו בפרק זמן שלא יעלה על 30 דקות ממועד פתיחת הקריאה.

2) <u>הסלמה פונקציונאלית (Functional Escalation).</u>

במקרה זה טכנאי המוקד יעדכן את דרג התמיכה השני (דרג ב' – Second Level Support) של הספק או של המשרד או של ספק צד ג' (במקרה שהועבר לצוותי פיתוח של מערכות המשרד) בהתאם לסיווג התקרית כגורם מטפל במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, ימסור ללקוח מספר קריאה וינתק את השיחה. המשך הטיפול בתקרית בהתאם למפורט בסעיף 8 שלהלן.

במידה ומבוצעת הסלמה פונקציונאלית לדרג התמיכה השני, היא תבוצע בהתאם לכללי הניתוב הבאים :

#	סוג ציוד	ינותב אל
1	שרתים, מערכי אחסון וגיבוי	א. מנהל System של הספק ב SNOC ב. במידת הצורך אם נדרש אבחון ראשוני בשטח ו/או שירותי אצבע, טכנאי שטח של הספק ג. תקלות חומרה ותקלות שלא נפתרו ע"י מנהל ה System יופנו לספק החומרה
2	ציוד תקשורת	א. מנהל רשת של הספק ב SNOC ב. במידת הצורך אם נדרש אבחון ראשוני בשטח ו/או שירותי אצבע, טכנאי שטח של הספק ג. תקלות חומרה ותקלות שלא נפתרו ע"י מנהל הרשת יופנו לספק החומרה
3	חומרת אבטחת מידע	א. מנהל אבטחת מידע של הספק ב SNOC ב. במידת הצורך אם נדרש אבחון ראשוני בשטח ו/או שירותי אצבע, טכנאי שטח של הספק ג. תקלות חומרה ותקלות שלא נפתרו ע"י מנהל אבטחת המידע יופנו לספק החומרה
4	תחנות עבודה, מחשבים ניידים ומחשבים אחרים וכל רכיב ציוד קצה אחר לרבות מדפסות, סורקים, מקרנים וכו'	א. טכנאי שטח של הספק לצורך אבחון ראשוני, תיקון בשטח ו/או אספקת ציוד חליפי **<u>ממלאי הספק</u>** במידת הצורך ב. במקרה של ציוד תחת אחריות יוזמן הספק לתקן את הציוד. ג. במקרה של ציוד שאינו תחת אחריות ולא ניתן לתקנו בשטח יבוצע פינוי חומרה למעבדה לצורך תיקון לאחר שסופק ציוד חליפי במקומו
5	תקלה בתוכנת יישום	א. צוות תמיכה אפליקטיבית של הספק ב. מנהלי מערכת של הספק (רלבנטי למאור וסער) ג. צוות פיתוח (של המשרד או ספק צד ג')
6	תקלות טלפוניה	א. טכנאי שטח של הספק במקרה של בעיית ניתוב / בעיה בתווך התקשורת (כל הגדרות התקשורת וציוד התקשורת של רשת טלפונית ה IP באחריות הספק) ב. ספק הטלפוניה לצורך תיקון תקלה בציוד קצה (מכשיר הטלפון).

בכל הפניה של קריאה לדרג ב' חיצוני (ספק צד ג') באחריות מוקד התמיכה לעקוב אחר פניה זו ולעדכן את סיום הטיפול בה במערכת. בנוסף אחראי הספק לנהל ולבקר את עמידת ספק צד ג' בהסכם רמת השירות שלו מול

המשרד, להתריע למשרד בכל מקרה שהוא חורג מהסכם רמת השירות ואחת לחודש וספק דו"ח מרוכז אודות עמידת ספקי צד ג' בהסכמי רמת השירות שלהם מול המשרד (דו"ח SLA וגם דו"ח קנס על חריגות מה SLA).

עם עדכון גורם מטפל בקריאה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, המערכת תשלח באופן אוטומטי ללקוח הודעת דוא"ל ו/או מסרון SMS (יוגדר ע"י המשרד בהתאם לסוג הלקוח וסוג התקלה) הכוללת את נושא הקריאה, מספר הקריאה, שעת הפתיחה של הקריאה, המועד המאוחר ביותר בו יש לסיים את הטיפול בקריאה עפ"י הסכם רמת השירות (SLA) וקישור (Hyperlink) אל פורטל מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות המאפשר כניסה ישירה אל פרטי הקריאה לצורך מעקב עצמי של הלקוח הפונה.

2.1.4. תחקור וזיהוי הבעיה (Investigation & Diagnosis)

על מנת לפתור את הבעיה יתחקר טכנאי המוקד את מאגרי המידע העומדים לרשותו, וביניהם:

1) תחקור מאגר של בעיות ידועות (KeDB – Known error Data Base) ודרכים לפתרונן.
2) תחקור המערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות על מנת להבין כיצד נפתרו בעיות דומות בעבר.
3) תחקור מאגרי מידע (Knowledge Bases) ורשימות שאלות (FAQs) של יצרן התוכנה / חומרה היכן שרלבנטי.
4) הסתייעות ברשת האינטרנט.

במידה וזוהה פתרון לבעיה יפעל טכנאי המוקד בהתאם לאמור בסעיף 2.1.5 שלהלן.

במידה ולא נמצא פתרון לבעיה, תבוצע הסלמה פונקציונאלית של התקרית לטיפול דרג תמיכה שני (דרג ב') בהתאם למפורט בסעיף 2.1.3, ס"ק 2 לעיל.

במקרה ובוצעה הסלמה פונקציונאלית לדרג תמיכה שני, באחריות טכנאי המוקד לעקוב אחר הטיפול בתקרית שהועברו לדרג התמיכה השני. המעקב ייעשה בעזרת מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות. המעקב ויהיה הן יזום (פרואקטיבי) והן כתגובה להתראות מערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות שזמן הטיפול בתקרית פתוחה עומד לחרוג מרמת השירות (SLO) המוגדרת לתקרית מסוג זה. עם קבלת התראה מהמערכת, יבצע טכנאי המוקד של הספק, בין היתר, את הפעולות הבאות:

א. פניה לגורם המטפל ובדיקת מהות העיכוב וצפי לסיום הטיפול בתקרית ולהתאוששות.
ב. עדכון הלקוח הפונה בעיכוב ע"י טכנאי מוקד התמיכה טלפונית ובמקביל באמצעות הודעת דואר אלקטרוני (e-mail) ו/או מסרון (SMS).
ג. עדכון נציג המשרד, אחת ליום, או בכל תדירות שתקבע ע"י המשרד אודות תקריות שחורגות מרמת השירות הנדרשת. עדכון אחת ליום בדו"ח אודות כל התקלות המערכתיות.
ד. עדכון מידי טלפוני של מנהל הפעילות מטעם המשרד ובאמצעות משלוח דוא"ל ושאו מסרון SMS על פתיחה וסגירה של תקלות מערכתיות בהתאם לרשימות תפוצה מוגדרות.

2.1.5. פתרון הבעיה והתאוששות מהתקרית (Resolution & Recovery)

במידה וטכנאי המוקד מסוגל לממש את הפתרון ללא מעורבות של הלקוח, טכנאי המוקד יטפל בבעיה ולאחר מכן ייצור קשר טלפוני עם הלקוח על מנת לוודא שהפתרון אפקטיבי ולקבל אישור טלפוני לסגור את התקרית.

במידה וטכנאי המוקד נזקק ללקוח ו/או להשתלט מרחוק על מחשב הלקוח, טכנאי המוקד ייצור קשר טלפוני עם הלקוח, יסתייע בלקוח (לדוגמה לצורך ביצוע Reset או הנחיה אודות דרך פעולה נכונה עקיפה שבאמצעותה בעיית הלקוח תיפתר) ו/או ישתלט מרחוק על המחשב שלו לצורך פתרון הבעיה באישור הלקוח.

טכנאי המוקד יאמת מול הלקוח שהפתרון אפקטיבי ויקבל את אישור טלפוני של הלקוח לסגור את התקרית.

① עם עדכון סטאטוס התקרית ל "נפתרה" (Resolved), המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות תשלח באופן אוטומטי ללקוח הודעת דוא"ל הכוללת :
א. בקשה לאישור סגירת התקרית.
ב. שאלון שביעות רצון קצר ("משוב חם").
② העברת התקרית לסטאטוס נפתר עוצרת את מדידת ה SLA לתקרית זו.
③ תקרית שלא תיסגר ע"י הלקוח במערכת תוך 3 ימים מפתירתה ע"י טכנאי המוקד (או כל גורם מטפל אחר) תיסגר באופן אוטומטי ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.
④ במידה ולקוח דיווח שתקלה לא נסגרה, ספירת ה SLA נמשכת מאותה נקודת זמן בה העביר טכנאי המוקד את סטאטוס הקריאה ל"נפתרה" (Resolved).

2.1.6. סיום הטיפול בתקרית (Incident Closure)

לאחר אישור לקוח לסגירת התקרית, נדרש טכנאי המוקד לבצע מספר פעולות על מנת לסיים את הטיפול בתקרית :

1) להשלים , **<u>תיעוד מפורט</u>** של כל הפעולות שבוצעו לאורך כל מחזור החיים של התקרית עד לסגירתה.
2) לעדכן, במידת הצורך, את סווג התקרית (ראה סעיף 2.1.1 לעיל) במידה והתברר במהלך הטיפול בתקרית כי הקטגוריה תחתיה סווגה לא הייתה נכונה על מנת להבטיח סטטיסטיקת אירועים אמינה.
3) לבחון את כל המידע שנאסף במהלך התקרית, ולקבל החלטה האם מדובר בתקרית שיש סבירות גבוהה שתחזור שנית. במקרה זה יש להתניע תהליך של ניהול בעיות (Problem Management) בהתאם למפורט בסעיף 3 שלהלן.

2.2. פניה נוספת בנוגע לתקרית פתוחה

במידה שטכנאי המוקד מזהה (ראה סעיף 2.1.1 לעיל) כי לקוח פונה שנית למוקד התמיכה בגין תקרית פתוחה שזמן הטיפול במרבי בה (SLO) טרם עבר, יבצע הטכנאי, בין היתר, את הפעולות הבאות :

א. יתעד במערכת את הפניה הנוספת באמצעות הערה לאותה הקריאה.
ב. יעדכן את הפונה בצפי מרבי לסיום הטיפול בבעיה (השווה ל SLO פחות פרק הזמן שעבר מפתיחת הפניה).
ג. ישלח, באמצעות המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות עדכון כתוב לנאמר בסעיף ב' לעיל.

ד. במידע וישתכנע בצורך, יבצע הסלמה היררכית (אסקלציה) לפניה, על מנת לקצר את זמן הטיפול בה, בהתאם לאמור בסעיף 7 שלהלן.

2.3. פניה חוזרת בנוגע לתקרית סגורה

במידה שטכנאי המוקד מזהה (ראה סעיף 2.1.1 לעיל) כי הפניה של הלקוח למוקד התמיכה עומדת בקריטריונים להיחשב כתקרית חוזרת (תקרית בגין אותה תקלה ו/או אותו פריט תצורה (CI) ולא עברו יותר מ 48 שעות ממועד סגירת התקרית), יבצע הטכנאי, בין היתר, את הפעולות הבאות :

א. יעדכן את סטאטוס התקרית הסגורה לסטאטוס של פתיחה מחדש (מרגע זה לצורך מדידת SLA תחשב תקרית זו כתקרית חוזרת).

ב. יפעל לצורך פתרון התקרית בהתאם למפורט בסעיפים 2.1.3 עד 2.1.6 לעיל.

במידה וחלפו יותר מ 48 שעות ממועד סגירת התקרית המקורית, יפתח טכנאי המוקד תקרית חדשה ויקשר אותה לתקרית הסגורה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות ויפעל לפתרונה בהתאם לאמור בסעיף 2.1 לעיל.

2.4. הקפאת הטיפול בתקרית

הקפאת טיפול בתקרית יכולה להיות באחד משני מקרים :

א. לבקשת הפונה, במקרה שאינו זמין ומעוניין בטיפול בפניה במועד מאוחר יותר.

ב. במקרה ולאחר שהפניה נפתחה התברר שיש צורך בפונה לצורך המשך טיפול והפונה אינו זמין.

2.4.1. הקפאת טיפול בתאום עם הפונה

במקרה זה יתואם זמן טיפול עם הפונה. התקרית תועבר ע"י טכנאי המוקד לסטטוס "מוקפא" (HOLD). סטטוס זה יעצור את מדידת זמן התאוששות מתקלה ו/או ביצוע בקשות שירות בהתאם לSLA. בעת העברת קריאה לסטאטוס זה וציון כי ההקפאה הנה בתאום עם הלקוח, המערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות תדרוש מטכנאי המוקד להזין את המועד המוסכם עם הפונה לטיפול בתקרית, ותישלח הודעת דואל ו/או מסרון (SMS) עם פרטים אלו לפונה.

במועד שנקבע עם הפונה התקרית תועבר אוטומטית ע"י המערכת לסטאטוס OPEN ומדידת זמן התאוששות מתקלה בהתאם ל SLA תתחדש.

2.4.2. הקפאת טיפול במקרה של אי זמינות של הפונה

במקרה ובו לצורך הטיפול בתקרית יש צורך במעורבותו של הפונה (לדוגמה : הגעה לאתר הפונה לצורך תיקון תקלה), והגורם המטפל לא מצליח להשיגו :

א. טכנאי המוקד ישלח באמצעות המערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות הודעת דוא"ל לפונה ובנוסף ישלח ע"י המערכת מסרון (SMS).

ב. טכנאי המוקד יתעד את שעת הניסיון ליצור קשר עם הפונה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, ויעביר את הקריאה לסטטוס "מוקפא" (HOLD).

ג. סטטוס זה יפוג באופן אוטומטי אחת לשעתיים בשעות העבודה ויחזיר את הקריאה לסטאטוס OPEN, לתור המשימות של טכנאי המוקד המטפל בה.

ד. הטכנאי ינסה ליצור קשר עם הפונה בכל פעם שהקריאה חזרה לסטאטוס OPEN ובכל פעם שיצירת הקשר נכשלה יתעד אותה שוב במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

ה. סטטוס זה יעצור את מדידת זמן התאוששות מתקלה בהתאם לSLA.

ו. במידה וטכנאי המוקד לא הצליח ליצור קשר עם הפונה במשך יום הפניה, ינסה הטכנאי פעמיים נוספות ביום שלאחר מכן.

ז. במידה וכל הניסיונות ליצור קשר (כמפורט לעיל) לא צלחו לא נוצר קשר או לא התקבלו תשובות מהפונה, הקריאה תיסגר ויישלח מייל אוט' לפונה עם תיאור הטיפול (ניסיונות יצירת הקשר).

3. ניהול בעיות (Problem Management)

מטרת תהליך ניהול בעיות (Problem Management) הנה לבצע ניתוח שיטתי של בעיות ותקריות כדי לרדת לשורש הבעיה (Root Cause analysis), להגדיר פתרון לבעיה ולוודא כי פתרון זה מיושם.
בנוסף במסגרת התהליך מוגדרים מעקפים (Workarounds) אפשריים, והידע אודות צורת הפתרון של הבעיה ו/או המעקפים מתועדים במאגרי הידע של הארגון (כגון במאגר בעיות ידועות KeDB).

3.1. זיהוי בעיה (Problem Detection)

א. זיהוי בעיות המשרד יכול להיות באחד משלושת הערוצים הבאים :

1) דיווח של מספר תקריות דומות הנוגעות לאותו שירות או פריט תצורה בפרק זמן קצר.

2) איתור בעיה במוניטור המרכזי (MOM) או אחת ממערכות הניטור והניהול של חומרת השרתים, האחסון, התקשורת ואבטחת המידע אשר תהיה לה השפעה על מספר גדול של לקוחות (לדוגמה איתור נפילת שרת של מערכת או נפילת קו תקשורת של אתר וכדו').

3) בעיה שנפתחה ביוזמת טכנאי מוקד במסגרת הליך של ניתוח של תקרית (ראה סעיף 2.1.6 לעיל) לפני סגירתה.

ב. עדכון מידי טלפוני ובאמצעות מסרון (SMS) של מנהל הפעילות מטעם המזמין על זיהוי פתיחה ו/או סגירה של בעיות. כמו כן, עדכון באמצעות דוא"ל בנוגע לבעיות והכולל את הפירוט להלן : שעת התחלה, שעת סיום, למי הופנה לטיפול, תיאור הבעיה ותיאור הפתרון.

① במידה ומזוהה בעיה כתוצאה מדיווח של מספר תקריות דומות, יפתח טכנאי המוקד בעיה חדשה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, ויקשר אליה את כל התקריות שכבר נפתחו והעוסקות באותו נושא.

② במידה ומזוהה בעיה כתוצאה מדיווח של מספר תקריות דומות או בעקבות איתור בעיה במערכת הניטור, טכנאי המוקד יעדכן את מנהל הפעילות מטעם המזמין, ובהתייעצות עמו, ישקלו לעדכן את הודעת הפתיחה במערכת ה IVR של המוקד (Help Desk) על מנת שלקוחות הנפגעים מהבעיה יהיו מודעים לכך שהבעיה מטופלת.

3.2. תיעוד פרטי הבעיה (Problem Logging) וסיווגה (Problem Categorization)

תיעוד הפרטי הבעיה וסיווגה יהיה בדומה למפורט בסעיף 2.1.1 לעיל (תיעוד תקרית).

3.3. תיעדוף הבעיה (Problem Prioritization)

תיעדוף הבעיה יהיה מבוסס על אותם עקרונות ואותם פרמטרים המפורטים בסעיף 2.1.2 לעיל (תיעוד תקרית).

3.4. תחקור וזיהוי הבעיה (Investigation & Diagnosis)

טכנאי המוקד ייעזר בכלים הבאים לצורך ביצוע אבחון ותחקור ראשוני של הבעיה :

- תחקור מאגר של בעיות ידועות (KeDB – Known error Data Base) ודרכים לפתרונן.
- שימוש ברשימות תיוג (Check Lists / Diagnostic Scripts).
- שימוש במערכת השתלטות מרחוק (ראה סעיפים 3.15.3.2.2 ו- 3.15.3.2.3).

במידה והבעיה ניתנת לפתרון עצמי, טכנאי המוקד יפעל לפתרון הבעיה בדומה למתואר בסעיף 2.1.3, ס"ק 1 לעיל (פתרון עצמי).

במידה והצליח לאתר את שורש הבעיה אך הפתרון יבוצע ע"י דרג תמיכה שני, יבדוק האם קיים מעקף (Workaround) מתועד לבעיה זו, ובמידה שכן, ינחה את הפונה כיצד להתנהל עד לפתרון הבעיה.

במידה ונדרש דרג תמיכה שני לצורך פתרון הבעיה, יפעל לפתרון הבעיה בדומה למתואר בסעיף 2.1.3, ס"ק 2 לעיל (הסלמה פונקציונאלית).

3.5. פתרון הבעיה והתאוששות מהתקרית (Resolution & Recovery)

פתרון בעיה בדרג תמיכה שני (דרג ב') הנו באחריות הגורם הרלבנטי של הספק.
באחריות טכנאי המוקד לבצע מעקב אחר הטיפול בבעיה ובמידת הצורך לבצע הסלמה היררכית אם הטיפול אינו עומד ביעדי השירות (ראה גם סעיף 2.1.4 לעיל).

3.6. סיום הטיפול בבעיה (Problem Closure)

לאחר פתרון בעיה בדרג שני, הבעיה חוזרת לטיפול מוקד התמיכה לצורך ווידוא הפתרון טלפונית מול לקוחות, תיעוד שיטת הפתרון ועדכון מאגר הידע (KeDB).

עם החזרת בעיה לטיפול המוקד, יבצע טכנאי המוקד האחראי לטיפול בה את הפעולות הבאות :

א. יוודא מול מדגם (עד 5 לקוחות לבעיה חוזרים לכולם, מעבר למדגם של חמישה) של לקוחות אשר הושפעו מהבעיה כי הבעיה נפתרה, באמצעות ייזום של שיחה טלפונית ללקוחות המדגם, יתעד במערכת לניהול השירות למי פנה ומתי ומה היה המענה.

ב. יוודא כי הדרג השני אליו הופנתה הבעיה תיעד באופן מפורט הן את סיבת הבעיה והן את דרך הפתרון ובמידה שלא כך הדבר, ייצור קשר עם דרג התמיכה השני על מנת להשלים את כל פרטי התיעוד הנדרשים. הנ"ל מתייחס לכל דרגי התמיכה השניים : של הספק עצמו ושל ספקי צד ג' (בכל הקשור למרכזיית הטלפונים).

ג. יוודא כי נפתחה רשומה במאגר בעיות ידועות (KeDB) אם רלבנטי לבעיה הספציפית ובמידה ודרג התמיכה השני לא פתח רשומה כזו, יפתח רשומה זו בעצמו.

4. ניהול בקשות (Request Fulfillment)

המשרד קיימים שני תהליכים מרכזיים של טיפול בבקשות :

א. בקשות שינוי (Change Request) הנוגעות לפריטי תצורה (CI – Configuration Item), כגון התקנות, הזזות, תוספות ושינויים (IMACs).

ב. בקשות שירות (Service Request), כגון : תמיכה אפליקטיבית, שחזור ועדכון סיסמאות ללקוחות ושחרור לקוחות "נעולים" וכדו'.

4.1. בקשה לשינוי (Change Request) בפריט תצורה

4.1.1. פתיחת הבקשה

פתיחת הבקשה לשינוי יכולה להתבצע באחד משני ערוצים :

א. פתיחת בקשה ע"י הלקוח באמצעות טכנאי מוקד.

ב. פתיחת בקשה ע"י הלקוח באמצעות הפורטל של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

פתיחת בקשה באמצעות המוקד	פתיחת בקשה באמצעות הפורטל
א. טכנאי המוקד מאמת את זהות הלקוח אל מול הפרטים המוצגים במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות ב. בהתאם לסוג הבקשה ועל בסיס מודלים מוגדרים מראש (Request Models) המערכת מציגה טופס מתאים לתיעוד פרטי הבקשה. ג. במידה והבקשה קשורה לפריט תצורה (CI) מתעד טכנאי המוקד את מספר הפריט המופיע על גבי מדבקת הסימון המשרדית. ד. טכנאי המוקד מוודא שלמות של פרטי הבקשה ומעדכן את הסטאטוס שלה לממתינה לאישור.	א. הלקוח מזדהה בפורטל הפנימי של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות. ב. המערכת מאחזרת את פרטי הלקוח והוא נדרש לאמת אותם. ג. במידה והבקשה נפתחה ע"י נאמן מחשוב באחד האתרים של המשרד עבור לקוח אחר באתר, מעדכן נאמן המחשוב את פרטי הלקוח עבורו נדרש השירות. ד. הלקוח בוחר את סוג הבקשה / השירות הנדרש מקטלוג השירותים המופיע בפורטל. ה. בהתאם לסוג הבקשה ועל בסיס מודלים מוגדרים מראש (Request Models) המערכת מציגה טופס מתאים לתיעוד פרטי הבקשה. ו. במידה והבקשה קשורה לפריט תצורה (CI) מתעד הלקוח את מספר הפריט הטבוע על גבי מדבקת

פתיחת בקשה באמצעות המוקד	פתיחת בקשה באמצעות הפורטל
	הסימון המשרדית. ז. המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות מנתבת את הפניה לטיפולו של טכנאי מוקד בעל הסמכה / כישורים (Skill) מתאימים. ח. טכנאי המוקד מוודא שלמות של פרטי הבקשה ומעדכן את הסטאטוס שלה לממתינה לאישור.

① עץ הקטגוריות על פיו מסווגות הבקשות יובנה אל תוך המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.
② רמת השירות הנדרשת (SLO) להשלמת הטיפול בבקשה מחושבת ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות באופן אוטומטי בהתאם לנוסחאות שנבנו במערכת.
③ במידה ונדרש הליך רכש לצורך מילוי הבקשה, רמת השירות הנדרשת מהספק נמדדת מהמועד בו נקלט הציוד למלאי במחסן המחשוב.
④ עם פתיחת הבקשה, המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות תשלח באופן אוטומטי ללקוח הודעת דוא"ל ו/או מסרון (SMS) הכוללת את מספר הבקשה שעת הפתיחה של הבקשה, המועד המאוחר ביותר בו יש לסיים את הטיפול בבקשה עפ"י הסכם רמת השירות (SLA) וקישור (Hyperlink) אל פורטל מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות המאפשר כניסה ישירה אל פרטי הבקשה לצורך מעקב עצמי של הלקוח הפונה.

עם עדכון גורם מטפל בקריאה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, המערכת תשלח באופן אוטומטי ללקוח הודעת דוא"ל ו/או מסרון (SMS) הכוללת את נושא הקריאה, מספר הקריאה, שעת הפתיחה של הקריאה, המועד המאוחר ביותר בו יש לסיים את הטיפול בקריאה עפ"י הסכם רמת השירות (SLA) וקישור (Hyperlink) אל פורטל מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות המאפשר כניסה ישירה אל פרטי הקריאה לצורך מעקב עצמי של הלקוח הפונה.

4.1.2. אישור טכני ותמחור הבקשה

בהתאם לסוג הבקשה, מנותבת הבקשה לאישור טכני של המשרד (התאמה של הבקשה לסטנדרטים שנקבעו המשרד) ולתמחור הבקשה (במקרה ויש לה השלכות כספיות בגין רכש חומרה ו/או תוכנה או ביצוע משימות שאינן כלולות במסגרת חוזה זה ויש לשלם עבורן בנפרד – שו"שים ופרויקטים).

במקרה והבקשה מאושרת, תעודכן במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות עלות ביצוע הבקשה, יצורף לבקשה מפרט טכני מפורט לצורך ביצוע הרכש ו/או ביצוע העבודה כצרופה (Attachment), והבקשה תנותב למנהל הפעילות מטעם המזמין.

במקרה ואין אישור טכני לבקשה, הבקשה תיסגר והלקוח יקבל הודעת דוא"ל המעדכנת אותו בסגירת הבקשה וסיבת הסגירה.

4.1.3. אישור מנהלי ותקציבי של הבקשה

המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות מנתבת כל בקשה שנפתחה לאישור מנהל הפעילות מטעם המזמין או גרום מוסמך אחר מטעם המשרד לקבלת אישור מנהלי וכיסוי תקציבי לבקשה.

עם קבלת אישור טכני לבקשה, המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות מנתבת את הבקשה "לסל המשימות" של הגורם המאשר המשרד. במקביל שולחת המערכת הודעת דוא"ל לגורם המאשר המשרד ומעדכנת אותו בפתיחת בקשה חדשה ובתוכה קישור (Hyperlink) אל המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות המאפשר כניסה ישירה אל פרטי הבקשה.

בהתאם להחלטת הגורם המוסמך המערכת מעבירה את הבקשה לטיפול הספק (במקרה של אישור) או שולחת באופן אוטומטי הודעת דוא"ל ללקוח ומעדכנת אותו בסגירת הבקשה (במקרה של סגירה).

4.1.4. רכש והצטיידות

במידה ונדרש לבצע רכש על מנת להשלים את הבקשה, יבצע המשרד רכש באמצעות הספק או יחידת הרכש המשרדית לפי שיקול דעתו של המשרד.

עם השלמת הרכש וקליטת הפריטים למלאי של מחסן המחשוב המרכזי, יעודכן סטאטוס הבקשה בהתאם והבקשה תנותב לתור המשימות של טכנאי התקנות/טכנאי שטח של הספק לצורך השלמת הבקשה בהתאם ל SLA של IMACs.

4.1.5. השלמת הבקשה (Request Fulfillment)

קיימים ארבעה סוגים מרכזיים של בקשות לשינוי בפריט תצורה (IMAC) כמפורט להלן.

① לפני ביצוע כל בקשת שינוי (בעיקר בקשות מסוג הזזה (Move) או הוספה (Add)), על הספק לוודא לפני שליחת טכנאי לשטח לצורך מימוש הבקשה, כי כל התשתיות הפיזיות (עמדת עבודה, ריהוט) והפאסיביות (תקשורת, חשמל) הנדרשות קיימות בשטח ומאפשרות את ביצוע העבודה.
② במידה וטכנאי יגיע לשטח ויתברר כי לא ניתן לממש את בקשת השירות, הטכנאי יידרש לחזור לאתר שנית לאחר השלמת התשתיות כאשר הביקור החוזר לא ייספר כ IMAC נוסף.

4.1.5.1. התקנה (Install)

בקשות מסוג התקנה עוסקות בעיקר בהתקנת תוכנה חדשה ו/או הגדרת חומרה קיימת בשטח. פעולת ההתקנה יכולה להיות מבוצעת מרחוק באמצעות השתלטות מרחוק על התחנה וביצוע ההתקנה (ע"י טכנאי מוקד / טכנאי התקנות) או ע"י הגעה של טכנאי שטח/ טכנאי התקנות פיזית ללקוח. סדר הפעולות לצורך השלמת בקשה מסוג זה ע"י הספק כולל :

1) טכנאי מוקד של הספק יוזם פניה טלפונית ללקוח על מנת לתאם מועד לביצוע הפעולה הנדרשת להשלמת הבקשה.
2) בהתאם לסוג הפעולה, במועד שתואם מבוצעת השתלטות מרחוק על התחנה או שמגיע טכנאי שטח/טכנאי התקנות של הספק ללקוח.
3) טרם ביצוע ההתקנה מגובה המידע המקומי של העובד (כגון פרופיל משתמש, פרופיל אופיס, קבצים מקומיים וכו').

4) בסיום ההתקנה מוודא הטכנאי כי ההתקנה בוצעה במלואה ובהצלחה. בנוסף מוודא כי כל המערכות המשרדיות, Outlook וחומרה היקפית שמחוברת לתחנה פועלים בצורה תקינה ושכל המידע הועבר באופן מלא.
5) הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי ההתקנה בוצעה לשביעות רצונו.
6) המידע שגובה יישמר למשך 5 ימי עבודה מאישור הלקוח למקרה שיתגלו בעיות ולאחר מכן יימחק.
7) במידה ובסיום פעולת ההתקנה, מתפנה נקודת תקשורת, על הטכנאי לנתק נקודה זו בארון התקשורת הרלבנטי ולעדכן התיק האתר כי הנקודה פנויה.
8) טכנאי המוקד / טכנאי השטח מעדכן את פרטי ההתקנה ברכיב ניהול התצורה של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות וסוגר את הבקשה.

4.1.5.2. הזזה (Move)

בקשות מסוג זה עוסקות בעיקר בתמיכה לוגיסטית של אגף המחשוב במעבר לקוחות בין חדרים באותו האתר ובין אתרים שונים.

1) טכנאי מוקד של הספק יוזם פניה טלפונית ללקוח על מנת לתאם מועד לביצוע הפעולה הנדרשת להשלמת הבקשה.
2) במועד שתואם, טכנאי שטח / טכנאי התקנות של הספק מגיע אל אתר הלקוח עם אריזה/אריזות המתאימים להעברת ציוד מחשוב.
3) טרם ביצוע ההתקנה מגובה המידע המקומי של העובד (כגון פרופיל משתמש, פרופיל אופיס, קבצים מקומיים וכו').
4) הטכנאי מפרק את כל הציוד הקיים הקשור ללקוח כולל, בין השאר אך לא רק, תחנת העבודה, צג, מקלדת, עכבר, מדפסת, סורק, כבילת חשמל ותקשורת, טלפון וכו', ואורז אותו.
5) הטכנאי מוביל את הציוד בין החדרים באותו אתר או בין אתרים ברכבו (רכב שהועמד לשימוש הטכנאי ע"י הספק).
6) עם הגעה למיקום החדש, הטכנאי מפרק את האריזה, מוודא כי כל הציוד ששונע הגיע ליעדו שלם ותקין ומרכיב אותו בעמדת העבודה החדשה של הלקוח.
7) לאחר שהרכיב את הציוד מוודא הטכנאי כי כל המערכות המשרדיות, Outlook וחומרה היקפית שמחוברת לתחנה פועלים בצורה תקינה ושכל המידע הועבר באופן מלא.
8) הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי ההתקנה בוצעה לשביעות רצונו.
9) המידע שגובה יישמר למשך 5 ימי עבודה מאישור הלקוח למקרה שיתגלו בעיות ולאחר מכן יימחק.
10) במידה ובסיום פעולת ההזזה, מתפנה נקודת תקשורת, על הטכנאי לנתק נקודה זו בארון התקשורת הרלבנטי ולעדכן התיק האתר כי הנקודה פנויה.
11) הטכנאי מעדכן במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות את מיקומו החדש של הלקוח (יחידה ארגונית, אתר, בניין, קומה, חדר, מספר נקודת תקשורת), בנוסף מעדכן את רישום הציוד במערכת ניהול הציוד של המשרד וסוגר את הבקשה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

4.1.5.3. הוספה של פריט תצורה חדש (Add)

בקשות מסוג זה עוסקות בעיקר באספקה והתקנה של ציוד חדש ללקוח באתר הלקוח.

1) טכנאי התקנות של הספק ניגש אל מחסן המחשוב המרכזי (שלא בהכרח נמצא באתר בו ממוקמים הטכנאים) על מנת למשוך את הציוד החדש.
2) טכנאי ההתקנות מוביל את הציוד למעבדת ההתקנות שבאותו הבניין.
3) טכנאי ההתקנות מבצע קונפיגורציה של הציוד על מנת להתאימו לתצורה הסופית שתימסר ללקוח. במקרה שמדובר בתחנת העבודה יבצע הטכנאי התקנת תוכנות בסיס : מערכת הפעלה, TS Client, תוכנות משרדיות המותקנות מקומית, אפליקציות המותקנות מקומית מ- Image / קובצי התקנה, אשר יסופק מראש עבור כל אפליקציה ע"י המשרד.
4) טכנאי ההתקנות של הספק מסמן את הציוד באמצעות הדבקת מדבקה משרדית על כל אחד מפריטי הציוד המנוהלים (מחשבים, מסכים, מדפסות ומכשירי טלפון) עם מספר מזהה של המשרד, ומקשר מספרים אלו הן לרשומת הלקוח והן לבקשת השירות במערכת.
5) בסיום ההתקנות מוודא טכנאי ההתקנות כי הציוד פועל כראוי ובמידה שכן, מפרק את הציוד, אורז אותו באריזתו המקורית ומעדכן את סטאטוס הציוד למוכן לאספקה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.
6) הבקשה מנותבת ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות לטכנאי מוקד לצורך תיאום ההתקנה מול הלקוח.
7) טכנאי מוקד של הספק יוזם פניה טלפונית ללקוח על מנת לתאם מועד לביצוע הפעולה הנדרשת להשלמת הבקשה.
8) טכנאי ההתקנות / טכנאי השטח של הספק מוביל את הציוד אל אתר הלקוח במועד שתואם ברכבו (רכב שהועמד לשימוש הטכנאי ע"י הספק).
9) טרם ביצוע ההתקנה מגובה המידע המקומי של העובד (כגון פרופיל משתמש, פרופיל אופיס, קבצים מקומיים וכו').
10) לאחר מכן מפרק הטכנאי את כל הציוד הקיים אשר מוחלף ע"י הציוד החדש כולל, בין השאר אך לא רק, תחנת העבודה, צג, מקלדת, עכבר, מדפסת, סורק, כבילת חשמל ותקשורת, טלפון וכו', ואורז אותו.
11) הטכנאי מפרק את האריזה, מוודא כי כל הציוד ששונע הגיע ליעדו שלם ותקין ומרכיב אותו בעמדת העבודה של הלקוח.
12) הטכנאי מפעיל את הציוד החדש, מבצע הגדרות מקומיות (כגון שם משתמש וסיסמה, הכנסה ל Domain, הגדרת מדפסות, הגדרות שיתוף ותיקיות רשת וכדו') ומוודא כי הציוד וההגדרות שבוצעו תקינים.
13) הטכנאי משחזר מגיבוי את המידע המקומי חזרה לתחנה (אם מדובר בהחלפה של ציוד קיים).
14) לאחר השחזור מוודא הטכנאי כי כל המערכות המשרדיות, Outlook וחומרה היקפית שמחוברת לתחנה פועלים בצורה תקינה ושכל המידע הועבר באופן מלא.
15) הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי ההתקנה בוצעה לשביעות רצונו.
16) המידע שגובה יישמר למשך 5 ימי עבודה מאישור הלקוח למקרה שיתגלו בעיות ולאחר מכן יימחק.
17) במידה ומדובר בלקוח חדש שלא היה לו ציוד קיים, הטכנאי מעדכן את רישום הציוד במערכת ניהול הציוד של המשרד וסוגר את הבקשה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.
18) במידה ומדובר בלקוח שהיה לו ציוד קיים, הטכנאי מסמן את הציוד הקיים במדבקה ("תקין" או "לא תקין"), מוביל את הציוד הקיים שפורק ונארז למחסן המחשוב המרכזי או למחסן בלאי לפי העניין.

19) טכנאי המוקד / טכנאי השטח מעדכן את פרטי ההתקנה ברכיב ניהול התצורה של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, מעדכן את רישום הציוד (הן החדש והן הישן שהוחלף) במערכת ניהול הציוד של המשרד וסוגר את הבקשה.

① בכל עמדת עבודה שהוחזרה למחסן המרכזי מפרקים הטכנאים את הכונן הקשיח וזה נשמר למשך שישה חודשים עם תיעוד מתאים המצביע על התחנה ממנה פורק ומי היה המשתמש של תחנה זו.
② לאחר שישה חודשים דיסקים תקינים מפורמטים לצורך שימוש כחלק חילוף ודיסקים תקולים מפונים להשמדה.

4.1.5.4. שינוי / שדרוג (Change) של פריט תצורה קיים

בקשות מסוג זה עוסקות בעיקר בשינויים בפריטי תצורה (CI) אשר קיימים אצל הלקוח. שינויים אלו יכולים להיות מבוצעים מרחוק, באתר הלקוח או בחדר הטכנאים לאחר שללקוח נמסר ציוד חלופי.

4.1.5.4.1. שינוי / שדרוג מרחוק (תוכנה)

1) טכנאי מוקד של הספק יוזם פניה טלפונית ללקוח על מנת לתאם מועד לביצוע הפעולה הנדרשת להשלמת הבקשה.
2) טכנאי מוקד של הספק משתלט מרחוק באמצעות מערכת ההשתלטות מרחוק (ראה סעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** לעיל) על עמדת העבודה, מגבה את המידע המקומי של העובד השמור על התחנה לכונן רשת (למקרה שבמהלך השדרוג תיווצר תקלה לא צפויה העלולה לפגוע בדיסק הקשיח) ומבצע את השדרוג הנדרש.
3) הטכנאי מפעיל את הציוד לאחר השדרוג, ומוודא כי הציוד המשודרג תקין.
4) הטכנאי מוודא כי כל המערכות המשרדיות, Outlook וחומרה היקפית שמחוברת לתחנה פועלים בצורה תקינה ושכל המידע הועבר באופן מלא.
5) הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי השדרוג בוצעה לשביעות רצונו.
6) טכנאי המוקד מעדכן את פרטי ההתקנה ברכיב ניהול התצורה של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, מעדכן את רישום הציוד במערכת ניהול הציוד של המשרד וסוגר את הבקשה.

4.1.5.4.2. שינוי / שדרוג באתר לקוח

1) טכנאי מוקד של הספק יוזם פניה טלפונית ללקוח על מנת לתאם מועד לביצוע הפעולה הנדרשת להשלמת הבקשה.
2) בסמוך למועד העבודה (באותו היום או יום קודם) טכנאי התקנות של הספק ימשוך רכיבים הנדרשים לשדרוג (כגון רכיבי זיכרון, דיסקים קשיחים, כרטיסי מסך, כרטיסי רשת ו/או כל רכיב מחשוב אחר).
3) טכנאי השטח / טכנאי ההתקנות של הספק מגיע במועד שנקבע לאתר הלקוח, מגבה את המידע המקומי של העובד השמור על התחנה לכונן נתיק (למקרה שבמהלך השדרוג תיווצר תקלה לא צפויה העלולה לפגוע בדיסק הקשיח) ומבצע את השדרוג הנדרש.
4) הטכנאי מפעיל את הציוד לאחר השדרוג, ומוודא כי הציוד המשודרג תקין.

5) לאחר השדרוג מוודא הטכנאי כי כל המערכות המשרדיות, Outlook וחומרה היקפית שמחוברת לתחנה פועלים בצורה תקינה ושכל המידע הועבר באופן מלא.

6) הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי ההתקנה בוצעה לשביעות רצונו.

7) המידע שגובה יישמר למשך 5 ימי עבודה מאישור הלקוח למקרה שיתגלו בעיות ולאחר מכן יימחק.

8) טכנאי המוקד / טכנאי השטח מעדכן את פרטי ההתקנה ברכיב ניהול התצורה של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, מעדכן את רישום הציוד במערכת ניהול הציוד של המשרד וסוגר את הבקשה.

4.1.5.4.3. שינוי / שדרוג מחוץ לאתר לקוח

1) טכנאי מוקד של הספק יוזם פניה טלפונית ללקוח על מנת לתאם מועד לביצוע הפעולה הנדרשת להשלמת הבקשה.
2) בסמוך למועד העבודה (באותו היום או יום קודם) טכנאי התקנות של הספק מוודא כי יש ברשותו ציוד חליפי מתאים **ממלאי הספק** במקום הציוד שעומד להילקח לחדר הטכנאים לצורך שדרוג.
3) טכנאי ההתקנות מבצע קונפיגורציה של הציוד החליפי על מנת להתאימו לתצורה הקיימת אצל הלקוח. במקרה שמדובר בתחנת העבודה יבצע הטכנאי התקנת תוכנות בסיס (מערכת הפעלה, TS Client, תוכנות משרדיות המותקנות מקומית, אפליקציות המותקנות מקומית מ- Image / קובצי התקנה, אשר יסופק מראש עבור כל אפליקציה ע"י המשרד.
4) בסיום ההתקנות מוודא טכנאי ההתקנות כי הציוד פועל כראוי ובמידה שכן, מפרק את הציוד, ואורז אותו באריזה המתאימה לשינוע ציוד מחשוב ומעדכן את סטאטוס הציוד למוכן לאספקה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.
5) טכנאי ההתקנות / טכנאי השטח של הספק מוביל את הציוד החליפי אל אתר הלקוח במועד שתואם ברכבו (רכב שהועמד לשימוש הטכנאי ע"י הספק).
6) הטכנאי מפרק את האריזה עם הציוד החליפי ומוודא כי כל הציוד ששונע הגיע ליעדו שלם ותקין.
7) טרם ביצוע ההחלפה, הטכנאי מגבה את המידע המקומי של העובד השמור על התחנה לכונן נתיק. לאחר מכן מפרק הטכנאי את כל הציוד הקיים אשר יילקח לחדר הטכנאים ומרכיב במקומו את הציוד החליפי.
8) הטכנאי מפעיל את הציוד החליפי, משחזר הגדרות מקומיות (כגון שם משתמש וסיסמה, הכנסה ל Domain, הגדרת מדפסות, הגדרות שיתוף ותיקיות רשת וכדו') ומוודא כי הציוד וההגדרות שבוצעו תקינים.
9) הטכנאי משחזר מגיבוי את המידע המקומי חזרה לתחנה החליפית (אם מדובר בהחלפה של ציוד קיים).
10) לאחר השחזור מוודא הטכנאי כי כל המערכות המשרדיות, Outlook וחומרה היקפית שמחוברת לתחנה פועלים בצורה תקינה ושכל המידע הועבר באופן מלא.
11) הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי ההתקנה בוצעה לשביעות רצונו.
12) הטכנאי מעדכן במערכת את המספר המזהה של הציוד החליפי (מספר סידורי מכיוון שמדובר בציוד של הספק).
13) הטכנאי מוביל את הציוד הקיים שפורק ונארז לחדר הטכנאים לצורך ביצוע השדרוג.
14) בסיום ביצוע השדרוג מוודא טכנאי ההתקנות כי הציוד פועל כראוי ובמידה שכן, מפרק את הציוד, אורז אותו ומעדכן את סטאטוס הציוד למוכן לאספקה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.
15) הבקשה מנותבת ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות לטכנאי מוקד לצורך תיאום החזרת הציוד ללקוח.
16) הטכנאי חוזר על התהליך המתואר בסעיפים 5 עד 11 לעיל, ואוסף את הציוד החליפי שסופק באופן זמני ללקוח חזרה וסוגר את הבקשה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.
17) המידע שגובה יישמר בכונן הנתיק למשך 5 ימי עבודה מאישור הלקוח למקרה שיתגלו בעיות ולאחר מכן יימחק.

4.2. בקשת שירות (Service Request)

בקשות שירות (Service Request) עוסקות במגוון תחומים כגון: תמיכה אפליקטיבית, שחזור ועדכון סיסמאות ללקוחות ושחרור לקוחות "נעולים" וכדו'. בקשות אלו מטופלות ע"י מוקד התמיכה.

למען הסר ספק בקשות אלו מבוצעות כחלק מהשירות השוטף במסגרת הסל הבסיסי, ללא תשלום נוסף, וביצוען אינו נכלל בבנק ה IMAC.

כל בקשת שירות מתועדת בפירוט במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות. תיעוד הבקשות מבוצע בתהליך דומה לתהליך של תיעוד תקריות המפורט בסעיף 2.1.1 לעיל.

פרטי השירות שניתן על מנת לענות לבקשת השירות מתועדים בפירוט במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות בדומה לתהליך של פתרון תקרית המפורט בסעיף 2.1.5 לעיל.

סגירת בקשת שירות מבוצעת בדומה לתהליך סגירת תקרית המפורט בסעיף 2.1.6 לעיל.

להלן דגשים לטיפול בבקשות שירות מסוג תמיכה אפליקטיבית ומסוג שחזור ועדכון סיסמאות ללקוחות ושחרור לקוחות "נעולים".

4.3. בקשת שירות מסוג תמיכה אפליקטיבית

ככלל, המוקד יידרש לסייע ולהנחות לקוחות שעברו הדרכה ראשונית בהנחיות כיצד לבצע פעולות ספציפיות. במקרה של בקשת שירות מסוג תמיכה אפליקטיבית, טכנאי המוקד יידרש לתת מענה ללקוח הפונה לשביעות רצונו על לסיום הטיפול בפניה וזאת בהתאם להדרכה ו/או לידע שברשותו, בין היתר, עפ"י המפורט להלן :

א. להדרכה שקיבל בתקופת המעבר (לטכנאי מוקד שהחלו את הפעילות עם קבלת אחריות של הספק) או בהתאם להדרכה פנימית שקיבל מהספק עם כניסתו לתפקיד (במידה שמדובר בטכנאי שנקלט אצל הספק לאחר תקופת המעבר), כאשר מדובר בתקלת אפליקציה משרדית.

ב. בהתאם לידע בסיסי הנדרש מכל טכנאי מוקד במידה שמדובר בבעיות מערכת הפעלה ו/או יישומי משרד וחבילות תוכנה סטנדרטיות.

ג. בהתאם לתיעוד של מערכות ומאגרי ידע המתועדים במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

במידה ויתברר שהבקשה דורשת ידע מעמיק באפליקציה משרדית מעבר לידע המצוי בידי טכנאי המוקד, תיפתח תקרית לדרג שני של הספק (צוות תמיכה אפליקטיבית) והאחריות להשיב ללקוח תועבר אליו.

4.3.1. בקשת שירות מסוג שחזור ועדכון סיסמאות ללקוחות ושחרור לקוחות "נעולים"

מוקד התמיכה אחראי על שחזור ועדכון סיסמאות לקוחות. טכנאי מוקד התמיכה יפעל במקרה זה עפ"י השלבים הבאים:

א. יקבל בקשה לעדכון ו/או שחזור סיסמת משתמש ו/או שחרור משתמש "נעול" במערכת.

ב. יוודא שאכן מדובר בעובד המשרד באמצעות זיהוי עפ"י פרטים אישיים.

ג. יתעד את הפנייה במערכת ניהול המוקד.

ד. יבצע את שחזור / עדכון סיסמה או את שחרור הלקוח ה"נעול" בהתאם לעניין.

במידה ומדובר במתן הרשאה החורגת מרמת הרשאה בה מטפל המוקד, תיפתח תקרית לדרג שני של הספק אשר יאמת את הבקשה אל מול מנהל אבטחת המידע של הספק ולאחר מכן ישיב ללקוח.

5. ניהול אירועים (Event Management)

כגוף תמיכה מרכזי המאויש באופן שוטף במהלך כל שעות הפעילות, אחראי מערך התפעול והייצור בכלל ומוקד השירות בפרט לנטר את התשתיות המשרדיות ובמקרה של כשל בתשתיות אלו בפתיחת תקרית (Incident) או בעיה (Problem) במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

מערך התפעול והייצור (SNOC) יעשה שימוש במוניטור מרכזי ובמערכות ניטור ושו"ב ייעודיות (ראה פירוט בסעיף 3.15.2 לעיל).

מערכת המוניטור המרכזי תחובר למערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות ותפתח במקרה זה תקרית באופן אוטומטי. בנוסף יכולים עובדי מערך תפעול וייצור (SNOC) לפתוח תקריות או בעיות באופן ידני בהתאם לצורך.

בעת פתיחת התקרית או הבעיה, יפעלו אנשי מערך התפעול והייצור בהתאם לתהליכי ניהול תקריות (ראה סעיף 2.12) או ניהול בעיות (ראה סעיף 3).

6. תמיכה בתהליכי תפעול שוטפים (Operational Activities)

כגוף תמיכה מרכזי, אחראי מערך התפעול והייצור של הספק לסייע בתהליכי תפעול שוטפים בהתאם למפורט להלן :

6.1. ניהול מצאי

כמפורט בפרק 3 בסעיפים 3.15.3.3 ו- 3.15.3.5, הספק נדרש להטמיע במשרד מערכת ניהול מצאי (Asset Management) ומערכת לניהול שירות ומדידת רמת שירות הכוללת רכיב / תת-מערכת ניהול מצאי אשר תשמש, בין השאר לניהול מצאי (באופן אוטומטי) של ציוד מחשוב. הספק יידרש אחת לחודש לגזור נתונים ממערכת זו ולהפיק דו"חות הנוגעים למצאי חומרה ותוכנה.

באחריות הספק להפיק אחת לרבעון דו"חות :

① דו"ח של כל הרישוי שתוקפו עומד לפוג ברבעון שלאחר מכן ולטפל בחידוש הרישוי.

② דו"ח של כל הציוד שמגיע לגיל המרבי המותר (כמפורט בסעיף 4.4.9.1 ס"ק ד') ושעל הספר לשדרג אותו ברבעון העוקב במסגרת מנגנון לשמירה על עדכניות טכנולוגית.

7. הסלמה היררכית (אסקלציה)

הסלמה היררכית מבוצעת במקרים הבאים :

א. בכל מקרה שמתרחשת תקלה משביתה.

ב. בהתאם להתקדמות הטיפול בתקלה כמפורט להלן :

1) כאשר נוצל 50% מפרק הזמן שקצוב לטיפול בתקלה והתקלה טרם נסגרה, נשלחת התראה לגורם המטפל בתקלה.
2) כאשר נוצל 75% מפרק הזמן שקצוב לטיפול בתקלה והתקלה טרם נסגרה, נשלחת התראה לגורם המטפל בתקלה ובמקביל לגורם ניהולי (הנקבע במערכת בהתאם לאופי התקלה).
3) כאשר נוצל 100% מפרק הזמן שקצוב לטיפול בתקלה והתקלה טרם נסגרה, נשלחת התראה לגורם המטפל בתקלה ובמקביל לגורם ניהולי (הנקבע במערכת בהתאם לאופי התקלה).

בשלושת המקרים המפורטים לעיל, המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות מחוללת הודעת דואר אלקטרוני (e-mail) אל קבוצת גורמים במשרד.

מנהל מוקד התמיכה של הספק אחראי על ניהול תהליך ההסלמה.

במקרה שלדעת הספק יש לסווג תקלה כתקלה משביתה מערכתית, נדרש מנהל המוקד לפעול בהתאם לשלבים המפורטים להלן :

א. לאחר תיעוד האירוע במערכת פונה מנהל המוקד אל הגורם המקצועי (דרג ב' של הספק) על מנת לאשר שמדובר בתקלה מערכתית.

ב. לאחר קבלת האישור, פונה מנהל המוקד אל מנהל הפעילות מטעם המשרד על מנת לקבל אישור לסווג את התקרית כתקלה מערכתית/רוחבית.

ג. במידה שאכן מדובר בתקלה משביתה, מנהל הפעילות מטעם המשרד יוציא הודעת דוא"ל לרשימת תפוצה שתוגדר מראש ומעדכן את מנמ"רית המשרד אודות האירוע.

ד. מוקד התמיכה דוגם את הגורם המטפל ובסיום האירוע המערכתי מתעד את הנעשה באירוע במערכת ומוציא הודעת דוא"ל המעדכנת אודות סיום הטיפול באירוע.

ה. מוקד התמיכה מעדכן את הלקוחות הרלוונטיים

ו. מנהל הפעילות מטעם המשרד יוציא הודעת דוא"ל לרשימת תפוצה שתוגדר מראש.

במקרה של קבלת התרעה מהמערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות אודות חריגה חמורה של תקרית מרמת השירות הנדרשת, מנהל המוקד יעדכן טלפונית את נציג המשרד האחראי על מוקד התמיכה ויפעל יחד אתה על מנת לסגור את התקרית בהקדם האפשרי.

8. טיפול בתקלות ברמת דרג ב' ע"י טכנאי שטח של הספק (דרג ב')

טכנאי השטח של הספק מהווים דרג תמיכה שני (Second Level Support). טכנאי השטח של הספק מופעלים כתגובה למספר תרחישים :

א. כאשר מבוצעת הסלמה פונקציונאלית של תקרית או בעיה ממוקד התמיכה.

ב. כאשר תקרית או בעיה לא ניתנות לטיפול מרחוק (לדוגמה :תקלת חומרה, תקלה / הפצת עדכון תוכנה לרכיב Stand Alone שאינו מחובר לרשת התקשורת של המשרד וכדו').

ג. כאשר נדרשת תמיכה לוגיסטית לציוד מחשוב ותקשורת (לדוגמה : פירוק ו/או הרכבה של ציוד מחשוב ו/או ציוד תקשורת ו/או ציוד טלפוניה ושנוע שלו מאתר לאתר, מאתר למחסן המחשוב וכדו'). תיאור מפורט של תהליך העבודה בסעיף 4.1.5 לעיל.

ד. כאשר נדרשים ללוות ספק צד ג' בעת שהו מבצע עבודה בתחום מחשוב ו/או תקשורת ו/או טלפוניה באתר של המשרד כנציג של המשרד.

ה. כל פעולה אחרת הקשורה לציוד מחשוב ו/או תקשורת ו/או טלפוניה באתרי המשרד הדורשת נוכחות פיזית באתר.

8.1. טיפול בתקרית / בעיה ע"י טכנאי שטח

א. מוקד התמיכה מתאם מול הלקוח טלפונית ביקור של טכנאי שטח, ומנתב את הפניה לתור המשימות של טכנאי השטח במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות כולל פרטים כלליים אודות התקרית / בעיה ומועד שתואם לביקור אצל הלקוח.

ב. במקביל שולחת המערכת לניהול השירות ומדידת רמתה שירות הודעת דוא"ל לטכנאי השטח המעדכנת אותו בדבר המשימה ואשר כוללת קישור (Hyperlink) אל המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות המאפשר כניסה ישירה אל פרטי התקרית / בעיה.

ג. טכנאי השטח בוחן את פרטי התקרית / בעיה, מצטייד מראש בחלפים (**<u>למען הסר ספק, אספקת חלקי חילוף לציוד מכל סוג שהוא תבוצע ע"י הספק כחלק מהשירות השוטף וכלולה בסל הבסיסי</u>**) ו/או ציוד מחשוב ו/או תוכנות וקובצי Image מתאימים ו/או ציוד היקפי ו/או ציוד חליפי (של **<u>הספק</u>** ללא קשר לקיום אחריות יצרן) אשר ה Image המשרדי כבר הוטען עליהם בהתאם למהות התקרית / בעיה ויוצא אל הלקוח.

ד. טכנאי שטח של הספק מגיע אל הלקוח בשעה שתואמה ומבצע אבחון מדויק של הבעיה :

1) תיקון תקלת חומרה באתר לקוח מבוצעת בהתאם למפורט בסעיף ה' שלהלן.

2) תיקון תקלת חומרה בחדר טכנאים מבוצעת בהתאם למפורט בסעיף ו' שלהלן.

3) במידה ומתברר כי התקלה נובעת מבעיה שפתרונה באחריות דרג תמיכה שני של הספק (כגון תקלת אפליקציה משרדית) יעשה טכנאי השטח ניסיון להסתייע בגורם זה כדי לסיים טיפול בתקלה בשטח לרבות תיעוד מלא של הפעולות שבוצעו וינתב טכנאי השטח את התקרית לטיפולו של דרג זה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

4) במידה שלדעת הטכנאי לא ניתן לתקן את הציוד ויש לפסול אותו, ישאיר הספק ללקוח צ'יוד חליפי כמפורט בסעיף ו' שלהלן. בנוסף יעדכן הטכנאי את סטאטוס הציוד במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות לציוד המיועד לפסילה, תוך מתן נימוקים מפורטים לפסילה, ויעביר את המלצת הפסילה לאישור מנהל הפעילות של המשרד. **<u>פסילת ציוד תתבצע אך ורק באישור המשרד.</u>**

① בכל עמדת עבודה שהוחזרה למחסן המרכזי מפרקים הטכנאים את הכונן הקשיח וזה נשמר למשך שישה חודשים עם תיעוד מתאים המצביע על התחנה ממנה פורק ומי היה המשתמש של תחנה זו.
② לאחר שישה חודשים דיסקים תקינים מפורמטים לצורך שימוש כחלק חילוף ודיסקים תקולים מפונים להשמדה.

ה. טיפול בתקרית / בעיה באתר לקוח

1) במידה ויש חשש כי התיקון יכול לפגוע בנתונים המאוחסנים בדיסק מקומי או במקרה שלא ניתן לתקן את התקלה בשטח ונדרש להעביר את הציוד לתיקון במעבדה, הטכנאי מגבה את המידע המקומי של העובד השמור על התחנה לכונן נתיק טרם התיקון.
2) הטכנאי מטפל בתקלה ע"י החלפת רכיבי חומרה פגומים במקום, התקנת תוכנות בסיס (מערכת הפעלה, TS Client, תוכנות משרדיות המותקנות מקומית, אפליקציות המותקנות מקומית מ- Image / קובצי התקנה, אשר יסופק מראש עבור כל אפליקציה ע"י המשרד) וקונפיגורציה מחדש של התחנה והאפליקציות המותקנות עליה.
3) הטכנאי משחזר מגיבוי את המידע המקומי חזרה לתחנה החליפית.
4) הטכנאי מפעיל את הציוד ומוודא כי הציוד תקין.
5) הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי הציוד תוקן לשביעות רצונו.
6) הטכנאי ניגש אל המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, מעדכן בהרחבה את הפעולות אותם ביצע על מנת לסגור את התקרית / בעיה ובמידה והחלפת רכיבי חומרה השפיע על הקונפיגורציה של פריט תצורה (כגון : גודל זיכרון RAM גודל דיסק קשיח, גרסת מערכת הפעלה וכדו'), מעדכן את נתוני פריט התצורה ברכיב ניהול התצורה של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, מעדכן את רישום הציוד במערכת ניהול הציוד של המשרד וסוגר את הבקשה.

① עם עדכון סטאטוס התקרית לסגורה, המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, המערכת תשלח באופן אוטומטי ללקוח הודעת דוא"ל הכוללת :
א. בקשה לאישור סגירת התקרית.
ב. שאלון שביעות רצון קצר.
② העברת התקרית לסטאטוס סגור עוצרת את מדידת ה SLA לתקרית זו.
③ תקרית שלא תיסגר ע"י הלקוח במערכת תוך 3 ימים מסגירתה ע"י טכנאי השטח (או כל גורם מטפל אחר) תיסגר באופן אוטומטי ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

ו. טיפול בתקרית / בעיה ע"י הספק במעבדה

תהליך זה רלבנטי לציוד שלא ניתן לתקנו בשטח.

1) טכנאי השטח מבצע קונפיגורציה של הציוד החליפי על מנת להתאימו לתצורה הקיימת אצל הלקוח. במקרה שמדובר בתחנת העבודה יבצע הטכנאי התקנת תוכנות בסיס (מערכת הפעלה, TS Client, תוכנות משרדיות המותקנות מקומית, אפליקציות המותקנות מקומית מ- Image / קובצי התקנה, אשר יסופק מראש עבור כל אפליקציה ע"י המשרד.
2) הטכנאי מפעיל את הציוד החליפי ומוודא כי הציוד תקין.
3) הטכנאי מפרק את הציוד הקיים ומחליפו בציוד החליפי.
4) הטכנאי משחזר מגיבוי את המידע המקומי חזרה לחומרה החליפית.
5) הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי הציוד תוקן לשביעות רצונו.
6) הטכנאי מפרק את הציוד הקיים שמיועד לתיקון במעבדה, ואורז אותו באריזה המתאימה לשינוע ציוד מחשוב ומעדכן את סטאטוס הטיפול בתקרית/ בעיה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.
7) הטכנאי מעדכן במערכת את המספר המזהה של הציוד החליפי (מספר סידורי מכיוון שמדובר בציוד של הספק).
8) הטכנאי מוביל את הציוד התקול אל מעבדת המחשבים לצורך תיקון.
9) בסיום התיקון במעבדה, מוודא טכנאי כי הציוד פועל כראוי ובמידה שכן, מפרק את הציוד, אורז אותו ומעדכן את סטאטוס הציוד למוכן לאספקה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.
10) הבקשה מנותבת ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות לטכנאי מוקד לצורך תיאום החזרת הציוד ללקוח.
11) הטכנאי חוזר על התהליך המתואר בסעיפים 1 עד 7 לעיל, אוסף את הציוד החליפי שסופק באופן זמני ללקוח וסוגר הטכנאי את התקרית / בעיה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

① עם עדכון סטאטוס התקרית לסגורה, המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, המערכת תשלח באופן אוטומטי ללקוח הודעת דוא"ל הכוללת :
א. בקשה לאישור סגירת התקרית.
ב. שאלון שביעות רצון קצר.
② עם העמדת ציוד חליפי ללקוח ועדכון הסטאטוס במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, עוצרת את מדידת מדד ה SLA להתאוששות מתקלה.
③ תקרית שלא תיסגר ע"י הלקוח במערכת תוך 3 ימים מסגירתה ע"י טכנאי השטח (או כל גורם מטפל אחר) תיסגר באופן אוטומטי ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

8.2. ליווי ספקי צד ג' בשטח

טכנאי השטח של הספק מהווים את "הזרוע הארוכה" של אגף המחשוב של המשרד. מעת לעת, לצורך ביצוע עבודות בתחום המחשוב ו/או התקשורת ו/או הטלפוניה ו/או עבודות הקשורות למערך המחשוב של המשרד באתרי המשרד ע"י ספקי צד ג', יידרש גורם מפקח על עבודות אלו מטעם המשרד. לצורך פיקוח זה יופעל טכנאי שטח של הספק אשר יהיה נוכח פיזית באתר במועד ביצוע העבודה. פעילות זו תתועד בבקשת שירות במערכת לניהול שירות ובקשת רמת שירות.

9. תהליך ספירות מצאי

הספק יהיה אחראי על ביצוע מעקב וניהול מצאי חומרה ותוכנה אשר נמצאים בשימוש בכלל אתרי המשרד.

מעקב וניהול מצאי החומרה של הספק יבוצע במקביל לניהול לוגיסטי של כל ציוד החומרה והתוכנה (לרבות במחסנים).

- הפקת מדבקות, הדבקת המדבקה פיזית על הציוד במחסן (ציוד חדש) ובשטח (במסגרת ספירות מלאי ו/או אספקת ישירות ללקוח).
- ספירות מצאי אחת לשנה בכל אתרי המשרד.

דרישות טכניות בנושא ותשתיות חומרה ותוכנה שיסופקו ע"י הספק על מנת לתמוך בתהליך ספירות מצאי מפורטות בסעיף 3.15.3.7.

ניהול המצאי הפיזי (עפ"י ספירות מצאי) יבוצע בתוך חוצץ ייעודי בתוך מערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

במסגרת השירותים שייתן הספק למשרד יבצע הספק את הפעולות להלן :

א. ספירת מצאי ראשונית במהלך תקופת המעבר בכל אתרי המשרד.

ב. מעקב וניהול אחר מצאי הציוד – עדכון רישומים בשוטף בכל פעם שמבוצעת בקשת שינוי בפריט תצורה כמפורט בסעיף 4.1 לעיל או בעת החלפת רכיבי חומרה תוכנה בעת תיקון תקלה בפריט תצורה כמפורט בסעיף 8.1 לעיל.

ג. ספירת מצאי אחת לשנה בכל אתרי המשרד אשר תכלול את הציוד המפורט להלן :

1) שרתים
2) מערכי אחסון וגיבוי
3) ארונות מחשוב על כל הציוד שלהם (מודמים, מתגים, נתבים וכו')
4) נתבים ומתגים
5) חומרת אבטחת מידע
6) מחשבים אישיים
7) מחשבים נישאים
8) מדפסות וציוד משולב (מדפסת /מכונת צילום / פקס וכד')
9) סורקים
10) תווייניים
11) טאבלטים
12) מכשירי אלפסק (UPS)
13) מכשירי טלפון קווי.
14) שלוחות וקווים.
15) ציוד מיוחד (כגון קוראי צ'קים, קוראי ברקוד וכו')

ד. עבור כל אחד מהרכיבים המפורטים בסעיף ג' לעיל, יתועדו לפחות הנתונים הבאים :

1) אתר.
2) יחידה ארגונית (מספר היררכיות : אגף, מחלקה, יחידה).
3) בניין.
4) קומה.
5) מספר חדר.
6) לקוח (משתמש).
7) מספר שקע רשת (בקיר).
8) סוג ציוד.
9) יצרן ציוד.
10) דגם ציוד.
11) מספר סידורי של הציוד.
12) מספר שירות של ספק החומרה.
13) תמונה (כמפורט בסעיף ז' שלהלן זיהוי סוג ציוד שלא ניתן לזהותו בשטח.).
14) מערכת הפעלה ואפליקציות מותקנות (במקרה שמדובר במחשב / מחשב נייד)

ה. במהלך ספירת המצאי הראשונית, הספק יבצע את הפעולות הבאות :

1) יסרוק באמצעות קורא הברקוד של המסופון את הברקוד המשרדי המופיע על הציוד (במידה ויש כזה).
2) יפיק על גבי מדבקת RFID חדשה הכוללת ברקוד דו ממדי.
3) יקשר בתוכנת המסופון את מזהה ה RFID לברקוד.
4) ידביק את מדבקת ה RFID עם הברקוד המודפס עליה בסמוך למדבקה הקיימת.

ו. במהלך ספירת המצאי השוטפות, במידה וימצאו פרטי ציוד שהמדבקת הברקוד/RFID בה מופיע מספר הציוד שלהם בלויה ו/או פרטי ציוד שאינם מסומנים במדבקה, תופק להם מדבקה חדשה / חליפית במקום.

ז. במידה וימצאו פרטי ציוד שאחד הנתונים המפורטים בסעיף ד' 8 עד ד' 12 לעיל אינו ברור לגביהם, יצלם הסוקר את הציוד (מקדימה ומאחור – את מדבקת היצרן המפרטת מספר דגם וכו').

ח. הסקרים ינוהלו כפרויקט באמצעות התוכנה לניהול סקרים המפורטת בסעיף 3.15.3.7, ויכללו תוכנית עבודה כללית, תוכנית עבודה יומית לכל סוקר ודיווחי תכנון מול ביצוע בראיה כוללת ו/או יומית.

ט. תחילת ביצוע סקרים שוטפים החל משנה מסיום סקר הציוד שבוצע במהלך תקופת המעבר.

י. הספק אחראי לעדכניות המצאי בכל עת.

נספח 3 – תיאור מצב קיים (Base Case)

1. היקפי פעילות במצב הקיים

היקפי הפעילות כפי שמתועדים במערכת ניהול השירות של הספק הנוכחי הנם :

1.1. ריכוז קריאות

א. בשנת 2016 תועדו 9,266 קריאות במערכת ניהול השירות של הספק הנוכחי.

ב. מבין קריאות אלו הופנו לטיפול טכנאים 3,813 קריאות ו 197 קריאות טופלו ע"י ספקים חיצוניים (בעיקר תקלות חומרה).

ג. מתוך הקריאות שהופנו לטכנאים 2,956 קריאות היו של משתמשים בבניין ההנהלה (קפלן 2, ירושלים) וייתר הקריאות מאתרי המשרד.

ד. מתוך הקריאות הופנו לספקים חיצוניים 131 היו של משתמשים בבניין ההנהלה וייתר הקריאות מאתרי המשרד.

1.2. קריאות מצטברות בשנת 2016 לפי שעות וימים (של משתמשי משרד הפנים בלבד):

יום בשבוע		יום א	יום ב	יום ג	יום ד	יום ה	יום ו
06:00	07:00	75	65	57	52	42	6
07:00	08:00	246	209	213	213	252	7
08:00	09:00	258	246	204	210	227	5
09:00	10:00	256	226	255	218	207	3
10:00	11:00	251	206	224	230	216	2
11:00	12:00	239	166	190	221	178	0
12:00	13:00	204	155	207	194	154	3
13:00	14:00	208	199	199	172	125	1
14:00	15:00	206	167	163	125	105	1
15:00	16:00	118	102	110	71	76	0
16:00	17:00	56	52	35	45	30	0
17:00	18:00	21	23	23	14	9	0
18:00	19:00	3	3	4	2	0	0
19:00	20:00	0	0	1	2	0	0

סה"כ בשנת 2016 היו 9,266 קריאות.

1.3. ממוצע קריאות לפי יום ושעה על פני שנת 2016 כולה (של משתמשי משרד הפנים בלבד):

יום בשבוע		יום א	יום ב	יום ג	יום ד	יום ה	יום ו
06:00	07:00	1.44	1.25	1.10	1.00	0.81	0.12
07:00	08:00	4.73	4.02	4.10	4.10	4.85	0.13
08:00	09:00	4.96	4.73	3.92	4.04	4.37	0.10
09:00	10:00	4.92	4.35	4.90	4.19	3.98	0.06
10:00	11:00	4.83	3.96	4.31	4.42	4.15	0.04
11:00	12:00	4.60	3.19	3.65	4.25	3.42	0.00
12:00	13:00	3.92	2.98	3.98	3.73	2.96	0.06
13:00	14:00	4.00	3.83	3.83	3.31	2.40	0.02
14:00	15:00	3.96	3.21	3.13	2.40	2.02	0.02
15:00	16:00	2.27	1.96	2.12	1.37	1.46	0.00
16:00	17:00	1.08	1.00	0.67	0.87	0.58	0.00
17:00	18:00	0.40	0.44	0.44	0.27	0.17	0.00
18:00	19:00	0.06	0.06	0.08	0.04	0.00	0.00
19:00	20:00	0.00	0.00	0.02	0.04	0.00	0.00

כמפורט בסעיף 1.3 במסכי המכרז רמת התיעוד של הפניות למוקד התמיכה והיקף הפניות (מכל סוג שהוא לרבות תקלות/ בקשות שירות וכו') שהופנו לטיפול טכנאי שטח באתר הראשי ובייתר אתרי המשרד אינה מלאה. להערכת המשרד קריאות נוספות טופלו ע"י צוות הטכנאים באתר הראשי ולא תועדו במערכת.

1.4. קריאות מצטברות בשנת 2018 לפי שעות וימים (של משתמשי משרד הפנים בלבד):

יום בשבוע		יום א	יום ב	יום ג	יום ד	יום ה	יום ו
05:00	06:00	1					1
06:00	07:00	46	34	25	30	43	3
07:00	08:00	205	164	136	178	129	1
08:00	09:00	310	271	226	261	227	2
09:00	10:00	316	313	254	301	252	3
10:00	11:00	279	289	249	247	221	
11:00	12:00	269	232	190	244	212	
12:00	13:00	211	180	212	183	164	
13:00	14:00	176	198	191	158	136	
14:00	15:00	157	175	138	145	127	
15:00	16:00	122	117	109	88	87	
16:00	17:00	60	70	56	67	50	
17:00	18:00	33	32	20	33	14	
18:00	19:00	6	5	6	2	10	
19:00	20:00	2	1	1	2	2	
20:00	21:00					1	
21:00	22:00						
22:00	23:00						
23:00	24:00			1			

סה"כ בשנת 2018 היו 9,711 קריאות.

[DZ57] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 226

2. כלי לניהול גיבויים - שרתים פיזיים ווירטואליים (סעיף 3.2.3 במכרז)

CN-C-STPK	Commvault Operational Intelligence Foundation Package - 1 Package Per Customer, Perpetual	**1**
SB-C-DPF-1T-B	Commvault Data Protection Foundation - Per TB, Capacity License, Perpetual, TIER B (11-50)	**30**
SB-C-DPA-1T-B	Commvault Data Protection Advanced - Per TB, Capacity License, Perpetual, TIER B (11-50)	**10**

נרכש ל- 3 שנים ותוקפו מסתיים ב- 12/2019.

[DZ58] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 43

המשרד ירכוש ברבעון הראשון של 2019 רישוי Commvault עבור 40 טרה נוספים. באחריות הספק הזוכה לחדש את כלל הרישוי בנפח כולל של 80 טרה.

[DZ59] עם הערות: מענה לשאלת הבהרה מספר 238

3. פירוט ציוד קצה וציוד מיוחד (סעיפים 3.3 ו- 3.4 במכרז)

בקובץ המוטמע במסכי המכרז פירוט ציוד קצה וציוד מיוחד.

נספח 3_ציוד קצה
ציוד מיוחד 01.05.2018

נספח 3_קובץ מחשבים
ורד הפנים 01.05.2018

כמפורט בסעיף 3.3 במסמכי המכרז, הנתונים המפורטים בקובץ זה מבוססים על דו"חות מלאי ולא אומתו באמצעות סקר מצאי פיזי. המשרד מעריך כי תיתכן סטייה של עד 10% בכמות הכוללת של תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים ו/או מדפסות ו/או סורקים.

4. פירוט רישוי VMWARE (סעיף 3.10.2 במכרז)

שם מוצר	כמות
VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	20
VMware Site Recovery Manager 6 Enterprise (25 VM Pack)	4
VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)	2

5. הסכם רישוי Microsoft (סעיף 3.12 במכרז)

Description	SKU	Licenses
Microsoft®ExchangeServerEnterprise AllLng License/SoftwareAssurancePack MVL 1License	395-02412	2
Microsoft®ExchangeServerStandard AllLng License/SoftwareAssurancePack MVL 1License	312-02177	1
Microsoft®SQLServerBusinessIntelligence AllLng License/SoftwareAssurancePack MVL 1License	D2M-00366	2
Microsoft®Windows®ServerStandard AllLng License/SoftwareAssurancePack MVL 1License 2Proc	P73-05897	59
Microsoft®AzureMonetaryCommitment ShrdSvr AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License Commit	6QK-00001	11
Microsoft®M365E3 ShrdSvr AllLng MonthlySub-VolumeLicense MVL 1License PerUsr	AAA-10756	100
Microsoft®Office365E3 ShrdSvr AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License GovernmentOnly PerUsr	AAA-10841	130
Microsoft®DynamicsCRMProfessionalCAL AllLng SoftwareAssurance MVL 1License UsrCAL	ZFA-00221	290
Microsoft®DynamicsCRMProfessionalCAL AllLng SoftwareAssurance MVL 1License DvcCAL	ZFA-00229	20
Microsoft®DynamicsCRMSvr AllLng SoftwareAssurance MVL 1License	N9J-00524	14
Microsoft®ECALBridgeforOffice365 AllLng SoftwareAssurance MVL 1License Platform UsrCAL	U5J-00004	130
Microsoft®EnterpriseCAL AllLng SoftwareAssurance MVL 1License Platform UsrCAL w/Services	76A-00016	840
Microsoft®ExchangeServerStandard AllLng SoftwareAssurance MVL 1License	312-02257	1
Microsoft®OfficeProfessionalPlus AllLng SoftwareAssurance MVL 1License Platform	269-12442	840
Microsoft®Project AllLng SoftwareAssurance MVL 1License	076-01912	10
Microsoft®ProjectProfessional AllLng SoftwareAssurance MVL 1License w/1ProjectSvrCAL	H30-00238	20
Microsoft®SharePointServer AllLng SoftwareAssurance MVL 1License	H04-00268	10
Microsoft®SQLCAL AllLng SoftwareAssurance MVL 1License DvcCAL	359-00792	970
Microsoft®SQLServerEnterpriseEdition AllLng SoftwareAssurance MVL 1License	810-04760	10
Microsoft®SQLServerStandardEdition AllLng SoftwareAssurance MVL 1License	228-04433	2
Microsoft®SQLSvrEnterpriseCore AllLng SoftwareAssurance MVL 2Licenses CoreLic	7JQ-00343	14
Microsoft®SQLSvrStandardCore AllLng SoftwareAssurance MVL 2Licenses CoreLic	7NQ-00292	4
Microsoft®SysCtrDatacenter AllLng SoftwareAssurance MVL 1License 2Proc	T6L-00238	8
Microsoft®SysCtrStandard AllLng SoftwareAssurance MVL 1License 2Proc	T9L-00223	21
Microsoft®Visio®Professional AllLng SoftwareAssurance MVL 1License	D87-01159	14
Microsoft®Visio®Standard AllLng SoftwareAssurance MVL 1License	D86-01253	15
Microsoft®VisualStudioProSubMSDN AllLng	77D-00111	6

Description	SKU	Licenses
SoftwareAssurance MVL 1License		
Microsoft®WINE3perDVC AllLng SoftwareAssurance MVL 1License Platform	KV3-00353	970
Microsoft®WINE3perDVC AllLng SoftwareAssurance MVL 1License	KV3-00368	130
Microsoft®WinRmtDsktpSvcsCAL AllLng SoftwareAssurance MVL 1License UsrCAL	6VC-01254	256
Microsoft®Windows®ServerDatacenter AllLng SoftwareAssurance MVL 1License 2Proc	P71-07282	24
Microsoft®Windows®ServerStandard AllLng SoftwareAssurance MVL 1License 2Proc	P73-05898	99
Microsoft®AzureMonetaryCommitment ShrdSvr AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License Commit	6QK-00001	17
Microsoft®Dyn365ECstEngPln ShrdSvr AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerUsr 1-99users	DFG-00001	9
Microsoft®Dyn365EForTeamMembers ShrdSvr AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerUsr 1-99users	DGV-00001	346
Microsoft®Dyn365ENonProdP1BAInst ShrdSvr AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License Srvcs	DJV-00001	1
Microsoft®PowerBIPro ShrdSvr AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License PerUsr	NK4-00002	23
Microsoft®VisualStudio®TeamFndationSvrCAL AllLng License/SoftwareAssurancePack MVL 1License UsrCAL	126-00169	10
Microsoft®VisualStudioTestProSubMSDN AllLng License/SoftwareAssurancePack MVL 1License	L5D-00161	3

6. חבילות רישוי (סעיף 3.14 במכרז)

6.1. רישוי אנטי וירוס

הסבר על המוצר בעברית	כמות	שם המוצר/שירות באנגלית	מק"ט יצרן
רכיב להגנת עמדות קצה ושרתים בפני איומים מסוג וירוס, רוגלות, כופרות, סוסט"ר, הורדות וקישורים זדוניים	500	Trend Micro OfficeScan XG Corporate Edition	ENOTWWEAXLIULN
רכיב אשר מרחיב יכולת בקרת התקנים ו-DLP	500	Trend Micro OfficeScan Data Protection Module	DLDLMMMXXLIULN
רכיב HIPS ו-Virtual Patching	500	Trend Micro Vulnerability Protection	EI3BWWM2XLIULN
רכיב הצפנת דיסקים, תיקיות, קבצים והתקנים נתיקים	500	Trend Micro Endpoint Encryption	EIEYWWM5XLIULN
רכיב עבור בקרת יישומים בעמדות קצה	500	Trend Micro Endpoint Application Control	EIAMWWM1XLIULN
רכיב להגנת פלטפורמות MOBILE מסוג IOS ו-	500	Trend Micro Mobile Security	MSDZMMM9XLIULN

הסבר על המוצר בעברית	כמות	שם המוצר/שירות באנגלית	מק"ט יצרן
ANDROID			
רכיב ANTIMALWARE עבור הגנת שרתי LINUX	500	Trend Micro Server Protect for Linux	SPZZSSM6SLIULN
רכיב לניהול מרכזי של מוצרי Trend Micro. מוצר מאפשר ניהול מדיניות אבטחה, שליטה בתהליכי העדכון, חיווי ודיווח	500	Trend Micro Control Manager	TMVEWWM6XLIULN
רכיב להגנת שרתי Microsoft Exchange - כולל antimalware, antispam, DLP, חסימת צרופות ו-content filtering. מוצר מסוגל להעביר קבצים ל-sandbox	500	Trend Micro ScanMail For Exchange	DX3TMMMAXLIELN
רכיב להגנת שרתים אשר כוללת מודולים אופציונליים ל - Application Control, Antimalware, IPS, FW, ו-Integrity Monitoring אשר גם מופעלים בצורת "חסר סוכן"	120	Trend Micro Deep Security - Anti-malware per server	DX3TMMMAXLIELN
רכיב להגנת שרתים אשר כוללת מודולים אופציונליים ל - Application Control, Antimalware, IPS, FW, ו-Integrity Monitoring אשר גם מופעלים בצורת "חסר סוכן"	120	Trend Micro Deep Security - Network per server	DX3CMMMAXLIELN
רכיב להגנת שרתים אשר כוללת מודולים אופציונליים ל - Application Control, Antimalware, IPS, FW, ו-Integrity Monitoring אשר גם מופעלים בצורת "חסר סוכן"	120	Trend Micro Deep Security - Anti-malware per CPU	DX3TMMM9SLICLN
רכיב להגנת שרתים אשר כוללת מודולים אופציונליים ל - Application Control, Antimalware, IPS, FW, ו-Integrity Monitoring אשר גם מופעלים בצורת "חסר סוכן"	120	Trend Micro Deep Security -network per CPU	DX3CMMM9SLICLN
רכיב להגנת תוכן בשרתי Microsoft SharePoint מכיל מודולים - DLP, שירות מוניטין עבור קישורי WEB, ניהול תוכן ותמיכה ב-RBS	120	PortalProtect 2.x with DLP for Share-Point: New	PTPSWWE2XLIULN

נספח 3.9.2 – דרישות אבטחה מאתר הפרויקט אצל הספק)

1. רקע כללי

א. אתר אתר התפעול והתחזוקה של הספק ממנו יסופקו שירותי מיקור חוץ למשרד הפנים יהיה רגיש בהיבטי אבטחת מידע בעת אכלוסו.

ב. אבטחת המתחם תתבסס על מספר מעגלי אבטחה, פיזיים ואלקטרוניים, כמופיע להלן.

ג. חדר "המעבדה" המופיע בנספח זה ישמש לשם עבודה עם רכיבים בעלי רגישות יתרה משאר חדרי המתחם.

2. אבטחה פיזית

2.1. קירות המתחם

כל פאות המתחם הגובלות עם חוץ המתחם יהיו עשויות מקיר לבנים הבנויים מבטון הרצפה ועד בטון התקרה ללא פתחים או חרכים. פתחי צנרות הכבילה יאושרו ע"י נציג אגף הביטחון.

2.2. פאות המתחמים

פאות המתחמים (חדר תקשורת ו"המעבדה")– תעמודנה לפי הנ"ל:

א. יהיו בנויים קירות לבנים חלולות בעובי 20 ס"מ.

ב. יהיו ללא פתחים מרצפה ועד תקרה. פתחי צנרות הכבילה יאושרו ע"י נציג אגף הביטחון.

ג. חלון הנמצא בגובה עד 10 מטר יצופה בשתי שכבות של מדבקת ביטחון 350 מיקרון ויותקן מנעול חלון בפרופיל האלומיניום.

2.3. חלונות

כל חלון הגובל במתחם של מרפסת משותפת או חלון סמוך יצופה בשתי שכבות של מדבקת ביטחון 350 מיקרון שתהייה חד כיוונית (מדבקת מראה) ויותקנו מנעולי חלון לכל בפרופיל האלומיניום שלא יאפשרו את פתיחתן מבחוץ.

2.4. דלתות ביטחון

5.8.4 דלת כניסה ראשית

כל דלת כניסה הראשית למתחם ודלת חירום תעמודנה בכל הקריטריונים שלהלן:

א. ללא פתח או חלון, כאשר מבנה הדלת, מערכת הצירים ומנגנון הנעילה יבטיחו נעילה רב בריחית כנגד פריצה קרה (בתקן של 15 דקות), הדגם יאושר ע"י אגף הביטחון.

ב. עובי פח הדלת החיצוני יהיה לפחות 2 מ"מ ואילו הפנימי יהיה לפחות 1.5 מ"מ.

ג. בכל דלת יותקנו לפחות 3 בריחים שיימצאו ב-3 פאות שונות.

ד. הדלת תותקן כך שצירייה יהיו בצדן הפנימי (תוך החדר) ולא תהיה גישה אליהם מן החוץ.

ה. בצדן החיצוני של הדלתות יותקנו ידיות עיוורות ובצדן הפנימי קפיצים מחזירים.

ו. כל הצילינדרים של הדלתות יינעלו באמצעות מנעול אינטראקטיבי הניתן לשכפול עם כרטיס מגנטי בלבד שיאושר ע"י אגף הביטחון.

ז. כל הדלתות יהיו במערכת צילינדר מאסטר.

ח. שכפול כל המפתחות יבוצע באישור אגף הביטחון ברשות בלבד.

5.8.5 דלתות יציאת החירום

דרישות זהות למפורט בסעיף 2.4.1 בנוגע לדלת כניסה ראשית.

5.8.6 דלת חדר התקשורת / דלת חדר המעבדה

דלת חדר התקשורת / דלת חדר המעבדה תעמודנה בכל הקריטריונים של סעיף 2.4.1 ובנוסף הדלתות יהיו במערכת צילינדר מאסטר שונה מאשר דלתות הכניסה מדגם שיאושר על ידי אגף הביטחון.

3. ארונות תקשורת

ארונות תקשורת יעמדו בדרישות הבאות:

א. מוקשח שדפנותיו ניתנות לנעילה מבפנים.

ב. 6 פאותיו ממתכת ומונעות גישה מן החוץ.

ג. בחזית יותקנו אוזניים לנעילה ע"י מנעול תלי 10 מ"מ אינטראקטיבי.

ד. דלת הארון תהיה בעלת שני חיישנים לפחות שיחוברו למערכת גילוי הפריצה ויוגדרו כתת מערכת נפרדת.

4. מערכת גילוי פריצה ובקרת כניסה

באתר תותקן מערכת גילוי פריצה ובקרת כניסה. המערכת תעמוד בדרישות הבאות :

א. המערכת תהיה בעלת יכולת חיווי לאגף הביטחון ברשות וגורמים נוספים ככל שיוגדרו, באמצעות חיוג קולי והודעת SMS. התקשורת תהיה חד כיוונית יוצאת ותשמש אך ורק לצורך העברת החיווי על הפעלת אזעקה או פעולות קריטיות אחרות. המערכת לא תאפשר לבצע שינויי תצורה או פרמטרים באמצעות תקשורת זו.

ב. רכזת פריצה PROSYS 128 על כל מרכיביה.

ג. המערכת תתבסס על חיווי קווי וחיווי סלולארי.

ד. יותקנו 3 לוחות מקשים אלפא-נומריים דיגיטליים (מתחם כללי, חדר תקשורת וחדר מעבדה).

ה. במנוי המערכת יוגדרו 3 תתי מערכות נפרדות (מנויים נפרדים: ציבורי, חדר תקשורת ומעבדה) כך שלא תהייה יכולת לנטרל את כל המתחמים מכל מקודד אלא רק מהמקודד של אותו מתחם בלבד.

ו. בעת פריצה, החייגן יבצע חיוג אוטומטי לחברת שירותי מוקד ולרשימת אנשים שתוגדר ע"י אגף הביטחון.

ז. בכל דלתות שהוגדרו בסעיף 2.4 יותקנו מגנטים חצי כבדים לכל דלתות הביטחון (כניסות, יציאות, תקשורת ומעבדה).

ח. בכל דלתות שהוגדרו בסעיף 2.4 יותקנו בקרות כניסה משולבות ביומטרי (מסוג שיאושר ע"י הרשות) וקורא תג שיאושרו על ידי אגף הביטחון.

ט. בכל דלתות שהוגדרו בסעיף 2.4 יותקנו אמלוקים (סט קומפלט) לסגירה בלחץ של 300 ק"ג.

י. יותקנו גלאי נפח, גלאי אנטי-מאסק, גלאי מולטי-שוק לגילוי זעזועים עפ"י סיור משותף שייערך עם נציג אגף הביטחון כך שיהיה תחום כיסוי מלא בכל המתחמים לרבות תחומי חפיפה הדדיים.

יא. תותקן סירנה חיצונית אחת עם נצנץ וסירנה פנימית נוספת.

יב. בכל דלתות שהוגדרו בסעיף 2.4 תותקנה מערכת בקרת דלת מוטרדת בעלת השהייה של 15 שניות.

5. מערכת טלוויזיה במערכת סגור

באתר תותקן מערכת טלוויזיה במעגל סגור. המערכת תעמוד בדרישות הבאות:

א. תמוקם מצלמה לזיהוי פנים אל מול כל דלתות הכניסה או היציאה מצדן הפנימי ואל מול כך שזוויתה תוכל לזהות את הנכנסים למתחם.

ב. תמוקם מצלמה לזיהוי פנים מעל דלת הכניסה לחדר המעבדה כך שזוויתה תוכל לזהות את הנכנסים לחדר.

ג. תמוקם מצלמה לזיהוי פנים בתוך חדר המעבדה כך שזוויתה תוכל לזהות את הנכנסים לחדר.

ד. המידע ייאגר לפחות ל- 16 ימים במקלט שיוצב בחדר התקשורת ויהיה בעל קוד גישה.

ה. תותקן עמדה לצפייה באתר עצמו והנ"ל תחובר לשליטה מרחוק ובתיאום מול נציג אגף הביטחון.

ו. רזולוציית המצלמות תהייה איכותית ותותאם לזיהוי פנים למרחק של עד 10 מטרים.

6. תיאום ובקרה

א. משטחי העבודה לא יאחסנו חומרים רגישים (בהתאם להגדרת ונהלי המשרד), אלו יאוחסנו בחדר המעבדה או כספת ייעודית שתנופק ע"י החברה הזוכה לצורך כך בסוף יום העבודה.

ב. כל הפריטים הנדרשים להתקנה יאושרו על ידי אגף הביטחון ע"י מי מטעם האגף; עבור כל חריגה מהתקנים המאופיינים לעיל יידרש אישור כתוב מקב"ט המשרד / אגף הביטחון.

ג. בכל 60 יום תועבר אגף הביטחון במשרד רשימת מורשי הכניסה למתחם, לחדר התקשורת ולמעבדה בצירוף שמו של העובד, תפקידו, הסיבה בה הוא נדרש גישה, ולוג הכניסה (המעיד על תאריך וזמן הכניסה/ יציאה) לחדר התקשורת והמעבדה שבמתחם.

ד. הספק ועובדיו יהיו כפופים לתנאי הביטחון והנחיות שיינתנו על ידי נציגי אגף הביטחון לפני תחילת העבודה ובמהלכה.

ה. כל עובדי הספק יצהירו על שמירת סודיות בנוגע למהות הפרויקט, ידיעות ומסמכים אשר יקבל לצורך מתן השירותים ומסמכים שהזוכה או מורשים מטעמו ייצרו בנוגע לפרויקט ההתאמות. הספק יהיה אחראי לקבלת הנחיות נציג אגף הביטחון וליישומן בפועל.

ו. רמת הסיווג לעובדים ומבקרים קבועים בחדר התקשורת ובמעבדה תהייה התאמה ביטחונית גבוהה (על פי הגדרות אגף הביטחון) וכל מבקר או טכנאי טרם כניסתו יאושר ע"י נציג אגף הביטחון ילווה ע"י עובד קבוע המצוי במהות העבודה לשמה נכנס המבקר.

ז. הגישה למתחמים שלעיל תהיה מוגבלת עפ"י צורך ועבור מורשים בלבד, עפ"י הנחיות אגף הביטחון ברשות.

נספח 4.0.2.1 – מטריצת השירותים (Service Matrix)

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
.1	בעלות	.1.1	בעלות על חומרה ותוכנה		בעלות על חומרה מרכזית וקצה ורכיבי תשתית ותקשורת, כולל רכיבים מבוססי רישוי תהיה של המשרד	X		כן	
.2	מדיניות	.2.1	קביעת מדיניות		קביעת מדיניות בתחום המחשוב, הגדרות מטרות ויעדים ארוכי טווח וקצרי טווח, קביעת תקנים וסטנדרטים	X			
.3	תכניות עבודה	.3.1	הכנה וניהול של תכנית עבודה	.3.1.1	הנחיית הספק בדבר משימות ותחומי פעילות נדרשים לשנה הקרובה. קביעת סדרי עדיפויות וניהול סדרי עדיפויות בהתאם לצרכי המשרד	X			4.4.15
				.3.1.2	הכנת תכנית עבודה שנתית ועדכון שוטף שלה במהלך השנה		X	כן	
				.3.1.3	דיווח על ביצוע תכנית העבודה		X	כן	
.4	תקופת ההערכות	.4.1	גיוס כ"א לטוב הפרויקט	.4.1.1	גיוס צוות הפרויקט (בנוסף לכ"א העובר מהמספק הנוכחי לספק הזוכה)		X	כן	4.3.2
				.4.1.2	קיום ראיונות ואישור מקצועי של עובדים	X			
				.4.1.3	סיווג ביטחוני לעובדים	X			
				.4.1.4	אישור על סיום תקופת ההיערכות	X			
.5	תקופת המעבר	.5.1	לימוד והכרה של הסביבה הארגונית והמחשובית	.5.1.1	לימוד והכרה של הסביבה הארגונית			כן	4.3.3.2.2
				.5.1.2	לימוד והכרת מערכות המשרד			כן	
				.5.1.3	לימוד והכרת הסביבה הטכנולוגית			כן	

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				5.1.4.	לימוד והכרת נהלי והוראות עבודה הנוגעות לתפעול ותחזוקה של תשתיות ויישומי המשרד			כן	
		5.2	הסבת הסכמים	5.2.1.	הסבת הסכמי רישוי, שירות ותחזוקה קיימים לחומרה ותוכנה		X	כן	4.2.2, 4.3.3.2.3
		5.3	סקר מיפוי ציוד ראשוני בכל אתרי המשרד	5.3.1.	ביצוע סקר מצאי ראשוני, סימון ציוד וטעינת נתוני המצאי למערכת לניהול מצאי		X	כן	4.3.3.2.4 3.15.3.7
				5.3.2.	אספקת מדבקות סימון ציוד ותגיות RFID לכל אורך תקופת ההתקשרות		X	כן	
				5.3.3.	בקרת איכות לסקר המיפוי הראשוני ולסקרי מיפוי שנתיים	X			
		5.4	הכנת תיעוד טכני (תיקי אתר), תיעוד מערכות (תיקי הדרכה) ונהלים	5.4.1.	עדכון / כתיבה מחדש של כלל נהלי העבודה הרלבנטיים למתן השירות עפ"י ITIL V3		X	כן	4.3.3.2.5
				5.4.2.	עדכון / הכנה מחדש של תיקי אתר מפורטים לאתר המרכזי (DC), אתר הגיבוי (DR) וכלל אתרי המערכת		X	כן	
				5.4.3.	תיעוד מערכות מרכזיות ובניית תיקי הדרכה למערכות אלו		X	כן	
		5.5	הקמת מערכות מוקד תמיכה (Help desk)	5.5.1.	התקנה והטמעה של כלים לתמיכה במשתמשים		X	כן	4.3.3.2.6, 3.15.3.2

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.5.5.2	התקנה והטמעה של רכיב ניהול מצאי (Asset Management)		X	כן	3.15.3.3
				.5.5.3	התקנה והטמעה של תשתית טלפוניה עבור מוקד שירות (Help Desk)		X	כן	4.3.3.2.6 3.15.3.4
				.5.5.4	התקנה והטמעה של מערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות		X	כן	4.3.3.2.6 3.15.3.5,
				.5.5.5	התקנה והטמעה של רכיב מדידת חווית משתמש		X	כן	4.3.3.2.6 3.15.3.6
		.5.6	ביצוע סקר שביעות רצון ראשוני				X	כן	4.3.3.2.7
		.5.7	אישור על סיום תקופת המעבר			X			4.3.3.2.8
.6	השלמת פרויקטים נוספים	.6.1	התקנת מערכת לניהול הדפסות ואופטימיזציה של הדפסות	.6.1.1	התקנת מערכת לניהול הדפסות		X	כן	4.3.3.3.1, 3.5.3
				.6.1.2	התקנת מערכת לאופטימיזציה של הדפסות		X	כן	4.3.3.3.1, 3.5.4
		.6.2	הטמעת תשתיות ניטור וניהול (SNOC)	.6.2.1	אספקה, התקנה, הטמעה ואינטגרציה של מוניטור מרכזי (MOM)		X	כן	4.3.3.3.2, 3.15.2.1
				.6.2.2	אספקה, התקנה, הטמעה ואינטגרציה של כלי ניטור, ניהול ובקרה של תשתיות חומרה מרכזיות		X	כן	4.3.3.3.2, 3.15.2.2

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.6.2.3	אספקה, התקנה, הטמעה ואינטגרציה של כלי ניטור ניהול ובקרה של תשתיות התקשורת (WAN ,LAN)		X	כן	4.3.3.3.2, 3.15.2.3
				.6.2.4	השלמת הטמעת מערכת לניהול אירועי אבטחת מידע ככל שיידרש		X	כן	4.3.3.3.2, 3.15.2.4
				.6.2.5	אספקה, התקנה, הטמעה ואינטגרציה של כלי בקרת גישה (NAC)		X	כן	4.3.3.3.2, 3.15.2.5
				.6.2.6	אספקה, התקנה, הטמעה ואינטגרציה של כלי לניהול משתמשים והרשאות (IDM)		X	כן	4.3.3.3.2, 3.15.2.6
		.6.3	אספקה התקנה והטמעה של חומרת וכלי אבטחת מידע	.6.3.1	אספקה התקנה והטמעה של WEB Proxy, Application, URL & eMail Filtering		X	כן	4.3.3.3.3 3.35.7.1
				.6.3.2	אספקה התקנה והטמעה של מוצר הלבנה		X	כן	4.3.3.3.3 3.35.7.2
				.6.3.3	אספקה התקנה והטמעה של מוצר Application Delivery / Load Balancing		X	כן	4.3.3.3.3 3.35.7.3
				.6.3.4	השלמת פרויקט שדרוג מערכת הפעלה בכל תחנות העבודה והמחשבים הניידים במשרד ל MS Windows 10		X	כן	4.3.3.3.4
		.6.4	אישור אודות השלמת פרויקטים נוספים			X			

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
7.	ניהול עובדים וספקים	7.1.	ניהול עובדי הספק	7.1.1.	העמדת צוות בהתאם להיקף ולאיכות כמפורט בהצעת הספק ועדכון היקף הצוות בהתאם למנגנון גריעה / הוספה של שירותים		X	כן	4.2
				7.1.2.	ניהול שוטף של עובדי הספק		X	כן	
				7.1.3.	בקרה אודות עמידת הספק במחויבות לאיוש מינימאלי	X			
		7.2.	ניהול ספקי משנה		התקשרות ישירה עם ספקי משנה נדרשים וניהול ספקי משנה באופן בלעדי במשך כל תקופת ההתקשרות		X	כן	
		7.3.	ניהול ספקים המספקים טובין במסגרת מכרזים מרכזיים והסכמי מחירים מרביים של מנהל הרכש		התקשרות ישירה עם ספקים המספקים טובין במסגרת מכרזים מרכזיים והסכמי מחירים מרביים של מנהל הרכש		X	כן	
8.	חוות שרתים, חומרה מרכזית ותשתיות	8.1.	תפעול ותחזוקת תשתיות חומרה ותוכנה מרכזיות	8.1.1.	ניהול, תחזוקה ותפעול מלאים של חוות השרתים (DC) – חומרה מרכזית, תשתיות ויישומים תשתיתיים בכל הסביבות, כולל תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר		X	כן	4.4.1
				8.1.2.	ניהול, תחזוקה ותפעול מלאים של אתר הגיבוי (DR) הראשי ואתר הגיבוי המשני (בחמ"ל בגבעתיים) – חומרה מרכזית, תשתיות ויישומים תשתיתיים בכל הסביבות, כולל תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר		X	כן	4.4.1
				8.1.3.	תפעול ותחזוקה של שרתים, מערכי אחסון וגיבוי כולל תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר		X	כן	4.4.1
				8.1.4.	אספקת ציוד חליפי זהה לציוד התקול מכל סוג שהוא		X	כן	4.4.1

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.8.1.5	התקנת ציוד חליפי מכל סוג שהוא		X	כן	4.4.1
				.8.1.6	ניהול מלאי במחסן המרכזי הפצה והתקנה ע"י טכנאי מוסמך של ציוד חליפי, ח"ח ומתכלים, כולל אספקת קלטות גיבוי (כחלק מהסל הבסיסי) באתר המרכזי ובאתרי הגיבוי		X	כן	4.4.1
				.8.1.7	אספקת והחלפה של ציוד שנפסל ע"י הספק בטרם הגיע לגיל המרבי כולל אריזה, פינוי והובלה של הציוד התקול למחסן המרכזי של המשרד		X	כן	4.4.1
				.8.1.8	פינוי רכיבי זיכרון תקולים מכל סוג שהוא לאתר מרכזי שיקבע ע"י המשרד לצורך השמדה		X	כן	4.4.1
				.8.1.9	טיפול בבקשות IMAC בגין שדרוג ו/או התקנת חומרה ותוכנה חדשים ו/או שינוע ציוד בין אתרים		X	כן	4.4.1
				.8.1.10	ליווי ספקי צד ג' באתר המרכזי ואתרי הגיבוי בעת ביצוע עבודות שונות		X	כן	4.4.1
				.8.1.11	ביצוע קונפיגורציה שוטפת של רכיבי ציוד		X	כן	4.4.1
				.8.1.12	ניהול הביצועים של מערכי חומרה, תוכנה ותקשורת.		X	כן	4.4.1
				.8.1.13	תמיכה במערכות הפעלה, תמיכה בתוכנות תשתית ובבסיסי נתונים לרבות שירותי DBA לוגי		X	כן	4.4.1
				.8.1.14	ניהול ותפעול מערכי גיבוי ואחסון ותפעול שוטף של גיבויים, ניסויי שחזור מגיבוי ושמירת קלטות גיבוי בבנק קלטות מסחרי		X	כן	4.4.1

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.8.1.15	התאמה וכוונון מערכים מרכזיים – חומרה, תוכנה, תקשורת, אבטחת מידע		X	כן	4.4.1
				.8.1.16	פיקוח על הייצור (מפעילים / SNOC)		X	כן	4.4.1
				.8.1.17	תפעול מערכות שליטה ובקרה ניטור לכל רכיבי החומרה, תשתית והמערכת		X	כן	4.4.1
				.8.1.18	ניהול וביצוע הפצת תוכנה (מערכות קיימות, מערכת הפעלה, תוכנות תשתית ותוכנות אבטחת מידע וכד')		X	כן	4.4.1
				.8.1.19	טיפולי דרג ב' ו- ג' (תקלות שלא נפתרו ע"י מוקד התמיכה או הטכנאים)		X	כן	4.4.1
				.8.1.20	תפעול ממשקים		X	כן	4.4.1
				.8.1.21	שינוע נתונים אל גורמים חיצוניים		X	כן	4.4.1
				.8.1.22	סימון ציוד חדש		X	כן	4.4.1
				.8.1.23	ניהול ספקי צד ג' לרבות מדידה של עמידתם בהסכם רמת השירות מול המשרד וחישוב קנסות לספקי צד ג', ככל שרלבנטי		X	כן	4.4.1
				.8.1.24	תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר כולל טיפולי דרג 2 ו- 3		X	כן	4.4.1
				.8.1.25	תחזוקה שוטפת של תיקי אתר עבור מרכז המחשבים (DC) ואתרי הגיבוי הראשי (DR) והמשנה (בחמ"ל בגבעתיים)		X	כן	4.4.1

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.8.1.26	התקנה ועדכון שוטף של כל תוכנות התשתית, הכלים ומוצרי השרת במרכז המחשבים ובאתרי הגיבוי		X	כן	4.4.1
				.8.1.27	התקנה של כל רכיבי החומרה במרכז המחשבים ובאתרי הגיבוי כולל העברת הגדרות ו/או העברת מידע בין רכיבים קיימים המוחלפים לרכיבים החדשים		X	כן	4.4.1
		.8.2	אירוח חוות השרתים	.8.2.1	אספקת אתר פיזי (As-Is) במתחם המשרד ו/או באתר חליפי בירושלים	X בקפלן 2	X לאחר המעבר להר חוצבים	כן	3.9.1
				.8.2.2	ניטור שוטף (24X7) של התשתיות הפיזיות (בינוי, חשמל, מיזוג וכו')		X	כן	
				.8.2.3	תחזוקת האתר והתשתיות הפיזיות (בינוי, חשמל, מיזוג וכו')	X ע"י ספק ה-Hosting		כן	3.9.1
				.8.2.4	תשלום בגין צריכת חשמל ודמי שכירות לספק האתר	X		כן	3.9.1
		.8.3	אירוח אתר גיבוי	.8.3.1	אספקת אתר פיזי (As-Is) בחוות השרתים של בזק ביפו	X		כן	3.9.3
				.8.3.2	ניטור שוטף (24X7) של התשתיות הפיזיות (בינוי, חשמל, מיזוג וכו')		X	כן	

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.8.3.3	תחזוקת האתר והתשתיות הפיזיות (בינוי, חשמל, מיזוג וכו')	X ע"י ספק ה-Hosting		כן	3.9.3
				.8.3.4	תשלום בגין צריכת חשמל ודמי שכירות לספק האתר	X		כן	3.9.3
9.	תקשורת ואבטחת מידע	9.1	תפעול וניהול רשתות תקשורת וחומרת אבטחת מידע	.9.1.1	תחזוקת ציוד תקשורת, חומרה ותוכנה לאבטחת מידע (לרבות, אך לא רק: מתגים, ציוד גישור, ציוד ניתוב, נתבים אלחוטיים ונקודות גישה (Access Points), בקרים לרשת אלחוטית, נתבי עומסים (Load Balancers), ציוד ניטור (Monitoring) תקשורת ואירועי אבטחת מידע (SIEM) וניהול בקרת גישה (NAC), חומות אש (FW), סינון תכנים (Web and Content Filtering), מניעת חדירות (IPS), מניעת זליגת מידע (DLP), חומת אש אפליקטיבית (App. FW), הגנה על בסיסי נתונים (Data Base Firewall), מצפינים (VPN) עמדות הלבנה וכו', כולל תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר		X	כן	4.4.2
				.9.1.2	ניהול מלאי ציוד חליפי לרבות פריסה שלו באתרים ו/או שינוע שלו בין אתרים ככל שנדרש		X	כן	4.4.2
				.9.1.3	אספקת ציוד חליפי זהה לציוד התקול במקרה של תקלה לכל סוגי הציוד		X	כן	4.4.2
				.9.1.4	התקנת ציוד חליפי במקרה של תקלה לכל סוגי הציוד		X	כן	4.4.2

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.9.1.5	אספקת והחלפה של ציוד שנפסל ע"י הספק בטרם הגיע לגיל המרבי כולל אריזה, פינוי והובלה של הציוד התקול למחסן המרכזי של המשרד		X	כן	4.4.2
				.9.1.6	פינוי רכיבי זיכרון תקולים מכל סוג שהוא לאתר מרכזי שיקבע ע"י המשרד לצורך השמדה		X	כן	4.4.2
				.9.1.7	טיפול בבקשות IMAC בגין שדרוג ו/או התקנת חומרה ותוכנה חדשים ו/או שינוע ציוד בין אתרים		X	כן	4.4.2
				.9.1.8	ליווי ספקי צד ג' באתר המרכזי ואתר הגיבוי בעת ביצוע עבודות שונות		X	כן	4.4.2
				.9.1.9	ביצוע קונפיגורציה שוטפת של רכיבי ציוד		X	כן	4.4.2
				.9.1.10	ניהול הביצועים של מערכי תקשורת ואבטחת מידע		X	כן	4.4.2
				.9.1.11	פיקוח על הייצור (מפעילים / SNOC)		X	כן	4.4.2
				.9.1.12	תפעול מערכות שליטה ובקרה ניטור לכל רכיבי התקשורת ואבטחת המידע		X	כן	4.4.2
				.9.1.13	סימון ציוד חדש		X	כן	4.4.2
				.9.1.14	ניהול ספקי צד ג' לרבות מדידה של עמידתם בהסכם רמת השירות מול המשרד וחישוב קנסות לספקי צד ג', ככל שרלבנטי		X	כן	4.4.2
				.9.1.15	תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר כולל טיפולי דרג 2 ו- 3		X	כן	4.4.2

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.9.1.16	תחזוקה שוטפת של תיקי אתר עבור מרכז המחשבים (DC) ואתרי הגיבוי הראשי (DR) והמשנה (בחמ"ל בגבעתיים)		X	כן	4.4.2
				.9.1.17	התקנה ועדכון שוטף של כל תוכנות התשתית, הכלים ומוצרי השרת במרכז המחשבים ובאתרי הגיבוי		X	כן	4.4.2
.10	תחזוקת ציוד קצה וציוד מיוחד	.10.1	תחזוקת ציוד קצה וציוד מיוחד	.10.1.1	התקנה ותחזוקת ציוד קצה (לרבות, אך לא רק: עמדות עבודה, צגים, מדפסות, סורקים, מקרנים/ברקו, טבלטים, מחשבים ניידים וכו').		X	כן	4.4.3
				.10.1.2	טיפול בכל בעיה / תקלה בציוד קצה				4.4.3
				.10.1.3	אספקת ציוד חליפי זהה / שווה מערך שיאושר ע"י המשרד לציוד התקול עבור ציוד קצה מכל סוג שהוא		X	כן	4.4.3
				.10.1.4	התקנת ציוד חליפי במקרה של תקלה עבור ציוד קצה מכל סוג שהוא		X	כן	4.4.3
				.10.1.5	ניהול מלאי במחסן המרכזי הפצה והתקנה ע"י טכנאי מוסמך של ציוד חליפי, ח"ח ומתכלים באתר המרכזי באתר הגיבוי ובאתרי המשתמשים		X	כן	4.4.3
				.10.1.6	פינוי רכיבי זיכרון תקולים מכל סוג שהוא לאתר מרכזי שיקבע ע"י המשרד לצורך השמדה		X	כן	4.4.3
				.10.1.7	טיפול בבקשות IMAC בגין שדרוג ו/או התקנת חומרה ותוכנה חדשים ו/או שינוע ציוד בין אתרים		X	כן	4.4.3
				.10.1.8	ביצוע קונפיגורציה שוטפת של רכיבי ציוד		X	כן	4.4.3
				.10.1.9	הפצת עדכוני תוכנה באמצעות MS System Center ועדכוני אבטחת מידע / אנטיוירוס		X	כן	4.4.3

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.10.1.10	תפעול מערך אופטימיזציה להדפסות		X	כן	4.4.3
				.10.1.11	אספקה והתקנה/החלפה של קיטים וח"ח אותם יש להחליף על בסיס תקופתי		X	כן	4.4.3
				.10.1.12	אספקה של מדבקות RFID וסימון של ציוד קיים וכל ציוד חדש		X	כן	4.4.3
				.10.1.13	תמיכה בקישור מאובטח של ציוד פרטי (BYOD) לתשתיות ארגוניות		X	כן	4.4.3
				.10.1.14	אספקה והחלפה / התקנה של סוללות למחשבים ניידים בכל מקרה שקיבולת הסוללה ירדה מתחת ל 75%		X	כן	4.4.3
				.10.1.15	בדיקת מכשירי אל פסק אחת לרבעון והחלפה של מצברים שאינם תקינים		X	כן	4.4.3
				.10.1.16	תיקון תקלות שאינן במסגרת אחריות / תחזוקה לרבות במקרים של שבר / שימוש לא סביר עד לסך של 25,000 ₪ בשנה (ניצול תקציב זה מותנה בהסכמה מראש של המשרד לכל מקרה)	אישור	X	כן	4.4.3
				.10.1.17	ביקור רבעוני בכל אחד מאתרי המשרד		X	כן	4.4.3
.11	מערך תפעול וייצור	.11.1	מוקד ניהול טכני ומערך אבטחת המידע (SNOC)	.11.1.1	הקמה של מערך תפעול וייצור על בסיס המענה למכרז		X	כן	4.4.4.1 3.15.2
				.11.1.2	ניהול ותפעול מערך ניטור מרכזי (MOM) המרכז התראות מכלל תשתיות המחשוב בארגון		X	כן	4.4.4.1
				.11.1.3	ניטור וניהול שרתים, מערכי אחסון וגיבוי		X	כן	4.4.4.1
				.11.1.4	ניטור וניהול רשתות התקשורת (LAN, WAN, WiFi) על רכיביהן		X	כן	4.4.4.1

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.11.1.5	משלוח התראות במקרה של בעיות / תקלות לעובדי המשרד ולעובדי הספק		X	כן	4.4.4.1
				.11.1.6	הגדרת מדיניות אבטחת מידע	X		--	4.4.4.1
				.11.1.7	הגדרת נהלי אבטחת מידע תפעוליים	X אישור נהלים	X	כן	4.4.4.1
				.11.1.8	ניהול, תפעול ותחזוקת מערך אבטחת המידע בכל הסביבות ובכל הרמות (חומרה, תוכנה ותקשורת)		X	כן	4.4.4.1
				.11.1.9	הגדרת מדיניות הרשאות	X		--	4.4.4.1
				.11.1.10	ניטור שוטף והתרעה על איומים פוטנציאליים וכשלי אבטחת מידע וביצוע כל הנדרש להתאוששות לאחר כשלים, נפילות, חדירות ונזקים בגין תוכנות זדוניות ווירוסים		X	כן	4.4.4.1
				.11.1.11	אחריות כוללת על אבטחת מידע מקצה לקצה בכל מערכי המחשוב, התקשורת והחומרה (מרכזית וקצה)		X	כן	4.4.4.1
				.11.1.12	פתיחה ועדכון הרשאות לעובדים קיימים	X דרישה	X מבצע ומאשר ביצוע	כן	4.4.4.1
				.11.1.13	ביצוע כל פעולות התפעול השוטף לרבות ביצוע גיבויים, ביצוע ופיקוח אחר מהלכי אצווה (Batch), תפעול ממשקים פנימיים וחיצוניים, קבלת קבצים ממקורות חיצוניים הלבנה שלהם וטעינה לרשת המשרד, קבלת קבצים מהמשרד השחרה שלהם והעבר לגופים חיצוניים וכו'		X	כן	4.4.4.1

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
		11.2.	מוקד תמיכה (Help Desk) ומערך טכנאי שטח	11.2.1.	הקמה של מוקד תמיכה על בסיס המענה למכרז		X	כן	4.4.4.2 3.15.3
				11.2.2.	הספקת שירותי מוקד תמיכה לכל המשתמשים במערכות של המשרד		X	כן	4.4.4.2
				11.2.3.	ניהול ותפעול מוקד תמיכה על פי המתודולוגיה שאושרה ע"י המשרד (על בסיס המענה למכרז)		X	כן	4.4.4.2
				11.2.4.	קליטה ותיעוד פניות כולל מעקב ותיעוד הטיפול בפניות עד סגירתן גם אם נותבו לספק צד ג'		X	כן	4.4.4.2
				11.2.5.	פתרון בעיות בדרג א' וניתוב פניות שלא נפתרו לגורמים המקצועיים		X	כן	4.4.4.2
				11.2.6.	מתן שירותי תמיכה אפליקטיבית בדרג ראשון לכל מערכות המשרד לרבות הסברים אודות שימוש וביצוע פעולות (How To Use) במערכות המשרד ובחבילות תוכנה שבשימוש המשרד לרבות MS Office		X	כן	4.4.4.2
				11.2.7.	מתן תמיכה בקישור מאובטח של טלפונים סלולאריים, טאבלטים וציוד פרטי של עובדי המשרד (B.Y.O.D) לתשתיות הארגוניות (דואר אלקטרוני, יומן ארגוני, ספר כתובות ארגוני וכדו'), התחברות מאובטחת מהבית/מרחוק של עובדי המשרד,		X	כן	4.4.4.2
				11.2.8.	לווי ספקים צד ג' ככל הנדרש, ומתן כל הסיוע המתבקש עד לפתרון התקלה		X	כן	4.4.4.2
				11.2.9.	ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח לתמיכה בכל אתרי המשרד		X	כן	4.4.4.2

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.11.2.10	מתן שירותי תמיכה וסיוע בתפעול ותחזוקת ציוד חדרי ישיבות		X	כן	4.4.4.2
.12	שירותי תמיכה אפליקטיבית והדרכת משתמשים	.12.1	שירותי תמיכה בדרג שני	.12.1.1	מתן שירותי תמיכה אפליקטיבית בדרג שני לכל מערכות המשרד באמצעות הטלפון ו/או באמצעות השתלטות מרחוק והדגמה לרבות הסברים אודות שימוש וביצוע פעולות (How To Use) במערכות המשרד ובחבילות תוכנה שבשימוש המשרד לרבות MS Office		X	כן	4.4.5
				.12.1.2	פתיחה ומעקב אחר תקלות תוכנה ו"באגים" ביישומי המשרד בכל עת שהתגלו כאלו עד לתיקונם כולל בדיקות קבלה לאחר דיווח כי התקלה / ה"באג" תוקנו		X	כן	4.4.5
		.12.2	הדרכה והטמעה	.12.2.1	מתן שירותי הדרכה והטמעה (הן במסגרת חונכות אישית והן במסגרת הדרכה בקבוצות) בכל אתרי המשרד בהתאם לתוכנית עבודה שתאושר		X	כן	4.4.5
				.12.2.2	העמדת רכב ככל שיידרש על מנת לאפשר לצוות התמיכה האפליקטיבית להגיע לכל אתרי המשרד בהתאם לתוכנית ההדרכה שאושרה וכן לצורך ישיבות עבודה שוטפות		X	כן	4.4.5
		.12.3	בקשות שירות	.12.3.1	סיוע בביצוע עיבודים וניתוחים בקבצי אקסל כולל שליפת נתונים מבסיס נתונים וניתוחם.		X	כן	4.4.5
				.12.3.2	הכנת מצגות Power Point והכנת מצגות להנהלת המשרד.		X	כן	4.4.5
				.12.3.3	עדכון וניהול תוכן של אתרי האינטרנט והאינטראנט של המשרד.		X	כן	4.4.5

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.12.3.4	פיתוחים בהיקף קטן בכלי מדף כגון ב-Excel, Word ב-HTML וביצוע פעילויות בסיסיות של מיישם MOSS.		X	כן	4.4.5
.13	פרויקטים טכנולוגיים ושו"שים טכנולוגיים	.13.1	פרויקטים טכנולוגיים	.13.1.1	ייזום פרויקטים טכנולוגיים	X			4.4.6.1
				.13.1.2	תמחור פרויקטים טכנולוגיים		X	כן	4.4.6.1
				.13.1.3	ביצוע פרויקטים טכנולוגיים בהתאם לאישור של המשרד		X		4.4.6.1
				.13.1.4	ביצוע בדיקות קבלה לפרויקטים שבוצעו ע"י ספקי צד ג'		X		4.4.6.1
		.13.2	הטמעת מוצרי מדף חדשים	.13.2.1	אספקת רישוי וחוזי תחזוקה		X		4.4.6.2
				.13.2.2	התקנה והטמעה		X		4.4.6.2
				.13.2.3	תמיכה, תפעול ותחזוקה לאחר הטמעה		X	כן	4.4.6.2
.14	שינויים ושיפורים (שו"שים)	.14.1		.14.1.1	הגדרת דרישות לביצוע שו"שים	X			4.4.7
				.14.1.2	ניהול ותעדוף ביצוע שו"שים	X			4.4.7
				.14.1.3	ביצוע שו"שים בהתאם לת"ע במסגרת סל הבסיס		X	כן	4.4.7
				.14.1.4	אישור ביצוע והתחשבנות על ביצוע שו"שים מעבר לכלול בסל הבסיס לפי מנגנון הוספה	X			4.4.7
				.14.1.5	ביצוע שו"שים בהתאם לת"ע מעבר לסל הבסיס		X		4.4.7
.15	IMAC	.15.1	ביצוע IMAC	.15.1.1	הגדרת דרישות לביצוע IMAC	X			4.4.8
				.15.1.2	ניהול ותעדוף ביצוע IMAC	X			4.4.8

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				15.1.3.	ביצוע IMAC בהתאם לת"ע במסגרת סל הבסיס. למען הסר ספק, אופן התקנת ציוד כולל שינוע, סבלות, פירוק ציוד קיים, פינוי ציוד ישן ואריזות ריקות,		X	כן	4.4.8
				15.1.4.	אישור ביצוע והתחשבנות על ביצוע IMAC מעבר לכלול בסל הבסיס לפי מנגנון הוספה	X			4.4.8
				15.1.5.	ביצוע IMAC בהתאם לת"ע מעבר לסל הבסיס		X		4.4.8
16.	עדכניות טכנולוגית	16.1	שמירה על עדכניות טכנולוגית של מערך החומרה והתשתיות	16.1.1.	מעקב ולימוד אחר טכנולוגיות ותשתיות רלבנטיים **<u>כחלק מהסל הבסיסי</u>**		X	כן	4.4.9.1
				16.1.2.	התרעה במועד על צורך בשינוי / שידרוג / תיקונים במערכות ותשתיות **<u>כחלק מהסל הבסיסי</u>**		X	כן	4.4.9.1
				16.1.3.	תכנון ואפיון מפורט של ציוד ותשתיות שנדרש לשדרג במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית **<u>כחלק מהסל הבסיסי</u>**		X	כן	4.4.9.1
				16.1.4.	אישור האפיון ומפרטי הרכש טרם ביצוע הרכש	X			4.4.9.1
				16.1.5.	רכש ואספקת ציוד שהגיע לגיל המרבי המותר בהתאם לאפיונים ומפרטים שאושרו – יבוצע ע"י המשרד ישירות או באמצעות הספק כנגד הזמנת רכש ייעודית בהתאם לבחירת המשרד	X	X		4.4.9.1
				16.1.6.	התקנת ציוד שסופק ע"י הספק באתרי המזמין **<u>כחלק מהסל הבסיסי</u>**		X	כן	4.4.9.1
				16.1.7.	התקנת שדרוגים ועדכוני תוכנה קריטיים **<u>כחלק מהסל הבסיסי</u>**		X	כן	4.4.9.1
				16.1.8.	התקנת שדרוגים ועדכוני תוכנה יזומים **<u>כחלק מהסל הבסיסי</u>**		X	כן	4.4.9.1

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.16.1.9	החלפת מוצרי חומרה ותוכנה שניתנה לגביהם הודעה על הפסקת תמיכה (EOS) ע"י היצרן ואשר לא נרכשו במסגרת מכרזי חשכ"ל ללא קשר לגיל הציוד **כחלק מהסל הבסיסי**		X	כן	4.4.9.1
				.16.1.10	בניית ת"ע שוטפת לשדרוגים במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית **כחלק מהסל הבסיסי**		X	כן	4.4.9.1
				.16.1.11	אישור ת"ע שוטפת לשדרוגים במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית	X			4.4.9.1
		.16.2	בדיקת גרסאות של תוכנות תשתית	.16.2.1	בדיקה לפני שדרוג לצורך בחינת משמעויות ותאימות		X	כן	4.4.9.2
		.16.3	שמירת העדכניות הטכנולוגית של עובדי הספק	.16.3.1	שמירה על עדכניות טכנולוגית של עובדי הספק (יישומים, תשתיות, חומרה, DBA וכדו') בכל הטכנולוגיות הרלוונטיות למשרד. ביצוע מהלכים יזומים במעבר לטכנולוגיות חדשות או גרסאות חדשות וכדו'		X	כן	4.4.9.3
				.16.3.2	הכשרת עובדי הספק לתמיכה ותחזוקה בציוד, חומרה תשתיות וכלים של זוכים חדשים במכרזים של מנהל הרכש		X	כן	4.4.9.3
				.16.3.3	קיום סדנה אחת לחצי שנה לאנשי המחשוב של המשרד בנושא לחידושים וטכנולוגיות הרלבנטיות למשרד.		X	כן	4.4.9.3
		.16.4	שמירה על עדכניות טכנולוגית של צוות המזמין	.16.4.1	ימי עיון בתדירות שלא תפחת מאחת לחצי לשנה לעובדי המזמין בנושאים רלבנטיים לטכנולוגיות ולתשתיות באתר		X	כן	4.4.9.4
.17	ניהול הסכמים של ספקי צד ג'	.17.1	ניהול הסכמים של ספקי צד ג'	.17.1.1	הקמת הסכמים במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות		X	כן	4.4.10

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.17.1.2	קישור כל ציוד שנרכש להסכם הרלבנטי		X	כן	4.4.10
				.17.1.3	פתיחת קריאות ומעקב אחר קריאות המטופלות ע"י ספקי צד ג'		X	כן	4.4.10
				.17.1.4	מדידת רמת שירות של ספקי צד ג'		X	כן	4.4.10
				.17.1.5	חישוב קנס ל\ספקים צד ג'		X	כן	4.4.10
				.17.1.6	התראה למזמין במקרה של חריגה של ספקי צד ג' מרמת השירות		X	כן	4.4.10
.18	ניהול רישוי וחוזי תחזוקה	.18.1		.18.1.1	תיעוד במערכת לניהול השירות ברכיב ניהול המצאי את כל הרישוי הקיים (כמות הרישיונות שיש בידי המשרד), הקצאת הרישוי בפועל, תוקף הרישוי ומועדי חידוש רישוי.		X	כן	4.4.11
				.18.1.2	תיעוד במערכת לניהול השירות ברכיב ניהול המצאי את כל חוזי התחזוקה לרבות מועדי חידוש חוזים אלו.		X	כן	4.4.11
				.18.1.3	להתריע בפני המזמין בכל עת שנדרש לרכוש רישוי נוסף / חדש, להכין פירוט של רישוי נדרש ולהעבירו בעוד מועד לידי המזמין.		X	כן	4.4.11
				.18.1.4	**<u>להתריע</u>** בפני המזמין בכל עת שנדרש לחדש רישוי קיים למוצרים **<u>שבאחריות המשרד</u>** (Microsoft EA) על מנת לאפשר את החידוש במועד תוך שמירת רצף שירות		X	כן	4.4.11
				.18.1.5	לחדש את כל חוזי הרישוי שבאחריות הספק (כמפורט בפרק 3) ובנוסף את כל חוזי תחזוקה לציוד קיים ולבצע את החידוש במועד כך שיישמר רצף שירות לכל מוצרי התוכנה והחומרה במשרד **<u>כחלק מהסל הבסיסי</u>**		X	כן	4.4.11

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
.19	ניהול תהליך אפיון הרכש הטכנולוגי	.19.1	אפיון הדרישות	.19.1.1	אפיון דרישות ומפרטי רכש עבור טכנולוגיות ותשתיות חדשות שלא קיימות במשרד		X		4.4.12.1
				.19.1.2	אישור אפיונים ומפרטי רכש	X			4.4.12.1
		.19.2	ביצוע הרכש	.19.2.1	רכש ואספקה של טכנולוגיות ותשתיות חדשות		X		4.4.12.2
.20	תכנון קיבולת	.20.1	תכנון קיבולת Capacity Planning	.20.1.1	תכנון נפח עבודה על בסיס ת"ע שנתית וגידול שנתי חזוי והצגת השלכות והמלצות על הקיבולת		X	כן	4.4.13
				.20.1.2	ניטור תפוקות וביצועים של חומרה מרכזית, מערכי אחסון וגיבוי, רשת תקשורת, חומרת אבטחת מידע וכד'		X	כן	4.4.13
				.20.1.3	איתור צווארי בקבוק ובעיות ביצועים, התרעה לנציג המשרד לקראת חריגה מהקיבולת (לפני החריגה) מיצוי כל הדרכים לפתרון הבעיה על מנת לשמור על רמת השירות הנדרשת		X	כן	4.4.13
.21	העתקה והקמה של אתרים	.21.1	העתקת אתרים קיימים / הקמת אתרים חדשים	.21.1.1	ביקור באתר תוך 7 ימים מבקשת המשרד		X	כן	4.4.14
				.21.1.2	מיפוי צרכים		X	כן	4.4.14
				.21.1.3	הגשת תוכנית עבודה למשרד תוך 7 ימים מהביקור באתר להקמה / העתקה של האתר		X	כן	4.4.14
				.21.1.4	ביצוע העתקת האתר לאחר אישור תוכנית העבודה והמפרט לביצוע העבודה		X		4.4.14

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
.22	בנייה ותחזוקה של תוכנית עבודה	.22.1	תוכנית עבודה ראשונית	.22.1.1	הכנת תוכנית עבודה ראשונית עד ל 01/09 עבור השנה העוקבת		X	כן	4.4.15
				.22.1.2	אישור תוכנית עבודה ראשונית	X			4.4.15
		.22.2	עדכון תוכנית עבודה	.22.2.1	עדכון אחת לחודש של תוכנית עבודה עבור החודש הקרוב		X	כן	4.4.15
.23	בניה ותחזוקה של נהלים והוראות עבודה	.23.1	עדכון שוטף של תיקי אתר, תיקי הדרכה, נהלים והוראות עבודה				X	כן	4.4.16
.24	ניהול מצאי	.24.1	ניהול מצאי	.24.1.1	ניהול מצאי חומרה ורישוי תוכנה שבאחריות הספק במערכת ניהול הממוחשבת שיביא הספק בפורמט שיגדיר המשרד (סוג רישוי, כמות רישיונות לכל סוג, היכן מותקן)		X	כן	4.4.17
				.24.1.2	אספקה, התקנה, תפעול ותחזוקה של מערכת לניהול מצאי (חומרה תוכנה ורישוי) שיציע הספק ויאשר המשרד		X	כן	4.4.17 3.15.3.3
		.24.2	עדכניות מצאי	.24.2.1	ביצוע סקר מצאי שנתי המקיף את כל אתרי המשרד ואחריות לעדכניות מלאה בכל עת מצאי החומרה, התוכנה והרישוי		X	כן	4.4.17.1
.25	הכנת חדרי ישיבות				הגעה של טכנאי לחדר הישיבות לפני הישיבה, מוודא כי כל הציוד פועל באופן תקין, מעלה את המצגת אותה יקרינו במהלך הישיבה ומוודא כי ההקרנה שלה תקינה.		X	כן	4.4.17.2

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
.26	הכנת כיתות הדרכה				פריסת כיתת הדרכה ניידת באתר המשרד		X	לא	4.4.17.3
.27	הכנת מחשבים לבחינות				הכנת מחשב עם כל התוכנות הנדרשות (MS Office, GIS וכו') לצורך הבחינה		X	כן	4.4.17.4
.28	ליווי ספקים צד ג'				ליווי ופיקוח צמודים ורצופים אחרי ספקי צד ג' באתרי המשרד		X	כן	4.4.17.5
.29	תרגילי חירום	.29.1	הערכות לקיום 2 תרגילי חירום בני 5 ימים כל אחד בשנה	.29.1.1	בדיקת 100% מציוד התקשורת וציוד הקצה בשלושת החמ"לים של המשרד (צפון, רמלה, גבעתיים)		X	כן	4.4.18
				.29.1.2	הקמת שלוש חדרי מצב נוספים על כל הציוד והתשתיות (מטה המשרד, באר שבע וחיפה)		X	כן	4.4.18
				.29.1.3	הקצאת תומך אפליקטיבי צמוד וטכנאי שטח צמוד לכל אחד מששת האתרים בין השעות 07:009 ל 22:00 למשך חמשת ימי התרגיל **<u>בנוסף</u>** על צוות התמיכה האפליקטיבית וצוות טכנאי השטח הפעילים בשוטף במשרד		X	כן	4.4.18
				.29.1.4	השתתפות בכל דיוני ההכנה לקראת כל תרגיל חירום ע"י גורם מנהל מטעם הספק		X	כן	4.4.18
.30	שירותי ניהול מערכת				שירותי ניהול מערכת עבור מערכות ניהול המסמכים של המשרד (מאור וסע"ר)		X	כן	4.4.19

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
.31	תחזוקת אתר אינטרנט ופורטל אירגוני	.31.1			התפעול והתחזוקה השוטפים (התקנת מערכות, פעולות System, טיפול בתקלות, ניהול ותפעול הרשאות ואבטחת מידע, תפעול ותחזוקה שוטפים של בסיס הנתונים של האתר וכדו')		X	כן	4.4.20
		.31.2			ביצוע שינויים ושיפורים אתר אינטרנט ופורטל אירגוני		X	מתוך בנק ש"ע	4.4.20
.32	תגבור בתקופת בחירות	.32.1	תגבור בתקופת בחירות	.32.1.1	אספקה (על חשבון הספק לתקופת התגבור בלבד) של ציוד לצורך הקמת חדר מצב מרכזי (בכל מערכת בחירות ממוקם חדר המצב באתר שנבחר ע"י המשרד לקראת מערכת הבחירות)		X	כן	4.4.21
				.32.1.2	מתן שירותי תמיכה טכנית במוקד השירות (Help Desk) במתכונת של 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע למשך שבועיים		X	כן	4.4.21
				.32.1.3	מתן שירותי תמיכה טכנית ע"י טכנאי שטח בחדר המצב המרכזי ובשבעת חדרי המצב המחוזיים במתכונת של 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע למשך שבועיים		X	כן	4.4.21
.33	SLA	.33.1	ניהול השירות	.33.1.1	הגדרת דרישות ומדדי שירות (SLA), הגדרת שיטת המדידה של רמת השירות והגדרת מנגנון קנסות בגין אי עמידה ברמת השירות	X			4.5
				.33.1.2	בדיקה ואישור מנגנון המדידה והדו"חות	X			4.5

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
		.33.2	מדידה ודיווח של רמת השירות	.33.2.1	ביצוע מדידת רמת השירות באמצעות מערכות ממוחשבות		X	כן	4.5
				.33.2.2	דיווח תוצאות מדידה וחישוב ציון רמת השירות		X	כן	4.5
				.33.2.3	בקרת תוצאות המדידה	X			4.5
				.33.2.4	ביצוע תהליך מתמיד של הפקת לקחים לצורך שיפור רמת השירות		X	כן	4.5
				.33.2.5	הגדרת מלאי נדרש של ציוד חליפי ורכש מלאי של ציוד חליפי לצורך גישור SLA של ספקים צד ג'		X	כן	4.5
.34	גיבוי והתאוששות מאסון	.34.1	גיבוי נתונים ומערכות	.34.1.1	הגדרת מדיניות גיבויים (הספק יגדיר, המשרד יאשר)	X אישור	X	כן	4.6
				.34.1.2	גיבוי של המערכות ובסיס הנתונים, RPO = 5 דקות		X	כן	4.6
				.34.1.3	גיבוי תקופתי של המערכות בסיסי נתונים		X	כן	4.6
				.34.1.4	בדיקה רבעונית של איכות הגיבויים באמצעות שחזור הגיבויים לסביבה ייעודית ובקרה שהשחזור עולה יפה		X	כן	4.6
				.34.1.5	גיבוי לאתר ה-DRP על פי המאפיינים שנקבעו		X	כן	4.6
				.34.1.6	אחסון קלטות גיבוי "בבנק קלטות" שיציע הספק (מחוץ לאתר המשרד)		X	כן	4.6
		.34.2	תפעול אתר DR	.34.2.1	תפעול ותחזוקת אתר הגיבוי לסביבה הפתוחה		X	כן	4.6

#	תחום	##	נושא	###	פירוט	באחריות של		כלול בסל הבסיס	סעיף במכרז
						משרד	ספק		
				.34.2.2	תחזוקת חומרה מרכזית וציוד קצה באתר (שרתים, מערך אחסון וכדו') כחלק מהמחויבות לכלל הציוד המרכזי		X	כן	4.6
				.34.2.3	תחזוקת כל ציוד תקשורת ואבטחת מידע באתר		X	כן	4.6
				.34.2.4	שדרוגים לציוד באתר DR (יבוצעו בתיאום ולאחר אישור המשרד)	X אישור	X	כן	4.6
		.34.3	מוכנות להתאוששות מאסון באתרי ה- DR	.34.3.1	כתיבת נהלי התאוששות מאסון (תפעול בחירום)		X	כן	4.6
				.34.3.2	אישור נהלי התאוששות	X			4.6
				.34.3.3	ביצוע ניסוי התאוששות שנתי בכל הסביבות הטכנולוגיות באתר שאחריות		X	כן	4.6
				.34.3.4	ביצוע ניסוי התאוששות מלא מאתר הגיבוי אחת לשנה		X	כן	4.6

נספח 4.1.2.2.1 - ניסיון נוסף – תפעול מתקני מחשוב

המציע יפרט ניסיון נוסף בתפעול ותחזוקת מתקני מחשב מרכזיים בשיטת מיקור חוץ Outsourcing בטבלה שלהלן :

מיקום מתקן המחשוב המרכזי						
תיאור השירותים שניתנו						
תאריך תחילת מתן השירותים						
תאריך סיום מתן השירותים						
הגורם אשר סיפק את השירותים (ספק ראשי)						
פירוט ספקי משנה שהיו מעורבים במתן השירותים והשירותים שסיפק כל אחד מהם	**#**	**ספק משנה**	**שירותים שניתנו ע"י ספק המשנה**			
	1					
	2					
	3					
	4					
	5					
מספר שרתים פיזיים במתקן *(יש להקיף את התשובה המתאימה)*	עד 24	25 עד 50	51 עד 75	76 עד 100	מעל 100	
מספר כולל של שרתים (פיזיים ווירטואליים) באתר *(יש להקיף את התשובה המתאימה)*	עד 99	100 עד 150	151 עד 200	201 עד 250	מעל 250	
האם נתנו שירותי תפעול ותחזוקת אתר גיבוי (DR) בשיטת מיקור חוץ						
מיקום אתר הגיבוי (DR)						
מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי מיקור החוץ (outsourcing)	**#**	**מדד SLA**	**קיים (כן/לא)**	**ערך נדרש**		
	1	זמן התאוששות מתקלה				
	2	זמן לביצוע פעולות IMAC / בקשות שירות				
	3	שביעות רצון				

שם הארגון: _____

שם המאשר מטעם הארגון: _____

תפקיד המאשר: _____

מספר טלפון של המאשר: _____

מספר טלפון נייד של המאשר: _____

דואר אלקטרוני של המאשר: _____

חתימה וחותמת של הארגון : _____

נספח 4.1.2.2.2 – ניסיון נוסף – תפעול מוקד שירות

המציע יפרט ניסיון נוסף במתן שירותי תפעול מוקד שירות (Help Desk) בשיטת מיקור חוץ Outsourcing בטבלה שלהלן :

מיקום מרכז השירות *(אתר הלקוח או אתר הספק)*					
תיאור השירותים שניתנו					
תאריך תחילת מתן השירותים					
תאריך סיום מתן השירותים					
הגורם אשר סיפק את השירותים (ספק ראשי)					
פירוט ספקי משנה שהיו מעורבים במתן השירותים והשירותים שסיפק כל אחד מהם	**#**	**ספק משנה**			**שירותים שניתנו ע"י ספק המשנה**
	1				
	2				
	3				
מספר לקוחות מחשוב בארגון *(יש להקיף את התשובה המתאימה)*	עד 499		500 עד 750	751 עד 1000	מעל 1000
מספר טכנאי מוקד שירות *(יש להקיף את התשובה המתאימה)*	עד 4		5 עד 10	10 עד 15	מעל 15
מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי מיקור החוץ (outsourcing) *(יש לציין ליד כל מדד שירות האם היה רלבנטי להתקשרות)*	**#**	**מדד SLA**		**קיים (כן/לא)**	**ערך נדרש**
	1	זמן מענה טלפוני			
	2	אחוז שיחות שננטשו			
	3	זמן התאוששות מתקלה			
	4	אחוז קריאות שנפתרו במענה ראשון (FCR)			
	5	אחוז קריאות חוזרות			
	6	שביעות רצון			

שם הארגון: _____

שם המאשר מטעם הארגון: _____

תפקיד המאשר: _____

מספר טלפון של המאשר: _____

מספר טלפון נייד של המאשר: _____

דואר אלקטרוני של המאשר: _____

חתימה וחותמת של הארגון : _____

נספח 4.1.2.2.3 – ניסיון נוסף – תחזוקת ציוד קצה באתר לקוח

המציע יפרט ניסיון נוסף במתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) בטבלה שלהלן :

מיקום מרכז השירות *(אתר הלקוח או אתר הספק)*					
תיאור השירותים שניתנו					
תאריך תחילת מתן השירותים					
תאריך סיום מתן השירותים					
הגורם אשר סיפק את השירותים (ספק ראשי)					
פירוט ספקי משנה שהיו מעורבים במתן השירותים והשירותים שסיפק כל אחד מהם	**#**	**ספק משנה**			**שירותים שניתנו ע"י ספק המשנה**
	1				
	2				
	3				
מספר תחנות עבודה בארגון *(יש להקיף את התשובה המתאימה)*	עד 499	500 עד 750	751 עד 1000	מעל 1000	
מספר טכנאי שטח שספקו את השירות *(יש להקיף את התשובה המתאימה)*	עד 4	5 עד 10	10 עד 15	מעל 15	
מספר אתרים בארגון *(יש להקיף את התשובה המתאימה)*	עד 4	5 עד 10	10 עד 15	מעל 15	
מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי מיקור החוץ (outsourcing) *(יש לציין ליד כל מדד שירות האם היה רלבנטי להתקשרות)*	**#**	**מדד SLA**	**קיים (כן/לא)**	**ערך נדרש**	
	1	זמן התאוששות מתקלה			
	2	זמן לביצוע פעולות IMAC / בקשות שירות			
	3	שביעות רצון			

שם הארגון: _____

שם המאשר מטעם הארגון: _____

תפקיד המאשר: _____

מספר טלפון של המאשר: _____

מספר טלפון נייד של המאשר: _____

דואר אלקטרוני של המאשר: _____

חתימה וחותמת של הארגון : _____

נספח 4.5 – הסכם רמת שירות (SLA)

0. הגדרות

כל ההגדרות המפורטות בפרק 0, בסעיף 0.2 וגם ההגדרות המפורטות להלן :

0.1	**עמדת משתמש**	עמדת משתמש כוללת את מארז המחשב על כל תכולתו לרבות, צג אחד או יותר המחוברים לעמדה, עכבר, מקלדת, קופסת מיתוג מסכים / מקלדת / עכבר (KVM) (במידה וקיימת), תחנת עגינה שולחנית (במידה ומדובר במחשב נייד) ציוד מיוחד המחובר לעמדת המשתמש, לרבות אך לא רק, קורא כרטיסים חכמים, קורא ברקוד וכל הכבלים ופרטי ציוד אחרים הנדרשים לצורך חיבור בין אביזרים אלו ולחיבור תחנת העבודה לרשת התקשורת ולחשמל.
0.2	**תקרית (Incident) / תקלה:**	הפרעה שאינה מתוכננת לשירות מחשוב, ירידת ברמת השירות של שירות מחשוב, כשל של רכיב / פריט תצורה (CI) או אי יכולת משתמש, מכל סיבה שהיא, לבצע פעולה המוגדרת במערכת הנמצאת בתחומי הרשאתו כתוצאה מכשלי חומרה/תוכנה/תקשורת (כולל יכולת הדפסה).
0.3	**בעיה (Problem)**	הסיבה להתרחשות תקרית (Incident) אחת או יותר
0.4	**תקלת ביצועים**	האטה **ב"זמן תגובה / קצב עבודה"** (כמוגדר בסעיף 0.16 שלהלן) כך שזמן התגובה של המערכת באחד ממדדי הביצועים או יותר עולה ב 25% על זמן התגובה המרבי למשך רבע שעה לפחות.
0.5	**התאוששות מתקרית / תקלה:**	חזרה לפעילות מלאה באמצעות תיקון הבעיה או באמצעות אספקת ציוד חליפי או באמצעות אספקת מעקף (Workaround).
0.6	**תיקון תקרית / תקלה**	חזרה לפעילות מלאה ללא כל מגבלות, כולל זמינות מוחלטת של כל הנתונים עד לנקודת השחזור האחרונה (בהתאם להגדרת **RPO** שבסעיף 0.14) באמצעות תיקון הבעיה/התקלה או באמצעות אספקת ציוד חדש אשר יחליף את הציוד התקול

0.7	**זמן התאוששות מתקרית/בעיה:**	הזמן הנמדד מרגע **<u>התרחשות</u>** תקרית (Incident) / בעיה (Problem) ועד למועד **<u>אישור סגירת</u>** התקרית / בעיה ע"י המשתמש. במקרים בהם תקרית תועדה בדיעבד (קודם טופלה ולאחר מכן תועדה) יתועד זמן ההתרחשות לצורך מדידת ה SLA. עבור קריאות מסוג שבר, שבר ארצי ואסון זמן ההתאוששות נמדד ברציפות ללא קשר לשעות הפעילות של האתר. עבור תקלות בעמדת משתמש זמן התאוששות מתקלה נמדד רק בתוך שעות הפעילות של האתר בו נפתחה התקלה, קרי, זמן התאוששות מתקלה שנפתחה בסמוך לסיום הפעילות באתר המשתמש יימדד כסכום של הזמן שעבר מרגע הפתיחה ועד תום שעות הפעילות באתר המשתמש בתוספת הזמן שעבר מתחילת שעות הפעילות שלמחרת ועד אישור סגירת התקלה.
0.8	**השבתת מוקד תמיכה**	אי יכולת של מוקד התמיכה לספק שירות מכל סיבה שהיא, לרבות אך לא רק, תקלה במערכת הטלפונים, תקלה במערכת ה Contact Center, תקלה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות וכו'.
0.9	**השבתה באתר המרכזי**	השבתה <u>מלאה</u> של תשתית כלשהיא באתר המרכזי אשר עם התרחשותה שירות במערכת אינו זמין למשתמש. לדוגמה : השבתה מלאה של שרתי הדואר, השבתה מלאה של תשתית האחסון וכו'.
0.10	**שבר**	<u>אחד מהאירועים הבאים:</u> א. <u>שבר גיאוגרפי</u> - ניתוק בו זמנית, מכל סיבה שהיא, של רוב המשתמשים / העמדות באתר (מעל 50% מהעמדות), או אי יכולת של רוב משתמשי האתר לבצע פעולה המוגדרת במערכת ואשר נמצאת בתחום הרשאתם (לדוגמא: רוב משתמשי האתר אינם יכולים להדפיס/להפיק דוח/לבצע שאילתה וכדו') ב. <u>תקלת ביצועים</u> (ראה סעיף 0.4 לעיל) המשפיעה על רוב (מעל 50%) המשתמשים באתר.
0.11	**שבר ארצי**	<u>אחד מהאירועים הבאים:</u> א. ניתוק מלא של רוב משתמשי המערכת (מעל 50%) מכל סיבה שהיא. ב. תקלת ביצועים (ראה סעיף 0.4 לעיל) המשפיעה על רוב (מעל 50%) משתמשי המערכת.
0.12	**זמן התאוששות משבר / שבר ארצי**	הזמן הנמדד מרגע **<u>התרחשות</u>** השבר ועד להתאוששות מהשבר. במקרים בהם שבר / שבר ארצי תועד בדיעבד (קודם טופל ולאחר מכן תועד) יתועד זמן ההתרחשות לצורך מדידת ה SLA. זמן התאוששות משבר נמדד **<u>באופן רצוף וללא הפסקות</u>** מרגע **<u>התרחשות</u>** השבר ועד לאישור כי ההתאוששות מלאה (ללא התחשבות בשעות הפעילות של האתרים)

0.13	**אסון**	אירוע כלשהו שבעקבותיו נפגעו פיסית כל/חלק ממרכיבי המערכת וכתוצאה מכך שותקה היכולת של כל המשתמשים להפעיל את המערכת
0.14	**RPO (Recovery Point Objective)**	פרק הזמן המרבי בו יתכן אובדן מידע כתוצאה מהתרחשות **אסון** באתר המרכזי. עבור משרד הפנים נקבע כי ה RPO לא יעלה על 5 דקות.
0.15	**RTO (Restore Time Objective)**	משך זמן המרבי להתאוששות **מאסון**. ה RTO לא יעלה על 4 שעות להתאוששות יישומי הליבה (תשתיות דוא"ל ומערכת זווית מקומית) ולא יעלה על 8 שעות להתאוששות מלאה מאסון לכל המשתמשים, האתרים, השירותים והמערכות
0.16	**זמן תגובה / קצב עבודה במדידת ביצועים**	משך הזמן מרגע התנעת הפעולה (הקשה/הקלדה) ע"י המשתמש ועד סיומה לרבות גורמי התווך, כמו : CPU, רשת תקשורת מקומית (LAN) ומרחבית (WAN), קלט/פלט וכד'. בעת מדידת חווית משתמש תבוצע המדידה בעמדת העבודה של המשתמש (להבדיל ממדידה בצד השרת).
0.17	**זמן תגובה ממוצע**	סכום זמני התגובה בביצוע פעולה מסוג מסוים, מחולק במספר הפעולות מאותו סוג שבוצעו בעמדה הנמדדת במשך התקופה הנמדדת
0.18	**זמן תגובה מרבי**	זמן התגובה המקסימלי שנמדד במשך תקופת המדידה בביצוע פעולה מסוימת בעמדה הנמדדת
0.19	**תקרית / תקלה פתוחה :**	תקרית שתועדה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות וטרם התחיל בה הטיפול.
0.20	**תקרית / תקלה פעילה :**	תקרית שתועדה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות וטרם נסגרה (כולל תקריות פתוחות ותקריות בטיפול).
0.21	**זמן למענה טלפוני :**	משך הזמן אשר ממתין הפונה מרגע סיום ובחירת הנתיב הרצוי לו במערכת ה- IVR עד קבלת מענה אנושי מטכנאי מוקד (מענה ע"י תקליט, הפניה לתיבה קולית ומענה ע"י מי שאינו טכנאי מוקד לא יחשב כמענה לצורך מדידת ה SLA).
0.22	**פתרון במענה אחד (FCR)**:	תקרית/בעיה שנפתרה במענה הראשון לקריאה על טכנאי מוקד (דרג א') ללא ניתוק השיחה ו/או הפנית השיחה לדרג ב'.
0.23	**אחוז קריאות שנפתרו במענה אחד**	ציון המחושב על ידי חלוקה של מספר התקריות/הפניות שנפתרו במענה אחד על ידי טכנאי מוקד (דרג א') ללא ניתוק השיחה ו/או הפנית השיחה לדרג ב' במספר התקריות/הפניות הטלפוניות הכולל שתועדו במהלך החודש במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות
0.24	**שיחה/קריאה ננטשת**:	שיחה / קריאה אשר נמצאה בהמתנה למענה טלפוני לפחות 30 שניות, שננטשה (נותקה) ע"י הפונה

0.25	**תקרית חוזרת**:	תקרית בגין אותה תקלה ו/או אותו רכיב / פריט תצורה (CI) ולא עברו יותר מ 48 שעות ממועד סגירת התקרית
0.26	**ציון איכות השיחה**	ציון הנקבע ע"י המשרד על בסיס הקשבה לכ- 30 שיחות בחודש (כמות ההקשבות יכולה להשתנות לפי שיקול דעתה הבלעדי של המשרד). לכל הקשבה ניתן ציון על בסיס שאלון משוב מובנה והציון הנו ממוצע ציוני המשובים
0.27	**אחוז תקלת ניתוב**	אחוז תקריות / בקשות שנותבו ע"י טכנאי מוקד לגוף מטפל שגוי (ולאחר מכן נותבו לגוף מטפל אחר) מסך כלל התקריות / בקשות שתועדו במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות
0.28	**בקשת שירות (Change Request):**	בקשה לשינוי הנוגעת לפריט תצורה (CI – Configuration Item), כגון התקנות, הזזות, תוספות ושינויים (IMACs), בהתאם למפורט בפרק 4 בגוף המכרז בסעיף 4.4.8.
0.29	**זמן תגובה לביצוע בקשת שירות:**	במקרה של בקשת שירות אשר **אינה דורשת** הזמנת חומרה ומכלולים: הזמן הנמדד מרגע אישור בקשת השירות (Change Request) ע"י גורם מוסמך במשרד ועד השלמת המשימה בשטח. הזמן נמדד בשעות העבודה. במקרה של שינוי אשר **דורש** הזמנת חומרה ומכלולים (שהמציע אינו אחראי לספק אותם): הזמן הנמדד מרגע הגעת הציוד למחסן הציוד של המציע או למחסן של המזמין ועד השלמת המשימה בשטח. הזמן נמדד בשעות עבודה.
0.30	**ציון שביעות רצון :**	ציון המחושב ע"י שקלול ציון שביעות רצון עפ"י סקר שביעות רצון שנתי (50% מהציון) עם ציון שביעות רצון חודשי (50% מהציון) המתקבל מממוצע ציוני ה"משובים חמים" המצורפים להודעות הדואל שנשלחות למשתמש לצורך אישור סגירת תקרית

1. SLA – הגדרת דרישות רמת השירות

הסכם רמת השירות חל על כלל תשתיות המחשוב של המשרד במרכז המחשבים (DC), אתר הגיבוי (DR) וכל ייתר אתרי המשרד.

1.1. כללי

סעיף זה מגדיר את דרישות רמת השירות. רמת השירות תימדד על בסיס המדדים הבאים ועל פי המשקלים המפורטים בטבלה הבאה :

סימול	מדד	משקל
Z_1	זמינות המערכת (תדירות תקלות / שברים)	10%
Z_2	זמני התאוששות מתקלות / משברים / אסון	30%
Z_3	ביצועי מערכת	--- (1)
Z_4	ביצועי מוקד התמיכה (Help Desk)	35%
Z_5	זמן תגובה לביצוע בקשת שינוי (Change Request) / פעולות IMAC	10%
Z_6	שמירה על עדכניות טכנולוגית	5%
Z_7	שביעות רצון	10%

<u>הערות</u>

(1) באחריות הספק לבצע מדידה שוטפת של ביצועי המערכות באמצעות הכלי למדידת חווית משתמש כמפורט בסעיף 3.15.3.6. הספק לא יימדד על פי מדד זה מכיוון שאינו אחראי לפיתוח המערכות.

(2) אופן חישוב ציון רמת השירות בכל אחד מהתחומים הנ"ל מפורט בהמשך.

1.2. שעות פעילות וערוצי פניה

זמני העבודה במשרד הינם בכל השנה, כולל חופשות מרוכזות. מועדים אלו (חופשה מרוכזת בקיץ, חוה"מ סוכות ופסח) מנוצלים במשרד לצורך ביצוע פעולות תשתית ופרויקטים רוחביים כגון: התקנות מאסיביות ושדרוגי ציוד רוחביים. נוסף על כך ניתנים שירותי תמיכה לגורמים הפעילים ואשר ממשיכים בעבודתם. לפיכך, גם בחופשות מרוכזות כאמור, מחויב הספק ברמת השירות הנדרשת בחוזה זה על נספחיו.

1.2.1. שעות פעילות וערוצי פניה

	פירוט	ימים	שעות פעילות / חלון שירות
שירותי מוקד	מענה טלפוני בדרג א'	א' – ה'	07:30 עד 19:00
תמיכה אפליקטיבית	מענה טלפוני בדרג א'	א' – ה'	07:30 עד 17:00
טכנאים	טיפול באתר לקוח (On Site* בדרג ב'	א' – ה'	07:30 עד 17:00
ביצוע בקשות שינוי (Change Request) / IMACs	טיפול באתר לקוח (On Site* בדרג ב'	א' – ה'	07:30 עד 17:00

① הספק נדרש להעמיד כונן טלפוני לטיפול בתקלות מסוג שבר (מכל סוג שהוא) ו/או אסון לאחר שעות הפעילות: ימים א' עד ה' משעה 19:00 ועד לשעה 07:00 למחרת, ימי שישי וערבי חג 24 שעות ביממה, ימי שבת וחג 24 שעות ביממה.

② זמן הגעה של הכונן לא יעלה על שעתיים מרגע הזיהוי / הדיווח על התקלה.

1.2.2. ערוצי פניה / ערוצי פתיחת תקלות

קריאות יפתחו במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות באחד מחמשת הדרכים שלהלן :

א. פניה טלפונית ומענה לפניה ע"י טכנאי מוקד.

ב. פניה באמצעות הפורטל של המערכת לניהול מוקד השירות ומדידת רמת השירות.

ג. פניה בדוא"ל (מנהלים באגף מחשוב בלבד).

ד. אירוע שנפתח ביוזמת מכלול התפעול (SNOC) באופן פרואקטיבי.

ה. אירוע שנפתח באופן אוטומטי ע"י מערכת השו"ב (באמצעות ממשק מתאים) במקרה שאיתרה תקלה מהותית (הגדרת תקלה מהותית בהתאם לשיקול דעתו של המשרד).

1.3. רמת שירות נדרשת - זמינות המערכת (תדירות תקלות/שברים)

הטבלה שלהלן מפרטת את הכמות המקסימאלית המותרת של תקריות (Incidents) שאינן נוגעות לאפליקציה (השבתות תשתית מרכזית, תקלות חומרה, מערכת הפעלה, תוכנות תשתית וציוד קצה) בהתאם לסוג הציוד ליחידת זמן :

#	מדד	תקופת מדידה	ערך נדרש (C_i) [1]	משקל (P_i) [2]	חישוב קנס
$Z_{1,1}$	מספר מרבי של תקלות בעמדת משתמש (ביחס למספר העמדות מאותו סוג בארגון) [3]	חודש	עד 5% מהעמדות	35%	על כל סטייה של 1% בערך המדד (C_i) (כלפי מעלה מעל ל 5%) ישלם הספק קנס בסך 0.25% מהתשלום החודשי
$Z_{1,2}$	מספר מרבי של מדפסות ו/או מכשירים משולבים ו/או סורקים שדווחו בהן תקלות (ביחס למספר רכיבי הציוד מאותו סוג בארגון)	חודש	עד 10% מכלל רכיבי הציוד מסוג זה	35%	על כל סטייה של 1% בערך המדד (C_i) (כלפי מעלה מעל ל 10%) ישלם הספק קנס בסך 0.25% מהתשלום החודשי
$Z_{1,3}$	מספר מרבי של השבתות מוקד תמיכה	12 חודשים אחרונים	4	10%	על כל אירוע השבתה נוסף (מעבר ל 4 שברים) ישלם הספק קנס בסך 1% מהתשלום החודשי
$Z_{1,4}$	מספר מרבי של שברים	12 חודשים אחרונים	6	10%	על כל שבר נוסף (מעבר ל 6 שברים) ישלם הספק קנס בסך 1% מהתשלום החודשי
$Z_{1,5}$	מספר מרבי של שברים ארציים	12 חודשים אחרונים	2	10%	על כל שבר נוסף (מעבר ל 2 שברים) ישלם הספק קנס בסך 2% מהתשלום החודשי

הערות

① **לדוגמה, אם בארגון 500 עמדות משתמש, מספר התקלות המרבי לא יעלה על 25 תקלות (= 5% x 500 25) על מנת לעמוד בדרישות המדד.**

② **מתוך ציון רמת השירות לזמינות המערכת Z_1.**

1.4. רמת שירות נדרשת – התאוששות מתקלות / שברים

הטבלה שלהלן מפרטת את זמן ההתאוששות המרבי המותר בשעות מתקריות (Incidents) בהתאם לסוג התקרית :

#	מדד	תקופת מדידה	ערך נדרש (C_i) [1]	משקל (P_i) [1]	חישוב קנס
$Z_{2,1}$	זמן התאוששות מתקלה משביתה בעמדת משתמש בהנהלת המשרד	חודש	2 שעות	25%	על כל שעת חריגה מצטברת (סכום כל החריגות מעבר ל 2 שעות בכל התקלות מסוג זה בתקופת המדידה) ישלם הספק קנס בסך 0.1% מהתשלום החודשי
$Z_{2,2}$	זמן התאוששות מתקלה משביתה בעמדת משתמש באתרי המשרד	חודש	4 שעות	25%	על כל שעת חריגה מצטברת (סכום כל החריגות מעבר ל 4 שעות בכל התקלות מסוג זה בתקופת המדידה) ישלם הספק קנס בסך 0.05% מהתשלום החודשי
$Z_{2,3}$	זמן התאוששות מתקלה שאינה משביתה בעמדת משתמש (כלל האתרים)	חודש	8 שעות	15%	על כל 10 שעות חריגה מצטברות (סכום כל החריגות מעבר ל 8 שעות בכל התקלות מסוג זה בתקופת המדידה) ישלם הספק קנס בסך 0.25% מהתשלום החודשי
$Z_{2,4}$	זמן התאוששות משבר	חודש	4 שעות	10%	על כל שעת חריגה מצטברת (סכום כל החריגות מעבר ל 4 שעות בכל התקלות מסוג זה בתקופת המדידה) ישלם הספק קנס בסך 0.15% מהתשלום החודשי
$Z_{2,5}$	זמן התאוששות משבר ארצי	חודש	6 שעות	10%	על כל שעת חריגה מצטברת (סכום כל החריגות מעבר ל 6 שעות בכל התקלות מסוג זה בתקופת המדידה) ישלם הספק קנס בסך 0.25% מהתשלום החודשי
$Z_{2,6}$	זמן מרבי מותר להשבתת המערכת **לצורכי תחזוקה**	12 חודשים אחרונים	8 שעות במצטבר [2]	5%	על כל שעת חריגה מצטברת (סכום כל שעות ההשבתה בתקופת המדידה) ישלם הספק קנס בסך 0.25% מהתשלום החודשי

#	מדד	תקופת מדידה	ערך נדרש (C_i) (1)	משקל (P_i) (1)	חישוב קנס
$Z_{2,7}$	זמן מרבי להתאוששות מאסון (RTO – Restore Time Objective) ליישומי הליבה	12 חודשים אחרונים	4 שעות	5%	על כל שעת חריגה מצטברת (סכום כל החריגות מעבר ל 4 שעות בתקופת המדידה) ישלם הספק קנס בסך 1% מהתשלום החודשי
$Z_{2,8}$	זמן מרבי להתאוששות מאסון (RTO – Restore Time Objective) לכל המערכות	12 חודשים אחרונים	8 שעות	5%	על כל שעת חריגה מצטברת (סכום כל החריגות מעבר ל 8 שעות בתקופת המדידה) ישלם הספק קנס בסך 0.5% מהתשלום החודשי

הערות

① **מתוך ציון רמת השירות להתאוששות מתקלות / שברים Z_2.**

② **המשרד מתיר לספק 4 אירועי השבתת מערכת בשנה לכל היותר לצורך תחזוקה שיימשכו באופן מצטבר 8 שעות יחדיו. השבתות אלו יבוצעו לאחר שעות הפעילות של המשרד (ימים א' עד ה' לאחר השעה 19:00) ולאחר קבלת אישור מראש ובכתב מהמשרד לכל השבתה.**

③ **לדוגמה, אם בחודש ינואר בוצעה השבתה לצורכי תחזוקה שהתמשכה 8 שעות, כל השבתה נוספת לצורכי תחזוקה תגרור תשלום קנס מצד הספק בהתאם למשך ההשבתה, וזאת עד חודש ינואר שנה לאחר מכן**

1.5. רמת שירות נדרשת – ביצועי מערכת

א. מחויבות הספק **<u>למדידה ושימור</u>** של ביצועי המערכת.

ב. במהלך תקופת המעבר לאחר הטמעת הכלי למדידת חווית משתמש (כמפורט בסעיף 3.15.3.6) תימדד חוויית המשתמש **<u>בכל</u>** מערכות השונות במשרד.

ג. לצורך הגדרת רמת ביצועים מחייבת (Base Line) לטובת מדידת רמת שירות, אותה יידרש הספק לשמר לאורך כל תקופת ההתקשרות ייבנו הערכים (זמן תגובה ממוצע וזמן תגובה מרבי) בהתאם למדידה בפועל במהלך תקופה של שלושה חודשים מהטמעת הכלי למדידת חווית משתמש:

#	מערכת	##	מדד	ערך נדרש בשניות (C_i)	
				ממוצע	מרבי
1	זווית מקומית	1.1	זמן טעינה של מערכת / יישום		
		1.2	הצגת מסך / ניווט בין לשוניות (TAB) במסך / ניווט בין מסכים		

#	מערכת	##	מדד	ערך נדרש בשניות (C_i)	
				ממוצע	מרבי
		1.3	שמירה		
2	תומכת בחירות 2018	2.1	זמן טעינה של מערכת / יישום		
		2.2	הצגת מסך / ניווט בין לשוניות (TAB) במסך / ניווט בין מסכים		
		2.3	שמירה		
3	ביקורות רואי חשבון	3.1	זמן טעינה של מערכת / יישום		
		3.2	הצגת מסך / ניווט בין לשוניות (TAB) במסך / ניווט בין מסכים		
		3.3	שמירה		
4	דיווחי רשויות מקומיות	4.1	זמן טעינה של מערכת / יישום		
		4.2	הצגת מסך / ניווט בין לשוניות (TAB) במסך / ניווט בין מסכים		
		4.3	שמירה		
5	ניהול בקשות להיתרי אשראי	5.1	זמן טעינה של מערכת / יישום		
		5.2	הצגת מסך / ניווט בין לשוניות (TAB) במסך / ניווט בין מסכים		
		5.3	שמירה		
6	ניהול מסמכים – מאור	6.1	זמן טעינה של מערכת / יישום		
		6.2	הצגת מסך / ניווט בין לשוניות (TAB) במסך / ניווט בין מסכים		
		6.3	שמירה		
7	ניהול מסמכים - סער	7.1	זמן טעינה של מערכת / יישום		
		7.2	הצגת מסך / ניווט בין לשוניות (TAB) במסך / ניווט בין מסכים		
		7.3	שמירה		
8	פורטל פנים ארגוני	8.1	זמן טעינה של מערכת / יישום		

#	מערכת	##	מדד	ערך נדרש בשניות (C_i)	
				ממוצע	מרבי
		8.2	הצגת מסך / ניווט בין לשוניות (TAB) במסך / ניווט בין מסכים		
		8.3	שמירה		
9	מערכת נועם (תהליך רכש משרדי)	9.1	זמן טעינה של מערכת / יישום		
		9.2	הצגת מסך / ניווט בין לשוניות (TAB) במסך / ניווט בין מסכים		
		9.3	שמירה		
10	רישוי עסקים למפעלים ביטחוניים	10.1	זמן טעינה של מערכת / יישום		
		10.2	הצגת מסך / ניווט בין לשוניות (TAB) במסך / ניווט בין מסכים		
		10.3	שמירה		
11	יישומי MS Office (WORD, EXCEL, POWERPOINT, OUTLOOK)	11.1	זמן טעינה של מערכת / יישום		
		11.2	שמירה		

<u>הערות</u>

3) זמן טעינה של מערכת / יישום – נמדד מרגע ה"קליק" על צלמית (Icon) ועד סיום טעינת המערכת

4) הצגת מסך / ניווט בין לשוניות (TAB) במסך / ניווט בין מסכים, לדוגמה :

- טעינה ראשונית של מסך עם נתוני ברירת מחדל.
- טעינה של מסך מרגע הקלדת ערך בשדה ולחיצה על Enter
- ניווט בין מסכים ו/או לשוניות בתיק מרגע לחיצה על הקישור / לשונית ועד לפתיחה מלאה שלו עם כל הנתונים

5) שמירה – נמדד מרגע לחיצה על כפתור שמור ועד לסיום פעולת השמירה

ד. עם אישור המדידה, יהפכו ערכים אלו למדדי ביצועים מחייבים אותם נדרש לשמר לאורך כל תקופת ההתקשרות.

ה. **בכל מקרה של תקלת ביצועים כהגדרתה בסעיף 0.4 לעיל, תיפתח תקלה מסוג שבר (כמוגדר בסעיף 0.10 לעיל) או שבר ארצי (כמפורט בסעיף 0.11 לעיל) והספק יידרש להתאושש מהתקלה בהתאם ל SLA המפורט בסעיף 1.4 לעיל.**

ו. באחריות הספק להעביר בתדירות חודשית או בכל תדירות שיידרש דוח המרכז את חוויית המשתמש במערכות השונות.

ז. בנוסף יידרש הספק להציג את מצב ביצועי המערכת בפורטל של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות בצורה רציפה כמפורט בסעיף 3.15.3.5 ז'.

1.6. רמת שירות נדרשת – ביצועי מוקד שירות (Help Desk)

הטבלה שלהלן מפרטת את דרישות רמת השירות הנדרשת ממוקד התמיכה במשתמשים (Help Desk) של הספק. הקריאות המגיעות למוקד והנמדדות תחת מדדי רמת השירות המפורטים להלן הינן הן בנושאי תמיכה טכנית והן בנושאי תמיכה אפליקטיבית :

#	מדד	תקופת מדידה	ערך נדרש (C_i)	משקל (P_i) [1]	חישוב קנס
$Z_{4,1}$	אחוז קריאות שנענו תוך 45 שניות	חודש	80%	22.5%	על כל סטייה של 1% בערך המדד (C_i) (מתחת ל 80%) ישלם הספק קנס בסך 0.2% מהתשלום החודשי
$Z_{4,2}$	אחוז קריאות שנענו תוך 120 שניות	חודש	100%	15%	על כל סטייה של 1% בערך המדד (C_i) (מתחת ל 100%) ישלם הספק קנס בסך 0.2% מהתשלום החודשי
$Z_{4,3}$	אחוז התקריות / בעיות שנפתרו במענה אחד (FCR)	חודש	75%	20%	על כל סטייה של 1% בערך המדד (C_i) (מתחת לך 75%) ישלם הספק קנס בסך 0.2% מהתשלום החודשי
$Z_{4,4}$	אחוז נטישה ממוצע	חודש	5%	10%	על כל סטייה של 1% בערך המדד (C_i) (מעל 5%) ישלם הספק קנס בסך 0.5% מהתשלום החודשי
$Z_{4,5}$	אחוז תקריות / בעיות חוזרות	חודש	5%	5%	על כל סטייה של 1% בערך המדד (C_i) (מעל 5%) ישלם הספק קנס בסך 0.2% מהתשלום החודשי
$Z_{4,6}$	זמן ממוצע לטיפול בתקרית / בקשה במוקד	חודש	10 דקות	10%	על כל סטייה של 1% בערך המדד (C_i) (מעל 10 דקות) ישלם הספק קנס בסך 0.2% מהתשלום החודשי
$Z_{4,7}$	ציון איכות השיחה	חודש	90%	5%	על כל סטייה של 1% בערך המדד (C_i) (מתחת ל 90%) ישלם הספק קנס בסך 0.1% מהתשלום החודשי

#	מדד	תקופת מדידה	ערך נדרש (C_i)	משקל [1] (P_i)	חישוב קנס
$Z_{4,8}$	ציון איכות תיעוד השיחה	חודש	90%	5%	על כל סטייה של 1% בערך המדד (C_i) (מתחת ל 90%) ישלם הספק קנס בסך 0.1% מהתשלום החודשי
$Z_{4,9}$	אחוז קריאות שנענו ע"י כונן בין השעות 19:00 ל 22:00 תוך 120 שניות	חודש	100%	5%	על כל סטייה של 1% בערך המדד (C_i) (מתחת ל 90%) ישלם הספק קנס בסך 0.1% מהתשלום החודשי
$Z_{4,10}$	אחוז קריאות שהופנו לכונן בין השעות 19:00 ל 22:00 שהסתיים בהן הטיפול ונסגרו תוך 60 דקות	חודש	100%	2.5%	על כל סטייה של 1% בערך המדד (C_i) (מתחת ל 90%) ישלם הספק קנס בסך 0.1% מהתשלום החודשי

<u>הערות</u>

① **מתוך ציון רמת השירות בביצועי מוקד תמיכה Z_4.**

1.7. רמת שירות נדרשת – ביצועי בקשות שינוי (Change Request) / פעולות IMAC

הטבלה שלהלן מפרטת את דרישות רמת השירות הנדרשת מהספק בביצוע בקשות שינוי (Change Request) / פעולות IMAC :

#	מדד	תקופת מדידה	ערך נדרש [1]	משקל [2] (P_i)	חישוב קנס
$Z_{5,1}$	זמן מרבי לביצוע בקשות שירות תוכנה שאינן דורשות הגעה של טכנאי לאתר לקוח ומבוצעות מרחוק ע"י מוקד התמיכה	חודש	6 שעות	25%	על כל <u>10 שעות חריגה</u> מצטברות (סכום כל החריגות מעבר ל 6 שעות בכל הבקשות מסוג זה בתקופת המדידה) ישלם הספק קנס בסך 0.05% מהתשלום החודשי
$Z_{5,2}$	זמן מרבי לביצוע בקשות שירות חומרה / IMAC הדורשות הגעה של טכנאי לאתר לקוח	חודש	3 ימי עבודה	75%	על כל <u>10 שעות חריגה</u> מצטברות (סכום כל החריגות מעבר ל 3 ימי עבודה בכל הבקשות מסוג זה בתקופת המדידה) ישלם הספק קנס בסך 0.05% מהתשלום החודשי

הערות

① מדידת הזמן בשעות הפעילות המקובלות מ 07:30 בבוקר ועד 17:00 אחר הצהריים. לדוגמה אם נפתחה מקשת שירות מסוג תוכנה בשעה 15:00, יש להשלימה עד שעה 11:30 ביום העבודה שלמחרת.

② מתוך ציון רמת השירות לביצוע בקשות שינוי Z_5.

1.8. רמת שירות נדרשת – שמירה על עדכניות טכנולוגית

הטבלה שלהלן מפרטת את דרישות רמת השירות הנדרשת מהספק בשמירה על עדכניות טכנולוגית :

#	מדד	תקופת מדידה	ערך נדרש	משקל (P_i) (1)	חישוב קנס
$Z_{6,1}$	אחוז עמידה בביצוע שדרוגים קריטיים לרכיבי תוכנה במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית במועד (תוך 5 ימי עבודה ממועד פרסומם ע"י היצרן)	חודשי	100%	20%	על כל יום חריגה מצטבר (סכום כל החריגות מעבר למועד השדרוג בכל השדרוגים הקריטיים בתקופת המדידה) ישלם הספק קנס בסך 0.1% מהתשלום החודשי החריגה נמדדת לכל שדרוג בפני עצמו
$Z_{6,2}$	אחוז עמידה בביצוע שדרוגים יזומים לרכיבי תוכנה במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית במועד (עד לסוף הרבעון בו נכלל תאריך השדרוג שלהם)	רבעון	100%	20%	על כל יום חריגה מצטבר (סכום כל החריגות מעבר למועד השדרוג בכל השדרוגים היזומים בתקופת המדידה) ישלם הספק קנס בסך 0.1% מהתשלום החודשי החריגה נמדדת לכל שדרוג בפני עצמו
$Z_{6,3}$	אחוז רכיבי החומרה אשר עברו שדרוג במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית במועד (עד לסוף הרבעון בו נכלל תאריך השדרוג שלהם)	רבעון	100%	60%	על כל יום חריגה מצטבר (סכום כל החריגות מעבר למועד השדרוג בכל שדרוגי החומרה בתקופת המדידה) ישלם הספק קנס בסך 0.1% מהתשלום החודשי החריגה נמדדת לכל שדרוג בפני עצמו

הערות

① מתוך ציון רמת השירות לשמירה על עדכניות טכנולוגית Z_6.

1.9. רמת שירות נדרשת – שביעות רצון משתמשים

שביעות רצון משתמשי המערכת מהווה מדד מרכזי במדידת רמת השירות. שביעות הרצון תימדד על פי שני פרמטרים:

א. משוב "חם" קצר שיצורף לכל אחת מהודעות הדוא"ל שנשלחות למשתמש מהמערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות לצורך אישור סגירת הקריאה.

ב. אחת לחצי שנה יבוצע סקר שביעות רצון מקיף שבמסגרתו תימדד שביעות רצון של כלל המשתמשים. הסקר יבוצע באמצעות שאלונים שיופצו לכלל המשתמשים באמצעות המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

הטבלה שלהלן מפרטת את דרישות רמת השירות הנדרשת בתחום של שביעות רצון משתמשים:

#	מדד	תקופת מדידה	ערך נדרש (C_i)	משקל (P_i) (1)	חישוב קנס
$Z_{7,1}$	ציון ממוצע של "משובים חמים"	חודש	90%	50%	על כל סטייה של 1% בערך המדד (C_i) (מתחת ל 90%) ישלם הספק קנס בסך 0.25% מהתשלום החודשי
$Z_{7,2}$	ציון שביעות רצון ממוצע עפ"י סקר שביעות רצון חצי שנתי	שישה חודשים	90%	50%	על כל סטייה של 1% בערך המדד (C_i) (מתחת ל 90%) ישלם הספק קנס בסך 0.25% מהתשלום החודשי

<u>הערות</u>

① מתוך ציון רמת השירות של שביעות רצון משתמשים Z_7.

2. חישוב ציון רמת השירות

סעיף זה מגדיר את שיטת החישוב של ציון רמת השירות בכל אחד מתחומי המדידה שהוגדרו בסעיף 1 לעיל.

ציון רמת השירות מתבסס על נתונים מסוכמים הנוגעים לתקופת המדידה ומטרתו להציג <u>תמונה כוללת</u> של מצב השירות ללקוחות הארגון. ציון רמת השירות אינו משליך על מנגנון הקנס המפורט בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. **שלהלן. מנגנון הקנס נועד לטפל <u>במקרים נקודתיים</u> של חריגה מרמת השירות. למען הסר ספק יתכן מצב בו ציון רמת השירות הכולל גבוהה ומצד שני הספק ייקנס בסכום גבוהה מכיוון שתקלה בודדת חרגה בצורה חריגה מרמת השירות הנדרשת.**

2.1. חישוב ציון רמת שירות של זמינות המערכת (תדירות תקלות/שברים)

סימול	משמעות	תנאים/הערות
i	אינדקס דרישות הזמינות המפורטות בסעיף 1.3	$1 \le i \le 5$
Pi	משקל דרישה i באחוזים כמפורט בסעיף 1.3	$0\% \le Pi \le 100\%$
Ci	דרישת הזמינות המפורטת כמפורט בסעיף 1.3	
Si	כמות התקלות/השברים בפועל מסוג i בתקופת המדידה (בהתאם לסעיף)	בהתאם לתיעוד תקלות / שברים במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות
$Z_{1,i}$	ציון הזמינות בתקלה/שבר/אסון מסוג i	$Z_{1,i}$ = 0/100

ציון הזמינות לגבי כל דרישה (עבור כל אחת מ- 5 הדרישות) יהיה שווה ל- 0 או 100 לפי הנוסחה הבאה:

$$Z_{1,i} = \begin{cases} 100 & \text{אם } Ci \ge Si \\ 0 & \text{אחרת} \end{cases}$$

ציון רמת שירות של זמינות המערכת :

$$Z_1 = \sum_{i=1}^{5} Z_{1,i} \cdot P_{1,i}$$

2.2. חישוב ציון רמת שירות להתאוששות מתקלות / שברים

2.2.1. חישוב ציון רמת שירות להתאוששות מתקלות ($Z_{2,1}$ עד $Z_{2,3}$)

סימול	משמעות	תנאים/הערות
i	אינדקס דרישות ההתאוששות המפורטות בסעיף 1.4	$1 \le i \le 3$
Pi	משקל דרישה i באחוזים כמפורט בסעיף 1.4	$0\% \le Pi \le 100\%$
Xi	מספר התקלות מסוג i שעמדו בדרישת ה SLA בתקופת המדידה	בהתאם לתיעוד תקלות במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות
Yi	מספר התקלות הכולל מסוג i בתקופת המדידה	בהתאם לתיעוד תקלות במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות
$Z_{2,i}$	ציון ההתאוששות מתקלה מסוג i	

ציון רמת השירות לגבי כל אחד משלושת המדדים מחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$Z_{2,i} = 100 * \frac{X_i}{Y_i}$$

2.2.2. חישוב ציון רמת שירות להתאוששות משבר / אסון ($Z_{2,4}$ עד $Z_{2,8}$)

סימול	משמעות	תנאים/הערות
i	אינדקס דרישות ההתאוששות המפורטות בסעיף 1.4	$4 \le i \le 8$
Pi	משקל דרישה i באחוזים כמפורט בסעיף 1.4	$0\% \le Pi \le 100\%$
Ci	דרישת ההתאוששות המפורטת בסעיף 1.4	
Si	משך ההתאוששות בפועל המרבי (אם היה יותר מאירוע אחד נמדד האירוע עם זמן ההתאוששות הגדול ביותר) משבר / השבתה / אסון מסוג i בתקופת המדידה (בהתאם לסעיף)	בהתאם לתיעוד שברים במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות
$Z_{2,i}$	ציון ההתאוששות משבר / השבתה / אסון מסוג i	$Z_{2,I} = 0/100$

במידה ובתקופת המדידה לא התרחש אירוע מסוג אסון, הציון במדדים $Z_{2,7}$ ו- $Z_{2,8}$ הוא 100.

ציון הזמינות לגבי כל דרישה (עבור כל אחת מ- 5 הדרישות) מחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$Z_{2,i} = \begin{cases} 100 & \text{אם } Ci \geq Si \\ 0 & \text{אחרת} \end{cases}$$

ציון רמת השירות בתחום זמינות המערכת יחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$Z_2 = \sum_{i=1}^{8} Z_{2,i} \cdot P_{2,i}$$

2.3. חישוב ציון רמת שירות ביצועי מוקד תמיכה

2.3.1. חישוב ציון רמת שירות למענה ע"י המוקד ($Z_{4,1}$ $Z_{4,2}$, $Z_{4,9}$)

סימול	משמעות	תנאים/הערות
i	אינדקס דרישות הביצועים המפורטות בסעיף 1.6	i = 1,2, 9,10
Pi	משקל דרישה i באחוזים כמפורט בסעיף 1.6	0%≤ Pi ≤ 100%
Ci	דרישת הביצועים המפורטת בסעיף 1.6	
Xi	מספר השיחות שנענו החודש באינטרוול המוגדר (120 ,60)	i=1, תוך 45 שניות. i=2, תוך 120 שניות. i=9, תוך 120 שניות. בהתאם לתיעוד נתוני מענה שהועברו באמצעות ממשק ממערכת הטלפוניה למערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות ו/או הנתונים המתועדים במערכת ניהול הקריאות
Yi	מספר כולל של שיחות שנענו החודש	בהתאם לתיעוד נתוני מענה שהועברו באמצעות ממשק ממערכת הטלפוניה למערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות
Si	ביצוע בפועל	Si=Xi/Yi
$Z_{4,i}$	ציון מענה ע"י המוקד למדד i	

ציון רמת השירות לגבי כל דרישה (עבור כל אחת מ- 2 הדרישות) מחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$Z_{4,i} = \begin{cases} 100 & \text{אם } Si \geq Ci \end{cases}$$

אם Si<Ci Si/Ci*100

2.3.2. חישוב ציון רמת שירות לפתרון במענה ראשון (FCR) ($Z_{4,3}$)

סימול	משמעות	תנאים/הערות
i	אינדקס דרישות הביצועים המפורטות בסעיף 1.6	i = 3
$P_{4,i}$	משקל דרישה i באחוזים כמפורט בסעיף 1.6	0%≤ Pi ≤ 100%
$C_{4,i}$	דרישת הביצועים המפורטת בסעיף 1.6	
Xi	מספר השיחות שנענו במענה ראשון	עפ"י תיעוד התקריות במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות
Yi	מספר כולל של שיחות שנענו החודש	עפ"י תיעוד התקריות במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות
$S_{4,i}$	ביצוע בפועל	Si=Xi/Yi
$Z_{4,i}$	ציון מענה ע"י המוקד למדד i	

ציון רמת השירות מחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$Z_{4,i} = \begin{cases} 100 & \text{אם } Si \geq Ci \\ Si/Ci*100 & \text{אם } Si < Ci \end{cases}$$

2.3.3. חישוב ציון רמת שירות בתפעול מוקד ($Z_{4,4}$ עד $Z_{4,6}$)

סימול	משמעות	תנאים/הערות
i	אינדקס דרישות הביצועים המפורטות בסעיף 1.6	4≤ i ≤ 6
$P_{4,i}$	משקל דרישה i באחוזים כמפורט בסעיף 1.6	0%≤ Pi ≤ 100%
$C_{4,i}$	דרישת הביצועים המפורטת בסעיף 1.6	
$S_{4,i}$	ביצוע בפועל	א. $Z_{4,4}$ נמדד עפ"י נתוני מערכת הטלפוניה (חלוקת מספר שיחות שנענו במספר שיחות שנכנסו למרכזיה והמתינו לפחות 30 שניות בתור) ב. $Z_{4,5}$ עד $Z_{4,6}$ נמדדים עפ"י תיעוד התקריות במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות

$Z_{4,i}$	ציון מענה ע"י המוקד למדד i	

ציון רמת השירות לגבי מדדים $Z_{4,4}$ עד $Z_{4,6}$ (עבור כל אחת מ- 3 הדרישות) מחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$Z_{4,i} = \begin{cases} 100 & \text{אם } C_{4,i} \geq S_{4,i} \\ C_{4,i}/S_{4,i} * 100 & \text{אם } C_{4,i} < S_{4,i} \end{cases}$$

2.3.4. חישוב ציון רמת שירות של איכות השירות מוקד ($Z_{4,7}$ עד $Z_{4,8}$)

סימול	משמעות	תנאים/הערות
i	אינדקס דרישות הביצועים המפורטות בסעיף 1.6	$4 \leq i \leq 6$
$P_{4,i}$	משקל דרישה i באחוזים כמפורט בסעיף 1.6	$0\% \leq Pi \leq 100\%$
$C_{4,i}$	דרישת הביצועים המפורטת בסעיף 1.6	
$S_{4,i}$	ביצוע בפועל	א. $Z_{4,7}$ נמדד בהתאם לנתוני הקשבה מדגמית לשיחות שיבוצעו ע"י המשרד ב. $Z_{4,8}$ נמדד בהתאם לבחינה מדגמית של איכות התיעוד בקריאות שתבוצע ע"י המשרד
$Z_{4,i}$	ציון מענה ע"י המוקד למדד i	

ציון רמת השירות מחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$Z_{4,i} = \begin{cases} 100 & \text{אם } Si \geq Ci \\ Si/Ci * 100 & \text{אם } Si < Ci \end{cases}$$

ציון רמת השירות בתחום ביצועי מוקד תמיכה יחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$Z_4 = \sum_{i=1}^{10-} Z_{4,i} \cdot P_{4,i}$$

2.4. חישוב ציון רמת שירות בביצועי בקשות שינוי (Change Request) / פעולות IMAC

סימול	משמעות	תנאים/הערות
i	אינדקס דרישות הביצוע המפורטות בסעיף 1.7	$1 \le i \le 2$
Pi	משקל דרישה i באחוזים כמפורט בסעיף 1.7	$0\% \le Pi \le 100\%$
Xi	מספר בקשות שינוי מסוג i שעמדו בדרישת ה SLA בתקופת המדידה	בהתאם לתיעוד בקשות שירות במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות
Yi	מספר בקשות שינוי מסוג i בתקופת המדידה	בהתאם לתיעוד בקשות שירות במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות
$Z_{5,i}$	ציון רמת שירות בביצוע בקשות שינוי מסוג i	

ציון רמת שירות לגבי כל סוג בקשת שינוי (עבור כל אחת מ- 2 הדרישות) מחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$Z_{5,i} = 100 * \frac{X_i}{Y_i}$$

ציון רמת השירות בתחום ביצועי בקשות שינוי יחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$Z_5 = \sum_{i=1}^{2} Z_{5,i} \cdot P_{5,i}$$

2.5. חישוב ציון רמת שירות בשמירה על עדכניות טכנולוגית

סימול	משמעות	תנאים/הערות
i	אינדקס דרישות הביצוע המפורטות בסעיף 1.8	$1 \le i \le 3$
Pi	משקל דרישה i באחוזים כמפורט בסעיף 1.8	$0\% \le Pi \le 100\%$
Xi	מספר השדרוגים שהיה נדרש לבצע בתקופת המדידה ואשר שודרגו במועד	שדרוגי תוגנה קריטיים ויזומים בהתאם לפרסום של יצרני החומרה / התוכנה שדרוגי חומרה בהתאם לרישום במערכת המצאי (ראו סעיף 3.15.3.3) כאשר יש לשדרג את כל הפריטים המגיעים לגיל המרבי המותר (כמפורט בסעיף 4.4.9.1) באותו הרבעון
Yi	מספר השדרוגים שהיה נדרש לבצע בתקופת המדידה	
$Z_{6,i}$	ציון רמת שירות בביצוע בקשות שינוי מסוג i	

ציון רמת שירות לגבי כל מדד עדכניות טכנולוגית (עבור כל אחת מ- 3 הדרישות) מחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$Z_{6,i} = 100 * \frac{X_i}{Y_i}$$

הציון למדדים $Z_{6,2}$ ו- $Z_{6,3}$ הנמדדים על בסיס רבעוני יהיה בתוקף למשך רבעון עד חישובם מחדש.

ציון רמת השירות בתחום ביצועי בקשות שינוי יחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$Z_6 = \sum_{i=1}^{3} Z_{6,i} \cdot P_{6,i}$$

2.6. חישוב ציון רמת שירות – שביעות רצון משתמשים

כמפורט בסעיף 1.9 לעיל, ציון רמת השירות של שביעות רצון המשתמשים מחושב כממוצע בין ציון שביעות הרצון של המשובים החמים בחודש המדידה וציון שביעות הרצון בסקר החצי שנתי התקף לחודש המדידה עפ"י הנוסחה שלהלן:

$$Z_7 = \sum_{i=1}^{2} Z_{7,i} \cdot P_{7,i}$$

2.7. חישוב ציון רמת שירות כולל

חישוב ציון רמת השירות הכוללת לתפעול המערכת יחושב עפ"י הנוסחה :

ציון רמת שירות כולל לתפעול מערכת $Z = \sum_{i=1}^{7} Z_i \cdot P_i$

3. חישוב קנס

① הקנס המחושב עפ"י כל אחד מהסעיפים עד שלהלן הנו מצטבר. לדוגמה אם חושב קנס בסעיפים 3.1 ו 3.2 בלבד ובייתר הסעיפים עמד הספק ב SLA, ובסעיף 3.1 הקנס שחושב עמד על 0.5% מהתשלום החודשי ובסעיף 3.2 הקנס שחושב עמד על 1.0% מהתשלום החודשי, הקנס באותו חודש יעמוד על 1.5% מהתשלום החודשי.

② בכל מקרה הקנס המצטבר לא יעלה על 15% מהתשלום החודשי.

③ בחישובים שלהלן כל הקנסות מוצגים כמספר שלילי, קרי סכום הנגרע מהתשלום החודשי.

3.1. חישוב קנס בתחום זמינות המערכת (תדירות תקלות/שברים) [מדדים $Z_{1,1}$ עד $Z_{1,5}$]

בגין אי עמידה בכל אחד מהמדדים ישלם הספק קנס בהתאם למפורט לכל מדד ומדד בטבלה שבסעיף 1.3 לעיל.
להלן דוגמה לחישוב הקנס :

א. בהנחה (דוגמה בלבד)
שבמועד חישוב ציון רמת השירות והקנס המערכת החדשה כוללת 500 תחנות עבודה ומחשבים ניידים.

ב. מספר מרבי של תקלות
בתחנות עבודה ממנו אין לחרוג שווה ל 5% ממספר התחנות, קרי 25 תקלות לחודש.

ג. בחודש המדידה
התרחשו 50 תקלות = 10% ממספר התחנות הכולל.

ד. חריגה מהמדד שווה 5%
(חמש יחידות).

ה. גובה הקנס שווה 5- *
0.1% (מהתשלום החודשי) = 0.5%- (מהתשלום החודשי).

במידה ויהיו חריגות במספר מדדים הקנס עבור כל מדד יחושב בנפרד ויצטבר לכדי קנס כולל.

3.2. חישוב קנס בתחום התאוששות מתקלות / שברים [מדדים $Z_{2,1}$ עד $Z_{2,8}$]

בגין אי עמידה בכל אחד מהמדדים ישלם הספק קנס בהתאם למפורט לכל מדד ומדד בטבלה שבסעיף 1.4 לעיל.
להלן דוגמה לחישוב הקנס:

א. בתקופת המדידה
התרחש שבר ארצי.

ב. זמן מרבי להתאוששות
משבר ארצי עפ"י דרישות ה SLA הנו 6 שעות.

ג. הזמן שנדרש
להתאוששות משבר ארצי זה עמד על 8 שעות.

ד. חריגה מהמדד שווה 2 שעות.

ה. גובה הקנס שווה 2- * 0.25% (מהתשלום החודשי) = 0.5%- (מהתשלום החודשי).

במידה והיו מספר אירועים מאותו סוג, יסוכם זמן החריגה הכולל של כל האירועים לצורך חישוב הקנס (לדוגמה אם יהיו שני שברים ארציים עם חריגה של 4 שעות כל אחד הקנס יהיה 2%-).

במידה ובחודש מסוים בוצעה השבתה לצורכי תחזוקה של 9 שעות ומדד זה נמדד על 12 חודשים אחרונים, הקנס בסך 0.25% מהתשלום החודשי יחול כל חודש למשך 12 חודשים.

3.3. חישוב קנס בתחום ביצועי מוקד תמיכה [מדדים $Z_{4,1}$ עד $Z_{4,8}$]

בגין אי עמידה בכל אחד מהמדדים ישלם הספק קנס הספק קנס בהתאם למפורט לכל מדד ומדד בטבלה שבסעיף בסעיף 1.6 לעיל). להלן דוגמה לחישוב הקנס:

א. בחודש המדידה אחוז הקריאות שנפתרו במענה אחד (FCR) ע"י המוקד היה 75%.

ב. ערך נדרש הוא 80%.

ג. חריגה מהמדד שווה 5% (חמש יחידות).

ד. גובה הקנס (מהתשלום החודשי) הנו 0.5%- =0.1% x (75-70).

במידה ויהיו חריגות במספר מדדים הקנס עבור כל מדד יחושב בנפרד ויצטבר לכדי קנס כולל.

3.4. חישוב קנס בתחום בקשות שינוי [מדדים $Z_{5,1}$ עד $Z_{5,2}$]

בגין אי עמידה בכל אחד מהמדדים ישלם הספק קנס הספק קנס בהתאם למפורט לכל מדד ומדד בטבלה שבסעיף בסעיף 1.7 לעיל). להלן דוגמה לחישוב הקנס:

א. בחודש המדידה היו 100 בקשות שינוי שאינן דורשות הגעת טכנאי לשטח.

ב. 90 מתוכן עמדו בדרישת ה SLA של זמן טיפול מרבי שלא יעלה על 6 שעות.

ג. עשר הבקשות הנוספות חרגו מה SLA במצטבר ב 40 שעות (כל אחת חרגה בארבע שעות).

ד. גובה הקנס (מהתשלום החודשי) שווה ל $-\frac{40}{10} \times 0.025\% = -0.1\%$.

במידה ויהיו חריגות במספר מדדים הקנס עבור כל מדד יחושב בנפרד ויצטבר לכדי קנס כולל.

3.5. חישוב קנס בתחום שמירה על עדכניות טכנולוגית [מדדים $Z_{6,1}$ עד $Z_{6,3}$]

בגין אי עמידה בכל אחד מהמדדים ישלם הספק קנס הספק קנס בהתאם למפורט לכל מדד ומדד בטבלה שבסעיף בסעיף 1.8 לעיל). להלן דוגמה לחישוב הקנס:

<u>דוגמה 1 :</u>

א. בחודש המדידה היו 10 עדכונים קריטיים.

ב. 5 מתוכם הותקנו במועד (כעבור 5 ימים ממועד פרסומם ע"י היצרן כמפורט בסעיף 4.4.9.1 ה' ס"ק 2) עמדו בדרישת ה SLA.

ג. 5 נוספים חרגו מה SLA במצטבר ב 10 ימים (כל אחד חרג בשני ימים).

ד. גובה הקנס (מהתשלום החודשי) שווה ל $-10 \times 0.025\% = -0.25\%$.

<u>דוגמה 2 :</u>

א. ברבעון מסוים הגיע מועד השדרוג של 10 תחנות עבודה ו 2 שרתים.

ב. שרת אחד ו 5 נתחנות עבודה עודכנו במועד (עד היום האחרון של הרבעון).

ג. שרת נוסף שודרג 10 ימי עבודה לאחר סיום הרבעון ו 5 תחנות עבודה שודרגו 5 ימי עבודה אחרי סיום הרבעון.

ד. החריגה שווה ל 35 ימי עבודה (1x10+5x5=35).

ה. גובה הקנס (מהתשלום החודשי) שווה ל $-35 \times 0.025\% = -0.875\%$.

במידה ויהיו חריגות במספר מדדים הקנס עבור כל מדד יחושב בנפרד ויצטבר לכדי קנס כולל.

3.6. חישוב קנס בתחום שביעות רצון [מדדים $Z_{7,1}$ עד $Z_{7,2}$]

בגין אי עמידה בכל אחד מהמדדים ישלם הספק קנס הספק קנס בהתאם למפורט לכל מדד ומדד בטבלה שבסעיף בסעיף 1.9 לעיל). להלן דוגמה לחישוב הקנס:

א. בחודש המדידה שביעות רצון משתמשים בהתאם לציון ממוצע של "משובים חמים" עמדה על 85%.

ב. הערך הנדרש למדד זה הינו 90%.

ג. גובה הקנס (מהתשלום החודשי) שווה ל $(85 - 90) \times 0.05 = -0.25\%$.

במידה ויהיו חריגות במספר מדדים הקנס עבור כל מדד יחושב בנפרד ויצטבר לכדי קנס כולל.

4. איסוף נתונים ודיווח

בהתאם למפורט בפרק 2 בסעיף 2.4.

5. הפרת הסכם רמת השירות

כל אחד מהאירועים הבאים ייחשב כהפרה של הסכם רמת השירות (אי עמידה בדרישות רמת השירות):

א. משך התאוששות מתקלה כלשהיא בעמדת משתמש עולה על 48 שעות (הנמדדות ברציפות מרגע הפתיחה שלה).

ב. משך התאוששות משבר, שבר ארצי, השבתת האתר המרכזי (DC) חורג מ 12 שעות.

ג. משך התאוששות מאסון חורג מ 48 שעות (הנמדדות ברציפות מרגע התרחשות האסון).

ד. זמן המתנה מרבי בכניסה למוקד חרג מ 6 דקות במהלך חודש אחד יותר מ שלוש פעמים.

ה. ציון רמת השירות באחד, או יותר, מתחומי התפעול הנמדדים במסגרת ה- SLA (Z_1 עד Z_8) קטן מ- 70% במשך חודשיים ברציפות.

ו. הספק אינו עומד באיוש מינימאלי של כ"א בהתאם למפורט בסעיפים 4.2.4.16 ג' בגוף המכרז במשך 5 ימים במהלך חודש, במצטבר (סה"כ 5 ימים, אין הכוונה ל 5 ימים ברצף).

הגדרת הפרה של הסכם רמת השירות הינה משמעותית ליישום מנגנון האכיפה המפורט בסעיף הבא.

6. מנגנון אכיפה להסכם רמת השירות

סעיף זה מפרט את דרכי הפעולה במקרים בהם הספק אינו עומד בדרישות רמת השירות המוגדרות בנספח זה. יישום דרכי הפעולה במקרים אלו הוא הדרגתי וזאת במטרה לאפשר לספק לתקן את הליקויים אשר הובילו לפגיעה ברמת השירות. הטבלה הבאה מפרטת, מהקל אל הכבד, את הפעולות שיינקטו בכל אחד מהמקרים בהם נפגעת רמת השירות:

אירוע	פעולה	לו"ז ליישום	אחראי

אירוע	פעולה	לו"ז ליישום	אחראי
הפרת הסכם רמת השירות.	מנהל הפעילות מטעם הספק ידווח למנהל הפעילות מטעם הלקוח על הגורמים לפגיעה ברמת השירות ויציג תוכנית פעולה מפורטת לפתרון הבעיה.	2 ימים ממועד ההפרה	מנהל הפעילות מטעם הספק
אי קבלת תוכנית פעולה לפתרון בתוך 2 ימים ו/או הפרת הסכם רמת השירות בשתי תקופות מדידה רצופות (בשני חודשים עוקבים).	המשרד רשאי לפנות, על-פי בחירתו, לגורמים חיצוניים לקבלת ייעוץ ושירותים אשר ישפרו את רמת-השירות כנדרש. במקרה כזה, תקוזזנה עלויות הייעוץ, התיקון והשירותים, כאמור, מהתשלומים המגיעים לספק.		מנהל הפעילות מטעם הלקוח ידווח למנהל הפעילות מטעם הספק ויגיש לו את תוכנית הפתרון של היועץ המקצועי החיצוני.
אי תחילת היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים **בתוך 14 ימים** מהגשתם למנהל הפעילות מטעם הספק	השהיית התשלומים המגיעים לספק עד ליישום תוכנית הפעולה/ההמלצות של היועצים המקצועיים.	מידית.	מנהל הפעילות מטעם הלקוח ידווח למנהל הפעילות מטעם הספק
אי תחילת היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים **בתוך חודש** מהגשתם למנהל הפעילות מטעם הספק, ו/או פיגור של חודש בסיום היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים.	הפעלת מנגנון ההיפרדות כמפורט בפרק 4 בסעיף 4.8.	מידית.	מנהל הפעילות מטעם הלקוח ידווח למנהל הפעילות מטעם הספק

כל הפעולות המפורטות לעיל הן בנוסף למנגנון הקנסות המפורט בחוזה זה על נספחיו ואין בהן כדי לגרוע או לפגוע בזכויות או בתרופות נוספות העומדות לרשות ל פי החוזה ועל פי כל דין.

נספח 4.8 – תוכנית היפרדות

1. כללי

נספח זה מתאר את עקרונות ההיפרדות ואת הפעולות אותן יש לבצע במקרה בו יבוא לכדי סיום הסכם ההתקשרות בין המשרד לספק, בין אם במועדו ובין אם לפני כן מכל סיבה שהיא, לרבות התנתקות מטעמי נוחות.

מטרות עקרונות ההיפרדות כמפורט בנספח זה הן:

1.1. לאפשר למשרד להמשיך ולספק את השירותים נשוא המכרז בין אם בעצמו ובין אם באמצעות מי מטעמו באותה רמת השירות.

1.2. העברת מלוא הידע לרבות תיעוד **מעודכן נכון למועד ההודעה על רצון המשרד בהפרדות** שבידי הספק ועובדי הספק למשרד או למי מטעמו.

1.3. להבטיח מעבר באופן שיבטיח את רציפות ותקינות שירותי המשרד.

הספק מתחייב לקיים את האמור בנספח זה ומתחייב לקיים שיתוף פעולה מלא ומקיף, לבצע את כל בקשות המשרד במסגרת תהליך ההיפרדות ובקשר עם תהליך זה.

עקרונות ההיפרדות יחולו גם במקרים בהם יבחר המשרד לגרוע או להפסיק את קבלת חלק מהשירותים נשוא הסכם ההתקשרות, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי.

בשל חשיבותם וחיוניותם של השירותים נשוא מכרז זה, שום מחלוקת בין המשרד לספק לא תהווה עילה להפסקה קבועה או זמנית בביצוע השירותים ו/או לפגיעה באיכותם ו/או בכל מחויבות אחרת של הספק במסגרת הסכם ההתקשרות. בכל מקרה לא יהיה הספק רשאי לנקוט בהליך משפטי כלשהו העלול לגרום לעיכוב ו/או לעצירת ו/או להפסקת השירותים, כגון בקשה לצו עיכוב, צו מניעה או כל צו משפטי אחר. הוראה ברוח זו תשולב בהסכמים בין הספק לבין קבלני המשנה שלו. למען הסר ספק ובכפוף לאמור לעיל, מובהר כי אין באמור לעיל כדי למנוע מהספק לתבוע סעד כספי ככל שמגיע לו.

עצירת שירותים באופן חד צדדי על ידי הספק עלולה לגרור חילוט ערבות הביצוע על ידי המשרד.

2. צוות היפרדות

2.1. הליך ההיפרדות ינוהל ע"י צוות היפרדות משותף, בראשות נציג המשרד.

2.2. הספק יכלול בצוות ההיפרדות לפחות את הגורמים הבאים:

2.2.1. מנהל צוות היפרדות (מנהל ייעודי לתקופת ההיפרדות) שיהיה כפוף לנציג המשרד.

2.2.2. מנהל האתר.

2.2.3. ר"צ תפעול (SNOC).

2.2.4. ר"צ מוקד התמיכה.

מנהל צוות ההיפרדות יועסק במשרה מלאה.

כל ייתר חברי צוות ההיפרדות יועסק בתפקידו זה בהיקף של רבע עד חצי משרה, וזאת מבלי לפגוע ביתר תפקידיו על פי מכרז זה, וזאת במטרה לקיים את תהליך ההיפרדות המפורט בנספח זה במלואו ובלוחות הזמנים הקבועים בו.

3. מתווה ההיפרדות

3.1. למשרד עומדת הזכות לבצע היפרדות מלאה או היפרדות חלקית. עבור כל אחד מסוגי ההיפרדות יפעלו הספק והמשרד כפי שמפורט להלן.

3.2. ההחלטה על היפרדות מלאה, או היפרדות חלקית, או שילוב של מספר סוגי היפרדות חלקיים הנה של המשרד, על פי שיקול דעתו הבלעדי.

3.3. המשרד יודיע לספק, לפחות 90 יום לפני מועד ההיפרדות, אודות סוג ההיפרדות הנדרש, השירותים אותם יפסיק הספק לספק (להלן: "שירותים מופסקים") והגורם שיקבל אחריות על שירותים אלו.

3.4. על אף האמור לעיל יובהר כי הספק ימשיך לספק שירות כל עוד הוא נדרש ע"י המשרד ועד ביצוע מלא של החפיפה עם הגורם שיקבל אחריות על השירות.

3.5. יובהר כי המשרד רשאית להעביר את השירותים המופסקים לאחריותו (Insourcing) ו/או לאחריות ספק אחר מטעמו, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי.

3.6. סוגי היפרדות

הטבלה הבאה מציגה מיפוי של סוגי היפרדות אפשריים, פירוט הפעולות הרלוונטיות לכל סוג היפרדות מופיע בסעיפים הבאים כפי שמוצג בטבלה.

#	סוג היפרדות	שירותים שיפסיק הספק לספק	שירותים שימשיך הספק לספק
.1	היפרדות מלאה	כל השירותים הניתנים על ידי הספק	---
.2	היפרדות חלקית – קו שירותים	קו שירותים אחד או יותר בהתאם למפורט בטבלה 5.3 א' בסעיפים 5.2.1 עד 5.2.20	כל ייתר השירותים

4. תקופת ההיפרדות

4.1. תקופת ההיפרדות תחל במועד הנקוב בהודעת המשרד לספק ותארך 3 חודשים קלאנדריים.

4.2. למשרד נתונה הזכות להאריך תקופה זו ב-3 חודשים נוספים ללא שינוי כל תנאי מתנאי הסכם ההתקשרות.

4.3. במהלך תקופת ההיפרדות יבצע הספק את כל הפעולות המפורטות בסעיף 6 להלן בהתאם לסוג ההיפרדות, זאת בנוסף למתן מלוא השירותים על פי הסכם זה וברמת השירות הנדרשת על פי ההסכם.

5. תקופת התמיכה

התקופה שתחל מיום סיום תקופת ההיפרדות ואשר תארך 6 חודשים קלאנדריים. במהלך תקופה זו יעמיד הספק למשרד, על פי דרישתו, שירותי תמיכה על בסיס תשומות, על פי תעריפי השעה המפורטים במענה לסעיף 5.1.1.

מחויבות הספק בתקופה זו הנה:

5.1. להעמיד איש קשר קבוע למענה לפניות ולשאלות שיופנו אליו ע"י המשרד או מי מטעמו.

5.2. הספק מתחייב לסייע למזמין ככל שיידרש באמצעות עובדיו שהיו מעורבים בתפעול ובתחזוקת המערכת. סיוע זה יכול שיתבצע באתרי המשרד ו/או באתר הספק ו/או באתר של צד ג' שיפעל מטעם המשרד.

5.3. רכישת השירותים ע"י המשרד במהלך תקופה זו תיעשה בהתאם לצרכי המשרד. המשרד אינה מחוייב לרכוש מהספק שירותים כנ"ל.

6. מחויבות הספק בתקופת ההיפרדות

6.1. המשך אספקת מלוא השירותים על פי הסכם ההתקשרות

בתקופת ההיפרדות ימשיך הספק לספק את מלוא השירותים על פי הסכם ההתקשרות ללא פגיעה ברמת השירות לה הוא מחויב. מימוש המחויבויות יהיה בהתאם לאופי תהליך ההיפרדות על פי המפורט בסעיף 3 לעיל.

6.2. מחויבות הספק בתהליך ההיפרדות

הסעיפים הבאים מציגים את מחויבות הספק בהיפרדות מלאה. היה ויבחר המשרד בהיפרדות חלקית, הרי שמחויבות הספק במקרה זה תיגזר מהמפורט להלן על פי אופי ההיפרדות.

6.2.1. העברת מרכז המחשבים (DC) ואתר הגיבוי (DR) לאחריות המשרד ו/או למי מטעמו

הספק יעביר לאחריות המשרד ו/או למי מטעמה את מתקן המחשוב המרכזי, על תכולתו, כולל אך לא רק:

א. מערכות ויישומי תשתית יהיו בגרסתם האחרונה הפועלת בייצור.

ב. רמת הביצועים של היישומים לא תיפגע, או לכל היותר תיפגע באופן מזערי שלא יפגע בתפקוד השוטף ובפעילות השוטפת של כל משתמש ממשתמשי המערכת ובשירות אותו הוא מספק ללקוחותיו.

ג. החומרה, התשתיות, התקשורת ומערך אבטחת המידע יועברו כשהם פועלים במלואם באופן תקין וברמת הביצועים כפי שהייתה מקובלת בתקופת ההתקשרות.

6.2.2. ביצוע חפיפה

א. צוות הספק יבצע חפיפה עם צוות המשרד ו/או למי מטעמו, החפיפה תהיה במתכונת של הדרכה ושל OJT (On the Job Training), כאשר הספק יחד עם נציגי המשרד יכין תכניות הדרכה כתובות בכל נושאי התפעול והתחזוקה.

ב. תכנית ההדרכה שיכין הספק, ואשר תחייב אותו תכלול הדרכות פרונטליות, חומרים כתובים, תיעוד התשתיות, נהלי עבודה, תיקי אתר וכל תיעוד אחר שמחובת הספק להכין ולנהל.

ג. בנוסף תכלול ההדרכה חניכה של עובדי המשרד ו/או למי מטעמו באתר ע"י עובדי הספק (OJT).

6.2.3. העברת תיעוד עדכני למשרד

כמפורט בסעיף 4.4.16 הספק מחוייב בכל רגע נתון להחזיק תיעוד עדכני של התשתיות לרבות תיקי אתר, נהלים והוראות עבודה. הספק יעביר למשרד את התיעוד עדכני שיכלול את המרכיבים הבאים:

א. קובץ נהלים והוראות עבודה עדכני.

ב. תיקי אתר עדכניים למרכז המחשבים (DC), אתר הגיבוי (DR) וכל אתרי המשרד.

ג. מדריכים למשתמש עבור מערכות ניהול המסמכים אותם הוא מנהל ומתפעל.

ד. תכניות עבודה עדכנית.

ה. תיעוד עדכני של מצאי חומרה ורישוי במערכת ניהול המצאי.

ו. סטטוס פעילויות פרויקטאלית, שו"שים ו IMACs שהוזמנו ושטרם הסתיימו.

ז. עלויות שכר עובדים (לכל עובד).

ח. פירוט רישיונות והסכמים עם ספקים צד ג' לרבות החוזים עצמם ובמלואם.

6.2.4. העברת עובדים

א. המשרד רשאי לבקש כי עובדי הספק העוסקים במתן השירותים (כולם או חלקם) יעברו להעסקה ע"י המשרד או ע"י מי מטעמו, לרבות ספק חליפי. מהלך העברת העובדים מותנה בהסכמת העובדים בלבד.

ב. הספק מתחייב שלא למנוע בשום דרך מעבר עובדים אשר יחפצו בכך, לרבות לא ע"י סעיפים מגבילים בהסכמי ההעסקה אשר יחתום עם עובדיו ולרבות אי דרישה מעובדים אלה לוותר על זכויות בגין הסכמתו לשחררם. הספק מתחייב כי לא ינקוט שום צעד שמטרתו להשפיע על עובדים ו/או ספקי שירות מטעמו להישאר ברשותו

ג. מבלי לגרוע מהאמור לעיל מובהר, כי עובד שבחר לעבור לעבוד עבור המשרד או עבור הספק החליפי יחשב כאילו פוטר ע"י הספק ויהיה זכאי למלוא התשלומים המגיעים לו בגין תקופת עבודתו, לרבות פיצויים פיטורים. מבלי לגרוע מחובתו לפי כל דין, הספק יעביר לרשות המשרד ו/או לספק החליפי את הבעלות בפוליסות ביטוחי המנהלים של אותם עובדים מועברים וכן כל הפרשה אחרת לכל תשלום סוציאלי או אחר המגיע לעובד, לרבות קרן השתלמות ו/או הפרשות לקופת פיצויים ו/או כל הפרשה אחרת, בקשר עם התקופה שמתחילת עבודת העובד אצל הספק ועד למועד העברתו לרשות המשרד או לספק החליפי.

6.2.5. הסבת חוזים, הסכמים ורישיונות תוכנה

הספק יסב את כל החוזים, ההסכמים ורישיונות התוכנה המשמשים אותו לשם מתן השירותים למשרד. הסבת החוזים, ההסכמים ורישיונות התוכנה תהיה ליום סיום תקופת ההיפרדות. בכל מקרה של תת רישוי, מחויב הספק להשלימו על חשבונו.

6.3. ביצוע עבודה נוספת

6.3.1. בתקופת ההיפרדות עשוי המשרד להזמין מהספק עבודה נוספת, במתכונת Time & Material. במקרה זה על הספק להגיש הצעת מחיר לביצוע בתוך 72 שעות מההזמנה, בה יפורטו תיאור אופן ביצוע העבודה, לוח זמנים למימוש ותשומות נדרשות לביצוע.

6.3.2. הספק מתחייב לבצע כל עבודה נוספת שהתבקשה ואשר אושרה לביצוע ע"י המשרד בהתאם לתנאי הצעת המחיר וההסכמות שגובשו בעקבות ההצעה.

6.4. סיום תקופת ההיפרדות

תקופת ההיפרדות תסתיים במועד הנקוב אך לא לפני אישור המשרד על דבר סיום העברת כל השירותים הניתנים כיום על ידי הספק לאחריותו ו/או למי מטעמה, בצורה מסודרת ולשביעות רצונו.

7. הבטחת מילוי מחויבות הספק בקשר עם ההיפרדות

להבטחת קיום מחויבויות הספק תשמש ערבות הספק הקיימת בידי המשרד. למשרד תהיה הזכות לחלט ערבות זו, במלואה או בחלקה, במקרה בו לא עמד הספק במחויבויותיו אלו, על פי שיקול דעתו הבלעדי. יובהר כי חילוט הערבות, במלואה או בחלקה, אינו מהווה ויתור של המשרד לפיצוי בגין נזקים שהסב לו הספק באי קיום מחויבויותיו בתהליך ההפרדות.