

משרד הפנים

מינהל לארגון ומשאבי אנוש אגף מערכות מידע

מכרז מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול

מכרז 02-2009

מהדורה 5.1

מסמך זה הוא רכושו הבלעדי של משרד הפנים
מבוסס על גלופה של חברת מתודה מחשבים בע"מ

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

7	0.0	מינהלה (S)
7	0.1	כללי
7	0.1.1	טבלת ריכוז נתוני המכרז
8	0.2	הגדרות
8	0.2.1	הגדרות כלליות
8	0.2.2	הגדרות ייחודיות
11	0.3	מנהלה
11	0.3.1	רכישת מסמכי המכרז (M)
12	0.3.2	איש קשר
12	0.3.3	נוהל העברת שאלות ובידורים
12	0.3.4	כנס ספקים (M)
12	0.3.5	מסירת ההצעות (M)
13	0.4	המפרט
13	0.4.1	תכולת המפרט
13	0.5	סיווג רכיבי המפרט (M)
13	0.5.1	השיטה
14	0.5.2	המענה
14	0.6	התחייבויות ואישורים נדרשים עם הגשת ההצעה (M)
14	0.6.1	ערבות בגין הגשת הצעה
14	0.6.2	אישורים
17	0.6.3	תוקף ההצעה
17	0.6.4	זכויות קניין
17	0.6.5	ניגוד אינטרסים
18	0.6.6	הדגמה, השלמת מידע ומצגות
18	0.6.7	הסכם התקשרות חתום בראשי תיבות
18	0.6.8	(N)
18	0.6.9	התחייבות לשמירת סודיות
18	0.7	התחייבויות ואישורים נדרשים בגין זכייה
18	0.7.1	ערבות ביצוע
19	0.7.2	התחייבות זוכה
19	0.7.3	נוהל מפת"ח
19	0.7.4	הסכם התקשרות
19	0.7.5	בעלות וזכויות שימוש
19	0.8	זכויות עורך המכרז
19	0.8.1	פיצול ההצעה
20	0.8.2	ביטול המכרז
20	0.8.3	פסילה בעקבות חוות דעת שלילית
20	0.8.4	בחירת ספק ו"ספק חלופי"
20	0.9	הצעת הספק (M)
20	0.9.1	מבנה כללי
21	0.9.2	הסתייגות
21	0.9.3	מספר עותקים
22	0.9.4	מספר הצעות
22	0.10	בעלות על המפרט ועל ההצעה
22	0.10.1	בעלות על המפרט ושימוש בו
22	0.10.2	בעלות על ההצעה ושימוש בה
22	0.10.3	צד שלישי
23	0.10.4	המחאת זכות
23	0.11	שלמות ההצעה ואחריות כוללת
23	0.12	בדיקת ההצעות והערכתן
23	0.12.1	נוהל בדיקת ההצעות

23 ציוני האיכות	0.12.2
24 הערכת איכות/עלות	0.12.3
24 סמכות השיפוט	0.13
24 מחירים	0.14
24 ציוד משומש (N)	0.15
24 סיווג ביטחוני	0.16
24 סיווג מסמכי המכרז	0.16.1
25 סיווג הפרויקט	0.16.2
25 גילוי נאות	0.17
27 1. יעדים (I)	
27 תיאור הארגון ומטרותיו	1.1
27 מבנה ופריסת הארגון	1.1.1
29 יעדים ומטרות של מיקור החוץ	1.2
29 אופק הזמן	1.3
31 2. יישום (I)	
31 אופי ומצב כללי של הארגון	2.1
31 מצב קיים	2.1.1
31 אתרי המשרד	2.1.2
33 משתמשים	2.1.3
34 רשימת יישומים קיימים ומתוכננים	2.1.4
36 תיחום	2.2
36 כללי	2.2.1
36 תחומי פעילות הכלולים באחריות ספק התפעול	2.2.2
38 תחומי פעילות שאינם באחריות ספק התפעול	2.2.3
40 2.3 שירותי ספק התפעול – SOW (S)	
41 מדיניות מערכות מידע	2.3.1
41 תוכניות עבודה	2.3.2
41 שירותי ייעוץ	2.3.3
41 מנגנוני ניהול ואבטחת איכות	2.3.4
42 שירות פרואקטיבי	2.3.5
42 ניהול ותפעול המחשוב	2.3.6
44 ניהול ותחזוקת מערכות הפעלה (SYS)	2.3.7
44 ניהול ותחזוקת בסיסי נתונים (DBA)	2.3.8
45 תקשורת – ניהול ומתן שירותי רשת תקשורת	2.3.9
46 שרתים	2.3.10
46 ציוד קצה	2.3.11
47 רענון הציוד	2.3.12
47 ניהול ומתן שירותי נטור חוויית משתמש	2.3.13
48 ניהול וניטור המדפסות וההדפסות	2.3.14
48 ניהול ומתן שירותי אבטחת מידע (א"מ)	2.3.15
49 ניהול מצאי	2.3.16
49 תמיכה ברכש	2.3.17
50 מרכז שירות	2.3.18
50 ניהול SLA	2.3.19
51 תמיכה ביישומים רוחביים	2.3.20
57 תמיכה בפרויקטים	2.3.21
57 תשתית פסיבית	2.3.22
58 IMAC	2.3.23
59 תחזוקת חומרה ותוכנה	2.3.24
61 תפעול מערכות מידע בשעת חירום	2.3.25
63 משימות מיוחדות	2.3.26
64 תמיכה אפליקטיבית	2.3.27

64	שינויים ושיפורים (שו"שים)	2.3.28
64	מרכז שירות - (S) Service Desk	2.4
64	כללי	2.4.1
65	הקמת מרכז השירות	2.4.2
66	קישור מרכז השירות למשרד	2.4.3
67	שירותי מרכז השירות	2.4.4
67	ניהול השירות	2.4.5
68	חלון השירות	2.4.6
68	איוש מרכז השירות	2.4.7
68	סוגי משתמשים	2.4.8
68	אופציה לתמיכה במשתמשי מבא"ת	2.4.9
69	דוחות השירות	2.4.10
69	הסלמה (אסקלציה)	2.4.11
70	מענה המציע	2.4.12
71	הערכת מענה המציע	2.4.13
71	צוות תשתיות (S)	2.5
71	כללי	2.5.1
72	שירותי הצוות	2.5.2
72	חלון השירות	2.5.3
73	השתלמויות מקצועיות	2.5.4
73	תמיכה אפליקטיבית (S)	2.6
73	כללי	2.6.1
74	שירותי הצוות האפליקטיבי	2.6.2
75	חלון השירות	2.6.3
75	איוש צוות התמיכה האפליקטיבית	2.6.4
76	השתלמויות מקצועיות	2.6.5
76	תהליך ביצוע שינויים ושיפורים (שו"שים) (S)	2.7
76	הגדרת השו"ש	2.7.1
77	ביצוע שו"ש שלא באמצעות ספק התפעול	2.7.2
77	אבטחת מידע (S)	2.19
80	טכנולוגיה ותשתית (I)	3.
80	ארכיטקטורה כללית – הבהקים	3.0
80	חומרה מרכזית	3.1
80	שרתים	3.1.1
83	אחסון נתונים	3.2
83	ציוד קצה	3.3
83	מחשבים שולחניים	3.3.1
84	מחשבים ניידים	3.3.2
84	מדפסות	3.3.3
86	סורקים	3.3.4
87	תווינים	3.3.5
87	טייפ גיבוי	3.3.6
87	מחשבי כף יד	3.3.7
87	שעוני נוכחות	3.3.8
88	ציוד באחריות	3.8
89	תשתית סביבתית	3.9
89	מערכות הפעלה ותוכנות תשתית	3.10
90	בסיס נתונים	3.11
90	כלי פיתוח	3.13
91	שליטה ובקרה	3.15
91	תקשורת מקומית LAN	3.30

91	WAN	3.31	תקשורת רחבה
91	רשת התקשורת המשרדית	3.31.1	
92	רשת תקשורת אלחוטית	3.31.2	
92	INTERNET	3.32	
92	גיבוי ושחזור	3.33	
93	מימוש (S)	4	
93	גורמים מעורבים	4.1	
93	ניהול	4.1.1	
93	פרטי הספק	4.1.2	
94	תנאי סף להשתתפות במכרז (M)	4.1.3	
94	אימות נתוני העמידה בתנאי הסף	4.1.4	
97	קבלן משנה	4.1.5	
97	מנהל מיקור החוץ	4.1.6	
98	מנהל הרשת	4.1.7	
99	הערכת מענה המציע	4.1.8	
100	תקופת ההיערכות	4.2	
100	כללי	4.2.1	
100	תקופת המעבר	4.3	
100	כללי	4.3.1	
101	מנהל תקופת המעבר	4.3.2	
102	הפרויקטים שיבוצעו בתקופת המעבר	4.3.3	
104	ניסיון הספק בכיצוע פרויקט מעבר	4.3.4	
105	תוכנית העבודה לתקופת המעבר	4.3.5	
105	הערכת מענה המציע	4.3.6	
105	SLA אמנת שירות	4.4	
105	כללי	4.4.1	
107	רשימת מדדי רמת שירות	4.4.2	
108	תיאור מדדי השירות	4.4.3	
112	הקמת מערך רמת שירות	4.4.4	
114	שמירה על רמת השירות הנדרשת מתום תקופת המעבר	4.4.5	
114	דוחות	4.4.6	
115	תוכנית עבודה	4.4.7	
115	הערכת מענה המציע	4.4.8	
115	מתודולוגיה ונהלי עבודה	4.5	
115	כללי	4.5.1	
117	ניהול פרויקטים ומשימות	4.5.2	
117	מתודולוג ITIL	4.5.3	
118	הערכת מענה המציע	4.5.4	
119	משאבי אנוש	4.7	
119	כללי	4.7.1	
119	מצבת נוכחית של כ"א	4.7.2	
120	כ"א הנדרש מספק התפעול	4.7.3	
121	נוהל היפרדות	4.8	
121	כללי	4.8.1	
121	תהליך ההודעה על הפסקת ההסכם	4.8.2	
121	תוכנית היפרדות	4.8.3	
122	תשלומים בתקופת ההיפרדות	4.8.4	
122	העברת עובדים	4.8.5	
122	הסבת חוזים עם ספקים/קבלני משנה	4.8.6	
123	משימות נוספות בתקופת ההיפרדות	4.8.7	
123	תקופת התמיכה	4.8.8	
123	דיוור	4.9	

124	5. עלות (S)
124	5.0 כללי
124	5.0.1 מרכיבי התשלום
124	5.0.2 משך ההתקשרות
124	5.0.3 עלות כוללת
125	5.0.4 תנאים כלליים
125	5.0.5 הצגת המחירים
125	5.1 שירותי מיקור חוץ על פי תפוקות
125	5.1.1 תמורה בגין תפעול שוטף
126	5.1.2 תמורה בגין תפעול מערכת משרד ממוחשב
126	5.1.3 תמורה בגין תחזוקת אתר האינטרנט
127	5.1.4 תמורה בגין תמיכת מרכז השירות במשתמשי מבא"ת (אופציה)
127	5.1.5 תמורה בגין ביצוע IMAC
128	5.1.6 תמורה בגין תחזוקת חומרה
129	5.2 שירותי מיקור חוץ על פי תשומות
129	5.2.1 עלות כ"א לתמיכה אפליקטיבית וכיתת הדרכה
129	5.2.2 עלות כ"א לפיתוח
130	5.2.3 מחירון שעת עבודה
131	5.2.4 מחירון כוננות
131	5.2.5 עלות שו"ש
132	5.3 הוספה/גריעה
132	5.3.1 כללי
132	5.3.2 מנגנון הוספה/גריעה בגין תחנות עבודה
133	5.4 עלות בעלות כוללת (TCO)
133	5.4.1 TCO לצורך התקשרות
133	5.4.2 TCO לצורך השוואת הצעות
134	5.5 פיצוי מוסכם על אי עמידה ברמת השירות
134	5.5.1 כללי
135	5.5.2 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה במדד משך זמן מקסימאלי לפתרון תקלה
136	5.5.3 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה במדד First Time Fix Rate
136	5.5.4 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה במדד משך טיפול בבקשת שירות
137	5.5.5 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה במדד שביעות רצון משתמשים
137	5.5.6 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה במדד אירועי אבטחת מידע
138	5.5.7 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בל"ז תוכנית המעבר
138	5.5.8 פיצוי מוסכם בגין הפרה חמורה
139	5.6 מועדי תשלום ותנאי הצמדה
140	נספחים
141	נספח 0.3.1 פרטי רוכש מכרז
142	נספח 0.6.1 ערבות בגין הגשת הצעה
143	נספח 0.6.2.1 אישור פרטי והתחייבויות מציע
144	נספח 0.6.2.5 העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום
145	נספח 0.6.2.6 אישור העמידה בתנאי הסף להשתתפות במכרז
146	נספח 0.6.2.7 הצהרת קבלן משנה
147	נספח 0.6.4 זכויות הקניין
148	נספח 0.6.9 התחייבות לשמירת סודיות
149	נספח 0.7.1.1 ערבות ביצוע
150	נספח 0.7.4 הסכם התקשרות
171	נספח 5.2.1 תעריפי גג למקצועות המחשוב
172	מודעת פרסום המכרז

0. מינהלה (S)

0.1 כללי

משרד הפנים – מינהל לארגון ומשאבי אנוש, אגף מערכות מידע (להלן – "עורך המכרז") מפרסם בזאת מכרז מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול. עורך המכרז מבקש לקבל הצעות לתחזוקה ולתפעול של תשתיות החומרה והתוכנה ולמרכז שירות בשיטה של מיקור חוץ, על בסיס תפוקות הנמדדות בהתאם לרמת שירות מוגדרת ומחייבת.

הזוכה במכרז נדרש לענות לכל הדרישות והתנאים המנוסחים בבקשה להצעות שלהלן.

0.1.1 טבלת ריכוז נתוני המכרז

נושא	נתון
זיהוי המכרז	מכרז 02-2009
נושא המכרז	מכרז מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול
איש הקשר למכרז	משה אברמסון, מנהל אגף מערכות מידע טלפון: 02-6701661 פקס: 02-5697980 דוא"ל: mosheab@moin.gov.il
כתובת עורך המכרז	רחוב קפלן 2, קריית בן-גוריון, ירושלים
סכום התשלום עבור מסמכי המכרז	₪500
מועד עריכת כנס ספקים	24.08.2009 בשעה 9:00
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	06.09.2009 בשעה 14:00
מועד אחרון להגשת הצעה בתיבת המכרזים	22.09.2009 בשעה 14:00
מועד תוקף ההצעה וערבות מציע	מ-22.09.2009 עד 21.03.2010
סכום הערבות	₪140,000 (מאה וארבעים אלף שקלים חדשים)

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

0.2 הגדרות

0.2.1 הגדרות כלליות

משרד הפנים.	ארגון
הסכם ההתקשרות המצורף למכרז.	הסכם התקשרות
תשובת מציע למכרז על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו.	הצעה
משרד הפנים.	לקוח
נושאת משרה בתאגיד מציע אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מחמישים אחוז מכל סוג של אמצעי השליטה בתאגיד המציע.	מחזיקה בשליטה
מכרז זה על נספחיו דרישותיו תנאיו וחלקיו. נקרא גם מפרט.	מכרז
ספק המגיש הצעה למכרז. נקרא גם קבלן ראשי.	מציע
משרד הפנים.	משרד
המציע שזכה במכרז.	ספק
נקרא גם ספק תפעול, ספק מיקור חוץ, ספק זוכה.	ספק זוכה
ראה הגדרת 'ספק'.	ספק מיקור חוץ
ראה הגדרת 'ספק'.	ספק תפעול
ראה הגדרת 'ספק'.	עורך המכרז
האחראי למכרז זה מטעם משרד הפנים.	קבלן משנה
חברה או תאגיד שהמציע התקשר עמו לשם ביצוע שירות מוגדר כלשהוא הנדרש במפרט, לרבות אספקת כוח אדם.	
מובהר כי חברות בנות בשליטה מלאה של המציע (מעל 50%) לא תחשבנה כקבלן משנה, ובלבד שקיום השליטה הוכח באמצעות מסמך מתאים. חברת אחות של המציע תיחשב קבלן משנה.	
כמו כן יובהר כי מי שמספק למציע מוצרי מדף או שרותי תחזוקה למוצרי מדף לא ייחשב קבלן משנה. לעניין זה, מוצר מדף הינו רכיב חומרה או תוכנה המאופיין על ידי מספר סידורי ואשר ניתן לרכישה בשוק החופשי.	

0.2.2 הגדרות ייחודיות

דרג א': טיפול ראשוני ע"י צוות מרכז שירות.	דרגי טיפול בפניות
דרג ב': טיפול ע"י מומחי תשתיות (טכנאי, מנהל רשת, System, תקשורת וכדומה) או מומחי מערכות יישומיות (מומחה תוכנה, או משתמש בכיר), לפניות שלא נפתרו בדרג א'.	

דרג ג': סיוע לפנייות שלא נפתרו בדרגים א' או ב' באמצעות מומחים טכנולוגיים של ספקי מערכות ו/או של ספקי שירות צד ג'.	
תיקון של ליקוי או פגם (Bug) שהתגלה במערכת או בדרך תפעולה עד לחזרתה לעבודה תקינה.	טיפול בתקלות
מוצר חומרה או תוכנה בסיסית או תקשורת. מוצר חדש לא יחשב כטכנולוגיה חדשה אם הוא מקיים את אחד התנאים הבאים:	טכנולוגיה
<ul style="list-style-type: none">בעל פונקציונאליות דומה לטכנולוגיה שקיימת כבר בארגון (לדוגמה: Storage, Switch)אם הוא מודול של סוויטת מוצרים המותקנת כבר בארגון (לדוגמה: SQL Server).המוצר החדש הנו גרסא חדשה של מוצר קיים.	
תוכנה יישומית או תוכנה בסיסית או חומרה שאינה ציוד קצה או תקשורת שאינה מחוברת לציוד קצה בודד.	מערכת
משתמש מערכות המחשוב של המשרד באמצעות תחנת עבודה שאינה שייכת למשרד והשירות שהוא זכאי לו ממרכז השירות ומן המשרד מתייחס רק ליישום המופעל על ידו ולא לשום פריט ציוד.	משתמש חיצוני
עובדי המשרד במטה ובאתרים שברחבי הארץ, עובדים בשלטון המקומי אשר מדווחים למשרד הפנים על פעולותיהם לצורך בקרה או מבקשים אישורים שונים מהמשרד, עובדי גופים הפועלים מטעמו של משרד הפנים בין אם הם ברשת המשרד או באמצעות האינטרנט.	משתמשים מורשים לפנות למרכז השירות
משתמש מערכות המחשוב של המשרד באמצעות תחנת עבודה או מחשב נייד של המשרד והשירות שהוא זכאי לו ממרכז השירות ומן המשרד מתייחס לחומרה ולתוכנה המופעלת על ידו.	משתמש פנימי
חומרה הנתונה בתקופת האחריות.	ציוד באחריות
פריטי ציוד טכני שאינם מקושרים לרשת המשרד כגון PDA, מקרנים וכדומה.	ציוד טכני נלווה
חומרה שתוקף האחריות בגינה פג.	ציוד מתוחזק
מתן שירות מנוהל (ראה הגדרה להלן) על בסיס תפוקות ואמנת שירות. שירות מיקור חוץ משולם על בסיס מחיר קבוע.	שירות מיקור חוץ
תחזוקה ותפעול שוטפים של תחום פעילות מוגדר המבוצעים באחריות ניהולית ומקצועית של הספק. שירות מנוהל משולם על בסיס תשומות בפועל.	שירות מנוהל
פעילות שוטפת המתבצעת באופן יזום והמיועדת להבטיח שמערכת ו/או תהליך יפעלו בהתאם ליעדי הארגון והשירות, ותוך חתירה להשגת שיפור מתמיד.	שירות פרואקטיבי

כלל השירותים המפורטים בפרק 2, למעט שו"ש.	שירות שוטף
שירות שאינו קיים במסגרת השירותים השוטפים או שינויים ותוספות ביישומים.	שירות שו"ש (שינויים ושיפורים)
הטמעה של מוצר חדש, שאינו נחשב לטכנולוגיה חדשה עפ"י הגדרתה לעיל, אינו נחשב לשו"ש.	
שירותי תמיכה (ראה להלן).	שירותי תחזוקה
ניהול והפעלה של ספקי מערכות לצורך קבלת תמיכה וטיפול בתקלות (דרג ג'), לרבות ליווי הספק החיצוני לכל אורך הטיפול בתקלה, קבלת מהדורות תוכנה חדשות, התעדכנות וקשר שוטף. התקנת טלאים (Patches) – התקנת תיקונים ושינויים המתקבלים באופן שוטף מיצרן התוכנה. הספק יתקין את הטלאים בסביבת הבדיקות של הלקוח. לאחר עמידה בבדיקות. טלאים חיוניים (כגון תיקוני תקלות) יותקנו מיידית לאחר עמידה בבדיקות. טלאים אחרים יותקנו בהתאם לצורך ולתוכנית העבודה.	
עדכוני קושחה (Firmware) – התקנת תיקוני ועדכוני קושחה המופצים באופן שוטף על ידי יצרן החומרה. עדכונים חיוניים (כגון תיקוני תקלות) יותקנו מיידית. טלאים אחרים יותקנו לפי הצורך ובהתאם לתוכנית העבודה.	
שדרוגי תוכנה – ביצוע שדרוג למערכות תוכנה כתוצאה מקבלת גרסאות/מהדורות תוכנה חדשות או כתוצאה משינויים בסביבה הטכנולוגית של המערכת (לדוגמה, שינוי במערכת הפעלה, שינוי בסיס נתונים).	
עדכון תיעוד המערכות המתוחזקות בהתאם לשינויים.	
טיפול בתקלות וכן מתן מענה לשאלות משתמשים, הדרכה וסיוע בנושאי המערכות השונות ואופן תפעולן.	שירותי תמיכה
אחריות לפעילות תקינה של מערכת בהתאם לרמת השירות הנדרשת, דריכת פרמטרים וגיבויים, ביצוע פעולות ניטור למניעת תקלות, חידוש פעולת המערכת לאחר תקלה.	שירותי תפעול
תקופה בה הפעילות המשקית במדינה או באזורים מסוימים של המדינה פוחתת בצורה משמעותית לעומת הפעילות הרגילה עקב מלחמה, אסון אקולוגי, אסון טבע וכדו'.	שעת חרום
רכיב תשתית המקשר בין ישויות תוכנה של מערכות תוכנה שונות.	תוכנה Middleware
תוכנה שאינה תוכנה יישומית, לדוגמא: מערכת הפעלה, תוכנה, מערכת לניהול בסיסי נתונים, כלי ניטור, כלי שליטה ובקרה, כלי פיתוח. נקראת גם תוכנת תשתית או תוכנת בסיס.	תוכנה בסיסית
תוכנה שנכתבה לשם סיוע ותמיכה במימוש של תהליכים עסקיים, בין אם פותחה ע"י הלקוח או נרכשה מצד ג', בין אם היא מוצר מדף	תוכנה יישומית

או פיתוח ייעודי. נקראת גם יישום או מערכת יישומית.	
התמורה בגין שירותי מיקור חוץ עפ"י המופיע בפרק 5.	תמורה שוטפת
פרק זמן הניתן לספק הזוכה לשם לימוד סביבת המחשוב והיערכות לקבלת האחריות. התקופה מתחילה ביום החתימה על הסכם ההתקשרות ונמשכת כחודשיים. בפרק זמן זה האחריות המלאה לשירות נתונה עדיין בידי הספק היוצא והספק הזוכה אינו זכאי לכל תמורה בגינו.	תקופת היערכות
פרק הזמן הניתן לספק לצורך הקמת מערך השירות. התקופה מתחילה מתום תקופת היערכות ונמשכת שישה חודשים.	תקופת מעבר
פרק הזמן שמיום החתימה על הסכם ההתקשרות עם הספק ועד היום האחרון למתן השירותים. פרק זמן זה כולל את תקופת ההיערכות ואת תקופת מתן השירות.	תקופת התקשרות
פרק הזמן שמתום תקופת היערכות, שהוא גם מועד העברת האחריות לספק, ועד היום האחרון למתן השירותים. זהו פרק הזמן בו זכאי הספק לתמורה המוסכמת בחוזה.	תקופת מתן השירות
Install, <u>M</u> ove, <u>A</u> dd, <u>C</u> hange - בקשת שירותי התקנה, הזזה (העברה), הוספה, או שינוי של חומרה/תוכנה.	IMAC
פעילות ה-IMAC של עמדת עבודה תימנה פעם אחת עבור העמדה בשלמותה על כל רכיביה, כולל כל הציוד ההיקפי של העמדה.	
מבחינת התמורה, הרי ש-IMAC בגין תוכנה כלול בתמורה הגלובלית בגין התפעול השוטף, בעוד ש-IMAC בגין חומרה ישולם בהתאם למחירון המצוי בפרק העלות.	
בעלי תפקידים אשר יקבלו עדיפות בטיפול בפניותיהם למרכז השירות. רשימת ה-VIP תימסר לספק מיקור חוץ בתקופת המעבר.	VIP

0.3 מנהלה

0.3.1 רכישת מסמכי המכרז (M)

רכישת מסמכי המכרז תהיה בתמורה לתשלום בסך 500₪ כולל מע"מ. התשלום יתבצע באמצעות שובר תשלום לבנק הדואר חשבון 26577 נמען "משרד הפנים- מחלקת כספים – עבור מכרז 02-2009". לא יתקבל תשלום בדרך אחרת של צ'קים פרטיים או צ'קים בנקאיים. התשלום לא יוחזר. בעת קבלת מסמכי המכרז יהיה על המציע להגיש את הטופס המצורף להלן כנספח 0.3.1 כשכל הפרטים הנדרשים בו מולאו ע"י הרוכש. התשלום האמור הוא תנאי לקבלת מסמכי המכרז ורכישה וקבלה של מסמכי המכרז מהווים תנאי מוקדם להגשת הצעה.

0.3.2 איש קשר

נציג עורך המכרז הוא –

משה אברמסון, מנהל אגף מערכות מידע

משרד הפנים

טלפון : 02-6701661

פקס : 02-5697980

דוא"ל : mosheab@moin.gov.il

0.3.3 נוהל העברת שאלות וביורורים

שאלות המציעים תוגשנה בכתב ותועברנה באמצעות פקס ודואר אלקטרוני לאיש הקשר. באחריות המציע לוודא טלפונית ששאלותיו הגיעו בשלמותן לידי איש הקשר.

המציע יציין את הסעיף המדויק אליו מתייחסת כל שאלה ויערוך את המסמך במבנה הבא :

מספר סידורי	הסעיף במפרט	ס"ק	השאלה
1	2.19.4.1	ג'	>>> דוגמא
2			

תשובות עורך המכרז לשאלות המוגשות תופצנה לכל רוכשי חוברת המכרז. המועד האחרון להגשת שאלות מצד רוכשי המכרז, ומועד הפצת תשובות עורך המכרז רשומים בטבלת ריכוז נתוני המכרז שלעיל.

רק התשובות שתופצנה בכתב ע"י עורך המכרז מחייבות אותו והן מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

0.3.4 כנס ספקים (M)

כנס ספקים יתקיים בירושלים במשרדי הועדה לתשתיות לאומיות ברחוב יפו 232 קומה ד', במועד הנקוב בטבלת ריכוז נתוני המכרז. ההשתתפות בכנס היא חובה והיא מהווה תנאי להגשת הצעה למכרז.

0.3.5 מסירת ההצעות (M)

את ההצעה יש למסור במעטפה או ארגז אחד (להלן - "האריזה"), חתומה, ללא ציון פרטי המציע או כל סימן זיהוי חיצוני אחר. על האריזה ירשם "מכרז 02-2009" 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

עקב ביצוע שיפוצים במבנה משרד הפנים ישונה זמנית מקום הכניסה למבנה ויתכנו קשיים בנגישות למשרד ובמציאת מקום חנייה. לפיכך, מוצע למציעים להיערך לכך בהתאם.

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

0.4.1 תכולת המפרט

מכרז זה (המפרט) מכיל:

פרק 0	מנהלה	בפרק זה מצויים פרטים מנהליים כלליים של המכרז, חלק מתנאי הסף של המכרז, דרך הגשת הצעות ותנאים נוספים.
פרקים 1-4	מפרט	החלק המקצועי בו מוגדרים הפרטים הטכניים הנדרשים מהטובין/שירות, פרטים לגבי מציע ותנאי סף נוספים לרבות תנאי סף טכנולוגיים.
פרק 5	עלות	כתב כמויות, תנאי תשלום ושאר סעיפים הקשורים בתמורה לטובין/שירות המוצעים.
קבצי Excel (נספח 5.0 – גיליונות עלות)		טבלאות Excel המקבילות בתוכן לטבלאות המחירים והכמויות שבפרק 5 ושאותן על המציע למלא בנתונים ולצרף ע"ג תקליטור (CD) למענה לפרק 5.
קובץ Word		תבנית המפרט עם כל סעיפיו ובה נדרש המציע למלא את תוכן המענה שהוא מגיש למכרז.
נספחים		הסכם התקשרות של הזוכה עם המשרד, טפסים, אישורים, תיעוד יישומים, ושאר מסמכים המהווים חלק בלתי נפרד ממפרט זה.

0.5 סיווג רכיבי המפרט (M)

0.5.1 השיטה

רכיבי המפרט מסווגים לפי הסימון הבא:

I (Information)	רכיב המובא לידיעה בלבד.
G (General)	תוכן הרכיב נועד לספק מידע משלים שלדעת עורך המפרט חיוני לשם הבנת הבקשה להצעה והדרישות המנוסחות בה.
	רכיב בו מנוסחת דרישה כללית של עורך הבקשה להצעות.
	המציע נדרש למלא אחר הדרישה ויש באפשרותו להציע מגוון פתרונות ובלבד שההצעה עונה על הנדרש.

רכיב בו מנוסחת דרישה ספציפית של עורך הבקשה להצעות.	S (Specific)
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.	
רכיב בו מוגדרת " דרישת סף " – Go / NoGo, היינו, דרישה (או דרישות) שאי עמידה בה (בהן) תביא לפסילת ההצעה.	M (Mandatory)
המציע נדרש למלא באופן מדויק ומושלם אחר הדרישה, לפרט את שנדרש ו/או לספק את האישור או ההצהרה המבוקשים.	
רכיב שהושמט במתכוון ושאינו לענות עליו.	N (Non-relevant)

0.5.2 המענה

- המציע נדרש לשים לב לסיווג ולפעול בהתאם למפורט להלן.
- 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 - יש לקחת את סיווג רכיב האב שלו.
 - יש לשים לב לנוסח הרשום בהצהרה המצורפת כנספח 0.6.2.1 בדבר קבלת והבנת כל סעיפי ודרישות המפרט בכפוף לסיווגים האמורים. הצהרה זו דינה כדין מענה על כל סעיף וסעיף בנוסח "**קראנו, הבנו, מקובל עלינו**".
 - בכל מקרה בו נדרש בנוסח הסעיף פירוט כל שהוא יש למלא בדיוקנות אחר הנדרש.
 - אין לחזור בשום מקרה על הנוסח המופיע במפרט.

0.6 התחייבויות ואישורים נדרשים עם הגשת ההצעה (M)

0.6.1 ערבות בגין הגשת הצעה

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.

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 אישורים

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.

0.6.2.1 אישור פרטי והתחייבויות המציע

אישור עו"ד בנוסח המחייב והמצורף להלן כנספח 0.6.2.1 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.

0.6.2.2 אישור רכישת מסמכי המכרז

המציע יצרף תצלום הקבלה על שם המציע המעידה על רכישת מסמכי המכרז.

0.6.2.3 תעודת רישום התאגיד במרשם

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

ב. מציע שהוא תאגיד יפרט להלן את כל אלה:

1. מנהלי התאגיד;
2. בעלי המניות בתאגיד, לרבות פירוט אחזקותיהם;
3. כל בעל עניין בתאגיד שאינו נמנה על המפורטים בס"ק 2 לעיל ופירוט האופן מכוחו הוא בעל עניין;
4. היה מי מבעלי המניות תאגיד - תכלול הרשימה גם את פירוט בעלי המניות, המנהלים ובעלי העניין של התאגיד האמור;
5. היה המציע חברה ציבורית - במסגרת רשימת בעלי המניות די בציון מלוא חלקו של הציבור בבעלות בהון המניות המונפק של המציע.

0.6.2.4 ניהול פנקסים

אישור פקיד מורשה רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבוניות 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.

0.6.2.5 העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

אישור בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים (אישור העסקה שלא כדון 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 כדן על ידי עורך דין בנוסח המחייב בנספח 0.6.2.5.

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

0.6.2.6 תנאי סף להשתתפות במכרז

המציע יצרף להצעתו את נספח 0.6.2.6 המצורף להלן כשהוא חתום על ידי עו"ד או רו"ח המאשר עמידה בתנאי הסף להשתתפות במכרז כמצוין בנספח והנדרש מן המציע בכדי ליטול חלק במכרז.

להלן תנאי הסף להשתתפות במכרז.

א. המציע שימש מאז שנת 2007 כקבלן ראשי לשירותי מיקור חוץ לתשתיות שהתנהלו על בסיס תפוקות ו-SLA מוגדר הכוללים שירותי תמיכה בחומרה ותוכנה, בדומה לנדרש במפרט, אצל לכל הפחות 2 לקוחות, ותמך אצל כל אחד מהם בסביבת מערכת מחשוב המשרתת לפחות 500 משתמשים.

ב. המציע מנהל מרכז שירות מרכזי והמספק היום שירות תמיכה למשתמשים בנושאי תפעול וסיוע בתקלות חומרה ותוכנה עבור לפחות 2 לקוחות עם לפחות 500 משתמשים לכל לקוח.

ג. המציע או קבלן משנה מטעמו הוא בעל ניסיון מוכח בהתקנה ותחזוקה של שרתי Domino, וניסיון בפיתוח ותחזוקה של יישומים מבוססי Lotus Notes, הוא מחזיק היום צוות המונה לפחות 5 עובדים קבועים הבקיאיים בתחומים האמורים והוא פעיל בתחום ונותן בו שירותי התקנה ותחזוקה ופיתוח במהלך השנתיים האחרונות.

0.6.2.7 הצהרת קבלני משנה

המציע יצרף להצעתו הצהרה של כל אחד מקבלני המשנה בה מצהיר קבלן המשנה 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 יכולול 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 0.6.2.7 למכרז זה.

0.6.2.8 התחייבות יצרן

א. על המציע לצרף במענה לסעיף זה הצהרת יצרן מקורי, או הצהרת נציגו במדינת ישראל, מכל יצרן שהוא מבקש להציע את מוצריו, במסגרת הפתרון המוצע על-ידו, חתומה על ידי מורשה חתימה מטעם היצרן, או על ידי מורשה חתימה מטעם נציגו במדינת ישראל, המאשרת שהמציע או מי שישפך למציע את מוצרי היצרן, הוא נציגו הרשמי של היצרן במדינת ישראל וכי המציע או מי שישפך למציע את מוצרי היצרן, מוסמך למכור ולספק מערכות ולתת שירותים כמורשה מטעם היצרן, כמפורט במכרז.

הצהרת יצרן כאמור לעיל, תצורף כנספח 0.6.2.8 (א) להצעה.

ב. במידה והמציע אינו נציג רשמי של היצרן והוא רוכש את מוצרי היצרן מנציגו הרשמי, יצרף המציע התחייבות של נציג היצרן הרשמי במדינת ישראל, למתן מלוא הגיבוי

למציע ולספק למציע כל רכיב חומרה ו/או תוכנה ו/או אחר הדרוש למילוי התחייבויותיו בגין אספקת מוצרי היצרן במסגרת מכרז זה.
הצהרת נציגו הרשמי של יצרן כאמור לעיל, תצורף כנספח 0.6.2.8 (ב) להצעה.

0.6.2.9 אישור מחזיקה בשליטה

אישור רואה חשבון כאמור בסעיף 22 לחוק חובת המכרזים התשנ"ב – 1992, כי המחזיקה בשליטה במציע היא אישה וכי לא התקיים אף אחד מאלה: (1) אם מכהן במציע נושא משרה שאינו אישה הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה, (2) אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הדירקטורים קרובים של המחזיקה בשליטה. אישור זה אינו חובה ומותנה בקיום המצב כאמור, ובלבד שהמציע אינו חברה אשר מניותיה רשומות למסחר בבורסה או הוצעו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל.

0.6.3 תוקף ההצעה

- 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.

0.6.4 זכויות קניין

- 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 0.6.4.

0.6.5 ניגוד אינטרסים

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.

0.6.6 הדגמה, השלמת מידע ומצגות

עורך המכרז 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.

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

0.6.7 הסכם התקשרות חתום בראשי תיבות

המציע יחתום על הסכם ההתקשרות המצורף להלן כנספח 0.7.4. ההסכם יחתם 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. חתימה זו מעידה על הסכמת המציע לתנאי ההסכם, השלמת החתימות והפרטים תעשה בבוא העת עם הזוכה שיבחר.

0.6.8 (N)

0.6.9 התחייבות לשמירת סודיות

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 שייודע להם לשם ובמהלך ביצוע התחייבויותיו על פי המכרז. המציע, ספקי המשנה וחברות צד שלישי כאמור לעיל, אינן רשאיות לפרסם את המידע, להעבירו, או להביאו לידיעת כל אדם במשך תקופת ההתקשרות ולאחר סיומה, וכן לא יעשו כל שימוש במידע שהגיע אליהן 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 0.6.9(א) לעיל ולכך שידאגו להחתים על הצהרת הסודיות המצורפת להסכם ההתקשרות כנספח ג'.

נוסח מחייב של התחייבות לשמירת סודיות מצורף להלן כנספח 0.6.9.

0.7 התחייבויות ואישורים נדרשים בגין זכייה

0.7.1 ערבות ביצוע

הספק ימסור לעורך המכרז ערבות אוטונומית בלתי מוגבלת בנוסח המחייב ובסכום הרשום להלן בנספח 0.7.1

ערבות הביצוע תהיה בשיעור 5% (חמישה אחוזים) מסך כל התמורה בש"ח בעבור שנת התקשרות.

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

הערבות תהיה צמודה בהתאם לרשום במסמך הערבות המצורף כנספח 0.7.1.

היה ועורך המכרז יחליט לממש את האופציה המוקנית לו להאריך את תקופת ההתקשרות, יאריך הזוכה את הערבות בהתאם, עד תום הרבעון הראשון שלאחר תום תקופת ההתקשרות הנוספת. זוכה אשר יסרב להארכת תקופת ההתקשרות או תוקף הערבות ערבותו תחולט.

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.

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

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

0.7.2 התחייבות זוכה

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, בדיוקנות, ביעילות, במומחיות ובמימנות, לשביעות רצון עורך המכרז, ובמועדים אשר ייקבעו על ידו, והכול בכפוף להוראות המכרז וההסכם.

0.7.3 נוהל מפת"ח

מימוש שירותי התחזוקה והתפעול של תשתיות החומרה והתוכנה יבוצעו בהתאם למסגרת ITIL.

מימוש פרויקטי תשתית ושירותי פיתוח ותחזוקת יישומים יבוצעו בהתאם לנוהל מפת"ח.

0.7.4 הסכם התקשרות

הזוכה יחתום על הסכם ההתקשרות המצורף להלן כנספח 0.7.4. ההסכם יחתם 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. השלמת החתימות והפרטים תעשה עם הזוכה שיבחר.

0.7.5 בעלות זכויות שימוש

הזוכה מתחייב להעביר ללקוח את זכויות השימוש בכל מערכת ובכל רכיב נלווה שישפך 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.

השירותים המוצעים על כל שיפור שיעשה בהם או חדשים שיוגדרו במהלך תקופת ההתקשרות הינם בבעלות בלעדית של עורך המכרז.

0.8 זכויות עורך המכרז

0.8.1 פיצול ההצעה

עורך המכרז רשאי לממש את ההסכם באופן מדורג.

0.8.2 ביטול המכרז

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.

0.8.3 פסילה בעקבות חוות דעת שלילית

עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לפסול מציע אשר עבד בעבר עם עורך המכרז או עם גורם ממשלתי או ציבורי אחר, ולא עמד בסטנדרטים של הציוד או השירות כנדרש, או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו.

במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתה של ועדת המכרזים.

0.8.4 בחירת ספק ו"ספק חלופי"

עורך המכרז מעוניין בבחירת זוכה אחד.

על אף האמור, ועדת המכרזים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית לבחור במציע אשר הצעתו דורגה במקום השני כ"זוכה חלופי".

היה ובחרה הועדה בזוכה חלופי, יודיע הזוכה החלופי תוך 72 שעות ממועד ההודעה על הבחירה, אם מסכים הוא לבחירה;

היה והסכים – יאריך, תוך 24 שעות ממועד הסכמתו, את תוקף הערבות בגין הגשת ההצעה בשישה חודשים;

לא הסכים – תהיה ועדת המכרזים רשאית לבחור, על פי שיקול דעתה הבלעדי, במציע אשר הצעתו דורגה במקום השלישי כזוכה חלופי, וחוזר חלילה.

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.

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

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).

המציע נדרש לכתוב את המענה שלו למכרז ע"ג קובץ ה- Word שצורף למסמכי המכרז כמפורט בסעיף 0.4.

0.9.2 הסתייגות

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

הצעה במכרז תוגש ארוזה באריזה אחת שעליה ירשם "מכרז 02-2009".

באריזה תהיינה שלש מעטפות ותכולתן תהייה כדלהלן.

1. מעטפה ראשונה: (תסומן "פרק המנהלה")

א. מסמך המקור של מענה המציע לפרק המנהלה כשהוא כרוך, מוחתם בחותמת התאגיד של המציע וחתום בחתימת מורשי החתימה המוצהרים על כל עמוד מעמודיו, והכולל את כל מסמכי המקור של האישורים והנספחים שיש להגיש במסגרת פרק זה של מכרז.

ב. חמישה עותקים כרוכים של כל מסמכי המקור שבמעטפה זו.

ג. CD המכיל את תכולת המעטפה בצורה הניתנת לקריאה על מוצרי Office של מיקרוסופט.

2. מעטפה שנייה: (תסומן כ"פרקים 1 עד 4")

א. מסמך המקור של מענה המציע לפרקים 1 עד 4 כשהוא כרוך ומוחתם בחותמת התאגיד של המציע ובחתימת מורשי החתימה המוצהרים על כל עמוד מעמודיו, והכולל את כל מסמכי המקור של האישורים והנספחים שיש להגיש במסגרת פרקים אלו של המכרז.

ב. חמישה עותקים כרוכים של מסמכי המקור שבמעטפה זו.

ג. CD המכיל עליו את תכולת המעטפה בצורה הניתנת לקריאה על מוצרי Office של מיקרוסופט.

3. מעטפה שלישית: (תסומן כ"פרק 5")

א. מסמך המקור של מענה המציע לפרק 5 כשהוא כרוך ומוחתם בחותמת התאגיד של המציע ובחתימת מורשי החתימה המוצהרים על כל עמוד מעמודיו, והכולל את כל מסמכי המקור של האישורים והנספחים שיש להגיש במסגרת פרק זה של המכרז.

ב. חמישה עותקים כרוכים של מסמכי המקור שבמעטפה זו.

ג. CD המכיל את קובץ ה-Excel של הצעת העלות.

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

הצעה שלא תוגש במבנה האמור עלולה להיפסל.

0.9.4 מספר הצעות

מציע יכול להגיש למכרז הצעה אחת בלבד.

0.10 בעלות על המפרט ועל ההצעה

0.10.1 בעלות על המפרט ושימוש בו

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

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

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 בהצעות מתחרות

ג. בהתאם להוראות חוק חובת המכרזים, התקנות והפסיקה, כל ציון כאמור לעיל ינומק ע"י המציע. בהתחשב בהוראות הדין והפסיקה ועל פי התקנות, סמכות ההכרעה נתונה לוועדת המכרזים. יחד עם זאת, הוועדה מעוניינת לדעת את התייחסות המציע מראש.

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

ה. 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

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

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

0.12.1 נוהל בדיקת ההצעות

בדיקת ההצעות לצורך בחירת הספק תעשה בנוהל הבא:

- א. בדיקת פרק המנהלה - תנאי סף מנהליים – תיבדקנה עמידתן של כל ההצעות בתנאי סף מנהליים וקיום כל המסמכים הנדרשים בהן. עורך המכרז רשאי לפסול הצעות שאינן עומדות בתנאים אלה.
- ב. בדיקת פרקים 1 עד 4 - תנאי האיכות – תיבדקנה עמידתן של כל ההצעות בתנאי הסף וקיום כל הדרישות הנדרשות בפרקים אלו. עורך המכרז רשאי לפסול הצעות שאינן עומדות בדרישות. בסיום שלב זה יקבע ציון האיכות של ההצעות.
- ג. בדיקת פרק 5 – הצעת העלות – תיבדק הצעת העלות של כל אותן ההצעות שעברו את סף ציון המינימום של האיכות.

0.12.2 ציוני האיכות

0.12.2.1 ציון איכות משוקלל

להלן הקריטריונים והמשקלות היחסיים שישמשו את עורך המכרז לצורך הערכת ושקלול המענים.

אחוז יחסי	נושא
20%	1. מרכז שירות – ניסיון מוכח של המציע בהפעלה וניהול של מרכז שירות בתכולה, בתנאים, במאפיינים ובהיקף הדומים לנדרש המכרז.
28%	2. ניסיון המציע – ניסיון מוכח של המציע במתן שירותי מיקור חוץ לתשתיות ובכלל זה עבודה לפי מתודולוגיות ומידת ניסיונו של מנהל מיקור החוץ ומנהל הרשת.
20%	3. תקופת המעבר – ניסיון מוכח של המציע בניהול וביצוע פרויקט מעבר בין ספקי מיקור חוץ.

נושא	אחוז יחסי
4. אמנת השירות – תוכנית העבודה של המציע להקמת מערך השירות המבוסס על אמנת שירות ומדדים.	20%
5. מתודולוגיה ונהלי עבודה – ההכשרה הפורמאלית והניסיון המעשי של מתודולוג ITIL שהספק מייעד לפרויקט.	7%
6. מצגת הספק – התרשמות ממידת הבנתו של המציע את דרישות המכרז ומן הצוות המיועד לממש את הפרויקט מטעמו.	5%
סה"כ	100%

פירוט הקריטריונים, התבחינים ומשקלם היחסי בכל נושא ונושא משולבים בסעיפים המתאימים בגוף המפרט.

0.12.2.2 ציון איכות מינימאלי

הציון המשוקלל המינימאלי הוא 70%. רק ההצעות שזכו בציון המינימום יעברו לשלב בדיקת העלות.

0.12.3 הערכת איכות/עלות

להערכה הכוללת של איכות/עלות ההצעות נקבע היחס הבא:

עלות	איכות
60%	40%

ההצעה הזוכה תהיה זו שתקבל את הציון המשוקלל, איכות/עלות, הגבוה ביותר.

0.13 סמכות השיפוט

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

0.14 מחירים

כל המחירים הנקובים, יהיו סופיים ויכללו את כל מרכיבי העלות. המחירים יהיו נקובים בשקלים ללא מע"מ ויהיו כלולים בהם כל מס או היטל או תוספת אחרת לרבות כל תשלום לצד שלישי בגין זכויות שימוש.

תנאי ההצמדה יהיו כמפורט בפרק 5 ובהסכם ההתקשרות.

0.15 ציוד משומש (N)

0.16 סיווג ביטחוני

0.16.1 סיווג מסמכי המכרז

מסמכי המכרז אינם מסווגים.

0.16.2 סיווג הפרויקט

כל מערכות המשרד בהן יידרש הספק לטפל אינן מסווגות פרט למערכות היחידה לרישוי מפעלים ביטחוניים שהן כן מסווגות והעובד שיידרש לטפל במחשבים שברשותה צריך שיהיה בעל סיווג ביטחוני. כל יתר העובדים צריכים רק לקבל את אישור קב"ט המשרד.

0.17 גילוי נאות

חברת מתודה מחשבים בע"מ ייעצה למשרד בכל הקשור למכרז וכתבה את מסמכי המכרז.

1. יעדים (I)

1.1 תיאור הארגון ומטרותיו

משרד הפנים אחראי מטעם הממשלה על תכנון וביצוע המדיניות הלאומית. המשרד פועל ברמה הארצית וברמה המחוזית, ומספק שירותים ומידע בנושאים אזרחיים, תכנון ובניה, תקצוב ופיקוח על השלטון המקומי, פיקוח על הבחירות, אכיפת חוקי התכנון והבנייה, פיקוח על אתרי רחצה ונציבות כבאות והצלה.

1.1.1 מבנה ופריסת הארגון

יחידות משרד הפנים משקפות את תפקודי המשרד הקבועים בחוק והן מפורטות להלן.

1.1.1.1 יחידות ברמה הארצית

יחידות מטה

יחידות המטה של המשרד הן:

- לשכת השר
- לשכת המנכ"ל
- היועץ המשפטי
- מבקר פנימי
- דובר המשרד
- חשבות המשרד

מינהל לארגון ומשאבי אנוש

המינהל לארגון ומשאבי אנוש כולל את היחידות הבאות:

- אגף משאבי אנוש
- מחלקת הדרכה
- מחלקת רווחה
- יחידת הנדסת ייצור
- אגף מערכות מידע
- מחלקת בינוי ואחזקה

מינהל התכנון

מינהל התכנון הוא הגורם המקצועי בתחום התכנון והבניה בממשלת ישראל. תפקידי המינהל כוללים גיבוש המלצות למדיניות בתחום התכנון והבניה במדינת ישראל ומעקב אחר מימושה, סיוע והנחיה מקצועית לשר הפנים ולמוסדות התכנון, ייזום תכניות מתאר ארציות, מחוזיות ומקומיות, טיפול בתכניות מפורטות, טיפול בהכנת תקנות מתוקף חוק התכנון והבניה וביצוע תפקידים נוספים הנגזרים מהחוק.

כן משמש המינהל גוף מטה, המפעיל את מוסדות התכנון הארציים: המועצה הארצית וועדות המשנה שלה, הועדה לשמירה על קרקע חקלאית ושטחים פתוחים, הועדה לתשתיות לאומיות והועדה לשמירה על הסביבה החופית.

היחידה הארצית לפיקוח על הבניה

היחידה הארצית לפיקוח על הבניה פועלת בכל אחד מהמחוזות של משרד הפנים לאכיפת חוקי התכנון והבניה. היחידה כפופה ישירות למנכ"ל משרד הפנים, מתאמת את פעילותה עם מוסדות התכנון, הן בדרג מינהל התכנון והן בועדות המחוזיות, ומסייעת למוסדות התכנון ולהנהלת המשרד באופן שוטף במתן נתונים על בניה בלתי חוקית, בטיפול בתלונות ובמענה לשאלות בנושאי בניה בלתי חוקית.

המינהל לשלטון מקומי

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.

מינהל המים – יחידת הממונה על התאגידים

מינהל המים הוא זרוע ארגונית, הנדסית ותקציבית של משרד הפנים להנחיה מקצועית בנושאי ניהול, שיקום ופיתוח מערכות המים ברשויות המקומיות ובתאגידי מים וביוב. המינהל אחראי להקמת תאגידי מים וביוב ברשויות המקומיות ולפיקוח על פעילותם.

לפי החלטת ממשלה, מינהל המים מתוכנן לעבור ממשרד הפנים למשרד לתשתיות לאומיות בשנת 2010.

נציבות כבאות והצלה

הנציבות משמשת כרגולטור האחראי על איגודי הערים לכבאות ומחלקות הכבאות ברשויות המקומיות. הנציבות משמשת כגוף מטה ואינה עוסקת ישירות בכיבוי והצלה. כגוף מטה, הפעילויות העיקריות הן תקצוב איגודי הערים בתקציב שוטף ובתקציב פיתוח, בקרה על דוחות כספיים והדרכת עובדי אגודי ערים במסגרת ביה"ס לכבאות הנמצא באתר נציבות כבאות והצלה בראשון לציון.

יחידות רישוי עסקים למפעלים ביטחוניים ויחידת פס"ח (פינוי, סעד וחללים) שייכות ארגונית לנציבות כבאות והצלה.

ישנה החלטת ממשלה על הקמת רשות כבאות ארצית שתאחד את גוף המטה עם איגודי הערים לכבאות.

האגף לעדות דתיות

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.

המפקח הארצי על הבחירות

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⁽⁴⁾; חישוב ומימון בחירות⁽⁴⁾; טיפול בחקיקת בחירות בוועדות הכנסת ופרסומן.
⁽⁴⁾ הפעילות מבוצעת ברשות האוכלוסין ההגירה ומעברי הגבול.

1.1.1.2 יחידות ברמה המחוזית

- הממונה על המחוז (משמש גם כיו"ר הוועדה המחוזית לתכנון ובניה).
- סגן הממונה על המחוז.
- לשכת התכנון המחוזית בראשה עומד מתכנן המחוז.
- יחידת הפיקוח על הבניה.
- קציני מחוז לענייני שלטון מקומי.
- אמרכל המחוז.

1.2 יעדים ומטרות של מיקור החוץ

משרד הפנים שם לו למטרה להביא לייעול שירותי מערכות המידע של המשרד ולשיפור השירות הניתן למשתמשים. לשם כך המשרד מבקש לרכוש את שירותיה של חברה בעלת ניסיון במתן שירותי מיקור חוץ לתפעול ולתחזוקה של תשתיות מחשוב. היעדים שהמשרד מבקש להשיג בהתקשרות חדשה זו הם:

- א. שירות המבוסס על תפוקות עם מחויבות ברורה של הספק לרמת שירות.
- ב. הפעלת שירות תמיכה למשתמשים ממרכז שירות מרכזי של הספק והמהווה עבור המשתמשים נקודת קשר יחידה - SPOC – Single Point Of Contact.
- ג. 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.
- ד. התבססות על ספק שיקבל על עצמו אחריות למכלול אחיד ושלים של שירותים, בכדי ליצור סטנדרט עבודה אחד שימנע נפילה בין כסאות.
- ה. חיזוק התמיכה בהיבט האפליקטיבי של השירותים הניתנים למשתמשים.
- ו. הטמעת אמצעי תוכנה שיסייעו בתיעוד מצאי החומרה והתוכנה ובבקרת הזמינות של השירותים הניתנים למשתמשים.
- ז. הקמת מנגנון פיקוח ובקרה מטעם המשרד שיפקח ויבקר את פעילות ספק התפעול ואת רמת השירות בפועל.

1.3 אופק הזמן

ההתקשרות עם ספק התפעול תהא לתקופה של 5 שנים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות, בתוספת שני חודשי היערכות למתן השירות. למשרד תשמר הזכות

להארכה/ות של תקופת ההתקשרות בעוד 3 שנים נוספות בסך הכול, בתנאים זהים לתנאי
ההצעה המקורית של הספק.

2. יישום (I)

2.1 אופי ומצב כללי של הארגון

2.1.1 מצב קיים

א. תפעול ותחזוקת תשתיות המחשוב של המשרד נתון היום בידי חברת אלעד המספקת את השירות מזה חמש וחצי שנים. חברת אלעד אחראית לתחזוקה ולתפעול השוטף של תשתיות החומרה והתוכנה ובכלל זה השרתים, ציוד התקשורת ורשת התקשורת, תחנות העבודה וכל הציוד הנלווה אליהן כגון מדפסות, סורקים וכו'.

ב. תפעול ותחזוקת מערכת "מאור", מערכת משרד ממוחשב בתשתית Lotus Notes, שפותחה ע"י החשב הכללי במשרד האוצר, נעשה ע"י חברת י.ב.מ. בשיטת מיקור חוץ והיא גם זו שפיתחה ומתחזקת את אתר האינטרנט של המשרד המבוסס אף הוא על התשתית האמורה.

הזוכה במכרז זה יידרש לספק את השירותים הניתנים ע"י שני הספקים הללו שההסכמים עמם עומדים לפוג.

2.1.2 אתרי המשרד

א. אתרי המשרד ונתוני סביבת המחשוב של כל אחד מהם מוצגים בטבלה שלהלן.

העיר	שם האתר	מספר משתמשים	מספר מדפסות	שרת פיסי	שרת וירטואלי	בסיסי נתונים	תקשורת	גיבוי תקשורת
ירושלים	משרד ראשי	274	86	28	18	Domino Oracle Sybase DBF SDE	IPVPN 50 MB	
	מחוז ירושלים	60	22	2	4	Domino Oracle	IPVPN 8 MB	
	ועדת ערר מחוז ירושלים	3	1	-			IPVPN 4 MB	
	רשות האוכלוסין, בית מבטחים	70	1	1		Domino	IPVPN 16 MB	
	דתות - המחלקה המוסלמית	5	6	-			IPVPN 4 MB	
	דתות - המחלקה הנוצרית	3	3	-			IPVPN 4 MB	
	ועדה לתשתיות לאומית	16	4	2		Domino	IPVPN 8 MB	
	אגף לכ"א ברשויות המקומיות	10	3	1			IPVPN 8 MB	
	תהיל"ה	0	-	5		Domino SQL Oracle SDE	IPVPN 10 MB	

העיר	שם האתר	מספר משתמשים	מספר מדפסות	שרת פיסי	שרת וירטואלי	בסיסי נתונים	תקשורת	גיבוי תקשורת
נתב"ג	ועדה מחוזית נתב"ג	5	1	-			IPVPN 4 MB	
כפר סבא	מפקח ארצי על הבחירות	2	1	1			IPVPN 8 MB	
תל אביב	מחוז תל אביב	78	29	2	4	Domino Oracle	IPVPN 8 MB	SDH 2 MB
	ועדת ערר מחוז תל-אביב	6	2	-			IPVPN 4 MB	
	מינהל המים	25	4	2		Domino Paradox	IPVPN 8 MB	
רמלה	מחוז מרכז	71	24	2	4	Domino Oracle	IPVPN 8 MB	SDH 2 MB
	ועדת ערר מחוז מרכז	5	1	-			IPVPN 4 MB	
חיפה	מחוז חיפה	49	19	2	4	Domino Oracle	IPVPN 8 MB	
	ועדת ערר מחוז חיפה	4	1	-			IPVPN 4 MB	
נצרת עילית	מחוז צפון	62	21	2	4	Domino Oracle	IPVPN 8 MB	SDH 2 MB
	ועדת ערר מחוז צפון	4	1	-			IPVPN 4 MB	
	ועדה מקומית, מבוא העמקים	3	1	-			IPVPN 8 MB	
באר שבע	מחוז דרום	55	21	2	4	Domino Oracle	IPVPN 8 MB	
	ועדת ערר מחוז דרום	3	2	-			IPVPN 4 MB	
ראשון לציון	מינהל כבאות והצלה	27	15	3	1	Domino SQL	IPVPN 8 MB	
חולון	מפעלים ביטחוניים	8	4	2		Domino Sybase		
בית אל	י"ש	1	-	-			ADSL	
גבעתיים	מרכז הפעלה לשעת חירום, פס"ח	13	3	2	3	SQL	IPVPN 8 MB	
גוש דן	פיקוד העורף	5	-					
פתח תקוה	חברת טלדור (טיוב נתוני מערכת מעקב ובקרה)	6	1				IPVPN 4 MB	

ב. בנתונים הרשומים לעיל יחולו במהלך השנים הקרובות שינויים הנובעים משינויים מתוכננים שייעשו במשרד ומהחלטות ממשלה שימומשו.

1. ביטול שרתי Oracle - עם הפעלת פרויקט מבא"ת יבוטלו שרתי Oracle במחוזות הבאים: ירושלים, צפון, חיפה, מרכז, תל אביב, דרום. ביישומים אחרים בהם נעשה שימוש ב-Oracle לא יחול שינוי.
2. לפי החלטת ממשלה, מינהל המים מתוכנן לעבור ממשרד הפנים למשרד לתשתיות לאומיות בשנת 2010.
3. ישנן החלטות ממשלה להקמת רשות לאכיפת חוקי התכנון והבניה ורשות כבאות ארצית. מועד ביצוע החלטות אלו אינו ידוע עדיין.

ג. בתי בכירי המשרד

אצל כחמישה מבכירי המשרד מוצב בבית מחשב ומדפסת. באחריות הספק לבצע את ההתקנה בבית הבכיר ובמקרים אלו בלבד גם להגיע לביתו של הבכיר לטיפול במקרה של בעיה המחייבת זאת.

2.1.3 משתמשים

א. ציבור המשתמשים של מערכות המשרד שספק התפעול נדרש להעניק לו שירותי תמיכה מונה שלש קבוצות כמפורט להלן.

1. כ-850 משתמשים של המשרד הפזורים באתרי המשרד שברחבי הארץ לפי הפירוט בטבלה שלעיל.
2. כ-100 משתמשים של רשות ההגירה המנויים על מערכת המשרד הממוחשב (מערכת מאור), ושמספרם צפוי לרדת בסוף 2009 / רבעון ראשון של 2010 ל-10 משתמשים.
3. כ-1100 משתמשים חיצוניים מן השלטון המקומי העושים שימוש בשירותי אינטרנט של המשרד שניבנו עבורם וביניהם: עובדי רשויות מקומיות, גזברי רשויות מקומיות וחשבים מלווים, רואי חשבון הפועלים מטעם הרשויות המקומיות, תאגידי (חברות ו/או עמותות) בבעלות/מנוהלות ע"י הרשויות המקומיות. המערכות הללו הן מערכות דיווח רבעוניות או שנתיות ולכן מידת השימוש שאנשי השלטון המקומי הללו עושים במערכות היא נמוכה.
4. כ-400 משתמשים חיצוניים הנמנים על חברי מוסדות התכנון הצופים בסדר היום של ישיבות מוסדות התכנון ומשרד הפנים. עם הפעלת פרויקט מבא"ת משתמשים אלו יעברו לקבלת תמיכה מחברת מלם.

ב. מלבד המשתמשים הללו, מערכת מינהל התכנון (מבא"ת) המוקמת ומופעלת ע"י חברת מלם משרתת גם משתמשים חיצוניים המגישים תוכניות. ציבור זה מונה כ-2000 אדריכלים ומגישי תוכניות, המגישים כל אחד כשתי תוכניות במהלך שנה, והוא מקבל את התמיכה ממרכז השירות של חברת מלם. תמיכה זו מוסדרת בהסכם שתוקפו עד לסוף שנת 2011. ממועד זה המשרד עשוי להמשיך ולרכוש את התמיכה ממלם, לרוכשה מכל גורם אחר, או להוסיף את קבוצת המשתמשים הללו לכלל המשתמשים הנתמכים ע"י מרכז השירות של ספק התפעול. (ראה להלן התייחסות בסעיף 2.4.9).

2.1.4 רשימת יישומים קיימים ומתוכננים

בטבלה שלהלן מפורטים היישומים הקיימים והמתוכננים במשרד בחלוקה ליחידות הארגוניות. עבור כל יישום מצוין מספר המשתמשים שהוא משרת בתוך המשרד (משתמשים פנימיים) ומספר המשתמשים שאינם מקרב עובדי המשרד (משתמשים חיצוניים), אם ישנם כאלה.

מספר משתמשים חיצוניים	מספר משתמשים פנימיים	רמת קריטיות ^(*)	האחראי	כלי פיתוח	בסיס נתונים/תוכנה	המערכת	היחידה
-	220	1	מלם-מבא"ת	Magic	Oracle	מעקב ובקרה על הישויות התכנוניות	מינהל התכנון
	220	1	מלם-מבא"ת	DotNet ARC Editor	Oracle/ SDE	מידע גיאוגרפי - WEB	
-	60	2	מלם-מבא"ת	ARCview	Oracle SDE	מידע גיאוגרפי -	
-	60	2	אופיסופט	DotNet ProClarity SharePoint ETL	SQL OLAP	דוחות מנהלים	
260 רואי חשבון	80	2	י.ב.מ	Excel VB Lotus Notes	SQL Lotus Domino	ביקורות רואי חשבון	מינהל השלטון המקומי
260 רשויות מקומיות (גזברים, מזכירים, יועמ"שים)	80	2	מלם	DotNet	SQL	ניהול תהליכים	
5 במשרד האוצר	80	2	מלם	DotNet	SQL	דוחות ניהוליים	
	10	3	רמה מערכות	PowerBuilder	SYBASE	רישוי עסקים למרחבים גליליים	
260 רשויות מקומיות (גזברים, מזכירים, יועמ"שים, 100-1 חשבים מלווים)	80	2	י.ב.מ	Excel VB NOTE	SQL Server Lotus Domino	דיווחי רשויות מקומיות	
500 חשבי תאגידיים	80	2	י.ב.מ	Excel VB NOTE	SQL Server Lotus Domino	דיווחי תאגידיים. מימוש צפוי בסוף 2009	

מספר משתמשים חיצוניים	מספר משתמשים פנימיים	רמת קריטיות ^(*)	האחראי	כלי פיתוח	בסיס נתונים/תוכנה	המערכת	היחידה
	80	2	אגף ענ"א מלם	Magic DotNet	SQL	שליפת נתונים ממערכות שונות	
	80	2	אגף ענ"א	Magic	SQL	ריכוז נתונים ממערכות שונות	
	80	2	אגף ענ"א	Magic	SQL	ניהול בקשות להיתרי אשראי	
	10	1	מלם	DotNet	SQL	ממשק תקצוב למרכב"ה	
	80	1	סיסנת	Magic	Oracle	תיקי פיקוח	היחידה הארצית לפיקוח על הבניה
	20 בד"כ 30 בשעת חירום	1	סיסנת	VB	SQL	פס"ח	נציבות כבאות והצלה
			החברה לאוטמציה	DotNet	לא רלבנטי	מיד"ם	
	800	1	משרד האוצר	Lotus Notes	Lotus Domino	מאור ^(***)	המינהל לארגון ומשאבי אנוש
	60	1	י.ב.מ	Lotus Notes	Lotus Domino	הודעות טלפוניות	
	400	1	י.ב.מ	Lotus Notes	Lotus Domino	מעקב טפול בדואר	
	180	1	משרד האוצר	SAP	לא רלבנטי	מרכב"ה	
220,000 כניסות לחודש		1	IBM	Lotus Notes	Lotus Domino	אתר אינטרנט ^(***)	
		1	תבונה		MOSS/ SQL	אתר אינטרנט ^(**)	
	10 אמרכלים 800 לשאלות	1	לביא טיימטק	C	DBF SQL	נוכחות עובדים	
	5 לעדכון 800 למענה	3	רנסיס	DotNet	SQL	נמל"ה	
	80	2	סיסנת	DotNet	SQL	שכר עידוד	
	800	2	י.ב.מ	Lotus Notes	Lotus Domino	אינטראנט ^(***)	

מספר משתמשים חיצוניים	מספר משתמשים פנימיים	רמת קריטיות ^(*)	האחראי	כלי פיתוח	בסיס נתונים/תוכנה	המערכת	היחידה
	800	2	תבונה		MOSS/SQL	פורטל ^(**)	
	10	2		Delphi	Paradox	תקצוב פרויקטי מים	מינהל המים
	10	3	רמה מערכות	PowerBuilder	SYBASE	רישוי עסקים למפעלים ביטחוניים	נציבות כבאות והצלה

^(*) סימון לאחת משלש רמות קריטיות אפשריות של מערכות לפי המפתח הבא:

(1) המערכת יכולה לשאת עד חצי יום השבתה;

(2) עד יום אחד של השבתה;

(3) מעבר ליום אחד של השבתה.

^(**) נמצא בתהליכי פיתוח. ההפעלה מתוכננת במהלך שנת 2009.

^(***) אחריות ספק התפעול היא לא רק לתשתית אלא גם ליישום.

2.2 תיחום

2.2.1 כללי

המשרד מבקש לקבל מן הספק הזוכה במכרז שירותי מיקור חוץ לתשתיות, הכוללים תפעול ותחזוקה של תשתיות החומרה והתוכנה של הארגון, שירותי מרכז שירות למשתמשים ושירותי תמיכה אפליקטיבית והדרכה.

השירותים הנדרשים מספק התפעול מסווגים לשלשה סוגים המצוינים להלן ומפורטים בהרחבה בהמשך.

א. **שירותי מיקור חוץ** - שירותים על בסיס תפוקות ואמנת שירות שישולמו על בסיס מחיר קבוע.

ב. **שירותים מנוהלים** - שירותים מוגדרים שיבוצעו באחריות ניהולית ומקצועית של הספק וישולמו על בסיס תשומות בפועל על בסיס מחירון שעות עבודה.

ג. **שינויים ושיפורים (שו"ש)** - שירות מנוהל עפ"י הגדרתו בסעיף 0.2 לעיל שישולם על בסיס מחירון שעות עבודה.

2.2.2 תחומי פעילות הכלולים באחריות ספק התפעול

א. שירותי תחזוקה ותפעול של תשתיות החומרה והתוכנה המפורטים להלן תחת הכותרת SOW, עבור כל מערכות המשרד על כל אתריו.

ב. שירותי מרכז שירות לכלל המשתמשים במערכות הארגון עבור כל שירותי המידע שהם מנויים עליהם.

ג. שירותי תחזוקה ותפעול של מערכת המשרד הממוחשב - מאור ובכלל זה תשתית Lotus Notes עליה מבוססת מערכת זו. מאחר והמשרד מתכנן להחליף את המערכת

האמורה במערכת משרד ממוחשב מבוססת תשתית מיקרוסופט, ספק התפעול יידרש בבוא העת לתמוך בתשתית המערכת החדשה במקום בתשתית הנוכחית.

ד. תמיכה ביישומי אתר האינטרנט המבוססים על תשתית Lotus Domino ובכלל זה תחזוקת היישומים, פיתוח שירותים חדשים וסיוע בעת שהאתר הנוכחי יוסב לאתר החדש על תשתית MOSS. המעבר לאתר החדש המתוכנן צפוי בסוף 2010.

ה. שירותי תמיכה אפליקטיבית בתפעול תוכנות בסביבת Windows ו-Microsoft Office, במערכת המשרד הממוחשב, וביתר יישומי המשרד הקיימים ובאלו שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות.

שירותים א' עד ד' לעיל יינתנו כשירותי מיקור חוץ. שירות ה' לעיל יינתן כשירות מנוהל.

2.2.2.1 משרד ממוחשב – מאור

מערכת המשרד הממוחשב מבוססת על תשתית Lotus Notes והיא כוללת את המודולים המפורטים בטבלה שלהלן.

שם	תאור	גורם מפתח
ניהול מסמכים	מערכת לניהול מסמכים עפ"י הרשאות כולל כלי אחזור	משרד האוצר
אינטגרציה בין מסמכים	מימוש אינטגרציה בין מרכיבי דואר, יומן וניהול מסמכים	משרד האוצר
חדר ישיבות	ניהול חדרי ישיבות והצגת מועדי ישיבות בממשק WEB	משרד האוצר
משלוח פקס	שילוב עם כלי למשלוח פקס ותכנת Fax Port Server	משרד האוצר
מעקב משימות	ניהול מעקב אחר מסמכי מאור בשילוב עם מערכת ניהול מסמכים	חברת IBM
הודעות טלפוניות	ניהול הודעות טלפוניות ודו שיח בין מנהל/מנהלים למזכיר/מזכירות	חברת IBM
SAME TIME	מערכת ניהול מסרים ושיתוף מידע. מודול מדף במסגרת Lotus Notes	תוכנת מדף
חתימה דיגיטאלית	תמיכה בחתימה דיגיטאלית של מסמכים במאור	משרד האוצר

המשרד פתח במהלך של תכנון הקמת מערכת משרד ממוחשב חדשה המבוססת על תשתית מיקרוסופט. המערכת החדשה תחליף את המערכת הנוכחית, מערכת מאור, והיא אמורה להיכנס לייצור בתוך כשנה וחצי מתחילת תקופת ההתקשרות. ספק התפעול יידרש אז לתמוך במערכת החדשה במקום זו המתוארת לעיל.

2.2.2.2 יישומי אתר האינטרנט והאינטראנט

אתר האינטרנט של המשרד פותח על תשתית של Lotus. בטבלה שלהלן מפורטים המודולים המרכיבים את שירותי אתר האינטרנט, תיאורם, אופן קליטת הנתונים, והמועד המתוכנן להחלפתם בשירות חדש שיפותח בתשתית שאינה Lotus.

קוד אורך (1) חיים	ממשק קליטה	תאור	שם המודול
3	ידני	כתובות יחידות המשרד	כתובות
3	ידני	הפרסומים של המשרד	פרסומים
3	ידני	השירותים של המשרד	שירותים
2	מקובץ Access	חוקי העזר של הרשויות המקומיות	חוקי עזר
3	ידני	החוזרים של מנכל המשרד	חוזרי מנכ"ל
3	ידני	הודעות דובר המשרד	הודעות
1	ידני ומקובץ Access	מידע על התכניות	תכניות מתאר ארציות/ מחוזיות/ תת"ל
1	מקובץ Access	מידע על התכניות	תכניות מתאר מקומיות ופורטות
1	מקובץ Access	פרוטוקולים של מוסדות התכנון	החלטות מוסדות תכנון
2	ידני	תוצאות בחירות מעובדות עם פריסה של קולות חיילים	תוצאות בחירות לכנסת
2	ידני	תוצאות בחירות מעובדות עם פריסה של קולות חיילים	תוצאות בחירות לרשויות המקומיות
2	ידני	מידע על הרשויות המקומיות ועל הקשר לאיגודי ערים, מרחבי תכנון, ישובים, ותאגידים	רשויות מקומיות
2	ידני	מידע על מרחבי התכנון והקשר לרשויות המקומיות	מרחבי תכנון
2	ידני	מידע על איגודי הערים והקשר לרשויות המקומיות	איגודי ערים
2	ידני	מידע על הישובים והקשר לרשויות המקומיות	ישובים
2	ידני	מידע על תאגידים והקשר לרשויות המקומיות	תאגידים
2	ידני	מידע על נתוני הביקורת של הרשויות המקומיות	מערכת הביקורת
2	ידני	מידע על דוחות כספיים רבעוניים של הרשויות המקומיות	מערכת דוחות רשויות מקומיות
3		מערכת דינמית המאפשרת להגדיר דפי נושא כולל קישור לדפים אחרים, שאילתות דינמיות למערכות שפורטו לעיל.	מחולל דפי נושא
3		מערכת דינמית המבוססת בחלקה על מחולל דפי נושא לצורך הכנת דף הבית	מחולל דף הבית
3	ידני	הודעות פנימיות לעובדי המשרד	הודעות באינטראנט
3	ידני	פרסום מחקרים, נהלים, מדריכי משתמש	פרסומים באינטראנט

(1) ערכי קוד אורך חיים:

- 1 - מודול שיוחלף עם הקמת פרויקט מבי"ת ע"י חברת מלם. מועד מתוכנן Q4/2009.
- 2 - מודול שיוחלף לאחר פרסום מכרז לספק שירותי תכנה וסיום הפיתוח. מועד מתוכנן Q4/2011.
- 3 - מודול שיוחלף עם הקמת האתר החדש של המשרד ע"י חברת תבונה. מועד מתוכנן Q3/2010.

2.2.3 תחומי פעילות שאינם באחריות ספק התפעול

2.2.3.1 יישומים

האחריות על היישומים במשרד נתונה כיום בידי אנשי מקצוע של המשרד ובידי חברות המספקות תמיכה מעת לעת לפי הזמנת המשרד אם לצורכי פיתוח או לשם תחזוקה.

המשרד עומד לפרסם בהמשך למכרז זה מכרז נוסף למיקור חוץ לפיתוח ותחזוקה של היישומים. בהיערכות חדשה זו תאוחד כל פעילות התחזוקה והפיתוח של היישומים, הנתונה היום בידי גורמים שונים או מבוצעת מידי פעם בהזמנה מיוחדת, בידי ספק מיקור חוץ ליישומים. מצב חדש זה לא ישפיע מהותית על עבודת ספק התפעול אלא שהוא יידרש לפעול מול הזוכה במכרז מיקור החוץ ליישומים, להעניק לו את כל התמיכה הנדרשת בתשתיות ולנתב אליו קריאות שירות המתקבלות במרכז השירות שהוא ינהל ושפתרון ידרוש את מומחה היישום.

יודגש כי בכל מקרה היישומים המבוססים על תשתית Lotus Notes, ובכלל זה מערכת מאור, אתר האינטרנט ויישומים נלווים אליהם, הם באחריות ספק התפעול וכך יהיה גם לאחר מימוש המכרז האמור לפיתוח ותחזוקה של היישומים, הכול בהתאם למפורט בסעיף 2.2.2 לעיל.

2.2.3.2 פרויקט מבא"ת

א. מינהל התכנון מחייב הגשת תוכניות מתאר מקומיות ומפורטות בנוהל מבא"ת (מבנה אחיד לתוכנית). הנוהל כולל מפרט להגשת הוראות התוכנית וכן מפרט להגשת תשריט התוכנית ונועד ליצור האחדה מכל אספקט אפשרי של הגשת התוכנית.

ב. חברת מלם זכתה במכרז להקמה, תפעול ותחזוקה של מערכת התומכת בנוהל מבא"ת. המערכת מבוססת על אורקל, מג'יק, דוט-נט ומערכות מידע גיאוגרפיות.

ג. משתמשי המערכת הם אנשי מינהל התכנון וציבור רחב של משתמשים חיצוניים ובכלל זה אדריכלים, מגישי תוכניות וחברי מוסדות התכנון הפועלים במסגרת מוסדות השלטון המקומי.

ד. המערכת לקליטת תכניות לפי מבא"ת מורכבת מ-2 חלקים:

1. קליטת נתונים במסכים אלפא נומריים.

2. קליטת תשריט תכנית במבנה DWG או SHP. התשריט מוכן ע"י מגישי התכניות בכלים עצמאיים שלהם לפי הנחיות מיחשוביות של הנוהל. ההנחיות המיחשוביות לגבי התשריט נוגעות בשמות קבצים, מבנה בלוקים, ישויות פוליגונליות, קוויות ונקודתיות.

נתונים אלו נבדקים במערכת קליטה ייעודית ומועברים לבסיס נתונים ORACLE ו-SDE. לאחר קליטת הנתונים מופקים המסמכים של הוראות התכנית ותשריט המצב המוצע.

ה. מלם אחראית לתשתית המערכת שהיא מקימה ובכלל זה השרתים והתוכנות. מלם מעמידה גם שירותי תמיכה למשתמשים בהיבט התפעולי של המערכת.

ו. נכון להיום, משתמשי מינהל התכנון מקבלים שירותי תמיכה מאנשי תמיכה של המשרד. במהלך שנת 2010 יעברו אנשי מינהל התכנון לשימוש במערכת מבא"ת.

ז. התמיכה במשתמשי מערכת מבא"ת תתחלק אז באופן הבא: אנשי מינהל התכנון יקבלו את התמיכה ממרכז השירות של ספק התפעול והמשתמשים החיצוניים ייתמכו ע"י מלם.

ח. התמיכה במשתמשים החיצוניים ובכלל זה אדריכלים המגישים תוכניות קשורה בעיקרה להכנת תשריט מצב מוצע ולשילוב הנתונים שבין התשריט לבין הנתונים האלפא נומריים.

2.3 שירותי ספק התפעול – SOW (S)

שירותי ספק התפעול יהיו כאמור לעיל משני סוגים: שירותי מיקור חוץ המבוצעים על בסיס תפוקות ומשולמים במסגרת התמורה השוטפת, ושירותים מנוהלים המבוצעים על בסיס תשומות ומשולמים לפי המחירוים שבפרק העלות.

א. שירותי מיקור החוץ יינתנו בשיטה של תפוקות וללא מגבלה של כמות כוח האדם הקבוע המוצב באתר הלקוח או זה המאייש את "מרכז השירות" של הספק.

ב. ספק התפעול יידרש לעמוד ברמת שירות (SLA) מוגדרת ולחתור כל העת לשיפור השירות.

ג. השירותים שספק התפעול ייתן למשרד יתבססו על מתודולוגיות ITIL ומפת"ח.

ד. הלקוח יערוך מידי פעם ניתוח פערים (Assessment) לצורך בדיקת מידת תאימות עבודת הספק למתודולוגיות הנ"ל והספק יידרש לפעול באופן נמרץ ועקבי לסגירת הפערים שיתגלו.

תיאור שירותי מיקור חוץ

2.3.1 מדיניות מערכות מידע

הכנה של תוכנית מתווה שנתית הכוללת המלצות מקצועיות למדיניות טכנולוגית המידע והתפעול של מערכות המידע של הארגון.

2.3.2 תוכניות עבודה

הכנה ומימוש של תוכנית עבודה שנתית ותוכניות עבודה מפורטות לפרויקטים השונים בתחום התשתיות. במסגרת זו אחריות על -

- א. בניית תוכנית עבודה שנתית, לרבות קווים מנחים וסדר עדיפות.
- ב. מעקב אחר ביצוע תוכנית העבודה השנתית ועדכונה מידי רבעון.
- ג. מעקב אחר תוכניות העבודה של הפרויקטים.
- ד. ייזום, ניהול וביצוע שינויים בהתאם למתבקש ובתאום ואישור המשרד.

2.3.3 שירותי ייעוץ

- א. המלצה למדיניות, ארכיטקטורה וסטנדרטים בתחום מערך התשתיות והתפעול.
- ב. המלצה לפתרונות טכנולוגיים מול צרכים עסקיים.
- ג. הערכה של טכנולוגיות חדשות, הכנת ניתוח חלופות והמלצה, כולל שיקולי עלות/תועלת.
- ד. תכנון ארכיטקטורות ופתרונות תשתית לצרכי הלקוח.
- ה. יעוץ בתחום תצורות למרכיבי חומרה ותקשורת.

2.3.4 מנגנוני ניהול ואבטחת איכות

- א. הכנת נהלי עבודה המבוססים על מתודולוגיית ITIL לשירותי תשתיות, ועל מפת"ח לביצוע פרויקטים ולמתן שירותי אפליקציה, בגרסתן העדכנית. התאמת הנהלים לצורכי הלקוח ובכלל זה הכנת טפסים, הוראות עבודה ודוחות מעקב ובקרה.
- ב. השתתפות וסיוע במבדקי איכות פנימיים וחיצוניים שהארגון מחויב להם או כאלה שהוא עשוי להידרש להם עקב קשריו עם ארגונים אחרים.
- ג. הדרכה והטמעה של הנהלים, מדידה ושיפור.
- ד. השתתפות בפורומים ובוועדות של המשרד בנושאי מעקב וניהול שוטפים.
- ה. תיעוד ועדכון שוטף של מצאי החומרה והתוכנה בכל אתרי הארגון.
- ו. הגשת דיווחים תקופתיים בנושא שירותים, עמידה ברמת שירות, תוכניות עבודה, ניצול משאבים וכיו"ב.

פרוט נוסף לגבי המתודולוגיה, כמו גם לגבי הנהלים ומנגנוני הדיווח מופיע בהמשך בסעיף 4.5.

2.3.5 שירות פרואקטיבי

הטמעת שירות פרואקטיבי שמטרתו למנוע תקלות, לוודא עמידה ב SLA וליצור שיפור מתמיד בתפקוד המערכות והשירותים, בהתבסס על תפיסת Problem Management של ITIL.

השירות יכלול את המרכיבים הבאים:

- א. איסוף מידע שוטף על תקלות חמורות או חוזרות, תחקירים, אופן עמידה ברמת שירות וניתוח מגמות.
- ב. ניתוח המידע לשם זיהוי מקור הבעיה וגיבוש המלצות לשיפור.
- ג. ניהול ומעקב אחר מימוש ההמלצות לשיפור ולהכנסת שינויים.
- ד. דיווח תקופתי על הממצאים, הבעיות, ההמלצות, השינויים והתוצאות לאורך זמן.

2.3.6 ניהול ותפעול המחשוב

ניהול ותפעול של מרכז המחשבים ויתר אתרי המשרד בהם מוצבים מחשבים ובכלל זה אספקת השירותים המפורטים להלן.

א. ניטור הפעילות השוטפת

בדיקת זמינות השירות, ניהול הביצועים והעומסים של המערכות, כולל בקרה, איתור בעיות ביצועים, התראה, טיפול והדרכה של צוותי המערכות כיצד לתקנם (Tuning).

ב. טיפול בתקלות מערכתיות

טיפול בתקלות ומעקב מרגע קבלת הודעה על תקלה או זיהוי תקלה ועד למועד תיקון התקלה לשביעות רצון המשתמש. עם זיהוי התקלה ידאג הספק להעביר הודעה מתאימה למשתמשים שעשויים להיות מושפעים מהתקלה, בכדי להימנע מפניות מיותרות. כל פניות המשתמשים בגין תקלה מערכתית יאוחדו תחת אותה תקלה מערכתית ויסגרו עם תיקון התקלה.

ג. תחקור תקלות

תחקור תקלות שיעשה כמתואר להלן.

1. לתקלות מערכתיות יבוצע תחקור ותוצאותיו יכללו את תיאור התקלה ודרך פתרונה, את מקור התקלה (Root Cause), את המסקנות שהוסקו וכן המלצות למניעת הישנותה. מתכונת התחקור תוצע ע"י הספק בתקופת המעבר ותאושר ע"י הלקוח. ללקוח שמורה הזכות לדרוש ביצוע תחקור גם לאירועים אחרים.
2. התחקור יבוצע ע"י איש מקצוע המומחה בתחום בו ארעה התקלה.
3. התחקור יחל מיד בתום הטיפול בתקלה, כאשר דוח ראשוני יוגש ללקוח בתוך שני ימי עבודה ודו"ח סופי יוגש ללקוח בתוך חמישה ימי עבודה.
4. תוצאות התחקור יופצו לכל הגורמים המעורבים מטעם הלקוח והספק. הלקוח יוכל לאשר את הדו"ח או לבקש השלמות נוספות.

ד. גיבוי והתאוששות

1. אחריות לשרתי הגיבוי המוצבים בראשון לציון ולכל שרת נוסף שיוצב שם או בכל אתר גיבוי נוסף או אחר בעתיד וכן למערך הגיבויים ע"ג קלטות הנעשה במטה המשרד ובאתרים נוספים בהם יבוצע גיבוי נתונים.
 2. ביצוע גיבוי לנתונים ולמערכות ובכלל זה גם למערכת מבא"ת, ואחריות לבדיקת תקינות הגיבוי שנוצר. האמור הוא הן לגיבוי המבוצע במטה בירושלים והן לזה הנעשה ע"י אנשי המשרד המבצעים בפועל את הגיבוי באתרים המרוחקים.
 3. ניהול ותחזוקה של מערך הגיבוי, השחזור וההתאוששות וכן ניהול מערך קלטות הגיבוי של כל האתרים.
 4. ביצוע שחזורים על פי הנחיות גורם מוסמך.
 5. בקרת תקינות שחזורים – הספק יציע תוכנית לבדיקה תקופתית בהתאם לקריטיות הנתונים ויממש את התוכנית לאחר אישורה ע"י המשרד.
 6. שינוע גיבויים לאתר נפרד ומאובטח מטעם הלקוח. ניהול רשימת גיבויים ומיקומם לצורך איתור הגיבוי המתאים וביצוע שיחזור בהתאם לצורכי הארגון.
- ה. הפצת עדכוני תוכנה
1. הפצת עדכוני תוכנה לשרתים.
 2. הפצת תוכנת לקוח לתחנות העבודה.
- ו. מהלכי אצווה
- אחריות לביצוע מהלכי גזירת נתונים המורצים באופן אוטומטי או לפי דרישה. מהלכים אלו גוזרים נתונים ממערכת מבא"ת/מעקב ובקרה המבוססת על אורקל באמצעות ETL למערכת דוחות מנהלים המבוססת OLAP + SQL.
- ז. תכנון קיבולת (Capacity Planning)
1. עריכת תכנון קיבולת בנוהל תקופתי או בכפוף לשינויים והכנסת מערכות חדשות.
 2. מעקב שוטף אחר תפוקות וביצועי המערכת.
 3. תכנון תקופתי של היקף משאבי המחשוב, תשתית וסביבה הנדרשים בהסתמך על ניצול קיים של המשאבים ותחזיות שינוי.
 4. נקיטת אמצעים לאבטחת רמת השירות, והתרעה בכל מקרה בו יורו דיווחי נפח העבודה על חריגה מרמת השירות או על בעיות.
- ח. אבטחת מידע
1. בקרת גישה לוגית למחשוב המרכזי במטה ובאתרי המשרד.
 2. אבטחה פיזית של חדר המחשב במטה וחדרי השרתים וציוד התקשורת באתרי המשרד - בקרת כניסה, ארונות נעולים, אזורים ממודרים לפי צורך, בקרת מערכות גילוי עשן, איזור נפרד למדפסות.
 3. הגדרת האמצעים ומיקומם יהיו באחריות קב"ט המשרד.

ט. מערכות תומכות/סביבה

1. תשתית פסיבית – אפיון והגדרת צרכים, פיקוח על הקמה, תחזוקה ובקרה שוטפת.
2. אל פסק – אפיון והגדרת קיבולת, מבחני קבלה, התקנה, תפעול, תחזוקה ובקרה.
3. בקרת מיזוג, חשמל וגילוי עשן – סיוע בשילוב הרכיבים במסגרת תשתית חדר המחשב, פיקוח על עבודת ספק צד שלישי והפעלתו לפי הצורך, בקרה שוטפת של השירות.

י. תיעוד

הכנה ועדכון של תיק אתר לכל אחד מאתרי הלקוח ואתר ה-DRP ותיק מערכת עבור כל היישומים בהיבטי התשתית בשרתים ובתחנות הקצה.

יא. תשתית הדרכה

1. הכנת תשתית ההדרכה, תחזוקתה ותפעולה השוטף.
2. הכנת מערכי השיעור ועזרי ההדרכה, כגון מצגות, תסריטי הדרכה, חומרי תרגול, עבור הצוות האפליקטיבי שמתפקידו להדריך את המשתמשים. האמור הוא בנושאי תשתית Windows, אבטחת מידע, מערכת מאור.

2.3.7 ניהול ותחזוקת מערכות הפעלה (SYS)

- א. התקנה, תפעול ותחזוקה של מערכות ההפעלה ותוכנות תשתית נלוות בשרתים ובתחנות העבודה.
- ב. בחינה של מהדורות חדשות והתקנתן באישור המשרד.
- ג. ניהול ובקרת זמינות וביצועי המערכות.
- ד. ניהול משתמשים ברשת.
- ה. ניהול רישום כל פרטי משתמשי המערכת (שם, שיוך ארגוני, טלפון וכדו') באמצעות Active Directory.
- ו. ניהול משתמשי יישומים באמצעות Active Directory ובכלל זה ניהול קבוצות והרשאות לפי הנחיות אגף מערכות מידע וצוות התמיכה האפליקטיבית.
- ז. ניהול מצאי ובקרת תצורה.
- ח. מימוש מדיניות אבטחת מידע המוכתבת ע"י המשרד.

2.3.8 ניהול ותחזוקת בסיסי נתונים (DBA)

- א. בסיסי הנתונים הקיימים והפועלים במשרד הם:
 1. **Microsoft SQL** – בסיס הנתונים העיקרי ושעליו מתכנן המשרד לבסס את היישומים שיפתח בעתיד וכן להסב אליו יישומים קיימים הפועלים על בסיסי נתונים אחרים.
 2. **Lotus Domino** – בסיס הנתונים עליו מבוססת מערכת מאור ומספר יישומים נוספים, בד"כ כאלו הנלווים למערכת המשרד הממוחשב.

3. **Oracle** – בסיס הנתונים עליו מבוססת מערכת מבא"ת.
4. **בסיסי נתונים נוספים** כגון SYSBASE ו-Paradox המשמשים יישומים קטנים שבכוונת המשרד להסב אותם בעתיד לתשתית Microsoft SQL.
- ב. מידת האחריות המוטלת על ספק התפעול לכל אחד מבסיסי הנתונים מפורטת להלן.

הערות	אחריות ספק התפעול	בסיס הנתונים
	שירותי תשתית ו-DBA מלאים.	Microsoft SQL
	שירותי תשתית ו-DBA מלאים.	Lotus Domino
האחריות להתקנה, לתחזוקה ולכלל שירותי ה-DBA נתונה כולה בידי ספקי היישומים. מבא"ת – מלם פיקוח על הבניה – סיסנט	אחריות רק לחומרה ולתשתית מערכת ההפעלה של השרת בו מותקן בסיס הנתונים.	Oracle
האחריות על בסיסי הנתונים עצמם נתונה בידי המשרד או בידי ספק היישום.	אחריות רק לחומרה ולתשתית מערכת ההפעלה של השרת בו מותקן בסיס הנתונים.	בסיסי נתונים נוספים

- ג. להלן פירוט השירותים שעל ספק התפעול לתת לבסיס הנתונים העיקרי (Microsoft SQL ול- Domino).
1. התקנה, תפעול ותחזוקה של בסיסי הנתונים.
 2. ביצוע הגדרות בסיסי נתונים ע"פ דרישות היישומים ואנשי הפיתוח.
 3. התקנה ובחינת של גרסת תוכנה חדשה ושדרוג התוכנה, עפ"י אישור המשרד.
 4. הסבת נתונים, ככל שיידרש, אם מצד התשתית או מצד היישום.
 5. בקרת זמינות וביצועי בסיס הנתונים.
 6. בקרת תפוסת בסיס הנתונים והקמת מנגנוני התראה.
 7. ניהול משתמשים.
 8. ניהול בקרת תצורה.
 9. מימוש מדיניות אבטחת מידע המוכתבת ע"י הארגון.
 10. סיוע בהתקנת יישומים חדשים או עדכון יישומים קיימים המשתמשים בבסיסי נתונים אלו.
- ד. בנוסף לפעילויות האמורות לעיל, מומחה Domino/Lotus Notes נדרש גם להדריך ולתמוך באנשי הצוות האפליקטיבי בכל האמור למערכת מאור ולאתר האינטרנט המבוססים על תשתית זו עד לרמה שיוכלו לתמוך במשתמשים.

2.3.9 תקשורת – ניהול ומתן שירותי רשת תקשורת

- א. ניהול, תפעול ותחזוקה של כל תשתית התקשורת באתרי הארגון.

- ב. ניהול, תפעול ותחזוקת רשתות וציוד התקשורת המקומיות והרחבות.
- ג. תפעול ואחריות להתקנה ושדרוג של קווי תקשורת בתיאום עם ספקי התקשורת כדוגמת בזק ו-HOT.
- ד. ייעוץ בכל הנוגע לתקשורת רחבה.
- ה. שליטה ובקרה על כלל מרכיבי הרשתות.
- ו. קיום הקשר ותיאום התקשורת בין המרכז לבין האתרים, כולל תמיכה במשתמשים בתפעול המערכות.
- ז. ניהול מערך הקישוריות מול תהלי"ה המשמשת כספק האינטרנט של המשרד.
- ח. תקשורת WAN - טיפול בנתבים ומערכות Firewall, תקינותם ורציפות השירות.
- ט. תקשורת LAN – טיפול במתגים, תקינותם ורציפות השירות.
- י. בתי בכירים – תמיכה בקישוריות של המחשבים המוצבים בבתי הבכירים.
- יא. משתמשי מחשבים ניידים – תמיכה בקישוריות של משתמשים ניידים כולל טיפול בקישוריות מן הבית למשתמשים המורשים לכך. שירות זה יינתן במשרד ולא בהגעה לבית המשתמש פרט לבכירי המשרד הזכאים לקבל שירות זה בביתם.
- יב. הקמת רשתות ארגוניות חדשות לפי הצורך.
- יג. הפעלת ספקי שירותים בתפעול הרשת וביצוע התאומים הנדרשים עימם.
- יד. ניהול משתמשים.
- טו. ניהול בקרת תצורה.
- טז. ביצוע ביקורות תקופתיות של רשתות התקשורת, בדיקות ביצועים וכוונון הרשתות לשמירת רמת השירות ותכנון קיבולת.
- יז. מימוש מדיניות אבטחת המידע של הארגון ברשת תקשורת.
- יח. טיפול במערך הכבילה והתשתית הפסיבית.

2.3.10 שרתים

- א. התקנה, תפעול ותחזוקה.
- ב. ניהול ובקרת זמינות וביצועים.
- ג. ניהול בקרת תצורה.
- ד. מימוש מדיניות אבטחת מידע בשרתים.
- ה. ביצוע שדרוגי תוכנה תקופתיים או עקב תקלה.
- ו. ביצוע מהלכי קונסולידציה ו/או וירטואליזציה בהתאם להנחיות המשרד.

2.3.11 ציוד קצה

- א. טיפול ותחזוקת תחנות עבודה ניידות וניידות, מדפסות, סורקים, מכשירי PDA, וציוד קצה אחר.

- ב. ניהול, תחזוקה והפצה של גרסאות ותוכנות יצרן (Utility, Firmware, System) של מחשבים ניידים.
- ג. ניהול ותחזוקת תוכנת הפעלה משלימה של יצרני מחשבים ניידים דוגמת System Update במחשבי IBM.
- ד. ניהול ותחזוקת Firmware של מחשבים ניידים המסופקים ע"י היצרן, דוגמת תוכנה ל-CMOS, כולל הפצה והתקנה של עדכונים.
- ה. החלפת טונרים ומחסניות דיו במדפסות, שירות שיינתן במטה המשרד בלבד.
- ו. בדיקה ועדכון התוכנות בתדירות חצי שנתית של כל מחשב נייד הנמצא ברשות עובד המשרד. המחשב יועבר לשם כך לרשות צוות התשתיות במטה המשרד.
- ז. התקנת ושדרוג מערכות הפעלה וכל התוכנות הנלוות והיישומים.
- ח. מימוש מדיניות אבטחת מידע של הארגון.

2.3.12 רענון הציוד

אחריות לשדרוג הציוד בהתאם למדיניות רענון של הארגון הרשומה להלן.

- א. שרתים – אורך חיי שרת עד 5 שנים החל מסוף 2011.
- ב. תחנות עבודה – אורך חיי תחנת עבודה עד 5 שנים החל מסוף 2011.
- ג. מדפסות – אורך חיי מדפסת עד 5 שנים החל מסוף 2010.

2.3.13 ניהול ומתן שירותי נטור חוויית משתמש

- א. במסגרת מערך ה-SLA יוגדר מדד זמינות עבור שירותי המחשוב. מדד זה יתבסס על חווית משתמש סינטטית שעיקרה בדיקת זמינות השירות ולא ביצועי השירות.
- ב. ספק התפעול יהיה אחראי להתקנה, התאמה והטמעה של כלי תוכנה מתאים שהוא יבחר ואשר יבקר ויתעד את עצם זמינותם של השירותים הנבחרים וישמש לביצוע כל המפורט להלן.
 1. מדידת חווית משתמש של מערכת משרד ממוחשב המבוססת Lotus Notes. המדידה תבוצע מ-9 אתרים. המדידה תעשה מידי 10 דקות לכל היותר ותכלול את התהליכים הבאים: קבלת דואר, שליחת דואר, אחזור מסמך, קטלוג מסמך וקביעת פגישה.
 2. מדידת חווית משתמש של מערכת מבי"ת כפי שהיא מתקבלת בממשק דפדפן של המערכת הגיאוגרפית ובממשק MAGIC למערכת מעקב ובקרה. המדידה תתבצע מ-7 אתרים שונים של המשרד. תופעלנה עד 10 טרנזקציות/מסכי פעולה מרכזיים של היישום בהפרשי זמן של לכל היותר 10 דקות.
 3. מדידת חווית משתמש במערכת שלטון מקומי. תיעשה מדידה של טרנזקציה אחת מאתר אחד.
 4. מדידת חווית משתמש במערכת פיקוח על הבניה. תיעשה מדידה של טרנזקציה אחת מאתר אחד.

5. מדידת חווית משתמש עבור אתר אינטרנט ואתר אינטראנט למספר מודולים ספציפיים.
- ג. בכל מקרה, מערכת הניטור לא תגרום לשינוי כלשהו של בסיס המידע של היישומים אותם היא מנטרת. לצורך בדיקת חווית משתמש הכוללת עדכון מידע יש להוסיף מידע סרק מתאים.
- ד. הפעילות תבוצע בכפוף למדיניות אבטחת מידע של המשרד ובהתאם להוראות העבודה של המערכות הנדגמות.
- ה. הספק יפיק מהמידע המתקבל ממערכת הניטור עד 5 דוחות קבועים ללקוח אשר יוצעו ע"י הספק ויאושרו ע"י המשרד בשלב האפיון המפורט.
- ו. המידע המתקבל ממערכת זו יישמר בלוג למשך פרק זמן שייקבע.
- ז. המידע המתקבל מהמערכת יהיה זמין למשרד עבור תחקורים ותהליכי תכנון.
- ח. התוכנה האמורה תהייה בבעלות ספק התפעול והוא יהיה אחראי בלעדי לרישוי ושימוש בהתאם לתנאי הרישיון.
- ט. המשרד יוכל בכל עת להרחיב את היקף השימוש במערכת. ההרחבה תהיה בחזקת שו"ש, שלא ישפיע על התמורה השוטפת, והיא עשויה לכלול שינויים כגון:
1. הרחבת הניטור לאתרים נוספים.
 2. הגדלת כמות התהליכים במערכת המשרד הממוחשב.
 3. הגדלת כמות הטרנזקציות במערכת מבא"ת.
 4. הגדלת מספר הדוחות הקבועים עד 10.

2.3.14 ניהול וניטור המדפסות וההדפסות

התקנה והטמעה של תוכנת Shareware שהספק יבחר לשם ניהול ובקרת המדפסות וההדפסות המופקות עליהן.

התוכנה נדרשת לשם בקרה על נצילות המדפסות ועל נפח ההדפסה שמדפיסים המשתמשים. התוכנה נדרשת לספק דוחות על כמות ההדפסה ברמת מדפסת וברמת משתמש. הדוחות הללו יופקו מידי רבעון.

במקרה שהמשרד ייבחר במועד כל שהוא לרכוש תוכנה שזה ייעודה, ספק התפעול יידרש להחליף את התוכנה שהתקין ולבצע את ההתקנה וההטמעה של התוכנה החלופית שהמשרד בחר.

2.3.15 ניהול ומתן שירותי אבטחת מידע (א"מ)

- א. מימוש מדיניות המשרד בנושא א"מ בכלל מערכות הארגון בתאימות לתקן ISO-27001, כולל תאימות לחוקים, תקנות והנחיות גופים מנחים.
- ב. הכנת הצעה לתוכנית עבודה שנתית, שתאושר ע"י המשרד לפני מימושה.
- ג. ניהול, תפעול ותחזוקה של מערכות אבטחת המידע.
- ד. ניטור אבטחת המידע 24 שעות ביממה ו-7 ימים בשבוע. בשעות שמעבר לשעות הפעילות הרגילות יבוצע הניטור בכלים אוטומטיים.

- ה. ביצוע של מבדקים פנימיים וחיצוניים על פי תוכנית עבודה מראש שתאושר ע"י המשרד.
- ו. שיתוף פעולה עם גורמים שמבצעים ביקורות.
- ז. יישום מדיניות אבטחת המידע במערך הקישוריות מול רשת האינטרנט.
- ח. ביצוע סקרי סיכונים ומבחני חדירה, בתדירות של לכל הפחות פעם בשנה, לאתר האינטרנט המבוסס על Lotus Notes והשירותים המסופקים באמצעותו, לכל אתר או שירות חדש של המשרד טרם עלייתו לייצור, וכן לרשת המשרד. הדבר ייעשה בתיאום עם המשרד ולאחר שזה יאשר שמית ומראש את מבצע הסקרים ומבחני החדירה. ממצאי הסקרים ומבחני החדירה יוגשו למשרד.
- ט. בניית נהלי תפעול, מעקב, אכיפה והתרעה על סיכונים במערכות המידע.
- י. ביצוע פעילות פרואקטיבית ומגיבה בתחום אבטחת המידע, לרבות תחקירים.
- יא. הגנה כוללת של מערך המידע, וכן טיפול במערכות שנפגעו מהן מרגע הגילוי ועד הסרת האיום, באופן רצוף, לרבות מחוץ לשעות העבודה הרגילות. אירוע אבטחת מידע יוגדר כבעל רמת חומרה גבוהה, גם אם אינו משבית תהליך או קבוצת משתמשים.
- יב. ניהול משתמשים והרשאות, בהתאם לנהלים.
- יג. ניהול בקרת תצורה.

2.3.16 ניהול מצאי

- א. יישום שליטה ובקרה באמצעות Microsoft SMS. המשרד ירכוש על חשבונו את התוכנה במהדורתה העדכנית וספק התפעול יהיה אחראי להתקנתה והטמעתה.
- ב. ניהול מצאי עבור הפריטים הקיימים במשרד והניתנים לניהול וזיהוי ע"י תוכנת ה-SMS.
- ג. ניהול מצאי עבור הפריטים שאינם מבוקרים באמצעות תוכנת SMS ע"י רישום בכלי Microsoft Office כגון Excel או Access.
- ד. הפקה מחזורית ושגרתית של עד 10 דוחות ניהול מצאי קבועים, שיאושרו ע"י המשרד.
- ה. הפקת דוחות ניהול מצאי חד פעמיים לפי דרישת המשרד.
- ו. ניהול ומעקב אחר רישיונות תוכנה ובכלל זה:
1. מניעה של שימוש לא מורשה.
 2. ניצול נכון של מצאי הרישיונות.
 3. זיהוי תוכנות מורשות אשר אינן מנוצלות ואינן בשימוש.
 4. מתן התראות על פקיעת תוקף רישיונות תוכנה.

2.3.17 תמיכה ברכש

החלטות על רכש וביצוע רכש יעשו ע"י המשרד. הרכש מבוצע בד"כ במסגרת מכרזים מרכזיים של חשכ"ל או באמצעות מכרז ייעודי שהמשרד עורך. ספק מיקור חוץ יסייע ככל שיידרש בהגדרה, בתכנון ובמימוש בפועל של הרכש, ובכלל זה יבצע את המפורט להלן.

- א. הכנת תכנית רכש ציוד ותוכנה בתחום התשתיות והתפעול בהתאם למדיניות המשרד.
- ב. קבלת בקשות לרכש ו/או לשדרוג ומתן הערכה הכוללת חלופות וניתוח עלות/תועלת.
- ג. הכנת מפרט טכני עבור בקשות להצעות מחיר לרכישת ציוד ותוכנה.
- ד. מעקב אחר ספק צד ג' עד לאספקה, ישירות או באמצעות מנהל הרכש של המשרד.
- ה. ביצוע מבחני קבלה למוצר הנרכש.
- ו. קבלת המוצר, רישום וביצוע פעילויות נדרשות להתקנתו.

2.3.18 מרכז שירות

- א. מתן שירותי מרכז שירות לכלל משתמשי המשרד עבור כל שירותי מערכות המידע עליהם הם מנויים. מרכז השירות יהווה עבור המשתמשים נקודת שירות אחת (SPOC) (Single Point of Contact – לכל בעיה או שירות מבוקש).
 - ב. מרכז השירות ימוקם באתר שבאחריות הספק ואפשר שיהיה חלק ממרכז שירות המספק שירות דומה ללקוחות נוספים.
 - ג. הספק יפעיל במרכז השירות תוכנת Service Desk בה תתועדנה ותסווגנה כל פניות המשתמשים למרכז.
 - ד. אנשי צוות התשתיות ואנשי התמיכה האפליקטיבית שיוצבו מטעם הספק באתר המשרד, ישמשו כדרג ב' של מרכז השירות. לאנשי הצוותים הללו תהיה גישה לאותה תוכנת Service Desk שתשמש את מרכז השירות, והם יוכלו לצפות בקריאות שנרשמו ע"י מרכז השירות, לפתוח קריאות ולעדכן קריאות.
 - ה. לעובדי אגף ענ"א של המשרד וכן לאנשי התמיכה של מבא"ת שבמשרד תהיה גם כן גישה לתוכנת ה-Service Desk.
 - ו. סך כל בעלי התפקידים שבמשרד שלהם תינתן הרשאה לתוכנת ה-Service Desk עומד על כ-12 משתמשים.
- תיאור מורחב של מרכז השירות ראה להלן בסעיף 2.4.

2.3.19 ניהול SLA

- א. הקמה, עדכון וניהול שוטף של מערך רמת שירות בהתאם לדרישות המשרד ועפ"י עקרונות ITIL - Service Level Management
 - ב. ביצוע מדידות של רמות שירות.
 - ג. הקמת מערך דיווח על רמת השירות, שיהיה נגיש בכל עת לאנשי המשרד.
 - ד. דיווח תקופתי למשרד על העמידה ברמת השירות.
- פירוט נוסף על מערך ניהול ה SLA נמצא בסעיף 4.4 בהמשך.

2.3.20 תמיכה ביישומים רוחביים

2.3.20.1 מערכת משרד ממוחשב

תמיכת ספק התפעול במערכת המשרד הממוחשב נחלקת לשתי תקופות, תקופת התמיכה במערכת מאור המשמשת היום את המשרד, ותקופת התמיכה במערכת החדשה המתוכננת והאמורה להחליף את המערכת הנוכחית בתום כשנה וחצי מתחילת תקופת ההתקשרות. עלות התמיכה בכל אחת מהמערכות תיקבע ע"י המציע בסעיף 5.1.2, והיא תשולם בהתאם למשך התקופה בפועל שבו היא תינתן. להלן תאור השירותים שעל ספק התפעול לתת בכל אחת משתי התקופות.

2.3.20.1.1 מערכת מאור

א. שירותי המשרד הממוחשב מסופקים היום על תשתית מוצר Lotus Notes של חברת י.ב.מ ומעטפת שפותחה סביבו ע"י אגף החשב הכללי באוצר. מערכת המשרד הממוחשב הנקראת "מאור" מתוחזקת ומשודרגת מידי פעם, כולל הוספת יכולות חדשות, ע"י צוות מקצועי במשרד האוצר וכן ע"י פיתוח יעודי של המשרד.

ב. ספק התפעול יהיה אחראי על מכלול השירותים הנדרשים לתפעול, תחזוקה ותמיכה במשתמשי מערכת מאור, ושלא כבשאר יישומי המשרד, אחריות הספק חלה על כל דרגי הטיפול, לרבות תיקון תקלות תוכנה ביישומים.

ג. אחריות הספק למערכת מאור תכלול:

1. תפעול ותחזוקה של המערכת.
2. שירותי סיסטם ותמיכה ברכיבי התוכנה שבשרתים ובתחנות הקצה.
3. שדרוגי תוכנה והתקנת מהדורות חדשות ובכלל זה פיתוחים חדשים שמבצע הצוות המקצועי במשרד האוצר.
4. תמיכה בבסיסי הנתונים של המערכת.
5. תמיכה בקישור לשרתי הפקס.
6. תמיכה במחשבי כף יד ובסנכרון שלהם עם מערכת המשרד הממוחשב.
7. תמיכה ותחזוקה בפיתוחים ותוספות שביצע משרד הפנים במערכת מאור, ובפיתוחים שהמשרד יפתח בעתיד, לרבות תיקון תקלות ביישומים.
8. תמיכה בממשקים בין מאור למספר יישומים של המשרד שפותחו על תשתית Lotus Notes.
9. שירותי תמיכה במשתמשים ובכלל זה הגדרת משתמשים, מתן הרשאות, שחרור מנעילה, שחזור מסמכים.
10. הגדרת מנגנוני הגיבוי והשחזור, וביצוע בפועל של גיבויי המערכת ובסיסי הנתונים וכן שחזור בעת הצורך של נתונים, מסמכים פרטי דוא"ל וכו'.
11. מעקב אחר תקלות תוכנה שבטיפול גורמי חוץ שהם ספק התוכנה והאוצר.

12. הדרכת הצוות האפליקטיבי בתפעול והכרת מערכת מאור ואתר האינטרנט ברמה שתאפשר להם למלא את תפקידם כתומכים במשתמשים. הצוות האפליקטיבי יוגדר במערכת מאור ככל משתמש ולא תהיה כל גישה להגדרות המערכת.

ד. כל השירותים המפורטים לעיל כלולים בתמורה השוטפת.

ה. הספק מתחייב להעמיד לבקשת המשרד אנשי פיתוח לשם ביצוע שינויים ותוספות ביישומים נלווים למאור וביישומי אתר האינטרנט והאינטראנט. פיתוח כזה ייעשה בתשלום נוסף עפ"י מנגנון שו"ש המתואר בהמשך פרק זה והערכת היקף העבודה הנדרשת מפורטת בפרק 5.

2.3.20.1.2 מערכת משרד ממוחשב חדשה

- א. מערכת המשרד הממוחשב החדשה תתבסס על תשתיות מיקרוסופט.
- ב. סביבת המשרד הממוחשב המתוכננת תכיל בתוכה מענה לשני תחומי שירותים:
- העברת מסרים – כולל דואר אלקטרוני, יומן, שיגור וקבלת הודעות, שיגור פקס, שיגור SMS.
 - ניהול מסמכים – כולל ניהול ספריות משותפות, הגדרת קבוצות משתמשים, ניהול הרשאות למסמכים וקשר למערכות יישומיות.
- שני התחומים הללו יפעלו כך שניתן יהיה לממש שירותים הנסמכים על שני התחומים. לדוגמא: שיגור מסמך למספר פקס או אחסון של דואר אלקטרוני שהתקבל בספריית המסמכים.
- ג. שירותי העברת המסרים יתבססו על Microsoft Exchange ועל Outlook.
- ד. שירותי ניהול המסמכים יעשו באמצעות תוכנה ייעודית שתיבחר לשם כך.
- ה. סביב מוצרי המדף הללו תבנה מעטפת שתנהל את השירותים, תשלם אותם ותספק את הקשר בין שני התחומים.
- ו. המערכת תוקם ע"י ספק חיצוני שיקבל עליו את האחריות להקמה, להטמעה ולתחזוקה. הפרויקט שהוא ינהל יכלול את השלבים הבאים:
1. אפיון
 2. עיצוב והקמה
 3. מבדקים
 4. הסבת הנתונים הקיימים במאגרי המערכת הקיימת, דואר ומסמכים, אל מאגרי הנתונים של המערכת החדשה.
 5. הדרכה והעברה לייצור.
- ז. המערכת תנהל מאגרי דואר ומסמכים מרכזיים עבור כלל המשרד שינוהלו בשרתי המטה. המאגרים הללו יבואו במקום המאגרים המבוזרים הקיימים היום והמנוהלים בשנים עשר שרתים המוצבים באתרי המשרד.
- ח. ספק התפעול יהיה אחראי להקמה של תשתיות המערכת החדשה ולתמיכה בהם במהלך הקמתה ובהמשך בעת תפעולה השוטף. שירותי ההקמה כלולים בתמורה

הגלובלית בגין התפעול השוטף. שירותי התחזוקה והתפעול השוטפים ישולמו עפ"י המצוין בסעיף 5.1.2.

ט. להלן אחריות ספק התפעול ואחריות מקים המערכת בשלב ההקמה ובמהלך התפעול השוטף.

אחריות מקים המערכת	אחריות ספק התפעול	השירות	
שלב ההקמה			
התקנת תוכנות היישום.	התקנת השרתים והטמעת טכנולוגיה חדשה שתבוא לבסוף במקום הטכנולוגיה הקיימת של לוטוס.	הקמת סביבת פיתוח הכוללת שרת Exchange	1.
פיתוח המעטפת של מערכת המשרד הממוחשב.	אספקת מידע על מאור	הכנת האפליקציה החדשה	2.
התקנת תוכנות היישום. והכנת נוהל תפעול עבור ספק התפעול.	התקנת שרתי הייצור במטה המשרד.	בניית סביבת הייצור	3.
הגדרה והקמה של מאגרי הנתונים המרכזיים במטה	תמיכה בנושאי תשתית.	הקמת מאגר הנתונים המרכזי במטה	4.
תכנון וביצוע ההסבה של כל נתוני העבר, גזירתם מן המאגרים הנוכחיים והטעתם אל תוך מאגרי הנתונים של המערכת החדשה	סיוע בהגדרה ובקינוח הנתונים שהמשרד ירצה להסב. (סיסמאות, שמות בסיסי הנתונים וכו').	הסבת מאגרי הדואר והמסמכים	5.
	עדכון AD והשלמת פרטים.	ACTIVE DIRECTORY	6.
	ביצוע התקנות והגדרות נדרשות בתחנות העבודה.	התקנת תוכנה בתחנות העבודה	7.
הדרכת הצוות האפליקטיבי בכל הנדרש לשם תמיכה, הדרכה והטמעה של המערכת בקרב המשתמשים.	ההדרכה הפרונטאלית של המשתמשים תבוצע ע"י אנשי הצוות האפליקטיבי שיתוגבר בכ"א נוסף.	הדרכה והטמעה	8.
שלב התפעול השוטף			
במקרה שמקים המערכת ימצא לנכון לבצע התקנה או שדרוג של מערכת ההפעלה הוא יוכל לעשות זאת לאחר תאום עם ספק התפעול.	התקנת השרתים, התקנת מערכת ההפעלה ועדכון גרסאות.	אחריות על שרתי המערכת	9.
	ספק התפעול יתמוך ב-Exchange במקום התמיכה שנתן ללוטוס.	תמיכה בתשתית העברת המסרים - Exchange	10.
	ספק התפעול יתמוך במוצר התשתית של ניהול המסמכים במקרה שזו תתבסס על MOSS. תמיכה זו תבוא במקום התמיכה בתשתית לוטוס נוטס הניתנת עבור מאור.	תמיכה במוצר התשתית של ניהול המסמכים	11.
מקים המערכת יהיה אחראי ליישום הדואר וניהול המסמכים.		תמיכה ביישום, ובפיתוחים של הדואר וניהול המסמכים	12.
	הגדרת המשתמשים תהיה באמצעות Active Directory והיא תכלול שיוך לקבוצה במבנה הארגוני.	הגדרה ועדכון של משתמשים	13.
	עדכון תוכנות תחנות הקצה בהתאם לנדרש.	עדכון תוכנה בתחנות העבודה	14.

אחריות מקים המערכת	אחריות ספק התפעול	השירות	
	הגיבוי ייעשה ע"י צוות התשתיות כחלק ממהלכי הגיבוי השוטפים.	גיבוי הדואר והמסמכים	15.
שחזור של כלל מאגר המסמכים.	שיחזור של מאגר הדואר או של דוא"ל או מסמך עבור המשתמש.	שחזור דוא"ל ומסמכים	16.
	במסגרת המעקב אחרי כלל התקלות.	מעקב אחר תקלות	17.

2.3.20.2 אתרי האינטרנט והאינטראנט

א. אתרי האינטרנט והאינטראנט של המשרד מכילים מידע על המשרד, תפקידיו, השירותים שהוא מספק לאזרח ורשויות השלטון המקומי, בצד יישומים המשרתים את גורמי הרשויות המקומיות לדיווח המתחייב מן החוק, וכן יישומים העוסקים בתכנון והמשרתים את ועדות התכנון וציבור האדריכלים.

ב. האתרים נבנו על תשתית Lotus Domino ובתוכנית המשרד לבנותו מחדש על תשתית MOSS וזאת בהתאם למועדים המפורטים לעיל בסעיף 2.2.2.2.

ג. התמיכה באתרים הללו כוללת:

1. תחזוקת היישומים הקיימים.
2. שדרוג כלי התשתית Domino/Lotus Notes של האתר.
3. קיום קשר שוטף עם אנשי תהלי"ה ובצוע הוראותיהם בכל האמור לאבטחת האתר.

ד. בנוסף לתמיכה השוטפת הנ"ל הספק מתחייב להעמיד לבקשת המשרד אנשי מקצוע לשם פיתוח שירותים חדשים שהוא עשוי לרצות לפתח וכן לשם סיוע, בבוא העת, בהסבת האתר הקיים לאתר החדש המתוכנן. פיתוח כזה ייעשה בתשלום נוסף עפ"י מנגנון שו"ש המתואר בהמשך פרק זה. הערכת היקף העבודה הנדרשת מפורטת בפרק העלות.

ה. החל ממועד הפעלת האתרים החדשים אחריות ספק התפעול תצטמצם לתשתיות החומרה, מערכת ההפעלה, תשתית ה-MOSS, התקשורת והתאום עם תהילה. האחריות על האתרים עצמם כולל טיפול בתקלות יישום תהיה נתונה בידי ספק היישום. מרכז השירות וצוות התמיכה האפליקטיבית ימשיכו לתת את השירות למשתמשי אתרי האינטרנט והאינטראנט ללא שינוי וכן יזינו תכנים לאתרים.

2.3.20.3 Microsoft Office

מוצרי מיקרוסופט כגון: חבילת Office, MOSS, (בגרסאות PRO/Enterprise) המותקנות או שיוקנו בעתיד יהיו נתונים כולם לאחריות ספק התפעול. הספק יהיה אחראי להתקנות הנדרשות בשרתים ובתחנות העבודה, לתחזוקה השוטפת, לשדרוגים ולפתרון בעיות משתמשים.

2.3.20.4 מבא"ת

א. מערכת מבא"ת הוקמה ע"י מלם ומתוחזקת על ידה. האחריות של מלם כוללת:

1. התקנה ותחזוקה של השרת והתוכנה המותקנת בו ובכלל זה מערכת ההפעלה והתוכנות הנלוות, בסיס הנתונים והיישום. השרת מוצב במטה המשרד בירושלים.
 2. התקנת עדכוני תוכנה ושדרוג מהדורות תוכנה, הן תוכנה בסיסית והן יישומים.
 3. תפעול המערכת וטיפול בתקלות תוכנה.
 4. ביצוע מהלכי שחזור של מידע במקרה הצורך (הגיבוי השוטף מבוצע ומבוקר ע"י ספק התפעול של התשתיות).
 5. מתן שירותי מרכז שירות לחלק ממשתמשי המערכת בהתאם למפורט להלן.
- ב. אחריות ספק מיקור החוץ למערכת מבא"ת מצומצמת ביחס לאחריותו ליתר המערכות. להלן חלוקת האחריות בין ספק התפעול לספק מבא"ת – מלם.

הגורם האחראי		השירות	תת סעיף 2.3.X
ספק התפעול	מלם		
	√	ניהול ותחזוקת מערכות הפעלה (SYS)	7
	√	ניהול ותחזוקת בסיסי נתונים (DBA)	8
√		תקשורת – ניהול ומתן שירותי רשת תקשורת	9
√		שרתים	10
√		ציוד קצה	11
√		רענון הציוד	12
√		ניהול ומתן שירותי נטור חוויית משתמש	13
√		ניהול וניטור המדפסות וההדפסות	14
√		ניהול ומתן שירותי אבטחת מידע	15
√		ניהול מצאי	16
√		תמיכה ברכש	17
משתמשי משרד הפנים	משתמשים חיצוניים	מרכז שירות	18
√		ניהול SLA	19
√		תשתית פסיבית	22
√		IMAC	23
למעט תוכנות היישום		ניהול ומימוש תחזוקת החומרה והתוכנה	24

- ג. למרות האמור לעיל, בכדי לפתור בעיות דחופות או בכדי לשמור על התאמה של גרסאות תיקוני תוכנה או מכל סיבה שהמשרד ימצא לנכון, אפשר שספק התפעול יידרש להתקין עדכונים למערכת ההפעלה בשרתי מבא"ת. פעילות כזו יכולה להיות ביוזמת מלם או ביוזמת ספק התפעול, אולם בכל מקרה היא תעשה בתאום מראש בין שני הגורמים. פעילות זו אם תמומש תיכלל בתמורה השוטפת.

ד. השירות למשתמשי מבא"ת יינתן בהתאם לקבוצת המשתמש ועפ"י העיקרון שלכל משתמש תהיה כתובת אחת בלבד אליה הוא פונה. להלן תיאור כל אחת מקבוצות המשתמשים והאופן בו היא אמורה לקבל את הסיוע מנותני השירות למערכת.

1. **משתמשי משרד הפנים** – מינהל התכנון ולשכות התכנון יפנו אל מרכז השירות של ספק התפעול.

2. **משתמשים חיצוניים** –

- אדריכלים וחברי מוסדות התכנון - מזדהים בשם וסיסמא ורשאים להפעיל את יישומי האתר ולהזין נתונים למערכת. משתמשים אלו מפעילים מערכות מחשוב וציוד פרטי שלהם ולכן הם אמורים לפנות בבקשת שירות רק לבעיות שעניינן היישום והנהלה עצמו ולא תשתית המחשוב באמצעותו הם מפעילים את השירות. משתמשים אלו יפנו למרכז התמיכה של מלם ויטופלו על ידו.

- מנויים להורדת נתונים - משתמשים באינטרנט המזדהים ע"י שם משתמש וסיסמא ורשאים להוריד קבצים של תשריטים מהמערכת. משתמשים אלו יפנו למרכז התמיכה של מלם ויטופלו על ידו.

- נותני חוות דעת - משתמשים באינטרנט המזדהים ע"י שם משתמש וסיסמא ורשאים להעלות קובץ חוות דעת לתכנית. משתמשים אלו יפנו למרכז התמיכה של מלם ויטופלו על ידו.

3. **הציבור הרחב** – כלל משתמשי רשת האינטרנט הרשאים לעיין בנתונים המפורסמים באתר והפתוחים לציבור הרחב. משתמשים אלו רשאים לפנות בכל בעיה או שאלה באמצעות שירות פניות הנמצא באתר. הפניות הללו מנותבות ליחידת פניות הציבור הכפופה לדובר המשרד ומטופלות על ידה.

ה. באגף מערכות מידע של המשרד קיים מרכז תמיכה המשרת אדריכלים ומגישי תוכניות שאינם מנויים עדיין על מערכת מבא"ת. ציבור משתמשים זה ילך ויפחת עם הרחבת השימוש במערכת מבא"ת. התכנון הוא שבסוף שנת 2011 תושלם הטמעת מערכת מבא"ת בקרב כל המשתמשים ושירות זה יסתיים. יודגש כי עד אז גם לאנשי תמיכה אלו תישמר הגישה לתוכנת ה Service Desk של ספק התפעול.

2.3.20.5 מערכת נוכחות עובדים

א. נוכחות עובדים מבוקרת ע"י מערכת שעוני נוכחות של חברת זמן-אמת ומערכת ניהול של חברת לביא.

ב. רוב שעוני הנוכחות במשרד הם שעוני רשת המחוברים לרשת המשרדית ומיעוטם שעוני חיוג.

ג. המשרד רוכש תחזוקה שנתית לשעוני הנוכחות מיצרן השעונים וספק התפעול יהיה אחראי למימוש הסכם התחזוקה ככל ציוד מתוחזק.

ד. ספק התפעול יהיה אחראי בכלל זה גם לפעילויות המפורטות להלן.

1. סיוע לספק שעוני הנוכחות בהתקנת שעון ובכלל זה מתן כתובת IP קבועה, חיבור למתג וכדומה.

2. סיוע באיתור תקלה.

2.3.21 תמיכה בפרויקטים

אחריות לתמיכה בפרויקטים (אפליקטיביים ותשתיתיים) המבוצעים כיום או שיתבצעו בעתיד ע"י הלקוח או מי מטעמו. בכלל זה יהיה על ספק מיקור חוץ לענות על הדרישות בשלבים השונים של הקמה, קליטה והעברה לייצור של מערכת, כמפורט להלן.

2.3.21.1 הקמת מערכת

שירותים שינתנו ע"י ספק התפעול בתקופת ההקמה של כל מערכת יכללו:

- א. אספקת מידע על המערכת הקיימת.
- ב. בקרת מסמך האפיון בהיבטי התשתית.
- ג. קביעת הנחיות וסטנדרטים עבור תהליך הפיתוח.
- ד. סיוע בתכנון תשתיות הפרויקט והתאמתן למתווה הטכנולוגי.
- ה. הקמת סביבת פיתוח.

2.3.21.2 קליטת מערכת

שירותי קליטה של מערכת, יכללו:

- א. הקמת סביבת ייצור וסביבת פיתוח ובדיקות.
- ב. התקנת שרתים.
- ג. הכנת ה Image לצורך הפצת המערכת.
- ד. כתיבת והתאמת נהלים/תיק אתר/תיק מערכת בתיאום עם המשרד ובכפוף לאישורו.

2.3.21.3 העברה לייצור

ההעברה לייצור תבוצע עפ"י עקרונות ITIL כפי שהם באים לידי ביטוי בתהליכי Release and Deployment/Change Management תוך לקיחת אחריות על תהליך העברת מערכת לסביבת הייצור, לרבות מערכת יישומית, והיא תכלול:

- א. ביצוע בדיקות אינטגרציה עם המערכות הסביבתיות.
- ב. ביצוע תהליכי ניהול תצורה ושינוי.
- ג. ביצוע תהליך Impact Analysis לפני ביצוע השינוי על מנת לאתר את כל הגורמים המושפעים משינוי זה ולהיערך מראש כדי למנוע מצבי כשל ופגיעה בזמינות השירותים.
- ד. הדרכת צוות מרכז השירות לצורך תמיכה במערכת החדשה.
- ה. הדרכת אנשי התמיכה האפליקטיבית.

2.3.22 תשתית פסיבית

א. תחזוקת התשתית הסביבתית הכוללת חדרי שרתים, ארונות תקשורת, כבילה, נקודות קצה ע"ג הקיר לתחנות עבודה, כבלי גישור מתחנות עבודה לנקודת קצה ע"ג הקיר ובארונות התקשורת, מכשירי UPS.

- ב. אחריות על ארונות תקשורת לרבות פאנל ייצוג, כבלי גישור מפאנל ייצוג לציוד אקטיבי, מאוררים בארון תקשורת והחשמל בארון התקשורת.
- ג. אחריות על תשתית הכבילה ובכלל זה קווי נחושת, סיבים אופטיים, נקודות הקצה בקיר וכבלי הגישור לציוד הקצה וכל הרכיבים שבין השרת לתחנת העבודה.
- ד. אחריות על מערכות אל פסק לרבות אל-פסק בחדרי שרתים וחדרי תקשורת בכל אתרי המשרד.
- ה. התקנת כ-20 נקודות קצה בשנה כולל אספקת החומרים.
- ו. יצוין כי -

1. פרויקטים של התקנת נקודות שמעבר לאמור לעיל אינם באחריות ספק התפעול והמשרד מבצע אותם בהתקשרות עם קבלן מקצועי.
2. בקריות הממשלה (ת"א, רמלה, חיפה) הוקמה תשתית תקשורת ע"י מנהלת קריות הממשלה והיא האחראית לכבילה שבין ארון התקשורת לנקודת הקצה שבקיר.
3. בשש ועדות הערר תשתית הכבילה אינה באחריות המשרד.

IMAC 2.3.23

- א. כל פעילות התקנה, הזזה ושינוי של ציוד ובכלל זה שרתים, תחנות עבודה וכל ציוד קצה שנלווה אליהם, תעשה על פי הזמנת המשרד ותשולם כמשימה.
 - ב. הפעילות תכלול את כל הנדרש מבחינת החומרה והתוכנה עד להפעלתו התקינה של הציוד המותקן וקבלת אישור הלקוח לכך ובכלל זה הצבת הציוד במקום הפעלתו, חיבור למחשב או לנקודת רשת, ביצוע חיבורים בארון התקשורת והגדרות ברשת המשרד.
 - ג. התקנת תחנת קצה יכולה לכלול במקרה הצורך גם התקנת נקודות קצה. הספק יתקין את נקודת הקצה בהתאם לדרישות ולתקנים בהם עובד המשרד, כפי שמתואר בפרק הטכנולוגיה בסעיף תקשורת מקומית.
 - ד. עלות IMAC תהיה על פי מחירון שהספק יכלול בהצעתו כנדרש בפרק העלות ועל בסיס הרכיבים והכמויות הרלוונטיים בכל מקרה.
 - ה. משימת IMAC עבור שרת או עמדת העבודה, תימנה פעם אחת על כל הרכיבים והציוד ההיקפי הנלווים.
 - ו. למשימת IMAC המחייבת גם הובלת ציוד מאתר לאתר תתווסף עלות הובלה. מחיר הובלה יהיה עפ"י הצעת הספק בפרק העלות. ההובלה תכלול ביטוח הובלה והיא תחושב עבור כל פריט IMAC משולם.
 - ז. השירותים שלהלן הם חלק מהתמורה הגלובלית בגין התפעול השוטף ולא תשולם עבורם תמורה נוספת בגין IMAC.
1. טיפול והתקנה של כל רכיבי תוכנה.
 2. טיפול והתקנה של כל רכיבי ציוד תקשורת אקטיבית.
 3. טיפול שוטף בתקשורת פסיבית.

4. התקנת חומרה באגף מערכות מידע אם לצורכי עבודה או לצורך בדיקה או פיתוח מערכות.

2.3.24 תחזוקת חומרה ותוכנה

- א. ספק התפעול אחראי לתחזוקה של כל החומרה והתוכנה של המשרד.
 - ב. הספק אחראי לניהול ומימוש כל הסכמי תחזוקה שהמשרד רוכש.
 - ג. האחריות כוללת הפעלת ספקי מערכות לצורך קבלת תמיכה וטיפול בתקלות דרג ג', קבלת מהדורות תוכנה חדשות והתקנתן, התעדכנות וקשר שוטף, הכול כפי שמפורט בסעיף ההגדרות.
 - ד. בכל מקרה של ציוד הנתון בתקופת האחריות, ספק התפעול יפעיל את נותן האחריות ויהיה אחראי למימוש תנאי האחריות הללו.
 - ה. מאחר וספק מיקור חוץ מתחייב לעמוד ברמת שירות מוגדרת עליו האחריות לדאוג לגבות את עצמו, ככל שהוא ימצא לנכון, בהסכמים ובהסדרים שיאפשרו לו לקבל סיוע, לו הוא עשוי להידרש לשם מתן השירות וברמה בה הוא מחויב. אחריות זו חלה הן על מוצרים הנמצאים בתקופת אחריות והן על מוצרים שאינם בתקופת אחריות.
- להלן פירוט התנאים השונים באשר לתחזוקת התוכנה והחומרה.

2.3.24.1 תוכנות מדף

המשרד ירכוש שירותי תחזוקה עבור תוכנות המדף המפורטות בפרק 3 ובכלל זה מערכות הפעלה, בסיסי נתונים וכו'. התחזוקה תהיה ברמה הסטנדרטית הבסיסית המקנה זכות לתיקוני באגים ולאספקת מהדורות תוכנה. בכל מקרה ספק התפעול מחויב לעמוד ברמת השירות המוגדרת ללא תלות ברמת השירות שבין המשרד לספק התוכנה.

2.3.24.2 חומרה

- א. תקינות כל החומרה הקיימת במשרד היא באחריותו של ספק התפעול ועליו לדאוג לתחזוקה ולטיפול בכל תקלה עד להשבת הציוד לפעולה תקינה.
- ב. מדיניות המשרד באשר לתחזוקת החומרה היא כדלהלן.
 1. הציוד נרכש בד"כ עם אחריות לתקופה של שנה עד שלש שנים.
 2. בתום תקופת האחריות המשרד אינו רוכש תחזוקה לחומרה.
 - ג. בתקופת האחריות ספק התפעול יהיה זה שיממש את האחריות ויפעיל את ספק החומרה בכל מקרה של תקלה הדורשת את טיפולו.
 - ד. מתום תקופת האחריות ספק התפעול יהיה אחראי לתחזוקת הציוד ובכלל זה גם לאספקת חלקי חילוף נדרשים. אספקת חלקי החילוף אינה כוללת חומרים מתכלים למדפסות כהגדרתם במכרז חשכ"ל מממ-2008-29.
 - ה. הספק יהיה אחראי לתחזוקת כל ציוד המחשוב של המשרד ובכלל זה הפריטים הנספרים המפורטים בסעיף 5.1.6 וכן לתחזוקת כל יתר הפריטים שאינם נספרים והמתוארים בפרק הטכנולוגיה כגון: מתגים, נתבים, מערכת אחסון וכדומה, וכן כל התשתית הסביבתית כגון: ארונות תקשורת.

- ו. מדיניות המשרד באשר לתחזוקת מחשבים ניידים חורגת מכלל יתר ציוד המחשוב, כמפורט להלן בסעיף 3.3.2, ולכן הם אינם נכללים במסגרת אחריות הספק לתחזוקה.
- ז. הספק רשאי לתחזק את הציוד בעצמו או לדאוג לגבות עצמו בהסכמי תחזוקה עם גורם מקצועי אחר או לשלב בין השניים.
- ח. התמורה בגין תחזוקת הפריטים הנספרים תהיה בהתאם למחירון התחזוקה שיציג המציע בסעיף האמור. הפריטים ייספרו אחת לשנה, העלות הכוללת תחושב לשנה והתשלום (1/12 מהסכום הכולל) יתבצע מידי חודש.
- ט. התמורה בגין תחזוקת הפריטים שאינם נספרים היא חלק מן התמורה הגלובלית בגין התפעול השוטף.
- י. החומרה נחלקת לצורך התחזוקה לשלש קטגוריות: ציוד באחריות, ציוד מתוחזק וציוד טכני נלווה כהגדרתם לעיל בסעיף 0.2. אחריות ספק התפעול לתפעול כל אחד משלשת הסוגים הנ"ל, התנאים והתמורה בגין כך מפורטים להלן.

2.3.24.2.1 ציוד באחריות

- א. ניהול רישום הציוד כחלק מרישום המצאי.
- ב. ניתוח וזיהוי תקלה והפעלת ספק הציוד במקרה הצורך בהתאם לתנאי האחריות.
- ג. מעקב אחר הטיפול בציוד עד לפתרון התקלה.
- ד. תיעוד התקלה.
- ה. התמורה בגין טיפול בציוד שבאחריות היא חלק מן התמורה הגלובלית בגין התפעול השוטף.

2.3.24.2.2 ציוד מתוחזק

- א. ניהול רישום הציוד כחלק מרישום המצאי
- ב. ניתוח, זיהוי וטיפול בכל תקלת חומרה כולל החלפת רכיבים פגומים.
- ג. אספקת חלקי החילוף.
- ד. תיעוד התקלה.
- ה. התמורה בגין התחזוקה השנתית, הכוללת שירות וחלפים, תהיה בהתאם למחירון שיוצע ע"י הספק, כמפורט להלן בפרק 5.
- ו. בתקופת המעבר ייספר הציוד הקיים ותיקבע כמות ה"ציוד המתוחזק" בפועל שלפיה יחושב מחיר התחזוקה השנתית.
- ז. בתום שנת ההתקשרות הראשונה, וכך מידי שנה, תעודכן רשימת ה"ציוד המתוחזק" ויעודכן מחיר התחזוקה השנתית לשנה הבאה. שינויים שיחולו במהלך השנה יבואו לביטוי רק במועד הספירה הבא.
- ח. התמורה עבור השנה הראשונה תחושב מתחילת תקופת ההתקשרות בהתאם לנתונים ולכמויות המצויינים במפרט. לאחר סיום פרויקט אימות הנתונים יעודכן התשלום עבור התחזוקה בהתאם לתוצאות אימות הנתונים והוא יהיה תקף עד לתום שנת ההתקשרות הראשונה.

2.3.24.2.3 ציוד טכני נלווה

- א. ניהול רישום הציוד כחלק מרישום המצאי.
- ב. אחריות לתפעול השוטף בכל האמור בממשק למערכת לדוגמא סנכרון PDA עם היומן שבמערכת המשרד הממוחשב.
- ג. קבלת קריאת שירות במרכז השירות, רישום הקריאה והעברתה לטיפול הגורם האחראי שהוא ספק הציוד או כל גורם שהמשרד יקבע.
- ד. מעקב אחר הטיפול בקריאת השירות עד לסגירתה.
- ה. תיעוד קריאת השירות.
- ו. התמורה בגין הטיפול האמור בציוד טכני נלווה היא חלק מן התמורה הגלובלית בגין התפעול השוטף. הספק אינו אחראי לשירותי תחזוקה בדרגי ג' ו ד', שיסופקו כאמור ע"י המשרד.

2.3.25 תפעול מערכות מידע בשעת חירום

2.3.25.1 כללי

- א. משרד הפנים אחראי על פעילויות הנובעות משעת חירום, כמוגדר בסעיף 0.2 לעיל.
- ב. ספק התפעול מתחייב להיערך במקרה זה, בכל האמור למערכות המידע כמפורט להלן, באופן שיאפשר למשרד לבצע את תפקידיו.
- ג. המשרד נערך, בתקופה כזו, באמצעות חדרי מצב הכוללים מספר מצומצם של עובדים שמתפקדים לבצע את הפעילות העיקרית של המשרד בשעת חירום.
- ד. סך הכול מדובר בכ-10 אתרים ובכ-90 עובדים. להלן האתרים בהם ממוקמים חדרי המצב ומספר העובדים האמורים לאייש כל אחד מהם.

אתר	מספר עובדים באתר	רמת עדיפות
מטה המשרד	עד 20	1
מטה הפעלה של פס"ח (גבעתיים)	עד 30	1
6 מחוזות (י-ם, ת"א, חיפה, צפון, מרכז, דרום)	עד 5 בכל מחוז	2
מינהל המים	עד 5	2
נציבות כבאות והצלה (מדלגת לרשות חירום לאומית)	עד 5	2

- ה. חדר המצב הראשי נמצא במטה המשרד.
- ו. חדרי המצב בעלי העדיפות הגבוהה ביותר הם מטה המשרד בירושלים ומטה הפעלה של פס"ח בגבעתיים.
- ז. האתרים הללו ממוקמים במבנים הרגילים. חדר המצב נמצא בחדר שאיננו בשימוש באופן שוטף כגון: ממ"ד, מרתף וכד'.

- ח. חלון הפעילות בשעת חרום הוא סביב היממה (7x24) כולל שבתות וחגים.
- ט. התשלום בגין עבודה בשעת חרום הוא במסגרת התמורה הגלובלית בגין התפעול השוטף. בנוסף הספק יהיה זכאי לתוספת תשלום בגין נוכחות מחוץ לחלון השירות שיחושב על פי מחירון שעות העבודה המוצע על ידו וכן תשלום עבור ביצוע IMAC של ציוד.

2.3.25.2 פעילות מחשוב בשעת חירום

- א. התקנת ציוד קצה בחדרי המצב
- חדרי המצב, פרט למרכז ההפעלה לשעת חרום שבגבעתיים, אינם מאוישים ובדרך כלל אין בהם ציוד קצה. איוש החדרים מחייב העברת ציוד קצה מחדרים אחרים אל חדר המצב.
- ב. תפעול מערכות
1. מערכת פס"ח - מערכת זו הינה מערכת ייעודית לשעת חירום. המערכת פועלת באתר פס"ח בגבעתיים. ספק התפעול אחראי לכך שבסיס הנתונים והיישום יהיו מותקנים ומעודכנים בשרת הייעודי באתר פס"ח, וכן שהמערכת תהייה נגישה בתקשורת למטה המשרד ולששה המחוזות.
 2. חדר שרתים במטה - מרכז את פעילות המחשוב המרכזית של המשרד וחייב להמשיך ולפעול ללא הפסקה בשעת חירום.

2.3.25.3 יישומים מרכזיים בשעת חירום

- א. **מערכת פס"ח** - מערכת המנהלת אתרים לפינוי אוכלוסיה בשעת חירום.
- ב. **מערכת מעקב ובקרה ומערכת גיאוגרפית** - מערכת המיועדת עבור מינהל התכנון לצורך טפול בתכניות עפ"י חוק התכנון והבניה. בשעת חירום יש שימוש באופן שוטף במערכת הגיאוגרפית ובעת הצורך גם במערכת מעקב ובקרה.
- ג. **מרכב"ה** - תפעול מערכת זו לצורך הנפקת הזמנות לספקים, בצוע תשלומים לספקים, תקצוב רשויות מקומיות והעברת כספים לרשויות מקומיות. שרתי המערכת לא נמצאים במשרד.
- ד. **ממשק תקצוב למרכב"ה** - ממשק המאפשר העברת נתוני תקצוב רשויות מקומיות למרכב"ה.
- ה. **מאור** - מערכת לקבלת ומשלוח דואר אלקטרוני וניהול מסמכים.
- ו. **אתר אינטרנט** - אתר לידוע הציבור. שרת ההפקה מותקן במשרד ושרת האינטרנט מותקן בתהיל"ה.
- ז. **כניסה חיצונית לרשת המשרד** - שרת IAG המאפשר כניסה מאובטחת לרשת המשרד.

2.3.25.4 רמת השירות בשעת חירום

- בשעת חרום יופעל ה-SLA המוגדר בעדיפות ראשונה על 10 האתרים ומספר המשתמשים המפורטים לעיל בסעיף 2.3.25.1 ד' וכן על היישומים מפורטים לעיל בסעיף 2.3.25.3.

ספק התפעול ואנשי צוותו שבמטה המשרד יפעלו על פי סדרי עדיפויות שיקבע מנהל אגף מערכות המידע.

2.3.26 משימות מיוחדות

2.3.26.1 כללי

- א. המשרד עשוי להידרש מידי פעם למלא משימות מיוחדות הנובעות מתוקף תפקידו. למשל, תמיכה במערך הבחירות לרשויות המקומיות או פעילות הנובעת ממצב חירום.
- ב. ספק התפעול יידרש מבעוד מועד להיערך להכנת התשתית הנדרשת לביצוע המשימה, ולהיות נוכח בעת ביצוע המשימה ככל שיידרש ע"י המשרד. במקרה של משימה שאינה ניתנת לתכנון מראש כגון אסון טבע, הספק יידרש להירתם מיידית לעניין.
- ג. הביצוע יהיה בכל מקרה בהנחיית מנהל מערכות המידע של המשרד והוא ימומש ע"י אנשי הספק שבמשרד כחלק מן הפעילות ובמסגרת התמורה הגלובלית בגין התפעול השוטף, בתוספת תמורה לפי תעריף שעה עבור עבודה שמחוץ לשעות הפעילות, על בסיס מחירון שעות עבודה בפרק העלות או תשלום עבור ביצוע IMAC של ציוד.
- ד. ספק התפעול עשוי להידרש להעמיד כונן שיהיה נכון לקבל קריאה לעבודה במצבים של פעילות מיוחדת. התמורה בגין כונן תהיה לפי תעריף שעת כוננות לילה או יום שישי וערב חג.

2.3.26.2 בחירות לרשויות מקומיות

- לצורך המחשת הדברים, וכדוגמא שאיננה מחייבת את המשרד, מוצגים להלן פרטי היערכות מיוחדת שבוצעה במסגרת הבחירות לרשויות המקומיות שנערכו בשנת 2008.
- א. הבחירות לרשויות המקומיות נערכות אחת ל- 5 שנים למרבית הרשויות. בשנת 2008 בוצעו 2 מערכות בחירות עיקריות: בנובמבר עבור 158 רשויות מקומיות ובדצמבר עבור כ- 50 מועצות אזוריות.
 - ב. בכל מערכת בחירות לראש הרשות נדרש סבב נוסף של בחירות אם המועמד לא זכה ב- 40% לפחות מסך המצביעים הכשרים.
 - ג. בנוסף לכך מתקיימות בחירות לרשויות בודדות במקרים חריגים.
 - ד. ההיערכות המיוחדת נדרשת רק במסגרת בחירות של מערכות בחירות עיקריות כולל בסבב הנוסף לראש הרשות, והיא כוללת את הפעולות הבאות:
 - הקמת רשת תקשורת מקומית באתר ניהול בחירות שנבחר תוך 24 שעות מעת שהאתר הועמד לרשות המשרד (בשנת 2008 האתר היה בנייני האומה ומספר התחנות 11).
 - חיבור האתר בתקשורת לרשת המשרד.
 - נוכחות טכנאי בכיר באתר המיוחד משעה 07:00 ועד 07:00 למחרת, ונוכחות טכנאי בכיר במטה המשרד משעה 07:00 ועד 07:00 למחרת.
 - פעילות אתר האינטרנט של המשרד עבור הורדת תכנה לחישוב תוצאות הבחירות.

ה. חלון שירות

- יומיים לפני יום הבחירות חלון הקריאות נקבע בין השעות 07:00 ועד 22:00 כולל רמת שירות מלאה לאתרים הבאים: המפקח הארצי על הבחירות, אתר האינטרנט של המשרד ומטה המשרד. כמו כן, נוכחות טכנאי בכיר במטה המשרד משעה 07:00 ועד 22:00.
- ביום הבחירות חלון הקריאה נקבע בין השעות 07:00 ועד 24:00 כולל רמת שירות מלאה לאתרים הבאים: אתר ניהול הבחירות, המפקח הארצי על הבחירות, אתר האינטרנט של המשרד ומטה המשרד.
- המשרד יזמין מן הספק הרחבה של חלון השירות לימים ולשעות שהוא ימצא לנכון. התמורה בגין ההרחבה תשולם לפי תעריף "נציג שירות" שהספק הציע בפרק העלות ובהתאם לשעות בפועל.

תיאור שירותים מנוהלים

2.3.27 תמיכה אפליקטיבית

העמדת שירותי תמיכה אפליקטיבית במשתמשים שיינתנו על בסיס תשומות. השירות יינתן מחצר הלקוח והוא יכלול את כל המפורט להלן בסעיף 2.6.

2.3.28 שינויים ושיפורים (שו"שים)

ביצוע שו"שים, בהתאם להגדרתם ועפ"י יוזמה של הלקוח או של הספק. ראה פירוט להלן בסעיף 2.7.

2.4 מרכז שירות - Service Desk (S)

2.4.1 כללי

- א. העמדת שירותי מרכז שירות עבור משתמשי המשרד.
- ב. מרכז השירות יפעל מאתר שבאחריות הספק, כחלק ממרכז המספק שירותים דומים ללקוחות אחרים. לצורך הפעלת מרכז השירות הספק יעמיד על חשבונו מערכת לניהול פניות מתקדמת ומתאימה לדרישות המפרט.
- ג. מרכז השירות יהווה נקודת קשר יחידה (SPOC - Single Point of Contact) לפניות משתמשים (User Call) בנושאים של טיפול בתקלות (Incident Management) ובבקשות שירות (Request Fulfillment).
- ד. מרכז השירות יפעל על פי מתודולוגיית ההפעלה של פונקציית Service Desk ב ITIL ויעמיד את נתוני בסיס הנתונים של מרכז השירות לצורך ביצוע שירות פרואקטיבי.
- ה. הספק יטמיע שירותי ניהול, מדידה ומעקב אחר עמידה ברמות השירות המוגדרות.
- ו. מערכת ניהול הפניות תהיה זמינה לצפייה ולעדכון לכל הגורמים המעורבים במעגל התמיכה השונים, ובכלל זה לצוותי התשתיות והתמיכה האפליקטיבית מטעם הספק היושבים במטה המשרד, וכן לאנשי אגף מערכות מידע לצורך מתן שירות למשתמשים ולבקרת עמידת הספק ברמת השירות המוגדרת.

- ז. הספק יאייש את מרכז השירות בעובדים בעלי מיומנויות מגוונות הכוללים נציגי שירות, טכנאים ומדריכי תוכנה ככל שנדרש וזאת במגמה לפתור את מרבית הפניות ללא צורך בניתוב הפנייה לדרג נוסף. הכוונה להגיע לרמה של First Time Fix Rate בשיעור גבוה כפי שמופיע להלן בסעיף אמנת השירות.
- ח. הספק יאפשר למשתמשים לפתוח קריאות בנוסף לערוץ הטלפוני גם באמצעות שירות Self Service בממשק דפדפן.

2.4.2 הקמת מרכז השירות

- א. מרכז השירות שספק התפעול יקים ויעמיד לטובת משתמשי המשרד יפעל מאתר שבאחריותו שיקושר לרשת המשרד.
- ב. הספק יקצה בתקופת המעבר צוות מקצועי אשר יהיה אחראי להקמת מרכז השירות ועל התאמתו לצרכי המשרד.
- ג. בתהליך הקמת מרכז השירות הספק יבצע את הפעילויות הבאות:

1. **אפיון** – הספק יאפיין את תהליכי העבודה של המרכז, ניתוב הפניות בין דרגי התמיכה השונים (לרבות קשרים עם צוות התשתיות וצוות התמיכה האפליקטיבית המוצבים במשרד), היערכות ארגונית של המרכז בהתאם לסוגי המיומנויות שפועלים במסגרתו, קביעת דרגת חומרה של תקלה, טיפול בתקלות מערכתיות, מחזור חיים של פניית משתמש, הגדרת שלשות, רמות שירות, הקמת Knowledge Base ושימוש בו, אסקלציה, דוחות, וכן את אופן המימוש של האפיון באמצעות מערכות ניהול פניות ותוכנת ה-SMS שתותקן ברשת המשרד, בדיקות, הדרכה והטמעה.

2. האפיון יתבסס על דרישות הלקוח ומענה הספק ועל תאימות ל ITIL גרסה 3. הלקוח יאשר את האפיון לפני תחילת שלב הקמת המרכז.

3. **הקמת מרכז השירות** – הספק יקים את מרכז השירות על בסיס מסמך האפיון המאושר ויכין נהלים לתפעולו. בתקופת ההקמה יימשך השירות הקיים למשתמשים לפחות ברמת השירות הקיימת ערב ההתקשרות. הקמת מרכז השירות תבוצע תוך התחשבות בצרכים העסקיים של המשרד ומניעת שיבוש בפעילות השוטפת של יחידות המשרד.

4. הספק יבצע מבחני מסירה על סמך תסריטי בדיקות שיאושרו ע"י הלקוח. הלקוח יבצע מבחני קבלה של המערכת וכן יאשר את נהלי העבודה.

5. **שלשות** – הגדרת שלשות תתבסס על עץ פניות שיתמוך בנושאים הבאים:

- ניתוב הפניה לגורם המתאים.
- שימוש מושכל של נציגי השירות ב Knowledge Base.
- הפקת דוחות ממוקדים.
- סיוע בביצוע של Root Cause Analysis.

בחירת השלשה תבוצע ע"י פותח הפנייה (משתמש או נציג שירות). בעת סגירת הפנייה היא תאומת ותותאם, לפי הצורך. הוספת שלשות תבוצע באופן שוטף לפי

צרכי המשרד. בכל הסרת שלשה או פיצולה על הספק לדאוג להתאמת הפניות ההיסטוריות.

6. **מיומנויות (Skills)** – המיומנות תשמש לצורך ניתוב הפניה לנציג השירות המתאים ביותר. הספק יבצע ניתוח של הנושאים (קטגוריות) השונים הנדרשים במענה לפניות המשתמשים. עבור כל קטגוריה יגדיר מספר מיומנויות בהתאם לרמת הידע והמומחיות הנדרשים. לכל נציג שירות תיקבע מיומנות בכל קטגוריה, כשעלייה במיומנות תחייב עמידה במבחן מעבר.

ד. תוכנית עבודה

הפרויקט ינוהל ע"י מומחה הספק ולפי תוכנית עבודה שתוגדר באפיון על סמך אבני הדרך שלהלן.

לוח זמנים בחודשים	מדדים	תהליכים ⁽¹⁾	אבן דרך
3	הרמת שפופרת התחלת טיפול משך טיפול בבקשה	Incident Management Request Fulfillment	רישום פניה וטיפול בה
6	משך טיפול בתקלה FTR	Problem MGMT	שירות פרואקטיבי

⁽¹⁾ הטמעה של התהליכים המצוינים בהתאם ל- ITIL V3

2.4.3 קישור מרכז השירות למשרד

- א. מרכז השירות יקושר לרשת המשרד באופן שיאפשר השתלטות מרחוק על השרתים ותחנות עבודה של המשרד.
- ב. הקישור לרשת המשרד יהיה מבודד מן הרשת המקומית של מרכז השירות.
- ג. הספק הזוכה יציע את התצורה הטכנית למימוש הדרישות שלעיל ובכל מקרה התצורה הסופית תהיה חייבת את אישור קב"ט המשרד בטרם תמומש.
- ד. כל שינוי, גם הקטן ביותר, מתצורה זו יחייב בדיקה של המשרד ויבוצע רק לאחר אישור מפורש של מנהל אגף מערכות המידע.
- ה. ההזדהות לרשת המשרד ממרכז השירות תיעשה רק באמצעות כרטיס חכם שיונפק עבור הספק ע"י המשרד.
- ו. הספק יתקין תוכנה להשתלטות מרחוק על שרתים ותחנות קצה גם במטה המשרד עבור צוות התשתיות וצוות התמיכה האפליקטיבית ועוד 10 רישיונות נוספים שיספק על חשבונו עבור עובדי אגף מערכות מידע.
- ז. הקמת הקישור האמור, וכן כל השקעה בחומרה, בתוכנה וברישינות גם עבור עובדי אגף מערכות מידע, שתתחייב לצורך כך מטעמי שמירה על רמת אבטחת מידע, היא על חשבון הספק.

2.4.4 שירותי מרכז השירות

מרכז השירות יטפל בכל סוגי פניה, תקלה או בקשת שירות, שתופנה ע"י המשתמשים בכל אחד מערוצי הפנייה שהוגדרו. השירות יינתן בהסבר ובהכוונה דרך הטלפון או ע"י השתלטות על תחנת העבודה של המשתמש. השירות יכלול:

א. תמיכה במשתמשים ופתרון בעיות תפעול של המחשב בכלל, של מערכת ההפעלה ושל היישומים הרוחביים.

ב. מתן הדרכה טלפונית למשתמשים בתפעול המערכות ובפתרון בעיות בתחומים שפורטו בס"ק א'. לצורך כך, ידאג הספק להכשיר את נציגי השירות אחת לתקופה בכדי להעניק הדרכה טלפונית ברמה טובה.

ג. תמיכה במשתמשים וטיפול בבעיות חומרה ובמידת הצורך זימון מומחי דרג ב'.

ד. תזמון והפעלת טכנאי שירות לצורך טיפול בתקלות וביצוע IMAC.

ה. קבלת בקשה להתקנת טונרים במדפסות משתמשי מטה המשרד.

ו. טיפול מרכז השירות בכל בעיה יהיה עד להגעה ליישום עצמו. בעיה שמעבר לכניסה ליישום תופנה לצוות האפליקטיבי השווה דרך קבע במשרד. בעיה שאינה ברמת התפעול ואינה ניתנת לפתרון באמצעות הדרכה והטמעה תופנה לגורם המתחזק ומפתח את היישום. באשר למערכת מאור ואתר האינטרנט, הגורם המתחזק ומפתח הוא צוות התשתיות של ספק התפעול.

ז. מרכז השירות אחראי למעקב אחר כל קריאת שירות מכל סוג שהוא ובכלל זה תקלות חומרה/תוכנה, בקשות שירות, בקשת הדרכה, IMAC, וכו' עד לסגירתה.

2.4.5 ניהול השירות

א. כל פניה למרכז תירשם במערכת הפניות ויוקצה לה מזהה ייחודי שילווה אותה עד לסגירתה. מרכז השירות יתעד את תהליך הטיפול בפניה משלב הפתיחה, אבחון התקלה, מעקב אחר דרגי הטיפול השונים, דווח והסלמה ועד לסגירת הפניה לאחר קבלת אישור המשתמש.

ב. המרכז יסווג את רמת החומרה של התקלה, על בסיס היקף התקלה וקריטיות המערכת בהתאם למפורט בסעיף ה SLA. מרכז השירות יתחיל לטפל בתקלה מוקדם ככל האפשר, ידאג לטיפול רצוף בתקלה עד להשבת השירות לקדמותו, וזאת עד למועד המקסימאלי הנגזר מחומרת התקלה, בהתאם למוגדר ב SLA.

ג. הספק ינתח באופן שוטף את הפניות ואת תהליכי הטיפול בהן במטרה לזהות מגמות, תקלות חוזרות, לנקוט בפעולות מתקנות ולשפר את תפקוד המרכז.

ד. הספק יכין דוחות בקרה תקופתיים עפ"י הרשימה המפורטת בהמשך. הדוחות יהיו חלק מכלי הניהול ובקרת שירותי מרכז השירות.

ה. הפעלת מדיניות פרואקטיבית - מרכז השירות יפעל לשיפור שביעות הרצון של המשתמשים משירותי אגף מערכות מידע. בין השאר יטפל בתלונות משתמש, יבצע סקר שביעות רצון תקופתי שיופנה לכל המשתמשים ויזום פניה טלפונית למדגם לקוחות לפחות אחת לרבעון. מרכז השירות ידווח ללקוח על פעילויות אלו.

2.4.6 חלון השירות

שירותי מרכז השירות יסופקו בכל ימות השבוע, למעט שבתות, חגים וימי שבתון.
השירות יינתן כל יום בשעות 7:30 עד 19:00.
ביום שישי ובערבי חגים השירות יינתן משעה 7:30 ועד שעתיים לפני כניסת השבת/חג או עד לשעה 16:00 המוקדם שביניהם.
בזמן חופשות מרוכזות של המשרד (למשל בחול המועד סוכות ופסח) חלון השירות יהיה משעה 7:30 ועד לשעה 17:00.

2.4.7 איוש מרכז השירות

מרכז השירות יאויש ע"י אנשי תמיכה בעלי הכשרה מתאימה וזאת בכדי לענות על מרבית הפניות, כבר בשיחה הראשונה עם המשתמש. הכישורים הנדרשים לשם כך הם:
א. הבנה טכנית ברמה של טכנאי היכול לדווח את המשתמש ולאבחן את כיוון התקלה.
ב. הבנה בתוכנה ברמה המאפשרת להדריך את המשתמש כיצד לתפעל את התוכנה.
במרכז השירות יוגדר נוהל העברת מידע בין אנשי התמיכה בעת החלפת משמרות על מנת לשמר את רצף הטיפול.

2.4.8 סוגי משתמשים

יוגדרו שני סוגי משתמשים לצורך מתן עדיפות בשירות והם:
ג. משתמשים רגילים - כל המשתמשים המורשים של הלקוח.
ד. משתמשי VIP - עפ"י הגדרתם בסעיף 0.2.
מנהל אגף מערכות מידע רשאי להורות לספק לטפל באופן מיידי בפנית משתמש, גם אם אינו ברשימת ה-VIP (Temporary VIP).

2.4.9 אופציה לתמיכה במשתמשי מבא"ת

א. כאמור לעיל בסעיף 2.1.3 המשרד עשוי לצרף מתחילת 2012 את ציבור האדריכלים מגישי התוכניות הנתמכים היום ע"י מלם לכלל משתמשי מערכות המשרד הנתמכים ע"י מרכז השירות של ספק התפעול.
ב. במידה והמשרד יבחר באפשרות זו הספק יידרש לתגבר את מרכז השירות באנשי שירות היכולים לסייע למשתמשים בתפעול תוכנת AutoCAD בכל האמור להפעלת התוכנה על פי הנחיות נוהל מבא"ת ליצירת תשריטי תוכניות (תב"ע).
ג. התמיכה של מרכז השירות תינתן טלפונית על בסיס הכרת המערכת ולומדה ייעודית. במקרה שתידרש תמיכה בבעיות הקשורות בגוף התשריט עצמו (בדיקת התוכן) תועבר הקריאה לטיפולו של צוות התמיכה האפליקטיבי.
ד. הידע הנוסף הנדרש במרכז התמיכה לתמיכה במערכת זו הוא הכרת AUTOCAD ברמת התפעול.
ה. מספר הקריאות של אדריכלי מבא"ת הנרשמות היום מידי חודש הוא 400 ובכלל זה הקריאות שמועברות לגורמים המקצועיים העוסקים בתחום התכנון במשרד. מספר

קריאות זה נכון למצב היום, אולם עם הטמעת המערכת הממוחשבת החדשה הדבר עשוי להשתנות ולכן אין המשרד מתחייב על היקף צפוי כל שהוא של קריאות.

1. המציע נדרש, להלן בפרק העלות בסעיף 5.1.4, להציג את המחיר שהוא יגבה עבור השירות הנוסף שיבוא, במידה וימומש, כתוספת לתמורה השוטפת.

2.4.10 דוחות השירות

א. הספק יאפיין ויכין בתקופת המעבר דוחות בקרה על פעילות מרכז השירות. דוחות אלו יאושרו ע"י הלקוח. הדוחות יופצו באופן שוטף למספר גורמים וביניהם: מנהל מרכז השירות, מנהל מיקור החוץ, מנהל מערכות מידע של המשרד.

ב. עקרונית הפקת הדוחות מפורטים בפרק 4 בסעיף הדוחות של רמת השירות.

ג. להלן רשימת דוחות עיקריים שעל הספק להכין ולספק בתדירות שתיקבע ע"י הלקוח ולפחות אחת לחודש:

1. דו"ח יומי של כל התקלות הפתוחות (לפי סוגיהן) במיון של עד 24 השעות האחרונות ומעבר ל-24 השעות האחרונות.

2. משך הזמן למענה טלפוני לפונים ואחוז נטישה.

3. סך פניות לפי סוג פניה (עפ"י שלשות), מערכת, אתר וגורם מטפל (דרגי תמיכה).

4. אחוז הפתרון במענה הראשון - First Time Fix Rate.

5. דוח תקלות שבמהלכן השעון נעצר (Pending).

6. ריכוז שמי של כל התקלות המערכתיות וכן אירועי אבטחת מידע. הפירוט יכלול: תיאור האירוע, זמן השבתה, סיבה והצבעה על תחקיר שבוצע.

7. עשר הפניות השכיחות ביותר.

8. עשרת המשתמשים בעלי מספר הפניות הרב ביותר.

9. עשרה סוגי פריטי הציוד בעלי מספר התקלות הרב ביותר.

10. מספר פניות חוזרות עפ"י סוג פניה.

11. דוחות להצגת זמני טיפול בבקשות שירות (למשל: IMAC, הגדרת משתמש, הגדרת הרשאות למשתמש).

12. דוחות שיכסו את כל רמות השירות המפורטות בסעיף SLA, לרבות חישוב פיצוי מוסכם בגין אי עמידה ברמת שירות, עפ"י המפורט בסעיף SLA.

2.4.11 הסלמה (אסקלציה)

א. היה ולאור התקדמות הטיפול בפניה מתעורר חשש כי לא ימצא פתרון לבעיה בתוך פרק הזמן המוגדר לדרגת החומרה, או שבפועל הטיפול אינו מסתיים בהתאם לעיל, תתבצע הסלמה לדרגי השירות של הספק ובמקביל דיווח לגורמים המקבילים במשרד. תהליכי הדיווח וההסלמה יהיו בהתאם לטבלת הדיווח וההסלמה המפורטת להלן.

ב. בדרגת חומרה A תתבצע הסלמה מיידית ובכל שעה למנהל המרכז ומנהל הפעילות מטעם הספק ודיווח לגורמים במשרד עפ"י הפירוט בטבלת הדיווח, ללא קשר להתקדמות הטיפול.

- ג. הדיווח יבוצע באמצעות טלפון או SMS או בכל אמצעי אחר שיקבע ע"י הלקוח.
- ד. שיחות טלפון קווי שיעשו ממשרדי הלקוח יהיו על חשבון הלקוח. שיחות סלולאריות יהיו על חשבון הספק.
- ה. לוח זמנים להסלמה בשעות מפורט בטבלה שלהלן.

דרגת החומרה ⁽¹⁾			
C	B	A	
גורמים של הספק			
24 ש'	4 ש'	מיידית וכל שעה	מנהל מרכז השירות
48 ש'	יומי	מיידית וכל שעה	מנהל מיקור החוץ
גורמים של הלקוח			
יומי	יומי	כל 1/2 שעה	משתמש
יומי	8 ש'	מיידית וכל שעה	מנהל פרויקט
שבועי	8 ש'	מיידית וכל שעה	מנהל מערכות מידע

⁽¹⁾ הגדרה ופירוט של דרגות החומרה מפורטים בסעיף ה-SLA

2.4.12 מענה המציע

2.4.12.1 תיאור מרכז השירות ומערך רמת השירות

הספק יתאר להלן את מרכז השירות שהוא מנהל ואת המתודולוגיה על פיה מנוהל ופועל מרכז השירות, יפרט את השירותים הניתנים, את מדדי השירות העיקריים ואת אמצעי השירות שהוא מפעיל לשם כך.

2.4.12.2 מנהל הקמת מערך רמת השירות

מנהל הקמת מערך השירות יהיה אחראי להקמת מערך השירות על פי המאפיינים והמדדים המוגדרים במפרט.

המציע יספק תיאור מדויק של קורות החיים המקצועיים של המועמד בטבלה שלהלן.

שם המועמד
תיאור הניסיון המקצועי
פרטי השכלה

המזיע יתאר את הפרויקטים שביצע המועמד שהם רלוונטיים לדעתו לתפקיד לו הוא מוצע. יש למלא טבלה נפרדת עבור כל פרויקט ופרויקט.

הארגון בו/עבורו ביצע פרויקט דומה	
השנים בהן בוצע הפרויקט	
תיאור הפרויקט אותו ביצע	
התפקיד/האחריות אותם מילא המועמד במסגרת הפרויקט	
פירוט המדדים/השיטות על פיהם הוקם מערך רמת השירות	
שם	הגורם שהיה הממונה בארגון
תפקיד	
טלפון	

2.4.13 הערכת מענה המזיע

להלן הקריטריונים, התבחינים והמשקל היחסי להערכת איכות הצעת הספק לסעיף זה.

סעיף	קריטריון	תבחין להערכה	משקל קריטריון
2.4.12	מרכז שירות		20%
	היקף תמיכת מרכז השירות הקיים במדדי רמת השירות הנדרשים	תמיכה במדד אחד - 2 בשני מדדים - 4 בשלושה מדדים - 6 בארבעה מדדים - 8 בחמישה מדדים - 10	40%
	תמיכת מרכז השירות הקיים בהשתלטות מרחוק	לא - 0 כן - 10	15%
	תמיכת מרכז השירות הקיים בשירות פרואקטיבי	לא - 0 כן - 10	20%
	מתודולוגית ניהול עבודת מרכז השירות	ציון יחסי	25%

2.5 צוות תשתיות (S)

2.5.1 כללי

א. הספק נדרש להציב באתר הלקוח במטה בירושלים באופן קבוע ובמשרה מלאה את בעלי התפקידים הרשומים להלן ושהם בעלי ניסיון מקצועי מוכח לפחות כפי הרשום.

- מנהל רשת (חייב שיהיה בעל הסמכת Microsoft MCSE בתוקף ו-3 שנות ניסיון כמנהל רשת).
 - סגן מנהל רשת (בעל 3 שנים ניסיון בתפעול ותחזוקת רשת).
 - טכנאי חומרה/תוכנה (בעל שנת ניסיון כטכנאי חומרה/תוכנה).
- ב. בנוסף לבעלי התפקידים הללו המוצבים קבוע במשרד, הספק נדרש להעמיד לרשות המשרד, ככל שיידרש, מומחי תשתית Domino/Lotus Notes ו-Domino DBA וזאת במסגרת אחריותו הכוללת לתשתית האמורה ולמערכת מאור ואתר האינטרנט. מומחיות זו נדרשת רק עד למועד החלפת מערכת מאור במערכת משרד ממוחשב חדשה ועד לאחר הסבתם של כל אותם יישומים המבוססים על תשתית Domino/Lotus Notes.
- ג. מעת הקמת מערכת המשרד הממוחשב החדשה נדרש ספק התפעול לתמוך בסביבת Microsoft Exchange שתהיה כאמור התשתית להעברת מסרים.
- ד. ספק התפעול יהיה אחראי לפעילות צוות התשתיות במשרד בכפוף למדיניות ולסדרי העדיפויות של הלקוח.
- ה. אנשי הצוות יהיו ברמה שתאפשר להם להתמודד עם הסביבה הטכנולוגית של המשרד, המתוארת להלן בפרק 3, ולהיות מוכנים לחידושים טכנולוגיים הנובעים מן הנעשה בתחום.
- ו. כל אחד מעובדי הספק חייב להיות מאושר אישית ע"י מנהל אגף מערכות מידע בטרם יורשה להיכנס למערכת ולספק את שירותיו.
- ז. צוות התשתיות יתמוך בצוות התמיכה האפליקטיבית ויתר אנשי המחשוב של האגף.
- ח. אנשי הצוות ימלאו משימות מקצועיות ככל שתוטלנה עליהם ע"י הממונה במשרד.
- ט. ספק התפעול נדרש 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.
- י. כל הפעילות של צוות התשתיות היא במסגרת שירותי מיקור החוץ והיא כפופה למדדי רמת השירות.
- יא. 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 טיפול.

2.5.2 שירותי הצוות

אנשי צוות התשתיות יהיו הגוף המבצע של כל השירותים המוזכרים לעיל בסעיף 2.3 בסיוע גורמים ואנשי מקצוע מטעם ספק התפעול שיצורפו אליהם בכל עת שהדבר יידרש. מלבד זאת, אנשי הצוות ימלאו משימות מקצועיות ככל שתוטלנה עליהם ע"י הממונה במשרד, בהתאם לכלול במפרט ועפ"י סדר עדיפות שהממונה יקבע.

2.5.3 חלון השירות

- א. שעות הפעילות של הצוות הם בימים א' עד ה' משעה 7:30 עד 19:00.
- ב. במשך כל שעות הפעילות תהיה נוכחות באגף מערכות מידע של המשרד של לפחות אחד מאנשי הצוות, כך שיוכל לתת מענה מידי לכל שירות שיתבקש.

- ג. בזמן חופשות מרוכזות של המשרד (בד"כ בחול המועד סוכות ופסח) יקיים צוות התשתיות נוכחות של אדם אחד בין השעה 8:00 לשעה 17:00.
- ד. צוות התשתיות יידרש לפעול, במסגרת השירותים הכלולים בתמורה הגלובלית בגין התפעול השוטף, בשעות שמחוץ לשעות הפעילות במקרים הבאים:
 1. תיקון תקלת מערכת.
 2. ביצוע פעילות בסביבת הייצור המחייבת השבתת מערכת או ניתוק המשתמשים או כזו העלולה להביא להשבתת מערכת או לניתוק משתמשים.
- ה. צוות התשתיות עשוי להידרש ע"י המשרד גם לבצע משימות מיוחדות לפי דרישת מנהל מערכות המידע. בכלל זה נמנית כל פעילות הנדרשת למשל סביב מערכות בחירות לשלטון המקומי ולכנסת.
- ו. אנשי צוות התשתיות עשויים להידרש להימצא בכוננות לפי הזמנת המשרד במועדים ולפרקי זמן שיתבקשו. התמורה בגין הכוננות תהיה לפי הצעת הספק כמפורט בפרק העלות.
- ז. בכל השעות שמעבר לשעות הפעילות, למעט בשבת ובחג, ניתן יהיה לפנות טלפונית לעובדי הספק בכל בעיה שמנהל מערכות המידע במשרד יחליט שאינה סובלת דיחוי.

2.5.4 השתלמויות מקצועיות

ספק התפעול נדרש לתת, על חשבונו, לכל עובד מעובדיו המוצבים במשרד בצוות התשתיות, מידי שנה לפחות 5 ימי הדרכה מלאים ועוד 20 שעות הדרכה שתינתנה בשעות שאחרי העבודה.

2.6 תמיכה אפליקטיבית (S)

2.6.1 כללי

- א. ספק התפעול נדרש להעמיד עבור המשרד צוות תמיכה אפליקטיבית שימוקם באגף משרדי מערכות מידע, במשרד הפנים בירושלים.
- ב. ספק התפעול יהיה אחראי לפעילות צוות התמיכה האפליקטיבית במשרד בכפוף למדיניות ולסדרי העדיפויות של הלקוח.
- ג. ספק התפעול נדרש 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. הספק יעמיד 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.
- ה. אנשי הצוות יהיו ברמה כזו שתאפשר להם ללמוד את יישומי המשרד כך שיוכלו לתחקר את הפונה לקבלת שירות ולספק רמה ראשונה של Problem determination לבעיות שהופנו אליהם.
- ו. צוות התמיכה האפליקטיבית יהווה דרג ב' עבור מרכז השירות לבעיות שמקורן ביישום, פרט למערכת מאור שהתמיכה בה ברמת דרג ב' היא באחריות צוות התשתיות.

- ז. יודגש כי הצוות האפליקטיבי לא יעסוק בכל עניין הקשור לתשתיות ובכלל זה התקנות תוכנה בשרתים או בתחנות קצה.
- ח. מלבד התמיכה במשתמשים, אנשי הצוות ימלאו משימות מקצועיות ככל שתוטלנה עליהם ע"י הממונה במשרד, בהתאם למפורט בסעיף 2.6.2 להלן.
- ט. 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.
- י. השירות יינתן טלפוני, באמצעות כלי אבחון והשתלטות מרחוק ואם יש צורך אזי גם ע"י הגעה למשתמש.
- יא. התמיכה האפליקטיבית תינתן במסגרת השירותים המנוהלים ותהיה בשיטה של תשומות על בסיס תעריף שעה.
- יב. התשלום בגין נסיעה מחוץ לעיר של אחד מאנשי הצוות האפליקטיבי יהיה בהתאם לנוהל הממשלתי הקובע כי כל 60 ק"מ של נסיעה נחשבים לצורך התשלום כשעת עבודה. נוהל זה אינו חל על הגעה למקום העבודה הרגיל (אגף מערכות מידע בירושלים) אלא רק על הגעה לאתר שמחוץ לירושלים והמדידה היא ממקום המגורים לאתר.

2.6.2 שירותי הצוות האפליקטיבי

2.6.2.1 תמיכה שוטפת במשתמשים

- א. תחקור ופתרון בעיות משתמש שלא נפתרו ע"י מרכז השירות וטיפול בתקלות אפליקטיביות מול גורמי הפיתוח ותחזוקת התוכנה.
- ב. טיפול בפניות שתגענה באמצעות יחידת פניות הציבור הכפופה לדובר המשרד ונוגעות לאתר האינטרנט של המשרד.
- ג. טיפול בהגדרות ובהרשאות אפליקטיביות של משתמשים, פרט למערכת מאור.

2.6.2.2 הטמעה והדרכה

- א. הדרכת משתמשים במסגרת חונכות אישית ובמסגרת כיתת הדרכה כולל במערכת מאור.
- ב. הדרכת משתמשי המערכת בשימוש בתוכנות Windows ו-Office, במערכת "מאור" ובשאר יישומי המשרד, בנהלי השימוש במערכות המידע של הארגון ובהיבטי אבטחת מידע.
- ג. לאחר המעבר למערכת המשרד הממוחשב החדשה תוחלף ההדרכה במאור בהדרכה בכלי Microsoft עליהם תתבסס המערכת וביישום שייבנה באמצעותם.
- ד. הכנת מערכי השיעור ועזרי ההדרכה. הדפסת עזרי ההדרכה תהיה על חשבון המשרד.
- ה. מקום עריכת ההדרכה הוא באחריות המשרד ועל חשבוננו. עם זאת המשרד רשאי לבקש מן הספק להעמיד לרשותו כיתת הדרכה הכוללת 20 עמדות מחשב לשם עריכת הדרכה לעובדי המשרד. הצפי הוא לכ-10 ימי כיתה בשנה, 20 תלמידים לכיתה. ההדרכה תיערך בירושלים, גוש דן וחיפה. התשלום בגין כיתת הדרכה יהיה בהתאם למחיר שינקוב המציע בפרק העלות.

1. במידה וידרש לצורך ההדרכה קשר לרשת המשרד ספק התפעול יהיה אחראי להקים, על חשבוננו, את התקשורת המאובטחת בין כיתת ההדרכה לרשת המשרד. המימוש יהיה בין היתר באמצעות כניסה לרשת המשרד דרך ציוד AIG וזיהוי משתמש בכרטיס חכם. הרשת המקומית אליה תחוברנה תחנות העבודה בכיתת ההדרכה תהיה רשת נפרדת המבודדת מכל רשת אחרת.

2.6.2.3 שירותים נוספים

- א. סיוע בביצוע עיבודים וניתוחים בקבצי אקסל כולל שליפת נתונים מבסיס נתונים וניתוחם.
- ב. סיוע בהכנת מצגות Power Point והכנת מצגות להנהלת המשרד.
- ג. טיפול בתוכן של אתרי האינטרנט והאינטראנט של המשרד.
- ד. פיתוחים בהיקף קטן בכלי מדף כגון ב-Excel, Word ב-HTML וביצוע פעילויות בסיסיות של מיישם MOSS.
- ה. השתתפות באפיונים.
- ו. ביצוע בדיקות קבלה של מערכות חדשות או של שינויים ותיקונים במערכות קיימות.

2.6.3 חלון השירות

- א. הצוות יקיים נוכחות בימים ראשון עד חמישי למעט ימי שבתון וחג בין השעות 7:30 עד 19:00.
- ב. במקרה בו המשרד יבקש לצוות 3 עובדים לפחות, ספק התפעול מתחייב כי:
 1. בכל רגע נתון בטווח השעות של חלון השירות יהיה נוכח במטה המשרד לפחות אחד מחברי הצוות.
 2. כל בקשה לשיגור אחד מן העובדים למשימת הדרכה/הטמעה באתר שמחוץ לירושלים תמומש בתוך יום עבודה אחד.
 - ג. אנשי הצוות יחלקו ביניהם את הידע המקצועי כך שיהיה ביניהם גיבוי הדדי ולא ייווצר מצב בו לא ניתן לספק שירות בשל העדרו של מי מאנשי הצוות.

2.6.4 איוש צוות התמיכה האפליקטיבית

- א. צוות התמיכה האפליקטיבית שיוצב במשרד יהיה מורכב משני סוגי עובדים:
 1. סוג 1 – בוגר קורס תכנות ובעל ידע מספיק המאפשר לו לנתח בעיה, לאתר את מקורה ולתקנה או במקרה הצורך להעבירה לדרג ג'.
 2. סוג 2 – בעל ניסיון של לפחות שנה בתמיכה במשתמשים.
- ב. אנשי הצוות נדרשים להכיר את חבילת מוצרי Microsoft Office בגרסת Enterprises ברמה המאפשרת להם לסייע למשתמשים בשימוש במוצרים כגון: עריכת מסמכים, גיליונות אלקטרוניים או מצגות.
- ג. אנשי הצוות שהספק מציע מחויבים אישור של מנהל מערכות המידע של המשרד בטרם יחלו לפעול במשרד.

ד. בכוונת המשרד שצוות זה יכלול בין שלשה לארבעה עובדים. בכל מקרה המשרד שומר לעצמו את הזכות לבקש להגדיל או להקטין את מספר אנשי הצוות בהתראה של 60 יום.

2.6.5 השתלמויות מקצועיות

- א. ספק התפעול נדרש לתת לכל עובד בצוות התמיכה האפליקטיבית, מידי שנה לפחות 5 ימי הדרכה מלאים ועוד 20 שעות הדרכה שתינתנה בשעות שאחרי העבודה. עלות ההשתלמות, כמו גם ביטול שעות העבודה, תהיה על חשבון הספק.
- ב. ספק התפעול אחראי לכך שאנשי צוות התמיכה האפליקטיבית ישתלמו, על חשבונם, במהלך חצי השנה הראשונה לעבודתם במשרד בקורסים הבאים: ARCVIEW, MOSS, AUTOCAD. בכל אחד מן הקורסים ישתלמו לפחות שני אנשי צוות.

2.7 תהליך ביצוע שינויים ושיפורים (שו"שים) (S)

- א. הספק מחויב לבצע שינויים ושיפורים (שו"שים), עפ"י הגדרת שו"ש בסעיף 0.2, ובהתאם לדרישת הלקוח.
- ב. המשרד רשאי להפנות לספק בקשה לביצוע מיידי של שו"ש במקרה שמתעורר צורך כזה והספק נדרש להיערך ולבצע את הבקשה ללא שיהוי.
- ג. תמורת ביצוע שו"שים תשולם לספק עפ"י השקעת שעות בפועל ובהתאם למחיר שעה שנקב בהצעתו לבעלי התפקידים הרלוונטיים לביצוע המשימה.
- ד. היקף שנתי מוערך של שו"שים מפורט בפרק העלות.

2.7.1 הגדרת השו"ש

- א. ללקוח הזכות לדרוש מהספק לבצע מעת לעת שו"ש. גם לספק קיימת הזכות ליזום ביצוע של שו"ש והלקוח יכול לקבל את הצעת הספק או לדחותה, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי.
- ב. הלקוח יגיש לספק בקשה לביצוע שו"ש כולל מסגרת של לוח זמנים לביצוע.
- ג. הספק יגיש ללקוח בתוך זמן סביר המותאם להיקף ומורכבות השו"ש הנדרש, הצעה בכתב לביצוע. ההצעה תכלול את המרכיבים הבאים:
 1. תיאור הפתרון המוצע, תוכנית עבודה המותאמת ללוח הזמנים שהגיש הלקוח.
 2. אומדן שעות לביצוע ומחיר המבוסס על תעריף שו"ש לבעלי התפקידים השונים המצוינים בפרק 5 בהצעת הספק.
 3. השפעה (אם בכלל) שיש לשו"ש על התמורה השוטפת, בהתאם למנגנון הוספה/גריעה, היכן שרלוונטי.
- ד. הלקוח רשאי לקבל ולאשר את ההצעה כלשונה, לדחותה, או לנסות ולשנות את תנאיה במו"מ עם הספק.
- ה. התמורה בגין השו"ש תהיה קבועה, או לפי השקעת שעות בפועל וזאת על פי בחירתו של הלקוח.
- ו. הספק ינהל את ביצוע השו"ש עפ"י תוכנית העבודה שהגיש ושאושרה ע"י הלקוח.

ז. הלקוח יאשר השלמת ביצוע שו"ש או השלמת ביצוע אבן דרך, בשו"ש שמנוהל כפרויקט.

2.7.2 ביצוע שו"ש שלא באמצעות ספק התפעול

- א. הלקוח רשאי לבצע שו"ש גם בעצמו או באמצעות ספק אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי. ביצוע השו"ש יעשה בתיאום עם ספק התפעול שעליו לשתף פעולה עם מבצע השו"ש. שיתוף פעולה מעין זה לא יחשב לשו"ש מבחינת ספק התפעול.
- ב. הלקוח רשאי לדרוש מספק התפעול לפקח על עבודת הספק האחר, לרבות ביצוע בדיקות קבלה וכן לשלב את תוצרי השו"ש שהוכנו ע"י הספק האחר, במסגרת התשתיות הקיימות. פעילויות הפיקוח, הבדיקות והשילוב תיחשבנה לשו"ש מבחינת ספק התפעול.
- ג. הלקוח רשאי לדרוש מספק התפעול לתחזק את השו"ש (היכן שרלוונטי) לאחר השלמתו. השינוי בתמורה השוטפת, אם בכלל, יבוצע בהתאם למנגנון הוספה/גרעיה.

2.19 אבטחת מידע (S)

2.19.1 כללי

- א. הספק מתחייב לקיים בקפידה את כל דרישות המשרד ובכלל זה דרישות גורמי הביטחון של המשרד.
- ב. המשרד רשאי לשנות ולהגדיר מחדש את כללי אבטחת המידע, מעת לעת ועל פי הצורך, והספק מתחייב לקיים את הכללים כפי שייקבעו ע"י המשרד וללא תוספת תמורה.
- ג. הספק ועובדיו חייבים יהיו לעמוד בדרישות אבטחת מידע, אשר יבואו בנוסף למפורט במסמך זה ואשר יוגדרו עם תחילת העבודה על-ידי גורמי הביטחון בארגון.
- ד. אישורי ביטחון
 1. העסקת עובדים תהיה על פי החלטת המשרד וטעונה אישור מראש ובכתב של גורמי הביטחון של המשרד, וזאת מבלי לגרוע ממחויבויות הספק ואחריותו על פי החוזה.
 2. גורמי הביטחון של המשרד יהיו רשאים לדרוש מהספק שלא להעסיק מי מעובדיו, גם לאחר שהחל את עבודתו, מבלי שיתנו טעם לכך והספק מתחייב להרחיק את העובד מייד לאחר שיידרש לעשות זאת. המשרד לא יהיה חייב לפצות את הספק בדרך כל שהיא בגין זה. על הספק להעמיד עובד חלופי במקום אותו העובד.
 3. הספק מצהיר בזה כי ידוע לו שכל הידיעות אשר בידו ו/או אשר תגענה לידו ו/או לעובדיו תוך כדי מימוש התחייבויותיו במכרז זה ו/או בקשר עמו, הינן חסויות והוא מתחייב לשמור על כל מידע לשם ביצוע הפרויקט ו/או בקשר עמו. אין לפרסם את המידע בכל הקשר או למסור לצד שלישי ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהנהלת המשרד.

ה. הצהרות סודיות

1. הספק מתחייב לחתום בעצמו וכן להחתים את עובדיו, כולל קבלני משנה, על הצהרת סודיות כאמור בפרק המנהלה.
 2. אי החתמה מיידית על הצהרת סודיות של גורם או אי מסירת הצהרת סודיות לארגון מיד עם ההחתמה וכן כל הפרת הצהרת סודיות ו/או אי קיום הוראה מהוראות נספח זה יראו כהפרה יסודית של החוזה ע"י הספק.
 3. הספק מתחייב שלא להעסיק ו/או להפסיק העסקת אדם שלא חתם על הצהרת הסודיות האמורה, או שקיים לגביו מידע או חשש כלשהו למהימנותו, מיומנותו ו/או ניגוד אינטרסים ישיר או עקיף עם המשרד.
 4. החזרת מידע – המציע/הספק מתחייב להחזיר לארגון (בלי לשמור עותקים) כל מידע, חומר ומסמכים שקיבל מהמשרד לצורך הגשת ההצעה (למעט מסמכי המכרז) לביצוע עבודתו תוך שבועיים מיום סיום תקופת המכרז או מיום שנדרש לכך ע"י המשרד, לפי המוקדם ביניהם. (הכוונה לכל חומר שהוא, בכתובים, בדפוס, במדיה מגנטית או אופטית או בכל אמצעי אחר).
- ו. מידור נגישות - הנהלת הספק תוודא כי לא תהיה כל נגישות למידע לכל גורם שהוא אלא אם הוא יעמוד בכל התנאים הבאים גם יחד, ולהלן יקרא: "עובד הספק מורשה מידע":
1. קיבל אישור לעבודה מגורמי הביטחון של המשרד טרם תחילת עבודתו.
 2. הינו עובד הספק ו/או הינו ספק משנה של הספק הקשור לחוזה ההתקשרות.
 3. עליו להיות חשוף למידע במסגרת תפקידו ו/או עליו להימצא בשטח העבודה מתוקף תפקידו.
 4. תודרך באופן יסודי לגבי כלל דרישות אבטחת המידע והוחתם כמתבקש.
- ז. בכל פרויקט תשתית יש לבצע תכנון מקדים של אבטחת מידע.
- ח. הספק יידרש להכין בתקופת המעבר נהלי תפעול לאבטחת מידע אשר יאושרו ע"י הלקוח. להלן רשימת הנהלים העיקריים:
1. נוהל שינויים כללי בתשתית מידע.
 2. נוהל תוספות ושינויים בכלי אבטחת מידע: Firewall, אנטי וירוס ו-IAG.
 3. נוהל טיפול באירוע חריג.
 4. נוהל גיבוי ושיחזור.
 5. נוהל ניטור, חיווי ובקרה כולל לוגים של Anti Virus, Firewall ו-IAG וכל אמצעי אבטחת מידע שבמשרד.
 6. נוהל מחשב נישא.
 7. נוהל תחזוקת ציוד.
 8. נוהל עדכון מערכות הפעלה בתיקונים הקשורים לאבטחת מידע ובכלל זה השרתים המוצבים בתהיל"ה ושרתי מבא"ת המוצבים במשרד ובתהיל"ה.

9. נוהל חיבור מרחוק לרשת המשרד.
 10. נוהל ניהול משתמשים וזהויות.
 11. נוהל סיסמאות.
 12. נוהל טפול בהרשאות מיוחדות כגון מתן גישה לעיון של עובד במסמכי עובד אחר במערכת מאור ובכוננים אישיים.
 13. נוהל טיפול במסמכי ההנהלה הבכירה של המשרד.
 14. נוהל קליטת ופרישת עובד.
 15. נהלי בקרה על אירועי אבטחת מידע.
 - ט. אירועי אבטחת מידע יטופלו על פי נוהל אירוע חריג שייכתב בזמן תקופת המעבר.
 - י. מבדקים וסקרי סיכונים
- בנוסף למחויבותו של הספק לערוך סקרי סיכונים כאמור לעיל בסעיף 2.3, המשרד רשאי מעת לעת וללא כל הודעה מוקדמת לבצע סקרי סיכונים ומבחני חוסן למערכות התקשוב והספק מחויב לבצע את הדרוש תיקון על פי ממצאי הסקר.

3. טכנולוגיה ותשתית (I)

3.0 ארכיטקטורה כללית – הבהקים

סעיפי פרק זה מתארים את תשתית החומרה והתוכנה, את תשתית התקשורת ואת התשתית הפיזית בכדי לספק תמונת מצב של סביבת המחשוב של המשרד.

ספק מיקור החוץ אחראי לתפעול ולתחזוקה של כל החומרה, התוכנה והתשתית הסביבתית המפורטת להלן.

החומרה והתשתית הסביבתית האמורה מותקנת במטה בירושלים ובאתרי המשרד ברחבי הארץ והספק נדרש לנהל ולטפל בכל, וכן להגיע, במקרה הצורך, לכל אתר בכל עת שהדבר נדרש.

יודגש שנתוני הכמויות הנוכחיות המובאים בפרק זה, וכן תחזיות שינוי, נכונים למועד עריכת המכרז, ורק נתוני הכמויות בפועל יחייבו את הצדדים.

3.1 חומרה מרכזית

3.1.1 שרתים

א. במשרד משרתים היום כ-53 שרתים במטה, במחוזות ובאתרי המשרד כאשר על חלק מן השרתים הפיזיים הללו מותקנים מספר שרתים וירטואליים. תמונת המצב נכון להיום היא כדלהלן.

במטה המשרד – 28 שרתים כאשר על 6 מהם פועלים 18 שרתים וירטואליים. מבין השרתים הפיזיים 3 הם למעשה תחנות PC המתפקדות כשרת.

במחוזות ובאתרי המשרד – 25 שרתים כאשר על 8 מתוכם פועלים 17 שרתים וירטואליים. מבין השרתים הפיזיים 12 הם למעשה תחנות PC המתפקדות כשרת.

ב. בטבלאות להלן פירוט סוגי השרתים והפריסה שלהם במטה, במחוזות ובאתרים.

השרתים במטה המשרד		
שם/סוג השרת	יצרן/סדרה	דגם
Pnim-Dc	IBM 346	8840-16Y
Mate1-New	IBM 236	8841-11Y
PNIM-MAOR	X3550	7977-G2G
Pnim-Vm1	IBM 346	8840-16Y
Pnim-dc2		וירטואלי
Pesach-Mate		וירטואלי
Pnimsrv1		וירטואלי
Sametime		וירטואלי
Pnim-Vm3		8840-16Y
Mate_Miznon	IBM 346	וירטואלי
Dochot-Oracle		וירטואלי
Mate-Mail		וירטואלי
		וירטואלי

השרתים במטה המשרד		
שם/סוג השרת	יצרן/סדרה	דגם
Pikuach-Dev		וירטואלי
Water-Terminal		וירטואלי
PNIM-VM4	IBM 445	8870-4EX
מארז דיסקים		1733-1RX
Pnim-Rishuy	EXP 400	וירטואלי
Pnim6_New		וירטואלי
Pikuach		וירטואלי
Oraclebk		וירטואלי
Pikuach-Terminal		וירטואלי
Pnim-Vm5		X3650
Pnim-Vaadot	וירטואלי	
Pnim-vaadot1	וירטואלי	
Mate-Gis	IBM 232	8668-4SX
Gis-Data	IBM 232	8668-4SX
Igs-Test	IBM232	8668-4SX
Mate_Mishpat1	IBM 330	867431X
Pnimsrv5	IBM 330	867431X
Pnim-Lavie	IBM 335	8676-M1X
Pnim-fax	תואם	תחנה
Pnimsms	IBM 330	867431X
Pnim-Dc1	IBM 330	867431X
Mate_Sna	COMPAQ P3	תחנה
Hafaka-vm	IBM 306	8489-4TY
Hafaka1		וירטואלי
Pnim-Dochot	X3550	7978ZHW
FireWall	CHECK POINT	
Mate-Ashray	ACER 330	
pnim-sharepoint		7978-C4G
herum-lavie	תואם הראל	תחנה
PNIMSRV2	IBM306	8489-4TG
Pnim-Control	IBM8169	LMXT8NX
Mate-Drp	X3650	7979-B4G
MATE-V-COPY		וירטואלי
ANTI VIRUS	X3550	7978-ZHW
PNIM-DOCHOT	X3550	7978-ZHW
PNIM-BACKUP	LENOVO	9384-CTO
MAVAT-BODEL		8489-4TG

השרתים במחוזות ובאתרי המשרד				
אתר	שרת	יצרן/סדרה	דגם	סוג מעבד
מחוז צפון	Zafon-Vm	IBM 226	8488-3DY	Xeon
	Zafon-Srv2		וירטואלי	
	Zafon		וירטואלי	
	Zafon-Terminal		וירטואלי	
	zafon-backup		תחנה	Pentium 4
מחוז חיפה	Haifa-Vm	IBM 226	8488-3DY	Xeon
	Haifa-Srv1		וירטואלי	
	Haifa		וירטואלי	
	haifa-backup		תחנה	Pentium 4
מחוז תל אביב	Telaviv-Vm	IBM 226	8488-3DY	Xeon
	Telaviv-srv1		וירטואלי	
	Tel-aviv		וירטואלי	
	Telaviv-Terminal		וירטואלי	
	telaviv-backup		תחנה	Pentium 4
נציבות כבדות והצלה	kabaut-vm	IBM3500	7977	
	kabaut-Srv1			
	KABAUT-BACKUP		תחנה	Pentium 4
	Fire-Srv1	IBM ThinkCenter	8307-13G	Pentium 4
	Kabaut-Drp	IBM 3650	7979b4g	
מחוז מרכז	Merkaz-vm	IBM 226	8488-3DY	Xeon
	Merkaz		וירטואלי	
	Merkaz-srv1		וירטואלי	
	merkaz-backup		תחנה	Pentium 4
מנהל המים	Water-Srv	IBM 225	8649-6BX	Xeon
	Water-Srv2	IBM ThinkCenter	8189cto	Pentium 4
מרכז הפעלה פס"ח	Pesach-VM	HP	DX5150	Pentium 4
	Pesach03		וירטואלי	
	pesach-givataim		וירטואלי	
	Pesach-Backup			
מפעלים ביטחוניים	מאור	X-series 342	8669-4rx	Xeon
	רישוי עסקים	Netfinty 4500r	8656-4RY	Pentium 3
מחוז ירושלים	Jerusalem-vm	IBM 345	8670-31X	Xeon
	Jerusalem-srv1		וירטואלי	
	Jerusalem		וירטואלי	
	Jerusalem-backup		תחנה	Pentium 4
תשתיות	Tashtiyot-Srv1	IBM 232	8668-42X	Pentium 3
	Tashtiyot-Backup		תחנה	
מבטחים	Helbrich-vm	IBM 235	8671-4AX	Xeon
	Helbrich-srv1		וירטואלי	
מחוז דרום	Darom-vm	IBM 235	8671-2bx	Xeon
	Darom-srv1		וירטואלי	
	Darom		וירטואלי	
	darom-backup		תחנה	Pentium 4

- ג. להלן צפי לשינויים בסביבת השרתים של המשרד במהלך 5 שנות ההתקשרות.
1. תוספת של 5 מערכות הפעלה של שרתים במהלך השנה הראשונה ועוד 5 החל מן השנה השלישית ועוד 5 החל מן השנה החמישית.
 2. ביטול של 7 שרתים וירטואליים של אורקל ממועד הכנסת פרויקט מבא"ת.
 3. המשרד ישקול ביחד עם הספק הזוכה את צמצום שרתי דומינו באתרי המשרד (היום ישנם 12 שרתים).
 4. המשרד מתכוון להפעיל פורטל MOSS במשרד ובתהלי"ה ולשם כך יתווספו 5 שרתים פיזיים.
 - ד. בנוסף לשרתים שפורטו לעיל נמצאים במטה המשרד 4 שרתים נוספים של מערכת מבא"ת שהם בחזקת חברת מלם.

3.2 אחסון נתונים

- במשרד מותקנת מערכת אחסון מתוצרת חברת י.ב.מ מדגם DS3400 כולל מתג אופטי. סיום תקופת האחריות 31 בדצמבר 2011. מתום תקופת האחריות ספק התפעול יקבל עליו גם את האחריות לתחזוקה ברמת דרגי ג' ו ד'.
- במסגרת פרויקט מבא"ת חברת מלם התקינה במשרד מערכת אחסון מתוצרת EMC ובתהלי"ה מערכת אחסון מתוצרת HP. שתי מערכות אלו נתונות באחריות של חברת מלם.
- בנוסף נמצאים במטה המשרד מארזי דיסקים בנפח של 2.7TB וטייפ גיבוי LOT3 המשרתים את מערכת מבא"ת ונמצאים בחזקת חברת מלם.

3.3 ציוד קצה

3.3.1 מחשבים שולחניים

- א. ברשות המשרד נמצאים היום 873 מחשבים שולחניים. האתרים, מיקומם ומספר המחשבים השולחניים הנמצאים בכל אתר הוא כמספר המשתמשים הרשומים לעיל בסעיף 2.1.
- ב. סוגי המחשבים השולחניים והכמות הקיימת מכל סוג מפורטים בטבלה שלהלן.

סוג	כמות
Pentium 4	681
AMD	175
Pentium 3	16
Pentium 2	1
סה"כ	873

- ג. במועד תחילת ההתקשרות צפוי כשליש מכלל המחשבים השולחניים להיות בתקופת אחריות (יוגדר כ"ציוד באחריות" בעוד ששני שלישים יוגדרו כ"ציוד מתוחזק"). לקראת סוף השנה השנייה של תקופת ההתקשרות המשרד מתכנן לשדרג את רוב תחנות העבודה במחשבים שולחניים חדשים עם שלש שנות אחריות.
- ד. הצפי לגידול במספר תחנות העבודה במשרד הוא של כ-50 מחשבים החל מן השנה השלישית ועוד 50 החל מן השנה החמישית.

3.3.2 מחשבים ניידים

- א. ברשות המשרד נמצאים כיום 78 מחשבים ניידים. סוגי המחשבים הניידים והכמות הקיימת מכל סוג מפורטת בטבלה שלהלן.

סוג	כמות
Centrino	34
Core 2 Duo	38
Pentium 4	4
AMD	2
	78

- ב. המשרד רוכש מחשבים ניידים עם שלש שנות אחריות. בתום תקופת האחריות המשרד אינו רוכש בעבורם תחזוקה. בכל מקרה של תקלה המשרד מחליט אם נכון לשלם עבור תיקון או עדיף להחליף למחשב נייד חדש. בשתי הברירות עלות התיקון או הרכש היא על המשרד.
- ג. ספק התפעול אחראי לתחזוקת המחשבים הניידים כמו לכל תחנות העבודה להוציא תחזוקת החומרה עצמה שהכללים לגביה הם כמפורט בסעיף שלעיל.
- ד. משתמשי מחשבים ניידים המורשים לכך רשאים להתחבר לרשת המשרד מביתם. החיבור נעשה באמצעות כלי IAG של חברת מיקרוסופט וגם באמצעות תהלי"ה.

3.3.3 מדפסות

- א. ברשות המשרד נמצאות היום כ-360 מדפסות. האתרים, מיקומם ומספר המדפסות הנמצאות בכל אחד מהם מפורטים לעיל בסעיף 2.1.
- ב. סוגי המדפסות והכמות הקיימת מכל סוג מפורטים בטבלה שלהלן.

סוג	כמות
8065-DN	3
8860-DN	28
Brother-HL-1250	4
C6183 All In One	3
D7300	1
Hp 2550	1

3	HP-1120
1	HP-1120C
1	HP-1700
1	HP-2000C
1	HP-2420DN
3	HP-2500
4	HP-2600
1	HP-2800
13	HP-3500
5	HP-3600N
4	HP-4
29	HP-4000
1	HP-4000N
1	HP-4000PS
22	HP-4050
4	HP-4050N
11	HP-4100
6	HP-4100N
23	HP-4200
52	HP-4250
4	HP-5
6	HP-500
3	HP-5000
1	HP-5500
3	HP-5N
1	HP-690
1	HP-695C
1	HP-750
1	HP-870C
4	HP-970
1	HP-990
1	Mfc 7420
3	XEROX-8550DP
256	

ג. המשרד רכש לאחרונה את המדפסות הרשומות להלן והן תותקנה במהלך החודשים הקרובים. מדפסות אלו תחלפנה את המדפסות הצבעוניות (לייזר ודיו) וכן מדפסות לייזר ש/ל מדגמים ישנים. המדפסות הללו נרכשו על פי תנאי מכרז חשכ"ל והן נתונות באחריות של חברת דנגוט למשך חמש שנים.

כמות	סוג	
25	SUMSUNG ML4050N	מדפסת לייזר
39	SUMSUNG SCX5835FN	מדפסת משולבת
37	SUMSUNG CLP660ND	מדפסת לייזר צבעונית
101		

באתרים הרשומים להלן הוחלפו כל מדפסות הלייזר ש/ל וצבעוני למדפסות מתוצרת SAMSUNG.

- מחוז דרום
- מחוז חיפה
- מחוז צפון

באתרים האלה נשאר ציוד ישן עבור הדפסה צבעונית על ניר בגודל A3 מהסוגים HP2600, HP2500, HP1120.

3.3.4 סורקים

א. ברשות המשרד נמצאים היום 128 סורקים. האתרים, מיקומם ומספר הסורקים הנמצאים בכל אחד מהם מפורטים בטבלה שלהלן.

שם האתר	סה"כ סורקים באתר
משרד ראשי	59
מחוז תל אביב	9
מחוז ירושלים	9
מחוז צפון	7
מחוז מרכז	7
מחוז חיפה	7
מחוז דרום	7
בית מבטחים	6
מינהל כבאות והצלה	4
מינהל המים	3
דתות - המחלקה המוסלמית	2
מפעלים ביטחוניים	1
ועדת ערר מחוז תל-אביב	1
ועדת ערר מחוז צפון	1
ועדת ערר מחוז מרכז	1
ועדת ערר מחוז ירושלים	1
ועדת ערר מחוז חיפה	1
ועדת ערר מחוז דרום	1
ועדה לתשתיות לאומית	1
	128

ב. סוגי הסורקים והכמות הקיימת מכל סוג מפורטים בטבלה שלהלן.

סוג	כמות
Avision-AV-210	88
Brother-8065-DN	28

5	Avision-AV-220G
1	Avision-AV-8000S
1	Avision-AV-210C2
1	Avision-620c
1	UMAX-2100XL
125	

3.3.5 תווינים

- א. המשרד מחזיק ברשותו 8 תווינים המוצבים במינהל התכנון בקריה, בוועדה לתשתיות לאומיות בירושלים ובשישה אתרי המחוזות של המשרד.
- ב. סוגי התווינים והכמות הקיימת מכל סוג מפורטים בטבלה שלהלן.

כמות	גודל נייר	סוג
1	A0	HP DesignJet 4000ps
1	A0	HP DesignJet 750C Plus
6	A1	HP DesignJet 500
8		

3.3.6 טייפ גיבוי

- במשרד הראשי בירושלים ישנם 4 כונני טייפים לגיבוי מתוצרת HP ושני רובוטים מתוצרת IBM.
- בתשעה אתרים מרוחקים נמצא כונן טייפ גיבוי ובכלל זה ששת המחוזות, מינהל המים, מינהל כבאות והצלה ובית הליבריך.

3.3.7 מחשבי כף יד

- במשרד כ-20 מחשבי כף יד הנמצאים ברשותם של עובדי המשרד.
- מחשבי כף היד הללו מסונכרנים עם מערכת המשרד הממוחשב.
- מחשבי כף יד הם בחזקת "ציוד שבאחריות" לעניין האחזקה.

3.3.8 שעוני נוכחות

- במשרד מותקנים כ-30 שעונים. השעונים הם של חברת זמן-אמת. מרבית השעונים הם שעוני רשת ומיעוטם שעוני חיוג.
- כל השעונים כלולים בהסכם תחזוקה עם היצרן הכולל את החומרה והתוכנה של השעון ותוכנת השיגור והאיסוף של הנתונים אל השעון ומן השעון.

המשרד ימשיך וירכוש את התחזוקה האמורה מן היצרן ומבחינת ספק התפעול שעוני הנוכחות הם בחזקת "ציוד שבאחריות".

3.8 ציוד באחריות

הציוד המפורט בסעיפים שלעיל והמצוי במשרד נרכש במועדים שונים ובתנאי אחריות שונים להלן טבלה המרכזת את מועדי תום האחריות של הציוד הנמצא היום במשרד והנתון עדיין באחריות.

מועד תום האחריות	שרת	מחשב	מחשב נייד	מסך	מדפסת	סורק	סה"כ
יוני-09		2		1	2		5
ספטמבר-09				2			2
אוקטובר-09	1	2			2		5
נובמבר-09		14			1		15
דצמבר-09			2	5	6		13
ינואר-10		7	2	12	2		23
פברואר-10		1			5		6
מרץ-10		2	13	1	8		24
אפריל-10	1			3	3		7
מאי-10	1	7					8
יוני-10		11		325	17		353
יולי-10	4						4
אוגוסט-10					1		1
ספטמבר-10		10					10
אוקטובר-10		4		17	1		22
נובמבר-10		76		8	3		87
דצמבר-10			3	10			13
ינואר-11	1	22		1			24
אפריל-11			1				1
מאי-11			1		1		2
יוני-11	5	15		18		12	50
אוגוסט-11					2		2
ספטמבר-11		13	1				14
נובמבר-11	1	2	1	10			14
דצמבר-11		2	9	1			12
פברואר-12		9		23			32
מרץ-12				2			2
מאי-12				1			1
דצמבר-12		14					14
סה"כ	14	213	33	440	54	12	766

3.9 תשתית סביבתית

התשתית הסביבתית שתפעולה נתון באחריות הספק כוללת:

- א. חדרי שרתים
- ב. ארונות תקשורת
- ג. כבילה
- ד. נקודות קצה ע"ג הקיר לתחנות עבודה
- ה. כבלי גישור מתחנות עבודה לנקודת קצה ע"ג הקיר ובארונות התקשורת
- ו. מכשירי UPS
- ז. תשתית החשמל ומיזוג אוויר

3.10 מערכות הפעלה ותוכנות תשתית

א. מערכות ההפעלה ותוכנות התשתית המשמשות במשרד והמותקנות בשרתים ובתחנות העבודה של המשרד הן:

מערכות הפעלה

1.	Windows 2003 Server
2.	Windows XP
3.	Linux (Firewall)

תוכנות תשתית

1.	Firewall Checkpoint
2.	Antivirus Trend-Micro
3.	NT Backup
4.	Arc Serv Oracle & Domino Agents
5.	Backup EXC Oracle & Domino Agents
6.	IAG(Whale) כניסה לרשת מרחוק
7.	SharePoint/MOSS
8.	IIS
9.	Lotus Notes
10.	Microsoft ISA
11.	Net Backup
12.	HPOV Data Protector

ב. המשרד יחתום על הסכם Enterprise עם חברת מיקרוסופט בהתאם להסכם שהוגדר ע"י חשכ"ל עבור כלל משרדי הממשלה. ההסכם יחתם החל מהשנה השנייה לפעילות ספק מיקור החוץ, השנה שבה מתוכנן שדרוג תחנות העבודה.

3.11 בסיס נתונים

בסיסי הנתונים המשמשים היום את מערכות המידע של המשרד מפורטים בטבלה שלהלן.

1.	SQL Server
2.	Lotus Domino
3.	ORACLE
4.	SYBASE
5.	Paradox
6.	Access
7.	DBF

בסיס הנתונים העיקרי עליו מתכוון המשרד לבסס בעתיד את מערכות המידע שלו הוא SQL. עם זאת, יתכן ויעשה שימוש בבסיסי נתונים נוספים במקרים בהם ירכוש המשרד פתרון אפליקטיבי הכולל בסיס נתונים שאינו SQL.

רשימת היישומים בחלוקה ליחידות המשרד ובסיס הנתונים המשמשים כל אחד מהם מפורטים לעיל בסעיף 2.1. ראה גם סעיף 2.3.8 "ניהול ותחזוקת בסיסי נתונים" המפרט את אחריות הספק לגבי כל סוג בסיס נתונים.

3.13 כלי פיתוח

כלי הפיתוח בהם נעשה שימוש בפיתוח יישומי המשרד מפורטים בטבלה שלהלן.

1.	DotNet
2.	MOSS
3.	ProClarity SharePoint
4.	Lotus Notes
5.	Excel
6.	Magic
7.	VB
8.	C
9.	Delphi
10.	ARC View

כלי הפיתוח עליו מתכוון המשרד לבסס בעתיד את מערכות המידע שלו הוא DotNet. עם זאת, יתכן ויעשה שימוש בכלי פיתוח נוספים במקרים בהם ירכוש המשרד פתרון אפליקטיבי המבוסס על כלי פיתוח אחר כלשהוא.

3.15 שליטה ובקרה

במשרד נמצא אמצעי שוי"ב שהותקן ע"י ספק מיקור החוץ הנוכחי ושימש אותו לתפעול השוטף ולמימוש רמת השירות לה הוא התחייב. עם סיום תקופת ההסכם עם הספק הנוכחי תוסר התוכנה מן המערכת

3.30 תקשורת מקומית LAN

- א. תשתית הרשתות המקומיות במשרד מבוססת על מיקרוסופט Windows 2003.
- ב. רוחב פס למשתמש 10/100/1000Mbps. רוחב פס לשרת 1Gbps.
- ג. כבלי התקשורת הם מסוג GIGA Line מסוככים.
- ד. במחוז ירושלים קיימת בחלק מן האתר תשתית IBM caballing system – Type 1A עם נקודות קצה RJ45.
- ה. במטה המשרד מוקמת תשתית כבילה חדשה מבוססת כבילה בתדר 1000Mhz, וכן חדרי תקשורת קומתיים חדשים וחדר שרתים מרכזי חדש.
- ו. בקריות הממשלה (ת"א, רמלה, חיפה) הוקמה תשתית תקשורת ע"י מנהלת קריות הממשלה.
- ז. בשש ועדות הערר תשתית הכבילה אינה באחריות המשרד.

3.31 תקשורת רחבה WAN

3.31.1 רשת התקשורת המשרדית

המשרד מתחזק רשת רחבה פרטית המקשרת בין כל אתרי המשרד. הרשת מבוססת על שירותי הולכה בטכנולוגיית IPVPN ו-SDH המסופקים ע"י חברת בזק במסגרת הסכמי מכרז מרכזי לרשת הממשלתית של חשכ"ל. שדרת הרשת, שהנה רשת כוכב, ממוקמת במטה המשרד בירושלים.

א. נתבים

כל נתבי התקשורת שבמשרד הם מתוצרת CISCO. הסוגים והכמויות מפורטים בטבלה שלהלן.

סוג	כמות
Cisco-1841	22
Cisco-1603	1
Cisco-3600	1
Cisco-3640	1
Cisco-3845	1
	26

ב. מתגים

- מתגי תקשורת מתוצרת שלש חברות Cisco, 3Com, Nbase.
- מתג שדרה מרכזי במטה המשרד מתוצרת חברת 3COM דגם 7700.

3.31.2 רשת תקשורת אלחוטית

בשמונה מאתרי המשרד (המטה, ות"ל, וששה המחוזות) קיימת רשת תקשורת אלחוטית פתוחה לשימוש אורחי המשרד.

התקשורת נועדה בעיקרה לאדריכלים המגיעים למוסדות התכנות של משרד הפנים לצורך הצגת התוכניות המוגשות על ידם.

הרשת ממבוססת על קווי ADSL, נתבים אלחוטיים, וספק אינטרנט שלא במסגרת תהלי"ה.

3.32 INTERNET

אתר האינטרנט של המשרד מבוסס על תשתית Lotus Notes ומופעל ע"י תהלי"ה. השרת הקדמי של המשרד מוצב באתר תהלי"ה והוא "שער" הכניסה לשירותי האינטרנט של המשרד. תהלי"ה אחראים למימוש דרישות אבטחת המידע וההגנה מפני חדירות ברשת תהלי"ה. האחריות על אבטחת המידע ברמת היישום מוטלת על ספק מיקור החוץ. האחריות על תכני האתר נתונה כולה בידי המשרד.

3.33 גיבוי ושחזור

- א. בנציבות כבאות והצלה, בראשון לציון, מותקן שרת IBM3650 עם מערך MIRROS בנפח 1TB + 4 דיסקים TB 1 עצמאי בשם KABAUT DRP.
- ב. במטה מותקן שרת IBM3650 עם מערך MIRROS בנפח 1TB + 4 דיסקים TB 1 עצמאי בשם MATE DRP.
- ג. בכל מחוז כולל נציבות כבאות והצלה מותקן מחשב אישי עם דיסק אחד של MB500 אשר בכל סוף יום מועתקות אליו הסביבות הוירטואליות של מערכות מעקב ובקרה ומערכת מאור וחומר נוסף בשרת.
- ד. מידי יום מבוצע גיבוי של כל מסמכי "מאור" החדשים מ-12 השרתים שבמחוזות לשרת הגיבוי.
- ה. מידי יום מבוצע שיכפול של בסיס הנתונים SQL לשרת הגיבוי.
- ו. מתוכננת הצבת שרת גיבוי נוסף מיוחד למערכת מבא"ת.
- ז. שרת מאור שבמשרד בירושלים בנוי בתצורת Domino Cluster שמבטיח זמינות גבוהה של שירותי המשרד הממוחשב.
- ח. מידי יום מבוצעים גיבויים ע"ג קלטות בירושלים ובתשעה אתרים נוספים.
- ט. הקלטות המכילות את הגיבוי של מטה המשרד מועברות לאחסון בכספת מוגנת באחד מאתרי המשרד בירושלים.

4. מימוש (S)

4.1 גורמים מעורבים

4.1.1 ניהול

א. הלקוח

מנהל מערכות מידע של המשרד יהיה נציגו של הלקוח בכל הנוגע למימוש חלקו של המשרד בהסכם.

ב. הספק

הספק ימנה מטעמו מנהל מיקור חוץ מקצועי, מעבר לצוות המקצועי שיוצב במשרד בירושלים. מנהל זה יהיה אחראי למימוש ההסכם ויהיה נציגו של הספק לכל עניין בכל משך תקופת ההתקשרות, לרבות לניהול כל הפעילות במשרד ולכל אנשי הספק הפועלים במסגרת השירותים השונים הניתנים למשרד.

הספק מתחייב שלא להחליף את מנהל מיקור החוץ. היה ונוצר כורח כזה אזי על הספק להציע מועמד מחליף שאינו נופל בכישוריו ובניסיונו מן המנהל המוחלף. מינוי המנהל המחליף יעשה רק לאחר אישורו ע"י הלקוח.

4.1.2 פרטי הספק

המציע יציין בסעיף זה את פרטי העסק/החברה.

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

4.1.3 תנאי סף להשתתפות במכרז (M)

תנאי הסף להשתתפות במכרז הם כמפורט לעיל בסעיף 0.6.2.6.

4.1.4 אימות נתוני העמידה בתנאי הסף

א. המציע ישלים בטבלאות שלהלן את פרטי הלקוחות והפרויקטים עליהם נסמכת הצהרתו (נספח 0.6.2.6) בדבר עמידתו בתנאי הסף.

ב. המציע מודע לכך שעורך המכרז רשאי לבצע בדיקה לאימות הנתונים, והמענה על המכרז מהווה אישור מטעם המציע כי לא תהיה לו התנגדות לביצוע בדיקה זו וכי התנגדות לביצוע הבדיקה, במידה ותידרש, תפסול מיידית את הצעתו למכרז.

ג. הספק ימלא טבלה נפרדת עבור כל אחד מן הלקוחות המעידים על עמידתו בשלשת תנאי הסף ומציגים את ניסיונו בכל אחד מן השירותים הבאים:

- שירותי מיקור חוץ לתשתיות
- שירותי מרכז שירות מרכזי
- שירותי תמיכה בתשתית Lotus Notes-ו Domino

ד. בצד הלקוחות עליהם נסמכת עמידת המציע בתנאי הסף, הספק יציין לקוחות נוספים, להם הוא נותן שירות הרלוונטי למקרה הנדון, ככל שהוא מוצא לנכון. המידע הניתן על כלל הלקוחות הרלוונטיים לעניין ישמש לצורך הערכת האיכות.

4.1.4.1 שירותי מיקור חוץ לתשתיות

הספק ישלים להלן את הפרטים של הפרויקטים והלקוחות עליהם נסמכת הצהרתו בדבר עמידתו בתנאי סף א', מתן שירותי מיקור חוץ לתשתיות.

המציע ימלא את הפרטים בטבלה כמו זו שלהלן עבור כל אחד מלקוחותיו לשירותי מיקור חוץ לתשתיות שהוא בוחר להציג.

לקוח שירותי מיקור חוץ לתשתיות	
	הלקוח
	שירותים עיקריים
	מספר אתרי הלקוח
	מספר משתמשי מערכות המידע של הלקוח
	השנים בהן ניתן השירות
תיאור המודל העסקי של מיקור החוץ (מחיר קבוע, לפי תשומות וכו')	
כן / לא	האם שירות מיקור החוץ ניתן על בסיס מדדי שירות מוגדרים ומחייבים?
אם כן, פירוט ותאור מדדי השירות (SLA) על פיהם ניתן השירות	

האם שותפו קבלני משנה ואם כן, כמה? ובאלו תחומים?		
	שם	הממונה על הפרויקט מטעם הלקוח
	תפקיד	
	טלפון	

4.1.4.2 ניהול מרכז שירות מרכזי

הספק ישלים להלן את הפרטים של הפרויקטים והלקוחות עליהם נסמכת הצהרתו בדבר עמידתו בתנאי סף ב', ניהול מרכז שירות מרכזי.

המציע ימלא את הפרטים בטבלה כמו זו שלהלן עבור כל אחד מלקוחותיו לשירותי מרכז השירות שהוא מנהל ושהוא בוחר להציג.

לקוח מרכז השירות המרכזי		
	הלקוח	
	מספר משתמשי הלקוח שהם מקבלי השירות	
	השנים בהן סופק השירות	
	האתר ממנו ניתן השירות	
תיאור השירות		
כן / לא	האם השירות ניתן על בסיס מדדי שירות מוגדרים?	
אם כן, פירוט ותאור מדדי השירות (SLA) על פיהם ניתן השירות		
כן / לא	האם השירות כלל השתלטות מרחוק על עמדת משתמש?	
כן / לא	האם השירות כלל שירות פרואקטיבי?	
	אם כן, פירוט ותאור השירות הפרואקטיבי	
	שם	הממונה על השירות מטעם הלקוח
	תפקיד	
	טלפון	

4.1.4.3 שירותי תמיכה בתשתית Domino ו-Lotus Notes

הספק ישלים להלן את הפרטים של הפרויקטים והלקוחות עליהם נסמכת הצהרתו בדבר עמידתו בתנאי סף ג', ניסיון בתמיכה תחזוקה ופיתוח בתשתית Lotus Notes. במקרה בו המציע מצרף קבלן משנה כמענה לתנאי סף זה יצוינו פרטי קבלן המשנה והפרויקט שהוא ביצע ושעליו נסמכת עמידת הספק בתנאי הסף.

המציע ימלא את הפרטים בטבלה כמו זו שלהלן עבור כל אחד מן הלקוחות שהוא מנהל ושהוא בוחר להציג.

לקוח שירותי תמיכה בתשתית Domino ו-Lotus Notes		
		הספק נותן השירות
		הלקוח
		הפרויקט
		מספר אתרי הלקוח
		מספר שרתי Domino
		מספר משתמשי מערכות Lotus Notes מבוססות
		האם השירות כלל התקנה ותחזוקה של שרתי Domino, וניסיון בפיתוח ותחזוקה של יישומים מבוססי Lotus Notes? פרט
		מספר אנשי המקצוע של הספק שסיפקו את השירות ללקוח, תפקידם וחלקיות המשנה שמילאו אצל הלקוח
		השנים בהן בוצע
תיאור המודל העסקי של השירות		
פירוט תחומי אחריות ספק מיקור החוץ		
	שם	הממונה על הפרויקט מטעם הלקוח
	תפקיד	
	טלפון	

4.1.5 קבלן משנה

- א. המציע רשאי לשתף בהצעתו קבלני משנה כהגדרתם לעיל בפרק 0.
- ב. עורך המכרז מודע לייחודיות של סביבת Domino/Lotus Notes ולצורך להיעזר בקבלן משנה לעניין זה. עם זאת עורך המכרז מעדיף כי המציע יסתייע במינימום קבלני משנה ולכן מעבר להתחשבות בצורך האמור הדבר יובא בחשבון בשקלול איכות ההצעה.
- ג. המציע ישלים את הפרטים בטבלה כמו זו שלהלן עבור כל אחד מקבלני המשנה, כולל קבלן המשנה עבור התמיכה ב-Domino/Lotus Notes אם ישנו כזה, אותם הוא מצרף להצעתו ומתכוון לשתף במתן השירות למשרד במקרה ויזכה במכרז. המציע ימלא טבלה נפרדת עבור כל קבלן וקבלן.

	שם החברה	פרטי החברה
	מספר עוסק	
	כתובת	
	טלפון	
העיסוק העיקרי של החברה		
תחום הפעילות המוקצה לחברה במסגרת השירותים המסופקים למשרד		
מספר העובדים העוסקים בחברה בתחום הפעילות שהיא תבצע בפרויקט		

4.1.6 מנהל מיקור החוץ

- מנהל מיקור החוץ יהיה הגורם המקצועי האחראי מטעם הספק על כל הפעילות למשך כל תקופת ההתקשרות.
- המנהל המוצע חייב שיהיה בעל ניסיון בניהול מיקור חוץ בארגון דומה או לחילופין בניהול תפעולי של יחידת מחשוב בסדר גודל דומה.
- המציע יספק תיאור מדויק של קורות החיים המקצועיים של המועמד בטבלה שלהלן.

	שם המועמד
תיאור הניסיון המקצועי	
פרטי ההשכלה	

המציע יתאר את הפרויקטים שביצע המועמד שהם רלוונטיים לדעתו לתפקיד לו הוא מוצע. המציע ימלא את הפרטים בטבלה כמו זו שלהלן עבור כל פרויקט ופרויקט.

		הארגון בו שימש כמנהל פרויקט
		השנים בהן בוצע התפקיד
תיאור הפרויקט אותו ניהל		
פירוט הנושאים שהיו כלולים בניהולו		
	שם	הגורם שהיה הממונה בארגון
	תפקיד	
	טלפון	

4.1.7 מנהל הרשת

מנהל הרשת יהיה הגורם המקצועי שישמש במשרה מלאה וישהה באופן קבוע במטה המשרד.

המנהל המוצע חייב שיהיה בעל ניסיון בניהול תשתית בהיקף דומה לזה של הלקוח.

המנהל המוצע חייב שיהיה בעל הסמכה תקפה של MCSE ועליו לצרף כנספח לסעיף זה העתק התעודה המעידה על כך וכן תעודות על הסמכות רלוונטיות נוספות אם ישנן כאלו.

המציע יספק תיאור מדויק של קורות החיים המקצועיים של המועמד בטבלה שלהלן.

	שם המועמד
תיאור הניסיון המקצועי	
פרטי השכלה	

המציע יתאר את הפרויקטים שביצע המועמד שהם רלוונטיים לדעתו לתפקיד לו הוא מוצע. המציע ימלא את הפרטים בטבלה כמו זו שלהלן עבור כל פרויקט ופרויקט.

הארגון בו שימש כמנהל רשת	
השנים בהן בוצע התפקיד	
תיאור הפרויקט אותו ניהל / התפקיד אותו מלא	
פירוט הנושאים שהיו כלולים בניהולו	
שם	הגורם שהיה הממונה בארגון
תפקיד	
טלפון	

4.1.8 הערכת מענה המציע

להלן הקריטריונים, התבחינים והמשקל היחסי להערכת איכות הצעת הספק לסעיף זה.

סעיף	קריטריון	תבחין להערכה	משקל קריטריון
4.1	ניסיון המציע		28%
4.1.4	ניסיון הספק המציע		60%
4.1.4.1	ניסיון הספק המציע במתן שירותי מיקור חוץ לתשתיות לארגונים	שני ארגונים - 4 שלושה - 6 ארבעה - 8 מעל ארבעה - 10	30%
	ניסיון הספק המציע במתן שירותי מיקור חוץ על פי רמת שירות ומדדי שירות מוגדרים.	שני ארגונים - 4 שלושה - 6 ארבעה - 8 מעל ארבעה - 10	15%
4.1.4.2	ניסיון הספק המציע במתן שירותי תמיכה למשתמשים ממרכז שירות מרכזי לארגונים	משרת 2 ארגונים - 2 משרת עד 4 ארגונים - 4 עד 6 ארגונים - 8 מעל 6 ארגונים - 10	20%
	ניסיון הספק בהפעלת מרכז שירות על פי מדדי שירות בדגש על המדדים הבאים: משך פתרון תקלה, זמינות מערכות, ביצועים של תהליכים, First Time Fix Rate	אין - 0 ניסיון מעשי במדד אחד - 4 בשני מדדים - 6 בשלושה מדדים - 8 בארבעה מדדים - 10	10%
4.1.4.3	ניסיון בהתקנה ותחזוקה של שרתי Domino, וניסיון בפיתוח ותחזוקה של יישומים מבוססי Notes Lotus	ניסיון אצל עד 3 לקוחות - 3 אצל עד 6 לקוחות - 6 מעל 6 לקוחות - 10	25%
4.1.5	קבלני משנה		15%
	מספר קבלני המשנה שהספק מצרף להצעתו כולל עבור תשתית Domino/Lotus Notes	קבלן אחד בלבד - 10 שני קבלני משנה - 5 מעל שני קבלני משנה - 0	100%
	ניסיון מנהל מיקור החוץ ומנהל הרשת		25%
4.1.6	ניסיון מנהל מיקור החוץ בביצוע תפקיד דומה לנדרש	ציון יחסי בדגש על מידת הניסיון הרלוונטי שצבר המועמד בתפקידיו הקודמים ומידת התאמתו לתפקיד במודל מיקור החוץ המוגדר	50%
4.1.7	השכלה, ההכשרה המקצועית והניסיון של מנהל הרשת	ציון יחסי בדגש על השכלתו וניסיונו הרלוונטי של המועמד ומידת התאמתו לתפקיד	50%

4.2 תקופת ההיערכות

4.2.1 כללי

- א. פרק זמן הניתן לספק הזוכה לשם לימוד ראשוני של סביבת המחשוב של המשרד והיערכות לקבלת אחריות על מתן השירות ולתקופת המעבר. פרק זמן זה מתחיל ביום החתימה על הסכם ההתקשרות ונמשך כחודשיים.
 - ב. בתקופת ההיערכות רשאי הזוכה להכניס את אנשיו למשרד בכל היקף הנראה לו.
 - ג. המשרד ידאג לספק בתקופה זו לעובדי הספק הזוכה את כל המידע הנדרש מטעמו ומטעם אנשי הספק היוצא.
 - ד. בתקופת ההיערכות, התפעול והאחריות המלאים נתונים עדיין בידי הספק היוצא והספק הזוכה אינו זכאי לכל תמורה בגין התקופה.
 - ה. תקופת ההיערכות תכלול לפחות את הפעילויות שלהלן.
 1. פגישות עם גורמי מפתח של המשרד, הכרת עובדי אגף מערכות מידע על תפקידיהם והאחריות של כל אחד מהם.
 2. סקירת תיעוד קיים בנושא תשתיות, מערכות מידע ושירותי מחשוב של המשרד, וכן נהלי עבודה קיימים.
 3. הכנת תוכנית מפורטת לתקופת המעבר, שתכלול תוכנית עבודה מפורטת ונפרדת לכל פרויקט, וכן תוכנית משולבת ואינטגרטיבית עבור כל הפרויקטים, לרבות גאנט וניהול סיכונים.
 4. התארגנות בתחום כוח אדם והשלמת גיוסם של העובדים הנדרשים.
- ו. המשרד יאשר את תוכניות העבודה המפורטות שהספק יגיש וזאת עוד טרם סיומה של תקופת ההיערכות.

4.3 תקופת המעבר

4.3.1 כללי

- א. תקופת המעבר תתחיל מתחילת תקופת מתן השירות, שזה גם מועד תום תקופת ההיערכות, ותימשך עד 6 חודשים, בהתאם למצוין בכל אחד מהפרויקטים הכלולים בתקופת המעבר. בתחילת התקופה הספק יקלוט את שירותי התפעול שבתחום אחריותו תוך שמירה על רציפות השירות. במהלך תקופת המעבר הספק יבצע מספר פרויקטים שיאפשרו את מתן השירותים המוגדרים, באיכות גבוהה ותוך עמידה ברמת השירות הנדרשת.
- ב. אחריות הספק למתן כל השירותים, עפ"י רמת השירות המוגדרת, תחל מתקופת מתן השירות. השירותים יינתנו בתקופת המעבר לפחות ברמת השירות הקיימת כיום. מנגנון הפיצוי המוסכם המפורט בסעיף 5.8 יופעל לאחר הקמת מערך רמת השירות, בהתאם למועד סיומו המתוכנן של כל מדד, עפ"י המפורט בסעיף 4.4.4 - הקמת מערך רמת שירות.

ג. במסגרת תוכנית המעבר יבצע הספק מספר פרויקטים עיקריים, כמפורט להלן.

1. קליטת הפעילות הקיימת ע"י הספק.
2. לימוד מערכת מאור ואתר האינטרנט/אינטראנט מאנשי הספק הנוכחי ומצוות מאור במשרד האוצר ברמה שיוכל לתפעל את המערכת ולהדריך את הצוות האפליקטיבי במתן שירות למשתמשים.
3. אימות נתונים.
4. הקמת מרכז שירות.
5. הקמת מערך רמת שירות.
6. התקנה והטמעה של Microsoft SMS.
7. התקנה והטמעה של כלי ניטור חווית משתמש.
8. הכנת מערך נהלים.
9. הכנת עזרי הדרכה.
10. תיעוד.

4.3.2 מנהל תקופת המעבר

מנהל תקופת המעבר יהיה אחראי לכל המשימות והפרויקטים שייעשו במסגרת זו. המציע יספק תיאור מדויק של קורות החיים המקצועיים של המועמד בטבלה שלהלן.

	שם המועמד
	תיאור הניסיון המקצועי
	פרטי השכלה

המציע יתאר את הפרויקטים שביצע המועמד שהם רלוונטיים לדעתו לתפקיד לו הוא מוצע. יש למלא טבלה נפרדת עבור כל פרויקט ופרויקט.

	הארגון בו שימש כמנהל פרויקט
	השנים בהן בוצע התפקיד
	תיאור הפרויקט אותו ניהל
	פירוט הנושאים שהיו כלולים בניהולו

	שם	הגורם שהיה הממונה בארגון
	תפקיד	
	טלפון	

4.3.3 הפרויקטים שיבוצעו בתקופת המעבר

בסעיף זה מוצגים הפרויקטים שעל ספק התפעול לבצע בתקופת המעבר. המציע יפרט עבור כל פרויקט, בכל אחד מתת הסעיפים שלהלן, את תכולת הפרויקט ואת תוכנית העבודה למימושו.

4.3.3.1 פרויקט קליטת הפעילות הקיימת ע"י הספק

- א. השלמת היכרות – עם הארגון, האתרים, העובדים, משתמשי מפתח.
- ב. איוש משרות ע"י בעלי תפקידים שהוקצו ע"י הספק.
- ג. חפיפה מול עובדי הספקים הנוכחיים ולימוד המערכות הקיימות.
- ד. קליטת מערכות המשרד וביצוע פעילויות לצורך מימוש השירותים הנדרשים (הכוונה לפעילויות שאינן מופיעות במסגרת הפרויקטים האחרים של תקופת המעבר).
- ה. תחזוקה של מוצרי חומרה ותוכנה – התארגנות למתן תחזוקה למוצרי חומרה ותוכנה, בין אם ע"י חתימת הסכמים עם ספקי צד ג' ובין אם ע"י התארגנות פנימית. המשרד יאשר מראש כל ספק צד ג'.
- ו. משך הפרויקט עד חודשיים.

4.3.3.2 אימות נתונים

- א. בפרק 3 ובנספחיו מתוארת תשתית החומרה והתוכנה הקיימת היום במשרד וספק מיקור חוץ נדרש לאמת ולעדכן נתונים אלו.
 - ב. הפרויקט יכלול ספירה, סימון ואימות של כל רכיבי התשתית בכל אתרי הלקוח ובכלל זה דגמי ומספרי ציוד, תוקף האחריות בגין הרכישה, מהדורות התוכנה ורישיונות התוכנה.
 - ג. בתום האימות, הספק יגיש דוח פערים בין נתוני הספירה בפועל לבין נתוני מצב קיים המצויינים במפרט, ולאור זאת יוגדר החלק הכלול במסגרת "ציוד באחריות" והחלק שיהיה במסגרת "ציוד מתוחזק".
 - ד. לאחר השלמת פרויקט התקנת והטמעת Microsoft SMS (ראה להלן) הספק יאמת התוצאות שנאספו בשטח מול הנתונים שיופקו מן התוכנה ויעדכן את הנדרש.
 - ה. במקרה שימצאו פערים בכמות תחנות עבודה, בין נתוני הספירה בפועל לבין נתוני מצב קיים המצויינים במנגנון ההוספה גריעה (סעיף 5.3), יעודכנו נתוני מצב קיים בהתאם לנתוני הספירה.
- יודגש שפערים בכמויות של רכיבי תשתית אחרים לא ישפיעו על התמורה הגלובלית בגין תפעול שוטף.

ז. המציע נדרש לפרט להלן את הנושאים הבאים :

1. הרכיבים שייכללו בתהליך אימות הנתונים.
 2. שיטת ביצוע הספירה והאימות.
 3. השלבים העיקריים בביצוע הפרויקט ולוח הזמנים לביצועם.
- ז. משך הפרויקט עד 3 חודשים .

4.3.3.3 הקמת מרכז השירות

- א. הספק יקים בתקופת המעבר, בתוך מרכז השירות המרכזי שהוא מנהל, את מרכז השירות למשתמשי המשרד.
- ב. על המציע לפרט את תכולת הפרויקט ואת תוכנית העבודה לביצועו בהתאם לאמור בסעיף 2.4 - מרכז שירות.

4.3.3.4 פרויקט הקמת מערך רמת שירות (SLA)

- הספק יקים בתקופת המעבר מערך רמת שירות בהתאם לתכולה וללוח הזמנים המפורטים בסעיף 4.4 רמת שירות.
- לתשומת לב המציע:** אין להציג כאן את פירוט תוכנית העבודה לפרויקט הקמת מערך רמת השירות אלא במקום המתאים בסעיף 4.4.

4.3.3.5 התקנה והטמעה של Microsoft SMS

- הספק יתקין ויטמיע בתקופת המעבר את תוכנת Microsoft SMS לשם ניהול המצאי ומתן השירותים המפורטים לעיל בסעיף 2.3.16.
- התקנת התוכנה והטמעתה תסתיים עד תום תקופת המעבר.

4.3.3.6 התקנה והטמעה של כלי ניטור חוויית משתמש

- הספק יתקין ויטמיע בתקופת המעבר כלי ניטור חוויית משתמש שהוא יבחר וירכוש וישלבו במערך מדידת רמת ה-SLA כמפורט לעיל בסעיף 2.3.13.
- התקנת התוכנה והטמעתה תסתיים עד תום תקופת המעבר.

4.3.3.7 התקנה והטמעה של כלי ניהול וניטור המדפסות וההדפסות

- הספק יתקין ויטמיע בתקופת המעבר כלי ניהול וניטור מדפסות והדפסות שהוא יבחר וירכוש כמפורט לעיל בסעיף 2.3.14.
- התקנת התוכנה והטמעתה תסתיים עד תום תקופת המעבר.

4.3.3.8 פרויקט הקמת מערך נהלים

- א. בתקופת המעבר יכין הספק מערך נהלים למיסוד תהליכי העבודה וקשרי הגומלין שבין הספק ללקוח וכן נהלים טכניים לאופן ביצוע השירותים, בהתאם למפורט בסעיף 4.5 מתודולוגיה ונהלי עבודה. על נהלים אלה להיות מאושרים ע"י הלקוח.
- ב. הכנת כל הנהלים, לרבות אישורם ע"י הארגון, תסתיים עד תום תקופת המעבר.

ג. המציע יפרט להלן את תוכנית העבודה להכנת הנהלים שעליו להכין, בהתחשב בפרויקטים האחרים הכלולים בתקופת המעבר ושמבוצעים במקביל, ובהתאם למפורט בסעיף 4.5 – מתודולוגיה.

4.3.3.9 פרויקט הכנת עזרי הדרכה וסביבת הדרכה

- א. הספק יכין, במסגרת התמורה הגלובלית בגין תפעול שוטף, את עזרי ההדרכה בנושאי התשתיות ומערכת מאור לצורך ביצוע ההדרכה הפרונטאלית למשתמשים. התכולה תהיה בהתאם לאמור בסעיף 2.3.6 תחת הכותרת "תשתית הדרכה".
- ב. הכנת עזרי ההדרכה ליישומים כולל תסריטי לומדה תעשה ע"י צוות התמיכה האפליקטיבית האמורים לבצע בהמשך את ההדרכות בפועל.
- ג. בתקופת המעבר על הספק לסיים הכנתם של עזרי ההדרכה כולל עשרה תסריטים.

4.3.3.10 פרויקט תיעוד

- על הספק להכין ו/או להשלים תיעוד שנדרש לצורך ביצוע השירותים. התיעוד יכלול לפחות את המרכיבים הבאים:
- א. תיק אתר לכל אחד מאתרי הלקוח ואתר ה-DRP.
- ב. תיק מערכת עבור כל היישומים בהיבטי התשתית בשרתים ובתחנות הקצה.

4.3.4 ניסיון הספק בביצוע פרויקט מעבר

המציע יתאר את פרויקטי המעבר שביצע שהם רלוונטיים לדעתו למקרה הנדון. יש למלא טבלה נפרדת עבור כל פרויקט ופרויקט.

הלקוח	
הפרויקט	
מספר אתרי הלקוח	
מספר משתמשי מערכות המידע של הלקוח	
המועד בו בוצע	
תיאור תכולת הפרויקט	
שם	הממונה על הפרויקט מטעם הלקוח
תפקיד	
טלפון	

4.3.5 תוכנית העבודה לתקופת המעבר

המציע נדרש לפרט את תוכנית העבודה המוצעת על ידו לתקופת המעבר ולהכיל בה את כל הפרויקטים והמשימות שפורטו לעיל.

4.3.6 הערכת מענה המציע

להלן הקריטריונים, התבחינים והמשקל היחסי להערכת איכות הצעת הספק לסעיף זה.

מסקל קריטריון	תבחין להערכה	קריטריון	סעיף
20%		תקופת המעבר	4.3
100%			
30%	חסר ניסיון - 0 ביצע פעילות כזו אצל לקוח אחד - 6 ביצע פעילות כזו אצל 2 לקוחות - 8 אצל יותר מ 2 לקוחות - 10	ניסיון מנהל תקופת המעבר בביצוע משימה דומה	4.3.2
35%	חסר ניסיון בפרויקטי מעבר - 0 ניסיון בפרויקט מעבר אחד - 7 שני פרויקטי מעבר ומעלה - 10	ניסיון הספק בביצוע בפועל של פרויקט מעבר	4.3.4
35%	ציון יחסי בדגש על: תאימות לדרשות המפרט, מתודולוגיה, רמת פירוט, אינטגרציה בין פרויקטים, משך, ישימות	תוכנית עבודה לתקופת המעבר	4.3.5

4.4 אמנת שירות SLA

4.4.1 כללי

א. **ניהול מערך רמת השירות** - אמנת השירות נועדה להגדיר את רמת השירות הנדרשת ע"י הלקוח. הספק ידאג לעמידה ברמת השירות הנדרשת וכן יפעל לשיפור מתמיד ומתואם עם הלקוח. בכל מקרה ובכל עת, רמת השירות בפועל לא תפחת מזו שהייתה נהוגה לפני חתימת ההסכם (בין אם רמת השירות נמדדה ובין אם לאו).

במסגרת ניהול מערך ה SLA הספק נדרש:

1. להקים מערך מדידה מתאים.
2. להטמיע ולשלב כלים אוטומטיים למדידה, היכן שנדרש.
3. לבצע מדידה תקופתית ובאופן רציף/מדגמי.
4. לדווח תקופתית ללקוח על תוצאות המדידה.

ב. **הגדרות (בנוסף להגדרות המופיעות בסעיף 0.2)**

התהליך האחראי על ניהול והתאמה של רמת השירות בהתאם לחוזה הקיים. התהליך מוודא שכל החוזים הרלוונטיים לאמנת השירות, הנחיות התפעול ותהליכי העבודה תואמים ותומכים במטרות האמנה. תפקיד ה SLM למדוד את רמת השירות ולדווח ללקוח סטאטוס.

SLM (Service Level Management)
ניהול רמת שירות

פעילות או תהליך מוכח אשר מופעל בהצלחה ע"י מספר ארגונים. לדוגמה ITIL

Best Practice
נוהג מיטבי

<p>שעות פעילות מערכת</p> <p>שעות שבהן על מערכת להיות זמינה למשתמשים, בנטרול השבתות מתוכננות ומוסכמות מראש (כגון תחזוקה מונעת).</p> <p>זמינות</p> <p>שיעור הזמן בו המערכת זמינה בפועל לרשות המשתמש מתוך שעות פעילות המערכת.</p> <p>תקופת מדידה לצורך עמידה ברמת שירות</p> <p>משך הזמן של המדידה לצורך בחינת עמידת הספק בדרישות ה</p> <p>SLA.</p>	<p>שעות פעילות מערכת</p> <p>זמינות</p> <p>תקופת מדידה לצורך עמידה ברמת שירות</p>
---	--

ג. היקף תקלה

קוד היקף תקלה	תיאור היקף תקלה
א'	תקלה המשביתה מערכת
ב'	תקלה המשביתה פונקציה חיונית במערכת יישומית
ג'	תקלה המשביתה משתמש בודד ובכלל זה גם כל ציוד קצה מושבת
ד'	תקלה רגילה שאינה משביתה

ד. קריטיות מערכת

הארגון יקבע את רמת הקריטיות של כל מערכת עפ"י העקרונות הבאים:

- קריטיות 1 – עבור מערכת שאינה יכולה לסבול חצי יום שיתוק.
- קריטיות 2 – עבור מערכת שיכולה לסבול עד יום שיתוק.
- קריטיות 3 – עבור מערכת שיכולה לסבול יותר מיום שיתוק.

קריטיות מערכת הנה ערך דינאמי אשר משתנה בהתאם לצרכים העסקיים של הארגון. המשרד רשאי לשנות ערך זה מעת לעת בין באופן זמני ובין באופן קבוע. המשרד ידאג להודיע על השינוי לספק מיקור חוץ שיידרש לעדכן אותו במערכות השונות בתוך זמן סביר.

ה. רשימת מערכות לרמת שירות – Service Catalog

רשימת המערכות לצורך מדדי רמת שירות תכלול את כל מערכות הארגון (יישומים ותשתיות) עם פרטי המידע הבאים עבור כל מערכת: מספר סידורי, שם מערכת, היחידה הארגונית, קריטיות המערכת (1-3), שעות פעילות המערכת (רגיל, 24*7, אחר), רמת שירות נדרשת, מנהל פרויקט, חברה מפתחת/מתחזקת, מוצר/טכנולוגיה, גרסה, בסיס נתונים, שרת, מספר משתמשים ועוד.

ספק מיקור חוץ יכין ויתחזק את רשימת המערכות. הלקוח יאשר את הרשימה והוא שיקבע את נתוני הקריטיות ושעות פעילות כל מערכת, כאמור לעיל.

ו. דרגת חומרה של תקלה

דרגת חומרה תציין את עוצמת התקלה בהתאם לקריטיות המערכת (1-3) ולהיקף התקלה.

טבלת דרגות חומרה של תקלות המתוארת להלן תשמש לצורך קביעת עדיפות טיפול בתקלה, לדיווח והסלמה וכן לצורך חישוב הפיצוי המוסכם.

קריטיות המערכת			
3	2	1	היקף התקלה
B	A	A	א'
B	B	A	ב'
B	B	B	ג'
D	C	C	ד'

הספק ינהל באופן שוטף את טבלאות מערך רמת השירות, לרבות רשימת מערכות לרמת שירות. עדכון הטבלאות יעשה רק לאחר אישור הארגון.

4.4.2 רשימת מדדי רמת שירות

להלן רשימת מדדי השירות שעל הספק לעמוד בהם. יודגש שעל הספק לעמוד בכל אחד מהמדדים בנפרד (ולא בממוצע ציון של מספר מדדים).

א. מדדי מרכז השירות (דרג א')

1. הרמת שפופרת ומענה לפונה
2. התחלת טיפול בתקלה ממועד קבלת הפניה
3. משך פתרון תקלה
4. First time fix rate – שיעור פניות הנסגרות בשיחת הטלפון הראשונה.
5. משך טיפול בבקשת שירות – Request Fulfillment

ב. מדדים נוספים

1. זמינות לפי Uptime ורציפות השירות.
2. שביעות רצון משתמשים.
3. אבטחת מידע – תקלות עקב אירועי אבטחת מידע שגרמו לשיבוש במהלך העבודה השוטפת.

4.4.3 תיאור מדדי השירות

4.4.3.1 הרמת שפופרת ומענה לפונה

מדד	הרמת שפופרת ומענה לפונה (*)	רמת שירות
הרמת שפופרת ומענה לפונה	ממוצע של עד 25 שניות להרמת שפופרת.	
	תוך 60 שניות	לפחות 95.0%
שיעור שיחות ננטשות	שיעור שיחות ננטשות לאחר 60 שניות, מתוך כלל השיחות הנכנסות	עד 4.0%

(*) יימדד בשעות פעילות מרכז השירות.

תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השירות - רבעון.

4.4.3.2 התחלת טיפול בתקלה

מדד	פרק הזמן להתחלת הטיפול ⁽¹⁾	רמת שירות מינימאלית
התחלת טיפול מקבלת הפניה ⁽²⁾	לתקלה משביתה מערכת	מיידיית עם קבלת הפניה
		15 דקות מרגע קבלת הפניה
	לתקלה משביתה משתמש	שעה
		שעתיים

⁽¹⁾ התחלת טיפול בתקלות מערכת בכל שעות היממה של שבוע העבודה. התחלת טיפול בתקלות משתמש רק בזמן פעילות מרכז השירות.

⁽²⁾ מעת קבלת הפניה בטלפון, מערכת פניות או בכל אמצעי שימש לשם כך.

תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השירות - רבעון.

4.4.3.3 משך פתרון תקלה

משך פתרון תקלה נמדד מקבלת הפניה במוקד (או פתיחת הפניה במערכת ע"י המשתמש) ועד לסיום הטיפול בתקלה או מציאת פתרון עוקף, לשביעות רצון המשתמש.

מציאת פתרון עוקף (Workaround) אינה גורעת מחובתו של הספק ליישם פתרון קבוע לבעיה שהתגלתה.

משך זמן פתרון תקלה כמפורט בטבלה שלהלן יתבסס על הנחות היסוד הבאות:

א. בתקלות מערכת, משך הזמן הוא קלנדארי (כולל שעות מחוץ לחלון השירות).

ב. זמן ממוצע – הנו משך הזמן הממוצע לפתרון כל התקלות המשויכות לדרגת חומרה מסוימת, לרבות תקלות שחרגו מזמן המקסימום.

ג. י"ע (יום עבודה) – משעת קבלת הפניה ועד אותה שעה ביום העבודה הבא.

ד. חלון השירות לצורך מדידת משך פתרון תקלת משתמש הוא 8:00 עד 16:00.

- ה. לגבי תקלות שמופנות לטיפול צד ג' – על ספק מיקור חוץ לדרוש מספק צד ג', ולוודא סיום טיפול חלקו בתקלה, בכדי לעמוד ברמת השירות הנדרשת ע"י הארגון. ספק מיקור חוץ ילווה את ספק צד ג' ויסייע לו ככל שידרש בתהליך הטיפול בתקלה. טיפול בתקלת מערכת או ציוד שאינם בתחזוקה של הספק ואשר מופנית לצד ג', יעצור את שעון משך התקלה והיא תעבור לסטאטוס Pending.
- ו. ספק מיקור חוץ מחויב לעמוד ברמת השירות המוגדרת ומשום כך מוטלת עליו האחריות לדאוג לגבות את עצמו בחוזי תחזוקה ו/או בהסכמי תמיכה, מצד ספקי התוכנה או החומרה, הכול כמפורט בסעיף 2.3.24. במקרים אלו לא יותר לספק לעצור את שעון משך התקלה.
- ז. תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השירות - רבעון.
- ח. משתמשי VIP יקבלו עדיפות על פני משתמשים רגילים בתהליך הטיפול בפניותיהם.
- ט. משך פתרון התקלה הנדרש יקבע עפ"י דרגת החומרה של התקלה יהיה כמפורט להלן.

היקף התקלה	דרגת חומרה	משך פתרון תקלה בשעות	רמת שירות (לפחות)
תקלת מערכת	A	זמן מקסימום 1 – 4 שעות זמן מקסימום 2 – 8 שעות זמן ממוצע עד 2:00	95% 100%
	B	זמן מקסימום – 6 שעות זמן ממוצע עד 3:00	95%
תקלת משתמש	B	זמן מקסימום 1 – 6 שעות זמן מקסימום 2 – 1 י"ע זמן ממוצע עד 3:00 שעות	95% 100%
	C	זמן מקסימום 1 – 1 י"ע זמן מקסימום 2 – 2 י"ע זמן ממוצע עד 6:00 שעות	95% 100%
	D	זמן מקסימום 1 – 2 י"ע זמן מקסימום 2 – 3 י"ע זמן ממוצע עד 2 י"ע	95% 100%

First Time Fix Rate 4.4.3.4

- א. שיעור הפניות למרכז השירות אשר נסגרו ע"י אנשי מרכז השירות בשיחת הטלפון הראשונה - ערך המדד הנדרש הנו 70% לפחות.
- ב. המדידה תתבצע במשך שלושת החודשים הראשונים של תקופת המעבר לקביעת ערך מצב קיים. בתיאום עם הספק יקבעו יעדי ביניים לשיפור הקיים: שיפור של לפחות 2% לרבעון כל עוד השיעור הקיים מתחת ל 65%, ושיפור של לפחות 1% מידי רבעון,

אם השיעור הקיים שווה או גבוה מ 65. בכל מקרה הספק יידרש לעמוד בערך המדד הנדרש (70%) בתוך שנתיים.

ג. לאחר הגעה לערך של 80% ומעלה לא יידרש שיפור רבעוני. במקרה כזה אי עמידה במדד תוגדר כירידה של המדד מערך של 80%.

4.4.3.5 משך טיפול בבקשת שירות (Request Fulfillment)

בקשות שירות כוללות ביצוע IMAC, ניהול הרשאות משתמשים, הדרכה טלפונית, אספקת מידע וכדומה, והן תבוצענה במסגרת שעות הפעילות הרגילות של מרכז השירות והטכנאים.

רמת שירות (לפחות)	משך מקסימאלי	בקשת שירות
95%	2 ימי עבודה ⁽¹⁾	IMAC בודד
95%	לפי תוכנית עבודה מוסכמת	קבוצת IMAC (מעל 5)
95%	שעתיים	פתיחת משתמש חדש ⁽²⁾
95%	שעתיים	שינוי הרשאות למשתמש קיים ⁽²⁾
95%	שעתיים	שחרור משתמש מנעילה ⁽²⁾
95%	10 שעות ⁽¹⁾	שחזור מסמך ⁽²⁾
95%	יום עבודה ⁽¹⁾	הדרכה טלפונית

⁽¹⁾ במניין הימים לא ייספר יום הבקשה, במידה והבקשה הוגשה לאחר 12:00.

⁽²⁾ רמת שירות זו חלה גם על מערכת מאור ובעתיד על מערכת משרד ממוחשב חדשה.

ללקוח שמורה הזכות לדרוש ביצוע חריג של בקשות שירות דחופות:

- מחוץ לחלון השירות ובתיאום מוקדם עם הספק.
- במשך טיפול קצר מהרגיל.

היקף החריגות בטיפול בבקשות השירות ברבעון לא יעלה על 5% מסך בקשות השירות של אותו רבעון.

תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השירות - רבעון.

4.4.3.6 זמינות מערכות

א. זמינות המערכות תכלול את המדדים הבאים:

- Up-Time של המערכת שיימדד באמצעות תוכנת ניטור חווית משתמש.
- מספר השבתות מרבי בשנה.

על הספק לעמוד בשני המדדים גם יחד

להלן רמת השירות הנדרשת למדד הזמינות.

שעות השבתה מותרות ברבעון למערכת שפעילה 7X24 ⁽²⁾	שעות השבתה מותרות ברבעון למערכת שפעילה 12 שעות ביממה	מספר השבתות מרבי בשנה	Up-Time	קריטיות (1) מערכת
1.6	0.8	2	99.9%	1
16	8	6	99%	2
-	12	9	98.5%	3

⁽¹⁾ ראה דרוג קריטיות המערכות בסעיף 2.1.4

⁽²⁾ אינטרנט לציבור, מאור (עבור מייל המגיע מבחוץ), ביקורת רואי חשבון, דוחות רבעוניים של רשויות מקומיות, ניהול תהליכים של השלטון המקומי, מבא"ת.

ב. המדידה תתייחס לכל מערכת בנפרד. והיא תבצע באמצעות מודול חוויית המשתמש ותתייחס לאותן המערכות המבוקרות והמפורטות לעיל בסעיף 2.3.13.

ג. לצורך מדד מספר השבתות מרבי בשנה יילקחו בחשבון השבתות מערכת שאורכן עולה על 15 דקות. הנתונים יתבססו על רישומי תוכנת ניטור חוויית משתמש ותוכנת הניהול שבמרכז התמיכה.

ד. תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה במדד הזמינות – רבעון, לצורך עמידה במדד מספר השבתות מרבי בשנה - שנה.

ה. תקלות מערכת שבאחריות הלקוח, או תקלות בסביבה הפיזית שהלקוח יעמיד לרשות הספק (כגון חשמל), לא ייחשבו כהשבתה לצורך מדד הזמינות. הספק רשאי להחריג, ובתנאי שכל החרגה תאושר ספציפית ומראש ע"י הלקוח.

4.4.3.7 מדד שביעות רצון משתמשים

א. סקר שביעות רצון משתמשים מאיכות השירות של הספק יבוצע אחת לשנה. הספק יגיש ללקוח הצעה למתכונת הסקר שתאושר ע"י הלקוח.

ב. סקר שביעות רצון מהדרכה יבוצע מיד לאחר קורס באמצעות טופס משוב ייעודי אשר ימולא ע"י משתתפי הקורס. ניתוח הממצאים יבוצע אחת לרבעון.

ג. פירוט רמת שביעות רצון שתינתן לכל שאלה:

- רמה 5 – שביעות רצון מרבית (ציון 100).
- רמה 4 – שביעות רצון טובה (ציון 80).
- רמה 3 – שביעות רצון בינונית (ציון 60).
- רמה 2 – חוסר שביעות רצון כללי (ציון 40).
- רמה 1 – חוסר שביעות רצון מוחלט (ציון 20).

ד. רמות שירות נדרשות

שנה	ציון מינימאלי ⁽¹⁾
תחילת ההתקשרות	נתוני בסיס
תום שנה 1	75%
תום שנה 2	80%
תום שנה 3 ואילך	85%

⁽¹⁾ יחושב עפ"י ממוצע תשובות המשתמשים. ציון משתמש יחושב עפ"י ממוצע תשובותיו.

ה. לכל סקר יוגדר שיעור השתתפות מינימאלי שמתחת לו הסקר אינו תקף:

- לסקר כלל ארגוני - 10%.
- לסקר שביעות רצון מרמת הדרכה בקורס - 40%.

4.4.3.8 תקלות שנגרמו כתוצאה מאירועי אבטחת מידע

- א. המדד לנושא זה הנו מספר התקלות כתוצאה מאירועי אבטחת מידע.
- ב. אירוע אבטחת מידע – אירוע שבמסגרתו בוצעה פעילות החורגת ממערך ההרשאות אשר עלולה לגרום לנזק או בעלת פוטנציאל לנזק עתידי.
- ג. רמת השירות הנדרשת למדד תהיה בהתאם לחומרת התקלה כמפורט להלן.

מספר מרבי ברבעון	דרגת חומרת התקלה
0	A, B, וכן אירועים מסוג ⁽¹⁾
2	C ⁽²⁾
4	D ⁽²⁾

⁽¹⁾ אבדן מידע רגיש, שיבוש מידע רגיש, זיוף/הונאה (Fraud), פרסום מידע חסוי לגורמים לא מורשים.

⁽²⁾ תקלות שאינן עונות על הפירוט שב-⁽¹⁾

ד. תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השירות - רבעון.

4.4.4 הקמת מערך רמת שירות

- א. מערך רמת שירות יתבסס על כלי הניהול של מרכז השירות של הספק ואמצעי הניהול, הבקרה והדיווח של רמת השירות ועל ממצאי הכלי למדידת חוויית המשתמש.
- ב. במהלך תקופת המעבר, על הספק להקים מערך רמת שירות הכולל: אפיון, אישור לקוח לאפיון, בניה, אכלוס נתונים, בדיקות מסירה מטעם הספק, בדיקות קבלה מטעם הלקוח, וביצוע מדידות אמת. הקמת כל מדד תסתיים בתוך פרק זמן המפורט בטבלה שלהלן:

מספר חודשים			מדד	
6	3	2		
		+	הרמת שפופרת ומענה לפונה	1.
		+	התחלת טיפול בתקלה ממועד קבלת הפניה	2.
	+		משך פתרון תקלה	3.
	+		First time fix rate	4.
		+	משך טיפול בבקשת שירות	5.
+			זמינות מערכות	6.
+			שביעות רצון משתמשים	7.
		+	אבטחת מידע	8.

- ג. על הספק לעמוד בכל מדדי השירות הנדרשים, בתוך פרק הזמן המצויין לעיל.
- ד. במקרה שרמת השירות בפועל אינה עומדת ברמת השירות הנדרשת, יהא על הספק לנקוט בכל האמצעים, כולל תגבור כוח אדם מטעמו ו/או טיוב/הכשרתו, והכול על חשבוננו של הספק, וזאת בכדי לסגור את הפער ולעמוד באופן מלא ברמת השירות הנדרשת. היערכות הספק לעמידה ברמת השירות הנדרשת של כל מדד תימשך פרק זמן נוסף שלא יעלה על חודשיים מעבר למצויין בטבלה לעיל.
- ה. מנגנון הפיצוי המוסכם המתואר בפרק 5 לא יופעל בתקופת ההקמה של כל מדד בהתאם לטבלה לעיל, וכן בתקופת ההיערכות הנוספת שתימשך עד חודשיים. בתום תקופה זו מנגנון הפיצוי המוסכם יופעל באופן מלא ומחייב.
- למרות האמור לעיל, מנגנון הפיצוי המוסכם יחושב, עם הפעלתו של כל מדד, וזאת לצורך בדיקת המנגנון והרצתו.
- ו. קיימים מספר מדדים שבהן נדרש שיתוף פעולה מצד הלקוח, אם ברכש מוצרים ו/או בהפעלת גורמים שמחוץ לשליטתו של ספק התפעול:
1. משך פתרון תקלה
 2. זמינות מערכות
- ז. במקרה של צורך בשיתוף פעולה מצד הלקוח לשם עמידה ברמת השירות של המדדים הנ"ל, יופעל המנגנון המפורט להלן:
1. הספק יאבחן את הסיבות לפער ויכין תוכנית לסגירת הפער. התוכנית תכלול ניתוח חלופות, עם פירוט הפתרון, לוח הזמנים למימוש, עלות החלופה למול תועלת וכן המלצה לחלופה המועדפת.
 2. הלקוח רשאי לבקש העמקה של הבחינה, ניתוח של חלופות נוספות, ולבסוף לקבל את המלצת הספק או לדחותה, כולה או חלקה.

3. על הספק יהיה לבצע את חלקו בתוכנית השיפור בהתאם ללוח הזמנים שבה. הספק מחויב להקצות את כל המשאבים הנדרשים מצדו ועל חשבונו לצורך עמידה ברמת השירות הנדרשת, ככל שהדבר נוגע לנושאים שאינם באחריותו של הלקוח, כמתואר לעיל.
4. הלקוח ישתף פעולה ויממש פעילויות שבתחום אחריותו ושלחן הסכים, בהתאם ללוח הזמנים של התוכנית. כל עוד לא השלים הלקוח את ביצוע המטלות המוסכמות שבתחום אחריותו, לא יחול מנגנון הפיצוי המוסכם על אותן רמות שירות או מערכות הכלולות בתוכנית. למען הסר ספק, מנגנון הפיצוי המוסכם ימשיך לחול על רמות השירות והמערכות שאינן כלולות בתוכנית השיפור.
5. הלקוח רשאי שלא לממש את המלצת הספק לגבי פעילויות מוסכמות שנוגעות לאחריות הלקוח ולדרוש מהספק לבצע רק את חלקו בתוכנית השיפור. במקרה זה, הצדדים יסכימו על רמת שירות חדשה או על החרגת תקלות (ראה להלן), בהתאם לעניין.
6. הספק יהיה רשאי לבקש להחריג תקלות שאינן עומדות ברמת השירות, לאחר שיוכיח ללקוח שהתקלה הייתה נמנעת או מתקצרת, אם הלקוח היה מבצע את המלצת הספק, וכן שעשה ככל יכולתו למנוע את התקלה מראש ולקצר אותה לאחר התרחשותה. יודגש שלא תותר החרגה של תקלה ללא אישור מפורש של הלקוח.

4.4.5 שמירה על רמת השירות הנדרשת מתום תקופת המעבר

- א. המשרד עשוי להקים מידי זמן מערכות חדשות וכן לשדרג מערכות קיימות. בכדי לוודא שגם מערכות אלו תעמודנה ברמת השירות הנדרשת, על הספק להיות מעורב בתהליך השינוי מתחילתו, ולהתריע מראש על הצעדים אותם יש לנקוט על מנת לעמוד בדרישות רמת השירות.
- ב. מנגנון הפיצוי המוסכם יופעל במקרה שבו היה על הספק להתריע מראש על צעדים שעל המשרד לנקוט, אך הוא לא עשה זאת. תקלות יוחרגו אם הארגון לא נקט בצעדים שהומלצו מבעוד מועד ע"י ספק מיקור החוץ, בכפוף לכך שהארגון אכן אישר את המלצת הספק.
- ג. על הספק לעמוד בכל מדדי השירות הנדרשים. במקרה שרמת השירות בפועל אינה עומדת ברמת השירות הנדרשת, באחד המדדים שבהם נדרש שיתוף פעולה מצד הלקוח, עפ"י הרשימה המפורטת בסעיף 4.4.4 ס"ק ו' לעיל, יופעל המנגנון המפורט באותו סעיף.

4.4.6 דוחות

4.4.6.1 עקרונות

- א. על ספק התפעול להכין את דוחות רמת השירות הנדרשים בהמשך, בהתאם לשלבי הטמעת השירות למשרד ממרכז השירות המרכזי ושל מדדי רמת השירות וכחלק מהם, ואח"כ להפיק אותם ולהציגם למשרד באופן שוטף.
- ב. דוחות רמות שירות יוכנו בחתך חודשי, רבעוני ושנתי.

- ג. הדוחות יכלו גם נתוני מגמה: 6 חודשים אחרונים עבור דוח חודשי, 4 רבעונים אחרונים לדוח רבעוני ושנה קודמת לדוח שנתי.
- ד. הדוחות יכללו את רמת השירות בשני חישובים: עפ"י הנוסחה המחייבת את הספק, תוך החרגה של תקלות מותרות וכן פירוט ללא החרגה (שמייצג את חווית המשתמש).
- ה. במקרה של אי עמידה ברמת השירות, על הספק לפרט את הסיבות לאי העמידה וכן תוכנית פעולה לשיפור.
- ו. הדוחות יוגשו למשרד כקבצי Excel או באמצעות מערכת מתאימה שברשותו שאליה תהיה גישה גם לנציגי המשרד.

4.4.6.2 דוחות עיקריים

- א. דוחות לפירוט אופן העמידה בכל מדדי רמת השירות המצוינים בסעיף 4.4 לעיל
- ב. דוח תקלות שבמהלכן השעון נעצר (pending) עפ"י סעיף 4.4.3.3. לעיל.
- ג. דוחות לחישוב פיצוי מוסכם עפ"י המפורט בפרק 5 להלן.
- ד. ראה גם דוחות המפורטים בסעיף מרכז שירות 2.4.
- ה. הלקוח רשאי לדרוש מהספק הפקת דוחות רמת שירות נוספים ועל הספק להכין דוחות אלו על חשבונו.
- ו. הלקוח יהיה רשאי גם לבנות דוחות נוספים לפי צרכיו.

4.4.7 תוכנית עבודה

הספק יתאר את תוכנית העבודה שהוא מציע להקמת מערך רמת השירות. הספק יפרט את השלבים, המשך והאמצעים שהוא מתכנן לשם עמידה בדרישות המפרט.

4.4.8 הערכת מענה המציע

להלן הקריטריונים, התבחינים והמשקל היחסי להערכת איכות הצעת הספק לסעיף זה.

סעיף	קריטריון	תבחין להערכה	משקל קריטריון
4.4	אמנת שירות		20%
4.4.7	הקמת מערך רמת שירות		100%
	תוכנית עבודה להקמת מערך רמת השירות	ציון יחסי בדגש על: תאימות לדרישות המפרט, מתודולוגיה, רמת פירוט, משך, ישימות	100%

4.5 מתודולוגיה ונהלי עבודה

4.5.1 כללי

- א. הספק יממש את שירותי התחזוקה והתפעול הנדרשים בהתבסס על מתודולוגיה ITIL גרסה 3, ובהתבסס על מפת"ח במהדורתו העדכנית בנושאי פיתוח וניהול פרויקטים.
- ב. תהליכי ITIL שימומשו ע"י ספק מיקור חוץ הם:

- SLM (Service Level Management)
 - Incident
 - Problem
 - Release and Deployment
 - Change Management
 - Impact Analysis
- ג. בתקופת המעבר על הספק יהיה להכין נהלי עבודה מפורטים שיכסו את כל תהליכי העבודה. נהלי עבודה אלו יתבססו על המתודולוגיות הני"ל, תוך התאמתם לסביבה העסקית ולצרכים של הלקוח.
- ד. הנהלים הללו יאושרו ע"י הלקוח לפני כניסתם לתוקף. במסגרת זו יכללו לפחות הנהלים הבאים:
1. מנגנוני ניהול ודיווח
 2. נוהל תחקור אירוע
 3. נוהל היפרדות
 4. סקר שביעות רצון
 5. נהלי תפעול אבטחת המידע – לפי רשימה בסעיף 2.19.1 ח'.
 6. רענון וגריעת ציוד
 7. נהלי ITIL המוזכרים לעיל
 8. שוי"ש
 9. נהלי מרכז שירות
 10. נוהל ביצוע IMAC
 11. נהלי הדרכה
- ה. הספק מתחייב להכין נהלים חדשים או לעדכן נהלים קיימים והוראות עבודה קיימות, בכל עת וככל שיידרש ע"י הארגון ו/או יידרש לצורך מתן השירותים בכלל, ולצורך מימוש השירות הפרואקטיבי בפרט. נהלים אלו יוכנו ע"י הספק ועל חשבונו במסגרת התמורה הגלובלית בגין התפעול השוטף והם יאושרו ע"י הארגון לפני כניסתם לתוקף.
- ו. המציע מתבקש לפרט כמענה לסעיף זה את הנושאים הבאים:
- תיאור מתכונת של נוהל (תיאור התהליך, טפסים וגלופות, אופן העברת המידע בין הגורמים).
 - רשימה של נהלים נוספים הנדרשים לדעתו.
 - רשימה של הוראות עבודה שיוכנו על ידו במידה ויבחר כספק הזוכה.
- ז. הספק יתאר להלן פרויקטים אותם ביצע ובהם מימש תהליכי ITIL. יש למלא טבלה נפרדת עבור כל פרויקט ופרויקט.

לקוח שירותי מיקור חוץ לתשתיות		
		הלקוח
		הפרויקט
		השנים בהן בוצע הפרויקט
רשימת תהליכי ITIL שמומשו על ידי הספק במסגרת הפרויקט		
	שם	הממונה על הפרויקט מטעם הלקוח
	תפקיד	
	טלפון	

4.5.2 ניהול פרויקטים ומשימות

- א. ספק התפעול נדרש לבצע מספר פרויקטים בתקופת המעבר והוא עתיד להידרש לבצע משימות ופרויקטים נוספים במהלך תקופת ההתקשרות אם במסגרת השירותים השוטפים או במסגרת שו"ש. ביצוע פרויקטים ומשימות יהיה לפי נוהל מפת"ח במהדורתו העדכנית. המשרד מייחס חשיבות רבה לאיכות הביצוע כמו גם לעמידה בלוח הזמנים שנקבע עבורם.
- ב. הניהול השוטף של המשימות והפרויקטים יכסה את מלוא מחזור החיים של המשימה החל מהגדרת המשימה ע"י המשרד, דרך רישום המשימה, קביעת תאריך מוסכם להשלמתה, מעקב אחר ביצועה, דיווח סטאטוס תקופתי, מתן אתרעה על חשש לפיגור, ועד לאישור הלקוח את סיומה.
- ג. דרישה לביצוע משימה תועבר ע"י המשרד לספק עם תיאור הדרישה, רמת עדיפות ותאריך סיום נדרש. על הספק לרשום את המשימה, להעריך את משמעותיה מבחינת לוח ומשאבים, ולאשר למשרד את מועד הסיום הנדרש בתוך זמן סביר ממועד קבלת המשימה. אם הספק מעריך שמועד הסיום הנדרש ע"י המשרד אינו ריאלי, עליו להסביר את הסיבות לכך ולהציע מועד אחר לאישורו. בכל מקרה, המועד הקובע לסיום המשימה הנו המועד הנדרש ע"י המשרד, אלא אם כן אושר מועד אחר על ידו.

4.5.3 מתודולוג ITIL

- ספק התפעול ימנה גורם מטעמו שינחה וילווה את הכנת הנהלים ויהיה האחראי על מימוש הנהלים ותהליכי ITIL האמורים במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- המציע יתאר בטבלה שלהלן את כישוריו וניסיונו הרלוונטי של מתודולוג ITIL שיוקצה מטעמו. יש לצרף תעודות המעידות על ההשכלה ועל הסמכות מקצועיות תקפות שיש למועמד המוצע.

שם המועמד
תיאור הניסיון המקצועי (לפרט נושאי מתודולוגיות בכלל ו-ITIL בפרט)
פרטי ההשכלה

המציע יפרט את ניסיונו המקצועי של המועמד במתודולוגיות בכלל ובהכנת נהלים ואת התפקידים שהמועמד ביצע בתחום לפי סדר כרונולוגי. יש למלא טבלה נפרדת עבור כל תפקיד ותפקיד.

הארגון בו ביצע את התפקיד	
השנים בהן בוצע התפקיד	
תיאור התפקיד אותו ביצע	
פירוט הנושאים שהיו כלולים באחריותו	
שם	הגורם שהיה הממונה בארגון
תפקיד	
טלפון	

4.5.4 הערכת מענה המציע

להלן הקריטריונים, התבחינים והמשקל היחסי להערכת איכות הצעת הספק לסעיף זה.

סעיף	קריטריון	תבחין להערכה	משקל קריטריון
4.5	מתודולוגיה ונהלי עבודה		7%
4.5.1	ניסיון הספק		70%
	ניסיון הספק במימוש שירות על פי מתודולוגיית ITIL	אין - 0 מומש בפרייקט אחד - 3 בשניים - 6 בשלושה - 8 בארבעה - 10	60%
	תהליכי ITIL שמומשו בסך הכל מתוך ששה התהליכים הנדרשים	תהליך אחד בלבד - 1 שני תהליכים - 2 שלושה תהליכים - 4 ארבעה תהליכים - 6 חמישה תהליכים - 8 כל שישה התהליכים - 10	40%
4.5.3	מתודולוג ITIL		30%
	מידת ניסיונו של מתודולוג ה ITIL	הכשרה פורמאלית - 2 הכשרה וניסיון מעשי - 6 הכשרה, ניסיון והסמכה רשמית - 10	100%

4.7 משאבי אנוש

4.7.1 כללי

- א. ספק מיקור החוץ נדרש להעמיד אנשי מקצוע בתפקודים וברמות הנדרשות בכדי לעמוד ברמת השירות המוגדרת.
- ב. ספק מיקור החוץ אחראי להכשרתם של עובדיו בנושאים המקצועיים, המתודולוגיים, הטכנולוגיים והניהוליים המתחייבים, בכדי לאפשר להם למלא את משימתם כנדרש.
- ג. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבקש מן הספק להחליף מי מבין העובדים שנמצא לדעתו כלא מתאים לתפקיד או למשימה אליה הוא הוצב.
- ד. כל עובד האמור להיות מוצב במשרד נדרש לקבל את אישור קצין הביטחון של הארגון.
- ה. על הספק להעניק את מכלול השירותים הנדרשים ברצף במשך כל תקופת מתן השירות, וכן עליו לעמוד ברמת שירות שאינה נופלת מזו שהייתה קיימת ערב תחילת ההסכם. לכן, על הספק לדאוג לביצוע חפיפה יעילה וקצרה עם עובדי הספק היוצא ועם עובדי המשרד בכדי לא לפגוע ברצף השירות וברמת השירות של המערכת.
- ו. המשרד מתחייב להמשיך ולהעסיק בעלי תפקידים הפועלים היום מטעם הספקים הנוכחיים, אלעד וי.ב.מ., למשך חודש ימים מתחילת תקופת השירות. חודש זה ינוצל ע"י הספק הנכנס לשם ביצוע חפיפה בינם לבין ממלאי התפקידים מטעמו. בתום חודש זה, אם ירצה הספק להאריך את פרק החפיפה הוא יוכל לעשות זאת על חשבונו ובתנאי שהדבר יתאפשר גם מבחינת בעלי התפקידים.
- ז. בעלי התפקידים האמורים לעניין החפיפה הם:

1. מנהל הרשת
2. מומחה תשתית Domino/Lotus Notes
3. איש הצוות האפליקטיבי מסוג 1

4.7.2 מצבת נוכחית של כ"א

- כוח האדם המקצועי המשמש באגף מערכות מידע מורכב מאנשי הספקים הנוכחיים, אלעד וי.ב.מ., המוצבים במשרד או השותפים במתן השירותים למשרד וכן מאנשי המשרד ומאנשי חברות נוספות הנותנות שירותים ליישומים.
- להלן פירוט כח האדם נכון למועד עריכת המכרז. הפירוט האמור אינו מחייב אף צד ומטרתו לסייע למציע להעריך את דרישות השירות בלבד.

4.7.2.1 תשתיות

- מנהל רשת
- סגן מנהל רשת
- טכנאי בכיר
- טכנאי זוט (באופן חלקי בהתאם לצורך)

מלבד העובדים הללו, ספק התפעול הנוכחי, חברת אלעד, מקצה, כחלק מן השירות, מנהל מיקור חוץ בחלקיות משרה, נציגי שירות במרכז התמיכה למשתמשים שהוא מנהל וכן טכנאי חומרה/תוכנה שהוא משגר לאתרי המשרד בעת הצורך.

4.7.2.2 מערכת משרד ממוחשב (מאור)

- מתכנת/תומך במשתמשי המערכת בסביבת Lotus Notes (משרה מלאה)
 - איש סיסטם Domino/Lotus Notes (כ-1/3 משרה)
- העובדים הללו מוצבים היום במשרד מטעם חברת י.ב.מ. שהיא כיום ספק מיקור החוץ למערכת מאור ושהספק הזוכה אמור להחליף גם אותה ולספק שירות זה.

4.7.2.3 יישומים

א. עובדי משרד

- מנהל אגף מערכות מידע
 - מרכז יישומים (מרכב"ה, פיקוח על הבניה)
 - מרכז יישומים (נמצא בהליך גיוס עבור אתר אינטרנט, מערכת מאור ופרויקטים נוספים)
 - מרכז יישומים (שלטון מקומי, פס"ח, מערכת נוכחות)
 - אחראי רכש תשתיות (מזכירת היחידה)
- ב. עובדי חברות כ"א (על פי מכרזי חשכ"ל)
- מנהל פרויקט (GIS)
 - מרכז יישומים (מעקב ובקרת תוכניות)
 - מתכנת Magic (עבור יישום פיקוח על הבניה)
 - 3 נציגי שירות – מרכז תמיכה לנוהל מבא"ת במטה המשרד עבור טיפול בפניות בנושאים תכנוניים מקצועיים וכן עבור אדריכלים שעדיין אינם נמנים על משתמשי מבא"ת של חברת מלם.

בכל הנוגע לפיתוח ותחזוקת היישומים, בנוסף לצוות הנ"ל, ישנו כ"א אדם נוסף בד"כ מטעם חברות שהקימו יישומים עבור המשרד (לדוגמא מלם, סיסנט) המבצעים משימות פיתוח לפי הגדרה מראש ותוכנית עבודה מוסכמת.

4.7.3 כ"א הנדרש מספק התפעול

א. ניהול הפרויקט

הזוכה ימנה מנהל פרויקט שיהיה נציגו של הספק לכל ענייני שירות מיקור החוץ, אחראי לכל הפעילות של הספק במשרד ולכל עובדי הספק המשרתים את המשרד.

ב. צוות תשתיות - ראה לעיל סעיף 2.5.

ג. צוות תמיכה אפליקטיבית - ראה לעיל סעיף 2.6.

ד. כ"א נוסף

מעבר למוגדר לעיל בסעיף זה ובסעיפים 2.5 ו-2.6 הספק נדרש להקצות על פי הבנתו נציגי שירות במרכז התמיכה שהוא מנהל, טכנאי חומרה, וכל כח אדם מקצועי נוסף העשוי להידרש מעת לעת בכדי לעמוד בדרישות וברמת השירות.

4.8 נוהל היפרדות

4.8.1 כללי

נוהל ההיפרדות נועד להגדיר את התהליכים והאמצעים שיינקטו במקרה של סיום או הפסקת ההסכם בין הצדדים מכל סיבה שהיא. מטרת הנוהל הינה לשמור על רציפות השירות, תוך העברת האחראיות לאספקת השירותים מהספק ללקוח או לספק מיקור חוץ אחר שייבחר בבוא העת על ידו, באופן מסודר, ותוך שמירה על רמת השירות הנדרשת.

הספק מתחייב לשתף פעולה עם הלקוח או מי מטעמו על מנת להבטיח מימוש מוצלח של נוהל ההיפרדות ובאופן שימנע נזקים ללקוח במהלך העברת האחראיות לאספקת השירותים.

נוהל ההיפרדות מתייחס לשתי תקופות:

א. **תקופת היפרדות** - תחל על פי האמור להלן ותמשך עד שישה (6) חודשים לאחר מכן, על פי קביעת הלקוח:

- במקרה של סיום תקופת ההסכם – החל מ-6 חודשים לפני מועד הסיום.
- במקרה של ביטול ההסכם ע"י הלקוח או מתן הודעת סיום מכל סיבה שהיא ע"י הלקוח, ממועד ביטול/מתן ההודעה ע"י הלקוח.

ב. **תקופת התמיכה** – תקופה בת שישה (6) חודשים אשר תיכנס לתוקף עם תום תקופת ההיפרדות ומטרתה לספק שירותי תמיכה עד להשלמת היערכות הלקוח או מי מטעמו להפעלה עצמאית של השירותים.

4.8.2 תהליך ההודעה על הפסקת ההסכם

הודעה על הפסקת ההסכם תינתן בהתאם להוראות ההסכם ותפרט האם העברת השירותים תתבצע למיקור פנים או לספק אחר או לשילוב בין השניים.

הספק יהיה אחראי לאספקת התוצרים המוגדרים בנוהל ההיפרדות ואשר יפורטו בתוכנית ההיפרדות שתוכן בתקופת המעבר. עם קבלת ההודעה, יוקם צוות העברה משותף בראשות נציג הלקוח ובהשתתפות נציג הספק, אשר יעסוק בתהליך ההיפרדות.

4.8.3 תוכנית היפרדות

תוכנית ההיפרדות תוכן ע"י הספק עד תום תקופת המעבר ותובא לאישור הלקוח. תוכנית ההיפרדות תכלול את הנושאים הבאים:

- א. משך תקופת ההיפרדות.
- ב. חלוקה לצוותי עבודה.
- ג. תכנית חפיפה לכל צוות עבודה.
- ד. תכנון העברת עובדי הספק ללקוח או לספק האחר.

ה. העברת תיעוד עדכני.

ו. העברת קבצי ניהול מצאי (חומרה, תוכנה ורישיונות).

ז. השלמת פרויקטים ומשימות שבביצוע.

ח. הסבת חוזים עם קבלני משנה וספקי מוצרים.

ט. הסבת חוזי תחזוקה.

תוכנית ההפרדות תעודכן אחת לשנה וגרסתה המעודכנת תובא לאישורו של הלקוח.

4.8.4 תשלומים בתקופת ההפרדות

הספק יהיה זכאי לתשלום התמורה השוטפת העדכנית לאותה עת במהלך כל תקופת ההפרדות.

הספק יישא בכל העלויות שלו בגין ביצוע תוכנית ההפרדות ולא יהא זכאי לכל תמורה נוספת כלשהי בשל ההפרדות.

4.8.5 העברת עובדים

א. הספק מתחייב לסייע בהעברת נותני השירותים שהלקוח יהיה מעוניין להעסיקם בתום תקופת ההפרדות, ללקוח או לספק האחר (להלן העובדים העוברים).

ב. בתום תקופת ההפרדות, יסיים הספק את יחסי עובד-מעביד עם העובדים העוברים, אשר יסכימו לעבור ולהיות מועסקים על ידי הלקוח או מי מטעמו, ויבצע להם גמר חשבון מלא, בגין כל התשלומים והזכויות המגיעים לעובדים העוברים בגין עבודתם וסיומה, כדין מפוטרים.

ג. הספק מתחייב שלא לנקוט בצעדים שימנעו מעובדיו להתקשר בהסכמי עבודה עם הלקוח וכן להציע דרך שתאפשר העברה של מרבית העובדים.

ד. לגבי עובדים שלא יסכימו לעבור ולהיות מועסקים על ידי הלקוח או מי מטעמו, הספק מתחייב לספק ללקוח שירותי תמיכה וחפיפה של עובדים אלה, למשך תקופת התמיכה על בסיס מחירון שעות עבודה עפ"י המפורט בפרק העלות.

4.8.6 הסבת חוזים עם ספקים/קבלני משנה

א. במהלך תקופת ההפרדות, יהיה הלקוח רשאי לפנות לכל אחד מהספקים או קבלני המשנה של הספק, הקשורים באספקת המוצרים והשירותים, על מנת להתקשר אתם באופן ישיר לרכש מוצרים ולביצוע שירותים מכל סוג שהוא, לרבות מוצרים ושירותים שניתנו על ידי הספקים ו/או קבלני המשנה של הספק במסגרת מתן השירותים ללקוח.

ב. ספק מיקור חוץ מתחייב לכלול בהסכמים שלו עם קבלני המשנה ו/או הספקים כאמור, את הסכמתם להסבת ההסכמים הקיימים בינם לבין הספק לטובת הלקוח.

ג. הספק יפעל בשיתוף פעולה עם הלקוח להסבת ההסכמים שהלקוח מעוניין להסב אליו או למי מטעמו, בהתאם ללוחות הזמנים שיפורט בתוכנית ההפרדות.

ד. לגבי אותם חוזי ספקים או קבלני משנה שהלקוח לא יהיה מעוניין להסב אליו ו/או יבחר להתקשר עם ספק צד ג' או קבלן המשנה בחוזה אחר או בתנאים אחרים, אחראי ספק מיקור חוץ לסיים את החוזים כאמור עד לתום תקופת ההיפרדות.

4.8.7 משימות נוספות בתקופת ההיפרדות

- א. הספק ישלים את כל המשימות אשר נמצאות בביצוע גם אם מועד הסיום המתוכנן שלהן יחול לאחר תום תקופת ההיפרדות.
- ב. הספק ידאג להכשרת צוות הלקוח או מי מטעמו במסגרת תהליך העברת האחריות למתן השירותים ללקוח, בהתאם לתוכנית ההיפרדות שתוכן.
- ג. בתום תקופת ההיפרדות, הספק יעביר ללקוח את כל התיעוד הנוגע לאספקת המוצרים והשירותים, כולל בין היתר נהלי העבודה, התיעוד הנוגע לביצוע הפרויקטים והשינויים שבוצעו במהלך תקופת ההסכם. עם השלמת העברת מערך התיעוד כמפורט לעיל, ישמיד הספק את נתוני הלקוח אשר היו מאוחסנים במערכות המידע שלו, בהתאם להנחיות הלקוח.
- ד. המשרד שומר לעצמו את הזכות להסב לאחריותו את תוכנות ניטור חווית המשתמש וניטור המדפסות וההדפסות שהספק הטמיע במערכת במהלך שירותו במשרד. במקרה שמדובר בתוכנה חופשית היא תועבר לרשות המשרד ללא תמורה. במקרה שמדובר בתוכנה החייבת בתשלום ושהמשרד יחליט לרכוש הספק יסייע להסב את הרישיון למשרד. כל הפיתוחים שנעשו ע"י הספק עבור המשרד במהלך תקופת ההתקשרות במסגרת הטמעת התוכנות יועברו לרשות המשרד ללא תמורה. הספק מתחייב גם להעביר את הידע הנדרש למי שהמשרד יבחר.

4.8.8 תקופת התמיכה

- א. תקופת התמיכה תתחיל עם תום תקופת ההיפרדות, ותמשך שישה (6) חודשים, אלא אם הלקוח יחליט לסיימה קודם לכן. במשך תקופה זו הספק יספק שירותים ללקוח כפי שיוסכם לגביהם בתקופת ההיפרדות.
- ב. התשלומים בתקופת התמיכה יהיו על בסיס מחירון שעות עבודה עפ"י המפורט בפרק העלות.

4.9 דיון

המשרד יקצה לעובדי הספק האמורים לפעול באתרי הארגון מקומות עבודה ויציידם בתחנות עבודה.

5. עלות (S)

5.0 כללי

5.0.1 מרכיבי התשלום

על המציע להגיש את הצעת המחיר מטעמו בהתאם למפורט בפרק זה. ההצעה תכלול את מרכיבי התמורה הבאים:

א. **תמורה שוטפת** - תמורה בגין שירותי מיקור חוץ המסופקים במחיר קבוע והנחלקים לשני סוגים:

שירותים המשולמים גלובלית והכוללים –

- תפעול שוטף
- תפעול מערכת המשרד הממוחשב
- תחזוקת אתר האינטרנט
- אופציה לתמיכת מרכז השירות במשתמשי מבא"ת

שירותים המשולמים לפי יחידות תפוקה הכוללים –

- ביצוע IMAC
- תחזוקת חומרה

ב. **תמורה לפי תשומות** - תמורה בגין שירותים מנוהלים המסופקים על בסיס תשומות והכוללים –

- תמיכה אפליקטיבית
- פיתוח
- ביצוע שו"ש
- כוננות

ג. **הוספה גריעה** - תוספת לתמורה השוטפת, או גריעה ממנה, בהתאם לשינוי בהיקף הפעילות.

5.0.2 משך ההתקשרות

משך ההתקשרות יעמוד על 5 שנים וחודשיים. 5 שנים שזו תקופת השירות הניתן בתשלום, וחודשיים עבור תקופת ההיערכות שהיא טרום קבלת אחריות ואינה בתשלום. למשרד שמורה הזכות להאריך את ההתקשרות בשנה נוספת בכל פעם, ועד שלוש שנים נוספות בסך הכול.

5.0.3 עלות כוללת

א. כל מרכיבי העלות יסוכמו לצורך חישוב עלות בעלות כוללת (TCO – Total Cost Of Ownership), בהתאם למפורט בסעיף 5.4 בהמשך.

ב. הסיכום של 5 שנות ההתקשרות הראשונות של השירות יקרא - **TCO לצורך התקשרות.**

ג. הסיכום, הכולל בנוסף ל-TCO לצורך התקשרות, אופציה להארכת תקופת ההתקשרות בשלוש שנים נוספות ותחזיות הוספה גריעה, ישמש לצורך השוואת מרכיב העלות בין המציעים. על הסכומים יבוצע חישוב של ערך נוכחי בכדי להביא לידי ביטוי את פריסת התמורה על פני השנים. התוצאה תיקרא - **TCO לצורך השוואת הצעות.**

5.0.4 תנאים כלליים

- א. היה והמשרד יחליט לממש את האופציה העומדת לרשותו ולהאריך את תקופת ההתקשרות מעבר לחמש שנות ההתקשרות הראשונות, הספק מתחייב לשמור על מחיר יחידות השירות המוצעות להלן, לאורך כל תקופת ההתקשרות המוארכת.
- ב. הכמויות וההיקפים הרשומים בטבלאות המחירים הם כולם לצורך השוואת ההצעות בלבד, ואין הם מחייבים את המשרד. התשלום בבוא העת יהיה בכל מקרה לפי הכמויות וההיקפים שיהיו בפועל.

5.0.5 הצגת המחירים

כל המחירים המוצעים, יהיו בשקלים חדשים וללא מע"מ.

לתשומת לב המציע:

הטבלאות המוצגות להלן הן רק לצורך הצגת מבנה המענה הנדרש אך אין למלא אותן בנתוני המענה.

המציע נדרש להקליד את נתוני הצעתו לתוך טבלאות גיליון ה-Excel המצורף למסמכי המכרז כנספח 5.0 גיליונות עלות באקסל. המציע יצרף למענה המוגש על ידו CD המכיל את גיליון ה-Excel לאחר שמילא את נתוני הצעתו בכל הטבלאות, ולפרק זה יצרף הדפסה חתומה של אותן הטבלאות.

5.1 שירותי מיקור חוץ על פי תפוקות

5.1.1 תמורה בגין תפעול שוטף

- א. בטבלה זו ישלים המציע את התמורה שהוא דורש בגין השירותים המוגדרים במפרט ושהוא נדרש לספקם על בסיס תפוקות.
- ב. התמורה לא תכלול את הנדרש בגין מספר שירותי מיקור חוץ שעל המציע לכלול אותם בנפרד בסעיפים 5.1.2 עד 5.1.6 המתוארים בהמשך..
- ג. המציע יציין את סך התמורה שהוא מבקש עבור כל אחת מן השנים 1 עד 5, וכן עבור שלש שנות האופציה 6 עד 8.

ד. התמורה בגין כל שנה תוסב לערך נוכחי (היוון), וזאת בכדי להביא לידי ביטוי בהשוואת ההצעות את פריסת התמורה על פני השנים. גובה הרבית השנתית לצורך החישוב יהיה בהתאם לריבית חשכ"ל ביום פרסום המכרז שהיא 2%.

תקופת ההסכם	שנה	תמורה (₪)	ערך נוכחי (₪)
שנים 1-5	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
עלות שירותי מיקור חוץ לצורך התקשרות			
אופציה לשנים 6-8	6		
	7		
	8		
עלות שירותי מיקור חוץ לצורך השוואת הצעות (שנים 1-8)			

5.1.2 תמורה בגין תפעול מערכת משרד ממוחשב

- א. בטבלה זו ישלים המציע את התמורה לשנה שהוא דורש בגין תפעול מערכת המשרד הממוחשב על שתי תצורותיה - זו הנוכחית (מערכת מאור בתשתית Domino/Lotus Notes) וזו העתידית בתשתית מיקרוסופט.
- ב. מקדם ההכפלה משקף את התקופה המוערכת על פי תוכניות המשרד בה יידרש הספק לתמוך בכל אחת מן הסביבות. במקרה שיחול שינוי בתוכניות אלו תעודכן התמורה בהתאם למשך התקופות החדשות ולמחיר היחסי לחודש.
- ג. המציע ימלא בגיליון האקסל את סך התמורה שהוא מבקש לשנה עבור כל אחת מן התצורות האמורות.

מרכיב	המחיר לשנה	מקדם הכפלה	סה"כ תמורה
תמיכה בתשתית מערכת מאור וביישום עצמו		1.5	
תמיכה בתשתית מערכת המשרד הממוחשב החדשה		3.5	
עלות תמיכה במשרד הממוחשב (שנים 1-5)			

5.1.3 תמורה בגין תחזוקת אתר האינטרנט

- א. בטבלה זו ישלים המציע את מחיר התחזוקה השנתית של אתר האינטרנט על כל המודולים שבו כמפורט לעיל בסעיף 2.2.2.2.

- ב. המציע יציין את המחיר לתחזוקה שנתית של האתר בהתאם לשלש קטגוריות של אורך חיי המודולים השונים כמצוין בטבלה שבסעיף 2.2.2.2.
- ג. מחיר התחזוקה אותו נדרש המציע לנקוב הוא לשנה והוא ישולם במשך תקופה חזויה ממועד תחילת מתן השירות ולמשך המצוין בעמודת "שנות תחזוקה". במקרה בו תשתנה תקופת השירות, ישולם לספק החלק היחסי של התשלום בהתאם לתקופה בפועל.

קטגוריית "אורך חיים"	מחיר תחזוקה שנתית	שנות תחזוקה	סה"כ עלות לכל התקופה
מודולים בעלי קוד 1		1	
מודולים בעלי קוד 2		1	
מודולים בעלי קוד 3		3	
עלות כוללת לתחזוקת אתר האינטרנט			

5.1.4 תמורה בגין תמיכת מרכז השירות במשתמשי מבא"ת (אופציה)

- א. בטבלה זו ישלים המציע את התמורה לשנה בגין תמיכת מרכז השירות במשתמשי מבא"ת, שהמשרד שומר לעצמו את הזכות לממש החל משנת 2012.
- ב. מקדם ההכפלה משקף את התקופה המוערכת בשנים על פי תוכניות המשרד. במקרה שיחול שינוי בתוכניות אלו תעודכן התמורה בהתאם בכפוף למחיר היחסי לחודש. כאמור, שירות זה הנו אופציונאלי ואין המשרד מתחייב לרכוש אותו.
- ג. המציע ימלא בגיליון האקסל את סך התמורה שהוא מבקש לשנה עבור השירות האמור.

מרכיב	המחיר לשנה	מקדם הכפלה	סה"כ תמורה
תמיכת מרכז השירות באדריכלי מבא"ת		3	
עלות תמיכה במשתמשי מבא"ת (שנים 1-5)			

5.1.5 תמורה בגין ביצוע IMAC

- א. בטבלה זו ישלים המציע את "מחיר ליחידה" עבור ביצוע משימת IMAC לכל אחד מן הרכיבים.
- ב. עמודת "כמות שנתית" משקפת את הערכת המשרד לכמות השנתית המשוערת של IMAC לכל רכיב. "עלות ל 5 שנים" תחושב כמכפלה של "מחיר ליחידה" ב"כמות שנתית" ובגורם הכפלה.
- ג. עלות כוללת ל 5 שנים היא אך ורק לצורך השוואת מחיר בין מגישי ההצעות. המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם לכמות המשימות בפועל.

- ד. לתשומת לב המציע: מחיר IMAC של תחנת עבודה כולל את כל הציוד ההיקפי הנלווה אליה. פרט לכך יש להציע מחיר לפריט ציוד היקפי בודד.
- ה. לתשומת לב המציע: שירותי IMAC אחרים כלולים במסגרת התמורה הגלובלית בגין התפעול השוטף ולא תשולם עבורם תמורה נוספת. פירוט מופיע בסעיף 2.3.23 ז'.

עלות ל-5 שנים	גורם הכפלה	כמות שנתית	מחיר ליחידה	רכיב
	5	260		תחנת עבודה (כולל כל הציוד הנלווה לתחנה כגון: מסך, מקלדת, וכ"ו)
	5	200		ציוד קצה שאינו תחנת עבודה (כגון: מדפסת, סורק וכ"ו)
	5	24		שרת (פיזי ולא וירטואלי)
	5	20		התקנת נקודת קצה כפולה עם כבל עד 30 מטר בפאנל ייצוג קיים בארון התקשורת
	5	250		מחיר הובלה בין אתרים
עלות כוללת ל-5 שנים				

5.1.6 תמורה בגין תחזוקת חומרה

- א. בטבלה זו ישלים המציע את "מחיר ליחידה" בגין תחזוקה שנתית, הכוללת שירות וחלפים, עבור כל אחד מן הרכיבים הרשומים.
- ב. נתוני "כמות בתחזוקה" מבוססים על הערכה שבכל עת כ-2/3 מן הציוד נתון בתקופת אחריות וה-1/3 הנותר נמצא בתחזוקה והם מיועדים אך ורק לצורך השוואת מחיר בין המציעים. "עלות ל 5 שנים" היא מכפלה של "מחיר ליחידה" ב"כמות בתחזוקה" ובגורם הכפלה.
- ג. "עלות תחזוקה שנתית" בפועל תחושב מידי שנה על סמך ספירת הציוד שאינו באחריות והכפלת הכמויות המתקבלות במחיר לרכיב. עלות זו תחולק ב-12 והסכום שיתקבל ישולם מידי חודש כחלק מהתמורה השוטפת.
- ד. לתשומת לב המציע: תחזוקה כוללת חלפים אך אינה כוללת חומרים מתכלים למדפסות כהגדרתם במכרז חשכ"ל מממ-2008-29.

עלות ל-5 שנים	גורם הכפלה	כמות בתחזוקה	מחיר ליחידה	רכיב מתוחזק
	5	330		מחשב שולחני
	5	30		שרת
	3	1		מערכת אחסון (החל משנת 2012)
	5	100		מדפסת לייזר ש/ל / משולבת
	5	10		מדפסת לייזר צבעונית/שעווה
	5	11		מדפסת הזרקת דיו

עלות ל-5 שנים	גורם הכפלה	כמות בתחזוקה	מחיר ליחידה	רכיב מתחזק
	5	8		פלוטר
	5	80		סורק
עלות כוללת לתחזוקה ל-5 שנים				

5.2 שירותי מיקור חוץ על פי תשומות

- א. המציע מתבקש לנקוב בטבלאות שבסעיף זה במחיר שהוא מציע למתן השירותים המבוססים על תשומות.
- ב. בכל מקרה בו מצוין היקף שעות (עמודות "כמות לחודש" ו/או "כמות לשנה") מדובר בהערכה בלבד והיא אינה מחייבת את המשרד.
- ג. התשלום יהיה חודשי עפ"י שעות העבודה שבוצעו בפועל.

5.2.1 עלות כ"א לתמיכה אפליקטיבית וכיתת הדרכה

- א. בטבלה זו ישלים המציע את "מחיר יחידה" ל"יחידת שירות" עבור כל "שירות" ו"מרכיב". עמודת ה"תמורה ל-5 שנים" תחושב אוטומטית כמכפלה של היקף השעות או מספר הימים הצפוי בכמות למרכיב (מספר עובדים/ימי הדרכה) וב"גורם הכפלה" המשקף חמש שנים.
- ב. התעריף המוצע כאן עבור אנשי צוות התמיכה האפליקטיבית לא יעלה על התעריף המקסימאלי הנקוב עבור "אשכול 4" בלוח תעריפי גג המופיע בנספח 5.2 של מכרז מרכזי מס' 01-2009 לאספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה שפורסם לאחרונה ע"י החשב הכללי באוצר.

תמורה ל-5 שנים	גורם הכפלה	כמות למרכיב	כמות לחודש	מחיר יחידה	יחידת שירות	מרכיב	שירות
	60	2	185		שעה	עובד סוג 1	מרכז תמיכה אפליקטיבית
	60	2	185		שעה	עובד סוג 2	
	5	10	-		יום	כיתת הדרכה ממוחשבת המקושרת לרשת המשרד	הדרכה והטמעה
עלות כ"א וכתת הדרכה ל-5 שנים לצורך התקשרות והשוואת הצעות							

5.2.2 עלות כ"א לפיתוח

- א. הספק נדרש לנקוב במחיר שעת עבודה שהוא מציע לשלשה סוגי בעלי תפקידים שידרשו לצורך פיתוח באתר האינטרנט של המשרד המבוסס על תשתית Domino/Lotus Notes והכולל פיתוחים ב-Word וב-Excel.
- ב. פיתוח בסביבת Lotus Notes עבור מאור ואתר האינטרנט והאינטראנט מוערך בכ- 400 שעות של מפתח וכ-50 שעות של DBA לשנה.

- ג. פיתוח ב- Word/Excel עבור יישומי דוחות ביקורת של רואי החשבון ודוחות רבעוניים של רשויות מקומיות מוערך בכ- 450 שעות לשנה.
- ד. השירותים מחושבים לצורך השוואת ההצעות לשנתיים וחצי בלבד היות והם מיועדים לתמיכה באתר האינטרנט האמור להיות מוחלף בפרק זמן זה.
- ה. התשלום לספק יהיה בהתאם לשנות השירות בפועל ולשעות הפיתוח שיושקעו בפועל בכל שנה.

שירות	מרכיב	יחידת שירות	מחיר יחידה	כמות לשנה	מקדם הכפלה	תמורה ל 5 שנים
מפתח Lotus Notes	עבור פיתוח	שעה		400	2.5	
DBA של Domino	עבור פיתוח	שעה		50	2.5	
מפתח Word/Excel	עבור פיתוח	שעה		450	2.5	
עלות כ"א לפיתוח לצורך התקשרות והשוואת הצעות (שנים 1-5)						

5.2.3 מחירון שעת עבודה

- א. בטבלה זו המציע ישלים את מחיר השעה המוצע לכל אחד מבעלי התפקידים.
- ב. עמודת "אחוז השתתפות יחסי" משקפת את הערכת המשרד לתמהיל בעלי התפקידים בביצוע משימה אופיינית. "מחיר שעה משוקלל" יחושב אוטומטית לפי הכפלת "מחיר שעה" ב "אחוז השתתפות יחסי". "מחיר משוקלל לשעת שו"ש" יחושב אוטומטית מסיכום שורות "מחיר שעה משוקלל" והוא ישמש כמחיר יחידה בטבלה 5.2.5 – עלות שו"ש.
- ג. הטבלה שלהלן נועדה לספק מחיר משוקלל לביצוע שו"ש אופייני לצורך השוואת ההצעות וכן לצורך קביעת התעריף המחייב של כל אחד מבעלי המקצוע.
- ד. תשלום בפועל בגין משימה המשולמת לפי שעות יבוצע עפ"י מחיר השעה של כל בעל תפקיד כפול מספר שעות העבודה שיבוצעו בפועל.

תפקיד	מחיר (נח) שעה	אחוז השתתפות יחסי	מחיר שעה משוקלל
מנהל פרויקטים		6%	
ראש צוות		3%	
מומחה תקשורת		7%	
מנהל נתונים (DBA)		11%	
איש מערכות הפעלה Windows		11%	
מומחה מיקרוסופט		8%	
איש אבטחת מידע		9%	
מנהל רשת		14%	
טכנאי		20%	

מחיר שעה משוקלל	אחוז השתתפות יחסי	מחיר שעה (נח)	תפקיד
	4%		נציג שירות
	2%		Web Master
	5%		קלדן
	100%		מחיר משוקלל לשעת שו"ש

5.2.4 מחירון כוננות

- א. בטבלה זו המציע ישלים את המחיר המוצע לכל אחד מבעלי התפקידים עבור שעת כוננות בלילה או ביום שישי או בערב חג. האם השינויים מתאימים לכוונה?
- ב. עמודת "כמות שעות כוננויות שנתית" משקפת את הערכת המשרד לכמות שעות כוננויות לילה וכוננויות יום שישי וערב חג של בעלי התפקידים במשך שנה. "תמורה ל 5 שנים" תחושב אוטומטית לפי הכפלת "מחיר שעת כוננות" ב"כמות שעות כוננויות שנתית" ובגורם הכפלה.
- ג. תשלום בפועל בגין כוננות יבוצע עפ"י מחיר שעת כוננות של כל בעל התפקיד מוכפל בכמות השעות בפועל שבוצעו ע"י בעל התפקיד.

תמורה ל 5 שנים	הכפלה גורם	כמות שעות כוננויות שנתית	מחיר שעת כוננות בלילה / ביום שישי / בערב חג	תפקיד
	5	72		מנהל רשת
	5	72		סגן מנהל רשת
	5	72		טכנאי
	5	96		איש צוות תמיכה אפליקטיבית
				עלות כוננויות ל-5 שנים

5.2.5 עלות שו"ש

הטבלה שלהלן מציגה את עלות ביצוע שו"ש ל-5 שנים לצורך השוואת הצעות. המחיר לשעה הנו "מחיר משוקלל לשעת שו"ש" המחושב בסעיף 5.2.3 לעיל.

תמורה ל 5 שנים	מקדם הכפלה	כמות לשנה	מחיר יחידה	יחידת שירות	שירות
	5	600		שעה	שינויים ושיפורים (שו"ש)
					עלות שו"ש לצורך השוואת הצעות

5.3 הוספה/גריעה

5.3.1 כללי

- א. מנגנון הוספה/גריעה מיועד לעדכן את התמורה הגלובלית בגין תפעול שוטף בעקבות שינויים (גידול/קטיון) בהיקף השירותים. המנגנון יופעל אחת לשנה בהשוואה למצב הנתון במועד תחילת תקופת ההתקשרות.
- ב. המנגנון יחול על תחנות עבודה ובכלל זה מחשבים ניידים וניידים. כל שינוי ברכיבים אחרים (כגון: שרתים, מספר היחידות במשרד או מספר אתרי המשרד, מספר משתמשים פנימיים או חיצוניים, היקף ציוד שאינו תחנות עבודה) לא ישפיע על התמורה הגלובלית בגין תפעול שוטף.

5.3.2 מנגנון הוספה/גריעה בגין תחנות עבודה

- א. גידול/קטיון בהיקף השירותים ייקבע על בסיס השינוי ביחס למצב המוצא שהוא המצב הקיים של מספר תחנות עבודה המצוין בטבלה שלהלן.
- ב. **מספר תחנות עבודה** לצורך מנגנון הוספה גריעה פירושו תחנות ניידות וניידות (ללא הבחנה) כפי שיונהלו באמצעות תוכנת ה-SMS. במספר תחנות עבודה לא יכלול ציוד קצה כגון מדפסות, סורקים, מחשבי כף יד, טלפונים חכמים.
- ג. מנגנון הוספה גריעה מתייחס למעשה לגידול או קטיון במספר המשתמשים הפנימיים בלבד. שינוי במספר המשתמשים החיצוניים אינו בא לביטוי במנגנון ובתמורה השוטפת.
- ד. **מדרגה לביצוע עדכון התמורה** (להלן מדרגה) מוגדרת לצורך זה - טווח בכמות רכיבי השינוי, ביחס למצב במועד העדכון האחרון, שעד אליו לא יבוצע עדכון התמורה הגלובלית בגין תפעול שוטף.
- ה. במקרה של גידול/קטיון בהיקף שווה או גבוה מהמדרגה, תבוצע התאמה של התמורה הגלובלית בגין תפעול שוטף עפ"י המנגנון המוגדר להלן.
- ו. המנגנון יופעל עד שיעור גידול או קטיון מצטבר של 30% ביחס למצב המוצא. במקרה של שיעור גידול או קטיון מצטבר העולה על 30%, יבחנו הצדדים מחדש את נוסחת ההוספה/גריעה.
- ז. המציע מתבקש להציע מחיר לשנה למדרגה, שמהווה את הסכום שיתווסף לתמורה השוטפת או ייגרע ממנה. במחיר המוצע יכללו כל עלויות הספק הנובעות מן השינוי.
- ח. למען הסר ספק, מחיר המדרגה יהיה זה הן להוספה לתמורה השוטפת והן לגריעה מתמורה הגלובלית בגין תפעול שוטף.
- ט. תחזית הוספה גריעה
- י. הצפי לגידול במספר תחנות העבודה הוא תוספת של כ-50 מחשבים החל מן השנה השלישית ועוד 50 החל מן השנה החמישית.
- יא. עלות תחזית ההוספה גריעה ל 5 שנים מחושבת בהתאם לתחזית הגידול ועפ"י המחיר למדרגה.

רכיב שינוי	מצב קיים	מדרגה	מחיר לשנה למדרגה	מספר מדרגה	שנת התחלה	משך בשנים	סה"כ עלות לתקופה
תחנות עבודה (כולל ניידים)	950	50		1	3	3	
				2	5	1	
עלות תחזית הוספה גריעה לצורך השוואת הצעות							

5.4 עלות בעלות כוללת (TCO)

עלות הבעלות הכוללת הינה סיכום טבלאות העלות מסעיפי פרק 5 לעיל והיא כוללת שני מרכיבים:

- TCO לצורך התקשרות - מהווה אומדן להיקף הכספי של ההתקשרות ל 5 שנות ההסכם.
- TCO לצורך השוואת הצעות - כולל בנוסף ל TCO לצורך התקשרות, גם תחזיות תוך הסבת העלויות לערכן הנוכחי. נתון זה ישמש לצורך השוואת מרכיב העלות בין המציעים.

טבלאות אלו יחושבו באופן אוטומטי בגיליון האקסל 5.4 והמציע אינו נדרש לבצע דבר.

5.4.1 TCO לצורך התקשרות

שירות	סעיף מקור	סה"כ תמורה
עלות בגין תפעול שוטף (שנים 1-5)	5.1.1	
עלות בגין תפעול מערכת המשרד הממוחשב	5.1.2	
עלות בגין תחזוקת אתר האינטרנט	5.1.3	
עלות בגין תמיכת מרכז השירות במשתמשי מבא"ת	5.1.4	
עלות ביצוע IMAC	5.1.5	
עלות תחזוקת חומרה	5.1.6	
עלות כ"א לתמיכה אפליקטיבית וכיתת הדרכה	5.2.1	
עלות כ"א לפיתוח	5.2.2	
עלות כוננות	5.2.4	
עלות שר"ש	5.2.5	
TCO לצורך התקשרות (ל 5 שנים)		

5.4.2 TCO לצורך השוואת הצעות

שירות	סעיף מקור	סה"כ תמורה
עלות בגין תפעול שוטף (שנים 1-8 בערך נוכחי)	5.1.1	
עלות בגין תפעול מערכת המשרד הממוחשב	5.1.2	

שירות	סעיף מקור	סה"כ תמורה
עלות בגין תחזוקת אתר האינטרנט	5.1.3	
עלות בגין תמיכת מרכז השירות במשתמשי מבא"ת	5.1.4	
עלות ביצוע IMAC	5.1.5	
עלות תחזוקת חומרה	5.1.6	
עלות כ"א לתמיכה אפליקטיבית וכיתת הדרכה	5.2.1	
עלות כ"א לפיתוח	5.2.2	
עלות כוננות	5.2.4	
עלות שו"ש	5.2.5	
עלות תחזית הוספה גריעה	5.3.2	
TCO לצורך השוואת ההצעות (ל-8 שנים)		

5.5 פיצוי מוסכם על אי עמידה ברמת השירות

5.5.1 כללי

- א. המשרד יהיה זכאי לפיצוי מוסכם ומוערך מראש בגין אי עמידה של הספק ברמת השירות, כפי שהיא מפורטת בסעיף 4.4, עבור המדדים הבאים:
- משך זמן מקסימאלי לפתרון תקלה, לכל אחת מדרגות החומרה בנפרד.
 - First time fix rate – לגבי שיעור פניות שנסגרו בשיחת הטלפון הראשונה.
 - Request Fulfillment - משך טיפול בבקשת שירות, לכל בקשה בנפרד.
 - שביעות רצון משתמשים.
 - אבטחת מידע – תקלות עקב אירועי אבטחת מידע לפי דרגות חומרת הנזק.
- ב. הפיצוי יחושב על כל אחד מהמדדים בנפרד בהתאם להיקף החריגה מהערכים הנדרשים.
- ג. בנוסף לפיצוי המוסכם בגין אי עמידה ברמת שירות, יחול גם פיצוי מוסכם בגין הפרה חמורה, הנובעת מאי עמידה חמורה במדדי רמת שירות, וכן פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בלוח הזמנים של תקופת המעבר, ראה פירוט להלן בסעיפים 5.5.7 ו 5.5.8.
- ד. סך הפיצוי המוסכם שיושת על הספק בשנה נתונה בגין כל סעיפי הפיצוי המוסכם המצויינים לעיל, יהיה מוגבל לעד 5% מסכום התמורה של אותה שנה, תמורה הכוללת הן את שירותי מיקור החוץ והן שירותים מנוהלים.
- ה. מועד חישוב הפיצוי המוסכם: חישוב הפיצוי המוסכם יבוצע בתדירות המצוינת בפירוט כל מדד שבגינו חל פיצוי מוסכם (סעיפים 5.5.5-5.5.2), פיצוי מוסכם בגין סעיפים 5.5.6 ו-5.5.7 יבוצע עם התרחשות האירועים המתוארים בסעיפים אלה. למרות האמור, במקומות שמצוינת תדירות רבעונית, יתקיים התהליך הבא:
- חישוב הפיצוי יבוצע אחת לרבעון.

- במקרה של אי עמידה ברמת השירות שמחייבת הטלת פיצוי מוסכם, יושהה מימוש הפיצוי עד לתום הרבעון הבא, שבו יבוצע חישוב על נתוני שני רבעונים ביחד. בהתאם לתוצאות החישוב החצי שנתי, יקבע וישולם הפיצוי המוסכם, ככל שיהיה.

1. למשרד תהיה גישה לנתונים הגולמיים המשפיעים על חישוב הפיצוי המוסכם לצורך בקרה על הספק ולביצוע חישוב משלו.

5.5.2 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה במדד משך זמן מקסימאלי לפתרון תקלה

- א. אירוע הפיצוי המוסכם: אי עמידה ברמת השירות למדד "משך פתרון תקלה", עבור זמן מקסימום, בסביבת הייצור בלבד, כמוגדר בסעיף 4.4.3.3.
- לדוגמא: תקלה בדרגת חומרה B – אי עמידה ברמת השירות בתקופת המדידה מתרחשת כאשר שיעור התקלות שנפתרו בפרק זמן של עד 6 שעות קטן מ-95%.
- ב. יחידת חריגה: מספר שעות/ימים אשר מהווים יחידה אחת לצורך חישוב הפיצוי המוסכם.
- ג. מועד חישוב הפיצוי: יופעל אחת לרבעון. ראה התייחסות נוספת בסעיף 5.5.1 (ה) לעיל.
- ד. סכום הפיצוי המוסכם עבור אי עמידה ברמת השירות יחושב בנפרד, לכל דרגת חומרה ועבור כל אירוע חריג, עפ"י הטבלה שלהלן:

דרגת חומרה	משך מקסימאלי לפתרון תקלה	רמת שירות (לפחות)	יחידת חריגה ⁽¹⁾	פיצוי לכל יחידת חריגה (₪)
A	4 שעות	95%	1 שעה	500
A	8 שעות	100%	שעתיים	750
B	6 שעות	95%	1 ש"ע	100
B	1 יום עבודה	100%	2 ש"ע	400
C	1 יום עבודה	95%	2 ש"ע	200
C	2 ימי עבודה	100%	4 ש"ע	400
D	1 יום עבודה	95%	1 י"ע	100
D	3 ימי עבודה	100%	2 י"ע	100

⁽¹⁾שעה משמעותה שעה קלנדארית (כולל שעות מחוץ לחלון השירות). שעת עבודה (ש"ע) או יום עבודה (י"ע) מוגדרים עפ"י שעות הפעילות של מרכז השירות.

דוגמא:

נתונים - בתקופת החישוב היו 1,070 תקלות משתמש בדרגת חומרה B מתוכם 66 תקלות חרגו ממשך הזמן עד לפתרון (6 שעות), 3 מתוכם חרגו מרמת שירות 100%.

בדיקת קיום אירוע פיצוי מוסכם עבור 95%: $(1,070-66)/1,070=94\% < 95\%$

רמת השירות לדרגת חומרה B היא 6 שעות ברמה של 95% לפחות. לכן אירוע הפיצוי המוסכם מתקיים.

חישוב הפיצוי המוסכם לתקופה :

הערות	פיצוי (₪)	מספר תקלות	חריגה מרמת שירות	חריגה בשעות
	0	42	95%	עד שעה
שעתיים * מס' תקלות * פיצוי ליחידה (100 ₪)	4200	14	95%	2-3
4 שעות * מס' תקלות * פיצוי ליחידה (100 ₪)	2800	7	95%	4-5
8 שעות * מס' תקלות * פיצוי ליחידה (400 ₪)	4800	3	100%	8-9
	11800	66		סה"כ

למען הסר ספק, הפיצוי המוסכם יחול על אי עמידה ברמת שירות של 100%, גם אם הספק עמד ברמת השירות של 95%.

רמת שירות 100% עבור דרגת חומרה B מתייחסת לתקלות משתמש בלבד.

5.5.3 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה במדד First Time Fix Rate

א. אירוע הפיצוי המוסכם: אי עמידה במדד שיעור הפניות למרכז השירות אשר נסגרו בשיחה ראשונה.

ב. יחידת חריגה: אחוז חריגה מרמת המדד הנדרש.

ג. מועד חישוב הפיצוי: יופעל אחת לרבעון.

ד. סכום הפיצוי: 2,000 ₪ לכל אחוז חריגה.

ה. דוגמא: אם ערך המדד האחרון הנו 63%, ובתום רבעון מדידה נוספת המדד יעמוד על 64% (במקום 65%), הרי שאירוע הפיצוי המוסכם יופעל בגין יחידת חריגה אחת (1=64-63+2), וסך הפיצוי המוסכם יעמוד על סכום של 2,000 ₪.

5.5.4 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה במדד משך טיפול בבקשת שירות

א. אירוע הפיצוי המוסכם: אי עמידה ברמת שירות "משך טיפול בבקשת שירות" כמוגדר בסעיף 4.4.3.5.

ב. יחידת חריגה: עפ"י המפורט להלן.

ג. מועד חישוב הפיצוי: יופעל אחת לרבעון. ראה התייחסות נוספת בסעיף 5.5.1 (ה) לעיל.

ד. סכום הפיצוי עבור אי עמידה ברמת השירות מפורט בטבלה שלהלן. אופן החישוב יבוצע בדומה למפורט בסעיף 5.5.2 לעיל.

פיצוי לכל יחידת חריגה (₪)	יחידת חריגה	רמת שירות (לפחות)	משך מקסימאלי	בקשת שירות
200	יום	95%	2 ימי עבודה	IMAC בודד

פיצוי לכל יחידת חריגה (₪)	יחידת חריגה	רמת שירות (לפחות)	משך מקסימאלי	בקשת שירות
1000	יום	95%	בהתאם לתוכנית עבודה מוסכמת	קבוצת IMAC (מעל 5)
100	שעה	95%	שעתיים	פתיחת משתמש חדש כולל במשרד ממוחשב
100	שעה	95%	שעתיים	שינוי הרשאות למשתמש קיים כולל במשרד ממוחשב
100	שעה	95%	שעתיים	שחרור משתמש מנעילה כולל משרד ממוחשב
100	שעה	95%	10 שעות	שחזור מסמך
100	יום	95%	יום עבודה	הדרכה טלפונית

5.5.5 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה במדד שביעות רצון משתמשים

- א. אירוע הפיצוי המוסכם: אי עמידה במדד שביעות רצון משתמשים כמוגדר לעיל בסעיף 4.4.3.7.
- ב. יחידת חריגה: אחוז חריגה מרמת המדד הנדרש.
- ג. מועד חישוב הפיצוי: יופעל אחת לשנה.
- ד. סכום הפיצוי: עבור אי עמידה ברמת השירות יחושב כדלקמן:

פיצוי לכל יחידת חריגה (₪)	יחידת חריגה	ציון מינימאלי	שנה
2,000	אחוז אחד	75%	תום שנה 1
3,000	אחוז אחד	80%	תום שנה 2
4,000	אחוז אחד	85%	תום שנה 3 ואילך

- ה. דוגמא: אם בתום השנה הראשונה ערך המדד יהיה 73% הרי שהפיצוי המוסכם יהיה בסך $4,000 = 2 * 2,000$ ₪.

5.5.6 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה במדד אירועי אבטחת מידע

- א. אירוע הפיצוי המוסכם: חריגה ממספר מרבי של אירועי אבטחת מידע ברבעון.
- ב. יחידת חריגה: כל אירוע אבטחת מידע, מעבר למספר המרבי ברבעון.
- ג. מועד חישוב הפיצוי: יופעל אחת לרבעון. ראה התייחסות נוספת בסעיף 5.5.1(ה) לעיל.
- ד. סכום הפיצוי: עבור אי עמידה ברמת השירות יחושב כדלקמן:

פיצוי ליחידת חריגה (₪)	מספר מרבי ברבעון	דרגת חומרת התקלה
3,000	0	A, B, וכן אבדן מידע רגיש, שיבוש מידע רגיש, זיוף/הונאה, פרסום מידע חסוי לגורמים לא מורשים
1,500	2	C (תקלות שאינן עונות על הפירוט לעיל)

500	4	D (תקלות שאינן עונות על הפירוט לעיל)
-----	---	--------------------------------------

5.5.7 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בלו"ז תוכנית המעבר

- א. המשרד מייחס חשיבות רבה לעמידת הספק בתוכנית המעבר ולהשלמת כל הפרויקטים המוגדרים לעיל בסעיף 4.3.1 ג' במהלך תקופת המעבר.
- ב. אי עמידה של הספק בלוח הזמנים וחריגה של פרויקט אל מעבר לששה חודשים תגרור פיצוי בכפוף להיקף החריגה בשעורים המפורטים להלן.
- ג. החריגה נמדדת ומחושבת עבור כל פרויקט ופרויקט בנפרד.

שיעור הפיצוי (₪)	היקף החריגה
0	עד שבועיים
5,000	מעל שבועיים
10,000	מעל 4 שבועות
30,000	מעל 6 שבועות
50,000	מעל 8 שבועות

5.5.8 פיצוי מוסכם בגין הפרה חמורה

- א. כל אחד מן המקרים המפורטים להלן יחשב כ"הפרה חמורה":
- אם אירעו, במשך שנת הסכם כלשהי, באחת המערכות הקריטיות מסוג 1, לפחות 3 תקלות בדרגת חומרה A, אשר כל אחת בנפרד לא תוקנה בתוך פרק זמן של 8 שעות לתקלה (במקום עד 4 שעות).
 - אם אחת מהמערכות הקריטיות מסוג 1 תהיה זמינה ברבעון כלשהו בפחות מ-99.0%. מימוש הפיצוי המוסכם בגין הפרה חמורה זו יפטור את הספק מתשלום פיצוי מוסכם אפשרי בגין תקלות של אותה מערכת באותה תקופה.
 - אם אחת מהמערכות הקריטיות מסוג 2 תהיה זמינה ברבעון כלשהו בפחות מ-97.5%. מימוש הפיצוי המוסכם בגין הפרה חמורה זו יפטור את הספק מתשלום פיצוי מוסכם אפשרי בגין תקלות של אותה מערכת באותה תקופה.
 - אי עמידה במדד רמת שירות שבגינה אין פירוט של פיצוי מוסכם, כאשר אי העמידה נמשכת שתי תקופות מדידה ברצף, והסטייה מרמת השירות הנדרשת בכל אחת מתקופות המדידה הנה בשיעור של 10% לפחות.
- ב. כאמור בסעיף אמנת שירות (4.4), ניתן יהיה להחריג מחישוב הפיצוי המוסכם אירועים שאינם עומדים ברמת השירות, בהתאם למצבים המתוארים בסעיף 4.4.4 ו 4.4.5, וזאת באישור מוקדם של הלקוח.
- ג. במקרה של מערכת חדשה, יחולו הוראות סעיף 5.5.8 זה רק מתום שנה ממועד הפעלת אותה מערכת.

ד. בכל מקרה של הפרה חמורה, המשרד יהיה זכאי לפיצוי מוסכם ומוערך מראש, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך של 50,000 ש"ח, וזאת בנוסף למנגנון הקנס בגין חריגות אחרות מה-SLA, אך מבלי לגרוע מכל זכות או סעד אחרים המוקנים למשרד על פי ההסכם ו/או על פי כל דין (במגבלות ההסכם). על אף האמור לעיל, יופחתו מסך הפיצוי המוסכם כמפורט בסעיף זה סך הקנסות שנצברו בגין האירועים/יש נשוא הפרה חמורה בהתאם למנגנון הפיצוי המוסכם. הצדדים מצהירים ומסכימים בזה כי סכום זה הוערך על ידם בקפידה ונמצא ביחס סביר לנזק שניתן היה לראותו מראש בעת חתימת ההסכם כתוצאה מסתברת של הפרה חמורה כאמור. המשרד יהיה רשאי לעשות שימוש בזכות הקיזוז לשם קבלת פיצוי מוסכם בגין הפרה חמורה.

5.6 מועדי תשלום ותנאי הצמדה

- א. הסכומים המפורטים בפרק זה הם ללא מע"מ.
- ב. תשלום התמורה השוטפת בגין שירותי מיקור חוץ, למעט משימות IMAC, יבוצע בתום כל חודש בסכום השווה לחלק ה 12 של סכום התמורה השנתית השוטפת, כנגד הגשת חשבונית מס כדין.
- ג. תשלום התמורה בגין שירותים מנוהלים, לרבות משימות IMAC, יבוצע אחת לחודש בהתאם להיקף המאושר של השירותים שניתנו בחודש החולף, כנגד הגשת חשבונית מס כדין.
- ד. מנגנון הוספה גריעה יופעל אחת לשנה. במקרה של צורך בשינוי התמורה הגלובלית בגין תפעול שוטף כתוצאה מהפעלת המנגנון, עפ"י המתואר בסעיף 5.3 לעיל, יחול השינוי ממועד הפעלת המנגנון אחת לשנה.
- ה. כל התשלומים והחיובים בפרויקט יבוצעו בהתאם להנחיות החשב הכללי לרכישת טובין ושירותים, כפי שיהיו בתוקף ביום חתימת ההסכם עם הספק שייבחר, ובכפוף לתנאים המפורטים בהסכם המצורף.
- ו. תנאי הצמדה בהתאם לאמור בחוזה ההתקשרות.
- ז. כל תשלום יבוצע בתוך 45 יום מיום אישור חשבונית המס ע"י נציג המשרד, ולאחר ניכוי מס במקור כחוק. אישור החשבונית ו/או דחייתה תוך מתן הנמקה, ייעשו ע"י המשרד בתוך זמן סביר ממועד קבלת החשבונית. במקרה של פיגור בתשלום יחולו הנחיות החשב הכללי, ככל שישנן.

נספחים

פרטי רוכש מכרז	0.3.1
ערבות בגין הגשת הצעה	0.6.1
אישור פרטי והתחייבויות מציע	0.6.2.1
העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום	0.6.2.5
אישור העמידה בתנאי הסף להשתתפות במכרז	0.6.2.6
הצהרת קבלן משנה	0.6.2.7
זכויות קניין	0.6.4
התחייבות לשמירת סודיות	0.6.9
ערבות ביצוע	0.7.1
הסכם / הסכם התקשרות	0.7.4
תעריפי גג למקצועות המחשוב	5.2.1
מודעת פרסום המכרז	נספח

נספח 0.3.1 פרטי רוכש מכרז

מכרז 02-2009

למכרז מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול

לכבוד

משרד הפנים

אני _____

נציג _____

קיבלתי לידי את חוברת מכרז 02-2009 למכרז מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול כנגד הצגת אישור התשלום שהעתקו מצורף למסמך זה.

פרטי איש הקשר של הארגון רוכש המכרז 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

כתב ערבות

שם הבנק/חברת הביטוח: _____
מס' טלפון: _____
מס' פקס: _____

לכבוד

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל באמצעות משרד הפנים

הנדון: ערבותנו מס' _____ ע"ס _____ שקל חדש

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך הכולל של 140,000 ₪ (מאה וארבעים אלף שקלים חדשים) לא צמוד, אשר תדרשו מאת _____ (להלן - "החייב") בכל הקשור למכרז 02-2009, הזמנה לקבלת הצעות למכרז מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול.

אנו מתחייבים לשלם לכם את הסכום הנ"ל 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.

ערבות זו תהיה בתוקף מ-22.09.2009 עד 21.03.2010 ועד בכלל.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

שם הבנק/חברת הביטוח: _____

מספר הבנק ומספר הסניף: _____

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח: _____

בכבוד רב,

_____ תאריך
שם מלא
_____ חתימה וחותמת

נספח 0.6.2.1 אישור פרטי והתחייבויות מציע

לכבוד

משרד הפנים

הנדון: מכרז 02-2009 למכרז מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול (להלן - "המכרז").

אני _____ מאשר את הפרטים הבאים לגבי המציע במכרז:
ר"ח/ע"ד (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: _____ ת"ז: _____ דוגמת חתימה: _____

שם: _____ 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 הבהרה והתשובות עליהן, כי הוא הבין את משמעות סיווג סעיפי המפרט על כל המשתמע מכך וכי הוא מתחייב לעמוד בכל דרישות המכרז על כל תנאיו ונספחיו וחלקיו.

בכבוד רב

שם ר"ח/ע"ד _____ כתובת _____ טלפון _____

תאריך _____ מספר רישיון _____ חתימה וחותמת _____

נספח 0.6.2.5 העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

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 (להלן - "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז 02-2009 למכרז מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול אני 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 לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע במכרז 02-2009 למכרז מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול.
- הגוף או "בעל זיקה" אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום וחלפה שנה אחת 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 ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם	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 שהוזהרתי/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
-------	----	--------------

נספח 0.6.2.6 אישור העמידה בתנאי הסף להשתתפות במכרז

לכבוד

משרד הפנים

הנדון: מכרז 02-2009 למכרז מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול (להלן - "המכרז").

אני _____ מאשר כי -
ר"ח/עו"ד (שם מלא)

א. המציע שימש מאז שנת 2007 כקבלן ראשי לשירותי מיקור חוץ לתשתיות שהתנהלו על בסיס תפוקות ו-SLA מוגדר הכוללים שירותי תמיכה בחומרה ותוכנה, בדומה לנדרש במפרט, אצל לכל הפחות 2 לקוחות, ותמך אצל כל אחד מהם בסביבת מערכת מחשוב המשרתת לפחות 500 משתמשים.

ב. המציע מנהל מרכז שירות מרכזי והמספק היום שירות תמיכה למשתמשים בנושאי תפעול וסיוע בתקלות חומרה ותוכנה עבור לפחות 2 לקוחות עם לפחות 500 משתמשים לכל לקוח.

ג. המציע או קבלן משנה מטעמו הוא בעל ניסיון מוכח בהתקנה ותחזוקה של שרתי Domino, וניסיון בפיתוח ותחזוקה של יישומים מבוססי Lotus Notes, הוא מחזיק היום צוות המונה לפחות 5 עובדים קבועים הבקיאים בתחומים האמורים והוא פעיל בתחום ונותן בו שירותי התקנה תחזוקה ופיתוח במהלך השנתיים האחרונות.

בכבוד רב

_____	_____	_____
שם ר"ח/עו"ד	כתובת	טלפון
_____	_____	_____
תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת

נספח 0.6.2.7 הצהרת קבלן משנה

לכבוד

משרד הפנים

הנדון: מכרז 02-2009 למכרז מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול (להלן - "המכרז").

אנו _____ החתומים מטה מצהירים בזאת כי ביכולתנו לספק את השירותים/הרכיבים עליהם התחייבנו במסגרת ההצעה שהוגשה על ידי _____ (להלן "המציע") ואנו נבצע מחויבות זאת בהתאם לדרישות המכרז אם תזכה הצעתנו.

התחייבות זו כוללת את השירותים/הרכיבים הבאים המפורטים בהצעה הנ"ל:

1.
2.
3.
4.

אנו מצהירים בזאת שאין כל מניעה מבחינתנו לספק בעתיד שירותים/טובין אלה ישירות למזמין אם נתבקש לכך בעתיד. קרי, הננו מצהירים כי אין בינינו לבין המציע כל הסכם כובל במישרין או בעקיפין, הסותר את התחייבותנו לספק השירותים/הטובין ישירות למזמין אם וכאשר נדרש לכך.

בכבוד רב

תאריך	שם	תפקיד	חתימה וחותמת
-------	----	-------	--------------

נספח 0.6.4 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 02-2009 למכרז מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול (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 02-2009 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.

מקור השימוש בזכויות במכרז זה	שם בעל הזכויות	הרכיב

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ תאריך _____ שם _____ חתימה וחותמת

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, ע"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 שהוזהרתי/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 _____ מספר רישיון _____ חתימה וחותמת

נספח 0.6.9 התחייבות לשמירת סודיות

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ שנה _____
על ידי:
שם _____
ת"ז _____
כתובת _____

הואיל ועורך המכרז מתכוון לרכוש שירות כמפורט במכרז 02-2009 למכרז מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול (להלן - "המכרז");
והואיל והנני מועסק בקשר לאספקת השירות כמפורט במכרז;
והואיל והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן.

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
"השירותים" – מתן השירות בהתאם למפורט במכרז.

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור באספקת המכשירים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן המכשירים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.

שמירת סודיות

הנני מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך אספקת ושירות המכשירים. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.
הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותיי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

ולראיה באתי על החתום: שם: _____ חתימה: _____

נספח 0.7.1.1 ערבות ביצוע

כתב ערבות

שם הבנק/חברת הביטוח: _____

מס' טלפון: _____

מס' פקס: _____

לכבוד

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל באמצעות משרד הפנים

הנדון: ערבותנו מס' _____ ע"ס _____ שקל חדש

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך הכולל של _____ ₪ (שקלים חדשים), שיוצמד למדד המחירים לצרכן לפי התנאים המפורטים מטה, אשר תדרשו מאת _____ (להלן - "החייב") בכל הקשור למימוש מכרז 02-2009 למיקור חוץ לתשתיות ולתפעול.

אנו מתחייבים לשלם לכם את הסכום הנ"ל, בכפוף 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: _____

מספר הבנק ומספר הסניף: _____

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח: _____

בכבוד רב,

_____ תאריך
שם מלא
_____ חתימה וחותמת

נספח 0.7.4 הסכם התקשרות

הסכם

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ 2009

בין

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל באמצעות משרד הפנים על ידי מורשי החתימה מטעמה שהם מנכ"ל משרד הפנים וחשב משרד הפנים, שהוסמכו לכך כדין, לפי חוק נכסי המדינה, התשי"א – 1951.

(להלן: "המשרד" או "הממשלה")

לבין

_____ (להלן: הספק)

על ידי

_____ ו- _____

המוסמכים להתחייב בשמה ולחתום על הסכם זה.

והמשרד מעוניין לקבל הצעות לאחזקה, תפעול וניהול תשתיות מחשוב ותמיכה ביישומים עבור אגף מערכות מידע במשרד הפנים בהתאם למפורט בהסכם זה ובנספחיו (להלן: השירותים);

והואיל _____ וביום _____ פרסם המשרד מכרז פומבי מס' 02/2009 לקבלת הצעות למתן שירותים כמפורט במפרט, המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה, מצורף להסכם ומסומן כנספח "א" (להלן: המפרט);

והואיל _____, לאחר בדיקת הדרישות והתנאים, הציע לספק למשרד שירותים כאמור במפרט, כמפורט בהצעתו המצורפת כחלק בלתי נפרד מהסכם זה ומסומנת כנספח "ב";

והואיל _____ וביום _____ קבעה ועדת המכרזים את הספק כזוכה במכרז, והמשרד החליט להתקשר עם הספק בהסכם למתן שירותים כאמור, הכל בכפוף למפרט ולהוראות ההסכם להלן;

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

0. מבוא ונספחים

- א. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- ב. להסכם זה מצורפים הנספחים הבאים:
 - נספח א' – המפרט על נספחיו ובכלל זה השינויים וההבהרות שינתנו ע"י הממשלה במסגרת הליך ההבהרות לספקים, עובר להגשת הצעות הספקים.
 - נספח ב' - הצעת הספק – לרבות ההבהרות להצעת הספק המצורפות להסכם כנספח ב 1 ומהוות חלק בלתי נפרד מההצעה.
 - נספח ג' - הצהרת סודיות.
 - נספח ד' – התמורה הכספית
 - נספח ה' - ערבות בנקאית
- כל הנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- ג. מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק (א), התחייבויות הספק במסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה וכך גם באשר למיצגים ונתונים שמסר.
- ד. הסכם זה יפורש, ככל שניתן, באופן המתיישב עם הקבוע במסמכי המכרז. במקרה של סתירה שאינה ניתנת ליישוב – יגברו הוראות המפרט.
- ה. במקרה של סתירה בין הצעת הספק (נספח ב') לבין הוראות הסכם זה או הוראות המפרט (נספח א), יגברו הוראות ההסכם או המפרט.
- ו. כותרות הסעיפים בהסכם זה נועדו לנוחות הקורא בלבד, ולא ישמשו בפרשנותו של הסכם זה.
- ז. מונחים שהוגדרו בסעיף הגדרות במפרט, יהיו תקפים גם להסכם זה, אלא אם כן נקבע או משתמע אחרת בהסכם זה.

1. התחייבויות והצהרות המשרד

- א. המשרד מצהיר כי למיטב ידיעתו אין, במועד החתימה על הסכם זה, כל איסור, הגבלה או מניעה כלשהי להתקשרותו בהסכם זה ולביצוע התחייבויותיו על פיו.
- ב. המשרד מתחייב לשתף פעולה עם הספק על מנת לאפשר לו לבצע את התחייבויותיו לפי הסכם זה, ובכלל זה לאפשר גישה לאתרי העבודה, ולהעמיד לרשות הספק את התמיכה, המידע, הסיוע וכוח האדם, בכפוף ובהתאם לאמור במפרט ובהסכם זה, לשם קבלת השירותים.
- ג. המשרד מתחייב לשלם לספק את התמורה המגיעה על פי הסכם זה, בהתאם להוראות נספח ד', ובכפוף למילוי התחייבויות הספק לפי הסכם זה.

2. התחייבויות והצהרות הספק

- א. הספק מצהיר כי למיטב ידיעתו, אין כל איסור, הגבלה או מניעה כלשהי, לרבות מכוח דין, חוזה או מסמכי ייסוד, להתקשרותו בהסכם זה ולביצוע התחייבויותיו על פיו.

- ב. הספק מצהיר ומאשר בזה כי הוא חותם על חוזה זה לאחר שבחן היטב את המפרט והבינו, על כל היבטיו, קיבל מנציגי הממשלה את כל ההסברים וההבהרות הנחוצים לו לגיבוש הצעתו והתייחסויותיו על פי חוזה זה, ולא תהא לו כל טענה כלפי הממשלה בקשר עם אי גילוי מספיק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לנתונים או לעובדות הקשורות במתן השירות.
- ג. הספק מצהיר כי ידוע לו שבהחלטתו להתקשר בהסכם זה עם המשרד, הסתמך משרד הפנים על המצגים וההצהרות של הספק המפורטים בהצעת הספק ובהסכם זה על נספחיו, ואם תימצא הצהרה מהותית מהצהרות הספק כבלתי נכונה, יחשב הדבר כהפרה יסודית של הסכם זה על ידי הספק.
- ד. הספק מצהיר כי הוא בעל הידע, הניסיון, המומחיות, המיומנות המקצועית, הכישורים, היכולת, המשאבים המקצועיים, כוח האדם, הכלים, הרישיונות, האישורים והאמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- ה. הספק מתחייב למלא בקפידה אחר כל הוראות הסכם זה, לרבות הוראות המכרז המצורף כנספח להסכם זה, ולספק למשרד את סל השירותים הנדרשים בהסכם זה ומפורטים במסמכי המכרז ובהצעת הספק, וזאת ברמת זמינות גבוהה, לשביעות רצון המשרד.
- ו. הספק מתחייב לעשות את כל ההכנות והסידורים הדרושים לרבות העסקת העובדים כפי שפורטו במפרט, לביצוע השירות הנדרש.
- ז. הספק מתחייב למלא אחר הוראות המשרד או מי מטעמו בכל הנוגע לביצוע השירותים נשוא מכרז זה.
- ח. הספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיות ובשיתוף פעולה ותיאום מלא עם המשרד וכל מי מטעמו, לרבות ובמיוחד עם יועצים וספקים אחרים המספקים שירותים נוספים הנוגעים למערכות מחשב, חומרה או תכנה.
- ט. הספק מתחייב שלא להעביר, להמחות, להסב ו/או לשעבד לאחר זכויות/חוביו על פי הסכם זה או כל חלק מהם, אלא אם כן ניתנה הסכמת המשרד לכך בכתב ומראש ובהתאם לתנאי ההסכמה. האמור בסעיף זה לא יחול על הפעלת קבלני משנה או עובדים אחרים שהוגדרו מראש בהצעת הספק, או שהמשרד אישר את העסקתם מראש ובכתב.
- י. הספק מתחייב ומצהיר, כי בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות על פי הסכם זה, מכל סיבה או נסיבה שהו, ישתף פעולה ככל שיידרש על מנת לאפשר למשרד המשך קבלת שירותים כראוי וזאת, בין היתר, על ידי העברה מסודרת ויעילה של כל הנתונים, התוכניות והתיעוד שבאחזקתו, או על ידי סיוע ככל שיידרש בהעברת עובדים בהתאם לתנאי המכרז, בהתאם להנחיות המשרד.
- יא. הספק מתחייב למלא אחר הוראות כל דין במהלך ובקשר לשירותים.
- יב. הספק מצהיר כי עומדים לרשותו העובדים, המשאבים, החומרים, העזרים, הציוד, המנגנון וכל דבר אחר הדרוש לביצועם של השירותים, והוא מתחייב כי כך יהיה במהלך כל תקופת/ות ההתקשרות.

3. תקופת ההתקשרות ושלביה

3.1 משך תקופת ההסכם

- א. התקשרות על פי הסכם זה הינה למשך חמש שנים וחודשיים מיום חתימת הצדדים על הסכם זה, החל ביום _____ ועד ליום _____ (להלן: תקופת ההתקשרות). תקופה זו נחלקת לשלב תקופת ההערכות כהגדרתו בסעיף 4.2 להלן ולשלב מתן השירות כהגדרתו בסעיפים 4.3 ו-4.4 להלן.
- ב. למשרד בלבד נתונה האפשרות להאריך את תוקפו של הסכם זה בשלוש תקופות נוספות בנות שנה כל אחת, כפי שייקבע על ידו. המשרד ישלח הודעה בכתב על הארכה ששים יום לפני תום תקופת ההתקשרות, לפי העניין. על תקופת ההארכה, באם תהייתה, יחולו כל הוראות הסכם זה, בשינויים המחויבים, והן תהיינה בגדר "תקופת ההתקשרות".

3.2 שלב תקופת ההיערכות

- א. עם חתימת הסכם זה, ולמשך תקופה של חודשיים, תיכנס לתוקפה תקופת ההיערכות, כמפורט בסעיף 4.2 למפרט. במהלך תקופה זו יחל הספק בהתארגנות לקראת מתן השירותים, בה יבצע הספק את כל הדרוש לקבלת אחריות על המערכת, ובכלל זה עליו ללמוד את המערכת, להכין תוכנית מפורטת לתקופת המעבר, ולדאוג לגיוס ותחילת הכשרת העובדים עליהם התחייב בהצעתו.
- ב. לא תשולם לספק כל תמורה בגין תקופה זו, והוא לא ישא באחריות למתן השירותים.
- ג. המשרד שומר לעצמו את הזכות לשנות משכה של תקופה זו, על פי שיקול דעתו, ומשיקולים סבירים.
- ד. עם תום תקופת ההיערכות, תתחיל תקופת המעבר.

3.3 שלב תקופת המעבר

- א. תקופת המעבר תחל עם תום תקופת ההיערכות, ותימשך לכל היותר ששה חודשים, לפי הפרויקטים השונים, כמפורט בסעיף 4.3.3 למפרט (להלן: "תקופת המעבר").
- ב. מתחילת תקופת המעבר, הספק יהיה אחראי למתן כל השירותים, לפחות ברמת השירות הקיימת כיום. מנגנון הפיצוי המוסכם המפורט בסעיף 5.5 למפרט יופעל לאחר הקמת מערך רמת השירות, בהתאם למועד סיומו המתוכנן של כל מדד, עפ"י המפורט בסעיף 4.4.4 למפרט - הקמת מערך רמת שירות.
- ג. הספק יערך בתקופת המעבר ליתן בסיומה למשרד את השירותים, ברציפות ובאיכות המתחייבים מכוח הסכם זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, יישם הספק ויממש בתקופת המעבר את תוכנית המעבר בגרסתה המעודכנת והמאושרת על ידי המשרד מעת לעת, תוך עמידה קפדנית בלוחות הזמנים הקבועים בה.
- ד. הספק רשאי, בתיאום עם המשרד, לשנות סדרי ביצוע המשימות בתוכנית המעבר, ובלבד שלא יהא בכך כדי לפגוע בהשלמת תוכנית המעבר בלוחות הזמנים המקוריים. יובהר כי אי עמידה בסעיף זה תהווה הפרה חמורה של תנאי ההסכם.

3.4 שלב תקופת מתן השירות

עם תום תקופת המעבר תחל תקופת מתן השירות. בתקופה זו על הספק לבצע את מכלול השירותים בהתאם לרמת השירות הנדרשת עפ"י תנאי הסכם זה.

4. איכות השירות

- א. במהלך תקופת המעבר, הספק יקים מערך מדידה, תוך שילוב כלי מדידה אוטומטיים בהתאם לנדרש, יבצע מדידות מחזוריות ותקופתיות של רמות השירות בפועל, ובכללן שעות מתן השירותים, שעות הפעילות של המערכות, הרמת שפופרת ומענה לפונה, משך פתרון תקלות, זמינות המערכות, משך טיפול בבקשות שירות, אבטחת מידע, וידווח למשרד את התוצאות, הכול כמפורט ב-SLA.
- ב. לצורך ביצוע מדידת רמת השירות, יעשה הספק שימוש בתוכנה או מנגנון לפי שיקול דעתו, למעט במקרים בהם נקבעו דרישות מפורשות במכרז לעניין אופן ביצוע המדידה.
- ג. מתחילת תקופת המעבר, יבוצעו השירותים בהתאם לרמה הנהוגה במשרד ערב ההתקשרות. מתום הקמת מערך רמת השירות, יינתנו השירותים עפ"י הרמה הנדרשת במפרט.
- ד. יובהר כי אמנת השירות, והפיצויים המוסכמים החלים בגין הפרתה, יחולו החל מסיום הקמת מדדי השירות, לפי לוח הזמנים המפורט בסעיף 4.4.4 למפרט. בכל הנוגע לשירותים לגביהם לא מצוינות רמות שירות ב-SLA, הם יסופקו ברמות שירות שלא תפחתנה מאלה שהיו נהוגות במשרד, החל מתקופת המעבר ובכפוף לסעיף 4.4 למפרט.
- ה. במקרה של ירידה ברמת השירות כאמור, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למשרד על פי הסכם זה או על פי כל דין, ישלם הספק למשרד פיצויים מוסכמים, בהתאם לתנאים ולתעריפים המפורטים בסעיף 5.5 למפרט.
- ו. בכל מקרה של הפרה חמורה, המשרד יהיה זכאי לפיצוי מוסכם ומוערך מראש, ללא צורך בהוכחת נזק, בסך של 50,000 ש"ח, וזאת בנוסף למנגנון הקנס בגין חריגות אחרות מה-SLA, אך מבלי לגרוע מכל זכות או סעד אחרים המוקנים למשרד על פי ההסכם ו/או על פי כל דין. על אף האמור לעיל, יופחתו מסך הפיצוי המוסכם כמפורט בסעיף זה סך הקנסות שנצברו בגין האירועים נשוא הפרה חמורה בהתאם למנגנון הפיצוי המוסכם.
- ז. יובהר כי סך הפיצוי המוסכם שיושת על הספק בשנה נתונה בגין כל סעיפי הפיצוי המוסכם המצוינים לעיל, יהיה מוגבל לעד 5% מסכום התמורה של אותה שנה, תמורה הכוללת הן את שירותי מיקור החוץ והן שירותים מנוהלים ושו"ש.
- ח. למען הסר ספק, יובהר גם כי עבור כל אירוע יגבה פיצוי מוסכם פעם אחת ועבור קטגוריה אחת בלבד המפורטת בסעיף 5.5 למפרט.
- ט. למען הסר ספק מובהר כי היה ויסתבר שלצורך עמידה באיכות השירות ו/או ברמות השירות המפורטות ב-SLA יידרש הספק להוסיף אמצעים ו/או כ"א ו/או משאבים אחרים כלשהם ביחס לאלה ששמשו את המשרד עובר למועד החתימה על ההסכם, תעשה ההוספה הנזכרת על חשבונו וללא כל תוספת כספית לתמורה השוטפת השנתית, בכפוף לאמור במפרט בנוגע לעמידה ברמת השירות. יודגש כי עלות זו אינה כוללת רכיבי חומרה ותוכנה, אשר יירכשו על חשבון המשרד, בהתאם לאמור בסעיף

- 4.4.4 למפרט, למעט רכיבי תוכנה שנקבע במפרט במפורש שיסופקו על ידי הספק. כמו כן, אין באמור כדי לגרוע מנוהל שו"שים וממנגנון גריעה/הוספה.
- י. יובהר בזאת כי הספק לא יהא אחראי לאי עמידה ברמות השירות הנדרשות כתוצאה ישירה ממעשה או מחדל של המשרד או מי מטעמו, פעילויות לא מורשות ע"י צד ג' לרבות המשרד, כוח עליון, נפילות קווי תקשורת/אינטרנט/טלפון שאינן בשליטתו, או עבור תוכנות יישומיות שאינן באחריותו, כהגדרתן בסעיף 2.1 - מצב קיים.
- יא. בכל מקרה של פרויקטים מיוחדים אשר יתווספו למשימות הספק, הדבר יבוצע תוך תיאום והודעה מראש ועל פי האמור בסעיף 4.5 – מתודולוגיה ונהלי עבודה למפרט.
- יב. בכל מקרה בו צופה הספק כי הוא עלול לחרוג מרמות השירות ו/או מלוחות הזמנים הקבועים במפרט או במענה או אלה שסוכמו בין הצדדים, בין אם בשל מעשה או מחדל שלו ובין אם לאו, יודיע על כך מראש למשרד ויצגי בפניו את הצעדים והאמצעים שבכוונתו לנקוט כדי למנוע או לצמצם את החריגה הצפויה.
- יג. מבלי לגרוע מכל זכות העומדת למשרד על פי הסכם זה או על פי כל דין, התריע המשרד בפני הספק כי הוא חרג או צפוי לחרוג מחובותיו לפי הסכם זה, יפעל הספק באופן מיידי ורצוף לתיקון החריגה או לצמצומה או למניעתה, לפי העניין, ככל שתהא חריגה כאמור, ויספק על חשבונו את האמצעים, כ"א והמשאבים הנדרשים לשם כך.
- יד. מובהר כי למשרד בלבד תהא הסמכות לאשר עמידה של הספק ברמות השירות ו/או במטלות ו/או באבני דרך שיקבעו על ידי הצדדים. אין באמור כדי לפגוע מכל זכות העומדת לספק לפי דין.
- טו. המשרד יהא רשאי לעדכן מעת לעת בתאום מראש עם הספק את רמות השירות המפורטות ב-SLA ובכלל זה לשפרן. השינויים שיחולו בתמורה השוטפת כתוצאה מהעדכון הנזכר, יקבעו בהסכמה בין הצדדים ובכפוף לאישור ועדת המכרזים המשרדית, ככל שיידרש לעניין שינויים במסגרת התקציבית.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף זה, הרי שכל עוד לא נקבע מדד השירות, יבצע הספק את השירותים ברמת שירות שאינה פחותה מזו שהייתה קיימת עובר לחתימה על הסכם זה, וכן יפעל בתיאום עם המשרד, ועל פי הנחיות המכרז, על מנת לאפשר קביעת ומדידת רמת השירות הנדרשת.

5. פיקוח, בקרה ודיווח

- א. כל צד ימנה מנהל פרויקט מטעמו:
- נציג המשרד יהיה מר משה אברמסון, מנהל אגף מערכות מידע ו/או כל מי שיוסמך לכך מטעמו (להלן נציג המשרד).
- נציג הספק יהיה _____
- ב. כלל פעילות הספק ומבצעי השירותים מטעמו וכן מתן השירותים על פי הסכם זה יהיו כפופים לפיקוח ולבקרה של נציגי המשרד, בהתאם לצרכי המשרד ושיקול דעתו הבלעדי. המשרד יעדכן את הספק לגבי נציגיו.
- ג. הספק ישתף פעולה באופן מלא עם נציגי המשרד, ויסייע להם בביצוע הפיקוח והבקרה הנזכרים לעיל.

- ד. במסגרת מתן השירותים יבצע הספק מעקב ובקרה שוטפים על ביצוע השירותים, כאמור במפרט, ועל העמידה בלוחות הזמנים וברמות השירות וידווח אודותם למשרד.
- ה. על הספק להכין נהלי דיווח ובקרה שיאושרו ע"י המשרד, בהתאם לסעיף 4.5 במפרט.
- ו. המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק, מעת לעת, ובנוסף לאמור במפרט, דיווחים על התקדמות ביצוע השירותים. בנוסף יאפשר הספק למשרד גישה מקוונת מלאה וחופשית למערכות הדיווח שלו, ככל שנעשה שימוש במערכות ממוחשבות לעניין זה, ולמידע שברשותו, לרבות הפקת שאילתות ודו"חות באופן עצמאי, ככל שהדבר נוגע למידע הקשור להתחייבויות הספק על פי סעיף זה ולמתן השירותים, לרבות מעקב שוטף אחר מצב הפניות למוקד השירות ואחר התקדמות הטיפול בהן. הספק מתחייב לעשות כל מאמץ סביר לגרום למבצעי השירותים מטעמו לפעול כאמור בסעיף זה לעיל.
- ז. למען הסר ספק מובהר בזאת שסמכויותיהם של נציגי המשרד מוגבלות בכל הקשור להגדלת היקף התמורה הכספית המגיעה לספק בגין השירות. כל הוראה שיש בה משום הגדלת היקף התמורה תחייב את הצדדים רק משניתנה בכתב ונחתמה על ידי מורשי החתימה של הממשלה לרבות חשב המשרד.
- ח. אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותו של הספק לביצוע טוב ותקין של השירותים כאמור בהסכם זה.

6. כוח אדם ושינויים

- א. הספק מתחייב להעמיד לרשות המשרד, לאורך כל תקופת ההסכם, כוח אדם מהימן, מקצועי, מיומן, בעל ידע וניסיון ובעל יכולת וכישורים לבצע את הנדרש בהסכם זה ובמפרט, ובהיקף הנדרש.
- ב. הספק ידאג להכשרת צוות הספק וקבלני המשנה, ככל שיידרש, באמצעות הדרכות, קורסים, סדנאות, רענונים, ימי עיון וחומר לימודי, על מנת להבטיח ולשמר את יכולתו לספק בפועל למשרד את השירותים כנדרש על פי הסכם זה. היה ויחסר לספק ידע כלשהו ו/או מומחים, הדרושים לביצוע השירותים, מתחייב הספק להשלים את החסר על ידי צרוף מומחים חיצוניים מתאימים לצוות הספק, באישור המשרד מראש.
- ג. המשרד רשאי מעת לעת ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, בהודעה כתובה לספק לפחות 60 יום מראש, להגדיל ו/או להקטין את היקף השירותים המנוהלים הניתנים לו. השינויים שיחולו בתמורה השוטפת כתוצאה מהשינויים בשירותים הנזכרים בסעיף זה, יקבעו בהתאם למפורט בסעיף 5.2 (שירותי מיקור חוץ על פי תשומות).
- ד. במקרה של ניהול פרויקטים, בהתאם לסעיף 4.5 למפרט, יודיע המשרד לספק מראש בדבר צפי קיום פרויקטים מיוחדים המצריכים היערכות כוח אדם מצד הספק.
- ה. המשרד רשאי לדרוש מהספק, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להחליף כל קבלן משנה הנכלל בהצעתו, בהודעה של 30 יום מראש. המשרד יכול לדרוש החלפת קבלן המשנה באחר אשר יוצע על ידי הספק ויאושר על ידי המשרד מראש, ואף לקבוע, בכפוף לכל דין, כי גורם אחר יבצע את הפעילות במקום קבלן המשנה שהוחלף.
- ו. המשרד רשאי לבקש מהספק להחליף מי מעובדיו או מעובדי קבלן המשנה של הספק לפי שיקול דעתו הבלעדי. על הספק לבצע החלפה זאת תוך 30 (שלושים) יום ממועד

קבלת דרישת המשרד, ובאופן שהדבר לא יפגע במתן השירותים למשרד. תקופת החפיפה של העובד היוצא או קבלן המשנה היוצא עם מחליפו תימשך עד שהמשרד יאשר, שהמחליף השיג את רמת הידע הנדרשת לביצוע העבודה. תקופת החפיפה תהיה על חשבון הספק. לספק או לקבלן המשנה לא תהיה כל טענה כלפי המשרד בעניין זה.

ז. על הספק להודיע למשרד, לפחות 30 (שלושים) יום מראש, בכל מקרה שיחפוץ להחליף מי מעובדיו, או מעובדי קבלני המשנה, המופיעים בסעיף 4.7 למפרט, בכלל זה גם כל שינוי מרשימת העובדים כפי שפירט הספק בהצעתו. למשרד שמורה הזכות שלא לאשר את המחליף, וזאת מבלי לספק נימוק כלשהו. תקופת החפיפה של העובד היוצא עם מחליפו תימשך עד שהמשרד יאשר, שהמחליף השיג את רמת הידע הנדרשת לביצוע העבודה. תקופת החפיפה תהיה על חשבון הספק.

ח. הספק בלבד אחראי להכשרתם של עובדים חלופיים, כאמור לעיל, ולהשתלבותם המיידית במתן השירותים על פי הסכם זה והוא נדרש להעמיד עובדים חלופיים ברמה מקבילה לכוח האדם המקורי. הוצאות חפיפה למיניהן יוטלו על הספק.

ט. הספק מתחייב כי עובדיו יתייצבו במשרד או בכל מקום אחר כפי שידרשו ובכל עת שידרשו, לצורך ביצוע השירותים הדרושים בהתאם למפרט.

7. יחסי הצדדים

א. למען הסר ספק מוצהר ומוסכם בזה על הצדדים כי הספק פועל במסגרת חוזה זה כקבלן עצמאי בלבד, ובשום מקרה לא יתקיימו יחסי עובד ומעביד בין המשרד לבין הספק או מי מעובדיו ו/או מי משלוחיו.

ב. לספק ולכל המועסקים על ידו בביצוע הסכם זה, לא יהיו זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק על ידי המשרד והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצוי או הטבה אחרת בקשר עם ביצוע הסכם זה או סיומו, מעבר לאמור בהסכם זה.

ג. על הספק בלבד יחולו המסים ותשלומי החובה האחרים שמעביד חייב לשלם ביחס לעובדיו ובהתאם לדין ולנוהג, לרבות תשלומים לביטוח לאומי, מס מקביל ויתר הזכויות הסוציאליות, והספק בלבד יהיה אחראי לכל תביעה של עובד מעובדיו הנובעת מיחסי עבודה שביניהם.

ד. אם חרף כוונתם הברורה של ס"ק (א) – (ג) לעיל יקבע ביום מן הימים ע"י ערכאה שיפוטית מוסמכת כי מדובר ביחסי עובד – מעביד, על כל הנובע מכך, כי אז יחולו ההוראות הבאות:

- הצדדים יערכו התחשבות חדשה ביניהם, בהתחשב בקביעה הנ"ל, באופן שסך כלל התשלומים שיהיה על המשרד לשלם לספק ולעובדים לפי קביעת ביהמ"ש, לרבות סך מה ששולם עד אותו מועד, לא יעלה על סך התשלומים המגיעים לספק בהתאם להסכם זה.

- המשרד יעביר לספק את התשלומים המגיעים בהתאם לחישוב החדש, ככל שישנם.

- הספק ישפה ויפצה את המשרד בגין כל הוצאה שתיגרם למשרד בקשר לתביעה כאמור.

8. קבלני משנה

- הספק רשאי להתקשר עם קבלני משנה, לשם ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ולספק את השירותים והטובין באמצעותם בכפוף לתנאים המפורטים להלן:
- א. לקבלן המשנה יש את המומחיות והיכולות הנדרשות, עבור השירותים, המשימות והמטלות המיועדות לביצועו.
- ב. הספק 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 מהספק.
- ג. הספק לא יוסיף או ייגרע קבלן משנה ללא אישור המשרד מראש ובכתב.
- ד. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי הסכמתו של המשרד להעסקת קבלני משנה, ואישור התקשרותו של הספק עם קבלני משנה, אין בה כדי לשחרר את הספק או לגרוע ממלוא התחייבויותיו או מאחריותו כלפי המשרד על פי כל דין ועל פי הסכם זה.
- ה. הספק 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.
- ו. הספק 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.
- ז. על הספק 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 הספק לבין ספק המשנה אל מול המשרד, באותם תנאי ההתקשרות המנויים בהסכם בינם.

9. שו"שים

- א. המשרד יהא רשאי על פי שיקול דעתו, ליזום בהודעה בכתב לספק בכל עת במהלך תקופת ההסכם, ביצוע שינויים ושיפורים (שו"ש), כהגדרתם במפרט. גם הספק רשאי להציע למשרד ביצוע שו"ש, והמשרד רשאי לקבלה, לשנותה או לדחותה.
- ב. השו"שים יבוצעו על פי המפורט בפרק 2.7 למפרט ובהתאם למנגנון תשלום התמורה המפורט בסעיף 5.2 במפרט. היה והצדדים יסכימו, כחלק ממתן האישור לביצוע השו"ש, שיש לשנות גם את התמורה השנתית השוטפת בגין תחזוקת תוצרי השו"ש, הרי שהיא תקבע על פי האמור בסעיף 15 להסכם זה (התמורה החוזית).
- ג. מובהר כי אין באמור בסעיף זה כדי לשלול או לגרוע מזכותו של המשרד ליזום על פי שיקול דעתו הבלעדי, ביצוע שו"ש בעצמו או באמצעות צד ג' אחר כלשהו, ואף לדרוש מהספק לפקח על ביצועו, לשתף פעולה עם המבצע, לשלבו בתשתיות נשוא השירותים

ולקבל תחת אחריותו את מתן שירותי התחזוקה לתוצרים נשוא שו"ש זה, הכול כמותאר במפרט.

10. הרשאה לשימוש בחצרי המשרד

- א. על מנת לאפשר לספק למלא את התחייבויותיו על פי הסכם זה, ולמטרה זו בלבד, מתחייב המשרד להעמיד לרשות הספק ולשימושו הבלתי ייחודי, במשך כל תקופת מתן השירותים, חצרים בתחומי המשרד לשימוש עובדיו (להלן: "החצרים המורשים"), למעט מרכז השירות, אשר יופעל בחצרי הספק.
- ב. המשרד יעמיד לרשות הספק דיור בחצרו בהיקף המקביל לזה שמוקצה כיום לספק התפעול הנוכחי, ועל הספק 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.
- ג. מובהר בזאת כי זכות השימוש האמורה אינה מקנה לספק כל זכויות במקרקעין האמורים, או כל דרישה בגינם.
- ד. הספק מצהיר כי החצרים שיועמדו לרשותו מתאימים לצרכיו, והוא מוותר בזאת על כל טענה בגין אי התאמתם, או כל פגם בחצרים האמורים.
- ה. הספק מתחייב לעשות שימוש זהיר בחצרים, תוך שמירה על מצבם, ולתקן על חשבונו, ובתיאום עם המשרד, כל ליקוי או פגם הנובע משימוש בלתי סביר במקרקעין או בציוד שבהם. הספק לא יבצע כל שינוי במקרקעין או בציוד שבהם, לרבות שינוי או הזזה של ציוד כאמור, ללא קבלת אישור המשרד מראש ובכתב.
- ו. במהלך התקופה בה יעמדו החצרים לרשות הספק ולשימושו כאמור, ידאג המשרד לאספקה של חשמל (לרבות מערכת UPS למרכז המחשבים), 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.
- ז. עם סיום ההתקשרות, יפנה הספק את כל עובדיו וכל ציוד השייך לו או לעובדיו באופן מיידי, תוך השארת החצרים במצב כפי שהיו בעת שקיבל אותם לשימוש, למעט בלאי סביר. לא עשה כן הספק תוך זמן סביר מסיום ההתקשרות, רשאי המשרד לנקוט בכל ההליכים העומדים לרשותו כדין לביצוע פינוי כאמור, ולספק לא תהיה כל טענה על כך.

11. זכויות קניין

- א. כל התוצרים, המצאות, ידע, מסקנות, ממצאים, מידע, תוכנות מכל סוג שהוא ו/או תוצאות שייווצרו ו/או יפותחו במהלך ביצוע השירותים ובקשר איתם, יהיו לקניין המשרד בלבד. הספק לא ישתמש בהם אלא לצורך ביצוע הסכם זה, ולא יתיר שימוש לאדם אחר כלשהו, ללא מתן הסכמה מראש ובכתב לכך מהמשרד. האמור לעיל לא יחול על מתודולוגיות, נהלי עבודה, know-how, ידע ופיתוחים גנריים שהיו בידי הספק קודם למתן השירותים, אלא אם נקבע מפורשות אחרת.

- ב. הספק 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, והספק מתחייב למוסרם למשרד בכל עת - על פי דרישתו - כשהם רשומים על סרטים מגנטיים ו/או תקליטורים ו/או אמצעי אחסון אחרים. כמו כן, מתחייב הספק למחוק או להשמיד כל עותק של הנתונים, התוכניות והתיעוד האמורים לעיל, שנשארו ברשותו לאחר תום תקופת ההסכם, ולפי דרישת המשרד.
- ג. 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.
- ד. הספק 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).
- ה. כמו כן, מצהיר הספק 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'. הספק ייתן הצהרה לפי סעיף זה אחת לשנה, או לפי דרישת המשרד, לפי המוקדם.
- ו. 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. לספק ולקבלני המשנה מטעמו ניתנת הרשאה לעשות שימוש בכל הציוד הנ"ל לצורך ביצוע הסכם זה בלבד. הספק אינו רשאי להסב זכות זו לאחר ללא אישור מראש ובכתב מאת המשרד. למען הסר ספק יובהר כי רכש ציוד חדש הינו באחריות המשרד, אולם הספק אחראי לתמיכה ברכש בהתאם לאמור בסעיף 2.3.16 למפרט.
- ז. עם סיום הסכם זה, מכל סיבה שהיא, מתחייב הספק 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.

12. שמירת סודיות

- א. הצדדים מתחייבים לשמור ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם כל מידע אודות הצד השני, שהגיע אליהם בקשר עם ביצוע הסכם זה תוך תקופת ההסכם או לאחר מכן, אלא לצורך ביצוע ההסכם בלבד.
- ב. הספק מתחייב להביא לידיעת עובדיו וכל מי שיועסק על ידו ו/או מטעמו, לרבות קבלני משנה ועובדיהם, בקשר עם הסכם זה, את דבר ההתחייבות לסודיות כאמור בס"ק (א) ולעשות מאמץ סביר לקיום הוראות סעיף זה על ידי העובדים כאמור.
- ג. הספק, עובדיו והמועסקים על ידו, לרבות קבלני המשנה ושאר נותני שירותים, יחתמו על טופסי הצהרת סודיות המצורפים להסכם זה ומסומנים כנספח ג'. באמצעות טופס זה יתחייבו הנ"ל לסודיות מלאה, כאמור בס"ק (א) ויחתמו כי ידוע להם שאי-מילוי

- ההתחייבות על פי סעיף זה מהווה עבירה על פי פרק ז' לחוק העונשין, התשל"ז – 1977.
- ד. הוראות סעיף זה לא יחולו על סוגי המידע המפורט להלן:
1. מידע אשר במועד הגיעו לידי הצד המקבל היה כבר נחלת הכלל שלא מחמת כל מעשה או מחדל של הצד המקבל ו/או של מי מטעמו;
 2. מידע אשר הפך לאחר שהגיע לידי הצד המקבל לנחלת הכלל שלא ע"י מעשה או מחדל של הצד המקבל ו/או מי מטעמו – ממועד שהפך לנחלת הכלל;
 3. מידע אשר הגיע לידי הצד המקבל מאת צד שלישי שלא עקב הפרת חובת סודיות – ממועד הגעתו;
 4. מידע אשר היה כדין בידי הצד המקבל בשעה שהגיע אליו;
 5. מידע אשר פותח על ידי הצד המקבל ו/או מי מטעמו באופן עצמאי שלא במסגרת ביצוע הפרויקט ו/או מתן השירותים, מבלי לעשות שימוש במידע הסודי;
 6. מידע אשר הצד המקבל יידרש לפרסמו על פי צו של רשות מוסמכת או על פי דין.
- ה. הוראות סעיף זה ימשיכו לחול גם לאחר סיום הסכם זה.

13. אבטחת מידע

- א. במסגרת התחייבויותיו לפי הסכם זה, מתחייב הספק לשמור על נוהלי אבטחת מידע במערכת, בהתאם להנחיות המשרד, ולעשות כל הנדרש ממנו לצורך אבטחת מערכת המחשוב והמידע כאמור.
- ב. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק 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 לספק, לעובדי הספק, לקבלני המשנה ולכל אדם מטעמו.
- ג. מובהר בזה כי הספק לא יחשב כמנהל מאגרי המידע של המשרד כמשמעות מונח זה בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 והתקנות שהוצאו על פיו.

14. תמורה

- א. תמורת ביצוע כל התחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה ומתן השירותים, תשולם לספק על ידי המשרד תמורה עפ"י נספח ד' להסכם זה (להלן: "התמורה"). יובהר כי התמורה החוזית מחולקת למספר חלקים:
 - תמורה שוטפת וקבועה בגין שירותי מיקור חוץ (עפ"י המצוין בסעיף 5.1 במפרט),
 - תמורה משתנה לפי תשומות שיושקעו בפועל בגין שירותים מנוהלים וש"ש (עפ"י המצוין בסעיף 5.2 במפרט),
 - ותמורה בגין הוספה גריעה בפועל (לפי פירוט בסעיף 5.3 למפרט).
- ב. השינוי שיחול בתמורה השוטפת השנתית כתוצאה משינוי (הוספה/גריעה) בהיקף השירותים, יקבע ויחושב אחת לשנה, אלא אם נקבע אחרת בגוף ההסכם.
- ג. התמורה השוטפת השנתית וכן התמורה המשתנה תשולמנה לספק בתשלומים עיתיים כמפורט בנספח ד' (התמורה).

- ד. החיוב הכספי בגין הפיצויים המוסכמים הנזכרים בסעיף 5.5 להסכם זה יהיה על בסיס התנאים המפורטים בסעיף 5.5 למפרט. חישובו יעשה על ידי הספק ויימסר לאישור המשרד בתום כל רבעון בגין הרבעון החולף, בהתאם לאמור במפרט. המשרד יהא רשאי לקזז את סכום הפיצויים המוסכמים מהתמורה החוזית המגיעה לספק, כנגד תעודת זיכוי מהספק.
- ה. יובהר כי המשרד לא ישלם לספק תשלום כלשהו בגין שירותים של עובד הספק, שבוצעו שלא בהתאם להתחייבויות הספק על פי ההסכם.
- ו. במידה ונדרש שינוי בתמורה השנתית השוטפת בגין תחזוקת תוצרי שו"ש, בין שבוצע על יד הספק ובין שבוצע על ידי ספק צד ג' כאמור בסעיף 10 להסכם זה, הוא יקבע לפי העניין, באמצעות מנגנון הוספה – גריעה, מקום שקיים הסדר מתאים באמצעות מנגנון זה, או בהסכמה בין הצדדים.
- ז. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי התמורה החוזית הקבועה בנספח ד' כאמור, הנה סופית וכוללת את כל ההוצאות ו/או התשלומים ו/או התמורות בגין מתן השירותים וביצוע כל התחייבויותיו של הספק על פי ההסכם, למעט שינויים הנובעים ממנגנון הוספה / גריעה או שו"שים. המשרד לא ישלם כל תוספת או תשלום נוסף ביחס לתמורה החוזית הנזכרת.
- ח. על אף האמור בהסכם זה, תשלום התמורה החוזית לספק מותנית באישור של הממונה מטעם המשרד וחשב המשרד, כמקובל לפי ההנחיות למשרדי הממשלה, וכן בהמצאת הערבות הבנקאית והאישורים המתחייבים מכוח ההסכם, לידי המשרד.
- ט. עדכון התמורות המגיעות לספק יבוצע בהתאם לשינויים שיחולו במדד המחירים לצרכן כמפורט להלן:

1. ההצמדה לשינויים במדד המחירים לצרכן תתחיל רק בתום החודש ה-18 ממועדי מדד הבסיס כהגדרתו להלן:

מדד הבסיס - הוא המדד הידוע בתום 18 חודשים ממועד הגשת ההצעה.

המדד הקובע - הוא המדד האחרון הידוע במועד (י) הגשת החשבון(ות).

חישוב ההצמדה ייעשה רק על יתרת הסכום שטרם שולמה.

2. על אף האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד הרלבנטי ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה ממועד הגשת ההצעה, תעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה יתבסס על ההפרש בין המדד, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את ה-4% לבין המדד הקובע במועד (י) הגשת החשבון(ות).

- י. סה"כ התקציב המיועד לבצוע הסכם זה בשנת 2009 לא יעלה על _____ ₪ כולל מע"מ, וזאת בהתאם למפורט בהצעה, ולא יותר מאשר עד סך של _____ ₪ כולל מע"מ והפרשי הצמדה לכל תקופת ההתקשרות.

15. ערבות ביצוע

לשם הבטחת ביצוע הסכם זה, ימסור הספק למשרד כתב ערבות בנקאית, או ערבות מבטח מורשה כמשמעותו בחוק הפיקוח על השירותים הפיננסיים (ביטוח) התשמ"א-1981 (להלן: העברות) מצורף כנספח ה' להסכם זה, מקורי ובלתי מותנה. כתב הערבות יהיה צמוד במלואו למדד המחירים לצרכן, שיהיה ידוע ביום הנפקת הערבות, ויעמוד על 5% (חמישה אחוזים) מסך כל התמורה בש"ח בעבור שנת התקשרות, כמפורט בשורה 5.1 לטבלה שבסעיף 5.1 לנספח התמורה. כתב הערבות יהיה בתוקף עד תום הרבעון הראשון שלאחר מועד תום תקופת ההתקשרות השנתית. הספק יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות, עד 30 יום לפני מועד פקיעתה, למשך שנה נוספת, כך שבסך הכול תהיה ערבות תקפה עד 60 ימים לאחר תום תקופת ההתקשרות.

בכל מקרה של הארכת תקופת ההתקשרות על ידי המשרד, יאריך הספק את תוקף כתב הערבות, כך שיעמוד על 5% משווי סך התמורה השנתית, למשך כל שנה לגביה הוארך ההסכם, ויהיה בתוקף עד 60 ימים לאחר תום תקופת ההארכה.

16. נזיקין, אחריות וביטוח

א. הספק מתחייב לשאת באופן בלעדי בכל נזק שיגרם לממשלה ו/או לצד שלישי איזה שהוא כתוצאה ועקב מעשיו ו/או מחדליו שלו או של מי מעובדיו ו/או של מי משלוחיו במסגרת פעולתם על פי חוזה זה והנובעים מרשלנות מקצועית ועל פי כל דין.

ב. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, לא יחול האמור לעיל על נזקים עקיפים או תוצאתיים. התחייבות לשיפוי בסעיף זה מותנית בכך שהממשלה תידע את הספק על כל דרישה או תביעה. סכום הפיצוי יהיה לכל היותר מחצית התמורה הכוללת של הספק לפי חוזה זה. לנזקי גוף לא תהיה הגבלת סכום פיצוי. מובהר בזה כי הגבלת האחריות דלעיל לא תחול על נזק שייגרם כתוצאה ממעשה או מחדל מכון, או ממעשה או מחדל שנעשה שלא לצורך ביצוע הסכם זה, של הספק או מי מעובדיו או שלוחיו.

ג. הספק מתחייב לשפות את הממשלה ו/או את מי הפועל מטעמה בגין כל דרישה ו/או תביעה, לרבות תביעה לתשלום כספים ו/או בגין כל הוצאה, שתופנה אל הממשלה ו/או מי הפועל מטעמה, בקשר עם ביצוע חיובי הספק על פי חוזה זה או הנובע ממנו, במישרין או בעקיפין, לרבות שכר טרחה והוצאות בקשר עם הליך שהממשלה ו/או מי המופעל מטעמה יהא צד לו. התחייבות לפי סעיף קטן זה הינה בלתי חוזרת ותעמוד בתוקפה גם לאחר סיום תוקפו של חוזה זה, ללא הגבלת זמן. חתימה על חוזה זה כמוה כחתימה על כתב התחייבות לשיפוי. השיפוי יתבצע מיד לאחר קבלת פס"ד חלוט, וזאת במידה ולא יבוצע או לא אמור להתבצע פס"ד של ערכאת ביניים. ובהר כי במידה ופס"ד של ערכאת ביניים יתבצע, יידרש הספק לשפות את המשרד מיד עם קבלת פס"ד גם אם אינו חלוט.

ד. הספק על חשבונו, יגן על הממשלה מפני כל תביעה לפיה מפירה תוכנה מבין התוכנות הבסיסיות שיותקנו על ידי הספק, ככל שיהיו כאלו, פטנט ו/או זכויות יוצרים ו/או זכות קניינית ו/או כל זכות אחרת, וכן ישלם את סכומי ההוצאות, הפיצויים ושכר טרחת עורך דין שיפסקו בתביעות אלה לחובת הממשלה. הספק יעשה כמיטב יכולתו להחליף על חשבונו את התוכנה המפירה בתוכנה אחרת שאינה מפירה זכויות יוצרים ו/או פטנטים ו/או זכות קניינית ו/או כל זכות אחרת ואם אין כזו, יפצה הספק את הממשלה על ידי זיכוי הממשלה בסכום ששולם עבור התוכנה המפירה.

ה. עם היוודע למשרד על תביעה או דרישה או טענה כנגדו כאמור לעיל, ימסור על כך הודעה לספק. ניהול ההליך, למעט בכל הנוגע לתביעה מהסוג האמור בסעיף קטן (ד) לעיל, יתבצע על ידי המשרד בלבד, והמשרד לא יאפשר לספק לנהל את ההליך ולהתגונן בשמו. המשרד מתחייב להודיע לספק על קרות הנזק ו/או על כל תביעה שהספק אחראי לה, סמוך לאחר שנודע למשרד על נזק או תביעה כאמור. כמו כן מתחייב המשרד להעביר לעיון הספק כל כתב בית-דין בטרם יוגש, לקבלת התייחסותו.

ו. הספק מתחייב בזה לדאוג על חשבוננו לכיסוי ביטוחי מתאים **ע"י מבטח מורשה** לשביעות רצונה המלא של הממשלה לעניין היקפו והן לעניין גובהו שיכסה את הסיכונים האפשריים של הספק והממשלה הנובעים מהאמור בחוזה זה הן לעצמם ולעובדיהם והן כלפי צד ג'.

ז. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תכלול הפוליסה האמורה את הסעיפים הבאים:

1. בטוח חבות מעבידים

א. כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

ב. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולשנת ביטוח;

ג. הביטוח 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 הזוכה.

2. ביטוח אחריות צד שלישי

א. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

ב. גבול האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ 1,000,000 דולר ארה"ב;

ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת – Cross Liability;

ד. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי;

ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- משרד הפנים ככל שיחשבו אחראיים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

3. ביטוח אחריות מקצועית

א. אחריותו החוקית בביטוח אחריות מקצועית;

ב. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הזוכה, עובדיו וכל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, - חבות המבוטח בגין נזק כספי הנובע מאי ביצוע התחייבות המבוטח לשמור על סודיות המסמכים, במהלך מכרז 02/2009.

ג. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- משרד הפנים ככל שיחשבו אחראיים למעשה ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

- ד. גבול האחריות למקרה ולתקופה לא יפחת מ- 500,000 דולר ארה"ב;
- ה. בכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
- מרמה ואי יושר של עובדים;
 - אחריות צולבת;
 - הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;
 - אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב.
4. ביטוח ציוד אלקטרוני כולל תחזוקה לפי ערכי כינון, ככל שיהיה ציוד כזה.
5. ביטוח שיחזור נתונים וביטוח הוצאות תפעול נוספות למקרה של אובדן, אבדה או תקלה בגבולות 25% מהיקף ההתקשרות לשנה אחת.
- ח. בפוליסת הביטוח יכללו התנאים הבאים, ככל שהדבר נוגע לחוזה זה:
1. לשם המבוטח תתווספנה כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל- משרד הפנים.
 2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הפוליסה ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מפורשת של 90 יום לפחות במכתב רשום למשרד הפנים.
 3. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב כלפי מדינת ישראל, משרד הפנים ועובדיהם, ובלבד שהווייתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
 4. הספק לבדו אחראי כלפי המבטח לתשלום הפרמיה ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסה.
 5. ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסה תחול בלעדית על הספק.
 6. כל סעיף בפוליסה המפקיע או מקטין בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל - משרד הפנים, והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הפוליסה.
- העתק **אישור המבטח על ביצוע הביטוחים כאמור לעיל** מצורף לחוזה זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן נספח ו'.
- סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

17. סיום ההתקשרות והיפרדות

- א. למשרד שמורה הזכות להפסקה יזומה של ההתקשרות בכל עת, מכל סיבה שהיא, בהתראה בכתב של 60 יום מראש. אין באמור בכדי לגרוע מהפסקת ההתקשרות מחמת יתר העילות הקבועות במפרט ו/או בהסכם זה.
 - ב. בנוסף לאמור לעיל, רשאי המשרד להביא להפסקת ההסכם, ללא הודעה מוקדמת, עקב כל אחת מן העילות שלהלן:
 1. בכל מקרה שהספק הפר הסכם זה הפרה יסודית ולא תיקן את ההפרה בתוך שלושים (30) יום ממועד ההודעה על ההפרה.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור, רשאי המשרד לראות בכל אחד מאלה הפרה יסודית:

- א. הפרה של אחד הסעיפים הבאים : 3, 4, 5, 7, 9, 13, 15, 17.
- ב. הוצא צו פירוק נגד הספק, 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 שהספק 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.
- ג. אם הוטל עיקול על רכוש הספק, 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.
- ד. במידה וחל שינוי משמעותי במבנה הארגוני של הספק 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 הספק כאמור בהסכם זה, כולן או חלקן.
- ה. הספק ו/או מי מבעלי השליטה בו, הורשע בעבירה פלילית שיש עמה קלון.
- ו. אם ימצא כי הספק הטעה את ועדת המכרזים של המשרד.
2. בכל מקרה שהספק הפר הסכם זה הפרה שאיננה הפרה יסודית ולא תיקן את ההפרה בתוך פרק הזמן הסביר בנסיבות העניין בו נדרש על ידי המשרד לעשות כן.
- ג. הפר הספק הוראה מהוראות הסכם זה, רשאי המשרד, בנוסף לזכויות העומדות לו על פי הסכם זה ועל פי כל דין, לנקוט באחד או יותר מהצעדים הבאים:
1. לחייב את הספק בהוצאות ובפיצוי על נזקים שנגרמו למשרד בגין הפרת ההסכם כאמור ו/או לחלט את הערבות.
 2. לראות את ההסכם כממשיך לעמוד בתוקפו ולבצע בעצמו או באמצעות אחרים את ההתחייבויות המוטלות על הספק על פי הסכם זה וזאת על חשבון הספק, לרבות הפרשי המחיר שיצטרך המשרד לשלם לאחרים עקב ההפרה האמורה. המשרד ישלם לספק את השכר המגיע לו עבור השירותים שבוצעו עד לביטול ההסכם, אולם יהיה פטור מלשלם כל תשלום או פיצוי נוסף וכן יהיה זכאי לקוז כל סכום המגיע לו לפי הסכם זה.
- ד. הספק לא יהא רשאי בשום מקרה לנקוט בהליך משפטי נגד המשרד העלול לגרום לעיכוב, עצירת או הפסקת מתן השירותים, כגון בקשה לצו עיכוב, צו מניעה או כל צו משפטי אחר. למען הסר ספק מובהר כי 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 הספק ו/או לביטולו או לאי עמידה בהתחייבויותיו על פי הסכם זה, אלא אם איחר המשרד בתשלום כלשהו המגיע לספק מעבר לתשעים יום.
- ה. במקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא, בין אם עקב ביטולה או סיומה על ידי המשרד ובין אם עקב סיום תקופת ההסכם, תכנס לתוקף תקופת ההיפרדות (להלן: **"תקופת ההיפרדות"**), במהלכה תיושם ותמומש תוכנית ההיפרדות המאושרת, כולה או חלקה, על פי בחירת המשרד, כמפורט בסעיף 4.8 למפרט. במקרה

של הפסקת ההסכם עקב אי תשלום על ידי המשרד, כאמור בסעיף קטן (ה) לעיל, תחל תקופת ההיפרדות רק עם תשלום יתרת החוב הנ"ל על ידי המשרד.

1. במקרה של סיום ההסכם, על הספק 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.

2. לצורך המשך מתן השירותים יהא המשרד רשאי להעסיק החל מתום תקופת ההיפרדות, את מי מעובדי הספק הנמנה על מבצעי השירותים המעוניין בכך, או לפעול כדי לגרום להעסקתו כאמור על ידי ספק צד ג' אחר אשר יחליף את הספק במתן השירותים. עובד כזה יחשב לעניין זכויותיו כמי שפוטר על ידי הספק והספק מתחייב לשלם לו בהתאם, את כל הזכויות להן הוא זכאי מכוח הדין ומכוח ההסכם עקב סיום יחסי עובד - מעביד. כן מתחייב הספק להימנע מנקיטת כל צעד, לרבות בהסכמי עם העובדים הנזכרים, אשר יאסור או ימנע או יגביל את העסקתם על ידי המשרד ו/או ספק צד ג' אחר כאמור.

18. פתרון מחלוקות

א. במקרה של אי - הסכמה של מי מהצדדים לחוזה בכל הנוגע להיבטים מהותיים של אופן ביצוע הסכם זה, יעלה הצד המערער את פרטי אי הסכמתו בכתב וזו תועלה בישיבה של ועדת ההיגוי לפרויקט. ועדת ההיגוי לפרויקט תכלול לפחות את מנהל מיקור החוץ מטעם הספק ומנהל מערכות מידע מטעם המשרד.

ב. אם הצדדים לא הגיעו להסכמה, תכונס על ידי ראשי הפרויקט ישיבת היגוי מיוחדת בתוך 10 ימים בהשתתפות מנכ"ל המשרד ו/או מי מטעמו ומנכ"ל הספק ובה ידונו חילוקי הדעות, שיוגשו בכתב ע"י המערער, וזאת לפני קיום הדיון.

ג. קיומם של בירורים, כאמור לעיל, לא יהיה בס כשלעצמם, כדי לגרום להפסקת ביצוע השירותים לפי הסכם זה ו/או להפסקת תשלומי הממשלה, לגבי מה שאינו במחלוקת, הן לגבי ביצוע העבודה והן לגבי ביצוע התשלום.

ד. על בירורים לפי סעיף זה לא יחולו הוראות חוק הבוררות, תשכ"ח – 1968.

20. שונות

א. המשרד רשאי לקזז כל סכום המגיע לו מאת הספק, לרבות סכום המגיע בגין נזיקין, בין על פי הסכם זה וכתוצאה ממנו ובין בכל דרך אחרת, מכל סכום המגיע לספק מהמשרד, בין על פי הסכם זה וכתוצאה ממנו ובין בכל דרך אחרת.

ב. הספק מצהיר כי נכון למועד ההתקשרות בהסכם זה, אין הוא יודע על מניעה חוקית כלשהי שיש בו או בעובדיו או בקבלני המשנה העובדים איתו, בכדי להפריע לביצוע שירותיו על פי הסכם זה וכי אין הוא קשור ו/או מעורב, באופן ישיר או עקיף, בכל עניין אחר שיש בו חשש לניגוד אינטרסים ביחס להתחייבויותיו על פי הסכם זה. כמו כן מתחייב הספק שלא להתקשר בתקופת הסכם זה בעניינים שיש בהם משום ניגוד אינטרסים כאמור. אם יתעורר ספק בדבר קיומו של ניגוד עניינים, ידווח על כך הספק מיד למשרד, ויפעל על פי הנחיותיו. הוראות אלה חלות גם ביחס לקבלן משנה של הספק.

- ג. המשרד מצהיר כי ההוצאות וההרשאות להתחייב הכרוכות בביצוע חוזה זה, תוקצבו בחוק התקציב לשנת 2009
- ד. כל הודעה ושינוי בהסכם זה יהיו בכתב. אי שימוש בזכות לפי הסכם זה לא יראוהו כויתור על זכות כאמור, אלא אם נעשה במפורש ובכתב.
- ה. כל ויתור ו/או הקלה ו/או מתן ארכה שניתנו על ידי המשרד במהלך ההתקשרות לא יראו בהם משום תקדים ו/או דבר מחייב אלא רק לאותם המקרים בהם ניתנו, אם ניתנו.
- ו. כתובות הצדדים להסכם זה הן:

המשרד: משרד הפנים, רחוב קפלן 2 מיקוד 91132 ת.ד. 6158, ירושלים.

הספק:

כל הודעה שישלח אחד הצדדים למשנהו בדואר רשום תראה כאילו נתקבלה תוך 72 (שבעים ושתיים) שעות ממסירתה בבית הדואר כאמור.

הספק

חשב המשרד

מנכ"ל המשרד

נספח ג' – הצהרת סודיות

אני, החתום מטה, מספר זהות _____ שם _____, עובד חברת _____ (להלן - "החברה") מצהיר ומתחייב בזה, כלפי ממשלת ישראל:

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 ושום מידע הנוגע למשרד בכלל ולעניין חוזה ההתקשרות עם המשרד בפרט, או שום מידע הקשור במישרין או בעקיפין ברכושם, עסקיהם ענייניהם, לקוחותיהם, ספקיהם והאנשים או הגופים הקשורים במשרד או הבאים עמו במגע, ולא לעשות כל שימוש במידע כאמור לעיל שלא למטרות ביצועה של העבודה נשוא החוזה, כולל ביצוע שכפולים, העתקים וכו', שלא למטרות אלה.
 2. כי ידוע לי שאי-מילוי ההתחייבויות כלפי המשרד על פי הצהרה זו מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז - 1977.
 3. כי ידוע לי שהעברת מידע כאמור בסעיפים 1 או 2 לעיל, למאן דהוא, ללא אישור בכתב מהמשרד, עלול להסב למשרד נזקים משמעותיים ביותר.
- התחייבות זו לא תחול על כל מידע שהוא בבחינת נחלת הכלל, ו/או על כל מידע שנדרש למסור אותו על פי דין.

שם החברה/ספק _____ חתימת העובד _____
שם מורשה החתימה _____ תאריך ____/____/____
חתימת מורשה החתימה _____

נספח 5.2.1 תעריפי גג למקצועות המחשוב

להלן תעריפי הגג לשעת עבודה במקצועות המחשוב כפי שפורטו בנספח 5.2 של מכרז מרכזי מס' 01-2009 לאספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה שפורסם לאחרונה ע"י החשב הכללי באוצר.

סיד'	תפקיד	א'	ב'	ג'
1.1	אחראי מערכות מידע / פיתוח		240	284
1.2	אחראי טכנולוגיות/ תשתיות		220	260
1.3	אחראי תפעול / הטמנה		187	225
1.4	אחראי אבטחת מידע		218	254
1.5	אחראי מתודולוגיה/אינטגרציה		187	225
2.1	אחראי פרייקט		200	250
2.2	ר"צ / אחראי יישום - מנתח מערכות	130	173	200
2.3	מפתח תוכנה	115	160	200
2.4	מבקר איכות QA	97	117	145
2.5	מידען/ עורך	93	125	157
2.6	מעצב גרפי	106	130	155
3.1	תקשורת ורשתות	80	130	160
3.2	טכנאי ציוד מחשבים	80	104	139
3.3	איש צוות סיסטם / מתכנת מערכות הפעלה	152	176	200
3.4	מנהל בסיס נתונים (DBA)	177	196	216
3.5	איש מערכות שליטה ובקרה	88	121	
3.6	איש מערכות אבטחת מידע	88	121	
4.1	נאמן מחשוב / רפרנט	113	133	
4.2	איש סיוע ותמיכה	77	91	
4.3	מדריך / מטמיע	88	103	
4.4	מפעיל / פקיד ביצוע	84	98	
5.1	מיישם ERP	135	180	220
5.2	איש תשתיות ERP	135	180	220
6.1	אחראי מע' המידע ומיקור חוץ		187	225
6.2	CTO		220	260
6.3	אחראי רכש, קניינות תקציב ולוגיסטיקה		128	163

מודעת פרסום המכרז

משרד הפנים

מכרז 02-2009

הזמנה לקבלת הצעות לאספקת שירותי מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול

1. משרד הפנים (להלן – "המשרד") מפרסם בזאת מכרז מיקור חוץ לתשתיות ולתפעול (להלן – "המכרז").
2. תקופת ההתקשרות הינה למשך 5 שנים. למשרד שמורה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות ב-3 שנים נוספות, עד שנה בכל הארכה.
3. המשרד אינו מתחייב לבחור את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה שהיא, והוא יהיה רשאי לבטל את המכרז כולו או חלקו, או לדחותו מסיבות תקציביות, ארגוניות או מכל סיבה אחרת לפי שיקול דעתו הבלעדי.
4. תנאי סף להשתתפות במכרז:
 - א. המציע שימש מאז שנת 2007 כקבלן ראשי לשירותי מיקור חוץ לתשתיות שהתנהלו על בסיס תפוקות ו-SLA מוגדר הכוללים שירותי תמיכה בחומרה ותוכנה, בדומה לנדרש במפרט, אצל לכל הפחות 2 לקוחות, ותמך אצל כל אחד מהם בסביבת מערכת מחשוב המשרתת לפחות 500 משתמשים.
 - ב. המציע מנהל מרכז שירות מרכזי והמספק היום שירות תמיכה למשתמשים בנושאי תפעול וסיוע בתקלות חומרה ותוכנה עבור לפחות 2 לקוחות עם לפחות 500 משתמשים לכל לקוח.
 - ג. המציע או קבלן משנה מטעמו הוא בעל ניסיון מוכח בהתקנה ותחזוקה של שרתי Domino, וניסיון בפיתוח ותחזוקה של יישומים מבוססי Lotus Notes, הוא מחזיק היום צוות המונה לפחות 5 עובדים קבועים הבקיאים בתחומים האמורים והוא פעיל בתחום ונותן בו שירותי התקנה ותחזוקה ופיתוח במהלך השנתיים האחרונות.
5. תנאים מוקדמים נוספים:
 - 5.1. ההשתתפות במכרז מותנית בהפקדת ערבות בנקאית (או ערבות של מבטח כמשמעותו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981) על סך 140,000 ₪ (מאה וארבעים אלף שקלים חדשים), בלתי מוגבלת בתנאים, לפקודת משרד הפנים, ושתהיה בתוקף מ-22.09.2009 עד 21.03.2010.
 - 5.2. ההשתתפות במכרז מותנית בהמצאת כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
 - 5.3. ההשתתפות במכרז מותנית בהתחייבות המציע לעמוד בדרישות תשלומים סוציאליים, לשלם שכר מינימום לעובדים וכן לקיים את חוקי העבודה לגבי העובדים שיועסקו על ידו במהלך תקופת ההתקשרות.
 - 5.4. על המציע לעמוד בתנאי סף נוספים ובדרישות נוספות כמפורט במסמכי המכרז.
6. הזכות להשתתף במכרז מותנית ברכישתו תמורת 500 ₪. התשלום יהיה לזכות משרד הפנים לחשבון בנק הדואר 5-03120-0 על שם "משרד הפנים-מחלקת כספים – עבור מכרז 02-2009". תשלום זה לא יוחזר לרוכש בשום מקרה.
7. חוברת המכרז תימסר כנגד הצגת הקבלה המעידה על ביצוע התשלום אצל גב' אורלי זרביב, מרכזת ועדת מכרזים טל' 02-6701835, משרד הפנים רחוב קפלן 2, קריית בן-גוריון, ירושלים בימים א'-ה' בין השעות 9:00 - 16:00.
8. כנס מציעים יערך ביום 24.08.2009 בשעה 9:00 בירושלים במשרדי הועדה לתשתיות לאומיות, ברחוב יפו 232 קומה ד'. ההשתתפות בכנס היא תנאי להגשת מענה למכרז.
9. המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה בנוגע למכרז הוא 06.09.2009 בשעה 14:00.
10. ההצעה למכרז תוגש במעטפה סגורה עליה יירשם מספר המכרז בלבד וללא שום סימני זיהוי של המציע.
11. המעטפה תוכנס לתיבת המכרזים בבניין משרד הפנים רחוב קפלן 2, קריית בן-גוריון, ירושלים וזאת לא יאוחר מיום 22.09.2009 בשעה 14:00. עקב ביצוע שיפוצים במבנה משרד הפנים ישונה זמנית מקום הכניסה למבנה ויתכנו קשיים בנגישות למשרד ובמציאת מקום חנייה. לפיכך, מוצע למציעים להיערך לכך בהתאם.
12. איש הקשר למכרז הוא מר משה אברמסון, מנהל אגף מערכות מידע טל': 02-6701661 פקס: 02-5697980.
13. ניתן לעיין בחוברת המכרז באינטרנט בכתובת: www.moin.gov.il תחת הכותרת מכרזים – מכרז 02-2009.
14. הוראות חוברת המכרז גוברות על האמור במודעה זו.