

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

ממשלת ישראל
המשרד להגנת הסביבה
אגף מערכות מידע

מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

A

תוכן עינים

1.....	ממשלת ישראל	
1.....	מכרז 3/13	
2.....	תוכן עינים	
5.....	פרק 0 – מנהלה	
6.....	מנהלה (M)	0
6.....	כללי (I)	0.1
7.....	הגדרות (I)	0.2
9.....	מנהלה	0.3
12.....	המפרט	0.4
13.....	סיווג רכיבי המפרט (M)	0.5
14.....	התחייבות ואישורים בגין הגשת הצעה	0.6
18.....	התחייבויות ואישורים בגין זכייה בפרויקט (M)	0.7
22.....	זכויות המשרד להגנת הסביבה (I)	0.8
24.....	הצעת הספק (I)	0.9
27.....	בעלות על המפרט ועל הצעה (I)	0.10
27.....	בדיקת ההצעות והערכתן (I)	0.11
28.....	מומחה מקצועי (I)	0.12
28.....	סמכות שיפוט (I)	0.13
28.....	מחירים (I)	0.14
28.....	סיווג בטחוני (I)	0.15
29.....	גילוי נאות (I)	0.16
29.....	ריכוז תנאי סף איכותיים (I)	0.17
29.....	ריכוז מסמכים להגשה (I)	0.18
31.....	פרק 1 - יעדים	
32.....	יעדים	1
32.....	כללי (I)	1.1
32.....	המזמין (I)	1.2
32.....	יעדי ומטרות מיקור החוץ (I)	1.3
33.....	בעיות (I)	1.4
33.....	השתלבות ביעדי הארגון (I)	1.5
33.....	תועלת ושימות (I)	1.6

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

34.....	אופק הזמן (M)	1.7
35.....	פרק 2 - יישום	
36.....	יישום	2.
36.....	הבהקים (I)	2.1
36.....	אחריות הספק (I)	2.2
37.....	תכולת השירותים – SOW (I)	2.3
58.....	אבטחת מידע והגנה על הפרטיות (M)	2.19
Error! Bookmark not defined.	טכנולוגיה	
61.....	מצב קיים (I)	3.1
64.....	תכנית פתוח (I)	3.2
64.....	חוות השרתים המרכזית – "ענן פרטי" (I)	3.3
65.....	ארכיטקטורת הענן (S)	3.4
66.....	היענות לסכמה ירוקה (S)	3.5
66.....	סביבה פיזית (S)	3.6
67.....	מערכות תומכות תפעול ותחזוקה (S)	3.7
67.....	מרכז השרות (S)	3.8
68.....	פרק 4 - מימוש	
69.....	מימוש (I)	4.
69.....	גורמים מעורבים (S)	4.1
72.....	מתודולוגיה (S)	4.2
73.....	המזמין רואה בתמיכה מחשובית בבצוע הנהלים והתהליכים תנאי חיוני לביצועם התקין לאורך תקופת ההתקשרות. (ראה גם סעיף 3.7 מערכות תומכות בתפעול ותחזוקה)	
74.....	קליטת יישום לתפעול ותחזוקה. (I)	4.3
76.....	תקופת המעבר (S)	4.4
79.....	אמנת רמת השרות (M)	4.5
94.....	נוהל הפרדות	4.6
97.....	פרק 5- עלות	
98.....	עלות (S)	5
98.....	הבהקים	5.1
98.....	עלויות כ"א	5.2
99.....	מחירון שירותי הענן	5.3
100.....	תמורת הבסיס	5.4
101.....	תוספות וגרועות	5.5
102.....	תמורה עבור משימות מזדמנות	5.6

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

103.....	פיצוי מוסכם	5.7
104.....	פרס עבור ביצוע יחודי	5.8
104.....	תשלומים וקיצוזים	5.9
104.....	הצמדות	5.10

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

פרק 0 – מנהלה

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

0 מנהלה (M)

להלן ריכוז הפעילויות והמועדים בבקשה להצעות:

תאריך	פעילות
08/08/2013	מועד פרסום המכרז.
14/08/2013-13/08/2103 בין השעות 10:00 ל- 14:00 ובמהלך כנס ספקים	מועד מסירת תקליטור מצב קיים (*).
19/08/2013	המועד האחרון להעברת שאלות וביוררים סבב 1.
21/08/2013 שעה 11:00.	המועד האחרון להגשת בקשה להיכלל בין המשיבים למכרז (העברת טופס פרטי מציע).
21/08/2013 שעה 11:00	מועד כנס ספקים.
03/09/2013	המועד האחרון להעברת שאלות וברורים סבב 2.
06/10/2013 שעה 13:00	המועד האחרון להגשת הצעות.
27/10/2013 עד 31/10/2013 (כולל)	מועד צפוי לביצוע ראיונות, ביצוע מצגות, וביקור באתרים המוצעים ע"י המציעים. (המשרד שומר לעצמו את הזכות לבקש באתרעה קצרה ביצוע במועדים אחרים)
06/01/2014	מועד סיום תוקף ערבות המציע.
01/06/2014	מועד סיום תוקף הצעת מציע.

(* יש לתאם הגעה מראש באמצעות כתובת המייל הרשומה בסעיף 0.3.2 להלן. לנקוב בשם הנציג המגיע כולל מספר ת.ז, ולהעביר את נספח 0.6.7 חתום. איסוף התקליטור מאגף מערכות מידע, רח' הרטום 14, הר חוצבים י"ם, קומה 3 אגף צפוני. על הנציג להיות מצויד בתעודת זהות.
המשרד שומר לעצמו את הזכות לשנות את המועדים שפורטו בטבלה לעיל, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

פניות בנוגע לבקשה להצעה/למכרז יש להעביר לכתובת הדואר האלקטרוני
micrazim_IT@sviva.gov.il בלבד. כל הפניות בגין בקשה להצעה זו תעשינה בדואר
אלקטרוני לכתובת זו בלבד.

0.1 כללי (I)

המשרד להגנת הסביבה, במסגרת תוכנית עבודה רב שנתית, מבקש לקבל הצעות לשירותי מיקור חוץ לתפעול ותחזוקת מערכות המידע של המשרד. השירותים יכללו העמדת ענן מחשוב פרטי לרשות תפעול ותחזוקת יישומי המשרד, תפעול ותחזוקת ציוד קצה של המשרד בכל אתריו, תמיכה נדרשת ביחידת הפתוח של המשרד ותמיכה במשתמשי המשרד. הכל כמפורט במסמכי מכרז אלה

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

ההתקשרות עם ספק מיקור החוץ תהא לתקופה ראשונית של 5 שנים ממועד החתימה על חוזה ההתקשרות ולמשרד תשמר הזכות להארכה/ות נוספת/ות של תקופת ההתקשרות לפרקי זמן של שנה בכל פעם ועד 5 שנים נוספות בסך הכול, בתנאים זהים לתנאי ההצעה המקורית של הספק.

0.2 הגדרות (I)

המונח	הגדרה
דרגי טיפול בפניות (דרגי תמיכה)	דרג א': טיפול טלפוני ראשוני ע"י צוות מרכז השירות. דרג ב': טיפול ע"י מומחי התשתיות (טכנאי, מנהל רשת, איש System, איש תקשורת וכדומה) או מומחי המערכות היישומיות (מומחה תוכנה, או משתמש בכיר), לפניות שלא נפתרו בדרג א'.
חוזה התקשרות הצעה	דרג ג': סיוע לפניות שלא נפתרו בדרגים א' ו/או ב' באמצעות מומחים טכנולוגיים של ספקי המערכות ו/או של ספקי שירות צד ג'. חוזה ההתקשרות המצורף למכרז. תשובת מציע למכרז על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו.
טיפול בתקלה	תיקון של ליקוי או פגם (Bug) שהתגלה בצידוד או במערכת או בדרך תפעולם עד להחזרתם לעבודה תקינה.
טכנולוגיה	מוצר חומרה או תוכנה בסיסית או תקשורת.
מזמין	יחידות המשרד להגנת הסביבה, באמצעות אגף מערכות מידע.
מכרז	מכרז זה על נספחיו דרישותיו תנאיו וחלקיו.
מציע	ספק המגיש הצעה למכרז.
מרכז שירות	יחידת משנה ארגונית של הספק שיעודה לנהל ולבקר את מכלול פעילויות התמיכה במשתמשים והטיפול בתקלות: קליטת פניות המשתמשים ו/או התרעות מערכת השו"ב במגוון אמצעים, מתן סיוע טלפוני מידי, או הנעת תהליכים המיועדים לענות לבקשת הטיפול וברת ביצוע עד קבלת אישור המשתמש שהבקשה טופלה/התקלה תוקנה.
משרד/מזמין	המשרד להגנת הסביבה.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

המונח	הגדרה
משתמש	<p>אדם עבורו נועדו שירותי המערכת המופעלים עלי ידו.</p> <ul style="list-style-type: none"> • משתמש פנימי – ממלא תפקיד במשרד להגנת הסביבה. • משתמש מורשה – ספק/יועץ/עובד זמני הפועל בפועל כממלא תפקיד במשרד על פי מערכת ההרשאות לעובדי המשרד. • משתמש חיצוני מזוהה – גורם חיצוני למשרד שנרשם והוסמך וקיבל הרשאה לשימוש בשרות ספציפי של המערכת. • משתמש מזדמן – כל אדם באוכלוסיה השתמש בשרות מערכת הפתוח לשימוש הציבור.
נותן שירותים	<p>עובד הספק או ספק משנה הפועלים עבור המזמין במסגרת מכרז זה</p>
נותן שירותים מוביל	<p>חבר בצוות המוביל של הספק – כמוגדר בסעיף 4.1.4 להלן, או ספק משנה המספק לפחות 10% מהשירותים במונחי עלות שנתית.</p>
ספק	<p>המציע שזכה במכרז לרבות קבלני המשנה שהוא משתף מטעמו. נקרא גם ספק מיקור החוץ.</p>
ספק מיקור חוץ	<p>ראה הגדרת 'ספק'.</p>
עורך המכרז	<p>האחראי למכרז זה מטעם המשרד להגנת הסביבה.</p>
ענן (שירותי ענן)	<p>תפישת עבודה בתחום המחשוב המנתקת בין המשתמש ביישום ומפתח היישום למשאבי תשתיות המחשוב עליהם מופעל היישום. המפתח/משתמש פונה לכתובת ברשת, מבקש ומקבל את המשאבים הנדרשים לו ווירטואלית(סוג מעבד, מספר מעבדים, זיכרון פנימי, זיכרון אכסון) מפתח ו/או משתמש מבצע את משימותיו ללא ידע ו/או צורך לדעת היכן מתבצעת המשימה בפועל ועל גבי איזו תשתית פיזית.</p>
ענן פרטי	<p>ענן המוקדש כולו לשירותים לארגון אחד ומוגן בהתאם, אך מבוסס על אותם עקרונות של ניתוק ממשתמשים ומיישמים ומספק תשתיות ווירטואליות כשירותים.</p>
ציוד קצה	<p>מכלול פרטי הציוד, רשיונות התוכנה והיישומים המהווים את עמדת העבודה של משתמש ו/או עומדים לשרותו של משתמש או קבוצת משתמשים במערכות המידע של המשרד ומשמשים אותו(אותם) לביצוע משימותיו(משימותיהם).</p>
קבלן משנה (ספק משנה)	<p>חברה הנשכרת ע"י המציע לשם אספקת מוצר ו/או ביצוע שירות מוגדר כלשהוא, הנדרשים במפרט. חברה המספקת למציע עובדים בלבד (שירותי כ"א) אינה נכללת בהגדרה זו.</p>
שירותי מיקור חוץ	<p>תחזוקה ותפעול שוטפים של תחום פעילות מוגדר בתחום שירותי המחשוב המבוצעים באחריות ניהולית ומקצועית של הספק, על בסיס תפוקות ואמנת שירות מוגדרת.</p>

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

המונח	הגדרה
שירות פרואקטיבי	ביצוע תהליך שוטף ויזום בכדי למנוע תקלות, לוודא עמידה ב-SLA וליצור שיפור מתמיד בתפקוד המערכות והשירותים, בהתבסס על תפיסת Problem Management של ITIL.
שירות שו"ש (שו"ש - שינויים ושיפורים)	שירות לביצוע שינויים ו/או שיפורים בתשתיות ו/או במערכות היישומיות.
שירותי תמיכה	טיפול בתקלות וכן מתן מענה לשאלות משתמשים, הדרכה וסיוע בנושאי המערכות השונות ואופן תפעולן.
תווכה Middleware	רכיב תשתית המקשר בין ישויות תוכנה של מערכות תוכנה שונות.
תוכנה בסיסית	תוכנה שאינה תוכנה יישומית, לדוגמא: מערכת הפעלה, תווכה, מערכת לניהול בסיסי נתונים, כלי ניטור, כלי שליטה ובקרה, כלי פיתוח. נקראת גם תוכנת תשתית או תוכנת בסיס.
תוכנה יישומית	תוכנה שנכתבה לשם סיוע ותמיכה במימוש של תהליכים עסקיים, בין אם פותחה ע"י הלקוח או נרכשה מצד ג', בין אם היא מוצר מדף או פיתוח ייעודי. נקראת גם יישום או מערכת יישומית.
תקופת התקשרות	פרק הזמן שמיום כניסת חוזה ההתקשרות עם הזוכה לתוקף ועד היום האחרון למתן השירותים.
IMAC	Install, <u>M</u> ove, <u>A</u> dd, <u>C</u> hange - בקשת שירות ל: התקנה, הזזה (העברה), הוספה, או שינוי של חומרה/תוכנה. פעילות ה-IMAC תימנה פעם אחת עבור עמדת עבודה בשלמותה, או חלק ממנה, על כל רכיביה, כולל ציוד קצה מכל סוג שהוא. למען הסר ספק, הפצה או התקנה של תוכנה מרחוק אינם נחשבים ל-IMAC.

0.3 מנהלה

0.3.1 המפרט המלא (I)

- א. ניתן לעיין ולהוריד את מסמכי המכרז 03/13, ללא תשלום, באתר האינטרנט של המשרד להגנת הסביבה שכתובתו: www.sviva.gov.il ובאתר הממשלה www.gov.il.
- ב. כמשתתף במכרז ייחשב רק מי שנרשם באמצעות הטופס כמוכתב בסעיף ג' להלן, ונרשם במקום קבלת מסמכי המכרז. הסתיים המועד להגשת הצעות למכרז ייחשב כמשתתף כל מי שהגיש הצעה במכרז כנדרש.
- ג. כמשתתף במכרז יחשב תאגיד אשר יבקש להכלל ברשימת המשיבים למכרז וימסור את פרטיו בכתב באמצעות הודעת דואר אלקטרוני, לאיש הקשר של המשרד להגנת הסביבה למכרז זה, כמפורט בסעיף 0.3.2 להלן, על גבי טופס המצורף בנספח 0.9.5. עם קבלת הפרטים כאמור אצל עורך המכרז, ישלח לפונה בדואר אלקטרוני חוזר, אישור על היותו כלול ברשימת המשיבים למכרז.
- ד. משתתף במכרז שהגיש את הטופס כאמור בסעיף ג. לעיל יהיה זכאי לקבל במשרדי האגף, באמצעות מי מטעמו, תקליטור המפרט את מצב מערכות המחשוב הקיימות במשרד כמתואר בסעיף 3.1 להלן.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

טופס פרטי מבקש ובקשה להכלל ברשימת המשיבים למכרז כאמור לעיל, מצורף כנספח 0.9.5 למכרז זה.

ה. המועד להגשת בקשה להכלל בין המשיבים הינו "המועד האחרון להגשת בקשה להכלל בין המשיבים למכרז" המופיע בטבלת ריכוז מועדים.

משלוח הטופס כמוכתב בסעיף ג' לעיל הינו חובה והוא מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז, ובכלל זה הגשת שאלות, השתתפות בכנס ספקים והגשת הצעות.

0.3.2 איש קשר (I)

עורך המכרז, אליו יש להפנות שאלות וברורים בקשר עם המכרז, הוא מנהל אגף מערכות מידע במשרד.

את הפניות יש להעביר לכתובת הדואר האלקטרוני micrazim_IT@sviva.gov.il בלבד. כל הפניות בגין בקשה להצעה זו תעשינה בדואר אלקטרוני לכתובת זו בלבד.

0.3.3 נוהל העברת שאלות וברורים (I)

העברת שאלות ובקשות הבהרה של המציעים ומתן תשובות המשרד יעשו כדלהלן:

0.3.3.1 מבנה שאלות ובקשות הבהרה (M)

א. הפניות תכלולנה את שם המציע השואל, מענו, כתובת דואר אלקטרוני ומספר פקס אליהם ניתן להעביר מידע עבורו. בחלקה המהותי, הפנייה תכלול את מזהה החלק והסעיף הרלוונטי במסמך שעורר את הפנייה, ואת השאלה/בקשת הבהרה מנוסחת בצורה בהירה ומלאה.

להלן תיאור המבנה להגשת שאלות ובקשות הבהרה:

שם החברה	
שם הפונה	
כתובת	
כתובת דואר אלקטרוני	
כתובת אתר אינטרנט	
מספר פקס	

פירוט השאלה/בקשת הבהרה	הסעיף במפרט

ב. פניות המציעים תוגשנה בדואר אלקטרוני לכתובת שמצוינת בסעיף 0.3.2 לעיל, עד "המועד האחרון להעברת שאלות וברורים" שנקבע בטבלת הפעילויות והמועדים. מסמך הפניה יהיה ב MS WORD עד גרסה 2010.

ג. באחריות המציע לוודא את הגעת השאלות אל נציג המשרד וזאת באמצעות שימוש באפשרות מעקב אחרי הודעות דואר אלקטרוני נשלחות, המבקשת "אישור קריאה" אוטומטי מהנמען עם קבלת המסר בתוכנת הדואר האלקטרוני.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

לא יינתן אישור טלפוני לקבלת קובץ הפניה אצל נציג המשרד. פניה שלא תועבר במבנה, במועד ובאופן המתוארים לא תענה!

0.3.3.2 מענה לשאלות ובקשות הבהרה (ו)

- א. תשובות המשרד לשאלות שתתקבלנה בכתב עד "המועד האחרון להעברת שאלות ובירורים", תובאנה לידיעת כל המציעים באתר המשרד, ללא זיהוי המציע שהפנה את השאלה. תשובות אלה יהוו חלק ממסמכי המכרז ויש לצרפן להצעה, חתומות בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.
- ב. על הבהרות והנחיות שהן בגדר שינוי ו/או תנאים בנוסח המכרז ו/או בנוסח החוזה, אם יהיו, תימסר הודעה על פירסומן באתר באמצעות דואר אלקטרוני לכל המציעים. הבהרות והנחיות אלו, הן חלק מחייב ובלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפן להצעה, חתומות בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.
- ג. המשרד רשאי לשלוח הבהרות למסמכי המכרז, כאמור בסעיף 0.3.3.2(ב) לעיל, עד 7 ימי עבודה לפני "המועד האחרון להגשת הצעות" שנקבע בטבלת הפעילויות והמועדים.

0.3.4 כנס ספקים (M)

- א. המשרד להגנת הסביבה יקיים כנס ספקים.
- ב. הכנס יתקיים במועד הרשום בטבלת המועדים בראש הפרק ברחוב הרטום מס' 14 הר חוצבים, ירושלים
- ג. ההשתתפות בכנס הינה חובה ומוותנית במשלוח טופס ההרשמה כאמור בסעיף 0.3.1(ג).
- ד. כל מציע יודיע על השתתפותו לאיש הקשר מטעם המשרד כמפורט בסעיף 0.3.2 לעיל, עד 7 ימים קלנדאריים לפני מועד הכנס להסדרת כניסתו לתחומי המשרד. משתתף לא ישלח יותר משני נציגים לכנס הספקים.
- ה. פרוטוקול כנס הספקים וכן תשובות המשרד לשאלות, שנשלחו בכתב בלבד, שהוצגו ע"י המציעים, ישלחו על ידי המשרד רק למציעים שהשתתפו בכנס לכתובת הדואר האלקטרוני שמסרו בכתב לידי עורך המכרז בטופס 0.9.5. פרוטוקול זה והוא בלבד יהא מחייב ולא דברים שנאמרו בע"פ בכנס.
- ההשתתפות בכנס ספקים הינה חובה והיא תנאי סף להגשת הצעות במכרז.**

0.3.5 מסירת הצעות (M)

- א. יש לערוך את ההצעות, כמוגדר בסעיף 0.9 – הצעת הספק, להלן.
- ב. ההצעה תוכנס למעטפה סגורה ואטומה כמוסבר בסעיף 0.9.3 – צורת הגשה, ל-"תיבת המכרזים" הנמצאת במשרדנו בכתובת:

מקום	בניין המשרד להגנת הסביבה.
כתובת	רחוב כנפי נשרים 5, ירושלים

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

מיקום בבנין	בכניסה, ליד עמדת השומר
-------------	------------------------

ג. את ההצעה יש להכניס (לשלשל) ל-"תיבת המכרזים" כאמור לעיל בימים א' - ה' בין השעות 9:00 - 15:00 ולא יאוחר מהיום והשעה המצוינים כ-"המועד האחרון להגשת הצעות" שנקבע בטבלת הפעילויות והמועדים או המועד שנקבע כאמור בסעיף (ד) להלן.

ד. המשרד רשאי, לפי שיקול דעתו ומבלי לנמק זאת, לדחות את "המועד האחרון להגשת הצעות" שנקבע בטבלת הפעילויות והמועדים לתקופה/ות נוספת/ות. בכל דחייה כאמור, תועבר הודעה לשולחי טופס ההרשמה בלבד בדואר אלקטרוני והכול לפי החלטת המשרד.

ה. עצם משלוח הצעה בדואר ישראל או ע"י שירות שליחים/הובלה מסחרי עד למועד הנ"ל, אינו עונה על דרישות המכרז, אלא אם ההצעה נתקבלה והוכנסה ל-"תיבת המכרזים" כאמור בסעיף (ג) לעיל.

הצעה שלא תעמוד בתנאים לעיל, לא תובא לדין ותפסל על הסף!

0.4 המפרט

0.4.1 תכולת המפרט (I)

הזמנה להציע הצעות זו מכילה את המכרז לשירותי מיקור חוץ של מערך התקשוב על כל חלקיו שיפורטו להלן:

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.
נספח מצב קיים		נספח המתאר את המצב הקיים לרבות מבנה המשרד ואגף מערכות המידע, פריסת היחידות והציוד, החומרה, התקשורת, ציוד קצה, תוכנה בסיסית ותוכנה יישומית. נספח זה על גבי תקליטור ימסר אישית בחצרי המשרד כמוגדר בסעיף 0.3.1 ס.ק. ד' לעיל.
נספחים		חוזה התקשרות של הזוכה עם המשרד, טפסים, אישורים ושאר מסמכים המהווים חלק בלתי נפרד ממפרט זה.

לפני העיון בחלקים אחרים של הזמנה להציע הצעות זו יש לקרוא היטב פרק זה, פרק המנהלה, אשר מפרט את תנאי המכרז הכלליים ומגדיר במדויק כיצד על הספק לענות למכרז על כל חלקיו.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

0.5 סיווג רכיבי המפרט (M)

0.5.1 השיטה

I (Information)	רכיב המובא לידיעה בלבד. יש לענות עליו: "קראנו והבנו, מקובל עלינו".
G (General)	רכיב הדורש תשובה כללית ובפורמט יחסית חופשי. בד"כ זהו סעיף "פתוח" בו ניתן להוסיף הצעות ופתרונות יצירתיים, כמוסבר בסעיף 0.9 להלן, ובלבד שבסופו של דבר יינתן מענה ברור לדרישה, יודגשו התכונות העיקריות ויהיה ברור מה בדיוק מוצע, מה כבר קיים ומה מובטח/מוצע שיהיה.
S (Specific)	רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בפורמט מדויק שנדרש במפרט: מילוי טבלה, צירוף אישורים וכדומה. בד"כ זהו סעיף "סגור". ניתן להוסיף מידע מעבר לנדרש בכפוף להנחיות שבסיווג G. אם המידע רב, יש להוסיפו כנספח בסימון מתאים.
M (Mandatory)	רכיב סף (Go/No Go), נקרא גם סעיף חובה (Mandatory). תשובת הספק תהיה מסוג: 1. "קראנו והבנו - מקובל עלינו, הצעתנו עונה על דרישות סעיף זה", או 2. "קראנו והבנו - נעמוד בדרישות סעיף זה", או 3. תשובה עניינית ומלאה (בדומה לסיווג S), או 4. המצאת אישור כנדרש. הכול בהתאם לעניינו ותוכנו של הסעיף. חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף מסוג זה, עלולים להביא לפסילת ההצעה, על פי שיקול דעתה של ועדת המכרזים.
N (Non Relevant)	סימון מיוחד לסעיפים/רכיבים שהושמטו במכוון מן המפרט ואין לענות עליהם. מטרת סימון זה היא לציין למגיש ההצעה שאין כאן טעות, אלא השמטה מכוונת.

סיווג של רכיב אב תקף לכל הבנים, אלא אם צוין ברכיב הבן אחרת. במילים אחרות, רכיב שמסומן לידו סיווג - זה הסיווג המחייב. רכיב שאין לידו סימון - יש לקחת את סיווג רכיב האב שלו. בהקשר זה רכיב הוא סעיף במפרט ורכיבי בן הם סעיפי משנה.
מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף כל סעיף ולדרישות המנוסחות שם.

0.5.2 סיווג החלק המקצועי (הטכני)

רכיבי החלק המקצועי, פרקים 1-5 של המכרז, מסווגים כמצוין בצד כותרות הפרקים והסעיפים בשיטה שתוארה בסעיף 0.5.1 לעיל.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

0.5.3 הצהרה כללית

בכל מקום במפרט זה בו נדרש מענה בנוסח "קראנו והבנו, מקובל עלינו", די במתן המענה הכללי וההצהרה הכללית על פי נספח 0.5.4 כי המציע קרא את כל מסמכי המכרז על תנאיו ודרישותיו, כולל תשובות המשרד לשאלות מציעים כאמור בסעיף 0.3.3.2(א) לעיל, תשובות והבהרות המשרד כאמור בסעיף 0.3.3.2(ב) לעיל ושינויים (במידה ונשלחו) כאמור בסעיף 0.3.3.2(ג) לעיל, כי הוא הבין אותם, וכי הוא מתחייב למלא את כל התנאים והדרישות של המכרז/ההצעה, בדיוקנות, ביעילות, במומחיות ובמיזמנות, לשביעות רצון עורך המכרז, ובמועדים אשר ייקבעו על ידו, והכול בכפוף להוראות המכרז.

נוסח מחייב של הצהרה כאמור לעיל – ראה נספח 0.5.4 למכרז זה.

0.6 התחייבות ואישורים בגין הגשת ההצעה

0.6.1 ערבות בגין הגשת ההצעה (M)

א. על המציע לצרף להצעתו ערבות אוטונומית ובלתי מותנית של בנק הרשום ומורשה לפעול בישראל, או ערבות מטעם חברת ביטוח הרשומה ומורשית לפעול בישראל, לפיה ישלם הערב בתוך 7 ימים, מהדרישה הראשונה סך של 200,000 ₪ (ובמילים: מאתיים אלף ש"ח). במידה והערבות היא של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה. תוקף הערבות יהיה עד ל-"מועד תוקף ההצעה וערבות המציע" שנקבע בטבלת הפעילויות והמועדים.

ב. במקרה של דחיית המועד האחרון, הקבוע לעיל להגשת הצעות, או דחייה במועד בחירת הספק הזוכה או בהתקשרות עמו בחוזה, יהיה על המציעים להאריך את תוקף הערבות בהתאם לתאריך החדש כפי שיקבע על ידי המשרד. ראה להלן סעיף 0.9.7.

הצעה אשר תוגש ללא ערבות תקפה בנוסח המחייב כנדרש, תיפסל על הסף!

ג. המשרד להגנת הסביבה יהיה רשאי לחלט ערבות של מציע, אם המציע נקבע כזוכה במכרז ולא יחתום על החוזה כנדרש בסעיף 0.7.4 ו/או לא ימציא ערבות ביצוע כאמור בסעיף 0.7.1 תוך 10 ימים ממועד ההודעה על הזכייה.

ד. המשרד להגנת הסביבה יהיה רשאי לחלט ערבות של מציע, אם מציע במכרז יבטל את הצעתו לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות, אך לפני תום תהליך המכרז, כולל במהלך התקופה שהוארכה על ידי המשרד כאמור בסעיף 0.6.1(ב) לעיל.

ה. לאחר חתימת חוזה עם זוכה/ים במכרז, תוחזרנה הערבויות לכל המציעים שלא זכו במכרז, לזוכה תוחזר הערבות לאחר קבלת ערבות ביצוע כנדרש במשרד.

נוסח מחייב של ערבות מציע כאמור לעיל – ראה נספח 0.6.1 למכרז זה.

0.6.2 אישורים והצהרות (M)

השתתפות ספק במכרז מותנית בהמצאת האישורים והמסמכים הבאים:

א. אישור תקף של רשות המיסים על ניהול ספרים, רישום במע"מ ובמס הכנסה, לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום מס) תשל"ו - 1976. (M) אישור של רשות המיסים כאמור לעיל, יצורף כנספח 0.6.2(א) להצעה.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

- ב. תצהיר בכתב בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א – 1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום"). התצהיר יהיה חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע. (M)
- נוסח מחייב של הצהרה בדבר היעדר הרשעות כאמור לעיל - ראה נספח 0.6.2(ב) למכרז זה.**
- ג. העתק תעודת רישום התאגיד בישראל במרשם לפי הוראת הדין הנוגעת לעניין, תקפה על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין. (M)
- העתק תעודת הרישום כאמור לעיל, יצורף כנספח 0.6.2(ג) להצעה.**
- ד. במקרה של ציון משוקלל זהה לשני מציעים שהשיגו את התוצאה הגבוהה ביותר, תיבחר ההצעה של עסק שבשליטת אישה, כאמור בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1993 - (להלן "החוק"). לצורך כך על עוסק כאמור לצרף במסגרת הצעתו, אישור ותצהיר, על פי הנדרש בחוק. **יצורף כנספח 0.6.2(ד) למענה**
- ה. אישור עורך דין/רואה חשבון לכל הפרטים, הדרישות והמידע אודות המציע, לרבות זהות מורשה/י החתימה מטעמו ודוגמת חתימתו/ם, כנדרש במכרז. (M)
- תצהיר מנהלים מאושר על ידי עורך דין, יצורף כנספח 0.6.2(ה) להצעה.**
- ו. על המציע לצרף להצעתו את חוזה ההתקשרות המצורף **כנספח 0.7.4 למכרז זה**, חתום בחתימה מלאה בכל עמוד. (M)
- ז. אישור רשם החברות על העדר חובות. **יצורף כנספח 0.6.2(ז) למענה**

0.6.3 תנאי סף (M)

0.6.3.1 תנאי סף מנהליים

על המציע להיות תאגיד רשום בישראל, העומד בדרישות המפורטות להלן:

- א. המציע סיפק בשנתיים האחרונות (2011 ו 2012) שירותי מיקור חוץ, כהגדרתם בסעיף 0.2 לעיל, לפחות לשני ארגונים שכל אחד מהם כולל יותר מ 200 משתמשים. ובתוכם לפחות ארגון צבורי אחד שחל עליו חוק המכרזים. שירותים אלה סופקו על ידי המציע עצמו, כאשר נתח העבודה שבוצע על ידי קבלני משנה (אם היה) לא על על 20% מסך הכל עלות העבודה שהושקעה בשירותים אלה.
- ב. המציע עוסק ביום הגשת ההצעות בעצמו(לא באמצעות קבלן משנה), בהפעלת מרכזי שירות הנמדדים עפ"י אמנת שירות עבור 2 ארגונים לפחות, שמספר המשתמשים בכל אחד מהם אינו קטן מ 200 .
- ג. היקף עסקי המציע במתן שירותי מיקור חוץ, כהגדרתם לעיל בסעיף 0.2, בתחום תשתיות ואפליקציות IT לארגונים בארץ במהלך השנתיים האחרונות (2011/2012), עמד על ערך כספי של לפחות 20 מיליוני שקלים, במצטבר לכל הלקוחות, לפחות בכל שנה.

להוכחת עמידת המציע בתנאי זה, ישמש תצהיר מנהלים.
נוסח מחייב של תצהיר מנהלים כאמור לעיל – ראה נספח 0.6.3 למכרז זה.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

0.6.3.2 עמידת המענה בתנאי סף איכותיים

במענה לסעיף זה יצהיר המציע כי מענהו עומד בתנאי הסף האיכותיים על פי הרשימה המובאת בסעיף 0.17 להלן.

0.6.4 זכויות קניין (M)

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 של זכויות יוצרים על הצעת הפתרון למשרד להגנת הסביבה.

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 להגנת הסביבה את הפתרון. על המציע להתחייב בהצהרה זו לקחת על עצמו את ההגנה מפני כל תביעה עתידית הנוגעת להפרת זכויות הקניין הרוחני ע"י המשרד בגין המערכת/הפתרון המשולב שסיפק לו ולשפות את המשרד בגין כל סכום שישלם, עפ"י החלטת בית משפט מוסמך, בגין הפרת זכויות יוצרים אלה.

על המציע להצהיר כי זכויות הקניין הרוחני בכל התוצרים שיפתח או ייצר עבור המשרד להגנת הסביבה במסגרת התקשרותו עם המשרד בגין מכרז זה, הם בבעלות המשרד ויועברו לחזקת המשרד ללא כל הגבלה של שימוש או סייג אחר יחד עם תוכנות המקור ותיעוד נלווה.

נוסח מחייב של הצהרה בדבר זכויות קניין כאמור לעיל - ראה נספח 0.6.4 למכרז זה.

0.6.5 ניגוד אינטרסים (M)

על המציע לצרף להצעתו הצהרה בדבר היעדר ניגוד אינטרסים עסקי ו/או אישי של המציע ו/או חברות בנות ו/או של מי מעובדיהם והצהרה זהה מכל אחד מספקי המשנה וחברות צד שלישי המעורבים בעצם ההצעה ו/או בביצועה. ההצהרות תהיינה חתומות על ידי מורשה חתימה מטעם המצהיר ומנהלי המציע.

נוסח מחייב של הצהרה בדבר היעדר ניגוד אינטרסים כאמור לעיל - ראה נספח 0.6.5 למכרז זה.

0.6.6 ביקורים הדגמות ומצגות (I)

המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מכל המציעים שעברו את תנאי הסף להציג ולהדגים בפני נציגי המזמין או מי מטעמו, יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז, את הצעתו, כל מסמך שיידרש וכן להשיב לשאלות הבהרה ובקשה להדגשת נושאים ספציפיים (שיוגשו בנפרד, לפי הענין, לכל מציע) בפגישה פרונטאלית. כל ההבהרות וההדגשות המבוקשות במצגת יועברו בכתב לאחר המצגת ויחשבו כחלק בלתי נפרד ממענה המציע.

יודגש, שהמצגת אינה מהווה נושא להערכה בפני עצמה, אלא באה להבהיר את הרכיבים המהווים את נושאי ההערכה של המענה.

על המציעים להיערך להדגמות ומצגות על פי המועד הרשום בטבלה בראש הפרק.

מציע יענה לדרישות עורך המכרז להדגמות ומצגות כאמור בהתאם ללוחות הזמנים שיקבעו על ידי וועדת המכרזים. הודעה למציע תועבר על ידי נציג המשרד ועל המציע להיערך לביצוע בפרק זמן מרבי של 7 ימי עבודה מרגע מסירת הדרישה על ידי עורך המכרז.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

המציע יערך להדגמות ומצגות כאמור, בכל אתר מאתרי המשרד ו/או באתר המציע עצמו לפי החלטת המשרד.

בנוסף, שומר לעצמו המשרד את הזכות לבקש מהמציע לבקר ולבחון את כל אחד מהאתרים בהם מוצע להקים את חוות השרתים שהיא הבסיס לענן הפרטי של המשרד. גם במקרה זה תימסר הודעה למציע עד שבוע לפני המועד המבוקש.

0.6.7 התחייבות לשמירת סודיות והגנה על הפרטיות (M)

א. המציע יצרף להצעתו התחייבות עצמית בחתימת מורשה חתימה שלו והתחייבות של כל אחד מספקי המשנה וחברות צד שלישי המעורבים בעצם ההצעה ו/או בביצועה, לשמירת סודיות כל מידע שיימסר להם, או שיוודע להם לשם ובמהלך ביצוע התחייבויותיו על פי המכרז, כולל **מידע פרטי** של צד שלישי שהמשרד עושה בו שימוש לצורך משימות ספציפיות. המציע, ספקי המשנה וחברות צד שלישי כאמור לעיל, אינן רשאיות לפרסם את המידע, להעבירו, או להביאו לידיעת כל אדם במשך תקופת ההתקשרות ולאחר סיומה. עם סיום ההתקשרות לא ישמר כל מידע אצל הספק ולא יעשה במידע זה כל שימוש שהוא.

נוסח מחייב של התחייבות לשמירת סודיות כאמור לעיל - ראה נספח 0.6.7(א) למכרז זה.

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 לרבות עובדי ספקי המשנה ועובדי צד שלישי, יקיימו את הוראות סעיף 0.6.7(א) לעיל ולכך שידאגו להחתימם על ההתחייבות לשמירת סודיות ועל כל המסמכים על פי דרישת המשרד.

נוסח מחייב של התחייבות לשמירת סודיות כאמור לעיל - ראה נספח 0.6.7(ב) למכרז זה.

0.6.8 פנייה ללקוחות המציע (M)

המשרד להגנת הסביבה שומר לעצמו את הזכות לפנות לכל אחד מלקוחות המציע, גם אם לא הוזכר במענה, בכדי לאמת את הצהרותיו ולקבל חוות דעת אודותיו. המציע מאשר את הסכמתו לפניות כאלה ואת נכונות לקוחותיו למסור מידע למשרד בציון זהותם.

0.6.9 הצהרת קבלני משנה (M)

המציע יצרף להצעתו הצהרה של כל אחד מקבלני המשנה בה מצהיר קבלן המשנה על נכונותו ויכולתו לספק את השירותים/הטובין להם התחייב המציע, תוך תיאור השירות/הטובין המוצע וכן, כי אין דבר המונע ממנו לספק את שירותיו באופן ישיר למשרד בכל מקרה ומועד של הפסקת ההתקשרות מלאה או חלקית בין המשרד למציע, וזאת בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות שלו עם המציע. בנוסף, הסכם ההתקשרות בין קבלן המשנה למציע יכול להיות התחייבות של קבלן המשנה להסבת הסכם ההתקשרות בינו לבין המציע אל מול המשרד בכל מקרה ומועד של הפסקת ההתקשרות בין המשרד להגנת הסביבה למציע, אם יתבקש לכך על ידי המשרד.

נוסח מחייב של הצהרת קבלני משנה כאמור לעיל – ראה נספח 0.6.9 למכרז זה.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

0.6.10 הצהרת המציע לגבי העדר הסדר כובל בהסכמיו עם קבלני המשנה (M)

על המציע להצהיר כי ההסכמים בינו לבין קבלני המשנה אינם כובלים את קבלני המשנה באופן שלא יאפשר את העסקתם ישירות על ידי המשרד להגנת הסביבה בתום ההתקשרות בינו לבין המשרד להגנת הסביבה ככל שיידרש. בנוסף, הסכם ההתקשרות בין המציע לקבלני המשנה יכול להתחייבות של קבלן המשנה להסבת הסכם ההתקשרות בינו לבין המציע אל מול המשרד בכל מקרה ומועד של הפסקת ההתקשרות בין המשרד להגנת הסביבה למציע, אם יתבקש לכך על ידי המשרד.

נוסח מחייב של הצהרת המציע כאמור לעיל – ראה נספח 0.6.10 למכרז זה.

0.7 התחייבויות ואישורים בגין זכייה בפרויקט (M)

המציע מתחייב כי לאחר זכייתו במכרז יספק את כל האישורים ויעמוד בכל התנאים וההתחייבויות, כנדרש בסעיף זה.

זאת על פי הנוסח הנדרש בנספח 0.7 למכרז זה.

להלן תיאור ההתחייבויות והאישורים שיהיה על מציע שיזכה במכרז זה, למסור למשרד להגנת הסביבה לקראת חתימה על חוזה ההתקשרות.

0.7.1 ערבות בגין בצוע הפרויקט

א. עם ההודעה לזוכה על החלטת המשרד להתקשר עימו, יעביר הזוכה כתנאי להתקשרות ובפרק זמן של עד 10 ימי עבודה ממועד ההודעה על זכייתו, ערבות אוטונומית ובלתי מותנית של בנק הרשום ומורשה לפעול בישראל, או ערבות מטעם חברת ביטוח הרשומה ומורשית לפעול בישראל, לפיה ישלם הערב בתוך 7 ימים מהדרישה הראשונה, סכום כספי המוגדר בהמשך במידה והערבות היא של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.

בערבות שתוגש למשרד על ידי הזוכה, סכום הערבות יהיה 5% מסך התמורה השנתית לה זכאי הספק כולל מע"מ. זאת, על פי המענה לסעיף 5.4 למסמכי מכרז זה. יודגש, המדובר בתמורה המתוכננת בפועל כולל הגדלות שבוצעו עד מועד הפקדת הערבות. הסכום יהא בשקלים חדשים. ולפשטות החישוב יעוגל למאה השקלים כלפי מעלה. הערבות תהיה לטובת המשרד וצמודה ב-100% למדד המחירים לצרכן, הידוע ביום ההודעה על הזכייה.

ב. הערבות תהיה תקפה למשך 15 חודש מיום הפקדתה ותחודש עם תום כל שנה ל-15 חודש נוספים. במקרה שהמשרד יחליט בבוא העת לממש את אופציית הארכת תקופת ההתקשרות תמשך הפקדת הערבות באותה שיטה לכל תקופת ההארכה.

ג. ערבות הביצוע הראשונה תחליף את הערבות בגין הגשת הצעה אשר נמסרה למשרד להגנת הסביבה לפי סעיף 0.6.1 לעיל.

ד. המשרד יהיה רשאי לחלט את ערבות הביצוע במקרה שהזוכה לא יעמוד בהתחייבויותיו בהתאם להצעתו, לתנאי מכרז זה ולחוזה ההתקשרות, ו/או בשל כל סטייה אחרת מהוראות מכרז זה וחוזה ההתקשרות, ו/או התנהגות של זוכה שלא בדרך המקובלת או שלא בתום לב ובלבד שהמשרד נתן על כך התראה לזוכה לתקן את הטעון תיקון תוך 7 ימי עבודה והזוכה לא תיקן את הטעון תיקון בתוך ימים אלה.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מזכויות המשרד לפי מכרז זה, חוזה ההתקשרות וכל דין.

ה. מסירת ערבות הביצוע לידי המשרד במועד תהיה תנאי מוקדם לכניסת חוזה ההתקשרות לתוקף.
נוסח מחייב של ערבות ביצוע - ראה נספח 0.7.1 למכרז זה.

0.7.2 התחייבות לחידוש התחייבויות ואישורים

המציע מתחייב כי במידה ויזכה במכרז, ימציא למשרד מחדש ובמועד הדרוש את כל האישורים המפורטים בסעיף 0.6.2 שתוקפם יפוג במהלך תקופת חוזה ההתקשרות.
המציע מתחייב כי במידה ויזכה במכרז ימציא למשרד מחדש את ההתחייבויות לשמירת סודיות והגנה על הפרטיות (כנדרש בסעיף 0.6.7 לעיל) ולקיים את כל הנדרש על פי סעיף 2.19 אבטחת מידע והגנה על הפרטיות, להלן.

0.7.3 נוהל מפת"ח ומסגרת ITIL

המציע מתחייב שמימוש שירותי התחזוקה והתפעול כולל כל השירותים בתחומים אלה הנדרשים במסמכי המכרז יבוצעו בהתאם למסגרת ITIL.
מימוש פרויקטי תשתית ושירותי פיתוח אפליקציות יבוצעו בהתאם לנוהל שיקבע על ידי המשרד. בכל מקרה, אם סותרות דרישות המכרז את האמור בנהלים אלה, יגברו דרישות המכרז.

0.7.4 חוזה ההתקשרות ומסמכים נדרשים

- א. המציע יצרף להצעתו חוזה ההתקשרות המצורף כנספח 0.7.4 למכרז, כשהוא חתום באופן מלא ומחייב – חתימה מלאה על ידי מורשי חתימה מטעם המציע בכל עמוד..
- ב. לא העביר המציע הזוכה את החוזה למשרד כשהוא חתום כאמור בסעיף 0.7.4(א) לעיל תוך פרק זמן כמוגדר בסעיף 0.6.1. ג', המשרד שומר לעצמו את הזכות לחלט את הערבות ולפנות למציע הבא בתור ולנהל מו"מ להתקשרות עמו (ראה ספק חלופי – סעיף 0.8.5 להלן).
- ג. התקשרות המשרד תבוצע עם הזוכה בהתאם להזמנות שיעביר אליו המשרד בפועל.
- ד. מובהר כי אין בהודעת המשרד למציע, שהצעתו נתקבלה וזכתה במכרז, כדי ליתן תוקף להתקשרות עם המשרד. ההתקשרות תכנס לתוקף רק לאחר הגשת כל המסמכים כאמור בסעיף 0.7.4(א) לעיל ובהגשת הערבות כאמור בסעיף 0.7.1 לעיל חתימה על חוזה ההתקשרות והוצאת הזמנה על ידי המשרד.

0.7.5 התחייבות להקצאת משאבים

המציע מתחייב כי במידה ויזכה במכרז, יקצה כוח האדם בהיקף ובאיכות הנדרשים לצורך עמידה בתנאי חוזה ההתקשרות.

0.7.6 שימוש בציוד ורשיונות תוכנה של המשרד

ככל שהמציע הזוכה יהיה מעונין לעשות שימוש בציוד ו/או רשיונות תוכנה של המשרד לצורך מתן שירותי הענן, הוא מתחייב בזאת לנהוג כדלקמן.
המשרד ייהיה רשאי לתת אישור למציע הזוכה להציב את ציוד המשרד ואת רשיונות התוכנה הנמצאים, בחדר השרתים במטה המשרד ו/או באתר בת"א ו/או ציוד מאתרי המשרד האחרים,

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

בחצרי המציע הזוכה לצורך מתן שירותים בהם מחוייב המציע הזוכה. זאת, ללא אחריות של המשרד לשמישות הציוד ו/או התאמתו לצרכים. העברת ציוד המשרד לחצרי הזוכה, הקצאת שטח עבורו, חיבורו לתשתיות הספק, ביצוע תיקונים/תחזוקה נדרשת ו/או כל עלות אחרת(אחריות, ביטוח ותשלום שירות שוטף עבור פרטי ציוד, תחזוקה ושירות שוטף עבור רשיונות תוכנה) תהיה על חשבון הספק. המשרד לא יהיה אחראי לתקינות הציוד. תקלות ו/או הפסקת פעולת הציוד, ככל שיהיו, לא יהיה בהם כדי לגרוע ממחויבות המציע הזוכה ע"פ תנאי המכרז. ככל שהמציע הזוכה יודיע למשרד כי פריט ציוד או רשיון תוכנה אינו נדרש לצורך מתן שירותים למשרד, ו/או אם תום ההתקשרות, על המציע הזוכה יהיה להחזיר את הציוד/רשיון לחצרי המשרד, על חשבון. אשר המשרד למציע הזוכה להצבת הציוד או השימוש ברשיון התוכנה יהיה מותנה בחתימה על בקשה כמפורט בנספח 0.7.6. אין בבקשת הספק ובאישור המשרד להצבת ציוד המשרד בחצרי הספק, לגרוע ממחויבויות המציע הזוכה ע"פ תנאי המכרז וע"פ הצעתו.

0.7.7 התחייבות לשמירה על חוקי העבודה

המציע מתחייב כי במידה ויזכה במכרז הוא יקפיד לשמור על דיני העבודה ועל כל זכויות העובדים הקבועים בכל חוק או הסדר קיים ושיהיה קיים בתקופת ההתקשרות. רשימת החוקים וההוראות הרלוונטיות נתונה בהוראת חשכ"ל 7.11.3 המהדורה התקפה נספחים א', ב' ו ג':

0.7.8 ביטוח

הספק מתחייב לרכוש את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – המשרד להגנת הסביבה, ולהציגם למשרד להגנת הסביבה, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:-

א. ביטוח חבות המעבידים

1. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך - 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולשנת ביטוח.
3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה יחשב כמעבידם.
4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד להגנת הסביבה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה לרבות מחלת מקצועית כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהו כלפי מי עובדי הספק - קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ב. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. הספק יבטח את אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל בגין נזקי גוף ורכוש עקב פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות למקרה ולתקופה לא יפחת מ – 2,500,000 דולר ארה"ב.
3. בפוליסה יכלול סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

6. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד להגנת הסביבה ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ג. ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

Policy for the Combined Products Liability and Professional Indemnity Software and Hardware Industry.

או

Electronic Products and Services Errors or Omissions and Products Liability Insurance

1. הספק תבטח את אחריותה בכל הקשור לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב כולל שירותי ענן, תחזוקת יישומים, תמיכה בפיתוח של מערכות ישומיות ואבטחת מידע של המשרד להגנת הסביבה בהתאם למכרז/חוזה עם מדינת ישראל – המשרד להגנת הסביבה, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;

2. הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפעלים מטעמו:-

- i. בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;
- ii. חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים ייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו;
- iii. פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל תפעול, תחזוקה, שירותי ענן, תמיכה בפיתוח יישומים, התקנה, ניהול שוטף של אתרי האינטרנט, שינויים ושיפורים בתשתיות ובתוכנה, הדרכה, פעילות רכש וניהול מלאי, שירותי ייעוץ ותכנון, כולל שירותי תמיכה.

3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ – 2,500,000 דולר ארה"ב;

- i. הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;
- ii. אחריות צולבת - Cross Liability.

4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד להגנת הסביבה, ככל שייחשבו אחראים למעשי ואו מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ד. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח תתווסף כמבוטח נוסף: מדינת ישראל – המשרד להגנת הסביבה, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד הגנת הסביבה.
3. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד הגנת הסביבה ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
4. הספק לבדו אחראי כלפי המבטח לתשלום הפרמיות עבור הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
5. ההשתתפות העצמית הנקובה בכל פוליסה תחול בלעדית על הספק.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי פוליסות הביטוח.
7. תנאי הכיסוי של הפוליסות חבות מעבידים ואחריות כלפי צד שלישי לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".

- ה. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על ביצוע הביטוחים כאמור לעיל, יומצאו למשרד להגנת הסביבה עד למועד חתימת החוזה.
- ו. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – המשרד להגנת הסביבה להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – המשרד להגנת הסביבה בתוקף. הספק מתחייב להציג את העתקי הפוליסות המחודשות מאושרות וחתימות ע"י המבטח או אישור עריכת ביטוחים בחתימת המבטח על חידושן למשרד להגנת הסביבה לכל המאוחר שבועיים לפני סיום תקופת הביטוח.
- ז. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליה על פי דין ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי חוזה זה.

ח. **ביטוח רכוש**

הספק יבטח את רכושו והציוד שלו אשר יובא על ידו וימצא בשטחי המשרד שהועמדו לרשותו בביטוח אש מורחב או כל הסיכונים בהתאם לאופי הציוד על בסיס ערך כיוון.

0.7.9 דיור

- אותו חלק מצוות הספק שיתפקד בחצרי המזמין ינהג על פי הנאמר להלן:
- א. המשרד יעמיד לרשות צוות הספק מערכת חדרים כמתואר בנספח 0.7.9. החדרים יועמדו לרשות הספק כשהם ריקים מכל ציוד. ריהוט החדרים והתקנת ציוד דרוש, כולל טלפונים ותקשורת הם באחריות הספק.
- ב. הספק יהיה רשאי לעשות שימוש בחצרים המורשים אך ורק לשם מתן השירותים להם הוא מחויב במסגרת מכרז זה
- ג. הספק מתחייב להשתמש בחצרים המורשים באופן זהיר וסביר, לשמור שלמותם ותקינותם ולהימנע משימוש העשוי לגרום לקלקולים ולנזקים בהם, למעט בלאי סביר, להחזיקם ולשמרם בצורה טובה משך כל תקופת השימוש

0.8 זכויות המשרד להגנת הסביבה (I)

0.8.1 פיצול ההצעה ומימושה בפועל

- א. המשרד רשאי לפצל התקשרותו בין מספר מציעים בכל פיצול כפי שימצא לנכון ולפי שיקול דעתו הבלעדי. כן רשאי המשרד לקבל חלקים מההצעה ו/או לממשה בשלבים ו/או לשנות את הכמויות המפורטות בכתב הכמויות.
- ב. למען הסר ספק יודגש כי, רכישות טובין ו/או שירותים בהתאם למכרז בשלמות או בחלקים, מותנות בתקציב המאושר לפי חוק התקציב לכל שנת תקציב רלוונטית ולפי מדיניות מינהל הרכש והוראות התכ"מ.

0.8.2 ביטול המכרז

המשרד רשאי לבטל את ההזמנה לקבלת הצעות כולה או חלקה ו/או לצאת בהזמנה להצעות חדשות וזאת מסיבות תקציביות, ארגוניות או מכל סיבה אחרת, על פי החלטתו הבלעדית, ללא מתן הסברים

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

למציע או לכל גורם אחר. הודעה על ביטול המכרז תשלח בדואר אלקטרוני לכל המציעים. בכל מקרה כאמור, לא תהיה למציעים כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה במישרין ו/או בעקיפין, כנגד המשרד.

0.8.3 זכות החלטה

- א. אין המשרד מתחייב לקבל את ההצעה הזולה או הצעה שלמה או חלקים מהצעה.
- ב. כל הכרעה בעניין ההצעות, בדיקתן והערכתן נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

0.8.4 פסילת ספק מציע

המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שיקרי או מטעה.

0.8.5 ספק חלופי

המשרד להגנת הסביבה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, יהיה רשאי לבחור במציע אשר הצעתו דורגה במקום השני. כ"זוכה חלופי" (להלן: "הזוכה החלופי").

בכל מועד אם יסתבר כי הזוכה אינו עומד בדרישה מדרישות המכרז רשאית וועדת המכרזים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להתקשר עם הזוכה החלופי, בהתאם לתנאי המכרז, לחוזה ההתקשרות ולהצעתו של הזוכה החלופי, במקום עם הזוכה (בכפוף לזכות עורך המכרז בסעיף 0.8.1). הזוכה החלופי יתפוס את מקומו של הספק המוחלף בכל הנוגע לטובין/שירות אותם סיפק ו/או התחייב לספק.

לספק החלופי תעמוד בכל מקרה זכות הסרוב.

אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכויות המשרד לפי מכרז זה, חוזה ההתקשרות וכל דין.

0.8.6 פנייה להבהרות

המשרד רשאי, לפי שיקול דעתו, לפנות במהלך הבדיקה למציע כדי לקבל הבהרות, או להסיר אי בהירויות, בכפוף לכללי חוק חובת המכרזים, התשנ"ג - 1993 והתקנות על פיו. כן רשאי המשרד לראיין את נציגי המציע ואנשי המקצוע המוצעים על ידו.

0.8.7 אי קיום יחסי עובד-מעביד בין המשרד לספק או הבאים מטעמו

כל אמירה, הצעה, הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו על ידי נציגות המשרד דינן כדין הנחיית המזמין בלבד ולא יהיה בהן כדי ליצור כל יחסי עובד/מעביד עם הזוכה או עם עובדיו, או עם קבלני המשנה או עובדיהם. כמו כן, כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנ"ל לא תשחרר את הזוכה ממילוי כל התחייבויותיו לפי מכרז זה.

0.8.8 דרישה להחלפת נותן שירותים

בכל מועד זכאי המזמין, על דעתו בלבד, לדרוש החלפת נותן שירותים, עובד הספק, או עובד של ספק משנה. הספק יחליף את העובד על פי הדרישה וינהג כמוכתב באמנת רמת השרות לגבי החלפת עובד, סעיף 4.5.2.10.2 להלן:

0.8.9 זכויות על תוצרי השירותים

יודגש כי כל התוצרים, פרי מתן השירותים שעל פי מכרז זה, הם קניינו הבלעדי של המשרד להגנת הסביבה.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

0.8.10 שינוי היקף ההתקשרות

המשרד להגנת הסביבה שומר לעצמו את הזכות לצמצם או להרחיב את תכולת השירות ביחס לתכנון והמפרט המקורי. התמורה הכספית תחושב בהתאם לתעריפים ולהוראות פרק 5.

0.8.11 הכרזה על מפעל חיוני

מובהר בזאת שהמזמין יפעל כדי להכריז על הספק כמפעל חיוני כמשמעותו בחוק.

0.8.12 קיזוז מהתמורה לה זכאי הספק בגין אי מימוש/אי ביצוע

המשרד להגנת הסביבה שומר לעצמו את הזכות לקזז מהתמורה לה זכאי הספק, את עלות השירותים ו/או התוכנות ו/או הציוד ו/או כל דבר אחר שהספק התחייב לו בהצעתו, ולא מומש.

0.9 הצעת הספק (I)

ההצעה במלואה, לרבות כל פניה אחרת בנושאי המכרז, תוגש בשפה העברית.

0.9.1 מבנה כללי

מבנה ההצעה יהיה תואם אחד לאחד (1:1) למבנה המפרט על דרך של מתן מענה לדרישות המצוינות במפורש במפרט. המענה יעשה לפי סדר הסעיפים, שבמפרט. במתן מענה לדרישות המפרט יש לציין את אותה הכותרת ואותו מספר סעיף לגביו ניתן המענה. אין לשנות את המספור וליתן מספרים אחרים, בתבנית שונה (בסדר רץ וכיו"ב) אלא יש לדבוק במספור שבמפרט.

אין לחזור בשום מקרה על הדרישות המנוסחות במפרט.

כמו כן אין להסתייג מהדרישות שבמפרט.

עצם התשובה היא חובה. חובה לענות על כל הסעיפים ולפי המבנה והפירוט שבכל סעיף!

הצעה אשר תוגש שלא במבנה זה, עלולה להיפסל על הסף!

0.9.2 מבנה ההצעה: פירוט

תוכן ומבנה התשובה בכל רכיב (ותת-רכיב) יתאים לסיווג הרכיב: M, G, I או S, כמוגדר בסעיף 0.5 לעיל. המציע רשאי להוסיף הערות, הצעות משלו על ידי הוספת סעיף "אחר". סעיף זה יסומן X.97 בסוף רכיב ראשי, או X.Y.97 בסוף רכיב משני. במקרה של תשובה ארוכה יש להפנות לנספח בסוף ההצעה. הנספח יסומן במספר הרכיב המפנה. חשוב מאד להשתמש גם בנספחים, על מנת לפשט את גוף ההצעה ולהקל על קריאתה. חומר מקצועי ופרסומי יצורף כנספח לסעיף הרלוונטי ויסומן כמפורט לעיל.

רישום הערות מגבילות ו/או סטייה מהנחיות/דרישות ו/או הסתייגויות יובילו לפסילת ההצעה על הסף!

0.9.3 צורת הגשה

הצעה תוגש ב-4 עותקים מודפסים זהים (כולל צילומי אישורים ונספחים למיניהם כנדרש במכרז זה) באופן הבא:

א. עותק מקורי של ההצעה:

1. פרקים 0-4 בהצעה, הצהרות, אישורים, עמודי הבהרה (במידה וישלחו) ושאר מסמכים מקוריים הנדרשים במכרז זה, חתומים בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם המציע, וחוזה ההתקשרות, חתום בראשי תיבות - יוכנסו למעטפה סגורה

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

ואטומה ללא זיהוי חיצוני עם הכיתוב "מכרז מס' 3/13 בחירת ספק לשירותי מיקור חוץ של מערך התקשוב - מענה לפרקים 0-4 - מקור". מסמך הערבות בלבד יוכנס למעטפה נפרדת עליה יכתב הכיתוב "מכרז מס' 3/13 בחירת ספק לשירותי מיקור חוץ של מערך התקשוב - ערבות"

2. פרק 5 בהצעה חתום בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם המציע - יוכנס למעטפה סגורה ואטומה ללא זיהוי חיצוני עם הכיתוב "מכרז מס' 3/13 בחירת ספק לשירותי מיקור חוץ של מערך התקשוב - מענה לפרק 5 - מקור".

3. שתי המעטפות יוכנסו למעטפה ראשית אחת סגורה ואטומה ללא זיהוי חיצוני עם הכיתוב "מכרז מס' 3/13 בחירת ספק לשירותי מיקור חוץ של מערך התקשוב - עותק מקורי".

ב. העתקי ההצעה המקורית:

1. שלושה העתקים של פרקים 0-4 בהצעה, הצהרות, אישורים, עמודי הבהרה (במידה וישלחו) ושאר העתקי מסמכים הנדרשים במכרז זה, חתומים בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם המציע, ועותקי חוזה ההתקשרות, חתומים בראשי תיבות – יוכנסו למעטפה סגורה ואטומה ללא זיהוי חיצוני עם הכיתוב "מכרז מס' 3/13 בחירת ספק לשירותי מיקור חוץ של מערך התקשוב - מענה לפרקים 0-4 - העתקים".

2. שלושה העתקים של פרק 5 בהצעה חתומים בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם המציע – יוכנסו למעטפה סגורה ואטומה ללא זיהוי חיצוני עם הכיתוב "מכרז מס' 3/13 בחירת ספק לשירותי מיקור חוץ של מערך התקשוב – מענה לפרק 5 - העתקים".

3. שתי המעטפות יוכנסו למעטפה ראשית אחת סגורה ואטומה ללא זיהוי חיצוני עם הכיתוב "מכרז מס' 3/13 בחירת ספק לשירותי מיקור חוץ של מערך התקשוב – העתקים".

4. מעטפת העותק המקורי, עם מעטפת עותקי ההצעה (2 מעטפות ראשיות בסך הכול), יוכנסו למעטפה חיצונית אחת סגורה ואטומה ללא זיהוי חיצוני עם הכיתוב "מכרז מס' 3/13 בחירת ספק לשירותי מיקור חוץ של מערך התקשוב". מעטפה זו תוכנס כאמור בסעיף 0.3.5 לתיבת המכרזים.

ההצעה על כל העתקיה תוגש בהדפסה, ללא כיתוב בכתב יד. הצעה שלא תוגש באופן זה עלולה להיפסל על הסף!

0.9.4 עותק דיגיטלי

לכל מעטפה המכילה את תדפיס פרקים 0-4 של המכרז יצורף תקליטור (CD) המכיל את המענה לפרקים אלו ושאר המסמכים הנדרשים, כקובץ או מספר קבצים.
לכל מעטפה המכילה את תדפיס פרק 5, יצורף תקליטור (CD) המכיל את המענה לפרק זה, ושאר המסמכים הנדרשים, כקובץ או מספר קבצים.
הקבצים יהיו בפורמט WORD או בפורמט PDF עם אפשרות OCR כך שיתאפשר חיפוש אוטומטי של מילים.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

כל התקליטורים יסומנו בכיתוב מתאים לתיאור תכולתם.

לתשומת לב:

- כל קבצי המענה יוגשו בתבנית מסמך Microsoft Word 2010.
- הצהרות, אישורים, עמודי הבהרה (במידה וישלחו) ושאר מסמכים הנדרשים במכרז זה יוגשו כקבצים סרוקים בתבנית PDF.

למען הסר ספק, הנוסח המחייב והקובע הוא הנוסח המודפס והחתום המסומן כעותק מקורי של ההצעה.

0.9.5 פרטי מציע

לכל עותק של פרק 0 שבהצעה יש לצרף טופס עם פרטי המציע ופרטי איש הקשר מטעמו לצורך מכרז זה.

נוסח מחייב של טופס פרטי המציע ואיש הקשר מטעמו כאמור לעיל – ראה נספח 0.9.5 למכרז זה.

0.9.6 הגנה על סוד מקצועי/מסחרי

א. למעטפה החיצונית המכילה את מעטפת העותק המקורי של ההצעה ומעטפת עותקי ההצעה (2 מעטפות ראשיות בסך הכול), תצורף מעטפה ובה עותק אחד של הפרקים 2-4, לרבות המענה לנספחים. המעטפה תהיה סגורה ואטומה ללא זיהוי חיצוני עם הכיתוב "מכרז מס' 3/13 בחירת ספק לשירותי מיקור חוץ של מערך התקשוב - סוד מקצועי/מסחרי".

ב. בעותק זה יסמן המציע בכיתוב "סוד מקצועי/מסחרי" את הטקסט, נתונים, מסמכים וכיו"ב, שלדעתו הם בגדר סוד מקצועי ו/או מסחרי, שאין לגלותו ליתר המשתתפים בעלי זכות לעיון בהצעות מתחרות.

ג. לא ניתן להגביל מידע הכלול בפרק 5 כסוד מסחרי.

ד. כל סימון כמתואר בסעיף 0.9.6(ב) לעיל, ילווה בנימוק בכתב במסמך מלווה. בהתחשב בהוראות הדין והפסיקה ועל פי התקנות, סמכות ההכרעה נתונה לוועדת המכרזים. הוועדה מעוניינת לדעת את התייחסות המציע מראש.

ה. היעדר עותק כמתואר בסעיף 0.9.6(א) לעיל ו/או כיתוב כאמור בסעיף 0.9.6(ב) לעיל ו/או נימוק כאמור בסעיף 0.9.6(ג) לעיל, כמוהו כהצהרה והסכמה של המציע לכך שאין החומר בגדר סוד מקצועי ו/או מסחרי.

ו. בהתאם לתקנות חוק המכרזים והוראות התכ"מ, מתחרים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעת המציע שזכתה. המציע רשאי לציין מראש כמתואר בסעיפים 0.9.6(א) ו-0.9.6(ב) 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.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

0.9.7 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 של 6 חודשים נוספים. אי הסכמה להארכת תוקף ההצעה והערבות הכספית יביאו לפסילתה.

0.10 בעלות על המפרט ועל ההצעה (I)

0.10.1 בעלות על המפרט ושימוש בו

מפרט זה הוא קניינו הרוחני של המשרד להגנת הסביבה/ממשלת ישראל אשר מועבר לספק לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו כל שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה.

0.10.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה

הצעת המציע (המענה לבקשה להצעות) היא קנינו של המציע. למשרד להגנת הסביבה תהא האפשרות להשתמש בהצעה ובמידע שבה לכל צורך הקשור בתהליך זה של בקשה להצעות לאורך תקופת ההתקשרות.

0.11 בדיקת ההצעות והערכתן (II)

0.11.1 שלבי הבדיקה

בדיקת הצעות הספקים והערכתן תבוצע כדלהלן:

- א. בדיקת המענה לפרק 0 פרק המנהלה ותנאי הסף של המכרז ופסילת מציעים שלא עמדו בתנאי הסף.
- ב. הערכת איכות ההצעות ומתן ציון לאיכות כל הצעה. פסילת מענים שלא עברו ניקוד סף איכותי היכן שנדרש במפ"ל.
- ג. הערכת העלות (פרק 5). ומתן ציון לעלות ההצעה.
- ד. חישוב ציון כולל והכרזה על ספק זוכה. פירוט כל תהליך ההערכה כולל התבחינים הנדרשים מובא במסמכי הבדיקה (מפ"ל) המצורפים כנספח 0.11.1 לפרק זה.

0.11.2 בדיקת סעיפי מנהלה

פרוט דרישות הבדיקה של סעיפי הסף וסעיפי פרק המנהלה האחרים ניתן בנספח 0.11.1 סעיף 1.

0.11.3 הערכת איכות המענים

תיאור תהליך הערכת איכות המענים, התבחינים הנדרשים, בדיקת העמידה בסעיפי הסף האיכותיים ומתן ציון האיכות הכולל מובאים בנספח 0.11.1 סעיף 4.

0.11.4 ציון העלות

רכיב העלות לצורך התייחור בין המענים הוא עלות מחזור החיים. דרך החישוב של עלות מחזור החיים ושיטת מתן הציון עבור רכב העלות מתוארת בנספח 0.11.1 סעיף 5.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

0.11.5 הערכה תקציבית

במכרז זה הוחלט ע"י המשרד לערוך אמדן, כאשר הצעה אשר תחרוג מהגבול העליון ו/או הגבול תחתון של האמדן לא תתקבל ע"י המשרד. ועדת המכרזים תהיה רשאית לשקול לקבל את ההצעה, גם אם היא חורגת מגבולות האמדן, לאחר בירור עם המציע, ומנימוקים שירשמו בפרוטוקול.

הגבול העליון: 20% מעל סכום האמדן
הגבול התחתון: 30% מתחת סכום האמדן.

0.11.6 הערכת עלות/תועלת

בהערכה הכוללת של עלות/תועלת ההצעות, במפרט זה, נקבע היחס הבא:

עלות – 40%, איכות – 60%.

0.11.7 תיחור נוסף

אם ורק אם, ימצא בציון הסופי של המענים, שקיימת קבוצת מענים (אחד או יותר) שהפרש בין ציונם לציון הגבוה ביותר קטן או שווה ל 3 נקודות מתוך 100, תוכל וועדת ענ"א המשרדית לדרוש תיחור נוסף בין מענים אלה, כולל המענה שזכה בציון הגבוה ביותר.

בתהליך התיחור הנוסף יתבקשו המשיבים להגיש מחדש פרק 5 מעודכן. תיקון פרק העלות אינה חובה. עבור מציע, שיעדיף לא לעדכן את הצעת המחיר בפרק 5 תחשב הצעתו המקורית כאילו הוגשה מחדש.

הציונים עבור הצעות המחיר החדשות של קבוצה זו ישוקללו מחדש עם ציוני האיכות כאמור בסעיף 0.11.6 לעיל כדי לחשב את ציונם הסופי של המשיבים מקבוצה זו.

0.12 מומחה מקצועי (I)

היה ונתגלע סכסוך בין הצדדים בעניינים הקשורים למתן השירותים ו/או לביצוע איזה מחיובי הצדדים לפי תנאי המכרז זה (בכלל זה, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, סעיף 4.5 ה-SLA) – ובלבד וככל שהם דורשים הכרעה מקצועית-טכנית בנושאי IT לסוגיהם, יפנו הצדדים למומחה מקצועי שימונה על ידי ה CIO הממשלתי (אשר רשאית אף למנות את עצמה) ("המומחה המקצועי"). המומחה המקצועי יסייע ביד הצדדים לפתור את הסכסוך שביניהם בהסכמה, אולם לא יהיה מוסמך להכריע בסכסוך כבורר.

אם לא יגיעו הצדדים להסכמה בסיוע המומחה המקצועי, יהיו רשאים הצדדים לפנות לבית המשפט.

0.13 סמכות שיפוט (I)

מובהר בזאת, כי כל תובענה בקשר למכרז זה תוגש אך ורק לבית משפט המוסמך בעיר ירושלים.

0.14 מחירים (I)

כל המחירים המוצעים יהיו סופיים ויכללו את כל הוצאות הספק, כולל כל המיסים וההיטלים לרבות כל תשלום לצד שלישי.

כל המחירים יהיו נקובים בשקלים חדשים וללא מע"מ.

0.15 סיווג בטחוני (I)

באחריות הספק הזוכה להעביר רשימת עובדים המיועדים לעבודה מטעמו, לרבות עובדי קבלני המשנה לקצין הביטחון של המשרד. הספק הזוכה מתחייב לקיים את כל דרישות קצין הביטחון של המשרד ולמלא אחר כל הוראותיו. הספק וכל עובד מטעמו שסירב להוראות קצין הביטחון ו/או לא יבצע אותן במלואן, לא יורשה לשמש בקשר עם מתן השירותים המוצעים. המשרד שומר לעצמו את

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

הזכות להפסיק את שרות כל עובד מעובדי הספק, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ואין בפסילה כאמור כדי לפטור את הספק מחובתו להעמיד עובד מתאים לדרישות המכרז במקום העובד שנפסל. כל פעילות תבוצע בכפוף לתנאי הביטחון הנהוגים במשרד ולמשרד שמורה הזכות הבלעדית לקבוע את תנאי הפעילות.

0.16 גילוי נאות (I)

בעריכת מכרז זה הסתייע המשרד ביועץ חיצוני.

- ד"ר אמנון תדהר.

0.17 ריכוז תנאי סף איכותיים (I)

לסעיפים הבאים מתוך פרקים 1 עד 4 קיים ניקוד סף איכותי המפורט במסמכי המפ"ל המוצגים כנספח 0.11.1 למפרט.

סעיף במפרט	מהות הסעיף	הגדרת ניקוד הסף בנספח 0.11.1
4.1.2 ו 4.1.3	נסיון הספק וספקי המשנה	סעיף 3.1
4.1.4.2	הצוות וארגונו	סעיף 3.2
4.2	מתודולוגיה	סעיף 3.3
3.4 ו 3.3	פתרון הענן	סעיף 3.4
3.7	מערכות תומכות	סעיף 3.5
4.5	ניהול תקופת המעבר	סעיף 3.7

0.18 ריכוז מסמכים להגשה (I)

סעיף	נושא	נוסח מחייב
0.3.3.2	תשובות המשרד לשאלות ההבהרה חתומות בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.	-
0.6.1	נוסח ערבות בגין הגשת הצעה	נספח 0.6.1
0.6.2 א'	אישור תקף של רשות המיסים על ניהול ספרים, רישום במע"מ ובמס הכנסה	-
0.6.2 ב'	תצהיר בכתב בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום	נספח 0.6.2 (ב)
0.6.2 ג'	העתק תעודת רישום התאגיד בישראל	-
0.6.2 ד'	אישור של עסק בשליטת אישה – אם רלוונטי	-
0.6.2 ה'	אישור עורך דין לגבי נכונות הפרטים אודות המציע.	-
0.6.2 ז'	אישור רשם החברות על העדר חובות	-
0.6.3	תצהיר מנהל מאושר להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף	נספח 0.6.3

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

נוסח מחייב	נושא	סעיף
	העסקיים.	
נספח 0.6.4	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 להגנת הסביבה.	0.6.4
נספח 0.6.5	הצהרה בדבר היעדר ניגוד אינטרסים בהצעה ו/או בביצוע	0.6.5
נספח 0.6.7(א)	התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע - ספק וקבלני משנה	0.6.7 א'
נספח 0.6.7(ב)	התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע של עובדי הספק ועובדי קבלני המשנה	0.6.7 ב'
נספח 0.6.9	הצהרת קבלני משנה	0.6.9
נספח 0.6.10	הצהרה לגבי העדר הסדר כובל בהסכמי המציע עם קבלני המשנה	0.6.10
נספח 0.7	הצהרה כללית של המציע	0.7
נספח 0.7.1	נוסח ערבות בגין ביצוע השירותים	0.7.1
נספח 0.7.4	חוזה התקשרות חתום מתן שירותי מיקור חוץ	0.7.4
נספח 0.9.5	טופס עם פרטי המציע ופרטי איש הקשר מטעמו	0.9.5

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

פרק 1 - יעדים

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

1 יעדים

1.1 כללי (I)

לאור הסיום הצפוי של ההתקשרויות הקיימות של המשרד עם ספקי חוץ העומדות להסתיים בשנת 2013, המשרד החליט על פרסום מכרז להתקשרות עם ספקים לבצוע עבודות התפעול והתחזוקה של תשתיות ויישומים ותמיכה בפיתוח של מערכות יישומיות. המשרד מעוניין בפישוט התפעול והתחזוקה ולכן יעדיף התקשרות עם ספק אחד לבצוע העבודה.

1.2 המזמין (I)

המזמין העיקרי עבורו יבוצע השרות הנדרש הינו אגף מערכות מידע במשרד להגנת הסביבה.

1.3 יעדי ומטרות מיקור החוץ (I)

סעיף זה מטווה כללית את היעדים אותם מבקש להשיג המשרד במכרז זה ואת המטרות הנגזרות מיעדים אלה לאופי הדרישות מהספק הזוכה. בכל מקרה של ספק ו/או סתירה בין מטרות אלה לדרישות המפורטות בפרקים 2-5 להלן, גוברות הדרישות המפורטות.

1.3.1 יעדים.

להלן יעדי המשרד להגנת הסביבה אותם הוא מבקש להשיג בפרסום מכרז זה:

- א. שיפור מתמיד של טיב ורמת השרות הניתן לכל ממלאי התפקיד במשרד בשימוש במערכות המחשוב של המשרד.
- ב. הבטחת הכנסה מוצלחת לתפעול שוטף של כל היישומים המתוכננים לפתוח בתכנית העבודה הרב שנתית של המשרד.
- ג. יצירת יכולת תגובה מהירה בתחום התמיכה המחשובית במשימות המשרד המתרחבות בקצב מהיר.
- ד. הגברת יעילות התפעול והאחזקה של המערכות ותשתיות התקשוב.

1.3.2 מטרות.

- א. הספק הזוכה יספק את השירותים הנדרשים בתחום התפעול והתחזוקה של התשתיות המרכזיות כשירותי "ענן פרטי" – אחריות כוללת להעמדת משאבי המחשוב הנדרשים. ופעילות תחת אמנת שירות מפורטת המבטיחה אספקת שירותים תקינה.
- ב. הספק הזוכה ינהל, יבקר ויתחזק את כל הכרוך בפריסת המערכות ללא אבחנה בין פרטי ציוד והתקשרות שהם רכוש או אלה שהם רכוש המשרד או רכוש צד ג' בשרות המשרד. קווי תקשורת אל ובין אתרי המשרד, ציוד תקשורת אקטיבי, תשתית תקשורת פסיבית, ציוד קצה אצל משתמשים ופרטי ציוד מתכלה.
- ג. השרות יהיה פרואקטיבי שמשמעותו ביצוע תהליך שוטף ויזום בכדי למנוע תקלות, לוודא עמידה ב - SLA וליצור שיפור מתמיד בתפקוד המערכות והשירותים, בהתבסס על תפיסת ITIL המהווה סטנדרט עולמי מקובל.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

ד. הספק הזוכה יקבל על עצמו באופן שוטף את התחזוקה והתפעול של יישומים מפותחים ויאפשר שמירה של קצב קידום גבוה של התמיכה המחשובית במשימות המשרד.

ה. הספק הזוכה יקפיד על גישה עקרונית פרואקטיבית שיעדה זיהוי תהליכים בעייתיים בטרם הפיכתם לתקלות המחייבות פעילות תחזוקת שבר והפרעה לפעילות השוטפת של משתמשי המערכת.

ו. הספק הזוכה יתמוך בממלאי התפקידים במערכת הן בטיפול ותיקון תקלות, הן בבעיות תפעול יישומים והן בשיפור הדרכה והטמעה.

ז. המכרז החדש יתבסס על תפוקות עם מחויבות ברורה של הספק לרמת שירות.

ח. לצורך הבטחת השיפור הנדרש ברמת השירות, יכללו במסגרת ההתקשרות החדשה מספר אמצעים כגון: שילוב רכיבים של מערכת שליטה ובקרה, שדרוג מרכז התמיכה הקיים, מנגנון בקרה ופיקוח מטעם המשרד על רמת השירות בפועל, כולל מנגנון פיצוי מוסכם.

1.4 בעיות (I)

הבעיות העיקריות במצב הקיים:

- 1.4.1 פיצול אחריות בין אגף מערכות מידע לספק.
- 1.4.2 קשיים בקליטת יישומים חדשים לתפעול ותחזוקה על ידי הספק.
- 1.4.3 העדר מנגנון המבטיח תמיכה בתשתיות טכנולוגיות שלא היו קיימות במועד ההתקשרות.
- 1.4.4 התמיכה במשתמשים טעונה שיפור ואינה מבטיחה תמיכה שיויונית לממלאי התפקידים בכל האתרים.
- 1.4.5 אין תמיכה ממוסדת של אנשי תשתיות במשימות פתוח כשזו נדרשת.

1.5 השתלבות ביעדי הארגון (I)

1.5.1 קשר לתכנית האסטרטגית של המשרד

המשרד, באמצעות אגף מערכות המידע נמצא בתנופת פתוח בהיקף נרחב יחסית(מאמץ של כ ארבעים שנות אדם לשנה למשך שלוש שנים). המאמץ כולל החלפה של המערכת התפעולית הקיימת והרחבת התמיכה המחשובית לכל משימות המשרד, שכשלעצמן עשויות להתרחב בקצב גבוה יחסית.

המכרז הנוכחי אמור להסדיר מערך תפעול. תחזוקה ותמיכה שיבטיח את האפקטיביות של הכנסת היישומים החדשים לתמיכה במשימות המשרד.

1.5.2 קשר לתכנית-העבודה (I)

השירותים הנדרשים במכרז זה מהווים חלק בלתי נפרד מתכנית פתוח מערכות המידע של המשרד, הבאה לתמוך בתכנית העבודה הרב שנתית של המשרד.

1.6 תועלת וישימות (I)

ל.ר

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

1.7 אופק הזמן (M)

תקופת ההתקשרות לפי חוזה זה היא לחמש שנים, למשרד שמורה הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות, לתקופה, או לתקופות נוספות בנות שנה אחת, שביחד לא יעלו על 5 (חמש) שנים נוספות (ובסה"כ 10 שנים).

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

פרק 2 - יישום

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

2. יישום

2.1 הבהקים (I)

פרק זה מגדיר את תכולת המכרז, את השירותים הנכללים בו, את הדרישות משירותים אלה, את רמת השירות הנדרשת ודרך מדידתה בכל אחד מהשירותים המוגדרים. תיאור המצב הקיים מבחינת הרכב מתן השירותים מוצג בספח 3.1.

מודגש בזאת ששירותי תפעול ותחזוקת תשתיות המחשוב המרכזיות, למעט מספר חריגים, יסופקו במתכונת המקובלת של "תשתיות כשירותי ענן" (IAAS). דהינו: סביבות מחשוב וירטואליות מסופקות כשירות המשולם על פי תעריף התלוי בעוצמות וכמויות מעבדים מרכזיים (Cpus), נפחי זיכרון פנימי, נפחי זיכרון חיצוני ולעיתים גם תעבורה ברשת(לא במכרז זה), כאשר על התעריף מועמסים נושאי השו"ב, אבטחת המידע והבטחת השרידות. הכל כנדרש בסעיפים 2.3.2 ו 5.3 להלן.

2.2 אחריות הספק (I)

2.2.1 מתן השירותים

כל השירותים המפורטים במכרז זה בסעיף 2.3 להלן יבוצעו על ידי הספק ובאחריותו המלאה. הספק אחראי לאיכות ושלמות ביצוע השירותים והוא יימדד על עמידה בהם כמפורט באמנת השירות בסעיף 4.5 להלן. בנוסף מוגדר בסעיף 5.4 להלן מנגנון תוספות והחסרות המציג את התוספות/החסרות המצדיקות שינוי בתמורה הקבועה.

2.2.2 ציוד ורשיונות תוכנה

2.2.2.1 ציוד ורשיונות תוכנה בענן

2.2.2.1.1 ציוד

הציוד בחוות השרתים המרכזית ובמתקן הגיבוי כולל ציוד התקשורת האקטיבי באתרי המשרד יהיו בבעלות הספק למעט הציוד ורשיונות התוכנה שבבעלות המשרד כמפורט בהמשך. בתקופת המעבר, על פי התכנית שתנתן במענה לסעיף 4.4 להלן יוכל הספק לבקש על פי המוכתב בסעיף 0.7.7 לעיל להעביר את כל תכולת הציוד בחוות השרתים של המשרד, כולל ציוד התקשורת האקטיבי ושרתים הפרוסים באתרי המשרד לאתר לפי בחירתו. מיום תחילת מתן השירותים ואילך כל פרטי הציוד עליהם מבוססים שירותי הענן הם באחריות הספק. כאשר המשרד רוכש שירותים המבוססים על רכיבים אלה כמתואר בסעיף 2.3.2 להלן.

2.2.2.1.2 רשיונות תוכנה לאספקת שירותי הענן

רשיונות התוכנה הכלולים בשירותי הענן, לדוגמה:

- רשיונות תשתיות הוירטואליזציה
- רשיונות מערכות ההפעלה.
- רשיונות תוכנה אם נדרשים לציוד תקשורת אקטיבי
- רשיונות תוכנה לאמצעי אבטחת מידע
- רשיונות מערכת/מערכות השו"ב,

מובהר בזאת, שהרשימה הנ"ל אינה רשימה סגורה. הספק יוסיף את כל הנדרש כדי לעמוד בתנאי המכרז המפורטים בהמשך.

רשיונות התוכנה עליהם מבוססים שירותי הענן הם בבעלות הספק. על פי התכנית שתנתן במענה לסעיף 4.4 להלן יוכל הספק לבקש על פי המוכתב בסעיף 0.7.6 לעיל לעשות שימוש ברשיונות התוכנה מהסוגים הנ"ל הנמצאים ברשות המשרד.

2.2.2.1.3 רשיונות תוכנה הנדרשים עבור יישומים.

רשיונות אלה הם בבעלות המזמין. כל הכרוך בשימוש תקין ברשיונות אלה הוא באחריות הספק.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

2.2.2.1.4 בעלות על ציוד הקצה.

ציוד הקצה לשימוש ממלאי התפקידים במשרד, עמדות העבודה ניידות ונייחות, ציוד היקפי אחר (מדפסות וסורקים, הכל כמוגדר בנספח 3.1 להלן, נמצא וימצא בבעלות המשרד. ציוד זה ורשימות התוכנה הנלווים אליו נרכשים וירכשו בעתיד על ידי המשרד.

2.2.2.1.5 רכש ציוד ו/או רשימות תוכנה באמצעות הספק

למשרד זכות ברירה לרכוש באמצעות הספק ציוד ותוכנות בכפוף לאישור ועדת מכרזים, וזאת תמורת תשלום עמלה מקסימלית של 2% אשר תתוסף לעלות הציוד ו/או התוכנות. יובהר כי סעיף זה אינו תקף לרכש ציוד ו/או תוכנות אשר קיימת לגביהם הוראת חשכ"ל תקפה. הספק כחלק מהצעתו בפרק 5 יציין את העמלה המבוקשת על ידו, כל עוד הצעת הספק לעמלה לא תעלה על 2%. עמלת הספק כוללת את כל הוצאות הספק בגין הרכש, וזאת עד להעמדת הציוד/תוכנות במצב תקין ועובד ו/או בסביבת ייצור לשירות המשרד במקום שהמשרד יקבע

2.2.2.1.6 שירות ותחזוקה

פרטי ציוד הקצה כוללים לעיתים הסכמי תחזוקה עם ספקי הציוד/צדדי ג' נותני שירות. הספק הזוכה נדרש להפעיל בשוטף הסכמים אלה, לרבות הבאת ציוד תקול לחצרי הספק והחזרתו ככל שנדרש. על הספק להצטייד על חשבונו במלאי פרטי ציוד/חלפים, לכל צורך שהוא, לרבות מתן אפשרות לספק הזוכה לעמוד ביעדי אמנת השירות על פי הנדרש בסעיף 4.5.2.2 ללא קשר למחויבות ו/או רמת השירות של ספק הציוד/צדדי ג' נותני השירות והתחזוקה. עבור ציוד שבזמן רכישתו ו/או בזמן חידוש השירות לא יהיה נותן שירות מתאים ע"פ הוראת חשכ"ל, יתאפשר למשרד לרכוש מהספק הזוכה שירות ותחזוקה לציוד בהתאם להוראות סעיף 2.2.2.1.5 לעיל.

2.2.2.2 תקשורת ה WAN.

למשרד התקשורת לקבלת שירותי תקשורת עם חברת בזק. התקשורת זאת תוארך לכל תקופת ההתקשורת עם הספק. הספק הזוכה נדרש להתקשר לצורך יצירת גיבוי לערוצי ה WAN עם ספק תקשורת נוסף ואחר. תקשרת זו תהיה שלו ועל חשבונו. אם, בתקופת ההתקשורת, תצא הוראת שעה של החשכ"ל המחליפה ספק תקשורת הטיפול בהחלפה על כל המשימות הנדרשות לכך יהיה באחריות הספק, כאשר ההתקשורת והתשלומים הנובעים מכך הם של המשרד. במקרה יהיה ספק התקשורת המוכתב בהוראת השעה הנ"ל אותו ספק תקשורת שנבחר כספק גיבוי, יחליף הספק את ספק הגיבוי באחריותו ועל חשבונו. בנוסף לנ"ל בתכולת המכרז ובאחריות הספק קו אינטרנט ישיר לספק שירותי אינטרנט ברוחב פס של 50 מגהביט לשניה.

2.2.2.3 פעילות מול תהיל"ה

ככלל, מתן שרות לציבור, אם באמצעות האינטרנט ואם באמצעות ממשק או חשיפת שירות יבוצע באמצעות מערכת תהיל"ה. כל המגעים עם הגורמים הרלוונטיים בתהיל"ה יבוצעו על ידי ממלאי תפקידים של הספק ובאחריותו של הספק.

2.3 תכולת השירותים – (I)SOW

הטבלה להלן מציגה את רשימת השירותים הנדרשים מהספק.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

מהות השירות	שירות	
כל הפעילות הכרוכה בתפעול שוטף של תשתיות היישום (בסיסי הנתונים, XRM, SP) והיישומים עצמם ובהבטחת בצועים תקינים של יישומים בתפעול השוטף. כולל, בקרת בצוע ותיקון תקלות. תכנון משאבים ודרישות מול הענן (2.3.2 להלן)	תפעול ותחזוקת היישומים הקיימים.	2.3.1
תפעול ותחזוקת מרכזי המחשוב. שרתים, מערכות הפעלה ציוד תקשורת אקטיבי מרכזי, אמצעי אבטחת מידע, במתקן ראשי ובמתקן גיבוי.	שירותי ענן פרטי – מרכז הנתונים (Data Center)	2.3.2
כל הפעילות הכרוכה באבטחת הפעולה התקינה של כל תשתיות התקשורת כולל ניטור וניהול המגעים הנדרשים עם ספק ה-WAN.	תפעול ותחזוקת תשתיות התקשורת.	2.3.3
כל הפעילות הכרוכה באבטחת הפעילות התקינה של ציוד הקצה הפרוס עבור המשתמשים בכל אתרי המשרד כולל אחריות על תיקון תקלות ושידרוגים נדרשים. שרות זה יכלול הזזות והתקנות של ציוד קצה (IMACS) שרות זה כולל את ניהול המלאי וההנפקה של ציוד מתכלה	תחזוקת ציוד הקצה וניהול ציוד מתכלה	2.3.4
אחריות לניהול אתר האינטרנט מבחינת שירותי התשתית, והפעילות מול תהיל"ה	ניהול שוטף של אתרי האינטרנט.	2.3.5
ביצוע בפועל של נהל אבטחת מידע	אבטחת מידע	2.3.6
הקמה ותפעול של מרכז שירות האחראי לכל פעילויות ניהול שירותי התמיכה ולדיווח על רמות שירות.	מרכז שרות	2.3.7
פעילויות של שינויי ארכיטקטורה ו/או טכנולוגיה במערך התשתיות. בצוע משימות לשינויים ושיפורים במערכות היישומיות במחיר קבוע מבנק השעות	שינויים ושיפורים	2.3.8
ביצוע בפועל של פעילויות ההדרכה המתוכננות	ביצוע הדרכות פרונטאליות ויחידניות.	2.3.9
חובת נציגי הספק להשתתף בפועל בכל פעילות תכנון נדרשת ובהתייעצויות הקשורות בתכנון. חובת הספק להעמיד ייעוץ טכנולוגי על פי דרישה.	שותפות בתכנון וייעוץ	2.3.10
סיוע לפתוח בתחום התאמה של תצורת מערכת הפעלה, בסיס נתונים, רכיבי אבטחה וכו'.	סיוע לפתוח	2.3.11
מנגנון קליטת יישום חדש לתפעול	קליטת יישום חדש לתפעול	2.3.12
מנגנון קבלת אחריות מלאה על יישום חדש תפעול ותחזוקה.	קליטת יישום חדש לתחזוקה	2.3.13
ניהול פעילות רכש כולל רכש ציוד קצה וציוד מתכלה הנמצא בבעלות המשרד.	פעילות רכש וניהול מלאי	2.3.14
דרישות לגבי מתקן גיבוי וגיבויים תקופתיים	המשכיות עסקית	2.3.15
דרישות לעדכניות טכנולוגית של כל רכיבי מערכת המשרד	עדכניות טכנולוגית	2.3.16

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

סעיפי המשנה הבאים מגדירים את תכולת השירותים. אין הגדרות אלה מהוות רשימה מוחלטת או סופית. המציע נדרש לספק את כל מכלול השירותים המצוין להלן על פי מיטב נסיונו המקצועי והמתודולוגיה המוצגת בסעיף 4.2 להלן ועל פי הסטנדרטים והתקנים דה פקטו המקובלים בתחום ולהציג מחויבויות אלה במענהו.

2.3.1 תפעול ותחזוקת היישומים (I)

2.3.1.1 תחזוקת היישומים

שרות זה מבוצע באחריות הספק וכולל, בין היתר, את המשימות הבאות:

- א. לימוד והכרת היישומים הפעילים.
 - ב. ניטור שוטף של פעילות היישומים, תכנון נפחים (capacity planning), תחזוקת מאגרי המידע וטבלאות המערכת.
 - ג. טיפול בתקלות יישום.
 - ד. שידרוגים והתקנת גרסאות מתקדמות.
 - ה. הכנסת שינויים ושיפורים בסיסיים המתחייבים משינויי הוראות ונהלים.
- לצורך ביצוע שירות זה יציב הספק ויתגבר לפי הצורך צוותי תחזוקה ליישומים הקיימים לאורך כל תקופת ההתקשרות.

2.3.1.2 תפעול היישומים ותוכנות התשתית.

- הספק נדרש להיות אחראי כלפי המשרד על תפעול כל היישומים הקיימים ואלו שיפותחו בעתיד ועל תפעול תוכנות התשתית הקיימות ואלו שירכשו ע"י המשרד בתקופת החוזה.
- עבור כל היישומים הייעודיים, התשתיתיים והרוחביים תבוצענה, בין היתר, המשימות הבאות:
- א. הפעלת תהליכי אצווה נדרשים.
 - ב. הפעלת ממשקים הדורשים פעילות תפעולית.
 - ג. הפעלת תהליכי גזירה ממאגרים תפעוליים וטעינה למחסן נתונים (אם יהיה קיים צורך).

2.3.1.3 ניטור הפעילות השוטפת

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

על הספק יהיה לנטר כלל הפעילויות בכלל השרתים (בדגש על סביבת האינטגרציה והייצור) לצורך זיהוי פעילות חריגה/לא תקינה/כך, שיהיה מסוגל לתת מענה על מי ביצע ומתי ביצע על שאלות כגון מחיקת קבצים, שינוי הגדרות, ונגיעה בכל משאב אפשרי של השרת כמו סרטיפיקט, IIS, Registry, Database וכו'.

הספק יעשה שימוש בשירותי הניטור שמספק הענן (ראה סעיף 2.3.2.4 להלן)

2.3.1.4 התקנות

התקנת תשתיות היישום והיישומים עצמם על השרתים הווירטואליים המסופקים על ידי הענן ובמקרים חריגים על ציוד שאינו חלק מהתשתית הווירטואלית.

2.3.1.5 תקלות מערכתיות

במסגרת זאת יהיה הספק אחראי לפתרון ותחקור תקלות מערכתיות(כאלה הפוגעות בפעילות של קבוצת משתמשים) שישווגו כתקלות יישום ויועברו אליו לטיפול ממרכז השירות:

א. טיפול בתקלות מערכתיות

אחריות לטיפול ולמעקב 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

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

המשתמשים בגין תקלה מערכתית יאוחדו תחת אותה תקלה מערכתית ויסגרו עם תיקון התקלה.

ב. תחקור תקלות

אחריות לקיום הליך תחקור של תקלות שיבוצע באופן המתואר להלן.

- (1) לתקלות מערכתיות יבוצע תחקור ותוצאותיו יכללו את תיאור התקלה ודרך פתרונה, את מקור התקלה (Root Cause), את המסקנות שהוסקו וכן המלצות למניעת תקלה חוזרת.
- (2) לביצוע התחקור ימונה איש מקצוע שמומחה בתחום התקלה. התחקור יאושר ע"י מנהל הפעילות מטעם הספק (מנהל מיקור החוץ) לפני העברתו למשרד.
- (3) התחקור יחל מיד בתום הטיפול בתקלה, כאשר דוח ראשוני יוגש למשרד בתוך 2 ימי עבודה ודוח סופי יוגש למשרד בתוך 5 ימי עבודה.
- (4) האחראי לתחקור ידאג להפצתו לכל הגורמים המעורבים מטעם המשרד והספק.
- (5) תחקור יחשב כמושלם רק לאחר אישורו ע"י המשרד.
- (6) למשרד שמורה הזכות לדרוש ביצוע תחקור גם לאירועים אחרים.

2.3.1.6 גיבויים

בנוסף על תהליכי הכפלה וזמינות נתונים המתנהלים בענן הפרטי (ראה 2.3.2 להלן) יהיה על הספק לתכנן ולבצע בשוטף הורדה תקופתית של גיבויים לנתונים ולישומים. מודגש שדרישה זו עשויה להכיל גם ציוד מוצב בחוות השרתים, או שהושאר במקומו, שאינו על התשתית הווירטואלית ואינו כלול לכן במסגרת הענן הפרטי. האחריות לניהול מערך הגיבוי/שחזור הנוסף היא על הספק ובמסגרת זאת יציג במענהו לסעיף 4.2 מתודולוגיה להלן את השיטה המוצעת לה הוא מתחייב, שתעמוד בדרישות הבאות:

- א. ניהול ותחזוקה של מערך הגיבוי, השחזור.
- ב. ביצוע גיבוי לנתונים ולמערכות, כולל בדיקת אופן הסיום של כל גיבוי, כך שניתן יהיה לבצע שחזור במקרה של תקלה.
- ג. שינוע גיבויים לאתר נפרד ומאובטח מטעם המשרד. ניהול רשימת גיבויים ומיקומם לצורך איתור הגיבוי המתאים וביצוע שיחזור בהתאם לצורכי המשרד.
- ד. ביצוע שחזורים על-פי הנחיות גורם מוסמך במשרד.
- ה. בקרה תקופתית של תקינות שחזורים.

2.3.1.7 תכנון קיבולת (Capacity Planning)

- אחריות לביצוע תכנון קיבולת בנוהל תקופתי או בעת שינויים והכנסת מערכות חדשות.
- א. מעקב שוטף אחר תפוקות וביצועי המערכת באמצעות מערכות מתאימות, לרבות שו"ב.
 - ב. תכנון תקופתי של היקף משאבי המחשוב, תשתית וסביבה הנדרשים בהסתמך על ניצול קיים של המשאבים ותחזיות שינוי.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

ג. נקיטת אמצעים לאבטחת רמת השירות, והתרעה בכל מקרה בו יורו דיווחי נפח העבודה על בעיות.

ד. דיווח חצי שנתי על הפעילויות שננקטו כדי להיערך לצורך עמידה בצרכי המשאבים הנדרשים. הדיווח יציג את מצב ניצול המשאבים הנוכחי, מגמות התפתחות בניצול כל אחד מהמשאבים בתקופת הדיווח האחרונה ותחזית הניצול לתקופה הבאה, תוך הדגשת סיכונים פוטנציאליים אם קיימים.

2.3.1.8 ניהול ותחזוקת בסיסי נתונים (DBA)

כל הפעילויות להלן תוך תיאום ופעילות משותפת עם יחידת הפיתוח המשרדית.

- א. ניהול מערכות בסיסי נתונים.
- ב. תחזוקת מערכות בסיסי נתונים המשמשות במשרד.
- ג. בחינה של גרסאות חדשות לבסיסי נתונים.
- ד. שדרוג גרסאות, בפעילות משותפת ומתואמת עם הממונים על היישומים באגף.
- ה. הסבות נתונים.
- ו. בקרה על תפוסת בסיס הנתונים והתרעות.
- ז. ניהול בקרת תצורה.
- ח. ניהול שוטף של הגדרות בסיסי הנתונים ע"פ דרישות צוותי הפיתוח, כולל הכנת טבלאות.
- ט. מימוש מדיניות אבטחת מידע במסדי הנתונים.
- י. סיוע לתוכניתנים באופטימיזציה
- יא. טיוב ואפטימיזציה תקופתית של בסיס הנתונים

2.3.1.9 פעילויות ניהול(אדמיניסטרציה)

הספק יהיה אחראי לבצוע פעילויות הניהול הבאות:

- א. ניהול משתמשים והרשאות ואחריות לעדכניות שוטפת של ה Active Directory, כולל פרטים אישיים של העובדים, פרטי התקשרות(טלפונים, כתובות דוא"ל ומקום) ושייך ארגוני של העובד. תוך הפעלת נוהל תיאום עם אגף משאבי אנוש.
- ב. ניהול מאגר ניהול תצורה(CMDB) של כל פרטי הציוד ורשימות התכנה הנמצאים באחריות הספק.
- ג. על הספק לדאוג לניהול הרישוי של כל תוכנה וחומרה אשר הוא מתקין ומתחזק
- ד. על הספק להיות בקשר עם כלל גורמי החוץ הנדרשים לצורכי הפיתוח והתחזוקה (תהיל"ה, משרדי ממשלה וגופי סמך, מיקרוסופט, ועוד) בכל נושא תשתית, תקשורת, רישוי, תוכנות ועוד

2.3.2 שירותי הענן הפרטי - תפעול ותחזוקת התשתיות המרכזיות (I)

המזמין דורש לקבל את השירותים המתוארים בסעיפי המשנה להלן כתפוקות של "ענן" דהינו, פעילות תקינה של הסביבות ובתוכן השרתים הווירטואליים ושאר המשאבים העומדים לרשות צוותי הספק ויחידת הפיתוח של המשרד.

הדרישות המפורטות בסעיפי המשנה להלן הן דרישות מינימום. המציע מתבקש להציע את מכלול שירותי הענן בכל מתכונת הנראית לו בתנאי שיעמוד בדרישות אלו לפחות.

המציע נדרש להציג את השיטות והכלים שעליהם יתבסס לצורך אספקה סדירה ותקינה של שירותי הענן הנדרשים במענה לסעיף 3.4 בפרק 3 - טכנולוגיה.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

2.3.2.1 מטרה

- לאפשר למשרד עבודה שוטפת ורצופה של מערכות המחשוב
- לאפשר העלאה מהירה ככל האפשר, לאוויר, של מערכות חדשות, שינויים ותוספות
- חסכון במשאבי מחשוב על ידי שימוש יעיל ככל האפשר במשאבים.

2.3.2.2 מיקום ותנאים פיזיים

חוות השרתים שבה יארח הספק את שירותי המשרד תמוקם בישראל ותעמוד בדרישות הסביבה הפיזיות המתוארות בנספח 2.3.2.2.

2.3.2.3 סביבות פעולה וירטואליות

הספק יעמיד לפי דרישה סביבות עבודה וירטואליות על פי דרישה המציינת סוג מערכת הפעלה, מספר שרתים נדרש, היקף זכרון פנימי נדרש ונפח אחסון נדרש. לפרק זמן נדרש. לדוגמא:

- שירות של כח מחשוב בחוזק של שרת בינוני לשעה
- תוספת STORAGE של 50GB ליום.

ראה פרוט השירותים המתומחרים בסעיף 5.3 להלן.

על הספק האחריות להחזיק בשגרה עודף משאבים שיאפשר תגובה מתאימה לדרישה להעמיד סביבה לצורך ייצור ו/או פתוח.

2.3.2.4 יכולות נדרשות

הענן הפרטי שייבנה לטובת המשרד יאפשר את היכולות הבאות

2.3.2.4.1 גישה מרחוק

משאבי המחשוב הללו יהיו נגישים מרחוק, מכל אתרי המשרד ואף מרשת האינטרנט בהתאם לנהלי אבטחת המידע של המשרד. כולל מכל סוגי ההתקנים הניידים טבלטים וטלפונים חכמים.

2.3.2.4.2 שרות עצמי לפי דרישה

עובדי הספק, ועובדי המשרד יוכלו להפעיל משאבי מחשוב לפי הצורך, בצורה מהירה ובשרות עצמי.

2.3.2.4.3 איגום ושיתוף משאבים

הענן הפרטי יאפשר הפעלה של יישומים שונים על אותן תשתיות פיזיות, תוך שיתוף המשאבים וניהול רמת הזמינות הדרושה לכל יישום

2.3.2.4.4 המשכיות עסקית

הספק יבטיח זמינות תשתיות כנדרש בסעיף 4.5 – אמנת רמת השרות באמצעות יצירת יתירות נדרשת, שכפול נתונים ואתר גיבוי מתאים.

2.3.2.4.5 גמישות

המערכת תאפשר גמישות בשימוש במשאבים לתמיכה בצרכים המשתנים של המשרד, תוך מתן תגובה מהירה.

2.3.2.4.6 אבטחת מידע

הספק ישא באחריות לאבטחת המידע ויעמוד בדרישות של סעיף 2.19 להלן. הספק ינטר אירועי אבטחת מידע וינקוט בכל הפעולות הנדרשות כדי למנוע אותם.

2.3.2.4.7 שירותי שליטה ובקרה תפעול ותחזוקה

הספק יבטיח באמצעות הענן שירותי שליטה ובקרה לצורך ניטור ביצועי היישומים, התהליכים העסקיים, אמצעי האבטחה, וחווית המשתמש. שירותים אלה יכללו שליטה ובקרה על כל רכיבי ציוד התקשורת וציוד הקצה למינהו. שירותים אלה יכללו את כל התמיכה המחשובית הנדרשת לספק לצורך מילוי תקין של משימותיו (ראה גם רשימה מרוכזת בסעיף 3.7 להלן)

2.3.2.4.8 שירותי VDI

הספק יאפשר לרכוש שירותי VDI לקבוצות של משתמשים ויתמחר זאת כחביל שירות בהצגת מחירון השירותים במענה לסעיף 5.3 להלן.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

2.3.2.5 רכיבים נדרשים

מימוש מיטבי של היכולות שנמנו בסעיף 2.3.2.4 לעיל מותנה בקיום הרכיבים הבאים:

2.3.2.5.1 פורטל שירות עצמי

בפורטל יוכלו אנשי המשרד, לפי הרשאות, להקצות משאבים וירטואליים לפי הצורך ולראות את מצב השרתים שלהם.

הקצאת השירותים הווירטואליים תעשה מתוך קטלוג שירותים שיופיע בפורטל ויותאם להרשאות המשתמש. בפרוט השירותים יופיעו גם הפרמטרים הרלוונטיים להפעלה, כולל מחיר הקמה/מחיר חודשי אם רלוונטי ועוד. ההקצאה תבוצע בפועל על ידי הספק תחת הנחיה בכתב על ידי נציג המשרד.

סוגי הפעולות העיקריות בפורטל:

- א. הקמת שרת וירטואלי
- ב. הורדת שרת וירטואלי
- ג. הוספת STORAGE /MEM /CPU לשרת קיים
- ד. התקנת תוכנה מרשימת תוכנות סגורות מראש (אופציונאלי)

המידע העיקרי שיינתן למשתמש דרך הפורטל:

- א. רשימת השרתים שלו במערכת, כולל סטטוס ונתונים עיקריים על כל שרת
- ב. נתונים אגרטיביים על השרתים שלו
- ג. סטטוס בקשות

לכל שירות יהיה מוצמד WF שיגרום למימוש.

הרכיב יאפשר הוספה ושינוי של שירותים באמצעות ממשק ניהול וללא צורך בהתערבות תוכניתן.

הרכיב יאפשר להגדיר שירותים נלווים שיוכלו להיות מוקמים רק כתוספת לשירותים אחרים.

2.3.2.5.2 מנוע מדידה

מנוע זה יאסוף את נתוני השימוש של כל משאבי המערכת וידע להעבירם למערכות ניתוח הנתונים (BI וניהול משתמשים).

2.3.2.5.3 שליטה ובקרה

רכיב זה ינטר את פעילות רכיבי מערכת המחשוב הווירטואליים והפיזיים של המשרד, הרכיב יכלול יכולות ניטור גם ברמה של טרנזקציה עסקית וגם ברמת רכיב בודד. הרכיב ידע להפעיל לוגיקה לזיהוי בעיות במערכת על סמך פרמטרים ובנוסף ידע לזהות מהו הרכיב בעייתי מתוך ההתראות.

הרכיב ידע לספק כלי שליטה לטיפול בבעיות ברכיבי מערכות המחשוב של המשרד ויפעיל את מנוע האוטומציה כדי לטפל בבעיות.

2.3.2.5.4 מנוע אוטמציה

מנוע האוטומציה יכלול מנוע ניהול תהליכים (WORKFLOW) שידע לטפל גם בתהליכים אנושיים וגם בתהליכי PROVISIONING של משאבי מחשוב וירטואליים. המודול יאפשר הוספה ושינוי של WF בקלות ובאמצעות ממשק גרפי.

2.3.2.5.5 ניהול משאבים מול משתמשים

רכיב זה ינהל את תקציבי משאבי המחשוב של היחידות השונות במשרד ואת הניצול בפועל שלהם. יקבל את הנתונים מרכיב המדידה ויעבד את הנתונים לפי המחירים המופיעים בקטלוג השירותים. הרכיב יאפשר הצגת עלויות מצטברות בתקופות זמן לפי חתכים של יחידות אירגוניות במשרד. הרכיב יהיה נגיש לממלאי תפקידים במשרד.

יודגש בזאת, שאם בתקופת המעבר יסתבר שקיימות סביבות ייצור ו/או פתוח שאין ניתנות להיבנות על תשתית וירטואלית ואין אפשרות להכילם בשירותי ענן, יעביר אותם הספק לחוות השרתים ויתפעלם כחווה מרכזית מחוץ למסגרת שירותי הענן, או יפעילן ויתחזקן במקומם, על פי בחירתו. בכל מקרה האישור הסופי למסקנה ולמיקום התפעול הוא בידי המזמין

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

2.3.2.6 אירוח

על פי החלטת המשרד ניתן יהיה לדרוש מהספק אירוח שרת פיזי שלא על בסיס תשתית הווירטואליזציה של הענן, ככל שהמשרד יאשר אירוח של שרת פיסי, יחולו על השרת כל דרישות המכרז, לרבות השירותים והתמיכה המתבקשת לשירותי הענן, שילוב מבערך שו"ב, ושירותי גיבוי. מובהר בזאת כי ההחלטה הסופית, שאין אפשרות לממש את הסביבה הספציפית בענן היא בידי המשרד

2.3.2.7 גישה לענן ציבורי

הספק יאפשר שרות תגבור, על פי דרישת והחלטת המזמין בלבד, באמצעות רכישת שירותים של ענן ציבורי.

2.3.3 תפעול ותחזוקת תשתיות התקשורת (I)

שירות זה יכלול, בין היתר, את המשימות הבאות:

א. במסגרת שירותי הענן ראה 2.3.2 לעיל:

- (1) ניהול, תפעול ותחזוקת הרשתות וציוד התקשורת - המקומיות והרחבות.
- (2) שליטה ובקרה על כלל מרכיבי הרשתות באמצעות כלים יעודיים ממוחשבים מתאימים על מנת לעמוד בדרישות ה SLA המפורטות בסעיף 4.5.
- (3) קיום הקשר והתאום בין מרכזי המחשבים ורשת התקשורת לבין האתרים.
- (4) ניהול מערך הקישוריות מול רשת האינטרנט כולל: אתרי המשרד, דוא"ל, גלישה מהרשת הפנימית ל WWW, הורדת קבצים ושירותי רשת נוספים לפי מדיניות המשרד.
- (5) תקשורת WAN - טיפול בנתבים ומערכות Firewall, תקינותם ורציפות השירות, טיפול בקווי התמסורת מול בזק וספקי תמסורת אחרים.
- (6) תקשורת LAN – טיפול במתגים ומערכות VLAN, תקינותם ורציפות השירות.
- (7) שדרוג תשתיות תקשורת אקטיביות כולל התקנות נדרשות של חומרה ותוכנה.
- (8) תמיכה בקישור באמצעות גישה עסקית של ספקי תקשורת של המשרד ואחרים.

ב. במסגרת שירותי התפעול והתחזוקה השוטפים

- (1) כל הפעילות מול מערכת תהיל"ה והתאמת פרוטוקולים ותקני עבודה לתקנים הממשלתיים המוכתבים על ידי תהיל"ה.
- (2) משתמשים ניידים – תמיכה טלפונית בקישוריות של משתמשים ניידים (מביתם או מכל נקודת התחברות לרשת) אשר ברשותם ציוד מחשוב של המשרד, או ציוד פרטי שאושר לשימוש עם מערכות המשרד.
- (3) תמיכה בתהליכי העברת מידע באמצעות כספות, לרבות כתיבת סקריפטים נדרשים.
- (4) הקמת רשתות נפרדות ומנותקות מהרשת המרכזית של המשרד לפי הצורך.
- (5) הפעלת ספקי שירותים בתפעול הרשת וביצוע הממשקים עימם.
- (6) ניהול משתמשים.
- (7) ניהול בקרת תצורה.
- (8) ביצוע ביקורות תקופתיות של רשתות התקשורת על פי הנחיות הממונה על אבטחת המידע באגף, בדיקות ביצועים וכוונון הרשתות לשמירת רמת השירות ותכנון קיבולת.
- (9) מימוש מדיניות אבטחת המידע ברשת תקשורת.
- (10) טיפול במערך הכבילה והתשתית הפסיבית, כולל אחריות על ביצוע מעברים בין האתרים ללא הובלה.
- (11) תפעול ותחזוקת קו האינטרנט הישיר.

2.3.4 תחזוקת ציוד הקצה (I)

הספק יהיה אחראי למערך ציוד הקצה שבכל האתרים המפוזרים באתרי המשרד.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

מודגש כי הספק אחראי לכל מחזור החיים של ציוד הקצה על כל רכיביו: רכש, התקנה אצל משתמש שאל כל הרכיבים הנדרשים ותפעולם התקין. על הספק לדאוג לפתרון כל בעיה שתתעורר, כך שכל אתר יפעל ויתפקד באופן סדיר ורצוף, בהתאם לכל הדרישות במסמכי מכרז זה.

שירות זה יכלול, בין היתר, את המשימות הבאות:

א. רישום ממוחשב מלא ומתוחזק עדכנית של כל פרטי ציוד הקצה במשרד. מאגר מידע זה יהיה זמין בכל עת לנציגי המשרד. המאגר יפרט עבור כל פריט ציוד לפחות את הפרטים הבאים:

- 1) שם משתמש
- 2) אתר
- 3) מתחם באתר
- 4) סוג הציוד
- 5) תאריך רכישה
- 6) תאריך תום שרות
- 7) הצבעה למסמכים רלוונטיים
- 8) היסטורית טיפולים, תקלות והחלפת ציוד מתכלה.

ב. ניטור כל רכיבי ציוד הקצה.

ג. טיפול ותחזוקה בתחנות עבודה נייחות וניידות, מדפסות, סורקים, וכל ציוד קצה אחר שקיים או שירכש בתקופת ההתקשרות. לרבות תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר של תקלות מכל סיבה שהיא.

ד. ציוד נייד (טלפונים חכמים, טבלטים, מחשבים ניידים פרטיים) לא יתוחזק. הפעלת יישומי משרד על ציוד פרטי, תתמך לאחר תהליך אישור פריט הציוד על ידי המשרד.

ה. ציוד, הנמצא בתקופת אחריות מטעם יצרן הציוד, יטופל על-ידי היצרן. באחריות הספק להפעיל את היצרן ולעקוב אחר ביצוע התיקון עד לסיומו המלא.

ו. רישום מסודר של פעילות הטיפול המונע עבור כל פריט ציוד.

ז. ניהול בקרת תצורה/מצאי, תוך ניצול מרבי של מערך השו"ב.

ח. ניהול, תחזוקה והפצה של גרסאות תוכנות יצרן (Utility, Firmware, System) של מחשבים ניידים.

ט. ניהול ותחזוקת תוכנת הפעלה משלימה של יצרני מחשבים ניידים.

י. החלפה/התקנה של חומרים מתכלים דוגמת דיו, טונר, תנור(במדפסת) פיזור וכיו"ב.

יא. מימוש מדיניות אבטחת המידע בציוד הקצה.

יב. רענון ציוד

1) המלצה על שדרוגים תקופתיים עפ"י מדיניות רענון ובהתאם לנתוני מצאי. אין

בהמלצת הספק, בין אם תתקבל או לא תתקבל ע"י המשרד, לפתור את הספק מהוראות מסמכי המכרז בכלל, ומיעדי אמנת השירות בפרט.

2) ביצוע שדרוגים טכנולוגיים למערכות תוכנה, חומרה וציוד תקשורת.

3) מימוש מדיניות אבטחת המידע ברענון ציוד.

2.3.4.1 הזזות והתקנות של ציוד קצה (IMACs)

על הספק יהיה לבצע את כל הרשום מטה כחלק בלתי נפרד משירותי התפעול ותחזוקת התשתיות.
א. התקנות:

1. ציוד מחשבים ושרתים.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

2. ציוד קצה, לרבות "הצלבות" – העברת תחנת העבודה המוחלפת למשתמש אחר.
 3. ציוד תקשורת (אקטיבית, פסיבית ושרתים).
 4. תוכנה בסיסית.
 5. תוכנה יישומית.
- ב. הזזות:

הזזה של ציוד חומרה ותשתיות כולל את המרכיבים הבאים:

1. תיאום ההזזה עם הגורם המבקש ובמידת הצורך עם האתר החדש.
 2. פירוק הציוד באתר הישן ואריזתו לצורך ההעברה.
 3. תיאום העברת הציוד עם יחידת בנא"מ של המשרד שתבצע את ההעברה הפיזית וכן עם גורמי צד ג' נדרשים (ספקי ציוד/קבלני משנה).
 4. התקנה ואינטגרציה של הציוד כולל השבת הציוד למצב עבודה זהה למצבו באתר הישן, או למצב הנדרש בסביבה החדשה (מצב עבודה, הגדרות רשת, סיסמאות, התאמת תבניות Word וכדומה).
- ג. כמויות
- המזיע יבסס את מענהו על הערכה של הזזות והתקנות של 25% מהיקף ציוד הקצה המותקן בשוטף. חריגה מההערכה הנ"ל, תטופל בנוהל הכנסת שיפורים ושינויים על פי סעיף 2.3.8 להלן.

2.3.4.2 מערכות תומכות/ סביבה

- בכל מקרה שידרש, אם ידרש, בכל מתקן של המשרד, ישא הספק באחריות לתקינות הפעילות של המערכות התומכות כמפורט להלן,
- א. תשתית פסיבית - אפיון והגדרת צרכים, הקמה, תחזוקה ובקרה שוטפת.
 - ב. אל פסק - אפיון והגדרת קיבולת, מבחני קבלה, התקנה ותפעול שוטף, בקרה.
 - ג. בקרת מיזוג אויר, חשמל, הצפה וגילוי עשן, מערכת האזעקה, פתחי החרום, תאורת החרום
 - ד. כל נושא אחר החיוני לפעילות תקינה של מערכות המחשוב באתר.
- הספק יקלוט ויתפעל את המערכות התומכות הקיימות עם תחילת פעילותו, ישלבם במידת הניתן במערכות השו"ב שיתקין.
- רכש ושירותים הנדרשים מצד ג' ימומנו לאחר אישור בכתב על ידי המזמין.

2.3.5 ניהול שוטף, תפעול ותחזוקת אתרי האינטרנט (I)

- באחריות ובניהול הספק כל הבטי התשתית של אתר האינטרנט
- א. אחריות לתשתיות חומרה ותוכנה וכל הבטי הפלטפורמה ושירותי מערכת ההפעלה
 - ב. כל הפעילות מול תהיל"ה המארכת את האתר.
 - ג. ניטור שוטף של פעילות תקינה של האתרים. כולל ממשקים למערכות הפנימיות במשרד.

2.3.6 אבטחת מידע (I)

נהל/י אבטחת המידע בכל הכרוך בתכולת כל השירותים שנמנו לעיל יוכתבו/ו על ידי הממונה על אבטחת המידע במשרד. באחריותו של הספק בצוע מדוקדק של כל נהלי אבטחת המידע.

2.3.7 מרכז השרות ותמיכה במשתמשים (I)

הספק יקים ויתפעל מרכז שרות שיעמוד בדרישות המתוארות בסעיפי המשנה הבאים.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

2.3.7.1 כללי

- א. בתקופת המעבר, הספק יקים מרכז שירות שיהווה נקודת קשר יחידה (SPOC - Single Point of Contact) לפניות משתמשים (User Call) בנושאים של טיפול בתקלות (Incident Management) חומרה ותוכנה ובבקשות שירות (Request Fulfillment) לרבות סיוע בתפעול יישומים/הדרכה.
- ב. מרכז השירות יפעל על פי מתודולוגית ההפעלה של פונקצית Service Desk ב ITIL ויעמיד את בסיס הנתונים של מרכז השירות לצורך ביצוע השירות הפרואקטיבי. כפוף לנאמר בסעיף 0.7.3 לעיל.
- ג. הספק יטמיע כלי שו"ב מתקדמים לניהול, למדידה ולמעקב אחר עמידה ברמות השירות הנדרשות. את פונקצית ה Service Desk של מערכת השו"ב יקשר הספק לכלי הניהול והשליטה בכדי לאפשר:
- 1) רישום כל הפניות במסד הנתונים של מרכז השירות.
 - 2) בניית מרכז ידע ארגוני (Knowledge Base) לטיפול בתקלות/פניות.
- ד. מערכת ניהול הפניות תהיה זמינה לצפייה ולעדכון לכל הגורמים המעורבים במעגלי התמיכה השונים: דרגי תמיכה ב' ו ג' (הן מטעם הספק והן מטעם המשרד), למשתמשים לצורך פתיחת פניה וביורר סטאטוס, וכן למנהלים ולאנשי בקרה מטעם המשרד לצורך צפיה בזמן אמיתי, בירורים וקבלת דוחות. בנוסף, תתאפשר גזירה למערכת ה BI של המשרד.
- ה. להלן מספר עקרונות החייבים להיות מוכלים בתפישת הפתרון המוצע:
- 1) מרכז שירות ייעודי למשרד הפועל ברשת המשרד. וממוקם באתר המשרד בירושלים.
 - 2) הדרישה היא למתן מרבית הפתרונות באמצעות דרג א', ללא צורך בניתוב הפנייה לדרג נוסף. הכוונה להגיע לרמה של First Time Fix Rate בשיעור גבוה כפי שמופיע בסעיף 4.5 - אמנת שירות.
 - 3) עידוד המשתמשים לפנות למרכז השירות, שלא כנהוג היום כאשר חלק ניכר מהפניות נעשה לרפרנטים מטעם המשרד.
 - 4) עידוד המשתמשים לפתיחת פניות באמצעות ממשק Web דרך פורטל המשרד.
 - 5) פתיחה וסגירה אוטומטית של תקלות ע"י מערכת השו"ב במסגרת טיפול מונע שוטף, הכולל, במידת האפשר, פתרונות מוכנים מראש לתקלות וזאת על מנת למנוע הידרדרות של אירוע לתקלה משביתת שירות.

2.3.7.2 משימות מרכז השרות

- א. המרכז יטפל בכל סוג פניה שתופנה ע"י המשתמשים, כגון:
1. דיווח על תקלה
 2. בקשה לסיוע בתפעול טכני ו/או עסקי.
 3. בקשה לפעילות הדרכה טכנית ו/או עסקית.
 4. בקשה להצטיידות.
 5. בקשה להתקנה חומרה ו/או תוכנה.
 6. בקשה לפעילות ניהול הרשאות(יצירה, ביטול, שינוי)
- ב. הפניה תהיה באמצעות הטלפון או דרך הפורטל הארגוני הפנימי שיקושר ע"י הספק למערכת ניהול הפניות. וכן אמצעי דיווח נוספים ככל שיבחר הספק ליישם.
- ג. כל פניה למרכז תירשם במערכת ויוקצה לה מזהה ייחודי (שיהיה מחובר באופן חד ערכי למערכת הטלפוניה של מרכז השירות)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.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

- ד. לאורך כל תקופת ההתקשרות, ב 10% מהפניות שתבחרנה אקראית, יתבקש המשתמש למלא שאלון שביעות רצון על רמת השרות שקיבל בטיפול בפניה הספציפית, זאת מיד עם סגירת הטיפול.
- ה. המרכז יסווג את רמת החומרה של תקלה, על בסיס היקף התקלה וקריטיות המערכת בהתאם למפורט בסעיף ה SLA. מרכז השרות יתחיל לטפל בתקלה מוקדם ככל האפשר, ידאג לטיפול רצוף בתקלה עד להשבת השרות לקדמותו, וזאת עד למועד המקסימאלי הנגזר מחומרת התקלה, בהתאם למוגדר ב SLA.
- ו. הספק ינתח באופן שוטף את הפניות ואת תהליכי הטיפול בהן במטרה לזהות מגמות, תקלות חוזרות, לנקוט בפעולות מתקנות ולשפר את תפקוד המרכז.
- ז. לתקלות מערכתיות יקוים תחקיר בהתאם למפורט בסעיף 2.3.1.5 לעיל.
- ח. הספק יכין דוחות בקרה תקופתיים עפ"י הרשימה המובאת בסעיף 2.3.7.8 להלן. הדוחות יהוו חלק מכלי הניהול ובקרת שירותי מרכז השרות.
- ט. הגדרת משתמשים ומתן הרשאות.
- י. מתן הדרכה טלפונית למשתמשים בתפעול המערכות, הן למערכות להן ניתנת על ידו הדרכה פרונטאלית (ראה סעיף 2.3.9.1 הדרכות) והן ליתר האפליקציות של המשרד. לצורך כך, ידאג הספק להכשיר את נציגי השרות אחת לתקופה בכדי להעניק הדרכה טלפונית ברמה טובה.
- יא. תזמון והפעלת טכנאי שירות לצורך תיקון תקלות, ביצוע IMAC ואספקת חומרים מתכלים ליחידות קצה או התקנת חומרים מתכלים ביחידות קצה.
- יב. הפנית בקשת הצטיידות לאישור נציג האגף ודיווח לפונה על הנעת התהליך.
- יג. ידוע גורמים רלוונטיים במשרד על פי נוהל מוסכם. הנעת תהליכי אסקלציה עם חריגה מיעדי אמנת רמת השרות.
- יד. הפעלת מדיניות פרואקטיבית - מרכז השרות יפעל לשיפור שביעות הרצון של המשתמשים משירותי אגף מערכות מידע. בין השאר יטפל בתלונות משתמש, יבצע סקר שביעות רצון תקופתי שיפנה לכל המשתמשים, ייזום פניה טלפונית למדגם משתמשים לפחות אחת לרבעון, וכן ישתתף בפעולות יחצ"נות מתוכננות. מרכז השרות ידווח למשרד על פעילויות אלו אחת לרבעון.

2.3.7.3 מערכת ניהול השרות

- הספק יתקין מערכת לתמיכה בפעילות מרכז השרות שתקיים את הדרישות הבאות:
- א. מרכז השרות יצויד במערכת בקרה טלפונית (AVR) ובמערכת ניהול השרות.
- ב. המערכת שתהיה בשימוש מרכז השרות תהיה מערכת יעודית לניהול מרכז שירות (להלן- מערכת השרות)..
- ג. המערכת תאפשר רישום ומעקב אחר שלבי הטיפול בכל סוגי הפניות מפתחת הפניה עד לסגירתה ואישור המשתמש על סיום הטיפול, כולל תהליך אישור נציג המשרד במקרה שנדרשת הצטיידות..
- ד. המערכת תחשוף שירות באמצעות הפורטאל המשרדי שיאפשר לכל משתמש לבצע פניה מכל סוג למרכז השרות, יאפשר למשתמש לעקב אחרי סטאטוס הטיפול בבקשתו ויאפשר לנציג האגף המוסמך לאשר בקשות הצטיידות.
- ה. מערכת השרות תתממשק למערכת הבקרה הטלפונית הן לצורך קליטת פניות טלפוניות מזוהות והן לצורך קליטת נתוני רמת השרות(נטישות, זמן עד מענה)
- ו. המערכת תפתח אוטומטית פניות מרגע הווצרותן בפורטאל או מרגע תחילת מתן המענה בטלפון.
- ז. המערכת תאפשר השתלטות על עמדת המשתמש רק ואך ורק לאחר הצגת בקשה למשתמש באמצעות המערכת וקבלת אישור המשתמש במערכת.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

- ח. המערכת תתממשק למערכת שליטה ובקרה על מערך התקשורת וציוד הקצה ותאפשר פתיחת פניות אוטומטית באמצעות ממשק זה. המערכת תאפשר את יצירת כל הדיווחים הנדרשים בסעיף 2.3.7.8 להלן.
- ט. המערכת תכיל מאגר ניהול תצורה שיציג עד רמת פרוט מכסימאלית את פריסת ציוד הקצה, הקישור בין משתמש לציוד הקצה שברשותו ובאחריותו ואת פירוט התצורה של כל סוג ציוד קצה. המערכת תאפשר הצגת רשימות ציוד בחתך משתמשים, מיקום פריסה ויחידה ארגונית.
- י. המערכת תיצור על פי הצורך התרעות ו/או הודעות לממלאי תפקידים באגף ותיצור תהליכי אסקלציה אוטומטיים במקרים של חריגה מיעדי אמנת רמת השירות.
- יא. המערכת תנהל מאגר ידע על בעיות ידועות ודרכי הטיפול בהן.
- יב. המערכת תאפשר גזירת נתונים למערכת ה-BI של המשרד ותאפשר עיון חופשי בכל הנתונים לנציגי המשרד.

2.3.7.4 חלון שירות

2.3.7.4.1 אפשרויות חלון השרות למרכז השרות וצוות התשתיות

האפשרויות המפורטת להלן הן מצטברות. דהינו כל אפשרות הרחבה מצורפת לכל הקודמות.

א. אפשרות הבסיס

- 1) מרכז השרות פועל חמישה ימים בשבוע משעה 07:30 עד שעה 17:30 (אין פעילות בערבי שבת וחג). **להלן שעות הליבה.**
- 2) צוות התשתיות פועל באותן שעות.
- ב. **אופציית הרחבת החלון לימי שישי וערבי חג.**
- 1) משמרת מצומצמת בימי שישי וערבי חג במרכז תמיכה משעה 07:30 ועד 14:00.
- 2) שירותי תשתית בימי שישי וערבי חג בכל אתרי המשרד ועד 5 אתרים נוספים ברחבי הארץ שיוגדרו מעת לעת. סיוע מ"רחוק" של שירותי התשתית: תוך חצי שעה מזמן הקריאה, והגעה לאתר תוך שעתיים מזמן הקריאה.
- ג. **אופציית הרחבת חלון השרות עד חצות (24:00)**
- 1) משמרת מצומצמת של מרכז השרות 17:30 עד 24:00.
- 2) שירותי תשתית בכל אתרי המשרד ועד 5 אתרים נוספים ברחבי הארץ שיוגדרו מעת לעת עד חצות ("12 בלילה"). בשבתות וחגים השירותים יינתנו עד שעתיים לכניסת החג/שבת, ומשעתיים מיציאת החג/שבת. סיוע מ"רחוק" של שירותי התשתית: תוך חצי שעה מזמן הקריאה, והגעה לאתר תוך שעתיים מזמן הקריאה.

ד. **אופציית הרחבת החלון מחצות (00:00) עד התחלת שעות הפעילות השוטפת.**

- 1) משמרת מצומצמת של מרכז השרות 00:00 עד 07:30.
- 2) שירותי תשתית בכל אתרי המשרד ועד 5 אתרים נוספים ברחבי הארץ שיוגדרו מעת לעת מחצות עוד התחלת הפעילות השוטפת. בשבתות וחגים השירותים יינתנו עד שעתיים לכניסת החג/שבת, ומשעתיים מיציאת החג/שבת. סיוע מ"רחוק" של שירותי התשתית: תוך חצי שעה מזמן הקריאה, והגעה לאתר תוך שעתיים מזמן הקריאה.

חלון השרות המוגדר באופציות שהוגדרו למעלה מתיחס לשירותי תמיכה וטיפול בתקלות בלבד. מערכות המחשוב עצמן תהינה זמינות 24 שעות בכל ימי השבוע.

2.3.7.4.2 פעילות אחרת

- א. פעילות מתקנת, תחזוקה מונעת והעברה לייצור יבוצעו בתיאום מוקדם מול מנהל התפעול של המשרד ובשעות שאינן פוגעות בפעילות השוטפת של המשתמשים ובתהליכי הייצור השוטפים.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

ב. פעילות מחוץ לשעות האיוש תבוצע במקרים הבאים:

- 1) תקלה בדרגת חומרה גבוהה (משביתת שירות, ראה פירוט בסעיף 4.5 אמנת שירות).
- 2) פעילות בסביבת הייצור שצריכה להתבצע מחוץ לשעות הפעילות.
- 3) ביצוע משימות מיוחדות לפי דרישת המשרד ובתיאום מראש עם הספק, כולל מצבי חירום מיוחדים בהם תדרש נוכחות פיזית באתרים בשעות חריגות. ראה סעיף 0.8.11 לעיל

2.3.7.4.3 דיווח שעות

כל עובדי הספק המוקצים לפעילות במשרד ידווחו שעות בצורה סדירה באמצעות החתמת כרטיס נוכחות. נתוני נוכחות יהיו זמינים למזמין. הספק יציב במרכז השירות שבאתר המשרד שעון נוכחות, וכן ייתן לעובדיו את האמצעים לבצע "החתמת שעון סולארית" בהתחלה ובסיום יום מתן שירות באתרי המשרד השונים

2.3.7.5 דרגי תמיכה

השירות יינתן טלפונית או באמצעות כלי אבחון והשתלטות מרחוק או באתר, ככל הנדרש בהתאם לתנאי המכרז. השירותים יסופקו בהתאם לדרגי התמיכה א', ב', ג'
 א. דרג א' - טיפול ממרכז השרות
 ב. דרג ב' - טכנאים או צוותי היישומים.
 ג. דרג ג' - ספקי ציוד או תוכנה חיצוניים
 במקרה של הפעלת דרג תמיכה ג' חיצוני, על ספק התפעול ללוותו לכל אורך הטיפול בתקלה ועד לפתרונה.

2.3.7.6 איוש

2.3.7.6.1 צוות התמיכה

הספק יעמיד לצרכי התמיכה במשתמשים צוות בהיקף מינימאלי של חמשה מדריכי יישומים שעברו הכשרה מתאימה בטיפול דרג א' בציוד קצה(כשירות למתן שירות לציודי קצה אחרים, מתן הרשאות, טיפול בתוכנות, תמיכה, הדרכה, הטמעה של יישומי המשרד + ידע עסקי).
 בכל מועד נתון יפוצל צוות התמיכה לשתי קבוצות. קבוצה ראשונה, שלא תפחת משלושה, תאייש את מרכז השירות ותבצע את כל הנדרש בסעיפי המשנה לעיל. הקבוצה השנייה שלא תפחת משנים תבצע משימות הדרכה ותמיכה בשטח כנדרש בסעיף 2.3.9 להלן.
 ההצבה בקבוצות הנ"ל תתבצע בשיטה של תורנות מחזורית כך שכל חבר בצוות התמיכה יאייש תקופות זהות באיוש מרכז השרות ופעילות הדרכה ותמיכה בשטח.
מודגש בזאת שהדרישה להיקף מינימאלי של צוות התמיכה אינה גוברת על הדרישה לקיום יעדי אמנת השרות העשויה לחייב איוש ביותר תומכים. יתרה מזאת, העדרות מכל סיבה שהיא של חבר צוות התמיכה מחייבת את הספק בהצבת מחליף שעבר הכשרה מתאימה.

2.3.7.6.2 אנשי תשתיות(טכנאים)

יוצבו בכמות ובמיקום שיאפשר רמת זמינות מתאימה לטיפול בפניות עפ"י צרכי המשרד ודרישות ה SLA, יש להדגיש שבנוסף על טיפול נדרש בציוד הקצה, יהיה באחריות הטכנאים ההגדרה, הטיפול והפעלה של אמצעי ההזדהות של משתמשי המערכת.
 בכל אחד מאתרי המשרד: נצרת, חיפה, ת"א, רמלה, מחוז ירושלים וב"ש תוקצה רבע משרה של טכנאי, בה יהיה הטכנאי נוכח באתר ללא תלות בעמידה הנדרשת ביעדי אמנת השרות. זאת, בנוסף למשרת טכנאי מלאה במטה בירושלים.

2.3.7.6.3 תמיכה בנידות

באחריות הספק להעמיד לרשות חברי צוות מרכז השרות את אמצעי התעבורה המתאים לצורך הגעה למקום מתן השירות (שלא בתחבורה ציבורית). כולל כל ההוצאות הכרוכות בהגעה ובשהות במקום מתן השרות וכולל גם כרטיסי טיסה עם מדובר במתן שירות באילת. נותני שרות אלו לא יוגבלו, בנסיעתם בתפקיד, בצריכת דלק או בקלומטראז'. כיוון שבכל מועד נתון רק שנים מאנשי צוות

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

מרכז השרות מנוידים בשטח, לא נדרשת בהכרח הצמדת רכב אישי לכל חבר צוות. המציע יציג את דרך תמיכתו בניידות במענה לסעיף 4.2 להלן

2.3.7.7 סוגי משתמשים

מרכז השרות יטפל בסוגי המשתמשים הבאים על פי העקרונות שלהלן:

- א. משתמשים מורשים הפועלים ברשת המשרד ובשני אופני שימוש:
 - (1) פעילות במשרד המחייב תמיכה מלאה על ידי מרכז השרות כולל טיפול נדרש על ידי טכנאים/מדריכים בשטח.
 - (2) פעילות בבית או באמצעות ציוד נייד שתתמך על ידי מרכז השרות. כל טיפול נדרש יבוצע על ידי הבאת הציוד לחצרי המשרד.
- ב. משתמשים חיצוניים בשירותי האתר הנתמכים על ידי מרכז השירות בכל הכרוך בתפעול וברורים עסקיים.
- ג. משתמשים מועדפים על פי רשימה שתקבע מעת לעת על ידי המשרד, שיש להעמידם בראש סדר העדיפויות בטיפול ולהתריע למנהל האתר אם לא מתאפשר לטפל בהם בזמן תגובה קצר.

2.3.7.8 דוחות ודיווחים

- א. הספק יאפיין ויכין בתקופת המעבר דוחות בקרה על פעילות מרכז השירות. דוחות אלו יאושרו ע"י המשרד. הדוחות יופצו באופן שוטף למספר גורמים וביניהם: מנהל מרכז השירות מטעם הספק, מנהל השירות הפרואקטיבי מטעם הספק, וכן מנהלים מטעם המשרד.
- ב. עקרונות הפקת הדוחות מפורטים בסעיף הדוחות של רמת השירות- סעיף 4.5.5.
- ג. להלן רשימת דוחות עיקריים שעל הספק להכין ולספק בתדירות שתיקבע ע"י המשרד ולפחות אחת לחודש:

- (1) סך פניות לפי סוג פניה במערכת, אתר וגורם מטפל (דרגי תמיכה).
- (2) אחוז הפתרון במענה הראשון - First Time Fix Rate.
- (3) ריכוז שמי של כל התקלות המערכתיות וכן אירועי אבטחת מידע. הפירוט יכלול: תיאור האירוע, זמן השבתה, סיבה והצבעה על תחקיר שבוצע.
- (4) עשרת הפניות השכיחות ביותר.
- (5) עשרת המשתמשים בעלי מספר הפניות הרב ביותר.
- (6) עשרת סוגי פריטי הציוד בעלי מספר התקלות הרב ביותר.
- (7) מספר פניות חוזרות עפ"י סוג פניה.
- (8) תקלות פתוחות (לפי סוגים), לפי משך זמן.
- (9) דוחות להצגת זמני טיפול בבקשות שירות (למשל: IMAC, הרשאות).
- (10) דוחות שיכסו את כל רמות השירות המפורטות בסעיף SLA, לרבות חישוב פיצוי מוסכם בגין אי עמידה ברמת שירות כמפורט בפרק ה SLA.
- (11) ניתן להמיר את הפקת הדוחות בפורטל בו יהיו הנתונים כאשר הדוחות המפורטים יופיעו בו כדוחות קבועים.
- (12) דוח מפורט על כל הפעילויות הפרואקטיביות שבוצעו בתקופת הדיווח.
- (13) דיווח ביצוע שבועי של כל טכנאי. משמיות שבוצעו על ידיו באתרי המשרד. זאת, תוך ציון המשימות שבוצעו שלא כתוצאה מפתיחת קריאה במרכז השרות.

כל הדוחות ו/או המאגרים עליהם הם מבוססים יהיו ניתנים לגזירה עבור מערכת ה BI המשרדית.

2.3.7.9 עדכון ודיווח תקלות

- 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, ידווחו דרגי

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

השירות של הספק במקביל לדיווח לגורמים המקבילים במשרד. תהליכי הדיווח יהיו בהתאם לטבלת הדיווח וההסלמה המפורטת להלן.

- בדרגות חומרה א'-ג' ידווח מיידית ומיידית וכל שעה למנהל המרכז ולראש צוות תפעול ותחזוקת תשתיות מטעם הספק) ודיווח לגורמים במשרד עפ"י הפירוט בטבלת הדיווח, ללא קשר להתקדמות הטיפול.
- הדיווח יבוצע באמצעות טלפון או SMS או בכל אמצעי אחר שיקבע ע"י המשרד.
- לוח זמנים להסלמה בשעות (הגדרה ופירוט של דרגות החומרה מצויים בסעיף 4.5.1.5).

דרגת החומרה			טבלת הסלמה
ג'	ב'	א'	
גורמים של הספק			
24	4	מיידית וכל שעה	מנהל מרכז השירות
48	יומי	מיידית וכל שעה	ראש צוות תפעול ותחזוקת תשתיות
-	שבועי	4	מנהל מיקור החוץ
גורמים של המשרד			
יומי	יומי	כל 1/2 שעה	משתמשים
יומי	8	מיידית וכל שעה	נציג ממונה על מיקור החוץ
שבועי	8	מיידית וכל שעה	מנהל אגף בכיר למערכות מידע

2.3.8 שינויים ושיפורים (I)

סעיף זה דן שינויים ושיפורים המבוצעים הן בתשתיות והן ביישומים אך ורק באישורו של המזמין לאחר הגשת הצעה מסודרת על ידי הספק. מובהר בזאת שינויים ושיפורים המבוצעים כדי לעמוד ביעד מיעדי אמנת רמת השירות יופעלו באותם נהלים המפורטים בהמשך, אך אינם דורשים הצעת מחיר כיוון שכסוי כל העלות הכרוכה בהם היא מחובתו של הספק. שינויים מאושרים ינצלו את בנק השעות המצטבר המוגדר כרכיב בתמורת הבסיס (סעיף 5.4 ג' להלן). המשרד רשאי לנצל ערך כספי של חלק מהשעות המצטברות לביצוע רכשות הנדרשות לצורך מתן השירות.

2.3.8.1 שינויים ושיפורים בתשתיות

שירות זה עוסק בדרישות לביצוע **שינויים חריגים בהיקף, בארכיטקטורה או בטכנולוגיה של תשתיות המחשוב כולו (שרותי הענן ושירותי המערכת הנפרס)**. למען הסר ספק, מדובר בשינויי תשתית שאינם כלולים בשירותים שהוגדרו בסעיפים 2.3.2 עד 2.3.5. היזמה לשינוי עשויה להיות נגזרת משינויים תפקודיים במשרד, מהמדיניות הטכנולוגית של המשרד או מהמלצת הספק כאמצעי חיוני לשיפור ביצועים. תהליך קבלת ההחלטה על ידי האגף עשוי להיות מלווה בדרישה מהספק לביצוע מדידות מוקדמות או בדיקות התכנות למיניהן (משימות מדידה ובדיקות היתכנות כלולות בשירותים שבאחריות הספק). בכל מקרה לא תתקבל טענה, שעמידה בדרישות ה- SLA מותנית בשינויים כנ"ל אם התקיימה עמידה בדרישות ה- SLA בתקופה מוקדמת יותר.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

- המשימה לשינויים ושיפורים בתשתיות תנוהל באחריות הספק ותבוצע על פי העקרונות הבאים:
- א. המזמין יציג לספק את הדרישה לשינוי, או יאשר המלצה לשינוי שיציג הספק. מודגש שאפיון השינוי כשינוי חריג טכנולוגית הוא באחריות בלעדית של המזמין.
 - ב. הספק יגיש בתוך 10 ימי עבודה תוכנית עבודה לביצוע. ההצעה תוגש כהצעה במחיר קבוע בהתבססות על מחירון משאבי האנוש כפי שמוצג במענה לסעיף 5.1 ויתורגם לשעות (במסגרת בנק השעות המוגדר בסעיף 5.6.1 להלן). **ההצעה תכלול גם את המשמעויות על תחזוקה שוטפת לאחר בצוע השינוי/השדרוג - תוספת עבודה, כולל תוספת מומחיות שאינה קיימת.**
 - ג. המזמין יאשר ביצוע.
 - ד. הביצוע יעמוד בדרישות ה SLA כפי שמוצגות בסעיף 4.5 להלן.
 - ה. במידה והשינוי כרוך ברכישה של ציוד/תשתיות שאינן חלק מהצעת הספק יבצע המשרד את רכש התשתיות ע"פ חוק חובת המכרזים. הספק מתחייב לתמוך בציוד/טכנולוגיה כאמור.
 - ו. למען הסר ספק, שינויים אלה עשויים לכלול את המשימות המפורטות בסעיף 2.3.4.2 לעיל.

2.3.8.2 שינויים ושיפורים בתוכנה היישומית

- שירות זה עוסק בדרישות לביצוע שינויים ושיפורים במכלול היישומים לרבות שינויים כתוצאה מאירועים/מבצעים של המשרד. היזמה לשינוי עשויה להיות נגזרת ממדיניות המשרד או מהמלצת הספק. תהליך קבלת ההחלטה על ידי האגף עשוי להיות מלווה בדרישה מהספק לביצוע מדידות מוקדמות או בדיקות התכנות למיניהן.
- משימה זו תנוהל באחריות הספק ותבוצע על פי העקרונות הבאים:
- א. המזמין יציג לספק את הדרישה לשינוי/תוספת,
 - ב. הספק יגיש בתוך 10 ימי עבודה תוכנית עבודה לביצוע. ההצעה תוגש כהצעה במחיר קבוע בהתבססות על מחירון משאבי האנוש כפי שמוצג במענה לסעיף 5.1 ויתורגם לשעות (במסגרת בנק השעות המוגדר בסעיף 5.6.1 להלן). **ההצעה תכלול גם את המשמעויות על תחזוקה שוטפת לאחר בצוע השינוי/השדרוג - תוספת עבודה, כולל תוספת מומחיות שאינה קיימת.**
 - ג. המזמין יאשר ביצוע. לאחר בדיקות קבלה.
 - ד. המזמין שומר על זכותו לבצע את השינוי באמצעות גורם שלישי. במקרה זה יבצע הספק את בדיקות הקבלה לפני קבלת אחריות לתפעול ותחזוקת היישומים לאחר השינוי.
 - ה. הביצוע יעמוד בדרישות ה SLA כפי שמוצגות בסעיף 4.5 להלן.

בהכנסת שינויים ושיפורים חייב הספק בשיתוף פעולה עם גוף הפתוח המשרדי ויעמוד לכן בדרישות הבאות:

- 1) הספק יכול לנהל סביבת פיתוח נפרדת למערכות שבאחריותו הבלעדית באישור של אנשי אגף מערכות מידע, אך כל שאר סביבות העבודה (בדיקות, אינטגרציה, ייצור) יהיו משותפות עם צוות הפיתוח הפנימי של המשרד
- 2) על הספק לתאם עם אנשי אגף מערכות מידע כל פעילות בסביבות המשותפות עם צוות הפיתוח הפנימי של המשרד
- 3) הספק יעבוד בסביבת פיתוח משותפת עם צוות הפיתוח הפנימי של המשרד במערכות אשר נמצאות בתחזוקה ובפיתוח במקביל (מעוף חדש, וכו') או שבעלות תשתית משותפת (למשל, תו"ת)
- 4) הספק יעבוד במכונות פיתוח הזהות למכונות הפיתוח של גוף הפיתוח הפנימי ויוקצו לו משאבי פיתוח זהים

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

- 5) הספק יעבוד על פי מתודולוגית ניהול התצורה שתוגדר ע"י אנשי אגף מערכות מידע מתוך ראייה של צוות תחזוקה פנימי ובשיתוף פעולה מלא והדוק עם אנשי אגף מערכות מידע במשרד
- 6) הספק יעמוד בסטנדרטים אשר יוגדרו ע"י אנשי אגף מערכות מידע במשרד מבחינת פיתוח קוד, עמידה בהנחיות הפיתוח (כגון שימוש בתשתיות וכו') וביצוע בדיקות
- 7) הספק יהיה זמין לתהליך בקרה על פי דרישה של אנשי אגף מערכות מידע מבחינת מתודולוגיית הפיתוח, איכות הקוד, איכות הבדיקות וכו'
- 8) הספק יבצע את כל הבדיקות הנדרשות בכלל הסביבות עבור וידוא תקינות הקוד שפותח כולל ניהול באגים, ניהול תסריטי בדיקה ושיוך הקוד לבאג/בקשת השינוי על פי הנחיית אנשי אגף מערכות מידע
- 9) הספק יעבוד עם כלי ניהול התצורה של אגף מערכות מידע (קרי Team Foundation Server)
- 10) הספק יהיה אחראי לביצוע אינטגרציה של התיקונים והתוספות אשר ביצע בקוד בעזרת שימוש במנגנון ה Merge וה Branches שמספק ה TFS ולתקינות המערכת לאחר ביצוע האינטגרציה עד לאישור אנשי אגף מערכות מידע
- 11) הספק יבצע את האינטגרציה על פי דרישה של אנשי אגף מערכות מידע ועל פי הנחיותיהם ויעמיד לצורך כך אינטגרטור אשר יפעל בתאום ובאישור של אנשי אגף מערכות מידע
- 12) על הספק לבצע העברה של הפיתוחים והקונפיגורציות הנדרשות מסביבה לסביבה (ועד לייצור) על פי הנוהל שיוגדר ע"י אנשי אגף מערכות מידע
- 13) על הספק לפתח כל דרישה שתוצג לו על ידי אנשי אגף מערכות מידע במשרד במערכות שנמצאות תחת תחזוקה בלעדית או משותפת (למשל, צורך בממשק ממניפה למעוף הישן)
- על הספק להעמיד לרשות אגף מערכות מידע כל אדם מתוך גוף התחזוקה על פי דרישה של אנשי אגף מערכות מידע
- 14) על הספק לדאוג לרישוי הנדרש עבור המפתחים שלו
- 15) הספק יפעל בצורה פרו-אקטיבית לשם וידוא ושיפור איכות הקוד ותקינותו
- 16) אנשי אגף מערכות מידע יעמידו לרשות הספק, את כלל התיעוד הקיים (כלומר, מסמך אתחול, בקלוג, בסיס הקוד וכל חומר אחר שברשותם) לטובת הכשרת הספק עבור ביצוע התחזוקה
- 17) אנשי אגף מערכות מידע יבצעו הדרכה עסקית לספק והדרכה טכנית בהיקף התואם את גודל התכולה המועברת לתחזוקה

2.3.9 הדרכה והטמעה (I)

פעילויות הדרכה והטמעה שוטפות יבוצעו באמצעות הטלת משימות מזדמנות על צוות התמיכה כמוגדר בסעיף 2.3.7 לעיל.
בכל מקרה יעמוד הספק בדרישות המובאות להלן

2.3.9.1 הדרכות

שירות זה יבוצע בהנחיית נציג המשרד ויכלול הדרכה טכנית ועסקית בתפעול היישומים הייעודיים ובתפעול יישומים רוחביים, כולל יישומי office, שירותי דואר אלקטרוני, ושירותי ניהול לשכה וניהול מסמכים.

השירות יבוסס, בין היתר, על המשימות הבאות:

- א. הכנת עזרי ואמצעי הדרכה.
- ב. התאמת הדרכה לסוגי משתמשים.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

- ג. הדרכה פרונטאלית לקבוצות של עד 20 משתמשים.
 ד. תרגול.
 ה. ביצוע משובים לבדיקת אפקטיביות ההדרכה.

2.3.9.2 הטמעות

שירות זה יבוצע בהנחייתו ולפי תכנונו ודרישותיו של נציג מטעם המשרד משימות שירות זה יכללו, בין היתר:

- ליווי משתמשים ספציפיים בתקופת תפעול ראשונה של יישום חדש, או הכנסה לשימוש של רכיב חדש והדרכתו במקום עבודתו.
- ביצוע משו"ב להערכת מידת המיומנות שנרכשה בתפעול היישום.

2.3.10 שותפות בתכנון וייעוץ טכנולוגי (I)

על מנהל האתר מטעם הספק להשתתף על פי דרישה בכל פעילות תכנון נדרשת בה קיימת מעורבות של מערכות המחשוב, תשתיות ו/או יישומים, כולל דיונים נדרשים עם גורמים מעורבים בפעילות התכנון מתוך המשרד או מבחוץ.

במהלך תקופת החוזה, עשוי להידרש מהספק ייעוץ בתחומים שונים, לגיבוש מדיניות מערכות המידע של המשרד ויישומה ובנושאים טכנולוגיים ו/או יישומיים לרבות קביעת טכנולוגיה מתאימה וארכיטקטורה של היישום. על פי דרישה מראש יציב הספק יועץ מתאים לתקופה הנדרשת. הייעוץ יכלול, בין היתר:

- א. המלצות הנוגעות לארכיטקטורה ורכיבי תשתית.
- ב. המלצה על סביבת הפתוח.
- ג. המלצה על רכיבי מדף עליהם יתבסס יישום חדש או תוספת ליישום קיים.
- ד. הכתבת חלוקת היישום למודולים והכתבת מבנה המודולים.
- ה. הכתבת הפרוטוקולים להעברת מידע ושירותים בתוך היישום (בין המודולים) ובין היישום ליישומים אחרים אליהם נדרש להתממשק.
- ו. הנחיות למפתחים בכל הקשור לתכולת הסעיפים הקודמים.
- ז. ונושאים אחרים ככל שיידרש

שירות זה ינתן על ידי הספק על פי היקפים שיידרשו מעת לעת על ידי המזמין (מתוך בנק השעות) על פי מחירון במענה לסעיף 5.1 להלן.

במענה לסעיף זה מתחייב הספק להציב יועץ מתאים (מגוף שלישי אם אין אצל הספק יועץ) בעל המיומנויות הנדרשות, כולל, אם נדרש, עובד של ספק טכנולוגיה ספציפי.

2.3.11 שיתוף פעולה וסיוע לפתוח (I)

הספק אחראי לתחזוקת ותפעול ותחזוקה של כל סביבות התשתית. כנגזרת מאחריות זאת חייב הספק במתן שירותי התשתית לגוף הפתוח המשרדי. במסגרת זאת יעמוד הספק בדרישות הבאות:

- א. על הספק להיות מסוגל להתקין, לקנפג ולתחזק כל פלטפורמה, טכנולוגיה, אפליקציה, תוכנה ומערכת אשר תידרש ע"י אנשי אגף מערכות מידע במשרד בשרת או בתחנת קצה (לדוגמא: SharePoint, Dynamics CRM, rOracle, SQL Serve, Visual Studio, Team Foundation Server ועוד).
- ב. על הספק להקים במידת הצורך כל מכונה וירטואלית שתידרש בסביבה המתאימה על פי מפרט של אנשי אגף מערכות מידע במשרד, תוך 3 ימי עבודה.
- ג. על הספק לספק כל משאב פיתוחי (כגון שטח אחסון, זיכרון, כמות ליבות וכו') בכל מכונה וירטואלית בכל אחת מהסביבות על פי דרישה של אנשי אגף מערכות מידע במשרד, תוך יום עבודה.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

- ד. על הספק לתת שירותי סיוע וייעוץ לגוף הפיתוח בתחומי התשתיות והסיסטם על פי דרישת אנשי אגף מערכות מידע במשרד.
- ה. הספק יעמוד בל"ז עבור פיתוח שירותים או יכולות ובהעברתן ולהפעלתן בסביבת אינטגרציה, כפי שיוגדר בעת בהזמנת הפיתוח. מועד תחילת טיפול של הספק בתקלות בסביבת האינטגרציה, המעכבות פיתוח של המשרד, ייעשה בהתאם להחלטת ולתיעודף המשרד.
- ו. במידה ותקלה, שבאחריות הספק, לא נפתרת במהלך יום העבודה השוטף, על הספק להעמיד סביבה חלופית ולאפשר המשך פיתוח של המשרד, לא יאוחר מתחילת יום העבודה העוקב.
- ז. מועדי בדיקות ופעילות אינטגרציה יתואמו בין המשרד לספק. הספק יעמוד לרשות המשרד כל עוד סקופ הפעילות שהוגדרה, לא הסתיימה או עד אשר יחליט המשרד על סיום או שינוי הפעילות מסיבה זו או אחרת.
- ח. המשרד והספק יחלקו אותה סביבת פיתוח, כך שלספק ולמשרד תהיה גישה לאותם משאבי תשתיות וקוד.
- ט. **סטאנדרט עבודה טכנולוגי לתחילת 2014 עבור מתכנתים (חלק מהאיוש המינימלי):** WCF, CRM 2011, SQL 2008 R2, js, VS 2012, TFS 2012, jQuery, סרטיפיקטים, iis 7 לפחות, .net 4. באופן כללי, וכן הבנה בכל מה המועבר לאחריות הספק לתחזוקה בתחילת הפעילות.
- י. המשרד יעביר לספק את הידע הנדרש להכרת המערכות איתן הוא יתממשק. כמות הזמן שתושקע בהעברת הידע תקבע בהסכמה ע"י הצדדים. כמו-כן, המשרד יעניק גישה לקוד רלוונטי או תשתיות פיתוח אשר עשויות לסייע לספק בביצוע המשימות, הכל בהתאם להחלטת המשרד. שימוש בתשתיות הקוד של המשרד, לא נותן רשות לבצע בו שינויים ללא הסכמת המשרד.

2.3.12 קליטת יישום לתפעול (I)

תהליך קליטת יישום (או כל גרסה חדשה של יישום) לתפעול על ידי הספק יבוסס על הפעילויות הבאות:

- א. ביצוע תכנית הדרכה על ידי נציגי המשרד בדגש על:
- 1) המשמעות העסקית של היישום.
 - 2) משתמשי היישום.
 - 3) דרישות משאבי תשתית.
 - 4) ממשקים פנימיים ליישומים קיימים.
 - 5) הכשרת צוות הספק למשמעויות התמיכה ביישום.
- ב. הכנת תכנית בדיקות על ידי הספק. הבדיקות תהיינה בדיקות התאמה לתשתיות ושילוב ביישומים בתפעול שוטף. התכנית תאושר על ידי מנהל אגף מערכות מידע במשרד. התכנית תכיל קריטריונים ברורים להצלחה
- ג. ביצוע בדיקות, וקבלת אחריות על התפעול כשעברו בהצלחה.

2.3.13 קליטת יישום לתחזוקה (I)

קליטת יישום הנמצא בתפעול שוטף גם לתחזוקה תחייב את הפעילויות הנוספות הבאות:

- א. הכשרת ממלא/י תפקיד אצל הספק לתחזוקת היישום באמצעות תהליך הדרכה מסודר על ידי גוף הפתוח. תהליך זה יחזור על עצמו עבור כל גרסה חדשה.
- ב. אספקת תיעוד מתאים על ידי גוף הפתוח.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

- ג. החלטה ויישום על ביצוע שו"ש אחד ביישום על ידי צוות התפעול כתנאי להעברת אחריות התחזוקה לספק התפעול.
- ד. קביעת נוהל המגדיר את התנאים והתהליך המערב את גוף הפתוח באיתור וטיפול בתקלות כדרג ג'(מרכז השרות א', ספק התפעול ב', גוף הפתוח ג').

2.3.14 פעילות רכש וניהול מלאי (I)

- דרישה זו רלוונטית לגבי רכש הנוגע לציוד(כולל מתכלה) ורשיונות התמיכה הפרוסים באתרי המשרד ואינו נוגע לרכש הרלוונטי לחוות השרתים המרכזית, שהיא על כל רכיביה בבעלות הספק למעט מה שהועבר לשימוש על ידי המשרד.
- הרוכש הוא המשרד והבעלות על הציוד ורשיונות התוכנה היא של המשרד, הספק יהיה אחראי לסיוע בתפעול ובבצוע של כל תהליכי הרכש וניהול המלאי לצורך שירותי ה IT הניתנים על ידי אגף מערכות המידע במשרד.**
- ככלל תבוצע פעילות הרכש בנהלים המחייבים את המשרד. רק במקרים חריגים בהם נדרשת תגובה מהירה ר/או העברת תשלום לפני קבלת הטובין באמצעות כרטיס אשראי, יבוצע הרכש באמצעות הספק.
- הספק יציב מנהלן לתחום הרכש וניהול המלאי שפעילותו כוללת את כל הנדרש כדי לבצע רכש בתחום הציוד או רשיונות התוכנה, בין היתר:
- ריכוז הדרישה כולל מפרטים, אם נדרש.
 - כתיבת הבקשה להצעות/מכרז.
 - הכנת בקשות אישור לוועדת ענ"א משרדית.
 - בחינת מענים והמלצה על ספק הציוד/תוכנה.
 - ניהול מחסן בחצרי המזמין
 - ניהול המלאי ותהליכי הנפקה.
 - ביצוע התהליכים הלוגיסטיים הנדרשים. כולל רישום ועדכון במערכת "מרכבה" הממשלתית.(מובהר שנדרשת הזנה כפולה גם למרכבה וגם למאגר נהול התצורה משמש את ניהול השרות)
 - ניהול ממוחשב של כל המשימות הנ"ל.

2.3.15 המשכיות עסקית (I)

- הספק נדרש להבטיח המשכיות עסקית במקרה אסון (אירוע הפוגע פיזית בתשתיות המחשוב כך שלא ניתן לשקמם בתוך תקופת זמן סבירה) באמצעות מתקן גיבוי שיעמוד בדרישות הבאות:
- המתקן יאפשר גיבוי לכל היישומים הפועלים על גבי תשתית וירטואליזציה ולא להבלבד.
 - גיבוי הנתונים יהיה גיבוי חם עבור כל מאגרי המידע של היישומים המגובים. זאת בנוסף לגיבוי התקופתי השגרתי הכול את כל נתוני היישומים.
 - ערוצי רשת ה WAN ממתקן הגיבוי אל אתרי השרות יהיו ערוצי תקשורת חליפיים המסופקים על ידי ספק אחר מספק התקשורת הקיים(בזק). ובזאת יוצר מצב המאפשר עבור כל אתר ערוץ WAN חלופי במקרה של בעיית תקשורת..
 - במקרה אסון המשתק את האתר הראשי ניתן יהיה להפעיל את כל היישומים המגובים ללא אבדן נתונים כלל בתוך שעה אחת.
 - המרחק הפיזי בין המתקן הראשי למתקן הגיבוי יהיה לפחות 20 ק"מ.
 - הפעילות לאחר מעבר לאתר חילופי לא תפגי בגישת המשתמשים מרחוק.

2.3.16 עדכניות טכנולוגית (I)

על המציע להביא בחשבון את הדרישות הבאות לעדכניות טכנולוגית:

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

- א. לאחר מחצית השנה ממועד פרסום על התחלת שיווק של גרסה חדשה של מערכת הפעלה, או מוקדם יותר אם הגרסה פותרת בעיה משמעותית הקיימת במערכת, רשאי יהיה המזמין לדרוש במסגרת שירותי הענן להעמיד לרשותו שרת/סביבה המבוססת על הגרסה החדשה. זאת ללא הכנסת כל שינוי במחירון.
- ב. לאחר חלוף מחצית השנה מפרסום על תחילת שיווק של מוצר(תשתית ישום), או מוקדם יותר אם הגרסה מכילה במובהק רכיב נדרש לפעילות תקינה של תהליך עסקי במשרד, רשאי המזמין לדרוש לשדרג את גרסת המוצר. זאת ללא תמורה נוספת במסגרת שירותי השדרוג השוטפים.
- ג. בכל מקרה, מייד עם הודעה על זמינות של גרסת β יהיה המשרד רשאי לדרוש התקנתה בסביבת הפתוח והאינטגרציה לצורך בחינת משמעויות. זאת ללא תמורה נוספת במסגרת השירותים השוטפים.
- ד. שינויים שידרשו ביישומים עצמם לצורך התאמה לגרסאות חדשות של מוצרי תשתית יבוצעו במסגרת שינויים ושיפורים כמתואר בסעיף 2.3.8 להלן.
- ה. לאחר חלוף חצי שנה מתחילת שיווק בישראל של מערכת הפעלה לעמדת משתמש, או יישום מקומי המופעל על עמדת המשתמש, רשאי המזמין לדרוש את שדרוג מערכת ההפעלה או המוצר לגרסה החדשה ללא תמורה נוספת, מלבד התמורה עבור רשיונות התוכנה, אם נדרשת.
- ו. כל המערכות התומכות כמוגדר בסעיף 3.7 להלן לא יופעלו בפיגור של יותר מגרסה אחת לעומת הגרסה המוכרזת על ידי היצרן.

2.19 אבטחת מידע והגנה על הפרטיות (M)

- א. הספק מתחייב לקיים בקפידה את כל דרישות המשרד ובכלל זה דרישות מנהל אגף הביטחון של המשרד (להלן "קב"ט המשרד").
- ב. המשרד זכאי 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. להנהלת הספק ועובדיו תהיה מחויבות לעמוד בדרישות אבטחת מידע אשר יוגדרו עם תחילת העבודה על-ידי הגורם הרלוונטי במשרד.
- ד. הגנת פרטיות

מובא לידיעת המציע כי על המידע בו מחזיק המשרד חלות הוראות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, והנחיות שונות לרבות הנחיות רמו"ט. יצוין כי בימים אלה מקדמת רמו"ט תקנות לאבטחת מאגרי מידע אשר לאחר אישורן, יחולו על המשרד.

על המציע/נותן השירות לעמוד בכל ההוראות האמורות לעיל, כמו בכל הוראות כל דין, התקפות בעת מתן השירות, ומובהר שלא תינתן תמורה נוספת על כך.

על הספק לפרט במסגרת הצעתו את הנהלים והאמצעים הטכנולוגיים, ומנגנוני הפיקוח והבקרה אשר הוא מתכנן ליישם ע"מ לשמור על מאגרי המידע, לרבות המידע האצור בהם ע"פ כל דין.

בנוסף על הספק להציע ולהטמיע מערכת המתעדת כל גישה של הספק ו/או מי מטעמו למידע רגיש, כפי שיוגדר מעת לעת ע"י המשרד

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

ה. אישורי ביטחון

- 1) העסקת עובדים לרבות עובדי קבלני המשנה ועובדי צד שלישי תהיה על פי החלטת המשרד וטעונה אישור מראש ובכתב של קב"ט המשרד, וזאת מבלי לגרוע ממחויבויות הספק ואחריותו על פי החוזה.
- 2) קב"ט המשרד ו/או נציג 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 להביא עובד חלופי תוך 48 שעות.
- 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 לפרסמן בכל הקשר או למסרן לצד שלישי ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהנהלת המשרד.

ו. הצהרות סודיות

- 1) הספק מתחייב לחתום בעצמו וכן להחתים את עובדיו, כולל קבלני משנה, על הצהרת סודיות כמופיע בנספח הצהרת סודיות ולהעביר העתקים מקוריים מהצהרות אלו לידי קב"ט המשרד. העתקי הצהרות הסודיות ונספח בטחון מצורפים למפרט כנספח 0.6.7.
- 2) אי החתמה מיידית על הצהרת סודיות של גורם או אי מסירת הצהרת סודיות למשרד מיד עם ההחתמה וכן כל הפרת הצהרת סודיות ו/או אי קיום הוראה מהוראות נספח זה יראו כהפרה יסודית של החוזה ע"י הספק. הספק ישמור תיוק מסודר בתר המשרד של כל התצהירים עליהם חתמו עובדיו. התיוק יהיה נגיש לנציגי המשרד ולקב"ט המשרד
- 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 למשרד (בלי לשמור עותקים) כל מידע, חומר ומסמכים שקיבל מהמשרד לצורך הגשת הצעה (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).

ז. מידור נגישות - הספק יודא 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 לעבוד מקב"ט המשרד טרם תחילת עבודתו.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

(2) הינו עובד הספק ו/או הינו ספק משנה של הספק הקשור לחוזה ההתקשרות.

(3) עליו להיות חשוף למידע רלוונטי במסגרת תפקידו ו/או עליו להימצא בשטח העבודה מתוקף תפקידו.

(4) תודרך באופן יסודי לגבי כלל דרישות אבטחת המידע ודרישות חוק הגנת הפרטיות והוחתם כמתבקש.

ח. פרטיות הענן-בקרת גישה
 כאמור בסעיף 4.5 בנספח 2.3.2.2.

ט. הספק יידרש להכין בתקופת המעבר נהלי תפעול לאבטחת מידע אשר יובאו לאישור המשרד. להלן רשימת הנהלים:

(1) נוהל שינויים כללי בתשתית מידע.

(2) נוהל תוספות ושינויים ב Firewall מרכזי.

(3) נוהל טיפול באירוע חריג.

(4) נוהל גיבוי ושיחזור.

(5) נוהל ניטור, חיווי ובקרה.

(6) נוהל מחשב נישא.

(7) נוהל תחזוקת ציוד.

(8) נוהל ניהול משתמשים וזהויות.

(9) נוהל סיסמאות.

י. אירועי אבטחת מידע יטופלו על פי נוהל אירוע חריג שייכתב בזמן תקופת המעבר.

יא. חובת דיווח – הספק הזוכה מתחייב בשמו, ובשם כל נותני השרות מטעמו לדווח לקב"ט המשרד על כל אירוע חריג(כולל תקלות או הפרות) בתחום אבטחת המידע וההגנה על הפרטיות.

יב. ביקורות הקב"ט - קב"ט המשרד יבצע מעת לעת ביקורת על קיום הנהלים וההוראות בתחום אבטחת המידע וההגנה על הפרטיות וזאת במועדים הנראים לו על פי החלטתו בלבד.

יג. מבדקים וסקרי סיכונים - המשרד רשאי מעת לעת וללא כל הודעה מוקדמת לדרוש בצוע סקרי סיכונים ומבחני חוסן למערכות התקשוב, כולל עמידה בדרישות ההגנה על הפרטיות והספק מחויב להזמין את ביצוע הסקר ולבצע את הדרוש תיקון על פי ממצאי הסקר, זאת ללא תמורה נוספת. תדירות הדרישות לא תעלה על ביצוע סקר פעם בשנה. הסקר יבוצע על ידי חברה חיצונית ובלתי תלויה שתאושר על ידי המשרד. הסקר הראשון יבוצע בתוך מחצית השנה הרשונה של פעילות הספק.

כל סקר יהיה בהיקף של לפחות 350 שעות

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

3 טכנולוגייהמצב קיים(I)

תיאור מלא ומפורט של מצב מערכות המחשב הקיימות נמצא בתקליטור שיימסר לידי כל הנרשמים כמשיבים פוטנציאליים למכרז. תוכנו של התקליטור יחשב כנספח לפרק זה של מסמכי המכרז. התקליטור מכיל:

3.1.1 ארכיטקטורת התשתיות

תרשים על המתאר את פריסת הציוד העיקרי שרתים ונתבי תקשורת בכל אתרי המשרד. התרשים מציג את זיהוי השרתים וכתובתם ברשת. המסמך בפורמאט PDF.

3.1.2 ארכיטקטורת התקשורת חוה המרכזית במטה

תרשים המתאר את ארכיטקטורת הרשת המקומית בחוות השרתים המרכזית בטה בירושלים: ציוד תקשורת אקטיבי, קווים יוצאים, אבטחה ברמת התשתים, חלוקה לרשתות ווירטואליות, כולל כתובות של כל פרטי הציוד. המסמך בפורמאט PDF.

3.1.3 שרתים

רשימת כל השרתים בבעלות המשרד כאשר עבור כל שרת מצוינים המאפיינים הבאים:

- א. שם שרת
 - ב. כתובת IP
 - ג. דומיין
 - ד. תפקיד
 - ה. מיקום פיזי
 - ו. ציון אם ווירטואלי או פיזי.
- המסמך בפורמאט קובץ אכסל.

3.1.4 שרתים פיזיים

רשימת כל השרתים הפיזיים באתרי המשרד עם המאפיינים הבאים:

- א. שם שרת
 - ב. כתובת IP
 - ג. תפקיד
 - ד. מיקום פיזי
 - ה. יצרן
 - ו. מודל
 - ז. מערכת הפעלה
 - ח. גרסת מערכת ההפעלה
- המסמך הוא קובץ אכסל.

3.1.5 ריכוז ציוד תקשורת קוי תקשורת WAN

רשימת ציוד התקשורת האקטיבי. עבור כל פריט המאפיינים הבאים:

- א. אתר/מיקום פיזי
 - ב. מספר פורטים
 - ג. סוג הציוד/יצרן
 - ד. חיבור לנקודת גישה אלחוטית
- רשימת קווי ה WAN עבור כלל קו המאפיינים:
- א. אתר אליו מחובר
 - ב. רוחב פס
 - ג. מספר הקו

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

ד. סוג הקו
המסמך בפורמט קובץ אכסל

פלט ממערכת IMC של HP/3com.

3.1.6 עמדות עבודה ניידות

רשימת כל העמדות הניחות במשרד עם המאפיינים הבאים:

- א. מודל
- ב. מספר זיהוי
- ג. משתמש
- ד. אתר/מחוז
- ה. מחלקה באתר

רשימת עמדות ישנות שאינן באחריות יותר עם המאפיינים:

- א. מספר
- ב. דגם
- ג. משתמש
- ד. אתר
- ה. מחלקה באתר
- ו. יצרן
- ז. ספק
- ח. מועד סיום האחריות

המסמך הוא קובץ אכסל

3.1.7 עמדות ניידות

רשימת כל העמדות ניידות במשרד מסודרות בטאבים נפרדים על פי מודל המחשב הנייד עם המאפיינים:

- א. אתר
- ב. יחידה באתר
- ג. משתמש
- ד. ספק מתחזק
- ה. מודל

קיים טאב נפרד לרשימת מודמים סולולריים לפי שם משתמש.

המסמך הוא קובץ אכסל

3.1.8 רשימת מדפסות במשרד

רשימת כל המדפסות בבעלות המשרד. מאפיינים:

- א. מיקום
- ב. דגם
- ג. סוג
- ד. דרייור
- ה. שם קבוצת המשתמשים
- ו. כתובת IP
- ז. כתובת טרמינל

מופיעה רשימה מרוכזת אחת וטאבים נפרדים לכל אתר.

המסמך הוא קובץ אכסל.

3.1.9 סורקים במשרד

רשימת הסורקים בבעלות המשרד, טאבים לפי סוג הסורק, עם המאפיינים:

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

- א. מס' סדורי
 - ב. מס' קטלוגי
 - ג. משתמש ראשי
 - ד. מיקום פיזי
 - ה. מועד סיום אחריות
- המסמך הוא קובץ אכסל

3.1.10 מחוללי סיסמאות

קבץ אכסל המכיל את שמות כל המשתמשים המצוידים במחולל סיסאות.

3.1.11 ציוד בקרה

קובץ אכסל בודד המציג קיום ציוד בקרה לפי אתרים. בקרת כניסה, מיזוג, טמפרטורה/לחות, אש, הצפה, חשמל, עשן.

3.1.12 שיעוני נוכחות

קובץ אכסל המכיל את רשימת כל שיעוני דיווח הנוכחות במשרד עם המאפיינים

- א. מיקום
- ב. כתובת IP
- ג. איש קשר אחראי.

3.1.13 מערך הנייטור

תיאור מערך ניתור האוויר הקיים והמתוכנן. מתוארת פריסת החיישנים ודרך זרימת הנתונים מהחיישנים למרכז העיבוד במשרד. זאת, כולל רכיבי התקשורת והמחשוב המעורבים. התיאור המלא בפורמט WORD.

3.1.14 התקנות תוכנה בעמדות משתמשים

רשימת כל התקנות התוכנה בעמדות המשתמשים עם המאפיינים:

- א. התוכנה
 - ב. גרסה
 - ג. יצרן
 - ד. קטגוריה
 - ה. משפחה
 - ו. תיקיית המקור
 - ז. מספר התקנות
- המסמך הוא קובץ אכסל.

3.1.15 יישומים/מערכות

רשימת היישומים/מערכות הנמצאים בייצור במשרד, הכוללת את המאפיינים הבאים, ומידע נוסף.

- א. שם היישום
- ב. יעוד היישום

המסמך הוא קובץ אכסל.

3.1.16 רשימת היישומים העוברים לאחריות תפעול ותחזוקה של הספק הזוכה בתחילת הפעילות

מסמך WORD המציג את רשימת כל היישומים שעוברים מיום ההתקשרות לאחריות תפעול ותחזוקה של הספק הזוכה. המסמך מציג את המאפיינים הבאים:

- א. יישום
- ב. רכיב ביישום
- ג. שפה

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

ד. מחיצה

3.1.17 בסיס הנתונים

תמונת מצב של בסיס הנתונים ORACLE מוצגת בקובץ אכסל תוך אבחנה בין יישומי ניטור האנטנות, ה IGIS היישומים הטבלאיים. המסמך הוא קובץ אכסל.

3.1.18 ספריית תוכנות מקור

מצורפת ספריית תוכנות המקור שתכולתה מוצגת להלן

Name	Date modified	Type	Size
ASBEST	14/04/2013 14:10	File folder	
EICHUT	14/04/2013 14:10	File folder	
GVIYA	14/04/2013 14:10	File folder	
KlitatAverot_Prod	14/04/2013 14:10	File folder	
KlitatAverot_Test	14/04/2013 14:10	File folder	
Krina	14/04/2013 14:10	File folder	
Krina_Test	14/04/2013 14:10	File folder	
Matashim	14/04/2013 14:10	File folder	
Matashim_Test	14/04/2013 14:10	File folder	
NITUR	14/04/2013 14:10	File folder	
NITUR_NO_DLL	14/04/2013 14:10	File folder	
SCRIPTS	14/04/2013 14:10	File folder	
אסבסט	14/04/2013 14:10	File folder	
אתר ישן	14/04/2013 14:10	File folder	
הקניון הממשלתי	14/04/2013 14:10	File folder	
ממשק ביקורים - WCF	14/04/2013 14:10	File folder	
רשימת יישומים - קוד מקור	13/01/2013 16:44	Microsoft Word 9...	62 KB

3.2 תכנית פתוח (I)

המשרד נמצא בעיצומה של תכנית פתוח רחבת היקף הבאה להחליף את היישומים הקיימים ולהרחיב במידה רבה את התמיכה בכל התהליכים העסקיים של המשרד. טכנולוגית מתבססת התכנית בעיקר על שני מוצרי תשתית יישומים:

- XRM Dynamics מבית מיקרוסופט
- SharePoint של אותו יצרן.

3.3 חוות השרתים המרכזית – "ענן פרטי" (I)

חוות השרתים המרכזית של המשרד תועבר לאחריותו של הספק הזוכה. היישומים יופעלו במתקנות של "ענן פרטי". דהינו, מוקצית חוות שרתים מופרדת ומוגנת, שרק עליה מופעלים יישומי המשרד ולא מופעל עליה יישום השייך ללקוח אחר.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

המיקום הפיזי של החווה יקבע על ידי המציע.

מעבר לציוד המועבר יצטייד הספק על חשבוננו בכל הנדרש לאספקת השירותים ולצורך עמידה ביעדי רמת השרות, הכל כמוגדר במסמכי המכרז.

3.4 ארכיטקטורת הענן (S)

במענה לסעיף זה המציע נדרש להציג על פי הנושאים המפורטים להלן את ארכיטקטורת חוות השרתים אותה ינהל. זאת, כדי לאפשר הערכה מקצועית של המזמין לגבי יצירת היכולת לעמידה ביעדי אמנת רמת השרות בהתאם לדרישות המכרז.

3.4.1 ארכיטקטורת תשתיות

הספק יתאר במענה לסעיף זה את ארכיטקטורת חוות השרתים שתנוהל על ידו:

- א. מיקום פיזי
- ב. רשת ה LAN פיזית
- ג. יחידת/ות הזיכרון (STORAGE) וצורת הקישור לשרתים הפיזיים.
- ד. אמצעי תקשורת אקטיביים.
- ה. תיאור זהה למתקן הגיבוי
- ו. רצוי – חישוב זמינות תיאורטית.

3.4.2 תשתיות וירטואליזציה

- א. תשתית הווירטואליזציה בה יעשה שימוש.
- ב. סוגי השרתים הווירטואליים ומערכות ההפעלה אותן ניתן יהיה לדרוש מהענן.
- ג. הגדרת סביבות ורשתות משנה וירטואליות.
- ד. זמני תגובה להקמת סביבות/שרתים חדשות המבוססות על מערכות הפעלה קיימות כבר בענן. כולל, תיאור תהליך ההקמה של הסביבה הנדרשת.
- ה. התחייבות לזמני תגובה עבור שרתים ווירטואליים ומערכות הפעלה מסוגים/טכנולוגיות שעדיין לא סופקו במסגרת שירותי הענן.
- ו. מערכת השו"ב הפנימית בה יעשה שימוש לצורך ניהול הענן.
- ז. שירותים נוספים שלא יבוססו על תשתית הווירטואליזציה, אלא על תשתיות פיזיות יחודיות.

3.4.3 המשכיות עסקית

- א. זמינות כוללת לשירותי הענן לה מתחייב הספק.
- ב. שיטת הכפלת הנתונים
- ג. פעילות פרואקטיבית להבטחת הזמינות אותה מתחייב הספק לבצע.
- ד. תיאור תהליך התאוששות:
 - i. נפילת שרת וירטואלי
 - ii. נפילת סביבה
 - iii. נפילת האתר.

3.4.4 שירותי שליטה ובקרה (MS)

המציע יפרט את שירותי השליטה והבקרה אותן יעמיד הענן לרשות צוותי התפעול והתחזוקה של היישומים והתמיכה במשתמשים פנימיים וחיצוניים:

- א. ניטור ביצועי היישומים ויצירת יכולת ניתוח ואיתור צווארי בקבוק/משאבים בחוסר.
- ב. ניטור חווית משתמש.
- ג. ניטור ציוד הקצה ברשות המשתמשים.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

המציע נדרש במסגרת מענהו לסעיף 3.7 להלן להציג את מערכת השו"ב המוצעת, איזה מרכיביה(מודולים) הוא מתחייב ליישם ואיזה התקנות נדרשות לשם כך בעמדות הקצה.

3.4.5 רכיבי שרות הענן

על הספק לתאר איך יממש את הרכיבים הבאים, תוך דגש על מה שיינתן למשרד כחלק מהתכולה המוצעת מעבר לדרישות הבסיס, המפורטות בסעיף 2.3.2. לפי הסעיפים הבאים:

א. מערכת הענן הפרטי, פרוט הרכיבים שיופקו והיכולות שתתאפשרנה מתוך הדרישות

המוצגות ב 2.3.2.4 ו2.3.2.5 לעיל. יש להדגיש במיוחד

i. את הפורטאל העצמי: הצגת יכולותיו, היכולת לקבל דוחות דרכו ואם קיימת

היכולת לקבל עיבוד דוחות לגרפים.

ii. מנוע המדידה ממשק המשתמש שלו והדוחות שניתן להפיק ממנו.

ב. גמישות

i. אחוז הגמישות האפשרי להגדלת משאבי המחשוב תוך יום

ii. אחוז הגמישות האפשרי להגדלת משאבי המחשוב תוך חודש

iii. אחוז הגמישות האפשרי להגדלת משאבי המחשוב תוך שלושה חדשים

ג. פירוט הדוחות שיינתנו למשרד בנושא בקרת משאבי המחשוב

3.4.6 אבטחה ופרטיות הענן

המציע יפרט את השיטות והאמצעים בהם יבטיח את פרטיות הענן שבכל מקרה יענו על דרישות סעיף 2.19 לעיל:

- אמצעים פיזיים
- אמצעי אבטחה
- ניטור שליטה ובקרה על אירועי ואמצעי אבטחת מידע
- ניהול ממלאי תפקיד המטפלים באתרים.

3.5 היענות לסכמה ירוקה (S)

מודגש בזאת שהספק נדרש לבסס את תכניו לתן כל השירותים בתחומי התשתיות המרכזיות (שירותי הענן) וציוד הקצה על סכמה ירוקה.

במענה לסעיף זה יגדיר המשיב את עקרונות המחשוב הירוק אותם הוא מתחייב ליישם.

3.6 סביבה פיזית (S)

3.6.1 דרישה בסיסית

המציע יציג את הסביבה הפיזית של חוות השרתים ושל החווה החלופית העומדת בדרישות סעיף 2.3.2.2 לעיל.

הספק יציג בסעיף זה את עמידתו בדרישות ויתאר במסמכים, שרטוטים וכיוב' את עמידתו בדרישות שפורטו בסעיף זה

- א. איפה נמצא האתר המוצע (מרחק בין האתרים)
- ב. האם האתר פעיל היום כאתר איחוסון/אירוח
- ג. האם יש לו לקוחות נוספים בשירות דומה/ זהה
- ד. מה העמידה שלו מעבר לתנאים שהתבקשו מבחינה פיזית
- ה. האם יש לו הסמכה Tier3

3.6.2 אופציה

המציע יציג אפשרות חלופית בה החווה החלופית(חוות ה DRP) ממוקמת באתר המסופק על ידי המשרד. במקרה זה אחראי הספק להעמדת חוות השרתים באתר כאשר המזמין אחראי להעמדת התשתיות התומכות – חשמל, מיזוג, אבטחה פיזית וכו'

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

3.7 מערכות תומכות תפעול ותחזוקה (S)

במענה לסעיף זה יפרט המציע את אוסף הפתרונות של התמיכה המחשובית בכל תהליכי התפעול והתחזוקה המוגדרים בסעיף 2.3 לעיל. המדובר בכל היישומים בהם התחייב המציע לעשות שימוש כדי לתמוך בנהלי העבודה והכוללים את הרשימה הבאה:

- א. שירותי שליטה ובקרה לניטור הפעילות השוטפת לפי דרישה 2.3.1.3 ו 2.3.2.4.7
- ב. תמיכה בניהול משתמשים והרשאות. לפי דרישה 2.3.1.9
- ג. שליטה ובקרה על רכיבי התקשורת לפי דרישה 2.3.3 א' 2).
- ד. שליטה ובקרה על ציוד הקצה לפי דרישה 2.3.4 ב'
- ה. מערכת ניטור שליטה ובקרה על ארועי ורכיבי אבטחת המידע על פי דרישות 2.3.2.4.6
- ו. ניהול מערך כולל של בקרת תצורה על כל פרטי הציוד ורשימות התוכנה (CMDB) לפי דרישה 2.3.4 א'.
- ז. מערכת תומכת בכל תהליכי מרכז השרות לפי דרישה 2.3.7.1 ג' ו 2.3.7.3
- ח. מערכת לניהול אמנת השרות.
- ט. יישום ניהול רכש ומלאי לפי דרישה 2.3.14 ח'.

עבור כל אחת מהמערכות הנ"ל יציג המציע את הפרטים על פי הטבלה הבאה:

	שם מוצר
	תפוצה בעולם
	תפוצה בארץ
	מיצוב (גרסנר/פורסטר וכיוב')
	ממשק משתמש (צילומי מסך)
	מודולים מרכזיים (רק כאלו שיהיו בשימוש במשרד)
	ארכיטקטורת המימוש במשרד (שרטוט)
	ממליצים בארץ

אם מדובר במוצר שהוא מודול בערכה (Suite) יציין זאת המציע ללא צורך להכפיל נתונים מיותרים.

מודגש, שישום כל אחת מהמערכות הנ"ל באמצעות רישום בכלי OFFICE או דומיהם לא יתקבל כפתרון.

3.8 מרכז השרות (S)

- א. המשיב יציג את המערכת התומכת במרכז השרות במסגרת המענה לסעיף 3.7 לעיל
- ב. המשיב יציג תיאור פיזי של לפחות שני מרכזי שרות המופעלים על ידו במועד הגשת ההצעה
- ג. הספר יציג באמצעות שרטוט/ים את התיאור הפיזי של מרכז השרות כולל שרטוט הריהוט, מדפים ואמצעי האחסון במחסן, ויפרט את הציוד שהוא עתיד להתקין.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

פרק 4 - מימוש

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

4. מימוש (I)

4.1 גורמים מעורבים (S)

4.1.1 המשרד (I)

הגורם המייצג את המשרד בכל דבר ועניין הקשור למכרז זה הוא מנהל אגף בכיר למערכות מידע במשרד. מנהל האגף ייעזר בממלאי תפקידים אחרים באגף, או ביועצים חיצוניים, שיסימכם לכך, לייצגו בתחומי טיפול שיימצא לנכון.

4.1.2 הספק (S)

המציע יציין בסעיף זה את פרטי העסק/החברה ואת ניסיונו בתחום הנדון ויפרט את עמידתו בתנאי הסף הנדרשים ובשאר התנאים.

א. פרטים כלליים

- פרטי החברה: שם החברה, מספר עוסק, כתובת, טלפון, פקס
- מנכ"ל החברה: שם, טלפון, דואר אלקטרוני
- פרטי נציג החברה למענה זה: שם, טלפון, דואר אלקטרוני

ב. ניסיון

המציע יציג במענה לסעיף זה את משימות מיקור החוץ המבוצעות על ידו כיום לארגונים בעלי מערכות מחשוב המשרתות למעלה מ-200 משתמשים. יש לספק את הפרטים הבאים עבור כל פרוקט מוצג:

- לקוח
- איש קשר ופרטי התקשרות.
- תיאור תמציתי של המערכת/מערכות – תפקוד וטכנולוגיה.
- תכולת שירותי מיקור החוץ
- היקף פעילות שנתי בשנות אדם.
- פרטי אמנת רמת השרות, אם קיימת.

ג. אימות נתונים

המציע מודע לכך שעורך המכרז רשאי לבצע בדיקה לאימות הנתונים לרבות כל נתון ו או עובדה שנמסרה על ידי המציע בכל צורה שהיא ו/או שרלוונטית להליכי המכרז, עצם המענה על המכרז מהווה אישור מטעם המציע כי לא תהיה לו התנגדות לביצוע בדיקה זו וכי התנגדות לביצוע הבדיקה, במידה ותידרש, תפסול מיידית את האפשרות לזכייתו במכרז.

4.1.3 קבלן/ני משנה

המציע רשאי לשתף בהצעתו קבלני משנה כהגדרתם לעיל בפרק 0.

המשרד אינו מגביל את מספר קבלני המשנה שהמציע רשאי לשתף, אך חלקו של הספק הזוכה במתן שירותי התפעול השוטף לא יפחת מ-70% מכלל הפעילות המתבצעת עבור המשרד ע"פ תנאי המכרז.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

על הספק לפרט בהצעתו את ס"כ המשרות אשר יאוישו על ידו, ואת ס"כ המשרות, אשר יאוישו ע"י קבלני המשנה (ככל שהספק יבחר לשתף קבלני משנה), ולהציג שפעילותו לעומת פעילות קבלני המשנה, אינה פוחתת מ-70% מכלל הפעילות.

מוחרג מדרישה זו קבלן משנה לשירותי הענן בלבד. הספק רשאי לשלב בהצעתו קבלן משנה לשירותי הענן, ללא שהשקעת העבודה של קבלן שירותי הענן תצורף לס"כ פעילות קבלני משנה כמפורט לעיל. הספק פטור מלפרט את ס"כ המשרות של קבלן משנה לשירותי ענן

המציע יפרט לגבי כל קבלן משנה מוצע:

- א. תאור ממצה של תפקידי קבלן המשנה במערך השירותים של המציע.
- ב. תאור ההתקשרות בין המציע לבין קבלן המשנה (היקף ותקופה), תוך הצגת מסמכים מלאים.
- ג. יש לצרף הסכמה של קבלן המשנה לשיתופו כקבלן משנה בהצעת המציע והתחייבות שלו להשתתף בביצועה בהמשך.
- ד. תיאור מפורט של נוהלי הפיקוח של המציע על עבודתו של קבלן המשנה.
- ה. פרוט האמצעים העומדים לרשות המציע, כדי להחליף את קבלן המשנה או לאמץ את תפקידיו, אם מסיבה כלשהיא הוא יפסיק למלא אותם, והתחייבות המציע לעשות כן בהתראה קצרה.

במענה לסעיף זה מתחייב הספק לכך שצורף קבלן משנה אינו מפחית מאחריותו הכוללת של הספק וממחויבותו לעמוד ביעדי אמנת השרות כמוגדר בסעיף 4.5 להלן.

4.1.4 הצוות(S)

4.1.4.1 מנהל תקופת המעבר(S)

מנהל תקופת המעבר יהיה האחראי הישיר לביצוע כל משימות תקופת המעבר הנדרשות בסעיף 4.4 להלן. המציע יציג במענה לסעיף 4.4.3 סעיף קטן ג' מועמד בעל ניסיון וכישורים מתאימים שביצע בהצלחה לפחות שני פרויקטים של נהול תקופת מעבר שכללו קליטת נותני שירותים מהמשרד או מספקים קיימים. על מנהל תקופת המעבר לפעול בתיאום עם מנהל מיקור החוץ (ראה 4.1.4.3.1 להלן), כאשר שניהם נוכחים מיום תחיל מתן השירותים הראשון. מובהר בזאת שאם יבחר המציע להציג את מנהל מיקור החוץ גם כמנהל תקופת המעבר תוערך התאמתו של מועמד זה בנפרד לכל אחד מהתפקידים.

4.1.4.2 ארגון הצוות (s)

במענה לסעיף זה לצורך אספקת השירותים הכלולים במכרז זה כהגדרתם בסעיפים 2.2 ו- 2.3 לעיל, נדרש הספק להציג את המבנה הארגוני והאיוש שלדעת הספק הוא מוצא לנכון לגבי המשימות שאינן כלולות בשירותי הענן, המציע יתייחס לאיוש נדרש באנשי תשתיות, אנשי מערכות הפעלה, מנהלני בסיס נתונים בתחומי Oracle ו- SQL ומומחי תשתיות XRM ו- Dynamics SPS. ויציג את אחוזי המשרה שיוקדשו עבור השירותים למזמין כולל שיוכו כעובד הספק או עובד קבלן משנה. ההצעה למבנה תתחשב בתמונת המצב הקיים כפי שהוצגה בנספח מצב קיים, ותעמוד בדרישות הבאות:

- א. איוש מינימאלי של מרכז השרות (ראה 2.3.7 לעיל) יבוסס על לפחות חמישה עובדים, כאשר בכל עת שלושה מאיישים את המרכז ושנים במשימות הדרכה בשטח. בכל עת
- ב. איוש מינימאלי במטה של טכנאי אחד
- ג. איוש מינימאלי של רבע משרת טכנאי בכל אתר אחר של המשרד.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

- ד. איוש מינימאלי של צוות תחזוקת היישומים בשני תכניתנים.
- ה. כל ממלא תפקיד בצוות התפעול והתחזוקה יאושר מראש בטרם הצבתו על ידי המזמין.
- ו. ינתנו שירותים לוגיסטיים ברכש, ניהול מלאי וניהול מצאי בהיקף של משרה חודשית.
- ז. עבור כל ממלא תפקיד המוצב בחצרי המשרד יוצג אחוז המשרה לה מתחייב הספק. כאשר אין להפחית מדרישות האיוש המינימאלי לעיל.
- מעבר לנדרש עבור הספקת כל שירותי התפעול והתחזוקה ודרישות האיוש המינימאלי, נדרש המציע להביא בחשבון את שעות העבודה הבאות של מומחים מקצועיים לצורך תמיכה בפתוח על פי דרישת המזמין במשימות מזדמנות:
- א. 500 שעות DBA בשנה.
- ב. מומחה תקשורת ומערכות הפעלה 500 שעות בשנה.
- ג. מומחה אבטחת מידע 600 שעות בשנה.
- ד. מומחה תשתיות XRM 600 שעות בשנה.
- ה. מומחה תשתיות SPS. 600 שעות בשנה.
- עבור כל אחד מהמועמדים לתפקידים אלה, יציג המציע את תמצית נסיונו הרלוונטי כנדרש בסעיפי המשנה להלן, יצרף קורות חיים ושמות אנשי קשר ממליצים.

יודגש כי אישור לצריכת שעות העבודה המפורטות לעיל הוא בסמכות המשרד בלבד. שעות העבודה המפורטות לעיל לא מיועדות לצורך מילוי התחייבויותיו של הספק ע"פ מסמכי המכרז.

4.1.4.3 הדרישות ממלאי תפקידי המפתח

להלן רשימת תפקידי המפתח:

- א. מנהל מיקור החוץ
- ב. ראש צוות תפעול ותחזוקת תשתיות
- ג. ראש צוות תחזוקת יישומים
- ד. מנהל מרכז השרות
- עבור כל אחד מהמועמדים לתפקידים אלה, יציג המציע את תמצית נסיונו הרלוונטי כנדרש בסעיפי המשנה להלן, יצרף קורות חיים ושמות אנשי קשר ממליצים. בנוסף יצרף הצהרה חתומה על ידי המועמד, שבה הוא מצהיר שהוא מודע לכך שהספק התחייב שהוא ימלא את התפקיד המוצע בשרות המשרד לתקופה שלא תפחת משנה אחת.

שיוך של אדם ליותר מתפקיד אחד שברשימה לעיל אינו פסול. מובהר בזאת שאותו אדם יוערך בנפרד על פי הדרישות של כל אחד מהתפקידים.

4.1.4.3.1 מנהל מיקור החוץ

מנהל מיקור החוץ ישא באחריות הכוללת לכל השירותים המסופקים על ידי הספק במסגרת מכרז זה, על כל סוגיהם, לרבות ניהול שוטף של כל צוות העובדים הפועל מטעם הספק, בין אם הוא מוצב במשרד ובין אם לאו.

מנהל מיקור החוץ הוא מנהל שירות ה IT של המשרד ולכן יועסק במשרה מלאה בשירות המשרד.

הספק יציג במענה לסעיף זה מועמד בעל כישורים וניסיון מתאימים שניהל בפועל ובהצלחה שירותי מיקור חוץ דומים אצל לקוח בהיקף של למעלה מ 400 משתמשים פרוסים בשני אתרים ומעלה, תחת אמנת רמת שירות מוגדרת, שקבעה יעדים מדידים לפחות בארבעה שירותים שונים ויש לו ניסיון לפחות בסביבה אחת מהסביבות הנדרשות במכרז זה.

מנהל מיקור החוץ יהיה אחראי כאמור לכל הפעילות הנדרשת על פי הוראות מסמכי המכרז.

הכישורים והידע הנדרשים ממנהל מיקור החוץ הם:

- א. בעל תואר אקדמי ראשון (לפחות) רצוי באחד מהתחומים במדעי המחשב, או הנדסת תעשייה וניהול עם התמחות במערכות מידע. או לחיפוף תואר אקדמי אחר כולל השלמה מצטברת בקורסים מוכרים בתחומי המחשוב בהיקף של לפחות 600 שעות.
- ב. וותק של 10 שנים לפחות בתחום המחשוב מתוכם לפחות 5 שנים בפעילות של מיקור חוץ..

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

ג. ניסיון בניהול של לפחות פעילות מיקור חוץ אחת אצל לקוח, למשך שנה לפחות, בהיקף של למעלה מ 400 משתמשים הפרוסים ביותר מאשר אתר יחיד, תחת אמנת רמת שירות מוגדרת, שקבעה יעדים מדידים במספר שירותים שונים.

4.1.4.3.2 ראש צוות תפעול ותחזוקת תשתיות

ראש צוות תפעול ותחזוקת תשתיות הוא האחראי הישיר לפעילויות התפעול והתחזוקה השוטפות, הממונה על מערך הטכנאים ומנהלני מערכות ההפעלה, בסיסי הנתונים והתקשורת המספקים שירותים אלה, ומשמש יועץ בנושאים תשתיתיים הנוגעים לטכנולוגיות הקיימות באגף. הכישורים והידע הנוספים הנדרשים מראש צוות תפעול ותחזוקת תשתיות הם:

- א. השכלה מקצועית מוכרת בתחום המחשוב
 - ב. ניסיון בפועל בניהול צוות של לפחות 3 אנשי מקצוע בשלוש השנים האחרונות.
 - ג. ניסיון מעשי בתכנון והקמת מערכות תשתיות.
 - ד. ניסיון והיכרות מעמיקה בתשתיות מיקרוסופט.
 - ה. ניסיון והיכרות בתחום התקשורת ואמצעי אבטחה.
- המציע יציג במענה לסעיף זה מועמד בעל כישורים וניסיון מתאימים שמילא תפקיד דומה בהצלחה בחמש השנים האחרונות בארגון בהיקף של מאות משתמשים הפרוס על פני מספר אתרים.

4.1.4.3.3 ראש צוות תחזוקת היישומים

ראש צוות תחזוקת היישומים יהיה אחראי ישירות לפעילויות התחזוקה של כל היישומים שתחזוקתם תעבור מידיית ובמשך תקופת ההתקשרות לאחריותו של הספק. עליו להיות בעל הניסיון והכישורים לנהל קבוצה של מתכנתים בתחומי התחזוקה והפתוח ולענות לפחות על התנאים הבאים:

- א. השכלה מקצועית מוכרת בתחום המחשוב
- ב. ניסיון בפועל בניהול צוות פתוח ותחזוקה של לפחות 4 תכניתנים בתקופה של שנה ומעלה בשלוש השנים האחרונות.
- ג. ניסיון מעשי בפתוח ותחזוקת יישומי תוכנה.
- ד. ניסיון והיכרות מעמיקה בתשתיות מיקרוסופט כולל סביבת הפתוח Net.
- ה. ניסיון בפועל בעבודה עם XRM Dynamics ו עם SharePoint.

4.1.4.3.4 מנהל מרכז השרות

מנהל מרכז השרות הוא האחראי הבלעדי על כל שירותי מרכז השירות והתמיכה במשתמשים כמוגדר בסעיף 2.3.7 לעיל.

המציע יציג מענה לסעיף זה מועמד שניהל בהצלחה, לפחות במשך שנה, מרכז שירות בעל תכולת שירותים דומה לנדרש במכרז זה אצל לקוח בהיקף של 400 משתמשים ומעלה בשנתיים האחרונות.

4.1.4.4 מיקום

להלן דרישת מקום העבודה הקבוע של מרכיבי צוות הספק.

- א. מנהל מיקור החוץ בחצרי המשרד
- ב. כל צוות מרכז השרות בחצרי המשרד.
- ג. כל צוות תחזוקת היישום בחצרי המשרד.

4.2 מתודולוגיה (S)

במושג מתודולוגיה מתכוון עורך המכרז להצגה מלאה ומפורטת של שיטת העבודה, המבוססת על ניסיון הספק, שתבטיח למשך כל תקופת ההתקשרות את העמידה בכל הדרישות המפורטות בפרק 2 לעיל תוך עמידה בכל היעדים הכמותיים שמגדירה אמנת רמת השרות המפורטת בסעיף 4.5 להלן.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

4.2.1 התיחסות לדרישות השירותים (S)

במענה לסעיף זה יפרט המציע בקצרה את שיטות העבודה שיפעיל כדי לעמוד בדרישות המפורטות בסעיפים 2.3.1 – 2.3.16 לעיל. ההתייחסות תהיה מול כל סעיף מהנ"ל ותכיל לפחות את הנקודות הבאות, בכל מקום שרלוונטי:

- א. מי בארגון המוצע (לפי המענה ל 4.1.4.2) אחראי על השרות.
 - ב. עקרונות רלוונטיים לדרך בצוע השרות - פרטי ביצוע שנראה לספק שהם המבטיחים לשיטתו את איכות הבצוע של השרות. כולל אמצעים שיעמדו לרשות נותני השרות.
 - ג. איך מתממשת אחריות הספק להבטחת איכות השרות ומיומנות נותני השרות מטעמו.
 - ד. רשימת נהלים שהספק מתחייב בהכנתם לצורך הבטחת אספקת השירות הספציפי.
 - ה. תמיכה מחשובית בניהול ובקרת ביצוע של המשימות השונות.
- תשומת לב המציע מופנית בזאת למפ"ל המצורף בנספח 0.12 לצורך העמקת ההבנה בציפיות המזמין מהמענה.

4.2.2 דגשים מיוחדים נדרשים (I)

4.2.2.1 תהליכים

המתודולוגיה המוצגת במענה לסעיף 4.2.1 לעיל תדגיש בין השאר את התהליכים הבאים ותגדיר אחראי לכל אחד מתהליכים אלה:

- א. ניהול אירועים – הטיפול באירוע: בקשת משתמש, הודעת משתמש על תקלה, התראה ממערכת שו"ב וכו'. מקליטה במרכז השרות עד וידוא השלמת הטיפול.
 - ב. ניהול בעיות - ממועד איתור הבעיה, דרך תחקור הבעיה, (מציאת ה Root Cause) פתרון ודיווח.
 - ג. פעילות פרואקטיבית: ניהול הקיבולת וניהול הזמינות – איתור מגמות העשויות לגרום לנפילת מערכת, או פגיעה בביצועיה טיפול מונע ודיווח.
 - ד. ניהול שינויים – תהליך הכנסת שינוי בתשתיות ו/או ביישום ביצוע/הפצת גרסה.
 - ה. ניהול רמת שרות – מדידה, התראות, תיעודף טיפול ודיווח מדדים.
- על ממלא תפקיד ניתן להטיל אחריות על יותר מתהליך אחד ובלבד, שהאחריות לניהול הבעיות ולניהול האירועים לא תוטל על אותו ממלא תפקיד.

4.2.2.2 נהלים (I)

כל הנהלים המוצגים במענה לסעיף 4.2.1 לעיל יוכנו בתוך תקופת המעבר (ראה סעיף 4.2.4 להלן). על הספק יהיה להכין נהלי עבודה מפורטים שיכסו את תהליכי העבודה שבין הצדדים (נהלי מיקור חוץ) ואת אופן ביצוע השירותים (הוראות עבודה). נהלי עבודה אלו יתבססו על המתודולוגיות שהוצגה על ידי המציע בתגובה לנאמר בסעיף 4.2.1 לעיל, תוך התאמתם לסביבה העסקית ולצרכים של המשרד. מתודולוגיות שיאושרו יתמכו בתהליכי מיחשוב מתאימים, שיאפשרו מדידה והערכה של העמידה בנוהל.

בכל מקרה אי השלמת נוהל לא תהווה עילה או הצדקה לחריגה מיעדי רמת השרות כמוכתב בסעיף 4.5 להלן.

4.2.2.3 תמיכה מחשובית (I)

המזמין רואה בתמיכה מחשובית בבצוע הנהלים והתהליכים תנאי חיוני לביצועם התקין לאורך תקופת ההתקשרות. (ראה גם סעיף 3.7 מערכות תומכות בתפעול ותחזוקה).

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

4.3 קליטת יישום לתפעול ותחזוקה. (I)

המזמין נמצא בעיצומה של תכנית פתוח רב שנתית. המשמעות היא שיבוצע תהליך רציף של העברת יישומים חדשים לתפעול ו/או תפעול תחזוקה של הספק הזוכה.
ההחלטה להעביר יישום לתפעול/לתפעול ותחזוקה היא החלטה בלעדית של אגף מערכות מידע. במענה לסעיף זה מתחייב המציע לקבל לתפעול/תפעול ותחזוקה כל יישום עליו יחליט האגף.

4.3.1 עקרונות נוהל קליטה לתפעול

- א. נציג האגף יודיע למנהל האתר מטעם הספק על העברה לתפעול של יישום/שלב ביישום ועל מועד הצגת היישום.
- ב. מנהל הפתוח באגף או מי מטעמו יציג את היישום(שלב) לצוות התפעול במסגרת יום עבודה יחיד. זאת על פי 2.2.1 לעיל.
- ג. תוך 7 ימי עבודה יציג הספק לאישור האגף תכנית קליטה לתפעול:
 - משאבי תשתית נדרשים.
 - משאבי כ"א נדרשים לתגבור צוות התפעול לעומת דוח ניצול כח אדם קיים
 - משאבי כ"א נדרשים לתגבור מוקד השרות. לעומת דוח ניצול כח אדם קיים
 - תכנית בדיקות תאימות מפורטת.
 - תקופה זמן נדרשת
 - תמורה מבוקשת על פי המוגדר בסעיף 5.1 להלן.
- ד. עם אישור התכנית וסכום התמורה, יחל תהליך ההעברה.
- ה. תוך 5 י"ע מאשור המשרד, והעמדת הקוד בתווך לבחינת הספק, על הספק יהיה לבצע את הבדיקות ועל פי תוצאות הבדיקות:
 - להעביר את הקוד לסביבת הייצור
 - להעביר למשרד התנגדות לביצוע ההעברה מסיבה שהקוד עלול/צפוי לגרום לכך שמערכות ירדו/תגרום השבתה למערכת ו/או למערכות אחרות (ורק מסיבה זו בלבד)
- ו. המשרד, ע"ס המשוב מהספק, יהיה רשאי להנחות את הספק להעביר את המערכות למרות הסיכון, ובמקרה זה יהיה פטור הספק מחובת ה-SLA הנוגעת לתקלות מערכתיות. תיעוד הבאגים ב-TFS, יהיה פתוח לעיון הספק, תיקון באגים במערכות שהועברו לייצור יהיה ע"פ שיקול דעת המשרד, ויבוצע על חשבון המשרד, על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד

4.3.2 עקרונות נוהל קליטה לתחזוקה

- יישום שתפעולו באחריות הספק יועבר גם לתחזוקה באחריות הספק על פי העקרונות הבאים:
- א. נציג האגף יודיע למנהל האתר מטעם הספק על העברה לתחזוקה של יישום/שלב ביישום ועל מועד הצגת היישום.
 - ב. הספק יציג למנהל האגף צורך בגיוס עובד/י פתוח, אם קיים. עם אישור המזמין, גיוס יבוצע על פי התנאים המוגדרים בסעיף 4.5.2.10.2
 - ג. הספק יציג בתוך חמשה ימי עבודה את האדם/צוות שיתחזק את היישום.
 - ד. מנהל הפתוח באגף או מי מטעמו יציג את היישום(שלב) לצוות התחזוקה המוצע במסגרת שלושה ימי עבודה. ויספק תיעוד קיים. נקודות קשר למתחזקי תוכנות צד שלישי(אם קיימות ביישום)
 - ה. הספק יציג את התמורה המבוקשת לתחזוקת היישום.(ראה סעיף 5.5.3 להלן)
 - ו. עם קבלת אשור מנהל האגף תחל תחזוקת היישום על ידי הספק.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

4.3.3 תכנית המשרד להעברת יישומים לתפעול ולתחזוקה

להלן מודל מפושט שיהוו בסיס לתמחור התפתחות מאמצי התפעול והתחזוקה. האגף ישקיע בשנות ההתקשרות העתידית כ 300 חודשי אדם בכל שנה. המודל מעריך בגסות קליטה של תוצרי הפתוח השנתיים לשנת תפעול לפני קליטה לתפעול ותחזוקה מלאים. אין בעצם הצגת הערכה זו התחייבות על ביצוע ו/או המנעות משינויים כתוצאה מאילוצי תקציב ושינויים בסדרי עדיפויות.

מקרא: **תפעול**, **תפעול ותחזוקה**

שנה 6				שנה 5				שנה 4				שנה 3				שנה 2				שנה 1				השקעה בפתוח בחודשי אדם	תוצרי פתוח		
IV	III	II	I	IV	III	II	I	IV	III	II	I	IV	III	II	I	IV	III	II	I	IV	III	II	I				
																								300	מערכת קיימת		
																								300	שנה 1		
																								300	שנה 2		
																								300	שנה 3		
																								300	שנה 4		
																								300	שנה 5		

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

4.4 תקופת המעבר (S)

סעיף זה מגדיר את הדרישות מהספק בתקופת המעבר. את המענה לסעיף יש לרכז כמענה לסעיף המשנה 4.4.3 בלבד.

4.4.1 כללי (I)

תקופת המעבר תתחיל מיום תחילת השרות בפועל ותימשך עד 6 חודשים, בהתאם למצוין בכל אחת מהמשימות הכלולות בתקופת המעבר. בתחילת התקופה (בחודש הראשון – "תקופת חפיפה") הספק יקלוט מספק התפעול הנוכחי את שירותי התפעול שבתחום אחריותו, תוך שמירה על רציפות השירות. במהלך תקופת המעבר הספק יבצע מספר משימות שתאפשרנה את מתן השירותים המוגדרים, באיכות גבוהה ותוך עמידה ברמת השירות הנדרשת. תקופת המעבר תחשב כמושלמת רק עם השלמת כל המשימות הנדרשות להלן כולל בדיקות והרצות ניסוי במשימות בהן זה רלוונטי. מובהר בזאת, שאי עמידה ביעד השלמת תקופת המעבר במסגרת הזמן הנדרש תחשב כהפרה יסודית של אמנת רמת השירות ותביא לתהליכי הסלמה מתאימים מול גורמי ההנהלה של הספק.

אחריות הספק למתן כל השירותים, עפ"י רמת השירות המוגדרת, תחל מיד עם השלמת המשימה של קליטת הפעילות הקיימת (4.4.2.1 להלן) לפי תכנית העבודה המוצעת ולא יאוחר מחודש אחד מיום כניסת החוזה לתוקף. מנגנון הפיזיו המוסכם המפורט בסעיף 4.5 יופעל לאחר הקמת מערך רמת השירות, בהתאם למועד סיומו המתוכנן של כל מדד, עפ"י המפורט בסעיף 4.4.2.5 - הקמת מערך רמת שירות.

במסגרת תוכנית המעבר יבצע הספק מספר משימות עיקריות, כמפורט להלן.

1. קליטת הפעילות הקיימת ע"י הספק.
2. אימות נתונים.
3. הקמת מרכז השירות.
4. העברת חוות השרתים.
5. הקמת מערך רמת שירות.
6. הקמת מערך נהלים.
7. תיעוד.

רשימת המשימות המוגדרת היא רשימת מינימום הכרחי ואין בהגדרת הרשימה הנ"ל לגרוע מחובת הספק לעמוד בכל דרישות המכרז.

4.4.2 פרוט המשימות שתבוצענה בתקופת המעבר (I)

4.4.2.1 משימת קליטת הפעילות הקיימת ע"י הספק הזוכה

4.4.2.1.1 היכרות

- א. לימוד הארגון ומבנהו.
- ב. הכרת כל אתרי המשרד.
- ג. הכרת משתמשי המפתח.
- ד. לימוד מכלול המערכות הקיימות, תשתיות ויישומים. כולל מדידת ביצועים ראשונית כנדרש בסעיף 4.5.2.4 להלן
- ה. לימוד תהליכי השינוי הנמצאים בביצוע.
- ו. תפעול כל המערכות הנמצאות בייצור במועד ההתקשרות (ראה נספח מצב קיים)

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

ז. תחזוקת כל המערכות שתחזוקתן באחריות הספק הקיים (ראה נספח מצב קיים)

4.4.2.1.2 איוש תפקידים

משימת קליטת הפעילות הקיימת כוללת איוש מלא של כל התפקידים המפורטים במענה לסעיף 4.1.4.2 לעיל בכל סוגי השירותים. אין המשרד מעמיד כל דרישות לגבי קליטת ממלאי תפקידים מהצוות הקיים,

מובהר בזאת:

1. תקופת קליטת הפעילות הקיימת תארך עד חודש ימים (ראה בנספח מצב קיים את רשימת היישומים בתחזוקת הספק הנוכחי) כאשר מתכולה זו מוחרגת תחזוקת המערכות בייצור שתחזוקתן בזמן ההתקשרות היא באחריות יחידת הפתוח המשרדית. קליטת מערכות אלה לתחזוקת הספק תבצע על פי שקול דעתו של המזמין כאמור בסעיף 4.3 לעיל.
2. בסיום משימת קליטת הפעילות הקיימת נושא הספק באחריות לכל המשימות המוגדרות במפרט זה בסעיף 2.3 לעיל.
3. יובהר כי לאחר חודש הקליטה תופסק התקשרות המשרד עם הספק הנוכחי עם כל המשתמע מכך. ועל הספק הזוכה יהיה לספק את השרות באופן בלעדי ועצמאי על פי תנאי החוזה והמפרט.

4.4.2.2 משימת אימות נתונים

- א. בנספח המצב הקיים 3.1 מתוארת תשתית החומרה והתוכנה הקיימת היום במשרד וספק התפעול נדרש לאמת ולעדכן נתונים אלו.
- ב. הפרויקט יכלול ספירה, סימון ואימות של כל רכיבי התשתית בכל אתרי המשרד ובכלל זה דגמי ומספרי ציוד, תוקף האחריות בגין הרכישה, מהדורות התוכנה ורשימות התוכנה.
- ג. בתום האימות, הספק יגיש דוח פערים בין נתוני הספירה בפועל לבין נתוני מצב קיים המצוינים במפרט.
- ד. הספק נדרש לאחד את כל בסיסי הנתונים הקיימים, ככל שקיימים, באגף לניהול מצאי המחשבים, ציוד התקשורת, ציוד הקצה וכל ציוד אחר ולהקים בסיס נתונים יחיד ומעודכן שינוהל במערכת שתותקן באגף, עם מימשק למערכת מרכז"ה, במידה ולא יתאפשר ממשק תדרש הקלדה ידנית כפולה. ראה גם סעיף 2.3.14 סעיף קטן ז.
- ה. משימת אימות הנתונים תבוצע בתוך תקופת המעבר עד לתום 4 חודשים מיום תחילת מתן השירותים.
- ו. הספק נדרש לפרט להלן את הנושאים הבאים:

- הרכיבים שייכללו בתהליך אימות הנתונים.
- שיטת ביצוע הספירה והאימות.
- השלבים העיקריים בביצוע הפרויקט ולוח הזמנים לביצועם.
- כלי/כלים לניהול המצאי.

4.4.2.3 משימת הקמת מרכז השרות

הספק יקים בתקופת המעבר מרכז שירות שיהווה נקודת קשר יחידה (SPOC) עבור פניות המשתמשים לקבלת תמיכה תפעולית וטיפול בתקלות. תכולת הפרויקט ותוכנית עבודה לביצועו יהיו בהתאם לאמור בסעיף 2.3.7 - מרכז שירות ותמיכה במשתמשים.

תשתית הכרחית בהקמת מרכז השירות היא רכיבי מערכת השו"ב התומכים בטיפול באירוע (Incident Management) ובטיפול בבקשות משתמשים (Request Management) ואת מאגר המידע לניהול התצורה (CMDB) רכיבים אלה יוטמעו כחלק משימת הקמת מרכז השרות.

משימת הקמת מרכז השרות תסתיים בתוך חודש ימים. אמנת רמת השרות תכנס לתוקף כעבור חודשיים נוספים עם השלמת משימה 4.4.2.5 להלן.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

4.4.2.4 העברת חוות השרתים

ככל שהספק יבקש את אישור המשרד להעביר את חוות השרתים לאתר אותו הציע במענהו, ובקשת הספק תאושר, יעביר הספק את חוות השרתים בתקופת המעבר. תכנית ההעברה תאושר על ידי המשרד ותבוצע בהפרעה מינימלית לשגרת העבודה במשרד. ההעברה תתוכנן כך שלא תגרום להשבתת מערכות המשרד ביותר משלושה ימי עבודה ועוד סוף שבוע.

4.4.2.5 משימת הקמת מערך רמת שירות (SLA)

בתקופת המעבר יקים הספק את מערך ניהול רמת השירות. דהינו, מערך המדידה של המדדים המוכתבים בסעיף 4.5.3 להלן ומערך החישוב והדיווח של מדדי רמת השירות, מידת עמידתם ביעדים וחישוב הפיצוי המוסכם במקום שהוא רלוונטי. משימה זו תסתיים על פי הנדרש בטבלה בסעיף 4.5.3 להלן.

4.4.2.6 משימת הקמת מערך נהלים

בתוך תקופת המעבר ישלים הספק את הכנת כל מערך הנהלים עליו התחייב במענה לסעיף 4.2.3 לעיל.

א. נהלי העבודה יוכנו ע"י איש אבטחת איכות מטעם הספק שמנוסה בעבודה מסוג זה.

ב. הנהלים ינוהלו בכלי ממוחשב

ג. מבנה הנהלים יאושר מראש על ידי המזמין

ד. הנהלים עם השלמתם יוגשו לאישור המזמין ויכנסו לתוקף רק עם אישורם על ידיו. למען הסר ספק הספק מחוייב בכל דרישות מסמכי המכרז, וה-SLA החל עליהן, וזאת ללא תלות בל"ז, וקצב העבודה של משימת הקמת מערך הנהלים, ואישור הנהלים ע"י המשרד.

4.4.2.7 משימת תיעוד

על הספק להכין ו/או להשלים תיעוד שנדרש לצורך ביצוע השירותים. התיעוד יכלול לפחות את המרכיבים הבאים:

א. תיק אתר לכל אחד מאתרי המשרד.

ב. תיק תפעול ותחזוקת יישום עבור כל יישום של המשרד באחריות הספק

ג. התיעוד ינוהל בכלי ניהול תוכן ממוחשב

4.4.3 מענה המציע (S)

א. כללי

המציע יענה על כל הדרישות המנוסחות להלן בפירוט הנדרש בצורה עניינית וברורה וללא חזרה על הדרישות עצמן.

ב. ניסיון מקצועי של הספק

הספק(ללא קבלני משנה) יפרט את ניסיונו בניהול תקופות מעבר שבוצעו על ידו. המציע יפרט עבור כל אחד מהפרויקטים מסוג זה את הנתונים הבאים:

(1) שם הלקוח עבורו הוא בוצע

(2) מועד הביצוע

(3) תכולת הפרויקט

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

4) שם, תפקיד וטלפון של הגורם שהיה הממונה בארגון

ג. מנהל לתקופת המעבר

הספק ימנה מנהל מיוחד לתקופת המעבר ויתאר את כישוריו וניסיונו הרלוונטי.

הספק יפרט את קורות החיים של מנהל תקופת המעבר במבנה שלהלן.

(1) שם

(2) השכלה

(3) פירוט ניסיונו המקצועי של המיועד לניהול תקופת המעבר שיכלול את הפרטים הבאים:

i. שם הלקוח עבורו ניהל פעילות מסוג זה

ii. מועד הביצוע

iii. שם, תפקיד וטלפון של הגורם שהיה הממונה בארגון.

ד. תוכנית העבודה

הספק יציג את תוכנית העבודה כוללת לתקופת המעבר, הכוללת את כל משימות תקופת

המעבר שנמנו למעלה, בדגש על תאימות לדרישות המפרט, קשר בין פרויקטי המשנה,

מתודולוגיה, משך וישימות.

מובהר בזאת, תכנית העבודה מציגה את נסיונו של הספק. ואינה בהכרח תכנית העבודה

שתמומש אחרי הזכיה בפועל. אין בקבלת ההצעה אישור של תכנית העבודה. אישור תוכנית

העבודה עם תיקונים העשויים להדרש יבוצע לאחר ההתקשרות.

ה. מתכונת התיעוד

מתכונת התיעוד והשיטה לביצועו.

4.5 אמנת רמת השרות (M)

4.5.1 כללי

4.5.1.1 ניהול מערך רמת השירות

אמנת השירות נועדה להגדיר את רמת השירות הנדרשת ע"י המשרד. הספק ידאג לעמידה ברמת השירות הנדרשת וכן יפעל לשיפור מתמיד ומתואם עם הלקוח.

במסגרת ניהול מערך ה SLA הספק נדרש:

א. להקים מערך מדידה מתאים.

ב. להטמיע ולשלב כלים אוטומטיים למדידה, היכן שנדרש.

ג. לבצע מדידה תקופתית ובאופן רציף/מדגמי.

ד. לדווח תקופתית למשרד על תוצאות המדידה.

4.5.1.2 שיפור מתמיד

הספק נדרש להפעיל תהליך מובנה של שיפור מתמיד בניהול שירותי ה IT. התהליך ינתח באופן

רציף את הישגי השירותים השונים ויגדיר דרכי שיפור ימדוד את השיפור וידווח.

4.5.1.3 שעות פעילות מערכת

המערכת על כל אתריה תפעל שבעה ימים בשבוע 24 שעות.

עמידה בדרישות אמנת רמת השירות נדרשת בחלונות הזמן כמוגדר בסעיף 2.3.7.4 לעיל. זאת,

בהחרגת תקלות מערכתיות כמוגדר בסעיף 4.5.2.2.3 להלן סעיף קטן א'.

השבתת מערכת לצורך טיפול תחזוקתי תבוצע בתיאום ובהודעה של שבועיים מראש ל-12 שעות מ

1900 עד 0700 ביום שלמחרת.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

4.5.1.4 תקופת המדידה

תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השירות - רבעון.

4.5.1.5 סיווג תקלות

תקלות יסווגו לפי מדד חומרה המביא בחשבון את היקף ההשפעה ומידת קריטיות התהליך שנפגע.

קוד חומרת תקלה	תיאור סוג התקלה
א'	תקלה המשביתה את כל פעילות המחשוב במשרד
ב'	תקלה המשביתה את כל פעילות המחשוב באתר שלם ויותר או תקלה המשביתה את כלל השירותים הניתנים למשתמשי החוץ של המשרד
ג'	תקלה המשביתה יישום רחבי המשמש את כל ממלאי התפקידים במשרד (דואל לדוגמא)
ד'	תקלה המשביתה פונקציה של מערכת יישומית לכל משתמשי המערכת הפנימיים.
ה'	תקלה המשביתה שימוש בכל שירותי המחשוב של משתמש בודד או תקלה המשביתה שירות אחד הניתן למשתמשי חוץ של המשרד כולל תקלה בציוד קצה.
ו'	תקלה המשביתה פונקציה של מערכת יישומית למשתמש בודד

4.5.1.6 רשימת מדדים

להלן רשימת מדדי השרות, המכסים את השירותים, שהגדרתם הובאה בסעיף 2.3 לעיל, שהספק הזוכה ידרש לעמוד בהם:

0. משימות תקופת המעבר
1. ביצועי מרכז השרות והתמיכה במשתמשים:
 - א. מהירות המענה הטלפוני (חייב להיות משויך לקריאה)
 - ב. מועד הגעה לאתר לצורך טיפול בתקלה
 - ג. משך טיפול בתקלה.
 - ד. שיעור פניות המטופלות עד פתרון המלא בשיחת הטלפון הראשונה.
 - ה. משך טיפול בבקשת שירות.
 - ו. שיעור תקלות חוזרות בתקופה.
 - ז. שיעור תקלות שהופנו למנהלי פרויקטים והוחזרו על ידם לטיפול מרכז השרות.
 - ח. תוצאות מבחן מיומנות תקופתי למוקדנים.
2. זמינות התשתיות המרכזיות.
3. ביצועי תהליכים עסקיים.
4. שביעות רצון משתמשים.
5. משימות התמיכה ביחידת הפתוח
6. עמידה בתכנית עבודה למשימות ופרויקטים(שונים)
7. ביצוע עבודות אצווה
8. תרגול DRP
9. החלפת/גיוס/זמינות עובד
10. ביצוע משימות רכש
11. הגשת מסמכים/עבודות לבקשת המשרד
12. עדכניות רישום ותיעוד

4.5.1.7 החרגת אירוע

מובהר בזאת שהחרגת אירוע או משימה מאחריותו של הספק וכמסקנה אי הכללתו בחישוב הפיצוי המוסכם מותנית בהחלטתו הבלעדית של המזמין עם הצגת תחקור האירוע/משימה.

מובהר בזאת שבכל מועד נתון רשאי מנהל האגף לדרוש ביצוע משימה מזדמנת מהצוות המספק את שירותי מיקור החוץ, משימה הנמצאת בתחום הכישורים של הצוות. אם משימה זו פוגעת ביכולתו של הספק לעמוד זמנית ביעדי רמת השירות כפי שמוגדרים בסעיף 4.5.2 להלן, יורה מנהל האגף למערכות מידע על רשות לאי עמידה זמנית ביעדי רמת השרות, כולל השלכה אפשרית על חישוב הפיצוי המוסכם לתקופה הרלוונטית. אם ורק אם היתה חריגה בפועל

4.5.2 תיאור המדדים ויעדי אמנת השרות

סעיפי המשנה להלן מתארים את יעדי רמת השירות בכל אחד מהנושאים. כאשר לכל אחד מהשירותים הנמדדים מוגדר ערך הנזק ביחידות נזק (להלן י"נ). כאשר עבור כל שירות מוגדר מספר סף בערך מדד הביצוע שמעבר לו יחויב הספק בפיצוי מוסכם.

4.5.2.1 משימות תקופת המעבר

משימות תקופת המעבר יבוצעו בלוח הזמנים המוכתב בסעיף. הטבלה להלן מגדירה את הפיצוי המוסכם שיוטל על הספק במקרה של חריגה מיעדי לוח הזמנים

הערות/הבהרות	חריגה מתקופת סף להסלמה בפיצוי מוסכם		חריגה מיעד רמת השרות		מדד	
	יח' נזק	חריגה	יח' נזק	חריגה	משימה	סעיף
	2000	כל חודש נוסף	1000	מעל חודש	קליטת הפעילות הקיימת	4.4.2.1
	500	כל חודש נוסף	500	מעל 4 חודשים	משימת אימות נתונים	4.4.2.2
	4000	כל חודש נוסף	2000	מעל חודש	הקמת מרכז השירות	4.4.2.3
	300	כל חודש נוסף	1600	מעל 6 חודשים	העברת חוות השרותים לענן	4.4.2.4
	4000	על החטאת כל תקופת מדידה נוספת	1000	עבור כל שרות על חריגה מהיעד המוגדר בטבלה בסעיף 4.5.3	הקמת מערך רמת השרות(הפקת דוח עמידה ראשון מאושר)	4.4.2.5
	1000	כל חודש נוסף	1000	מעל 6 חודשים	הקמת מערך נהלים	4.4.2.6
	1000	כל חודש נוסף	1000	מעל 6 חודשים	תיעוד	4.4.2.7

4.5.2.2 ביצועי מרכז השרות והתמיכה במשתמשים

4.5.2.2.1 זמן המתנה למענה טלפוני של מרכז השירות

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

פניה טלפונית למרכז השרות תיענה תוך 10 שניות בשעות העבודה המקובלות (800 – 1700) ותוך 40 שניות מחוץ לשעות העבודה המקובלות. מענה ללא האזנה לפניה בהבטחה לחזור לפונה, לא יחשב כתגובה עד לחזרה לפונה.

4.5.2.2.2 מועד הגעה לאתר לצורך תחילת טיפול בתקלה

הגעה לאתר לצורך טיפול בתקלה, עבודה נדרשת הגעה לאתר, תבצע בתוך שעותיים.

4.5.2.2.3 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, פעילות שתנוהל כמשימה לכל דבר ועניין – הגשת תכנית עבודה המציגה לו"ז ומשאבים ודיווח שבועי על התקדמות עד השלמת התאמת הפתרון. משך פתרון התקלה הנדרש יקבע עפ"י דרגת החומרה של התקלה יהיה כדלקמן:

משך זמן מינימאלי נדרש בין תקלות	משך נדרש לחזרה לפעילות(בשעות)	דרגת חומרה
6 חדשים	1:00	א'
4 חודשיים	2:00	ב'
3 חדשים	2:00	ג'
-	2:00	ד'
-	2:00	ה'
-	4:00	ו'

א. בתקלות מסוג א' עד ד', משך הזמן הוא קלנדארי (כולל שעות מחוץ לחלון השירות).

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

למען הסר ספק, ספק התפעול מחויב לעמוד ברמת השירות המוגדרת ועליו האחריות לדאוג לגבות את עצמו בחוזי תחזוקה ו/או בהסכמי תמיכה, מצד ספקי התוכנה או החומרה.

4.5.2.2.4 שיעור פניות המטופלות עד פתרון המלא בשיחת הטלפון הראשונה (First Time Fix Rate).

שיעור הפניות שיפתרו בקריאה ראשונה בשנה הראשונה מתחילת מתן השירותים יעלה על 60% שיעור הפניות שיפתרו בקריאה ראשונה בשנה השנייה מתחילת מתן השירותים יעלה על 65% שיעור הפניות שיפתרט בקריאה הראשונה מהשנה השלישית והלאה מתחילת מתן השירותים יעלה על 70%

למען הסר ספק מדובר בפניות שמהותן דיווח על תקלה או בקשה לסיוע תפעולי.

4.5.2.2.5 שיעור תקלות חוזרות

שיעור תקלות חוזרות המדווחות על ידי משתמש בתקופת מדידה לא יעלה על 10%.

4.5.2.2.6 שיעור הפניות למנהלי פרויקטים שנדחו

שיעור תקלות מדווחות שהופנו למנהלי פרויקטים ללא הצדקה ונדחו על ידם לא יעלה על 10%

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

4.5.2.2.7 מימנות צוות מרכז השרות

מבחן ראשון במימנות בישומים יבוצע בתוך שלושה חדשים.
מבחני מימנות ביישומים נוספים יבוצעו אחת לשתי תקופות מדידה על ידי נציג המשרד הציון הממוצע במבחן ראשון יעלה על 70.
הציון הממוצע בכל מבחן שאינו מבחן ראשון יעלה על 80.
תומך שלא עבר ציון 55 במבחן ראשון או 60 בכל מבחן אחר. יוחלף.

4.5.2.2.8 משך טיפול בבקשת שירות (Request Fulfillment)

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

משך מקסימאלי (*)	בקשת שירות
2 ימי עבודה	IMAC בודד
לפי תוכנית עבודה מוסכמת שתוגש בתוך שבוע עבודה	קבוצת IMAC העברה מתוכנת מראש ביזום אגף מערכות מידע (מעל 15)
יום עבודה	פתיחת משתמש חדש או שינוי הרשאות למשתמש קיים (**)
יום עבודה	הנפקת מחשב למשמש חדש
יום עבודה	שחרור משתמש
יום עבודה	הדרכה טלפונית

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

(**) פתיחה/שינוי הרשאה, במקרה של משתמש מושבת, צריכה לעמוד במדד "משך פתרון תקלה", ראה סעיף 4.5.2.2.2

למשרד שמורה הזכות לדרוש ביצוע חריג של בקשות שירות דחופות:

- מחוץ לחלון השירות ובתיאום מוקדם עם הספק.
 - במשך טיפול קצר מהרגיל.
- היקף בקשות השירות החריגות ברבעון לא יעלה על 5% מסך בקשות השירות של אותו רבעון.

4.5.2.2.9 ריכוז דרישות פיצוי מוסכם עבור ביצועי התמיכה במשתמשים

להלן טבלה המרכזת את הפיצוי המוסכם הנדרש ביחידות נזק עבור אי עמידה ביעדי רמת השירות בנושאי התמיכה במשתמשים.

הערות/הבהרות	חריגה קיצונית		חריגה מיעד רמת השרות		מדד	
	יח' נזק	חריגה	יח'נזק	חריגה	מהות	סעיף
	75	מעל דקה וחצי (כולל נטישות) לאירוע בודד	1200	מעל 20 שניות בממוצע תקופתי	זמן המתנה למענה טלפוני בשעות הליבה	4.5.2.2.1
	75	מעל 3 דקות	1200	מעל 40 שניות	זמן המתנה למענה	4.5,2,2,1

הערות/הבהרות	חריגה קיצונית		חריגה מיעד רמת השרות		מדד	
	יח' נזק	חריגה	יח'נזק	חריגה	מהות	סעיף
		(כולל נטישות) לאירוע בודד		בממוצע תקופתי	טלפוני מחוץ לשעות הליבה	
	100	על כל שעה נוספת	100	מעל שעתיים	זמן הגעת טכנאי לאתר	4.5.2.2.2
ברבעון	2000	פחות מ 45%	500	פחות מ 60%	שיעור פניות שנפתרו בשיחה אחת (בשנה ראשונה)	4.5.2.2.4
ברבעון	2000	פחות מ 50%	500	פחות מ 65%	שיעור פניות שנפתרו בשיחה אחת (בשנה שניה)	4.5.2.2.4
ברבעון	2000	פחות מ 55%	500	פחות מ 70%	שיעור פניות שנפתרו בשיחה אחת (משנה שלישית)	4.5.2.2.4
עבור כל תקלה	100	עבור כל שעה נוספת	100	מעל 1 שעה	חזרה לפעילות מלאה בתקלה סוג א'	4.5.2.2.3
	1200	פחות מ 3 ח'	600	פחות מ 6 ח'	משך זמן מתקלה קודמת(*)	4.5.2.2.3
עבור כל תקלה	100	עבור כל שעה נוספת	100	מעל 2 שעות	חזרה לפעילות מלאה לאחר טיפול בתקלה סוג ב'	4.5.2.2.3
	1200	פחות מ 2 ח'	600	פחות מ 4 ח'	משך זמן מתקלה קודמת(*)	4.5.2.2.3
עבור כל תקלה	50	עבור כל שעה נוספת	50	מעל 2 שעות	חזרה לפעילות מלאה לאחר טיפול טיפול בתקלה סוג ג'	4.5.2.2.3
	200	פחות מ 1.5 ח'	50	פחות מ 3 ח'	משך זמן מתקלה קודמת(*)	4.5.2.2.3
עבור כל תקלה	25	עבור כל שעה נוספת	25	מעל 2 שעות	חזרה לפעילות מלאה לאחר טיפול בתקלה סוג ד'	4.5.2.2.3
עבור כל תקלה	10	עבור כל שעה נוספת	10	מעל 2 שעות	חזרה לפעילות מלאה לאחר טיפול טיפול בתקלה סוג ה'	4.5.2.2.3
עבור כל תקלה	10	עבור כל שעה נוספת	10	מעל 4 שעות	חזרה לפעילות מלאה לאחר טיפול טיפול בתקלה סוג ו'	4.5.2.2.3
בתקופת מדידה	400	מעל 20%	100	מעל 10%	שעור תקלות חוזרות	4.5.2.2.5
בתקופת מדידה	400	מעל 20%	100	מעל 10%	שעור הפניות שנדחו	4.5.2.2.6
אחת לשתי תקופות מדידה.	400	ציון נמוך מ 60	100	ציון נמוך מ 70	מיומנות הצוות. עבור כל	4.5.2.2.7

הערות/הבהרות	חריגה קיצונית		חריגה מיעד רמת השרות		מדד	
	יח' נזק	חריגה	יח'נזק	חריגה	מהות	סעיף
ציון נמוך מ 55 מביא להחלפת תומך.		בבחינה ראשונה, או נמוך מ 70 בבחינה שאינה ראשונה		בבחינה ראשונה. או נמוך מ 80 בבחינה שאינה ראשונה	אחד מחברי הצוות	
ממשיך להצטבר	100	עבור כל יום נוסף	400	מעל 2 ימי עבודה	טיפול ב IMAC בודד	4.5.2.2.8
ממשיך להצטבר	100	עבור כל שבוע נוסף	50	מעל שבוע עבודה	הגשת תכנית לקבוצת IMAC-ים	4.5.2.2.8
ממשיך להצטבר	100	חריגה בכל שבוע נוסף	100	חריגה מל"ז	ביצוע קבוצת IMAC-ים	4.5.2.2.8
ממשיך להצטבר	100	כל שעת עבודה נוספת	400	מעל 4 שעות עבודה	פתיחת משתמש או שינוי הרשאות למשתמש או שחרור משתמש	4.5.2.2.8
באילת במקום יום עבודה ראשון – יומיים עבודה.	100	כל יום נוסף	50	יותר מיום עבודה	הנפקת מחשב למשתמש חדש	4.5.2.2.8
	50	כל יום עבודה נוסף	20	מעל יום עבודה	בצוע הדרכה טלפונית	4.5.2.2.8

(* בכל המקרים האלה מדובר בחזרה בתקלה מאותה דרגת חומרה.)

4.5.2.3 זמינות תשתיות מרכזיות

מספר השבתות יזומות על ידי הספק של כל שירותי הענן לא יעלה על 12 שעות לרבעון(תקופת המדידה). השבתה תתואם שבועיים מראש ותחל ב 1900 ללא יותר מ 12 שעות השבתה יזומה של יותר מ 12 שעות לרבעון תחייב את הספק בפיצוי מוסכם של 100 י"נ. השבתה יזומה מצטברת של יותר מ 20 שעות ברבעון תחייב את הספק בפיצוי מוסכם של 500 י"נ.לכל שעה מעל ל 20.

4.5.2.4 ביצועים של יישומים

- מדידת זמן ביצוע של פעילות לוגית של יישום במערכות המידע של המשרד. משך הביצוע נמדד מרגע אישור המשתמש לביצוע הפעילות ועד קבלת סטאטוס הצלחה להשלמת העדכון/הצגת הנתונים בצד המשתמש. המדידה תבוצע באמצעות מודול חווית המשתמש של מערכת השו"ב במסגרת שירותי הענן הפרטי.
- עם קליטת יישום קיים ו/או עתידי לתפעול על ידי הספק תבוצע מדידת ביצועים ראשונית של עד 10 פעילויות בכל יישום הנקלט לתחזוקה. נציג האגף יאשר תוצאות מדידות אלה T1 עד Tn כיעדי בצוע של רמת השירות.
- כל הפעילויות שנבחרו על ידי המזמין עבור כל אחד מהיישומים ימדדו ברציפות לאורך כל תקופת מדידה. יעד רמת השירות הוא קיום התנאים הבאים עבור כל פעילות i:
 - א. ממוצע תוצאות המדידה אינו עולה על T_i בתקופה .
 - ב. מספר החריגות העולה על $2T_i$ אינו עולה על 5% ממספר המדידות בתקופה.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

ג. מספר החריגות העולה על 3T_i אינו עולה על 1% ממספר המדידות בתקופה.
 (4) בכל עת עשוי המזמין לדרוש החלפת פעילות/פעילויות נמדדות ביישום. במקרה זה יחזור תהליך המדידה שתואר לעיל עבור הפעילות/יות החדשה/ות שהוכתבו.

עבור כל אחת מהפעילויות שנבחרו בכל אחד מהיישומים, שבאחריות תחזוקה של הספק, ידרש פיצוי מוסכם כמוכתב להלן:
 חריגה מתנאי א. לעיל 400 י"נ.
 חריגה מתנאי ב. לעיל 300 י"נ.
 חריגה מתנאי ג. להלן 200 י"נ.
 אי ביצוע מדידה כנדרש 1000 י"נ.

4.5.2.5 שביעות רצון משתמשים

סקר שביעות רצון המשתמשים יבוסס על שני רכיבים:

- פניה מרוכזת לכל המשתמשים פעם אחת בתוך שתי תקופות מדידה
- פניה ישירה מיד לאחר קבלת שרות למקבל השרות בצורה אקראית עבור 10% מהפניות

שני סוגי הסקרים יבוצע באמצעות אותו שאלון אלקטרוני השאלון יכיל לפחות את השאלות המוצגות בנספח 4.5.2.5 לפרק זה. המזמין יהיה רשאי על פי שיקול דעתו לדרוש שינוי נוסח שאלה או הוספה/הורדה של שאלה מהשאלון

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).

רמות שירות נדרשות

שנה	ציון מינימאלי (*)
שנה 1	75%
שנה 2	80%
שנה 3 ואילך	85%

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

סקר תקופתי מרוכז שבו מספר המשיבים פחות משלושים אחוז מהמשתמשים המורשים יחשב כאילו לא התבצע לכל דבר וענין.

הספק יחויב בפיצוי מוסכם על החריגות הבאות :

עבור הסקר המרוכז

- אי קיום סקר בשתי תקופות המדידה שחלפו 1000 י"נ

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

ב. ציון ממוצע קטן מציון היעד לאותה שנה(ראה טבלה למעלה) 400 י"נ

ג. ציון ממוצע הנמוך ביותר מ 10% מציון היעד לאותה שנה 1500 י"נ

עבור התשאל האקראי

א. ממוצע ציונים בתקופת המדידה נמוך מציון היעד לאות שנה 400 י"נ

ב. ממוצע ציונים בתקופת המדידה נמוך ביותר מ 10% מציון היעד לאותה שנה

800 י"נ

ג. אי עמידה בתשאל של לפחות 10% מהפניות בתוך תקופת מדידה 400 י"נ

4.5.2.6 משימות הסיוע ליחידת הפתוח

להלן יעדי רמת השרות במשימות הסיוע ליחידת הפתוח

4.5.2.6.1 שיכפול מכונה וירטואלית קיימת

דרישה לשכפול מכונה וירטואלית קיימת תענה בתוך שבוע ימים.
הספק ידרש לפיצוי מוסכם עבור חריגה מיעד זה כמוכתב להלן:

א. המכונה אינה זמינה בתוך שבוע עבודה – 1000 י"נ

ב. עבור כל שבוע נוסף שבו המכונה אינה זמינה – 2000 י"נ

4.5.2.6.2 הקמת מכונה/ סביבה חדשה

דרישה להקמת סביבה /מכונה וירטואלית חדשה(סביבה מסוג/טכנולוגיה של היה בשימוש קודם לכן) תיענה בתוך חמישה ימי עבודה על ידי הספק בהגשת תכנית עבודה לביצוע, שתציג לוח זמנים לו מתחייב הספק ותאושר על ידי המשרד.

הספק ידרש לפיצוי מוסכם על החריגות הבאות:

א. תכנית עבודה לא הוגשה בתוך שבוע עבודה 1000 י"נ

ב. עבור כל שבוע נוסף שבו לא הוגשה תכנית 3000 י"נ

ג. הסביבה החדשה אינה זמינה בל"ז שנקבע בתכנית 500 י"נ

ד. עבור כל שבוע נוסף של פיגור בתכנית 1000 י"נ

4.5.2.6.3 זמינות התשתיות המשרתות את יחידת הפתוח.

להלן דרישות הזמינות על פי חומרת תקלה.

כל שעות ההתאוששות מתקלות נספרות בפועל רק בתוך יום העבודה המקובל (800 עד 1700) תקלה חמורה – משביתה חמישה תכניתנים ומעלה, תתוקן בתוך שעת עבודה אחת בתוך יום עבודה תקלה בינונית - משביתה עד חמישה תכניתנים, תתוקן בתוך שלוש שעות בתוך יום עבודה תקלה קלה – תקלה מפריעה אך אינה משביתה מעבודה. תתוקן בתוך 5 שעות.
הספק ידרש לפיצוי מוסכם על פי הרשום בטבלה הבאה.

חריגה קשה		חריגה מיעד רמת השרות		מדד
נזק	חריגה	נזק	חריגה	מהות
400	מעל כל שעה נוספת	200	מעל 1 שעה	טיפול בתקלה חמורה
200	מעל כל שעה נוספת	100	מעל 3 שעות	טיפול בתקלה בינונית
100	מעל כל שעה נוספת	50	מעל 5 שעות	טיפול בתקלה קלה

4.5.2.6.4 יעוץ טכנולוגי

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

קורות חיים לאישור המשרד עבור מומחה בתחום טכנולוגי כלשהוא יסופקו בתוך 10 ימי עבודה. הספק ידרש לפיצוי מוסכם על חריגה מהדרישה כמפורט להלן:

א. קורות חיים לא הוגשו בתוך 10 ימי עבודה 1000 י"נ
ב. עבור כל 5 ימים נוספים 3000 י"נ

4.5.2.7 עמידה בתכנית עבודה למשימות ופרויקטים

בפרויקטים המבוצעים על פי תכנית עבודה " במחיר קבוע" המוגשת מראש לאישור האגף(כולל קליטת יישומים לתפעול ו/או תחזוקה), יעמוד הספק בדרישות הגשת התכנית, בלוח הזמנים ובעלות שהוצגו בתכנית. הכל לפי הנדרש בסעיף 2.3.8 לעיל. תכנית עבודה המתבססת על איוש חריג תעמוד בדרישות של סעיף 4.5.2.10 להלן.

במקרה של חריגה מהדרישות ידרש הספק לפיצוי מוסכם לפי האמור להלן:

א. לא הוגשה תכנית עבודה בתוך 20 ימי עבודה – 1000 י"נ. עבור כל 5 ימי פיגור נוספים – 2000 י"נ
ב. הסתיימה המשימה בחריגה של עד 10% מלוח הזמנים 500 י"נ. עבור כל פיגור נוסף ב 10% מלוח המנים המקורי 1000 י"נ

4.5.2.8 תהליכי אצווה וגיבויים

ספק התפעול יכין ויתחזק רשימת עיבודים וגיבויים שתכלול את פרטי המידע הבאים: מספר סידורי, מערכת/יישום, משתמש, עיבוד, יום ושעת סיום.

המשרד יקבע את יום ושעת סיומו של כל עיבוד ברשימה. המשרד רשאי לשנות ערך זה מעת לעת בין באופן זמני ובין באופן קבוע. המשרד ידאג להודיע על השינוי לנציג ספק התפעול שיהיה אחראי להפעילו בתוך 48 שעות.

מדד ביצוע תהליכי האצווה והגיבויים מבוסס על מועד סיום יומי של כל התהליכים המתוכננים באופן תקין ליום(לילה) זה.

הספק יעמוד בדישת השלמת כל התהליכים עד לשעה שנקבעה.

הספק ידרש לפיצוי מוסכם על פי התנאים להלן:

א. חריגה של עד שעה בהרצת כל התהליכים – 500 י"נ
ב. עבור כל פיגור בשעה נוספת - 1000 י"נ

4.5.2.9 שחזור מידע

הספק יתחזק מערך נתונים הסטוריים עד ל90 יום לאחור.

4.5.2.9.1 כתוצאה מתקלה

הספק עשוי להדרש לשחזור מידע עד ל90 יום לאחור. השחזור עשוי להדרש בתגובה לתקלה ביישום אצל משתמש ספציפי ו או כתוצאה מתקלה מערכתית ביישום/ים שהביאה לנתונים בלתי תקינים במשך תקופה מוגדרת.

הספק יבצע שחזור נתונים נדרשים בתוך 4 שעות עבודה.

הספק ידרש לפיצוי מוסכם על חריגה מיעד הדרישה על פי הרשום להלן:

א. אי בצוע השחזור הנדרש בתוך 4 שעות - 500 י"נ.
ב. עבור כל פיגור נוסף בשעה - 500 י"נ

4.5.2.9.2 בהיענות לבקשת משתמש

הספק עשוי להתבקש על ידי משתמש ספציפי לשחזר מצב נתונים למועד מסוים עד ל 90 יום לאחור. הספק יבצע את בקשת המשתמש בתוך 2 ימי עבודה.

הספק ידרש לפיצוי מוסכם על חריגה מיעד הדרישה על פי הרשום להלן:

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

- א. אי בצוע השחזור הנדרש בתוך 2 ימי עבודה - 200 י"נ.
 ב. פיגור בכל יום נוסף 200 י"נ

4.5.2.10 דרישות איוש

4.5.2.10.1 נוכחות

עובדי צוות הספק המוצבים באתרי המשרד נדרשים לנוכחות מלאה לצורך בצוע משימותיהם. באחריות הספק להציב ממלאי מקום לעובדים אשר מסיבה כלשהיא חייבים להעדר. הספק מתחייב על כך שלא יהיו יותר מחמישה ימי העדרות עובד בתקופת המדידה. הספק ידרש לפיצוי מוסכם על פי המפורט להלן:

- א. יותר מחמישה ימי העדרות בתקופת המדידה – 500 י"נ
 ב. עבור כל יום העדרות נוסף של עובד – 1000 י"נ

4.5.2.10.2 גיוס/החלפת עובד

גיוס עובד חדש נדרש לצורך החלפת עובד קיים או לצורך מענה להרחבת תכולת השירותים ו/או ייעוץ מזדמן נדרש:

- א. החלפת עובד, אם על פי דרישת המזמין ואם ביוזמת הספק ובאשור המזמין, או עזיבת העובד בהחלטה אישית, תבוצע בתוך 30 יום מיום ההודעה למזמין ובעובד שאינו נופל בכישוריו מהעובד המוחלף. אישור המועמד יהיה בידי המזמין. זמן ההחלפה בפועל ימדד מיום ההודעה עד ליום התיצבות המועמד המאושר.
 ב. הצבת עובד נוסף תתבצע על בסיס מערכת כשורים מאושרת על ידי המזמין ובתקופת זמן מוגדרת מראש. אישור עמידת העובד בכישורים הוא בידי המזמין.
 הספק יידרש לפיצוי מוסכם על פי המפורט להלן:

- א. לא התייצב עובד/מחליף בתוך 30 יום - 1000 י"נ
 ב. עבור כל יום פיגור נוסף – 200 י"נ

זאת ללא קשר לעובדה, שאם בגלל הפגור בגיוס נוצרה בפועל היעדרות עובד היא תטופל על פי הנאמר בסעיף 4.5.2.10.1 לעיל. ואם נפגע יעד אחר מאמנת רמת השרות כתוצאה ממחסור בעובד תטופל החריגה ללא קשר או תלות בנאמר בסעיף זה.

מודגש בזאת, שלאחר פיגור של שלושים יום נוספים יוכל המזמין לגייס בעצמו מועמד מתאים, בכל תעריף, על חשבון הספק

4.5.2.10.3 יצבות

הספק נושא באחריות ליציבות הציוות במשרד. היציבות תמדד על פי מספר העובדים ששרתו במשרד תקופה הקצרה משנה. יעד אמנת רמת השרות היא 0 פרישה של עובדים ביוזמתם לאחר שירות במשרד קצר משנה.

- א. הספק ידרש לפיצוי מוסכם של 1000 י"נ עבור כל עובד שיפרוש מיוזמתו לאחר תקופת שירות במשרד הקצרה משנה אחת.
 ב. פרש אחד מאנשי הצוות המוביל כהגדרתו בסעיף 4.1.4 בשלושת החודשים הראשונים להתקשרות הספק ידרש לפיצוי מוסכם של 4000 י"נ.

4.5.2.11 רכש

4.5.2.11.1 פעילות מנהלן הרכש

סעיף 2.3.14 לעיל מגדיר את פעילויות הרכש הנמצאות באחריות הספק באמצעות המנהלן. עם ייזום פעילות הרכש יציג הספק ל"ז עליו הוא מתחייב כדי להשלים את פעילות הרכש ממועד הייזום עד להשלמת הרישום עם קליטת נשוא הרכש במערכת בקרת התצורה במשרד ובמערכת מרכבה. הספק יידרש לפיצוי מוסכם על חריגה מלוח הזמנים כמכתב להלן:

- א. פעילות הרכש כמוגדר חרטה בלמעלה מ 20% בלוח הזמנים המוגדר – 500 י"נ
 ב. עבור כל פיגור נוסף ב 10% מלוח הזמנים המוגדר – 100 י"נ

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

ג. פעילות רכש הסתיימה ברישום לקוי במערכות המחשוב – 2000 י"נ.

4.5.2.11.2 פעילות רכש דחופה

כאמור בסעיף 2.3.14 הספק עשוי להדרש לבצע עבור המשרד פעילויות רכש בסכומים קטנים בהם ניתן לבצע רכש במהירות כשהתשלום מבוצע לפני קבלת הטובין. יעד אמנת השירות במקרים אלה יהיה אספקה בתוך 21 יום. הספק יידרש לפיצוי מוסכם על פי המוכתב להלן:

- א. לא בוצעה אספקה עד 25 ימי עבודה – 500 י"נ
- ב. עבור כל יום פיגור נוסף – 200 י"נ.

4.5.2.12 סיוע כללי

מנהל מיקור החוץ מטעם הספק נדרש על פי סעיף 2.3.10 לעיל לסייע ולהשתתף בכל מה שקשור לתכנון ולבצוע במשרד מנהל מיקור החוץ מחויב להגיב לכל דרישה של המשרד לחוות דעת, מסמך ניתוח, תכנית עבודה, המלצה וכו'.

הספק ידרש לפיצוי מוסכם כמוכתב להלן:

- א. מנהל מיקור החוץ, או מי טעמו, אינו מתחייב בתוך 24 שעות לנוכחות בפגישה נדרשת ו/או לוח זמנים להגשת תוצר מתבקש – 5000 י"נ
- ב. התוצר לו התחייב מנהל מיקור החוץ לא התקבל בל"ז אליו התחייב בחריגה של עד 10% - 500 י"נ
- ג. עבור כל חריגה נוספת של 10% מלוח הזמנים - 300 י"נ.

4.5.2.13 תרגול מעבר לאתר גיבוי

למזמין הזכות להורות ללא הודעה מוקדמת על תרגול מעבר מלא לאתר חילופי. בכל מקרה לא יבוצע בתדירות גבוהה מאשר תרגיל אחד לתקופת מדידה. יעדי רמת השרות הם:

- א. כל היישומים על בסיס תשתית ווירטואלית מתאוששים באתר הגיבוי בתוך שעה
- ב. הנתונים מעודכנים לשעה האחרונה.
- ג. שרתים/סביבות שאינם על התשתית הוירטואלית מתאוששים בתוך 24 שעות.
- ד. נתונים על סביבות אלה מעודכנים ל 36 השעות האחרונות.

הספק ידרש לפיצוי מוסכם כמוכתב להלן:

- 1) כל שעת פיגור מעבר לשעה עבור היישומים על התשתית הוירטואלית תחויב ב 1000 י"נ
- 2) כל שעתיים פיגור מעבר ל שש שעות עבור יישומים שאינם על התשתית הוירטואלית יחויבו ב י"נ. 1000

4.5.3 הקמת מערך רמת השירות

א. מערך רמת שירות יתבסס על כלי הניהול אשר יוצע על ידי הספק במענהו. כשירות של הענן הפרטי.

ב. במהלך תקופת המעבר, על הספק להקים מערך רמת שירות הכולל: אפיון, אישור המשרד לאפיון, בניה, אכלוס נתונים, בדיקות מסירה מטעם הספק, בדיקות קבלה מטעם המשרד, וביצוע מדידות אמת במשך תקופה של חודש אחד לפחות. הקמת כל מדד תסתיים בתוך פרק זמן המפורט בטבלה שלהלן:

מספר	מדד	1 חודש	3 חודשים	6 חודשים	9 חודשים
1.	4.5.2.2 ביצועי מרכז השרות והתמיכה במשתמשים	+			

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

מספר	מדד	1 חודש	3 חודשים	6 חודשים	9 חודשים
	מלבד 4.5.2.2.3				
.2	4.5.2.3 זמינות תשתיות מרכזיות			+	
.3	4.5.2.2.3 First Time Fix Rate			+	
.4	4.5.2.4 ביצועי תהליכים – טרנזקציות				+
.5	4.5.2.5 שביעות רצון משתמשים			+	
.6	4.5.2.6 משימות הסיוע ליחידת הפתוח			+	
.7	4.5.2.7 עמידה בתכנית העבודה למשימות ופרויקטים		+		
.8	4.5.2.8 תהליכי אצווה וגיבויים		+		
.9	4.5.2.9 שחזור מידע נדרש		+		
.10	4.5.2.10 דרישות איוש		+		
.11	4.5.2.11 רכש		+		
.12	4.5.2.12 סיוע כללי		+		
.13	4.5.2.13 תרגול מעבר לאתר גיבוי			+	

ג. על הספק לעמוד בכל מדדי השירות הנדרשים, בתוך פרק הזמן המצוין לעיל.

ד. במקרה שרמת השירות בפועל אינה עומדת ברמת השירות הנדרשת, יהא על הספק לנקוט בכל האמצעים, כולל תגבור כוח אדם מטעמו ו/או טיובו/הכשרתו, והכול על חשבונו של הספק, וזאת בכדי לסגור את הפער ולעמוד באופן מלא ברמת השירות הנדרשת..

ה. מנגנון הפיצוי המוסכם לא יתבטא כתשלום בפועל בתקופת ההקמה של כל מדד בהתאם לטבלה לעיל, וכן בתקופת ההיערכות הנוספת שתימשך עד 3 חודשים. בתום תקופה זו (4 חודשים למדד שמופעל תוך חודש, 8 חודשים למדדים שצריכים להיות מוקמים בתוך 3 חודשים, ובהתאם 9 חודשים ו 12 חודשים ליתר המדדים), מנגנון הפיצוי המוסכם יופעל באופן מלא ומחייב.

ו. למרות האמור לעיל, מנגנון הפיצוי המוסכם יחושב, עם הפעלתו של כל מדד, וזאת לצורך בדיקת המנגנון והרצתו.

במקרה של צורך בשיתוף פעולה מצד המשרד 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) המשרד רשאי לבקש העמקה של הבחינה, ניתוח של חלופות נוספות, ולבסוף לקבל את המלצת הספק או לדחותה, כולה או חלקה.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

(3) על הספק יהיה לבצע את חלקו בתוכנית השיפור בהתאם ללוח הזמנים שבה. למען הסר ספק, על הספק להקצות את כל המשאבים הנדרשים מצדו ועל חשבונו לצורך עמידה ברמת השירות הנדרשת, ככל שהדבר נוגע לנושאים שאינם באחריותו של המשרד, כמתואר לעיל.

(4) המשרד ישתף פעולה ויממש פעילויות שבתחום אחריותו ושלהן הסכים, בהתאם ללוח הזמנים של התוכנית. כל עוד לא השלים המשרד 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) המשרד רשאי שלא לממש את המלצת הספק לגבי פעילויות מוסכמות שנוגעות לאחריות המשרד ולדרוש מהספק לבצע רק את חלקו בתוכנית השיפור. במקרה אם זה, הצדדים יסכימו על רמת שירות חדשה או על החרגת תקלות בהתאם לעניין.

4.5.4 שמירה על רמת שירות נדרשת עם שינויים לאורך תקופת ההתקשרות.

א. המשרד מקים מערכות חדשות וכן משדרג מערכות קיימות באופן רציף ושוטף. 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 המשרד לא נקט בצעדים שהומלצו מבעוד מועד ע"י ספק התפעול, בכפוף לכך שהמשרד אישר את המלצת הספק, עפ"י המפורט בסעיף 4.5.3 לעיל.

ג. על הספק לעמוד בכל מדדי השירות הנדרשים. במקרה שרמת השירות בפועל אינה עומדת ברמת השירות הנדרשת, באחד המדדים שבהם נדרש שיתוף פעולה מצד המשרד, עפ"י הרשימה המפורטת בסעיף 4.5.3 לעיל, יופעל המנגנון המפורט באותו סעיף.

ד. בכל עת במשך תקופת ההתקשרות ניתן ליזום עדכון אמנת רמת השירות. ההחלטה הסופית לבצע עדכון ברמת השירות היא בידי המשרד, גם אם באה כתגובה לפניית הספק בנושא. תהליך העדכון יבוצע על פי העקרונות הבאים:

(1) המשרד יעמיד בפני הספק את יעדי אמנת השירות עבור כל השירותים לגביהם הוחלט על עדכון. זאת, כולל דרישת הפיצוי המוסכם למקרה של חריגה מהיעדים.

(2) על הספק יהיה להגיב בתוך שבוע עבודה אחד על הסכמתו, או על השינויים אותם הוא מבקש להכניס. תגובת הספק כפופה לאמנת השירות בסעיף 4.5.2.12

(3) ינוהל מו"מ מתוך מגמה להגיע לסיכום.

(4) סוכם בין הצדדים, תעודכן אמנת השירות.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

5) לא הגיעו הצדדים לסיכום ביניהם, יעבור הנושא להכרעת המומחה המקצועי (ראה סעיף 0.12)

4.5.5 דוחות ודיווח

4.5.5.1 עקרונות

- א. על ספק התפעול להכין את דוחות רמת השירות הנדרשים בהמשך, בהתאם לשלבי ההקמה של מרכז השירות 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 יכילו 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 חוויית המשתמש).
- ה. במקרה של אי עמידה ברמת השירות, על הספק לפרט את הסיבות לאי העמידה וכן תוכנית פעולה לשיפור.

4.5.5.2 הפקת הדוחות

- א. מערכת הדיווח תותקן באתר המזמין ותעמוד לרשותו בכל עת.
- ב. דוחות הכלולים במערך הדוחות של מערכת השו"ב יופקו ממערכת השו"ב.
- ג. המשרד יהיה רשאי לבנות דוחות נוספים לפי צרכיו.
- ד. נתוני Dashboard יוצגו באופן ממודר במסגרת הפורטל הארגוני. במסגרת זו יוצגו לפחות המדדים שייכנסו לפיצוי המוסכם וכן מדד זמינות מערכות.
- ה. על הספק להציע פתרון של פורטל ארגוני שיהיה חשוף למשתמשי המשרד ובו יוצגו ביצועי הספק לעובדי המשרד

4.5.5.3 דוחות עיקריים

- א. דוחות לפירוט אופן העמידה בכל מדדי רמת השירות המצוינים בסעיף 4.5 לעיל
- ב. דוחות לחישוב פיצוי מוסכם עפ"י המפורט בסעיף 5.7 להלן.
- ג. ראה גם דוחות המפורטים בסעיף מרכז שירות 2.3.7.

המשרד רשאי לדרוש מהספק הפקת דוחות רמת שירות נוספים ועל הספק להכין דוחות אלו על חשבוננו. לא ידרשו יותר מאשר סוג דוח אחד נוסף בתקופת מדידה

דוחות שנתיים כנ"ל המופקים לקראת סיום כל שנה (עם סיום הרבעון השלישי) יהוו מרכיב בהחלטת המשרד על חידוש ההתקשרות השנתית.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

4.6 נוהל הפרדות

4.6.1 כללי

נוהל ההפרדות נועד להגדיר את התהליכים והאמצעים שיינקטו במקרה של סיום או הפסקת החוזה בין הצדדים. מטרת הנוהל הינה לשמור על רציפות השירות, תוך העברת האחריות להספקת השירותים מהספק למשרד או לספק מיקור חוץ אחר שייבחר בבוא העת על ידו, באופן מסודר, ותוך שמירה על רמת השירות הנדרשת.

הספק מתחייב לשתף פעולה עם המשרד או מי מטעמו על מנת להבטיח מימוש מוצלח של נוהל ההפרדות ובאופן שימנע נזקים מהמשרד במהלך העברת האחריות להספקת השירותים. נוהל ההפרדות מתייחס לשתי תקופות:

תקופת הפרדות - תחל על פי האמור להלן ותמשך עד שישה (6) חודשים לאחר מכן, על פי קביעת המשרד:

(1) במקרה של סיום תקופת החוזה – החל מ-6 חודשים לפני מועד הסיום.

(2) במקרה של ביטול החוזה ע"י המשרד או מתן הודעת סיום מכל סיבה שהיא ע"י המשרד, ממועד ביטול/מתן ההודעה ע"י המשרד.

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

4.6.2 הודעה על הפסקת החוזה

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

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

4.6.3 תכנית הפרדות

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

- א. משך תקופת ההפרדות.
- ב. חלוקה לצוותי עבודה.
- ג. תכנית חפיפה לכל צוות עבודה.
- ד. תכנון העברת עובדי הספק למשרד או לספק האחר.
- ה. תכנית העברת חוות השרתים (אם מוחלט על העברה למשרד או לספק אחר).
- ו. העברת היישומים שבאחריות הספק.
- ז. העברת תיעוד עדכני.
- ח. העברת קבצי ניהול מצאי (חומרה, תוכנה ורישיונות).
- ט. השלמת פרויקטים, ש"ושים ומשימות נוספות בביצוע.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

י. הסבת חוזים עם קבלני משנה וספקי מוצרים.

יא. הסבת חוזי תחזוקה של חומרה ותוכנה.
תוכנית ההיפרדות תעודכן אחת לשנה וגרסתה המעודכנת תובא לאישורו של המשרד.

4.6.4 תשלומים בתקופת הפרדות.

הספק יהיה זכאי לתשלום התמורה הבסיסית העדכנית לאותה עת, וכן לתמורה בגין שו"שים עפ"י ביצועם בפועל, במהלך כל תקופת ההיפרדות.
הספק ישא בכל העלויות שלו בגין ביצוע תוכנית ההיפרדות ולא יהא זכאי לכל תמורה נוספת כלשהי בשל ההיפרדות.

4.6.5 העברת עובדים

א. בתום תקופת ההיפרדות, לבקשת המשרד יסיים הספק את יחסי עובד-מעביד עם העובדים, אשר יהיו מעוניינים לעבור ולהיות מועסקים על ידי המשרד או מי מטעמו, ויבצע להם גמר חשבון מלא, בגין כל התשלומים והזכויות המגיעים לעובדים העוברים בגין עבודתם וסיומה, כדין מפוטרים.

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

ג. לגבי עובדים שלא יסכימו לעבור ולהיות מועסקים על ידי המשרד או מי מטעמו, הספק מתחייב לספק למשרד שירותי תמיכה וחפיפה של עובדים אלה, למשך תקופת התמיכה ראה סעיף 4.6.8 להלן.

4.6.6 הסבת חוזים

א. במהלך תקופת ההיפרדות, יהיה המשרד 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 למשרד.

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

ג. הספק יפעל בשיתוף פעולה עם המשרד להסבת ההסכמים שהמשרד מעוניין להסב אליו או למי מטעמו, בהתאם ללוחות הזמנים שיפורט בתוכנית ההיפרדות.

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

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

4.6.7 משימות נוספות בתקופת הפרדות

- א. הספק ישלים את כל המשימות אשר נמצאות בביצוע לרבות פרויקטים, שו"שים, IMAC, גם אם מועד הסיום המתוכנן שלהן יחול לאחר תום תקופת ההפרדות.
- ב. הספק ידאג להכשרת צוות המשרד או מי מטעמו במסגרת תהליך העברת האחריות להספקת השירותים למשרד, בהתאם לתוכנית ההפרדות שתוכן.
- ג. בתום תקופת ההפרדות, הספק יעביר למשרד את כל התיעוד הנוגע לאספקת המוצרים והשירותים, כולל בין היתר נהלי העבודה, התיעוד הנוגע לביצוע הפרויקטים והשינויים שבוצעו במהלך תקופת החוזה. עם השלמת העברת מערך התיעוד כמפורט לעיל, ישמיד הספק את נתוני המשרד אשר היו מאוחסנים במערכות המידע שלו, בהתאם להנחיות המשרד.

4.6.8 תקופת תמיכה

- א. תקופת התמיכה תתחיל עם תום תקופת ההפרדות, ותמשך שישה (6) חודשים, אלא אם המשרד יחליט לסיימה קודם לכן. במשך תקופה זו הספק יספק שירותים למשרד כפי שיוסכם לגביהם בתקופת ההפרדות.
- ב. התשלומים בתקופת התמיכה יהיו על בסיס מחיר יחידה בגין שירותי מיקור החוץ או על בסיס מחירון שעות עבודה בגין שירותים אחרים, עפ"י המפורט בפרק העלות.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

פרק 5 - עלות

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

5 עלות (S)

5.1 הבהקים

5.1.1 רכיבי התמורה

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

- א. תמורת בסיס – כנדרש בסעיף 5.4 להלן
- ב. תוספות/החסרות לתמורת הבסיס – כנדרש בסעיף 5.5 להלן
- ג. תמורה עבור משימות מזדמנות – כנדרש בסעיף 5.6 להלן

כאשר דרישות אלה מתבססות על תעריפי משאבי אנוש ותעריפי שירותי ענן הנדרשים להצגה בסעיפים 5.2 ו-5.3 להלן ותנאי תשלום התמורה המתבקשת ושיטת הצמדתם מוצגים בסעיפים 5.9 ו-5.10 להלן.

5.1.2 הצגת מחירים

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

5.2 עלויות כ"א

במענה לסעיף זה נדרש המציע להציג את עלויות כ"א הנדרשות שיהוו בסיס לתמורה המבוקשת בכל רכיבי עלות העבודה.

עלויות אלה יוצגו כאחוז הנחה על מחירי הגג שנקבעו במכרז חשכ"ל – **מכרז מרכזי ממ 1-2009 – להספקת שירותי מחשוב ונותני שירותי בתחומי טכנולוגיות המידע והתקשוב במשרדי הממשלה**. כאשר, הקריטריונים הקובעים את רמת התמחות העובד על פי תפקיד הם אלה המוגדרים במכרז זה. המציע נדרש למלא את טבלה הבאה כפוף לתנאים הבאים.

- א. אחוז הנחה מתעריף הגג לשעה עבור כל קבוצת תפקידים בכל רמות ההתמחות.
- ב. עבור כל מי שמועסק ברציפות בצוות למעלה משלושה חודשים בהיקף שווה או עולה על שני שליש משרה יהיה תעריף השעה נמוך ב 15% מהתעריף המוצג בטבלה בהפחתת ההנחה המוצגת בטבלה.
- ג. על ממלא תפקיד עתידי שאנו מוגדר בטבלה שלהלן יהיו אחוזי ההנחה עבור שעת עבודה כממוצע של אחוזי ההנחה המוצגים בטבלה..
- ד. לא ניתן להציע הנחה בשיעור גבוה יותר מזו המוגדרת בהוראת השעה, אם נתנה, במענה למכרז חשכ"ל הנ"ל.

מודגש בזאת שתהליך קליטת העובדים כפוף לסעיף 4.5.2.10 באמנת רמת השרות.

רמת התמחות ג'	רמת התמחות ב'		רמת התמחות א'		תפקיד	#
	ממ-1-2009	אחוז הנחה	ממ-1-2009	אחוז הנחה		
M%	337	G%	281	A%	-	1.1 אחראי מערכות מידע / פיתוח
	322		262		-	1.2 אחראי טכנולוגיות/ תשתיות
	277		247		-	1.3 אחראי תפעול / הטמעה
	302		259		-	1.4 אחראי אבטחת מידע
	277		247		-	1.5 אחראי מתודולוגיה/אינטגרציה
N%	281	H%	230	B%		2.1 אחראי פרוייקט

	214		185		151	ר"צ/אחראי יישום – מנתח מערכות	2.2
	214		177.5		120	מפתח תוכנה	2.3
	154		123		97	מבקר איכות QA	2.4
	157		125		93	מידען/ עורך	2.5
	155		130		115	מעצב גרפי	2.6
O%	174	I%	141.5	C%	80	תקשורת ורשתות	3.1
	153		112		80	טכנאי ציוד מחשבים	3.2
	211		176		152	איש צוות סיסטם/מתכנת מערכות הפעלה	3.3
	234		215		197	מנהל בסיס נתונים (DBA)	3.4
	-		130		97	איש מערכות שליטה ובקרה	3.5
	-		130		97	איש מערכות אבטחת מידע	3.6
	-		130		97	בקרת אבטחת מידע	3.7
P%	-	J%	140	D%	119	נאמן מחשוב / רפרנט	4.1
	-		91		77	איש סיוע ותמיכה	4.2
	-		114		97	מדריך/מטמיע	4.3
	-		115		98	מפעיל/פקיד ביצוע	4.4
R%	319	K%	259	E%	200	מיישם ERP	5.1
	293		253		200	איש תשתיות ERP	5.2
S%	277	L%	247	F%	-	אחראי מע' המידע ומיקור חוץ	6.1
	322		262		-	CTO	6.2
	163		128		-	אחראי רכש, קניינות תקציב ולוגיסטיקה	6.3

ערכי טבלה זו נכונים ליום פרסום המכרז והנם ללא מע"מ

5.3 מחירון שירותי הענן

במענה לסעיף זה יציג המשיב את המחירון המוצע על ידו עבור שירותי הענן. על המחירון לעמוד בדרישות הבאות:

- המחירון יצטט מחירים לשעה, יום וחודש.
 - המחירון יכיל מחירים גם עבור כל סוגי השרתים והסביבות עליהם מתבססת המערכת היום על פי נספח המצב הקיים.
 - המחירון יכיל מחירים גם ל סביבות וירטואליות וגם לשרתים פיזיים.
 - המחירים יכלול העמסה של אמצעי השליטה והבקרה ואמצעי אבטחת המידע בנוסף על כל שאר הנדרש(אחסנה, חשמל, שירותי תחזוקה וכו').
 - יוצג מחירון בעל מבנה ופרוט זהה גם עבור שירותי ענן ציבורי.
- הטבלה להלן מהווה דרישת הצגה מינימאלית(דוגמת מחירון אמזון). המציע נדרש להציג בצורה זו את כל שירותי הענן אותם הוא מבקש לתמחר. טבלה זהה ללא הרשום בשורות 12-15 תוצג עבור מחירון הענן הציבורי.
- בכתובת זו <http://aws.amazon.com> ניתן למצוא את הגדרת השירותים ומפרט השרתים הווירטואליים העליהן התבססנו בהצגת הטבלה הבאה כדוגמה לנדרש מהמציע בהצגת מחירון שירותי הענן בטבלה להלן.

#	מפרט	מחיר לשעה	מחיר ליום	מחיר לחודש	הערות
1	שרת זעיר WINDOWS AWS Micro Instance				
2	שרת חלש WINDOWS AWS Small Instance				
3	שרת בינוני WINDOWS AWS Medium Instance				
4	שרת חזק WINDOWS AWS Large Instance				

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

				AWS Micro Instance	שרת זעיר Linux	5
				AWS Small Instance	שרת חלש Linux	6
				AWS Medium Instance	שרת בינוני Linux	7
				AWS Large Instance	שרת חזק Linux	8
				בסטנדרט הקיים בשוק	תוספת 1 GB זיכרון לשרת קיים	9
	נדרש לפי רמות (ביצועי) זיכרון			STORAGE ב 1 GB	1 GB STORAGE	10
	נדרש לפי רמות(ביצועי) זיכרון				1 TB STORAGE	11
					50 ל VDI משתמשים	12
	עומד בכלל תנאי ה DC של המכרז ובצמידות לשאר רכיבי החומרה של המשרד, כולל הוצאות שוטפות				1 מ"ר ב DATACENTER	13
	כולל ניהול מלא על ידי מערכת הענן הפרטי				ארוח ותחזוקה של שרת פיזי (U1)	14
	כולל ניהול מלא על ידי מערכת הענן הפרטי				ארוח ותחזוקה של שרת פיזי (U2)	15

המחירים המוצגים יהיו ללא מע"מ.

5.4 תמורת הבסיס

- א. המציע נדרש להציג במענה לסעיף זה את התמורה השוטפת החדשית המבוקשת עבור כל השירותים הכלולים בסעיף 2.3 מלבד
- 1) השירותים המוגדרים בסעיף 2.3.8, שמהותו תמורה עבור משימות מזדמנות המוגדרת בסעיף 5.6 להלן.
- 2) השרותים המוגדרים בסעיפים 2.3.12 ו 2.3.13. שמהותן היא קליטת יישומים נוספים לאחריות הספק ועשויות לכן להגדיל בעתיד את תמורת הבסיס כמוגדר בסעיף 5.5.3 להלן.
- ב. עלות המשימות הכלולות בתקופת המעבר לפי סעיף 4.4 לעיל, תועמס על עלות השירותים המוצגת במענה לסעיף זה ולא תוצג בנפרד.
- ג. המציע יתמחר את תמורת הבסיס בהתחשב במוצג במסמכי המכרז, כולל בנספח המצב הקיים. פערים העשויים להמצא בין מועד פרסום המכרז למועד ההתקשרות בפועל, כפי שימצא בסקירה בתקופת המעבר, יתומחרו לצורך הוספה או החסרה רק אם יוכיח הספק שלפערים אלה יש השפעה על התשומות שעליו להשיע מיום ההתקשרות ורק אם מדובר בפער שלילי/חיובי העולה ב 20% על הכמות שהוצגה בסוג משאב זה(מספר משתמשים, מספר פריטים בעמדות קצה, מספר שרתים ו/או מספר אתרים)
- ד. תמורת הבסיס תכיל בנוסף לאמור לעיל:
- 1) התקשרות לניצול 125 שעות שינויים ושיפורים לחודש, שערכם הכספי מוגדר כממוצע המשוקלל של עלות השעה של המקצועות המעורבים כמוגדר בנספח 11.1 מפ"ל סעיף 4.2. שעות אלה מצטברות וניתנות לניצול בכל מועד בתוך תקופת ההתקשרות.
- 2) 234 שעות מומחים כנדרש בסעיף 4.1.4.2 א-ה שערכם הכספי יקבע לפי תעריף ממלאי התפקיד במענה לסעיף 5.1 לעיל שגם הן מצטברות וניתנות לניצול בכל מועד בתוך תקופת ההתקשרות.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

סכום חודשי מבוקש בש"ח ללא מע"מ	סעיף במפרט	שרות	
	2.3.1	תפעול ותחזוקת היישומים הקיימים	5.4.1
	2.3.2	שירותי הענן הפרטי	5.4.2
	2.3.3	תפעול ותחזוקת תשתיות התקשורת	5.4.3
	2.3.4	תחזוקת ציוד קצה וניהול ציוד מתכלה.	5.4.4
	2.3.5, 2.3.6, 2.3.9, 2.3.10, 2.3.11, 2.3.15	ניהול ושירותים כלליים	5.4.5
	2.3.7 (אפשרות בסיס 2.3.7.4.1. א' בלבד)	מרכז השרות ותמיכה במשתמשים	5.4.6
		סה"כ תמורה חודשית שוטפת	

על המציע להוסיף את הטבלה הבאה להצגת התוספת המבוקשת בתמורה עבור הרחבות חלון השרות כמפורט ב 2.3.7.4.1 ב' עד ד'.

תוספת חדשית נדרשת בש"ח ללא מע"מ	
	תוספת לתמורה הבסיסית עבור הרחבה מא' ל ב'
	תוספת לתמורה הבסיסית עבור הרחבה מ ב' ל ג'
	תוספת לתמורה הבסיסית עבור הרחבה מג' ל ד'

בנוסף, יציג המציע את ההפחתה לתמורת הבסיס במקרה שיבחר המשרד להתקשר על בסיס האופציה המוצגת בסעיף 3.6.2 לעיל (מתקן חלופי בחצרי המשרד).

5.5 תוספות וגרועות

5.5.1 תוספות וגרועות בשירותי הענן

תוספות וגרועות בשירותי הענן הכלולים בסעיף 2.3.2 לעיל יבוצעו אך ורק על פי מחירון השירותים במענה לסעיף 5.2 לעיל.

5.5.2 הוכחת עליה בתשומות

כל תוספת שתדרש ע"י הספק במשך תקופת ההתקשרות מלבד זו המצוינת בסעיף 5.5.1 לעיל תשולם אך ורק על בסיס הצגת תוספת תשומות ריאליות עליה מתחייב הספק והניתנת לבחינה

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

וביקורת על ידי המזמין. דהינו, תוספת תפוקה כלשהיא תהווה בסיס לדרישת תוספת תמורה רק עם הוכחת תוספת תשומות לה נדרש הספק כדי לספק.

5.5.3 קליטת יישום חדש ולתפעול ולתחזוקה

הנאמר בסעיפי המשנה הבאים מתייחס גם להעברת יישום מיחידת הפתוח של המשרד לאחריות הספק וגם לקליטת יישום חדש באמצעות רכישה מצד ג'.

5.5.3.1 הצגת עלות העברת יישום לתפעול ולתחזוקה

המשרד ינהל רישום של עלויות הפתוח

עם הצגת דרישת המשרד לספק לקלוט יישום לתפעול או לקלוט יישום שכבר מתופעל על ידיו גם לתחזוקה יציג האגף לספק את עלויות הפתוח שהושקעו ביישום.

בתשובה יציג הספק את המשמעויות על עלויותיו השוטפות במפורט ויציג את דרישתו לתוספת תמורה עבור קליטת היישום לתפעול ו/או לתחזוקה. זאת בכפוף לנאמר בסעיף 5.5.3.2 להלן

5.5.3.2 תמורות גג לקבלת אחריות על תפעול ותחזוקת יישום חדש(ו)

התמורה השנתית עבור תפעול יישום לא תעלה על 2% מעלות הפתוח שהושקעה ביישום. התמורה השנתית עבור תחזוקת יישום לא תעלה על 5% מעלות הפתוח שהושקעה ביישום. באותם מקרים בהם יקלט יישום מצד ג' ולא ניתן יהיה לקבל את נתון עלות הפתוח של היישום, תוחלף עלות הפתוח בעלות כוללת של רכש רישיון/רשיונות התוכנה.

5.5.3.3 תמורה עבור שירותי תפעול ותחזוקה.

התמורה עבור שירותי התפעול ותחזוקה תיקבע על פי העלויות המוצגות כנאמר בסעיף 5.5.3.1 לעיל.

בכל מקרה לא תחרוג התמורה מתמורת הגג כפי שהיא מוגדרת בסעיף 5.5.3.2 לעיל.

וכל התוספת האמורה תהיה כפופה לסעיף 5.5.2- קרי תוספת תשולם רק כנגד הוכחה של תוספת עלויות (תשומות) לספק.

5.5.4 הוזלת תמורת הבסיס כתוצאה מהתפתחות טכנולוגית בלתי צפויה מראש.

אם במהלך תקופת ההתקשרות, כולל ההארכה האופציונאלית של התקופה, יתגבש שינוי טכנולוגי בעל פוטנציאל הוזלה של שירותי הבסיס בכל אחד מהתחומים (ראה טבלה בסעיף 5.4 לעיל), יהיה המזמין רשאי להורות על הטמעת השינוי הטכנולוגי כמשימה מזדמנת (ראה 5.6 להלן) לאחר מ"מ עם הספק וסיכום מראש על ההוזלה בתמורת הבסיס. חילוקי דעות בלתי מיושבים במקרה זה יוכרעו על פי סעיף 0.12 לעיל.

5.6 תמורה עבור משימות מזדמנות

משימות מזדמנות לענין מכרז זה הן שינויים ושיפורים בתשתיות המחשוב ו/או ביישומים שלא ניתן היה לצפות מראש במועד ההתקשרות. לצורך ביצוע משימות אלה יובטח מאגר קבוע של משאבים אותו ניתן יהיה לנצל, הן למשימות עבודה מזדמנות והן למשימות רכש מזדמנות:

5.6.1 בנק שעות לצורך משימות עבודה מזדמנות – זכות ברירה (אופציה)

5.6.1.1 תכולה

למשרד זכות ברירה (אופציה) לרכוש מהמזיע הזוכה 100,000 שעות/בשנה במקצועות ה-IT השונים בתעריפים שהוצעו ע"י הספק ב-5 השנים הראשונות לחוזה (סה"כ 500,000 שעות ב- 5

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

שנים), וזכות ברירה נוספת (אופציה נוספת) לרכוש מהמציע 100,000 שעות/בשנה, בעבור כל שנה נוספת (מעבר לשנה 5), במידה והמשרד יחליט להאריך את ההתקשרות ע"פ תנאי המכרז.

5.6.1.2 ניצול שעות למשימות מזדמנות

החלטה על ניצול שעות עבור משימה כלשהיא היא החלטה של המזמין בלבד. ביצוע המשימה לפי המוגדר בסעיף 2.3.8 לעיל תכולת הבנק היא מצטברת כאשר שעות בלתי מנוצלות ניתנות להעברה משנה לשנה בתקופת ההתקשרות.

5.6.2 תמורה העמדת אמצעים למבצעי הדרכה

במענה לסעיף זה יציג המציע את התמורה הנדרשת עבור העמדת כיתת הדרכה לרשות המזמין לפרק זמן של 4 שעות ולפרק זמן של 8 שעות. כיתת ההדרכה תכלול: 20 עמדות מחשב, עמדת מחשב למדריך ותקשורת בין מחשב מדריך למחשבי מודרכים + אפשרות תצוגה ושליטה, אמצעי תצוגה (לוח מחיק, אמצעי כתיבה, וברקו). כיבוד קל למודרכים. מיקום כיתת ההדרכה: בת"א ו/או י"ם, במקום עם נגישות לתחבורה ציבורית, וחניון (עלות כיתת הדרכה כולל שוברי חניה למודרכים). עלות כיתת ההדרכה אינה כוללת עלות מדריך והכנת אמצעי הדרכה. המציע יתן מענה למחיר עבור 4 שעות כיתה, ומחיר עבור 8 שעות כיתה.

5.6.3 עמלה עבור משימות רכש

במענה לסעיף זה יציג המציע את העמלה המבוקש על ידיו בתמורה לביצוע רכש על פי הנדרש בסעיף 2.2.2.1.5 לעיל

5.7 פיצוי מוסכם

5.7.1 ערך יחידת הנזק

ערך יחידת הנזק המוגדרת כבסיס לפיצוי המוסכם כמוגדר בסעיפי המשנה בסעיף 4.5 לעיל הוא 25 שקל.

5.7.2 סכום גג לפיצוי המוסכם

- סך הכל התשלום עבור הפיצוי המוסכם לא יעלה על סכום גג לפיצוי המוסכם שיקבע על פי המנגנון המפורט להלן.
- סכום הגג ההתחלתי לפיצוי המוסכם יהיה 10% מתמורת הבסיס (תמורת בסיס עדכנית לפי סעיף 5.4 ועידכונים מצטברים עד המועד לפי סעיף 5.5 לעיל).
 - אם בתקופת מדידה מסוימת יחרוג סך הכול הפיצוי המוסכם מסכום הגג, יועלה סכום הגג לתקופת המדידה הבאה ב 5% מתמורת הבסיס.
 - סכום הגג ימשיך לעלות ב 5% לתקופה כל זמן שסך הכל הפיצוי המוסכם לתקופה יעלה על 5% מתמורת הבסיס. כלומר, אם ברבעון N חרג הפיצוי המוסכם מ 10% סכום הגג ברבעון N+1 יהיה 15% ואם לא ירד הפיצוי המוסכם ברבעון N+1 מתחת ל 5% יהיה סכום הגג ברבעון N+2 20% וכך הלאה, עד שיתקיים התנאי בסעיף ד' להלן.
 - אם בתקופת מדידה סכום הגג לפיצוי המוסכם גבוה מ 10% מתמורת הבסיס וסך הכל הפיצוי המוסכם לתקופה היה נמוך מ 5% מתמורת הבסיס, יופחת סכום הגג לפיצוי המוסכם ל 10% מתמורת הבסיס לתקופת המדידה הבאה.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

5.8 פרס עבור ביצוע יחודי

עבור כל תקופת מדידה בה הפיצוי המוסכם הכולל יהיה 0 ישולם לספק פרס בגובה של 50,000 שקל. לא כולל מע"מ.
המשרד יהיה רשאי לשנות או לבטל את הפרס הנזכר בסעיף זה על פי הודעה בכתב 6 חודשים מראש..

5.9 תשלומים וקיצוזים

התמורה לספק תשלום בתום כל תקופת מדידה עם הגשת חשבונית מס כחוק. ובאישור נציג המשרד בכתב.

כמו כן, תשלום התמורה מותנה בהגשת דיווח מפורט בן שלושה פרקים:

- א. פרוט כל התוספות וההחסרות לעומת רבעון קודם וחישוב התמורה הבסיסית הנכונה לרבעון.
- ב. פרוט כל המשימות המזדמנות שהסתיימו ברבעון וקבלתן אושרה על ידי המשרד וחישוב התמורה עבורן מתוך מאגר שעות השו"שים, על פי הביצוע בפועל של המשימה על ידי ממלאי תפקיד ספציפיים לפי מחירון כוח האדם שיוצג במענה לסעיף 5.2 לעיל.
- ג. פרוט כל פרטי הפיצוי המוסכם שהצטברו בתקופת המדידה. חישוב אחוז הפיצוי המוסכם הכולל מתוך התמורה הבסיסית (סעיף א' לעיל) השוואת התוצאה לסכום הגג הנכון לרבעון. הספק ידרש להגיש חשבונית נפרדת עבור עבור כל רכיב של התמורה הבסיסית כמוגד בטבלה בסעיף 5.4 לעיל. חשבונית נוספת עבור כל המשימות המזדמנות שהסתיימו בתקופה (ניצול שעות השו"שים ושעות המומחים) וחשבונית זיכוי עבור סך הכל הפיצוי המוסכם בתקופה. במקרה שהתוצאה בסעיף ג' היא 0 יתווסף לסכום החיוב סכום של 50,000 שקל פרס.

5.10 הצמדות

מחירי הצעת המציע הזוכה יוצמדו בהתאם לכללים המפורטים להלן:

5.10.1 תעריפי כ"א

תעריפי כ"א המשולמים ע"פ ערך שעה ו/או ערך שעה בעבודה חודשית יתעדכנו ע"פ הוראות הוראת חשכ"ל, **מכרז מרכזי מממ 1-2009 – להספקת שירותי מחשוב ונותני שרותי בתחומי טכנולוגיות המידע והתקשוב במשרדי הממשלה**, להלן "ההוראה", בשיעור ובמועד שיתעדכנו התעריפים בהוראה, בשקלול ההנחה שנתנה ע"י המציע בהצעתו.

5.10.2 רכיבי תמורת הבסיס להוציא רכיב שירותי הענן

הצמדה על פי סעיף זה כוללת את רכיבי תמורת הבסיס להוציא שירותי הענן את ערך יחידת הנזק (ראה סעיף 5.7.1 לעיל) ואת הפרס עבור ביצוע יחודי (סעיף 5.8 לעיל)

בסעיף זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
יום הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות.

מדד הבסיס – המדד הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה לעלייה למדד. וזאת בכפוף להוראות תכ"ם, "התקשרויות ורכישות", פרק 7 והודעות החשב הכללי לעניין זה, המתפרסמות מעת לעת.

מדד קובע – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה.

מדד המחירים לצרכן - כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.

המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד") כמוגדר להלן:

בתום 18 חודשים מיום הבסיס ייקבע מדד הבסיס אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע הצמדות. ההצמדה תתבצע מידי 12 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תיעשה בחלוף 30 חודשים מיום הבסיס. ובכל 12 חודשים לאחר מכן. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הקובע למדד הבסיס.

	מכרז 3/13	המשרד להגנת הסביבה
	לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב	

מחיר השירותים יתעדכן ב-1 לחודש העוקב לחודש בו נקבע המדד הקובע מעת לעת.

למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות שיעור המדד יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע ביום הבסיס תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן:
מדד הבסיס יהיה המדד החודש שבו שיעור עליית המדד עלה ב- 4% לעומת המדד הידוע ביום הבסיס. לדוגמא: במידה ובחלוף 8 חודשים מיום הבסיס עלה המדד על 4%, אזי תתבצע הצמדה הראשונה בחודש ה- 20 (12 חודשים לאחר ה"8 חודשים", ומידי כל 12 חודשים לאחר מכן).

דוגמא לביצוע הצמדה

תנאי ההצמדה במכרז, נתוני יסוד:

- א. הצמדה למדד - מדד המחירים לצרכן.
- ב. יום הבסיס – המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז - 20.10.2009.
- ג. מדד הבסיס – המדד הידוע בתום 18 חודשים מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע – המדד הידוע ביום 20.4.2011, מדד חודש מרץ 2011 - 102.5.
- ד. פרק הזמן שנקבע במסמכי המכרז לביצוע ההצמדה – 12 חודש. (כלומר, מתום ה- 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות המחיר, המחירים יוצמדו מידי שנה. קרי עדכון המחירים הראשון יבוצע בתום 30 חודש מהמועד האחרון להגשת הצעות ומדי כל שנה לאחר מכן).
- ה. מדד קובע – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה, קרי בדוגמא זו המדד הידוע בתאריך 20.04.2012 – מדד מרץ 2012 – 105.3.

דוגמא (ע"ס נתוני היסוד):

- א. בהתאם לתנאי ההצמדה העדכון הראשון הינו בתאריך 20.04.2012
- ב. מדד הבסיס, כאמור, הינו 102.5.
- ג. המדד הקובע - המדד הידוע בתאריך 20.04.12, הינו 105.3 (מדד חודש מרץ 2012).
- ד. השינוי במדד:
$$105.3 - 102.5 = 2.73\%$$

ה. מחיר שירות/מוצר שעלותו 1,780 ₪ בהצעת המציע, מחירו יעלה ל- 1,828.59 ₪, החל מה-01/05/2012 (החודש העוקב לחודש 04/2012, החודש בו נקבע המדד הקובע).

5.10.3 רכיב שרותי הענן בתמורת הבסיס

התמורה לרכיב שירותי הענן בטבלה בסעיף 5.4 לעיל תעודכן ב-50% מההצמדה עבור הרכיבים האחרים לפי המוגדר בסעיף 5.10.2 לעיל.

5.10.4 מחירון שרותי הענן

המחירים במחירון שירותי הענן המוצג במענה לסעיף 5.3 לעיל יעודכנו בדרך זהה לרכיב שירותי הענן בתמורת הבסיס (5.10.3) לעיל.