

## חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ספק חוץ

משרד:	התחבורה
יחידה מזמינה:	אגף בכיר מערכות מידע
תאריך:	10.11.2014

אל: ועדת המכרזים

### הנדון: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ ספק חוץ

הבקשה מסתמכת על תקנה  3(29) /  3(31) (סמן את התקנה המתאימה) לתקנות חובת מכרזים ועל הוראות תכ"ם מס' 7.8.1 ו-7.8.2.

<b>תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)</b>
ברשות אגף מערכות מידע, נמצאים מוצרי אבטחת מידע הבאים:
- ACE – מערכת לניהול כרטיסי זיהוי. RSA SECUREID (TOKEN).
- מערכת FIRE WALL מסוג BORDER – מול האינטרנט ומול "תהילה".
- QIP – מערכת לניהול כתובות IP.
המוצרים נרכשו מחברת "קומדע" ומתוחזקים על-ידיה.
מהות ההתקשרות הינה חידוש הסכם תחזוקה שנתי ואינטגרציה למוצרי תוכנה אלה לשנת 2016.

האם קיים בנושא זה מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר?  כן  לא

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

טובין  שירותים  ביצוע עבודה

שם הספק:	"קומדע"
מספר הספק (ח.פ./ח.צ.ע.מ/מספר עמותה)	511076606
ספק זה הנו:	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד <input type="checkbox"/> ספק חוץ
אומדן / שווי ההתקשרות:	196,785.- ש"ח לא כולל מע"מ.
תקופת ההתקשרות:	1.1.2016 – 31.12.2016

24703214

נימוקים כי הספק הוא ספק יחיד או כי הטובין הם טובי חוץ





משרד התחבורה  
והבטיחות בדרכים

אגף בכיר תקשוב  
חטיבת תקשורת

גי בכסלו, התשע"ו  
15 נובמבר 2015  
סימוכין 21489215

**לכבוד**  
**ועדת תקשוב**  
**א.ג.נ.**

**הנדון : שרות שנתי ועדכוני תוכנה עבור תוכנת הזדהות חזקה 2016**

במשרדנו נמצאים מוצרי אבטחת המידע הבאים :

ACE - מערכת לניהול כרטיסי זיהוי למשתמשים (RSA SECURID (TOKEN)) הפועלת מול מערכת ICHAN של חברת נובל.  
מערכת FortiGate - FIREWAL המשמשת פרוקסי מול האינטרנט ומול תהילה.  
QIP - מערכת לניהול כתובות וDNS.  
כל המערכות משולבות ביניהן.

כמידי שנה יש צורך בחידוש הסכם שירות ועדכוני תוכנה לשלושת המוצרים כמערכת אחת. עלות האחזקה השנתית מ 1/1/2016 ועד 31/12/2016 היא 196,785 ₪. השרות כולל תחזוקה, עדכון גרסאות ושדרוגים וכן 100 שעות עבודה לליווי והטמעה.

הנני מבקשת את אישור הועדה לחידוש המשך השרות לשנה נוספת עם חברת קומדע כספק בלעדי ויחיד שיש לו ניסיון מוכח בתחזוקת שלושת המוצרים הנ"ל ביחד המשולבים ביניהם למעלה מ – 10 שנים.



משרד התחבורה  
והבטיחות בדרכים

אגף בכיר תקשוב  
חטיבת תקשורת

---

הגידול במחיר בהשוואה לשנה שעברה (כ-2,000 ₪), נובע מגידול במספר  
המשתמשים והשרתים.  
חלקה של התחבורה הציבורית הינו – 15%.  
מצ"ב הצעת מחיר.  
מצ"ב טופס טיולים.

בכבוד רב,

חגית לוי

מרכז: אגף מערכות מידע: הזמנות; #

## הצעת מחיר

11 בנובמבר 2015

לכבוד  
חגית לוי  
אגף מערכות מידע  
משרד התחבורה, חולון

חגית שלום,

בהמשך לבקשתכם מובאת להלן הצעת מחיר לחידוש השרות הכוללת עדכוני תוכנה שוטפים, תמיכה ואינטגרציה. שירות התחזוקה עבור מערכות האבטחה וניהול תקשורת הנמצאות באתרכם, יסתיים ביום 31/12/2015.

### פרטי השירות:

שם הפריט	כמות	מחיר שרות ליחידה ב - ש"ח	מחיר כולל בש"ח
שירות שנתי לתוכנת ה- ACE כולל שירות עדכונים	2160	60	129,600
QIP (שרות לתוכנת ניהול כתובות IP), כולל שירות עדכונים	2,600	18.975	49,335
שרות לפיירוול-FortiGate 1100, כולל שירות עדכונים	3	5950	17850
כולל בנק של 100 שעות תמיכה לכלל המרכיבים		סה"כ	196,785 ש"ח

### תנאי ההצעה:

- התשלום הינו בתנאי תשלום שוטף + 30 מהוצאת החשבונית.
- העלות אינה כוללת מע"מ
- ההצעה תקפה ל 14 יום מיום הוצאתה
- ח.פ 511076606
- לתשומת ליבכם לאור שינוי נהלי יצרן, תחזוקה שלא תחודש בזמן תחוייב בקנס.

בברכה,  
סימה מזרחי שלום  
מנהלת שירות, קומדע

## מחלקת השירות

- אחראית שהלקוח יקבל את כל המידע והטיפול שהוא זקוק לו בכל נקודת זמן ובכל נקודות המגע עימו

- מתחייבת למענה מהיר, שרותי, איכותי ומקצועי לכל פניה

- מהווה כתובת אחת ללקוח אליה ניתן להתקשר ולקבל מענה לכל פניה

- מאפשרת יצירת קשר במגוון דרכים, בצורה קלה נוחה ומהירה

טלפון: 1800-800-633

Email: [Support@comda.co.il](mailto:Support@comda.co.il)

טופס יצירת קשר באתר קומדע

- מעקב ובקרה על עמידה ברמת השירות ללקוח

- מפעילה מערכת מתקדמת לניהול לקוחות

- מפעילה מערך תמיכה וכוננים סביב השעון 24/7 (בתשלום מיוחד)

### מבנה מחלקת השירות:

במחלקת שירות הלקוחות מתבצעת תמיכה טכנית במודל השכבות

- **תמיכה טכנית רמה 1 - Help Desk**

מעניקה את המענה הראשוני והמעקב אחר הטיפול בלקוח הכולל: תיעוד הפניה, איתור פתרונות אפשריים, שליחת חומרי עזר ללקוח, תיעוד מדויק של אופן הטיפול בפניה. כולל צוות טכני דרג א'

- **תמיכה טכנית רמה 2 - Professionals**

צוות מקצוענים, צוות טכני דרג ב' אשר עברו הסמכות על ידי היצרנים לטפל בבעיות טכניות. הצוות משחרר את הבעיה בסביבת מעבדה, מבצע מיפוי כל האפשרויות לתקלה, עד לפתרונה, תוך הסתייעות, אם צריך ב-NB קיים ובמומחים מחו"ל ותוך תיעוד מפורט של פתרון הבעיה, ורישום מסקנות והמלצות. אם יש צורך.

- **תמיכה טכנית רמה 3 - Development**

פיתוח מוצרי תוכנה בתחומי ניהול אבטחת מידע, ניהול גישה, ביומטריה וחתימה אלקטרונית, פיתוח ממשקים ושילוב API באפליקציות ופיתוח מערכות ניהול כרטיסים חכמים

## נספח להצעת מחיר: מסמך SLA

1. הגדרת השירות, בנוסף להגדרות אחרות שקיימות בהסכם זה, יהיה לתנאים הנוספים הבאים הפירוש אשר מובא להלן:

**1.1 שעות הפעילות הן השעות שבין 08:30 לבין 17:30 בימים א-ה, לא כולל חגים. תמיכה טלפונית כוללת סיוע במקרה של תקלות.**

1.2 התמיכה הטלפונית אינה כוללת תכנון כללי של הרשת, סיוע בהתקנה או תמיכה בהגדרת תצורה.

1.3 ניתן לרכוש בנק לשעות לתמיכה באתר הלקוח למקרים בהם תמיכה טלפונית לא תביא לפיתרון התקלה.

2. בקשות לתמיכה

2.1 Comda מסווגת בקשות תמיכה בהתאם לארבע רמות עדיפות:

"בעיות קריטיות" הן בעיות אשר מונעות את השימוש במוצר (תקלה משביתה) ואשר לא קיימים עבורן מעקפים.

"בעיות בעדיפות גבוהה" הן בעיות בהן קיימת רגישות לזמן ואשר משפיעות במידה רבה על השימוש המהותי במוצרים בהפעלה חיה.

"בעיות בעדיפות בינונית" הן בעיות אשר מונעות את השימוש בפונקציה של המוצרים המהווה חלק משמעותי בהפעלה חיה ואשר לא קיימים עבורן מעקפים.

"בעיות בעדיפות נמוכה" הן בעיות אשר אינן מונעות באופן משמעותי שימוש בפונקציונליות מהותית כלשהי של המוצרים בהפעלה חיה.

2.2 בתקופת חוזה השירות, הלקוח ידווח ל-Comda על בעיות באמצעות מספר הטלפון המוגדר על ידי Comda לתמיכת לקוחות, באמצעות דואר אלקטרוני או באמצעות טופס באתר אינטרנט, וכן יספק תיאור מלא של הבעיה. בהתאם לדרישת Comda, הלקוח יספק גם תיאור של הבעיה בכתב וכן פרטים טכניים לצורך התמיכה כנדרש על ידי Comda.

2.3 פרטי התקשרות למוקד התמיכה הטלפונית של קומדע:  
טל': 1800-800-633

eMail: Support@comda.co.il

- 2.4 Comda תגיב לבקשת התמיכה של הלקוח בהתאם לתוכנית השירות הנבחרת ולטבלה א להלן.
- 2.5 "זמן התגובה", לצורך זה, פירושו ש-Comda תספק ללקוח הערכה של השגיאה תוך פרק הזמן המפורט.
- 2.6 לאחר התגובה, Comda: תפעל לאספקת פתרון או מעקף של השגיאה במהירות האפשרית; תפעל בהתאם ליכולתה עד לאספקת הפתרון או המעקף; וכן תספק ללקוח אבחון של הבעיה ותוכנית לפתרונה.
- 2.7 הלקוח מכיר בכך שהזמן הדרוש למציאת פתרון עבור השגיאה עשוי להשתנות כתלות בטבעה ובחומרתה של השגיאה אשר דווחה, וכי Comda אינה ערבה לפתור את הבעיה תוך פרק זמן מוגדר. Comda עשויה לעכב מציאת פתרון של שגיאה אשר סווגה כשגיאה ברמה גבוהה, בינונית, או נמוכה, עד להוצאת מהדורה עיקרית או משנית הבאה של המוצר.
- 2.8 במידה ופיתרון התקלה מצריך הגעת טכנאי לאתר הלקוח, שעות העבודה ישולמו בהתאם להצעת המחיר שסוכמה עם הלקוח.

## טבלה א

3. זמן תגובה בהתאם לסוג הבעיה ולתוכנית השירות

<u>מורחבת</u>		<u>רגילה</u>	<u>תוכנית השירות</u>
לאחר שעות הפעילות	במהלך שעות הפעילות	במהלך שעות הפעילות	סוג הבעיה
3 שעות	שעתיים	4 שעות	קריטית
6 שעות	4 שעות	6 שעות	גבוהה
9 שעות	6 שעות	8 שעות	בינונית
יום העסקים הבא	יום העסקים הבא	יום העסקים הבא	נמוכה

4. תיקונים

3.1. בתקופת התחזוקה, Comda תתקן או תחליף מוצר שכשל כתוצאה משגיאה תוך 10-21 ימים מקבלת המוצר, בתנאי שהלקוח החזיר את המוצר התקול למשרדי Comda. זמן הסבב לתיקון מבוסס בלעדית על רמת שירות התמיכה שהלקוח רכש. על הלקוח לשלם את כל המכסים, המיסים והתשלומים הנדרשים לצורך החזרת המוצר. Comda תשלם את עלות המשלוח החוזר לאתרים הנמצאים בתוך המדינה; הלקוח אחראי על תשלום כל מכס, אם וכל תשלום אחר החלים על משלוחים בינלאומיים. תיקון של יחידה אשר אינה מכוסה באחריות או בתוכנית שירות תקינה יחויב בהתאם לתעריף התיקון העדכני.

3.2. הלקוח מסכים כי זכותו של היצרן וזכותה של קומדע להודיע מראש על תקופת האחריות עבור החומרה שסופקה.

## 5. תוכניות לשירות תמיכה (ראה נספח ב')

5.1. תוכנית שירות רגילה מספקת: תיקון ו/או החלפה של ציוד חומרה, שדרוגים למהדורה העיקרית והמשנית העדכנית של התוכנה ושל הקושחה הקשורות בחומרה, שדרוגים למהדורה המשנית העדכנית של תוכנה עצמאית, תמיכה טלפונית, תמיכה בדואר אלקטרוני ולתמיכה מבוססת אינטרנט בשעות הפעילות באזור (08:30-17:30).

5.2. תוכנית שירות מורחבת: גישה לתמיכה בטלפון, בדואר אלקטרוני ובאינטרנט על בסיס 24 שעות ביממה, שדרוגים למהדורה המשנית והעיקרית העדכנית של התוכנה והקושחה הרלבנטיות ע"י קומדע, לא יחולו חיובים מראש בגין קבלת ציוד חלופי ממאגר הציוד הרזרבי של Comda בשעות הפעילות באזור. הלקוח אחראי להחזיר את הציוד תוך 30 יום בתוספת עלויות המשלוח. ציוד שלא הוחזר יחויב בהתאם למחיר המחירון או הרכישה (הנמוך מבניהם) העדכני.

## 6. שירותי תמיכה נוספים :

6.1. התקנה באתר: בהתאם לבקשת הלקוח, Comda תשלח טכנאי מוסמך לאתרים בתחום המדינה לצורך התקנה של מוצרי Comda. ההתקנה תחויב בהתאם למחיר המחירון הנוכחי (מינימום יום אחד) בתוספת הוצאות נסיעה.

6.2. תחזוקה באתר: בהתאם לבקשת הלקוח, Comda תשלח טכנאי מוסמך לאתרים בתחום המדינה לצורך פתרון תקלות, ביצוע שירותי תחזוקה ותפעול ו/או תיקון של מוצרי Comda. תחזוקה באתר תחויב בהתאם למחיר המחירון הנוכחי (מינימום יום אחד) בתוספת עלויות תיקון/החלפה של חלקים (אם בוצע) והוצאות נסיעה.

6.3. תיקון או החלפה של ציוד חלופי: Comda עשויה לשלוח מוצרים ללקוח המבצע תחזוקה מתוך ציפייה להחזרת ציוד בהתאם לתעריף החל על מקרה. ציוד חלופי זה נשלח בהתאם לזמינות וייתכן שיהיה מחודש או חדש. ציוד מחודש נבדק ואושר לשימוש, וחלה עליו שארית האחריות שניתנה לציוד המקורי. ציוד חלופי יחויב תוך 30 יום, אלא אם הלקוח החזיר את היחידה המקורית.

6.4. הכשרה ב-Comda: Comda מציעה מעת לעת כיתות הכשרה במטה החברה (לקבלת לוח זמנים ותוכנית לימודים עדכנית, עיין בקטלוג ההכשרה של Comda).

6.5. הכשרה באתר: בהתאם להסדר מיוחד, Comda תעביר הכשרה למוצרים ו/או לטכנולוגיות באתר הלקוח. קורסי ההכשרה הללו מחויבים בהתאם למחיר המחירון, מינימום יום עבודה בתוספת הוצאות נסיעה מחוץ לגוש דן.

7. סיום משך החיים לעתים קיימים צורך לסיים את חיי המוצר (EOL) כאשר התפתחויות טכנולוגיות גורמות לכך שגרסאות מוקדמות תהפוכנה למיושנות, כאשר רכיבים וחלקים כבר

אינם זמינים בייצור או תיקון כתוצאה מהיכולת וכאשר כתוצאה מכך היכולת לספק תמיכה סבירה הופכת למוגבלת וליקרה מדי. Comda, בהתאם לשיקול דעתה, תצהיר מעת לעת על העברה של מוצר למצב סיום חיים (EOL). מצב EOL כולל מספר שלבים ובהם מתן הודעה מספיקה ללקוחות, אספקת חלופות לשדרוג או למעבר והגדרה של מסלול אשר בסופו תסתיים כל התמיכה הניתנת למוצר.

- 7.1 הכרזות EOL תימסרנה ללקוחות עם תאריכי רכישה אחרונה, אפשרויות למסלולי שדרוג או מעבר, ותאריכים בהם ייכנסו לתוקף שינויים בכיסוי התמיכה.
- 7.2 תיקונים עבור מוצרי EOL יתבצעו רק אם קיימת זמינות סבירה של רכיבים, והחלפות תתקיימנה כל עוד ישנו מצאי סביר.
- 7.3 Comda תעשה את מרב המאמצים לתמיכה במוצר EOL, אך לא תהיה מחויבת לספק מהדורות עיקריות, משניות או מהדורות איכות לכל מוצר הנמצא במצב EOL.
- 7.4 Comda תמשיך לספק תמיכה באינטרנט, בדואר אלקטרוני ובטלפון במשך זמן סביר מבלי לספק מהדורות עיקריות, מהדורות משניות או עדכוני איכות, וכן Comda אינה מתחייבת לספק פתרון לבעיה במוצר הנתמך על בסיס EOL.

## טבלה ב

### סיכום שירותי התמיכה

שירות	תוכנית שירות סטנדרטית	תוכנית שירות מורחבת
זמני תגובה	ראה פירוט זמני תגובה סעיף 3	ראה פירוט זמני תגובה סעיף 3
זמני מתן שירות	החל משעה 08:30 עד 17:30	365*7*24
היקף השירות	* תמיכה מקוונת (באמצעות דואר אלקטרוני) * תמיכה טלפונית	* תמיכה מקוונת (באמצעות דואר אלקטרוני) * תמיכה טלפונית
אחריות עבור ציוד	3 שנים	4 שנים לא יכול חיוב בגין ציוד חלופי
	* מותנה בתשלום עבור שירות שנתי לאורך כל התקופה	
עידכונים ושידרוגים	שדרוג עצמי של המוצר	שדרוג ע"י קומדע