



מכרז פומבי, מס. 5/2020

# לקבלת שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב במשרד העלייה והקליטה

מפרט

אוגוסט 2020

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

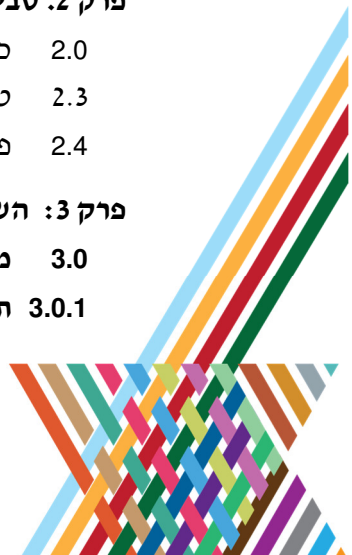
הכל כדי שתרגישו בבית





## תוכן הענינים

<u>עמוד</u>	<u>פרק</u>
10	<b>פרק 1. מבוא</b>
10	1.1 ריכוז של תאריכים
	1.2 כללי 10
10	1.3 מהות ההתקשרות :
11	1.4 תקופת ההתקשרות :
12	1.5 דרישות הסף לגבי המציע :
17	1.6 דרישות נוספות
17	1.7 קבלני משנה
19	1.8 הגדרות
21	1.9 הרשמה לשם קבלת פרטים
21	1.10 שאלות ובירורים
23	1.11 הגשת הצעות
25	1.12 שינויים ופנייה להשלמות
26	1.13 המפרט
26	1.14 תוקף ההצעה
27	1.15 התחייבויות ואישורים שידרשו מהמציעים הזוכים
28	1.16 התחייבות למתן שירות מלא
28	1.17 התחייבות בנוגע לאבטחת מידע
29	1.18 עיון בהצעת הזוכה
29	1.19 שמירת סודיות והעדר ניגוד עניינים
30	1.20 שכר נותני השירותים
30	1.21 זכויות המזמין
31	1.22 בדיקת ההצעות והערכתן – בחירת הספק הזוכה
39	<b>פרק 2. סביבה, טכנולוגיה ומצב קיים</b>
	2.0 כללי 39
43	2.3 טכנולוגיה
43	2.4 פירוט וורסיות וסוגי הציוד מפורטים בנספח- 2.5.2
44	<b>פרק 3: השירותים נדרשים</b>
44	<b>3.0 מבוא</b>
44	<b>3.0.1 תפיסה כללית</b>



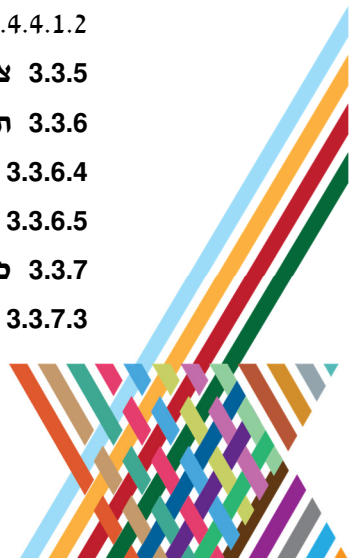


45	השרות הנדרש	3.0.1.1
46	מרכיבי השרות	3.0.1.2
46	אופי ומצב כללי - סקירה של המצב הקיים	3.0.1.3
46	אופי המערכת	3.0.1.3.1
47	מערכות קיימות	3.0.1.3.2
47	מערכות התשתית -	3.0.1.3.2.1
47	מערכות יישומיות	3.0.1.3.2.2
47	תשתיות תקשורת	3.0.1.3.2.3
47	תשתיות אבטחת מידע	3.0.1.3.2.4
49	תקנים ושיטות	3.0.1.4
49	בעלות על חומרה, תוכנה ומידע	3.0.1.5
49	גורמים מעורבים	3.0.2
49	צוות מנהלי	3.0.2.1
50	צוות מקצועי	3.0.2.2
50	ועדת היגוי	3.0.2.3
51	אישור מטעם הממונה על הביטחון להעסקת נותני שרות	3.0.2.4
52	כ"א וצוות מינימלי נדרש	3.0.3
52	צוות תפקידי מפתח נדרש:	3.0.3.1
52	הרכב צוות נותני שירותים נדרש	3.0.3.2
54	נוכחות נדרשת	3.0.3.3
54	תגבור הצוות	3.0.3.4
54	מנהל תקופת המעבר (ככל שתקבע תקופת מעבר)	3.0.3.5
54	תנאים לקבלה של נותן שרות למשרד	3.0.3.6
55	התחלת מתן השירותים על ידי נותן שירותים	3.0.3.7
55	הפסקת מתן שירותים על ידי נותן שירותים ביוזמת המשרד	3.0.3.8
56	הפסקת עבודה / החלפת של נותן שירותים ביוזמת הספק	3.0.3.9
57	נותני שרות חליפיים להיעדרויות זמניות	3.0.3.10
57	הוצאות בגין החלפה של נותני שירות	3.0.3.11
58	קופה קטנה לנותני שרות והשתתפות בימי עיון משרדיים	3.0.3.12
58	עבודה בחרום	3.0.3.13
58	מתכונת מתן שירותים באתר נתב"ג של המשרד	3.0.3.14
59	תקופות ולוחות זמנים	3.0.4
59	תקופת היערכות	3.0.4.1





59	תקופת המעבר (ככל שתאושר)	3.0.4.2
60	השלמת פרויקטים	3.0.4.3
60	שרות שוטף	3.0.4.4
60	תקופת היפרדות	3.0.4.5
62	השירותים ואופן יישומם - תכנון לטווח ארוך	3.1
62	תכנון ארוך טווח והכנת תכניות אב	3.1.1
62	עדכניות טכנולוגית	3.1.2
65	ארגון ושיטות באחריות המשרד –	3.1.3
66	ניהול ותכנון שוטף	3.2
66	ניהול סדרי עדיפויות ועדכון תכנית עבודה	3.2.1
66	הסכם ניהול השירות SLA	3.2.2
66	דרישות רמת השירות	3.2.2.1
66	הגדרת שיטות ה-SLA – באחריות המשרד	3.2.2.2
66	הגדרות מנגנון תמרוץ חיובי / קנס - ראה סעיף 4.6 להלן.	3.2.2.3
	ביצוע מדידת רמת השרות (כולל מדידת ביצועים בעמדות הקצה / חווית משתמש)	3.2.2.4
		66
67	דיווח תוצאות	3.2.2.5
67	בקרת תוצאות המדידה - באחריות המשרד	3.2.2.6
67	ניהול נותני השירות וספקים מטעם הספק	3.2.3
67	אספקת נותני שרות מקצועיים בנושאי תשתית וחומרה	3.2.3.2
67	אבטחת איכות באחריות המשרד	3.2.4
67	רכש אספקה והתקנה של ציוד, חומרה ורישוי	3.3
68	חומרה מרכזית	3.3.1
68	חומרת אחסון וגיבוי	3.3.2
69	ציוד קצה	3.3.3
69	ציוד מיוחד	3.3.4
70	שרות מנוהל של כספומטים להנפקת מזומנים בנתב"ג.	3.3.4.4
70	3.3.4.4.1.2 תוכנה – התאמה חיבור והתממשקות למערכות המשרד	
71	ציוד מתכלה	3.3.5
71	תוכנות תשתית	3.3.6
72	התקנה/ עדכון ושדרוג של מילון נתונים AD ו-DOMAIN	3.3.6.4
72	רכש ואספקה של כלי פיתוח ותחזוקה	3.3.6.5
73	כלים לתפעול וייצור	3.3.7
73	מערכת תמיכה במשתמשים Help Desk	3.3.7.3





77	3.3.8	חומרת תקשורת
77	3.3.9	כלי אבטחת מידע, חומרה, Appliances ותוכנה
78	3.3.10	אספקה והתקנה של מערכת תוכנה לאיסוף, סינון והצגת שגיאות מלוגים
78	3.4	ביטוחים – בהתאם להוראות ההסכם
78	3.5	הנדסת מערכת
78	3.5.1	ארכיטקטורה יישומית
79	3.5.2	ארכיטקטורה טכנולוגית
79	3.5.2.2	בקרה ואישור של ארכיטקטורת החומרה המרכזית באחריות המשרד
79	3.5.3	רשת תקשורת ואבטחת מידע
80	3.6	פיתוח תוכנה
80	3.6.1	מתודולוגיה ותשתיות אפיון ופיתוח תוכנה
80	3.7	טיוב והסבות נתונים לטובת פיתוח מערכות
80	3.7.1	מתודולוגיות ותשתיות טיוב והסבה באחריות המשרד
80	3.7.4	הסבת נתונים
81	3.8	בדיקות תוכנה
82	3.9	תשתית סביבתית
82	3.9.1	אתר מרכז המחשבים (Data Center)
83	3.9.2	אתר תפעול מרכזי ואתר נתב"ג
84	3.9.3	אתר הגיבוי והתאוששות מאסון (DR Site)
85	3.9.4	אתרים ניידים
86	3.9.5	מחסנים
86	3.9.6	אתרי המשרד
87	3.10	פריסה והתקנות
87	3.10.1	תכנון התקנות
87	3.10.1.1	תכנון שיטת הפריסה וההתקנות
87	3.10.1.2	בקרה ואישור של שיטת הפריסה באחריות המשרד
87	3.10.1.3	מיפוי וסקר אתרים קיימים
87	3.10.1.3.1	כלים לתפעול וליצור, שיסופקו ע"י הספק ויהיו בבעלותו
מערכת	3.10.1.3.1.1	לניהול מצאי (Asset Management)
88	3.10.1.3.1.2	לביצוע סקירות מצאי
מערכת	3.10.1.4	תכנונים ושיטות לתפעול - הגשות
92	3.10.2	ביצוע התקנות באתרים
93		



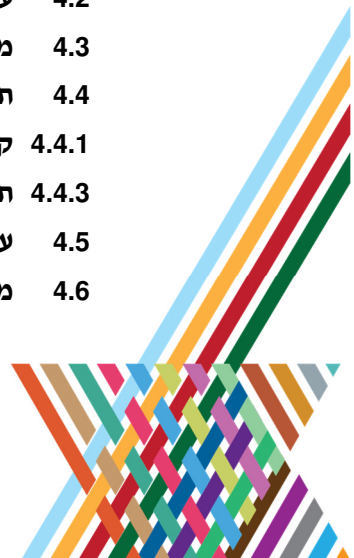


93	3.11 הדרכה והטמעה
94	3.11.2 ביצוע הדרכות
95	3.12 תחזוקת תוכנה
95	3.12.4 ביצוע בקשות שירות ו IMAC
96	3.12.5 תחזוקת מוצרי תוכנה
96	3.12.5.2 תוכנות תשתית (מ"ה, DB וכד')
97	3.12.5.3 כלים לתפעול היצור
97	3.12.6 שדרוגים ושמירה על עדכניות טכנולוגית
98	3.13 תחזוקת ציוד תשתיות
98	3.13.1 מרכז מחשבים (Data Center) ב DR אתר התאוששות מאסון, ובאתר נתב"ג, ובאתרי המשרד
98	3.13.1.1 תחזוקת חומרה מרכזית
99	3.13.1.2 תחזוקת ציוד קצה
103	3.13.1.3 תחזוקת ציוד תקשורת אקטיבי (נתבים, מתגים, נתבי עומסים וכד')
103	3.13.1.4 תחזוקת ציוד ותוכנות אבטחת מידע
104	3.13.2 אתר נתב"ג
104	3.13.2.1 שרות מנוהל של כספומטים (ראה סעיף 3.3.4.4)
104	3.14 שירותי תפעול במרכז המחשבים ובאתר הגיבוי וה DR
104	3.14.1 שירותי תמיכה ותפעול מקצועיים
106	3.14.2 שירותי קלט/פלט
106	3.14.3 שירותי תכנון נפח העבודה Capacity Planning
107	3.14.4 גיבוי נתונים ומערכות
107	3.15 שירותי תפעול וניהול רשתות תקשורת וחומרת אבטחת מידע
107	3.15.1 ניהול, תפעול ותחזוקת רשתות תקשורת (ליבה, מנהלתית, OOB)
107	3.15.1.1 ניהול ותפעול מוקד רשת (NOC)
108	3.15.1.2 ניטור רשת התקשורת
108	3.15.1.3 טיפולי דרג 2 ו-3
108	3.15.1.4 תיאום ספקים חיצוניים
108	3.15.2 ניהול, תפעול ותחזוקת חומרת אבטחת מידע
108	3.15.2.1 הגדרת מדיניות אבטחת מידע לפי תקן ISO 27001 באחריות המשרד
108	3.15.2.2 הגדרת נהלי אבטחת מידע לפי תקן ISO 27001 באחריות המשרד
108	3.15.2.3 יישום ותפעול אמצעי אבטחת מידע
108	3.15.2.4 אישור הרשאות באחריות המשרד
108	3.15.2.5 ניהול ותפעול מוקד אבטחת מידע (SOC)



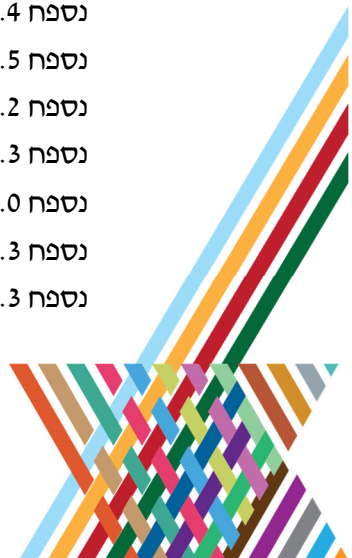


108	ביצוע סקרי אבטחת מידע תקופתיים	3.15.2.6
109	כתיבת דוחות	3.15.2.7
109	ניהול ותפעול מוקד תמיכה	3.16
109	3.16.1 תכנון מוקד תמיכה למשתמשי המשרד	
109	3.16.1.1 גיבוש מתודולוגיית ניהול התמיכה (על פי ITIL)	
109	3.16.1.2 בקרה ואישור של מתודולוגיית ניהול התמיכה באחריות המשרד	
109	3.16.1.3 תכנון מוקד התמיכה	
109	3.16.1.4 בקרה ואישור של תכנון המוקד באחריות המשרד	
109	3.16.1.5 הקמת מוקד התמיכה (כולל כלים ותוכנות)	
109	3.16.2 תפעול מוקד התמיכה (HD) נספח 3.16	
109	3.16.2.1 ניהול מוקד התמיכה	
109	3.16.2.2 קליטה ותיעוד פניות	
109	3.16.2.3 ניתוב פניות לגורמים המקצועיים	
109	3.16.2.4 פתרון בעיות ברמה 1	
110	3.16.2.5 מעקב ותיעוד טיפול בפניות	
110	3.16.2.6 הפקת דוחות ניהוליים תקופתיים	
110	3.16.3 תפעול מערך טכנאי שטח	
110	3.17 עדכניות טכנולוגית של נותני השירותים	
111	3.18 בחינת טכנולוגיות חדשות	
111	3.19 שירותי אירוח	
113	3.20 התאוששות מאסון	
114	3.21 פרויקטים טכנולוגיים	
115	3.22 בנק שעות	
117	3.23 רכש כלי תיפעול הייצור	
117	3.23.1.3 רכיב ניהול והשתלטות על שרתים ותחנות עבודה	
119	פרק 4. עלות	
120	4.2 עלות תפעול ותחזוקה – מחיר סל בסיס	
120	4.3 מחירון כ"א (שו"ש)	
120	4.4 תוספות וגריעות	
120	4.4.1 קיזוז של שעות עבודה	
121	4.4.3 תוספת / גריעה של משתמשים	
121	4.5 עלות כוללת להשוואת הצעות	
122	4.6 מנגנוני תמרוץ	





122	מענקי התמדה	4.6.1.1
123	מענקי איכות שירות	4.6.1.1
123	קיצוז - SLA	4.7
123	הצמדה	4.9
124	פורטל הספקים הממשלתי	4.10
<b>נספחים 125</b>		
126	נספח 1.א – הסכם	
145	נספח 1 להסכם – נוסח ערבות ביצוע	
146	נספח 2 להסכם – התחייבות לשמירה על סודיות ולמניעת ניגוד עניינים	
148	נספח 1.ב - אישור על דוחות כספיים – עסק חי	
	בכבוד רב, 148	
149	נספח 1.ג - אישור על דוחות כספיים- מחזור	
151	נספח 1.ד. - שירותים שסופקו לצורך קביעת ניסיון	
152	נספח 1.ה. – פירוט המפ"ל – וטפסים למילוי	
167	נספח 1.ו. למכרז מס. 5/2020 - טופס הגשה של ההצעה	
	נספח 1.ח' - הצהרה על העדר הרשעות קודמות בנושא תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים	172
174	נספח 1.ט' - התחייבות לקיים את חוקי העבודה	
175	נספח 1.י' - הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים בהצעה או בביצוע	
176	נספח 1.יא' - הצהרה בדבר זכויות קנין	
177	נספח 1.י"ב - תצהיר בדבר אי-תיאום הצעות	
179	נספח 1.י"ג - תצהיר בדבר חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	
181	נספח 1.י"ד - הצהרה על שמירת סודיות	
182	נספח 1.ט"ו -תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות	
183	נספח 1.ט"ז -תצהיר שימוש בתוכנות מקור	
184	נספח 1.י"ז - טופס הרשמה להשתתפות במכרז	
185	נספח 2.1.3 - תרשים המבנה הארגוני של משרד העלייה והקליטה	
186	נספח 2.1.4 - המבנה הארגוני של אגף בכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע	
187	נספח 2.1.5 – אבטחת מידע מצב קיים ומצב נדרש	
197	נספח 2.5.2 – פירוט מצב קיים של תשתיות המשרד	
213	נספח 2.5.3 - תאור תמציתי של המערכות היישומיות של המשרד	
220	נספח 3.0 – מטריצת שירותים Service Matrix	
241	נספח 3.0.3 שירותי כח אדם נדרשים	
256	נספח 3.0.3.3 – דרישות חובה לנוכחות של נותני שרות	





258	נספח 3.0.5.2 – פעילויות נדרשות בתקופת המעבר
266	נספח 3.0.5.4 – תכנית היפרדות
271	נספח 3.1.1.1 קשר לתוכנית האב למחשוב
273	נספח 3.2.2 הסכם רמת שרות SLA
277	נספח 3.2.2.5.1 דוחות נדרשים
284	נספח 3.3.4.4 שרות מנוהל כספומטים להנפקת מזומנים בנתב"ג
290	נספח 3.3.8 פרויקטים שמבוצעים באגף ונדרשת השלמתם
292	נספח 3.11 שרותי תמיכה אפליקטיבית
294	נספח 3.16 ניהול ותפעול מוקד תמיכה
297	נספח 4.2.2 - אתרי המשרד ימי עבודה, תחנות וקווי התקשורת אליהם
300	נספח 4.6.3 - ריכוז קנסות
	נספח 4 306
306	הצעת מחיר

## רשימת הטבלאות

עמוד	טבלה
10	טבלה 1.1 : ריכוז של פעילויות ושל מועדי ביצוען
190	טבלה 1.6.1.1 : מוצרים לאבטחת מידע במשרד העלייה והקליטה
203	טבלה 3.1.1 : מחשבים ומדפסות במשרד, מצב קיים
203	טבלה 3.2.2 : ציוד מיוחד במשרד, מצב קיים
204	טבלה 4.1.1.1 : מתגים של תקשורת מקומית במשרד, לסוגיהם
205	טבלה 4.2.1.1 : נתבים של תקשורת רחבה במשרד, לסוגיהם
216	טבלה 2 : ממשקי ס מול גורמי-חוץ
218	תרשים 1 : תיק עולה ממוחשב
218	תרשים 2 : סיוע ושירותים לפי קבוצות אוכלוסיה
219	תרשים 3 : ממשקים עיקריים למערכות חיצוניות
256	טבלה 3.0.3.3 : דרישות חובה לנוכחות של נותני-השירות





## פרק 1. מבוא

### 1.1 ריכוז של תאריכים

#### טבלה 1.1: ריכוז של פעילויות ושל מועדי ביצוע

תאריך	פעילות
16.8.2020	מועד אחרון לרישום למכרז
23.8.2020	המועד האחרון להעברה של שאלות הבהרה למשרד
8.9.2020 עד השעה 12:00	המועד האחרון להגשת הצעות
8.12.2020	מועד תוקף של ההצעה ושל ערבות המציע

### 1.2 כללי

**1.2.1** משרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד"), הינו המשרד האחראי לקליטת העולים והתושבים החוזרים בישראל. המשרד פרוס למחוזות, מרחבים, לשכות, ומוקדים, כאשר כולם כפופים למשרד הראשי בירושלים.

**1.2.2** אגף בכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע (להלן: "האגף"), נמצא בירושלים וכן אתרי המיחשוב שלו.

**1.2.3** אתר הייצור נמצא בירושלים, אתר הDR נמצא בת"א, ואתר גיבוי נוסף וקולט עולים נמצא בנתב"ג בטרמינל 1.

**1.2.4** בכל אתר מאתרי המשרד (מחוז, מרחב, לשכה, מוקד, מוקדי קליטה) ישנו ציוד מחשוב.

### 1.3 מהות ההתקשרות:

המשרד באמצעות האגף, מבקש לקבל הצעות לאספקה של שירותים כאמור להלן:





1.3.1 תפעול ותחזוקה של תשתית התקשוב של המשרד - חומרה, תוכנה בסיסית ותשתית תקשורת, במתכונת של מיקור-חוץ (Outsourcing) כאשר כל השירותים שיינתנו על ידי הספק הזוכה יהיו כלולים בתמורה הבסיסית, אלא אם צויין במפורש אחרת.

1.3.2 מתן שירותים נוספים בתחום מערכות המידע, נוסף לאלו המוגדרים במפרט המכרז ככלולים בתמורה הבסיסית, מתוך בנק שעות של עד 5,000 שעות שו"ש בשנה בהתאם לצורך ולדרישת המשרד ובמסגרת הזמנות עבודה מאושרת שיוצאו בגין כל הזמנה מראש.

המשרד אינו מתחייב בדבר היקף השימוש שיעשה בפועל בבנק השעות או כי יעשה בו שימוש כלל.

(להלן יחד: "השירותים").

הספק, אשר ייבחר כזוכה לפי מכרז זה (להלן "הספק הזוכה"), יחליף את הספק הנוכחי של שירותי התפעול והתחזוקה של תשתית התקשוב, חב' נס א.ט. בע"מ. תקופת ההתקשרות עם הספק הנוכחי תסתיים ביום 30 בספטמבר 2020.

#### 1.4 תקופת ההתקשרות :

1.4.1 ההתקשרות עם הספק הזוכה תהיה בהתאם לנוסח ההסכם המצורף למפרט זה, כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח 1א (להלן: "ההסכם").

1.4.2 התקשרות עם הספק הזוכה תיעשה בסמוך לאחר סיום הליכי המכרז.

1.4.3 התקשרות עם הספק הזוכה תהיה לתקופה ראשונית, בת 3 (שלוש) שנים, ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות בין המשרד לבינו (להלן: "תקופת ההתקשרות").

למשרד תשמר הזכות להארכה נוספת או להארכות נוספות של תקופת ההתקשרות לפרק-זמן, של כשנה אחת כל פעם, ועד ל-7 (שבע) שנים נוספות בסך-הכל (להלן: "תקופת ההתקשרות המוארכת"); זאת, בתנאים זהים לתנאים של ההצעה המקורית של הספק הזוכה.

1.4.4 תקופת ההתקשרות הכוללת, המורכבת מתקופת ההתקשרות הראשונית ותקופת ההתקשרות המוארכת, לא תעלה על 10 שנים סה"כ.





1.4.5 הספק הזוכה מחויב לספק את השירותים, ללא תנאים מגבילים כלשהם, למשך תקופת ההתקשרות, ותקופת ההתקשרות המוארכת.

1.4.6 על אף האמור לעיל המשרד שומר לעצמו את הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הספק הזוכה מכל סיבה שהיא לפני תום ההתקשרות בהודעה מוקדמת של 40 יום או בפרק זמן קצר יותר במקרה של הפרה יסודית.

1.4.7 יודגש כי לא תישמע כל טענת הסתמכות או טענה אחרת של הספק הזוכה במידה וההתקשרות עימו תופסק במהלך ההתקשרות הראשונית או לאחריה.

## 1.5 דרישות הסף לגבי המציע :

1.5.1 תנאי הסף שלהלן מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, הם מצטברים ויש לראותם כמשלימים זה את זה.

1.5.2 הצעה שלא תעמוד בכל תנאי הסף, עלולה להפסל ולא להיות מובאת כלל לדיון בפני ועדת המכרזים.

1.5.3 תנאי סף המתייחסים למציע צריכים להתקיים במציע עצמו. מציע אינו רשאי לייחס לעצמו במסגרת הצעתו נתונים של אדם או של גוף אחר, לרבות חברת אם, חברת בת או כל גוף אחר הקשור בדרך כלשהי למציע ולמעט גוף אשר בוצע לגביו מיזוג על פי סעיף 323 לחוק החברות התשנ"ט – 1999, טרם המועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.

1.5.4 מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו יצרף להצעתו אישור ותצהיר מתאים. בסעיף זה, משמעות כל המונחים לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

### 1.5.5 תנאי סף מנהליים:

1.5.5.1 על המציע להיות תאגיד משפטי המאוגד על פי דין והרשום כדין בישראל.

1.5.5.2 על המציע לצרף את האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות וגופים ציבוריים, תשל"ו – 1976:





- 1.5.5.2.1 אישור מפקיד שומה מורשה, מרואה חשבון או מיועץ מס, המעיד על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976 ואישור בדבר ניכוי מס.
- 1.5.5.2.2 תצהיר מטעם המציע בדבר העדר הרשעות קודמות בנושא תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים מאושר ע"י עו"ד, בנוסח נספח 1.ח'.
- 1.5.5.3 אם הגוף המציע הינו עמותה, על המציע להיות בעל אישור "ניהול תקין" בתוקף מרשם העמותות לשנה השוטפת.
- 1.5.5.4 על המציע לצרף נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים המוכיח כי למציע אין חובות אגרה שנתית לשנת 2019 או מוקדם מכך לרשם החברות. הנסח האמור לעיל ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: [Taagidim.justice.gov.il](http://Taagidim.justice.gov.il) בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה".
- 1.5.5.5 המציע התחייב לקיום החקיקה בנושא שמירה על זכויות עובדים על ידי חתימה על נספח 1.ט.
- 1.5.5.6 המציע התחייב לשמירת סודיות על ידי חתימה על נספח 1. י"ד ולמניעת ניגוד עניינים על ידי חתימה על נספח 1.י'.
- 1.5.5.7 המציע עומד בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ומילא וחתם על נספח 1.י"ג.
- 1.5.5.8 המציע מתחייב שלא לתאם הצעות במסגרת מכרז זה.
- על המציע לצרף להצעתו תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז בנוסח המצורף נספח 1 י"ב כאשר הוא מלא וחתום כדין.
- 1.5.5.9 במידה והמציע תאגיד – אין חשש להמשך קיומו של המציע כעסק חי. המציע יוכיח זאת באמצעות אישור רואה חשבון שיוגש על נוסח נספח 1.ב למכרז.
- 1.5.5.10 המציע הצהיר כי אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז, על גבי נספח 1. ט"ו למכרז.
- 1.5.5.11 המציע הצהיר בדבר זכויות קניין והעברתן למשרד.





על המציע לצרף להצעתו תצהיר בדבר זכויות קניין בנוסח המצורף כנספח 1. י"א  
כאשר הוא מלא וחתום כדין.

1.5.5.12 על המציע להתחייב, כי אם יזכה במכרז זה, הוא יעבוד בשיתוף-פעולה ובתאום מלא עם כל ספק אחר, העובד עם המשרד, בכל עת. זאת, בהתאם להנחיות ולמתכונת, שייקבעו ע"י המשרד.

להוכחת תנאי זה על המציע לחתום על נספח 1.ה.

## 1.5.6 תנאי סף מקצועיים:

1.5.6.1 למציע ותק של חמש שנים לפחות במהלך עשר השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז זה (9.2020-9.2010) במתן שירותי מיקור חוץ לתפעול ולתחזוקה של מערכי תקשוב.

1.5.6.2 המחזור הכספי של המציע מפעילות בתחום מערכות מידע, בשנים 2017, 2018 ו-2019 עמד על 10,000,000 (עשרה מליון) ש"ח לפחות, לא כולל מע"מ, **בכל אחת מן השנים הללו.**

יש להציג אישור מרואה-חשבון על המחזור העסקי של המציע בשנים 2017, 2018 ו-2019. האישור יינתן בנוסח המופיע בנספח 1 ג אישור על דוחות כספיים – מחזור.

1.5.6.3 למציע ניסיון במתן שירותים לתפעול ולתחזוקה של מערכי תקשוב, במהלך שבע השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות (9.2020-9.2013), לשלושה לקוחות שונים לפחות, כאשר השירות **לכל לקוח בנפרד**, עומד בכל התנאים הבאים **במצטבר**:

1.5.6.3.1 השירות לכל לקוח ניתן למשך שלוש שנים לפחות.

1.5.6.3.2 במהלך כל תקופת מתן השירות, מספר המשתמשים במערך התקשוב אצל הלקוח עמד על 400 משתמשים לפחות.

1.5.6.3.3 היקף ההתקשרות השנתית הממוצע עם כל לקוח, עמד על 4,000,000 ₪ (ארבעה מיליון ₪), ללא מע"מ, לפחות.

1.5.6.4 לפחות שני לקוחות להם ניתן שירות העומד בתנאי הסף שבסעיף 1.5.6.3 לעיל, הינם גופים ציבוריים, כהגדרתם במכרז זה.





על המציע להוכיח את עמידתו בכל התנאים לעיל באמצעות מסמכים, שיפרטו את ניסיונו הרלבנטי של המציע, נספח 1 והלהלן .

1.5.6.5 המציע הוא בעל הסמכה תקפה לתקן ISO9001.

1.5.6.6 **ערבות בנקאית:**

1.5.6.6.1 כתנאי מוקדם להשתתפות במכרז על המציע לצרף כתב ערבות, מקורי ובלתי מותנה להבטחת הקיום של תנאי הצעתו ולהבטחת ההתקשרות עמו אם ייקבע כזוכה והכל בהתאם לנוסח המצורף למכרז זה כנספח 1.ז.

1.5.6.6.2 כתב הערבות יירשם לפקודת ממשלת ישראל, משרד העלייה והקליטה, יעמוד על סכום של 100,000 ₪ ויהיה בתוקף עד למועד הנקוב בסעיף 1.1 לעיל.

1.5.6.6.3 הנוסח של ערבות ההצעה מצורף כנספח 1.ז' למכרז. נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו; סטייה כלשהי מנוסח הערבות תגרום לפסילתה של ההצעה כולה.

1.5.6.6.4 הערבות האמורה תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א - 1981. אם הערבות תהיה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.

1.5.6.6.5 המשרד יהא רשאי לממש את הערבות, בהתקיים התנאים המפורטים בתקנה 16ב(ב) לתקנות חובת המכרזים. הערבויות של המציעים, שלא זכו במכרז, יוחזרו למציעים לאחר סיומם של הליכי המכרז ואישור תוצאותיהם ע"י ועדת המכרזים של המשרד.

1.5.6.6.6 המשרד יהיה רשאי לפנות למציע בבקשה להאריך את תוקפה של ערבות ההצעה, במקרה ויבקש להאריך את תוקף ההצעות, וזאת לתקופה שתיקבע על ידי המשרד. מציע שיסרב להארכת תוקף ההצעה או הערבות, יחשב כמציע שחזר בו מהצעתו אך מבלי שהמשרד יהיה רשאי לחלט את ערבות ההצעה שניתנה לפרק הזמן הקבוע בסעיף 1.5.6.6.2 לעיל. על מציע שיסכים להארכת תוקף ההצעה ותוקף הערבות, וימציא את המסמכים כנדרש ובמועד שיקבע לכך על-ידי ועדת המכרזים, תחול הוראת סעיף 1.5.6.6.5 שלעיל וכל יתר הוראות הדין הנוגעות לתוקף ההצעה ולערבות ההצעה.





- 1.5.6.6.7 הצעה, שלא יצורף אליה כתב ערבות כנדרש, תיפסל על הסף, ללא כל הודעה נוספת לאמור כאן.
- 1.5.6.6.8 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מי שמבקש להגיש הצעה למכרז (להלן: "מציע פוטנציאלי") יהיה רשאי להעביר לבדיקת המשרד מראש, את כתב הערבות שבכוונתו להגיש למשרד (להלן: "כתב הערבות") לכל המאוחר עד 6 ימי עבודה לפני המועד האחרון להגשת הצעות.
- 1.5.6.6.9 ועדת המכרזים תבחן את כתב הערבות ותיתן מענה עד 4 ימי עבודה לפני המועד האחרון להגשת הצעות. במענה תשיב ועדת המכרזים האם כתב הערבות מקיים את דרישות המכרז ואם לא, מהם הפגמים שנמצאו בו והמצריכים תיקון. במידה ונמצא פגם בכתב הערבות – באחריות המציע הפוטנציאלי להגיש כתב ערבות תקין ובמועד.
- 1.5.6.6.10 יובהר, כי במידה וועדת המכרזים לא השיבה למציע פוטנציאלי שהעביר לבדיקתה כתב ערבות, תוך פרק הזמן הקבוע לעיל או בכלל, ונמצא בכתב הערבות שהוגש למכרז פגם, ועדת המכרזים תפסול את ההצעה בשל פגם בכתב הערבות (אלא אם מצאה עילה בגינה ניתן להכשיר את כתב הערבות ללא קשר לשאלה אם מדובר בכתב ערבות שהועבר לבדיקה מוקדמת) והמציע לא יוכל להישמע בטענה, שהגיש את כתב הערבות לבדיקה מוקדמת וכי המשרד מנוע בשל כך מפסול את ההצעה.
- 1.5.6.6.11 המנגנון הנ"ל המאפשר בדיקה מוקדמת של כתבי ערבויות, יחול רק על כתבי ערבויות שהוגשו לבדיקה מוקדמת של ועדת המכרזים. משמע – אם הועבר לבדיקת ועדת המכרזים כתב ערבות וזה אושר כתקין על ידי ועדת המכרזים, ולאחר מכן הוגש למכרז כתב ערבות אחר, ונמצאו בו פגמים, המציע לא יוכל להסתמך על החלטת ועדת המכרזים בנוגע לכתב הערבות שהוגש לבדיקה.
- 1.5.6.6.12 בחתימה על הצעתו למכרז, כל מציע מתחייב כי ככל ותקבל החלטה על ידי ועדת המכרזים שלא לפסול הצעה בגין כתב ערבות שיש בו פגם וזאת כיוון שאותו כתב ערבות נבדק על-ידי ועדת המכרזים מראש, ובהתאם למנגנון הקבוע לעיל, לא תישמע על-ידו בעניין זה כל טענה, לרבות טענה בדבר פגיעה בשוויון.





## 1.6 דרישות נוספות

- 1.6.1 על המציע לצרף את מסמכי המכרז כשהם חתומים, כולל **מכתבי הבהרה והתשובות לשאלות הבהרה שהתקבלו מהמשרד**. יש לחתום על כל מסמכי המכרז בראשי תיבות בתחתית כל עמוד כהוכחה לקריאת המסמכים והבנתם. בנוסף, חוברת הגשת ההצעה (נספח א'), טופס הצעת המחיר (נספח 4) וההסכם (נספח 1.א) ייחתמו גם הם על ידי מורשי חתימה מטעם המציע, בצירוף חותמת רשמית של המציע.
- 1.6.2 על המציע לצרף הצהרה כי יעשה שימוש בתוכנות מקוריות, בנוסח נספח 1. ט"ז למכרז.
- 1.6.3 על המציע לצרף אישור עו"ד או רואה חשבון בדבר זיהוי בעלים ובעלי זכויות חתימה במציע, בנוסח נספח 1.1 למכרז.
- 1.6.4 על המציע לצרף את הצעת המחיר במעטפה נפרדת וסגורה, על פי הוראות נספח 4 למכרז והוראות סעיף 1.11.12 להלן. צירוף הצעת מחיר בצורה שאיננה תואמת הנחיות סעיף זה תגרום לפסילת ההצעה.

## 1.7 קבלני משנה

- 1.7.1 המציע רשאי להתקשר עם קבלני משנה לצורך מתן חלק מהשירותים, בין היתר בתחומים המפורטים להלן:
- 1.7.1.1 העמדת טכנאי שדה לצידוד קצה הדורש מומחיות ספציפית (כגון תיקון מדפסות)
- 1.7.1.2 ביצוע מבחני חדירה
- 1.7.1.3 ניהול ותחזוקת כספומטים (נספח 3.3.4.4)
- מודגש, כי בכל מקרה, מנהל מתקן לא יוכל להיות קבלן משנה, ולא ניתן להציג חברת השמה/חברת כוח אדם כקבלן משנה לכל עניין שהוא, לרבות בתחומים המפורטים לעיל.**
- 1.7.2 המשרד רשאי שלא לאשר קבלן משנה לנושא מסויים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 1.7.3 על כל קבלן משנה, להיות מאושר בפועל על ידי המשרד, טרם תחילת עבודתו.





1.7.4

ברור ומוסכם על הצדדים, כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה תפעולית ואינטגרטיבית אחת. מגיש ההצעה יחשב כספק הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים, המהווים חלק ממתן השירותים, נשוא מכרז זה, והוא בלבד יחתום על ההסכם עם המשרד. עם-זאת, המשרד רשאי לבחור בחלק מההצעה וליישמה בחלקים או בשלבים, לפי שיקול-דעתו הבלבדי.

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית





## 1.8 הגדרות

אתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי בכתובת: המפרסם: המשרד לקליטת העלייה. <a href="https://www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx">https://www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx</a>	אתר האינטרנט
משרד העלייה והקליטה.	הלקוח / המשרד / המזמין
מסמך בקשה זה לקבלת הצעות, על כל נספחיו ועל כל התיקונים לו (ככל שיהיו כאלה), לרבות תשובות, שניתנו בכתב ע"י המשרד במענה לשאלות הבהרה.	המכרז / המפרט / מסמכי המכרז
מגיש הצעה לאספקת השירותים כמוגדר במכרז זה עד למועד האחרון להגשת הצעות.	מציע / גוף המציע
מציע, אשר הצעתו הוכרזה כזוכה במכרז ע"י ועדת המכרזים של המשרד.	הזוכה, הספק
מסמכי התשובה של המציע במענה למכרז, על כל נספחיהם.	הצעה
חב' נס א.ט. בע"מ.	הספק הנוכחי
גוף המנוי בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992 ולרבות גופי שלטון מקומי.	גוף ציבורי
קבוצה קבועה מראש של מדדים, המגדירה את רמת-השירות, אותה הספק מחויב לספק למשרד. מדדים אלו מתייחסים לשירותים הקריטיים למשרד והם נועדו להבטיח רציפות תפעולית ורציפות שירות למערכות המשרד ולמשתמשים במערכות המשרד. מדדי רמת-השירות מפורטים בסעיף 3.2.2 ובנספח- 3.2.2 אמנת רמת-שירות (SLA).	אמנת רמת-שירות / SLA -- Service Level Agreement





<p>אתר פיזי, בו מותקנות: החומרה המרכזית, תשתיות האחסון ותשתיות הגיבוי, תשתיות התקשורת המרכזיות, תשתיות אבטחת המידע וכל יתר תשתיות המחשוב המרכזיות, המשרתות את המשרד בכללותו.</p>	<p>מרכז חישובים / מתקן מחשב מרכזי / אתר מרכזי / חוות שרתים מרכזית / Data Center</p>
<p>אתר פיזי, המיועד להיות מופעל כדי לספק למשרד שירותי תקשוב, במקרה של תקלה או של אסון, המונעים את האספקה של שירותי התקשוב באמצעות האתר המרכזי. באתר זה מותקנים רכיבי תשתית בהיקף מספק, כדי שיוכלו לשרת את המשרד בכללותו בעת חירום או אסון, היינו: חומרה מרכזית, תשתיות אחסון ותשתיות גיבוי, תשתיות תקשורת מרכזיות, תשתיות אבטחת מידע ושאר תשתיות מחשוב מרכזיות כנדרש.</p>	<p>אתר גיבוי / אתר התאוששות מאסון / DRS -- Disaster Recovery Site</p>
<p>אתר פיזי, הממוקם בטרמינל 1 בנמל התעופה בן-גוריון ולו גם שלוחה בטרמינל 3 באותו נמל תעופה. באתר זה מותקנים רכיבי תשתית בהיקף מתאים לצרכי העבודה היחודית במקום - קליטה ורישום ראשוניים של עולים ושל תושבים חוזרים עם הגיעם ארצה (כולל יכולת עבודה עצמאית, ללא תקשורת למערך התקשוב הכולל של המשרד). מעבר לציוד מחשוב מקובל, מותקנים באתר שלושה כספומטים ( ATM -- Automatic Teller Machines), להנפקה של מזומנים לעולים ולתושבים החוזרים. התשלומים נעשים בפיקוח ובשליטה של מערכת הליבה של המשרד.</p>	<p>אתר נתב"ג של המשרד</p>
<p>אתר פיזי, בו עובדים של המשרד או משתמשים מטעמו פועלים ועושים שימוש במערכות המידע של המשרד על-גבי ציוד-קצה, המקבל שירות מן המשרד או ממי מטעמו.</p>	<p>אתר</p>





הגורם, האחראי במשרד על קבלת השירות, בהתאם לענין (בשלב המכרז) – מר יובל זנה, מנהל תחום בכיר פיתוח ישומים, אגף בכיר למערכות מידע.	נציג המשרד בהליכי המכרז
הגורם, האחראי במשרד על קבלת השירות, בהתאם לענין (בשלב שלאחר הזכייה) גב' סיגל ליבוביץ, מנהלת אגף בכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע.	מומחית היישום מטעם המשרד
ועדת המכרזים של משרד העלייה והקליטה	ועדת מכרזים

## 1.9 הרשמה לשם קבלת פרטים

1.9.1 ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט של הממשלה בכתובת [www.gov.il](http://www.gov.il) בקישור הבא:

[https://www.gov.il/he/Departments/ministry\\_of\\_aliyah\\_and\\_integration](https://www.gov.il/he/Departments/ministry_of_aliyah_and_integration)

ובאתר מנהל הרכש בקישור הבא:

<https://www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx?publishid=7>

1.9.2 המבקש להשתתף במכרז יוריד את מסמכי המכרז מאתרי האינטרנט האמורים.

1.9.3 לאחר הורדת מסמכי המכרז, על המציע להירשם אצל נציג המזמין שפרטיו מצוינים בסעיף 1.10.1 להלן ולמסור פרטים אודות המציע באמצעות מסירת טופס ההרשמה למכרז המצורף כנספח 1. י"ז למכרז.

1.9.4 מציע שלא יעביר טופס זה יהיה מנוע מלטעון כל טענה לפיה לא קיבל הודעות מטעם המשרד בנוגע למכרז, לרבות מענה לשאלות ההבהרה, אלא אם כן, פנה למשרד בשאלת הבהרה.

## 1.10 שאלות ובירורים

1.10.1 המשרד יקבל שאלות פונים באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת [it.outsource@moia.gov.il](mailto:it.outsource@moia.gov.il) (שאלות שיופנו בעל פה או בטלפון לא יענו ולא יחייבו

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית





את המזמין) עד התאריך הנקוב בסעיף 1.1 באמצעות **מסמך "ורד" בלבד**, תוך ציון שם הפונה וסעיף רלוונטי לכל שאלה בכתב המכרז והמסמכים הנלווים ובמבנה הבא:

מס' השאלה	עמוד במכרז אליו מתייחסת השאלה	סעיף במכרז אליו מתייחסת השאלה	נוסח השאלה

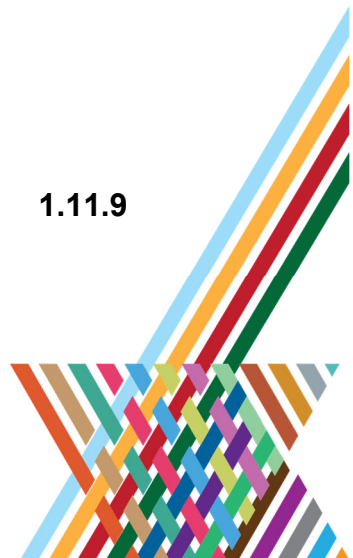
- 1.10.2** שאלות שיתקבלו לאחר מועד זה, לא יענו.
- 1.10.3** הפנייה תכלול את שם המכרז, מספר הסעיף במכרז אליו מתייחסת השאלה, פרט השאלה, פרטי השואל, טלפון, פקס וכתובת דואר אלקטרוני.
- 1.10.4** מובהר בזאת כי על המציעים לשאול ולהעיר בנוגע לדרישות הביטוח במכרז במסגרת הליך שאלות ההבהרה בלבד.
- 1.10.5** תשובות לשאלות ההבהרה שיגיעו מכל הנרשמים להשתתפות במכרז עד למועד זה ישלחו לכל הנרשמים במרוכז, תוך עילום שם השואל באמצעות דוא"ל וכן יפורסמו באתר האינטרנט.
- 1.10.6** עם זאת מובהר, כי על המציעים החובה להתעדכן ולעקוב אחר פרסומים באתר האינטרנט ביחס למכרז, ולא תשמע כל טענה מצד מציעים שלא קיבלו את התשובות לידיהם באמצעות הפרטים שציינו בטופס הרישום.
- 1.10.7** אך ורק האמור במסמך התשובות הרשמי של משרד העלייה והקליטה ובו התשובות לשאלות שהתקבלו עד למועד הנדרש והשינויים בתנאי המכרז (אם יהיו כאלה) יחייבו את המשרד.
- 1.10.8** על המציע חלה חובה לבדוק ולוודא פרסום הבהרות או הודעות בקשר למכרז זה על ידי המשרד באתר האינטרנט, עד למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז ולצרף להצעתו את מסמך ההבהרות לנוסח הקודם של מכרז זה.
- 1.10.9** מובהר, כי בכל מקרה שהמציע יסבור כי קיים פגם או חסר במכרז או במסמכיו, חובה על המציע ליתן למזמין הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילוי על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא כן יהא מושתק מלטעון כל טענה בהקשר זה.





## 1.11 הגשת הצעות

- 1.11.1** הגשת ההצעה פירושה, כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המפורטים במסמכי המכרז, הבין את מהות השירותים הנדרשים, הסכים לכל תנאי המכרז וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, מאשר את נכונות כל הנתונים, הפרטים והעובדות המסופקים על ידו, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.
- 1.11.2** כמו כן, בהגשת הצעתו למכרז מצהיר המציע ומאשר כי הוא מכיר היטב את הדין בישראל, לרבות אם כי בלי לגרוע מכלליות האמור, את דיני המכרזים החלים בישראל ובכלל זאת את כל דרישות הרישום והרישוי הנדרשים. המציע מצהיר כי הוא עומד בדרישות תקנה 6 (א) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993.
- 1.11.3** הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמתו לכל תנאי המכרז.
- 1.11.4** ההצעה, כולל כל הנספחים והאישורים הנלווים אליה, תוגש במבנה המצורף בנספח 1.
- 1.11.5** בחוברת ההצעה מצורפים טפסים שונים ודרישות למסמכים של המציע ממוינים בנספחים. יש למלא את חוברת ההצעה בשלמותה, לצרף את כל המסמכים הנדרשים, בסדר המפורט בחוברת ההצעה ונספחיה.
- 1.11.6** הצעה חלקית או במתכונת שונה מהמתכונת המפורטת במכרז עלולה לא להיבדק ואף להיפסל על הסף, בהתאם להוראות סעיף 1.12 להלן.
- 1.11.7** ההצעות תוגשנה בשפה העברית. כמו כן נספחים, אישורים, תעודות וכל פרט אחר הנדרש במכרז יוצגו בשפה העברית.
- 1.11.8** ההצעה בצירוף כל המסמכים הדרושים הנלווים אליה, תוגש בארבעה עותקים קשיחים במעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם, לתיבת המכרזים הנמצאת במשרד הראשי של משרד הקליטה, רח' קפלן 2, ליד חדר מס' 304 (קומת כניסה). ראו להלן בסעיף 1.11.13 הנחיות לגבי אופן הגשת הצעת המחיר.
- 1.11.9** בנוסף, יצורף להצעה עותק אחד בפורמט דיגיטלי על גבי תקליטור (דיסק או דיסק און קי).





## הוראות מיוחדות לגבי הגשת עותקים דיגיטליים:

- 1.11.9.1 על כל מסמכי ההצעה להיות ערוכים, חתומים ומסודרים באופן זהה לעותק הקשיח של הצעה.
- 1.11.9.2 על העותק הדיגיטלי להיות זהה לחלוטין לעותק הקשיח לרבות חתימות וחותמות המציע במקומות הנדרשים
- 1.11.9.3 העותק הדיגיטלי של ההצעה יכיל את ההצעה כולה (למעט הצעת המחיר), על נספחיה בפורמט PDF.
- 1.11.9.4 על מציע לוודא שהעותק הדיגיטלי קריא וברור.
- 1.11.9.5 מובהר כי חל איסור להכליל את הצעת המחיר בעותק הדיגיטלי של ההצעה.
- 1.11.10** על כל העותקים המוגשים, להיות זהים.
- 1.11.11** על המעטפה יש לציין: "מכרז מס' 5/2020 עבור משרד העלייה והקליטה" בלבד, ללא ציון שם המציע או כל פרט מזהה אחר.
- 1.11.12** במעטפת המכרז יהיו שתי מעטפות פנימיות, כמפורט להלן:
- 1.11.13 מעטפה א' –**
- 1.11.13.1 עותק המקור וכן 3 העתקים של חוברת ההצעה (פרקים 1-3 למכרז) והעותק הדיגיטלי, לרבות כתב הערבות ויתר מסמכי ההצעה אשר יוכנסו למעטפה נפרדת שתסומן באות א'.
- 1.11.13.2 אין למלא בחוברת המכרז כל פרט מהפרטים הכלולים בהצעת המחיר ואין להזכיר פרטים אלה בכל מסמך אחר המוגש על-ידי המציע אלא אך ורק במעטפת המחיר, כמפורט להלן.
- 1.11.13.3 ההצעה תכלול תוכן עניינים, מספרי עמודים וחוצצים, כשעל כל חוצץ יירשם הנושא עפ"י הנושאים המפורטים במכרז, כמפורט להלן, לכל עותק בנפרד:
- 1.11.13.3.1 בחוצץ הראשון יהיו כל המסמכים הנדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף המנהלתיים.
- 1.11.13.3.2 בחוצץ השני יהיו כל המסמכים הנדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף המקצועיים וניקוד האיכות, פרטי ומסמכים לרבות תעודות וכד'.





## 1.11.14 מעטפה ב' –

1.11.14.1 למעטפה זו יכניסו המציעים את הצעת המחיר – נספח 4 למכרז זה. יש לסמן את המעטפה באות ב' (להלן: "מעטפת המחיר"). על מעטפה זו ירשמו המציעים בבירור "הצעת מחיר עבור מכרז מס' 5/2020".

1.11.14.2 מעטפת המחיר תיחתם בחותמת המציע ותוכנס כשהיא סגורה וחתומה כאמור לתוך מעטפת ההצעה.

1.11.14.3 אין לכלול את הצעת המחיר (נספח 4) על-גבי התקליטור או התקן הזכרון הנייד או בכל מקום אחר שאינו מעטפת המחיר.

1.11.14.4 הנוסח המחייב של ההצעה יהיה זה, הרשום בעותק המקורי, המודפס והחתום של ההצעה.

1.11.14.5 כל הצעה שלא תוגש על פי הנדרש בסעיף 1.11 זה, או במידה ויוגשו על ידי המציע מעטפות אשר לא יהיו חתומות וסגורות, עלולות להיפסל על הסף.

1.11.14.6 המועד האחרון למסירת ההצעות נקוב בסעיף 1.1 לעיל.

1.11.14.7 מעטפה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד ובשעה הנקובים לעיל תיפסל על הסף.

## 1.12 שינויים ופנייה להשלמות

1.12.1 מבלי לפגוע בזכויות המזמין לפעול בהתאם לסעיף 20 לתקנות חובת המכרזים, רשאי המזמין, לפעול בהתאם להוראות סעיף זה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

1.12.2 כל שינוי או תוספת שייעשו בתנאי המכרז או במסמכי המכרז על ידי המציע, או כל הסתייגויות של המציע לגביהם, בין על ידי תוספת בתנאי המכרז ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת עלולים להביא לפסילת ההצעה, והכל בהתאם ובכפוף לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין. אין באמור על מנת לפגוע בזכות המציע לפנות בשאלות ובירורים למזמין, בהתאם להוראות המכרז ודיני המכרזים.

1.12.3 המזמין שומר על זכותו לפנות למי מהמציעים, בכל עת, הכל על פי שיקול דעתו המלא והבלעדי, בבקשה לקבלת הבהרות ו/או לביצוע השלמת מסמכים ו/או פרטים ו/או מידע, מכל מין וסוג שהם, הקשורים בהצעה שהגישו, ובכלל האמור, בקשר עם כל טעות חישובית או אחרת ו/או השמטה ו/או תוספת ו/או שינוי ו/או ליקוי ו/או פגם, מכל מין וסוג שהם ומכל סיבה שהיא שנתגלעו באיזה מהמענים האמורים (לרבות





בנסיבות בהן נגרמה בשל רשלנות או לחילופין, בידיעתו המכוונת של המציע), והכל מבלי לגרוע משאר הזכויות המוקנות למזמין בהתאם להוראות הנקובות במסמכי המכרז השונים ובהתאם להוראות הדין.

המציעים מצהירים ומתחייבים בזאת, כי הם מודעים ומסכימים לסמכויות המזמין כפי שהן נקובות בהוראות סעיף זה, והם מוותרים בזאת באופן סופי, מלא ובלתי חוזר, וכן יהיו מנועים ומושתקים מלהעלות כל טענות ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג שהן, בקשר עם הפעלת סמכויותיו של המזמין ו/או כתוצאה מהשלכותיה של הפעלת סמכות כאמור או אי הפעלתה.

1.12.4

## 1.13 המפרט

1.13.1 המפרט לבקשה זו להצעות מכיל שלושה חלקים:

1.13.1.1 פרק המנהלה.

1.13.1.2 חלק מקצועי (אפיון של השירותים).

1.13.1.3 פרק העלות.

1.13.2 פרק המנהלה מסומן כ-1 והחלק המקצועי מסומן ע"י המספרים 2 - 3.

1.13.3 פרקי המפרט מסומנים, איפוא, באופן הבא:

1.13.3.1 פרק 1: מבוא - הסעיפים של הפרק הנוכחי.

1.13.3.2 פרק 2: סביבה טכנולוגית ומצב קיים.

1.13.3.3 פרק 3: שירותים נדרשים

1.13.3.4 פרק 4: עלות

## 1.14 תוקף ההצעה

1.14.1 ההצעה תעמוד בתוקפה ותהיה בלתי חוזרת על כל פרטיה, מרכיביה ונספחיה ותחייב את מגישה עד למועד הנקוב בסעיף 1.1 לעיל. המשרד אינו מתחייב לדון בהצעות ולהחליט ביניהן לפני תום תוקפן. פג או עמד לפוג תוקפן של ההצעות וטרם ניתנה הודעה בדבר זכייתו של מי מהמציעים, המשרד יהיה רשאי לפנות למציע בבקשה





להאריך את תוקפה של ההצעה, לתקופה שתיקבע על ידי המשרד, והצעת המציע שיסכים להארכה תהיה בלתי חוזרת בהתאם לקבוע ברישא הסעיף.

**1.14.2** במקרה שבו המציע יחזור בו מהצעתו ו/או יסרב למלא ו/או שלא יעמוד במילוי התחייבויותיו בהתאם להצעה או לאיזה ממסמכי המכרז ו/או ינהג שלא בדרך מקובלת או בתום לב, יהא המשרד רשאי לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולבטל את החוזה אם נחתם ולהתקשר עם כל אדם ככל שימצא לנכון. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל סעד או זכות אחרת העומדים למשרד כלפי מציע כאמור לפי כל דין.

### **1.15 התחייבויות ואישורים שידרשו מהמציעים הזוכים**

**1.15.1** לשם הבטחת ביצוע התחייבויותיו במסגרת ההסכם שיחתם עם הזוכה, על הזוכה להמציא כתנאי לחתימת המשרד על ההסכם, ערבות בנקאית לפקודת המזמין בגובה של 5% מהיקף ההתקשרות הצפוי עם המציע.

**1.15.2** תוקף הערבות יהיה למשך תקופת ההתקשרות ועוד 90 יום.

**1.15.3** הערבות תשמש כביטחון לקיום התחייבויות הזוכה על פי ההסכם שיחתם עמו (להלן: "ערבות הביצוע"). הערבות לביצוע תהיה אוטונומית, בלתי מותנית ובת חילוט וניתנת לגבייה על פי דרישה חד צדדית של המזמין ותהיה בנוסח נספח 1 להסכם.

**1.15.4** הערבות תהיה של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח בעלת רישיון לפעול בענף הביטוח והמורשית לתת ערבות על ידי החשב הכללי, ותהיה חתומה על ידי נציגי המוסד הבנקאי/חברת הביטוח.

**1.15.5** המציע שיזכה במכרז מתחייב לדאוג ולוודא כי בכל תקופת ההתקשרות תהיה בידי המזמין ערבות תקפה בנוסח נספח 1 להסכם, במלוא הסכום האמור לעיל.

**1.15.6** במידה ותתממשנה האופציות הנתונות למזמין להארכת תקופת ההתקשרות כאמור במכרז זה, תוארך הערבות בהתאם.

**1.15.7** במקרה של אי מילוי התחייבויות המציע לפי החוזה (נספח 1.א), יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות לביצוע וזאת בנוסף לזכותו לתבוע מן המציע כל סעד ו/או פיצוי לפי כל דין.





**1.15.8** על הזוכה במכרז להמציא אישורים בדבר קיום ביטוחים, ובהתאם לנדרש בהסכם ובמכרז.

**1.15.9** על הזוכה לחתום על הסכם בנוסח ההסכם הרצ"ב כנספח 1.א', בתוספת דרישות ותנאים שיתואמו בין הצדדים ובלבד שאין בהם כדי לחרוג מהותית מהוראות מכרז זה, או להטיל על המשרד לקליטת עליה חיובים נוספים מעבר להצעת הזוכה.

**1.15.10** אם יתגלו סתירות בין האמור במפרט זה או במסמכים הנוספים הנ"ל מטעם המשרד לבין האמור בהסכם, הוראת המפרט עדיפה על הוראת ההסכם, הסותרת אותה, אלא אם נאמר במפורש אחרת. אם יתגלו סתירות בין האמור בהצעה לבין האמור במפרט או בהסכם או במסמכים הנלווים, אז ההוראות במפרט, בהסכם ובמסמכים הנוספים עדיפות על האמור בהצעה.

**1.15.11** את המסמכים העונים על דרישות סעיפים 1.15.1 - 1.15.8 יש להציג כתנאי מוקדם למימוש הזכייה ולהתקשרות ולא יאוחר משבעה ימי עבודה ממועד קבלת הודעת הזכייה במכרז. לא הפקיד המציע הזוכה במכרז ערבות ביצוע כנדרש ובמועד ולא המציא את אישור קיום הביטוחים, ו/או לא מילא תנאי אחר מהדרישות הנ"ל, יחשב הדבר כאי מלוי התחייבותיו לפי מכרז זה והמזמין יהיה רשאי לעבור לזוכה השני, לחלט את הערבות להצעה, זאת בנוסף לכל סעד אחר העומד לו לפי כל דין.

## **1.16 התחייבות למתן שירות מלא**

**1.16.1** הספק יתחייב למתן שירות מלא, בכפוף למחירים, הנקובים בהצעתו, ובהתאם לכל הנדרש במפרט זה. הספק ייתן אחריות כוללת לביצועם של כל השירותים הנדרשים, כולל אחריות על כל נותני-השירות מטעמו. המשרד יחתום על הסכם עם הספק בלבד.

**1.16.2** הספק יתחייב, כי יקצה את כל האמצעים הנדרשים לביצועם של השירותים לפי מכרז זה, במועדים, בהיקף ובאיכות, המוצעים על-ידו במענה לכל הדרישות של מכרז זה. בנוסף, כל נותני-השירות מטעם הספק, לרבות קבלני משנה שיועסקו על ידו, חייבים להיות בעלי עיסוק, השכלה, רמה מקצועית, ידע וניסיון, המתאימים לדרישות של המשרד ולדרישות המקצועיות, המקובלות בתחום המחשוב בארץ.

## **1.17 התחייבות בנוגע לאבטחת מידע**





הספק וכל נותני-השירות מטעמו מתחייבים למלא את כל דרישות הביטחון ואבטחת המידע, המפורטות במפרט זה.

## 1.18 עיון בהצעת הזוכה

1.18.1 בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, עומדת למציעים הזכות לעיין בהצעה הזוכה.

1.18.2 במידה ולמציע פרטים בהצעה שהוא מבקש שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים מטעמי סוד מקצועי או מסחרי יפרט המציע בנספח א' במפורש אלו פרטים בהצעתו הוא מבקש שיהיו חסויים. מציע שלא יציין פרטים שכאלה, ייראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו כולה. ההחלטה הסופית על חיסיון סעיפים תהא בשיקול דעת וועדת המכרזים של המזמין בלבד. בהגשת הצעתו מסכים ומאשר המציע מראש כי אין ולא יהיו לו כל טענות, דרישות או תביעות כנגד המזמין בגין כל החלטה בנדון.

1.18.3 סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.

1.18.4 עיון במסמכי המכרז יעשה בהתאם לקבוע בתקנות חובת מכרזים, התשנ"ג-1993 ולאחר תאום מראש עם וועדת המכרזים.

1.18.5 יובהר, כי בכל מקרה הצעת המחיר של המציע תהיה גלויה למציעים האחרים, ובמסגרת הליך העיון בהצעות ניתן יהיה להציגה כאמור.

## 1.19 שמירת סודיות והעדר ניגוד עניינים

1.19.1 הזוכה במכרז ועובדיו ומי מטעמו יתחייבו לשמור בסוד, לא להעביר, להודיע, למסור, להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליהם אגב או בקשר עם ביצוע החוזה או בתוקף או במהלך או אגב ביצועו, תוך תקופת ביצועו, לפני תחילתו או לאחר מכן, לרבות שימוש בכל האמצעים הנדרשים על מנת לשמור על אבטחת מידע ברמה גבוהה.





**1.19.2** יובהר כי בגדר ידיעה ו/או מידע לא יכלל מידע שהינו נחלת הפרט ו/או מידע שהיה בידי הספק ומי מטעמו עובר לתחילת התקשרות זו ו/או מידע שגילוי נדרש בצו של רשות מוסמכת ועל פי דין.

**1.19.3** בסיום החוזה עם הזוכה, מתחייב הזוכה להחזיר למזמין או למי שהמזמין יורה לו את כל המסמכים והפרטים או כל חומר אחר שהובא לידי ו/או שאסף במסגרת ביצוע החוזה.

**1.19.4** כל נותן שרותים או מי מטעמו של המציע, יחתום טרם תחילת עבודתו במסגרת התקשרות זו על הצהרת סודיות. לא תחל העסקתו של נותן שירותים ו/או מי מטעם הזוכה אשר יסרב או ימנע מלחתום על הצהרת סודיות.

**1.19.5** מפר הוראה זו יהא צפוי לתביעה משפטית וכן ייקנס ע"י המזמין ע"י חילוט הערבות הבנקאית שימציא למזמין לביצוע החוזה. בנוסף על חילוט הערבות, המזמין יהא רשאי לתבוע את מפר הוראה זו על כל נזק ובכל סכום שיראה לו כנכון. כמו כן, מהווה הפרת הוראה זו עבירה פלילית עפ"י סעיף 118 לחוק העונשין תשל"ז - 1977.

**1.19.6** המציע יפרט בהצעה את כל הקשרים המקצועיים, עסקיים, אישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותיו למזמין בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידים הקשורים למציע). ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לפסול הצעות שיש בהן לדעתה חשש למצב של ניגוד עניינים.

## **1.20 שכר נותני השירותים**

הזוכה במכרז יחויב לכך ששכרם של כלל נותני השרותים מטעמו, יהיה בהתאם לדרישות החוק ולהסכמים הקיבוציים הרלוונטיים.

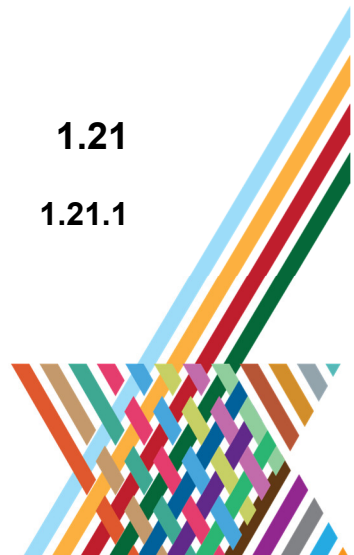
מודגש בזאת, כי בהתאם להוראות סעיף 14 לחוזה ההתקשרות, אין כל יחסי עבודה בין עובדי המציע הזוכה או מי מטעמו לבין המשרד.

## **1.21 זכויות המזמין**

**1.21.1** פיצול הזכייה – המזמין רשאי לפצל את הזכייה בין מספר מציעים, להזמין חלק מהשירותים המבוקשים ו/או לממש את ההצעה בחלקים או בשלבים, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

**הכל כדי שתרגישו בבית**





**1.21.2** הצעה הכוללת פרטי מחירים שאינם סבירים (גבוהים או נמוכים באופן בלתי סביר) בהתייחס לאומדן העצמי של המשרד (אם הוכן כזה) ו/או בהתייחס למחירי השוק באותה עת, עשויה שלא להיחשב כהצעה המתאימה ביותר, אף אם ציונה המשוקלל יהא הגבוה ביותר מבין ההצעות שהוגשו.

**1.21.3** המזמין רשאי לפי שיקול דעתו, לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת איכות או שאין בה התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המזמין מונעת הערכת ההצעה כראוי.

**1.21.4** המזמין אינו מתחייב לקבל כל הצעה שהיא. המזמין רשאי להרחיב או לצמצם את היקף המכרז ו/או העבודה או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, וזאת גם לאחר שיוכרז על הזוכה במכרז וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים.

**1.21.5** למזמין נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה אל המציע כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות, בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, והתקנות שהותקנו מכוחו ו/או לבקר במתקני המציע ולזמן לראיון נוסף מי מהמציעים, שימצא לנכון על פי שיקול דעתו הבלעדי.

**1.21.6** המזמין רשאי לבחור כשיר שני ושלישי. במידה והמזמין לא יהיה מרוצה מעבודתו של הזוכה או שההתקשרות איתו לא תמומש הוא יוכל לפנות לכשיר הבא בתור לביצוע העבודה בתוך תקופה של 6 חודשים ממועד קבלת החלטת ועדת המכרזים בדבר הזוכים במכרז.

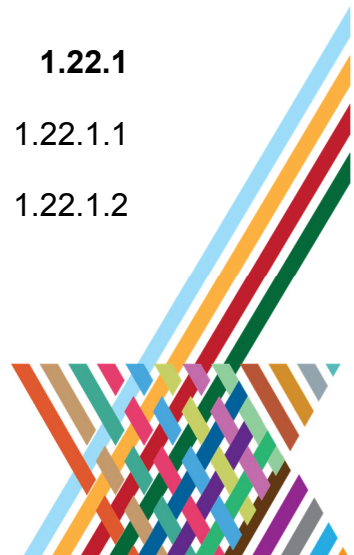
**1.21.7** כל המסמכים המצורפים למסמך זה מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם עליו יחתמו הזוכה במכרז והמזמין משרד לקליטת עלייה, ויש לראותם כמשלימים אותו.

## **1.22 בדיקת ההצעות והערכתן – בחירת הספק הזוכה**

**1.22.1** המשרד יבחר את הזוכה לפי אמות-המידה העיקריות הבאות:

1.22.1.1 עמידה בכל תנאי-הסף וצירוף של כל המסמכים הנדרשים.

1.22.1.2 ציון מיטבי משוקלל, כאשר יינתן משקל של 60% (שישים אחוז) למימד התועלת (איכות) של ההצעה ו-40% (ארבעים אחוז) לעלות שלה.





1.22.1.3 הערכת התועלת, שתופק מן ההצעה, תתבסס על כל המידע, אשר על המציע להגיש בהצעתו.

1.22.1.4 הצעה שלא תכיל מענה מלא ומפורט לכל סעיפי החובה, תיפסל.

1.22.1.5 המשרד יפסול הצעה, אשר ציון האיכות הכולל שלה לא יעלה על 70% (שבעים אחוז). אם כל ההצעות לא יעברו את סף האיכות של 70%, המשרד יהיה רשאי להמשיך בהליך הבחינה של ההצעות, בהתייחס לאותן הצעות, שעמדו בציון מינימלי של 60% (ששים אחוז).

### 1.22.2 שלב א': בדיקה של סעיפי-הסף

בשלב זה, ההצעות ייבדקו לגבי מידת המענה על כל תנאי-הסף. הצעות, שאינן עונות על כל תנאי-הסף, ייפסלו.

### 1.22.3 שלב ב': הערכה של התועלת (איכות)

הצעות, שעמדו בכל תנאי-הסף הנדרשים, יעברו לשלב זה של הערכת התועלת.

הערכת התועלת, שתופק מן ההצעה, תתבסס על כל המידע, אשר על המציע להגיש בהצעתו, ובהתחשב בעקרונות ובקריטריונים הבאים ובמשקל היחסי שלהם, כמפורט להלן:

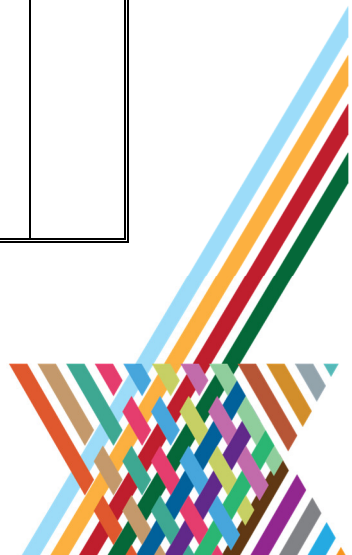




**טבלה : 1.22.3.1**

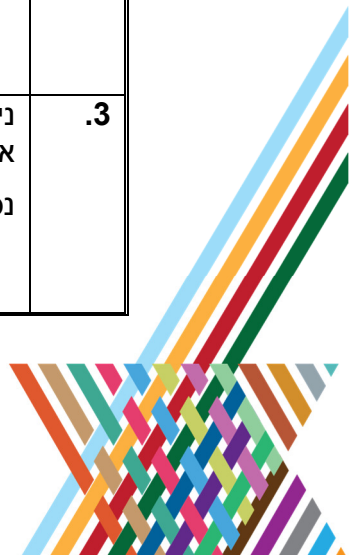
**פירוט מלא של אופן מתן הניקוד מצוי בנספח 1.ה למסמכי המכרז.**

משקל יחסי	תבחינים	אמת-מידה	
63%		<b>המציע</b>	<b>1.</b>
6%	בגין כל שנת ניסיון נוספת מעבר לנדרש בתנאי הסף בסעיף 1.5.6.1 (6 שנים נוספות) תנתן נקודה אחת בעד כל שנה נוספת ועד 6 נק' סה"כ.	1.1 ותק וניסיון של המציע בתחום אספקת שירותים לתפעול ולתחזוקה של מערכי תקשוב	
18%	הניקוד יינתן על שירות ללקוחות להם ניתן שירות העומד בתנאי סף 1.5.6.2 למכרז.  הניקוד יינתן בהתאם לפירוט בנספח 1 ה'	1.2 ניסיון בתפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) במתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח ותפעול מוקד שירות.	
8%	בגין כל לקוח נוסף שהינו גוף ציבורי, מעבר לשני הלקוחות שהינם גופים ציבוריים הנדרשים כתנאי סף, עבורו ניתן שירות העומד בתנאי הסף שבסעיף 1.5.6.3, ינוקד המציע ב-2 נק' ועד 8 נק' סה"כ.	1.3 מספר הלקוחות שהינם גופים ציבוריים	
3%	עבור מציע שהינו Microsoft Partner (מסוג Silver Or Gold):  כל התמחות נפרדת כ-Microsoft Partner, תזכה את המציע ב 0.25 נקודות לתחום מקסימום ינוקד ב-3 נק'  <b>יש להציג את הרישוי לצורך קבלת הניקוד</b>	1.4 רישוי	





משקל יחסי	תבחינים	אמת-מידה	
18%	הציון ייקבע על-סמך המלצות לפי נספח 1 ה סעיף 1.2 המלצות טלפוניות – ועדת המשנה תקיים שיחות טלפוניות עם ממליצים לפי בחירתה ובהתאם לפירוט בנספח 1.ה.	שביעות רצון של לקוחות המציע	1.5
10%	המשרד יזמן לראיון את המציע. המציע רשאי להגיע לראיון בהרכב של עד שלושה נציגים - נציג בכיר ועד שני נציגים נוספים לבחירתו. במסגרת הראיון, המציע יוכל להציג את נסיונו המעשי ואת האופן המוצע של מתן השירותים לפי מכרז זה, כולל יכולת העמדת אנשי צוות, ומתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז, וישאל שאלות ביחס לנסיונו. הציון המירבי בגין הראיון יעמוד על 10 נקודות.	ראיון של נציגי המציע	1.6
10%		תרגיל DR	2.
4%	ינתנו 2 נקודות לכל תרגיל DR רטוב ומלא (מעבר לאתר DR, עבודה מלאה באתר DR לפרק זמן של מספר ימים וחזרה לאתר ראשי כהמשך לתרגיל ה DR) שביצע המציע והסתיים נכון למועד פרסום מכרז זה. ציון מקסימלי בגין רכיב זה הינו 4 נקודות. ינוקדו מתוך ששת הלקוחות שהוצגו לצורך הוכחת עמידה בדרישות.	ניסיון המציע בביצוע עבודה מ DR מלא נספח 1 ה סעיף 2.1	2.1
6%	כל לקוח שאצלו בוצעה הארכיטקטורה של אתר DR חם ובוצע יישום שלה יזכה את המציע ב 2 נק. ועד מקסימום של 6 נקודות. ינוקדו מתוך ששת הלקוחות שהוצגו לצורך הוכחת עמידה בדרישות.	ניסיון המציע בביצוע עבודה מ DR חם נספח 1 ה סעיף 2.2	2.2
6%	כל לקוח שאצלו בוצעה הארכיטקטורה של שימוש בענן ובוצע יישום שלה יזכה את המציע ב 2 נק. מקסימום 6 נקודות. ינוקדו מתוך ששת הלקוחות שהוצגו לצורך הוכחת עמידה בדרישות.	ניסיון המציע בשימוש ארגון בענן ציבורי נספח 1 ה סעיף 3	3.





מסלול	תבחינים	אמת-מידה	
9%	בכל תת סעיף מטה הניקוד הפנימי יחולק לפי הרשום בנספח 1	תוכנית עבודה	4.
3%	מתודולוגיה לביצוע שרותי תפעול ותחזוקה וכן לפעולות פרו אקטיביות לטיפול בתקלות, בחומרה ותוכנה מרכזית, ב <u>DATA CENTER</u> .	תוכנית עבודה – חומרה ותוכנה מרכזית נספח 1 ה סעיף 4.1	4.1
3%	מתודולוגיה לביצוע שרותי תפעול ותחזוקה וכן לפעולות פרו אקטיביות לטיפול בתקלות, בחומרה ותוכנה בעמדות קצה.	תוכנית עבודה – עמדות קצה נספח 1 ה סעיף 4.2	4.2
3%	מתודולוגיה לביצוע שרותי תפעול ותחזוקה וניהול וכן לפעולות פרו אקטיביות לטיפול בתקלות, <u>בציוד תקשורת ובחומרת אבטחת מידע.</u>	תוכנית עבודה – תקשורת ואבטחת מידע נספח 1 ה סעיף 4.3	4.3
3%	תיאור אופן עבודת ה SNOC והטיפול במשתמשים helpdesk המוקד וכלים שימשו לשיפור עבודת המוקד	תוכנית עבודה – מערך תפעול והיצור כולל תמיכה במשתמשים נספח 1 ה סעיף 5	5.
1%	פירוט תוכנית הגיוס והכשרת כ"א בתחילת העבודה ובמהלך תקופה, הכשרה ועדכון שוטף לחברי הצוות הבסיסי	תוכנית גיוס והכשרת כ"א נספח 1 ה סעיף 6	6.
6%	קיום זמין, לתמיכה בכל חברי הצוות הבסיסי על ידי צוות מומחים של המציע כחלק מתכולת השרות הבסיסית	קיום זמין של צוות מומחים בחברת המציע נספח 1 ה סעיף 7	7.





משקל יחסי	תבחינים	אמת-מידה	
2%	הסמכה לתקן Iso 27001 קיום הסמכה בתוקף יעניק 2 נקודות. תשומת לב המציעים כי ההסמכה לתקן הינה תנאי מחייב למתן השירות, כאמור בנספח 2.1.5. מציע אשר אינו מוסמך לתקן במועד הגשת ההצעות, מחוייב להצגת ההסמכה תוך לא יאוחר מ-6 חודשים ממועד החתימה על ההסכם ככל שייבחר כזוכה במכרז.	הסמכה לתקן ISO 27001	8.
100%	סה"כ נקודות במימד האיכות		

#### 1.22.4 שלב ג': קביעה של ציוני עלות

מעטפות המחיר של ההצעות, שעברו את שלב ב' לעיל, ייפתחו ע"י ועדת המכרזים וההצעות ידורגו במימד של ציוני עלות, כדלקמן:

1.22.4.1 ההצעה, אשר ה"עלות להשוואה של ההצעה" שלה תהיה הזולה ביותר בין ההצעות, תקבל ציון 100% לרכיב העלות ועלותה תקרא להלן "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות".

1.22.4.2 שאר ההצעות יקבלו ציון עלות, אשר יחושב ע"י חלוקה של "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות" (הצעת המחיר המינימאלית), בעלות להשוואה של ההצעה הנבחרת, ומוכפל ב-100.

$$\text{עלות ציון} = 100 \times \left( \frac{\text{הצעת המחיר המינימאלית}}{\text{הצעת המחיר הנבחרת}} \right)$$

#### 1.22.5 שלב ד': שקלול של עלות מול תועלת

1.22.5.1 (ציון מחיר להצעה נבדקת)  $0.4 \times$  + (ציון איכות להצעה הנבדקת)  $0.6 \times$  = ציון הצעה נבדקת

1.22.5.2 ההצעות ידורגו בהתאם לציון ההצעה שקבלו, כאשר ההצעה בעלת הציון הגבוה ביותר תדורג ראשונה, ההצעה שתקבל את ציון ההצעה השני בטיבו תדורג שנייה וכן הלאה.





- 1.22.5.3 אם לאחר שקלול התוצאות ימצאו שתי הצעות בעלות ציון הצעה זהה והגבוה ביותר, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה אשר הגיש את כל הנדרש לצורך הוכחת היותו עסק בשליטת אישה, תבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז.
- 1.24.5.3.1 בכל מקרה אחר מן הקבוע לעיל, המשרד רשאי, אך לא חייב, לפתוח בהליך תחרותי נוסף, במידה ושני מציעים או יותר דורגו במקום הראשון עם ציון משוקלל זהה, או בפער הנמוך מ-1 נקודות.
- 1.22.5.4 במידה והוחלט לפתוח בהליך תחרותי נוסף, המשרד יודיע לשני המציעים שדורגו בציון הגבוה ביותר, על המועד אחרון להגשת הצעות מחיר משופרות. במידה ויחליט מציע לא להגיש הצעה מיטבית, תחשב הצעת המחיר המקורית שהגיש.
- 1.22.5.5 כאמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות לבחור ספק זוכה שני וספק זוכה שלישי. הבחירה תתבצע בהתאם למנגנון, הרשום לעיל.





## 1.23 סמכות שיפוט

מובהר בזאת, כי בהתאם לתקנה 2 לתקנות בתי משפט לעניינים מנהליים (סדרי דין), התשס"א - 2000, תובענה בקשר למכרז זה תוגש אך ורק לבית המשפט המוסמך בעיר ירושלים.

## 1.24 מחירים

כל המחירים בכל המפרט והמכרז יהיו נקובים בש"ח, ויכללו את כל המיסים וההיטלים, למעט מע"מ, אלא אם נאמר מפורשות אחרת. כל התשלומים והחיובים בפרויקט יבוצעו בהתאם להנחיות של החשב הכללי במשרד האוצר לרכישה של טובין ושל שירותים, כפי שיהיו בתוקף ביום ההנפקה של ההזמנה ע"י המשרד, ובכפוף לתנאים, המפורטים בפרק 4 ובהסכם להלן.

## 1.25 סווג בטחוני

1.25.1 ההתקשרות עם הספק הזוכה כפופה לקבלת אישור מטעם הממונה על הביטחון במשרד, הן לגבי הזוכה והן לגבי אנשי הצוות, שיפעלו מטעמו בקשר עם מכרז זה.

1.25.2 על כל מציע להתחייב כי יעביר מיד לידי נציג המשרד את שמותיהם ואת פרטיהם (לרבות שם האב ומספר ת.ז.) של כל האנשים, הקשורים מטעמו (כזוכה) לנושא המכרז, מיד עם קבלת הודעת זכייה לשם אישורם ע"י הממונה על הביטחון של המשרד.

1.25.3 העבודה בפועל תתבצע לפי כללי-פיקוח ביטחוניים, שייקבעו ע"י הממונה על הביטחון לפי שיקול-דעתו הבלבדי.







## 2.2 תשתית סביבתית

### 2.2.1 מרכז החישובים הראשי

מרכז החישובים הראשי נמצא באתר יעודי של חב' בינת עסקים בע"מ. התשלום לחברת בינת בגין שטח האחסון ועבור צריכת החשמל מבוצע ע"י המשרד. באתר מותקנת מערכת לניטור של תשתיות פיזיות בארונות, המשרתים את המשרד. ככל שהמשרד ירכוש מערכת MOM, על הספק לממשק מערכת זו לרכיב ה-MOM (Manager of Managers) ולהציג את הנתונים ואת ההתראות, המתקבלים ממנה. עלות הממשק לרכיב ה-MOM.

### 2.2.2 אתר ההתאוששות מאסון (אתר DR)

אתר ההתאוששות מאסון של המשרד נמצא באתר יעודי של חב' בינת עסקים בע"מ, התשלום לחברת בינת בגין שטח האחסון ועבור צריכת החשמל מבוצע ע"י המשרד. באתר מותקנת מערכת לניטור של תשתיות פיזיות בארונות, המשרתים את המשרד. ככל שהמשרד ירכוש מערכת MOM, על הספק לממשק מערכת זו לרכיב ה-MOM (Manager of Managers) ולהציג את הנתונים ואת ההתראות, המתקבלים ממנה.

### 2.2.3 עלות הממשק לרכיב ה-MOM. אתר נתב"ג של המשרד

אתר נתב"ג של המשרד הוא "חלון הראווה" - המייצג הראשוני של המשרד מול העולים והתושבים החוזרים, עם הגעתם ארצה, ומכאן חשיבותו הרבה. האתר ממוקם במבנה של טרמינל 1 בנמל התעופה בן-גוריון, עם שלוחה נוספת במבנה של טרמינל 3 בנמל התעופה. באתר ממוקמות עמדות (חדרים) לקליטה ולרישום ראשוני של העולים ושל התושבים החוזרים ע"י יועצי-קליטה של המשרד. בכל עמדה מותקנים: מחשב, צג, סורק, מדפסת ומצלמה. באתר מותקנים שלושה כספומטים לתשלום מזומנים (סל קליטה) לעולים. שניים מהם - בטרמינל 1 והשלישי - בטרמינל 3 (ראו בענין זה תת-סעיף 3.3.4.4 ונספח 3.3.4.4 להלן).

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית





כן קיימים באתר ארון שרתים ומכשיר אל-פסק (UPS), המגבה את כל הרכיבים באתר.

מערך התקשוב של האתר פועל במסגרת מערך התקשוב הכללי של המשרד (בדומה לכל אתר אחר של המשרד ברחבי הארץ). בנוסף, האתר מחובר גם למערך המחשוב של משרד הפנים באמצעות חומת אש (FireWall) יעודית.

לתשומת-לב: האתר בנתב"ג משמש גם כאתר גיבוי נוסף של המשרד, בכל הקשור לשמירת נתונים.

התפעול והתחזוקה של האתר בנתב"ג, על כל רכיבי התקשוב שבו (במתכונת מורחבת לאורך כל שעות היממה ובמשך כל ימות-השבוע, להוציא שבתות וחגים), הם חלק מסל השירותים הבסיסי לפי מכרז זה ונכללים בתשלום הבסיסי לפי המכרז.

## אתרי המשרד

### 2.2.4

למשרד כ-64 אתרים בכל רחבי הארץ, כמצויין בנספח 4.2.2 (מרחבים, מחוזות, לשכות, סניפים, מוקדים ומוקדי קליטה) בהיקפים שונים, מבחינת מספר עובדים ומבחינת כמות וסוג הציוד הקיים בהם.

בחלק מהאתרים מתבצעת גם קבלת קהל; וכן מופעלת לעיתים רחוקות מערכת ניידת לקליטה ולרישום ראשוני של עולים; האתרים יכולים להיות מאויישים בין עובד אחד ועד כ-200 עובדים במטה הראשי. חלק מהאתרים עובדים בתדירות משתנה.

## שטחי-עבודה לנותני-שירות מטעם הספק

### 2.2.5

עבור נותני השירות שתפקידם מחייב נוכחות מלאה באתר של המשרד, הנמצא ברחוב האומן 10, בתלפיות, בירושלים, המשרד יעמיד "עמדת-עבודה" ובה שולחן, כסא, ארונית מגירות, מכשיר טלפון קווי ומחשב אישי נייד (להלן: "הציוד הבסיסי"), המקושר לרשת התקשורת של המשרד לשם מתן השירותים, כחלק מסל השירותים הבסיסי.

#### 2.2.5.1

האמור לא יחול על טכנאי שטח אשר נדרשים למתן שירות באתרים שונים רחבי הארץ.

#### 2.2.5.2





**ככל ששידרש לנותני-השירות מטעם הספק ציוד נוסף מכל סוג שהוא (לרבות מחשב נייד, מחשב לוח, טלפון סלולרי וכיוצא-בזה), ציוד זה יסופק ע"י הספק ועל חשבון.**

2.2.5.3 כל נותני השירותים יוכלו לחנות את רכבם, בשעות העבודה בלבד, בחניון מתחם תלפיות, על בסיס מקום פנוי ועל חשבון המשרד.

2.2.5.4 הספק הוא האחראי הבלעדי להעמיד לרשותם של נותני-השירות מטעמו את כל הציוד הנדרש מעבר לציוד הבסיסי כמפורט לעיל, כדי שיוכלו למלא את תפקידם ולבצע את כל הנדרש למתן השירותים לפי מכרז זה, באיכות המתחייבת ובהתאם לאמנת רמת-השירות מול הספק.

## **2.2.6 מחסנים ושטחי-אחסון**

לצורך מתן השירותים לפי מכרז זה (ורק לצורך זה), המשרד יעמיד לרשות הספק מחסנים ושטחי-אחסון כדלקמן:

2.2.6.1 באתר של המשרד, ברחוב האומן 10, בתלפיות, שבירושלים: מחסן נעול, בו יאוחסנו הפריטים הבאים:

2.2.6.1.1 ציוד חדש, שטרם הופץ לאתרי המשרד, וציוד-חליפי.

2.2.6.1.2 ציוד קיים של המשרד, הנמצא במעבר בין משתמשים.

2.2.6.1.3 חומרים מתכלים (כגון, טונרים, קלטות דיו, נייר מיוחד וכדומה), חלקים מתכלים וחלקי-חילוף לציוד, לשימוש באתר בתלפיות ובמשרד הראשי בירושלים ולהפצה לאתרי המשרד ברחבי הארץ.

2.2.6.1.4 חומרים מתכלים ריקים או שתוקפם פג, אותם יש להפנות למחזור.

2.2.6.1.5 ציוד תקול, הממתין לפסילה ולגרעה מן המלאי.

2.2.6.2 בכל אחד מהאתרים ה"גדולים" של המשרד (3 מחוזות): מקום אחסון (חדר נעול או ארון נעול או שטח-אחסון בחדר התקשורת באתר), בו הספק יאחסן ציוד חליפי, חלקי-חילוף וחומרים מתכלים לשימוש מקומי או אזורי. השטח שיוספק יאפשר, לפחות, אחסון של שתי עמדות-עבודה, שני צגים, שתי מדפסות וטונרים. האחסון יעשה רק לציוד של המשרד או המיועד לשימוש המשרד.





## 2.3 טכנולוגיה

**הטכנולוגיה של המשרד מבוססת על שלוש סביבות עיקריות:**

סביבת מערכות הפעלה windows  
סביבת מערכות הפעלה, SOLARIS UNIX,  
סביבת מערכות הפעלה Linux  
על סביבות אלו נמצאות **סביבות ותשתית וירטואלית** המבוססת על:  
VMware  
Unix SOLARIS

**בסיסי נתונים:**

בסיסי נתונים MSSQL בסביבת ה Windows  
בסיסי נתונים Oracle בסביבת ה UNIX SOLARIS

**אפליקציות** לסביבת windows מבוססות

Dot .net  
SharePoint  
CRM  
MS-Exchange  
MS-Office

**אפליקציות** לסביבת UNIX Oracle מבוססות

Forms  
ADF  
Oracle BI

**חומרה:**

תשתית חומרה למערכות הפעלה- Windows ו LINUX מבוססת מעבדי אינטל X86 של יצרנים HPE, IBM.  
תשתית חומרה למערכת הפעלה UNIX מבוססת מעבדי SPARC של SUN

**אבטחת מידע :**

מערכות אבטחת מידע מבוססות על CheckPoint, ואנטי וירוס mackafee, TrandMicro

**תקשורת:**

נתבים מבוססים בעיקר על תוצרת Cisco  
מתגים מבוססים בעיקר על תוצרת HPE.

## 2.4 פירוט וורסיות וסוגי הציוד מפורטים בנספח- 2.5.2





## פרק 3: השירותים נדרשים

רשימת נספחי פרק 3	
מטריצת השירותים Service Matrix	נספח 3.0
אמנת השירות SLA	נספח 3.2.2
שירותי כח אדם נדרשים	נספח 3.0.3
דרישות חובה לנוכחות של נותני שרות	נספח 3.0.3.3
פעולות בתקופת המעבר	נספח 3.0.5.2
תוכנית הפרדות	נספח 3.0.5.4
רשימת דוחות	נספח 3.2.2.5.1
כספומטים	נספח 3.3.4.4
פרויקטים בביצוע	נספח 3.3.8
תקשורת ואתרים	נספח 4.2.2
אבטחת מידע	נספח 2.1.5
שרותי תמיכה אפליקטיבית	נספח 3.11
ניהול ותפעול מוקד התמיכה ה Help Desk	נספח 3.16
דרישות מכלי ניהול היצור	נספח 3.23

### מבוא 3.0

#### תפיסה כללית 3.0.1

כל הדרישות השוטפות מהספק מרוכזות במטריצת השירותים Service Matrix המובאת בנספח 3.0.

תקופת מעבר הינה תקופת חפיפה בין הספק היוצא לבין הספק הנכנס במידה במדה ונבחר ספק שאינו הספק הנוכחי. ראו פירוט להלן באשר לתכולות השירות בתקופת המעבר. מובהר, כי נכון למועד פרסום המכרז אין ודאות כי תהיה תקופת חפיפה/מעבר ומה תהיה אורכה כאמור לעיל. ככל שיוחלט שתהיה תקופה כאמור המשרד יודיע על כך בהקדם האפשרי ולכל המאוחר עד לבחירת ספק זוכה, ואז יחולו ההוראות הקבועות לעניין זה במפרט המכרז ובהסכם.

יובהר כי כי ככל שתאושר תקופת המעבר היא תעמוד לכל היותר על שלושה חודשים.

הספק הזוכה יידרש למתן שירותי תפעול ותחזוקה שוטפים של תשתית התקשוב של המשרד, על מגוון רכיביה הנזכרים במכרז זה כציוד ותוכנות תשתית קיימות (פרק 2,

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית





נספח 2.5.2, ופרק 3), באחריות מלאה של הספק, במתכונת של מיקור-חוץ (Outsourcing), הזמינים לאורך-זמן. מערכות המידע של המשרד נדרשות לפעול באופן מלא כל ימות השנה, ובאחריות הספק הזוכה להבטיח את הרציפות התפקודית של כלל המערכות.

היעד המרכזי של המשרד בהקשר זה הוא להתקשר עם ספק, אשר יספק אחריות כוללת "מקצה-לקצה" (End to End) על כל תשתיות התקשוב של המשרד, לרבות סיוע בהפעלה של ספקי צד ג' של המשרד ובבקרה עליהם.

הספק במרכז זה נדרש להוות שותף פעיל ואמיתי לעשייה של המשרד בתחומי התקשוב.

מובהר, כי במסגרת הפעילות השוטפת של המשרד, נערכים אירועים שונים במהלך השנה (כדוגמת ירידים, טקסים וכנסים).

**על הספק להיות ערוך לתת מענה בתחום התקשוב גם באירועים השונים.**

### 3.0.1.1 השרות הנדרש

הספק נדרש להפעיל נותני-שירות (אנשי-מקצוע מיומנים כולל צוות מומחים לתמיכה) בהיקף מתאים, על-מנת לעמוד, בכל-עת, בדרישות של רמת-השירות, המפורטות הן שבנספח 3.2.2 - אמנת רמת-השירות (SLA), הן בסעיף 3.0.3 להלן והן בנספח 3.0.3.3 - נוכחות חובה של נותני שרות.

הפעילות תתבסס על הנדבכים העיקריים הבאים ותבצע כמפורט בסעיפים המתאימים בפרק להלן במפרט זה.

- מכלול תפעול מרכזי (SNOC -- Security & Network Operating Center), אשר יהיה אחראי על התפעול ועל הניטור של התשתיות המרכזיות בכל אתרי המשרד.
- מוקד התמיכה (Help Desk), אשר יהווה דרג שירות ראשון לעובדי המשרד בכל הקשור למתן השירותים ויתמוך בטכנאי השטח ויגבה אותם, בהתאם לצורך.
- מערך של טכנאי שטח, אשר יהווה דרג תמיכה שני בכל אתרי המשרד - מרכזי החישובים (האתר המרכזי, אתר הגיבוי ואתר נתב"ג) וכל שאר האתרים, בהם המשרד פועל.





• הדרכה ותמיכה ישומית ע"י מדריך, אשר יהווה דרג תמיכה שני בכל נושא, הקשור לתפעול של מערכות המשרד, ואשר יהיה אחראי על הדרכה והטמעה של מערכות תפעוליות יישומיות בכל אתרי המשרד ועל תמיכה במשתמשים במערכות אלה.

### 3.0.1.2 מרכיבי השרות

השירותים נחלקים לסל שירותים בסיסי, אשר התשלום בגינו יוגדר כתשלום הבסיסי ויהיה קבוע לאורך תקופת ההתקשרות (בכפוף לעדכונים בגין הצמדה ו/או בגין תוספת ו/או גריעה של תכולתם של השירותים הבסיסיים), ולשירותים כ"א מומחה נוסף בתשלום נוסף כחלק מבנק שעות.

**הספק הזוכה יהיה אחראי על כל התחזוקה של מערך התקשוב של המשרד לרבות, שירות, תחזוקה, התקנות, התקנות חוזרות, שדרוגים, עדכונים, הפעלה, גיבויים, שינויי תצורה של כל החומרה, תוכנה, Appliances, שרותי ענן ו- DR של המשרד, וכמפורט בפרק 2, בנספח 2.5.2 ובפרק 3, כחלק מסל השירותים הבסיסי.**

### 3.0.1.3 אופי ומצב כללי - סקירה של המצב הקיים

#### 3.0.1.3.1 אופי המערכת

מערך התקשוב של משרד העלייה והקליטה משרת את כל עובדי המשרד, על דרגיהם השונים ועל מגוון תחומי-הפעילות שלהם. בנוסף, באמצעות מערך התקשוב של המשרד, ניתן שרות לקהל-היעד של המשרד, בארץ ובעולם (עולים ותושבים חוזרים, אך גם מועמדים לעליה בתפוצות השונות; גורמים ציבוריים ופרטיים, העוסקים בקליטת עליה ובסיוע לעולים ועוד).

מערך התקשוב מהווה אבן-יסוד במתן השירותים לכל הגורמים לעיל, ע"י העמדה של מידע עדכני ורלבנטי, לפי הענין, וע"י תמיכה ממוחשבת בתהליכים למתן סיוע לקהל-היעד הנ"ל. למעשה, מערך התקשוב תומך במכלול תחומי-הפעילות ותחומי-הסיוע של המשרד. רוב-רובם של שירותי המידע ניתנים באופן מקוון (Online), יהא זה באמצעות רשת התקשורת המשרדית והממשלתית או באמצעות האינטרנט, בעיקר - במתכונת של שירותי רשת (Web Services).





משכך, מערך התקשוב, על הפונקציונליות המלאה שלו, חייב להיות זמין באופן מקוון לאורך כל שעות היממה ולאורך כל ימות השנה (365 \* 7 \* 24) ולספק מידע אמין, עדכני, מלא ורלבנטי לכל הגורמים העושים בו שימוש. שירותי התפעול והתחזוקה של תשתית התקשוב, מושאי מרכז זה, נועדו להבטיח את הזמינות המלאה ואת האמינות המוחלטת הנדרשת של מערך התקשוב של המשרד, על מכלול המערכות הישומיות, העומדות לרשותם של כל המשתמשים לסוגיהם.

### 3.0.1.3.2 מערכות קיימות

במשרד מופעל מגוון של מערכות מידע, שנועדו להעמיד מידע ונתונים לרשותם של המשתמשים השונים ושל קהל-היעד של המשרד, במטרה לתמוך במתן השירותים של המשרד למשתמשים הפנים-ארגוניים ולציבור.

**כל הנספחים שלהלן (נספח 2.5.2, 2.5.3, 2.1.5) ימסרו לנרשמים למכרז בלבד, ובכפוף להמצאת הצהרת סודיות המאושרת על ידי עו"ד בנוסח נספח 2 להסכם**

**בדואר אלקטרוני [it.outsourcing@moia.gov.il](mailto:it.outsourcing@moia.gov.il)**

#### 3.0.1.3.2.1 מערכות התשתית -

ראו פרוט בנספח 2.5.2.

#### 3.0.1.3.2.2 מערכות יישומיות

תאור תמציתי של המערכות היישומיות של המשרד מובא בנספח 2.5.3.

ממשקים מול גורמי חוץ בנספח 2.5.3

#### 3.0.1.3.2.3 תשתיות תקשורת

ראו פרוט בנספח 2.5.2.

#### 3.0.1.3.2.4 תשתיות אבטחת מידע

המשרד עבר בחינת תקן ISO 27001 וקיבל אותו בשנת 2020.

המשרד עובד בהתאם לדרישות התקן, לרבות דרישות יישום חומרה ומשאבי אבטחת מידע. ראו פרוט בנספח 2.1.5.





## הכל כדי שתרגישו בבית

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

עמוד 48 מתוך 309

מכרז 5/2020, תפעול ותחזוקה של תשתית התקשוב, מיקור-חוץ





### 3.0.1.4 תקנים ושיטות

המשרד הוסמך לתקן ISO 27001 בינלאומי עם הספק הנוכחי של שירותי התפעול והתחזוקה של תשתית התקשוב.

הספק שייבחר לפי מכרז זה, יידרש לספק את השירותים באופן שיעמוד בהנחיות התקן וכן לעמוד בבחינת מכון התקנים הנערכת מדי שנה. כמו כן, יידרש הספק לעמידה בהנחיות יה"ב (יחידת הסייבר הממשלתית).

### 3.0.1.5 בעלות על חומרה, תוכנה ומידע

3.0.1.5.1 ציוד התקשוב, על כל סוגיו ופריטיו, נמצא בבעלות המשרד.

3.0.1.5.2 ככל שהספק יספק למשרד ציוד מכל סוג שהוא (חומרה ותוכנה), הבעלות המלאה על הציוד שיופק תעבור לידי המשרד, החל מיום האספקה של הציוד למשרד. זאת מלבד מרכיבי תוכנה שהספק פיתח טרם ההתקשרות.

3.0.1.5.3 הבעלות וזכויות הקנין על כל המידע והעדכונים שיווצרו במסגרת ההתקשרות יהיו של המשרד והספק מחוייב לאפשר גישה חופשית למשרד למאגרי המידע והנתונים.

3.0.1.5.4 הכספומטים שיופקו כמפורט בנספח 3.3.4.4, לא יהיו בבעלות המשרד.

3.0.1.5.5 הבעלות על ציוד מכל סוג שהוא (חומרה ותוכנה), אותו הספק יידרש להעמיד לרשותם של נותני-השירות מטעמו לצורך אספקת השירותים למשרד לפי מכרז זה (כולל לצורך התחברות מרחוק של נותני-שירות מסוימים אל מערך התקשוב של המשרד לצורך תמיכה, טיפול בתקלות וכיוצא-בזה) תהיה של הספק והוא יידרש לשמור על העדכניות הטכנולוגית של הציוד.

3.0.1.5.6 הספק ישמור על קוד המקור של מערכות המשרד.

### 3.0.2 גורמים מעורבים

#### 3.0.2.1 צוות מנהלי

הספק הזוכה ונותני-השירות מטעמו, יפעלו בהתאם להוראותיה והנחיותיה של מומחית היישום, נציגת המשרד.

האישור על ביצוע פרויקטים מיוחדים, אשר אינם חלק מסל הבסיס, יינתן ע"י נציגת המשרד בלבד, כאשר הדווח יעשה על-פי הנחיותיה.





### צוות מקצועי 3.0.2.2

3.0.2.2.1 המומחים מטעם המשרד, בכל הקשור להיבטים המקצועיים של מכרז זה ולמימושו

בפועל נכון למועד פרסום המכרז, הם:

• גב' סיגל ליבוביץ, מנהלת אגף בכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע – מומחית היישום ונציגת המשרד.

• מר שמעון בדרסון, מנהל תחום בכיר (טכנולוגיות ופיתוח) CTO.

• מר יובל זנה, מנהל תחום בכיר, פיתוח ישומים.

• מר שלום בן-ישעיה, ראש גף ניתוח מערכות.

• מר עדיאל מרנץ, יועץ חיצוני, אחראי טכנולוגיות ותשתיות.

כל הגורמים הנ"ל יסייעו, במידת-הצורך ולפי שיקול-דעתם הבלבדי, במומחים ובאנשי-מקצוע נוספים במשרד וביועצים חיצוניים.

3.0.2.2.2 על הספק להעמיד לרשותו של המשרד את כל נותני השירותים הנדרשים והמנויים

בנספח 3.0.3, כדי לבצע את כל הנדרש לפי מכרז זה, באיכות גבוהה ותוך עמידה מלאה בלוח-הזמנים ובדרישות של אמנת רמת-השירות שנספח 3.2.2, והכל כמוגדר במכרז זה ובהסכם.

### ועדת היגוי 3.0.2.3

תמונה ועדת הגוי להנחיה ולפיקוח על מתן השירותים.

בועדה ישתתפו הנציגים הבאים:

• מנהלת אגף בכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע במשרד, יושבת ראש.

• מנהל תחום בכיר (טכנולוגיות ופיתוח) במשרד, חבר.

• יועץ אחראי טכנולוגיות ותשתיות מטעם המשרד, חבר.

• מנהל בכיר (בדרגת סמנכ"ל ומעלה) מטעם הספק, חבר.

• מנהל האתר מטעם הספק, חבר.

ועדת ההגוי תתכנס אחת לשלושה חודשים או בתדירות גבוהה יותר בהתאם לצורך.

הועדה תדון בנושאים עקרוניים ורוחביים הנוגעים לשירותים הנדרשים.





לקראת כל דיון של הועדה, מנהל האתר מטעם הספק יכין דוח מצב על אופן המימוש של השירותים (תכנון מול ביצוע, נקודות לטיפול ולהחלטה, בעיות מהותיות וכיוצא-בזה).

### 3.0.2.4 אישור מטעם הממונה על הביטחון להעסקת נותני שרות

- 3.0.2.4.1 כל העבודות לפי מכרז זה יתבצעו תחת פיקוח בטחוני לפי הנחיותיו של הממונה על הבטחון במשרד. הממונה על הבטחון יהיה רשאי לדרוש מן הספק פרטים על נותני-השירותים מטעמו ועל הספק להמציאם מיידית. כל האמור כאן ייעשה לפי שיקול-דעתו הבלעדי של הממונה על הבטחון במשרד ובכפוף לדרישות הבטחון המיוחדות של רשות שדות התעופה ושל משטרת ישראל לגבי גישה למרחבים מוגבלים בנתב"ג.
- 3.0.2.4.2 למען הסר ספק יודגש, כי העבודה במשרד העלייה והקליטה תתבצע כאמור לעיל בכפוף להוראות הממונה על הביטחון.
- 3.0.2.4.3 הספק נדרש להערך בהתאם ולהמציא את כל המידע הנדרש מבעוד מועד. לא יתקבלו טענות בדבר עיכובים במתן השירותים כתוצאה מאי-קבלה של האישורים מראש.





### כ"א וצוות מינימלי נדרש

### 3.0.3

הצוות המינימלי, אותו הספק נדרש להעמיד לרשות המשרד באופן שוטף וקבוע לצורך מתן השירותים לפי מכרז זה, יהיה כמתואר בתרשים להלן ובתאורי התפקיד בהמשך (כולל דרישות סף לגבי ניסיון והשכלה) כרשום בנספח 3.0.3.

**יודגש:** כל נותני-השירות, שייכללו בתפקידי מפתח מטעם הספק לפי מכרז זה, יהיו חייבים להמשיך במתן השירות למשרד, כל עוד הם ימשיכו להיות מועסקים ע"י הספק. הספק לא יהיה רשאי להעביר נותן שירות מתפקיד מפתח שהועמד למתן שירותים למשרד לפי מכרז זה לתפקידים אחרים או ללקוחות אחרים, ללא הסכמה של נציגת המשרד, מראש ובכתב ומנימוקים חריגים ומיוחדים.

היה ובוצעה החלפה של בעלי תפקידי מפתח ביוזמת הספק לאחר קבלת אישור נציגת המשרד לכך, יעמיד הספק נותן שירותים בעל אותם הכישורים וניסיון ותבוצע תקופת הכשרה להתאמה לתפקיד הכוללת חפיפה וליווי ראשוני של חודשיים. המשרד יוכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לקצר תקופה זו.

ככל שהספק יפעל בנגוד לעיל המשרד יקנוס את הספק בסך 20,000 (עשרים אלף) ש"ח למקרה.

### צוות תפקידי מפתח נדרש:

### 3.0.3.1

בצוות זה יכללו, לכל הפחות, התפקידים הבאים:

- מנהל האתר
- מנהל מוקד תמיכה ומערך טכנאי שטח
- ראש צוות מכלול תפעול
- איש מערכות הפעלה בכיר תחום MS-Windows
- איש מערכות הפעלה בכיר תחום Unix
- איש רשת תקשורת וטלפוניה
- מנהל בסיסי נתונים (DBA)

### הרכב צוות נותני שירותים נדרש

### 3.0.3.2

על המציע להציב במשרד את אנשי המקצוע ולספק את מלוא התשומות שידרשו מעבר לצוות המינימאלי על מנת לעמוד בכל הדרישות לפי מכרז זה ובמדדים של

טלפון: 073-3972713  
פקס: 073-3972770  
כתובת: האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר: [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית

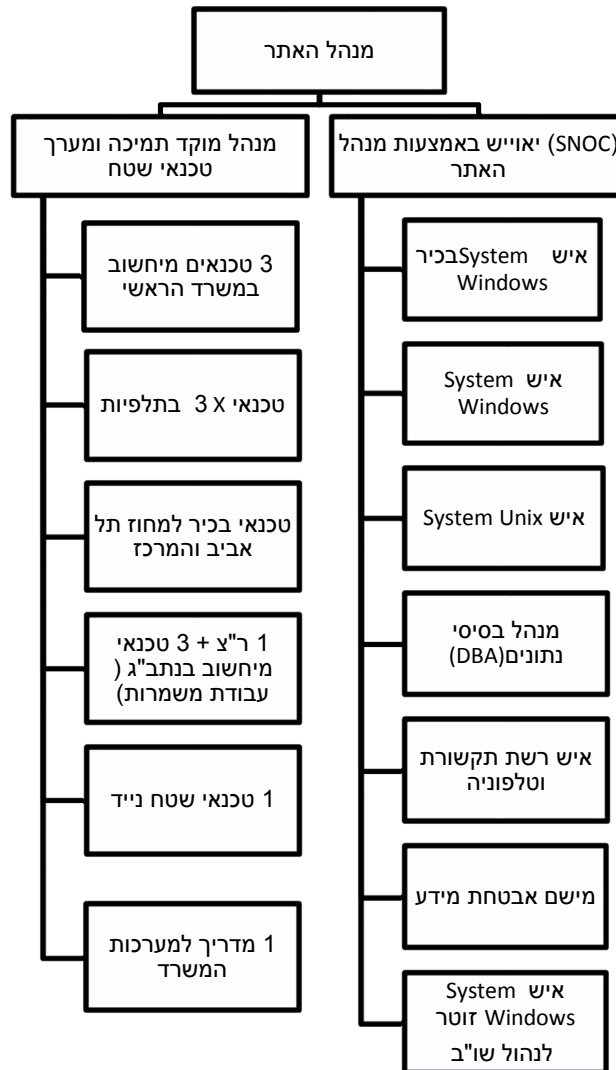




אמנת רמת השרות (SLA).

- 3.0.3.2.1 הצוות מטעם הספק יהיה כפוף למנהל האתר ויחולק לשתי זרועות: מכלול תפעול (SNOC); מוקד תמיכה (Help Desk) ומערך טכנאים שטח.
- 3.0.3.2.2 על הספק להשלים את ההכשרה המקצועית של כל נותני-השירות מטעמו עד לסופה של תקופת המעבר (ככל שתהיה).

### תרשים 3.0.3.2



**יודגש:** הרשום לעיל הינו בבחינת דרישת מינימום בלבד. על הספק להציב במשרד צוות בהיקף מספק, כדי לעמוד בכל הדרישות הקבועות במכרז ובמיוחד - בדרישות של אמנת רמת-השירות.

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית





### 3.0.3.3 נוכחות נדרשת

על הספק לעמוד בדרישות מספר נותני השירות וכן בדרישות שעות הנוכחות של נותני השירות מטעמו, בהתאם לדרישות בטבלה 3.0.3.3 אשר בנספח 3.0.3.3.

### 3.0.3.4 תגבור הצוות

על הספק להיות ערוך לתגבור של הצוות מטעמו ע"י אנשי-מקצוע ככל שהדבר ידרש לצורך עמידה בדרישות אמנת השירות, ללא כל תמורה נוספת מעבר לסל הבסיס. לא תתקבל טענה של הספק על דחייה במתן השירות או מי מתן שירות מלא וכנדרש כתוצאה מעומס על הצוות הקיים.

### 3.0.3.5 מנהל תקופת המעבר (ככל שתקבע תקופת מעבר)

3.0.3.5.1 על הספק למנות מנהל לתקופת המעבר, כהגדרתה במפרט ובהסכם, וזאת בנוסף להרכב המינימלי הנדרש של צוות נותני השירותים, כנדרש לעיל והוא לא יוכל למלא כל תפקיד נוסף.

3.0.3.5.2 מנהל תקופת המעבר יהיה אחראי לנהל את המעבר בין הספק היוצא לספק הזוכה לפי מכרז זה

3.0.3.5.3 מנהל תקופת המעבר יהיה בעל ניסיון מעשי קודם בניהול של פרויקטים למעבר מספק לספק. במסגרת זו, הוא ניהל את תקופת המעבר מטעם ספק מיקור-חוץ, אשר קיבל לידיו אתר (מידי לקוח או מידי ספק מיקור-חוץ אחר).

### 3.0.3.6 תנאים לקבלה של נותן שרות למשרד

3.0.3.6.1 נותן שירות יתחיל במתן השירותים רק לאחר בדיקה של מידת-ההתאמה שלו לתפקיד, אליו הוא מיועד, ולאחר מתן אישור ע"י נציגת המשרד לקבלתו למתן השירות.

לצורך בדיקה של מידת-ההתאמה כאמור, המשרד ידרוש, בין היתר, פרטים מלאים על הניסיון המקצועי של המועמד ועל הכשרתו והשכלתו (כולל מסמך קורות חיים). המשרד שומר לעצמו את הזכות לערוך למועמד מבחנים לגבי הידע והמקצועיות, לראיין כל מועמד מוצע ולפנות לממליצים לגביו.

כל האמור לעיל - הן בשלב הקבלה למתן השירותים והן במהלך תקופת מתן השירותים.





המשרד רשאי לא לאשר נותן-שירותים כלשהו לפי שיקול-דעתו הבלעדי ומבלי לנמק את החלטתו.

3.0.3.6.2 **כל נותן-שירות חייב לחתום**, בטרם תחילת מתן השירותים על ידו, על נספח סודיות אישי (בנוסח, המצורף בנספח 2 להסכם להלן) ועל טפסים בצירוף צילום של תעודת זהות לצרכי בדיקות בטחוניות, בהתאם להנחיות של הממונה על הבטחון במשרד.

3.0.3.6.3 קבלת אישור מטעם המשרד להצבתו של נותן-שירות כלשהו מטעם הספק, אינה גורעת מאחריותו של הספק וממחויבותו לפי מכרז זה וההסכם.

3.0.3.6.4 למען הסר ספק, לא ניתן לספק שירותים לפי מכרז זה ע"י נותני שירותים שלא עברו תהליך של סוג ואישור, כמפורט לעיל.

### 3.0.3.7 התחלת מתן השירותים על ידי נותן שירותים

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

### 3.0.3.8 הפסקת מתן שירותים על ידי נותן שירותים ביוזמת המשרד

נציג המשרד רשאי לדרוש הפסקת העסקתו או החלפתו של נותן שירותים, עובד המציע או עובד של נותן שירותים למציע ו/או העסקתו או החלפתו של ספק משנה של המציע. במקרה זה, יפעל הספק כדלקמן:

3.0.3.8.1 הספק ימלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה ברמת השרות הנדרשת תוך 30 ימים קלנדריים. במקרה בו ההחלפה נובעת מטעמים ביטחוניים תופסק העסקת נותן השירותים באופן מיידי.

3.0.3.8.2 הספק יציג לאישור המשרד ללא דיחוי נותן שירות מחליף, העומד בתנאים ובדרישות לפי המכרז ולפי ההסכם, שאינו נופל ברמתו המקצועית ובניסיונו מנותן השירותים שהוחלף. בתוך 15 יום ממועד ההודעה, עד שיאושר נותן שרות מחליף.

המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר את נותן השירות החדש לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי לנמק את החלטותיו.

עד להעמדת נותן שירות מחליף כאמור לעיל, יועמד נותן שירות חליפי בהתאם להוראות סעיף 3.0.3.10 – נותני שירות חליפיים.





- 3.0.3.8.3 במקרים של החלפת בעלי תפקידי מפתח, תקופת החפיפה בין נותן-השירות היוצא או נותן השירות החליפי לבין מחליפו לא תקטן מ-15 (חמישה-עשר) יום קלנדריים.
- 3.0.3.8.4 במידה והאגף לא יאשר אף אחד מן המועמדים שהציג הספק לצורך החלפה של בעל תפקיד מפתח, ייקנס הספק, בהתאם למספר הימים של פיגור בקבלת האישור. הקנס יחושב לפי נספח 3.2.2 טבלה 7 עמודה 1 והתפקיד הנדון או שווה ערך.
- 3.0.3.8.5 היה ונותן-שירות מחליף, שאושר ע"י המשרד, לא יוצב במשרד לאחר 45 יום קלנדריים כנדרש, יופעל הקנס הרשום בתת-סעיף 3.0.3.8.4 לעיל, ויחול גם לגבי כל פיגור בהצבתו של נותן-השירות, בזמן זה השירות ינתן על ידי נותן השירות החליפי. כאמור בסעיף 3.0.3.10 .
- 3.0.3.8.6 מובהר כי הוראות תת-סעיף 3.0.3.6 לעיל יחולו גם על כל נותן שירות שיועמד בהתאם להוראות סעיף זה.

### **3.0.3.9 הפסקת עבודה / החלפת של נותן שירותים ביוזמת הספק**

- 3.0.3.9.1 הספק מתחייב להודיע בכתב לנציג המזמין, לפחות 60 ימים מראש, על הפסקת העסקתו / החלפתו של ספק משנה או מי מנותני השירות מטעמו.
- 3.0.3.9.2 **נותן השירות המחליף לא ייפול בכישוריו ויכולתו מהמוחלף. המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר את ספק המשנה החליפי או נותן השירות החדש לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי לנמק את החלטותיו.**
- 3.0.3.9.2.1 תקופת החפיפה בין נותן-השירות היוצא או נותן השירות החליפי לבין מחליפו לא תרד מ-15 (חמישה-עשר) יום קלנדריים.
- 3.0.3.9.2.2 אם האגף לא יאשר אף אחד מן המועמדים לצורך החלפה קבועה תוך 15 (חמישה-עשר) יום קלנדריים (מיום ההודעה), אז הספק ייקנס, בהתאם למספר הימים של פיגור בקבלת האישור של נותן-שירות או של קבלן-משנה מחליף. הקנס יחושב לפי נספח 3.2.2 טבלה 7 עמודה 2 והתפקיד הנדון או שווה ערך.
- 3.0.3.9.3 היה ונותן-שירות מחליף, שאושר ע"י המשרד, לא יוצב במשרד לאחר 30 יום קלנדריים כנדרש, המנגנון, הרשום בתת-סעיף 3.0.3.9.2.2 לעיל, יחול גם לגבי כל פיגור בהצבתו של נותן-השירות.





3.0.3.9.4 מובהר כי הוראות תת-סעיף 3.0.3.6 לעיל יחולו גם על כל נותן שירות שיועמד בהתאם להוראות סעיף זה.

3.0.3.9.5 אם במהלכה של שנה קלנדרית כלשהי בתקופת ההתקשרות (על כל הארכותיה, ככל שיהיו כאלה) הספק יחליף יותר משני נותני-שירות (בסה"כ), מכל סיבה שהיא, כולל עזיבה ביזמתו של נותן-השירות, המשרד יהיה רשאי לחייב את הספק בפיצוי מוסכם בסך **20,000 (עשרים אלף) ש"ח**, לכל נותן-שירות נוסף, שיוחלף (שלא ביזמת המשרד).

### 3.0.3.10 נותני שרות חליפיים להיעדרויות זמניות

3.0.3.10.1 על הספק להעמיד נותן-שירות חליפי לכל נותן-שירות מטעמו בתקופת העדרות זמנית, כגון: מטעמי מחלה, חופשת לידה, שירות מילואים או כל העדרות אחרת לרבות בגין החלפת נותני השרותים, בהתאם לרמת-השירות הנדרשת.

3.0.3.10.2 ההעמדה של נותן שירות חליפי ראוי לנותן-שירות, חייבת להתבצע תוך שלושה ימים קלנדריים.

3.0.3.10.3 כל נותן שרות חליפי צריך להיות נותן שרות המכיר את מערכות המשרד.

על נותן שרות זה מוטל, מעבר לקבלת אישור מקדמי מטעם המשרד על היותו נותן שירות חליפי, להגיע למשרד לפחות פעם מדי חודש, ליום עבודה מלא ולהתעדכן בסביבה הטכנולוגית בדגש על תחום ה UNIX ובסיסי הנתונים, וכל זאת כחלק מסל הבסיס.

3.0.3.10.4 יש לדאוג לקבלה של האישורים הנדרשים לכל-אחד מנותני-השירות החליפיים מראש, בהתאם להוראת סעיף 3.0.3.6.2.

### 3.0.3.11 הוצאות בגין החלפה של נותני שירות

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





### 3.0.3.12 קופה קטנה לנותני שרות והשתתפות בימי עיון משרדיים

הספק מתחייב לספק לנותני השרותים מטעמו קפה, תה, סוכר, חלב, עוגיות, כוסות, כפיות וכו' בגובה 1200 ₪ סה"כ לכל נותני השרותים לחודש כחלק מסל הבסיס.

הספק מתחייב שכל נותני השרותים מטעמו אשר יספקו שירותים למשרד, ישתתפו בכל ימי הגיבוש והלכידות החברתית, וכן בסדנאות והכשרות שיערוך המשרד כפי שיוגדר על ידו.

עלות ההשתתפות הכוללת בגין הוצאות ישירות לנותני השירותים בגין השתתפות בימי עיון מטעם המשרד שהמשרד יחליט כי נותני השירות מטעם הספק יוכלו להשתתף בו, לא תעלה על 3,000 ₪ לשנה לכל נותן שירותים והספק יישא בעלות זו ובהתאם לעלות בפועל, כחלק מסל הבסיס.

### 3.0.3.13 עבודה בחרום

כיון שהמשרד מחויב להמשיך בפעילות סדירה גם בעת מצב חירום או במצב מיוחד בעורף, לצורך קליטה ולטיפול בעולים ובתושבים החוזרים ומכיון שפעילות המשרד תלויה בתפקוד תקין של מערך התקשוב שלו, על המציע להתחייב להמשיך ולספק את השירותים לפי מכרז זה בשעת חירום - מהאתר המרכזי או מאתר ההתאוששות מאסון.

### 3.0.3.14 מתכונת מתן שירותים באתר נתב"ג של המשרד

3.0.3.14.1 השירותים ע"י הצוות מטעם הספק בנתב"ג נדרשים לאורך 24 שעות ביממה בימי עבודה רגילים ועד שעה לפני כניסת שבת או חג והחל משעה אחרי יציאת השבת או החג.

3.0.3.14.2 ייתכנו מקרים חריגים, בהם המשרד יודיע לספק 24 (עשרים וארבע) שעות מראש על הצורך בעבודה מעבר לשעות הנ"ל (שבתות וחגים) ועל הספק להעמיד כוננים למתן שירות מידי באותם מקרים. על הספק להסדיר עבודה בשבתות ובחגים לפי החוק.





### 3.0.4 תקופות ולוחות זמנים

לאחר קבלת הודעת הזכיה לקראת חתימה של ההסכם עם המשרד ותחילת מתן השירותים, על הספק להתחיל בהערכות הנדרשת.

#### 3.0.4.1 תקופת היערכות

לאחר קבלת הודעה על זכייה במכרז, על הספק להתחיל בהערכות למתן השירותים, לרבות לגייס את כל הצוות הנדרש לצורך מתן השירותים, וקבלת אישור המשרד לכל נותן שירותים בהתאם למפורט בסעיף 3.0.3.6 לעיל.

3.0.4.1.1 התנאי לסיום תקופת ההערכות ולתחילת תקופת המעבר (ככל שתאושר) הינו גיוס ואישור מלא של כל צוות הספק כפי שהוצע על ידי הספק הזוכה לרבות סיום תהליכי האישור ע"י המשרד.

3.0.4.1.2 למשרד שמורה הזכות להתחיל את תקופת המעבר (ככל שתאושר) טרם מועד קבלת אישור בטחוני לנותן שירותים אחד או יותר, ולהמשיך במקביל את הליך אישור נותן השירותים, ובלבד כי הגורם המונע מעבר לתקופת המעבר הינו אי מתן אישורים כאמור לנותני השירותים. כמו כן למשרד שמורה הזכות לאשר אישור התחלתי של הצוות, בחוסר של 2 אנשי צוות, בכדי להתחיל את תקופת המעבר, אך לא יאוחר מאישור מלא בתוך 14 יום.

3.0.4.1.3 הספק הנכנס נדרש לעשות כל שניתן להבטחת רציפות הידע והתפקוד של המערכת והתשתיות.

#### 3.0.4.2 תקופת המעבר (ככל שתאושר)

##### 3.0.4.2.1 עקרונות כלליים:

3.0.4.2.1.1 תקופת המעבר תחל לאחר שהספק קיבל אישור בכתב על סיום תקופת ההערכות.

3.0.4.2.1.2 מחויבויות הספק במהלך תקופה זו מצויות בנספח 3.0.5.2.

3.0.4.2.1.3 בתום תקופת המעבר, תועבר האחריות המלאה למתן השירות בהתאם למכרז זה וההסכם, מהספק הנוכחי לספק הזוכה.

3.0.4.2.2 במהלכה של תקופת המעבר, הצוות מטעם הספק הנכנס יעבוד במקביל עם הצוות





של הספק היוצא, כדי לקבל ממנו את כל המידע הרלבנטי הנדרש (כולל כל התיעוד הכתוב), כדי ללמוד את אופן הביצוע של השירותים וכדי להיות ערוך כראוי לקראת קבלתה של האחריות המלאה לאספקה של מכלול השירותים לפי מכרז זה.

3.0.4.2.3 המציע יבנה תכנית-עבודה, מעשית ובת-ביצוע לתקופת המעבר, לצורך הבטחת השלמת תקופה זו כנדרש.

3.0.4.2.4 עם-זאת, המשרד שומר לעצמו את הזכות להאריך את תקופת המעבר או לקצר אותה, לפי שיקול-דעתו ותוך התייעצות עם הספק הנכנס, בהתאם להתקדמות בתהליך החפיפה ובהתאם לקצב הקבלה של הידע ע"י הספק הנכנס.

3.0.4.2.5 במהלכה של תקופת המעבר, הספק לפי מכרז זה יכין נוהלי-עבודה (כולל הוראות-עבודה), הנגזרים מן השירותים הנדרשים ומתהליכי-העבודה. נהלים אלו ייבנו על-פי המתודולוגיה ITIL 2011, ויתאימו לנוהלי-העבודה ולתהליכי-העבודה, המוגדרים במסגרת מתודולוגיה זו. המסמכים שיוכנו יוגשו למשרד לאישור, בכפוף לזכותו של המשרד לדרוש הכנסה של שינויים, תוספות ותיקונים למסמכים. אישורם של כל הנהלים הללו מהווה אחד מן התנאים לסיומה המוצלח של תקופת המעבר ולכניסה לתקופת השירות השוטפת לפי מכרז זה. עם האישור, המסמכים המאושרים יהפכו לנוהלי-עבודה מחייבים.

### 3.0.4.3 השלמת פרויקטים

הפרויקטים המצויינים בנספח 3.3.8, החלו ויושלמו על ידי הספק הזוכה.

### 3.0.4.4 שרות שוטף

תקופת השרות השוטף הינה בסיום תקופת המעבר ועד לתחילת תקופת הפרדות, כהגדרתה להלן.

### 3.0.4.5 תקופת הפרדות

תקופת הפרדות בסוף תקופת ההתקשרות תכנס לתוקף 90 יום טרם מועד סיום ההתקשרות בין הספק למשרד.

3.0.4.5.1 בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות לפי מכרז זה, תוגדר תקופה, בת 90 יום, במהלכה הספק מחויב לבצע את כל הנדרש, כדי להבטיח רציפות של שירותיו, תוך שמירה על רמת-השירות הנדרשת ותוך העברה מסודרת של האחריות לאספקת





השירותים למשרד עצמו או לספק אחר, בהתאם להחלטתו של המשרד (להלן):

"תקופת ההיפרדות" ובהתאם להוראות נספח 3.0.5.4.

3.0.4.5.2 למשרד נתונה הזכות להאריך תקופה זו ב-3 חודשים נוספים ללא שינוי כל תנאי מתנאי הסכם ההתקשרות. הארכת תקופת ההתקשרות בעקבות כך, תובא לאישור ועדת המכרזים.

3.0.4.5.3 עקרונות ההיפרדות יחולו גם במקרים בהם יבחר המשרד לגרוע או להפסיק את קבלת חלק מהשירותים נשוא הסכם ההתקשרות.





## השירותים ואופן יישומם - תכנון לטווח ארוך

3.1

כלל השירותים בהתאם למכרז זה יבוצעו ע"י הספק באופן מלא, רציף ושוטף. הספק הוא האחראי הבלעדי על האיכות ועל השלמות של כל השירותים, לסוגיהם השונים, ועל אספקתם למשרד במועד, הכל בהתאם להוראות המכרז וההסכם.

הספק יימדד על מידת-העמידה שלו באספקה איכותית ובמועד של השירותים, בהתאם לאמנת רמת-השירות (SLA -- Service Level Agreement), המפורטת בנספח 3.2.2 להלן ובהתאם ל Service Matrix המפורט בנספח 3.0.

### **3.1.1 תכנון ארוך טווח והכנת תכניות אב**

#### **3.1.1.1 הכנת תוכנית אב למחשוב באחריות המשרד**

**3.1.1.2** אספקת נתונים לצורך ת"ע שנתית - הספק יספק למשרד נתונים והצעות על מנת לאפשר תכנון של תכנית העבודה השנתית.

#### **3.1.1.3** בניית תוכנית עבודה באחריות המשרד.

#### **3.1.1.4** אישור התוכנית יבוצע על ידי המשרד.

#### **3.1.1.5** עדכון התוכנית, באחריות המשרד.

### **3.1.2 עדכניות טכנולוגית**

#### **3.1.2.1 התעדכנות טכנולוגית וייזום טכנולוגי**

הספק מחויב לשמירה על עדכניות טכנולוגית ורתימת ההתקדמות הטכנולוגית לצורך שיפור מתמיד של השירותים אותם מקבל המשרד.

הספק מחויב בהגדרת מנגנון שיאפשר למשרד להישאר באותה רמה של עדכניות טכנולוגית, או טובה ממנה, שבה הייתה במועד התחלת ההתקשרות עם הספק. יישום מנגנון זה הוא באחריות הספק בהתאם למפורט להלן :

#### **3.1.2.1.1 עדכניות טכנולוגית של רכיבי חומרה, תשתיות ויישומים**

**3.1.2.1.1.1** הספק יהיה אחראי לעדכניות הטכנולוגית והתפעולית של כל הציוד והתשתיות של המשרד. הספק מתחייב להמשיך ללמוד, להכיר ולהתעדכן בכיווני ההתפתחות של כל סוגי הציוד והתשתיות. הספק אחראי לדווח למשרד על כל ההתפתחויות הרלבנטיות





בתחום הציוד והתשתיות לרבות: שיפורים/עדכונים/שדרוגים לציוד ולתשתיות הקיימים, צרכים נוספים אשר אינם ניתנים לפתרון באמצעות הציוד והתשתיות הקיימים, ציוד שיש להחליפו/לשדרגו בגין בעיות תפעול ו/או אי-התאמה טכנולוגית, ציוד שאינו שמיש וכדו'.

### 3.1.2.1.1.2 אחריותו של הספק בתחום השמירה על העדכניות הטכנולוגית תהיה לפחות בתחומים הבאים:

א. מעקב ולימוד - הספק יהיה אחראי, ללמוד ולעקוב אחר התפתחות הציוד והתשתיות מן הסוגים הפועלים (ואשר יפעלו) במשרד, על מנת להיות מסוגל להבטיח עדכניות טכנולוגית ותפעולית הולמת למערכות הציוד והתשתיות אצל המשרד. הספק יעביר לידיעת המשרד מידע שוטף הנוגע לתחומים אלו, וישתתף בהכנת תכניות ההצטיידות. אחריותו של הספק תהיה בתחומי התפתחות מערכות הציוד במספר היבטים: טכנולוגיים, תפעוליים, עלויות, מוצרים משלימים, מוצרים תחליפים וכדו'.

ב. התרעה - הספק יהיה אחראי, על מתן התרעה במועד מתאים על צורך בשינוי/שדרוג/תיקונים במערכות, בציוד או בתשתיות. התרעה זו תינתן במועד שיאפשר היערכות של המשרד לביצוע הטיפול הנדרש, ולפחות שישה חודשים מראש. ההתרעה תינתן במקרים הבאים:

1. בכל מקרה בו ניתוח כיוון המערכת (Tuning) או תכנון הקיבולת (Capacity Planning) מלמד על צורך לרכוש/לשדרג/להחליף רכיבים במערכות, בציוד או בתשתיות וזאת על מנת להבטיח המשך עמידה בדרישות רמת השירות המפורטות ב-SLA.

2. בכל מקרה בו יש ירידה בתפקוד הציוד בגין "הזדקנות רכיבים", שחיקה או תפקוד לקוי של מערכות הפעלה או תוכנות יישומים או כל גורם אחר.

3. בכל מקרה בו יצרן המוצר הפסיק את התמיכה במוצר (EOS – End Of Service) או שהיצרן אינו מפיץ יותר עדכוני אבטחת מידע לציוד זה.

4. בכל מקרה בו רכיב ציוד עומד להגיע לגיל המרבי שלו, בהתאם לטבלה שלהלן, על הספק להתריע בפני המשרד על כך כששה חודשים מראש:





#	רכיב	גיל מרבי לציוד ממועד ההתקנה (1) [שנים]
.1	שרתים	6
.2	מערכי אחסון	6
.3	מערכי גיבוי וספריות גיבוי/קלטות	3
.4	נתבים	8
.5	מתגי Backbone (באתר מרכזי ואתר גיבוי)	10
.6	מתגים	10
.7	חומרת אבטחת מידע (מכל סוג שהוא לרבות: FW, DLP, הלבנה, NAC, WEB & SIEM, IPS,IDS ,MAIL Gateway	3
.8	עמדות קצה	5
.9	צגים	5
.10	מחשבים ניידים	3
.11	ציוד מיוחד	3
.12	מדפסות אישיות / צוותיות	3
.13	מדפסות מחלקתיות / אגפיות / קומתיות 16.5.0.5 מכרז מרכזי	8
.14	כל ציוד אחר שלא פורט בסעיפים 1 עד 13 לעיל	5

אי החלפת ציוד במועד אינה פוטרת את הספק מעמידה ב SLA הנדרש בנספח 3.2.2 אין הכרח כי המשרד יבצע את הרכש ואת ההחלפה עם הגעת הציוד לגיל מרבי.

### הערות

(1) מועד ההתקנה של כל רכיב ציוד ירשם בעת ביצוע סקר הקבלה. הספק יגיש את הצרכים לעדכון בתצורת מסמכי יזום.

3.1.2.1.2

### 3.1.2.2 הכנת הצעות לשינויים ושדרוגים טכנולוגיים

**תכנון** – כחלק ממתן השירות, נכללות פעילויות התכנון והאפיון של השדרוגים הטכנולוגיים, בכל מקרה בו נדרש להחליף ציוד מכל סיבה שהיא לכל רכיבי החומרה והתוכנה המפורטים בנספח 2.5.2 ובנספח אבטחת מידע 2.15, בין אם מדובר בשדרוג של ציוד קיים שהועבר לאחריות הספק ובין אם מדובר בשדרוג של ציוד שסופק ע"י הספק.

לצורך כך הספק יגיש למזמין אפיון להחלפת הציוד. האפיון יכלול תכנון קיבולת מפורט ומפרטי רכש עד רמת המק"ט הבודד של יצרן הציוד (מק"טים עבור חומרה, תוכנה המשולבת בפתרון ושירות ואחריות).

טלפון: 073-3972713  
פקס: 073-3972770  
כתובת: האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר: [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית





- 3.1.2.3** הגדרת צרכים לביצוע מבחני ישימות ו POC לטכנולוגיות חדשות באחריות המשרד.
- 3.1.2.4** **ביצוע מבחני ישימות ו-POC לטכנולוגיות חדשות**
- הספק יבצע את מבחני הישימות וההתכנות לפי דרישת המשרד ויספק דוח מסכם לגבי מבחני הישימות.
- 3.1.2.5** **התשלום בגין POC**
- התשלום בגין ה-POC (עבודה) יהיה בהתאם למחירון בנק שו"ש.
- 3.1.2.6** **(לא רלונטי)**
- 3.1.2.7** **עדכניות טכנולוגית של נותני השירותים**
- בנוסף לכל הדרישות הנוגעות לשמירת עדכניות טכנולוגית של מרכיבי הציוד, התוכנה, התשתיות והתקשורת (כמפורט בנספח 2.5.2) נדרש המציע להבטיח את עדכניות הידע של נותני השירות וספקי המשנה מטעמו.
- 3.1.2.7.1** המציע יפרט בתכנית העבודה המוגשת במענה למכרז זה, כיצד יבטיח את שמירת העדכניות הטכנולוגית של נותני השירות וספקי המשנה.
- 3.1.2.7.2** בתשובתו יפרט המציע את מדיניותו לשמירת העדכניות תוך התייחסות לנתונים כמותיים של ימי הדרכה, אמצעי חונכות ושיטות למעקב ופיקוח ליישום מדיניותו.
- 3.1.2.7.3** למען הסר ספק עלות ההדרכה ושעות היעדרות יהיו על חשבון הספק.
- 3.1.2.8** **עדכניות טכנולוגית של צוות המשרד**
- הספק ישמור על העדכניות הטכנולוגית של עובדי המזמין באמצעות העברת עדכונים טכנולוגיים שוטפים בתדירות שלא תפחת מאחת לחצי שנה. עדכונים אלו יתקיימו במתכונת יום עיון או סדנא או לחלופין באתר המזמין ובתיאום והסכמה אתו ובמהלכם יוצגו לעובדי המזמין מערכות וציוד נלווה, פתרונות חדשים, כיווני התפתחות עתידיים, טכנולוגיות חדשות, שינויים בהסכמי מסגרת של מנהל הרכש אשר משפיעים על המשרד ונושאים נוספים הקשורים לתחום בו זכה הזוכה.

**3.1.3** **ארגון ושיטות באחריות המשרד –**

הספק יתמוך במשרד בכל תהליכי ארגון ושיטות כרשום בנספח 3.0.

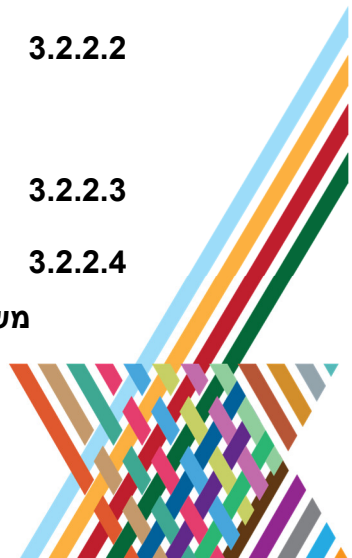
טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

**הכל כדי שתרגישו בבית**





<b>ניהול ותכנון שוטף</b>	<b>3.2</b>
<b>ניהול סדרי עדיפויות ועדכון תכנית עבודה</b>	<b>3.2.1</b>
מעקב וביצוע תכנית עבודה של האגף באחריות המשרד ובסיוע הספק.	3.2.1.1
ניהול דרישות וצרכים של האגף באחריות המשרד.	3.2.1.2
ניהול ובקרת ניהול תקציב של אגף באחריות המשרד.	3.2.1.3
<b>אספקת נתונים לצורך עדכון לתוכנית העבודה שוטפת - הספק יגיש למשרד נתונים עדכניים לצורך מעקב על תכנית העבודה.</b>	<b>3.2.1.4</b>
הגדרת עדכונים נדרשים לתוכנית עבודה של האגף (שינוי עדיפויות) באחריות המשרד.	3.2.1.5
<b>עדכון ותחזוקת קבצי עבודה - השמירה על תכנית העבודה העדכון שלה בקבצי העבודה (גאנט, MS Projects מסמכי תוכנית העבודה ב Word / Excel) וניהול הקבצים הינם באחריות הספק.</b>	<b>3.2.1.6</b>
אישור שינויים בתוכנית העבודה של האגף יבוצע בכתב על ידי המשרד.	3.2.1.7
<b>הסכם ניהול השירות SLA</b>	<b>3.2.2</b>
<b>דרישות רמת השירות</b>	<b>3.2.2.1</b>
הסכם רמת השירות (SLA) ייכנס לתוקפו בתום תקופת המעבר עם הספק הנוכחי ויהיה בתוקף עד לסיום ההתקשרות.	
שעות השרות הם כמפורט בנספח 3.0.3.3 לגבי נוכחות – וכן באופן כללי דרישות רמת השירות יהיו בתוקף 24 X 7 X 365 לגבי פעילות שוטפת וזמינה של כל שירותי האגף.	
<b>הגדרת שיטות SLA – באחריות המשרד</b>	<b>3.2.2.2</b>
מדידת רמת השירות תבוצע על-פי הכללים והמדדים המפורטים בנספח 3.2.2	
<b>הגדרות מנגנון תמרוץ חיובי / קנס - ראה סעיף 4.6 להלן.</b>	<b>3.2.2.3</b>
<b>ביצוע מדידת רמת השרות (כולל מדידת ביצועים בעמדות הקצה / חווית משתמש)</b>	<b>3.2.2.4</b>





כל הנתונים יאספו וישמרו באמצעות כלי מדידה ושו"ב שיוצעו על ידי הספק ויאושרו על ידי המשרד. לא תשולם לספק תמורה נוספת בגין כך. רמת השירות בכל אחד מתחומי התפעול הנמדדים ב-SLA תתבסס על נתונים שיאסוף הספק באמצעות מערכות ממוחשבות.

### 3.2.2.5 דיווח תוצאות

על הספק להפיק דוחות חודשיים ולהגישם למשרד במהלך שבוע העבודה הראשון בכל חודש. יובהר שהמשרד רשאי לקבל את כל הדוחות בנוסף גם על פי דרישה, שלא במועד הקבוע לעיל. רשימת הדוחות הנדרשים מהספק מפורטת בנספח 3.2.2.5.1, אפיון מדויק ייעשה בתקופת המעבר מול נציג המשרד. במקרה שבו לא עמד הספק בחודש מסוים במועד הנדרש להגשת דוחות SLA למשרד ולא קיבל אישור המשרד לכך, ייקנס הספק.

### 3.2.2.6 בקרת תוצאות המדידה - באחריות המשרד

### 3.2.3 ניהול נותני השירות וספקים מטעם הספק

#### 3.2.3.1 ניהול נותני השרות מטעם הספק

הספק אחראי על ניהול נותני השרות מטעמו וספקי המשנה הן מהבחינה הניהולית והן מן הבחינה המקצועית. לפי הפירוט בסעיף 3.0.3 ובנספח 3.0.3

#### 3.2.3.2 אספקת נותני שרות מקצועיים בנושאי תשתית וחומרה

כחלק מבנק השעות בסעיף 3.22 להלן.

### 3.2.4 אבטחת איכות באחריות המשרד

## 3.3 רכש אספקה והתקנה של ציוד, חומרה ורישוי

הסכמים עם ספקים צד ג', מהם המשרד רוכש חומרה או תוכנה במגוון המתכונות האפשריות (כגון: לפי הסכמי מסגרת או מכרזים מרכזיים מטעם מינהל הרכש או על-סמך מכרזים או פניות לקבלת הצעות מטעם המשרד וכיוצא-בזה), יירשמו על שם





המשרד, אך האחריות על התפעול שלהם ועל המעקב והבקרה אחר ספקי צד ג' הללו, בהתאם לדרישות המכרז, מוטלת על הספק.

השימוש ברשיונות והתפעול לפיהם יתבצע בהתאם להוראות הסכם הרישוי מול היצרן או מול ספק צד ג' הרלבנטי.

ניהול ההתקנות יבוצע על ידי הספק הזוכה כולל עבודה, תיאום ואישור מול הספק ממנו בוצע הרכש עד לסיום מוצלח והכנסה לפעולה שוטפת במידה ונרכשה התקנת מוצר.

במידה ונרכש מוצר שאינו כולל שירות התקנה, באחריות הספק הזוכה לבצע התקנה מלאה של המוצר הנרכש כולל קביעת תצורה.

### 3.3.1 חומרה מרכזית

#### 3.3.1.1 רכש של חומרה מרכזית

המשרד ירכוש חומרה נדרשת לכל הרשתות (ליבה מנהלתית, DR) ולכל הסביבות (פיתוח, בדיקות, יצור ו-DR) לפי שיקול דעתו בהתאם ליזום תכנון ואפיון של המשרד ו/או של הספק.

#### 3.3.1.2 ניהול ההתקנה של חומרה מרכזית

הספק ינהל את כל ההתקנות של החומרה לכל הרשתות (ליבה מנהלתית, DR) ולכל הסביבות (פיתוח, בדיקות, יצור ו-DR) ויהיה אחראי להכנסתם לפעולה ברחבי המשרד תוך תיאום מלא עם הגורמים המקצועיים במשרד.

במידה ולא נרכשה התקנה של המוצר על ידי המשרד, באחריות הספק הזוכה לבצע התקנה מלאה של המוצר הנרכש כולל קביעת תצורה, והכנסתו לפעולה.

### 3.3.2 חומרת אחסון וגיבוי

#### 3.3.2.1 רכש של מערכי אחסון וגיבוי

המשרד ירכוש מערכי אחסון וגיבוי לרבות רישוי תוכנה (של מערכי האחסון, מערכת הגיבוי ותוכנות הגיבוי) לכל הרשתות (ליבה, מנהלתית, DR) והסביבות (פיתוח, בדיקות, יצור ו-DR) לפי הצורך, לפי שיקול דעתו וקבלת אפיון מתאים ומסמכי יזום מהספק.





### ניהול התקנה של מערכי אחסון וגיבוי 3.3.2.2

הספק ינהל את כל ההתקנות של מערכי אחסון וגיבוי לרבות רישוי תוכנה (ליבה מנהלתית, DR) ולכל הסביבות (פיתוח, בדיקות, יצור DRI) והכנסתם לפעולה ברחבי המשרד תוך תיאום מלא עם הגורמים המקצועיים במשרד. במידה ולא נרכשה התקנה של המוצר על ידי המשרד, באחריות הספק הזוכה לבצע התקנה מלאה של המוצר הנרכש כולל קביעת תצורה, והכנסתו.

### ציוד קצה 3.3.3

#### רכש, אספקה, ואחסנה של ציוד קצה 3.3.3.1

המשרד אחראי לכל הרכש של ציוד הקצה ולרבות טאבלטים, מחשבים ניידים, צגי מחשב, מסכי תצוגה, מדפסות, מערכת שיחות ועידה וכו', זאת בהתאם לאפיון והייזום של הספק ולפי שיקול דעתו של המשרד.

#### הפצה לאתרי המשרד והתקנה של ציוד קצה 3.3.3.2

כל ההפצה, ההתקנה, תיאום מול ספקים והבאה לפעולה כנדרש של כל ציוד הינה באחריות הספק.

### ציוד מיוחד 3.3.4

#### רכש כל ציוד מיוחד נוסף הינו באחריות המשרד. 3.3.4.1

#### רכש ציוד חכם לחדרי ישיבות באחריות המשרד. 3.3.4.2

#### התקנה ניהול ותפעול ציוד חכם לחדרי ישיבות באחריות הספק. 3.3.4.3





### 3.3.4.4 שרות מנוהל של כספומטים להנפקת מזומנים בנתב"ג.

הספק יספק, יתמוך, יתחזק, וידאג לשרות מנוהל רציף של 2 כספומטים באתר נתב"ג, וכספומט אחד נוסף לגיבוי בתצורת שרות מנוהל של הספק.

**למען הסר ספק – ברשות המשרד כיום שני כספומטים פעילים באתר נתב"ג של המשרד וכן כספומט שלישי של הספק הנוכחי לצורכי גיבוי.**  
**שלושת הכספומטים הללו משיכו לתת שירות (ויתחזקו על ידי הספק הנכנס) עד כניסתם המלאה של הכספומטים החדשים (בשרות המנוהל) לעבודה.** על הספק להעמיד כספומטים חדשים לשימוש המשרד (בשיטת ליסינג/שכירות), בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-120 ימים ממועד החתימה על ההסכם, ולהכניסם לשירות מלא (כתיבת ובדיקת ממשקים מול מערכת העולים), תוך לא יאוחר מ-60 יום ממועד העמדתם.

3.3.4.4.1 השרות המנוהל יעסוק בחומרה ותוכנה כדלקמן:

3.3.4.4.1.1 חומרה - אספקת ותחזוקת הכספומטים.

3.3.4.4.1.2 תוכנה – התאמה חיבור והתממשקות למערכות המשרד.

3.3.4.4.2 **תפעול הכספומטים בשוטף (טעינת מזומנים, משיכת מזומנים, החזרת מזומנים) יבוצע על ידי עובדי המשרד בלבד.**

על הספק לדאוג לשרות רציף של הכספומטים, ויכליל את חישוב עלות השרות במחיר סעיף עלות העמדת "שרות מנוהל כספומטים".

הדרישות המלאות לתצורת הכספומטים מופיעות **כמפורט בנספח 3.3.4.4.**





- 3.3.5 ציוד מתכלה**
- 3.3.5.1** רכש, אספקה, קליטה למלאי, אחסנה במחסן מרכזי של ציוד מתכלה לרבות נייר הדפסה, טונרים למדפסות, חלקי חילוף תקופתיים וכו' באחריות המשרד.
- 3.3.5.2 הפצה לאתרי המשרד והתקנה של ציוד מתכלה לכל אתרי המשרד**
- הספק אחראי להפצה התקנה ורישום מדויק של ציוד מתכלה, לפי רישומים אלו יעריך הספק את כמות הציוד המתכלה הנדרש לרכישה מבעוד מועד.
- 3.3.6 תוכנות תשתית**
- רשיונות תוכנה והסכמים לשירות ולתחזוקה של מוצרי תוכנה, הן הקיימים והן אלו שיסופקו ע"י הספק (ככל שיהיו כאלה), יהיו רכוש של המשרד והם יירשמו על שם המשרד. האחריות לניהול ולתפעול של הרישוי בהתאם לדרישות המכרז מוטלת על הספק.
- ככלל כל רשיונות התוכנה ירכשו על ידי המשרד.
- 3.3.6.1 רכש ואספקה של מערכות הפעלה, תשתית וירטואליזציה ובסיסי נתונים**
- 3.3.6.1.1** הרכש יבוצע על ידי המשרד, כולל רכש עדכוני תוכנה.
- האספקה של רשיונות חדשים והתחזוקה השנתית של רשיונות קיימים לכל מערכות ההפעלה של המשרד נעשית ע"י המשרד ועל-חשבוננו, במסגרת הסכמים של מחירים מירביים של מינהל הרכש הממשלתי מול חב' Oracle (למערכות Sun) ומול חב' Microsoft.
- 3.3.6.1.2** ניהול הרישוי והתראה לרכישת העדכונים תבוצע 3 חודשים לפני מועד התפוגה והינה באחריות הספק.
- 3.3.6.1.3** האספקה של רשיונות חדשים והתחזוקה השנתית של רשיונות קיימים לכל המערכות VMWARE נעשית ע"י המשרד ועל-חשבוננו.
- 3.3.6.2 התקנה של מערכות הפעלה, תשתית וירטואליזציה ובסיסי נתונים**
- התקנה ואחזקה של המערכות וכל הקשור בהכנסתן לעבודה יבוצעו על ידי הספק.
- התקנה של מערכות הפעלה ותחזוקה שלהם תחול גם בעת מעבר לענן.





- 3.3.6.3 רכש ואספקה של מילון נתונים בבסיסי הנתונים וב- AD**
- 3.3.6.3.1 הרכש יבוצע על ידי המשרד, כולל רכש עדכוני תוכנה.
- 3.3.6.3.2 ניהול הרישוי והתראה לרכישת העדכונים תבוצע 3 חודשים לפני מועד התפוגה והינה באחריות הספק.
- 3.3.6.4 התקנה/ עדכון ושדרוג של מילון נתונים AD ו-DOMAIN**
- 3.3.6.4.1 התקנה, אחזקה, עדכון וניקיון של של מילוני הנתונים הן בבסיסי הנתונים והן ב Active directory כולל תקינות עץ הנתונים וכל המערכות והשירותים הקשורים אליו וכל הקשור בהכנסתם לעבודה יבוצעו על ידי הספק.
- 3.3.6.4.2 שדרוג ה Domain - והשירותים הקשורים אליו וניקיונם יבוצע עם כניסת הספק והינו חלק מסל הבסיס.
- 3.3.6.4.3 שדרוג ה—Domain יבוצע פעם ב 5 שנים או לפי החלטת המשרד והינו באחריות הספק.
- 3.3.6.4.4 חיבור הענן ויישום Active directory Federation Services בתצורת AAD Connect Password Hash Sync של המשרד.
- 3.3.6.5 רכש ואספקה של כלי פיתוח ותחזוקה**
- 3.3.6.5.1 הרכש יבוצע על ידי המשרד, לפי בקשת הספק או כהמשך תחזוקה של מערכות במשרד, כולל רכש עדכוני תוכנה.
- 3.3.6.5.2 ניהול הרישוי והתראה לרכישת העדכונים תבוצע 3 חודשים לפני מועד התפוגה והינה באחריות הספק.
- 3.3.6.6 התקנה של כלי פיתוח ותחזוקה**
- התקנה ואחזקה של כלי פיתוח ותחזוקה וכל הקשור בהכנסתם לעבודה יבוצעו על ידי הספק.





- 3.3.7 כלים לתפעול וייצור**
- 3.3.7.1 רכש ואספקה של תשתית חומרה ומוצרי תוכנה לצורך ניהול טכני – באחריות המשרד**
- 3.3.7.1.1 התקנה של תשתית חומרה ומוצרי תוכנה לצורך ניהול טכני – באחריות הספק**
- 3.3.7.2 ניהול ההתקנה של תשתית חומרה ומוצרי תוכנה לצורך ניהול אבטחת מידע**
- הספק ינהל ויבצע התקנה מלאה של תשתית החומרה ומוצרי התוכנה ויפעילם לצורך ניהול אבטחת. המשרד יבצע רכש ואספקה של תשתית חומרה ומוצרי תוכנה לצורך ניהול מערך השליטה בחומרת המשרד למעט הרשום בסעיף 3.23.
- 3.3.7.2.1 הספק אחראי על התקנת החומרה ומוצרי תוכנה ותיפעולם לצורך ניהול השליטה בחומרת המשרד כולל הרשום בסעיף 3.23.**
- 3.3.7.3 מערכת תמיכה במשתמשים Help Desk**
- הספק הנכנס נדרש להעמיד על חשבונו את מערכת התמיכה במשתמשים help Desk לפי המפורט להלן:
- המערכת הינה חלק מסל הבסיס (ללא חיוב נוסף).
- א. זרוע התמיכה במשתמשים תבוסס על מוקד תמיכה, שיקים הספק.
- ב. כאשר המשרד ירכוש את "מוקדן פרימיום" לניהול המוקד על הספק יהיה לבצע בה עדכון תצורה שתתאים לדרישות המשרד. וזאת על חשבונו כחלק מסל הבסיס.
- ג. על הספק לדאוג כי מערכת התמיכה במשתמשים תתממשק למערכת "מוקדן פרימיום" על כל רכיביה.
- ד. מוקד התמיכה יהווה נקודת קשר אחת לקריאות ובקשות שירות של משתמשי המערכת (SPOC) בכל הקשור לנושאים הבאים:
- תמיכה טכנית.
  - תמיכה אפליקטיבית במערכות המשרד (ברמת How to DO לפי רשימות תיוג שיספק המשרד).
  - תמיכה אפליקטיבית בתוכנת MS Office על כל רכיביה (ברמת How to DO).
  - טיפול בבעיות התחברות למערכות המשרד ושחזור סיסמאות.
  - טיפול בבקשות שירות מכל סוג.





ה. באחריות הספק לטפל בקריאות הן מרחוק באמצעות מוקד התמיכה והן באמצעות מערך טכנאי שטח שלו .

לצורך הפעלת מוקד התמיכה נדרש תפעול של "מוקדן פרימיום" ובאחריות הספק לאפיינה, להכניסה לפעולה כחלק מפרויקט שירלי.

### 3.3.7.3.1 מערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות

כחלק מהצעת המכרז יספק המציע כלי כפי שנכתב לעיל וכפי שיכתב להלן. המציע יידרש להתקין מערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות עבור המשרד ועל חשבונו, ההתקנה תהיה בחצרות המשרד, הדוחות בהן יהיה שימוש רשומים בנספח 3.2.2.5.1.

המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות נדרשת לתמוך בתהליכי העבודה של האגף בנושא מוקד השירות ובמדידת רמת השירות עבור ה Help Desk המערכת תתמוך בדרישות הבאות לפחות:

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

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

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

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

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

ו. המערכת תכלול רכיב WEB שיאפשר:

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית





- 1) שיציג לוח מחוונים (Dashboard) ודו"חות On-Line בפורמט גרפי ופורמט טבלאי על נתוני השירות ורמת הזמינות של מערכות ותשתיות, כולל:
  - דו"חות הרלבנטיים לפעילות המוקד ופעילות טכנאי השטח.
  - דו"חות רמת שירות כמפורט נספח 3.2.2.5.1.
  - זמינות שרתים, רשתות, מערכות ואתר אינטרנט.
- 2) יאפשר פתיחת קריאות מכל סוג שהוא (תקרית, בקשת שינוי, בקשת שירות וכו') בשירות עצמי ובירור סטאטוס של קריאות אלו ללא צורך להתקשר למוקד.
- 3) יאפשר הפקת דוחות ושאלות על הנתונים המוצגים, כולל: דוחות השוואתיים, חיתוכים וסינון לפי פרמטרים שונים. הדו"חות יאופיינו ויותאמו לצורכי המשרד בפעם הראשונה במסגרת תקופת המעבר, ובאופן שוטף לאורך כל תקופת ההתקשרות ע"י הספק.
- 4) יאפשר הצגת נתונים בכלל וחריגים בפרט, באמצעים גרפיים כגון: שעונים, צבעים וכדו'.  
הדוחות יציגו את הנתונים בתצוגת On Line, בתצוגה יומית, תצוגת 7 ימים אחרונים, תצוגת חודש אחרון, תצוגת רבעון אחרון, תצוגה שנתית או כל טווח תאריכים, עפ"י בחירת המשתמש.
- 5) תצוגת On-Line הכוללת מצב מוקד התמיכה (Help Desk) בזמן אמת אשר יוצגו על גבי צגים רחבים במוקד עצמו ואצל מספר בעלי תפקידים במשרד (7 עד בעלי תפקידים) בחדרם. תצוגת מערכת ה Help Desk תכלול גם תצוגת מצאי ציוד חליפי בהתאם לפרמטרים שיוגדרו ע"י המשרד.
  - ז. הספק יקים ממשקים בין מערכת זו ל:
    - 1) ממשק למערכות השו"ב.
    - 2) ממשק למערכת ניהול מצאי, הפצת גרסאות והשתלטות מרחוק.
    - 3) ממשק CTI למערכת ניהול השיחות ונתב השיחות (כשיירכש)
    - 4) ממשק לשרת דוא"ל של המשרד.
    - 5) ממשק לשרת ה SMS של המשרד
    - 6) ממשק דו כיווני מול מערכת מרכבה שיאפשר טעינת נתוני מצאי למרכבה ו/או קבלת נתונים ממרכבה.
  - ח. סקרי שביעות רצון  
המערכת תאפשר:





1) חשיפת שאלון שביעות רצון לכל משתמשי המשרד אותו ניתן למלא בכל רגע.  
2) ביצוע סקרים יזומים ע"י הספק לכלל המשתמשים (ניהול הפצה, מעקב מילוי, תזכורות וכו').

3) שילוב שאלון שביעות רצון בכל מייל שנשלח למשתמש לאישור סגירת התקלה.  
ט. המערכת תנהל בסיס ידע המתבסס על פתרון בעיות קודמות. בסיס הידע יהיה זמין לטכנאי המוקד (במערכת עצמה) ולנציגי המשרד (באמצעות רכיב ה WEB).  
י. המערכת תכלול מנגנון קלסיפיקציה אוטומטי לתקריות.

יא. המערכת תאפשר לנהל אינטראקציות מול הלקוח באמצעות יצירת אירועים שכתוצאה מהתרחשותם יישלחו הודעות דוא"ל אינטראקטיביות למשתמש, כגון:

1) שליחת מייל למשתמש המאשר הקפאת טיפול בתקלה.  
2) שליחת מייל למשתמש המאשר סגירת תקלה.  
3) שליחת שאלון שביעות רצון קצר שיוטמע במייל סגירת תקלה.

4) בהודעות דואר אלו ישולבו פקדים (לחצנים ו/או Check Boxes ו/או Radio Buttons וכו') שיאפשרו קלט מהמשתמש באופן אוטומטי ישירות למערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות (לדוגמה לחיצה על לחצן אישור סגירת תקלה שמוטמע במייל תסגור את התקלה במערכת)  
המציע נדרש להציג את הנתונים הבאים לגבי המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות המוצעת על ידו:

1. שם היצרן ופרטי הגורם המספק שירותי תחזוקה בישראל.
2. כיצד עונה המערכת לכל אחת מהדרישות המפורטות בסעיפים א' עד י"ב לעיל.
3. הכלי יסופק עם חוזה שירות, אחריות ותחזוקה כולל שדרוגי גרסאות של יצרן לכל תקופת התקשרות.
4. המציע יציג התקנות של הכלי (הקיים או המוצע) שבוצעו על ידו בישראל בארגונים בהיקף דומה למשרד ויציין שמות אנשי קשר (ארגון, שם איש קשר, תפקיד, טלפון, דוא"ל).





### 3.3.7.4 רכיב להפצה וניהול גרסאות ועדכוני תוכנה

- א. המשרד משתמש כיום ב MS System Configuration Center להפצת גרסאות, הספק ימשיך לעשות שימוש בכלי זה.
- ב. רישוי לכלי עבור הפצת עדכוני תוכנה קיים במשרד ויועמד לרשות הספק.
- ג. באחריות הספק, לקשר בממשק בין כלי זה לעמדת השו"ב המרכזית (MOM) לעדכון בזמן אמת של כל התרעה המזוהה ע"י הכלי (לדוגמה: כשל בהפצת עדכון תוכנה מכל סיבה שהיא).

### 3.3.8 חומרת תקשורת

**3.3.8.1** המשרד יבצע רכש ואספקה של חומרת תקשורת מקומית (LAN) וחומרת ניתוב (קישור ל WAN) לאתרים המרכזיים: מרכז המחשבים, אתר גיבוי (DRP), אתר פיתוח ואתר בדיקות ולאיתרי המשרד.

### 3.3.8.2 התקנה של חומרת תקשורת מקומית וחומרת ניתוב

הספק יתקין יתחזק ויתפעל לפי הנדרש את כל חומרת תקשורת מקומית (LAN) וחומרת ניתוב (קישור ל WAN) הן האקטיבית והן הפסיבית כולל תצורה מלאה באתרים מרכזיים: מרכז המחשבים, אתר גיבוי (DRP), אתר פיתוח, אתר בדיקות ולאיתרי המשרד.

### 3.3.9 כלי אבטחת מידע, חומרה, Appliances ותוכנה

**3.3.9.1** המשרד יבצע רכש ואספקה של כלי אבטחת מידע הכוללים חומרה, Appliances, ותוכנה לאתרים המרכזיים: מרכז המחשבים, אתר גיבוי (DRP), אתר פיתוח ואתר בדיקות ואתרי המשרד

### 3.3.9.2 התקנה של כלי אבטחת מידע

הספק יבצע את התקנה כלי אבטחת מידע הכוללים חומרה, Appliances, ותוכנה באתרים מרכזיים: מרכז המחשבים, אתר גיבוי (DRP), אתר פיתוח ואתר בדיקות ואתרי המשרד, שנרכשו על ידי המשרד או סופקו על ידי הספק ינהל ויתפעל אותם.





### 3.3.10 אספקה והתקנה של מערכת תוכנה לאיסוף, סינון והצגת שגיאות מלוגים

באחריות הספק ועל חשבונו לספק מערכת לאיסוף לוגים מכל תשתיות המשרד. למערכת יהיו האיפיונים הבאים:

- המערכת תדע לאסוף לוגים מכל נק. החומרה כולל מערכות בענן (שרתים פיזים וורטואלים, חומרת תקשורת אקטיבית, מערכות אחסון, מערכות אבטחת מידע).
- המערכת הנ"ל (לא ה-MOM) תהיה מערכת וירטואלת על VMware
- המערכת תשמור את הלוגים לפחות 24 חודש.
- המערכת תדע לסנן שגיאות ואזהרות לפי חוקים קבועים מראש.
- המערכת תגיע עם חוקים קבועים מראש.
- המערכת תאפשר ליצור ולערוך חוקים.
- המערכת תציג שגיאות ואזהרות לפי סדר קריטיות על המסך.
- המערכת תציג את הפורטל שלה בתצורת WEB ללא הגבלה לפי הרשאות.
- למען הסר ספק המערכת אומנם חלק מה-MOM אך חלק זה, לרכישה התקנה והטמעה באחריות הספק גם אם לא נרכשה מערכת ה-MOM.

### 3.4 ביטוחים – בהתאם להוראות ההסכם

### 3.5 הנדסת מערכת

#### 3.5.1 ארכיטקטורה יישומית

##### 3.5.1.1 תכנון ארכיטקטורה יישומית

לאחר הזכייה, הספק יאפיין, יתכנן, יציג ויפיק ארכיטקטורה יישומית שתדרש לצורך יישום תוכנה או שרות שהמשרד מבקש ליישם. התוצר של התכנון יהיה מסמך ארכיטקטורה יישומית.





- 3.5.1.2 בקרה ואישור של ארכיטקטורה יישומית באחריות המשרד
- 3.5.2 ארכיטקטורה טכנולוגית
- 3.5.2.1 תכנון ארכיטקטורת החומרה המרכזית (כולל ניתוח Sizing) באתר ראשי, אתר הגיבוי (DRP), אתר הפיתוח ואתר הבדיקות ואתרי המשרד
- לאחר הזכייה, הספק יתכנן, יציע ויפיק ארכיטקטורת חומרה לאתרים המרכזיים על מנת למלא את דרישות היישומים במשרד ועדכונם לאורך השנים. מידי שנה יבוצע תיקוף של תצורת הארכיטקטורה הקיימת ויוצעו אם צריך הצעות לשיפור. התוצר של התכנון יהיה מסמך ארכיטקטורת חומרה מרכזית בשני שלבים שלב HLD ולאחר מכן מסמך LLD.
- כולל תכנון ארכיטקטורת ענן בשילוב עם אתר data center ומעבר לענן וכל הכרוך בזאת.
- 3.5.2.2 בקרה ואישור של ארכיטקטורת החומרה המרכזית באחריות המשרד
- 3.5.3 רשת תקשורת ואבטחת מידע
- 3.5.3.1 תכנון תצורת רשת התקשורת ומערך אבטחת המידע – חומרה ותוכנה (כולל ניתוח Sizing) באתר ראשי, אתר הגיבוי (DRP), אתר הפיתוח, אתר הבדיקות ואתרי המשרד
- לאחר הזכייה, בהתאם לדרישת המשרד, הספק יתכנן את רשת תקשורת ומערך אבטחת מידע מלאה לאתרים המרכזיים ושאר אתרי המשרד. מידי שנה יבוצע תיקוף של תצורת הארכיטקטורה הקיימת ויוצעו הצעות לשיפור. התוצר של התכנון יהיה מסמך ארכיטקטורת רשת ואבטחת מידע לאתרי המשרד המרכזיים בשני שלבים שלב HLD ולאחר מכן מסמך LLD. כולל תכנון הזדהות בענן ב MFA או 2FA.





3.5.3.2 בקרה ואישור של תצורת רשת ואבטחת מידע (כולל ניתוח Sizing) באתרים מרכזיים ובאתרי המשרד באחריות המשרד.

## 3.6 פיתוח תוכנה

### 3.6.1 מתודולוגיה ותשתיות אפיון ופיתוח תוכנה

3.6.1.1 תחום פיתוח התוכנה נמצא באחריות המשרד.

3.6.1.2 **הקמת סביבות פיתוח** - על הספק מוטלת האחריות להקים את כל סביבות הפיתוח לפי הנדרש וביניהם סביבות אפיון, בדיקות, פיתוח, ייצור.

3.6.2 ניהול הפיתוח באחריות המשרד.

3.6.3 הגדרת דרישות ואפיון על HLD באחריות המשרד.

3.6.4 אפיון מפורט באחריות המשרד.

3.6.5 עיצוב באחריות המשרד.

3.6.6 קידוד ובדיקות מסירה באחריות המשרד.

### 3.7 טיוב והסבות נתונים לטובת פיתוח מערכות

#### 3.7.1 מתודולוגיות ותשתיות טיוב והסבה באחריות המשרד.

##### 3.7.1.1 הקמת סביבת תחקור, טיוב והסבה (כולל התקנת כלים)

באחריות הספק לבנות סביבת תחקור לנושא הטיוב והסבת הנתונים.

3.7.2 ניתוח ותחקור נתונים באחריות המשרד.

3.7.3 טיוב נתונים באחריות המשרד.

#### 3.7.4 הסבת נתונים

3.7.4.1 אפיון הסבות – Source to Target (כולל לוגיקות) ברמת התוכנה באחריות המשרד

3.7.4.2 אפיון הסבות – Source to Target בסיסי נתונים, וחומרה

הספק אחראי לאפיין את ההסבות מבחינת בסיסי הנתונים וחומרה נדרשת לצורך הסבת הנתונים האפיון יוגש כמסמך אפיון להסבות.





- 3.7.4.3 בקרה ואישור של מסמכי אפיון הסבות באחריות המשרד.
- 3.7.4.4 פיתוח שגרות הסבה ברמת התוכנה באחריות המשרד.
- 3.7.4.5 **פיתוח שגרות הסבה ברמת החומרה, מערכת הפעלה ובסיסי נתונים**
- הספק אחראי לפתח שגרות הסבה ברמת החומרה, מערכת ההפעלה ובסיסי נתונים ולבצע בדיקות לפני ביצוע.
- 3.7.4.6 **בדיקת שגרות הסבה של חומרה ובסיסי נתונים**
- הספק אחראי לבדוק שגרות ההסבה של החומרה ובסיסי הנתונים.
- 3.7.4.7 בדיקת שגרות הסבת תוכנה באחריות המשרד.
- 3.7.4.8 **הרצת הסבות ברמת חומרה ובסיסי נתונים**
- הספק אחראי להרצת ההסבות ברמת החומרה ובסיסי הנתונים.
- 3.7.4.9 הרצת הסבות ברמת תוכנה באחריות המשרד.
- 3.7.4.10 בדיקת תוצאות ההסבה והכנת דוח חריגים/שגויים באחריות המשרד.
- 3.7.4.11 בקרת תוצאות בדיקות הסבה באחריות המשרד.
- 3.7.4.12 אישור קבלה להסבות הנתונים באחריות המשרד.
- 3.8 בדיקות תוכנה**
- 3.8.1 ביצוע כל תהליך בדיקות התוכנה באחריות המשרד (הקמת סביבת הבדיקות באחריות הספק).
- 3.8.2 תמיכה בביצוע הבדיקות תבוצע על ידי אנשי הספק ובכלל זה הקמת סביבות בדיקה





<b>תשתית סביבתית</b>	<b>3.9</b>
<b>אתר מרכז המחשבים (Data Center)</b>	<b>3.9.1</b>
<b>שכירת שטח האתר</b>	<b>3.9.1.1</b>
אתר של DC נמצא בירושלים. שכירות האתר בוצעה ומשולמת על ידי המשרד במסגרת מכרז חשכ"ל. הספק נדרש להיות בקשר ולתאם ביצוע פעולות באתר מרכז המחשבים עם ספק האתר.	
<b>בינוי והתאמות בינוי לאתר (אם נדרש)</b>	<b>3.9.1.2</b>
כל העלויות בנושא האתר הם של ספק האתר.	
<b>התאמות ותוספות לתשתיות/ למערכות באתר</b>	<b>3.9.1.3</b>
כל התשתיות ניתנות במסגרת מכרז חשכ"ל, התאמות בארונות לצורכי אבטחת מידע ירכשו על ידי המשרד ויורכבו ויקושרו למערכת הניטור על ידי הספק, הספק נדרש לבצע את כל העבודות הנדרשות על מנת שהציוד באתר יעבוד ויפעל.	
<b>אספקה והתקנה של נקודות חשמל</b>	<b>3.9.1.4</b>
התקנת תשתית החשמל הינה במסגרת שכירת השטח באתר.	
<b>אספקה והתקנה של נקודות תקשורת נתונים</b>	<b>3.9.1.5</b>
תקשורת נתונים מסופקת למשרד על ידי ספקי התקשורת עד לארונות, הספק נדרש לתאם ולנהל את התקשורת עם ספק התקשורת וכן לקשר את הנקודות עם הציוד על חשבון.	
<b>רכש אספקה והתקנת ריהוט</b>	<b>3.9.1.6</b>
אספקת ריהוט באתר היא על ידי תיאום עם ספק האתר במקרה של צורך במקומות ישיבה בזמן DR, או תיקון תקלות. הספק אחראי לתיאום ניהול והזזות במקרה של הכנסת הארונות לכלובים.	





### 3.9.1.7 תחזוקת וניהול של הסעיפים לעיל ושל הציוד (ארונות) מיקומי ארונות, חיבורי חשמל, אבטחת הארונות והכלובים, תקשורת.

3.9.1.7.1 הספק אחראי לתחזוקת הארונות חיבורי החשמל שלהם אבטחת הכלובים והתקשורת שלהם כולל חיווט עד לשרת וכולל.

3.9.1.7.2 הספק אחראי לביצוע הזזות הארונות על הציוד שבהם בתוך המתחם.

3.9.1.7.3 בנוסף למערכת של ספק האירוח, המנטרת את תנאי הסביבה בחדר המחשב, על הספק לפי מכרז זה להתקין בכל-אחד מן הארונות של המשרד מערכת ניטור ( Rack Mounted) חיישנים לניטור של הטמפרטורה ושל הלחות בארון וכן למתן חווי על פתיחה של דלתות הארון (המוצר עצמו יסופק ע"י המשרד. על הספק לספק את החיישנים ולהתאים אותו לביצוע של כל החיוויים הנ"ל ולהכניס אותו לפעולה). על הספק לממשק את מערכת הניטור לרכיב ה-MOM במערכת השו"ב ולהציג את הנתונים ואת ההתראות, המתקבלים ממנה. עלות הממשק לרכיב ה-MOM במערכת השו"ב.

### 3.9.2 אתר תפעול מרכזי ואתר נתב"ג

#### 3.9.2.1 שכירת שטח האתר

שטח האתר בנתב"ג בטרמינל 1 וטרמינל 3 הינו באחריות המשרד בשכירות מרשות שדות התעופה ולכן לכל פעולה באתר על הספק לקבל אישור מרשות שדות התעופה.

#### 3.9.2.2 בינוי והתאמות בינוי לאתר

הספק אחראי לניהול הבינוי הנדרש לצורך עבודת האגף שיבוצע על ידי המשרד.

#### 3.9.2.3 התאמות ותוספות לתשתיות/ למערכות באתר

הספק אחראי לכל ההתאמות והתוספות שנדרשות למערכות המחשוב באתר נתב"ג.

#### 3.9.2.4 התקנה של נק. חשמל

הספק אחראי לכל מיקומי נקודות החשמל לניהול התקנתם ולניהול התקנתם לצורך עבודת האגף וזאת על ידי המשרד או מי מטעמו.





### 3.9.2.5 התקנה של נק. וקווי טלפוניה IP

הספק אחראי לניהול ההתקנה של נק. הטלפוניה IP, מיקומם של כל נק. הטלפוניה ופעולתם התקינה בתאום עם ספק הטלפוניה (הציוד נרכש על ידי המשרד תפעול הקווים באחריות ספק הטלפוניה) הניהול ותחזוקה ראשונית ופתרון בעיות דרג א' על ידי הספק. המשרד ישלם עבור רכש ציוד והתקנה מספק תקשורת פסיבית.

### 3.9.2.6 התקנה של נקודות תקשורת נתונים

הספק אחראי על ניהול ההתקנה של נק' תקשורת הנתונים. המשרד ישלם עבור רכש ציוד והתקנה מספק תקשורת פסיבית.

### 3.9.2.7 התקנת ריהוט - באחריות המשרד

### 3.9.2.8 ניהול פעילות של ההתקנות בכל הסעיפים לעיל.

כל פעילות הניהול ללא יוצא מן הכלל הינה באחריות הספק. התקנה של ציוד ורכיבי אבטחת מידע באתר נתב"ג שלא קשורים לאגף הבטחון של המשרד הינם באחריות של הספק.

### 3.9.3 אתר הגיבוי והתאוששות מאסון (DR Site)

#### 3.9.3.1 שכירת שטח האתר אצל ספק אירוח (Hosting) מתמחה.

אתר ההתאוששות מאסון של המשרד נמצא בתל-אביב. התשלום לחברת בינת בגין שטח האחסון ועבור צריכת החשמל מבוצע ע"י המשרד.

#### 3.9.3.2 בינוי והתאמות בינוי (אם נדרש)

בינוי הינו באחריות ספק האתר. הספק אחראי על ניהול התהליכים, באם יש צורך בכך, לטובת האגף.

#### 3.9.3.3 התאמות ותוספות נדרשות לתשתיות/ למערכות באתר (אם נדרש)

הספק אחראי לכל התוספות הנדרשות לתשתיות ולמערכות באתר הקשורות לארונות המשרד.

#### 3.9.3.4 התקנה של נקודות חשמל

הספק אחראי על ניהול נק. החשמל שיוספקו ויותקנו על ידי ספק האתר.

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית





### 3.9.3.5 התקנה של נקודות וקווי טלפוניה

הספק אחראי באם יידרש לנהל את ההספקה וההתקנה של נק. הטלפוניה על ידי ספק טלפוניה.

### 3.9.3.6 התקנה של נקודות תקשורת נתונים.

הספק אחראי לניהול וקבלה של נקודות תקשורת מחשבים מספק התקשורת עד לארון. כל התקשורת בין הארונות ובתוך הארון באחריות מלאה של הספק.

3.9.3.7 הספק אחראי לניהול התקנת ארונות מחשבים נוספים שירכשו על ידי המשרד באם נדרש.

### 3.9.3.8 תחזוקת וניהול הציוד (ארונות) מיקומי ארונות, חיבורי חשמל, אבטחת הארונות והכלובים, תקשורת.

3.9.3.8.1 כל תחזוקת הציוד בארונות, מיקומי הארונות, הזזתם חיבורי החשמל אליהם מנקודת הסעף מעל הארון, אבטחת הארונות והכלובים (כשיותקנו) וחיבור התקשות מנק. הסעף ועד לארון בתוך הארונות ובין הארונות, וכן כל הקשור בניוד ציוד המחשוב אל אתר ה-DR ומאתר ה-DR הינם באחריות הספק.

3.9.3.8.2 בנוסף למערכת של ספק האירוח (חב' בינת), המנטרת את תנאי הסביבה בחדר המחשב, על הספק לפי מכרז זה להתקין בכל-אחד מן הארונות של המשרד מערכת ניטור (Rack Mounted) חיישנים לניטור של הטמפרטורה ושל הלחות בארון וכן למתן חווי על פתיחה של דלתות הארון (המוצר עצמו יסופק ע"י המשרד; על הספק לספק את הרגשים ולהתאים אותו לביצוע של כל החוויים הנ"ל ולהכניס אותו לפעולה). על הספק לממשק את מערכת הניטור לרכיב ה-MOM במערכת השו"ב ולהציג את הנתונים ואת ההתראות, המתקבלים ממנה. עלות הממשק לרכיב ה-MOM במערכת השו"ב.

### 3.9.4 אתרים ניידים

#### 3.9.4.1 אספקה של חומרה מרכזית, ציוד קצה, ציוד מיוחד, ציוד תקשורת ואבטחת מידע

במידה ויידרש המשרד בעיתות חירום להקמת אתר מזדמן לקליטת עולים ייקרא אתר זה "אתר נייד".





הספק יהיה אחראי לנהל להתקין ולהביא למצב פעולה כל ציוד שנדרש בין אם נקנה במיוחד ובין אם נמצא במלאי כולל אבטחת מידע על הציוד וזאת על מנת ליישם אתר נייד לצרכי המשרד בין אם בשוטף לבין אם בחרום. הרכש של הציוד יבוצע על ידי המשרד.

### 3.9.4.2 אספקת מארזים מוקשחים לכל פרטי הציוד של הלשכות הניידות

הספק אחראי לספק מארזים מוקשחים לכל פרטי הציוד של הלשכות הניידות (סעיף 3.9.4.1) הרכש של הציוד יבוצע על ידי המשרד. הניוד שלהם יבוצע על ידי הספק.

### 3.9.5 מחסנים

#### 3.9.5.1 מחסנים עבור ציוד קצה, מתכלים וחלקי חילוף

מחסנים עבור ציוד הקצה, המתכלים וחלקי חילוף ינתנו לשימוש הספק על ידי המשרד בכל אתר בו נדרש הדבר. ניהול המחסנים והציוד בהם הינו באחריות הספק והוא צריך לדווח לאחראי המצאי במשרד.

### 3.9.6 אתרי המשרד

מספר אתרי המשרד הינו כ-64 אתרים בגדלים שונים לפי המצוין בנספח 4.2.2.

#### 3.9.6.1 שכירת שטחי האתר באחריות המשרד.

#### 3.9.6.2 בינוי והתאמות בינוי

אחריות הבינוי בכל אתרי המשרד הם של המשרד, הספק ינהל ויתאם בינוי הקשור לאגף בלבד.

#### 3.9.6.3 התקנת אזעקות ומערכות מיגון.

הספק אחראי לכל ניהול התקנת אזעקות ומערכות מיגון על ציוד האגף. המשרד ירכוש את כל הציוד הדרוש.

#### 3.9.6.4 אספקה והתקנה של נקודות חשמל ונקודות טלפוניה ותקשורת נתונים

הספק אחראי לניהול ההזמנה של אספקה והתקנה של כל נק. החשמל הנדרשות לאגף או ציוד המחשוב שלו ממחלקת בנא"מ של המשרד.





### 3.9.6.5 ניהול רכש והתקנת ריהוט

3.9.6.5.1 הרכש באחריות המשרד.

3.9.6.5.2 הספק אחראי להזמנה ולהתקנה של ארונות מחשב ותקשורת שירכשו על ידי המשרד, בתיאום מלא עם הגורמים המקצועיים באגף.

3.9.6.6 תחזוקת וניהול של הסעיפים לעיל ושל הציוד (ארונות) מיקומי ארונות, חיבורי חשמל, אבטחת הארונות, תקשורת.

כל התחזוקה וניהול של כל הסעיפים לעיל הינם באחריות הספק.

### 3.10 פריסה והתקנות

3.10.1 תכנון התקנות

3.10.1.1 תכנון שיטת הפריסה וההתקנות

הספק יתכנן את שיטת הפריסה באתרים, ובאתרים חדשים כנדרש ויתכנן את ההתקנות וסידרן כולל הפסקות עבודה של המשרד ויגיש תכנית מסודרת לביצוע.

3.10.1.2 בקרה ואישור של שיטת הפריסה באחריות המשרד

3.10.1.3 מיפוי וסקר אתרים קיימים

הספק יבצע עם כניסתו להסכם בתקופת המעבר מיפוי וסקר אתרים קיימים (הכנת דוח מסכם) וביצוע סקר מצאי וסימון ציוד לכלל החומרה והתוכנה בכל אתרי המשרד בעזרת המערכות להלן וכן מידי שנה מיפוי אתרים קיימים (תיקוף מיפוי) וסקר מצאי וסימון ציוד.

3.10.1.3.1 כלים לתפעול וליצור, שיסופקו ע"י הספק ויהיו בבעלותו

מערכת המצאי ומערכת לביצוע סקירות המצאי להלן יסופקו ע"י הספק על-חשבוננו וללא כל חיוב פרטני של המשרד. האספקה, ההתאמה, ההתקנה, ההכנסה לפעולה והתפעול והתחזוקה השוטפים.





### 3.10.1.3.1.1 מערכת לניהול מצאי (Asset Management)

המערכת להלן נדרשת בנוסף לרכיב ניהול המלאי במערכת מרכב"ה. על הספק לממש ממשק דו-כווני מן המערכת להלן אל מערכת מרכב"ה, שיאפשר טעינה וקבלה של נתוני מצאי בין המערכות.

על הספק לספק מערכת מרכזית לניהול מצאי של יצרן מוביל, המכילה בסיס-נתונים כולל לניהול מצאי של כל פריטי התצורה השונים.

דרישות מהמערכת:

א. **חומרה - שרתים, מערכי אחסון, ציוד-קצה, ציוד תקשורת:** התעוד בתחום זה יכלול, בין-השאר, את כל הפרטים הרלבנטיים לכל רכיב חומרה, כולל שם יצרן, דגם, מועד קליטה במשרד, תצורה (של רכיבים מרכזיים כגון צג, זיכרון, דיסק קשיח, כרטיסי תקשורת), גרסה של מערכת ההפעלה, מספר סידורי, מספר שירות או ברקוד של המשרד, תוקף אחריות, תוקף חוזה תחזוקה נוסף.

ב. **מוצרי תוכנה:** התעוד בתחום זה יכלול, בין-השאר, את כל הפרטים הרלבנטיים לכל מוצר תוכנה, כולל שם היצרן, מהדורה, מועד קליטה, קוד הפעלה (Activation), מספר הלקוח של המשרד אצל היצרן, מספר החוזה של המשרד אצל היצרן, תוקף הסכם שירות.

זהו אוטומטי: המערכת תכלול יכולת של זהו אוטומטי מרחוק של כל החומרה ושל כל נתוני-הרישוי, המפורטים בתת-סעיפים א. ו-ב. לעיל.

**המערכת תותקן במרכז החישובים הראשי של המשרד ולא תהיה מקושרת בכל צורה שהיא אל מערכות חיצוניות כלשהן, למעט למערכת מרכב"ה.**

המערכת תבצע סריקות, אחת לפרק זמן שיוגדר, ותעדכן את בסיס-הנתונים שלה בהתאם.

המערכת תהיה בעלת יכולת טעינה ושמירה של כל הנתונים מן המערכת לניהול של סקירות מצאי (ראו תת-סעיף 3.10.1.3.1.2 להלן) והצלבתם עם נתונים, שזוהו אוטומטית.

המערכת תעבוד בתצורת Web ותכלול 7 (שבע) עמדות-עבודה לפחות.





המערכת תציג את רשימת המצאי הן של ציוד מותקן המצוי בשימוש שוטף, והן של ציוד, הנמצא במחסני המשרד למיניהם.

אחת ליום לפחות, המערכת תעדכן את המצאי.

הפקת דוחות: המערכת תאפשר הפקת דוחות מצאי בחתכים שונים על-בסיס כל אחד מהפרמטרים, לרבות:

• מצאי, המקושר לאדם וליחידה ארגונית ולאחר.

• מצאי, המקושר לחדר ולקומה ולאחר.

• מצאי לציוד מסוג מסוים בחתך אתרים.

בנוסף, המערכת תאפשר הפקת דוחות ויצוא נתונים דו-כווני בין מערכת זו למערכת מרכז"ה בפורמט, התואם את דרישות הממשקים של מערכת מרכז"ה.

הדוחות יאופיינו ויותאמו ע"י הספק לצרכי המשרד במהלכה של תקופת המעבר.

על המציע להתחייב להעמיד לרשות המשרד מערכת כאמור, להתאים אותה לצרכי המשרד (כמוסבר לעיל), להתקין אותה במערך התקשוב של המשרד ובעמדות העבודה הרלבנטיות ולתפעל ולתחזק אותה באופן שוטף ותקין (כולל עדכון גרסאות וכיוצא-בזה).

על המציע לרשום בהצעתו את הפרטים המלאים של המוצר המוצע.

### 3.10.1.3.1.2 מערכת לביצוע סקירות מצאי

על הספק לספק מערכת לניהול של סקירות מלאי, אשר תתמוך בתהליך ממוחשב של ספירת מלאי. המערכת תכלול גם את הציוד הנדרש לביצוע הסקרים (מסופונים או טלפונים סלולריים, בהם תותקן תוכנה לביצוע של ספירות מצאי, קורא ברקוד אינטגרלי ומצלמה קוראת קוד QR).

המערכת תותקן במרכז החישובים הראשי של המשרד ולא תהיה מקושרת בכל צורה שהיא אל מערכות חיצוניות כלשהן.

המערכת תספק את היכולות הבאות, בין-השאר:





**תוכנת ניהול מרכזית**, שתפקידה: הכנה של תכנית-עבודה ושל מסכי קלט וטעינה שלהם למסופונים או לטלפונים הסלולריים; איסוף וריכוז של המידע מן המסופונים או מן הטלפונים הסלולריים; העברה של המידע שנאסף, באמצעות ממשק, אל המערכת לניהול מצאי (ראו תת-סעיף 3.10.1.3.1.1 לעיל); ניהול של תכנית-עבודה; הגדרת רשימה של סוקרים; הגדרה של מסכי-קלט לצורך ביצוע הספירה (שתכלול את כל השדות, שנרשמו לעיל תחת במערכת לניהול מצאי).

א. המערכת תאפשר לשייך פריטי ציוד בודד (כגון, מחשב, צג, מדפסת אישית, סורק אישי וכיוצא-בזה), ללקוח (משתמש), או לחדר (מדפסת רשת, סורק רשת וכדומה), או לקומה (מדפסת מרכזית, סורק מרכזי, עמדות קיוסק וכדומה).

ב. המערכת תאפשר להפיק תכנית-עבודה לסוקר (במתכונת מודפסת או בתוך ההתקן שבידו).

ג. המערכת תפיק דוחות התקדמות ודוחות תכנון מול ביצוע של הסקר.

ד. התוכנה על-גבי המסופון או הטלפון הנייד: תוכנה זו תאפשר איסוף מידע בשני אופנים: (1) מידע עד רמה של בנין, קומה, חדר לקוח; הסקירה בשטח תבצע ע"י סריקה של כל פריטי הציוד, שנמצאו או שהמידע מלא ורק יש לאמת אותו ולעדכנו על בסיס סקר קודם. (2) עדכון של כל פרט בשטח (קיים או חדש); לשם כך, המסופון יכלול לוח מקשים פיזי או וירטואלי.

ה. התוכנה על-גבי המסופון או הטלפון הנייד תאפשר הזנה של הערות בכל רמה בהירארכיה (אתר, בניין, קומה, חדר, לקוח, פריט ציוד).

ו. התוכנה הנ"ל תאפשר הפקה של מדבקות, יהא זה כתחליף למדבקה קיימת או עבור ציוד, שאינו מסומן במדבקה, ותבצע תעוד מלא של הציוד החדש שאותר.

ז. ריכוז מידע במערכת: המערכת תאפשר קליטה של המידע מן ההתקנים הניידים, בסיום כל יום עבודה או לפי דרישה. המערכת תעבד את המידע בהתאם לצורך. המערכת תיצור קובץ (במתכונת xls או XML, בהתאם לבחירת המשרד), אשר יועבר למערכת לניהול המצאי הנ"ל וייקלט על-ידה.

ח. **מדפסות:** יש לספק מדפסות ברקוד לצורך הפקה של מדבקות ברקוד בשטח (לא בטכנולוגיה טרמית [Direct Thermal]).



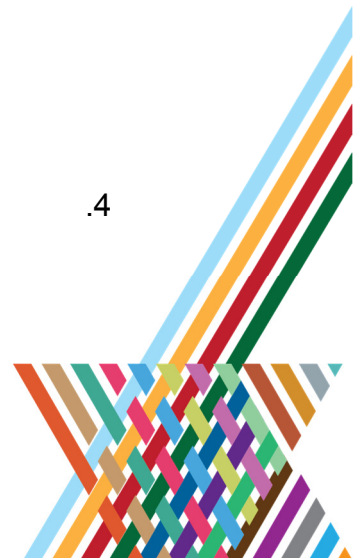


## ט. מדבקות:

- 1) המדבקות הנדרשות הן מדבקות ברקוד דו-ממדי (QR Code). על כל מדבקה יוטבע ברקוד דו-ממדי, שיכלול את הנתונים הבאים לפחות: תאריך רכישה; שם ספק, ממנו הציוד נרכש; מזהה ציוד של המשרד; סוג הציוד ודגם הציוד; מספר סידורי (Serial Number) של היצרן. כמו-כן כל הפרטים הללו יודפסו על-גבי המדבקה בטקסט קריא.
- 2) היה ונתון מסוים לא יהיה קיים, יש לרשום במקום המתאים "לא קיים".
- 3) הפורמט הגרפי של המדבקות ומבנה השדות בברקוד הדו-ממדי יוגדרו ע"י המשרד בשיתוף עם הספק, במסגרת אפיון מפורט לקראת ביצועו של הסקר הראשון.
- 4) המדבקות יהיו "מדבקות מתפוררות" או "קליפות ביצים", שאינן ניתנות להסרה בשלמותן, מתאימות להדבקה על מארזי מחשב (הדבקה על מתכת), מסוג שלא ידהה עם הזמן, עמידות במים ובשפשוף (עשויות PVC או פוליאסטר).

## אופציונלית:

1. המציע רשאי להציע פתרון, המבוסס על תגיות RFID, במקום הרשום לעיל. פתרון כזה יהיה מבוסס על הדפסה של כל הגרפיקה הנדרשת (בצבע) על גבי מדבקה לבנה או שימוש במדבקות מודפסות מראש באופן חלקי (לדוגמה, הדפסה מראש של לוגו המשרד ופרטי הקשר של המוקד). שאר הפרטים יודפסו במקום בעת הספירה (רק הנתונים המשתנים ממדבקה למדבקה [מספר הנכס והברקוד הדו-ממדי]).
2. תגיות ה-RFID יהיו תואמות תקן EPC GEN2 Class 1 ומתאימות להדבקה על מארזי מחשב (הדבקה על מתכת). התגיות יכולות להיות משולבות בתוך מדבקות סימון הציוד או תגיות נפרדות שיודבקו על הציוד ומעליהן תודבק מדבקות סימון הציוד.
3. על המציע להתחייב להעמיד לרשות המשרד מערכת כאמור, להתאים אותה לצרכי המשרד (כמוסבר לעיל), להתקין אותה במערך התקשוב של המשרד ובעמדות העבודה הרלבנטיות ולתפעל ולתחזק אותה באופן שוטף ותקין (כולל עדכון גרסאות וכיוצא-בזה).
4. כשלב ראשון ובמהלכה של תקופת המעבר, הספק יידרש לבצע ספירת מצאי ראשונה ומחייבת.





## על המציע לרשום בהצעתו את הפרטים המלאים של המוצר המוצע.

### 3.10.1.4 תכנונים ושיטות לתפעול - הגשות

3.10.1.4.1 המציע יפרט את השיטות והנהלים המוצעים על ידו לתפעול הציוד המבוצר **כהגשה**

#### למכרז וכחלק מחוברת ההצעה.

המציע יציג את עקרונות תפישת התפעול (כולל נימוקים ליישום שיטה זו) תוך פירוט סוג והיקף כח-האדם הנדרש ובאילו עזרים יעשה שימוש בתהליכי הניהול והתפעול של ציוד הקצה (כגון: יישומים, ספרי נהלים, דוחות מעקב ושליטה).

3.10.1.4.2 המציע יפרט את אמצעי השליטה הממוחשבים, המאפשרים בקרה ושליטה אחר ציוד הקצה, כולל מעקב אחר גרסאות ואחר רישוי ואחריות של הציוד והתכנה תוך דגש על הנושאים הבאים:

- עדכון/החלפת מהדורות ציוד.

- התקנות של ציוד, תשתיות, תוכנות.

- הפעלת שינויים ושיפורים.

3.10.1.4.3 המציע יפרט כיצד השיטה והאמצעים, המוצעים על ידו, לתפעול הציוד המבוצר, עונים על התחייבותיו במסגרת הסכם רמת השירות – זמינות המערכת ועמידה בזמני התאוששות מתקלות (ראה נספח 3.2.2).

3.10.1.4.4 המציע יציג דוגמאות של עזרים אשר ישמשו אותו בניהול ותפעול הציוד המבוצר (כגון: יישומים, ספרי נהלים, דוחות מעקב ושליטה).

3.10.1.4.5 המציע יפרט מהם הכללים, השיטות והאמצעים המוצעים על ידו לניהול התצורה של הציוד המבוצר תוך דגש על הנושאים הבאים:

3.10.1.4.5.1 המציע יפרט את אופן אספקת שירותי התחזוקה (שוטפת, שבר, מונעת) בכל אתרי המשרד (בהתייחס לציוד הקצה).

3.10.1.4.5.2 המציע יפרט את כמות הציוד החליפי וחלקי החילוף אותו הוא מתכנן לאחסן בכל אחד מאתרי המשרד בהתאם לגודל האתר על מנת להבטיח עמידה ברמת השירות הנדרשת.





- 3.10.1.5** בקרה ואישור של דוח מסכם לסקר אתרים קיימים באחריות המשרד.
- 3.10.1.6** **תכנון התקנות באתרים (תכניות אתרים)**
- הספק יבצע תכנון התקנות באתרים חדשים או שינויים באתרים קיימים ויגיש תכניות אתרים אשר יהיו בקלסר תכניות מחשוב של המשרד ועל קבצים אלקטרוניים. על הספק לתקף תכניות אלו לאחר הביצוע וכן מידי שנה.
- 3.10.1.7** בקרה ואישור של תכניות אתרים באחריות המשרד
- 3.10.1.8** **בניית תכנית עבודה מפורטת לפריסה והתקנות**
- הספק יגיש למשרד לפי הצורך תכנית מפורטת לפריסה והתקנות.
- 3.10.1.9** אישור תכנית התקנות מפורטת באחריות המשרד.
- 3.10.2** **ביצוע התקנות באתרים**
- 3.10.2.1** רכש ציוד ורישיונות תוכנה לטובת האתרים באחריות המשרד.
- 3.10.2.2** **ביצוע הפריסה וההתקנות**
- הספק יבצע פריסה של הציוד הנדרש ויבצע התקנות, אם התקנות מקומיות, אם התקנות מרוחקות, עד לתקינות והפעלת הציוד / התחנות.
- 3.10.2.3** **בקרת התקנות ובדיקות שפיות באתרים.**
- באחריות הספק לבדוק ולאשר כי כל ההתקנות שביצע תקינות עובדות ואין בהן תקלות.
- 3.10.2.4** **אישור קבלת אתרים באחריות המשרד**
- 3.11** **הדרכה והטמעה**
- 3.11.1** **תכנון הדרכות**
- 3.11.1.1** **תיחום תכולת ההדרכות (אוכלוסיות, סוגי הדרכות)**
- הספק יהיה אחראי על הדרכה והטמעה (הן במסגרת חונכות אישית והן במסגרת הדרכה בקבוצות), בכל הקשור לתפעול של מערכות המשרד, לכלי MS Office,





לנוהלי השימוש במערכות המידע של המשרד ולהיבטי אבטחת מידע; זאת, לרבות הכנה של מערכי השיעור ושל עזרי ההדרכה, באמצעות המדריך.

3.11.1.2 אישור תכולת ההדרכות באחריות המשרד.

3.11.1.3 **תכנון שיטת ההדרכות**

הספק יבנה תכנית ההדרכה והזמן הנדרש לטובתה.

3.11.1.4 בקרה ואישור של תכנית ההדרכה באחריות המשרד.

3.11.1.5 **הכנת אמצעים וחומרי הדרכה (כולל מבחני הסמכה מקוונים), פיתוח לומדה והטמעת כלי EPSS במערך ההדרכה.**

הספק אחראי להכנת האמצעים להדרכה והכנת השעורים.

לכשתירכש על ידי המשרד תוכנת הדרכה, יהיה הספק אחראי גם על תחזוקתה ומילוי ההדרכות והמבחנים בה.

3.11.2 **ביצוע הדרכות**

3.11.2.1 **ניהול פרויקט ההדרכה – באחריות המשרד.**

3.11.2.2 **הקצאת אתרי הדרכה (כולל אמצעי ההדרכה).**

המשרד יקצה והספק יתאם את חדרי ההדרכה ברחבי המשרד לצורכי ההדרכה, הספק אחראי להמצאות ותקינות אמצעי ההדרכה שבמשרד.

3.11.2.3 **ביצוע ההדרכות**

הספק אחראי על ביצוע ההדרכות התפעוליות כאמור לעיל.

3.11.2.4 **הכנת דוח הדרכה מסכם (לכל סבב/כיתה)**

הספק אחראי להכין דוח הדרכה מסכם לכל הדרכה שיכלול את נושא ההדרכה, שמות המשתתפים תאריך ההדרכה ומשך ההדרכה.

3.11.2.5 **אישור ההדרכה**

המשרד יאשר את הצלחת ההדרכה ו/או הצורך בסבב נוסף.





<b>3.11.2.6 סבב הדרכות חוזר (במידת הצורך)</b>	
הספק אחראי במידת הצורך לבצע סבב הדרכות תפעוליות נוסף ככל שידרש.	
<b>3.11.3 תכנון ההטמעה – באחריות המשרד</b>	
<b>3.11.4 ביצוע ההטמעה – באחריות המשרד.</b>	
<b>3.12 תחזוקת תוכנה</b>	
<b>3.12.1 תיקון תקלות / באגים</b>	
<b>3.12.1.1 התקנה/הפצת גרסאות חדשות</b>	
הספק אחראי על הפצת והתקנת הגרסאות במערכת הייצור בשילוב עם המשרד.	
<b>3.12.2 שינויים ושיפורים שו"שים למערכות תוכנה של המשרד - באחריות המשרד.</b>	
<b>3.12.3 שינויים ושיפורים למחסן נתונים ודוחות</b>	
<b>3.12.3.1 שינויים/הרחבות במחסן הנתונים</b>	
המשרד בעזרת הספק יבצע שינוי או הרחבות במחסן הנתונים, טיפול הספק בביצוע השינויים.	
<b>3.12.3.2 פיתוח דוחות/שאליות חדשים</b>	
המשרד יפתח דוחות ושאליות נדרשות ויעזר בספק לביצוע. עזרת הספק בהטמעת הדוחות והשאליות.	
<b>3.12.3.3 הרצת דוחות ושאליות חדשות</b>	
הרצת הדוחות והשאליות החדשות הינן באחריות הספק.	
<b>3.12.4 ביצוע בקשות שירות ו IMAC</b>	
<b>3.12.4.1 דרישות לביצוע בקשות שירות / IMAC</b>	
המשרד אחראי להעביר לספק בקשות להזזה, שינוי, שדרוג והתקנת תוכנה.	
<b>3.12.4.2 ניהול ותעדוף ביצוע בקשות שירות / IMAC</b>	
הספק ינהל ויתעדף לפי בקשת המשרד את בקשות השירות / IMAC.	





### 3.12.4.3 ביצוע בקשות שירות / IMAC בהתאם לת"ע

שירותי IMAC כוללים התקנה (Install), העברה (Move), הוספה (Add), שינוי (Change), ניתוק, או החלפה של ציוד קצה, ציוד מיוחד, ציוד תקשורת וחומרת אבטחה באתרי המערכת הדורשים הגעה פיזית של טכנאי לאתר.

שירותים אלו יינתנו בהתאם לבקשה של המזמין ולא בגין תיקון תקלות ו/או החלפת ציוד שהנו באחריות הספק בגלל אי עמידתו בדרישות רמת השירות.

### 3.12.4.4 טיפול בבקשות לשינוי (IMACs) בגין שינוע ציוד בין אתרי המשרד

השינוע כולל את כל הנדרש על מנת להוביל את הציוד ממקומו הנוכחי למקומו החדש לרבות אריזה/פרוק אריזה, אספקת ציוד נלווה לשינוע (ארגזים, עגלות וכו'), כלי רכב מתאים, סבלות באמצעות כח אדם של הספק או של חברת הובלות חיצונית וכל הוצאה הכרוכה בכך.

### 3.12.5 תחזוקת מוצרי תוכנה

#### 3.12.5.1 תשתיות יישומיות במערכות המשרד (מוצרים משולבים)

הספק אחראי על תחזוקה שידרוג, עדכון ושינוי תצורת תשתיות יישומיות במערכת של מוצרי תוכנה (SharePoint, CRM וכו') כולל תשתיות תוכנה בענן.

#### 3.12.5.2 תוכנות תשתית (מ"ה, DB וכד')

הספק אחראי לתחזוקה, עדכון, שידרוג, ושינוי תצורה של מערכות ההפעלה ובסיסי הנתונים, כולל בתשתיות ענן.

3.12.5.2.1 עד סוף שנת 2021, על כל מערכות ההפעלה הנ"ל, כולל ה-Domain, להיות משודרגות למהדורה MS-Windows Server 2019.

3.12.5.2.2 ייתכנו מקרים, בהם שרתים לא ישודרגו, כיון שיהיה עליהם לפעול תחת גרסאות נמוכות יותר של מערכת ההפעלה הנ"ל, עקב אילוצי תאימות ליישומים של המשרד. מקרים אלה יצריכו אישור מיוחד מנציג המשרד.

3.12.5.2.3 שרתים, הפועלים תחת מערכת ההפעלה Linux. המשרד מפעיל 9 שרתים פסיים ו-7 שרתים וירטואליים תחת מערכת ההפעלה LINUX.

3.12.5.2.4 יודגש: כל ההתקנות, עדכוני הגרסאות, ההתקנות של עדכוני אבטחה שדרוגי תצורה





ודומיהם והשדרוגים הנדרשים של מערכות ההפעלה לסוגיהן, לאורכה של כל תקופת ההתקשרות (על כל הארכותיה, ככל שיהיו כאלה), יבוצעו ע"י הספק במסגרת המחויבות לשמירה על עדכניות תפעולית וטכנולוגית.

3.12.5.2.5 השדרוגים יבוצעו בהתאם לתכניות-העבודה השנתיות של אגף בכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע ולאישורים פרטניים מנציג המשרד.

### 3.12.5.3 כלים לתפעול היצור

3.12.5.3.1 על הספק לספק למשרד שירותים בתחום התפעול, שיאפשרו שליטה ובקרה הדוקות ושוטפות על כל רכיבי התשתית ועל כל המשאבים במערך התקשוב של המשרד הקיימים והחדשים.

### 3.12.5.4 תוכנות מנהליות

הספק אחראי על תחזוקת ועדכון תוכנות מנהליות - ראה נספח 3.5.2 (כדוגמת תוכנות מדף שנרכשו לצורך ניהולי D&B, תוכנות משפטיות).

3.12.5.5 תוכנות בפיתוח עצמי באחריות המשרד.

### 3.12.6 שדרוגים ושמירה על עדכניות טכנולוגית

#### 3.12.6.1 שדרוג תוכנות תשתית (לאחר אישור)

הספק אחראי על שדרוג, עדכונים, שדרוגים ושינוי תצורה של תוכנות התשתית לאחר קבלת אישור ביצוע מהמשרד.

#### 3.12.6.1.1 תשתיות Oracle

- Oracle ADF: WebLogic Server, ver. 10.3.6.0.
- Oracle Forms: WebLogic Server, ver. 10.3.5.0.
- Oracle Reports: WebLogic Server, ver. 10.3.5.0.
- Oracle WebLogic Server, ver. 10.3.6.0.
- SOA: WebLogic Server, ver. 12.2.1.2.0.
- Oracle Business Intelligence (BI), ver. 11.1.1.7.150120.

#### 3.12.6.1.2 תשתיות Microsoft

- MS-SharePoint 2013.
- MS-Exchange 2013.
- MS-Dynamics CRM 2011.

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית





על הספק לשדרג את כל המוצרים הללו לגרסאות עדכניות (לפי הנחיות המשרד), במהלכה של שנת 2021; עלויות הרשוי הנדרש ישולמו ע"י המשרד.

### 3.12.6.2 שדרוג תשתיות יישומיות

הספק אחראי על שדרוג ותצורת תשתיות יישומיות (SharePoint, CRM) לאחר אישור המשרד.

### 3.13 תחזוקת ציוד תשתיות

3.13.1 מרכז מחשבים (Data Center) ב DR אתר התאוששות מאסון, ובאתר נתב"ג, ובאתרי המשרד.

#### 3.13.1.1 תחזוקת חומרה מרכזית

חומרה מרכזית הינה כל החומרה הנדרשת לשם תפעול כל המערכות המרכזיות של המשרד המוצבת באתר הראשי של המשרד DC בהר חוצבים, באתר נתב"ג ובאתר ההתאוששות מאסון.

הספק מחויב להכיל בהצעתו, את התפעול, את פעילות התחזוקה (כולל החלפת רכיבים) ואת פעילויות השדרוג הטכנולוגי הבאות כל שעות העבודה של בעלי התפקידים השונים לרבות ניהול תהליך הרכש, ניהול הפרויקט ואינטגרציה, כח אדם טכני להתקנה והגדרה של הציוד, בדיקות קבלה, עדכון תיעוד שרטוטים ותיקי אתר (וכו') כולל שדרוגי Firmware שדרוגי תצורה לכל רכיבי החומרה בין אם מדובר בציוד קיים (נספח 2.5.2) שהועבר לאחריות הספק ובין אם מדובר בציוד חדש' לאורך כל תקופת ההתקשרות.

3.13.1.1.1 טיפול בכל בעיה/תקלה הנוגעת לתקלות חומרה.

3.13.1.1.2 אספקה התקנה והחלפה של חומרה חליפית (של אותו יצרן הנותנת מענה זהה לחומרה המוחלפת מבחינת מפרט טכני וביצועים) ו/או חלקי חילוף מתוך מלאי חומרה חליפית אשר יסופק ע"י המציע.

3.13.1.1.3 פינוי רכיבי זיכרון פינוי רכיבי זיכרון מכל סוג שהוא (דיסקים קשיחים, רכיבי זיכרון RAM, רכיבי FLASH וכו') שאינם בשימוש (תקולים, שהוחלפו בחדשים יותר וכדו')





לאתר מרכזי שיקבע ע"י המשרד לצורך השמדה. הספק לא יוכל לקבל רכיבי זיכרון תקולים שעדיין תחת אחריות על מנת להחזירם ליצרן.

### 3.13.1.2 תחזוקת ציוד קצה

3.13.1.2.1 הספק מחויב להכיל בהצעתו, את תחזוקת כל ציוד הקצה וכל הרשום להלן.

3.13.1.2.2 הספק יידרש לתפעל ולתחזק את ציוד הקצה והציוד המיוחד כולל החלפת ציוד ורכיבים, לרבות תחנות עבודה (על כל הציוד ההיקפי שלהן לרבות מסכים, מקלדות, עכברים, KVM הממתגים מסכים/מקלדות/עכברים, רמקולים וכל סוגי הכבילה), מחשבים ניידים (לרבות תחנות עגינה וכל הציוד ההיקפי הרלבנטי גם לת"ע), מדפסות מסוגים שונים, סורקים ומכשירי טלפון IP (למכשירי טלפון תמיכה ברמת דרג א' בלבד, תמיכה בתפעול) בהתאם לדרישות רמת השירות המפורטות בנספח 3.2.2.

כל האמור בסעיף זה חל על:

(1) כל ציוד הקצה והציוד המיוחד בין אם סופק ע"י הספק ובין אם נרכש באופן עצמאי ע"י המשרד.

(2) כל ציוד הקצה והציוד המיוחד הקיימים במשרד בין אם מדובר בציוד קיים (לפני ההתקשרות עם הספק) שהועבר לאחריות הספק ובין אם מדובר בציוד שנרכש במהלך ההתקשרות עם הספק.

3.13.1.2.3 באחריות הספק לתחזק לעדכן, לשדרג ולתפעל באופן שוטף את כל רכיבי החומרה והתוכנה ולטפל בכל סוג שהוא של פניה הנוגעת לחומרה ותוכנה לרבות, אך לא רק :

א. טיפול בכל בעיה/תקלה הנוגעת לתקלות חומרה, תוכנה, מערכת הפעלה חבילות תוכנה משרדית (MS Office) וכו'.

ב. אספקה, התקנה והפעלה של חומרה חליפית (הנותנת מענה זהה לחומרה המוחלפת מבחינת מפרט טכני וביצועים) ו/או חלקי חילוף.

ג. למען הסר ספק, בתקלת מדפסת, המדפסת החליפית תהיה מאותו הסוג. לדוגמה: במקרה של תקלה במדפסת משולבת המדפסת החליפית תהיה משולבת בעלת קיבולת הדפסות זהה, בתקלה במדפסת צבעונית המדפסת החליפית תהיה צבעונית בעלת קיבולת הדפסות זהה.

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית





- ד. בכל מקרה בו הספק אינו מסוגל לתקן את הציוד והוא מודיע למשרד כי יש לפסול את הציוד, וזאת טרם הגיע הציוד לגיל המרבי, החלפת הציוד תבוצע על חשבון הספק ולאחר שמפרטי הציוד אושרו מראש.
- ה. פינוי רכיבי זיכרון מכל סוג שהוא (דיסקים קשיחים, רכיבי זיכרון RAM, רכיבי FLASH וכו') שאינם בשימוש (תקולים, שהוחלפו בחדשים יותר וכדו') לאתר מרכזי שיקבע ע"י המשרד לצורך השמדה. הספק לא יוכל לקבל רכיבי זיכרון תקולים שעדיין באחריות על מנת להחזירם ליצרן.
- ו. אספקה והתקנה של סוללות (במקרה של תקלה ו/או קיבולת סוללה אינה מאפשרת עבודה רציפה למשך שעה בפרופיל ביצועים מרבי) ומטענים למחשבים ניידים (במקרה של תקלה מכל סוג שהוא).
- ז. בדיקה אחת לרבעון של כל מכשירי האלפסק (UPS) הפרוסים באתרי המשרד והדבקת מדבקת תקינות על גבי ה UPS הכוללת את שם הבודק ותאריך הבדיקה. בכל מקרה שתמצא סוללה/מצבר שאינם תקינים הם יוחלפו מיידית ע"י הספק.
- ח. הודעה למשרד על הצורך להחלפת כל המצברים של האל פסק במועדם (המשרד ירכוש מצברים אלו).
- ט. אספקה ושינוע מהמחסן המרכזי של המשרד עד לאתרי המשתמשים והתקנה ע"י טכנאי מיומן המורשה לתחזק ציוד מסוג זה, של כל חלקי החילוף והקיטים השונים המוחלפים על בסיס תקופתי לציוד קצה, מדפסות, מכשירי Multifunction וסורקים (לרבות אך לא רק: Developer Kit, Fuser, נורות למקרנים, נורות לסורקים, ערכות תחזוקה, רצועות, מכלי עודפים, תופים, תנורים וכדו').
- י. שינוע מהמחסן המרכזי של המשרד עד לאתרי המשתמשים והתקנה של טונרים. שירות זה כולל גם איסוף טונרים/ראשי דיו משומשים לאתר מרכזי לצורך מחזור שלהם.
- יא. אספקת שירותי ניטור מדפסות (רשתיות ומקומיות) בכל אתרי המשרד באמצעות מערכת/כלי לניהול מדפסות והפקת דו"חות אודות שימוש/היקף הדפסה, צריכת טונרים וכו' בכל מדפסת בהתאם לדרישת המשרד.
- יב. IMACs – כל הכרוך בכך, כמפורט בסעיף 3.12.4.





- יג. מתן שירותי הפצת תוכנה ועדכוני תוכנה מרחוק כולל ביקור בשטח על מנת להשלים תהליכי הפצה אלו בתחנות Stand Alone ו/או שאינן מגיבות למערכות ההפצה (MS System Center Configuration Manager 1906 / Antivirus).
- יד. תחזוקה / טיפול מונעים בהתאם להנחיות יצרן ואו נהלי המשרד.
- טו. ביצוע קונפיגורציה שוטפת והגדרות של רכיבי ציוד קצה ותוכנות תשתית ככל שיידרש.
- טז. מתן המלצות למניעת תקלות, זיהוי רכיבי חומרה בעייתיים.
- יז. אריזה, פינוי ושינוע ציוד לא תקין/נפסל מכל אתרי המזמין למחסן מרכזי של המזמין או לאתר גריטה/מחזור בהתאם להנחיות המזמין.





3.13.1.2.4 הספק אחראי לכל ההתקנות, עדכונים, שדרוגים ושינוי תצורה של ציוד הקצה והציוד המיוחד בכל אתרי המשרד. התקנות אלה תבוצענה רק לאחר תהליכי בדיקה מתאימים, ולאחר שהספק וידא כי באפשרותו לחזור ולהפעיל את הגרסאות הקודמות להתקנה באופן מידי. במונח התקנות הכוונה היא, בין היתר, להתקנת תשתית פיזית, תחנות עבודה, מחשבים ניידים, מדפסות מסוגים שונים, סורקים, קוראים מסוגים שונים (אשראי, כרטיס חכם, ברקוד וכו').

3.13.1.2.5 הספק יהיה אחראי לסימון באופן שוטף של כל ציוד חדש/נוסף (מעבר לסקר המיפוי הראשוני) באמצעות תגיות RFID אם נבחרה האופציה. על המציע לקחת בחשבון כי עלות סל הבסיס נדרשת לגלם בתוכה את עלות התגיות ועלות השירות הנדרש לאורך כל תקופת ההסכם.

3.13.1.2.6 הספק אחראי לתמוך בקישור מאובטח של ציוד פרטי של עובדי המשרד (BYOD – Bring Your Own Device) שיאושר להם לחברו לתשתית הארגונית (דואר אלקטרוני, יומן ארגוני, ספר כתובות ארגוני). במסגרת שירותי תמיכה אלו יידרש הספק להגדיר את הקישוריות בציוד זה ובמידת הצורך להתקין רכיבי אבטחה (כגון Airwatch שבשימוש המשרד) המהווים תנאי למימוש הקישוריות.

#### 3.13.1.2.7 ציוד מיוחד

3.13.1.2.7.1 ציוד לוועידות חוזי (Video Conferences) בחדרי ישיבות: במשרד הוקמו 5 חדרי ישיבות וחדרי בטחון, בהם מותקן ציוד לוועידות חוזי. הציוד סופק למשרד ע"י חברת DM וחברת Lifesize, במסגרת של מכרזי רכש מרכזיים רלבנטיים של מינהל הרכש. אחריותו של הספק לפי מכרז זה היא לקלוט במוקד התמיכה קריאות על תקלות בציוד הנדון, לאבחן את מהות התקלה ואם מתברר, כי מדובר בתקלה בחומרה או בתקלה ישום, להפעיל את ספק הציוד הרלבנטי ולעקוב אחר ביצוע תקין של הטיפול בתקלה ע"י ספק הציוד.

תקלות, שבאחריותה של חברת DM, מוחרגות ממדדי תדירות התקלות וההתאוששות מתקלות, המפורטים באמנת רמת-השירות, בהתייחס לספק לפי מכרז זה.

3.13.1.2.7.2 רכיבים לטלפוניה בטכנולוגיית IP (שילוב של קול ושל נתונים, Voice and Data): מערכת הטלפוניה ברחבי המשרד היא בטכנולוגיית IP והיא הותקנה ומופעלת ע"י חב'





בינת, בהתאם למכרז המרכזי של החשב הכללי (מס. 16.3.0.11), לאספקת ציוד ושירות טלפוניה קווית למשרדי הממשלה, שהוא פרויקט רוחבי ממשלתי [פרויקט "שירלי"]. במשרד מותקנים כ-700 טלפונים מדגם Cisco 8851.

אחריותו של הספק לפי מכרז זה היא לקלוט במוקד התמיכה קריאות על תקלות במערכת הנדונה, לאבחן את מהות התקלה ואם מתברר, כי מדובר בתקלה בחומרה או בתקלה בישום, להפעיל את חב' בינת ולעקוב אחר ביצוע תקין של הטפול בתקלה ע"י חברה זו.

בנוסף, על הספק לפי מכרז זה להפעיל את מלוא יכולות הטלפוניה, כולל ממשק ל-MS-Outlook ול-MS-Exchange.

תקלות, שבאחריותה של חברת בינת, מוחרגות ממדדי תדירות התקלות וההתאוששות מתקלות, המפורטים באמנת רמת-השירות, בהתייחס לספק לפי מכרז זה.

### 3.13.1.3 תחזוקת ציוד תקשורת אקטיבי (נתבים, מתגים, נתבי עומסים וכד')

הספק מחויב להכיל בהצעתו, במחיר קבוע כחלק מהסל הבסיסי וללא תוספת תשלום לתחזק להתקין, לעדכן, לשדרג, ולבצע שינויי תצורה בכל ציוד התקשורת האקטיבי.

### 3.13.1.4 תחזוקת ציוד ותוכנות אבטחת מידע.

הספק מחויב להכיל בהצעתו, לתחזק להתקין, לעדכן, לשדרג, ולבצע שינויי תצורה בכל הציוד אבטחת המידע (DLP, Gateway, IPS, App. FW, FW, Appliance) וכד' רשימת הציוד בנספח 2.15 ציוד ותוכנות אבטחת מידע שנמצאות בחזקת המשרד.





- 3.13.2 אתר נתב"ג**
- 3.13.2.1 שרות מנוהל של כספומטים (ראה סעיף 3.3.4.4)**
- 3.14 שירותי תפעול במרכז המחשבים ובאתר הגיבוי וה-DR**
- 3.14.1 שירותי תמיכה ותפעול מקצועיים**
- 3.14.1.1 תמיכה במערכות הפעלה**  
הספק אחראי לטיפול תחזוקה, עדכונים, שדרוגים, שינוי תצורה ואיתור ופתרון תקלות, ועדכון בכל מערכות ההפעלה הקיימות.
- 3.14.1.2 תמיכה בתוכנות תשתית**  
הספק אחראי לטיפול תחזוקה, עדכונים, שדרוגים, שינוי תצורה ואיתור ופתרון תקלות, ועדכון בכל תוכנות התשתית.
- 3.14.1.3 תמיכה טכנית בתוכנות יישומיות**  
הספק אחראי לטיפול תחזוקה, עדכונים, שדרוגים, שינוי תצורה ואיתור ופתרון תקלות טכניות, בכל התוכנות היישומיות והמפורטות בנספח 2.5.2.
- 3.14.1.4 תמיכת DBA (לוגי)**  
הספק אחראי באמצעות DBA לתמוך בכל בסיסי הנתונים הקיימים בכל רמות התמיכה.
- 3.14.1.5 טיפולי דרג 2 ו-3**  
הספק אחראי על כל טיפולי דרג 2, ודרג 3, לאחר טיפולי מרכז התמיכה, וכן בתמיכה מידית וישירה של טיפולי מומחים בבעיות שמתעוררות בכל המערכות לעיל.
- 3.14.1.6 פיקוח על הייצור (מפעילים).**  
הספק אחראי לפקח על פעילות תקינה של כל הממשקים (נספח 2.5.3 טבלה 2) המעבירים מידע מחוץ למשרד באמצעות כספות או ממשקי זמן אמת, וכן באמצעות מנהל השו"ב על כל המערכות שמתפקדות כסדרן.





### 3.14.1.7 ניהול אחסנת נתונים.

הספק אחראי לניהול אחסנת הנתונים במערכות האחסון storage פתרון בעיות מבעוד מועד, פתרון בעיות שנוצרו באופן מידי, הרחבת שטחי אחסון ומעקב תמידי על התנהלות מערכות האחסון.

### 3.14.1.8 ניטור, שליטה ובקרה לכל מרכיבי המערכת

הספק אחראי באמצעות אחראי השו"ב ומנהלי המערכות ובאמצעות הרכיבים בנספח 3.23 ובכל דרך לנטר ולבקר את פעילויות כל המערכות. במקרה ובתהליך בדיקת הגורמים לקריסת שרת יתגלה כי היו שגיאות או אזהרות קודם לקריסת השרות שיכלו למנוע את קריסתו, ואלו לא טופלו, הספק יקנס ב-5000 ₪.

### 3.14.1.9 תפעול ובקרת תשתיות סביבתיות (מיזוג, חשמל וכד').

על הספק לנטר לבקר ולפעול בנוגע לתשתיות הסביבתיות אשר באתר הראשי DC ובאתר ה DR הינן באחריות בינת עסקים, ואף על פי כן אחריותו לוודא כי מערכות המשרד עובדות בצורה תקינה. בכל שאר המקומות על הספק להפעיל מידית את הגורמים לטיפול בתקלות הסביבתיות.

### 3.14.1.10 גיבויים ושחזורים

באחריות הספק לטפל בכל נושא הגיבויים והשחזורים לפי הנהלים הכתובים לדאוג לבצעם, ולערוך רישום ודוחות על ביצוע כנדרש בנהלי ISO 27001.

### 3.14.1.11 אבטחה פיזית

על הספק לבדוק אבטחה פיזית על מתקני המחשוב בעזרת אגף הביטחון של המשרד לפי נהלי ISO 27001. באם נדרש לרכוש רכיב אבטחה פיזית, יעלה הספק את הנושא בפני המשרד. מודגש הדבר כי אחריות תחזוקה על רכיבי האבטחה היא של הספק.

### 3.14.1.12 ניטור סביבתי

על הספק להגיש דוחות אבטחה וניטור סביבתי כנדרש בתקן ISO 27001.





### 3.14.1.13 ניהול הפצת תוכנה.

על הספק לנהל את הפצת התוכנה באמצעות הכלים הקיימים או ליישם תצורת הפצה אחרת, לעקוב ולהוציא דוחות על ההתקנות והצלחתן, לפי נהלי ISO 27001.

### 3.14.2 שירותי קלט/פלט

#### 3.14.2.1 הפקה והפצה של דוחות

באחריות הספק להפיק דוחות נדרשים במשרד לפי דרישה מורשית, ולהפיצם כנדרש, לפי הנהלים.

#### 3.14.2.2 תכנון ובנייה של טפסים באחריות המשרד.

#### 3.14.2.3 קליטת נתונים ממוכנים מגורמים חיצוניים

באחריות הספק לבצע ולעקוב אחרי קליטת נתונים מגורמים חיצוניים למשרד. (נספח 2.5.3 טבלה 2)

#### 3.14.2.4 שינוע נתונים לגורמים חיצוניים – באחריות המשרד

#### 3.14.3 שירותי תכנון נפח העבודה Capacity Planning

3.14.3.1 שירותי ניטור תפוקות וביצועים של חומרה מרכזית, מערכי אחסון וגיבוי, רשת התקשורת, חומרת אבטחת מידע וכו'

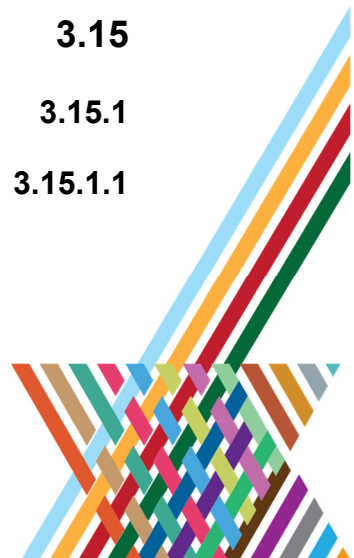
הספק יעקוב באופן שוטף אחרי תפוקות וביצועי תשתיות המשרד והמערכות האפליקטיביות באמצעות כלי הניטור. תכנון הקיבולת יתייחס הן לפרמטרים טכניים (לדוגמה ניצול זיכרון ו CPU בשרתים, מערכי אחסון וציוד תקשורת, ניצול דיסקים במערך האחסון וכדו') והן לביצועי האפליקציות המנוטרות באמצעות הכלים המפורטים בסעיף 3.23). המעקב ישמש לצורך היערכות למצבים אפשריים של עומס יתר, שעלולים לפגוע ברמת-השירות.

הספק נדרש לנקוט בכל האמצעים להבטחת רמת-השירות, ולהתריע בכל מקרה בו יצביעו דוחות תכנון הקיבולת על בעיות במועד המוקדם ביותר, ועל תכניות הפעולה שלו להבטחת יכולת עמידתו ברמת-השירות לה התחייב. דיווחי תכנון הקיבולת, יהיו חלק מדיווחי המעקב השוטפים ויוגשו אחת לחודש למשרד לפי ISO 27001.





- 3.14.3.2 איתור צווארי בקבוק ובעיות ביצועים ומתן המלצות לשדרוג**  
על הספק לאתר צווארי בקבוק ובעיות ביצועים וכן צפי למצב עתידי לצורכי הגדלה ורכישה באם נדרש ולהתאים את הדוחות לנהלי ISO 27001.
- 3.14.4 גיבוי נתונים ומערכות**
- 3.14.4.1 הגדרת מדיניות גיבויים**  
על הספק לעדכן ולתקף עם כניסה להסכם ומידי שנה את נהלי הגיבויים לפי הנדרש בתקן ISO 27001.
- 3.14.4.2 אישור מדיניות גיבויים באחריות המשרד**
- 3.14.4.3 גיבוי תקופתי של בסיס הנתונים המרכזי.**  
הספק אחראי לבצע גיבוי מלא ולשומרו בכספת מעבר לגיבוי השגרה.
- 3.14.4.4 גיבוי רציף של בסיס הנתונים (Point in time)**  
על הספק לדאוג לביצוע הגיבויים ורישומם לפי נוהל הגיבויים בתקן ISO 27001.
- 3.14.4.5 גיבוי לאתר ה-DR.**  
הספק אחראי לתקינות ובדיקת הגיבויים הן לאתר ה-DR והן לאתר נתב"ג לפי נוהל הגיבויים לפי מדיניות שיבחר המשרד כולל גיבוי חם.
- 3.14.4.6 אחסון קלטות גיבוי "בבנק קלטות" מסחרי שיאושר ע"י המשרד**  
באחריות הספק לדאוג להכנת הקלטות לבנק הקלטות.
- 3.14.4.7 הפקדת תכניות מקור בידי נאמן/נציג המשרד (בכל גרסה חדשה).**  
באחריות הספק להפקיד עותק מתוכנות מקור ומתוכניות מקור בכספת האגף.
- 3.15 שירותי תפעול וניהול רשתות תקשורת וחומרת אבטחת מידע**
- 3.15.1 ניהול, תפעול ותחזוקת רשתות תקשורת (ליבה, מנהלתית, OOB)**
- 3.15.1.1 ניהול ותפעול מוקד רשת (NOC)**  
באחריות הספק לנהל את מוקד הרשת וכן לפקח ולתחזק את כל רכיבי הרשת הן החומרה והן הקווים והן את רוחבם של הקווים כולל QA של הקווים.





### 3.15.1.2 ניטור רשת התקשורת

על הספק לנטר את הרשת עם כלים לפי הרשום בסעיף 3.23 ובנספח 3.23 ולטפל בתקלות ובצווארי בקבוק שמתהווים.

### 3.15.1.3 טיפולי דרג 2 ו-3

באחריות הספק לתגבר את הצוות ולפתור תקלות ובעיות גם בדרג 2, ו 3 בצידו חומרת התקשורת ובתכונות שלה.

### 3.15.1.4 תיאום ספקים חיצוניים

באחריות הספק לדאוג לתאם עם ספקים חיצוניים בנושא תקשורת קווים וציוד, במקרה והציוד הינו באחריות ספק חוץ ולנהל את עבודתם במסגרת ציוד האגף.

### 3.15.2 ניהול, תפעול ותחזוקת חומרת אבטחת מידע

3.15.2.1 הגדרת מדיניות אבטחת מידע לפי תקן ISO 27001 באחריות המשרד.

3.15.2.2 הגדרת נהלי אבטחת מידע לפי תקן ISO 27001 באחריות המשרד.

### 3.15.2.3 יישום ותפעול אמצעי אבטחת מידע

הספק יישם את אבטחת המידע באמצעות מיישם אבטחת המידע כפי שנדרש בתקן ISO 27001 וכפי שנרשם בנספח 2.1.5 אבטחת מידע, ויתפעל את כל אירועי אבטחת המידע.

3.15.2.4 אישור הרשאות באחריות המשרד.

### 3.15.2.5 ניהול ותפעול מוקד אבטחת מידע (SOC)

הספק אחראי לתפעול מוקד אבטחת המידע באמצעות מיישם אבטחת המידע ובכפיפות למנהלת אבטחת המידע.

### 3.15.2.6 ביצוע סקרי אבטחת מידע תקופתיים.

הספק נדרש לעמוד בסקרי אבטחת מידע תקופתיים ולבצע על חשבונו כחלק מהסל הבסיסי בדיקות חדירות בהיקף של יומיים רצופים לפחות אחת לשנה, וכן פעם בשנה ביצוע סקר לטובת בקרת עמידה בתקן ISO 27001 על ידי מכון התקנים.





### 3.15.2.7 כתיבת דוחות

הספק אחראי לכתוב דוחות ולבצע בקרת לוגים ולתעד אירועי אבטחת מידע באופן רציף לפי הנהלים הקיימים במשרד לנושא אבטחת מידע כחלק מתקן ה ISO 27001.

## 3.16 ניהול ותפעול מוקד תמיכה

### 3.16.1 תכנון מוקד תמיכה למשתמשי המשרד

#### 3.16.1.1 גיבוש מתודולוגית ניהול התמיכה (על פי ITIL)

על הספק לעבוד לפי מתודולוגית ניהול תמיכה ITIL.

#### 3.16.1.2 בקרה ואישור של מתודולוגית ניהול התמיכה באחריות המשרד.

#### 3.16.1.3 תכנון מוקד התמיכה

על הספק לתכנן את מוקדי התמיכה ולענות על דרישת שעות השרות כמפורט בנספח 3.16 ובנספח 3.0.3.3.

#### 3.16.1.4 בקרה ואישור של תכנון המוקד באחריות המשרד.

#### 3.16.1.5 הקמת מוקד התמיכה (כולל כלים ותוכנות)

על הספק להקים ולתחזק ולרענן את מוקד התמיכה עם כלים לפי סעיף 3.3.7.4.

### 3.16.2 תפעול מוקד התמיכה (HD) נספח 3.16

#### 3.16.2.1 ניהול מוקד התמיכה

הספק יציב מנהל מוקד תמיכה ומערך טכנאי שטח שיהיה אחראי לכל ענף התמיכה.

#### 3.16.2.2 קליטה ותיעוד פניות

על הספק לקלוט את הפניות ולתעדן לפי נספח 3.16.

#### 3.16.2.3 ניתוב פניות לגורמים המקצועיים

הספק אחראי לניתוב פניות שלא נפתרו לגורמים המקצועיים באגף.

#### 3.16.2.4 פתרון בעיות ברמה 1

על הספק לפתור את הבעיות בדרג 1 על ידי מרכז התמיכה.

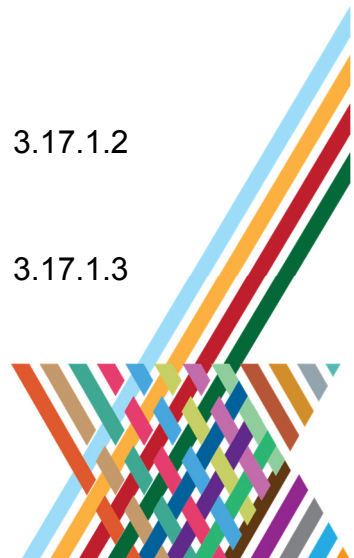




- 3.16.2.5 מעקב ותיעוד טיפול בפניות.**
- על הספק לעקוב ולתעד את הטיפול בפניות כרשום בנספח 3.16
- 3.16.2.6 הפקת דוחות ניהוליים תקופתיים**
- הספק יפיק דוחות ניהוליים תקופתיים לפי הרשום בנספח 3.16 ובנספח 3.2.2.5.1
- 3.16.3 תפעול מערך טכנאי שטח**
- 3.16.3.1 פריסה, ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח קבועים באתרים מרכזיים.**
- הספק ינהל את טכנאי השטח באתר בתלפיות באתר במשרד הראשי לכל האתרי המשרד כנדרש. ראה נספח 3.16
- 3.16.3.2 פריסה, ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח אזוריים / ניידים בכל יתר אתרי המשרד.**
- הספק יפרוס את טכנאי השטח כפי שיידרש, וידאג לניודם בין האתרים .
- 3.17 עדכניות טכנולוגית של נותני השירותים**
- 3.17.1 קיום הדרכות שוטפות, העשרה מקצועית והטמעת מודעות לשיפור השירות בצוות הספק**
- על הספק לדאוג להדרכה שוטפת והעשרה מקצועית והטמעת שיפור השרות לכל עובדי הספק.
- 3.17.1.1 ספק מחויב בביצוע לפחות 5 ימי הדרכה והשתלמות מקצועית בכל שנה, עבור כל נותן שירותים מטעמו, בתחום השירותים הניתנים על ידיו. ככל ויש נותן שירותים שהגדרת התפקיד מאושרת לפחות 10 מ - 150 שעות שירות, מספר ימי ההדרכה המינימאלי יהיה ביחס לשעות השירות (ככל ומספר ימי ההדרכה הנדרש באופן יחסי אינו מספר שלם, הוא יעוגל למספר השלם הקרוב). במקרה שבו ההדרכה אינה במתכונת ימים מלאים ומתפרשת על תקופה, סך שעות ההדרכה בפועל לא ירד מ - 40 שעות.**
- 3.17.1.2 האגף יאשר לספק, מראש, את תכנית ימי ההדרכה וההשתלמות המקצועיים, לרבות תכולתם, אישור שמות נותני השירותים המשתתפים בהם ומועדיהם.**
- 3.17.1.3 הספק בפועל יישא בעלות ההדרכה ובכל עלות נוספת כולל ימי עבודה הקשורה בקיום ההדרכה, לרבות התשלום עבור שעות ההדרכה. המשרד לא ישלם תשלום עבור**

**הכל כדי שתרגישו בבית**

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)





שעות ההדרכה.

3.17.1.4 ביצוע הדרכות והשתלמויות מקצועיות ביוזמת המשרד אינו פוטר את הספק בפועל מביצוע הדרכות מקצועיות, בהתאם לסעיף 3.17.1.1, לכל נותן שירותים מטעם הספק בפועל, בכל שנה.

### **3.18 בחינת טכנולוגיות חדשות**

#### **3.18.1 ביצוע מבחני ישימות (POC)**

##### **3.18.1.1 ייזום מבחני ישימות**

המשרד או הספק יכולים לייזום מבחני ישימות בהתאם לצורך. הספק יידרש לכתובת מסמך הייזום.

##### **3.18.1.2 תכנון מבחני ישימות**

הספק יתכנן את מבחני הישימות ויתעד את דרישות המשאבים לצורך זה.

##### **3.18.1.3 הספק יבצע את מבחני ישימות**

##### **3.18.1.4 רכש לטובת מבחני ישימות – באחריות המשרד.**

### **3.19 שירותי אירוח**

#### **3.19.1 שירותי אירוח במרכז מחשבים ובאתר הגיבוי**

##### **3.19.1.1 אירוח חומרה פיזי באתר מרכזי ובאתר גיבוי של אגף הביטחון.**

כחלק מתשתית המשרד, לאגף הביטחון ישנה חומרה משלו והאגף והספק נדרשים לארח חומרה זו (שרתים, חומרת תקשורת, חומרת אבטחה וכו') ולתחזק אותה כחלק מחומרת המשרד וחלים עליה כל כללי התחזוקה שהופיעו לעיל .





**3.19.1.2 אירוח מרכז מידע לעולה – הספק ייתן תמיכה מלאה לתשתיות מרכז מידע לעולה שמפעיל המשרד.**

**3.19.1.3 אירוח שרתים וירטואליים על גבי שרתים באתר המרכזי ובאתר הגיבוי של אגף הביטחון**

במשרד קיימים שרתים וירטואלים של אגף הביטחון. שרתים אלו יתחזקו כמו גם שרתים ורטואלים שיתווספו לפי צורכי המשרד. **אירוח אגף הביטחון ברשת ה-WAN.** הספק והאגף יארחו את התקשורת של אגף הביטחון על קווי המשרד לפי דרישה .

**3.19.1.4 אבטחת מידע של אגף הביטחון**

אבטחת המידע של אגף הביטחון תעשה בעזרת מיישם אבטחת המידע של הספק ובהנחיית אגף הביטחון באם נדרש.

**3.19.1.5 אירוח מרכז מידע לעולה – הספק ייתן תמיכה מלאה לאבטחת המידע של מרכז מידע לעולה.**

**3.19.1.6 תחזוקה של מוצרי אבטחת מידע של אגף הביטחון**

הספק יספק תמיכה למוצרי אבטחת המידע של אגף הביטחון בדרג 1 כפי שיידרש.

**3.19.1.7 תחזוקת מרכז מידע לעולה – הספק ייתן שרות תחזוקה מלא למרכז מידע לעולה.**

במרכז המידע מצויים 6 מחשבים ומדפסת וכן firewall CP 1470 שמפריד בין רשת הטלפוניה לרשת המשרד. טיפול בתקלות מערכת ה EXPIRE נעשה על ידי בזק בינלאומי.





## **3.20 התאוששות מאסון**

### **3.20.1 מוכנות להתאוששות מאסון**

#### **3.20.1.1 כתיבת / עדכון נהלי התאוששות מאסון (תפעול בחירום)**

על הספק לאושש ולעדכן מדי 6 חודשים ובכל עת של שינוי, את הנוהל הקיים באגף מערכות מידע. ולעדכנו בהתאם מסמך ה BCP המשכיות עסקית של המשרד.

**3.20.1.2** הספק יידרש בשנה הראשונה לתכנן ולבצע אתר התאוששות מאסון חם, על בסיס האתר הנוכחי. רכש אם יידרש ליצירת קלסטר גיאוגרפי והרחבת רוחבי הפס הקיימים יבוצע על ידי המשרד.

כמו כן באם ידחה סעיף 3.20.1.2 לזמן מאוחר יותר יידרש הספק לתכנן וליישם אפשרות אחרת לפי דרישת המזמין. כל הנדרש לשם ביצוע מלא ופועל של האתר ההתאוששות מאסון של המשרד.

**3.20.1.3** אישור נהלי התאוששות באחריות המשרד.

#### **3.20.1.4 ניהול ותפעול אתר הגיבוי אתר DR**

על הספק לנהל לתחזק לבדוק ולתפעל את אתר הגיבוי DR

#### **3.20.1.5 תפעול מערך גיבוי לתקשורת.**

על הספק לתפעל את מערך התקשורת ולבדוק את מערך גיבוי התקשורת.





### 3.20.1.6 ביצוע ניסוי התאוששות חלקי / מלא תקופתי

3.20.1.6.1 על הספק לבצע ניסוי התאוששות חלקי - להפעיל את אתר ה DR באופן מלא ללא קליטת מידע חדש, ובסוף התרגיל לחזור לנק. המוצא. משך התרגיל יום אחד ויבוצע בתאום עם הנהלת המשרד, ככל הנראה בימי חופשה של המשרד ו/או בימי סיורים של המשרד. הניסוי יערך פעם בחצי שנה.

3.20.1.6.2 על הספק לבצע ניסוי התאוששות מלא - להפעיל את אתר ה DR באופן מלא כולל קליטת מידע חדש, ובסוף התרגיל המערכת תצטרך לבצע חזרה ללא אובדן חומר לאתר הראשי, משך התרגיל מעל לשבוע ויבוצע בתאום עם הנהלת המשרד ככל הנראה בימי חופשה של המשרד ו/או בימי סיורים של המשרד. הניסוי יערך פעם בשנתיים.

### 3.20.1.7 הכנת דוח מסכם לניסוי תקופתי

על הספק לכתוב דוח מסכם בכל ניסוי על עמידה בדרישות ועל התקלות שנתגלו. על הספק לתקן מידיית את התקלות שנוצרו ולבדוק אותן מידיית.

## 3.21 פרויקטים טכנולוגיים

יבוצע כשעות שו"ש, בהתאם להוראות סעיף 3.22 להלן.  
למען הסר ספק הפרויקטים הרשומים בנספח 3.3.8 הינם חלק מסל הבסיס.  
במקרה הצורך ייעזר המשרד בספק להגדרת הדרישה.





## **בנק שעות**

## **3.22**

שו"ש (שינויים ושיפורים) היא פעילות המשולמת על בסיס השקעת תשומות עבודה בפועל (שעות עבודה) מתוך תקציב קבוע וידוע מראש (בנק שעות). במסגרת זו רשאי המשרד לפנות לספק לביצוע פעילות מוגדרת, לאחר קבלת הערכת שעות מהספק ו/או מסירת הערכת שעות לספק על ידי המשרד, או לרכוש שירותים מקצועיים של בעלי תפקידים לפעילויות החורגות מסל הבסיס ולהפעילם בהתאם לצרכי המשרד. **ביצוע העבודה או קבלת השירות תתבצע רק לאחר קבלת הזמנה חתומה כדין על ידי המשרד.**

בהתאם לקבלת אישור המשרד מראש ולהזמנת עבודה חתומה, באחריות הספק לספק כח אדם מקצועי אשר אינו חלק מנותני השירות הקבועים למשרד, לצורך מתן השירות (כולל תיאור תפקיד מדוייק כולל מס"ד ורמת התמחות), וזאת בתמורה לשעות שו"ש לנותני שירות לפי הרשום בסעיף 4.1.1.1 (מחירון כ"א) שאושרו מראש על ידי המשרד ובהתאם להצעת המחיר של הספק הזוכה (אחוז ההנחה על תעריפי המכרז המרכזי) והזמנה שתופק לספק עבור כך על ידי המשרד.

### **3.22.1**

המשרד רשאי לפנות אל הספק בבקשה לקבל הצעה לביצוע פרויקט טכנולוגי שאינו חלק מסל הבסיס.

### **3.22.2**

פרויקטים הינם כדוגמת - הגירה לסביבה טכנולוגית חדשה (לא כולל סביבת ענן שהינה חלק מהסל הבסיסי).

הספק מחויב לבצע כל פרויקט, כאשר במקרים בהם המיומנות הנדרשת אינה קיימת אצלו יהיה עליו להיעזר בספקי משנה בעלי ידע וניסיון מתאימים.

הספק נדרש להגיש למשרד לכל היותר תוך 10 ימים (כתלות בהיקף הפרויקט) הצעה מפורטת לביצוע הפרויקט הכוללת:

(1) אפיון הפתרון לרבות תכנון קיבולת מפורט.

(2) מפרטים טכניים מפורטים עבור רכש טכנולוגי.

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

**הכל כדי שתרגישו בבית**





3) צוות מתוכנן.

4) לוח זמנים ואבני דרך.

5) מחיר אספקה עבור רכיבים, ככל שיש כאלו.

6) מחיר התקנה והקמה של תשתיות חומרה ותוכנה.

לאחר אישור המשרד וקבלת הזמנה חתומה כדין על ידי המשרד, יקבעו לוחות הזמנים והעלות. יובהר כי העלות תהיה סופית ואמורה לכלול את כל עלויות הספק וכך גם לוח הזמנים. תשומת לב הספק לנספח 3.2.2 – רמת השירות, הכולל גם מדדים לעניין זה.

פרויקטים יבוצעו במסגרת פרויקטאלית מלאה שתכלול מנהל פרויקט וצוות ייעודי המוקצה לפרויקט. הפרויקט יכתב בצורה היררכית ומסודרת, אלא אם סוכם אחרת עם המשרד, ויכלול את השלבים הבאים: ייזום, אפיון, עיצוב הפתרון הקמה, אינטגרציה עם הסביבה הטכנולוגית במשרד בדיקות והפעלה מבצעית. לאחר אישור המשרד לסיום הפרויקט, הוא יעבור למודל תחזוקה במסגרת סל הבסיס.

כל אחד מהשלבים יבוצע במתודולוגיה מקובלת ויכלול תיעוד מלא ומפורט בפורמט שידרוש המשרד. המעבר לשלב התחזוקה משמעו גם תחזוקת התיעוד ושמירה על עדכניותו.

סיום פרויקט מותנה בביצוע כל שלביו ובאישור המשרד על סיומו.

המשרד ישלם עבור פרויקטים טכנולוגיים אילו באמצעות בנק השעות.

המשרד רשאי לבצע פרויקטים גם עם ספקי צד ג', לפי שיקול דעתו. במקרה כזה יידרש הספק לסייע לספק צד ג' וזאת במסגרת הצוות הקבוע שנותן שירות למשרד. עם סיום פרויקט שבוצע ע"י צד ג', רשאי המשרד לפעול בשתי דרכים בכל הקשור להיבטי התחזוקה של הפרויקט, בכל מקרה ההחלטה נתונה בידי המשרד בלבד:

1. המשך תחזוקה ע"י הספק המבצע - במקרה זה יתפעל הספק את ספק צד ג' בכל מקרה של צורך בקבלת שירות באופן דומה לשאר ספקי צד ג' מולם הוא עובד במתקן.

2. העברת הפרויקט לתחזוקת הספק, כחלק מסל הבסיס.







## 3.23.1.4.2 רישוי תחזוקה ל AD manager – רישוי 1

**למען הסר ספק הספק הזוכה יהיה אחראי על כל התחזוקה של מערך התקשוב של המשרד לרבות, שירות, תחזוקה, התקנות, התקנות חוזרות, שדרוגים, עדכונים, הפעלה, גיבויים, שינויי תצורה של כל החומרה, תוכנה, Appliances, שרותי ענן ו-DR של המשרד, וכמפורט בפרק 2, בנספח 2.5.2 ובפרק 3, כחלק מסל השירותים הבסיסי.**

טלפון : 073-3972713  
פקס : 073-3972770  
כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית





## עלות פרק 4.

- 4.0.1.1 הצעת המחיר תוגש על ידי מילוי טבלת הצעת המחיר בנוסח 4.
- 4.0.1.2 המחירים המוצעים יהיו תקפים לכל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופות האופציה. על מחירי רכיבי סל הבסיס תחול הצמדה בהתאם לקבוע בסעיף 4.9 שלהלן ולהוראות ההסכם.
- 4.0.1.3 על המציע למלא את כל הרכיבים הנדרשים בטבלת הצעת המחיר, בש"ח ללא אגורות, וללא מע"מ.
- 4.0.1.4 במקרה שמציע לא ימלא את כל הרכיבים הנדרשים בטבלה, הצעתו תיפסל.
- 4.0.1.5 המחירים שירשמו ע"י המציע כוללים את כל התמורה בעבור אספקת השירותים הנדרשים במכרז ובהתאם לרמת השרות אליה התחייב המציע כחלק מהסל הבסיסי.





<b>עלות תפעול ותחזוקה – מחיר סל בסיס</b>	<b>4.2</b>
<b><u>מחיר סל הבסיס כולל את כל עלויות הספק הנדרשות על מנת לספק את כל שרות התפעול והתחזוקה בהתאם למכרז (כמפורט בפרק 2, נספח 2.5.2, ובפרק 3).</u></b>	<b>4.2.1</b>
יש להציע לכל שנת שרות, מהשנה הראשונה ועד השנה השלישית כולל (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה"), מחיר קבוע לחודש, התמורה החודשית עבור סל הבסיס החל מהשנה הרביעית ועד לשנה העשירית, ככל שהמשרד יחליט לממש את האופציה להמשך התקשרות (להלן: "תקופת האופציה") תהיה המחיר לחודש הנמוך מבין המחירים שהוצעו לתקופת ההתקשרות הראשונה.	4.2.2
המחיר שיילקח בחשבון לצורך השוואת ההצעות יהיה הממוצע של המחירים שהוצעו לכל אחד משלושת השנים הראשונות (כולל המחיר בגין שרות מנוהל כספומטים).	4.2.3
עבור שירות מנוהל כספומטים והעמדת כספומטים יוצע מחיר חודשי אחיד לכל תקופת ההתקשרות.	4.2.4
<b>מחירון כ"א (שו"ש)</b>	<b>4.3</b>
מחירון כח אדם (שו"ש) יהיה בהתאם למחירון התעריפים המירביים לשעה העדכני נכון למועד מתן השירותים, של החשב הכללי במסגרת "מכרז מרכזי מממ-2009-1 הודעה 16.2.0.11" ובניכוי ההנחה שהציע הספק הזוכה.	4.3.1
<b>תוספות וגרועות</b>	<b>4.4</b>
<b>קיזוז של שעות עבודה</b>	<b>4.4.1</b>
אחת לחודש תערך התחשבות של המשרד מול הספק ביחס לשעות העבודה שבוצעו בפועל על ידי נותני השירותים לעומת הנדרש במכרז.	4.4.1.1
במידה ויתברר כי בוצעו פחות שעות מהנדרש, תנוכה מהתמורה של סל הבסיס העלות המחושבת לכל נותן שרות (בהתאם לתעריף במכרז מ.מ.מ לאותו התפקיד או לתפקיד מקביל, בניכוי אחוז ההנחה שנקב המציע הזוכה) בהכפלת מספר השעות החסרות, ותוצא חשבונית זיכוי.	4.4.1.2
מודגש, כי לא תשולם תוספת במידה והושקעו יותר שעות מהנדרש.	
מודגש כי המנגנון שלעיל יבוצע לאחד ביצוע קיזוז שעות עודף מול שעות חוסר באותו חודש קלנדרי.	





4.4.1.3 החיוב בשעת שו"ש יבוצע לפי מחירון כ"א של מרכז מרכזי מ.מ.מ שבתוקף לפי מחירים מירביים עבור אותו בעל תפקיד, בניכוי אחוז ההנחה שהציע הספק.

אחוז ההנחה יחול על כלל התפקידים באופן אחיד.

ככל ולא נמצא בעל תפקיד מקביל במרכז מ.מ.מ, החיוב יקבע על ידי המשרד בהתאם למחיר הקבוע לבעל התפקיד הקרוב ביותר מבחינת דרישות התפקיד בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד, בניכוי אחוז ההנחה שהציע הספק.

4.4.2 התמורה בגין אספקת השירותים השוטפים הכלולים בסל הבסיסי כמפורט בהצעת המחיר - עלות סל הבסיס תבוצע כמפורט להלן :

(1) במהלך תקופת המעבר, ככל שתתקיים, יקבל הספק 50% מהעלות החודשית - לתפעול והתחזוקה לשנת ההתקשרות הראשונה.

במקרה ויזכה במכרז הספק היוצא, לא תהיה תקופת מעבר ועל כן התשלום ממועד חתימת ההסכם ותחילת מתן השירותים יעמוד על 100%.

(2) ממועד סיום תקופת המעבר יקבל הספק תשלום חודשי מלא לתפעול ותחזוקה בהתאם להצעת המחיר שהגיש לשנת ההתקשרות הרלבנטית.

(3) התשלום בגין אספקת השירותים השוטפים מותנה בכך שהספק העביר את כל הדו"חות הנדרשים בהסכם רמת השירות.

#### 4.4.3 תוספת / גריעה של משתמשים

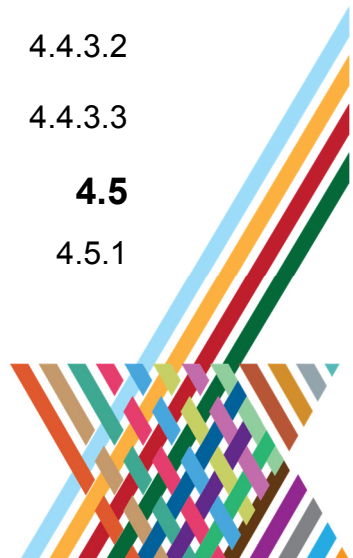
4.4.3.1 תוספת או גריעה במחיר התפעול בגין שינוי במספר המשתמשים במשרד תבוצע על בסיס פונקציית מדרגה, גובה כל מדרגה הוא 50 עובדים (עובדים הינם עובדים המדווחים בשעון הנוכחות במרכבה מידי חודש) שינוי קטן מ- 50 עובדים לא יביא לכל שינוי בתמורה לספק.

4.4.3.2 התוספת / הגריעה תתוסף/תגרע ל/מ סל הבסיס החודשי.

4.4.3.3 התוספת / גריעה תהיה בשווי של 3% מערך סל הבסיס.

#### 4.5 עלות כוללת להשוואת הצעות

4.5.1 ראו בנספח 4.





## 4.6 מנגנוני תמרוץ

### 4.6.1.1 מענקי התמדה

4.6.1.1.1 הספק יהיה זכאי לתשלומים עבור התמדת נותני שירותים (להלן: "מענק התמדה").

#### **הספק יתחייב כי יעביר לפחות 87.5% מסכום המענק לנותן השירות.**

4.6.1.1.2 מטרת תשלום מענק ההתמדה היא לעודד את הספק לשמר את הצוות הבסיסי, ככל הניתן, לאורך תקופת ההתקשרות לצורך המשכיות השירות ושימור הידע.

4.6.1.1.3 גובה מענק ההתמדה נקבע על ידי המשרד ולא יכלול במסגרת הצעת המחיר במכרז.

4.6.1.1.4 מענק ההתמדה ישולם כתשלום חד פעמי לספק בתום כל שנה משנות ההתקשרות עבור כל בעל תפקיד בצוות הבסיסי אשר יעמוד בדרישות המצטברות להלן:

4.6.1.1.4.1 בעל התפקיד נשאר בתפקידו באופן רצוף במשך כל השנה הרלוונטית

4.6.1.1.4.2 בעל התפקיד עומד בכל הדרישות הרלוונטיות אליו בהסכם, וביצע את תפקידו לשביעות רצון המשרד.

4.6.1.1.4.3 הספק לא מצוי בהפרת הסכם.





4.6.1.1.4.4 סכום מענק ההתמדה לכל בעל תפקיד יהיה כמפורט להלן:

תפקיד	סכום מענק התמדה שנה ראשונה (ש"ח) ללא מע"מ	סכום מענק התמדה שנה שניה (ש"ח) ללא מע"מ	סכום מענק התמדה שנה שלישית ואילך (ש"ח) ללא מע"מ
מנהל אתר	10,500	17,500	24,500
מנהל מוקד תמיכה ומערך טכנאי שטח	3,500	7,000	10,500
מנהל windows system בכיר	3,500	5,520	7,000
מנהל UNIX system בכיר	3,500	5,520	7,000
מנהל בסיסי נתונים בכיר	3,500	5,520	7,000
מנהל רשת תקשורת	3,500	5,520	7,000
מיישם אבטחת מידע	3,500	5,520	7,000
ראש צוות נתב"ג	3,500	5,520	7,000
מנהל windows system	3,500	5,520	7,000
מנהל שו"ב windows system מתחיל	3,500	5,520	7,000
טכנאים	2,100	2,800	3,500
מדריכים	2,100	2,800	3,500

4.6.1.1 מענקי איכות שירות

4.6.1.1.1 המשרד יבצע סקר משתמשים בשיתוף האגף בחודש דצמבר 2021 שיהווה נק. יחוס.

סקר זה יבוצע על ידי המשרד אחת לשנה.

4.6.1.1.2 הספק יקבל בonus של 20,000 ₪ באם יקבל ציון מעל 9 בממוצע של סולם 1-10

4.6.1.1.3 הספק יקבל בonus של 20,000 ₪ על שיפור שנתי ברמת השירות מהשנה הקודמת לשנת עריכת הסקר בערך של 10%.

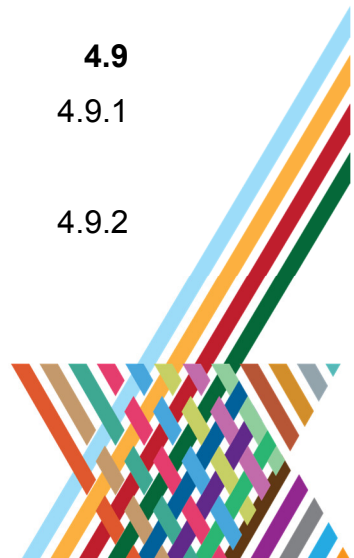
4.7 **קיצוז - SLA**

המשרד יקזז מהתשלום החודשי במגיע לספק בגין אי עמידה במועדים ו/או אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בהתאם למנגנון הקנסות המפורט בסעיף 4.6 לעיל.

4.9 **הצמדה**

4.9.1 **סל הבסיס** יוצמד אך ורק למדד המחירים לצרכן בהתאם למפורט בהסכם ולהוראות החשב הכללי.

4.9.2 מחירי כח אדם (שו"ש) לא יוצמדו ויקבעו בהתאם למחירי "מרכז מרכזי מממ-1-2009 הודעה 16.2.0.11", באופן שהשינוי בתעריף יבוצע מיד עם שינויי התעריף





במכרז המרכזי.

אחוז ההנחה בו נקב הספק, לא ישתנה, ויפחת מהמחירים המעודכנים..  
למען הסר ספק הצמדה למדד תעשה אך ורק ביחס לרכיבי סל הבסיס.

4.9.3

**פורטל הספקים הממשלתי.**

**4.10**

הזוכה יידרש להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים. לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש, הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

