



מכרז פומבי, מס. 06/2022

# לקבלת שירותים לתפעול ותחזוקה של תשתיות התקשוב במשרד העלייה והקליטה

## מפרט

אוגוסט 2022

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 העניינים**

9.....	פרק 1. מבוא.....	9
9.....	1.1 ריכוז של תאריכים .....	9
9.....	1.2 כללי .....	9
10.....	1.3 מהות ההתקשרות: .....	10
10.....	1.4 תקופת ההתקשרות : .....	10
11.....	1.5 דרישות הסף לגבי המציע : .....	11
15.....	1.6 דרישות נוספות .....	15
16.....	1.7 קבלני משנה .....	16
18.....	1.8 הגדרות.....	18
20.....	1.9 הרשמה לשם קבלת פרטים .....	20
21.....	1.10 שאלות ובידורים .....	21
22.....	1.11 הגשת הצעות .....	22
25.....	1.12 שינויים ופנייה להשלמות .....	25
26.....	1.13 המפרט.....	26
26.....	1.14 תוקף ההצעה .....	26
27.....	1.15 התחייבויות ואישורים שידרשו מהמציעים הזוכים .....	27
28.....	1.16 התחייבות למתן שירות מלא .....	28
29.....	1.17 התחייבות בנוגע לאבטחת מידע.....	29
29.....	1.18 עיון בהצעת הזוכה.....	29
30.....	1.19 שמירת סודיות והעדר ניגוד עניינים .....	30
31.....	1.20 שכר נותני השירותים .....	31
31.....	1.21 זכויות המזמין.....	31
32.....	1.22 בדיקת ההצעות והערכתן – בחירת הספק הזוכה.....	32
39.....	פרק 2. סביבה, טכנולוגיה ומצב קיים.....	39
39.....	2.0 כללי .....	39
43.....	2.3 טכנולוגיה .....	43
43.....	2.4 פירוט וורסיות וסוגי הציוד מפורטים בנספח- 2.5.2.....	43
44.....	פרק 3: השירותים נדרשים .....	44
44.....	3.0 מבוא.....	44
44.....	3.0.1 תפיסה כללית .....	44
45.....	3.0.1.1 השרות הנדרש.....	45
46.....	3.0.1.2 מרכיבי השרות .....	46

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**

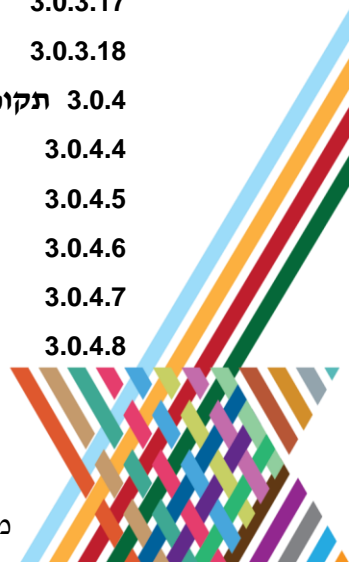




47.....	אופי ומצב כללי - סקירה של המצב הקיים	3.0.1.3
47.....	א. אופי המערכת	
47.....	ב. מערכות קיימות	
48.....	- 1ב מערכות התשתית	
48.....	- 2ב מערכות יישומיות	
48.....	- 3ב תשתיות תקשורת	
48.....	- 4ב תשתיות אבטחת מידע	
49.....	3.0.1.4 תקנים ושיטות	
49.....	3.0.1.5 בעלות על חומרה, תוכנה ומידע	
55.....	3.0.2 גורמים מעורבים	
55.....	3.0.2.4 צוות מנהלי	
55.....	3.0.2.5 צוות מקצועי	
55.....	3.0.2.6 ועדת היגוי	
56.....	3.0.2.7 אישור מטעם הממונה על הביטחון להעסקת נותני שרות	
56.....	3.0.3 כ"א וצוות מינימלי נדרש	
57.....	3.0.3.4 לא רלוונטי	
57.....	3.0.3.5 הרכב צוות נותני שירותים נדרש	
58.....	3.0.3.8 תגבור הצוות	
59.....	3.0.3.9 מנהל תקופת המעבר (ככל שתקבע תקופת מעבר)	
59.....	3.0.3.10 תנאים לקבלה של נותן שרות למשרד	
60.....	3.0.3.11 התחלת מתן השירותים על ידי נותן שירותים	
60.....	3.0.3.12 הפסקת עבודה / החלפת נותן שירותים ביוזמת הספק	
61.....	3.0.3.13 נותני שרות חליפיים להיעדרויות זמניות	
61.....	3.0.3.14 אישור בטחוני עבור נותני שרות חליפיים	
61.....	3.0.3.15 הוצאות בגין החלפה של נותני שרות	
61.....	3.0.3.16 קופה קטנה לנותני שרות והשתתפות בימי עיון וגיבוש משרדיים	
62.....	3.0.3.17 עבודה בחרום	
62.....	3.0.3.18 מתכונת מתן שירותים באתר נתב"ג של המשרד	
62.....	3.0.4 תקופות ולוחות זמנים	
62.....	3.0.4.4 תקופת היערכות	
63.....	3.0.4.5 תקופת המעבר (ככל שתאושר)	
64.....	3.0.4.6 לא רלוונטי	
64.....	3.0.4.7 תקופת השרות השוטף	
64.....	3.0.4.8 תקופת היפרדות	

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





65.....	3.1	השירותים ואופן יישומם - תכנון לטווח ארוך
65.....	3.1.1	תכנון ארוך טווח והכנת תוכניות אב
65.....	3.1.1.1	הכנת תכנית אב
65.....	3.1.1.2	אספקת נתונים לצורך תכנית אב
65.....	3.1.2	עדכניות טכנולוגית
69.....	3.1.3	בחינה ושיפור של תהליכי עבודה
69.....	3.2	ניהול ותכנון שוטף
69.....	3.2.1	ניהול סדרי עדיפויות ועדכון תכנית עבודה
69.....	3.2.2	הסכם ניהול השירות SLA
69.....	3.2.2.1	דרישות רמת השירות
70.....	3.2.2.3	הגדרות מנגנוני תמרוץ חיובי / קנס – ראה סעיפים 4.8-4.9 להלן.
70.....	3.2.2.4	ביצוע מדידת רמת השרות (כולל מדידת ביצועים בעמדות הקצה / חווית משתמש)
70.....	3.2.2.5	דיווח תוצאות
71.....	3.2.2.6	בקרת תוצאות המדידה - באחריות המשרד
71.....	3.2.3	ניהול נותני השירות וספקים מטעם הספק
71.....	3.2.4	אבטחת איכות באחריות המשרד
71.....	3.3	רכש אספקה והתקנה של ציוד, חומרה ורישוי
72.....	3.3.1	חומרה מרכזית
72.....	3.3.2	חומרת אחסון וגיבוי
73.....	3.3.3	ציוד קצה
73.....	3.3.4	ציוד מיוחד
74.....	3.3.4.4.2	תוכנה – חיבור והתממשקות למערכות המשרד כולל שו"שים אפשריים
74.....	3.3.5	ציוד מתכלה
74.....	3.3.6	תוכנות תשתית
76.....	3.3.6.4	התקנה/ עדכון ושדרוג של מילון נתונים AD ו-DOMAIN
76.....	3.3.6.5	רכש ואספקה של כלי פיתוח ותחזוקה
77.....	3.3.7	כלים לתפעול וייצור
77.....	3.3.7.1	רכש ואספקה של תשתית חומרה ומוצרי תוכנה לניהול תשתיות המשרד
77.....	3.3.7.2	ניהול ההתקנה של תשתית חומרה ומוצרי תוכנה לצורך ניהול אבטחת מידע
78.....	3.3.7.3	שרות מנוהל של תמיכה במשתמשים Help Desk
78.....	3.3.7.4	מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השרות (SLA) באמצעות מודול של תוכנת
80.....	CA SERVICE DESK	
83.....	3.3.7.6	אספקה והתקנה של שרות מנוהל לאיסוף, סינון והצגת שגיאות מלוגים





93	חומרת תקשורת	3.3.8
94	ביטוחים - בהתאם להוראות ההסכם	3.4
94	הספק יידרש להציג אישורי קיום ביטוחים כמפורט בסעיף 18 להסכם	
94	ארכיטקטורת המערכת	3.5
94	ארכיטקטורה יישומית	3.5.1
95	ארכיטקטורה טכנולוגית	3.5.2
95	רשת תקשורת ואבטחת מידע	3.5.3
96	פיתוח תוכנה	3.6
96	מתודולוגיה ותשתיות אפיון ופיתוח תוכנה	3.6.1
96	טיוב והסבות נתונים לטובת פיתוח מערכות	3.7
96	מתודולוגיות ותשתיות טיוב והסבה באחריות המשרד	3.7.1
97	הסבת נתונים	3.7.4
98	בדיקות תוכנה	3.8
98	תשתית סביבתית	3.9
98	אתר מרכז המחשבים (Data Center)	3.9.1
99	אתר תפעול מרכזי ואתר נתב"ג	3.9.2
100	אתר הגיבוי והתאוששות מאסון (DR Site)	3.9.3
101	אתרים ניידים	3.9.4
102	אתרי המשרד	3.9.6
103	פריסה והתקנות	3.10
103	תכנון התקנות	3.10.1
103	תכנון שיטת הפריסה וההתקנות	3.10.1.1
103	בקרה ואישור של תוכנית הפריסה באחריות המשרד	3.10.1.2
103	מיפוי וסקר אתרים קיימים	3.10.1.3
104	תפעול הציוד המבוזר	3.10.1.4
104	ביצוע התקנות באתרים	3.10.2
105	הדרכה והטמעה	3.11
105	ביצוע הדרכות	3.11.2
	ייזום משימות הדרכה והגדרת תכולתן ואוכלוסיית היעד שלהן – באחריות המשרד	3.11.2.0
105		
106	תחזוקת תוכנה	3.12
107	ביצוע בקשות שירות ו IMAC	3.12.4
107	תחזוקת מוצרי תוכנה	3.12.5
109	כלים לתפעול היצור	3.12.5.3
109	שדרוגים ושמירה על עדכניות טכנולוגית	3.12.6

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

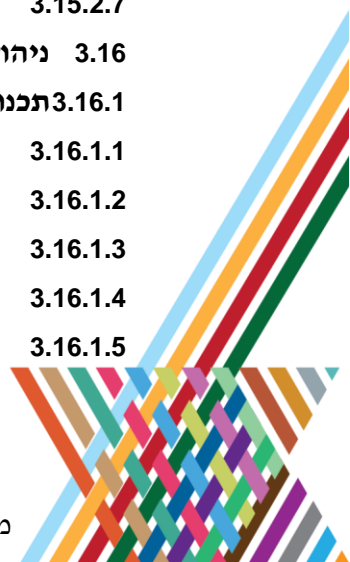




110.....	3.13 תחזוקת ציוד תשתיות
110.....	3.13.1 מרכז מחשבים (Data Center) ב DR אתר התאוששות מאסון, ובאתר נתב"ג, ובאתרי המשרד.
110.....	3.13.1.1 תחזוקת חומרה מרכזית
111.....	3.13.1.2 תחזוקת ציוד קצה
115.....	3.13.1.3 תחזוקת ציוד תקשורת אקטיבי (נתבים, מתגים, נתבי עומסים וכד')
116.....	3.13.1.4 תחזוקת ציוד ותוכנות אבטחת מידע.
116.....	3.13.2 אתר נתב"ג
116.....	3.13.2.1 שרות מנוהל של כספומטים (ראה נספח 3.3.4.4)
116.....	3.14 שירותי תפעול במרכז המחשבים ובאתר הגיבוי וה- DR
116.....	3.14.1 שירותי תמיכה ותפעול מקצועיים
119.....	3.14.2 שירותי קלט/פלט
119.....	3.14.3 שירותי תכנון נפח העבודה Capacity Planning
120.....	3.14.4 גיבוי נתונים ומערכות
121.....	3.15 שירותי תפעול וניהול רשתות תקשורת וחומרת אבטחת מידע
121.....	3.15.1 ניהול, תפעול ותחזוקת רשתות תקשורת (ליבה, מנהלתית, OOB)
121.....	3.15.1.1 ניהול ותפעול מוקד רשת (NOC)
121.....	3.15.1.2 ניטור רשת התקשורת
121.....	3.15.1.3 טיפולי דרג 2 ו- 3
121.....	3.15.1.4 תיאום ספקים חיצוניים
122.....	3.15.2 ניהול, תפעול ותחזוקת חומרת אבטחת מידע
122.....	3.15.2.1 הגדרת מדיניות אבטחת מידע לפי תקן ISO 27001 באחריות המשרד.
122.....	3.15.2.2 הגדרת נהלי אבטחת מידע לפי תקן ISO 27001 באחריות המשרד.
122.....	3.15.2.3 יישום ותפעול אמצעי אבטחת מידע
122.....	3.15.2.4 אישורי הרשאות באחריות המשרד.
122.....	3.15.2.5 ניהול ותפעול מוקד אבטחת מידע (SOC)
122.....	3.15.2.6 ביצוע סקרי אבטחת מידע תקופתיים.
122.....	3.15.2.7 כתיבת דוחות
122.....	3.16 ניהול ותפעול מוקד תמיכה
122.....	3.16.1 תכנון מוקד תמיכה למשתמשי המשרד
122.....	3.16.1.1 גיבוש מתודולוגיית ניהול התמיכה (על פי ITIL)
123.....	3.16.1.2 בקרה ואישור של מתודולוגיית ניהול התמיכה באחריות המשרד.
123.....	3.16.1.3 אשרור תכנון מוקד התמיכה
123.....	3.16.1.4 בקרה ואישור של תכנון המוקד באחריות המשרד.
123.....	3.16.1.5 טיוב מוקד התמיכה (כולל כלים ותוכנות)

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





123	3.16.2 תפעול מוקד התמיכה (HD) נספח 3.16	
123	3.16.2.1 ניהול מוקד התמיכה	
123	3.16.2.2 קליטה ותייעוד פניות	
123	3.16.2.3 ניתוב פניות לגורמים המקצועיים	
123	3.16.2.4 פתרון בעיות ברמה 1	
123	3.16.2.5 מעקב ותייעוד טיפול בפניות	
123	3.16.2.6 הפקת דוחות ניהוליים תקופתיים	
124	3.16.3 תפעול מערך טכנאי שטח	
125	3.18 בחינת טכנולוגיות חדשות	
125	3.19 שירותי אירוח	
126	3.20 התאוששות מאסון	
127	3.21 פרויקטים טכנולוגיים	
127	3.22 בוטל	
127	3.23 אחריות כוללת	
129	פרק 4 . הצעת מחיר והתמורה לספק זוכה	
129	4.1 כללי - הצעת המחיר	
129	4.2 עלות תפעול ותחזוקה – מחיר סל בסיס	
130	4.3 עלות תפעול ותחזוקה – שירותים מנוהלים לניהול היצור	
131	4.4 תשלום עבור שירותים מזדמנים על בסיס שעות	
132	4.5 תוספת / גריעה של נותני שירותים	
133	4.6 גריעה של שירותים מנוהלים	
133	4.7 תשלומים בתקופת המעבר	
134	4.8 מנגנוני תמרוץ	
135	4.8.2 מענקי איכות שירות	
135	4.9 קנסות	
135	4.9.1 קיזוז במקרה של אי עמידה ב- SLA	
136	4.10 הצמדה	
137	נספחים	
138	נספח א.1 – הסכם	
161	נספח 2 להסכם – התחייבות לשמירה על סודיות ולמניעת ניגוד עניינים	
163	נספח 3 להסכם – נוסח ערבות ביצוע	
165	נספח א.1 ב. – אישור רואה חשבון על העדר הערת "עסק חי" בדוחות כספיים	
166	נספח א.1 ג. – אישור על דוחות כספיים- מחזור	
167	נספח א.1 ד. – פירוט מפ"ל האיכות – ותבנית טפסים למילוי	





- נספח 1.ה. למכרז מס. 06/2022 - טופס הגשה של ההצעה 197.....
- נספח 1.ו. - הנוסח של ערבות ההצעה 201.....
- נספח 1.ז. - הצהרה על העדר הרשעות קודמות בנושא תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים 202.....
- נספח 1.ח. - התחייבות לקיים את חוקי העבודה 204.....
- נספח 1.ט. - הצהרה בדבר שמירת סודיות והעדר ניגוד עניינים בהצעה או בביצוע 205.....
- נספח 1.י. - הצהרה בדבר זכויות קנין 207.....
- נספח 1.י"א. - תצהיר בדבר אי-תיאום הצעות 208.....
- נספח 1.י"ב. - תצהיר בדבר חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות 210.....
- נספח 1.י"ג. - תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות 212.....
- נספח 1.י"ד. - תצהיר שימוש בתוכנות מקור 213.....
- נספח 1.ט"ו - טופס הרשמה להשתתפות במכרז 214.....
- נספח 1.ט"ז. - הצהרה בדבר אחזקת תעודת הסמכה לתקן אבטחת מידע ISO 27001 215.....
- נספח 2.1.3 - תרשים המבנה הארגוני של משרד העלייה והקליטה 216.....
- נספח 2.1.4 - המבנה הארגוני של אגף בכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע 217.....
- נספח 2.1.5 - אבטחת מידע מצב קיים ומצב נדרש 218.....
- הנספח יימסר למציעים במענה לפניה 218.....
- נספח 2.5.2 - פירוט מצב קיים של תשתיות המשרד 219.....
- הנספח יימסר למציעים במענה לפניה 219.....
- נספח 2.5.3 - תיאור תמציתי של המערכות היישומיות של המשרד 220.....
- הנספח יימסר למציעים במענה לפניה 220.....
- נספח 3.0 - מטריצת שירותים Service Matrix 221.....
- נספח 3.0.3 שירותי כח אדם נדרשים 245.....
- נספח 3.0.3.3 - דרישות חובה לנוכחות של נותני שרות 262.....
- נספח 3.0.5.2 - פעילויות נדרשות בתקופת המעבר 264.....
- נספח 3.0.5.4 - תכנית היפרדות והפסקה חלקית של שירותים 267.....
- נספח 3.1.1.1 קשר לתוכנית האב למחשוב 272.....
- נספח 3.2.2 הסכם רמת שרות SLA 274.....
- נספח 3.2.2.5.1 דוחות נדרשים 279.....
- נספח 3.3.4.4 שרות מנוהל כספומטים להנפקת מזומנים בנתב"ג 286.....
- נספח 3.11 שרותי תמיכה אפליקטיבית 292.....
- נספח 3.16 ניהול ותפעול מוקד תמיכה 294.....
- נספח 4.2.2 - אתרי המשרד ימי עבודה, תחנות וקווי התקשורת אליהם 297.....

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





300.....נספח 4.6.3 - ריכוז קנסות.....  
303..... נספח 4  
303..... הצעת מחיר

## פרק 1. מבוא

### 1.1 ריכוז של תאריכים

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

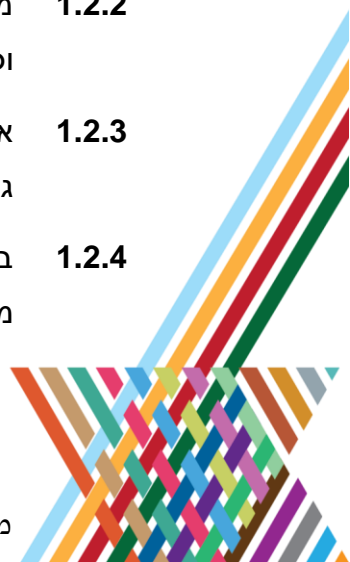
תאריך	פעילות
14.09.2022	מועד אחרון לרישום למכרז
14.09.2022	המועד האחרון להעברה של שאלות הבהרה למשרד
2.10.2022	המועד האחרון להגשת הצעות
2.01.2023	מועד תוקף של ההצעה ושל ערבות המציע

### 1.2 כללי

- 1.2.1** משרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד"), הינו המשרד האחראי לקליטת העולים והתושבים החוזרים בישראל וכן על עידוד העלייה לארץ. המשרד פרוס למחוזות, מרחבים, לשכות, ומוקדים, כאשר כולם כפופים למשרד הראשי בירושלים.
- 1.2.2** מטה אגף בכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע (להלן: "האגף"), נמצא בירושלים וכך גם אתרי המיחשוב שלו.
- 1.2.3** אתר הייצור נמצא בירושלים, אתר ה-DR נמצא בת"א, ואתר גיבוי נוסף המשמש גם לקליטת עולים נמצא בנתב"ג בטרמינל 1.
- 1.2.4** בכל אתר מאתרי המשרד (מחוז, מרחב, לשכה, מוקד, מוקדי קליטה) קיים ציוד מחשוב כמפורט בנספח 2.5.2.

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





## 1.3 מהות ההתקשרות:

המשרד באמצעות האגף, מבקש לקבל הצעות לאספקה של שירותי תחזוקה למערכות המידע של המשרד ושירותים נוספים כמפורט להלן:

**1.3.1** תפעול ותחזוקה של תשתיות 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** ביצוע משימות מזדמנות בתחום תחזוקת תשתיות התקשוב, נוסף לאלו המוגדרים במפרט המכרז ככלולים בתמורה הבסיסית, וזאת על בסיס בנק שעות של עד 1,000,000 ש"ח בשנה בהתאם לצרכי המשרד ובמסגרת הזמנות עבודה מאושרות שיוצאו מראש בגין כל הזמנה. וזאת באמצעות נותני שירות בעלי ידע וניסיון מתאימים לצורך ביצוע המשימה המזדמנת הנדרשת. התשלום בגין העמדת נותני שירות לצורך ביצוע משימות מזדמנות יהיה על בסיס תעריפי שעה של נותני השרותים המקבילים בתעריפון העדכני לשרותי מיחשוב במכרז החשכל ממ-1-2009 או תעריפון מקביל במידה ותעריפון זה יוחלף על ידי החשכ"ל.

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

**1.3.3** הספק, הנוכחי של שירותי התפעול והתחזוקה של תשתית התקשוב במשרד מלם מערכות בע"מ. תקופת ההתקשרות עם הספק הנוכחי תסתיים נכון למועד פרסום המכרז ביום 31 בדצמבר 2022 ועל כן תקופת ההתקשרות הנדרשת עם ספק זוכה הינה מיום 1.1.2023

## 1.4 תקופת ההתקשרות :

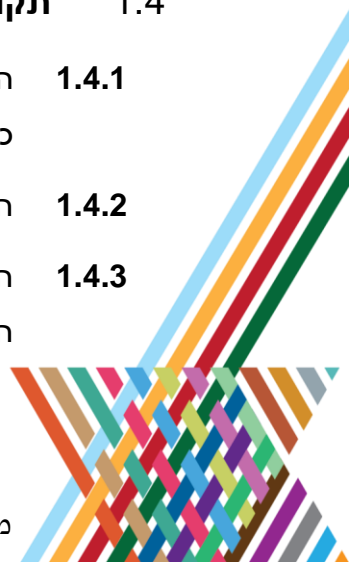
**1.4.1** ההתקשרות עם הספק הזוכה תהיה בהתאם לנוסח ההסכם המצורף למפרט זה, כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח 1א (להלן: "ההסכם").

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

**1.4.3** התקשרות עם הספק הזוכה תהיה לתקופה ראשונית, בת שנתיים, ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות בין המשרד לבינו (להלן: "תקופת

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





**ההתקשרות**"); ככל שהדבר יתאפשר מבחינה תקציבית, ההתקשרות הראשונית תהא לתקופה של 3 שנים. למשרד תשמר האופציה להארכה נוספת או להארכות נוספות של תקופת ההתקשרות לפרק זמן של כשנה אחת כל פעם, ועד ל-10 (עשר) שנים במצטבר (כולל תקופת ההתקשרות הראשונה) בסך-הכל (להלן: **"תקופת ההתקשרות המוארכת"**).

**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, ע"פ האמור בהסכם ובמכרז ללא תנאים מגבילים כלשהם, למשך כל 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 כל אחת מתקופות ההתקשרות בהודעה מוקדמת של 40 יום או בפרק זמן קצר יותר במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק.

**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.

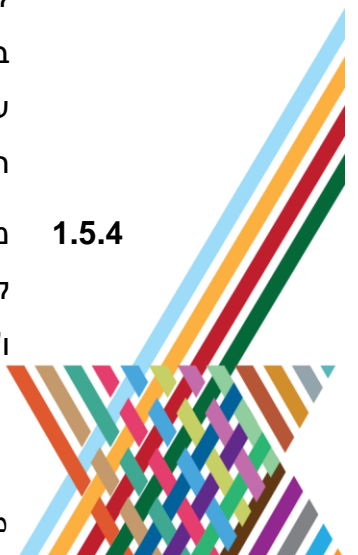
**1.5.2** הצעה שלא תעמוד בכל תנאי הסף המקצועיים תיפסל, והצעה שלא תעמוד בתנאי הסף המנהליים עלולה להפסל ולא להיות מובאת כלל לדיון בפני ועדת המכרזים.

**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.

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**



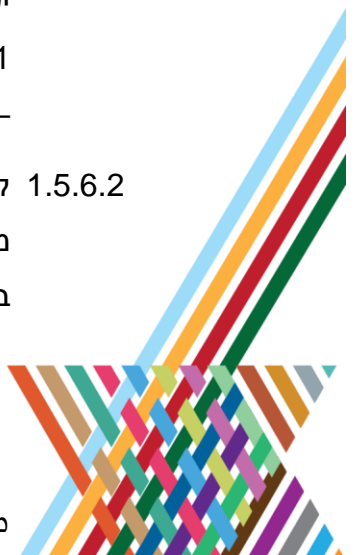


## 1.5.5 תנאי סף מנהליים:

- 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.ז.
- 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 2022 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".

## 1.5.6 תנאי סף מקצועיים:

- 1.5.6.1 המחזור הכספי של המציע מפעילות בתחום מערכות מידע, בשנים 2019-2021 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 בכל אחת מהשנים 2019-2021. האישור יינתן בנוסח המופיע בנספח 1.ג. אישור על דוחות כספיים – מחזור.
- 1.5.6.2 למציע ניסיון במתן שירותים לתפעול ולתחזוקה של מערכי תקשוב בשיטה של מיקור חוץ דהיינו באחריות כוללת לתחזוקה ותפעול של כלל תשתיות החומרה בארגון ו/או כלל תוכנות התשתית בארגון במהלך חמש השנים שקדמו למועד





האחרון להגשת ההצעות (2015-2021), לשלושה לקוחות שונים לפחות, כאשר השירות לכל לקוח בנפרד, עומד בכל התנאים הבאים במצטבר:

1.5.6.2.1 השירות לכל לקוח ניתן למשך שנתיים לפחות וזאת במהלך 5 השנים האחרונות.

1.5.6.2.2 במהלך כל תקופת מתן השירות, מספר עמדות העבודה אצל הלקוח, המקושרות לרשת התקשוב של הארגון, עמד על 400 עמדות עבודה לפחות.

1.5.6.2.3 היקף ההתקשרות השנתי עם כל לקוח, עמד על 3,000,000 ₪ (שלושה מיליון ₪), לשנה, ללא מע"מ, לפחות.

על המציע להוכיח את עמידתו בכל התנאים לעיל באמצעות האישורים הנדרשים ובאמצעות הצגת פרטי הלקוחות, ופירוט ניסיונו הרלבנטי של המציע, בנספח 1.ד. המזמין שומר לעצמו את הזכות לאמת נתונים אלו בכל דרך שיימצא לנכון.

### 1.5.6.3 ערבות בנקאית

1.5.6.3.1 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.ו.

1.5.6.3.2 כתב הערבות יירשם לפקודת ממשלת ישראל, משרד העלייה והקליטה, יעמוד על סכום של 200,000 (מאתיים אלף) ₪ ויהיה בתוקף עד למועד הנקוב בסעיף 1.1 לעיל.

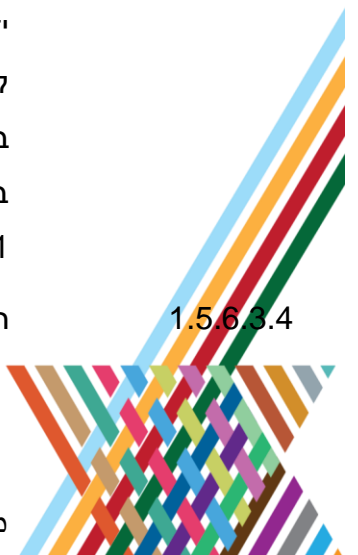
1.5.6.3.3 הנוסח של ערבות ההצעה מצורף כנספח 1.ו. למכרז. נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו; סטייה כלשהי מנוסח הערבות תגרום לפסילתה של ההצעה כולה. לחילופין, יגיש המציע ערבות דיגיטלית, בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות שפורסם על ידי החשב הכללי, אשר הונפקה על ידי בנק, סולק, חברת ביטוח או בעל רישיון למתן אשראי, אשר הוסמכו על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן. הערבות תוגש בהתאם לטופס "תדפיס ערבות דיגיטלית", ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ולהוראת תכ"ם "ערבויות דיגיטליות", מס' 14.4.1.

הערבות תהיה מאחד הגורמים הבאים:

1.5.6.3.4

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





1.5.6.3.4.1 בנק בארץ שקיבל רישיון בנק לפי סעיף 4(א)(1) ו-4(א)(2) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981; לחילופין, ניתן להגיש ערבות מבנק בחוץ לארץ העומד בדרישות הוראת תכ"ם 7.3.3 – ערבויות;

1.5.6.3.4.2 סולק בארץ שלו רישיון סליקה לפי סעיף 36(א) [לחוק הבנקאות \(רישוי\)](#), [התשמ"א-1981](#), אשר בתחומי פעולתו ובעיסוקיו המותרים ברישיונו מצוין "מתן ערבות לבעל עסק", בכפוף לאישור בנק ישראל.

1.5.6.3.4.3 חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח או רישיון מ"מורשי לודיס", על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981; לחילופין, ניתן להגיש ערבות מחברת ביטוח בחוץ לארץ העומדת בדרישות הוראת תכ"ם 7.3.3 – ערבויות;

1.5.6.3.5 המשרד יהא רשאי לממש את הערבות, בהתקיים התנאים המפורטים בתקנה 16(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.

1.5.6.3.6 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 בגין סירוב זה. על מציע שיסכים להארכת תוקף ההצעה ותוקף הערבות, להמציא את המסמכים כנדרש ובמועד שיקבע לכך על-ידי ועדת המכרזים, ותחול הוראת סעיף 1.5.6.6.5 שלעיל וכל יתר הוראות הדין הנוגעות לתוקף ההצעה ולערבות ההצעה.

1.5.6.3.7 הצעה, שלא יצורף אליה כתב ערבות כנדרש, תיפסל על הסף, ללא כל הודעה נוספת לאמור כאן.

1.5.6.3.8 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.

1.5.6.3.9 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.

1.5.6.3.10 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 מלפסול את ההצעה.

1.5.6.3.11 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.

1.5.6.3.12 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.

#### 1.5.6.4 תקן ISO 27001

על המציע להיות בעל הסמכה לתקן אבטחת מידע ISO27001 ולהציג למשרד אישור תקף על הסמכה זו.

## 1.6 דרישות נוספות

1.6.1 על המציע לצרף את כל מסמכי המכרז לרבות הנספחים כשהם חתומים במלואם על ידי מורשי החתימה של המציע בצירוף חותמת המציע, כולל **מכתבי הבהרה והתשובות לשאלות הבהרה שהתקבלו מהמשרד.**

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





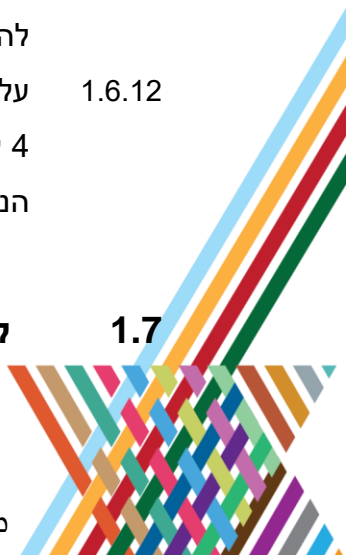
- 1.6.2 על המציע לצרף הצהרה כי יעשה שימוש בתוכנות מקוריות, בנוסח נספח 1. י"ד. למכרז.
- 1.6.3 על המציע לצרף אישור עו"ד או רואה חשבון בדבר זיהוי בעלים ובעלי זכויות חתימה במציע, בנוסח נספח 1.ה. למכרז- טופס הגשה.
- 1.6.4 על המציע להתחייב לקיום החקיקה בנושא שמירה על זכויות עובדים על ידי חתימה על נספח 1.ח.
- 1.6.5 על המציע להתחייב לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים על ידי חתימה על נספח 1.ט.
- 1.6.6 על המציע להתחייב כי הוא עומד בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות על ידי חתימה על נספח 1.י"ב.
- 1.6.7 על המציע לצרף להצעתו תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז בנוסח המצורף נספח 1 י"א. כאשר הוא מלא וחתום כדין.
- 1.6.8 במידה והמציע תאגיד – אין חשש להמשך קיומו של המציע כעסק ח. המציע יוכיח זאת באמצעות אישור רואה חשבון שיוגש על נוסח נספח 1.ב. למכרז.
- 1.6.9 המציע הצהיר כי אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז, על גבי נספח 1. י"ג. למכרז.
- 1.6.10 המציע הצהיר בדבר זכויות קניין והעברתן למשרד.
- על המציע לצרף להצעתו תצהיר בדבר זכויות קניין בנוסח המצורף כנספח 1. י. כאשר הוא מלא וחתום כדין.
- 1.6.11 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.
- 1.6.12 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.

## קבלני משנה

## 1.7

### 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)





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 לציד 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)

1.7.1.4 מתן שרותי תחזוקה דרג ב' של פריטי חומרה ותוכנה הנמצאים ברשות המשרד

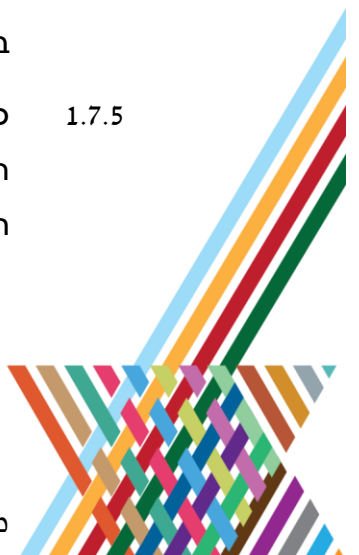
**מודגש, כי בכל מקרה, מנהל תפעול האתר (בכל אתר) יהיה עובד שכיר של המציע ולא קבלן משנה, ובשום מקרה לא ניתן להציג חברת השמה/חברת כוח אדם כקבלן משנה, לרבות בתחומים המפורטים לעיל.**

1.7.2 על כל קבלן משנה, להיות מאושר בפועל על ידי המשרד, טרם תחילת מתן השירותים על ידו. המשרד רשאי שלא לאשר קבלן משנה לנושא מסויים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

1.7.3 על כל קבלן משנה להיות בעל הסמכה לתקן אבטחת מידע ISO 27001 או להיות בתהליך הסמכה לתקן זה. במידה וקבלן המשנה מוסמך בתקן זה יציג המציע את תעודת ההסמכה של קבלן המשנה. במידה וקבלן המשנה נמצא בתהליך הסמכה יגיש המציע תצהיר של קבלן המשנה שבו הוא מצהיר על היותו בתהליך הסמכה והתחייבות להשלים תהליך זה בתוך 6 חודשים ממועד תחילת תקופת השירות.

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.

1.7.5 כמו כן, בכל מקרה בו יבוא הסכם זה לידי סיומו מכל סיבה שהיא, יהיה המשרד רשאי להתקשר לצורך המשך קבלת השירותים נשוא מכרז זה ישירות עם קבלני המשנה המספקים את השירותים או חלקם באמצעות הספק.





<p>אתר המפרסם: מינהל הרכש הממשלתי, המשרד לקליטת העלייה. <a href="https://www.gov.il/he/Departments/publications/Call_for_bids/tenders_62022">https://www.gov.il/he/Departments/publications/Call_for_bids/tenders_62022</a> <a href="https://mr.gov.il/ilgstorefront/he/search?q=%3AupdateDate&amp;&amp;s=TENDER">https://mr.gov.il/ilgstorefront/he/search?q=%3AupdateDate&amp;&amp;s=TENDER</a></p>	<p>אתר האינטרנט</p>
<p>משרד העלייה והקליטה.</p>	<p>הלקוח / המשרד / המזמין</p>
<p>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.</p>	<p>המכרז / המפרט / מסמכי המכרז</p>
<p>ספק או ספקים אשר ועדת המכרים הכריזה עליהם ככשיר ראשון או שני בהתאמה. המשרד יוכל להתקשר עם כשיר הראשון במקרה בו הזוכה במכרז לא השלים את ההליכים הנדרשים לחתימת ההסכם בינו לבין המזמין בתוך התקופה שהוגדרה על יד המשרד, או במקרה בו בוצעה ההתקשרות אך ההתקשרות עם הספק הסתיימה בתוך תקופה של 8 חודשים מיום חתימת ההסכם. ככל שההתקשרות עם הכשיר הראשון לא תמומש או תופסק בפרק הזמן הקבוע לעיל, המשרד יהיה רשאי להתקשר עם הכשיר השני.</p>	<p>כשיר ראשון וכשיר שני</p>
<p>חברת מלם מערכות בע"מ</p>	<p>הספק הנוכחי</p>
<p>גוף המנוי בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992 ולרבות גופי שלטון מקומי.</p>	<p>גוף ציבורי</p>
<p>בהתאם להגדרה בסעיף 1 לחוק החברות</p>	<p>חברה ציבורית</p>





<p>מערכת תוכנה המשרתת את משתמשי הארגון לצורך ביצוע אחת הפעילויות שהן בליבת פעילויות הארגון (ולהוציא מערכת תוכנה שמשרתת צורך מנהלתי שאיננו בליבת העשייה של הארגון).</p>	<p>מערכת/ישום ליבה</p>
<p>רשימה קבועה מראש של מדדים, המגדירה את רמת-השירות, אותה הספק מחויב לספק למשרד ואת הפיצוי המוסכם בגין אי עמידה במדדי שרות אלו. 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).</p>	<p>אמנת רמת-שירות / SLA -- Service Level Agreement</p>
<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 מחשוב 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.</p> <p>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).</p> <p>מעבר לציוד מחשוב מקובל, מותקנים באתר שלושה כספומטים ( -- ATM Automatic Teller Machines), להנפקה של כסף מזומן 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 משתמשים</p>
<p>הגורם, האחראי במשרד על קבלת השירותים נשוא מכרז זה, (בשלבי המכרז) – מר שלום בן ישעיה, מנהל גף ניתוח מערכות – אגף בכיר למערכות דיגיטליות ומידע</p>	<p>נציג המשרד בהליכי המכרז</p>
<p>הגורם, האחראי במשרד על קבלת השירות, בהתאם לענין (בשלבים שלאחר הזכייה) <b>מר שמעון בדרסון</b>, מנהל תחום בכיר (טכנולוגיות ופיתוח) או מי שיוסמך על ידו לכך</p>	<p>מומחה היישום מטעם המשרד</p>
<p>ועדת המכרזים לענייני ענ"א של משרד העלייה והקליטה</p>	<p>ועדת מכרזים</p>

## 1.9 הרשמה לשם קבלת פרטים

1.9.1 ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט של המשרד בקישור הבא:

[https://www.gov.il/he/Departments/publications/Call\\_for\\_bids/tenders\\_62022](https://www.gov.il/he/Departments/publications/Call_for_bids/tenders_62022)

ובאתר מינהל הרכש בקישור הבא:

<https://mr.gov.il/ilgstorefront/he/search?q=%3AupdateDate&&s=TENDER>

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





- 1.9.2 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. ט"ו. 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 או למייל אחר מזה המצוין כאן, לא יענו ולא יחייבו 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 שתתקבלנה לאחר המועד הנ"ל, לא תעננה.
- 1.10.3 הפנייה תכלול את שם המכרז, מספר הסעיף במכרז אליו מתייחסת השאלה, פרוט השאלה, פרטי השואל, טלפון, 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 שתגענה למשרד מכל הנרשמים להשתתפות במכרז עד למועד האמור בסעיף 1.1 לעיל, תשלחנה באמצעות דוא"ל לכל הנרשמים





במרוכז, וכן תפורסמנה באתר האינטרנט של המשרד. התשובות תפורסמנה תוך הסתרת שם השואל.

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 מטעם ועדת המכרזים לענייני ענ"א של המשרד ובו התשובות לשאלות שהתקבלו עד למועד הנדרש ושינויים 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 הבהרות לנוסח הקודם של מכרז זה.

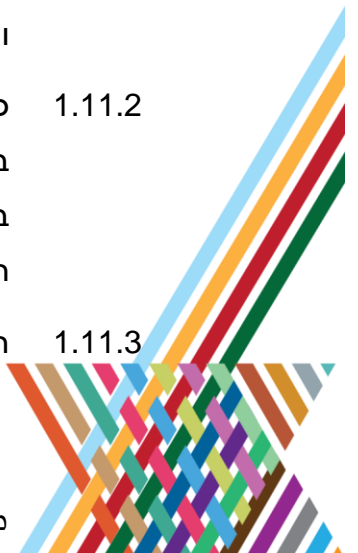
1.10.9 מובהר, כי בכל מקרה שהמציע יסבור כי קיים פגם (לרבות אי בהירות) או חסר במכרז או במסמכיו, חובה על המציע ליתן למזמין הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילוי על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא כן יהא מושתק מלטעון כל טענה בהקשר זה.

## 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.  
**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)





- 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 שעל המציע להגיש,  
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 אלא אם אלו מסמכי ואישורים של ספק חומרה  
או תוכנה בינלאומי והמסמכים המוגשים הינם מסמכים מקוריים מטעם יצרן  
החומרה או התוכנה. למען הסר ספק, מסמכים מטעם נציג ישראלי או ספק ישראלי  
של המוצר יוגשו בשפה העברית והנוסח העברי היה הנוסח המחייב של המסמך.
- 1.11.8 ההצעה בצירוף כל המסמכים הדרושים הנלווים אליה, תוגש בארבעה עותקים  
מודפסים 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.  
עותק אחד מתוך ארבעת העותקים יסומן כ"מקור" ועליו יופיעו כל החתימות  
הנדרשות, כחתימות מקוריות. העותקים האחרים יכולים להיות חתומים בחותמת  
וחתימה מקוריים או להיות צילום של עותק המקור.
- 1.11.9 בנוסף, יצורף להצעה עותק אחד בפורמט דיגיטלי על גבי מדיה מגנטית (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  
המודפס של ההצעה.
- 1.11.9.2 על העותק הדיגיטלי להיות זהה לחלוטין לעותק המודפס לרבות חתימות  
וחותמות המציע במקומות הנדרשים. במקרה שתתגלה סתירה בין העותק  
הדיגיטלי לעותק המקור המודפס, יחייב עותק המקור המודפס והדבר גם עשוי





להוות עילה לפסילת ההצעה, והכל בהתאם לשיקול דעתה של ועדת המכרזים ולמהות הסתירה שתתגלה.

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 שהעתק 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' 06/2022 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 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 ולצורך ניקוד האיכות, פרטים 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' 06/2022"
- 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. הפרה תנאי זה תביא לפסילת ההצעה על הסף, למעט במקרה בו הצעת המחיר נכללה אך ורק במעטפה נפרדת כנדרש, אך המעטפה לא היתה חתומה.
- 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 (למעט בהתקיים האמור בסעיף 1.11.14.3 רישא שיחייב פסילה 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 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 ובכל מקרה ועדת המכרזים לא תתחשב בהם. אין באמור על מנת לפגוע בזכות המציע לפנות בשאלות ובירורים למזמין, בהתאם להוראות המכרז ודיני המכרזים.





1.12.2 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.

1.12.3 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.

## 1.13 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 אפוא, באופן הבא:

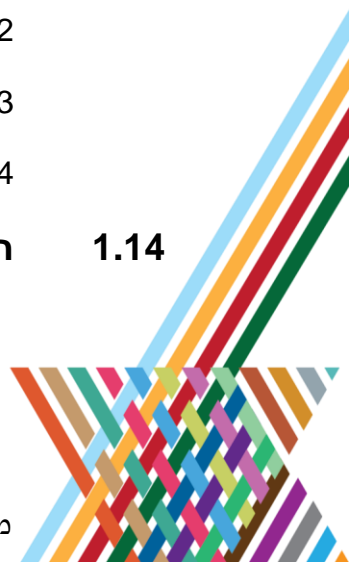
1.13.3.1 פרק 1: מבוא - הסעיפים של הפרק הנוכחי.

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 ולקבל החלטה לגביהן 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 של 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 שלא בתום לב, יהא המשרד רשאי לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולבטל את החוזה אם נחתם ולהתקשר עם כל גוף שימצא לנכון. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל סעד או זכות אחרת העומדים למשרד כלפי מציע כאמור לפי כל דין, לרבות הזכות לחלט את ערבות ההצעה/הביצוע בהתאם לעניין.

## 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 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..

1.15.4 ערבות הביצוע תהיה ערבות דיגיטלית, בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות שפורסם על ידי החשב הכללי, אשר הונפקה על ידי בנק, סולק, חברת ביטוח או בעל רישיון למתן אשראי, אשר הוסמכו על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן. הערבות תוגש בהתאם לטופס "תדפיס ערבות דיגיטלית", אשר מצורף כנספח 1 להסכם ההתקשרות שבנספח 1.א, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ולהוראת תכ"ם "ערבויות דיגיטליות", מס' 14.4.1.

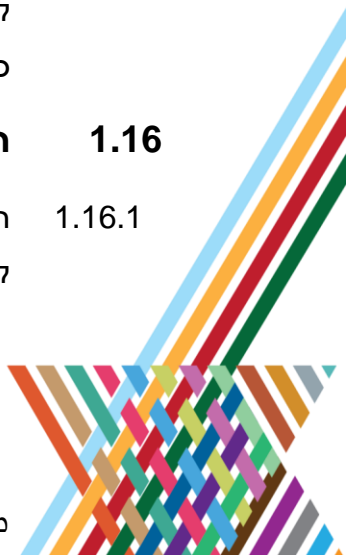




- 1.15.5 המציע שיזכה במכרז מתחייב לדאוג ולוודא כי בכל תקופת ההתקשרות תהיה בידי המזמין ערבות תקפה בנוסח נספח 1 להסכם, במלוא הסכום האמור לעיל.
- 1.15.6 במידה ותתממשה האופציות הנתונות למזמין להארכת תקופת ההתקשרות כאמור במכרז זה, תוארך הערבות בהתאם.
- 1.15.7 במקרה של אי מילוי התחייבויות המציע לפי החוזה (נספח 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, בהתאם לנדרש בהסכם ובמכרז.
- 1.15.9 על הזוכה לחתום על הסכם בנוסח ההסכם המצ"ב כנספח 1.א', בתוספת דרישות ותנאים שיתואמו בין הצדדים ובלבד שאין בהם כדי לחרוג מהותית מהוראות מכרז זה, או להטיל על המשרד 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 מילוי התחייבויותיו לפי מכרז זה והמזמין יהיה רשאי לעבור לזוכה השני, ולחלט 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, היתרים ורישיונות 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 ובנספח אבטחת מידע 2.5.1.

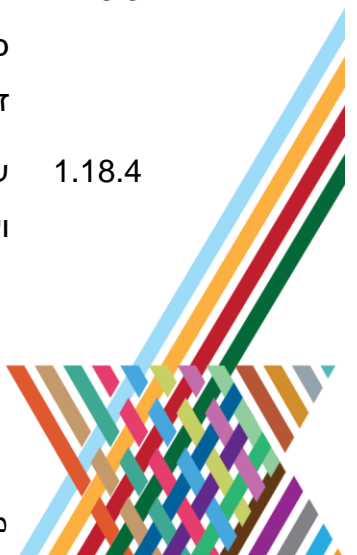
## 1.18 עיון בהצעת הזוכה

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 אישור של המציע 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.

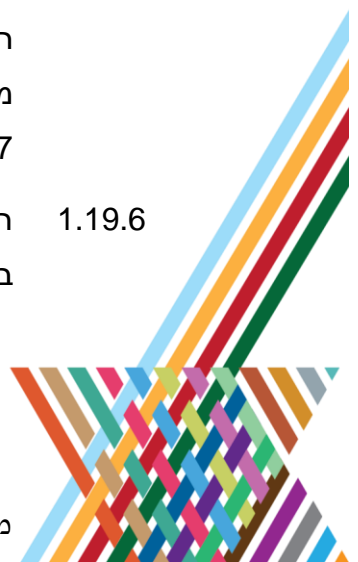
1.19.2 יובהר כי בגדר ידיעה ו/או מידע כאמור לא יכלל מידע שהינו נחלת הכלל ו/או מידע שהיה בידי הספק ומי מטעמו עובר לתחילת התקשרות זו ו/או מידע שגילוי נדרש בצו של רשות מוסמכת ועל פי דין.

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 ולהשמיד כל מידע כאמור שהיה ברשותו במהלך תקופת ההסכם אלא אם מידע זה נדרש לספק לצורך עמידה במחויבות כלשהי הנדרשת ממנו על פי ההסכם גם לאחר מועד סיום ההסכם.

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 יגיש במסגרת הצעתו את התצהיר בדבר היעדר ניגוד עניינים, המצורף בנספח 1.ט., כשהוא חתום כנדרש.





## 1.20 שכר נותני השירותים

הזוכה במכרז יחויב לכך ששכרם של כלל נותני השירותים 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 ובכלל זה נותני השירותים 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.

1.21.2 טרם פרסום המכרז יכין המזמין אומדן של העלות המוערכת להסכם זה על פי אומדן שיערך בידי יועץ מקצועי וגורמי המקצוע במשרד. אומדן המשרד יוכנס לתיבת המכרזים של המכרז לפני המועד האחרון להגשת ההצעות.

1.21.3 המזמין קבע מהי הסטייה המותרת מהאומדן כאמור. הצעות החורגות מטווח הסטייה שנקבע, ייחשבו הצעות שחרגו מהאומדן.

1.21.4 ההשלכות לקיומו של האומדן הן:

1.21.4.1 המזמין רשאי לפסול הצעות החורגות מהאומדן;

1.21.4.2 היה וכל ההצעות במכרז חורגות מהאומדן, רשאי המזמין לקבוע כי כל המציעים במכרז יגישו הצעת מחיר חוזרת ומשופרת, או לחילופין לבטל את המכרז;

1.21.4.3 היה ונותרה רק הצעה אחת בתום שלב בדיקת ההצעות, והצעה זו חורגת מהאומדן, רשאי המזמין לנהל עם אותו מציע מו"מ על האמור בהצעתו, וזאת מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת העומדת לו מכוח המכרז;

1.21.4.4 הצעה הכוללת פרטי מחירים שאינם סבירים (גבוהים או נמוכים באופן בלתי סביר) ביחס לאומדן ו/או בהתייחס למחירי השוק באותה עת, עשויה שלא להיחשב להצעה המתאימה ביותר, אף אם ציונה המשוקלל יהא הגבוה ביותר מבין ההצעות שהוגשו.





1.21.5 מבלי לגרוע מכלליות האמור, המשרד שומר לעצמו את הזכות לבקש מהמציעים להציג את התחשיב הכלכלי העומד בבסיס הצעתם, ולדרוש כל הבהרה נוספת בנוגע להצעת המחיר, ובמידה והמשרד יסבור כי הצעת הספק איננה כלכלית ו/או תביא את הספק להפסד כספי ותעורר ספק בדבר יכולת הספק לספק את השירותים באופן מלא ולשביעות רצון המשרד, ויהיה רשאי לפסול הצעה זו מטעם זה לאחר שייתן על כך הודעה מוקדמת לספק ויאפשר לו להציג את טיעונו בנושא.

1.21.6 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.

1.21.7 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.

1.21.8 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.

1.21.9 המזמין רשאי לבחור כשיר ראשון ושני כמוגדר בסעיף 1.8 לעיל.

1.21.10 כל המסמכים המצורפים למסמך זה מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם עליו יחתמו הזוכה במכרז והמזמין, 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. הצעה שלא תעמוד בצורה מלאה בכל דרישות הסף תיפסל.

1.22.1.2 ציון מיטבי משוקלל, כאשר יינתן משקל של 70% (שבעים אחוז) למימד האיכות ההצעה ו-30% (עשרים אחוז) לעלותה.

1.22.1.3 ציון האיכות, שיינתן להצעה, יתבסס על כל המידע, אשר על המציע להגיש בהצעתו ובהתאם לאמות המידה והמשקלות המפורטות במכרז.

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





## 1.22.2 שלב א': בדיקה של סעיפי-הסף

בשלב זה, תבדק עמידת כל הצעה בתנאי-הסף. הצעות, שאינן עונות על כל תנאי-הסף, תיפסלנה.

## 1.22.3 שלב ב': איכות

הצעות שעמדו בכל תנאי-הסף הנדרשים, תועברנה לשלב זה של הערכת האיכות. הערכת האיכות, תתבסס על כל המידע, אשר המציע כלל בהצעתו וכן על המרכיבים הנוספים שייבחנו על פי המוגדר במכרז, בהתחשב בעקרונות ובקריטריונים הבאים ובמשקל היחסי שלהם, כמפורט להלן:

### 1.22.3.1 טבלת מדדי האיכות

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

יובהר בזאת כי מענה הספק בנושאים אלו ישמש כבסיס לניקוד האיכות של ההצעה והאמור בה ישמש כהתחייבות של הספק בנושאים אלו.

הניקוד באמת מידה 1 (ניסיון בתפעול ותחזוקת מתקן מיחשוב מרכזי בשיטת מיקור חוץ) יינתן אך ורק על לקוחות העומדים בכל הדרישות המפורטות בסעיף 1.5.6.3.

הניקוד באמות המידה האחרות בהן נדרשת הצגת לקוחות מתאימים, יינתן עבור לקוחות העומדים בדרישות המפורטות בסעיף 1.5.6.3.1

כל הלקוחות המוצגים לצורך הוכחת ניסיון הספק בנושאים הרלוונטים יפורטו במבנה הנדרש בחלק ב לנספח 1.ד. כאשר המציע יפרט בחלק המתאים בכל טבלה את השרות הניתן לאותו לקוח בתחום הרלוונטי.





משקל יחסי	תבחינים	אמת-מידה	
21%	הניקוד יינתן על פי התבחינים שבסעיף 1 בנספח 1.ד.1.	ניסיון בתפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing), במתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח ובתפעול מוקד שירות.	1
30%		ניסיון המציע בתפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) באתרים בעלי סביבה טכנולוגית דומה לסביבת המשרד	2
4%	הניקוד יינתן על פי התבחינים שבסעיף 2.1 בנספח 1.ד.1.	ניסיון המציע בניהול ותפעול של ישומים ארגוניים עבור גופים ציבוריים ו/או עבור גופים שהינם חברה ציבורית	2.1
4%	הניקוד יינתן על פי התבחינים שבסעיף 2.2 בנספח 1.ד.1.	ניסיון המציע בניהול ותפעול של ישומים ארגוניים הנשענים על בסיס הנתונים Oracle	2.2
6%	הניקוד יינתן על פי התבחינים שבסעיף 2.3 בנספח 1.ד.1.	ניסיון המציע בניהול ותפעול של ישומים ארגוניים המופעלים על תשתית של מחשבי UNIX/SOLARIS	2.3
4%	ניקוד יינתן על פי התבחינים שבסעיף 2.4 בנספח 1.ד.1.	ניסיון המציע בניהול ותפעול של ישומים ארגוניים המופעלים על תשתית של מחשבי Linux	2.4
6%	ניקוד יינתן על פי התבחינים שבסעיף 2.5 בנספח 1.ד.1.	ניסיון המציע במימוש ישומים ארגוניים הנשענים על ענן ציבורי מסוג AWS או GCP כפלטפורמה או כישום מבוסס ענן	2.5
6%	ניקוד יינתן על פי התבחינים שבסעיף 2.6 בנספח 1.ד.1.	ניסיון המציע בהקמה ותפעול של אתר DR הפועל בארכיטקטורת Active-Active	2.6
16%		מתודולוגיה ותוכניות עבודה	3.





משקל יחסי	תבחינים	אמת-מידה	
2%	ניקוד יינתן על פי התבחינים שבסעיף 3.1 בנספח 3.1 ד.1.	תוכנית עבודה – חומרה מרכזית ותוכנות תשתית נספח 3.1 ד.1 סעיף 3.1	3.1
2%	ניקוד יינתן על פי התבחינים שבסעיף 3.2 בנספח 3.2 ד.1.	תוכנית עבודה – ציוד קצה נספח 3.2 ד.1 סעיף 3.2	3.2
2%	ניקוד יינתן על פי התבחינים שבסעיף 3.3 בנספח 3.3 ד.1.	תוכנית עבודה – תקשורת ואבטחת מידע נספח 3.3 ד.1 סעיף 3.3	3.3
6%	ניקוד יינתן על פי התבחינים שבסעיף 3.4 בנספח 3.4 ד.1.	תוכנית עבודה – מערך התפעול והיצור כולל תמיכה במשתמשים נספח 3.4 ד.1 סעיף 3.4	3.4
4%	ניקוד יינתן על פי התבחינים שבסעיף 3.1 בנספח 3.1 ד.1.	תוכנית הבטחת רמת השרות ורציפותו במקרים בהם אחד או יותר מנותני השרות איננו זמין למתן השרות בעקבות חופשה, מחלה, סיום עבודה וכו'. נספח 3.5 ד.1 סעיף 3.5	3.5
6%	ניקוד יינתן על פי התבחינים שבסעיף 4 בנספח 4 ד.1.	קיום של מוקד מומחים בחברת המציע הזמין לתמיכה במזמין בקו שני ומתודולוגיה סדורה להעמדת מומחים אלו לרשות המזמין במקרים בהם נדרש למזמין סיוע בנושאים שונים	4
12%	הציון ייקבע על-סמך המלצות של לקוחות המציע כמפורט בנספח 3.1 ד.1 סעיף 7.	שביעות רצון של לקוחות המציע	5





משקל יחסי	תבחינים	אמת-מידה	
15%- (מינוס 15 אחוז)	במסגרת סעיף זה יינתן ציון המתבטא <b>במספר נקודות שלילי</b> בגין נסיון קודם של המזמין בקבלת שרותים מהמציע. מציעים שלמזמין אין נסיון קודם איתם כלל, או שניסיונו של המזמין איתם הינו נסיון טוב, יזכו לניקוד 0. מציעים שלמזמין נסיון שלילי איתם (כניסיון שלילי ייחשב גם אופן מתן השירותים למשרד, ולא רק איכות ביצוע שירותי התחזוקה, וההתנהלות מול המשרד) יזכו לניקוד שלילי המתבטא במספר בין מינוס 1 למינוס 15 נקודות.	ניסיון של המזמין בקבלת שרותים קודמים מהמציע	6.
15%	הציון ייקבע על פי הכללים והתבחינים המפורטים בנספח 9. ד.1. סעיף 9	הצגת הפתרון במפגש עם המציע	7
100%		סה"כ נקודות במימד האיכות	

1.22.3.2 המזמין יעביר לשלב הבא רק הצעות אשר ציון האיכות הכולל שלהן יעלה על 70% (שבעים אחוז). אם לא תהייה לפחות הצעה אחת אשר תעבור את ציון הסף הנ"ל, המשרד יהיה רשאי להוריד את ציון הסף הנדרש ל-60%.





## שלב ג': מתן ציון בגין הצעות מחיר

1.22.4

בשלב זה, ייפתחו מעטפות הצעות המחיר של המציעים שעברו את השלב הראשון והשני, וישוקלל המחיר. כל המציעים שהגיעו לשלב זה יקבלו ציון בגין המחיר שהציעו. ציון המחיר ייקבע כדלקמן:

א. ההצעה, אשר המחיר המוצע המשוקלל שלה יהיה הזול ביותר בין ההצעות, תקבל ציון 100% לרכיב העלות ועלותה תקרא להלן "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות".

ב. שאר ההצעות יקבלו ציון מחיר לרכיב העלות, שיחושב ע"י חלוקה של "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות", בעלותה של ההצעה הנבדקת, ומוכפל ב-100.

## שלב ד': מתן ציון משוקלל ובחירת הזוכה

1.22.5

א. לכל הצעה יחושב ציון משוקלל, לפי יחס של 70% לציון האיכות ו-30% לציון המחיר.

ב. ההצעות ידורגו בהתאם לציון המשוקלל. הצעה אשר הציון המשוקלל שלה יהיה הגבוה ביותר, תיבחר כהצעה הזוכה.

ג. במקרה בו שתי הצעות או יותר תקבלנה את הציון המשוקלל הזהה הגבוה ביותר, תיבחר ההצעה של עוסק שבשליטת אישה, כאמור בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב – 1992.

ד. היה ושני המציעים הנ"ל הינם בני אותו המין, תיבחר ההצעה הכוללת את הצעת המחיר הזולה ביותר כהצעה הזוכה. עם זאת, במידה ויהא פער משמעותי, של 10 נקודות ומעלה, בין ציוני האיכות שקיבלו ההצעות, אזי תבחר ההצעה המעניקה את מרב היתרונות למשרד, בהתאם לשיקול הדעת של ועדת המכרזים במשרד.

לחילופין, תהא ועדת המכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפנות למציעים אשר קבלו את הציון המשוקלל הזהה הגבוה ביותר, לצורך קבלת הצעת מחיר חוזרת ומשופרת. פנה המשרד לקבל הצעות מחיר סופיות ומשופרות, יחושב הציון למחיר והציון המשוקלל, בהתאם להצעות המחיר הסופיות. מציע שלא הגיש הצעת מחיר נוספת, תיחשב הצעתו הראשונה כהצעה הסופית.





כאמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות לבחור ספק כשיר ראשון וכשיר שני. 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 (נותני השירותים), שיפעלו מטעמו בקשר עם מכרז זה.

1.25.2 על כל מציע להתחייב כי יעביר לידי נציג המשרד מיד עם קבלת הודעה על זכית החברה במכרז, את שמותיהם ואת פרטיהם (לרבות שם האב ומספר ת.ז.) של כל האנשים, הקשורים מטעמו (כזוכה) לנושא המכרז, 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.





## פרק 2. סביבה, טכנולוגיה ומצב קיים.

נספחי פרק 2	
נספח 2.1.3	תרשים סכמטי של המבנה הארגוני של המשרד
נספח 2.1.3	תרשים סכמטי של המבנה הארגוני של האגף
נספח 2.1.5	נושאי אבטחת המידע, מצב קיים ומצב נדרש - רגיש עסקי
נספח 2.5.2	מצב קיים תשתיות - רגיש עסקי
נספח 2.5.3	תאור תמציתי של המערכות היישומיות של המשרד - רגיש עסקי
נספח 2 להסכם	נספח סודיות
נספח 4.2.2	אתרי המשרד

### 2.0 כללי

המשרד מקבל כיום שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב מחב' מלם מערכות בע"מ, באחריות כוללת ובמתכונת של מיקור-חוץ. תקופת ההתקשרות עם הספק הנ"ל תסתיים ביום 31/12/22.

המשרד מבקש לקבל הצעות לאספקה של שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב כמוגדר במכרז זה. המטרה היא לקבל את מכלול השירותים הנדרשים מספק מתמחה אחד ותחת אחריות כוללת מטעמו, במבט ארוך-טווח לאורך תקופת ההתקשרות (ראו סעיף 1.4 – תקופת ההתקשרות).

### 2.1 תיאור המשרד וגורמים רלוונטיים

- 2.1.1 האגף האחראי על מתן שירותי מידע ותקשוב במשרד הוא הגורם האחראי מטעם המשרד על תחום השירותים מושא המכרז.
- 2.1.2 מומחה היישום מטעם המשרד הוא מר שמעון בדרסון, מנהל תחום בכיר לטכנולוגיות ופיתוח, אגף בכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע.
- 2.1.3 תרשים סכמטי של המבנה הארגוני של המשרד מצורף בנספח 2.1.3 להלן.
- 2.1.4 תרשים סכמטי של המבנה הארגוני של האגף מצורף בנספח 2.1.3 להלן.
- 2.1.5 כל נושאי אבטחת המידע, מצב קיים ומצב נדרש מופעים בנספח 2.1.5 (ניתן לקבלו רק עם רישום לקבלת המכרז)

### 2.2 תשתית סביבתית

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





## 2.2.1 מרכז החישובים הראשי

מרכז החישובים הראשי נמצא באתר יעודי של חב' בינת עסקים בע"מ.

## 2.2.2 אתר ההתאוששות מאסון (אתר DR)

אתר ההתאוששות מאסון של המשרד נמצא באתר יעודי של חב' בינת עסקים בע"מ,

## 2.2.3 אתרי המשרד

למשרד כ-64 אתרים בכל רחבי הארץ, כמצויין בנספח 4.2.2 (מרחבים, מחוזות, לשכות, סניפים, מוקדים ומוקדי קליטה) הפועלים 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 מאויישים במספר עובדים משתנה מאתר לאתר, בין עובד אחד בחלק מהאתרים ועד כ-200 עובדים במטה הראשי. חלק מהאתרים עובדים בתדירות משתנה.

תפעול ותחזוקה של אתרים אלה, על כל רכיבי התקשוב שבהם, כלולים בסל השירותים הבסיסי לפי מכרז זה ונכללים בתשלום הבסיסי לפי המכרז.

## 2.2.4 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. (פרוט מצאי הציוד בכל אתר מפורט בנספח 4.2.2).





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).

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 כמפורט במסמכי המכרז.

## 2.2.5 אתר תלפיות - שטחי-עבודה לנותני-שירות מטעם הספק הזוכה

2.2.5.1 עבור נותני השירות שתפקידם מחייב נוכחות מלאה באתר של המשרד, הנמצא ברחוב האומן 10, בתלפיות, בירושלים (להלן: "אתר תלפיות"), 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.

2.2.5.2 האמור לא יחול על טכנאי שטח אשר נדרשים למתן שירות באתרי המשרד השונים ברחבי הארץ.

2.2.5.3 בכל מקרה שבו לצורך מתן השירותים לפי המכרז יידרש לנותני-השירות מטעם הספק הזוכה ציוד נוסף מכל סוג שהוא (לרבות מחשב נייד, מחשב לוח, טלפון סולרי וכיוצא-בזה), ציוד זה יסופק ע"י הספק הזוכה ועל חשבונו ואחריותו

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





**הבלעדית והכל** כדי שיוכלו למלא את תפקידם ולבצע את כל הנדרש למתן השירותים לפי מכרז זה, באיכות המתחייבת ובהתאם לאמנת רמת-השירות לה מחויב הספק.

2.2.5.4 כל נותני השירותים הפועלים לשם מילוי תפקידם באתר תלפיות יוכלו לחנות את רכבם, בשעות מתן השירותים על ידם בלבד, בחניון מתחם תלפיות, על בסיס מקום פנוי ועל חשבון המשרד. יובהר, כי אין להשתמש בשירותי החניון מחוץ לשעות מתן השירותים.

## 2.2.6 מחסנים ושטחי-אחסון

לצורך מתן השירותים לפי מכרז זה ולצורך זה בלבד, המשרד יעמיד לרשות הספק הזוכה מחסנים ושטחי-אחסון כדלקמן:

2.2.6.1 באתר תלפיות: מחסן ניתן לנעילה, 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), 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 ולגריעה מן המלאי.

2.2.6.2 בכל אחד מהאתרים ה"גדולים" של המשרד (מחוז תל אביב, ירושלים, חיפה, באר שבע ונתב"ג): מקום אחסון (חדר נעול או ארון נעול או שטח-אחסון בחדר התקשורת באתר), בו הספק הזוכה יאחסן ציוד חליפי, חלקי-חילוף וחומרים מתכלים לשימוש מקומי או אזורי. השטח שיסופק יאפשר לכל הפחות אחסון של הציוד הבא: שתי עמדות-עבודה (מחשבים נייחים), שני צגים, שתי מדפסות וטונרים. האחסון הינו עבור ציוד של המשרד או המיועד לשימוש המשרד.



## 2.3 טכנולוגיה

הטכנולוגיה של המשרד מבוססת על שלוש סביבות עיקריות:  
סביבת מערכות הפעלה, SOLARIS UNIX,  
סביבת מערכות הפעלה, Linux  
על סביבות אלו נמצאות סביבות ותשתית וירטואלית המבוססת

על:

VMware  
Unix SOLARIS  
סביבת מערכות הפעלה windows

**בסיסי נתונים:**

בסיסי נתונים Oracle בסביבת ה Unix SOLARIS  
בסיסי נתונים MSSQL בסביבת ה Windows  
אפליקציות לסביבת Oracle UNIX מבוססות  
Forms  
ADF  
Oracle BI  
אפליקציות לסביבת windows מבוססות  
Dot .net  
SharePoint  
CRM  
MS-Exchange  
MS-Office

**חומרה:**

תשתית חומרה למערכת הפעלה UNIX מבוססת מעבדי SPARC  
של SUN  
תשתית חומרה למערכות הפעלה- Windows ו LINUX מבוססת מעבדי אינטל

X86

של יצרנים HPE, IBM.

**אבטחת מידע:**

מערכות אבטחת מידע מבוססות על CheckPoint, ואנטי וירוס, +Mackafee  
.TrendMicro

**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
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 היפרדות	נספח 3.0.5.4
קשר לתכנית אב למחשוב	3.1.1.1
הסכם רמת שרות – SLA	3.2.2
רשימת דוחות	נספח 3.2.2.5.1
כספומטים	נספח 3.3.4.4
שרותי תמיכה אפליקטיבית	נספח 3.11
ניהול ותפעול מוקד התמיכה ה Help Desk	נספח 3.16

### מבוא 3.0

#### תפיסה כללית 3.0.1

כל הדרישות השוטפות מהספק מרוכזות במטריצת השירותים Service Matrix המובאת בנספח 3.0. במקרה ותתגלה סתירה בין האמור בפרק זה לבין האמור בנספח, יגבר האמור בפרק זה.

הספק הזוכה יידרש למתן שירותי תפעול ותחזוקה שוטפים של תשתית התקשוב של המשרד, על מגוון רכיביה הנזכרים במכרז זה כצידוד ותוכנות תשתית קיימות (פרק 2, נספח 2.5.2, ופרק 3) וצידוד ותוכנות תשתית חדשות אשר ירכשו בעתיד על ידי המשרד, באחריות מלאה של הספק, במתכונת של מיקור-חוץ (Outsourcing). 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 הפעלה של ספקי צד ג' של המשרד ובקרה עליהם.

עם זאת המשרד שומר לעצמו את הזכות לשלב לפי הצורך ולפי החלטתו הבלעדית עובדים או נותני שרותים מטעמו לצורך מילוי תפקידים שיוגדרו על פי

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





צרכי המשרד. הספק הזוכה במכרז זה נדרש להוות שותף פעיל ואמיתי לעשייה של המשרד בתחומי התקשוב.

לצד כל האמור לעיל, 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 ובמידת הצורך לתת שרות למשרד במסגרת אותם האירועים כחלק מסל הבסיסי.

לצורך תפעול אירועים או מצבים חריגים שבהם תדרש תוספת נותני שרותים מעבר לקיימים במשרד יתבצע הדבר אך ורק לפי בקשת המשרד מראש ובכתב על פי מנגנון בנק השעות המפורט בפרק 4 סעיף 4.

### 3.0.1.1 השרות הנדרש

**הספק הזוכה יהיה אחראי על תחזוקת כל מערך התקשוב של המשרד לרבות, שירות, תחזוקה, התקנות, התקנות חוזרות, שדרוגים, עדכונים, הפעלה שוטפת, הזזת פריטי ציוד ממקום למקום, גיבויים, שינויי תצורה של כל החומרה, תוכנה, Appliances, שרותי ענן ו-DR של המשרד, כולל מיגרציה ממערכת תשתית אחת למערכת תשתית אחרת וכמפורט בפרק 2, בנספח 2.5.2 ובפרק 3, כחלק מסל השירותים הבסיסי.**

לצורך אספקת השירותים הנדרשים הספק נדרש להפעיל נותני-שירות (אנשי-מקצוע מיומנים, בעלי ניסיון, השכלה וכישורים מתאימים, כולל צוות מומחים בקו שני לתמיכה בנותני השרותים שבאתרי המשרד כמפורט בסעיף 3.0.3.3) בהיקף מתאים, על-מנת לעמוד, בכל-עת, בדרישות של רמת-השירות, כמפורט בנספח 3.2.2 - אמנת רמת-השירות (SLA), בסעיף 3.0.3 להלן ובנספח 3.0.3.3 - נוכחות חובה של נותני שרות.

הפעילות תתבסס על הנדבכים העיקריים הבאים ותבצע כמפורט בסעיפים המתאימים 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.
- תמיכה בקו שני על ידי דרג מומחים של הספק אשר יגבו את נותני השרות לעיל ויסייעו להם בפתרון בעיות שנותני השרות יתקשו בפתרון, כמפורט בנספח 1.ד.4. דרג מומחים זה גם יפעל פיזית באתר המשרד בהיקף מצטבר של 250 שעות בשנה לכל המומחים (אשר יכולים להתחלק על פי החלטת המשרד למספר שעות בכל חודש) וזאת לצורך הכרת תשתיות המשרד, איתור מוקדם של בעיות, סיוע בתפעול כלי הבקרה בצורה מיטבית, סיוע לנותני השרותים של הספק בשימוש מיטבי בכלים שברשותם וכו'.

### 3.0.1.2 מרכיבי השרות

השירותים נחלקים למרכיבים הבאים:

- א. סל שירותים בסיסי, אשר התשלום בגינו יוגדר כתשלום הבסיסי ויהיה קבוע לאורך תקופת ההתקשרות (בכפוף לעדכונים בגין הצמדה ו/או בגין תוספת ו/או גריעה מתכולתם של השירותים הבסיסיים).
- ב. שרותים מנוהלים המפורטים בהמשך פרק זה, בהם נדרש הספק לספק הן שרות והן כלי תוכנה שיתמכו באספקת השרות המבוקש. שרותים אלו אינם חלק מהסל הבסיסי והספק יהיה זכאי לתשלום עבור אספקתם כמפורט בהצעת הספק בפרק 4, רק עם תחילת אספקתם בצורה מלאה ולשביעות רצון המשרד על פי הדרישות המפורטות לכל שרות בפרק 3.3.7. המשרד יהיה זכאי להפסקת כל אחד משרותים אלו הן כתוצאה מאי שביעות רצונו מרמת השרות או כפועל יוצא משינוי בצרכי המשרד או מכל סיבה אחרת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. במקרה של הפסקת שרות מנוהל תופחת מהתמורה

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





המשולמת לספק התמורה שנדרשה בגין אותו שרות (על פי ערכה העדכני בהתחשב בהצמדה שחלה על כל רכיבי השרות).

ג. שירותים נוספים שיוגדרו מפעם לפעם על ידי המשרד ויתבצעו על ידי נותני שרותים נוספים במסגרת מבנק השעות המוגדר במכרז זה בסעיף 4..

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

#### א. אופי המערכת

מערך התקשוב של משרד העלייה והקליטה משרת את כל עובדי המשרד (כ- 500 עובדים), 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, באמצעות העמדה של מידע עדכני ורלבנטי, לפי הענין, ובאמצעות 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), 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 מכרז זה, נועדו להבטיח את הזמינות המלאה ואת האמינות המוחלטת הנדרשת ממערך התקשוב של המשרד, על מכלול המערכות הישומיות, העומדות לרשותם של כל המשתמשים לסוגיהם.

#### ב. מערכות קיימות

במשרד מופעלות מגוון מערכות מידע, שנועדו להעמיד מידע לרשות המשתמשים השונים הנמנים עם קהל-היעד של המשרד, במטרה לתמוך במתן השירותים של המשרד למשתמשים הפנים-ארגוניים ולציבור.

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





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.outsource@moia.gov.il](mailto:it.outsource@moia.gov.il)

**1 ב - מערכות התשתית**

ראו פרוט בנספח 2.5.2 .

**2 ב - מערכות יישומיות**

תאור תמציתי של המערכות היישומיות של המשרד מובא בנספח 2.5.3

**3 ב - תשתיות תקשורת**

ראו פרוט בנספח 2.5.2.

**4 ב - תשתיות אבטחת מידע**

המשרד מוסמך בתקן ISO 27001 משנת 2020.

המשרד עובד בהתאם לדרישות התקן, לרבות דרישות יישום חומרה

ומשאבי אבטחת מידע. ראו פרוט בנספח 2.1.5.

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





#### 3.0.1.4 תקנים ושיטות

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

הספק שייבחר לפי מכרז זה, יידרש לספק את השירותים באופן שייעמדו 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

הבעלות על רכיבי החומרה, מוצרי התוכנה והמידע המנוהלים במסגרת מכרז זה מתחלקת כדלהלן:

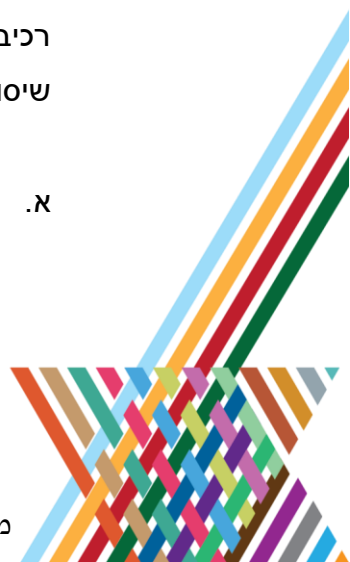
##### 3.0.1.5.1 חומרה

כל רכיבי החומרה שברשות המשרד, הן שרתים ואביזרי תקשורת שונים, הן כספומטים והן עמדות קצה לסוגיהן, אלו הקיימים כיום ואלו שיירכשו בעתיד, להוציא רשימה מצומצמת שתפורט בסעיף א' להלן, הינם בבעלות המשרד. אשר לרכיבים שנמצאים בתקופת אחריות- השרות עבורם יסופק על ידי מעבדת השרות של היצרן/המשווק. הספק הזוכה יהיה אחראי לספק עבורם שרותי תמיכה בקו ראשון באמצעות עובדיו, ובמקרה של תקלה שלא נפתרה על ידי עובדי הספק, להפעיל את אחריות המשווק ולעקוב אחר ביצוע התיקון עד להשלמת הטיפול בבעיה על פי תנאי אחריות המשווק. ברכיבי חומרה הנמצאים לאחר תקופת האחריות, יהיה הספק אחראי לאספקת השרות ובכלל זאת לתיקונם של רכיבים אלו או החלפתם ברכיב חליפי תקין במקרה שהם לא ניתנים לתיקון, הכל לפי תנאי תעודת האחריות בתקופה בה הייתה אחריות היצרן בתוקף.

למען הסר ספק, הבעלות על כל רכיבי החומרה שבבעלות המשרד, תישאר באופן מלא בבעלות המשרד גם אם הוחלפו ברכיבים אלו חלקים כחלק משרות הספק. רכיבי החומרה הבאים לא יהיו בבעלות המשרד ויהיו כלולים בשרות המנוהל שיסופק על ידי הספק:

#### א. רכיבי מערכת לסקירת מצאי

הדרישות ממערכת לביצוע סקירות מצאי מתוארות בסעיף 3.3.7.8.





השרות בנושא זה יסופק כשרות מנוהל אשר במסגרתו יהיה אחראי הספק הן לביצוע השרות והן לאספקה ולתפעול של הציוד הנדרש לביצוע הסקירה ובכלל זאת: 3 מסופונים (בהם תותקן תוכנה לביצוע של ספירות מצאי), קורא ברקוד אינטגרלי בכל אחד מהם, מצלמה (או אפליקציה על מכשיר סלולרי) הקוראת קוד QR, מדפסת להדפסת מדבקות הכוללות רכיב RFID ורכיב להטענת ה-RFID במידע הרלוונטי.

כל הרכיבים הנ"ל יהיו בבעלות הספק אשר יהיה אחראי לתחזוקתם השוטפת, ולקבלת תמיכה עבורם מספק החומרה.

### 3.0.1.5.2 מוצרי תוכנה

האחריות לאספקה ולתחזוקה של מוצרי התוכנה אשר נדרשים לאספקת השרותים נשוא מכרז זה מתחלקת כמפורט להלן.

בכל מוצרי התוכנה אשר מצויים באחריות המשרד (כמפורט בסעיף זה בסעיף משנה א'), המשרד יהיה אחראי לרכישתם ו/או שכירתם ולהעמדת רשיון שימוש לגירסה של המוצר הנמצאת בתמיכה שוטפת על ידי יצרן התוכנה.

בכל מוצרי התוכנה אשר מהווים חלק משרותים מנוהלים המסופקים על ידי הספק ומצויים לפיכך באחריות הספק (כמפורט להלן בסעיף משנה ב' בסעיף זה), יהיה הספק אחראי לרכישתם ו/או שכירתם ולהעמדת רשיון שימוש תקף לגירסתם העדכנית או לגירסה הנתמכת על ידי יצרן התוכנה הכל לפי הנחיות המשרד.

בכל המקרים (הן לגבי מוצרי תוכנה הנמצאים בבעלות המשרד והן לגבי מוצרי תוכנה שיסופקו על ידי הספק כחלק מהשרות המנוהל), הספק יהיה אחראי לרכישת הסכם תמיכה ותחזוקה מיצרן התוכנה או מנציגו בישראל לתמיכה במוצרים אלו בגירסתם הפועלת במשרד וכן להתקנתם, לשדרוגם לגירסתם העדכנית, לשכירת שרותי מומחים מיצרן התוכנה או נציגו ככל שיידרש לתפעולם התקין לרבות סיוע בהטמעתם, טיובם, שיפור ביצועם ופתרון בעיות.

### א. מוצרי תוכנה עם רשיון שימוש בבעלות המשרד

#### 1) תוכנות תשתית

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





כל תוכנות התשתית המשרתות את המשרד, ובכללן מערכות הפעלה לשרתים השונים ולעמדות הקצה, תוכנות אופיס לסוגיהן, כלי פיתוח ישומים, תוכנות תשתית אחרות המשרתות אל משתמשי המשרד הינן בבעלות המשרד והמשרד יהיה אחראי לשמירת הרשיון שלהן בגירסתו העדכנית.

## 2) מערכות לניטור, ניהול ובקרה של תשתיות

מערכות אלו כוללות מספר כלי תוכנה כמפורט להלן, אשר רישיון השימוש בהן הינו בבעלות המשרד, והמשרד יהיה אחראי לאספקת רשיון שימוש לתוכנות אלו בגירסה עדכנית הנמצאת בתמיכת היצרן.

2.1. תוכנה לניהול מתגים – IMC

2.2. מודול לניטור רשת תקשורת - PRTG

2.3. תוכנת SOLARWINDS לניטור התקשורת ( מודול NTM ומודול (NTA

2.4. תוכנת Solarwinds מודול לניטור ביצועי בסיסי הנתונים אורקל ו-MS SQL-

2.5. תוכנת Dameware לניהול והשתלטות על שרתים ותחנות עבודה

2.6. תוכנת Active Directory Manager לניהול ה-Active directory

2.7. תוכנת MS System Configuration Center להפצת עדכוני תוכנה

2.8. כלי אבטחת מידע

3) **תוכנת ההפעלה של הכספומטים** וכן מודולים שפותחו עבור המשרד (ע"י חברת NCR) לצורך אספקת שרותי הכספומטים, וכן שו"שים שבוצעו ויבוצעו במודולים אלו.

## ב. מוצרי תוכנה הכלולים בשרות מנוהל שיופק על ידי הספק

מוצרי התוכנה להלן הינם כלי תוכנה אותם מתבקש הספק להפעיל כחלק מהשרות המנוהל אשר יסופק על ידו בתחום הרלוונטי (ניהול מוקד תמיכה, שרות שו"ב על כל רכיבי התקשוב במשרד וכד')

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)





ותחזוקתם תהיה כלולה בעלות השרות המנוהל לאותו נושא שיציע הספק  
בנספח 4 (הצעת המחיר). הספק יהיה אחראי לרכישתם או לשכירתם מהיצרן  
או נציגו בישראל, וכן להתקשרות עם נציג היצרן בהסכם לתחזוקתם ובכלל  
זאת לקבלת גירסאות עדכניות של המוצר, לקבלת תמיכה ממוקד התמיכה  
של ספק המוצר ולסיוע מומחי נציג היצרן.

כלי תוכנה אלו כוללים את הכלים הבאים:

- 1) מערכת CA Service Desk לניהול מערכת התמיכה במשתמשים
- 2) מערכת ניהול ומדידת רמת השרות SLA (כמודול בתוכנת CA Service Desk כמפורט בסעיף 3.3.7.4)
- 3) מערכת לאיסוף, סינון וניתוח שגיאות מלוגים כמפורט בסעיף 3.3.7.6
- 4) מערכת לניהול מצאי המיושמת באמצעות מודול של CA Service Desk כמפורט בסעיף 3.3.7.7.
- 5) מערכת לביצוע סקירות מצאי כמפורט בסעיף 3.3.7.8.
- 6) מערכת לניטור, ניהול ובקרה (מערכת שו"ב) של תשתיות המשרד כמפורט בסעיף 3.3.7.9
- 7) מערכת לניטור חוויית המשתמש כמפורט בסעיף 3.3.7.10





### 3.0.1.5.3 חלקי חילוף ורכיבים חליפיים

כל חלקי החילוף לרכיבי חומרה יסופקו על ידי הספק במסגרת חובתו לאספקת שרות כולל לכל רכיבי החומרה של המשרד. הספק יוכל להשתמש בהסכם האחריות הקיים בידי המשרד עבור מוצרי חומרה שבבעלות המשרד עד לתם תקופת האחריות, אולם אחריותו של הספק כלפי המשרד לאספקת השרות תישאר זהה גם בתקופה שלאחר תם תקופת האחריות של כל אחד מרכיבי החומרה כאשר הספק יוכל על פי בחירתו להתקשר על חשבונו עם ספק הציוד לצורך רכישת הסכם שרות לציוד זה.

במקרה של תקלה ברכיבי ציוד קצה (צגים מדפסות וכד'), במידה ועובדי התמיכה של הספק לא הצליחו לתקן את הבעיה בכוחות עצמם, הספק יחליף בשלב הראשון את הציוד התקול בציוד חלופי בעל מאפיינים דומים ממקורותיו, עד לביצוע התיקון או ההחלפה של הציוד התקול על ידי הספק כך שהמשתמש לא יושבת מעבודתו במהלך ביצוע התיקון.

### 3.0.1.5.4 חומרים מתכלים

בעיקרון, חומרים מתכלים לרכיבי חומרה שבבעלות המשרד יסופקו על ידי המשרד וחומרים מתכלים לרכיבי חומרה שבבעלות הספק, יסופקו על ידי הספק. בהתאם לכך יסופקו על ידי המשרד טונרים, ראשי דיו, דפי נייר, מדבקות, וכל הנדרש לתפעול שוטף של עמדות הקצה.

באותו אופן, הספק יהיה אחראי לאספקת חומרים מתכלים לרכיבי החומרה אשר בבעלותו ובכלל זאת מדבקות לביצוע סקירת מלאי, תגיות RFID להדבקה על רכיבי ציוד, טונרים/ראשי דיו למדפסת המדבקות לסימון רכיבי המצאי וכו'.

### הבהרות לנושא זכויות הקניין

ככל שהספק יספק למשרד פריטי ציוד מכל סוג שהוא (חומרה ותוכנה), לא כולל חלקי חילוף לרכיבי חומרה שהוחלפו מפאת היותם תקולים), הבעלות על הציוד שיוספק (חומרה ורשיון תוכנה) תישאר בידי הספק גם בעת הפעלת הליך היפרדות,





א. רכיבי תוכנה שפותחו או עודכנו על ידי הספק או מי מטעמו עבור המשרד, וכן קבצי קונפיגורציה או התאמות שנערכו על ידי הספק בין אם בתוכנות שפותחו על ידי הספק ובין אם בתוכנות צד ג' לצורך התאמת פעולת התוכנה לצרכי המשרד, יהיו שייכים למשרד אשר יוכל לעשות בהם שימוש חופשי ללא כל צורך בהרשאה של הספק. למען הסר ספק, הספק לא יוכל להסיר את התוכנות שהותקנו על ידו במהלך ההתקשרות, גם תוכנות שפיתח בעצמו וגם תוכנות צד ג', ללא קבלת אישור מפורש ובכתב של המשרד.

ב. הבעלות וזכויות הקנין על כל המידע והעדכונים שיווצרו במסגרת ההתקשרות יהיו של המשרד והספק מחוייב לאפשר גישה חופשית למשרד למאגרי המידע והנתונים הכוללים את כל המידע הנ"ל בכל תקופת עבודתו במשרד וכן לאחר סיומה.

ג. 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. הוצאת ציוד כאמור המותקן בשטח המשרד, בין בתקופת ההתקשרות ובין בסיומה, תבוצע אך ורק לאחר קבלת אישור בכתב מהמשרד.

ד. רשיונות של מוצרי תוכנה אשר נרכשו או נשכרו על ידי הספק לצורך אספקת שירותים מנוהלים שהינם חלק מדרישות מכרז זה, ישארו בסיום ההסכם בבעלות הספק אולם הספק לא יוכל בשום מקרה ובשום תנאי להסיר את התוכנות המותקנות על שרתי המשרד ללא אישור מפורש של המשרד. המידע שייצבר בבסיסי הנתונים של מוצרי תוכנה אלו, כולל נתונים הסטוריים שייאספו על ידי התוכנה במהלך פעולתה, יהיה שייך בכל מקרה למשרד.

ה. ככל והספק קיבל לרשותו קוד מקור של מערכות המשרד, הספק ישמור על קוד המקור אותו קיבל לרשותו או פיתח או עשה בו שימוש לצורך אספקת השירותים למשרד, בין אם קוד המקור שייך לתוכנות בשימוש משתמשי הקצה ובין אם הוא שייך לתוכנות ניטור, ניהול ובקרה שהיו בשימוש במהלך עבודתו במשרד.





## 3.0.2 גורמים מעורבים

### 3.0.2.4 צוות מנהלי

הספק הזוכה ונותני-השירות מטעמו, יפעלו בהתאם להוראותיה והנחיותיה של מומחה היישום במשרד, או מי שיוסמך על ידו לכך.

### 3.0.2.5 צוות מקצועי

- א. 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
  - מר שמעון בדרסון, מנהל תחום בכיר (טכנולוגיות ופיתוח) CTO- ומומחה היישום ונציג המשרד
  - מנהל תחום בכיר, פיתוח ישומים
  - חנה מונסטריסקי אלטשול, מנהלת יישום הגנת סייבר א'
  - מר עדיאל מרנץ, יועץ חיצוני, אחראי טכנולוגיות ותשתיות.
- כל הגורמים הנ"ל יסתייעו, במידת-הצורך ולפי שיקול-דעתם הבלבדי, במומחים ובאנשי-מקצוע נוספים במשרד וביועצים חיצוניים.

- ב. על הספק להעמיד לרשותו של המשרד את כל נותני השירותים הנדרשים והמנויים בנספח 3.0.3 וזאת בהיקף המתאים לצורך אספקת השרותים הנדרשים באיכות הנדרשת בנספח ה-SLA (נספח 3.2.2) ובכל מקרה בהיקף שלא יפחת מההיקף הנדרש בנספח 3.0.3 והכל כמוגדר במכרז זה ובהסכם.

### 3.0.2.6 ועדת היגוי

המשרד ימנה ועדת היגוי 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.
- ראש גף ניתוח מערכות, חבר
- מנהלת יישום הגנת סייבר א', חברה
- מנהל בכיר (בדרגת סמנכ"ל ומעלה) מטעם הספק, חבר.





- מנהל הלקוח מטעם הספק - חבר
- מנהל תפעול 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 הלקוח מטעם הספק יכין דוח מצב על אופן המימוש של השירותים (תכנון מול ביצוע, נקודות לטיפול ולהחלטה, בעיות מהותיות וכיוצא-בזה) וכן על רמת השרות ביחס לדרישות ה-SLA

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

- כל העבודות לפי מכרז זה יתבצעו תחת פיקוח בטחוני לפי הנחיותיו של הממונה על הביטחון במשרד. הממונה על הביטחון יהיה רשאי לדרוש מן הספק פרטים על נותני-השירותים מטעמו ועל הספק להמציאם מידית. כל האמור בהסכם בין המשרד לספק בשאלות הנוגעות לביטחון ולמתן אישורים לכניסת נותני שירות לאתרי המשרד ייעשה לפי שיקול-דעתו הבלעדי של הממונה על הביטחון במשרד ובכפוף לדרישות הביטחון המיוחדות של רשות שדות התעופה ושל משטרת ישראל לגבי גישה למרחבים מוגבלים בנתב"ג.
- למען הסר ספק יודגש, כי מתן השירותים במשרד העלייה והקליטה יתבצע כאמור לעיל בכפוף להוראות הממונה על הביטחון.
- הספק נדרש להערך בהתאם ולהמציא את כל המידע הנדרש לצורך קבלת כל האישורים הנדרשים מקב"ט המשרד או מכל גורם אחר מבעוד מועד. לא יתקבלו טענות בדבר עיכובים במתן השירותים כתוצאה מאי-קבלה של האישורים מראש.

### 3.0.3 כ"א וצוות מינימלי נדרש

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, 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 או להחליף נותן שירות שהועמד לצורך מתן שירותים למשרד לפי מכרז זה לתפקידים אחרים או ללקוחות אחרים, ללא הסכמה של נציג המשרד או





מי שיוסמך על ידו לכך, מראש ובכתב ומנימוקים חריגים ומיוחדים.

במקרה של החלפת בעל תפקיד יעמיד הספק נותן שירותים בעל אותם הכישורים והניסיון לכל הפחות ותבוצע תקופת הכשרה להתאמה לתפקיד הכוללת חפיפה וליווי ראשוני של חודשיים. המשרד יוכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לקצר תקופה זו. למען הסר ספק, התמורה לספק בתקופת החפיפה תיותר ללא שינוי.

#### 3.0.3.4 לא רלוונטי

#### 3.0.3.5 הרכב צוות נותני שירותים נדרש

על המציע להציב במשרד את אנשי המקצוע הנדרשים לצורך מתן השרות באיכות הראויה ולספק את מלוא התשומות שידרשו מעבר לצוות המינימאלי על מנת לעמוד בכל הדרישות לפי מכרז זה, בהסכם ובמדדים של אמנת רמת השרות (SLA).

הצוות מטעם הספק יהיה כפוף למנהל תפעול האתר.

#### 3.0.3.6 הרכב ומבנה הצוות

סעיף זה מפרט את ההרכב של הצוות המינימלי שנדרש על ידי המשרד כדי למלא את הפונקציות הנדרשות לצורך אספקת השירותים. צוות זה יידרש לעבודה יום יומית באתר המשרד.

הספק נדרש להציב לצורך ביצוע המשימה נותני שרות בהיקף שיידרש על פי שיקול דעתו לצורך עמידה ב-SLA הנדרש, ובלבד שהיקף נותני השירותים לא יפחת מההיקף המינימלי המתואר להלן.

- מנהל תפעול האתר - 1
- 2 –SYSTEM Administrator WINDOWS
- SYSTEM Administrator WINDOWS זוטור+אבטחת מידע - 1
- אחראי SNOC וש"ב - 1
- SYSTEM Administrator UNIX בכיר - 1
- ארכיטקט תשתיות ליבה - 1/2
- 1-DBA





- אחראי תקשורת - 1
- מיישם אבטחת מידע - 1
- טכנאי מחשוב משרד ראשי - 3
- טכנאי מחשוב אגף המחשוב תלפיות - 2
- טכנאי מחוז ת"א - 1
- טכנאי בכיר אחראי מצאי נייד - 1
- טכנאי שטח נייד - 1
- ראש צוות טכנאים בנתב"ג - 1
- טכנאי מחשוב נתב"ג - 3
- מדריך למערכות המשרד - 1

**יודגש:** הרשום לעיל הינו בבחינת דרישות מינימום בלבד. על הספק להציב במשרד צוות בהיקף מספק על פי הערכתו המקצועית, כדי לעמוד בכל הדרישות הקבועות במכרז ובמיוחד - בדרישות של אמנת רמת-השירות (SLA) המפורטות במכרז זה, גם אם משמעות הדבר העמדת כמות גדולה יותר של אנשי צוות מזו המנויה לעיל.

### 3.0.3.7 נוכחות נדרשת

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

### 3.0.3.8 תגבור הצוות

האחריות המלאה לעמידה באמנת השרות מוטלת על הספק. על הספק להיות ערוך לתגבור של הצוות מטעמו ע"י אנשי-מקצוע נוספים ככל שהדבר יידרש לצורך עמידה בדרישות אמנת השירות ללא כל תמורה נוספת מעבר לסל הבסיס. לא תתקבל טענה של הספק על דחייה במתן השירות או אי מתן שירות מלא וכנדרש כתוצאה מעומס על הצוות הקיים או מכל סיבה אחרת.





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

- א. על הספק למנות מנהל לתקופת המעבר, כהגדרתה במפרט ובהסכם, וזאת בנוסף להרכב המינימלי הנדרש של צוות נותני השירותים, כמפורט לעיל. מנהל תקופת המעבר לא יכלול במניין נותני השירותים המפורטים בנספח 3.0.3.3. לעיל.
- ב. מנהל תקופת המעבר יהיה אחראי לנהל את המעבר בין הספק היוצא לספק הזוכה לפי מכרז זה.
- ג. מנהל תקופת המעבר יהיה בעל ניסיון מעשי קודם בניהול של פרויקטים למעבר מספק לספק. במסגרת זו, הוא ניהל קבלת אתר אחת לפחות, ובכלל זאת את תקופת המעבר מטעם הספק הנכנס, וקיבל לידי את האחריות על תפעול האתר (מידי לקוח או מידי ספק מיקור-חוץ אחר).

### 3.0.3.10 תנאים לקבלה של נותן שרות למשרד

- א. נותן שירות יתחיל במתן השירותים רק לאחר בדיקה של מידת ההתאמה שלו לתפקיד, אליו הוא מיועד, ולאחר מתן אישור נציג המשרד או מי שהוסמך על ידו לכך לתחילת מתן השירותים על ידו. 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 תקף הן בשלב הקבלה למתן השירותים והן במהלך תקופת מתן השירותים. המשרד רשאי לא לאשר נותן-שירותים כלשהו או לפסול מתן שירותים על ידו גם אם אושר קודם לכן, לפי שיקול-דעתו הבלעדי.
- ב. כל נותן-שירותים חייב לחתום, בטרם תחילת מתן השירותים על ידו, על נספח סודיות (בנוסף, המצורף בנספח 2 להסכם להלן) ועל טפסים בצירוף צילום של תעודת זהות לצרכי בדיקות בטחוניות, בהתאם להנחיות של הממונה על הבטחון במשרד.
- ג. קבלת אישור מטעם המשרד למתן שירותים על ידי נותן-שירותים כלשהו מטעם הספק, אינה גורעת מאחריותו של הספק וממחויבותו לפי מכרז זה וההסכם.





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

### 3.0.3.11 התחלת מתן השירותים על ידי נותן שירותים

כל נותן שירותים שיאושר ע"י המשרד יעמוד לרשות המשרד תוך 30 ימים קלנדריים ממועד חתימת ההסכם עם הספק או תוך 30 יום ממועד אישור נותן השירותים על ידי המשרד, המאוחר מביניהם, או במועד מאוחר יותר שיאושר על ידי המשרד מראש לפי שיקול דעתו הבלעדי. במהלך תקופת ההתקשרות כל החלפה תעשה תוך 30 יום ממועד אישור נותן השירותים על ידי המשרד, או במועד מאוחר יותר שיאושר על ידי המשרד מראש לפי שיקול דעתו הבלעדי. **הפסקת מתן שירותים על ידי נותן שירותים**

#### ביוזמת המשרד

נציג המשרד רשאי לדרוש החלפתו של נותן שירותים או ספק משנה של המציע המספק שירותים עבור המשרד. במקרה זה, יפעל הספק כדלקמן:

א. הספק ימלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה ברמת השרות הנדרשת תוך 30 ימים קלנדריים ממועד קבלת ההודעה מהמשרד. במקרה בו ההחלפה נובעת מטעמים ביטחוניים או מסיבות חריגות אחרות המצדיקות זאת, תופסק העסקת נותן השירותים באופן מיידי.

ב. תוך 30 יום ממועד הודעת המשרד על הפסקת העבודה של נותן שירותים, או במועד מוקדם יותר בהתקיים נסיבות כאמור בסעיף שלעיל, הספק יציג לאישור המשרד נותן שירות מחליף, העומד בתנאים ובדרישות לפי המכרז ולפי ההסכם, שאינו נופל ברמתו המקצועית ובניסיונו מנותן השירותים שהוחלף. המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר את נותן השירות החדש לפי שיקול דעתו הבלעדי 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, למעט בנסיבות כאמור בסיפא של סעיף א' שלעיל שאז באחריות הספק לדאוג לחפיפה בדרך אחרת לנותן השירותים החליפי.

### 3.0.3.12 הפסקת עבודה / החלפת נותן שירותים ביוזמת הספק

א. הספק מתחייב להודיע בכתב לנציג המזמין, לפחות 30 ימים מראש, על הפסקת העסקתו / החלפתו של ספק משנה או מי מנותני השרות מטעמו. במידה ונותן השירותים הינו עובד של הספק הממשיך בעבודתו אצל הספק, תהיה תקופת

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





ההודעה המוקדמת בת 60 יום לפחות ובכפוף לאישור המשרד להחלפת העובד.

ב. 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.

1) תקופת החפיפה בין נותן-השירות היוצא או נותן השרות החליפי לבין מחליפו לא תרד מ-15 (חמישה-עשר) יום קלנדריים.

### 3.0.3.13 נותני שרות חליפיים להיעדרויות זמניות

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.

### 3.0.3.14 אישור בטחוני עבור נותני שרות חליפיים

על הספק לדאוג לקבלת אישור המשרד לכל נותן שרות חליפי שיפעל בשרות המשרד, הכל לפי הוראות אגף הבטחון של המשרד.

### 3.0.3.15 הוצאות בגין החלפה של נותני שירות

הספק מתחייב לשאת בכל ההוצאות 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.

### 3.0.3.16 קופה קטנה לנותני שרות והשתתפות בימי עיון וגיבוש משרדיים

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

הספק מתחייב שכל נותני השרותים מטעמו אשר יספקו שירותים למשרד, ישתתפו בימי הגיבוש והלכידות החברתית וכן בסדנאות והכשרות כפי שיוגדר על ידי המשרד.

העלות הכוללת של ההוצאות הישירות בגין ההשתתפות של נותני השרותים בימי עיון שהמשרד יחליט כי נותני השירות מטעם הספק יוכלו להשתתף בהם, לא תעלה על 3,000 ש"ח לשנה לכל נותן שירותים והספק יישא בעלות זו ובהתאם לעלות בפועל, כחלק מסל הבסיס. עלות זו לא כוללת את עלות הספק בגין הוצאות

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)





השכר של נותני השרותים באותם ימים.

### 3.0.3.17 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.

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

- א. 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.
- ב. ייתכנו מקרים חריגים, בהם המשרד יודיע לספק 24 (עשרים וארבע) שעות מראש על הצורך בעבודה מעבר לשעות הנ"ל ועל הספק להעמיד כוננים מתוך הצוות הקבוע של נותני השרות במשרד, למתן שירות מידי באותם מקרים. באחריות הספק להסדיר את ההיתר הנדרש לעבודה בשבתות ובחגים במצבים אלו לפי החוק.

### 3.0.4 תקופות ולוחות זמנים

#### 3.0.4.4 תקופת היערכות

לאחר קבלת הודעה על זכייה במכרז, על הספק להתחיל בהערכות הנדרשת לקראת חתימת ההסכם ותחילת מתן השירותים, לרבות התחלת הליכי גיוס של הצוות הנדרש לצורך אספקת השירותים וקבלת אישור המשרד לכל נותן שירותים בהתאם למפורט בסעיף 3.0.3.6 לעיל.

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

ב. למשרד שמורה הזכות להתחיל את תקופת המעבר (ככל שתאושר) טרם

מועד קבלת אישור בטחוני לנותן שירותים אחד או יותר, ולהמשיך במקביל

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)





את הליך אישור נותן השירותים, ובלבד שהגורם המונע מעבר לתקופת המעבר הינו אי מתן אישורים כאמור לנותני השירותים. כמו כן למשרד שמורה הזכות לאשר איוש התחלתי של הצוות גם באיוש חלקי, בכדי להתחיל את תקופת המעבר, על פי שיקולי המשרד.

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

### 3.0.4.5 תקופת המעבר (ככל שתאושר)

תקופת מעבר הינה תקופת חפיפה בין הספק היוצא לבין הספק הנכנס במידה ובבחר ספק שאינו הספק הנוכחי. 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 לספק הזוכה, ואז יחולו ההוראות הקבועות לעניין זה במפרט המכרז ובהסכם. יובהר כי ככל שתאושר תקופת המעבר היא תהיה לכל היותר של שלושה חודשים.

#### א. עקרונות כלליים:

1.א.3.0.4.5 תקופת המעבר תחל לאחר שהספק קיבל אישור בכתב על סיום תקופת ההערכות.

2.א.3.0.4.5 מחויבויות הספק במהלך תקופה זו מפורטת בנספח 3.0.5.2.

3.א.3.0.4.5 בתום תקופת המעבר, תועבר האחריות המלאה למתן השירות בהתאם למכרז זה וההסכם, מהספק הנוכחי לספק הזוכה.

ב. 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.

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





ד. 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.

ה. במהלכה של תקופת המעבר, הספק הנכנס יכין נוהלי-עבודה (כולל הוראות-עבודה), הנגזרים מן השירותים הנדרשים ומתהליכי-העבודה. נהלים אלו ייבנו על-פי המתודולוגיה שהוצעה על ידי הספק בהצעתו, 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.

### 3.0.4.6 לא רלוונטי

### 3.0.4.7 תקופת השרות השוטף

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

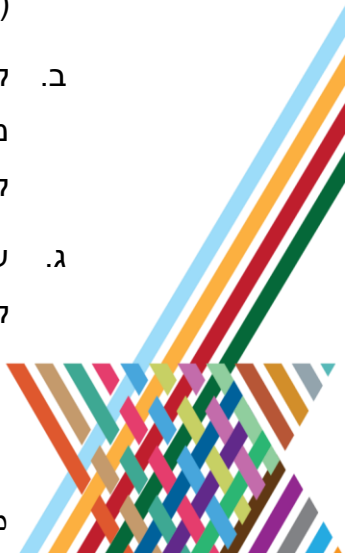
### 3.0.4.8 תקופת היפרדות

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

א. 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 היפרדות") ובהתאם להוראות נספח 3.0.5.4.

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

ג. עקרונות היפרדות יחולו גם במקרים בהם יבחר המשרד לגרוע או להפסיק את קבלת חלק מהשרותים נשוא הסכם ההתקשרות.





## 3.1 השירותים ואופן יישומם - תכנון לטווח ארוך

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 למטריצת השירותים (Service Matrix) המפורטת בנספח 3.0.

### 3.1.1 תכנון ארוך טווח והכנת תוכניות אב

#### 3.1.1.1 הכנת תכנית אב

המשרד יהיה אחראי להכנת תוכנית האב למחשוב של האגף וכן להכנת תוכנית העבודה השנתית של האגף, לאישורה על ידי הגורמים המתאימים במשרד וכן לביצוע עדכונים בתוכנית העבודה על פי הצרכים המשתנים של המשרד.

#### 3.1.1.2 אספקת נתונים לצורך תכנית אב

הספק יהיה אחראי לאספקת הנתונים שיידרשו על ידי המשרד לצורך הכנת תוכנית האב, לצורך הכנת תוכנית העבודה השנתית ולצורך עדכון של תוכניות אלו.

### 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 ושמירה על רמת שירות עדכנית.

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

המשרד יאשר את הצעות הספק לכיווני ההתפתחות הטכנולוגית וכמו כן המשרד יעלה גם הוא יוזמות להתפתחויות טכנולוגיות שאותן יתבקש הספק לממש.

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





### 3.1.2.1.1 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 החומרה והתוכנה הקיימים ברשות המשרד ו/או הרלוונטיים לתפעול מערכות המשרד, 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 מהסוגים הפועלים (ואשר יפעלו) במשרד, על מנת להיות מסוגל להבטיח עדכניות טכנולוגית ותפעולית הולמת למערכות הציוד ותשתיות החומרה והתוכנה במשרד. הספק יעביר לידיעת המשרד מידע שוטף הנוגע לתחומים אלו, וישתתף בהכנת תכניות ההצטיידות. הספק יסייע למשרד בקבלת החלטות בכל הנוגע להתפתחות מערכות התשתית במספר היבטים: טכנולוגיים, תפעוליים, עלויות, מוצרים משלימים, מוצרים תחליפיים 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.

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





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:

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

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

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) מועד ההתקנה של כל רכיב ציוד ירשם במערכת לניהול מצאי לפי פירוט בסעיף 3.3.7.7

3.1.2.1.2 הספק יגיש את רשימת הדרישות לעדכון בתצורת מסמכי יזום.

**3.1.2.2 הכנת הצעות לשינויים ושדרוגים טכנולוגיים**

**תכנון** – כחלק מתכולת השירות, נכללות פעילויות התכנון והאפיון של השדרוגים הטכנולוגיים הנדרשים, 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 מסמך אפיון לשמירת עדכניות הציוד ותוכנות התשתית. האפיון יכלול תכנון קיבולת מפורט ומפרטי רכש עד רמת המק"ט הבודד של יצרן הציוד (מק"טים עבור חומרה, תוכנה המשולבת בפתרון ושירות ואחריות). המשרד יאשר את הצעות הספק לשדרוגים טכנולוגיים וכמו כן המשרד יעלה גם הוא יוזמות לשדרוגים טכנולוגיים שאותן יתבקש הספק לממש.

**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 של כל הטכנולוגיות אותן יבקש המשרד לבחון. הספקת החומרה/תוכנה הנדרשים לצורך ה- POC תבוצע ע"י המשרד. ביצוע ה-POC כולל התקנות חומרה ותוכנות נדרשות תבוצע על ידי הספק.

**3.1.2.5 אופן מתן שירותי התמיכה במחוזות**

הספק יהיה אחראי למתן שרותי ניהול התשתיות בכל אתרי המשרד. במחוז צפון ודרום של המשרד מועסקים רפרנטים של המשרד אשר נותנים שרותי סיוע למשתמשים בתפעול הציוד שברשותם. רפרנטים אלו יוכלו לסייע לספק בביצוע תמיכה במשתמשים במחוזות אלו.

**3.1.2.6 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.

3.1.2.6.1 המציע יפרט בתוכנית העבודה המוגשת במענה למכרז זה, כיצד יבטיח את שמירת העדכניות הטכנולוגית של נותני השירות וספקי המשנה.

3.1.2.6.2 בתשובתו יפרט המציע את מדיניותו לשמירת העדכניות תוך התייחסות לנתונים כמותיים של ימי הדרכה, אמצעי חונכות, מבחני הסמכה ושיטות למעקב ופיקוח של יישום מדיניותו.

3.1.2.6.3 למען הסר ספק עלויות ההדרכה ושעות היעדרות של נותני השירותים לצורכי הדרכה יהיו על חשבון הספק.

### 3.1.3 בחינה ושיפור של תהליכי עבודה

הספק יתמוך במשרד בניתוח ועיצוב של תהליכי העבודה הנדרשים לצורך אספקת השירותים ובכלל זאת מבחינת השימויות טכנולוגית של השינויים הנדרשים בתהליכי העבודה הכל כמפורט בנספח 3.0.

## 3.2 ניהול ותכנון שוטף

### 3.2.1 ניהול סדרי עדיפויות ועדכון תכנית עבודה

3.2.1.1 מעקב וביצוע תכנית עבודה של האגף באחריות המשרד ובסיוע הספק.

3.2.1.2 ניהול דרישות וצרכים של האגף באחריות המשרד.

3.2.1.3 **עדכון ותחזוקת קבצי עבודה** – הפיכת תוכנית העבודה ברמת העל לתוכנית עבודה מפורטת בתחום התשתיות הכוללת לו"ז לביצוע וכן המעקב אחר עמידת המשרד בלו"ז תוכנית העבודה המפורטת ובכלל זאת העדכון שלה בקבצי העבודה (אנט, MS Projects מסמכי תוכנית העבודה ב Word / Excel) וניהול הקבצים הינם באחריות הספק.

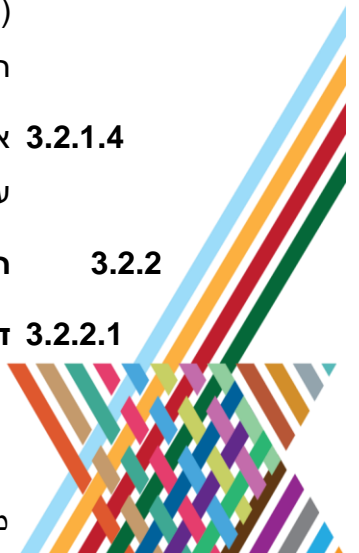
3.2.1.4 אישור שינויים בתוכנית העבודה של האגף הנוגעים לשירותי הספק יבוצע בכתב על ידי המשרד.

### 3.2.2 הסכם ניהול השירות SLA

#### 3.2.2.1 דרישות 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





הסכם רמת השירות (SLA) ייכנס לתוקפו בתום תקופת המעבר ויהיה בתוקף עד לסיום ההתקשרות עם הספק.

שעות פעילות נותני השירות מטעם הספק הינן כמפורט בנספח 3.0.3.3. רמת השירות הנדרשת מהספק בכל אתרי המשרד הינה כמפורט בפרק ה-SLA בנספח 3.2.2.

בפרט נדרש הספק לעמוד בדרישות ה-SLA גם באותם אתרים הפעילים מחוץ לשעות העבודה הרגילות של המשרד ובראשם אתר נתב"ג הפועל 24 X 7 X 365 וכן באתרים אחרים העשויים לפעול במתכונת חריגה בזמן אירועים חריגים.

### 3.2.2.2 הגדרת מדדי ה-SLA – באחריות המשרד

מדידת רמת השירות תבוצע על-פי הכללים והמדדים המפורטים בנספח 3.2.2.

3.2.2.3 הגדרות מנגנוני תמרוץ חיובי / קנס – ראה סעיפים 4.8-4.9 להלן.

3.2.2.4 ביצוע מדידת רמת השירות (כולל מדידת ביצועים בעמדות הקצה / חווית משתמש)

כל הנתונים הנדרשים לצורך בחינת עמידת הספק בדרישות ה-SLA יאספו וישמרו באמצעות כלי מדידה ושו"ב ממוחשבים 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 המערכות הממוחשבות שיספק ויפעיל הספק. הספק יאפשר לנציגי המשרד הפקה עצמית של דוחות מעקב ה-SLA באמצעות שאילתות ודוחות בהתבסס על הנתונים הגולמיים שיירשמו על ידי נותני השירות ומוקד השירות לצורך מעקב ובקרה.

### 3.2.2.5 דיווח תוצאות

על הספק להפיק דוחות חודשיים כפי שיוגדרו על ידי המשרד לצורך בדיקת עמידת הספק בדרישות ה-SLA 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.





### 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 התפעולית והן מן הבחינה המקצועית. לפי הפירוט בסעיף 3.0.3 ובנספח 3.0.3

#### 3.2.4 אבטחת איכות באחריות המשרד

המשרד יפקח ויבקר את איכות השירותים שיסופקו על ידי הספק וידרוש מנותני השרות לתקן ליקויים שיתגלו בתוצרי עבודתם. הספק יהיה מחויב לשתף פעולה עם בקרת המשרד ולתקן ליקויים אלו כחלק מסל השרות הבסיסי.

### 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 השימוש המתאימים בתוכנה יתבצע בהתאם להוראות הסכם הרישוי מול היצרן או מול ספק צד ג' הרלבנטי.

ניהול ההתקנות יבוצע על ידי הספק הזוכה כולל ביצוע העבודה, תיאום ואישור מול הספק ממנו נרכשה התוכנה, עד לסיום מוצלח של ההתקנה. במידה ורכישת הרשיונות כוללת ביצוע התקנה על ידי מומחי ספק התוכנה יהיה הספק אחראי להפעלת השרות מספק התוכנה ושימוש בסיוע הכלול בשרותי ספק התוכנה.

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





### 3.3.1 חומרה מרכזית

#### 3.3.1.1 רכש של חומרה מרכזית

המשרד ירכוש חומרה נדרשת לכל השרתים והרשתות (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 של כל השרתים ולכל 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 והרכישה הבסיסית של המוצר איננה כוללת שרותי התקנה, באחריות הספק הזוכה לבצע התקנה מלאה של המוצר הנרכש כולל קביעת תצורתו הנדרשת באישור המשרד, 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.

#### 3.3.2.2 ניהול התקנה של מערכי אחסון וגיבוי

הספק ינהל את כל ההתקנות של מערכי אחסון וגיבוי לרבות התקנת רישוי תוכנה (ליבה מנהלתית, DR) ולכל הסביבות (פיתוח, בדיקות, יצור ו-DR) והכנסתם לפעולה ברחבי המשרד תוך תיאום מלא עם הגורמים המקצועיים במשרד.

במידה והרכישה הבסיסית של המוצר איננה כוללת שרותי התקנה, באחריות הספק הזוכה לבצע התקנה מלאה של המוצר הנרכש כולל קביעת תצורה, והכנסתו לפעולה.





### 3.3.3 ציוד קצה

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

בכפוף לאמור בסעיף 3.0.1.5 המשרד אחראי לרכש של כל ציוד הקצה לרבות טאבלטים, מחשבים ניידים, צגי מחשב, מסכי תצוגה, מדפסות, מערכת שיחות ועידה וכו', זאת בהתאם לאפיון והייזום של הספק ולפי שיקול דעתו של המשרד.

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

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

### 3.3.4 ציוד מיוחד

3.3.4.1 רכש כל ציוד מיוחד נוסף הינו באחריות המשרד להוציא רכש של ציוד המשמש לספירת מצאי כאמור בסעיף 3.0.1.5.1 ב'.

3.3.4.2 רכש ציוד חכם לחדרי ישיבות באחריות המשרד. המלצה על הציוד הנדרש באחריות הספק.

3.3.4.3 הפצה, התקנה, ניהול ותפעול ציוד חכם לחדרי ישיבות באחריות הספק.

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

באתר נתב"ג מצויים כיום שלושה כספומטים המופעלים ומתוחזקים בידי הספק הקיים. כספומטים אלו כוללים גם עדכוני תוכנה שבוצעו בהם על ידי משווק המכשירים (חברת NCR) לבקשת המשרד.

הכספומטים הקיימים או כספומטים חדשים התואמים להם יועמדו על ידי המשרד לרשות הספק והוא יהיה אחראי לתחזוקתם ותפעולם השוטף באופן רציף.. הטיפול השוטף בכספומטים יכלול את הנושאים הבאים:

3.3.4.4.1 חומרה - תחזוקת הכספומטים, טיפול בתקלות קו ראשון, הפעלת תמיכת משווק הכספומטים (חברת NCR) לטיפול בתקלות שאין





בכוחות של הספק לפתור, התקשרות עם ספק החומרה למתן שרותי תחזוקה לאחר סיום תקופת האחראיות הראשונית.

3.3.4.4.2 תוכנה – חיבור והתממשקות למערכות המשרד כולל שו"שים אפשריים

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

על הספק לדאוג לשרות רציף של הכספומטים, ויכליל את עלות השרות בעלות סל הבסיס.

הדרישות המלאות לתצורת הכספומטים מפורטות בנספח 3.3.4.4.

### 3.3.5 ציוד מתכלה

3.3.5.1 כמובהר בסעיף 3.0.1.5 לעיל, רכש, אספקה, קליטה למלאי, אחסנה במחסן מרכזי של ציוד מתכלה הנמצא בבעלות המשרד, לרבות נייר הדפסה, טונרים למדפסות, ראשי דיו, וחלקי חילוף תקופתיים, באחריות המשרד. ביצוע כל האמור לעיל עבור ציוד הנמצא בבעלות הספק, ובפרט ציוד מתכלה עבור מערכת ספירת המצאי, הינו באחריות הספק.

### 3.3.5.2 הפצה לאתרי המשרד והתקנה של ציוד מתכלה לכל אתרי המשרד

הספק אחראי להפצה התקנה ורישום מדויק של שימוש בציוד מתכלה. דוחות השימוש יוגשו אחת לחודש למשרד וישמשו הן לצורך בקרה על ניצול הציוד המתכלה שנמשך ממחסני המשרד והן לצורך תכנון כמות הציוד המתכלה הנדרש לרכישה מבעוד מועד.

### 3.3.6 תוכנות תשתית

רשיונות תוכנה והסכמים לשירות ולתחזוקה של מוצרי תוכנה, הקיימים ברשות המשרד ומשמשים לתפעול הייצור (כמפורט בסעיף 3.0.1.5 לעיל), ימשיכו להיות בבעלות המשרד כאשר הספק יידרש, להתקנת גירסאותיהם העדכניות, לתפעולם, לתחזוקתם ולאספקת שרותי מומחים לפתרון בעיות בתפעולם. המשרד יהיה אחראי לרכישת רשיונות לשימוש בגירסתם העדכנית של מוצרים אלו, הכל בכפוף לאמור בסעיף 3.0.1.5 לעיל.

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

הכל כדי שתרגישו בית





ככלל כל רישיונות התוכנה ירכשו על ידי המשרד להוציא בשרותים מנוהלים המפורטים בסעיף 3.0.1.5 לעיל, בהם השרות המנוהל כולל גם שימוש בתוכנות המשמשות לצורך ביצוע השרות, ובמקרים אלו רישיונות התוכנה יירכשו ויתוחזקו על ידי הספק, ועלות הרישיונות ותחזוקתם תהיה כלולה בעלותו של אותו סעיף בהצעת הספק בפרק 4.

### 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 רישיונות חדשים והסכמי התחזוקה השנתית של רישיונות 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 רישיונות חדשים והסכמי התחזוקה השנתית של רישיונות קיימים לכל מערכות VMWARE נעשית ע"י המשרד ועל-חשבוננו.

### 3.3.6.2 התקנה של מערכות הפעלה, תשתית וירטואליזציה ובסיסי נתונים

התקנה ואחזקה של המערכות, הגדרתן לנדרש לצורך שימוש המשרד וכל הקשור בהכנסתן לעבודה יבוצעו על ידי הספק.

הספק יהיה גם אחראי להתקנת תוכנות התשתית ובסיסי הנתונים שבשימוש מערכות המשרד, על שרתים חדשים שיופעלו במשרד וכן להתקנת גירסאות חדשות של כל מערכות התשתית, ולביצוע מיגרציה ממערכת הפעלה אחת לאחרת או מבסיסי נתונים אחד לאחר (הכל בהיבט התשתיתי בלבד) בלוח זמנים שיתואם עם המשרד.

התקנה של מערכות הפעלה ובסיסי הנתונים ותחזוקתם תחול במידת הצורך גם בעת המעבר לענן ולאחר המעבר לענן תוך התאמת השרותים הנדרשים לתהליכי העבודה המתבקשים כתוצאה מהמעבר לענן.

### 3.3.6.3 רכש ואספקה של מילון נתונים בבסיסי הנתונים וב- AD

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





3.3.6.3.1 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 וביצוע פעולות תחזוקה שוטפות 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 ותחזוקתם השוטפת יבוצע עם כניסת הספק כחלק מתהליך קבלת האחריות למערכת.

3.3.6.4.3 שדרוג ה-Domain יבוצע פעם ב- 5 שנים או לפי החלטת המשרד והינה באחריות הספק.

3.3.6.4.4 חיבור הענן ויישום Active directory Federation Services בתצורת AAD Connect Password Hash Sync של המשרד או חיבור AD לענן בכל צורה אחרת אם זה בצורה היברידית או רק בענן הוא באחריות הספק.

#### 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 הפיתוח והתחזוקה וכל הקשור בהכנסתם לעבודה יבוצעו על ידי הספק.





### 3.3.7.1 רכש ואספקה של תשתית חומרה ומוצרי תוכנה לניהול תשתיות המשרד

כאמור בסעיף 3.0.1.5 לעיל, כלי הניהול הנדרשים למשרד מתחלקים לשניים:

- א. כלים שרישיון השימוש בהם נמצא בבעלות המשרד (סעיף 3.0.1.5 א).
  - ב. כלים אותם נדרש הספק לספק כחלק מהשרות המנוהל לאותו נושא, שרות הכולל הן את השרות והן את אספקת המוצר והרשיון התקף עבורו בהיקף הנדרש למשרד, (סעיף 3.0.1.5 ב')
- ההבדל בין שני הסוגים של כלי הניהול הינו באחריות לאספקת המוצר ורישיון השימוש העדכני עבורו.

הספק יתפעל את שני סוגי הכלים המפורטים לעיל ויהיה אחראי לתחזוקתם וניהולם כולל התקנתם, שדרוגם לגירסתם העדכנית, התקנתם מחדש במידה ויידרש, שנוי תצורתם לפי הצורך, הטמעתם הראשונית והטמעת שיפורים בהם, תמיכה בפתרון תקלות והסתייעות במומחי היצרן או נציגו לצורך פתרון התקלות מקצה לקצה.

לצורך ניצול מיטבי של כלי התוכנה הנ"ל נדרש הספק לכלול במסגרת השרותים המוצעים על ידו, שרותי יעוץ של מומחים בכלים המופעלים על ידי המשרד (הן אלו שרישיון השימוש בהם מסופק על ידי המשרד והן אלו שרישיון השימוש בהם מסופק על ידי הספק) וזאת בהיקפים הבאים:

עבור כלי התוכנה המפורטים בסעיף 3.0.1.5.2 (א) – בנק שעות שנתי של 50 שעות סה"כ לכל המוצרים יחדיו

עבור כלי התוכנה המפורטים בסעיף 3.0.1.5.2 (ב) – בנק שעות שנתי של 100 שעות לכל אחד מכלי התוכנה המפורטים בנספח 4 (שורות 6-2) בשנה הראשונה





למימוש המערכות, ובנק שעות של 200 שעות סה"כ לכל כלי התוכנה הנ"ל במצטבר בשנים שלאחר מכן.

ניצול שעות מבנק השעת יהיה בהוראת המשרד או בהוראת הספק באישור מראש של המשרד.

עבור כלי התוכנה המפורטים בסעיף 3.0.1.5.2 (א) כל הדרישות לעיל הם במסגרת עלות סל הבסיס.

עבור כלי התוכנה המפורטים בסעיף 3.0.1.5.2 (ב) כל הדרישות לעיל הם במסגרת עלות של השרותים המנוהלים אשר עלותם מפורטת בנספח 4 להצעת הספק.

יובהר כי על הספק לספק את מלוא השירותים הנדרשים, הן אלו שבסל הבסיס והן אלו הכלולים במסגרת השרותים המנוהלים. המשרד מצפה כי כל השירותים הנ"ל יסופקו על ידי הספק עם תחילת תקופת השרות אולם המשרד יהיה מוכן לקבל תהליך היערכות של הספק לאספקת השרותים המנוהלים המפורטים בסעיף 3.0.1.5 (ב) או חלקם במשך תקופה של ששה חודשים מתחילת תקופת השרות. איחור של הספק באספקת השרותים אלו למשך תקופה של יותר מששה חודשים תהווה הפרה של הסכם ה-SLA ותאפשר למשרד להפעיל סעיף קנסות כמפורט בפרק 4 סעיף 4.9.2.2.

### 3.3.7.2 ניהול ההתקנה של תשתית חומרה ומוצרי תוכנה לצורך ניהול אבטחת מידע

הספק ינהל ויבצע התקנה מלאה של מוצרי התוכנה והחומרה הנדרשים לצורך ניהול אבטחת המידע של המשרד. הספק יתפעל כלים אלו ויהיה אחראי על תחזוקתם וניהולם כחלק מן התמורה החודשית של סל בסיס. המשרד יבצע רכש ואספקה של תשתית החומרה ומוצרי התוכנה לצורך ניהול מערך אבטחת המידע של המשרד.

### 3.3.7.3 שרות מנוהל של תמיכה במשתמשים Help Desk

המשרד משתמש כיום לצורך ניהול מערך התמיכה במשתמשים (Help Desk) במערכת CA Service Desk. שרות זה מסופק במתכונת של שרות מנוהל ולפיכך

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





רישוי מערכת זו מבוצע כיום על ידי הספק הנוכחי של שרותי תחזוקת התשתיות כחלק מאספקת שרות מנוהל זה. המציע יידרש להמשיך באספקת השרות באותה מתכונת תוך המשך רישוי, תחזוקה, טיוב ותפעול של המערכת. השרות המנוהל בנושא זה יכלול את המרכיבים הבאים:

- א. תמיכה בכל משתמשי המשרד תוך התבססות על התוכנה הנ"ל. השימוש במערכת מתבצע על ידי אנשי תמיכה, טכנאים, מנהלי תפעול מטעם הספק והמשרד, סה"כ כ-16 עובדים.
- ב. הספק ימשיך בתחזוקה ותפעול של הקישוריות הקיימת בין מערכת זו לבין מערכת "מוקדן פרמיום" (ACE) שבבעלות המשרד. כמו כן הספק ימשיך בעדכון התצורה של מערכת "מוקדן פרמיום" במידה ותעלנה דרישות של המשרד בנושא זה.
- ג. מוקד התמיכה יהווה נקודת קשר אחת לקריאות ובקשות שירות של משתמשי המערכת (SPOC) בכל הקשור לנושאים הבאים:
  - תמיכה טכנית.
  - תמיכה אפליקטיבית במערכות 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.
- ד. באחריות הספק לטפל בקריאות הן מרחוק באמצעות מוקד התמיכה והן באמצעות מערך טכנאי שטח שלו.
- ה. באחריות הספק לרשום כל תקלה ו/או קריאת שירות למערכת בצורה עדכנית ובזמן פתיחתה במערכת, ללא יוצאים מן הכלל
- ו. לצורך תפעול מוקד התמיכה נדרש שימוש בתוכנת "מוקדן פרמיום" ובאחריות הספק להמשיך לתפעל ולתחזק את התוכנה הזו הנמצאת בבעלות המשרד וזאת כחלק מסל השרות הבסיסי. הספק נדרש לתמחר שרות מנוהל זה כחלק מהצעת מחיר בנספח 4.





### 3.3.7.4 מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השרות (SLA) באמצעות מודול של תוכנת CA

#### SERVICE DESK

כחלק מהשרות המנוהל של מערכת התמיכה במשתמשים, יספק המציע כלי לניהול ומדידת רמת השרות (SLA).

אספקת הכלי, תחזוקתו, שיפורו בהתאם לדרישות המשרד, וניהול רמת השרות באמצעותו, תהיה חלק של השרות המנוהל של CA SERVICE DESK המתומחר בנספח 4-הצעת מחיר.

ההתקנה תהיה בחצרות המשרד, והדוחות בהן יהיה שימוש רשומים בנספח 3.2.2.5.1.

**המערכת המבוקשת קיימת באופן חלקי ברשות המשרד ומהווה חלק מתוכנת CA Service Desk בה עושה המשרד שימוש במרכז התמיכה למשתמשים.**

המשך פיתוחה של מערכת ניהול ה-SLA יבוצע גם הוא בסביבת מערכת זו. 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 (Service – SLO Level Objective) לטיפול בתקרית ו/או פניה.

ב. המערכת תאפשר איסוף נתונים מכלל המערכות (כולל ממערכת "מוקדן פרימיום" המצויה ברשות המשרד) (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' הנתנים 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:

(1) הצגת 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) פתיחת קריאות מכל סוג שהוא (תקרית, בקשת שינוי, בקשת שירות וכו') בשירות עצמי ובירור סטאטוס של קריאות אלו ללא צורך להתקשר למוקד.

(3) הפקת דוחות ושאליות 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) 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 לבין:

(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).

### 3.3.7.5 לא רלוונטי

### 3.3.7.6 אספקה והתקנה של שרות מנוהל לאיסוף, סינון והצגת שגיאות מלוגים

באחריות הספק לספק, לתפעל ולתחזק שרות מנוהל של איסוף וניתוח לוגים מכל תשתיות המשרד. הספק יפעיל לצורך אספקת השרות הזה תוכנה מתאימה לאיסוף, סינון, והצגת שגיאות מקבצי לוג של כל מערכות החומרה והתוכנה המופעלים במשרד. הספק יהיה אחראי לרכישת/שכירת רשיונות התוכנה המתאימים בהיקף שיאפשר ניתוח של עד GB 10 של לוגים ליום, להטמעת המערכת תחזוקתה וטיובה, לקניפוגה ולתפעולה השוטף.

המערכת בה יעשה הספק שימוש תהיה בעלת היכולות הבאות לפחות:

- המערכת תדע לאסוף לוגים מכל פריטי החומרה הפועלים במשרד כולל מערכות בענן (שרתים פיזים ווירטואליים, חומרת תקשורת אקטיבית, מערכות אחסון, מערכות אבטחת מידע וכו').

- המערכת תשמור את הלוגים לפחות 24 חודש.

- המערכת תדע לסנן שגיאות ואזהרות לפי חוקים קבועים מראש.

- המערכת תגיע עם חוקים קבועים מראש הניתנים להתאמה לפי דרישות המשרד.

- המערכת תאפשר ליצור ולערוך חוקים.

- המערכת תציג שגיאות ואזהרות לפי סדר קריטיות על המסך בצורה המובנת למתפעלי התכנה, ללא צורך בחיפושים נוספים לגבי מהות ההודעה

- המערכת תציג את הפורטל שלה בממשק משתמש WEB לפי הרשאות.

יובהר כי המשרד עושה כיום שימוש לצורך מטרה זו בתוכנת SPLUNK לניתוח לוגים. המציע יוכל להציע המשך שימוש בתוכנה זו כחלק מהשרות המנוהל המוצע על ידו כאשר במסגרת זו המשך תחזוקת התוכנה בגירסתה המעודכנת וברישיין

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





המתאים לניטור של עד GB 10 ליום יכלל בשרות המנוהל המוצע על ידו. לחילופין יכול המציע להציע במסגרת השרות המנוהל שימוש בכלי תוכנה אחר שיעמוד בדרישות האמורות לעיל ובכפוף לאישור המשרד.

יודגש כי ניתוח הלוגים המבוצע כיום בידי המשרד הינו חלקי והמשרד מתכוון להרחיב את השימוש בניתוח הלוגים מעבר לשימוש הנוכחי. הצעת הספק תכלול שרות שאיננו מוגבל במדדים חיצוניים כגון נפח הלוגים המנותח, היקף ההתראות התקופתי או כל מגבלה אחרת על היקף שימוש בשרות חוץ ממגבלה של ניתור יומי עד GB 10

הספק נדרש לתמחר שרות מנוהל זה כחלק מהצעת המחיר בנספח 4. **יובהר כי בכל מקרה השימוש בכל כלי תוכנה לביצוע שרותי ניתוח הלוגים מותנה באישור המשרד לכלי זה, ובמידה והמשרד לא יאשר את הכלי המוצע, יידרש הספק להחליף את כלי התוכנה המוצע על ידו לכלי תוכנה אחר שיקבל את אישור המשרד**

### 3.3.7.7 מערכת לניהול מצאי (Asset Management) כמודול של CA SERVICE DESK

כחלק מהסכם זה מבקש המשרד ליישם מערכת של ניהול מצאי חומרה ומוצרי תוכנה שברשות המשרד.

המערכת תכלול את ניהול כל מצאי מוצרי החומרה והתוכנה המצויים ברשות המשרד, כאשר הספק יהיה אחראי לרישום וניהול מצאי זה, ולהפקת דוחות שיידרשו על ידי המשרד כמפורט להלן.

לצורך ביצוע שרות זה, על הספק ליישם חבילת תוכנה לניהול מצאי. הדרישות ממערכת זו מתוארות להלן.

יצוין כי ניהול המצאי מבוצע כיום בידי הספק הנוכחי באמצעות מודול לניהול מצאי שפותח על ידו כהרחבה למערכת CA Service Desk המשמשת את המשרד כתוכנת ניהול השירות המרכזית של המשרד. המערכת הקיימת נותנת למשרד פתרון חלקי ולא מושלם לנושא ניהול המצאי.

המציע אמור להציע בהצעתו השלמה של המודול שפותח עבור המשרד כחלק מה-CA Service Desk. אספקת הכלי, תחזוקתו, שיפורו בהתאם לדרישות המשרד, וניהול רמת השרות באמצעותו, תהיה חלק של השרות המנוהל של CA SERVICE DESK המתומחר בנספח 4- הצעת מחיר.

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





המערכת הנדרשת לעיל, תתמשק לרכיב ניהול המלאי במערכת מרכז"ה באמצעות העברה דו-כיוונית של קבצי אקסל. על הספק לממש ממשק דו-כיווני זה, שיאפשר שליחה וקבלה של נתוני מצאי בין המערכות. להלן הדרישות מהמערכת:

**א. ניהול פריטי חומרה - שרתים, מערכי אחסון, ציוד-קצה, ציוד תקשורת:**  
 התעוד בתוכנה 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. ניהול מוצרי תוכנה:** התעוד של כל פריט 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, סוג רכישה (רכישה לא מוגבלת בזמן, שכירות) סוג הסכם שרות, תאריך מהדורה אחרונה

המערכת תכלול (או תאפשר פיתוח) של ממשק למערכת ספירת מצאי, ממשק שיאפשר קבלת נתוני ספירת המצאי, רישום נתוני ספירה אלו במערכת ניהול המצאי, וקבלת דוחות שונים שיוגדרו על ידי המשרד (כולל אך לא רק: פריטי ציוד חסרים, פריטי ציוד/תוכנה שהוזזו ממקומם, פריטי ציוד שנתוניהם שונים מהרשום בבסיס הנתונים וכד')

**המערכת תותקן במרכז החישובים הראשי של המשרד ולא תהיה מקושרת בכל צורה שהיא אל מערכות חיצוניות כלשהן, למעט למערכת מרכז"ה ומערכת CA Service Desk**

המערכת תיזום ביצוע סריקה אוטומטית של פריטים אליהם מתאפשרת גישה ממוחשבת, אחת לפרק זמן שיוגדר, ותעדכן את בסיס-הנתונים שלה על פי נתוני הסריקה שיתקבלו (הקשר לפריט התבצע בהצלחה, התבצע אך הסתיים עם הודעות שגיאה, או שהגישה לא הצליחה כלל כיוון שהפריט לא הגיב וכד')

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





המערכת תהיה בעלת יכולת טעינה ושמירה של כל הנתונים מן המערכת לניהול של סקירות מצאי והצלבתם עם נתוני המערכת.

המערכת תעבוד בממשק משתמש Web עם תמיכה מלאה בעברית, תהיה ידידותית למשתמש ואינטואיטיבית. רשיון השימוש יאפשר שימוש ל- 7 (שבע) עמדות-עבודה בו זמנית לפחות.

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

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

- דוח מצאי לאדם וליחידה ארגונית ולאתר.
- דוח מצאי לחדר ולקומה ולאתר.
- מצאי לציוד מסוג מסוים בחתך אתרים.

בנוסף, המערכת תאפשר יצוא ויבוא נתונים דו-כיווני 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 כולל פרטי התמיכה במוצר במדינת ישראל ואופן ביצוע התאמתו לעברית במידה ומדובר על מוצר בינלאומי.

### 3.3.7.8 שרות מנוהל לביצוע סקירות מצאי

על הספק לספק שרות מנוהל לביצוע סקירות מצאי, שרות אשר ימומש תוך שימוש במערכת ממוחשבת (חומרה+תוכנה) לביצוע ספירות מצאי כאשר הספק נדרש לתמחר את השירות הזה בנספח 4- הצעת מחיר.





המערכת תכלול גם את הציוד הנדרש לביצוע הסקרים (3 מסופונים, בהם תותקן תוכנה לביצוע של ספירות מצאי, קורא ברקוד אינטגרלי בכל אחד מהם, מצלמה הקוראת ומפענחת קוד QR, מדפסת להדפסת מדבקות הכוללות רכיב RFID וטעינת רכיב ה-RFID במידע הרלוונטי).

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 ומסכי 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 המערכת לניהול המצאי).

א. המערכת תאפשר לשייך פריטי ציוד בודדים (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 עליהם 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).

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





ו. התוכנה הנ"ל תאפשר הפקה של מדבקות, זה כתחליף למדבקה קיימת או עבור ציוד חדש, שאינו מסומן במדבקה, ותבצע תעוד מלא של ציוד חדש 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 כחלק אינטגרלי ממסופון הסריקה, או כאביזר נייד נוסף הניתן לנשיאה על ידי עורך הסקר במקביל למסופון, מדפסות ברקוד ו-RFID לצורך הפקה בשטח של מדבקות ברקוד הכוללות הן הדפסת ברקוד והן תגי זיהוי הפריט באמצעות מדבקת RFID. המדפסות המוצעות תדפסנה בטכנולוגיה שאיננה דוהה (דהיינו לא בטכנולוגיה טרמית [Direct Thermal]).

#### ט. מדבקות:

(1) המדבקות הנדרשות הן מדבקות לצורך הדפסת 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).

(5) המדבקות תכלולנה תגיות RFID שתתוספנה למדבקות המודפסות המתוארות לעיל. הפתרון יהיה מבוסס על הדפסה של הפרטים המתוארים לעיל על גבי המדבקה, כאשר בנוסף לפרטים אלו תוטען תגית ה-RFID

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





בפרטים המתאימים שיאפשרו את קריאת המדבקה מרחוק באמצעות סורק מתאים בעת ביצוע סקירת מצאי.

תגיות ה-RFID יהיו תואמות תקן EPC GEN2 Class 1 ומתאימות להדבקה על מארזי מחשב (הדבקה על מתכת). התגיות יכולות להיות משולבות בתוך מדבקת סימון הציוד.

6) 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).

להלן דוגמה (לא מחייבת) למבנה המדבקה המבוקשת:



### 3.3.7.9 שרות מנוהל לשליטה ובקרה (שו"ב) על כל רכיבי התקשוב במשרד

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





המשרד עושה כיום שימוש לצורך שליטה ובקרה על פריטי התקשוב במשרד בתוכנת centerity הנמצאת בבעלות המשרד ולה KPI 5000 (דגימות) לשימוש. המערכת פועלת בשרות המשרד כ- 12 שנים.

עם זאת המשרד מעוניין להעביר את שרות השו"ב לשרות מנוהל במסגרתו הספק הנבחר יבצע שרות זה עבור המשרד וגם יספק את כלי התוכנה המתאים לצורך ביצוע השרות.

המשרד משאיר לבחירת המציעים את הכלי המוצע לביצוע השרות ובלבד שהכלי המוצע יעמוד בדרישות המפורטות להלן.

בכל מקרה בו הספק יבחר לספק את השרות באמצעות כלי אחר שאיננו ה-centerity, הספק יידרש להזין לכלי השו"ב את המצ"ב הקיים של כל הציוד הנשלט על ידי תוכנת ה-centerity כיום, וכמו כן יידרש הפסק להסב את כל הסטורית הארועים מבסיס הנתונים של ה-centerity לבסיס הנתונים של התוכנה שבה יעשה הוא שימוש.

תחילת התשלום עבור שרות מנוהל זה, על פי הצעת הספק בפרק 4, תותנה בהשלמת המהלך על ידי הספק הנכנס (דהיינו, או הצגת רשיון תקף לתוכנת ה-centerity הקיימת במשרד במידה והספק יציע המשך שימוש בתוכנה זו, או השלמת התקנה של התוכנה אותה בחר הספק לצורך אספקת השרות ובכלל זאת הגדרת כל פריטי הציוד הנשלטים על ידי התוכנה והסבת הסטורית הארועים מהתוכנה הקיימת לתוכנה החדשה).

### להלן התכונות הנדרשות מכל מערכת שו"ב באמצעותה יוכל הספק לספק את שרות השו"ב:

- מערכת אשר מאפשרת לבצע באמצעותה ניטור שלם עבור כלל הטכנולוגיות בארגון.
- מערכת בעלת תצוגה מרכזית אשר מאפשרת לתרגם את הרכיבים המנוטרים לכדי לתובנות עסקיות.
- מערכת אשר מאפשרת להבין את המשמעות של בעיה או התראה ולסייע בקביעת סדרי עדיפויות לטיפול בהתראות.
- מתן אפשרות לנטר בצורה פשוטה רכיבים להן יש API (לדוגמה מסוג REST). ללא צורך בהתערבות של גורמי פיתוח מצד היצרן.





- מערכת המכילה מודול תיקון אוטומטי של בעיות טכניות אשר מאפשר להפחית את כמות הקריאות הפתוחות ובכך מפחית את העומס על אנשי ה-IT.
- מערכת המכילה יכולת לזיהוי התנהגות חריגה של רכיבי תיקשוב שונים וזיהוי מגמות שלהם ולפעול בהתאם לזיהוי התנהגויות חריגות אלו.
- המערכת מאפשרת לנטר סביבות מקומיות (on-prem), סביבות ענניות וסביבות היברדיות.
- המערכת קלה לתפעול, ובעלת ממשק משתמש אינטואטיבי וכוללת יכולת למתן הרשאות שונות ותצוגות שונות לפי בעל התפקיד בארגון.
- מערכת עם רמת אבטחה גבוהה אשר כוללת אמצעים למניעת איומי אבטחה שונים
- המערכת מאפשרת שליטה על אתרים מבוזרים והצגת ההתראות בקונסול מרכזי.

**יובהר כי בכל מקרה השימוש בכל כלי תוכנה לביצוע שרותי השו"ב מותנה באישור המשרד לכלי זה, ובמידה והמשרד לא יאשר את הכלי המוצע, יידרש הספק להחליף את כלי התוכנה המוצע על ידו לכלי תוכנה אחר שיקבל את אישור המשרד.**

### 3.3.7.10 שרות מנוהל לניטור חווית המשתמש

כחלק מהסכם זה מבקש המשרד ליישם שרות מנוהל של ניטור חווית המשתמש בקרב עובדי המשרד (שנכון למועד פרסום המכרז עומד על כ-500). השרות יכלול את ניטור חווית המשתמש בכל סוג של ציוד קצה (עמדת מחשב נייד או נייד, עמדת מחשב מרוחקת המקושרת באמצעות Citrix, טלפון סלולרי וכו') וללא תלות בסביבת הפיתוח או הטכנולוגיה של היישום המנוטר. הספק יהיה אחראי לביצוע הניטור, הפקת המסקנות מהניטור וביצוע השיפורים הנדרשים במידה ושיפורים אלו הינם שיפורים התלויים באופן התפעול של תשתיות המשרד, ולאספקת המלצות לצוות המשרד במידה ונדרשים שיפורים בתוכנות ישומיות שאינן בשליטת הספק, או במידה ונדרש שדרוג או החלפה של תשתיות חומרה של המשרד. הספק יסתייע לצורך ביצוע הניטור בכלי תוכנה שיסופק על

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





ידו כאשר הספק יהיה אחראי לרכישת הכלי או שכירתו, עדכון של גירסאותיו לגרסה העדכנית וכן התקנתו, תחזוקתו ותפעולו.

### יכולות כלי התוכנה שיוצע במסגרת השרות המנוהל

באמצעות הפעלת כלי התוכנה הנ"ל יוכל הספק לבחון למשל מאפייני בעיה עליה מתלונן משתמש: האם הבעיה היא רק באתר מסוים? האם היא מתרחשת רק על מודל מסוים של מחשב? רק על מחשבים עם זכרון בנפח הקטן מ-8 GB? האם התקלה מתרחשת בשעות עבודה מסוימות בלבד? רק בעבודה בחיבור מרחוק מהבית? וכו'.

המערכת תאפשר גם ניטור של איטיות בזמן התגובה או נפילות של המערכת, מחסור בזיכרון וכו' תוך ניתוח הבעיה והצבעה על סיבות אפשריות להתנהגות הבעייתית של עמדת המשתמש.

### דרישות טכנולוגיות מכלי התוכנה אשר יוצע כתשתית עבור שרות זה:

#### 1. יכולות מדידה עבור ההתקנים הבאים:

Terminal Services ,desktop/laptop

#### 2. מדידה ישירה של ביצועי המשתמש

מערכת המודדת את חווית המשתמש האמיתי ולא מסיקה את ביצועי המשתמש בהתבסס על מדידה עקיפה.

המערכת תמדוד מה המשתמש מבצע, כלומר פעולה עסקית (למשל – "איתור עולה", "הפקת תעודת עולה", "הפקת דוח") ומה הייתה חווית השימוש בפעילות העסקית.

a. הקלטה ומדידה של פעולות עסקיות מורכבות בצד המשתמשים האמיתיים, החל מלחיצה על כפתור ועד לתוצאה המתקבלת על המסך. הזמנים המוקלטים הם הזמנים האמיתיים שהמשתמש חווה בפועל.

b. מדידת SLA לפעולות עסקיות ולא לאפליקציות

c. יכולת קורלציה בין זמני פעולות עסקיות וצריכת משאבי תחנה

d. איתור הגורמים המשפיעים על חווית המשתמש כגון מיקום, סוג מחשב, זמני עבודה וכו'.

#### 3. מדידה אמיתית של זמן המתנה

מדידת זמן ההמתנה האמיתי של משתמשים לביצוע פעולות באפליקציות על ידי ניתוח זמן השימוש, קריסות, ותקיעות.

4. איתור של מקור ההאטה

5. בדיקת מתאם בין ביצועי התחנה וחווית המשתמש

#### 6. יכולת למדידת יישומי ענן

יכולת למדידת ביצועים של פעולות עסקיות המבוצעות ביישומי ענן

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





7. **יצירת Baseline**  
המערכת יוצרת BL עבור כל פעולה ופעולה, כדי להבין את הביצועים שלה בממוצע ארגוני ולזהות חריגות.
8. **הבנת ההשפעה העסקית**  
של חריגה על ידי זיהוי השיוך הארגוני והמיקום הפיזי של משתמשים סובלים
9. **מדידת (Validate Change) Before And After**  
היכולת להבין איך שינוי כלשהו השפיע על חווית המשתמש על ידי השוואה של ביצועים לפני ואחרי השינוי
10. **מדידת תהליך ה-boot וה-login**  
יכולת מדידה של תהליך ה BOOT וה LOGIN - תוך מדידת הרכיבים האיטיים בתהליך (Services, Group Policy ועוד)
11. **מדידת שימוש בתוכנה ובאיזה כמות**  
המערכת מודדת כמה זמן המשתמש השתמש ממש (האפליקציה הייתה במסך הקדמי) וכמה פעמים הוא השתמש בכל פעילות (פתיחה, צפייה, שמירה, עריכה וכד')

יובהר כי בכל מקרה השימוש בכל כלי תוכנה לביצוע שרותי מדידת חווית המשתמש מותנה באישור המשרד לכלי זה, ובמידה והמשרד לא יאשר את הכלי המוצע, יידרש הספק להחליף את כלי התוכנה המוצע על ידו לכלי תוכנה אחר שיקבל את אישור המשרד.

### 3.3.8 חומרת תקשורת

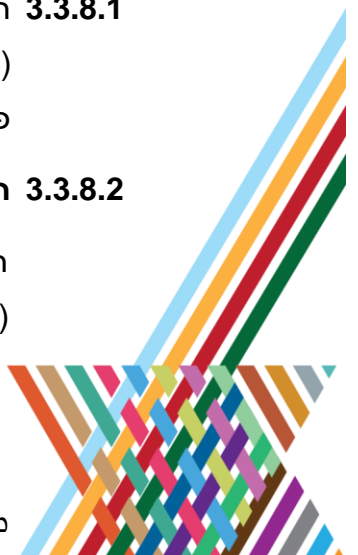
3.3.8.1 המשרד יבצע רכש ואספקה של חומרת תקשורת מקומית (LAN) וחומרת ניתוב (קישור ל WAN) לאתרים המרכזיים: מרכז המחשבים, אתר גיבוי (DRP), אתר פיתוח ואתר בדיקות ולאיתרי המשרד.

#### 3.3.8.2 התקנה של חומרת תקשורת מקומית וחומרת ניתוב

הספק יתקין יתחזק ויתפעל לפי הנדרש את כל חומרת התקשורת המקומית (LAN) וחומרת הניתוב (קישור ל WAN) הן האקטיבית והן הפסיבית כולל ניהול

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





תצורה מלאה באתרים המרכזיים של המשרד: מרכז המחשבים, אתר גיבוי (DR), אתר פיתוח, אתר בדיקות וכל אתרי המשרד. במסגרת התפעול השוטף יבצע הספק גם שדרוג גרסאות קושחה, טיפול בתקלות והחלפות פרטי ציוד תקול אשר מצויים באחריות ספקי צד ג' האחראים עליהם, והחלפת הציוד לציוד זהה או ברמה גבוהה יותר במקרה והסתיימה האחריות המקורית על הפריט התקול. במידה והוכח לשביעות רצון המשרד כי ציוד תקול שאיננו באחריות איננו בר תיקון, תבוצע החלפתו על חשבון 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 (DR), אתר פיתוח ואתר בדיקות ואתרי המשרד

### 3.3.9.2 התקנה, תפעול ותחזוקה של כלי אבטחת מידע

הספק יבצע את ההתקנה התפעול והתחזוקה של כלי אבטחת מידע שנרכשו על ידי המשרד. רכיבים אלו כוללים חומרה, Appliances ותוכנה באתרים המרכזיים של המשרד: מרכז המחשבים, אתר גיבוי (DR), אתר פיתוח, אתר בדיקות ואתרי המשרד השונים

## 3.4 ביטוחים - בהתאם להוראות ההסכם

הספק יידרש להציג אישורי קיום ביטוחים כמפורט בסעיף 18 להסכם

## 3.5 ארכיטקטורת המערכת

### 3.5.1 ארכיטקטורה יישומית

#### 3.5.1.1 תכנון ארכיטקטורה יישומית

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





### 3.5.1.2 בקרה ואישור של הארכיטקטורה היישומית באחריות המשרד

### 3.5.2 ארכיטקטורה טכנולוגית

#### 3.5.2.1 תכנון ארכיטקטורת החומרה המרכזית (כולל ניתוח Sizing) באתר ראשי, באתר הגיבוי (DRP), באתר הפיתוח, באתר הבדיקות ובאתרי המשרד

עם תחילת עבודתו וכחלק מתהליך הכניסה לעבודה, הספק יתכנן, יציע ויפיק ארכיטקטורת חומרה לאתרים המרכזיים על מנת למלא את צרכי היישומים במשרד ותפעולם 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.

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) בכלל אתרי המשרד לרבות האתר הראשי, אתר הגיבוי (DRP), אתר הפיתוח, אתר הבדיקות וכל אתרי המשרד

לאחר הזכייה, בהתאם לדרישת המשרד, הספק יתכנן את רשת התקשורת ומערך אבטחת המידע המלא לכלל 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 2FA או MFA.

#### 3.5.3.2 בקרה ואישור של תצורת רשת ואבטחת מידע (כולל ניתוח Sizing) בכלל אתרי 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 וביניהן 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.

3.6.7 לגבי מערכות ישומיות תשתיות כמו SHAREPOINT ו- MICROSOFT

DYNAMICS על הספק לתת מענה מלא לתמיכה בפונקציונליות הנדרשת

ממוצרים הללו בפר התשתית, דהיינו התקנות, תחזוקה, ניהול משתמשים

והרשאות, שינויי תצורה, שידרוג גרסאות, מיגרציה בין שרתים ועוד. במידה

ויידרש סיוע בפר האפליקטיבי של מוצרים אלו ודומים להם, המשרד שומר לעצמו

את הזכות להשתמש בשרותי הספק לנושאים אלו בהתבסס על מנגנוני התוספות

המוגדרים בהסכם.

## 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.

באחריות המשרד לספק כלי הסבה במידה ויידרשו לתהליך.





**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 בבסיסי נתונים, וחומרה  
הספק אחראי לאפיון 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 התוכנה באחריות המשרד.

**3.7.4.8** הרצת הסבות ברמת חומרה ובסיסי נתונים

הספק אחראי להרצת ההסבות ברמת החומרה ובסיסי הנתונים ולבדיקת תקינות ההסבות.





**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 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

### **3.9 תשתית סביבתית**

**3.9.1** אתר מרכז המחשבים (Data Center)

**3.9.1.1** שכירת שטח האתר

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.

**3.9.1.2** בינוי והתאמות בינוי לאתר (אם נדרש)

כל העלויות בנושא בינוי האתר הם של ספק האתר.

**3.9.1.3** התאמות ותוספות לתשתיות/ למערכות באתר

כל התשתיות ניתנות במסגרת מכרז חשכ"ל. הספק יהיה אחראי לבצע את כל העבודות הנדרשות על מנת שהציוד באתר יעבוד ויפעל בצורה תקינה.

**3.9.1.4** אספקה והתקנה של נקודות חשמל

התקנת תשתית החשמל כלולה במסגרת ההסכם לשכירת האתר.





### 3.9.1.5 אספקה והתקנה של נקודות תקשורת נתונים.

תקשורת נתונים מסופקת למשרד על ידי ספקי התקשורת עד לארונות. הספק אחראי לתאם ולנהל את התקשורת עם ספק התקשורת וכן לקשר את הנקודות עם הציוד.

### 3.9.1.6 תיאום פעילות באתרי המשרד ובאתרי צד ג'

הספק יהיה אחראי לביצוע תיאום מול ספקי ארוח אתרים של המשרד או מול גורמים במשרד האחראים לכך בכל מקרה בו תידרש פעילות של המשרד באתרים אלו ובכלל זאת תיאום מקומות ישיבה, תיאום הזזת ארונות במקרה של הכנסת ארונות לכלובים וכן במעבר אתרים ממקום למקום או הקמת אתרים חדשים או ביצוע שינויים בתוך האתר.

### 3.9.1.7 תיאום תחזוקה 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.

## 3.9.2 אתר תפעול מרכזי ואתר נתב"ג

### 3.9.2.1 שכירת שטח האתר

שטח האתר בנתב"ג בטרמינל 1 וטרמינל 3 הינו שטח בבעלות רשות שדות התעופה ולכן לכל פעולה באתר על הספק לקבל אישור מראש מרשות שדות התעופה.

### 3.9.2.2 בינוי והתאמות בינוי לאתר

הספק אחראי לתיאום תשתיות התקשורת, החשמל והמחשוב בעבודות הבינוי שתידרשנה לצורך תפקוד המשרד. העבודות עצמן תבוצענה 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 והתקנה של נק. חשמל

המשרד יהיה אחראי לאספקה והתקנה של נקודות חשמל שתידרשנה באתר.

הספק אחראי לתכנון מיקומי נקודות החשמל וכן לניהול התקנתם באמצעות המשרד.

### 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 כאשר תפעול הקווים באחריות ספק הטלפוניה), לניהול והתחזוקה הראשונית ופתרון בעיות דרג א' על ידי הספק. המשרד ירכוש ציוד מספק תקשורת פסיבית והתקנתו.

### 3.9.2.6 התקנה של נקודות תקשורת נתונים

הספק אחראי על ניהול ההתקנה של נק' תקשורת הנתונים. המשרד ירכוש הציוד מספק תקשורת פסיבית והתקנתו.

### 3.9.2.7 התקנת ריהוט - באחריות המשרד

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

כל פעילות ניהול ההתקנות ללא יוצא מן הכלל הינה באחריות הספק.

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

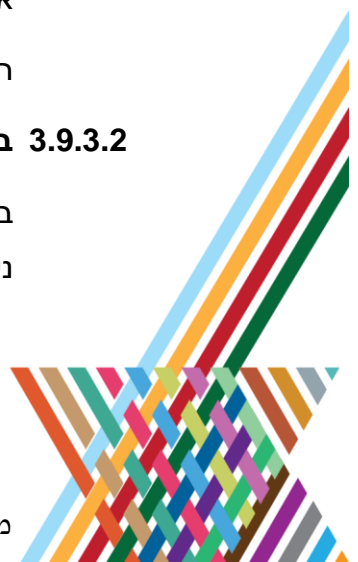
#### 3.9.3.1 שכירת שטח האתר אצל ספק אירוח (Hosting) מתמחה.

אתר ההתאוששות מאסון של המשרד נמצא בתל-אביב.

המשרד אחראי להעמדת השטח ולתשלום עבור צריכת החשמל.

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

בינוי ככל שיידרש הינו באחריות ספק האתר. הספק אחראי על ניהול התהליכים, ניהול פרוייקט הבינוי, לטובת האגף.





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

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

### 3.9.3.4 התקנה של נקודות חשמל

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

### 3.9.3.5 התקנה של נקודות וקווי טלפוניה

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

### 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.

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.

## 3.9.4 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 נרכש במיוחד ובין אם נמצא במלאי המשרד, כולל אבטחת מידע על הציוד וזאת על מנת ליישם אתר נייד לצרכי המשרד.. הרכש של הציוד יבוצע על ידי המשרד.

#### **3.9.4.2 אספקת מארזים מוקשחים לכל פריטי הציוד של האתרים הניידים**

הספק אחראי לספק מארזים מוקשחים לכל פריטי הציוד של האתרים הניידים (סעיף 3.9.4.1) הרכש של הציוד יבוצע על ידי המשרד. ניודם והתקנתם תבוצע על ידי הספק.

#### **3.9.5 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. הניהול הלוגיסטי של המחסנים והציוד המאוחסן בהם הינו באחריות הספק והוא צריך לדווח לאחראי המצאי באגף.

#### **3.9.6 אתרי המשרד**

מספר אתרי המשרד נכון למועד פרסום המכרז הינו כ-64 אתרים בגדלים שונים לפי המצוין בנספח 4.2.2.

**3.9.6.1 שכירת שטחי האתרים ואספקת שרותי התשתית לאתר (חשמל, מיזוג, איבזור חדר מחשב אם נדרש וכו') באחריות המשרד.**

#### **3.9.6.2 בינוי והתאמות בינוי**

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

#### **3.9.6.3 התקנת אזעקות ומערכות מיגון.**

הספק אחראי לניהול הביצוע של 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 ארונות מחשב ותקשורת

3.9.6.5.1 רכש ריהוט הינו 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 תחזוקה וניהול שוטף של כל הנושאים המפורטים בסעיפים 3.9.1 עד 3.9.6 ושל הציוד (ארונות) מיקומי ארונות, חיבורי חשמל, אבטחת הארונות, תקשורת.**

תחזוקה וניהול של כל הנושאים האמורים בסעיפים 3.9.1-3.9.6 הינם באחריות הספק. רכש של ציוד שיידרש במסגרת התחזוקה הינו באחריות המשרד.

## 3.10 פריסה והתקנות

### 3.10.1 תכנון התקנות

#### 3.10.1.1 תכנון שיטת הפריסה וההתקנות

הספק יתכן את שיטת הפריסה באתרים הקיימים ובאתרים חדשים כנדרש ויתכן את ההתקנות וסידורן תוך התחשבות בכך שההתקנות מצריכות הפסקות עבודה של המשרד וגישה תכנית מסודרת לביצוע, שבבסיסה פגיעה מינימאלית בעבודת המשרד.

3.10.1.2 בקרה ואישור של תוכנית הפריסה באחריות המשרד.

#### 3.10.1.3 מיפוי וסקר אתרים קיימים

הספק יבצע בתקופת המעבר מיפוי וסקר אתרים קיימים (הכנת דוח מסכם) וכן סקר מצאי וסימון מצאי לכלל החומרה והתוכנה בכל אתרי המשרד בעזרת המערכות להלן. הספק יחזור על סקר זה מידי שנה ויתקף את המצב הקיים.

המשרד יבקר את הדוח ויאשר אותו או יעיר את הערותיו על הדוח.

מערכות ניהול המצאי וסקירת המצאי תסופקנה על ידי הספק וותופלנה על ידו כחלק מהשרות המנוהל בכמפורט בסעיפים 3.3.7.7 ו-3.3.7.8.





#### 3.10.1.4 תפעול הציוד המבוזר

##### תפעול הציוד המבוזר הינו באחריות הספק.

בקרה ואישור של דוח מסכם לסקר אתרים קיימים באחריות המשרד

#### 3.10.1.5 תכנון התקנות באתרים (תכניות אתרים)

הספק יבצע תכנון התקנות באתרים חדשים או שינויים באתרים קיימים ויגיש תכניות לתחזוקה ושדרוג של אתרים אשר תאוחסנה בקלסר תכניות מחשוב של המשרד ועל קבצים אלקטרוניים. על הספק לתקף תכניות אלו לאחר הביצוע וכן מידי שנה.

3.10.1.6 בקרה ואישור של תכניות תחזוקת האתרים באחריות המשרד.

#### 3.10.1.7 בניית תכנית עבודה מפורטת לפריסה והתקנות

הספק יגיש למשרד לפי הצורך תכנית מפורטת לפריסה והתקנות באתרים חדשים או לשידרוג אתרים קיימים.

3.10.1.8 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 של ציוד וגירסאות תוכנה, בין אם התקנות מקומיות, ובין אם התקנות מרוחקות, עד לתקינות והפעלת הציוד / התחנות.

#### 3.10.2.3 בקרת התקנות ובדיקות באתרים.

אחריות הספק לבדוק ולאשר כי כל ההתקנות שביצע תקינות, עובדות בצורה הגיונית ועקבית (Sanity Test) ואין בהן תקלות הפעלה.

#### 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, כלי MS Office, נוהלי השימוש במערכות המידע של המשרד והיבטי אבטחת מידע; זאת, לרבות הכנה של מערכי השיעור ושל עזרי ההדרכה, באמצעות מדריך מטעם הספק הכלול במצבת כח האדם - נותני השרותים של הספק.

3.11.1.2 אישור תכולת ההדרכות באחריות המשרד.

#### 3.11.1.3 תכנון שיטת ההדרכות

3.11.1.4 הספק יתכנן תכנית הדרכה לפי הגדרות של המזמין לפי המוגדר בספח 3.11 – שרותי תמיכה אפליקטיבית. 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 ובניית ההדרכות והמבחנים בה.

### 3.11.2 ביצוע הדרכות

#### 3.11.2.0 ייזום משימות הדרכה והגדרת תכולתן ואוכלוסיית היעד שלהן – באחריות המשרד

3.11.2.1 ניהול פרויקט ההדרכה – באחריות הספק באישור המשרד.

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

המשרד יקצה והספק יתאם את חדרי ההדרכה ברחבי המשרד לצורכי ההדרכה. הספק אחראי לבדיקת המצאות ותקינות אמצעי ההדרכה בחדרי ההדרכה.





### 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.

### 3.11.2.6 סבב הדרכות חוזר (במידת הצורך)

הספק אחראי במידת הצורך לבצע סבב הדרכות תפעוליות נוסף ככל שידרש.

### 3.11.3 תכנון ההטמעה – באחריות הספק באישור המשרד

### 3.11.4 ביצוע ההטמעה – באחריות הספק.

## 3.12 תחזוקת תוכנה

### 3.12.1 תיקון תקלות / באגים

#### 3.12.1.1 התקנה/הפצת גרסאות חדשות

הספק אחראי על הפצת והתקנת גרסאות של תוכנות התשתית במערכת הפיתוח, הטסט, הקבלה והייצור בשילוב עם המשרד.

### 3.12.2 שינויים ושיפורים (שו"שים) למערכות תוכנה של המשרד - באחריות המשרד.

### 3.12.3 שינויים ושיפורים למחסן נתונים ודוחות

#### 3.12.3.1 שינויים/הרחבות במחסן הנתונים

המשרד יגדיר את הדרישות לשינויים הנדרשים במחסן הנתונים. אחריות ביצוע השינויים במחסן הנתונים הינה על הספק.

#### 3.12.3.2 פיתוח דוחות/שאליות חדשים

המשרד יפתח דוחות ושאליות נדרשות.





### 3.12.3.3 הרצת דוחות ושאלות

הרצת דוחות ושאלות הנוגעות לתשתיות שבניהול הספק הינן באחריות הספק.

### 3.12.4 ביצוע בקשות שירות ו IMAC

#### 3.12.4.1 דרישות לביצוע בקשות שירות / IMAC

המשרד אחראי להעביר לספק בקשות להזזה, שינוי, שדרוג והתקנת תוכנה.

#### 3.12.4.2 ניהול ותיעוד ביצוע בקשות שירות / IMAC

הספק ינהל ויתעדף לפי כללים שיקבע 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 וציוד אבטחה, שרתים ומארזים לשרתי BLADE, התקני UPS והתקני STORAGE וכל ציוד אחר הפועל באתרי המשרד. הספק יהיה אחראי לביצוע שרותים אלו ובכלל זאת הגעה פיזית לאתרי המשרד בהם נדרש השרות כאשר לא ניתן לבצעו מרחוק. במידה ויהיה צורך בהובלה וביטוח הובלה, יבוצעו אלו על חשבון הספק.

שירותים אלו יינתנו בהתאם לבקשה של המזמין וזאת בנוסף לשירותים הנובעים מצורך בתיקון תקלות ו/או החלפת ציוד שהנם באחריות הספק מכח מחויבותו לעמידה ברמת השרות.

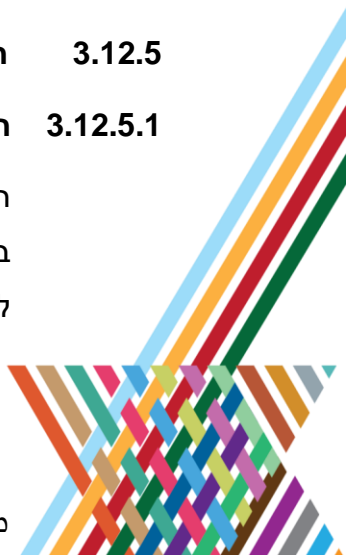
#### 3.12.4.4 טיפול בבקשות לשינוי (IMACs) בגין שינוע ציוד בין אתרי המשרד

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 לכשאלו יהיו בשימוש המשרד.





## 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 לכשאלו ימומשו בתשתיות המשרד.

3.12.5.2.1 עד סוף שנת 2023, 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, כיוון 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 להשארם בגרסתם הנוכחית.

3.12.5.2.3 שרתים, הפועלים תחת מערכת ההפעלה Linux - המשרד מפעיל 9 שרתים פסיים ו-7 שרתים וירטואליים תחת מערכת ההפעלה LINUX. הספק יהיה אחראי גם לתחזוקה, עדכון, שידרוג, ושינוי תצורה של מערכות ההפעלה ובסיסי הנתונים הפועלים על שרתים אלו.

3.12.5.2.4 יודגש: ביצוע כל ההתקנות, ביצוע 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 ומידע ולאישורים פרטניים מנציג המשרד.

מגרציות ממערכת הפעלה UNIX\SOLARIS למערכת הפעלה LINUX ON PREMISE או בענן יבוצעו על ידי הספק כחלק מהתמורה הבסיסית. כמו כן מיגרציה של ORACLE DB ושרתי WEB LOGIC מפלטפורמת SOLARIS\UNIX לפלטפורמה/תשתית אחרת יבוצעו גם הם כחלק מן התמורה הבסיסית.

3.12.5.2.6 כל שנוי בארכיטקטורה של מערכת ליבה, יישומו והטמעתו מכל סוג שהוא כולל הטמעה של רכיבי תשתית או תוכנות תשתית חדשים הם חלק מהתמורה הבסיסית. זה כולל גם הטמעה של כלים כמו ORACLE DATAGUARD בכל

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





גרסותיו, ORACLE GOLDENGATE, ORACLE WEBLOGIC, LOAD, BALANCERS או כל כלי אחר שהספק ו/או המזמין ימליצו על יישומם לצורך שיפור השרידות של מערכת ליבה כולל יישום גיבוי חם בשיטת ACTIVE /ACTIVE או כל שיטת שרידות שהמשרד ירצה לממש בין אתרי המשרד או בין אתרי המשרד לאתר DC או לאתר גיבוי בענן.

### 3.12.5.3 כלים לתפעול היצור

3.12.5.3.1 על הספק לספק למשרד שירותים בתחום התפעול, שיאפשרו שליטה ובקרה שוטפים והדוקים על כל רכיבי התשתית ועל כל המשאבים במערך התקשוב של המשרד הקיימים ואלו שיתווספו.

### 3.12.5.4 תוכנות מנהליות

הספק אחראי על תחזוקה ועדכון של תוכנות תשתית מנהליות - ראה נספח 2.5.2 (כדוגמת תוכנות מדף שנרכשו לצורך ניהול DB, תוכנות משפטיות וכד').

3.12.5.5 תוכנות יישומיות בפיתוח עצמי של המשרד תתחזקנה באחריות המשרד.

### 3.12.6 שדרוגים ושמירה על עדכניות טכנולוגית

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

הספק אחראי על ביצוע שדרוגים, עדכונים, ומיגרציה בין פלטפורמות תשתית ושינוי תצורה של תוכנות התשתית בכל הסביבות לאחר קבלת אישור ביצוע מהמשרד

דוגמת מערכות תשתית בסביבת ייצור בירושלים:

#### 3.12.6.1.1 Oracle תשתיות

- Oracle ADF: WebLogic Server,
- Oracle Forms: WebLogic Server,.
- Oracle Reports: WebLogic Server,
- Oracle WebLogic Server,.
- SOA: WebLogic Server,.
- Oracle Business Intelligence (BI),.
- Oracle Database 19C Enterprise Edition
- Java 8





### 3.12.6.1.2 תשתיות Microsoft

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

על הספק לשדרג את כל המוצרים הללו לגרסאות עדכניות (לפי הנחיות המשרד), במהלכה של שנת 2023; 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

כחומרה מרכזית יוגדרו כל רכיבי החומרה הנדרשים לתפעול המערכות המרכזיות של המשרד המוצבים באתר הראשי של המשרד (DC הר חוצבים), באתר נתב"ג ובאתר ההתאוששות מאסון.

הספק מחויב לכלול בהצעתו, את התפעול, את התחזוקה (כולל החלפת רכיבים) ואת פעילויות השדרוג הטכנולוגי, ובכלל זאת כל שעות העבודה של בעלי התפקידים השונים לרבות ניהול הפרויקט ואינטגרציה, כח אדם טכני להתקנה והגדרה של הציוד, בדיקות קבלה, עדכוני תיעוד שרטוטים ותיקי אתר (וכו') כולל שדרוגי Firmware, שדרוג 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 הנותנת מענה זהה לחומרה המוחלפת מבחינת מפרט טכני וביצועים) ו/או חלקי חילוף מתוך מלאי חומרה

חליפית אשר יסופק ע"י המציע.

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





3.13.1.1.3 פינוי רכיבי זיכרון מכל סוג שהוא (דיסקים קשיחים, רכיבי זיכרון RAM, רכיבי FLASH וכו') שאינם בשימוש (רכיבים תקולים, רכיבים שהוחלפו בחדשים יותר, שידרוגי רכיבים וכד') לאתר מרכזי שיקבע ע"י המשרד לצורך השמדה. על פי מדיניות אבטחת המידע של המשרד הספק לא יוכל לקבל רכיבי זיכרון תקולים שעדיין תחת אחריות על מנת להחזירם ליצר

### 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 כחלק משרות מנוהל ובין אם נרכש באופן עצמאי ע"י המשרד.

(2) כל ציוד הקצה והציוד המיוחד הקיים 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 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' לרבות הפעלה של אחריות יצרן או הסכם שרות יצרן הקיים לאותו פריט כולל הסרה של הפריט התקול והתקנת הפריט חליפי שיוספק על ידי הספק איתו קיים הסכם שרות לאותו פריט.





ב. במקרה שהפריט איננו מצוי תחת אחריות צד ג', ביצוע תיקון של הפריט או אספקה של פריט חליפי אשר ייתן למשרד מענה זהה לפריט המוחלף, על פי אותה מדיניות שהייתה קיימת לגבי אותו פריט בתקופה בה חלה האחריות על אותו פריט.

ג. למען הסר ספק, בתקלה שאינה ניתנת לתיקון בצידוד קצה, הצידוד החליפי שיועמד על ידי הספק יהיה מאותה רמה כמו הצידוד המושבת ובעל פונקציונליות זהה. לדוגמה: במקרה של תקלה במדפסת משולבת המדפסת החליפית תהיה משולבת בעלת קצב הדפסות שאינו נופל מהמדפסת התקולה, בתקלה במדפסת צבעונית המדפסת החליפית תהיה צבעונית בעלת קצב הדפסות זהה וכד'.  
באותו אופן גם לגבי פריטי צידוד אחרים. צגי מחשב שלא ניתנים לתיקון יוחלפו על ידי הספק בצגים בעלי גודל ורמת הפרדה שלא יפחתו מהקיימים וכד'.

ד. בכל מקרה בו הספק אינו מסוגל לתקן את הצידוד עליו להפעיל את הסכם האחריות מול ספק הצידוד. במקרה בו הצידוד כבר לא מצוי תחת הסכם אחריות לפי תנאי ההסכם בו נרכש צידוד זה, יספק הספק צידוד חליפי על חשבוננו, באותם תנאים שחלו על פריט זה בתקופת היותו תחת האחריות המקורית. התקנת הצידוד תבוצע על חשבון הספק כחלק מסל השרותים הבסיסי.

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. **על פי מדיניות אבטחת המידע של המשרד 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). במקרה שהחלפת הסוללות תבוצע בתוך תקופת האחריות, יפעיל הספק את האחריות החלה על הפריט. במידה והפריט כבר עבר את תקופת האחריות, תבוצע ההחלפה על חשבון הספק כחלק מהסל הבסיסי.





- ז. בדיקה אחת לחצי שנה 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. במידה שהיחידה נמצאת תחת אחריות היצרן, הספק יפעיל את אחריות היצרן לתיקון היחידה או החלפתה. במידה שיחידת ה-UPS כבר לא באחריות, יבצע הספק את התיקון או ההחלפה על חשבוננו כחלק מסל השרותים הבסיסי.
- ח. הודעה למשרד על הצורך להחלפת כל המצברים של האל פסק במועדם (המשרד ירכוש מצברים אלו).
- ט. שינוע מהמחסן המרכזי של המשרד עד לאתרי המשתמשים והתקנה ע"י טכנאי מיומן המורשה לתחזק ציוד מסוג זה, של כל חלקי החילוף והקייטים 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. ביצוע 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 תחנות שאינן מגיבות למערכות ההפצה ( MS System Center Configuration Manager 1906 / Antivirus).
- יד. תחזוקה / טיפול מונעים בהתאם להנחיות יצרן ו/או 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. בתכולת שרות זה נכללים, בין היתר, תשתיות פיזיות, 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. 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 לספק 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 הראשי ברחוב קפלן 2 בירושלים ובמחוזות ת"א, חיפה וב"ש הוקמו 5 חדרי ישיבות וחדרי בטחון, בהם מותקן ציוד לעריכת ועידות חוזי. הציוד סופק למשרד ע"י חברת DM וחברת Lifesize, במסגרת של מכרזי רכש מרכזיים רלבנטיים של מינהל הרכש. נכון להיום המשרד כבר שנתיים לא משתמש בציודים הללו עקב מעבר לשרות VC על ידי ZOOM. בכל אופן





הספק מחוייב לתמוך בכל פתרון בנושא VC שיבחר המשרד או במערכות המותקנות ככל שהמשרד יבחר לשוב ולעשות בהן שימוש.

אחריותו של הספק לפי מכרז זה היא לקלוט במוקד התמיכה קריאות על תקלות בצידוד הנדון, לאבחן את מהות התקלה ואם מתברר, כי מדובר בתקלה בחומרה או תקלה בישום, להפעיל את ספק הצידוד הרלבנטי ולעקוב אחר ביצוע תקין של הטיפול בתקלה ע"י ספק הצידוד.

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 over 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 צידוד ושירות טלפוניה קווית למשרדי הממשלה, שהוא פרויקט רחבי 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 הטיפול 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 צידוד תקשורת אקטיבי (נתבים, מתגים, נתבי עומסים וכד')

הספק יכול להצעתו, כחלק מהסל הבסיסי וללא תוספת תשלום ביצוע שרותי תחזוקה, התקנה, עדכון, ושדרוגי תוכנה של צידוד התקשורת האקטיבי וכן, ביצוע שינויי תצורה והזזות צידוד הנדרשים למשרד בצידוד זה. מבלי לגרוע בכלליות האמור





בסעיף 3.0.1, הספק יידרש לספק את השרות האמור הן לציוד הקיים והן לציוד נוסף שיירכש או יישכר על ידי המשרד במהלך תקופת ההסכם.

#### 3.13.1.4 תחזוקת ציוד ותוכנות אבטחת מידע.

הספק מחויב לכלול בהצעתו, תחזוקה התקנה, עדכון, שדרוג של ציוד ותוכנות לאבטחת מידע וכן ביצוע של שינויי תצורה והזזת ציוד בכל בכל רכיבי ציוד זה (FW, App. FW, IPS, Gateway, DLP וכד') וכן (מבלי לגרוע בכלליות האמור בסעיף 3.0.1) בפריטי ציוד נוספים שיירכשו על ידי המשרד בתקופת ההסכם. רשימת הציוד הקיים כיום ברשות המשרד מפורטת בנספח 2.1.5 ציוד ותוכנות אבטחת מידע.

#### 3.13.2 אתר נתב"ג

##### 3.13.2.1 שרות מנוהל של כספומטים (ראה נספח 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 גרסאות בכל מערכות ההפעלה הקיימות.

##### 3.14.1.2 תמיכה בתוכנות תשתית

הספק אחראי לטיפול תחזוקה, עדכונים, שדרוגים, שינוי תצורה ואיתור ופתרון תקלות, ועדכון גרסאות בכל תוכנות התשתית.

##### 3.14.1.3 תמיכה טכנית בתוכנות יישומיות

הספק אחראי לטיפול תחזוקה, עדכונים, שדרוגים, שינוי תצורה ואיתור ופתרון תקלות טכניות ומיגרציה בין שרתים או פלטפורמות תשתית ככל שזו אפשרית ללא שינויי קוד בכל התוכנות היישומיות המותקנות במשרד ואשר פותחו על ידי ספקים צד ג' וכן לנהל את פתרון הבעיות בתוכנות היישומיות אשר פותחו על ידי המשרד וזאת עד להשלמת תיקון הבעיות או אספקת פתרון עוקף לבעיה באמצעות צוות הפיתוח במשרד.

רשימת התוכנות היישומיות במשרד מפורטת בנספח 2.5.2 ובנספח 2.5.3

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





**3.14.1.4** עם זאת, הרשימה הנ"ל אמורה להציג למציעים את היקף התוכנות המותקנות ומופעלות במשרד. אי הכללת תוכנה זו או אחרת ברשימה לא תהווה עילה להגדלת התמורה הכלולה בסל הבסיסי וכל הגדלה של התמורה תהיה אך ורק על פי שיקול דעת המשרד על פי האמור בסעיף 4.5 - הוספה/גריעה של נותני שרותים.

#### **3.14.1.5 תמיכת DBA**

הספק אחראי באמצעות DBA מטעמו לתמוך בכל בסיסי הנתונים הקיימים בכל רמות התמיכה וכן לבצע פעולות של שדרוג גירסאות, פעולות שוטפות לניטור הביצועים ושיפורם, ביצוע פעולות תחזוקה שוטפות, ביצוע גיבויים ושיחזורים למידע שבבסיסי הנתונים, ביצוע מיגרציה של בסיסי הנתונים בין פלטפורמות תשתית, ביצוע שינויים במילון הנתונים של המוצר, כתיבת שאלות SQL לפי צרכי הישומים וכו'.

#### **3.14.1.6 טיפולי דרג 2 ו-3**

הספק אחראי על כל טיפולי דרג 2, ודרג 3, לאחר טיפולי מרכז התמיכה, וכן בתמיכה מיידית וישירה של טיפולי מומחים בבעיות שמתעוררות בכל המערכות לעיל. במקרה שהבעיה זוהתה כבעייה במוצר חומרה או במוצר תוכנה המופעל על ידי המשרד, יהיה הספק אחראי לפתיחת תקלה אצל ספק אותה חומרה או תוכנה (להלן ספק צד ג'), ולביצוע מעקב וניטור של טיפול הספק צד ג' בבעיה עד לפתרון הבעיה.

#### **3.14.1.7 פיקוח על הייצור (מפעילים).**

הספק אחראי לפקח על פעילות תקינה של כל הממשקים המעבירים או מקבלים מידע מחוץ למשרד באמצעות כספות או ממשקי זמן אמת, וכן לוודא באמצעות מנהל השו"ב כי המערכות מתפקדות כסדרן.

#### **3.14.1.8 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.





### 3.14.1.9 ניטור, שליטה ובקרה לכל מרכיבי המערכת

הספק אחראי באמצעות אחראי השו"ב ובכל דרך אחרת לנטר ולבקר את פעילויות כל המערכות. תפעול ובקרת תשתיות סביבתיות (מיזוג, חשמל וכד').

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

התשתיות הסביבתיות אשר באתר הראשי DC ובאתר ה DR הינן באחריות בינת עסקים, עם זאת אחריותו של הספק לוודא כי מערכות המשרד עובדות בצורה תקינה ולהפעיל את חברת בינת בכל זמן בו האתרים אינם פועלים כנדרש. בכל יתר אתרי המשרד, האחריות לפעולתם התקינה של האתרים מוטלת על הספק ועליו לטפל מיידית בכל תקלה בפעולתו השוטפת של האתר ולהפעיל על פי הצורך את הגורמים המתאימים לטיפול בבעיה הסביבתית שהיא להערכתו מקור הבעיה (חשמלאי, אב בית וכד').

### 3.14.1.11 גיבויים ושחזורים

באחריות הספק לטפל בכל נושא הגיבויים והשחזורים לפי הנהלים הכתובים, לדאוג לביצועם ולאחסנתם הראויה באופן שיהיו שמישים ומאובטחים על פי נהלי המשרד, ולערוך רישום ודוחות על ביצוע כנדרש בנוהלי ISO 27001

### 3.14.1.12 אבטחה פיסיית

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

### 3.14.1.13 ניטור סביבתי

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

### 3.14.1.14 ניהול הפצת תוכנה

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

במידה שהספק יסבור שיש להעדיף הפצה באמצעות כלים אחרים מאלו המצויים ברשות המשרד, הספק ימליץ למשרד על הכלים העדיפים בעיניו וינמק את

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





המלצתו. המשרד יחליט האם ברצונו לרכוש כלים אלו או להישאר עם הכלים הקיימים.

### 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

3.14.2.4 באחריות הספק לבצע ולעקוב אחרי קליטת נתונים מגורמים חיצוניים למשרד. רשימת הממשקים תימסר למציע המעוניין בכך לפי דרישה. **שינוע נתונים לגורמים חיצוניים**

#### – באחריות המשרד

העברת תוצרי עיבוד שמחייבים שינוע פיזי תבוצע באחריות המשרד. העברת תוצרי עיבוד הניתנים להעברה בצורה ממוחשבת תהיה באחריות הספק כולל מנגנוני וידוא שהתוצרים הגיעו ליעדם.

### 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 באמצעות כלי הניטור אחרי ביצועי תשתיות המשרד והמערכות האפליקטיביות ותפוקותיהם. תכנון הקיבולת יתבסס הן על פרמטרים טכניים (לדוגמה ניצולת זיכרון ו-CPU בשרתים, במערכי אחסון ובציוד תקשורת, ובניצולת דיסקים במערך האחסון וכדו') והן על ביצועי האפליקציות המנוטרות באמצעות הכלים המפורטים בסעיף 3.0.5.2) המעקב ישמש לצורך היערכות למצבים אפשריים של עומס יתר, שעלולים לפגוע ברמת-השירות.

הספק נדרש לנקוט בכל האמצעים להבטחת רמת-השירות, ולהתריע במועד המוקדם ביותר בכל מקרה בו יצביעו דוחות תכנון הקיבולת על בעיות קיימות או חזויות. הספק יציע באמצעות הפעלת מומחי תכנון קיבולת מטעמו תכניות פעולה





להבטחת 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 קיימות או חזויות ולהתריע בפני המשרד על צורך בתגבור משאבי המיחשוב לצורך עמידה ברמת השרות הנדרשת. הדוחות יוגשו במתכונת הנדרשת לפי נוהלי ISO 27001 של המשרד.

### 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, הכל בהתאם לנהלי המשרד. הספק יעביר למשרד דיווח על הצלחת הגיבוי המלא או כשלונם בכל מועד של ביצוע גיבוי מלא. בכל מקרה בו הגיבוי המלא נכשל, יעביר הספק למשרד גם ניתוח של הבעיה בעקבותיה נכשל הגיבוי המלא וכן תוכנית פעולה לתיקון הבעיה ומועד לביצוע חוזר של התהליך. הספק יעדכן את המשרד בתוצאה של כל הפעלה חוזרת של התהליך.

#### 3.14.4.4 גיבוי רציף של בסיס הנתונים (Point in time)

על הספק לדאוג לביצוע הגיבויים ורישומם לפי נוהלי הגיבויים בתקן ISO 27001. הספק יעביר למשרד דיווח בכל מקרה בו הגיבוי המלא נכשל, מלווה בניתוח של הבעיה בעקבותיה נכשל הגיבוי וכן תוכנית פעולה לתיקון הבעיה ומועד לביצוע חוזר של התהליך. הספק יעדכן את המשרד בתוצאה של כל הפעלה חוזרת של התהליך עד להצלחת הגיבוי הרציף וחזרה למצב של גיבוי שוטף מוצלח.

#### 3.14.4.5 גיבוי לאתר ה-DR.

הספק אחראי לתקינות ובדיקת הגיבויים הן לאתר ה-DR והן לאתר נתב"ג לפי נוהלי הגיבויים לפי מדיניות שיבחר המשרד כולל גיבוי חם.

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





### 3.14.4.6 אחסון קלטות גיבוי "בבנק קלטות" מסחרי שיאושר ע"י המשרד

באחריות הספק לדאוג להכנת מדיות הגיבוי ולהעברתן לבנק הקלטות הכל בהתאם למדיניות הגיבוי שתוגדר על ידי המשרד.

### 3.14.4.7 הפקדת תכניות מקור בידי נאמן/נציג המשרד (בכל גרסה חדשה).

באחריות הספק להפקיד בכספת האגף עותק מהגירסה העדכנית של תוכנות מקור שפותחו על ידי המשרד וכן של הגירסה העדכנית של קוד הרחבות והתאמות שבוצעו במשרד לתוכנות מדף של יצרני צד ג' וזאת בתדירות שלא תפחת מפעם בשבוע.

## 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 קווי התקשורת, וכן את הרוחב הנדרש של הקווים כולל QA של הקווים.

#### 3.15.1.2 ניטור רשת התקשורת

על הספק לנטר את הרשת באמצעות כלי ניטור המפורטים בסעיף 3.0.1.5.2 (א) 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 בצידוד חומרת התקשורת ובתוכנות שלה. במקרים בהם יגיע הספק למסקנה כי התקלות הינן בצידוד צד ג' (חומרה או תוכנה) יהיה הספק אחראי לפתיחת תקלה במוקד השרות של הספק צד ג', ולביצוע מעקב אחר הטיפול בבעיה אצל אותו ספק, עד לפתרון הבעיה ו/או מציאת פתרון עוקף בעיה על ידי אותו ספק.

#### 3.15.1.4 תיאום ספקים חיצוניים

באחריות הספק לדאוג לתאם עם ספקים חיצוניים את הטיפול בתקשורת, קווים וציוד, בכל מקרה בו הציוד הינו באחריות ספק צד ג', ולנהל את הממשק מול אותם ספקים במסגרת אחריותו לתחזוקת צידוד האגף.

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





### 3.15.2 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 אישורי 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 יישום הגנת סייבר של המשרד.

#### 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 להשתתף פעם בשנה בביצוע 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 או מתודולוגיה מוכרת אחרת שתקבל את אישור המשרד. לא אישר המשרד את המתודולוגיה המוצעת על ידי הספק, יפעל הספק לפי מתודולוגית ITIL





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

### **3.16.1.3 אשרור תכנון מוקד התמיכה**

על הספק לאשרר את תוכנית ההפעלה של 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 טיוב מוקד התמיכה (כולל כלים ותוכנות)**

על הספק לקבל לאחריותו, לטייב, לתחזק ולרענן את מוקד התמיכה באמצעות כלים כמפורט בסעיף 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 במשרה מלאה ומערך טכנאי שטח שיהיה אחראי לכל תהליכי 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 **כמפורט בנספח 3.16 ניהול ותפעול מוקד תמיכה**

### **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 ובכל אתרי 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, לרבות ציוד הנדרש לניוד, באמצעות רכבי שרות שיעמיד לרשותם או בכל דרך אחרת. עלות אמצעי הניוד שיועמדו לרשות הטכנאים וכן עלויות תפעול של אמצעים אלו תהיה חלק מסל השרות הבסיסי ולא תחויב כהוצאה נוספת בשום צורה שהיא.

### עדכניות טכנולוגית של נותני השירותים

#### 3.17.1 קיום הדרכות שוטפות, העשרה מקצועית והטמעת מודעות לשיפור השירות בצוות הספק

על הספק לדאוג להדרכה שוטפת, העשרה מקצועית והטמעת שיפור השרות לכל עובדיו.

3.17.1.1 הספק מחויב בביצוע לפחות 3 ימי הדרכה והשתלמות מקצועית בכל שנה, עבור כל נותן שירותים מטעמו, בתחום השירותים הניתנים על ידו.

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 יישא בעלות ההדרכה ובכל עלות נוספת שתידרש כולל ימי עבודה הקשורים לקיום ההדרכה, ולרבות התשלום עבור שעות ההדרכה. המשרד לא ישלם תשלום עבור שעות ההדרכה ועלות זו תהיה חלק מעלות סל הבסיסי. שעות הדרכה של נותני שירות מטעם הספק שתבוצענה באישור המשרד כאמור בסעיף 3.17.1.1. לא תיספרנה כשעות היעדרות לצורך בדיקת עמידת הספק במכסת השעות המחויבות.





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

## **3.18 בחינת טכנולוגיות חדשות**

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

#### **3.18.1.1 ייזום מבחני היתכנות**

המשרד או הספק יכולים לייזום מבחני היתכנות בהתאם לצורך. הספק יידרש לכתיבת מסמך הייזום.

#### **3.18.1.2 תכנון מבחני ישימות**

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

#### **3.18.1.3 הספק יבצע את מבחני ההיתכנות**

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

## **3.19 שירותי אירוח**

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

#### **3.19.1.1 אירוח מרכז מידע לעולה – הספק ייתן תמיכה מלאה לתשתיות מרכז מידע**

לעולה שמפעיל המשרד כמפורט בסעיף 3.19.1.3. להלן ולאבטחת המידע של מרכז זה.

#### **3.19.1.2 אירוח אגף הביטחון ברשת ה-WAN.**

הספק והאגף יארחו את התקשורת של אגף הביטחון על קווי המשרד כולל קוים וציוד מיוחד למצלמות אבטחה המפוזרים ברב סניפי המשרד. ניהול התחזוקה של הקווים הללו (לא כולל התחזוקה עצמה המבוצעת על ידי ספקי צד ג' של המשרד) היא ע"ח הספק הזוכה כחלק מתמורה הבסיסית. תחזוקת ציוד מיוחד המצוי ברשות אגף הביטחון (מצלמות וציוד יעודי נוסף) תבוצע על ידי המשרד ואיננה בתחום האחריות של הספק.





**3.19.1.3 תחזוקת מרכז מידע לעולה – הספק ייתן שרות תחזוקה מלא למרכז מידע לעולה.**  
במרכז המידע מצויים נכון למועד פרסום המכרז 6 מחשבים ומדפסת  
וכן firewall CP 1470 שמפריד בין רשת הטלפוניה לרשת המשרד ומערכת  
המחוברת לתכנת "מוקדן פרמיום" של המשרד.

## **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 הנהל הקיים  
באגף מערכות מידע, ולעדכנו בהתאם למסמך ה BCP המשכיות עסקית של  
המשרד.

#### **3.20.1.2 הספק יידרש לתכנן וליישם אתר התאוששות מאסון חם או ACTIVE -ACTIVE,**

על בסיס האתר הנוכחי. רכש אם יידרש לצורך כך והרחבת רוחבי הפס הקיימים  
יבוצעו על ידי המשרד. האתר יהיה במיקום של אתר ה- DR הקיים כעת ו/או בענן. יתכן  
שבהתחלה אתר ה- DR יהיה אתר לגיבוי חם או ACTIVE ACTIVE ויתאכסן באתר ה-  
DR הקיים ובשלב מאוחר יותר יעבור לענן. הטיפול במימוש אתר ה-DR על כל צורותיו  
יכלל במסגרת התמורה הבסיסית. בחירת התצורה המדוייקת של טופולוגית אתר DR  
תבצע בהנחיית המשרד.

עד למועד מימוש אתר ה-DR בצורה האמורה, יידרש הספק להמשיך לתחזק  
וליישם את ארכיטקטורת ההתאוששות הקיימת וכן מתכונות אחרות שתידרשנה  
על ידי המשרד בהמשך הכל לפי דרישת המשרד. אישור נהלי התאוששות  
באחריות המשרד.

#### **3.20.1.3 ניהול ותפעול אתר הגיבוי אתר DR**

על הספק לנהל לתחזק לבדוק ולתפעל את אתר ה-DR

#### **3.20.1.4 תפעול מערך גיבוי לתקשורת.**

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





### 3.20.1.5 ביצוע ניסוי התאוששות חלקי / מלא תקופתי

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

3.20.1.5.2 על הספק לבצע אחת לשנתיים ניסוי התאוששות מלא - הכולל את הפעלת אתר ה-DR באופן מלא כולל קליטת מידע חדש, ובסוף התרגיל המערכת תצטרך לבצע חזרה ללא אובדן חומר לאתר הראשי. משך התרגיל מעל לשבוע והוא יבוצע בתאום עם הנהלת המשרד ככל הנראה בימי חופשה של המשרד ו/או בימי סיורים של המשרד. במידה ויוקם אתר DR בצורת ACTIVE ACTIVE אז ניסוי תפעול ה-DR יהיה למעשה כיבוי אחד (או יותר) מהאתרים ובדיקת המשך הפעילות בצורתה הרגילה הן במצב הכיבוי והן במצב שלאחר החזרת האתר שכובה לפעילות רגילה.

### 3.20.1.6 הכנת דוח מסכם לניסוי תקופתי

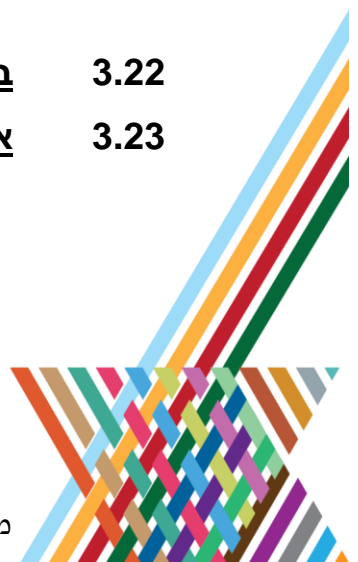
על הספק לכתוב דוח מסכם בכל ניסוי על עמידה בדרישות ועל התקלות שנתגלו. על הספק לתקן מידית את התקלות שנוצרו ולבדוק מידית את תיקונן. במידה והניסוי שנערך לא השלים את פעולתו בהצלחה, ייערך בתיאום עם המשרד ניסוי חוזר עד להשלמת התהליך בצורה מלאה ותקינה.

## 3.21 פרויקטים טכנולוגיים

ביצוע של כל הפרויקטים הטכנולוגיים בתחום התשתיות מהווה חלק מן התמורה הבסיסית. היוצא היחידי מן הכלל הוא פרויקט המעבר ל"נימבוס" (הענן הממשלתי) שלגביו קיימת התייחסות בפרק 3.24 בהמשך.

**3.22 בוטל**

**3.23 אחריות כוללת**





**למען הסר ספק הספק הזוכה יהיה אחראי על כל התחזוקה של מערך התקשוב של המשרד לרבות, שירות, תחזוקה, התקנות, התקנות חוזרות, ביצוע שדרוגים, עדכונים, הפעלה, גיבויים, שינויי תצורה של כל החומרה, תוכנת Appliances, מגרציות לפלטפורמת תשתית אחרת, הזזת מיקום של אביזרי חומרה ותוכנה, שרותי ענן ו- DR של המשרד, וכמפורט בפרק 2, בנספח 2.5.2 ובפרק 3, כחלק מסל השירותים הבסיסי.**

### פרוייקט נימבוס

3.24

המשרד נמצא בהכנות לביצוע פרויקט מעבר לענן הציבורי הממשלתי להלן "פרוייקט נימבוס", אשר מהווה פרויקט דגל של מערך הדיגיטל הממשלתי. המשרד מתכוון לרכוש שרותי מיפוי, תכנון ומעבר לענן במסגרת הוראת שעה של החשכ"ל. במסגרת העבודה על הפרוייקט, הספק הזוכה יידרש ללוות את המשרד ולסייע לו בתהליכים הללו וזאת כחלק מסל השירותים הבסיסי. כמו כן, כל שרותי תחזוקת חמרה ותכנה במסגרת פרויקט "נימבוס" בכל שלבי מעבר ולאחריו הם על חשבון הספק וחלק מן התמורה הבסיסית. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבחון במהלך המעבר לנימבוס את צרכי שירותי התחזוקה המשתנים כפועל יוצא ממעבר זה, ולהפעיל את נוהל ההוספה/גרעה של נותני שרותים או של שרותים כמפורט בסעיף 4.5 להלן וכן שכירת שרותים נוספים באמצעות בנק השעות כמפורט בסעיף 4.4 ולקבל כל החלטה אחרת כפועל יוצא מהמעבר לנימבוס.

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





## פרק 4 . הצעת מחיר והתמורה לספק זוכה

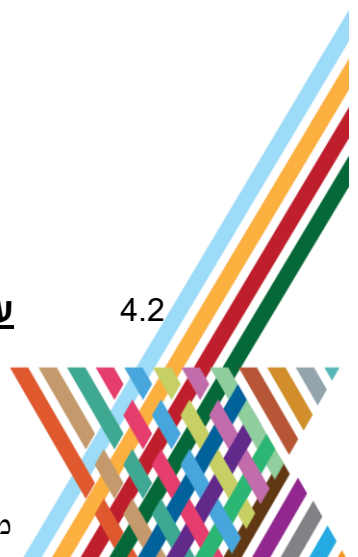
- 4.1 כללי - הצעת המחיר**
- 4.1.1 הצעת המחיר תוגש על ידי מילוי טבלת הצעת המחיר בנספח 4.
- 4.1.2 המחירים המוצעים יהיו תקפים לכל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופות האופציה. על תעריפי סל הבסיס ועל תעריפי השרותים המנוהלים תחול הצמדה למדד המחירים לצרכן בהתאם לקבוע בסעיף 4.10 שלהלן ולהוראות ההסכם.
- 4.1.3 על המציע למלא את כל הרכיבים הנדרשים בטבלת הצעת המחיר, בש"ח ללא אגורות, וללא מע"מ.
- 4.1.4 יודגש כי במקרה שמציע לא ימלא את כל הרכיבים הנדרשים בטבלת הצעת המחיר - הצעתו תיפסל.
- 4.1.5 המחירים שירשמו ע"י המציע כוללים את כל התמורה בעבור אספקת השירותים הנדרשים במכרז ובהתאם לרמת השרות אליה התחייב המציע כחלק מסל הבסיס.
- 4.1.6 **המחיר שיילקח בחשבון לצורך השוואת הצעות במכרז יהיה סה"כ העלויות שהוצעו על ידי המציע עבור שרותי סל הבסיס והשירותים הכלולים בשירותים המנוהלים, כמפורט בנספח 4.**
- 4.1.7 הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, באמצעות 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

## עלות תפעול ותחזוקה – מחיר סל בסיס

4.2

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**





**4.2.1 מחר סל הבסיס כולל את כל עלויות הספק הנדרשות על מנת לספק את כל**

**שרותי התפעול והתחזוקה בהתאם למכרז (כמפורט בפרק 2, בנספח 2.5.2,**

**ובפרק 3, למעט עלות שירותים מנוהלים כמפורט בסעיף 4.3)**

4.2.2 על המציע להציע מחיר קבוע לחודש (להלן: "התמורה החודשית") עבור סל הבסיס. תעריף זה יהיה בתוקף כל עוד המשרד לא שינה את היקף השירותים הנדרשים מעבר למוגדר במסמכי המכרז.

4.2.3 אחת לרבעון תערך התחשבות של המשרד מול הספק ביחס לשעות העבודה שבוצעו בפועל על ידי נותני השירותים מטעמו (במסגרת סל הבסיס) לעומת הנדרש בהסכם. במסגרת ההתחשבות תבוצע בדיקה של שעות העבודה בפועל של נותני השירותים אל מול שעות העבודה הנדרשות באותו רבעון. במידה ובחישוב הרבעוני יעלה כי נותני השירותים מטעם הספק החסירו בחישוב מצטבר למעלה מ-5% ממכסת שעות העבודה הנדרשות באותו רבעון כמוגדר בנספח 3.0.3.3, תהווה ההיעדרות הפרה של הסכם ה-SLA והספק ייקנס בסכום של 150,000 ₪ בגין הפרה זו.

על כל אחוז נוסף שלם של שעות חוסר מעבר ל-6% ועד ל-10%, ייקנס הספק ב-30,000 ₪ (דהיינו על חוסר של 6% מהשעות הרבעוניות יעמוד הקנס על 180,000 ₪, על חוסר של 7% יהיה הקנס 210,000 ₪ וכו').

במידה ובחישוב הרבעוני יעלה כי נותני השירותים מטעם הספק החסירו בחישוב מצטבר למעלה מ-10% ממכסת שעות העבודה הנדרשות באותו רבעון הספק ייכנס בסכום של 350,000 ₪ בגין הפרה זו. על כל אחוז שלם נוסף של חוסר שעות מעבר ל-11% חוסר, ייקנס הספק ב-35,000 ₪ נוספים מעבר לקנס האמור על חוסר של מעל ל-10% מהשעות הנדרשות.

4.2.4. מודגש, כי לא תשולם תוספת במידה והושקעו יותר שעות מהנדרש.

4.2.5. הספק יוציא חשבונית זיכוי בגין הקיזוז כאמור בסעיף 4.2.3.

### **4.3 עלות תפעול ותחזוקה – שירותים מנוהלים לניהול היצור**

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





- 4.3.1 מרכיב נוסף בתשלום החודשי לספק יהיה בגין אספקת שירותים מנוהלים בתחום ניהול הייצור כמפורט בפרק 3 סעיף 3.0.1.5.2 (ב) ובסעיף 3.3.7.
- 4.3.2 התשלום עבור שירותים מנוהלים אלו יחל רק עם תחילת תקופת השרות השוטף, מותנה באספקת השרות בצורה מלאה כמפורט להלן.
- 4.3.2.1 הספק יהיה זכאי לתשלום בגין אספקת כל אחד מהשירותים המנוהלים רק לאחר שהשרות המנוהל הרלוונטי יפעל בצורה שלמה ומלאה ובכלל זאת:
- א. הספק יציג רשיון שימוש בהיקף הנדרש לכלי התוכנה הנדרשים לצורך אספקת השרות כמפורט בהצעתו במכרז.
- ב. הספק יציג אישור של ספק מוצר התוכנה המאשר התקשרות עם הספק להעמדת בנק שעות של שרותי יועצים מומחים לאותו כלי בהיקף שעות שנתי כנדרש בסעיף 3.3.7.1
- ג. הספק ישלים את הטמעתו המלאה של מוצר התוכנה כחלק מתהליכי העבודה השוטפים של השרות המנוהל הנדרש.
- ד. הספק יציג את התוצרים הנדרשים כתפוקות של אותו שרות מנוהל כשהם מופקים ממוצר התוכנה התומך באותו שרות, כמוצע בהצעת הספק במכרז.

#### **4.4 תשלום עבור שירותים מזדמנים על בסיס שעות**

- 4.4.1 במקרים בהם יידרש המשרד לשירותים מזדמנים לצורך תחזוקת התשתיות, שהינם מעבר לסל השירותים הבסיסי, הוא יהיה רשאי (אך לא חייב) להזמין שירותים אלו מהספק על בסיס בנק שעות אשר יעמוד לרשות המשרד לצורך עבודות מזדמנות, כאמור בסעיף 1.3.2. עלות כל שרות מזדמן כאמור תהיה בהתאם לתעריף המירבי עדכני לאותו סוג תפקיד במכרז המרכזי של מנהל הרכש הממשלתי ממ-2009-1 (להלן: "המכרז המרכזי") (או מכרז דומה שיחליף מכרז זה בעתיד) נכון למועד הזמנת השירותים. המזמין יגדיר בהזמנתו את רמת התפקיד המבוקשת והתעריף שישולם יהיה בהתאם לתעריף העדכני לאותה רמת תפקיד בתעריפון המכרז המרכזי. במקרה שהתפקיד הנדרש איננו מפורט בתעריפון זה, יילקח התעריף של התפקיד הקרוב ביותר לסוג התפקיד הנדרש, לפי קביעת המשרד.
- 4.4.2 ההתחשבות לגבי שעות שנוצלו מתוך בנק השעות תהיה בסוף כל רבעון.
- 4.4.3 ביצוע עבודה שתחויב מתוך בנק השעות תתבסס אך ורק על הוראת עבודה חתומה של המשרד אשר תימסר לספק טרם ביצוע העבודה.





## 4.5 תוספת / גריעה של נותני שרותים

4.5.1 מבלי לגרוע מזכותו של המשרד להחליף נותן שרות שהמשרד איננו שבע רצון מאופן מתן השירותים על ידו (כמפורט בסעיף 3.0.3.12 למכרז) המשרד שומר לעצמו את הזכות להוסיף או לגרוע או להחליף נותני שירותים על פי צרכיו, הן כפועל יוצא של גידול/קיסטון בהיקף המשתמשים והן כפועל יוצא של שינויים טכנולוגיים בסביבה המיחשובית של המשרד, והכל במסגרת תחזוקת תשתיות המחשוב.  
בכל מקרה של שינויים כאמור יבוצע עדכון של התמורה הבסיסית המגיעה לספק וזאת באופן הבא:

א. התמורה שתתווסף לסל הבסיסי עבור כל נותן שרות שיתווסף, תחושב לפי העלות השעתית במכרז המרכזי מס' 1-2009 של בעל תפקיד תואם לזה של נותן השירותים שיתווסף, לפי התעריפון שהיה בתוקף ביום הגשת ההצעה (להלן התעריפון הקובע), וזאת ברמה שתקבע על ידי המשרד. תעריף זה, כשהוא מומר לעלות חודשית לפי 180 שעות לחודש, יתווסף לעלות סל השירותים הבסיסי, ויוצמד למדד באותו שיעור שמוצמד סל השירותים הבסיסי. מאותו מועד ואילך התמורה הנוספת תהווה חלק מסל השירותים הבסיסי, ותוצמד יחד עם כל הסל, למדד המחירים לצרכן לפי מדד הבסיסי של יום הגשת ההצעה (להלן מדד הבסיסי הקובע).

ב. התמורה שתיגרע מהסל הבסיסי עבור כל נותן שרות שנגרע, תחושב בהתאמה באופן הבא:

(1) במידה והשרות שנגרע הינו אחד השירותים הכלולים בסל הבסיסי (ולפיכך אין בהסכם תעריף נפרד עבור שרות זה) תבוצע ההפחתה לפי העלות החודשית (לפי 180 שעות עבודה) של נותן השירותים שנגרע לפי התעריפון הקובע במועד הגשת ההצעה לאותו סוג תפקיד ברמה ג', או ברמה הגבוהה ביותר הקיימת לאותו סוג תפקיד במידה שלא קיימת רמה ג' לאותו סוג תפקיד. הסכום שיתקבל יוצמד למדד המחירים לצרכן על פי מדד הבסיסי הקובע, וסכום זה יופחת מהתמורה לספק.

(2) במידה והשרות שנגרע הוא שרות שהתווסף לסל השירותים (כמפורט

בסעיף א' לעיל) תבוצע ההפחתה לפי אותו תעריף שבו התבצעה התוספת  
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





של אותו שרות (כשהוא צמוד במנגנון ההצמדה של סל הבסיס).

4.5.2 במידה ולא קיים בתעריפי המרכז המרכזי מס' 1-2009 תעריף מתאים לסוג התפקיד המבוצע או הנדרש על ידי נותן השירותים הרלוונטי, יילקח לצורך החישוב התפקיד הקרוב ביותר לתפקידו, המצוי בתעריפון המרכז המרכזי הנ"ל. תעריף זה (על פי מחירון הבסיס) יוכלל ב-180 לקבלת התעריף החודשי לאותו שרות, והסכום המתקבל יוצמד למדד המחירים לצרכן לפי מדד הבסיס הקובע. במידה ונותן השרות החל בתפקידו במועד שאיננו תחילת החודש, תחושב התמורה לחודש החלקי באופן יחסי.

#### **4.6 גריעה של שרותים מנוהלים**

- 4.6.1 כאמור בנספח 3.0.5.4- תכנית ההפרדות בסעיף 3.6 המשרד יהיה רשאי לסיים את אספקת כל אחד מהשירותים המנוהלים המפורטים בסעיף 3.0.5.2. (ב') ובסעיף 3.3.4.4 משיקוליו.
- 4.6.2 בכל מקרה של הפסקת אחד השירותים המנוהלים כאמור, יופחת מהתמורה המגיעה לספק, הסכום שמשולם לספק בגין שרות זה על פי הצעתו, כשהוא נושא הצמדה על פי ההצמדה החלה על כל רכיבי ההזמנה.
- 4.6.3 לא ישולם לספק כל פיצוי בגין הפסקת השרות המנוהל והתשלום ממועד הפסקת השרות המנוהל יהיה על סך התשלומים המגיעים לספק בהפחתת התשלום עבור השרות שהופסק.

#### **4.7 תשלומים בתקופת המעבר**

- (1) במהלך תקופת המעבר, כמוגדר בסעיף 3.0.4.5, ככל שתתקיים, ישולם לספק הזוכה 50% מהעלות החודשית המגיעה לו על פי הסכם זה עבור סל הבסיס בלבד.
- (2) במקרה ולא תתקיים תקופת מעבר, תחל תקופת השרות השוטף מייד עם סיום תקופת ההיערכות והספק יהיה זכאי לתשלום מלא עבור הסל הבסיסי עם תחילת התפעול השוטף.
- (3) יובהר כי בתקופת המעבר לא ישולם בכל מקרה כל תשלום לספק עבור השירותים המנוהלים לניהול היצור המפורטים בסעיף 4.3 לעיל.





## 4.8 מנגנוני תמרוץ

### 4.8.1 מענקי התמדה

4.8.1.1 הספק יהיה זכאי לקבלת מענק מאת המזמין עבור התמדת נותני שירותים מטעמו (להלן: "מענק התמדה") בהתאם לתנאים המפורטים להלן. **הספק יתחייב כי יעביר לפחות 85% מסכום המענק לנותן השירות בגינם ניתן המענק.**

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

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

4.8.1.4 מענק ההתמדה ישולם כתשלום חד פעמי לספק בתום כל שנה משנות ההתקשרות עבור כל בעל תפקיד בצוות הבסיסי אשר יעמוד בדרישות המצטברות להלן. הספק יפיק חשבונית מס נפרדת עבור מענק זה בסיומה של כל שנה, וזאת לאחר שיקבל את אישור המשרד לגובה המענק בגין כל נותן שרות הזכאי למענק התמדה.

4.8.1.5 הזכאות למענק התמדה תקום בעד כל שנה שבה נותן שרות נשאר בתפקידו באופן רצוף במשך כל השנה הקלנדרית, כאשר שנה תיספר מ-01 לינואר של שנה מסוימת ועד ל-31 לדצמבר של אותה שנה ובלבד שנותן השרות מילא 12 חודשי עבודה באותה תקופה. לא יינתן מענק בגין שנה חלקית ולמניין שנות הותק תילקחנה בחשבון שנים מלאות בלבד (דהיינו שנים בהן העובד עבד 12 חודשים מלאים בתקופה שבין ינואר לדצמבר).

4.8.1.6 מענק ההתמדה יינתן רק בגין נותן שרות שעמד בכל הדרישות הרלוונטיות לגביו בהסכם, וביצע את תפקידו לשביעות רצון המשרד.

4.8.1.7 לא יינתן מענק לספק שהפר את ההסכם הפרה יסודית או כל הפרה אחרת שלדעת המשרד מצדיקה את שלילת המענק.

4.8.1.8 יובהר כי שיקול הדעת הבלעדי לגבי זכאותו של הספק למענק התמדה בכלל ובגין כל נותן שרות בפרט על פי הכללים הנ"ל יהיה של המשרד בלבד.

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





4.8.1.9 סכום מענק ההתמדה בגין כל נותן שרות יהיה כמפורט להלן:

תפקיד	ום מענק התמדה שנה ראשונה (ש"ח) ללא מע"מ	ום מענק התמדה שנה שניה (ש"ח) ללא מע"מ	ום מענק התמדה שנה שלישית ואילך (ש"ח) ללא מע"מ
ל תפעול האתר	10,000	15,000	15,000
ל מוקד תמיכה ומערך טכנאי שטח	10,000	13,000	13,000
ל windows system בכיר	10,000	13,000	13,000
ל UNIX system בכיר	10,000	13,000	13,000
ל בסיסי נתונים בכיר	10,000	13,000	13,000
ל רשת תקשורת	10,000	13,000	13,000
שם אבטחת מידע	10,000	13,000	13,000
ש צוות נתב"ג	7,500	10,000	10,000
ל windows system	7,500	10,000	10,000
ל שו"ב windows system מתחיל	7,500	10,000	10,000
אים ותומכים	7,500	10,000	10,000
יכים	7,500	10,000	10,000
קידים נוספים שלא צוינו	10,000	13,000	13,000

**הערות:**

- 1) במקרה של מתן שירותים בהיקף שהינו פחות ממשרה מלאה, יהיה שיעור המענק יחסי להיקף המשרה.
- 2) לעניין זכאותו של עובד למענק תיספר גם תקופת עבודתו במתן שירותים **עבור המשרד** בעת שהמעסיק היה בתקופת המעבר (גם אם בתקופה זו היה מועסק על ידי הספק היוצא, ועבר להיות מועסק על ידי הספק הזוכה) ובלבד שהעובד הועסק באותה תקופה בשרות המשרד על ידי הספק היוצא או על ידי הספק הזוכה.

**4.8.2 מענקי איכות שירות**

- 4.8.2.1 האגף יערוך מידי שנה בחודש סקר משתמשים שנתי.
- 4.8.2.2 הספק יקבל בונוס של 100,000 ₪ במידה ויקבל ציון של 9 ומעלה כציון מסכם של הסקר בסולם 1-10.

**4.9 קנסות**

**4.9.1 קיזוז במקרה של אי עמידה ב- SLA**

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





המשרד יקזז מהתשלום החודשי המגיע לספק קנסות בגין אי עמידה ברמת השירות הנדרשת, בהתאם למנגנון רמת השירות SLA המפורט בנספח. 3.2.2 ובסעיף 4.2.3. מנגנון הקנסות יופעל בצורה רבעונית כל רבעון קלנדרי כאשר הקנס יקוזז מהתשלום בגין החודש האחרון בכל רבעון.

#### 4.9.2 קנס בגין איחור בתחילת אספקה של שרות מנוהל בתחום ניהול היצור

4.9.2.1 כפי שנדרש בסעיף 3.3.7.1, הספק נדרש לספק את כל השירותים המנוהלים המפורטים בסעיף 3.0.5.1 (ב), לכל המאוחר תוך 6 חודשים מיום תחילת תקופת השרות השוטף כאשר אישור המשרד לקבלת השרות המנוהל מותנה בדרישות המפורטות בסעיף 4.3 לעיל.

4.9.2.2 אי אספקת שרות מנוהל שנדרש על ידי המשרד במכרז לאחר חלוף 6 חודשים מיום תחילת תקופת השרות השוטף, תאפשר למשרד לקנוס את הספק ב- 10,000 ₪ לכל שבוע איחור בקבלת אישור ממשרד עבור אספקת השרות, לכל אחד מהשירותים המנוהלים שלא סופק במועד.

#### 4.10 הצמדה

4.10.1 **תעריף סל הבסיס** ותעריפי השירותים המנוהלים (שרותים מנוהלים בתחום ניהול הייצור) יוצמדו אך ורק למדד המחירים לצרכן בהתאם למפורט בהסכם ולהוראות התכ"ם.

4.10.2 תעריפי נותני שרותים למשימות מזדמנות (מנגנון בנק שעות) יקבעו בהתאם לתעריפים של נותני השירותים הרלוונטיים בתעריפון "מכרז מרכזי ממ-2009-1 אשר יהיה תקף במועד ביצוע השרות.





מכרז פומבי, מס. 06/2022

# לקבלת שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב במשרד העלייה והקליטה

## נספחים

אוגוסט 2022

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 1.א – הסכם**

**ה ס כ ם**

שנערך ונחתם בירושלים ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_, שנת \_\_\_\_\_

– בין –

ממשלת ישראל, בשם מדינת ישראל, המיוצגת על ידי המנהלת הכללית של משרד העלייה והקליטה וחשבת המשרד, שהוסמכו לכך כדין, לפי חוק נכסי המדינה, תשי"א-1951 רח' קפלן 2, ירושלים  
טל: \_\_\_\_\_ פקס: \_\_\_\_\_  
(להלן: "המשרד", "המזמין")

**מצד אחד;**

– לבין –

\_\_\_\_\_ רח'  
\_\_\_\_\_ טל': \_\_\_\_\_ פקס': \_\_\_\_\_  
(להלן: "הספק")

**מצד שני;**

וביום \_\_\_\_\_ אישרה ועדת המכרזים של המשרד את זכייתו של הספק, במכרז מס' 06/2022 שערך המשרד לקבלת שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב

במשרד העלייה והקליטה (להלן: "המכרז");

והספק מצהיר כי הוא בעל הידע, הניסיון, כוח האדם המקצועי ויתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה ועל פי דין;

וברצון המשרד, על יסוד הצהרות הספק והצעתו, להתקשר עם הספק בחוזה למתן השירותים, והספק מעוניין להתקשר עם המשרד בחוזה, כמפורט בתנאי החוזה;

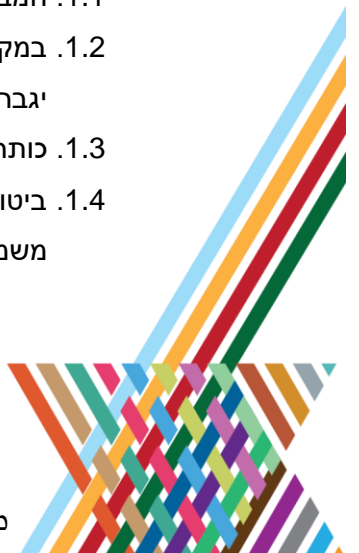
**לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:**

**1. מבוא ופרשנות**

- 1.1. המבוא והנספחים לחוזה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. במקרה של סתירה, שאינה ניתנת ליישוב, בין האמור בגוף החוזה לבין האמור בנספחים, יגבר האמור בגוף המכרז.
- 1.3. כותרות הסעיפים בחוזה נועדו לנוחות בלבד ולא ישמשו לפרשנות.
- 1.4. ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעם גם בלשון רבים ולהיפך; ביטויים המופיעים בלשון זכר משמעם גם בלשון נקבה ולהיפך.

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**





## 2. הגדרות

בחוזה זה, יהיו תקפים ההגדרות אשר הוגדרו במסגרת מסמכי המכרז.

## 3. נספחים ומסמכים נוספים

3.1. הנספחים לחוזה זה הם כמפורט להלן:

3.1.1. נספח 1 - מפרט המכרז

3.1.2. נספח 2 – התחייבות לשמירה על סודיות ולמניעת ניגוד עניינים.

3.1.3. נספח 3 – נוסח ערבות ביצוע.

3.1.4. נספח 4 – הצעת מחיר

3.2. במעמד חתימת החוזה ימציא הספק למשרד:

3.2.1. אישור על קיום ביטוחים, כאמור בסעיף 18 לחוזה.

3.2.2. ערבות ביצוע, כאמור בסעיף 19 לחוזה.

## 4. מהות ההתקשרות

4.1. הספק יספק למשרד שירותי תפעול ותחזוקה של תשתית התקשוב במשרד העלייה והקליטה (להלן ולעיל: "השירותים"), בהתאם לתנאי החוזה, המכרז על כלל פרקיו ונספחיו, לנהלי המשרד ולהנחיות נציג המשרד ועל פי כל דין, ובתמורה לתמורה הקבועה בחוזה, בהתאם להצעתו של הספק למכרז.

4.2. מובהר כי אין בחוזה זה משום הזמנה בפועל של השירותים ולספק לא תהיה טענה כנגד המשרד בכל עניין הקשור להיקף השירותים שהוא נדרש לספק.

## 5. תקופת ההתקשרות

5.1. ההתקשרות הראשונה הינה לתקופה של שנתיים מיום חתימת חשבות המשרד על ההסכם, ותבוצע בהתאם לקבוע להלן (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה"); ככל שהדבר יתאפשר מבחינה תקציבית, ההתקשרות הראשונה תהא לתקופה של שלוש שנים.

5.2. למשרד שמורה הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות האמורה בסעיף 5.1 שלעיל, לתקופה, או לתקופות נוספות, כל פעם עד שנה אחת, שביחד לא יעלו על עשר שנים בסך הכל (כולל תקופת ההתקשרות הראשונה), בכפוף להוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 והתקנות על פיו, לצרכי המשרד ולמגבלות חוק התקציב ובכפוף לאישור ועדת המכרזים של המשרד.

5.3. על אף האמור בסעיף 5.1 ומבלי לגרוע מהאמור בו, המשרד יהיה רשאי להודיע לספק על סיום ההתקשרות לפני תום תקופת ההתקשרות על ידי מתן הודעה בכתב 40 (ארבעים) יום מראש, או בפרק זמן קצר יותר במקרה של הפרה יסודית.

5.4. המשרד יהיה רשאי בשל העדר תקציב או מכל סיבה אחרת, שלא לממש את האופציות להמשך ההתקשרות עם הספק ו/או לבצע התקשרויות המשך לתקופות משנה קצרות. יובהר





כי לא תשמע כל טענת הסתמכות או טענה אחרת של הספק במידה וההתקשרות עימו תופסק במהלך תקופת ההתקשרות הראשונה או לא תוארך לאחר תקופת ההתקשרות הראשונה.

## 6. נציג המשרד

נציג המשרד הינה מנהל תחום בכיר לטכנולוגיות ופיתוח ו/או מי מטעמו.

## 7. הצהרות והתחייבויות הספק

הספק מצהיר ומתחייב כי:

7.1. הינו ויהיה במשך תקופת ההתקשרות, בעל הידע, הניסיון, המומחיות, הכישורים והיכולת המקצועית, לרבות כח האדם המקצועי הנדרש, לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה במימונות, ביעילות וברמה מקצועית מעולה, ובהתאם להסכם רמת השירות (SLA) שנקבע במכרז.

7.2. יש ויהיו בידינו במשך תקופת ההתקשרות ההיתרים, הרישיונות והאישורים הדרושים לביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה ואם ידרשו נוספים – הוא יפעל, על חשבוננו, לקבלתם.

7.3. הוא ממלא וימלא במשך תקופת ההתקשרות אחר הוראות הדין החלות עליו כספק השירותים וכמעביד, לרבות הוראות הקשורות לזכויות עובדיו.

7.4. הוא קרא את הוראות החוזה והמכרז והן מובנות לו ומוסכמות עליו ואין מניעה על פי החוזה, על פי דין או מניעה אחרת, להתקשרותו בחוזה ולביצוע התחייבויותיו על פיו, והוא לא יקבל על עצמו התחייבות שיש בה מניעה כאמור.

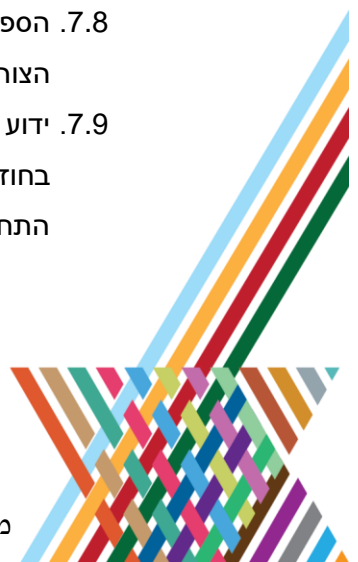
7.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור, לא ידוע לו על ניגוד עניינים שיש בו כדי להפריע לו לקיים את התחייבויותיו על פי החוזה ועל פי דין.

7.6. הוא בדק את הנתונים הנוגעים לשירותים, והוא מסכים כי התמורה הקבועה בחוזה היא התמורה המלאה והבלעדית לה יהיה זכאי בגין אספקת השירותים, ועל יסוד בדיקותיו שוכנע כי התמורה האמורה מהווה תמורה ראויה עבור שירותיו.

7.7. הוא מוסמך על פי מסמכי ההתאגדות שלו, אם הוא תאגיד ועל פי דין להתקשר בחוזה זה ולבצע את התחייבויותיו על פיו, והחתומים על חוזה זה בשם הספק הוסמכו לכך כדין וחתיתם מחייבת את הספק.

7.8. הספק מצהיר כי ידוע לו שבאחריותו הבלעדית להסדיר את מתן השירותים בשבת במקרה הצורך בהתאם לחוק.

7.9. ידוע לו, כי המשרד התקשר עמו בחוזה זה על סמך הצהרותיו והתחייבויותיו המפורטות בחוזה ובמכרז וכי אי דיוק, אי נכונות או אי שלמות באישוריו והצהרותיו או אי קיום התחייבויותיו על פי החוזה או על פי דין עלולים לגרום למשרד נזק חמור.





7.10. יקיים את כל התחייבויותיו על פי הסכם זה ומסמכי המכרז, גם במהלך תקופת המעבר ותקופת ההפרדות, כהגדרתן במסמכי המכרז ואת ההתחייבויותיו הנוספות החלות ביחס לתקופות אלה.

## 8. הנחיה ופיקוח

- 8.1. הספק יספק את השירותים בהתאם להנחיות שיינתנו לו מעת לעת על ידי המשרד ובהתאם לנהלי המשרד ותנאי ההסכם.
- 8.2. נציג המשרד יהיה רשאי, בכל עת, לבקר, לפקח, לבדוק ולהשגיח על אספקת השירותים וקיום התחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה, ובכלל זה ולדרוש מהספק לנקוט את הצעדים הנדרשים, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להבטחת קיומן של התחייבויות הספק על פי החוזה. הספק ינקוט את האמצעים הדרושים על מנת לאפשר למשרד לממש את זכויותיו על פי סעיף זה.
- 8.3. מתן או אי מתן הנחיות כאמור ומימושה או אי מימושה של זכות הפיקוח כאמור, לא יטילו אחריות על המשרד או על נציג המשרד ולא יגרעו מאחריותו של הספק.

## 9. אופן אספקת השירותים

- 9.1. הספק יספק את השירותים בהתאם להוראות הסכם זה והמכרז על נספחיו, במקצועיות, ביעילות, באדיבות, בתיאום עם נציג המשרד, במידת הצורך, בהתאם להנחיותיו ולתנאי החוזה, ועל פי כל דין.
- 9.2. לפי דרישת המשרד ובהתאם לדרישתו, הספק יציג כל מידע או מסמך שיידרש בקשר עם אספקת השירותים.

## 10. תיעוד, דיווח וביקורת

- 10.1. נציג הספק יעביר לנציג המשרד או מי מטעמו, לפי דרישתו, דוחות בנוגע לשירותים הניתנים על ידו, לצורך בקרה על אופן אספקת השירותים, במתכונת שיקבע המשרד מעת לעת וכמפורט במסמכי המכרז.
- 10.2. מובהר, כי המשרד רשאי לדרוש מהספק כי הדיווחים ו/או הדו"חות, כולם או חלקם, יוגשו באמצעות המערכת הממוחשבת של המשרד ו/או בהתאם להוראות המשרד שיועברו לספק מעת לעת והספק מתחייב לפעול בהתאם להוראות המשרד.
- 10.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יעמיד לביקורת המשרד את כל המסמכים המתייחסים לאספקת השירותים על פי חוזה זה, מייד עם קבלת דרישה מהמשרד.





10.4. מבלי לגרוע מכלליות הוראות סעיף והסכם זה, המשרד רשאי לערוך ביקורות על פעילותו של הספק בין היתר לשם בדיקת טיב השירותים הניתנים על ידו בהתאם להוראות הסכם זה והמכרז.

## 11. תמורה

11.1. בעבור אספקת השירותים וביצוע התחייבותיו של הספק על פי החוזה, ישלם המשרד לספק תמורה בהתאם להצעת המחיר של הספק ובהתאם לביצוע בפועל ולמחירים הבאים:

11.1.1. עלות חודשית לסל בסיס - \_\_\_\_\_ בתוספת מע"מ.

11.1.2. עלות חודשית לשרות שו"ב כולל אספקת כלי תוכנה מתאים, ניהול ותחזוקתו- \_\_\_\_\_ בתוספת מע"מ.

11.1.3. עלות חודשית לשרות איסוף וניתוח לוגים כולל אספקת כלי תוכנה מתאים, ניהול ותחזוקתו- \_\_\_\_\_ בתוספת מע"מ.

11.1.4. עלות חודשית לשרות סקירת המצאי כולל אספקת כלי תוכנה מתאים, ניהול ותחזוקתו- \_\_\_\_\_ בתוספת מע"מ.

11.1.5. עלות חודשית לשרות מדידת חווית המשתמש כולל אספקת כלי תוכנה מתאים, ניהול ותחזוקתו- \_\_\_\_\_ בתוספת מע"מ.

11.1.6. עלות חודשית לשרות CA SERVICE DESK כולל מודול ניהול מצאי ומודול מדידה, ניהול ודיווח SLA כולל אספקת המוצר, ניהול ותחזוקתו \_\_\_\_\_ בתוספת מע"מ.

11.2. סך התמורה המקסימלית במסגרת הסכם זה לתקופת ההתקשרות הראשונה, הינה עד \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) ₪.

11.3. מובהר, כי התמורה שתשולם לספק כוללת כל תשלום אשר הספק מחוייב לו על פי חוק, למעט מע"מ.

11.4. במהלך תקופת המעבר, ככל שתיקבע בהתאם להוראות סעיף 3.0.4.5 למכרז, תשולם לספק 50% מהעלות החודשית לסל בסיס, כאמור בסעיף 11.1.1; בכל מקרה תשלום בגין שרותים מנוהלים לניהול הייצור ישולמו לספק רק עם תחילת אספקת שרותים אלו באופן מלא באחריות הספק ובכלל זאת אספקת רשיון התוכנות הנדרשות לצורך תפעול שרותי ניהול הייצור, הכל כמפורט במסמכי המכרז. בכל מקרה התשלום עבור שרותים אלו לא יחל לפני תחילת תקופת השרות השוטף כמוגדר במסמכי המכרז.

11.5. המשרד רשאי לשלם תוספות לתמורה בהתאם להוראות סעיף 4.8 למכרז - מנגנוני תמרוץ (מענק התמדה ומענק איכות שרות).





הספק מתחייב כי יעביר לפחות 85% מסכום מענק ההתמדה לכל נותן השירות בגינו ניתן מענק ההתמדה.

11.6. המשרד רשאי לגרוע מהתמורה את סכומי הקנסות, בהתאם להוראות סעיף 14 להלן, וכן את ההפחתות בגין אי עמידה בדרישות הנוכחות של אנשי הצוות, בהתאם להוראות סעיף 4.2.3 למכרז.

11.7. המשרד רשאי להוסיף ו/או לגרוע ו/או לדרוש החלפת נותני שירותים מטעם הספק בהתאם לצרכי המשרד, הן כפועל יוצא של גידול או קיטון בהיקף המשתמשים והן כפועל יוצא של שינויים טכנולוגיים בסביבה המחשובית של המשרד, והכל במסגרת תחזוקת תשתיות המחשוב; במקרה של שינויים כאמור, ייערך עדכון של התמורה המגיע לספק באופן הבא:

11.7.1. התמורה שתתווסף לסל הבסיסי עבור כל נותן שרות שיתווסף, תחושב לפי

העלות השעתית במכרז המרכזי מס' 1-2009, או מכרז אחר שפורסם תחתיו, של בעל תפקיד תואם לזה של נותן השירותים שיתווסף, לפי התעריפון שהיה בתוקף ביום הגשת ההצעה (להלן התעריפון הקובע), וזאת ברמה שתקבע על ידי המשרד. תעריף זה, כשהוא מומר לעלות חודשית לפי 180 שעות לחודש, יתווסף לעלות סל השירותים הבסיסי, ויוצמד למדד באותו שיעור שמוצמד סל השירותים הבסיסי. מאותו מועד ואילך התמורה הנוספת תהווה חלק מסל השירותים הבסיסי, ותוצמד יחד עם כל הסל, למדד המחירים לצרכן לפי מדד הבסיס של יום הגשת ההצעה (להלן מדד הבסיס הקובע).

11.7.2. התמורה שתיגרע מהסל הבסיסי עבור כל נותן שרות שנגרע, תחושב בהתאמה באופן הבא:

11.7.2.1. במידה והשירות שנגרע הינו אחד השירותים הכלולים בסל הבסיסי (ולפיכך

אין בהסכם תעריף נפרד עבור שרות זה) תבוצע ההפחתה לפי העלות החודשית (לפי 180 שעות עבודה) של נותן השירותים שנגרע לפי התעריפון הקובע במועד הגשת ההצעה לאותו סוג תפקיד ברמה ג', או ברמה הגבוהה ביותר הקיימת לאותו סוג תפקיד, במידה שלא קיימת רמה ג' לאותו סוג תפקיד. הסכום שיתקבל יוצמד למדד המחירים לצרכן על פי מדד הבסיס הקובע, וסכום זה יופחת מהתמורה לספק.

11.7.2.2. במידה והשירות שנגרע הוא שירות שהתווסף לסל השירותים, בהתאם

לסעיף 11.7.1, תבוצע ההפחתה לפי אותו תעריף שבו התבצעה התוספת של אותו שרות, כשהוא צמוד במנגנון ההצמדה של סל הבסיס.

11.7.3. במידה ולא קיים בתעריפי המכרז המרכזי מס' 1-2009 תעריף מתאים לסוג

התפקיד המבוצע או הנדרש על ידי נותן השירותים הרלוונטי, יילקח לצורך





החישוב התפקיד הקרוב ביותר לתפקידו, המצוי בתעריפון המכרז המרכזי הנ"ל. תעריף זה (על פי מחירון הבסיס) יוכפל ב-180 לקבלת התעריף החודשי לאותו שרות, והסכום המתקבל יוצמד למדד המחירים לצרכן לפי מדד הבסיס הקובע. במידה ונותן השרות החל בתפקידו במועד שאיננו תחילת החודש, תחושב התמורה לחודש החלקי באופן יחסי.

11.8. תמורה זו היא מלאה וסופית וכוללת את כל מרכיבי השירותים, וכן עלויות והוצאות הנובעות מהם ותשלומים לצדדים שלישיים, ובכלל זה הוצאות שכירות, העסקת עובדים, נסיעות, העברת ציוד, טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, זמן נסיעה לפגישות או כל ביטול זמן אחר, למעט מע"מ.

11.9. המשרד ישלם רק תמורת הזמנות עבודה חתומות כדין שהוצאו ע"י המשרד.

#### 11.10. בנק שעות:

11.10.1. המשרד רשאי להזמין מהספק שרותים מזדמנים מעבר לסל השרותים הבסיסי, לצורך תחזוקת התשתיות, על בסיס בנק שעות אשר יעמוד לרשות המזמין לצורך עבודות מזדמנות.

11.10.2. בנק השעות הינו בהיקף שווי של עד 1,000,000 ש"ח (מיליון שקלים חדשים) לא כולל מע"מ בשנה.

11.10.3. המשרד יקבע בהזמנת שירותים כאמור את סוג התפקיד ורמתו הנדרשים לצורך ביצוע המשימה המזדמנת, בהתאם לסוגי תפקידים ורמות תפקידים שנקבעו במכרז ממ 1-2009, או מכרז דומה שיפורסם תחתיו; עלות השירותים כאמור תהיה בהתאם לתעריף המירבי העדכני שנקבע לאותו סוג תפקיד, נכון למועד הזמנת השירותים; במקרה שהתפקיד הנדרש איננו מפורט בתעריפון, יילקח התעריף של התפקיד הקרוב ביותר לסוג התפקיד הנדרש, לפי קביעת המשרד.

11.10.4. ההתחשבות לגבי שעות שנוצלו מתוך בנק השעות תהיה בסוף כל רבעון.

11.10.5. ביצוע עבודה שתחויב מתוך בנק השעות תתבסס אך ורק על הוראת עבודה חתומה של המשרד אשר תימסר לספק טרם ביצוע העבודה.

#### 12. אופן ומועד התשלום

12.1. לצורך תשלום התמורה יעביר הספק למשרד חשבונית לתשלום באמצעות פורטל הספקים. הספק יצרף לחשבון פירוט של השירות שבוצע ויצרף נתונים ומסמכים רלוונטיים על פי הנחיות המשרד, או בהתאם לכל הוראה שתועבר אליו על ידי המשרד מעת לעת.

12.2. נציג המשרד יבדוק את החשבון שיוגש על ידי הספק ואת המסמכים שצורפו אליו, ויהיה רשאי לבקש מהספק מסמכים נוספים לפי שיקול דעתו, ולאשר או שלא לאשר את החשבון במלואו

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





או בחלקו. לא אישר נציג המשרד את החשבון או חלקו, רשאי הוא להחזיר את החשבון לספק לשם תיקונו.

12.3. מהחשבון שאושר רשאי המשרד להפחית כל סכום המגיע למשרד מהספק על פי החוזה או על פי דין.

12.4. מסכום החשבון יוכל המשרד לקזז סכומי פיצויים בהתאם לאי עמידה בדרישות רמת השירות ובכפוף להוראות סעיף 14 להלן, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת הקיימת למשרד בהקשר זה.

12.5. המשרד ישלם לספק כל חשבון שאושר על ידיו כאמור לעיל באמצעות העברת הסכום בשקלים חדשים לזכות חשבון הבנק של הספק, אשר פרטיו ימסרו למשרד על ידי הספק בכתב.

12.6. המשרד ישלם לספק, לאחר קבלת ואישור הדו"ח וחשבונית המס, וזאת בהתאם למועד התשלום הממשלתי שהינו לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד, בהתאם להוראת תכ"ם 1.4.0.3 שעניינה- 'ביצוע תשלומים בגין התחייבויות'.

12.7. למען הסר ספק מספר הימים יחל מיום קבלת החשבונית ואישורה על ידי המשרד.

12.8. תנאי לביצוע התשלומים לפי חוזה זה הוא שהספק ימציא למשרד אישור בדבר גובה ניכוי מס במקור ואישור בדבר ניהול פנקסי חשבונות כדין. על האישורים להיות תקפים למועד המצאתם והספק יהיה מחוייב לדאוג להארכת תוקפם, מעת לעת. הספק יחזור וימציא את האישורים במועד פקיעתם של האישורים הקודמים שהוגשו למשרד.

12.9. המשרד ינכה במקור מכל תשלום שישולם לספק את כל המיסים, ההיטלים, האגרות ותשלומים אחרים שחלה עליהם חובת ניכוי מס במקור על פי דין. לא המציא הספק אישור בדבר גובה ניכוי מס במקור, ינכה המשרד מהתשלומים לספק את הסכום המקסימאלי על פי דין.

### 13. הצמדה:

הצמדה של תעריף סל הבסיס תעשה למדד המחירים לצרכן בלבד, בהתאם למנגנון שלהלן.

#### 13.1.1. הגדרות

13.1.1.1. **תאריך הבסיס**- המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.

13.1.1.2. **תאריך התחלת הצמדה**- המועד שממנו והלאה מחושבת ההצמדה (לאחר 18 חודשים מתאריך הבסיס).

13.1.1.3. **מדד התחלתי**- המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה.

13.1.1.4. **המדד הקובע**- המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.

13.1.1.5. **הצמדה שלילית**- הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.

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

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





### 13.1.2. עקרונות ביצוע הצמדה

- 13.1.2.1. המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן.
- 13.1.2.2. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי, לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
- 13.1.2.3. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 13.1.2.4. ביצוע ההצמדה יהיה במועד הוצאת החשבונית.

### 13.1.3. מנגנון ביצוע הצמדה

- 13.1.3.1. ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס.
- 13.1.3.2. חישוב ההצמדה יבוצע אחת לרבעון.
- 13.1.3.3. על אף האמור בסעיף לעיל, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים מתאריך הבסיס יחול שינוי במדד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך באופן הבא:
  - 13.1.3.4. המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד התחלתי.
  - 13.1.3.5. ביצוע ההצמדה ייעשה בחלוף רבעון, בהתאם להוראות שלעיל.

11.9.4 תעריפי שירותים במסגרת בנק שעות, כאמור 11.8, יהיו בהתאם למחירים המירביים ב"מכרז מרכזי מממ-2009-1 הודעה 16.2.11" כפי שיהיו במועד התשלום. למען הסר ספק, לא יחול כל מנגנון הצמדה על רכיב זה.

### 14. אופן ומועד התשלום

- 14.1. לצורך תשלום התמורה יעביר הספק למשרד חשבונית לתשלום באמצעות פורטל הספקים. הספק יצרף לחשבון פירוט של השירות שבוצע ויצרף נתונים ומסמכים רלוונטיים על פי הנחיות המשרד, או בהתאם לכל הוראה שתועבר אליו על ידי המשרד מעת לעת.
- 14.2. נציג המשרד יבדוק את החשבון שיוגש על ידי הספק ואת המסמכים שצורפו אליו, ויהיה רשאי לבקש מהספק מסמכים נוספים לפי שיקול דעתו, ולאשר או שלא לאשר את החשבון במלואו או בחלקו. לא אישר נציג המשרד את החשבון או חלקו, רשאי הוא להחזיר את החשבון לספק לשם תיקונו.
- 14.3. מהחשבון שאושר רשאי המשרד להפחית כל סכום המגיע למשרד מהספק על פי החוזה או על פי דין.
- 14.4. מסכום החשבון יוכל המשרד לקזז סכומי פיצויים בהתאם לאי עמידה בדרישות רמת השירות ובכפוף להוראות סעיף 14 להלן, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת הקיימת למשרד בהקשר זה.





- 14.5. המשרד ישלם לספק כל חשבון שאושר על ידיו כאמור לעיל באמצעות העברת הסכום בשקלים חדשים לזכות חשבון הבנק של הספק, אשר פרטיו ימסרו למשרד על ידי הספק בכתב.
- 14.6. המשרד ישלם לספק, לאחר קבלת ואישור הדו"ח וחשבונית המס, וזאת בהתאם למועד התשלום הממשלתי שהינו לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד, בהתאם להוראת תכ"ם 1.4.0.3 שעניינה- 'ביצוע תשלומים בגין התחייבויות'.
- 14.7. למען הסר ספק מספר הימים יחל מיום קבלת החשבונית ואישורה על ידי המשרד.
- 14.8. תנאי לביצוע התשלומים לפי חוזה זה הוא שהספק ימציא למשרד אישור בדבר גובה ניכוי מס במקור ואישור בדבר ניהול פנקסי חשבונות כדן. על האישורים להיות תקפים למועד המצאתם והספק יהיה מחוייב לדאוג להארכת תוקפם, מעת לעת. הספק יחזור וימציא את האישורים במועד פקיעתם של האישורים הקודמים שהוגשו למשרד.
- 14.9. המשרד ינכה במקור מכל תשלום שישולם לספק את כל המיסים, ההיטלים, האגרות ותשלומים אחרים שחלה עליהם חובת ניכוי מס במקור על פי דין. לא המציא הספק אישור בדבר גובה ניכוי מס במקור, ינכה המשרד מהתשלומים לספק את הסכום המקסימאלי על פי דין.

## 15. קיזוז

- 15.1. מבלי לגרוע מזכויות המשרד לפי חוזה זה ועל פי כל דין, רשאי המשרד לקזז מכל סכום שיגיע לספק ממנו ו/או מכל משרד ממשלתי אחר, כל סכום אשר מגיע למשרד מהספק.
- 15.2. לספק לא עומדת זכות קיזוז או זכות עיכובן כלשהי.

## 16. אמנת השירות (SLA)

- 16.1. אמנת השירות היא כלי בידי הספק המאפשר לו ניהול נכון ויעיל של משאביו וכלי בידי המשרד, להגדרת מדיניות וסדרי עדיפויות לאספקת השירותים ולביצוע פיקוח על החברה בקיום כל אלה.
- 16.2. פיצויים מוסכמים - במידה והספק לא יעמוד באיכות השירותים וברמות השירותים המוגדרים בסעיף 3.2.2 למכרז, נספח 3.2.2 למכרז, נספח 3.0.3.3 למכרז, ייגבו מהחברה פיצויים מוסכמים מראש כמופיע וכמוסכם בטבלה בנספח 4.6.3 למכרז.
- 16.3. מימוש הפיצויים המוסכמים על ידי המשרד ייעשה בצורה רבעונית על ידי קיזוז מלוא הפיצוי המוסכם מהחשבונית החודשית הקרובה למועד הסיום הרבעון הקלנדרי שעליה תופיע חתימת מנהל ההתקשרות ו/או באמצעות חילוט הערבות ו/או באמצעות גביית הסכום מהספק, והכל בהתאם לשיקול דעתו של המשרד.
- 16.4. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל סעד שהוא העומד למשרד על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.
- 16.5. במקרה של אי ביצוע, הפיצויים הנקובים הם בנוסף לאי תשלום של המשרד לספק עבור השירות הרלוונטי.





16.6. הפיצויים על פי סעיף זה הינם כפיצוי מוסכם, מוערך מראש של הנזקים שייגרמו למשרד בגין הפרה של הוראות החוזה, וגביית הסכומים תעשה בלא צורך בהוכחת נזק, ומבלי שיהיה בכך כדי לגרוע מכל זכות של המשרד על פי כל דין בגין הפרת החוזה.

#### 17. העדר יחסי עבודה

17.1. מוסכם ומוצהר כי הספק הוא קבלן עצמאי, ואין ולא יהיו בין הספק, שותפיו, בעלי מניות בו, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו וכל הבא מטעמו, לבין המשרד או מי מטעמו, יחסי עובד ומעביד.

17.2. היה ועל אף האמור לעיל, ייקבעו על ידי בית משפט או בית דין או ייטענו יחסי עובד ומעביד כאמור, וכתוצאה מכך ייגרמו למשרד או למי מטעמו הוצאות כספיות או נזקים אחרים אשר תוצאתם בפסק דין שביצעו לא עוכב ו/או בהחלטה של בית משפט או בית דין, הספק ישפה את המשרד או את מי מטעמו, מיד עם דרישת המשרד בכתב, בגין כל הוצאה ונזק כאמור, לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד, ובלבד שהמשרד הודיע לספק אודות כל הליך שנתקבל מתובע כל שהוא מיד בסמוך לקבלתו ואפשר לספק הזדמנות להתגונן.

17.3. הספק מצהיר בזאת כי הוא האחראי הבלעדי על שותפיו, בעלי המניות בו, עובדיו, וכל מי מטעמו, וכי הוא היחיד הנושא בכל אחריות, חבות או חוב שמעביד עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו, לרבות בתשלומי שכר וזכויות סוציאליות מכל מין וסוג.

#### 18. אחריות, פיצוי ושיפוי

18.1. הספק יהיה אחראי לכל פגיעה, אובדן, נזק, הוצאה או הפסד, שנגרמו לעולה, למשרד ולכל אדם, לרכוש או לגוף, באופן ישיר או עקיף, עקב מעשה או מחדל של הספק או של מי מטעמו, לרבות שותפיו, בעלי מניות בו, עובדיו, שלוחיו, מועסקיו, קבלני משנה שלו או מי מטעמו, במסגרת פעולתם על פי חוזה זה או כתוצאה מהפרת התחייבויות הספק על פי החוזה או על פי דין.

18.2. הספק יפצה את המשרד או מי מטעמו, מיד עם דרישה ראשונה, על כל פגיעה, אובדן, נזק, הוצאה או הפסד שהספק אחראי להם כאמור, וכן ישפה את המשרד או מי מטעמו, מיד עם דרישה ראשונה בכתב, בגין כל סכום ששילמו או שנדרשו או חויבו לשלם, בעקבות דרישה או תביעה שהוגשה נגדם ואשר האחריות בגינה מוטלת על הספק כאמור, לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד, ובלבד שהמשרד הודיע לספק על דרישה או תביעה כאמור ואיפשר לו להתגונן בפניה.

18.3. אין באמור בסעיף זה לעיל כדי לגרוע מאחריות הספק על פי החוזה ועל פי דין.

#### 19. נזיקין

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





19.1. הספק יישא באחריות לכל נזק שייגרם למשרד/למזמין או לצד שלישי כלשהוא, עקב מעשה או מחדל, טעות או השמטה מקצועיים שנעשו במתכוון או בפזיזות או ברשלנות שלו ו/או של מי מעובדיו ו/או שלוחיו במסגרת פעולתם על פי הסכם זה.

19.2. גבול אחריות הספק לפיצוי ו/או לשיפוי המשרד בגין נזקים שנגרמו למשרד יהיה בסכום השווה לסך התמורה המגיעה על פי ההסכם לתקופת 18 החודשים שבסמוך לפני אירוע הנזק, (או לחילופין סכום השווה ל- 18 חודשים על פי הממוצע החודשי של התמורה בהתאם לתמורה הכוללת לאורך כל תקופת ההסכם מחולקת במספר חודשי ההסכם, הגבוה מביניהם); בכל מקרה לא יפחת גבול האחריות מאשר סך \$ 500,000; אם הנזק אירע לפני שחלפו 18 חודשים ממועד תחילת תוקפו של ההסכם, יקבע גבול אחריותו של הספק כאמור לעיל על פי התמורה הכוללת אשר הייתה צפויה להיות משולמת לספק על פי ההסכם בתקופת 18 החודשים הראשונים להסכם (או הסכום המחושב ל- 18 חודשים על פי הממוצע החודשי, לפי הגבוה מביניהם).

19.3. מובהר בזאת כי הגבלות האחריות דלעיל לא תחולנה על:

- 19.3.1.1. נזקים לגוף ו/או נזקים לרכוש מוחשי;
- 19.3.1.2. נזקים שייגרמו על ידי מעשה או מחדל, טעות או השמטה שנעשו במתכוון ו/או בפזיזות ו/או ברשלנות רבתי של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו;
- 19.3.1.3. מעשה או מחדל, טעות או השמטה שנעשו שלא לצורך ביצוע העבודות נשוא הסכם זה;
- 19.3.1.4. הפרת חובת סודיות ו/או הפרת זכויות יוצרים על ידי הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו;
- 19.3.1.5. גניבה ו/או הפרת חובת נאמנות על ידי הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו;
- 19.3.1.6. תביעות המוגשות נגד הספק במישרין על ידי צד שלישי כלשהו בגין נזקים שנגרמו לו.

## 20. ביטוח

20.1. הספק מתחייב לרכוש, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, ולהציג למשרד העלייה והקליטה, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

### 20.1.1. ביטוח חבות מעבידים

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



- 20.1.1.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים, התש"ם-1980, כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 20.1.1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
- 20.1.1.3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידים.
- 20.1.1.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, היה ונטען לעניין תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהם כי הן נושאות בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותם.

## 20.1.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- 20.1.2.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו, בכל מקום בתחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 20.1.2.2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך- 8,000,000 ₪, למקרה ולתקופת הביטוח.
- 20.1.2.3. בפוליסה יכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- 20.1.2.4. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי.
- 20.1.2.5. כל סייג/חריג לגבי רכוש והמתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו – יבוטל.
- 20.1.2.6. טכנאים, מומחים, בעלי מקצוע ובעלי תפקידים נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
- 20.1.2.7. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- 20.1.2.8. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, ככל שתחשבנה אחריות למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

## 20.1.3. ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

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





## COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.

יא

### ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE

יא

נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן: \_\_\_\_\_ (בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל).

הספק יבטח את אחריותו בין היתר בגין שירותי תפעול ותחזוקה שוטפים של תשתית התקשוב וכלל מערכות המחשוב של המשרד כולל בין היתר אספקה והתקנת תכנה וחומרה כולל ציוד קצה, תפעול וניטור תשתיות מרכזיות בכל אתרי המשרד, הפעלת מוקד תמיכה וטכנאים, הטמעת מערכות, הדרכות ותמיכה, תחזוקה, תכנון והגדרות, התקנות, שדרוגים ושיפורים, עדכונים, תפעול, גיבוי, שירותי ענן, גיבויים, טיפול בתקלות, תיקונים ואספקת חלקי חילוף, ביצוע בדיקות, הכנת תכנית אב למחשוב ותכניות עבודה, ביצוע מעקבים ומדדים, הפקת דוח"ות, תכנון מערך אבטחת מידע, עבודות חשמל, ניהול רכש, עבור משרד העלייה והקליטה בהתאם להסכם עם מדינת ישראל משרד העלייה והקליטה, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר.

א. הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:

1. בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות.

2. חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים שייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, תוחזקו שודרגו הותאמו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו.

ב. פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בין היתר תפעול ותחזוקה שוטפים של תשתית התקשוב וכלל מערכות המחשוב של המשרד עבור משרד העלייה והקליטה.

ג. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מ – 12,000,000 ₪.

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





- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים.
- אובדן מסמכים.
- פגיעה בפרטיות.
- מרמה ואי יושר של עובדים.
- אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח.
- כיסוי לסיכוני סייבר לצד שלישי\*.

**\* לחלופין, יערוך הספק ביטוח כנגד סיכוני סייבר לצד שלישי בגבול אחריות שלא יפחת מסך 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח (שנה), שכפוף להוראות סעיפי ביטוח אלו.**

- אחריות צולבת - Cross Liability, אולם הכיסוי לא יחול ביחס לתביעות הספק כלפי מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה.

ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר הוטמעו, תוקנו, סופקו, נמכרו, תוחזקו, שודרגו או טופלו בכל דרך אחרת עבור מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, על ידי הספק וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

#### 20.1.4. ביטוח רכוש

הספק יבטח בביטוח מסוג "אש מורחב" בערכי כינון את הרכוש והציוד המשמשים אותו לצורך מתן השירותים כולל בעת העברתו, בביטוח מסוג "אש מורחב" או כל הסיכונים בהתאם לאופי הציוד, ע"ב ערך כינון, לרבות כנגד סיכוני טבע, פריצה ושוד.

כחלופה לעריכת הביטוח, וככל והספק בחר בחלופה זו שלא לערוך את הביטוח האמור, במלואו או בחלקו, הוא פוטר מאחריות את מדינת ישראל- משרד העלייה והקליטה, ועובדיהם מנזק ו/או אבדן אשר ייגרמו לרכוש כאמור כאילו ערך את הביטוח במלואו ומתחייבים שלא לתבוע בגין נזקים אילו את מדינת ישראל- משרד העלייה והקליטה ועובדיהם. הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

#### 20.1.5. ביטוחים נוספים

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





מבלי לגרוע מהתחייבותיו של הספק על פי הסכם זה, מתחייב הספק לוודא כי בעלי מקצוע, יועצים, מומחים, נותני שירותים, ספקים, קבלנים, קבלני משנה יערכו ביטוחים מתאימים לגבי פעילותם בגבולות אחריות סבירים כול ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, וביטוח חבות מעבידים כלפי עובדים, ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות מוצר (ככל ורלוונטיים), וכאשר הפעילות משולבת עם כלי רכב הכוללים ביטוחי חובה, רכוש ואחריות כלפי צד שלישי. הביטוחים יורחבו לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, ככל שתחשבנה אחראיות למעשיהם ו/או מחדליהם ויכללו ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהן וכלפי עובדיהן. הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא תחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

## 20.1.6. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהספק ייכללו התנאים הבאים:

- 20.1.6.1. בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום במכתב לחשב רשות המיסים.
- 20.1.6.2. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ועובדיהם של הנ"ל, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 20.1.6.3. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבטח על פי תנאי הפוליסות.
- 20.1.6.4. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- 20.1.6.5. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 20.1.6.6. תנאי הכיסוי של פוליסות צד שלישי וחבות מעבידים, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי פוליסות נוסח "ביט" או נוסח המקביל להם אצל אותו מבטח, בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.

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





20.1.6.7. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

20.2. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, בתוקף.

20.3. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק לרשות המיסים, עד למועד חתימת ההסכם. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד העלייה והקליטה, לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

**מובהר בזאת כי אישור/י הביטוח שיוצגו אינו/ם בא/ים לצמצם את התחייבויות הספק לפי סעיפי הביטוח המפורטים בנספח זה לעיל, ומתכונתו/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/ו הינה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות בנספח זה לעיל. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש לעיל.**

20.4. מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, שומרות לעצמן את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת הקבלן בסעיפי ביטוח אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף הביטוח לעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

20.5. הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, או על מי מטעמן כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

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**





- 20.6. למען הסר ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בנספח זה, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, גבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.
- 20.7. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כויתור של מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי חוזה זה.
- 20.8. אי עמידה בתנאי סעיף ביטוח זה מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

## 21. ערבות ביצוע

- 21.1. לשם הבטחת ביצוע הסכם זה, ימסור הספק למשרד ערבות ביצוע דיגיטלית בסך \_\_\_\_\_ ש"ח (\_\_\_\_\_ ש"ח). הערבות תהיה בתוקף עד לתום תקופה של 90 יום ממועד סיום ההתקשרות (להלן: "הערבות").
- 21.2. הערבות תוגש בהתאם לטופס "תדפיס ערבות דיגיטלית", אשר מצורף כנספח (3) להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ולהוראת תכ"ם "ערבויות דיגיטליות", מס' 14.4.1.
- 21.3. בכל מקרה שבו לא עמד נותן השירותים בהתחייבותיו לפי ההסכם או על-פי דין או שהמשרד עשה כדין שימוש בזכויותיו והוציא סכומים החלים על נותן השירותים בהתאם להסכם או על-פי הדין, יהא המשרד זכאי לממש את הערבות, כולה או מקצתה.
- 21.4. אין בגובה הערבות לשמש הגבלה או תקרה להתחייבותו או אחריותו של נותן השירותים לפי הסכם זה.
- 21.5. חילט המשרד את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ימציא הספק למשרד ערבות חדשה לתקופה, בסכום ובתנאים זהים לערבות המקורית, תוך 15 (חמישה עשר) ימים מיום חילוט של הערבות.
- 21.6. במתן ערבות הביצוע או בחילוט או לגרוע מהתחייבותיו של הספק או מזכויותיו של המשרד או מסעדים אחרים הנתונים לו, על פי החוזה ועל פי דין.
- 21.7. כל ההוצאות הכרוכות בערבות הביצוע, לרבות הוצאתה, הארכת תוקפה, גבייתה או חידושה, יחולו על הספק.

## 22. איסור על ניגוד עניינים בביצוע ההסכם





22.1. הספק מצהיר כי אין ולא יהיה לו או לנותן שירותים מטעמו במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים ביחס למתן השירותים.

22.2. בכל מקרה שייווצר חשש כלשהו לניגוד עניינים בין הספק לבין המזמין, יודיע הספק על כך למזמין ללא כל שיהוי ויפעל באופן מידי להסרת ניגוד העניינים. בנוסף, במקרה כאמור, יודיע המזמין לספק אודות אמצעים נוספים או מיוחדים הנדרשים ממנו לצורך הסרת ניגוד העניינים, והספק יבצע את הנדרש ממנו בהקדם. אם לדעת המזמין, בכל שלב של קיום ההסכם, מצוי מי מטעמו של הספק, במצב בו הוא נמצא או עלול להימצא בניגוד עניינים, רשאי המזמין להורות על הפסקת עבודתו של נותן השירותים מטעם הספק, וככל שלא ננקטו צעדים לתיקון המצב- על סיום ההתקשרות עם הספק, מטעם זה בלבד.

22.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על הספק לדווח מראש למשרד או לנציג מטעמו על כל כוונה שלו להתקשר עם כל גורם כלשהו המעלה חשש לניגוד עניינים ביחס למתן השירותים, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המשרד רשאי שלא לאשר לנותן השירותים התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, ונותן השירותים יפעל בהתאם להוראות אלו.

22.4. הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו ומי מטעמו שייפעלו במסגרת ביצוע ההסכם, על התחייבות לעניין שמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המופיע בנספח 2 להסכם.

### **23. זכויות קניין, שמירה על סודיות ופרטיות**

23.1. בסעיף זה, "מידע" – לרבות מידע בעל-פה, בכתב או בכל צורה אחרת של טביעה, ובכלל זה כל מידע, נתון, חוות דעת, מכתב, דוח, טופס, תוכנית, חומר ומסמך, הקשור בחוזה זה או הקשור בעולה וכן במשרד, בפעילותו, עובדיו, מקבלי השירות על ידיו או מי מטעמו, אשר נמסר לספק על ידי המשרד או הגיע לספק במסגרת חוזה זה ו/או שנאסף, הוכן, נוצר, גובש או פותח על ידי הספק, שותפיו, בעלי מניות בו, עובדיו, המשרד או כל גורם אחר, בקשר עם ההתקשרות או השירותים.

23.2. למשרד יהיו זכויות הקניין המלאות במידע, לרבות זכויות קניין רוחני ובכלל זה זכות יוצרים. מידע המוחזק על ידי הספק, מוחזק על ידו בנאמנות בלבד עבור המשרד. מובהר כי לספק, שותפיו, בעלי מניות בו, עובדיו, או כל גורם אחר, לא תהיה כל זכות קניין כאמור במידע, והוא אינו רשאי לעשות בו שימוש אלא לביצוע התחייבויותיו על פי החוזה. מוסכם כי לספק, מנהל המרכז, הרכז, היועצים או מי מטעמם, אין זכות מוסרית במידע.

23.3. הספק מתחייב לשמור בסודיות מלאה כל מידע שגיע לידי או לידי עובדיו, בקשר לביצוע חוזה זה, לא לעשות בו שימוש, בין במישרין ובין בעקיפין, בין על ידיו ובין באמצעות גורם אחר, אלא לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, ולנקוט את האמצעים הדרושים כדי למנוע הגעת מידע כאמור לידי צד שלישי.





מובהר כי בגדר מידע לא ייכלל מידע שהינו נחלת הכלל ו/או מידע שהיה בידי הספק עובר לתחילת התקשרות זו שלא עקב הפרת חובת הסודיות ו/או מידע אשר גילויו נדרש בצו של רשות מוסמכת ועל פי דין.

23.4. הספק מתחייב להביא סעיף זה לידיעת שותפיו, בעלי מניות בו, ועובדיו הרלוונטיים ולדאוג לביצועו על-ידיהם.

23.5. התחייבות הספק לשמירת סודיות כאמור אינה מוגבלת בזמן.

23.6. לפי דרישת המשרד, ידאג הספק כי שותפיו, ועובדיו המועסקים באספקת השירותים, יחתמו על הצהרה בדבר זכויות קניין ועל התחייבות לשמירה על סודיות ופרטיות, בהתאם להוראות סעיף זה לעיל, ובנוסף המצורף כנספח 2 להסכם.

23.7. עם סיום ההתקשרות, יעביר הספק חפיפה לספק חדש בהתאם להוראות המרכז, ובכל עת על פי דרישת נציג המשרד בכתב, יעביר הספק את המידע שברשותו לידי המשרד או מי שהמשרד יורה לו, ולא ישמור ברשותו עותק, גיבוי או חלקים מהמידע.

#### 24. הפרות וחובת דיווח

24.1. מוסכם על הצדדים כי כהפרה יסודית של חוזה זה, ייחשב כל אחד מאלה:

24.1.1. הפרה של הוראות החוזה המפורטות להלן בסעיפים הבאים: 7, 8, 9, 10, 16-21.

24.1.2. אי קיום או הפרה צפויה של הוראה מהוראות החוזה, אף אם אינה אחת מההוראות המנויות לעיל, אשר לא תוקנו במועד שנקבע לכך בהודעה שמסר הצד הנפגע לצד המפר.

24.1.3. קרות אחד מאלה: [1] הוגשה בקשה לפירוק הספק, לרבות פירוק מרצון, או לפשיטת רגל של הספק, שלא הוסרה תוך 60 (שישים) ימים ממועד הגשתה; [2] הוגשה בקשה למתן צו הקפאת הליכים כנגד הספק, או בקשה למינוי כונס נכסים, כונס נכסים זמני, מפרק, מפרק זמני, מנהל מיוחד, או נאמן מטעם בית משפט לספק, שלא הוסרה תוך 60 (שישים) ימים ממועד הגשתה; [3] הוטל עיקול או בוצעה פעולת הוצאה לפועל אחרת, על רוב נכסי הספק או נכסים מהותיים שלו או נכסים הדרושים לצורך אספקת השירותים, והעיקול לא הוסר בתוך 60 (שישים) ימים ממועד מהטלתו; [4] הספק הוכרז כחייב מוגבל באמצעים בהליכי הוצאה לפועל.

24.2. הספק ידווח למשרד מיד עם קרות אירוע המהווה הפרה של הוראות החוזה, או אם לידיעתו עומד לקרות אירוע כאמור.

#### 25. ביטול החוזה

25.1. הפר הספק חוזה זה הפרה יסודית, יהיה המשרד זכאי לבטל את החוזה לאלתר בהודעה בכתב, בלי לגרוע מכל זכות או סעד הנתונים לו על פי החוזה ועל פי דין.





25.2. בוטל החוזה לפי סעיף זה או לפי סעיף 5.3, יפעל המשרד בהתאם לנוהל ההפרדות המפורט במכרז.

## **26. העברת זכויות**

26.1. הספק לא ימחה את זכויותיו והתחייבויותיו על פי החוזה, כולן או חלקן, לרבות לספקים אחרים של המשרד, אלא אם נתקבלה לכך הסכמת המשרד בכתב ומראש.

## **27. כללי**

27.1. לכל שינוי, תיקון או עדכון של החוזה, לא יהיה תוקף אלא אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הצדדים.

27.2. ויתור, ארכה או הקלה שניתנו לספק על ידי המשרד, לא יהוו תקדים למקרה אחר ולא יהיה להם תוקף אלא אם כן נעשו בכתב. עיכוב או השהיה במימוש או בהפעלת זכות מצד המשרד, לא ייחשבו כויתור מצדו על זכויותיו והוא יהיה רשאי לממשן בכל עת שימצא לנכון.

27.3. כתובות הצדדים לצורך חוזה זה הינן כמפורט בראש חוזה זה, בכפוף לכל שינוי בהן, שהודעה בכתב עליו נמסרה לצד האחר בדרך המפורטת בחוזה זה. כל הודעה שתשלח מצד אחד למשנהו לכתובתו האמורה יראוה כאילו הגיעה לתעודתה: אם נשלחה בדואר רשום – כעבור 72 (שבעים ושתיים) שעות מעת מסירתה במשרד דואר בישראל; אם נשלחה בפקסימיליה – ביום העסקים שלאחר יום משלוחה, באם קיים בידי השולח אישור על העברה תקינה של ההודעה במלואה; אם נמסרה בכתובתו של הצד הרלוונטי ביד – בעת מסירתה כאמור.

## **28. חופש המידע**

28.1. ברוח החלטת ממשלה מס' 1116 מיום 29/12/2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן: "החלטת ממשלה"), בכוונת המשרד לפרסם את החוזה החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו [foi.gov.il](http://foi.gov.il), וזאת בתוך חודש מיום חתימתו.

28.2. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשה לאחר שפורסמה ההתקשרות.

28.3. הצד לחוזה או צד ג' העלול להיפגע מפרסום החוזה, רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בהסכם, כולם או חלקם ועליו להצביע באופן ברור ומנומק על החלקים הרלוונטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו בשל אחד הטעמים המנויים בסעיף 9 לחוק חופש המידע, או באינטרס המוגן בכל דין אחר של אותו צד.

28.4. המשרד רשאי לדחות את התנגדות המתקשר או צד ג' אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות, או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לגוף הפרטי כתוצאה מפרסום המידע.





- 28.5. החליט המשרד לדחות את התנגדות הגוף הפרטי, יודיע על כך בהחלטה מנומקת בכתב ויודיע לגוף הפרטי כי הוא רשאי לעתור נגד החלטה זו בתוך 21 יום.
- 28.6. המשרד לא יפרסם את המידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת עתירה.
- 28.7. בהמשך למשא ומתן בין הצדדים, החליט המשרד שלא לפרסם את הסעיפים המפורטים בטבלה שלהלן מהטעמים המנויים בטבלה:

מספר הסעיף בחוזה	העילה לאי חשיפתו (ציון הסעיף הרלוונטי מכוח חוק חופש המידע, התשנ"ח - 1998)

#### נציג המשרד

- 28.8. נציג המשרד לעניין ביצוע הסכם זה הינו \_\_\_\_\_.
- 28.9. נציג הספק לעניין ביצוע הסכם זה הינו: \_\_\_\_\_.
- 28.10. הספק מתחייב לבצע הסכם זה בתיאום מלא עימו.

#### כתובת הצדדים

כתובות הצדדים לעניין ביצוע הסכם זה הן:  
המשרד: משרד העלייה והקליטה, רח' קפלן 2 הקריה, ירושלים.

הספק \_\_\_\_\_

כל הודעה שתישלח על-ידי אחד הצדדים למשנהו בדואר רשום תיראה כאילו נתקבלה בתוך 72 שעות ממועד מסירתה בבית הדואר.

#### 30. סמכות שיפוט

הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה בהסכם זה תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך בירושלים. חתימת נותן השירותים על הסכם זה, מהווה הסכמה לאמור.

31. סעיף תקציבי: \_\_\_\_\_





**ולראיה באו הצדדים על החתום :**

\_\_\_\_\_  
נותן השירותים

\_\_\_\_\_  
מנהלת אגף בכיר לטכנולוגיות  
דיגיטליות ולמידע

\_\_\_\_\_  
חשבת

\_\_\_\_\_  
מנכ"ל המשרד

**אישור**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת בזה, כי ביום \_\_\_\_\_, נחתם החוזה דלעיל בפני על ידי  
\_\_\_\_\_, (נושא/ת ת.ז. מס' \_\_\_\_\_) ו- \_\_\_\_\_ (נושא/ת ת.ז. מס' \_\_\_\_\_)  
\_\_\_\_\_, אשר הינם מורשי החתימה והמוסמכים כדין לחתום על החוזה דלעיל בשם  
\_\_\_\_\_, (להלן - "הספק"), וכי חתימתם מחייבת את הספק לכל דבר ועניין בקשר  
עם החוזה דלעיל. כמו כן, הנני לאשר, כי הספק קיבל את כל ההחלטות הדרושות על פי מסמכי  
היסוד שלו ועל פי כל דין, לצורך התקשרותו בחוזה דלעיל והתחייבותו לבצעו בהתאם להוראותיו.

\_\_\_\_\_  
תאריך

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
שם







5. אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981, והוראות כל חוק הנוגע לעניין.
6. אני מצהיר בזה שידוע לי כי אי מילוי התחייבויותי הנ"ל מהווה עבירה על פי סימן ה' לפרק ז' לחוק העונשין, התשל"ז – 1977 וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק בגין אי מילוי ההתחייבויות.
7. נכון למועד עריכת תצהירי זה, אינני יודע על מניעה חוקית כלשהי, שיש בה כדי למנוע ממני לתת שירותים במסגרת ההתקשרות בין מעסיקי ובין משרד העלייה והקליטה למתן שירותי תפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב במשרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד"), ואינני קשור ו/או מעורב, באופן ישיר או עקיף, בכל צורה או דרך, בכל עניין שיש בו חשש ממשי לניגוד עניינים, ביחס למתן שירות זה.
8. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי, לבין התחייבויות הספק על פי הסכם זה.
9. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.
10. אני מתחייב להודיע למזמין ולספק על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

תאריך

חתימת המצהיר

#### אישור עו"ד:

אני הח"מ עו"ד \_\_\_\_\_ מס' רישיון \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני מר/גב \_\_\_\_\_, אשר זיהה עצמו באמצעות ת.ז. מס' \_\_\_\_\_ / המוכר לי אישית ולאחר שהזהרתיו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר בפני את נכונות הצהרתו וחתם עליה.

חתימה וחותמת

תאריך

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 3 להסכם – נוסח ערבות ביצוע

### תדפיס ערבות דיגיטלית

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטלית ונועד לצרכי המחשה בלבד  
תדפיס זה הופק ע"י המערכת של \_\_\_\_\_ (שם מנפיק הערבות/מקבל הערבות לפי  
העניין) ביום DD/MM/YYYY ב- HH:MM:SS על סמך קובץ ערבות דיגיטלית.

#### נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטלית: \_\_\_\_\_  
מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_  
מס' סניף: \_\_\_\_\_  
טלפון מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_ פקס' מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_  
כתובת מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_  
רחוב ומספר: \_\_\_\_\_ ישוב: \_\_\_\_\_ מיקוד \_\_\_\_\_  
שם מורשה החתימה 1: \_\_\_\_\_  
שם מורשה החתימה 2: \_\_\_\_\_

#### מקבל הערבות:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

הנערבים (להלן ביחד ו/או לחוד: "הנערב"):

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

#### נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

#### סכומים ותאריכים

סכום הערבות \_\_\_\_\_ שקלים חדשים.  
הצמדה: \_\_\_\_\_ תאריך בסיס להצמדה: \_\_\_\_\_  
תאריך הנפקת הערבות: \_\_\_\_\_ (חלק זה יושלם על ידי המנפיק) תאריך סיום  
תוקף הערבות: \_\_\_\_\_

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





## ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב.

במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב.

ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.

ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות.

על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.

הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 23:59, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

## מספר ימים לחילוט 15

אסמכתאות (למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד)

אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_

אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות: \_\_\_\_\_

אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות: \_\_\_\_\_

אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות: \_\_\_\_\_

אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות: \_\_\_\_\_





## נספח 1.1 – אישור רואה חשבון על העדר הערת "עסק חי" בדוחות כספיים

לכבוד  
משרד העלייה והקליטה  
רח' קפלן 2  
ירושלים

תאריך: \_\_\_\_\_

### הנדון: בעניין מכרז 06/2022 לקבלת שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב במשרד העלייה והקליטה (להלן: "המכרז") אישור רואה החשבון בדבר היעדר הערת "עסק חי" בדוחות הכספיים

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת \_\_\_\_\_.
  2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
    - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום \_\_\_\_\_, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום \_\_\_\_\_.
    - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום \_\_\_\_\_, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם ביום \_\_\_\_\_.
  3. דוח רואי החשבון המבוקרים, שניתן לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים הנ"ל, אינו כולל הפניית תשומת לב / הדגש עניין לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*).
  4. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים / הסקורים, וכן ערכנו דיון בנושא "עסק חי" עם הנהלת המציע.
  5. עד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 4 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע, עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*\*).
- (\* לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת (ישראל) 570 בדבר העסק החי של לשכת רואי חשבון בישראל.
- (\*\*) אם מאז מועד חתימת רואה החשבון על דוח רואה החשבון המבוקרים חלפו פחות מ-3 חודשים, כי אז אין דרישה לסעיפים 4 ו-5.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

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 ג.1 - אישור על דוחות כספיים - מחזור**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
משרד העלייה והקליטה

**הנדון: אישור רואה חשבון אודות נתונים מהדוחות הכספיים (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לתקופה 01.01.2019 עד 31.12.2021**

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת \_\_\_\_\_.
2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2.2:
  - 2.1 הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / לימים \_\_\_\_\_ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום / בימים \_\_\_\_\_.
  - 2.2 הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / ימים \_\_\_\_\_ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם/ו ביום / בימים \_\_\_\_\_.
3. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 3.1 ו-3.2.3:
  - 3.1 דוח רואי החשבון המבוקרים ליום \_\_\_\_\_ אינו כולל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב להערת עסק חי, או כל סטייה אחרת מהנוסח האחד.
  - 3.2 דוח רואי החשבון המבוקרים ליום \_\_\_\_\_ כולל סטייה מהנוסח האחד, אולם אין לסטייה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף 4 להלן.
4. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים לעיל, המציע עומד בתנאי הנדרש במכרז בסעיף 1.5.6.1. בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל, בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

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 1.ד. – פירוט מפ"ל האיכות – ותבנית טפסים למילוי

### חלק א – קריטריונים לניקוד איכות ההצעה

1. ניסיון בתפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) במתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח ותפעול מוקד שירות – אמת מידה 1 בטבלת מדדי האיכות בפרק 1.22.3.1 לבקשת ההצעות.
- א. כמפורט בסעיף 1.22.3.1. לבקשה להצעות, המציע מתבקש להציג באמצעות תבנית מידע המפורטת בחלק ב' להלן את פרטי ניסיונו בתפעול ותחזוקת מתקני מחשב מרכזיים בשיטת מיקור חוץ תוך מתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח ותפעול מוקד שירות, כאשר המזמין ינקד את ניסיונו של המציע באספקת שרותים אלו על פי הניקוד המפורט להלן. המציע מתבקש להציג עד 3 לקוחות בסעיף זה, כאשר הלקוחות המוצגים לצורך ניקוד האיכות יכולים לחפוף את אלו שהוצגו לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף, ויכולים להיות אחרים.
- ב. עבור כל לקוח שפורט בסעיף זה (כאמור עד 3 לקוחות) יכול המציע לצבור עד 40 נקודות עד לציון מרבי של 120 נקודות (לסעיף זה).
- ד. מציע שיקבל ניקוד של 120 נק' ינוקד במלוא הניקוד עבור רכיב זה בטבלת מדדי האיכות (21%). כל ניקוד נמוך מ-120 נק' ינוקד באופן יחסי.

#	קריטריון	נקודות (מתוך 40)	שיטת הערכה
1	מספר השרתים במתקן	10	מספר שרתים (כולל שרתים וירטואליים) קטן מ 101 - אפס נקודות מספר שרתים מ-101 עד 500 (כולל) מחולק לינארית על ידי מכפלה של מספר השרתים (פחות 100) ב-0.025 עד 10 נקודות מספר שרתים מ-501 ומעלה – ציון 10 נקודות
2	מספר טכנאים במוקד השרות (service desk)	10	מספר טכנאי מוקד קטן מ-5 - אפס נקודות 5 עד 12 טכנאי מוקד – מחולק לינארית ע"י הכפלה של מספר





הטכנאים (פחות 4) ב-1.25 עד 10 נקודות מעל 12 טכנאי מוקד – 10 נקודות	-		
מספר תחנות עבודה קטן מ- 501 - אפס נקודות מספר תחנות מ- 501 עד 2,500 – מחולק ליניארית על ידי הכפלה של מספר התחנות (פחות 500) ב-0.005 עד 10 נקודות מספר תחנות עבודה 2,501 ומעלה – 10 נקודות	-	10	3 מספר תחנות עבודה
מספר אתרים קטן מחמש – אפס נקודות מספר אתרים מ- 5 עד 54 - חלוקה לינארית על ידי הכפלה של (מספר האתרים פחות 4) ב-0.2 ועד 10 נקודות מספר אתרים מ- 55 ומעלה- 10 נקודות	-	10	4 מספר אתרים של הלקוח שלהם ניתן שרות
		40	סה"כ

ה. סה"כ הניקוד בסעיף זה מצטבר ל-21% כמפורט בסעיף 1.22.3.1 שורה 1 בטבלת הניקוד.

2. ניסיון המציע בתפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) באתרים בעלי סביבה טכנולוגית דומה לסביבת המשרד

א. בסעיף זה נדרש המציע להציג את ניסיונו בניהול ותפעול של מערכות בסביבות הדומות ככל האפשר לסביבת המיחשוב במשרד.

פרוט אמות המידה שתיבדקנה וכן התבחינים שישמשו לחלוקת הניקוד בכל מרכיב ומספר הנקודות שתינתנה לכל אמת מידה מפורטים להלן.

ב. ניסיון המציע יוצג באמצעות תבניות המידע המפורטות להלן בחלק ב' של נספח זה. באמצעות תבניות אלו המציע מתבקש לתאר את פרטי ניסיונו בתפעול ותחזוקת סביבות מחשוב הדומות לסביבת המיחשוב הקיימת אצל המזמין. המזמין ינקד את ניסיונו של המציע באספקת שרותים אלו על פי אמות המידה המפורטות להלן.

ג. הלקוחות שיוצגו בסעיף זה, עבור כל אחת מאמות המידה, יכולים להיות זהים לאלו אשר הוצגו בסעיף 1 לעיל (ניסיון בתפעול ותחזוקת מתקן מחשב מרכזי בשטית מיקור חוץ) או שונים מלקוחות אלו.





- ניתן גם להציג לקוחות שונים להוכחת הניסיון בכל אחת מאמות המידה או להציג את אותם לקוחות להוכחת הניסיון בכל אמות המידה.
- ד. למען הסר ספק, יובהר כי לקוחות שיוצגו בכל אחת מאמות המידה יהיו כאלו שהשרות הניתן להם על ידי המציע הינו שרות הכולל אחריות כוללת אצל אותו לקוח, ולא שרות של השכרת כ"א בלבד.
- ה. כל הלקוחות שיוצגו להוכחת הניסיון באחד התחומים יהיו כאלו העומדים בדרישות סעיף 1.5.6.3.1 (דהיינו השרות ניתן לתקופה של שנתיים לפחות במשך 5 השנים האחרונות).
- ו. סה"כ הניקוד בסעיף זה מצטבר ל-30% כמפורט בסעיף 1.22.3.1 שורה 2 בטבלת הניקוד.

## 2.1 מספר לקוחות שהינם גופים ציבוריים

כל לקוח שהינו גוף ציבורי אצלו מבצע המציע ניהול ותפעול של יישומים מרכזיים בשיטת מיקור חוץ, יזכה המציע בשתי נקודות ועד 4 נק' סה"כ.

כל לקוח כאמור שהינו חברה ציבורית יזכה המציע בנקודה אחת עד לשני לקוחות. ניתן לשלב לקוח אחד מהסוג האחד ולקוח אחד מהסוג השני כדי לקבל 3 נקודות. פרוט הלקוחות שהינם גופים ציבוריים או חברות ציבוריות יילקח מנתוני הלקוחות המפורטים בחלק ב' להלן.

## 2.2 ניסיון המציע בניהול ותפעול של יישומים ארגוניים הנשענים על בסיס הנתונים

### Oracle

ניסיון בניהול ותפעול של יישומי ליבה ארגוניים בסביבה זו תזכה בשתי נקודות לכל לקוח עד 4 נקודות סה"כ.

ניסיון בניהול ותפעול של יישומים מבוססי בסיס הנתונים Oracle שאינם יישומי ליבה של הארגון תזכה בנקודה אחת, עד שני לקוחות. ניתן לשלב לקוח אחד מהסוג האחד ולקוח אחד מהסוג השני כדי לקבל 3 נקודות.

## 2.3 ניסיון המציע בניהול ותפעול של יישומים ארגוניים המופעלים על תשתית

### מחשבי UNIX/SOLARIS

ניסיון בניהול ותפעול של יישומי ליבה ארגוניים בסביבה זו תזכה בשלוש נקודות לכל לקוח עד לשני לקוחות שיקנו 6 נקודות סה"כ.

ניסיון בניהול ותפעול של יישומים בסביבה זו שאינם יישומי ליבה של הארגון תזכה בנקודה אחת, עד שני לקוחות. ניתן לשלב לקוח אחד מהסוג האחד ולקוח אחד מהסוג השני כדי לקבל 4 נקודות.





## 2.4 ניסיון המציע בניהול ותפעול של יישומים ארגוניים המופעלים על תשתית של מחשבי

### Linux

ניסיון בניהול ותפעול של יישומי ליבה ארגוניים בסביבה זו תזכה בשתי נקודות לכל לקוח עד 4 נקודות.  
ניסיון בניהול ותפעול של יישומים בסביבה זו שאינם יישומי ליבה של הארגון תזכה בנקודה אחת, עד שני לקוחות.  
ניתן לשלב לקוח אחד מהסוג האחד ולקוח אחד מהסוג השני כדי לקבל 3 נקודות.

## 2.5 ניסיון המציע במימוש יישומים ארגוניים הנשענים על ענן ציבורי מסוג AWS או GCP

### כפלטפורמה או כישום מבוסס ענן

ניסיון בניהול ותפעול של יישומי ליבה הפועלים בארכיטקטורת PaaS או IaaS תזכה ב-2 נקודות לכל לקוח  
ניסיון בניהול ותפעול של יישומים שאינם יישומי ליבה הפועלים בארכיטקטורת PaaS או IaaS תזכה ב-1 נקודות לכל לקוח וזאת עד לתקרה של שלושה לקוחות שונים (כל לקוח מקסימום 2 נקודות) **סה"כ עד 6 נקודות**.

### ניסיון המציע בהקמה ותפעול של אתר DR הפועל בארכיטקטורת Active-Active

ביצוע השרות עבור יישום ליבתי הפועל ביצור (Production) יזכה בשתי נקודות. ביצוע השרות עבור כל יישום אחר הפועל בייצור יזכה בנקודה אחת וזאת עד לתקרה של שלושה לקוחות שונים (כל לקוח מקסימום 2 נקודות) **סה"כ עד 6 נקודות**.

## 3. מתודולוגיה ותוכניות עבודה

בסעיף זה נדרש המציע לפרט את המתודולוגיה על פיה הוא פועל בנושאים שונים המהווים חלק מתכולת השירותים המוצעים במסגרת שרותי מיקור חוץ. **סה"כ הציון לפרק זה מצטבר ל-16% כמפורט בסעיף 1.22.3.1 שורה 3 בטבלת הניקוד.**

אמות המידה לניקוד והתבחינים לאופן חלוקת הניקוד בכל אמת מידה, מפורטים להלן.

### 3.1 תוכנית עבודה לתפעול ותחזוקה שוטפת ופרואקטיבית של חומרה מרכזית

#### ותוכנות תשתית

בעבור מתודולוגיה מלאה ומסודרת יקבל המציע 100 נק'. **שוות ערך ל 2%** במפ"ל. כל ציון נמוך יותר מ-100 נק' ישוקלל באופן יחסי.

תשובה מפורטת על כל הסעיפים תעניק למציע את מלא הניקוד.





שיטת הערכה	אחוזים (מתוך סה"כ 13% לסעיף המתודולוגיה)	קריטריון	#
<p>הצגה מלאה של הפתרון לתפעול ותחזוקת תשתיות חומרה מרכזית ותוכנות תשתית הכולל התייחסות מפורטת לנקודות הבאות תזכה את המציע בציון המרבי (ציון 100) :</p> <p>א. פירוט מתודולוגיות סטנדרטיות ו/או מתודולוגיות סדורות ומפורטות (עדיפות למימוש ITIL).</p> <p>ב. פירוט כוח האדם שיועסק במשימות אלה.</p> <p>ג. פירוט שיטת התפעול (כולל נימוקים ליישום השיטה)</p> <p>ד. פירוט עקרונות של הנהלים שיכתבו ויישמו לצורך תפעול שוטף, לרבות אך לא רק, ניטור שוטף, הפעלת תהליכי אצווה, הפעלת תהליכי גיבוי, ניהול תצורה, תחזוקה שוטפת, תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר.</p> <p>ה. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך מעקב ושליטה ממוכנים</p> <p>ו. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך ניהול תצורה</p> <p>ז. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך ניתוח ותכנון קיבולת</p> <p>בהתאם למענה המציע ורמת הפירוט יופחת הציון כתלות בהיקף החוסרים והפערים מול הנדרש לעיל</p>	<p>2%</p>	<p>תפעול ותחזוקת תשתיות חומרה ותוכנה מרכזיות</p>	<p>1</p>





### 3.2 תוכנית עבודה- לביצוע שרותי תפעול ותחזוקה וכן לפעולות פרואקטיביות

ולטיפול בתקלות, בחומרה ותוכנה בציוד קצה.

בעבור תוכנית מלאה ומסודרת יקבל המציע 100 נק'. שוות ערך ל 2%  
במפ"ל

תשובה מפורטת על כל הסעיפים תעניק למציע את מלא הניקוד.

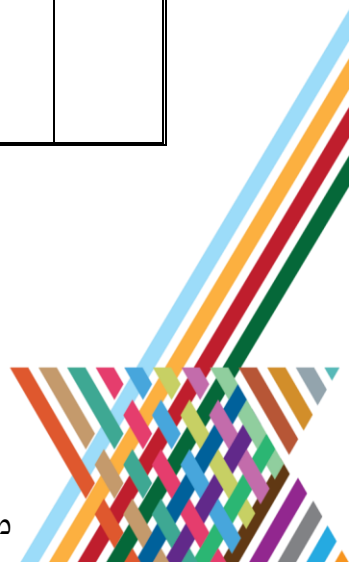
טלפון: 073-3972713  
פקס: 073-3972770  
כתובת: האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר: [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית





שיטת הערכה	אחוזים (מתוך סה"כ 13% לסעיף המתודולוגיה)	קריטריון	#
<p>הצגה מלאה של הפתרון לתפעול ותחזוקת ציוד קצה הכולל התייחסות מפורטת לנקודות הבאות תזכה את המציע בציון המרבי (ציון 100) :</p> <p>א. פירוט מתודולוגיות סטנדרטיות ו/או מתודולוגיות סדורות ומפורטות (עדיפות למימוש ITIL).</p> <p>ב. פירוט כוח האדם שיועסק במשימות אלה.</p> <p>ג. פירוט שיטת התפעול (כולל נימוקים ליישום השיטה)</p> <p>ד. פירוט עקרונות של הנהלים שיכתבו ויישמו לצורך תפעול שוטף, לרבות אך לא רק, ניטור שוטף, ספירות מצאי, ניהול מצאי, ניהול מלאי ציוד וציוד חליפי, ניהול תצורה, טיפול בתקלות בשטח ובמעבדה, תחזוקה שוטפת, תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר.</p> <p>ה. פירוט אמצעי השליטה הממוחשבים שיהיו בשימוש המציע לצורך בקרה ושליטה על ציוד הקצה כולל: מעקב גירסאות, רישוי ואחריות על הציוד והתוכנה</p> <p>ו. אמצעים שיהיו בשימוש המציע לצורך תפעול עמדות הקצה ובכלל זאת: עדכון/החלפה של מהדורות תוכנה, ביצע התקנות של ציוד ותוכנות, הפעלת שיפורים ושינויים</p> <p>ז. פירוט הכלים שישמשו את המציע לניתוח ומדידה של חווית המשתמש</p> <p>ח. בהתאם למענה המציע ורמת הפירוט יופחת הציון כתלות בהיקף החוסרים והפערים מול הנדרש לעיל</p>	2%	תפעול ותחזוקת ציוד קצה	2

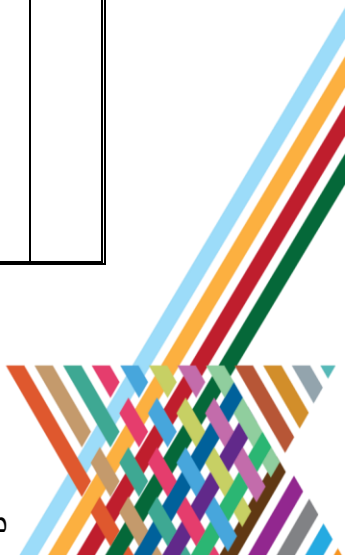




3.3. תוכנית עבודה- לביצוע שרותי תפעול ותחזוקה וכן לפעולות פרו אקטיביות וטיפול בתקלות, בציוד תקשורת, תוכנת תקשורת ובנושאי אבטחת מידע.

בעבור תוכנית מלאה ומסודרת יקבל המציע 100 נק'. שוות ערך ל 2% במפ"ל

שיטת הערכה	נקודות (מתוך 100 נק' 13% לסעיף המתודולוגיה)	קריטריון	#
<p>הצגה מלאה של הפתרון לתפעול וניהול רשתות תקשורת וכלי אבטחת מידע הכולל התייחסות מפורטת לנקודות הבאות תזכה את המציע בציון המרבי (ציון 100):</p> <p>א. פירוט מתודולוגיות סטנדרטיות ו/או מתודולוגיות סדורות ומפורטות (עדיפות למימוש ITIL).</p> <p>ב. פירוט כוח האדם שיועסק במשימות אלה.</p> <p>ג. פירוט שיטת התפעול (כולל נימוקים ליישום השיטה)</p> <p>ד. פירוט עקרוני של הנהלים שיכתבו ויישמו לצורך תפעול שוטף, לרבות אך לא רק, ניטור רשתות תקשורת, ניטור מערכת אבטחת המידע באמצעות המערכות שיוטמעו, ניהול משתמשים והרשאות, ניהול אירועי אבטחת מידע, טיפול בתקלות בשטח, תחזוקה שוטפת, תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר.</p> <p>ה. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך מעקב ושליטה ממוכנים על ניהול הרשת ואבטחת המידע ובפרט נסיון המציע בתפעול מוצרי אבטחת מידע הנמצאים בשימוש שוטף של המשרד כמפורט בנספח 2.5.1.</p> <p>ו. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך ניהול תצורה</p> <p>ז. פירוט הכלים שישמשו את המציע לצורך ניתוח ותכנון הקיבולת של רשתות התקשורת, ציוד התקשורת וציוד אבטחת המידע</p>	2%	תפעול וניהול רשתות תקשורת וכלי אבטחת מידע	3





שיטת הערכה	נקודות (מתוך 100 נק') 13% לסעיף (המתודולוגיה)	קריטריון	#
בהתאם למענה המציע ורמת הפירוט יופחת הציון כתלות בהיקף החוסרים והפערים מול הנדרש לעיל			

### 3.4 תוכנית עבודה – תיאור אופן עבודת מערך התפעול והייצור כולל התמיכה במשתמשים וכלים

#### שימשו לשיפור עבודת המוקד

בעבור תוכנית מלאה ומסודרת יקבל המציע 100 נק'. שוות ערך ל 6% במפ"ל. תשובה מפורטת על כל הסעיפים תעניק למציע את מלא הניקוד. כל סעיף משנה יקבל ניקוד שווה מתוך 100 נק'

שיטת הערכה	נקודות (מתוך 100 נק') 16% לסעיף (המתודולוגיה)	קריטריון	#
<p>הצגה מלאה של מערך התפעול והייצור הכולל התייחסות מפורטת לנקודות הבאות תזכה את המציע בציון המרבי (ציון 100):</p> <p>א. פירוט מתודולוגיות סטנדרטיות (עדיפות למימוש ITIL).</p> <p>ב. פירוט כוח האדם שיועסק במשימות אלה לצורך ניהול טכני (SNOC) וצורך תמיכה במשתמשים (Help Desk).</p> <p>ג. פירוט שיטת התפעול (כולל נימוקים ליישום השיטה)</p> <p>ד. פירוט עקרונות של הנהלים שיכתבו ויישמו לצורך ניהול טכני (SNOC) ולצורך תמיכה במשתמשים (Help Desk).</p> <p>ה. פירוט הכלים שימשו את המציע לצורך ניהול הפניות, ניהול השירות ומדידת רמת השירות ביחס לדרישות</p>	6%	מערך תפעול וייצור	4

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





<p>ה-SLA ( המציע יתייחס בפרט ליכולות הפתרון המוצע על ידו לספק את המידע הבא: כמות הפניות למוקד, ניתוח הפניות לפי סוגי הבעיות, משך הטיפול הממוצע בכל פניה, התפלגות זמני הטיפול בפניות השונות, ניתוח מספר הפניות לפי שעות היממה, חישוב אוטומטי של קנסות SLA על פי נתוני מכרז זה, וכו' ).</p> <p>בהתאם למענה המציע ורמת הפירוט יופחת הציון כתלות בהיקף החוסרים והפערים מול הנדרש לעיל</p>			
---	--	--	--



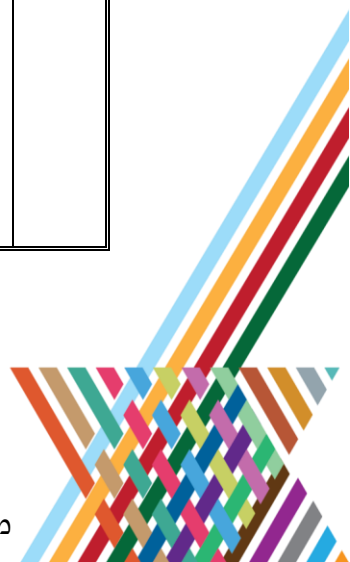


3.5

**תוכנית עבודה- תיאור תוכנית להבטחת רמת השרות במקרים בהם אחד או יותר מנותני השרות איננו זמין למתן השרות עקב חופשה, מחלה, סיום עבודה וכד'.**

בעבור תוכנית מלאה ומסודרת יקבל המציע 100 נק'. שוות ערך ל 4% במפ"ל תשובה מפורטת על כל הסעיפים תעניק למציע את מלא הניקוד. יובהר כי תוכנית זו תשמש כהתחייבות של המציע להפעיל נוהל זה במקרה של היעדרות נותני שרות כך שהשרות למזמין לא ייפגע כתוצאה מהיעדרויות אלו.

#	קריטריון	נקודות (מתוך סה"כ 13% לסעיף המתודולוגיה)	שיטת הערכה
5	תוכנית לשמירה על רמת השרות ורציפותו	4%	<p>הצגה מלאה של תוכנית לשמירה על רציפות השרות ורמתו ובפרט במצבים בהם נותן שרות איננו יכול לספק את השרות מפאת חופשה, מחלה, סיום עבודתו וכו'.</p> <p>מדידת התוכנית המבוססת על התייחסות מפורטת לנקודות הבאות תזכה את המציע בציון המרבי (ציון 100):</p> <p>א. תוכנית לתמרוץ עובדים במטרה לשמרם כנותני שרות למזמין (מעבר למנגנוני התמרוץ המפורטים בסעיף 4.8)</p> <p>ב. תוכנית לגיבוי נותני שרות כך שבהעדרות נותן שרותים יוכלו עובדים אחרים להחליפו</p> <p>ג. תוכנית הכשרת עובדים ממלאי מקום ושימור הידע של ממלאי מקום אלו</p> <p>ד. תוכנית להחלפה מהירה של נותן שרותים שסיים את עבודתו בנותן שרותים חליפי.</p> <p>ה. תוכנית הכשרת של נותני השרותים הפועלים בשרות המזמין כדי לשמור על רמתם המקצועית ועל עדכניותם</p>





#### 4. קיום צוות מומחים זמין בחברת המציע

קיום של מוקד מומחים בחברת המציע, לתמיכה בחברי הצוות הבסיסי המספק שרותים באתרי המזמין, וזאת כחלק מעלות שרותי מיקור החוץ וללא תוספת עלות. עובד ייחשב כמומחה בתחום מסוים אם הינו בעל תעודת הסמכה באותו תחום, תעודה המתקבלת בעקבות מעבר בהצלחה של בחינת הסמכה הנערכת על ידי גוף מסמך, בנושא הקשור לאותו תחום, או לחילופין הוא בעל ניסיון באותו תחום של חמש שנים לפחות במהלך 8 השנים האחרונות לצורך הכרה במומחיות מסוימת יציג המציע תעודת הסמכה של עובד אחד לפחות בחברתו העובד במטה החברה (דהיינו לא מוצב דרך קבע באתר לקוח) ואשר הינו בעל תעודת הסמכה באותו תחום. לחילופין יוכר לצורך סעיף זה כמומחה גם עובד (שכיר) של המציע, שהינו בעל חמש שנות ניסיון לפחות, ב-8 השנים האחרונות, במתן שרותי יעוץ ו/או תמיכה בתחום הרלוונטי. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבדוק את המידע שימסור המציע בנושא זה. אי יכולת של המציע לאמת את המידע שנמסר בסעיף זה או את חלקו, תאפשר למזמין להתעלם לחלוטין מהמידע שימסור המציע בסעיף זה. **סה"כ ניקוד מירבי מצטבר בסעיף זה 16 נקודות ששוות ערך ל 6% כמפורט בסעיף 1.22.3.1 שורה 4 בטבלת הניקוד.**

#	קריטריון	נקודות (מתוך 15)	שיטת הערכה	למילוי
4.1	כמות המומחים. מספר העובדים השכירים המועסקים אצל המציע כבעלי הסמכה באחד התחומים המופיעים כתחומי מומחיות בסעיף 4.2 להלן. במספר זה יש לכלול רק עובדים שמוצבים במשרדי המציע כיועצים או כתומכים או כמומחי תשתיות בפרויקטים שונים, ולא עובדים המוצבים דרך קבע אצל לקוחות החברה כנותני שירותים או כעובדים השייכים לפרוייקט המתבצע בחצר הלקוח.	3	- כמות עובדים 1 עד 6 = 1 נק. - כמות עובדים בין 7 ל 12 = 2 נק. - כמות עובדים מעל ל 12 = 3 נק.	- מס' העובדים בעלי הסמכה מקצועית טכנולוגית באחד מתחומי המומחיות הנדרשים למזמין (כמפורט בסעיף 4.2 להלן) המועסקים אצל המציע
4.2	גיוון המומחים. ציון תחומי מומחיות של עובדים הקיימים אצל המציע. התחומים	13	תחום System Windows תחום System Unix תחום בסיסי נתונים אורקל	יש לציין את מספר המומחים מכל תחום המועסקים כשכירים אצל

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



<p>המציע נכון ליום הגשת המענה</p>	<p>תחום בסיסי נתונים SQL תחום אבטחת מידע תחום תקשורת תחום שו"ב תחום VMWare תחום Share Point תחום CRM- MS Dynamics תחום ענן AWS או GCP תחום DEVOPS</p>		<p>בהם חברי צוות המומחים מתמחים כל תחום מזכה בנקודה מקסימום 13 נקודות. לצורך הכרה במומחיות מסוימת יציג המציע תעודת הסמכה של עובד אחד לפחות בחברתו שהוא עובד מטה החברה (דהיינו לא מוצב באתר לקוח) ואשר הינו בעלת תעודת הסמכה באותו תחום. לחילופין יוכר לצורך סעיף זה כמומחה, עובד (שכיר) של המציע, שהינו בעל שלוש שנות ניסיון לפחות, ב-5 השנים האחרונות, במתן שאותי תמיכה בתוכנות תשתית בתחום הרלוונטי</p>
-----------------------------------	---	--	---

## 5. שביעות רצון של לקוחות המציע

הניקוד של קריטריון זה יבוצע על בסיס פניה של ועדת המכרזים של המזמין, או מי מטעמה, ללקוחות שהוצגו במסגרת ההצעה כלקוחות להם ניתן על ידי המציע שרות של ניהול אתרים באחריות כוללת במודל מיקור חוץ.

בחירת הלקוחות אליהם תבוצע הפניה תהיה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים של המזמין. אין הכרח שהועדה תפנה לכל לקוחות אשר המציע ציין בהצעתו.

לא ייחשבו כממליצים, לקוחות להם ניתן שרות לפי תשומות בלבד ולקוחות שישתבר שמודל העבודה מולם הינו במודל תשומות או ללא אחריות כוללת. לקוחות מסוג זה יושמטו מרשימת לקוחות המציע שהוצגו כתמיכה בהצעתו.

ההערכה של כל מציע תבוצע באמצעות פניה לעד שלוש לקוחות לכל נושא בו ניתן ניקוד, אשר יתבקשו לספק חוות דעת על הניסיון שלהם בעבודה עם המציע באותו נושא. הפניה ללקוחות וקבלת חוות הדעת יבוצעו על בסיס שאלון אחיד ומובנה, כפי שמוצג בהמשך.





במידה והמזמין הגיש פחות מ-3 לקוחות ממליצים המזמין רשאי לפנות רק לאותם לקוחות שאותם הציע המציע, והניקוד בסעיף זה יינתן בהתאם.

המזמין יהיה רשאי לנקד בציון 0 ממליץ אשר פרטי ההתקשרות אליו אינם תקינים ו/או שסרב לתת המלצה ו/או שלא ניתן להשיגו לצורך מתן המלצה במשך זמן סביר.

המזמין עצמו, או גופים הקשורים למזמין, יכולים לשמש כאחד הלקוחות אליהם תפנה הועדה.

המשרד יבדוק במהלך השיחות עם הלקוחות הממליצים גם את המידע אשר מסר המציע לגבי היקף הפעילות אצל אותם לקוחות (מספר שרתים, מספר טכנאים, מספר עמדות קצה וכו').

**סה"כ הניקוד בסעיף זה מצטבר ל-12% כמפורט בסעיף 1.22.3.1 שורה 5 בטבלת הניקוד.**

להלן השאלון שיופנה ללקוחות ושעל בסיסו תתקבל חוות הדעת, כאשר רמת שביעות הרצון תימדד לפי הסרגל הבא (בכל שאלה יש לציון X מתחת לציון המתאים):

5	4	3	2	1	0
רמת שביעות רצון גבוהה מאד	רמת שביעות רצון גבוהה	רמת שביעות רצון בינונית	רמת שביעות רצון נמוכה	רמת שביעות רצון נמוכה מאד	אינו כלל רצון כלל

מאפייני ותשובות הלקוח	
	שם הארגון
	תאריך תחילת עבודה עם המציע
	תאריך סיום עבודה עם המציע/עדיין נמשך
	תיאור קצר של השירותים (רק אלו שניתנים במיקור חוץ באחריות כוללת):

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**





							<ul style="list-style-type: none"> <li>- בתפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי (ובכלל זאת גם שרותים כגון אבטחת מידע, ניהול תשתיות תקשורת, ניהול אתר גיבוי חס וכד')</li> <li>- בשירותי תפעול מוקד שירות לקוחות (HD)</li> <li>- בתחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח במיקור חוץ</li> </ul>
							<p>היקף מתקן המחשוב המרכזי (מספר שרתים, כולל שרתים וירטואליים, מספר הטכנאים במוקד), מספר לקוחות המחשוב בארגון ומספר האתרים המנוהלים במסגרת השירות</p>
ציון שביעות רצון						משקל	שאלות ללקוח
5	4	3	2	1	0		
						10%	האם המציע יישם את מתודולוגיות העבודה שהציג בהצעתו? האם הנך שבע רצון משיטות העבודה של המציע?
						20%	האם המציע העמיד לטובת הפרויקט כח-אדם בהיקף ובאיכות שהוצגו בהצעתו לכל תקופת השירות? האם הנך שבע רצון מהיקף ומאיכות כח-האדם שהמציע העמיד לטובת הפרויקט?





							10%	עד כמה הנך שבע רצון משירותי תפעול ותחזוקת מתקן המחשוב המרכזי המסופקים ע"י המציע ?
							10%	עד כמה הנך שבע רצון משירותי תפעול מוקד שירות (HD) המסופקים ע"י המציע ?
							10%	עד כמה הנך שבע רצון משירותי תפעול ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח ?
							20%	מידת שביעות רצון מרמת שלמות צוות נותני השרות במהלך התקופה והצלחת המציע בהעמדה מהירה של מחליף ללכל נותן שרות שאיננו זמין לטווח קצר (מחלה, חופשה) ולטווח ארוך (חופשת לידה, עזיבת עובד וכו')  האם המציע דאג לשימור עובדיו אצל הלקוח כך שתתקיים תחלופה מינימלית של נותני שרותים?
							20%	מהי רמת שביעות הרצון הכוללת שלך מהעבודה עם המציע ?

הציון לכל מציע יורכב מממוצע משוקלל של הציונים של כל ממליץ. מציע שקיבל ציון 5 יקבל את הניקוד המירבי למדד שביעות הרצון. כל ציון נמוך יותר ינוקד באופן יחסי.

## 6. שביעות רצון של המזמין משירותים קודמים של המציע

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





הניקוד של קריטריון זה יבוצע על בסיס פניה של ועדת המכרזים של המזמין, או מי מטעמה, לגופים פנימיים אצל המזמין, כדי לקבל את חוות דעתם על שירותים קודמים שהעניק המציע למזמין, בתחומי ה-IT בכלל ובשירותים בשיטת מיקור חוץ בפרט.

מציעים שלמזמין אין ניסיון קודם בעבודה איתם, יקבלו ציון 0.

מציעים שלמזמין ניסיון חיובי איתם (ציון 80 לפחות בהערכת הספק של הממליצים הפנים ארגוניים) יקבלו גם הם ציון 0.

ספקים שלמזמין ניסיון פחות טוב איתם במתן שירותים בתחום המחשוב (ציון מתחת ל-80) יקבלו ציון יחסי מתאים, ציון שינוע בין 1- (מינוס 1) ל-15- (מינוס 15) שווה ערך ל-15% מציון האיכות הכולל של המציע.

הציון שיינתן למציע בסעיף זה ייקח בחשבון את התבחינים הבאים:

- מידת עמידת המציע בהתחייבויותיו במהלך ההתקשרויות הקודמות
- איכות השירותים שסופקו במהלך ההתקשרויות הקודמות ושביעות רצון נציגי המזמין מהשרות
- השלמת התחייבויות המציע לאורך כל תקופת ההסכם
- עמידת המציע בהתחייבויותיו החוזיות בתקופת ההיפרדות

### סה"כ הניקוד בסעיף זה מצטבר ל הורדה של עד 15% כמפורט בסעיף 1.22.3.1 שורה 6 בטבלת הניקוד.

## 7. מפגש להצגת מענה המציע

במסגרת בדיקת מענה המציע, ולאחר שתושלם בדיקת המענים של כל המציעים, יזמין המשרד את כל אחד מהמציעים למפגש בו יוכל המציע להציג את הפתרון המוצע על ידו, את אנשיו העוסקים בתחום של מיקור חוץ, את ניסיונו בתחום, את מתודולוגיית העבודה שלו באספקת שירותים דומים וכו'.  
כחלק מהמפגש יוכל המזמין להציג שאלות למציע כדי להבהיר ולחדד נקודות הן במענה המציע והן בהצגת הנושאים שיועלו במפגש. המפגשים יוקלטו והבהרות המציע תשמנה כחלק ממענה החברה והתחייבויותיה.

בסיום המפגש ינקד המזמין את המענה שניתן במהלכו בציון בין 0 ל-100.





**סה"כ הניקוד בסעיף זה מצטבר ל-15% כמפורט בסעיף 1.22.3.1 שורה 7  
בטבלת הניקוד.**

ציון המפגש יורכב באופן הבא :

אמת המידה	משקל	ציון (מתוך 100)	ציון משוקלל
התרשמות מניסיון המציע ומקצועיות בניהול שרותי מיקור חוץ	15		
התרשמות מניסיון המציע באספקת שרותי מיקור חוץ בסביבות דומות לסביבת המשרד ובכלל זאת נסיון המציע בניהול ותפעול מוצרי אבטחת מידע המצויים בשימוש המשרד כמפורט בנספח 2.5.1	15		
התרשמות מניסיון המציע בעבודה במתודולוגיה מובנית	10		
התרשמות משלמות הפתרון של המציע לשמירה על רמת השרות במקרה של העדרות נותני שרות לתקופה קצרה או ארוכה	15		
התרשמות מתמיכת צוות המומחים של המציע בצוות העובד בשרות הלקוח	15		
התרשמות מרמת הכלים הממוחשבים בהם משתמש המציע לניתוח עמידתו ב-SLA ויכולת הלקוח לתפעל כלים אלו באופן עצמאי	10		

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**





		20	התרשמות כללית של נציגי המוזמין מהמציע במהלך המפגש
--	--	----	---

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





## חלק ב- תבנית הצגת נתוני לקוחות המציע להוכחת עמידה בתנאי הסף ולצורך קבלת הניקוד על מומחיות המציע בסביבת עבודה דומה לסביבת העבודה של המזמין

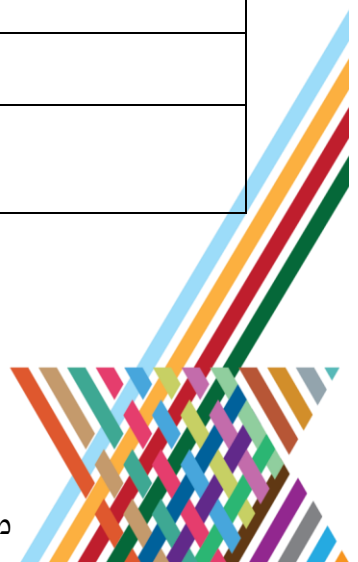
### 0. תבנית הצגת לקוחות העומדים בתנאי הסף המקצועיים הנדרשים בסעיף 1.5.6.3

בסעיף זה ימלא המציע פרטי 3 לקוחות לפחות העומדים בדרישות תנאי הסף הנדרשים בסעיף 1.5.6.3 של הבקשה להצעות.

המציע רשאי למלא מעל 3 לקוחות ולא יותר מ-6 לקוחות, ובמקרה זה יפנה המזמין לצורך אימות המידע לשלושת הלקוחות הראשונים שצוינו. במקרה שאחד מאנשי הקשר לא יהיה זמין, יפנה המזמין לזה שאחריו ברשימה. מודגש כי במקרה כזה תילקח תשובת אותו איש קשר כסופית לצורך אימות העמידה בתנאי הסף.

שנת תחילת השרות תיחשב כשנה בה נחתם הסכם מתן השרותים במתכונת של מיקור חוץ עם הלקוח. במידה שהשרות נמשך עד יום הגשת המענה יש למלא בשדה "שנת סיום" – "השרות נמשך כיום".

שם הלקוח	שנת תחילת השרות	שנת סיום השרות	מספר משתמשים	היקף התקשרות שנתי	פרטי איש קשר (שם, תפקיד, טלפון)





<p><b>1. תבנית הצגת פרטי לקוחות לצורך ניקוד הצעת המציע בנושא ניסיון ותפעול של מתקני מיחשוב (סעיף 1.22.3.1 בבקשה להצעות, אמת מידה 1 בטבלת אמות המידה לניקוד) במידה וחלק מהלקוחות המוצגים לצורך ניקוד אמת מידה 1 מוצגים על ידי המציע גם לצורך קבלת ניקוד באמות המידה המפורטות בפרק 2 להלן, ניתן למלא את הסעיפים הרלוונטיים בטבלה זו לצורך הימנעות מכפל מילוי הטבלאות הרלוונטיות גם באמות המידה שבטבלאות (סעיף 2)</b></p> <p><b>הטבלה שלהלן תמלא על ידי המציע עבור כל לקוח בנפרד ועד 3 לקוחות</b></p>	
<p>המציע יפרט ניסיון בתפעול ותחזוקת מתקן מחשוב מרכזי בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) במתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח ותפעול מוקד שירות. המציע ימלא את הטבלה להלן לכל לקוח שמסופקים לו על ידי המציע שרותים כאמור. במידה ואותו לקוח משמש את המציע גם להוכחת ניסיון בתחומים נוספים המקנים ניקוד בהערכת איכות המציע (תחומים המתאימים לאמת מידה 2), ניתן לצרף מניעת כפילות למלא בטבלה זו גם את השדות המתאימים המתייחסים ליכולות אלו.</p> <p>במידה שהלקוחות המוצגים לצורך הוכחת הניסיון בתחומים של אמת מידה 2 (התמחות באורקל, סולאריס, לינוקס וכו') הינם לקוחות אחרים מאלו שמוצגים לצורך הוכחת היכולות בניסיון ותפעול של מתקני מיחשוב, ניתן למלא את פרטי הלקוחות הנוספים בהמשך המענה בתבניות המתייחסות לתחומים הרלוונטיים).</p>	
	<b>שם ופרטי הארגון</b>
	<b>שם איש קשר מטעם הארגון ותפקידו</b>
	<b>טלפון סלולרי איש הקשר</b>
	<b>כתובת מייל של איש הקשר</b>
	<b>סוג הארגון</b> <i>יש להקיף את התשובה המתאימה</i>
ממשלתי / ציבורי / פרטי	
	<b>היקף ההתקשרות השנתי הממוצע ללא מע"מ (בשנים הנדרשות במכרז)</b>
באתר הארגון/באתר המציע/בחוות שרתים ציבורית/בענן	<b>מיקום מתקן המחשוב המרכזי</b>
	<b>תיאור השירותים שניתנו</b>
	<b>תאריך תחילת מתן השירותים</b>
	<b>תאריך סיום מתן השירותים (במקרה שהשרות נמשך גם כיום יש לציין: נמשך גם כיום)</b>
	<b>מספר כולל של שרתים (פיזיים ווירטואליים) באתר (כדי למנוע כפילות בספירה, שרת פיזי המארח מספר שרתים וירטואליים ייספר רק לפי מספר השרתים הווירטואליים שהוא מארח מבלי לספור אותו פעם נוספת גם כשרת פיזי)</b>
אתר הלקוח/אתר הספק/אחר: פרט מיקום המוקד.	<b>מיקום מוקד השירות</b>
	<b>מספר טכנאי מוקד שירות / טכנאי שטח</b>
	<b>מספר תחנות עבודה בארגון</b>





מספר אתרים בהם פרוס הארגון	
<p>כן/לא אם כן: פרט היישומים אותם מנהל המציע המבוססים על בסיס הנתונים אורקל. לכל יישום כזה: האם זהו יישום ליבה ארגוני?</p>	<p>האם המציע אחראי על ניהול ותפעול בסיס נתונים אורקל אצל לקוח זה</p>
<p>כן/לא אם כן: פרט היישומים אותם מנהל המציע המבוססים על Unix/Solaris. לכל יישום כזה: האם זהו יישום ליבה ארגוני?</p>	<p>האם המציע אחראי על ניהול ותפעול של יישומים מבוססי Unix/Solaris אצל לקוח זה</p>
<p>כן/לא אם כן: פרט היישומים אותם מנהל המציע המבוססים על Linux. לכל יישום כזה: האם זהו יישום ליבה ארגוני?</p>	<p>האם המציע אחראי על ניהול ותפעול של יישומים מבוססי Linux אצל לקוח זה</p>
<p>כן/לא אם כן, פרט: סוג הענן. מהו היישום הליבתי המנוהל בענן. האם השימוש הינו בארכיטקטורת PaaS או IaaS.</p>	<p>האם המציע ניהל ותיחזק בארגון יישומים ליבתיים הנשענם על ענן ציבורי מסוג AWS או GCP אצל לקוח זה</p>
<p>כן/לא. אם כן יש לפרט מיקום האתר הראשי ומקום אתר הגיבוי, מתודולוגית העבודה, האם בוצעו מבחנים של המשכיות עבודה מול אתר הגיבוי וחזרה לעבודה סדירה מול האתר הראשי? האם נתגלו ליקויים? האם מנוהל תחקיר של התהליך? האם תוקנו הליקויים שהתגלו? האם המנגנון פועל בייצור? (ב-production)? האם היישום הנתמך במנגנון זה הינו יישום ליבתי?</p>	<p>האם נתנו שירותי תפעול ותחזוקת אתר גיבוי (DR) הפועל בארכיטקטורת Active-Active אצל לקוח זה</p>





## 2. תבנית פרוט ניסיון בסביבות המחשוב הנדרשות

<p><b>2.1 פרטי לקוחות לצורך ניקוד הצעת המציע בנושא ניהול ותפעול של ישומים ארגוניים בגופים ציבוריים ו/או בגופים שהינם חברה ציבורית (סעיף 1.22.3.1 בבקשה להצעות, שורה 2.1 בטבלת אמות המידה לניקוד)</b>  <b>הטבלה שלעיל תמולא על ידי המציע עבור כל לקוח בנפרד ועד 2 לקוחות</b></p>	
	שם ופרטי הארגון
	שם איש קשר מטעם הארגון ותפקידו
	טלפון סלולרי איש הקשר
	כתובת מייל של איש הקשר
ממשלתי / חברה ציבורית / פרטי	סוג הארגון <i>יש להקיף את התשובה המתאימה</i>
	תיאור השירותים שניתנו
	תאריך תחילת מתן השירותים
	תאריך סיום מתן השירותים (במקרה שהשירות נמשך גם כיום יש לציין: נמשך גם כיום)





<p><b>2.2 פרטי לקוחות לצורך ניקוד הצעת המציע בניהול ותפעול של יישומים ארגוניים הנשענים על בסיס הנתונים Oracle (סעיף 1.22.3.1 בבקשה להצעות, שורה 2.2 בטבלת אמות המידה לניקוד)</b></p> <p><b>הטבלה שלעיל תמולא על ידי המציע עבור כל לקוח בנפרד ועד 2 לקוחות</b></p>	
	שם ופרטי הארגון
	שם איש קשר מטעם הארגון ותפקידו
	טלפון סוללרי איש הקשר
	כתובת מייל של איש הקשר
	תיאור השירותים שניתנו
	תאריך תחילת מתן השירותים
	תאריך סיום מתן השירותים (במקרה שהשירות נמשך גם כיום יש לציין: נמשך גם כיום)
<p>כן/לא</p> <p>אם כן: פרט היישומים אותם מנהל המציע המבוססים על בסיס הנתונים אורקל. לכל יישום כזה: האם זהו יישום ליבה ארגוני</p>	<p>האם המציע אחראי על ניהול ותפעול של יישומים מבוססי בסיס נתונים אורקל אצל לקוח זה</p>





**2.3 פרטי לקוחות לצורך ניקוד הצעת המציע בניהול ותפעול של יישומים ארגוניים המופעלים על תשתית של מחשבי UNIX/SOLARIS (סעיף 1.22.3.1 בבקשה להצעות, שורה 2.3 בטבלת אמות המידה לניקוד)**  
**הטבלה שלעיל תמולא על ידי המציע עבור כל לקוח בנפרד ועד 2 לקוחות**

	<b>שם ופרטי הארגון</b>
	<b>שם איש קשר מטעם הארגון ותפקידו</b>
	<b>טלפון סלולרי איש הקשר</b>
	<b>כתובת מייל של איש הקשר</b>
	<b>תיאור השירותים שניתנו</b>
	<b>תאריך תחילת מתן השירותים</b>
	<b>תאריך סיום מתן השירותים (במקרה שהשירות נמשך גם כיום יש לציין: נמשך גם כיום)</b>
כן/לא אם כן: פרט היישומים אותם מנהל המציע הפועלים על תשתית של מחשבי UNIX/SOLARIS. לכל יישום כזה: האם זהו יישום ליבה ארגוני? אם כן, נמק.	<b>האם המציע אחראי על ניהול ותפעול של יישומים המופעלים על תשתית מחשבי UNIX/SOLARIS</b>





<p><b>2.4 פרטי לקוחות לצורך ניקוד הצעת המציע בניהול ותפעול של יישומים ארגוניים המופעלים על תשתית של מחשבי LINUX (סעיף 1.22.3.1 בבקשה להצעות, שורה 2.4 בטבלת אמות המידה לניקוד)</b>  <b>הטבלה שלעיל תמולא על ידי המציע עבור כל לקוח בנפרד ועד 2 לקוחות</b></p>	
	שם ופרטי הארגון
	שם איש קשר מטעם הארגון ותפקידו
	טלפון סלולרי איש הקשר
	כתובת מייל של איש הקשר
	תיאור השירותים שניתנו
	תאריך תחילת מתן השירותים
	תאריך סיום מתן השירותים (במקרה שהשירות נמשך גם כיום יש לציין: נמשך גם כיום)
<p>כן/לא  אם כן: פרט היישומים אותם מנהל המציע המופעלים על תשתית מחשבי LINUX. לכל יישום כזה: האם זהו יישום ליבה ארגוני.  אם כן, נמק.</p>	<p>האם המציע אחראי על ניהול ותפעול של יישומים המופעלים על תשתית מחשבי LINUX</p>





<p><b>2.5 פרטי לקוחות לצורך ניקוד הצעת המציע בניהול ותפעול של יישומים ארגוניים הנשענים על ענן ציבורי מסוג AWS או GCP כפלטפורמה או כישום מבוסס ענן</b></p> <p><b>(סעיף 1.22.3.1 בבקשה להצעות, שורה 2.5 בטבלת אמות המידה לניקוד)</b></p> <p><b>הטבלה שלעיל תמולא על ידי המציע עבור כל לקוח בנפרד ועד 2 לקוחות</b></p>	
	שם ופרטי הארגון
	שם איש קשר מטעם הארגון ותפקידו
	טלפון סוללרי איש הקשר
	כתובת מייל של איש הקשר
	תיאור השירותים שניתנו
	תאריך תחילת מתן השירותים
	תאריך סיום מתן השירותים (במקרה שהשירות נמשך גם כיום יש לציין: נמשך גם כיום)
<p>כן/לא</p> <p>אם כן: פרט השירותים הנשענים על ענן ציבורי מסוג AWS או GCP כפלטפורמה או כתשתית מבוססי ענן דהיינו שירותים מבוססי ארכיטקטורת PaaS או IaaS</p> <p>לכל יישום כזה: פרט האם זהו יישום ליבה ארגוני, ומהו צורת עבודתו בענן (האם PaaS או IaaS)</p>	<p>האם המציע אחראי על ניהול ותפעול של יישומים הנשענים על ענן ציבורי מסוג AWS או GCP כפלטפורמה או כתשתית מבוססי ענן (שירותים המופעלים בארכיטקטורת PaaS או IaaS)</p>





<p><b>2.6 פרטי לקוחות לצורך ניקוד הצעת המציע בהקמה ותפעול של אתרי DR הפועלים בארכיטקטורת Active-Active (סעיף 1.22.3.1 בבקשה להצעות, שורה 2.6 בטבלת אמות המידה לניקוד)</b>  <b>הטבלה שלעיל תמולא על ידי המציע עבור כל לקוח בנפרד ועד 2 לקוחות</b></p>	
	שם ופרטי הארגון
	שם איש קשר מטעם הארגון ותפקידו
	טלפון סלולרי איש הקשר
	כתובת מייל של איש הקשר
	תיאור היישומים שלהם ניתן שרות DR ברמת <u>Active-Active</u>
	תאריך תחילת מתן השירותים
	תאריך סיום מתן השירותים (במקרה שהשרות נמשך גם כיום יש לציין: נמשך גם כיום)
כן/לא פרט היישומים להם ניתן השרות . האם אלו יישומים ליבתיים? האם השרות מופעל כבר בייצור שוטף (ב-Production)? אם כן: פרט את עקרי מתודולוגית העבודה המיועדת להבטיח את תקינות פעולת המנגנון ואת בדיקת אמינותו לאורך זמן.	האם המציע אחראי על הקמה ותפעול של אתר DR הפועל בארכיטקטורת <u>Active-Active</u> אצל לקוח זה





3. בהגשת הצעה למכרז זה, המציע מצהיר כי נסיונו במתן שירותי מיקור חוץ כלל לפחות את האמור להלן:

- א. תפעול שוטף של מערך התקשוב ותחזוקה של כל החומרה (לרבות ציוד תקשורת וציוד לאבטחת מידע), התוכנה הבסיסית ותשתית התקשורת, הכלולים בו הן במרכז החישובים [האתר המרכזי DC] הן אתר התאוששות מאסון DR, והן באתרי נוספים.
- ב. הקמה ואיוש שוטף של מוקד תפעול (הפעלה של ציוד התקשוב ושל התשתיות,
- ג. ביצוע גיבויים של מערכי האחסון ושל מאגרי-המידע, ביצוע של שחזורים למידע);
- ד. איוש שוטף של מוקד תמיכה למשתמשים (Help Desk) לקבלה של קריאות (כולל רישום וניהול שלהן), לטיפול בתקלות ולמתן סיוע למשתמשים בכפוף לאמנת שרות מוסכמת (SLA);
- ה. ניטור שוטף של כל רכיבי התקשוב (חומרה, תוכנה בסיסית, תקשורת, אבטחת מידע) ושל רשתות התקשורת וביצוע של פעולות מתחייבות, על-סמך ממצאי הניטור;
- ו. טיפול שוטף בתקלות (חומרה, תוכנה בסיסית ותשתית תקשורת, הן מרחוק והן בשטח) ע"י טכנאים וע"י אנשי-מקצוע מתמחים לפי אמנת רמת-שירות (SLA);
- ז. מתן שירותים של ניהול מערכות הפעלה (SYSTEM ADMINISTRATION), של ניהול בסיסי-נתונים (DBA - Data-Base Administration) ושל ניהול התקשורת הפנימית (LAN) והחיצונית (WAN);
- ח. שמירה על עדכניות טכנולוגית של מערך התקשוב (ביצוע שוטף של שדרוגים ושל עדכונים לחומרה, לתוכנה בסיסית ולרכיבי תשתית);
- ט. ניהול של אבטחת מידע וניטור איומים בתחום של אבטחת מידע והגנת הסייבר;
- י. התקנה, הסרה ושינוע של ציוד ברחבי הארגון;
- יא. סיוע למשתמשים בהדרכה ובהטמעה בתחום התשתיות וכיוצא-בזה.

אני הח"מ \_\_\_\_\_, מוסמך להצהיר בשם המציע \_\_\_\_\_, מצהיר על נכונות האמור לעיל.

\_\_\_\_\_

תאריך

\_\_\_\_\_

תפקיד

\_\_\_\_\_

חתימת המצהיר

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





### אישור עו"ד:

אני הח"מ עו"ד \_\_\_\_\_ מס' רישיון \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני מר/גב \_\_\_\_\_, אשר זיהה עצמו באמצעות ת.ז. מס' \_\_\_\_\_ / המוכר לי אישית ולאחר שהזהרתיו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר בפני את נכונות הצהרתו וחתם עליה.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ תאריך





**נספח 1.ה. למכרז מס. 06/2022 - טופס הגשה של הצעה**

אל: משרד העלייה והקליטה  
ועדת המכרזים  
רח' קפלן 2  
ירושלים

מאת: \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע")

**הנדון: הצעה למשרד העלייה והקליטה לתפעול ותחזוקה של תשתית התקשוב במיקור חוץ**

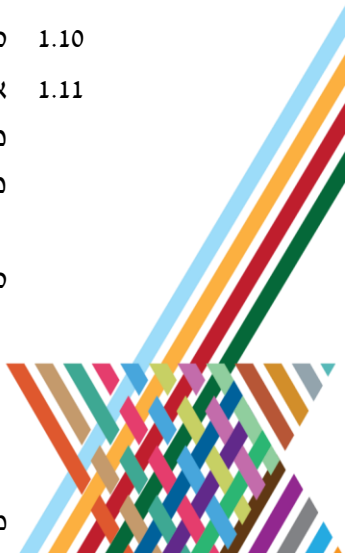
אנו, החתומים מטה, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, המוסמכים למלא טופס זה בשם המציע, מצהירים כדלקמן: לאחר שקראנו את תנאי המכרז הנ"ל ולאחר שעיינו בכל המסמכים הרלבנטיים למכרז, להלן הפירוט כחלק בלתי נפרד מהצעתנו.

**1. פרטים על המציע**

- 1.1 שמו של המציע: \_\_\_\_\_
  - 1.2 מספר חברה / שותפות / עמותה: \_\_\_\_\_
  - 1.3 סוג התארגנות (חברה / שותפות / עמותה): \_\_\_\_\_
  - 1.4 תאריך התארגנות: \_\_\_\_\_
  - 1.5 שמות בעלי השליטה/הבעלים (במקרה של חברה או שותפות):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  - 1.6 שמות ומספרי ת.ז. של המוסמכים לחתום ולהתחייב בשמו של המציע:  
שם: \_\_\_\_\_, ת.ז.: \_\_\_\_\_  
שם: \_\_\_\_\_, ת.ז.: \_\_\_\_\_
  - 1.7 שמו של המנהל הכללי: \_\_\_\_\_
  - 1.8 כתובתו של המציע (כולל מיקוד): \_\_\_\_\_
  - 1.9 מספר טלפון: \_\_\_\_\_ מספר פקס: \_\_\_\_\_
  - 1.10 כתובת מייל להודעות לחברה: \_\_\_\_\_
  - 1.11 איש הקשר מטעם המציע לצורך הצעה זו: \_\_\_\_\_  
מס. טלפון: \_\_\_\_\_ מס. פקס: \_\_\_\_\_  
מספר טלפון נייד: \_\_\_\_\_
- כתובת דואר אלקטרוני: \_\_\_\_\_

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

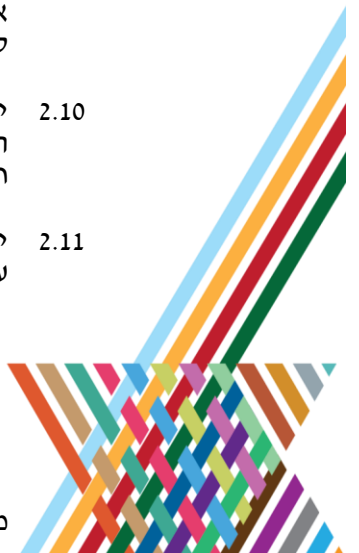
**הכל כדי שתרגישו בבית**





## 2. הצהרות והתחייבויות כלליות של המציע

- 2.1 הצעה זו מוצעת לאחר שבדקנו את כל התנאים, הנתונים, הפרטים והעובדות וקבלנו את מלוא המידע האפשרי, הכרוכים במתן השירותים לפי המכרז, ומצאנו אותם מתאימים וראויים. אנו מצהירים, כי הבינונו את מהות השירותים הנדרשים ואנו מוותרים בזאת על כל טענה של אי-הבנה, פגם או אי-התאמה אחרת.
- 2.2 אנו מצהירים, כי הצעתנו זו הינה שלמה ומוצעת כיחידה תפעולית ואינטגרטיבית אחת וכי היא עונה על כל הדרישות, הנובעות מן הרשום בכל מסמכי המכרז, כי הבאנו בחשבון את כל המידע, שנתקבל מהמשרד, וכי אנו מודעים ללוחות-הזמנים וליתר האילוצים, הכרוכים בביצועם של השירותים, ולא יהיו לנו כל טענות בגין קשיים או אילוצים כאמור.
- 2.3 אנו מצהירים, כי אם הצעתנו תזכה, נבצע את השירותים הנדרשים ברמה ובטיב הגבוהים ביותר על-פי כל ההוראות של מסמכי המכרז ובאחריות מלאה שלנו לכל הפעילויות ולכל התוצרים, לשביעות-רצונו המלאה של המשרד. אנו מצהירים, כי ביכולתנו להעמיד לרשות המשרד, במשך כל תקופת ההתקשרות לפי מכרז זה, את כל האמצעים, ונותני השירותים הנדרשים לביצוע השירותים בהתאם לנדרש במכרז ולאמור בהסכם, על נספחיו. אנו מתחייבים, כי אם הצעתנו תזכה, נעמיד לרשות המשרד את כל האמור לעיל, וזאת לשביעות-רצונו המלאה של המשרד.
- 2.4 אנו מצהירים, כי נעשה שימוש במוצרי תוכנה מורשים, חוקיים ומקוריים בלבד למתן כל השירותים לפי המכרז.
- 2.5 אנו מתחייבים, כי אם הצעתנו תזכה, נפעל בשיתוף-פעולה ובתאום מלא עם המשרד ועם כל ספק אחר, העובד עם המשרד, בכל עת. זאת, בהתאם להנחיות ולמתכונת, שייקבעו ע"י המשרד.
- 2.6 הצעה זו, על כל פרטיה, מרכיביה וחלקיה, תעמוד בתוקפה ותחייב אותנו, החל ממועד מסירתה למועד הנקוב בסעיף 1.1 למכרז.
- 2.7 היה והליכי המכרז ימשכו מעבר לתקופה הנ"ל והמשרד ידרוש להאריך את תוקף הצעתנו, אנו מתחייבים להאריך את תוקף הצעתנו, בהתאם לדרישתו של המשרד.
- 2.8 ידוע לנו, כי העותקים של ההצעה חייבים להיות זהים וכי במקרה של אי התאמה תתוקן הצעתנו לפי העותק, בו נקוב הסכום הנמוך ביותר.
- 2.9 ידוע לנו, כי ועדת המכרזים רשאית להחליט על בחירה של ההצעה המתאימה ביותר או להחליט שלא לבחור כל הצעה שהיא והכל במטרה להבטיח את מירב היתרונות למשרד.
- 2.10 ידוע לנו, כי ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה, שנעשתה או שהוגשה שלא על פי ההוראות של מסמכי המכרז, כולן או חלקן. הועדה אף רשאית להחליט על בחירה של חלק מן השירותים, המפורטים במסמכי המכרז ובהצעתנו זו בלבד.
- 2.11 ידוע לו שמסירת פרטים לא נכונים או השמטת פרטים או הוספת הסתייגות בהצעתנו עלולה לפסול את הצעתנו.





- 2.12 ידוע לנו כי אין להגיש הצעה חלקית אלא הצעה כוללת ומלאה בלבד, אחרת הצעתנו עלולה להיפסל.
- 2.13 ידוע לנו, כי ההצעה הזוכה טעונה החלטה בכתב של ועדת המכרזים וכי כל עוד לא נמסרה לנו הודעה בדבר החלטה כאמור לא מוטלת על המשרד כל מחויבות כלפינו.
- 2.14 אם נזכה, אנו מתחייבים בזאת, כי בתוך 14 (ארבעה-עשר) יום מיום קבלת הודעת הזכייה מן המשרד נחתום על הסכם לביצוע השירותים בנוסח, המצורף למסמכי המכרז. ידוע לנו, כי החתימה על ההסכם, במועד הקצוב לכך, מהווה תנאי למימוש הזכייה. אנו מתחייבים בזאת למלא את כל הדרישות שבסעיף 1.11 במפרט המכרז.
- 2.15 אנו מצהירים בזאת, כי ידוע לנו, שאם לא נבצע את האמור בסעיף 2.14 לעיל באופן מלא ובמועד הקצוב לעיל, נאבד את זכותנו לביצועם של השירותים מושא המכרז וההצעה. כמו כן ידוע לנו, שלא יהיה בכך בכדי לפגוע בכל זכות או סעד, שיעמדו לרשותו של המשרד עקב הפרה של ההתחייבויות, שאנו נוטלים על עצמנו עם הגשתה של הצעתנו זו.
- 2.16 אנו מבקשים, שלא תינתן זכות עיון בסעיפים הבאים בהצעתנו, בשל היותם סוד מסחרי או מקצועי:

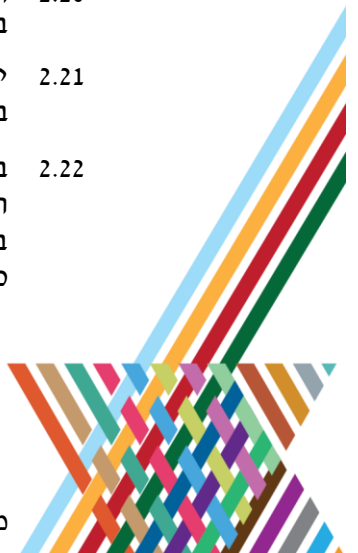
---



---

מוסכם עלינו, כי אם ועדת המכרזים תקבל את בקשתנו הנ"ל, אזי אותם סעיפים יהיו חסויים בפנינו ביתר ההצעות, שיוגשו למכרז זה.

- 2.17 הצעת המחיר שלנו לביצועם של השירותים, במענה לפרק 4 במפרט של המכרז הנ"ל, מצורפת, כנדרש, במעטפה נפרדת.
- 2.18 התמורה, הנקובה בהצעת המחיר שלנו, כוללת את כל הוצאותנו בביצוע העבודה לרבות מיסים, אגרות והיטלים, החלים על ההתקשרות, למעט מע"מ. לכל תשלום יתוסף מע"מ בשיעורו כדין וכנגד המצאה של חשבונית מס.
- 2.19 ידוע לנו, כי כל התחייבות, המופיעה בהצעה זו, גם אם לא הוזכרה במפורש בחלק זה, מחייבת אותנו.
- 2.20 הצעה זו הינה בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון, והיא עומדת בתוקפה ומחייבת אותנו, כאמור לעיל.
- 2.21 ידוע לנו כי אין באמור בטופס זה על מנת לגרוע או לפגוע בהתחייבויות המוטלות עלינו במכרז ו/או על פי דין.
- 2.22 ברשותנו כל האמצעים, הציוד, כח-האדם, הניסיון, הכישורים, ההון, ההיתרים, הרשיונות, ההרשאות וכל הדרוש לביצוע מלוא התחייבויותינו על פי המכרז ככל ונזכה במכרז, והכל ברמה מקצועית ולפי סטנדרטים גבוהים וכי כל אלה יהיו ברשותנו לאורך כל תקופת ההתקשרות.





2.23 בהתאם להצהרתו בנספח 1.ט, אין בביצוע המכרז על ידינו כדי ליצור ניגוד אינטרסים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בין מקצוענו ובין עיסוקנו /ואו של מי מטעמנו, לבין המשרד וכי במקרה של חשש לניגוד אינטרסים נודיע על כך מיידית למשרד ונדאג להסרת ניגוד האינטרסים, ככל שהדבר ניתן שאם לא הדבר עשוי להוביל לסיום ההתקשרות.

2.24 כל מסמכי המכרז, חתומים על-ידינו כנדרש, מצורפים בזאת.

יש לחתום ע"י מורשי חתימה ובחותמת של המציע ולאשר את החתימות ע"י עורך-דין, כנדרש להלן.

שם מלא של מורשה חתימה: \_\_\_\_\_ ; חתימה: \_\_\_\_\_

שם מלא של מורשה חתימה: \_\_\_\_\_ ; חתימה: \_\_\_\_\_

חותמת של המציע: \_\_\_\_\_ ; תאריך: \_\_\_\_\_

**אישור של עורך-דין, בעל רשיון לעריכת-דין בישראל**

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_, מרחוב \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי ביום \_\_\_\_\_, הופיע/הו לפני מר/גב' \_\_\_\_\_, שזיהה/תה עצמו/ה לפי תעודת זהות מס' \_\_\_\_\_ / המוכר/ת לי אישית, ומר/גב' \_\_\_\_\_, שזיהה/תה עצמו/ה לפי תעודת זהות מס' \_\_\_\_\_ / המוכר/ת לי אישית, ואני מאשר בזאת, כי הם מורשי חתימה ומורשים ומוסמכים לחייב את המציע, וחתם/מהו בפני על ההצעה המפורטת בעמודים הקודמים ועל ההצהרה לעיל, וכל זאת לאחר שהבהרתי לה/ו/ם את משמעותה של החתימה על ההצעה ולאחר שהזהרתי אותו/ה/ם, כי עליו/ה/ם להצהיר את האמת, וכי הא/תה/איהיו צפוי/יהים לכל העונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה/תעשה/יעשו כן.

\_\_\_\_\_ תאריך  
 \_\_\_\_\_ שמו של עורך-הדין  
 \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת של עורך-הדין





**נספח 1.1 - הנוסח של ערבות ההצעה**

שם הבנק / חברת הביטוח: \_\_\_\_\_

מס' הטלפון: \_\_\_\_\_

מס' הפקס: \_\_\_\_\_

**כתב ערבות**

לכבוד  
ממשלת ישראל  
באמצעות משרד העלייה והקליטה  
רח' קפלן 2,  
ירושלים

הנדון: **ערבות מס'** \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 100,000.00 (מאה אלף) ש"ח, שיוצמד למדד המחירים לצרכן, מתאריך \_\_\_\_\_ (תאריך תחילת התוקף של הערבות), אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן - "החייב"), וזאת בקשר למכרז, מספר 06/2022, לקבלת שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב במתכונת של מיקור-חוץ, במשרד העלייה והקליטה (להלן - "המכרז").

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה, שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא, שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך \_\_\_\_\_ עד תאריך 00 בחודש 2022 (ועד בכלל).

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף בנק \_\_\_\_\_ מספר הסניף: \_\_\_\_\_, שם הסניף: \_\_\_\_\_, כתובת הסניף: \_\_\_\_\_.

לחלופין: דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות למשרד של חברת הביטוח \_\_\_\_\_ בכתובת: \_\_\_\_\_.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ שם מלא

\_\_\_\_\_ תאריך





**נספח 1.ז. - הצהרה על העדר הרשעות קודמות בנושא תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן: הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר \_\_\_\_\_ לאספקת עבוד \_\_\_\_\_ עבור \_\_\_\_\_ אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו **לא הורשעו** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר \_\_\_\_\_ לאספקת עבוד \_\_\_\_\_ עבור \_\_\_\_\_.

המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **וחלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או בעל זיקה אליו **הורשעו** בפסק דין ביותר משתי עבירות **ולא חלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

\_\_\_\_\_ תאריך  
 \_\_\_\_\_ שם  
 \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת





**אישור עורך הדין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני  
במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_  
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי  
עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן,  
חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ מספר רישיון

\_\_\_\_\_ תאריך





**נספח 1.ח. - התחייבות לקיים את חוקי העבודה**

אני, \_\_\_\_\_, נציג המציע \_\_\_\_\_, מצהיר בזאת בדבר קיומם של תנאי העבודה החלים על כל עובדי המועסקים על ידי, המציע מקיים את האמור בחוקי העבודה המפורטים בהמשך מסמך זה, ומתחייב לקיים את החוקים במהלך תקופת ההסכם מכוח מכרז זה, ובכללם החוקים המפורטים להלן:

- חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976.
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה-1995.
- חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958.
- חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב-2002.
- חוק החניכות, תשי"ג-1953.
- חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951.
- חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט-1949.
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953.
- חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954.
- חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג-1963.
- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959.
- חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.
- חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו-1996.
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951

המציע מתחייב כי יעמוד בכל חובותיו מבחינת תשלומי שכר ותשלומים סוציאליים לכל עובדיו במהלך ההתקשרות.

תאריך	שם מלא	חתימה וחותמת המציע
-------	--------	--------------------

**אישור עו"ד**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפניי ה"ה \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ המשמש בתפקיד \_\_\_\_\_ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, חתם בפניי על תצהיר זה.

תאריך	שם עו"ד	חתימת עו"ד





## נספח 1. ט. - הצהרה בדבר שמירת סודיות והעדר ניגוד עניינים בהצעה או בביצוע

אני, \_\_\_\_\_, החתום/מה מטה, נותן/נת תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_, שהוא המציע (להלן - "המציע"), המגיש הצעה למכרז פומבי 06/2022 לקבלת שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב במתכונת של מיקור-חוץ, במשרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד") (להלן - "המכרז").

אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

- בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:  
"השירותים" - מתן שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב במשרד העלייה והקליטה.  
"עובד" - כל אחד מעובדי המציע אשר באמצעותו יינתנו השירותים למזמין.  
"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור או הנוגע למתן השירותים/הספקת הטובין בין בכתב ובין בע"פ בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית, אלקטרונית, אופטית, מגנטית או אחרת.  
"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן או העובד בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים/הספקת הטובין או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר ע"י המזמין, כל גורם אחר או מי מטעמו.
- אני מצהיר/ה בשמו של המציע, כי לא מתקיים כל חשש לניגוד עניינים במישרין או בעקיפין מצידו של המציע או מצידם של בעלי תפקידים, המועסקים אצל המציע, או של מי מטעמו בנוגע למכרז זה ולעבודות, המפורטות בו.
- המציע מתחייב להימנע ממתן שירותים לכל גוף או גורם אחר, שיעמיד אותו במצב של ניגוד עניינים או חשש לקיומו של ניגוד עניינים כלפי המדינה. המציע מתחייב להודיע באופן מידע על כל נתון או מצב, שבגינם עלול להימצא בניגוד עניינים כאמור, מיד עם היוודעו להם, וזאת בכל שלב משלבי ההתקשרות עם המדינה.
- ההחלטה בדבר קיומו של ניגוד עניינים במקרה של זיקה או קשר לגורמים, המפורטים במכרז זה, תיבחן על ידי המשרד, ואולם אין בכך כדי לגרוע מהחובה, החלה על המציע, להימנע מניגוד עניינים או מחשש לקיומו של ניגוד עניינים ומהחובה להימנע מקיומם של זיקה או קשר לאותם גורמים, העלולים להעמידם במצב של ניגוד עניינים.
- הנני מצהיר/ה בזאת, כי אם המציע יזכה במכרז, אזי יימנע במשך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד לפי ההסכם, שיחתם בינו לבין המשרד, מליטול חלק בעבודה כלשהי, הקשורה למכרז ואשר יש בה בכדי ליצור מצב של ניגוד עניינים, במישרין או בעקיפין.
- המציע מתחייב לידע את המשרד ככל שיתעורר חשש כלשהו לנגוד עניינים, כאמור לעיל, וידוע לו כי במקרה זה המשרד יהיה רשאי שלא להעביר למציע עבודה, לגביה מתקיים חשש לניגוד עניינים, והכל על-פי שיקול-דעתו הבלעדי של המשרד.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור, המציע מתחייב שלא לעמוד במצב של ניגוד עניינים גם לאחר מתן השירותים נשוא המכרז, בכל שלב שהוא. ידוע למציע שההחלטה בדבר קיומו של ניגוד עניינים או בדבר חשש לקיומו של ניגוד עניינים, גם לאחר תקופת ההתקשרות, נתונה למדינה, באופן בלעדי, והוא מתחייב לפעול בהתאם להנחיותיה, כפי שיהיו בכל עת.
- המציע מקבל על עצמו לבצע כל החלטה של המשרד בעניינים הנוגעים להצהרה זו, לפי שיקול-דעתו של המשרד, לרבות החלטה על הפסקת ההתקשרות ביני לבין המדינה.

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

הכל כדי שתרגישו בית





9. המציע מתחייב לשמור את המידע או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים/אספקת הטובין נושאי מכרז זה. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, המציע מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע או הסודות המקצועיים בתקופת מתן שירותים לפי מכרז זה וגם לאחר תום תקופת ההסכם..

10. המציע מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו כאמור מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

11. המציע מצהיר כי ידוע לו, כי חשיפת מידע אישי המגיע לידו לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה עלול להיתבע לדין על-פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

שם המציע: \_\_\_\_\_

מספר זהות / חברה / שותפות / עמותה: \_\_\_\_\_

שם החותם: \_\_\_\_\_, תפקיד: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_, חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_





**נספח 1. י. - הצהרה בדבר זכויות קנין**

אני, \_\_\_\_\_, החתום/מה מטה, נותן/נת תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_, שהוא המציע (להלן - "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד העלייה והקליטה (להלן - "המשרד") לפי מכרז מס. 06/2022, לקבלת שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב במתכונת של מיקור-חוץ, במשרד העלייה והקליטה (להלן - "המכרז").

אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

אני מצהיר/ה, כי כל זכויות הקנין בתוצרים, שיפותחו ויוכנו במהלך אספקתם של השירותים לפי מכרז זה באופן יחודי עבור המשרד, יהיו בבעלותם הבלעדית של המשרד ושל מדינת ישראל וכי אין ולא יהיה באספקה של השירותים למשרד או השימוש בהם ע"י המשרד הפרה של זכויות רוחניות או קניניות של צד שלישי כלשהו.

אני מצהיר/ה, כי זכויות הקנין בחלק מן התוצרים או השירותים הבאים או בכלם שייכות לצד שלישי:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

אישורים מאת הצד השלישי כאמור בדבר זכותי להציע למשרד תוצרים או שירותים אלו מצורפים בזאת.

אני מצהיר/ה, כי אשפה את המשרד בכל מקרה של תביעה של צד שלישי, הקשורה בזכויות שבתוצרים ובשירותים שיסופקו.

שם המציע: \_\_\_\_\_

מספר זהות / חברה / שותפות / עמותה: \_\_\_\_\_

שם החותם: \_\_\_\_\_, תפקיד: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_, חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_





**נספח 1.י"א. - תצהיר בדבר אי-תיאום הצעות**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס ת"ז \_\_\_\_\_ העובד בתאגיד \_\_\_\_\_  
(שם התאגיד) מצהיר בזאת כי:

2. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
3. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
4. בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו):

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

5. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).

6. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).

7. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.

8. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.

9. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

10. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

**יש לסמן V במקום המתאים**

למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז

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**





אם כן, אנא פרט:

---

---

---

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר
-------	-----------	--------------	-----------	--------------

### אישור עורך הדין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_  
הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_  
מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_  
המוכרת לי באופן אישי, ואחרי שהזרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה  
לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עורך הדין
-------	-----------------------------	-----------------

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 1. י"ב. - תצהיר בדבר חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד העלייה והקליטה, במענה למכרז מס. 06/2022, לקבלת שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב במתכונת של מיקור-חוץ, במשרד העלייה והקליטה (להלן - "המכרז").

אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן x במשבצת המתאימה):

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(אם הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח - 1998, חלות על המציע, יש לסמן x במשבצת המתאימה):

- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

(אם המציע מעסיק 100 עובדים או יותר, יש לסמן x במשבצת המתאימה):

- המציע מתחייב, כי ככל שיזכה במכרז, יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח - 1998, ובמקרה הצורך - לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח - 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו, פעל ליישומן (ככל שהמציע התחייב בעבר לבצע פניה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).
- המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר, שמסר לפי פסקה זו, למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר





אישור של עורך דין

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_, מרחוב \_\_\_\_\_, בישוב \_\_\_\_\_, מאשר בזאת, כי ביום \_\_\_\_\_, התייצב/ה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, שהזדהה/תה לפי תעודת זהות מס. \_\_\_\_\_ / המוכר/ת לי אישית, ולאחר שהזהרתיו/ה, כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תצהירו/ה וחתם/מה עליו.

\_\_\_\_\_ שמו של עורך-הדין      \_\_\_\_\_ מס. רשיון לעריכת-דין

\_\_\_\_\_ תאריך      \_\_\_\_\_ חתימה של עורך-הדין      \_\_\_\_\_ חותמת של עורך-הדין





## נספח 1. י"ג. - תצהיר פשיטת רגל והעדר תביעות

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ . לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

- הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם משרד העלייה והקליטה במסגרת מכרז פומבי 06/2022 למתן שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב עבור משרד העלייה והקליטה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ \_\_\_\_\_ והנני מוסמך/ת להצהיר בשם המציע.
- הריני להצהיר כי נכון ליום תצהירי זה \_\_\_\_\_ המציע אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.
- זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

\_\_\_\_\_ חתימת המצהיר

### אישור עו"ד

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרדי ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גבי \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/מה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_ חתימת עו"ד

\_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון עורך דין

\_\_\_\_\_ תאריך





## נספח 1. י"ד. - תצהיר שימוש בתוכנות מקור

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ\_\_\_\_\_ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' 06/2022 ומתן השירותים נשוא המכרז ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה במכרז.

3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

\_\_\_\_\_  
חתימת המצהיר

### אישור עורך הדין

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_  
חתימת עורך הדין

\_\_\_\_\_  
חותמת ומספר רישיון עורך דין

\_\_\_\_\_  
תאריך





**נספח 1. ט"ו - טופס הרשמה להשתתפות במכרז**

**פרטי המבקש להשתתף במכרז פומבי 06/2022 למתן שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב עבור משרד העלייה והקליטה:**

		שם המציע/ה
	סוג התאגיד	תאריך רישום
	מספר מזהה	
	כתובת משרד (רשום)	טלפון
	איש קשר למכרז	תפקיד במציע
		פקסימיליה
		דוא"ל למשלוח תשובות לשאלות הבהרה וכל ההודעות הנוגעות למכרז

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 1. ט"ז. - הצהרה בדבר אחזקת תעודת הסמכה לתקן אבטחת מידע ISO 27001

אני, \_\_\_\_\_, החתום/מה מטה, נותן/נת תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_, שהוא המציע (להלן - "המציע"), המגיש הצעה למכרז פומבי 06/2022 לקבלת שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב במתכונת של מיקור-חוץ, במשרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד") (להלן - "המכרז").

אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

- בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידי:  
"המציע" – החברה המציעה את שירותיה כספק מיקור חוץ לספק שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב במשרד העלייה והקליטה.  
"קבלן משנה" – כל קבלן אשר נותן את השירותים למשרד העלייה והקליטה דרך מכרז ה"מציע".
- אני מצהיר/ה בשמו של המציע, כי המציע מחזיק תעודת הסמכה המאשרת כי מערכת ניהול אבטחת מידע של המציע נבחנה ונסקרה על ידי גוף מוסמך להסמכה ונמצאה מתאימה לדרישות ת"י ISO 27001:2013.
- על המציע לצרף תעודת הסמכה.
- על כל קבלן משנה להיות בעל הסמכה לתקן אבטחת מידע ISO27001 או להיות בתהליך הסמכה לתקן זה.
- במידה וקבלן המשנה מוסמך בתקן זה יציג המציע את תעודת ההסמכה של קבלן המשנה.
- במידה וקבלן המשנה נמצא בתהליך הסמכה יגיש המציע תצהיר של קבלן המשנה שבו הוא מצהיר על היותו בתהליך הסמכה והתחייבות להשלים תהליך זה בתוך 6 חודשים ממועד תחילת תקופת השירות.

שם המציע: \_\_\_\_\_

מספר זהות / חברה / שותפות / עמותה: \_\_\_\_\_

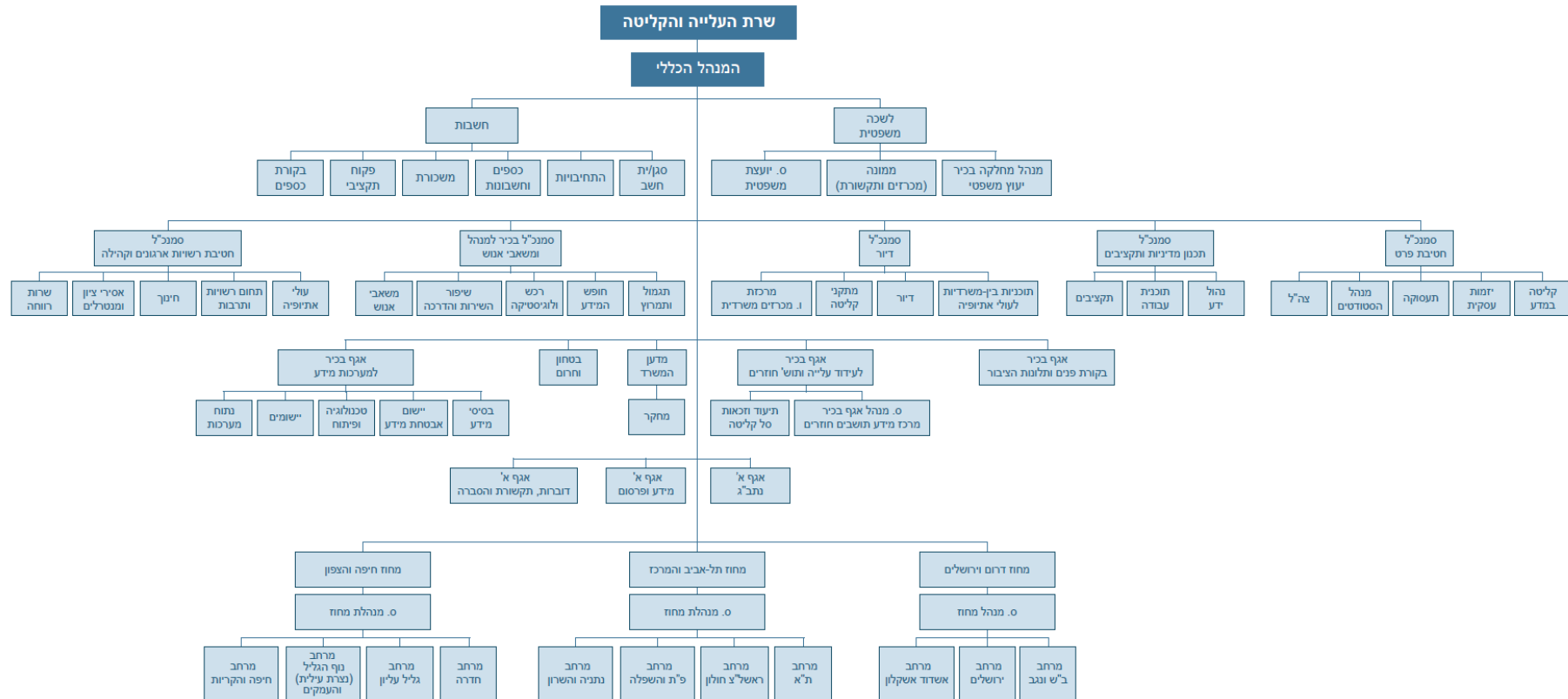
שם החותם: \_\_\_\_\_, תפקיד: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_, חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_





**נספח 2.1.3 - תרשים המבנה הארגוני של משרד העלייה והקליטה**



הקל כדי שתרגישו בבית

טלפון: 073-3972770  
פקס: 073-3972770  
האומן 10, ירושלים 9342106  
www.klita.gov.il

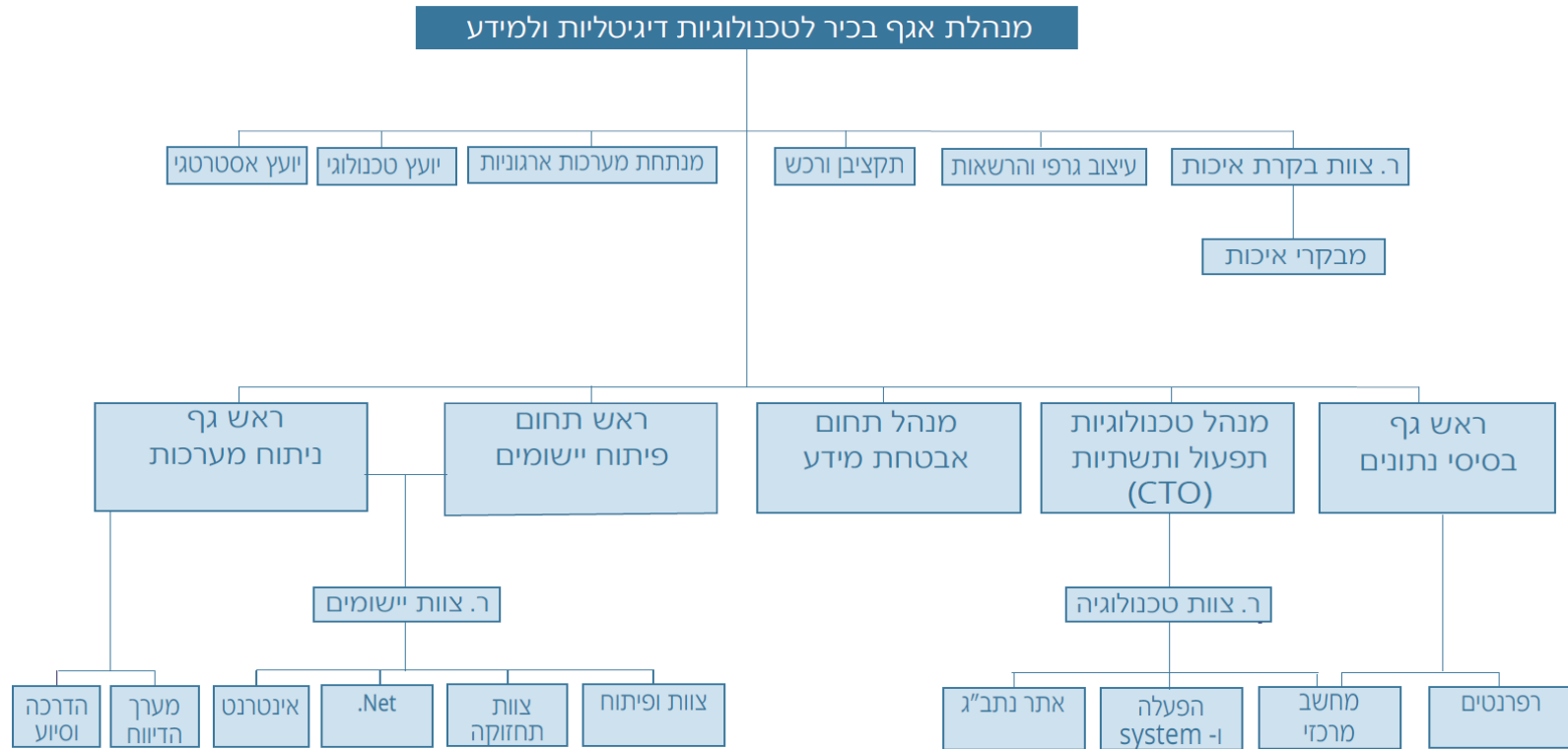
עמוד 216 מתוך 305



מכרז 06/2022, תפעול ותחזוקה של תשתית התקשוב, מיקור-חוץ



**נספח 2.1.4 - המבנה הארגוני של אגף בכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע**



הכל כדי שתרגישו בבית

טלפון: 073-3972770  
פקס: 073-3972770  
מזכירות: האומן 10, ירושלים 9342106  
www.klita.gov.il

עמוד 217 מתוך 305

מכרז 06/2022, תפעול ותחזוקה של תשתית התקשוב, מיקור-חוץ



## -רגיש עסקי -

### נספח 2.1.5 – אבטחת מידע מצב קיים ומצב נדרש

### הנספח יימסר למציעים במענה לפניה

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)





**-רגיש עסקי-**

**נספח 2.5.2 – פירוט מצב קיים של תשתיות המשרד**

**הנספח יימסר למציעים במענה לפניה**

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





**-רגיש עסקי-**

**נספח 2.5.3 – תיאור תמציתי של המערכות היישומיות של המשרד**

**הנספח יימסר למציעים במענה לפניה**

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)





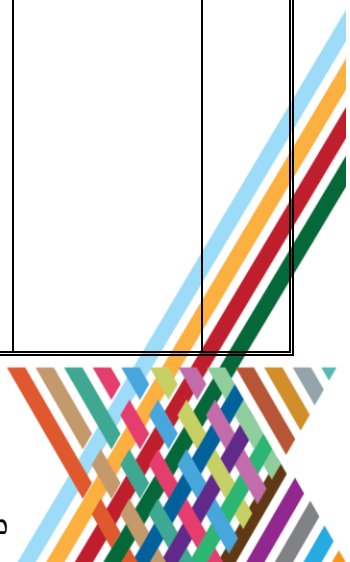
## נספח 3.0 – מטריצת שירותים Service Matrix

נספח זה מבהיר ומדגיש את חלוקת האחריות לביצוע בין הספק הזוכה לבין המשרד. חשוב לציין שבמידה ויש הבדלים בין נספח זה לפרק 3 מה שקובע זה מה שכתוב בפרק 3.

אחריות	תפוקה (תיעוד)	פירוט	###	נושא	##	תחום	#
המשרד	תכנית אב, תוכנית עבודה שנתית	הכנת תכנית אב למחשוב, בניית תוכניות עבודה שנתיות ואישורן וביצוע עדכונים לתוכניות אלו על פי צרכי המשרד	3.1.1.1	הכנת תכניות אב ותוכניות עבודה שנתיות	3.1.1	תכנון ארוך טווח	3.1
ספק		אספקת נתונים לצורך הכנת תוכנית אב למחשוב ות"ע שנתית	3.1.1.2				
ביצוע: הספק אישור: המשרד	מסמכי אפיון לכיווני התפתחות טכנולוגית	התעדכנות טכנולוגית וייזום טכנולוגי- הגדרת מנגנון לשמירה על עדכניות וביצוע השידרוגים הנחוצים – הספק אישור תוכנית הספק - המשרד	3.1.2.1	עדכניות טכנולוגית	3.1.2		
ביצוע: הספק אישור: המשרד	מסמכי ייזום, מסמכי דרישות לעדכון, מסמכי התרעה על צורך בשידרוגים	הכנת הצעות לשינויים/שידרוגים טכנולוגיים	3.1.2.2				
המשרד		הגדרת צרכים לביצוע מבחני ישימות ו-POC לטכנולוגיות חדשות	3.1.2.3				

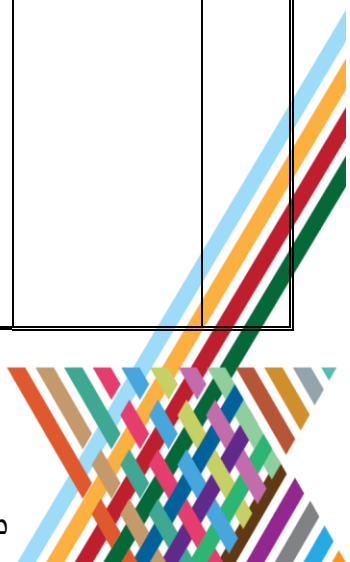
טלפון: 073-3972713  
פקס: 073-3972770  
כתובת: האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר: [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית





ספק	דוח מסכם למבחני ישימות	ביצוע מבחני ישימות ו- POC לטכנולוגיות חדשות	3.1.2.4				
הספק		מתן שרות במחוזות	3.1.2.5				
ספק	ביצוע תוכנית הכשרה שוטפת	עדכניות טכנולוגית של נותני השירותים	3.1.2.6				
המשרד		ייזום שינויים בתהליכי עבודה			3.1.3	בחינה ושיפור של תהליכי עבודה	
ביצוע: הספק	אישור: המשרד	ניתוח ועיצוב מחדש של תהליכי עבודה באופן שוטף					
ביצוע: הספק	אישור: המשרד	דוח מסכם למבחני ישימות	בחינת ישימות טכנולוגית של השינוי בתהליכי עבודה				
אחריות	תפוקה (תיעוד)	פירוט	###	נושא	##	תחום	#
המשרד	דוחות סטטוס	מעקב ביצוע תכנית העבודה	3.2.1.1		3.2.1	ניהול ותכנון שוטף	3.2
המשרד	רשימת דרישות לפי תיעודף	ניהול דרישות וצרכים	3.2.1.2				
ספק	תוכנית עבודה מפורטת הכוללת לו"ז לביצוע	הפיכת תוכנית העבודה ברמת על לתוכנית עבודה מפורטת הכוללת לו"ז לביצוע	3.2.1.3				
המשרד		אישור שינויים בתכנית	3.2.1.4			ניהול סדרי עדיפויות ועדכון תכנית עבודה	



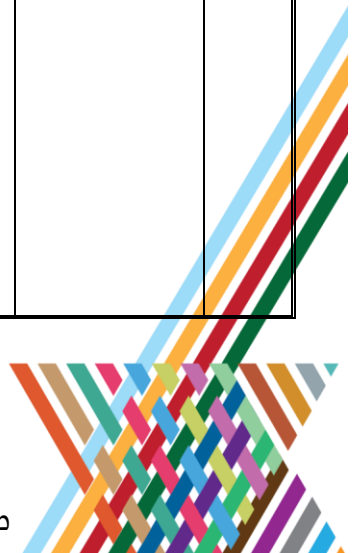


המשרד	הסכם רמת שירות (SLA)	הגדרת דרישות לרמת השירות ומדדי שירות (SLA)	3.2.2.1	ניהול השירות	3.2.2	ניהול ותכנון שוטף (המשך)	3.2 (המשך)
המשרד		הגדרת שיטות המדידה של רמת השירות	3.2.2.2				
המשרד		הגדרות מנגנון תמרוץ חיובי / קנס	3.2.2.3				
ספק		ביצוע מדידת רמת השירות (כולל מדידת ביצועים בעמדות קצה / חווית משתמש)	3.2.2.4				
ספק	דוחות	דיווח תוצאות המדידות	3.2.2.5				
המשרד		בקרת תוצאות המדידה	3.2.2.6				
ספק		ניהול נותני השרותים וספקי המשנה בפן התפעולי והמקצועי	3.2.3.1	ניהול נותני השרותים וספקי המשנה	3.2.3		
המשרד		פיקוח ובקרה על איכות השרותים		הבטחת איכות	3.2.4		
המשרד	מסמכי דרישה	דרישות לתיקון ליקויים					
הספק		תיקון ליקויים על פי הנחיות המשרד					
המשרד	דוח תיקון ליקויים	בקרה על תיקון הליקויים					
המשרד		רכש, של חומרה מרכזית לכל הרשתות (ליבה, מנהלתית ו-DR) ולכל הסביבות (פיתוח/בדיקות, קדם ייצור ו-DRP)	3.3.1.1	חומרה מרכזית	3.3.1	רכש, אספקה והתקנה של ציוד, חומרה ורישוי	3.3



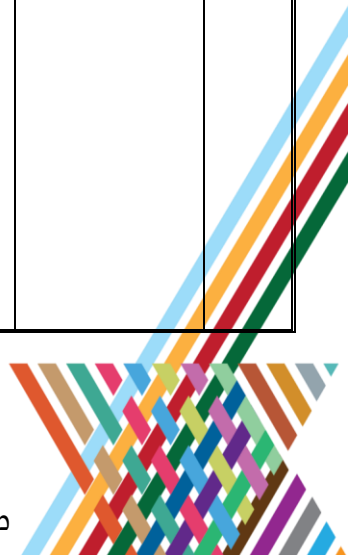


הספק		התקנה של חומרה מרכזית לכל הרשתות (ליבה, מנהלתית וDR) ולכל הסביבות (פיתוח/בדיקות, קדם ייצור ייצור וDRP)	3.3.1.2			
המשרד		רכש של מערכי אחסון וגיבוי לרבות כל רישוי תוכנה (של מערכי האחסון, מערכי הגיבוי ותוכנות הגיבוי) לכל הרשתות (ליבה, מנהלתית וDR) ולכל הסביבות (פיתוח/בדיקות, קדם ייצור ייצור וDRP)	3.3.2.1	חומרת אחסון וגיבוי	3.3.2	
הספק		התקנה של מערכי אחסון וגיבוי לרבות כל רישוי תוכנה (של מערכי האחסון, מערכי הגיבוי ותוכנות הגיבוי) לכל הרשתות (ליבה, מנהלתית וDR) ולכל הסביבות (פיתוח/בדיקות, קדם ייצור ייצור וDRP)	3.3.2.1			
המשרד		רכש, אספקה, ואחסנה של ציוד קצה כולל מחשבים ניידים, ניידים, טאבלטים, צגים, מדפסות וכו'	3.3.3.1	ציוד קצה	3.3.3	
ספק		הפצה לאתרי המשרד והתקנה של ציוד קצה ובכלל זאת עמדות משתמשים מכל הסוגים, מחשבים ניידים, טאבלטים, מדפסות וכד'	3.3.3.2			



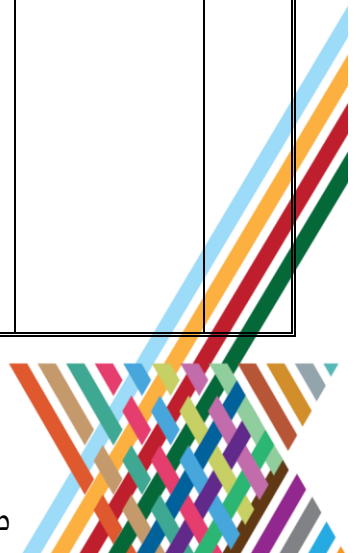


משרד		רכש, אספקה, אחסנה במחסן מרכזי, הפצה לאתרי המשרד והתקנה של ציוד מיוחד (להוציא ציוד לספירת מצאי כמפורט בסעיפים 3.0.1.5.1 ו-3.3.4.4)	3.3.4.1	ציוד מיוחד	3.3.4	רכש, אספקה והתקנה של ציוד, חומרה ורישוי (המשך)	3.3
מערכות לספירת מצאי - ספק							
ספק		תכנון רכש ציוד חכם לחדרי ישיבות	3.3.4.2				
ספק	תיאומים	הפצה, התקנה ותפעול של ציוד חכם לחדרי ישיבות	3.3.4.3				
ספק		שרות מנוהל של כספומטים באתר נתב"ג כולל התקנה ותחזוקת חומרה ותוכנה, תפעול הכספומטים (טעינה והחזרה של מזומנים)	3.3.4.4				
משרד							
המשרד		רכש, אספקה, קליטה למלאי, אחסנה במחסן מרכזי של ציוד מתכלה הנמצא בבעלות המשרד לרבות נייר הדפסה, טונרים למדפסות, חלקי חילוף תקופתיים לגבי ציוד מתכלה הנמצא בבעלות הספק (ציוד מתכלה למערכת ספירת מלאי)	3.3.5.1	ציוד מתכלה	3.3.5		
הספק							
הספק		הפצה ורישום מדויק של ציוד מתכלה ועדכון המשרד בהיקף	3.3.5.2				



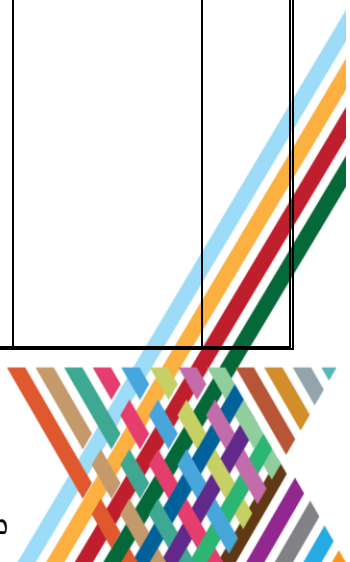


		הציוד המתכלה הנדרש לרכישה				
המשרד		רכש ואספקה של מערכות הפעלה, תשתית וירטואליזציה ובסיסי נתונים ניהול הרישוי על ידי הספק	3.3.6.1	תוכנות תשתית	3.3.6	
ספק		התקנה של מערכות הפעלה, תשתית וירטואליזציה ובסיסי נתונים	3.3.6.2			
המשרד		רכש ואספקה של מילון נתונים AD ניהול הרישוי על ידי הספק	3.3.6.3			
ספק		התקנה/ עדכון ושדרוג של מילון נתונים AD ו-DOMAIN	3.3.6.4			
המשרד		רכש ואספקה של כלי פיתוח ותחזוקה	3.3.6.5			
ספק		התקנה של כלי פיתוח ותחזוקה	3.3.6.6			
משרד		רכש ואספקה של תשתית חומרה ומוצרי תוכנה לצורך ניהול טכני למעט שרתים מנוהלים המפורטים בסעיף 3.0.1.5 של המכרז	3.3.7.1	כלים לתפעול וייצור	3.3.7	
הספק		שרותים מנוהלים כמפורט בסעיף 3.0.1.5				
ספק		ניהול התקנה ותחזוקה ותפעול של תשתית	3.3.7.2			





		חומרה ומוצרי תוכנה לצורך ניהול אבטחת מידע					
ספק		רכש אספקה והתקנה תחזוקה ותפעול של תשתיות חומרה ומוצרי תוכנה לצורך אספקת שרות מנוהל של תמיכה במשתמשים - מערכת CA Service Desk	3.3.7.3				
ספק		רכש אספקה התקנה תחזוקה ותפעול של כלי תוכנה לצורך ניהול, מדידה ודיווח של עמידת ברמת ה-SLA	3.3.7.4				
אספקה – המשרד ניהול ותפעול - הספק		רכש אספקה ניהול ותפעול של רכיב להפצה וניהול גרסאות ועדכוני תוכנה	3.3.7.5				
ספק		רכש אספקה התקנה תחזוקה ותפעול של מערכת לניטור וניתוח שגיאות מלוגים	3.3.7.6				
ספק		רכש אספקה התקנה תחזוקה ותפעול של כלי לניהול המצאי (באמצעות תוכנת CA Service Desk)	3.3.7.7				
הספק	דוחות ספירת מצאי, סימון כל מצאי המצאי	רכש ואספקה תחזוקה ותפעול של מערכת לביצוע ספירות מלאי (חומרה ותוכנה) וכן התקנתם ותפעולם	3.3.7.8				
הספק		רכש אספקה התקנה תחזוקה ותפעול של	3.3.7.9				

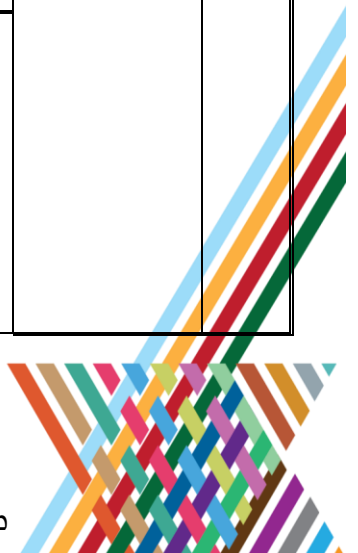




		מערכת שו"ב לשליטה ובקרה על כל תשתיות התיקושב במשרד			
הספק		רכש, אספקה, התקנה, תחזוקה ותפעול של כלי ממחושב לינטור חווית המשתמש	3.3.7.10		
המשרד		רכש ואספקה של חומרת תקשורת מקומית (LAN) וחומרת ניתוב (קישור ל WAN) באתרים מרכזיים : מרכז המחשבים, אתר גיבוי (DRP), אתר פיתוח, אתר בדיקות ואתרי המשרד.	3.3.8.1	חומרת תקשורת	3.3.8
ספק		התקנה של חומרת תקשורת מקומית (LAN) וחומרת ניתוב (קישור ל WAN) כולל רכיבים אקטיביים ופסיביים באתרים מרכזיים : מרכז המחשבים, אתר גיבוי (DRP), אתר פיתוח, אתר בדיקות ואתרי המשרד כולל ענן במסגרת פרויקט "נימבוס"	3.3.8.2		
המשרד		רכש ואספקה של כלי אבטחת מידע הכוללים חומרה, Appliance, ותוכנה באתרים מרכזיים : מרכז המחשבים, אתר גיבוי (DRP), אתר פיתוח	3.3.9.1	כלי אבטחת מידע (חומרה, <u>Appliance</u> (תוכנה)	3.3.9

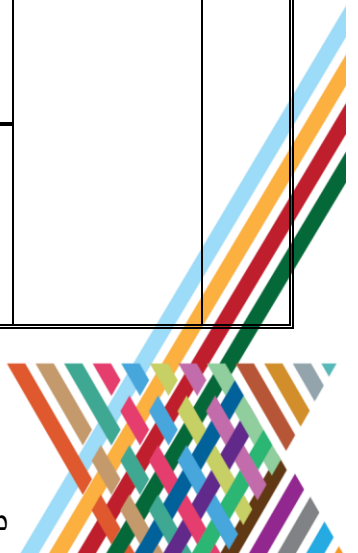
טלפון : 073-3972713  
 פקס : 073-3972770  
 כתובת : האומן 10, ירושלים 9342106  
 אתר : [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית



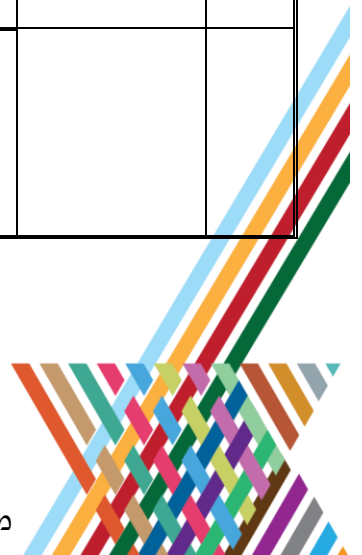


		אתר בדיקות ובאתרי המשרד				
ספק		התקנה של כלי אבטחת מידע, הכוללים חומרה, Appliance, ותוכנה באתרים מרכזיים : מרכז המחשבים, אתר גיבוי (DRP), אתר פיתוח, אתר בדיקות ובאתרי המשרד כולל הענן במסגרת פרויקט "נימבוס"	3.3.9.2			
ספק		רכישת ביטוחים על פי הנדרש בסעיף 18 להסכם		כיסוי ביטויי לפי הנדרש בהסכם		3.4 ביטוחים
הספק	מסמך ארכיטקטור ה יישומית	תכנון ארכיטקטורה יישומית	3.5.1.1	ארכיטקטורה יישומית	3.5.1	3.5 ארכיטקטורת המערכת
המשרד		בקרה ואישור של ארכיטקטורה יישומית	3.5.1.2			
ספק	מסמך ארכיטקטור ת חומרה מרכזית (פרק במסמך ה (HLD	תכנון ארכיטקטורת החומרה המרכזית (כולל ניתוח Sizing) באתר ראשי, אתר הגיבוי (DRP), אתר הפיתוח ואתר הבדיקות	3.5.2.1	ארכיטקטורה טכנולוגית	3.5.2	
המשרד		בקרה ואישור של ארכיטקטורת החומרה המרכזית	3.5.2.2			
ספק	מסמך ארכיטקטור ת רשת ואבטחת מידע	תכנון תצורת רשת התקשורת ומערך אבטחת המידע – חומרה ותוכנה (כולל ניתוח Sizing) באתר	3.5.3.1	רשת תקשורת ואבטחת מידע	3.5.3	



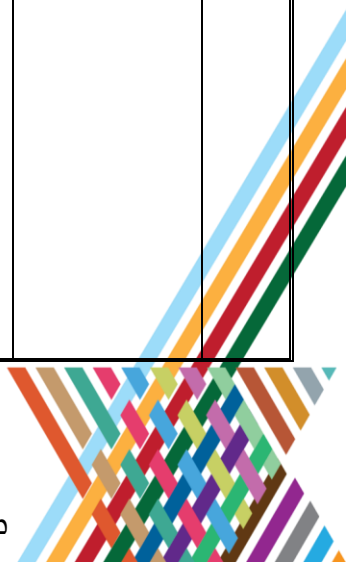


	באתרים מרכזיים (פרק במסמך ה HLD)	ראשי, אתר הגיבוי (DRP), אתר הפיתוח ואתר הבדיקות					
המשרד		בקרה ואישור של תצורת רשת ואבטחת מידע (כולל ניתוח Sizing) באתרים מרכזיים	3.5.3.2				
המשרד	מסמך מתודולוגית אפיון	בניית מתודולוגית אפיון, פיתוח, שינוי תצורה ואישורה	3.6.1.1	מתודולוגיות ותשתיות אפיון ופיתוח תוכנה	3.6.1	פיתוח תוכנה	3.6
הספק		הקמת סביבת אפיון, פיתוח, ויצור	3.6.1.2				
המשרד		ניהול פיתוח תוכנה יישומית לשימוש המשרד		ניהול הפיתוח	3.6.2		
המשרד	מסמך אפיון על	הגדרת דרישות ואפיון על (HLD)	3.6.3.1	הגדרת דרישות ואפיון על (HLD)	3.6.3		
המשרד	מסמכי אפיון מפורט	הכנת מסמכי האפיון מפורט, בקרתם, אישורם ותחזוקתם		אפיון מפורט	3.6.4		
המשרד	מסמכי עיצוב	הכנת מסמכי העיצוב, בקרתם, אישורם ותחזוקתם		עיצוב	3.6.5		
המשרד		ביצוע קידוד, בדיקות QA, בדיקת מסירה ובדיקות קבלה ותיקן ליקויים (באגים) שיתגלו		קידוד ובדיקות מסירה	3.6.6		
הספק		ביצוע התקנות, ניהול משתמשים, מתן הרשאות, שידרוג גרסאות, מיגרציה בין שרתים וכו'		תמיכה במערכות יישומיות תשתיות	3.6.7		



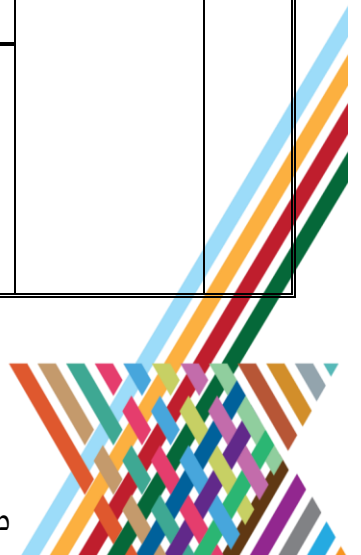


ספק		הקמת סביבת תחקור, טיוב והסבה (כולל התקנת כלים)	3.7.1.1	מתודולוגיות ותשתיות טיוב והסבה	3.7.1	טיוב והסבות נתונים לטובת פיתוח מערכות	3.7
המשרד		תחקור וניתוח איכות נתוני המערכת		ניתוח ותחקור נתונים	3.7.2		
המשרד		טיוב נתונים ידני וממוכן ובקרת תוצאות הטיוב		טיוב נתונים	3.7.3		
המשרד	מסמכי אפיון הסבות	Source – אפיון הסבות (כולל לוגיקות) ברמת התוכנה to Target	3.7.4.1	הסבת נתונים	3.7.4		
ספק		Source – אפיון הסבות to Target <b>בבסיסי נתונים, חומרה ו-MIDDLEWARE</b>	3.7.4.2				
המשרד		בקרה ואישור של מסמכי אפיון הסבות	3.7.4.3				
המשרד		פיתוח שגרות הסבה ברמת התוכנה	3.7.4.4				
ספק		פיתוח שגרות הסבה <b>ברמת החומרה, מערכת הפעלה ובסיסי נתונים ו-MIDDLEWARE</b>	3.7.4.5				
ספק		בדיקת שגרות הסבה של חומרה ובסיסי נתונים	3.7.4.6				
המשרד		בדיקת שגרות הסבת תוכנה	3.7.4.7				
ספק		הרצת הסבות ברמת חומרה ובסיסי נתונים ו-MIDDLEWARE	3.7.4.8				
המשרד		הרצת הסבות ברמת תוכנה	3.7.4.9				
המשרד	דוח מסכם לבדיקת הסבות	בדיקת תוצאות ההסבה והכנת דוח חריגים/שגויים	3.7.4.10				
המשרד		בקרת תוצאות בדיקות הסבה	3.7.4.11				



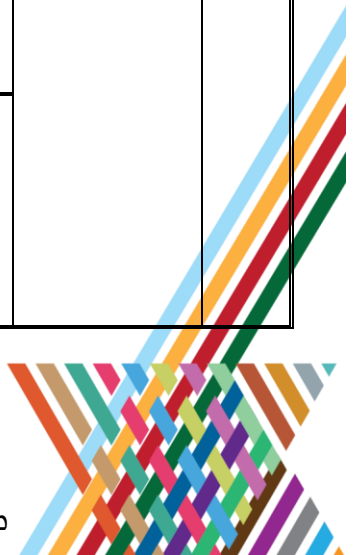


המשרד		אישור קבלה להסבות הנתונים	3.7.4.12				
המשרד		ביצוע תהליך בדיקות תוכנה והגדרת סביבות הבדיקה הנדרשות		תהליך בדיקות תוכנה	3.8.1	בדיקות תוכנה	3.8
ספק		ביצוע הקמת סביבות הבדיקה					
ספק		תמיכה בביצוע הבדיקות על ידי אחריות להקמת התשתיות הנדרשות ותחזוקתן	3.8.1.2		3.8.2		
המשרד		שכירת שטח האתר	3.9.1.1	אתר מרכז המחשבים (Data Center)	3.9.1	תשתית סביבתית	3.9
המשרד		בינוי והתאמות בינוי לאתר (אם נדרש)	3.9.1.2				
המשרד		התאמות ותוספות לתשתיות/ למערכות באתר	3.9.1.3				
המשרד		אספקה והתקנה של נקודות חשמל	3.9.1.4				
המשרד		אספקה והתקנה של נקודות תקשורת נתונים	3.9.1.5				
הספק		תיאום פעילות באתרי המשרד ובאתרי צד ג'	3.9.1.6				
הספק		תחזוקת וניהול הציוד(ארונות) מיקומי ארונות, חיבורי חשמל, אבטחת הארונות והכלובים, תקשורת.	3.9.1.7				
המשרד		שכירת שטח האתר	3.9.2.1	אתר תפעול מרכזי ואתר נתב"ג	3.9.2		
המשרד הספק		בינוי והתאמות בינוי לאתר (אם נדרש) תיאום עבודות הבינוי ופיקוח עליהן	3.9.2.2				



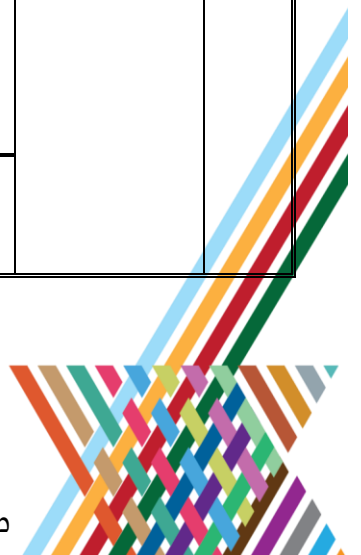


הספק		התאמות ותוספות לתשתיות/ למערכות באתר	3.9.2.3			
המשרד הספק		אספקה והתקנה של נקודות חשמל	3.9.2.4			
		תכנון מיקומי הנקודות וניהול ההתקנה				
המשרד הספק		אספקה והתקנה של נקודות וקווי טלפוניה (טלפוניה IP)	3.9.2.5			
		תכנון מיקומי הנקודות, ניהול ההתקנה, ניהול התחזוקה, פתרון בעיות דרג א'				
המשרד הספק		אספקה והתקנה של נקודות תקשורת נתונים	3.9.2.6			
		תכנון מיקומי הנקודות, ניהול ההתקנה, ניהול התחזוקה, פתרון בעיות דרג א'				
המשרד		רכש אספקה והתקנת ריהוט	3.9.2.7			
הספק		ניהול ההתקנות ופיקוח על ביצוע ההתקנות של כל הסעיפים לעיל כולל התקנת ארונות תקשורת ומחשבים, מיקומי ארונות, חיבורי חשמל, אבטחת הארונות והכלובים, תקשורת וכו'	3.9.2.8			
המשרד		שכירת שטח האתר אצל ספק אירוח (Hosting) מתמחה	3.9.3.1	אתר גיבוי (DR)	3.9.3	
המשרד		בינוי והתאמות בינוי (אם נדרש)	3.9.3.2			



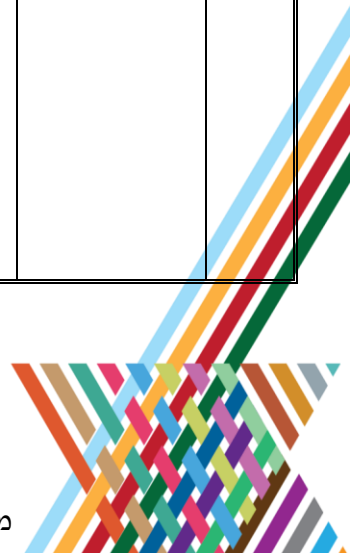


המשרד		התאמות ותוספות נדרשות לתשתיות/ למערכות באתר (אם נדרש)	3.9.3.3			
המשרד		אספקה והתקנה של נקודות חשמל	3.9.3.4			
המשרד		אספקה והתקנה של נקודות וקווי טלפוניה	3.9.3.5			
המשרד		אספקה והתקנה של נקודות תקשורת נתונים	3.9.3.6			
המשרד		רכש והתקנת ארונות מחשבים	3.9.3.7			
הספק		תחזוקת וניהול הציוד(ארונות) מיקומי ארונות, חיבורי חשמל, אבטחת הארונות והכלובים, תקשורת.	3.9.3.8			
המשרד		אספקה של חומרה מרכזית (רכש על ידי המשרד), ציוד קצה, ציוד מיוחד, ציוד תקשורת ואבטחת מידע. ניהול והתקנה	3.9.4.1	אתרים ניידים	3.9.4	
הספק		אספקת מארזים מוקשחים ( רכש על ידי המשרד) לכל פרטי הציוד של הלשכות הניידות. ניהול והתקנה	3.9.4.2			
המשרד		הספקת המחסנים ניהול המחסנים על ידי הספק		מחסנים עבור ציוד קצה, מתכלה וחלקי חילוף	3.9.5	
המשרד		שכירת שטח האתר	3.9.6.1	אתרי המשרד	3.9.6	
המשרד		בינוי והתאמות בינוי	3.9.6.2			





המשרד		התקנת אזעקות ומערכות מיגון	3.9.6.3				
המשרד		אספקה והתקנה של נקודות חשמל	3.9.6.4				
הספק		אספקה והתקנה של נקודות תקשורת נתונים					
הספק		אספקה והתקנה של נקודות וקווי טלפוניה IP					
הספק		ביצוע הזמנות ניהול ההתקנות					
המשרד		רכש והתקנת ארונות מחשב ותקשורת	3.9.6.5				
הספק		תיאום ההזמנות וההתקנות על כל הגורמים הנדרשים וניהול ההתקנות					
הספק		תחזוקת וניהול של הסעיפים לעיל ושל הציוד(ארונות) מיקומי ארונות, חיבורי חשמל, אבטחת הארונות והכלובים, ציודי תקשורת, שרתים, ציוד קצה וציוד אבטחת מידע ושל ענן במסגרת פרויקט "נימבוס"	3.9.6.6				
ספק	מסמך תכנון פריסה והתקנות	תכנון שיטת הפריסה וההתקנות	3.10.1.1	תכנון התקנות	3.10.1	פריסה והתקנות	3.10
המשרד		בקרה ואישור של שיטת הפריסה	3.10.1.2				
ספק	דוח מסכם לסקר אתרים	מיפוי וסקר אתרים קיימים (הכנת דוח מסכם) וביצוע סקר מצאי וסימון ציוד לכלל החומרה והתוכנה בכל אתרי המשרד	3.10.1.3				
המשרד							





		בקרה ואישור של דוח מסכם לסקר אתרים קיימים				
הספק		תפעול הציוד המבוזר	3.10.1.4			
ספק	תכניות אתרים	תכנון התקנות באתרים (תכניות אתרים)	3.10.1.5			
המשרד		בקרה ואישור של תכניות אתרים	3.10.1.6			
ספק	תכנית עבודה לפריסה והתקנות	בניית תכנית עבודה מפורטת לפריסה והתקנות	3.10.1.7			
המשרד		אישור תכנית התקנות מפורטת	3.10.1.8			
משרד		רכש ציוד ורשיונות תוכנה	3.10.2.1	ביצוע התקנות	3.10.2	
ספק		ביצוע הפריסה וההתקנות של ציוד ורשיונות תוכנה בין אם ציוד חדש ובין אם שדרוגים של ציוד קיים עד לפעולה תקינה של הציוד	3.10.2.2			
ספק		בקרת התקנות ובדיקות שפיות באתרים	3.10.2.3			
המשרד		אישור קבלת אתרים	3.10.2.4			
הספק		תיחום תכולת ההדרכות (אוכלוסיות, סוגי הדרכות)	3.11.1.1	תכנון הדרכות	3.11.1	הדרכה והטמעה
המשרד		אישור תכולת ההדרכות	3.11.1.2			
הספק	מסמך תכנון הדרכות	תכנון שיטת ההדרכות	3.11.1.3			
המשרד		בקרה ואישור של שיטת ההדרכה	3.11.1.4			
ספק	מסמכי הדרכה	הכנת אמצעים וחומרי הדרכה (כולל מבחני הסמכה מקוונים), פיתוח	3.11.1.5			

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

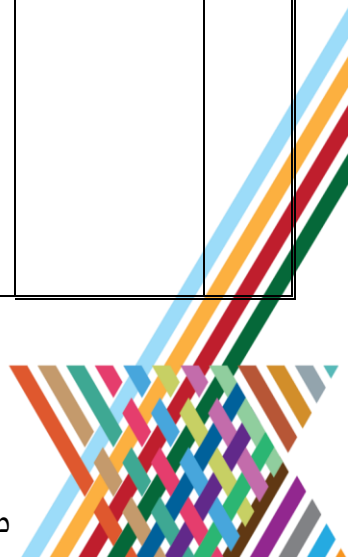


		לומדה והטמעת כלי EPSS במערך ההדרכה					
המשרד		ניהול פרויקט ההדרכה	3.11.2.1	ביצוע הדרכות	3.11.2		
ספק / המשרד		הקצאת אתרי הדרכה (כולל אמצעי ההדרכה)	3.11.2.2				
ספק		ביצוע ההדרכות	3.11.2.3				
ספק	דוחות סיכום להדרכות	הכנת דוח הדרכה מסכם (לכל סבב/כיתה)	3.11.2.4				
המשרד		בקרת תוצאות ההדרכה	3.11.2.5				
המשרד		אישור ההדרכה	3.11.2.6				
ספק		סבב הדרכות חוזר (במידת הצורך)	3.11.2.7				
המשרד		תיחום תכולת ההטמעה (היקף וסוג התמיכה)	3.11.3.1	תכנון ההטמעה	3.11.3		
ספק	מסמך תכנון הטמעה	תכנון שיטת ההטמעה	3.11.3.2				
המשרד		בקרה ואישור של שיטת ההטמעה	3.11.3.3				
ספק		ביצוע ההטמעה	3.11.4.1	ביצוע הטמעה	3.11.4		
ספק		הגדרת שיטת בקרת ההטמעה (הגדרת מדדי הצלחה להטמעה)	3.11.4.2				
המשרד	דוח מסכם לתוצאות הטמעה	בקרת ההטמעה (ביצוע המדידות)	3.11.4.3				
המשרד		אישור סיום תקופת ההטמעה	3.11.4.4				
המשרד	דוח תקלות/באגי ם (כולל סטטוס)	תיעוד תקלות/באגים במערכת	3.12.1.1			תיקון תקלות/באגים	3.12.1
המשרד		תיקון תקלות/באגים	3.12.1.2				



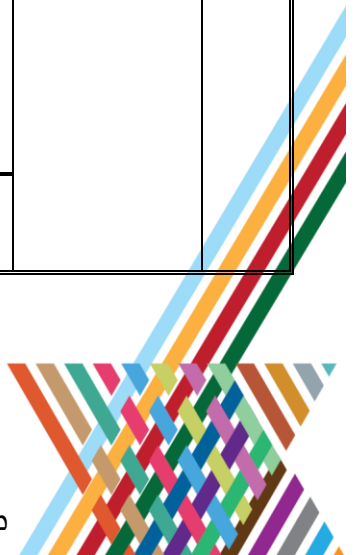


המשרד		בדיקות לפני העברה לייצור	3.12.1.3		
הספק\ המשרד		העברה לייצור	3.12.1.4		
הספק\ המשרד		התקנה/הפצת גרסאות חדשות	3.12.1.5		
המשרד		דרישות לשינויים, שיפורים ותוספות	3.12.2.1	3.12.2 שינויים ושיפורים (למערכות התוכנה של המשרד)	
המשרד	דוח דרישות לפי תעודף	ניהול ותעודף שינויים ושיפורים	3.12.2.2		
המשרד		הערכת היקף פיתוח	3.12.2.3		
המשרד		אישור/דחיית פיתוח	3.12.2.4		
המשרד		ביצוע שו"שים בהתאם לת"ע	3.12.2.5		
המשרד	תיעוד שינויים / הרחבות	שינויים/הרחבות במחסן הנתונים	3.12.3.1	3.12.3 שינויים ושיפורים למחסן נתונים ודוחות	
המשרד / ספק		פיתוח דוחות/שאליות חדשים	3.12.3.2		
המשרד / ספק		הרצת דוחות/שאליות חדשים	3.12.3.3		
המשרד		דרישות לביצוע בקשות שירות / IMAC	3.12.4.1	3.12.4 ביצוע בקשות שירות ו- IMAC	
המשרד\ ספק	דוח דרישות לפי תעודף	ניהול ותעודף ביצוע בקשות שירות / IMAC	3.12.4.2		
ספק		ביצוע בקשות שירות / IMAC בהתאם לת"ע	3.12.4.3		
ספק		תשתיות יישומיות במערכת (מוצרים משולבים (SharePoint, CRM	3.12.5.1	3.12.5 תחזוקת מוצרי תוכנה	
ספק		תוכנות תשתית (מ"ה, DB וכד') כולל עדכונים, שדרוגים ושינוי תצורות	3.12.5.2		



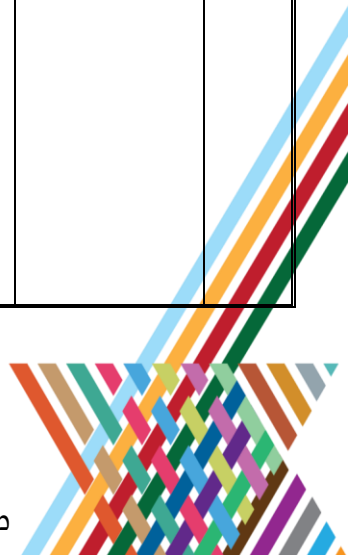


ספק		תחזוקת כלים לתפעול היצור	3.12.5.3				
ספק		תוכנות מנהליות	3.12.5.4				
המשרד		תוכנות בפיתוח עצמי	3.12.5.5				
ספק		שדרוג תוכנות תשתית (לאחר אישור)	3.12.6.1	שדרוגים ושמירה על עדכניות טכנולוגית	3.12.6		
ספק		שדרוג תשתיות יישומיות (לאחר אישור)	3.12.6.2				
				מרכז מחשבים Data ) Center	3.13.1	תחזוקת ציוד ותשתיות	3.13
ספק		תחזוקת חומרה מרכזית (שרתים, מערך אחסון וכד') כולל שדרוגים, עדכונים וקביעת ושינוי תצורה כולל מגרציות מפלטפורמה אחת לאחרת.	3.13.1.1	אתר DR אתר נתב"ג			
ספק		תחזוקת ציוד קצה (עמדות עבודה, צגים, מדפסות, סורקים, אמצעי א"מ וזיהוי וכד') תחזוקת ציוד אחר / ציוד מיוחד (קוראי כרטיסי אשראי, קוראי ברקוד, מגירות מזומנים וכד' VC טלפונית IP)	3.13.1.2	ואתרי המשרד			
ספק		תחזוקת ציוד תקשורת (נתבים, מתגים, נתבי עומסים וכד')	3.13.1.3				
ספק		תחזוקת ציוד אבטחת מידע (App. FW, FW, DLP, Gateway, IPS וכד'). כולל תצורת APPLIANCE	3.13.1.4				
ספק		שרות מנהל של כספומטים	3.13.2	אתר נתב"ג	3.13.2		



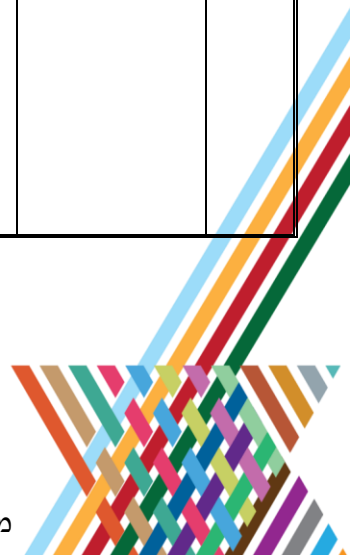


3.14	שירותי תפעול במרכז המחשבים ובאתר הגיבוי	3.14.1	שירותי תמיכה ותפעול מקצועיים	3.14.1.1	תמיכה במערכות הפעלה	דיווחים על איתור/ פתרון תקלות	ספק
				3.14.1.2	תמיכה בתוכנות תשתית	דיווחים על איתור/פתרון תקלות	ספק
				3.14.1.3	תמיכה טכנית בחבילות יישומים	דיווחים על איתור/ פתרון תקלות	ספק
				3.14.1.4	תמיכת DBA (לוגי)	דיווחים על איתור/פתרון תקלות	ספק
				3.14.1.5	טיפול דרג 2 ו-3	דיווחים על איתור/פתרון תקלות	ספק
				3.14.1.6	פיקוח על הייצור (מפעילים)	דוחות תקופתיים למערך הייצור	ספק
				3.14.1.7	ניהול אחסנת נתונים		ספק
				3.14.1.8	ניטור, שליטה ובקרה לכל מרכיבי המערכת	דוחות ניטור תקופתיים	ספק
				3.14.1.9	תפעול ובקרת תשתיות סביבתיות (מיזוג, חשמל וכד')		ספק
				3.14.1.10	גיבויים ושחזורים		ספק
				3.14.1.11	אבטחה פיזית		ספק
				3.14.1.12	ניטור סביבתי	דוחות אבטחה וניטור תקופתיים	ספק
				3.14.1.13	ניהול הפצת תוכנה	גרסאות תוכנה מעודכנות בשרתים	ספק





המשתמשים ובעמדות					
ספק	דוחות שוטפים (למשתמשים)	הפקה והפצה של דוחות	3.14.2.1	שירותי קלט/פלט	3.14.2
המשרד	טפסים	תכנון ובנייה של טפסים	3.14.2.2		
ספק		קליטת נתונים ממוכנים מגורמים חיצוניים	3.14.2.3		
המשרד	דוח מעקב הפצת נתונים	שינוע נתונים לגורמים חיצוניים (כולל שינוע של נתוני גיבויים ושחזורים)	3.14.2.4		
ספק		שירותי ניטור תפוקות וביצועים של חומרה מרכזית, מערכי אחסון וגיבוי, רשת התקשורת, חומרת אבטחת מידע וכו'	3.14.3.1	שירותי תכנון נפח העבודה – Capacity Planning	3.14.3
ספק	העברת דוח תכנון קיבולת למשרד אחת לרבעון	איתור צווארי בקבוק ובעיות ביצועים ומתן המלצות לשדרוג	3.14.3.2		
ספק		הגדרת מדיניות גיבויים	3.14.4.1	גיבוי נתונים ומערכות	3.14.4
המשרד		אישור מדיניות גיבויים	3.14.4.2		
ספק		גיבוי תקופתי של בסיס הנתונים המרכזי	3.14.4.3		
ספק		גיבוי רציף של בסיס הנתונים ( Point in time )	3.14.4.4		
ספק		גיבוי לאתר ה-DR ולאחר נתב"ג	3.14.4.5		
ספק		אחסון קלטות גיבוי "בבנק קלטות" מסחרי שיאושר ע"י המשרד (מחוץ באתר הספק)	3.14.4.6		





ספק		הפקדת תוכניות מקור בידי נאמן/נציג המשרד (בכל גרסה חדשה)	3.14.4.7				
ספק		ניהול ותפעול מוקד רשת (NOC)	3.15.1.1	ניהול, תפעול ותחזוקת רשתות תקשורת (ליבה, מנהלתית, תעוקת רשת)	3.15.1	שירותי תפעול וניהול רשתות תקשורת וחומרת אבטחת מידע	3.15
ספק	דוחות ניטור תקופתיים	ניטור רשת התקשורת	3.15.1.2				
ספק		טיפול דרג 2 ו-3	3.15.1.3				
ספק		תיאום ספקים חיצוניים (קויים וציוד)	3.15.1.4				
המשרד	מסמך מדיניות אבטחת מידע	הגדרת מדיניות אבטחת מידע לפי תקן ISO 27001	3.15.2.1	ניהול, תפעול ותחזוקת חומרת אבטחת מידע	3.15.2		
המשרד	נהלי אבטחת מידע	הגדרת נהלי אבטחת מידע לפי תקן ISO 27001	3.15.2.2				
ספק		יישום אמצעי אבטחת מידע (בכל מרכיבי המערכת) ותפעול אירועי א"מ	3.15.2.3				
המשרד		אישור הרשאות	3.15.2.4				
ספק		ניהול ותפעול מוקד אבטחת מידע (SOC)	3.15.2.5				
ספק		ביצוע סקרי אבטחת מידע תקופתיים ובדיקות חדירות בהיקף של יומיים לפחות.	3.15.2.6				
ספק	דוחות מסכמים לסקרי א"מ	כתיבת דוחות לסיכום סקרי א"מ	3.15.2.7				
ספק	מסמך מתודולוגיה לניהול התמיכה	גיבוש מתודולוגית ניהול התמיכה (על פי ITIL)	3.16.1.1	תכנון מוקד תמיכה ללקוחות	3.16.1	ניהול ותפעול מוקד תמיכה	3.16



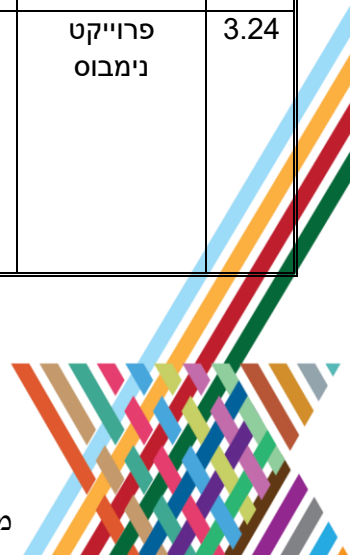


המשרד		בקרה ואישור של מתודולוגית ניהול התמיכה	3.16.1.2	פנימיים וחיצוניים		
ספק	מסמך תכנון מוקד התמיכה	תכנון מוקד התמיכה (פריסה, איוש, משמרות וכד')	3.16.1.3			
המשרד		בקרה ואישור של תכנון המוקד	3.16.1.4			
ספק		הקמה או טיוב מוקד התמיכה (כולל כלים ותוכנות)	3.16.1.5			
ספק		ניהול מוקד התמיכה	3.16.2.1	תפעול מוקד התמיכה (HD)	3.16.2	
ספק		קליטה ותיעוד פניות	3.16.2.2			
ספק		ניתוב פניות לגורמים המקצועיים	3.16.2.3			
ספק		פתרון בעיות ברמה 1	3.16.2.4			
ספק		מעקב ותיעוד טיפול בפניות	3.16.2.5			
ספק	דוחות סטטיסטיים תקופתיים	הפקת דוחות ניהוליים תקופתיים	3.16.2.6			
ספק		פריסה, ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח קבועים באתרים מרכזיים	3.16.3.1	תפעול מערך טכנאי שטח	3.16.3	
ספק		פריסה, ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח אזוריים / ניידים בכל יתר אתרי המשרד	3.16.3.2			
ספק		קיום הדרכות שוטפות, העשרה מקצועית והטמעת מודעות לשיפור השירות בצוות הספק			3.17.1	3.17
המשרד / ספק		ייזום מבחני ישימות	3.18.1.1		3.18.1	3.18
ספק		תכנון מבחני ישימות	3.18.1.2			





ספק		ביצוע מבחני ישימות	3.18.1.3	ביצוע מבחני ישימות (POC)		בחינת טכנולוגיות חדשות	
המשרד		רכש לטובת מבחני ישימות	3.18.1.4				
ספק		ארוח מרכז מידע לעולה	3.19.1.1				
ספק		אירוח אגף הבטחון ברשת ה-WAN כולל ניהול תחזוקה של רשת המצלמות של הבטחון	3.19.1.2	מוכנות להתאוששות מאסון	3.20.1	התאוששות מאסון	3.20
המשרד		תחזוקת ציוד אבטחה מיוחד של אגף הבטחון					
הספק		תחזוקת מרכז מידע לעולה	3.19.1.3				
ספק	נהלי גיבוי והתאוששות	כתיבת /עדכון נהלי התאוששות מאסון (תפעול בחירום)	3.20.1.1				
המשרד		אישור נהלי התאוששות	3.20.1.2				
ספק		ניהול ותפעול אתר הגיבוי אתר DR	3.20.1.3				
ספק		תפעול מערך גיבוי לתקשורת	3.20.1.4				
ספק		ביצוע ניסוי התאוששות תקופתי	3.20.1.5				
ספק	דוח מסכם לניסוי תקופתי	הכנת דוח מסכם לניסוי תקופתי	3.20.1.6				
ספק		פרויקטים טכנולוגיים (לא כולל פרוייקט מעבר לנימבוס)	3.21.1		3.21.1	פרויקטים טכנולוגיים	3.21
המשרד		ייזום והובלה				פרוייקט נימבוס	3.24
הספק		ליווי, סיוע והשתתפות בתהליך ככל שיידרש לצורך המימוש, תחזוקה תוך כדי מעבר לענן ולאחר המעבר					





## נספח 3.0.3 שירותי כח אדם נדרשים

### דרישות לגבי כח אדם

#### מנהל תפעול האתר

על הספק להציב במשרד מנהל תפעול אתר בעל סמכות, השכלה, כישורים וניסיון המתאימים לניהול של כל צוות נותני-השירות מטעמו.  
מנהל תפעול האתר הוא הגורם האחראי מטעם הספק כלפי המשרד על עמידה בדרישות השירות ועל אספקה של תוצרי השירות במועד ובאיכות המתחייבים.  
מנהל תפעול האתר יהיה אחראי על כל היבטי התפעול (חומרה, תוכנה בסיסית, רכיבי התשתית למיניהם, תשתית התקשורת ותשתית אבטחת המידע). כמו-כן, הוא יהיה אחראי על ניהול הצוות מטעם הספק, על הטיפול בנותני-השירות מטעם הספק ומטעם ספקי-משנה מטעמו. מנהל תפעול האתר לא יהיה אחראי לניהול המנהלתי של ההתקשרות מול המשרד לפי מכרז זה ולצורך כך הספק יצטרך לקבוע עובד אחר מטעמו שלא אמור להימצא על בסיס קבוע בחצרות המשרד, וזאת כחלק מהתמורה הבסיסית.

מנהל תפעול האתר יוצב במשרד בהיקף משרה מלא, לפחות בשעות הפעילות של הצוות, כמוגדר להלן בנספח זה.  
מנהל תפעול האתר יהיה בעל סמכות מטעם הספק להפעיל, לאחר שיתקבל אישור המשרד לכך, מומחים מקצועיים או להרחיב את צוות האתר בבעלי תפקיד נדרשים; זאת, במקרים של עומס חריג או במקרי חירום או במקרים מיוחדים; הכל - על-מנת לשמור על הרצף והאיכות של שירותי התקשוב של המשרד.

#### **דרישות הסף לגבי מנהל תפעול האתר:**

ניסיון בניהול פעילות של מיקור חוץ בהיקף של מעל 400 משתמשים הפרוסים ביותר מ- 5 אתרים.

ניסיון בתחום המחשוב – לפחות 10 שנים – חובה.

ניסיון בניהול פעילות של מיקור חוץ – לפחות 4 שנים – חובה.

ניסיון בניהול התפעול של מערכות בסביבות של UNIX/ORACLE ו- WINTEL - לפחות 4 שנים – חובה.

דרישות השכלה:

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**





- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים, או בהנדסת תעשייה וניהול או במערכות מידע
- או
- בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים מתקדמים בתחום מערכות מידע ממוחשבות בהיקף של 400 שעות לפחות.
- או
- הנדסאי בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה / תעשייה וניהול
- או
- חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 500 שעות לפחות
- או
- יוצאת/צה"ל ו/או רא"ם ובלבד שעסק/ה בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים.

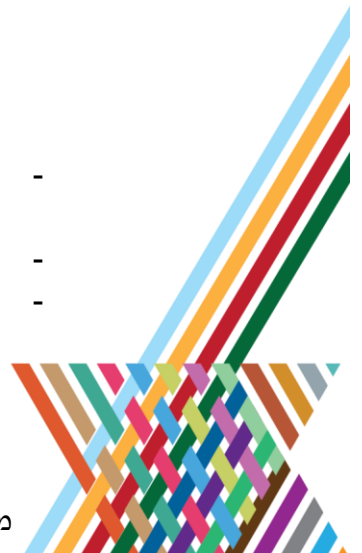
### טכנאי בכיר נייד - אחראי מצאי

על הספק להציב במשרד טכנאי בכיר אחראי מצאי, בהיקף מלא של משרה. נותן-שירות יהיה אחראי על התפעול התקין של מחסני הציוד ועל הפעלת תוכנת ניהול מצאי ומנגנון סריקת מצאי תקופתי. כמו כן בהיותו טכנאי בכיר הוא אמור לגבות את מערך הטכנאים מבחינה הטכנית ולהיות בעל תודעת שרות לקוחות גבוהה. נותן שירות זה אמור לגבות גם את תומכי המשרד במענה לקריאות טלפוניות או פרונטאליות במידת הצורך.

### **דרישות סף לגבי טכנאי בכיר נייד אחראי מצאי:**

- ניסיון בתחום המחשוב 5 שנים – חובה
  - ניסיון בתחום ניהול המצאי לפחות שנה – חובה
  - ניסיון בתמיכה בארגון גדול ומורכב לפחות שנה – חובה
  - ידע מעמיק ותמיכה בתוכנות OFFICE לפחות 3 שנים – חובה
  - ניסיון תמיכה במשתמשים שהינם מנהלים בכירים - חובה
  - ידע וניסיון ב-SMARTPHONES – חובה
- דרישות השכלה:
- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בהנדסת תעשייה וניהול או במערכות מידע
  - או
  - בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים מתקדמים בתחום מערכות מידע ממוחשבות בהיקף של 300 שעות לפחות

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





- או
- הנדסאי או טכנאי בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה/ מערכות מידע
- או
- חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 500 שעות לפחות
- או
- בוגר יחידה טכנולוגית בצה"ל ( ממר"ם, 8200, תיקשוב ויחידות מקבילות) ו/או ברא"ם
- ובלבד שעסק בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים.

### מדריך למערכות המשרד

המדריך יספק שירותי 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 הנדרשים לצורך ביצוע ההדרכה.

#### **דרישות סף לגבי המדריך למערכות המשרד:**

- ניסיון 3 שנים בתמיכה במערכות OFFICE - חובה
- ידע ב- AD ו- EXCHANGE – חובה
- ידע מצויין ב- WIN 10 - חובה
- ידע וניסיון בתמיכה במע' SHAREPOINT - רצוי
- ניסיון בהדרכת OFFICE לפחות שנה - חובה
- תמיכה במע' DYNAMICS CRM - רצוי
- תמיכה במע' מרכבה – רצוי
- דרישות השכלה:
- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים, או בהנדסת תעשייה וניהול, או במערכות מידע
- או
- בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים מתקדמים בתחום מערכות מידע ממוחשבות בהיקף של 100 שעות לפחות
- או
- הנדסאי או טכנאי בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה/ מערכות מידע
- או
- חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 150 שעות לפחות
- או





- יוצאת צה"ל ו/או רא"ם ובלבד שעסקה/ה בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים.

### **איש SYSTEM בכיר בטכנולוגית MS-Windows**

איש תשתיות מערכות ההפעלה בכיר (MS-Windows System Administrator) יהיה הגורם האחראי על תפעול ותחזוקה של שרתים ושל מערכי אחסון וגיבוי. הוא יכיר את כל המערכות, העושות שימוש בתשתית השרתים (פיזיים ווירטואליים) ובתשתית האחסון ואת אופן השימוש בהן (עומסים, קצבים נפחי מידע וכיוצא-בזה). במסגרת זו:

- אחריות על ניהול והתחזוקה של שרתים פיזיים ווירטואליים ושל מערכי האחסון והגיבוי, כולל על הקצאה יעילה של משאבים אלו למערכות השונות בארגון.
- אחריות על ניהול שרתים של המשרד (עם אפשרות לתשתיות בענן), לרבות הקמה של שרתים ושל שירותים חדשים, ניהול של דומיין, משתמשים, הרשאות ושל אבטחת מידע בשרתים אלו.
- ישמש כדרג ב' לתמיכה ולטיפול בפניות של משתמשים, במקרים, בהם אנשי התמיכה במוקד או הטכנאים בשטח לא הצליחו לפתור בעיה.

### **דרישות סף לגבי איש SYSTEM בכיר בטכנולוגית MS-Windows:**

- ניסיון כאיש SYSTEM WINDOWS 5 שנים – חובה
  - ניסיון מעמיק ב SCCM לפחות 3 שנים - חובה
  - ניסיון מעמיק ב VMWARE לפחות 3 שנים - חובה
  - ידע מצוין ביישום Group Policy – חובה
  - ניסיון מעמיק בשרתי EXCHANGE לפחות 3 שנים - חובה
  - ניסיון ב שרתי HP BLADE - רצוי
  - ניסיון ב NETAPP לפחות שנה- חובה
  - ניסיון בתוכנת VEEAM - רצוי
  - ניסיון במערכות LINUX ו/או UNIX – רצוי
- דרישות השכלה:

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





- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בהנדסת תעשייה וניהול או במערכות מידע  
או
- בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים מתקדמים בתחום ניהול מערכות הפעלה בהיקף של 200 שעות לפחות  
או
- הנדסאי או טכנאי בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה/ מערכות מידע  
או
- חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 300 שעות לפחות כאשר מתוכם לפחות 100 שעות בתחום מערכות הפעלה WINDOWS  
או
- יוצאת/ת צה"ל ו/או רא"ם ובלבד שעסק/ה בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים

### איש SYSTEM בטכנולוגית MS-Windows

בעל התפקיד יבצע את כל השירותים, כפי שהם רשומים לגבי איש ה-SYSTEM הבכיר לעיל ויתמקד בביצוע גיבויים באמצעות מערכת Netapp (ראו תת-סעיף 4.1 לעיל).

#### **דרישות סף לגבי איש ה-SYSTEM בטכנולוגית MS-Windows:**

- ניסיון בתחום תשתיות המחשוב 4 שנים – חובה
  - ניסיון בתחום NETAPP 3 שנים – חובה
  - ניסיון בעבודה עם VMWARE לפחות 2 שנים -חובה
  - ניסיון ב עבודה עם VEEAM לפחות שנה – חובה
  - ניסיון כאיש SYSTEM WINDOWS 3 שנים – חובה
  - ניסיון בשרתי דואר EXCHANGE לפחות שנה – חובה
  - ניסיון ב SCCM - רצוי
  - ניסיון בשרתי HP BLADE –רצוי
- דרישות השכלה:

- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בהנדסת תעשייה וניהול או במערכות מידע
- בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים מתקדמים בתחום מערכות מידע ממוחשבות בהיקף של 200 שעות לפחות

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**





- או
- הנדסאי או טכנאי בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה
- או
- חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 300 שעות לפחות כאשר מתוכם לפחות 100 שעות בתחום מערכות הפעלה WINDOWS
- או
- יוצאת/צה"ל ו/או רא"ם ובלבד שעסק/ה בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים.

### איש SYSTEM בטכנולוגיות UNIX

עובד זה יהיה הגורם האחראי על התפעול והתחזוקה של שרתי ה-UNIX ושל מערכי אחסון וגיבוי UNIX. הוא יכיר את כל המערכות העושות שימוש בתשתית השרתים (פיזיים ווירטואליים) ובתשתיות האחסון בטכנולוגיה זו ואת אופן השימוש בהן (עומסים, קצבים נפחי מידע וכיוצא-בזה). במסגרת זו:

- אחריות על ניהול ותחזוקה של שרתים פיזיים ווירטואליים ועל מערכי האחסון והגיבוי בטכנולוגית UNIX והקצאה של משאבים אלו למערכות ה-UNIX השונות בארגון.
- אחריות על ניהול שרתים של המשרד בטכנולוגית UNIX, לרבות הקמה של שרתים ושל שירותים חדשים, ניהול של דומיין, משתמשים, הרשאות ואבטחת מידע בשרתים אלו.
- ישמש כדרג ב' לתמיכה ולטיפול בפניות של משתמשים במקרים בהם אנשי התמיכה במוקד או הטכנאים בשטח לא הצליחו לפתור בבעיה.

### **דרישות סף לגבי איש SYSTEM בטכנולוגית UNIX:**

- ניסיון כאחראי מערכות LINUX\UNIX 5 שנים – חובה
- ניסיון ב מערכות SOLARIS לפחות שנה - חובה
- ניסיון במערכות NETAPP -רצוי
- ניסיון בכתיבת SCRIPTS מורכבים – חובה
- ניסיון בניהול system בסביבות המריצות מערכות ORACLE -רצוי
- ניסיון בעבודה עם חומרת שרתי ORACLE\ SUN – חובה

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





### דרישות השכלה:

- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בהנדסת תעשייה וניהול או במערכות מידע
- בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים מתקדמים בתחום מערכות מידע ממוחשבות בהיקף של 200 שעות לפחות או
- הנדסאי או טכנאי בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה/ מערכות מידע או
- חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 300 שעות לפחות כאשר מתוכם לפחות 100 שעות בתחום מערכות הפעלה UNIX או
- יוצאת/צה"ל ו/או רא"ם ובלבד שעסק/ה בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים

### איש רשת תקשורת וטלפונית IP

איש רשת התקשורת והטלפוניה יהיה הגורם האחראי על תפעול ותחזוקה של רשתות התקשורת במשרד (WAN, LAN, WLAN), לרבות רכיבי הציוד האקטיבי והפסיבי בתחום התקשורת. במסגרת זו:

- אחריות לניטור שוטף של כל תשתיות הרשת (מתגים, נתבים, מאזני-עומסים וקווי התקשורת של המשרד) ולטיפול שוטף בכל ההגדרות הנדרשות ברכיבים אלו.
- היכרות עם כל המערכות העושות שימוש בתשתית הרשת של המשרד ואת אופן השימוש שלהן ברשת (עומסים, קצבים וכיוצא-בזה).
- אחריות על מערך טלפונית ה-IP של המשרד.
- אחריות על הקצאה של כתובות רשת, על הגדרת פרוטוקולי התקשורת וטבלאות הניתוב; ניהול והגדרה של ההתקנים המחוברים לרשת המשרד (כגון מחשבים, מדפסות רשת וכיוצא בזה).
- ביצוע מיפוי שוטף ועדכני של רשת התקשורת של המשרד ברחבי הארץ, מרמת-על עד לרמה של עמדת-קצה בודדת.
- גיבוי למיישם אבטחת המידע בצוות.
- ישמש כדרג ב' לתמיכה ולטיפול בפניות של משתמשים, במקרים, בהם אנשי התמיכה במוקד או הטכנאים בשטח לא הצליחו לפתור בעיה.

### דרישות סף לגבי איש רשת התקשורת והטלפוניה:

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





ניסיון כאיש תקשורת 5 שנים – חובה

ניסיון בתחום אבטחת מידע לפחות שנה – חובה

ניסיון בעבודה עם מתגי ARUBA\ HP – חובה

ניסיון בעבודה עם Checkpoint FireWall לפחות שנה – חובה

ניסיון בעבודה עם טלפוניה IP לפחות שנה – רצוי

דרישות השכלה:

- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים
- או בהנדסת תעשייה וניהול או במערכות ידע
- בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים מתקדמים בתחום מערכות מידע ממוחשבות בהיקף של 300 שעות לפחות
- או
- הנדסאי או טכנאי בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה/מערכות מידע
- או
- חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 400 שעות לפחות כאשר מתוכם לפחות 100 שעות הינם בנושאי תקשורת
- או
- יוצאת/ת צה"ל ו/או רא"ם ובלבד שעסק/ה בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים

### מיישם אבטחת מידע

- מיישם אבטחת המידע יהיה הגורם האחראי על תפעול ותחזוקה של מערכות אבטחת המידע במשרד, לרבות: IDS, IPS, FW, GW, NAC, SIEM, IDM, MDM ומערכת הלבנה. במסגרת זו:
- אחריות על הניטור השוטף של כל תשתיות אבטחת המידע במשרד וטיפול שוטף בבקשות שירות (הרשאות גישה, סיסמאות) ובאירועי אבטחת מידע.
  - היכרות עם כל המערכות הנשענות על תשתיות אלה ותמיכה בכל ההגדרות הנדרשות על-מנת לאפשר פעילות תקינה של המערכות.
  - היכרות עם תהליכי האבטחה השגרתיים במשרד (לרבות ניהול של חשבונות ושל הרשאות, ניהול גישה וניטור מערכות).
  - הכרה של אופן הטיפול באירועי אבטחת מידע, בהתאם לנוהלי המשרד בתחום זה.
  - אחריות על עדכון מידי של המערכות לפי התרעות והנחיות המתקבלות ממנהלת אבטחת המידע של המשרד או מיה"ב.

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





- גיבוי למנהל רשת התקשורת והטלפוניה
- ישמש כדרג ב' לתמיכה ולטיפול בפניות של משתמשים, במקרים, בהם אנשי התמיכה במוקד או הטכנאים בשטח לא הצליחו לפתור בבעיה.

### דרישות סף לגבי מיישם אבטחת המידע:

- ניסיון כאיש אבטחת מידע 4 שנים – חובה
- ניסיון בתחום תקשורת לפחות שנה – חובה
- ניסיון בעבודה עם Checkpoint FireWall לפחות שנה – חובה
- ניסיון בניהול של אחד ממוצרי אנטייורוס TRENDMICRO או McAfee לפחות שנה – חובה
- דרישות השכלה:
- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בהנדסת תעשייה וניהול או במערכות מידע או
- בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים מתקדמים בתחום מערכות מידע ( לרבות אבטחת מידע) בהיקף של 150 שעות לפחות או
- הנדסאי או טכנאי בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה / מערכות מידע או
- חסר תואר כנ"ל, בעל הכשרות מקצועיות בתחום אבטחת מידע/סייבר בהיקף של 300 שעות לפחות עם לפחות קורס אחד בהיקף 100 שעות לפחות או
- בוגר יחידה טכנולוגית בצה"ל ( ממר"ם, 8200, תיקשוב ויחידות מקבילות) ולאן ברא"ם
- ובלבד שעסק בתחום הטכנולוגי בכפוף לאישור מתאים או
- בעל הסמכה למקצוע זה אשר נתקבלה מאת מערך הסייבר הלאומי

### מנהל בסיסי-נתונים (DBA) ישומי בטכנולוגיות של Oracle DB, MS-SQL Server

מנהל בסיסי-נתונים (DBA) יהיה אחראי לתפעול השוטף של בסיסי-הנתונים, המשרתים את מערכות המשרד לרבות טיפול בתהליכי גזירה או תהליכי ETL שוטפים.

מנהל זה יהיה בעל הידע הן בתחום התשתיות והן בתחום היישומי. מנהל זה יהיה אחראי על הניטור השוטף של מסדי-הנתונים, על טיפול שוטף בתחזוקה של בסיסי-הנתונים והטיפול בתקלות הנוגעות לבסיסי-הנתונים.

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





## דרישות סף לגבי מנהל בסיסי-הנתונים:

- ניסיון כ ORACLE DBA לפחות 5 שנים – חובה
  - ניסיון כ MS- SQL DBA לפחות שנה – חובה
  - ניסיון בעבודה עם מערכות LINUX \UNIX לפחות שנתיים – חובה
  - ניסיון בביצוע הסבות של גרסאות - חובה
  - ניסיון בעבודה עם WEBLOGIC ORACLE - חובה
  - ניסיון בעבודה עם גרסאות ORACLE משנת 2019 ומעלה - יתרון
- דרישות השכלה:
- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בהנדסת תעשייה וניהול או במערכות מידע או
  - בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים מתקדמים בתחום מערכות מידע ממוחשבות בהיקף של 300 שעות לפחות או
  - הנדסאי או טכנאי בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה/מערכות מידע או
  - חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 400 שעות לפחות ובכללם לפחות 100 שעות בקורסים בניהול מאגרי נתונים או
  - בוגר יחידה טכנולוגית בצה"ל ( ממר"ם,8200,תיקשוב ויחידות מקבילות) ולאז ברא"ם ובלבד שעסק בתחום הטכנולוגי בכפוף לאישור מתאים

## אחראי SNOC ותשתיות שליטה ובקרה (שו"ב)

אחראי תשתיות השליטה והבקרה יהיה הגורם האחראי על תפעול ותחזוקה של מערכות שליטה ובקרה של המשרד, על אפיון ועל שמירה על עדכניותן השוטפת. איש זה ידווח למנהל האתר על כל אירוע שליטה ובקרה.

### דרישות סף לגבי איש תשתיות השליטה והבקרה:

- ניסיון בתחום תשתיות המחשוב לפחות 3 שנים - חובה
  - ניסיון בתחום השו"ב לפחות שנתיים –חובה
  - ניסיון בתחום התקשורת לפחות שנה – חובה
  - ניסיון בתחום SYSTEM WINDOWS לפחות שנה –חובה
- דרישות השכלה:

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





- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בהנדסת תעשייה וניהול או במערכות מידע או
- בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורס גבוה בתחום מערכות מידע ממוחשבות בהיקף של 100 שעות לפחות או
- הנדסאי או טכנאי בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה/ מערכות מידע או
- חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 150 שעות לפחות או
- יוצאת/ת צה"ל ו/או רא"ם ובלבד שעסקה/ה בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים

### איש SYSTEM WINDOWS ואבטחת מידע בעל ניסיון בהובלת פרויקטים חדשים בתחום

#### התשתיות

דרישות סף לגבי איש מערכות ההפעלה בטכנולוגית MS-Windows ואבטחת מידע

נותן שירות זה יהיה אחראי על גיבוי אנשי WINDOWS נוספים ומיישם אבטחת המידע. בנוסף לכך יהיה לו אפיק עבודה פרויקטאלי עצמאי בדגש לביצוע פרויקטים חדשים ו POC בתחום התמחותו.

ניסיון כאיש SYSTEM WINDOWS שנה – חובה

ניסיון באבטחת מידע שנה – חובה

שליטה מצויינת ב כתיבת סקריפטים ב POWERSHELL-חובה

הוכחות יישום עצמאי של לפחות 3 פרויקטים טכנולוגיים בתחום SYSTEM

ו/או אבטחת מידע- חובה

ניסיון מעמיק ב SCCM שנה - חובה

ניסיון בתחום המחשוב 4 שנים - חובה

ניסיון מעמיק ב VMWARE שנה - חובה

ידע מצויין ב יישום Group Policy –חובה

ניסיון מעמיק בשרתי EXCHANGE לפחות שנה - חובה

ניסיון ב שרתי HP BLADE - רצוי

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



ניסיון בתוכנת VEEAM - רצוי

ניסיון במערכות UNIX\LINUX – רצוי

דרישות השכלה:

- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בהנדסת תעשייה וניהול או במערכות מידע
- או
- בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים מתקדמים בתחום מערכות מידע ממוחשבות בהיקף של 200 שעות לפחות מתוכם לפחות 100 שעות בתחום מערכות WINDOWS ו/או הבטחת מידע
- או
- הנדסאי או טכנאי בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה/ מערכות מידע
- או
- חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 300 שעות לפחות מתוכם לפחות 100 שעות בתחום מערכות WINDOWS ו/או הבטחת מידע
- או
- יוצאת/צה"ל ו/או רא"ם ובלבד שעסק/ה בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים
- 

### ארכיטקט תשתיות ליבה - 1/2 משרה

נותן שרותים זה יהיה אחראי על תכנון וביצוע ארכיטקטורת תשתיות ליבה ביחד עם איש ה- UNIX הבכיר וגם יהווה גיבוי עבור מנהל תפעול האתר. בנוסף לכך הוא יהיה אחראי על אפיון וביצוע פרויקטי תשתיות ליבה חדשים בתחומי מערכות ליבה. כמו כן הוא יסייע למשרד לפתח ולעבור לסביבת DEVOPS.  
התפקיד מחייב עבודה HANDS ON במערכות תשתיות הליבה וגם שליטה ב-VISIO

#### 12.1 דרישות סף לארכיטקט תשתיות ליבה:

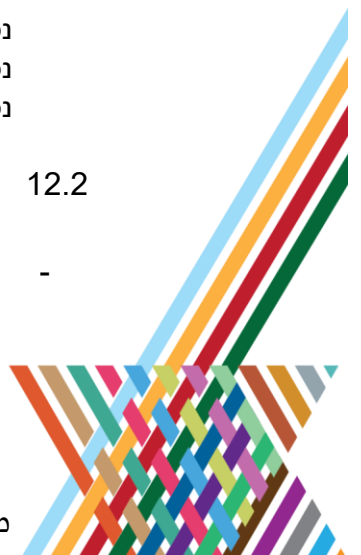
- ניסיון כארכיטקט תשתיות ליבה 5 שנים – חובה
- ניסיון כאיש UNIX\SOLARIS 5 שנים – חובה
- ניסיון כאיש LINUX 3 שנים - חובה
- ניסיון כאיש DEVOPS 3 שנים – חובה
- ניסיון כ ORACLE DBA שנה – חובה
- ניסיון בתור מנהל התשתיות שנה - חובה

#### 12.2 דרישות השכלה:

- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בהנדסת תעשייה וניהול או במערכות מידע

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





- או
- בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים מתקדמים בתחום מערכות מידע ממוחשבות בהיקף של 200 שעות לפחות
- או
- הנדסאי או בוגר בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה / מערכות מידע
- או
- חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 300 שעות לפחות מתוכם לפחות 100 שעות בתחום מערכות הפעלה או תקשורת
- או
- יוצא/ת צה"ל ו/או רא"ם ובלבד שעסק/ה בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים

### צוות מוקד התמיכה

מוקד התמיכה של המשרד יהיה מאויש באופן רציף: בימים א' עד ה' - בין השעות 07:00 עד 21:00; בימי ו' ובערבי חגים - בין השעות 07:30 עד 13:00.

הצוות במוקד התמיכה של המשרד יהיה אחראי על קבלה ורישום של פניות של משתמשים לשירות או להודעה על תקלות.

הצוות יספק תמיכה מידית (דרג א', First Level Support) באמצעות טלפון או ע"י השתלטות מרחוק על עמדת-העבודה של המשתמש, הן בתחום הטכני-טכנולוגי והן בהתייחס למערכות היישומיות של המשרד, במטרה לפתור את התקלות ב"קריאה ראשונה" (First Call). לצורך זה, הצוות יודרך במהלכה של תקופת המעבר לפי מכרז זה. הדרכה זו תועבר ע"י הספק היוצא של שירותי התפעול והתחזוקה.

עובדי המוקד יהיו בעלי ידע ויכולת מספיקים לפתרון בעיות יישומיות ובעיות בתחום התשתית (חומרה, תוכנה בסיסית ותקשורת) באופן מיידי, תוך הבנה של צרכי הלקוחות, יחסי אנוש טובים (גם בתקשורת טלפונית) ומתוך תודעת שירות גבוהה.

עובדי המוקד יהיו בעלי ידע בהפעלה של מערכות המוקד ובמדידה של מידת-העמידה ברמת-השירות; מערכות אלה יותקנו ע"י הספק במוקד התמיכה, כמוסבר בסעיף המתאים בפרק 3 (טכנולוגיה) לעיל.

עובדי המוקד יהיו בעלי ידע ויכולת לתפעל רישום, שינוי ועדכון של משתמשים באמצעות Active Directory (AD) ובתפעול של מערכת לניהול דואר אלקטרוני ויומנים (MS-Outlook).

עובדי המוקד יהיו בעלי שליטה מלאה בכלים של MS Office, על כל רכיביהם.

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





עובדי המוקד יכירו מערכות הפעלה של שרתים, של תחנות-קצה, ושל מחשבי לוח (Tablet PCs) וטלפונים חכמים, הקיימים במשרד כמפורט בסעיפים המתאימים בפרק 3 (טכנולוגיה) לעיל ברמה המאפשרת להם להעניק סיוע קו ראשון למשתמשים העובדים בסביבות אלו.

### דרישת סף לגבי כל עובד בצוות המוקד

ניסיון בתמיכה טכנית לפחות 3 שנים – חובה

ניסיון כטכנאי שטח לפחות שנה - רצוי

ניסיון בתמיכה טכנית במוקד טלפוני או כטכנאי שטח לפחות שנתיים – חובה

ידע ב OFFICE2013, Active Directory, ומעלה, EXCHANGE – חובה

דרישות השכלה:

- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בהנדסת תעשייה וניהול או במערכות מידע

או

- בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים מתקדמים בתחום מערכות מידע ממוחשבות בהיקף של 100 שעות לפחות מתוכם לפחות 50 שעות בהכרת מערכת WINDOWS ומערכות OFFICE

או

- הנדסאי או טכנאי בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה / מערכות מידע

או

- חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 150 שעות לפחות מתוכם לפחות 50 שעות בהכרת מערכת WINDOWS ומערכות OFFICE

או

○ יוצאת צה"ל ו/או רא"ם ובלבד שעסק/ה בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים.

### ראש צוות באגף נתב"ג של המשרד

נותן-שירות זה יהיה אחראי על התפעול התקין של מערך התקשוב באתר נתב"ג של המשרד, על מתן מענה מהיר לקריאות לסיוע או לדווח על תקלות מטעם המשתמשים באתר (בהתאם לדרישות של אמנת רמת-השירות), הן אלו המוצבים בטרמינל 1 והן אלו המוצבים בטרמינל 3, ועל הטיפול השוטף בקריאה עד לפתרון המלא לשביעות-רצונו של המשתמש, שפתח את הקריאה.

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





ראש הצוות באגף נתב"ג יהיה אחראי על צוות הטכנאים באגף נתב"ג, על הקצאת משימותיהם ועל מעקב ובקרה על אופן הביצוע של משימותיהם (בהתאם לאמנת רמת-השירות).

### דרישות סף לגבי ראש הצוות באגף נתב"ג:

נסיון מעשי מוכח במתן שירותים טכניים-מקצועיים לעמדות –עבודה לציד

קצה אחר לפחות 4 שנים –חובה

נסיון ניהול צוות טכנאים לפחות שנתיים – חובה

ידע ב AD, OFFICE2013 ומעלה, EXCHANGE – חובה

ידע במערכות LINUX\UNIX – חובה

רשיון נהיגה –חובה

ידע מעשי בטיפול בתקלות חמרה\תכנה\ציוד קצה – חובה

ידע מצוין ב WINDOWS10 - חובה

כוננות 24\*6 כולל ימי שישי ומוצאי שבת - חובה

דרישות השכלה:

- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בהנדסת

תעשייה\ניהול או במערכות מידע

או

- בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורסים גבוהים בתחום מערכות מידע

ממוחשבות בהיקף של 300 שעות לפחות

או

- הנדסאי או טכנאי בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה

או

- חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 500

שעות לפחות מתוכם לפחות 150 שעות בהכרת מערכת WINDOWS ,

רשתות תקשורת ומערכות OFFICE

או

- בוגר יחידה טכנולוגית בצה"ל ( ממר"ם,8200,תיקשוב ויחידות מקבילות) ולא

ברא"ם

- ובלבד שעסק בתחום הטכנולוגי בכפוף לאישור מתאים.

### טכנאי שטח וטכנאי באגף נתב"ג של המשרד

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





טכנאי השטח יהיו אחראים על מתן שירות טכני למשתמשים בכל האתרים של המשרד ולציוד שברשותם וכן לטיפול טכני מקיף באתרים, בהם מתקיימים אירועים מיוחדים של המשרד (למשל: ירידי תעסוקה). הטכנאים באגף נתב"ג יספקו שירותים אלה בשני הטרימינלים בנתב"ג.

כל הטכנאים יהיו בעלי ידע ויכולת מספיקים לפתרון בעיות יישומיות ובעיות בתחום התשתית (חומרה, תוכנה בסיסית ותקשורת) באופן מידי, תוך הבנה של צרכי הלקוחות, יחסי אנוש טובים ומתוך תודעת שירות גבוהה כל הטכנאים יהיו בעלי ידע וניסיון מעשיים (Hands On) בפרוק ובהרכבה של תחנות עבודה ושל מדפסות, לרבות החלפה של מכלולים בשטח (ללא צורך במעבדה).

כל הטכנאים יהיו בעלי ידע וניסיון מעשיים באבחון ובטיפול בתקלות ברמה בסיסית בשרתים, בנתבים ובמתגים.

כל הטכנאים יכירו מערכות הפעלה של שרתים, של תחנות-קצה, של מחשבי-לוח (Tablet PCs) וטלפונים חכמים (תחת iOS, Android), הקיימים במשרד, כמפורט בסעיפים המתאימים בפרק 3 (טכנולוגיה) לעיל על הספק להעמיד לרשותו של כל טכנאי (הן טכנאי שטח והן טכנאי בנתב"ג) מכונית בשעות העבודה ובשעות הכוננות לצורך אספקה של השירותים באתרי המשרד.

### דרישות סף לגבי כל טכנאי:

ניסיון בתמיכה במשתמשים לפחות 3 שנים – חובה  
 ניסיון כטכנאי שטח לפחות שנה - חובה  
 ניסיון בתמיכה טכנית במוקד טלפוני או כטכנאי שטח לפחות שנתיים – חובה  
 ידע ב AD, OFFICE2013 ומעלה, EXCHANGE, – חובה  
 ידע ב- WINDOWS 10 - חובה  
 כל טכנאי חייב להיות בעל רישיון נהיגה, מסוג ב' לפחות.  
 דרישות השכלה:

- אקדמאי, בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בהנדסת תעשייה וניהול או במערכות מידע
- או
- בעל תואר ראשון כלשהו אחר, ובנוסף קורס גבוה בתחום מערכות מידע ממוחשבות בהיקף של 100 שעות לפחות

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





- או
- הנדסאי או טכנאי בוגר מגמת מחשבים / טכנולוגיה
- או
- חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 150 שעות לפחות מתוכם לפחות 50 שעות בהכרת מערכת WINDOWS ומערכות OFFICE
- או
- יוצאת צה"ל ו/או רא"ם ובלבד שעסקה בתחום הטכנולוגי שבתכולת המקצוע בכפוף לאישור מתאים

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 3.0.3.3 – דרישות חובה לנוכחות של נותני שרות

### טבלה 3.0.3.3 : דרישות חובה לנוכחות של נותני-השירות

8.5 שעות עבודה בהיקף של משרה מלאה ל 22 אנשי הצוות  
8.5 שעות עבודה לארכיטקט תשתיות ליבה בהיקף של חצי משרה

מס.	תפקיד	שעות (א' עד ה')	היקף כח-אדם (משרות מינימלי)	מיקום / הערות
1	מנהל תפעול האתר	07:30 עד 16:00	1	תלפיות
2	טכנאי בכיר נייד - אחראי מצאי	07:30 עד 16:00	1	תלפיות
3	מדריך למערכות המשרד	07:30 עד 16:00	1	משרד ראשי
4	איש SYSTEM WINDOWS בכיר	08:00 עד 16:30	1	תלפיות
5	איש SYSTEM WINDOWS	08:00 עד 16:30	1	משרד ראשי
6	איש SYSTEM UNIX	08:00 עד 16:30	1	תלפיות
7	איש התקשורת והטלפוניה	08:00 עד 16:30	1	תלפיות
8	מיישם אבטחת מידע	07:30 עד 16:00	1	אתרי המשרד
9	DBA	07:30 עד 16:00	1	תלפיות
10	אחראי שליטה ובקרה	7:30 עד 16:00	1	תלפיות
11	איש SYSTEM WINDOWS ואבטחת מידע	7:30 עד 16:00	1	תלפיות
12	ארכיטקט תשתיות ליבה	08:00 עד 16:30 חצי משרה	1	תלפיות





מס.	תפקיד	שעות (א' עד ה')	היקף כח-אדם (משרות מינימלי)	מיקום / הערות
13	טכנאי שטח נייד עם רכב	08:00 עד 16:30	1	תלפיות
14	טכנאי מוקד	07:00 עד 15:30	1	תלפיות
15	טכנאי מוקד	07:30 עד 16:30	1	תלפיות
16	טכנאי במחוז תל-אביב והמרכז	08:00 עד 16:30	1	תל אביב
17	טכנאי מוקד	12:00 עד 21:00	1	משרד ראשי
18	טכנאי מוקד	07:30 עד 16:00	1	משרד ראשי
19	טכנאי מוקד	07:00 עד 15:30	1	משרד ראשי
20	ראש-צוות נתב"ג	7:30 עד 16:30	1	נתב"ג
21	טכנאי בנתב"ג	7:00 עד 15:30	1	נתב"ג
22	טכנאי בנתב"ג	15:00 עד 23:30	1	נתב"ג
23	טכנאי בנתב"ג	23:00 עד 07:30	1	נתב"ג
<p>בעת מבצעים מיוחדים, אירועים וירידים שמקיים המשרד (למשל, ירידי תעסוקה), טכנאי שטח אחד לפחות יהיה נוכח באתר של המבצע המיוחד. ככל שיהיה צורך בתגבור, התגבור יינתן ע"י טכנאי שטח אחר או ע"י טכנאי ממוקד התמיכה.</p> <p>* שעות עבודה של טכנאי ביום שישי הן 7:30 עד 13:00</p> <p>אחד מטכנאי המוקד יבצע תורנות זאת לפי סבב תורניות</p>				

- (1) הדרישות בטבלה לעיל מחייבות נוכחות של נותני-השירות מטעם הספק, לפי תפקידיהם, בכל השעות, הרשומות בטבלה.
- (2) יודגש, כי לא תותר הפחתה במספר נותני-השירות המנויים בטבלה.
- (3) הרשום בטבלה הינו בבחינת דרישת מינימום בלבד. על הספק להציב במשרד צוות בהיקף מספק, אף מעבר לדרישות שבטבלה, במידה והדבר נדרש לצורך עמידה במלוא הדרישות במסמכי המכרז ובמיוחד - בדרישות של אמנת רמת-השירות. התשלום עבור הצוות, לרבות במקרה בו הספק יידרש להעמיד אנשי צוות נוספים מעבר לדרישות המינימום, יהיה כלול בסל הבסיס ועל הספק לגלם אפשרות זו

בהצעתו.

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)





## נספח 3.0.5.2 – פעילויות נדרשות בתקופת המעבר

### פעילויות נדרשות בתקופת המעבר:

1. העמקת לימוד והכרה של הסביבה הארגונית והמחשובית במשרד.
2. עדכון התיעוד הקיים (תיקי אתר) והנהלים או הכנת תיעוד חדש אם התיעוד הרלוונטי לא קיים או מצריך עדכון
3. הספק ינהל את המעבר באמצעות מנהל תקופת המעבר כפרויקט לכל דבר, ובתוך כך: תכנון מפורט של הפעולות הנדרשות לביצוע בתקופת המעבר, שימוש בכלי ממוחשב לניהול הפרויקט ומינוי מנהל פרויקט ייעודי.
4. במהלך תקופת המעבר האחריות לאספקת השירותים תהיה של הספק היוצא.
5. במהלך תקופת המעבר יהיה הספק הנכנס זכאי לתשלום בסך 50% מעלות החודשית לסל הבסיס אותה הציע במענה לנספח 4 - הצעת מחיר.
6. ככל שהספק הנוכחי יוכרז כזוכה במכרז זה, הוא לא יהיה זכאי לתשלום נוסף בגין תקופת המעבר ותשלום לו התמורה בגין הסל הבסיסי שהוצע על ידו במכרז זה.

**על המציע להציג בתחילת תקופת המעבר תוכנית עבודה מפורטת לתקופת המעבר, להלן "תוכנית המעבר". תוכנית המעבר תכלול פירוט פעילויות ברמת צוות והקשרים ביניהן ברמת פירוט מקסימאלית.**

1. תוכנית המעבר תכלול ישיבות דיווח שבועיות.
2. לכל פעילות יפורט לו"ז קלנדארי, מספר עובדים ומספר שעות עבודה (כולל סיווג עובדים לפי התמחות).
3. המשתתף במכרז יפרט כיצד מבטיחה תוכנית המעבר רצף שירות בכל אתרי המשרד, קרי, אספקה רציפה של כל השירותים המסופקים כיום למשרד ובאותה רמת שירות.
4. תוכנית המעבר תוצג בצורה ממוחשבת באמצעות כלי ניהול פרוייקטים ותכלול הצגה של תרשים GANT הכולל הצגת הפעילויות על ציר הזמן, כולל תלויות בין פעילויות, זמני ביצוע ומשאבים.





7. במקרה בו יזכה ספק שאינו הספק הקיים חלה עליו האחריות להציג לצוות החדש את סביבת העבודה במשרד. מרכיב זה כולל את הפעולות הבאות:

- לימוד והכרת כל מערכות המשרד המפורטות בנספח 2.5.3 -מצב קיים של מערכות יישומיות של המשרד, מערכות בהן הוא יידרש לתמוך תמיכה אפליקטיבית בדרג ראשון (באמצעות מוקד התמיכה) ובדרג שני (באמצעות צוות תמיכה אפליקטיבית של המשרד).
- לימוד והכרת מרכיבי הטכנולוגיה, כולל אך לא רק: חומרה מרכזית, חומרת אחסון וגיבוי, רשתות תקשורת, תשתיות תקשורת, הסביבות הטכנולוגיות, מערך אבטחת המידע, תוכנות התשתית וחומרת הקצה כמפורט בפרק 3 ובנספח 2.5.2.
- לימוד והכרת נהלי התפעול והתחזוקה הנהוגים במשרד. פעולות אלו יתבצעו במהלך תקופת החפיפה מול צוות הספק הנוכחי.
- כל השרתים שיתקבלו לתחזוקה על ידי הספק הזוכה צריכים להיבדק על ידו על מנת לוודא שהם אינם מכילים טעויות קריטיות ואזהרות. באם השרתים מכילים אזהרות או שגיאות, יש לטפל בהם יחד עם הספק היוצא ובכל מקרה האחריות לתפעולם השוטף תחול על הספק הנכנס רק עם תום תקופת המעבר.

## 8. עדכון של חומרים הטכניים

במשך תקופת המעבר יכין הספק את התיעוד, המתודולוגיה, הנהלים ותשתיות ההדרכה הנדרשים. תכולת השירותים מוגדרת בפרק 3. כל הנהלים יהיו תואמים את המתודולוגיה שהוצעה על ידי הספק כמתודולוגיה שבשימוש.

בנוסף, הספק נדרש לעדכן תיק אתר הקיים המתעד את החומרה והתשתיות הפאסיביות והאקטיביות בכל אתרי המשרד: אתר מרכזי (DC), אתר הגיבוי (DR) אתר נתב"ג וכל אתרי המשתמשים של המשרד. תיק האתר יכלול: שרטוטי ארונות תקשורת ומיקום נקודות תקשורת חשמל וטלפון, שרטוטי ארונות תקשורת וארונות שרתים (באמצעות תוכנת MS Visio).

במהלך הביקור בכל אחד מאתרי המשרד לצורך עדכון תיק האתר, הספק יבצע בדיקת תשתית פאסיבית באתר באמצעות ציוד מתאים ויצרף את הדו"ח ממכשיר הבדיקה לתיק האתר.

המשרד יספק שרטוטים (פיזיים או אלקטרוניים) עבור תיק האתר במידה וקיימים שרטוטים כאלו בידי המשרד. למען הסר ספק **המשרד אינו מתחייב לספק שרטוטים במידה והם אינם קיימים ברשותו.**

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





מסמכים אלו יוגשו לאישור המשרד. עם תום תקופת המעבר, ולאחר קבלת אישור המשרד למסמכים אלו, יפעלו נותני השירותים על-פי המסמכים הנ"ל וכשירו עובדים חדשים בהתאם לחומרי ההדרכה שאושרו.

הספק יעדכן חומרים אלו, כחלק מהשירות השוטף וללא תשלום נוסף, במהלך תקופת ההסכם ו/או תקופת ההארכה, כך שהתיעוד ישקף בכל נקודת זמן את המצב העדכני של תשתיות המשרד.

הספק מחוייב בכל רגע נתון להחזיק תיעוד עדכני של התשתיות לרבות תיקי אתר, נהלים והוראות עבודה שיכלול את המרכיבים הבאים:

א. קובץ נהלים והוראות עבודה עדכני.

ב. תיעוד דוחות

ג. פרוטוקולי הישיבות הקשורים למיקור חוץ

ד. תיעוד החלטות (של הועדת היגוי), משימות, תחקירי אירוע.

ה. תיקי אתר עדכניים למרכז המחשבים (DC), אתר הגיבוי (DR) וכל אתרי המשרד.

ו. מדריכים למשתמש עבור מערכות ניהול המסמכים אותם הוא מנהל ומתפעל.

ז. תכניות עבודה עדכנית.

ח. תיעוד תהליכי הטמעה

ט. תיעוד עדכני של מצאי חומרה ורישוי במערכת ניהול המצאי.

י. כל התיעוד לעיל יהיה זמין בכל עת לאגף, התיעוד ישמר באופן מרוכז בפורטל האגף המיועד לכך, וכן בעותקים קשיחים שישמרו אצל: מנהלת האגף, CTO, מנהל אבטחת מידע ומנהל תפעול האתר מטעם הספק.

המשרד יכול להעריך או לקצר אורך תקופת המעבר לפי מצב התקדמות החפיפה בין הצוות היוצא וצוות הנכנס אבל בכל מקרה אורך המירבי של תקופת המעבר לא יעלה 3 חודשים

9.





## נספח 3.0.5.4 – תכנית היפרדות והפסקה חלקית של שירותים

### 1. כללי

נספח זה מתאר את עקרונות ההיפרדות ואת הפעולות אותן יש לבצע במקרה בו יבוא לכדי סיום הסכם ההתקשרות בין המשרד לספק לגבי מכלול השירותים נשוא ההסכם או חלקם, בין אם במועדו ובין אם לפני כן מכל סיבה שהיא.

לצורך הנוחות, בכל מקום במסמך זה בו ייאמר "היפרדות" תהיה הכוונה להפסקה של מלוא השירותים נשוא ההסכם או חלקם בלבד כאשר בהתאמה הפעולות הנדרשות תהיינה בהתייחס למלוא השירותים המופסקים או לאותם שירותים שהמשרד יודיע שברצונו להפסיק לקבל מהספק.

מטרות ההיפרדות כמפורט בנספח זה הן:

1.1. לאפשר למשרד להמשיך ולקבל את השירותים נשוא המכרז בין אם בעצמו ובין אם באמצעות מי מטעמו באותה רמת השירות.

1.2. העברת מלוא הידע לרבות תיעוד מעודכן נכון למועד ההודעה על רצון המשרד בהיפרדות שבידי הספק ועובדי הספק למשרד או למי מטעמו.

1.3. להבטיח מעבר באופן שיבטיח את רציפות ותקינות שירותי המשרד.

הספק מתחייב לקיים את האמור בנספח זה ומתחייב לקיים שיתוף פעולה מלא ומקיף, לבצע את כל דרישות המשרד במסגרת תהליך ההיפרדות ובקשר עם תהליך זה.

עקרונות ההיפרדות יחולו גם במקרים בהם יבחר המשרד לגרוע או להפסיק את קבלת חלק מהשירותים נשוא הסכם ההתקשרות, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי.

בשל חשיבותם וחיוניותם של השירותים נשוא מכרז זה, שום מחלוקת בין המשרד לספק לא תהווה עילה להפסקה קבועה או זמנית בביצוע השירותים ו/או לפגיעה באיכותם ו/או בכל מחויבות אחרת של הספק במסגרת הסכם ההתקשרות. הוראה ברוח זו תשולב בהסכמים בין הספק לבין קבלני המשנה שלו.

עצירת שירותים באופן חד צדדי על ידי הספק עלולה לגרור חילוט ערבות הביצוע על ידי המשרד וזאת בנוסף לכל סעד חוקי שיעמוד לרשות המשרד לצורך צמצום נזקיו.

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





## 2. צוות היפרדות

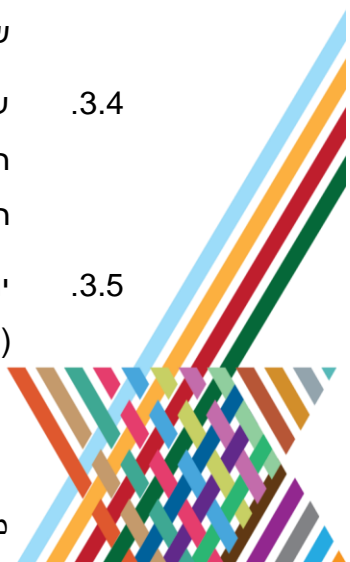
- 2.1 הליך ההיפרדות ינוהל ע"י צוות היפרדות משותף, בראשות נציג המשרד.
  - 2.2 הספק יכלול בצוות ההיפרדות לפחות את הגורמים הבאים:
    - 2.2.1 במקרה של היפרדות מלאה: מנהל צוות היפרדות (מנהל ייעודי לתקופת ההיפרדות) שיהיה כפוף לנציג המשרד.
    - 2.2.2 מנהל תפעול האתר
    - 2.2.3 במקרה של הפסקת שרות מסוים, עובד הספק האחראי לאספקת אותו שרות מטעם הספק
- מנהל צוות ההיפרדות יועסק במשרה מלאה.
- כל ייתר חברי צוות ההיפרדות יועסקו בתפקידים זה בהיקף של רבע עד חצי משרה, וזאת מבלי לפגוע ביתר תפקידיהם על פי מכרז זה, וזאת במטרה לקיים את תהליך ההיפרדות המפורט בנספח זה כנדרש, במלואו ובלוחות הזמנים הקבועים בו.

## 3. מתווה ההיפרדות

- 3.1 למשרד עומדת הזכות לבצע היפרדות מלאה או הפסקה חלקית של מתן השירותים (להלן "היפרדות חלקית"). עבור כל אחד מסוגי ההיפרדות יפעלו הספק והמשרד כפי שמפורט להלן.
- 3.2 ההחלטה על היפרדות מלאה, או היפרדות חלקית, או שילוב של מספר סוגי היפרדות חלקיים הנה של המשרד, על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 3.3 המשרד יודיע לספק, לפחות 90 יום לפני מועד ההיפרדות, אודות סוג ההיפרדות הנדרש, השירותים אותם יפסיק הספק לספק (להלן: "שירותים מופסקים") והגורם שיקבל אחריות על שירותים אלו.
- 3.4 על אף האמור לעיל יובהר כי הספק ימשיך לספק שירות כל עוד הוא נדרש ע"י המשרד ועד השלמת ביצוע מלא של החפיפה עם הגורם שיקבל אחריות על השירות שהוחלט שהספק יפסיק לספק.
- 3.5 יובהר כי המשרד רשאי להעביר את השירותים המופסקים לאחריותו (Insourcing) ו/או לאחריות ספק אחר מטעמו, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי.

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





הטבלה הבאה מציגה מיפוי של סוגי היפרדות אפשריים, פירוט הפעולות הרלוונטיות לכל סוג היפרדות מופיע בסעיפים הבאים כפי שמוצג בטבלה.

#	סוג היפרדות	שירותים שיפסיק הספק לספק	שירותים שימשיך הספק לספק
1.	היפרדות מלאה	כל השירותים הניתנים על ידי הספק	---
2.	היפרדות חלקית: הפסקת אספקתם של אחד או יותר מהשירותים הבאים:	<p>א. שרות מנוהל של CA SERVICE DESK כולל מודול ניהול מצאי ומודול SLA</p> <p>ב. שרות מנוהל לסקירת המצאי</p> <p>ג. שרות מנוהל לשליטה ובקרה (שו"ב)</p> <p>ד. שרות מנוהל לניטור לוגים</p> <p>ה. שרות מנוהל לניתוח חווית המשתמש</p>	כל יתר השירותים

#### 4. מחויבות הספק בתקופת ההיפרדות המלאה או החלקית

##### 4.1. המשך אספקת מלוא השירותים על פי הסכם ההתקשרות

בתקופת ההיפרדות ימשיך הספק לספק את מלוא השירותים על פי הסכם ההתקשרות ללא פגיעה ברמת השירות לה הוא מחויב. מימוש המחויבויות יהיה בהתאם לאופי תהליך ההיפרדות על פי המפורט בסעיף 3 לעיל.

##### 4.2. מחויבות הספק בתהליך ההיפרדות

הסעיפים הבאים מציגים את מחויבות הספק בהיפרדות מלאה. היה ויבחר המשרד בהיפרדות חלקית, הרי שמחויבות הספק במקרה זה תיגזר מהמפורט להלן על פי אופי ההיפרדות.

4.2.1. העברת מרכז המחשבים (DC) ואתר הגיבוי (DR) לאחריות המשרד ו/או למי מטעמו

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





הספק יעביר לאחריות המשרד ו/או למי מטעמה את מתקן המחשוב המרכזי, על תכולתו, תוך הקפדה על מילוי הדרישות הבאות:

א. מערכות ויישומי תשתית יהיו בגרסתם האחרונה הפועלת בייצור.  
 ב. רמת הביצועים של היישומים לא תיפגע, או לכל היותר תיפגע באופן מזערי שלא יפגע בתפקוד השוטף ובפעילות השוטפת של כל משתמש ממשתמשי המערכת ובשירות אותו הוא מספק ללקוחותיו.

ג. החומרה, התשתיות, התקשורת ומערך אבטחת המידע יועברו כשהם פועלים במלואם באופן תקין וברמת הביצועים כפי שהייתה מקובלת בתקופת ההתקשרות.

4.2.2. ביצוע חפיפה מול צוות המשרד או מול צוות ספק צד ג' שיקבל את האחריות לאותו שרות:

א. צוות הספק יבצע חפיפה עם צוות המשרד ו/או עם מי מטעמו. החפיפה תהיה במתכונת של הדרכה ושל (OJT (On Job Training), כאשר הספק יחד עם נציגי המשרד יכין תכניות הדרכה כתובות בכל נושאי התפעול והתחזוקה.

ב. תכנית ההדרכה שיכין הספק, ואשר תחייב אותו תכלול הדרכות פרונטליות, חומרים כתובים, תיעוד התשתיות, נהלי עבודה, תיקי אתר וכל תיעוד אחר שמחובת הספק להכין ולנהל.

ג. בנוסף תכלול ההדרכה חניכה של עובדי המשרד ו/או למי מטעמו באתר ע"י עובדי הספק (OJT).

4.2.3. העברת תיעוד עדכני למשרד

הספק מחוייב בכל רגע נתון להחזיק תיעוד עדכני של התשתיות לרבות תיקי אתר, נהלים והוראות עבודה. הספק יעביר למשרד את התיעוד עדכני שיכלול את המרכיבים הבאים:

א. קובץ עדכני של נהלים והוראות עבודה.

ב. תיקי אתר עדכניים למרכז המחשבים (DC), אתר הגיבוי (DR) וכל אתרי המשרד.

ג. מדריכים למשתמש עבור מערכות ניהול המסמכים אותם הוא מנהל ומתפעל.

ד. תכניות עבודה עדכנית.

ה. תיעוד עדכני של מצאי חומרה ורישוי במערכת ניהול המצאי.

ו. סטטוס פעילויות פרויקטלית, שו"שים ו IMACs שהוזמנו ושטרם הסתיימו.

ז. עלויות שכר עובדים (לכל עובד).

ח. פירוט רישיונות והסכמים עם ספקים צד ג' לרבות החוזים עצמם ובמלואם.





#### 4.2.4. הסבת חוזים, הסכמים ורישיונות תוכנה

הספק יסב את כל החוזים, ההסכמים ורישיונות התוכנה המשמשים אותו לשם מתן השירותים המופסקים, לספק החדש או למשרד. הסבת החוזים, ההסכמים ורישיונות התוכנה תהיה ליום סיום תקופת ההיפרדות לאותו שרות. בכל מקרה של תת רישוי, מחויב הספק להשלימו על חשבונו. הספק יהיה אחראי לכך שכל החוזים עליהם יחתום לצורך מתן שירותים למשרד, יאפשרו ביצוע הסבות כנדרש לעיל.

#### 4.3. סיום תקופת ההיפרדות

תקופת ההיפרדות תסתיים במועד הנקוב אך לא לפני אישור המשרד על דבר סיום העברת כל השירותים הניתנים כיום על ידי הספק לאחריותו ו/או למי מטעמו, בצורה מסודרת ולשביעות רצונו.

### 5. הבטחת מילוי מחויבות הספק בקשר עם ההיפרדות

להבטחת קיום מחויבויות הספק תשמש ערבות הספק הקיימת בידי המשרד. למשרד תהיה הזכות לחלט ערבות זו על פי שיקול דעתו הבלעדי, במלואה או בחלקה, במקרה בו לא עמד הספק במחויבויותיו אלו. יובהר כי חילוט הערבות, במלואה או בחלקה, אינו מהווה ויתור של המשרד לפיצוי בגין נזקים שהסב לו הספק באי קיום מחויבויותיו בתהליך ההיפרדות או מנקיטת כל צעד אחר השמור לו על פי דין ועל פי ההסכם בין הצדדים.



## נספח 3.1.1.1 קשר לתוכנית האב למחשוב

### 1. השתלבות ביעדים ובמטרות של הארגון

#### 1.1. יעדים ומטרות של אגף בכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע

השירותים המבוקשים במכרז זה, אמורים לתמוך באגף בבואו לסייע בהשגת היעדים והמטרות של המשרד, כמפורט להלן.

1.1.1. היעד: לסייע לתהליכים לעידוד עליה ולקליטתה, בכל התחומים של

קליטה וסיוע, ע"י מתן שירות יעיל לעובדי המשרד וללקוחות המשרד (קיימים ופוטנציאליים) וע"י שיפור מתמיד של השירות; זאת, באמצעות מערכת תקשוב יעילה ומודרנית, המשתלבת ביעדי המשרד.

#### 1.1.2. מטרות

1.1.2.1. לספק שירותי מידע ממוחשבים לכל הדרגים במשרד, על-ידי:

1.1.2.1.1. אספקה רציפה של מידע עדכני, אמין, זמין ומלא לכל הדרגים במשרד (החל מרמת השר והנהלת המשרד וכלה ברמות התפעול והביצוע בשטח), לתמיכה בתהליכי הסיוע לעולים ובתהליכי קבלת ההחלטות של ההנהלה ושל עובדי המשרד.

1.1.2.1.2. העמדה של מידע תפעולי אמין ועדכני לרשות הדרגים הטיפוליים במשרד.

1.1.2.1.3. סיוע לכל המשתמשים במשרד בהיבט של מחשוב משותף ואישי.

1.1.2.1.4. הפעלה של מערכות ממוחשבות יעודיות ליחידות המקצועיות.

1.1.2.1.5. אספקה של שירותי מידע לצרכים חדשים ומשתנים של המשרד, בכל הדרגים.

1.1.2.1.6. לתחזק ולתפעל את מערכות החומרה, התוכנה הבסיסית והתקשורת (כולל אבטחת מידע); בכלל זה:





1.1.2.1.7. לנהל את מאגרי המידע על עולים, תושבים חוזרים, מועמדים לעליה ועל אוכלוסיה פוטנציאלית לעליה ארצה, כדי לאפשר טיפול באוכלוסיות אלה לפי יעדי המשרד.

1.1.2.1.8. להבטיח תפעול שוטף של כל המערכות בזמינות גבוהה.

1.1.2.1.9. לבצע תחזוקה שוטפת של כל הכלים להבטחה של הזמינות ושל האמינות.

1.1.2.1.10. לבצע תפעול ותחזוקה של מערכות אבטחת המידע.

1.1.2.2. לפתח תשתית, מערכות וישומים, בהתאם לצרכי המשרד, על-ידי:

1.1.2.2.1. העמדה של המשאבים הדרושים (חומרה, תשתית תקשורת ותוכנה).

1.1.2.2.2. פיתוח של מערכות ישומיות לפי צרכי המשתמשים ושילובן במערך התקשוב הכולל (פעילות זו אינה כלולה בשירותים לפי המכרז הנוכחי).

1.1.2.3. תכניות-הפעולה העתידיות של האגף ייגזרו מן המגמות הכלליות של המשרד, בכל הנוגע לעידוד העליה ולקליטתה המיטבית, ומן המגמות בתחומים של טכנולוגית המידע ושל השירותים לאזרח.

### 1.1.3. קשר לתכנית האסטרטגית של המשרד

פיתוח ושיפור מתמשכים ושוטפים של מערך התקשוב של המשרד מהווים מרכיב חיוני ומסייע בהגשמתם של היעדים האסטרטגיים של המשרד בתחום של עידוד עליה וקליטתה.

### 1.2. קשר לתכנית-העבודה השנתית

השירותים הנדרשים מתוקצבים בתכנית-העבודה של משרד העליה והקליטה לשנת 2023.

בכוונת המשרד לתקצב את השירותים הללו, בהיקף המתאים, גם בשנים הבאות, בכפוף לחוק התקציב ולסדרי-העדיפות של הנהלת המשרד.



## נספח 3.2.2 הסכם רמת שרות SLA

### 1. כללי

הסכם רמת השירות (SLA) ייכנס לתוקפו בתום תקופת המעבר. מדידת רמת השירות תבוצע על-פי הכללים והמדדים המפורטים להלן, ובאמצעות כלי המדידה שנדרש על ידי המשרד – (כמפורט בפרק 3, סעיף 3.3.7.4. לעיל).

רמת השירות הנדרשת על-פי מכרז זה הינה רמת המינימום הנדרשת על ידי המשרד ועמידה ברמה זו מהווה תנאי בסיסי הנדרש על ידי המשרד לצורך עמידת הספק בתנאי ההסכם.

### 2. זמני השירות למוקד תמיכה וטכנאי ציוד קצה

1. קיימים מספר חלונות שירות לתמיכת מרחוק (באמצעות מוקד התמיכה) ולתמיכה בעמדות העבודה (באמצעות טכנאי שטח).

2. מאפייני התמיכה במשתמשים מהבית/מרחוק

2.1. השירותים שיינתנו למשתמשים אלה כוללים:

2.1.1. תמיכה בהתחברות לרשת המשרד מכל מחשב/טלפון/טלפון חכם בבית כולל

דוא"ל, יומנים וכל אפליקציה ארגונית שהמשרד יבחר לחשוף למי שמתחבר מרחוק.

2.1.2. תמיכה בהתחברות לרשת המשרד ממחשב/מחשב נייד של המשרד שברשות המשתמש.

2.1.3. תמיכה בסנכרון טלפון נייד כולל דוא"ל, יומנים וכל אפליקציה ארגונית שהמשרד יבחר לחשוף למי שמתחבר מרחוק.

2.1.4. שחזור סיסמה.

2.1.5. השתלטות מרחוק על המחשב לצורך מתן השירות.

2.1.5.1. פניה לתומך תהיה באמצעות שיחה טלפונית.

2.1.6. היקפי משתמשים מהבית/מרחוק:

2.1.6.1. כיום ישנם כ- 350 משתמשים המתחברים לרשת המשרד מהבית,

כולל נותני שירותים חיצוניים ויועצים שקיבלו הרשאה להתחבר לרשת המשרד מרחוק.





2.1.6.2. הצפי הוא שעד סיום תקופת ההתקשרות הראשונה כ- 80% מכלל משתמשי המשרד יוכלו להתחבר מהבית. תמיכה בהם כלולה בסל השירותים הבסיסי אף אם מספרם יגדל מעבר לצפי הנ"ל.

### 3. סיווג משתמשים ומערכות

רמת השירות נגזרת מסיווג הקריטיות של המשתמשים על פי שלושת המדדים הבאים:

#### 1. מדד סיווג משתמשים

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ לשכת שר/ה, עובדי הלשכה ומזכירותיהם</li> <li>▪ לשכת מנכ"ל/ית עובדי הלשכה ומזכירותיהם</li> <li>▪ לשכת משנה למנכ"ל עובדי הלשכה ומזכירותיהם</li> <li>▪ סמנכ"לים ומנהלי אגפי בכירים ומזכירותיהם</li> <li>▪ מנהלי מחוזות ומזכירותיהם</li> <li>▪ דוברות</li> <li>▪ מחלקה משפטית ועובדיה</li> <li>▪ חשבות ועובדיה</li> </ul> <p><b>סה"כ משתמשים - כ-100 משתמשים רמה א'</b></p>	רמה א'
<p><b>מקבלי קהל</b></p> <p><b>סה"כ משתמשים כ- 150 משתמשים רמה ב'</b></p>	רמה ב'
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ כל יתר המשתמשים כ- 350 רמה ג'</li> </ul>	רמה ג'



## 4. מדדי רמת השירות

### 4.1 מדדים מס' 1-3- התאוששות מתקלה בעמדת קצה

#### 4.1.1 טבלת המדדים

מדד	תיאור	# מדד
2 שעות	התאוששות מתקלה בעמדת משתמש רמה א' במשרד ראשי (לרבות עמדה ניידת)	1.
4 שעות	התאוששות מתקלה בעמדת משתמש רמה א' (לרבות עמדה ניידת) במחנות ובעמדת משתמש רמה ב' (לרבות עמדה ניידת) במשרד הראשי בירושלים	2.
6 שעות	התאוששות מתקלה בעמדת משתמש רמה ב' בכל יתר האתרים	3.

#### הערות:

- א. התאוששות מתקלה מוגדר כפתרון תקלה ו/או תיקון ו/או החלפת ציוד ו/או מציאת פתרון עוקף תקלה אשר מאפשר למשתמש לשוב ולפעול באופן תקין ומלא.
- ב. החלפת טונו במדפסת אישית תחשב כתקלה ברמת המשתמש העושה בה שימוש. במקרה של מדפסת מחלקתית תיקבע רמת הטיפול בהתאם לרמה הגבוהה ביותר של המשתמש בה כמדפסת ברירת המחדל שלו.

#### 4.1.2 קנסות בגין אי עמידה במדדים

4.1.2.1 הקנס לאי עמידה במדדים 1-3 (הקנס יינתן על שעות חריגה שלמות ביחס לדרישות כל אחד מהמדדים בנפרד):

4.1.2.1.1 עבור כל שעת חריגה מצטברת (דהיינו, ששים דקות מצטברות של חריגה) יוטל על הספק קנס בגובה 500 ₪. לדוגמה: שלוש חריגות של 20 דקות במדד מסוים יחשבו כשעת חריגה אחת לצורך חישוב הקנס, שתי חריגות של 20 דקות במדד מסוים לא תצטברנה לכדי שעת חריגה ולפיכך לא תחייבנה את הספק בקנס.

4.1.2.1.2 החל משעת החריגה המצטברת השמינית בכל חודש, בכל מדד, יעמוד הקנס לכל שעת חריגה מצטברת על 1,000 ש"ח. דהיינו, עבור 7 שעות החריגה המצטברות הראשונות במדד מסוים יינתן קנס של 500 ₪ לשעה ומתחילת השעה השמינית המצטברת יינתן קנס בגובה 1000 ₪ מהתשלום.

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



## 4.2 מדדי 4-7 – התאוששות מתקלה במערכות קריטיות של המשרד

### 4.2.1 טבלת המדדים

ממד	תיאור	# ממד
חזרה לפעילות מלאה בתוך 2 שעות	תיקון תקלה קריטית – במערכת העולים בסביבת הייצור, כל מערכות נתב"ג כולל כספומטים בייצור, מערכת הדואר, מערכת גישה למסמכי המשתמשים ב NETAPP או במיקום אחר, וכן במקרה של השבתת כל השירותים במשרד הראשי יחדיו	4.
חזרה לפעילות מלאה בתוך 4 שעות	תיקון תקלה משביתה רוחבית ביישומים הבאים: מערכת "מרכבה", מערכת SHAREPOINT ומערכת CRM. השבתת כל השרותים באחד המחוזות: חיפה, ת"א, ירושלים וב"ש	5.
חזרה לפעילות מלאה בתוך 6 שעות	תיקון תקלה קריטית - המשביתה את כל השרותים בשאר סניפי המשרד	6.
תוך 15 דקות	אי דיווח של תקלה קריטית ברמות 1,2,3 למערכת ה- SERVICE DESK בשעות עבודה של המוקד	7.

### 4.2.2 קנסות בגין אי עמידה במדדים

#### 4.2.2.1 הקנס למדדים 4-6 יחושב באופן הבא:

4.2.2.1.1 לממד 4 – בכל חריגה מעבר לזמן הטיפול הנדרש ב- SLA יספרו מספר דקות החריגה. סך כל החריגות של כל התקלות בתקופת המדידה יסוכם לשעות חריגה מצטברות. עבור כל שעת חריגה מצטברת שלמה יוטל על הספק קנס בגובה 4,000 ₪ לשעה, עד תקרה של שעתיים חריגה. מתחילת השעה החריגה המצטברת השלישית יוטל על הספק קנס בגובה 5,000 ₪ לשעה עבור כל שעת חריגה מצטברת. שעות הטיפול הנדרשות לפי ה-SLA ימדדו בין 730 ל 2130 בלבד (דהיינו שעות שאינן פעילות לא תילקחנה





בחשבון למנין שעות הטיפול) חוץ מאתר נתב"ג ששם מדידה תהיה במשך 24 שעות פעילות המשרד.

4.2.2.1.2 למדדים 5-6- סך כל החריגות של כל התקלות בתקופת המדידה מעל 4 או 6 שעות (עבור מדדים 5 ו-6 בהתאמה יחדיו) יסוכם (לשעות חריגה מצטברות). עבור כל שעת חריגה מצטברת יוטל על הספק קנס בגובה 3,000 ₪ עבור שעה, עד תקרה של שעתיים חריגה. מתחילת השעה החריגה המצטברת השלישית יוטל על הספק קנס בגובה 5000 ₪ עבור כל שעת חריגה מצטברת.

4.2.2.1.3 למדד 7 - על כל אי עמידה במדד זה יוטל על הספק קנס בגובה 5000 ₪ פר תקלה שלא החנה למערכת SERVICE DESK.

4.2.2.1.4 קנסות יוטלו בתנאי שסיבת ההשבתה הינה באחריות הספק. יובהר כי סיבה שמקורה בספק צד ג' שהינו קבלן משנה או ספק משנה של הספק, תחשב כאחריות הספק לעניין סעיף זה.

4.2.2.2 יובהר כי מנגנון הקנסות יופעל עבור כל תקלה בנפרד ואם, לדוגמה, התרחשו 2 תקלות משביתות בלתי תלויות בו זמנית והספק חרג מרמת השירות, יחושב קנס עבור כל תקלה בנפרד ובמצטבר.

3.2.2.3 יובהר כי הספק אינו נמדד בגין תקלות שמקורן בספק קווי התקשורת ובמקרים של כח עליון כהגדרתם בחוק. יחד עם זאת חובתו של הספק לעשות את כל הנדרש על מנת להחזיר לפעילות מלאה את הרכיב שהושבת, תהנה נסיבות השבתתו אשר תהיינה.

3.2.2.4 כל הקנסות יחושבו חודשית ויקוזו רבעונית מהתשלום המגיע לספק במועד הקרוב למועד חישוב הקנס.





## נספח 3.2.2.5.1 דוחות נדרשים

### 1. דו"חות

- אחד מאמצעי הבקרה והשליטה החשובים ביותר הם הדו"חות והשאלות שיפיק הספק. דו"חות ושאלות אלו ישמשו למספר מטרות עיקריות:
- לתפעול השוטף של השירות.
  - לבקרה אחר עמידה ביעדי השירות על פני הזמן הן של הספק והן של ספקים צד ג'.
  - להפקת לקחים לעמידה ברמת שירות הנדרשת.
  - לחישוב הציון של הספק לבחינת עמידתו ברמות ה-SLA להן התחייב ומתוך כך הפעלת מנגנון הקנס המפורט בהסכם מולו.
  - רמות העמידה ב-SLA יקבעו במשותף עם התקנת המערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות.
- למשרד הזכות לשנות ולטייב את מדדי ה-SLA שיקבעו.
  - למעקב אחרי ההיסטורית פרטי התקלה.

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

להלן רשימת דו"חות רמת השירות הנדרשים :

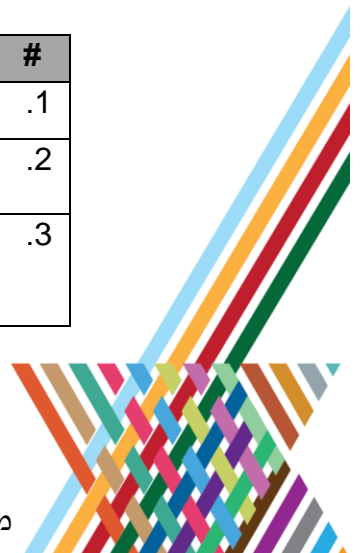
### 1.1 דו"חות תפעוליים שמקורם במערכת ניהול השירות ומדידת רמת

#### השירות המבוססת על CA SERVICE DESK

#	הדו"ח	תיאור הדו"ח
1.	פירוט פניות	כל הפניות שתועדו במערכת בחתכים שונים
2.	איתור קריאות פתוחות (בחריגה (ספק)	פירוט של כל הקריאות שנפתחו במוקד, שמועד סגירתן עפ"י ה-SLA עבר והן טרם נסגרו
3.	איתור קריאות פתוחות (בחריגה (ספק צד ג'))	פירוט של כל הקריאות שנפתחו במוקד, שהועברו לטיפול ספק צד ג' ושמועד סגירתן עפ"י ה-SLA מול ספק צד ג' עבר והן טרם נסגרו

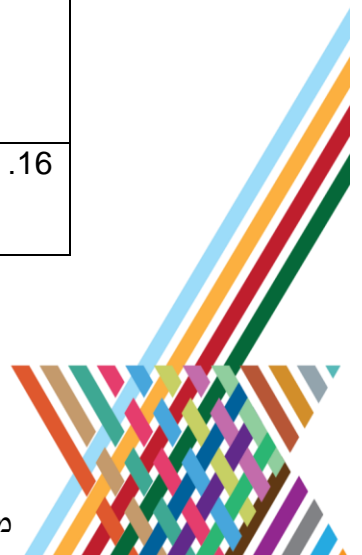
טלפון: 073-3972713  
פקס: 073-3972770  
כתובת: האומן 10, ירושלים 9342106  
אתר: [www.klita.gov.il](http://www.klita.gov.il)

הכל כדי שתרגישו בבית





#	הדו"ח	תיאור הדו"ח
4.	Top 10 לקוחות	דו"ח המרכז את עשרת הלקוחות שפנו הכי הרבה פעמים למוקד בפרק זמן מוגדר
5.	Top 10 קטגוריות	דו"ח המרכז את עשרת הקטגוריות השכיחות לתקריות בפרק זמן מוגדר
6.	דוח תקלות מערכתיות	דו"ח של תקלות מערכתיות
7.	דוח של בעיות	דו"ח המציג את כל הפעילות (Problems) שנפתחו ביחידת זמן
8.	דוח ביצוע IMAC חודשי	דוח חודשי המציג את ביצוע ה-IMAC
9.	דוח עבודות נוספות ופרויקטים	דוח חודשי המציג את ביצוע העבודות הנוספות והפרויקטים אשר בוצעו.
10.	מספר קריאות שנותבו באופן שגוי	מספר קריאות שנותבו באופן שגוי
11.	זמן תיקון תקלה (במעבדה/צד ג')	זמן תיקון תקלה במעבדה / ע"י ספק צד ג' והחזרת ציוד מתוקן למשרד
12.	דוח רמת שירות מפורט (ספק)	דוח המפרט את כלל הקריאות שטופלו ע"י צוותי הספק
13.	דוח רמת שירות מפורט (ספק צד ג')	דוח המפרט את כלל הקריאות שטופלו ע"י ספק צד ג'
14.	דוח קריאות בנים	כל הקריאות שסווגו במערכת לתיעוד קריאות כ"בנים" שיש להם הורה
15.	דו"ח טכנאי מוקד / טכנאי שטח	<p>ניתוח של פעילות הטכנאי (מוקד או שטח) לרבות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- מספר קריאות שטופלו</li> <li>- מספר קריאות שחרגו</li> <li>- מספר קריאות חוזרות</li> <li>- מספר קריאות שנפתחו מחדש</li> <li>- אחוז קריאות חוזרות</li> <li>- אחוז קריאות חורגות</li> <li>- ימי עבודה</li> <li>- ממוצע קריאות ליום</li> <li>- דרישות שטופלו</li> <li>- דרישות שחרגו</li> <li>- ממוצע דרישות ליום</li> <li>- קריאות במעקב</li> </ul>
16.	דו"ח קריאות חוזרות	<ul style="list-style-type: none"> <li>- מתאריך</li> <li>- עד תאריך</li> <li>- פרוט קריאות חוזרות</li> </ul>





## 1.2. דו"חות שמקורם במערכת ניהול התורים הטלפוניים

מדובר במערכת מרכזיה חכמה "מוקדן פרימיום עבור מכרז שירלי" (ACE) ומפיקה את הדו"חות הנ"ל:

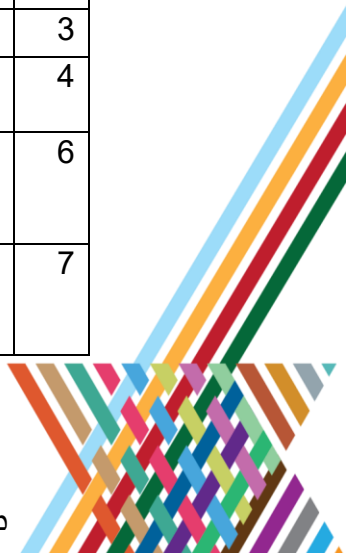
מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח
1.	זמן המתנה בכניסה למוקד	כל הפניות הטלפוניות שתועדו במערכת <b>בפירוט ברמת השיחה הבודדת</b>
2.	ריכוז שיחות	נתונים מצטברים אודות : - שיחות שנכנסו למוקד - שיחות שנענו - שיחות שלא נענו ונותקו
3.	דוח הצגת תורים	
4.	פירוט שיחות	נתונים מפורטים ברמת שיחה בודדת אודות : - שיחות שנכנסו למוקד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

## 1.3. דו"חות שמקורם במערכת ניהול המצאי

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח
1	דו"ח מצאי אוטומטי	פירוט של רכיבי הציוד (תחנות, ציוד קצה, שרתים וציוד תקשורת) (ממערכת ניהול מצאי)
2	דו"ח שינויים במצאי (תקופתי)	פירוט ציוד שנוסף / נגרע מהמלאי בחתך סוג ציוד
3	דו"ח ספירת מצאי	תיעוד מידע שנאסף בספירת המצאי
4	דו"ח פערים במצאי	פערים בין מצאי אוטומטי (ממערכת ניהול מצאי) ומצאי מספירת מצאי פיזית
6	דו"ח מצאי מלא	פירוט של רכיבי הציוד (תחנות, ציוד קצה, שרתים וציוד תקשורת) כפי שתועדו בשטח בספירה פיזית במערכת ספירות מצאי
7	דו"ח עדכניות טכנולוגית – שדרוגי תוכנה יזומים	פירוט כל רכיבי התוכנה שיצאו עבורם עדכוני תוכנה (שאינם דחופים / קריטיים) ברבעון לצורך תכנון השדרוג הרבעוני

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





מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח
8	דו"ח עדכניות טכנולוגית – שדרוגי חומרה	פירוט כל רכיבי החומרה שיגיעו לגיל המרבי שלהם בטווח זמן מוגדר (רבעון, ששת החודשים הקרובים, 12 חודשים הקרובים, מתאריך ועד תאריך)
9	חידוש חוזי תחזוקה	פירוט כל חוזי התחזוקה שהתוקף שלהם יפוג בטווח זמן מוגדר (רבעון, ששת החודשים הקרובים, 12 חודשים הקרובים, מתאריך ועד תאריך)
10	חידוש רישוי תוכנה	פירוט כל הסכמי הרישוי שיש לחדש בטווח זמן מוגדר (רבעון, ששת החודשים הקרובים, 12 חודשים הקרובים, מתאריך ועד תאריך)

#### 1.4. דו"חות רמת שירות

לצורך מדידת רמת השירות ייבנו דו"חות במספר רמות :

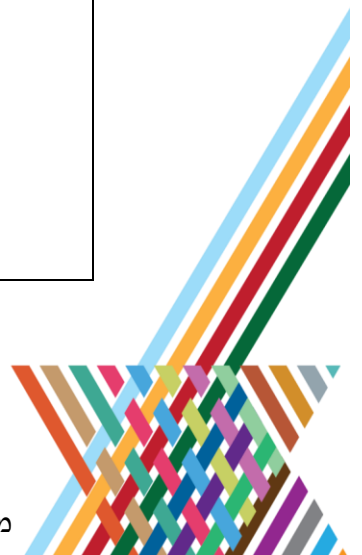
- א. דו"ח רמת שירות כוללת המציג את ציון רמת השירות הכולל וכיצד ציון זה מורכב מציוני רמת שירות בכל אחד מהמדדים המרכזיים המפורטים בנספח SLA – הסכם רמת השירות 3.2.2.
- ב. דו"ח רמת שירות בתחום מסוים המציג את ציון רמת השירות במדד / תחום זה וכיצד ציון זה מורכב מציוני רמת שירות בכל אחד ממדדי המשנה שלו המפורטים בנספח 3.2.2 – הסכם רמת שירות (SLA).
- ג. דו"ח קנס המציג את החריגה מכל אחד ואחד ממדדי המשנה בהסכם רמת השירות ואת הקנס המושג בגין חריגה זו.
- ד. הדו"חות המפורטים בסעיפים א' עד ג' לעיל ייבנו הן לספק מיקור החוץ והן לכל ספק צד ג' (בנפרד).

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח
1	דו"ח רמת שירות כולל (לספק מיקור חוץ)	דו"ח המציג את ציון רמת השירות המשוקלל ואת ציוני רמת השירות בכל אחד ממדי המשנה : - ציון רמת שירות משוקלל - זמינות המערכת (תדירות תקלות / שברים) - זמני התאוששות מתקלות / משברים / אסון - ביצועי מוקד התמיכה (Help Desk) - זמן תגובה לביצוע בקשת שינוי ( Change Request) / פעולות IMAC - שמירה על עדכניות טכנולוגית - שביעות רצון



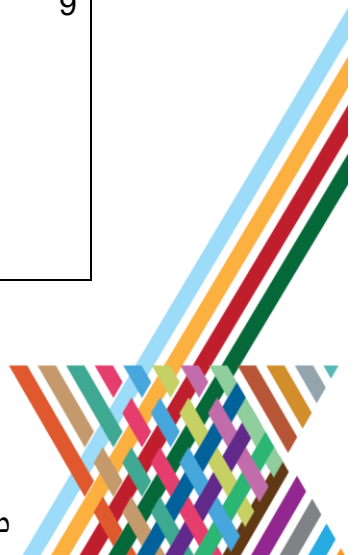


מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח
2	דו"ח רמת שירות זמינות מערכות תדירות תקלות / שברים	דו"ח המציג את ציון רמת השירות המשוקלל בזמינות מערכות ואת ציוני רמת השירות בכל אחד ממדדי המשנה : - מספר מרבי של תקלות בעמדת משתמש (ביחס למספר העמדות מאותו סוג בארגון) - מספר מרבי של מדפסות ו/או מכשירים משולבים ו/או סורקים שדווחו בהן תקלות (ביחס למספר רכיבי הציוד מאותו סוג בארגון) - מספר מרבי של השבתות מוקד תמיכה - מספר מרבי של שברים - מספר מרבי של שברים ארציים
3	דו"ח רמת שירות בהתאוששות מתקלות / שברים	דו"ח המציג את ציון רמת השירות המשוקלל בהתאוששות מתקלות / שברים ואת ציוני רמת השירות בכל אחד ממדדי המשנה : - ציון רמת שירות משוקלל בהתאוששות מתקלות / שברים - ציון רמת שירות בהתאוששות מתקלות לפי רמות חומרה - זמן מרבי מותר להשבתת המערכת לצורכי תחזוקה - זמן מרבי להתאוששות מאסון (RTO – Restore Time Objective) ליישומי הליבה - זמן מרבי להתאוששות מאסון (RTO – Restore Time Objective) לכל המערכות
4	רמת שירות נדרשת – ביצועי מערכת	דו"ח המציג את ביצועי המערכות ביחס ל Bench Mark שיקבע בתקופת המעבר. הדו"ח הינו לידיעה בלבד ואינו נכלל בציוני רמת השירות של הספק ו/או מנגנון קנס פרס.
5	רמת שירות נדרשת – ביצועי מוקד שירות (Help Desk)	דו"ח המציג את ציון רמת השירות המשוקלל של ביצועי מוקד שירות (Help Desk) ואת ציוני רמת השירות בכל אחד ממדדי המשנה : - ציון רמת שירות משוקלל לביצועי מוקד שירות (Help Desk) - אחוז קריאות שנענו תוך 45 שניות - אחוז קריאות שנענו תוך 120 שניות - אחוז התקריות / בעיות שנפתרו במענה אחד (FCR) - אחוז נטישה ממוצע - אחוז תקריות / בעיות חוזרות - זמן ממוצע לטיפול בתקרית / בקשה במוקד - ציון איכות השיחה - ציון רמת שירות לתיעוד במערכת





מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח
6	רמת שירות נדרשת – ביצועי בקשות שינוי (Change Request) / פעולות IMAC	דו"ח המציג את ציון רמת השירות המשוקלל של ביצועי בקשות שינוי (Change Request) / פעולות IMAC ואת ציוני רמת השירות בכל אחד ממדי המשנה : - ציון רמת שירות משוקלל ביצועי בקשות שינוי (Change Request) / פעולות IMAC - זמן מרבי לביצוע בקשות שירות תוכנה שאינן דורשות הגעה של טכנאי לאתר לקוח ומבוצעות מרחוק ע"י מוקד התמיכה - זמן מרבי לביצוע בקשות שירות חומרה הדורשות הגעה של טכנאי לאתר לקוח למשתמש
7	רמת שירות נדרשת – שמירה על עדכניות טכנולוגית	דו"ח המציג את ציון רמת השירות המשוקלל של בשמירה על עדכניות טכנולוגית ואת ציוני רמת השירות בכל אחד ממדי המשנה : - אחוז עמידה בביצוע שדרוגים קריטיים לרכיבי תוכנה במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית במועד (תוך 5 ימי עבודה ממועד פרסום ע"י היצרן) - אחוז עמידה בביצוע שדרוגים יזומים לרכיבי תוכנה במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית במועד (עד לסוף הרבעון בו נכלל תאריך השדרוג שלהם) - אחוז רכיבי החומרה אשר עברו שדרוג במסגרת מנגנון עדכניות טכנולוגית במועד (עד לסוף הרבעון בו נכלל תאריך השדרוג שלהם)
8	רמת שירות נדרשת – שביעות רצון משתמשים	דו"ח המציג את ציון רמת השירות המשוקלל של שביעות רצון משתמשים ואת ציוני רמת השירות בכל אחד ממדי המשנה : - ציון רמת שירות משוקלל של שביעות רצון משתמשים - ציון ממוצע של "משובים חמים" - ציון שביעות רצון ממוצע עפ"י סקר שביעות רצון חצי שנתי
9	דו"ח קנס ספק מיקור חוץ	יוצג בצורה היררכית כולל : - סה"כ קנס מחושב - סה"כ קנס לכל מדד רמת שירות מרכזי - מדד משנה שלרמת שירות - חריגה מהמדד (בהתאם ליח' המפורטות בהסכם רמת השירות) - מחיר חריגה ליח' אחת - סה"כ קנס למדד משנה





מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח
10	רמת שירות בביצועי מערכת (1)	בהתאם לדיווח מהמערכת למדידת חווית משתמש

## הערות

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

- (1) אפיון מפורט של כל הדו"חות הנדרשים יבוצע מול הספק הזוכה.
- (2) אחת לחודש או לפי דרישה נדרש הספק להגיש דו"חות המסכמים את פרק הזמן שחלף. הדו"ח החודשי ילווה במצגת המסכמת את החודש החולף. במסגרת המצגת יוצגו לפחות הדו"חות המפורטים לעיל, ובנוסף תובנות לשיפור השירות ולהתייעלות שעלו בחודש החולף ומשימות שדרוש לבצע בחודש הקרוב.
- (3) לתשומת לב הספק, המשרד יהיה רשאי להוסיף (באופן קבוע או בהתאם לצרכים נקודתיים) / לגרוע / לשנות דו"חות בהתאם לצרכיו המשתנים מעת לעת. במידה ויידרשו דו"חות שאינם קיימים במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות או במערכת הטלפוניה או במערכת למדידת חווית משתמש, באחריות הספק לגזור את הנתונים הנדרשים ממערכות אלו, לעבד אותם ולהפיק את הדו"חות (באמצעות מחולל דו"חות ו/או MS Excel בהתאם לצורך). הכנת דו"חות אלו תבוצע ע"י הספק כחלק מהשירותים אותם הוא נותן וללא תוספת תשלום לספק. כמו כן יהיה המשרד רשאי להפיק דו"חות אלו ואחרים באופן עצמאי ובלתי תלוי מבסיס הנתונים ולעשות בהם שימוש לצרכיה.



### נספח 3.3.4.4 שרות מנוהל כספומטים להנפקת מזומנים בנתב"ג

כרשום בסעיף 3.3.4.4 המשרד מבקש לקבל כחלק מסל הבסיס שרות מנוהל של 3 כספומטים. המשרד כבר מתפעל מערכת הזאת שהותקנה על ידי הספק הנוכחי. הספק הזוכה ימשיך לתפעל ולתחזק את המערכות הקיימות אשר הספק הנוכחי אמור להעביר לאחריותו. יובהר, כי התפעול השוטף למשיכת מזומנים מהכספומט וכל הכרוך בכך יעשה על ידי עובדי המשרד בנתב"ג, וכי הספק הזוכה אחראי כאמור להפעלה השותפת ותחזוקה של הכספומטים וקישורם למערכות ליבה באתר הנתב"ג להספקת הפונקציונאליות הדרושה המתוארת להלן בנספח. במידה ולפי בקשת המשרד הספק הזוכה ירצה להחליף את המערכות, האפיון שלהם אמור להיות כמפורט להלן:

#### 1. תאור סכמטי של תהליך-העבודה המבוקש

א. להלן תיאור סכמטי של האופן בו יופעלו הכספומטים, עפ"י שלבים:

(1) בתחילת הפעילות בכל אתר של המשרד בנתב"ג, הפקיד המורשה למשיכת מזומנים יזדהה מול המכשיר באמצעות זיהוי ביומטרי והקוד האישי שלו. תהליך זה יחזור על עצמו בכל החלפה של פקיד ויכלול "סגירה" של ההגדרה מן הפקיד היוצא ו"פתיחה" של ההגדרה לפקיד הנכנס.

ההגדרה תהיה תקפה לאורך כל משך הפעילות של הפקיד, למעט מקרים מיוחדים (אשר הסיבות להם יירשמו), בהם הפקיד המורשה יוחלף בפקיד מורשה אחר (ואזי תתבצע גם הפעילות של סגירת הפעילות של הפקיד היוצא ופתיחה של ההגדרה לפקיד הנכנס, כרשום לעיל).

#### הערות:

א. בתחילת הפעילות כאמור, מערכת העולים תשגר לכספומט פקודה לבדיקה של תקינות התקשורת אל המכשיר וממנו ("פקודת פתיחה"). פקודה מעין זו, עשויה גם להישלח במהלך הפעילות, לצורך בדיקת התקינות כאמור.

ב. מערכת העולים תהא רשאית לשגר לכספומט "פקודת סגירה", בהתקיים תנאים מסוימים (כולל החלטה יזומה לסגור את המכשיר). עם קבלתה של פקודת סגירה, המכשיר ינעל ולא תהא אפשרות לתפעל אותו ולהנפיק מזומנים באמצעותו, עד לקבלתה של פקודת פתיחה חדשה.





ג. על התקשורת בין מערכת העולים לכספומט להתבצע תחת פרוטוקול TCP/IP, באמצעות Web Services ובמתכונת סינכרונית, היינו - כל פקודת ביצוע מצידה של מערכת העולים אל הכספומט תחייב תגובה ממנו אל מערכת העולים, שתדווח על תוצאות הניסיון של הכספומט לבצע את הנדרש לפי הפקודה (הצלחה, אי-הצלחה וכיוצא-בזה). עם הגעתה של פקודה כלשהי ממערכת העולים אל הכספומט, הכספומט "ינעל" כנגד פקודות או פעולות אחרות, עד לנקודת-הזמן, בה הוא יעביר למערכת העולים את התגובה או החווי על תוצאות הפעולה (או עד לתפוגתה של הפקודה עקב חוסר תגובה במשך פרק זמן מסוים [Time-Out], על כל המשתמע מכך).

(2) בעת הקליטה והרישום הראשוניים של משפחת עולים באתר הנ"ל, יועץ הקליטה יבצע את כל הנדרש, כמובא בסקירת המצב הקיים. במסגרת זו, יועץ הקליטה ינפיק למשפחת העולים אישור לקבלת מזומנים. האישור יכלול: מספר מזהה של המסמך, מספר העולה, מספר תעודת זהות והסכום. יועץ הקליטה ימסור אישור זה לפקיד המורשה למשיכת מזומנים מן הכספומט.

(3) המורשה יזהה את עצמו כלפי המכשיר באמצעות זיהוי ביומטרי והקשה של קוד אישי. כמפורט להלן בסעיף 5ב, זיהוי זה יידרש עבור כל פעולה מול המכשיר, היינו - בכל פעולה ניתן יהיה למשוך סכום אחד בלבד.

**המכשיר לא יאפשר משיכת מזומנים או ביצוע של כל פעולה אחרת ללא זיהוי ואימות זיהוי של המשתמש, הן מול המכשיר עצמו והן מול מערכת העולים של המשרד.**

(4) הפקיד המורשה יתחבר למערכת העולים ויתפעל את רכיב התשלום של מזומנים במערכת זו. מערכת העולים תשלח לכספומט "הוראת תשלום" להוצאת מזומן, שהיא פרטנית למשפחת העולים הנדונה (בהתאם לאישור הנ"ל) ובה הפרטים הבאים לפחות:

- א. מזהה הפקיד;
- ב. מזהה של משפחת העולים;
- ג. הסכום לתשלום.

(5) הכספומט יבדוק את תקינותם של השדות בהוראת התשלום שנתקבלה ואת עצם תקפותה של ההוראה בנקודת-הזמן הנדונה. עיקריה של בדיקת התקינות הם כדלקמן:

**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)





א. מזהה הפקיד = מספר הזהות בהוראת התשלום זהה למספר הזהות של הפקיד, כפי שהזדהה בתחילת הפעילות;

ב. מספר עולה = מספר בן 8 עד 10 ספרות (ספרות בלבד);

ג. הסכום לתשלום אינו חורג ממגבלות התשלום (סכום עליון וסכום תחתון).

(6) הכספומט ינפיק את הסכום המאושר במזומנים, בהתאם להוראה, כפי שתשלח ממערכת העולים. בסיום התשלום, המכשיר ישלח חווי למערכת העולים, המאשר את ביצוע הפעולה (ככל שהיא בוצעה בהצלחה) וידפיס דוח בשני עותקים.

בתדפיס יירשמו תאריך התשלום ושעת התשלום; נתוניו של העובד המושך; מספר העולה; מספר האישור, על-פיו התשלום בוצע; והסכום הנמשך. עותק אחד של התדפיס יימסר לעולה; עותק שני ייחתם ע"י העולה לאישור, כי קיבל את התשלום המגיע לו, ויישמר בקלסר מתאים באגף נתב"ג.

(7) היה והפעולה תכשל, מכל סיבה שהיא, והמכשיר לא יצליח להנפיק את הסכום הנדרש במזומן לעולה באופן מלא, המכשיר ישלח דווח מתאים למערכת העולים, בו ייכללו כל הפרטים הרלבנטיים, הדרושים כדי להסדיר את המשך התהליך מול משפחת העולים הספציפית, בה המערכת מטפלת. במקרה כזה, צעדי-ההמשך של התהליך מול משפחת העולים הספציפית ייקבעו ע"י מערכת העולים והמכשיר יפעל בהתאם להוראות, אשר יתקבלו ממערכת העולים.

(8) ככל שיעלה הצורך להחזיר לכספומט סכום כלשהו במזומן (למשל: המכשיר ניפק סכום חלקי בלבד, עקב חוסר במזומנים או מסיבה אחרת כלשהי; חלה טעות בתהליך מול העולה ויש לתקן זאת, כולל החזרת השטרות שנופקו; התקבלה הוראת ביטול ממערכת העולים וכיוצא-בזה), מערכת העולים תשגר למכשיר "הוראת החזר" (בה נכללים: סוג פעולה = החזר; מספר העולה; הסכום להחזר; זהו הפקיד) והמכשיר יאפשר הזנה של השטרות חזרה, תוך רישום נאות ומשלוח של חווי מתאים למערכת העולים (כולל במקרים, בהם פעולה ההחזר לא הושלמה בהצלחה, למשל: הסכום שהוחזר אינו תואם לרשום בהוראת החזר; שטרות נתקעו; זהו לא תקין של הפקיד וכיוצא-בזה). הפקיד יזין את השטרות למכשיר (בהתאם להוראה הנ"ל).

ויועב: על הכספומט המוצע להיות בעל שני חריצים מתאימים להכנסה או להוצאה של שטרות: הנפקת שטרות לעולה תתבצע דרך חריץ יעודי לכך; החזרת שטרות תתבצע דרך החריץ השני (יעודי למטרתו, אף הוא). השטרות המוחזרים ייקלטו במחסנית יעודית לכך בתוך המכשיר (נפרדת מן המחסניות לצורך הנפקת מזומנים).

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)





9) בכל מועד רצוי, במענה ל"הוראת דווח" ממערכת העולים או לפי החלטה של המורשים לכך, הפקיד המורשה יפיק מן הכספומט דוח מסכם על כל הפעילויות במשך פרק-זמן, אותו הוא קובע, באותה משמרת. הדוח יכלול את כל הפרטים הרלבנטיים, שיאפשרו מעקב ובקרה מלאים על כל התהליכים שבוצעו. דרישות המינימום בתחום זה הן:

א. סכומי הכסף במכשיר בתחילתו ובסופו של פרק הזמן המדווח (כולל תמונת מצב של השטרות במחסניות, לפי ערכים נומינליים).

ב. מספר הפעולות, שבוצעו במכשיר לאורך המשמרת, וסוגיהן, כגון:

- שינויי הגדרה של מתפעל;
- טעינת מזומנים;
- תקלות והטפול בהן;
- משיכות, מועדיהן, הסכומים שנמשכו (או הוחזרו), מבצע המשיכה, מספר האישור ומספר העולה (כולל נתוני סיכום, לפי צרכי המשרד);

ויוער: כאמור להלן בסעיף 5ט, על המכשיר לאפשר שמירה של כל הנתונים התפעוליים למשך חודש ימים לפחות, כדי לאפשר הפקה של הדוחות הללו בדיעבד.

ב. התאור דלעיל, תקף לגבי תהליך-העבודה באתרים של המשרד בטרמינל 1 ובטרמינל 3 בנתב"ג.

תהליך התקנת הכספומט השלישי, יהיה דומה, בקווים כלליים, לתהליך העבודה המפורט לעיל. עם-זאת, עשויים להידרש שינויים בלתי-מהותיים בתהליכים והספק הזוכה יידרש להתקין את המכשיר תוך ביצוע ההתאמות הנדרשות.

## 2. מאפיינים כלליים של המערכת

א. במערכת הנדרשת (הכספומטים ותוכנת ההפעלה עליהם) יושם דגש על ממשקי אדם-מכונה ועל חווית משתמש (HMI, UX/UI), שיאפשרו תפעול נוח ושימוש אינטואיטיבי. כמו-כן ייעשה שימוש בממשקים גרפיים (GUI).

ב. המערכת הנדרשת תתבסס, ככל האפשר, על פלטפורמה סטנדרטית ונפוצה בישראל, המכסה את הפונקציונליות הנדרשת במכרז זה במידה מירבית, כך שלא יהיה צורך בהתאמות נרחבות ומשמעותיות מאד, כדי לענות על הצרכים של המשרד.

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





ג. המערכת המוצעת תאפשר גמישות לתוספות ולשינויים בעתיד - בעקבות צרכי המשרד, תהליכי-עבודה חדשים, שינויים בנהלים, בתחומי האחריות, בהחלטות ממשלה, בדרישות ההנהלה וכיוצא-בזה.

ד. הדרישות הפונקציונליות מן המערכת החדשה והשירותים הנדרשים מתוארות בפרק זה.

### 3. דרישות פסיקליות ופונקציונליות

א. הכספומטים נדרשים לפעול, באופן רציף ובזמינות מלאה במשך 24 שעות ביממה, החל משעה לאחר צאת שבת או חג ועד שעה לפני כניסת השבת או החג. זאת, למעט מועדים לתחזוקה ולהשבתה, אשר יתואמו מראש מול נציג המשרד, בהתראה של 48 שעות מראש, לפחות.

ב. הכספומטים וכל רכיביהם נדרשים לספק זמני-תגובה מהירים ולתמוך בפעילות לפי מספר העולים הצפוי ולפי המקובל בתחום, בעבודה בתקשורת מול מערכת העולים של המשרד.

ג. כל פעולה מול המכשיר (במיוחד - משיכת מזומנים) תתאפשר אך ורק לאחר זהויו של העובד, המוגדר כמורשה לביצוע הפעולה, באמצעות זיהוי ביומטרי והקשת קוד אישי.

ד. הכספומט יאפשר הגדרה של משתמשים מורשים, לפי שתי רמות של אבטחה לפחות, כדלקמן:

(1) מנהל (גזבר, מתחזק): רשאי להדליק ולכבות את המכשיר, לתכנת (ידנית) תאריך וזמן, להגדיר משתמשים ברמה של מורשה למשיכת מזומנים, גם לפי משמרות (ראו להלן), לטעון מזומנים למכשיר (תוך הגדרה של סוגי השטרות וכמויותיהם), לקבוע את הגובה המירבי של תשלום בודד, להפיק דוחות ולבצע טפול ראשוני ובסיסי בלבד בתקלות וכדומה.

(2) שלם או מפעיל: מורשה לתפעל את המכשיר לצורך משיכת מזומנים, לאחר שהוגדר, ע"י המנהל, ככזה למשך המשמרת הרלבנטית.

ה. המכשיר חייב לאפשר לכל משתמש לשנות את הקוד האישי, בכוחות עצמו.

ו. הכספומט יסופק עם מנעול דיגיטלי, אשר יהיה ניתן לפתיחה אך ורק ע"י עובד שסווג ברמת אבטחה של "מנהל".

ז. המידות הפיסיות של הכספומט, לא יעלו על המידות המפורטות להלן:

רוחב מירבי = 100 ס"מ, עומק מירבי = 125 ס"מ.

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





- ח. הכספומט יכיל לפחות ארבע מחסניות לאחסנת השטרות ולהנפקתם; תכולת כל מחסנית לא תקטן מ-2,000 שטרות. המכשיר חייב לאפשר הגדרה של סוגי השטרות וכמויותיהם, בעת הזנת השטרות למחסניות.
- ו. יועבר, כמובא לעיל בסעיף 3א(8), על הכספומט להכיל מחסנית חמישית (נפרדת), אשר תשמש להחזרה של שטרות.
- ט. על הכספומט לאפשר הגדרה נוחה ופשוטה של סכום הכסף המירבי, אותו ניתן יהיה למשוך בפעולה בודדת (כולל תעוד מדויק של פעולת ההגדרה). הגדרה זו תעשה ע"י עובד שסווג ברמת אבטחה של "מנהל". המכשיר נדרש למנוע משיכה מעבר לתקרה הנ"ל, תוך מתן התראה על כל ניסיון כזה.
- י. הכספומט יאפשר הפקה של דוחות מודפסים על טעינת המזומנים למכשיר, על מצב השטרות בו, על משיכות המזומנים ממנו ועל כל הפעולות שבוצעו; הדוחות יופקו לפי חתכים שונים (לפחות: לפי תאריך ולפי משמרת).
- יא. בנוסף, על הכספומט לאפשר שמירה של כל הנתונים התפעוליים למיניהם, בלוג מאובטח ובפרוט מלא, למשך חודש ימים לפחות על-גבי דיסק קשיח (כולל יכולות גבוי לתווך חיצוני, כדוגמת קלטות מגנטיות או העברה בתקשורת למחשב), כדי שיהיה ניתן לשוב ולהפיק דוחות בדיעבד (למקרים של אובדן דוח מודפס או לפי דרישה מיוחדת).
- יב. הכספומט יאפשר דווח מפורט על תקלות ועל הסיבות להן ויציע צעדים לטיפול מידי בתקלה.
- יג. הכספומט יכיל אפשרות של החזרת מזומנים ובכלל זה, בדיקת השטרות למניעה של זיופים וספירת הסכום המוחזר, בהשוואה לרשום בהוראה להחזרה, כפי שניתנה ע"י מערכת העולים. השטרות שהוחזרו יוכנסו למחסנית נפרדת ויעודית לצורך זה.
- יד. המכשיר יאפשר חיבור בתקשורת (תחת פרוטוקול TCP/IP) למערכת ממוחשבת (מערכת העולים), שתוכל לפקח באופן מקוון על פעילותו, הן לצרכי תפעול שוטף (כמתואר במפרט זה) והן לצרכי תחזוקה (שליטה מרחוק).
- טו. אופציונלית, המכשיר יאפשר הוצאת מזומנים עם כרטיס, עליו מקודד הסכום המבוקש, ובלבד שהמושך יזדהה ע"י קוד אישי וסיסמה, כמקובל.





## נספח 3.11 שרותי תמיכה אפליקטיבית

שירותי התמיכה האפליקטיבית והדרכת המשתמשים יינתנו ע"י מדריך ייעודי של הספק שיוצב במשרדי אגף בכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע, באתר תלפיות בירושלים. משרת המדריך הינה חלק מהסל הבסיסי ותוכנית העבודה שלו תוגדר ע"י המזמין. המדריך יידרש לספק את השירותים הבאים :

א. **מתן שירותי מענה טלפוני ברמת דרג שני** אליו יפנו נציגי מוקד התמיכה שאלות בתחום ההדרכה והתמיכה אפליקטיבית (באמצעות הטלפון ו/או ע"י השתלטות מרחוק והדגמה) ו/או בקשות להסבר אודות שימוש (How to Use) ותפעול כלל המערכות המשרדיות וחבילות תוכנה משרדיות (לרבות כל התוכנות הכלולות בחבילת (MS Office), במידה ולא הצליחו לתת מענה לפניות אלו בעצמם. בכל מקרה בו יתברר כי כתוצאה מפניה מסוימת יש לפתוח קריאת "באג" מול צוותי הפיתוח של המערכת ו/או קריאת שירות לספק תוכנה חיצוני, יהיה מדריך התמיכה האפליקטיבית אחראי לבצע מעקב אחר ה"באג" / קריאת השירות עד לפתרונה, לבצע בדיקות קבלה לאחר דיווח כי התקלה / ה"באג" תוקנו ולעדכן את פותח הקריאה עם פתרון הבעיה.

### ב. טיפול בבקשות שירות :

(1) סיוע בביצוע עיבודים וניתוחים בקבצי אקסל כולל שליפת נתונים מבסיס נתונים וניתוחם.

(2) סיוע בהכנת מצגות Power Point והכנת מצגות להנהלת המשרד.

(3) פיתוחים בהיקף קטן בכלי מדף כגון ב-Word, Excel וביצוע פעילויות תחזוקה של מיישם SharePoint.

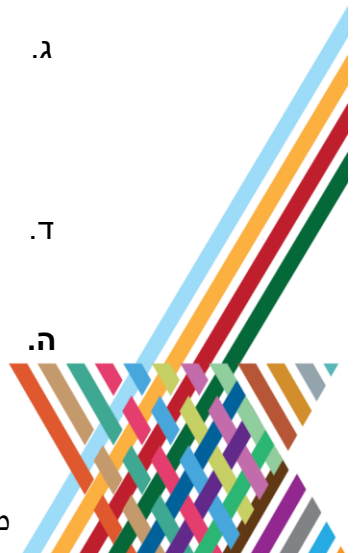
ג. הספק יידרש לתמוך מקצועית במדריך ולספק לו הדרכה וסיוע מקצועי ע"י אנשי מקצוע ומומחים מטעמו בכל מקרה שהדבר יידרש על ידם או ע"י הלקוח או ע"י המדריך עצמו.

ד. למדריך תהיה גישה לתוכנת ניהול הפניות של מרכז השירות, כך שיוכל לצפות בכל המידע שהוזן ע"י מרכז השירות וכן להזין מידע על המשך הטיפול.

### ה. שירותי הדרכה והטמעה

## 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)





למשרד שמורה זכות להזמין מהספק שירותי הדרכה והטמעה (הן במסגרת חונכות אישית והן במסגרת הדרכה בקבוצות) בכל אתרי המשרד בהתאם לתוכנית עבודה שתוגדר על ידו. שירותי הדרכה והטמעה אלו יינתנו בכל הקשור לתפעול כל המערכות המשרדיות וכן מערכות עתידיות שיבחר המשרד לפתח ולהטמיע וכן שירותי הדרכה והטמעה לכלי MS Office, נהלי השימוש במערכות המידע של הארגון ובהיבטי אבטחת מידע.

שירותי ההדרכה יכללו בנוסף להדרכות שיבוצעו באתרי המשרד את:

- (1) כל עבודת ההכנה הנדרשת לרבות הכנת מערכי השיעור ועזרי ההדרכה.
- (2) העמדת רכב למדריך הספק ככל שיידרש לצורך הגעה לאתרי המשרד בכל עת שנדרש להגיע לאתרים אלו בין אם לצורך הטמעה ובין אם לצורך פגישות מקצועיות / פגישות עבודה שוטפות שיתקיימו מעת לעת .

מתוקף אחריותו לתמיכה האפליקטיבית וההטמעה ישתתף המדריך בפעילות אפיון וביצוע בדיקות קבלה למערכות חדשות ו/או לשינויים ותיקונים במערכות קיימות.



## נספח 3.16 ניהול ותפעול מוקד תמיכה

### 1. מוקד תמיכה (Help Desk)

#### 1.1 פעולת מוקד התמיכה

מוקד התמיכה (Help-Desk) הוא אחד המרכיבים המרכזיים ביישום ובהבטחת הסכם רמת-השירות (SLA) בין הספק למשרד. הספק יתפעל שני מוקדי תמיכה: מוקד אחד יעודי שיופעל מהמשרד בתלפיות עבור כל משתמשי המשרד למעט עובדי המשרד הראשי, ומוקד שני שיופעל נכון להיום במטה הראשי ברחוב קפלן 2 בירושלים לטובת עובדי המשרד הראשי. לצורך כך, על הספק הזוכה להעביר לאחריותו ועל חשבונו, מן הספק הקודם, מערכת CA SERVICE DESK שאמורה לענות על הדרישות שיפורטו להלן. במידה ויש דרישות לפי תאור זה שטרם הוטמעו במערכת קיימת על הספק הזוכה להשלים ולהטמיע את הדרישות הללו.

כל הפניות והבעיות של המשתמשים יופנו למוקדים אלה. הפניות למוקד תהיינה מכל סוג או נושא, לרבות: חומרה, תוכנה, תקשורת, תשתיות, תוכנות תשתית, תוכנות יישומיות ומערכות המידע של המשרד, מכשירי טלפון של טלפונית IP, אבטחת-מידע, IMAC, קישור מאובטח של טלפונים סלולאריים, טאבלטים וציוד פרטי של עובדי המשרד (B.Y.O.D) לתשתיות הארגוניות (דואר אלקטרוני, יומן ארגוני, ספר כתובות ארגוני וכדו'), התחברות מאובטחת מהבית/מרחוק של עובדי המשרד, הדרכה ותמיכה אפליקטיבית ברמת דרג ראשון (באמצעות הטלפון ו/או ע"י השתלטות מרחוק והדגמה) והסבר אודות שימוש (How to Use) ותפעול כלל המערכות המשרדיות וחבילות תוכנה משרדיות (לרבות כל התוכנות הכלולות בחבילת (MS Office) וכדו').

בנוסף לתמיכה הטלפונית, יאפשר הספק הגעה למטה המחשוב בשעות הפעילות על מנת לבצע במקום קישור מאובטח של טלפונים סלולאריים, טאבלטים וציוד פרטי של עובדי המשרד שנועד לשימוש גם לצרכי העבודה (B.Y.O.D) לתשתיות הארגוניות (דואר אלקטרוני, יומן ארגוני, ספר כתובות ארגוני וכדו').

כל פניה תירשם במערכת הממוחשבת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, לרבות פרטי הפונה, סוג הפניה/התקלה, המערכת לה נוגעת הפניה/התקלה, שעת הפניה וכדומה. פתיחת הפניות/תקלות תתאפשר גם על ידי המשתמשים עצמם באמצעות רכיב

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





הפורטל של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות. ההיענות לקריאה הטלפונית ו/או לפניה שנפתחה באמצעות בקשת שירות בפורטל תתבצע על-פי רמת השירות המוגדרת בהסכם רמת השירות בנספח 3.2.2, ללא תלות בערוץ הפניה (טלפונית או דרך הפורטל).

מקבל הפניה, ינסה לפתור את הבעיה קודם כל בעצמו, על-פי שיטות העבודה ונהלים שכתב הספק בהתאם לתהליכי התמיכה המתוארים להלן ואשר אושרו ע"י המשרד במהלך תקופת המעבר. אם לא הצליח, יפנה את הבעיה (לפי כללי והנחיות התפעול) לגורם השירות המתאים, תוך ציון מועד העברת הפניה ולמי הועברה. שיעור הפניות אותן יש לפתור במענה ראשון (FCR – First Call Resolution) ירשמו על ידי הספק. על מקבל הפניה, לתעדה בתוך 15 דקות מפתיחתה.

בכל שינוי של דרג טיפול בפניה יישלח עדכון לפונה (באופן ממוכן באמצעות הודעת דוא"ל שתישלח ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות).

בכל הפניה של קריאה לדרג ב' חיצוני (ספק צד ג') באחריות מוקד התמיכה לעקוב אחר פניה זו ולעדכן את סיום הטיפול בה במערכת. בנוסף אחראי הספק לבקר את עמידת ספק צד ג' בהסכם רמת השירות שלו מול המשרד, להתריע למשרד בכל מקרה שהוא חורג מהסכם רמת השירות ואחת לחודש לספק דו"ח מרוכז אודות עמידת ספקי צד ג' בהסכמי רמת השירות שלהם מול המשרד, לרבות חישובי קנס.

עם סגירת הפניה/תקלה, ישלח באופן דומה דווח לפונה (בדוא"ל), על סיום הטיפול. הודעת הדוא"ל תכלול "משוב חם" אודות איכות הטיפול בפניה ובקשה לאישורו שהבעיה "סגורה". אם יופקו לקחים מהפניה, אזי הם ישולבו במסגרת מערכי ההדרכה למשתמשים ובבסיס הידע (KB) של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות. כמו כן נדרש המציע ליצור רשימת תקלות והמלצות לתיקון, שאלות ותשובות (FAQ) ולעדכן רשימה זו באופן שוטף על פי הקריאות הנפתחות ע"י המשתמשים. עם כלים לפי הרשום בסעיף 3.3.7.4

שעות הפעילות הנדרשות במוקד התמיכה מפורטות בנספח 3.0.3.3.



למנהלת מערכות המידע של המשרד ולעובדי אגף המחשוב תתאפשר גישה ישירה לכלל המערכות המשרתות את מוקד התמיכה לצפייה בלתי מוגבלת במידע, תחקור והפקת דו"חות, הקשבה לשיחות מוקלטות, הכל ממקום עבודתם וזאת ללא תלות בעובדי הספק.

יובהר כי הספק נדרש לבסס את תהליכי העבודה ונהלי ההפעלה של כל אחד משני המוקדים הנדרשים (SNOC, HD) על בסיס תקן ITIL V3 עבור Service Operation.

(1) המציע יפרט אילו כלי מעקב ובקרה יפעיל לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

## 1.2 מרכז שירות (מוקד תמיכה, מוקד הפעלה)

### ערוצי הפניה למרכז השירות:

- פניה טלפונית ומענה לפניה ע"י טכנאי במרכז השירות.
- פניה באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת [support@moia.gov.il](mailto:support@moia.gov.il).
- פניה ב WHATSAPP יעודי

## 1.3 טיפול בתקלות וסיוע למשתמשים בשטח

מערך התמיכה של הספק הזוכה יכול תהליך סיוע למשתמשים בשטח ( On Site Support) אשר מורכב מ:

1.3.1. טיפול בתקלות וסיוע למשתמשים בכל אתרי המשרד ברחבי הארץ ע"י טכנאי שטח של הספק (דרג ב') או ע"י טכנאי שטח ומומחים מטעם ספקי צד ג' של רכיבי התשתית (דרג ג').

1.3.1.1. רכיבי תשתית (ציוד, תוכנה בסיסית ופריטי תקשורת), הנמצאים תחת אחריות.

1.3.1.2. רכיבי תשתית כנ"ל, שתקופת האחריות לגביהם נסתיימה.

1.3.2. שירותי אצבע באמצעות טכנאי שטח של הספק (דרג ב').





## נספח 4.2.2 - אתרי המשרד ימי עבודה, תחנות וקווי התקשורת אליהם

להלן פירוט אתרי המשרד ומידע רלוונטי נוסף נכון למועד פרסום המכרז. יובהר, כי מידע זה נכון למועד פרסומו וכי במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה, עשויים לחול שינויים בכמות אתרי המשרד (גידול או קיטון), במיקומם, או במספר העובדים הכולל בכל המשרד או באתר מסוים, לרבות כתוצאה מסגירת אתרים או פתיחת אתרים נוספים בישובים בהם לא פועל כיום אתר של המשרד, או בשל שינוי כתובת של אתר קיים וכן כתוצאה מגידול או קיטון בכמות עובדי המשרד הכוללת או בכמות העובדים באתרים מסוימים.

יובהר, כי גם במקרה בו יתרחש אחד או יותר מהשינויים האפשריים האמורים לעיל, הספק הזוכה יהיה מחויב להמשיך ולהעניק למשרד את כל השירותים הכלולים בסל הבסיסי, בהתאם לצרכי המשרד העדכניים בכל נקודת זמן במהלך תקופת ההתקשרות, ומסגרת הסל הבסיסי ללא תוספת או הפחתת התמורה החודשית המגיעה לו בהתאם להסכם בין הצדדים.

מס.	אתר	כתובת	ימי עבודה בשבוע	קווי מצלמות	קו ראשי IPVPN	קו גיבוי IPVPN	שירלי	כמות עובדים
1.	מרכז החישובים הראשי	הר חוצבים, ירושלים			400 / 400	200 / 200		0
2.	אתר ההתאוששות מאסון	רמת החי"ל, תל אביב			100 / 100	100 / 100 מטרו		0
3.	המשרד הראשי	רח' אליעזר קפלן 2, ירושלים	6	200/200	100 / 100	50 / 50		153
4.	משרדי האגף (מוקד התמיכה)	רח' האומן 10, ירושלים	5	10/10	150 / 150	50 / 50		50
5.	מחוז ירושלים	מבוא המתמיד 4, ירושלים	5	50/50	50/50		10 / 10	23
6.	ירושלים	רח' המלך גיורג', ירושלים	5		40 / 3			17
7.	ירושלים	רח' כנפי נשרים, ירושלים	5	10/10	40 / 3		10/10	27
8.	ירושלים	מרכז ספיר, גבעת שאול	3		40/3			1
9.	מחוז תל אביב	רח' אסתר המלכה, תל אביב	5	100/100	50/50		10/10	45
10.	מרחב חיפה	שדרות פליים 1, חיפה, קומה 3	5		40 / 3		10 / 10	18
11.	מחוז חיפה	שדרות פליים 1, חיפה, קומה 5	5	100/100	40 / 3		10 / 10	37
12.	מרכז קליטה חנינה, חיפה	רח' חנינה 64, חיפה	1		40/3			1
13.	מחוז באר-שבע	רח' שז"ר 31, באר-שבע	5	10/10	40 / 3		10 / 10	32
14.	מרכז קליטה נורית, באר-שבע	רח' הצדיק מירושלים 3, באר-שבע	1 לשבועיים		40/3			1





מס.	אתר	כתובת	ימי עבודה בשבוע	קווי מצלמות	קו ראשי IPVPN	קו גיבוי IPVPN	שירלי	כמות עובדים
15.	מרכז קליטה קלישר, באר-שבע	רח' קלישר 13, באר-שבע	1 לשבועיים		40/3			1
16.	מרכז קליטה חרוב, באר-שבע	רח' גוש עציון 45, באר-שבע	1 לשבועיים		40/3			1
17.	אופקים	אופקים	2		40/3			1
18.	אור-עקיבא	אור-עקיבא	1		40/3			1
19.	איבים	קיבוץ איבים			40/3			1
20.	אילת	אילת	5	10/10	40/3		10 / 10	3
21.	אריאל	אריאל	1 לשבועיים					1
22.	אשדוד	אשדוד	5	10/10	40/3		10/10	13
23.	אשקלון	אשקלון	5	10/10	40/3			5
24.	אשקלון, ברנע	אשקלון, ברנע	1 לשבועיים		40/3			1
25.	בית-אלפא, מרכז קליטה	בית-אלפא	1		40/3			1
26.	בית-שמש	בית-שמש	5	10/10	40/3			4
27.	בני-ברק	בני-ברק	1		40/3			1
28.	דימונה	דימונה	5	10/10	40/3			2
29.	חדרה	חדרה	5	10/10	40/3		10 / 10	10
30.	חולון	חולון	5	10/10	40/3		10 / 10	14
31.	טבריה	טבריה	5		40/3			2
32.	יקנעם	יקנעם	1		40/3			1
33.	כפר-סבא	כפר-סבא	5	10/10	40/3		10 / 10	7
34.	כרמיאל	כרמיאל	5	10/10	40/3		10 / 10	8
35.	מגדל-העמק	מגדל-העמק	5	10/10	40/3			2
36.	מחווה אלון	מחווה אלון	1 לחודש		40/3			1
37.	מעלות	מעלות	5		40/3			1
38.	נהריה	דרך העצמאות, נהריה	5	10/10	40/3			2
39.	נהריה	רח' העליה 58, נהריה	1		40/3			1

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





מס.	אתר	כתובת	ימי עבודה בשבוע	קווי מצלמות	קו ראשי IPVPN	קו גיבוי IPVPN	שירלי	כמות עובדים
.40	נצרת עילית	נצרת עילית	5	50/50	40 / 3		10 / 10	7
.41	נשר	נשר	1		40/3			1
.42	נתבי"ג	נתבי"ג	6	10/10	100/100		40/3	21
.43	נתיבות	נתיבות	5		40 / 3			2
.44	נתניה	נתניה	5	10/10	40 / 3		10 / 10	14
.45	עכו	עכו	5	10/10	40 / 3			2
.46	עפולה	עפולה	5	10/10	40 / 3			2
.47	ערד	ערד	3	10/10	40/3			2
.48	פתח-תקוה	פתח-תקוה	5	50/50+100/100	40 / 3		10 / 10	12
.49	צפת	רח' הגדוד השלישי 1, צפת	5		40/3			2
.50	צפת	רח' צה"ל 9, צפת	1	10/10	40/3			1
.51	צפת	הגליל 9005	1		40/3			1
.52	קצרין	קצרין	1		40/3			1
.53	קרית-ביאליק	רח' המיסדים 7, קרית-ביאליק	5	10/10	40 / 3			5
.54	קרית-גת	קרית-גת	5		40 / 3			3
.55	קרית-חיים	קרית-חיים, מוקד	1		40/3			1
.56	קרית-ים	קרית-ים	1		40/3			1
.57	קרית-מלאכי	קרית-מלאכי	1		40/3			1
.58	קרית-שמונה	קרית-שמונה	5	10/10	40 / 3			2
.59	ראשון-לציון	ראשון-לציון	5	10/10	40 / 3		10 / 10	6
.60	רחובות	רחובות	5	10/10	40 / 3			5
.61	רמלה	רמלה	5		40 / 3			5
.62	רמלה, מחסן	רח' התקוה 5, רמלה	5		40/3			4
.63	שדרות	שדרות	3	10/10	40/3			1
.64	קרית גת	מק שושנה	1 לשבועיים		40/3			1





**נספח 4.6.3 - ריכוז קנסות**

סעיף	מקור במפרט המכרז	מהות הקנס	הקנס	ליחידה
4.6.3.1	4.2.3	היעדרות כ"א מעל ל 5% ברבעון עד 6%	150,000 ₪	רבעון
4.6.3.2	4.2.3	היעדרות כ"א מעל 6% ברבעון עד 10% ברבעון	תוספת של 30,000 ₪ עבור כל אחוז אחד נוסף מעל ל 6%	רבעון
4.6.3.3	4.2.3	היעדרות כ"א מעל 10% ברבעון עד 11%	350,000 ש"ח	רבעון
4.6.3.4	4.2.3	היעדרות כ"א מעל 11% ברבעון	תוספת של 35,000 ₪ עבור כל אחוז אחד נוסף מעל ל 11%	רבעון
4.6.3.5	4.9.2.2	איחור בהטמעה של שרותי ניהול היצור לאחר 6 חודשים מתחילת תקופת השירות. הקנס יוטל עבור איחור בהטמעת כל אחד מהשירותים המנוהלים	10,000 ש"ח	שבוע
		מנספח 3.2.2 SLA		
<b>מקור המפורט</b>	<b>אירוע</b>	<b>משך לתיקון</b>	<b>קיצוז (בש"ח לאירוע)</b>	
נספח 3.2.2	התאוששות מתקלה בעמדת משתמש רמה א' במשרד ראשי (לרבות עמדה ניידת)	עד 2 שעות	500 ₪	שעה
			החל מחריגה משעה השמינית 1000 ₪	

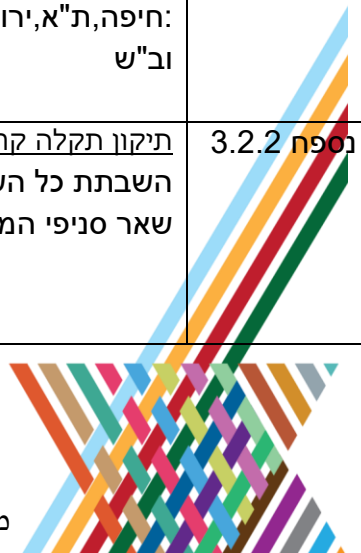




שעה	500 ₪ החל מחריגה משעה השמינית 1000 ₪	עד 4 שעות	התאוששות מתקלה משתמש רמה א' (לרבות עמדה ניידת) באתרי המחוזות ובעמדת משתמש רמה ב' (לרבות עמדה ניידת) במשרד הראשי בירושלים	נספח 3.2.2
שעה	500 ₪ החל מחריגה משעה השמינית 1000 ₪	עד 6 שעות	התאוששות מתקלה בעמדת משתמש רמה ב' בכל יתר האתרים	נספח 3.2.2
שעה	4000 ₪ לשעה החל מחריגה משעה שלישית 5000 ₪ לשעה	עד 2 שעות	תיקון תקלה קריטית – במערכת העולים בייצור, כל מערכות נתב"ג כולל כספומטים בייצור, מערכת הדואר, מערכת גישה למסמכי המשתמשים ב NETAPP או במיקום אחר. כמו כן השבתת כל השירותים במשרד הראשי	נספח 3.2.2
שעה	3000 ₪ לשעה החל מחריגה משעה שלישית 5000 ₪ לשעה	עד 4 שעות	תיקון תקלה משביתה רוחבית ביישומים הבאים: מערכת "מרכבה", מערכת SHAREPOINT ומערכת CRM. השבתת כל השרותים באתרי המחוזות חיפה, ת"א, ירושלים וב"ש	נספח 3.2.2
שעה	3000 ₪ לשעה החל מחריגה משעה שלישית 5000 ₪ לשעה	עד 6 שעות	תיקון תקלה קריטית - השבתת כל השרותים שאר סניפי המשרד	נספח 3.2.2

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





מקרה	5000 ₪ על כל תקלה שלא נרשמה	עד 15 דקות	אי הכנסה של תקלה קריטית במדדים 4-6 למערכת SERVICE DESK בשעות עבודה של מוקד	נספח 3.2.2
מקרה	20,000 ₪ לתקלה חוזרת תוך שלשה (3) חודשים	אין	תקלה קריטית חוזרת תוך שלשה (3) חודשים	נספח 3.2.2





## נספח 4

### הצעת מחיר

לתשומת לב המציעים – יש להגיש נספח זה במעטפה חתומה ונפרדת בתוך מעטפת ההצעה, ולציין עליה "הצעת מחיר למכרז מס' 06/2022".

הצעת המחיר שתוגש באופן גלוי, תביא לפסילתה על הסף של ההצעה כולה.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ועדת המכרזים של המשרד תהיה רשאית רק במקרה בו הצעת המחיר הוגשה בתוך מעטפה לא חתומה, לחתום את המעטפה בעצמה מבלי לפסול את ההצעה.

עוד יובהר, כי גם במקום בו צורפה להצעה כנדרש מעטפה חתומה ובה הצעת מחיר, אך הצעת המחיר צוינה בנוסף במקום כלשהו במסמכי המכרז (לרבות בהסכם) ו/או שנספח הצעת המחיר צורף בנוסף למסמכי ההצעה באופן גלוי, ההצעה תיפסל על הסף.





תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד:

משרד העלייה והקליטה

הנדון:

**הצעת מחיר למכרז פומבי, מס. 06/2022  
לקבלת שירותים לתפעול ולתחזוקה של תשתית התקשוב  
במשרד העלייה והקליטה**

1. אני מוכן ומתחייב לבצע את השירותים נשוא מכרז זה כהגדרתם במפרט המכרז, בתמורה למפורט להלן:

סעיף	רכיב לתמחור	הצעת מחיר לחודש, ללא מע"מ
1	עלות חודשית לסל הבסיס	
2	עלות חודשית לשרות שו"ב כולל אספקת כלי תוכנה מתאים, ניהול ותחזוקתו כמפורט בפרק 3 בסעיף 3.3.7	
3	עלות חודשית לשרות איסוף וניתוח לוגים כולל אספקת כלי תוכנה מתאים, ניהול ותחזוקתו כמפורט בפרק 3 בסעיף 3.3.7	
4	עלות חודשית לשרות סקירת המצאי כולל אספקת כלי תוכנה וחמרה מתאימים, ניהול ותחזוקתו כמפורט בפרק 3 בסעיף 3.3.7	
5	עלות חודשית לשרות CA SERVICE DESK כולל מודול ניהול מצאי ומודול מדידה, ניהול ודיווח SLA כמפורט בפרק 3 בסעיף 3.3.7	
6	עלות חודשית לשרות ניטור חווית המשתמשים כולל אספקת כלי תוכנה מתאים ניהול ותחזוקתו כמפורט בפרק 3 בסעיף 3.3.7	
	סה"כ עלות חודשית	סה"כ השורות לעיל





1. ידוע לי ומקובל עלי כי סה"כ העלות החודשית כמפורט בטבלה אשר בסעיף 1 לעיל, תהווה את סה"כ עלות המציע לצורך מכרז זה.
2. מבלי לגרוע מזכותו של המשרד להפסיק או לצמצם את מתן כלל השירותים נשוא מכרז זה, ידוע לי כי הפעלת השירותים המפורטים בשורות 2 ואילך הינה לפי החלטת המשרד, והזכות בידי המשרד להחליט על רצונו במימושם או בהפסקתם ועל המועד המתאים להפעלה או הפסקה כאמור, הכל כמפורט בתנאי המכרז. התשלום בגין השירותים המפורטים בשורות אלו יבוצע רק החל ממועד בו ימומש כל אחד מהשירותים ויופעל לשביעות רצון המשרד.
3. ידוע לי כי התמורה עבור מתן השירותים הינה סופית ומוחלטת וכוללת את כל הפעולות, העבודות הנלוות וההתאמות הנדרשות לצורך מתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז, וכולל העלות בגין העמדת נותני שירותים לביצוע השירותים, למעט מע"מ.
4. ידוע לי כי ככל שהצעתי תיבחר כהצעה הזוכה, למעט תשלום התמורה בגין השירותים אשר בוצעו בפועל, לא אהיה זכאי לכל החזר ו/או תשלום ו/או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, למעט מע"מ.
5. אני החתום מטה מגיש בזה את הצעתי כנדרש במכרז שבנדון בהתאם לתנאים המפורטים במסמכיו ומצהיר ומאשר כי קראתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו, כולל מסמך התשובות לשאלות ההבהרה, ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונו המלאה של המשרד.

בכבוד רב,

שם המציע: \_\_\_\_\_ ח.פ. המציע: \_\_\_\_\_

מורשי החתימה של המציע החתומים על הצעה זו:

שם מורשה חתימה 1: \_\_\_\_\_ ת.ז.: \_\_\_\_\_

שם מורשה חתימה 2: \_\_\_\_\_ ת.ז.: \_\_\_\_\_

חותמת המציע וחתימת מורשה/י חתימה: \_\_\_\_\_

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

