



מכרז לתפעול, תחזוקה ופיתוח היישומים  
והתשתיות של בתי המשפט

**פרק 4 – מימוש**  
**ואיכות ההצעה**

יוני 2025



## 1. תכליות פרק מימוש ואיכות ההצעה

לפרק זה שתי תכליות –

1.1. מימוש הזכייה במכרז: פירוט השירותים והתכולות בקשר עם מכרז זה, דרישות המזמין מאת הספק הזוכה בכל הקשור במתן שירותי תפעול, תחזוקה ופיתוח שינויים ושיפורים למערכת תוך עמידה בדרישות רמת שירות (SLA) ושירותי תפעול ותחזוקת תשתיות עבור המערכות הייעודיות. הפרק מגדיר את תכולת המכרז, את השירותים הכלולים בו, את הדרישות משירותים אלו, את הגורמים המעורבים ואופן השתלבותו של הספק הזוכה בארגון המזמין, את רמת השירות הנדרשת ודרך מדידתה בכל אחד מהשירותים המוגדרים, תיעוד דרוש, דרישות חוסן ואמינות והתאוששות מתקלות שונות. כמו כן, פרק זה מפרט עקרונות ההיפרדות במקרה של סיום ההתקשרות בין הצדדים.

הספק הזוכה יהיה אחראי באופן מוחלט ובלעדי למתן כל השירותים המפורטים במסמכי המכרז, לאיכותם ושלמות ביצועם; זאת בכפוף למפורט בהסכם רמת השירות אשר בסעיף 2.4 לפרק זה.

באחריות המזמין לאשר את הביצוע בהתאם לתוכנית עבודה שנתית מפורטת שתוכן על ידי הספק וכן לבצע ביקורות שוטפות ועיתיות אחר פעילות הספק בקשר עם מכרז זה.

1.2. איכות ההצעה: המציע נדרש להציג במסגרת הצעתו, במענה לסעיפים המתאימים ובהתאם לשירותים, לתכולות ולדרישות המזמין שפורטו בחלק מימוש הזכייה במכרז, את ניסיונו ואת הצוות אותו הוא מציע לשירות המזמין; פירוט בדבר בעלי תפקידים מטעם המציע וקבלי משנה (ככל שרלוונטי) וכן להציג את תפיסתו לגבי אופן קבלת האחריות על כלל יישומי המערכת מהספקים הנוכחיים ואת האופן שבו ימלא הספק הזוכה אחר דרישות מכרז זה והאופן שבו יספק את מלוא השירותים והתכולות. על המציעים לקרוא היטב את הסעיפים השונים בפרק זה ולתת להם מענה בהתאם להנחיות המפורשות המופיעות בהם, לתשומת לב המציע לכך שהמענה יוצג בצורה סדורה בחוברת המענה שבנספח כ"ד. יודגש, כי בעת בדיקת איכות ההצעה לא יינתן יתרון לפירוט יתר על הנדרש ומאידך, חזרתיות, מענה מעורפל וחלקי או העדר מענה כלל עלולים לפגוע בניקוד האיכות של ההצעה.



---

לפיכך, פרק זה מובנה בתצורה של שני חלקים – חלק מימוש הזכייה במכרז (פסקה 2 לפרק זה); וחלק איכות ההצעה (פסקה 3 לפרק זה).



## 2. מימוש הזכייה במכרז

חלק זה מציג את השירותים, התכולות והדרישות אשר מחויב בהם הספק הזוכה.

### 2.1. מפרט השירותים (1)

סעיף זה מציג את מסגרת השירותים והתכולות הנדרשים מהספק הזוכה במכרז זה. מובהר ומודגש כי הספק הזוכה יהיה אחראי על כל היבטי היישום והתשתית של מערכת נט המשפט והתשתיות עבור המערכות הייעודיות של המזמין, תוך עמידה ברמת השירות הנדרשת, כמפורט בסעיף 2.4 לפרק זה.

תפקיד המזמין בהיבטי המחשוב של הנהלת בתי המשפט יתמצה בהתוויית מדיניות, קביעת תוכנית עבודה, פיקוח ובקרה ומנהלה. כל מטלה ותפקיד המוטלים על הספק הזוכה יתפרשו לפיכך באופן רחב אשר יעלה בקנה אחד עם האמור בפסקה זו.

שירות / פעילות	מהות השירות / פעילות	מועד לביצוע
1 פעילות בתקופת המעבר	כל הפעילויות בתקופת המעבר בהתאם לפרק זה.	7 חודשים מיום החתימה על ההסכם.
2 תפעול ותחזוקה של כלל המערכות	כל הפעילויות שעניינן התקנה, תחזוקה ותפעול של סביבת העבודה (בענן וב-OP) בתחומי היישום והתשתיות התומכות של המערכת והמערכות הייעודיות (תמיכה בהיבטי תשתית בלבד למערכות הייעודיות).	שוטף. לאורך תקופת ההתקשרות ממועד קבלת האחריות על המערכת
3 טיפול בתקלות	ביצוע כל פעילויות הניהול והטיפול בתקלות במערכות עד להשבת השירות לקדמותו, בהתאם למוגדר בהסכם רמת השירות ולדיווח על רמת השירות.	שוטף. לאורך תקופת ההתקשרות ממועד קבלת האחריות על המערכת
4 ביצוע שינויים ושיפורים במערכת	ביצוע פיתוח, לרבות שינויים ושיפורים במערכת.	שוטף. לאורך תקופת ההתקשרות ממועד קבלת האחריות על המערכת
5 תפעול SOC ו-NOC	הבטחת זמינות ויציבות של התשתיות והמערכות וכן ביצוע ניטור והגנה על הארגון מפני איומי אבטחת מידע וסייבר 24/7, ותיאום בין הגורמים השונים המטפלים בתקלות ואירועים.	שוטף. לאורך תקופת ההתקשרות ממועד קבלת האחריות על המערכת



## 2.2. גורמים מעורבים (S)

- 2.2.1. המזמין: הנהלת בתי המשפט, כמפורט במסמכי מכרז זה.
- 2.2.2. הספק: הספק הנבחר הוא הגורם היחיד והבלעדי עמו יחתום המזמין על הסכם ההתקשרות. אחריותו של הספק לעמוד בכל תנאי ההסכם ובכל האמור במסמכי מכרז זה הנה אחריות "מקצה לקצה", גם אם בחר להציע קבלני משנה מטעמו, ככל שהדבר אפשרי על פי תנאי המכרז להלן.

### א. כח אדם מטעם הספק

- א.1. לצוות שיוקצה ע"י הספק חשיבות מכרעת למתן כלל השירותים הנדרשים במכרז זה באיכות הנדרשת. הספק יידרש להקצות כוח אדם ייעודי באיכות, בכמות ובמועדים שיאפשרו את ביצוע השירותים הנדרשים בהתאם לתוכניות העבודה.
- א.2. הדרישות לגבי כוח האדם חלות הן על הספק והן על קבלני המשנה מטעמו, ככל שישנם.
- א.3. הספק יהיה מחויב להרכיב את צוות הפרויקט מאותם מועמדים אשר יאושרו ע"י המזמין. הספק אינו רשאי להחליף את הצוות המוצע באנשים אחרים ללא הסכמת המזמין מראש ובכתב.
- א.4. הספק לא יעביר מתפקידים ביוזמתו בעלי התפקידים המוגדרים כאנשי מפתח בפרויקט או יקטין מיוזמתו את היקף המשרה של מי מהם, אלא באישור המזמין מראש ובכתב. היה ויעזוב אחד מבעלי התפקידים המוגדרים כאנשי מפתח את עבודתו אצל הספק, טרם הודיע המזמין על זכייה במכרז, רשאי המזמין להציע בעלי תפקיד אחרים, בעלי כישורים הנדרשים בהתאם למכרז זה. הודעה כאמור תימסר למזמין 45 ימים טרם עזיבת בעל התפקיד את משרתו.
- א.5. היעדרות ממושכת (לתקופה של חודש ומעלה) של איש מאנשי המפתח תעשה בתיאום עם המזמין (למעט מקרים שאינם בשליטת הספק שבהם תינתן הודעה מיד עם היוודע הדבר למזמין). נעדר בעל תפקיד המוגדר כאיש מפתח היעדרות ממושכת כאמור, יעמיד הספק בעל תפקיד אחר, אשר לו יכולות דומות, אשר יגבה את פעילותו בעת היעדרותו. בכל פעם יוחלף בעל תפקיד כאמור בשל היעדרות, יכין הספק תוכנית חפיפה אשר תיבחן ותאושר על ידי המזמין מראש.



- 6.א. הספק יתחייב לאייש את תפקידי המפתח לכל אורך כל תקופת הסכם ההתקשרות. כמו כן, על מועמדים חדשים לעמוד בקריטריונים המוגדרים במפרט זה בהתאם לתפקידם ובכפוף לאישור המזמין. על אף האמור, ניתן יהיה לחרוג מהקריטריונים האמורים בכפוף לאישור המזמין מראש ובכתב.
- 7.א. העסקת כוח אדם מטעם הספק (FIX ו-T&M) תבוצע לאחר אישור המזמין.
- 8.א. במקרה ואחד מאנשי צוות הפרויקט מטעם הספק יעזוב את הפרויקט, ימנה הספק במקומו מחליף ברמת ניסיון, מיומנויות וכישורים שאינם נופלים מאלה של המוחלף, העומדים בכל תנאי הסף שנקבעו במכרז זה לתפקיד.
- 9.א. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק על רצונו בהחלפת איש צוות הפרויקט מטעם הספק (בכל סוג / תפקיד) בהתראה בת לפחות 45 יום מראש. המזמין יעביר התראה כתובה המנמקת את בקשתו. באחריות הספק לבצע החלפה זו בפרק הזמן הנדרש.
- 10.א. בכל החלפה של איש צוות של הספק באיש צוות אחר של הספק, תבוצע חפיפה מקצועית שתימשך ככל הנדרש עד להכשרה מלאה שתהיה על חשבון הספק. מובהר כי בתקופת החפיפה ישלם המזמין בגין שירותיו של עובד אחד בלבד.
- 11.א. הספק מתחייב לשמור את אנשי צוות הפרויקט מעודכנים מקצועית ולהעביר להם הדרכות ועדכון מקצועי על חשבונם (עלות וימי ההדרכה), על מנת להבטיח ולשמר את יכולת הספק לספק את השירות הנדרש ברמת השירות הנדרשת.
- 12.א. היה ויחסר לספק ידע כלשהו ו/או מומחים, הדרושים לביצוע השירותים הנוגעים לפעילות הקיימת, מתחייב הספק להשלים את החסר ע"י צרוף מומחים חיצוניים מתאימים לשירותיו ועל חשבונם, ובאישור המזמין.
- 13.א. צוות הספק מייצג את המזמין מול לקוחות המזמין ועליו לפעול ולנהוג עפ"י כל הכללים, ההנחיות וההוראות של המזמין. בהתאם לכך כל עובד מטעם הספק יידרש לחתום על טופס העדר ניגוד עניינים בנוסח שבנספח כ"א ועל טופס התחייבות לשמירת סודיות בנוסח שבנספח כ"ב. כל עובדי הספק ומי מטעמו יידרשו לקבלת אישור ביטחוני על ידי אגף הביטחון של המזמין כתנאי מקדים להעסקתם.
- 14.א. כל עובד בצוות הספק (T&M) יחתים כרטיס בשעון נוכחות לצורך דיווח שעות עבודה ולמעקב נוכחות. מובהר כי על הספק להעביר דו"ח החתמת שעון הנוכחות (פלט מקורי של השעון) של כל עובד בצמוד לחשבונית, וכי זהו תנאי לבדיקה ואישור החשבונית לתשלום על ידי המזמין בגין קבלת השירות.



- א.15. כל עובד בצוות הספק ידווח באופן מפורט על נוכחותו בהתאם לדרישות המזמין. על הספק לאשר בחתימתו (מנהל ישיר ועקיף) את הדיווחים.
- א.16. המזמין יוכל להורות לספק, בהתראה בכתב של לפחות 45 ימים מראש, להפחית או להגדיל את מצבת כוח האדם מטעמו (מכל סוג/תפקיד). במקרה של הודעה על הפחתה, הספק יפרט בפני המזמין מהן המשמעויות של ההפחתה המבוקשת מבחינת השירותים בכלל, ועמידה ב- **SLA** בפרט, ואם יעמוד המזמין על ביצוע ההפחתה, אחריות הספק תותאם בהתאם למשמעויות שפרט בפני המזמין.
- א.17. לפני תחילת העבודה, בשלב בחינת ההצעות ובעת קליטה ותחלופת בעלי תפקידים (משרות **FIX** ו- **T&M**), שמורה למזמין הזכות לזמנם לראיונות ומבחנים, ולמסור את חוות דעתו והחלטתו לספק לעניין קבלתם.
- א.18. מנהלת הפרויקט (אנשי מפתח וכלל צוותי התפעול), תעסוק במתן שירותים במחיר קבוע (**FIX**). על הספק להציג מבנה ארגוני של המנהלת ושל הצוותים שיתמכו בפעילות זו ולכל הפחות לפי התמהיל שמפורט להלן:

מס'	תפקידי מפתח במחיר קבוע (FIX)	אחריות ושיטת הפעלה
1.	מנהל הפעילות (פרויקט)	
2.	קצין ניהול פרויקטים טכנולוגיים (PMO)	אחראי צוות PMOs המנהלים את תכניות העבודה (אפליקציה ותשתיות). הצוות יופעל במחיר קבוע (FIX)
3.	ארכיטקט ראשי (Solution Architect)	אחראי על צוות ארכיטקטים שיתן מענה אפליקטיבי ותשתיתי כולל ענן. הצוות יופעל במחיר קבוע (FIX)
4.	אחראי תחום פיתוח יישומים ובדיקות	צוותי הפיתוח, למעט אחראי תחום פיתוח <u>ושירות הבדיקות</u> , יפעלו בשיטת זמן וחומרים (T&M)
5.	אחראי תחום תפעול ותשתיות	הצוותים יכללו אנשי סיסטם, מנהלי בסיסי נתונים (DBAs), אנשי תקשורת ורשתות, אנשי מערכות שליטה ובקרה ויופעלו במחיר קבוע (FIX).



שרותי NOC ו-SOC יופעלו גם הם במחיר קבוע (FIX).		
הצוות יכלול אנשי אבטחת מידע ומיישמי אבטחת מידע וסייבר, ויופעל במחיר קבוע (FIX)	<b>מומחה טכנולוגיות והגנת סייבר</b>	6.

א.19. כוח האדם נדרש מטעם הספק (משרות בשיטת T&M) עבור פיתוח ותחזוקה של המערכת בתמהיל הבא:

מס'	בעל תפקיד	כמות משרות	קטגוריה לתעריף, השכלה וניסיון לפי מכרז ממשלתי לשרותי מחשוב (ממ 1-2009)
1.	מנתח מערכות	3	2.2 – רמה ג'
2.	מדען נתונים	1	2.11 – רמה ג'
3.	מפתח תוכנה	7	2.3 – רמה ב' מתוכם בעלי ניסיון פיתוח יישומי Web (אנגולר) ו-Java
4.	מפתח תוכנה	16	2.3 – רמה ג' מתוכם בעלי ניסיון פיתוח יישומי Web (אנגולר) ו-Java
5.	מפתח תוכנה	1	2.3 – רמה ג' בהתמחות DevFinOps
6.	מפתח תוכנה בכיר (ראשי קבוצת פיתוח)	2	2.3 – רמה ד'
7.	מפתח DevOps	4	2.9 – רמה ב'
8.	ראשי צוותי פיתוח	6	2.3 – רמה ג'
		<b>40</b>	
	<b>סה"כ משרות T&amp;M:</b>		



א.20. בימים אלה המזמין נמצא בתהליך הגירה לענן. לצורך כך, ובנוסף לכוח האדם לעיל,  
נדרש כוח אדם למטרת זו בשיטת T&M בתמהיל הבא:

מס'	בעל תפקיד	כמות משרות	קטגוריה לשכר לפי מכרז ממשלתי לכ"א מחשוב (1- 2009)
1.	מפתח תוכנה בכיר – ד'	8	2.3 – ד'
2.	ראשי צוותי פיתוח	3	2.3 – ג'
	<b>סה"כ משרות T&amp;M:</b>	<b>11</b>	

א.21. הדרישות בתחומי ההשכלה, הכישורים והניסיון המקצועי עבור נושאי תפקידי  
המפתח בפרויקט ועבור בעלי התפקידים הנוספים בו, הינן בהתאם למכרז חשכ"ל  
(1-2009) המתעדכן מעת לעת. במידה והדרישות במכרז זה להשכלה, כישורים  
וניסיון של מי מאנשי צוות כוח האדם של הספק הינן מעבר לדרישות הנקובות במכרז  
חשכ"ל אזי דרישות מכרז זה הן הקובעות.

א.22. **צמצום מתוכנן בכ"א במנגנון T&M –**

א.22.א היקף משרות בסיס במנגנון T&M: הינו כ- 40 משרות. כיום,  
במסגרת הרחבה שבוצעה עבור פרויקט ההגירה לענן של מערכת "נט המשפט"  
ופרויקטים נוספים במסגרת התוכנית האסטרטגית של הרשות השופטת,  
התווספו כ-11 בעלי תפקידים.

א.22.ב. בשנים 2-3 להתקשרות: הרחבת כח האדם במידה ותידרש  
תיעשה ע"י המזמין במסגרת מכרז נותני שירותים (1-2009). כוח אדם זה  
ישתלב בצוות הספק ויהיה באחריותו.

א.22.ג. בשנים 4-6 להתקשרות: איוש 15 בעלי תפקידים באמצעות מכרז  
נותני שירותים (1-2009) ורידוד בהתאם במסגרת ההתקשרות עם הספק  
במנגנון T&M (כ- 5 בעלי תפקידים בכל שנה החל מהשנה הרביעית).



### א.23. פירוט לגבי תפקידי מפתח בפרויקט ותפקידים נוספים מטעם הספק –

המוצעים לתפקידים שלהלן יעמדו בדרישות החובה המפורטות בפרק 0.

א.23.א. **מנהל הפעילות (הפרויקט) (תפקיד מפתח):** מנהל הפרויקט יישא באחריות הכוללת לכל הפעילויות שבאחריות הספק מנהל הפרויקט יועסק ע"י הספק, יהיה בעל רקע, ניסיון וכישורים מתאימים לניהול הפרויקט ומתן כל השירותים הנדרשים. יהיה זמין בתוך 15 ימים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות, והוא ינהל במשרה מלאה את הפרויקט.

א.23.ב. **ארכיטקט ראשי (תפקיד מפתח):** אחראי על התאמת ארכיטקטורת יישומי ותשתיות המערכת למול צרכי התשתיות הטכנולוגיות של המזמין, שמירה על עדכניות טכנולוגית לכל מרכיבי היישומים של המערכת כולל ראייה עתידית המתבססת על כיווני התפתחות השוק, צרכים עתידיים וטכנולוגיות חדשות. אחראי לעיצוב מערכות מורכבות ובחירת טכנולוגיות למימושן. עוסק בתחום של בנית ארכיטקטורת מערכת (חומרה ו/או תוכנה). מטפל בבעיות ארכיטקטוניות ייחודיות בעלות רמת מורכבות גבוהה ומהווה סמכות מקצועית מוכרת בתחומו. יהיה זמין בתוך 15 יום ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ויועסק בהיקף של משרה מלאה בפרויקט.

א.23.ג. **אחראי תחום פיתוח יישומים ובדיקות (תפקיד מפתח):** בעל כישורים מתאימים ובעל ניסיון מתאים בתכנון, עיצוב וקביעת השיטות ונהלי הפיתוח, והבדיקות של מערכות בהיקף וברמת מורכבות כמערכת נשוא מכרז זה. יישא באחריות לתחזוקת כלל יישומי המערכת, לתיקון תקלות התוכנה, לפיתוח שינויים ושיפורים ולביצוע פיתוחים חדשים במערכת וינהל את צוותי התחזוקה והפיתוח של המערכת. בעל כישורים וניסיון מתאימים שניהל צוותי פיתוח ותחזוקה של מערכות בהיקף וברמת מורכבות כמערכת נשוא מכרז זה. מנהל התחזוקה והפיתוח המוצע יועסק ע"י הספק, יהיה זמין בתוך 15 יום ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ויועסק במשרה מלאה בפרויקט.

א.23.ד. **אחראי תחום תפעול ותשתיות (תפקיד מפתח):** יישא באחריות לתפעול ותחזוקת כלל תשתיות המערכות בסביבות המוזכרות במכרז זה, הן למערכת "נט המשפט" והן למערכות הייעודיות. אחריות כוללת על מערכות תשתית ובכללן מערכות הפעלה, תוכנות תקשורת, בסיס נתונים וכו', חומרה



## מדינת ישראל הנהלת בתי המשפט

מרכז פומבי מס' 11/24 לתפעול,  
תחזוקה ופיתוח יישומים ותשתיות  
בבתי המשפט  
יוני 2025

(שרתים), מערכי אחסון, ציוד תקשורת, שו"ב ואבטחת מידע. בוחן טכנולוגיות קיימות והתאמתן לתחומי פעילות היחידה, ממליץ על שדרוג או החלפת טכנולוגיות. יהיה בעל כישורים וניסיון מתאימים שניהל צוותים טכנולוגיים בהיקף וברמת מורכבות כפי המפורט במכרז זה. בעל ראייה כוללת בניהול תחזוקה ותפעול של התשתיות הן בסביבות OP והן בסביבות ענן. יועסק ע"י הספק, יהיה זמין בתוך 15 יום ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ויועסק במשרה מלאה בפרויקט.

א.23.ה. **קצין ניהול פרויקטים טכנולוגיים PMO (תפקיד מפתח):**  
אחראי לתכנון מרכזי, בקרה ומתודולוגיות של פונקציית ניהול כל הפרויקטים בארגון. עוסק בפיתוח ויישום פתרונות וכלים בתחום תכנון ובקרת פרויקטים, פיתוח הטמעה ושיפור תהליכי ניהול פרויקטים, התאמה והטמעה של כלים לניהול פרויקטים ובקרתם, ליווי מנהלי הפרויקטים, בניית תוכניות עבודה ובחינת תכנון מול ביצוע. נתן שירותים מיומן בעל ידע וניסיון רב, הבנה מעמיקה בתחום התמחותו ויכולת עבודה עצמאית. יועסק ע"י הספק, יהיה זמין בתוך 15 יום ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ויועסק במשרה מלאה בפרויקט.

א.23.ו. **מומחה טכנולוגיות והגנת סייבר (תפקיד מפתח):** אחראי על תכנון, יישום והטמעת מענה תשתיתי טכנולוגי להגנת הסייבר, תוך שילוב תשתיות טכנולוגיות ושיטות הגנה בתחום הגנת הסייבר. תכנון ארכיטקטורת רשת מאובטחת התואמת לצרכים הארגוניים וכמענה לאיומים הנשקפים ממרחב הסייבר. בחינת טכנולוגיות ומוצרי הגנה ושילובם בתשתיות המחשוב OP וענן, לרבות מערכי ושיטות גיבוי והתאוששות מפגיעה. כתיבת מסמכי הקשחה והגנה למרכיבי הרשת (מערכות הפעלה, בסיסי נתונים, רשת תקשורת, אפליקציות, מסדי אחסון, עמדות הקצה, הצפנה ועוד). תכנון מערכות ניטור פיקוח והתראה הביטחוני כמענה לצורכי מרכז ניטור. ליווי הטיפול באירועי סייבר בהיבט הטכנולוגי והתהליכי. יועסק ע"י הספק, יהיה זמין בתוך 15 יום ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ויועסק במשרה מלאה בפרויקט.

א.23.ז. **תפקידים נוספים:** אנשי סיסטם, תקשורת, שו"ב, ניטור ובקרה, מיישמי אבטחת מידע וסייבר, מנהלי בסיסי נתונים, ארכיטקטים, PMO's וכל תפקיד אחר נדרש לצורך מתן השירותים הנדרשים בתחום התפעול והתשתיות כולל שרותי ה-NOC וה-SOC. על בעלי התפקידים בצוותים הכפופים לאחראי



תחום תפעול ותשתיות לעמוד לפחות בדרישות המוגדרות לתפקיד הרלוונטי כפי המוגדרות במכרז חשכ"ל מרכזי 1-2009 (הספקת שירותי מחשוב למשרדי ממשלה).

2.2.3. קבלני משנה: המציע רשאי לשלב בהצעתו קבלני משנה לנושאים הבאים בלבד: שירותי SOC ושירותי NOC. למזמין שמורה הזכות להגדיר במהלך תקופת ההתקשרות תחומים נוספים בהם ניתן יהיה לשלב קבלני משנה.

יובהר כי אין בשילוב קבלני משנה בכדי להסיר מאחריותו המלאה של המציע לכלל התוצרים והשירותים נשוא מכרז זה.

ניתן יהיה להחליף או להוסיף קבלן משנה בכפוף לאישור המזמין ובתנאי שקבלן זה עומד בתנאי הסף המקצועיים המוגדרים במכרז.

על קבלני המשנה לעמוד בדרישות החובה המפורטות בפרק 0.

## 2.3 מימוש כולל של השירות, תפקידים ואחריות הספק הזוכה לפי מסמכי מכרז זה

(S)

### 2.3.1 מתודולוגיה ונהלים (I)

- על הספק יהיה להכין לכל אורך תקופת ההתקשרות נהלים וכן לעדכן נהלים קיימים והוראות עבודה קיימות, בכל עת וככל שיידרש ע"י המזמין ו/או יידרש לצורך מתן השירותים בכלל, ולצורך מימוש השירות בפרט.
- הספק יממש את השירות הנדרש בהתאם למתודולוגיות לניהול פרויקטים ולניהול פיתוח ותחזוקת מערכות.
- בתקופת המעבר על הספק יהיה למפות את נהלי העבודה הקיימים ולעדכןם בהתאם וכן להכין נהלי עבודה מפורטים שיכסו את תהליכי העבודה שבין הצדדים ואת אופן ביצוע השירותים (הוראות עבודה). נהלי עבודה אלו יתבססו על המתודולוגיות הנ"ל, תוך התאמתם לסביבה העסקית ולצרכים של המזמין.



- נהלי העבודה יאושרו ע"י המזמין לפני כניסתם לתוקף במסגרת זו  
ייכללו לפחות הנהלים הבאים.

• נהל ניהול מחזור חיים של מערכת (ALM)	• נהל תחקור תקלות
• מנגנוני ניהול ודיווח	• נהל הפרדות
• אבטחת איכות	• נהלי אבטחת המידע
• נהל גיבויים ושחזור מגיבוי	• נהל התאוששות מאסון
	• נהל שיפור מתמיד (CIP)

### 2.3.2. תוכנית עבודה למתן השירות (I)

#### ניהול תכנון העבודה

2.3.2.1 תוכנית העבודה השוטפת למתן השירותים הנדרשים במסגרת הסכם זה תנוהל לפי מתודולוגיית הספק לניהול פרויקטים.

2.3.2.2 תוכנית העבודה היא תוכנית שנתית ברמת על (HLD) הספק יתכן ויציג לאישור המזמין תוכנית עבודה זו. פעם בחודש תוצג תוכנית עבודה מפורטת לשלושת החודשים הבאים (LLD) ברמת פירוט שבועית תוך ציון מפורט של המשימות / פקודות העבודה ושל המשאבים שיוקצו לכל משימה.

2.3.2.3 התוכנית תגובש עפ"י צרכי המערכת ודרישות המזמין. המזמין או מי מטעמו אחראי לסנכרן ולתכלול תוכנית עבודה כוללת לכל פעילויות המזמין.

2.3.2.4 הספק אחראי לעדכן ולשמור על עדכניות תוכנית העבודה שבאחריותו. המזמין יוכל, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מהספק בכל זמן נתון ולכל פרק זמן שייבחר.

2.3.2.5 תוכנית זו תעודכן מדי חודש ברמה של ביצוע למול תכנון ע"י כל הגורמים הרלוונטיים ותוצג למזמין ע"י הספק בדיוני הנהלת



המזמין. התוכנית תעודכן/תשתנה עפ"י המלצת הספק ובאישור  
המזמין.

2.3.2.6 הספק יעדכן באופן שוטף את ההתקדמות והעמידה במשימות.

2.3.2.7 תוכנית העבודה תכלול גם ניהול סיכונים, נתיבים קריטיים  
ותקלות אפשריות שישליכו על תוכנית העבודה.

2.3.2.8 המזמין יסמן בכל תוכנית עבודה אילו משימות מתועדפות  
למעקב אמנת השירות.

2.3.2.9 תוכנית העבודה תתבסס על עקרונות מקובלים ומוסכמים הן  
לתחום היישום והן לתחום התשתית, המתייחסים לנושאים  
הבאים:

- שעות עבודה אפקטיביות לכל עובד לחודש;
- משימות לעובד;
- הכשרות;
- חופשות / מילואים / חופשת לידה (מקדם חופשות מחלה) וכו'.

### **2.3.3 תקופת המעבר**

#### **(I) כללי**

2.3.3.1 תקופת המעבר היא תקופה בת 7 חודשים המתחילה ביום

חתימת ההסכם, תקופה בו תושלם העברת כלל שירותי  
התחזוקה והפיתוח לאחריותו המלאה של הספק.

2.3.3.2 המשימות המוצגות בהמשך, למעט הקמת מרכז הבקרה,  
רלוונטיות רק אם יזכה במכרז מציע שאינו הספק הקיים.

2.3.3.3 השירות יועבר לאחריות הספק עם סיום תקופת המעבר.

2.3.3.4 לעניין ליווי הספק הנוכחי את הספק הזוכה בתקופת המעבר  
ולאחריה, ראה סעיפים 2.3.3.8 – 2.3.3.18 לפרק זה.

2.3.3.5 המטרות העיקריות שמבקש המזמין להשיג בתקופת המעבר  
הן:



- ביצוע חפיפה עם הספק הנוכחי;
- העברת האחריות לכלל השירותים נשוא מכרז זה לספק החדש;
- היכרות עם גורמי המזמין ;
- שמירה על רציפות ותקינות השירות באופן שהמעבר לא יפגע במקבלי השירות מטעם המזמין.
- 2.3.3.6 במסגרת תוכנית המעבר יבצע הספק מספר משימות עיקריות, כמפורט להלן ובהמשך בסעיף 2.3.3.10:
  - התארגנות ולימוד מבנה ארגון המזמין, תוכנית חפיפה.
  - בניית תוכנית עבודה ראשונית.
  - סקר מצב קיים.
  - הקמת מתחם אירוח כפי שמופרט בסעיף 2.3.3.12 בפרק זה.
  - הקמת מערך לניהול רמת שירות (SLA).
  - כתיבת נהלים.
  - הקמת / חיבור למרכז בקרה כולל שירותי NOC ו-SOC.
  - תיעוד.
  - סקר מוכנות לקליטת השירות המבוקש.
- 2.3.3.7 במידה והספק שיבחר יהיה הספק הנוכחי, רשאי המזמין להצביע על משימות שאינן רלוונטיות בתקופת המעבר.

#### תוכנית תקופת המעבר

המשימות המפורטות להלן רלוונטיות רק לספק שהוא אינו הספק הנוכחי, זאת למעט סעיפים 2.3.3.13 הקמת / חיבור **NOC** ו-**SOC**.

- 2.3.3.8 הספק ינהל את תקופת המעבר כפרויקט.
- 2.3.3.9 תוכנית העבודה תכלול את כל משימות הספק בתקופת המעבר, כמפורט בסעיף 2.3.3.10 להלן. המציע יציג בנפרד



בכל משימה את המשאבים שיידרשו מהספק הנוכחי  
ומהמזמין.

### 2.3.3.10 משימות הספק בתקופת המעבר

א. התארגנות ולימוד מבנה ארגון המזמין והצגת תוכנית  
חפיפה.

ב. בניית תוכנית עבודה ראשונית. בתוך שבועיים ממועד  
תחילת תקופת המעבר יבצע הספק תיקוף של תוכנית  
העבודה הראשונית שהוצעה על ידו. התיקוף יתבצע מול  
המזמין והספק הנוכחי. התוכנית המעודכנת תוגש לאישור  
המזמין. תוכנית זו תהווה, לאחר אישורה, את הבסיס  
הראשוני ליישום השירותים.

ג. סקר מצב קיים ודיווח התקדמות. בתום חודשיים מתחילת  
תקופת המעבר יציג הספק למזמין סקר מצב קיים, שיכלול  
לפחות את הנושאים הבאים:

- סקירת השירות.
- הצגת הנהלים, עקרונות העבודה והתפישות אשר  
ישמשו את הספק והמזמין למתן השירות נשוא מכרז  
זה והגדרת הנהלים אותם נדרש להשלים או להתאים  
לכך.
- בחינת התייעוד הקיים ורמתו וההתאמות  
המינימאליות הנדרשות.
- הצגת נושא הקמת אתר האירוח.
- הצגת סטטוס התארגנות מתן מענה כמוקד תמיכה  
דרג ב' לשירות.
- ביצוע מדידה ראשונית של רמת השירות על מנת  
לוודא ולקבל קנה מידה לרמת השירות במצב הקיים.
- הספק נדרש לבצע בחינה שנועדה לוודא כי כל  
החוזים/ההסכמים הקיימים של המזמין מול ספקי צד



ג' מאפשרים תמיכה ברמה תואמת לעמידה ברמת  
השירות הנדרשת.

- הצגת תוכנית עבודה מפורטת להמשך הפעילות  
בתקופת המעבר.
- נושאים נוספים שהספק ימצא לנכון להציג.

2.3.3.11 **הקמת מערך לניהול רמת שירות (SLA) -** במהלך תקופת  
המעבר יקים הספק את מערך ניהול רמת השירות.

### 2.3.3.12 **סביבת העבודה של המזמין בבית הספק**

- האירוח מתייחס למתחם ייעודי אחד עבור המזמין ולאירוח  
צוות הפיתוח וצוות התשתיות באתר הספק. המתחם יהיה  
מיועד ומתוחם לרשות המזמין או מי מטעמו בלבד.
- הספק יעמיד לרשות המזמין באתר הספק סביבות עבודה  
עבור בעלי תפקידים מזדמנים של המזמין או מי מטעמו ללא  
מחשבים. סביבות עבודה אלו תאפשרנה לאנשי המזמין או  
מי מטעמו תנאי עבודה מקובלים בתחום ושאינם פחותים  
מאלו של אנשי הספק לעבודה על מערכות המזמין.
- הצפי למועד תחילת ההתקשרות יועמד על סביבת עבודה ל  
15 עובדים של המזמין, וגידול של 5 עובדים בשנה בהמשך  
(כאופציה).
- עמדות המזמין יהיו נפרדות מעמדות הספק באותו המתחם.
- המתחם יהיה במשרדים הראשיים של הספק או עד מרחק  
של 40 ק"מ ממנו.
- המתחם יהיה בהיקף המותאם ל- 80% מאנשי המזמין  
ולצוות מטעם הספק.
- המתחם שייקבע, ייבחן על ידי נציגי המזמין בהתאם  
לסטנדרטים המקובלים בכלל ההיבטים לרבות ביטחון  
ובטיחות ויאושר לשימוש על ידו. ללא אישור זה, לא ניתן יהיה  
להשתמש במתחם הנ"ל.
- עמדות הקצה (תחנות עבודה, מדפסות וכ"ו) עבור אנשי  
הספק ועבור אנשי המזמין תסופקנה על ידי המזמין בהתאם  
להנחיות בסעיף 3.2.



- המזמין רשאי לבקש הגדלה / הקטנה של מספר סביבות העבודה בהתראה מראש של 90 יום.
  - השטחים הציבוריים יכללו: לפחות 2 חדרי ישיבות (כאשר אחד מהם יכיל לפחות 20 מקומות והשני 5-10 מקומות), לשימוש ע"י אנשי המזמין וגורמים מטעמו לישיבות עבודה ודיונים, מטבחון, מקומות חניה. מודגש כי לא תהיה שונות בין השירותים שיקבל איש צוות מטעם הספק לבין השירותים שיקבל איש המזמין.
  - הספק יעמיד תשתית רשת מקומית (LAN) ייעודית ונפרדת מרשת הספק, ושירותי WIRELESS לעמדות העבודה (כולל עמדות האורחים המזדמנים) לרשות אנשי המזמין באתר הפיתוח.
  - הספק יקצה מקומות חניה, עבור עובדי המזמין ואורחים מזדמנים בהיקף הנדרש של 7 מקומות עבור עובדי המזמין וגורמי חוץ. המזמין רשאי לבקש הגדלה / הקטנה של מספר החניות בהתראה מראש של 90 יום.
  - הספק יוודא מתן שירותי ניקיון ותחזוקה שוטפים במתחם אתר הפיתוח כמקובל.
  - הספק אחראי להקמת מכלול עבודה בסיסי בכל עמדה אירוח נציגי הספק הזוכה: במהלך העברת תקופת הידע כמפורט בפרק? יאפשר הספק לנציגי הגורם/הגורמים הממונים מטעם המזמין להיכנס למתקניו לצורכי חפיפה זאת בכפוף לנהלי האבטחה במתקן.
- 2.3.3.13 הקמת מערך נהלים** - נהלי העבודה יאושרו ע"י איש אבטחת איכות מטעם הספק שמנוסה בעבודה מסוג זה ולאחר מכן יוגשו למזמין לאישור סופי. מימוש ויישום הנהלים יחל עם אישורם ובכל מקרה לא יאוחר מתום תקופת המעבר ותחילת קבלת האחריות על המערכת ע"י הספק.
- 2.3.3.14 הקמת/חיבור למערך בקרה מרכזי לתפעול השירות (NOC ו-SOC):** שרות מוקד הבקרה המרכזי כולל את כלל הכלים הנדרשים. המציע ישלב את כלי השו"ב הקיימים היום בידי המזמין (כמפורט בפרק 3 – טכנולוגיה). השרות הוא שרות



מוקד ויהווה דרג ב' ל-Service Desk אותו מפעיל המזמין. השרות יופעל 24/7. קישור המוקד לרשת המזמין היא באחריות המזמין. באחריות הספק להקים או להתחבר לשרות NOC ו-SOC קיים. המציע ידרש להקים או לחבר מוקד שרות קיים, בו קיים מערך מינימלי, בתאום עם הספק הנוכחי, אשר יאפשר ניטור על המערכות במסגרת תקופת המעבר, על המציע הזוכה לתאם מעבר מלא בתאום עם הספק הקיים למערך השו"ב לאחר הורדת האחריות מהספק הנוכחי. השלמה הקמת השרות יבוצע במסגרת החודש הראשון של קבלת האחריות על המערכות.

**2.3.3.15 תיעוד** - הספק נדרש לוודא בתקופת המעבר שהתיעוד הקיים בכל תחומי הפעילות יהיה ברמה שתאפשר לו עמידה ברמת השירות הנדרשת במסגרת ה-SLA. במידת הצורך, יגיש הספק תוכנית פעולה לעדכונים הכרחיים בתיעוד הקיים וישלים בתקופת המעבר את התיעוד על מנת לעמוד ברמת השירות הנדרשת. לאחר תום תקופת המעבר, לא יקבל המזמין מצב בו העדר תיעוד ברמה מספקת יהיה גורם לאי עמידה ברמת השירות הנדרשת. יודגש כי התיעוד הקיים אינו במצב שלם ומושלם וכי נדרשת פעילות השלמה והתאמה. יחד עם זאת אין הכוונה לבצע פרויקט תיעוד מקיף, אלא לוודא כי בידי הספק תיעוד ברמה כזו שאינה מהווה עילה לפגיעה ברמת השירות.

**2.3.3.16 סקר מוכנות לקבלת אחריות למתן השרות** - חודש לפני תום תקופת המעבר יציג הספק למזמין סקר מוכנות לקראת קבלת אחריות על המערכות, אשר יכלול לפחות את הנושאים הבאים:

- הצגת תוכנית עבודה מפורטת.
- הצגת התיעוד של המערכות.
- הצגת מענה מפורט בתחום אבטחת המידע במערכות וניתוח איומים רלוונטיים.
- הצגת הערכה של ביצועי המערכת.



- הצגת רמת המוכנות לתפעול של אתר האירוח החדש.
  - הצגת מתודולוגיות, שיטות העבודה והנהלים.
  - הצגת שיטת ניהול התקלות כולל מתן מענה כמוקד תמיכה דרג ב'.
  - הצגת מערך ניהול רמת השירות (מדדים, מערך חישוב ודיווח) מיום קבלת האחריות על המערכות.
  - הצגת שיטת ביצוע אינטגרציה וסנכרון הפעילויות מול המזמין.
  - הצגת שלמות הנתונים של מצאי הציוד והתוכנות / רישיונות בסביבות הפיתוח.
  - הצגת תוכנית ויכולת להפעלת מערך טיפול בתקלות עם קבלת האחריות על המערכות.
  - בעיות ופערים – הצגת פערים ובעיות קיימות בתהליך לקראת תום תקופת המעבר ואופן היערכות הספק לפתרון.
  - ניהול סיכונים.
- 2.3.3.17 **השלמת תוכנית היפרדות (S)** - בתקופת המעבר, ישלימו המזמין והספק את תוכנית ההיפרדות אשר תתבסס על העקרונות המפורטים בהסכם ההיפרדות שבנספח כ"ה. התוכנית תיחשב כשלמה רק לאחר אישור בכתב של המזמין, אישור זה יישמר עם תוכנית ההיפרדות ויהווה חלק ממנה.
- 2.3.3.18 **אישור משימות בתקופת המעבר:**



מס'	משימה [תיאור כללי בלבד]	סעיף בפרק זה	הערות / אישור אבני דרך בכפוף להנחיות המזמין, בכתב.
1.	התארגנות ולימוד מבנה ארגון המזמין	+ 2.3.3.6 2.3.3.10	האישור על סעיף זה יבוצע לאחר אישור בכתב של תוכנית העבודה הראשונית ע"י המזמין.
2.	הגשת תוכנית עבודה ראשונית	+ 2.3.3.6 2.3.3.10	האישור על סעיף זה יבוצע במסגרת הכוללת של התארגנות הספק.
3.	סקר מצב קיים	+ 2.3.3.6 2.3.3.10	האישור על סעיף זה כולל אישור בכתב של מסמך סקר מצב קיים שיגיש הספק למזמין.
4.	סיום הקמת מערך לניהול רמת השירות	+ 2.3.3.6 2.3.3.11	האישור על סעיף זה יבוצע לאחר אישור בכתב של מערך SLA שהציג הספק על ידי המזמין.
5.	סביבת עבודה של המזמין בבית הספק	2.3.3.12	האישור על סעיף זה יבוצע לאחר השלמת מחויבות הספק
6.	סיום הקמת מערך נהלים	+ 2.3.3.6 2.3.3.12	תכולת הנהלים הסופית תיקבע בתאום עם המזמין. האישור על סעיף זה יבוצע לאחר אישור בכתב של מערך הנהלים ותוכנית ההפרדות על ידי המזמין.
7.	הקמה / חיבור ל- SOC ו- NOC	+ 2.3.3.6 2.3.3.13	אישור המזמין בכתב בדבר מוכנות הספק לאיוש ומתן שירות שוטף, כולל שילוב כלים הנדרשים לשליטה.



מס'	משימה [תיאור כללי בלבד]	סעיף בפרק זה	הערות / אישור אבני דרך בכפוף להנחיות המזמין, בכתב.
8.	סיום משימות התייעוד הנדרש לצורך קבלת האחריות	+ 2.3.3.6 2.3.3.14	האישור על סעיף זה יבוצע לאחר אישור בכתב של "תיק אתר" על ידי המזמין.
9.	סקר מוכנות לקבלת אחריות על המערכות	+ 2.3.3.6 2.3.3.15	אישור המזמין בכתב לסקר המוכנות, הקמת מוקד הבקרה וכן להשלמת תקופת המעבר.
10.	השלמת תוכנית הפרדות	2.3.3.16	אישור המזמין בכתב

### 2.3.3.19 פעולות המזמין בתקופת המעבר

סעיף זה מפרט את אופי המעורבות של המזמין במהלך תקופת המעבר.

- זמינות בעלי תפקידים מטעם המזמין לפגישות והעברת מידע לספק.
- קישור בין הספק לנציגי הספק הנוכחי.
- העברת מסמכים ונתונים לספק עפ"י שיקול המזמין.
- העברת תכולת קבצי מערכת, תוכניות מקור, טבלאות ונתונים.
- בקרת תוכניות ומסמכים שיגיש הספק לרבות תוצרי ביניים ומתן התייחסות בפרק זמן סביר.
- שיתוף הספק בדיונים ובפגישות.
- אישור ביצוע משימות הספק.

במידה והמציע סבור כי נדרשות פעילויות נוספות מצד המזמין במהלך תקופת המעבר עליו לפרטן במענה. עם זאת יודגש כי ביצוע הפעילויות



הנוספות, במידה ויידרשו כאלו ע"י המציע, הינן לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

באחריות הספק לנקוט בכל הפעולות הנדרשות לקבלת המידע הנדרש מהספק הנוכחי. במידה ולדעת הספק קיים קושי בקבלת המידע הנדרש כאמור בשל התנהלות הספק הנוכחי, על הספק ליידע את המזמין באופן מיידי. בכל מקרה בו ימצא המזמין כי יש ממש בטענות הספק בדבר הקושי בקבלת המידע כאמור, המזמין מתחייב לסייע לספק כמיטב יכולתו לקבל את המידע הנדרש.

#### 2.3.3.20 לאחר תקופת המעבר

- בשלב הבא, מיד לאחר תקופת המעבר, המגמה המתוכננת היא להמשיך ולהגר סביבות נוספות לסביבת הענן.
- הפעילויות המתוכננות לאחר תקופת המעבר: תחזוקת המערכת ותפעול שוטף, לרבות מתן מענה כמוקד תמיכה דרג ב'; פיתוח שוש"ים, לרבות תוספות מערכתיות, בהתאם לתוכניות העבודה.

#### 2.3.4. פיתוח, תפעול ותחזוקה (S)

##### 2.3.4.1 כללי

הספק יהיה אחראי על תפעול, ותחזוקת התשתיות של המערכת ומערכות אחרות, ופיתוח ותחזוקה של המערכת, תוך שיתוף פעולה עם המזמין או מי מטעמו, לאורך כל תקופת ההתקשרות.

כל המשימות תבוצענה תוך עמידה בהסכם רמת השירות הנדרש מתואר בסעיף 2.4 לפרק זה

הספק יהיה אחראי לפעול עפ"י מדיניות אבטחת המידע של המזמין או מי מטעמו בכל הנוגע לפיתוח ותחזוקת המערכת, ובכלל זה קוד מאובטח.

המזמין נושא באחריות לתפעול תחזוקה ופיתוח המערכות הייעודיות מהיבטי היישום בלבד.



חשוב להדגיש כי כל פעילות תחזוקה מתואמת המחייבת השבתת עבודת המערכת/המשתמשים או עלולה להשבית מערכת/משתמשים, תתבצע מעבר לשעות פעילות המשתמשים ו/או תוך פגיעה מינימלית בעבודתם. חלונות הזמן להשבתות לשם פעילות תחזוקה, התקנה ושדרוג, יבואו לידי ביטוי בנהלים הרלוונטיים ובאישור פרטני של המזמין.

יובהר כי לעניין תפעול ותחזוקת תשתיות כלל המערכות הספק נושא באחריות לספק את כלל השירותים כפי שמתוארים בפרק זה.

רכש ציוד עבור סביבות הפיתוח בהתאם לתוכנית לחידוש משק הציוד הנדרש. עמדות קצה עבור עובדי הספק באחריות המזמין.

רכש רישיונות תוכנה עבור סביבות הפיתוח הינם באחריות המזמין.

#### 2.3.4.2 שירות בקרה מרכזי כולל NOC ו-SOC (S)

הספק יספק שירותי בקרה המתבססים על מערך השו"ב הקיים היום בידי המזמין ומתואר לעיל בסעיף המצב הקיים.

השירות יינתן 24/7, וישלוט בכלל הפעילות במערך מערכות המידע של המזמין.

השירות יינתן בישראל.

מרכז הבקרה יקבל קריאות לטיפול בדרג ב' מה-Service Desk ופעיל גורמי תפעול לטיפול באירועים שהגיעו ממערכות השו"ב.

השירות יינתן עבור כלל מערכות המזמין.

חלק מהשירותים הנדרשים במרכז הבקרה הם שירותי SOC, לתפעול וניהול אירועי אבטחת מידע. צוות ה-SOC יכלול מומחי סייבר, לרבות בקרים, ואנליסטים.

אירועי סייבר ידווחו ל-CISO של הנהלת בתי המשפט או לנציגיו.

במידה והשירות יינתן מאתר חיצוני. אתר זה יוגן באמצעים פיזיים וטכנולוגיים מפני גישה בלתי מורשית. האתר הנ"ל יאושר על ידי נציג אגף הביטחון מטעם המזמין.

#### 2.3.4.3 שירותי SOC אשר יסופקו על ידי הספק



שירותי SOC ינוהלו בשטח במדינת ישראל.

השירות יסופק כשירות חודשי למזמין (למעט שעות להפעלת צוות תגובה לאירוע).

השירות הנדרש הינו מוקד אבטחת מידע זמין המושתת על בקרים ואנליסטים מומחים אשר מזהים, מתריעים ומתחקרים אירועי אבטחת מידע וסייבר.

המזמין עושה שימוש במערכות SIEM בתצורת On Premise. יתכן שימוש עתידי ב SIEM של פתרון ענן בנוסף או במקום.

הספק יספק דו"חות שבועיים וחודשיים (לרבות דו"ח סיכום מנהלים עיתי, דו"ח אירוע מפורט) ודוח מדי חצי שנה לנציגי המזמין בהתאם לדרישת המזמין. באחריות צוות ה SOC לספק דוחות מדי שבוע על מגמות וכמות אירועים, על כמות הדיווחים שהמשתמשים העבירו על מיילים זדוניים ועוד. כמו כן מדי חודש ומדי חצי שנה יספקו דוחות רחבים ומפורטים על פעילות הצוות מול הארגון, לרבות תמונת מצב, גידול או קיטון והמלצות לפעולה (לרבות גרפים ושקפים רלוונטיים).

במידה ומדובר על סיכון גבוה או קריטי כנגד אירוע או חשד לאירוע, צוות ה-SOC ייצור קשר טלפוני מיידי עם נציג הארגון (עצם שיחת הטלפון לא מייטרת את הצורך בשליחת הודעה רשמית במקביל למזמין).

#### 2.3.4.4 מוצרי תוכנה

מוצרים שירכוש המזמין או מוצרים שיבחר המזמין לרכוש, בין בעצמו ובין באמצעות הספק, לפי מנגנון שינויים ושיפורים. תנאי רכישת מוצרים כאמור מהספק, אם וככל שירכשו (דבר הנתון לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין), יסוכמו במסגרת הטיפול בנושא. מובהר כי ככלל, בהיעדר הסכמה אחרת, מוצרים אלה יהיו בבעלות המזמין ויחולו ביחס אליהם הוראות זהות לאמור בסעיף לעיל לעניין מוצרי סביבות העבודה.

#### 2.3.4.5 הספק יבצע שדרוגים של תוכנות תשתיות אפליקטיביות

#### 2.3.5. טיפול בתקלות



### 2.3.5.1 נוהל טיפול בתקלות: הספק יפעל בהתאם לעקרונות המנחים

בפרק זה, ובעיקר בהסכם רמת השירות ובאמור בסעיף 3.17 לפרק זה. באופן כללי, עליו להציג ניתוח באופן שוטף של התקלות ושל תהליכי הטיפול בהן במטרה לזהות מגמות, תקלות חוזרות, לנקוט בפעולות מתקנות ולשפר את תפקוד הספק בכל הנוגע לטיפול בתקלות. כמו כן, ביצוע תיעוד במערכת ממוחשבת אחת של הפרויקט.

### 2.3.5.2 תחקור תקלות: הספק יקיים הליך תחקור תקלות באופן הבא:

- כל התקלות המערכתיות, התקלות שזמן הטיפול בהן ארך מעבר לזמן שנדרש ב-SLA, השבתות בלתי מתוכננות, תקלות חוזרות, תקלות שנדרש בעבורן להקים צוות ייעודי לפתרון ותקלות נוספות עפ"י דרישת המזמין, יתחקרו.
- ממצאי התחקור יכללו את תיאור התקלה, מקור התקלה, דרך הפתרון, המסקנות שהוסקו וכן המלצות למניעת תקלה חוזרת.
- נהלי התחקור יוצעו על ידי בשלב המענה למכרז, ירוענו על ידי הספק בתקופת המעבר ויאושרו על ידי המזמין.
- לביצוע התחקור שומר המזמין לעצמו את הזכות למנות מוביל לתחקור מטעמו.
- התחקור יחל מיד בתום הטיפול בתקלה או לבקשת המזמין מוקדם יותר. דו"ח תחקיר ראשוני יוגש למזמין בתוך 3 ימי עבודה מתחילת התחקיר ודו"ח סופי יוגש למזמין בתוך 7 ימי עבודה.
- תחקיר יחשב כמושלם רק לאחר אישורו ע"י המזמין.

### 2.3.5.3 דו"חות ודיווחים

- עקרונות להפקת הדו"חות מפורטים בסעיף הדו"חות והדיווחים של רמת השירות – סעיף 2.4 להלן.
- ניתוחים והמלצות לשיפור שעל הספק להכין ולספק עפ"י תדירות קיום ועדות ההיגוי.

### 2.3.6 פיתוחים שינויים ושיפורים



בתקופת ההתקשרות לפי ההסכם יבוצעו פיתוחים, שינויים ושיפורים (שוש"ים)  
במערכת כחלק מתכולת ההתקשרות.

### תהליך הטיפול בפיתוח

תהליך הפיתוח של שוש"ים יבוצע בהתאם למתודולוגיה שאושרה על ידי המזמין.

2.3.6.1 היזמה לפיתוח ולשינויים ושיפורים עשויה להיות נגזרת

ממדיניות המזמין או מהמלצת הספק או מי מטעמו. תהליך  
קבלת ההחלטה ע"י המזמין עשוי להיות מלווה בדרישה  
מהספק לביצוע מדידות מוקדמות או בדיקות התכנות למיניהן.

2.3.6.2 כל הבקשות לשינויים תרוכזנה אצל המזמין אשר יבחן את  
הבקשות ויאשר את הצורך.

2.3.6.3 להצעות שאושרו בכתב על ידי המזמין או מי מטעמו וצוין בהן  
היקף השעות המאושר לעבודה, יכין הספק אפיון מפורט.  
מסמכי האפיון ייכתבו במתכונת נוהל כתיבת אפיון לפיתוח  
(הנוהל יוצע על ידי הספק ויאשר על ידי המזמין בתקופת  
המעבר).

2.3.6.4 אישור האפיון על ידי נציג המזמין בכתב הוא תנאי למעבר  
לשלב הפיתוח.

2.3.6.5 על הספק לכלול את כל הטיפול במחזור חיי המערכת (ALM)

2.3.6.6 ביצוע הפיתוחים יעמוד בדרישות ה-SLA כפי שמוצגות בסעיף  
2.4 להלן.

### 2.3.7. הדרכה והטמעה

2.3.7.1 המזמין אחראי להחדרת והעמקת הידע לכלל משתמשי  
המערכת, על פי ייעודם, על מנת שיוכלו לתפקד ללא סיוע נוסף.

2.3.7.2 באחריות המזמין, עם הכנסת שינוי במערכת, לבצע ליזוי, ייעוץ  
והכנת כל עזרי ההדרכה הנדרשים לפעילויות ההדרכה  
וההטמעה הנדרשות למשתמשי המערכת.

2.3.7.3 שירותי ההדרכה וההטמעה יבוצעו ע"י המזמין או מי מטעמו,  
לרבות אספקת עזרי ואמצעי הדרכה והתאמת ההדרכות לסוגי  
המשתמשים וכן מתן שירותי הטמעה וליזוי למשתמשים



באתרים השונים, הדרכת משתמשים חדשים, ביצוע ריענונים  
למשתמשים ספציפיים וכדומה.

### בדיקות 2.3.8

2.3.8.1 באחריות הספק לבצע בדיקות מסירה למערכת עם הכנסת  
שינוי במערכת, העלאת גרסה חדשה של המערכת או של רכיב  
תשתיתי / רשתי / אבטחתי, קליטת רכיב חדש שפיתח הספק,  
או המזמין, או ובהתקנת רכיב חומרה, תקשורת וכדומה.

2.3.8.2 הספק אחראי על תכנון וביצוע בדיקות המערכת לרבות בדיקות  
שוטפות כחלק מתהליך הפיתוח של תוספת מערכתית או רכיב  
חדש, בדיקות אינטגרטיביות לאחר פיתוח קבוצת רכיבים  
ובדיקות מערכתיות לקראת מסירה למזמין.

2.3.8.3 בנוסף לבדיקות המתוכננות על ידי הספק, שומר המזמין לעצמו  
את הזכות להנחות את הספק לבצע בדיקות ובחינות נוספות  
ולחזור על בדיקות שבוצעו, בכל שלבי הפעילות של הספק.

2.3.8.4 הספק יפעל כך שבכל הבדיקות השונות יוכלו נציגי המזמין  
להשתלב, באם ירצו בכך.

2.3.8.5 על הספק לוודא בכל עת שאחת הסביבות תהיה תואמת  
בגרסת היישום לגרסה המותקנת בייצור וזאת כדי שניתן יהיה  
לבצע בדיקות לתיקונים דחופים ככל שיידרשו.

### שלב בדיקות הקבלה 2.3.8.6

- עפ"י החלטת המזמין, בדיקות הקבלה תבוצענה על ידי המזמין  
ובאחריותו.

- המזמין רשאי לוותר על בדיקות הקבלה ואין הדבר גורע  
מאחריות הספק לעמידה ברמת השירות הנדרשת.

- המזמין יתעד את התקלות שתתגלינה במהלך בדיקות הקבלה  
ויעביר את הממצאים לצוות הבדיקות מטעם הספק. לאחר  
תיקון הליקויים על ידי הספק יבצע המזמין בדיקות נוספות  
בדגש על התיקונים.



- בדיקות הקבלה תסתיימנה רק לאחר אישור המזמין כי הבדיקות עמדו בכל הקריטריונים כפי שיוגדרו על ידי המזמין. תחילת שימוש יצרני במערכת יהווה אישור קבלה.

### **2.3.9. מנגנון גידול קיטון (I)**

- מנגנון גידול/קיטון מיועד לעדכן את התמורה השוטפת, כמפורט בפרק 5 בסעיף גידול / קיטון, בעקבות שינויים (גידול/קיטון) בהיקף השירותים. פרוט המנגנון – ראה פרק 5 להלן.

### **2.3.10. נוהל חירום (I)**

#### **2.3.10.1 מטרות הנוהל:**

- תפעול ותחזוקת המערכות באופן התואם את פעילות המזמין באמצעות הגדרה מראש של הפעולות שתתבצעה בשעת חירום (בהתאם למסמך המשכיות עסקית הקיים אצל המזמין) להבטחת אי פגיעה בתהליכי תפעול המערכות ותחזוקתן.
- הגדרת דרכי התאוששות ממצבי אסון בהתאם למידת הנזק.

#### **2.3.10.2 כללי:**

- הספק נדרש להמשיך ולספק שירותי תפעול ותחזוקה למערכות במתכונת המוגדרת להלן גם במקרים של מצבי חירום לאומיים וגם במקרים של השבתה מתמשכת במערכות או בתשתיות התומכות במערכות או כל השבתה מתמשכת בשירותי המערכות עליהם אחראי הספק.
- למזמין קיים מסמך המפרט המשכיות עסקית במקרי חירום. בהתאם לכך הספק יציע נוהל על פיו יפעל בשעת חירום במערכות של המזמין. נוהל זה יעודכן לפי הצורך והשינויים במערכות על ידי הספק, בשיתוף עם המזמין או מי מטעמו, והספק יידרש לפעול לפיו במקרה הצורך. יובהר כי במקרה של



- חילוקי דעות באשר לתכולת הנוהל ותוכן הנוהל יופעל מנגנון ליישוב מחלוקות והסלמות בראשות מנמ"ר המזמין.
- הנוהל יפרט גם את פעולות ההתאוששות הנדרשות לצורך חזרה לעבודה שוטפת.
  - נוהל החירום יגדיר ויפרט את אנשי הקשר הרלוונטיים אצל הספק והמזמין ודרכי התקשרות אליהם במצבי חירום.

## 2.4. הסכם רמת שירות (SLA) לתפעול, תחזוקה ופיתוח יישומים ותשתיות בבתי המשפט

### 2.4.1 מטרת ההסכם

מטרת הסכם זה היא להבטיח זמינות, אמינות, תחזוקה ופיתוח מתמשכים של מערכת הליבה המרכזית של המשרד והמערכות הייעודיות, בהתאם לדרישות תפעוליות ואסטרטגיות. ההסכם קובע מדדי ביצוע מרכזיים (KPIs), מנגנוני בקרה ואכיפה, ויעדים לשיפור מתמיד של המערכת.

להלן נוסח ההסכם:

## הסכם רמת שירות (SLA) לתפעול, תחזוקה ופיתוח יישומים

### ותשתיות בבתי המשפט

#### 1. הגדרות

- **מערכת הליבה המרכזית (נט המשפט):** מערכת טכנולוגית המספקת שירותים קריטיים לפעילות המשרד ולקוחותיו.
- **מערכות ייעודיות:** יתר המערכות.
- **תקלה קריטית (P1):** תקלה שמשביתה מערכת או פוגעת בשירותים קריטיים.
- **תקלה בינונית (P2):** תקלה שמשפיעה באופן חלקי על השירות.
- **תקלה נמוכה (P3):** תקלה שאינה משפיעה על תפקוד קריטי
- **זמינות מערכת:** אחוז הזמן שבו מערכת פעילה וזמינה לשימוש.
- כל תקלה קריטית תיחשב כתקלה משביתה.
- **MTBF (Mean Time Between Failures):** הזמן הממוצע בין תקלות קריטיות במערכת.



- **MTTR (Mean Time to Repair)**: הזמן הממוצע לתיקון תקלות מרגע זיהוי ועד לפתרון מלא.
- **איכות קוד**: מדד המעריך את הקוד על סמך קריטריונים כגון כמות באגים, ביצועים ואבטחת מידע.

## 2. מדדי ביצוע (KPIs) ויעדים – מערכת ליבה ומערכות ייעודיות

### 2.1 זמינות מערכת

יעד: מערכת הליבה תהיה זמינה לפחות 99.9% מהזמן בכל חודש.

מדידה:

- א. זמינות תחושב על בסיס חודשי לפי 24 שעות כפול מספר הימים באותו חודש.
- ב. זמן השבתה מתוכנן (תחזוקה) לא ייכלל במדד זה, בתנאי שתואם מראש עם המזמין.

מנגנון אכיפה:

- א. במקרה של ירידה בזמינות מערכת הליבה מתחת ל-99.9%:
- ב. 95%-99.8%: קנס של 2% מהתשלום החודשי.
- ג. פחות מ-95%: קנס של 5% מהתשלום החודשי על כל אחוז נוסף מתחת ליעד.

### 2.2 MTBF (Mean Time Between Failures)

יעד: הזמן הממוצע בין תקלות קריטיות לא יפחת מ-60 ימים.

מדידה:

- א. MTBF יחושב על בסיס מספר התקלות הקריטיות **במהלך רבעון**.
- ב. תקלות שנגרמו כתוצאה מאירועים חיצוניים (כגון אסון טבע) לא ייכללו במדד.

מנגנון אכיפה:

אם ה-MTBF נופל מתחת ל-60 ימים:

- א. חודש ראשון של חריגה: דרישה לתוכנית פעולה מתקנת מהספק.
- ב. חריגה ברצף במשך 2 רבעונים: קנס של 3% מהתשלום הרבעוני.

### 2.3 MTTR (Mean Time to Repair)

יעדים לפי סיווג תקלות:



- א. P (קריטית):  $\geq 4$  שעות.
- ב. P2 (בינונית):  $\geq 8$  שעות.
- ג. P3 (נמוכה):  $\geq 24$  שעות.

#### 2.4 מדידה:

א. זמן הטיפול יחושב מרגע פתיחת התקלה ועד לסיום התיקון ואישור המזמין.

ב. חריגה ב-MTTR תימדד על בסיס ממוצע חודשי לכל קטגוריית תקלות.

#### מנגנון אכיפה:

א. חריגה ב-MTTR של תקלות קריטיות (P1):

כל שעה נוספת מעל היעד: קנס של 2% מהתשלום החודשי.

ב. חריגה מצטברת ב-MTTR של תקלות P2/P3: קנס של 1% לכל יום שבו הממוצע חורג מהיעד.

#### 2.5 איכות קוד

#### יעדים:

א. שיעור באגים קריטיים בייצור לא יעלה על 1 לכל 10,000 שורות קוד (LOC).

ב. עמידה בדרישות אבטחת מידע, ביצועים וסטנדרטים של כתיבת קוד.

#### מדידה:

א. בדיקות איכות יתבצעו לפני העלאת שינויים לייצור.

ב. שימוש בכלים אוטומטיים לבדיקת קוד (למשל, SonarQube)

ג. במקרה של כמות באגים החורגת מהיעד, דרישה מהספק לתיקון ללא עלות נוספת מצידו.

ד. כישלון בעמידה בדרישות איכות קוד בתקופה של שני רבעונים רצופים יוטל על הספק קנס בגובה 3% מהתשלום הרבעוני.

#### 2.6 מדדי תוכנית עבודה

#### יעדים:

א. תוכנית העבודה כוללת פרויקטים, פיתוחים ומשימות שונות.

ב. תוכנית העבודה שנתית / רבעונית תוצג למזמין ובהינתן אישור תחייב את הספק בהיבטי תכולה, משאבים וזמן.

#### מדידה:



א. יינתן משקל לכל אחד מהפרויקטים / פיתוחים / משימות בתוכנית העבודה. המשקל הכולל יהיה 100.

מנגנון אכיפה:

במקרה של ציון כולל מתחת ל- 85% של תוכנית העבודה:

- א. 80%-84.9%: קנס של 1% מהתשלום החודשי.  
ב. פחות מ-80%: קנס של 5% מהתשלום החודשי על כל אחוז נוסף מתחת ליעד.

במקרה של ציון מתחת ל- 85% של פרויקט / פיתוח / משימה תוך עמידה בציון כולל בתוכנית העבודה:

- ג. 80%-84.9%: קנס של 1% מהתשלום החודשי.  
ד. פחות מ-80%: קנס של 1% מהתשלום החודשי על כל אחוז נוסף מתחת ליעד.

## 2.7 זמני תגובה לתהליכים מרכזיים

יעדים:

- א. יוגדרו תהליכים מרכזיים עבורם ימדדו ביצועי המערכת לתהליך ברמת יומית.  
ב. שעות הפעילות למדידה – 08:00-15:30.  
ג. עמידה בזמן תגובה של 85% בזמן תהליך בכל אחד מהתהליכים המרכזיים שהוגדרו.

מדידה:

- א. בדיקת זמן תגובה של כל אחד מהתהליכים המרכזיים שהוגדרו באמצעות כלי ייעודי.

מנגנון אכיפה:

- א. במקרה של ירידה בזמן תגובה מתחת ל- 85% של אחד או יותר מהתהליכים שהוגדרו:  
ב. 80%-84.9%: קנס של 1% מהתשלום החודשי.  
ג. פחות מ-80%: קנס של 5% מהתשלום החודשי על כל אחוז נוסף מתחת ליעד.



### 3. מדדי ביצוע (KPIs) ויעדים – אירועי אבטחת מידע

#### 3.1. הגדרות

- א. אירוע אבטחת מידע: כל אירוע העלול לגרום לפגיעה בסודיות, שלמות או זמינות של המידע המנוהל על ידי המערכת או הארגון.
- ב. אירוע קריטי (P1): אירוע שמשפיע ישירות על תפקוד המערכת המרכזית, עלול לחשוף מידע רגיש או לפגוע ברציפות התפקודית.
- ג. אירוע בינוני (P2): אירוע שעלול לגרום להשפעה מוגבלת על מערכות לא קריטיות או על תהליכים שאינם בליבת הפעילות.
- ד. אירוע נמוך (P3): אירוע בעל השפעה שולית על המערכת, שאינו דורש פעולה מיידית.
- ה. זמן תגובה (Response Time): פרק הזמן בין זיהוי האירוע (או הדיווח עליו) לתחילת הפעולה מצד הספק.
- ו. זמן תיקון (Resolution Time): פרק הזמן שבין תחילת הטיפול באירוע ועד לסגירתו המלאה.

#### 3.2. מדדי זמן תגובה לאירועי אבטחת מידע

יעדים לפי סיווג אירועים:

- א. Pt (קריטי):  $15 \geq$  דקות.
- ב. P2 (בינוני):  $1 \geq$  שעה.
- ג. P3 (נמוך):  $4 \geq$  שעות.

מדידה:

א. הזמן יחושב מרגע הדיווח על האירוע או זיהויו ועד לתחילת הפעולה מצד הספק.

מנגנון אכיפה:

חריגה בזמני תגובה:

- א. עבור כל 15 דקות של חריגה באירוע קריטי: קנס של 1% מהתשלום החודשי.
- ב. עבור אירועים בינוניים ונמוכים: קנס של 0.5% לכל שעה של חריגה.
- ג. חזרה על חריגות ביותר מ-2 אירועים קריטיים ברבעון: דרישה להערכת ביצועים ותוכנית שיפור.

#### 3.3. זמן תיקון לאירועי אבטחת מידע

יעדים לפי סיווג אירועים:



- א. P1 (קריטי):  $\geq 4$  שעות.
- ב. P2 (בינוני):  $\geq 24$  שעות.
- ג. P3 (נמוך):  $\geq 72$  שעות.

מדידה:

הזמן יחושב מתחילת הפעולה ועד לסגירה מלאה של האירוע, כולל תיקון  
הסיבה השורשית  
והחזרת המערכת לתפקוד תקין.

מנגנון אכיפה:

חריגה בזמני תיקון:

- א. אירוע קריטי (P1): קנס של 2% מהתשלום החודשי עבור כל שעה נוספת.
- ב. אירועים בינוניים ונמוכים: קנס של 1% לכל יום חריגה מהממוצע הרבעוני.
- ג. במידה והחריגה גורמת לנזק ישיר למשרד, המזמין יוכל לדרוש פיצוי נוסף בהתאם להערכת הנזק.

**3.4. מנגנון זיהוי ודיווח**

יעד: כל אירוע אבטחת מידע ידווח למזמין תוך פרק זמן של:

- א. P1 (קריטי):  $\geq 15$  דקות.
- ב. P2 (בינוני):  $\geq 1$  שעה.
- ג. P3 (נמוך):  $\geq 4$  שעות.

מדידה:

הזמן יחושב מרגע זיהוי האירוע ועד לדיווח למזמין.

מנגנון אכיפה:

- א. אי עמידה ביעדי הדיווח תגרור קנס של 1% מהתשלום החודשי עבור כל חריגה.
- ב. במקרים חמורים (אי דיווח על אירוע קריטי בזמן): קנס של 5% ותוכנית פעולה מיידית לתיקון הליקוי.



### 3.5. איכות הטיפול באירוע

#### יעדים:

- א. חקירת שורש הבעיה (Root Cause Analysis) עבור 100% מהאירועים הקריטיים והבינוניים.
- ב. תיקון הסיבה השורשית ב-95% מהאירועים הקריטיים והבינוניים תוך 7 ימים.

#### מדידה:

הערכת איכות תבוצע על בסיס דוחות RCA ודוחות סגירת אירועים שיוגשו למזמין.

#### מנגנון אכיפה:

- א. אי עמידה באיכות הטיפול תגרור קנס של 2% עבור כל מקרה של טיפול שאינו מספק.
- ב. עמידה רציפה ביעדי איכות: בonus של 0.5% מהתשלום הרבעוני.

### 4. מנגנוני בקרה ודיווח

#### דיווח חודשי:

- א. הספק יגיש דוח חודשי הכולל:
- ב. פירוט כל האירועים שהתרחשו במהלך החודש, כולל זמני תגובה ותיקון.
- ג. סיבות שורש ופעולות תיקון (RCA).
- ד. הצעות לשיפור תהליכים או מנגנונים למניעת אירועים חוזרים.

#### פיקוח רבעוני:

- א. המזמין והספק יקיימו פגישה רבעונית לסקירת ביצועים.
- ב. המזמין רשאי להעסיק גוף צד שלישי לצורך בקרה וביקורת עצמאית.

#### בדיקות תקופתיות:

הספק יבחן את מוכנות המערכת ואת עמידותה בפני איומי סייבר, ויגיש דוחות תקופתיים על עמידת המערכת בסטנדרטים ובתקנים הנדרשים.

### 5. מנגנוני אכיפה

#### קנסות:

אי עמידה ביעדי SLA תגרור קנסות כפי שפורטו במדדים הספציפיים.



### 5.1. דוחות ודיווחים

- כל הדו"חות שנדרשים לעיל ולהלן, יופקו ע"י הספק ויוצגו למזמין בחתך חודשי לאורך תקופת המדידה ובמצטבר לשנה קלנדרית. למפגשים כמפורט בסעיף 5.5 יוצגו הנתונים ברמה רבעונית ובמצטבר לאורך שנה קלנדרית.
- הספק יציע פורמט לדו"חות ביצועים הנדרשים להלן, לאישור המזמין.
- דו"חות ודיווחים באשר לרמת השירות וביצועי הספק יוגשו למזמין בהתאם לפרוט המדדים.
- המזמין יוכל לבקש מהספק להכין ולהציג דו"חות נוספים לתקופה מוגדרת, לבחינת רמת שירות מוגדרת בזמן נתון ובפורמט שדות שיבחר בדו"ח. על הספק לעמוד בדרישה זו בתוך 2 ימי עבודה.

### 5.2. כלים ושיטות למדידת רמת השירות

האחריות למדידת רמת השירות מוטלת על הספק.

### 5.3. עדכון הסכם רמת שירות

המזמין שומר לעצמו את הזכות לעדכן את הסכם רמת השירות מעת לעת, העדכון יבוצע ביוזמת המזמין, ולאחר התייעצות עם הספק הזוכה. מגמת העדכון תהיה שיפור רמת השירות או הגדרת מדדים המתארים טוב יותר את רמת השירות, במקום מדדים קיימים. הסכם רמת השירות יעודכן בכל אחד מהמקרים הבאים לפחות:

- בעקבות שדרוג של מערכות ו/או שילוב של טכנולוגיה חדשה המאפשרים שיפור של ביצועי המערכות.
- בעקבות שינויים בתכולת השירותים השוטפים.
- בכל מקרה לא יהיה עדכון רמת השירות, בפני עצמו, עילה לשינוי בתמורה הקבועה
- עבור ביצוע השירותים השוטפים.

מובהר כי כל הפעולות המפורטות לעיל אין בהן כדי לגרוע או לפגוע בזכויות העומדות למזמין על-פי כל דין או ההסכם. הספק הזוכה מתחייב לשתף פעולה עם המזמין בביצוע פעולות אלה.



המזמין שומר לעצמו הזכות לממש/לא לממש פיצוי מוסכם להלן בהתאם לשיקול דעתו בלבד. סכום ומועד קיזוז הפיצוי המוסכם מהתשלום השוטף או מחילוט הערבות יהיה עפ"י החלטת המזמין. הספק יהיה חייב להציג חשבונית קיזוז בגין סך הפיצוי המוסכם שיוטל עליו על ידי המזמין. הדבר מהווה הערה כללית לגבי כלל סעיפי הקיזוזים בהסכם.

מובהר במפורש, כי במידה ואירוע אחד יגשים 2 עילות/רכיבים לפיצוי (כמפורט להלן), יהיה המזמין רשאי לגבות פיצוי מוסכם בגין כל עילה בנפרד.

במידה ופיגר הספק בהשלמת איזה מהתחייבויותיו לתקופת המעבר בהתאם להוראות סעיף 6 להסכם, אזי מבלי לגרוע מכל זכות העומדת למזמין על פי ההסכם ו/או יתר מסמכי המכרז ו/או הוראות הדין, יישא הספק באחריות לשלם למזמין פיצוי מוסכם בשיעור של 5% מהסך הנקוב בסעיף 5.1.1.2 בפרק 5, בגין כל חודש של פיגור וזאת עד לפיצוי מוסכם מצטבר בשיעור של 20% מהסכום האמור.

במידה והספק לא יעמוד במשימות תקופת המעבר עד לתום חמישה חודשים מהמועד שנקבע לקבלת האחריות על המערכת, ייחשב הדבר כהפרה יסודית של ההסכם.

פיצוי מוסכם יבוצע בגין אי עמידה ברמת השירות המפורטת בהסכם רמת שירות זה והמפורט בסעיפיו.

#### 5.4. תיעוד

- 5.4.1 על הספק לנהל תיעוד מסודר ועדכני במהלך תקופת הסכם ההתקשרות. העתקי התיעוד יועברו למזמין באופן שוטף במהלך תקופת ההסכם. התיעוד להלן הינו בנוסף לתיעוד המתבצע ונשמר בכלים הממוכנים הנדרש בהסכם זה. בתקופת ההסכם ינהל הספק לפחות את מרכיבי התיעוד הבאים:
- מסמכי ושרטוטי ארכיטקטורה של המערכת בסביבות המקומיות ובסביבות הענן.
  - שרטוטי תצורה / ארכיטקטורה של כלל תשתיות הסביבות.
  - תוכנית עבודה מפורטת - התוכנית תעודכן באופן שוטף, הן ברמת התכנון והן ברמת ביצוע מול תכנון, הכול תוך ניהול



גרסאות ושמירה על התכנון המקורי כ- Base-Line. התוכניות תהיינה זמינות למזמין בכל עת שידרוש.

- פרוטוקולים - לרבות מסמכי הכנה וסיכום לפגישות, כל סיכומי הדיונים בהשתתפות הספק וכדו'. הגשת הפרוטוקולים תבוצע תוך 5 ימי עבודה ממועד הפגישה.

- תיעוד החלטות בוועדות המשותפות ומעקב ביצוע.

- תיעוד בתוכניות המקור של המערכת (גוף הקוד).

- מסמך סיכום בדיקות מסירה לכל גרסת תוכנה שתימסר למזמין כולל פעולות שבוצעו וממצאי הבדיקה.

- תיעוד כל התקלות שנתגלו בבדיקות המסירה ופעולות מתקנות שבוצעו.

- תיעוד מצאי לציוד ולתוכנות של הסביבות השונות.

5.4.2 הספק יודא מהימנות ושלמות המידע והנתונים בכל התיעוד שיסופק למזמין, וישלים כל פריט מידע חסר.

5.4.3 היה והמזמין ימצא כי המידע/תיעוד כלשהו אינו מהימן ו/או אינו מעודכן ו/או אינו שלם ו/או מטעה – הספק יתקן ויעדכן את התיעוד וימסור את פריט התיעוד המתוקן ללא תמורה בתוך שלושה שבועות מרגע הפנייה לספק.

5.4.4 הספק יידרש להמשיך ולעדכן את מסמכי תיעוד המערכת באופן שוטף, יובהר כי אחריות זו תימשך עד לסיום ההתקשרות. על הספק לשמור תיעוד עדכני של המערכת גם אם המזמין לא ביקש עותק.

## 5.5 השתלבות בארגון (I)

### 5.5.1 ועדות משותפות

המזמין יקיים שלושה פורומים של ועדות שוטפים לצרכי מעקב, ניהול, סיוע וקבלת החלטות לאורך תקופת הסכם ההתקשרות:

**ועדת היגוי עליונה** – הוועדה תדון בעקרונות המנחים בפעילות. הוועדה בראשות מנהל בתי המשפט ובהשתתפות מנכ"ל הספק, וכן גורמים נוספים מטעמו של הספק. במהלך תקופת המעבר תתכנס הוועדה פעם ברבעון או בתדירות אחרת בהתאם



להחלטת המזמין. לאחר תקופת המעבר תתכנס הוועדה על פי הצורך בהתאם לדרישת המזמין.

**ועדת היגוי מקצועית** – הוועדה תדון בהחלטות וועדת ההיגוי העליונה בכל הנוגע לביצוע פרויקטים, תפעול, תחזוקה ופיתוח המערכות. ועדת ההיגוי תקבל את כל ההחלטות המקצועיות הדרושות. הוועדה בראשות מנמ"ר המזמין ובהשתתפות סמנכ"ל החטיבה הרלוונטית אצל הספק, וכן מנהלי הפעילויות הרלוונטיים. הוועדה תתכנס אחת לחודש או בתדירות אחרת על פי החלטת המזמין בתקופת המעבר. בתום תקופת המעבר יקבע המזמין תדירות מפגשי הוועדה בהתאם לפעילות הנוגעת להתפתחות המערכות אצל המזמין. בוועדה ידונו ויוצגו, בין היתר, הנושאים הבאים: התקדמות הפעילות, חריגות בשירותי תפעול, פיתוח ותחזוקה, תוכניות עבודה ויעדים לרבעון הקרוב, נושאים להחלטה ותכנון תקציבי, בעיות ותיאום עם הספק שלא נפתרו, ובכל נושא מקצועי אחר שנדון בפורום מנהלת מחשוב בתי המשפט.

**מנהלת מחשוב בתי המשפט** – בראשות מנהל הפרויקט מטעם המזמין ובהשתתפות מנהל הפרויקט מטעם הספק. המנהלת תתכנס אחת לשבוע או בתדירות אחרת, בהתאם להחלטת המזמין, מתחילת תקופת המעבר ועד סיומה.

דגשים:

- בתקופה שלאחר תקופת המעבר יתקיימו פגישות שבועיות בנושאים הבאים: אישור תוצרי הספק ואבני דרך, בקרת ביצועי הספק בהיבטי מדידת רמת השירות ודרישות המזמין. מנהלת
- המנהלת תגבש תמונת מצב על התקדמות פעילות הספק ותמליץ בהתאם לצורך על צעדים מתקנים (איתור ודיווח חריגים ובקרת הביצוע). למען הסר ספק, האמור לעיל אינו פוטר את הספק מהחובה לערוך בקרה פנימית לעמידתו בתוכניות העבודה ובתנאי המכרז.
- מדי חודש ובמסגרת דיוני וועדת ההיגוי העליונה ידון נושא כלל מדדי השירות של הספק (בהתאם להגדרות ה-SLA על בסיס דיווחי הספק). לקראת התכנסות המנהלת, ירכז הספק את כל דו"חות רמת השירות וביצועי המערכות באופן קריא ומובן ויפיץ אותם יומיים לפני מועד הדיון לחברי המנהלת.
- נתוני המדדים יהיו פרמטרים לבניית תוכניות עבודה להמשך.



- וועדת ההיגוי המקצועית תמליץ על עדכון רמות סף לשירות ב-SLA (אחת לשנה), בהם הוספת מדדים חדשים בהתאם לשינויים ותוספות. ההחלטה על שינוי רמות הסף והוספת מדדים יחלו מהמדידה ברבעון העוקב. בסמכות המזמין בוועדה זו להנחות על הקמת צוותי ניתוח וטיפול בחריגי שירות ולהציג מועד לסיום עבודת הצוות.
- למען הסר ספק, כל הסמכויות הנתונות במכרז זה למנהלת מחשוב בתי המשפט אינן גורעות מאחריות הספק להפעיל ולתחזק את המערכות ברמת השירות הנדרשת במכרז זה.
- המציע מתחייב להשתתף בכל הוועדות המפורטות לעיל ללא כל הגבלות באמצעות נציגיו הבכירים.
- בוועדות אלו ישתתפו גם נציגי המזמין או מי מטעמו בהתאם לבקשת והחלטת המזמין.

#### 5.5.2 הכנת תוכניות עבודה של המזמין

במסגרת הכנת תוכניות עבודה (שנתיות ורב-שנתיות) של המזמין, ישתתף הספק בתהליך התכנון וימסור דיווחים, בין היתר, בנושאים הבאים: אספקת נתוני ביצועים שוטפים ותחזיות צפויות (בנוסף לנתונים שיספק המזמין); מעקב אחר תוכניות הפיתוח, ניתוח הביצועים הנוכחיים וצרכים עתידיים; איסוף מידע על בעיות וצרכים עתידיים, כחומר גלם לתוכניות הרב-שנתיות; אספקת מידע בנוגע להתפתחויות בתחום מערכות המידע והמלצות על כיווני התפתחות למערכת; הספק הזוכה מתחייב לספק את הדיווחים הנ"ל במסגרת השתתפותו בוועדות המשותפות.

#### 5.6. חוסן ואמינות

- ניהול סיכונים: הספק יבצע תהליך של ניהול סיכונים כחלק בלתי נפרד מניהול שירותי התפעול, התחזוקה והפיתוח של המערכת.
- אבטחת איכות: יישום תוכנית אבטחת איכות בשירותים עליהם מחויב הספק במהלך תקופת ההסכם. התוכנית תשולב באופן מלא, שקוף וברור בתוכנית העבודה המוצגת במענה לסעיף 5.4.2 לפרק זה.
- גיבויים: הספק יידרש לוודא גיבוי כלל הנתונים, קוד המערכת, מסמכים וכדומה של סביבות הפיתוח.



- התאוששות מאסון: המערכות קריטיות למזמין (Mission Critical) בתהליכי העבודה השוטפים שלו. לאור האמור לעיל, נדרש הספק לעמוד בדרישות של זמינות מקסימלית למערכות ויכולת התאוששות מתקלות ואסונות, כמפורט בדרישות רמת השירות.

#### 5.7. היפרדות

- עקרונות ההיפרדות, המפורטים בנספח כ"ה, נועדו להגדיר את הפעולות אותן יש לבצע במקרה של הפסקת הסכם ההתקשרות בין המזמין לספק מכל סיבה שהיא בין אם בגין סיום תקופת ההסכם או בגין כל הפרה, המזכה את המזמין באפשרות לביטול ההסכם או בגין סיבות אחרות, לפי שיקול דעת המזמין בלבד, אף אם אינן מהוות הפרה של ההסכם מצד הספק (היפרדות משיקולי נוחות).
- הספק מתחייב לקיים את האמור בנספח זה ומתחייב לקיים שיתוף פעולה מלא ומקיף, לבצע את כל בקשות המזמין במסגרת תהליך ההיפרדות, כמפורט בנספח ההיפרדות, ולסייע לו לממש את העברת מלוא השירותים מהספק למזמין, בצורה תקינה ורציפה.
- למען הסר ספק, הספק יבצע את הפעילויות הקשורות להסכם ההיפרדות ובמקביל ימשיך לתת שירותים שוטפים כמתחייב בהסכם זה עד לתום מועד ההסכם.
- נספח כ"ה מתאר את מתווה ההיפרדות ומחויבויות הספק והמזמין בכל מקרה של היפרדות.

[סוף הסכם רמת שירות]



### 3. איכות ההצעה (S)

חלק זה מציין את הפרטים שעל המציע במכרז לפרט במסגרת הצעתו בהתאם לשירותים, לתכולות ולדרישות אשר פורטו בחלק מימוש הזכייה במכרז. פרטים אלה, אשר יפורטו על ידי המציע בהצעתו, ייבחנו בשלב בדיקת איכות ההצעה.

#### 3.1 מידע כללי על אודות המציע

על המציע להציג במענה לסעיף זה את הנתונים הבאים:

- 3.1.1 שם המציע, מספר מזהה של המציע (ח.פ), כתובת, רשימת משרדים, מספר טלפון ופקס, כתובת אתר אינטרנט.
- 3.1.2 פרטי נציג המציע שאליו יפנה המזמין, או מי מטעמו, בקשר עם הצעה זו, כולל: שם מלא, תפקיד, כתובת, מספר טלפון, מספר טלפון נייד, מספר פקס וכתובת דוא"ל לפניות.
- 3.1.3 שמות בעלי העניין בחברה (כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968), בעלי זכות החתימה בחברה ומנהליה של החברה.
- 3.1.4 תיאור תחומי העיסוק של החברה:
  - מספר העובדים בחברה ומספר העובדים המקצועיים במערכות מידע בחתך לפי תחומי עיסוק ולפי שייכות לחברת האם / חברות בנות.
  - אם המציע פועל במסגרת חברת-אם (בארץ או בחו"ל) יש לפרט את טיב ומהות הקשר העסקי והמקצועי, ופרטים באשר לחוסנה הפיננסי של חברת האם.
  - אם למציע תקני איכות בנושא מערכות מידע ומחשוב של מוסד מוכר בארץ או בחו"ל עליו לצרף אותו במענה לסעיף זה.
  - תיאור ניסיון בעבודה - הסמכות - ISO.
  - תיאור ניסיון בעבודה מול משרדי ממשלה והיכרות עם נהלי עבודה בממשלה.
  - תיאור של המנגנונים בחברה להבטחת אמינותם של העובדים ולשמירה על מידע סודי של לקוחות.

#### 3.2 תמיכת המציע בצוות הפרויקט



במענה לסעיף זה יציג המציע את הערך המוסף שמביא עמו המציע מעבר להעמדת הצוות לביצוע המשימות הנדרשות במכרז זה.

3.2.1 תמיכה ניהולית: המציע יציג את חבר הנהלת המציע הממונה על הפרויקט ואת שיטת הבקרה הפנימית שלו להבטחת ביצוע מוצלח של משימות הפרויקט, כולל אלו המבוצעות ע"י קבלני המשנה.

3.2.2 תמיכה מנהלתית ולוגיסטית: המציע יציג את האמצעים הארגוניים שיעמיד לרשות צוות הפרויקט, שיסייעו לו בביצוע משימותיו המנהלתיות והלוגיסטיות. המציע יציג את יכולת הארגון ומחויבותו לטפל במצבים הדורשים תגבור או סיוע זמני לצוות הפרויקט בכל סוגי המשימות הנדרשות ויפרט את המשמעויות המרכזיות הנגזרות מתגבור או סיוע שכזה.

3.2.3 תמיכה פרוייקטלית ומתודולוגית: המציע יציג את ניהול מחזור חיים של מערכת (ALM) ויציין עבור כל שלב האם קיימת מתודולוגיה מוכתבת ע"י המציע המחייבת את צוות הפרויקט והכלים שבהם יעשה שימוש הן לתחום היישום והן לתחומי התשתית. במידה שאין מתודולוגיה מוכתבת, יציין המציע באיזו מתודולוגיה וכלים ישתמש במענה למכרז זה. אין לתאר את המתודולוגיות למיניהן במענה לסעיף זה, אלא להפנות לסעיפי המענה הרלוונטיים הדורשים תיאור המתודולוגיה והכלים התומכים במתודולוגיה המוצעת.

3.2.4 תמיכה מקצועית וטכנולוגית: המציע יציג את יכולתו להעניק תמיכה מקצועית נדרשת לצוות הפרויקט ויפרט כיצד תמומש יכולת זאת בפועל ובאופן שוטף במסגרת הפרויקט. המענה יציין אם קיימים ארגונים חיצוניים מקצועיים התומכים בארגון, וכן נוהל לתמיכתם המקצועית למקרה שנדרשת תמיכה.

### 3.3 קבלני משנה

אם בחר המציע לשלב קבלני משנה עליו לפרט את הנושאים הבאים:

3.3.1 שם קבלן המשנה, ח.פ או מספר עוסק מורשה, כתובת, רשימת משרדים, מספר טלפון ופקס', כתובת אתר אינטרנט.

3.3.2 פרטי נציג קבלן המשנה בקשר עם הצעה זו, כולל: שם מלא, תפקיד, כתובת, מספר טלפון, מספר טלפון נייד, מספר פקס וכתובת דוא"ל.

3.3.3 שמות בעלי העניין בחברה (כהגדרתם בחוק ני"ע), בעלי זכות החתימה אצל קבלן המשנה ומנהליה של החברה.



- 3.3.4 תיאור תחומי העיסוק של קבלן המשנה.
- 3.3.5 ניסיון רלוונטי לתחום הפעילות בו יופעל ולהיקפים הנגזרים מדרישות המכרז ופירוט הערך המוסף בשילובו של קבלן המשנה בפעילות ובכלל זה:
- תיאור תקני איכות בנושא מחשוב ומערכות מידע ממוסד מוכר בארץ או בחו"ל עליו לצרף אותו במענה לסעיף זה.
  - תיאור ניסיון בעבודה במתודולוגיות ISO.
  - תיאור ניסיון בעבודה מול משרדי ממשלה והיכרות עם נהלי עבודה בממשלה.
  - המציע יציג בנספח לסעיף זה את הסכמי ההתקשרות בינו לבין כל אחד מקבלני המשנה דלעיל (למעט המרכיב הכספי) ואם לא קיימים – יש לצרף מסמך כוונות.
  - המציע יפרט במדויק כיצד יתבצע על ידו הפיקוח על קבלני המשנה.

#### 3.4 ניסיון המציע

המציע יציג את ניסיונו בתפעול, תחזוקה ופיתוח מערכות בשיטת מיקור החוץ, עפ"י הדרישות שלהלן **מעבר לנדרש בתנאי הסף המפורטים בפרק 0**. המזמין רואה יתרון בהצגת פרויקטים שבהם הייתה קיימת אמנת שירות פורמלית. על הספק להציג זאת במסגרת המענה עבור המפ"ל. עבור כל פרויקט מוצג יש למלא את נספח י"א (טבלת נתוני ניסיון המציע).

במהלך 5 שנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, סיפק עבור 3 לקוחות ישראליים שונים (להלן: "הלקוחות"), לכל הפחות, שירותים של ניהול, תפעול, תחזוקה, אפיון, פיתוח והטמעה של יישומים במערכות מידע (להלן, יחדיו: "השירותים"), בהם מתקיימים גם המאפיינים הבאים:

3.4.1 פירוט של עד 3 פרויקטים שבהם השירותים סופקו על ידי המציע, לכל אחד מהלקוחות במתכונת של "מיקור חוץ", ובמסגרת התקשרות חוזית ישירה שבין המציע ללקוח. מובהר כי אם יוגשו מעל 3 פרויקטים, ייבדקו רק 3 הפרויקטים הראשונים.

3.4.2 עבור 2 מהלקוחות, השירותים הוענקו לפרק זמן רציף של 4 שנים לפחות ואילו עבור לקוח 1 הוענקו השירותים לפרק זמן רציף של 3 שנים לפחות (להלן: "תקופת השירותים"), והכל במהלך תקופת הניסיון.



- 3.4.3 לפחות 2 ממערכות המידע עבורן סופקו השירותים, משרתות/שירתו במשך תקופת השירותים, לפחות 650 משתמשים פעילים, ואילו מערכת מידע 1 לפחות, משרתת/שרתה לפחות 2,000 משתמשים רשומים פעילים.
- 3.4.4 כל אחת ממערכות המידע עבורן סופקו השירותים, פרוסים במשך תקופת השירותים לפחות ב-20 אתרים, הממוקמים במתחם גאוגרפי שונה.
- 3.4.5 עבור כל אחד מהלקוחות, העסיק המציע באופן ייעודי לצורך מתן השירותים ובהיקף של משרה מלאה 35, בתחום מערכות מידע, וזאת בכל אחת מהשנים בהן סופקו השירותים.
- 3.4.6 עבור לקוח 1 לפחות, כללו השירותים אפיון, פיתוח, התקנה, בדיקות מסירה, תחזוקה ותפעול של מערכת אפליקטיבית (הכוללת גם פיתוח של ממשק 1 לפחות למערכת חיצונית), וזאת בעלות (יישום בלבד) של 3,000,000 ₪, בתוספת מע"מ, כשהמערכת האפליקטיבית האמורה נמסרה ופעילה אצל הלקוח, לפרק זמן של לפחות 6 חודשים.
- 3.4.7 עבור מערכת מידע אחת לפחות, העניק המציע כחלק מהשירותים, שירותי פיתוח ותחזוקה עבור מערכת אפליקטיבית המבוססת ענן (Cloud) או ריבוי עננים (Multi cloud).
- 3.4.8 עבור 2 ממערכות המידע לפחות, כללו השירותים ניהול, תפעול ותחזוקה של חוות שרתים, הכוללת לפחות 60 שרתים פיזיים ו/או וירטואליים ובגין 1 ממערכות המידע לפחות כללו השירותים ניהול, תפעול ותחזוקה של חוות שרתים הכוללת לפחות 200 שרתים פיסיים ו/או וירטואליים. לחלופין, העניק המציע שירותים כאמור, עבור מערכת/ות מבוססות שירותי ענן, הכוללת/ות לפחות שרתים או שירותי אפליקציה (קונטיינרים) בכמויות המפורטות לעיל.
- 3.5 טבלת לקוחות ממליצים**
- 3.5.1 המציע ימלא רשימת ממליצים בטבלה שבסעיף 4.3 לנספח כ"ד (חוברת המענה למכרז). ניתן להציג לקוחות פעילים של המציע.
- 3.5.2 לכל לקוח בהתאם לסעיף 3.5.1 יש להציג פרטים מעודכנים של איש קשר. לקוח שלא יוצג עבורו איש קשר, או שפרטיו לא יהיו מעודכנים כך שלא ניתן ליצור עמו קשר, לא ייכלל בבדיקת עמידת המציע בתנאים המפורטים בסעיף 19.5 לפרק 0.



- 3.5.3 רצוי שהמציעים יפנו לאנשי הקשר ויידעו אותם מראש בדבר פנייה אפשרית של המזמין לקבלת חוות דעת.
- 3.5.4 המזמין שומר לעצמו את הזכות להיפגש עם לקוחות של כל או חלק מהמציעים ולבחון באופן בלתי אמצעי את המערכת ושביעות הרצון משירותי המציע.
- 3.6 צוות הפרויקט מטעם המציע**
- 3.6.1 המציע יציג את המבנה הארגוני של צוות הפרויקט המוצע לביצוע השירותים ואת המעטפת הניהולית (תרשים מבנה ארגוני, כולל תפקידים, מספר עובדים בכל תפקיד והיקפי משרות).
- 3.6.2 המציע יפרט במדויק את תחומי האחריות עבור כל תפקיד במבנה הארגוני המוצע.
- 3.6.3 המציע יציג את קשרי הגומלין בין בעלי התפקידים השונים, ובינם לבין המזמין.
- 3.6.4 המציע יציג את קשרי הגומלין בין בעלי התפקידים השונים המוצעים על ידו לבין הצוותים המקצועיים של הארגון (בדגש על ליווי ותמיכה שיעמיד הארגון לבעלי התפקידים הן באופן שוטף והן בעת הצורך).
- 3.6.5 התארגנות צוות הפרויקט מטעם המציע - במענה לסעיף זה יפרט המציע את המבנה הארגוני של צוות הפרויקט מטעמו ואיוש כל תפקידי המפתח שבו לשם מתן השירותים נשוא מכרז זה (ראה פרוט דרישות מקצועיות וכשירויות של כל בעל תפקיד מפתח בתתי-סעיפים המובאים בהמשך סעיף זה).
- 3.6.6 צוות הפרויקט מטעם המציע יכלול עובדים שהינם עובדי המציע (כמפורט בסעיף 2.2 לפרק זה), וכן עשוי לכלול קבלני משנה העונים לקריטריונים כמפורט בנושאים המפורטים בסעיף 2.2.3 לפרק זה.
- 3.6.7 צוות הפרויקט יכלול את צוות מטעם המציע, כמפורט בסעיף 2.2 לפרק זה, ועובדים מטעם המזמין שישולבו בצוות.
- תשובת המציע תציג באופן ברור את חלוקת העבודה וקשרי הגומלין בין צוותי הפרויקט, בכפוף לתוכנית העבודה המפורטת בסעיף 2.3.2 להלן ובפרק זה.



### 3.7 בדיקת איכות כח אדם המפורט בהצעה

(הקריטריונים המפורטים בסעיף זה הינם משלימים לאלו הקבועים בחוברת המענה למכרז).

#### **3.7.1 מנהל הפעילות (פרויקט) – תפקיד מפתח:**

המציע יפרט לגבי מנהל הפרויקט לפחות את פרטי המידע הבאים –

- א. שמות לקוחות שעבורם ניהל המועמד פרויקט הכולל שירותי תפעול, תחזוקה ופיתוח של מערכות בשיטת מיקור חוץ.
- ב. אנשי קשר מטעם הלקוחות ומס' טלפון עדכני להתקשרות.
- ג. תאריך התחלה וסיום של הפרויקט.
- ד. גודל ממוצע של צוות הפרויקט.
- ה. היקף המערכת – פונקציונאליות, מס' משתמשים, מס' אתרים.

#### צרופות:

- המציע יצרף להצעתו את קורות החיים של המועמד לניהול הפרויקט.
- המציע יצרף לפחות שתי המלצות בכתב של מנמ"רים מטעם לקוחות עבורם ניהל מנהל הפרויקט המוצע את הפרויקט.

#### **3.7.2 ארכיטקט ראשי (תפקיד מפתח):**

ינתן יתרון לארכיטקט אשר יקיים את הדרישות הבאות (ניקוד נוסף במפ"ל):

- א. הועסק במשך 3 שנים לפחות כמהנדס מערכת במרכזי מחקר של חברות טכנולוגיות. יש לפרט את הניסיון לרבות באילו פרויקטים נרכש הניסיון ומה ביצע המועמד בכל פרויקט.
- ב. המציע יפרט לגבי הארכיטקט הראשי את הפרויקטים, בתחום תכנון ארכיטקטורה, אשר מציגים את ניסיונו. לכל פרויקט יפרט המציע לפחות את פרטי המידע הבאים:
  1. תיאור הפרויקט, כולל: שם לקוח, תאריכי התחלה וסיום של הפרויקט, מס' משתמשים.
  2. תפקיד בפרויקט.
  3. תאריך התחלה ותאריך סיום תפקידו בפרויקט במשרת מהנדס המערכת.
  4. פרטי איש קשר מטעם הלקוח וטלפון להתקשרות.



צרופות:

- המציע יצרף להצעתו את קורות החיים של המועמד לתפקיד ארכיטקט ראשי.
- המציע יצרף לפחות שתי המלצות בכתב של לקוחות עבורם ביצע המועמד המוצע תפקיד זה.

**3.7.3 אחראי תחום פיתוח יישומים ובדיקות (תפקיד מפתח):**

- א. יינתן יתרון למנהל תחזוקה ופיתוח שהינו בעל יכולת פיתוח ותחזוקה Hands-On.
- ב. המציע יפרט לגבי אחראי תחום פיתוח ובדיקות את הפרויקטים אשר מציגים את ניסיונו. לכל פרויקט יפרט המציע לפחות את פרטי המידע הבאים:
  - 1. תיאור הפרויקט, כולל: שם לקוח, תאריכי התחלה וסיום של הפרויקט, מס' משתמשים.
  - 2. תפקיד בפרויקט.
  - 3. פרטי איש קשר מטעם הלקוח וטלפון להתקשרות.

צרופות:

- המציע יצרף להצעתו את קורות החיים של המועמד לתפקיד מנהל התחזוקה והפיתוח.
- המציע יצרף לפחות שתי המלצות בכתב של לקוחות עבורם ביצע המועמד המוצע את תפקיד מנהל התחזוקה והפיתוח.

**3.7.4 אחראי תחום תפעול ותשתיות (תפקיד מפתח):**

- א. יינתן יתרון למי שהינו בעל יכולת תפעול ותחזוקה Hands-On.
- ב. המציע יפרט לגבי אחראי תחום תפעול ותשתיות את הפרויקטים אשר מציגים את ניסיונו, בדגש על שילוב מערכות בסביבה מקומית ובסביבות ענן. לכל פרויקט יפרט המציע לפחות את פרטי המידע הבאים:
  - 1. תיאור הפרויקט, כולל: שם לקוח, תאריכי התחלה וסיום של הפרויקט, מס' משתמשים.
  - 2. תפקיד בפרויקט.
  - 3. פרטי איש קשר מטעם הלקוח וטלפון להתקשרות.



צרופות:

- המציע יצרף להצעתו את קורות החיים של המועמד לתפקיד.
- המציע יצרף לפחות שתי המלצות בכתב של לקוחות עבורם ביצע המועמד המוצע את תפקיד מנהל התחזוקה והפיתוח.

**3.7.5 קצין ניהול פרויקטים טכנולוגיים PMO (תפקיד מפתח):**

- המציע יפרט לגבי ה-PMO את הפרויקטים אשר מציגים את ניסיונו. לכל פרויקט יפרט המציע לפחות את פרטי המידע הבאים:
- א. תיאור הפרויקט, כולל: שם לקוח, תאריכי התחלה וסיום של הפרויקט, מס' משתמשים.
  - ב. תפקיד בפרויקט.
  - ג. פרטי איש קשר מטעם הלקוח וטלפון להתקשרות.

צרופות:

- המציע יצרף להצעתו את קורות החיים של המועמד לתפקיד ה-PMO.
- המציע יצרף לפחות שתי המלצות בכתב של לקוחות עבורם ביצע המועמד המוצע את תפקיד ה-PMO.

**3.7.6 מומחה טכנולוגיות והגנת סייבר (תפקיד מפתח):**

- המציע יפרט לגבי ראש צוות אבטחת מידע והגנת סייבר את הפרויקטים אשר מציגים את ניסיונו. לכל פרויקט יפרט המציע לפחות את פרטי המידע הבאים:
- א. תיאור הפרויקט, כולל: שם לקוח, תאריכי התחלה וסיום של הפרויקט, מס' משתמשים.
  - ב. תפקיד בפרויקט.
  - ג. פרטי איש קשר מטעם הלקוח וטלפון להתקשרות.

צרופות:

- המציע יצרף להצעתו את קורות החיים של המועמד לתפקיד ראש צוות אבטחת מידע והגנת סייבר.
- המציע יצרף לפחות שתי המלצות בכתב של לקוחות עבורם ביצע המועמד המוצע את תפקיד ראש צוות אבטחת מידע.



- 3.8 הצעת מתודולוגיה ונהלים**
- 3.8.1 המציע יפרט את הצעתו למבנה הארגוני בשילוב נהלי עבודה בהתאם לנדרש בסעיף העוסק במתודולוגיה ונהלים בפרק זה.
- 3.8.2 המציע נדרש להציג בפירוט את המתודולוגיות ושיטות העבודה עבור כל שלבי מחזור חיי המערכת בפרויקט (ALM), אותן בכוונתו לממש בפרויקט.
- 3.8.3 המציע יפרט את נקודות ההשקה ורצף העבודה עם המזמין.
- 3.8.4 המציע יפרט מהם התנאים אשר בראייתו צריכים להתקיים על מנת שניתן יהיה לעבור, על פי השיטה המוצעת על ידו, משלב לשלב במחזור החיים ומהם השיטות והכלים לניהול ובקרה שבכוונתו להעמיד על מנת לוודא קיום תנאים אלו.
- 3.8.5 המציע יפרט את שיטות העבודה והגורמים המעורבים.
- 3.9 הצעת תוכנית עבודה למתן השירות**
- 3.9.1 המציע יציג את המתודולוגיה שלו לניהול פרויקטים
- 3.9.2 המציע יציג את שיטת העבודה שלו להצגת תוכנית עבודה מפורטת עם כל האילוצים וניהול הסיכונים.
- 3.10 תקופת המעבר**
- 3.10.1 המציע יציג את תוכנית תקופת המעבר ואת המתודולוגיה שלו לביצוע מעבר מאחריות הספק הנוכחי לאחריותו בכל תחומי השירות ויציין מי יהיה מנהל תקופת המעבר מטעמו, ואלו משאבים יוקצו לנושא.
- 3.10.2 המציע יפרט את כישוריו, ניסיונו והתאמתו של מנהל תקופת המעבר לביצוע תהליך המעבר. המציע יעביר את קורות החיים של מנהל תקופת המעבר, יפרט את רשימת הלקוחות שעבורן ניהל מנהל תקופת המעבר פעילות מסוג זה ואת מועדי הביצוע ויצרף את פרטי הגורם (שם, תפקיד וטלפון) שהיה הממונה בארגון על תקופת המעבר.
- 3.10.3 המציע יציג במפורט את אופן היערכותו לביצוע משימות תקופת המעבר, כמפורט בסעיף 2.3.3 להלן.
- 3.10.4 המציע יציג תוכנית ניהול סיכונים מפורטת.



3.10.5 המציע יפרט מהן הפעולות שבהן ינקוט במהלך תקופת המעבר על מנת לעמוד ברמת השירות הנדרשת במסגרת ה-SLA בתום תקופת המעבר.

3.10.6 המציע יציג מעברים דומים לנדרש במפרט שביצע בעבר ויכלול בתיאור זה את מצב המוצא, השירותים שהועברו לאחריותו, המתודולוגיה שיושמה על ידו בתקופת המעבר, משך תהליך המעבר, שבעיות בהן נתקל ואופן פתרון, אופן ביצוע ההעברה והמצב הסופי. המציע יצרף שמות ממליצים לנושא זה.

3.10.7 המציע יציג במסגרת המענה למכרז את הצעתו לתוכנית עבודה ראשונית לתקופת המעבר ואת התוכנית לניהול סיכונים הנלווית לתוכנית העבודה הראשונית.

תוכנית העבודה הראשונית לתקופת המעבר והתוכנית לניהול סיכונים מפורטת הנלווית לתוכנית העבודה הראשונית, יוגשו על ידי המציע כחלק מהמענה ויתבססו על מסמכי המכרז ומידע שיועבר למציעים על ידי המזמין.

### 3.11 מערך לניהול רמת שירות

המציע יציג ויפרט במענה כיצד יפעיל את מערך רמת השירות עם קבלת האחריות לשירות.

### 3.12 מערך נהלים

3.12.1 המציע יציג ויפרט במענה את מערך הנהלים הקיימים ברשותו עבור ביצוע השירותים נשוא מכרז זה.

3.12.2 המציע יפרט את תוכנית העבודה להכנת הנהלים שעליו להכין, בהתאם לנדרש בהסכם רמת השירות.

### 3.13 מערך בקרה מרכזי לתפעול השירות (NOC, SOC)

המציע נדרש לפרט כיצד יפעל מוקד הבקרה המרכזי.

### 3.14 תיעוד בתקופת המעבר

3.14.1 המציע נדרש לבחון את התיעוד הקיים במהלך חודש הלימוד ולהתייחס בהצעתו ליכולתו לעמוד ברמת השירות הנדרשת תוך שימוש בתיעוד הקיים.



3.14.2 המציע יפרט במענה למכרז את הנושאים הבאים: השלבים העיקריים של ביצוע התיעוד ולוח הזמנים להשלמתו בתקופת המעבר.

### 3.15 תפעול ותחזוקת המערכות

המציע יפרט כיצד יערך לתפעול ותחזוקת המערכת במסגרת האחריות הכוללת לתפקוד רציף ויעיל של מערכות המידע שבידי המזמין.

### 3.16 שדרוגים של תוכנות תשתיות אפליקטיביות

3.16.1 המציע יפרט את המתודולוגיות, השיטות, הנהלים, כלי הבקרה והתיעוד בהם ישתמש לתפעול סביבות הפיתוח ולניהול הטיפול בתחזוקת כל מרכיבי יישומי המערכות, לרבות מערכות ההפעלה ובסיסי הנתונים. המציע יציג את עקרונות תפישת הניהול, התפעול והתחזוקה (כולל נימוקים ליישום שיטה זו) של המערכות. לא נדרש לצרף קבצי נהלים אלא להתמקד בשיטות ובעקרונות.

3.16.2 המציע יפרט מהם נהלי ניהול התצורה אותם הוא מתכוון ליישם בתחום עדכון/החלפת גרסאות תוכנות התשתית האפליקטיביות.

3.16.3 המציע יפרט מהם אמצעי המעקב והשליטה (רצוי ממוכנים) אחר גרסאות ואחר רישוי ואחריות של מוצרי תוכנה.

3.16.4 המציע יציג את היערכותו לביצוע שדרוגים עפ"י הנדרש לעיל.

3.16.5 המציע נדרש להציג במענה עקרונות להיקף השדרוגים/שינויים בתשתיות ובארכיטקטורת המערכת, ושינויים/שדרוגים בחוות הפיתוח עבור המערכת והמערכות הייעודיות, מהותם והשלבים ליישומם.

3.16.6 המציע רשאי, בנוסף, להציע שדרוגים/שינויים בתשתיות ובארכיטקטורה של החוות הנוספות על סביבותיהן השונות: ייצור, בדיקות, טרום ייצור.

### 3.17 טיפול בתקלות

3.17.1 המציע יציג את מערך הטיפול בתקלות אותו יפעיל בהתאם לדרישות המפורטות לעיל, לרבות עקרונות שיטת העבודה ונהלי העבודה, מערכת ניהול התקלות ותהליכי המעקב והבקרה המוצעים אחר סטאטוס הטיפול בתקלות מול צוותי התוכנה.



- 3.17.2 המציע יפרט כיצד אופן התפעול של המערך המוצע יבטיח עמידה בדרישות רמת השירות המפורטות בהסכם רמת השירות.
- 3.17.3 המציע יציג את מתכונת ביצוע תחקור תקלות תוכנה המוצעת על ידו.
- 3.17.4 המציע יפרט את תפישת הדיווח למזמין בדגש לדיווחים למשרד המנמ"ר.
- 3.17.5 המציע יציג פרוט של דו"חות נוספים, מעבר לאלו המתוארים בהסכם רמת השירות, שלהערכתו נדרשים באשר לרמת השירות וביצועי הספק.
- 3.17.6 המציע יציג פרוט של הניתוחים הנדרשים מעבר לאלו המתוארים בפרק רמת השירות.

### 3.18 בדיקות

- 3.18.1 המציע נדרש לתאר את המתודולוגיה והשיטות בהם יעשה שימוש עבור בדיקות המסירה של המערכת וכיצד היא מבטיחה כיסוי הדרישות המפורטות לעיל.
- 3.18.2 המציע נדרש להציג במענה לסעיף תבנית לתוכנית העבודה המוצעת על ידו לשלב בדיקות המסירה אשר תקיף את כל הפונקציונאליות הנדרשת במערכת.
- 3.18.3 המציע יפרט את הכלים הממוכנים בהם ישתמש לכתובת תסריטי הבדיקות ולביצוע המבדקים.
- 3.18.4 המציע נדרש לתאר את נוהל אריזת גרסה והעברתה לסביבות בדיקות וייצור כולל פירוט מבנה מסמך Build Guide.

### 3.19 רמת שירות

- המציע יפרט הכלים והשיטות שבאמצעותם ימדוד את רמת השירות בכל אחד מהמדדים המפורטים וכיצד הכלים והשיטות שיציע, יאפשרו לבצע מדידה ובקרה של מדדי השירות הנדרשים במסגרת המכרז.

### 3.20 תיעוד בתקופת ההתקשרות

- 3.20.1 המציע נדרש לתאר את מתודולוגיית התיעוד אותה הוא מפעיל וכיצד היא מבטיחה כיסוי כל הדרישות המפורטות לעיל.
- 3.20.2 המציע מתבקש לפרט את מכלול התיעוד הנדרש לפעילותו במכרז זה.



3.20.3 המציע נדרש להציג כיצד ישמור על עדכניות התיעוד לאורך תקופת ההתקשרות על פי הדרישות המפורטות לעיל.

3.20.4 המציע נדרש להתחייב במענה לסעיף זה כי ידאג לשמור על עדכניות תיעוד המערכת לאורך כל תקופת ההתקשרות וכי יעביר למזמין גרסאות עדכניות של מסד הנתונים כנדרש לעיל.

### 3.21 חוסן ואמינות

3.21.1 במענה לסעיף זה, המציע מתבקש לפרט לפי מיטב ניסיונו, הבנתו ותפישתו את הסיכונים הקיימים בתקופת המעבר, במתן השירותים הנדרשים במכרז זה לרבות התפעול, התחזוקה והפיתוח של המערכת, שינויים ושדרוגים טכנולוגיים וכד'. לכל סיכון שיוצג במענה לסעיף זה, יפרט המציע את חומרת הסיכון וסבירותו ומהי תוכנית הגידור המוצעת למזעור השלכות הסיכון או מניעתו. המציע מתבקש להתייחס לפחות לנושאים הבאים:

- סיכונים ייחודיים במהלך תקופת המעבר (לכל אחת מהמשימות בתקופה זו).
- העדר שיתוף פעולה בין ספק נוכחי לספק זוכה.
- הסיכונים הכרוכים בכשל מתמשך בתפעול סביבות הפיתוח.
- הסיכונים הכרוכים באבטחת מידע (למשל דליפת מידע).
- הסיכונים הכרוכים בשימוש ע"י מי שאינו מורשה.

3.21.2 המציע יציג מתודולוגיה, תוכנית וכלי לניהול סיכונים למשימות התפעול, התחזוקה והפיתוח של המערכת, אותם הוא מתחייב להפעיל אם וכאשר יזכה במכרז. התוכנית תגדיר את נוהל ניתוח הסיכונים, הפעלת אמצעי הגידור ודרך המעקב והבקרה.

3.21.3 המציע מתבקש להציג את הערכותיו לאוסף הסיכונים שפורטו לעיל ולסיכונים נוספים כפי שימצא לנכון.

3.21.4 המציע יציג את ניסיונו בגידור וצמצום סיכונים ע"י תיאור הסיכונים בהם נפגש אצל לקוחותיו והצגת הצעדים בהם נקט לצמצומם.

### 3.22 אבטחת איכות



- 3.22.1 המציע יציג את תוכנית אבטחת האיכות אותה בכוונתו ליישם ושתעמוד בדרישות המוצגות בסעיף 5.6 להסכם רמת השירות.
- 3.22.2 המציע יפרט את המתודולוגיה ואת המשאבים בהם יעשה שימוש לאבטחת איכות המערכת בתהליכי התחזוקה והפיתוח ובתפעול השוטף.
- 3.22.3 בנוסף, המציע יציין האם הוא עשה/עושה שימוש במתודולוגיה המוצעת ובמשאבים שפירט לעיל אצל לקוחות אחרים (יש להציג את הפעילות, הלקוח, שמות, טלפונים וכתובות דוא"ל של אנשי קשר ממליצים).
- 3.22.4 המציע יציג כלים ממוחשבים בהם יעשה שימוש במשימות אבטחת האיכות.

### 3.23 גיבויים

המציע יפרט את תוכנית הגיבויים המוצעת על ידו בסביבות הפיתוח תוך הדגשת הנושאים הבאים:

- נוהלי הגיבוי והשחזור באתר הפיתוח.
- סוג ואופי הגיבויים וכיצד הוא מבטיח אמינות ועקביות בתהליך.
- גיבויים תקופתיים: תדירות ושיטה.
- נוהל התאוששות לפי סוגי תקלות.
- גיבוי נתונים מוגן ומופרד.

### 3.24 התאוששות מאסון

- 3.24.1 המציע נדרש לפרט את המתודולוגיה והשיטות בהם יעשה שימוש להתאוששות מאסון.
- 3.24.2 המציע נדרש להתייחס במענה לסעיף זה ל:  
- נדרש לתאר מתודולוגיה בכדי לאפשר מענה לעובדים בשעת אסון.  
- איוש העובדים באתר חלופי.