



מכרז פומבי מס' 579/21

**שירותי תפעול ותמיכה ל-IT ומערכות
הטכנולוגיות של העירייה**



המפרט הטכני

סוד מסחרי – העמוד הראשון להצעת המציע יכלול פירוט סעיפים ומסמכים המהווים סוד מסחרי של המציע
(כאמור בסעיף 3.5 למפרט הטכני)



תוכן עניינים – המפרט הטכני

3	כללי	1.
4	מונחים והגדרות	2.
5	כללי ומנהלה	3.
10	תנאי סף	4.
11	תכולת התמיכה וקשרי עבודה עם אגף מערכות מידע וספקיו	5.
16	שיטת עבודה	6.
23	תיאור שכבות התמיכה ונותני השירות	7.
27	שיטת עבודה וכמויות – שנת 2021	8.
32	אמנת שירות (SLA)	9.
36	דרישות אבטחת מידע	10.
40	נספח א' – טופס פרטי המציע	
42	נספח ב' - אישור רו"ח על מחזור כספי	
44	נספח ג' - גלופה להעברת שאלות ובקשות הבהרה	
45	נספח ד' - התחייבות והצהרה בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע	
47	נספח ה' - פרטי אנשי הצוות של הספק בתפקידי המפתח	
48	נספח ו' - פירוט ניסיון המציע	
50	נספח ז' - הצעת המחיר	

**1. כללי**

- 1.1. **עיריית רמת השרון** (להלן גם: "המזמינה" ו/או "הרשות") פונה לקבלת הצעות שירותי תמיכה ותפעול למערכות הטכנולוגיות של העירייה (תוכנה וחומרה).
- 1.2. אגף מערכות מידע בעיריית רמת השרון מבקש לשדרג את מערך התמיכה הטכנולוגית בלקוחותיו, החל משלב קבלת הפניות, מתן המענה המקצועי ועד החזרה ללקוח ועריכת סקר משוב שביעות רצון.
- 1.3. תכולת העבודה כוללת תפעול של צוותי תמיכה ושירות בחלוקה לארבע שכבות (להלן: "Tier 0", "Tier 1", "Tier 2" ו-"Tier 3") ע"י הספק בהתאם לדרישות ולשיטות העבודה המפורטות במסמך זה.
- 1.4. שיטת ההתקשרות היא שירות מנוהל מקצה לקצה, בה תוגדר מראש תכולת העבודה הנדרשת, כולל סוגי הקריאות לטיפול וכמויות של המשתמשים/תוכנות/ציוד קצה ומגד אמנת שירות שעל הספק לעמוד בה. בגין אלה הספק יקבל תעריף חודשי קבוע, ועליו להעמיד את כוח האדם הנדרשת לטובת עמידה באמנת השירות (מה שיכול להצטמצם ולהתרחב בהתאם לנפחי הפעילות).
- 1.5. בנוסף לשירות המנוהל הבסיסי, יהיה ניתן לבצע פעולות נוספות, למשל ביצוע של פרויקטים נקודתיים או קליטה של מערכות נוספות לשירות המנוהל.
- 1.6. תקופת ההתקשרות הינה **שלוש שנים**, ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות (להלן "תקופת החוזה" ו-"תקופת הבסיס"). לעירייה עומדת האפשרות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת הסכם ההתקשרות לתקופות נוספות המצטברות ל-**2 שנים נוספות בלבד** (שנה ועוד שנה) ובאותם התנאים.
- 1.7. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש במשרד העירייה שדרות ביאליק 41, רמת השרון בימים א'-ה' בין השעות 08:00-13:00 אצל הגברת לימור נסט, מזכירת מכרזים.
- 1.8. רכישת המכרז מהווה תנאי מוקדם לקבלת הודעות יזומות ע"י מזכירת מכרזים בדבר תשובות שניתנו לשאלות על ידי העירייה, שינויים שיערכו במסמכי המכרז ו/או בתנאיו ו/או בקשר אליו. למען הסר ספק, בלי קשר לרכישת המכרז, תשובות ומסמכי הבהרה יפורסמו לציבור באתר העירייה.
- 1.9. הגשת הצעה למכרז זה, תהווה ראייה והצהרה כי המציע קרא את כל תנאי המכרז ודרישותיו, כי הוא מבין אותם וכי הוא מתחייב למלא אחר כל התנאים והדרישות של המכרז וההצעה, בדייקנות, ביעילות, מומחיות ובמימנות לשביעות רצון העירייה, ובמועדים אשר יקבעו על ידה, והכל בכפוף להוראות המכרז, אף במקרה של העסקת קבלני וספקי משנה.

1.10. **איש הקשר למתן השירותים מכוח מכרז זה הינו - מר אמיר הראל, מנמ"ר עיריית רמת השרון**

amir_h@ramat-hasharon.muni.il, 03-5489382

1.11. טבלת תאריכים

פעילות	תאריך
מועד פרסום המכרז	03.05.22
כנס מציעים / מפגש הבהרות	20.06.22 בשעה 11:00
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	07.07.22 בשעה 17:00
מועד אחרון להגשת הצעות	26.07.22 בשעה 09:00
מצגות מציעים	TBD

- 1.12. העירייה רשאית בכל עת לשנות כל אחד מהתאריכים המפורטים לעיל, לפי שיקול דעתה הבלעדי, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר שינוי המועדים האמורים תימסר לכל מי שרכש את מסמכי המכרז ותפורסם באופן פומבי.

**2. מונחים והגדרות**

מונח	הגדרות
המזמינה / הרשות	עיריית רמת השרון.
המכרז	כל המסמכים : המכרז לרבות המפרט הטכני, ההזמנה לקבלת הצעות על תיקוניה, ההסכם ונספחיו, תשובות שניתנו בכתב לשאלות הבהרה של המציעים, כלל הנספחים.
נספחי המכרז	כל נספחי המפרטים הטכניים ונספחי ההסכם למכרז.
הסכם	חוזה, הסכם התקשרות, לרבות נספחיו, שייחתם בין העירייה לספק
השירות/השירותים	התמורה שישפק הספק הזוכה, בהתאם למפורט בסעיפים 5, 6 ו-7 למפרט הטכני
מערכת פניות	מערכת, אחת או יותר, לתיעוד וניהול קריאות אשר עובדת בעיריית רמת השרון
אמנת רמת השירות - SLA	אמנת רמת השירות (Service Level Agreement) - SLA – אמנה המגדירה את רמת השירות אותה מתחייב הספק לספק למזמינה בכל מגוון השירותים הנכללים במסגרת המכרז (סעיף 9 למפרט הטכני).
מציע	מי שרכש את מסמכי המכרז כנדרש והגיש הצעה בהתאם לאמור בהם.
ספק	מציע שהצעתו זכתה במכרז והמזמינה חתם עימו על הסכם. במכרז זה יזכה ספק אחד
ספק משנה	חברות, גופים, קבלנים, סוכנים, וחברות בנות שבשליטת הספק אשר יופעלו על ידי הספק, להשלמת כישורים, מוצרים, ויכולות, הנדרשים לביצוע המכרז, ואשר קיבלו את אישור העירייה, מראש ובכתב.
תקופת הסכם	תקופת ההתקשרות הינה שלוש שנים. ממועד החתימה על ההסכם לעירייה עומדת האפשרות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההסכם לתקופות נוספות המצטברות ל-2 שנים נוספות בלבד (שנה ועוד שנה) בכפוף לחתימת הסכם הארכה.
מנהל הפרויקט מטעם העירייה	לכל הפעילויות מול הספק כמפורט במכרז זה יוגדר מנהל פרויקט מטעם העירייה שיהיה ה-Point of Contact מול הספק.
גוף מוסדי	משרד ממשלתי, חברה ממשלתית, עירייה, מועצה איזורית, חברה עירונית או חברה ציבורית



3. כללי ומנהלה

3.1. הגשת ההצעה

- 3.1.1. את ההצעה, יש להגיש יחד עם מסמכי המכרז כאשר הם ממולאים וחתומים בהתאם לדרישות המכרז בידי המציע, **ב-2 עותקים** (מקור ועותק) אשר יוגשו במעטפה סגורה עליה מצוין שם ומספר המכרז, במסירה אישית בלבד (לא בדואר), לידי נציג/ה העירייה אשר יפקידה בנוכחות המגיש בתיבת המכרזים אשר נמצאת **במשרדי העירייה בקומה 2 אצל הגב' לימור נסט**.
- 3.1.2. הצעה שתגיע לאחר המועד האחרון לקבלת הצעות, לא תובא לדיון ותפסל על הסף.
- 3.1.3. מסמכים שהמציע נדרש או רשאי לצרף להצעתו בהתאם להוראות מכרז זה, יופרדו מקובץ מסמכי המכרז (כפי שפורסמו על ידי העירייה ומולאו ע"י המציע) ויסומנו תוך הפנייה לסעיף המתאים במכרז.
- 3.1.4. ההצעה תוגש בשפה העברית (לא כולל הנספחים הטכניים במידה ונדרשים).
- 3.1.5. מסמכי המכרז יוגשו בצירוף Disk On Key המכיל את קבצי ההצעה במלואם. בכל מקרה של סתירה בין האמור בהצעה המודפסת לאמור בקבצים האלקטרוניים, **יקבע הנוסח המודפס**.
- 3.1.6. מסירת הצעה בדרך אחרת מהדרך המצוינת לעיל לא תענה על דרישות המכרז והעירייה רשאית שלא לקבל ההצעה כלל.

3.2. שאלות הבהרה

- משתתף שרכש את מסמכי המכרז ומבקש להציג שאלה או בקשה להבהרה לגבי מכרז זה, יהיה רשאי לפנות בכתב, החל מיום הפרסום ועד למועד האמור בסעיף 1.11 לעיל (להלן: מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה) אל איש הקשר במכרז בדוא"ל: amir_h@ramat-hasharon.muni.il.
- דגשים והנחיות בנוגע להליך שאלות הבהרה:
- המשתתפים מתבקשים שלא לשלוח בקשות לאישור קבלת השאלות אלא לוודא קבלת הודעת הדוא"ל באמצעות "אישור מסירה".
 - בפנייתו יציין המשתתף את שמו המלא וטלפון ליצירת קשר עמו, מספר המכרז, שם המסמך ומספר הסעיף אליו מכוון את שאלתו (כמפורט בנספח ג' - גלופה להעברת שאלות ובקשות הבהרה).
 - שאלות ובקשות הבהרה יש לשלוח בפורמט word בלבד (לא בגוף המייל ולא במסמך PDF).
 - פרוטוקול שאלות הבהרה ותשובות המזמינה יפורסם באתר האינטרנט של העירייה וישלח לרוכשי המכרז (המציעים) ועל המציעים להתעדכן בהתאם, טרם הגשת ההצעות למכרז. פרוטוקול זה ירכז את כלל הפניות שהתקבלו בעירייה עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה, ללא אזכור זהות הפונה.
 - מובהר כי התשובות לשאלות מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

3.3. ניגוד אינטרסים

- המציע מתחייב כי אין בהגשת ההצעה במענה למכרז ובביצועה בפועל במקרה של זכייה משום ניגוד עניינים עסקי או אישי שלו או של עובדיו, של ספקי המשנה וחברות צד שלישי המעורבים בהצעה או בביצועה. כמו כן ימלא המציע שאלון ניגוד עניינים המצורף למסמכי המכרז.



3.4. זכויות עורך המכרז

- 3.4.1. העירייה תקבע את הזוכה במכרז ואת שני המקומות הבאים אחריו (כשיר במקום השני והשלישי).
- 3.4.2. העירייה תתעלם מכל הסתייגות ו/או תוספת בהצעה.
- 3.4.3. העירייה תהא רשאית לדרוש מהמשתתפים פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או השלמת מסמכים, על פי שיקול דעתה ובכל דרך שתמצא לנכון, לשביעות רצונה המלא על מנת לבחון את המציע והצעתו במסגרת שיקוליה.
- 3.4.4. העירייה שומרת לעצמה הזכות שלא לקבל הצעה חלקית או שלא כוללת את כל מרכיבי ההגשה הנדרשים.
- 3.4.5. העירייה שומרת לעצמה את הזכות שלא לבחור בהצעה כלשהי, או לבטל את המכרז או לערוך מכרז חדש, הכל על פי צרכי העירייה ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.
- 3.4.6. העירייה שומרת לעצמה את הזכות לפעול לביצוע פעולות דומות לתכולת מכרז זה, גם עם ספקים נוספים ובהתקשרויות אחרות.

3.5. סוד מסחרי

- 3.5.1. מציע הטוען כי סעיפים מסוימים בהצעתו מהווים סוד מסחרי והוא מתנגד לאפשר למשתתפים שלא זכו במכרז לעיין בהם, אם יוכרז כזוכה, חייב לציין אילו סעיפים ומסמכים בהצעתו חסויים בפני הצגה לשאר המציעים (להלן: "סוד מסחרי"). יש לצרף רשימה זו כעמוד הראשון של ההצעה.
- 3.5.2. מציע אשר יציין בחלקי הצעתו כי הם מהווים סוד ואסורים לעיון, לא יהיה רשאי לבקש לעיין בחלקים אלו של ההצעה הזוכה.
- 3.5.3. על אף האמור לעיל, רשאים ועדת המכרזים, ו/או הממונה על חוק חופש המידע בעירייה, על פי שיקול דעתם הבלעדי, להציג בפני המציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך, אשר להערכתם המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות העיריות (מכרזים) תשמ"ח 1987 ו/או חוק חופש המידע ו/או כל דין.
- 3.5.4. יודגש כי מציע שלא יציין סעיפים, חלקים, או מסמכים בהצעתו, שלדעתו חסויים מן הטעמים האמורים לעיל, ייראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו במלואה.
- 3.5.5. מחיר ההצעה הזוכה יהיה פתוח בפני כל משתתף.

**3.6. אופן בחירת הזוכה**

למכרז ייבחר זוכה בהתאם לאופן המתואר בסעיף זה:

3.6.1. **סעיפי המחיר יהוו סה"כ 50% מהציון הסופי וסעיפי האיכות – 50%.**

3.6.2. ציון ההצעה של כל מציע יקבע על פי סכום הציונים שיתקבלו בסעיפים המפורטים בטבלה להלן, כאשר לכל סעיף נקבע משקל מתוך הציון הסופי.

#	סך הכל ציון	סעיף	משקל הסעיף מתוך הציון המחיר/איכות
א.	מחיר 50%	לפי הצעת המציע בנספח ז' יחושב ציון המחיר כפי שמפורט בסעיף 3.6.5	100%
א.	איכות 50%	ניסיון המציע, כפי שמפורט בסעיף 3.6.6.3	25%
ב.		ממליצים, כפי שמפורט בסעיף 3.6.6.4	25%
ג.		תכנית עבודה לשלב ההקמה, כפי שמפורט בסעיף 3.6.6.5	10%
ד.		צוות התמיכה המוצע, כפי שהוצג על ידי המציע בנספח ה' וכפי שמפורט בסעיף 3.6.6.6	20%
ה.		התרשמות צוות הבדיקה ממצגת מציעים, כפי שמפורט בסעיף 3.6.6.7	20%

3.6.3. ציון סף איכותי:

ההצעות אשר תנוקדנה בציון איכות הנמוך מ-70 (מתוך 100 נקודות איכות) – תיפסלנה.

3.6.4. מובהר בזאת כי ככל ותהיינה יותר מהצעה אחת בעלות ציון סופי משוקלל זהה הטוב ביותר – ייבחר המציע בעל הציון הגבוה ביותר **בסעיפי האיכות.**

3.6.5. דרך חישוב ציון המחיר:

3.6.5.1. הצעת המחיר תורכב משלושה סעיפים, כפי שמופיעים בנספח ז':

- א. עלות ההקמה חד פעמית (סה"כ ציון משוקלל למתן ציון המחיר - X)
- ב. ריטיינר חודשי קבוע (סה"כ ציון משוקלל למתן ציון המחיר - Y)
- ג. עלות שעתית עבור פעולות משתנות (סה"כ ציון משוקלל למתן ציון המחיר - Z)

3.6.5.2. במקרה בו תוגש הצעה לא תקינה, ועדת המכרזים תהא רשאית לפסול את ההצעה:

- א. יש למלא את כל סעיפי הצעת המחיר ולא ניתן להגיש הצעה חלקית.
- ב. יש לעמוד בדרישות מחירי המינימום/מקסימום.

3.6.5.3. מציע שהציע את ההצעה הנמוכה ביותר בפרק הרלוונטי יזכה ל 50 נקודות, והמציעים האחרים יזכו לניקוד יחסי בסדר יורד אחריו עבור אותו הפרק, כמתואר בנוסחה שלהלן:

$$P = \frac{A}{B} \times 100 \times 0.5$$

ציון המחיר להצעה הכספית = P
ההצעה הכספית הנמוכה ביותר = A
ההצעה הכספית הנבחנת (X + Y + Z) = B

3.6.6. דרך חישוב ציון האיכות:

3.6.6.1. מנמ"ר העירייה ימנה צוות מקצועי לבחינת האיכות במכרז זה, יעדכן את ועדת המכרזים על כך ובהמשך ימסור את המלצות הצוות לוועדת המכרזים.

3.6.6.2. במידה ורכיב איכות כלשהו לא יקבל מענה בהגשת המציע או לא יוצג בהתאם לסעיפים הני"ל, יקבל המציע ציון אפס ("0") עבורו והמציע יהא מנוע מלהעלות טענות ביחס לכך.

3.6.6.3. ניסיון המציע (25%)

א. מספר הגופים המוסדיים להם סיפק המציע שירותי תמיכה המקבילים בתכולתם ל-Tier 1, Tier 2, Tier 3 כפי שמתוארים במפרט הטכני, באופן עצמאי או בסיוע ספקי משנה, לתקופה של לפחות שנתיים בחמש השנים האחרונות.

ב. 1-2 גופים = 10 נקודות.

ג. 3-4 גופים = 15 נקודות.

ד. 5+ גופים = 25 נקודות.

ה. מובהר כי לצורך הוכחת רכיב זה, יש לפרט את הניסיון בנספח ו' ושספירת הגופים למתן הניסיון לטובת דירוג איכות זה, נמדדת מעבר לכמות הנדרשת במסגרת תנאי הסף.

ו. לקוחות המציע שלא מפורט עבורם בצורה ברורה ומשכנעת את תכולת השירות שניתן להם, ואת הדימיון לתכולה ל-Tier 1, Tier 2, Tier 3 שבמרכז זה – לא יספרו למתן הניקוד.



3.6.6.4 . ממליצים (25%) :

- א. העירייה תפנה לשני ממליצים לפחות על פי הרשימה בנספח ו'. העירייה חופשית לבחור למי לפנות מבין הממליצים.
- ב. יש לפרט עד כמה שניתן את דרכי ההתקשרות עם הממליץ.

3.6.6.5 . תכנית העבודה לשלב ההקמה (10%) :

- א. על המציע להגדיר את תכנית העבודה המתוכננת לביצוע שלב ההקמה של השירות, כפי שמפורט בסעיף 6.1.2
- ב. הגשה לקונית או חלקית של תכנית העבודה תגרור מתן חלקי או ציון אפס ("0") בחלק זה.

3.6.6.6 . צוות התמיכה המוצע (20%) :

הנושאים שייבחנו בקורות חיים הם לדוגמה :

- א. ניסיון בתמיכה בחברות וארגונים
- ב. רמת ההתאמה של הארגונים לעירייה
- ג. משך העבודה של כל איש צוות בתמיכה ברמה אליה משוייך

הבדיקה תתבצע אל מול מסמכי קורות החיים שצורפו לנספח ה' - פרטי אנשי הצוות.

ניתן יהיה לחזור אל המציע עם שאלות לגבי מהות העבודה אותה ביצע כל איש הצוות.

3.6.6.7 . מצגת מציעים (20%) :

- א. העירייה תזמן כל מציע העומד בתנאי הסף למצגת לצורך התרשמות, קבלת הבהרות לחומרים ועל מנת לנקד את מכלול איכות הצעתו.
- ב. כל מציע יגיע למשרדי העירייה בתאריך שיקבע ע"י העירייה. ישנה עדיפות להתכנסות פיזית של צוות הבדיקה ושל המציעים, אך ייתכן ובמגבלות הקורונה הפגישות יעשו כ- Video Confrence או בצורה משולבת (לפי החלטה בלעדית של העירייה).
- ג. בקביעת זמני ההצגה למציעים, ילקחו בחשבון צרכי העירייה בלבד ולא צרכי המציעים.
- ד. לכל מציע יוקצו 40 דקות, חלוקת זמני הצגות המציעים :

• הצגת החברה – 5 דקות

• הצגת מוקדי השירות של הספק ומתודולוגיית עבודה – 30 דקות

• מענה על שאלות העירייה – 5 דקות

ה. על המציעים להיערך מראש ולהגיע למצגת עם גורמים מקצועיים מטעמם הבקיאים ובעלי ניסיון. לא תשמע טענה בדבר אי יכולת להציג נתונים עקב היעדרות של גורם רלבנטי הבקיא בחומר מטעם המציע. כמו כן, לא תתאפשר חריגה מהזמנים המפורטים לעיל, לא יתקבלו בקשות להשלמות לאחר תום המצגת ו/או לחרוג מההנחיות המפורטות לעיל בדבר המענה לתרחישים.

ו. ניקוד ינתן בהתאם להתרשמות הצוות המקצועי לחלקים המוצגים בפניו.



4. תנאי סף

התנאים המפורטים לעיל הינם **תנאי סף מצטברים** ומציע שלא יעמוד בכל אחד מהם, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל. על המציע לצרף להצעתו את מלוא המסמכים הנדרשים להוכחת עמידתו בתנאים דלעיל. אין באמור כדי לגרוע מסמכות העירייה ו/או ועדת המכרזים להורות על השלמת מסמכים, לרבות מסמכים דקלרטיביים שנדרשו להוכחת עמידת המציע בתנאי סף, הכל בכפוף לכל דין.

4.1. רשאי להשתתף במכרז זה מי שמפעיל היום שירותי תמיכה המקבילים בתכולתם ל-Tier 1, Tier 2, Tier 3 כפי שמתוארים במפרט הטכני, באופן עצמאי או בסיוע ספקי משנה, עבור שלושה גופים מוסדיים לפחות בחמש השנים האחרונות לתקופה של לפחות שנתיים בכל אחד.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי זה, המציע יצרף מענה בנספח ו'.

4.2. המציע בעל אישורים מאת מכון התקנים המעידים על עמידה ברת תוקף של המציע בתו תקן ISO 9001: 2015.

4.3. למציע מחזור הכנסות שנתי ממוצע בשנים 2019, 2020 ו-2021 של לפחות 5 מיליון ₪ (חמישה מיליון שקלים חדשים) ולא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2021 הערה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך להתקיים כ"עסק חי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 58 של לשכת רואי החשבון בישראל.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי זה, המציע יצרף אישור ר"ח בנוסח המצורף בנספח ב'.

4.4. המציע מילא וחתם על נספחי המפרט הטכני:

- א. נספח א' – טופס פרטי המציע
- ב. נספח ד' - התחייבות והצהרה בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע
- ג. נספח ה' - פרטי אנשי הצוות של הספק בתפקידי המפתח

4.5. תנאי סף אלה מתווספים לתנאי סף בפרק תנאי המכרז (משפטי).



5. תכולת התמיכה וקשרי עבודה עם אגף מערכות מידע וספקיו

נותן השירות, הספק שיזכה במכרז זה, עתיד להיות חלק אינטגרלי מהתפעול היום-יומי של אגף מערכות מידע והתפקוד התקין והמקצועי שלו מחייב קשר עמוק, ותלוי באיכות הסנכרון עם בעלי תפקיד רבים באגף.

רשימת הגופים, בעלי התפקיד באגף, המערכות וכמויות הציוד הבאה תהווה את רשימת הבסיס אותה הספק הזוכה יהיה צריך לתמוך במסגרת הצעת המחיר הקבועה שהציע בהצעתו. שיטת התוספות והשינויים מעבר לכך, מוגדרת בסעיף 6.2.4 במכרז.

5.1. תיאור עיריית רמת השרון ואגף מערכות מידע

5.1.1. עיריית רמת השרון

א. בעירייה עד 500 משתמשים פעילים.

ב. העובדים ממשרדי העירייה הפרוסים במספר אתרים בעיר או בעבודה מרחוק (לדוגמה מהבית).

כלל השירותים יינתנו בגבולות תחום השיפוט של רמת השרון, או בסיוע מרחוק מחצר הספק.

5.1.2. מוסדות החינוך בעיר

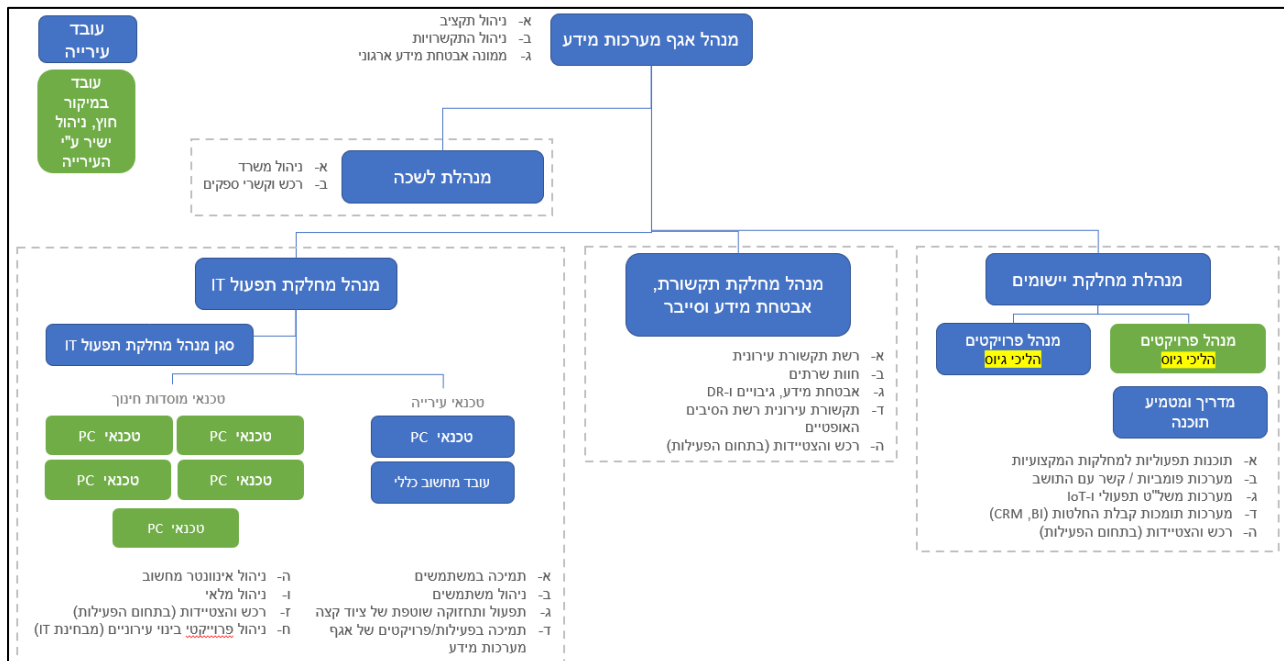
א. עד 80 גני ילדים

ב. 10 בתי ספר יסודיים

ג. 2 חטיבות ביניים

ד. 2 בתי ספר תיכוניים

5.1.3. מבנה האגף ותחומי אחריות:





5.2. קשרי עבודה וחלוקת תחומי אחריות

5.2.1. מחלקת תפעול IT

- א. מחלקת תפעול IT היא האחראית על הפעילות השוטפת נשוא מכרז זה.
- ב. מנהל המחלקה וסגנו ינהלו את התקשורת והבקרה השוטפים.
- ג. המחלקה תנהל את תחום ההצטיידות ומלאי הציוד הנדרש לפעילות Tier 2 ואיתה טכנאי הספק שיזכה של Tier 2 יהיו בקשר לקבלת/החזרת ציוד מחשוב לטובת ביצוע תפקידם.
- ד. מנהל המחלקה יגדיר נהלי עבודה ו-best practice בתחום תוכנות המדף שבשימוש העירייה איתם יעבדו נתוני השירות של הספק (בכל שכבות השירות).
- ה. טכנאי העירייה, שכיום מהווים את Tier 2 כפי שמתואר במכרז זה, יהפכו להיות פרויקטורים ו/או יבצעו משימות/קריאות שחורגות מגבולות תכולת מכרז זה כפי שמתוארות במכרז זה. כל תכולת Tier 2 שמבוצעת כיום (טרם המכרז) ע"י עובדי עירייה – תעבור לביצוע הספק הזוכה.
- ו. טכנאי מוסדות החינוך, שפועלים בעירייה במסגרת התקשורת נפרדת, מבצעים כיום את תכולת העבודה כפי שמתוארת ב-Tier 1 ו-Tier 2 במכרז זה. הם ימשיכו ויבצעו את תכולת Tier 2 בלבד, כאשר Tier 1 יעבור לביצוע על ידי הספק הזוכה.
- ז. למחלקה ספקים נפרדים ממכרז זה לשירותי ההדפסה, הטלפוניה ואחרים, אשר גם מולם תהיה לספק הזוכה של מכרז זה תקשורת בטיפול בקריאות השירות של העירייה.

5.2.2. מחלקת תקשורת, אבטחת מידע וסייבר

- א. מנהל המחלקה יגדיר נהלי עבודה ו-best practice בתחום התקשורת אבטחת המידע והרשת – איתם יעבדו נתוני השירות של הספק (בכל שכבות השירות).
- ב. מנהל המחלקה יזום פעילות תחזוקתית וקריאות שירות עבור שכבות השירות השונות של הספק הזוכה, ועיקר התקשורת תהיה מול Tier 3.
- ג. מנהל המחלקה יעביר הדרכות לשכבות התמיכה של הספק הזוכה על טכנולוגיות חדשות בתחום עיסוק המחלקה.
- ד. למחלקה ספקים נפרדים ממכרז זה לניהול ותפעול רשת התקשורת ומוצרי אבטחת המידע, אשר גם מולם תהיה לספק הזוכה של מכרז זה תקשורת בטיפול בקריאות השירות של העירייה.

5.2.3. מחלקת יישומים

- א. מנהל המחלקה תגדיר נהלי עבודה ו-best practice בתחום היישומים איתם יעבדו נתוני השירות של הספק (בכל שכבות השירות).
- ב. למחלקה ספקים נפרדים ממכרז זה לשירותי התוכנה והיישומים, אשר גם מולם תהיה לספק הזוכה של מכרז זה תקשורת בטיפול בקריאות השירות של העירייה.
- ג. מנהלי הפרוייקטים ומטמיע התוכנה יעבירו הדרכות לשכבות התמיכה של הספק הזוכה למתן מענה עבור התוכנות השונות.



5.3. ניהול משתמשים

ניהול המשתמשים יכלול: איפוס סיסמא, הגדרות משתמש, הדרכה כללית, הקמה / ביטול משתמש, הרשאות / מיפוי כונן, חיבור מרחוק / VPN, חיבור / ליווי חדרי ישיבות, שיתוף יומנים / מיילים.

- 5.3.1. משתמשי עירייה – עד 500 משתמשים פעילים בהם יש לתמוך בכל שכבות השירות שבמכרז זה.
- 5.3.2. מוסדות חינוך – עד 150 משתמשים פעילים בהם יש לתמוך בשירותי Tier 0 ו-Tier 1 בלבד (ללא Tier 2 ו-Tier 3).

5.4. ציוד נלווה ותקשורת

תחום הטיפול בציוד הקצה והתקשורת יכלול שינוי הגדרות, תיקון תקלות, התקנות, הדרכות

5.4.1. טלפוניה ותקשורת

- א. בעירייה מרכזיית טלפונים VoIP של תדיראן,
 1. עם עד 500 שלוחות פעילות.
 2. ועד כ-15 שלוחות שעובדות בתצורת "מוקד שירות" עם Agent במחשב מקושר לשלוחה.
 3. בעירייה מוגדרים עד כ-50 שירותי Fax to Mail.חברת תדיראן נותנת שירות תחזוקה שוטפת לעיריית רמת השרון לשירותים אלה.
 - ב. לעירייה 4 צירי PRI של בזק מחוברים כקווים חיצוניים לשלוחות IP.
 - ג. בשירות העירייה עד כ-200 קווי בזק.
 - ד. בשירות העירייה עד כ-50 חיבורי ADSL עם/בלי IPVPN לרשת העירייה.
 - ה. תקלות תקשורת בעמדות העבודה (אבחון ותיקון הגדרות וחיבורים – ללא תיקון של התקשורת הפסיבית)

5.4.2. מדפסות וסורקים

- א. עד כ-170 מדפסות בשירותי ליסינג (שירותי תחזוקה ותפעול) של חברת צילומעתיק.
- ב. עד כ-10 מדפסות יוצאות דופן, שבתחזוקת וניהול עצמאי של העירייה (מדפסות פלוטר, מדפסות מגניות וכד').
- ג. עד כ-150 סורקים אישיים בעמדות העבודה של עובדי עירייה.

5.4.3. תחנות עבודה

- א. עד כ-500 עמדות מחשב (ניידים ונייחים) וטלפונים ניידים - בשימוש אישי של עובדי העירייה או מחשבי שירות כללים (למשל עמדות בספרייה העירונית, חדר ישיבות וכד').
- ב. תחנות העבודה מתוצרות שונות: Acer, Lenovo, Dell, HP וכד'.
- ג. בכל עמדת עבודה ישנו ציוד נלווה כגון מסך, מקדלת/עכבר, מצלמת WEB, מיקרופון וכד'.
- ד. בעמדות המחשב מותקנות מערכות הפעלה של Windows, רוב מוחלט של גרסה 10 ומעלה, עם מיעוט גרסאות ישנות יותר.

5.4.4. ציוד מולטימדיה וחדרי ישיבות (מצלמות, רמקולים, מסכי טלויזיה, מקרנים וכד')

- א. עד כ-10 חדרי ישיבות עם תמיכה במולטימדיה.
- ב. עד כ-50 טלויזיות לתצוגה קבועה או משרדים.



5.5. תוכנות מדף

תחום הטיפול בתוכנות מדף יכולול התקנות, שינויי הגדרות, סיוע והדרכת משתמשים וכד'. הרשימה מטה היא רשימה חלקית בלבד ולא מחייבת, וכל עוד התוכנה היא תוכנת מדף שבשימוש נפוץ – היא חלק מהתכולה.

5.5.1. כל תוכנות Office365, בדגש על:

א. Outlook

ב. Power Point, Word, Execl

ג. Teams

ד. וכל יתר תוכנות Office

5.5.2. קורא PDFים: ADOBE ACROBAT או Foxit

5.5.3. WhatsApp

5.5.4. Zoom ותוכנות VC אחרות

5.6. תקשורת ושרתים

תחום הטיפול ברשת התקשורת והשרתים יכולול ניהול שוטף, שינויי הגדרות, אופטימיזציה, חלוקת משאבים ותיקון תקלות

5.6.1. חוות שרתים – סביבת קלאסטר של עד 40 שרתים וירטואלים (מבוססת VMware) ועד 5 שרתים

פיסיים stand alone.

א. שרתי ניהול רשת

ב. שרתי אפליקציות מקומיות

ג. שרת קבצים

ד. שרת מדפסות

5.6.2. ניהול Domain ומדיניות רשת

א. ניהול הגדרות, GPO ו-LogIn scripts

ב. הקמה וסגירה של משתמשים ברשת

ג. שרת Exchange מקומי מסונכרן עם Office 365

ד. הפצת עדכונים מבוסס Wsus

5.6.3. הגדרות Office 365 ו-AZURE

5.6.4. מערך גיבויים לשרתי העירייה, באתר ה-DR, מבוסס Jbot.

5.6.5. מערך גיבויים מבוסס ArcServ:

א. לשרתי העירייה

ב. לשירותי האירוח ב-Office 365

חברת DataBank נותנת שירות תחזוקה וניהול שוטף לעיריית רמת השרון לשירות זה.



5.7. תוכנות עירייה

תחום הטיפול בתוכנות העירייה, מתחלק לכמה סוגים שבהתאם לחלוקה על ספק שירותי התמיכה לתמוך בצורה שונה.

5.7.1. מערכות מדף מקצועיות :

נדרש סיוע בסיסי עד להגעת המשתמש לפתיחת התוכנה : בדיקת תקשורת, גרסת .net, חסימות

וכד'

א. AUTOCAD

ב. Arc GIS מבית ESRI

5.7.2. מערכות SaaS :

נדרש סיוע בתיווך בין משתמש העירייה לספק.

א. מערכת CRM לניהול מוקד 106 ומחלקות נותנות השירות לתושב

ב. מערכת תפעולית לניהול מחלקה – אגף לשירותים חברתיים וקהילתיים

ג. מערכת רכש עירונית

ד. מערכת הנהלת חשבונות

ה. מערכת תפעולית לניהול מחלקה – אגף החינוך

ו. מערכת לניהול שירותי הגבייה העירוניים

ז. מערכת תפעולית לניהול מחלקה – אגף פיקוח וביטחון

ח. מערכת תפעולית לניהול מחלקה – ועדת תכנון ובניה

ט. מערכת לניהול תיקי ביטוח ובית משפט

י. מערכת תפעולית לניהול מחלקה – משאבי אנוש ושכר

יא. מערכת שעוני נוכחות

יב. מערכת דיווחי נוכחות

יג. מערכת תפעולית לניהול מחלקה - רישוי עסקים

יד. מערכת תפעולית לניהול מחלקה – וטרינר עירוני

טו. מערכת ניהול תורים

טז. מערכת תשאול נתוני מרשם האוכלוסין

5.7.3. מערכות שבפיתוח עצמאי של העירייה או שאחריות התפעול השוטף היא של העירייה :

נדרש סיוע בצורה מלאה : התקנות, שינויי הגדרות, סיוע שוטף, הדרכת משתמשים וכד'.

א. מערכת מפות עירונית (GIS)

ב. מערכת כירטוס וניהול אירועי תרבות

ג. מערכת לניהול בשעת חירום

ד. פורטל עובדים

ה. אתר ציבורי



6. שיטת עבודה

6.1. תחילת עבודה

6.1.1. ממועד השלמת הליך ההתקשרות (המצאת ביטוח, ערבות וחוזים תקינים וחתומים כנדרש), לרבות חתימת הרשות, לבין תחילת עבודה לא יעברו יותר מ-10 ימי עבודה.

6.1.2. שלב ההקמה, ההתארגנות וההכנות מקדימות

עם תחילת הפרוייקט, ובטרם תחילת מתן השירותים השוטפים, יבצע הספק הזוכה סקרים של הציוד הפרוס בעירייה וניהול התצורה ויכתוב תיקי אתר ונהלי עבודה לשכבות התמיכה.

6.1.2.1. תכנית עבודה להכנות המקדימות:

א. לטובת ביצוע ההכנות המקדימות, הספק יכין תכנית עבודה מפורטת ויגש אותה כחלק מהצעתו. תכנית העבודה תכלול לכל הפחות:

1. חלוקה למשימות/אבני דרך.

2. כ"א של הספק שיוקצה למשימות.

3. תלות בין המשימות ו/או תלות בגורם עירייה.

4. לוחות זמנים ברמה של ימים ושבועות - החל מחתימה על הסכם ההתקשרות.

ב. לטובת הספק יעמדו מסמכי התייעוד הנוכחיים שבידי האגף (במצבם הנוכחי והחלקי).

ג. כחלק מתכנית העבודה יגדיר הספק את הנדרש מאגף מערכות מידע.

ד. יש לתכנן את ביצוע כל שלב ההקמה, כולל אישור ובקרת העירייה, עד ל-40 ימי עבודה מהחתימה על הסכם ההתקשרות.

6.1.2.2. סקרי ציוד ותצורה יכללו:

א. טלפוניה ותקשורת - שיוך לאגף, מחלקה, בעל תפקיד / עובד, מיקום פיזי של השלוחה, מספר אינוונטר, מספר השלוחה, דגם המכשיר וההגדרות בשלוחה (כדוגמת ניתובים, שיוך ל-Agent של המרכזייה, שיוך למספר חיצוני ב-PRI וכד').

ב. מדפסות וסורקים - שיוך לאגף, מחלקה, מיקום פיזי, סוג/דגם, שיטת השירות (נותן השירות), הגדרות וכד'.

ג. תחנות עבודה - שיוך לאגף, מחלקה, בעל תפקיד / עובד, מיקום פיזי, מספר אינוונטר, סוג/דגם ומפרט טכני.

ד. ציוד מולטימדיה וחדרי ישיבות - שיוך לאגף, מחלקה, בעל תפקיד / עובד, מיקום פיזי, מספר אינוונטר, סוג/דגם ומפרט טכני.

6.1.2.3. תיק האתר ונהלי עבודה יכללו:

א. רשימת אנשי קשר, של הספק ושל אגף מערכות מידע וספקיו

ב. רשימת לקוחות VIP של האגף

ג. תיק האתר ונהלי העבודה יכללו בין היתר:

- שיטת עדכון/ניהול רשימות המלאי ומערכות התייעוד של העירייה



- שיטת עבודה לפתיחת/ סגירת קריאות שירות
- שיטת עבודת שכבות השירות (Tier ים) אל מול הגורמים באגף מערכות מידע ולקוחותיו
- שיטת עבודת שכבות השירות (Tier ים) בינם לבין עצמם (ניתוב / העברת קריאות)
- שיטת עבודה ופרטי קשר מול יתר ספקי האגף, נותני השירות למערכות העירייה.
- שיטת עבודה לבקרת מנהל השירות מטעם הספק

6.2. שירות שוטף

6.2.1. בעלי תפקיד מפתח בצד הספק

לטובת הפרוייקט הספק יעמיד בעלי תפקידים, אנשי מפתח, מעבר לנותני השירות שיאיישו את שכבות השירות (Tier ים):

א. מנהל פרויקט מטעם הספק, שיהווה Point of Contact מרכזי מול העירייה ובעל יכולת התבוננות ובקרה על ההתנהלות הכללית של הפרוייקט כדוגמת: בקרות, כספים, אמנת שירות וכד'.

ב. ראש צוות / רכז שירותי תמיכה עבור Tier 1, Tier 2 ו-Tier 3 - עבור כל Tier בנפרד, שיהיה אחראי על התפקוד המקצועי ה-Tier, ינהל את הצוות, יאחד קריאות כפולות, ינתב את הקריאות ויהיה בקשר מול הגורמים המתאימים באגף במקרה הצורך.

6.2.2. בקרות

6.2.2.1. פעם בחודש תתקיים פגישת סטאטוס בין מנהל הפרוייקט מטעם העירייה למנהל הפרוייקט מטעם הספק. בפגישה יעלו דגשים לשיפור ושימור, תכניות עתידיות ובעיות שוטפות, עמידה באמנת שירות וכד'.

6.2.2.2. הפגישה תתנהל בליווי של דוחות בקרה שיוגדרו בתחילת הפרוייקט, כדוגמת:

- א. דו"ח שיחות נכנסות למוקד: זמני המתנה, שיחות ננטשות וכד'.
- ב. דו"ח מענה ללקוחות VIP.
- ג. דו"ח קריאות חורגות מ-SLA.
- ד. דו"ח זמני סגירה של קריאה לפי Tier ולפי קטגוריה.
- ה. דו"ח סקרי משוב לקוחות.

6.2.2.3. העירייה ראשית להחליף ולשנות את דרישתה לתכולת הדוחות הנדרשים (ללא תוספת תשלום).

6.2.3. הכשרות שוטפות



- 6.2.3.1. הדרכות על המערכות ועל שינויים במערכות, יוגדרו על פי העקרון של Train the trainer, כלומר תתבצע הדרכה לנציג של הספק שיהיה אחראי להדרכת הנציגים האחרים. אם נדרשת הכשרה של נציגי TIERים שונים, תתבצע הכשרה לנציג מכל TIER.
- 6.2.3.2. אחת לחודש יעברו נותני השירות של הספק, בעבור כל Tier בנפרד, בנוכחות מלאה, ובחצר הספק - הדרכת רענון בת שעתיים על המערכות אותם הם תומכים. ההדרכה תועבר ע"י נציג מטעם העירייה ותכלול התייחסות לבעיות שעלו בחודש האחרון, שינויים במערכות הקיימות של הארגון ורענון נהלי עבודה.
- 6.2.3.3. במהלך ההדרכה החודשית, אותו Tier שעובר את ההדרכה לא ייתן את השירות השוטף לעירייה (בגלל נוכחות המלאה בהדרכה). עבור זמן ההכשרה של Tier 1 – יופעל השירות של Tier 0 (מוקד השארת הודעה).
- 6.2.4. הוספת/החלפת שירות שבתמיכת הספק או ביצוע של פרויקטים נקודתיים
- 6.2.4.1. במקרה בו העירייה תבקש לשנות או להוסיף תחום שירות לתמיכה על ידי הספק, או לבצע פרויקט - נציג של אגף מערכות מידע יציג את השינוי/תוספת למנהל הפרוייקט מטעם הספק.
- 6.2.4.2. הספק יגיש הצעת מחיר לעירייה בגין:
- ההכשרה הנדרשת של אנשי הצוות (אם נדרשת) – לפי עלות שעתית של ה-Tier הנדרש.
 - עלות חודשית נדרשת לתמיכה הנוספת – לפי עלות שעתית של ה-Tier הנדרש.
 - עלות לביצוע הפרוייקט – לפי עלות שעתית של ה-Tier הנדרש.
- 6.2.4.3. במידה והשירות החדש מחליף שירות קיים, הספק לא יהיה זכאי לעלות חודשית נוספת. לדוגמה, במידה ולאורך תקופת ההתקשרות של מכרז זה, העירייה תחליף את מערכת הגיבויים של שרתי העירייה, מספק א' לספק ב', הספק הזוכה במכרז זה יצטרך לקחת את חלקו בתפעול המערכת החדשה ללא שינוי בתומרה הכספית.
- 6.2.4.4. במידה והעירייה רוצה להתקדם עם השירות הנוסף / ביצוע הפרוייקט – תופק לספק הזמנת עבודה בהתאם להצעת המחיר מהספק שמחייבת חתימת נציג עירייה מוסמך וגזבר.
- 6.2.5. ניהול הידע
- 6.2.5.1. בעירייה קיימת מערכת לניהול, ניתוב ותייעוד פניות. מערכת זו תשרת גם את הספק בתייעוד הפעולות של התמיכה וגם פעילויות אחרות של האגף וספקיו. התייעוד יתבצע ע"י כל ה-TIERים, החל מ-TIER0 ועד TIER3.
- 6.2.5.2. יש לוודא עדכון של כל פעולה שנעשית – במערכות התייעוד - בצורה מפורטת ואמינה. גם הפעולה הקטנה ביותר כגון ניסיון ליצור קשר עם לקוח ללא הצלחה.
- 6.2.5.3. טבלאות המצאי, הגדרות התצורה, תיק האתר וכל נהלי העבודה יוחזקו ויעודכנו בשוטף על גבי מערכת ה-share point של העירייה.



6.2.5.4. העדכון השוטף של מערכות העירייה מהותי ובאחריותו הבלעדית של הספק כחלק מעבודתו השוטפת וללא תמורה נוספת.

6.2.6. החלפת כוח אדם בצוות העבודה של הספק

6.2.6.1. העירייה רשאית לבקש החלפה ושינוי בכ"א שלוקח חלק בתמיכה בכל שלב ולשיקולה הבלעדי, ללא חובת הנמקה.

6.2.6.2. הליך החלפה או קליטה של כ"א חדש תבצע על חשבון הספק ותהליכי הלימוד והחפיפה תבצע בכל דרך אפשרית לבחירתו של הספק אך תהיה באחריותו הבלעדית.

6.2.6.3. כוח אדם חדש מטעם הספק יאושר ע"י מנהל הפרויקט מטעם העירייה וכישוריהם וניסיונם לא יפלו מכוח האדם אשר הציע המציע בעת ההגשה. כוח אדם שלא אושר (מראש בכתב) על ידי מנהל הפרויקט מטעם העירייה לא יקח חלק בפרויקט והעירייה לא תשלם בגינו לספק וזאת עד קבלת אישור ממנהל הפרויקט של העירייה.

6.2.7. מערכות מידע

6.2.7.1. לספק תינתן גישה למערכות ניהול הידע של העירייה. המערכות אינן חלק מתכולת המכרז, והספק מחוייב לעבוד על גבי מערכות העירייה.

6.2.7.2. מודגש כי מרכזיית הטלפונים שבחצר הספק – היא באחריותו הבלעדית של הספק, ועליה לאפשר את הנושאים הבאים - בבלעדיות לתחום הפעילות מול עיריית רמת השרון:

א. הודעה מוקלטת בהמתנה

ב. מעקב אחרי זמני מענה, שיחות ננטשות וכד'

ג. גישה ללוח בקרה עבור נציגי הרשות

6.2.7.3. לטובת שירותי התמיכה השוטפת, תיתן הרשות גישה לרשת העירייה לבעלי תפקיד ספציפיים וקבועים של הספק. ההרשאות יהיו אישיות, בעזרת MFA, ויינתנו בהתאם לצורך של נותן השירות ותוך כדי נקיטת מדיניות מצמצמת.

6.2.8. עקרונות התמיכה השוטפת

6.2.8.1. התמיכה בפרויקט תינתן במבנה של ארבעה Tierים:

א. Tier 0 – מענה מייד, לא מקצועי, להשארת הודעות.

ב. Tier 1 – מוקד תמיכה טכני ראשוני ושער הכניסה למוקד השירות.

ג. Tier 2 – טכנאי מחשבים לטיפול בבעיות שוטפות ומיידיות ובחצר העירייה.

ד. Tier 3 – טכנאי מחשבים ואנשי סיסטם לטיפול בבעיות מורכבות / בעיות תקשורת.

ה. Tier 4 – אנשי צוות מאגף מערכות מידע, מנהלי מחלקות וספקים נוספים של האגף.

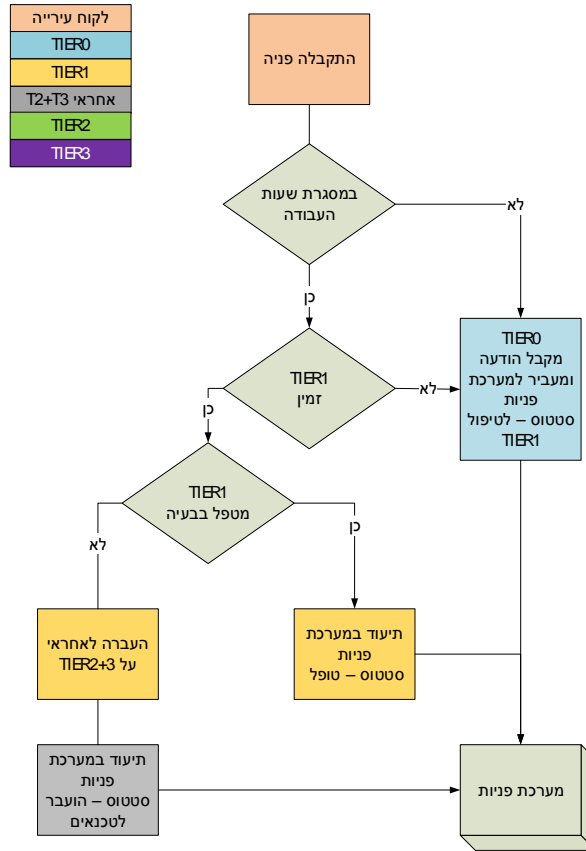
6.2.8.2. Tier 0, Tier 1 וגורמים פנימיים באגף מערכות מידע - יפתחו פניות במערכת התייעוד.



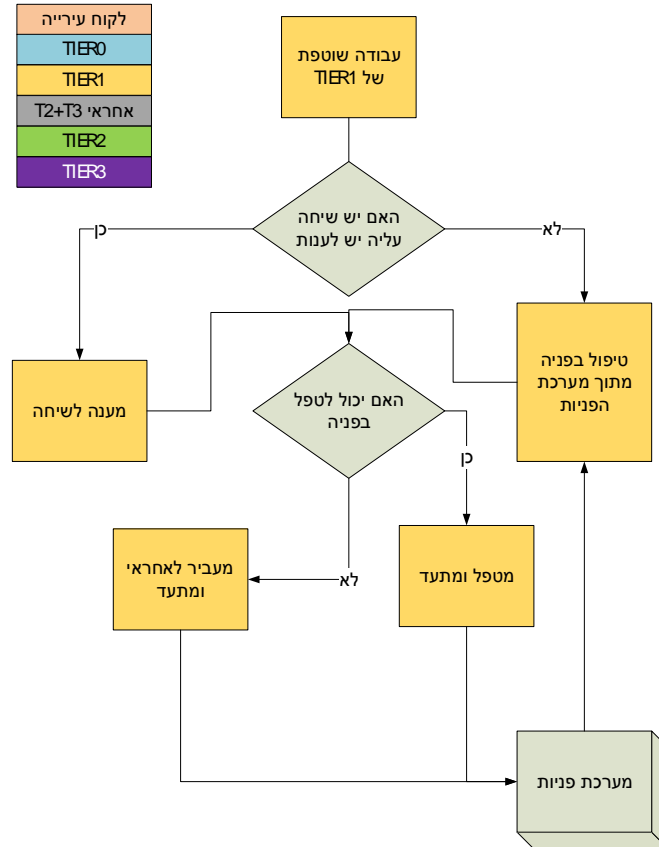
- 6.2.8.3. נציג Tier 1 יטפל בבעיה מול הלקוח במטרה לתת פתרון מרחוק. אם הבעיה תיפתר, היא תתועד במערכת. אם נציג Tier1 לא יצליח לטפל בקריאה, הוא ינתב אותה לרכז השירות של Tier 2 שיבדוק את הקריאה, יברר, יטייב נתונים, וינתב אותה לנותן השירות המתאים, יערב גורמי אגף רלוונטים ובמידת הצורך יעביר אותה לרכז השירות של Tier 3 (וכן הלאה).
- 6.2.8.4. כל קריאה תסתיים בחזרה של הנציג השירות (מ-Tier סוגר הקריאה) אל המשתמש פותח הקריאה –לבדיקת שביעות רצון מהפתרון ותיעוד מפורט של דרך הפתרון במערכות התיעוד.
- 6.2.8.5. פעם בשבוע תבוצע בדיקת שביעות רצון למדגם לקוחות שהקריאות שלהם נסגרו (ע"י הספק ולפי הנחיות העירייה).

6.2.9. תרשימי זרימה של התמיכה השוטפת:

6.2.9.1. תרשים זרימה ראשון: טיפול ראשוני בפניה



6.2.9.2. תרשים זרימה שני: ניהול פניות עיי Tier 1



6.3. סיום התקשרות

העירייה רואה חשיבות רבה בהעברה חלקה בתום תקופת ההתקשרות בין הספק הזוכה במכרז זה, לעירייה ו/או לספק חדש תחת התקשרות חדשה. לעניין זה תום תקופת ההתקשרות כוללת את המקרה בו הסתיים פרק הזמן של ההסכם ולא הוארך, או הוארך פרק הזמן והסתיים או הופסקה עבודת הספק מסיבה כלשהי. עם תום תקופת ההתקשרות:

6.3.1. על הספק להעביר לידי העירייה את כל המידע והידע ביחס לעירייה שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו, זאת לא יאוחר מ- 7 ימי עבודה מתום תקופת ההתקשרות ו/או ממועד קבלת בקשה בכתב מטעם העירייה.

6.3.2. המידע יכלול בתוכו את כל השיטות ונהלי העבודה, מדריכים וכלי לומדה, תיקי אתר ותיעודים אחרים. נתונים אלה יועברו על מדיה מגנטית או בכל מדיה אחרת לפי דרישת העירייה, ובפורמט עבודה פתוח ולא בקבצים סגורים.

6.3.3. כחלק מהעברת המידע, על הספק הזוכה לקיים סדרה של מפגשי הדרכה בהם יעביר את כלל המידע לעירייה או לספק המחליף.

6.3.4. הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף עבור העברת הנתונים, מידע לגבי העירייה ותהליכי העבודה ו/או הציוד אם יש כזה.

6.3.5. למען הסר ספק יצוין כי גם במקרה בו ההתקשרות מופסקת על ידי העירייה, חייב הספק לעמוד בהתחייבויותיו המפורטות בנספח זה.



7. תיאור שכבות התמיכה ונותני השירות

7.1 Tier 0

7.1.1 תפקידו של Tier 0 הוא קבלת הודעה, קליטתה במערכת ניתוב קריאות והעברתה ל-Tier 1 לטיפולו כאשר זה יתפנה.

- א. שער הכניסה הראשי למוקד השירות של מערכות המידע העירוניות הינו Tier 1 (ולא Tier 0).
- ב. הנ"ל רלוונטי עבור מוסדות העירייה ומוסדות החינוך בעיר.

7.1.2 Tier 0 יופעל בשני מקרים:

- א. מחוץ לשעות הפעילות של Tier 1.
- ב. כאשר השיחה ממתינה ב-Tier 1 מעבר ל-3 דקות.

7.1.3 כלל פעילות Tier 0 תתקיים בחצר הספק.

7.1.4 זמני פעילות:

- א. שישה ימים בשבוע:
 - בימים א' עד ה': בין השעות 07:00 – 19:00.
 - ביום ו': בין השעות 07:00 – 14:00.
- ב. ערב חג פעילות בדומה כיום ו'.
- ג. ימי שבתון לאומיים יוגדרו כיום שבת (ללא פעילות).

7.1.5 מאפייני נותני השירות:

- א. שליטה מלאה בשפה העברית.
- ב. בעלי תודעת שירות ויכולת לקיים שיחה מכובדת ומכבדת.
- ג. הכרה של שיטת העבודה ושעות הפעילות של שירותי התמיכה ושיטת העבודה.



Tier 1 .7.2

7.2.1 תפקידיו של Tier 1 הם :

- א. להוות את שער הכניסה של מוקד השירות בשעות העבודה הסטנדרטיות, דרך כל הפלטפורמות הקיימות ליצירת קשר.
- ב. מתן שירות מהיר ובו-במקום לבעיות מחשוב בסיסיות.
- ג. טיפול בקריאות יזומות על ידי צוות אגף מערכות מידע (תחזוקה מונעת, התקנות חדשות, שדרוגים וכד').
- ד. במקרה של קריאה חלקית שפרטי השירות אינם ברורים, על Tier 1 ליצור קשר עם הפונה ולהשלים את הנדרש על מנת לסייע לו.
- ה. במקרה שלא ניתן לפתור את הבעיה במסגרת יכולותיו - תרגום בעיות שמועלות על ידי הלקוחות למונחי ביצוע והעברתם ל-Tier ים הגבוהים יותר.
- ו. הנ"ל רלוונטי עבור מוסדות העירייה ומוסדות החינוך בעיר.

7.2.2 זמני פעילות : ימים א' עד ה', בין השעות 08:00 – 17:00.

7.2.3 כלל פעילות Tier 1 תתקיים בחצר הספק.

7.2.4 סוגי הקריאות בהן יטפל Tier 1 הן :

- א. תמיכה וניהול הגדרות בפעולות ב-Windows ומוצרי OFFICE.
- ב. תמיכה במוצרי מדף סטנדרטיים הקיימים בעירייה (לדוגמה קורא PDF ים, Zoom וכד').
- ג. איפוס סיסמאות למשתמשים (לאחר אימות הזהות שלהם).
- ד. במידה ומדובר בקריאה שהטיפול בה היא ע"י ספק אחר שנותן שירות לאגף (לדוגמה תחום הטלפוניה, המדפסות או מערכת הרכש העירונית) – על Tier 1 ליצור קשר ולתווך בין מבקש השירות לבין הספק של אגף מערכות מידע – עד לסגירת הקריאה.

7.2.5 מאפייני נותני השירות :

- א. שליטה מלאה בשפה העברית.
- ב. בעלי תודעת שירות ויכולת לקיים שיחה מכובדת ומכבדת.
- ג. הכרה של שיטת העבודה ושעות הפעילות של שירותי התמיכה ושיטת העבודה.
- ד. ניסיון מקצועי של חצי שנה לפחות כטכנאי מחשבים בחברה בעלת 50 משתמשי קצה לפחות.
- ה. הנדסאי או בעל תעודת טכנאי מחשבים או בוגר קורס טכנאי מחשבים, טכנאי רשתות ו/או HELPDESK



Tier 2 .7.3

7.3.1 תפקידיו של Tier 2 הם :

- א. טיפול מרחוק, בקריאות שירות שברמה הטכנית Tier 1 לא סגר, ונדרשות יכולות טכניות גבוהות יותר.
- ב. טיפול בחצר העירייה, בקריאות שירות שמחייבות הגעה פיזית אל המשתמש.
- ג. טיפול בקריאות יזומות על ידי צוות אגף מערכות מידע (תחזוקה מונעת, התקנות חדשות, שדרוגים, הדרכות תוכנה וכד'').
- ד. במקרה שלא ניתן לפתור את הבעיה במסגרת יכולותיו - תרגום בעיות שמועלות על ידי הלקוחות למונחי ביצוע והעברתם ל-Tier ים הגבוהים יותר.
- ה. הנ"ל רלוונטי עבור מוסדות העירייה בלבד (ללא מוסדות החינוך).

7.3.2 זמני פעילות: ימים א' עד ה', בין השעות 08:00 – 17:00.

7.3.3 טכנאי Tier 2 יבצעו את עבודתם משני מקומות :

7.3.3.1 חצר הספק, לתמיכה וביצוע משימות מרחוק.

7.3.3.2 חצר העירייה :

- א. התפקיד כולל הגעה פיזית למשרדי העירייה, התניידות בין אתרי העירייה בצורה עצמאית, כולל אפשרות לנייד ציוד מחשב.
- ב. לטובת כך העירייה תקצה מקום ישיבה ועמדת עבודה (אחת בלבד) באגף מערכות מידע שטכנאי Tier 2 יוכל לשהות בו בדרך קבע.
- ג. לא יינתנו החזרים (או תו חניה עירוני) בעבור נסיעות ברחבי העיר או תשלומי חניה / קנסות.

7.3.4 סוגי הקריאות בהן יטפל Tier 2 הן :

- א. תמיכה במשתמשים ופעולות יזומות בהן נדרשת הגעה פיזית לעמדת העבודה של המשתמש ו/או למשרדי העירייה.
- ב. במידה ומדובר בקריאה שהטיפול בה מבוצע ע"י ספק אחר שנותן שירות לאגף (לדוגמה תחום הטלפוניה, המדפסות או מערכת הרכש העירונית) – על Tier 2 ליצור קשר ולתווך בין מבקש השירות לבין הספק של אגף מערכות מידע – עד לסגירת הקריאה.

7.3.5 מאפייני נותני השירות :

- א. שליטה מלאה בשפה העברית ובעלי תודעת שירות ויכולת לקיים שיחה מכובדת ומכבדת.
- ב. יכולת פיזית להתנייד, לנייד ולהתקין ציוד מחשב ותקשורת.
- ג. הכרה של שיטת העבודה ושעות הפעילות של שירותי התמיכה.
- ד. ידע טכני Medium-Level והיכרות מלאה עם התוכנות / החומרה / הרשת שברשות העירייה.
- ה. ניסיון מקצועי של שנתיים לפחות כטכנאי מחשבים בחברה בעלת 50 משתמשי קצה לפחות.
- ו. הנדסאי או בעל תעודת טכנאי מחשבים או בוגר קורס טכנאי מחשבים או טכנאי רשתות בהיקף 200 ש"ל לפחות



ז. בעל האמצעים הטכניים הדרושים לדווח במערכות התיעוד מהשטח בזמן אמת (שימוש באפליקציה).

7.4 Tier 3

7.4.1 תפקידיו של Tier 3 הם :

- א. טיפול בקריאות שירות שברמה הטכנית Tier 1 ו/או Tier 2 לא סגרו ונדרשות יכולות טכניות גבוהות יותר.
- ב. טיפול בקריאות יזומות על ידי צוות אגף מערכות מידע.
- ג. במקרה שלא ניתן לפתור את הבעיה במסגרת יכולותיו - תרגום בעיות שמועלות על ידי הלקוחות למונחי ביצוע והעברתם לגורם המתאים באגף מערכות מידע.
- ד. הנ"ל רלוונטי עבור מוסדות העירייה בלבד (ללא מוסדות החינוך).

7.4.2 זמני פעילות : ימים א' עד ה', בין השעות 08:00 – 17:00.

7.4.3 כלל פעילות Tier 3 תתקיים בחצר הספק.

7.4.4 סוגי הקריאות בהן יטפל Tier 3 הן :

- א. תמיכה במשתמשים ופעולות יזומות בתחום התקשורת, הרשת והשרתים.
- ב. במידה ומדובר בקריאה שהטיפול בה מתבצע ע"י ספק אחר שנותן שירות לאגף (לדוגמה תחום הטלפוניה, המדפסות או מערכת הרכש העירונית) – על Tier 3 ליצור קשר ולתווך בין מבקש השירות לבין הספק של אגף מערכות מידע – עד לסגירת הקריאה.

7.4.5 מאפייני נותני השירות :

- א. שליטה מלאה בשפה העברית.
- ב. בעלי תודעת שירות ויכולת לקיים שיחה מכובדת ומכבדת.
- ג. הכרה של שיטת העבודה ושעות הפעילות של שירותי התמיכה ושיטת העבודה.
- ד. יכולת טובה לתקשר עם משתמשים ושאר נותני השירות/ספקים של האגף לביצוע פעולות מורכבות הדורשות שיתוף פעולה ועבודת צוות.
- ה. ידע טכני High-Level והיכרות מלאה עם התוכנות / החומרה / הרשת שברשות העירייה.
- ו. ניסיון מקצועי של שנתיים לפחות כמנהל רשת בחברה בעלת 200 משתמשי קצה לפחות.
- ז. בוגר טכנאי מחשבים, הנדסאי מחשבים או בוגר קורס טכנאי רשתות תקשורת בהיקף של לפחות 200 שעות

**8. שיטת עבודה וכמויות – שנת 2021**

לקבלת תמונה בהירה יותר לגבי נפחי העבודה (באופן שאינו מחייב את העירייה לנושא תכולה או כמויות של מכרז זה), להלן סיכום פעילות שירותי התמיכה של האגף בשנת 2021.

8.1. שיטת העבודה בשנת 2021:

הערות	Tier	נותן השירות	(תמצית) תכולת עבודה
תכולת המכרז הנוכחי (579/21)	Tier 1	שירות במיקור חוץ offshore	<ul style="list-style-type: none"> שער הכניסה לתמיכת האגף (תיעוד/אפיון פניות) תמיכה במוצרי Office ומוצרי מדף סטנדרטיים איפוס סיסמאות וניהול משתמשים בסיסי
	Tier 2	צוות טכנאי PC ומטמיע יישומים (נכון לשנת 2021 בוצע ע"י עובדי עירייה)	<ul style="list-style-type: none"> התקנת ציוד חדש / תיקון קיים הגדרות מתקדמות של מדפסות/סורקים/טלפונים וכד' הדרכות וסיוע בתפעול תוכנות
	Tier 3	שירות במיקור חוץ offshore	<ul style="list-style-type: none"> ניהול משתמשים (פתיחה/סגירה) הגדרת הרשאות גישה / חיבור מרחוק מדיניות רשת / GPO סנכרון 365 / Azure / מקומי
מחוץ לתכולה	אבטחת מידע	שירות במיקור חוץ offshore	<ul style="list-style-type: none"> טיפול בקריאות הדורשות שינוי הגדרות במערך אבט"ח
	Tier 4	מנהל רשת / מנהל התפעול / מנהלת יישומים (עובדי עירייה)	<ul style="list-style-type: none"> בקרה על התהליך טיפול במקרים מורכבים טיפול בקריאות שוטפות במקרי לחץ ועומס

8.2. שינויים משמעותיים בתכולת שירותי התפעול בין מה שבוצע ב-2021 ובין תכולת המכרז:

8.2.1. בשנת 2021 שירותי התפעול של האגף לא טיפלו בקריאות הקשורות לשירותים שמספקים ספקים של האגף, לדוגמה מדפסות בליסינג או שירותי הטלפוניה, אלא משתמש הקצה הופנה ישירות להתנהלות עצמאית מול הספק.

8.2.2. בשנת 2021 שירותי התפעול של האגף לא טיפלו ביישומי התוכנה הייחודיים של העירייה (מערכות מדף כן, מערכות של העירייה – לא).

8.3. הערכה (לא מחייבת) של כוח האדם הנדרש לטיפול נאות (בהתאם ל-SLA שבמכרז) בקריאות 2021:

8.3.1. Tier 1 – בין משרה אחת לשתיים ב-off shore בחצר הספק (תלוי בעומס של כל רגע נתון).

8.3.2. Tier 2 – חצי משרה ב-off shore בחצר הספק + בין משרה אחת לשתי משרות בחצר העירייה (תלוי בעומס של כל רגע נתון).

8.3.3. Tier 3 – חצי משרה ב-off shore בחצר הספק.





8.4. כמות הקריאות שנפתחו במהלך שנת 2021, בחלוקה לחודשים וסוג קריאת השירות

חודש פתיחה	ניהול משתמשים	ציוד קצה	תוכנות ארגוניות	תקשורת ושרתים	סכום כולל
1	127	157	169	112	565
2	82	148	128	93	451
3	49	139	130	74	392
4	37	155	163	74	429
5	129	180	200	71	580
6	114	130	201	75	520
7	49	173	139	69	430
8	136	140	173	63	512
9	125	82	35	15	257
10	121	165	99	42	427
11	189	117	118	35	459
12	116	144	116	33	409
סכום כולל	1274	1730	1671	756	5431

8.5. כמות קריאות שנפתחו במהלך שנת 2021, בחלוקה לפי יום בשבוע

קריאות	יום בשבוע
1280	א
1136	ב
982	ג
1011	ד
1049	ה
5458	סה"כ פתיחת קריאות בשנה

8.6. כמות הקריאות שנפתחו במהלך שנת 2021, בחלוקה לקטגוריית קריאת השירות / תת קטגוריה

חודש פתיחה	ספירה של מס קריאה
ניהול משתמשים	1281
אחר	655
איפוס סמא	183
הגדרות משתמש	72
הדרכה כללית	53
הקמה/ביטול משתמש	123
הרשאות/מיפוי כונן רשת	21
חיבור מרחוק - VPN	129
חיבור/ליווי חדרי ישיבות	15
שיתוף יומנים/מיילים	30
ציוד קצה	1748
אחר	103
טלפון שולחני	178
מדפסות/סורקים	558



חודש פתיחה	ספירה של מס קריאה
מחשב נייד	222
מחשב ניח	399
מסך/עכבר/מקלדת/מצלמה/רמקולים/כבילה	257
מקרנים/טלויזיות	31
תוכנות ארגוניות	1680
Adobe Acrobat	32
AutoCAD	12
קורונה CRM	12
אגף רווחה – EPR	8
F2M	3
GIS	12
Other	297
SYSAID	17
Teams/Zoom	126
אוטומציה	94
אופיס	538
אתר ציבורי	53
בר מערכת לניהול תיקים גזברות/משפטית	4
גחלת	22
מימד	1
מערכת הפעלה	17
מערכת ניהול תורים	8
סינריון	392
פוקוס CRMC	5
פניות ארנונה	3
קומפלוט - ועדת תכנון/נכסים	15
שעוני נוכחות - סינאל	9
תקשורת ושרתים	763
GPO	4
WIFI	15
אחר	60
גיבויים	1
הגדרות FW	343
מרכזיית טלפונים	31
ניהול Office365 ו-Azure	47
רשת סיבים עירונית	6
שירותי בזק	9
שרת קבצים	84
תקשורת עמדת עבודה	163
סה"כ סגירת קריאות בשנה	5472



8.7. כמות הקריאות שנסגרו במהלך שנת 2021, בחלוקה ל-Tier סוגר הקריאה וסוג קריאת השירות

סוג קריאה	ניהול משתמשים	ציד קצה	תוכנות ארגוניות	תקשורת ושרתים	סכום כולל
Tier 1	533	211	411	46	1201
Tier 2	288	1180	834	148	2450
Tier 3	290	44	241	101	676
Tier 4	162	295	185	121	763
אבטחת מידע				340	340
סה"כ סגירת קריאות בשנה	1273	1730	1671	756	5430



9. אמנת שירות (SLA)

9.1. כללי

9.1.1. אמנת השירות (SLA) תכנס לתוקף מיום החתימה על הסכם ההתקשרות.

9.1.2. מטרה ושיטת עבודה

א. מטרת אמנת השירות היא לוודא כי איכות ורמת שירות גבוהים, תוך כדי מתן כלים לעירייה ולספק להתנהל נכון וחכם בהקצאת משאבים.

ב. אמנת השירות תיבדק בצורה חודשית ורציפה לאורך כל תקופת ההתקשרות.

ג. עיקר אמנת השירות סובבת סביב זמני ההמתנה לטיפול בקריאות, לפי תיעדופים שונים, ונועד מצד אחד לתת למרכזי השירות בצד הספק כלים למעקב ובקרה עצמאיים ומאידך להבטיח תחילת טיפול מהיר עבור העירייה.

9.1.3. הגדרות:

א. **"קריאת שירות"** – כל משימה או פניה אשר נמצאת במסגרת התכולה של הספק לביצוע כחלק מהשירות השוטף.

ב. **"תעדוף קריאה"** – רמת דחיפות הקריאה, שתיקבע לפי מגוון פרמטרים שיוגדרו בנהלי העבודה שיתעדכנו מעת לעת בין הספק לעירייה.

1. לדוגמה, הפרמטרים לקביעת התעדוף יכללו את זהות/תפקיד המשתמש והאם התקלה שהוא חווה משביתה את עבודתו.

2. תעדוף הקריאה יקבע על ידי ראשי הצוות / רכזי השירות בכל Tier אך יהיה ניתן לשינוי במקרים חריגים על ידי צוות אגף מערכות מידע.

3. במקרה בו פרמטר תעדוף הקריאה משתנה לאורך חיי הקריאה, הערך עבורו יספרו הזמנים לעמידה ב-SLA יהיה הערך האחרון אותו קיבלה הקריאה.

ג. **"זמן המתנה לנותן השירות"** הוא סך זמני ההמתנה של אגף מערכות מידע ו/או לקוחותיו לספק בבואו לטפל בקריאת שירות, לאורך שכבות התמיכה והמעבר ביניהן.

1. זמני ההמתנה רלוונטים לאורך כל חיי הקריאה, מפניה ראשונית ועד סגירתה, בניקוי:

- **"זמן העבודה על קריאה"** – משך הזמן בו קריאת שירות נמצאת בטיפול פעיל על ידי נותן שירות ספציפי מ-Tier כלשהו.

- **"זמן מושהה"** - במידה והקריאה כוללת מתן מענה של איש צוות באגף מערכות ו/או המתנה לקבלת ציוד מהעירייה ו/או זמן המתנה למשתמש (לדוגמה חוסר זמינות).

ניקוי זמני העבודה והזמנים המושהים חייב להיות מגובה בתייעוד מפורט במערכת התייעוד, חייב להיות אמין ולשקף תמונה אמיתית וריאלית של המצב, ובאחריותו הבלעדית של הספק.

2. זמן ההתחלה לספירת זמן ההמתנה יחל מרגע הפניה למוקד, כולל למשל זמן ההמתנה בטלפון ו/או מועד שליחת המייל המקורי מהפונה.

3. זמן ההמתנה יספר רק במסגרת שעות הפעילות של ה-Tier הרלוונטי. כך שלדוגמה הודעה על קריאה חדשה (מ-Tier 0 או במייל לדוגמה) שהתקבלה מחוץ לשעות הפעילות של Tier 1, הספירה תחל במועד תחילת עבודתו הקרוב ביותר של Tier 1.



4. במיקרי קצה, בהם לדוגמה קריאה נסגרה שלא בצורה תקינה, או תיעוד חסר/שגוי של זמני עבודה והשהייה – חישוב זמן ההמתנה יחושב בצורה מחמירה.

ד. "חוסר תיעוד" – אי-עדכון, עדכון חלקי או עדכון שגוי של מערכות ניהול הידע.

ה. "תקלה" – כאשר רכיב כלשהו בשירות של הספק אינו עובד לפי ההגדרות – בצורה כזאת שבכל זאת מתקבל מענה, אך לא המענה המלא הנדרש, או שרכיב השירות אינו מהותי בעיקרו.

ו. "השבתה" – תיחשב כאשר רכיב מהותי בשירות אינו עובד לפי ההגדרות או כזה המשפיע בצורה רוחבית על מספר רב של משתמשי קצה.

1. בהחלטתה הבלעדית של העירייה לסווג אירועים כ"תקלה" או כ-"השבתה".

2. תקלה חוזרת ו/או מתמשכת המונעת מהעירייה שימוש ברכיב שירות תחשב כ"השבתה". נציג העירייה יקבע אם וממתי התקלה החוזרת/מתמשכת הופכת ל"השבתה".

9.1.4. בחתימה על מסמכי מכרז זה, מצהיר הספק שהוא מודע ומקבל את אמנת השירות, ושבימדת הצורך יופעלו כנגדו סנקציות כספיות (קנסות) אשר יגרעו מהתשלומים השוטפים או העתידיים.

9.2. פיצויים מוסכמים

בלי לפגוע באמור בשאר מסמכי המכרז וההתקשרות, העירייה תהא זכאית לדרוש פיצוי מהספק הזוכה עבור:

9.2.1. זמני תקן להמתנה לנותני שירות

#	רכיב	מדד	תקן רמת שרות נדרש	פיצוי מוסכם החל מהחריגה הראשונה	פיצוי חוזר בגין הפרה מתמשכת (ללא הגבלה)
א.	מענה טלפוני Tier 0	מספר דקות ממוצע לחודש, מתחילת צלול ועד למענה נציג.	עד 1.5 דקות	1,000 ₪	בגין כל חודש עוקב שזה חוזר על עצמו: 2,000 ₪
ב.	מענה טלפוני Tier 1	מספר דקות ממוצע לחודש, מתחילת צלול ועד למענה נציג.	עד 2.5 דקות	1,000 ₪	בגין כל חודש עוקב שזה חוזר על עצמו: 2,000 ₪
ג.	קריאה בתעדוף נמוך	זמן המתנה ממוצע, של כל הקריאות שנסגרו בחודש.	עד 15 שעות	1,000 ₪	בגין כל חודש עוקב שזה חוזר על עצמו: 2,000 ₪
ד.		זמני המתנה של כל הקריאות שנסגרו בחודש.	החל מהקריאה ה-4 שעוברת זמן המתנה של ה-25 שעות	250 ₪ על כל קריאה	בגין כל חודש עוקב שיש יותר מ-3 קריאות: 500 ₪ על כל קריאה
ה.	קריאה בתעדוף בינוני	זמן המתנה ממוצע, של כל הקריאות שנסגרו בחודש.	עד 10 שעות	1,000 ₪	בגין כל חודש עוקב שזה חוזר על עצמו: 2,000 ₪
ו.		3 זמני המתנה הארוכים ביותר בחודש קלנדרי.	החל מהקריאה ה-4 שעוברת זמן המתנה של ה-15 שעות	500 ₪ על כל קריאה	בגין כל חודש עוקב שיש יותר מ-3 קריאות: 1,000 ₪ על כל פניה
ז.	קריאה בתעדוף גבוה	זמן המתנה ממוצע, של כל הקריאות שנסגרו בחודש.	עד 5 שעות	1,000 ₪	בגין כל חודש עוקב שזה חוזר על עצמו: 2,000 ₪



#	רכיב	מדד	תקן רמת שרות נדרש	פיצוי מוסכם החל מהחריגה הראשונה	פיצוי חוזר בגין הפרה מתמשכת (ללא הגבלה)
ח.		3 זמני המתנה הארוכים ביותר בחודש קלנדרי.	החל מהקריאה ה-4 שעוברת של זמן המתנה של ה-10 שעות	750 ₪ על כל קריאה	בגין כל חודש עוקב שיש יותר מ-3 קריאות: 1,500 ₪ על כל פניה

9.2.2. זמני תקן לתקלה / השבתה במתן השירותים או חוסר בתיעוד

#	רכיב	מדד	תקן רמת שרות נדרש	פיצוי מוסכם החל מהחריגה הראשונה	פיצוי חוזר בגין הפרה מתמשכת (ללא הגבלה)
א.	תקלה במתן שירות ב-Tier 0	תיקון התקלה, וחזרה למתן שירות מלא	עד 2 שעות	250 ₪	בגין כל תקופת זמן תקן שחוזרת על עצמה: 500 ₪
ב.	השבתה במתן שירות ב-Tier 0	תיקון ההשבתה, וחזרה למתן שירות מלא	עד 1 שעות	300 ₪	בגין כל תקופת זמן תקן שחוזרת על עצמה: 500 ₪
ג.	תקלה במתן שירות ב-Tier 1	תיקון התקלה, וחזרה למתן שירות מלא	עד 5 שעות	500 ₪	בגין כל תקופת זמן תקן שחוזרת על עצמה: 1,000 ₪
ד.	השבתה במתן שירות ב-Tier 1	תיקון ההשבתה, וחזרה למתן שירות מלא	עד 2 שעות	750 ₪	בגין כל תקופת זמן תקן שחוזרת על עצמה: 1,500 ₪
ה.	תקלה במתן שירות ב-Tier 2	תיקון התקלה, וחזרה למתן שירות מלא	עד 5 שעות	500 ₪	בגין כל תקופת זמן תקן שחוזרת על עצמה: 1,000 ₪
ו.	השבתה במתן שירות ב-Tier 2	תיקון ההשבתה, וחזרה למתן שירות מלא	עד 2 שעות	750 ₪	בגין כל תקופת זמן תקן שחוזרת על עצמה: 1,500 ₪
ז.	תקלה במתן שירות ב-Tier 3	תיקון התקלה, וחזרה למתן שירות מלא	עד 5 שעות	500 ₪	בגין כל תקופת זמן תקן שחוזרת על עצמה: 1,000 ₪
ח.	השבתה במתן שירות ב-Tier 3	תיקון ההשבתה, וחזרה למתן שירות מלא	עד 2 שעות	750 ₪	בגין כל תקופת זמן תקן שחוזרת על עצמה: 1,500 ₪
ט.	עדכון נתונים במערכות התיעוד	עדכון חלקי או שגוי (לעומת ההנחיות שבנהלי העבודה)	מעל 3 קריאות בחודש הבדיקה	250 ₪ על שלוש הקריאות	בגין כל מספר תקן של קריאות שחוזר על עצמו: 500 ₪
י.	עדכון נתונים במערכות התיעוד	חוסר תיעוד מוחלט של קריאה או פעולה כלשהי במערכות העירייה	החל מהאירוע הראשון בחודש הבדיקה	500 ₪ על כל אירוע	בגין כל מספר תקן של קריאות שחוזר על עצמו: 1,000 ₪





10. דרישות אבטחת מידע

בחתימה על מסמכים אלה, ובחתימתו על נספח ד' - הצהרה בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע, והגשת הצעתו, מאשר המציע את הסכמתו ומחויבותו לכל האמור במסמכי המכרז.

"מידע" להלן – מידע של העירייה ושל תושביה וכל צד ג' המוחזק במאגריה.

אבטחת מידע בחצר הספק:

10.1. הוראות כלליות:

10.1.1. הספק מצהיר בזאת כי בעת התקשרות עם ספק משנה, יחתים הספק את ספק המשנה על חוזה התקשרות התואם להוראות סעיף 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 (להלן "התקנות" או "תקנות אבטחת מידע").

10.1.2. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, ולכל היותר, בתום תקופת ההתקשרות, כל המידע שהגיע לרשותו במסגרת השירותים יוחזר לרשות העירייה, ככל הניתן, יימחק מכל אמצעי המדיה שברשותו ו/או ברשות מי מטעמו, ויצג למנמ"ר העירייה תצהיר חתום על ידי מורשה החתימה של הספק המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה כאמור.

10.1.3. הספק מתחייב לדווח לעירייה, אחת לשנה לפחות, על אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 ולפי מכרז זה.

10.2. דרישות אבטחת מידע:

10.2.1. כללי

הספק יגדיר נוהל אבטחת מידע, כמפורט בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע.

10.2.2. אבטחת מידע בניהול כוח אדם:

הספק יחתים את בעלי הרשאות מטעמו על הצהרות סודיות הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה, שימוש במידע רק בהתאם לאמור בחוזה ההתקשרות בין הספק לעירייה ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בחוזה ההתקשרות, לרבות נספח זה.

10.2.3. הזדהות וניהול הרשאות:

- א. הספק יוודא מתן הרשאות גישה לבעלי הרשאות מטעמו למערכות העירייה בהתאם להגדרות התפקיד ובמידה הנדרשת לביצוע התפקיד בלבד, לרבות מידור גישה / עדכון ברמת שדה.
- ב. ביטול הרשאות לבעל הרשאה שסיים את תפקידו - מיד עם סיום תפקידו של בעל הרשאה.
- ג. הספק יבצע בקרת הרשאות לכל הפחות אחת לשנה לבעלי הרשאות מטעמו.



- ד. אופן זיהוי בעל הרשאה במחשבי הספק, המשמשים גישה למידע של העירייה ו/או מכילים מידע של העירייה, יעמוד בקריטריונים הבאים:
1. בגישה מרחוק, אופן הזיהוי ייעשה על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה.
 2. שימוש במדיניות סיסמאות חזקה המורכבת מאותיות וספרות, ובעלת אורך סיסמא מינימלי של 8 תווים.
 3. החלפת סיסמאות לפחות כל 6 חודשים.
 4. הגדרת מספר ניסיונות הקשה שגויים של סיסמא בטרם נעילת המשתמש (לכל היותר 5).
 5. הגדרת Session Time Out לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש. ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות.
 6. הצפנת הסיסמאות בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.
 7. גישת אדמין (מנהל מערכת) תהיה באמצעות אימות רב שלבי (MFA).
 8. יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.

10.2.4 . בקרה ותיעוד גישה:

- א. תיעוד כל מקרה שבו התגלה אירוע אבטחת מידע. ככל האפשר יבוסס התיעוד על רישום אוטומטי.
- ב. הספק יוודא שמירת הלוגים הנ"ל באופן מאובטח, למשך 24 חודשים, לכל הפחות.
- ג. הספק יגדיר נוהל בדיקה שגרתי של הלוגים למנגנון הבקרה או שימוש במערכת סים כולל דו"ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שנקטו בעקבותיהן.

10.2.5 . אירועי אבטחת מידע:

- א. הספק יגדיר הוראות בנוהל האבטחה שלו לעניין התמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מיידיים אחרים הנדרשים וכן הוראות לעניין דיווח למנהל אבטחת המידע של הלקוח על אירועי אבטחה ועל הפעולות שנקטו בעקבותיהם.
- ב. הספק יקיים דיון באירועי האבטחה ויבחן את הצורך בעדכון נהלי האבטחה שלו, במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית, אחת לשנה לפחות. במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת לרבעון לפחות.

10.2.6 . ניהול מאובטח ומעודכן:

- א. הספק יגביל / ימנע אפשרות חיבור התקנים ניידים וינקוט אמצעי הגנה.
- ב. הספק יתקין תוכנת הגנה תקינה ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך ללקוח.
- ג. הספק יישם בקרות קלט ופלט.
- ד. הספק יפריד, ככל הניתן, בין המערכות אשר ניתן לגשת מהן אל מערכות העירייה, לבין מערכות מחשוב אחרות שמשמשות את הספק.
- ה. הספק יבצע הפרדה בין הנתונים של העירייה לבין נתונים של לקוחות אחרים. הפרדה כאמור יכולה להיות לוגית, תוך מתן הסבר לעירייה על אופן ההפרדה.
- ו. זמינות מרבית – הספק ידווח לאיש הקשר בעירייה על כל השבתה של המערכת.



- ז. הספק ישמור את המידע כל עוד נמשך השירות.
- ח. הספק יוודא שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד. לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.
- 10.2.7. אבטחת תקשורת:
- א. הספק ינקוט באמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין הלקוח אל הספק (לכל הפחות - Firewall ו-IPS, הצפנה בפרוטוקול TLS 1.2 ומעלה).
- ב. הספק לא יחבר את מערכות העירייה לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, ללא תיאום ואישור מראש של מנמ"ר העירייה.
- 10.2.8. ביקורות תקופתיות:
- א. הספק יערוך ביקורת פנימית או חיצונית, לעניין עמידתו בתקנות אבטחת מידע, אחת לשנתיים לפחות. הביקורת תיערך ע"י גורם בעל הכשרה מתאימה לביקורת בנושא אבטחת מידע, שאיננו מצוות האבטחה של הספק.
- ב. דוחות הביקורת יועברו לידיעת מנמ"ר העירייה.



מכרז פומבי מס' 579/21 לשירותי תפעול ותמיכה ל-IT ומערכות הטכנולוגיות של העירייה



נספחי המפרט הטכני



נספח א' – טופס פרטי המציע

שם המציע: _____

* יש לצרף אישור ניהול ספרים ותעודת התאגדות (באם המציע הינו חברה)

שנת ייסוד/ הקמה: _____

מספר רשום (ת.ז / ח.פ): _____

כתובת המציע: _____

טל': _____, טל' נוסף: _____

כתובת אתר אינטרנט: _____

תיאור (כללי) ניסיון והתמחויות המציע:

שנות וותק: _____

מס' עובדים: _____

איש קשר להליך המכרזי (שם פרטי ומשפחה): _____

דוא"ל: _____ טלפון: _____

על החתום,

שם מלא (המציע)	תאריך	חתימת המציע





נספח ב' - אישור רו"ח על מחזור כספי

שם החברה המציעה: _____

מספר רשום (ת.ז. / ח.פ.): _____

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

א. הננו משמשים כרואי החשבון שלכם/ של חברתכם משנת _____.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו- 31.12.2021 בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו- 31.12.2021 בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.

ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו- 31.12.2021 אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד (2).

לחילופין:

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו- 31.12.2021 כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

לחילופין:

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו- 31.12.2021 כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.



ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום 31.12.2019, 31.12.2020 ו- 31.12.2021 מחזור ההכנסות השנתי הממוצע של חברתכם בשנים 2019, 2020 ו-2021 הינו בסך של לפחות 5,000,000 ₪.

ה. לא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים שלכם לשנת 2020 הערה המעלה ספק בדבר יכולתכם להמשיך להתקיים כ"עסק חי", כהגדרתו בתקן ביקורת מס' 58 של לשכת רואי החשבון בישראל.

בכבוד רב,

חתימת רואי החשבון

1. יצוינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
2. לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחיד.

הערות:

- נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.



נספח ג' - גלופה להעברת שאלות ובקשות הבהרה

להלן שאלות ובקשות הבהרה שיש לנו בקשר עם מכרז פומבי מס' 579/21 : לשירותי תפעול ותמיכה ל-IT ומערכות הטכנולוגיות של העירייה.

	שם הספק
	מזהה הספק (פ.ח.)
	כתובת דואר אלקטרוני
	מס' טלפון
	שם איש הקשר אצל הספק

#	המסמך	עמוד	סעיף	פירוט השאלה/בקשת הבהרה
1				
2				
3				



נספח ד' - התחייבות והצהרה בדבר שמירת סודיות ואבטחת מידע

אנו הח"מ _____ מצהיר ומתחייב בזה :

1. "מידע", במסמך זה : כל חומר, מסמך ו/או מידע אחר הנוגע לפעילות הרשות ו/או תושביה ו/או לקוחותיה ו/או עובדיה ו/או עסקיה אשר אינו נחלת כלל הציבור (למעט אם הפך לכה בשל מעשה/מחדל של הספק) לרבות, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מידע אודות משאבי הרשות ; מידע בדבר סודות מסחריים ו/או מקצועיים, הזמנות והסכמים מכל סוג ו/או מידע המוגן מכוח חוק הגנת הפרטיות ו/או בהתאם לכל דין אחר החל או עשוי לחול על הרשות.
2. ידוע לי כי לצורך מתן השירותים לרשות, תהא לי גישה למידע כהגדרתו לעיל. כמו כן, ידועה וברורה לי רגישותו המיוחדת של המידע והצורך בשמירה קפדנית על חסיונו ועל הנזק הכבד שעשוי להיגרם עקב חשיפתו על ידי או עשיית שימוש בו על כל המשתמע מכך.
3. לא לגלות, להראות או למסור, בין במשך תקופת ההתקשרות עם העירייה ובין לאחר מכן, לשום אדם או גוף, שום סודות מסחריים, או אחרים של העירייה ומערכות המחשוב שלה ושום מידע הנוגע לעירייה בכלל ולעניין חוזה ההתקשרות נשוא מכרז זה, בפרט, או שום מידע הקשור במישרין או בעקיפין ברכושן, עסקיהן, ענייניהן, לקוחותיהן, ספקיהן, והאנשים או הגופים הקשורים בעירייה או הבאים עמהן במגע וזאת בין שהסודות והאינפורמציה האמורים הגיעו אלי כתוצאה מהעסקתי כספק העירייה או במתן שירותים לעירייה ובין שהגיעו לידיעתי בכל אופן אחר שהוא, אלא לצורך מטרת השירות או לביצוע החוק או על פי צו משפט בקשר להליך משפטי וכי ידועות לי הוראות סעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות והוראות סעיף 19 לתקנות אבטחת מידע.
4. לא לעשות כל שימוש במידע כאמור לעיל שלא למטרות ביצועה של העבודה נשוא החוזה שנמסרה לביצועי על ידי העירייה, כולל בצוע שכפולים, העתקים, צילום, תדפיס וכיו"ב, שלא למטרות אלה.
5. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו וכל האמור לגבי המידע יחול גם על עותקיו.
6. העברת מידע תהא מוגבלת לעובדים אשר להם צורך של ממש בקבלת המידע לצורך ביצוע השירותים בלבד, ובלבד שהובהר לעובדים אלה כי מדובר במידע סודי, והם חתומים כלפי הספק על כתב סודיות בנוסח דומה לכתב סודיות זה.
7. אני מתחייב לפעול כך שנתונים ומידע אשר יועברו אלי בהתאם לחוזה מכורח מכרז זה, יאובטחו כך שלא תתאפשר גישה, בין באופן אקטיבי ובין באופן פאסיבי, למידע ולנתונים אלו, לאיש מלבד המורשים לכך החתומים על כתב התחייבות לשמירת סודיות כלפי הרשות.
8. אני מתחייב להודיע מיידית לעירייה בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו של הרשות.
9. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם כי אין בעצם גילוי המידע על ידי הרשות והעברתו אלי כדי להעניק לי כל זכות במידע.
10. התחייבויותי דלעיל תחולנה עלי אישית וכן על כל תאגיד ו/או גוף שאקים ו/או שאהיה שותף בו, ו/או בעל שליטה בו, בין כבעל מניות, ובין בכל דרך אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין.
11. כי ידוע לי שאי מילוי ההתחייבויות כלפי העירייה על פי הצהרה מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.
12. כי ידוע לי שהעברת מידע כאמור בסעיפים לעיל, למאן דהוא, ללא אישור בכתב מהעירייה, עלול להסב לעירייה נזקים כלכליים משמעותיים ביותר.
13. התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת החוזה האמור. התחייבות זו לא תחול על מידע שהוא בבחינת נחלת הציבור.



14. ידוע ומוסכם כי הרשות תהא זכאית לפיצוי מהספק בגין כל נזק שייגרם בעקבות הפרה של איזו מהתחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר המוקנה לרשות על פי דין ובלבד שהעירייה הודיעה לספק על התביעה ו/או הדרישה ואפשרה לו להתגונן כנגדה באופן עצמאי.
15. עוד אני מתחייב לחתום על האמור כנספח למסמך זה ולפעול בהתאם לו.

על החתום,

שם מלא	תאריך	חתימה

אישור

הריני לאשר כי ביום _____ התייצב בפני עו"ד _____ מרח' _____ מר/גב' _____ המוכר/ים לי באופן אישי/שזוהה/זוהו על ידי באמצעות תעודת זהות שמספר/ם _____, ולאחר שהזהרתיו/יהם כי עליו/הם לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

על החתום,

שם מלא (עו"ד)	תאריך	חתימת העו"ד



נספח ה' - פרטי אנשי הצוות של הספק בתפקידי המפתח

1. כללי :

- א. חובה לאייש ולפרט את כל התפקידים בנספח זה.
- ב. ניתן להציע את אותו אדם לכמה תפקידים.
- ג. יש לצרף קורות חיים של כל בעלי התפקיד אשר בהצעת המציע, הכוללים לפחות:
 - תיאור של תפקידים דומים בעלי רקע רלוונטי ומשך הזמן בו ביצע כל תפקיד
 - שליטה טכנית בסביבות עבודה / מערכות רלוונטיות
 - השכלה רלוונטית (לפי מה שמצויין בפרק 7 במפרט הטכני)

2. על המציע לפרט את אנשי הצוות הרלוונטים שייקחו חלק בפרויקט :

א. מנהל פרויקט מטעם הספק

שיהווה Point of Contact מרכזי מול העירייה ובעל יכולת התבוננות ובקרה על ההתנהלות הכללית של הפרויקט כדוגמת: בקרות, כספים, אמנת שירות, זרימת מידע והעברת קריאות בין ה-Tier ים וכד'.

ב. ראש צוות / רכז שירותי התמיכה עבור: Tier 1, Tier 2 ו-Tier 3 - עבור כל Tier בנפרד

שיהיה אחראי על התפקוד המקצועי ה-Tier, ינהל את הצוות, יאחד קריאות כפולות, ינתב את הקריאות ויהיה בקשר מול הגורמים המתאימים באגף במקרה הצורך.

ג. תומך Tier 2

אשר יוצב בחצר העירייה

ד. תומך Tier 3

שיבצע את פעולות ותכולת העבודה של Tier 3



נספח ו' - פירוט ניסיון המציע

מאומת ע"י עו"ד

הריני, חברת _____ ח.פ./ת.ז. _____ (להלן: "המציע") מאשר כדלקמן:

הנני בעל ניסיון מוכח של אספקת שירותיים נשוא מכרז זה.

להלן פרטי הגופיים המוסדיים עבורם בוצעו השירותים:

פרטי איש קשר ברשות	תיאור העבודה (בתיאור העבודה יש לתאר במה דומה תכולת הפרוייקט לתכולת מכרז זה)	תקופת הפרוייקט		שם הגוף	#
		סיום	התחלה		
שם					1
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					2
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					3
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					4
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					5
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					6
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					7
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					



פרטי איש קשר ברשות	תיאור העבודה מול הרשות	תקופת הפרויקט		שם הרשות	#
		סיום	התחלה		
שם					8
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					9
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					10
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					11
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					
שם					12
תפקיד					
טלפון					
דוא"ל					

על החתום,

שם מלא (המציע)	תאריך	חתימת המציע

אישור

הריני לאשר כי ביום _____ התייצב בפני עו"ד _____ מרח' _____ מר/גב' _____ המוכרים לי באופן אישי/שזוהה/זוהו על ידי באמצעות תעודת זהות שמספרם _____, ולאחר שהזהרתיו/יהם כי עליו/הם לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

על החתום,

שם מלא (עו"ד)	תאריך	חתימת העו"ד



נספח ז' - הצעת המחיר

1. שלב ההקמה

סוג השירות	מחיר מינימום (ללא מע"מ)	הצעת מחיר (ללא מע"מ)	מחיר מקסימום (ללא מע"מ)	כמות יחידות לשקלול	סה"כ לחישוב ציון המחיר (מחיר כפול כמות לשקלול)
ביצוע מלא של שלב ההקמה כפי שמפורט בסעיף 6.1.2	10,000		20,000	1	
סך הצעת המחיר לשקלול רכיב ההקמה (סה"כ X):					

2. ריטיינר חודשי קבוע

סוג השירות	מחיר מינימום ליחידה (ללא מע"מ)	הצעת מחיר ליחידה (ללא מע"מ)	כמות יחידות לשקלול	סה"כ לחישוב ציון המחיר (מחיר ליחידה כפול כמות יחידות לשקלול)
ריטיינר חודשי לשירותי Tier 0-ו Tier 1	20,000		36	
ריטיינר חודשי לשירותי Tier 2	25,000		36	
ריטיינר חודשי לשירותי Tier 3	15,000		36	
סך הצעת המחיר לשקלול רכיב הריטיינר החודשי (סה"כ Y):				

3. תעריפי שעות לפעולות משתנות

סוג השירות	מחיר מינימום ליחידה (ללא מע"מ)	הצעת מחיר ליחידה (ללא מע"מ)	מחיר מקסימום ליחידה (ללא מע"מ)	כמות יחידות לשקלול	סה"כ לחישוב ציון המחיר (מחיר ליחידה כפול כמות יחידות לשקלול)
תעריף שעת עבודה לנותן שירות במסגרת Tier 1	120		200	500	
תעריף שעת עבודה לנותן שירות במסגרת Tier 2	150		250	800	
תעריף שעת עבודה לנותן שירות במסגרת Tier 3	220		300	700	
סך הצעת המחיר לשקלול רכיבי השעות לפעולות משתנות (סה"כ Z):					



4. התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן, כאשר החישוב יעשה פעם בכל 12 חודשים, החל מהשנה השניה.

5. למחירים יתווסף מע"מ כדין.

6. **חתימת המציע:**

שם המציע: _____ כתובת: _____

טל': _____ שם איש קשר: _____

חתימה וחותמת: _____ תאריך: _____