



מכרז פומבי מספר 579/21

שירותי תפעול ותמיכה ל-IT והמערכות הטכנולוגיות של העירייה

כנס מציעים

20/06/2022



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





שיטת ההתקשרות היא שירות מנוהל מקצה לקצה,
בה תוגדר מראש תכולת העבודה הנדרשת, כולל סוגי הקריאות לטיפול וכמויות של
המשתמשים/תוכנות/ציוד קצה ומנגד - אמנת שירות שעל הספק לעמוד בה.

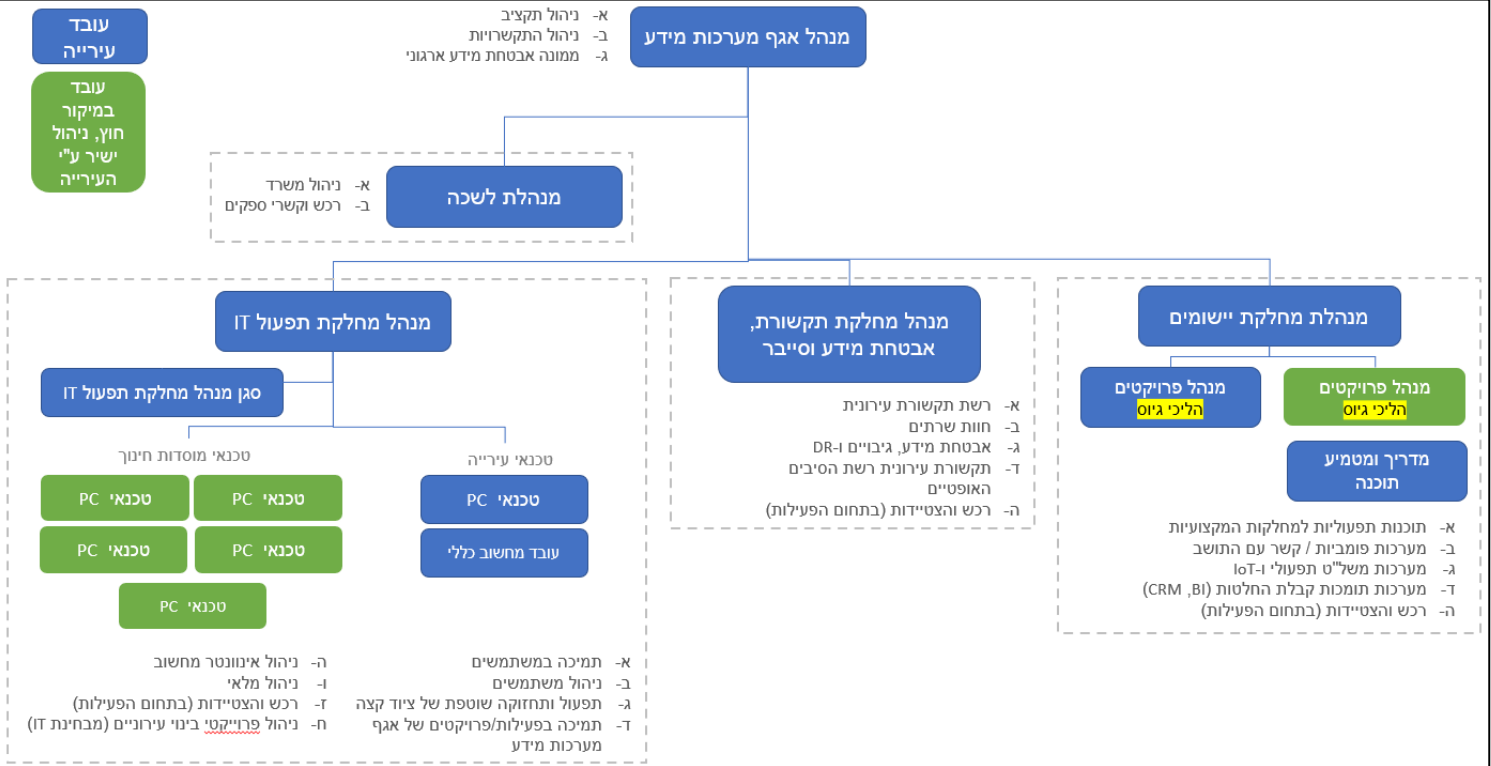
בתמחור המציעים יש לקחת בחשבון מתן שירות לכל התכולה ולפי אמנת השירות.

לא מדובר בתמחור של שעות עבודה של אנשי מקצוע - אלא של שירות קומפלט וברמה גבוהה



בסעיף 8 ניתן לראות את הפעילות בשנת 2021 (לשים לב שהתכולה/שיטת העבודה לא זהה במאה אחוז) נועד לתת לכם בסיס לאומדן שלכם לנפחי העבודה (אין התחייבות עירייה לכמות הקריאות)

Tier סוגר הקריאה	ניהול משתמשים	ציוד 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



שיטת עבודה (נושאים עיקרים)

1. התמיכה השוטפת תתבצע ע"י TIERS שונים

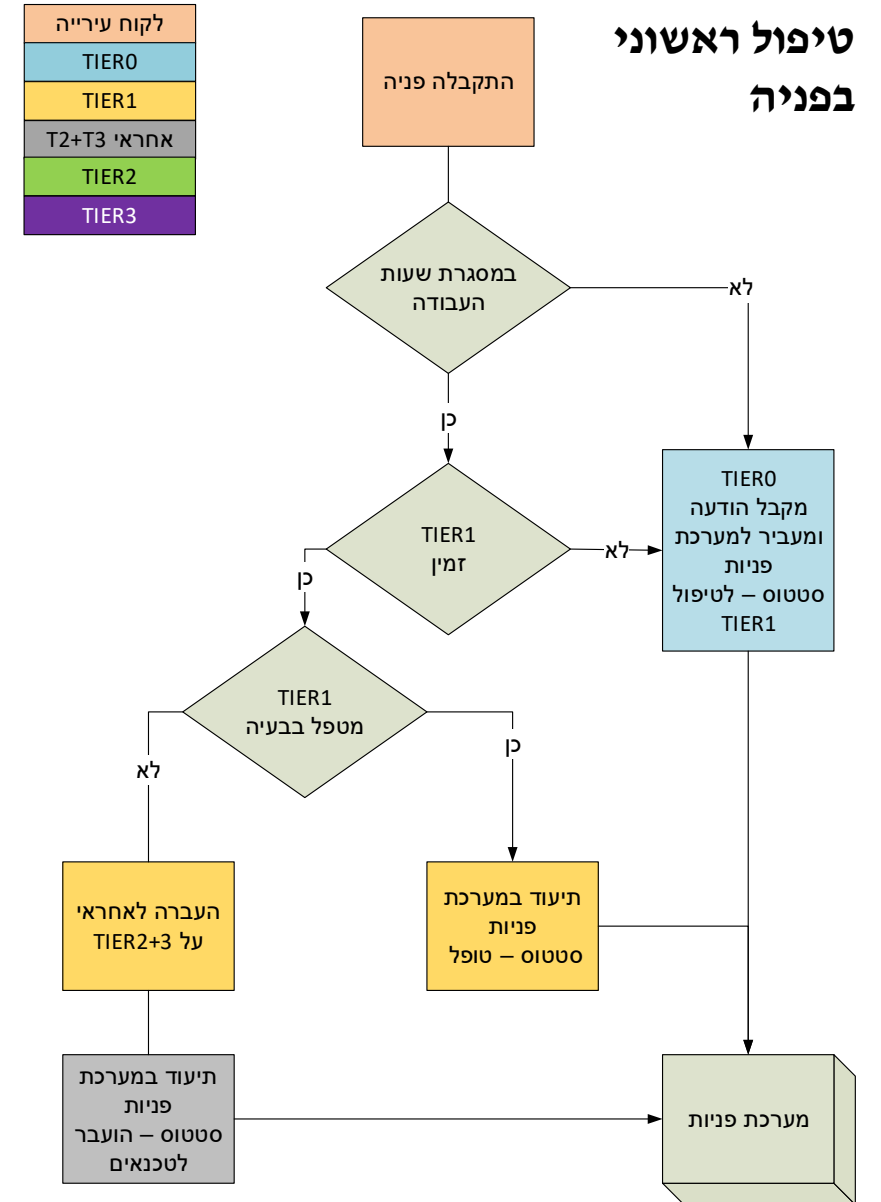
- Tier 0 – מענה מיידי, לא מקצועי, להשארת הודעות (מחוץ לשעות הפעילות).
- Tier 1 – מוקד תמיכה טכני ראשוני ושער הכניסה למוקד השירות (בשעות הפעילות).
- Tier 2 – טכנאי מחשבים לטיפול בבעיות שוטפות ומיידיות ובחצר העירייה.
- Tier 3 – טכנאי מחשבים ואנשי סיסטם לטיפול בבעיות מורכבות / בעיות תקשורת.
- Tier 4 – אנשי צוות מאגף מערכות מידע, מנהלי מחלקות וספקים נוספים של האגף.

2. בעלי תפקיד מפתח בצד הספק

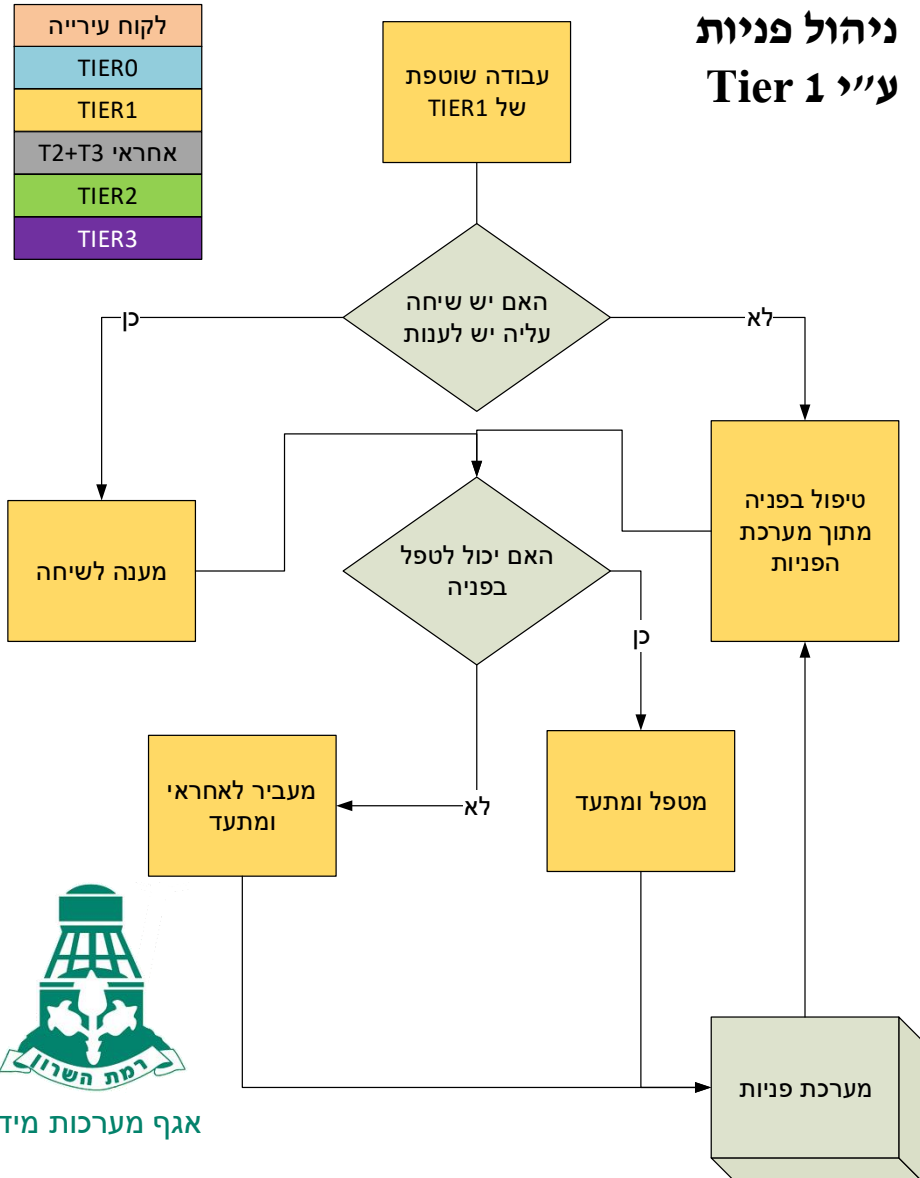
- מנהל פרויקט מטעם הספק
- ראש צוות עבור כל אחד מה-TIERS
- טכנאי Tier2 שיושב קבוע בחצר העירייה



שיטת עבודה (נושאים עיקרים)



ניהול פניות ע"י Tier 1



שיטת עבודה (נושאים עיקרים) - המשך

3. ניהול (דקדקני) באמצעות מערכת התיעוד של העירייה

4. החלפת כ"א בצוות העבודה של הספק (בבקשה של העירייה או בהחלטה של הספק)

5. בקרות – פגישות חודשיות, דוחות

6. הכשרות שוטפות

7. החלפת / הוספת שירות – מעבר למה שנקבע בתכולה המקורית - בתשלום



תכולת העבודה (נושאים עיקריים)

1. תמיכה בגופים ובכמויות המשתמשים המתוארים במכרז – כבסיס
2. קשר רציף עם הגורמים השונים ב-IT – מחלקת תפעול IT, מחלקת תקשורת, אבטחת מידע וסייבר, מחלקת יישומים
3. ניהול משתמשים
4. תמיכה בציווד נלווה ותקשורת, כולל הרכיבים להם יש תמיכה חיצונית
5. תמיכה בתוכנות מדף
6. תמיכה בתקשורת ושרתים



תכולת העבודה (נושאים עיקרים) - המשך

7. תמיכה בתוכנות העירייה

- מערכות מדף חיצוניות - נדרש סיוע בסיסי עד להגעת המשתמש לפתיחת התוכנה
- מערכות SaaS - נדרש סיוע בתיווך בין משתמש העירייה לספק.
- מערכות שפותחו עצמאית ע"י העירייה - נדרש סיוע בצורה מלאה: התקנות, שינויי הגדרות, סיוע שוטף, הדרכת משתמשים וכד'.



אמנת שירות (נושאים עיקרים)

הקריאות שנכנסות למוקד יקבלו תיעדוף (לפני נהלי עבודה ושיקול דעת)

והספק ימדד על זמני ההמתנה שהעירייה מחכה לו (ללא זמן הטיפול בפועל, ללא זמן המתנה לגורמי עירייה)

רכיב	מדד	תקן רמת שרות נדרש	פיצוי מוסכם החל מהחריגה הראשונה	פיצוי חוזר בגין הפרה מתמשכת (ללא הגבלה)
קריאה בתיעדוף נמוך	זמן המתנה ממוצע, של כל הקריאות שנסגרו בחודש.	עד 15 שעות	1,000 ₪	בגין כל חודש עוקב שזה חוזר על עצמו: 2,000 ₪
	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
קריאה בתיעדוף בינוני	זמן המתנה ממוצע, של כל הקריאות שנסגרו בחודש.	עד 10 שעות	1,000 ₪	בגין כל חודש עוקב שזה חוזר על עצמו: 2,000 ₪
	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
קריאה בתיעדוף גבוה	זמן המתנה ממוצע, של כל הקריאות שנסגרו בחודש.	עד 5 שעות	1,000 ₪	בגין כל חודש עוקב שזה חוזר על עצמו: 2,000 ₪
	3 זמני המתנה הארוכים ביותר בחודש קלנדרי.	החל מהקריאה ה-4 שעוברת זמן המתנה של ה-10 שעות	750 ₪ על כל קריאה	בגין כל חודש עוקב שיש יותר מ-3 קריאות: 1,500 ₪ על כל פניה

