



**מכרז 579-21**  
**פרוטוקול כנס מציעים**

**נוכחים מטעם העירייה:**

1. אמיר הראל, מנמ"ר
2. כפיר צאיג, מנהל מחלקת תפעול IT
3. עינב כהן-בושארי, מנהלת לשכת אגף מערכות מידע
4. אילן דמבינסקי, יועץ

**פרוטוקול:**

**אמיר: מקריא את המצגת-**

**מועדי המכרז:** מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה 07.07.22 בשעה 17:00. מועד אחרון להגשת הצעות 26.07.22 בשעה 09:00. הגשה טובה ואיכותית הינה חלק חשוב, שימו לב לכל הדרישות של המחלקה המשפטית, למסמך "תנאי המכרז", לערבות ולנספחים. למכרז הזה ישנה חשיבות גבוהה מבחינת האגף היות ואתם הופכים לפנים החיצוניות של האגף מול הלקוחות שלנו.

**שיטת ההתקשרות:** 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. המטרה של היציאה למכרז היא קבלת מענה ופתרון שלם.

**תיאור המצב הקיים היום:** בסעיף 8 ניתן לראות את הפעילות בשנת 2021 (לשים לב שהתכולה/שיטת העבודה לא זהה במאה אחוז בין המצב שנעשה ב-2021 לתכולת המכרז). נועד לתת לכם בסיס לאומדן שלכם לנפחי העבודה (אין התחייבות עירייה לכמות הקריאות).

**תיאור מבנה אגף מערכות מידע:**

1. מחלקת התפעול הינה הלקוח המשמעותי של המכרז הזה. תפקיד המחלקה לפקח גם על הקריאות שנפתחות בתחום היישומים ואבטחת המידע. מחלקת התפעול מבצעת את הבקרה על תפקוד וניהול המוקד.
2. מחלקת תקשורת, אבטחת מידע וסייבר.
3. מחלקת יישומים

**שיטת העבודה:**

1. התמיכה השוטפת תבצע ע"י TIERS שונים
2. בעלי תפקיד מפתח בצד הספק:
  - מנהל פרויקט מטעם הספק- מנהל את הנושאים מבחינה חשבונאית, אמנת שירות, קנסות (באם יהיו).
  - ראש צוות עבור כל אחד מה-TIERS- מולו נתנהל מבחינה מקצועית, ללמד על מערכות של העירייה.
  - טכנאי Tier2 שיושב קבוע בחצר העירייה.



### הצגת תרשימי זרימה עיקריים:

1. טיפול ראשוני בפנייה.
2. ניהול פניות על ידי Tier 1

### שיטת עבודה:

1. ניהול (דקדקני) באמצעות מערכת התיעוד של העירייה- משרת אותנו לתחזוקה מונעת, מעקב אחר תקלות חוזרות, בדיקת עמידה באמנת שירות. המערכת היא של העירייה, חובת הספק לעבוד עליה ישירות והעירייה אחראית על הרישוי הנדרש.
2. החלפת כ"א בצוות העבודה של הספק (בבקשה של העירייה או בהחלטה של הספק).
3. בקרות – פגישות חודשיות, דוחות
4. הכשרות שוטפות
5. החלפת / הוספת שירות – מעבר למה שנקבע בתכולה המקורית – בתשלום, בהתאם לכתוב במכרז.

### תכולת עבודה:

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 בציוד נלווה ותקשורת, כולל הרכיבים להם יש תמיכה חיצונית
5. תמיכה בתוכנות מדף
6. תמיכה בתקשורת ושרתים
7. תמיכה בתוכנות העירייה: מערכות מדף חיצוניות- נדרש סיוע בסיסי, מערכות SaaS- נדרש סיוע תיווך בין משתמש העירייה לספק, מערכות שפותחו עצמאית ע"י העירייה- זה הערך המוסף שמשנתנה מהמצב הקיים היום ולאן שאנו שואפים להגיע. נדרש סיוע בצורה מלאה כגון התקנות, שיוני הגדרות, סיוע שוטף, הדרכת משתמשים וכו.

### אמנת שירות:

קריאות שנכנסות למוקד יקבלו תיעודף והספק ימדד על פי זמני ההמתנה שהעירייה מחכה לו. ניתן הסבר כיצד מתבצע תיעודף הקריאות. הזנת התיעודף נעשית על ידיכם על פי נהלי עבודה שנספק לכם, בליווי בקרה שלנו. על זה למעשה תתבסס הבקרה שלנו לוודא שהעבודה נעשית על כל התכולה שלה ומתן שירות ברמה גבוהה. האינטרס שלכם זה שקריאות יטופלו ב tier הנמוך ביותר ובאופן המהיר ביותר.

תמחור: יש להגיש הצעה על פי המחיר שנראה לכם שאתם ראויים לקבל בהינתן בתכולה ובהינתן באמנת שירות, יש משקל משמעותי לאיכות, לא בהכרח המציע יבחר על פי תמחור הזול ביותר.

כפיר: בשנים האחרונות האגף עשה פיילוט לעבודה עם ספק חיצוני למתן שירותי Tier1 ו-Tier3, ככה שאנחנו יודעים כבר מה הדרישות שלנו מהספק. אנחנו מחפשים מקצועיות נטו ומעוניינים להכניס את הכל תחת ספק אחד גדול עם שירות מנוהל מקצה לקצה.

### שאלות המציעים:

1. האם ישנה רשימת מחשבים ומדפסות?  
אמיר: קיימת רשימה חלקית, חלק מהאחריות שלכם זה לבצע רישום מדוייק של הציוד (בשלב ההקמה) וחלק מעבודה של טיפול בקריאות השוטפות זה לעדכן את הרשימה ע"י שיוך ועדכון הציוד לרשימות.



2. כמה אתרים סה"כ יש בעירייה לא כולל בתי ספר?  
אמיר: בסביבות ה-8 אתרים פרוסים בכל העיר.
3. דגש על תנאי סף וניקוד ניסיון המציע לצורך קבלת ניקוד גבוה?  
אילן: יש להגיש 5 גופים מעל לתנאי סף כדי לקבל את הציון המלא.
4. לתנאי הסף ולניקוד ניסיון המציע, האם יש צורך לספק ניסיון בגופים להם נתנו שירות בכל רמות השירות (ה-Tier)? או שניתן שירות חלקי?  
אילן: צריך להוכיח מתן שירות לפי תכולת המכרז, גם אם החלוקה מול הלקוח מתבצעת בחלוקה שונה של שכבות שירות (Tier).
5. האם טכנאי מטפל גם בתקלות מוס"ח?  
אמיר: המדובר ב-150 עובדי מנהלה שהם למעשה עובדי עירייה והם באחריות tier 0+1 לגבי שאר התקלות במוס"ח אתם תפתחו את התקלה אצלכם הטיפול יעשה באחריותנו.
6. מה הגרסה של ESX?  
אמיר: נא לשאול כשאלת הבהרה בשיטה המתוארת במכרז.
7. tier2 אמור לטפל בכל מוסדות העירייה, כיצד זה מתבצע היום?  
אמיר: בטיפול של טכנאים שלנו באגף - טכנאי PC ועובד מחשוב כללי.
8. האם הטכנאי שיושב אצלכם באתר מחויב גם בשינוע ציוד?  
אמיר: כן, יש צורך ביכולת פיזית להתנייד, לנייד ולהתקין ציוד מחשוב ותקשורת.
9. מתי מתקבלות תשובות על שאלות הבהרה?  
אמיר: יש לשאול את כל השאלות ואנו נענה הכי מהר שניתן. במידה ונדרש נדחה את תאריך מועד ההגשה.