

נספח 12 למכרז – טבלאות

3.5.1 תשתיות פיזיות

כמפורט בנספח ב' – מפרט טכני, בסעיף 3.5.1, על המשתתף במכרז לפרט את מספר עמדות העבודה שעל העירייה להעמיד לטובת הספק בחצרות העירייה לצורך הקמת מוקד התמיכה.

מספר עמדות עבודה (מקומות ישיבה פיזיים) נדרשים: _____.

3.7.2.1 מערכת הפצת תוכנה, עדכוני גרסאות ועדכוני אבטחת מידע

כמפורט בנספח ב' – מפרט טכני, בסעיף **Error! Reference source not found.**, על המשתתף במכרז לפרט איזו מערכת הפצת תוכנה, עדכוני גרסאות ועדכוני אבטחת מידע מוצעת על ידו, מה התכונות והמאפיינים שלה וכיצד היא עונה לנדרש בסעיף זה במכרז.

שם מערכת: _____

יצרן: _____

תכונות ומאפיינים מרכזיים:

כיצד המערכת עונה לנדרש במכרז:

נספח 12 למכרז - מענה
למכרז

מכרז מסגרת פומבי
מס' 38/2019
למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing)
להפעלת מוקד שירות (Help Desk),
תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה



עיריית תל אביב - יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

3.7.2.2 מערכת השתלטות מרחוק

כמפורט בנספח ב' - מפרט טכני, בסעיף **Error! Reference source not found.** על המשתתף במכרז לפרט איזו מערכת השתלטות מרחוק מוצעת על ידו, מה התכונות והמאפיינים שלה וכיצד היא עונה לנדרש בסעיף זה במכרז.

שם מערכת : _____

יצרן : _____

תכונות ומאפיינים מרכזיים :

כיצד המערכת עונה לנדרש במכרז :

3.7.2.3 מערכת לניטור ושליטה בשרתים, ציוד תקשורת וחומרת אבטחת מידע (S)

כמפורט בנספח ב' - מפרט טכני, בסעיף **Error! Reference source not found.** על המשתתף במכרז לפרט איזו מערכת לניטור ושליטה בשרתים, ציוד תקשורת וחומרת אבטחת מידע מוצעת על ידו, מה התכונות והמאפיינים שלה וכיצד היא עונה לנדרש בסעיף זה במכרז.

שם מערכת : _____

יצרן : _____

תכונות ומאפיינים מרכזיים :

כיצד המערכת עונה לנדרש במכרז :

4.1.1.2.1 תהליכי עבודה, מתודולוגיה ונהלים

על המשתתף במכרזו לפרט בהצעתו גם את הפרמטרים הבאים ב מ פ ר ט הטכני כדלקמן:

א. ניסיון הספק ביישום תהליכי תמיכה על בסיס תקן ITIL הנזכרים בסעיף **Error! Reference source not found.**

ב. מתודולוגיה לאבטחת איכות, נהלים ושיטות לבקרת איכות.

ג. כיצד מנהל הבטחת איכות שלו משתלב בפרויקט לצורך ביצוע סקרים תקופתיים בהם תיבחן עמידת אתר הלקוח בנהלי הספק ובנהלי העירייה.

ד. תקנים בהם עומד הספק (וספקי המשנה) : ISO 9001 (במהדורה 2000), ISO 20000 ואחרים.

נספח 12 למכרז - מענה
למכרז

מכרז מסגרת פומבי
מס' 38/2019
למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing)
להפעלת מוקד שירות (Help Desk),
תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה



עיריית תל אביב - יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

ה. המשתתף במכרז יפרט את המתודולוגיות והשיטות לפיהן יבצע את שירותי תמיכה טכנית בשטח (On Site)

(Support) והפעלת מוקד הסיוע הנדרשים על-פי המפרט.



4.1.1.3.1 יכולת מוכחת בנושא מתן שירותי תפעול מוקד שירות בשיטת מיקור חוץ Outsourcing

לקוח לדוגמה מספר 1 – שם הלקוח:

#	נושא	##	נושא משנה	פרוט
1	מספר תחנות עבודה בארגון בו ניתן השירות	---	---	
2	מספר אתרים בארגון בו ניתן השירות	---	---	
3	היקף התשומות המושקעות (היקף כ"א במוקד לרבות מנהל מוקד, ר"צ וטכנאי מוקד)	---	יש לפרט בטור "פרוט" את מספר המשרות הכולל	
4	אופי מוקד התמיכה	---	יש לסמן "X" במקום המתאים (באחד) משלושת הסעיפים א' עד ג') בטור "פרוט": א. מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב באתר הלקוח ב. מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב באתר הספק המשרד באופן בלעדי וייעודי את הלקוח ג. מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב באתר הספק המשרת מספר לקוחות שונים	---
5	מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתן שירותי מיקור החוץ (outsourcing)	---	יש לפרט בטור "פרוט" את המדדים הרלבנטיים. ככל שההסכם לא כלל מדדים מסוג זה יש לציין לא רלבנטי. במידה ויושאר ריק תתייחס העירייה למענה כאילו נרשם לא רלבנטי: א. ביצועי מוקד שירות (Help Desk) ב. זמני התאוששות מתקרי (Incident) / בעיות (Problems) זמני תיקון ציוד במעבדה ג. זמן תגובה לביצוע בקשת שינוי (Change Request) ד. איכות השירות (שביעות רצון)	---
6	היקף התקשרות שנתי (בש"ח כולל מע"מ)	---	---	
7	תכולת השירותים	---	יש לסמן "X" במקום המתאים בטור "פרוט". ככל שההסכם לא כלל שירותים מסוג זה יש לציין לא רלבנטי. במידה ויושאר ריק תתייחס העירייה למענה כאילו נרשם לא רלבנטי:	---



עיריית תל אביב – יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 38/2019
למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing)
להפעלת מוקד שירות (Help Desk),
תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה

נספח 12 למכרז – מענה
למכרז

פרוט	נושא משנה	##	נושא	#
	א. שירותי רישום תקלות והפניה שלהן לטיפול טכנאי שטח			
	ב. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות ע"י צוות טכנאים במוקד לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לתשתיות מחשוב מרכזיות : שרתים, חומרת תקשורת וחומרת אבטחת מידע			
	ג. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות ע"י צוות טכנאים במוקד לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לציוד קצה			
	ד. שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ע"י צוות טכנאים במוקד ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')			
	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]	---	המעסיק של טכנאי מוקד התמיכה (א ש ר בינו לבינם התקיימו יחסי עובד מעביד)	8
	משנה עד שנה [בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]	---	שנות ההתקשרות	9
	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]		האם השירות ניתן כיום (כן / לא)	10

שם הארגון:

שם המאשר מטעם הארגון:

תפקיד המאשר מטעם הארגון:

מספר טלפון של המאשר מטעם הארגון:

מספר טלפון נייד של המאשר מטעם הארגון:

דואר אלקטרוני של המאשר מטעם הארגון:

חתימה וחותמת של :

(מורשה חתימה מטעם המשתתף במכרז)

לעניין סעיף זה הארגון הוא הלקוח אשר קיבל את השירות ולא בעל תפקיד במציע



לקוח לדוגמה מספר 2 – שם הלקוח:

#	נושא	##	נושא משנה	פרוט
1	מספר תחנות עבודה בארגון בו ניתן השירות	---	---	
2	מספר אתרים בארגון בו ניתן השירות	---	---	
3	היקף התשומות המושקעות (היקף כ"א במוקד לרבות מנהל מוקד, ר"צ וטכנאי מוקד)	---	יש לפרט בטור "פרוט" את מספר המשרות הכולל	
4	אופי מוקד התמיכה	---	יש לסמן "X" במקום המתאים (באחד משלושת הסעיפים א' עד ג') בטור "פרוט": ד. מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב באתר הלקוח ה. מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב באתר הספק המשרד באופן בלעדי וייעודי את הלקוח ו. מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב באתר הספק המשרת מספר לקוחות שונים	---
5	מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתן שירותי מיקור החוץ (outsourcing)	---	יש לפרט בטור "פרוט" את המדדים הרלבנטיים. ככל שההסכם לא כלל מדדים מסוג זה יש לציין לא רלבנטי. במידה ויושאר ריק תתייחס העירייה למענה כאילו נרשם לא רלבנטי: ה. ביצועי מוקד שירות (Help Desk) ו. זמני התאוששות מתקרי (Incident) / בעיות (Problems) וזמני תיקון ציוד במעבדה ז. זמן תגובה לביצוע בקשת שינוי (Change Request) ח. איכות השירות (שביעות רצון)	---
6	היקף התקשרות שנתי (בש"ח כולל מע"מ)	---	---	
7	תכולת השירותים	---	יש לסמן "X" במקום המתאים בטור "פרוט". ככל שההסכם לא כלל שירותים מסוג זה יש לציין לא רלבנטי. במידה ויושאר ריק תתייחס העירייה למענה כאילו נרשם לא רלבנטי: ה. שירותי רישום תקלות והפניה שלהן לטיפול טכנאי שטח	---



עיריית תל אביב - יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 38/2019
למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing)
להפעלת מוקד שירות (Help Desk),
תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה

נספח 12 למכרז - מענה
למכרז

פרוט	נושא משנה	##	נושא	#
	1. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות <u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u> לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לתשתיות מחשוב מרכזיות : שרתים, חומרת תקשורת וחומרת אבטחת מידע			
	2. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות <u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u> לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לציוד קצה			
	3. שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) <u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u> ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')			
	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]	---	המעסיק של טכנאי מוקד התמיכה (אשר בינו לבינם התקיימו יחסי עובד מעביד)	8
	משנה עד שנה [בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]	---	שנות ההתקשרות	9
	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]		האם השירות ניתן כיום (כן / לא)	10

שם הארגון:

שם המאשר מטעם הארגון:

תפקיד המאשר מטעם הארגון:

מספר טלפון של המאשר מטעם הארגון:

מספר טלפון נייד של המאשר מטעם הארגון:

דואר אלקטרוני של המאשר מטעם הארגון:

חתימה וחותמת של :

(מורשה חתימה מטעם המשתתף במכרז)

לעניין סעיף זה הארגון הוא הלקוח אשר קיבל את השירות ולא בעל תפקיד במציע



לקוח לדוגמה מספר 3 – שם הלקוח:

#	נושא	##	נושא משנה	פרוט
1	מספר תחנות עבודה בארגון בו ניתן השירות	---	---	
2	מספר אתרים בארגון בו ניתן השירות	---	---	
3	היקף התשומות המושקעות (היקף כ"א במוקד לרבות מנהל מוקד, ר"צ וטכנאי מוקד)	---	יש לפרט בטור "פרוט" את מספר המשרות הכולל	
4	אופי מוקד התמיכה	---	יש לסמן "X" במקום המתאים (ב אחד משלושת הסעיפים א' עד ג') בטור "פרוט": ז. מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב באתר הלקוח ח. מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב באתר הספק המשרד באופן בלעדי וייעודי את הלקוח ט. מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב באתר הספק המשרת מספר לקוחות שונים	---
5	מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי מיקור החוץ (outsourcing)	---	יש לפרט בטור "פרוט" את המדדים הרלבנטיים. ככל שההסכם לא כלל מדדים מסוג זה יש לציין לא רלבנטי. במידה ויושאר ריק תתייחס העירייה למענה כאילו נרשם לא רלבנטי: ט. ביצועי מוקד שירות (Help Desk) י. זמני התאוששות מתקרי (Incident) / בעיות (Problems) זמני תיקון ציוד במעבדה יא. זמן תגובה לביצוע בקשת שינוי (Change Request) יב. איכות השירות (שביעות רצון)	---
6	היקף התקשרות שנתי (בש"ח כולל מע"מ)	---	---	
7	תכולת השירותים	---	יש לסמן "X" במקום המתאים בטור "פרוט". ככל שההסכם לא כלל שירותים מסוג זה יש לציין לא רלבנטי. במידה ויושאר ריק תתייחס העירייה למענה כאילו נרשם לא רלבנטי: ט. שירותי רישום תקלות והפניה שלהן לטיפול טכנאי שטח	---



עיריית תל אביב - יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 38/2019
למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing)
להפעלת מוקד שירות (Help Desk),
תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה

נספח 12 למכרז - מענה
למכרז

פרוט	נושא משנה	##	נושא	#
	י. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות <u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u> לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לתשתיות מחשוב מרכזיות : שרתים, חומרת תקשורת וחומרת אבטחת מידע			
	יא. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות <u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u> לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לציוד קצה			
	יב. שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) <u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u> ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')			
	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]	---	המעסיק של טכנאי מוקד התמיכה (אשר בינו לבינם התקיימו יחסי עובד מעביד)	8
	משנה עד שנה [בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]	---	שנות ההתקשרות	9
	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]		האם השירות ניתן כיום (כן / לא)	10

שם הארגון:

שם המאשר מטעם הארגון:

תפקיד המאשר מטעם הארגון:

מספר טלפון של המאשר מטעם הארגון:

מספר טלפון נייד של המאשר מטעם הארגון:

דואר אלקטרוני של המאשר מטעם הארגון:

חתימה וחותמת של :

(מורשה חתימה מטעם המשתתף במכרז)

לעניין סעיף זה הארגון הוא הלקוח אשר קיבל את השירות ולא בעל תפקיד במציע



4.1.1.3.2 יכולת מוכחת בנושא מתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח בשיטת מיקור חוץ

(Outsourcing)

לקוח לדוגמה מספר 1 - שם הלקוח: _____

#	נושא	פרוט
1	מספר תחנות עבודה בארגון	
2	מספר אתרים של הארגון לו ניתן השירות ברחבי הארץ	
3	היקף התשומות המושקעות (היקף כ"א לרבות ר"צ טכנאי שטח וטכנאי שטח המטפלים בתיקון תקלות והתקנות של ציוד חדש)	
4	מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי מיקור החוץ (Outsourcing)	
5	היקף התקשרות שנתי	
6	המעסיק של טכנאי השטח (אשר בינו לבינם התקיימו יחסי עובד מעביד)	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]
7	שנות ההתקשרות	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]
8	האם השירות ניתן כיום (כן / לא)	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]

שם הארגון: _____

שם המאשר מטעם הארגון: _____

תפקיד המאשר מטעם הארגון: _____

מספר טלפון של המאשר מטעם הארגון: _____

מספר טלפון נייד של המאשר מטעם הארגון: _____

דואר אלקטרוני של המאשר מטעם הארגון: _____

חתימה וחותמת של: _____

(מורשה חתימה מטעם המשתתף במכרז)

לעניין סעיף זה הארגון הוא הלקוח אשר קיבל את השירות ולא בעל תפקיד במציע



עיריית תל אביב - יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 38/2019
למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing)
להפעלת מוקד שירות (Help Desk),
תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה

נספח 12 למכרז - מענה
למכרז

לקוח לדוגמה מספר 2 - שם הלקוח:

#	נושא	פרוט
1	מספר תחנות עבודה בארגון	
2	מספר אתרים של הארגון לו ניתן השירות ברחבי הארץ	
3	היקף התשומות המושקעות (היקף כ"א לרבות ר"צ טכנאי שטח וטכנאי שטח המטפלים בתיקון תקלות והתקנות של ציוד חדש)	
4	מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי מיקור החוץ (Outsourcing)	
5	היקף התקשרות שנתי	
6	המעסיק של טכנאי השטח (אשר בינו לבינם התקיימו יחסי עובד מעביד)	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]
7	שנות ההתקשרות	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]
8	האם השירות ניתן כיום (כן / לא)	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]

שם הארגון:

שם המאשר מטעם הארגון:

תפקיד המאשר מטעם הארגון:

מספר טלפון של המאשר מטעם הארגון:

מספר טלפון נייד של המאשר מטעם הארגון:

דואר אלקטרוני של המאשר מטעם הארגון:

חתימה וחותמת של:

(מורשה חתימה מטעם המשתתף במכרז)

לעניין סעיף זה הארגון הוא הלקוח אשר קיבל את השירות ולא בעל תפקיד במציע



עיריית תל אביב - יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 38/2019
למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing)
להפעלת מוקד שירות (Help Desk),
תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה

נספח 12 למכרז - מענה
למכרז

לקוח לדוגמה מספר 3 - שם הלקוח:

#	נושא	פרוט
1	מספר תחנות עבודה בארגון	
2	מספר אתרים של הארגון לו ניתן השירות ברחבי הארץ	
3	היקף התשומות המושקעות (היקף כ"א לרבות ר"צ טכנאי שטח וטכנאי שטח המטפלים בתיקון תקלות והתקנות של ציוד חדש)	
4	מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי מיקור החוץ (Outsourcing)	
5	היקף התקשרות שנתי	
6	המעסיק של טכנאי השטח (אשר בינו לבינם התקיימו יחסי עובד מעביד)	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]
7	שנות ההתקשרות	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]
8	האם השירות ניתן כיום (כן / לא)	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]

שם הארגון:

שם המאשר מטעם הארגון:

תפקיד המאשר מטעם הארגון:

מספר טלפון של המאשר מטעם הארגון:

מספר טלפון נייד של המאשר מטעם הארגון:

דואר אלקטרוני של המאשר מטעם הארגון:

חתימה וחותמת של:

(מורשה חתימה מטעם המשתתף במכרז)

לעניין סעיף זה הארגון הוא הלקוח אשר קיבל את השירות ולא בעל תפקיד במציע

4.1.14 קבלן מ שנה לעניין תחזוקת ציוד מחשוב (L)

פרוט	נושא משנה	##	נושא	#
	שם ו משפחה	1.1	פרטי נציג קבלן המשנה שאליו יפנו נציגי העירייה בקשר למכרז	1
	תפקיד אצל קבלן המשנה	1.2		
	טלפון	1.2		
	טלפון נייד	1.3		
	דוא"ל	1.4		
		---	רשימת פרויקטים קודמים בהם סיפק קבלן המשנה למשתתף במכרז שירותי תחזוקת ציוד מחשוב כקבלן משנה	2



עיריית תל אביב - יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 38/2019
למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing)
להפעלת מוקד שירות (Help Desk),
תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה

נספח 12 למכרז - מענה
למכרז

מנהל פעילות 4.1.2.3

ניסיון מנהל פעילות

[על המשתתף במכרז להציג טבלה זו עבור מועמד בנפרד ועבור כל ארגון/ גוף בנפרד.]

פרוט	נושא משנה	##	נושא	#
	---	---	מספר משתמשים בארגון בו ניתן השירות (<u>לפחות 500 משתמשים</u>)	1
	---	---	מספר אתרים בארגון בו ניתן השירות	2
	שירותי תחזוקת חומרה באמצעות טכנאי שטח (On Site)	3.1	תכולת השירותים שניתנו	3
	שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות ע"י הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לתשתיות המחשוב המשרתות את הלקוח (יש לפרט גם אודות מיקום המוקד - אתר ספק / אתר לקוח)	3.2		
	שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')	3.3		
	שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ברמה בסיסית ותמיכה טכנית (הדפסה, הרשאות וכו') למערכות ארגוניות (CRM, ERP, מערכות ליבה וכדו')	3.4		
	היקף התשומות (כ"א - טכנאי מוקד) באמצעותם הופעל מוקד התמיכה	4.1	מספר כולל של טכנאי מוקד וטכנאי שטח שניהל מנהל הפעילות המוצע (<u>לפחות 10 עובדים במוקד ובשטח יחדיו</u>)	4
	היקף התשומות שהושקעו (כ"א - טכנאי שטח) באמצעותם סופקו שירותי תמיכה למשתמשים בפרויקט	4.2		
	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]	---	המעסיק של מנהל הפעילות המוצע בעת מתן השירותים	5
	תאריך תחילת עבודה כמנהל אתר	6.1	תקופת השירות	6
	תאריך סיום עבודה כמנהל אתר	6.2		

שם הארגון:

שם המאשר מטעם הארגון:

תפקיד המאשר מטעם הארגון:



עיריית תל אביב - יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 38/2019
למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing)
להפעלת מוקד שירות (Help Desk),
תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה

נספח 12 למכרז - מענה
למכרז

מספר טלפון של המאשר מטעם הארגון: _____

מספר טלפון נייד של המאשר מטעם הארגון: _____

דואר אלקטרוני של המאשר מטעם הארגון: _____

חתימה וחותמת של: _____

(מורשה חתימה מטעם המשתתף במכרז)

לעניין סעיף זה הארגון הוא הלקוח אשר קיבל את השירות ולא בעל תפקיד במציע

מבנה ארגוני של הצוות המוצע לביצוע העבודות נשוא החוזה (S) 4.1.2.4.6

שם המשתתף	היקף כ"א במועד		תפקיד	שעות	ימים	#
	מספר עובדים	מספר משרות				
משתתף			מנהל פעילות	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	1
משתתף			תומך בכיר	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	2
משתתף			ר"צ טכנאי מוקד	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	3
משתתף			טכנאי מוקד	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	4
משתתף			טכנאי מוקד עבור כלל האתרים	16:00 עד 19:00	(א'-ה')	5
משתתף			אנליסט	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	6
			ר"צ טכנאי שטח	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	7
			טכנאי שטח	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	8
			טכנאי שטח עבור כלל האתרים	16:00 עד 19:00	(א'-ה')	9
משתתף			מתאם רכש	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	10
			טכנאי מוקד עבור אתרי מנהל קהילה	07:00 עד 16:00	א'-ה'	11
			טכנאי שטח עבור אתרי מנהל קהילה	07:00 עד 16:00	א'-ה'	12
			טכנאי שטח - כונן טלפוני	19:00 עד 21:00	א'-ה'	13
			צוות ספירות מצאי	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	14
משתתף			תומך בכיר	07:00 עד 13:00	ו' וערבי חג	15
משתתף			טכנאי מוקד	07:00 עד 13:00	ו' וערבי חג	16
			טכנאי שטח	07:00 עד 13:00	ו' וערבי חג	17
			טכנאי שטח - כונן טלפוני	09:00 עד 16:00	ש' וחג	18

יש לציין את שם המעסיק גם אם אינו המשתתף במכרז אלא צד ג' כלשהו, יש לציין גם זאת.

א. המשתתף במכרז ימלא את פירוט היקף כ"א מינימאלי אליו הוא מתחייב בטבלה שלהלן. ההתחייבות

לאיוש מינימאלי **לא תפחת** מהמפורט בטבלה זו לאורך כל תקופת ההסכם וזאת כקבוע בסעיף **Error! Reference source not found.** לנספח ב' להוזה.

שם המענה [ה משתתף] במכרז א	היקף כ"א מינימאלי לאורך כל תקופת ההסכם		תפקיד	שעות	ימים	#
	מספר משרות	מספר עובדים				
משתתף במכרז			מנהל פעילות	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	1
משתתף במכרז			תומך בכיר	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	2
משתתף במכרז			טכנאי מוקד	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	3
משתתף במכרז			טכנאי מוקד	16:00 עד 19:00	(א'-ה')	4
משתתף במכרז			אנליסט	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	5
			טכנאי שטח	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	6
			טכנאי שטח	16:00 עד 19:00	(א'-ה')	7
משתתף במכרז			מתאם רכש	07:00 עד 16:00	(א'-ה')	8

4.1.2.5 מנהל תקופת המעבר (S)

ניסיון מנהל תקופת המעבר

[על המשתתף במכרז להציג טבלה זו עבור כל ארגון/ גוף בנפרד].

#	נושא	פרוט
1	תיאור הפעילות (מיקור חוץ של מוקד תמיכה, מיקור חוץ של מערך טכנאי שטח, מיקור חוץ של מוקד תמיכה וטכנאי שטח)	
2	ספק ממנו נקלטה הפעילות (או הלקוח עצמו)	
3	היקף התשומות (כ"א – טכנאי מוקד) באמצעותם הופעל מוקד התמיכה	
4	היקף התשומות שהושקעו (כ"א – טכנאי שטח) באמצעותם ספקו שירותי תמיכה למשתמשים בפרויקט	
5	משך תקופת המעבר (חודשים)	

שם הארגון:

שם המאשר מטעם הארגון:

תפקיד המאשר מטעם הארגון:

מספר טלפון של המאשר מטעם הארגון:

מספר טלפון נייד של המאשר מטעם הארגון:

דואר אלקטרוני של המאשר מטעם הארגון:

חתימה וחותמת של:

(מורשה חתימה מטעם המשתתף במכרז)

4.2.5 תכנית עבודה לתקופת המעבר

יצורף בקובץ נפרד

4.3 תפעול שוטף

המשתתף במכרז יפרט באילו כלים, נהלים ושיטות עבודה ינקוט על מנת לעמוד בדרישות
רמת השירות:

4.3.3 עדכניות טכנולוגית של הצוות המוצע לביצוע העבודות נשוא החוזה (S)

המשתתף במכרז יפרט את מחויבותו לשמירה על עדכניות טכנולוגית בהתאם לדרישות סעיף **Error!**

Reference source not found. במפרט הטכני וכמוגדר להלן:

- המשתתף במכרז יפרט כיצד יבטיח את שמירת העדכניות הטכנולוגית של נותני השירות מטעמו.

- המשתתף במכרז יפרט כיצד יבטיח את שמירת העדכניות הטכנולוגית של האסיסטנטים בבתי הספר ומוסדות החינוך.



עיריית תל אביב - יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 38/2019
למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing)
להפעלת מוקד שירות (Help Desk),
תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה

נספח 12 למכרז - מענה
למכרז

- בתשובתו יפרט המשתתף במכרז את מדיניותו לשמירת העדכניות תוך התייחסות לנתונים כמותיים של ימי הדרכה, אמצעי חונכות ושיטות למעקב ופיקוח ליישום מדיניותו.



רציפות השירות

4.8

המשתתף במכרז יפרט כיצד הוא מתכוון לעמוד בדרישות רציפות השירות המפורטות בסעיף 4.8 במפרט הטכני. במענהו

לסעיף זה יתייחס המשתתף במכרז לפחות לנקודות הבאות:

- הכשרת אנשי צל לגיבוי הצוות הקיים:

- מספר אנשי צל לכל תפקיד

- התחייבות כמותית לתדירות העבודה השוטפת שלהם בעירייה כחלק מהצוות לצורך שמירה על הכשירות שלהם

(מספר ימי עבודה בחודש והיקף ש"ע כולל בחודש).

- סיוע נוסף שניתן לקבל מצוותים אחרים של המשתתף במכרז במקרה חירום.

נספח ט' לחוזה - לוח
חופשות ומועדים

מכרז מסגרת פומבי
מס' 38/2019
למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing)
להפעלת מוקד שירות (Help Desk),
תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה



עיריית תל אביב - יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע