עיריית תל אביב - יפו

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

תוכן עניינים

פרק א' – תיאור העבודה / הטובין 4
פרק ב' – תנאי המכרז 6
פרק ג' – הקריטריונים לבחינת ההצעות 12
חוזה 18
נספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות * 27
נספח ב' לחוזה - מפרט טכני 48
0 מנהלה 48
0.0 הגדרות 48
1 יעדים (I) 48
1.1 יעדי השירות הנדרש ומטרותיו 48
1.2 השתלבות ביעדי העירייה 49
1.3 תועלות נדרשות 49
1.4 נקודות לשיפור במצב הקיים 50
2 הישום 51
2.0 כללי – הבהקים (I) 51
2.1 אופי ומצב כללי של היישום (I) 52
2.2 לקוחות ומערכות משיקות – תיחום חיצוני (I) 52
2.3 תת-מערכות ופונקציות ראשיות – תיחום פנימי (I) 52
2.4 תהליכים (I) 53
2.5 דו"חות (I) 86
2.6 אבטחת מידע (M) 105
3 טכנולוגיה 106
3.0 כללי - הבהקים (I) 106
3.1 חומרה עיקרית – מרכזית (I) 106
3.2 ציוד קצה / היקפי (I) 107
3.3 ציוד מיוחד (I) 110
3.4 ציוד מתכלה (I) 111
3.5 תשתית סביבתית - פיזית (I) 111
3.6 מערכת הפעלה (I) 112
3.7 כלי תפעול ויצור (I) 113
3.8 כלים למשתמש קצה (I) 117
3.9 תקשורת מקומית (LAN) ורחבה (WAN) (I) 117
3.10 חומרת אבטחת מידע (I) 118

4 מימוש 119
4.0 כללי - הבהקים (I) 119
4.1 גורמים מעורבים (M) 120
4.2 מימוש כולל של השירות (I) 129
4.3 תפעול שוטף (I) 134
4.4 הסכם רמת-שירות (SLA-Service Level Agreement) (I) 144
4.5 מנגנון היפרדות (I) 145
4.6 אינדקס תיעוד (I) 147
4.7 השתלבות בארגון (I) 147
4.8 רציפות השירות (M) 147
נספח מס' 1 148
נספח מס' 2 149
נספח 3 למכרז מבוטל 150
נספח מס' 4 151
נספח 5- ביטוח ואישור עריכת הביטוח 152
נספח מס' 6 155
נספח 6 א' 156
נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה– 159
נספח 8 למכרז 172
נספח 9 למכרז 175
נספח 9 א' - הצהרת קבלן משנה 178
נספח 10 למכרז – אישורים 179
נספח 11 למכרז – בדיקת איכות 184
נספח 12 למכרז – מענה למכרז 198
נספח 13 למכרז – מדיניות אבטחת מידע 211
נספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים (Base Case) 218
נספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix) 246
נספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA) 275
נספח ז' לחוזה – הצהרת סודיות 297
נספח ט' לחוזה - לוח חופשות ומועדים 300
נספח י' לחוזה – מחירון נותני שירותים מחשוב (נש"מ) 302

פרק א' – תיאור העבודה / הטובין

1. כללי

עיריית תל אביב – יפו (להלן: "**העירייה**") מבקשת לקבל הצעות מחיר להפעלת מוקד שירות (Help Desk), למתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב לבתי ספר, מוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה, בצורת התקשרות של מיקור חוץ(Outsourcing) , בשירות מבוסס תפוקות, באחריות כוללת באמצעות ספק אחד, כמפורט במסמכי המכרז.

תיאור כללי של העבודה

השירותים **המרכזיים** (כלל השירותים מפורטים במסמכי המכרז, לרבות במפרט הטכני – **נספח ב'** לחוזה) אותם מבקשת העירייה לקבל במסגרת מכרז זה כוללים:

א. שירותי ניטור, ניהול, בקרה ותמיכה מרחוק (טכנית ואפליקטיבית) באמצעות מוקד תמיכה (Help-Desk).

ב. שירותי תמיכה באתר הלקוח (On Site Support) לכל בתי הספר, מוסדות החינוך ואתרי מנהל קהילה (שירות אופציונאלי לבחירת העירייה) המקבלים שירותים מהעירייה (המפורטים בנספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 1.2 ו- 1.3), באמצעות מערך טכנאי שטח, צוותי תמיכה ואחזקה.

השירותים יינתנו למגוון רכיבי ציוד (כמוגדר בנספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות, בסעיפים 1.10 עד 1.26), מערכות מחשוב ומוצרי מדף (כמפורט בנספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים (Base Case), בסעיף 2).

השירותים יינתנו בהתאם לטבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) המפורטת בנספח ה' לחוזה, ובכפוף להסכם רמת השירות (SLA)המפורט בנספח ו' לחוזה, והכל כמפורט במסמכי המכרז על נספחיו.

מרכז השירות של הספק שיזכה במכרז זה ימוקם באתר של העירייה או באתר ייעודי בעיר תל אביב-יפו, בהתאם להחלטת העירייה, וכמפורט במסמכי המכרז. במהלך תקופת ההתקשרות, תעמוד לעירייה הזכות להורות לזוכה במכרז להעביר את מוקד התמיכה לאתר חלופי שתבחר העירייה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ובהתאם לצרכיה. עלויות המעבר לאתר החלופי והשימוש בו על ידי הזוכה במכרז לצורך מתן השירותים נשוא המכרז, ככל שתהיינה, יחולו על העירייה.

2. מועד הגשת ההצעות

מועד אחרון להגשת הצעות **25/08/2019** עד השעה **14:00**

3. כנס משתתפים במכרז

כנס המשתתפים במכרז זה הינו חובה ויתקיים בתאריך **22/07/2019** בשעה **14:00** מקום מפגש: רח' אבן גבירול 69 בבניין העירייה הראשי, קומה 12 (חדר ישיבות הנהלה).

חלה חובת השתתפות בכנס זה. אי השתתפות בכנס, תפסול את הצעת המשתתף במכרז.

4. <u>שאלות הבהרה</u>

שאלות ובקשה להבהרות יש להעביר בכתב, עד ליום **31/07/2019** בשעה **12:00**, לדואר אלקטרוני: reznik_a@mail.tel-aviv.gov.il, **<u>לא</u>** תתקבלנה שאלות לאחר מועד זה.

5. ניתן לעיין במסמכי המכרז ולרכוש אותם באתר האינטרנט של עיריית ת"א- יפו:
(https://www.tel-aviv.gov.il> שירותים > מכרזים ודרושים> מכרזי מתן שירותים, עבודה קבלנית ורכש) תמורת סך של 5,000 ₪ שלא יוחזרו בכל מקרה. את חוברות המכרז יש להדפיס מהאתר העירוני ולהגיש בהתאם לקבוע בפרק ב' בחוברת המכרז.

6. <u>זכויות יוצרים</u>

מפרט זה הוא קניינה הבלעדי של העירייה והוא מועבר למשתתף במכרז לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש כלשהו, שאינו לצורך הכנת ההצעה.

7. בניגוד לאמור בסעיף 2.3. בפרק ב' תנאי המכרז (תנאים כלליים) לא תפוצל הזכייה במכרז בין מספר ספקים. העירייה תכריז על זוכה אחד בלבד.

8. **מסמך הצעת המחיר (נספח 7 למכרז), יוגש במעטפה נפרדת.**

פרק ב' – תנאי המכרז

1 הגדרות

1.0 **העירייה -** עיריית תל אביב-יפו.

1.1 **הועדה -** ועדת המכרזים של העירייה או כל ועדה אחרת שבסמכותה לבחון את ההצעות ולהחליט על הזוכה במכרז.

2 תנאים כלליים

2.1 העירייה שומרת לעצמה את הזכות לקבלת ההצעה כולה או חלק ממנה.

2.2 העירייה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.

2.3 העירייה רשאית לפצל את היקף ההתקשרות בין המשתתפים במכרז, עפ"י שיקול דעתה.

2.4 כל ההוצאות מכל מין וסוג הכרוכות בהכנת מסמכי המכרז וההצעה למכרז זה יחולו על המשתתף במכרז ולא יוחזרו לו, ובכלל זה הוצאות רכישת מסמכי המכרז.

2.5 זכויות הבעלות, זכויות היוצרים וכל הזכויות האחרות מכל מין וסוג שהוא במסמכי המכרז שייכות לעיריית תל אביב יפו. המשתתפים במכרז אינם רשאים לעשות בהם שימוש כלשהו אלא לצורך הגשת ההצעה או לצורך ביצוע העבודה/הספקת הטובין.

2.6 אין לראות במכרז זה משום התחייבות כלשהי של העירייה להזמין את העבודה/ הטובין נשוא המכרז.

2.7 הכמויות המצוינות במסמכי המכרז הן לצורך אומדן בלבד ולצורך קבלת החלטות בקשר להצעת המשתתף במכרז.

2.8 הכמויות שתבוצענה בפועל תהיינה שונות מהרשום במסמכי המכרז, למשתתף במכרז לא תהיה עילה לתביעה בגין השינוי בכמויות. מחירי היחידה יישארו בתוקף לכל תקופת החוזה ולכל כמות שתידרש ע"י העירייה לביצוע.

2.9 העירייה ו/או הוועדה תהא רשאית לדרוש מכל המשתתפים במכרז ו/או חלקם השלמת מסמכים ו/או מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים ו/או פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות בכל הקשור לניסיונו ויכולתו או עמידתו בתנאי סף אחר, על פי שיקול דעתה, לשביעות רצונה המלא, על מנת לבחון את המשתתף והצעתו לרבות עמידתו בתנאי הסף במסגרת שיקוליה.

2.10 ימצא המשתתף במכרז במסמכי המכרז סתירות, שגיאות, אי התאמות או שיהיה לו ספק כלשהו בקשר למובן המדויק של כל סעיף או פרט, עליו להודיע על כך בכתב למחלקת מכרזים והתקשרויות, פקס: 03-5216490, לפני הגשת הצעתו.

2.11 הצעת המשתתף במכרז תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד. העירייה לא תקבל הצעה של משתתף במכרז שהינו "מיזם משותף" או "חברה בייסוד".

2.12 הנוסח המחייב של המכרז הנו הנוסח המופיע באתר האינטרנט העירוני ובמשרדי העירייה. יודגש ויובהר כי לא יהיה כל תוקף לכל שינוי ו/או עדכון ו/או תוספת שיערכו במסמכי המכרז, והם לא יחייבו את העירייה, למעט השינויים והעדכונים שנמסרו ע"י העירייה במסגרת הליכי המכרז.

3 תנאים כלליים ותנאי סף להשתתפות במכרז

תנאים כלליים:

3.0 העירייה תתקשר רק עם משתתף במכרז שהינו עוסק מורשה ושהציג אישורים על כך.

3.1 על המשתתף במכרז להיות בעל אישור לפי סעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976. האישור יכול שיהא מופק באמצעות מאגר המידע של רשות המיסים. לאישור זה תצורף הצהרת המשתתף המאמתת את פרטי האישור.

3.2 על המשתתף במכרז לציין מהו מעמדו המשפטי.
טופס הצהרה על מעמד משפטי מצורף בנספח מס' 6 למכרז.
במקרה של תאגיד או שותפות יצורף אישור (דו"ח) מאת רשם החברות.

3.3 תנאי סף:

3.4 על המשתתף במכרז לצרף להצעתו ערבות מבוילת כדין, להבטחת קיום התחייבויותיו בהצעתו.

3.5 על המשתתף במכרז לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים בפרק ג' - הקריטריונים לבחינת ההצעות.

3.6 על המשתתף במכרז **לצרף להצעתו קבלה המאשרת את רכישת מסמכי המכרז.**

4 תוקף ההצעה

תוקף ההצעה הינו 4 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות. תוקף ההצעה ניתן יהיה להארכה ב- 4 חודשים נוספים עפ"י דרישת העירייה לפני פקיעת ההצעה או לחילופין בדרך של הארכת תוקף הערבות שבסעיף 6 להלן בהתאם לאמור בסעיף 6.5 להלן.

5 מחויבות להצעה

5.0 משתתף במכרז יגיש טופס הצהרה בו הוא מאשר כי קרא ובחן בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז וכי והגיש את הצעתו בהתאם לכך.
טופס הצהרת המשתתף במכרז מצורף בנספח מס' 1 למכרז.

6 ערבות למכרז

6.1 כל משתתף במכרז חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית מבוילת כחוק או ערבות מחברת ביטוח מבוילת כחוק, הכל על פי האמור להלן (להלן: "הערבות").
הערבות תהייה, בסכום הנקוב בפרק ג' - הקריטריונים לבחינת ההצעות.

6.2 על המשתתף במכרז להגיש את הערבות על פי נוסח טופס כתב הערבות, המצורף בנספח מס' 2 למכרז.

6.3 כל הערבויות הנזכרות במכרז זה ובנספחיו פירושן ערבויות מבוילות כחוק.

6.4 הערבויות שניתן לצרפן למכרז הן אך ורק על פי המפורט להלן:

6.4.1 **ערבות בנקאית** - ערבות ממוסד בנקאי ו/או מוסד כספי ו/או אגודה שיתופית לאשראי, המורשים להוציא ערבות ע"י המפקח על הבנקים, לפי הרשימה המצורפת בנספח מס' 4 למכרז.

6.4.2 **ערבות מחברת ביטוח** - ערבות מחברת ביטוח, המורשית להוציא ערבויות ע"י משרד האוצר, לפי הרשימה המצורפת בנספח מס' 4 למכרז.

6.5 **תוקף הערבות יהיה ל- 4 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז וניתן יהיה להארכה ב - 4 חודשים נוספים, על פי דרישת גזבר העירייה או מי שהוסמך על ידי הגזבר.**

6.6 משתתף במכרז שלא יצרף אחת מהערבויות שלעיל באופן הנדרש בסעיף זה, לא תדון הוועדה בהצעתו והיא תיפסל.

6.7 משתתף במכרז שהצעתו לא זכתה - תוחזר לו הערבות שצירף.

6.8 משתתף במכרז שהצעתו נתקבלה (להלן: "הזוכה") ואשר לא יחתום על החוזה במועד שייקבע ע"י העירייה, תהא העירייה רשאית לחלט את סכום הערבות שהפקיד לטובתה.

6.9 עם חתימת החוזה על הזוכה במכרז להחליף את הערבות שצירף להצעתו בערבות להבטחת ביצוע החוזה. הערבות תהיה מבנק או מחברת ביטוח מהרשימה שצוינה לעיל. הערבות תהיה בסכום שנקבע בחוזה. נוסח הערבות יהיה על פי נוסח כתב הערבות המצורף כנספח 2 למכרז.

7 אופן הגשת ההצעות

7.1 המשתתף במכרז ידפיס ויגיש לעירייה את חוברות המכרז עם הנספחים והמסמכים הנדרשים, בשני העתקים זהים, על גבי הטפסים המיועדים לכך, במעטפה עליה ידביק את הדף המצורף בסוף פרק זה – דף מעטפה למכרז.

7.2 מסמך הצעת המחיר עצמו (נספח 7 למכרז) יוגש במעטפה נפרדת, כשהיא סגורה היטב, ומוגשת עם יתר מסמכי המכרז, כמתואר בסעיף 7.1 לעיל.

7.3 המחירים בהצעת המחיר ינקבו בשקלים חדשים.

7.4 הצעת המשתתף במכרז לא תכלול מע"מ.

7.5 **הצעת המשתתף במכרז תהווה חלק בלתי נפרד מהחוזה שיחתם בין הזוכה במכרז לבין העירייה.**

7.6 המשתתף במכרז יגיש הצעתו **<u>במסירה ידנית</u>,** עד המועד האחרון שנקבע להגשת הצעות במכרז, לכתובת הבאה:

שירותי הדואר העירוניים
חדר 17, קומה 1-
בניין עיריית תל אביב יפו
רחוב אבן גבירול 69

7.7 **המשתתף במכרז יצרף את המסמכים הבאים:**

- מסמך הצהרת המשתתף במכרז, המצורף בנספח מס' 1 למכרז.
- ערבות בנקאית מבוילת כחוק ע"ג טופס כתב ערבות, המצורף בנספח מס' 2 למכרז.
- טופס אישור על קיום ביטוחים, המצורף בנספח מס' 5 למכרז חתום ע"י המשתתף במכרז.
- מסמך הצהרה על מעמד משפטי, המצורף בנספח מס' 6 למכרז. במקרה של תאגיד או שותפות יצורף אישור (דו"ח) מאת רשם החברות.
- אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשלו- 1976. תדפיס ממאגר המידע של רשות המיסים, בדבר עמידתו בתנאי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו 1976, בצירוף הצהרתו המאמתת פרטי תדפיס זה.
- מסמך הצעת המחיר לביצוע העבודה/ הספקת הטובין, חתום ע"י המשתתף במכרז, המצורף בנספח מס' 7 למכרז.
- קבלה המאשרת את רכישת מסמכי המכרז.
- מסמכים נוספים, בהתאם לנדרש בפרק ג' - הקריטריונים לבחינת ההצעות.

8 תקינות ההצעה

8.0 הצעות שיוגשו באופן השונה מהמפורט לעיל עלולות להיפסל.

8.1 הסתייגות כלשהי של המשתתף במכרז עלולה לגרום לפסילת הצעתו.

8.2 הצעות שיוגשו לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות, לא ייפתחו.

8.3 העירייה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה.

8.4 העירייה איננה אחראית לכל הפירושים ו/או ההסברים שינתנו בעל פה למשתתפים במכרז.

8.5 התגלתה בבחינת ההצעות שהוגשו במכרז טעות חשבונית בהצעת המחיר - הקובע יהיה מחיר ליחידה ובהתאם לכך יחושב הסך הכולל של ההצעה.

8.6 העירייה רשאית בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים, כאמור, יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעתם של המשתתפים בכנס הספקים/ קבלנים ורוכשי מסמכי המכרז באמצעות מכשיר הפקסימיליה לפי מספרי הפקס שיימסרו על ידם.

9 הודעה על הזכייה וההתקשרות

9.1 העירייה תמסור למשתתפים במכרז הודעה בכתב על זכייתם/אי זכייתם במכרז.

9.2 בין הזוכה/ זוכים במכרז לבין העירייה ייחתם חוזה שהעתקו, על נספחיו, מצורף בחלק ב' של מסמכי המכרז, בשינויים המחויבים, אם יהיו כאלה, כתוצאה מהחלטת הועדה. תנאי ההתקשרות עם הזוכה / זוכים במכרז יהיו על פי תנאי המכרז והחוזה הנ"ל (בשינויים המחויבים) על נספחיהם.

9.3 הזוכה במכרז יחתום על החוזה תוך 7 ימי עבודה מיום שיידרש לכך.

9.4 הזוכה במכרז יגיש עד למועד החתימה על החוזה אישור על קיום ביטוחים, חתום ע"י חברת הביטוח, להבטחת קיום דרישות הביטוח המפורטות בחוזה.
טופס אישור על קיום ביטוחים מצורף בנספח מס' 5 למכרז.

9.5 היה והזוכה במכרז לא יעמוד בהתחייבויותיו בסעיפים קטנים 9.2, 9.3 ו- 9.4 לעיל ו/או לא ימציא ערבות לחוזה כנדרש בסעיף 6.9 לעיל, תהא העירייה רשאית לבטל את הזכייה במכרז בהודעה בכתב לזוכה, החל מן התאריך שייקבע על ידי העירייה בהודעה זו, וכן למסור את ביצוע המכרז למי שייקבע על ידה. כמו כן, לעירייה תהא רשות לדרוש פיצוי מהמשתתף במכרז על כל הפסד שייגרם לה בשל כך.

9.6 בכל מקרה בין אם בוטלה הזכייה במכרז מכל סיבה שהיא ובין אם לאו, רשאית העירייה לחלט את הערבות, כולה או מקצתה. כמו כן, לעירייה תהא רשות לדרוש פיצוי מהמשתתף במכרז על כל הפסד שייגרם לה בשל כך.

לכבוד

ועדת המכרזים

עיריית תל אביב - יפו

בניין העירייה – רחוב אבן גבירול 69 תל אביב - יפו 6416201

קומת מפלס הרחוב (1-) חדר 17, במשרד שירותי הדואר העירוניים

מכרז פומבי / זוטא מס' 38/2019

מתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing) להפעלת מוקד שירות (Help Desk), תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי

שם המכרז מנהל קהילה

התאריך האחרון להגשת הצעות 25.08.2019 **עד שעה** 14:00

פרק ג' – הקריטריונים לבחינת ההצעות

1. **השיקולים בבחינת ההצעות**:

בשיקוליה בבחינת הצעות תתחשב העירייה בגורמים הבאים:

א. מחיר ההצעה הכולל – משקל 60% (כמפורט בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה, לפי השקלול המפורט בסעיף 10 שלהלן).

ב. איכות ההצעה – משקל 40%.

2. **ערבות למכרז**: גובה הערבות למכרז הוא 100,000 ₪.

3. **תנאי הסף לבחינת ההצעות**:

בנוסף לתנאים שצוינו בפרק התנאים הכלליים – פרק ב' למכרז, על המשתתף במכרז לעמוד במלוא התנאים המפורטים להלן, במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז:

3.1. המשתתף במכרז ניהל ותפעל מוקד שירות (Help Desk) מבוסס SLA למשתמשי מחשוב במשך שנתיים ברציפות לכל לקוח בין ה- 01.01.2014 ועד המועד האחרון להגשת הצעות, ל- 3 לקוחות שונים, בכל אחת מהשנים הנ"ל כאשר:

א. לכל לקוח לפחות 500 תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים וגם:

ב. במוקד השירות (Help Desk) של כל לקוח מועסקים על ידי המשתתף במכרז לפחות 5 טכנאי מוקד טלפוניים מטעמו ביחסי עובד מעביד וגם:

ג. אצל לפחות אחד מבין שלושת הלקוחות השירותים ניתנו בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) מבוסס תפוקות.

3.2. המשתתף במכרז סיפק (בין באופן ישיר או בין ע"י קבלן משנה) שירותי תחזוקת ציוד מחשוב באתר הלקוח (On Site Support) מבוסס SLA לשלושה לקוחות שונים במשך שנתיים ברציפות לכל לקוח, בין ה- 01.01.2014 ועד המועד האחרון להגשת הצעות , כאשר בכל אחת מהשנים:

א. לכל לקוח לפחות 1,000 פרטי ציוד קצה וגם,

ב. השירותים ניתנו באמצעות צוות של לפחות 5 טכנאי שטח מטעמו (בין בדרך של עובד מעביד ובין בדרך אחרת).

3.3. על המשתתף במכרז להיות בעל הכנסות בתחום ניהול ותפעול של מוקדי שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב ו/או בתחום תחזוקת ציוד מחשוב בהיקף, של לפחות 10 מיליון ₪ בשנה, בכל אחת משלוש השנים 2016, 2017 ו- 2018.

3.4. על המשתתף במכרז להעסיק לפחות 80 עובדים ביחסי עובד מעביד בכל אחת משלוש השנים 2016, 2017 ו-2018 שעיסוקם מתן שירות ניהול ותפעול של מוקדי שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב ו/או תחזוקת ציוד מחשוב.

3.5. במועד הגשת ההצעות, לא תלויה כנגד המשתתף במכרז הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המשתתף במכרז "כעסק חי", או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המשתתף במכרז להמשיך ולהתקיים כ"עסק חי".

3.6. ציון איכות מינימאלי משוקלל של 70%.

3.7. השתתפות בכנס משתתפים במכרז. משתתף שלא ישתתף בכנס המשתתפים במכרז – הצעתו תיפסל.

① יובהר, כי לצורך עמידה בתנאי הסף שבסעיף 3.1 ג' לעיל, הניסיון במתן שירותים צריך שיהא בשיטת מיקור חוץ בלבד (Outsourcing) , בהתאם להגדרת "מיקור חוץ (Outsourcing)" בסעיף 1.41 לנספח א' לחוזה, ולא בהצבת כוח אדם, במוקדי שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב של הלקוחות ו/או בהשמה של טכנאים אצל לקוחות.

② הכוונה ב "מבוסס SLA", בתנאי הסף הקבועים בסעיפים 3.1 ו- 3.2 לעיל, הינה הסכם רמת שירות (SLA) , המגדיר את מדדי השירות על פיהם נמדד המשתתף במכרז כלפי הגופים שהוצגו על ידו לצורך עמידה בתנאי בסף הנ"ל.

③ הכוונה ב "פרטי ציוד קצה" בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.2, לעיל, הינה לתחנות עבודה (Desktops), מחשבים ניידים (Laptops), מדפסות וטאבלטים.

④ הניסיון בן שנתיים רצופות ל-3 לקוחות שונים, הנדרש בתנאי הסף בסעיפים 3.1 ו-3.2 לעיל, יכול להינתן לכל לקוח ברצף של 3 שנתיים שונות, ובלבד ששנתיים אלו הן בטווח השנים שבין 01.01.2014 ועד המועד האחרון להגשת ההצעות.

4. **<u>מסמכים מצורפים</u>** :

על המשתתף במכרז לצרף את המסמכים המתאימים המעידים על עמידתו בתנאי הסף שפורטו לעיל, לרבות :

4.1. המשתתף במכרז יצרף תצהיר מטעמו בנוסח המצ"ב כנספח 8 למכרז, המעיד על ניסיונו של המשתתף במכרז בהיקפים המפורטים בסעיף 3.1 לעיל. העירייה תהיה רשאית לבחון את הנתונים המופיעים בתצהיר בין היתר ע"י פניה ללקוחות שפורטו בנספח, כולם או חלקם, ו/או סיור פיזי באתר/ים בהם ניתן השירות, כולם או חלקם, ו/או בכל דרך אחרת שתימצא העירייה לנכון. ככל שתימצא אי התאמה בין הצהרת המשתתף לבדיקת העירייה, כאמור, עם הלקוח- העירייה תהיה רשאית להביא בחשבון את הנתונים שנמסרו ע"י הלקוח, בהתאם לשיקול דעתה.

4.2. המשתתף במכרז יצרף תצהיר מטעמו בנוסח המצ"ב כנספח 9 למכרז, המעיד על ניסיונו של המשתתף במכרז בהיקפים המפורטים בסעיף 3.2 לעיל. העירייה תהיה רשאית לבחון את הנתונים המופיעים בתצהיר בין היתר ע"י פניה ללקוחות שפורטו בנספח, כולם או חלקם, ו/או סיור פיזי באתר/ים בהם ניתן השירות, כולם או חלקם, ו/או בכל דרך אחרת שתימצא העירייה לנכון. ככל שתימצא אי התאמה בין הצהרת המשתתף לבדיקת העירייה, כאמור, עם הלקוח- העירייה תהיה רשאית להביא בחשבון את הנתונים שנמסרו ע"י הלקוח, בהתאם לשיקול דעתה.

ככל שיוצג ניסיון של קבלן משנה לצורך עמידה בתנאי הסף שבסעיף 3.2 לעיל, יש לצרף התחייבות/הצהרה של קבלן המשנה כלפי העירייה, לפיה ימשיך לתת שירותים למשתתף במכרז ככל שזה יזכה במכרז, וכי קרא את כל תנאי המכרז, לרבות לעניין תחזוקת ציוד מחשוב וטכנאי שטח, וכי הינו מתחייב לעמוד בכל דרישות החוזה על נספחיו במשך כל תקופת ההתקשרות (ראה נספח 9 א' למכרז). מובהר בזאת, כי לצורך עמידה בתנאי סף זה אין ולא ניתן לצרף את ניסיון המשתתף במכרז לניסיון קבלן המשנה, וכי אחד מהשניים (המשתתף במכרז או קבלן המשנה) יידרש לעמוד לבדו בתנאי הסף בסעיף 3.2 לעיל.

4.3. המשתתף במכרז יצרף הצהרה מטעמו הנלווית לה חוות דעת מטעם רואה חשבון של המשתתף במכרז, על מחזור כספי בתחום, ובהיקפים הנדרשים בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.3 לעיל (ראה דוגמא המצ"ב <u>בנספח 10א'</u> ו<u>בנספח 10ב'</u> למכרז).

4.4. להוכחת סעיף 3.4 לעיל, המשתתף במכרז יצרף תצהיר מאומת ע"י עו"ד (ראה דוגמה בנספח 10 ג' למכרז)

4.5. אישור רו"ח בדבר היעדר "עסק חי" כמפורט בתנאי סף הקבוע בסעיף 3.5 לעיל (ראה נספח 10 ד' למכרז).

4.6. על המשתתף במכרז להשיב ולמלא את הפרמטרים הנדרשים <u>בנספח 12 למכרז</u>, וזאת לפחות עפ"י המינימום הנדרש במפרט הטכני לצורך בדיקת עמידת הצעה המשתתף במכרז בתנאי הסף, להוכחת סעיף 3.6 לעיל.

העירייה תהיה רשאית לבחון את הנתונים שנמסרו ע"י המשתתף במכרז לצורך ניקוד איכות הצעתו בין היתר ע"י פניה ללקוחות שפורטו על ידו לצורך קבלת ניקוד האיכות, כולם או חלקם, ו/או סיור פיזי באתר/ים בהם ניתן השירות, כולם או חלקם, ו/או בכל דרך אחרת שתימצא העירייה לנכון. ככל שתימצא אי התאמה בין הנתונים שצויינו ע"י המשתתף לבין בדיקת העירייה- העירייה תהיה רשאית להביא בחשבון את הנתונים שנמסרו ע"י הלקוח, בהתאם לשיקול דעתה.

למען הסר ספק מובהר כי גם משתתפים במכרז שיש להם או הייתה להם התקשרות עם העירייה ורוצים להוכיח את ניסיונם באמצעות הניסיון שצברו במסגרת שירותים שביצעו עבור העירייה, נדרשים לצרף את המסמכים הנדרשים בסעיף 4 לעיל.

5. <u>היקף ההתקשרות:</u>

5.1. ההתקשרות תהייה בהתאם לכמויות הציוד בבתי הספר, מוסדות החינוך ואתרי מנהל קהילה, כמפורט בנספח ד' לחוזה – תיאור מצב קיים (Base Case), הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של העירייה ועפ"י אילוצים תקציביים בביצוע עבודות בכלל ובביצוע עבודות נשוא מכרז זה בפרט.
מובהר, כי היקף הציוד, המערכות ומוצרי המדף בבתי הספר, מוסדות החינוך ואתרי מנהל קהילה המפורטים בנספח ד' לחוזה – תיאור מצב קיים (Base Case)בסעיף 2, מובאים כאומדן בלבד. על המשתתף במכרז להביא בחשבון, כי השירותים אינם מבוצעים כיום מכח מכרז שפורסם על ידי העירייה וכי הנתונים שעל בסיסם נערך האומדן הינם בהתאם לבדיקות שערכה העירייה ובהתאם למידע שהתקבל מהספק הנוכחי המבצע את השירותים כיום מתוקף התקשרות מכח מכרז שפורסם על ידי משרד החינוך. אין העירייה מתחייבת להיקף האמור, וכן שומרת לעצמה העירייה את הזכות להקטין (אפילו ב- 100%) ו/או להגדיל את הכמות הנ"ל, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ועפ"י אילוצי תקציב.

5.2. מובהר בזאת כי, שינוי (גריעה או תוספת) מההיקפים הנ"ל לא תקנה למשתתף במכרז עילה לתביעה להגדלת הצעתו, או לכל תביעה אחרת והמשתתף במכרז מוותר על הטענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד העירייה במידה ויידרש לטפל בכמויות שונות מאלו המצוינות בנספח ד' לחוזה ו/או בפיזור שונה מהמפורט בנספח ד' לחוזה, **וזאת מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 13, 14, 15 ו- 16 בנספח א' לחוזה** – "תנאים מיוחדים להתקשרות".

5.3. בניגוד לאמור בסעיף 2.3 בפרק ב' תנאי המכרז (תנאי כללים) לא תפוצל הזכייה במכרז בין מס' ספקים. העירייה תכריז על זוכה אחד בלבד.

6. העירייה רשאית לבקר באתרים בהם מפעיל המשתתף במכרז HELP DESK באתר הלקוח של המשתתף במכרז ו/או באתר המשתתף במכרז ואף לבקש הבהרות בדבר השירותים הניתנים לעניין עמידתו של המשתתף במכרז בתנאי הסף, הן מן המשתתף במכרז והן מן הגורמים שפורטו על ידו (לרבות קבלן המשנה הנזכר בסעיף 3.2 לעיל). המשתתף במכרז יתאם ביקור באתרי ה-HELP DESKהשונים בתוך 5 ימים מיום בקשת העירייה.

7. <u>הזוכה החלופי</u>

העירייה תכריז על הזוכה כמפורט בסעיף 9 לפרק ב' לתנאי המכרז וכן תקבע זוכה חלופי, אשר יחליף את הזוכה במכרז במידה והזוכה במכרז לא יעמוד בתנאי המכרז והחוזה על נספחיהם בתוך 9 חודשים מיום תחילת מתן השירותים (להלן: "**הזוכה החלופי**").

הזוכה החלופי יופעל אם בעת ביצוע העבודה, נשוא מכרז זה, יתברר, כי השירותים אינם עומדים בדרישות המופיעות במכרז.
הערבות למכרז שהופקדה בעירייה ע"י הזוכה החלופי להבטחת הצעתו למכרז תוחלף ע"י הזוכה החלופי בערבות בנקאית בסך של 25,000 ש"ח , אשר תוחזק ע"י העירייה.
במידה ועמד הזוכה בתנאי המכרז, תוחזר לזוכה החלופי ערבותו למכרז והצעתו תפקע.
במידה ולא עמד הזוכה בתנאי המכרז, תופסק ההתקשרות עם הזוכה והזוכה החלופי יוכרז כזוכה במכרז בכפוף לכל התנאים, שנקבעו במסמכי המכרז והכל בהתאם לשיקול דעת והחלטות העירייה.

8. <u>איכות ההצעה המוגשת :</u>

בחינת איכות ההצעה המוגשת תבוצע בהתאם למפורט להלן.

חישוב הפרמטרים המוצגים בטבלה להלן, כמו גם הדרישות והמסמכים הנדרשים לקבלת ניקוד האיכות, מפורטים במסמכי המכרז, ובפרט בנספח 11 למכרז. על המשתתף במכרז ללמוד את אופן בדיקת ההצעות בטרם הגשת הצעתו.

① משתתף במכרז שניקוד האיכות המשוקלל של הצעתו יהיה נמוך מ- 70% (3.5 מתוך 5) - הצעתו לא תעבור למיון שלב ב' – המחיר.

② משתתף במכרז שניקוד האיכות לסעיף 4.1.2.3 יהיה נמוך מ- 70% (3.5 מתוך 5) – הצעתו תפסל ולא תעבור למיון שלב ב' – המחיר.

③ בדיקת האיכות תתבצע על פי נתוני המשתתף במכרז או ע"פ נתוני קבלן המשנה שהוצג לצורך עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.2 לפרק ג' למסמכי המכרז. מובהר בזאת, כי ניקוד האיכות לסעיף 4.1.1.3.2 בטבלה, יינתן על סמך מידע/ נתונים של המשתתף במכרז או של קבלן המשנה מטעמו. בכל מקרה לא יינתן ניקוד איכות בגין ניסיון מצטבר של המשתתף במכרז או של קבלן המשנה מטעמו לסעיף הנ"ל, והניקוד עבור סעיף זה יינתן בגין ניסיון המשתתף במכרז או בגין ניסיון קבלן המשנה, דהיינו בגין ניסיון של המשתתף במכרז עבור 3 מזמינים / ארגונים / גופים או בגין ניסיון של קבלן המשנה עבור 3 מזמינים / ארגונים / גופים.

				ציון סף	משקל יחסי	משקל מוחלט
				3.5 (מתוך 5)	**100%**	**40.00%**
4.1.1	***המשתתף במכרז***				***31.0%***	***12.40%***
		4.1.1.3.1	יכולת מוכחת בנושא מתן שירותי תפעול מוקד שירות בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)		42.5%	5.27%
		4.1.1.3.2	יכולת מוכחת בנושא מתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)		42.5%	5.27%
		4.1.1.4	קבלן משנה לעניין תחזוקת ציוד מחשוב		15%	1.86%
4.1.2	***צוות הפרויקט של המשתתף במכרז***				***37.0%***	***14.80%***
		4.1.2.3	מנהל פעילות	**3.5** (מתוך 5)	30%	4.44%
		4.1.2.4.10	מבנה ארגוני של צוות המוצע לביצוע העבודות נשוא חוזה זה		70%	10.36%
4.2	***מימוש כולל***				***12.0%***	***4.80%***
		4.1.2.5	מנהל תקופת המעבר		15%	0.72%
		4.2.4	תוכנית עבודה לתקופת המעבר		85%	4.08%
4.3	***תפעול שוטף***				***5.0%***	***2.00%***
		4.3.3.2	עדכניות טכנולוגית של הצוות המוצע לביצוע העבודות נשוא החוזה		100%	2.00%
---	***התרשמות כוללת מההצעה***				***15.0%***	***6.00%***

9. מסמכים לצורך קביעת ניקוד האיכות

לצורך קבלת ניקוד האיכות בגין המפורט בטבלה לעיל, יש להגיש מסמכים ו/או אישורים המעידים על ניקוד האיכות ולעמוד בדרישות המפורטות בכל נספחי המכרז לרבות ובפרט בנספחים 11 ו- 12 למכרז.

10. שקלול עלות ההצעה המוגשת :

העלות להשוואת הצעות כוללת את כל העלויות המפורטות בנספח ג' לחוזה/נספח 7 למכרז בטבלה מס' 6 לרבות:

א. העלויות החד פעמיות עבור תשתיות למיקור חוץ עבור טיפול בבתי ספר ואתרי חינוך המפורטות בנספח ג' לחוזה/נספח 7 למכרז בטבלה מס' 1.

ב. עלות שנתית של השירותים עבור בתי ספר ומוסדות חינוך עבור סה"כ 8 שנים: שלוש שנות התקשרות וחמש שנות האופציה (8 פעמים העלות המפורטת בנספח ג' לחוזה/נספח 7 למכרז בטבלה מס' 2).

ג. עלות שנתית מוערכת של חלקי חילוף (עבור כל האתרים – בתי ספר, מוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה) עבור סה"כ 8

שנים: 3 שנות התקשרות וחמש שנות האופציה (8 פעמים העלות המפורטת בנספח ג' לחוזה/נספח 7 למכרז בטבלה מס' 3).

ד. תוספת העלות חד פעמית עבור תשתיות למיקור חוץ עבור טיפול באתרי מנהל קהילה המפורטות בנספח ג' לחוזה/נספח 7 למכרז בטבלה מס' 4.

ה. עלות שנתית של השירותים עבור אתרי מנהל קהילה עבור סה"כ 8 שנים: 3 שנות התקשרות ו- 5 שנות האופציה (8 פעמים העלות המפורטת בנספח ג' לחוזה/נספח 7 למכרז בטבלה מס' 5).

מחיר ההצעה הזולה ביותר (להלן יסומן כ- A) יזכה בציון עלות של 100.

מחיר יתר ההצעות (להלן יסומן כ- B) יזכה בציון בהתאם לנוסחה: A/B*100.

עיריית תל אביב יפו

מתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing) להפעלת מוקד שירות (Help Desk), תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה

חוזה

שנחתם ונערך בתל-אביב-יפו ביום ____ לחודש _____שנה _____.

בין

עיריית תל-אביב-יפו
להלן - העירייה **מצד אחד**

לבין

_____
להלן - הספק **מצד שני**

הואילוהעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' 38/2019 (להלן: "**המכרז**") בתאריך 17.06.2019 לקבלת הצעות לביצוע עבודה ו/או שירותים ו/או אספקת טובין, כמפורט בנספח א', בנספח ב' או במפרט הטכני לחוזה זה, שכותרתם " מתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing) להפעלת מוקד שירות (Help Desk), תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה" ויכונו להלן - "דרישות מקצועיות".

והואיל והספק נענה לבקשה והציע הצעתו במסמך המפורט בנספח ג' שכותרתו "טופס הצעת המחיר" מתאריך 25.08.2019 שיכונה להלן - "הצעת הספק";

והואיל והעירייה קיבלה את "הצעת הספק", על פי החלטת ועדת מכרזים מס'_____, בישיבה מס' _____שהתקיימה בתאריך _____.

ולפיכך מוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1. המבוא לחוזה זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

1.2. מוסכם בין הצדדים כי תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי העירייה לא תהיה קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים, והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין ויתור ו/או הסכמה ו/או שינוי שלא נעשה בדרך האמורה.

1.3. הספק מתחייב לעמוד בכל תנאי הסף לביצוע ההתקשרות, כפי שפורטו בתנאי המכרז של חוזה זה. סטייה מתנאים אלה תהווה הפרה יסודית של החוזה, אלא אם קיבל הספק אישור בכתב לכך.

1.4. הצדדים מסכימים כי העבודה או השירותים הניתנים על ידי הספק ניתנים במסגרת של מתן שירותים וכעבודה קבלנית ולא במסגרת יחסי עבודה הנהוגים בין עובד ומעביד. למען הסר ספק, הצדדים מצהירים בזאת כי לא יתקיימו יחסי עבודה בין עובדי הספק אשר יבצעו עבודה במסגרת מתן השירותים על ידי הספק לבין העירייה.

1.5. הספק ישא בהוצאות ביול חוזה זה ובהוצאות ביול מסמכים אחרים הקשורים או נובעים מחוזה זה, אם וככל שיחולו.

2. מונחים והגדרות

בחוזה זה תהא למונחים הבאים משמעות כמוגדר להלן:

2.1. **המנהל** - מנהל היחידה, כמפורט במסמך התנאים המיוחדים להתקשרות נספח א' לחוזה זה.

2.2. **העבודה או השירותים** - הפעילות הנדרשת בהתאם לתנאי חוזה זה ונספחיו.

2.3. **הטובין** - הסחורה המסופקת עם העבודה, לרבות השירות הנלווה המתחייב.

2.4. **המפרט הטכני** - מסמך המפרט את הדרישות הטכניות של העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין הנדרשים.

2.5. **הספקה מתמשכת/לסירוגין** - הספקת עבודה ו/או שירותים ו/או טובין המשתרעת לאורך הזמן הנקוב בחוזה זה, בכמויות ובמועדים בהתאם לדרישת העירייה.

2.6. **המדד** - המדד המצויין במסמך התנאים המיוחדים להתקשרות, נספח א' לחוזה זה.

3. מסמכים המצורפים לחוזה

3.1. המסמכים המפורטים להלן מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה:

א. מסמך התנאים המיוחדים להתקשרות המצורף בנספח א' לחוזה.

ב. המפרט הטכני המצורף בנספח מס' ב' לחוזה.

ג. מסמך הצעת המחיר, החתום ע"י הספק, המצורף בנספח ג' לחוזה.

ד. המכרז עצמו על תנאיו ונספחיו וכן רשימת מסמכים נלווים לחוזה, המצורפים כולם כנספח ד' לחוזה.

3.2. במקרה ובמהלך העבודה מתגלה סתירה בין המסמכים שלעיל, יהיה תקף המסמך האחרון שפירסמה העירייה.

3.3. העירייה אינה אחראית עבור כל פירושים ו/או הסברים שניתנו בעל פה.

4. תקופת ההתקשרות (להספקה מתמשכת או למתן שירותים מתמשכים בלבד)

4.1. תקופת ההתקשרות בין הצדדים תהיה לשנה מיום החתימה על החוזה.

4.2. העירייה שומרת לעצמה את האופציה הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות בשנתיים נוספות, שנה או חלק ממנה בכל פעם, בתנאים ובמחירים בכפוף להתייקרויות, כפי המוגדר בחוזה.

4.3. הודעה על הארכת החוזה תמסר לספק 30 יום לכל הפחות לפני תום מועד ההתקשרות.

5. שינויים בהיקף ההתקשרות והעסקת ספקים אחרים

5.1. העירייה רשאית להגדיל את היקף ההתקשרות, כולה או פרט מפרטיה, בשיעור שלא יעלה על 50% ובלבד שתודיע על כך לספק בכתב ומראש.

5.2. העירייה רשאית להקטין את היקף ההתקשרות, כולה או פרט מפרטיה ובלבד שתודיע על כך לספק. ההודעה תיכנס לתוקפה 14 יום מיום משלוחה.

5.3. הזכות בידי העירייה לבצע גם חלק מהשירותים הכלולים בחוזה זה בעצמה או באמצעות ספקים אחרים.

5.4. העירייה רשאית לפרסם מכרזים נפרדים לשירותים נשוא חוזה זה או לחלקם ו/או לבצע כל התקשרות אחרת לפי ראות עיניה ולספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה לכך שפריטי המכרז האחר או ההתקשרות האחרת

כלולים בחוזה זה. כמו כן, העירייה תהייה רשאית למסור חלק מהשירותים נשוא חוזה זה לספקים אחרים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

6. איסור הסבת זכויות

6.1. הספק אינו רשאי להסב ו/או להמחות ו/או להעביר את החוזה, כולו או חלקו, או כל טובת הנאה על פיו לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, ו/או לשעבד את זכויותיו על פי חוזה זה, כולן או חלקן, אלא אם קיבל את הסכמת העירייה מראש ובכתב.

6.2. העירייה זכאית להכניס צד שלישי בנעליה בכל הנוגע לחוזה זה ולהעביר, להמחות, להסב, לשעבד ו/או להמחות על דרך השעבוד את זכויותיה ו/או חובותיה עפ"י חוזה זה לצד שלישי לפי שיקול דעתה הבלעדי וללא צורך בקבלת הסכמתו של הספק לכך, ובלבד שאותו צד שלישי ייקח על עצמו את התחייבויות העירייה כלפי הספק כמפורט בחוזה. המנהל יודיע לספק בכתב על ההעברה, ההמחאה, ההסבה, השעבוד ו/או ההמחאה על דרך השעבוד, לפי העניין, והם יכנסו לתוקף במועד הנקוב בהודעה.

7. הדרישה מהספק

7.1. הספק מתחייב לספק בצורה מהימנה ומקצועית את האמור במפרט הטכני, כמפורט בנספח ב' לחוזה זה ובהצעת הספק.

7.2. שום ויתור, הנחה, המנעות מפעולה במועדה או ארכה מצד העירייה לא יחשבו כויתור על זכויותיה, אלא אם כן ויתרה העירייה על כך באופן מפורט ובכתב.

8. אחריות הספק ובטיחות

8.1. הספק יהיה אחראי לאיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין המסופקים על ידו לפני הספקתם וישא באחריות מוחלטת בגין פגמים, אם יתגלו על ידי העירייה לאחר ביצוע העבודה ו/או השירותים או לאחר מסירת הטובין.

8.2. **בטיחות -** על הספק יחולו כל החוקים, התקנות וההוראות החלות בדין בנושא בטיחות לרבות בטיחות בעבודה. כמו כן מתחייב הספק למלא אחר כל הוראות חוק ארגון הפיקוח על העבודה, התשי"ד - 1954 והתקנות שהותקנו מכוחו לרבות תקנות ארגון הפיקוח על העבודה (מסירת מידע והדרכת עובדים), התשנ"ט - 1999 וכן כל חוק או תקנה שיבואו במקומם.

9. התמורה

9.1. תמורת הספקת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין דלעיל יקבל הספק מהעירייה סכום כמפורט בהצעת הספק, המהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה.

9.2. מוסכם על הצדדים כי התמורה המצויינת במסמך הצעת הספק תהיה צמודה, בהתאם למפורט במסמך התנאים המיוחדים לחוזה המצורף בנספח א'.

9.3. החשבונות לתשלום יוגשו ע"י הספק ע"ג חשבונית מס כחוק, מקור והעתק, בצרוף תעודת משלוח.

9.4. בחשבונית לתשלום יכלול הספק את כל הפרטים הבאים:

א. שם החברה, כתובתה, טלפון ותאריך החשבונית.

ב. מספר עוסק מורשה.

ג. אסמכתא להזמנה וגורם מטפל.

ד. כמות ומחיר ליחידה, הסכום הכולל ליחידה, מע"מ וסה"כ לחשבונית.

ה. התייקרות - במידה וקיימת.

ו. חותמת וחתימת החברה.

10. תנאי התשלום

10.1. התשלום יבוצע לאחר קבלת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין ואישור המנהל או מי שימונה על ידו, על עמידתו בכמויות ובאיכות הנדרשת, כפי שמוגדרים במסמך הדרישות.

10.2. החשבון ישולם ע"י העירייה בהתאם למועד הקבוע בחוק מוסר תשלומים לספקים, התשע"ז-2017 או כל חוק אחר שיבוא במקומו לעניין זה (להלן: "**חוק מוסר תשלומים לספקים**"). החשבון ישולם ללא כל תוספת שהיא, בניכוי הסכומים שהעירייה חייבת בניכויים על פי כל דין.

10.3. מובהר בזאת, כי הספק מחוייב לצרף לחשבון את כל הנתונים ו/או המסמכים, בהתאם לנדרש עפ"י החוזה על נספחיו, וכי העירייה תהא זכאית לעכב ו/או להחזיר חשבון שהוגש שלא כנדרש, בהתאם לקבוע בחוק מוסר תשלומים לספקים.

10.4. העירייה תשלם את המגיע עפ"י תנאי החוזה בהמחאות בנקאיות ו/או בהודעת זיכוי לבנקים, לפי בחירת העירייה.

10.5. הספק לא יהיה רשאי להמחות את זכותו לקבלת סכומי כסף מהעירייה, אלא אם כן קיבל על כך הסכמה מראש מאת גזבר העירייה או מי שימונה על ידו.

11. מועדי ההספקה

11.1. מועדי הספקת העבודה ו/או מתן השירותים ו/או הספקת הטובין יהיו כמפורט במסמך התנאים המיוחדים להתקשרות, המצורף בנספח א' לחוזה זה.

12. הפסקת ההתקשרות על ידי העירייה

12.1. העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות בכל עת, אף לפני המועד הנקוב בהצעת הספק, מבלי שתהייה חייבת במתן הסברים כלשהם, ובלבד שתשלח על כך הודעה בכתב לספק, חודש ימים מראש.

12.2. העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות בינה לבין הספק מיידית על ידי הודעה בכתב, כשיש בידי העירייה הוכחות להנחת דעתה, שהספק או אדם אחר בשמו של הספק, הגיש חשבונות כוזבים בקשר להתקשרות זו או כל התקשרות אחרת בין העירייה לספק.

12.3. במקרה של הפסקת ההתקשרות לא יהיה הספק זכאי לפיצויים ו/או לתשלומים מכל סוג שהוא מעבר לתמורה בגין העבודה ו/או השירותים ו/או הספקות שנתן/סיפק בפועל, לשביעות רצונה של העירייה ובהתאם לתנאי החוזה על נספחיו, עד לאותו מועד.

13. קיזוז חובות

13.1. העירייה רשאית לקזז מהתשלומים המגיעים לספק מכל סכום שהוא כל חוב שהספק חייב לעירייה על פי כל דין או חוזה וזאת ללא כל הודעה מוקדמת.

14. עובדי הספק

14.1. למען הסר ספק מוצהר ומובהר בזאת, כי בין העירייה לבין הספק ו/או מי מטעמו מתקיימים יחסים מסחריים בלבד, במסגרתם מספק הספק לעירייה עבודה ו/או שירותים ו/או טובין כמפורט בנספח א', בנספח ב' ו/או במפרט הטכני לחוזה זה, כנגד התמורה שנקבעה בסעיף 9 לחוזה זה.

14.2. הצדדים מצהירים ומאשרים בזה, כי העובדים שיבצעו מטעם הספק את התחייבויותיו על פי חוזה זה (להלן: "**עובדי הספק**") הינם עובדיו של הספק בלבד וכי הם יהיו נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים של הספק. אין בחוזה זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בין העירייה לבין הספק ו/או מי מטעמו ולרבות ובמיוחד מי מעובדיו, יחסי עובד ומעביד.

14.3. הספק מצהיר, כי הוא בלבד ישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקת עובדי הספק, ויהיה אחראי להם ולתשלומים, בהתאם לכל דין, לרבות בהתאם לכל הסכם קיבוצי ו/או צווי הרחבה רלוונטיים ו/או חוזה זה. הספק יהיה אחראי בלעדית לכל הניכויים על פי דין, תשלומי החובה, המסים, הביטוחים (לרבות ביטוחים סוציאליים), ההיטלים ו/או המלווים החלים על מעביד על פי כל דין בגין עובדיו ולכל הסיכונים והאחריות בקשר עם ביצוע העבודה/מתן השירותים/הספקת הטובין על פי חוזה זה.

14.4. בנוסף, מובהר ומוסכם, כי הספק ישלם לעובדים תוספות על פי דין, לרבות בגין עבודה בשבתות וחגים ו/או בשעות נוספות ו/או עבור ימי מחלה ו/או ימי חופשה ו/או עבודה בלילות, וכן יבטח את עובדיו ביטוח פנסיוני, בקרן פנסיה, קופת גמל או ביטוח מנהלים (או שילוב ביניהם) בגוף פיננסי שייבחר על ידי העובד, כאשר הספק מתחייב להפריש בגין הביטוח הפנסיוני של העובד את הקבוע בצו ההרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק וכפי שיעודכן מעת לעת. לעניין הפיצויים מובהר בזאת כי הספק יפריש סכום זה לסוג הביטוח הפנסיוני שבחר העובד (דהיינו לא לקרן פיצויים מרכזית) וכן הספק יתחייב מראש, ואף יציין בהסכמי ההעסקה עם עובדיו כי הוא מתחייב מראש להשאיר סכום זה בביטוח הפנסיוני בו בחר העובד בכל מקרה (דהיינו, גם אם העובד לא פוטר או עבד פחות משנה או מכל סיבה אחרת - הסכום שהופרש בגין פיצויים יישאר בקופת העובד) הפרשות אלו תבוצענה על ידי הספק בגין כל העובדים במסגרת השירותים הניתנים לעירייה מכח חוזה זה, בכל היקף העסקה שהוא על ידי הספק ועל פי החלק היחסי.

14.5. הספק ימסור לכל עובדי הספק הודעה על תנאי העבודה כמתחייב בחוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב - 2002, ובה פירוט התחייבויותיו כלפיו כמעבידו כאמור בחוזה זה, על פי כל דין, הסכם קיבוצי ו/או צו הרחבה.

14.6. מובהר בזאת, כי הפרת כל הוראה של חוקי העבודה ו/או הסכמים קיבוציים ו/או צווי הרחבה על ידי הספק כלפי עובדי הספק, ובפרט ההוראות שבחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987, מהווה גם הפרת יסודית של חוזה זה ותקנה לעירייה מלבד כל התרופות הנתונות לה על פי דין גם את התרופות שבסעיף 21 להלן.

14.7. מובהר ומוסכם, כי עלות שעת עבודתם של עובדי הספק תקבע על ידי הספק בלבד. מוסכם, כי שכר עובדי הספק לא יפחת משכר המינימום בכל עת (על פי חוק, הסכם קיבוצי ו/או צו הרחבה - הגבוה מביניהם) ובתוספת כל הזכויות הסוציאליות המגיעות לעובד ממעבידו על פי חוקי העבודה, ההסכמים הקיבוציים, ו/או צווי ההרחבה החלים לפי העניין.
הספק מתחייב לשאת בהוצאות נסיעת העובדים אל מקום העבודה וממנו ו/או להסיע את העובדים על חשבונו אל מקום העבודה וממנו, ולפיכך מוסכם, כי שכר עובדי הספק כאמור בסעיף זה לא יכלול את עלות הנסיעה בתחבורה ציבורית אל מקום העבודה וממנו.

14.8. משכר העובד ינוכו מס הכנסה, מס בריאות וביטוח לאומי בלבד על פי הוראות החוק בעניין. משכר העובד לא ינוכו סכומים כלשהם לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בגין ביגוד, טלפון, עלות קורס הכשרה בסיסית ועלות ימי רענון.

14.9. כמו כן ומבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל מתחייב הספק לשלם את שכר עובדיו במועד שהוסכם ביניהם ובכל מקרה לא יאוחר מהמועד הקבוע בחוק הגנת השכר, התשי"ח - 1958.

14.10. הספק יעסיק עובדים בעלי אזרחות ישראלית, או עובדים זרים בעלי רשיון עבודה ושהייה בתוקף, לצורך ביצוע העבודה/ מתן השירותים/ הספקת הטובין שבחוזה זה, אלא אם פורט אחרת בתנאי הסף להעסקת עובדים על ידי הספק.

14.11. העירייה תהיה רשאית לבדוק מעת לעת את שיעור התשלום שישלם הספק כאמור בסעיפים קטנים 14.3 - 14.4 לעיל ועל הספק להמציא לעירייה, לפי בקשתה, ובתוך 21 יום ממועד בקשתה, את כל המסמכים הדרושים לשם כך, לרבות (אך לא רק) תלושי שכר, דוחות שונים, אישורי רואה חשבון, טפסי 106, טפסי 126 ועוד.

14.12. הספק מתחייב שלא להציב את מי מעובדיו לעבודה בעירייה, בהתאם לדרישת המנהל ועל פי שיקול דעתו הבלעדי של המנהל וללא דרישת הסבר, זאת תוך מתן השירותים שבחוזה זה על ידי עובד/ים אחר/ים המועסקים על ידי הספק.

15. ערבות להבטחת ביצוע החוזה

15.1. הערבות הבנקאית שהומצאה על ידי הספק תשמש להבטחת ביצוע כל התחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה (להלן: "**הערבות**").

15.2. גובה הערבות לחוזה זה נקוב במסמך התנאים המיוחדים, נספח א' לחוזה זה.

15.3. הספק מתחייב להאריך, מפעם לפעם, את תוקף הערבות לפחות 15 יום קודם למועד פקיעתה, על פי הנחיות גזבר העירייה או מי שהוסמך על ידי העירייה.

15.4. הערבות (כשהיא תקפה) תשאר בידי העירייה עד לארבע חודשים לאחר תום תקופת החוזה, על הארכותיו או לאחר גמר ביצוע העבודה/מתן השירותים/הספקת הטובין לפי תנאי החוזה, לשביעות רצונו של המנהל, על פי המאוחר מביניהם. העירייה תהיה רשאית להאריך את תוקף הערבות לתקופה של 4 חודשים נוספים על פי דרישת גזבר העירייה או בא כוחו.

16. נזיקין, שיפוי וביטוח

16.1. הספק יהא אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל ובגין כל תאונה, חבלה, או נזק, איזה שהוא, בלי יוצא מן הכלל, שייגרמו לעירייה ו/או לעובדיה ו/או שלוחיה ו/או למי שבא מטעמה ו/או לאדם אחר כלשהו או לצד שלישי כלשהו, לגוף ו/או לרכוש, בשל מעשה או מחדל של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או כל מי שבא מטעמו בקשר ובכל הנוגע, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הספק על פי מסמכי ונספחי חוזה זה. הספק יפצה את העירייה ו/או את הניזוק(ים) לפי המקרה, בכל דמי הנזק שיגיעו לה/להם. הספק משחרר לחלוטין ומראש את העירייה, עובדיה, שלוחיה ואת מי שבא מטעמה מכל אחריות וחבות לכל ובגין כל תאונה, חבלה או נזק כנ"ל שארעו כתוצאה מהרישא לסעיף זה, לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש בכל עילה שהיא, אלא במידה שחבלה או נזק, כאמור, נגרמו כתוצאה ממעשה או מחדל מכוונים של העירייה או מי מטעמה.

16.2. הספק מתחייב לשלם כל דמי נזק או פיצוי המגיעים על פי פסק דין לעובד או לכל אדם הנמצא בשרותו כתוצאה מתאונה או נזק כל שהוא שנגרמו ממעשה או מחדל הקשור, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הספק על פי חוזה זה.

16.3. הספק אחראי כלפי כל צד שלישי, לרבות כלפי כל עובד או אדם אחר והמועסק בשרותו, במידה ואחריות כזו מוטלת עליו לפי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) 1968 או לפי כל דין אחר, לנזקים שייגרמו להם בשל מעשה או מחדל רשלניים או מכוונים של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או כל מי שבא מטעמו בקשר ובכל הנוגע, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הספק על פי חוזה זה. אם תתבע העירייה ו/או עובדיה ו/או שלוחיה ו/או כל מי שבא מטעמה על נזק, שנגרם כתוצאה מהאמור לעיל, יהא על הספק לסלק את התביעה כנגדם ו/או לשלם כל סכום שייפסק לחובתם ו/או לחובת מי מהם על ידי בית משפט בפסק דין .

16.4. הספק מתחייב בזה לפצות ולשפות בשלמות את העירייה על כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא, שתוגש על ידי אדם כלשהו, נגדה ו/או נגד מי מעובדיה ו/או שלוחיה ו/או מי שבא מטעמה, בגין כל תאונה, חבלה או נזק שמפורט בסעיפים קטנים 16.1, 16.2, 16.3 שלעיל, לכל אדם לגוף ו/או לרכוש, לרבות הוצאות משפטיות שייגרמו להם.

16.5. הספק יהיה אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל אבדן, ו/או פגיעה ו/או נזק מכל סוג שהוא שייגרם לרכוש העירייה, על ידי הספק או מי מטעמו ומתחייב להשלים כל אובדן ולתקן כל נזק כאמור, ללא דיחוי תוך שימוש בחומרים ובחלקים חדשים, הכל על מנת להחזיר את רכוש העירייה למצבו טרם גרימת הנזק (או האובדן), כאמור.

16.6. מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי מסמכי החוזה ומאחריותו לנזקים להם הוא אחראי בהתאם לסעיפים קטנים 16.1 עד 16.5 שלעיל, ומבלי לגרוע מהוראות כל דין, מתחייב הספק לערוך על חשבונו את הביטוחים המפורטים באישור על קיום ביטוחים המצורף כנספח 5 למכרז שקדם לחוזה זה (להלן: "**הביטוחים** או **פוליסות הביטוח**" ו"**אישור על קיום ביטוחים**" בהתאמה), אשר יהיו בתוקף עד לתום תקופת החוזה על הארכותיו.

16.7. אי קיום תנאי פוליסות הביטוח על ידי הספק לא יפגע בזכויות העירייה הנובעות מסעיפים 16.1 עד 16.6 לעיל.

16.8. הספק לבדו אחראי לתשלום הפרמיות עבור פוליסות הביטוח הנזכרות לעיל ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי פוליסות הביטוח.

16.9. להבטחת התחייבותו של הספק לביצוע הביטוחים שלעיל ימציא הספק לעירייה את האישור על קיום ביטוחים (נספח 5 למכרז שקדם לחוזה זה, כאמור) כשהוא חתום על ידי חברת ביטוח.

16.10. היה והספק לא יבצע את הביטוחים אשר עליו לבצע בהתאם למפורט באישור על קיום הביטוחים, כולם או חלקם, הרי מבלי להטיל על העירייה חבות כלשהי בקשר לכך, תהא העירייה רשאית לבצע את הביטוחים, כולם או חלקם, תחתיו, לשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות, ולחלט תשלומים אלה מהערבות הבנקאית ו/או לנכותם מכל תשלום המגיע לספק ו/או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת.

16.11. הספק מתחייב להמציא לעירייה את פוליסת הביטוח בכל עת שיידרש לכך.

16.12. לא ימציא הספק את פוליסת הביטוח כנדרש ע"י העירייה - יראה הדבר כהפרת תנאי מתנאי החוזה והעירייה תהא רשאית לנקוט בכל הצעדים המשפטיים הנתונים לה, לרבות (אך לא רק) חילוט הערבות להבטחת ביצוע החוזה.

16.13. הספק מתחייב ומצהיר בזאת, כי בכל מקרה של תביעה שתוגש על ידי עובד הספק ו/או מי מטעמו, בכל עניין הכרוך בחוזה זה ו/או הנובע ממנו ו/או בדרישה להכרה ביחסי עבודה ו/או בזכויות הנובעות ו/או קשורות ליחסי עבודה עם העירייה (להלן: "**תביעה סותרת**"), יודיע על כך הספק לעירייה, בכתב. הספק מתחייב להתייצב בערכאות הרלוונטיות, להצהיר ולהוכיח, כי הוא המעסיק היחיד והבלעדי של עובדו, על כל המשתמע מכך.

16.14. היה ומסיבה כלשהי ייקבע, למרות האמור בחוזה זה וההסכמות בין הצדדים לעניין בסיס ההתקשרות ו/או בקשר עם תביעה סותרת או אחרת, על ידי רשות מוסמכת לרבות על ידי גוף שיפוטי, כי מי מעובדי הספק הינו עובד של העירייה ו/או כי על העירייה לשאת בחבויות כלפיו מתוקף זכויות הנובעות ו/או קשורות ליחסי עבודה, תהא העירייה רשאית לקזז מסכומים שהיא חייבת לספק ו/או הספק יהיה חייב לשפות את העירייה בגין כל סכום שייפסק, ככל שייפסק, ו/או הוצאה ו/או תשלום שיהיה עליה לשאת, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, בעקבות קביעה או תביעה סותרת כאמור.

16.15. מובהר, כי הספק אחראי לתשלום כל מס ו/או היטל ו/או תשלום חובה מכל מין וסוג שהוא, בגין ביצוע העבודה/מתן השירותים/הספקת הטובין לעירייה על פי חוזה זה, והחלים על הספק. הספק יהיה אחראי לתשלום כל דרישה ו/או תביעה לתשלום, ככל שתוגש לעירייה בהקשר זה, על ידי רשות כלשהי. היה ותשלום כאמור ישולם על ידי העירייה ישפה הספק את העירייה במלוא התשלום שישולם על ידה.

17. מעקב אחר ביצוע העבודה ו/או מתן השירותים ו/או הספקת הטובין

17.1. על הספק חלה חובת הניהול, הפיקוח והאחריות לאיכות, כמות ולוח זמנים לביצוע העבודה ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין.

17.2. הספק מתחייב כי תהיה אפשרות ליצור קשר עם האחראי מטעם הספק בכל שעה.

18. כפיפות והנחייה מקצועית

18.1. המנהל יהיה מוסמך לבקר, לבדוק ולפקח על טיב ואיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין הניתנים על ידי הספק.

18.2. הפיקוח על ידי המנהל לא ישחרר את הספק מהתחייבויותיו כלפי העירייה ומאחריותו בעד טיב ואיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין, בהתאם למסמכי החוזה. ביקורת המנהל לא תקטין את אחריותו של הספק כלפי ביצוע, טיב ואיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין, כאמור.

18.3. הספק יעדכן את המנהל ויקבל את אישורו לביצוע כל שלב בהספקת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין.

18.4. מובהר ומוצהר בזאת כי אין באמור בסעיף זה כדי ליצור יחסי עבודה בין העירייה לבין מי מעובדי הספק.

18.5. העירייה או המנהל מטעמה יהיו מוסמכים לקבל מן הספק את פרטיו ו/או פרטי עובדים מטעמו בכל עת וזאת לצורך פניה למשטרת ישראל על פי סעיף 8 לחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, תשמ"א – 1981.

19. ביקורת קבלת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין על ידי הספק

19.1. תשלום התמורה בחוזה זה יבוצע לאחר שהמנהל יבדוק ויאשר את טיב ואיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין שסופקו, בהתאם לנדרש במסמכי החוזה ונספחיו.

19.2. על הספק לבצע תיקונים והשלמות, על חשבונו, כפי שנדרשו ע"י המנהל, הנובעים מביצוע לקוי או חסר של העבודה ו/או מתן השירותים ו/או מהספקה לקויה ו/או חסרה של הטובין ו/או מהספקה של טובין באיכות לקויה.

19.3. במקרה שהספק לא יבצע את העבודה ו/או את מתן השירותים ו/או את הספקת הטובין בהתאם לתנאי החוזה ולהנחת דעתו של המנהל, רשאי המנהל או מי שימונה על ידו, בהתאם למיטב שיקולו, לנכות מהתשלומים המגיעים לספק. כמו כן, תהיה העירייה רשאית לרכוש את העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין על חשבון הספק והוא ישא בכל ההוצאות הכרוכות בכך, והעירייה תהיה רשאית לגבותן ו/או לנכותן מכל סכום המגיע ו/או שיגיע לספק.

19.4. בנוסף לאמור לעיל, היה וביצוע העבודה ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין, כאמור בסעיפים קטנים 19.1 עד 19.3 לעיל לא תבוצע כראוי, לדעת המנהל, וזאת מסיבה כלשהי לרבות (אך לא רק) אם הסיבה היא העדר עובדים ו/או עבודה לקויה, יהווה הדבר הפרה יסודית של החוזה.

20. שמירת זכויות וסודיות

20.1. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, כולן או חלקן, וכל ידיעה שהגיעה אליו בקשר עם ביצוע חוזה זה והמתייחסת לכל ענין ונושא הקשור בעירייה ואשר אינו נחלת הכלל, אלא בהסכמת העירייה מראש ובכתב או בהתאם להוראת צו של בית משפט בארץ. הספק מתחייב כי הוראה זו תקויים גם על ידי עובדיו והוא יחתים כל אחד מעובדיו על נוסח של מסמך הצהרת סודיות אשר תוכנו יאושר על ידי המנהל.

20.2. תכניות שיפותחו ויוכנו על ידי הספק עבור העירייה יהיו רכוש העירייה.
העירייה רשאית להשתמש בכל זמן כראות עיניה בחומר ובכל ידיעה, מסמך, או פרטים אחרים שנמסרו ע"י הספק והעירייה רשאית לפרסם או למסור חומר, כולו או מקצתו, למי שתמצא לנכון בכל דרך שתראה בעיניה, הכל לפי שיקול דעתה וללא צורך בקבלת הסכמת הספק.

21. הפרות

21.1. הצדדים מסכימים בזה כי סעיפים 1.3, 1.4, 1.5, 6, 7, 8, 10.5, 11, 14, 15.3, 15.4, 16, 17, 18, 19 ו - 20 לחוזה זה הינם בגדר הוראות עיקריות ויסודיות לחוזה, אשר הפרתם תחשב כהפרה יסודית של החוזה.

21.2. בכל מקרה של הפרה יסודית של הוראה בחוזה זה או הפרה ההופכת להפרה יסודית בהתאם לדין של הוראה מהוראות החוזה, לרבות אלו אשר נקבעה להן תרופה מפורשת בחוזה זה, תהייה העירייה באמצעות המנהל רשאית לבצע כל אחת מן הפעולות שלהלן, או כולן יחדיו, ללא צורך בפסק דין, או החלטה שיפוטית אחרת וזאת בנוסף לכל סעד אחר העומד לה על פי דין:

21.2.1. לבטל את החוזה בהודעה בכתב 72 שעות מראש והספק לא יהא זכאי לכל פיצוי בשל כך.

21.2.2. להפסיק את ביצוע העבודות ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין נשוא חוזה זה מיידית ומבלי לבטל את החוזה ולהשלים את העבודות ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין בעצמה או באמצעות אחר.

21.2.3. לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצוע החוזה (על פי סעיף 15 לעיל), כולה או מקצתה, לשם כיסוי ההוצאות ו/או ההפסדים שנגרמו לה.

21.2.4. לעכב ו/או לקזז כספים המגיעים לספק בגין ביצוע העבודות ו/או מתן השירותים שבוצעו ו/או הספקת הטובין שביצע עד ההפרה לשם כיסוי ההוצאות ו/או ההפסדים שנגרמו לעירייה.

22. כתובות הצדדים והודעות

22.1. כתובות הצדדים לצרכי חוזה זה הינן כדלקמן:

הספק - _____.

העירייה - עיריית תל אביב יפו, כיכר רבין, תל אביב.

22.2. כל הודעה שישלח מי מן הצדדים למשנהו לכתובות הנ"ל, תחשב כאילו הגיעה לתעודתה כעבור 72 שעות מעת השלחה בדואר רשום.

22.3. הודעה שתמסר במסירה אישית תחשב כאילו הגיעה לתעודתה בעת מסירתה בכתובות הנ"ל.

22.4. סמכות השיפוט הייחודית בכל הנוגע והקשור לחוזה זה הינה בבתי המשפט המוסמכים בתל אביב.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

_____	_____	_____
הספק	גזבר העירייה	ראש העירייה

נספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות *

1. **פירוט ההגדרות**:

1.1.	המנהל	מנהלת אגף מחשוב ומערכות מידע או מי מטעמה
1.2.	אגף מחשוב	אגף מחשוב ומערכות מידע בעיריית תל-אביב יפו
1.3.	קבלן משנה	גורם שלישי אליו יעביר הספק את ביצוע חלק מהמשימות הנדרשות על פי חוזה זה ונספחיו בכפוף לאישור העירייה מראש ובכתב, עפ"י המפורט בסעיף 18 להלן.
1.4.	הסכם רמת שירות - Service Level Agreement) SLA)	הסכם המגדיר את מדדי השירות על פיהם נדרש הספק לספק את השירותים ואת התפוקות הנדרשות לעירייה. מובהר בזאת, כי מתן השירותים יבוצע במודל מבוסס תפוקות (Outsourcing). הסכם רמת שירות אליו מחויב הספק מצורף כנספח ו' לחוזה בו מפורטים מדדי רמת השירות הנדרשים. מדדי השירות הנדרשים יושוו באופן מתמיד לרמה המבוצעת בפועל ע"י הספק במשך כל תקופת ההתקשרות, עפ"י המפורט בחוזה על נספחיו, לרבות במפרט הטכני (נספח ב' לחוזה) ובהסכם רמת השירות (נספח ו' לחוזה).
1.5.	תקופת ההערכות	התקופה המתחילה ממועד חתימת ההסכם עם הספק והנמשכת 60 ימים קלנדאריים. במהלך תקופה זו נדרש הספק לגייס את כל חברי צוות הפרויקט, כנדרש בתנאי המכרז על נספחיו, לרבות ביצוע ראיונות אישיים לכל אחד ואחד מחברי הצוות ע"י המנהל מטעם העירייה ואישורו כתנאי לקבלתם.
1.6.	תקופת המעבר	התקופה המתחילה ממועד סיום תקופת ההערכות והנמשכת ארבעה חודשים בלבד, במהלכה על הספק לסיים את כל התחייבויותיו נשוא חוזה זה, לרבות ההתחייבויות המפורטות בנספח ב' לחוזה - מפרט טכני בפרק 4 בסעיף 4.2.4.7 (תנאים לסיום תקופת המעבר).
1.7.	מערכת ניהול השירות ומדידת רמת שירות	מערכת CA Service Desk (כיום בגרסה 12.6) המוטמעת במוקד התמיכה של העירייה ובאגף המחשוב כמפורט בסעיף 3.7.1.1 או כל גרסה עדכנית יותר של המערכת.
1.8.	דרג א' (First Level Support)	דרג א' הנו מוקד השירות (Help Desk) אשר יופעל ע"י הספק. דרג זה ישמש למתן תמיכה אפליקטיבית ולזיהוי ואפיון תקלות, תיעודן ומתן תמיכה מרחוק.
1.9.	דרג ב' (Second Level Support)	דרג ב' כולל את צוותי התמיכה (הטכנאים) של הספק הפועלים בבתי הספר ו/או מוסדות החינוך ו/או באתרי מנהל קהילה בכל הנוגע לתמיכה בלקוחות, טיפול בתקלות באתר הלקוח וביצוע בקשות שינוי (Change Request), ואת צוותי העירייה בכל הנוגע לתקלות תקשורת ברשת העירייה בלבד, טלפוניה (בתשתיות מוקד התמיכה בלבד) וספקי חומרה, תוכנה, קווי תקשורת וציוד מחשוב (צד ג') אותם מפעילים לצורך מתן שירות ותמיכה במסגרת אחריות ו/או במסגרת מתן שירותי גב אל גב.

1.10.	שרת	שרת מקומי המותקן בבית הספר ו/או המוסד החינוכי ו/או באתר מנהל קהילה והמספק שירותי מחשוב, רשת, הדפסה, Proxy, File Server ו Terminal Server מקומיים.
1.11.	ציוד אבטחת מידע בית ספרי	התקן אבטחה משולב (FW) המשמש לאבטחת מידע והגנה מפני חדירה לרשת בית הספר. ההתקן תומך ויתמוך בעתיד בחיבור של **<u>לפחות</u>** 4 רשתות לוגיות (VLAN) נפרדות : מנהלה, פדגוגיה קווי, פדגוגיה – מורים ופדגוגיה – תלמידים וכולל ממשק WAN לחיבור לרשת מנב"ס ולרשת האינטרנט.
1.12.	ציוד תקשורת בית ספרי	מתגי תקשורת מקומיים (Switch), נקודות גישה אלחוטיות (Access Points), אנטנות של נקודות גישה אלחוטיות, נתב (Router) המחבר את רשת המנהלה המקומית לרשת מנב"ס ונתב (Router) המחבר את רשת הפדגוגיה לאינטרנט.
1.13.	בקר רישתי	בקר המותקן אצל ספק מיקור החוץ (כיום של חברת RUCKUS) אליו מנותבות כל הרשתות האלחוטיות בכל בתי הספר ומוסדות החינוך. הבקר מאפשר אכיפת מדיניות חיבור (אילו נקודות גישה ואנטנות מאפשרות שירותי רשת) ומדיניות גלישה וסינון תכנים מרכזית.
1.14.	תחנת עבודה	תחנת עבודה כוללת את מארז המחשב על כל תכולתו, לרבות צג, עכבר, מקלדת, קופסת מיתוג מסכים (במידה וקיימת), מארזים חיצוניים של כוננים קשיחים ו/או כוננים אופטיים (במידה וקיימים), מצלמת WEB (אם קיימת) וכל הכבלים הנדרשים לצורך חיבור בין אביזרים אלו ולחיבור תחנת העבודה לצג / צגים, לרשת התקשורת, לחשמל, למקרן ו/או לקופסת חיבורים.
1.15.	מחשב נייד	מחשב נייד כולל את מארז המחשב על כל תכולתו, לרבות צג נוסף חיצוני (אם קיים), עכבר, מקלדת נוספת (אם קיימת), קופסת מיתוג מסכים (במידה וקיימת), מארזים חיצוניים של כוננים קשיחים ו/או כוננים אופטיים (במידה וקיימים), מודם סלולארי (במידה שקיים), תחנת עגינה (אם קיימת), מטען, סוללה, וכל הכבלים הנדרשים לצורך חיבור בין אביזרים אלו ולחיבור תחנת העבודה לצג / צגים, לרשת התקשורת, לחשמל, ולמקרן ו/או לקופסת חיבורים.
1.16.	מחשב לוח (Tablet)	מחשב לוח, כולל את המחשב עצמו, מארז (פלסטי/גומי) להגנה והקשחה של מחשב הלוח, מקלדת חיצונית (אם קיימת) ומטען.
1.17.	מקרן	מקרן במגוון טכנולוגיות (DLP, LCD) לייזר) רגיל או מסוג טווח קצר (Ultra-Short Range) כולל חיבורי וידאו, חיבורים אלחוטיים (Wi-Fi , WiDi), עט אינטראקטיבית (אחת או יותר), שלט אלחוטי, פרזנטור (המאפשר חיבור אלחוטי של המקרן למחשבים בכיתה – מורה ותלמידים כדוגמת MHE156 במכרז מפעל הפיס), רמקולים, כבילת פיזית (וידאו, קול) בין המקרן לקופסת החיבורים בכיתה ו/או לפרזנטור, קופסת חיבורים (המותקנת על גבי הקיר) ומגבר (המותקן על גבי הקיר).
1.18.	עגלת טעינה למחשבים ניידים	עגלת טעינה למחשבים ניידים כוללת מדפים המיועדים לכ – 35 מחשבים ניידים, פס / פסי שקעים לחיבור של המטענים של כל מחשב ומחשב להזנת חשמל, מפסק חצי אוטומט כנגד עומס יתר והתחשמלות, מאווררים, כבל מתאים לחיבור לרשת

החשמל, דלתות עם מנעול לצורך נעילת העגלה, חיבורים מתאימים המאפשרים לעגן את העגלה לקיר ונקודת עיגון הקבועה בקיר.

1.19. עגלת טעינה לטאבלטים — עגלת טעינה לטאבלטים כוללת מדפים המיועדים לכ – 35 טאבלטים, פס / פסי שקעים לחיבור של המטענים של כל טאבלט וטאבלט להזנת חשמל, מפסק חצי אוטומט כנגד עומס יתר והתחשמלות, מאווררים, כבל מתאים לחיבור לרשת החשמל, דלתות עם מנעול לצורך נעילת העגלה וחיבורים מתאימים המאפשרים לעגן את העגלה לקיר.

1.20. ציוד היקפי — ציוד היקפי כולל, בין היתר, מדפסות (שחור/לבן וצבעוניות), מדפסות משולבות (שחור/לבן וצבעוניות), סורקים, מכשירי אל פסק וכל ציוד אחר המתואר ב[נספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים (Base Case)].

1.21. ציוד הנגשה כיתתי — ציוד קבוע בכיתה ו/או ציוד נייד הכולל מגבר ייעודי אליו מתחברים מערכת ראש (מיקרופון ואזניות) אלחוטית למורה, רמקולים ואוזניות אלחוטיות לתלמידים.

1.22. ציוד הנגשה אישית — ציוד המסופק לתלמיד במסגרת פרויקט הנגשה אישית של משרד החינוך. הציוד יכול לכלול בהתאם לצורך של התלמיד : טאבלט רגיל או מוקשח, מחשב נייד, מקלדת ייעודית, אוזניות מיוחדות, מקלדות מיוחדות (מקשים גדולים), מקלדות משחק וכו'.

1.23. מרכזיה — מרכזייה אנאלוגית ו/או דיגיטאלית ו/או מרכזיית IP המותקנת באופן מקומי בבית הספר או מרכזיה המסופקת כשירות ענן ע"י ספק IPT של העיריה.

1.24. מצלמות IP — מערכת מרכזית אליה מחוברות מצלמות אשר הותקנו ברחבי בית הספר ו/או המוסד החינוכי ו/או באתר מנהל קהילה. המצלמות כוללות מצלמות שהותקנו ע"י בית הספר/המוסד החינוכי עצמו או מצלמות של אגף הביטחון. המערכת כוללת מחשב/מחשבים הכוללים תוכנת ניהול, המרכזים מציגים ומקליטים את זרמי הווידאו מכלל המצלמות.

1.25. לוח מודעות דיגיטלי — צג שטוח רחב (LED/LCD או שווה ערך) אליו מחובר מחשב נגן ייעודי (Streamer) התלויים בבית הספר / המוס החינוכי / באתר מנהל קהילה והמשמשים כלוח מודעות

1.26. מערכת בקרת כניסה — שער / קרוסלה המפוקחים ע"י מערכת בקרת כניסה ממוחשבת המאפשרים שליטה בכניסה של אנשים לאתר מנהל קהילה, לרבות ניהול חלוקה למנויים, אקטיבציה ודאקטיבציה של כרטיסי מנוי / "ציפים" המאפשרים פתיחה אוטומטית של השער / קרוסלה.

1.27. מדבקה עירונית — מדבקה המתאימה להדבקה על ציוד מחשב, הכוללת גם ברקוד דו ממדי עם פרטי הציוד, המספר העירוני ולוגו של העירייה.

			עבור ציוד תקשורת ושרתים המותקן בארונות נדרשת מדבקה דומה המתאימה (פיזית, ממדים) להדבקה על ציוד בגובה 2U.
1.28.	פריט תצורה (CI)		לעניין מכרז זה מוגדר פריט תצורה כרכיב שיש לנהל אותו על מנת לספק את שירותי התמיכה ותחזוקת ציוד המחשוב לבתי ספר ומוסדות חינוך, לרבות אך לא רק, הרכיבים המפורטים בסעיפים 1.10 עד 1.26 לעיל, מוצרי תוכנה ומערכות ייעודיות לבתי הספר ו/או למוסדות החינוך ו/או לאתרי מנהל קהילה כמפורט בנספח ד' - תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 4.
1.29.	תקרית (Incident)		הפרעה שאינה מתוכננת לשירות מחשוב, ירידת ברמת השירות של שירות מחשוב, כשל של פריט תצורה (CI) או אי יכולת לקוח, מכל סיבה שהיא, לבצע פעולה המוגדרת באחת המערכות התפעוליות הנמצאת בתחומי הרשאתו כתוצאה מכשלי חומרה/תוכנה (כולל יכולת הדפסה).
1.30.	ניהול תקריות (Incident Management)		תהליך האחראי על ניהול מחזור החיים של התקרית. מטרתו של התהליך להחזיר מהר ככל האפשר את השירות ללקוחות
1.31.	בעיה (Problem)		הסיבה להתרחשות תקרית (Incident) אחת או יותר
1.32.	ניהול בעיות (Problem Management)		תהליך האחראי על ניהול מחזור החיים של הבעיה ואשר נועד גם לטיפול בתקריות מערכתיות. היעד של תהליך זה הוא מניעת תקריות והקטנת היקף השפעתן של תקריות שלא ניתן למנוע
1.33.	בקשת שירות (Service Request)		בקשה לקבלת שירות כגון: תמיכה אפליקטיבית, הגדרת שירות סנכרון דואר/יומנים/ספר כתובות לטאבלט ו/או טלפון חכם (Smart Phone) וכדו'.
1.34.	בקשת שינוי (Change Request)		בקשה לשינוי הנוגעת לפריט תצורה (CI – Configuration Item), כגון התקנות, הזזות, תוספות ושינויים (IMACs). למען הסר ספק הגדרות שירות סנכרון דואר/יומנים/ספר כתובות לטאבלט ו/או טלפון חכם (Smart Phone) **אינה נחשבת** לבקשת שינוי ומבוצעת כבקשת שירות כחלק מהשירות השוטף וללא תשלום נוסף.
1.35.	אירוע (Event)		שינוי מצב בפריט תצורה (CI) אשר יש לו השפעה על רמת השירות. מקורו לרוב בהתרעה המתקבלת ממערכת השו"ב (שרתים ו/או תקשורת) ואם זיהוי שלו יוביל לפתיחת תקרית (Incident) במערכת ניהול השירות.
1.36.	ניהול אירועים (Event Management)		תהליך האחראי על ניהול אירועים לאורך מחזור החיים שלהם.
1.37.	התאוששות מתקרית / בעיה		חזרה לפעילות מלאה ללא כל מגבלות, כולל זמינות מוחלטת של כל הנתונים שהוזנו עד לגיבוי האחרון שלפני התקלה באמצעות תיקון התקלה או באמצעות אספקת ציוד חליפי
1.38.	תיקון תקרית / בעיה		חזרה לפעילות מלאה ללא כל מגבלות, כולל זמינות מוחלטת של כל הנתונים שהוזנו עד לגיבוי האחרון שלפני התקלה באמצעות תיקון התקלה והחזרת הציוד המקורי לעבודה
1.39.	זמן התאוששות מתקלה		הזמן הנמדד מרגע פתיחת תקרית (Incident) או בעיה (Problem) או בקשה (Request) במוקד התמיכה ועד לזמן אישור סגירת התקרית / בעיה / בקשה ע"י

		הלקוח. הזמן נמדד במהלך חלון השירות המוגדר בהסכם רמת השירות המצורף כנספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA) בהתאם לסוג אתר ו/או סוג לקוח.
1.40.	תקרית חוזרת	תקרית בגין אותה תקלה ואותו פריט תצורה (CI) כשלא עברו יותר מ- 2 ימי עבודה ממועד סגירת התקרית הקודמת
1.41.	מיקור חוץ (Outsourcing)	התקשרות חוזית לפיה אספקת השירותים מבוצעת בכפוף להסכם רמת שירות, עפ"י תפוקות, באחריות כוללת של הספק, והיקף התמורה בגין אספקת השירותים תלוי ברמת השירות שמסופקת ע"י הספק בפועל.
1.42.	תוכנית היפרדות	תוכנית פעולה אשר מטרתה להגדיר את אופן ההיפרדות מהספק במקרה של הפסקה מלאה ו/או חלקית של החוזה, כמפורט בחוזה על נספחיו בכלל, ובנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני בפרט.
1.43.	שירותי התמיכה בלקוחות ובציוד הקצה בבתי הספר / מוסדות החינוך / אתרי מנהל קהילה	שירותי התמיכה בלקוחות ובציוד הקצה באתרי החינוך כוללים, בין היתר, את השירותים הבאים: - שירותי תפעול מוקד תמיכה (Help Desk) בכל משתמשי המחשוב בבתי הספר ו/או מוסדות החינוך ו/או אתרי מנהל קהילה כמפורט בסעיפים 2.4.1 עד 2.4.5, בסעיף 4.3.1 לנספח ב' לחוזה – המפרט הטכני, ובנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) בסעיף 9. - אספקת ציוד קצה לטכנאי שטח כמפורט בפרק 3 בסעיף 3.2.2 בנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני. - שירותי תמיכה בדרג שני (Second Level Support) בשרתים, חומרת תקשורת וחומרת אבטחת מידע כמפורט בסעיפים 2.4.7 ו- 4.3.2.1 לנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני ובנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) בסעיף 10.1. - שירותי תמיכה בדרג שני (Second Level Support) בתחנות עבודה, מחשבים נישאים, טאבלטים וציוד היקפי כמפורט בסעיפים 2.4.7 ו- 4.3.2.2 לנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני ובנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) בסעיף 10.2. - שירותי תמיכה בדרג שני (Second Level Support) במדפסות, מכשירי פקס, מכשירי Multifunction וסורקים כמפורט בסעיפים 2.4.7 ו- 4.3.2.3 לנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני ובנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) בסעיף 10.3. - שירותי תמיכה בדרג שני (Second Level Support) במקרנים על כל הרכיבים שלהם (לרבות כבילה, מגבר, קופסת חיבורים, פרזנטור ורמקולים) כמפורט בסעיפים 2.4.7 ו- 4.3.2.4 לנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני ובנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) בסעיף 10.4. - שירותי תמיכה בדרג שני (Second Level Support) בעגלות טעינה למחשבים ניידים וטאבלטים כמפורט בסעיפים 2.4.7 ו- 4.3.2.5 לנספח ב' לחוזה

		- המפרט הטכני ובנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) בסעיף 10.5. - שירותי תמיכה בדרג שני (Second Level Support) בציוד מיוחד כמפורט בסעיפים 2.4.7 ו- 4.3.2.6 לנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני ובנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) בסעיף 10.6 - ליווי ספקי צד ג' באתרי החינוך כמפורט בסעיפים 2.4.7.2 ו- 4.3.2.8 לנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני ובנספח ה' לחוזה (Service Matrix) בסעיף 10.7. - שינוע ציוד מחשוב בתוך אתר ובין אתרים (כולל אל ומאת מחסן מחשוב) בהתאם לצורך.
1.44.	שירותי תפעול שוטפים	ביצוע שירותי תפעול שוטפים כמפורט בסעיף 2.4.5 לנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני ובנספח ה' לחוזה (Service Matrix) בסעיף 9.3
1.45.	"שירותי אצבע"	ביקור טכנאי שטח של הספק באתרי חינוך על מנת לבצע דיאגנוסטיקה ראשונה ו/או פעולות בסיסיות בתחום המחשוב כמפורט בסעיפים 2.4.8 ו-4.3.2.7 לנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני ובנספח ה' לחוזה (Service Matrix) בסעיף 10.7.
1.46.	שירות שינויים ועבודות נוספות:	ביצוע בקשות שינוי (Change Requests) בפריטי תצורה (התקנות, הזזות, תוספות ושינויים (IMACs)) מרחוק או כאלו הדורשים ביקור טכנאי באתר הלקוח כמפורט בסעיפים 2.4.3.1 ו- 4.3.5 לנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני ובנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix), בסעיף 12.
1.47.	רשת מנהלה	רשת תקשורת בית ספרית הכוללת את כל המחשבים, ציוד הקצה והציוד המיוחד מכל סוג שהוא המתחבר למערכות משרד החינוך (מנב"ס ומערכות נוספות)
1.48.	רשת פדגוגיה	רשת תקשורת בית ספרית אליה מחוברים כל המחשבים, ציוד הקצה והציוד המיוחד מכל סוג שהוא. הרשת כוללת תשתית תקשורת קווית (LAN), תשתית תקשורת אלחוטית (WIFI/WLAN)
1.49.	רשת העירייה	רשת המחשבים המשרתת את משתמשי המחשוב של עיריית תל אביב והמאפשרת גישה אל מערכות המידע של עיריית תל אביב (לרבות תשתית רשת מקומית ותשתית רשת מרחבית המחברת את אתרי העירייה למרכז המחשבים של העירייה)
1.50.	ציוד מנהלה	כל רכיב ציוד מכל סוג שהוא, לרבות אך לא רק, תחנת עבודה כולל צג / צגים (כמפורט בסעיף 1.14), מחשב נייד (כמפורט בסעיף 1.15), שרת (כמפורט בסעיף 1.10), ציוד אבטחה (כמפורט בסעיף 1.11), ציוד תקשורת (כמפורט בסעיף 1.12), מדפסת ו/או מדפסת משולבת (Multifunction) ו/או וציוד היקפי (כמפורט בסעיף 1.20), המחובר לרשת המנהלה הזכאי לרמת שירות של ציוד ברשת מנהלה כפי שהיא מפורטת בנספח ו' בסעיף 2.2.2.
1.51.	ציוד הוראה (ברשת פדגוגיה)	כל רכיב ציוד מכל סוג שהוא המשרת באפן קבוע מורה ו/או המותקן באופן קבוע בכיתת לימוד, לרבות אך לא רק, תחנת עבודה כולל צג / צגים (כמפורט בסעיף 1.14), מחשב נייד (כמפורט בסעיף 1.15), ציוד תקשורת (כמפורט בסעיף 1.12), מדפסת ו/או מדפסת משולבת (Multifunction) ו/או מקרן (כמפורט בסעיף 1.17) ו/או ציוד היקפי (כמפורט בסעיף 1.20), המחובר לרשת פדגוגיה הזכאי לרמת שירות של ציוד הוראה ברשת פדגוגיה כפי שהיא מפורטת בנספח ו' בסעיף 2.2.2.

1.52.	ציוד מרכזי (ברשת פדגוגיה)	כל רכיב ציוד מרכזי, לרבות אך לא רק, שרת (כמפורט בסעיף 1.10), ציוד אבטחה (כמפורט בסעיף 1.11), ציוד תקשורת קווית ואלחוטית (כמפורט בסעיף 1.12), הנמצא ברשת פדגוגיה הזכאי לרמת שירות של ציוד מרכזי ברשת פדגוגיה כפי שהיא מפורטת בנספח ו' בסעיף 2.2.2.
1.53.	ציוד כללי (ברשת פדגוגיה)	כל ייתר רכיבי הציוד הנמצא ברשת פדגוגיה ואינו נכלל בהגדרת ציוד הוראה (כמפורט בסעיף 1.51) ו/או בהגדרת ציוד מרכזי (כמפורט בסעיף 1.52) לרבות מחשבים ניידים וטאבלטים המשרתים את התלמידים.
1.54.	ציוד חינוך	כל אחד מרכיבי הציוד המפורטים בסעיפים 1.50 עד 1.53 לעיל.
1.55.	ציוד קהילה, תרבות וספורט	כל רכיב ציוד מכל סוג שהוא, לרבות אך לא רק, תחנת עבודה כולל צג / צגים (כמפורט בסעיף 1.14), מחשב נייד (כמפורט בסעיף 1.15), שרת (כמפורט בסעיף 1.10), ציוד אבטחה (כמפורט בסעיף 1.11), ציוד תקשורת (כמפורט בסעיף 1.12), מדפסת ו/או מדפסת משולבת (Multifunction) ו/או וציוד היקפי (כמפורט בסעיף 1.20) הנמצא באתרי מנהל קהילה
1.56.	"מדבקה צהובה" ו/או מדבקת סימון ציוד	מדבקה של העירייה הכוללת מספר שירות של ציוד מחשוב, לצורך זיהוי ציוד מערכות העירייה ומעקב לוגיסטי אחריו.
1.57.	קובץ Image	קובץ הכולל התקנה מלאה של מחשב לרבות מערכת ההפעלה, מנהלי ההתקנים (Drivers) וכל התוכנות הנדרשות למשתמש.
1.58.	Image מנהלה/ מנב"ס	קובץ Image התואם רכיבי ציוד (מחשב ו/או מחשב נייד) המותקן ברשת המנהלה
1.59.	Image מורה	קובץ Image התואם רכיבי ציוד (מחשב ו/או מחשב נייד) המותקן ברשת הפדגוגיה המשרת מורה
1.60.	Image תלמיד	קובץ Image התואם רכיבי ציוד (מחשב ו/או מחשב נייד) המותקן ברשת הפדגוגיה לשימוש התלמידים בבית הספר.
1.61.	Image עירוני	קובץ Image התואם רכיבי ציוד (מחשב ו/או מחשב נייד) המותקן ברשת העירייה
1.62.	Image ציבורי	קובץ Image התואם רכיבי ציוד (מחשב ו/או מחשב נייד) המותקן באתרי מנהל קהילה ומשמש את הציבור הרחב לגישה לרש/ת האינטרנט
1.63.	היפרדות מלאה	הפסקת מתן כל השירותים המפורטים בחוזה, ובכלל זאת במפרט הטכני.
1.64.	היפרדות חלקית	הפסקת חלק מהשירותים המפורטים בחוזה, ובכלל זאת במפרט. לדוגמה: הפסקת שירותי התמיכה בלקוחות ובציוד הקצה באתרי החינוך וקבלת שירותי מוקד התמיכה בלבד.
1.65.	תמיכה אפליקטיבית	מתן תמיכה והסבר אודות שימוש (How to Use) באפליקציה/מערכת המשרתת את בתי הספר / מוסדות החינוך / אתרי מנהל קהילה (כמפורט בנספח ד' – תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 4 ו/או במוצר מדף (כגון MS Office ואחרים).
1.66.	תמיכה בהתחברות מרחוק	הגדרה ראשונית ולאחר מכן מתן סיוע שוטף בפתרון בעיות הנוגעות לסנכרון דואר/יומנים/ספר כתובות למחשב נייד ו/או טאבלט ו/או טלפון חכם (Smartphone) לעובדי סגל מנהלה ו/או למורים ו/או לעובדי אתרי מנהל קהילה, הן עבור ציוד המתוחזק ע"י הספק הזוכה והן עבור ציוד פרטי (B.Y.O.D – Bring Your Own Device).

1.67.	אתר חינוך	בית ספר ו/או מוסד חינוך בו קיים ציוד חינוך כהגדרתו בסעיף 1.54 לעיל. למען הסר ספק, בית ספר / מוסד חינוך, הכולל מבנה אחד או יותר, גם אם למבנים שונים כתובות שונות באותו הרחוב, ייספר כאתר חינוך אחד לצורך מכרז זה.
1.68.	כיתת אם	חדר המשרת קבוצת תלמידים הלומדת באותה שכבה ומקבילה. לדוגמא: כתה א3
1.69.	חדרי ספח	כל חדר בבית הספר / מוסד החינוך כדוגמת חדר מורים, חדר אחות, ספריה, מעבדות מרכז פיס בשטח בית הספר, אולם ספורט, אודיטוריום, מרחב לימודי במסדרון וכו'
1.70.	אתר קטן מאד	אתר הכולל מספר קטן (עד 30) של תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים ו/או טאבלטים ו/או מקרן ו/או ציוד קצה כגון: אתר חינוך קטן מאד, אתרי רווחה, מועדוניות, מרכז טיפולי, חווה חקלאית, אתרי שירותים חברתיים וכדו'.
1.71.	אתר חינוך קטן	אתר חינוך בו עד 12 כיתות אם
1.72.	אתר חינוך בינוני	אתר חינוך בו 13 עד 18 כיתות אם
1.73.	אתר חינוך גדול	אתר חינוך בו 19 עד 24 כיתות אם
1.74.	אתר חינוך גדול מאד	אתר חינוך בו 25 כיתות אם ומעלה
1.75.	אתרי מנהל קהילה	**כל אתר** (במועד פרסום המכרז ו/או אתרים שיצטרפו בעתיד) המנוהל על ידי מנהל קהילה ו/או מי מטעמו בעיריית תל אביב-יפו לרבות מרכזים הקהילתיים, קאנטרי קהילתי, מרכזי ספורט, ספריות עירוניות, קונסרבטוריונים, מועדוני נוער ,תנועות נוער ומנהלות רובע כמפורט בנספח ד' לחוזה בסעיף 1.3
1.76.	נזק	תקלה שנגרמה בציוד בגין שימוש שאינו סביר כגון הפלה, שפיכת נוזלים וכדו'. למען הסר ספק, תקלות הנובעות מבלאי שנוצר מחמת השימוש בחיבורים ושקעים בגוף הציוד, כגון חיבור/שקע וידאו, חיבור/שקע רשת, חיבור/שקע USB, חיבור/שקע חשמל, ו/או בכבלים מסוגים שונים, כגון פגם בפינים ו/או מחברים בקצוות של כבלים ו/או בכבל עצמו **אינן נחשבות לנזק**, ותיקון תקלות מסוג זה **נכלל בסל הבסיסי ויבוצע ללא תשלום נוסף**.
1.77.	סל הבסיס	מכלול השירותים ו/או הציוד ו/או הרישוי שהספק מחויב ליתן לעירייה במסגרת הוראות החוזה על נספחיו, בהתאם למפורט בטופס הצעת המחיר בטבלה מספר 1 ובטבלה מספר 2.

2. ערבות:

גובה הערבות להבטחת ביצוע התחייבויותיו של הספק בהתאם לחוזה יהיה בסך של 400,000 ₪.

3. מועדי ההספקה:

3.1. תחילת מתן השירותים ע"י הספק תהיה תוך 60 ימים מיום חתימת החוזה (**להלן: "יום התחלת מתן השירותים"**). במועד זה תסתיים תקופת ההיערכות ותחל תקופת המעבר.

3.2. איחר הספק במועד תחילת מתן השירותים הנדרשים בהתאם לחוזה, ללא אישור המנהל מראש ובכתב, תהא העירייה רשאית לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך 10,000 ₪ **כולל מע"מ** לכל יום איחור.

3.3. הספקת השירותים ומועד תחילת מתן השירות תבוצע בהתאם להוראות החוזה בכלל והמפרט הטכני בפרט וכל שינוי שיחול (באם יחול) הינו בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מאת המנהל.

4. <u>התשלום – בנוסף לאמור בחוזה:</u>

4.1. ביום הגעתה של החשבונית לעירייה תוטבע חותמת תאריך, תאריך זה יהיה התאריך הקובע לקבלת החשבונית.

4.2. הספק יגיש חשבונית מס ב- 15 לכל חודש קלנדארי עבור פעילותו בחודש שחלף. החשבונית תכלול את החיובים/זיכויים הבאים (כל אחד בשורה נפרדת תוך ציון הסכום הרלבנטי לשורה):

- תשלום חודשי שוטף עבור החודש שחלף.
- ביצוע IMACs (מעבר ל 1500 יח' IMAC שבסל הבסיסי, ככל שהיו כאלו) שבוצעו בחודש שחלף (עפ"י המפורט בסעיף 6 להלן).
- התקנת תשתיות פיזיות שבוצעו בחודש שחלף (עפ"י המפורט בסעיף 7 להלן).
- תיקוני תחזוקה בתשלום (מעבר לבנק של 200,000 ₪ לא כולל מע"מ, ככל שהיו כאלו) שבוצעו בחודש שחלף בגין הצעות מחיר שאושרו לתשלום (עפ"י המפורט בסעיף 8 להלן ו בסעיף 2.4.7.1, ס"ק ח' למפרט הטכני).
- פרויקטים/שירותים נוספים במערך השירות שבוצעו בחודש שחלף (עפ"י המפורט בסעיף 10 להלן).
- חיובים/זיכויים בהתאם למנגנון קנס/פרס בהתאם לדיווח שיועבר מהעירייה לספק עד ה-10 לכל חודש קלנדארי בגין החודש שחלף.
- תוספת/גריעה (אחת לשנה).

4.3. **<u>תנאי הכרחי לתשלום החשבונית</u>** הוא הגשה של כל דו"חות ה– SLA החודשיים, המפורטים בסעיף 2.5.5 - דו"חות רמת שירות, בנספח ב' – המפרט הטכני, לעירייה עד ה-5 לכל חודש קלנדארי בגין החודש שחלף.

5. <u>מדד / עדכון מחירים/התייקרות:</u>

5.1. מחירים המפורטים בנספח ג' לחוזה, לא יוצמדו במשך כל שנת ההתקשרות הראשונה.

5.2. בתחילת כל שנת התקשרות עם הספק (החל מהשנה השנייה), יוצמדו המחירים למשך כל אותה שנה למדד המחירים לצרכן, הידוע במועד תחילת ההארכה של אותה שנה. מובהר בזאת, כי במשך השנה לא תהיינה כל הצמדות.

5.3. המדד הבסיסי לחישוב עדכון המחיר יהיה מדד המחירים לצרכן הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

5.4. מובהר, כי המחירים יותאמו בתחילת כל שנת ההתקשרות, כלפי מעלה או מטה, בהתאם לתנודות המדד. במהלך שנת ההתקשרות לא תהיינה כל הצמדות.

5.5. המחירים המוצעים/הנקובים בנספח ג' לחוזה הם קבועים, סופיים ומוחלטים ולא תשולם ע"י העירייה כל תוספת מחיר ו/או הפרשים הנובעים מהתייקרות במחיר מכל סיבה שהיא, למעט המפורט לעיל.

5.6. המחיר שנקבע יהיה סופי ולא תשולם ע"י העירייה תוספת כלשהי, לרבות עבור נסיעות, חנייה, אשל, אדמיניסטרציה, הסעדה, טלפונים סלולריים/מירסים, הדרכת עובדים ועוד.

5.7. לתמורה שתשולם לספק יתווסף מע"מ כחוק.

6. <u>ביצוע בקשות שינוי (Change Request)</u>

6.1. הספק מתחייב לבצע בקשות שינוי במקביל לתמיכה השוטפת, וזאת, בין היתר, ע"פ המפורט בחוזה זה על נספחיו לרבות במפרט הטכני בסעיף 4.3.5.

6.2. במסגרת השירותים נשוא חוזה זה ובמחירי נספח ג' לחוזה, נכללות מידי שנת התקשרות 1,500 יחידות IMAC, העומדות לרשות העירייה, ובגינן לא תשלם העירייה לספק כל תמורה ו/או תשלום נוסף (להלן: "**בנק IMAC**").

6.3. כל יחידת בקשת שינוי (IMAC) תימדד ביחידות ע"פ המפורט לצידה בטבלה שלהלן:

#	תאור הפעולה	תכולה	עלות פעולה ביח' IMAC	הערות
1	התקנת תחנת עבודה מלאה	התקנת מחשב (כולל Image במידת הצורך), מסך, מקלדת, עכבר ופריט ציוד היקפי (אחד)	1	חדשה / ישנה שהועברה לאחר (משורשר)
2	התקנת תחנת עבודה חלקית	התקנת מחשב, מסך, מקלדת, עכבר	0.75	חדשה / ישנה שהועברה לאחר (משורשר)
3	התקנת פריט ציוד היקפי (לרבות ההעברה שלו בין לקוחות באותו הבניין)		0.35	חדש /ישן שהועבר לאחר (משורשר) ראה הגדרה בסעיף 1.20
4	התקנת מחשב נייד		0.75	חדש / ישן שהועבר לאחר (משורשר)
5	התקנת תוכנת מדף מכל סוג שהוא שלא ניתן להתקין בהשתלטות מרחוק	בהתאם לנספח ד' לחוזה סעיף 4 – חבילות תוכנה	0.5	התקנה ידנית באתר לקוח ולא באמצעות הפצה מרחוק. מדובר בהתקנה חדשה שהוזמנה באמצעות תהליך Change Request **ולא** בהתקנה חוזרת כתוצאה מתקלה
6	העברת ציוד (כמפורט בסעיפים 1.10 עד 1.20 לעיל) באותו האתר	העברה ללא התקנת Image	0.5	כולל פירוק הציוד הקיים, העברת הציוד (סבלות) בין חדרים/קומות/מבנים באתר, התקנה מחדש של הציוד, הפעלה של הציוד וביצוע כל ההגדרות הנדרשות (רשת וכו') על מנת שהציוד יפעל באופן תקין
7	העברת ציוד כמפורט בסעיפים 1.10 עד 1.20 לעיל) בין האתרים	לעניין סעיף זה ציוד שווה לאחד מהשלושה: א. העברת עמדה מלאה על כל הציוד ההיקפי לרבות מחשב, מסך, מקלדת, עכבר טלפון ופריט ציוד היקפי (אחד) ב. עד 3 פרטי ציוד קצה מכל סוג שהוא (לרבות מדפסות)	1	כולל פירוק הציוד הקיים, העברת הציוד (סבלות) בין האתרים, התקנה מחדש של הציוד, הפעלה של הציוד וביצוע כל ההגדרות הנדרשות (רשת וכו') על מנת שהציוד יפעל באופן תקין
8	חימום / קירור נקודת תקשורת		0.5	הגעה פיזית לאתר, חיבור / ניתוק מגשר בין פנל ייצוג משתמשים למתג ובדיקה מול הציוד (תחנת עבודה, מדפסת, סורק, מקרן וכו') כי יש גישה לרשת / כי הנקודה מנותקת
9	סידור כבילה בתחנת עבודה כולל איגוד כבלים	בהתאם לכמות	0.75	כולל חומר איגוד (ואלקרו או שווה ערך)
10	ליווי ספק צד ג'	בהתאם לכמות	1	הגעה פיזית לאתר ופיקוח על ספק צד ג' (לדוגמה: ליווי ספק אינטרנט בביצוע התקנה בארון התקשורת של בית הספר) ועדכון תיק האתר במידה שרלבנטי
11	סידור ארון קיים בגדלים עד U30	תעוד הארון לפני העבודה, פרוק כל המגשרים הקיימים	8	

#	תאור הפעולה	תכולה	עלות פעולה ביח' IMAC	הערות
12	סידור ארון קיים בגדלים U44	התקנת מגשרים חדשים, בצורה מסודרת ללא הצלבות (קרוסים) סירוקם סימון כל מגשר בשתי, קצוות ע"פ דרישת המזמין, פרוק כל הציוד הקיים, בארון והרכבתו מחדש בהתאם לדרישת המזמין התקנת פנל מעבר מגשרים, פנלים עיוורים ברווחים, ע"פ הצורך	11	
13	התקנת Access point	פתיחת תקרה אקוסטית וסגירה שלה (אם נדרש), קדיחה והברגת תושבת נקודת הגישה לקיר/תקרה, חיבור נקודת הגישה לתושבת חיבור מגשר בין נקודת הגישה לנקודת רשת קיימת	1	עד גובה 2.5 מטר
14	העברת שרת / מתג / אל פסק שהנו RACK MOUNT בין אתרים	פירוק מארון השרתים / התקשורת, אריזה ושינוע לאתר אחר (ללא התקנה)	1	

מובהר בזאת, כי כל הפריטים בטבלה לעיל כוללים את כל ההוצאות הישירות והעקיפות מכל מין וסוג שהוא לרבות כל שעות העבודה ו/או הנסיעה הנדרשות של עובד הספק, טכנאים, העברות וכו'.

הטבלה שלעיל תקרא להלן : "מחירון יחידות IMAC"

6.4. העירייה רשאית עפ"י שיקול דעתה וצרכיה מעת לעת, לדרוש מאת הספק לבצע פרויקטים נוספים מעבר ל-1,500 יחידות ה-IMAC הנכללות במחיר נספח ג' לחוזה. בגין פרויקטים נוספים אלה תשלם העירייה את סך הפעילויות בהתאם למוגדר בטבלה שפורטה בסעיף 6.3 לעיל, ובהתאם למנגנון גריעה/הוספה של IMAC כמפורט בסעיף 16 שלהלן.

6.5. בכל מקרה בו יוזמן מהספק (הן במסגרת 1,500 היחידות הנ"ל והן במסגרת הפרויקטים הנוספים) פרויקט שהיקפו מעל 20 יחידות IMAC אשר נדרש להשלימו בפרק זמן קצר (בתאריך ושעה ספציפיים) כגון העברת כיתת מחשבים בין חדרים / מבנים שונים באותו האתר, מתחייב הספק לבצע את הפרויקט באמצעות כ"א נוסף / ייעודי **שאינו נכלל** בצוות טכנאי השטח וההתקנות הקבוע אותו פירט במענה לסעיף 4.1.2.4 בנספח ב' על מנת לא לפגוע בשירות השוטף. העירייה תודיע לספק אודות פרויקט מסוג זה לפחות שבוע קלנדארי מראש. בקשות אלו יבוצעו תוך 6 ימי עבודה לכל היותר מהמועד בו נפתחה בקשת השירות.

6.6. בכל מקרה בו יוזמן מהספק (הן במסגרת 1,500 היחידות הנ"ל והן במסגרת הפרויקטים הנוספים) פרויקט שהיקפו מעל 50 יחידות IMAC, העירייה תהיה זכאית להנחה של 20% על מחירון ה IMAC, וזאת או מהתשלום בפועל עבור העבודה או מההתחשבנות לעניין 1,500 היחידות הנ"ל (לדוגמה, עבור פרויקט שתומחר ב 100 יחידות IMAC לפי המחירון, יחייב הספק את העירייה ב 80 יחידות IMAC בלבד מתוך הבנק או בתשלום נוסף בהתאם לעניין).

6.7. השירותים יינתנו בהתאם לקבוע בחוזה זה בכלל ולתהליך המוגדר בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני.

6.8. במידה ובשנה מסוימת לא ניצלה את כל 1,500 יחידות ה – IMAC העומדות לרשותה, רשאית העירייה לדרוש מהספק זיכוי כספי בגין כל יחידות IMAC אלו שלא נוצלו בהתאם למפורט בסעיף 16 שלהלן ו/או לדרוש להעביר יחידות אלה לשנה הבאה.

7. <u>אספקה והתקנה של תשתיות פיזיות</u>

העירייה רשאית להזמין מהספק עבודות תשתית פיזית לרבות התקנת נקודות תקשורת (נחושת ו/או כבילה אופטית) ונקודות חשמל. ההזמנה תבוצע בהתאם לעקרונות הבאים:

7.1. המפרט הטכני יקבע לאחר ביקור טכנאי של הספק באתר העירייה לצורך בחינת המצב בשטח והכנת כתב כמויות לצורך ביצוע העבודה.

7.2. הרכיבים הנדרשים לצורך ביצוע העבודה יהיו בהתאם למפורט במכרז מפעל הפיס "אספקה, התקנה ותחזוקה של מחשבים וציוד היקפי" הרלוונטי נכון למועד ביצוע העבודה (נכון למועד פרסום המכרז – מכרז מס' 546/2017, פריטים MGH01 עד MGH038).

7.3. העלות של כל רכיב ורכיב בכתב הכמויות תהיה בהתאם למחיר **<u>הנמוך ביותר לאותו רכיב</u>** (פריט במכרז מפעל הפיס הנ"ל) מבין המחירים המפורטים לאותו רכיב אשר הוצעו ע"י כלל הזוכים במכרז (לדוגמה: התקנת נקודת תקשורת קומפלט, שקע Cat5e כבל PDS באורך 55 מטר תהיה סכום של העלות הנמוכה ביותר להתקנת נקודת תקשורת קומפלט בתוספת העלות הנמוכה ביותר לתוספת 5 מטרים של כבל).

7.4. כתב הכמויות יועבר למנהל מטעם העיריה לצורך אישור שלו כתנאי לביצוע העבודה.

עם אישור המנהל מטעם העיריה בכתב, הספק אחראי לבצע את העבודה בהתאם לרמת השירות המוגדרת בנספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA), בסעיף 2.2.3 – רכיב 6 לטבלה.

8. <u>מתן שירותי תיקון בשיטת גב אל גב</u>

8.1. תיקון ציוד בשיטת גב אל גב עוסק במתן שירותי תיקון באמצעות הספק במקרים הבאים:

8.1.1. במקרה של נזק (כהגדרתו בסעיף 1.76).

8.1.2. במקרה ומדובר בציוד שהתחזוקה שלו אינה באחריות הספק ותוקף האחריות לציוד זה פג.

8.2. בכל מקרה בו נדרש תיקון בשיטת גב אל גב, באחריות הספק להגיש הצעת מחיר לתיקון על ידי הספק או לקבל מהיצרן/הגורם המתחזק של הציוד הצעת מחיר לצורך התיקון, להעביר אותה לאישור המנהל מטעם העירייה, וככל שיתקבל אישור כזה לתקן או להזמין את התיקון מספק הציוד, לחייב את העירייה בעלות התיקון שביצע הספק או לשלם לספק הציוד עבור התיקון ולחייב את העירייה ו/או בית הספר, כפי שיורה המנהל, בעלות התיקון, כפי שאושרה, בתוספת דמי ניהול בשיעור 10%. יודגש, כי תשלום תוספת דמי הניהול בשיעור 10% הינו רק במקרה בו תיקון הציוד יבוצע על ידי גורם אחר, שאינו הספק.

8.3. במסגרת השירותים נשוא חוזה זה ובמחירי נספח ג' לחוזה (כחלק מהסל הבסיסי), נכלל תקציב של 200,000 לא כולל מע"מ ₪ מידי שנת התקשרות (להלן: "**בנק גב אל גב**"), העומד לרשות העירייה לצורך ביצוע שירותי תיקון בשיטת גב אל גב, ובגינו לא תשלם העירייה לספק כל תמורה ו/או תשלום נוסף.

8.4. העירייה ראשית עפ"י שיקול דעתה וצרכיה מעת לעת, לדרוש מאת הספק תיקונים נוספים בשיטת גב אל גב מעבר לתקציב הנכלל בבנק גב אל גב כמפורט בסעיף 8.3 לעיל וכן תהא רשאית להחליט על תשלום תיקוני גב אל גב מתוך בנק גב אל גב או מתקציב נפרד. בגין תיקונים נוספים שחרגו מהתקציב הכלול בסל הבסיסי בבנק גב אל גב או תיקונים שהעירייה ביקשה לשלם אותם שלא באמצעות בנק גב אל גב, תשלם העירייה לספק מידי חודש את הסכום המצטבר של תיקונים אלו, לאחר שאושרו ע"י המנהל מטעם העירייה, בהתאם לאמור בסעיף 8.6 שלהלן.

8.5. השירותים יינתנו בהתאם לקבוע בחוזה זה בכלל ולתהליך העבודה המוגדר בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני, בסעיף 2.4.7.1, ס"ק ח' שלהלן

8.6. עבור שירות תיקוני גב אל גב, בגין כל תיקון שלא בוצע על ידי הספק, יקוזז מהתקציב השנתי הנכלל ב"בנק גב אל גב" סכום השווה לעלות התיקון כפי שאושרה ע"י המנהל מטעם העירייה בתוספת 10% דמי טיפול.

8.7. ההתחשבנות בגין תיקונים מסוג זה תבוצע אחת לחודש.

8.8. במידה ובשנה מסוימת לא ניצלה העירייה את כל התקציב הנכלל ב"בנק גב אל גב" העומד לרשותה (בסך 200,000 ₪ לשנה), רשאית העירייה לדרוש מהספק זיכוי כספי בגובה הסכום שלא נוצל ו/או לדרוש להעביר סכום זה לשנה הבאה (כלומר שבשנה העוקבת התקציב הנכלל בבנק הגב אל גב יהיה שווה ל 200,000 בתוספת היתרה מהשנה הקודמת).

9. <u>מתן שירותי רכש בשיטת גב אל גב</u>

9.1. שירותי רכש בשיטת גב אל גב הינם רכש ציוד ו/או רישוי תוכנה באמצעות הספק, שאספקתם אינה באחריות הספק.

9.2. באחריות הספק לקבל מהיצרן/המשווק של הרישוי/הציוד הצעת מחיר לאספקתו, להעביר אותה לאישור המנהל מטעם העירייה, וככל שיתקבל אישור כזה להזמין את הרישוי/ציוד מהיצרן/המשווק, לשלם לו ולחייב את העירייה ו/או את בית הספר/המוסד החינוכי ו/או את אתר מנהל הקהילה הרלבנטי, כפי שיורה המנהל, בעלות הרכש כפי שאושרה, בתוספת דמי ניהול של 10%.

9.3. שירותי הרכש בשיטת גב אל גב יינתנו ע"פ המפורט בחוזה זה על נספחיו לרבות במפרט הטכני בסעיף 2.4.3.2.2.

9.4. ההתחשבנות בגין רכש מסוג זה תבוצע אחת לחודש ישירות מול בית הספר / המוסד החינוכי / אתר מנהל קהילה, .

9.5. התשלום לספק בגין רכש זה יבוצע ישירות ע"י בית הספר / המוסד החינוכי / אתר מנהל קהילה.

10. <u>ביצוע שירותים נוספים עפ"י שעות עבודה</u>

10.1. העירייה רשאית, עפ"י שיקול דעתה וצרכיה מעת לעת, לדרוש מאת הספק לתת שירותים נוספים התומכים במערך השירות. העירייה תשלם לספק בגין שירות זה ע"פ ניצול בפועל של שעות או עפ"י הערכת שעות שניתנה ע"י הספק ואושרה על ידי העירייה, בהתאם לעניין ולצרכי העירייה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.

10.2. ביצוע השירותים הנוספים עפ"י שעות עבודה יהא בהתאם למפורט להלן :

- העירייה תעביר לספק מפרט של השירותים הנדרשים.
- הספק יגיש אומדן שעות עבודה הנדרשות לביצוע השירותים (בהתאם לדרישות העירייה לביצוע בתאריכים ובשעות ספציפיים בהתאם לצורכי העירייה) לאישור העירייה.
- העירייה תבחן את האומדן ותחליט האם לאשר אותו ולבצע את העבודה במחיר קבוע (Fixed Price) בהתאם לאומדן שאושר או האם השירותים הנוספים יבוצעו עפ"י ניצול בפועל של שעות עבודה.
- הספק יחל בביצוע השירותים רק לאחר **<u>אישור בכתב</u>** של המנהל מטעם העירייה.

10.3. תשלום בגין שעות העבודה יהיה בהתאם לתעריף שעה מרבי הקבוע במכרז נותני שירותים בתחום המחשוב (נש"מ) של עיריית תל אביב (כמפורט בנספח י' לחוזה), בהתאם לסוג המומחיות הנדרש. **ההחלטה בדבר סוג המומחיות הנדרש לצורך ביצוע משימה כלשהי תהא נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה.**

10.4. העירייה רשאית לדרוש ביצוע שירותים נוספים כמפורט בסעיף זה, עפ"י צרכיה ותקציבה, מעת לעת, ובין היתר, לצורך ביצוע האמור להלן:

- פעילות מעבר לשעות הפעילות השוטפת (כמפורט בנספח ו' – הסכם רמת שירות (SLA), בסעיף 2.1.3).
- פעילויות שאינן נכללות במסגרת החוזה והמהוות חלק מפעילות בתי הספר ו/או מוסדות החינוך ו/או אתרי מנהל קהילה.
- כל נושא אחר בתחום המחשוב הנדרש לבתי הספר ו/או מוסדות החינוך ו/או אתרי מנהל קהילה.

10.5. בתי הספר ו/או מוסדות החינוך ו/או אתרי מנהל קהילה רשאים להשתמש בשירותים תומכים אלו בהתאם לשיקול דעתם

המלא ועפ"י צרכיהם ותקציבם, מעת לעת, ובין היתר, לצורך ליווי אירועים לאחר שעות הפעילות, לרבות אירועים הדורשים נוכחות של טכנאי מחשבים באתר. התשלום עבור שירותים אלו יהיה בהתאם לתעריף המפורט בנספח י' בסעיף 3.5 וישולם ישירות ע"י בית הספר / המוסד החינוכי / אתר מנהל קהילה לספק. העלות הנה סופית וכוללת את כל התשומות הנדרשות לטכנאי, לרבות רכב.

10.6. בכל מקרה בו יוזמנו מהספק שירותים נוספים בהיקף של מעל 20 שעות עבודה אשר נדרש לבצע אותן בפרק זמן קצר (בתאריך ושעה ספציפיים) כגון העברת כיתת מחשבים בין חדרים / מבנים שונים באותו האתר, מתחייב הספק לבצע את הפרויקט באמצעות כ"א נוסף / ייעודי **שאינו נכלל** בצוות טכנאי השטח וההתקנות הקבוע אותו פירט במענה לסעיף 4.1.2.4 בנספח ב' וזאת על מנת לא לפגוע בשירות השוטף. העירייה תודיע לספק אודות פרויקט מסוג זה לפחות שבוע קלנדארי מראש. בקשות אלו יבוצעו תוך 6 ימי עבודה לכל היותר מהמועד בו נפתחה בקשת השירות.

10.7. בכל מקרה בו יוזמן מהספק (הן על ידי העירייה והן ע"י בית ספר / מוסד החינוכי / אתר מנהל קהילה ישירות) שירותים שהיקפם מעל 100 שעות עבודה, העירייה תהיה זכאית להנחה של 10% על תעריף השעה המרבי הקבוע במכרז נותני שירותים בתחום המחשוב (נש"מ) של עיריית תל אביב (כמפורט בנספח י' לחוזה).

11. הפרת חוזה

ידוע לספק והוא מצהיר, כי כל אחד מהמקרים הבאים יהווה הפרה יסודית של החוזה, המקנה לעירייה את הזכות לבטל את החוזה ולחלט את הערבות, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד ו/או תרופה המוקנים לעירייה ע"פ חוזה זה ונספחיו ועפ"י כל דין:

11.1. ציון רמת השירות הכוללת של הספק שווה או נמוך מ 70% בחודש מסוים או נמוך מ 80% במשך שלושה חודשי פעילות בשנה (לא בהכרח רציפים).

11.2. הפרת הסכם רמת השירות (SLA), בסעיף 4 לנספח ו' לחוזה ואי ביצוע מנגנון אכיפה להסכם רמת השירות הקבוע בסעיף 5 לנספח ו' לחוזה.

11.3. ניתן נגד הספק צו פירוק או צו כינוס נכסים, או הוכרז הספק כפושט רגל.

11.4. הספק הסב את החוזה, כולו או מקצתו, לצד ג' כלשהו וזאת ללא הסכמת העירייה מראש ובכתב.

11.5. הספק פועל בניגוד לנהלי העירייה וכללית ולא פעל עפ"י התחייבויותיו החוזיות.

12. תקופת ההתקשרות:

12.1. על אף האמור בסעיף 4.1 לחוזה, תקופת ההתקשרות בין הצדדים תהיה **שלוש שנים** מיום החתימה על החוזה.

12.2. על אף האמור בסעיף 4.2 לחוזה, העירייה שומרת לעצמה את האופציה הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות בחמש שנים נוספות סה"כ ובחלוקת השנים לתקופות של 3 שנים, שנתיים, שנה אחת (או חלק ממנה) בכל פעם, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה, בתנאים ובמחירים בכפוף להתייקרות, כפי המוגדר בחוזה.

12.3. בכל אחד ממועדי הארכת ההסכם:

- ייבחנו שיפורים טכנולוגיים שבוצעו ע"י העירייה ועל חשבונה ובמידה ושיפורים אלו יאפשרו הפחתת תשומות ועלויות מצד הספק יעודכן מחיר התמורה בהתאם ובתאום עם הספק.
- ייבחנו ויעודכנו (במידת הצורך) מדדי איכות השירות הקיימים ו/או יעודכן המשקל של כל מדד בציון איכות השירות הכולל ו/או מחיר הנקודה בכל אחד ממדדי רמת השירות ו/או הוספה / גריעה של מדדי איכות שירות בתאום עם הספק.

12.4. העירייה תהא רשאית לפני מועד מימוש הזכות להארכת החוזה עם הספק כמוגדר בסעיף 4 לחוזה, לנהל משא ומתן לקבלת הנחה נוספת על מחירי נספח ג' לחוזה.

13. <u>מנגנון גריעה / הוספה של רכיבי ציוד</u>

13.1. במהלך תקופת ההתקשרות ייתכנו שינויים בהיקף רכיבי הציוד להם נדרש לספק שירותי תמיכה ותחזוקה ו/או לתמהיל שלהם (שינוי בסוגי הציוד, לדוגמה מעבר של כיתת מחשב מתחנות עבודה ללקוחות רזים ולהיפך).

13.2. מנגנון הגריעה / הוספה של רכיבי ציוד יתבסס על השינוי במספר רכיבי הציוד.

13.3. ההתחשבנות תבוצע ע"י חישוב עלות התחזוקה אחת לשנה בסמוך לפתיחת שנת הלימודים, בהתאם למצאי העדכני של הציוד ובהתאם למחירים בהם נקב הספק לתחזוקה של כל רכיב ורכיב כמפורט בהצעת המחיר – נספח ג' לחוזה.

13.4. הצדדים מצהירים, כי התחשבנויות בגין שינויים בהיקף רכיבי הציוד ו/או התמהיל שלהם יבוצעו ביחס למצב הקיים המפורט בטבלאות שלהלן, העומד על:

א. <u>אתרי חינוך</u>

סוג ציוד	כמות בסיס
מחשבים ניידים	11,012
מחשבים נייחים / תחנות עבודה	6,387
מקרנים	2,437
עגלות טעינה (ניידים וטאבלטים)	229
ציוד תקשורת (מתגים, נקודות גישה / Access Points ונתבים)	2,921
מדפסות וסורקים שולחניים	1,376
שרתים	231
חומרת אבטחת מידע	123
טאבלטים	2,000
מכשירי אל-פסק	300

ב. <u>אתרי מנהל קהילה (*) (שירות אופציונאלי לבחירת העירייה)</u>

סוג ציוד	כמות בסיס
מחשבים נייחים / תחנות עבודה (הערכה בלבד, לא בוצע סקר מיפוי)	950
מדפסות (הערכה בלבד, לא בוצע סקר מיפוי)	300
שרתים (**) (הערכה בלבד, לא בוצע סקר מיפוי)	20

(*) ככל שימצאו באתרי מנהל קהילה רכיבי ציוד מסוגים נוספים המפורטים בסעיף 13.4 א' לעיל, העירייה רשאית לדרוש מהספק לספק להם שירותי תחזוקה בהתאם למחירים אותם יפרט הספק בהצעתו במענה לנספח ג' לחוזה בטבלה מספר 2.

(**) העיריה בוחנת ביטול של שרתים אלו במידת האפשר על מנת לפשט את שירותי התחזוקה הנדרשים. ככל שיגרעו שרתים, כולם או חלקם, תבוצע התחשבנות בהתאם למנגנון הגריעה/הוספה.

יובהר, כי פירוט רכיבי הציוד בטבלאות לעיל מבוסס על הנתונים הידועים לעירייה, וכי הם עשויים להשתנות, בהתאם לסקר המצאי הראשון אשר יבוצע ע"י הספק. לעניין זה ראה סעיף 5 לפרק ג' למכרז שכותרתו "היקף ההתקשרות".

13.5. ההתחשבנות הראשונה תבוצע לאחר סקר המצאי הראשון אשר יבוצע ע"י הספק במהלך תקופת המעבר (בליווי אסיסטנט של בית הספר / גורם ממונה אחר מטעם בית הספר ו/או אתר מנהל קהילה ככל שיתאפשר) ובתנאי שתמצא סטייה של לפחות 10% (למעלה או למטה) בעלות השנתית הכוללת לתפעול ותחזוקה של רכיבי ציוד (יימדד ההפרש הכספי בין עלות השירותים כפי שפורטה בהצעת הספק במענה לנספח ג' לחוזה טבלה מספר 2, סעיפים 8 עד 15, לבין העלות הכוללת של

שירותים אלו לאחר עדכון הכמויות בהתאם לסקר המצאי). יובהר, כי סטייה שאינה עולה על 10% (למעלה או למטה) בעלות הכוללת של השירותים לא תביא לכל שינוי במחיר הכולל שהוצע על ידי הספק בהתאם למפורט בטבלה מספר 2 או טבלה מספר 4, בטופס הצעת המחיר - נספח ג' לחוזה, בהתאם לעניין..

13.6. לאחר סקר המצאי הראשון יבוצע אחת לשנה חישוב גריעה / הוספה, כאשר הגריעה / הוספה תהיה בגין מלוא היקף השינוי (גם אם הסטייה אינה עולה על 10%), **ותתייחס לשנה הבאה**. **יודגש**, המנגנון לא יופעל בצורה רטרואקטיבית בכל מקרה שהוא.

14. <u>מנגנון גריעה / הוספה של בתי ספר / מוסדות חינוך (כהגדרתם בסעיף 1.67 לעיל)</u>

14.1. במהלך תקופת ההתקשרות ייתכנו שינויים בהיקף בתי הספק / מוסדות החינוך של העירייה המקבלים שירותי תמיכה מהספק. מספר האתרים נכון למועד פרסום המכרז, מפורט בנספח ד' לחוזה תיאור מצב קיים (Base case) בסעיף 1.2.

14.2. מנגנון הגריעה / הוספה מתייחס לאתרים ולגודלם (כמוגדר בסעיפים 1.67, 1.70 עד 1.74) בלבד

14.3. מנגנון הגריעה / הוספה **<u>אינו מושפע</u>** מהיקף פרטי הציוד המרכזי בבית הספר / המוסד החינוכי לרבות שרת/ים בית סיפריים (כמפורט בסעיף 1.10), ציוד אבטחת מידע (כמפורט בסעיף1.11) בית ספרי, ציוד תקשורת בית ספרי (כמפורט בסעיף1.12), ציוד הנגשה כיתתי (כמפורט בסעיף 1.21), מרכזיה (כמפורט בסעיף 1.23), מצלמות IP (כמפורט בסעיף 1.24) ולוחות מודעות דיגיטאליים (כמפורט בסעיף 1.25) הנתמכים על ידי הספק ברמת דרג א' ו/או דרג ב' (בהתאם למפורט במסמכי המכרז).

14.4. הצדדים מצהירים, כי ההתחשבנות בגין שינויים במספר האתרים תבוצע בפעם הראשונה לאחר סקר המצאי שיבצע הספק בתקופת המעבר, וממועד זה אחת לשנה לקראת תחילת שנת הלימודים כאשר השינוי יתייחס לנתוני השנה האחרונה. מספר אתרי החינוך במועד פרסום המכרז

סוג אתר	כמות בסיס
אתר קטן מאד	31
אתר חינוך קטן	45
אתר חינוך בינוני	40
אתר חינוך גדול	21
אתר חינוך גדול מאד	17

פרוט כלל אתרי החינוך בנספח ד' לחוזה תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 1.2.

① למען הסר ספק, בית ספר/מוסד חינוכי בו מספר מבנים הפרוסים בכתובות שונות באותו הרחוב נחשב אתר חינוך יחיד.

② התמורה בגין הוספת אתר חדש במסגרת מנגנון גריעה / הוספה של אתרים כוללת מיפוי וסימון כל הציוד באתר (במידה וטרם סומן) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.9 לנספח ב' – המפרט הטכני.

③ הוספה או גריעה של אתרים תבוצע בהתאם לצורכי העירייה, והספק מתחייב לספק את השירותים בכל אתר חדש / נוסף שיידרש לכך ע"י העירייה, ללא כל הסתייגות.

④ העירייה רשאית להוסיף אתרים של יחידות נוספות בהתאם לאמור בסעיף זה (סעיף 14) <u>שאינם</u> <u>מוסדות חינוך</u> אשר יקבלו שירותים מהספק הזוכה, ללא צורך בהסכמתו, כל עוד נדרש הספק לספק שירות זהה לשירות אותו הוא מספק למוסדות חינוך. התוספת לתשלום החודשי תהיה בהתאם להוראות סעיף זה (סעיף 14).

14.5. עדכון העלות בגין הגריעה / הוספה לאתר חינוך תהיה בהתאם למחירים בהם נקב הספק בהצעתו (כמפורט בנספח ג' לחוזה, טבלה 2, ס"ק 4 עד 7).

14.6. ככל שסיווג של אתר ישתנה במהלך תקופת ההתקשרות, התשלום יעודכן כלפי מעלה או מטה, בהתאם לסיווג החדש של האתר (לדוגמה: במקרה של אתר חינוך קטן שהפך לאתר חינוך בינוני, יגרע מהתשלום עלות תמיכה באתר חינוך קטן ויתווסף לתשלום עלות תמיכה באתר חינוך בינוני).

14.7. עדכוני התשלום יבוצעו אחת לשנה עם קבלת הנתונים שבסעיף 14.6 לעיל.

14.8. העירייה רשאית להוסיף ו/או לגרוע אתרים והכל על פי צרכיה ושיקול דעתה הבלעדי מעת לעת ולספק לא תהא כל זכות ערעור בנושא.

15. <u>מנגנון גריעה / הוספה של אתרי מנהל קהילה</u>

15.1. במהלך תקופת ההתקשרות ייתכנו שינויים בהיקף אתרי מנהל קהילה של העירייה המקבלים שירותי תמיכה מהספק. מספר האתרים נכון למועד פרסום המכרז, מפורט בנספח ד' לחוזה תיאור מצב קיים (Base case) בסעיף 1.3.

סוג אתר	כמות בסיס
אתרי מנהל קהילה	85

15.2. מנגנון הגריעה / הוספה מתייחס לאתרים וזאת ללא קשר לגודלם, מספר הלקוחות והיקף פרטי הציוד המתוחזקים ע"י הספק באתר.

15.3. הצדדים מצהירים כי ההתחשבנות בגין שינויים במספר האתרים תבוצע בפעם הראשונה לאחר סקר המצאי שיבצע הספק בתקופת המעבר, וממועד זה אחת לשנה בתחילת שנה כאשר השינוי יתייחס לנתוני השנה האחרונה. מספר האתרים בתחילת הפרויקט מפורט בנספח ד' לחוזה תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 1.3.

① למען הסר ספק, מבנה בו פרוסות כמה יחידות השייכות למנהל קהילה ו/או מבנה בו מאכלסת העירייה מספר קומות אשר בכתובת אחת נחשב כאתר אחד בלבד (לדוגמה בניין רב קומות המאכלס בו נמצאים משרדים של מספר יח' השייכות למנהל קהילה וכו').

② התמורה בגין הוספת אתר חדש במסגרת מנגנון גריעה / הוספה של אתרים כוללת את מיפוי וסימון כל הציוד באתר (במידה וטרם סומן) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.9 לנספח ב' – המפרט הטכני.

③ העירייה רשאית להוסיף אתרים של יחידות נוספות בהתאם לאמור בסעיף זה (סעיף 15) <u>שאינם שייכים</u> למנהל קהילה אשר יקבלו שירותים מהספק הזוכה, ללא צורך בהסכמתו, כל עוד נדרש הספק לספק שירות זהה לשירות אותו הוא מספק לאתרי מנהל קהילה. התוספת לתשלום החודשי תהיה בהתאם להוראות סעיף זה (סעיף 15).

15.4. עדכון העלות בגין הגריעה / הוספה לאתר מנהל קהילה תהיה בהתאם למחירים בהם נקב הספק בהצעתו (כמפורט בנספח ג' לחוזה, סעיף 10 טבלה מספר 5, ס"ק 4).

15.5. עדכוני התשלום יבוצעו אחת לשנה עם קבלת הנתונים שבסעיף 15.3 לעיל.

15.6. העירייה רשאית להוסיף ו/או לגרוע אתרים והכל על פי צרכיה ושיקול דעתה הבלעדי מעת לעת ולספק לא תהא כל זכות ערעור בנושא.

16. <u>מנגנון גריעה / הוספה של IMACs</u>

16.1. ככל שיסופקו מעל או מתחת ל 1500 יחידות IMAC כקבוע בסעיף 6 לעיל , תערך התחשבנות ע"פ המפורט להלן.

16.2. עלות הגריעה / הוספה ליחידת IMAC עומדת על **180** ₪, לא כולל מע"מ.

16.3. בסוף כל שנה ו/או במועד סיום ההסכם, רשאית העירייה לפדות את כל ה IMACs שלא נוצלו ולקזז את תמורתם מסכום התמורה בהתאם למנגנון זה. לחילופין, רשאית העירייה בהתאם לשיקול דעתה לדרוש להעביר את היחידות שלא נוצלו לשנה הבאה.

17. <u>מנגנון קנס / פרס</u>

17.1. חוזה זה מכיל מנגנון קנס / פרס, אשר יופעל על תשלומי התמורה אשר ישולמו לספק, מדי חודש בחודשו.

17.2. מנגנון הקנס / פרס מפורט בנספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA).

17.3. סכום הפרס / קנס יתווסף / יקוזז מהתשלום בחודש העוקב לחודש שבו בוצעה המדידה.

17.4. מובהר **<u>בזאת כי, גובה הקנס / פרס לא יעלה על 25,000 ₪ לחודש כולל מע"מ.</u>**

17.5. תקרת הקנס המפורטת בסעיף 17.4 לעיל חלה אך ורק על קנסות הנובעים ממנגנון הקנס/פרס המפורט בהסכם רמת השירות. תקרה זו אינה חלה על סעיפי הפיצוי המוסכם שיפורטו להלן אשר יחושבו במצטבר למנגנון הקנס/פרס המפורט לעיל:

17.5.1 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בדרישות אבטחת מידע כמפורט בסעיף 2.6 למפרט הטכני.

17.5.2 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בדרישות לתחלופת עובדים המפורט בסעיף 4.1.2.1 ס"ק ג' למפרט הטכני.

17.5.3 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בדרישות לזמינות מנהל הפעילות ותקופת העסקה מינימאלית בעירייה כמפורט בסעיף 4.1.2.3 למפרט הטכני.

17.5.4 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בדרישות איוש מינימאלי כמפורט בסעיף 4.1.2.4.6 למפרט הטכני.

17.5.5 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה במועד הנדרש לתחילת תקופת ההערכות כמפורט בסעיף 4.2.3 למפרט הטכני

17.5.6 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בדרישות האיכות של סקר המצאי כמפורט בסעיף 4.2.4.6 למפרט הטכני

17.5.7 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה במועד הנדרש לסיום תקופת המעבר כמפורט בסעיף 4.2.4.7 למפרט הטכני.

17.6. ככל שיוטלו על הספק קנסות בגין חוזה זה, מובהר בזאת, כי סך הקנסות המצטבר לפי המפורט בסעיפים 17.4 ו- 17.5 לעיל לא יעלה על סך השווה ל-15% מהתמורה השנתית. למען הסר ספק מובהר, כי אין בסעיף זה בכדי לפגוע בזכות העירייה לבטל את החוזה ו/או לחלט את הערבות ו/או לפגוע בכל סעיף ו/או תרופה המוקנים לעירייה עפ"י חוזה זה ונספחיו ועפ"י כל דין.

18. <u>העסקת קבלני משנה:</u>

מבלי לפגוע באמור בחוזה זה, יהא הספק רשאי לבקש את אישור המנהל למסור את ביצועה של עבודה מסוימת כלשהי, מתוך העבודות נשוא חוזה זה, לקבלן משנה, בתנאי מפורש, כי:

18.1. כל קבלן משנה יהא טעון תחילה אישורו של המנהל. לעירייה זכות שלא לאשר קבלן משנה ללא צורך בנימוק החלטתה.

18.2. מסירת העבודה לקבלן משנה תהא מותנית בכך שקבלן המשנה יהיה בעל כישורים וניסיון מתאים, ולפני שתימסר לו כל עבודה יידרש להציג בפני המנהל הוכחות, כי ביצע עבודות מסוג ובהיקף העבודות אשר בכוונת הספק למסור לביצועו של קבלן המשנה.

18.3. מסירתה של עבודה כלשהי ע"י הספק לקבלן משנה לא תפטור ולא תשחרר את הספק מאחריותו ומחובה כלשהי מחובותיו עפ"י החוזה, והספק יישאר אחראי לכל הפעולות, השגיאות, ההשמטות, המגרעות והנזקים שנעשו ע"י קבלן המשנה, או שנגרמו מחמת התרשלותו, ויהא דינם כאילו נעשו ע"י הספק עצמו או נגרמו על-ידו.

18.4. העירייה תאשר את העסקת קבלן המשנה לביצוע עבודה ספציפית בלבד, נשוא חוזה זה.

18.5. העירייה לא תאשר חברת השמה כקבלן משנה.

18.6. העירייה לא תאשר, כי מנהל הפעילות ו/או טכנאי מוקד התמיכה יאוישו באמצעות קבלן משנה.

18.7. עפ"י דרישה בכתב מאת המנהל, בהודעה מראש של 30 יום, יחליף הספק את קבלן המשנה בקבלן משנה אחר, או יבצע את העבודה בעצמו.

18.8. הספק ימלא כל דרישה מטעם המנהל, בדבר העסקת והרחקת קבלן המשנה על ידו, אם לדעת המנהל, התנהג אותו קבלן משנה שלא כשורה, או שאינו מוכשר למלא תפקידיו, או שהוא מבצע תפקידיו ברשלנות או מכל אחת מן הסיבות המנויות בחוזה בשינויים המתאימים.

18.9. קבלן משנה שהורחק עפ"י דרישה כאמור, לא יחזור הספק להעסיקו, בין במישרין ובין בעקיפין, בעבודות נשוא חוזה זה.

18.10. הספק מתחייב, כי כל ההסכמים בינו לבין קבלני המשנה מטעמו לרבות, ספקים או נותני שירותים לצורך ביצוע העבודות נשוא חוזה זה, והנוגעים, לציוד ותשתיות או מרכיבי שירות אחרים הקשורים בחוזה, יכללו סעיף מפורש של התחייבות להסבתם ללא תנאים לעירייה, והסכמים אלו יאושרו ע"י העירייה בטרם יאושר קבלן המשנה ע"י העירייה. הסבת ההסכמים תתבצע באחריות הספק בתוך 15 יום מיום דרישתה הראשונה של העירייה בכתב. העירייה תהא רשאית עפ"י שיקול דעתה הבלעדי להמשיך את ההתקשרות עם אותם קבלני משנה (כולם או חלקם) באותם תנאים של הספק עימם ו/או בתנאים אחרים, והכל עפ"י צרכיה מעת לעת.

18.11. אי מילוי איזה מהוראות סעיף 18 לעיל יהווה הפרה יסודית של חוזה זה.

19. <u>עובדי הספק</u>

19.1. באחריות הספק לוודא, כי כל גורם מטעמו המספק שירותים לעירייה במסגרת הסכם זה מורשה ע"י קב"ט העירייה להגיע פיזית אל אתרי החינוך. יובהר כי, עובד של הספק או עובד של קבלן מטעמו, יורשה להיכנס פיזית לאתרי החינוך לצורך מתן השירותים ו/או טיפול בתקלות ו/או בקשות שירות רק לאחר שהעובד **<u>עבר בהצלחה</u>** בדיקת רישום פלילי ואישור היעדר עברות מין מטעם קב"ט העירייה והמשטרה, ובליווי גורם ממונה מטעם מוסד החינוך.

19.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מצהיר ומתחייב כי מנהליו ובעלי המניות העיקריים בו (לעניין זה, "בעל מניות עיקרי" הינו מי שמחזיק בלפחות 25% מהון המניות של התאגיד), ועובדיו לא הורשעו בעבירת מין בהתאם להגדרתה בחוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים, תשס"א-2001 (להלן: "החוק למניעת העסקה של עברייני מין").

19.3. הספק מתחייב שלא להעסיק עובד שהורשע בעבירת מין, כאמור, ולמלא אחר כל הוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין. מבלי לגרוע מהאמור, מתחייב הספק, כי העובדים שיועסקו על ידו בביצוע השירותים עפ"י החוזה ו/או כל גורם אשר יבצע מטעמו את השירותים, כאמור, לרבות קבלן משנה ועובדיו ו/או מי מטעמו, לא יועסקו על ידו בביצוע העבודה בטרם יציגו אישור ממשטרת ישראל, על כך שאין מניעה להעסיקם על פי החוק למניעת העסקה של עברייני מין, על פי התקנות למניעת העסקה של עברייני מין במוסד המכוון למתן שירות לקטינים (אישור המשטרה), התשס"ג – 2003 ועפ"י כל דין רלבנטי אחר בנושא.

19.4. כמו כן מתחייב הספק להחתים את עובדיו ו/או את כל מי שיבצע מטעמו את השירותים עפ"י החוזה, לרבות קבלן משנה ועובדיו ו/או מי מטעמו על כתב הסכמה לצורך מסירת מידע מן המרשם על עבירת מין, כהגדרתה בחוק למניעת העסקה של עברייני מין, ועל כל הטפסים הנדרשים, לרבות ייפוי כח וכל מסמך אחר, ככל שיידרש, לצורך מסירת המידע, כאמור.

19.5. הספק מתחייב, כי ימציא לעירייה, טרם תחילת ביצוע השירותים מכח חוזה זה, וכן אחת לשנה, ועל פי כל דרישה, רשימות של העובדים המועסקים לצורך ביצוע השירותים עפ"י חוזה זה ו/או הגורמים שמבצעים מטעמו את השירותים, כאמור, לרבות קבלן משנה ועובדיו ו/או מי מטעמו, וכן ימציא כתב הסכמה, ייפוי כח ומסמכים הנדרשים לצורך מסירת מידע מן המרשם על עבירות, כמפורט לעיל, וזאת הן ביחס למנהליו ובעלי המניות העיקריים בו, והן ביחס לעובדיו ו/או לכל גורם שיבצע מטעמו את השירותים נשוא החוזה, לרבות קבלן משנה ועובדיו ו/או מי מטעמו.

20. <u>שמירה על סודיות</u>

20.1. מבלי לגרוע מהאמור בחוזה, הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, כולן או חלקן, וכל ידיעה או מסמך או חפץ או כל דבר אחר, שלפי טיבם אינם נכסי הכלל, שהגיעו לידי הספק עקב או בקשר למתן השירותים, לא יוציא ולא יעביר ולא ימסור אותם לצד שלישי כלשהו או לרשות הרבים, וכן לא יוציא ולא יעביר ולא ימסור כל חלק מהם או כל זכות או טובת-הנאה בהם לצד שלישי כאמור או לרשות הרבים, אלא אם קיבל את אישור המנהל מראש ובכתב לכך.

20.2. כמו כן מתחייב הספק להחתים כל עובד ו/או סוכן ו/או שלוח שלה ו/או מטעמו, על התחייבות לשמירת סודיות אשר נוסחה ותוכנה יאושרו ע"י המנהל.

20.3. העירייה רשאית להשתמש בכל זמן כראות עיניה בחומר ובכל ידיעה, מסמך, או פרטים אחרים שנמסרו ע"י הספק והעירייה רשאית לפרסם או למסור חומר, כולו או מקצתו, למי שתמצא לנכון בכל דרך שתראה בעיניה, הכל לפי שיקול דעתה וללא צורך בקבלת הסכמת הספק.

20.4. הספק מצהיר ומתחייב כי יפעל בכל הקשור והנוגע לחוזה זה על נספחיו בהתאם לקבוע בהנחיות רשם מאגרי המידע 2/2011 בעניין שימוש בשירותי מיקור חוץ (outsourcing) לעיבוד מידע אישי ובסעיף 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע),תשע"ז-2017 לרבות, אך לא רק:

1. הנתונים המועברים ע"י העירייה (להלן-המידע) ישמשו אך ורק לביצוע המטרה/ הפעילות המקורית שלשמה הועברו לספק.
2. גישה למידע תהיה נתונה אך ורק לעובדי הספק אשר קיבלו הרשאה לכך ואך ורק לצורך ביצוע המטרה/הפעילות המקורית שלשמה הועבר.
3. הספק ובעלי הרשאה למידע מטעם הספק יחתמו על מסמך שמירת סודיות המידע בנוסח המצורף כנספח ז' לחוזה.
4. הספק לא יעביר את המידע לצד שלישי כלשהו.
5. הספק יפריד את הפעילות המבוצעת עבור העירייה בהתאם לחוזה זה, מיתר הפעילויות המבוצעות על ידו.
6. הספק ידווח לעירייה באופן שוטף בכל הנוגע לאופן ניהול המידע ועיבודו.
7. הספק ידווח לעירייה על כל חריגה בשימוש ו/או בגישה למידע של העירייה ו/או על כל מקרה של חשש לדליפת המידע ו/או אירוע אבטחה.
8. לעירייה שמורה הזכות לפקח על פעילותו של הספק בקשר למידע לרבות עריכת ביקורת אצל הספק ובחינת השימוש במידע ואבטחתו.
9. מידע אשר הועבר על-ידי העירייה והסתיים השימוש בו לצורך ביצוע המטרה/הפעילות שלשמה הועבר, יימחק ויבוער על ידי הספק.
10. עם סיום ההתקשרות יצהיר הספק בפני העירייה על ביצוע פעולות מחיקה וביעור של כלל המידע שהועבר לספק מהעירייה במסגרת ההתקשרות.

* תנאים המפורטים במסמך זה משלימים את החוזה

נספח ב' לחוזה - מפרט טכני

0 מנהלה

0.0 הגדרות

ראה נספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות, בסעיף 1.

1 יעדים (I)

במסגרת חוזה זה מבקשת העירייה לרכוש שירותי ניהול ותפעול של מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב, תפעול ותחזוקת מערך המחשוב בבתי ספר ומוסדות חינוך והכל כמפורט בחוזה על נספחיו.

1.1 יעדי השירות הנדרש ומטרותיו

תפעול ותחזוקת מערך המחשוב בבתי ספר, מוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה הכולל שרתים (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.10), חומרת אבטחת מידע (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.11), חומרת תקשורת (קווית ואלחוטית) (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.12), ציוד קצה מכל סוג שהוא (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.14, 1.15, 1.16, 1.17, 1.18, 1.19, ו- 1.20), ציוד הנגשה (אישי וכיתתי) (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.21 ו- 1.22), תשתיות ומערכות מחשוב (אפליקציות) המשרתות את בתי הספר ומוסדות החינוך (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.23, 1.24, 1.25 ו- 1.26 ובנספח ד' לחוזה בסעיף 2) באמצעות:

1.1.1 מוקד שירות (Help Desk) **יחיד** אשר ימוקם באתר עירוני או באתר ייעודי שיוקם על ידי ספק בהתאם להחלטת העירייה. המוקד יכלול את מערך הניטור והשו"ב (SNOC) ויהווה דרג תמיכה ראשון לצורך דיווח וטיפול בתקריות (Incidents), אירועים (Events) ובעיות (Problems) לרבות בענייני חומרה, תוכנה, תקשורת, תפעול, הדרכה, אבטחת מידע, תקלות תוכנה, מרכזיה, טלפוניה רגילה וטלפונית IP ומתן מענה לבקשות שירות (Service Requests) מסוגים שונים, כגון: תמיכה אפליקטיבית, בקשות שינוי (Change Requests) ועוד, הכל כמפורט בחוזה על נספחיו.

1.1.2 תמיכה בכל מערך המחשוב בבתי הספר, מוסדות החינוך ואתרי מנהל קהילה באמצעות מערך של "טכנאי שטח" אשר יהוו דרג תמיכה שני המספק תמיכה באתרים ברחבי העיר (On Site Support) המפורטים נספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיפים 1.2 ו- 1.3.

1.1.3 שירותי התמיכה והתחזוקה של מערך המחשוב יינתנו לכל רכיב הציוד: ציוד שהנו תחת אחריות יצרן וציוד ללא אחריות יצרן, הן במקרה של תקלה והן במקרה של נזק (כמוגדר בנספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.76) שנגרם ע"י הלקוח, כמפורט בחוזה בכלל ובמפרט טכני זה בפרט.

1.1.4 ביצוע עבודות נוספות כמפורט בחוזה על נספחיו.

1.1.5 ניטור של כל רכיבי הציוד וקווי התקשורת מרחוק יבוצע על ידי מערכת ניטור כמפורט להלן:

- עבור בתי ספר ומוסדות חינוך – באמצעות מערכת ניטור ייעודית אשר תסופק ותותקן ע"י הספק במהלך תקופת המעבר.
- עבור אתרי מנהל קהילה באמצעות מערכת הניטור העירונית, אשר תונגש לעובדי הספק שבמוקד התמיכה.

1.1.6 השתלטות מרחוק, ניהול ותפעול (לרבות הפצת תוכנה, עדכוני תוכנה ועדכוני אבטחה) של כל רכיבי הציוד (שרתים, חומרת תקשורת, חומרת אבטחת מידע, תחנות עבודה, מחשבים ניידים, טאבלטים וטלפונים חכמים) יבוצע ע"י:

- עבור בתי ספר ומוסדות חינוך – באמצעות מערכת שו"ב ייעודית אשר תסופק ותותקן ע"י הספק במהלך תקופת המעבר.
- עבור אתרי מנהל קהילה – השתלטות מרחוק באמצעות כלי שתעמיד העירייה לרשות הספק (TeamViewer) כאשר הפצת תוכנה, עדכוני תוכנה ועדכוני אבטחה מבוצעת ע"י צוותי סיסטם ותשתיות של העיריה והספק מספק "שירותי אצבע" בלבד במקרה של בעיות בהפצה.

1.1.7 ניהול תהליך התמיכה ומדידת רמת השירות יבוצע באמצעות המערכת הממוחשבת הקיימת כיום – SERVICE DESK של CA ומערכות שתתווספנה בעתיד. בסיס הידע ינוהל במערכת זו כחלק מתהליך ניהול וטיפול בקריאות הלקוחות ולצורך שיפור מקצועי.

1.1.8 אחריות כוללת לכל תחומי הפעילות הנדרשים מאת הספק כנקודת ממשק יחידה (SPOC) לצורך מתן השירותים בהתאם לחוזה על נספחיו.

1.2 השתלבות ביעדי העירייה

מוקדי שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב אשר ישרת את אתרי החינוך הינו חלק אינטגרלי מפעילויות אגף מחשוב להעלאת רמת השירות למשתמשי המחשוב באתרים אלו (שהם לקוחותיו). ככזה, עליו להיות זמין, איכותי ומקצועי, לשרת את המטרות המוגדרות כיום ולהתפתח במקביל לצרכי מערכות המידע, גידול בהיקף הלקוחות והצורך בשילוב טכנולוגיות חדשות מעת לעת.

1.3 תועלות נדרשות

1.3.1 שיפור רמת שירותי המחשוב לבתי ספר ומוסדות חינוך.

1.3.2 התבססות על תהליכי עבודה תקניים התואמים את ההמלצות וה- Best Practices הנגזרים מתקן ITIL V3.

1.3.3 הבטחת ניטור ושו"ב של כלל מערך המחשוב בבתי הספר ומוסדות החינוך לצורך תחזוקה פרואקטיבית (טרם התרחשות התקלה) והתאוששות מהירה ככל שתקלה התרחשה.

1.3.4 הבטחת ישימות מערך המדידה – ליישום מדידה ובקרה על כל יעדי רמת השירות באמצעות דוחות ומערכות תפעול שונות.

1.3.5 בקרת רמת השירות ודיווח עליה – יישום מערך הדוחות הנדרשים לוודא עמידה ביעדי השירות, למידה ויצירת תהליכי התייעלות ושימור.

1.3.6 שיפור טכנולוגי באמצעות תובנות וידע שיצטברו אצל הספק ויוכלו לשרת את הלקוחות והארגון.

1.3.7 שיפור מקצועיות וידע בקרב הלקוחות כתוצאה לניתוח קריאות וביצוע פעולות פרואקטיביות מול הלקוחות(טיפים, הדרכות קצרות וכו').

1.4 נקודות לשיפור במצב הקיים

1.4.1 יש לבצע תיעוד אמין, מלא ומסודר של **כל הפניות** למוקד השירות (Help Desk) והפעלה של טכנאי שטח.

1.4.2 יש לבצע תיעוד אמין, מלא ומסודר למצאי הציוד והתוכנות בבתי הספר, מוסדות החינוך, אתרי מנהל קהילה.

1.4.3 יש לספק שירות אשר יכסה את כל סוגי הבעיות והתקלות ורבות מהן מטופלות מחוץ לשירות השוטף כנגד הצעות מחיר פרטניות לכל בעיה / תקלה בנפרד.

1.4.4 השירות ניתן ע"י מוקד תמיכה (Help Desk) שאינו ייעודי לעיריית תל אביב ואשר אינו מכיר באופן מספק את המערכות, נהלי העבודה והצרכים של בתי הספר ומוסדות החינוך של העירייה.

1.4.5 יש לבצע ניתוח מעמיק ואגרגטיבי של נתונים לצורך ייזום פעולות פרואקטיביות שמטרתן שיפור רמת השירות ו/או הפחתת היקף הפניות למוקד.

1.4.6 נדרש לספק רמת שירות אחידה בתיקון תקלות של ציוד תחת אחריות אל מול ציוד שאינו תחת אחריות יצרן.

1.4.7 יש לספק את השירות אל מול תהליכי העבודה, נהלים והוראות עבודה המוגדרים באופן מובנה וברור.

2 הישום

2.0 כללי – הבהקים (!)

2.0.1 התפיסה הכללית של פעילות התמיכה

א. מוקד התמיכה (Help Desk) יתופעל וינוהל במלואו ע"י הספק.

ב. כמפורט בפרק א' בסעיף 1, מוקד התמיכה ימוקם בעירייה או באתר ייעודי שיישכר בתחומי תל אביב ע"י הזוכה (אתר שאינו חלק מאתר קיים של המציע), כאשר לעירייה עומדת הזכות לשנות את מיקום המוקד בהתאם לצרכיה. ככל שהמוקד ימוקם באתר של העירייה, התשתיות הפיזיות המפורטות בסעיף 3.5 במפרט הטכני יועמדו לרשות הספק ע"י העירייה ובכלל זה : מיקום ומבנה, ריהוט ותשתיות סביבתיות (חשמל, מיזוג, גילוי וכיבוי אש) למעט תחנות עבודה, מסכים וכו' אשר יסופקו ע"י הספק כמפורט בסעיף 3.2.2 שלהלן.

ג. התשתיות הטכנולוגיות המשרתות כיום את מוקד התמיכה המפורטות בסעיף 3.7.1 במפרט הטכני יועמדו לרשות הספק ע"י העירייה ובכלל זה מערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות CA Service Desk (גרסה 12.6), מערכת טלפוניה Cisco UCCX, ומכשירי הקצה (טלפונים).

ד. מערכות הניטור והשו"ב עבור בתי הספר ומוסדות החינוך המפורטות בסעיפים 1.1.5 ו- 1.1.6 יותקנו ויתוחזקו לאורך כל תקופת ההתקשרות ע"י הספק. מערכות הניטור והשו"ב העירוניות עבור ניטור אתרי מנהל קהילה יועמדו לרשות הספק על ידי העירייה.

ה. הספק יפעיל צוותי תמיכה בפריסה בהתאם לרשימת האתרים המצורפת בנספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים Base (Case). לטיפול באירועים, בקשות שינוי (Change Requests), תמיכה לוגיסטית (פירוק/הרכבה של כל סוגי הציוד, שינוע בן אתרים, שינוע ציוד מ/אל מחסן המחשוב, שינוע ציוד מ/אל ספקי צד ג'), מתן "שירותי אצבע", ליווי ספקים צד ג' וטיפול מונע.

ו. מוקד השירות שיפעיל הספק ישמש Single Point Of Contact - פניית כל הלקוחות תיעשה למוקד המאוחד ע"י שימוש במספר יחיד.

ז. המוקד וצוותי התמיכה יספקו תמיכה אפליקטיבית בנושא השימוש במערכות הפעלה, חבילות תוכנה משרדית (כגון MS Office בגרסאות שונות) ובנוסף יספקו תמיכה בדרג ראשון (First Level Support) לתוכנות היישומיות והמערכות אשר מופעלות ו/או יופעלו בעתיד בבתי הספר ומוסדות החינוך.

ח. טכנאי התמיכה במוקד יתעדו כל פניה במערכת CA Service Desk ובמערכת ה Soft phone (מערכת Cisco UCCX), יבצעו אבחון ראשוני לכל פניה שהתקבלה בהתאם לרשימות תיוג (Check Lists) ו/או בסיס מידע (Knowledge Base) שינוהל ויתוחזק על ידי הספק במערכת וינסו לפתור את התקרית (Incident) / בעיה (Problem).

ט. לטיפול בפניות, ייעזר טכנאי המוקד בכלי התפעול והייצור המפורטים בסעיף 3.7.1 במפרט הטכני ובכלל זה, תוכנות ניטור ותוכנות שו"ב המאפשרות תפעול מרחוק של כל רכיבי מערך המחשוב.

י. פניות שלא ייפתרו ברמת מוקד התמיכה תועברנה לטיפול דרג ב' : צוותי התמיכה של הספק או רפרנטים בעירייה, בהתאם לעניין או לטיפול ספקי צד ג' וכל זאת בהתאם ולפי אופי התקלה.

יא. המוקד יהיה אחראי לוודא סגירת תקלות במועד, לרבות תקלות שהופנו לדרג ב' של הספק ו/או דרג ב' של ספק צד ג' ותיעודם.

יב. הספק יינטר בזמן אמת אירועים חריגים כגון סטייה מ SLA, תקלות מערכתיות, יציף אותם, יטפל בהם וידווח עליהם למנהל/ת תפעול ובקרה של מוקד התמיכה.

יג. טיפול פרואקטיבי של צמצום מספר הקריאות למוקד וקיצור השיחות (לרבות דיווח חודשי בנושאים אלו), בין היתר, עפ"י המפורט בסעיף 4.3.4 במפרט הטכני.

יד. המוקד ו/או טכנאי השטח יהיו אחראים על פתיחת התקלות דרג ג' וסגירתן. (תקלות חומרה שלא ניתן לפתור בשטח).

טו. המוקד יפעל להוצאת כל נתוני הבקרה לצורך העמידה ב - SLA , קריאות פתוחות והפנייה לטכנאים.

2.1 אופי ומצב כללי של היישום (I)

2.1.1 מבנה ארגוני של מערך התמיכה בעירייה (מצב קיים)

מערך התמיכה בעירייה עבור בתי הספר ומוסדות החינוך מתופעל כיום ע"י חברות טלקוד ונס מט"ח מכח זכייתם במכרז מרכזים לוגיסטיים של משרד החינוך, בהתאם לפירוט להלן :

א. מוקד תמיכה (Help Desk) מופעל על ידי חברת טלקוד ופועל בין השעות 07:00-17:00 בימים א'-ה' ובימי ו' בשעות 07:00 עד 13:00.

ב. מערך טכנאי השטח מופעל ע"י חברת נס מטח ופועל בין השעות 07:00-17:00 בימים א'-ה' ובימי ו' בשעות 07:00 עד 13:00.

ג. מוקד תמיכה (Help Desk) ומערך טכנאי השטח אינם ייעודיים לעיריית תל אביב-יפו ומשרתים את כלל הלקוחות של הספק.

ד. בנוסף, ברוב המוחלט של בתי הספר, קיים רפרנט מחשוב (עובד של בית הספר) בעל הכשרה של טכנאי מחשבים המטפל בבעיות ותקלות כדרג ראשון לפני הפניה שלהן למוקד התמיכה.

2.2 לקוחות ומערכות משיקות – תיחום חיצוני (I)

2.2.1 לקוחות המקבלים שירות

מערך התמיכה ישרת את כלל הלקוחות בבתי ספר, מוסדות החינוך ואתרי מנהל קהילה של העירייה: מזכירויות, אסיסטנטים, מורים, עובדים באתרי מנהל קהילה ואת כלל מערך המחשוב (חומרה מרכזית, ציוד קצה, תוכנה, תקשורת ואבטחת מידע) הפרוס בהם בהתאם לרשימת האתרים המצורפת בנספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים (Base Case).

2.2.2 מערכות מידע משיקות פנימיות בארגון

הספק יתפעל את מוקד התמיכה ומערך טכנאי השטח באמצעות מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות הקיימת בעירייה, מערכת הCA Service Desk (גרסה 12.6) המשרתת כיום את מוקד השירות ויחידות נוספות באגף המחשוב. פירוט אודות המערכת בסעיף 3.7.1.1 להלן.

באגף המחשוב בעירייה קיים צוות פיתוח למערכת CA Service Desk המספק שירותי פיתוח, התאמה והטמעה למערכת, לרבות שדרוג מהדורות המערכת, שינויים ושיפורים (שו"שים) ופיתוח ממשקים למערכות משיקות ותחזוקה שוטפת של המערכת.

2.3 תת-מערכות ופונקציות ראשיות – תיחום פנימי (I)

מערך התמיכה הטכנית יספק תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף שאינן ייחודיות לעירייה ומשמשות לפעילות האגפים/המחלקות השונות וכן תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ברמה בסיסית ותמיכה טכנית (הדפסה, הרשאות וכו') למערכות עירוניות – מערכות ייעודיות שפותחו ע"י העירייה הנגזרות מתפקידי העירייה, אגפיה ומחלקותיה. בהתאם לפירוט בנספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים (Base Case), בסעיף 4.

2.4 תהליכים (I)

① רשימת התהליכים המתוארת להלן, ואשר מפורטת בסעיף זה הנה רשימת תהליכי עבודה מרכזיים. הספק יידרש לתמוך בכל תהליכי העבודה הנוספים הנגזרים מתכולת השירות כפי שהיא מפורטת בגוף המפרט הטכני ובנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix).

② הספק יידרש לבנות נהלי עבודה והוראות עבודה עפ"י מתודולוגיית ITIL v3 במסגרת תקופת המעבר אשר ייגזרו מתהליכי העבודה המפורטים להלן. הנהלים החדשים ייבנו עפ"י מתודולוגיית ITIL v3, ויתאימו לנהלי העבודה ותהליכי העבודה המוגדרים במסגרת מתודולוגיה זו. הנהלים יוגשו לעירייה לאישור בכפוף לזכותה לדרוש שינויים (אישור זה מהווה תנאי לסיום תקופת המעבר) ועם האישור יהפכו הנהלים לנהלי עבודה מחייבים.

③ הספק יכין נהלי עבודה נוספים הנוגעים למתן השירות, בהתאם לצורך ו/או במידה שיידרשו ע"י העירייה גם לאחר סיום תקופת המעבר, כחלק מהשירות וללא עלות נוספת לעירייה.

ערוצי הפניה למוקד הנם:

- פניה טלפונית ומענה לפניה ע"י טכנאי מוקד.
- פניה באמצעות פורטל המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות ו/או באמצעות האפליקציה הסלולארית של המערכת ופתיחת קריאה בשירות עצמי.

2.4.1 ניהול תקריות (Incident Management)

תהליך התמיכה מתחיל בטכנאי מוקד תמיכה (Help Desk) כגורם תמיכה ראשוני (ברמת דרג א' – First Level Support) ובמידת הצורך מבוצעת הסלמה תפקודית (Functional Escalation) באמצעות ניתוב התקרית לדרג התמיכה בכיר יותר (דרג ב' - Second Level Support) (של הספק או של העירייה או של ספק צד ג' בהתאם לעניין).
מוקד התמיכה (Help Desk) מטפל בשלושה סוגים עיקריים של תקריות כמפורט להלן:

- תקרית חדשה.
- פניה נוספת בנוגע לתקרית פתוחה.
- פניה חוזרת בנוגע לתקרית סגורה.

2.4.1.1 טיפול בתקרית חדשה

בעירייה שלושה ערוצים מרכזיים דרכם נפתחות תקריות חדשות: פניה טלפונית של לקוח למוקד התמיכה, פתיחת תקרית ע"י לקוח בפורטל של מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות (CA Service Desk) או פתיחת תקרית ביוזמה של טכנאי מוקד כתגובה לאירוע (Event) העלול להשפיע על רמת השירות.

2.4.1.1.1 **תיעוד פרטי התקרית (Incident Logging) וסיווגה (Incident Categorization)**

פניה טלפונית	פתיחת תקרית בשירות עצמי (פורטל או אפליקציה של מערכת ניהול השירות)	אירוע שנפתח ביוזמת המוקד
א. מערכת הטלפוניה מנתבת בהתאם לבחירות שבוצעו ב IVR את הלקוח לתור המתאים. ב. טכנאי המוקד יזהה את הפונה בהתאם למספר ת.ז. ושם הפונה. ג. טכנאי המוקד יאמת את פרטי הפונה (טלפון, טלפון נייד, כתובת וכתובת דוא"ל) ויאחזר את פרטי הציוד (בהתאם למספר העירוני שמסר הפונה). ד. טכנאי המוקד יוודא שאכן מדובר בתקרית חדשה (ולא בפניה נוספת בגין תקרית פתוחה, פניה חוזרת בגין תקרית שנסגרה, בעיה או בקשת שירות) ויפתח תקרית חדשה. במידה ולא מדובר בתקרית חדשה ינתב טכנאי המוקד את הפניה למסלול (תהליך העבודה) הרלבנטי כמפורט בסעיפים 2.4.1.2 ו- 2.4.1.3 שלהלן. ה. טכנאי המוקד בוחר את סוג התקרית בהתאם לסוג הנבחר ועל בסיס מודלים מוגדרים מראש (Incident Models) המערכת מציגה טופס מתאים לתיעוד פרטי התקרית. ו. הטכנאי יתעד תיאור מפורט של פרטי התקרית ז. ככל שהתקרית מתייחסת למספר פרטי ציוד יתעד טכנאי המוקד את כל המספרים העירוניים של הציוד הקשור	א. הלקוח מזוהה בפורטל הפנימי / האפליקציה של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות (בהתאם ל Login במערכת ההפעלה). ב. המערכת מאחזרת את פרטי הלקוח והוא נדרש לאמת אותם. ג. הלקוח בוחר סוג התקרית ד. בהתאם לסוג התקרית ועל בסיס מודלים מוגדרים מראש (Incident Models) המערכת מציגה טופס מתאים לתיעוד פרטי התקרית. ה. הלקוח מתעד את מהות התקרית. ו. המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות מנתבת את הפניה לטיפולו של טכנאי מוקד בעל הסמכה / כישורים (Skill) מתאימים. ז. טכנאי המוקד יוודא שאכן מדובר בתקרית חדשה (ולא בפניה נוספת בגין תקרית פתוחה, פניה חוזרת בגין תקרית שנסגרה, בעיה או בקשת שירות). ח. בהתאם לצורך יצור טכנאי המוקד קשר טלפוני עם הפונה ויעדכן את פרטי התקרית (השלמת פרטים לרבות קטגוריה מפורטת ומספר עירוני) ט. במידה ולא מדובר בתקרית חדשה ינתב טכנאי המוקד את	א. כתגובה להתרחשות אירוע (Event) המנוטר ע"י המוקד (תקלת תקשורת – ציוד ו/או קווים, תקלת שרת, תקלת חומרת אבטחת מידע), טכנאי מוקד פותח תקרית במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות. ב. טכנאי המוקד בוחר את סוג התקרית בהתאם לסוג הנבחר ועל בסיס מודלים מוגדרים מראש (Incident Models) המערכת מציגה טופס מתאים לתיעוד פרטי התקרית. ג. הטכנאי יתעד תיאור מפורט של פרטי התקרית ד. הטכנאי יתעד את "המספר העירוני" (מזהה ציוד של עיריית ת"א) לכל פריט תצורה (CI) הקשור לתקרית

פניה טלפונית	פתיחת תקרית בשירות עצמי (פורטל או אפליקציה של מערכת ניהול השירות)	אירוע שנפתח ביוזמת המוקד
לתקרית במערכת לניהול השירות.	הפניה למסלול (תהליך העבודה) הרלבנטי.	

① עץ הקטגוריות על פיו מסווגות הפניות הובנה אל תוך המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות ובמועד פתיחת הפניה נדרש טכנאי המוקד לסווג את הפניה בהתאם לרשימת קטגוריות היררכית בעלת ארבע רמות.

② במקביל לתיעוד במערכת CA SD יבוצע ע"י טכנאי המוקד תיעוד במערכת ה- Softphone מבית Cisco (כמפורט בסעיף 3.7.1.2) של נושא שיחה. מערכת ה Softphone משמשת גם לתפעול הטלפון לרבות מענה לשיחה, העברת שיחה וכדו'.

③ מרגע פתיחת תקרית ע"י טכנאי מוקד, <u>טכנאי זה</u> אחראי לבצע מעקב אחר התקדמות הטיפול בתקרית, במידה שבוצעה הסלמה פונקציונאלית ולוודא את סגירתה במועד בהתאם לרמת השירות הנדרשת ע"י הגורם המטפל.

2.4.1.1.2 **תיעדוף הפניה (Incident Prioratization)**

בהתאם לאופי התקרית המערכת קובעת באופן אוטומטי את רמת השירות (SLO – Service Level Objective) הנדרשת להתאוששות מהתקרית.

טכנאי המוקד מקצה לפניה גורם/צוות מטפל על מנת לייצר משימה לצוות זה ולמדוד את זמן הנדרש לו בפועל לטיפול בתקרית אל מול רמת השירות (SLO).

רמת השירות הנדרשת (SLO) מחושבת ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות באופן אוטומטי בהתאם לנוסחאות שנבנו במערכת.

2.4.1.1.3 **אבחון ראשוני (Initial Diagnosis)**

טכנאי התמיכה יעניק תמיכה ללקוח (בדרג א' - First Level Support) ו ינסה לזהות את הבעיה ולפתור אותה תוך כדי שיחת הטלפון עם הלקוח.

לרשות הטכנאי יעמדו הכלים הבאים בהם הוא יכול להסתייע:

- תחקור מאגר של בעיות ידועות (KeDB – Known error Data Base) ודרכים לפתרונן.
- שימוש ברשימות תיוג (Check Lists / Diagnostic Scripts).
- שימוש במערכת השתלטות מרחוק (שיתקין הספק, ראה סעיף 3.7.2.2).

במידה וטכנאי המוקד הצליח לפתור את הבעיה תוך כדי שיחת הטלפון עם הלקוח, הטכנאי יסגור את התקרית במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות. המשך התהליך מתואר בסעיף 2.4.1.1.6 שלהלן.

במידה וטכנאי המוקד לא הצליח לפתור את הבעיה תוך כדי שיחת הטלפון עם הלקוח, עומדות בפניו שתי אפשרויות:

1) <u>פתרון עצמי</u>

במקרה זה טכנאי המוקד יעדכן את עצמו כגורם מטפל בתקרית זו במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, ימסור ללקוח מספר קריאה, ינתק את השיחה וינסה לפתור את התקרית בכוחות עצמו במסגרת הזמן המרבי לפתרון במסגרת ה SLA (עד 30 דקות), כמפורט בסעיף 2.4.1.1.4 שלהלן.

2) <u>הסלמה פונקציונאלית (Functional Escalation)</u>

במקרה זה טכנאי המוקד יעדכן את דרג התמיכה השני (דרג ב' – Second Level Support) של הספק או של העיריה או של ספק צד ג' בהתאם לסיווג התקרית כגורם מטפל במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, ימסור ללקוח מספר קריאה וינתק את השיחה. המשך הטיפול בתקרית בהתאם למפורט בסעיף 2.4.7 שלהלן.

במידה ומבוצעת הסלמה פונקציונאלית לדרג התמיכה השני, היא תבוצע בהתאם לכללי הניתוב הבאים :

#	סוג ציוד	##	סוג תקלה	תחת אחריות (כן / לא)	ינותב אל
1	כל רכיבי הציוד (כמפורט בנספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.10 עד1.20)	1.1	תוכנה משרדית / תוכנה ו/או מערכת ייעודית / דרייברים / מערכת הפעלה	לא רלבנטי	טכנאי שטח של הספק
		1.2	תקלת חומרה	כן	א. טכנאי שטח של הספק לצורך אבחון ראשוני ואספקת ציוד חליפי **<u>ממלאי הספק</u>** במידת הצורך ב. ספק חומרה לצורך תיקון ציוד תקול (**<u>לאחר</u>** ביקור בבית הספר של טכנאי שטח של הספק)
		1.3	תקלת חומרה	לא	טכנאי שטח של הספק לצורך תיקון התקלה באתר הלקוח ובמידה ונדרש לפנות את הציוד למעבדה, אספקת ציוד חליפי **<u>ממלאי הספק</u>** עד להחזרת הציוד המקורי מתיקון
		1.4	נזק	לא רלבנטי	א. טכנאי שטח של הספק לצורך אספקת ציוד חליפי **<u>ממלאי הספק</u>** עד להחזרת הציוד המקורי מתיקון ב. קבלת הצעת מחיר לתיקון הנזק הזה שלה לקריאה והעברה שלה לאישור העיריה ג. ספק חומרה לצורך תיקון ציוד תקול (**<u>לאחר</u>** ביקור של טכנאי שטח של הספק באתר הלקוח ובמידה ואושרה הצעת המחיר)
2	כל רכיבי הציוד (כמפורט בנספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.21 עד1.26)	2.1	תוכנה משרדית / תוכנה ו/או מערכת ייעודית / דרייברים / מערכת הפעלה	לא רלבנטי	טכנאי שטח של הספק
		2.2	תקלת חומרה	כן	א. טכנאי שטח של הספק לצורך אבחון ראשוני ב. ספק חומרה לצורך תיקון ציוד תקול (**<u>לאחר</u>** ביקור של טכנאי שטח של הספק באתר הלקוח)

#	סוג ציוד	##	סוג תקלה	תחת אחריות (כן / לא)	ינותב אל
		2.3	תקלת חומרה	לא	א. טכנאי שטח של הספק לצורך אבחון ראשוני ובקשת הצעת מחיר לתיקון מהספק ב. קבלת הצעת מחיר לתיקון הנזק הזה שלה לקריאה והעברה שלה לאישור העיריה ג. ספק חומרה לצורך תיקון ציוד תקול (**<u>לאחר</u>** ביקור של טכנאי שטח של הספק ובמידה ואושרה הצעת המחיר)
		2.4	נזק	לא רלבנטי	א. טכנאי שטח של הספק לצורך אבחון ראשוני ובקשת הצעת מחיר לתיקון מהספק. ב. קבלת הצעת מחיר לתיקון הנזק הזה שלה לקריאה והעברה שלה לאישור העיריה ג. ספק חומרה לצורך תיקון ציוד תקול (**<u>לאחר</u>** ביקור של טכנאי שטח של הספק ובמידה ואושרה הצעת המחיר)
3	תקלה בתוכנת יישום		---	לא רלבנטי	רפרנט באגף המחשוב ו/או ספק/יצרן התוכנה בהתאם למערכת אודותיה נפתחה התקלה, כפי שמוגדר במערכת הקריאות או בהתאם למפורט <u>בנספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים (Base Case), סעיף 4</u>

עם עדכון גורם מטפל בקריאה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, המערכת תשלח באופן אוטומטי ללקוח הודעת דוא"ל ו/או הודעת SMS הכוללת את מספר הקריאה וקישור (Hyperlink) אל פורטל מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות המאפשר כניסה ישירה אל פרטי הקריאה לצורך מעקב עצמי של הלקוח הפונה.

2.4.1.1.4 **תחקור וזיהוי הבעיה (Investigation & Diagnosis)**

על מנת לפתור את הבעיה יתחקר טכנאי המוקד את מאגרי המידע העומדים לרשותו, וביניהם:

1) תחקור מאגר של בעיות ידועות (KeDB – Known error Data Base) ודרכים לפתרונן.
2) תחקור המערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות על מנת להבין כיצד נפתרו בעיות דומות בעבר.
3) תחקור מאגרי מידע (Knowledge Bases) ורשימות שאלות (FAQs) של יצרן התוכנה / חומרה היכן שרלבנטי.
4) הסתייעות ברשת האינטרנט.

במידה וזוהה פתרון לבעיה יפעל טכנאי המוקד בהתאם לאמור בסעיף 2.4.1.1.5 שלהלן.

במידה ולא נמצא פתרון לבעיה, תבוצע הסלמה פונקציונאלית של התקרית לטיפול דרג תמיכה שני (דרג ב') בהתאם למפורט בסעיף 2.4.1.1.3, ס"ק 2 לעיל.

במקרה ובוצעה הסלמה פונקציונאלית לדרג תמיכה שני, באחריות טכנאי המוקד לעקוב אחר הטיפול בתקרית שהועברו לדרג התמיכה השני. המעקב ייעשה בעזרת מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות. המעקב ויהיה הן יזום (פרואקטיבי) והן כתגובה להתראות מערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות שזמן הטיפול בתקרית פתוחה עומד לחרוג מרמת השירות (SLO) המוגדרת לתקרית מסוג זה. עם קבלת התראה מהמערכת, יבצע טכנאי המוקד של הספק, בין היתר, את הפעולות הבאות:

א. פניה לגורם המטפל ובדיקת מהות העיכוב וצפי לסיום הטיפול בתקרית ולהתאוששות.

ב. טכנאי המוקד יעדכן את הלקוח הפונה אודות העיכוב בטיפול באמצעות משלוח הודעת דואר אלקטרוני (e-mail) ו/או מסרון (SMS) במקביל.

ג. עדכון מנהל תפעול ובקרת מוקד של העירייה, אחת ליום, או בכל תדירות שתקבע ע"י המנהל אודות תקריות שחורגות מרמת השירות הנדרשת. עדכון אחת ליום בדו"ח אודות כל התקלות המערכתיות.

ד. עדכון מנהל תפעול ובקרת מוקד של העירייה באופן מידי טלפוני ובאמצעות דוא"ל ו/או SMS ובנוסף עדכון באמצעות דוא"ל ו/או SMS לרשימת תפוצה אודות פתיחה וסגירה של תקלות בציוד מרכזי (שרתים, אבטחת מידע וחומרת וקווי תקשורת) המשביתות פעילות בבית ספר / מוסד חינוכי / אתר מנהל קהילה. העדכון באמצעות דוא"ל ו/או SMS יכלול: שעת התחלה, שעת סיום, למי הופנה לטיפול, תיאור הבעיה ותיאור הפתרון.

2.4.1.1.5 פתרון הבעיה והתאוששות מהתקרית (Resolution & Recovery)

במידה וטכנאי המוקד מסוגל לממש את הפתרון ללא מעורבות של הלקוח, טכנאי המוקד יטפל בבעיה ולאחר מכן ייצור קשר טלפוני עם הלקוח על מנת לוודא שהפתרון אפקטיבי ולקבל אישור טלפוני לסגור את התקרית.

במידה וטכנאי המוקד נזקק ללקוח ו/או להשתלט מרחוק על מחשב הלקוח, טכנאי המוקד ייצור קשר טלפוני עם הלקוח, יסתייע בלקוח (לדוגמה לצורך ביצוע Restart או הנחיה אודות דרך פעולה נכונה עקיפה שבאמצעותה בעיית הלקוח תיפתר) ו/או ישתלט מרחוק על המחשב שלו לצורך פתרון הבעיה באישור הלקוח.

על המחשבים בבתי הספר / מוסדות חינוך המשרתים תלמידים (מותקן בהם Image תלמיד) מותקן רכיב הגנה (חומרה ו/או תוכנה) המחזיר את המחשב לתצורת בסיס סטנדרטית עם ביצוע פעולת אתחול (Restart) למחשב תוך ביטול כל השינויים שבוצעו מאז הפעלת המחשב.
בכל מקרה בו יידרש טכנאי המוקד ו/או טכנאי שטח לבצע שינוי ו/או התקנה של תוכנה מכל סוג שהוא במחשב (מרחוק ו/או באתר הלקוח) הוא יידרש:

א. לנטרל את רכיב ההגנה באמצעות סיסמה מתאימה.
ב. לאתחל את המחשב ולבצע את השינוי הנדרש.
ג. להפעיל מחדש את רכיב ההגנה באמצעות סיסמה מתאימה.
ד. לאתחל את המחשב ולהחזירו למצב בו רכיב ההגנה מופעל.

טכנאי המוקד יאמת מול הלקוח שהפתרון אפקטיבי ויקבל את אישור טלפוני של הלקוח לסגור את התקרית.

① עם עדכון סטאטוס התקרית ל "נפתרה", המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, המערכת תשלח באופן אוטומטי ללקוח מסרון הכולל היפר קישור לעמוד נחיתה במערכת בו: **א. תוצג ללקוח בקשה לאישור סגירת התקרית (הלקוח יכול לבחור אישור סגירה או דחיית סגירה תוך הסבר לדחייה).** **ב. שאלון שביעות רצון קצר.** **② העברת התקרית לסטאטוס נפתר (Resolved) עוצרת את מדידת ה SLA לתקרית זו.** **③ לאחר אישור לקוח תיסגר התקרית ע"י העברה לסטאטוס סגור (Closed). תקרית שלא תיסגר ע"י הלקוח במערכת תוך 5 ימים מפתירתה ע"י טכנאי המוקד (או כל גורם מטפל אחר) תיסגר באופן אוטומטי ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.** **④ במידה ולקוח דיווח שתקלה לא נסגרה, ספירת ה SLA נמשכת מאותה נקודה בה דיווח טכנאי המוקד על פתרון התקלה (הנקודה בה שעון העצר של ה SLA נעצר עם העברה לסטאטוס נפתר).**

2.4.1.1.6 **סיום הטיפול בתקרית (Incident Closure)**

לאחר אישור לקוח לסגירת התקרית, נדרש טכנאי המוקד לבצע מספר פעולות על מנת לסיים את הטיפול בתקרית:

1) להשלים, **<u>תיעוד מפורט</u>** של כל הפעולות שבוצעו לאורך כל מחזור החיים של התקרית עד לסגירתה.
2) לעדכן, במידת הצורך, את סווג התקרית (ראה סעיף 2.4.1.1.1 לעיל) במידה והתברר במהלך הטיפול בתקרית כי הקטגוריה תחתיה סווגה לא הייתה נכונה על מנת להבטיח סטטיסטיקת אירועים אמינה.
3) לבחון את כל המידע שנאסף במהלך התקרית, ולקבל החלטה האם מדובר בתקרית שיש סבירות גבוהה שתחזור שנית. במקרה זה יש להתניע תהליך של ניהול בעיות (Problem, Management) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.2 שלהלן.

2.4.1.2 **פניה נוספת בנוגע לתקרית פתוחה**

במידה שטכנאי המוקד מזהה (ראה סעיף 2.4.1.1.1 לעיל) כי לקוח פונה שנית למוקד התמיכה בגין תקרית פתוחה שזמן הטיפול במרבי בה (SLO) טרם עבר, יבצע הטכנאי, בין היתר, את הפעולות הבאות:

א. יתעד במערכת את הפניה הנוספת באמצעות הערה לאותה הקריאה.
ב. יעדכן את הפונה בצפי מרבי לסיום הטיפול בבעיה (השווה ל SLO פחות פרק הזמן שעבר מפתיחת הפניה).
ג. ישלח, באמצעות המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות עדכון כתוב לנאמר בסעיף ב' לעיל.
ד. במידע וישתכנע בצורך, יבצע הסלמה היררכית (אסקלציה) לפניה, על מנת לקצר את זמן הטיפול בה, בהתאם לאמור בסעיף 2.4.6 שלהלן.

2.4.1.3 **פניה חוזרת בנוגע לתקרית סגורה**

במידה שטכנאי המוקד מזהה (ראה סעיף 2.4.1.1.1 לעיל) כי הפניה של הלקוח למוקד התמיכה עומדת בקריטריונים להיחשב כתקרית חוזרת (תקרית בגין אותה תקלה ו/או אותו פריט תצורה (CI) ולא עברו יותר מ 5 ימי עבודה ממועד סגירת התקרית), יבצע הטכנאי, בין היתר, את הפעולות הבאות:

א. יעדכן את סטאטוס התקרית הסגורה לסטאטוס של פתיחה מחדש (Reopen) ומרגע זה לצורך מדידת SLA תחשב תקרית זו כתקרית חוזרת.

ב. יפעל לצורך פתרון התקרית בהתאם למפורט בסעיפים 2.4.1.1.3 עד 2.4.1.1.6 לעיל.

במידה וחלפו יותר מ 5 ימי עבודה ממועד סגירת התקרית המקורית, יפתח טכנאי המוקד תקרית חדשה ויקשר אותה לתקרית הסגורה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות ויפעל לפתרונה בהתאם לאמור בסעיף 2.4.1.1 לעיל.

2.4.2 ניהול בעיות (Problem Management)

מטרת תהליך ניהול בעיות (Problem Management) הנה לבצע ניתוח שיטתי של בעיות ותקריות כדי לרדת לשורש הבעיה (Root Cause analysis), להגדיר פתרון לבעיה ולוודא כי פתרון זה מיושם.
בנוסף במסגרת התהליך מוגדרים מעקפים (Workarounds) אפשריים, והידע אודות צורת הפתרון של הבעיה ו/או המעקפים מתועדים במאגרי הידע של הארגון (כגון במאגר בעיות ידועות KeDB).

2.4.2.1 זיהוי בעיה (Problem Detection)

א. זיהוי בעיות בעירייה יכול להיות באחד משלושת הערוצים הבאים:

1) דיווח של מספר תקריות דומות הנוגעות לאותו שירות או פריט תצורה בפרק זמן קצר.
2) איתור בעיה במערכת ניטור שרתים ו/או ניטור תקשורת אשר תהיה לה השפעה על מספר גדול של לקוחות (לדוגמה איתור נפילת שרת או נפילת קו תקשורת וכדו')
3) בעיה שנפתחה ביוזמת טכנאי מוקד במסגרת הליך של ניתוח של תקרית (ראה סעיף 2.4.1.1.6 לעיל) לפני סגירתה.

ב. עדכון מידי טלפוני ובאמצעות SMS על זיהוי פתיחה ו/או סגירה של בעיות. כמו כן, עדכון באמצעות דוא"ל בנוגע לבעיות והכולל את הפירוט להלן: שעת התחלה, שעת סיום, למי הופנה לטיפול, תיאור הבעיה ותיאור הפתרון.

① במידה ומזוהה בעיה כתוצאה מדיווח של מספר תקריות דומות, יפתח טכנאי המוקד בעיה חדשה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, ויקשר אליה את כל התקריות שכבר נפתחו והעוסקות באותו נושא.

② במידה ומזוהה בעיה כתוצאה מדיווח של מספר תקריות דומות או בעקבות איתור בעיה במערכת הניטור, טכנאי המוקד יעדכן את המנהל מטעם העירייה, ובהתייעצות עמו, ישקלו לעדכן את הודעת הפתיחה במערכת ה IVR על מנת שלקוחות הנפגעים מהבעיה יהיו מודעים לכך שהבעיה מטופלת.

2.4.2.2 תיעוד פרטי הבעיה (Problem Logging) וסיווגה (Problem Categorization)

תיעוד הפרטי הבעיה וסיווגה יהיה בדומה למפורט בסעיף 2.4.1.1.1 לעיל (תיעוד תקרית).

2.4.2.3 תיעדוף הבעיה (Problem Prioritization)

תיעדוף הבעיה יהיה מבוסס על אותם עקרונות ואותם פרמטרים המפורטים בסעיף 2.4.1.1.2 לעיל (תיעוד תקרית).

2.4.2.4 תחקור וזיהוי הבעיה (Investigation & Diagnosis)

טכנאי המוקד ייעזר בכלים הבאים לצורך ביצוע אבחון ותחקור ראשוני של הבעיה:

- תחקור מאגר של בעיות ידועות (KeDB – Known error Data Base) ודרכים לפתרונן.
- שימוש ברשימות תיוג (Check Lists / Diagnostic Scripts).
- שימוש במערכת השתלטות מרחוק (ראה סעיף 3.7.2.1).

במידה והבעיה ניתנת לפתרון עצמי, טכנאי המוקד יפעל לפתרון הבעיה בדומה למתואר בסעיף 2.4.1.1.3, ס"ק 1 לעיל (פתרון עצמי).

במידה והצליח לאתר את שורש הבעיה אך הפתרון יבוצע ע"י דרג תמיכה שני, יבדוק האם קיים מעקף (Workaround) מתועד לבעיה זו, ובמידה שכן, ינחה את הפונה כיצד להתנהל עד לפתרון הבעיה.

במידה ונדרש דרג תמיכה שני לצורך פתרון הבעיה, יפעל לפתרון הבעיה בדומה למתואר בסעיף 2.4.1.1.3, ס"ק 2 לעיל (הסלמה פונקציונאלית).

2.4.2.5 פתרון הבעיה והתאוששות מהתקרית (Resolution & Recovery)

פתרון בעיה בדרג תמיכה שני (דרג ב') הנו באחריות הגורם הרלבנטי : של הספק עצמו (טכנאי שטח), של העירייה (כגון תמיכה במנב"ס וכדו') ושל ספקי צד ג' (לדוגמה ספק חומרה אשר תיקן חומרה במסגרת אחריות).
באחריות טכנאי המוקד לבצע מעקב אחר הטיפול בבעיה ובמידת הצורך לבצע הסלמה היררכית אם הטיפול אינו עומד ביעדי השירות (ראה גם סעיף 2.4.1.1.4 לעיל).

2.4.2.6 סיום הטיפול בבעיה (Problem Closure)

לאחר פתרון בעיה בדרג שני, הבעיה חוזרת לטיפול מוקד התמיכה לצורך ווידוא הפתרון טלפונית מול לקוחות, תיעוד שיטת הפתרון ועדכון מאגר הידע (KeDB).

עם החזרת בעיה לטיפול המוקד, יבצע טכנאי המוקד האחראי לטיפול בה את הפעולות הבאות :

א. יוודא מול מדגם (עד 5 לקוחות לבעיה חוזרים לכולם, מעבר למדגם של חמישה) של לקוחות אשר הושפעו מהבעיה כי הבעיה נפתרה, באמצעות ייזום של שיחה טלפונית ללקוחות המדגם לרבות תיעוד במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות אל מי ומועד הפניה.

ב. יוודא כי הדרג השני אליו הופנתה הבעיה תיעד באופן מפורט הן את סיבת הבעיה והן את דרך הפתרון ובמידה שלא כך הדבר, ייצור קשר עם דרג התמיכה השני על מנת להשלים את כל פרטי התיעוד הנדרשים. הנ"ל מתייחס לכל דרגי התמיכה השניים : של הספק עצמו, של העירייה, של ספקי צד ג' (תיעוד כל הקשור לספקים צד ג' מבוצע ע"י טכנאי המוקד מכיוון ואלו אינם מקושרים למערכת ניהול השירות העירונית).

ג. יוודא כי נפתחה רשומה במאגר בעיות ידועות (KeDB) אם רלבנטי לבעיה הספציפית ובמידה ודרג התמיכה השני לא פתח רשומה כזו, יפתח רשומה זו בעצמו.

2.4.3 ניהול בקשות (Request Fulfillment)

בעירייה קיימים שני תהליכים מרכזיים של טיפול בבקשות :

א. בקשות שינוי (Change Request) הנוגעות לפריטי תצורה (CI – Configuration Item), כגון התקנות, הזזות, תוספות ושינויים.

ב. בקשות שירות (Service Request), כגון: תמיכה אפליקטיבית ורכש גב אל גב.

2.4.3.1 בקשה לשינוי (Change Request) בפריט תצורה

2.4.3.1.1 פתיחת הבקשה

פתיחת הבקשה לשינוי יכולה להתבצע באחד משני ערוצים:

א. פתיחת בקשה ע"י הלקוח באמצעות טכנאי מוקד.

ב. פתיחת בקשה ע"י האסיסטנט של בית הספר / המוסד החינוכי / הרפרנט המטפל באתרי מנהל קהילה באמצעות הפורטל של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

פתיחת בקשה באמצעות המוקד	פתיחת בקשה באמצעות הפורטל
א. טכנאי המוקד מאמת את זהות הלקוח אל מול הפרטים המוצגים במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות	א. האסיסטנט / רפרנט של אתרי מנהל קהילה מזוהה על פי ה-LOGIN למחשב בפורטל הפנימי של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.
ב. טכנאי המוקד מאמת מול הלקוח שבאתר קיים כל הנדרש לביצוע בקשת השינוי לרבות ריהוט, נקודות חשמל ונקודות תקשורת ומתעד את המידע הזה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.	ב. האסיסטנט / הרפרנט מעדכן את פרטי הלקוח ואת פרטי הציוד (כולל מספר מספרי ציוד עירוניים) לו נוגעת הבקשה.
ג. ככל שהפניה אינה מבוצעת על ידי האסיסטנט של בית הספר / המוסד החינוכי / רפרנט של אתרי מנהל קהילה, טכנאי המוקד פותח פניה לאסיסטנט / לרפרנט של אתרי מנהל קהילה, בהתאם לעניין, לטובת אישור הבקשה. בבתי ספר בהם אין אסיסטנט תועבר הקריאה לאישור המנהל מטעם העירייה.	ג. האסיסטנט / הרפרנט מעדכן בוחר את סוג הבקשה / השירות הנדרש מקטלוג השירותים המופיע בפורטל.
ד. האסיסטנט / הרפרנט, במידה ואישר את הבקשה, משנה את סיווג הפניה לבקשת שינוי / דרישה או פונה למוקד התמיכה בבקשה לפתיחת הדרישה על בסיס מודלים מוגדרים מראש במערכת הקריאות.	ד. בהתאם לסוג הבקשה ועל בסיס מודלים מוגדרים מראש (Request Models) המערכת מציגה טופס מתאים לתיעוד פרטי הבקשה.
ה. בקשת השינוי / הדרישה מנותבת דרך מערכת הקריאות לטכנאי השטח של הספק אשר מבצע את המשימה בהתאם לתהליכי עבודה מוגדרים מראש כמפורט בסעיף 2.4.3.1.2 ובהתאם לSLA המפורט בנספח ו' סעיף 2.2.3 במכרז זה.	ה. המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות מנתבת את הפניה לטיפולו של טכנאי מוקד.
	ו. טכנאי המוקד מוודא שלמות של פרטי הבקשה.
	ז. טכנאי המוקד יוצר קשר עם הלקוח ומאמת מולו שבאתר קיים כל הנדרש לביצוע בקשת השינוי לרבות ריהוט, נקודות חשמל ונקודות תקשורת ומתעד את המידע הזה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות
	ח. לאחר האימות, טכנאי המוקד מעביר את הדרישה לטיפול טכנאי השטח.

פתיחת בקשה באמצעות המוקד	פתיחת בקשה באמצעות הפורטל
ו. במידה והבקשה קשורה לפריט תצורה (CI) מתעד טכנאי המוקד את מספר הפריט המופיע על גבי המדבקה העירונית. ז. טכנאי המוקד מוודא שלמות של פרטי הבקשה ומעביר את הדרישה לטיפול טכנאי שטח	

① עץ הקטגוריות על פיו מסווגות הבקשות יובנה אל תוך המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

② רמת השירות הנדרשת (SLO) להשלמת הטיפול בבקשה מחושבת ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות באופן אוטומטי בהתאם לנוסחאות שנבנו במערכת.

③ במידה ונדרש הליך רכש לצורך מילוי הבקשה, רמת השירות הנדרשת מהספק נמדדת מהמועד בו סופק הציוד לאתר הלקוח.

④ עם פתיחת הבקשה, המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות תשלח באופן אוטומטי ללקוח הודעת דוא"ל ו/או הודעת SMS הכוללת את מספר הבקשה ואת הזמן החזוי להשלמתה וקישור (Hyperlink) אל פורטל מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות המאפשר כניסה ישירה אל פרטי הבקשה לצורך מעקב עצמי של הלקוח הפונה.

2.4.3.1.2 **השלמת הבקשה (Request Fulfillment)**

קיימים ארבעה סוגים מרכזיים של בקשות לשינוי בפריט תצורה (IMAC):

א. <u>התקנה (Install)</u>

בקשות מסוג התקנה עוסקות בעיקר בהתקנת תוכנה חדשה. פעולת ההתקנה יכולה להיות מבוצעת מרחוק באמצעות השתלטות מרחוק על התחנה וביצוע ההתקנה (ע"י טכנאי מוקד / טכנאי התקנות) או ע"י הגעה של טכנאי שטח פיזית אל אתר הלקוח (בית ספר / מוסד חינוכי / אתר מנהל קהילה). סדר הפעולות לצורך השלמת בקשה מסוג זה ע"י הספק כולל:

1) טכנאי מוקד של הספק יוזם פניה טלפונית ללקוח על מנת לתאם מועד לביצוע הפעולה הנדרשת להשלמת הבקשה.
2) בהתאם לסוג הפעולה, במועד שתואם מבוצעת השתלטות מרחוק על התחנה או שמגיע טכנאי שטח של הספק ללקוח.
3) ככל שמדובר בתחנת עבודה ברשת מנהלה ו/או במחשב נייד של מורה ו/או במחשב של אתר מנהל קהילה, טכנאי השטח של הספק מגבה את המידע המקומי של המשתמש השמור על התחנה לכונן נתיק (למקרה שבמהלך ההתקנה תיווצר תקלה לא צפויה העלולה לפגוע בדיסק הקשיח) ומבצע את ההתקנה הנדרשת.
4) ככל שמדובר בבקשת שינוי במחשב עם Image תלמיד, יידרש טכנאי המוקד לנטרל את ההגנה, לאתחל את העמדה ולבצע את ההתקנה, להפעיל את ההגנה שנית ולבצע אתחול נוסף למחשב.
5) לאחר ההתקנה מפעיל הטכנאי את הציוד, מוודא כי הציוד לרבות חומרה היקפית שמחוברת אליו פועלים בצורה תקינה, מוודא כי כל המערכות והחבילות המשרדיות פועלות בצורה תקינה ושכל המידע הועבר באופן מלא. במידת הצורך יבוצע שחזור מגיבוי.

6) בסיום התקנה הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי ההתקנה בוצעה לשביעות רצונו וכי כל המידע המקומי קיים ותקין.

7) טכנאי המוקד / טכנאי השטח מעדכן את פרטי ההתקנה ברכיב ניהול התצורה של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות וסוגר את הבקשה.

ב. <u>הזזה (Move)</u>

בקשות מסוג זה עוסקות בעיקר בתמיכה במעבר לקוחות בין חדרים באותו האתר ובין אתרים שונים.

1) טכנאי מוקד של הספק יוזם פניה טלפונית ללקוח על מנת לתאם מועד לביצוע הפעולה הנדרשת להשלמת הבקשה.

2) במועד שתואם, טכנאי שטח של הספק מגיע אל אתר הלקוח עם אריזה/אריזות המתאימים להעברת ציוד מחשוב.

3) ככל שמדובר בתחנת עבודה ברשת מנהלה ו/או במחשב נייד של מורה ו/או מחשב של אתר מנהל קהילה, טכנאי השטח של הספק מגבה את המידע המקומי של המשתמש השמור על התחנה לכונן נתיק (למקרה שבמהלך ההעברה תיווצר תקלה לא צפויה העלולה לפגוע בדיסק הקשיח) טרם פירוט הציוד לצורך העברתו.

4) הטכנאי מפרק את כל הציוד הקיים הקשור ללקוח כולל, בין השאר אך לא רק, תחנת העבודה, צג, מקלדת, עכבר, מדפסת, סורק, כבילת חשמל ותקשורת, טלפון וכו', ואורז אותו.

5) הטכנאי מוביל את הציוד בין החדרים באותו אתר או בין אתרים ברכבו (רכב שהועמד לשימוש הטכנאי ע"י הספק).

6) עם הגעה למיקום החדש, הטכנאי מפרק את האריזה, מוודא כי כל הציוד ששונע הגיע ליעדו שלם ותקין ומרכיב אותו במקומו החדש.

7) לאחר שהרכיב את הציוד מוודא הטכנאי כי הציוד לרבות חומרה היקפית שמחוברת אליו פועלים בצורה תקינה, מוודא כי כל המערכות והחבילות המשרדיות פועלות בצורה תקינה ושכל המידע זמין.

8) הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי ההתקנה בוצעה לשביעות רצונו וכי כל המידע המקומי קיים ותקין. במידת הצורך יבוצע שחזור מגיבוי.

9) במידה ובסיום פעולת ההתקנה, מתפנה נקודת תקשורת, על הטכנאי לנתק נקודה זו בארון התקשורת הרלבנטי (לפרק את המגשר בין פנל ייצוג המשתמשים לכניסה/Port בציוד התקשורת) ולעדכן את תיק האתר בהתאם.

10) הטכנאי מעדכן במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות את מיקומו החדש של הציוד.

11) הטכנאי סוגר את הבקשה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

ג. <u>הוספה של פריט תצורה חדש (Add)</u>

בקשות מסוג זה עוסקות בהתקנת/הגדרת חומרה קיימת בשטח ו/או התקנת/הגדרת ציוד שנרכש על ידי בית הספר שלא דרך מכרזי מפעל הפיס ו/או תרומות ציוד לבית הספר ו/או ציוד חדש שנרכש ע"י העיריה עבור אתרי מנהל קהילה.

1) במידה ומדובר בהתקנת ציוד חדש מכל סוג שהוא יש לדאוג כי הציוד אשר יותקן ללקוח יסומן במדבקה עירונית ויוכנס למערכת ספירת המצאי.

2) ככל שמדובר בציוד ברשת מנהלה ו/או ציוד מרכזי (חומרת תקשורת, חומרת אבטחת מידע) ו/או במחשב נייד של מורה ו/או ציוד של אתרי מנהל קהילה שמוחלפים ע"י הציוד החדש שהטכנאי עומד להתקין, הטכנאי יגבה את המידע המקומי ו/או ההגדרות בציוד הקיים לכונן נתיק ואחראי לשחזר את המידע המקומי וההגדרות על הציוד החדש.

3) במידה ומדובר בהתקנת תחנת עבודה ו/או מחשב נייד חדש יש לדאוג להתקין על הציוד Image מתאים לרבות תוכנת האבטחה.

4) במידה ומדובר בהתקנת ציוד רשתי בעל חיבור קווי ו/או אלחוטי יבצע הטכנאי את כל הגדרות הרשת הנדרשות.

5) הטכנאי מפעיל את החדש, משחזר הגדרות מקומיות (כגון שם משתמש וסיסמה, הכנסה ל Domain, הגדרת מדפסות, הגדרות שיתוף ותיקיות רשת וכדו') ומוודא כי הציוד וההגדרות שבוצעו תקינים.

6) במידה ומדובר בציוד המקושר לתחנת עבודה ידאג הטכנאי להתקנת מנהלי ההתקן (Drivers) ותוכנות שירות בתחנה.

7) הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי ההתקנה בוצעה לשביעות רצונו וכל המידע וההגדרות שוחזרו באופן תקין (ככל שרלבנטי). במידת הצורך יבוצע שחזור מגיבוי.

8) במידה ובסיום פעולת ההתקנה, מתפנה נקודת תקשורת, על הטכנאי לנתק נקודה זו בארון התקשורת הרלבנטי (לפרק את המגשר בין פנל ייצוג המשתמשים לכניסה/Port בציוד התקשורת) ולעדכן את תיק האתר בהתאם.

9) במידה ומדובר בציוד חדש טכנאי השטח מעדכן את פרטי ההתקנה ברכיב ניהול התצורה של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות וסוגר את הבקשה.

10) במידה ומדובר בציוד אשר החליף ציוד קיים, הטכנאי מפרק את הציוד הקיים, אורז ומוביל את הציוד הקיים שפורק למחסן העירוני.

11) כחלק מקליטת הציוד הישן במחסן העירוני מעדכן הטכנאי את מיקומו של הציוד ברכיב ניהול התצורה של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת במחסן וסוגר את הבקשה.

ד. <u>שינוי / שדרוג (Change) של פריט תצורה קיים</u>

בקשות מסוג זה עוסקות בעיקר בשינויים בפריטי תצורה (CI) אשר קיימים אצל הלקוח. שינויים אלו יכולים להיות מבוצעים מרחוק, באתר הלקוח או בחדר הטכנאים לאחר שללקוח נמסר ציוד חלופי.

<u>שינוי / שדרוג מרחוק (תוכנה)</u>

1) טכנאי מוקד של הספק יוזם פניה טלפונית ללקוח על מנת לתאם מועד לביצוע הפעולה הנדרשת להשלמת הבקשה.
2) טכנאי מוקד של הספק משתלט מרחוק באמצעות מערכת ההשתלטות מרחוק (ראה סעיף 3.7.2.2 שלהלן) על עמדת העבודה.
3) ככל שמדובר בתחנת עבודה ברשת מנהלה ו/או במחשב נייד של מורה ו/או ציוד של אתרי מנהל קהילה, טכנאי המוקד מגבה את המידע המקומי של המשתמש השמור על התחנה לכונן נתיק טרם ביצוע השדרוג (למקרה שבמהלך השדרוג תיווצר תקלה לא צפויה העלולה לפגוע בדיסק הקשיח).
4) טכנאי המוקד מבצע את השדרוג הנדרש.
5) לאחר השדרוג מפעיל הטכנאי את הציוד, מוודא כי הציוד המשודרג לרבות חומרה היקפית שמחוברת לתחנה פועלים בצורה תקינה, מוודא כי כל המערכות והחבילות המשרדיות פועלות בצורה תקינה ושכל המידע הועבר באופן מלא. במידת הצורך יבוצע שחזור מגיבוי.
6) בסיום השדרוג הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי השדרוג בוצע לשביעות רצונו וכל המידע וההגדרות שוחזרו באופן תקין (ככל שרלבנטי). במידת הצורך יבוצע שחזור מגיבוי.
7) טכנאי המוקד מעדכן את פרטי ההתקנה ברכיב ניהול התצורה של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות וסוגר את הבקשה.

<u>שינוי / שדרוג באתר לקוח</u>

1) טכנאי מוקד של הספק יוזם פניה טלפונית ללקוח על מנת לתאם מועד לביצוע הפעולה הנדרשת להשלמת הבקשה. ככל שמדובר בשדרוג חומרה מוודא כי הרכיבים הנדרשים קיימים אצל הלקוח.
2) טכנאי השטח של הספק מגיע במועד שנקבע לאתר הלקוח, מגבה את המידע המקומי של העובד השמור על התחנה לכונן נתיק (למקרה שבמהלך השדרוג תיווצר תקלה לא צפויה העלולה לפגוע בדיסק הקשיח) ומבצע את השדרוג הנדרש.
3) לאחר השדרוג מפעיל הטכנאי את הציוד, מוודא כי הציוד המשודרג לרבות חומרה היקפית שמחוברת לתחנה פועלים בצורה תקינה, מוודא כי כל המערכות והחבילות המשרדיות פועלות בצורה תקינה ושכל המידע הועבר באופן מלא. במידת הצורך יבוצע שחזור מגיבוי.
4) בסיום השדרוג הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי ההתקנה בוצעה לשביעות רצונו וכי כל המידע המקומי קיים ותקין. במידת הצורך יבוצע שחזור מגיבוי.
5) טכנאי המוקד / טכנאי השטח מעדכן את פרטי ההתקנה ברכיב ניהול התצורה של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות וסוגר את הבקשה.

<u>שינוי / שדרוג מחוץ לאתר לקוח</u>

1) טכנאי מוקד של הספק יוזם פניה טלפונית ללקוח על מנת לתאם מועד לביצוע הפעולה הנדרשת להשלמת הבקשה.
2) בסמוך למועד העבודה (באותו היום או יום קודם) טכנאי התקנות של הספק מוודא כי יש ברשותו ציוד חליפי מתאים **<u>ממלאי הספק</u>** במקום הציוד שעומד להילקח לצורך שדרוג.
3) טכנאי ההתקנות מבצע קונפיגורציה של הציוד החליפי על מנת להתאימו לתצורה הקיימת אצל הלקוח. במקרה שמדובר בתחנת העבודה יבצע הטכנאי התקנת Image מתאים , אשר יסופק מראש עבור כל אפליקציה ע"י העירייה.
4) בסיום ההתקנות מוודא טכנאי ההתקנות כי הציוד פועל כראוי ובמידה שכן, מפרק את הציוד, ואורז אותו באריזה המתאימה לשינוע ציוד מחשוב.
5) טכנאי השטח של הספק מוביל את הציוד החליפי אל אתר הלקוח במועד שתואם ברכבו (רכב שהועמד לשימוש הטכנאי ע"י הספק).
6) הטכנאי מפרק את האריזה עם הציוד החליפי ומוודא כי כל הציוד ששונע הגיע ליעדו שלם ותקין.
7) טרם ביצוע ההחלפה, הטכנאי מגבה את המידע המקומי של העובד השמור על התחנה לכונן נתיק. לאחר מכן מפרק הטכנאי את כל הציוד הקיים אשר יילקח לשדרוג מחוץ לאתר הלקוח ומרכיב במקומו את הציוד החליפי.
8) הטכנאי מפעיל את הציוד החליפי, משחזר הגדרות מקומיות (כגון שם משתמש וסיסמה, הכנסה ל Domain, הגדרת מדפסות, הגדרות שיתוף ותיקיות רשת וכדו') ומוודא כי הציוד וההגדרות שבוצעו תקינים.
9) הטכנאי משחזר מגיבוי את המידע המקומי חזרה לתחנה החליפית (בהתאם לצורך).
10) לאחר השחזור מוודא הטכנאי כי כל המערכות וחומרה היקפית שמחוברת לתחנה פועלים בצורה תקינה ושכל המידע הועבר באופן מלא.
11) הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי ההתקנה בוצעה לשביעות רצונו.
12) הטכנאי מעדכן במערכת את המספר המזהה של הציוד החליפי (מספר סידורי מכיוון שמדובר בציוד של הספק) ואת מספר הציוד שנלקח. בנוסף ישאיר הטכנאי בידי הלקוח תעודת משלוח (פיזית, נייר) המפרטת את פרטי ציוד החליפי ואת פרטי הציוד שנלקח וטוען עותק סרוק של התעודה כמסמך המצורף לתקרית / בקשת השירות.
13) הטכנאי מוביל את הציוד הקיים שפורק ונארז למעבדה לצורך ביצוע השדרוג.
14) בסיום ביצוע השדרוג מוודא טכנאי כי הציוד פועל כראוי ובמידה שכן, מפרק את הציוד, אורז אותו ומעדכן את סטאטוס הציוד למוכן לאספקה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.
15) הבקשה מנותבת ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות לטכנאי מוקד לצורך תיאום החזרת הציוד ללקוח.
16) הטכנאי חוזר על התהליך המתואר בסעיפים 5 עד 11 לעיל, ואוסף את הציוד החליפי שסופק באופן זמני ללקוח חזרה וסוגר את הבקשה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

① **כל הבקשות אותן ניתן לבצע מרחוק ע"י מוקד השירות (Help Desk) כלולות בסל הבסיסי ולא יבוצע עבורן תשלום נוסף.**
② **כל הבקשות הדורשות הגעת טכנאי לאתר הלקוח יבוצעו בהתאם למנגנון המפורט בנספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 10.**

2.4.3.2 בקשת שירות (Service Request)

בקשות שירות (Service Request) עוסקות במגוון תחומים כגון: תמיכה אפליקטיבית, סנכרון מכשירים ניידים מכל סוג שהוא (דוא"ל, יומן, לוח שנה) וכדו'. בקשות אלו מטופלות ע"י מוקד התמיכה.

① **למען הסר ספק בקשות אלו מבוצעות כחלק מהשירות השוטף, ללא תשלום נוסף.**
② **לו"ז להשלמת בקשת שירות מרגע שנפתחה במערכת מוגדר בנספח ו' הסכם רמת השירות (SLA) בסעיף 2.2.3 ס"ק 1.**

כל בקשת שירות מתועדת בפירוט במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות. תיעוד הבקשות מבוצע בתהליך דומה לתהליך של תיעוד תקריות המפורט בסעיף 2.4.1.1.1 לעיל.

פרטי השירות שניתן על מנת לענות לבקשת השירות מתועדים בפירוט במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות בדומה לתהליך של פתרון תקרית המפורט בסעיף 2.4.1.1.5 לעיל.

סגירת בקשת שירות מבוצעת בדומה לתהליך סגירת תקרית המפורט בסעיף 2.4.1.1.6 לעיל.
להלן דגשים לטיפול בבקשות שירות מסוג תמיכה אפליקטיבית ומסוג שחזור ועדכון סיסמאות ללקוחות ושחרור לקוחות "נעולים".

2.4.3.2.1 בקשת שירות מסוג תמיכה אפליקטיבית

ככלל, המוקד יידרש לסייע ולהנחות לקוחות שעברו הדרכה ראשונית בהנחיות כיצד לבצע פעולות ספציפיות. במקרה של בקשת שירות מסוג תמיכה אפליקטיבית, טכנאי המוקד יידרש לתת מענה ללקוח הפונה לשביעות רצונו על לסיום הטיפול בפניה וזאת בהתאם:

א. להדרכה ו/או לידע מקדים שנדרש להיות ברשותו בכל הקשור למערכות שבשימוש בתי הספר, מוסדות החינוך ואתרי מנהל קהילה.

ב. להדרכה פנימית שקיבל מהספק עם כניסתו לתפקיד או בהתאם להדרכה שקיבל מהעירייה או מי מטעמה בכל הקשור למערכת חדשה בתחום החינוך, קהילה, תרבות וספורט שנוספה במהלך תקופת ההתקשרות כמפורט בנספח ד' תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 4,

ג. לידע בסיסי הנדרש מכל טכנאי מוקד במידה שמדובר בבעיות מערכת הפעלה ו/או יישומי משרד וחבילות תוכנה סטנדרטיות.

ד. לתיעוד של מערכות ומאגרי ידע המתועדים במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

במידה ויתברר שהבקשה דורשת ידע באפליקציה מתחום החינוך או קהילה, תרבות וספורט שהוא מעבר לידע המצוי בידי טכנאי המוקד, תועבר התקרית לטיפול תקרית לדרג שני של העירייה האחראי לאפליקציה זו או שתיפתח קריאה ע"י הספק במוקד התמיכה של ספק / יצרן האפליקציה עבור הלקוח, כאשר באחריותו לוודא סיום טיפול מול הלקוח.

① **במהלך תקופת ההתקשרות העירייה רשאית לשנות את המערכות המפורטות בנספח ד' תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 3 שלהלן: לגרוע מערכות, להחליף מערכת מסוימת במערכת אחרת או להוסיף מערכות ויישומים בעולם החינוך להם נדרש לתת תמיכה אפליקטיבית.**

② **בכל מקרה של החלפה או הוספה של מערכת באחריות העירייה להדריך את הצוות הספק הדרכה ראשונית וממועד סיום ההדרכה יידרש הספק לשמר את הידע במערכת זו.**
③ **הוספה, החלפה או גריעה של מערכות כלולה בסל הבסיס ולא תשולם עבורה תמורה נוספת לספק.**

2.4.3.2.2 **בקשת שירות מסוג רכש גב אל גב**

תקציב המחשוב של בית הספר הנו בניהול עצמי. בתי הספר מנצלים תקציב זה בהתאם לצרכים הפדגוגיים של בית הספר. מעת לעת נדרשים בתי הספר לרכוש אפליקציות פדגוגיות ייעודיות עבור טאבלטים הזמינות לרכישה במסגרת החנויות המקוונות Play Store או AppStore ו/או רכיבי חומרה וציוד מחשוב כאשר התשלום עבור אלו אפשרי באמצעות כרטיסי אשראי בלבד. אמצעי תשלום זה אינו אפשרי עבור בתי ספר. לאור זאת, הספק נדרש לבצע רכש זה עבור בתי הספר בשיטת גב אל גב כמפורט להלן:

א. אסיסטנט בית הספר יפתח במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות בקשת שירות מסוג רכש גב אל גב בה יפרט את התוכנה ו/או הציוד הנדרשים וככל שמדובר ברכש תוכנה עבור טאבלטים יפרט את המכשירים בהם היא אמורה להיות מותקנת לרבות פרטי חשבונות ב- Play Store או AppStore.

ב. ככל שמדובר ברכיב ייחודי אותו ניתן לרכוש ממשווק אחד בלבד, יפנה הספק למשווק זה לצורך קבלת הצעת מחיר. ככל שמדובר ברכיבים ותוכנות שיש להם יותר ממשווק אחד יפנה הספק לשלושה משווקים לפחות לצורך קבלת הצעת מחיר.

ג. באחריות הספק להעביר את הצעות המחיר למנהל מטעם העירייה לצורך אישור שלו בהתאם לרמת השירות הנדרשת בנספח ו' – הסכם רמת שירות (SLA) בסעיף 2.2.3.

ד. נציג העירייה או בית הספר יכול לפנות למשווקים (חנויות ו/או אתרי אינטרנט המאפשרים רכישה מקוונת) באופן עצמאי על מנת לקבל הצעות מחיר נוספות וככל שאלו מטיבות עם העירייה לדרוש מהספק לרכוש באמצעות משווק זה על פי הצעת המחיר בהצעת המחיר שקבלה העירייה.

ה. עם קבלת הצעת המחיר מהמשווק, טכנאי המוקד / מתאם רכש סורק את הצעת המחיר, טוען אותה למערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות ומקשר אותה לקריאה. לאחר מכן מנתב את הקריאה לאישור המנהל מטעם העיריה.

ו. ככל שהמנהל מטעם העירייה מאשר את הצעת המחיר, פונה טכנאי המוקד אל המשווק על מנת להזמין את הרישוי / הציוד (במידת הצורך יבוצע גם רכש באתר האינטרנט של המשווק).

ז. לאחר השלמת הרכש:

1) במידה ומדובר בהתקנת תוכנה על טאבלטים המנוהלים באמצעות MDM שמתפעל ספק הטאבלטים של העירייה, יפנה מוקד התמיכה של הספק אל מוקד התמיכה של ספק הטאבלטים ויפתח בקשת שירות להתקנה על מכשירים אלו ויעביר לספק ה MDM את הסימוכין לרכש.

2) בכל ייתר המקרים ישלים הספק את תהליך ההתקנה מול כל מכשיר ומכשיר בעצמו.

ח. עם סיום ההתקנות יצור הספק קשר עם האסיסטנט בבית הספר על מנת לוודא כי ההתקנות הסתיימו בהצלחה ולשביעות רצונו.

ט. הספק יפיק חשבונית בהתאם לאמור בנספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 9, ויעביר אותה לאסיסטנט לתשלום.

2.4.3.2.3 **בקשת שירות מסוג ליווי טכנאי מחשוב באירועים**

א. אסיסטנט בית הספר / רפרנט אתר מנהל קהילה יפתח במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות בקשת שירות מסוג ליווי טכנאי מחשוב יפרט את מהות השירות, היקף שעות הליווי הנדרשות ומועד השירות.

ב. מוקד התמיכה של הספק יצור קשר עם האסיסטנט / הרפרנט על מנת לאמת את הנתונים ולאשר את המועד.

ג. לאחר מתן השירות הספק יפיק חשבונית בהתאם להיקף שעות הליווי כאשר התשלום יהיה:

1) עלות שעת עבודה בהתאם לתעריף טכנאי מחשוב כמפורט בנספח י' לחוזה בסל 3, ס"ק 3.5.

2) התשלום יהיה בהתאם לאמור בנספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 10.

2.4.4 ניהול אירועים (Event Management)

הספק אחראי לנטר את כל הציוד המרכזי :שרתים, מתגים, נתבים, נקודות גישה אלחוטיות/Access Points, חומרת אבטחת המידע וקווי התקשורת על ידי איש / אנשי תשתיות המאיישים את מוקד התמיכה באופן שוטף לאורך כל שעות הפעילות באמצעות הכלים הקיימים ו/או הכלים שהטמיע הספק ו/או כלים שהעירייה העמידה לרשותו עבור אתרי מנהל קהילה כאמור בסעיף 3.7 שלהלן ובמקרה של כשל בתשתיות אלו לפתוח תקרית (Incident) או בעיה (Problem) במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות אשר תטופל ע"י צוותים מקצועיים של הספק מהמוקד ו/או בשטח באתר הלקוח (On Site Support).

הספק יחל טיפול בקריאה באופן מידי עפ"י נוהל תקלה קריטית של העירייה לרבות יידוע של האסיסטנט באתר / רפרנט אתרי מנהל קהילה ו/או המנהל של האתר אודות התקלה באמצעות הודעת דוא"ל והודעות SMS. לספק יסופקו שמות ופרטי קשר של האסיסטנטים והמנהלים באתרים השונים.

על הספק לספק דו"ח שבועי של אירועים מתוך המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות כולל מועד תחילת התקרית/בעיה, מועד סיום התקרית/בעיה ומהות הטיפול באירוע.

2.4.5 תמיכה בתהליכי תפעול שוטפים (Operational Activities)

כגוף תמיכה מרכזי, אחראי הספק באמצעות מוקד התמיכה וטכנאי השטח לבצע תהליכי תפעול שוטפים, **<u>כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף</u>**, בהתאם למפורט להלן :

2.4.5.1 הפצה של עדכוני תוכנה ועדכוני אבטחה (ע"י טכנאי מוקד / מפעיל במוקד)

א. עבור בתי ספר ומוסדות חינוך הפצה אחת לרבעון של עדכונים דחופים ועדכוני אבטחה לשרתים ולחומרת אבטחת מידע באמצעות המערכת להפצת תוכנה, עדכוני גרסאות ועדכוני אבטחת מידע אותה יטמיע הספק כמפורט בסעיף 3.7.2.1.
עבור אתרי מנהל קהילה סיוע לצוותי הסיסטם של העיריה המבצעים את ההפצות ובמקרה הצורך הגעה פיזית לאתרים בהם רכיבי ציוד אשר ההפצה מרחוק אליהם נכשלה וביצוע עדכונים באתר.

ב. עבור בתי ספר ומוסדות חינוך הפצה אחת לחצי שנה של עדכונים שאינם דחופים לכל רכיבי הציוד :
1) עדכוני מערכת הפעלה לתחנות עבודה, מחשבים ניידים ושרתים.
2) עדכוני חבילות מדף (לרבות מערכת הפעלה ואופיס) לתחנות עבודה, מחשבים ניידים ושרתים.
3) עדכונים למנהלי התקנים לתחנות עבודה, מחשבים ניידים ושרתים.
4) עדכוני Firmware לשרתים, חומרת תקשורת וחומרת אבטחת מידע.
עבור אתרי מנהל קהילה סיוע לצוותי הסיסטם של העיריה המבצעים את ההפצות ובמקרה הצורך הגעה פיזית לאתרים בהם רכיבי ציוד אשר ההפצה מרחוק אליהם נכשלה וביצוע עדכונים באתר.

בכל מקרה של כשל בהפצה מרחוק של עדכון, יגיע טכנאי של הספק לאתר הלקוח לצורך ביצוע העדכון ישירות העל רכיב הציוד הרלבנטי.

2.4.5.2 תמיכה בסנכרון מכשירים (טלפונים חכמים / טאבלטים / מחשבים ניידים)

א. תמיכה וסיוע בסנכרון מכשירים (טלפונים חכמים / טאבלטים / מחשבים ניידים) ליומן, ספר טלפונים ודואר אלקטרוני עירוני ו/או בענן (Office 365). בנוסף תמיכה בהגדרה ראשונית של חשבון Gmail במכשיר אם נדרש.

ב. הגדרה ראשונית של הציוד תבוצע מרחוק באמצעות כלי השתלטות מרחוק אשר יטמיע הספק כמפורט בסעיף 3.7.2.2

2.4.5.3 **התקנת אפליקציות על גבי מכשירים ניידים (טלפונים חכמים / טאבלטים)**

א. הספק יהיה אחראי להתקנה של אפליקציות על גבי מכשירים ניידים (טלפונים חכמים ו/או טאבלטים).

ב. ככל שנדרש רכש רישוי עבור האפליקציה הוא יבוצע ע"י הספק בהתאם להוראות נספח א', תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 9.

ג. במכשירים המנהלים ע"י MDM של ספק המכשירים, יפתח הספק קריאת שדרוג לצורך התקנת התוכנה ויעקוב אחר ביצוע ההתקנה אל מול ספק המכשירים.

ד. במכשירים אשר אינם מנוהלים ע"י MDM של ספק המכשירים אחראי הספק לבצע את ההתקנה בעצמו בהתאם לרמת השירות המפורטת בנספח ו' - הסכם רמת שירות (SLA) בסעיף 2.2.3.

2.4.5.4 **ניהול מצאי**

כמפורט בסעיף 3.7.2.4 שלהלן, הספק יטמיע ויתפעל מערכת ניהול מצאי המשמשת, בין השאר לניהול מצאי (באופן אוטומטי) של ציוד מחשוב. הספק יידרש אחת לרבעון או על פי דרישה לגזור נתונים ממערכת זו ולהפיק דו"חות הנוגעים למצאי חומרה ותוכנה, כמפורט במפרט טכני זה בכלל, ובסעיף 2.5.3 שלהלן בפרט.

2.4.5.5 **תמיכה בציוד Video Conference**

בחלק מבתי הספר הותקן ציוד ועידות וידאו (Video Conference) המאפשר שיתוף של תלמידים ו/או כיתות מרוחקות בשיעור המתקיים בבית הספר. באחריות הספק לספק שירותי תמיכה טלפונית באמצעות מוקד התמיכה (Help Desk) בתפעול הציוד ופתרון בעיות ותקלות.

בכל מקרה שאינו מצליח לתמוך מרחוק ישלח הספק טכנאי שטח על מנת שיבדוק את הציוד והחיבורים שלו (חשמל, תקשורת וידאו וכו') בשטח.

ככל שלא נמצאה תקלה בחיבורים יפתח הספק קריאה במוקד התמיכה של ספק ציוד ה- Video Conference.

בכל מקרה שהציוד אינו תחת אחריות ו/או שנגרם לציוד נזק, ככל שהעירייה תבחר בכך, יטפל הספק בתיקון הציוד בשיטת גב אל גב.

העירייה צופה גידול בהיקף ציוד ה Video Conference שנפרס בבתי הספר. על הספק להתחשב בכך. העירייה לא תשלם תשלום נוסף בגין פריסת ציוד Video Conference נוסף.

2.4.5.6 **תמיכה בציוד הגברה ומולטימדיה באולמות בית הספר ובאתרי מנהל קהילה**

בבתי הספר ובאתרי מנהל קהילה קיים ציוד הגברה ומולטימדיה באולמות המשמש לצורך אירועים.

ציוד זה בחלקו ציוד ישן ובחלקו ציוד חדש שהותקן לאחרונה הנמצא תחת אחריות יצרן ומתוחזק ע"י ספק הזוכה במכרז המולטימדיה של אגף המחשוב. באחריות הספק:

א. לספק שירותי תמיכה טלפונית באמצעות מוקד התמיכה (Help Desk) בתפעול הציוד ופתרון בעיות ותקלות.

ב. בכל מקרה שאינו מצליח לתמוך מרחוק ישלח הספק טכנאי שטח על מנת שיבדוק את הציוד והחיבורים שלו (חשמל, תקשורת וידאו, אודיו/AUDIO וכו') בשטח.

ג. ככל שלא נמצאה תקלה בחיבורים יפתח הספק קריאה :

- עבור ציוד חדש במוקד התמיכה של ספק ציוד המולטימדיה.
- בכל מקרה שהציוד אינו תחת אחריות ו/או שנגרם לציוד נזק יטפל הספק בתיקון הציוד בשיטת גב אל גב.

ד. להוות גורם מרכז (SPOC) לפניות ובקשות ממספק המולטימדיה, לרבות בקשות להצעת מחיר לפעולות ליווי ע"י טכנאים של ספק המולטימדיה, תיקונים וכדו'). כל בקשה תתועד במערכת לניהול השירות, תבוצע פניה ע"י טכנאי מוקד של הספק אל ספק המולטימדיה ועם קבלת הצעת המחיר היא תתועד כמסמך מצורף בקריאה ותועבר לאישור הלקוח בעירייה.

ה. בשעות בהן מוקד התמיכה של הספק אינו פעיל, מבוצעות פניות של העיריה ישירות לספק המולטימדיה (לילה וסופי שבוע). ספק המולטימדיה יעביר, ככל שיהיו פניות כאלו, קובץ בבוקר יום העבודה הבא אל הספק והוא יתעד בהתאם לנתוני קובץ זה את הפניות לספק המולטימדיה במערכת לניהול השירות בדיעבד ויבצע עליהן מעקב עד לפתרון מלא שלהן.

2.4.5.7 טיפול בחיבור מולטימדיה בכיתות

א. העיריה רוכשת עבור כיתות הלימוד ציוד מולטימדיה לרבות מקרנים במגוון טכנולוגיות (DLP, LCD לייזר) רגיל או מסוג טווח קצר (Ultra-Short Range) בעלי חיבורים אלחוטיים (WiDi , Wi-Fi), עטים אינטראקטיביים (אחת או יותר) ושלטים.

ב. הספק יידרש לתמוך כחלק מהסל הבסיסי בביצוע הגדרות וחיבורים בין המקרן למחשב המורה, לעטים ולשלטים.

ג. התמיכה תהיה ככל האפשר טלפונית תוך הנחיית האסיסטנט בבית הספר כיצד לבצע את החיבורים אך במקרים בהם לא הצליח האסיסטנט לבצע חיבורים אלו תינתן ע"י הספק תמיכה בבית הספר אשר תטופל בהתאם ל-SLA של בקשת שירות באתר הלקוח.

2.4.5.8 תמיכה בבחינות בגרות מתוקשבות

א. בעירייה בתי ספר תיכוניים בהם מבוצעות בחינות בגרות מתוקשבות באמצעות מערכת בחינות בגרות מתוקשבות (מערכת iTest) שפותחה ע"י מט"ח (מרכז לטכנולוגיה חינוכית).

ב. הבחינות מתנהלות בשתי מועדים :

1) מועד קיץ : 1/5 עד 20/6 - נדרש שרות בימים ב' ה' 00:20-00:09.
21/6 עד 14/7 נדרש שרות בכל ימות השבוע 00:16-00:09.

2) מועד חורף : 7/1 עד 8/2 נדרש שרות בימים ב' ה' 00:20-00:09.

ג. כיום מתקיימות הבחינות בכ- 17 בתי ספר תיכוניים (מתוך 25 בתי ספר תיכוניים).

ד. בכל מועד מתקיימות מספר בחינות במקצועות שונים.

ה. בכל מועד בו מתקיימת בחינה מתוקשבת (אחת או יותר), באחריות הספק לבצע את המשימות הבאות :

1) לשלוח טכנאי שיגיע פיזית לבית הספר טרם מועד הבחינה על מנת להתקין בבית הספר גרסה עדכנית של מערכת iTest על כל תחנות העבודה הנדרשות.

2) לבצע בדיקת תקינות לכל המחשבים אשר עומדים לשמש את התלמידים בבחינה (כ- 100 מחשבים בכל בית ספר).

3) לפרוס בבית הספר מחשבים ניידים ממלאי הספק, נוספים על אלו של המוסד, ואשר ישמשו לגיבוי במקרה של תקלה במחשב של בית הספר במהלך הבחינה. פריסת המחשבים תהיה ביחס של מחשב רזרבי 1 לכל 20 נבחנים, ובכל מקרה לא פחות מ- 2 מחשבים לבית ספר.

4) בימים בהם מתקיימות בחינות לפרוס טכנאים **<u>ייעודיים</u>**, מעבר לאיוש המינימאלי של טכנאי שטח עליו התחייב הספק במענה לנספח 12 בסעיף 2.1.4.2.6, אשר יהיו נוכחים פיזית בבתי הספר לצורך טיפול מידי בתקלות. הספק יידרש לפרוס לפחות טכנאי ייעודי אחד לכל 3 בתי ספר סמוכים גיאוגרפית בהתאם לשעות המפורטות בסעיף ב' לעיל.

ד. התמיכה בבחינות בגרות מתוקשבות תבוצע **<u>כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף</u>**.

2.4.5.9 ניהול מאגר קובצי Image

הספק יידרש לאורך כל תקופת ההתקשרות לנהל מאגר של קובצי Image. עבור אתרי חינוך משלושה סוגים: Image מנב"ס, Image מורה ו- Image תלמיד, ועבור אתרי מנהל קהילה מספר קובצי Image מסוגים שונים. הקבצים עבור אתרי חינוך יהיו **<u>מתאימים להתקנה כללית</u>** על כל תחנת עבודה ו/או מחשב נייד ו/או טאבלט לרבות מחשבים שנרכשו באמצעות מכרזי משרד החינוך והקבצים עבור אתרי מנהל קהילה יהיו מתאימים למחשבים שסופקו ע"י העירייה במסגרת מכרזי רכש עירוניים.

2.4.6 הסלמה היררכית (אסקלציה)

הסלמה היררכית מבוצעת במקרים הבאים:

א. בכל מקרה שמתרחשת תקלה המשביתה את התקשורת (אל מערכת מנב"ס ו/או לאינטרנט) ו/או ציוד מרכזי בבית הספר ו/או אתר מנהל קהילה (שרתים, נתבים, מתגים, חומרת אבטחת מידע).

ב. בהתאם להתקדמות הטיפול בתקלה, מכל סוג שהוא, כמפורט להלן:

1) כאשר נוצל 50% מפרק הזמן שקצוב לטיפול בתקלה והתקלה טרם נסגרה, נשלחת התראה לגורם המטפל בתקלה.

2) כאשר נוצל 75% מפרק הזמן שקצוב לטיפול בתקלה והתקלה טרם נסגרה, נשלחת התראה לגורם המטפל בתקלה ובמקביל לגורם ניהולי (אסיסטנט בית הספר ו/או מנהל בעירייה ו/או רפרנט המטפל באתרי מנהל קהילה הנקבע במערכת בהתאם לאופי התקלה).

3) כאשר נוצל 100% מפרק הזמן שקצוב לטיפול בתקלה והתקלה טרם נסגרה, נשלחת התראה לגורם המטפל בתקלה ובמקביל לגורם ניהולי (אסיסטנט בית הספר ו/או מנהל בעירייה ו/או רפרנט המטפל באתרי מנהל קהילה הנקבע במערכת בהתאם לאופי התקלה).

בכל המקרים המפורטים לעיל, המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות מחוללת הודעת דואר אלקטרוני ו/או שולחת מסרונים אל קבוצת גורמים בעירייה.

מנהל מוקד התמיכה של הספק אחראי על ניהול תהליך ההסלמה ומבקר באופן רציף את הטיפול בתקלה עד להתאוששות וסגירת התקרית.

בסיום הטיפול המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות מחוללת הודעת דואר אלקטרוני ו/או שולחת מסרונים אל קבוצת גורמים בעירייה אליהם נשלחה הודעה על התקרית.

במקרה של קבלת התרעה מהמערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות אודות חריגה חמורה של תקרית מרמת השירות הנדרשת, מנהל המוקד יעדכן טלפונית את מנהל/ת תפעול ובקרה של מוקד התמיכה ויפעל יחד אתם על מנת לסגור את התקרית בהקדם האפשרי.

2.4.7 טיפול בתקלות ברמת דרג ב' ע"י טכנאי שטח של הספק (דרג ב') ו/או ע"י טכנאי שטח של ספקי צד ג'

טכנאי השטח של הספק מהווים דרג תמיכה שני (Second Level Support). טכנאי השטח של הספק מופעלים כתגובה למספר תרחישים :

א. כאשר מבוצעת הסלמה פונקציונאלית של תקרית או בעיה ממוקד התמיכה.

ב. כאשר תקרית או בעיה לא ניתנות לטיפול מרחוק (לדוגמה :תקלת חומרה, תקלה / הפצת עדכון תוכנה לרכיב Stand Alone שאינו מחובר לרשת התקשורת של העירייה, יציאת מחשב מהדומיין וכדו').

ג. כאשר נדרשת תמיכה לוגיסטית לציוד מחשוב ותקשורת (לדוגמה : פירוק ו/או הרכבה של ציוד מחשוב ו/או ציוד תקשורת ו/או ציוד טלפוניה ושנוע שלו מאתר לאתר, מאתר למחסן המחשוב וכדו'). תיאור מפורט של תהליך העבודה בסעיף 2.4.3.1.2 ב' לעיל.

ד. כאשר נדרשים "שירותי אצבע" בתחומים שונים (כמפורט בסעיף 2.4.8 ו- 4.3.2.7 שלהלן).

ה. כאשר נדרשים ללוות ספק צד ג' בעת שהוא מבצע עבודה בתחום מחשוב ו/או תקשורת ו/או טלפוניה בבית ספר או מוסד חינוך כנציג של העירייה.

ו. כל פעולה אחרת הקשורה לציוד מחשוב ו/או תקשורת ו/או טלפוניה בבתי הספר ו/או מוסדות החינוך ו/או אתרי מנהל קהילה הדורשת נוכחות פיזית באתר.

2.4.7.1 **טיפול בתקרית / בעיה ע"י טכנאי שטח**

<u>למען הסר ספק, אספקת חלקי חילוף לציוד המפורט בספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.10, 1.11, 1.12, 1.14, 1.15, 1.16, 1.17, 1.18, 1.19 ו-1.20 שאינו במסגרת האחריות תבוצע ע"י הספק וכלולה במחיר השירות למעט נורות למקרנים וסוללות למחשבים ניידים וטאבלטים</u>.

א. מוקד התמיכה מתאם מול הלקוח טלפונית ביקור של טכנאי שטח, ומנתב את הפניה לתור המשימות של טכנאי השטח במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות כולל פרטים כלליים אודות התקרית / בעיה ומועד שתואם לביקור אצל הלקוח.

ב. במקביל שולחת המערכת לניהול השירות ומדידת רמתה שירות הודעת דוא"ל לטכנאי השטח המעדכנת אותו בדבר המשימה ואשר כוללת קישור (Hyperlink) אל המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות המאפשר כניסה ישירה אל פרטי התקרית / בעיה.

ג. טכנאי השטח בוחן את פרטי התקרית / בעיה, מצטייד מראש בחלפים ו/או ציוד מחשוב ו/או תוכנות וקובצי Image מתאימים ו/או ציוד היקפי ו/או ציוד חליפי (של **<u>הספק</u>** ללא קשר לקיום אחריות יצרן אשר ה Image העירוני כבר הוטען עליהם) בהתאם למהות התקרית / בעיה ויוצא אל הלקוח.

ד. טכנאי שטח של הספק מגיע אל הלקוח בשעה שתואמה ומבצע אבחון מדויק של הבעיה :

1) תיקון תקלת חומרה שאינה תחת אחריות באתר לקוח מבוצעת בהתאם למפורט בסעיף ה' שלהלן.

2) תיקון תקלת חומרה שאינה תחת אחריות במעבדה מבוצעת בהתאם למפורט בסעיף ו' שלהלן.

3) טיפול בתקלת חומרה שהנה תחת אחריות יצרן מבוצעת בהתאם למפורט בסעיף ז' שלהלן.

4) במידה ומתברר כי התקלה נובעת מבעיה שפתרונה באחריות דרג תמיכה שני של העירייה או של צד ג' (כגון תקלת בפורטל החינוך העירוני, תקלה באפליקציית מנב"ס וכו') יעשה טכנאי השטח ניסיון להסתייע בגורם המטפל העירוני או של צד ג' כדי לסיים טיפול בתקלה בשטח לרבות תיעוד מלא של הפעולות שבוצעו וככל שלא יצליח לטפל בתקלה ינתב טכנאי השטח את התקרית לטיפולו של דרג זה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות. תקרית שהופנתה לדרג ב' בעירייה תיסגר במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות ע"י הגורם המטפל עצמו (דרג ב' עירוני). תקרית שהופנתה לדרג ב' של גורם חיצוני (צד ג') תעבור למעקב שוטף של מוקד התמיכה של הספק ותיסגר על ידו לאחר שקיבל דיווח מצד ג' על פתרון התקלה ואימת אותו טלפונית אל מול הלקוח אשר פתח את התקלה.

5) במידה שלדעת הטכנאי לא ניתן לתקן את הציוד ויש לפסול אותו, ישאיר הספק ללקוח ציוד חליפי כמפורט בסעיף ו' שלהלן. בנוסף יעדכן הטכנאי את סטאטוס הציוד במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות לציוד המיועד לפסילה, תוך מתן נימוקים מפורטים לפסילה, ויעביר את המלצת הפסילה לאישור מנהלת מחלקת שירות לקוחות באגף מחשוב של העירייה. **<u>פסילת ציוד תתבצע אך ורק באישור העירייה.</u>**

6) בכל מקרה בו תאושר פסילה של ציוד, באחריות הספק לפרק, לארוז ולהוביל ציוד זה למחסן העירוני, להכין רשימה מסודרת של כל רכיבי הציוד שאינו תקין בקובץ MS Excel הכוללת סוג ציוד, מס"ד ומספר עירוני על מנת לאפשר גריעה שלו מהמצאי במערכת הלוגיסטית של העירייה.
בסיום הליך הגריעה, יידרש הספק לפרק דיסקים קשיחים ורכיבי זיכרון מהציוד ולפנות אותם להשמדה בפיקוח העירייה. את ייתר רכיבי הציוד יידרש הספק לארוז על גבי משטחים (שיסופקו ע"י הספק) לצורך פינוי שלהם לאתר מורשה למחזור פסולת אלקטרונית (הובלת המשטחים מהעירייה לאתר תבוצע ע"י חברת המחזור).

7) פסילה של ציוד שהתחזוקה שלו נכללת בסל הבסיסי (ציוד המפורט בספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים **1.10, 1.11, 1.12, 1.14, 1.15, 1.16, 1.17, 1.18, 1.19 ו-1.20**) ושגילו פחות מ 5 שנים תינתן על ידי העירייה במקרים חריגים בלבד.

ה. <u>טיפול בתקרית / בעיה באתר לקוח :</u>

1) במידה ויש חשש כי התיקון יכול לפגוע בנתונים המאוחסנים בדיסק מקומי או במקרה שלא ניתן לתקן את התקלה בשטח ונדרש להעביר את הציוד למעבדה, ומדובר בציוד ברשת מנב"ס או מחשב נייד או מחשב נייד של מורה או מחשב נייד/תחנת עבודה של מנהל בית הספר ו/או מחשב באתרי מנהל קהילה, הטכנאי מגבה את המידע המקומי וההגדרות של העובד השמור על התחנה לכונן נתיק טרם התיקון.

2) הטכנאי מטפל בתקלה ע"י החלפת רכיבי חומרה פגומים במקום, התקנת Image מתאים (מנב"ס, מורה, תלמיד, קהילה, תרבות וספורט), משחזר הגדרות מקומיות (כגון שם משתמש וסיסמה, הכנסה ל Domain, הגדרת מדפסות, הגדרות שיתוף ותיקיות רשת וכדו') ומוודא כי הציוד וההגדרות שבוצעו תקינים.

3) הטכנאי משחזר מגיבוי את המידע המקומי חזרה לתחנה החליפית.

4) הטכנאי מפעיל את הציוד ומוודא כי הציוד תקין.

5) הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי הציוד תוקן לשביעות רצונו.

6) הטכנאי ניגש אל המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, מעדכן בהרחבה את הפעולות אותם ביצע על מנת לסגור את התקרית / בעיה ובמידה והחלפת רכיבי חומרה השפיע על הקונפיגורציה של פריט תצורה (כגון : גודל זיכרון RAM גודל דיסק קשיח, גרסת מערכת הפעלה וכדו'), מעדכן את נתוני פריט התצורה ברכיב ניהול התצורה של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות וסוגר את הבקשה.

① עם עדכון סטאטוס התקרית ל "נפתרה", המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, המערכת תשלח באופן אוטומטי ללקוח הודעת דוא"ל ו/או מסרון הכולל היפר קישור לעמוד נחיתה במערכת בו:
א. תוצג ללקוח בקשה לאישור סגירת התקרית (הלקוח יכול לבחור אישור סגירה או דחיית סגירה תוך הסבר לדחייה).
ב. שאלון שביעות רצון קצר.

② העברת התקרית לסטאטוס נפתר עוצרת את מדידת ה SLA לתקרית זו.

③ תקרית שלא תיסגר ע"י הלקוח במערכת תוך 5 ימים מפתירתה ע"י טכנאי המוקד (או כל גורם מטפל אחר) תיסגר באופן אוטומטי ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

④ במידה ולקוח דיווח שתקלה לא נסגרה, ספירת ה SLA נמשכת מאותה נקודה בה דיווח טכנאי המוקד על פתרון התקלה.

ו. <u>טיפול בתקרית / בעיה ע"י הספק במעבדה :</u>

תהליך זה רלבנטי לציוד שאינו תחת אחריות יצרן.

1) טכנאי השטח מבצע קונפיגורציה של הציוד החליפי על מנת להתאימו לתצורה הקיימת אצל הלקוח לרבות התקנת Image מתאים (מנב"ס, מורה, תלמיד, קהילה, תרבות וספורט).

2) הטכנאי מפעיל את הציוד החליפי, משחזר הגדרות מקומיות (כגון שם משתמש וסיסמה, הכנסה ל Domain, הגדרת מדפסות, הגדרות שיתוף ותיקיות רשת וכדו') ומוודא כי הציוד וההגדרות שבוצעו תקינים.

3) הטכנאי מפרק את הציוד הקיים ומחליפו בציוד החליפי.

4) הטכנאי משחזר מגיבוי את המידע המקומי חזרה לחומרה החליפית.

5) הלקוח מבצע בדיקה ומאשר כי הציוד תוקן לשביעות רצונו.

6) הטכנאי מפרק את הציוד הקיים שמיועד לתיקון במעבדה, אורז אותו באריזה המתאימה לשינוע ציוד מחשוב ומעדכן את סטאטוס הטיפול בתקרית/ בעיה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

7) הטכנאי מעדכן במערכת את המספר המזהה של הציוד החליפי (מספר סידורי מכיוון שמדובר בציוד של הספק) ואת מספר הציוד שנלקח. בנוסף ישאיר הטכנאי בידי הלקוח תעודת משלוח (פיזית, נייר) המפרטת את פרטי ציוד החליפי ואת פרטי הציוד שנלקח וטוען עותק סרוק של התעודה כמסמך המצורף לתקרית / בקשת השירות.

8) הטכנאי מוביל את הציוד התקול אל מעבדת המחשבים לצורך תיקון.

9) בסיום התיקון במעבדה, מוודא טכנאי בחדר הטכנאים כי הציוד פועל כראוי ובמידה שכן, מפרק את הציוד, אורז אותו ומעדכן את סטאטוס הציוד למוכן לאספקה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

10) הבקשה מנותבת ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות לטכנאי מוקד לצורך תיאום החזרת הציוד ללקוח.

11) הטכנאי חוזר על התהליך המתואר בסעיפים 1 עד 7 לעיל, אוסף את הציוד החליפי שסופק באופן זמני ללקוח וסוגר הטכנאי את התקרית / בעיה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

① עם עדכון סטאטוס התקרית ל "נפתרה", המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, המערכת תשלח באופן אוטומטי ללקוח מסרון הכולל היפר קישור לעמוד נחיתה במערכת בו:
א. תוצג ללקוח בקשה לאישור סגירת התקרית (הלקוח יכול לבחור אישור סגירה או דחיית סגירה תוך הסבר לדחייה).
ב. שאלון שביעות רצון קצר.

② העברת התקרית לסטאטוס נפתר עוצרת את מדידת ה SLA לתקרית זו.

③ תקרית שלא תיסגר ע"י הלקוח במערכת תוך 5 ימים מפתירתה ע"י טכנאי המוקד (או כל גורם מטפל אחר) תיסגר באופן אוטומטי ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

④ במידה ולקוח דיווח שתקלה לא נסגרה, ספירת ה SLA נמשכת מאותה נקודה בה דיווח טכנאי המוקד על פתרון התקלה.

ז. <u>טיפול בתקרית / בעיה ע"י טכנאי של ספק צד ג' במסגרת אחריות:</u>

תהליך זה רלבנטי לציוד שיש לו אחריות יצרן בתוקף תהליך זה דומה לתהליך המתואר בסעיף ו' לעיל בשינויים הבאים:

1) החומרה החליפית (ככל שבאחריות הספק לספק חומרה חליפית בהתאם למפורט בסעיף 2.4.1.1.3 ס"ק 2) תועמד לצד החומרה התקולה והספק לא יפרק את החומרה התקולה (על מנת לא לפגוע באחריות יצרן).

2) לאחר התקנת החומרה החליפית, הטכנאי מנתב את הקריאה למוקד השירות לצורך זימון טכנאי שטח של ספק החומרה לתיקון התקלה. באחריות מוקד השירות של הספק ליצור קשר עם מוקד השירות של ספק החומרה, לפתוח קריאת שירות, לתעד את מספרה במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות של העירייה ולעקוב אחר הטיפול בקריאה בהתאם לרמת השירות (SLA) שנקבעה בחוזה מול ספק החומרה.

3) הטכנאי משאיר את החומרה התקולה באתר של הלקוח והיא מפונה במידת הצורך ע"י ספק החומרה לתיקון במעבדה.

4) לאחר השמשת החומרה המקורית, טכנאי השטח של הספק מפרק ואוסף את החומרה החליפית.

① עם עדכון סטאטוס התקרית ל "נפתרה", המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, המערכת תשלח באופן אוטומטי ללקוח מסרון הכולל היפר קישור לעמוד נחיתה במערכת בו:
א. תוצג ללקוח בקשה לאישור סגירת התקרית (הלקוח יכול לבחור אישור סגירה או דחיית סגירה תוך הסבר לדחייה).
ב. שאלון שביעות רצון קצר.
② עם העמדת ציוד חליפי ללקוח ועדכון הסטאטוס במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, עוצרת את מדידת מדד ה SLA להתאוששות מתקלה.
③ תקרית שלא תיסגר ע"י הלקוח במערכת תוך 5 ימים מפתירתה ע"י טכנאי המוקד (או כל גורם מטפל אחר) תיסגר באופן אוטומטי ע"י המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.
④ במידה ולקוח דיווח שתקלה לא נסגרה, באחריות מוקד השירות של הספק ליצור קשר שנית עם מוקד השירות של ספק החומרה ולפתוח קריאה נוספת / חוזרת לצור תיקון הציוד.

ח. <u>טיפול בתקרית / בעיה ע"י טכנאי של ספק צד ג' בשיטת גב אל גב</u>:

תהליך זה רלבנטי לציוד שהתחזוקה שלו אינה נכללת בסל הבסיסי (ציוד המפורט בספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.21 עד1.26) ותוקף האחריות לציוד זה פג או למקרים בהם נגרם נזק לציוד (כגון שבר מסך) או נזק שאינו כתוצאה משימוש סביר (כגון הפלה, שפיכת נוזלים על מחשב נייד).

התהליך זה דומה לתהליך המתואר בסעיף ז' לעיל בשינויים הבאים :

1) החומרה החליפית (ככל שבאחריות הספק לספק חומרה חליפית בהתאם למפורט בסעיף 2.4.1.1.3 ס"ק 2) תועמד לצד החומרה התקולה והספק לא יפרק את החומרה התקולה (על מנת לא לפגוע באחריות יצרן).
2) לאחר התקנת החומרה החליפית, הטכנאי מנתב את הקריאה למוקד השירות לצורך טיפול בקבלת הצעת מחיר לתיקון החומרה ובמידת הצורך מתאם הגעה של טכנאי שטח של ספק החומרה אם נדרשת כזו לצורך אומדן הנזק ומתן הצעת מחיר.
3) עם קבלת הצעת המחיר מספק החומרה (ספק צד ג'), טכנאי המוקד סורק את הצעת המחיר, טוען אותה למערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות ומקשר אותה לקריאה. לאחר מכן מנתב את הקריאה לאישור המנהל מטעם העיריה.
4) ככל שהמנהל מטעם העירייה מאשר את הצעת המחיר, פונה טכנאי המוקד אל הספק על מנת להזמין את התיקון.
5) לאחר התיקון, ככל שהושאר ציוד חליפי, טכנאי השטח של הספק מפרק ואוסף את החומרה החליפית.
6) עם סיום התיקון ייצור הספק קשר עם האסיסטנט בבית הספר על מנת לוודא כי התיקון בוצע לשביעות רצונו.

2.4.7.2 ליווי ספקי צד ג' בשטח

טכנאי השטח של הספק מהווים את "הזרוע הארוכה" של אגף המחשוב של העירייה. מעת לעת, לצורך ביצוע עבודות בתחום המחשוב ו/או התקשורת ו/או הטלפוניה בבתי הספר ומוסדות החינוך ובאתרי מנהל קהילה ע"י ספקי צד ג', יופעל טכנאי שטח של הספק אשר יהיה נוכח פיזית באתר במועד ביצוע העבודה בליווי אסיסטנט/גורם מפקח על עבודות אלו מטעם המוסד החינוכי ו/או אתר מנהל קהילה בהתאם לעניין. בנוסף, פעילות זו תתועד בבקשת שירות במערכת לניהול שירות ובקשת רמת שירות.

על הספק לקחת בחשבון כי ליווי ספק צד ג' באתר העירייה יכול להמשך מספר שעות ואף יום עבודה שלם.
במסגרת נספח ג' לחוזה זה נכללות עד 200 פעילויות ליווי ספקי צד ג' בשטח בשנה. פעולות נוספות יבוצעו על חשבון בנק IMAC, כאשר פעולת ליווי שווה ליחידת IMAC אחת, או עפ"י ש"ע בהתאם להחלטת העירייה. כל פעולת ליווי דורשת אישור מראש של המנהל.

2.4.8 שירותי אצבע באמצעות טכנאי שטח של הספק (דרג ב')

2.4.8.1 שירותי אצבע בבתי ספר ומוסדות חינוך

א. בבתי הספר קיימות מערכות שונות המנוטרות ומתוחזקות ע"י ספקים צד ג' לרבות מערכת לחצני חירום, מערכת רעידות אדמה, גגות סולאריים, שעוני נוכחות ועוד.

ב. מערכות אלו מתבססות על החיבור לרשת האינטרנט שבאחריות הספק לתפעל ולתחזק כחלק מהסל הבסיסי.

ג. בכל מקרה שבית הספר / המוסד החינוכי פנה למוקד השירות במקרה של תקלה ו/או הספקים של מערכות אלו אינם מצליחים להתחבר מרחוק למערכות שלהם, והם פנו למוקד השירות ופתחו קריאת שירות יפתח הספק קריאה במערכת ניהול השירות של העירייה.

ד. בהמשך לקריאה שנפתחה, טכנאי של הספק **יגיע פיזית** אל בית הספר / המוסד החינוכי ויוודא כי הציוד של ספק צד ג' מחובר לחשמל ולתשתית התקשורת באופן תקין.

ה. ככל שהציוד מחובר באופן תקין יבדוק הטכנאי את חיבור התקשורת ע"י ציוד בדיקה מתאים ויוודא כי כבל הרשת בין הציוד לשקע התקשורת בקיר, המגשר בארון התקשורת בין פנל ייצוג המשתמשים למתג והכניסה (Port) במתג תקינים.

ו. ככל שתימצא בעיה בכבילה ו/או בציוד התקשורת היא תטופל על ידי הטכנאי .

ז. במידה וממצאי הבדיקה כי החיבור תקין, יתעד טכנאי השטח של הספק באופן מפורט כי ביצע את כל הבדיקות המפורטות לעיל במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות ויחזיר את הקריאה למוקד התמיכה של הספק להמשך טיפול.

ח. מוקד התמיכה של הספק יצור קשר טלפוני עם מוקד התמיכה של הספק צד ג' ויעדכן אותו באחד מהשניים :

1) כי הבעיה טופלה.

2) כי בוצעה בדיקה ונמצא כי הזנת החשמל וחיבור התקשורת תקיים (לצורך המשך טיפול ע"י טכנאי שטח של הספק צד ג' שפנה לקבל השירות).

ט. שירותי אצבע יבוצעו **כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף**.

2.4.8.2 שירותי אצבע באתרי מנהל קהילה

באופן דומה לשירותי האצבע הניתנים בבתי הספר ומוסדות החינוך, יספקו טכנאי השטח של הספק שירותי אצבע עבור אתרי מנהל קהילה. השירותים הנדרשים מפורטים ובנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix), בסעיף 10.7.3, כאשר הסיוע ניתן לצוותי התקשורת והסיסטם של העיריה.

2.4.9 תהליך ספירות מצאי וסימון ציוד מחשוב

א. הספק יהיה אחראי על ביצוע מעקב וניהול מצאי חומרה ותוכנה אשר נמצאים בשימוש בכלל בתי הספר, מוסדות החינוך ואתרי מנהל קהילה כחלק מהפעילות השוטפת.

ב. במהלך תקופת המעבר יבוצע מיפוי וסימון של כל רכיבי הציוד כמפורט בסעיף 4.2.4.6 להלן.

ג. מסיום תקופת המעבר יהיה הספק אחראי לסמן באופן שוטף את כל ציוד המחשוב החדש: ציוד שרוכשים בתי הספר ומוסדות החינוך באמצעות מכרזים של מפעל הפיס ו/או המשכ"ל, ציוד שסופק לבתי הספר ו/או לאתרי מנהל קהילה ע"י העירייה, ציוד שנרכש באופן עצמאי על ידי בית הספר וציוד שנתרם לבתי הספר.

ד. בכל מקרה של ציוד חדש:

- **<u>עבור בתי ספר ומוסדות חינוך</u>**: עם הגעת הציוד החדש לבית הספר, תיפתח בקשת שירות לסימון ציוד ע"י האסיסטנט, והספק יידרש להגיע ולסמן את הציוד (לרבות אספקת מדבקות סימון ציוד) ולעדכן את פרטי ההתקנה ברכיב ניהול התצורה של המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות. בקשות אלו יבוצעו **<u>כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף</u>** וזאת בהתאם לרמת השירות המפורטת בנספח ו' - הסכם רמת שירות (SLA) בסעיף 2.3.3.3.
- **<u>עבור אתרי מנהל קהילה:</u>** עם הגעת הציוד למחסן המחשוב העירוני, תיפתח בקשת שירות להתקנת הציוד. הספק יידרש להגיע ולסמן את הציוד (לרבות אספקת מדבקות סימון ציוד), להכין אותו ולהתקין אותו בהתאם למפורט בסעיף 2.4.3.1.2 א'. סימון הציוד יבוצע **<u>כחלק מהסל הבסיסי וללא תשלום נוסף.</u>** התקנת הציוד תבוצע בהתאם לאמור בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 6 וזאת בהתאם לרמת השירות המפורטת בנספח ו' - הסכם רמת שירות (SLA) בסעיף 2.3.3.3.

ה. העירייה מתכננת כי מידי שנה יוחלפו כ 20% מפרטי הציוד המתוחזקים ע"י הספק אם כי היקף זה יכול להשתנות (לגדול או לקטון) בהתאם להיקף התקציב העירוני ו/או תקציבים ופרויקטים של משרד החינוך ו/או של העירייה.

ו. בנוסף לאמור לעיל, העירייה רשאית להזמין מהספק, בהתאם לעלות המפורטת במספח ג', ספירת מצאי חוזרת אחת לשנה בכל בתי הספר ומוסדות החינוך ובכל אתרי מנהל קהילה על מנת לאמת את המלאי בשטח כנגד המלאי הרשום.

ז. דרישות טכניות בנושא ותשתיות חומרה ותוכנה שיסופקו ע"י הספק על מנת לתמוך בתהליך ספירות מצאי מפורטות בסעיף 3.7.2.4 שלהלן.

ח. ניהול המצאי הפיזי (עפ"י ספירות מצאי) יבוצע בתוך חוצץ ייעודי בתוך מערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות.

ט. במסגרת השירותים שייתן הספק לעירייה יבצע הספק את הפעולות להלן:

1) מעקב וניהול אחר מצאי הציוד – עדכון רישומים בשוטף בכל פעם שמבוצעת בקשת שינוי בפריט תצורה כמפורט בסעיף 2.4.3.1 לעיל או בעת החלפת רכיבי חומרה תוכנה בעת תיקון תקלה בפריט תצורה כמפורט בסעיף 2.4.7.1 לעיל.

2) ספירת כוללות את הציוד המפורט להלן:

- תחנות עבודה.
- צגי מחשב.
- מחשבים ניידים.
- טאבלטים.

- עגלות טעינה למחשבים ניידים.
- עגלות טעינה לטאבלטים.
- מדפסות.
- סורקים
- שרתים.
- מקרנים.
- חומרת אבטחת מידע.
- מכשירי אל פסק.
- מתגים.
- נקודות גישה אלחוטיות (Access Points).
- נתבים.
- ארונות תקשורת.
- מצלמות IP.
- ציוד הנגשה אישי.
- ציוד הנגשה כיתתי.
- מרכזיות בית ספריות.
- לוחות מודעות דיגיטאליים.
- מערכות בקרת כניסה (קרוסלות) באתרי מנהל קהילה.

3) עבור על אחד מהרכיבים המפורטים בסעיף ג' לעיל, יתועדו לפחות הנתונים הבאים :

- בית ספר / מוסד חינוך.
- בניין (אם יש יותר ממבנה אחד).
- קומה.
- מספר חדר / כיתה או מספר עגלת טעינה אם חלק מעגלת טעינה.
- לקוח (משתמש) עבור ציוד ברשת מנב"ס ו/או מחשב נייד / תחנת עבודה של מורה.
- סוג ציוד.
- יצרן ציוד.
- דגם ציוד.
- מספר סידורי של הציוד.
- ספק השירות ומספר שירות של ספק החומרה (אם מוטבע / מסומן על גבי הציוד).

4) בנוסף לאמור לעיל, עבור כל אחד מרכיבי הציוד, יתעד הספק במערכת תאריך תחילת אחריות. תאריך זה יישלף מאתר היצרן בהתאם למספר הסידורי או בהתאם לאישור שיתקבל מהיצרן (מסמך או קובץ) אותו יצייד הספק לעירייה טרם הזנתו למערכת (כולל המצאת סימוכין / אישור שהגיע מהיצרן עצמו).

① אספקת מדבקות בסטנדרט עירוני לציוד קיים ולציוד שיירכש בעתיד חלה על הספק וכלולה בסל השירותים הבסיסי לאורך כל תקופת ההתקשרות.

② ניתן לאסוף נתונים אודות הציוד באמצעות מערכת הניטור אל מול המספר הסידורי של הציוד ולצרף אותם לנתונים שיאספו ויאומתו פיזית ע"י הסוקרים בשטח.

2.5 דו"חות (I)

אחד מאמצעי הבקרה והשליטה החשובים ביותר הם הדו"חות והשאילתות שיפיק הספק. דו"חות ושאילתות אלו ישמשו למספר מטרות עיקריות:

א. לתפעול השוטף של המוקד.

ב. לבקרה אחר עמידה ביעדי השירות על פני הזמן.

ג. להפקת לקחים לעמידה ברמת שירות הנדרשת.

ד. לחישוב הציון הרבעוני של הספק לבחינת עמידתו ברמות ה- SLA להן התחייב, ומתוך כך הפעלת מנגנון הקנס / פרס המפורט בנספח א' לחוזה בסעיף 14).

ה. למעקב אחרי ההיסטורית פרטי התקלה.

הנתונים עבור הדוחות ייגזרו ממערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות וממערכת ניהול השיחות כאשר איסוף הנתונים, עיבודם והצגתם הינם באחריות הספק.

2.5.1 דו"חות תפעוליים שמקורם במערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות

הטבלה הבאה מציגה את רשימת הדו"חות אשר דורשת העירייה מהספק. דו"חות אלו הינם חלק מתפריט הדו"חות המובנה בה:

#	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
1.	פירוט פניות	כל הפניות שתועדו במערכת בחתכים שונים	- סוג פניה (תקרית, בעיה, בקשה לשינוי, בקשה לשירות, וכו') - סטאטוס קריאות - ערוץ פניה - מתאריך - עד תאריך - אתר - בניין - קומה - סוג לקוח: מנב"ס, מורה, ציוד אחר ברשת פדגוגיה - פונה - צוות מטפל - זמן שחלף מפתיחת פניה - זמן שהייה של פניה בכל דרג (מוקד ודרגי ב' השונים) - זמן כולל לטיפול בפניה	הדוח נועד: - לקבלת תמונת מצב על דפוסי הפעילות של המוקד, טכנאי השטח ודרגי ב' של העירייה וספקים חיצוניים. - לעקוב אחר רמת המקצועיות של טכנאי מוקד התמיכה וטכנאי השטח. - להפקת לקחים על מערך השירות. איתור חריגים הקשורים לפעילות המוקד ולפעילות צוותי התמיכה. - **הדו"ח יופק ע"י הספק עפ"י דרישה**

#	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
2.	איתור קריאות פתוחות בחריגה	פירוט של כל הקריאות שנפתחו במוקד, שמועד סגירתן עפ"י ה-SLA עבר והן טרם נסגרו	- סוג פניה (תקרית, בעיה, בקשה לשינוי, בקשה לשירות, וכו') - סטאטוס קריאות - ערוץ פניה - מתאריך - עד תאריך - אתר - בניין - קומה - סוג לקוח: מנב"ס, מורה, ציוד אחר ברשת פדגוגיה, קהילה, תרבות וספורט - צוות מטפל - זמן שחלף מפתיחת פניה - זמן שהייה של פניה בכל דרג (מוקד ודרגי ב' השונים) - זמן כולל לטיפול בפניה	- איתור חריגים. - הספק יידרש לנתח את הדו"ח היומי ולצרף בגין כל קריאה החורגת מה SLA הסבר מפורט מה נעשה עד כה ומדוע הקריאה חורגת מה SLA - **הדו"ח יופק, ינותח ויימסר לעירייה ע"י הספק <u>אחת ליום</u> לפחות במסגרת סט דו"חות יומיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
3.	Top 10 לקוחות	דו"ח המרכז את עשרת הלקוחות שפנו הכי הרבה פעמים למוקד בפרק זמן מוגדר	- מתאריך - עד תאריך - סוג לקוח: מנב"ס, מורה, ציוד אחר ברשת פדגוגיה, קהילה, תרבות וספורט - פונה	- הספק יידרש לנתח את הדו"ח ועבור כל אחד מהלקוחות הנכללים ב Top 10 לקוחות להסביר מדוע לקוח זה פנה פניות רבות למוקד ומה נעשה באופן פרואקטיבי ע"י הספק על מנת להוריד את מספר הפניות של לקוח זה למוקד. - **הדו"ח יופק, ינותח ויימסר לעירייה ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה.**

#	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
.4	Top 10 קטגוריות	דו"ח המרכז את עשרת הקטגוריות השכיחות לתקריות בפרק זמן מוגדר	- מתאריך - עד תאריך - קטגוריה	- הספק יידרש לנתח את הדו"ח ועבור כל אחת מהקטגוריות הנכללות ב Top 10 קטגוריות להסביר מדוע תחת קטגוריה זו בוצעו פניות רבות למוקד ומה נעשה באופן פרואקטיבי ע"י הספק על מנת להוריד את מספר הפניות תחת קטגוריה זו - **הדו"ח יופק, ינותח ויימסר לעירייה ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
.5	דוח יומי של תקלות משביתות	דו"ח יומי של תקלות משביתות	- מתאריך - עד תאריך	הספק יידרש לנתח את הדו"ח ועבור כל אחת מהתקלות המשביתות ולפרט: - מה הייתה התקלה - איך טופלה - כמות קריאות שנפתחו בנושא - צעדים מתקנים / מונעים שאם היו ממומשים היה ניתן למנוע את התקלה **הדו"ח יופק, ינותח ויימסר לעירייה ע"י הספק <u>אחת ליום</u> לפחות במסגרת סט דו"חות יומיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
.6	דוח של בעיות	דו"ח המציג את כל הפעילות (Problems) שנפתחו ביחידת זמן	- מתאריך - עד תאריך - סטאטוס טיפול בבעיה - ערוץ פניה - אתר - בניין - קומה - סוג לקוח: מנב"ס, מורה, ציוד אחר ברשת פדגוגיה, קהילה, תרבות וספורט - פונה - צוות מטפל - שיטת פתרון (עפ"י קטגוריות)	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**

#	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
.7	דוח ניצול IMAC חודשי	דוח חודשי המציג את ניצול ה IMAC מתוך בנק הIMAC.	- מתאריך עד תאריך - סטאטוס הטיפול בIMAC - ערוץ פנייה - אתר - בניין - קומה - פונה - גורם משלם : עירייה או בית הספר, אתר מנהל קהילה. - צוות מטפל - שיטת פתרון (עפ"י קטגוריות)	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
.8	דוח עבודות נוספות ופרויקטים	דוח חודשי המציג את ביצוע העבודות הנוספות והפרויקטים אשר בוצעו בהתאם לסעיף 4.3.5.2 להלן	- מתאריך עד תאריך - סטאטוס העבודה הנוספת / פרויקט - ניצול שעות - עלות - גורם משלם : עירייה או בית הספר, אתר מנהל קהילה.	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
.9	מספר קריאות שנותבו באופן שגוי	מספר קריאות שנותבו באופן שגוי	- תקציר הקריאה - רמת שירות יעד - רמת שירות מקור - קטגוריה - לוג העברת הצוות - גורם מטפל אחרי העברה - צוות מטפל אחרי העברה - גורם מטפל לפני העברה - צוות מטפל לפני העברה - סטטוס אירוע - תאריך פתיחה - אירוע מספר	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**

#	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
.10	זמן תיקון תקלה במעבדה והחזרת ציוד ללקוח	זמן תיקון תקלה במעבדה והחזרת ציוד ללקוח	- מספר אירוע - זמן חריגה לצוות נבחר בדקות - רמת שירות לצוות נבחר בדקות - זמן נטו לצוות נבחר בדקות - סטטוס - תאריך סיום טיפול - תאריך פתיחה - נפתח ע"י צוות - צוות אחרון - יצא ממוקד תמיכה? - קריאה חוזרת? - נפתחה מחדש? - רמת שירות - תהליך - מודול - מערכת - סוג קריאה - צוות	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
.11	דו"ח פירוט בקשות שירות / IMACs	דוח המציג את כמות הדרישות החודשיות	מספר דרישה - תקציר הדרישה - דקות חריגה - רמת שירות - משך זמן הדרישה (זמן טיפול) - תאריך פתיחה - תאריך סיום טיפול - סטטוס - צוות נמדד - לקוח - קטגוריה - הערות (במקרה שהדרישה חרגה יש לרשום מדוע)	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**

#	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
.12	דוח רמת שירות מפורט	דוח המפרט את כלל הקריאות שטופלו ע"י צוותי מוקד התמיכה	- מס קריאה - כמות דקות פעילות - חריגה בדקות - זמן SLA מוקצב בדקות - סטטוס - תאריך פתיחה - תאריך פתרון - נפתח ע"י צוות - נסגר ע"י צוות - יצא ממוקד תמיכה - חוזרת? - נפתחה מחדש? - רמת שירות - סוג קריאה - מערכת - צוות	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
.13	דוח קריאות שהועברו למעבדה	דוח יומי על סטטוס של קריאות שנמצאות בטיפול מעבדה	- מספר אירוע - קטגוריה - תאריך פתיחה - שם הלקוח - ימים במעבדה	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת ליום</u> לפחות במסגרת סט דו"חות יומיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**

#	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
.14	דוח קריאות בנים	כל הקריאות שסווגו במערכת לתיעוד קריאות כ"בנים" שיש להם הורה	- מספר אירוע - תאריך פתיחה - סטטוס - צוות - גורם מטפל - זמן פתרון - קטגוריה - גורם למעקב - תקציר - שם הלקוח - שם לקוח ברשת - טלפון - כתובת - קומה - חדר - תאריך המשך טיפול - בעיה - הורה - נגרם על ידי דרישת שינוי - מס. אירוע חיצוני	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
.15	דו"ח רכש בשיטת גב אל גב	דוח חודשי המציג את בקשות הרכש שבוצעו אשר בוצעו בשיטת גב אל גב	- מתאריך עד תאריך - מהות הבקשה - גורם מאשר בעירייה - סטאטוס הבקשה - עלות.	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
.16	דו"ח תיקונים בשיטת גב אל גב	דוח חודשי המציג את ביצוע העבודות הנוספות והפרויקטים אשר בוצעו בהתאם לסעיף 4.3.5.2 להלן	- מתאריך עד תאריך - מהות התיקון - גורם מאשר בעירייה - סטאטוס התיקון - עלות - גורם משלם : עירייה או בית הספר, אתר מנהל קהילה.	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**

2.5.2 דו"חות שמקורם במערכת ניהול התורים הטלפוניים

הטבלה הבאה מציגה את רשימת הדו"חות אשר דורשת העירייה מהספק, דוחות אלו הינם חלק מתפריט הדו"חות המובנה בה:

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
1	זמן המתנה בכניסה למוקד	כל הפניות הטלפוניות שתועדו במערכת בחתכים שונים בפירוט ע"פ אינטרוולים של רבע שעה	- מתאריך - עד תאריך - זמן המתנה	- בקרה אחר רמת השירות ללקוחות וניתוח עומסים במוקד. - **הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
2	ריכוז שיחות	נתונים מצטברים אודות שיחות במוקד בפירוט ע"פ אינטרוולים של רבע שעה	- פרק זמן :שעה, יום, שבוע, חודש, רבעון, מתאריך עד תאריך. - סה"כ עפ"י סטאטוס שיחות : הכול, שנענו, שלא נענו (נטישות) - משך שיחה ממוצע	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
3	ריכוז שיחות שנענו	נתונים מצטברים אודות שיחות שנענו במוקד בפירוט ע"פ אינטרוולים של רבע שעה	- פרק זמן :שעה, יום, שבוע, חודש, רבעון, מתאריך עד תאריך. - מספר שיחות שנענו עפ"י כיוון (נכנסות ויוצאות) - משך המתנה מינימאלי, ממוצע ומקסימאלי עד למענה אנושי - משך שיחה מינימאלי, ממוצע ומקסימאלי - מספר שיחות מינימאלי, ממוצע ומקסימאלי לטכנאי מוקד - אתר - לקוח	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
.4	דוח הצגת תורים		- שיחות נענות לשעה - אורך שיחה נענית - שיחות לנציג - זמן המתנה מקסימלי - זמן המתנה ממוצע למענה - %טיב שירות - %שיחות ננטשות - % שיחות נענות - ננטשות מעל היעד - ננטשות עד יעד - ננטשות - נענות - נכנסות לתור - נענות+ ננטשות - מס' נציגים login ב	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת ליום</u> לפחות במסגרת סט דו"חות יומיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
5	פירוט שיחות שנענו	פרוט נתוני שיחות שנענו במוקד בפירוט ע"פ אינטרוולים של רבע שעה	- פרק זמן :שעה, יום, שבוע, חודש, רבעון, מתאריך עד תאריך. - משך המתנה עד למענה אנושי - משך שיחה - טכנאי מוקד שטיפל בשיחה - למי הועברה השיחה (אם רלבנטי) - אתר - סוג לקוח: מנב"ס, מורה, ציוד אחר ברשת פדגוגיה, אתר מנהל קהילה	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
6	ריכוז שיחות שלא נענו	נתונים מצטברים אודות שיחות שלא נענו ונותקו בפירוט ע"פ אינטרוולים של רבע שעה	- פרק זמן : שעה, יום, שבוע, חודש, רבעון, מתאריך עד תאריך. - מספר שיחות שלא נענו - משך המתנה מינימאלי, ממוצע ומקסימאלי עד לניתוק - אתר - סוג לקוח: מנב"ס, מורה, ציוד אחר ברשת פדגוגיה, אתר מנהל קהילה	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
7	פירוט שיחות שלא נענו	פרוט נתוני שיחות שלא נענו ונותקו	- פרק זמן : שעה, יום, שבוע, חודש, רבעון, מתאריך עד תאריך. - משך המתנה עד לניתוק - טכנאי מוקד שהשיחה שהתה בתור שלו - מיקום בתור בעת ניתוק - אתר - סוג לקוח: מנב"ס, מורה, ציוד אחר ברשת פדגוגיה, אתר מנהל קהילה	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
8	Application by Activity Code	פירוט לפי סיווגים בסופטפון	כמות קריאות שסווגו ע"פ הסטטוסים הבאים: - Case Status - Case Opening - System Fault - Supplier - Field Guidance - Recall - Not Under Responsibility	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
9	פירוט שיחות לטכנאי מוקד תמיכה	נתונים מצטברים אודות שיחות שטופלו ע"י טכנאי מוקד תמיכה	- פרק זמן : שעה, יום, שבוע, חודש, רבעון, מתאריך עד תאריך. - מספר שיחות שנענו - מספר שיחות שלא נענו - משך המתנה מינימאלי, ממוצע ומקסימאלי עד למענה - משך שיחה מינימאלי, ממוצע ומקסימאלי - משך המתנה מינימאלי, ממוצע ומקסימאלי	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
10	מצב מוקד בזמן אמת	תיאור של פעילות המוקד בנקודת זמן	- זמן המתנה בכניסה למוקד - טכנאי מוקד בשיחה - טכנאי מוקד פנויים/בהמתנה - טכנאי מוקד בסטטוס לא זמין/הפסקה	דו"ח On Line המציג את מצב המוקד בנקודת זמן

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
11	דוח נטישה מרבי	דוח המתאר את אחוז הנטישה המרבי. מספר האינטרוולים בני 15 דקות בהם ברגע כלשהו עמד אחוז הנטישה על 20% או יותר במהלך חודש המדידה.	- אחוז אינטרוולים מעבר לכמות נטישה - כמות אינטרוולים - כמות נטישות מעל הסף - תקלות חדשות - תקלה מערכתית - זמן המתנה ממוצע לנטישה - כמות שיחות נכנסות - סה"כ שיחות שננטשו לאחר 20 שניות - כמות שיחות נוטשות - כמות שיחות נענות - זמן המתנה ממוצע - שעה - יחס עבודה ביום - יום עבודה בחודש - יום - חודש - שנה	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה** יופק עבור חלון השירות הכולל (מתחילת פעילות המוקד ועד סיום פעילות המוקד)

2.5.3 דו"חות שמקורם במערכת ניהול המצאי

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
1	דו"ח שינויים במצאי (תקופתי)	פירוט תחנות קצה וציוד קצה שנוספו / נגרעו מהמלאי בחתך סוג ציוד	- מתאריך - עד תאריך - אתר - בניין - קומה - סוג לקוח: מנב"ס, מורה, ציוד אחר ברשת פדגוגיה, אתר מנהל קהילה - סוג ציוד	- קבלת תמונת מצב אודות היקף הציוד שנקלט / הוצא משירות. - הדו"ח **יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
2	דו"ח ספירת מצאי	תיעוד מידע שנאסף בספירת המצאי	- מתאריך - עד תאריך - אתר - בניין - קומה - סוג לקוח: מנב"ס, מורה, ציוד אחר ברשת פדגוגיה, אתר מנהל קהילה - סוג ציוד	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לשנה</u> לפחות במסגרת סט דו"חות שנתיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
3	דו"ח פערים במצאי	פערים בין מצאי מתועד ומצאי מספירת מצאי שנתית	- מתאריך - עד תאריך - אתר - בניין - קומה - סוג לקוח: מנב"ס, מורה, ציוד אחר ברשת פדגוגיה, אתר מנהל קהילה - סוג ציוד	**הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לשנה</u> לפחות במסגרת סט דו"חות שנתיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
4	דו"ח מצאי מקוצר (בפורמט המתאים לטעינה ל CA SD)	דוח המפרט את כלל רכיבי המצאי	- הכולל את השדות: - מספר עירוני - קוד סוג ציוד - מספר סריאלי - MAC Address - קוד שם מקום - קומה - חדר - קוד משתמש - שקע בקיר - קוד דגם - מס שירות ספק חומרה - טלפון	

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
5	דו"ח מצאי מלא		הכולל את השדות : - מספר עירוני - קוד סוג ציוד - סוג רכיב - משפחת רכיב - קוד משתמש - קוד יצרן - יצרן - קוד דגם - דגם - מספר סריאלי - תאריך ניפוק - MAC Address - קוד שם מקום - קומה - חדר - כתובת אתר - בניין - שקע בקיר - רשת (מנהלה, פדגוגיה מורים, פדגוגיה תלמידים, עירייה) - שם משפחה - שם פרטי - שם יחידה - מס שירות ספק חומרה - ספק חומרה - טלפון - איתור - הערות - תאריך ספירה	

2.5.4 דו"חות מערכתיים

בטבלה שלהלן מפורטים דו"חות מערכתיים **<u>שעל הספק לפתח</u>** המרכזים נתונים ממספר מערכות :

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
1	דו"ח משולב יומי : נטישות ותקלות מערכתיות	דו"ח זה משלב נתונים ממערכת הטלפוניה (נטישות) ונתונים ממערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות (תקלות מערכתיות) מטרת הדו"ח לנתח סיבות לנטישת שיחות	- פרק זמן : שעה, יום, שבוע, חודש, רבעון, מתאריך עד תאריך. - מספר שיחות שלא נענו - משך המתנה מינימאלי, ממוצע ומקסימאלי עד לניתוק - אתר - יחידה ארגונית : אגף, מחלקה, יחידה - לקוח ציר X : אינטרוולים של רבע שעה במהלך היום ציר Y1 : סה"כ נטישות באינטרוול ציר Y2 : זמן המתנה ממוצע בכניסה למוקד ציר Y3 : זמן המתנה ממוצע עד נטישה ציר Y4 : מספר תקלות מערכתיות	הדו"ח **יופק ע"י הספק <u>אחת ליום</u> לפחות במסגרת סט דו"חות יומיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
2	דוח האזנות של הספק	תיעוד כל ההאזנות שביצע הספק וניתוח שלהם עפ"י מספר פרמטרים	- מתאריך - עד תאריך - טכנאי מוקד	הדו"ח **יופק ע"י הספק <u>אחת לשבוע</u> לפחות במסגרת סט דו"חות שבועיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**
3	דוח משוב לטכנאים של הספק	תיעוד המשובים שבוצעו לעובדי הספק אחת לחודש בהתאם לתפקודם	- מתאריך - עד תאריך - טכנאי מוקד / טכנאי שטח	הדו"ח **יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
4	דוח טכנאים		- טכנאי - מספר קריאות שטופלו - מספר קריאות שחרגו - מספר קריאות חוזרות - מספר קריאות שנפתחו מחדש - אחוז קריאות חוזרות - אחוז קריאות חורגות - ימי עבודה - ממוצע קריאות ליום - דרישות שטופלו - דרישות שחרגו - ממוצע דרישות ליום - קריאות במעקב	הדו"ח **יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה**

2.5.5 דו"חות רמת שירות

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
1	שביעות רצון לקוחות ממוקד השירות	דו"ח הבוחן מדגמית אחת לחודש שביעות רצון של לקוחות שטופלו ע"י המוקד	- סוג פניה (תקרית, בעיה, בקשה לשינוי, בקשה לשירות, וכו') - ערוץ פניה - מתאריך - עד תאריך - אתר - בניין - קומה - יחידה ארגונית : אגף, מחלקה, יחידה - לקוח - צוות מטפל	- דו"ח חודשי המבוצע ע"י המרכז למחקר כלכלי חברתי, חטיבת תכנון ארגון ומערכות מידע באמצעות שליחת שאלונים אלקטרוניים למדגם לקוחות באמצעות מערכת נמל"ה - מודד את מוקד התמיכה
2	איכות שיחות במוקד	דו"ח הבוחן את איכות השיחות של טכנאי מוקד על סמך הקשבות המבוצעות ע"י מנהל/ת תפעול ובקרה של מוקד התמיכה	- מתאריך - עד תאריך - טכנאי מוקד	- דו"ח חודשי המבוצע ע"י מנהל/ת תפעול ובקרה של מוקד התמיכה - מודד את מוקד התמיכה
3	תיעוד שיחות	דו"ח הבוחן את תיעוד השיחות במערכות Softphone והמערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות	- מתאריך - עד תאריך	- דו"ח המציג ציון משוקלל של המדדים הבאים : א. מספר שיחות שנרשמו במרכזיה (Cisco UCCX) מול מספר שיחות שתועדו ב Softphone ב. מספר שיחות שסווגו כתקריות ב Softphone מול מספר שיחות שתועדו במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות - מודד את מוקד התמיכה
4	ביצועי מוקד	אחוז שיחות שנענו תוך 60 / 180 שניות	- מתאריך - עד תאריך	- מתבסס על נתוני מערכת Cisco UCCX - מודד את מוקד התמיכה
5	זמן טיפול בתקרית / בקשה	זמן ממוצע לטיפול בתקרית / בקשה במוקד	- מתאריך - עד תאריך	- מתבסס על נתוני המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות - מודד את מוקד התמיכה

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
6	FCR	אחוז התקריות / בעיות שנפתרו במענה אחד	- מתאריך - עד תאריך	- מתבסס על נתוני המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות - מודד את מוקד התמיכה
7	קריאות שנפתרו במוקד	אחוז קריאות שנפתרו ע"י המוקד	- מתאריך - עד תאריך	- מתבסס על נתוני המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות - מודד את מוקד התמיכה
8	קריאות חוזרות	אחוז תקריות / בעיות חוזרות	- מתאריך - עד תאריך	- מתבסס על נתוני המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות - מודד את מוקד התמיכה
9	נטישות	אחוז נטישה ממוצע ומרבי	- מתאריך - עד תאריך	- מתבסס על נתוני מערכת Cisco UCCX - מודד את מוקד התמיכה
10	תקלות ניתוב	אחוז תקלות ניתוב (קריאה שנותבה ע"י טכנאי מוקד לגוף מטפל שגוי)	- מתאריך - עד תאריך	- מתבסס על נתוני המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות - מודד את מוקד התמיכה
11	התאוששות מתקלות	דו"ח המרכז את עמידת דרג ב' של הספק בהסכם רמת השירות. כולל התאוששות מתקריות / בעיות וזמן תיקון תקלה במעבדה	- מתאריך - עד תאריך - סוג תקלה - לקוח - אתר - בניין - קומה - רשת : מנהלה, פדגוגיה מורים, פדגוגיה תלמידים, אתר מנהל קהילה - צוות מטפל - עדיפות - מקום תיקון (בשטח, במעבדה)	- דו"ח SLA המחשב את עמידת דרג ב' של הספק במדדי רמת השירות (SLOs) שעל פיהם הוא נמדד - **הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה** - מודד את כלל מערך התמיכה של הספק (דרג א' ו- ב')

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
12	שביעות רצון לקוחות מטכנאי שטח	דו"ח הבוחן מדגמית אחת לחודש שביעות רצון של לקוחות שטופלו ע"י המוקד	- סוג פניה (תקרית, בעיה, בקשה לשינוי, בקשה לשירות, וכו') - ערוץ פניה - מתאריך - עד תאריך - אתר - בניין - קומה - רשת : מנהלה, פדגוגיה מורים, פדגוגיה תלמידים, אתר מנהל קהילה - לקוח - צוות מטפל	- דו"ח חודשי המבוצע ע"י המרכז למחקר כלכלי חברתי, חטיבת תכנון ארגון ומערכות מידע באמצעות שליחת שאלונים אלקטרוניים למדגם לקוחות באמצעות מערכת נמל"ה - מודד את דרג ב' של הספק
13	איכות המפגש עם טכנאי שטח	ציון איכות המפגש עם טכנאי שטח	- מתאריך - עד תאריך - טכנאי שטח	- עפ"י שיחות טלפון שמבצע/ת מנהל/ת תפעול ובקרה של מוקד השירות - מודד את דרג ב' של הספק
14	תיעוד התקרית / בקשה ע"י טכנאי שטח	ציון תיעוד התקרית / בקשה ע"י טכנאי שטח	- מתאריך - עד תאריך - טכנאי שטח	- עפ"י בדיקה מדגמית של פרטי קריאות שתועדו במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות שמבצע/ת מנהל/ת תפעול ובקרה של מוקד השירות - מודד את דרג ב' של הספק
15	מילוי בקשות (Change Requests / IMAC)	דו"ח המרכז את עמידת הספק במדדי רמת שירות של מילוי בקשות	- סוג בקשה (בקשת שינוי, בקשת שירות) - ערוץ פניה - מתאריך - עד תאריך - אתר - בניין - קומה - רשת : מנהלה, פדגוגיה מורים, פדגוגיה תלמידים, אתר מנהל קהילה - לקוח - צוות מטפל - טיפול מרחוק / טיפול בשטח	- דו"ח SLA המחשב את עמידת הספק במדד רמת שירות של מילוי בקשות - **הדו"ח יופק ע"י הספק <u>אחת לחודש</u> לפחות במסגרת סט דו"חות חודשיים אותם הוא נדרש להגיש לעירייה** - מודד את טכנאי שטח / התקנות של הספק

מס	הדו"ח	תיאור הדו"ח	מיון עפ"י	הערות
16	שביעות רצון מביצוע בקשות שינוי (Change Requests)	דו"ח המבוסס על סקר טלפוני מדגמית אחת לחודש המודד שביעות רצון של לקוחות שטופלו ע"י טכנאי התקנות ובוצעו עבורם בקשות שינוי מסוגים שונים	- מתאריך - עד תאריך - אתר - בניין - קומה - רשת : מנהלה, פדגוגיה מורים, פדגוגיה תלמידים, אתר מנהל קהילה - לקוח	דו"ח חודשי המבוצע ע"י מנהל/ת תפעול ובקרה של מוקד התמיכה באמצעות סקר טלפוני. עבור כל שיחה ממולא שאלון משוב
17	שביעות רצון לקוחות שנתי	דו"ח הבוחן את שביעות הרצון של לקוחות מחשוב מהשירותים הניתנים ע"י הספק	- סוג פניה (תקרית, בעיה, בקשה לשינוי, בקשה לשירות, וכו') - ערוץ פניה - מתאריך - עד תאריך - אתר - בניין - קומה - רשת : מנהלה, פדגוגיה מורים, פדגוגיה תלמידים, אתר מנהל קהילה - לקוח - צוות מטפל	דו"ח שנתי המבוצע ע"י המרכז למחקר כלכלי חברתי, חטיבת תכנון ארגון ומערכות מידע באמצעות שליחת שאלונים אלקטרוניים למדגם רחב של לקוחות באמצעות מערכת נמל"ה
18	עמידה בזמני מסירת דו"חות	ציון עמידה בזמני דוחות יומיים, שבועיים וחודשיים	- מתאריך - עד תאריך	עפ"י נתוני דיווח של מנהל/ת תפעול ובקרת מוקד
19		ציון שביעות רצון מנהלת בקרת תפעול מוקד תמיכה	- מתאריך - עד תאריך	עפ"י נתוני דיווח של מנהל/ת תפעול ובקרת מוקד

① אחת ליום / שבוע / חודש נדרש הספק להגיש דו"חות המסכמים את פרק הזמן שחלף. הדו"ח החודשי ילווה במצגת המסכמת את החודש החולף. במסגרת המצגת יוצגו לפחות הדו"חות המפורטים לעיל, ובנוסף תובנות לשיפור השירות ולהתייעלות שעלו בחודש החולף ומשימות שדרוש לבצע בחודש הקרוב. בכל מקרה שהספק לא יגיש דו"ח (יומי / שבועי / חודשי) בהתאם למועדים המפורטים בנספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA), בסעיף 1, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בהתאם למפורט בנספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA), בסעיף 2.4.

② לתשומת לב הספק, העירייה תהיה רשאית להוסיף (באופן קבוע או בהתאם לצרכים נקודתיים) / לגרוע / לשנות דו"חות בהתאם לצרכיה המשתנים מעת לעת. במידה ויידרשו דו"חות שאינם קיימים במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות או במערכת הטלפוניה, באחריות הספק לגזור את הנתונים הנדרשים ממערכות אלו, לעבד אותם ולהפיק את הדו"חות (באמצעות מחולל דו"חות ו/או MS Excel בהתאם לצורך). הכנת דו"חות אלו תבוצע ע"י הספק כחלק מהשירותים אותם הוא נותן במסגרת הסל הבסיסי וללא תוספת תשלום לספק. כמו כן תהיה העירייה רשאית להפיק דו"חות אלו ואחרים באופן עצמאי ובלתי תלוי ולעשות בהם שימוש לצרכיה.

③ בכל מקרה בו ספק לא העביר את הדו"חות החודשיים המפורטים בסעיף 2.5 בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני, עד לעשירי לחודש העוקב, תהא העירייה רשאית לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של 2,000 ₪ כולל מע"מ לכל יום איחור.

2.6 אבטחת מידע (M)

א. על הספק להתחייב כלפי העירייה להבטחת הגנה על פרטי המידע העסקי, התפעולי, המנהלי כולל צנעת פרט וכל מידע אחר אשר לו ו/או לעובדיו ו/או למועסקים מטעמו תהיה גישה (בין אם בעבודה באתר ובין אם בגישה מרחוק).

ב. הספק יחתום על התחייבות כוללת לשמירה על סודיות כמפורט בנספח ז' לחוזה כמו כן יחתום אישית על כל אחד מנותני השירותים שיפעלו מטעם הספק בעירייה על הצהרה דומה כמפורט בנספח ז' לחוזה.

ג. כל עובד יעבוד רק עם ההרשאות והסיסמאות האישיות שנתנו לו לאחר מילוי ואישור טפסי פתיחת חשבון במערכות הכול כפי המקובל והמעוגן בנהלי העירייה.

ד. על הספק להתחייב כלפי העירייה לפעול בהתאם להנחיות ונהלים בתחום אבטחת המידע של משרד החינוך ככל שאלה יפורסמו מעת לעת.

① לעירייה עומדת הזכות לעדכן את מסמך מדיניות אבטחת המידע ונהלי העירייה העוסקים בנושא אבטחת מידע מעת לעת בהתאם לצרכים המשתנים בנושא.

② במקרה שימצא כי נותן שירותים מטעם הספק לא מילא אחר נהלי / הנחיות אבטחת מידע או שפעל במכוון בניגוד לנהלי והנחיות אבטחת מידע של העירייה, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של 10,000 ₪ כולל מע"מ לכל הפרה בתחום אבטחת המידע.

3 טכנולוגיה

3.0 כללי - הבהקים (I)

כל החלפה ו/או הוספה של חומרה ו/או מערכת חדשה ו/או רישיונות למערכת קיימת לצורך מתן השירותים על ידי הספק, יבצעו רק לאחר אישור בכתב של העירייה על התאמת החומרה / מערכת לסביבה הטכנולוגית של העירייה.
לעירייה זכות להחליף תשתיות מחשוב (לדוגמה שדרוג מערכת הפעלה לתחנות ל MS WIN 10, וכדו'), לשדרגן בהתאם לצרכיה ותקציבה, מעת לעת, וזאת עפ"י שיקול דעתה הבלעדי. במקרה זה תינתן הודעה מוקדמת לספק על מנת לאפשר לו להיערך למתן שירות לתשתיות אלו. בגין שינויים אלו לא יהיה זכאי הספק לכל תשלום ו/או תמורה מעבר לקבוע בנספח ג' לחוזה.

3.1 חומרה עיקרית – מרכזית (I)

בשנת 2018 מתוחזקים ע"י הספק הנוכחי כ- 231 שרתים בבתי ספר ומוסדות חינוך וכ- 20 שרתים נוספים באתרי מנהל קהילה (על בסיס נתונים מספק השירות הנוכחי, נתונים אלו יאומתו בסקר המצאי הראשון). חלקם שרתי קבצים, חלקם שרתים המספקים שירותי Terminal Server וחלקם שרתים המריצים מספר שרתים וירטואליים על גבי תשתית של VMware ו/או Microsoft.

הספק אחראי לניטור שוטף, תמיכה, תפעול שוטף ותחזוקה של כל השרתים בבתי הספר באחריות כוללת **כחלק מהסל הבסיסי**, הן עבור שרתים באחריות והן עבור שרתים שאינם באחריות בהתאם למפורט בסעיף 4.3.2.1 ובנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix). פירוט ציוד על פי בתי ספר בנספח ד' – תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 2.

הספק נדרש להחזיק **מלאי של חלקי חילוף** ובנוסף **לפחות** שני שרתים רזרביים שיאפשרו התאוששות מהירה מתקלה בשרת בית ספר ו/או אתר מנהל קהילה במקרה שלא ניתן לטפל בה בשטח. השרתים הרזרביים יהיו תואמים את הסטנדרט לשרת בית ספרי המפורט במכרז מפעל הפיס לאספקת ציוד מחשוב (פריט MHB01) לבתי ספר. נכון למועד פרסום מכרז מפעל הפיס שבתוקף הנו מכרז מס' 546/2017 - אספקה התקנה ותחזוקה של מחשבים וציוד היקפי.

3.2 ציוד קצה / היקפי (I)

3.2.1 ציוד קצה / היקפי שבשימוש בתי הספר (I)

הספק יתמוך במגוון סוגי ציוד ותוכנת הקצה בכלל זה תחנות העבודה (כולל צגי מחשב), מחשבים ניידים, טאבלטים, מדפסות וציוד היקפי , סורקים, ומקרנים בבתי הספר באחריות כוללת **כחלק מהסל הבסיסי**, הן עבור ציוד קצה באחריות והן עבור ציוד קצה שאינו באחריות בהתאם למפורט בסעיף 4.3 שלהלן ובנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix). פירוט ציוד על פי בתי ספר בנספח ד' – תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 2.

הספק נדרש להחזיק **מלאי של חלקי חילוף** ובנוסף **מלאי ציוד חליפי** שיאפשר התאוששות מהירה מתקלות בציוד קצה בבתי הספר ובאתרי מנהל קהילה במקרה שלא ניתן לטפל בה בשטח או שמדובר בציוד שהנו תחת אחריות יצרן ויש לספק ציוד חליפי עד ביצוע התיקון ע"י היצרן. הציוד הרזרבי עבור בתי ספר ומוסדות חינוך יהיה תואם את הסטנדרט במכרז מפעל הפיס לאספקת ציוד מחשוב לבתי ספר. נכון למועד פרסום מכרז מפעל הפיס שבתוקף הנו מכרז מס' 546/2017 - אספקה התקנה ותחזוקה של מחשבים וציוד היקפי.
הציוד הרזרבי עבור אתרי מנהל קהילה יהיה תואם את הסטנדרט העירוני.

מלאי הציוד החליפי שיחזיק הספק עבור בתי הספר ומוסדות החינוך **לא יפחת** מההיקף המפורט להלן :

#	סוג ציוד	כמות ציוד	תצורה במכרז הפיס	הערות
.1	תחנות עבודה i5	10	MHA01	על התחנות יטען מראש Image מנב"ס על מנת להפחית את זמן הטיפול בשטח, ככל שמדובר בתחנת עבודה של מורה או תלמיד יותקן בשטח ה Image המתאים ע"י הטכנאי
.2	תחנות עבודה i7	5	MHE75	
.3	מסכי LED "24 כולל רמקולים מובנים	15	MHE07	
.4	מחשבים ניידים i5	15	MHC01	על המחשבים הניידים יטען מראש Image תלמיד על מנת להפחית את זמן הטיפול בשטח, ככל שמדובר במחשב נייד של מורה יותקן בשטח ה Image המתאים ע"י הטכנאי
.5	מחשבים ניידים i7	5	MHE82	
.6	Apple iPad Pro 10.5 Inch 64GB	5	MHE103	
.7	טאבלט מבוסס אנדרואיד	2	MHE108	
.8	מקרן	5	MHE175	
.9	מדפסות לייזר ש/ל	10	MHE215	כולל כרטיס רשת
.10	מדפסות לייזר צבעוניות	1	MHE216	כולל כרטיס רשת
.11	מדפסות לייזר משולבת	5	MHE219	כולל כרטיס רשת
.12	אל פסק בהספק של 2 KVA	3	MHE257	
.13	עכברים	20		
.14	מקלדות	20		

מלאי הציוד החליפי שיחזיק הספק עבור אתרי מנהל קהילה **לא יפחת** מההיקף המפורט להלן :

#	סוג ציוד	כמות ציוד	הערות

1	תחנות עבודה	5	על התחנות יטען מראש Image עירוני על מנת להפחית את זמן הטיפול בשטח
2	לקוחות רזים	5	
3	מחשבים ניידים	1	נייד חלופי אחד באתר הראשי
5	מסכי LED ״22-״24	10	
6	מדפסות לייזר ש/ל	5	
7	מדפסות לייזר צבעוניות	1	
9	סורק	5	
16	עכברים	20	
17	מקלדות	20	
19	צורב DVD	5	

① המלאי המפורט בטבלה לעיל הנו <u>מלאי מינימום</u> והעירייה אינה מתחייבת כי מלאי זה יספיק על מנת לתת מענה לכל התקלות במהלך מתן השירות. במידה והמלאי לא יספיק על מנת לספק שירות ולעמוד ברמת השירות הנדרשת יגדיל הספק את מלאי הציוד הנדרש וזאת על חשבונו.

② על הספק לקחת בחשבון שנכון למועד פרסום המכרז הציוד שנרכש דרך מכרזי חינוך, נרכשת עם שלוש שנות אחריות NBD באתר הלקוח. משך האחריות עבור רכש עתידי יכול להשתנות בהתאם לעדכונים במכרזי הפיס המבוצעים מעת לעת על ידם.

③ על הספק לקחת בחשבון שנכון למועד פרסום המכרז הציוד שנרכש עבור אתרי מנהל קהילה, נרכש עם שנת אחריות אחת NBD באתר הלקוח. משך האחריות עבור רכש עתידי יכול להשתנות בהתאם לעדכונים במכרזי העירייה המבוצעים מעת לעת על ידם.

④ <u>על הספק לקחת בחשבון כי המחויבות שלו להעמיד ציוד חליפי הנו לכלל רכיבי הציוד המפורטים בנספח א- תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.10, 1.11, 1.12, 1.14, 1.15, 1.16, 1.17 ו-1.20, בין אם הם נמצאים ברשימה המפורטת בטבלה לעיל ובין אם לא ועליו להיערך בהתאם.</u>

⑤ בנוסף למלאי הציוד החליפי, יידרש הספק להחזיק מלאי חלקי חילוף לציוד מוסדות חינוך / אתרי מנהל קהילה כך שהוא יוכל לעמוד במפורט להלן:

א) לתת הצעת מחיר לתיקון תוך 3 ימי עבודה (עבור תקלות שאינן מתוקנות במסגרת השירות השוטף, לדוגמה במקרה של נזק).

ב) לתקן כל סוג תקלה תוך 7 ימי עבודה.

3.2.2 ציוד קצה / היקפי שיסופק ע״י הספק (I)

באחריות הספק לספק ציוד קצה עבור טכנאי המוקד וטכנאי השטח וזאת עפ״י המפורט להלן :

א. טכנאי מוקד :

1) עמדת עבודה ברשת העירייה לצורך עבודה מול מערכת הטלפוניה העירונית ומערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות כולל מסך תצוגה "24.

2) עמדת עבודה המחוברת לרשת האינטרנט לצורך גישה, ניהול והשתלטות מרחוק על ציוד בבתי הספר כולל מסך תצוגה "24.

ב. טכנאי שטח

1) מחשבי לוח (Tablet PC) כולל מודם סלולארי לכל אחד מטכנאי השטח על מנת לאפשר להם גישה רציפה לאינטרנט לצורך קישור למערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות על מנת לאפשר, בין השאר, קבלת משימות, דיווח ביצוע, גישה למאגר הידע Knowledge Base או כל שימוש בכל פונקציה אחרת שהמערכת מציעה למערכת ניהול השירות ומדידת רמת שירות.
2) שני כוננים נתיקים בנפח מינימלי של 1TB ללא חיבור לחשמל.

ציוד הקצה / היקפי שיסופק ע"י הספק יהיה בבעלות העיריה מרגע האספקה וההתקנה שלו במוקד.

3.3 ציוד מיוחד (I)

3.3.1 ציוד מיוחד שבשימוש בתי הספר (I)

הספק יתמוך במגוון סוגי ציוד המיוחד לרבות ציוד הנגשה כיתתי, ציוד הנגשה אישית, מרכזיה בית סיפרית (מקומית או בציוד תקשורת ייעודי (מתגם ונתבים) המחבר את בית הספק למרכזיה בענן של ספק צד ג'), מצלמות IP, לוח דיגיטאלי ומערכות בקרת כניסה (קרוסלות) **כחלק מהסל הבסיסי.**

שירותי התמיכה הנדרשים מפורטים בסעיף 4.3 שלהלן ובנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix).

פירוט ציוד מיוחד פי בתי ספר בנספח ד' – תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 2.

3.3.2 ציוד מיוחד שיסופק ע"י הספק (I)

א. באחריות הספק לספק 6 מסכי LED בגודל "50 לפחות כולל כניסת HDMI של אחד מהיצרנים הבאים : LG, Toshiba, Philips, Sharp, Samsung, Panasonic כולל מתקן תליה על הקיר התקנה וכל הכבלים הנדרשים (לרבות HDMI).

ב. 3 המסכים יותקנו כמפורט להלן :

1) 4 מסכים במוקד השירות

2) 4 מסכים נוספים יותקנו אצל המנהל מטעם העירייה.

ג. המסכים יקרינו :

1) תמונת מצב (On Line) של מערכת הטלפוניה.

2) לוח מחוונים (Dashboard) המציג תמונת מצב של כלל הציוד המרכזי (שרתים, חומרת אבטחת מידע, ציוד תקשורת וקווי תקשורת) בכל בתי הספר.

3) תמונת רשת של כלל בתי הספר.

4) תמונת רשת של כלל אתרי מנהל קהילה.

אפיון מפורט של המידע שיוצג בכל מסך יבוצע עם ספק הזוכה

הציוד המיוחד שיסופק ע"י הספק יהיה בבעלות העירייה ממועד האספקה וההתקנה שלו במוקד.

3.4 ציוד מתכלה (I)

3.4.1 ציוד מתכלה שיסופק ע"י העירייה (I)

העירייה דפים למדפסות וטונרים לצורך ההפעלה השוטפת של המוקד.

3.4.2 ציוד מתכלה שיסופק ע"י הספק (I)

א. הספק יספק כל ציוד מתכלה נוסף, למעט זה המפורט בסעיף 3.4.1 לעיל, לצורך הפעלה שוטפת של המוקד.

ב. כל חלקי החילוף והמתקלים המוחלפים עד בסיס תקופתי כמפורט בסעיף4.3.2.3, ס"ק ד.

3.5 תשתית סביבתית - פיזית (I)

3.5.1 מוקד התמיכה, מעבדת טכנאים ומחסן ציוד

העירייה מעוניינת, בכפוף למציאת מקום מתאים בחצרות העירייה, כי מוקד התמיכה, מעבדת טכנאים ומחסן ציוד ימוקמו באחד מאתרי העירייה.

ככל שמוקד התמיכה, מעבדת טכנאים ומחסן ציוד ימוקמו באתר העירייה :

א. העירייה תעמיד לרשות הספק את כל התשתיות הפיזיות הנדרשות : תשתיות כבילה, תשתית חשמל וכל תשתית תקשורת הנדרשת לחיבור לרשת העירייה.

ב. העיריה תעמיד לרשות הספק חדר בו עד 12 עמדות עבודה לטובת מנהל הפעילות מטעם הספק, תומך בכיר, טכנאי מוקד, אנליסט, מפעיל, מתאם רכש ור"צ טכנאים. בכל עמדה : שולחן, כיסא, ומכשיר טלפון. (תחנת העבודה והמסכים ומערכת ראש לטלפון יסופקו ע"י הספק).

ככל שכמות עמדות זו אינה מספיקה לצורך הקמת המוקד בעירייה, יציין המציע במענה שלו למכרז את כמות העמדות הנדרשת עבור כ"א קבוע של הספק.

ג. העירייה תעמיד לרשות הספק חדר בו עד 2 עמדות עבודה עבור טכנאי שטח / טכנאי ציוד בו ימקם הספק את מעבדת הטכנאים שלו אשר תהווה אתר הבית לכלל טכנאי השטח של הספק. בסמוך לחדר זה (באותו הבניין) תעמיד העירייה לרשות הספק חדר נוסף שישמש כמחסן ציוד. בכל עמדה : שולחן, כיסא, ומכשיר טלפון. (תחנת העבודה, מסכים כלי עבודה וכל ציוד בדיקה נדרש יסופקו ע"י הספק).

למען הסר ספק העירייה לא תספק חניות מוסדרות למי מעובדי או ממנהלי הספק בעלי רכב בתפקיד או רכב אישי. הספק ידאג לסידורי חנייה לעובדיו ויסתייע גם בחניונים באזור מוקד התמיכה ומעבדת הטכנאים.

3.5.2 מוקד התמיכה, מעבדת טכנאים ומחסן ציוד באתר של הספק – אופציה

העירייה רשאית בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, מאילוצי מיקום או מכל סיבה אחרת, לדרוש מהספק להעביר את מוקד התמיכה, מעבדת הטכנאים ומחסן הציוד לאתר שמחוץ לחצרי העירייה, בתחומי העיר תל אביב או גוש דן, בהתאם להחלטת העירייה וצרכיה.

ככל שהעירייה תממש זכות ברירה זו, תנהל העירייה משא ומתן עם הספק בדבר העלויות לצורך העתקת מוקד התמיכה, מעבדת טכנאים ומחסן ציוד ובכלל זה עלות ההובלה, הכשרת האתר ושכירות חודשית בגין האתר.

העירייה תהיה רשאית לדרוש כי האתר יהיה אתר ייעודי שיוכשר ע"י הספק לטובת מתן השירותים. במתחם האתר יהיו תשתיות מחשוב ייעודיות ונפרדות מרשת הספק שיחוברו לרשת העירייה והספק לא יורשה להכניס כל ציוד מחשוב אחר למתחם זה ללא יוצא מן הכלל לרבות ציוד המחובר לרשת נפרדת של הספק.
במקרה זה, כל התשתיות, הציוד והריהוט יסופקו ע"י הספק, למעט קו תקשורת, חומרת אבטחת מידע ונתב אשר יידרשו לחבר את המוקד לרשת העירייה (על מנת לבצע שימוש במערכת הטלפוניה ובמערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות של העירייה).

3.6 מערכת הפעלה (ו)

3.6.1 מערכות הפעלה קיימות בעירייה (ו)

מערכת ההפעלה שבשימוש העירייה נכון למועד פרסום המכרז מתבססות על :

- מערכת הפעלה לשרתים : MS Windows Server 2003 /2008 / 2012 בגרסאות 32 ו- 64 ביט בתצורת Core או התקנה מלאה/רגילה.
- מערכת הפעלה לתחנות קצה ומחשבים ניידים : Microsoft Windows 7 / 10 בגרסאות 32 ו- 64 ביט.
- מערכת הפעלה לטאבלטים\סמרטפונים : Android (במגוון גרסאות) ו- iOS (במגוון גרסאות).

3.7 כלי תפעול ויצור (I)

3.7.1 כלי תפעול וייצור קיימים (I)

בסעיף זה מפורטים כלי התפעול והייצור הקיימים בעירייה נכון למועד פרסום המכרז, ואשר הספק יידרש לבצע בהם שימוש לצורך מתן השירות לעירייה.

3.7.1.1 מערכת לניהול השירות (Help desk) ומדידת רמת שירות (I)

בעירייה מיושמת מערכת **Service Desk** של חברת **CA** בגרסה 12.6 לניהול השירות ומדידת רמת השירות. לעירייה יחידת פיתוח ייעודית לצורך ביצוע שו"שים והתאמות למערכת.

3.7.1.2 מרכזיה וטלפוניה (I)

1. מוקד התמיכה של העירייה מקבל שירותי מרכזיה באמצעות מרכזייה של חברת Cisco.
2. מערכת הטלפוניה (ACD, IVR) המשרתת את המוקד היא מערכת **Cisco UCCX.**
3. ציוד הקצה למוקדן כולל טלפון צג חכם מדגם IP8851 ,IP7841 של חברת Cisco. **על המציע לספק לעובדיו מערכת ראש תואמת כמפורט בסעיף** 3.2.2ס"ק 4.
4. בכל אחד ממחשבי המוקד סרגל טלפוניה של חברת Cisco המאפשר תפעול שוטף של מערכת הטלפוניה (**Soft) Phone** במוקד השירות . באמצעות הסרגל ניתן לבצע את הפעולות להלן:
   - מעבר בין שיחות.
   - צפייה בנתוני לקוח (נתונים הנגזרים ממערכת **Cisco UCCX**).
   - תיעוד נושאי השיחה.
   - צפייה ועדכון בסטאטוס השיחה.
5. כל השיחות ללא יוצא מן הכלל (נכנסות ויוצאות) מוקלטות ע"י המערכת לצורך תחקור ובחינת רמת השירות הניתנת ע"י המוקד.

המרכזייה וציוד הטלפוניה עבור טכנאי המוקד שקיימים היום בעירייה יועמדו לרשות הספק והוא יידרש לבצע בהם שימוש לצורך מתן השירות ללקוחות.

3.7.1.3 מערכת MDM לניהול טאבלטים (I)

טאבלטים מסוג iPad אשר נרכשו ע"י העירייה עבור בתי הספר ו/או עבור הנגשה אישית לתלמידים נרכשו יחד עם שירות ניהול MDM המותקן בהם ומנוהל ע"י ספק הטאבלטים.
ככל שיידרשו התקנות מרחוק על טאבלטים אלו, הספק יפנה אל מוקד השירות של ספק זה לצורך פתיחת קריאה ותיאום ההתקנה.

3.7.1.4 **מערכת השתלטות מרחוק (I)**

לצורך מתן תמיכה לבתי ספר ומוסדות חינוך, בעירייה מבצעים שימוש במערכת Anydesk להשתלטות מרחוק לצורך תמיכה בציוד **<u>ברשת מנהלה</u>** (ראה סעיף 1.50) בלבד.

לצורך מתן תמיכה לאתרי מנהל קהילה בעירייה מבצעים שימוש בתוכנת TeamViewer.

הספק במענה שלו לסעיף 3.7.2.2 יפרט באיזה כלי הוא מתכוון לעשות שימוש על מנת לתמוך בכלל רכיבי הציוד בבתי הספק ומוסדות החינוך (ציוד מנהלה כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.50 וציוד פדגוגיה כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.51, 1.52 ו- 1.53).

3.7.1.5 **בקר רשת וירטואלי (I)**

כמפורט בנספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.13, העירייה רכשה רישוי עבור בקר רשת וירטואלי של חברת RUCKUS לצורך ניהול ואכיפת מדיניות גלישה ואבטחה ברשתות אלחוטיות של בתי הספר ומוסדות החינוך (**<u>לא</u>** **<u>רלבנטי</u>** לרשתות אלחוטיות של אתרי מנהל קהילה).

הבקר כולל התקן (Appliance) מסוג דגם Zone director 3000 / SCG ותוכנת ניהול בשם Virtual Smart Zone של היצרן המותקנת על גבי שרת ייעודי.

הספק הזוכה יידרש להעביר את ה Appliance ולהתקין את מערכת הניהול באתר הספק (מוקד השירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב או אתר אחר שיאושר ע"י המנהל מטעם העירייה) ולהמשיך לאכוף מדיניות גלישה ואבטחה באמצעותה כל רשתות ה Wi-Fi בבתי הספר.

3.7.2 כלי תפעול וייצור נדרשים אשר יסופקו על ידי הספק (S)

3.7.2.1 **מערכת הפצת תוכנה, עדכוני גרסאות ועדכוני אבטחת מידע (S)**

הצעת המציע תכלול הספקה, הטמעה ותחזוקה לאורך כל תקופת ההתקשרות של מערכת הפצת תוכנה, עדכוני גרסאות ועדכוני אבטחת מידע אשר תבצע הפצה לכל רכיבי הציוד בבתי הספר ומוסדות החינוך (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.50, 1.51, 1.52 ו- 1.53) מערכת תאפשר:

1. הפצת גרסאות תוכנה ועדכוני תוכנה ואפליקציה לשרתים ותחנות עבודה, הן פיזיים והן וירטואליים.
2. ניהול התקנות בשרתים ובעמדות העבודה.
3. ניהול גרסאות תוכנה.

המציע יפרט בנספח 12 בסעיף 3.8.2.1 את המערכת המוצעת על ידו.

עבור אתרי מנהל קהילה, הפצת תוכנה, עדכוני גרסאות ועדכוני אבטחת מידע מבוצעת על ידי צוותים של העיריה והספק יידרש לתמוך בצוותים אלו רק במקרה של תקלות בהפצה מרחוק.

3.7.2.2 **מערכת השתלטות מרחוק (S)**

הצעת המציע תכלול הספקה, הטמעה ותחזוקה לאורך כל תקופת ההתקשרות של מערכת השתלטות מרחוק אשר תאפשר להשתלט מרחוק על כל רכיבי הציוד בבתי הספר ומוסדות החינוך (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.50, 1.51, 1.52 ו- 1.53). המערכת תעמוד לפחות בדרישות הבאות:

1. המערכת תאפשר השתלטות מרחוק על שרתים.
2. המערכת תאפשר השתלטות מרחוק ו/או ביצוע Cobrowsing על תחנות עבודה, מחשבים ניידים, טלפונים וטאבלטים מבוססי מערכת הפעלה.
3. המערכת תאפשר Cobrowsing עבור טלפונים וטאבלטים מבוססי מערכת הפעלה iOS.
4. ככל שמדובר בהשתלטות ו/או ביצוע Cobrowsing על ציוד של משתמש, המערכת תדרוש את אישור המשתמש לפני שהתומך משתלט על הציוד.
5. המערכת תתמוך בביצוע מספר פעולות אתחול (Restart) ללא איבוד הקשר עם התחנה ו/או המחשב עליו משתלטים (ראה גם סעיף 2.4.1.1.5 לעיל במפרט הטכני).

המציע יפרט בנספח 12 בסעיף 3.8.2.2 את המערכת המוצעת על ידו.

עבור אתרי מנהל קהילה, העירייה תעמיד לרשות הספק הזוכה את הרישוי של תוכנת TeamViewer הקיים והוא אינו נדרש לספק רישוי עבור אתרים אלו.

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

הצעת המציע תכלול הספקה, הטמעה ותחזוקה לאורך כל תקופת ההתקשרות של מערכת שתכלול יכולות ניטור ושליטה בסיסיות בשרתים, ציוד תקשורת וחומרת אבטחת מידע לרבות קישור של בית הספר לרשת האינטרנט עבור כל בתי הספר ומוסדות החינוך. המערכת תעמוד לפחות בדרישות הבאות:

1. המערכת תאפשר ניטור פרמטרים בסיסיים בציוד:
   - שרתים – שרת פעיל/לא פעיל, שטח דיסק, CPU, RAM.
   - מתגים ו- Access Points – רכיב פעיל/לא פעיל, CPU, אחוז שגיאות.
   - קווי תקשורת – קו פעיל/לא פעיל.
   - חומרת אבטחת מידע – חומרה פעילה/לא פעילה, CPU, רוחב פס (לכיוון האינטרנט).

2. אפשרות הגדרת מספר רמות של התראות:
   - בית הספר בלבד
   - בית הספר ומוקד התמיכה
   - בית הספר, מוקד התמיכה והמנהל מטעם העירייה

   כאשר לכל רמה של התראה יוגדרו ספים שונים של הפרמטרים הנמדדים וכתגובה לכל התראה ישלחו הודעות דוא"ל ו/או SMS לרשימות תפוצה משתנות.
3. יכולת צבירה והצגה של נתונים כך שתתאפשר הפקה של דו"חות המציגים מגמות על ציר הזמן לכל הפרמטרים הנמדדים, לפי סוג רכיב ולפי אתר. נתונים אלו יהוו כלי חשוב ומרכזי בתכנון קיבולת והגדרת צרכים לשדרוג והחלפה של רכיבי ציוד מרכזיים.

4. יכולת הצגה של "מפת" מרכיבי הרשת (המתעדכנת אוטומטית ממועד ההתקנה ומזהה רכיבים חדשים/רכיבים שנגרעו).
5. תמיכה בגיבוי קונפיגורציה ושחזור של כלל מרכיבי חומרת רשת התקשורת (נתבים, מתגים, Access Points וחומרת אבטחת המידע.

המציע יפרט בנספח 12 בסעיף 3.8.2.3 את המערכת המוצעת על ידו.

עבור אתרי מנהל קהילה, העירייה תעמיד לרשות הספק הזוכה גישה למערכת הניטור של העיריה לצורך צפייה באתרים וזיהוי תקלות והוא אינו נדרש לספק רישוי עבור אתרים אלו.

3.7.2.4 מערכת ניהול ספירות מצאי (I)

הספק יעשה שימוש לאורך כל תקופת ההתקשרות במערכת לניהול וביצוע ספירות מצאי כולל ציוד קצה מתאים (מסופונים ו/או טלפונים חכמים, ומדפסת מדבקות) התואם את הסטנדרט המקובל בעירייה ומדבקות סימון ציוד.

1. <u>ציוד קצה</u>
   א. המערכת תאפשר להגדיר מסכי קלט לצורך ביצוע ספירת המצאי שיכללו את כל השדות הנדרשים בסעיף 2.4.9.
   ב. המערכת תאפשר לקשר ציוד למשתמש בודד (תחנת עבודה/מחשב נייד, מסך, מדפסת אישית, סורק אישי וכדו'), כיתת לימוד ו/או כיתת מחשבים (תחנת עבודה, מסך, מדפסת, מתג, נקודת גישה אלחוטית/ Access Point וכדו'), מסדרון וקומה (מתג, נקודת גישה אלחוטית/Access Point וכדו'), ארון / חדר תקשורת (שרתים, נתבים, מתגים, נקודת גישה אלחוטית/Access Point, חומרת אבטחת מידע) ועגלת טעינה למחשבים ניידים (כמפורט בנספח א' בסעיף 1.18) / עגלת טעינה לטאבלטים (כמפורט בנספח א' בסעיף 1.19).
   ג. המערכת תכלול מסכי קלט מתאימים לכל המידע הנדרש.
   ד. המערכת תאפשר איסוף מידע בשני אופנים : אימות מידע קיים (מסקירות קודמות) או תיעוד ציוד מלא בהתאם למצאי הציוד בשטח.
   ה. המערכת תאפשר עדכון כל פרט בשטח. לצורך כך יכלול המסופון לוח מקשים פיזי או וירטואלי.
   ו. המערכת תאפשר הזנת הערות בכל רמה בהיררכיה (אתר, בניין, קומה, חדר, משתמש, פריט ציוד).
   ז. המערכת תאפשר הפקת מדבקות כתחליף למדבקה קיימת או עבור ציוד שאינו מסומן במדבקה, ותיעוד מלא של הציוד החדש שאותר.
2. <u>מדפסות</u>
   מדפסות מדבקות (**<u>לא</u>** בטכנולוגיה טרמית – Direct Thermal) לצורך הפקת מדבקות ברקוד בשטח.
3. <u>מדבקות</u>
   א. מדבקות סימון הציוד שיסופקו על ידי הספק לאורך כל תקופת התקשרות יהיו בפורמט המפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.27.
   ב. על כל מדבקה יוטבע במסגרת הברקוד הדו ממדי לפחות המידע שלהלן :
      - תאריך רכישה.
      - שם ספק ממנו נרכש הציוד.
      - מזהה ציוד של העירייה.
      - סוג הציוד ודגם הציוד.

- מספר סידורי (Serial Number) של היצרן.

ג. המדבקות יהיו מדבקות צבעוניות, מסוג "מדבקות מתפוררות"/"קליפות ביצים" אשר לא ניתנות להסרה בשלמותן, מתאימות להדבקה על מארזי מחשב (הדבקה על מתכת) מסוג שלא ידהה עם הזמן, עמידות במים ושפשוף (עשויות PVC או פוליאסטר).

ד. הפורמט הגראפי של המדבקות ומבנה השדות בברקוד הדו ממדי (QR Code) יוגדר יחד עם הספק הזוכה במסגרת תקופת המעבר טרם תחילת ביצוע הסקר.

ה. ככל שנתון כלשהוא אינו קיים הוא יושמט מהברקוד (יישאר מקום ריק) או שיירשם "לא קיים".

3.8 כלים למשתמש קצה (I)

הספק יתמוך במגוון התוכנות ויישומים הנמצאים ברשות בתי הספר עפ"י המפורט בחוזה זה על נספחיו, לרבות במערכות המפורטות בנספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 4 ובתוכנה משרדיות מסוג MS office בגרסאות שונות.

3.9 תקשורת מקומית (LAN) ורחבה (WAN) (I)

בשנת 2018 מתוחזקים ע"י הספק הנוכחי 3,105 רכיבי ציוד תקשורת.
הספק אחראי לניטור שוטף, תמיכה, תפעול שוטף ותחזוקה של כל רכיבי ציוד התקשורת וקווי התקשורת באחריות כוללת **כחלק מהסל הבסיסי**, הן עבור רכיבים שהנם תחת אחריות יצרן והן עבור רכיבים שאינם תחת אחריות יצרן בהתאם למפורט בסעיף 4.3.2.1 ובנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix). פירוט ציוד על פי בתי ספר בנספח ד' – תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 2.

הספק נדרש להחזיק **מלאי של חלקי חילוף** ובנוסף מלאי הציוד חליפי **שלא יפחת** מההיקף המפורט להלן :

#	סוג ציוד	כמות ציוד	תצורה במכרז הפיס	הערות
.1	מתג תקשורת 24 x 100MBps PoE	5	MHE249	
.2	נקודת גישה אלחוטית (Access Point)	5	MHE266	
.3	אנטנה אלחוטית	10	MHE270	

הציוד הרזרבי יאפשרו התאוששות מהירה מתקלה בציוד תקשורת בבית ספר במקרה שלא ניתן לטפל בה בשטח. הציוד הרזרבי יהיה תואם את התצורה הקבועה במכרז מפעל הפיס לאספקת ציוד מחשוב. נכון למועד פרסום מכרז מפעל הפיס שבתוקף הנו מכרז מס' 546/2017 - אספקה התקנה ותחזוקה של מחשבים וציוד היקפי.

ציוד התקשורת של אתרי מנהל קהילה הנו באחריות עיריית ת"א. הספק יספק שירותי דרג תמיכה ראשון (Help Desk) ו/או "שירותי אצבע" ע"י טכנאי שטח של הספק באתר לצורך סיוע לצוותי הסיסטם והתקשורת של העירייה אך אינו נדרש לתחזק ולתקן את הציוד.

3.10 חומרת אבטחת מידע (I)

בכל אחד מבתי הספר קיים התקן Juniper SRX המשמש כחומת אש, ניהול VLANs (מנב"ס, פדגוגיה מורים ופדגוגיה תלמידים) והגנה על החיבור לרשת האינטרנט (ראו נספח ד' – תיאור מצב קיים (Base Case), סעיף 3).

חומרת אבטחת המידע מתוחזקת כיום ע"י אחד מספק הגישה לאינטרנט שמשרתים את בתי הספר (חברת בזק בינלאומי).

הספק אחראי לניטור שוטף, תמיכה, תפעול שוטף ותחזוקה של חומרת אבטחת המידע באחריות כוללת **כחלק מהסל הבסיסי**, הן עבור רכיבים שהנם תחת אחריות יצרן והן עבור רכיבים שאינם תחת אחריות יצרן בהתאם למפורט בסעיף 4.3.2.1 ובנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix).

במסגרת אחריות זו הספק יהיה אחראי גם לקשר ולתפעול תקלות על לפתרון מלא שלהלן מול ספק האינטרנט (ISP) : ספק מסחרי או אנשי תקשורת של העירייה בכל מקרה שבית הספר מחובר לאינטרנט באמצעות תשתית של העירייה.

פירוט ציוד על פי בתי ספר בנספח ד' – תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 2.

הספק נדרש להחזיק **מלאי של חלקי חילוף** ובנוסף **לפחות** שני רכיבי חומרת אבטחת מידע חליפיים (דומים למכשירי ה Juniper SRX הקיימים היום בבית הספר או תצורה שוות ערך המבוססת על מכרז מפעל הפיס (כיום תצורה MHE255 המבוססת על Checkpoint 750), שיאפשרו התאוששות מהירה מתקלה ברכיב אבטחת המידע בבית הספר במקרה שלא ניתן לטפל בה בשטח.

ציוד אבטחת המידע של אתרי מנהל קהילה הנו באחריות עיריית ת"א. הספק יספק שירותי דרג תמיכה ראשון (Help Desk) ו/או "שירותי אצבע" ע"י טכנאי שטח של הספק באתר לצורך סיוע לצוותי הסיסטם והתקשורת של העירייה אך אינו נדרש לתחזק ולתקן את הציוד.

4 מימוש

4.0 כללי - הבהקים (!)

4.0.1 כללי

חוזה המסגרת עוסק במתן שירותי תמיכה ואחזקת ציוד מחשוב לבתי הספר ומוסדות החינוך של עיריית תל אביב-יפו על פי המפורט במכרז ובחוזה על נספחיו.

השירותים יינתנו ע"י ספק חיצוני, בשיטת התקשרות של מיקור חוץ (Outsourcing), כאשר הספק יפעל מאתר של העירייה או אתר ייעודי שיקים הספק בתל אביב בהתאם לאמור בסעיף 3.5 לעיל.

השירותים יסופקו לכל בתי הספר כמפורט בנספח ד' בסעיף – תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 1 ויהיו בהתאם לרמת השירות הנדרשת בחוזה זה על נספחיו ובנספח ו' – הסכם רמת שירות (SLA).

4.0.2 טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix)

אחריות הספק משתנה בהתאם לסוג האתר כמפורט להלן:

#	נושא	סוג אתר		הערות / הפניות למכרז
		בתי ספר ומוסדות חינוך	מנהל קהילה	
1	תפעול מוקד תמיכה	אחריות מלאה	אחריות מלאה	4.3.1
2	תפעול ותחזוקת שרתים, חומרת תקשורת וחומרת אבטחת מידע	אחריות מלאה	**שרתים** – אחריות מלאה **חומרת תקשורת ואבטחת מידע -** דרג א' בלבד (רישום תקלות והפניה לטיפול העיריה)	4.3.2.1
3	תמיכה דרג ב' בתחנות עבודה מחשבים ניידים, וטאבלטים	אחריות מלאה	אחריות מלאה	4.3.2.2
4	תמיכה דרג ב' בציוד היקפי: מדפסות, סורקים ומכשירים משולבים (Multifunction)	אחריות מלאה	אחריות מלאה	4.3.2.3
5	תמיכה דרג ב' במקרנים (לרבות מגבר, קופסת חיבורים ורמקולים)	אחריות מלאה	אחריות מלאה	4.3.2.4
6	תמיכה דרג ב' בעגלות טעינה למחשבים ניידים וטאבלטים	אחריות מלאה	**לא רלבנטי**	4.3.2.5
7	תמיכה דרג ב' בציוד מיוחד	אחריות מלאה (סעיפים 1.21 - 1.25)	אחריות מלאה (סעיפים 1.23 - 1.26)	4.3.2.6
8	שירותי אצבע באמצעות טכנאי שטח של הספק (דרג ב')	אחריות מלאה	אחריות מלאה	4.3.2.7
9	ליווי ספקי צד ג'	אחריות מלאה	אחריות מלאה	4.3.2.8
10	תמיכה בתהליכי תפעול שוטפים	אחריות מלאה	אחריות מלאה	4.3.2.9
11	שמירה על עדכניות טכנולוגית	אחריות מלאה	אחריות מלאה	4.3.3
12	ביצוע בקשות שינוי (Change Request / IMAC)	אחריות מלאה	אחריות מלאה	4.3.5.1
13	ביצוע עבודות נוספות	אחריות מלאה	אחריות מלאה	4.3.5.2

חלוקת האחריות בין הספק לבין העירייה מתוארת במפורט בנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix).

4.1 גורמים מעורבים (M)

4.1.1 הספק (M)

4.1.1.1 כללי (I)

הספק מתחייב כי יעמוד בכל התחייבויותיו שפורטו על ידו בהצעתו למכרז ובמענה למכרז נספח 12 למכרז ככל שאלה אושרו ע"י העירייה, בחוזה על כל נספחיו, וזאת במשך כל תקופת ההתקשרות. ידוע לספק כי, בחלק מהנושאים הקשורים לאבטחת מידע, יקבל הנחיות מאיש טכנולוגיה מטעם אגף המחשוב בעירייה מעת לעת, והוא מתחייב למלאן.

4.1.1.2 תהליכי עבודה, מתודולוגיה, נהלים והסמכות (M)

4.1.1.2.1 תהליכי עבודה, מתודולוגיה ונהלים (M)

הספק מתחייב להתנהל עפ"י תהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 לעיל והמתודולוגיה אשר הוצגה על ידו במענה למכרז – נספח 12 למכרז ואשר אושרה ע"י העירייה (הן בדבר הנהלים והן בדבר תהליכי עבודה) ואשר כוללת, בין היתר, את המרכיבים הבאים, וזאת במשך כל תקופת ההתקשרות:

א. נוהל לניהול ותפעול המוקד: מנהלה, שעות פעילות, ניהול משמרות, גיבוי כ"א ואנשי צל וכדו'

ב. נוהל לניהול בתקריות (Incidents) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.1 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3

ג. נוהל לניהול בעיות (Problems) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.2 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3

ד. נוהל לניהול בקשות (Request Fulfillment) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.3 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3

ה. נוהל לניהול אירועים (Events) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.4 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3

ו. נוהל לניהול תהליכי תמיכה שוטפים (Operational Activities) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.5 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3

ז. נוהל לניהול תהליך הסלמה (Escalation) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.6 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3

ח. נוהל לטיפול בבעיות בדרג ב' (On Site Support) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.7 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3

ט. נוהל למתן שירותי אצבע בהתאם למפורט בסעיף 2.4.8 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3

י. נוהל לביצוע וניהול ספירות מצאי בהתאם למפורט בסעיף 2.4.9 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3.

<u>הספק מתחייב להכין נהלים והוראות עבודה נוספים עפ"י דרישות העירייה כחלק מהשירות וללא תוספת תשלום.</u>

הספק יידרש להכין את כל נהלי העבודה והוראות העבודה במהלך תקופת המעבר בהתאם למתודולוגיה אשר הוצגה על ידו ולדרישות המפורטות בסעיפים א' עד י' לעיל.

הספק יוכל לעשות שימוש בנהלים קיימים המשרתים את העירייה בתפעול השוטף של מוקד התמיכה העירוני (IT Help Desk) ומערך טכנאי השטח המשרתים את עובדי העירייה ולהתאים אותם לדרישות מכרז זה.

4.1.1.3 **יכולת מוכחת (S)**

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

הספק מצהיר כי הנו בכל ידע וניסיון במתן שירותי תפעול מוקד תמיכה בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) לפי תפוקות והנ"ל בהתאם למענה ולניסיון שהוצג על ידו במענה למכרז – נספח 12 למכרז.

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

הספק ו/או קבלן המשנה מטעמו מצהיר כי הנו בכל ידע וניסיון במתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) לפי תפוקות והנ"ל בהתאם למענה ולניסיון שהוצג על ידו במענה למכרז – נספח 12 למכרז.

4.1.1.4 **קבלן משנה לעניין תחזוקת ציוד מחשוב**

הספק מתחייב כי במידה ויפעיל קבלן משנה לצורך מתן שירותי תחזוקת ציוד קצה, הוא יהיה האחראי הבלעדי לתכולת השירותים, ויקיים מנגנון פיקוח אחר פעילות ספק המשנה על מנת לוודא את עמידתו בדרישות המפרט בהתאם למענה שהוצג על ידו במענה למכרז – נספח 12 למכרז, ובהתאם לדרישות העירייה מעת לעת וכפי שתהיינה במהלך תקופת ההתקשרות.

4.1.2 **צוות הפרויקט (M)**

4.1.2.1 **כללי (M)**

א. <u>עובדי הספק</u>

כל העובדים מטעם הספק, הן במסגרת יחסי עובד מעביד והן עובדי קבלן המשנה מטעמו והן בכל מסגרת אחרת, יתחילו במתן השירותים רק לאחר בדיקת התאמתם וקבלת אישור בכתב מהעירייה ולאחר חתימה על הסכם סודיות אישי (המצ"ב כנספח ד' לחוזה). בעת בדיקת העירייה, העירייה רשאית לדרוש ולקבל את פרטי תולדות החיים שלהם, לבצע מבחני ידע ומקצועיות לבדיקת התאמתם לתפקיד (בניהול העירייה או באמצעות גורמים מוכרים אחרים), לבצע מבחני אמינות (עלות מבחן האמינות תהיה על חשבון הספק), לראיינם ולפנות לממליצים, הנ"ל הן בעת הקבלה לעבודה והן במהלך תקופת מתן השירותים.

העירייה רשאית לא לאשר את נותני השירותים לפי שיקול דעתה הבלעדי, מבלי לתת נימוק כלשהו. אישור העירייה לנותן שירותים, אינו גורע מאחריות הספק והמחויבות שלו עפ"י המכרז והחוזה. בכל מקרה העירייה אינה אחראית לכ"א של הספק, בשום היבט.

הספק מתחייב שהעובד מטעמו אשר מוצג כמועמד לעירייה עבר את תהליך הגיוס הפנימי אצל הספק וכי הוא מודע למועד תחילת העבודה ולשכר המוצע לו ע"י הספק. מועמד שיגיע לראיון בניגוד לאמור לעיל לא יעבור את הריאיון.

ב. <u>הפסקת עבודה / החלפת עובד ביוזמת העירייה</u>

נציג העירייה רשאי לדרוש בכל עת הפסקת העסקתו או החלפתו של מי מעובדי הספק או מי מטעמו של הספק, מטעמים סבירים, והספק מתחייב למלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה ברמת השרות הנדרשת תוך חודש.

ג. <u>הפסקת עבודה / החלפת עובד / ספק משנה ביוזמת הספק</u>

הספק מתחייב להודיע בכתב לנציג העירייה, לפחות 30 יום מראש, על הפסקת העסקתו / החלפתו של ספק משנה או מי מעובדיו או מי מטעמו. החלפה כזו לא תבוצע ביוזמת הספק, אלא אם קיבל את הסכמת העירייה מראש, לרבות על-פי המפורט בתת סעיף א' לעיל.

העובד המחליף לא ייפול בכישוריו ויכולתו מהמוחלף. העירייה שומרת לעצמה את הזכות שלא לאשר את ספק המשנה או את העובד החדש לפי שיקול דעתה הבלבדי ומבלי לנמק את החלטותיה.
לא תתאפשר החלפה של יותר משני עובדים בשנה, אלא באישור העירייה.

במידה ותחלופת עובדי הספק ו/או עובדי קבלן המשנה במצטבר תהיה גדולה משני עובדים בשנה, מכל סיבה שהיא, כולל עזיבה ביוזמת העובד, העירייה רשאית לחייב את הספק בפיצוי מוסכם בסך 20,000 ₪ כולל מע"מ לכל עובד נוסף שיתחלף (מעבר לשני העובדים).

ד. <u>הוצאות בגין החלפת עובדי הספק</u>

הספק בלבד יישא בכל ההוצאות שייגרמו לו בגין החלפת מי מעובדיו, עפ"י בקשתו, או עפ"י דרישת העירייה, כולל הוצאות חפיפה בניהם. תקופת החפיפה המינימאלית לא תפחת מחודש עבודה עבור טכנאי מוקד ו/או טכנאי שטח ושני חודשי עבודה עבור תומכים בכירים, ראשי צוותים ומעלה.

ה. <u>כח-אדם חליפי</u>

הספק מתחייב להציב כח אדם חליפי לעובדיו בתקופת היעדרם מטעמי מחלה, חופשת לידה, שרות מילואים או כל היעדרות אחרת, בהתאם למחויבות הספק לאיוש מינימאלי כמפורט במענה המציע לסעיף 4.1.2.4.6.

ו. <u>פעילויות גיבוש ולכידות חברתית</u>

הספק מתחייב שכל עובדיו ו/או העובדים מטעמו אשר יספקו שירותים לעירייה, ישתתפו **<u>בכל</u>** ימי הגיבוש והלכידות החברתית, סדנאות והכשרות שתערוך העירייה כפי שיוגדר על ידה. עלות ההשתתפות הכוללת בגין הוצאות ישירות (לא כולל שעות עבודה) לעובד, לא תעלה על 1,000 ₪ לשנה והספק יישא בעלות זו.

ז. <u>הענקת שי בחגים ראש השנה ופסח</u>

הספק מתחייב להעניק לעובדיו אשר יספקו שירותים לעירייה, שי לחג בחגים ראש השנה ופסח.

4.1.2.2 איש קשר בכיר (I)

הספק מתחייב למנות איש קשר יחיד בכיר ברמה של מנהל חטיבה / סמנכ"ל לפניות של נציגי העירייה למקרי הסלמה. איש קשר זה יהיה אחראי בפני העירייה לטיפול בכל נושא ובכל עניין שלא יבוא על פתרונו לשביעות רצון בין העירייה לבין מנהל הפעילות מטעם הספק.

4.1.2.3 **מנהל הפעילות (M)**

הספק מתחייב למנות מנהל פעילות בהיקף משרה מלאה לצורך ניהול הפעילות בעירייה. מנהל הפעילות יעמוד בתנאים להלן:

א. מנהל הפעילות יהיה עובד של הספק ביחסי עובד מעביד בלבד.

ב. למנהל הפעילות יהיה ניסיון של לפחות חמש שנים (באופן מצטבר) בניהול פעילות מיקור חוץ עבור לקוחות כאשר עבור כל לקוח:

1) נתנו שירותי תמיכה ל- 500 לקוחות מחשוב (משתמשים), לפחות.

2) ניהל צוות תמיכה שכלל לפחות 10 עובדים ובהם טכנאי מוקד וטכנאי שטח.

3) ניהל את האתר באופן רציף לתקופה של שנה פחות.

הדרישות ממנהל הפעילות הן:

- בעל יכולת תקשורת בין אישית טובה ומוכחת, יחסי אנוש טובים ודמות ייצוגית.
- בעל הכרה מערכתית של תשתיות מחשוב בארגונים גדולים. יתרון יינתן להיכרות עם מערכות התשתית הקיימות בעירייה.
- בעל יכולת עבודה מוכחת תחת מדדי שירות – SLA.
- בעל יכולת אינטגרציה בין גורמי עבודה שונים, בסביבה מורכבת ומבוזרת.
- בעל מודעות למתן רמת שירות גבוהה.
- בעל יכולת עמידה בלחץ מקצועי תובעני ורצוף.

מנהל פעילות מטעם הספק יהיה אחראי מקצה לקצה על כלל היבטי הניהול והתפעול של האתר לרבות תפעול וניהול מערך השירות והתמיכה ובנוסף לכך על הניהול האדמיניסטרטיבי של ההתקשרות מול העירייה כולל ניהול והתחשבנות כספיים לעניין חוזה זה, גיוס עובדים, הכשרת עובדים, משמעת עובדים וכדו'.

① על המועמדים לתפקיד מנהל פעילות להיות זמינים עבור העיריה החל ממועד תחילת תקופת ההערכות כהגדרתה בנספח א' לחוזה. במידה והספק קיבל הודעת זכיה ומנהל הפעילות שנבחר ע"י העירייה מבין שני המועמדים לא יהיה זמין, לעירייה עומדת הזכות לבטל את זכיית הספק או שהעירייה תהא רשאית לחייב את הספק בסך של 100,000 ₪ כולל מע"מ ולאשר מועמד חליפי מטעם הספק לתפקיד מנהל הפעילות.

② על הספק להבטיח כי מנהל הפעילות שנבחר ע"י העירייה יועסק בעירייה לתקופה מינימאלית של שנתיים. בכל מקרה בו יתחלף מנהל הפעילות מטעם הספק, מכל סיבה שהיא, במהלך שנת ההסכם הראשונה, תהא העירייה רשאית לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך 100,000 ₪ כולל מע"מ. בכל מקרה בו התחלף מנהל הפעילות מטעם הספק, מכל סיבה שהיא, במהלך שנת ההסכם השנייה, תהא העירייה רשאית לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך 50,000 ₪ כולל מע"מ.

4.1.2.4 **צוות הפרויקט (I)**

צוות הפרויקט יכלול, בנוסף למנהל הפעילות, צוות של טכנאי מוקד (בעלי התמחויות שונות), צוות של טכנאי שטח, תומך בכיר במוקד (למתן מענה מקצועי בנושא תקשורת, אבטחת מידע וניהול בעיות), מפעיל שיהיה אחראי לכל הניטור של התשתיות המרכזיות וביצוע פעולות יזומות מהמרכז (כגון טיפול בהפצות), אנליסט שירות לניתוח וטיפול בדו"חות הנדרשים, איש אדמיניסטרציה לטיפול בהצעות מחיר מספקים צד ג' ועוד. הספק מתחייב להעסיק עובדים מיומנים בכל תחומי הפעילות הנדרשים בחוזה זה על נספחיו בכלל, ובהתאם לדרישות המינימום המקצועיות המפורטות להלן:

4.1.2.4.1 **כישורים בסיסיים הנדרשים מטכנאי המוקד (Help Desk) (M)**

הספק מתחייב כי טכנאי המוקד שיועסקו על ידו במסגרת חוזה זה יעמדו בדרישות הבאות:

א. טכנאי המוקד יהיו בעלי ידע ויכולת מספיקים לפתרון בעיות יישום וחומרה באופן מידי תוך הבנה לצרכי הלקוחות, יחסי אנוש טובים, גם בתקשורת טלפונית, תודעת שירות גבוהה.

ב. טכנאי המוקד יהיו בעלי ידע בהפעלת מערכת המוקד ומדידת רמת השירות הקיימת במוקד התמיכה של העירייה לאחר שיעברו הדרכה במהלך תקופת המעבר (ע"י העירייה). בתקופות לאחר מכן הספק יהא האחראי הבלעדי להעברת ההדרכות לכל עובדיו.

ג. טכנאי המוקד יידרשו למתן תמיכה אפליקטיבית ברמת דרג ראשון (First Level Support) ביישומים בהם עושים בתי הספר שימוש (כמפורט בנספח ד' סעיף 4).
באחריות הספק הזוכה להכשיר את העובדים שלו על מנת שיכירו ויוכלו לתמוך במערכות אלו במהלך תקופת המעבר. ההכשרה תבוצע ישירות מול ספקי המערכות / המוצרים. לאחר תקופת הלמידה יתחייב הספק לשימור העובדים ולשימור הידע והעדכניות הטכנולוגית של צוות טכנאי המוקד.

ד. טכנאי המוקד יהיו עובדי הספק (ביחסי עובד מעביד בלבד).

ה. טכנאי המוקד יהיו בעלי שליטה מלאה בכלי מיקרוסופט ו - MSOffice.

ו. טכנאי המוקד יכירו מערכות הפעלה לשרתים, תחנות קצה, טאבלטים וטלפונים חכמים הקיימים בעירייה כמפורט בפרק 3 – טכנולוגיה לעיל.

ז. ניסיון:

1) טכנאי המוקד: שנה לפחות בתמיכה טכנית במשתמשים במוקד טלפוני.

2) ר"צ טכנאי מוקד: לפחות שלוש שנות ניסיון כראש צוות טכנאי מוקד ,
כאשר הצוות שניהל מנה לפחות 5 טכנאי מוקד.

4.1.2.4.2 **כישורים נדרשים מטכנאי שטח (M)**

הספק מתחייב כי טכנאי השטח שיועסקו על ידו במסגרת חוזה זה יעמדו בדרישות הבאות:

א. ידע ויכולת מספיקים לפתרון בעיות יישום וחומרה באופן מידי, הבנה לצרכי הלקוחות הפונים הפוטנציאלים, יחסי אנוש טובים, תודעת שירות גבוהה.

ב. טכנאי השטח יהיו בעלי ידע בהפעלת מערכת המוקד ומדידת רמת השירות הקיימת במוקד התמיכה של העירייה. כאמור, גם טכנאי השטח יעברו הדרכה במהלך תקופת המעבר (ע"י העירייה) ובתקופות לאחר מכן הספק הינו האחראי הבלעדי והבלבדי להעברת הדרכות לכל עובדיו.

ג. טכנאי השטח יהיו בעלי ידע וניסיון Hands On במערכות הפעלה של תחנות עבודה, שרתים וטאבלטים.

ד. טכנאי השטח יהיו בעלי ידע וניסיון Hands On בפרוק והרכבה של תחנות עבודה ושרתים ובהחלפת מכלולים בשטח (ללא צורך במעבדה).

ה. טכנאי השטח יהיו בעלי ידע וניסיון Hands On בהתקנה וביצוע כל ההגדרות הנדרשות בציוד תקשורת וציוד אבטחת המידע כמפורט בפרק 3 – טכנולוגיה לעיל.

ו. טכנאי השטח יכירו וידעו לתפעל את כל הציוד המיוחד המפורט בנספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.21 עד 1.26 ואת התשתיות והמערכות להם הם נדרשים לספק שירותי אצבע כמפורט בסעיף 2.4.8 לעיל ברמה שתאפשר להם לבצע זיהוי ואימות תקלות בציוד זה טרם הפעלת ספקים צד ג' לצורך התיקון שלו.

ז. ניסיון:

1) טכנאי השטח: שנה ניסיון לפחות בתמיכה טכנית במשתמשים באתר הלקוח.

2) טכנאי שטח בכיר: שלוש שנות ניסיון לפחות בתמיכה טכנית במשתמשים באתר הלקוח.

3) ראש צוות טכנאי שטח: לפחות חמש שנות ניסיון כראש צוות טכנאי שטח, כאשר הצוות שניהל מנה לפחות 5 טכנאי שטח.

4.1.2.4.3 **כישורים נדרשים מתומך בכיר בתחום System, רשתות תקשורת ואבטחת מידע (M)**

הספק מתחייב כי מוקד התמיכה יאויש ע"י גורם מקצועי (**משרה מלאה** ביחסי עובד מעביד בלבד) אשר יהווה דרג תמיכה בכיר בתחומי ה- System, תקשורת ואבטחת מידע אשר ייענה על הדרישות להלן:

א. שלוש שנות ניסיון לפחות בתחומים הבאים:
   1) בתמיכה טכנית במשתמשים.
   2) בניהול (System) של שרתים.
   3) בניהול רשת (Network Administrator).
   4) בניהול חומרת אבטחת מידע.

ב. בעל הסמכה רשמית של Microsoft מסוג MCSA Windows Server 2012/2016 או גבוהה יותר בתחום השרתים.

ג. בעל הסמכה רשמית בתחום רשתות התקשורת של אחד היצרנים המובילים (Cisco, HPE וכדו').

ד. התומך הבכיר יהיה גם הגורם האחראי על:
   1) טיפול בתקלות השרתים וסיוע לאסיסטנטים בכל הקשור לביצוע שינויים, התקנות ועדכון הגדרות בשרתים.
   2) אחראי לביצוע שינויים בהגדרות תשתיות הרשת (מתגים, Access Points, בקר רשתי (RUCKUS) וחומרת אבטחת המידע) בהתאם לבקשות שירות של אסיסטנטים.
   3) אחראי לטיפול בתקלות מורכבות בתחום התקשורת ואבטחת המידע, לגיבוי שוטף של הגדרות בכל רכיבי ציוד הרשת והאבטחה, להגדרת/עדכון של חוקים וקונפיגורציה של חומרת אבטחת המידע וה-VLANs המוגדרים בה בהתאם לצורך.
   4) תהליך ניהול בעיות (Problem Management) – בהתאם לאמור בסעיף 2.4.2 לעיל.

יודגש כי התומך הבכיר לא יורשה לבצע פעולות שוטפות במוקד לרבות מענה לפניות לקוחות (טלפוניות או באמצעות הפורטל). התומך הבכיר יטפל אך ורק בפניות שהועברו אליו ע"י טכנאי מוקד ו/או טכנאי שטח שלא הצליחו לפתור בכוחות עצמם.

4.1.2.4.4 **מפעיל (M)**

הספק מתחייב כי מפעיל/ים שיועסק/יועסקו על ידו במסגרת חוזה זה יעמדו בדרישות הבאות:

א. בעל/י ידע בהפעלה של מערכות הניטור וההפצה שיוטמעו ע"י הספק כמפורט בסעיפים 3.7.2.1 ו- 3.7.2.3.

ב. המפעיל יהיה גם הגורם האחראי על:
   1) ניטור התשתיות, זיהוי אירועים ובעיות, תיעוד אירועים אלו במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות, טיפול ראשוני בבעיות שזוהו ובמידת הצורך הסלמת הטיפול לתומך הבכיר ו/או לטכנאי שטח בהתאם לצורך.

2) אחראי לביצוע הפצות של עדכוני תוכנה ומערכת הפעלה, זיהוי רכיבים שלא התעדכנו באופן אוטומטי, ביצוע הפצות חוזרות ופתיחת תקריות לטכנאי שטח לצורך ביצוע עדכונים בשטח.

3) גיבוי מלא של קונפיגורציה של כל רכיבי חומרת התקשורת ואבטחת המידע (בעלי יכולות ניהול) בתדירות של תפחת מאחת לחודש.

ג. לפחות שנת ניסיון בתפקיד דומה בארגון אחר.

4.1.2.4.5 **אנליסט שירות (M)**

הספק מתחייב כי מוקד התמיכה יאויש ע"י על ידי אנליסט שירות (**<u>לפחות חצי משרה</u>** ביחסי עובד מעביד בלבד) אשר יפיק, יעבד וינתח את הדוחות הנדרשים ע"י העירייה והמפורטים בסעיף 2.5 לעיל.
האנליסט ינתח את הדוחות השוטפים ויאתר מגמות, יפיק תובנות, יציף בעיות ודפוסי התנהגות חריגים וחוזרים.
האנליסט יהיה בעל ניסיון מינימום של שנה אחת לפחות בתפקיד דומה במוקד תמיכה, בעל שליטה מלאה במערכת ניהול המוקד ומדידת רמת השירות ובעל ידע מתקדם וניסיון בעבודה עם יישומי Office (בדגש על Excel).

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

הספק מתחייב כי יציב באתר העירייה את התשומות הנדרשות על מנת לעמוד במדדי ה- SLA ובדרישות המפורטות בחוזה זה על נספחיו, וכפי שתוארו על ידו על פי מבנה הצוות, מודל העבודה והצוות הניהולי שהוגדר ותואר במענה למכרז – נספח 12 למכרז זה, וזאת בכפוף לאישור העירייה, לפחות עפ"י היקף כ"א המינימאלי המפורט להלן :

#	ימים	שעות	תפקיד	היקף כ"א מינימאלי		מיקום / הערות
				מספר עובדים	מספר משרות	
1	א'-ה'	07:00 עד 16:00	מנהל פעילות	1	1	
2	א'-ה'	07:00 עד 16:00	תומך בכיר	1	1	System, תקשורת ואבט"מ
3	א'-ה'	07:00 עד 16:00	ר"צ טכנאי מוקד	1	1	
4	א'-ה'	07:00 עד 16:00	טכנאי מוקד	4	3	
5	א'-ה'	16:00 עד 19:00	טכנאי מוקד עבור כלל האתרים	1	1	בתי ספר,מוסדות חינוך ומנהל קהילה
6	א'-ה'	07:00 עד 16:00	אנליסט	1	0.5	
7	א'-ה'	07:00 עד 16:00	ר"צ טכנאי שטח	1	1	
8	א'-ה'	07:00 עד 16:00	טכנאי שטח	6	5	
9	א'-ה'	16:00 עד 18:00	טכנאי שטח	1	1	
10	א'-ה'	07:00 עד 16:00	מתאם רכש	--- (*)	--- (*)	
11	א'-ה'	07:00 עד 16:00	טכנאי מוקד עבור אתרי מנהל קהילה	2	2	מבטא את התוספת של כ"א. אין הנחייה של העירייה שיפעלו כצוות נפרד
12	א'-ה'	07:00 עד 16:00	טכנאי שטח עבור אתרי מנהל קהילה	2	2	
13	א'-ה'	19:00 עד 21:00	טכנאי שטח – כונן טלפוני	--- (*)	--- (*)	תכולה אופציונאלית
14	ו' וערבי חג	07:00 עד 13:00	טכנאי מוקד	--- (*)	--- (*)	
15	ש' וחג	09:00 עד 16:00	טכנאי שטח – כונן טלפוני	--- (*)	--- (*)	תכולה אופציונאלית

(*) להחלטת הספק, נדרש לעמוד ב SLA.

① ההתחייבות לאיוש מינימאלי תקפה במהלך שנת הלימודים החל מה 15 לאוגוסט של כל שנה קלנדארית ועד לראשון ליולי של השנה הקלנדארית העוקבת. למען הסר ספק המוקד וטכנאי השטח יספקו שירות גם בין ה 01/07 ל 15/08 של כל שנה קלנדארית בהתאם לשעות הפעילות ורמת השירות המפורטים בהסכם רמת השירות (אך היקף כ"א נמוך יותר, התואם את היקף הפעילות בתקופה זו).

② ההתחייבות לאיוש מינימאלי הנה בימים א' עד ה'. למען הסר ספק המוקד וטכנאי השטח יספקו שירות גם ביום ו' בהתאם לשעות הפעילות ורמת השירות המפורטים לעיל (אך היקף כ"א נמוך יותר, התואם את היקף הפעילות ביום ו').

יודגש כי לא תותר הפחתת כ"א מתחת להיקף הנ"ל.

③ למען הסר ספק איוש בהתאם למפורט לעיל אינו מהווה בהכרח עמידה בכל דרישות המכרז והספק יידרש להוסיף כ"א ככל שיידרש על מנת לעמוד בדרישות הסכם רמת השירות (SLA) המצורף כנספח ו' להסכם.

④ מקרה בו לא יעמוד הספק באיוש כ"א המינימאלי (לרבות מנהל המוקד והאנליסט הבכיר) כמפורט לעיל, <u>מכל סיבה שהיא</u> לרבות, היעדרות מטעמי מחלה, חופשת לידה, שרות מילואים או כל סביבה אחרת, העירייה רשאית לחייב את הספק בפיצוי מוסכם בסך 500 ₪ כולל מע"מ לכל יום בו לא עמד הספק במחויבותו, וזאת בנוסף לקנסות הנגזרים מאי עמידה ברמת השירות.
⑤ הספק יידרש להכשיר "אנשי צל" לכל אחד מהתפקידים המפורטים לעיל על חשבונו כחלק מהשירות השוטף כך שבמקרה של היעדרות של בעלי תפקידים כמפורט בס"ק 4 לעיל, יציב הספק את "איש הצל" כממלא מקום.
⑥ טכנאי שטח – כונן טלפוני : העירייה תאפשר לטכני השטח שבכוננות להתחבר לרשת העירייה אל מערכת ה CA SD, מערכת ההשתלטות מרחוק על מחשבים ברשת העירייה ומערכות השו"ב העירוניות על מנת לאפשר לו לאבחן את הקריאה, לתעד אותה ולטפל בה מרחוק ככל האפשר. במידה והטכנאי לא הצליח לטפל בקריאה מרחוק הוא יידרש להגיע אל האתר תוך שעתיים ממועד פתיחת הקריאה. ככל שנותרו פחות משעתיים לסגירת האתר, יגיע הטכנאי בשעת פתיחת האתר ביום שלאחר מכן.

4.1.2.5 **מנהל תקופת המעבר**

הספק מתחייב לכלול בצוות הפרויקט מנהל תקופת מעבר אשר יהיה אחראי לנהל את המעבר בין הספק הנוכחי לספק בהתאם לתכנית העבודה לתקופת המעבר מפורטת בסעיף 4.2.4 שלהלן.

הספק מתחייב כי מנהל תקופת המעבר אותו הציג במענה למכרז – נספח 12 למכרז, יפעל בנוסף למנהל הלקוח ולמנהל הפעילות המוצעים על ידו.

4.1.3 מנהל הפרויקט מטעם העירייה (I)

העירייה תמנה מנהל פעילות שיפעל מול הספק ויהווה את הממשק הדרוש בין הספק לבין העירייה. המנהל ייצג את העירייה כלפי צוותי הספק בכל הנוגע לקבלת השירותים נשוא חוזה זה.

4.1.4 אסיסטנטים בבתי הספר ומוסדות החינוך (I)

א. ברוב בתי הספר בת"א קיימים אסיסטנטים בתחום המחשוב בעלי הכשרה בתחום המחשבים, חלקם ברמת טכנאי ציוד קצה. בבתי ספר אלו מהווים האסיסטנטים דרג תמיכה ראשון בשטח ובמקרים בהם הם לא מצליחים להתגבר על התקלה, הם פונים למוקד השירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב אשר יופעל על ידי הספק.

ב. הספק יוכל להיעזר אסיסטנטים ולהנחות אותם טלפונית לבצוע פעולות בסיסיות במקרה של תקלה באתר טרם שליחת טכנאי שטח של הספק לאתר כגון :

1) כיבוי והדלקת ציוד.
2) העברת כבלי תקשורת בין נקודות תקשורת בארון התקשרות.
3) "חימום" נקודות תקשורת.

4) ניתוק ציוד קצה תקול כגון צג או מדפסת וחיבור לחשמל ולנקודת רשת של ציוד חליפי ממלאי קיים באתר במקומו – ככל שהספק השאיר בידי האסיסטנט מלאי חלופי מתאים של ציוד.

5) החלפת עכברים ומקלדות ממלאי קיים באתר.

6) שחרור / הוצאת דפים שנתקעו במדפסת.

ג. ככל שיבחר הספק להסתייע באסיסטנטים, הוא יידרש להכשיר אותם ולספק להם הדרכות ריענון אחת לרבעון.

ד. למען הסר ספק:

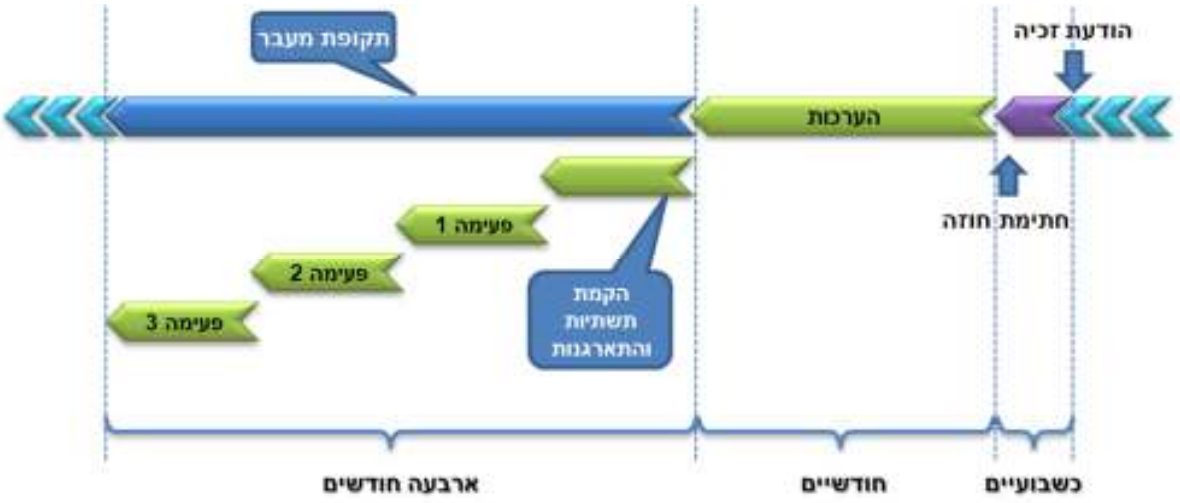
1) זמן הטיפול ע"י האסיסטנט (כאשר הוא מונחה טלפונית ע"י המוקד) **<u>אינו מפסיק / מעכב את מדידת רמת השירות (מדידת ה- SLA)</u>**. מדידת רמת השירות מתחילה מיד עם פתיחת הקריאה.

2) במידה והאסיסטנט אינו יכול לסייע בטיפול בתקלה, **<u>מכל סיבה שהיא</u>**, באחריות הספק לטפל בתקלה בהתאם לרמת השירות הנדרשת.

4.2 מימוש כולל של השירות (l)

4.2.1 מועדי פריסת שירות (l)

הספק יקבל אחריות על כלל השירותים נשוא מפרט זה ממועד סיום תקופת המעבר. התרשים שלהלן מפרט את התקופות השונות על פני ציר הזמן:



4.2.2 תכולת השירות (l)

בהתאם למפורט במסמכי המכרז בכלל ובמפרט הטכני בפרט.

4.2.3 תקופת ההערכות (l)

תקופת ההערכות מוגדרת בנספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות, בסעיף 1.5.

הספק מתחייב כי כל הצוות שהוצע על ידו במענה למכרז – נספח 12 למכרז, לרבות רכבי הטכנאים יפעל בהיקף מלא ובמשרה מלאה במועד סיום תקופת הערכות.

התנאי לתחילת תקופת המעבר הינו גיוס ואיוש מלא של כל צוות הספק כפי שהוצע על ידו לרבות סיום תהליכי האישור ע"י העירייה. במידה והספק לא יגייס את צוות העובדים במועד ותחילת תקופת המעבר תתעכב בשל כך, ומועד תחילת מתן השירותים יידחה בהתאם, רשאית העירייה לחייב את הספק בגין כל יום איחור סך של 10,000 ₪ כולל מע"מ.

4.2.4 תכנית עבודה לתקופת המעבר (I)

תקופת המעבר מוגדרת בנספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות, בסעיף 1.6. סיום תקופת המעבר מותנה בהשלמת כל הפעילויות המוגדרות בסעיף 4.2.4.7 להלן. בכל מקרה תקופה זו **לא תעלה על 4 חודשים** ממועד סיום תקופת ההערכות.

התוכנית תכלול ארבע תקופות מרכזיות:

א. עד לסיום החודש הראשון של תקופת המעבר, הספק הזוכה יידרש להתקין את כל התשתיות הנדרשות במוקד, לסיים את כתיבת כל הנהלים והוראות העבודה ולסיים להכשיר את כל הצוות בהתאם לנהלי העבודה, תהליכי העבודה, תשתיות המוקד של העירייה והמערכות בהם הוא נדרש לתמוך אפליקטיבית.

ב. בכל אחת משלושת התקופות / הפעימות הבאות, יידרש הספק לקבל אחריות מלאה (שתעבור אליו מידי הספק הקיים) לתפעול ותחזוקה בהתאם לדרישות של ההסכם והמפרט הטכני של שליש ממוסדות החינוך ושליש מאתרי מנהל קהילה, כאשר בסיום הפעימה השלישית יהיה אחראי הספק למתן שירותי תפעול ותחזוקה לכלל מוסדות החינוך ולכלל אתרי מנהל קהילה הנכללים במסגרת בהסכם.

מנהל תקופת המעבר של הספק (ראה סעיף 4.1.2.5 לעיל.) יהיה אחראי לניהול כל הערכות הספק לצורך מתן השירותים.

מנהל תקופת המעבר מטעם הספק ינהל את תקופת המעבר כפרויקט בעל פעילויות מובנות, שמטרתו קבלת האחריות על שירותי התמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב של בתי ספר ומוסדות חינוך.

במהלך תקופת המעבר, העירייה תעשה כמיטב יכולתה על מנת לסייע לספק להשתלם וללמוד את הדרוש ותשתדל לספק:

א. מנהל פעילות מטעם העירייה.

ב. העברת הדרכה של מערכת המוקד לצוות הספק.

ג. מדריכי משתמש, נהלי עבודה, חומרים , ככל שאלה מצויים בידה, ללימוד היישומים העירוניים של העירייה.

הספק יידרש ללמוד לתפעל את כלל המערכות שבשימוש בתי הספר, מוסדות החינוך ואתרי מנהל קהילה, לרבות באמצעות קבלת הדרכה מיצרני המערכות ישירות, ככל שצוות הפרויקט אותו גייס אינו בקיא בתפעול מערכות אלו.

① **יודגש כי במהלך תקופת המעבר תבוצע מדידה מלאה של רמת השירות בהתאם להסכם רמת השירות המצורף כנספח ו' לחוזה.**

② **במהלך תקופת המעבר יחושב הקנס / פרס על מנת לתת אינדיקציה אודות טיב ואיכות השירות אך המנגנון לא יופעל (לא יושתו קנסות ולא יינתנו פרסים).**

③ **יודגש כי כללי תחלופת עובדים המפורטים בסעיף 4.1.2.1 חלים גם על תקופת המעבר.**

הספק מתחייב כי תוכנית תקופת המעבר שהוצגה על ידו במענה למכרז – נספח 12 למכרז כוללת התייחסות מלאה להקמת מוקד השירות הייעודי ולהעברת האחריות לשירותי התמיכה והתחזוקה אליו בהתאם לדרישות הבאות:

4.2.4.1 **בחינת הסכמי אחריות ושירות קיימים**

בתי הספר רוכשים חומרה במספר ערוצים:

א. הערוץ המרכזי לרכש חומרה הנו באמצעות מכרז מפעל הפיס מס' 546/2017 - אספקה התקנה ותחזוקה של מחשבים וציוד היקפי עם הסכם אחריות לתקופה של שלוש שנים.

ב. חומרה המסופקת לבתי הספר על ידי העירייה במסגרת פרויקטים שונים נרכשת במסגרת התקשרויות, לרבות התקשרויות מסגרת עם שנת אחריות אחת.

ג. במקרה של חומרה הנרכשת על ידי בתי הספר באופן עצמאי מגורמים שונים ו/או המתקבלת במסגרת תרומות (במקרה של חומרה חדשה) מגיעה עם שנת אחריות אחת.

עיריית תל אביב רוכשת ציוד עבור אתרי מנהל קהילה באמצעות במסגרת התקשרויות, לרבות התקשרויות מסגרת לרכש ציוד.

רמת השירות הנדרשת בהסכמים אלו הנה נמוכה מרמת השירות הנדרשת מהספק (זמני התאוששות מתקרית / בעיה ארוכים יותר).

בכל מקרה שיידרש להתאושש מתקלה של ציוד במסגרת אחריות, יחול על תקלה זו הסכם רמת השירות המפורט בנספח ו' – הסכם רמת שירות (SLA) (**ולא** רמת השירות המוגדרת תחת אחריות היצרן).

בכל מקרה של תקלה בציוד שהנו תחת אחריות יצרן:

א. הספק יוכל לבחור ולהשתמש בהסכמי האחריות לצורך מתן השירותים על ידו (הפעלת ספקי החומרה לתיקון תקלה אם יכול לעמוד עבור אותה תקלה בהסכם רמת השירות הנדרש במכרז זה).

ב. לחלופין הספק יידרש להעמיד ציוד חליפי ממלאי אותו רכש על חשבונו תוך פרק הזמן הנדרש להתאוששות מהתקרית / תקלה לצד הציוד התקול.

הספק יבחן הסכמי אחריות קיימים לתחנות עבודה וציוד קצה של ספקי ציוד הקצה של העירייה המפורטים בנספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 9, וייערך בהתאם.

4.2.4.2 **היערכות להכשרת העובדים עובדי הספק במהלך תקופת המעבר**

טכנאי המוקד יידרשו למתן תמיכה אפליקטיבית ברמת דרג ראשון (First Level Support) ביישומים בהם עושים בתי הספר שימוש. באחריות הספק הזוכה להכשיר את העובדים שלו על מנת שיכירו ויוכלו לתמוך במערכות בהם עושים שימוש בתי הספר ומוסדות החינוך (כמפורט בנספח ד' סעיף 4) במהלך תקופת המעבר. ההכשרה תבוצע ישירות מול ספקי המערכות / המוצרים. לאחר תקופת הלמידה יתחייב הספק לשימור העובדים ולשימור הידע והעדכניות הטכנולוגית של צוות טכנאי המוקד.

בתקופת ההסכם, במקרה של הטמעת אפליקציה חדשה אשר פותחה ע"י העירייה או ע"י צד שלישי מטעמה או במקרה של ביצוע שינויים באפליקציה קיימת שפותחה ע"י העירייה, אחראית העירייה להדריך באופן חד פעמי את אנשי הספק הדרכה ראשונית אודות המערכת / שינוי לצורך מתן תמיכה למערכת זו ע"י הספק.

4.2.4.3 **יישום מתודולוגיה, נהלים, תיקי אתר ותשתיות הדרכה**

במשך תקופת המעבר יכין הספק את המתודולוגיה, הנהלים ותשתיות ההדרכה הנדרשים בהתבסס על תהליכי העבודה המוגדרים בסעיף 2.4, תכולת השירותים המוגדרת בפרק 4 בסעיפים 4.3, בנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix) וההדרכות שקיבל כמפורט בסעיף 4.2.4.2 לעיל.

<u>כמפורט בסעיף 2.4 לעיל, כל הנהלים יהיו תואמים את מתודולוגיית ITIL בגרסה 3.</u>

נהלים וחומרי ההדרכה יוגשו לאישור העירייה. עם תום תקופת המעבר, ולאחר קבלת אישור העירייה לנהלים אלו, יפעלו נותני השירותים על-פי הנהלים הנ"ל ויכשירו עובדים חדשים בהתאם לחומרי ההדרכה שאושרו.

בנוסף, הספק נדרש להכין תיק אתר בפורמט אלקטרוני מפורט המתעד כל אתר ואתר הכולל בפורמט שיוגדר על ידי העירייה ויכלול בין השאר:

א. נתונים כלליים אודות האתר: שם בית הספר / המוסד החינוכי / אתר מנהל קהילה, כתובת אתר, מספר מבנים, מספר כיתות (עבור בתי ספר ומוסדות חינוך).

ב. פרטי אנשי קשר באתר: אסיסטנט / איש קשר אחר (עבור אתרי מנהל קהילה) וגורמים נוספים שיוגדרו.

ג. פרטי גורמי חוץ רלבנטיים כגון ספק תקשורת, ISP וספקים של מערכות צד ג' וציוד מיוחד איתם יידרש הספק להיות בקשר.

ד. סכמת רשת של האתר (בתוכנת MS Visio).

ה. תיעוד כל ארונות התקשורת באתר (בתוכנת MS Visio) הכולל תרשים חזית ותרשים גב של כל ארון ורכיבי הציוד בארון: רכיבים אקטיביים ופאסיביים (כגון לוח ייצוג תקשורת או לוח ייצוג טלפוניה) והמיקום המדויק שלהם (לדוגמה U20 עד U23).

ו. קובצי גיבוי של הקונפיגורציה של כל אחד מרכיבי התקשורת ואבטחת המידע (אותם ניתן לנהל מרחוק) באתר.

הספק יעדכן חומרים אלו, **<u>כחלק מהשירות השוטף וללא תשלום נוסף</u>**, במהלך תקופת ההסכם ו/או תקופת ההארכה, במקרה של שינויים.

4.2.4.4 **התקנה והטמעה של כל התשתיות הנדרשות למיקור חוץ**

במהלך תקופת המעבר נדרש הספק לספק ולהתקין במוקד התמיכה (Help Desk) את:

א. כל הציוד הנדרש למוקד כמפורט בסעיפים 3.2.2 (ציוד קצה / היקפי) ו-3.3.2 (ציוד מיוחד).

ב. את מערכת הבקר הרשתי המפורטת בסעיף 3.7.1.5.

ג. את כל מערכות הניטור והשו"ב הנדרשות לפעילות השוטפת כמפורט בסעיפים 3.7.2.1 (מערכת הפצת תוכנה, עדכוני גרסאות ועדכוני אבטחת מידע), 3.7.2.2 (מערכת השתלטות מרחוק), 3.7.2.3 (מערכת לניטור ושליטה בשרתים, ציוד תקשורת וחומרת אבטחת מידע).

4.2.4.5 **ביצוע סקר שביעות רצון ראשוני**

במהלך תקופת המעבר יבוצע סקר שביעות רצון ראשוני בפורמט העירוני הקיים, על מנת לתעד את רמת שביעות הרצון בטרם קבלת אחריות על השירותים.

4.2.4.6 **ביצוע ספירת מצאי ראשונית (S)**

במהלך תקופת המעבר יבצע הספק את ספירת מצאי השנתית הראשונה של כל ציוד המחשוב, התקשורת ואבטחת המידע בבתי הספר, מוסדות החינוך ואתרי מנהל קהילה של העירייה (פירוט סוגי הציוד שימופו והנתונים שיאספו מתוארים בסעיפים 2.4.9 ו- 3.7.2.4 לעיל). הספירה תבוצע בהתאם לתהליך ביצוע ספירות מצאי המפורט בסעיף 2.4.9 לעיל בכלל האתרים המפורטים בנספח ד' – תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 2. ספירת המצאי תבוצע תוך שימוש בכלים המפורטים בסעיף 3.7.2.4 לעיל.

העירייה תעביר לספק פירטי קשר של האסיסטנט או גורם אחראי אחר מטעם האתר על מנת שיוכל לתאם מולם את מועד ביצוע הסקר בכל אתר בנפרד.

על הספק לקחת בחשבון שהעירייה אינה מתחייבת לספק ליווי צמוד לעובדי הספק ושיתכנו מקרים בהם יידרש ביקור חוזר באתר לצורך השלמת הסקר.

במסגרת ספירת המצאי יסומן ציוד תקין **בלבד**. ככל שיימצא ציוד שאינו תקין, באחריות הספק לפרק, לארוז ולהוביל ציוד זה למחסן העירוני, להכין רשימה מסודרת של כל רכיבי הציוד שאינו תקין בקובץ MS Excel הכוללת סוג ציוד, מס"ד ומספר עירוני על מנת לאפשר גריעה שלו מהמצאי במערכת הלוגיסטית של העירייה.

בסיום הליך הגריעה, יידרש הספק לפרק דיסקים קשיחים ורכיבי זיכרון מהציוד ולפנות אותם להשמדה בפיקוח העירייה. את ייתר רכיבי הציוד יידרש הספק לארוז על גבי משטחים (שיסופקו ע"י הספק) לצורך פינוי שלהם לאתר מורשה למחזור פסולת אלקטרונית (הובלת המשטחים מהעירייה לאתר תבוצע ע"י חברת המחזור).

① **העירייה תבצע בדיקה מדגמית של תוצאות הסקר ותטיל קנסות על הספק בגין אי דיוקים (אי דיוקים מוגדרים כציוד שלא סומן, נתוני שסומן אך נתוני הציוד שגויים, ציוד הקיים בשטח ולא נסקר וסומן).**
② **גובה הקנס שיוטל על הספק במקרה זה יהיה:**
- **אי דיוק בשיעור של עד 2% – ללא קנס.**
- **אי דיוק בשיעור של מעל 2% ועד 5% – 15,000 ש"ח קנס.**
- **אי דיוק בשיעור של מעל 5% ועד 10% - 25,000 ש"ח קנס.**
- **אי דיוק בשיעור של מעל 10% - 25,000 ש"ח קנס ובנוסף ביצוע הסקר מחדש.**

הספק יציג כחלק מתוכנית העבודה לתקופת המעבר במענה שלו לסעיף 4.2.4 בנספח 12 למכרז תוכנית עבודה מפורטת ומתודולוגיה לביצוע הסקר לרבות:

- ניהול הסקר, אופן ביצוע הסקר ועזרים טכניים (ככל שיהיו) לביצוע יעיל של הסקר.
- חישוב קיבולת / הערכה כמותית (כמה זמן יוקדש לסימון ציוד לפי סוג ציוד, כמה זמן יוקדש לאדמיניסטרציה והגעה לאתרים וכו').
- צוות ביצוע הסקר – היקף, תפקידים, פריסה (בהתאם לחישוב הקיבולת בסעיף הקודם).
- אופן הבטחת כיסוי כל האתרים וכל הציוד באתרים.
- בקרת איכות אחר עבודת הסוקרים ואופן הבטחת רישום נתוני אמת.

4.2.4.7 **תנאים לסיום תקופת המעבר**

תקופת המעבר תסתיים לאחר שהספק ישלים את המטלות הבאות:

א. בניית תכנית עבודה לתקופת המעבר כמפורט בסעיף 4.2.4.

ב. השתתפות בכל ההדרכות שהעבירה העירייה (כמפורט בסעיף 4.2.4.2) אודות מערכות העירייה, מערכות המוקד ונהלי העבודה.

ג. השלמת התיעוד, הנהלים, תיקי האתר ומערכי ההדרכה הנדרשים למתן השירותים ולצורך שימור ידע אצל הספק כמפורט בסעיף 4.2.4.3.

ד. התקנה והטמעה של כל התשתיות הנדרשות למיקור חוץ כמפורט בסעיף 4.2.4.4.

ה. ביצוע סקר שביעות רצון ראשון אשר יהווה את סקר הבסיס במדידת שביעות הרצון של לקוחות אגף המחשוב בעירייה (סקר ראשון זה לא יחושב במסגרת ציון רמת השירות) כמפורט בסעיף 4.2.4.5.

ו. ביצוע ספירת מצאי בכלל אתרי החינוך לצורך מיפוי כלל רכיבי ציוד הקצה הקיימים בעירייה כמפורט בסעיף 4.2.4.6.

ז. הגשת תוכנית היפרדות מפורטת ואישור שלה ע"י העירייה כמפורט בסעיף 4.5 להלן.

הספק נדרש לסיים את כל הפעילות בתוך ארבעה חודשים. במקרה של פיגור בסיום התקופה יופעל מנגנון פיצוי מוסכם - עבור פיגור של כל שבוע רשאית העיריה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של 50,000 ₪ כולל מע"מ ולקזז סך זה מהתשלום המגיע לספק עבור שירותי מיקור חוץ לרבעון הראשון של שנת השירות הראשונה (שלושת חודשי השירות הראשונים).

4.2.5 תכנית עבודה שנתית (I)

האחריות על בניית תכניות עבודה (שנתיות ורב-שנתיות של טכנולוגיות המחשוב בעירייה) היא של העירייה. בתוך כך, ישתתף הספק בתהליך התכנון תוך קבלת אחריות למתן נתוני ביצועים שוטפים ותחזיות צפויות (בנוסף לנתוני העירייה), כפי שעולה מניתוח נתונים שיצברו במערכות המוקד.

תכנית העבודה תכלול את פעילויות הבאות ותפורט עד לרמת אתרים:

- פרויקטים.
- שדרוגי תוכנה וחומרה בהתאם לתוכנית העבודה של אגף החינוך בעירייה.
- שדרוגי תוכנה וחומרה בהתאם לתוכנית העבודה של מנהל קהילה בעירייה.
- התקנות.
- העברות.
- פינוי ציוד.

יש לציין שאין ביכולתה של העירייה לחזות מראש את כמות האתרים והציוד שיתווספו או שיגרעו, אך בכוונתה להציג תכנית מושכלת עם תכנון מרבי ומינימום פערים. כל סטייה מהתוכנית לא תשחרר את הספק ממחויבות לעמוד בה כנדרש ולא תשמש כעילה לטענות כספיות או אחרות כלפי העירייה

4.3 תפעול שוטף (I)

הסעיפים הבאים מציגים את עקרונות התפעול השוטף במסגרת אספקת השירותים להם מחויב הספק, כפי שמוצג בנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix) לגבי כל סעיף, הספק מחויב לעבוד בהתאם לכללים, לנהלים ולשיטות שפורטו על ידו בהצעתו למכרז (נספח 12 למכרז), ככל שאלה אושרו ע"י העירייה. כמו כן מתחייב הספק לעמוד בדרישות

רמת השירות. למען הסר ספק **כל המפורט בסעיף זה על כל תת סעיפיו יבוצע כחלק מהסל הבסיסי וכלול בעלות התפעול והתחזוקה השוטפת**, אלא אם צוין אחרת במפורש.

4.3.1 ניהול ותפעול מוקד תמיכה (I)

מוקד התמיכה הוא אחד המרכיבים המרכזיים ביישום ובהבטחת הסכם רמת-השירות (SLA) בין הספק לעירייה.

הספק יתפעל ויתחזק את מוקד התמיכה (Help-Desk) ואליו תתנקזנה כל הפניות של בתי הספר, מוסדות החינוך, אתרי מנהל קהילה של העירייה המפורטים בסעיף 2.2 לעיל. הפניות תהיינה מכל סוג או נושא, לרבות: חומרה, תוכנה, תקשורת, תשתיות (כגון שרתים, ציוד תקשורת וחומרת אבטחת מידע), תוכנות תשתית, תוכנות יישומיות, תמיכה אפליקטיבית, הדרכה, אבטחת-מידע, הגדרת סנכרון דואר אלקטרוני (עירוני, תיבות 365 של החינוך או פרטי, בהתאם לבחירת המשתמש כמפורט בסעיף 2.4.5.2), ספר כתובות ויומנים למכשירים ניידים (טאבלטים וטלפונים סלולאריים), תמיכה ברמת How to Use במערכות שבשימוש בתי הספר, מוסדות החינוך ואתרי מנהל קהילה וכד'.

כל פניה תירשם במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות בהתאם לסוג הפניה (תקרית, בעיה, בקשת שירות, בקשת שינוי וכדו'), לרבות פרטי הלקוח הפונה, סוג הפניה, המערכת/ הציוד אליהם מתייחסת הפניה, שעת פתיחת הפניה וכדו' כמפורט בתהליכי העבודה שבפרק 2.

הפניה למוקד התמיכה תתאפשר בכל אחד מהערוצים המפורטים בפרק 2 לעיל (לרבות פניה טלפונית או פניה באמצעות הפורטל של מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות). ההיענות לקריאה, **ללא תלות בערוץ הפניה**, תתבצע על-פי הדרישות, כפי שמוגדר בהסכם רמת השירות המפורט ב**כנספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA)**.

המוקד יתופעל בהתאם לתהליכי העבודה המוגדרים המפורטים בסעיף 2.4 לעיל ונהלי עבודה שהוגדרו במהלך תקופת המעבר.

דגשים במתן השירות:

א. מתן שירות אדיב ונימוסי.

ב. פתרון שניתן במוקד יגרום לסגירת קריאה, רק לאחר שטכנאי המוקד ווידא באופן ישיר עם הלקוח הפונה שאכן הפתרון שנתן, עונה לבעיית הפונה.

ג. על הספק לוודא הימצאותם של טכנאי מוקד בכל שעות הפעילות בכמות שתעמוד במחויבות הספק לאיוש מינימאלי וכזו שלא תגרום לירידה ברמת השירות (תכנון הפסקות, תכנון חופשות, החלפת עובדים נעדרים וכדו').

ד. הספק יימנע מתחלופת עובדים, וזאת על מנת למנוע אובדן ידע וריבוי תקופות חפיפה בין עובדים, שיביאו לירידה ברמת השירות לעירייה. תחלופה מרבית מותר לא תעלה על 2 עובדים בשנה לכל צוות הספק, צוות המוקד וצוות טכנאי השטח יחדיו (ראה גם סעיף 4.1.2.1 ג' לעיל)

בנוסף לשירותי התמיכה יהיה המוקד אחראי על מתן שירותי תפעול מרחוק הכוללים:

א. הפצה שוטפת של עדכוני מערכת הפעלה ו/או עדכוני אבטחה ו/או עדכוני BIOS ו/או עדכוני Firmware מרחוק עבור בתי ספר ומוסדות חינוך כמפורט בסעיף 2.4.5.1 באמצעות הכלי שיטמיע הספק (כמפורט בסעיף 3.7.2.1) או באמצעות הגעה פיזית לבית הספר. בנוסף יסייע הספק לצוותי הסיסטם והתשתיות של העיריה ויגיע לאתרי מנהל קהילה אליהם לא הצליחו צוותים אלו להפיץ עדכונים מרחוק, ויתקין במידת הצורך עדכונים אלו בשטח באתר הלקוח.

ב. התקנה מרחוק של תוכנות (כמפורט בסעיף 2.4.5.3).

ג. ניהול שוטף לרבות גיבוי מלא של קונפיגורציה של חומרת התקשורת ואבטחת המידע.

ד. שירות ניטור בסיסיים של כל רכיבי הציוד וקווי התקשורת (בהתאם למפורט בסעיף 3.7.2.3).

ה. ניהול הקשר עם ספקי התקשורת (ספקי הקווים ו/או ספקי הגישה לרשת האינטרנט / ISP).

ו. ניהול הקשר עם ספקי הטלפוניה (ספק שירות חיצוני המספק שרותי טלפוניה בענן).

ז. ניהול הקשר עם ספקים צד ג'.

המוקד יהיה אחראי גם על הפעלה ומעקב שוטף ורציף אחר ספקי החינוך / ספקי העירייה עבור אתרי מנהל קהילה השונים לנושאי התחזוקה ועמידה שלהם בהסכמי רמת השירות שהוגדרו להם ע"י העירייה, במקרה שתקרית הופנתה לטיפול שלהם ויהיה אחראי לסגור את התקלה לאחר שווידא כי הסתיים הטיפול בתקלה.

הספק אחראי להעביר במרוכז בסוף כל חודש דו"ח של עמידת ספקי העירייה השונים לנושאי התחזוקה בהסכמי רמת השירות אליהם הם מחויבים מול העירייה, כולל חישוב קנסות לספקים שלא עמדו ברמת השירות הנדרשת.

פרוט נוסף של השירותים ניתן למצוא בנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix), בסעיף 9.

4.3.2 ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח (I)

הספק יתפעל מערך טכנאי שטח אשר יטפל בכל סוגי הקריאות הדורשות ביקור של טכנאי באתר הלקוח.
מערך טכנאי השטח יפעל בהתאם לתהליכי העבודה המוגדרים המפורטים בסעיף 2.4 לעיל ונהלי עבודה שהוגדרו במהלך תקופת המעבר. טכנאי השטח יטפלו, בין השאר, במשימות הבאות:

4.3.2.1 תפעול ותחזוקת שרתים, חומרת תקשורת וחומרת אבטחת מידע (I)

באחריות הספק לספק שירותי תמיכה ותחזוקה באופן שוטף לכל השרתים (בתי ספר, מוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה).
באחריות הספק לספק שירותי תמיכה ותחזוקה באופן שוטף לכל חומרת אבטחת המידע וחומרת התקשורת הקווית / LAN, האלחוטית WLAN והמרחבית / WAN וניהול מדיניות גלישה באמצעות בקר רישתי (ראה בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות סעיפים 1.10, 1.11, 1.12 ו- 1.13 בהתאמה) עבור בתי הספר ומוסדות החינוך.
בנוסף יספק הספק "שירותי אצבע" באמצעות טכנאי שטח שלו ויסייע לצוותי התשתיות והסיסטם של העיריה בפתרון בעיות בתחום חומרת התקשורת ואבטחת המידע, ע"י ביצוע פעולות בסיסיות בהנחיית הצוותים המקצועיים של העיריה.
שירותים אלו כוללים טיפול בכל סוג שהוא של פניה הנוגעת לתשתיות אלו (תקרית, בעיה, בקשת שירות, תמיכה אפליקטיבית וכדו'), אספקת ציוד חליפי וביצוע פעולות תפעול שוטפות (לדוגמה: הפצת עדכונים, גיבוי הגדרות ציוד ושחזורן במידת הצורך, ביצוע שוטף בהתאם לצורך וככל שיידרש של שינויים בהגדרות וקונפיגורציה, תחזוקה מונעת וכו'). תכולת השירותים וחלוקת האחריות בין העירייה לספק מוגדרת בנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) בסעיף 10.1.

הספק אחראי על חידוש כל חוזי התחזוקה מול יצרני השרתים, חומרת התקשורת וחומרת אבטחת המידע עבור בתי הספר ומוסדות החינוך על מנת לאפשר משיכה של עדכוני Firmware לשרתים, חומרת תקשורת וחומרת אבטחת מידע, אותם יתקין הספק מעת לעת ולכל הפחות אחת לחצי שנה בכל רכיבי הציוד.

העירייה תחדש חוזים אלו עבור אתרי מנהל קהילה.

בנוסף נדרש הספק להתקין באתר הספק ולתפעל את הבקרים הרשתיים הקיימים של העירייה המסננים את תעבורת התקשורת האלחוטית בכל בתי הספר (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.13)

4.3.2.2 **תמיכה דרג ב' בתחנות עבודה מחשבים ניידים, וטאבלטים**

באחריות הספק לספק שירותי תמיכה ותחזוקה באופן שוטף לכל תחנות העבודה, המחשבים הניידים והטאבלטים (ראה בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות סעיפים 1.14, 1.15 ו- 1.16 בהתאמה).
שירותים אלו כוללים טיפול בכל סוג שהוא של פניה הנוגעת לתשתיות אלו (תקרית, בעיה, בקשת שירות, תמיכה אפליקטיבית וכדו') בנוגע לחומרה, תוכנה, מערכת הפעלה וחבילות תוכנה משרדיות ואפליקציות, אספקת ציוד חליפי וביצוע פעולות תפעול שוטפות (לדוגמה : הפצת עדכונים, תחזוקה מונעת וכו'). תכולת השירותים וחלוקת האחריות בין העירייה לספק מוגדרת בנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) בסעיף 10.2.

בכל מקרה של התקנה מחדש, מכל סיבה שהיא (תיקון תקלה, שדרוג יזום וכדו') באחריות הספק להעביר ולהתקין מחדש את כל התוכנות הקיימות. לצורך כך הספק יהיה אחראי על הקשר עם היצרן / המשווק של כל תוכנה ותוכנה, במידה ונדרש כזה, על מנת לקבל רישוי / מפתחות התקנה עדכניים (לרבות עם מיקרוסופט ושימוש ברישוי תחת הסכם משרד החינוך).

4.3.2.3 **תמיכה דרג ב' בציוד היקפי : מדפסות, סורקים ומכשירים משולבים (Multifunction)**

באחריות הספק לספק שירותי תמיכה ותחזוקה באופן שוטף לכל המדפסות, הסורקים והמכשירים המשולבים (Multifunction).
שירותים אלו כוללים טיפול בכל סוג שהוא של פניה הנוגעת לתשתיות אלו (תקרית, בעיה, בקשת שירות, תמיכה אפליקטיבית וכדו') בנוגע לחומרה, תוכנה, מערכת הפעלה ואפליקציות, אספקת ציוד חליפי וביצוע פעולות תפעול שוטפות (לדוגמה : החלפת מתכלים על בסיס תקופתי, תחזוקה מונעת וכו'). תכולת השירותים וחלוקת האחריות בין העירייה לספק מוגדרת בנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) בסעיף 10.3.

4.3.2.4 **תמיכה דרג ב' במקרנים (לרבות מגבר, קופסת חיבורים ורמקולים)**

באחריות הספק לספק שירותי תמיכה ותחזוקה באופן שוטף לכל המקרנים על כל הרכיבים שלהם ורכיבים נלווים (ראה בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות סעיף 1.17).
שירותים אלו כוללים טיפול בכל סוג שהוא של פניה הנוגעת לציוד זה (תקרית, בעיה, בקשת שירות, תמיכה אפליקטיבית וכדו') בנוגע לחומרה, תוכנה, חיבוריות וציוד נלווה למקרנים כגון מגבר, קופסת חיבורים, רמקולים, שלטים, עטים אינטראקטיביות, פרזנטורים וכבילה מכל סוג שהוא, אספקת ציוד חליפי וביצוע פעולות תפעול שוטפות (לדוגמה : החלפת מתכלים על בסיס תקופתי, תחזוקה מונעת וכו'). תכולת השירותים וחלוקת האחריות בין העירייה לספק מוגדרת בנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) בסעיף 10.4.

4.3.2.5 **תמיכה דרג ב' בעגלות טעינה למחשבים ניידים וטאבלטים (עבור בתי ספר ומוסדות חינוך בלבד)**

באחריות הספק לספק שירותי תמיכה ותחזוקה באופן שוטף לעגלות טעינה למחשבים ניידים וטאבלטים (ראה בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות סעיפים 1.18 ו- 1.19 בהתאמה).

שירותים אלו כוללים בעיקר טיפול בתקלות הנוגעות למערכת החשמל ו/או האוורור בעגלות. תכולת השירותים וחלוקת האחריות בין העירייה לספק מוגדרת בנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) בסעיף 10.5.

4.3.2.6 **תמיכה דרג ב' בציוד מיוחד**

שירותי התמיכה המפורטים להלן יינתנו לרכיבי הציוד המפורטים בנספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.21 עד 1.26 ויכללו, בין השאר, את המשימות הבאות:

א. טיפול בכל תקרית ובעיה ע"י טכנאי שטח של הספק באתר הלקוח.

ב. פתיחת קריאות מול ספקים צד ג' בכל מקרה שהציוד הנו תחת אחריות לצורך תיקון תקלות.

ג. טיפול בקבלת הצעות מחיר מספקים צד ג' בכל מקרה של תקלה ברכיבי הציוד שאינם תחת אחריות יצרן או שהציוד עדיין תחת אחריות יצרן אך התקלה נגרמה כתוצאה מנזק.

ד. מתן המלצות למניעת תקלות, זיהוי רכיבי חומרה בעייתיים.

ה. אריזה, פינוי ושינוע ציוד לא תקין/נפסל מכל אתרי המזמין למחסן מרכזי של העירייה או לאתר גריטה/מחזור בהתאם להנחיות העירייה.

פרוט השירותים בנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) בסעיף 10.6.

4.3.2.7 **שירותי אצבע באמצעות טכנאי שטח של הספק (דרג ב')**

טכנאי השטח של הספק יספקו שירותי אצבע לצוותי סיסטם ותשתיות של העיריה ו/או לספקים צד ג' לצורך תמיכה במערכות של ספקים צד ג' (לרבות, אך לא רק, אלו המפורטות בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.21 עד1.26) המותקנות בבתי הספר ומוסדות החינוך בהתאם לפניה של ספקים אלו למוקד השירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב המופעל על ידי הספק.

בנוסף, טכנאי השטח של הספק יספקו שירותי אצבע לצוותי סיסטם ותשתיות של העיריה לתמיכה בתשתיות המותקנות באתרי מנהל קהילה.

פרוט השירותים בסעיף 2.4.8 לעיל ובנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix), בסעיף 10.7.

4.3.2.8 **ליווי ספקי צד ג'**

צוות טכנאי השטח של הספק יספק שירותי ליווי טכנאים ואנשי מקצוע של ספקים צד ג' באתרי בבתי הספר / מוסדות החינוך / אתרי מנהל קהילה.

פרוט השירותים בסעיף 2.4.7.2 לעיל ובנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix), בסעיף 10.7.

דגשים במתן השירות:

א. מתן שירות אדיב ונימוסי.

ב. על הספק לוודא הימצאותם של טכנאי שטח בכל שעות הפעילות בכמות שתעמוד במחויבות הספק לאיוש מינימאלי וכזו שלא תגרום לירידה ברמת השירות (תכנון הפסקות, תכנון חופשות, החלפת עובדים נעדרים וכדו').

ג. הספק יימנע מתחלופת עובדים, וזאת על מנת למנוע אובדן ידע וריבוי תקופות חפיפה בין עובדים, שיביאו לירידה ברמת השירות לעירייה. תחלופה מרבית מותר לא תעלה על 2 עובדים בשנה לכל צוות הספק, צוות המוקד וצוות טכנאי השטח יחדיו (ראה גם סעיף 4.1.2.1 ג' לעיל)

4.3.2.9 **תמיכה בתהליכי תפעול שוטפים**

צוות טכנאי השטח של הספק (ו/או צוות המוקד במידת הצורך) יהיו אחראים לביצוע של כל תהליכי התפעול השוטפים המפורטים בפרק 2 בסעיף 2.4.5.

4.3.3 שמירה על עדכניות טכנולוגית (S)

הספק יהיה אחראי לשמירה על עדכניות טכנולוגית של מרכיבי השירות כמפורט בנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix), בסעיף 15. המדובר, בהגדרת מנגנון שיאפשר שיפור מתמיד באמצעות שילוב גרסאות מתקדמות של מרכיבי חומרה ותוכנה ושמירה על הידע של נותני השירותים מטעמו.

4.3.3.1 **עדכניות טכנולוגית של רכיבי הציוד אשר מתוחזקים ע"י הספק**

הספק מתחייב להמשיך ללמוד, להכיר ולהתעדכן בכיווני ההתפתחות של כל סוגי הציוד המטופלים על ידו.
הספק יהא אחראי לדווח לעירייה על כל ההתפתחויות הרלבנטיות בתחום הציוד ותוכנות התשתית לרבות: שיפורים/עדכונים/שדרוגים לציוד הקיים, צרכים נוספים אשר אינם ניתנים לפתרון באמצעות הציוד הקיים, ציוד שיש להחליף או לשדרג בגין בעיות תפעול ו/או אי-התאמה טכנולוגית, ציוד שאינו שמיש וכדו'. אחריותו של הספק תהיה לפחות בתחומים הבאים:

א. <u>מעקב ולימוד</u>

הספק יילמד ויעקוב אחר התפתחות מערכות הציוד ותוכנות התשתית מן הסוגים הפועלים (ואשר יפעלו) בבתי הספר ו/או מוסדות החינוך ו/או אתרי מנהל קהילה, על מנת להיות מסוגל להבטיח עדכניות טכנולוגית ותפעולית הולמת לציוד של העירייה.

הספק יעביר לידיעת העירייה מידע שוטף הנוגע לתחומים אלו, וישתתף בהכנת תכניות ההצטיידות.

אחריותו של הספק תהיה בתחומי התפתחות מערכות הציוד במספר היבטים: טכנולוגיים, תפעוליים, עלויות, מוצרים משלימים, מוצרים תחליפים וכדו'.

ב. <u>התרעה</u>

הספק יהיה אחראי על מתן התרעה במועד מתאים על צורך בשינוי / שדרוג ציוד ותוכנות תשתית. התרעה זו תינתן במועד שיאפשר היערכות של העירייה לביצוע הטיפול הנדרש, ולפחות ארבעה חודשים מראש.

ההתרעה תינתן במקרים בהם יש ירידה בתפקוד הציוד בגין "הזדקנות רכיבים", שחיקה, תפקוד לקוי של מערכות הפעלה או תוכנות יישומים, הפסקת תמיכה של יצרן בגרסה הטכנולוגית הנוכחית, הכנסה של מערכת חדשה הדורשת טכנולוגיה בגרסה יותר גבוהה או כל גורם אחר.

4.3.3.2 **עדכניות טכנולוגית של הצוות המוצע לביצוע העבודה נשוא החוזה**

בנוסף לכל הדרישות הנוגעות לשמירת עדכניות טכנולוגית של מרכיבי הציוד, ותוכנות התשתית (כמפורט בסעיף 4.4.3.1) של העירייה, נדרש הספק להבטיח את עדכניות הידע הן של עובדי הספק והן של קבלן משנה, אם וככל שיש כאלו).

על הספק לקחת בחשבון כי רכיבי הציוד הנרכשים עבור בתי הספר ו/או מוסדות החינוך ו/או אתרי מנהל קהילה מתעדכנים מעת לעת (בהתאם לתצורות שזכו במכרזים העירוניים ו/או המכרזים של מפעל הפיס לחינוך) וככל שיהיו שינויים בתצורת הציוד הספק יידרש להכשיר את עובדיו על מנת שיהיו בעלי ידע מתאים לתפעול ותחזוקה של רכיבי ציוד אלו.

הספק מתחייב לעמוד בכל שפורט על ידו בהצעתו למכרז, <u>בסעיף 4.3.3 בנספח 12 למכרז – המענה למכרז</u>, ככל שזה אושר ע"י העירייה.

4.3.3.3 **עדכניות טכנולוגית של אסיסטנטים בבתי הספר**

על מנת לשמור על האפקטיביות של האסיסטנטים בבתי הספר כקו ראשון בטיפול בעיות בשטח, הספק יבצע על חשבונו הכשרות והדרכות לאסיסטנטים בבתי הספר ומוסדות החינוך כמפורט להלן:

ג. הכשרה לאסיסטנטים ותיקים (כ- 100 אסיסטנטים) בהיקף שלא יפחת מ 40 שעות (נפרסת על 4 ימי הדרכה).

ד. הכשרה לאסיסטנטים חדשים בהיקף של 100 שעות (נפרסת על 10 ימי הדרכה).

נושאי ההכשרה יקבעו על ידי העירייה ויתואמו בין המנהל מטעם העירייה למנהל הפעילות מטעם הספק על מנת להבטיח שזו תכסה שינויים צפויים בבתי הספר ומוסדות החינוך.

הספק יעמיד על חשבונו לטובת הכשרות אלו מדריכים וכיתות לימוד.

4.3.4 שיפור רמת השירות (ו)

הספק מתחייב לייצר הליך לשיפור מתמיד של רמת השירות המוענקת על ידו לבתי הספר / מוסדות החינוך / אתרי מנהל קהילה:

4.3.4.1 תהליך הפקת לקחים

הספק נדרש לבצע תהליך הפקת לקחים שוטף שיכלול לפחות :

א. לבצע הקשבות לטכנאי מוקד (לפי אורך שיחות, לפי משוב סגירה שלילי של לקוח וכדו').

ב. לבצע ניתוח Root Cause Analysis לתקלות (תקלות שחרגו מ SLA מעבר לאחוז סף, תקלות שהופיע בדו"ח Top 10 שבועי / חודשי וכדו'), ולהגיש אחת לשבוע דו"ח שבועי בכתב הכולל את הניתוח, מה היו הסיבות לחריגה, מה הלקחים שהופקו מניתוח התקלה, הפעולות המתקנות שהוגדרו השיחה וסטאטוס הביצוע של הפעולות המתקנות.

ג. שיחות עם הצוות על תקריות שהתרחשו כולל האזנה להקלטות של שיחות עם לקוחות, לפחות שיחה אחת טובה ושיחה אחת לא טובה כל חודש לכל טכנאי מוקד.

ד. לבצע הקשבה של צוות טכנאי מוקד לחמשת השיחות הארוכות ביותר כל שבוע, לנתח אותן, להציג סיבות להתארכות השיחה ופעולות מתקנות נדרשות, ולהגיש אחת לשבוע דו"ח שבועי בכתב הכולל את הניתוח, הפעולות המתקנות שהוגדרו על מנת לצמצם את אורך השיחה וסטאטוס הביצוע של הפעולות המתקנות.

ה. לבצע תהליך שוטף של משוב לכלל נציגי המוקד בהתאם לנהלי העירייה כפונקציה של וותק הנציג וציון המשוב של הנציג (תדירות המשוב נעה בין פעם בשבועיים לפעם בחודשיים).

ו. לבצע תהליך חניכה של נציגים חדשים בהתאם לנהלי העירייה לרבות חניכה מלאה למשך חודש לפחות ותהליכי משוב תכופים (לפחות אחת לשבועיים) במהלך שלושת החודשים הראשונים של עבודת הנציג.

ז. לבצע ניתוח של משובים חמים (ברמה חודשית) בכל הנוגע לשביעות רצון ממוקד התמיכה, טכנאי השטח וביצוע בקשות שינוי, לנתח אותם, להציג סיבות לחוסר שביעות רצון / מגמה שלילית / חיובית בשביעות הרצון ופעולות מתקנות / נושאים לשימור הנדרשים, ולהגיש אחת לשבוע דו"ח חודשי בכתב הכולל את הניתוח, הפעולות המתקנות / נושאים שהוגדרו לשימור, וסטאטוס הביצוע של הפעולות המתקנות.

ח. לקיים לפחות אחת לשבוע ישיבת צוות, להפיק פרוטוקול כתוב הכולל את המשתתפים, הנושאים שנידונו והתובנות שהופקו ולהעביר עותק ממנו למנהל מטעם העירייה.

ט. לקיים ישיבת משוב חודשית לכל אחד מעובדי המוקד (טכנאי מוקד, מנהל בעיות, אנליסט וכדו'), להכין סיכום ישיבה כתוב ולהעביר עותק ממנו למנהל מטעם העירייה.

אם כתוצאה מתהליך הפקת הלקחים יציג הספק הצעות ייעול אשר יכולות להפחית בעלות מתן השירות, ותוכן ההצעות והמימוש שלהן יאושרו ע"י העירייה, הספק והעיריה יחלקו בסכום ההתייעלות, כאשר החלק של כל גוף בהתייעלות יקבע עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של העירייה.

4.3.4.2 סדנאות שיפור שירות

הספק יקיים סדנאות לשיפור רמת השירות, **באחריותו ובמימונו**, בהתאם למפורט להלן

א. הסדנה תתקיים אחת לשנה בכל רבעון שלישי, החל מהשנה הראשונה לפעילות הספק בעירייה.

ב. כל סדנה תכלול לפחות שלושה מפגשים בני שלוש שעות. המפגשים יתקיימו לאחר שעות העבודה (17:00-20:00) ו/או בימים שאין בהם פעילות עירונית.

ג. הספק יספק את כל משאבי ההדרכה הנדרשים לקיום הסדנה לרבות: מדריכים, עזרים וכל הנדרש.

ד. מפגשי הסדנה יתקיימו באתר חוץ עירוני המיועד לביצוע סדנאות או באתר עירוני המיועד לביצוע סדנאות של העירייה.

ה. הסדנאות יאופיינו ויתוכננו ע"י נציגי הספק ונציגי העירייה באמצעות לפחות שני מפגשי הכנה ותכנון לכל סדנה.

ו. הספק הינו האחראי למעטפת הארגונית והלוגיסטיקה המשתמעת מביצוע הסדנאות.

4.3.5 ביצוע בקשות שינוי (Change Request) / IMAC

העירייה רשאית להזמין מהספק מפעם לפעם, על פי שיקול דעתה, שינויים ושיפורים / פרויקטים הקשורים למתן השירותים המוגדרים במסגרת חוזה זה. פעילויות אלו תתבצענה במקביל לתמיכה השוטפת.

4.3.5.1 IMAC's

שרותי IMAC כוללים התקנה, ניתוק, העברה, הוספה, שינוי או החלפה של תחנות עבודה, מחשבים ניידים, שרתים (העברה בלבד ללא התקנה), מדפסות, ציוד תקשורת, חלפים וציוד פריפריאלי ובכלל זה מקלדות ועכברים.

השירות יינתן עפ"י תהליך ביצוע IMACs מוגדר בסעיף 2.4.3.1 לעיל ובהתאם לפירוט בנספח ה' לחוזה – טבלת מרכיבי השירות (Service Matrix), בסעיף 12, בהתאם למחירון IMAC המפורט בנספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 6.3.

<u>למען הסר ספק מובהר, כי :</u>

- **שדרוג מספר רכיבי חומרה ותוכנה ייחשב IMAC אחד (לדוגמה החלפת דיסק כולל התקנת מערכת הפעלה ותוכנות שונות).**
- **הזזת עמדת עבודה באותו הבניין/אתר תחשב כחצי IMAC (כולל ניתוק כל הציוד של הלקוח : מחשב, תחנת עגינה לנייד, מסך, מקלדת, עכבר, מדפסת אישית, טלפון והתקנת כל הציוד במקומו החדש, בארון התקשורת ובחדר המחשב) ובין אתרים תחשב כ- IMAC אחד.**
- **אספקה והתקנה של ציוד במשרדו של הלקוח במסגרת IMAC תכלול גם את פינוי הציוד הקיים אשר הוחלף במסגרת אותו ה IMAC ולא תיספר כשני IMACs שונים.**
- **באחריות הספק לתאם הגעה מול מבקש ההתקנה. התאום יכלול בדיקה מול מבקש ההתקנה שכל התשתיות (חשמל, תקשורת, טלפון) וכל הריהוט המשמש את מבקש ההתקנה קיימים בשטח. במידה והספק הגיע לשטח ללא תיאום ומצא כי התשתיות אינן מאפשרות התקנה, לא יקבל הספק תמורה בגין ביקור זה מבנק ה IMAC.**
- **פינוי ציוד ממשרדו של הלקוח למחסן העירוני תבוצע כחלק מהשירות השוטף ולא תיספר כ IMAC.**
- **ספירת האירועים תתנהל כ"בנק" מרכזי ללא תלות ברכיב החומרה/התוכנה. לדוגמה, תחנת עבודה אחת יכולה להיות משודרגת מספר פעמיים ואחרת בכלל לא תשודרג.**
- **מתן "שירותי אצבע" וליווי טכנאים של ספקים צד ג' כמפורט בסעיפים 4.3.2.7 ו- 4.3.2.8 יינתנו מתוך בנק ה IMACs, כאשר כל פעולה תחשב IMAC <u>אחד בלבד</u>.**
- **העירייה רשאית לדרוש לבצע פעילות מסוג IMAC לאחר שעות הפעילות. במידה ונדרש הספק לבצע פעילות מסוג IMAC לאחר שעות הפעילות, לצורך התחשבנות תספר כל יחידת IMAC כ 1.25 יחידות IMAC.**
- **פעילות המבוצעת ע"י טכנאי מוקד, גם אם היא כוללת שינוי תצורה ו/או ביצוע התקנות תוכנה ע"י השתלטות מרחוק, <u>לא תחשב כ IMAC</u>.**

4.3.5.2 **ביצוע עבודות נוספות**

לעירייה זכות לדרוש מהספק לבצע עבודות לפי מחירון ה – IMAC המפורט בסעיף 6 לנספח א' לחוזה, בהתאם לתפוקות.

לעירייה הזכות לבחור באיזה אופן יבוצעו השירותים הנוספים וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

השירות יינתן עפ"י התהליך המפורט להלן :

א. העירייה תגיש לספק דרישה לביצוע עבודה נוספת.

ב. הספק יגיש לעירייה הצעת מחיר הכוללת פירוט היקף IMAC's הנדרשים לביצוע העבודה לרבות פירוט העלות בהתאם למחירון המופיע בסעיף 6 לנספח א' לחוזה, לפי תפוקות או לפי שעות בהתאם לבחירת העירייה.

ג. לוחות הזמנים לביצוע העבודה יסוכמו בין הצדדים.

ד. העירייה תקבע את סדר העדיפות לבצוע העבודות הנוספות.

ה. הספק יבצע את העבודות הנוספות בהתאם לת"ע, וביצועיו ימדדו בהתאם לתוכנית העבודה המוסכמת.

העירייה תהא זכאית לבצע עבודות נוספות, על-פי האפשרויות הבאות :

א. ע"פ מחירון IMAC.

במקרה של פרויקטים גדולים (50 IMACs / 50 שעות עבודה ומעלה) המבוצעים בפרק זמן שאינו עולה על שבועיים קלנדאריים, התמורה בגין הפרויקט תהיה 80% (לדוגמה בפרויקט של 100 IMACs יהיה הספק זכאי לתמורה השווה ל 80 IMACs) המבטאת **20%** הנחה על מחירון IMACs.

ב. ע"פ שעות עבודה בפועל, בהתאם לאמור בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 10.

4.4 הסכם רמת-שירות (SLA-Service Level Agreement) (I)

מדידת רמת השירות תחל ממועד תחילת תקופת המעבר.

הסכם רמת השירות (SLA) ומנגנון הקנס / פרס ייכנס לתוקפם בתום תקופת המעבר. מדידת רמת השירות תבוצע על-פי הכללים והמדדים המפורטים ב**נספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA)** ובאמצעות מערכת ניהול המוקד ומדידת רמת השירות הקיימת בעירייה.

4.4.1 מדדי רמת שירות (M)

להלן תחומי המדידה לפיהם תימדד רמת השירות של הספק במהלך תקופת ההתקשרות:

סימול	מדד	משקל
Z_1	ביצועי מוקד התמיכה (Help Desk)	45%
Z_2	זמני התאוששות מתקרית (Incident) / בעיות (Problems) וזמני תיקון ציוד במעבדה	35%
Z_3	זמן תגובה לביצוע בקשת שינוי (Change Request) / IMAC	10%
Z_4	איכות השירות	10%
	סה"כ	100%

מדדי השירות הנמדדים בכל אחד מהתחומים המפורטים לעיל מוגדרים ב**נספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA)**.

4.4.2 חישוב ציון רמת שירות (I)

חישוב ציון רמת-השירות יבוצע בהתאם למפורט בנספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA), בסעיף 2.3 .

4.4.3 הפרת הסכם רמת השירות (I)

האירועים המוגדרים כהפרה של הסכם רמת השירות (אי עמידה בדרישות רמת השירות) מפורטים בנספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA), בסעיף 4.

4.4.4 מנגנון אכיפה להסכם רמת השירות (I)

אופן אכיפת הסכם רמת השירות ופירוט הפעולות שתינקטנה במקרה של הפרת הסכם רמת השירות מוצגים בנספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA), בסעיף 5.

4.4.5 עדכון הסכם רמת השירות (I)

במהלך תקופת ההתקשרות עם החברה רשאית העירייה ליזום עדכון של הסכם רמת השירות.

מודגש כי כל עדכון של דרישות רמת השירות יגזור עדכון של המחיר בהתאמה, קרי, הקלה בדרישות רמת השירות תגזור הוזלה בתמורה והחמרת דרישות רמת השירות תגזור העלאת התמורה. השינוי בתמורה ייקבע בהסכמת שני הצדדים.

4.4.6 כלים ושיטות למדידת רמת השירות (l)

האחריות למדידת רמת-השירות היא על הספק. אחת לחודש יידרש הספק להפיק את דו"חות רמת השירות ולאגדם בפורמט שייקבע ע"י העירייה על בסיס הדו"חות המפורטים בסעיף 2.5 לעיל.

בנוסף, יידרש הספק לבצע ניתוח Root Cause Analysis לממצאים חריגים, להסיק מהם מסקנות לגבי שיפור השירות ולהציגם יחד עם דו"חות רמת השירות (ראה גם סעיף 4.3.4.1 לעיל).

4.4.7 סקרי שביעות רצון (l)

אחד ממרכיבי השירות המשפיעים על ציון רמת השירות בכל אחד מתחומי התפעול והתחזוקה של המערכת הוא שביעות רצון הלקוחות (ראה נספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA)). מדידת שביעות רצון הלקוחות תבוצע באמצעות מספר ערוצים:

1) שאלוני שביעות רצון חודשיים המופצים ע"י המרכז למחקר כלכלי חברתי, חטיבת תכנון ארגון ומערכות מידע.
2) שאלוני שביעות רצון שנתיים המופצים ע"י המרכז למחקר כלכלי חברתי, חטיבת תכנון ארגון ומערכות מידע.
3) שאלון שביעות רצון שיצורף לכל הודעת דוא"ל / SMS ללקוח אשר פתח את הקריאה המבקשת ממנו אישור לסגירת התקרית.

עיבוד המידע שבסעיפים 2 ו- 3 לעיל באחריות המרכז למחקר כלכלי חברתי, חטיבת תכנון ארגון ומערכות מידע בעירייה.

המידע המעובד יוזן אל המערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות על מנת לאפשר הפקת דו"חות רמת שירות מהמערכת.

4.5 מנגנון היפרדות (l)

4.5.1 כללי

מובהר בזאת, כי הזכות להפסקת החוזה מכל סיבה שהיא מוענקת לעירייה בלבד, והכל עפ"י הקבוע בחוזה זה על נספחיו.

4.5.2 תפקידו של מנגנון ההיפרדות הינו להבטיח מעבר חלק ונוח מהשירותים הניתנים עפ"י חוזה זה על נספחיו למסגרת שירותים אחרת שתיבחר ע"י העירייה, וזאת מבלי לפגוע ברצף השירות וברמת השירות הקבועה בחוזה. מובהר בזאת כי העירייה רשאית לבצע את השירותים או בעצמה או ע"י ספק אחר מטעמה.

4.5.3 הספק מתחייב לגלות רצון טוב, שיתוף פעולה מלא ומקיף, לקיים את כל בקשות העירייה ולסייע לעירייה עפ"י דרישתה לבצע את כל הנדרש לצורך העברת השירותים מהספק לצד ג' כלשהו ו/או לעירייה.

4.5.4 מנגנון ההיפרדות יחול גם במקרים בהם תבחר העירייה להפסיק את ההתקשרות עם הספק, וזאת אף לגבי חלק מהשירותים נשוא חוזה זה.

4.5.5 בניית תכנית היפרדות מפורטת

בניית תכנית היפרדות מפורטת היא חלק מהתחייבות הספק עפ"י החוזה. הספק מתחייב להכין תכנית היפרדות במהלך תקופת המעבר, ותוכנה יאושר על ידי העירייה.

העירייה רשאית לעדכן את התכנית מעת לעת ועפ"י שיקול דעתה הבלעדי.

התכנית תכלול את הפעילויות, לוחות הזמנים והאחריות לשלוש התקופות המפורטות להלן:

4.5.5.1 תקופת ההתרעה – מיום הודעת העירייה על הפסקת החוזה או הפסקת חלק מן השירותים ועד תחילת חפיפה עם ספק חדש ו/או עם העירייה.

4.5.5.2 תקופת העברת האחריות – מתום תחילת החפיפה ועד לתחילת עבודה עצמאית ע"י הספק החדש או ע"י העירייה. (תקופה זו לא תמשך יותר מ 30 ימי עבודה).

4.5.5.3 תקופת התמיכה – מיום הפסקת החוזה (סיום תקופת העברת האחריות) ועד 6 חודשים לאחר מכן. הערבות **לחוזה תשוחרר רק בתום תקופה זו.**

4.5.6 **תקופת ההתרעה**

בתקופת ההתרעה תתחיל להתבצע חפיפה בין הספק ולבין העירייה (Insourcing, או ספק אחר). תקופת החפיפה תתחיל מיד עם תחילת תקופת ההתרעה.

4.5.7 **צוות מנגנון ההיפרדות**

עם תחילת תקופת ההתרעה יוקם צוות משותף, שיכלול את הגורמים הבאים: העירייה, הספק והספק המחליף (אם יהיה כזה).

בראש צוות ההעברה יעמוד נציג העירייה.

הספק מתחייב להעמיד מנהל מטעמו וכן עובד נוסף אשר עיסוקם הבלעדי בתקופת ההתרעה יהיה להעביר את הידע הנצבר בנושא ניהול מוקד השירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב על מרכיביו השונים, ניהול מערך טכנאי השטח, מידע אודות ניהול הציוד, מידע אודות תהליכי ונהלי עבודה, מבנה צוות העבודה, וכן מידע/נתונים שהצטברו בבסיסי הנתונים השונים.

הספק מצהיר כי ידוע לו כי עלויות אלו נכללות במחירי נספח ג' לחוזה וכי בגינן לא תשולם לו כל תמורה מאת העירייה.

הצוות יפעל באופן שוטף ורציף הן בתקופת ההתרעה והן בתקופת העברת האחריות.

4.5.8 **העברת/השבת כל מרכיבי השירות לרשות העירייה**

הספק מתחייב להחזיר לעירייה את כל המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות, בין אם נמסרו לו בתקופת החוזה, או לפני כן, במצב כפי שניתנו לו על ידי העירייה ואת כל המסמכים והתיעוד שהוכנו אי פעם ע"י העירייה או מי מטעמה. הכוונה לכל מסמך, תעודה או כל פרט מידע, אמור על כל מדיה שהיא: נייר, צילום, הקלטה, מדיה מגנטית או אחרת וכד'.

הספק מתחייב להעביר את כל מרכיבי השירות לרבות רשימות ציוד מעודכנות לפי מספר מזהה (מחשב, מדפסת ועוד) וזאת בנוסף לציוד הקצה/היקפי אשר סופק על ידי הספק בתקופת ההתקשרות לצוות ולמוקד התמיכה, כך שלא יישאר בידיו שום פרט אשר לא היה בידיו לפני תחילת החוזה, בקשר לחוזה זה. הכוונה היא כי בידי העירייה יהיו כל הנתונים, הטבלאות, הרישומים או פרטים אחרים הנוגעים לעירייה ולציוד.

עם סיום ההתקשרות יבצע הספק השמדה מוחלטת של הנתונים אשר יהיו מאוחסנים במערכות המידע שלו עבור העירייה לאחר שהעביר עותקים מושלמים מהם לעירייה.

4.5.9 מובהר בזאת כי במהלך תקופת התמיכה, רשאית העירייה לבחור מי מטעם הספק ייתן את התמיכה הנדרשת ובגין שירותים אלה, תשלם העירייה לספק את התמורה הנקובה בנספח י' לחוזה.

השירותים יינתנו ע"פ דרישת העירייה וצרכיה, מעת לעת, ויכולים להיות בתחומי התפעול, התחזוקה או כל תחום אחר שהיה באחריות הספק מכח החוזה על נספחיו.

4.5.10 **הסבת הסכמי הספק עם קבלני משנה**

הספק מתחייב ליתן הודעות בדבר הסבת ההסכמים בינו לבין קבלני המשנה מטעמו ע"פ הקבוע בסעיף 15.10 לנספח א' לחוזה וזאת במהלך תקופת ההתרעה ובכל מקרה לא יאוחר מתום תקופת העברת האחריות.

4.6 אינדקס תיעוד (I)

4.6.1 תיעוד

הספק יידרש להכין נהלים, תשתיות הדרכה ותיקי אתר כמפורט בסעיפים 4.2.4.2 ו- 4.2.4.3 לעיל.
הספק יידרש לעדכן נהלים אלו לאורך כל תקופת ההתקשרות כחלק מהשירות השוטף.

4.7 השתלבות בארגון (I)

בעירייה תפעלנה שתי וועדות להנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילויות הספק:

- **ועדת היגוי** – בראשות מנהלת מחלקת שירות וקשרי לקוחות או מי מטעמה, שתתכנס בתדירות חודשית ובהתאם לצורך.
- **וועדת תפעול** - בראשות מנהל תפעול ובקרה של המוקד מטעם העירייה ומנהל הפעילות של הספק שתתכנס אחת לשבוע.

הרכב המשתתפים בוועדות יקבע ע"י העירייה וביכולתה להוסיף ולגרוע מהן כרצונה.
תדירות המפגשים המפורטת לעיל, הנה נגזרת של הערכת הצורך. העירייה רשאית לשנותה על פי העניין ועל פי הצורך בשלבים השונים של ההתקשרות. כל שינוי כדלהלן יועבר לספק מראש על מנת שיוכל להתארגן כנדרש.
הספק באמצעות נציגיו, כפי שייקבע, מתחייב להשתתף בוועדות המפורטות לעיל ללא הגבלות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת נציג העירייה.

4.8 רציפות השירות (M)

הספק מתחייב לקיים רצף-שירות כמתחייב על-פי רמת-השירות (SLA). והוא מתחייב להכשיר אנשי צל לגיבוי הצוות הקיים, קבלת סיוע מצוותים אחרים שברשותו במקרי חירום ועוד.

נספח מס' 1

אל עיריית תל-אביב-יפו
אבן גבירול 69
תל-אביב 64162

הצהרת המשתתף במכרז

פרטי המכרז

שם המכרז: למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing) להפעלת מוקד שירות (Help Desk), תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך	מספר המכרז: 38/2019

אנו החתומים מטה, לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. אנו מצהירים בזה, כי הבנו את כל האמור במסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ולא נציג תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה, ואנו מוותרים מראש על טענות כאמור.
2. אנו מצהירים, כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, כי הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז וכי אנו מקבלים על עצמנו לבצע את ההספקה ו/או העבודה שבנדון, בהתאם לתנאים המפורטים בחוזה ובמסמך הדרישות המקצועיות ו/או המפרט הטכני המצורף אליו.
3. אנו מצהירים, כי הגשנו את הצעתנו למכרז בהתאם לנוסח המכרז המופיע באתר האינטרנט העירוני ובמשרדי העירייה, וידוע לנו, כי נוסח זה הינו הנוסח המחייב וכי לא יהיה כל תוקף לכל שינוי ו/או עדכון ו/או תוספת, למעט השינויים והעדכונים שנמסרו ע"י העירייה במסגרת הליכי המכרז.
4. אנו מצהירים בזה, כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.
5. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה במשך 120 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות או לתקופה נוספת בהתאם להארכת ערבות המשתתף במכרז, בהתאם לסמכות העירייה ולכל זמן שהערבות על הארכותיה תהיה בתוקף.
6. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית בתוקף בנוסח ובסכום הנקובים במסמכי המכרז.
7. אם תתקבל הצעתנו אנו מתחייבים, כי בתוך 7 ימים מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה ונפקיד בידכם ערבות בנקאית בשיעור הנקוב בחוזה המתאים.
8. עד המצאת הערבות הבנקאית בהתאם לחוזה תשמש הערבות הבנקאית שמסרנו בנוגע למכרז להבטחת כל התחייבויותינו על פי המכרז.
9. אם מסיבה כל שהיא לא נעמוד בהתחייבויותינו, אנו מסכימים שאת הערבות הבנקאית, שצרפנו למכרז, כולה או מקצתה, תחלטו כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש.
10. אנו מסכימים, כי הצעתנו היא בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד בשמו מוגשת ההצעה, כי אנו זכאים לחתום בשם התאגיד על הצעה זו, וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
11. אנו מצרפים להצעתנו את המסמכים והאישורים הנדרשים על פי מסמכי המכרז.

שם המשתתף/ החברה	כתובת	טלפון	שם איש הקשר

9/02 03099 5

_____ _____

תאריך חתימה וחותמת

ערבות מכרז

נספח מס' 2

לכבוד:

עיריית תל-אביב-יפו

רחוב אבן גבירול 69

כתב ערבות (בש"ח)

כתב ערבות מספר:

מספר הערבות בבנק	תאריך	לשימוש העירייה
		מספר אסמכתא

הואיל ועל

פרטי הנערב	**(להלן "הנערב")**

להמציא לכם ערבות בנקאית בסך של 100,000 ש"ח

סכום הערבות במילים מאה אלף ש"ח

כערובה למכרז מסגרת פומבי למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing) להפעלת מוקד שירות (Help Desk), תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה

מספר המכרז 38/2019

הרי תמורת הסכמתכם לקבל ערבותנו זאת, ועל פי בקשת הנערב, הרינו ערבים בזאת כלפי עיריית תל-אביב-יפו בעד הנערב, בש"ח עד סכום השווה **ל- 100,000** ש"ח.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום, כאמור, בתוך 7 ימים מתאריך הדרישה כפי שיפורט בה.

ערבותנו זאת היא מוחלטת ובלתי תלויה, אנו מתחייבים לפעול על פיה ולא נהיה זכאים לבטלה בדרך כלשהי.

מוסכם בזאת במפורש, כי לא תהיו חייבים לנקוט הליכים משפטיים נגד הנערב ו/או לפנות בדרישה מוקדמת לנערב ו/או לממש בטחונות אחרים, כתנאי מוקדם לתשלום סכום הערבות על ידינו.

תוקף הערבות עד תאריך **25.12.2019** ועד בכלל, וכל דרישה מצדכם לתשלום הנזכר לעיל צריכה להישלח אלינו בדואר רשום, או להימסר לנו במסירה אישית כנגד חתימתנו עד התאריך הזה.

- ערבות זאת על כל תנאיה תוארך באופן אוטומטי לתקופה נוספת של **ארבעה חודשים** על פי דרישת גזבר העירייה או מי שהוסמך על ידי הגזבר, ותישלח אלינו עד תאריך **25.12.2019** ועד בכלל.

פרטי הבנק

כתובת									
רחוב	מס' בית	עיר							
			שם ומס' סניף הבנק						קוד בנק

בברכה,

_____ _____ _____

שם פרטי ומשפחה תאריך חתימה

נספח 3 למכרז מבוטל

נספח מס' 4

רשימת בנקים וחברות ביטוח המורשים להוציא ערבות

להלן רשימת בנקים וחברות ביטוח מהם ניתן לקבל ערבות, עפ"י הנוסח המקובל על העירייה:

רשימת בנקים מסחריים	רשימת חברות ביטוח
בנק איגוד לישראל בע"מ	איילון חברה לביטוח בע"מ
בנק אוצר החייל בע"מ	אליהו חברה לביטוח בע"מ
בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ
בנק דיסקונט לישראל בע"מ	כלל ביטוח אשראי בע"מ
בנק יורו-טרייד בע"מ	הפניקס הישראלי חברה לביטוח בע"מ
בנק החקלאות לישראל בע"מ	כלל חברה לביטוח בע"מ
בנק מזרחי טפחות בע"מ	החברה הישראלית לביטוח סיכוני סחר חוץ בע"מ
בנק הפועלים בע"מ	מגדל חברה לביטוח בע"מ
בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	מנורה חברה לביטוח בע"מ
בנק ירושלים בע"מ	הראל חברה לביטוח בע"מ
יובנק בע"מ	חברה לביטוח אשראי - אשור בע"מ
בנק לאומי לישראל בע"מ	החברה הישראלית לביטוח אשראי בע"מ
בנק לפתוח התעשיה בישראל בע"מ	**רשימת בנקים למשכנתאות**
בנק מסד בע"מ	בנק אדנים למשכנתאות בע"מ
בנק ערבי ישראל בע"מ	בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ
בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ	בנק לאומי למשכנתאות בע"מ
בנק קונטיננטל לישראל בע"מ	בנק עצמאות למשכנתאות ולפיתוח בע"מ
בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות בע"מ
CITIBANK N.A (סניפים בישראל בלבד)	טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ
HSBC Bank plc (סניפים בישראל בלבד)	

נספח 5- ביטוח ואישור עריכת הביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי חוזה זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת החוזה (ולעניין ביטוח אחריות מקצועית או חבות מוצר, למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת החוזה), את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח (להלן: "**ביטוחי הספק**" ו"**אישור עריכת הביטוח**", לפי העניין), אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל.

2. ככל ובמסגרת השירותים נעשה שימוש בכלי רכב ו/או כלי צמ"ה לפי העניין מתחייב הספק לערוך בנוסף את הביטוחים הבאים: ביטוח חובה כנדרש על פי דין בגין פגיעה גופנית עקב השימוש בכלי רכב, ביטוח אחריות בגין רכוש של צד שלישי עקב השימוש בכלי רכב עד לסך 400,000 ₪ בגין נזק אחד, ביטוח מקיף לכלי הרכב וביטוח במתכונת "כל הסיכונים" לעניין ציוד מכני הנדסי.
על אף האמור לעיל, לספק הזכות, שלא לערוך את ביטוחי הרכוש (למעט צד ג') המפורטים בסעיף זה, במלואם או בחלקם, אך הפטור המפורט בסעיף 7 להלן יחול, כאילו נערכו הביטוחים במלואם.

3. ללא צורך בכל דרישה מצד העירייה, על הספק להמציא לידי העירייה, לפני תחילת ביצוע השירותים וכתנאי מוקדם להתקשרות, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי מבטח הספק. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי העירייה אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומידי תקופת ביטוח, כל עוד חוזה זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.
בכל פעם שמבטח הספק יודיע לעירייה, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.

4. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק הינם בבחינת דרישה מזערית, המוטלת על הספק, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי החוזה ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי חוזה זה ו/או על פי דין, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי העירייה בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.

5. לעירייה תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שיידרשו על מנת להתאים את ביטוחי הספק להתחייבויות הספק על פי חוזה זה.

6. מוצהר ומוסכם כי זכויות העירייה לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כאמור בסעיף 5 לעיל, אינן מטילות על העירייה כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי הספק, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על הספק על פי חוזה זה או על פי כל דין, וזאת בין אם דרשה העירייה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם בדקה את אישור עריכת הביטוח ובין אם לאו.

7. הספק פוטר את העירייה ו/או את תאגידיה העירוניים ו/או את מי מהבאים מטעם הגופים הנזכרים לעיל מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי העירייה ו/או המשמש את הספק ו/או את הבאים מטעמו לצורך ביצוע השירותים, ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור; ובלבד שהפטור כאמור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.

8. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות חוזה זה לעניין הסבת החוזה, ובמקרה בו השירותים או חלק מהם יבוצעו על ידי קבלני משנה מטעם הספק, על הספק לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח נאותות בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עמם. מובהר בזאת, כי על הספק מוטלת האחריות כלפי העירייה ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שבוצעו או אמורים היו להתבצע בידי קבלני משנה.

9. נספח 5 זה הינו מעיקרי החוזה והפרתו מהווה הפרה של החוזה.

המשך נספח 5 - אישור עריכת הביטוח **תאריך:**

Click here to enter text. _____

הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בכפוף לתנאי הפוליסות המקוריות וסייגיהן, עד כמה שלא שונו באישור זה, ובלבד שאין בשינויים אלו כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.

מקבל האישור	מעמדו	המבוטח / בעל הפוליסה	מעמדו
שם: **עיריית תל אביב - יפו ו/או תאגידים עירוניים** **כתובת:** אבן גבירול 69 תל אביב יפו	☐ **משכיר** ☐ **חברת ניהול** ☐ **בעל מקרקעין** ☐ **שוכר** ☒ **מזמין שירותים/ עבודות** ☐ **מזמין מוצרים** ☐ **אחר:** _____	**שם:** _____ **כתובת:**	☐ **שוכר** ☐ **משכיר** ☐ **חברת ניהול** ☐ **ספק מוצרים** ☒ **נותן שירותים** ☐ **קבלן** ☐ **אחר:** _____

תיאור הפעילות העבודות נשוא אישור הביטוח:

הפעלת מוקד שירות (Help Desk), מתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב לבתי ספר, מוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה

בקשר ל- ☒**חוזה / מכרז** ☐**הזמנת עבודה מס'** **מיום**

פירוט נוסף:

הכיסויים

	סוג	מספר פוליסה	גבול האחריות / סכום ביטוח ☒ ₪ ☐ $	תקופת הביטוח	סעיפים מיוחדים לטובת מקבל האישור
1	רכוש ☐ רכוש ☐ א. תוצאתי	לחץ להשלמת טקסט	לחץ להשלמת טקסט	לחץ להשלמת טקסט	☐ מבוטח נוסף ☐ מוטב לתגמולי ביטוח ☐ סעיף שיעבוד ☒ ויתור על תחלוף
2	צד ג'	לחץ להשלמת טקסט	**4,000,000** ₪	לחץ להשלמת טקסט	☐ מבוטח נוסף ☒ הרחב שיפוי ☒ אחריות צולבת
3	מעבידים	לחץ להשלמת טקסט	**20,000,000 לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח**	לחץ להשלמת טקסט	☐ מבוטח נוסף ☒ הרחב שיפוי ☒ אחריות צולבת
4	אחריות מקצועית	לחץ להשלמת טקסט	**1,000,000** ₪	לחץ להשלמת טקסט ת.רטרו:	☐ מבוטח נוסף ☒ הרחב שיפוי ☐ אחריות צולבת

- הפוליסה לא תבוטל ולא יחול בה שינוי לרעה בטרם משלוח הודעה מראש בת 30 יום בכתב ובדואר רשום למקבל האישור.
- ביחס לפעילות נשוא אישור זה, הפוליסה ראשונית וקודמת לכל פוליסה אחרת של מקבל האישור ומבטחיו ולא יחול סעיף השתתפות / כפל ביטוח.

חתימת האישור: המבטח חתימה וחותמת המשתתף במכרז

_____ _____

נספח מס' 6

הצהרת המשתתף על מעמדו המשפטי

על המשתתף במכרז לציין במדויק את מעמדו המשפטי ולמלא את הפרטים בטבלאות שלהלן:

א. מעמד משפטי

☐ חברה בע"מ	☐ עמותה	☐ אגודה שיתופית	☐ שותפות רשומה	☐ שותפות לא רשומה	☐ משתתף במכרז (פרטי)
(יש למלא טבלאות ב' ג') ולצרף דו"ח מעודכן מרשם החברות	**(יש למלא טבלאות ב' ג')** ולצרף דו"ח מעודכן מרשם העמותות	**(יש למלא טבלאות ב' ג')** ולצרף דו"ח מעודכן מרשם האגודות	**(יש למלא טבלאות ב' ג' ד')** ולצרף דו"ח מעודכן מרשם השותפויות	**(יש למלא טבלאות ב' ד')**	**(יש למלא טבלאות ב' ד')**

ב. פרטים כלליים (יש לצרף תדפיס מרשם החברות / עמותות)

שם המשתתף במכרז	
כתובת המשתתף במכרז	
כתובת מייל	
טלפון	
טל' נייד	
פקס	
מס' עוסק מורשה	
מספר התאגיד	

ג. שמות בעלי זכות החתימה (חברה בע"מ/ עמותה/ אגודה שיתופית/ שותפות רשומה)

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דוגמת חתימה

ד. שמות השותפים (שותפות רשומה או שותפות לא רשומה או משתתף במכרז (פרטי))

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דוגמת חתימה

אנו, החתומים מטה, מאשרים בזאת, כי הפרטים שמסרנו על מעמדנו המשפטי בטופס זה מדויקים ועדכניים.

דוגמת חותמת

_____ _____
שם פרטי שם משפחה

_____ _____
תאריך חתימה

❖ אני מאמת/ת את חתימות מורשי החתימה של החברה/ העמותה/ האגודה השיתופית/ השותפות הנ"ל ומאשר/ת כי חתימתם מחייבת את _____ (החברה/ העמותה/ האגודה השיתופית/ השותפות) לכל דבר ועניין.

_____ _____
רואה חשבון/ עורך דין **תאריך**

נספח 6 א'

עסק בשליטת אישה

משתתף במכרז העונה על דרישות תקנה 22 (ה1) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח – 1987, לעניין עסק בשליטת אישה, נדרש להגיש אישור רו"ח ותצהיר מאומת ע"י עו"ד לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

לשם הנוחות וההבהרה, ההגדרות לעניין זה כהגדרתן בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992:

"אישור"	אישור של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה: א. אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה. ב. אם שליש מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.
"אמצעי שליטה"	כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981.
"מחזיקה בשליטה"	נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ- 50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק.
"נושא משרה"	מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה.
"עסק"	חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוציאו לציבור על פי תשקיף, או שותפות הרשומה בישראל.
"עסק בשליטת אישה"	עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד, עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות 1 ו- 2 של ההגדרה אישור.
"קרוב"	בן זוג, אח, הורה, צאצא, ובן זוג של אח, הורה או צאצא.
"תצהיר"	תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה.

תצהיר

1. אני גב' _____ ת.ז _____ מצהירה בזאת כי העסק _____ (המשתתף במכרז) מזהה ח.פ/ע.מ _____ נמצא בשליטתי בהתאם להגדרות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ובהתאם לתקנה 22(ה1) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח – 1987 .

2. אני מצהירה כי זהו שמי, זוהי חתימתי וכי האמור בתצהירי זה נכון.

שם מלא	**ת.ז.**	**תאריך**	**חתימה**

<u>אימות עורך הדין</u>

אני, הח"מ, _____עו"ד, מאשר בזאת כי ביום _____ הופיעה בפני גב' _____, מספר זהות _____, ולאחר שהזהרתיה כי עליה להצהיר את האמת וכי תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, אישרה את נכונות הצהרותיה בתצהיר זה וחתמה עליו בפני.

שם מלא	**ת.ז.**	**מספר רישיון**	**תאריך**	**חותמת וחתימה**

אישור רו"ח

יודפס על נייר לוגו של משרד רואה החשבון

תאריך:_____

לכבוד

_____ (שם המשתתף במכרז)

הנדון: אישור עסק בשליטת אישה

אנו משרד רו"ח _____, רואי החשבון המבקר של חברתכם (המשתתף במכרז _____), מאשר כי המשתתף במכרז מס' _____לביצוע _____ הינו עסק בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ובהתאם לתקנה 22 (ה1) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח – 1987.

בכבוד רב,

_____

רואי חשבון

נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה–

טופס הצעת מחיר

נספח 7 למכרז

/ נספח ג' לחוזה

טופס הצעת המחיר (נספח 7 למכרז) יוגש במעטפה נפרדת כשהיא סגורה היטב, ומוגשת עם יתר מסמכי המכרז

טופס הצעת מחיר מכרז 38/2019
למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing) להפעלת מוקד שירות (Help Desk) ולתמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה

1. הצעת המחיר תמולא בטבלאות המובאת בהמשך, כשהמחיר יצוין בש"ח ולא יכלול מע"מ.
2. מודגש, כי הכמויות המפורטות בפרק זה הינן לצורך השוואת ההצעות **ואינן מחייבות** את העירייה ברכישת חלק/כל השירותים ו/או הרכיבים, ומבוססות על אומדן כמויות המוערך על ידי העירייה, אשר אינו מחייב, ולעניין זה ראה, בין היתר סעיף 5 לפרק ג' שכותרתו "היקף העבודות".
3. לעירייה תישמר הזכות להזמין כמויות בהתאם לצרכיה ולדרישותיה. המחיר ליחידה יישמר ללא שינוי וללא קשר לכמות המבוקשת ממוצר מסוים.
4. במקרה שלא יוצג מחיר בסעיף כלשהו מסעיפי כתב הכמויות ו/או בעדכונים לכתב הכמויות, ו/או יוצג מחיר יחידה שלילי, שומרת העירייה על זכותה **לפסול את ההצעה**, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
5. ככל שהמכרז מפרט שירות שאינו מפורט בצורה מפורשת בטבלאות 1 ו/או 2 ו/או 4 ו/או 5 להלן, יראו בעלות שירות זה כנכללת במחיר אותו יציע הספק במענה לטבלה מספר 2 בשורה מספר 1 ו/או לטבלה מספר 5 בשורה מספר 2 (עלות שנתית לתפעול מוקד תמיכה), ולא תשולם בעד שירות זה כל תמורה נוספת.

<u>טבלה מס' 1 – עלות חד פעמית – תשתיות למיקור חוץ עבור טיפול בבתי ספר ואתרי חינוך</u> :

על המשתתף במכרז לפרט בטבלה מס' 1 את העלות החד פעמית בגין התשתיות הנדרשות לצורך הערכות למתן שירותי מיקור חוץ.

בסעיף זה על המשתתף במכרז לכלול עלויות חד פעמיות של רכישה של מערכות ו/או רישוי בלבד.

#	רכיב עלות	סה"כ עלות ₪ (לא כולל מע"מ)	כמות	הערות / הפניה לסעיפי המכרז
1	עלות חד פעמית – תשתיות למיקור חוץ, לרבות : א. ערכת ציוד לטכנאי מוקד / טכנאי בכיר / מנהל מוקד ב. ערכת ציוד לטכנאי שטח ג. מסכי תצוגה עבור המערכת לניהול השירות ותשתיות מוקד ד. עלות העתקה והקמה של בקר הרשת הוירטואלי על כל רכיביו ה. מערכת הפצת תוכנה, עדכוני גרסאות ועדכוני אבטחת מידע ו. מערכת השתלטות מרחוק ז. מערכת לניטור ושליטה בשרתים, ציוד תקשורת וחומרת אבטחת מידע ח. מערכת ניהול ספירות מצאי	_____ ₪	1	ראו, בין היתר, הסעיפים הבאים במפרט הטכני – נספח ב' לחוזה : א. סעיף 3.2.2 א' ב. סעיף 3.2.2 ב' ג. סעיף 3.3.2 ד. סעיף 3.7.1.5 ה. סעיף 3.7.2.1 ו. סעיף 3.7.2.2 ז. סעיף 3.7.2.3 ח. סעיף 3.7.2.4

יודגש, כי העירייה לא תשלם לספק תשלומים נוספים כלשהם בגין הקמת תשתיות מיקור החוץ עבור בתי ספר ומוסדות חינוך.

<u>טבלה מס' 2 – עלות שנתית של השירותים עבור בתי ספר ומוסדות חינוך</u>:

הצעת המשתתף במכרז בטבלה מס' 2 כוללת את כל ההוצאות מכל מין וסוג שהן ללא יוצא מן הכלל, ישירות ועקיפות, עפ"י המפורט במכרז על נספחיו בגין מלוא השירותים המפורטים בחוזה על נספחיו, לרבות <u>נספח ב' לחוזה - המפרט הטכני</u> <u>ובנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix)</u>, בהתאם לרמת השירות המפורטת <u>בנספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA)</u>, בהתאם להיקפי הציוד והלקוחות המפורטים <u>בנספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים (Base Case)</u>. המשתתף במכרז יגלם בהצעתו, את כל העלויות לרבות עלות "בנק גב אל גב" (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 8). היה ויזכה המשתתף במכרז, העירייה לא תשלם תוספות על המחירים הנ"ל, בגין השירותים האמורים. מודגש, כי העלות הקבועה תכלול תמיכה ותחזוקה של כלל הציוד, הן במסגרת אחריות והן ללא אחריות.

#	רכיב עלות	מחיר יחידה ₪ (לא כולל מע"מ)	אומדן כמות לשנה	סה"כ עלות	הערות / הפניה לסעיפי המכרז
1	עלות שנתית לתפעול מוקד תמיכה	_____ ₪	1	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.1 במפרט הטכני
2	עלות שנתית להפעלת מערך ניטור ותפעול של חומרה מרכזית	_____ ₪	1	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.1 במפרט הטכני באמצעות הכלים המפורטים בסעיפים 3.7.2.1, 3.7.2.2 ו- 3.7.2.3 במפרט הטכני
3	עלות ביצוע סקר מצאי שנתי	_____ ₪	1	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולתכולה המפורטת בסעיף 4.2.4.6
4	עלות שנתית לתחזוקת אתר קטן מאד	_____ ₪	31	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.1, 4.3.2.7, 4.3.2.8 ו- 4.3.2.9
5	עלות שנתית לתחזוקת אתר קטן	_____ ₪	45	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.1, 4.3.2.7, 4.3.2.8 ו- 4.3.2.9
6	עלות שנתית לתחזוקת אתר בינוני	_____ ₪	40	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.1, 4.3.2.7, 4.3.2.8 ו- 4.3.2.9

#	רכיב עלות	מחיר יחידה ₪ (לא כולל מע"מ)	אומדן כמות לשנה	סה"כ עלות	הערות / הפניה לסעיפי המכרז
7	עלות שנתית לתחזוקת אתר גדול	_____ ₪	21	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.1, 4.3.2.7, 4.3.2.8 ו- 4.3.2.9
8	עלות שנתית לתחזוקת אתר גדול מאד	_____ ₪	17	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.1, 4.3.2.7, 4.3.2.8 ו- 4.3.2.9
9	עלות שנתית לתחזוקת מחשב נייד על כל רכיביו (כהגדרתו בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.15)	_____ ₪	11,012	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.2
10	עלות שנתית לתחזוקת מחשב נייח / תחנת עבודה על כל רכיביו (כהגדרתו בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.14)	_____ ₪	6,387	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.2
11	עלות שנתית לתחזוקת מקרן על כל רכיביו (כהגדרתו בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.17)	_____ ₪	2,437	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.4 כולל אספקת מתכלים כמפורט בנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix) בסעיף 13.8.
12	עלות שנתית לתחזוקת עגלת טעינה על כל רכיביה (כהגדרתה בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.18 ו- 1.19)	_____ ₪	229	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.5

#	רכיב עלות	מחיר יחידה ₪ (לא כולל מע"מ)	אומדן כמות לשנה	סה"כ עלות	הערות / הפניה לסעיפי המכרז
13	עלות שנתית לתחזוקת מדפסת וסורקים (הנכללים בהגדרת "ציוד היקפי" בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.20)	_____ ₪	1,376	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.2 כולל אספקת מתכלים כמפורט בנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix) בסעיפים 13.5 ו- 13.6.
14	עלות שנתית לתחזוקת שרת (כהגדרתו בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.10)	_____ ₪	231	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.1
15	עלות שנתית לתחזוקת טאבלט (כהגדרתו בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.16)	_____ ₪	2,000	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.2
16	עלות שנתית לתחזוקת מכשיר אל-פסק (הנכלל בהגדרת "ציוד היקפי" בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.20)	_____ ₪	300	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.2 כולל אספקת מתכלים כמפורט בנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix) בסעיף13.4.
17	עלות בנק "גב אל גב"	200,000	1	200,000	כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 8
		סה"כ עלות שנתית כוללת של השירותים עבור בתי ספר ומוסדות חינוך		**יחושב ע"י העירייה**	

<u>טבלה מס' 3 – עלות שנתית מוערכת של חלקי חילוף (עבור כל האתרים – בתי ספר, מוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה):</u>

המשתתף במכרז יפרט בטבלה מספר 3 את עלות חלקי החילוף אשר אינם נכללים בסל הבסיסי (כהגדרתו בנספח א' בסעיף 1.77. כל ייתר חלקי החילוף אשר נדרשים לצורך אספקת השירותים **<u>כלולים בסל הבסיסי</u>** ולא תשולם עבורם תמורה נוספת.

#	רכיב עלות	מחיר יחידה ₪ (לא כולל מע"מ)	אומדן כמות לשנה	סה"כ עלות	הערות / הפניה לסעיפי המכרז
1	עלות נורה למקרן	_____ ₪	370	יחושב ע"י העירייה	נורה שתסופק הנה נורה מקורית של יצרן המקרן המתאימה לעבודה של 5,000 שעות עבודה כולל אחריות ל 5 שנים. יש לפרט את **<u>מחיר הנורה בלבד</u>** משלוח הנורה לאתר הלקוח ועבודת ההחלפה של הנורה כלולה בשירות התחזוקה השנתית המפורטת בטבלה מספר 2 לעיל בסעיף 10
2	עלות סוללה למחשב נייד	_____ ₪	1,650	יחושב ע"י העירייה	הסוללה שתסופק הנה סוללה מקורית של יצרן המחשב המתאימה ל- 8 שעות עבודה רציפות בפרופיל שימוש הכולל בהירות מסך מרבית וחיבורי WiFi – BT פועלים כולל אחריות לשנה. מחיר הסוללה בלבד, משלוח הסוללה לאתר הלקוח ועבודת ההחלפה של הסוללה כלולה בשירות התחזוקה השנתית המפורטת בטבלה מספר 2 לעיל בסעיף 8
3	עלות סוללה לטאבלט	_____ ₪	300	יחושב ע"י העירייה	הסוללה שתסופק הנה סוללה מקורית של יצרן המחשב המתאימה ל- 8 שעות עבודה רציפות בפרופיל שימוש הכולל בהירות מסך מרבית וחיבורי WiFi – BT פועלים כולל אחריות לשנה. מחיר הסוללה בלבד, משלוח הסוללה לאתר הלקוח ועבודת ההחלפה של הסוללה כלולה בשירות התחזוקה השנתית המפורטת בטבלה מספר 2 לעיל בסעיף 14

#	רכיב עלות	מחיר יחידה ₪ (לא כולל מע"מ)	אומדן כמות לשנה	סה"כ עלות	הערות / הפניה לסעיפי המכרז
4	עלות מטען למחשב נייד	_____ ₪	400		מטען מקורי של היצרן. מחיר המטען בלבד, משלוח המטען לאתר הלקוח כלול בשירות התחזוקה השנתית המפורטת בטבלה מספר 2 לעיל בסעיף 9
	סה"כ עלות שנתית מוערכת של חלקי חילוף			**יחושב ע"י העירייה**	

כאמור בסעיף 2 לעיל, הכמויות המפורטות בפרק זה הינן לצורך השוואת ההצעות <u>ואינן מחייבות</u> את העירייה ברכישת חלק / כל השירותים ו/או הרכיבים. התשלום יבוצע לפי אספקה בפועל. הכמויות המפורטות הינן אך ורק לצורך השוואת הצעות, ולעניין זה ראה גם סעיף 5 לפרק ג' למכרז – "היקף העבודות".

<u>טבלה מס' 4 – תוספת עלות חד פעמית – תשתיות למיקור חוץ עבור טיפול באתרי מנהל קהילה (תכולה אופציונאלית)</u>:

על המשתתף במכרז לפרט בטבלה מס׳ 4 את תוספת העלות החד פעמית בגין הרחבת התשתיות הנדרשות כמפורט בטבלה 1 לעיל לצורך הערכות למתן שירותי מיקור חוץ לאתרי מנהל קהילה.

בסעיף זה על המשתתף במכרז לכלול עלויות חד פעמיות של רכישה של מערכות ו/או רישוי בלבד.

#	רכיב עלות	סה״כ עלות ₪ (לא כולל מע״מ)	כמות	הערות / הפניה לסעיפי המכרז
1	עלות חד פעמית – תשתיות למיקור חוץ, לרבות: א. ערכת ציוד לטכנאי מוקד / טכנאי בכיר / מנהל מוקד ב. ערכת ציוד לטכנאי שטח ג. מערכת הפצת תוכנה, עדכוני גרסאות ועדכוני אבטחת מידע ד. מערכת השתלטות מרחוק ה. מערכת לניטור ושליטה בשרתים, ציוד תקשורת וחומרת אבטחת מידע	_____ ₪	1	ראו, בין היתר, הסעיפים הבאים במפרט הטכני – נספח ב׳ לחוזה: א. סעיף 3.2.2 א׳ ב. סעיף 3.2.2 ב׳ ג. סעיף 3.7.2.1 (עבור מחשבים שאינם ברשת העירייה בלבד) ד. סעיף 3.7.2.2 (עבור מחשבים שאינם ברשת העירייה בלבד) ה. סעיף 3.7.2.3 (עבור שרתים שאינם ברשת העירייה בלבד)

יודגש, כי העירייה לא תשלם לספק תשלומים נוספים כלשהם בגין הקמת תשתיות מיקור החוץ.

יודגש כי השירות לאתרי מנהל קהילה הוא תכולה אופציונאלית, והעיריה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי יכולה להחליט האם להזמין תכולה זו מהספק הזוכה או שלא.

<u>טבלה מס' 5 – עלות שנתית של השירותים עבור אתרי מנהל קהילה</u>:

הצעת המשתתף במכרז בטבלה מס' 5 כוללת את כל ההוצאות מכל מין וסוג שהן ללא יוצא מן הכלל, ישירות ועקיפות, עפ"י המפורט במכרז על נספחיו בגין מלוא השירותים המפורטים בחוזה על נספחיו, לרבות <u>נספח ב' לחוזה - המפרט הטכני</u> <u>ובנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix)</u>, בהתאם לרמת השירות המפורטת <u>בנספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA)</u>, בהתאם להיקפי הציוד והלקוחות המפורטים <u>בנספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים (Base Case)</u>. המשתתף במכרז יגלם בהצעתו, את כל העלויות. היה ויזכה המשתתף במכרז, העירייה לא תשלם תוספות על המחירים הנ"ל, בגין השירותים האמורים. מודגש, כי העלות הקבועה תכלול תמיכה ותחזוקה של כלל הציוד, הן במסגרת אחריות והן ללא אחריות.

#	רכיב עלות	מחיר יחידה ₪ (לא כולל מע"מ)	אומדן כמות לשנה	סה"כ עלות	הערות / הפניה לסעיפי המכרז
1	תוספת עלות שנתית לתפעול מוקד תמיכה עבור אתרי מנהל קהילה	_____ ₪	1	~~יחושב ע"י העירייה~~	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.1 במפרט הטכני
2	עלות שנתית להפעלת מערך ניטור ותפעול של חומרה מרכזית עבור אתרי מנהל קהילה	_____ ₪	1	~~יחושב ע"י העירייה~~	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.1 במפרט הטכני באמצעות הכלים המפורטים בסעיפים 3.7.2.1, 3.7.2.2 ו- 3.7.2.3 במפרט הטכני
3	עלות ביצוע סקר מצאי שנתי עבור אתרי מנהל קהילה	_____ ₪	1	~~יחושב ע"י העירייה~~	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולתכולה המפורטת בסעיף 4.2.4.6
4	עלות שנתית לתחזוקת אתר מנהל קהילה	_____ ₪	85	~~יחושב ע"י העירייה~~	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.1, 4.3.2.7, 4.3.2.8 ו- 4.3.2.9
5	עלות שנתית לתחזוקת מחשב נייד על כל רכיביו (כהגדרתו בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.15)	[יועתק ע"י העירייה מטבלה 2 סעיף 8]	20	~~יחושב ע"י העירייה~~	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.2

#	רכיב עלות	מחיר יחידה ₪ (לא כולל מע"מ)	אומדן כמות לשנה	סה"כ עלות	הערות / הפניה לסעיפי המכרז
6	עלות שנתית לתחזוקת מחשב נייח / תחנת עבודה על כל רכיביו (כהגדרתו בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.14)	[יועתק ע"י העירייה מטבלה 2 סעיף 9]	930	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.2
7	עלות שנתית לתחזוקת מדפסת וסורקים (הנכללים בהגדרת "ציוד היקפי" בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.20)	[יועתק ע"י העירייה מטבלה 2 סעיף 12]	300	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.2 כולל אספקת מתכלים כמפורט בנספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix) בסעיפים 13.5 ו- 13.6.
8	עלות שנתית לתחזוקת שרת (כהגדרתו בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.10)	[יועתק ע"י העירייה מטבלה 2 סעיף 13]	20	יחושב ע"י העירייה	בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 2.4 במפרט הטכני ולאמור בסעיף 4.3.2.1
9	תוספת עלות שנתית בגין הרחבת שעות הפעילות של מוקד התמיכה באתרי מנהל קהילה בימים א' עד ה' משעה 19:00 עד שעה 21:00	_____ ₪	1	יחושב ע"י העירייה	החישוב יעשה ברמה חודשית וישולם לפי חלק יחסי (1/12 לחודש).
10	תוספת עלות שנתית בגין הרחבת שעות הפעילות של מוקד התמיכה באתרי מנהל קהילה בימי שבת וחג משעה 09:00 עד שעה 16:00	_____ ₪	1	יחושב ע"י העירייה	החישוב יעשה ברמה חודשית וישולם לפי חלק יחסי (1/12 לחודש).
		סה"כ עלות שנתית כוללת של השירותים עבור אתרי מנהל קהילה		**יחושב ע"י העירייה**	

כמפורט בנספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 13.4 ב', ככל שימצאו באתרי מנהל קהילה רכיבי ציוד מסוגים נוספים המפורטים בנספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 13.4 א', העירייה רשאית לדרוש מהספק לספק להם שירותי תחזוקה בהתאם למחירים אותם יפרט הספק בהצעתו במענה לטבלה מספר 2 לעיל.

תאריך _____ חתימה וחותמת המשתתף במכרז _____.

טופס הבקשה להצעת המחיר עצמו (נספח 7 למכרז) יוגש במעטפה נפרדת, כשהיא סגורה היטב, ומוגשת עם יתר מסמכי המכרז.

<u>טבלה מס' 6 – עלות כוללת להשוואת הצעות</u>:

הטבלה שלהלן מציגה את העלות הכוללת לצורך השוואת הצעות על פיה יוערכו הצעות המשתתפים במכרז.

אין למלא נתונים בטבלה זו – הנתונים יחושבו וימולאו ע"י העירייה:

#	רכיב עלות	מחיר יחידה	כמות להשוואת הצעות	סה"כ עלות	הערות / הפניה לסעיפי המכרז
1	סה"כ עלות חד פעמית – תשתיות למיקור חוץ עבור טיפול בבתי ספר ומוסדות חינוך	יועתק מטבלה מספר 1	1	יחושב ע"י העירייה	ראה טבלה מספר 1 לעיל
2	סה"כ עלות שנתית כוללת של השירותים עבור בתי ספר ומוסדות חינוך	יועתק מטבלה מספר 2	8	יחושב ע"י העירייה	ראה טבלה מספר 2 לעיל עבור 3 שנות ההתקשרות בתוספת 5 שנות אופציה
3	סה"כ עלות שנתית מוערכת של חלקי חילוף (עבור כל האתרים)	יועתק מטבלה מספר 3	8	יחושב ע"י העירייה	ראה טבלה מספר 3 לעיל עבור 3 שנות ההתקשרות בתוספת 5 שנות אופציה
4	סה"כ תוספת עלות חד פעמית – תשתיות למיקור חוץ עבור טיפול באתרי מנהל קהילה	יועתק מטבלה מספר 4	1	יחושב ע"י העירייה	ראה טבלה מספר 4 לעיל
5	סה"כ עלות שנתית כוללת של השירותים עבור אתרי מנהל קהילה	יועתק מטבלה מספר 5	8	יחושב ע"י העירייה	ראה טבלה מספר 5 לעיל עבור 3 שנות ההתקשרות בתוספת 5 שנות אופציה
		עלות כוללת להשוואת הצעות		**יחושב ע"י העירייה**	

נספח 8 למכרז (להוכחת תנאי סף 3.1)

לכבוד **תאריך:** _____

עיריית תל אביב יפו

הנדון: תצהיר על ניהול ותפעול של מוקד שירות (HELP DESK) מבוסס SLA למשתמשי מחשוב

אני _____ נושא תעודת זהות מספר _____לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את
(שם מורשה חתימה מטעם המשתתף במכרז)

האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

הנני משמש כ _____ אצל _____ והנני מוסמך להצהיר בשמו ולחייבו.
(שם המשתתף במכרז

תצהירי זה ניתן בתמיכה לצורך עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף הקבוע בתנאי סף 3.1 למכרז מסגרת פומבי למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing) להפעלת מוקד שירות (Help Desk), תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה.

הינני מצהיר כי המשתתף במכרז ניהל ותפעל מוקד שירות (Help Desk) מבוסס SLA (*) למשתמשי מחשוב במשך שנתיים ברציפות לכל לקוח בין ה-01.01.2014 ועד המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז,עבור שלושה לקוחות שונים, בכל אחת מהשנים הנ"ל, וזאת בהתאם לשיטת ההתקשרות וההיקפים המפורטים להלן:

שם הלקוח (**לקוח מספר 1**):			
שם איש קשר מטעם הלקוח:		דוא"ל	
טלפון		תפקיד	

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
שירות מיקור חוץ (Outsourcing)	הצבת כח אדם ו/או השמה
☐	☐

שנה	מספר תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים, לפחות 500 בכל שנה	מספר טכנאי מוקד טלפוניים ביחסי עובד מעביד (בין המשתתף במכרז לבין טכנאי המוקד הטלפוניים), לפחות 5 בכל שנה
2014		
2015		
2016		
2017		
2018		
2019		

שם הלקוח (**לקוח מספר 2**):			
שם איש קשר מטעם הלקוח:		דוא"ל	
טלפון		תפקיד	

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
שירות מיקור חוץ (Outsourcing)	הצבת כח אדם ו/או השמה
☐	☐

שנה	מספר תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים, לפחות 500 בכל שנה	מספר טכנאי מוקד טלפוניים ביחסי עובד מעביד (בין המשתתף במכרז לבין טכנאי המוקד הטלפוניים), לפחות 5 בכל שנה
2014		
2015		
2016		
2017		
2018		
2019		

שם הלקוח (**לקוח מספר 3**):			
שם איש קשר מטעם הלקוח:		דוא"ל	
טלפון		תפקיד	

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
שירות מיקור חוץ (Outsourcing)	הצבת כח אדם ו/או השמה
☐	☐

שנה	מספר תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים, לפחות 500 בכל שנה	מספר טכנאי מוקד טלפוניים ביחסי עובד מעביד (בין המשתתף במכרז לבין טכנאי המוקד הטלפוניים), לפחות 5 בכל שנה
2014		
2015		
2016		
2017		
2018		
2019		

* מבוסס SLA – הכוונה לשירותים שניתנו ע"י המשתתף במכרז ע"פ הסכם רמת שירות (SLA) המגדיר את מדדי השירות על פיהם נמדד המשתתף במרכז.

זה שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____

(חתימת המצהיר)

<u>אישור</u>

אני הח"מ _____,עו"ד, מאשר/ת בזה כי ביום _____

התייצב בפני מר'/גב' _____, מס' ת.ז._____

(שם מורשה חתימת המשתתף במכרז)

המוכר/ת לי באופן אישי ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי אם לא י/תעשה כן יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, חתם/מה בפני על תצהירו/ה דלעיל.

_____

(חתימה וחותמת עוה"ד ומס' רישיון)

נספח 9 למכרז (להוכחת תנאי סף 3.2)

לכבוד **תאריך:** _____

עיריית תל אביב יפו

הנדון: תצהיר על מתן שירותי תחזוקת ציוד מחשוב באתר לקוח מבוססי SLA

אני _____
(שם מורשה חתימה מטעם המשתתף במכרז / מטעם קבלן משנה של המשתתף במכרז)

נושא תעודת זהות מספר _____לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

הנני משמש כ _____ אצל _____ והנני מוסמך להצהיר בשמו ולחייבו.
(שם המשתתף במכרז / שם קבלן משנה מטעם המשתתף במכרז)

תצהירי זה ניתן בתמיכה לצורך עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף הקבוע בתנאי סף 3.2 למכרז מסגרת פומבי למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing) להפעלת מוקד שירות (Help Desk), תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה.

הינני מצהיר כי המשתתף במכרז / קבלן משנה מטעם המשתתף במכרז (מחק את המיותר) סיפק שירותי תחזוקת ציוד מחשוב באתר המזמין (On Site Support) במודל מבוסס SLA *, למשתמשי מחשוב במשך שנתיים ברציפות לכל לקוח, בין ה-01.01.2014 ועד המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, עבור שלושה לקוחות שונים, וזאת בהתאם לשיטת ההתקשרות וההיקפים המפורטים להלן:

שם הלקוח (**לקוח מספר 1**):			
שם איש קשר מטעם הלקוח:		דוא"ל	
טלפון		תפקיד	

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
שירות מיקור חוץ (Outsourcing)	הצבת כח אדם ו/או השמה
☐	☐

שנה	מספר תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים ו/או מדפסות ו/או טאבלטים, לפחות 1000 בכל שנה	מספר טכנאי השטח מטעם נותנו השירות בין בדרך של עובד-מעביד (בין המשתתף במכרז לבינם) ובין בדרך אחרת, לפחות 5 בכל שנה
2014		
2015		
2016		
2017		
2018		
2019		

שם הלקוח (**לקוח מספר 2**):			
שם איש קשר מטעם הלקוח:		דוא"ל	
טלפון		תפקיד	

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
שירות מיקור חוץ (Outsourcing)	הצבת כח אדם ו/או השמה
☐	☐

שנה	מספר תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים ו/או מדפסות ו/או טאבלטים, לפחות 1000 בכל שנה	מספר טכנאי השטח מטעם נותנו השירות בין בדרך של עובד-מעביד (בין המשתתף במכרז לבינם) ובין בדרך אחרת, לפחות 5 בכל שנה
2014		
2015		
2016		
2017		
2018		
2019		

שם הלקוח (**לקוח מספר 3**):			
שם איש קשר מטעם הלקוח:		דוא"ל	
טלפון		תפקיד	

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
שירות מיקור חוץ (Outsourcing)	הצבת כח אדם ו/או השמה
☐	☐

שנה	מספר תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים ו/או מדפסות ו/או טאבלטים, לפחות 1000 בכל שנה	מספר טכנאי השטח מטעם נותנו השירות בין בדרך של עובד-מעביד (בין המשתתף במכרז לבינם) ובין בדרך אחרת, לפחות 5 בכל שנה
2014		
2015		
2016		
2017		
2018		
2019		

* מבוסס SLA – הכוונה לשירותים שניתנו ע"י המשתתף במכרז ע"פ הסכם רמת שירות (SLA) המגדיר את מדדי השירות על פיהם נמדד המשתתף במכרז או קבלן המשנה מטעמו.

זה שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____

(חתימת המצהיר)

<u>אישור</u>

אני הח"מ _____,עו"ד, מאשר/ת בזה כי ביום _____

התייצב בפני מר'/גב' _____, מס' ת.ז._____

(שם מורשה חתימת המשתתף במכרז)

המוכר/ת לי באופן אישי ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי אם לא י/תעשה כן יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, חתם/מה בפני על תצהירו/ה דלעיל.

_____

(חתימה וחותמת עוה"ד ומס' רישיון)

נספח 9 א' - הצהרת קבלן משנה

לכבוד

<u>עיריית תל – אביב יפו</u>

<u>הנדון: מכרז פומבי מס' 38/2019</u>

אני_____ הח"מ, נושא ת.ז. _____, נותן תצהירי זה בקשר להתקשרות בין _____ ("הספק") לבין עיריית תל אביב-יפו ("המזמין") – למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing) להפעלת מוקד שירות (Help Desk), תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה. פרטי התקשרות זו נקבעו בחוזה שנחתם בין הספק למזמין (החוזה, על נספחיו, יכונה להלן: "החוזה").

1. הנני נותן התחייבות זו בשם תאגיד _____, שמספרו המזהה הוא _____ והרשום במרשם _____ במדינת _____ ("קבלן המשנה").
2. קבלן המשנה קרא והבין את מסמכי המכרז, וכי ביכולתנו לספק את השירותים/הרכיבים אותם התחייב לספק במסגרת ההצעה שהוגשה על ידי _____ (להלן "המציע") והוא יבצע מחויבות זאת בהתאם לדרישות המכרז.
   התחייבות זו כוללת את השירותים/הרכיבים הבאים המפורטים בהצעה הנ"ל:
   א. _____
   ב. _____
   ג. _____
   ד. _____
3. תנאי החוזה מקובלים על קבלן המשנה והוא מקבל ומסכים לכל האמור בחוזה על נספחיו, ככל שהדברים נוגעים למילוי תפקידו וההתחייבויות שיוטלו עליו אם המזמין יאשר את השתתפותו בפרויקט.
4. קבלן המשנה מתחייב לחתום על כתב התחייבות לשמירת סודיות.
5. קבלן המשנה מתחייב לחתום על התחייבות בדבר העדר ניגוד עניינים של קבלן המשנה.
6. קבלן המשנה מתחייב לעמוד בדרישות אבטחת מידע, ביטחון וסיווג המפורטות בחוזה או שייקבעו בין הצדדים בהתאם לאמור בחוזה.
7. קבלן המשנה מתחייב שלא לפרסם בכל צורה שהיא את העובדה שהוא מעניק שירותים או מספק מוצרים למזמין, לרבות באמצעים אלקטרוניים או באמצעי פרסום אחרים, מבלי לקבל לכך את אישור המזמין מראש ובכתב.
8. קבלן המשנה מתחייב לכך שהחלפה של מי מעובדיו בפרויקט תעשה רק לאחר שיינתן לכך אישור מראש ובכתב של המזמין בהתאם לאמור בחוזה.
9. קבלן המשנה מתחייב שהחלפתו או הפסקת פעילותו בפרויקט תעשה רק לאחר שיינתן לכך אישור המזמין מראש ובכתב.
10. קבלן המשנה מצהיר כי אין מניעה, חוזית או אחרת, כי במקרה של סיום ההתקשרות בין המציע לבין המזמין, כולה או חלקה, בכל שלב ומכל סיבה, ולפי דרישת המזמין, ימשיך קבלן המשנה את הפעילות שבתחום אחריותו ישירות מול המזמין או גורם מטעמו, ויחולו עליו באופן ישיר תנאי החוזה, בשינויים המחויבים.

_____	_____	_____
תאריך	שם מלא	חתימה וחותמת

נספח 10 למכרז – אישורים

נספח 10 א' למכרז

דוח המשתתף במכרז להיקף הכנסות מניהול ותפעול מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב ו/או תחזוקת ציוד מחשוב (להוכחת תנאי סף 3.3)

לכבוד
עיריית ת"א יפו

אני הח"מ _____מאשר בזאת כי היקף הכנסותי בתחום של ניהול ותפעול של מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב ו/או תחזוקת ציוד מחשוב* (ככל שאינו כולל - מחק את המיותר), הינו כמפורט על ידי בטבלה שלהלן.

לשנה שהסתיימה ביום	היקף הכנסות בש"ח
31/12/2016	
31/12/2017	
31/12/2018	

* ככל שההכנסות אינן נובעות גם מתחזוקת ציוד מחשוב שבוצע באופן ישיר ע"י המשתתף במכרז – יש למחוק מילים אלה.

_____ _____

חותמת לשם זיהוי של רו"ח של המשתתף במכרז

חותמת וחתימת המשתתף

נספח 10 ב' למכרז

יוגש על גבי נייר פירמה של רו"ח

(להוכחת תנאי סף 3.3)

תאריך: _____

לכבוד

המציע/ המשתתף במכרז

הנדון: מכרז פומבי מס' 38/2019 – ניהול ותפעול מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב ותחזוקת ציוד מחשוב

אנו משרד רו"ח _____, רואי חשבון המבקר של _____ (להלן: המשתתף במכרז) ולבקשתכם, מאשר/ת, כי ביקרנו את ההצהרה של המשתתף במכרז בדבר היקף הכנסות בתחום ניהול ותפעול של מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב ו/או תחזוקת ציוד מחשוב שהופעל על ידי המשתתף במכרז (להלן: "ההצהרה") המתייחסת לכל אחת מהשנים שהסתיימו ביום 31/12/2016, 31/12/2017 ו- 31/12/2018 אשר מצורפת בזה ומסומנת בחותמתנו לשם זיהוי.

הצהרה זו הינה באחריות ההנהלה של המשתתף במכרז. אחריותנו היא לחוות דעה על ההצהרה בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ונקטנו את אותם נהלי ביקורת אשר ראינו אותם כדרושים לפי הנסיבות. הביקורת בוצעה במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. ביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה. ביקורת כוללת גם בחינה של כללי החשבונאות שיושמו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי ההנהלה של המשתתף במכרז וכן הערכת נאותות ההצגה בהצהרה בכללותה. אנו סבורים שבקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, ההצהרה בדבר היקף הכנסות בתחום ניהול ותפעול של מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב ו/או תחזוקת ציוד מחשוב, משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את המפורט בה וזאת בהתאם לרשומות עליהם התבססה.

ב ב ר כ ה,

_____

רואה חשבון

נספח 10 ג' למכרז

תצהיר בדבר יחסי עובד-מעביד (להוכחת תנאי סף 3.4)

אני _____ נושא ת.ז. מס' _____

(שם המנהל/מורשה חתימה המשתתף במכרז)

לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

1. הנני משמש כ- _____ אצל _____
   שם המשתתף במכרז

   והנני מוסמך להצהיר בשמו ולחייבו.

2. תצהירי זה ניתן בתמיכה לצורך עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.4 לתנאי הסף של מכרז מס' 38/2019 למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing) להפעלת מוקד שירות (Help Desk), תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה.

3. הנני מצהיר בזאת כי הפרטים המפורטים בטבלה שלהלן הינם נכונים וכי כל אחד מהעובדים שמספרם מפורט בטבלה עבד אצל המשתתף במכרז ביחסי עובד-מעביד שעיסוקם ניהול ותפעול של מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב ו/או תחזוקת ציוד מחשוב, וזאת בשנים הנקובות בטבלה וכדלקמן:

מס"ד	השנה	כמות עובדים (ביחסי עובד מעביד) העומדים בקריטריונים שלעיל
.1	2016	
.2	2017	
.3	2018	

4. זה שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____ _____

שם המצהיר **חתימת המצהיר**

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת בזה כי ביום _____ התייצב בפני מר/גב'

_____ נושא ת.ז. מס' _____/המוכר לי באופן אישי

(שם מנהל ומורשה חתימת המשתתף במכרז) (ת.ז. של המשתתף במכרז)

ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי אם לא י/תעשה כן יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, חתם/מה בפני על תצהירו/ה דלעיל.

_____ _____ _____

חתימה **מספר רישיון**

נספח 10 ד' למכרז

(הטופס יוגש על נייר פירמה של רואי החשבון)

(להוכחת תנאי סף 3.5)

לכבוד

עיריית תל אביב יפו

א.ג.נ.,

הנדון: **דיווח רואה חשבון בעניין 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 (להלן "המכרז")**

א. לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המשתתף במכרז") הנני מדווח כדלקמן: הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המשתתף במכרז הינם ליום _____, בוקרו על ידי וחוות דעתי נחתמה בתאריך _____.

לחילופין:
הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המשתתף במכרז הינם ליום ___ ובוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך _____.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המשתתף במכרז שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המשתתף במכרז "כעסק חי" (*), או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המשתתף במכרז להמשיך ולהתקיים "כעסק חי".

ג. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המשתתף במכרז לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המשתתף במכרז (**).

ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המשתתף במכרז עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המשתתף במכרז "כעסק חי".

(*) לעניין מכתבי זה "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.

(**) אם מאז מועד חתימת דוח המבקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ג', ד'.

בכבוד רב,

_____

רואי חשבון

נספח 11 למכרז – בדיקת איכות

מבוא

נספח זה מציג את אופן בדיקת ניקוד האיכות תוך פירוט הקריטריונים, המשקולות והנוסחאות לחישוב הציונים בכל סעיף אשר נכלל בחישוב ציון האיכות.

מסמך זה משקף שילוב של שיטת בדיקה אבסולוטית (השוואה אל ערכים אבסולוטיים וחישוב ציון על פי נוסחה מדויקת) ושל שיטת בדיקה יחסית (השוואת ההצעות על בסיס עקרונות וקוים מנחים משותפים ומתן ציון על בסיס הערכת ההצעה אל מול ההצעות האחרות).

מודגש, כי בכל מקום בו לא מפורטת דרישה אבסולוטית-כמותית תבוצע ההערכה על בסיס יחסי.

① **משתתף במכרז שניקוד האיכות המשוקלל של הצעתו יהיה נמוך מ- 70% (3.5 מתוך 5) - הצעתו תיפסל ולא תעבור למיון שלב ב' – המחיר.**
② **משתתף במכרז שניקוד האיכות לסעיף 4.1.2.3 יהיה נמוך מ- 70% (3.5 מתוך 5) – הצעתו תפסל ולא תעבור למיון שלב ב' – המחיר.**
③ **בדיקת האיכות תתבצע על פי נתוני המשתתף במכרז או/ו ע"פ נתוני קבלן המשנה שהוצג לצורך עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.2 לפרק ג' למסמכי המכרז. מובהר בזאת, כי לא יינתן ניקוד איכות עבור סעיף 4.1.1.3.2, על סמך מידע/ נתונים מצטברים של המשתתף במכרז ושל קבלן המשנה מטעמו יחדיו, והניקוד עבור סעיף זה יינתן בגין ניסיון המשתתף במכרז או בגין ניסיון קבלן המשנה, דהיינו בגין ניסיון של המשתתף במכרז עבור 3 מזמינים / ארגונים / גופים או בגין ניסיון של קבלן המשנה עבור 3 מזמינים / ארגונים / גופים..**

להלן מספר דגשים נוספים לגבי שיטת הבדיקה של ההצעות:

א. הערכת הניסיון המוצג בהצעות (לגבי כל אחד מהסעיפים בהם נדרשת הצגת ניסיון) תבוצע על בסיס קריאת ההצעות ופניה לממליצים, היכן שרלבנטי.

ב. הערכת המועמד המוצע לתפקיד מנהל הלקוח / מנהל הפעילות תבוצע על בסיס הניסיון אותו פירט במענה לסעיף 4.1.2.3 בנספח 12 למכרז – המענה למכרז, עיון בקורות החיים שלו , ראיון אישי, עיון בחוות דעת שתצורפנה להצעה ופניה לממליצים.

ג. מודגש כי הציונים 0 עד 5 המפורטים בסרגלי הבדיקה, אינם מגבילים את צוות הבדיקה רק לציונים המפורטים בסרגל. צוות הבדיקה יכול לתת גם ציוני ביניים (בין הערכים המפורטים בסרגלי המדידה) על פי הצורך ובהתאם לקריטריונים המפורטים בסרגלי המדידה.

בעמוד הבא מוצגת טבלת המשקלות של כל הסעיפים הנכללים בחישוב ציון האיכות של ההצעות:

משקלות לבדיקת פרק האיכות

				משקל יחסי	משקל מוחלט
				3.5 (מתוך 5)	**40.00%**
4.1.1	***המשתתף במכרז***			***31.0%***	***12.40%***
		4.1.1.3.1	יכולת מוכחת בנושא מתן שירותי תפעול מוקד שירות בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)	42.5%	5.27%
		4.1.1.3.2	יכולת מוכחת בנושא מתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)	42.5%	5.27%
		4.1.1.4	קבלן משנה לעניין תחזוקת ציוד מחשוב	15%	1.86%
4.1.2	***צוות הפרויקט של המשתתף במכרז***			***37.0%***	***14.80%***
		4.1.2.3	מנהל פעילות	30% (מתוך 5) **3.5**	4.44%
		4.1.2.4.10	מבנה ארגוני של צוות המוצע לביצוע העבודות נשוא חוזה זה	70%	10.36%
4.2	***מימוש כולל***			***12.0%***	***4.80%***
		4.1.2.5	מנהל תקופת המעבר	15%	0.72%
		4.2.4	תוכנית עבודה לתקופת המעבר	85%	4.08%
4.3	***תפעול שוטף***			***5.0%***	***2.00%***
		4.3.3.2	עדכניות טכנולוגית של הצוות המוצע לביצוע העבודות נשוא החוזה	100%	2.00%
---	***התרשמות כוללת מההצעה***			***15.0%***	***6.00%***

4.1.1 המשתתף במכרז (31% מתוך ניקוד האיכות)

4.1.1.3.1 יכולת מוכחת בנושא מתן שירותי תפעול מוקד שירות בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) (42.5% מתוך ניקוד המשתתף במכרז)

לצורך הוכחת תנאי הסף הקבוע בסעיף 3.1 לפרק ג' למסמכי המכרז, על המשתתף במכרז להציג שלושה מזמינים / גופים / ארגונים המוכיחים את עמידתו בתנאי הסף הנ"ל. העירייה תבחן את שלושת הגופים שהוצגו לצורך העמידה בתנאי הסף הנ"ל, גם לצורך מתן ניקוד האיכות וזאת, בהתאם לקריטריונים המפורטים בטבלה שלהלן. כאשר, כל גוף שיוצג, יקבל 33% מציון האיכות.

ככל שיוצגו ע"י המשתתף במכרז יותר משלושה גופים, ינוקדו שלושת הגופים הראשונים לפי סדר הופעתם.

כל ארגון/גוף שיוצג (בנפרד) ינוקד בהתאם לפרמטרים המפורטים להלן לצורך קבלת ניקוד האיכות בסעיף זה:

#	קריטריון	משקל יחסי	סרגל מדידה	
			ציון	הסבר / מענה המשתתף במכרז
1	מספר תחנות עבודה בארגון אחד בו ניתן השירות	10%	5	מעל 5000 תחנות עבודה
			4	בין 3001 תחנות עבודה ל- 5000 תחנות עבודה
			3	בין 1001 תחנות עבודה ל3000 תחנות עבודה
			2	בין 501 תחנות עבודה ל 1000 תחנות עבודה
			0	עד 500 תחנות עבודה
2	מספר אתרים בארגון בו ניתן השירות	10%	5	51 אתרים ומעלה
			4	31 עד 50 אתרים
			3	21 עד 30 אתרים
			2	16 עד 20 אתרים
			1	10 עד 15 אתרים
			0	פחות מ 10 אתרים
3	היקף התשומות המושקעות	10%	5	ניהול ותפעול מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב באמצעות **לפחות 9** אנשי תמיכה במוקד (כולל מנהל מוקד, ראשי צוותים, טכנאי תמיכה טלפוניים)
			4	ניהול ותפעול מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב באמצעות **לפחות 8 -** אנשי תמיכה במוקד (כולל מנהל מוקד, ראשי צוותים, טכנאי תמיכה טלפוניים)
			3	ניהול מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב באמצעות **7** אנשי תמיכה במוקד (כולל מנהל מוקד, ראשי צוותים, טכנאי תמיכה טלפוניים)
			2	ניהול מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב באמצעות **6** אנשי תמיכה במוקד (כולל מנהל מוקד, ראשי צוותים, טכנאי תמיכה טלפוניים)
			0	ניהול מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב באמצעות **5** אנשי תמיכה במוקד או פחות (כולל מנהל מוקד, ראשי צוותים, טכנאי תמיכה טלפוניים)
4	אופי מוקד השירות	5%	5	מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב היה באתר הלקוח
			3	מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב היה באתר הספק אך היה מוקד ייעודי ללקוח מסוים ושירת אך ורק אותו
			0	מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב היה באתר הספק ושירת מספר לקוחות
5	מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי	15%	5	מדדי רמת שירות הכוללים ביצועי מוקד תמיכה, התאוששות מתקלות, ביצוע IMACs ושביעות רצון לקוחות

#	קריטריון	משקל יחסי	סרגל מדידה	
			ציון	הסבר / מענה המשתתף במכרז
	מיקור החוץ (Outsourcing)		4	מדדי רמת שירות הכוללים ביצועי מוקד תמיכה, התאוששות מתקלות ואחד מהשניים : ביצוע IMACs או שביעות רצון לקוחות
			3	מדדי רמת שירות הכוללים ביצועי מוקד תמיכה, התאוששות מתקלות
			2	מדדי רמת שירות הכוללים ביצועי מוקד תמיכה או התאוששות מתקלות
			1	היו מדדי רמת שירות אחרים השונים מאלו של העירייה
6	היקף ההתקשרות השנתי (בש"ח כולל מע"מ)	10%	5	3 מיליון ₪ ומעלה
			4	2 מיליון ₪ ומעלה אך פחות מ 3 מיליון ₪
			3	1.5 מיליון ₪ ומעלה אך פחות מ 2 מיליון ₪
			2	1 מיליון ₪ ומעלה אך פחות מ 1.5 מיליון ₪
			1	פחות מ-1 מיליון ₪
7	תכולת השירותים	15%		השירותים המוערכים הם : א. שירותי רישום תקלות והפניה שלהן לטיפול טכנאי שטח ב. 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 ג. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות **<u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u>** לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לציוד קצה ד. שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) **<u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u>** ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')
			5	מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב שסיפק את כל השירותים המפורטים בסעיפים א' עד ד' לעיל
			3	מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב שסיפק את כל השירותים המפורטים בסעיפים א' לעיל ועוד שניים מתוך שלושת השירותים המפורטים בסעיפים ב' עד ד' לעיל
			2	מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב שסיפק את כל השירותים המפורטים בסעיפים א' לעיל ועוד אחד מתוך שלושת השירותים המפורטים בסעיפים ב' עד ד' לעיל
			1	מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב שסיפק את השירותים הרשומים בסעיף א' לעיל בלבד
8	שביעות רצון של הלקוח	25%	5 – 0	בהתאם לתשובת הממליץ בנוגע לשביעות רצונו מהשירות אותו קיבל

הערכת הלקוחות לדוגמה (References) שפורטו בהצעה, בכל אחד מהקריטריונים הנ"ל, תבוצע על בסיס מענה המשתתף במכרז (נספח 12 למכרז) ותאומת ע"י פניה לגופים שיפורטו כאמור לעיל.

4.1.1.3.2 יכולת מוכחת בנושא מתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) (42.5% מתוך ניקוד המשתתף במכרז)

לצורך הוכחת תנאי הסף הקבוע בסעיף 3.2 לפרק ג' למסמכי המכרז, על המשתתף במכרז או קבלן המשנה מטעמו להציג שלושה מזמינים/ ארגונים/ גופים המוכחים את עמידתו בתנאי הסף הנ"ל. העירייה תבחן את שלושת הגופים שהוצגו לצורך עמידה בתנאי הסף הנ"ל גם לצורך מתן ניקוד האיכות וזאת, בהתאם לקריטריונים המפורטים בטבלה שלהלן. כאשר, כל גוף שיוצג, יקבל 33% מציון האיכות.

ככל שיוצגו ע"י המשתתף במכרז או קבלן המשנה מטעמו יותר משלושה גופים, ינוקדו שלושת הגופים הראשונים לפי סדר הופעתם..

כל ארגון/גוף שיוצג (בנפרד) ינוקד בהתאם לפרמטרים המפורטים להלן לצורך קבלת ניקוד האיכות בסעיף זה:

#	קריטריון	משקל יחסי	סרגל מדידה	
			ציון	הסבר / מענה המשתתף במכרז
1	מספר תחנות עבודה בארגון	10%	5	מעל 5001 תחנות עבודה
			4	בין 3001 תחנות עבודה ל- 5000 תחנות עבודה
			3	בין 1001 תחנות עבודה ל3000 תחנות עבודה
			2	בין 501 תחנות עבודה ל 1000 תחנות עבודה
2	מספר אתרים של הארגון לו ניתן השירות, ברחבי הארץ.	10%	5	51 אתרים ומעלה
			4	31 עד 50 אתרים
			3	21 עד 30 אתרים
			2	16 עד 20 אתרים
			1	10 עד 15 אתרים
			0	פחות מ 10 אתרים
3	היקף התשומות המושקעות	25%	5	אספקת שירותי תחזוקת ציוד מחשוב באתר לקוח (On site support) בשיטת מיקור חוץ באמצעות לפחות **9** טכנאי שטח
			4	אספקת שירותי תחזוקת ציוד מחשוב באתר לקוח (On site support) בשיטת מיקור חוץ באמצעות לפחות **8** טכנאי שטח
			3	אספקת שירותי תחזוקת ציוד מחשוב באתר לקוח (On site support) בשיטת מיקור חוץ באמצעות **7** טכנאי שטח
			2	אספקת שירותי תחזוקת ציוד מחשוב באתר לקוח (On site support) בשיטת מיקור חוץ באמצעות **6** טכנאי שטח
			0	אספקת שירותי תחזוקת ציוד מחשוב באתר לקוח (On site support) בשיטת מיקור חוץ באמצעות **5** טכנאי שטח או פחות
4	מדדי רמת השירות (SLA) על פיהם ניתנו שירותי מיקור החוץ (Outsourcing)	20%	5	מדדי רמת שירות הכוללים התאוששות מתקלות, ביצוע IMACs ושביעות רצון לקוחות
			4	מדדי רמת שירות הכוללים התאוששות מתקלות ואחד מהשניים: ביצוע IMACs או שביעות רצון לקוחות
			3	מדדי רמת שירות הכוללים התאוששות מתקלות בלבד
			1	היו מדדי רמת שירות אחרים השונים מאלו של העירייה
5	היקף ההתקשרות השנתי (בש"ח כולל מע"מ)	10%	5	2 מיליון ₪ ומעלה
			4	1.5 מיליון ₪ ומעלה אך פחות מ 2 מיליון ₪
			3	1 מיליון ₪ ומעלה אך פחות מ 1.5 מיליון ₪
			2	750 אלף ₪ ומעלה אך פחות מ 1 מיליון ₪

#	קריטריון	משקל יחסי	סרגל מדידה	
			ציון	הסבר / מענה המשתתף במכרז
			1	פחות מ-750 אלף ₪
6	שביעות רצון של הלקוח	25%	5 – 0	בהתאם לתשובת הממליץ בנוגע לשביעות רצונו מהשירות אותו קיבל

הערכת הלקוחות לדוגמה (References) שפורטו בהצעה, בכל אחד מהקריטריונים הנ"ל, תבוצע על בסיס מענה המשתתף במכרז או קבלן המשנה מטעמו (נספח 12 למכרז) ותאומת ע"י פניה לגופים שפורטו לעיל.

4.1.1.4 קבלן משנה לעניין תחזוקת ציוד מחשוב (15% מתוך ניקוד המשתתף במכרז)

הסעיף ינוקד בהתאם למענה המשתתף במכרז כאשר שיטת הבדיקה של סעיף זה הנה עפ"י הקריטריון הבא, כמפורט בטבלה שלהלן:

#	קריטריון	משקל יחסי	סרגל מדידה	
			ציון	הסבר / מענה המשתתף במכרז
1	ניסיון קודם של המשתתף במכרז עם קבלן המשנה המוצע על ידו	100%	5	המשתתף במכרז ניגש ללא קבלן משנה
			3	למשתתף במכרז ניסיון קודם עם קבלן המשנה הנכלל בהצעתו בלפחות שלושה פרויקטים קודמים או יותר
			2	למשתתף במכרז ניסיון קודם עם קבלן המשנה הנכלל בהצעתו בפרויקט אחד
			0	למשתתף במכרז אין ניסיון קודם בעבודה עם קבלן המשנה הנכלל בהצעתו

הערכת סעיף זה תבוצע על בסיס מענה המשתתף במכרז (נספח 12) ותאומת ע"י פניה לגופים שיפורטו כאמור לעיל.

4.1.2 צוות הפרויקט (37% מתוך ציון האיכות)

4.1.2.3 מנהל הפעילות (30% מתוך ציון צוות הפרויקט)

המשתתף במכרז יפרט את ניסיונו של מנהל הפעילות המוצע, בהתאם לנדרש בחוזה על נספחיו לרבות במפרט הטכני בנספח זה וזאת בפורמט המוגדר בטבלה שבנספח 12 – המענה למכרז בסעיף 4.1.2.3. עבור כל לקוח בנפרד.

הציון בסעיף זה עבור כל אחד משני המועמדים יינתן על בסיס השקלול שלהלן:

#	תיאור	אחוז מהציון של סעיף זה
א	ניסיון מנהל הפעילות כפי שהודגם באמצעות לקוח לדוגמה א'	30%
ב	ניסיון מנהל הפעילות כפי שהודגם באמצעות לקוח לדוגמה ב'	30%
ג	ראיון אישי	40%

לצורך ניקוד האיכות תתחשב העיריה בציון הגבוה ביותר שניתן לאחד משני המועמדים.

כמפורט בסעיף 4.1.2.3 בנספח ב' – המפרט הטכני, משתתף במכרז שניקוד האיכות של הצעתו בסעיף זה יהיה נמוך מ-70% (3.5 מתוך 5) - הצעתו לא תעבור למיון שלב ב' – המחיר.

א. <u>ניסיון מנהל הפעילות</u>

במסגרת המענה למכרז, נדרש המשתתף במכרז להציג 2 מועמדים לתפקיד זה, ועבור כל מועמד שני לקוחות לדוגמה, כאשר כל לקוח לדוגמה יקבל 30% מהציון, והראיון האישי עם המועמד יזכה ב 40% נוספים. **<u>כל מועמד יוערך בנפרד</u>**.

שיטת הבדיקה של הלקוחות לדוגמה הנה עפ"י לקריטריונים הבאים, כמפורט בטבלה שלהלן:

#	קריטריון	משקל יחסי	סרגל מדידה	
			ציון	הסבר / מענה המשתתף במכרז
1	מספר משתמשים בארגון בו ניתן השירות	10%	5	מעל ל 3000 תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים
			3	בין 1001 ל 3000 תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים
			1	בין 501 ל 1000 תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים
2	מספר אתרים בארגון בו ניתן השירות	10%	5	51 אתרים ומעלה
			4	31 עד 50 אתרים
			3	21 עד 30 אתרים
			2	16 עד 20 אתרים
			1	10 עד 15 אתרים
			0	פחות מ 10 אתרים

#	קריטריון	משקל יחסי	סרגל מדידה	
			ציון	הסבר / מענה המשתתף במכרז
3	תכולת השירותים שניתנו	20%	5	שירותי תמיכה בשיטת מיקור חוץ הכוללים: א. שירותי תחזוקת חומרה באמצעות טכנאי שטח (On Site) ב. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות ע"י הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לחומרה מרכזית (שרתים, ציוד תקשורת וחומרת אבטחת מידע), ציוד קצה וציוד היקפי המשרת את הלקוח. ג. מוקד שירות המספק שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו') ד. מוקד שירות המספק שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ברמה בסיסית ותמיכה טכנית (הדפסה, הרשאות וכו') למערכות ארגוניות (CRM, ERP, מערכות ליבה וכדו')
			4	שירותי תמיכה בשיטת מיקור חוץ הכוללים: א. שירותי תחזוקת חומרה באמצעות טכנאי שטח (On Site) ב. מוקד שירות המספק תמיכה טכנית ופתרון תקלות בחומרה מרכזית (שרתים, ציוד תקשורת וחומרת אבטחת מידע) בציוד קצה וציוד היקפי. ג. מוקד שירות המספק שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')
			3	שירותי תמיכה בשיטת מיקור חוץ הכוללים: א. שירותי תחזוקת חומרה באמצעות טכנאי שטח (On Site). ב. מוקד שירות המספק תמיכה טכנית ופתרון תקלות בחומרה מרכזית (שרתים, ציוד תקשורת וחומרת אבטחת מידע) בציוד קצה וציוד היקפי.
			2	שירותי תמיכה בשיטת מיקור חוץ הכוללים שירותי תחזוקת חומרה באמצעות טכנאי שטח (On Site) **<u>או</u>** מוקד שירות המספק תמיכה טכנית ופתרון תקלות בציוד קצה, ציוד היקפי וטלפוניה.
4	מספר כולל של טכנאי מוקד וטכנאי שטח שניהל מנהל הפעילות המוצע	35%	5	ניהל מעל 15 טכנאי מוקד וטכנאי שטח
			4	ניהל 13 עד 15 טכנאי מוקד וטכנאי שטח
			3	ניהל 10 עד 12 טכנאי מוקד וטכנאי שטח
5	שביעות רצון של הלקוח	25%	5-0	בהתאם לתשובת הממליץ מה שביעות רצונות מהשירות אותו קיבל

הערכת הלקוחות לדוגמה (References) שפורטו בהצעה, בכל אחד מהקריטריונים הנ"ל, תבוצע על בסיס מענה המשתתף במכרז (נספח 12 למכרז) ותאומת ע"י פניה לגופים שפורטו לעיל.

ב. <u>ראיון אישי עם המועמד לתפקיד מנהל הפעילות (40% מציון מנהל הפעילות)</u>

המועמד לתפקיד מנהל הפעילות יוזמן לראיון אישי ובהתאם להתרשמות צוות הבדיקה מהמועמד במסגרת הראיון יינתן לו ציון בין 0-5 וזאת, בין היתר, בהתאם לקריטריונים הבאים:

#	קריטריון	משקל יחסי	סרגל מדידה	
			ציון	הסבר / מענה המשתתף במכרז
1	התרשמות מניסיון מנהל הפעילות	30%	0 - 5	התרשמות צוות הבדיקה מההלימה בין ניסיון מנהל הפעילות כפי שהוצג בכתב (עפ"י סעיף א' לעיל) לניסיון שהוצג על ידו במסגרת הראיון בע"פ
2	התרשמות מכישורי ניהול של מנהל הפעילות	30%	0 - 5	התרשמות צוות הבדיקה מכישורי ניהול צוותי טכנאים במוקד, בשטח ובמעבדה (טכנאי התקנות)
3	התרשמות מידע מקצועי של מנהל לקוח	40%	0 - 5	התרשמות צוות הבדיקה מההיכרות של מנהל הלקוח עם תחום מיקור החוץ בכלל והתנהלות בשיטת תפוקות מול מנגנוני קנס / פרס, הסכם SLA וכדו'

4.1.2.4.6 מבנה ארגוני של הצוות המוצע לביצוע העבודות נשוא החוזה (להל"ן: "הצוות") (70% מתוך ציון צוות הפרויקט)

תשומת לבכם להיקף כ"א המינימאלי הנדרש כקבוע בסעיף 4.1.2.4.6 למפרט הטכני.

הסעיף ינוקד בהתאם למענה המשתתף במכרז כמפורט להלן :

#	קריטריון	משקל יחסי	סרגל מדידה	
			ציון	הסבר / מענה המשתתף במכרז
1	שלמות הצוות	20%	5	הצגה מלאה ומפורטת של הצוות באמצעות תרשים ארגוני מפורט תוך פירוט מספר עובדים והיקפי משרות לכל פונקציה וחלוקת אחריות בין עובדי המשתתף במכרז לעובדי קבלן המשנה (אם וככל שישנו)
			4 - 0	חוסר בתרשים ארגוני מפורט ו/או שקיימים חוסרים בהצגת הצוות (רמת פירוט נמוכה, חוסר בנתונים לגבי מספר עובדים והיקפי משרות לכל פונקציה) ו/או שחסרה התייחסות לחלוקת אחריות בין עובדי המשתתף במכרז לעובדי ספקי משנה יגרום לדירוג נמוך יותר של ההצעה וזאת באופן יחסי לחוסרים
2	היקף צוות טכנאי מוקד התמיכה(Help Desk)	40%	5 - 0	התחייבות להיקף האיוש המינימאלי הגדול ביותר של סה"כ טכנאי מוקד (בכל המשמרות) תקבל את הציון 5. הציון של שאר ההצעות יחושב לפי היחס בין ההתחייבות לאיוש מינימאלי בהצעת המשתתף במכרז להתחייבות לאיוש מינימאלי הגדולה ביותר. האיוש המינימאלי יחושב כממוצע עובדים שעתי על פני יום העבודה (ראה דוגמת חישוב בסוף הטבלה)
3	היקף צוות טכנאי שטח	40%	5 - 0	התחייבות להיקף האיוש המינימאלי הגדול ביותר של סה"כ טכנאי מוקד (בכל האזורים) תקבל את הציון 5. הציון של שאר ההצעות יחושב לפי היחס בין ההתחייבות לאיוש מינימאלי בהצעת המשתתף במכרז להתחייבות לאיוש מינימאלי הגדולה ביותר. האיוש המינימאלי יחושב כממוצע עובדים שעתי על פני יום העבודה (ראה דוגמת חישוב בסוף הטבלה)

דוגמת חישוב לסעיפים 2 ו 3 בטבלה לעיל :

א. לצורך הדוגמה נניח כי ביום העבודה 8 שעות
ב. בשעה הראשונה עובד יחיד, בשעות שניה עד שביעית 4 עובדים ובשעה השמינית שני עובדים.
ג. האיוש המינימאלי יהיה Avarege(1,4,4,4,4,4,4,2)=3.375
ד. צוות סימון ציוד לא נספר לצורך ניקוד סעיף זה

4.1.2 + 4.2 מימוש כולל – תקופת מעבר (12% מתוך ציון האיכות)

4.1.2.5 מנהל תקופת המעבר (15% מתוך ציון מימוש כולל)

הסעיף ינוקד בהתאם למענה המשתתף במכרז, שביעות הרצון של הממליצים וראיון אישי למועמד המוצע לתפקיד מנהל תקופת המעבר כמפורט להלן :

#	תיאור	אחוז מהציון של סעיף זה
א	ניסיון מנהל תקופת המעבר כפי שהודגם באמצעות שני לקוחות לדוגמה (פרויקט מעבר א' + פרויקט מעבר ב') לפחות	40%
ב	ראיון אישי	60%

א. <u>ניסיון מנהל תקופת המעבר</u>

שיטת הבדיקה של ניסיון מנהל תקופת המעבר הנה עפ"י הקריטריונים הבאים, כמפורט בטבלה שלהלן :

#	קריטריון	משקל יחסי	סרגל מדידה	
			ציון	הסבר / מענה המשתתף במכרז
1	ניסיון בניהול מספר פרויקטי מעבר למיקור חוץ אצל לקוחות	30%	5	ביצוע של מעל 4 פרויקטי מעבר של אתר בו היה צוות של 12 עובדים לפחות.
			3	ביצוע של 3 – 4 פרויקטי מעבר של אתר בו היה צוות של 12 עובדים לפחות.

#	קריטריון	משקל יחסי	סרגל מדידה	
			ציון	הסבר / מענה המשתתף במכרז
			1	ביצוע של 2 פרויקטי מעבר של אתר בו היה צוות של 12 עובדים לפחות.
2	שביעות רצון של הלקוחות	10%	0 – 5	בהתאם לתשובת שני הממליצים מה שביעות רצונם מהשירות אותו קיבלו ממנהל תקופת המעבר. הציון יהיה ממוצע ציוני שביעות רצון של שני הממליצים.

הערכת הלקוחות לדוגמה (References) שפורטו בהצעה, בכל אחד מהקריטריונים הנ"ל, תבוצע על בסיס מענה המשתתף במכרז (נספח 12 למכרז) ותאומת ע"י פניה לגופים שיפורטו כאמור לעיל.

ב. <u>ראיון אישי עם המועמד לתפקיד מנהל תקופת המעבר (60% מציון מנהל תקופת המעבר)</u>

המועמד לתפקיד מנהל הפעילות יוזמן לראיון אישי ובהתאם להתרשמות צוות הבדיקה מהמועמד במסגרת הראיון יינתן לו ציון בין 0-5 בהתאם לקריטריונים הבאים:

#	קריטריון	משקל יחסי	סרגל מדידה	
			ציון	הסבר / מענה המשתתף במכרז
1	התרשמות מניסיון מנהל תקופת המעבר בגיוס עובדים	30%	0 - 5	התרשמות צוות הבדיקה מהניסיון כפי שהוצג ע"י מנהל תקופת המעבר במסגרת הראיון
2	התרשמות מניסיון מנהל תקופת המעבר בהגדרת נהלי ותהליכי עבודה והכשרת עובדים בהתאם	50%	0 - 5	התרשמות צוות הבדיקה מהניסיון כפי שהוצג ע"י מנהל תקופת המעבר במסגרת הראיון
3	התרשמות מניסיון מנהל תקופת המעבר בניהול פרויקטים	20%	0 - 5	התרשמות צוות הבדיקה מהניסיון כפי שהוצג ע"י מנהל תקופת המעבר במסגרת הראיון

4.2.5 תכנית עבודה לתקופת המעבר (85% מתוך ציון מימוש כולל)

הסעיף ינוקד בהתאם למענה המשתתף במכרז והתאמתו לדרישות החוזה על נספחיו לרבות במפרט הטכני וע"פ המפורט להלן:

#	קריטריון	משקל יחסי	סרגל מדידה	
			ציון	הסבר / מענה המשתתף במכרז
1	תכנית עבודה לתקופת המעבר	100%	5	התכנית שלמה ומקיפה את כל הפעילויות הנדרשות במסגרת שלבי תקופת המעבר המפורטים בחוזה על נספחיו. תכנית העבודה כוללת פירוט משימות ברמה שבועית והגדרת תלויות בין משימות. התכנית כוללת הקצאת משאבי כח-אדם ברמת עובד לכל משימה.
			4	התכנית שלמה ומקיפה את כל הפעילויות הנדרשות במסגרת שלבי תקופת המעבר המפורטים בחוזה על נספחיו. תכנית העבודה כוללת פירוט משימות ברמה דו-שבועית והגדרת תלויות בין משימות. התכנית כוללת הקצאה של משאבי כח-אדם ברמת שם הצוות ולעיתים גם ברמה שמית של עובד.
			3	בתכנית חסר פירוט של מספר מצומצם של פעילויות הנדרשות במסגרת שלבי תקופת המעבר המפורטים בחוזה על נספחיו (אין תכנון לגבי 15%-10% מהתכולות הנדרשות). תכנית העבודה כוללת פירוט משימות ברמה חודשית והגדרת תלויות בין משימות. התכנית כוללת הקצאה של משאבי כח-אדם ברמת שם הצוות.
			2	התכנית איננה שלמה ומשקפת חוסרים מהותיים בתכנון פעילויות הנדרשות במסגרת שלבי תקופת המעבר המפורטים בחוזה על נספחיו. תכנית העבודה כוללת פירוט משימות ברמה נמוכה מרמה חודשית ואינה כוללת הגדרת תלויות בין משימות. התכנית לא כוללת פירוט של המשאבים הנדרשים לכל משימה.
			0	לא צורפה תוכנית כנדרש

4.3 תפעול שוטף (5% מתוך ציון האיכות)

4.3.3.2 עדכניות טכנולוגית של הצוות המוצע לביצוע העבודות נשוא החוזה

הסעיף ינוקד בהתאם למענה המשתתף במכרז והתאמתו לדרישות החוזה על נספחיו לרבות במפרט הטכני וע"פ המפורט להלן :

#	קריטריון	משקל יחסי	סרגל מדידה	
			ציון	הסבר / מענה המשתתף במכרז
1	עדכניות טכנולוגית של הצוות המוצע לביצוע העבודות נשוא המכרז	100%	5	הצגת תכנית מפורטת לשמירת העדכניות הטכנולוגית של אנשי הצוות. התכנית תכלול פירוט של מספר ימי הדרכה לאיש צוות, תהליך הפצת הידע הטכנולוגי העדכני לאנשי הצוות ופירוט אמצעי לימוד ומקורות ידע שיועמדו לרשות אנשי הצוות. התחייבות מפורשת להשקעת המשאבים הנ"ל ליישום הפתרון המוצע.
			3	הצגת תכנית כללית לשמירת העדכניות הטכנולוגית של אנשי הצוות. הצגת עקרונות וקוים מנחים ללא פירוט המשאבים שיושקעו בשמירת העדכניות הטכנולוגית של הצוות.
			0	אין התייחסות לאופן שמירת העדכניות הטכנולוגית של אנשי הצוות, או לחלופין הצגה של פעולות שאינן רלבנטיות לשמירת העדכניות הטכנולוגית של הצוות.

<u>התרשמות כוללת מההצעה – 15% מתוך ציון האיכות</u>

העיריה תיבחן התאמת המענה (ההצעה) לדרישות המכרז וחוזה על נספחיו מבחינת עריכת ההצעה, התאמת סעיפי המענה לסעיפי המכרז, נוחות ופשטות ההצעה, הסמכה של הספק לתקן **ISO 20000** בתחום השירות, מתודולוגיות שיוצגו, ציוד מוצע, אבטחת איכות ועוד.

נספח 12 למכרז – מענה למכרז

המענה למכרז צריך להתבצע בהתאם להנחיות נספח זה. על המשתתף במכרז לקרוא נספח זה, בצירוף עם כל האמור במכרז, לרבות בפרק ג' למסמכי המכרז הן בחוזה על נספחיו בכלל ולאמור בנספח א' ולמפרט הטכני בפרט. פירוט לכל סעיף ניתן למצוא במפרט הטכני בסעיף התואם.

רכיבי המפרט מסווגים לפי הסימון הבא:

א. (I) - רכיב המובא לידיעה בלבד ואין צורך בתשובה. היעדר תשובה יובן כ"קראתי והבנתי ואין הסתייגויות". אם בכל זאת יש הרחבות למענה המשתתף במכרז - יש לציין.

ב. (G) - רכיב הדורש תשובה כללית. יש לענות קיים / לא קיים ולציין תכונות חשובות בלבד.

ג. (S) - רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת. תשובות אפשריות הן:

- יש/כן/קיים בצירוף תיאור מדויק ומפורט של הפתרון.
- אין/לא/חלקי, בצירוף לוח זמנים ומשאבים ליישום הפתרון.
- אין/לא/לא יהיה, בצירוף תיאור סיבות לכך.
- אם נדרשת תשובה ארוכה במיוחד, ניתן לכתוב תשובה תמציתית ולצרף נספח המפרט את התשובה. מספרי הנספחים יהיו כמספרי הסעיפים להם הם מספקים פירוט.

ד. (L) - רכיב סף (Go / No Go). נקרא גם סעיף חובה (Mandatory). הדורש פירוט או קיום דרישה.
תשובת המשתתף במכרז תהיה עניינית ומלאה כפי שמופיע בסיווג S לעיל, קיום דרישה (המצאת אישור למשל), או התחייבות לקיום דרישה. הכל בהתאם לעניינו של הסעיף. חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, הסתייגות או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף זה, עלולה לגרום לפסילת ההצעה.

ה. (M) - רכיב סף (Go / No Go). נקרא גם סעיף חובה (Mandatory). תשובת המשתתף במכרז תהיה מסוג "קראתי והבנתי - מקובל עלי" כפי שמופיע בסיווג I לעיל, או תשובה עניינית ומלאה, קיום דרישה (המצאת אישור למשל), או התחייבות לקיום דרישה. הכל בהתאם לעניינו של הסעיף. חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף זה, עלולה לגרום לפסילת ההצעה.

ו. (N) - סעיף שהושמט מהבקשה ו/או שאינו רלבנטי ואין צורך לענות עליו.

במידה שתת-סעיף מסוים איננו מסווג אזי יחול עליו הסיווג של הסעיף הנמצא ברמה שמעליו.

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 העיריה לצורך הקמת מוקד התמיכה.

4.1.1.2.1 תהליכי עבודה, מתודולוגיה ונהלים

על המשתתף במכרז לפרט בהצעתו גם את הפרמטרים הבאים במפרט הטכני כדלקמן:

א. ניסיון הספק ביישום תהליכי תמיכה על בסיס תקן ITIL הנזכרים בסעיף 4.1.1.2.

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.

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

בהתאם לנדרש בסעיף 4.1.1.3.1 במפרט הטכני על המשתתף במכרז לפרט את ניסיונו במתן שירותי ניהול מוקד שירות (Help Desk) למשתמשי מחשוב, בשיטת מיקור חוץ על סמך שלושה לקוחות לדוגמה (References) בהתאם לנדרש בתנאי הסף, בנספח 11 למכרז וזאת, **בפורמט המוגדר בטבלה שלהלן כאשר עבור כל ארגון / גוף יש למלא טבלה נפרדת.**

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

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

#	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 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:	---
			א. ביצועי מוקד שירות (Help Desk)	
			ב. זמני התאוששות מתקרית (Incident) / בעיות (Problems) וזמני 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:	---
			א. שירותי רישום תקלות והפניה שלהן לטיפול טכנאי שטח	

#	נושא	##	נושא משנה	פרוט
			ב. 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	
			ג. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות **<u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u>** לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לציוד קצה	
			ד. שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) **<u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u>** ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')	
8	המעסיק של טכנאי מוקד התמיכה (אשר בינו לבינם התקיימו יחסי עובד מעביד)	---	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]	
9	שנות ההתקשרות	---	משנה עד שנה [בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]	
10	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

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

בהתאם לנדרש בסעיף 4.1.1.3.2 במפרט הטכני על המשתתף במכרז לפרט את ניסיונו או ניסיון קבלן המשנה מטעמו במתן שירותי תמיכה, תחזוקת ציוד קצה בשיטת מיקור חוץ על סמך שלושה לקוחות לדוגמה (References). המשתתף במכרז יפרט את ניסיונו או את ניסיון קבלן המשנה מטעמו **<u>בפורמט המוגדר בטבלה שלהלן כאשר בהתאם לנדרש בתנאי הסף, בנספח 11 למכרז כאשר עבור כל ארגון / גוף, יש למלא טבלה נפרדת.</u>**

<u>יכולת מוכחת בנושא מתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)</u>

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

#	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

4.1.1.4 קבלן משנה לעניין תחזוקת ציוד מחשוב (L)

בהתאם לנדרש בסעיף 4.1.1.4 במפרט הטכני במידה והצעת המשתתף במכרז כוללת קבלן משנה לצורך עמידתו בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.2 לפרק ג' למסמכי המכרז, על המשתתף במכרז למלא את הפרטים בטבלה להלן וזאת לצורך קבלת ניקוד האיכות:

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

במידה והצעת המשתתף במכרז כוללת קבלן משנה לצורך תחזוקת ציוד מחשוב, המשתתף במכרז יפרט את המנגנונים שיבטיחו את הפיקוח והאחריות מצדו על פעילות קבלן המשנה, לרבות תהליכי עבודה, תהליכי בקרה ועוד.

4.1.2.3 מנהל פעילות (L)

המציע נדרש להציג שני מועמדים לתפקיד מנהל הפעילות, בהתאם לנדרש בסעיף 4.1.2.3 במפרט הטכני המשתתף במכרז יפרט את ניסיון כל אחד משני המועמדים המוצעים לתפקיד מנהל הפעילות, **<u>בהתאם לנדרש בחוזה על נספחיו לרבות במפרט הטכני, בנספח 11 בנספח זה וזאת עבור כל לקוח בנפרד.</u>**

לעירייה זכות לבחור, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי וללא צורך לנמק, מבין שני המועמדים את המועמד אותו היא מעוניינת לביצוע התפקיד.

בנוסף, יצרף המשתתף במכרז קו"ח של כל אחד משני המועמדים לתפקיד מנהל הפעילות.

ניסיון מנהל פעילות

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

#	נושא	##	נושא משנה	פרוט
1	מספר משתמשים בארגון בו ניתן השירות (***לפחות 500 משתמשים***)	---	---	
2	מספר אתרים בארגון בו ניתן השירות	---	---	
3	תכולת השירותים שניתנו	3.1	שירותי תחזוקת חומרה באמצעות טכנאי שטח (On Site)	
		3.2	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)	
		3.3	שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')	
		3.4	שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ברמה בסיסית ותמיכה טכנית (הדפסה, הרשאות וכו') למערכות ארגוניות (CRM, ERP, מערכות ליבה וכדו')	
4	מספר כולל של טכנאי מוקד וטכנאי שטח שניהל מנהל הפעילות המוצע (***לפחות 10 עובדים במוקד ובשטח יחדיו***)	4.1	היקף התשומות (כ"א – טכנאי מוקד) באמצעותם הופעל מוקד התמיכה	
		4.2	היקף התשומות שהושקעו (כ"א – טכנאי שטח) באמצעותם סופקו שירותי תמיכה למשתמשים בפרויקט	
5	המעסיק של מנהל הפעילות המוצע בעת מתן השירותים	---	[בגין סעיף זה לא יינתן ניקוד איכות]	
6	תקופת השירות	6.1	תאריך תחילת עבודה כמנהל אתר	
		6.2	תאריך סיום עבודה כמנהל אתר	

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

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

א. המשתתף במכרז יציג תרשים של המבנה הארגוני המלא המוצע על ידו (בהתאם להוראות החוזה על נספחיו בכלל, המפרט הטכני והטבלה שלהלן) באמצעות תרשים מבנה ארגוני, כולל מספר עובדים בכל פונקציה והיקפי משרות, כולל התחייבות לאיוש מינימאלי במוקד ובצוות/צוותי התחזוקה בהתאם למשמרות המקובלות בעירייה ולהיקפים המפורטים בסעיף 4.1.2.4.6 בנספח ב לחוזה.

ב. המשתתף במכרז יפרט את הכישורים המינימאליים של צוות הפרויקט להם הוא מתחייב לאורך כל תקופת ההסכם (תשומת לבכם למינימום הנדרש בסעיפים 4.1.2.4.1 עד 4.1.2.4.5 במפרט הטכני).

ג. המשתתף במכרז יפרט מי מבין חברי הצוות המוצע הם עובדיו ומי מבניהם עובדי קבלן המשנה (אם יש כזה).

ד. המשתתף במכרז יפרט במדויק את תחומי האחריות עבור כל פונקציה במבנה הארגוני המוצע על ידו.

ה. בנוסף למענה המשתתף במכרז לס"ק א' עד ד' לעיל, המשתתף במכרז ימלא את הטבלה שלהלן :

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

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

1. המשתתף במכרז ימלא את פירוט היקף כ"א מינימאלי אליו הוא מתחייב בטבלה שלהלן. ההתחייבות לאיוש מינימאלי **<u>לא תפחת</u>** מהמפורט בטבלה זו לאורך כל תקופת ההסכם וזאת כקבוע בסעיף 4.1.2.4.6 לנספח ב' לחוזה.

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

4.1.2.5 מנהל תקופת המעבר (S)

בהתאם לנדרש בסעיף 4.1.2.5 במפרט הטכני מנהל תקופת המעבר המוצע נדרש להיות בעל ניסיון קודם בביצוע של לפחות שני פרויקטי מעבר אצל לקוחות, כאשר כל פרויקט מעבר כלל אתר שבו נתנו שירותים ע"י צוות של 10 עובדים לפחות. **<u>יינתן יתרון למנהל תקופת מעבר אשר פירט יותר משני פרויקטי מעבר</u>**.

המשתתף במכרז יפרט את ניסיון מנהל תקופת המעבר המוצע , בהתאם לנדרש בחוזה על נספחיו לרבות במפרט הטכני, בנספח 11 למכרז ובנספח זה. (תיאור מפורט ומלא של פרויקטי המעבר בהיקפים הנדרשים וזאת, **<u>בפורמט המוגדר בטבלה שלהלן.</u>**

בנוסף, יצרף המשתתף במכרז קו"ח של מנהל תקופת המעבר המוצע.

<u>ניסיון מנהל תקופת המעבר</u>

[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 סופקו 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 (S)

על המשתתף במכרז להציג תוכנית עבודה מפורטת לתקופת המעבר – תוכנית מעבר. תוכנית המעבר תכלול לפחות את הנושאים המפורטים בחוזה על נספחיו לרבות במפרט הטכני ותוצג בהתאם לפירוט להלן :

- תכנית המעבר תכלול פירוט פעילויות ברמת צוות (בהתאמה למבנה הארגוני שהוצע במענה לסעיף 4.1.2.4.6 למפרט הטכני) והקשרים ביניהן ברמת פירוט מקסימאלית.
- תכנית המעבר תכלול ישיבות דיווח שבועיות.
- לכל פעילות יפורט לו"ז קלנדארי, מספר עובדים ומספר שעות עבודה (כולל סיווג עובדים לפי התמחות).
- המשתתף במכרז יפרט כיצד מבטיחה תכנית המעבר רצף שירות בכל אתרי החינוך, קרי, אספקה רציפה של כל השירותים המסופקים כיום באתרי החינוך ובאותה רמת שירות.
- תכנית המעבר תוצג באופן סטנדרטי בתוכנת MS Project (גרסה 2010/ 2003) ותכלול הצגה של התרשים GANTT הכולל הצגת הפעילויות על ציר הזמן, כולל תלויות בין פעילויות, זמני ביצוע ומשאבים.
- ערסלים עבור משימות מרכזיות שיש לבצע במהלך ביצוע תוכנית המעבר ופירוט יתר תחת כל ערסל :
  - בחינת הסכמי אחריות ושירות קיימים.
  - היערכות להכשרת העובדים עובדי הספק במהלך תקופת ההתקשרות.
  - סידור ארונות תקשורת, שרתים וחומרת אבט"מ.
  - יישום מתודולוגיה, נהלים, תיקי אתר ותשתיות הדרכה.
  - התקנה והטמעה של כל התשתיות הנדרשות למיקור חוץ.
  - ביצוע סקר שביעות רצון ראשוני.
  - ביצוע ספירת מצאי ראשונית.

4.3 תפעול שוטף (S)

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 4.3.3 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.
- בתשובתו יפרט המשתתף במכרז את מדיניותו לשמירת העדכניות תוך התייחסות לנתונים כמותיים של ימי הדרכה, אמצעי חונכות ושיטות למעקב ופיקוח ליישום מדיניותו.

4.7 רציפות השירות (L)

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.

לכבוד **תאריך:** _____

עיריית תל אביב יפו

הנדון: <u>תצהיר לאימות הנתונים המופיעים בנספח 12 למכרז</u>

אני _____
(שם מורשה חתימה מטעם המשתתף במכרז)

נושא תעודת זהות מספר _____לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

הנני משמש כ _____ אצל _____ והנני
(שם המשתתף במכרז)

מוסמך להצהיר בשמו ולחייבו.

תצהירי זה ניתן בתמיכה לאימות הנתונים שפורטו לעיל על ידי המשתתף, במענה למכרז – נספח 12 למכרז מסגרת פומבי למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing) להפעלת מוקד שירות (Help Desk), תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה.

הנני מצהיר, כי הנתונים שפורטו על ידי המשתתף במכרז בנספח 12, ובכלל זאת הנתונים במענה לסעיפים 4.1.1.3.1, 4.1.1.3.2, 4.1.2.3 ו-4.1.2.5 הינם נכונים.

זה שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____

(חתימת המצהיר)

<u>אישור</u>

אני הח"מ _____,עו"ד, מאשר/ת בזה כי ביום _____

התייצב בפני מר'/גב' _____, מס' ת.ז._____
(שם מורשה חתימת המשתתף במכרז)

המוכר/ת לי באופן אישי ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי אם לא י/תעשה כן יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, חתם/מה בפני על תצהירו/ה דלעיל.

_____

(חתימה וחותמת עוה"ד ומס' רישיון)

נספח 13 למכרז – מדיניות אבטחת מידע

מדיניות אבטחת המידע

נושא

1 כללי
2 מטרה
3 מושגים
4 תחומי אבטחה
5 מבנה ארגוני לניהול ויישום אבטחת המידע
6 רמה מחייבת של אבטחת מידע
7 רשתות התקשורת של העירייה
8 סמכות ואחריות
9 היבטים טכניים – טכנולוגיים
10 היערכות למצב חירום
11 תוכנית עבודה ותקצוב

1. כללי

1.1 העירייה מחויבת,בין היתר , מכוח חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 והתקנות הנלוות, לשמור על חיסיון המידע שברשותה.

1.2 העירייה חייבת למלא את תפקידיה על פי דין, תוך שמירה על חיסיון הנתונים ואבטחת המידע שברשותה. לצורך זה, שמה לה העירייה למטרה קווי יסוד מנחים, אשר לפיהם היא:

1.2.1 עומדת בכל החוקים והתקנות המחייבים שמירה על מאגרי מידע ונתונים.

1.2.2 עושה ככל הניתן למנוע שחומר עירוני חסוי יגיע לידי מי שלא הוסמך לקבלו.

1.2.3 עושה את המרב כדי להגן, פיזית ולוגית, על מערכות המחשוב ועל הנתונים, שלמותם וזמינותם.

1.2.4 משחררת מידע רק לאחר שנבדק ונמצא כי אין סיכוי לחשוף בו נתונים חסויים.

1.3 המידע יסווג לפי אופיו וכללי האבטחה שיחולו עליו יהיו לפי סיווגו: מערכת בלתי מסווגת (בלמ"ס), מערכת תפעולית, מערכת כספית ומערכת המכילה נתוני צנעת הפרט.

1.4 הצורך בהגנה על המידע נובע מהוראות החוק ומהצורך להגן על הציבור ו/או אינטרס הציבור.

1.5 ההגנה על המידע מחייבת נקיטת פעולות המוגדרות כ"אבטחת מידע" והכוללות בין היתר:

1.5.1 הגנה על מאגרי המידע והנתונים מפני גישה בלתי מבוקרת או בלתי מורשית.

1.5.2 הגנה על מערכות מחשוב מפני שיבוש תפקוד או שיבוש מידע.

1.5.3 הגנה פיזית על מאגרי מידע ונתונים או גיבויים, מפני מכלול אפשרויות הפגיעה הפיזית בהם (פגעי טבע או אדם, בזדון או באקראי) או גנבתם.

2. מטרה

מטרת מסמך זה היא להציג את המדיניות לאבטחת המידע, אשר אושרה על ידי הנהלת העירייה. מדיניות זו חלה על <u>כל</u> לקוחות המידע, ללא יוצא מן הכלל.

3. מושגים

3.1 "מידע" – ידיעות, נתונים, סימנים, מושגים או הוראות המובעים בשפה ממוחשבת, המאוחסנים במחשב או באמצעי אחסון דיגיטאלי אחר, או המועברים בכל תווך תקשורת אפשרי, או המופקים באמצעות מחשב על גבי נייר או כל מדיה אחרת.

3.2 "מאגר מידע"- אוסף נתוני מידע המוחזק באמצעי אופטי או מגנטי ומיועד לעיבוד ממוחשב.

3.3 "בעל מאגר המידע"- עיריית ת"א-יפו על יחידותיה השונות.

3.4 "אבטחת מידע" – כלל הפעולות והאמצעים הננקטים והמיושמים בעירייה, שמטרתם להבטיח כי המידע במערכות המחשוב והתקשורת יוגנו מפני: פגיעה, חשיפה ושינוי במזיד או בשוגג.

3.5 "מערכות מחשוב" – כל שרת, מחשב, ציוד היקפי, אמצעי אחסון דיגיטאלי, אמצעי תקשורת ממוחשבים, וכן כל מערכות הפעלה, וכלל התוכנות המותקנות בהם או המאפשרים את הפעלתם.

3.6 "מנהל הארגון" – מנכ"ל עיריית תל-אביב -יפו.

3.7 "מנהל מאגר מידע"- מנכ"ל עיריית ת"א-יפו או מי שהמנכ"ל הסמיכו בכתב ושמו מופיע בפרטי רישום המאגר בפנקס מאגרי המידע.

3.8 "לקוחות המידע"- הציבור, נבחרי הציבור, מועסקים (עובדים, יועצים, קבלנים, מתנדבים...) שהמידע עומד לרשותם.

3.9 "מוצרי אבטחה" – כל מוצר או רכיב במוצר שמטרתו אבטחת מידע.

4. **תחומי האבטחה**

אבטחת המידע תיושם בתחומים הבאים:

4.1 אבטחה פיזית של מערכות המחשוב.

4.2 אבטחה לוגית על גישה למידע ולמערכות מחשוב של העירייה.

4.3 אבטחת תקשורת המידע

4.4 אבטחת קלטי ופלטי מחשב לסוגיהם.

4.5 אבטחה של מחשבים אישיים, ובכלל זה נישאים.

4.6 היערכות למצב חירום ובחינה תקופתית של יישומה, הלכה למעשה.

4.7 בדיקה ואישור של רמת המהימנות של לקוחות המידע .

4.8 פעילויות בקרה וביקורת "שוטפת" על אבטחת המידע ומערכות המחשוב.

5. מבנה ארגוני לניהול ויישום אבטחת המידע

5.1 מנכ"ל עיריית ת"א-יפו או מי מטעמו הוא האחראי על אבטחת המידע בעירייה והוא גם ממנה את מאגרי המידע של העירייה.

5.2 היועץ המשפטי של העירייה מוסמך לקבוע את ההיבטים המשפטיים של חובת שמירת הסודיות על פי דין.

5.3 ועדת ההיגוי לאבטחת המידע בעירייה מייעצת למנכ"ל העירייה אודות מדיניות אבטחת המידע ומנחה את הממונה על אבטחת המידע בהתאם למדיניות זו. כמו כן אחראית הועדה להעברת מידע לגופים ציבוריים, קובעת את תנאי מסירת וקבלת מידע ל/מגופים ציבוריים. בכל מקרה של חילוקי דעות בין מנהל מאגר למנהל אבטחת מידע בנושאי הרשאות ואבטחת הנתונים יועבר הנושא להחלטה של וועדת ההיגוי בעניין.

5.4 הרכב הועדה הינו: סמנכ"ל לתכנון עירוני, נציג היועץ המשפטי, הממונה על חוק חופש המידע, מנהל אגף מחשוב וממונה אבטחת מידע.

5.5 הממונה על אבטחת מידע בעירייה מופקד על הנושא בראיה כוללת של העירייה, בהתאם למדיניות ולהנחיות מנכ"ל עיריית ת"א-יפו וועדת ההיגוי לאבטחת המידע.

5.6 נאמני אבטחת המידע יסייעו לממונה על אבטחת המידע במטלות אבטחת המידע, ויונחו על ידו. הם ימונו ע"י המנכ"ל. רכזי המחשוב ישמשו כנאמני אבטחת מידע.

5.7 מנהל מחלקת ביטחון של העירייה יעבוד בתיאום עם הממונה במה שקשור להגנה הפיזית על מערכות המחשב.

6. רמה מחייבת של אבטחת מידע

6.1 כהחלטה אסטרטגית החליטה העירייה לקטלג את כלל המידע ברמה ביטחונית "נתוני צנעת פרט".

6.2 המידע הבא אינו מחייב שמירה ברמת "נתוני צנעת פרט":

6.2.1 קבצי נתונים המכילים מידע בלתי מסווג (תמונות, שכבות גיאוגרפיות מסוימות).

6.2.2 נתונים אשר מוגדרים על פי החוק כפתוחים לציבור (כגון נתוני רישוי בניה וכיו"ב).

6.2.3 נתונים אשר בהחלטת היועץ המשפטי לעירייה יוכנסו לקטגוריה אחרת.

6.2.4 נתונים שעברו תהליך סיווג וסווגו בקטגוריה אחרת.

7. רשתות התקשורת של העירייה.

תפיסת העבודה מבוססת על אבחנה בין שתי סביבות עבודה: הסביבה (הרשת) הפנימית לשימוש עובדי העירייה שמשמשת לצורכי העבודה העירונית המאובטחת והסביבה (הרשת) הפתוחה – המשמשת את כלל הציבור.

8. **סמכות ואחריות**

8.1. הממונה על אבטחת המידע.

8.1.1. "הממונה על אבטחת המידע" (להלן: הממונה) הינו הגורם המנהלי – טכני הבכיר ביותר בעירייה בתחום זה. בתוקף תפקידו אחראי להטמעת מדיניות אבטחת המידע בכל היחידות ובקרב כל לקוחות המידע, לפקח על יישום מדיניות האבטחה, ליישום כלים ושיטות לאבטחת מידע ולביקורת שוטפת. אחראי על פעילות נאמני אבטחת המידע. עבודתו מתבצעת בתיאום עם ועדת ההיגוי לאבטחת המידע, ובכפוף להוראות המנכ"ל.

8.1.2. סיווג עובדים.

כל עובד עירייה וכל קבלן חיצוני אשר תורשה לו גישה למערכות המחשוב של העירייה יעבור בדיקה בטרם תאושר הגישה למערכות. הקמת חשבונות משתמשים, טיפול בהרשאות וביטול חשבונות יעשו לפי נוהל עירוני.

8.2. מידור והרשאות גישה למידע

8.2.1. המידע והשימוש בו ימודרו על פי עקרון "הצורך לדעת" (NEED TO KNOW).

8.2.2. המערכות תכלנה הפרדת סמכויות בתהליכים רגישים ובתחומי מומחיות ייחודיים.

8.3. אחריות אישית לאבטחת מידע

8.3.1. כל עובד אחראי <u>אחריות אישית</u> לאבטחת המידע ומערכות המחשוב הנמצאים ברשותו, או באחריותו, ובנושאים עליהם הוא מופקד.

8.3.2. מנהלים יישאו באחריות כוללת ליישום נהלי אבטחת המידע בתחומי סמכותם ולפעילות הולמת של עובדיהם מהיבטי האבטחה.

8.3.3. מנהלי מאגרים יישאו באחריות לוודא נקיטת אמצעים לקיום דרישות החוק והתקנות הנלוות ולוודא יישום ואכיפת הנהלים במערכות שבאחריותם.

8.3.4. במקרי עבירה על חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 והתקנות הנלוות ינקטו צעדים בהתאם להנחיות החוק.

8.3.5. במקרי עבירה אחרים ינקטו צעדים על פי התקנות העירוניות.

8.4. נהלים

8.4.1. נהלי אבטחת המידע חלים על כל עובדי העירייה וכל אדם אחר הפועל עבורה.

8.4.2. הממונה אחראי לפיתוח נהלי עבודה לשם הסדרת פעילויות אבטחת המידע בתיאום עם ועדת ההיגוי לאבטחת מידע, ועל פי הנחיות הממונה עליו.

8.4.3. הממונה על אבטחת מידע יהיה מעורב בפיתוח כל הנהלים שיש להם השלכה על אבטחת המידע.

8.4.4. העירייה תעגן בחוזה את החלת נהלי אבטחת מידע על כלל המשתמשים החיצוניים, ועל כל יתר הגורמים אשר יש להם מעורבות בפיתוח, תפעול ותחזוקת מערכות מידע בעירייה, לרבות "מיקור-חוץ" (OUTSOURCING).

8.5. מודעות.

באחריות הממונה להגביר את מודעות עובדי העירייה לאחריותם האישית בשמירת הסודיות, האמינות והשלמות של המידע המצוי בטיפולם ולהטמיע כללי אבטחת המידע בכל יחידות העירייה.

8.6. ביקורת פנימית.

באחריות המבקר הפנימי לשלב בתכנית העבודה ביצוע ביקורת מערכות המחשוב על נושאים בתחום הפיתוח, הניהול, התחזוקה והאבטחה של מערכות המחשוב, בהיקף שיהיה תואם לרגישות המידע המעובד במערכות, וכן להיקף פרישת מערכות המחשוב, ומורכבותן.

8.7. ניהול סיכונים.

באחריות הממונה להכין הערכת סיכונים ולבצע סקר סיכונים תקופתי המבוסס על פעילות העירייה ומערכות המידע שברשותה.

8.8. בקרה וכלי בקרה.

8.8.1. באחריות הממונה לבקר את הפעילויות הממוחשבות המתבצעות בכדי לוודא כי העירייה עומדת בדרישות החוקים, הנהלים והתקנות המחייבים.

8.8.2. לרשות הממונה יועמדו הכלים הנחוצים כדי לבחון את דרך יישומה בפועל של מדיניות אבטחת המידע.

8.8.3. נתיב בקרה (Audit Trail).

במערכות המחשוב ייושמו כלים המאפשרים זיהוי חד ערכי של משתמשים אשר ביצעו שינויים במידע או בתכנה או ניגשו למידע רגיש, תוך פירוט ורישום של כל סוג פעילות שבוצעה, מועד ביצועה ופרטי המבצע.

8.9. אירועים חריגים - הטיפול באירועים חריגים יבוצע על פי נוהל עירוני.

9. היבטים טכניים – טכנולוגיים של אבטחת המידע

9.1. העירייה תיישם טכנולוגיות אבטחת מידע מתקדמות למימוש המדיניות והנהלים.

9.2. אבטחת תהליכי הפיתוח והתחזוקה של מערכות המחשוב תתבצע לפי נהלים עירוניים.

9.3. עם רכישת מערכות מחשוב חדשות ישולבו בהן, או עבורן, כללים וכלים טכנולוגיים לאבטחת המידע.

10. **היערכות למצב חירום**

על העירייה להיות מוכנה לתפעל את מערכות המחשוב הקריטיות בצורה שוטפת, גם בשעת חירום. תוכניות להתאוששות מאסון, יוכנו עבור כל מרכיבי המערכות הקריטיות של מחשוב העירייה, ועותקים של תוכניות אלו ישמרו באתרים נפרדים בעירייה. תוכנית החירום תפרט את ההיערכות ותוכנית הפעולה למקרה חירום.

11. **תוכנית עבודה ותקצוב**

העירייה תעמיד במסגרת תוכניות העבודה ובהתאם לתקציבים שיעמדו לרשותה את הכלים והמשאבים ליישום האמור במסמך והמשתמע ממנו.

נספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים (Base Case)

1. מצב קיים - לקוחות

1.1. התפלגות משתמשים עפ"י סוג

הטבלה שלהלן מפרטת את סוגי הלקוחות השונים בעירייה: (כמות מוערכת)

#	סוג לקוח	כמות
1	סגל מנהלי	450
2	מורים	8000
3	תלמידים	56,300

1.2. רשימת אתרי חינוך

הטבלה שלהלן מפרטת את סוגי האתרים השונים והמאפיינים של כל אתר ואתר:

#	סמל מוסד	שם בית ספר	כתובת	שכונה	סה"כ כיתות	סה"כ תלמידים	סוג אתר
1	540088	אליאנס	רדינג 26	רמת-אביב	43	1496	גדול מאד
2	540195	עירוני ט'	טשרנא 7	אורות	58	1321	גדול מאד
3	540062	גימנסיה הרצליה	ז'בוטינסקי 106	הצפון החדש-סביבת ככר המדינה	44	1430	גדול מאד
4	540112	עירוני א'	שפרינצק 4	גני שרונה	41	1397	גדול מאד
5	540070	תיכון חדש	נמיר מרדכי 81	הצפון החדש-סביבת ככר המדינה	40	1321	גדול מאד
6	515502	תיכונט צפון מערב	פרסיץ שושנה 3	צוקי אביב	41	1252	גדול מאד
7	540146	עירוני ד'-חט"ב	ועידת קטוביץ 47	הצפון החדש - החלק הצפוני	44	1267	גדול מאד
8		עירוני ד'	ויצמן 74				
9	770297	עירוני י"ד	אבן ספיר 8	עתידים	34	1148	גדול מאד
10		עירוני י"ד-חט"ב	ולנברג ראול 28				
11	540120 / 544577	עירוני ב'-ג'	דה וינצ'י לאונרדו 38	הצפון החדש-החלק הדרומי	32	631	גדול מאד
12	540161 / 511113	עירוני ו' (ביאליק רוגוזין)	העליה 49	נוה שאנן	39	1027	גדול מאד
13	540179	עירוני ז'	חידושי הרי"ם 14	צהלון ושיכוני חסכון	30	473	גדול מאד
14	573105	עירוני ל"ג	טולוז 3	עג'מי וגבעת עליה	8	283	קטן
15	513655 / 544619	לאומניות יסודי	לויד ג'ורג' 2	לב תל-אביב	22	756	גדול
16	548016	עירוני י"ב (ערבי)	דונולו הרופא 12	עג'מי וגבעת עליה	35	501	גדול מאד
17	513689 / 544627	לטבע יסודי	הרצל 155	פארק החורשות	18	653	בינוני
18	511212 / 544163	גורדון יסודי	הירקון 248	הצפון הישן - החלק הצפוני	19	635	גדול
19	540484	ישיבת בר אילן	רוטשילד 124	לב תל-אביב	12	308	קטן

#	סמל מוסד	שם בית ספר	כתובת	שכונה	סה"כ כיתות	סה"כ תלמידים	סוג אתר
20	548404	עירוני ל"ב	האתרוג 27	עג'מי וגבעת עליה	12	303	קטן
21	540187	עירוני ח'	התשעים ושלוש 2	יד אליהו	18	279	ביוני
22	540039	אמית תל אביב (ראשית)	אלון יגאל 30	יד אליהו	5	125	קטן
23	570069 / 540518	עירוני י"א	שטריקר 19	הצפון החדש - החלק הצפוני	16	181	בינוני
24	540153 / 544015	עירוני ה' חט"ב+תיכון	בן יהודה 227	הצפון הישן - החלק הצפוני	14	408	בינוני
25	533208	רוז מצקין	מעפילי אגוז 76	נוה חן	10	107	קטן
26	514240 / 544635 / 541581	הפתוח (יסודי+חט"ב+תיכון)	נועם 8	צפון יפו	19	453	גדול
27	548032 / 520007	עירוני כ"ב מ"ב -ערבי חט"ב+תיכון	יפת 44	עג'מי וגבעת עליה	5	80	קטן
28	530535	כוכב הצפון	אבא קובנר 19	כוכב הצפון	10	275	קטן
29	511220	גרץ	אד"ם הכהן 5	הצפון הישן - החלק הצפוני	22	595	גדול
30	513051	בבלי	אונקלוס 8	בבלי	23	696	גדול
31	511931	עמיאל רמבם	אורים 41	עזרא והארגזים	8	165	קטן
32	513408	כפיר	אלנקווה 13	כפיר	17	343	בינוני
33	512442	ניצנים	אנדרסן 22	נוה אביבים וסביבתה	13	430	בינוני
34	518365	יהודה המכבי	אנטיגונוס 6	הצפון החדש - החלק הצפוני	19	531	גדול
35	514513	אביב	אקסלרוד נתן 5	נופי ים	16	410	בינוני
36	513077	ארן	בורלא יהודה 25	'תכנית ל	20	435	גדול
37	511204	גולומב	בושם 2	לבנה,ידידיה	13	205	בינוני
38	511121	בלפור	בלפור 12	לב תל-אביב	22	603	גדול
39	511261	בלוך דוד	בצרון 19	ביצרון ורמת ישראל	16	423	בינוני
40	513630	נעמי שמר	בקר אהרון 10	תל ברוך צפון	19	584	גדול
41	511949	עציון	ברנפלד 15	תל-חיים	12	338	קטן
42	511881	מוריה	ברקוביץ 8	הצפון החדש-החלק הדרומי	12	339	קטן
43	511279	הגליל	גבעתי 4	התקוה	16	280	בינוני
44	511048	אילנות	גרונימן 11	רמת-אביב	16	501	בינוני
45	512038	שרשים	דרך שלמה 156	שפירא	14	185	בינוני
46	511162	הדקל	דקל 7	נוה עופר	14	245	בינוני
47	511782	דיזינגוף	קפלניסקי 2	קרית שלום	16	357	בינוני
48	511642	רוקח	החי"ל 29	יד אליהו	18	431	בינוני
49	530402	גבעון	החשמונאים 92	גני שרונה	3	63	קטן
50	512293	חב"ד בנים	המערכה 3	יד אליהו	6	147	קטן
51	530394	דרויאנוב	הנגרים 23	פלורנטין	10	252	קטן
52	511675	צבי שפירא	הצבי 5	רמת הטייסים	8	188	קטן
53	511188	נופים	הקרן 7	קרית שלום	12	285	קטן
54	531905	הר נבו	הר נבו 4	הצפון הישן - החלק הצפוני	6	162	קטן

#	סמל מוסד	שם בית ספר	כתובת	שכונה	סה"כ כיתות	סה"כ תלמידים	סוג אתר
55	514521	המשתלה	וילנסקי משה 24	המשתלה	19	427	גדול
56	511451	משה שרת	ולנברג ראול 35	נוה שרת	18	228	בינוני
57	514950	נופי ים	זינגר בשביס יצחק 3	נופי ים	19	473	גדול
58	511865	מודיעים	יגאל אלון 31	יד אליהו	7	152	קטן
59	511170	גיבורי ישראל	יד לבנים 18	יד אליהו	15	303	בינוני
60	573063	מוזיר	ילין דוד 11	הצפון החדש-סביבת ככר המדינה	1	48	קטן
61	510982	אהבת ציון	כהנשטם 16	הצפון החדש-סביבת ככר המדינה	21	661	גדול
62	511790	בעל שם טוב	לובטקין 35	כפיר	15	359	בינוני
63	512905	ארזים	לויטן יצחק 7	נוה אביבים וסביבתה	18	536	בינוני
64	518050	אגיאל יסודי/ערבי יחודי	עבודת ישראל 16	צהלון ושיכוני חסכון	14	372	בינוני
65	511071	אלחריזי	מגדל שרשן 17	תל ברוך	24	548	גדול
66	511329	היובל	מודיליאני 19	הצפון החדש-החלק הדרומי	18	509	בינוני
67	511337	הירדן	מושיע 21	התקוה	18	441	בינוני
68	511725	תל נורדאו	מנדלי מוכר ספרים 19	הצפון הישן-החלק הדרומי	17	501	בינוני
69	513044	תל חי	מעפילי אגוז 74	נוה חן	20	539	גדול
70	512087	חב"ד בנות	נחל שורק 3	מכללת יפו תל אביב ודקר	6	135	קטן
71	510305	יפי נוף	נחל שורק 5	מכללת יפו תל אביב ודקר	7	145	קטן
72	512467	ישגב	עולי הגרדום 7	רמת החייל	19	426	גדול
73	511030	איילון	עמק ברכה 48	נחלת יצחק	15	399	בינוני
74	511634	צהלה	עשהאל 3	צהלה	18	531	בינוני
75	513341	רמת אביב ג'	פיינשטיין מאיר 83	'רמת אביב ג	29	881	גדול
76	518035	אחוה	פייר מנדס פר 17	עג'מי וגבעת עליה	11	234	קטן
77	512913	החשמונאים	פיקוס 19	יפו ג' ונוה גולן	12	207	קטן
78	518068	ערבי לב יפו	פסטלוצי 31	צהלון ושיכוני חסכון	9	202	קטן
79	511667	רמת החייל	ק"ם 65	רמת החייל	18	616	בינוני
80	518019	חסן ערפה	קדם 40	עג'מי וגבעת עליה	20	352	גדול
81	511576	מגן	קדש ברנע 4	מעוז אביב	17	451	בינוני
82	511246	דוד ילין	קהילת ורשה 12	הדר-יוסף	21	596	גדול
83	511196	איתמר בן אב"י	קהילת קנדה 3	)יפו ד) 'גבעת התמרים	16	219	בינוני
84	511998	אלומות	רדינג 35	רמת-אביב	11	243	קטן
85	539916	צוקי אביב	רוזנבלום יאיר 11	צוקי אביב	13	359	בינוני
86	511477	כולנא יחד	שבטי ישראל 77	צהלון ושיכוני חסכון	9	228	קטן
87	511907	מירון	שלומציון המלכה 65	הצפון החדש - החלק הצפוני	12	313	קטן
88	511006	אוסישקין	שמעון התרסי 31	הצפון הישן - החלק הצפוני	13	231	בינוני

#	סמל מוסד	שם בית ספר	כתובת	שכונה	סה"כ כיתות	סה"כ תלמידים	סוג אתר
89	511352	גבריאלי	שפירא צבי הרמן 21	הצפון הישן-החלק הדרומי	22	716	גדול
90	573097	קשת	שבח 2	מונטיפיורי	9	265	קטן
91	570036	ליידי דייויס חט"ב+תיכון	בני אפרים 226	'נאות אפקה א	58	1731	גדול מאד
92	570077	אורט סינגלובסקי חט"ב+תיכון	הטייסים 28	אורות	39	892	גדול מאד
93	570085	אורט גאולה	גאולה 30	כרם התימנים	14	160	בינוני
94	170662 / 581165	המסלול המשותף	נס לגויים 53	נווה עופר	6	170	קטן
95	579250	בית צורי - רמת אביב	בית צורי אליהו 20		8	232	קטן
96	579268	ביכורים - המכיל	שפרינצק 6		2	53	קטן
97	582007	פלך	הפטמן 6		5	104	קטן
98	517805	מרכז למחוננים עמית	אשר ברש 2	רמת אביב	30	539	גדול מאד
99	540898	אולפנית	לילנבלום 7		6	147	קטן
100	560060	בית הספר הימי	שד' רוקח 2		114	2557	גדול מאד
101	512525	חוות תלמי אביב	רוקח 64	רמת גן	אין כיתות		קטן מאד
102	520387	און	צה"ל 16	צהלה	22	142	בינוני
103	520171	אנוך	המערכה 9	יד אליהו	11	115	קטן
104	520205	ברושים	דרזנר 3	רמת אביב	19	128	גדול
105	520890	גיל	עמישב 50	יד אליהו	15	115	בינוני
106	520130	הצרי	שושנה פרסיץ1		16	108	בינוני
107	525915	ונצואלה	רפידים 27		13	92	בינוני
108	520577	חורב (ליבנה)	בושם 76		13	90	בינוני
109	520643	יחדיו	יהודה הנשיא 6		14	101	בינוני
110	544056	ממד טכנולוגיה ואומנות	שביל האספרגוס 33		9	62	קטן
111	520197	מעלה	נגבה 19	יד אליהו	12	116	קטן
112	520486	מצדה	שושנה פרסיץ 7		14	151	בינוני
113	520213	שבילים	שבטי ישראל 53	יפו	12	83	קטן
114	520221	ניב	עמינדב 26	יד אליהו	13	83	בינוני
115	520635	נתיב	משה דיין 45	יד אליהו	11	79	קטן
116	520288	נווה צדק	שבתאי דון יחיא 1		13	127	בינוני
117	512301	בית הילד	אהבת ציון 22		8	226	קטן
118	512392	בית יעקב ב'	יפה בצלאל 8		8	183	קטן
119	512418	בית יעקב ה'	ישראל מסלנט 42		19	348	גדול
120	512350	יסודי התורה א'	דבורה הנביאה 85		8	170	קטן
121	512368	יסודי התורה ב'	חדרה 2		8	127	קטן
122	512327	קהילת יעקב(שערי ציון)	תשרי 4		8	99	קטן
123	514760	שובו	נחמן מברסלב (חב"ד 25)17		6	128	קטן
124	514802	שיל"ה בנים	פחדי יצחק 8		3	32	קטן
125	514547	ת"ת שמחת תורה	הצנחנים 16		9	159	קטן

#	סמל מוסד	שם בית ספר	כתובת	שכונה	סה"כ כיתות	סה"כ תלמידים	סוג אתר
126	570051	מתחם שבח-שבח עמל ז-יב	המסגר 7		31	750	גדול מאד
127	1431	בית הילד העירוני	פרופסור שור 10	צפון ישן	אין כיתות	50	קטן מאד
128	1432 + 1523	גבעת הוד + בית הנוער	מרדכי מאיר 2	תל ברוך צפון	אין כיתות	90	קטן מאד
129	4708	מרכז קידום נוער נוה שרת	אח"י דקר 41	נוה שרת	אין כיתות	20	קטן מאד
130	3165	מועדונית נוה שרת	רמה 5א'	נוה שרת	אין כיתות	15	קטן מאד
131	3165	מועדונית רמת ישראל	פליטי הספר 30, קומת קרקע		אין כיתות	15	קטן מאד
132	4708	מרכז קידום נוער רמת ישראל	דם המכבים 22		אין כיתות	15	קטן מאד
133	3165	מועדונית יד אליהו	פטרסון 1		אין כיתות	15	קטן מאד
134	4708	מרכז השכלה לנוער לב העיר	מזא"ה 34		אין כיתות	50	קטן מאד
135	4708	מרכז קידום נוער נוה אליעזר	צביה לובטקין 30		אין כיתות	30	קטן מאד
136	3165	מועדונית נוה אליעזר	מח"ל 42		אין כיתות	15	קטן מאד
137	4708	מרכז קידום נוער כפיר	הרב אלנקווה 36, קומת קרקע		אין כיתות	70	קטן מאד
138	3165	מועדונית כפיר	הרב אלנקווה 36, קומה 2		אין כיתות	15	קטן מאד
139	4708	מרכז קידום נוער שכ' התקוה	ורד 7א'		אין כיתות	90	קטן מאד
140	3165	מועדונית בוסתנית	שבתאי 9		אין כיתות	15	קטן מאד
141	4708	בית נוח"ם - מרכז לנוער חרדי	ורדיאל 17		אין כיתות	60	קטן מאד
142	4708	מרכז קידום נוער שכונת עזרא	דוחן 11 (ספורטק דרום)		אין כיתות	40	קטן מאד
143	3165	מועדונית עזרא	תשרי 4		אין כיתות	15	קטן מאד
144	3165	מועדונית שפירא	ישראל מסלנט 27 (בחצר)		אין כיתות	15	קטן מאד
145	4708	מרכז עד"י לבנות דתיות	אופטושו 2		אין כיתות	50	קטן מאד
146	3165	מועדונית פלורנטין	קורדובירו 8, קומה ראשונה		אין כיתות	15	קטן מאד
147	4708	מרכז קידום נוער נוה עופר	אירוס 3א'		אין כיתות	40	קטן מאד
148	4708	מרכז קידום נוער נוה גולן	פיקוס 16, קומת קרקע		אין כיתות	40	קטן מאד
149	עדיין אין	מועדונית לחינוך מיוחד	גורקי 8		אין כיתות	30	קטן מאד
150	4708	מרכז קידום נוער עג'מי	שערי ניקנור 5		אין כיתות	60	קטן מאד
151	3165	מועדונית חרוב	החרוב 16		אין כיתות	30	קטן מאד
152	525287	מתי"א	מוזיר יעקב 1	מרכז ת"א	אין כיתות		קטן מאד
153	525287	מרכז טיפולי אביב	שד' החייל 28	יד אליהו	אין כיתות	120	קטן מאד

#	סמל מוסד	שם בית ספר	כתובת	שכונה	סה"כ כיתות	סה"כ תלמידים	סוג אתר
154	525287	מרכז טיפולי אביבית	פעמוני 15	בבלי	אין כיתות	150	קטן מאד
155	525287	מרכז טיפולי רימון	עירית 3	יפו ג'	אין כיתות	42	קטן מאד
156	527010	מרכז טיפולי הירש (תקציב רווחה)	הערמון 8	ע'גמי	אין כיתות	300	קטן מאד

1.3. <u>רשימת אתרי מנהל קהילה</u>

הטבלה שלהלן מפרטת את אתרי מנהל קהילה <u>אשר נכללים במסגרת מכרז זה (מעודכן למועדת פרסום המכרז, הרשימה יכולה להשתנות בכל עת בהתאם לצורכי העירייה)</u>:

#	שם אתר	כתובת
1	מרכז עינב	אבן גבירול 71
2	צהלה	אבנר 1
3	מטה מרחב דרום מערב + פלורנטין	אברבנאל 74
4	המחלקה לנוער וצעירים	אוסישקין 9
5	מטה אגף קהילה מרכז + מטה מרחב מרכז מזרח	אורי לסר 1 (פינת רחוב מודליאני 22)
6	עמיאל רמב"ם	אורים 41
7	ספריית מגדל שלום / ספריית אחד העם 9	אחד העם 9
8	בני ברית	אייזיק חריף 23
9	מתחם גורדון	אליעזר פרי 14
10	מועדון קשישים רייך	ארלוזורוב 106
11	קאנטרי לי	בורלא 31
12	בית ביאליק	ביאליק 22
13	הספרייה ע"ש פליציה בלומנטל	ביאליק 26
14	בית העיר	ביאליק 27
15	שלוחה של קאנטרי חשמונאים-חדר פעילות אחד	בית שמאי 7 + בית שמאי 9
16	רשות קליטה ועלייה	בלפור 14
17	בת ציון	בת ציון 10
18	אמפי וואהל	גני יהושע
19	דב הוז	דב הוז 16
20	רשות הספורט	דיזינגוף 200
21	קאנטרי קלאב ג' – רוזין	דרזנר 2
22	קאנטרי בארבור	דרך ההגנה 135
23	מרכז ספורט חדש	דרך נמיר 81
24	בית הבאר	דרך שלמה 6
25	מועדון קשישים קוסאר	הגולן 32
26	הגר"א	הגר"א 26-28
27	קאנטרי קלאב קהילתי חשמונאים	החשמונאים 96 (קניון TLV)

#	שם אתר	כתובת
28	מרכז פעילות צעירים	הקשת 2 קרית שלום
29	מרכז דוהל	התקווה 76
30	מרכז מנדל	התקומה 1
31	מרכז צעירים שכונת התקווה	ורדיאל 17
32	נוה עופר	זלמן שז"ר 12
33	רמת אביב	חיים לבנון 37
34	הבריכה הלימודית	חיים לבנון 7
35	בית צ'רנר	חסידי האומות 23
36	בית השחמט	טאגור 26
37	בבלי	טולדנו 6
38	קאנטרי קלאב קהילתי שוק העליה	טרם נפתח
39	קאנטרי קלאב קהילתי רמז ארלוזורוב	טרם נפתח
40	בית שטראוס	טרם נפתח
41	קהילה הגאה	טשרניחובסקי 22
42	אגף קהילה דרום + מטה מרחב דרום מזרח	יגאל אלון 30
43	מרכז צעירים יפו	יפת 83
44	שפירא	ישראל מסלנט 27
45	מרכז ספורט ע"ש אלון רונן	לוי אשכול 94
46	אולפן נווה צדק	לילינבלום 7
47	ביכורי העתים - מרכז לאמנויות רב תחומי	לינקולן 16
48	ספריית ניסטור + אולפן גורן גולדשטיין/ גורדון	לסל 7
49	מרכז קהילתי בית תמי- שלוחת מרכז הספורט לב תל אביב + מרכז צעירים	מאז"ה 9 + מאז"ה 11
50	מרכז ספורט ארנון	מוזיר 1
51	תיאטרון הסמטה	מזל דגים 8
52	מטה מרחב מרכז מערב + מרכז ספורט קהילתי השלום	מכבי 2
53	בית תמי+אולם ספורט	מרכז בעלי מלאכה 16 פינת נפחא
54	לב יפו	נחל שורק 1
55	קאנטרי מגדלי ת"א	נחלת יצחק 18
56	משחקיית ילדים	נמל תל אביב- האנגר 13
57	בית דני	סמטת כביר 25
58	בית קמחי	עולי הגרדום 50
59	קאנטרי קלאב גורן גולדשטיין	עמיקם 7
60	יאיר השולמי	עמק ברכה 48
61	מטה מרחב צפון מזרח	פנחס רוזן 72 בניין טולדו
62	יד לבנים	פנקס 63
63	אודיטוריום אניס	פעמונית 9
64	מרכז ברודט	צייטלין 22

#	שם אתר	כתובת
65	מרכז ערבי יהודי	קדם 109
66	מרכז קהילתי בית פרנקפורט- שלוחת הדר אפקה	קהילת קיוב 3
67	קאנטרי קלאב קהילתי נוה שרת	קהילת קליבלנד 4
68	מנ"ש טובן	קהילת קנדה 44-46
69	משחקיית ילדים	קויפמן פינת רחוב המרד (מתחם התחנה)
70	בי"ס לכדורגל גדנ"ע	קיבוץ גלויות
71	בית פרנקפורט	קיציס 23
72	בית רק"ע	רובינשטיין 14
73	מרכז ספורט "אביב אליאנס"	רידינג 26
74	מרכז המוסיקה	שארית ישראל 10
75	נווה צדק	שבזי 22
76	רמת ישראל	שביל האספרגוס 11/דם המכבים 22
77	מוקד קליטה יוצאי אתיופיה ובריכת נווה גולן	שד' בעש"ט 14
78	דיוויס לואיס	שד' בעש"ט 2
79	מרחב יפו - אגף קהילה	שד' ירושלים 110
80	מגיד	שד' נורדאו 63
81	מרכז דניאל לחתירה	שד' רוקח 2
82	אגף תרבות + ספריית בית אריאלה	שד' שאול המלך 25
83	מטה אגף צפון + מטה מרחב צפון מערב	שושנה פרסיץ 9
84	הקונסבטוריון הישראלי למוסיקה	שטריקר 19
85	נוה אליעזר	ששת הימים 6

2. מצב קיים - ציוד

2.1. התפלגות ציוד

2.1.1. התפלגות ציוד בבתי הספר ובמוסדות חינוך לפי סוג

בטבלה זו מרוכזים פרטי ציוד הקיים כיום בבתי הספר ובמוסדות החינוך, בהם יידרש הספק לתמוך באמצעות מוקד התמיכה (Help Desk) ומערך טכנאי השטח. הפרוט הינו בחתך סוגי ציוד :

#	תיאור	כמות מוערכת
.1	מחשבים ניידים	11,012
.2	מחשבים נייחים / תחנות עבודה	6,387
.3	טאבלטים	2,000
.4	מקרנים	2,437
.5	עגלות טעינה (ניידים וטאבלטים)	229
.6	ציוד תקשורת (נקודות גישה / Access Points מתגים ונתבים)	2,921
.7	מדפסות	1,376
.8	שרתים	231
.9	חומרת אבטחת מידע	123
.10	מכשירי אל-פסק	300

2.1.2. התפלגות ציוד באתרי מנהל קהילה לפי סוג

אין בידי העירייה נתונים בנוגע להתפלגות ציוד באתרי מנהל קהילה לפי סוג.

מיפוי זה יבוצע לראשונה על ידי הספק הזוכה במהלך תקופת המעבר כמפורט בנספח ב' להתקשרות – מפרט טכני בסעיף 4.2.4.6.

2.2. פרוט ציוד

2.2.1. פרוט ציוד בבתי הספר ובמוסדות חינוך לפי סוג

#	סמל מוסד	שם בית ספר	מחשבים ניידים	מחשבים נייחים	מקרנים	עגלות טעינה	ציוד תקשורת	מדפסות	שרתים	ציוד אבט"מ
1	540088	אליאנס	4	100	40	0	2	2	2	1
2	540195	עירוני ט'	62	272	102	3	55	60	2	1
3	540062	גימנסיה הרצליה	2	228	65	0	71	38	6	1
4	540112	עירוני א'	32	220	45	1	26	31	3	1
5	540070	תיכון חדש	23	185	51	0	23	40	3	1
6	515502	תיכונט צפון מערב	97	22	71	1	68	6	2	1
7	540146	עירוני ד'-חט"ב	29	270	74	1	6	40	4	1

#	סמל מוסד	שם בית ספר	מחשבים ניידים	מחשבים נייחים	מקרנים	עגלות טעינה	ציוד תקשורת	מדפסות	שרתים	ציוד אבט"מ
8		עירוני ד'								
9	770297	עירוני י"ד	23	155	20	0	73	35	3	1
10		עירוני י"ד-חט"ב								
11	540120 / 544577	עירוני ב'-ג'	14	356	0	0	51	15	4	1
12	540161 / 511113	עירוני ו' (ביאליק רוגוזין)	310	156	80	6	104	33	6	1
13	540179	עירוני ז'	154	144	36	2	22	23	4	1
14	573105	עירוני ל"ג	71	8				5		1
15	513655 / 544619	לאומניות יסודי	153	140			5	17	2	1
16	548016	עירוני י"ב (ערבי)	46	85	48	1	23	26	2	1
17	513689 / 544627	לטבע יסודי	193	23	23	5	74	13	2	1
18	511212 / 544163	גורדון יסודי	179	61	24	5	37	19	2	1
19	540484	ישיבת בר אילן	10	59	27	0	61	15	2	1
20	548404	עירוני ל"ב	7	45	14	0	22	7	2	1
21	540187	עירוני ח'	18	71	21	0	9	11	2	1
22	540039	אמית תל אביב (ראשית)	40	15	10	2	3	6	2	1
23	570069 / 540518	עירוני י"א	24	101	26	0	14	12	4	1
24	540153 / 544015	עירוני ה' חט"ב+תיכון	52	97	20	1	2	15	2	1
25	533208	רוז מצקין	12	83	39	0	28	6	1	1
26	514240 / 544635 / 541581	הפתוח (יסודי+חט"ב+תיכון)	143	32	15	4	47	10	2	1
27	548032 / 520007	עירוני כ"ב מ"ב -ערבי חט"ב+תיכון	3	24	5	0	2	3	2	1
28	530535	כוכב הצפון	82	9	13	2	12	9	2	1
29	511220	גרץ	177	18	28	4	27	12	2	1
30	513051	בבלי	173	22	26	4	47	14	2	1
31	511931	עמיאל רמבם	28	126	13	3	22	8	2	1
32	513408	כפיר	138	47	22	4	37	13	2	1
33	512442	ניצנים	150	13	14	4	27	11	2	1
34	518365	יהודה המכבי	148	13	21	3	21	6	2	1
35	514513	אביב	204	25	22	4	28	12	3	1
36	513077	ארן	135	20	22	3	22	8	2	1
37	511204	גולומב	132	15	20	3	45	9	2	1
38	511121	בלפור	180	39	37	4	68	11	3	1
39	511261	בלוך דוד	179	28	33	4	35	13	2	1
40	513630	נעמי שמר	175	43	25	5	4	5	1	1

#	סמל מוסד	שם בית ספר	מחשבים ניידים	מחשבים נייחים	מקרנים	עגלות טעינה	ציוד תקשורת	מדפסות	שרתים	ציוד אבט"מ
41	511949	עציון	140	38	15	3	35	7	2	1
42	511881	מוריה	131	28	12	3	24	7	2	1
43	511279	הגליל	140	29	17	3	37	7	2	1
44	511048	אילנות	136	25	21	3	28	8	2	1
45	512038	שרשים	103	13	16	3	28	7	2	1
46	511162	הדקל	162	10	26	3	24	9	2	1
47	511782	דיזינגוף	151	10	22	3	37	8	2	1
48	511642	רוקח	70	25	25	3	2	5	2	1
49	530402	גבעון	70	5				5		1
50	512293	חב"ד בנים		4				1		1
51	530394	דרויאנוב	59	7				5		1
52	511675	צבי שפירא	124	6	12	3	23	6	1	1
53	511188	נופים	133	30	18	3	31	9	2	1
54	531905	הר נבו	45	5	6	1	6	3	2	1
55	514521	המשתלה	170	8	19	4	22	4	2	1
56	511451	משה שרת	140	12	18	3	36	17	2	1
57	514950	נופי ים	238	14				6		1
58	511865	מודיעים	80	25	10	2	16	5	2	1
59	511170	גיבורי ישראל	130	26	19	3	15	6	2	1
60	573063	מוזיר	38	5				5		1
61	510982	אהבת ציון	182	15	28	4	26	11	3	1
62	511790	בעל שם טוב	134	18	14	3	30	9	2	1
63	512905	ארזים	139	39	21	3	39	7	2	1
64	518050	אגיאל יסודי/ערבי יחודי	126	10	19	3	3	11	0	1
65	511071	אלחריזי	189	40	32	4	32	8	3	1
66	511329	היובל	151	39	24	3	52	9	2	1
67	511337	הירדן	124	21	15	3	22	8	2	1
68	511725	תל נורדאו	170	10	21	5	28	11	2	1
69	513044	תל חי	147	39	28	3	44	13	2	1
70	512087	חב"ד בנות	89	25	10	2	47	5	2	1
71	510305	יפי נוף	51	15	7	1	15	7	2	1
72	512467	ישגב	175	24	25	4	46	10	2	1
73	511030	איילון	135	23	22	3	22	11	2	1
74	511634	צהלה	239	17	29	7	30	8	2	1
75	513341	רמת אביב ג'	185	65	36	5	39	7	3	1
76	518035	אחוה	133	17	16	3	24	13	2	1
77	512913	החשמונאים	170	20	15	4	42	9	2	1
78	518068	ערבי לב יפו	103	53	19	2	47	10	2	1
79	511667	רמת החייל	175	44	32	4	62	6	2	1
80	518019	חסן ערפה	147	117	42	3	39	8	0	1

#	סמל מוסד	שם בית ספר	מחשבים ניידים	מחשבים נייחים	מקרנים	עגלות טעינה	ציוד תקשורת	מדפסות	שרתים	ציוד אבט"מ
81	511576	מגן	163	26	19	4	21	7	2	1
82	511246	דוד ילין	162	41	20	4	21	10	3	1
83	511196	איתמר בן אב"י	99	3	8	2	42	5	1	1
84	511998	אלומות	108	71	15	3	32	6	2	1
85	539916	צוקי אביב	90	10	14	2	14	7	2	1
86	511477	כולנא יחד	111	10				9		1
87	511907	מירון	94	30	15	2	24	3	2	1
88	511006	אוסישקין	99	31	13	1	36	7	2	1
89	511352	גבריאלי	176	44	27	4	28	10	3	1
90	573097	קשת	80	10				4		1
91	570036	ליידי דייויס חט"ב+תיכון	90	100	50					1
92	570077	אורט סינגלובסקי חט"ב+תיכון	20	250	50	1	1	35	2	1
93	570085	אורט גאולה	7	117	34	0	1	20	1	1
94	170662 / 581165	המסלול המשותף	56	5	7	2		5		1
95	579250	בית צורי - רמת אביב	56	8	10	2		5		1
96	579268	ביכורים - המכיל	40	8	8	1		5		1
97	582007	פלד	3	35	6	1		2		1
98	517805	מרכז למחוננים עמית	165	6	8	4	3	7	0	1
99	540898	אולפנית	3	64	16	0	4	7	0	1
100	560060	בית הספר הימי	10	2	3	0	4	5	0	1
101	512525	חוות תלמי אביב	1	3	3	0	0	0	0	1
102	520387	און	30	98	19	0	24	34	2	1
103	520171	אנוך	108	26	15	2	36	6	2	1
104	520205	ברושים	12	35	12	0	49	5	2	1
105	520890	גיל	36	57	17	0	71	3	2	1
106	520130	הצרי	12	25	10	0	13	12	2	1
107	525915	ונצואלה	17	40	2	0	31	12	2	1
108	520577	חורב (ליבנה)	37	16	17	1	32	7	2	1
109	520643	יחדיו	25	9	16	0	12	8	4	1
110	544056	ממד טכנולוגיה ואומנות	19	29	8	0	41	8	1	1
111	520197	מעלה	33	18	3	0	2	16	2	1
112	520486	מצדה	16	24	11	0	4	7	2	1
113	520213	שבילים	24	21	3	0	26	8	1	1
114	520221	ניב	37	32	23	0	7	17	1	1
115	520635	נתיב	20	35	7	0	9	16	1	1
116	520288	נווה צדק	42	60	17	1	2	6	2	1
117	512301	בית הילד	0	32	0	0	2	6	2	1
118	512392	בית יעקב ב'	0	33	0	0	2	2	1	1
119	512418	בית יעקב ה'	3	52	2	0	2	6	2	1
120	512350	יסודי התורה א'	3	32				4	1	1

#	סמל מוסד	שם בית ספר	מחשבים ניידים	מחשבים נייחים	מקרנים	עגלות טעינה	ציוד תקשורת	מדפסות	שרתים	ציוד אבט"מ
121	512368	יסודי התורה ב'	0	23	0	0	1	2	2	1
122	512327	קהילת יעקב(שערי ציון)	0	48	3	0	2	10	2	1
123	514760	שובו	1	26	1	0	2	5	2	1
124	514802	שילה"ה בנים		17				3		1
125	514547	ת"ת שמחת תורה	2	4				2		1
126	570051	מתחם שבח-שבח עמל ז-יב	38	109	43	1	1	21	1	
127	1431	בית הילד העירוני	1	25	2		7	5	2	
128	1432+1523	גבעת הוד + בית הנוער	9	35	2		6	10	5	
129	4708	מרכז קידום נוער נוה שרת		4			1	1		
130	3165	מועדונית נוה שרת		5			1	1		
131	3165	מועדונית רמת ישראל		5			1	1		
132	4708	מרכז קידום נוער רמת ישראל		4			1	1		
133	3165	מועדונית יד אליהו		5			1	1		
134	4708	מרכז השכלה לנוער לב העיר		35	4		4	4		
135	4708	מרכז קידום נוער נוה אליעזר		5			1	1		
136	3165	מועדונית נוה אליעזר		5			1	1		
137	4708	מרכז קידום נוער כפיר		10	1		1	2		
138	3165	מועדונית כפיר		5			1	1		
139	4708	מרכז קידום נוער שכ' התקוה		8			1	1		
140	3165	מועדונית בוסתנית		5			1	1		
141	4708	בית נוח"ם - מרכז לנוער חרדי		8	2		2	3		
142	4708	מרכז קידום נוער שכונת עזרא		8	1		1	1		
143	3165	מועדונית עזרא		5			1	1		
144	3165	מועדונית שפירא		5			1	1		
145	4708	מרכז עד"י לבנות דתיות	1	8			1	2		
146	3165	מועדונית פלורנטין		5			1	1		
147	4708	מרכז קידום נוער נוה עופר		8	1		1	2		
148	4708	מרכז קידום נוער נוה גולן		6	1		1	1		
149	עדיין אין	מועדונית לחינוך מיוחד		8			1	1		
150	4708	מרכז קידום נוער עג'מי		15	2		2	4		
151	3165	מועדונית חרוב		10			2	2		
152	525287	מתי"א	20	11	1			5	1	
153	525287	מרכז טיפולי אביב	2	3	1			1	1	
154	525287	מרכז טיפולי אביבית		2						

#	סמל מוסד	שם בית ספר	מחשבים ניידים	מחשבים נייחים	מקרנים	עגלות טעינה	ציוד תקשורת	מדפסות	שרתים	ציוד אבט"מ
155	525287	מרכז טיפולי רימון	4				1	2		
156	527010	מרכז טיפולי הירש (תקציב רווחה)	1	8	1			3		

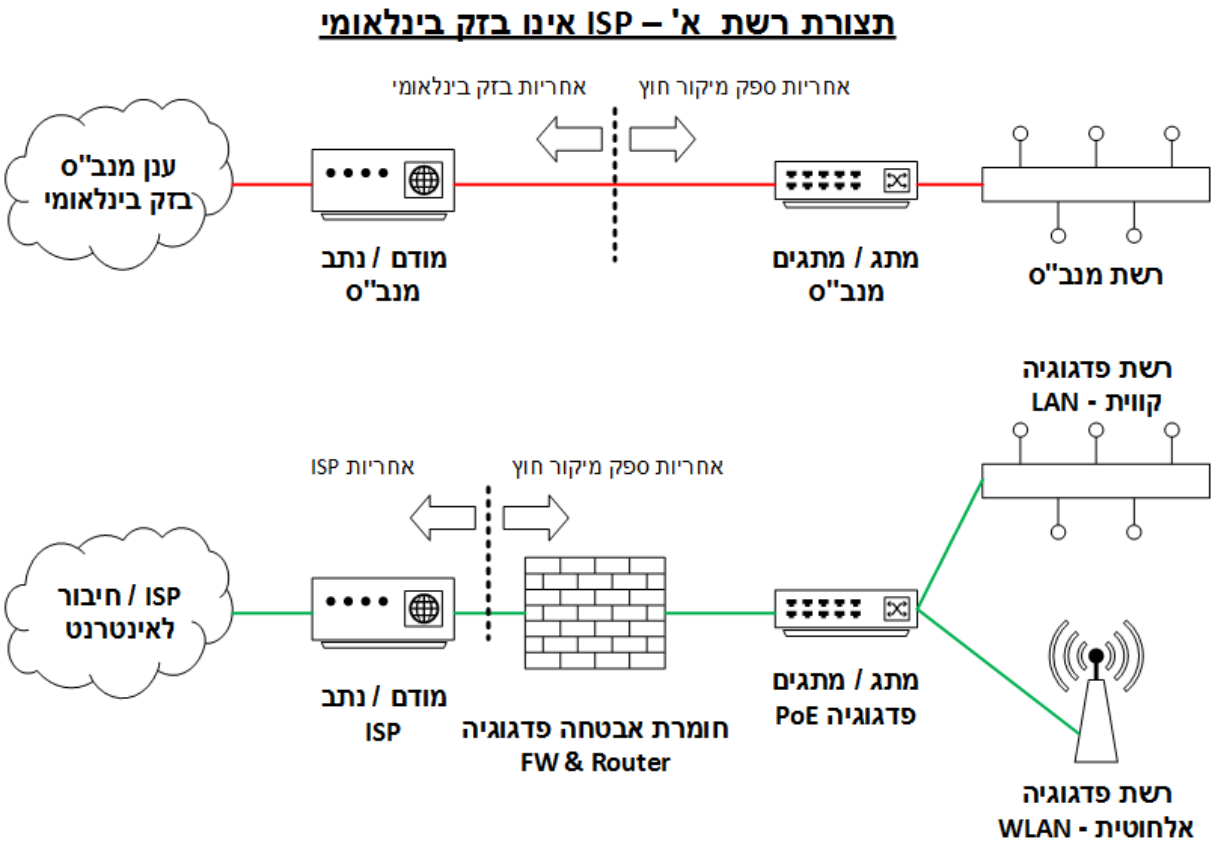
2.2.2. <u>פרוט ציוד באתרי מנהל קהילה</u>

לא קיים מיפוי של ציוד על פי אתרים עבור אתרי מנהל קהילה. מיפוי זה יבוצע לראשונה על ידי הספק הזוכה במהלך תקופת המעבר כמפורט בנספח ב' להתקשרות – מפרט טכני בסעיף 4.2.4.6.

3. מצב קיים – תשתית תקשורת באתרי חינוך

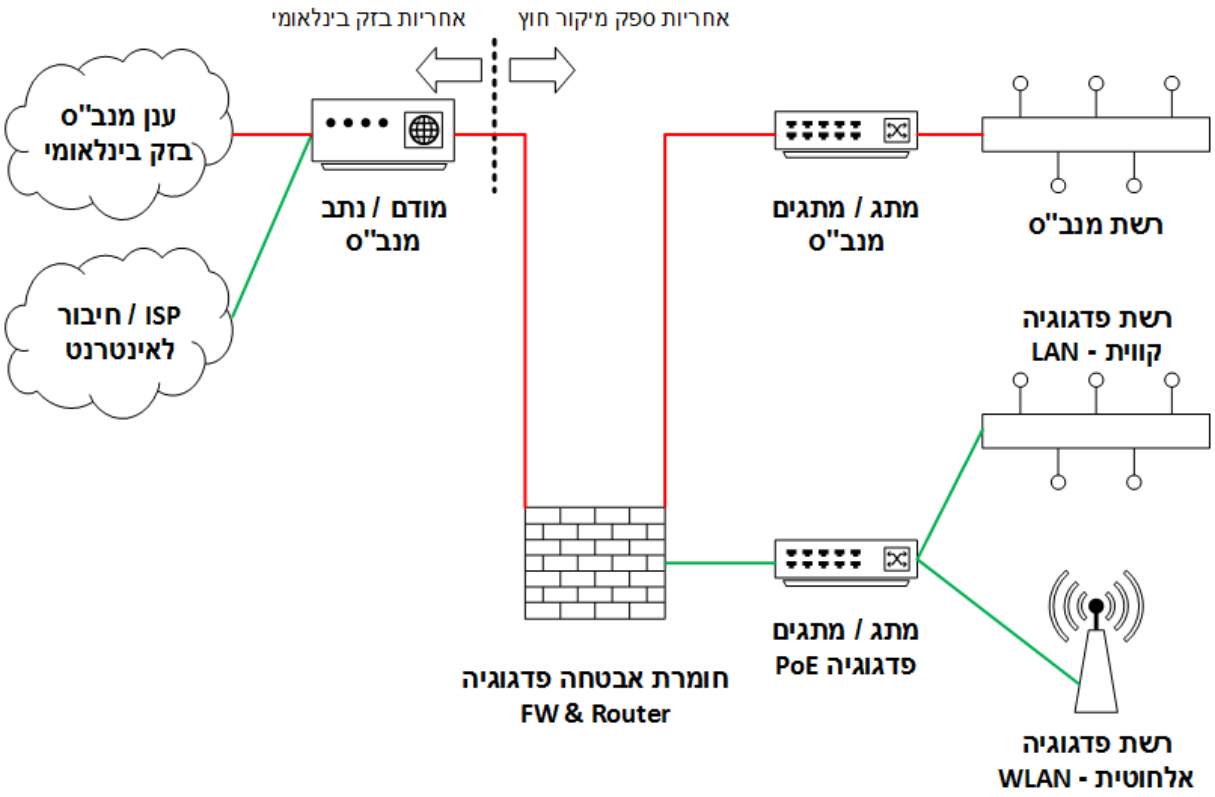
בבתי הספר ומוסדות החינוך שלוש תצורות של רשתות תקשורת כמפורט להלן :

3.1. <u>בתי ספר בהן בזק בינלאומי אנו ספר האינטרנט (ISP)</u>

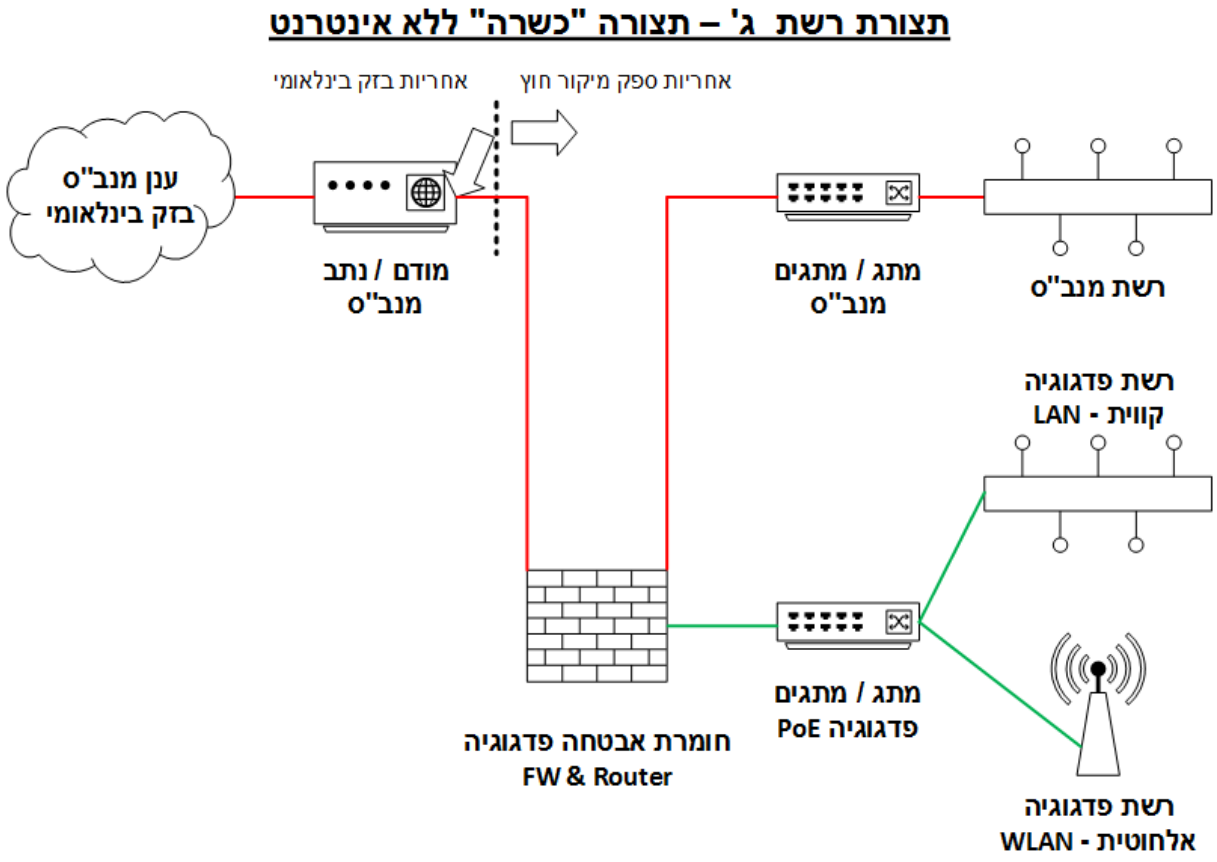


3.2. <u>בתי ספר בהן בזק בינלאומי הינה גם ספק האינטרנט (ISP)</u>

<u>תצורת רשת ב' – בזק בינלאומי מספק שירותי ISP</u>



3.3. <u>תצורה "כשרה" – ללא חיבור אינטרנט</u>



4. מצב קיים – חבילות תוכנה ומערכות

4.1. חבילות תוכנה בשימוש בתי ספר ומוסדות חינוך

בעירייה מבצעים שימוש בחבילות תוכנה בגרסאות שונות. הטבלה להלן מפרטת את חבילות התוכנה לפי סוגים:

#	שם מערכת	גורם מתחזק	
		דרג ב' בעירייה	ספק / יצרן
1	אופק	אין	מטח אשת קשר עינת 0544652551
2	גלים	אין	גלים איש קשר אלי 0523307914
3	פורטל חינוך עירוני (קיים)	יעל חקשוריאן	אין
	פורטל חינוך עירוני (חדש)	בשלבי פיתוח (עם סיום פיתוח העיריה תעביר ידע לספק על מנת שיתמוך בפורטל בגרסתו החדשה)	אין
4	מנב"ס	תמיכה הדרכה והטמעה ע"י צוות תמיכה עירוני, צוות המנב"ס	משרד החינוך
5	מערכת כספים 2000		

#	שם מערכת	גורם מתחזק	
		דרג ב' בעירייה	ספק / יצרן
6	מערכות כריזה וצלצולים	אין	כדוגמת סייבר מיינד, AMTS, NATEC, בהתאם למה שמותקן בפועל בבית הספר
7	מערכת לוח מודעות דיגיטלי	אין	כדוגמת BE2BETA ,YCD ,CTV בהתאם למה שמותקן בפועל בבית הספר
8	Office 365. כל יישומי אופיס, לרבות : - Word, Excel, PowerPoint - SWAY - מחברות כיתה- class notebook - טפסים -FORMS - TEAM - One drive	פטריק וצוות המנבס	
9	CA Service Desk	צוות עירוני היושב באגף מחשוב הכולל מנהלת ומתכנתים	חברת CA
10	iTest		מט"ח
11	תוכנה לניהול ושליטה במחשבי הכיתה (כגון ClassNet)	אין	מגוון ספקים בהתאם למה שהיה זמין במכרז מפעל הפיס
12	אנטי-וירוס לתחנות	אין	מגוון מוצרים לפי מה שהיה בפיס
13	תוכנה התאוששות והגנה לתחנות	אין	מגוון מוצרים לפי מה שהיה בפיס
14	תוכנה בשימוש חינוך מיוחד בורדמייקר	אין	אייזיק ישראל
15	מנוע זיהוי דיבור	אין	קולפיקס, ALMA READER
16	תוכנות פלט קולי	אין	Go Talk, דגש, I talk2, step by, bog mac, super talker, step
17	תוכנת הגדלה והקראה לחינוך SUPER NOVA	אין	לסטוק, DOLPHIN, Tesher
18	תוכנת טאצ'אט בעברית	אין	tochchat
19	תוכנת ברייל	אין	דגש, Tesher, MPI
20	תוכנת המרה מכתב רגיל לברייל (בודדים)	אין	דגש, Tesher, MPI
21	Cable (Ipad)	אין	
22	Snaptype (PRO)	אין	
23	TouchIT	אין	
24	כותר ספרי לימוד	אין	מטח אשת קשר עינת 0544652551
25	ברינפופ	אין	ברינפופ איש קשר אלה אבנון 054-9732007
26	עשר אצבעות	אין	עשר אצבעות איש קשר אורי אברהם 054-5295420
27	Eureka World	אין	Eureka World איש קשר שבתאי קמינר 050-6402800
28	MS Office	אין	מיקרוסופט

4.2. חבילות תוכנה בשימוש אתרי מנהל קהילה

באתרי מנהל קהילה מבצעים שימוש בחבילות תוכנה בגרסאות שונות. הטבלה להלן מפרטת את חבילות התוכנה לפי סוגים:

#	שם מערכת	גורם מתחזק	
		דרג ב' בעירייה	ספק / יצרן
1	מערכת CRM קהילה		
2	מערכת לניהול ובקרה של חדרי כושר ומתקני ספורט	אין	לדוגמה מערכת פיזיקל
3	מערכת בקרת גישה	אין	בהתאם ליצרן הקרוסלה המותקנת בכניסה (פתיחה לאחר העברת "ציפ" בקרת כניסה או ע"י המשתמש)
4	מערכת לוח מודעות דיגיטלי	אין	כדוגמת BE2BETA ,YCD ,CTV בהתאם למה שמותקן בפועל בבית הספר
5	מערכת סליקת כרטיסי אשראי	אין	כספית או שווה ערך
6	CA Service Desk	צוות עירוני היושב באגף מחשוב הכולל מנהלת ומתכנתים	חברת CA
7	אנטי-וירוס לתחנות	אין	מגוון מוצרים לפי מה שהיה בפיס
8	MS Office	אין	מיקרוסופט

1. מצב קיים – גורמי חוץ (חוזי שירות)

#	גורם מתחזק	ציוד מתוחזק	רמת שירות	סוג תחזוקה	תקופת אחריות	מקום תחזוקה	הערות
1	הזוכה ממנו נרכש הציוד בפועל (ישנם 3 זוכים)	כל הציוד שנרכש דרך הזוכים במכרז מפעל הפיס	1) **<u>רמת שירות של הספק</u>** : א. תקלה מקומית (בציוד קצה או בציוד מרכזי אך אינה משביתה אותו) - 24 שעות מרגע הפתיחה שלה ב. תקלה כוללת (משביתה ציוד מרכזי) - 4 שעות במניין השעות לא נלקחות בחשבון שעות של ימי שבת, חג, ערב חג וימי שבתון. מניין שעות עבור קריאות שנפתחו בשישי, שבת וחג החל מיום העבודה שלאחר מכן מניין שעות של קריאות שנפתחו לאחר שעות הפעילות יחל מ 08:00 בבוקר של יום העבודה הבא. 2) **<u>חלון שירות</u>** : א. ימים א' עד ה' – מ 08:00 ועד 17:00 ב. יום ו – מ 08:00 ועד 13:00 3) **<u>ציוד חלופי</u>** : באחריות ספק לספק ציוד חלופי מאותה רמה אם לא מסוגל לתקן תקלה בשטח במסגרת זמן SLA	תחזוקה במסגרת אחריות	שנה + 2 הרחבת אחריות	אתר לקוח	

2. מצב קיים –פניות בתי ספר ומוסדות חינוך

2.1. <u>פניות שטופלו על ידי מוקד השירות (Help Desk)</u>

הספק הנוכחי אינו מנהל רישום של קריאות שהופנו למוקד השירות (Help Desk) ובידי העירייה אין מידע אודות היקף פניות זה.

2.2. <u>פניות שטופלו על ידי טכנאי שטח</u>

העירייה מציגה את הנתונים לעיל כפי שנמסרו לה על ידי הספק הנוכחי ואין ביכולתה לאמת את היקף הפניות והתפלגות הפניות.

בנוסף, לאור הרחבת תחומי האחריות של הספק אשר יזכה במכרז זה מעבר לשירותים הניתנים ע"י הספק הנוכחי, <u>היקף הפניות צפוי לגדול</u>.

2.2.1. <u>התפלגות פניות לפי סוג</u>

הטבלה שלהלן כוללת נתוני קריאות שהתקבלו מהספק הנוכחי עבור שנת 2017. כל קריאות בטבלה הופנו לטיפול טכנאי שטח של הספק הנוכחי :

תיאור פריט	חודש בשנה (2017)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
תחנת עבודה / מחשב נייח	434	170	299	137	228	133	43	136	309	217	270	226
מחשב נייד	185	149	125	76	158	127	69	78	227	164	182	141
מקרן (כולל מגבר, קופסת חיבורים ורמקולים)	119	112	105	48	85	75	18	55	195	128	146	102
תקשורת	26	50	24	33	28	27	9	34	94	68	53	33
עגלת טעינה	11	7	3	3	8	6	0	1	7	8	11	16
מדפסת	17	6	13	2	15	1	3	4	9	12	17	8
שרת	13	10	3	4	11	3	3	3	5	8	7	3
תוכנה	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
מדפסת	19	20	7	14	20	16	7	5	19	22	23	27
אחר	1	9	3	0	7	2	0	2	5	1	2	1
	830	**533**	**582**	**317**	**560**	**390**	**152**	**318**	**870**	**629**	**712**	**557**

2.2.2. <u>התפלגות פניות שטופלו ע"י טכנאי שטח לפי ימים</u>

בתאריכים 01/07/2017 ועד ל 31/08/2017 לא התקיימו לימודים (חופש גדול).

יום הלימודים הראשון בשנת 2017 – 2018 היה בתאריך 03/09/2017 והיקף הפניות במועד זה גבוהה בהתאם.

הטבלה שלהלן כוללת נתוני קריאות שהתקבלו מהספק הנוכחי עבור שנת 2017 על פי תאריכים:

יום בשבוע	תאריך יצירה	מספר פניות
יום א	01/01/2017	4
יום ב	02/01/2017	42
יום ג	03/01/2017	48
יום ד	04/01/2017	37
יום ה	05/01/2017	48
יום א	08/01/2017	41
יום ב	09/01/2017	34
יום ג	10/01/2017	26
יום ד	11/01/2017	29
יום ה	12/01/2017	32
יום א	15/01/2017	50
יום ב	16/01/2017	28
יום ג	17/01/2017	30
יום ד	18/01/2017	28
יום ה	19/01/2017	33
יום א	22/01/2017	41
יום ב	23/01/2017	33
יום ג	24/01/2017	43
יום ד	25/01/2017	41
יום ה	26/01/2017	30
יום א	29/01/2017	52
יום ב	30/01/2017	39
יום ג	31/01/2017	43
יום ד	01/02/2017	20
יום ה	02/02/2017	11
יום א	05/02/2017	28
יום ב	06/02/2017	15
יום ג	07/02/2017	37
יום ד	08/02/2017	23
יום ה	09/02/2017	21
יום א	12/02/2017	47
יום ב	13/02/2017	30
יום ג	14/02/2017	30
יום ד	15/02/2017	31
יום ה	16/02/2017	27

יום בשבוע	תאריך יצירה	מספר פניות
יום א	19/02/2017	23
יום ב	20/02/2017	41
יום ג	21/02/2017	33
יום ד	22/02/2017	19
יום ה	23/02/2017	18
יום א	26/02/2017	44
יום ב	27/02/2017	21
יום ג	28/02/2017	14
יום ד	01/03/2017	40
יום ה	02/03/2017	39
יום א	05/03/2017	39
יום ב	06/03/2017	23
יום ג	07/03/2017	31
יום ד	08/03/2017	16
יום ה	09/03/2017	15
יום א	12/03/2017	2
יום ב	13/03/2017	4
יום ג	14/03/2017	42
יום ד	15/03/2017	40
יום ה	16/03/2017	21
יום א	19/03/2017	31
יום ב	20/03/2017	30
יום ג	21/03/2017	33
יום ד	22/03/2017	27
יום ה	23/03/2017	23
יום א	26/03/2017	40
יום ב	27/03/2017	27
יום ג	28/03/2017	14
יום ד	29/03/2017	32
יום ה	30/03/2017	13
יום א	02/04/2017	12
יום ב	03/04/2017	8
יום ג	04/04/2017	6
יום ד	05/04/2017	1
יום ה	06/04/2017	2
יום א	09/04/2017	1
יום ג	18/04/2017	10
יום ד	19/04/2017	60
יום ה	20/04/2017	38
יום א	23/04/2017	51
יום ב	24/04/2017	30
יום ג	25/04/2017	34
יום ד	26/04/2017	25

יום בשבוע	תאריך יצירה	מספר פניות
יום ה	27/04/2017	24
יום א	30/04/2017	15
יום ב	01/05/2017	16
יום ד	03/05/2017	36
יום ה	04/05/2017	43
יום א	07/05/2017	43
יום ב	08/05/2017	27
יום ג	09/05/2017	47
יום ד	10/05/2017	42
יום ה	11/05/2017	27
יום א	14/05/2017	20
יום ב	15/05/2017	8
יום ג	16/05/2017	32
יום ד	17/05/2017	15
יום ה	18/05/2017	25
יום א	21/05/2017	24
יום ב	22/05/2017	21
יום ג	23/05/2017	25
יום ד	24/05/2017	34
יום ה	25/05/2017	16
יום א	28/05/2017	31
יום ב	29/05/2017	28
יום ה	01/06/2017	6
יום א	04/06/2017	31
יום ב	05/06/2017	19
יום ג	06/06/2017	13
יום ד	07/06/2017	15
יום ה	08/06/2017	15
יום א	11/06/2017	31
יום ב	12/06/2017	22
יום ג	13/06/2017	22
יום ד	14/06/2017	17
יום ה	15/06/2017	10
יום א	18/06/2017	17
יום ב	19/06/2017	30
יום ג	20/06/2017	15
יום ד	21/06/2017	13
יום ה	22/06/2017	15
יום א	25/06/2017	37
יום ב	26/06/2017	16
יום ג	27/06/2017	9
יום ד	28/06/2017	17
יום ה	29/06/2017	20

יום בשבוע	תאריך יצירה	מספר פניות
יום א	02/07/2017	21
יום ב	03/07/2017	7
יום ג	04/07/2017	14
יום ד	05/07/2017	12
יום ה	06/07/2017	9
יום א	09/07/2017	7
יום ב	10/07/2017	7
יום ג	11/07/2017	3
יום ד	12/07/2017	6
יום ה	13/07/2017	2
יום א	16/07/2017	8
יום ב	17/07/2017	2
יום ד	19/07/2017	1
יום ה	20/07/2017	1
יום א	23/07/2017	8
יום ב	24/07/2017	27
יום ג	25/07/2017	11
יום ד	26/07/2017	1
יום ה	27/07/2017	1
יום א	30/07/2017	1
יום ב	31/07/2017	3
יום ג	01/08/2017	2
יום ד	02/08/2017	2
יום ה	03/08/2017	3
יום א	06/08/2017	2
יום ב	07/08/2017	7
יום ג	08/08/2017	2
יום ד	09/08/2017	3
יום א	13/08/2017	8
יום ב	14/08/2017	1
יום ג	15/08/2017	7
יום ד	16/08/2017	26
יום ה	17/08/2017	10
יום ו	18/08/2017	1
יום א	20/08/2017	9
יום ב	21/08/2017	14
יום ג	22/08/2017	19
יום ד	23/08/2017	21
יום ה	24/08/2017	24
יום א	27/08/2017	42
יום ב	28/08/2017	36
יום ג	29/08/2017	18
יום ד	30/08/2017	31

יום בשבוע	תאריך יצירה	מספר פניות
יום ה	31/08/2017	30
יום א	03/09/2017	117
יום ב	04/09/2017	74
יום ג	05/09/2017	71
יום ד	06/09/2017	39
יום ה	07/09/2017	46
יום א	10/09/2017	102
יום ב	11/09/2017	77
יום ג	12/09/2017	50
יום ד	13/09/2017	24
יום ה	14/09/2017	37
יום א	17/09/2017	25
יום ב	18/09/2017	24
יום ג	19/09/2017	17
יום א	24/09/2017	40
יום ב	25/09/2017	23
יום ג	26/09/2017	38
יום ד	27/09/2017	41
יום ה	28/09/2017	25
יום א	01/10/2017	38
יום ב	02/10/2017	40
יום ג	03/10/2017	44
יום א	15/10/2017	56
יום ב	16/10/2017	34
יום ג	17/10/2017	39
יום ד	18/10/2017	48
יום ה	19/10/2017	37
יום א	22/10/2017	49
יום ב	23/10/2017	38
יום ג	24/10/2017	23
יום ד	25/10/2017	30
יום ה	26/10/2017	38
יום א	29/10/2017	40
יום ב	30/10/2017	33
יום ג	31/10/2017	42
יום ד	01/11/2017	39
יום ה	02/11/2017	23
יום א	05/11/2017	54
יום ב	06/11/2017	35
יום ג	07/11/2017	37
יום ד	08/11/2017	31
יום ה	09/11/2017	29
יום א	12/11/2017	27

יום בשבוע	תאריך יצירה	מספר פניות
יום ב	13/11/2017	42
יום ג	14/11/2017	35
יום ד	15/11/2017	29
יום ה	16/11/2017	33
יום א	19/11/2017	38
יום ב	20/11/2017	18
יום ג	21/11/2017	27
יום ד	22/11/2017	38
יום ה	23/11/2017	20
יום א	26/11/2017	40
יום ב	27/11/2017	42
יום ג	28/11/2017	16
יום ד	29/11/2017	32
יום ה	30/11/2017	27
יום א	03/12/2017	26
יום ב	04/12/2017	45
יום ג	05/12/2017	23
יום ד	06/12/2017	37
יום ה	07/12/2017	38
יום א	10/12/2017	27
יום ב	11/12/2017	25
יום ג	12/12/2017	37
יום ד	13/12/2017	26
יום ה	14/12/2017	6
יום ב	18/12/2017	3
יום ג	19/12/2017	3
יום ד	20/12/2017	6
יום ה	21/12/2017	32
יום א	24/12/2017	44
יום ב	25/12/2017	39
יום ג	26/12/2017	29
יום ד	27/12/2017	33
יום ה	28/12/2017	33
יום א	31/12/2017	46

3. מצב קיים –פניות קהילה, תרבות וספורט

אין בידי העירייה נתונים אודות התפלגות פניות מאתרי מנהל קהילה.

נספח ה' לחוזה – טבלת השירותים (Service Matrix)

נספח זה מפרט את מכלול השירותים הרלבנטיים והנגזרות שלהם ומציג את חלוקת האחריות ואופי המעורבות בין העירייה ובין הספק :

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
1	מדיניות תפעול וקביעת עדיפויות	1.1			X	ייזום וקביעת מדיניות		פעילות בהתאם למדיניות והנחיות
		1.2			X	קביעה ועדכון של עדיפויות למתן שירות		פעילות בהתאם למדיניות והנחיות
2	תוכנית עבודה להתקנות, שדרוגים, הזזות ותחזוקה מונעת	2.1			X	בניית ת"ע שנתית		איתור צרכים ומימוש ת"ע
		2.2			X	עדכון רבעוני של ת"ע		איתור צרכים ומימוש ת"ע
		2.3			X	עדכון חודשי של ת"ע		איתור צרכים ומימוש ת"ע
		2.4			X	מעקב ביצוע		אספקת נתוני ביצוע בפועל
3	אספקת ציוד למוקד ולטכנאי שטח	3.1	ציוד למוקד	3.1.1			X	אספקת תחנות עבודה ומסכים למוקד בהתאם למפורט בסעיף 3.2.2 (במפרט הטכני)
				3.1.2			X	אספקה והטמעה של מערכת ניהול ספירות מצאי כמפורט בסעיף 3.7.2.4 (במפרט הטכני)
				3.1.3			X	אספקה של מסכי LCD 50" כמפורט בסעיף 3.3.2
		3.2	ציוד לטכנאי שטח	3.2.1			X	אספקה של שני כוננים נתיקים בגודל מינימאלי של 1TB כל אחד לכל טכנאי שטח כמפורט בסעיף 3.2.2
				3.2.2			X	אספקת מחשב לוח / מחשב נייד לטכנאי שטח כמפורט בסעיף 3.2.2 (במפרט הטכני)
4	ניהול השירות	4.1			X	קביעת מדדי רמת שירות (נספח SLA)		
		4.2					X	ביצוע של סקר המצאי השנתי הראשון במהלך תקופת המעבר של כל רכיבי הציוד הנתמכים ע"י הספק (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.10 עד 1.25) בבתי הספר ומוסדות החינוך, סימון של הציוד במדבקות עירוניות (בפורמט החדש המוגדר במסמכי המכרז) וטעינת נתוני המיפוי למערכת ניהול המצאי החדשה כמפורט בסעיף 2.4.9 במפרט הטכני.
4	ניהול השירות (המשך)	4.3			X	חישוב רמת שירות עפ"י המוגדר בהסכם רמת השירות	X	איסוף נתונים לצורך חישוב רמת השירות
		4.4			X	חישוב גריעה / הוספה עפ"י המוגדר בנספח א' לחוזה	X	איסוף נתוני לקוחות ואתרים לצורך חישוב גריעה / הוספה

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
		4.5			X	חישוב קנס / פרס עפ"י המוגדר בנספח א' לחוזה	X	איסוף נתונים לצורך חישוב קנס / פרס
		4.6				אישור דו"חות	X	איסוף נתונים והגשת דו"חות שוטפים עפ"י הנדרש בסעיף 2.5 במפרט הטכני כולל הגשת דו"חות בתדירות יומית, שבועית וחודשית בהתאם לתדירות המוגדרת במפרטו הטכני ובהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו לכך בהסכם רמת השירות בסעיף 2.2.4
		4.7					X	ניהול אינוונטר של ציוד קצה
		4.8					X	ניהול תצורה ושינויים בציוד קצה
		4.9					X	תחזוקה ועדכון שוטף של תיקי אתר לאחר כל שינוי המבוצע בשטח
5	בעלות על הציוד	5.1			X	כל רכיבי הציוד והמערכות שבשימוש בתי הספר ומוסדות החינוך הנתמכים על ידי הספק		
		5.2			X	ציוד קצה / היקפי שיסופק על ידי הספק כמפורט בסעיף 3.2.2 במפרט הטכני		
		5.3			X	ציוד מיוחד שיסופק ע"י הספק כמפורט בסעיף 3.3.2 במפרט הטכני		
5	בעלות על הציוד (המשך)	5.4			X	ציוד מתכלה שיסופק ע"י הספק כמפורט בסעיף 3.4.2 במפרט הטכני		
		5.5			X	מערכת הפצת תוכנה, עדכוני גרסאות ועדכוני אבטחת מידע שתסופק ע"י הספק כמפורט בסעיף 3.7.2.1 במפרט הטכני		
		5.6			X	מערכת השתלטות מרחוק שתסופק ע"י הספק כמפורט בסעיף 3.7.2.2 במפרט הטכני		

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
		5.7			X	מערכת לניטור ושליטה בשרתים, ציוד תקשורת וחומרת אבטחת מידע כמפורט בסעיף 3.7.2.3 במפרט הטכני		
		5.8			X	מערכת לניהול ספירות מצאי כמפורט בסעיף 3.7.2.4 במפרט הטכני		
		5.9			X	מערכת לניהול מוקד שירות (Help desk) ומדידת רמת שירות ותשתית הטלפוניה במוקד השירות		
6	בניית נהלי עבודה (המשך)	6.1				אישור הנוהל	X	בניית נוהל לניהול ותפעול המוקד : מנהלה, שעות פעילות, ניהול משמרות, גיבוי כ"א ואנשי צל וכדו'
		6.2				אישור הנוהל	X	בניית נוהל לניהול בתקריות (Incidents) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.1 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3
		6.3				אישור הנוהל	X	בניית נוהל לניהול בעיות (Problems) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.2 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3
		6.4				אישור הנוהל	X	בניית נוהל לניהול בקשות (Request Fulfillment) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.3 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3
		6.5				אישור הנוהל	X	בניית נוהל לניהול אירועים (Events) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.4 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
		6.6				אישור הנוהל	X	בניית נוהל לניהול תהליכי תמיכה שוטפים (Operational Activities) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.5 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3 לרבות פעילויות של : ה. הפצה של עדכוני תוכנה ועדכוני אבטחה. ו. תמיכה בסנכרון מכשירים (טלפונים חכמים / טאבלטים / מחשבים ניידים). ז. התקנת אפליקציות על גבי מכשירים ניידים (טלפונים חכמים / טאבלטים). ח. ניהול מצאי. ט. טיפול בציוד Video Conference. י. טיפול בחיבור מולטימדיה. יא. תמיכה בבחינות בגרות מתוקשבות. יב. ניהול מאגר קובצי Image
		6.7				אישור הנוהל	X	בניית נוהל לניהול תהליך הסלמה (Escalation) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.6 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3
		6.8				אישור הנוהל	X	בניית נוהל לטיפול בבעיות בדרג ב' (On Site Support) בהתאם למפורט בסעיף 2.4.7 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3
6	בניית נהלי עבודה (המשך)	6.9				אישור הנוהל	X	בניית נוהל למתן שירותי אצבע בהתאם למפורט בסעיף 2.4.8 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3
		6.10				אישור הנוהל	X	בניית נוהל לביצוע וניהול ספירות מצאי בהתאם למפורט בסעיף 2.4.9 במפרט הטכני ומתודולוגיית ITIL V3
		6.11				אישור הנוהל	X	נוהל ביצוע תחזוקה בשיטת גב אל גב מול ספקים צד ג'
		6.12				אישור הנוהל	X	נוהל ביצוע רכש בשיטת גב אל גב מול ספקים צד ג'
		6.13				אישור הנוהל	X	בניית נהלים נוספים עפ"י דרישות העירייה כחלק מהשירות וללא תוספת תשלום

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
7	הדרכה והטמעה	7.1			X	הדרכה ראשונית של עובדי הספק בתפעול מערכות רלבנטיות לבתי ספר ומוסדות חינוך כמפורט בסעיף 4.2.4.2 במפרט, מערכת לניהול ומדידת רמת השירות ובמערכות הטלפוניה של העירייה שיותקנו במוקד התמיכה	X	א. זמינות עובדי הספק (צוותי המוקד והטכנאים) לצורך הדרכה ב. הספק אחראי לבנות מערכי הדרכה ולתעד את המידע המועבר אליו לצורך הדרכת עובדים חדשים כמפורט בסעיף 7.3 שלהלן
		7.3					X	הדרכה עובדים חדשים של הספק בתפעול מערכות רלבנטיות לבתי ספר ומוסדות חינוך, מערכת לניהול ומדידת רמת השירות ובמערכות הטלפוניה של העירייה שיותקנו במוקד התמיכה
		7.6					X	מתן מענה לבקשות שירות (Service Request) מסוג_תמיכה אפליקטיביות באמצעות מוקד השירות (Help Desk) בתפעול מערכות רלבנטיות לבתי ספר ומוסדות חינוך כמפורט בנספח ד' תיאור מצב קיים (Base Case) בסעיף 4, תוכנות תשתית, מערכות הפעלה וחבילות תוכנה משרדית (ראה גם סעיף 2.4.3.2.1 במפרט הטכני וסעיף 9 שלהלן)

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
8	ניהול תהליך התמיכה	8.1	כללי				X	אחריות כוללת לניהול הטיפול בפניות ותקלות במסגרת דרג ראשון ושני כולל : א. ניהול תקריות ו/או בעיות ו/או אירועים ו/או בקשות שירות ו/או בקשות שינוי ועדכון מערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות לאורך מחזור החיים של הפניה. ב. מעקב אחר פניות שהופנו לספקים חיצוניים (במסגרת אחריות ו/או חוזי תחזוקה ו/או שירותים בשיטת גב אל גב), במידה ויהיו כאלו, כולל פנייה יזומה (לפחות אחת ליום) לספקים במידת הצורך, מעקב ועדכון סטאטוס טיפול במערכת ניהול הפניות לאחר כל פניה לספק החיצוני. ג. תיאום ביקור טכנאי שטח של הספק ו/או ספקים חיצוניים אצל הלקוח. ד. ניתוב פניות לעובדי הספק לצורך הטיפול בהן. ה. סגירת פניות במערכת בסיום הטיפול ולאחר אישור לקוח, כולל תיעוד מלא של הפתרון. ו. קבלת אישור **<u>מראש</u>** לכל תיקון ו/או אספקת חלקי חילוף שהנם על חשבון העירייה. ז. דיווח לעירייה על כל חריגה ממדיניות העירייה ונהליה שנמצאה תוך כדי מתן שירות ללקוחות (חריגות אבטחה, רישוי תוכנה וכו')
		8.2	ישיבות עבודה	8.2.1	X	השתתפות בישיבות	X	זימון והשתתפות בוועדת היגוי בראשות במנהל מטעם העירייה או מי מטעמו ומנהל הלקוח מטעם הספק, שתתכנס אחת לרבעון או קודם לכן בהתאם לצורך
				8.2.2	X	השתתפות בישיבות	X	זימון השתתפות בוועדת תפעול בראשות המנהל מטעם העירייה ומנהל הפעילות של הספק שתתכנס אחת לשבוע.
				8.2.3	X	השתתפות בישיבות	X	זימון והשתתפות בישיבות שוטפות שלא מן המניין, ביוזמת העירייה או הספק לצורך תמיכה בפעילות השוטפת. קיום הישיבות תוך 3 ימים ממועד הזימון אלא אם הוסכם אחרת

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
9	תפעול מוקד שירות (Help Desk)	9.1	תפעול מוקד				X	תפעול מוקד שירות בהתאם לתהליכי העבודה המוגדרים בסעיף 2.4 במפרט (נספח ב' לחוזה) ובכפוף להסכם שירות המפורט כנספח ו' לחוזה כולל, בין השאר אך לא רק: א. ניהול השירות כולל מעקב אחר קריאות שירות פתוחות שהופנו לדרגי ב' עירוניים ושל ספקים צד ג'. ב. מענה לקריאות שירות של עובדי בתי ספר ומוסדות החינוך בכל בתי הספר ומוסדות החינוך של העירייה, לנושאים שלהלן: 1) אפליקציות שבשימוש בתי הספר ומוסדות החינוך (כמפורט בנספח ד' לחוזה בסעיף 4). 2) תוכנות תשתית ומערכות הפעלה (Windows, Office 365, פורטל חינוך וכו'). 3) כל רכיבי החומרה והתוכנה המתופעלים ומתוחזקים ע"י הספק כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.10 עד 1.25) 4) תאום התקנות הזזות / שדרוגים. 5) הדרכה טלפונית בתפעול Office 365 ובכלל זה: Outlook 365 - רמה גבוהה. תפעול ותמיכה מלאים. Word 365 – רמה גבוהה. תפעול ותמיכה מלאים Excel 365- רמת ידע בסיסית טובה, תפעול ותמיכה, נוסחאות בסיסיות Sum, Average, If, Count, Max, Min Power Point 365 - רמה גבוהה. תפעול ותמיכה מלאים. 6) תמיכה בסנכרון מכשירים סלולאריים וניידים לדוא"ל, יומן וספר כתובות ארגוני (Office 365).

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי
9	תפעול מוקד שירות (Help Desk) (המשך)	9.1	תפעול מוקד				7) תמיכה בבעיות התחברות לרשת האינטרנט באמצעות מודם Cables/ADSL הן לרשת של מנב"ס והן לרשת האינטרנט לרבות הפעלת ספק (מנב"ס או ISP) ו/או ספק הקווים (בזק, פרטנר, מחלקת התקשורת בעירייה לבתי ספר המחוברים על גבי רשת המטרו העירונית) לצורך פתרון הבעיה (כל ספק ISP וכל ספק תשתית שבחר בית הספר כולל ניהול כל הקשר עם הספק) ג. מענה לקריאות שירות של ספקים צד ג' המתבססים על תשתיות התקשורת של בית הספר לצורך ניטור המערכות שלהם המותקנות בבית הספר (לחצני חירום, רעידות אדמה, גגות סולאריים, לוחות מודעות, צלצולים וכו'), תיעוד הפניה והפניה לטכנאי שטח של הספק לצורך המשך טיפול. ד. ניתוב קריאות לדרג ב' עירוניים ושל ספקי צד ג' בהתאם לצורך ומעקב שוטף ורציף אחר התקלה וסגירה שלה לאחר שווידא כי הסתיים הטיפול בתקלה. ה. תאום הגעת טכנאי שטח ללקוחות העירייה. ו. רישום ומעקב אחר טיפול בתקלות. ז. שירותי Call-Center. ח. רישום ומעקב ממוחשב. ט. תפעול שוטף של כל מערכות המוקד כולל, בין השאר, מערכת ניטור, מערכת הפצות, מערכת הטלפוניה (UCCX Cisco, מערכת ניהול השירות ומדידת רמת שירות (CA Service Desk 12.6) וכו'. י. התנעת תהליך הסלמה במידה והטיפול בקריאת השירות חרג מהזמנים המוכתבים ב- SLA יא. הפקת דו"חות SLA ותפעול מוקד תקופתיים. יב. תמיכה בתהליכי תפעול שוטפים. יג. ניהול מצאי חומרה ותוכנה.	X

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
9	תפעול מוקד שירות (Help Desk) (המשך)	9.2	ניטור שרתים, ציוד תקשורת, קווי תקשורת וחומרת אבטחת מידע				X	ניטור שרתים וציד תקשורת וחומרת אבטחת מידע באמצעות המערכת אשר יטמיע הספק (כמפורט בסעיף 3.7.2.3 במפרט הטכני), זיהוי אירועים (Events) וטיפול בהם בהתאם לתהליך ניהול אירועים המפורט במפרט הטכני (נספח ב' לחוזה) בסעיף 2.4.4.
		9.3	תמיכה בתהליכי תפעול שוטפים	9.3.1			X	הפצת עדכוני תוכנה ואבטחה לכלל רכיבי הציוד באמצעות מערכת ההפצות שיטמיע הספק (כמפורט בסעיף 3.7.2.1 במפרט הטכני) וטיפול בהם בהתאם לתהליך המפורט במפרט הטכני (נספח ב' לחוזה) בסעיף 2.4.5.1.
				9.3.2			X	תמיכה בסנכרון מכשירים בהתאם לתהליך המפורט במפרט הטכני (נספח ב' לחוזה) בסעיף 2.4.5.2.
				9.3.3			X	תמיכה בהתקנת אפליקציות על גבי מכשירים ניידים (טלפונים חכמים / טאבלטים) מכשירים בהתאם לתהליך המפורט במפרט הטכני (נספח ב' לחוזה) בסעיף 2.4.5.3.
				9.3.4			X	תמיכה בתהליכי תפעול שוטפים בתחום ניהול מצאי בהתאם למפורט במפרט הטכני (נספח ב' לחוזה) בסעיף 2.4.5.4, ובהתאם לסעיף 19.3 שלהלן.
				9.3.5			X	טיפול בציוד Video Conference בהתאם למפורט במפרט הטכני (נספח ב' לחוזה) בסעיף 2.4.5.5 ופתיחת תקריות לטכנאי שטח במידה ולא הצליחו לטפל מרחוק..
				9.3.6			X	טיפול בחיבורי מולטימדיה בהתאם למפורט במפרט הטכני (נספח ב' לחוזה) בסעיף 2.4.5.7.
				9.3.7			X	תמיכה בבחינות בגרות מתוקשבות כמפורט במפרט הטכני (נספח ב' לחוזה) בסעיף 2.4.5.8.

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
10	ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח	10.1	תפעול ותחזוקת שרתים, חומרת תקשורת וחומרת אבטחת מידע				X	בהתאם לאמור בסעיף 4.3.2.1 במפרט הטכני, הספק אחראי על טיפול בתקלות ופניות בנושא שרתים, ציוד תקשורת וחומרת אבטחת מידע (תחת אחריות יצרן וללא אחריות יצרן) **<u>באתר הלקוח</u>** כולל, בין השאר אך לא רק: א. העמדת ציוד חלופי **<u>ממלאי הספק</u>** (כולל הובלה של ציוד חליפי לאתר לקוח ו/או הובלה והחזרה של ציוד תקול מאתר הלקוח אל מעבדת השירות וחזרה), בכל מקרה שנדרש ציוד חליפי, לרבות: 1) בכל מקרה שהתקלה בציוד שהנו תחת אחריות, על מנת לגשר בין SLA עירוני ל SLA של ספק החומרה. 2) בכל מקרה שמדובר בציוד שאינו תחת אחריות והספק אינו יכול לתקנו באתר לקוח ונדרש תיקון במעבדה. 3) בכל מקרה של נזק כגון שבר פיזי של ציוד, שפיכת נוזל וכו' עד לסיום התיקון של הנזק ע"י הספק או ע"י ספק צד ג'. הציוד החלופי ייתן מענה זהה לחומרה המוחלפת מבחינת מפרט טכני וביצועים ב. החלפת רכיבי חומרה (דיסקים קשיחים, ספקים, כרטיסים, לוחות אם וכו'), כבלים ומגשרים תקולים. אספקת חלקי חילוף בהתאם למוגדר בסעיף 13 שלהלן. ג. אספקת ציוד חדש על חשבון הספק במקום ציוד שנפסל ע"י הספק וגילו קטן מ 5 שנים. ד. טיפול בקבלת הצעות מחיר מספקים צד ג' בכל מקרה של תקלה שנגרמה כתוצאה מנזק. ה. בדיקה אחת לשישה חודשים של המצברים של **<u>כל</u>** מערכות אל-פסק, הדבקת מדבקת תקינות עם שם מצע הבדיקה ותאריך הבדיקה והחלפת מצברי אל-פסק במידת הצורך ו. ביצוע בקשות שינוי (IMACs) כולל אריזה, שינוע והובלה של ציוד.

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי
10	ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח (המשך)	10.1	תפעול ותחזוקת שרתים, חומרת תקשורת וחומרת אבטחת מידע				יז. תחזוקה / טיפול מונעים לתחנות עבודה באתר הלקוח כולל ניקוי רכיבי ציוד קצה. יח. מתן המלצות למניעת תקלות, זיהוי רכיבי חומרה מרכזית בעייתיים בהתאם להיסטוריית תקלות והמלצה על החלפתם יט. ביצוע קונפיגורציה שוטפת של רכיבי הציוד ככל שיידרש. כ. אריזה פינוי ושינוע ציוד שאינו תקין ו/או ציוד שנפסל מבית הספר למחסן הציוד בעירייה ו/או למעבדה ו/או לאתר גריטה/מחזור בתאם להנחיות העירייה. כא. תחזוקה שוטפת של תיקי אתר. כב. סימון שוטף של ציוד חדש ואימות מצאי במסגרת סקר מצאי אחת לשנה. כג. בדיקות לציוד בהתאם לצורך מכל סיבה שהיא (איטיות, רעש, התחממות וכו') באתר הלקוח כולל ניקוי פיזי פנימי מאבק, החלפת מאוררים במידת הצורך, ניקוי קבצים זמניים ויישומים מיותרים (בתאום עם הלקוח). כד. חידוש מחוזי תחזוקה מול יצרני השרתים, ציוד התקשורת וחומרת אבטחת המידע באופן שיאפשר טיפול בתקלות ו/או קבלת גרסאות עדכניות של מערכת הפעלה, דרייברים, עדכוני Bios, עדכוני Firmware וכו' כולל התקנה מחדש במידת הצורך. כה. ניקוי וירוסים וקוד זדוני. כו. התקנת Image ו/או מערכת הפעלה ותשתית וירטואליזציה (מיקרוסופט או VMware) בהתאם לצורך. כז. התקנה מחדש ו/או הסרה של יישומים ו/או מערכת הפעלה. כח. הפצה מרחוק של עדכוני מערכת הפעלה ואנטי-וירוס ו/או תוכנות יישומיות ו/או תוכנות תומכות ו/או תוכנות תשתית ומערכות הפעלה. כט. גיבוי מרחוק של הגדרות בחומרת תקשורת ורכיבי אבטחת מידע.	X

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
10	ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח (המשך)	10.1	תפעול ותחזוקת שרתים, חומרת תקשורת וחומרת אבטחת מידע				X	כ. שחזור / הגדרה מחדש של רכיבים (כגון: הגדרת תיקיות רשת, VLAN וכו'). כא. גיבוי נתונים למדיה נתיקה /כונן רשת ושחזור נתונים מגיבוי. כב. במקרה של קריסת דיסק קשיח בשרת ללא גיבוי עדכני, שחזור דיסק בחדר הטכנאים כולל שחזור לוגי, שחזור כתוצאה מתקלה למעגל האלקטרוני (PCB) ושחזור כתוצאה מנזקים לרכיבים (HDA) ישירות מהפלטות. כג. שינוע ציוד תקול / חליפי מלקוח למחסן ולהיפך (על חשבון הספק). כד. בדיקת הציוד וביצוע טסטים. כה. עדכון מפרטי ציוד במערכת המצאי בהתאם לחלפים שהותקנו בו ו/או במקרה של פסילת ציוד וניפוק ציוד חדש במקומו. כו. סימון ציוד חדש שסופק לבית הספר במדבקה עירונית וקליטתו למערכת ניהול המצאי כז. שרתים: רכש חוזה תחזוקה מיצרן השרתים שאינם תחת אחריות (שנים 4 ו- 5) כך שהעירייה תהיה זכאית לעדכוני אבטחה, BIOS, ומנהלי התקנים ולחלקי חילוף עבור שרתים אלו. בנוסף ירכוש הספק רישוי עבור תוכנת אנטי-וירוס לשרתים אלו כח. חומרת אבטחת מידע: רכש חוזה תחזוקה מיצרן החומרה (כל הרכיבים מחוץ לאחריות) כך שהעירייה תהיה זכאית לעדכוני תוכנה, אבטחה, Firmware ולחלקי חילוף עבור חומרה זו. בנוסף יחדש הספק רישוי תוכנה עבור רכיבים אלו (AV, FW וכו')

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
		10.2	תמיכה דרג ב' בתחנות עבודה, מחשבים ניידים, וטאבלטים			אספקת גישה לקובצי התקנה לאפליקציות	X	טיפול בתקלות ופניות בנושא תחנות עבודה ומחשבים נישאים וטאבלטים (תחת אחריות יצרן וללא אחריות יצרן) **<u>באתר הלקוח</u>** כולל, בין השאר אך לא רק: א. טיפול בכל תקרית ובעיה שנפתחו בגין תקלות חומרה, תוכנה, מערכת הפעלה לרבות במקרים של נזק בתחנות עבודה על כל הרכיבים שלהן (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.14), במחשבים ניידים על כל הרכיבים שלהם כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.15) ובטאבלטים על כל הרכיבים שלהם כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.16) ב. העמדת ציוד חלופי **<u>ממלאי הספק</u>** (כולל הובלה של ציוד חליפי לאתר לקוח ו/או הובלה והחזרה של ציוד תקול מאתר הלקוח אל מעבדת השירות וחזרה), בכל מקרה שנדרש ציוד חליפי, לרבות: 1) בכל מקרה שהתקלה בציוד שהנו תחת אחריות, על מנת לגשר בין SLA עירוני ל SLA של ספק החומרה.

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
10	ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח (המשך)	10.2	תמיכה דרג ב' בתחנות עבודה, מחשבים ניידים, וטאבלטים				X	2) בכל מקרה שמדובר בציוד שאינו תחת אחריות והספק אינו יכול לתקנו באתר לקוח ונדרש תיקון במעבדה. 3) בכל מקרה של נזק כגון שבר פיזי של ציוד, שפיכת נוזל וכו' עד לסיום התיקון של הנזק ע"י הספק או ע"י ספק צד ג'. הציוד החלופי ייתן מענה זהה לחומרה המוחלפת מבחינת מפרט טכני וביצועים ג. בניית של מספר קובצי Image לפי הנוהל העירוני : מנב"ס, מורה ותלמיד, בהתאם לסוגי הציוד שבשימוש (ככל שנדרש, אין מגבלה במספר הקבצים). ה- Image יתעדכן לפי החומרה שבתי הספר ירכשו במהלך תקופת המכרז. העירייה ראשית לדרוש שינוי של מערכת ההפעלה והתאמה לנוהל העירוני. ד. התקנת Image. ה. החלפת רכיבי חומרה (דיסקים קשיחים, ספקים, כרטיסים, לוחות אם וכו') וציוד היקפי (תחנות עגינה, מקלדות, עכברים, כבלים שונים וכו') תקולים. אספקת חלקי חילוף בהתאם למוגדר בסעיף 13 שלהלן. ו. אספקת ציוד חדש על חשבון הספק במקום ציוד שנפסל ע"י הספק וגילו קטן מ 5 שנים. ז. טיפול בקבלת הצעות מחיר מספקים צד ג' בכל מקרה של תקלה שנגרמה כתוצאה מנזק. ח. בדיקות למחשבים ניידים ונייחים, מכל סיבה שהיא (איטיות, רעש, התחממות וכו') באתר הלקוח כולל ניקוי פיזי פנימי מאבק, החלפת מאוררים במידת הצורך, ניקוי קבצים זמניים ויישומים מיותרים (בתאום עם הלקוח).

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
10	ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח (המשך)	10.2	תמיכה דרג ב' בתחנות עבודה, מחשבים ניידים, וטאבלטים					ט. החלפת סוללות למחשבים ניידים וטאבלטים. י. החלפת כל כבל שאינו תקין (וידאו, רשת, חשמל, USB וכו') מכל סיבה שהיא יא. ביצוע בקשות שינוי (IMACs) כולל אריזה, שינוע והובלה של ציוד. יב. הפצה מרחוק של עדכוני מערכת הפעלה ואנטי-וירוס ו/או תוכנות יישומיות ו/או תוכנות תומכות ו/או תוכנות תשתית ומערכות הפעלה. על תהליך ההפצה לתמוך בהסרה זמנית של רכיב ההגנה במחשבי התלמידים, ביצוע העדכון והפעלתו מחדש. יג. טיפול בתקלות מערכת הפעלה, דרייברים, עדכוני Bios וכו' כולל התקנה מחדש במידת הצורך. יד. ניקוי וירוסים וקוד זדוני. טו. התקנה מחדש ו/או הסרה של יישומים ו/או מערכת הפעלה. טז. שחזור / הגדרה מחדש של תצורת תחנת עבודה (כולל תיקיות, תיקיות רשת, מדפסות, VLAN וכ'). יז. גיבוי נתונים למדיה נתיקה /כונן רשת ושחזור נתונים מגיבוי עבור משתמשים ברשת מנהלה יח. במקרה של קריסת דיסק קשיח ללא גיבוי עדכני של ציוד ברשת מנהלה, שחזור דיסק בחדר הטכנאים כולל שחזור לוגי, שחזור כתוצאה מתקלה למעגל האלקטרוני (PCB) ושחזור כתוצאה מנזקים לרכיבים (HDA) ישירות מהפלטות.

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
10	ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח (המשך)	10.2	תמיכה דרג ב' בתחנות עבודה, מחשבים ניידים, וטאבלטים				X	יט. תמיכה ותחזוקה של טאבלטים כולל תיקוני חומרה, לרבות אך לא רק: החלפת מסך מגע, החלפת סוללה, החלפת שקע טעינה, תיקון כפתורים, החלפת אנטנה, תיקון כפתור בית, תיקון\שדרוג מערכת הפעלה, ניקוי נזקי קורוזיה, החלפת מסך LCD. השירות יינתן **<u>כחלק מהסל הבסיסי</u>** למעט החלפת מסך כתוצאה משבר פיזי במסך (יתוקן בשיטת גב אל גב). כ. התקנת אפליקציות על טאבלטים ישירות או באמצעות תיאום מול ספק הטאבלטים המתחזק להם מערכת MDM. כא. שינוע ציוד תקול / חליפי מלקוח למחסן ולהיפך (על חשבון הספק). כב. בדיקת הציוד וביצוע טסטים (חיבור, הדפסה, גישה לתיקיות וכו'). כג. עדכון מפרט מחשב במערכת המצאי בהתאם לחלפים שהותקנו בו ו/או במקרה של פסילת ציוד וניפוק ציוד חדש במקומו. כד. סימון ציוד חדש שסופק לבית הספר במדבקה עירונית וקליטתו למערכת ניהול המצאי כה. תחזוקה / טיפול מונעים לתחנות עבודה באתר הלקוח כולל ניקוי רכיבי ציוד קצה. כו. פתרון בעיות הנוגעות לתפעול בסיסי של המכשירים – תמיכה אפליקטיבית ותמיכה בתפעול כז. סנכרון טלפונים ניידים, מחשבים ניידים וטאבלטים לתיבות Office 365 ו/או למייל עירוני (ע"ג שרתי MS Exchange של העירייה)

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
10	ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח (המשך)	10.3	תמיכה דרג ב' במדפסות, מכשירי Multifunction וסורקים				X	טיפול בתקלות במדפסות, מכשירי Multifunction וסורקים (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.20), תקלות חומרה תוכנה וחיבוריות, לרבות במקרים של נזק, הן לציוד שהנו תחת אחריות יצרן והן לציוד שהנו ללא אחריות יצרן, **<u>באתר הלקוח</u>** כולל, בין השאר אך לא רק: א. העמדת ציוד חלופי **<u>ממלאי הספק</u>** (כולל הובלה של ציוד חליפי לאתר לקוח ו/או הובלה והחזרה של ציוד תקול מאתר הלקוח אל מעבדת השירות וחזרה), בכל מקרה שנדרש ציוד חליפי, לרבות: 1) בכל מקרה שהתקלה בציוד שהנו תחת אחריות, על מנת לגשר בין SLA עירוני ל SLA של ספק החומרה. 2) בכל מקרה שמדובר בציוד שאינו תחת אחריות והספק אינו יכול לתקנו באתר לקוח ונדרש תיקון במעבדה. 3) בכל מקרה של נזק כגון שבר פיזי של ציוד, שפיכת נוזל וכו' עד לסיום התיקון של הנזק ע"י הספק או ע"י ספק צד ג'. החומרה החליפית תיתן מענה זהה לחומרה המוחלפת מבחינת מפרט טכני וביצועים, לדוגמה: במקרה של תקלה במדפסת משולבת המדפסת החליפית תהיה משולבת בעלת קיבולת הדפסות זהה, בתקלה במדפסת צבעונית המדפסת החליפית תהיה צבעונית בעלת קיבולת הדפסות זהה וכדו' ב. אספקת חלקי חילוף (לרבות ספקי כח) בהתאם למוגדר בסעיף 13 שלהלן. ג. התקנת **<u>חלקי חילוף, קיטים שונים ומתכלים</u>** המוחלפים על בסיס תקופתי למדפסות, מכשירי Multifunction וסורקים, לא כולל טונרים מחסניות דיו ונייר. אספקת חלקי חילוף בהתאם למוגדר בסעיף 13 שלהלן. ד. החלפת רכיבי חומרה תקולים.

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
10	ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח (המשך)	10.3	תמיכה דרג ב' במדפסות, מכשירי Multifunction וסורקים				X	ה. טיפול בתקלות דרייברים, עדכוני Firmware וכו' ו. שחזור / הגדרה מחדש. ז. אספקת ציוד חדש על חשבון הספק במקום ציוד שנפסל ע"י הספק וגילו קטן מ 5 שנים. ח. טיפול בקבלת הצעות מחיר מספקים צד ג' בכל מקרה של תקלה שנגרמה כתוצאה מנזק. ט. ביצוע בקשות שינוי (IMACs) כולל אריזה, שינוע והובלה של ציוד. י. שינוע ציוד תקול / חליפי מלקוח למחסן ולהיפך (על חשבון הספק). יא. הגדרת לקוח שיוכל לסרוק / להדפיס במדפסת משולבת (Multifunction), לרבות הגדרת כתובת שרת הדואר היוצא, הכנסת כתובות דואר אלקטרוני, אחת או יותר, של העובדים המשתמשים במדפסת לצורך סריקה לדואר אלקטרוני והגדרת תיקיות רשת לסריקה. יב. התקנה ותחזוקה שוטפת של שרתי מדפסות / הדפסה יג. בחינה של דגמי מדפסות חדשות, מתן המלצות לעירייה- יפו בנוגע להצטיידות והטמעת המדפסות החדשות בעירייה יד. בדיקה והשמשה של מצאי מדפסות במחסן שאינן תחת אחריות על בסיס חודשי טו. סימון ציוד חדש שסופק לבית הספר במדבקה עירונית וקליטתו למערכת ניהול המצאי

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
10	ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח (המשך)	10.4	תמיכה דרג ב' במקרנים (לרבות מגבר, קופסת חיבורים ורמקולים)				X	טיפול בתקלות במקרנים (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.17) לרבות המגבר, קופסת החיבורים והרמקולים וכל הכבילה שביניהם, תקלות חומרה תוכנה וחיבוריות, לרבות במקרים של נזק, הן לציוד שהנו תחת אחריות יצרן והן לציוד שהנו ללא אחריות יצרן, **באתר הלקוח** כולל, בין השאר אך לא רק : א. העמדת ציוד חלופי **ממלאי הספק** (כולל הובלה של ציוד חליפי לאתר לקוח ו/או הובלה והחזרה של ציוד תקול מאתר הלקוח אל מעבדת השירות וחזרה), בכל מקרה שנדרש ציוד חליפי, לרבות : 1) בכל מקרה שהתקלה בציוד שהנו תחת אחריות, על מנת לגשר בין SLA עירוני ל SLA של ספק החומרה. 2) בכל מקרה שמדובר בציוד שאינו תחת אחריות והספק אינו יכול לתקנו באתר לקוח ונדרש תיקון במעבדה. 3) בכל מקרה של נזק כגון שבר פיזי של ציוד, שפיכת נוזל וכו' עד לסיום התיקון של הנזק ע"י הספק או ע"י ספק צד ג'. הציוד החלופי ייתן מענה זהה לחומרה המוחלפת מבחינת מפרט טכני וביצועים ב. אספקת חלקי חילוף בהתאם למוגדר בסעיף 13 שלהלן. ג. אספקה והתקנה של **מתכלים** המוחלפים על בסיס תקופתי למקרנים לרבות נורות ופילטרים למקרנים בהתאם למוגדר בסעיף 13 שלהלן. ד. החלפת רכיבי חומרה תקולים. ה. טיפול בתקלות דרייברים וחיבוריות (כולל עטים אינטראקטיביים ופרזנטורים). ז. אספקת ציוד חדש על חשבון הספק במקום ציוד שנפסל ע"י הספק וגילו קטן מ 5 שנים.

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
10	ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח (המשך)	10.4	תמיכה דרג ב' במקרנים (לרבות מגבר, קופסת חיבורים ורמקולים)				X	ח. טיפול בקבלת הצעות מחיר מספקים צד ג' בכל מקרה של תקלה שנגרמה כתוצאה מנזק. ט. ביצוע בקשות שינוי (IMACs) כולל אריזה, שינוע והובלה של ציוד. י. שינוע ציוד תקול / חליפי מלקוח למחסן ולהיפך (על חשבון הספק). יא. הגדרת חיבורים קוויים ואלחוטיים למקרן. יב. בחינה של דגמי מקרנים חדשים, מתן המלצות לעירייה- יפו בנוגע להצטיידות יג. סימון ציוד חדש שסופק לבית הספר במדבקה עירונית וקליטתו למערכת ניהול המצאי
		10.5	תמיכה דרג ב' בעגלות טעינה				X	טיפול בתקלות בעגלות טעינה (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.18 ו- 1.19), תקלות במערכת החשמל, האוורור והעיגון לקיר, לרבות במקרים של נזק, הן לציוד שהנו תחת אחריות יצרן והן לציוד שהנו ללא אחריות יצרן, **<u>באתר הלקוח</u>** כולל, בין השאר אך לא רק: א. אספקת חלקי חילוף בהתאם למוגדר בסעיף 13 שלהלן. ב. החלפת רכיבים תקולים (במערכת החשמל והאוורור). ג. טיפול בקבלת הצעות מחיר מספקים צד ג' בכל מקרה של תקלה שנגרמה כתוצאה מנזק (כגון שבר של העיגון לקיר, שבר של מנעול עגלת טעינה וכו'). ד. סימון ציוד חדש שסופק לבית הספר במדבקה עירונית וקליטתו למערכת ניהול המצאי
		10.6	תמיכה דרג ב' בציוד מיוחד				X	טיפול בתקלות בציוד מיוחד (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.21, 1.22, 1.23, 1.24 ו- 1.25), בכל תקלה לרבות במקרים של נזק, הן לציוד שהנו תחת אחריות יצרן והן לציוד שהנו ללא אחריות יצרן, **<u>באתר הלקוח</u>** כולל, בין השאר אך לא רק:

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
10	ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח (המשך)	10.6	תמיכה דרג ב' בציוד מיוחד				X	א. ביקור טכנאי בשטח לאימות התקלה. ב. ניסיון לפתור את התקלה אל מול מוקד התמיכה של ספק הציוד מאתר הלקוח. ג. הפעלת ספק הציוד לביצוע תיקונים במסגרת אחריות. ד. טיפול בקבלת הצעות מספק הציוד בכל מקרה של ציוד שהנו מחות לאחריות ו/או נזק. ה. סימון ציוד חדש שסופק לבית הספר במדבקה עירונית וקליטתו למערכת ניהול המצאי
		10.7	"שירותי אצבע" בבית הספר / במוסד החינוכי	10.7.1			X	טיפול בתקלות ופניות בנושא ציוד ומערכות המותקנים בבית הספר על ידי ספקי צד ג' (כגון מערכת לחצני חירום, מערכת רעידות אדמה, גגות סולאריים ועוד) ומתן שירותי אצבע לצורך סיוע בפתרון תקלות במערכות ורכיבי ציוד אלו כמפורט להלן : א. טכנאי של הספק יגיע פיזית אל בית הספר / המוסד החינוכי ויוודא כי הציוד של ספק צד ג' מחובר לחשמל ולתשתית התקשורת באופן תקין. ב. ככל שהציוד מחובר באופן תקין יבדוק הטכנאי את חיבור התקשורת ע"י ציוד בדיקה מתאים ויוודא כי כבל הרשת בין הציוד לשקע התקשורת בקיר, המגשר בארון התקשורת בין פנל ייצוג המשתמשים למתג והכניסה (Port) במתג תקינים. ככל שתימצא בעיה בכבילה ו/או בציוד התקשורת היא תטופל על ידי הטכנאי. ג. יצירת קשר עם מוקד התמיכה של ספק הציוד לצורך קבלת הנחיות בנוגע לבדיקות נוספות שיש לבצע בשטח. ד. במידה וממצאי הבדיקה כי החיבור תקין, יתעד טכנאי השטח של הספק באופן מפורט כי ביצע את כל הבדיקות המפורטות לעיל במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות ויחזיר את הקריאה למוקד התמיכה של הספק להמשך טיפול.
10	ניהול ותפעול מערך טכנאי שטח (המשך)	10.7	"שירותי אצבע" בבית הספר / במוסד החינוכי	10.7.2			X	ליווי ספקים צד ג' באתרי החינוך בהתאם להנחיות העירייה ככל שיידרש ולכל פרק זמן שיידרש

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
			"שירותי אצבע" באתרי מנהל קהילה	10.7.3				טיפול בתקלות ופניות בנושא ציוד תקשורת (Gateway, מודם, מתג, נתב, רכזת וכדו') המותקן בארונות תקשורת על הרצפה ו/או ארונות התלויים על הקיר (נדרש סולם על מנת להגיע אליהם), תחת אחריות יצרן וללא אחריות יצרן, **באתר הלקוח**, כולל, בין השאר אך לא רק, את המשימות הבאות: א. בדיקה כי הציוד מחובר לחשמל ולתשתית התקשורת והטלפוניה באופן תקין. ב. ביצוע תהליך איתור ואימות תקלה ראשוני בשטח (Troubleshooting) בהתאם לרשימת תיוג שתועבר ע"י מנהלי רשת של העירייה. ג. טעינה של עדכוני Firmware ממדיה נתיקה בהתאם להנחיה טלפונית של מנהל רשת מטעם העירייה. ד. גיבוי קונפיגורציה של ציוד למדיה נתיקה. ה. שחזור קונפיגורציה ממדיה נתיקה לציוד בהתאם להנחיה טלפונית של מנהל רשת מטעם העירייה. ו. שינוע ציוד תקול / חליפי מארון תקשורת למחסן ולהיפך (על חשבון הספק) ז. סידור ארונות תקשורת על הרצפה ותלויים על הקיר (נדרש סולם על מנת להגיע אליהם). ח. פירוק רכיבים שאינם בשימוש מארונות תקשורת והובלה שלהם למחסן המחשוב. ט. עדכון מפרט ציוד תקשורת במערכת המצאי במקרה של פסילת ציוד וניפוק ציוד חדש במקומו. י. פעילות בחדר מחשב, לאחר שעות העבודה, כולל לילות, שישי וערבי חג, שבתות וחגים, בתשלום נוסף, עפ"י ש"ע בפועל בהתאם למפורט בנספח א' לחוזה.	
11	ביצוע עבודות נוספות	11.1			X	ייזום עבודה		אספקת נתונים
		11.2					X	הכנת אומדן ש"ע ות"ע לביצוע העבודה הנדרשת.
		11.3			X	אישור אומדן ות"ע		

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
		11.4				בקרה מול ת"ע ואומדן בהתאם למדדי SLA	X	עבודות נוספות יבוצעו בהתאם לצורך עסקי של העירייה. השירותים יינתנו עפ"י מחירון ש"ע ויכללו בין השאר: א. פרויקטים דחופים/בהולים. ב. שירותי ייעוץ עפ"י דרישה. ג. סקרים שאינם חלק מהסקרים שיוגדרו לצורך עבודתו. ד. כל דרישה דומה הקשורה ל scope הפעילות.
		11.5			X	אישור ביצוע העבודה		
12	ביצוע בקשות שינוי (Change Requests) - IMACs	12.1			X	ייזום IMAC		
		12.2				בקרה מול ת"ע ואומדן בהתאם למדדי SLA	X	ביצוע IMAC מסוגים שונים (כגון שדרוג רכיבי חומרה בציוד קצה, שדרוג תוכנות משרד- OFFICE ומערכות הפעלה בתחנות הקצה, התקנות חדשות של ציוד קצה, חומרה ותוכנה, העברות פיזיות של תחנות עבודה, מדפסות, וציוד קצה אחר וכו') כולל: א. תיאום עם המשתמש להגעה. ב שינוע ציוד בין אתרים כולל אריזה, הובלה, סבלות, פריקה והתקנה מחדש, חיבור לרשת, בדיקת תקינותו (על חשבון הספק)

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
12	ביצוע בקשות שינוי (Change Requests) - IMACs (המשך)	12.2				בקרה מול ת"ע ואומדן בהתאם למדדי SLA	X	ג. פרוק ציוד קיים, כולל תשתית כבילה (חשמל ותקשורת) ורכיבים היקפיים, אריזתם והכנתם למשלוח והרכבה מחדש במקום החליפי. ד. התקנת מערכת ההפעלה וכל שאר התוכנות באמצעות IMAGE או מדיות התקנה. ה. העברת מידע, ותצורה (קונפיגורציה) בין ציוד ישן לחדש ו. פרוק והסרת ציוד ישן והובלה שלו למחסן כולל עדכון קובץ המלאי. ז. עדכון המשתמשים הרלבנטיים. ח. ניתוק וחיבור לרשת בנקודות הקצה. ט. עדכון נתונים עפ"י הצורך. מיפויים, מדפסות, כתובות. י. שדרוג ו/או החלפה עפ"י הצורך של רכיבי חומרה כולל בדיקת תקינות לאחר השלמת ביצוע. יא. שדרוג עפ"י הצורך של רכיבי תוכנה כולל התקנה והסרה של תוכנה, שדרוג גרסאות תוכנה כולל בדיקת תקינות בסיום ביצוע יב. סימון הציוד ועדכון בסיסי הנתונים. יג. עדכון מוקד תמיכה (Help Desk) בזמן סגירת ה IMAC.
		12.3			X	אישור ביצוע		
13	אספקת חלקי חילוף	13.1					X	אספקה והתקנה של חלקי חילוף לשרתים, ציוד תקשורת וחומרת אבטחת מידע **<u>שאינם תחת אחריות</u>** (כגון דיסקים קשיחים, צגים, ספקים, כרטיסים, לוחות אם, ממשקי תקשורת, מקלדות, עכברים, כבלים שונים וכו'). **<u>עלות שירות זה נכללת בתמורה הקבועה בנספח ג' לחוזה ותבוצע וללא תשלום נוסף</u>**
13	אספקת חלקי חילוף (המשך)	13.2					X	אספקה והתקנה של חלקי חילוף לתחנות עבודה, מחשבים ניידים וטאבלטים (IPAD ואחרים) **<u>שאינם תחת אחריות</u>**, (כגון דיסקים קשיחים, צגים, מסכים הן למחשבים בתצורת Desktop והן למחשבים נישאים/ניידים, ספקים, כרטיסים, לוחות אם, מקלדות, עכברים, כבלים שונים וכו'). **<u>עלות שירות זה נכללת בתמורה הקבועה בנספח ג' לחוזה ותבוצע וללא תשלום נוסף</u>**

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
		13.3			X	תשלום עלות סוללות בלבד (**<u>לא תשולם עלות עבודה</u>**) בהתאם לאספקה בפועל כמפורט בהצעת הספק במענה לנספח ג' לחוזה	X	אספקה והתקנה של סוללות למחשבים ניידים וטאבלטים לאחר שנת אחריות (לסוללה המקורית) בכל מקרה שהסוללה אינה תקינה.
		13.4					X	אספקת מצברים למערכות אל-פסק (כולל אחריות ל 6 חודשים למצבר החדש) בכל מקרה שהמצברים אינם תקינים. **<u>עלות שירות זה נכללת בתמורה הקבועה בנספח ג' לחוזה ותבוצע וללא תשלום נוסף</u>**
		13.5					X	אספקת **<u>חלקי חילוף</u>** למדפסות, מכשירי Multifunction וסורקים **<u>שאינם תחת אחריות</u>**, מכל סוג שהוא לרבות רכיבים אלקטרוניים, רכיבי זיכרון ורכיבים מכאניים שהתבלו עם הזמן. **<u>עלות שירות זה נכללת בתמורה הקבועה בנספח ג' לחוזה ותבוצע וללא תשלום נוסף</u>**
13	אספקת חלקי חילוף (המשך)	13.6					X	אספקת **<u>כל קיטים והמתכלים</u>** המוחלפים על בסיס תקופתי למדפסות, מכשירי Multifunction וסורקים **<u>ל</u>**למעט טונרים מחסניות דיו ונייר), לרבות אך לא רק :Developer Kit, Fuser, נורות לסורקים, פילטרים, ערכות תחזוקה, רצועות, מכלי עודפים, תופים, תנורים וכדו'. **<u>עלות שירות זה נכללת בתמורה הקבועה בנספח ג' לחוזה ותבוצע וללא תשלום נוסף</u>**
		13.7					X	אספקה והתקנה **<u>של חלקי חילוף</u>** למקרנים על כל הרכיבים שלהם (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 1.17) **<u>שאינם תחת אחריות.</u>** **<u>עלות שירות זה נכללת בתמורה הקבועה בנספח ג' לחוזה ותבוצע וללא תשלום נוסף למעט עלות נורות למקרנים</u>**
		13.8					X	אספקת **<u>כל קיטים והמתכלים</u>** המוחלפים על בסיס תקופתי למקרנים (כגון פילטרים). **<u>עלות שירות זה נכללת בתמורה הקבועה בנספח ג' לחוזה ותבוצע וללא תשלום נוסף</u>**

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
		13.9			X	תשלום עלות נורות בלבד (**לא תשולם עלות עבודה**) בהתאם לאספקה בפועל כמפורט בהצעת הספק במענה לנספח ג' לחוזה	X	אספקה **בתשלום נוסף** והתקנה **כחלק מהשירות השוטף וללא תשלום נוסף** של נורות למקרנים
		13.10					X	אספקה והתקנה **של חלקי חילוף** לעגלות טעינה לניידים וטאבלטים על כל הרכיבים שלהם (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.18 ו- 1.19) **שאינם תחת אחריות. עלות שירות זה נכללת בתמורה הקבועה בנספח ג' לחוזה ותבוצע וללא תשלום נוסף**
		13.11			X	תשלום עלות רכיבים בלבד עלות העבודה כלולה במחיר ה IMAC	X	אספקה **בתשלום נוסף** והתקנה **במסגרת בנק IMACs** של רכיבים לכל סוגי הציוד (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.10 עד 1.20) **לצורך שדרוגים**. האספקה לאחר אישור בכתב של העירייה לביצוע התיקון.
13	אספקת חלקי חילוף (המשך)	13.12			X	תשלום עלות חלקי חילוף בלבד (**לא תשולם עלות עבודה**)	X	אספקה **בתשלום נוסף** והתקנה **כחלק מהשירות השוטף וללא תשלום נוסף** של חלקי חילוף לכל סוגי הציוד (כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיפים 1.10 עד 1.20) לתיקון **תקלות מסוג נזק**. האספקה לאחר אישור בכתב של העירייה לביצוע התיקון.
14	לוגיסטיקה	14.1	ספירות מלאי	14.1.1			X	הכנת תוכנית סקר מצאי והגשתה לאישור העירייה
				14.1.2	X	אישור תוכנית הסקר ומתן דגשים לביצוע בסקר		
				14.1.3			X	ביצוע סקר מצאי אחת לשנה בהתאם לתוכנית מאושרת, ובהתאם לתהליך המפורט בסעיף 2.4.9 במפרט (נספח ב' לחוזה) תוך הסתייעות בתשתיות הטכנולוגיות המפורטות בסעיף 3.7.2.4 במפרט (נספח ב' לחוזה). הסקר השנתי הראשון יבוצע במהלך תקופת המעבר
				14.1.4			X	תיעוד ממצאי הסקר במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות
				14.1.5			X	הפקת דוחות חריגים

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
		14.2	ניהול רישוי וחוזי תחזוקה				X	ניהול רישוי תוכנה בעירייה (מצאי תוכנה ורישיונות)
		14.3	ניהול מצאי				X	ניהול שוטף של מצאי חומרה ותוכנה מול ספירת המלאי הבסיסית באמצעות עדכון בסיס הנתונים (CMDB) בכל תקרית ו/או בעיה ו/או בקשת שינוי אשר השפיע על תצורה (חומרה ותוכנה) של פריט תצורה (CI).
15	שמירה על עדכניות טכנולוגית	15.1	תשתיות מוקד התמיכה				X	הספק יהיה אחראי: א. התקנת הגרסה האחרונה של רכיבי הציוד ותוכנות המדף, המוצעות על ידו בתשובתו לפרק 3 (תחנות עבודה, מחשבי מחברת לטכנאי שטח, תוכנה וחומרה לתמיכה בסיקרי מצאי וכדו') ב. עדכון גרסאות שוטף (במסגרת התחזוקה השוטפת) של תוכנות מדף כך שלא ייעשה שימוש בגרסה ישנה יותר מהגרסה שלפני האחרונה (גרסה n-1). ג. שדרוג תשתיות חומרה אחת לחמש שנים, או קודם לכן, במידה והשדרוג נדרש על מנת לעמוד בדרישות רמת השירות המפורטות ב- SLA.
		15.2	מעקב ולימוד				X	הספק יהיה אחראי: א. מעקב אחר התפתחויות טכנולוגיות של ציוד אשר מטופל על ידו במסגרת ההסכם. ב. עדכון העירייה בהתפתחויות אלו וסיוע בהכנת תוכניות הצטיידות.
		15.3	התרעה				X	הספק יהיה אחראי: א. התראה אודות הצורך בשינוי / שדרוג תוכנות תשתית, מערכות הפעלה וחומרה בהתאם ל"הזדקנות" רכיבים והפסקת תמיכת יצרן ב. המלצה אודות גרסאות חדשות ו/או חומרה חליפית כולל הכנת מפרטי רכש.

#	נושא / פעילות	##	נושא משנה / פעילות משנה	###	העירייה		הספק	
					אחראי	מעורבות בתהליך	אחראי	מעורבות בתהליך
15	שמירה על עדכניות טכנולוגית (המשך)	15.4	נותני השירותים			מתן התרעה אודות טכנולוגיות (חומרה ותוכנה) חדשות / חליפיות שיוטמעו בעירייה שלושה חודשים לפני ביצוע ההחלפה / הטמעה	X	הכשרת נותני השירותים מטעמו, ועל חשבונו, בהתאם להתרעת העירייה אודות שינויים טכנולוגיים של חומרה, תוכנה ותשתיות הרלבנטיים לשירותים שנותן הספק לעירייה –יפו, כולל הכשרתם במוצרי מדף ו/או מערכות עירוניות שיעברו שינוי ו/או מערכות עירוניות חדשות (הכשרה אודות שינויים במערכות עירוניות תבוצע ע"י עיריית ת"א כאשר הזמן אותו ישקיעו נותני השירותים של הספק בהכשרה הנו על חשבון הספק).
		15.5	אסיסטנטים				X	ביצוע הכשרות והדרכות לאסיסטנטים בבתי הספר ומוסדות החינוך ע"י הספק או מי מטעמו ועל חשבונו על מנת לשמור על העדכניות הטכנולוגית שלהם בתדירות שלא תפחת מפעמיים בשנה.
16	בטיחות מידע				X	קביעת קריטריונים	X	ביצוע על-פי הקריטריונים

נספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA)

1. הגדרות

כל ההגדרות המפורטות בנספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות, בסעיף 1 וגם ההגדרות המפורטות להלן:

1.1	**תקרית פתוחה:**	תקרית שנרשמה בגינה קריאה וטרם התחיל בה הטיפול.
1.2	**תקרית פעילה:**	תקרית שנרשמה בגינה קריאה וטרם נסגרה (כולל תקריות פתוחות ותקריות בטיפול).
1.3	**ציון שביעות רצון לקוחות מחשוב מתמיכה טלפונית**	ציון המחושב ע"י שקלול ציון שביעות רצון מתמיכה טלפונית עפ"י סקר שביעות רצון שנתי (50% מהציון) עם ציון שביעות רצון מתמיכה טלפונית חודשי (50% מהציון)
1.4	**ציון איכות השיחה**	ציון הנקבע ע"י העירייה על בסיס הקשבה לכ- 60 שיחות בחודש (כמות ההקשבות יכולה להשתנות לפי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה). לכל הקשבה ניתן ציון על בסיס שאלון משוב מובנה והציון הנו ממוצע ציוני המשובים
1.5	**אחוז תיעוד במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות**	ציון המחושב על ידי חלוקה של מספר התקריות / פניות שנרשמו במהלך החודש במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות במספר השיחות שתועדו במערכת הטלפוניה (Softphone)
1.6	**זמן למענה טלפוני:**	משך הזמן אשר ממתין הלקוח הפונה מרגע סיום ובחירת הנתיב הרצוי לו במערכת ה- IVR (כיום יש הודעת פתיחה הנמשכת כ 6 שניות ותפריטי ניתוב המושמעים תוך כ 8 שניות) עד קבלת מענה אנושי מטכנאי מוקד (מענה ע"י תקליט, הפניה לתיבה קולית ומענה ע"י מי שאינו טכנאי מוקד לא יחשב כמענה לצורך מדידת ה SLA).
1.7	**זמן טיפול עד סגירה**	הזמן החולף מרגע תיעוד התקרית / בקשה במערכת ועד סגירתה
1.8	**פתרון במענה אחד:**	תקרית/בעיה שנפתרה במענה הראשון לקריאה על טכנאי מוקד (דרג א') ללא הפניה לדרג ב' במסגרת פרק הזמן המוקצה לכך בהסכם רמת השירות (כיום 30 דקות לכל היותר).
1.9	**אחוז קריאות שנפתרו ע"י המוקד**	ציון המחושב על ידי חלוקה של מספר התקריות / פניות שנסגרו ע"י המוקד במספר התקריות / פניות כולל שתועדו במהלך החודש במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות

1.10	**שיחה/קריאה ננטשת**:	שיחה / קריאה אשר נמצאה בהמתנה למענה טלפוני לפחות 20 שניות, שננטשה (נותקה) ע"י הפונה.
1.11	**תקרית חוזרת**:	תקרית בגין אותה תקלה ו/או אותו פריט תצורה (CI) ולא עברו יותר מ 48 שעות ממועד סגירת התקרית
1.12	**אחוז תקלת ניתוב**	אחוז תקריות / בקשות שנותבה ע"י טכנאי מוקד לגוף מטפל שגוי (ולאחר מכן נותבו לגוף מטפל אחר) מסך כלל התקריות / בקשות שתועדו במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות
1.13	**תקרית (Incident):**	הפרעה שאינה מתוכננת לשירות מחשוב, ירידת ברמת השירות של שירות מחשוב, כשל של פריט תצורה (CI) או אי יכולת משתמש, מכל סיבה שהיא, לבצע פעולה המוגדרת באחת המערכות התפעוליות הנמצאת בתחומי הרשאתו כתוצאה מכשלי חומרה/תוכנה (כולל יכולת הדפסה).
1.14	**התאוששות מתקרית:**	חזרה לפעילות מלאה ללא כל מגבלות, כולל זמינות מוחלטת של כל הנתונים שהוזנו עד לגיבוי האחרון שלפני התקרית באמצעות תיקון הבעיה או באמצעות אספקת ציוד חליפי או באמצעות אספקת מעקף (Workaround).
1.15	**אתר:**	אתר כמפורט ברשימת אתרי החינוך בטבלה המצורפת בנספח ד' לחוזה - תיאור מצב קיים (Base Case), בסעיפים 1.2 ו- 1.3.
1.16	**תקלה / תקרית משביתה**	תקלה המונעת עבודה של עובד ברשת המנהלה בבית הספר ו/או תקלה המונעת עבודה של מורה ברשת פדגוגיה בבית הספר ו/או תקלה המשביתה רכיב מרכזי כגון שרת, מתג תקשורת, נקודת גישה אלחוטית (Access Point) וחומרת אבטחת ו/או תקלה המשביתה מערכת ברשת פדגוגיה (לדוגמה השבתת מערכת בחינות מתוקשבות במהלך יום בו מתבצעת בחינה) ו/או תקלה המשביתה ציוד של מזכירה באתר מנהל קהילה (בכל אתר מנהל קהילה כ- 2 מזכירות)

1.17	**זמן התאוששות מתקרית/בעיה :**	הזמן הנמדד מרגע פתיחת תקרית (Incident) או בעיה (Problem) במערכת לניהול השירות ומדידת רמת השירות (עבור מענה טלפוני מרגע פתיחת תקרית ע"י טכנאי המוקד ועבור קריאות שנפתחו דרך הפורטל / האפליקציה של מערכת ניהול השירות מרגע השמירה שלהם בפורטל / באפליקציה) ועד לזמן אישור סגירת התקרית / בעיה ע"י המשתמש.
1.18	**זמן תיקון תקלה במעבדה והחזרת ציוד ללקוח**	הזמן הנמדד מרגע התאוששות מהתקלה ע"י התקנת ציוד חליפי ללקוח ועד לזמן בו הציוד החליפי הוחזר למחסן (לאחר תיקון הציוד המקורי והחזרתו ללקוח)
1.19	**ציון שביעות רצון לקוחות מחשוב מתמיכת שטח**	ציון המחושב ע"י שקלול ציון שביעות רצון מתמיכת שטח עפ"י סקר שביעות רצון שנתי (50% מהציון) עם ציון שביעות רצון מתמיכת שטח חודשי (50% מהציון)
1.20	**ציון איכות המפגש עם טכנאי שטח**	ציון הנקבע ע"י העירייה על בסיס סקר טלפוני בין כ- 30 לקוחות שטופלו ע"י טכנאי שטח (כמות שיחות המשוב יכולה להשתנות לפי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה). לכל שיחה ניתן ציון על בסיס שאלון משוב מובנה והציון הנו ממוצע ציוני המשובים
1.21	**ציון תיעוד התקרית / בקשה**	ציון הנקבע ע"י העירייה על בסיס בדיקה מדגמית במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות של איכות התיעוד של כ- 30 תקריות שטופלו ע"י טכנאי מוקד ו/או טכנאי שטח (כמות התקריות המשוב יכולה להשתנות לפי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה). לכל תקרית שנבדקת ניתן ציון על בסיס שאלון משוב מובנה והציון הנו ממוצע ציוני המשובים
1.22	**בקשת שינוי (Change Request):**	בקשה לשינוי הנוגעת לפריט תצורה (CI – Configuration Item), כגון התקנות, הזזות, תוספות ושינויים (IMACs), בהתאם לרשימה המפורטת בנספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 6.
1.23	**זמן תגובה לביצוע בקשת שינוי :**	במקרה של שינוי אשר **אינו דורש** הזמנת חומרה ומכלולים: הזמן הנמדד מרגע אישור בקשת השינוי (Change Request) ע"י המנהל מטעם העירייה ועד השלמת המשימה בשטח. הזמן נמדד בשעות עבודה. במקרה של שינוי אשר **דורש** הזמנת חומרה ומכלולים : הזמן הנמדד מרגע הגעת הציוד למחסן הציוד של הספק ו/או ממועד הדיווח של בית הספר כי הציוד הגיע אליו ועד השלמת המשימה בשטח. הזמן נמדד בשעות עבודה.
1.24	**ציון שביעות רצון משתמשים מטיפול בבקשות שינוי**	ציון הנקבע ע"י העירייה על בסיס סקר טלפוני בין כ- 30 לקוחות שבוצעו עבורם בקשות שינוי (כמות שיחות המשוב יכולה להשתנות לפי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה). לכל שיחה ניתן ציון על בסיס שאלון משוב מובנה והציון הנו ממוצע ציוני המשובים

1.25	**ציון עמידה בזמני דוחות יומיים**	מידי יום נדרש הספק להגיש דוחות יומיים המנתחים את יום הפעילות הקודם והמפיקים לקחים לצורך שיפור פעילות מערך התמיכה. את הדוחות יש להגיש עד לשעה 10:00 ביום שלאחר יום העבודה הנבדק. הציון יקבע כמספר הדוחות שהוגשו במועד חלקי סה"כ ימי עבודה בחודש.
1.26	**ציון עמידה בזמני דוחות שבועיים**	מידי שבוע נדרש הספק להגיש דוחות שבועיים המנתחים את השבוע החולף והמפיקים לקחים לצורך שיפור פעילות מערך התמיכה. את הדוחות יש להגיש עד לשעה 10:00 ביום העבודה הראשון של השבוע שלאחר השבוע הנבדק. הציון יקבע כמספר הדוחות שהוגשו במועד חלקי ארבע
1.27	**ציון עמידה בזמני דוחות חודשיים**	מידי חודש נדרש הספק להגיש דוחות חודשיים מפורטים ודוחות רמת שירות של החודש שחלף לצורך הפקת לקחים ושיפור פעילות מערך התמיכה. את הדוחות יש להגיש עד לשעה 16:00 ביום העבודה השני של החודש שלאחר החודש הנבדק. כל יום חריגה יגרור הפחתת ציון של 5% (מתוך 100%).
1.28	**ציון שביעות רצון המנהל מטעם העירייה\ הירתמות הספק**	ציון הנקבע ע"י העירייה על בסיס החלטה של המנהל מטעם העירייה

2. SLA – הגדרת דרישות רמת השירות

2.1 כללי

2.1.1. מדדי רמת שירות

סעיף זה מגדיר את דרישות רמת השירות. רמת השירות תימדד על בסיס המדדים הבאים ועל פי המשקלים המפורטים בטבלה הבאה:

סימול	מדד	משקל
Z_1	ביצועי מוקד התמיכה (Help Desk)	45%
Z_2	זמני התאוששות מתקרית (Incident) / בעיות (Problems) וזמני תיקון ציוד במעבדה	35%
Z_3	זמן תגובה לביצוע בקשת שינוי (Change Request)	10%
Z_4	איכות השירות	10%

אופן חישוב ציון רמת השירות בכל אחד מהתחומים הנ"ל מפורט בהמשך.

2.1.2. ערוצי פניה למוקד השירות

א. פניה טלפונית ומענה לפניה ע"י טכנאי מוקד.

ב. פניה באמצעות הפורטל ו/או האפליקציה של המערכת לניהול מוקד השירות ומדידת רמת השירות.

ג. אירוע שנפתח ביוזמת המוקד כתוצאה מבעיה שזוהתה ע"י מערכת הניטור והשו"ב.

2.1.3. שעות פעילות

זמני העבודה בעירייה הינם בכל השנה, כולל חופשות מרוכזות. מועדים אלו (חופשה מרוכזת בקיץ, חוה"מ סוכות ופסח) מנוצלים בעירייה לצורך ביצוע פעולות תשתית ופרויקטים רוחביים כגון: התקנות מאסיביות ושדרוגי ציוד רוחביים. נוסף על כך ניתנים שירותי תמיכה לגורמים הפעילים ואשר ממשיכים בעבודתם. לפיכך, גם בחופשות מרוכזות כאמור, מחויב הספק ברמת השירות הנדרשת בחוזה זה על נספחיו.

שעות פעילות עבור בתי ספר ומוסדות חינוך

	פירוט	ימים	שעות פעילות
שירותי מוקד (**)	דרג א'	א' – ה'	07:00 עד 16:00
		ו'	07:00 עד 12:00
טכנאים (*)	דרג ב'	א' – ה'	07:00 עד 16:00
		ו''	07:00 עד 12:00
דרישות שינוי (Change Request)		א' – ה'	07:00 עד 16:00

(*) במקרים חריגים תתאפשר עבודת טכנאי בשטח מעבר לשעות הפעילות, לאחר תיאום מול גורמי המוסד החינוכי.

(**) במידה והעיריה תבחר לממש את האופציה למתן שירותים למנהל קהילה, השירות במוקד יינתן ללקוחות חינוך באותן השעות בהן הוא ניתן למנהל קהילה (כלומר, בימים א' עד ה' – מ 07:00 ועד 19:00 וביום ו' וערבי חג' מהשעה 07:00 ועד השעה 13:00).

שעות פעילות עבור אתרי מנהל קהילה

	פירוט	ימים	שעות פעילות
שירותי מוקד	דרג א'	א' – ה'	07:00 עד 19:00
		ו'	07:00 עד 14:00
טכנאים (*)	דרג ב'	א' – ה'	07:00 עד 19:00
		ו''	07:00 עד 14:00
דרישות שינוי (Change Request)		א' – ה'	07:00 עד 19:00
טכנאי שטח – כונן טלפוני (*)	דרג א' + ב'	א' – ה'	19:00 עד 21:00
טכנאי שטח – כונן טלפוני (*)	דרג א' + ב'	ש'	09:00 עד 16:00

(*) שירות אופציונאלי

להלן פירוט חלונות הזמן בהם יסופקו שירותי התמיכה ע"י הספק, כמפורט בחוזה זה:

א. הספק נדרש להבטיח את רמת השירות המפורטת בהמשך בכל שעות הפעילות.

ב. מוסכם כי הספק ייעשה כל מאמץ שלא להשבית, לצורך תחזוקה וטיפולים שוטפים, תשתיות מרכזיות בבית הספר (שרתים, חומרת תקשורת וחומרת אבטחת מידע) ואת פעילות מערכות התומכות בפעילות המוקד במשך שעות הפעילות הנ"ל. במידה והספק יידרש, למרות האמור לעיל, להשבית מערכת / מערכות במשך שעות הפעילות, וזאת לצורך טיפולי טכנאות בציוד הקצה ו/או שינויים במערכות ההפעלה ו/או בתוכנות התשתית, ייפנה למזמין לקבלת אישור להשבתה מוקדמת של המערכת / מערכות.

2.2 רמת השירות הנדרשת

סעיף זה מגדיר את רמת השירות הנדרשת ע"י העירייה.

① מדדי ה SLA המפורטים בסעיף זה כוללים את כל נקודות השיא בפעילות כתוצאה מתקלות מערכתיות, מועדים קבועים בשנה בהם יש עומס עבודה וכדו' ועל הספק להיערך לקיים מדדים אלו במהלך כל השנה ובכל נקודת זמן. בעת חישוב רמת השירות ומנגנון הקנס / פרס לא יינתנו "הקלות" וחריגות מאושרות מרמת השירות בגין תקלות מערכתיות ו/או עומסים ו/או כל גורם אחר.

② בכל מקום בו מפורט "מחיר נקודה" מדובר בסכום הנקוב בש"ח כולל מע"מ.

2.2.1. ביצועי מוקד התמיכה (Help Desk)

בטבלה שלהלן מפורטות דרישות לביצועי מוקד השירות (לכל סוגי האתרים):

#	סימול	מדד רמת שירות	ערך מדד	משקל (1)	שיטת חישוב	מחיר נקודה
1	$Z_{1,1}$	ציון שביעות רצון לקוחות מחשוב מתמיכה טלפונית (2), (4), (5)	90%	20%	ראה סעיף 2.3.1.1	500
2	$Z_{1,2}$	ציון איכות השיחה (4), (5)	90%	10%	ראה סעיף 2.3.1.2	200
3	$Z_{1,3}$	ציון רמת שירות לתיעוד במערכת	85%	5%	ראה סעיף 2.3.1.3	100
4	$Z_{1,4}$	אחוז שיחות שנענו תוך 60 שניות (ע"י טכנאי מוקד)	80%	15%	ראה סעיף 2.3.1.4	300
5	$Z_{1,5}$	אחוז שיחות שנענו תוך 180 שניות (ע"י טכנאי מוקד)	100%	5%	ראה סעיף 2.3.1.5	300

#	סימול	מדד רמת שירות	ערך מדד	משקל (1)	שיטת חישוב	מחיר נקודה
6	$Z_{1,6}$	זמן ממוצע לטיפול בתקרית / בקשה במוקד	8 דקות	5%	ראה סעיף 2.3.1.6	200
7	$Z_{1,7}$	אחוז התקריות / בעיות שנפתרו במענה אחד (FCR) (3)	70%	10%	ראה סעיף 2.3.1.7	100
8	$Z_{1,8}$	אחוז קריאות שנפתרו ע"י המוקד	75%	5%	ראה סעיף 2.3.1.8	300
9	$Z_{1,9}$	אחוז תקריות / בעיות חוזרות	5%	5%	ראה סעיף 2.3.1.9	100
10	$Z_{1,10}$	אחוז נטישה ממוצע	5%	10%	ראה סעיף 2.3.1.10	200
11	$Z_{1,11}$	אחוז נטישה מרבי	10%	5%	ראה סעיף 2.3.1.11	100
12	$Z_{1,12}$	אחוז תקלות ניתוב (קריאה שנותבה ע"י טכנאי מוקד לגוף מטפל שגוי)	5%	5%	ראה סעיף 2.3.1.12	100

<u>הערות</u>

(1) מתוך ציון רמת שירות במדד " ביצועי מוקד התמיכה (Help Desk)".

(2) העירייה תבצע אחת לחודש סקר שביעות רצון מתפקוד מוקד התמיכה. ציון זה ישולב יחד עם ציון סקר שביעות הרצון השנתי בהתאם למפורט בסעיף 1.3 לעיל.

(3) לצורך חישוב מדד FCR, כל תקלה שנפתרה בטווח זמן של 30 דקות ע"י מוקד התמיכה, גם אם טכנאי המוקד בחר לנתק את השיחה בהסכמת המשתמש ולטפל בתקרית / בעיה Off– Line, תספר כקריאה שנפתרה במענה אחד. נמדד מנתוני הקריאות במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות (Service Desk).

(4) בכל מקום שהמדד הנו ציון, מדובר בניקוד מתוך 100.

(5) הספק נדרש להבטיח ציון מינימום של 80 במדדי שביעות הרצון.

(6) שיטת החישוב מפנה לסעיפי נספח זה.

2.2.2. רמת שירות להתאוששות מתקרית (Incident) / בעיה (Problem) וזמני תיקון ציוד במעבדה

בטבלה שלהלן מפורט זמן התאוששות מתקרית (בדקות) הנדרש ע"י העירייה (עבור כל סוגי האתרים).

#	סימול	התאוששות מתקרית / בעיה	דרישת SLA	משקל (1)	שיטת חישוב	מחיר נקודה
1	$Z_{2,1}$	זמן התאוששות מרבי מתקלה משביתה	4 שעות	25%	ראה סעיף 2.3.2.1	500
2	$Z_{2,2}$	זמן התאוששות מרבי לכל תקלה אחרת	8 שעות	40%	ראה סעיף 2.3.2.1	250
3	$Z_{2,3}$	זמן מרבי לתיקון תקלה במעבדה והחזרת ציוד ללקוח	7 ימים	7.5%	ראה סעיף 2.3.2.1	200
4	$Z_{2,4}$	ציון שביעות רצון לקוחות מחשוב מתמיכת שטח (2), (3), (4)	90%	10%	ראה סעיף 2.3.2.2	200
5	$Z_{2,5}$	ציון איכות המפגש עם טכנאי שטח (3), (4)	90%	10%	ראה סעיף 2.3.2.3	200
6	$Z_{2,6}$	ציון תיעוד התקרית / בקשה ע"י טכנאי שטח (3), (4), (6)	85%	7.5%	ראה סעיף 2.3.2.4	100

<u>הערות</u>

(1) מתוך ציון רמת השירות במדד "התאוששות מתקרית (Incident) / בעיה (Problem) וזמני תיקון ציוד במעבדה".

(2) העירייה תבצע אחת לחודש סקר שביעות רצון מתפקוד מוקד התמיכה. ציון זה ישולב יחד עם ציון סקר שביעות הרצון השנתי.

(3) בכל מקום שהמדד הנו ציון, מדובר בניקוד מתוך 100.

(4) הספק נדרש להבטיח ציון מינימום של 80 במדדי שביעות הרצון.

(5) שיטת החישוב מפנה לסעיפי נספח זה.

(6) כחלק מבחינת תיעוד התקרית תיבדק רמת התיעוד במערכת ניהול השירות ומדידת רמת השירות ובנוסף, ככל שנמסר ללקוח ציוד חליפי ו/או נלקח ציוד לתיקון במעבדה, ייבדק קיום תעודת משלוח בידי הלקוח בהתאם לנדרש בסעיפים 2.4.3.1.2 ד' ו/או 2.4.7.1 ו' במפרט הטכני.

2.2.3. רמת שירות לביצוע בקשת שינוי (Change Request) / בקשת שירות (Service Request)

בטבלה שלהלן מפורט הזמן המרבי לביצוע בקשות שינוי מאושרות (פעולות IMAC לרבות התקנה, הזזה, תוספת ושינוי) הנדרש ע"י העירייה עפ"י סוג פעילות וסוג לקוח :

#	סימול	מדד	זמן תגובה מרבי בשעות	משקל [1]	שיטת חישוב	מחיר נקודה
1	$Z_{3,1}$	ביצוע בקשות שירות הנוגעות לתוכנה (מרחוק ע"י המוקד)	6 שעות	30%	ראה סעיף 2.3.3.1	200
2	$Z_{3,2}$	ביצוע בקשות שירות חומרה ו/או תוכנה ו/או סימון ציוד	72 שעות [4]	30%	ראה סעיף 2.3.3.1	200
3	$Z_{3,3}$	ציון שביעות רצון משתמשים מטיפול בבקשות שינוי	90% [2], [3]	20%	ראה סעיף 2.3.3.2	200
4	$Z_{3,4}$	הגשת הצעת מחיר לתיקון ציוד בשיטת גב אל גב ו/או לרכש בשיטת גב אל גב	3 ימי עבודה	10%	ראה סעיף 2.3.3.3	100
5	$Z_{3,5}$	ביצוע הזמנה בהתאם להצעת מחיר שאושרה	3 ימי עבודה ממועד האישור של העירייה	5%	ראה סעיף 2.3.3.3	100
6	$Z_{3,6}$	ביצוע בקשת שינוי מסוג התקנת תשתית פיזית	5 ימי עבודה ממועד האישור של העירייה	5%	ראה סעיף 2.3.3.1	100

<u>הערות</u>

(1) מתוך ציון רמת השירות במדד "רמת שירות לביצוע בקשת שינוי (Change Request)".

(2) בכל מקום שהמדד הנו ציון, מדובר בניקוד מתוך 100.

(3) הספק נדרש להבטיח ציון מינימום של 80 במדדי שביעות הרצון.

(4) שעות קלנדאריות (נמדד ברצף ללא קשר לשעות הפעילות). עבור בקשות שירות בהיקף גדול כמפורט בנספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 6.5, הספק יידרש להשלים את ביצוע כל תכולת בקשת השירות לכל המאוחר תוך 6 ימי עבודה ממועד בקשת העירייה.

(5) שיטת החישוב מפנה לסעיפי נספח זה.

2.2.4. רמת שירות – דיווח וניהול

רמת השירות בדיווח וניהול מודדת פרמטרים של עמידה במשימות דיווח וניהול על בסיס המפורט להלן:

#	סימול	מדד	דרישה	משקל	שיטת חישוב	מחיר נקודה
1	$Z_{4,1}$	ציון עמידה בזמני דוחות יומיים	100%	20%	ראה סעיף 2.3.4.1	200
2	$Z_{4,2}$	ציון עמידה בזמני דוחות שבועיים	100%	20%	ראה סעיף 2.3.4.1	500
3	$Z_{4,3}$	ציון עמידה בזמני דוחות חודשיים	100%	20%	ראה סעיף 2.3.4.2	2000 ₪ לכל יום איחור
4	$Z_{4,4}$	ציון שביעות רצון מנהלת בקרת תפעול מוקד תמיכה	90%	20%	ראה סעיף 2.3.4.3	1000

<u>הערות</u>

(1) בכל מקום שהמדד הנו ציון, מדובר בניקוד מתוך 100.

(2) הספק נדרש להבטיח ציון מינימום של 80 במדדי שביעות הרצון.

(3) שיטת החישוב מפנה לסעיפי נספח זה.

2.3 חישוב ציון רמת השירות

סעיף זה מגדיר את שיטת החישוב של ציון רמת השירות בכל אחד מתחומי המדידה שהוגדרו בסעיף 2.2 לעיל.

2.3.1. חישוב רמת שירות עבור ביצועי מוקד התמיכה (Help Desk)

הסעיפים שלהלן מפרטים את שיטת החישוב של ציון רמת השירות עבור כל אחד ממדדי רמת השירות המפורטים בסעיף 2.2.1 לעיל :

2.3.1.1. <u>שביעות רצון לקוחות מחשוב ממוקד השירות ($Z_{1,1}$)</u>

א. ציון שביעות רצון מוקד בסקר שנתי=S_y (בין 0 ל 100)

ב. ציון שביעות רצון מוקד בסקר חודשי בחודש הקודם S_{x-1} (בין 0 ל 100)

$$Z_{1,1} = 0.5\ S_y + 0.5 S_{x-1}$$

2.3.1.2. <u>ציון איכות שיחה ($Z_{1,2}$)</u>

א. מספר הקשבות שבוצעו בחודש המדידה = N

ב. ציון לכל הקשבה = Li (בין 1 ל 5)

$$Z_{1,2} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Li}{N} \times 20$$

2.3.1.3. <u>ציון רמת שירות לתיעוד במערכת ($Z_{1,3}$)</u>

א. מספר תקריות שתועדו במערכת לניהול השירות במהלך חודש המדידה = A.

ב. מספר שיחות שתועדו במערכת Softphone שנושא השיחה הוא תקרית / בעיה / בקשת שירות במהלך חודש המדידה = B.

ג. מספר כולל של שיחות שתועדו במערכת Softphone במהלך חודש המדידה = C

ד. מספר שיחות שנרשמו במערכת טלפוניה (Cisco UCCX) במהלך חודש המדידה = D

$$Z_{1,3} = 0.5 \times \frac{A}{B} \times 100 + 0.5 \times \frac{C}{D} \times 100$$

2.3.1.4. <u>אחוז שיחות שנענו תוך 60 שניות ($Z_{1,3}$)</u>

א. מספר שיחות שנענו תוך 60 שניות במהלך חודש המדידה = X

ב. מספר שיחות כולל במהלך חודש המדידה = Y

אם $\frac{x}{y} \times 100 \geq 80$ | אז $Z_{1,4}=100$

אחרת $Z_{1,4}=\frac{\frac{x}{y}\times 100}{80} \times 100$

2.3.1.5. <u>אחוז שיחות שנענו תוך 180 שניות ($Z_{1,5}$)</u>

א. מספר שיחות שנענו תוך 180 שניות במהלך חודש המדידה = X

ב. מספר שיחות כולל במהלך חודש המדידה = Y

אם	X=Y	אז	$Z_{1,5} = 100$
אחרת			$Z_{1,5} = \frac{X}{Y} \times 100$

2.3.1.6. <u>זמן ממוצע לטיפול בתקרית / בקשה במוקד ($Z_{1,6}$)</u>

א. משך זמן מצטבר לטיפול בתקריות שנפתרו ע"י המוקד (דקות) במהלך חודש המדידה בהתאם לרישומי פתיחה וסגירה של תקריות במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות = X

ב. מספר תקריות שתועדו במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות ונסגרו ע"י המוקד במהלך חודש המדידה = Y

אם	$\frac{X}{Y} \times 100 \leq 8$	אז	$Z_{1,6} = 100$
אחרת			$Z_{1,6} = \frac{8}{X/Y} \times 100$

2.3.1.7. <u>אחוז תקריות / בקשות שנפתרו במענה אחד (FCR) ($Z_{1,7}$)</u>

א. מספר תקריות / בקשות שנפתרו ע"י המוקד ללא הסלמה לדרג ב' במסגרת תוך 30 דקות מפתיחת התקרית / בקשה במערכת במהלך חודש המדידה = X

ב. מספר תקריות שתועדו במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות במהלך חודש המדידה = Y

אם	$\frac{x}{y} \times 100 \geq 70$	אז	$Z_{1,7}=100$
אחרת			$Z_{1,7}=\frac{\frac{x}{y}\times 100}{70} \times 100$

2.3.1.8. <u>אחוז תקריות / בקשות שנפתרו ע"י המוקד ($Z_{1,8}$)</u>

א. מספר תקריות / בקשות שנסגרו ע"י המוקד במהלך חודש המדידה = X

ב. מספר תקריות / בקשות שתועדו במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות במהלך חודש המדידה = Y

אם	$\frac{x}{y} \times 100 \geq 75$	אז	$Z_{1,8}=100$
אחרת			$Z_{1,8}=\frac{\frac{x}{y}\times 100}{75} \times 100$

2.3.1.9. <u>אחוז תקריות / בעיות חוזרות ($Z_{1,9}$)</u>

א. מספר תקריות בהם בוצעה פניה חוזרת למוקד בגין אותה תקלה תוך 48 שעות מסגירתה במהלך חודש המדידה = X

ב. מספר תקריות שתועדו במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות במהלך חודש המדידה = Y

אם	$\frac{X}{Y} \times 100 \leq 5$	אז	$Z_{1,9} = 100$
אחרת			$Z_{1,9} = \frac{5}{\frac{X}{Y} \times 100} \times 100$

2.3.1.10. <u>אחוז נטישה ($Z_{1,10}$)</u>

א. מספר שיחות בהם חלף פרק זמן המתנה של 20 שניות או יותר והשיחה נותקה ע"י הלקוח טרם שנענתה במהלך חודש המדידה = X

ב. מספר שיחות שנרשמו במערכת הטלפוניה (Cisco UCCX) במהלך חודש המדידה = Y

אם	$\frac{X}{Y} \times 100 \leq 5$	אז	$Z_{1,10} = 100$
אחרת			$Z_{1,10} = \frac{5}{\frac{X}{Y} \times 100} \times 100$

2.3.1.11. <u>אחוז נטישה מרבי ($Z_{1,11}$)</u>

א. מספר אינטרוולים של 15 דקות במהלך משמרת (מ 07:00 ועד 16:00) =36

ב. מספר ימי עבודה במהלך חודש המדידה = D

ג. מספר אינטרוולים בני 15 דקות בהם ברגע כלשהו עמד אחוז נטישה על 20% או יותר במהלך חודש המדידה = n

אם	$\frac{n}{36 \times D} \times 100 \leq 10$	אז	$Z_{1,11}=100$
אחרת			$Z_{1,11}=\frac{10}{\frac{n}{36 \times D} \times 100} \times 100$

2.3.1.12. <u>אחוז תקלות ניתוב ($Z_{1,12}$)</u>

א. מספר תקריות בהם נותבה התקרית לגורם שגוי והיה נדרש להפנותה לטיפול גורם שלישי במהלך חודש המדידה = X

ב. מספר תקריות שתועדו במערכת לניהול השירות ומדידת רמת שירות במהלך חודש המדידה = Y

אם	$\frac{X}{Y} \times 100 \leq 5$	אז	$Z_{1,12} = 100$
אחרת			$Z_{1,12} = \frac{5}{\frac{X}{Y} \times 100} \times 100$

2.3.1.13. <u>ציון רמת שירות כולל של מוקד התמיכה (Z_1)</u>

ציון רמת השירות הכולל של מוקד התמיכה במהלך חודש המדידה מורכב ממכפלה של ציוני רמת השירות בכל אחת מהמדדים במשקל המדד כפי שמפורט בסעיף 2.2.1 לעיל.

$$Z_1 = \sum_{i=1}^{12} Z_{1,i} \times P_{1,i}$$

2.3.2. חישוב רמת שירות עבור התאוששות מתקרית (Incident) / בעיה (Problem) וזמני תיקון ציוד במעבדה

הסעיפים שלהלן מפרטים את שיטת החישוב של ציון רמת השירות עבור כל אחד ממדדי רמת השירות המפורטים בסעיף 2.2.2 לעיל :

2.3.2.1. <u>ציון רמת שירות להתאוששות מתקריות ($Z_{2.1}$,$Z_{2.2}$) ולטיפול בציוד במעבדה ($Z_{2.3}$)</u>

א. i = 1 (תקלה משביתה), 2 (כל תקלה אחרת), 3 (ציוד שנשלח לטיפול במעבדה)

ב. מספר התקריות שעמדו בדרישה = Xi

ג. מספר התקריות מאותו סוג במהלך חודש המדידה = Yi

$$Z_{i=}\frac{X_i}{Y_i}$$

2.3.2.2. שביעות רצון לקוחות מחשוב מטכנאי שטח ($Z_{2.4}$)

א. ציון שביעות רצון מוקד בסקר שנתי=S_y (בין 0 ל 100)

ב. ציון שביעות רצון מוקד בסקר חודשי בחודש הקודם S_{x-1} (בין 0 ל 100)

$$Z_{2,4} = 0.5 \times S_y + 0.5 \times S_{x-1}$$

2.3.2.3. ציון איכות המפגש עם טכנאי שטח ($Z_{2,5}$)

ג. מספר השיחות ללקוחות שקיבלו שירות מטכנאי שטח שבוצעו ע"י מנהלת בקרת תפעול מוקד תמיכה בחודש המדידה = N

ד. ציון לכל שיחה טלפונית עם לקוח אשר ביקר אצלו טכנאי שטח בחודש המדידה = Li (בין 0 ל 5)

$$Z_{2,5} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Li}{N} \times 20$$

2.3.2.4. ציון תיעוד תקרית/בקשה ע"י טכנאי שטח ($Z_{2,6}$)

א. מספר תקריות בקשות שנדגמו ע"י מנהלת בקרת תפעול מוקד תמיכה בחודש המדידה = N

ב. ציון לרמת תיעוד של כל תקרית / בקשה שנבדקה בחודש המדידה = Li (בין 0 ל 5)

$$Z_{2,6} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Li}{N} \times 20$$

2.3.2.5. ציון רמת שירות כולל של טכנאי שטח (Z_2)

ציון רמת השירות הכולל של טכנאי שטח בחודש המדידה מורכב ממכפלה של ציוני רמת השירות בכל אחת מהמדדים במשקל המדד כפי שמפורט בסעיף 2.2.2 לעיל.

$$Z_2 = \sum_{i=1}^{6} Z_{2,i} \times P_{2,i}$$

2.3.3. חישוב רמת שירות עבור ביצוע בקשות שינוי (Change Request)

הסעיפים שלהלן מפרטים את שיטת החישוב של ציון רמת השירות עבור כל אחד ממדדי רמת השירות המפורטים בסעיף 2.2.3 לעיל :

2.3.3.1. <u>ציון רמת שירות לביצוע בקשות שינוי ($Z_{3,1}$, $Z_{3,2}$, $Z_{3,6}$)</u>

א. סה"כ מספר בקשות שינוי מסוג i (i=1 , 2, 6) בחודש המדידה = Ni

ב. מספר בקשות שינוי מסוג i שעמדו בדרישת השירות (שזמן הביצוע קטן או שווה לדרישה) בחודש המדידה = Ci

$$¶Z_{3,i} := \frac{C_i}{N_i} \times 100$$

2.3.3.2. <u>ציון שביעות רצון משתמשים מביצוע בקשות שינוי (Change Requests) ($Z_{3,3}$)</u>

א. מספר השיחות ללקוחות שבוצעו ע"י מנהלת בקרת תפעול מוקד תמיכה בחודש המדידה = N

ב. ציון לכל שיחה טלפונית עם לקוח אשר בוצעה עבורו בקשת שינוי = Li (בין 0 ל 5)

$$Z_{3,3} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Li}{N} \times 20$$

2.3.3.3. <u>ציון עמידה בהגשת הצעות מחיר לתיקון ו/או רכש בשיטת גב אל גב ($Z_{3,4}$) ובהוצאת הזמנות ($Z_{3,5}$)</u>

א. סה"כ מספר הצעות מחיר i (i=4 , 5) בחודש המדידה = Ni

ב. מספר הצעות מחיר שהוגשו במועד / הזמנו שנשלחו במועד שעמדו בדרישת השירות (שזמן הביצוע קטן או שווה לדרישה) בחודש המדידה = Ci

$$¶Z_{3,i} := \frac{C_i}{N_i} \times 100$$

2.3.3.4. <u>ציון רמת שירות כולל של ביצוע בקשות שינוי (Z_3)</u>

ציון רמת השירות הכולל של ביצוע בקשות שינוי מורכב ממכפלה של ציוני רמת השירות בכל אחת מהמדדים במשקל המדד כפי שמפורט בסעיף 2.2.3 לעיל.

$$Z_3 = \sum_{i=1}^{6} Z_{3,i} \times P_{3,i}$$

2.3.4. חישוב רמת שירות דיווח וניהול

הסעיפים שלהלן מפרטים את שיטת החישוב של ציון רמת השירות עבור כל אחד ממדדי רמת השירות המפורטים בסעיף 2.2.4 לעיל :

2.3.4.1. <u>ציון עמידה ברמת שירות להגשת דוחות יומיים ושבועיים ($Z_{4,1}$,$Z_{4,2}$)</u>

א. אינדקס דוח = i (i=1,2)

ב. מספר דוחות שיש להגיש (יומיים – כמספר ימי עבודה, חודשיים – 4) = N_i

ג. מספר דוחות שהוגשו במועד = C_i

$$Z_{4,i}=\frac{C_i}{N_i} \times 100$$

2.3.4.2. <u>ציון עמידה ברמת שירות להגשת דוח חודשי ($Z_{4,3}$)</u>

א. מספר ימי פיגור בהגשת הדוח = N

$$Z_{4,3}=100-(5 \times N)$$

2.3.4.3. <u>ציון שביעות רצון מנהלת בקרת תפעול מוקד תמיכה ($Z_{4,4}$)</u>

ציון שביעות רצון ניתן ע"י מנהלת בקרת תפעול מוקד תמיכה בהתאם להירתמות הספק למשימות ושביעות רצון מתפקודו הכולל.

2.3.4.4. <u>ציון רמת שירות כולל לדיווח וניהול (Z_4)</u>

ציון רמת השירות הכולל של ביצוע בקשות שינוי מורכב ממכפלה של ציוני רמת השירות בכל אחת מהמדדים במשקל המדד כפי שמפורט בסעיף 2.2.4 לעיל.

$$Z_4 = \sum_{i=1}^{4} Z_{4,i} \times P_{4,i}$$

2.3.5. חישוב ציון רמת שירות כולל

ציון רמת השירות הכולל מורכב ממכפלה של ציוני רמת השירות בכל אחת מהמדדים במשקל המדד כפי שמפורט בסעיף 2.1.1 לעיל.

$$Z_{total} = \sum_{i=1}^{4} Z_i \times P_i$$

2.4 חישוב קנס / פרס

① בחודש בו הייתה תקלה משביתה שהטיפול בה חרג מרמת השירות הנדרשת (מספיקה חריגה של תקלה אחת בלבד) ו/או ציון רמת השירות הכולל היה נמוך מ 85%, <u>לא יינתנו פרסים כלל</u>. כל הפרסים המפורטים בסעיף 2.4 על כל תת סעיפיו מותנים בעמידה באמור לעיל.

② גובה הפרס המרבי לא יעלה על 25,000 ₪ לחודש כולל מע"מ.

③ גובה הקנס המרבי בגין אי עמידה ברמת השירות הנדרשת כמפורט להלן לא יעלה על 25,000 ₪ לחודש.

2.4.1. חישוב קנס/פרס עבור ביצועי מוקד תמיכה ($Z_{1,1}$ עד $Z_{1,12}$)

עבור מדדים $Z_{1,5}$, $Z_{1,6}$, $Z_{1,9}$, $Z_{1,10}$, $Z_{1,11}$, $Z_{1,12}$ קיים מנגנון קנס בלבד. כלומר לא יינתן פרס בגין שיפור בערך המדד מעבר לדרישת רמת השירות.

עבור מדדים $Z_{1,1}$, $Z_{1,2}$, $Z_{1,3}$, $Z_{1,4}$, $Z_{1,7}$, $Z_{1,8}$,
בגין כל אחוז מתחת לערך הנדרש במדד יקבל הספק קנס השווה למחיר הנקודה
בגין כל אחוז מתחת לערך הנדרש במדד יקבל הספק קנס השווה למחיר הנקודה

<u>דוגמה 1</u>

בחודש המדידה לא חרגה אף תקלה משביתה מה SLA וציון רמת השירות עמד על 90%.

בחודש זה היה ערך מדד $Z_{1,1}$ (ציון שביעות רצון לקוחות מחשוב מתמיכה טלפונית) 95%.

הפרס יהיה: $(95 - 90) \times 500 = 2{,}500$

<u>דוגמה 2</u>

בחודש המדידה הייתה תקלה אחת משביתה שחרגה מה SLA.

בחודש זה היה ערך מדד $Z_{1,2}$ (ציון איכות שיחה) 100%.

מכיוון שקיימת חריגה מתקלה משביתה אין פרס.

<u>דוגמה 3</u>

בחודש המדידה לא חרגה אף תקלה משביתה מה SLA וציון רמת השירות עמד על 90%.

בחודש זה היה ערך מדד $Z_{1,3}$ (ציון רמת שירות לתיעוד במערכת) 70%.

הקנס יהיה: (70 – 85) x 100 = -1,500.

2.4.2. חישוב קנס/פרס עבור התאוששות מתקריות / בעיות ותיקון ציוד במעבדה ($Z_{2,1}$ עד $Z_{2,3}$)

במידה ועמד הספק בהסכם רמת השירות במדדים אלו, יקבל הספק פרס בסך 5,000 ₪ בחודש.

מסך זה של 5,000 ₪ כפי שמפורט לעיל, תקוזז כל חריגה של הספק מרמת השירות הנדרשת כמפורט להלן

א. בגין כל שעת חריגה מצטברת של תקלה משביתה יקוזז קנס בגובה 500 ₪.

ב. בגין כל שעת חריגה של מצטברת של תקלה במחשב מורה יקוזז קנס בגובה 250 ₪.

ג. בגין כל 10 שעות חריגה מצטברות של תקלות אחרות יקוזז קנס בגובה 250 ₪.

ד. בגין כל יום חריגה מצטבר בהחזרת ציוד מהמעבדה יקוזז קנס בגובה 200 ₪.

<u>דוגמה 1</u>

בחודש המדידה לא חרגה אף תקלה משביתה מה SLA וציון רמת השירות עמד על 90%.

בחודש זה היו 5 תקלות במחשבי מורים, 4 מהן עמדו ב SLA ואחת חרגה ב 4 שעות.

הפרס יהיה: 5000 - 4x250 = 4,000

<u>דוגמה 2</u>

בחודש המדידה הייתה תקלה אחת משביתה שחרגה ב 5 שעות מה SLA.

מכיוון שקיימת חריגה מתקלה משביתה אין פרס.

הקנס יהיה: 0 - 5x500 = -2,500

2.4.3. חישוב קנס/פרס עבור שביעות רצון לקוחות ואיכות השירות של טכנאי השטח ($Z_{2,4}$ עד $Z_{2,6}$)

א. עבור המדדים **$Z_{2,4}$ עד $Z_{2,6}$** בגין כל אחוז מעל לערך הנדרש במדד יקבל הספק פרס השווה למחיר הנקודה.

ב. עבור המדדים **$Z_{2,4}$ עד $Z_{2,6}$** בגין כל אחוז מתחת לערך הנדרש במדד יקבל הספק קנס השווה למחיר הנקודה.

<u>דוגמה 1</u>

בחודש המדידה לא חרגה אף תקלה משביתה מה SLA וציון שביעות רצון לקוחות מחשוב מתמיכת שטח על 95%.

הפרס יהיה: (95-90) x 200 = 1,000

<u>דוגמה 2</u>

בחודש המדידה הייתה תקלה אחת משביתה שחרגה מה- SLA וציון איכות המפגש עם טכנאי שטח עמד על 98%.

מכיוון שקיימת חריגה מתקלה משביתה אין פרס.

<u>דוגמה 3</u>

בחודש המדידה לא חרגה אף תקלה משביתה מה SLA וציון תיעוד התקרית / בקשה ע"י טכנאי שטח עמד על 80%.

הקנס יהיה: (80-85) x 100 = -500

2.4.4. קנס / פרס בגין בקשות שינוי:

2.4.4.1. בקשות שירות תוכנה ($Z_{3,1}$)

בגין בקשות שינוי מסוג זה קיים מנגנון קנס בלבד. בגין כל שעת חריגה מצטברת, ישלם הספק קנס השווה למחיר נקודה.

2.4.4.2. בקשות שירות חומרה ($Z_{3,2}$, $Z_{3,6}$)

במידה ועמד הספק בהסכם רמת השירות, יקבל הספק פרס בסך 1,500 ₪ בחודש.

עבור כל <u>10 שעות חריגה מצטברות</u>, יקוזז מהסכום המפורט לעיל (של 1,500 ₪) סכום השווה למחיר נקודה.

2.4.4.3. ציון שביעות רצון משתמשים מטיפול בבקשות שינוי

בגין כל אחוז מתחת לערך הנדרש במדד יקבל הספק קנס השווה למחיר הנקודה

בגין כל אחוז מתחת לערך הנדרש במדד יקבל הספק קנס השווה למחיר הנקודה

דוגמאות חישוב בסעיף 2.4.2 לעיל.

2.4.4.4. בקשות שירות מסוג הגשת הצעות מחיר ו/או הוצאת הזמנות ($Z_{3,4}$, $Z_{3,5}$)

במידה ועמד הספק בהסכם רמת השירות, יקבל הספק פרס בסך 1,500 ₪ בחודש.

עבור כל <u>יום חריגה מצטבר</u>, יקוזז מהסכום המפורט לעיל (של 1,500 ₪) סכום השווה למחיר נקודה.

2.4.5. חישוב קנס עבור דיווח וניהול

2.4.5.1. מדדים $Z_{4,1}$, $Z_{4,2}$, $Z_{4,3}$

עבור מדדים **$Z_{4,1}$**, **$Z_{4,2}$**, **$Z_{4,3}$** קיים מנגנון קנס בלבד. כלומר לא יינתן פרס בגין שיפור בערך המדד מעבר לדרישת רמת השירות.

בגין כל יום בו לא העביר הספק את הדוח היומי עד השעה המוגדרת ב SLA יחויב הספק בקנס חד פעמי בסך 200 ₪.

בגין כל שבוע בו לא העביר הספק את הדוח השבועי עד השעה המוגדרת ב SLA יחויב הספק בקנס חד פעמי בסך 500 ₪.

בגין כל חודש בו לא העביר הספק את הדוח החודשי עד השעה המוגדרת ב SLA יחויב הספק בקנס בסך 1,000 ₪ לכל יום חריגה מעבר למותר באופן מצטבר

2.4.5.2. עבור מדד $Z_{4,4}$

בגין כל אחוז מעל לערך הנדרש במדד יקבל הספק פרס השווה למחיר הנקודה

בגין כל אחוז מתחת לערך הנדרש במדד יקבל הספק קנס השווה למחיר הנקודה

3. איסוף נתונים ודיווח

חישוב ציוני רמת השירות בכל אחד מתחומי התפעול הנמדדים ב- SLA יתבסס על דוחות שיוגשו על ידי הספק כמו גם על דו"חות העיריה.

רשימת הדוחות המלאה מפורטת בסעיף 2.5 במפרט הטכני (נספח ב' לחוזה).

4. הפרת הסכם רמת השירות

כל אחד מהאירועים הבאים ייחשב כהפרה של הסכם רמת השירות (אי עמידה בדרישות רמת השירות):

א. משך התאוששות מתקרית / בעיה כלשהי חורג ב 500% מרמת השירות (SLO) הנדרשת (לדוגמה משך התאוששות מתקרית / תקלה משביתה חורג מ 10 שעות.

ב. זמן המתנה מרבי בכניסה למוקד חרג מ 10 דקות במהלך חודש אחד יותר משלוש פעמים.

ג. ציון רמת השירות באחד, או יותר, מתחומי התפעול הנמדדים במסגרת ה- SLA (Z_1 עד Z_4) קטן מ- 70% במשך חודשיים ברציפות.

ד. הספק אינו עומד באיוש מינימאלי של כ"א בהתאם למפורט בסעיף 4.1.2.4.10 בנספח 12 למכרז – המענה למכרז, בסעיף קטן ו' ובסעיף 4.1.2.4.6 למפרט הטכני, במשך 5 ימים במהלך חודש, במצטבר.

הגדרת הפרה של הסכם רמת השירות הינה משמעותית ליישום מנגנון האכיפה המפורט בסעיף הבא.

5. מנגנון אכיפה להסכם רמת השירות

סעיף זה מפרט את דרכי הפעולה במקרים בהם הספק אינו עומד בדרישות רמת השירות המוגדרות בנספח זה. יישום דרכי הפעולה במקרים אלו הוא הדרגתי וזאת במטרה לאפשר לספק לתקן את הליקויים אשר הובילו לפגיעה ברמת השירות.

הטבלה הבאה מפרטת, מהקל אל הכבד, את הפעולות שיינקטו בכל אחד מהמקרים בהם נפגעת רמת השירות:

אירוע	פעולה	לו"ז ליישום	אחראי
הפרת הסכם רמת השירות.	מנהל הפעילות מטעם הספק ידווח למנהל על הגורמים לפגיעה ברמת השירות ויציג תוכנית פעולה מפורטת לפתרון הבעיה.	7 ימים ממועד ההפרה	מנהל הפעילות מטעם הספק
אי קבלת תוכנית פעולה לפתרון בתוך 7 ימים ו/או הפרת הסכם רמת השירות בשתי תקופות מדידה רצופות (בשני חודשים עוקבים).	העירייה רשאית לפנות, על-פי בחירתה, לגורמים חיצוניים לקבלת ייעוץ ושירותים אשר ישפרו את רמת-השירות כנדרש. במקרה כזה, תקוזזנה עלויות הייעוץ, התיקון והשירותים, כאמור, מהתשלומים המגיעים לספק.		האחראי מטעם העירייה ידווח למנהל הלקוח ו/או למנכ"ל הספק ויגיש לו את תוכנית הפתרון של היועץ המקצועי החיצוני.
אי תחילת היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים **בתוך 14 ימים** מהגשתם למנהל הלקוח ו/או למנכ"ל הספק	השהיית התשלומים המגיעים לספק עד ליישום תוכנית הפעולה/ההמלצות של היועצים המקצועיים.	מידית.	האחראי מטעם העירייה יודיע למנהל הלקוח ו/או למנכ"ל הספק בנושא.
אי תחילת היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים **בתוך חודש** מהגשתם למנהל הלקוח ו/או למנכ"ל הספק, ו/או פיגור של חודש בסיום היישום של תוכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים.	הפעלת מנגנון ההיפרדות כמפורט במפרט הטכני.	מידית.	האחראי מטעם העירייה יישלח למנהל הלקוח ו/או למנכ"ל הספק הודעה בנושא.

כל הפעולות המפורטות לעיל הן בנוסף למנגנון הקנסות המפורט בחוזה זה על נספחיו ואין בהן כדי לגרוע או לפגוע בזכויות או בתרופות נוספות העומדות לעירייה ל פי החוזה ועל פי כל דין.

נספח ז' לחוזה – הצהרת שמירה על סודיות

<u>הצהרת שמירה על סודיות</u>

לכבוד
עיריית תל אביב- יפו

אני _____ ת.ז. _____ עובד בחברת _____(להלן – "**הספק**")
מצהיר ומתחייב בזה, כלפי עיריית תל – אביב – יפו או כלפי הספק:

הואיל ואני מעניק לעיריית תל אביב יפו (להלן "**העירייה**") שירותי _____ (להלן- "**השירותים**").

והואיל ובמהלך הענקת השירותים עבור העירייה יתכן ואקבל לחזקתי או יובא לידיעתי מידע, לרבות חוות דעת, מסמכים, נתונים, דו"חות, תכניות, שרטוטים, סודות מסחריים ו/או סודות עסקיים, נתונים ו/או כל ידיעה, אשר אינם מצויים בידיעת כלל הציבור, או כל מידע שהגיע לידיעתי עקב או בקשר לשירותים, בין במהלך ביצועם, לפניהם או לאחריהם, בין בעל פה ובין בכתב, לרבות בכל מדיה דיגיטלית או בכל אמצעי העשוי לאצור מידע (להלן - "**המידע**");

והואיל והוסבר לי כי גילוי ו/או מסירת המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף כלשהם מלבד לנציגי העירייה המוסמכים לעניין השירותים, ללא קבלת אישור נציג העירייה המוסמך עלול לגרום לעירייה או לצדדים שלישיים נזק, וכי הדבר עלול להוות עבירה פלילית;

לפיכך, הריני מתחייב כלפי העירייה כדלקמן:

1. לשמור על סודיות מוחלטת של המידע או כל הקשור או הנובע ממתן השירותים.
2. להשתמש במידע אך ורק למטרה שלשמה נמסר או הובא לידיעתי במסגרת מתן השירותים.
3. לא להעתיק ו/או להרשות לאחרים לבצע במידע העתקה, שכפול, צילום וכיוצ"ב אלא לצורך מתן השירותים בלבד.
4. לא לפרסם את המידע ו/או להעביר את המידע, או כל נתון הקשור בו.
5. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש כדי לקיים את התחייבות זאת, לרבות שמירה על סודיות המידע, מניעת אובדנו, ונקיטה בכל אמצעי הזהירות הנדרשים בהתאם להוראות העירייה ולפי כל דין.
6. להגביל את הגישה למידע רק לגורמים מטעמי העוסקים בפועל בעבודה עם המידע לצורך מתן השירותים ולהחתים כל עובד, סוכן, שלוח ו/או כל אדם אחר המועסק על ידי או עובד. מטעמי עם העירייה, על התחייבות לשמירת סודיות בקשר עם המידע, בהתאם לדרישת העירייה.
7. להחזיר לידי העירייה ולחזקתה, עם סיום השירותים ו/או מיד שאתבקש, כל חומר אשר בו מידע שקבלתי מהעירייה, או השייך לה, או שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים כאמור, לרבות כל חומר או תוצרים אשר הכנתי עבור העירייה, ושלא לשמור אצלי עותק כלשהו של חומר כאמור של המידע.

8. מובהר כי בכל מקרה שאפר התחייבות זו, לרבות בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לעירייה, תהיה לעירייה זכות תביעה נפרדת ועצמאית נגדי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
9. מוסכם וידוע לי כי אין בהתחייבות זו כדי לגרוע מכל סעד או זכות המוקנית לעירייה על פי כל דין או הסכם.

<u>פרטים אישיים</u>

שם פרטי		שם פרטי באנגלית	
שם משפחה		שם משפחה באנגלית	
ת.ז.		מנהל	
תפקיד		אגף	
שם משתמש			

ולראיה באתי על החתום:

_____	_____	_____	_____
שם	ת.ז.	חתימה	תאריך

נספח ט׳ לחוזה - לוח חופשות ומועדים

<u>לוח החופשות, החגים והימים המיוחדים במגזר היהודי</u>

ע"י משרד החינוך, בין היתר באתר משרד החינוך בכתובת:

https://students.education.gov.il/studies-general-info/holiday-calendar

נספח י' לחוזה – מחירון נותני שירותים מחשוב (נש"מ)

1. סל 1 - ניהול פרויקטים ויועצים מומחים

#	תפקיד	תיאור תפקיד	תנאי סף כלליים	תעריף מרבי
1.1.	מנהל פרויקט מנוסה	א. אחראי על ניהול הפרויקט (תכולה פונקציונאלית, לו"ז הפרויקט ותקציב) ב. מנהל את חברי צוות הפרויקט	א. לפחות 5 שנות ניסיון בעולם התוכן הרלבנטי לפרויקט ב. לפחות 2 שנות ניסיון בניהול פרויקטים	205
1.2.	מנהל פרויקט בכיר		א. לפחות 5 שנות ניסיון בעולם התוכן הרלבנטי לפרויקט ב. לפחות 5 שנות ניסיון בניהול פרויקטים	230
1.3.	רפרנט מחשוב	גורם מתכלל האחראי על הקשר בין האגפים השונים בעירייה לאגף המחשוב אחראי לנהל את כל נושא המחשוב ברמה האסטרטגית של החטיבה / מנהל תוך הלימה לתוכנית המחשוב העירונית לרבות ניהול והכוונת מובילי המחשוב שבתחום אחריותו	לפחות 2 שנות ניסיון בניהול פרויקטים או בתפעול מערכות מידע	140
1.4.	יועץ לנושא ערים חכמות	עוסק בתחום של ערים חכמת בתחומי סנסורים (IoT) לוחות מחוונים (Dashboards) ומערכות לניהול ערים	לפחות 5 שנות ניסיון בייעוץ בנושא ערים חכמות	250
1.5.	יועץ מומחה לנושא ערים חכמות		לפחות 7 שנות ניסיון בייעוץ בנושא ערים חכמות	300

2. סל 2 - פיתוח

#	תפקיד	תיאור תפקיד	תנאי סף כלליים	תעריף מרבי
2.1.	מנתח מערכות	א. מכין מפרט דרישות למערכת ב. מכין מסמכי אפיון, עיצוב ותיקי תכנות. ג. מפקח על הפיתוח, התיעוד וביצוע מבדק מבחני קבלה.	לפחות שנת ניסיון בניתוח מערכות	170
2.2.	מנתח מערכות מנוסה		לפחות 2 שנות ניסיון בניתוח מערכות	200
2.3.	מנתח מערכות בכיר		א. לפחות 5 שנות ניסיון בניתוח מערכות ב. רקע קודם בתכנות	230
2.4.	מפתח	מפתח תוכנה על פי מפרטים (תיק תכנות) בהנחיית ראש צוות/מפתח בכיר	לפחות שנת ניסיון בפיתוח	160
2.5.	מפתח מנוסה	מבצע עבודות תכנות מורכבות ועבודות עיצוב. מנחה תכניתנים בצוות.	לפחות 2 שנות ניסיון בפיתוח	190
2.6.	מפתח בכיר / ר"צ פיתוח	כותב תכניות מורכבות או מרכזיות בפרויקט, מנחה מתכנתים, מתכנן ומבצע בדיקות ומבחנים סופיים. בקיא בטכנולוגיות של סביבת העבודה של הפרויקט.	לפחות 5 שנות ניסיון בפיתוח	210
2.7.	מפתח ייחודי	א. כותב תכניות מורכבות או מרכזיות בפרויקט, מנחה מתכנתים, מתכנן ומבצע בדיקות ומבחנים סופיים. בקיא בטכנולוגיות של סביבת העבודה של הפרויקט. ב. לחלופין, בעל מומחיות ייחודית בסביבה הטכנולוגית הנדרשת לפרויקט	א. לפחות 5 שנות ניסיון בפיתוח ב. בעל ידע ייחודי בסביבה הטכנולוגית עליה מבוסס הפרויקט	245
2.8.	בודק	מבצע בדיקות קבלה לפרויקטים קטנים, על פי תיקי בדיקה	לפחות שנת ניסיון בבדיקת תוכנה	110
2.9.	בודק מנוסה	א. מבצע בדיקות איכות מורכבות בפרויקטים. ב. מדריך ומנחה את הבודקים הזוטרים	א. לפחות 2 שנות ניסיון בבדיקת תוכנה ב. מכין תסריטי בדיקות	130
2.10.	בודק בכיר / ר"צ בדיקות	א. מבצע בדיקות איכות בפרויקטים גדולים. ב. מנהל צוות בודקים	א. לפחות 5 שנות ניסיון בבדיקת תוכנה ב. לפחות 2 שנות ניסיון בניהול צוות בודקים	165
2.11.	בודק אוטומציה	מבצע בדיקות קבלה באמצעות כלי אוטומציה	לפחות שנת ניסיון בבדיקת תוכנה באמצעות כלי אוטומציה (כגון MS Coded UI ו/או HP QTP)	140

#	תפקיד	תיאור תפקיד	תנאי סף כלליים	תעריף מרבי
2.12.	בודק אוטומציה בכיר	א. מבצע בדיקות איכות בפרויקטים מורכבים באמצעות כלי אוטומציה. ב. מדריך ומנחה את בודקי אוטומציה זוטרים	לפחות 2 שנות ניסיון בבדיקת תוכנה באמצעות כלי אוטומציה (כגון MS Coded UI, HP QTP וכלים דומים)	165
2.13.	מומחה בדיקות עומסים	מבצע בדיקות עומסים וביצועים למערכות, מזהה קטעי קוד הפוגעים בביצועים ומנחה כיצד לבצע אופטימיזציה לקוד	לפחות 2 שנות ניסיון בבדיקות עומסים וביצועים באמצעות כלי בדיקת עומסים (כגון LoadRunner, Apache JMeter וכלים דומים)	200
2.14.	איש UI/UX	מעצב ממשקי משתמש	א. בוגר קורס בעיצוב ממשקי משתמש בהיקף של 150 שעות לפחות ב. לפחות שנת ניסיון בתחום	130
2.15.	איש UI/UX מנוסה		ג. בוגר קורס בעיצוב ממשקי משתמש בהיקף של 150 שעות לפחות ד. לפחות 3 שנות ניסיון בתחום	150
2.16.	מיישם	מבצע קונפיגורציה ודריכת פרמטרים בחבילות מדף כגון MS xRM/NAV, MS Sharepoint, eMerge	לפחות שנת ניסיון ביישום חבילת התוכנה הרלבנטית	150
2.17.	מיישם מנוסה		לפחות 2 שנות ניסיון ביישום חבילת התוכנה הרלבנטית	180
2.18.	מיישם בכיר		א. לפחות 5 שנות ניסיון ביישום חבילת התוכנה ב. רקע קודם בניתוח מערכות	200
2.19.	מיישם ייחודי		א. לפחות 5 שנות ניסיון ביישום חבילת התוכנה ב. בעל ידע ייחודי ביישום חבילת התוכנה	220
2.20.	איש בסיסי נתונים (DBA)	עוסק בתחום בסיסי נתונים – התקנות, כוונון, תחזוקה גיבוי ושמירה על זמינות הנתונים	לפחות שנת ניסיון בתפקיד DBA	171
2.21.	איש בסיסי נתונים (DBA) מנוסה		לפחות 2 שנות ניסיון בתפקיד DBA	204
2.22.	איש בסיסי נתונים (DBA) בכיר		א. לפחות 5 שנות ניסיון בתפקיד DBA ב. לפחות 2 שנות ניסיון בפיתוח קוד ב SQL, Stored Procedures, ETL, אינדקסים	216

#	תפקיד	תיאור תפקיד	תנאי סף כלליים	תעריף מרבי
2.23.	איש בסיסי נתונים (DBA) אפליקטיבי	א. עוסק בתחום בסיסי נתונים – התקנות, כוונון, בניית מודל נתונים, עיצוב בסיסי של נתונים, שמירה על זמינות הנתונים למשתמש ב. מייעוץ למפתחי המערכות בנושא	א. לפחות שנת ניסיון בתפקיד DBA אפליקטיבי ב. בעל ניסיון קודם כ DBA. ג. בעל ניסיון קודם בפיתוח קוד ב SQL, Stored Procedures, ETL, אינדקסים	200
2.24.	איש בסיסי נתונים (DBA) אפליקטיבי מנוסה		א. לפחות 2 שנות ניסיון בתפקיד DBA אפליקטיבי ב. בעל ניסיון קודם בפיתוח קוד ב SQL, Stored Procedures, ETL, אינדקסים	220
2.25.	איש בסיסי נתונים (DBA) אפליקטיבי בכיר		א. לפחות 5 שנות ניסיון בתפקיד DBA אפליקטיבי ב. בעל ניסיון בבסיסי נתונים ייחודיים ו/או הקמת תשתיות נתונים עבור מחסני נתונים ו/או הקמת תשתיות נתונים עבור יישומי Big Data	245
2.26.	מומחה BI ו/או Big Data	א. פיתוח יישומים חדשים, דוחות ו- Dash Boards במגוון כלי תחקור ב. פיתוח תהליכי ETL ג. פיתוח תהליכי עיבוד ויישומים חדשים באמצעות מגוון פתרונות Big Data מתאימים (Hadoop, MongoDB, Vertica וכדו')	לפחות 2 שנות ניסיון בפיתוח יישומי BI	180
2.27.	מומחה BI ו/או Big Data מנוסה		לפחות 4 שנות ניסיון בפיתוח יישומי BI	200
2.28.	מומחה BI ו/או Big Data בכיר		א. לפחות 5 שנות ניסיון בפיתוח יישומי BI ב. לפחות 2 שנות ניסיון בפיתוח יישומי Big Data	220
2.29.	יועץ	א. מומחה בתחום הייעוץ הנדרש ב. היקף השירותים החודשי אינו חורג (בממוצע) מ 90 שעות לחודש קלנדארי	לפחות 5 שנות ניסיון בתחום הייעוץ המבוקש	200
2.30.	יועץ בכיר		לפחות 7 שנות ניסיון בתחום הייעוץ המבוקש	250
2.31.	יועץ ייחודי		לפחות 10 שנות ניסיון בתחום הייעוץ המבוקש	300

3. סל 3 - מומחים בתחום תשתיות ותקשורת

#	תפקיד	תיאור תפקיד	תנאי סף כלליים	תעריף מרבי
3.1.	איש תשתיות (System) / מנהל רשת	עוסק בתחום חומרת שרתים, מערכות הפעלה מערכות אחסון וגיבויים תשתיות וירטואליזציה	א. לפחות שנת ניסיון ב. היכרות עם שרתי WINTEL	130
3.2.	איש תשתיות (System) / מנהל רשת מנוסה		א. לפחות 2 שנות ניסיון ב. היכרות עם שרתי WINTEL,	180
3.3.	איש תשתיות (System) / מנהל רשת בכיר / ר"צ תשתיות		א. לפחות 5 שנות ניסיון ב. היכרות, התקנה והטמעה של שרתי WINTEL ג. לפחות 2 שנות ניסיון בניהול צוות תשתיות הכולל 5 מנהלי רשת ו/או טכנאים ד. לפחות הסמכת מייקרוסופט אחת בתחום השרתים	230
3.4.	טכנאי תשתיות	עוסק בהתקנת ותחזוקת ציוד, תוכנות תשתית וחבילות תוכנה בתחנות עבודה ובשרתים ובסיוע טכני למשתמשים	לפחות שנת ניסיון	100
3.5.	טכנאי תשתיות מנוסה		לפחות 2 שנות ניסיון	130
3.6.	טכנאי תשתיות בכיר / ר"צ טכנאים		א. לפחות 5 שנות ניסיון ב. לפחות 2 שנות ניסיון בניהול צוות טכנאים	150
3.7.	מנהל רשת תקשורת נתונים / IPT	א. מנהל ומתפעל רשתות תקשורת מקומיות ומרחביות ב. אחראי להקמה ג. בקיא במערכות הפעלה ופרוטוקולי תקשורת. ד. מתכנן ומפקח אחר הקמה של רשתות תקשורת חדשות	א. לפחות שנת ניסיון ב. בעל הסמכה בסיסית של יצרן חומרת התקשורת	130
3.8.	מנהל רשת תקשורת נתונים / IPT מנוסה		א. לפחות שתי שנות ניסיון ב. בעל הסמכה מתקדמת של יצרן חומרת התקשורת	180
3.9.	מנהל רשת תקשורת נתונים / IPT בכיר / ייחודי		א. לפחות 5 שנות ניסיון ב. בעל הסמכה מתקדמת של יצרן חומרת התקשורת ג. לפחות 2 שנות ניסיון בניהול צוות מנהלי רשת	230
3.10.	טכנאי תקשורת נתונים / טלפוניית IP	עוסק בהתקנה, הגדרה ותחזוקה של ציוד תקשורת וחבילות תוכנה במתגים, נתבים ונקודות גישה	לפחות שנת ניסיון	100
3.11.	טכנאי תקשורת נתונים / טלפוניית IP מנוסה		לפחות 2 שנות ניסיון	130
3.12.	טכנאי תקשורת נתונים / טלפוניית IP בכיר / ר"צ טכנאים		א. לפחות 5 שנות ניסיון ב. לפחות 2 שנות ניסיון בניהול צוות טכנאים	150

#	תפקיד	תיאור תפקיד	תנאי סף כלליים	תעריף מרבי
3.13.	מפעיל שו"ב (NOC)	א. מפקח באופן שוטף על מערכות השו"ב ב. מבצע סינון ראשוני של התראות ומעביר התראות מרוכבות לטיפול מנהלי רשת ו/או אנשי סיסטם בהתאם לעניין	א. לפחות שנת ניסיון ב. היכרות עם מערכות השו"ב של העירייה (MS System Center ו- CA Spectrum)	110
3.14.	מפעיל שו"ב (NOC) מנוסה / ר"צ מפעילים		א. לפחות 2 שנות ניסיון ב. היכרות עם מערכות השו"ב של העירייה (MS System Center ו- CA Spectrum) ג. לפחות שנת ניסיון כר"צ	130
3.15.	מומחה שו"ב	א. בעל ידע בתכנון והתקנת מערכות שו"ב ב. בעל יכולת לכתיבת ממשקים ו/או חבילות ניטור	א. לפחות 2 שנות ניסיון ב. היכרות עם מערכות השו"ב של העירייה (MS System Center ו- CA Spectrum)	150
3.16.	מומחה שו"ב מנוסה		א. לפחות 5 שנות ניסיון ב. היכרות עם מערכות השו"ב של העירייה (MS System Center ו- CA Spectrum)	200
3.17.	איש תשתיות פאסיביות	מומחה בתכנון תשתיות תקשורת פאסיביות (נחושת ואופטיות)	לפחות שנת ניסיון	110
3.18.	איש תשתיות פאסיביות מנוסה		לפחות 2 שנות ניסיון	150
3.19.	תומך טלפוני	תומך טלפונית ביישומים אפליקטיביים ו/או חומרה וציוד קצה	לפחות שנת ניסיון בתמיכה טכנית במשתמשים במוקד טלפוני	103
3.20.	תומך טלפוני מנוסה / ר"צ		לפחות 2 שנות ניסיון כראש צוות טכנאי מוקד , כאשר הצוות שניהל מנה לפחות 5 טכנאי מוקד	121
3.21.	יועץ	א. מומחה בתחום הייעוץ הנדרש ב. היקף השירותים החודשי אינו חורג (בממוצע) מ 90 שעות לחודש קלנדארי	לפחות 5 שנות ניסיון בתחום הייעוץ המבוקש	200
3.22.	יועץ בכיר		לפחות 7 שנות ניסיון בתחום הייעוץ המבוקש	250
3.23.	יועץ ייחודי		לפחות 10 שנות ניסיון בתחום הייעוץ המבוקש	300

4. סל 4 - מומחים בתחום אבטחת מידע וסייבר

#	תפקיד	תיאור תפקיד	תנאי סף כלליים	תעריף מרבי
4.1	איש אבטחת מידע	א. מנהל ומתפעל ציוד אבטחת מידע וחבילות בתחום אבטחת מידע ב. אחראי לתכנון והקמה של אמצעי אבטחת מידע	א. לפחות שנת ניסיון ב. בעל הסמכה בסיסית של יצרני חומרת אבטחת מידע שבשימוש העירייה	175
4.2	איש אבטחת מידע מנוסה		א. לפחות 2 שנות ניסיון ב. בעל הסמכה מתקדמת של יצרני חומרת אבטחת מידע שבשימוש העירייה	210
4.3	איש אבטחת מידע בכיר		א. לפחות 5 שנות ניסיון ב. בעל הסמכה מתקדמת של יצרני חומרת אבטחת מידע שבשימוש העירייה ג. לפחות 2 שנות ניסיון בניהול צוות מנהלי רשת	240
4.4	רכז הרשאות אבטחת מידע	ניהול מחזור חיים של משתמש ב MF,SAP,AD, כרטיסים חכמים ופעולות אחרות על תחנות עבודה	לפחות שנת ניסיון	170
4.5	רכז הרשאות אבטחת מידע מנוסה		לפחות 2 שנות ניסיון	200
4.6	מפעיל אבטחת מידע (SOC)	א. מפקח באופן שוטף על מערכות ניהול אבטחת המידע (SIEM) ב. מבצע סינון ראשוני של התראות ומעביר התראות מרוכבות לטיפול אנשי אבטחת המידע	א. לפחות שנת ניסיון ב. היכרות עם מערכות ניהול אבטחת המידע (SIEM)	175
4.7	מפעיל אבטחת מידע (SOC) מנוסה		א. לפחות 2 שנות ניסיון ב. היכרות עם מערכות ניהול אבטחת המידע (SIEM) ג. שנת ניסיון כר״צ	210
4.8	מומחה אבטחת מידע אפליקטיבית	א. כתיבת והטמעה של מתודולוגיה ונהלים לאבטחת מידע של קוד. ב. ביצוע הכשרה והסמכה פנימית לצוותי פיתוח בפיתוח קוד מאובטח ג. ביצוע סקרי קוד ד. הטמעה של כלים אוטומטיים לבקרת איכות של קוד	א. לפחות 5 שנות ניסיון כמומחה אבטחת מידע אפליקטיבית ב. לפחות שנת ניסיון בכתיבת קוד	240
4.9	מומחה אבטחת מידע אפליקטיבית	א. ביצוע סקרי קוד ב. הטמעה של כלים אוטומטיים לבקרת איכות של קוד	לפחות שנת ניסיון	200
4.10	מומחה בדיקות חדירה (Penetration Testing)	ביצוע מבחני / בדיקות חדירה למערכות בטכנולוגיות שונות	ניסיון של שנתיים לפחות בביצוע מבחני חדירה למערכות במגוון טכנולוגיות	230
4.11	יועץ תקינה ורגולציה	מומחה בתהליכי עמידה ברגולציות ותקינות כמו	לפחות שנתיים ניסיון	230

#	תפקיד	תיאור תפקיד	תנאי סף כלליים	תעריף מרבי
		ISO 27001,PCI DSS , GDPR ואחרים		
4.12.	יועץ	א. מומחה בתחום הייעוץ הנדרש	לפחות 5 שנות ניסיון בתחום הייעוץ המבוקש	200
4.13.	יועץ בכיר	ב. היקף השירותים החודשי אינו חורג (בממוצע) מ 90 שעות לחודש קלנדארי	לפחות 7 שנות ניסיון בתחום הייעוץ המבוקש	250
4.14.	יועץ ייחודי		לפחות 10 שנות ניסיון בתחום הייעוץ המבוקש	300

5. סל 5 - הדרכה והטמעה

#	תפקיד	תיאור תפקיד	תנאי סף כלליים	תעריף מרבי
5.1	מדריך	ביצוע הדרכה פרונטאלית (מול כיתת מודרכים) בתחום מערכות ארגוניות	א. לפחות שנת ניסיון בהדרכה ב. ביצע הדרכה למערכת מידע ארגוניות אחת לפחות	110
5.2	מדריך מנוסה		א. לפחות שתי שנות ניסיון בהדרכה ב. ביצע הדרכות לשתי מערכות מידע ארגוניות לפחות	120
5.3	מטמיע	ביצוע הטמעה של מערכות מידע באתרי העירייה	א. לפחות שנת ניסיון (אזרחי או בצה"ל) בהדרכה ו/או הטמעה ב. לקח חלק בהטמעה של מערכת ארגונית אחת לפחות.	90
5.4	מפתח הדרכה	עוסק בפיצוח ופיתוח הדרכות ובפיתוח של לומדות ומערכי שיעור	א. לפחות 2 שנות ניסיון בפיצוח ופיתוח הדרכות לארגונים ב. לפחות שנת ניסיון בפיתוח שיטות הדרכה והכנת מערכי הדרכה ולומדות למערכות ארגוניות	95
5.5	מיישם EPSS	הטמעה של מערכת תומכת במערכות הארגוניות של העירייה	לפחות שנת ניסיון בהטמעת כלי ה EPSS במערכות ארגוניות	120
5.6	יועץ	א. מומחה בתחום הייעוץ הנדרש	לפחות 5 שנות ניסיון בתחום הייעוץ המבוקש	200
5.7	יועץ בכיר	ב. היקף השירותים החודשי אינו חורג (בממוצע) מ 90 שעות לחודש קלנדארי	לפחות 7 שנות ניסיון בתחום הייעוץ המבוקש	250
5.8	יועץ ייחודי		לפחות 10 שנות ניסיון בתחום הייעוץ המבוקש	300

6. סל 6 – מולטימדיה / Sound

#	תפקיד	תיאור תפקיד	תנאי סף כלליים	תעריף מרבי
6.1.	מיישם	מיישם מערכות מולטימדיה, סאונד, בקרים ומערכות DSP, RFID וליווי ישיבות הנהלה, מועצה, ישיבות ראש עיר ואירועים שונים, כולל מתן פתרון לתקלות, ליווי, הדרכות וניהול משימות בשטח	1 שנות ניסיון	150
6.2.	מיישם מנוסה		3 שנות ניסיון	180
6.3.	מיישם בכיר		5 שנות ניסיון	200
6.4.	מיישם ייחודי	מיישם מערכות מולטימדיה מורכבות כולל תכנות בקרים ומערכות DSP	8 שנות ניסיון	220
6.5.	יועץ	ייעוץ בנושאי מולטימדיה / סאונד / RFID - מתן פתרונות לחדרים חכמים, ניהול וליווי ספקי חומרה ותוכנה	לפחות 5 שנות ניסיון	200
6.6.	יועץ בכיר	ייעוץ בנושאי מולטימדיה / סאונד / RFID עם ייחודיות במערכות הקרנה והגברה, מתקנים גדולים ומורכבים, מורכבות ייחודית של פתרונות, כתיבת מכרזים ובלמ"יים, בחינת הצעות מחיר, ליווי ופיקוח בשטח	לפחות 7 שנות ניסיון	250
6.7.	יועץ ייחודי	ייעוץ בנושאי מולטימדיה / סאונד / RFID בדומה ליועץ בכיר ובנוסף ייעוץ בהגברה באולמות עם מפרטי אמן	לפחות 10 שנות ניסיון מוכח בליווי ויעוץ לארגונים גדולים	300