



**מכרז ממוכן (מקוון) מס' 40/20**  
**למתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות**  
**המחשוב של חברת נתיבי איילון**  
**מסמך ג' – המפרט הטכני**

מהדורה מעודכנת: ינואר-מרץ 2021 לאחר המענה על שאלות ההבהרה

## 1. פרק 0 – מבוא

### 0.1 הגדרות

- **המוזמין ואו החברה** – "חברת נתיבי איילון בע"מ"
- **"מציע"** – משתתף המגיש הצעה למכרז זה.
- **"הספק הזוכה" / "הזוכה"** – מציע אשר ייבחר ע"י החברה למימוש הפרויקט וייחתם עימו חוזה התקשרות לעניין זה.
- **"חוזה" / "הסכם"** – חוזה שיחתם בין הספק לחברה עפ"י האמור במכרז זה.
- **"רמת שירות נדרשת"** – להלן SLA – (Service Level Agreement) רמת אמת השירות הנדרשת מוגדרת בסעיף 8.3.
- **"אישור"** – אישור בכתב, אלא אם נאמר אחרת במפורש.
- **"אנשי הצוות" / "אנשי הצוות הקבוע"** – כהגדרתם בהסכם המצורף למסמכי המכרז.
- **המנהל** – מנהל ממונה על ביצוע המכרז ועל הקשר ומתן הנחיות לזוכה, שימונה על ידי החברה.
- **"המערכת" או "מערכת מחשוב"** – מערכת מחשוב הכוללת בין היתר שרתים וציוד נלווה, ציוד תקשורת, מחשבים אישיים וציוד קצה, תוכנות תשתית ותוכנות אפליקטיביות, תשתיות וקווי תקשורת, הן הקיימים היום והן אלו שיירכשו במהלך תקופת ההתקשרות בין הזוכה לחברה, כשהיא פועלת באופן תקין ולשביעות רצון החברה.
- **שעות הפעילות של מוקד השירות** – שעות הפעילות הן בימים א'-ה' בין השעות 07:00-22:00. ביום ו' וערבי חג- זמינות בין השעות 08:00-14:00. בנוסף ינתן שירות על ידי כונן טלפוני מטעם הספק כל ערב עד לשעה 23:00, לא כולל ימי שישי, מוצאי שבת וערבי חג ומוצאי יום חג.
- **שעות פעילות אנשי הצוות באתרי החברה** – פעילות הצוות תהיה בימים א'-ה' בין השעות 07:00-19:00. במקרים מסויימים שיוגדרו להלן תתבצע גם פעילות מעבר לשעות המוגדרות.
- **שירותי ניטור מרחוק NOC** – שירותי ניטור מרחוק NOC בפורמט של 7\*24\*365 שיופעלו על כלל הציוד הרגיש והחיוני של החברה כפי שיוגדר על ידה. השירות יכלול ניטור וקבלת התרעה על תקלות, כולל הוצאת טכנאי לטיפול בתקלות במקרה הצורך בכל עת על פי ה SLA הנדרש כולל הפעלת ספקי משנה בזמן אמת או בכל זמן נדרש על פי ה SLA. השירות יכלול יידוע בזמן אמת של האחראי מטעם החברה על המערכת. הספק ידאג להתקין ולהגדיר על כל הציוד המיועד לניטור את כל הנדרש לצורך תפעול שוטף של מערך הניטור, כולל רישוי מתאים, אייגנטיס וכל הנדרש. התשלום בגין שירותים אלו כלול בתמורה החודשית השוטפת שתשולם לזוכה בהתאם להצעתו במכרז.

0.2 בכוונת חברת נתיבי איילון להתקשר עם ספק לשם קבלת שרותי ניהול, הפעלה ותחזוקה לתשתיות המחשוב של החברה, לרבות תחזוקת חומרה, תחזוקת רישיונות תוכנה, תחזוקת התקשורת, תחזוקת מערכות אבטחת מידע, ועדכון ותפעול מרכז תמיכה, מתן שירותי ניטור מרחוק ועוד כפי שיפורט במסמך זה ובמסמכי המכרז הנוספים.

**יודגש כי למעט כאשר צויין מפורשות אחרת בחוברת תנאי המכרז, בהסכם ההתקשרות או במפרט טכני זה, כלל השירותים אותם נדרש לספק הספק הזוכה לחברה, על פי כל אחד מהמסמכים האמורים, יהיו כלולים בתמורה החודשית המשולמת לספק הזוכה בהתאם להצעתו למכרז.**

0.3 כיום מקבלת החברה את השירותים נשוא המכרז באמצעות חברה חיצונית המספקת בין היתר שירותים קבועים באמצעות עובדים מטעמה. מבלי שהדבר יהווה מצג או התחייבות כלשהם, נפח קריאות שירות, משימות ותקלות הממוצע הינו כ- 1000 קריאות בחודש, אשר רובן נפתרות על ידי מוקד התמיכה הטלפוני, ואינו כולל עבודה יזומה ומטלות שוטפות.

0.4 השירות שיסופק יהיה בהתאם לאמנת שירות (SLA) שתפורט במסמך זה בפרק 8.3. הספק הזוכה במכרז יהיה אחראי למתן שרותי תמיכה, בעזרת מרכז תמיכה, מומחי יישום שונים וטכנאי שטח, למשתמשי מערכות המידע בארגון ולציוד הקצה המשמש אותם לרבות תמיכה ראשונית Tier 1 במערכות היישומיות המשמשות את נתיבי איילון וניהול הממשק מול ספקי המערכות היישומיות. במקרה של תקלה במערכות שלהם אחריות צד ג', על הזוכה לעבוד מול הספק \ יצרן של המערכת עד לקבלת מענה מלא לתקלה.

0.5 הספק הזוכה ידרש ליתן שירות ואחריות כוללים עבור כל הציוד המחשובי של החברה, לכל החומרה והתוכנה הנדרשים להפעלת המערכת, כמו גם מתן שירות tier 1 ותחזוקה שוטפת לציוד תומך ונלווה כגון מערכות אל-פסק, חשמל ומיזוג האוויר. בחלק מהמערכות, הספק הזוכה הוא זה שיהיה אחראי על מתן האחריות וביצוע שירות התיקונים והתחזוקה, תוך כריתת הסכמים במקרה הצורך עם היצרן או הנציג הרשמי בישראל, ובחלק מהמערכות על פי המפורט בפרק 2 במסמך טכני זה. הספק הוא זה שיהיה אחראי לתחזוקה שוטפת ולהפעלת הגורם המוסמך כצד ג' למתן שירות, כאשר האחריות לכריתת חוזה השירות היא של החברה, ככל שתבחר להתקשר בחוזה כאמור לשיקול דעתה בלעדי. במקרים כאלו, עצם העברת הטיפול לצד ג' הוא העמידה ברמת השירות הנמדד במסגרת ה SLA. באחריות הספק הזוכה להסב את תשומת לב החברה לצורך בחידוש הסכמי השירות ולוודא כי אכן חודשו ככל שהחברה תהיה מעוניינת בחידושם, לשיקול דעתה הבלעדי.

באחריות הספק לדאוג לקיומם בכל עת של הסכמים והסדרים בין הספק לבין צדדים שלישיים שיאפשרו לו לקבל סיוע ותמיכה מקצועית, העשויים להידרש לשם מתן השירות לחברה ועמידה ברמת השירות בה הוא מחויב כולל הסכמי אחריות יצרן B2B לכל רכיבי הציוד המרכזי. אחריות זו חלה, על כל תשתיות החברה ובין היתר, על רכיבים הנמצאים ושאינם נמצאים בתקופת אחריות. הספק יציג למנהל בתחילת כל שנת התקשרות את הסכמי התחזוקה שהוא חתום עליהם כאמור לעיל.

ככל שהחברה היא צד להסכם אחריות יצרן, על הספק לנהל ולהפעיל את ההסכמים וההתקשרויות הללו עבור החברה בכפוף ל SLA.

יובהר כי בהתאם למפורט במסמכי המכרז, בתקופת החפיפה יידרש הספק לערוך סקר מצאי אחריות יצרן. באשר לצידוד שימצא כי אין לגביו אחריות יצרן כאמור, נתיבי איילון תהא רשאית לדרוש מהספק להעניק כיסוי אחריות בהתאם למנגנון ניתוח מחירים מקובלים בשוק שלא במסגרת התמורה החדשית הקבועה ולפי שיקול דעתה הבלעדי של נתיבי איילון, זאת מבלי לגרוע מכלל מחויבות הספק הנובעות מכלל מסמכי המכרז. בכלל זאת מובהר, כי אין שינוי באחריותו של הספק ליתן אחריות כמפורט במסמכי המכרז אף ביחס לצידוד אשר לא חלה או פגה לגביו אחריות היצרן.

0.6 בנוסף נדרש גם מתן שירותי הדרכה, והטמעה לגבי המערכת ו/או של כל פריט ממנה לעובדים שנדרשים להדרכה זו. תיאור של כל מערכות המחשוב של החברה ישלח למציעים אשר ירשמו למכרז ויגישו פנייה בכתב לקבלת פירוט זה, כמפורט בחוברת תנאי המכרז.

0.7 שירות "תחזוקה שוטפת" כוונתו לתחזוקה שוטפת, תחזוקה מונעת ותחזוקת תקלה ושבר של המערכת הכוללת בין היתר ביצוע פעולות למניעת תקלות, תמיכה במשתמשים וטיפול בכל תקלה או שבר בכל חלק של המערכת כולל החלפת רכיבים תקולים והחזרת היחידה לפעילות שוטפת ורגילה, או לחילופין החלפת היחידה התקולה בשווה ערך, אשר יבוצעו מרחוק או במשרדי החברה לפי הצורך. כמו כן, כוללת עבודת התחזוקה פעולות ניטור שוטפות של משאבי הרשת בפורמט של 7\*24\*365. שירות זה מוגדר כשירות NOC שמטרתו ניטור שוטף לצורך מניעת תקלות, לרבות: בדיקות של תקינות הרשת, השרתים והמערכות הנלוות מערכות אבטחת המידע, הגנה מפני וירוסים, תקינות מערכות אל פסק ומיזוג וכד'. כלומר נדרש זיהוי תקלות טיפול ודיווח בזמן אמת בתקלות אלו. שירות ה-NOC יכלול הפעלת איש צוות או כונן בכל עת לטיפול בתקלה בפורמט של 7\*24\*365 במידה ותזוהה תקלה ברמת קריטיות גבוהה, כולל יידוע המנהל והאחראים למערכת מטעם החברה..

0.8 הספק יהיה אחראי ליישום תוספות אפליקטיביות, שינויים ארגוניים בארכיטקטורת המערכות כפי שיוגדרו על ידי החברה, לתכנון ולביצוע שינויים בהתאם להתפתחויות טכנולוגיות, ולביצועי המערכות השונות שבשימוש החברה, הכל בתאום מלא עם החברה.

0.9 מובהר ומודגש כי מטרת מכרז זה היא לעגן אחריות כוללת של הספק הזוכה על כל היבטי תשתיות ומערכות המחשוב של החברה בכל מערכות המחשוב שלו לרבות בחוות השרתים ובתחנות העבודה של המשתמשים במשרדיו הראשיים ובסניפים קיימים או עתידיים ועוד כפי שיפורט להלן וככל שיווצר צורך במהלך אספקת השירותים על ידי הזוכה לאורך תקופת ההתקשרות.

0.10 השירותים יסופקו במשרדי החברה, קיימים ועתידיים ככל שיהיו, ברחבי הארץ בהתאם להנחיות החברה ויקיף את כל מערכת המחשוב לרבות מתן שירותי ניהול רשת ותחזוקה שוטפת. שעות הפעילות של מוקד השירות הן בימים א'-ה' בין השעות 00:00-22:00. ביום ו' וערבי חג- זמינות בין השעות 00:00-14:00 לטיפול בתקלות. בנוסף ינתן שירות על ידי כונן כל ערב עד לשעה 23:00, לא כולל ימי שישי, מוצאי שבת וערבי חג ומוצאי יום חג. במקרה של תקלות משביתות או עבודות יזומות תהיה חריגה בשעות הפעילות ללא תוספת תשלום. עבודות התחזוקה והשדרוגים שמחייבים השבתה יבוצעו מחוץ לשעות הפעילות של החברה (כמו גם עדכונים קריטיים, כמפורט בהמשך).

0.11 במסגרת האמור, יידרש הספק להקים, לנהל ולתפעל מרכז שירות ותמיכה טלפוני במשתמשים (Help Desk) על גבי תוכנת fresh desk הנמצאת בבעלות החברה. מוקד התמיכה ימוקם במשרדי הספק ויספק מענה בשעות הפעילות שהוגדרו לעיל ויוגדרו בהמשך במסמכי המכרז, באמצעותו יעניק שירותי תמיכה למשתמשים ויהווה נקודת קשר יחידה (spoc) לפנייתיהם בנושאים של טיפול בתקלות ובבקשות שירות. יאמר כי מוקד התמיכה יתבסס על קליטת קריאה ומתן מענה מיידית, ולא תותר לקיחת הודעה ושירות שיחה חוזרת (call back) לפונה.

המענה יהיה תוך לא יותר מ 60 שניות המתנה על הקו, והמוקדן שיענה לשיחה יהיה מוקדן מיומן במבנה הרשת והציוד של החברה, יוכל לספק מענה לפונה מיידית, ובמקרה הצורך להתחבר מרחוק למחשב של הפונה על ידי תוכנת השתלטות מרחוק שתהיה מותקנת וזמינה על עמדת העבודה של המוקדן.

השימוש בתוכנת ה fresh desk יכלול שירות ותחזוקה ותוספת רישוי לרישוי הקיים, שיספקו על ידי הזוכה.

נתיבי איילון תבחן בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי שימוש מערכת חלופית לרבות המערכת אשר בשימוש הספק ובכל מקרה ללא תוספת תמורה לספק בגין כך.

0.12 בנוסף, הספק הזוכה יעניק לחברה על ידי עובדיו שאינם מוצבים בחברה, שירותי ייעוץ מקצועיים על פי דרישה וביצוע עבודות בתחום מערכות המידע שאינן נשוא מכרז זה, בהיקף של 20 שעות חודשיות מצטברות, כחלק אינטגרלי מתוכנית העבודה שלו על ידי עובדיו שאינם מוצבים בחברה וסניפיה.

שעות אלו כלולות בתמורה החודשית שתשולם לזוכה, והן מצטברות לכל אורך תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה. שעות שלא ינוצלו בחודש מסויים יעברו ליתרת השעות הכוללת העומדת לרשות החברה, ללא מגבלה בדבר שעות הניתנות לצבירה ותקופת צבירה כאמור. על הספק לנהל רישום של שעות אלו. שעות הייעוץ יהיו בכל תחום בהתאם להחלטת החברה ובתחומים הקשורים לשירותים נשוא המכרז, והספק יעמיד לרשות החברה את האנשים המוסמכים ובעלי הכישורים הנדרשים למתן השירותים בהתאם להנחיותיה של החברה מעת לעת.

מבלי לגרוע מהאמור בסעיף, הספק נדרש לייעוץ בכלל הנושאים הנדרשים מאופן טיבם וטבעם של השירותים נשוא המכרז.

0.13 הספק ישתמש בתשתיות וציוד החברה עבור טכנאי מוקד השירות המוצבים בחברה, ככל שיועמדו לרשותו על ידי החברה, ובכלל זה: מקומות ישיבה, תחנות עבודה, שירותי הדפסה. הספק מתחייב להשתמש באמור באופן זהיר וסביר, לשמור על שלמותם ותקינותם ולהימנע משימוש העשוי לגרום לקוללים ולנוזקים בהם, להחזיקם ולשמרם בצורה טובה משך כל תקופת השימוש. התמורה לשימוש זה מפורטת במסמך תנאי המכרז. רכש מערכות הפעלה ותשלום בגינן הינו באחריות החברה. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 10.4.5 לחוברת תנאי המכרז וסעיף 23.1.4 להסכם ההתקשרות, לעניין רכש צד ג'

0.14 יודגש כי בכל מקום בו צויין במפרט טכני זה כי על הספק לפרט ולספק מידע נוסף, על הספק לספק מידע נוסף זה במסגרת מסמך המענה הטכני המצורף להצעתו.

## 1. יעדים ומטרות

בין היעדים והמטרות ניתן למנות את אף לא רק (המציע רשאי לפרט במענה יעדים ומטרות נוספים):

### 1.1 תחום היישומי, התשתיתי והטכנולוגי:

- שמירה על הידע הטכנולוגי בארגון.
- שיפור יכולות השליטה, הפיקוח והבקרה של הארגון על כל המערכות הטכנולוגיות והספקים השונים.
- שמירה על עדכניות טכנולוגית וחדשנות עתידית.
- תמיכה בהרחבת הארגון והמערך היישומי.
- יצירת יכולות תשתיות וטכנולוגיות שתאפשרנה עמידה ברמת השירות הנדרשת, לאור הגידול הצפוי במספר המשתמשים ובכמות המערכות היישומיות.
- שיפור אמינות המערכת, יציבותה והיקפי השירותים המסופקים.
- עמידה בהתפתחות המוצאת של הטכנולוגיה ובאילוצי החוק.
- קיום מרכז ידע מקצועי עמוק ורחב בכל תחומי התשתיות.
- יצירת מנגנונים לתוספות מערכתיות, שדרוגים, שינויים ושיפורים (שוש"ים) במערכות.
- העצמת השימוש בכלי שליטה.
- פיקוח ובקרה על כל רכיבי רמת השירות.
- יצירת דו"חות רמת שירות מפורטים ואיכותיים להצגת תמונת מצב ברורה לרמת השירות למשתמשים.
- שיפור מתמיד ביכולת החברה לבקר ולנתח את מצבה לצורך תכנון והכוונת שיפורים.
- כתיבה ושיפור הוראות עבודה ונהלים.

### 1.2 בתחום רמת השירות:

- עבודה אל מול מדדי רמת שירות מוגדרים ומדידתם באופן רציף.
- שיפור מתמיד לרמת השירות לכל סוגי המשתמשים במערכות.
- אבטחת זמינות מקסימלית של המערכת למשתמשים בכל שעות היממה, ובכלל זה במקביל לפעילות האחזקה.

### 1.3 בתחום העלויות ומנגנוני התשלומים:

- עבודה על בסיס התקשרות חוזית יציבה ארוכת טווח והוגנת כולל מנגנון לשינויי תכולה (גידול וקיצוץ) בהסכם ההתקשרות.

#### 1.4 יישום המימוש

על מנת שניתן יהיה לממש את היעדים והמטרות במסגרת המכרז, ידרש הספק לספק שירותי תפעול, הטמעה ותחזוקה ותמיכה לרשת החברה, לכלל חוות השרתים לרבות DC ראשוניים ו-DC סבידור תל אביב ובו יש מערכות בקרת תנועה כגון מצלמות דרך, חיישנים, בקרת שילוט דיגיטלי וכד', חדרי תקשורת, מרכזי תפעול וגיבוי ולכל התשתיות ומערכות התקשוב של החברה, הן הקיימות והן העתידיות לרבות סניפים קיימים ועתידיים כולל ניהול רשת המחשבים הארגונית. ניתן להתרשם מנפח המערכות ואופיין מהמופיע בנספחים בחוברת תנאי המכרז ובנספחים בהמשך המהווים הערכה בלבד ושאיננה מחייבת לסדרי הגודל של המערכות הקיימות. מיפוי מפורט של המערכות יגובש במסגרת המיפוי שיבצע הסק הזוכה, בהתאם להנחיות החברה ובתיאום עימה, במהלך החודש הראשון להתקשרות.

המושג ניהול הרשת כוונתו לניהול שוטף של המערכת כפי שמפורט בחוברת תנאי המכרז ובמסמך זה, ובין היתר הקמה ותפעול המערכות, ניהול משתמשים, תחזוקה שוטפת ותחזוקת שבר של ציוד, אחריות ופיקוח על הגיבויים, ביצוע שחזור במידת הצורך, התקנת שדרוגי תוכנה, הקמת מערכות ושרתים, אחריות ופיקוח על אבטחת המידע, בקרה על עדכוני אנטי וירוס, מערכת אל-פסק וכיוצא בזה.

בין תחומי הפעילות באחריות הספק ניתן למנות בין היתר, אך לא רק, את :

- הקמה, ניהול ותפעול של מרכז שירות ותמיכה טלפוני במשתמשים מבוסס שימוש בתוכנת Fresh desk של החברה. (למרכז התמיכה מוקדש פרק נפרד המפרט את כל הנדרש).
- שירותי תפעול, הטמעה, תחזוקה ותמיכה - שירותים הכוללים בין היתר טיפול שוטף, טיפול מונע וטיפול בתקלות שבר, הטמעה,
- תפעול ותחזוקה שוטפת ואו מונעת של כל מרכיבי הציוד, התשתיות ותוכנות התשתית, לרבות פתרונות אבטחת מידע, ביצוע התקנות ושדרוגי גרסה, ניהול תיעוד שוטף, התקנה והפצה של תכניות תשתית ויישום, כולל למשל ניהול והפצת גרסאות, ניהול, הפעלה ואופטימיזציה של בסיסי נתונים.
- ביצוע משימות הטמעה ותפעוליות כגון הגדרת משתמשים, הרשאות, הגדרת מדפסות, ניהול תצורה, הפקת דוחות ניהוליים, מתן שרותי תמיכה ועוד, הכול על בסיס תפוקות ונספח רמת שירות מוגדרים וכמפורט במפרט שיצורף למסמכי המכרז. למשל תפעול ותחזוקת ציוד המחשוב בחדרי שרתים, תפעול, תחזוקה ותמיכה לחדרי ישיבות, מתן תמיכה לכל סוגי הטלפונים הניידים, מחשבים ניידים וטאבלטים, מרכזיית IP וטלפוני IP.
- ביצוע התקנות העתקות ושדרוגי גרסה לכל ציוד המחשוב שברשות החברה, לרבות עדכוני קושחה (firmware), עדכוני תוכנה, עדכוני אבט"מ וכד'. וכן תמיכות במחשבי המשתמשים (תחנות קצה).
- ניהול, תפעול ותחזוקה של מערכות הפעלה ותוכנות תשתית אחרות, ובנוסף תוכנות, מערכות, מוצרים וחומרות כולל ניהול כל מרכיבי החומרה ורישיונות התוכנה כולל ניהול מצאי, טיפול בתקלות מול ספקי תחזוקת ציוד ותוכנה לרבות תוכנות יישומיות
- ניהול מערך אחסון, גיבויים והתאוששות מאסון. כולל ניהול, תפעול ותחזוקת פתרון ה-DR של החברה. כולל ביצוע גיבויים ושחזורים.



- **ניהול ותפעול ציוד ורשת התקשורת** – עיקר ציוד הרשת והתקשורת בחברה מתבסס על ציוד מתוצרת HP. מתן השירות יכלול למשל טיפול בתחומים/מוצרים הבאים: נתבים ומתגים, ניהול רשתות (ניהול כתובות, קווי תקשורת ממשרדי החברה לספקים חיצוניים, קוים קיימים וכאלה שידרשו בעתיד, כולל טיפול שוטף מול ספקי התקשורת, תקשורת LAN עבור כלל המרכיבים בחדרי השרתים ומשרדי החברה. המציע יפרט בין השאר את הנקודות הבאות: ניהול כתובות, ניהול תקלות, התרעות ואזעקות, ניהול תצורה ושינויים, עדכונים שוטפים (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד אחד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- **סיוע למפתחי התוכנה היישומית**. השירות יכלול את כל התמיכה הנדרשת לצורכי הקמה של מרכיבים שונים ונוספים במערכת התקשורת, הגדרה ותחזוקה של מערכות התקשורת. ניהול בסיסי הנתונים - ניהול, הפעלה ואופטימיזציה של בסיסי נתונים מכל סוג שהוא.
- כד, שירותי DBA תשתיתי יכללו למשל את כל הפעילות הנדרשת בתחומי SQL-DB כך שיוכלו לתת מענה להקמה, התקנה ותחזוקת DB במערכות שפועלות ויופעלו בעתיד (כולל באתר DR אם וכאשר יוקם), וסנכרון נתונים בין האתרים. המציע יפרט בין היתר את פעילות התחזוקה השוטפת, גיבויים ושחזורים, עדכונים, שינוי הגדרות בהתאם לדרישות יישומיות, בדיקות בריאות, יישום מנגנוני אבטחה, טיפול בתקלות, התראות וכד'. (מענה לסעיף זה לא יעלה על חצי עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- **אבטחת מידע** - הספק אחראי להפעלת מערך אבטחת המידע של החברה, על פי מדיניות החברה, ובכלל זה אחריות מלאה להפעלת כלי אבטחת מידע (אבטחת זמינות מערכות התקשוב ואבטחת מערכות המידע), הכל בהתאם להנחיות מח' אבטחת המידע בחברה, תקנות השמירה על הפרטיות וביטחון המידע בחברה, כפי שיעודכנו מעת לעת. כולל תפעול מערך אבטחת מידע של החברה כולל ניהול ותפעול אבטחת מידע ותקשורת כולל הרחבה והטמעה של כלים ומערכות אבטחת מידע נוספות. (לאבטחת מידע מוקדש פרק נפרד המפרט את הנדרש).
- **הקמה וניהול ותחזוקה של תיק האתר** (על בסיס עדכון תיק קיים), וכן מעקב אחר תוקף רישוי תוכנות התשתית והמערכות השונות המוטמעות בחברה כולל כתיבה ותחזוקה של נהלי עבודה בתחומי תפעול תמיכה ותחזוקת מערכות המחשוב. במסגרת תיק האתר הספק יחזיק באופן שוטף רשימת ציוד, תוכנות ומוצרי מודף ממוחשבת מעודכנת. רשימת הציוד תכלול מספר סידורי, קונפיגורציה, מיקום, מועד תום תקופת אחריות וכיו"ב. רשימת התוכנות תכלול, בין היתר, מספר גרסה, סוג רישיון ומספר העותקים מכל סוג של תוכנה, וזאת גם בחדר התקנות על כל השרתים ותחנות העבודה. כמו כן ינהל הספק רשימת בנושאים אלה בהתאם לדרישת המנהל.
- **תמיכה במערכות סו"ב והרחבה שלהן** כולל ניטור, ניהול ותפעול אבטחת מידע וכתובה ותחזוקה של נהלי עבודה, כולל אספקת שירותי ניטור מרחוק NOC בפורמט של 7\*24\*365 וטיפול בתקלות המתגלות מעבר לשעות העבודה בזמן אמת. האמור הוא לגבי כל מערכות החברה.
- **ליווי ההחברה בכל היבטי התשתיות** בפיתוחים ושרווגים עתידיים כולל הכנת Road Map טכנולוגי לשמירה על עדכניות מערכות החברה כולל תמיכה בכל תהליכי השינויים, שיפורים ותוספות מערכתיות למערכות החברה כולל סיוע בהטמעה של תוכנות יישומיות חדשות כולל ייעוץ לחברה בתחומים טכנולוגיים ועוד ככל הנדרש כפי שיווצרו צרכים בזמן קיום החוזה עם הספק הזוכה.
- **סיוע לחברה בתהליכי הרכש** של ציוד ותוכנה, לרבות תוכנה צד ג' ומערכות יישומיות חדשות.

- ליווי החברה בכל היבטי התשתיות בפיתוחים ושדרוגים וסיוע בהטמעה של תוכנות אפליקטיביות חדשות ונוספות
- שינויים ושיפורים (שו"ש) – שמורה לחברה הזכות להזמין מהספק הזוכה שירות אופציונאלי של שינויים ושיפורים במערכות החברה. מדובר בשירות שינתן לחברה בגין תכולות נוספות מעבר לשירותי תפעול, הטמעה, תחזוקה ותמיכה שהתמורה בגינו תשולם על בסיס מחירון שעות עבודה של בעלי מקצוע שונים כמפורט במסמכי המכרז.
- החברה תפעל להתוויית מדיניות, הנחיות לספק, קביעה ואישור של תכנית עבודה ותקציב, פיקוח ומנהלה. כל מטלה ותפקיד המוטלים על הספק הזוכה יתפרשו לפיכך באופן רחב אשר יתאים למטרה האמורה.
- יודגש כי החברה אינה מתחייבת להזמנת שירותים נוספים מעבר לאמור במכרז זה בכמות כלשהי והיא שומרת לעצמה את הזכות לצמצם או להרחיב את ההתקשרות ותכולתה.
- החברה תהיה רשאית לרכוש מהספק, בין היתר, שירותים שיכללו חומרה, מערכות תוכנה, תוספות ושינויים למערכות שאינם שייכים לתכולת המכרז. החברה תוכל לרכוש את החומרה והתוכנה הנדרשת לצורך השינויים והתוספות באופן עצמאי או באמצעות הספק ותשלם במידת הצורך בגין ביצוע הקמה, התקנה, אינטגרציה, הגדרות והפעלה של התוספת או השינוי לפי שעות עבודה על פי התעריפים שהוצעו ע"י הספק או על פי משא ומתן שיתנהל בין הצדדים, בהתאם למפורט בחוברת תנאי המכרז ובהסכם ההתקשרות.
- בנוסף ועל אף האמור לעיל, החברה שומרת על זכותה לבצע חלק מהשירותים בעצמה ו/או להתקשר עם ספקים אחרים ונוספים למתן השירותים ואין בהליך זה כדי לגרוע מזכותה של החברה להמשיך ו/או להאריך התקשרויות קודמות, הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- לכל מערכת או תוכנה הנדרשת לתחזוקה ע"י הספק כמפורט לעיל יעניק הספק שירותי מומחים ( Third level) הן בהיבט התשתיתי והן בהיבט האפליקטיבי. הספק מצהיר על יכולתו לספק שירותים כאמור.
- הספק הזוכה יבצע את כל הפעילות בכפיפות מוחלטת למנהל אחראי שימונה ע"י החברה.
- ביצוע סקרי שביעות רצון משתמשים יערכו על ידי החברה או מי מטעמה, או על ידי החברה ובשיתוף פעולה עם הספק הזוכה, בהתאם לשיקול דעתה של החברה ולפי בחירתה. הסקר ייעשה בהתאם לנדרש בנספח ה-SLA. תוצאות הסקרים ישמשו להתגמול ו/או חיוב הספק בפיצוי המוסכם על הספק הזוכה.
- לגבי כל השירותים המבוקשים המציע יפרט אילו פעולות יבוצעו על בסיס יומי ואילו אחת לתקופה. המציע יפרט את מספר העובדים שלו העוסקים בכל נושא, ההסמכות שיש להם, שותפויות אסטרטגיות שלו עם ספקים מובילים בנושא זה (שותף זהב, פלטינה וכדומה), ובנוסף, באם קיימים תחומים נוספים המציע יפרטם כנייל. (מענה לסעיף זה לא יעלה על חצי עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).

## 2. דרישות החברה למתן שירותים

**2.1** הספק הזוכה יקבל אחריות מלאה, בלעדית, מקצועית וכוללת לעמידת תשתיות המחשוב של החברה ביעדים ובמטרות שפורטו ויפורטו בהמשך, וזאת בכפוף למדיניות הגורמים המוסמכים בחברה

והנחיותיהם וכן תוך קבלת אחריות כוללת לרמת השירות כמפורט בנספח רמת שרות. ובנוסף ביצוע דיווחים ועדכונים שוטפים ועפ"י דרישה.

**2.2** הספק הזוכה יפעל בקשר להסכם זה באופן שיביא לפעולת תשתיות המחשוב של החברה ברציפות, בכשירות מלאה ולשביעות רצונה של החברה, תוך איתור מראש של נקודות כשל העלולות למנוע רציפות בשירות ועמידה ברמת השירות הנדרשת וטיפול בהן.

**2.3** באחריות הספק הזוכה לספק מענה מלא ורצוף לזמינות תשתיות המחשוב והשירותים הניתנים 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע בכל אתרי החברה בפריסה ארצית (שירותי NOC). השירותים כוללים את כל הפעולות הנדרשות בכדי לאפשר זמינות מלאה של מערכות המחשוב, ביצוע פעולות תשתיות או אפליקטיביות, ככל שיידרש, לרבות אלו שלא הוזכרו במפורש.

**2.4** השירותים השונים ינתנו על ידי הספק לחברה גם בשעות חירום כפי שמוגדרת או שתוכרו על ידי שלטונות מדינת ישראל או על ידי הנהלת החברה. על הספק להיות בעל אישור מפעל מאושר לחירום מטעם שלטונות המדינה השונים (יש לצרף אישור מתאים), והעובדים המוצבים בחברה צריכים להיות בעלי ריתוק משקי – הם עצמם או עובדי ה"צל" שיוכשרו למלא מקומם. באחריות החברה לספק לעובדים שידרש אישורי מעבר והגעה בחירום ולדאוג להגעתם למקום הצבתם במתקני החברה בחירום. החברה מצידה תעשה ככל הנדרש ותספק אישורים ותיעוד לספק הזוכה כדי לממש את הנ"ל.

**2.5** המציע יפרט מיהם האנשים ומהם המשאבים שיעמיד הספק לרשות החברה בזמן חירום. על הספק ובאחריותו להגיש לחברה את כל הטפסים הנדרשים למילוי על ידה כדי לצמד את עובדיו לחברה בחירום. (מענה לסעיף זה לא יעלה על חצי עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).

**2.6** האחריות על הגעת עובדי הספק למקומות בהם הם מוצבים בשעת חירום בחברה היא על הספק. הספק ידאג להסדרי תנועה והסעות במקרה הצורך, ובהתקיים סירוב של עובד להגיע למשמרתו, על הספק לספק עובד חלופי שאושר מראש על ידי החברה (צל) תחתיו.

**2.7** בנוסף, בשעת חירום רשאית החברה לבקש מהספק הזוכה תגבור עובדים (בתוספת תשלום, על פי טבלת שירותי כוח האדם במסמך תנאי המכרז) והיא רשאית להחליט על מקום התייצבותם של כל עובדי הספק שנועדו לספק לה שירות. ההחלטה תהיה על ידי המנהל הממונה.

**2.8** הספק יעשה כל מאמץ שלא להשבית, לצורך תחזוקה וטיפולים שוטפים, את תשתיות המחשוב. אם, למרות האמור, הספק יידרש להשבית את תשתיות המחשוב, באופן מלא או חלקי, הספק יפנה למנהל לקבלת אישורו מראש ובכתב לכל השבתה מתוכננת של התשתיות או חלק מהם. השבתה מתוכננת

תבצע בד"כ בשעות הלילה המאוחרות (לאחר 20:00 ועד לתחילת שעות הפעילות ביום שלמחרת) או במהלך סוף השבוע בתאום מוקדם ומלא מול כל הגורמים הרלוונטיים, כפי שמפורט בנספח מצב קיים.

**2.9** הספק יעמוד ברמת שרות, כפי שמוגדרת בפרק רמת השירות (פרק 8.3). אי עמידה ברמות השירות תשית פיצוי מוסכם כפי שמפורט בנספח הפיצוי המוסכם (פרק 8.4) ויכולה להביא לסיום ההתקשרות עם הספק, לשיקול דעתה של החברה.

**2.10** באחריות הספק להקים ולהפעיל מנגנונים ניהוליים, לרבות הנחיות עבודה פנימיות, מנגנוני דיווח והערכה מובנים וכן תקנים מחייבים, המאפשרים בחינה של רמת תשתיות המחשוב ושמירה על איכותם וכן לפעול ולמלא אחר דרישות החברה בעניין זה. יש לפרט בסעיף זה מה בכוונת המציע לבצע.

**2.11** הספק יבצע ניטור מרחוק של הפעילות השוטפת של כל מרכיבי התשתית ובין היתר בדיקת זמינות השירות, תפוסת נפחים וניטור כלל המערכות 24\*7\*367 בזמן אמת כולל שליחת התראות (הודעת SMS, מייל וטלפון) בזמן אמת למנהל ולגורמים הרלוונטיים לצורכי טיפול וזאת על חשבונו ובאמצעות מערכת ייעודית, שהנה חלק ממוקד השירות המפורט בסעיף 8.1 לדרישות מכרז זה. המציע נדרש לפרט מה נדרש על מנת לממש שירות זה, כולל רשימות, סוכנים וכד'. המחיר של כל הנדרש הוא חלק מהמחיר הכולל שהמציע מציע בבקשת התמורה לשירותיו.

**2.12** כחלק משגרת העבודה, הספק ינהל ויבצע מעקב ובקרת ביצועים ועומסים של המערכות ומרכיבי התשתית, לרבות איתור בעיות בביצועים מתן התרעות לגופים הרלוונטיים בחברה, וכן טיפול בממצאים עד לפתרון המצב והחזרת המערכת לביצועים מיטביים. המציע יפרט באיזה כלים יממש סעיף זה. (מענה לסעיף זה לא יעלה על חצי עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).

**2.13** הספק אחראי על יצירה והגשת מסמך תכנון היקף משאבי המחשוב והתשתית, הן ברמת משתמשי הקצה והן ברמת תשתיות חדר שרתים, הנדרשים לקראת תוכנית העבודה השנתית לשנה שלאחר מכן, וזאת בהסתמך על ניצול קיים של המשאבים, תחזיות שינוי, תוכנית עבודה עתידית. כמו כן נדרש הספק לעדכון ומסירת דיווחים עתיים אוו לפי דרישת המנהל על התקדמות ביצוע תוכניות עבודה אל מול התכנון.

**2.14** תכנית העבודה הינה תכנית שנתית ברמת על (HLD). בכל רבעון תוצג תכנית עבודה מפורטת לשלושת החודשים הבאים (LLD) ברמת פירוט שבועית תוך ציון מפורט של המשימות ושל המשאבים שיוקצו לכל משימה (כולל ניתוח העומס על כל משאב). הספק אחראי לעדכן ולשמור על עדכניות תכנית העבודה שבאחריותו. החברה תוכל עפ"י שיקול דעתה הבלעדי לדרוש מהספק לבצע שינויים נדרשים ע"מ להרכיב תכנית עבודה מוכללת ואחודה בשילוב התכנית של ספקי המערכות היישומיות. הדיווח לחברה על ביצוע תכנית העבודה יבוצע פעם בשבוע ע"י מנהל האתר מטעם הספק. הספק יעדכן באופן שוטף את ההתקדמות והעמידה במשימות באמצעות MS Project.

**2.15** נדרשת השתתפות מנהל האתר מטעם הספק הזוכה ו/או מי מאנשי צוות הספק ו/או כל גורם אחר מטעם הספק, לרבות צדדים שלישיים ומומחים, (כדוגמת איש תקשורת/אבטחת מידע/טלפוניה/תוכנה/מערכת) בישיבות ובדיונים, ככל שיידרש על ידי החברה.

**2.16** במכרז זה נדרשים שני סוגי שירותים. אנשי צוות קבועים, כלומר עובדי הספק אשר יועמדו בלעדית לרשות החברה ויספקו את השירותים במשרדה, אלו כוללים כמצויין במסמך תנאי המכרז ובפרק 8.2 לעיל ובהם לפחות: מנהל אתר מטעם הספק שיתפקד גם כמומחה רשת ותקשורת, מומחה

סיסטם, שני טכנאי חומרה ותוכנה לטיפול בתקלות שוטפות לצורך מתן השירותים בהתאם להנחיותיה של החברה מעת לעת. בנוסף איש אחזקת בסיסי נתונים בהיקף של 20 שעות חודשיות, ואיש תקשורת ואבטחת מידע בהיקף של 80 שעות חודשיות, העומדים בדרישות הכשירות המינימליות, השעות הן שעות מצטברות, ושעות שלא ינוצלו יועברו כיתרה לחודשים הבאים, כלומר אספקת השירות של מומחי בסיסי הנתונים ומומחה אבטחת המידע יהיו במתכונת של בנק שעות מצטבר וניצול על פי ביצוע בפועל.

שעות אלו כלולות בתמורה החודשית שתשולם לזוכה, והן מצטברות לכל אורך תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה. שעות שלא ינוצלו בחודש מסויים יעברו ליתרת השעות הכוללת העומדת לרשות החברה, ללא מגבלה בדבר שעות הניתנות לצבירה ותקופת צבירה כאמור. על הספק לנהל רישום של שעות אלו. שעות הייעוץ יהיו בכל תחום בהתאם להחלטת החברה ובתחומים הקשורים לשירותים נשוא המכרז, והספק יעמיד לרשות החברה את האנשים.

**2.17** יצוין כי מנהל האתר ראשי לבצע חלק מעבודת הסיסטם, וזאת מבלי לגרוע מאחריותו לעמידה ביעדי השירות ובכל התחייבויותיו כמותאר במכרז זה. בנוסף, כפי שהוגדר לעיל בזמן משבר או עומס קריאות יסייעו בטיפול כל אנשי הצוות הקבוע הנמצאים באותו זמן באתר, וזאת עד להגעת כוח אדם מתגבר לסייע בטיפול בעומס תוך עמידה ביעדי ה SLA.

**2.18** מרכז ידע / נותני שירות - עבודה נוספת אשר תידרש במסגרת מתן השירותים תינתן על ידי הספק באמצעות עובדי מרכז התמיכה ומרכז הידע של הספק (שאינם עובדים בלעדית עבור החברה ואינם נמצאים דרך קבע באתר החברה). שירותים אלו ניתנים על ידי : אנשי תקשורת וטלפוניה, אנשי אבטחת מידע, DBA תשתית, אנשי סיסטם (נוספים) ווירטואליזציה, אנשי אבטחת איכות, אנשי בקרת סיכונים ועובדים במרכז התמיכה. המציע יפרט את מגוון השירותים המוצעים על ידו. (מענה לסעיף זה לא יעלה על חצי עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).

**2.19** השירותים השונים יינתנו במשרדי החברה, או באתר הספק, לפי העניין. הספק יתאים את כמות כוח האדם הנדרשת לביצוע כלל המשימות על מנת לספק את רמת השירות המבוקשת.

**2.20** הקמת חיבור ממוקד התמיכה של הספק הזוכה למשרדי החברה הינה באחריות הספק הזוכה. החברה תעמיד ותדאג למתן הרשאות לספק ככל הנדרש לצורך הקמת חיבור ישיר לגישה מרחוק לרשת החברה לצורכי תחזוקה. על הספק לפעול בהתאם לנוהל כתוב ומאושר על ידי ממונה הביטחון ואבטחת המידע בחברה. על המציע לפרט מה נדרש מבחינתו למימוש החיבור הישיר.

**2.21** הדרישות לגבי כוח האדם חלות הן על הספק והן על קבלני המשנה(במידה ויהיו) מטעמו. אין באמור כדי לגרוע מהוראות ההסכם בדבר קבלני משנה מטעם הספק כמפורט בהסכם ההתקשרות לרבות חובת הספק לקבל את אישור החברה מראש ובכתב להעמדת קבלני משנה כאמור.

**2.22** על צוות הספק לפעול ולנהוג עפ"י כל הכללים, ההנחיות וההוראות של החברה לרבות על פי הקוד האתי של החברה, נהלי החברה הקיימים והעתידיים שיפורסמו מעת לעת.

**2.23** על המציע להציג באופן ברור את חלוקת העבודה וקשרי הגומלין בין עבודת ספק התשתיות לבין הספקים של המערכות היישומיות ולהתחייב לביצוע הכשרות לעובדיו לגבי כל המערכות הקיימות

והעתידיות ברמת השירות שתידרש ממנו לספק למערכת זו. הכשרות אלו הן חלק מחובת הספק הזוכה, ותמורתן כלולה בתשלום הכולל שתשלם לו החברה. יש לפרט את המוצע בסעיף זה.

#### 2.24 תחולת השירותים השונים

שרתים - הספק יידרש לספק שרותי תפעול ותחזוקה למערך השרתים (הפיסיים והווירטואליים) והתקשורת הקיימים, בהתאם להגדרות המופיעות בגוף מכרז זה.

הספק ידרש להציג תוכנית מפורטת, לאחר תקופת החפיפה, לשדרוג השרתים הקיימים והארכיטקטורה הקיימת, באופן שיתאימו לצרכי נתיבי איילון וישמשו מכוון להתפתחות המחשוב בחברה. התוכנית תעשה שימוש בטכנולוגיות חדשות במיוחד בנושאי ענן ויכולות של Big Data.

התוכנית תאפשר להגיע לניצול טוב יותר של הסביבה המיחשובית בחברה ושימוש בשירותים מקובלים של ספקיות כמו מיקרוסופט, גוגל וכדומה.

הספק יכין כחלק מפעילותו תוכנית לרכש והחלפת שרתים שנתית, עפ"י הקריטריונים שיציע ויאושרו על ידי החברה, כך ששרת פעיל יספק ביצועים מיטביים. במקרה של ביצועים לא מיטביים יציג הספק המלצה להחלפת השרת או שידרוגו. הקריטריונים יהיו עמידה בביצועים, כדאיות כלכלית, צרכים טכנולוגיים, תוספות וגריעת שירותים למערכות הקיימות וכד'.

התוכנית תחול על כל השרתים לכל אורך תקופת ההסכם בחלוקה לשנים, ותאושר ע"י החברה.

הערה: למען הסר ספק, הספק אחראי לתקינות הציוד ולמתן תחזוקה ושירות חלפים אף לאחר תום תקופת האחריות של הציוד, ועליו לכסות את עצמו מול ספקי ויצרני הציוד. יחד עם זאת, לגבי ציוד שעליו הוכרז end of life על ידי היצרן, הספק יציג לחברה המלצה להחלפתו. כל עוד לא התקבל אישור החלפה, הספק ידאג לתחזק את הציוד האמור.

בהתאם להנחיות המפורטות לעיל בסעיף זה על המציע לפרט את דרכי הפעולה שלפיהם יעבוד במהלך ההתקשרות בעניין השדרוג השוטף של החומרה המרכזית.

ציוד תקשורת - הספקים המרכזיים של ציוד תקשורת ואבטחת מידע הם: Cisco, NAC, F 5, Checkpoint, Eset, Juniper. רשימה מלאה של הציוד תימסר לספק הזוכה. הספק יידרש לספק שרותי תפעול ותחזוקה לציוד התקשורת הקיים, בהתאם להגדרות המופיעות בגוף מסמך זה.

הספק ידרש להציג תוכנית מפורטת, לאחר תקופת החפיפה, לשדרוג הציוד הקיים והארכיטקטורה הקיימת, באופן שיתאימו לצרכי נתיבי איילון וישמשו מכוון להתפתחות המיחשוב בחברה.

הספק יכין כחלק מפעילותו תוכנית לרכש והחלפת ציוד תקשורת אבטחת מידע, עפ"י הקריטריונים שיציע ויאושרו על ידי החברה. למען הסר ספק, הספק אחראי לתקינות הציוד אף לאחר תום תקופת האחריות של הציוד, ועליו לכסות את עצמו מול ספקי הציוד. הציוד ירכש על ידי החברה או על ידי הסק במימוש סעיף

אופציית הרכש כפי שמופיע במסמכים אלו (תשלום עמלה בסך 4% על רכישה דרך הספק). התמורה לציוד חדש שירכש תהיה על חשבון החברה.

אחסנת נתונים מרכזית במערכת אחסון וגיבוי - הספק יידרש לספק שרותי תפעול ותחזוקה למערכי האחסון והגיבוי הקיימים בחווה המרכזית מסוג NAS, בהתאם להגדרות בגוף מסמך זה.

על הספק לדאוג באופן שוטף לאורך חיי ההסכם לשדרוג של מערכי האחסון / ולהמליץ לחברה על הגדלת נפחי האחסון בהתאם לצרכים, לקריטריונים ומדדים לביצועי המערכות, וגיל המערכת.

המציע יפרט במענה את התארגנותו למתן תמיכה למערך אחסון מסוג זה. (מענה לסעיף זה לא יעלה על חצי עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).

הספק יציג במהלך עבודתו תוכנית להחלפה/שדרוג מערכי האחסון והתקני הגיבוי בחוות השרתים המרכזית ובחווה הגיבוי (במידה ולא שודרגו עדיין). התוכנית תחול לכל אורך תקופת ההסכם בחלוקה לשנים, ותאושר ע"י החברה. למען הסר ספק, הספק אחראי לתקינות הציוד אף לאחר תום תקופת האחראיות של הציוד, ועליו לכסות את עצמו מול ספקי הציוד.

הספק יהיה אחראי על ביצוע גיבויים למערכי האחסון וביצוע בדיקות תקינות שוטפות בהתאם לנוהלי החברה.

בהתאם להנחיות המפורטות לעיל בסעיף זה על המציע לפרט את דרכי הפעולה שלפיהם יעבוד במהלך ההתקשרות בעניין השדרוג השוטף של מערך האחסון המרכזי.

#### ציוד קצה

תחנות עבודה - הספק ידאג לספק שרותי תפעול ותחזוקה לתחנות העבודה הקיימות כיום בנתיבי איילון. בנתיבי איילון ישנם מספר סוגי תחנות עבודה, חלקם נייחות וחלקן ניידות. הספק יציג במהלך עבודתו תוכנית להחלפה/שדרוג תחנות העבודה שמהוות בעייה לתפקוד הרשת הארגונית. התוכנית תחול לכל אורך תקופת ההסכם בחלוקה לשנים, ותאושר ע"י החברה. למען הסר ספק, הספק אחראי לתקינות הציוד אף לאחר תום תקופת האחראיות של הציוד, ועליו לכסות את עצמו מול ספקי הציוד. יחד עם זאת, לגבי ציוד שלא הוחלף בגלל שיקולים של נתיבי איילון, הספק ימשיך ולספק שירות ותחזוקה.

ציוד נוסף - במהלך החודש הראשון לתקופת החפיפה יתבצע על ידי הספק הזוכה מיפוי לכל הציוד הקיים, כמו גם לכל האפליקציות והתוכנות הקיימות בחברה. מיפוי זה ייצור רשימה מלאה של כלל הציוד ההיקפי הקיים בנתיבי איילון - מדפסות, סורקים, עמדות הלבנה, מסכי תצוגה, טאבלט (מחשב לוח), חדרי ישיבות חכמים (מערכות VC, מערכות שליטה ובקרה על רכיבי החדרים כמו תאורה, לוחות פיקוד, מסכים) וכיו"ב.

האחריות לחידוש השירות לציוד הקצה היא של הספק. הספק נדרש להמליץ לחברה על רכש חריג להחלפת ציוד קצה שבו תקלות מתמשכות הפוגעות בתפקוד המשתמשים, ציוד שאינו תומך בצרכים וכד'.

באחריות הספק לתחזק את ציוד הקצה, לרבות ציוד שעבר את תקופת האחראיות, ועליו לכסות את עצמו מול ספקי הציוד. הספק יפרט את כל האמצעים שינקוט על מנת לעמוד ברמת השירות לתקלות בציוד קצה למשתמשים,

במידה וידרש ציוד חלופי ( סבב טכני ) על הספק לפרט בהצעתו ולהעמיד ציוד זה באתרי החברה . מפרט ציוד קצה זה יהיה דומה, למפרט ציוד הקצה התקול שיוחלף במקרה תקלה וידרש לעמוד בביצועים לצרכים להם נועד .  
(מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).

ציוד מתכלה - החברה אחראית לאספקת ציוד מתכלה כגון טונרים למיניהם, דפים למדפסות, קלטות גיבוי וכד'.  
הספק אחראי להתקנתם ותפעולם. כמו כן, החברה אחראית לאספקת נייר עם לוגו חברה ונייר Pre Printed עבור צ'קים, ובאחריות הספק להחליף ולתפעל אותם.

שירותי תפעול באתר לחוות השרתים - על הספק לבצע ניטור של חוות השרתים והציוד שיוגדר כחיוני וקריטי, בפורמט של 7\*24\*365 לכלל מערכות המחשוב והתקשורת, להקפיץ כונן בעת הצורך במקרה של תקלות דחופות ולתמוך מחוץ לשעות העבודה הרגילות. הספק יהיה מורשה לגישה למערכות בחוות השרתים ואחראי על ניהול ומתן הרשאות הגישה לאחריים בתאום ובאישור החברה. הרשאות הגישה למערכי המחשוב ותקשורת בחוות השרתים יתועדו ע"י הספק ויהיו באישור המנהל מטעם החברה. יודגש כי העבודה בכיפור הינה במתכונת שירותי NOC.

כל הציוד בחדר השרתים יהיה משולט ומעוגן בצורה קבועה בתוך המסדים ואנשי הספק באתר ידאגו לשמירה על הסדר והנקיון בחדרים אלו.

החברה שומרת לעצמה את הזכות לבצע ביקורות וביקורים בחדרי השרתים עם או בלי ליווי הספק הזוכה. ליקויים שתעביר החברה יטופלו בתוך 2 ימי עבודה.

הספק יהיה אחראי לתפעול ותחזוקת התשתיות הטכנולוגיות בסביבות אלו.

העובדים הקבועים שיוצבו על ידי הספק במשרדי החברה ידאגו ללוות ולהיות נוכחים בחדרי המחשב והתקשורת בזמן שפקי צד ג' יבצעו עבודות בחדרים אלו, ויפקחו על ביצוע העבודות.

מערכות הפעלה - באחריות הספק לפעול כך שמערכות ההפעלה המותקנות יהיו בגרסה המתאימה והמעודכנת ביותר לציוד המותקן והמופעל בחברה ובהתאם להנחיות החברה. כל חריגה תהיה מגובה בנימוק מתאים ומתועד ובאישור החברה. שדרוגים בכל הסביבות יתבצעו באחריות הספק בהתאם ליכולת החומרה, יכולות כלי התשתית הפועלים על החומרה והסביבה היישומית ובתאום עם ספקי התוכנה היישומית ואישור החברה.

כל שדרוג/ שינוי יתבצע בהתאם לנהלי החברה. לפני ביצוע של השדרוג יכין הספק מסמך התקנה רשמי הכולל בין היתר את הנושאים הבאים: משמעות ומטרת השדרוג/ שינוי, תכולת השדרוג/ שינוי, אופן הביצוע כולל סביבת בדיקות, יכולת חזרה לאחור, גורם אחראי/מבצע, לויז' לביצוע, גורם מלווה נדרש מטעם החברה ו/או מטעם ספק תוכנה יישומית רלוונטי, פירוט סיכונים וכף. על המציע לפרט בתשובתו את מבנה הנוהל המוצע ולצרף בנספח דוגמא של נוהל כזה מלקוח אחר.

בסיס הנתונים - (I) - תחזוקה של בסיסי הנתונים של המערכות השונות תהיה באחריות הספק.

תוכנות שירות - תוכנות השירות הינן התוכנות המשמשות את תשתיות החומרה והמערכות היישומיות בכל סביבות העבודה לצרכי שליטה ובקרה על מערכי החומרה השונים והמערכות היישומיות המשמשות את



המשתמשים. תוכנות אלה ישמשו גם לתהליכי אוטומציה בתפעול המתקן (לדוגמה: ביצוע ממשקים ומעקב אחר ביצועיהם, גיבויים וכדו').

החברה תחליט אם לרכוש את תוכנות השירות והסכמי השירות מול ספקי התוכנה או באמצעות הספק על פי ההסדר שפורט לעיל (עמלה של 4% וכו').

שדרוגים ועדכוני תוכנה יתבצעו בהתאם ליכולת החומרה, כלי התשתית האפליקטיבית הפועלת על החומרה והסביבה היישומית.

כל שדרוג או התקנת תוכנת שרות חדשה יתבצע ע"י הספק בהתאם לנהלים שהוא יציע ויאושרו על ידי החברה.

אבטחת מידע - הספק יידרש לתחזק את כל מערכות ורכיבי אבטחת המידע. מערכות אבטחת המידע המותקנות אמורות לתת מענה לכל הסיכונים ואיומי אבטחת המידע הקיימים והעתידיים שצוינו במסמך זה, או שעלולים להתקיים, ובאופן שתקלה משביתה באחד מכלי אבטחת המידע לא תגרום להשבתת המערכת. הספק ימליץ על כלי אבטחת מידע נוספים תוך שימת דגש על מענה לסיכונים ולאיומים בהווה ובעתיד.

אספקת מוצרים על פי פניה (per call) -

החברה תהיה רשאית לרכוש מהספק שירותים נוספים שיכללו תוספות ושינויים למערכת שאינם שייכים לתכולת המכרז. החברה תוכל לרכוש את החומרה והתוכנה הנדרשת לצורך השינויים והתוספות באופן עצמאי או באמצעות הספק ותשלם בגין ביצוע הקמה, התקנה, אינטגרציה, הגדרות והפעלה של התוספת או השינוי לפי שעות עבודה על פי התעריפים שהוצעו ע"י המציע בהצעת המחיר לשעות עבודה ובהתאם למפורט בחוברת תנאי המכרז.

מדובר בשירות לפיו תהא החברה רשאית, אך לא חייבת, לרכוש מהספק, בין היתר, מוצרי מחשוב ומוצרים מתכלים לתשתיות המחשוב וכן תשתיות מחשוב נוספות ושהתמורה בגינם תשולם בהתאם למחירי השוק המקובלים או על פי הצעות מחיר שתקבל החברה מספקים מסויימים שתבחר. הספק ירכוש עבור החברה את המוצרים מהספק שיבחר ובמחיר שיוצע, וכל זאת תמורת התמורה כמפורט בחוברת תנאי המכרז.

בהקשר לכך, חברת נתיבי איילון פועלת בעיקר בתחומי אחזקה, תחזוקה, פרויקטי תשתית, ופרויקטים למתן חלופה לשימוש ברכב הפרטי. לצורך תפעול תחומים מרכזיים אלה, מעת לעת, נדרשת החברה למערכות מידע עם מומחיות וכן שירותי יישום עבורם. חברת נתיבי איילון תהא רשאית לבצע רכש מערכות אלו באמצעות הספק הזוכה תמורת תמורה מוסכמת כמפורט בחוברת תנאי המכרז. הספק הזוכה יידרש בין היתר לתפעול תהליך ההתקנה, לתחזק את תשתיות התוכנה וכל מטלה אחרת בהקשר זה כפי שיתבקש על ידי החברה.

ובנוסף, עבור מערכות אלו על הזוכה להיות HD טכניאפליקטיבי ככל שידרש, לרבות כולל פתיחה וסגירת משתמשים, מתן הרשאות, כתיבת נהלי עבודה, הדרכות משתמשים עד לכניסה למערכת, התקנת המערכת, אפשרות למתן תמיכה אפליקטיבית בתקלות משתמש חוזרות, פנייה לספק /יצרן התוכנה כדי לקבל מענה במקרים נדרשים.

בנוסף, נתיבי איילון תהא רשאית לרכוש באמצעות הספק שירותי פיתוח מערכות חדשות וקיימות שהחברה מעוניינת לפתח או נמצאת בשלבי פיתוח, או מפתחת מ - SCRATCH, כאשר קוד המקור יהיה בבעלות החברה. הפיתוח יתבצע על פלטפורמה סטנדרטית.

התמורה בגין שירותי הפיתוח תשולם בהתאם לניתוח מחיר שיערך על ידי הספק, על בסיס מחירי שוק ואסמכתאות שיוגשו על ידי הספק, ויאושר בכתב על ידי נתיבי איילון. פירוט לגבי סעיף זה מופיע בחוברת תנאי המכרז.

המערכות הרלוונטיות כיום הן :

מאגר היועצים – MICROSOFT VS .NET

אתר האינטרנט – WORDPRESS HTML 5

מערכת אחזקה.

ובעתיד מתוכננות מערכות נוספות.

שירותי התחזוקה והתמיכה במערכות אלו כולל בין היתר SLA למנהל, לתקלות, בעיות, זמינות וכשירות המוצר, שידרוג רכיבים במידת הצורך לשמירה על תאימות. התמורה בגין שירותי התחזוקה והתמיכה תחושב כעלות של 4% מערך המערכת שכולל את עלות הפיתוח הכולל שלה.

תשלום עבור רכש בנק שעות לשו"שים במערכת יעשה על פי טבלת התשלום לתוספת כוח אדם כפי שמופיע במסמך תנאי המכרז.

כאמור שירות זה הוא אופציונלי ולחברה הזכות להחליט אם לממש או לא את השירות הנ"ל.

מובהר, כי החברה תהיה רשאית לרכוש חומרה, תוכנה ומערכות תקשורת וכן מערכות ואפליקציות מכל מין וסוג שהוא מידי צד שלישי המשתלבים או מתממשים לתשתיות המחשוב וזאת גם ללא מעורבות הספק והספק ינקוט בכל האמצעים על מנת שכל הרכיבים האמורים יקלטו ויפעלו באופן אינטגרטיבי עם תשתיות המחשוב שתהיינה קיימות באותה עת. שירותים נדרשים בחברה.

בנוסף, הספק הזוכה יקבל עליו את האחריות וקבלת השירות, תחזוקה ותמיכה במוצרים הבאים אליו. התשלום יהיה על פי המנגנון שפורט לעיל (עמלה כפי המופיע בחוברת נאי המכרז)

1. מערכת אחזקה
2. תמיכה ב share point
3. תמיכה באתר אינטרנט
4. תמיכה במערכת מאגר יועצים
5. שרות המרת פרוטוקל שידורי מצלמות לפרוטוקל HTTP לטובת אתר אינטרנט תדמיתי הספק יהיה אחראי גם על סביבות הטסט של כל המערכות.

### 3 מעקב וביצוע

- הספק יבצע מעקב שוטף אחר ביצועי השירות. לצורך ביצוע המעקב יבנו מנגנונים ונהלים שיתבססו על דרישות המכרז ונהלי ספק והחברה, כפי שיאושרו על ידי המנהל. המציע יפרט את שיטתו להפעלת מעקב ועמידה אחר ביצועי השירות. (מענה לסעיף זה לא יעלה על חצי עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- על הספק יהיה להכין ולעדכן נהלים והוראות עבודה בכל עת וככל שיידרש ע"י החברה ו/או יידרש לצורך מתן השירותים בכלל ו/או לצורך מימוש השירות הפרואקטיבי בפרט. נהלים אלו יוכנו ע"י הספק ועל חשבונו במסגרת התמורה בגין שירותי תפעול, תחזוקה ותמיכה והם יאושרו ע"י החברה בהתאם לשיקול דעתה וכתנאי לכניסתם לתוקף.
- בנוסף לאמור לעיל הספק יגבש ויפעיל את השיטה, הכלים והנהלים לביצוע המעקב על מימוש SLA אשר יאושרו על ידי המנהל במסגרת תקופת ההתארגנות הנקובה בהסכם. אם רמת השירות הנמדדת אינה עומדת בדרישות רמת השירות על פי נספח רמת השירות, על הספק לנקוט בכל האמצעים, כולל תגבור כוח האדם, הכשרתו, או נקיטת אמצעים נוספים, והכל על חשבונו של הספק, כדי לעמוד באופן מלא ברמת השירות הנדרשת וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד לרשות החברה לרבות פיצוי מוסכם בגין עמידה ברמת השירות הנדרשת. המציע יפרט באיזו דרך בכוונתו לממש את קיום ה SLA. (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- הספק יקיים ישיבות היגוי תקופתיות עם נציגי החברה לדיווח על ביצוע ההסכם ויוציא סיכומים בהתאם כולל משימות למעקב ודוח ביצוע משימות קודמות.
- ישיבות חודשיות: אחת לחודש בתאריך שיוגדר מראש ובאופן קבוע תתקיים ישיבת ההיגוי החודשית. בישיבה ישתתפו המנהל ומנהלים נוספים בהתאם להחלטת החברה, ע"פ בקשת החברה. סדר היום לפגישה יכלול דיון בנושאים הבאים: נושאים פתוחים מהפגישה האחרונה, ביצוע מול תכנון משימות, תפעול שוטף, פרויקטים לסוגיהם, דיווח על אירועים חריגים, הטיפול בהם ותוצאותיו, סיכום של רמת השירות שסופקה ועמידתה בדרישות הנספח רמת השירות, אירועים מיוחדים הצפויים בתקופה הקרובה, תעדוף ושינויים, הצגת תוכניות העבודה לשלושת החודשים הבאים (ברזולוציה חודשית).
- ישיבות רבעוניות: אחת לרבעון תתקיים ישיבת היגוי רבעונית, בנוכחות אותו פורום. בנוסף לנושאים השוטפים הנדונים בפגישות החודשיות, ידונו בפגישה הרבעונית הנושאים הבאים: סקירה רבעונית, דיון הישגים, שיפורים, אירועים חריגים, פעולות שננקטו ותוכנית מתקנת, עדכון תוכנית העבודה השנתית, במידת צורך, השלכות ואישורים תקציביים, פרויקטים ויוזמות חדשות.
- ישיבות שנתיות: אחת לשנה תתקיים פגישה שנתית בהשתתפות מנהלת אגף מערכות מידע או מי מטעמה וסמנכ"ל תפעול או מיקור חוץ מטעם הספק שהוא הגורם שאחראי על ביצוע ההתקשרות מטעם הספק.

### 3.1 דיווחים ודוחות

- דיווחים - הספק יגיש דוחות סטאטוס, בקרה וניהול אתר, וזאת בהתאם לדרישות המנהל.
- הספק יקים ויפעיל מערך למדידת וחישוב המדדים הנדרשים בהסכם רמת השירות כפי שמפורט במסמכי המכרז לרבות בפרק 8.3 למפרט טכני זה. מערך זה ימדוד את רמת השירות על פי אופי המדדים השונים בצורה רציפה או תקופתית, מלאה או מדגמית, הכל פי צרכי חישוב המדדים המפורטים בהסכם רמת השירות. יש לפרט את המנגנון המוצע, דרך פעולתו והתפוקות שיספק.
- הספק יפיק דוחות מפורטים ומרכזים של המדדים השונים ויציגם לנציגי החברה על פי לוחות הזמנים הקבועים לדוחות אלה. הדוחות הכוללים את חישוב מדדי רמת השירות הנדרשים בהסכם רמת השירות, יופקו על ידי הספק בצורה אוטומטית מכלי המדידה של השירות. לדוחות אלה יצורפו מסמכי המלצה על דרכים לשיפור בפעילות התחזוקה הכוללת את מוקד השירות.
- לחברה שמורה הזכות לבדוק את אמינות הדוחות ותקינותם. כמו כן, תהיה לחברה גישה ישירה לכלי מדידת רמת השירות וקובצי הנתונים שלהם. והיה ויתגלו מקרים של עיוות נתונים או מקרים של חוסר אמינות בדיווח החברה תהיה רשאית לקנוס את הספק הזוכה. הישנות של מקרים אלו יכולה להוביל לביטול הסכם ההתקשרות עם הספק הזוכה כפי שמופיע במסמכי המכרז והנספחים הנלווים.
- אין בכל האמור לעיל כדי לגרום מזכות החברה לבצע את כל האמור לעיל בעצמה.
- במסגרת ביצוע השירותים, באחריות הספק להגיש דוחות שוטפים למנהל, המשקפים את פעילותו והמאפשרים ניתוח ומעקב לצורך מדידת השרות.
- דוגמה לרשימת הדו"חות מוצגת בטבלה לעיל והיא חלקית ומהווה דוגמה לנדרש. הרשימה והתכולה אינן סופיות ונתונות לשינוי ע"י המנהל או על ידי הספק בהתאם לצרכים שיתעוררו. מבנה הדוחות יוסכם ויתואם עם האחראי מטעם הספק הזוכה או שימסר לספק הזוכה על ידי המנהל ובמעמד זה יסוכם על הדוחות הנדרשים, התקופה בהם יופקו והמבנה שלהם. המציע מוזמן לפרט מהע טבלת הדוחות שלדעתו נדרשים. (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).

דוח	תיאור	יומי	שבועי	חודשי	שנתי
ביצועי מוקד השירות	כמות שיחות נכנסות, נענות, אחוזי מענה, אחוזי מענה בזמן היעד, ממוצע זמן המתנה, זמן המתנה מקסימאלי, ממוצע אורך שיחה, אורך שיחה מקסימאלי, אחוזי שיחות ננטשות, ממוצע זמן המתנה של שיחות ננטשות, כמות שיחות יוצאות, ממוצע משך שיחה יוצאת, התפלגות זמני מענה. הדוח יהיה בכתב שעותי.	✓	✓	✓	✓
בדיקות בוקן	פרוט מבנה ודרישות הדוח יקבע בשלב ההתארגנות.	עד 10:00			
דוח התפלגות פניות, תקלות ומשימות	דוח גרפי מרכז פעילות של יום קודם: מספר הפניות, התקלות והמשימות, חלוקה ע"פ גורם מטפל, סך הפניות, התקלות והמשימות שנפתרו, סך הפניות, התקלות והמשימות שנתרו פתוחות - פרוט מלא יקבע בשלב ההתארגנות.	✓	✓	✓	✓
דוח פעילות שוטפת/מונעת	הדוח ירכז את הפעילויות שבוצעו ברמה רחבת במסגרת תחזוקה שוטפת/מונעת (ביצוע אל מול תוכנית העבודה, פעילויות שבוצעו ב-AD, ב-EXCH, במערך התקשורת וכדו'). פרוט מלא יקבע בשלב ההתארגנות.			✓	✓

√	√			דיווח כל הפרמטרים הנדרשים על פי המוגדר בנספח רמת שרות.	SLA
√	√			פרוט מבנה ודרישות הדוח יקבע בשלב ההתארגנות.	דוח סטאטוס מערך אחסון
√	√			פרוט מבנה ודרישות הדוח יקבע בשלב ההתארגנות.	דוח סטאטוס גיבויים
√	√			דוח על עומסי תעבורה במתגי השדרה וקווי תקשורת אל ומחוץ למטה החברה.	דוח ביצועי רשת
√	√	ע"פ דרישה		רשימת מצאי, קוד פריט, מיקום כל פריט מצאי (עובד ומיקום), מצב תקינות כל פריט מצאי. דוחות מנהל על רמת השירות בחתך חודשי ורבעוני.	מצאי/איוונטר
√	√	לאחר אירוע		דוח המפרט את האירועים החריגים, מה בוצע וכיצד הספקנערך על מנת למנוע מצב דומה בעתיד.	אירועים חריגים ופעולה מתקנת/ מונעת
		לאחר אירוע		כמפורט בסעיף 10 לעיל.	דוח תחקור תקלות
חצי שנתי				סיכום תוצאות סקר שביעות רצון בהתאם לדרישות נספח SLA	סקר שביעות רצון
√	√			דוח המפרט את רמת העדכון של כל רכיבי המערכת של החברה הכולל PATCH LEVEL ו- ANTIVIRUS PATCH LEVEL. דוח זה יכלול תהליך עדכונים מחזורי.	דוח מצב גרסאות ועדכונים של מערכות הפעלה לשרתים ותחנות עבודה
√	√	ע"פ דרישה		דוח המפרט כל גישה למערכות החברה על ידי כל גורם חיצוני למטרת תמיכה כלשהיא.	דוח התחברות גורמים חיצוניים למטרת תמיכה
√	√	ע"פ דרישה		דוח המפרט כל גישה למערכות החברה על ידי כל גורם חיצוני או פנימי לכל מטרה יומיומית.	דוח התחברות גורמים חיצוניים למטרת עבודה יומיומית
√	√	√		דוח ונתחית אירועים מרכיבי ה-IDS הקיימים. דיווח תקופתי רבעוני על ממצאים, בעיות, המלצות, שינויים ותוצאות לאורך זמן.	דוח אירועי IDS
רבעוני					דוחות לפעילות פרואקטיבית

- מועדי הגשת הדוחות :
  - דו"חות יומיים - מדי יום עבודה עד השעה 10:00 בבוקר.
  - דו"חות שבועיים - מידי יום א' עד השעה 12:00 בצהרים.
  - דו"חות חודשיים ודו"חות חודשיים מצטברים - בכל יום עבודה חמישי בחודש, עד השעה 12:00.
  - דו"חות רבעוניים - בכל יום עבודה עשירי בחודש הראשון של הרבעון, עד השעה 12:00.
  - דו"חות שנתיים - ביום העבודה העשירי בחודש הראשון של השנה, עד השעה 12:00.
- המציע יפרט את סוגי הדוחות שנדרשים לדעתו על מנת שיופקו ויסופקו ואת תדירות הפקתם. (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).

#### 4. ביצוע סקרי שביעות רצון משתמשים

- החברה תערוך לבצע סקרי שביעות רצון משתמשים (בתדירות ובהתאם למפורט בנספח רמת שירות), על בסיס מבנה סקר וסולם ציונים שיאושרו ע"י המנהל. על פי שיקול דעתה של החברה סקרי שביעות הרצון יבוצעו בשיתוף עם הספק הזוכה.
- סקרי שביעות הרצון יבוצעו תוך שימוש בכלים ממוחשבים המיועדים למטרה זו ובהתאם להוראת המנהל. הכלים ישמשו להפצה, קבלה של מענה מהמשתמשים וניתוח הסקר. ממצאי הסקר ישמשו כנתון לעמידה באמנת השירות המפורטת בפרק 8.3 ובהתאם לתוצאותיהם יקבעו הפיזיו המוסכם \ תגמול על אי עמידה או עמידה באמנה הנדרשת כמפורט בפרק 8.4.
- סקרי שביעות הרצון מרמת השירות הניתנת על ידי הספק יבוצעו על ידי החברה כחלק מבדיקת מדדי הביצוע של הספק.
- הסקר יכלול נתוני שביעות רצון השוואתיים והערכת מגמות השינוי של שביעות רצון המשתמשים. תוצאות הסקר ירוכזו בדו"ח, ינותחו ויוצגו בפני הספק. על בסיס ממצאי הסקר יכין הספק תוכנית שיפור הנוגעת לשירותים שבתחום אחריותו וכן המלצות לשיפור התהליכים והנהלים הפנימיים בחברה.
- המציע יציג את סקרי שביעות הרצון שיש לבצע לדעתו ויצרף דוגמאות לסקרים מעין אלו שביצע. (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).

## 5. שירות פרואקטיבי

- באחריות הספק להקים מרכז תמיכה למשתמשי נתיבי איילון, המרכז יתארח במרכז תמיכה קיים של הספק ללקוחות אחרים ויהווה נקודת קשר יחידה (SPOC - Single Point of Contact) לפניית משתמשים בנושאים בתקלות ובבקשות שירות. המרכז יזין את כל הקריאות, הטיפול בהן, פרטים לגבי סיום הטיפול, מעקב תקלות חוזרות ועוד על גבי מערכת השירות של נתיבי איילון.
- בשלב זה, וכהערכה אשר אין בה לחייב את החברה, בנתיבי איילון כ- 50% מהמשתמשים הפנימיים מוגדרים משתמשים בכירים שדורשים זמינות גדולה במשאבי מחשוב, ויש לתת להם שירות שעונה על רמת השירות הנדרשת עבורם. מרכז התמיכה יעניק את מכלול השירותים לכל המשתמשים המורשים של החברה. הספק יתמוך במשתמשים העובדים מהבית, גם מעבר לשעות העבודה של החברה, בין גדרי חלון הזמן לשירות כפי שהוגדר במבוא ולאורך מסמך זה, ובמסגרת שעות התמיכה של המוקד שיוגדר בהמשך. הוא יתן להם את מכלול שירותי התמיכה, לרבות סיוע בהתחברות מרחוק למשאבי החברה וסיוע בפתרון בעיות תקשורת למול הספק.
- מתן משוב לפונה על סטאטוס הפנייה - איוש המרכז יהיה ע"י נציגי שירות מקצועיים, עם שאיפה למתן מרבית הפתרונות באמצעות דרג א', ללא צורך בנייתוב הפנייה לדרג נוסף. הכוונה להגיע לרמה של First Time Fix Rate בשיעור כפי שמצויין בסעיף 8.3 כבר בתום הרבעון השני לתחילת הפעילות של הספק הזוכה בחברה.
- בכל קריאה או בקשת שירות הפונה יקבל מספר פנייה ויוכל להתעדכן ללא התערבות אנושית בכל עת בסטטוס הפניה שלו, כולל צפי לקבלת השירות. המציע יפרט את הדרך המוצעת להתעדכנות זו. (מענה לסעיף זה לא יעלה על חצי עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- בנוסף, תפקידו של מוקד השירות הוא עידוד המשתמשים לפנות למרכז התמיכה או לפתוח קריאה על ידי שימוש באפליציה או דרך המוקד, ולא ישירות לטכנאי או למנהל האתר. כלומר עידוד המשתמשים לפתיחת פניות באמצעות קריאה טלפונית או ממשק Web דרך פורטל החברה.
- פתיחה וסגירה אוטומטית של תקלות ע"י מערכת השו"ב במסגרת טיפול מונע שוטף, הכולל במידת האפשר פתרונות מוכנים מראש לתקלות וזאת על מנת למנוע התדרדרות של אירוע לתקלה משביתת שירות. סגירת קריאה תבצע רק אחרי בדיקה של נציג השירות מול הלקוח המשתמש, שאכן נפתרה בעייתו וקבלת אישור כתוב ממנו. אם דווח סיום טיפול אך התקלה לא הסתיימה (למשל במקרים של העתקת חומרים) הקריאה תיפתח וזמן הטיפול בה יעודכן. כנ"ל לגבי תקלות חוזרות (בטווח של עד 5 ימים מהטיפול). תקלות חוזרות מהוות גורם שיכול לפגום בעמידה ב SLA ולכן נדרשת הקפדה לטפל בהן באופן יסודי על מנת למנוע הישנותן
- במסגרת השירותים הניתנים, על הספק להעניק לחברה שירות מונע ופרואקטיבי שמטרתו למנוע תקלות, לוודא עמידה בנספח רמת השירות וליצור שיפור מתמיד בתפקוד תשתיות המחשוב והשירותים. השירות יכול, בין היתר, את המרכיבים הבאים: אחת לחודש לפחות וכן על פי דרישה יבצע הספק פעילות פרואקטיבית יזומה ע"י מומחי מערכת (שאינם נמנים על צוות הספק באתר), עבור המערכות הבאות: אחסון, תשתיות מיקרוסופט, תקשורת, בסיסי נתונים ואבטחת מידע וכן כל מערכת /או תשתית /או רכיב אחר לגביו תינתן הוראת המנהל. המציע יפרט מהן הפעולות המוצעות על ידו. (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).

- בנוסף לאמור לעיל יבצע הספק באמצעות הצוות הקבוע באתר איסוף של מידע שוטף על תקלות חמורות או חוזרות, תחקירים, ניתוח מגמות, ניתוח מידע וגיבוש המלצות לשיפור. בנוסף יבצע הספק מעקב אחר מימוש ההמלצות לשיפור וכן ימסור דיווח תקופתי על הממצאים והכל בהתאם לדרישות המנהל.
- המלצות לתכנית עבודה - הספק יכין ויגיש לאישור המנהל תוכנית עבודה שנתית לביצוע תחזוקה שוטפת ומונעת, יעדים לשיפור השרות ברמה שנתית ופרוייקטי מחשוב נוספים, לפי דרישת החברה וזאת במועד שירה לו על כך המנהל. תוכנית העבודה תכלול, בין היתר, המלצות להגדרת סטנדרטים, פתרונות טכנולוגיים, הצעת חלופות, תצורות מרכיבי חומרה ותקשורת, ייעול מערך התמיכה וכדו'. הספק יהיה אחראי למימוש התכנית, מעקב אחר ביצועה ועדכונה בהתאם לדרישות החברה.
- אחת לשנה יגיש הספק למנהל הצעה לתוכנית עבודה שנתית, שתאושר ע"י החברה לפני מימושה, שתכלול ביצוע פעילות פרואקטיבית ומגיבה בתחום אבטחת המידע, לרבות תחקירים.



## 6. טיפול ושירות

- באחריות הספק לדאוג לניהול, תפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב, עבור כל מערכות החברה, על כל אתריה, לרבות תוכנה, חומרה, ציוד קצה ויתר המרכיבים של תשתיות המחשוב. אחריות זו כוללת, בין היתר, אך לא רק:
  - התקנה, שדרוג ועדכון של ציוד כולל עדכוני קושחה (Firmware), עדכוני מנהלי התקן (driver) וגרסאות מערכת הפעלה ותוכנות. תמיכה מלאה בסביבות העבודה של המשתמשים. השירותים כוללים ביצוע שדרוג בתחומי תשתיות תקשורת, תשתיות חומרה ותשתיות תוכנה. היוזמה לשדרוג תבוא מהחברה או מהספק ותבוצע אך ורק בהוראת ובאישור החברה לפי נוהל שינויים, וזאת בין היתר לגבי תוכנית השדרוג, היקפה, זמני ביצועה וכן כל נושא אחר כפי שיוורה המנהל.
  - כחלק בלתי נפרד מתכולת ההתקשרות על פי ההסכם, יבצע הספק את כל ההכנות הדרושות לרבות התקנות ניסיוניות ובדיקות מקדמיות ויצג את מלוא היקף המשמעותיות הנובעות מהשדרוג לגבי הנדרש מהיישום ויבצע את ההתקנות הנדרשות. השירותים כוללים ביצוע שדרוג למערכות תוכנה כתוצאה מקבלת גרסאות/מהדורות תוכנה חדשות או כתוצאה משינויים בסביבה הטכנולוגית של המערכת (לדוגמה, שינוי במערכת הפעלה, שינוי בסיס נתונים).
  - באחריות הספק, לבצע בין היתר את פעולות כדלקמן (ופעולות נוספות כנדרש ו/או בהתאם להנחיות החברה כפי שיהיו מעת לעת):
    - לספק שירותי התקנה, העתקה ושדרוג למרכיבי התשתית, להבטיח ביצוע תקין של כל פעולה/שירות ואינטגרציה של הרכיב המותקן לשאר הרכיבים/למערכת, התקנה והפצה של תוכנות תשתית ויישום, כולל לניהול והפצת גרסאות (ציוד קצה, שרתים, ציוד אקטיבי, תוכנות תשתית).
    - לבצע התקנות של ציוד בחברה, וזאת על פי דרישת החברה. התקנה פיזית בכל אחד מאתרי החברה, כפי שיידרש, התקנת תוכנות תשתית נדרשות לתפעול הציוד ווידוא פעולה תקינה בסיום ביצוע.
    - לבצע בשוטף העתקה פיזית והתקנה של ציוד חומרה על פי דרישת החברה, כולל תיאום, פירוק, אריזה, שינוע לכל אחד מאתרי החברה (כולל ביטוח), התקנה.
    - לבצע שדרוגים של רכיבי תוכנה וחומרה: מערכות הפעלה ויישומי משרד ממוחשב בכל תחנות העבודה, על פי דרישת החברה.
    - החלפה/שדרוג שרתים, רכיבי תקשורת, מוצרי אבטחת מידע, ציוד היקפי ורכיבים נוספים, על פי דרישת החברה ו/או בהתאם לנדרש בהוראות ועדכוני יצרן.
    - תפעול ותחזוקת ציוד קצה - הספק יבצע כל הפעילות הכרוכה באבטחת הפעילות התקינה של ציוד הקצה הפרוס עבור המשתמשים בכל אתרי וסניפי החברה הקיימים והעתידיים.

- התקנה, הזזה (העברה), הוספה, או שינוי של רכיב תשתיות המחשוב - על הספק לבצע שירותי התקנה, הזזה והעתקה (בתוך האתר או בין אתרים) לכל תשתיות המחשוב, ובכלל זה: התקנה והעתקה של ציוד חומרה, תוכנות תשתית, ציוד קצה וציוד היקפי. העברה פיזית של ציוד חומרה על פי דרישת החברה, כולל תיאום מול כל הגורמים, פירוק ואריזה לצורך ההעברה, שינוע לאתר (כולל ביטוח) והרכבתו/התקנתו במקום החדש, כולל השבת הציוד למצב עבודה זהה למצבו באתר הישן, או למצב הנדרש בסביבה החדשה ווידוא ביצוע תקין (ביצוע גיבויים/ העברת חומר כנדרש/ הגדרות פרופיל וכדו').
- התקנת ציוד חדש ו/או העתקת ציוד קצה קיים בתוך האתר או בין אתרים, לרבות כל המרכיבים הנדרשים להתקנת והפעלת הציוד.
- תפעול ותחזוקה שוטפת ותחזוקה מונעת - הספק יבצע תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר של תקלות מכל סיבה שהיא, ניהול בקרת תצורה/מצאי, רישום מסודר של פעילות הטיפול המונע עבור כל פריט ציוד, החלפה/התקנה של חומרים מתכלים אשר יסופקו ע"י החברה או ירכשו ע"י החברה במסגרת של שירות שוטף או פר-קול, טיפול מונע בתדירות המומלצת על ידי היצרן, עדכון גרסאות תוכנה המפעילות ציוד (Drivers, Firmware) וכיו"ב.
- הספק יבצע תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר של תקלות מכל סיבה שהיא, ניהול בקרת תצורה/מצאי, רישום מסודר של פעילות הטיפול המונע עבור כל פריט ציוד, החלפה/התקנה של חומרים מתכלים אשר יסופקו ע"י החברה או ירכשו ע"י החברה במסגרת פר-קול, התקנת ציוד חדש ו/או העתקת ציוד קצה קיים בתוך האתר או בין אתרים, לרבות כל המרכיבים הנדרשים להתקנת והפעלת הציוד, טיפול מונע בתדירות המומלצת על ידי היצרן, עדכון גרסאות תוכנה המפעילות ציוד (Drivers, Firmware) וכיו"ב.
- תיקון תקלות, כולל החלפת רכיבים ואספקת חלקי חילוף הנדרשים לתיקון התקלות, מקוריים וחדשים.
- התאמה וכוונון תשתיות על פי צרכי האפליקציות בגישה כוללת (End to End).
- תוכנה - על הספק לבצע כל הפעילות הכרוכה בתפעול שוטף של יישומי תשתית, הקיימים ואלו שהחברה תעשה בהם שימוש בעתיד, ובתפעול תוכנות התשתית הקיימות ואלו שירכשו ע"י החברה בתקופת ההתקשרות, ובהבטחת ביצועים תקינים של יישומים כאמור, בקרת בצוע ותיקון תקלות. ביצוע תחזוקה עבור מערכות תוכנה משיקות ייעשה ע"י הספק ברמת תשתית בלבד (First level support).
- על הספק לבצע התקנה והפצה של תוכנות תשתית ויישום, כולל ניהול, הפצת והתקנת גרסאות לשרתים ולתחנות עבודה (שדרוג ו/או החלפת מהדורות תוכנה ו/או עדכונים, תיקונים ושינויים המתקבלים באופן שוטף מיצרן התוכנה, על פי הצורך). עדכונים קריטיים יופצו ויותקנו מיידית וללא דיחוי והעבודה עליהם תתבצע ברצף עד לסיום הפצת העדכון.
- על הספק לבצע ניהול ומעקב אחר רישיונות תוכנה ובכלל זה: מניעה של שימוש לא מורשה, ניצול נכון של מצאי הרישיונות, זיהוי תוכנות מורשות אשר אינן מנוצלות ואינן בשימוש, מתן התרעות על פקיעת תוקף רישיונות תוכנה.
- הספק ינהל את נושא הרישוי במערכות המידע כולל קבלת בקשות לתוספת רישוי, מתן אישורים, מעקב אחר שימוש, והסרה של רישוי לא נדרש. הספק יציף פערים בנושאי רישוי בכתב למנהל.
- בין היתר, הספק יבצע את השירותים המפורטים להלן:

- שרתים - תחזוקה, ניהול ותפעול של כל שרתי החברה והתשתיות הנלוות, כולל תיקון תקלות, התקנות רכיבי חומרה, תוכנה ומערכות הפעלה, החלפת רכיבים, אספקת חלקי חילוף, ביצוע עדכוני קושחה (Firmware), ניהול ובקרת זמינות וביצועים, ניהול בקרת תצורה, ביצוע שדרוגי תוכנה תקופתיים או עקב תקלה וכיו"ב.
- חומרה וציוד - הספק יהיה אחראי לתחזוקת כל ציוד המחשוב של החברה, לרבות שרתים, מחשבים, מתגים, נתבים, מערכת אחסון וכל ציוד אחר שיוחלט עליו ויפורט במסמך זה או בהודעה לספק. תקינות כל החומרה והציוד הקיים בחברה ושיירכש בעתיד, היא באחריותו של הספק, ועליו לדאוג לתחזוקה ולטיפול בכל תקלה עד להשבת החומרה והציוד לפעולה תקינה, ויחולו ההוראות הבאות:
  - לגבי הציוד הנמצא באחריות צד ג' במסגרת רכש, הספק יהיה זה שיממש את האחריות ויפעיל את ספק הציוד בכל מקרה של תקלה הדורשת את טיפולו.
  - באחריות הספק לבצע ניתוח וזיהוי תקלה והפעלת ספק החומרה / הציוד במקרה הצורך בהתאם לתנאי האחריות, מעקב אחר הטיפול בחומרה / ציוד עד לפתרון התקלה ותיעוד התקלה.
- ניהול תפעול ותחזוקה של חדרי ישיבות המכילים מערכות Video Conference. על הספק חלה אחריות לתפעול הציוד, ותחזוקתו ברמה נאותה לפעולה בכל עת נתונה. במקרה של תקלה הספק ידאג לאבחון התקלה ברמת 1 tier, מתן סיוע ראשוני, החלפה לציוד חליפי ככל שזה קיים, ולתפעול האחריות הקיימת על ידי פנייה לצד ג', למתן שירות.
- באחריות הספק לספק את כל התמיכה הנדרשת למחשבים הניידים שבבעלות החברה (התקנת מערכות הפעלה, שדרוגי תוכנה, עדכוני BIOS, קושחות, עדכוני אבטחה, עדכוני אנטי וירוס וכדו'). מכיוון שמחשבים אלו נמצאים בשימוש גם מחוץ לחברה, באחריות הספק לבדוק אותם בתדירות של לפחות אחת לחצי שנה או עקב פניית משתמש, כולל בהיבטים של אבטחת מידע ועדכניות תוכנת אנטי וירוס. המחשב הנייד יועבר לשם כך לרשות אנשי הצוות במטה החברה בתאום מראש עם המשתמש.
- ניהול מערך אחסון, גיבויים והתאוששות מאסון - במסגרת השירותים הניתנים, הספק יהיה אחראי לניהול מערך גיבויים, שחזורים והתאוששות מאסון ולמתן פתרונות אובדן מידע. בנוסף למפורט מטה, על הספק לבצע כל פעולה הנדרשת לצורך ביצוע דרישה זו. השירות כולל תחזוקה ותמיכה במערך האחסון הקיים בזמינות מלאה, כולל ניהול התקשרות עם ספק שהחומרה נמצאת באחריותו במסגרת הרכש, ככל שקיימת, כולל תיקון תקלות ואספקת חלקי חילוף. אחריות לשרתי הגיבוי ולמערך הגיבויים על גבי קלטות, הנעשה במטה החברה.
- ניהול ותחזוקה של מערך הגיבוי, השחזור וההתאוששות מאסון וכן ניהול מערך קלטות הגיבוי בחברה. מסירת עדכוני שוטפים על סטאטוס ומלאי קלטות הגיבוי והתראה מוקדמת על הצורך ברכישת קלטות נוספות. ניהול רשימת גיבויים ומיקומם לצורך איתור הגיבוי המתאים וביצוע שיחזור בהתאם לצורכי החברה.
- בחברה מותקנת מערכת אחסון מתוצרת חברת NETAPP לגביה רוכשת החברה בד"כ אחריות ושירות יצרן ודואגת לחדש התקשרות זו במועד הנדרש. על אף אחריות היצרן כאמור לעיל, על הספק מוטלת האחריות לתפעול וניהול מערכת האחסון בעצמו לרבות תוך הפעלת אחריות ושירות היצרן.

- בחברה מוטמעת ספרייט גיבוי מתוצרת IBM לשם שמירת נתונים לטווח הארוך. הספק יקבל עליו את האחריות לתחזוקת המערכת לרבות עלויות המשך השרות והתחזוקה של רכיבי המערכת. על הספק לפעול על פי נהלי החברה לגבי גיבוי ושחזור יזום, כולל בקרות SOX.
- ביצוע גיבויים לנתונים ולמערכות, כולל בדיקת אופן הסיום של כל גיבוי, כך שניתן יהיה לבצע שחזור במקרה של תקלה, ואחריות לבדיקת תקינות הגיבוי שנוצר, הכל על פי מדיניות החברה ועל פי נהלי הגיבוי שיוגדרו ע"י הספק ויאושרו ע"י החברה. בקרת תקינות שחזורים, כולל ביצוע תרגולות שחזור נתונים תקופתיות (פעם בחודש ומערכת מלאה פעם ברבעון), תיעוד התרגול ודיווח למנהל. שחזור קבצים ומידע, על פי הנחיות המנהל או גורם מורשה מטעמו.
- מרכז DR - הספק יהיה אחראי על כל רכיבי פתרון ה-DR של החברה, לרבות ניהול מערך האחסון, הגיבוי וההתאוששות מאסון, ובכלל זה: תחזוקה שוטפת של כל הציוד באתר ה-DR של החברה. הספק ידאג לעדכניותו של אתר ה-DR, לזמינותו ותפקודו בכל רגע נתון. הספק יודא שאתר ה-DR מוכן להפעלה בכל עת. ביצוע בדיקות תקופתיות בתדירות עליה יורה המנהל ולפחות אחת לשנה לגבי תקינות וזמינות פתרון ה-DR בכללותו על כלל רכיביו. תפעול, תחזוקה ותמיכה למערך האחסון והגיבוי, כולל ביצוע שינויים בהגדרות, ביצוע תוספות על פי דרישת החברה, ככל שידרש.
- ניהול ותחזוקת בסיסי נתונים (DBA) - הספק יהיה אחראי לניהול, תפעול, תחזוקה, ניטור ואופטימיזציה באופן שוטף (כולל בקרה) של בסיסי נתונים. הספק יהיה אחראי להתקנה ובחינת של גרסת תוכנה חדשה שדרוג התוכנה, במידה ויידרש ועל-פי אישור החברה. הספק יבצע פעולות אלו באמצעות הפעלת גורם מוסמך (DBA) בלבד ובאישור מנהלי היישום הרלוונטיים בחברה והכל בכפוף לאישור המנהל ובידיעתו.
- ניהול ותחזוקת רשת התקשורת – חומרת הליבה של רשת התקשורת מתבססת על מוצרי חברת HP. הספק יהיה אחראי לניהול, תפעול ותחזוקת רשת התקשורת במטה החברה ובכל אתרי וסניפי החברה הקיימים והעתידיים בפריסה הארצית ויבצע כל פעילות הכרוכה באבטחת הפעולה התקינה של כל תשתיות התקשורת כולל טיפול בתקלות הנובעות מהגדרות או מצורך בהחלפת חומרה תקולה (אותה ניתן לקבל מחברת HP במסגרת האחריות על הציוד). לאחר תום תקופת האחריות, אספקת חלקי חילוף תהיה באחריות הספק. באחריות הספק לנטר ולנהל את רשת התקשורת הפנימית, הארצית, האלחוטית ולהגיש דוחות למנהל על ביצועי הרשת אחת לרבעון.
- אחריות זו כוללת, בין היתר: תחזוקה, תמיכה, אבטחה, תפעול וניהול מערך התקשורת האקטיבי (נתבים ומתגים), ביצוע תחזוקה שוטפת, תיקון תקלות, החלפת רכיבים ואספקת חלקי חילוף. ביצוע שינויים בהגדרות, כפי שידרש, ובהתאם לשינויים במטה החברה ובכל אתרי וסניפי החברה הקיימים והעתידיים.
- במסגרת פעילות החברה ובהתאם להתפתחות הטכנולוגיה, יתכן ויבוצעו שינויים במבנה תשתיות רשת התקשורת. שינויים אלה יבצעו על חשבון החברה, אולם האחריות לביצוע פעולת השדרוג והתמיכה עצמה הינה על הספק (כולל התקנה ואינטגרציה) כחלק מהשירותים הניתנים על ידו במסגרת ההסכם, וללא כל תמורה נוספת על השירות.

- הקמת רשתות ארגוניות חדשות, לפי הצורך, לוגיות, פסיביות ואקטיביות, ובכלל זה, התקנה של כל ציודי החיווט הנדרשים, ארונות תקשורת, ביצוע הגדרות בציוד התקשורת האקטיבית, וזאת בכל אתרי החברה, על פי דרישת החברה. החברה תרכוש על חשבונה את המרכיבים החדשים והספק יהיה אחראי להתקנתם ולהטמעתם (כולל התקנה ואינטגרציה) כחלק מהשירותים הניתנים על ידו במסגרת מכרז זה, וללא כל תמורה נוספת.
- תחזוקת כל חדרי התקשורת במטה החברה ובכל אתרי וסניפי החברה הקיימים והעתידיים. אחריות זו כוללת אחריות לניקיונם, סידור פנימי של הגישורים בארון, הימנעות ממצב "ספגטי" ומראה מסודר של הארונות. הפעילות תצוין במסגרת דוח פעילות שוטפת/מונעת.
- תמיכה בקישוריות של משתמשים ניידים, כולל טיפול בקישוריות מן הבית למשתמשים המורשים לכך. שירות זה יינתן באתרי החברה או בתמיכה טלפונית של המוקד והכונן.
- תחזוקה, תפעול ותמיכה מלאה למערכת Wireless (אלחוט) (נתב מרכזי ונקודות גישה) -בבניין המרכזי במטה החברה ובכל אתרי וסניפי החברה הקיימים והעתידיים. ביצוע עדכון מערכות, כולל: שדרוגי גרסאות בכל הרכיבים, עדכוני קושחה (Firmware), עדכוני תוכנה ותיקון ליקויים. ביצוע ביקורות תקופתיות של רשתות התקשורת, בדיקות ביצועים וכוונון הרשתות לשמירת רמת השירות ותכנון קיבולת.
- תפעול ותחזוקת חדרי תשתיות מחשוב - באחריות הספק להפעיל את ספקי השירות האחראים לטיפול במערכות התומכות בחדרי תשתיות המחשוב ולוודא ביצוע כל הבדיקות הדרושות במועדן (חדר שרתים, חדר UPS, גנרטור, מיזוג, מערכת כיבוי אש ועוד).
- תפעול, תחזוקה ותמיכה לחדרי ישיבות וחדרי הדרכה - במטה החברה ובכל אתרי וסניפי החברה הקיימים קיימים חדרי ישיבות והדרכה הכוללים ציוד, כגון מקרנים, לוחות מחיקים אלקטרוניים וכד'. באחריות הספק טיפול ותחזוקה של הציוד בחדרי הישיבות, בכלל זה: תיקון תקלות, החלפת רכיבים ואספקת חלקי חילוף. באחריות הספק מתן תמיכה ושירות בתפעול מלא של כיתת ההדרכה, כולל עמדת מדריך ו-15 תחנות עבודה המקושרות למערכת class net (תוכנה). באחריות הספק מתן תמיכה במשתמשים בכל הקשור לתפעול המערכות המותקנות בחדרי הישיבות, כולל תמיכה בתפעול מצגות (לפני דיונים) והכנת החדרים. יתכן, כי במהלך תקופת ההתקשרות, ישונה מספר חדרי הישיבות במטה החברה או באתרי וסניפי החברה הקיימים והעתידיים. על הספק יהיה לתחזק גם חדרים נוספים כאמור, במסגרת התמורה הכוללת המשולמת לו, ללא קשר להיקף חדרי הישיבות ולציוד המצוי בהם. כיתת לימוד המחשבים, אשר ממוקמת בבניין מטה החברה, נחשבת לצורך סעיף זה כחדר ישיבות לכל דבר ועניין וכוללת מקרן ומסך.
- מתן תמיכה לכל סוגי הטלפונים הניידים - באחריות הספק מתן תמיכה בקישוריות ובהפעלת תוכנות משרדיות במידת הנדרש, לכל סוגי הטלפונים הניידים (סנכרון פגישות ודואר מתוך החברה ומחוצה לה, התקנה והפעלת תוכנות משרדיות ייעודיות לחברה).
- תפעול מערך אבטחת מידע - הספק יהיה אחראי להפעלת מערך אבטחת המידע, על פי מדיניות החברה, ובכלל זה אחריות מלאה להפעלת כלי אבטחת מידע (אבטחת זמינות מערכות המחשוב ואבטחת מערכות המידע), בין היתר כמפורט בנספח מצב קיים ובהתאם להנחיות החברה כפי שיהיו מעת לעת.

הספק מתחייב למלא בקפידה את הנחיות ונהלי אבטחת המידע, שמירה על פרטיות וביטחון המידע בחברה. החברה רשאית לשנות ולהגדיר מחדש את כללי אבטחת המידע, מעת לעת ועל פי הצורך, והספק מתחייב לקיים את הכללים כפי שייקבעו ע"י החברה וללא תוספת תמורה. כמו כן באחריות הספק: תחזוקה, תפעול, ותמיכה בכל מרכיבי המערך (חומרה ותוכנה) - מוצרי אבטחת מידע ומערך הגנה מפני וירוסים ותוכנות זדוניות.

- לדאוג לעדכון כל רכיבי הרשת והתשתית לגרסתם האחרונה נכון לאותו החודש (עדכוני אבטחה קריטיים לשרתים ולתחנות עבודה, אנטי וירוס, מערכות אבטחת המידע המותקנות).
- תחזוקה, תפעול, ותמיכה במרכיבים חדשים אשר יתווספו למערך הקיים של אבטחת המידע. החברה תרכוש על חשבונה את המרכיבים החדשים וככל שהחברה תורה על כך, יהיה הספק אחראי להתקנתם ולהטמעתם.
- תחזוקה וניהול משתמשים על סיסמאותיהם והרשאותיהם, במערכות התשתית, בהתאם לבקשות והנחיות שיועברו ע"י המנהל או מי מטעמו. בין היתר כולל פתיחה וסגירת משתמשים, מתן הרשאות, הדרכות משתמשים, אפשרות למתן תמיכה אפליקטיבית בתקלות משתמש חוזרות.
- תחזוקת אמצעי הזדהות וניהול גישה של משתמשים וספקים המתקשרים לחברה מחוץ לחברה (Remote Access). VPN MFA.
- מימוש הפעלת תצורות חיווי פעילות משתמשים בגישה לרשת ולמערכות מידע בדגש על מידע רגיש ושמירת קובצי החיווי, וזאת בהתאם למדיניות אבטחת המידע בחברה.
- ברשות החברה מערכת הדפסה מאובטחת (כפי שמפורט בנספח מצב קיים). באחריות הספק לתת את מלא השרות למערכת ולציוד הקצה של המערכת, קרי מענה ראשוני ותפעול תקלות מול ספק השירות.
- בניית נהלי תפעול, מעקב, אכיפה והתרעה על כל הסיכונים במערכות המידע.
- הגדרת תצורות (קונפיגורציות) מוצרים באופן שתפקודם יהיה מאובטח ע"פ הוראות היצרן ודרישות החברה.
- ביצוע סקרי סיכונים ועמידות נגד חדירות למערכות החברה בתדירות עליה יורה המנהל והגשת דו"ח ביצוע והמלצות בהתאמה והכל תוך שיתוף פעולה עם גורמי הביקורת על החברה ומחלקת אבטחת מידע.
- הספק מתחייב כי במסגרת פעילותו עבור החברה, בין אם במטה החברה ובין אם בכל מקום אחר לא יעשה על ידו ו/או ע"י מי מטעמו כל שימוש בתוכנות פיראטיות.
- אמצעי אחסון מידע ישנים או תקולים, בין אם עצמאיים או כחלק מצידוד מחשוב, לא יוצאו מחוץ לחברה לתיקון או גריטה, ללא אישור של המנהל.
- בעת התקנת מערכות הפעלה או יישום תשתית בצידוד חדש או לאחר "נפילת מערכת", על הספק לוודא, כי הוא מתקין זאת בתצורה מאובטחת ע"פ נהלי האבטחה המתאימים בחברה.
- במקרה של הפסקת עבודת עובד הספק או צד שלישי הפועל מטעם הספק, ובדגש על עובדים או צדדים שלישיים כאמור שהחברה דרשה את הפסקת עבודתם, הספק יפעל במיידית לחסימת גישה עבורם.

- באחריות הספק לשמור מדיה מודפסת ודיגיטלית המכילה עותק של כל סיסמאות הניהול העדכניות לכל מערכות במסגרת השירותים ולרעננה בהתאם להוראת המנהל אשר תשמר בכספת אצל מנהל הביטחון בחברה.
- הספק יפעל במקרים כדלקמן בהתאם לנהלי ו/או הנחיות ו/או הוראות החברה ו/או המנהל, כפי שתהיינה מעת לעת:
  - עדכוני תוכנה/חומרה, לרבות ביצוע רישום ומעקב אחר גרסאות, פאז'ים ורכיבים אחרים.
  - בעת אירוע סייבר ו/או אבטחת מידע. תפעול וניהול האירוע כולל SLA מוגדר 7\*24 ותמיכה בצוות IR טיפול באירועים השוטפים המתקבלים ע"י מוקד ה-SOC
  - עדכוני אבטחת מידע בשוטף ועדכונים בעדיפות וחשיבות גבוהה לביצוע מידי בכל זמן שידרש שימוש הספק במערכות מידע שאינן מותקנות ברשת החברה.
  - הרשאות צוות הספק לעבודה בחברה ועל ידי חיבור מרחוק.
- ניהול, תחזוקה ומעקב תיק אתר ורישוי תוכנות - באחריות הספק להכין תיק אתר ולתחזק אותו במשך כל תקופת ההסכם. את תיק האתר יש להגיש למנהל 60 יום ממועד תחילת ההתקשרות ולאחר מכן, בכל עת בתדירות שיקבע המנהל או לפי דרישה. כל המידע בתיק האתר צריך להיות עדכני בכל רגע נתון. אחריות זו כוללת: הכנה ועדכון של תיק אתר שיכלול תיעוד מלא ועדכני של האתר לכל אחד מאתרי החברה ותיק מערכת עבור כל היישומים, בהיבטי התשתית, בשרתים ובתחנות הקצה. ניהול רישום, תיעוד ועדכון מצאי של תוכנה, חומרה, ציוד תשתית ותקשורת, ציוד מחשוב, ציוד מתכלה, תנאי האחריות, רישוי תוכנה ומועדי עדכון גרסאות, הקיימים בחברה, על כל אתריה, מועדי תפוגת רישוי מיקום המצאי בפועל וכד'. הפקת דוחות ניהול מצאי בתדירות שתקבע ע"י המנהל וע"פ דרישת החברה. על רשימת מצאי הציוד להיות עדכנית בכל עת על כל רכיביה.
- תיק אתר יכלול, בין היתר, את המידע כדלקמן:
  - כל מסמכי התקשרות זו עם הספק.
  - אנשי קשר מרכזיים של הספק, קבלני משנה וכל גורם רלוונטי אחר.
  - מידע ארגוני (מבנה ארגוני, פריסת אתרים, מיפוי ופריסת משתמשים לסוגיהם, אינוונטר חומרה/תוכנה, משתמשי VIP, אתר הבית).
  - תרשימים: רשת, פריסת קווי תקשורת, פריסת ציוד אקטיבי (נתבים ומתגים), פריסת ציוד קצה, מערך אבטחת מידע, פריסת אנטי וירוס, טלפוניה (פריסת מרכזיות), נתבי שיחות, פריסת ציוד משותף (מדפסות ומקרנים), פריסת שרתים, פריסת ארונות תקשורת, מבנה חדר שרתים מרכזי ואזורים, אופני התחברות מבחוץ למערכות החברה.
  - רישוי (כולל פירוט נותני השרות הרלוונטיים ואנשי הקשר) לרבות לגבי מוצרי אבטחת מידע (סוגים וגרסאות), מוצרי מיקרוסופט, תוכנות צד ג'.
  - אפליקציות: ריכוז אפליקציות מותקנות (מיקרוסופט וצד ג'), אנשי קשר / מנהלי מוצר / תמיכה, מדריכי התקנה.
  - שרתים: טבלת ריכוז (פריסה, ייעוד, דגמים, זיכרון, מערכות הפעלה, גרסאות).

אחסון: פרוט מערכת, הגדרות גיבוי. גיבוי: פרוט מערכת, הגדרות סטאטוס גיבויים (אחסון/ספרית קלטות), מדריכי גיבוי ושחזור.

- הדפסה מאובטחת: פרוט מערכת, מדריך תפעול, פריסת מדפסות רשת. אבטחת מידע: טבלת ריכוז מוצרי אבטחת מידע (מוצר, גרסה, תאריכי תפוגה ועוד), פרוט מערכות מותקנות, הגדרות במערכות השונות, מעקב אחר שינויים. נהלים, הנחיות עבודה ומדריכים: כל נהלי והנחיות העבודה וכן המדריכים שנכתבו ע"י הספק וע"י החברה. כל הטפסים הרלוונטיים לפעילות הספק. טופולוגיית אתר DR ונהל הפעלת אתר ה-DR.
- ניהול ותחזוקת רשת טלפונית IP – ברשות החברה מרכזיית טלפון המתופעלת על ידי חברת בינת במסגרת מכרז החשב הכללי (שירל"י). באחריות הספק לתת שירות למרכיזה זו או כל מרכיזה אחרת אם וכאשר תותקן במשרדי החברה ושלוחותיה החל משירותים בסיסיים כגון הגדרת שלוחות, הדרכה בסיסית, ביצוע שינויים, וכלה בהפעלת חברת בינת במקרה של תקלות שעליהן הספק לא יכול להתגבר לבדו.
- טיפול בתקלות מערכתיות (קריטיות) - תקלה מערכתית/קריטית מוגדרת בנספח ה-SLA והמנהל יהיה רשאי להגדירה אד-הוק באופן שונה וכן לדרוש טיפול מהיר יותר בתקלה בהתאם לצרכי החברה ושיקולי דחיפות ונחיצות. השירותים כוללים טיפול בתקלות מערכתיות מרגע קבלת הודעה על תקלה מערכתית או זיהוי תקלה כזו ועד למועד תיקונה לשביעות רצון המנהל.  
טיפול בתקלה מערכתית (קריטית) יבוצע בהתאם להנחיות עבודה לטיפול בתקלה מערכתית.  
טיפול הספק בתקלה יכול גם המשך טיפול בתקלה מעבר לשעות העבודה הרגילות וזאת עד לפתרונה המלא ולשביעות רצון המנהל.
- במקרה של תקלות שלא נפתרו באמצעות צוות הספק באתר, באחריות הספק להפעיל גורמים מומחים חיצוניים, ככל שידרש ובהתאם להוראות המנהל, עד לפתרון התקלה וזאת ללא כל תוספת תמורה.
- תחקור תקלות מערכתיות ותקלות חוזרות - הספק אחראי לביצוע תחקור לתקלות מערכתיות ולתקלות חוזרות וכן לאירועים שהחברה תורה על ביצוע תחקור לגביהם. תוצאות התחקיר יכללו את תיאור התקלה ודרך פתרונה, את מקור התקלה, את המסקנות שהוסקו וכן המלצות למניעת הישנותה. בנוסף, תחקור יבוצע ויוגש ע"י הספק בהתאם להנחיית המנהל. תוצאות התחקור יופצו לכל הגורמים המעורבים מטעם החברה. החברה תוכל לאשר את הדו"ח או לבקש השלמות נוספות. תחקור יחשב כמושלם רק לאחר אישורו ע"י החברה. בנוסף, על צוות האתר להעביר את תוצאות התחקור כאמור לגורם המנהל את פעילות הספק עבור החברה אצל הספק.
- טיפול באירועים חריגים - אירוע חריג הינו כל אירוע שאינו תקלה מערכתית או קריטית הקשור לאי עמידה של הספק במחויבויותיו למתן השירותים נשוא הסכם זה, הפוגע או עלול לפגוע ביכולת הספק לעמוד ביעדי השירות ואשר יוגדר ככזה ע"י המנהל. כך למשל: תקלות שזמן פתרון חורג מטווח הזמן שהוגדר, איתור בעיה שעלולה להתרחש במידה והספק לא התריע לגביה מראש, לדוגמא: חוסר בקיבולת או נפח משאבי מחשב, איחורים באספקת ציוד או מלאי חלפים, הפוגעים או עלולים לפגוע במתן השירות. כל אירוע חריג ידווח ישירות בזמן אמיתי על ידי הספק למנהל. בנוסף, דו"ח בכתב יוגש למנהל תוך 24 שעות. האמור לעיל יותח ויוצג בנוסף בפגישות שוטפות ותקופתיות, כולל הפעולות המתקנות ותוכנית פעולה למניעת הישנות הבעיה.



- באחריות הספק להעניק שירותי אחריות לציוד שנרכש היא לתקופה של חמש שנים. באחריות הספק לספק בתום תקופת אחריות הרכש שירות ותחזוקה, כולל החלפת רכיבים תקולים בציוד. הספק יהיה אחראי לתחזוקת הציוד ובכלל זה, ניתוח, זיהוי וטיפול בכל תקלת ציוד כולל החלפת רכיבים פגומים, אספקת חלקי חילוף נדרשים ותיעוד התקלה.
  - התשלום עבור החלפים והחלקים, הדרושים לביצוע התיקונים או התחזוקה, פרט לחלקים מתכלים, כלולים בתמורה המשולמת לספק בהתאם להסכם, לרבות הוצאות הובלה, פרוק, הרכבה והתקנה וכל הכרוך בכך, ולא תשולם לספק תמורה נוספת כלשהי בגין כך.
  - הספק אחראי לניהול, תפעול, חידוש (התשלום עבור החידוש בחלק מהמערכות יבוצע על ידי החברה, והספק יתבקש רק להתריע על תום תקופת השירות השוטפת) ומימוש כל הסכמי התחזוקה שהחברה רוכשת. האחריות כוללת הפעלת ספקי מערכות לצורך קבלת תמיכה וטיפול בתקלות, כולל איתור תקלות, אפיון הסיבות לתקלה, קביעת אופן הטיפול וטיפול עד למתן פתרון הולם, קבלת מהדורות תוכנה חדשות והתקנתן, התעדכנות וקשר שוטף. בכל מקרה של ציוד הנתון בתקופת האחריות, הספק יפעיל את נותן האחריות ויהיה אחראי למימוש תנאי האחריות הללו. למען הסר ספק באחריות הקבלן לפקח על תחזוקה של מערכות תומכות חדרי תשתיות מחשוב כגון מערכות מיזוג, אל פסק וכד'.
  - למען הסר ספק, אחריות הספק הינה האחריות כוללת לספק את מלוא השירות, תוך עמידה ברמת השירות המוגדרת בנספח רמת השירות לרבות לגבי הציוד הנמצא במסגרת אחריות צד ג', ולא תישמע טענת היעדר שליטה מטעמו.
  - על הספק לדאוג לפתרון כל בעיה שתעורר, כך שכל אתרי החברה יפעלו ויתפקדו באופן סדיר ורצוף. שירות זה יכול, בין היתר, טיפול ותחזוקה בתחנות עבודה ניידות, מדפסות, סורקים, וכל ציוד קצה אחר שקיים או שיירכש בתקופת ההתקשרות.
- למען הסר ספק יובהר, כי ככל ותחליט החברה שלא לחדש את תקופת האחריות כאמור הספק יקבל עליו את האחריות לתחזוקת המערכת במתכונת אחריות יצרן במלואה (Back to Back), לרבות נשיאה בעלויות הכרוכות בכך וללא כל תמורה נוספת לספק.

## 7. נהלי וכללי אבטחת מידע

- המציע יפרט את דרכי ההתמודדות, והפתרונות הניתנים לכל הנושאים המוזכרים בפרק זה. באם יש נושאים שלא מופיעים, המציע רשאי להוסיף ולהזכירם. בנוסף, הספק מתחייב לקיים בקפידה את כל דרישות החברה ובכלל זה דרישות הממונה על אבטחת המידע של החברה. (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- הספק יהיה בעל תקן ISO-27001. כמו כן על הספק לנפק אישור כי הוא עומד בכל תנאי האבטחה המקובלים (כולל מבדק שרשרת אספקה). יינתן יתרון למציע שכבר יש ברשותו תו תקן לאבטחת מידע. המציע יציג את כל התקנים המקובלים אך הלא מחייבים בשוק בתחום אבטחת מידע בהם הוא עומד, ויצרף להצעה העתק מהאישורים. (מענה לסעיף זה לא יעלה על חצי עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- בארגון קיימת מדיניות סדורה בתחום אבטחת מידע המוכתבת על ידי משרד התחבורה. החברה כפופה למטה הסייבר הממשלתי. למרות זאת, החברה רשאית לשנות ולהגדיר מחדש את כללי אבטחת המידע, מעת לעת ועל פי הצורך, והספק מתחייב לקיים את הכללים כפי שייקבעו ע"י החברה וללא תוספת תמורה.
- העסקת עובדים תהיה על פי החלטת החברה וטעונה אישור מראש ובכתב של ממונה אבטחת מידע (או המנמ"ר) של החברה, וזאת מבלי לגרוע ממחויבויות הספק ואחריותו על פי ההסכם.
- ממונה אבטחת המידע של החברה ו/או נציג החברה יהיו רשאים לדרוש מהספק שלא לספק את השירותים באמצעות מי מעובדיו, גם לאחר שהחל את עבודתו, מבלי שיתנו טעם לכך והספק מתחייב להרחיק את העובד מיד לאחר שיידרש לעשות זאת. ספק לא יהיה זכאי לפיצוי בגין דרישה כאמור, ומתחייב להעמיד איש צוות חלופי בעל כישורים שלא יפחתו מכישורי איש הצוות המוחלף בתוך 48 שעות לכל היותר.
- הספק מצהיר בזה כי ידוע לו שכל הידיעות אשר בידו ו/או אשר תגענה לידו ו/או לעובדיו תוך כדי מימוש התחייבויותיו במכרז זה ו/או בקשר עמו, הינן חסויות והוא מתחייב לשמור על כל מידע לשם ביצוע הפרויקט ו/או בקשר עמו. אין לפרסמן בכל הקשר או למסרן לצד שלישי ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהנהלת החברה.
- הצהרות סודיות - הספק מתחייב לחתום בעצמו וכן להחתים את עובדיו, כולל קבלני משנה, על הצהרת סודיות כמופיע בנספח הצהרת סודיות ולהעביר העתקים מקוריים מהצהרות אלו לידי הממונה על אבטחת המידע של החברה. העתקי הצהרות הסודיות מצורפים כנספח להסכם. אי החתמה מיידית על הצהרת סודיות של גורם או אי מסירת הצהרת סודיות לחברה מיד עם ההחתמה וכן כל הפרת הצהרת סודיות ו/או אי קיום הוראה מהוראות נספח זה יראו כהפרה יסודית של ההסכם ע"י הספק.
- החזרת מידע - המציע/הספק מתחייב להחזיר לחברה (בלי לשמור עותקים) כל מידע, חומר ומסמכים שקיבל מהחברה לצורך הגשת ההצעה (למעט מסמכי המכרז) ו/או לביצוע עבודתו תוך שבועיים מיום סיום תקופת המכרז או מיום שנדרש לכך ע"י החברה, לפי המוקדם ביניהם. (הכוונה לכל חומר שהוא, בכתובים, בדפוס, במדיה מגנטית או אופטית או בכל אמצעי אחר).

הספק רשאי לשמור מידע מקום בו שמירתו נדרשת על פי דין או לצורך התגוננות בהליכים משפטיים קיימים, ובכפוף לכך שכל המידע ישמר בהתאם לנהלים והנחיות אבטחת המידע אשר חלים על נתיבי איילון כפי שיהיו בתוקף באותה עת.

- מנדור נגישות** - הנהלת הספק תוודא כי לא תהיה כל נגישות למידע לכל גורם שהוא אלא אם הוא יעמוד בכל התנאים הבאים גם יחד, ולהלן יקרא: "עובד הספק מורשה מידע": קיבל אישור לעבוד מממונה הביטחון (או המנמ"ר) של החברה טרם תחילת עבודתו, הינו עובד הספק ו/או הינו ספק משנה של הספק הקשור לחוזה, עליו להיות חשוף למידע במסגרת תפקידו ו/או עליו להימצא בשטח העבודה מתוקף תפקידו, תודרך באופן יסודי לגבי כלל דרישות אבטחת המידע והוחתם כמתבקש. הספק יפרט את מערכת המעקב אחרי האישורים לעובדים השונים (כולל אנשי הגיבוי). (מענה לסעיף זה לא יעלה על חצי עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- חוקים ותקנות והסמכות** - על הספק לעמוד באספקת השירותים בדרישות כל דין החל על השירותים וכן בפרט בדרישות החוק והתקנות המפורטות להלן: חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 (לרבות תקנות, צווים והוראות מכוחו), חוק המחשבים התשנ"ה-1995, התקן הבינלאומי ISO 15408. הספק יציג אישורים רשמיים לגבי ההסמכות והתקנים שברשותו. ההסמכות הנדרשות מעובדי תחום אבטחת מידע של הספק: הסמכה של CCSA – Checkpoint, הסמכה של CISSP – Microsoft, הסמכות של HP, הסמכות לכלי NAC ו-SEIM.
- הספק יתחייב לעמוד בדרישת ההסמכות לכל המאוחר תוך שנה ממועד ההתקשרות. הספק יפרט אלו הסמכות יש לעובדיו בתחום אבטחת מידע. (מענה לסעיף זה לא יעלה על חצי עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- נהלים** - הספק יידרש ליישם את נהלי תפעול אבטחת המידע שלו, להתאימם לצרכי החברה ולהגישם לאישור החברה. לאחר קבלת האישור, על הספק לפעול לפי נהלים אלו. לבקשת החברה, הנהלים יופצו ע"י הספק לגורמים הרלוונטיים.
- אירועי אבטחת מידע יטופלו על פי נוהל אירוע חריג שיגובש על ידי הספק בזמן תקופת החפיפה ויאושר על ידי החברה.
- אבטחה פיסית בהתאם להנחיות של ממונה הביטחון (או המנמ"ר) של החברה.
- סיכונים ואיומים** הספק יפרט ויטפל במענה לסיכונים ואיומים, בכל סביבות העבודה ויסייע לחברה או מי מטעמו, עפ"י הנחיית החברה ככל שיידרש, בטיפול במענה לסיכונים ואיומים במהלך הפיתוח והבדיקות. המציע יפרט במענה את המתודולוגיה ושיטות העבודה המוצעות על ידו לטיפול במענה לסיכונים ואיומים. (מענה לסעיף זה לא יעלה על חצי עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- דרישות מיוחדות** - במקרה של הוצאת מידע מחוץ למתקני המחשוב ע"י הספק, באחריותו לדאוג לשינוע מאובטח של המידע.
- ניהול משתמשים והרשאות** - ניהול הרשאות המשתמשים יבוצע באמצעות Active Directory. בנוסף, הרשאות משתמשים ביישומים השונים יבוצע ע"י החברה בתוך המערכות עצמן. ככלל, הגדרת/גרירת משתמשים יתבצע עפ"י נהלי החברה. למערך ניהול ההרשאות יהיה גיבוי אחד לפחות שאינו תלוי במערכים האחרים.

- אחראי אבטחת המידע מטעם הספק ינהל רישום מעודכן של תפקידים, הרשאות הגישה שנקבעו להם ואנשי צוות הממלאים תפקידים אלה.
- אחראי אבטחת המידע מטעם הספק ידאג לביטול ההרשאות של עובד של הספק שסיים את תפקידו ולשינוי סיסמאות וקודי גישה למאגר המידע, שהעובד עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו של איש הצוות ובנוסף להעברת איש הצוות למאגר אחר של לא פעילים.
- על הספק להיות ערוך, בכל עת, לביקורת חיצונית שתופעל על המערכות וממצאיה יועברו לידי החברה. הביקורת תתייחס, בין השאר, למערכי האבטחה במתקנים המשמשים את מערכות החברה בחדר המחשב במשרדי החברה, או באתרים נוספים אשר להם זיקה או השפעה על אבטחת המערכת.
- החברה או נציגיה המוסמכים יהיו רשאים בכל עת לבצע בדיקות מערכי אבטחה, בקרת חסינות, איתור פרצות אבטחה ובדיקות יעילותם של מנגנונים המשמשים לאבטחת המערכת.
- הספק יפעל ליישום המלצות הביקורת ותיקון הליקויים, תוך פרק זמן סביר, כפי שייקבע על ידי החברה.
- סקרי סיכונים ובדיקות חוסן - הספק יערוך סקר סיכונים אבטחת מידע ובדיקות חוסן על ידי גוף חיצוני, מוסכם ובלתי תלוי לביצוע סקרים אלו בתדירות של אחת לשנה. הספק יפרט את הכלים שבהם ישתמש לביצוע סקרים אלו. (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- מבדקים פנימיים שבהם מחויב הספק יבוצעו ע"י עובדי הספק שאינם נמנים על צוות התפעול השוטף של החברה. הספק ישתף פעולה עם החברה או מי מטעמה במסירת כל מידע נדרש לטובת הבדיקות.
- החברה רשאית, מעת לעת וללא כל הודעה מוקדמת, לבצע סקרי סיכונים ומבחני חוסן למערכת על ידי חברה חיצונית שמועסקת ע"י החברה בהסכם נפרד, והספק מחויב לבצע את הדרוש תיקון על פי ממצאי הסקר ולפעול ליישום המלצותיהם.

## 8. המימוש

לעיל פורטו הקריטריונים לפעילות הספק, הדרישות מאת הספק באספקת השירותים והמטלות בהן ידרש לעמוד. להלן יפורט הליך המימוש. תת הפרק הראשון יעסוק במוקד השירות, תת הפרק השני יעסוק באנשי הצוות הקבוע שיוצבו קבע במשרדי החברה, תת הפרק השלישי ידון באמנת השירות, SLA, ותת הפרק הרביעי ידון במנגנוני גידול ומנגנוני תגמול \ פיצוי מוסכם במימוש אמנת השירות.

### 8.1 מוקד השירות

- שירותי מוקד השירות יינתנו בשעות העבודה כדלקמן:
  - בימים א'-ה' בשעות 7:00 - 22:00. ע"י נציגי שירות של מוקד התמיכה שיהיו נוכחים במטה הספק. ביום ו' בשעות 8:00 - 14:00.
  - בשעות שמעבר לשעות הפעילות המפורטות לעיל - ע"י כונן טלפוני, כנ"ל (אופציונאלי בהתאם להחלטת המנהל) ועל ידי מתעלי מודק ה NOC פורמט של 7\*24\*365
  - הערה: טיפול בתקלה בהתאם לסיווגה ורמת השירות שהוגדרה עבורה יכלול גם המשך טיפול בתקלה מעבר לשעות העבודה הרגילות הנהוגות בחברה.
- מוקד השירות יטפל בקריאות ב-3 רמות המבטאות הסלמה כדלקמן:
- קו ראשון - המשתמשים יפנו למספר קבוע בחיוב פנימי דרך מרכזת החברה, או מספר חיצוני כפי שייקבע מעת לעת, או במייל, או באפליקציה או בכל דרך אחרת שדרכה ניתן לפתוח קריאה לקבלת שירות. מערכת ניתוב השיחות תזהה כי מדובר בפניה מעובדי החברה, ותנתב את השיחה לתומך המתמחה ומוסמך ומכיר את המערכות הרלוונטיות של חברה מטעם הספק, שיענה לפניה תוך 60 שניות, ויחל בטיפול מיידי בפניה, ללא השארת הודעה או שירות BACK-CALL.
- קו שני – לאחר קבלת קריאה שמהותה היא מטלה שוטפת או תקלה שלא ניתן לטפל בה דרך המוקד, יפעיל המוקד את אנשי הצוות הקבוע או אובנוסף צוות מומחים (לרבות מומחי תשתיות, מומחי מערכות יישומיות, מומחים טכנולוגיים של ספקי מערכות ו/או של ספקי שירות צד ג') מטעם הספק עד לפתרון מלא ולהחזרת השרות לזמינות מלאה.
- קו שלישי - שירותי מעבדה אליהם יותבו מערכות חומרה, רכיבים וציודים לצורך תיקון. הספק מתחייב שיהיה ברשותו ויוחזק באתר החברה מלאי ציוד חילופי תואם/שווה ערך לציוד הקיים, כדלקמן:
  - מדפסות, סורקים, מסכי מחשב וכן ציוד נוסף עליו יורה המנהל מעת לעת ואשר נועד לשמר מצב קיים של עמדות המשתמש, עמדות טכניות, חדרי ישיבות, ריכוזי תקשורת וחדרי השרתים וכן בכל מקום אחר כך שניתוב המערכות למעבדה לא יפגע ברמת השירות הנדרשת ובפעילות השוטפת. במקרה של הפעלת דרג תמיכה קו שלישי חיצוני, על הספק ללוותו לכל אורך הטיפול בתקלה ועד לפתרונה.
- חשיבות מוקד השירות ופעילותו התקינה והיעילה עבור החברה גבוהה, על כן, החברה רואה כערך עליון את השמירה על רמה גבוהה של איכות השירות, וכן על מתן מענה מקצועי ואדיב מצד נציגי מוקד השירות כלפי כלל הפונים.

- הספק ינהל את פעילות מוקד השירות באמצעות מערכת ניהול הקריאות הקיימת בחברה. באחריות הספק להקים לנהל ולתפעל מרכז שירות, כחלק ממוקד השירות הקיים של הספק, הנמצא במשרדי הספק, שיספק שירותי מוקד ו HELP DESK לחברה. הספק מצהיר בזאת כי הוא מתפעל מוקד שירות ויצרף פירוט קצר לגבי המוקד, המבנה שלו, דרך מתן השירות ומספר האנשים המספקים את השירותים במוקד, כמו כן יצהיר המציע כמה אנשים יוקצו כמינימום למתן שירות טלפוני לעובדי החברה וספקיה.
- מוקד השירות יתנהל וינהל את קריאותיו על גבי תוכנת Fresh service המותקנת בחברה. לעובדי מוקד השירות כמו גם לכל העובדים האחרים של הספק אצל החברה תינתנה הרשאות שונות לביצוע שינויים במידע הנצבר בתוכנת השירות.
- המוקד יעניק שירותי תמיכה לכלל משתמשי החברה (פנימיים חיצוניים וכן כל גורם נוסף שיוגדר כמשתמש הזכאי לשירות). מוקד השירות ועובדיו המוצבים בחברה והכפופים למנהל המוקד ולמנהל האתר יהיו נקודת קשר לפנייות משתמשים בנושאים של טיפול בתקלות ובבקשות שירות, לרבות סיוע בתפעול יישומי תשתית (כגון: office וכד') והדרכה וזאת באמצעות הטלפון, וב"שטח" אצל המשתמשים עצמם, לפי הצורך על ידי אנשי הצוות הקבוע באתר.
- מוקד השירות יישא באחריות לטיפול בתקלה ממועד הפניה עד לסגירת התקלה ואישור המשתמש על הסגירה כאמור, תוך עמידה ברמת השירות הנדרשת, כולל תיעוד מלא של כל התהליך, לרבות הפניה ואופן הטיפול במערכת קריאות ייעודית.
- כלומר, מוקד הבקרה יהווה מערך בקרה כלפי אנשי הצוות הקבוע המוצבים באתרי החברה, והוא זה שיתריע בפניהם על חריגות צפויות באמנת השירות, על עומסים וכד'.
- באחריות הספק לדאוג לאיוש מוקד השירות במספר מספק של אנשי תמיכה וטכנאים באופן שיבטיח עמידה בדרישות המוגדרות בנספח רמת שירות ואף מעבר לכך, וזאת במגמה לפתור את מרבית הפניות ללא צורך באסקלציה בנייתוב הפנייה לדרג נוסף ובעיקר לא לטכנאים המוצבים אצל החברה. יש לפרט מה יהיה האיוש המינימלי של המוקד לטובת החברה.
- כאמור בפרק המבוא רמת השירות הנדרשת במוקד הטלפוני היא מענה תוך עד 60 שניות, תחילת טיפול תהייה מיידית על ידי מוקדן המצוי במבנה הרשת ובציוד המותקן בחברה, ללא שירות שיחה חוזרת - call-back או השארת הודעה.
- על הספק לדאוג לכך שהיקף מתן הפיתרון למשתמשים במענה ראשון יהיה בשיעור גבוה, כפי שמפורט בפרק רמת שירות ואף מעבר לכך. מוקד השירות יטפל ויתעד את כל סוגי הפניות, תקלות או בקשות שירות, שיתקבלו מהמשתמשים. במסגרת השרות תינתן תמיכה במשתמשים ופתרון בעיות תפעול של המחשב, ציודי הקצה השונים, מערכת ההפעלה, יישומי המשרד הממוחשב ותמיכה במערכות תוכנה משיקות ברמת תשתית בלבד (support), הסבר, הדרכה והכוונה דרך הטלפון או על ידי השתלטות על תחנת העבודה של המשתמש או ע"י יציאת נציג השירות "לשטח".
- לצורך כך, הספק יאייש את מוקד השירות בעובדים בעלי מיומנויות מגוונות, הכוללים נציגי שירות, טכנאים ותפקידים אחרים, ככל שנדרש, מוקד השירות יקבל ויטפל פניות מאנשי החברה המוצבים בסניפי החברה ובאתרי העבודות, כמו גם הנמצאים בביתם ועובדים ממנו, ויסייע להם.

במקרה של תקלה בסניפים בהם לא מוצבים אנשי צוות, ושלא ניתן לפתור טלפוניית, למשל תקלת חומרה, ידאג מוקד השירות להוצאת טכנאי שטח של הספק (לא טכנאי המוצב קבע החברה) לסניף האמור על מנת לפתור את התקלה. הזמן להגעה יהיה על פי ה SLA של חומרת התקלה.

- בחברה קיימים משתמשים המוגדרים משתמשי VIP. הטיפול והשרות למשתמשים אלה יבוצע עם רמת שרות מיוחדת, אשר תוגדר לספק ע"י המנהל ותתחזק ע"י מנהל מוקד התמיכה.
- למען הסר ספק יובהר, כי מוקד השירות אחראי למעקב ותיעוד של כל פנייה לבקשת שירות, מכל סוג שהוא, ובכלל זה תקלות חומרה / תוכנה, בקשות הדרכה, משימה תפעולית / מורכבת וכד', עד לסגירתה כולל לוחות זמנים נדרשים לעמידה באמנת השירות והעברת התרעות לשטח. חריגות ברמת אמנת השירות ידווחו למנהל מטעם החברה, או במייל, מסרון או בשיחת טלפון, תלוי בחומרת התקלה והחריגה בטיפול בה. עניין זה יוגדר על ידי מנהל מוקד השירות בתחילת עבודתו של הזוכה.
- כל פנייה למוקד השירות תירשם במערכת הקריאות ויוקצה לה מזהה ייחודי שילווה אותה עד לסגירתה. מוקד השירות יתעד את תהליך הטיפול בפנייה משלב הפתיחה, אבחון התקלה או אפיון העבודה הנדרשת, מעקב אחר דרגי הטיפול השונים, דיווח ועד לסגירת הפנייה לאחר קבלת אישור המשתמש.
- אישור המשתמש לגבי סגירת התקלה יתקבל בכתב על ידי החתמתו על טופס הקריאה כאשר הטופס יכל גם תיאור של הטיפול שנעשה. הטופס עצמו יכול להיות טופס אלקטרוני ולא דווקא טופס נייר. החתימה תהיה בהתאם.
- כמו כן, על מוקד השירות לרשום ולתעד כל תקלה שהתגלתה דרך אמצעי ניטור האוטומטיים NOC, אותם מפעיל הספק, גם אם לא דווחה ע"י משתמש. התקלה תוגדר במערכת בהתאם לסוגה (כפי שמפורט בנספח רמת שירות), תתועד על כל שלבי הטיפול עד לסגירתה. תקלה שדווחה/זוהתה ע"י אמצעי הניטור או ע"י כל גורם אחר, תירשם במערכת הקריאות על-פי השעה בה התקבל הדיווח ותטופל בהתאם לסוגה (כפי שמפורט בנספח רמת השרות) עד לסגירתה.
- תשומת לב מיוחדת תינתן על ידי החברה לתקלות חוזרות. תקלה חוזרת היא תקלה שחזרה על עצמה בטווח של עד 5-7 ימי עבודה באותו מקום על גבי אותו ציוד, או תקלה שדווחה כסגורה והתגלת כלא כזו או תקלה מערכתית שדיווחים לגביה מתקבלים לאחר שהודע כי הסתיים הטיפול בה. למשל הגדרת תקלה כסגורה בתחילת תהליך העתקת חומר, ולא בסופו. בסמכות המנהל מטעם החברה להפוך תקלות רגילות לתקלות חוזרות. לתקלות חוזרות יש משמעות והשפעה על רמת השירות ומנגנוני התגמול/פיצוי מוסכם כפי שיפורטו בהמשך.
- פניות ומשימות בנושא מערכות אפליקטיביות יקבלו מענה ברמה של התקנת האפליקציה, תשתית ותקשורת. הספק לא יידרש לתמוך בתפעול האפליקציה מעבר לתחזוקה שוטפת, התקנת התוכנה על גבי המחשב \ טאבלט \ סמארטפון וכד', ומתן הדרכה בסיסית לפונה.
- תמיכה מעבר לתמיכה זו תינתן ע"י הגורם האחראי לאפליקציה (רשימת הגורמים האחראיים תועבר לספק).
- מוקד השירות יסווג את רמת החומרה של התקלה, על בסיס היקף התקלה וקריטיות המערכת בהתאם למפורט בנספח רמת שירות. מוקד השירות יתחיל לטפל בפנייה מיד עם קבלת הדיווח, ידאג לסיווג

התקלה, ולטיפול רצוף בפנייה עד להשבת השירות לקדמותו, וזאת עד למועד המקסימאלי הנגזר מחומרת התקלה, כפי שמפורט בנספח רמת שירות. למנהל יש סמכות לשנות את סיווג התקלה על פי שיקול דעתו.

- הספק ינתח באופן שוטף את הפניות, תקלות ומשימות ואת תהליכי הטיפול בהן במטרה לזהות מגמות, תקלות חוזרות, לנקוט בפעולות מתקנות ולשפר את תפקוד מוקד השירות ורמת השירות.
- מוקד השירות יפיק אחת לתקופה או לפי דרישה של המנהל, דוחות על ביצועיו ועל מהות הפניות המבוצעות אליו. בהתאם לשיקול דעת המנהל, יהיו הדוחות חלק מכלי הניהול ובקרת שירותי מוקד השירות. המציע יפרט את סוגי הדוחות שיופקו ויסופקו ואת תדירות הפקתם. (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).



## 8.2 אנשי צוות באתרי החברה

- הספק יציב במשרדי החברה אנשי צוות קבועים שיכלול לפחות: מנהל אתר שהוא גם מומחה בניהול רשת מטעם הספק בהיקף מקביל למשרה מלאה, מומחה סיסטם בהיקף מקביל למשרה מלאה, שני טכנאים בהיקף מקביל למשרה מלאה, וכן איש תחזוקת בסיסי נתונים, איש אבטחת מידע כמפורט בסעיף 2 לעיל. התפעול והאחזקה של מרכז ה DR של החברה וכמו כן מוקד ה DC יהיו באחריות השוטפת של מנהל האתר ושל איש הסיסטם.
- שעות הפעילות של עובדים אלו יהיו כמפורט בהמשך. יאמר כי בשעת עומס של תקלות או תקלה מערכתית מחוייבים כל אנשי המקצוע המוצבים אצל הספק לסייע בידי אלו המטפלים בתקלות, או לחילופין על הספק לדאוג להגעה מיידית, תוך לא יאוחר מ- 90 דקות של כוח אדם מיומן נוסף שיסייע בטיפול בתקלות ללא תוספת תשלום וכחלק ממילוי הוראות ה SLA.
- באחריות הספק להכשיר עובדים מטעמו כגיבוי עבור כל אחד מהעובדים שיוצבו בחברה (אנשי צל) ולהציב את ממלאי המקום באופן מיידית לעבודה בחברה במקום מוצבים קבועים בחברה אם המוצב לא הגיע לעבודה, אם בגלל מחלה, מחלה, שירות מילואים או כל סיבה אחרת.
- לא תתאפשר החלפת מוצבים בחברה (כולל אנשי הצל) אלא באישור מראש ובכתב של המנהל מטעם החברה ולאחר שהוגשו לחברה קורות החיים של המחליף, ולאחר שהמחליף הוצג בפני החברה, עבר ראיון קבלה וקיבל את אישורה כאמור בהמשך.
- באחריות הספק להעמיד את כל כוח האדם הנדרש לביצוע השירותים הנדרש בחוזה ולא פחות מכך. כל כוח האדם שיוצב מועסק אצל המציע כעובד ויהיה נעדר הרשעות ועונשים של בית משפט או בית דין בפלילים ואין נגדו הליכים פליליים תלויים ועומדים. (יש לצרף תעודת יושף לגבי העובדים הקבועים שיוצבו אצל החברה) יובהר כי נתיבי איילון שומרת לעצמה את הזכות לפנות לצורך קבלת מידע בהתאם לכל דין.
- אי אישורו של החברה לאיש צוות קבוע שהוצע מטעם הספק לא תהווה עילה לפגיעה / חריגה מרמת השירות. הספק יישא בכל הוצאה שתיגרם לחברה בגין החלפת מי מאנשי הצוות, בין אם עפ"י בקשתו ובין עפ"י בקשת החברה, לרבות הוצאות בגין חפיפה בין נותני השירותים. היה ויחסר לספק ידע כלשהו ו/או מומחים, הדרושים לביצוע השירותים, מתחייב הספק להשלים את החסר ע"י צירוף מומחים חיצוניים מתאימים לצוות הספק ועל חשבונו.
- הצוות מטעם הספק נדרש לבצע את כל המשימות והפעולות המפורטות בנספח זה וכן לעמוד בזמני שירות וביתר הדרישות המפורטות בנספח רמת השירות (SLA).
- בעלי התפקידים הרשומים לעיל אשר יוצבו באתר מטעם הספק יהיו בהכרח בעלי ניסיון מקצועי, השכלה וכישורים לפחות כמפורט להלן.
 

ההחלטה על העסקתם של המוצבים כנותני שירות לחברה היא אך ורק של החברה שרשאית להעזר בתהליך המיון והבחירה בגורמי חוץ כגון יועצים חיצוניים ומכונים לאבחון כוח אדם ולהעביר את המועמדים מבחני התאמה וידע ככל שנראה לחברה לנכון לעשות כן.

באם הספק לא יצליח להעמיד לבחירה אנשי צוות מתאימים, או אם החברה תפסול ברצף שלושה מועמדים שהציע הספק לכל תפקיד רשאית החברה לאתר ולגייס לתפקיד אנשי צוות על פי ראות עיניה.

אנשי צוות אלו שיגויסו על ידי החברה יקלטו לעבודה ויועסקו על ידי הספק, ובתנאי שכר ועבודה המקובלים בשוק לרמת השירות שהוא מעניק .

- למען הסר ספק, כל אנשי הצוות המוצבים במשרדי החברה, הם עובדי הספק, ולא יחולו עליהם יחסי עובד ומעסיק מול החברה, גם אם הם השתמשו במתקני החברה או בצידה, ובמערכות המחשוב של החברה (מחשבים של החברה, תיבות דוא"ל של החברה, תוכנות של החברה, וכד').
- הספק מתחייב כי הוא יחתים את העובדים על הסכם שבו מופיע תנאי זה, ולהעביר עותק של ההסכם האמור לידי החברה תוך שבוע מתחילת העבודה של העובד במשרדי החברה. האמור כולל גם את עובדי הגיבוי.

**הספק יסייע לחברה ועל חשבונו להזים כל תביעה של כל איש צוות שיתבע את החברה ויתבע ממנה הכרה בהיותו עובד של החברה, בין היתר כמפורט בהסכם ההתקשרות.**

- צוות הספק יבצע את עבודתו תוך שימוש בצידוד אשר ניתן להם ע"י הספק ועל חשבונו על פי אפיון של החברה. הצידוד כולל אביזרי חומרה, תקשורת, כלי עבודה ותוכנות על פי הנדרש, כולל עדכוני תוכנה וגרסאות חדשות ככל שידרש. הצידוד יאפשר לכל אנשי הצוות לעבוד בכל מקום – בסניפי החברה או בשטח או בביתם תוך יכולת התחברות למערכות החברה מרחוק, אלא אם קיבל הספק אישור מהחברה להשתמש בצידוד השייך לחברה. צידוד זה יעבור הקשחה על פי מדיניות אבטחת מידע בחברה. המציע יפרט מהם הכלים הניתנים ביד עובדיו לרבות רכב צמוד וכלים אחרים שנועדו לסייע בידם למלא תפקידם). במקרים מסויימים תנפק החברה לעובדי הספק צידוד כנגד תשלום של הספק לחברה, במקרה זה, הצידוד יהיה בבעלות הספק ויעבור לרשותו. (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד בפונט דויד 12, רוחח של 1.5).
- הספק מתחייב לאייש את תפקידי הצוות הקבוע לכל אורך תקופת הסכם ההתקשרות. החלפה של כל אחד מבעלי תפקידים אלה על ידי הספק תתאפשר בהתראה של חדשיים-חודש מראש, ע"י הספק בכתב. על הספק להקצות מועמד מחליף, העומד בקריטריונים המוגדרים במכרז זה בהתאם לתפקידו, ולמסור את נתוניו לחברה. החלפה כפופה לאישור החברה על פי נוהל הצבת עובד שהוצג לעיל. החלפה שאיננה באישור מראש ובכתב כאמור תגרור פיצוי מוסכם כאמור בטבלה המסכמת בפרק מנגנון התגמול פיצוי מוסכם.
- הספק יהיה אחראי כי פעילות כל אנשי הצוות יהיו בכפוף למדיניות ולסדרי העדיפויות שיוגדרו על ידי החברה.
- הספק נדרש לתמוך מקצועית באנשי הצוות (כולל הצל) ולספק להם הדרכה וסיוע מקצועי ע"י אנשי מקצוע ומומחים מטעמו, בכל מקרה שהדבר ידרש על ידם או ע"י החברה. הספק מתחייב לספק על חשבונו לכל עובד מטעמו אשר יעסוק במתן השירותים לפחות 5 ימי הכשרה מקצועית מלאים בכל שנה או עדכון מקצועי בתחומי העסקתם באחריותו ועל חשבונו של הספק ותוך תשלום שכר עבודתו של עובד הספק על ידי הספק בגין אותם ימים.
- על מנת שניתן יהיה ליצור קשר בלתי אמצעי בין אנשי הצוות הקבוע ונותני השירותים מטעם הספק, יצטרפו אלו לפעילות החברתית ולפעילות הגיבוש של החברה. במקרה של מספר מחזורים של פעילות זו, מנהל הצוות והאחראי מטעם החברה יתאמו איזה עובד יצטרף לאיזה מחזור. הספק ידרש לממן פעילות זו עבור אנשיו. אם מקובל על הצוות המקצועי, עדיף למחוק סעיף זה.

בימים בהם ישנה העובד בהכשרה ימלא את מקומו הצל שהוכשר לכך. הספק יעביר בכל חודש דיווח לגבי הכשרות כנייל שבוצעו – איזה עובד עבר איזו הכשרה ובאיזה היקף. הספק יגיש בכל תחילת שנה תוכנית הכשרה לכל אחד מאנשי הצוות.

- אנשי הצוות יועמדו לרשות החברה לאורך כל שעות פעילות המוקד, בימים א'-ה' בין השעות 7:00 עד 19:00 וכפי שיקבע מעת לעת בהתאם לדרישות החברה וצורכיה. החברה רשאית לדרוש כי במשך כל שעות הפעילות שלה תהיה נוכחות במטה החברה של כל אנשי הצוות. כל שינוי בשעות הפעילות יהיה באישור המנהל מראש ובכתב. כמו כן מוקד השירות יהיה פעיל עד השעה 22:00. ומוקד הניטור מרוחק יהיה פעיל במתכונת 24\*7\*365.
- העובדים המגיעים לאתר יחוייבו להחתים כניסה ויציאה. אם ההחתמה היא על ידי אפליקציה, ההחתמה תהיה חייבת להיות מלווה בחתימת מיקום (על ידי מערכת ה-GPS של הסמארטפון).
- על אף האמור לעיל, הטכנאים ידרשו לפעילות בשעות גמישות, בין השעות 7:00 בבוקר ו 19:00 בערב. על פי החלטת המנהל בחברה, עבודתו של אחד תתחיל בשעה 7:00 ותסתיים לאחר יום עבודה מלא (בן 9.5 שעות כאמור לעיל), והטכנאי השני יחל עבודתו בשעה 9:30 בבוקר גם הוא ליום עבודה מלא. האחריות על החלוקה מי יעבוד מתי היא של מנהל האתר מטעם הספק.
- שעות הנוכחות של מנהל האתר יהיו לפחות בין השעות 08:30 ל 18:00 מידי יום, של איש הסיסטם לפחות בין השעות 8:00 ל 17:30 מידי יום אלא עם יתואם עם המנהל מטעם החברה אחרת.
- עובד הצל שיוכשר לגיבוי העובדים יהיה זמין לחברה בשעות אלו, במקרה והעובד המקורי לא יגיע לעבודתו.
- אנשי הצוות יידרשו לפעול, ללא כל תוספת לתמורה המשולמת על ידי החברה לספק, בשעות שמחוץ לשעות הפעילות במקרים הבאים: תיקון תקלת מערכת משביתה או שלא ניתנת לטיפול במהלך שעות העבודה השגרתיות ו או ביצוע כל פעילות המחייבת השבתת מערכת או ניתוק המשתמשים או כזו העלולה להביא להשבתת מערכת או לניתוק משתמשים. וכך ישיבות מיוחדות או פעילויות אחרות
- כל אנשי הצוות יועסקו ישירות על ידי הספק במסגרת יחסי עובד מעסיק ולמען הסר ספק - לא על ידי קבלן משנה כלשהו. הספק מתחייב להדריך לכל תפקיד לפחות עובד מחליף אחד (צל), אשר יכיר את סביבת המחשוב של החברה וימלא את מקום העובד מיידיית במידה והעובד יעדר, או יתגבר את הצוות אם יהיה צורך בתיגבור.
- הספק מתחייב לעדכן את עובדיו (העובד והצל בכל תפקיד) בכל שינוי טכנולוגי, לבצע להם הדרכות וכל עדכון מקצועי כמקובל בתחום ומפורט בהמשך על מנת לספק בעבורם את כל המידע הטכני לביצוע תפקידם וכל זאת על חשבונו בלבד.
- הפסקת עבודה או החלפת מי מאנשי הצוות הקבוע ביוזמת הספק:
 

הספק אינו רשאי להחליף ו/או להפסיק את השירותים הניתנים על ידי עובד מאנשי הצוות הקבוע, אלא אם נתקבל אישורה של החברה לכך מראש ובכתב. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, היה ומי מאנשי הצוות הקבוע לא יוכל לתת שירותים לחברה באופן זמני או קבוע, מסיבות שאינן תלויות בספק, מתחייב הספק להודיע על כך לחברה באופן מיידי ולהציג בתוך 10 ימי עבודה איש צוות קבוע חלופי אשר יהיה זהה בכישוריו וניסיונו לאיש הצוות הקבוע המוחלף. ההחלפה תכנס לתוקף בכפוף לאישור החברה בכתב.

למען הסר ספק, באחריות הספק להמשיך ברצף וללא הפסקה במתן השירות ברמה ובהיקפים הנדרשים בעזרת מחליף. מובהר ומוסכם כי החברה תהיה רשאית שלא לאשר החלפת עובד מאנשי הצוות הקבוע המוצע על ידי הספק, במידה ולא השתכנעה כי נסיבות החלפת איש הצוות הקבוע אינן בשליטת הספק. תהליך אישור מחליף יהיה זהה לתהליך אישור עובד (בחינה, ראיון, מכוני התאמה או איתור חיצוני כפי שהוזכר לעיל).

- החלפת עובד ביוזמת החברה:

החברה רשאית לדרוש את החלפתו של מי מאנשי הצוות הקבוע מטעם הספק, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, והספק מתחייב לפעול בהתאם להודעת החברה.

דרשה החברה להחליף את מי מאנשי הצוות הקבוע, יציע לה הספק מועמד חלופי, אחד או יותר, אשר אינו נופל בכישוריו מהמועמד המוחלף, וזאת בתוך 10 ימי עבודה ממועד הודעת החברה. ההחלפה תכנס לתוקף אך ורק בכפוף לאישור החברה את המועמד מראש ובכתב ולאחר התהליך שהוזכר לעיל.

להסרת ספק יובהר כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של החברה להפסיק שירות כל שהוא באופן מיידי במקרים של הפרה יסודית של הסכם או במקרים בהם נהג אחד מאנשי הצוות הקבוע מטעם הספק בניגוד להוראות כל דין ו/או מסיבות ביטחוניות או חוקיות.

- בכל החלפה של איש צוות של הספק באיש צוות אחר של הספק, מכל סיבה שהיא, בין ביוזמת החברה ובין ביוזמת הספק, תבוצע חפיפה מקצועית שתימשך ככל הנדרש להכשרה מלאה של המחליף, ובכל מקרה לא תפחת מהמשך כדלקמן שתהייה על חשבון הספק. באחריות הספק להמשיך ולתת שירות ברמה ובהיקפים הנדרשים בעזרת מחליף.

לאנשי צוות קבועים - 10 ימי עבודה,

עובדים אחרים - 5 ימי עבודה,.

- היעדרות של יום עבודה אחד או יותר של אחד מבעלי התפקידים בצוות הקבוע תיעשה בתיאום עם החברה (למעט מקרים שאינם בשליטת הספק שבהם תינתן הודעה עם היוודע המקרה לספק). לפי דרישת החברה על הספק יהיה להעמיד עובד מחליף בעל יכולות דומות שיכיר את סביבת העבודה של החברה לפני בואו, ואושר ע"י החברה בכתב. למען הסר ספק, באחריות הספק להמשיך ולתת שירות ברמה ובהיקפים הנדרשים בעזרת מחליף.

- היעדרות פתאומית של עובד במסגרת יום העבודה, לא תצדיק פגיעה ברמת השירות. באחריות הספק להעמיד מיידי פתרון חלופי בסיוע מרחוק או בהקפצת עובד אחר. בכל מקרה ובכל מצב יהיו במשרדי החברה איש סיסטם אחד וטכנאי אחד לפחות. אי עמידה בתנאי זה תגרור פיצוי מוסכם מיידי של 1000 ₪ לכל יום עבור כל עובד, בו מתקיימת ההפרה.

#### בעלי התפקידים והמוצבים באתר החברה

- לכל אחד מהסעיפים הנוגעים בבעלי תפקידים ובעובדים שיוצבו באתר יש לצרף תיאור של תפיסת התפקיד על פי הספק וכן את קורות החיים של המועמד לתפקיד. המועמד שיוצג במענה הוא זה שישא בתפקיד לפחות במהלך השנה הראשונה, למעט אם נמצא על ידי החברה כלא מתאים או במידה ובמהלך העבודה החברה ביקשה להחליפו.

- המציע יפרט לגבי המועמדים את פרטי המידע הבאים: וותק ההעסקה שלו אצל הספק (כולל אישור ר"ח), קורות חיים של המועמד, עותק של תעודות הסמכה שצבר, שמות לקוחות שעבורם ניהל המועמד פרויקטים דומים. ממליצים מטעם הלקוחות ומסי' טלפון עדכני להתקשרות. תאריך התחלה וסיום של כל פרויקט. במקרה של ניהול - עבור כל פרויקט גודל של צוות הפרויקט שניהל, היקף המערכת שניהל - שרתים ומערכות אחסון, מסי' משתמשים, תקציב הפרויקט. עבודה לפי הסכם רמת שירות. (מענה לסעיף זה לא יעלה על שני עמודים בפונט דויד 12, רווח של 1.5).

**מנהל האתר ומנהל רשת בכיר**

למנהל האתר אחריות כוללת על ניהול האתר מקצה לקצה, תפעול ותחזוקה שוטפת של כל תשתיות המחשוב של החברה, תוך עמידה בסטנדרט SLA שנקבע, לרבות בניהול פעילות פרואקטיבית, ניהול אנשי הצוות וביצוע כל פעילות נדרשת ושימוש בכל האמצעים על מנת לוודא זמינות גבוהה של מערכות המחשוב בחברה בכל עת והכל בהתאם לנדרש בהסכם על נספחיו.

מנהל האתר ישמש כסמכות המקצועית לכל צוות הסיסטם, התקשורת, אבט"מ, תחזוקת בסיסי הנתונים והטכנאים שיעבדו באתר מטעם הספק. כל עובדי הספק באתר, קבועים או על פי פרויקט או על פי שעות ללא יוצא מן הכלל, יהיו כפופים אליו.

מנהל האתר ישמש כאיש קשר של הספק מול החברה בכל הנוגע לביצוע ההסכם לרבות לרמת השירות הנדרשת.

מנהל האתר או מי מטעמו יהיה זמין עבור החברה 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע.

מנהל האתר ישמש כאיש הקשר הראשון מטעם החברה מול ספקי מערכות התשתית השונות הפועלות עבור החברה, וזאת בכל הנוגע לתאום פעילויות הדורשות שת"פ מקצועי בין הספק לבין ספקי המערכות לצורך מתן פתרונות מקצועיים מיטביים לצרכי החברה.

על מנהל האתר לעמוד בדרישות הסף כפי שמופיעות בחוברת תנאי המכרז בסעיף 2 לאורכו.

**מנהל סיסטם - (System Admin)**

אחריות מנהל הסיסטם כוללת: תפעול ותחזוקת חדרי המחשב באתר החברה, שרותי תפעול ותחזוקה לתקשורת (LAN/WAN) וטלפוניה באתרי החברה, הדרכה והנחיה מקצועית של טכנאי השטח, עדכון מערכת המצאי בצידוד ורישיונות התוכנה באתרי החברה, עמידה ברמת השרות הנדרשת בתחומי אחריותו איש הסיסטם יהיה בעל לפחות 2 הסמכות רשמיות בתחומים הבאים: תפעול מערכות, תקשורת, אבטחת מידע, שו"ב, Sys Admin. MCSA.

על מנהל הסיסטם לעמוד בדרישות הסף כפי שמופיעות בחוברת תנאי המכרז בסעיף 2 לאורכו.

### 8.3 אמנת רמת השירות

לעמידה באמנת השירות מיוחסת חשיבות רבה במכרז זה והיא בגדר מחוייבות יסודית של הספק. אמנת השירות תתבצע על פי המצ"ב.

אמנת השירות היא למעשה טבלת מכפלות תלת מימדית, שערכיה יוצרים את הערך המספרי שעליו מתבסס פרק הזמן ודרך הטיפול בתקלה. הגורמים הם סוג הלקוח, סוג המערכת ועוצמת התקלה. בזמן ביצוע המיפוי של המערכות השונות והזנתם למערכת, יסווג מנהל האתר והמנהל מטעם החברה את סוגי העובדים, סוגי המערכות השונות ולכל תקלה במערכת ינתן סיווג לעוצמת התקלה.

#### סוגי לקוחות

עובד מן המניין \ מנהל פרויקט חיצוני, איש הנהלה, איש הנהלה בכירה או VIP, מערכת הסיסטם, כלומר תוצרי אגף מעי מידע.

#### סוגי מערכות

מערכות ססט, מערכות מקומיות (כלומר על מחשב יחיד), מערכות כלליות, ומערכות ליבה ואבט"מ.

#### קריטריות מערכת

קריטריות מערכת הינה ערך דינאמי אשר משתנה בהתאם לצרכים העסקיים של החברה. החברה רשאית לשנות ערך זה מעת לעת בין באופן זמני ובין באופן קבוע. החברה תדאג להודיע על השינוי לספק אשר יידרש לעדכן את ערכי הקריטריות שהשתנו במערכות השונות, בהן מערכת רישום הקריאות, ולפעול לפי העדכון. רמת הקריטריות של המערכות השונות מוצגות בהמשך.

#### משקלי העוצמות

עוצמה נמוכה, עוצמה בינונית, עוצמה גבוהה, עוצמה משביתה \ משתקת.

**תקלה בעוצמה נמוכה** - כוונתה השבתה חלקית של שירותים של פחות מ-20% מהמשתמשים, תקלה שבה המערכת אינה פועלת לפי האפיון ונגרמים קשיים בתפעול למשתמשי המערכת או שחלה ירידה בביצועי המערכת. למען הסר ספק, הגדרת "תקלה בעוצמה נמוכה" כוללת גם השבתה חלקית של שירותים שאינם קריטיים למשתמש בודד.

**תקלה בעוצמה בינונית** - תקלה הגורמת להפרעה בתפעול של אחד או יותר מהשירותים הקריטיים, או משביתה מספר שירותים לא קריטיים.

**תקלה בעוצמה גבוהה או משביתה** - תקלה מערכתית הגורמת להפרעה חמורה או מונעת שימוש ותפעול רגיל של המערכת, או תקלה המשביתה מעל 20% מכלל המשתמשים.

בנוסף, ובניפרד, מצ"ב מערכת אמנת שירות לטיפול בבקשות שוטפות (הגדרות, שינוי סיסמאות, יצירת משתמשים וכד').

#### רמת השירות הנדרשת - בחינת עמידה ביעדי אמנת השירות הם כדלהלן:

שנת פעילות של הספק הזוכה	אחוז עמידה ביעדים
חצי שנה ראשונה	עמידה ב - 90% מיעדי האמנה בכל סעיף בנפרד. מלבד תקלות בשתי המדרגות הגבוהות, שם נדרשת עמידה של 100% באמנה שנקבעה.

תום השנה הראשונה	עמידה ב - 95% מיעדי האמנה. מלבד תקלות בשתי המדרגות הגבוהות, שם נדרשת עמידה של 100% באמנה שנקבעה.
תום שנה וחצי מתחילת הפעילות	עמידה מלאה ביעדי ה SLA כפי שמופיעים בטבלה בהמשך.

### משקלי התקלות

אמנת השירות היא למעשה טבלת מכפלות תלת מימדית מנורמלת, שערכיה יוצרים את הערך המספרי שעליו מתבסס פרק הזמן ודרך הטיפול בתקלה. הגורמים הם סוג הלקוח, סוג המערכת ועוצמת התקלה. בזמן ביצוע המיפוי של המערכות השונות והזנתם למערכת, יסווג מנהל האתר והמנהל מטעם החברה את סוגי העובדים, סוגי המערכות השונות ולכל תקלה במערכת ינתן סיווג לעוצמת התקלה.

משקל לעוצמת התקלה	עוצמת התקלה
11	פעילות שוטפת
12	נמוכה
13	בינונית
14	גבוהה
22	משתקת \ משביתה

משקל לסוג מערכת	סוג מערכת
6	מערכת שוטפת יום יומית
7	מערכת מבצעית
8	מערכת ליבה
9	מערכת אבט"מ

משקל ללקוח	סוג לקוח
1	עובדי משרד
2	עובדי חוץ
3	הנהלה
4	הנהלה בכירה
5	סיסטם (תוצרי אגף מע' מידע)

להלן טבלת משקלי התקלה ואמנת השירות הנדרשת. בטבלה שלאחר מכן מצ"מ משקלי התקלות השונות. הניקוד הנוצר הוא שמכתיב את מהירות ההגעה למקום התקלה ותחילת הטיפול בה. כל חישובי העמידה ברמת השירות מתבססים על טבלה זו והמכפלות שנוצרות בגינה. בכל מקרה התקלה תטופל ברצף עד לפתרונה למעט אם יוסכם אחרת.

משקל	התחלת טיפול	משך טיפול	אוכלוסיית יעד
901 ומעלה	מיידית ולא יותר מ- 10 דקות	רציף ולא יותר שעה	מערכות קריטיות, סיסטם, אבט"מ וכד' והשבחה
801 – 900	מיידית ולא יותר מ- 15 דקות	רציף ולא יותר משעה וחצי	הנהלה בכירה וסופר VIP
701 – 800	45 דקות מקבלת הפניה	רציף ולא יותר משעתיים	VIP מנהלים, תקלה קריטית או משביתה.
601 – 700	עד שעה	רציף ולא יותר משלוש שעות	עובד מן המניין עם מערכת קריטית ותקלה משביתה, VIP תקלה בינונית
501-600	עד 2 שעות מקבלת הפניה	עד 4 שעות עבודה מפתיחת הקריאה	עובד מן המניין עם תקלה משביתה לא מערכתית ולא קריטית
301-500	עד 3 שעות מקבלת הפניה	עד 6 שעות עבודה מפתיחת הקריאה	עובד מן המניין עם תקלה בינונית

1 - 300	עד 4 שעות מקבלת הפנייה	עד 8 שעות עבודה מפתיחת הקריאה	עובד מן המניין עם תקלה רגילה
---------	------------------------	-------------------------------	------------------------------

יובהר כי מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק בהתאם למסמכי המכרז, ככל שהטיפול מערב גם צד ג', הטיפול יהיה על פי ה SLA של צד ג' כאשר הספק הוא זה שאחראי על הפעלת כל שרשרת הטיפול.

### סיווג התקלות

תקלה משותפת \ משביתת המשבית	עוצמה גבוהה	עוצמה בינונית	עוצמה נמוכה	
147	135	60	45	רגיל - סטט
294	270	120	90	הנהלה - סטט
441	405	180	135	בכירה - סטט
490	180	180	180	סיסטם - סטט
510	405	180	135	עובד - מקומית
882	810	360	270	הנהלה - מקומית
890	870	540	405	בכירה - מקומית
1764	850	720	540	סיסטם - מקומית
650	550	360	270	רגיל - מע' כללית
880	780	680	540	הנהלה - מע' כללי
2646	880	780	780	בכירה - מע' כללית
1080	980	880	780	סיסטם - מע' כללית
880	780	680	580	רגיל - ליבה ואבטם
980	880	780	680	הנהלה - ליבה ואבטם
990	990	880	780	בכירה - ליבה ואבטם
9408	8640	3840	2880	סיסטם - ליבה ואבטם



**אמנת שירות למשימות שוטפות**

סוג המשימה	משך זמן לסיום ביצוע מרגע פתיחת הבקשה
פתיחת משתמש חדש	שעתיים
שינוי הרשאות למשתמש קיים	שעה אחת
שחרור משתמש מנעילה	עד 15 דקות
הדרכה פרונטלית	על פי תיאום ולא יותר מאשר יומיים
הדרכה טלפונית	על פי תיאום מראש ולא יותר מ- 3 שעות
אספקת מידע	עד 4 שעות
ביצוע שחזור למסמך \ מייל	עד 24 שעות
בקשה לשינוי	לא יותר מיומיים או בתיאום עם המבקש
התקנת ציוד היקפי / חיבור או העברת עמדה	4 שעות, או על פי תיאום
התקנת מחשב למשתמש חדש	עד 6 שעות
החלפת מחשב למשתמש קיים כולל העתקת חומר וביצוע הגדרות	לא יותר מיום עבודה (המשימה מסתיימת רק לאחר אישור של המשתמש על תקינות העברת החומר המלא, אחרת תחשב הקריאה כקריאה חוזרת)
משימה רגילה	8 שעות עבודה
בקשות חריגות	יום עבודה

**מדידת אמנת השירות לתחילת טיפול וסיום טיפול בתקלה**

מדידת אמנת השירות תהיה על פי הקריטריונים בטבלה הבאה. הטבלה מייצרת ניקוד חיובי ושלילי לגבי כל אירוע, והמדידה היא רבעונית. ציון המוצא לגבי כל סקציה בטבלה הוא 100. אי עמידה באמנה תביא להורדה בציון, ושיפור לתוספת בציון. הניקוד משפיע על מנגנון הפיצוי מוסכם \ תגמול שיוצג בהמשך.

יעדי SLA - המדדים	הגדרת היעד (ברבעון)	איך מודדים
רציפות השירות	אפס חריגות בתקלות משביתות בכל רמת ניקוד.	כל תקלה, משביתה שלא היה תחילת טיפול וסיום טיפול במסגרת שהוגדרה בטבלה לעיל, תפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות. תקלה משביתה במע' קריטית בודדת שתימשך מעל 4 שעות תחייב פיצוי מוסכם של 5000 ₪. השבתה מערכתית של כלל הרשת או רוב הרשת תגרור פיצוי מוסכם על פי הערכת הנוקים.
זמינות המערכות (UPTIME)	רמת הזמינות למערכות בסביבת הייצור הוא 99.5%	המדד יחשב את משך זמן ההשבתה מתוך הזמן בו המע' היתה צריכה להיות זמינה ("שעות פעילות המערכות"). הציון יופחת ב-1 נקודה לכל 0.5% מהזמינות שהושגה לכל מערכת והיתה נמוכה מהיעד.
זמני תגובה	עמידה בזמני תגובה שהוגדרו לתהליכים העסקיים (שהוגדרו ע"י הלקוח) ב- 98% מהמקרים	אי עמידה בזמני התגובה ביותר מתהליך אחד שהוגדרו יפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות.
זמינות ערוצי פניה למרכז התמיכה (טלפון, מייל וערוצים אחרים)	מקסימום תקלה אחת ברבעון שהשביתה אחד או יותר מערוצי הפניה למוקד, או אי זמינות של טכנאי תורן במשך 20 דקות (אחרי שעות העבודה ובערבי חג/שבת)	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה תפחית את הציון הרבעוני ב-1 נק' לכל מקרה של חוסר זמינות תורן. תקלה בערוצי הפניה תפחית 2 נק' רבעוני
זמן המתנה טלפוני	מענה ותחילת טיפול לפונה בתוך 60 שניות ב- 95% מהפניות, 98% מיתרת הפניות יענו ויתחיל טיפול תוך 90 שניות מרגע ההתקשרות.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה תפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות.
שיעור שיחות ננטשות	שיעור השיחות הננטשות מתוך כלל השיחות הנכנסות ברבעון לא יעלה על 5%	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-3 נקודות.
מספר קריאות שנסגרו במוקד בפניה ראשונה	על המוקד לסגור לפחות 65% מהפניות תוך כדי השיחה (בפניה הראשונה) בחצי השנה הראשונה, 70% מהפניות בחצי השנה השנייה ומתחילת השנה השנייה ואילך 75%.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות. עמידה.
זמן התחלת טיפול בתקלה משביתה או מערכתית (ניקוד 901 ומעלה)	התחלת טיפול בתקלה משביתה יהיה על פי הטבלה לעיל ב- 100% מהמקרים ללא חריגות.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות <u>לכל מקרה</u> .
זמן התחלת טיפול בתקלה ברמת חומרה של 801 עד 900	התחלת טיפול בתקלה על פי המופיע בטבלה ב- 98% מהמקרים.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב- 2 נק' עבור כל 2% של אי עמידה.

זמן התחלת טיפול בתקלה ברמת חומרה של 601 עד 800	התחלת טיפול בתקלה על פי המופיע בטבלה ב- 96% מהמקרים.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב- 2 נק' עבור כל 4% של אי עמידה.
זמן התחלת טיפול בתקלה ברמת חומרה של 501 עד 600	התחלת טיפול בתקלה על פי המופיע בטבלה ב- 94% מהמקרים.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב- 2 נק' עבור כל 5% של אי עמידה.
זמן התחלת טיפול בתקלה ברמת חומרה של 1 עד 500	התחלת טיפול בתקלה על פי המופיע בטבלה ב- 90% מהמקרים.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב- 2 נק' עבור כל 5% של אי עמידה.
משך טיפול בתקלה משביתה או מערכתית (ניקוד 901 ומעלה)	משך הטיפול בתקלה משביתה יהיה על פי הטבלה לעיל ב- 100% מהמקרים ללא חריגות.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות לכל מקרה.
משך טיפול בתקלה ברמת חומרה של 801 עד 900	משך הטיפול בתקלה יהיה על פי המופיע בטבלה ב- 98% מהמקרים.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב- 2 נק' עבור כל 2% של אי עמידה.
משך טיפול בתקלה ברמת חומרה של 601 עד 800	משך טיפול בתקלה על פי המופיע בטבלה ב- 96% מהמקרים.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב- 2 נק' עבור כל 4% של אי עמידה.
משך טיפול בתקלה ברמת חומרה של 501 עד 600	משך הטיפול בתקלה על פי המופיע בטבלה ב- 94% מהמקרים.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב- 2 נק' עבור כל 5% של אי עמידה.
משך טיפול בתקלה ברמת חומרה של 1 עד 500	משך הטיפול בתקלה על פי המופיע בטבלה ב- 90% מהמקרים.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב- 2 נק' עבור כל 5% של אי עמידה.
משך טיפול בבקשות שירות – משימה רגילה	משך טיפול במשימה רגילה – על פי הטבלה ב- 90% מהמקרים	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות
משך טיפול בבקשות שירות – בקשת שינוי	משך טיפול בבקשת שינוי - לפי תאריך מובטח ב- 90% מהמקרים	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות
משך טיפול בבקשות שירות – פתיחת משתמש	משך טיפול בפתיחת משתמש – על פי הטבלה ב- 90% מהמקרים	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות
משך טיפול בבקשות שירות – שינוי הרשאות	משך טיפול בשינוי הרשאות – על פי הטבלה ב- 95% מהמקרים	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות
משך טיפול בבקשות שירות – שחרור משתמש מנעילה	משך טיפול שחרור משתמש מנעילה על פי פרק הזמן הנתון בטבלה ב-95% מהמקרים ועד חצי שעה בכל שאר המקרים	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות
משך טיפול בבקשות שירות – התקנת ציוד היקפי	משך טיפול בהתקנת ציוד היקפי - עד 4 שעות עבודה ב- 90% מהמקרים. יתרת המקרים תושלם עד 8 שעות עבודה	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות
משך טיפול בבקשות שירות – התקנת מחשב	משך טיפול בהתקנת מחשב - עד 6 שעות ב- 90% מהמקרים. יתרת המקרים תושלם עד 9 שעות	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות
משך טיפול בבקשות שירות – חיבור או העברת עמדה	משך טיפול בחיבור או העברת עמדה - עד 4 שעות ב- 90% מהמקרים. יתרת המקרים עד 8 שעות.	אי עמידה ברמת השירות יפחית את הציון בנק' אחת לכל מקרה.
משך טיפול בבקשות שירות – הדרכה טלפונית	משך טיפול בהדרכה טלפונית - עד 3 שעות ב- 85% מהמקרים, ועד 6 שעות ביתרת המקרים.	אי עמידה ברמת השירות יפחית את הציון בנק' אחת לכל מקרה.

משך טיפול בבקשות שירות – אספקת מידע	משך טיפול באספקת מידע -עד 4 שעות ב- 80% מהמקרים, יתרת הקריאות עד 8 שעות	אי עמידה ברמת השירות יפחית את הציון בנק' אחת לכל מקרה.
משך טיפול בבקשות שירות – בקשה חריגה	משך טיפול בבקשה חריגה - עד יום עבודה ב- 90% מהמקרים. יתרת הבקשות עד יומיים עבודה	אי עמידה ברמת השירות יפחית את הציון בנק' אחת לכל מקרה.
משך טיפול בבקשות שירות – ביצוע שחזור	משך טיפול בביצוע שחזור 100% עמידה ביעד על פי המופיע בטבלה, אלא בתיאום מראש למועד אחר	אי עמידה ברמת השירות יפחית את הציון בנק' אחת לכל מקרה.
שביעות רצון משתמשים	מינימום ציון 85 בסקר שביעות רצון משתמשים	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון בכל אחד מהרבעונים ב-5 נקודות.
עמידה בלוי"ז תכניות עבודה	עמידה בזמן לפי תכנית העבודה או חריגה מקסימלית מהתכנון היתה 10% מהזמן המתוכנן	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות
זמינות צוות הספק	אנשי הצוות הקבוע יהיו זמינים במשרדי המזמין בשעות העבודה, ברבעון מותרות מקסימום 5 היעדרויות קצרות (עד חצי יום) בתיאום מראש ועם מחליף. הספק לא יחליף אנשי צוות קבועים ללא אישור החברה.	כל היעדרות נוספת מעבר ל-5 היעדרויות קצרות ברבעון תפחית 2 נק' מהציון הרבעוני, כל היעדרות ארוכה (עד 2 ימים) מעבר ל-1 תפחית 4 נק' מהציון הרבעוני (והיא גם הפרה חמורה). כל היעדרות מעל 2 ימים ללא תיאום וללא מחליף תפחית 4 נק' מהציון הרבעוני (והיא גם הפרה חמורה שגורת פיצוי מוסכם). החלפה של איש צוות קבוע ללא אישור החברה תפחית 5 נק' מהציון של כל השנה (והיא גם הפרה חמורה שגורת פיצוי מוסכם). אי התייצבות של עובד בחירום תגרור הפחתה בניקוד של 5 נק' לעובד ליום.
מהלכי אצווה	מהלכי אצווה ועיבודים יסתיימו בזמן המתוכנן ב- 95% מהמקרים, איחור עד 1 שעה ב- 97.5% מהמקרים ואיחור עד שעתים ב- 99% מהמקרים.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות
גיבוי ושחזור	גיבויים יסתיימו בהצלחה לפחות ב- 99.9% מהמקרים. שחזורים מגיבוי יסתיימו בהצלחה לפחות ב- 90% מהמקרים.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-1 נק' לכל מקרה
אחוז תקלות חוזרות במערכות תשתיות	אחוז התקלות החוזרות לא יעלה על 5% מסך התקלות ברבעון.	אי עמידה ברמת השירות בסעיף זה יפחית את הציון הרבעוני ב-4 נקודות

הספק ימדוד ויבחן את עמידתו בדרישות הסכם רמת השירות (SLA) על פי הטבלה לעיל. חישוב ומתן הציון לעמידה ברמת השירות יבוצע על פי המופיע בטבלה על ידי הספק על פי הנתונים שיצטברו במערכת ניהול קריאות השירות. על כן חשוב מאוד מצד הספק לדאוג לעדכון המערכת בכל פעילות וכל מטלה שתקבל לביצוע בקרב עובדיו המוצבים בחברה, ובמוקד השירות. על הספק לאסוף ולעדכן למערכת ניהול קריאות השירות גם נתונים נוספים הנמדדים חיצונית למערכת, ומהווים חלק מרמת השירות. ציון העמידה ברמת השירות יתבסס גם על סקר לקוחות שיבצע החברה בקרב עובדיו – כולם או מדגם מייצג שיבחר. הציון הוא ציון מחייב וסופי. לספק תינתן אפשרות לבחון את תהליך קבלת הציון, אך לא תינתן לו זכות ערעור. על הספק להמשיך ולשפר את ציון רמת השירות ברבעונים הבאים.

**• בקרת רמת השירות**

על הספק למדוד את רמת השירות מידי חודש, מה שיאפשר לו בקרה הדוקה ואפשרות תיקון עד להצגת הציון הרבעוני. על הספק להציג לחברה את רמת השירות שהושגה בפגישות מסודרות, מידי חודש, רבעון ושנה. הספק יפיק דוחות SLA מתוך מערכת ניהול הפניות והם יופצו באופן שוטף לגורמים מטעם הספק ומטעם החברה. הספק יוכל להגדיר במערכת ולהציג דו"חות נוספים לתקופה מוגדרת, לבחינת רמת שירות מוגדרת בזמן נתון ובפורמט שדות שיבחר בדו"ח.

- מדידה משך הזמן של המדידה לצורך בחינת עמידת הספק בדרישות רמת השירות (SLA). חישוב ומתן הציון לעמידה ברמת השירות יבוצע על ידי החברה על פי הנתונים שיצטברו במערכת ניהול קריאות השירות. על כן חשוב מאוד מצד הספק הזוכה לדאוג לעדכון המערכת בכל פעילות וכל מטלה שתקבל לביצוע בקרב עובדיו המוצבים בחברה, ובמוקד השירות. ציון העמידה ברמת השירות יתבסס גם על סקר לקוחות שיצע הספק בקרב עובדיו – כולם או מדגם מייצג שיבחר. הציון הוא ציון מחייב וסופי. לספק תינתן אפשרות לבחון את תהליך קבלת הציון, אך לא תינתן לו זכות ערעור. כלומר, הציון הינו סופי ולא ניתן לערער. בפני הספק אפשרות, וחובה לשפר את ציון רמת השירות ברבעונים הבאים.

- במסגרת ניהול מערך רמת השירות הספק נדרש:

להקים מערך מדידה מתאים המתבסס על כלי השו"ב הקיימים בנתיבי איילון ובמרכז התמיכה של המציע

לשלב ולהטמיע כלים אוטומטיים למדידה.

לבצע מדידה תקופתית ובאופן רציף

לתקן את ההפרות ברמת השירות, ולהשתפר מתקופה לתקופה

לדווח אחת לחודש לחברה על תוצאות המדידה באמצעות דו"חות ולהיערך למפגשים בנושא רמת שירות.

הערה: ידוע לחברה שקיימים מדדים באחריות הספק שמושפעים מביצועי התשתיות והמערכות היישומיות. לחברה שמורה הזכות לדרוש הקמת ועדות אד-הוק בראשות החברה או מי מטעמו, בהשתתפות נציגי הספק ונציגים נוספים שיקבע החברה, לניתוח המדדים וטיפול בהם.

הגדרות

להלן מספר מונחים שיעשה בהם שימוש בהמשך:

מצב מוצא - Base Line - ערך בסיס מדיד בנקודת זמן שניתן להשוות למול ערך עדכני במועד מאוחר יותר. מצב המוצא הראשוני יהיה רמת השירות כפי שתימדד בתקופת החפיפה ובסמוך למועד תחילת מתן השירותים באופן מלא ע"י הספק.

שיפור מתמיד - Continuous Improvement - התהליך האחראי על שיפור מתמיד של ניהול שרותי ה-11 נשוא מכרז זה. התהליך מודד הישגים באופן רציף ומשנה תהליכים על מנת לייעל ולטייב את השירות. מימוש השיפור המתמיד מבוצע במסגרת תכנית Plan SIP - Service Improvement. בעיקרון, סביבת המחשוב צריכה להיות זמינה למשתמשים 7X24, למעט השבתות מתוכננות ומוסכמות מראש (כגון תחזוקה מונעת).

לצרכי מדידה, שעות פעילות כל המערכות (התשתיות והיישומיות) יהיו כדלקמן: בימי חול 07:00 עד 22:00 ובימי שישי וערבי חג 08:00 עד 14:00. יובהר כי תקלות משביות במערכות קריטיות 7\*24, ללא תלות בשעה בה התקבלה קריאת השירות בגינן. חלונות זמן לתחזוקה שיהיו בתאום ובאישור החברה ינוכו מזמן המדידה של זמינות המערכות.

הספק מחויב לביצוע פעולות תחזוקה, התקנות ופעולות מיוחדות בשעות הלילה ובסופי שבוע, וזאת בתיאום מראש.

שעות הפעילות - הגדרת שעות הפעילות מתחלקת למספר קטגוריות:

שעות פעילות ניטור NOC – 7\*24\*365, כולל התרעה למי שנדרש על תקלה או פעילות חריגה, והוצאת כוון לטיפול בתקלה.

שעות פעילות מוקד טלפוני - בימים א-ה בשעות 7:00 ועד 22:00. בימי שישי וערבי חגים בשעות 8:00 ועד 14:00.

שעות פעילות העובדים המוצבים בחברה – על פי תיאום עם החברה ובלבד שיבוצע יום עבודה מלא בן 9.5 שעות עבודה (כולל הפסקה בת חצי שעה על חשבון העובד, כפי שמוגדר בחוק)

שעות פעילות הטכנאים – בין השעות 7:00 ועד 19:00, בחלוקה למשמרות, על פי הצורך ותוכנית עבודה שבועית שתיתן על ידי החברה.

זמינות מערכת (Uptime) - הזמן שבו המערכת התשתית והיישומית הנמדדת הייתה פעילה וזמינה לרשות המשתמשים באופן משיביע רצון. הזמינות תימדד באחוזים מתוך סה"כ הזמן שהמערכת אמורה להיות זמינה.

רציפות השירות MTBF - Mean Time Between Failures - מרווח הזמן הרצוף בו המערכת הנמדדת עבדה ללא תקלות משביתות או גבוהות. מרווח הזמן הנדרש בין תקלות משביתות לא יקטן מ-3 חודשי רציפות בשירות, יחושב מיום סיום התקלה המשביתה הקודמת ועד תחילת ההשבחה הבאה אחריה. כלומר, אם במערכת מסוימת חלה תקלה משביתה בין התאריכים 2-3 באפריל, אזי אסור שתהיה תקלה משביתה במערכת זו לפני 3 ביולי.

בקשת שירות Request Fulfillment - הנחיה לבצע פעולה שאינה טיפול בתקלה, ומהווה חלק השירות הניתן, לדוגמה התקנת מחשב, עדכון רישיון, שחרור משתמש מנעילה, הדרכה, טעינה של תוכנה מיוחדת לביצוע פעולה חד פעמית, וכדומה.

בקשות שירות חריגות - בקשות לבצע פעולות שאינן במסגרת הפעילות הרגילה. לדוגמה נוכחות טכנאי בשעות חריגות, הצלת נתונים, שחזור דיסק וכדומה. בקשות אלו יבוצעו בהתאם לזמינות הנדרשת.

שעות פעילות - הגדרת שעות הפעילות מתחלקות למספר קטגוריות:

שעות פעילות ניטור NOC – 7\*24\*365, כולל התרעה למי שנדרש על תקלה או פעילות חריגה, והוצאת כוון לטיפול בתקלה.

שעות מוקד טלפוני - ימים א-ה בין השעות 7:00 ועד 22:00. בימי שישי וערבי חגים בים השעות 8:00 ועד 14:00.

ציון רמת שירות רבעוני - בכל רבעון יחשב הספק את ציון רמת השירות לפי עמידה במדדים של רמת השירות. הציון המקסימלי יהיה 100, ומציון זה ירדו נקודות בגין כל הפרה של רמת השירות. דו"ח רמת השירות יכלול פירוט כל המדדים המרכיבים את רמת השירות, פירוט כל ההפרות שהיו, וחישוב הציון הרבעוני.

המרכיבים של ציון אמנת השירות מורכבים מזמינות המערכות השונות, מזמן התאוששות מתקלות חוזרות, ממהירות המענה, ורמת המענה הטלפוני, מהגעת טכנאי לטפל בתקלות השונות, מטיפול בטלות שוטפות על פי לויז' מתוכנן, מתקלות חוזרות או מהעדרן. סגירת תקלה ללא סיום הטיפול תוביל לפגיעה במדד אמנת השירות ברמה הגבוהה מתקלה חוזרת.

הגדרות המרכיבית השונים בציון רמת השירות

תקלה חוזרת - תקלה שטופלה ונסגרה, ואז נפתחה מחדש בפרק זמן קצר של עד חודש ממועד סגירתה, עם אותם מאפיינים. מדובר בתקלה שבאחריות הספק לתקנה, בתשתית מרכזית או בתשתית של תחנת עבודה.

שירות למשתמש VIP - גורמי הנהלה ומומחים מהחברה אשר יקבלו עדיפות בטיפול בפניותיהם לטכנאים המוצבים בסביבת הייצור ובמרכז השירות. משתמשי VIP לרוב פותחים תקלות באמצעות פניה ישירה לצוות או באופן טלפוני. היקף משתמשי VIP בנתיבי איילון מוערך בכ- 50% מכלל המשתמשים. יש מספר משתמשים (כ- 5%) שהם סופר-VIP כמו לשכת מנכ"ל שמקבלת מענה מידי של טכנאי שטח.

מנגנון אכיפה להסכם רמת השירות - אופן אכיפת הסכם רמת השירות ופירוט הפעולות שתינקטנה במקרה של הפרת הסכם רמת השירות מוצג בהסכם המצורף למכרז.

עדכון הסכם רמת השירות - ההסכם יעודכן מעת לעת במגמה לשפר את רמת השירות, כמפורט בהמשך.

כלים ושיטות למדידת רמת השירות - המציע יפרט את הכלים והשיטות שבאמצעותם הוא מציע למדוד את רמת השירות בכל אחד מהמדדים המפורטים וכיצד הכלים והשיטות שהוא מציע, יאפשרו לבצע מדידה ובקרה מדויקים של מדדי רמת השירות הנדרשים, (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).

רשימת מדדי רמת השירות מדדי איכות השירות - רציפות השירות MTBF, זמינות המערכות UPTIME, זמני תגובה מערכות יישומיות - רציפות השירות של המערכות היישומיות.

מרכז תמיכה - זמינות ורציפות השירות של מרכז התמיכה, זמן המתנה טלפוני, מספר שיחות ננטשות, מספר קריאות שנסגרו בשיחה ראשונה (FTR), התחלת טיפול בתקלה ממועד קבלת הפניה, משך עד פתרון תקלה, משך טיפול בבקשות שרות - Request Fulfillment.

#### שביעות רצון משתמשים

מדד תכניות העבודה - ל"ז - תכנון מול ביצוע, תכולה - תכנון מול ביצוע

מדדים אחרים: מדד שיפור שירות, זמינות ויציבות צוות הספק במשרדי החברה, תהליכי אצווה, גיבויים ושחזורים, מספר תקלות חוזרות

כל המדדים שנמדדים חיונית למערכת ניהול הפניות, יוכנסו אליה והציון שלהם יוצג כחלק מציון רמת השירות הרבעוני. (דוגמאות - זמינות ויציבות של צוות הספק, נתוני גיבוי ושחזור, תהליכי אצווה וכו').

#### תיאור מדדי השירות

רציפות השירות - בסוף כל רבעון ידווחו כל התקלות ויחושבו נתוני רציפות השירות (כלומר כמה תקלות היו בחלוף הזמן של הרבעון).

זמינות המערכות (Uptime) - מדד לזמינות כל אחת מהמערכות (התשתיות והיישומיות) בסביבת הייצור.

המדד ינכה את זמני ההשבתה של המערכת בתקופה הנמדדת משה"כ "שעות פעילות המערכת". ההפרש הוא הזמן בו המערכת היתה זמינה. היחס באחוזים בין הזמן בו המערכת היתה זמינה בפועל לבין הזמן בו היתה צריכה להיות זמינה ("שעות פעילות המערכת"), הוא מדד הזמינות של המערכת בתקופה הנמדדת.

זמני תגובה - בתקופת החפיפה יוגדרו רשימות תהליכים עסקיים, זמני תגובה ואופן מדידתם לכל אחת מהמערכות, לכל מערכת יוגדרו עד 6 תהליכים למעקב זמני תגובה. הרשימה תאושר ע"י החברה. הממוצע החודשי של זמני התגובה בתהליך העסקי צריכים לעמוד ביעד של זמן התגובה הנדרש. הספק מחויב לעמוד בזמני התגובה הנדרשים על פי המופיע בטבלה לעיל.

#### להלן דוגמה לתהליכים עסקיים

מס'ד	מערכת	תהליך עסקי	זמני תגובה קיים	זמני תגובה נדרש
1		כניסה למערכת (Login)	3 שניות	3 שניות
2	מעקב משימות	פתיחת סיכום דיון במערכת Action Base	2 שניות	2 שניות
3	פינגסית	דוח תקציב פרויקט למנהל פרויקט	10 שניות	5 שניות
4	ניהול מסמכים	שמירת מסמך	10 שניות	5 שניות
5	פורטל	כניסה לדף "נתיבי איילון שלי"	3 שניות	2 שניות

**מדדים במרכז התמיכה – fresh Desk**

**זמינות ערוצי מרכז התמיכה** - תקלה בזמינות ערוצי מרכז התמיכה הינה השבתת הפעילות באחד או יותר מערוצי הפניה. רמת השירות הנדרשת היא מקסימום תקלה אחת ברבעון, ובתנאי שנפתרה בתוך 30 דקות. מרכז התמיכה נדרש לתמוך במשתמשים בכל יום לאחר שעות העבודה, ובימי שישי/ ערבי חג, לרבות טכנאי כונן שיהיה זמין לתמיכה מרחוק בתוך 20 דקות.

**זמן המתנה טלפוני** - זמן ההמתנה הוגדר כמענה בתוך 60 שניות ותחילת מתן מענה מיידי על ידי מוקדן מיומן. כלומר לא מוקד קבלת הודעות, לא השארת הודעה מוקלטת, אלא מענה אנושי על ידי מי שיכול מיידיית להתחיל ולטפל בפונה. היעד - הרמת השפופרת ומענה לפונה. אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את ציון רמת השירות הרבעוני. שיפור בסעיף זה יקוזז ויעניית נק' זכות על פי המפורט בטבלה.

**שיעור שיחות ננטשות** - בזמן פעילות מוקד התמיכה לא יעלה על 5% מכלל השיחות הנכנסות. שיחה תוגדר כ"ננטשת" אם הלקוח נטש אותה לאחר שהמתין למענה לפחות 30 שניות מעבר לדקה שבה ניתן להמתין. אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את הציון הרבעוני ב-3 נקודות. תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השרות - רבעון.

**מספר קריאות אשר נסגרו בפנייה ראשונה - FTFR** - סגירת הפניה במרכז התמיכה תוך כדי השיחה בפניה הראשונה של הלקוח. זהו מדד נהוג במרכזי שירות ותמיכה, המודד את מקצועיות התומכים ויכולתם לפתור את בעיית הפונה בעצמם. FTFR נמוך יגרום לבעיות להתמשך יותר זמן, ואף לעבור לטיפול של מישהו אחר.

**הנחות יסוד לטיפול בתקלות** - הנחות יסוד לטיפול בתקלות - בתקלות במערכות קריטיות משך הזמן הוא רציף (כולל שעות מחוץ לשעות פעילות מרכז התמיכה). תקלת סייבר/ מתקפה הינה תקלה קריטית, הטיפול בה יהיה מידי ורציף עד לפתרון.

לענין מדד שירות זה, תקלה בתחנת עבודה או אי יכולת הפעלת תוכנה של משתמש VIP (וכמובן גם "סופר-VIP" ) תיחשב כתקלה ברמה גבוהה, ותקלה דומה אצל משתמש רגיל תיחשב תקלה ברמה נמוכה.

יום עבודה מוגדר משעת קבלת הפניה ועד אותה שעה ביום העבודה הבא.

לגבי תקלות שמופנות לצד ג', על הספק לדרוש מספק צד ג' לוודא סיום טיפול בחלקו בתקלה, בכדי לעמוד ברמת השירות הנדרשת ע"י החברה. הספק ילווה את ספק צד ג' ויסייע לו בתהליך הטיפול בתקלה. הספק יתעד במערכת ניהול הפניות את כל המאמצים והתקשורת שלו מול ספק צד ג'. הספק יעדכן את החברה בכל מקרה שהתקלה "תקועה" אצל ספק צד ג' ויש חריגה מה-SLA. טיפול בתקלה, אשר מופנית לצד ג' שאינו באחריות הספק, יעצור את שעון משך התקלה (התקלה תועבר לסטטוס Pending) וזאת על פי שיקולה הבלעדי של החברה ובאישורה בלבד ומראש.



למען הסר ספק, הספק מחויב לעמוד ברמת השירות המוגדרת ועליו האחריות לדאוג לגבות את עצמו בחוזי תחזוקה ו/או בהסכמי תמיכה, מצד ספקי תוכנה או חומרה. אחריות זו הינה לכל המוצרים / המערכות למעט אלו שהוחרגו במפורש. תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השירות - רבעון. סיום טיפול בתקלה ייחשב למועד בו התקלה טופלה ונסגרה ואושרה על ידי המשתמש.

**משך טיפול בבקשות שירות - Request Fulfillment** - בקשות שירות כוללות ביצוע IMAC, ניהול הרשאות משתמשים, הדרכה טלפונית, פעולות חריגות, אספקת מידע וכדומה, והן תבוצענה במסגרת שעות הפעילות הרגילות של מרכז התמיכה. פתיחה/ שינוי הרשאה, במקרה של משתמש מושבת, צריכה לעמוד במדד "משך פתרון תקלה". לחברה שמורה הזכות לדרוש ביצוע מיידי של בקשות שרות דחופות או בקשות חריגות: מחוץ לחלון השירות ובתאום מוקדם עם הספק במשך טיפול קצר מהרגיל עד כמות של 25 שעות לחודש.

**מדד שביעות רצון משתמשים** - סקרי שביעות רצון משתמשים מאיכות השירות של הספק יבוצעו על ידי החברה פעמיים בשנה. דוגמה לנוסח נוסח לשאלות הסקר ניתן לראות בנספחים. השיטה לשקלול התוצאות תהיה עפ"י אמות מידה מקובלות לעריכת סקרים. הסקר יקיף היבטי תשתיות, מערכות יישומיות, ומרכז תמיכה. החברה תבחן ותאשר. הסקרים יבוצעו באמצעות שאלון אלקטרוני אשר יופץ למשתמשים. האחריות לביצוע הסקרים הינה של החברה. הספק יוכל לבחון את המענים ולפנות לעונים על השאלון לקבלת הבהרות, שלא ישנו את תוצאות המענה. פירוט רמת שביעות הרצון שתינתן לכל שאלה: רמה 5 - שביעות רצון מרבית (ציון 100). רמה 4 - שביעות רצון טובה (ציון 80). רמה 3 - שביעות רצון בינונית (ציון 60). רמה 2 - חוסר שביעות רצון כללי (ציון 40). רמה 1 - חוסר שביעות רצון מוחלט (ציון 20).

**רמת שביעות הרצון** - מצב מוצא - נתוני המדידה הראשונה לסקר שביעות רצון שתבצע החברה לאחר קבלת האחריות על המערכת ע"י הספק. אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את הציון של כל השנה ב-5 נקודות. דוגמה לרמות השירות הנדרשות מופיעה בנספחים בהמשך.

**מדד עמידה בל"ז** תכניות העבודה - מדד זה מודד את זמן החריגה (בימי עבודה) מול הזמן המתוכנן להתקנת גרסה בייצור. המדד יחושב באופן הבא:  $100 * (\text{משך ימים מתוכנן} / \text{ימי פיגור}) = \text{Timetable}$ . עמידה במדד תיחשב במידה והחריגה המקסימלית לא תעלה על 10% ממשך הביצוע המתוכנן שאושר ע"י החברה.

**זמינות צוות הספק במשרדי החברה ויציבות הצוות** - מנהל האתר, מנהלי הסיסטם, מנהלי אבטחת המידע, הטכנאים וכל מי שיוגדר בנוסף, יהיו זמינים במשרדי החברה בשעות העבודה כפי שהוגדרו. היעדרות עד חצי יום של מי מהם ללא תיאום מראש וללא מחליף פוגעת ברמת השירות. עד חמש היעדרויות מצטברות לכולם ברבעון לא יפחיתו את הציון הרבעוני. היעדרות ארוכה מחצי יום (עד 2 ימים) של מי מהם ללא תיאום מראש וללא מחליף פוגעת ברמת השירות. היעדרות אחת כזאת ברבעון לא תפגע בציון הרבעוני, אך מעבר לכך כל היעדרות נוספת כזו תהווה הפרה חמורה- היא תפחית את הציון הרבעוני ב-4 נקודות. היעדרות ארוכה מעל 2 ימים ללא תיאום מראש וללא מחליף, תהווה הפרה חמורה של רמת השירות, תפחית את הציון הרבעוני ב-4 נקודות ותגרור פיצוי מוסכם. החלפה של עד 2 עובדים מאנשי הצוות הקבועים בשנה, לא תגרור הפחתה בציון הרבעוני. מעבר לכך, כל החלפה נוספת הינה הפרה ברמת השירות. הפרה כזו תפחית את ציון רמת השירות של כל השנה ב-5 נקודות. כל החלפה בצוות הספק, אשר לא אושרה ע"י החברה תחשב להפרה חמורה ברמת השירות. הפרה כזו תפחית את ציון רמת השירות של כל השנה ב-5 נקודות.

**גיבוי ושחזור מגיבוי** - הספק יכין ויתחזק רשימת עיבודים וגיבויים על פי סוג ותדירותם. אחוז רמת ההצלחה הנדרש לביצוע הגיבויים יהיה 99.9%. אחוזי ההצלחה יאספו ויימדדו לכל מערכות הגיבוי באתרי החברה. אחוז רמת ההצלחה הנדרש לביצוע שחזורים יהיה לפחות 95%. אחוזי ההצלחה יאספו ויימדדו לכל השחזורים שיידרשו מכל

מערכות הגיבוי באתרי החברה. אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את הציון הרבעוני כמצויין בטבלה. תקופת המדידה לצורך עמידה ברמת השירות היא אחת לרבעון. יש לתעד כל בקשה לשחזור במערכת הקריאות, כולל תאריך הבקשה, מועד תחילת ביצוע השחזור וזמן סוף השחזור. תקינות השחזור תאושר על ידי המבקש.

אחוז תקלות חוזרות בתשתיות - אחוז התקלות החוזרות יימדד על תקלות במערכות התשתיות. עמידה במדד תיבדק מידי רבעון. דרישות הסף למדד מופיעות בנספחים בהמשך.

מנגנון אכיפה והפרות בהסכם רמת השירות - מנגנון זה מתאר את אופן הטיפול באכיפה ובהפרות הסכם רמת השירות כפי שמוגדרות להלן בתקופת תפעול המערכות ותחזוקתן.

אכיפת רמת השירות - הספק מחויב לעשות כל הנדרש בהתאם למפורט בהסכם על מנת לעמוד בכל מדדי רמת השירות, ללא הפרות בכלל. החברה מצפה לקבל רמת שירות טובה, ואינה מעוניינת בהפעלת סנקציות במקרה שיהיה מספר נמוך (בעיני החברה) של הפרות ברבעון. יחד עם זאת, החברה תידרוש מהספק פיצוי על הפרות חמורות ברמת השירות.

השבתת מערכת קריטי - החברה דורשת מהספק לבצע פעולה דחופה על מנת להביא לפתרון התקלה. במקרה שמערכת קריטית תהיה מושבתת מעל 4 שעות, יבצע מנהל האתר אסקלציה לסמנכ"ל הספק וזה יעשה ככל הניתן לפתרונה המיידית. הספק יעשה ככל יכולתו על מנת למצוא פתרון או מעקף (around Work) אשר יאפשר פעולת המערכת.

השבתת שתימשך מעל 24 שעות תהווה הפרה יסודית של ההסכם בין נתיבי איילון לספק. פתרון זמני או מעקף יתן לספק ארכה של 48 שעות נוספות לפתרון התקלה בצורה מלאה.

הפרה חמורה של הסכם רמת השירות - כל אחד מהאירועים הבאים ייחשב כהפרה חמורה של הסכם רמת השירות: כל הפרה שבגינה קיבל הספק חיוב בפיצוי מוסכם, משך ההתאוששות מתקלה גבוהה עלה על 24 שעות, אי עמידה ברמת השירות ביותר ממחצית מהמדדים, ציון רמת שירות רבעוני נמוך מ-70, או ירידה בציון ביותר מ-2 רבעונים רצופים, שיעור הפיצויים המוסכמים נמצא במגמת עלייה ב-2 רבעונים רצופים.

מובהר כי כל הפעולות המפורטות לעיל הן בנוסף למנגנון הפיצוי המוסכם המפורט בפרק 8.4, ואין בהן כדי לגרוע או לפגוע בזכויות העומדות לחברה על-פי כל דין או ההסכם.

#### עדכון הסכם רמת השירות

החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן את הסכם רמת השירות מעת לעת, העדכון יבוצע ביוזמת החברה, ובתיאום עם הספק. מגמת העדכון תהיה שיפור רמת השירות או הגדרת מדדים המתארים טוב יותר את רמת השירות, במקום מדדים קיימים.

הסכם רמת השירות יעודכן בכל אחד מהמקרים הבאים לפחות: בעקבות שדרוג של מערכות ו/או שילוב של טכנולוגיה חדשה המאפשרים שיפור של ביצועי המערכות. בעקבות שינויים בתכולת השירותים המסופקים במסגרת תפעול ותחזוקת המערכות. אחת לשנה במסגרת תהליכי התייעלות.

#### תיעוד

על הספק לנהל תיעוד מסודר ועדכני במהלך תקופת הסכם ההתקשרות. העתקי התיעוד יועברו לחברה באופן שוטף במהלך תקופת ההסכם. המציע נדרש לתאר את מתודולוגיית התיעוד אותה הוא מפעיל וכיצד היא מבטיחה כיסוי כל הדרישות המפורטות לעיל. בתקופת ההסכם ינהל הספק לפחות את מרכיבי התיעוד הבאים:

שרטוטי תצורה לתשתיות המערכות - שרטוט עקרוני כללי לתצורת מרכיבי החומרה בחוות השרתים הראשית כולל כל הקישורים לגורמים חיצוניים.

תכנית מפורטת לציוד התקשורת המקומית בחוות השרתים עם פרוט הקישורים לציוד כולל הקצאת כתובות. השרטוטים יכילו גם את הציוד המשמש לאבטחת מידע (FW למיניהם).

תיקי תפעול לטכנאי השטח ולגורמים המתפעלים את חוות השרתים. התיקים יכללו נוהלי תפעול וטיפול בתקלות, נוהלי גיבויים, נוהלי התאוששות מתקלות ואסון, נהלים לביצוע שדרוגים, התקנות, תיעוד פרישות התקשורת למשתמשים וכדו'.

תיקי אבטחת איכות הכוללים את נהלי העבודה השונים, מבדקים וסיכומי מדדים וכדו'.

רשימות מצאי באמצעות מערכת המצאי הממוחשבת לכל ציוד המחשוב ורישיונות התוכנה המשמשים את נתיבי איילון.

הספק יידרש להמשיך ולעדכן את מסמכי תיעוד המערכות באופן שוטף, יובהר כי אחריות זו תימשך עד לסיום ההתקשרות. על הספק לשמור תיעוד עדכני של המערכות גם אם החברה לא ביקשה עותק.

#### 8.4 מנגנוני גידול \ קיטון ומנגנוני פיצוי מוסכם \ תגמול

##### מנגנון גידול וקיטון

התמורה החודשית הקבועה כפי שהוצעה בהצעת המציע הזוכה (בפרק זה "התמורה"), תעודכן בהתאם למנגנון הבוחן את מידת הגידול / קיטון וכמפורט בהסכם ולהלן.

##### הגדרות

"**מרכיבי שינוי**" - מרכיבים שמדידתם תצביע על גידול או קיטון בהיקף השירותים השוטפים, ובהתאם לבחינתם יחושב השינוי בתמורה בעזרת נוסחה. מרכיבי השינוי הם: מספר תחנות העבודה (מייצג גם את כמות העובדים או המשתמשים הפנימיים), מספר מערכות ההפעלה על גבי השרתים ומספר קריאות השירות.

"**מצב המוצא**" (Base Line) - המצב ההתחלתי של מרכיבי השינוי ביום שבו נסתיימה תקופת החפיפה והספק מחוייב במתן השירותים לחברה באופן מלא. מצב המוצא יתעדכן החל משנת ההתקשרות השנייה ואילך ביחס לשנה הקודמת, כפי שייקבע על ידי החברה בתחילת כל שנת התקשרות, בהתאם לגידול / קיטון במרכיבי השינוי. לעניין זה – "שנת התקשרות" – 12 חודשים קלנדריים עוקבים.

"**תחנות עבודה**" - המחשבים (נייחים או ניידים) המשמשים את עובדי החברה והיועצים הקבועים, המקבלים תמיכה מלאה בכל הפעילות שלהם במערכות החברה ומפעילים כמה מערכות של החברה, כולל מערכות ברשת הפנימית. במספר תחנות העבודה לא ייספר ציוד היקפי, כגון מדפסות, סורקים, טאבלטים, מצלמות, טלפונים חכמים, מסכים ללא מחשב, עמדות מולטימדיה ותצוגה בחדרי ישיבות.

"**קריאות שירות**" – פניות משתמשים לתמיכה. מובהר כי במסגרת קריאות שירות לא יכללו משימות שוטפות. כמו כן, קריאות שירות הנוגעות לאותה תקלה חוזרת, יספרו כקריאות שירות אחת.

##### המנגנון:

##### מנגנון גידול

בכל מקרה של גידול בשיעור של 15% לפחות ברכיב השינוי מסוג מספר תחנות העבודה בנוסף לגידול של 15% לפחות במספר מערכות ההפעלה לאחר ניכוי תחנות עבודה ו \ או מערכות הפעלה שהושבתו או שיצאו מכלל שימוש, כלומר גידול ריאלי ואמיתי של 15% לפחות, יתווסף סך 2% לתמורה החודשית שנקבעה ביחס לשנת מתן השירותים הקודמת בגין גידול כאמור, החל מהשנה שתחל לאחר הגידול.

למען הסר ספק, גידול במספר תחנות העבודה לבדו או במספר מערכות ההפעלה לבדו, לא יזכה בגידול התמורה כאמור.

בכל מקרה של גידול בשיעור של 40% לפחות ברכיב השינוי מסוג מספר קריאות השירות, יתווסף סך 2% לתמורה שנקבעה ביחס לשנת מתן השירותים הקודמת בגין גידול כאמור, החל מהשנה שתחל לאחר הגידול.

##### מנגנון קיטון

בכל מקרה של קיטון בשיעור של 15% לפחות ברכיב השינוי מסוג מספר תחנות העבודה בנוסף לקיטון של 15% לפחות במספר מערכות ההפעלה לאחר ניכוי תחנות עבודה ו \ או מערכות הפעלה שהושבתו או שיצאו מכלל שימוש, כלומר קיטון ריאלי ואמיתי של 15% לפחות, יגרע סך 2% מהתמורה החודשית שנקבעה ביחס לשנת מתן השירותים הקודמת בגין קיטון כאמור, החל מהשנה שתחל לאחר הקיטון.

בכל מקרה של קיטון בשיעור של 40% לפחות ברכיב השינוי מסוג מספר הקריאות, ייגרע סך 2% מהתמורה החודשית שנקבעה ביחס לשנת מתן השירותים הקודמת בגין הקיטון כאמור, החל מהשנה שתחל לאחר הקיטון.

**החלת המנגנון:**

התמורה החודשית תעודכן על ידי החברה אחת לשנה בכל חודש ינואר, החל מהשנה השנייה להתקשרות. החישוב השנתי יבוצע בהשוואה למצב המוצא, אשר יתעדכן בכל שנה מהשנה השנייה ואילך לגבי השנה הקודמת. במקרה של שינוי בתמורה כתוצאה מהפעלת המנגנון, יחול השינוי החל ממועד הפעלת המנגנון כאמור לעיל.

מובהר כי שינויים ברכיבים אחרים אשר לא ננקבו במפורש, לרבות שינוי בכמות הממשקים, תוספת מערכות יישומיות, גידול בהיקף ציוד שאינו נמנה על המרכיבים שלעיל, לא ישפיע על התמורה החודשית, אלא אם יש בכך כדי להשפיע על היקף מרכיבי השינוי כאמור.

נתוני הגידול / קיטון יהיו בהתאם לנתונים אשר ירכזו ויעביר הספק בהתאם להוראות ההסכם, מפרט טכני זה והנחיות החברה מעת לעת, ובכפוף לאישור החברה בכתב לנתונים אלו. הכרעת החברה בדבר נכונות הנתונים ו/או עדכונם, תהיה סופית, מכרעת ומחייבת את הצדדים.

כמו כן, במהלך תקופת ההתקשרות ייתכנו שינויים טכנולוגיים שעשויים לדרוש משאבי תחזוקה לפרקי זמן קצובים, שלא יזכו את הספק בתוספת תמורה כלשהי, אלא אם יש בכך כדי להשפיע על היקף מרכיבי השינוי. שינויים טכנולוגיים אפשריים אלה כוללים, בין היתר, Messaging, בסיסי נתונים, מערכות הפעלה של שרתים, Portal, Application Server, EAI / ETL, תקשורת, שיטת אבטחה לחיבור חיצוני (VDI/CITRIX וכו'), עמדות הלבנה, Fire wall, אחסון, סורקים/מדפסות, מערכת טלפוניה, שו"ב.

על המציע לקחת בחשבון כי במהלך תקופת ההתקשרות צפויות להתווסף מספר מערכות בחברה, שיש בהן כדי להשפיע על היקף מרכיבי השינוי, לרבות מערכת SAP ERP, מערכת EDMS בענן(עם עותק מקומי, ועוד.

מספר תחנות העבודה ייקבע במצב המוצא לפי תחנות עבודה נייחות וניידות פעילות לפי הנתונים שיתקבלו מהמיפוי ההתחלתי שיערך.

מספר השרתים ייקבע במצב המוצא לפי "מספר מערכות הפעלה", כולל שרתים מארחים ושרתים וירטואליים. לצורך קביעה של מצב המוצא יספרו מערכות הפעלה פעילות בכל הסביבות של החברה, לרבות סביבת ייצור, סביבות פיתוח, בדיקות, אינטגרציה וקדם ייצור.

**טבלה מסכמת למנגנוני גידול \ קיטון**

גידול \ קיטון מספר תחנות העבודה וכן במספר מערכות הפעלה	גידול \ קיטון בקריאות שירות	
תוצרים של המיפוי שיערך בחודש הראשון לכניסת הספק הזוכה לעבודה	הרף ההתחלתי יוחלט בשיתוף עם הספק הזוכה בחודש הראשון של כניסתו לעבודה.	מצב מוצא
גידול של 15% במספר תחנות העבודה ומספר מערכות הפעלה (לאחר קיזוז רכיבים שנגרעו בהתאם למפורט במפרט זה)	גידול של 40% בקריאות השירות.	מדרגת גידול

מועד בדיקה	חודש ינואר בכל שנה	חודש ינואר בכל שנה.
על מה תעשה הבדיקה	מצב מצאי של חודש דצמבר בשנה הקודמת	כמות הקריאות המצטברות בשנה החולפת לחלק ל 12.
תוספת התשלום	2% לתשלום השוטף, מתחילת השנה הקלנדרית החדשה. <b>לא תשלום תוספת על שנת 2021.</b>	2% לתשלום השוטף, מתחילת השנה הקלנדרית החדשה. <b>לא תשלום תוספת על שנת 2021.</b>
חריגה	באם תהיה סטייה של עד 0.5% לטובת עמידה במדרגה גם אז תשלום התוספת.	באם תהיה סטייה של עד 0.5% לטובת עמידה במדרגה גם אז תשלום התוספת.
הבהרות		תקלות חוזרות יספרו כתקלה אחת בלבד. תקלות מערכתיות יספרו כתקלה אחת בלבד.

**פיצוי מוסכם ותגמולים**

החברה תהיה רשאית לקזז הפיצוי המוסכם מכל תשלום המגיע ממנה לספק בהתאם למפורט להלן.

**אי עמידה ביעדים במהלך תקופת החפיפה**

הספק מחויב לעמוד במשימות תקופת החפיפה. היה ולא יעמוד הספק במשימות אלה בהתאם עד למועד קבלת האחריות על המערכת, מבלי לקבל מראש את הסכמת החברה לכך, יחוייב הספק בפיצוי מוסכם בגובה 5% מסך מהתמורה בגין כלל תקופת החפיפה בגין עבור כל 30 ימי עיכוב בהשלמת משימות אלה. במידה והספק לא יעמוד במשימות עד לתום חמישה חודשים מהמועד שנקבע לקבלת האחריות על המערכת, ייחשב הדבר כהפרה חמורה של הסכם השירות, וכהפרה יסודית של ההסכם בין הצדדים.

**תגמול על שיפור רמת השירות \ חיוב על אי עמידה בו**

מנגנון התגמול או החיוב על עמידה ברמת השירות מחולק לשני חלקים.

**חלק ראשון – עמידה באמנת השירות הקיימת.**

ככל שתהיה אי עמידה באמנה כפי שהוצגה לעיל, יופחת סך 5,000 ₪ בגין כל 5 נקודות פיצוי מוסכם, על פי האמור בטבלאות ובסעיפים שפורטו. ההפחתה היא חד פעמית ותבצע לאחר המדידה.

עמידה במלוא תנאי אמנת השירות תזכה את הספק בתשלום תגמול כמפורט בהמשך ("תגמול"), ותהפוך את ערכי העמידה שהושגו לערכי המינימום אשר יהוו הבסיס למדידות הבאות של עמידה באמנה.

מטרת התגמול הינה לשפר את המוטיבציה של צוות הספק המספק את השירותים במשרדי החברה. היקף הבונוס השנתי לו יהיה זכאי הספק הינו בסך 50,000 ₪ בתוספת מע"מ. מחצית מהתגמול (קרי סך 25,000 ₪ בתוספת מע"מ) מהבונוס ישולם לספק ככל שעמד ביעד ציון מעל 90 בסקר שביעות רצון שנתי. ומחצית שניה של התגמול תשולם ככל שהספק קיבל ציון רמת שירות רבעוני ממוצע 90 ומעלה וציון שלא יפחת מ- 85 באף רבעון.

למען הסר ספק, לא ישולם תגמול חלקי בגין עמידה חלקית ביעדים.

**טבלת חישוב פיצוי מוסכם \ תגמול**

המדד	פיצוי מוסכם	מועד חישוב המוסכם	הפיצוי
נק' חיוב בגין אי עמידה במדדים	פיצוי מוסכם 2500 ₪ חד פעמי לכל נק'	תום כל רבעון	
נק' זכות בגין עמידה במדדים	פיצוי מוסכם 3000 ₪ חד פעמי לכל נק' חיובית	תום כל רבעון	
עמידה באמנת השירות כולל חריגות מוסכמות	תגמול של 5000 ₪ לתשלום החודשי	בראשית כל שנה עוקבת.	
ציון מעל 90 בסקר שביעות רצון שנתי, או שיפור של 10% לעומת הסקר השנתי הקודם	תגמול של 25000 ₪ חד פעמי	בראשית השנה העוקבת	

בראשית השנה העוקבת	תגמול של 25000 ₪ חד פעמי	ציון רמת שירות רבעוני ממוצע 90 ומעלה וציון שלא יפחת מ- 85 באף רבעון.
תום רבעון	פיצוי מוסכם של 5000 ₪ לכל תקלה	תקלה משביתה במע' קריטית שתימשך מעל 4 שעות
בתום רבעון	פיצוי מוסכם 2000 ₪ ליום לעובד	אי התייצבות עובד ליום עבודה רגיל (ללא אישור מראש)
בתום רבעון	פיצוי מוסכם 3000 ₪ לכל עובד לכל יום	אי התייצבות עובדים בחירום



## נספחים

### 1. תקופת החפיפה וההתארגנות

- המטרות העיקריות שמבקשת החברה להשיג בתקופת החפיפה הן:
- ביצוע חפיפה עם נותני השירות הקיימים ולימוד כלל המערכות, תשתיות המערכות והחומרה המשמשים את החברה.
  - ביצוע העברת האחריות לכלל השירותים נשוא מכרז זה מהתומכים הקיימים לספק הזוכה.
  - הכרות עם ספקי החברה, ספקי המערכות היישומיות, וגורמי החברה האחראיים על יישומן.
  - גיבוש נהלים לשיתופי הפעולה הנדרשים כמפורט בבקשה זו.
  - שמירה על רציפות ותקינות השירות באופן שהמעבר לא יפגע במקבלי השירות מטעם החברה.
  - הקמת מרכז תמיכה שיפעל החל מקבלת האחריות על המערכות.
  - בתקופת ההתארגנות הספק חייב להעמיד את כל אנשי הצוות הקבוע שקיבלו את אישור החברה להיות מוצבים בה לרשות ביצוע השירותים בהיקף מלא בהתאם למפורט בהסכם. תקופת ההתארגנות תכלול, בין השאר, את הפעילויות שלהלן:
  - הכנת תוכנית עבודה מפורטת שתכסה את כלל הפעילויות הנדרשות לביצוע בתקופת ההתארגנות ותוגש לאישור המנהל לא יאוחר משלושה ימים מיום קבלת צו תחילת עבודה.
  - ביצוע סקר מצאי (אינוונטר) והשוואתו למצאי כפי שהוצג בנספחי מכרז זה. האינוונטר שיווצר הוא הבסיס לתחולת מכרז זה ועליו יחולו כללי ההוספה והגרעיה כפי שיוצגו בהמשך.
  - פגישות עם גורמי מפתח של החברה, הכרת עובדי אגף מערכות מידע על תפקידיהם והאחריות של כל אחד מהם.
  - קליטת שירותי התפעול שבתחום אחריות הספק, תוך שמירה על רציפות השירות, שתאפשר את מתן השירותים, באיכות גבוהה ותוך עמידה ברמת השירות הנדרשת.
  - קליטת תיעוד קיים, קליטת הפעילות הקיימת, ביצוע חפיפה מול עובדי הספק הקיים ולימוד המערכות הקיימות בכל הנושאים המוגדרים במסגרת השירותים.
  - הפעלת מוקד השירות באתר הספק- היכרות של תוכנת ניהול מוקד השירות של החברה ותפעולה בצורה הטובה ביותר.
  - הקמת מערך שירות ובסיס מידע למערכות המחשוב (טבלאות סוגי תקלות, משתמשים, מצאי וסוגי ציוד ועוד).
  - הספק יכין מערך נהלי ותהליכי עבודה שבין הספק לחברה וכן נהלים טכניים לאופן ביצוע השירותים ויגיש אותם לאישור החברה (לרבות מרכז תמיכה, אבטחת מידע והרשאות, גיבויים תפעול ובקרה). הנהלים יאושרו ע"י המנהל לפני כניסתם לתוקף. כל התיעוד יימסר לחברה במדיה מגנטית בפורמט Word (ויאוחסן כחלק מתיק אתר).
  - ההוראות שלהלן יחולו לגבי ביצוע סקר מצאי (אינוונטר) שבאחריות הספק לבצע בתקופת ההתארגנות, כאמור לעיל: בנספח מצב קיים מתוארת תשתית החומרה, התוכנה והתקשורת הקיימת בחברה, נכון למועד עריכת המכרז. במהלך תקופת ההתארגנות הספק נדרש לאמת ולעדכן נתונים אלו.

- סקר מצאי יכול ספירה, סימון (על ידי מדבקת קליפת ביצה הנושאת את לוגו הספק ומספר סידורי של הפריט כפי שיופיע ברשימות האינטרנט) ואימות של כל רכיבי התשתית, בכל אתרי החברה, ובכלל זה, דגמי ומספרי ציוד, תוקף האחריות בגין הרכישה, מהדורות התוכנה ורישיונות התוכנה.
- אחריות הספק למתן כל השירותים, עפ"י רמת השירות המוגדרת, תחל מיד עם השלמת תקופת ההתארגנות ולא יאוחר מ-30 יום מיום מתן צו תחילת עבודה. הספק יסיים את כל הפעילויות הנדרשות בתקופת ההתארגנות, לרבות הפעילויות המוזכרות במפרט זה וכל פעילות נוספת הנדרשת לשם חפיפה וקבלת אחריות על כל אתרי החברה, ומתחייב, כי יקבל על עצמו מיד בתום תקופת ההתארגנות את האחריות לביצוע כלל השירותים הנדרשים, תוך רציפות השירות.
- תקופת ההתארגנות תחשב כמושלמת רק עם השלמת כל המשימות הנדרשות לעיל ולאחר קבלת אישור המנהל.
- תכנית העבודה תגדיר את כל משימות הספק בתקופת החפיפה, השלבים, אבני הדרך ולוחות הזמנים לביצועם. המציע יוסיף לרשימה שלהלן עוד משימות הנדרשות לדעתו בתקופת החפיפה. המציע יפרט לכל משימה את כל המשאבים שיקצה לביצועה תוך ציון שמות ותפקידי חברי הצוות. הספק יציג בנפרד בכל משימה את המשאבים שיידרשו מהתומכים הקיימים ומהחברה. הספק ינהל את תקופת החפיפה כפרויקט, תוך יישום מתודולוגיות לניהול פרויקטים. המציע יציג בהצעתו את המנהל המוצע לתקופת החפיפה, כולל קורות חיים וניסיון קודם. תכנית העבודה לתקופת החפיפה תוגש תוך שימוש ב MS Project. (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- המציע יציג בהצעתו תכנית ניהול סיכונים מפורטת, שתנוהל ברציפות לאורך תקופת החפיפה. התכנית תכיל ניתוח של הסיכונים הצפויים, הגידור המוצע עבור כל סיכון באמצעות התפקיד המוגדר לעיל למטרה זו. (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- המציע יפרט מהן הפעולות בהן ינקוט במהלך תקופת החפיפה על מנת לעמוד ברמת השירות הנדרשת במסגרת SLA. (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- המציע יציג את ניסיונו בביצוע תקופות חפיפה לניהול תשתיות שביצע בעבר ויכלול בתיאור זה את מצב המוצא, השירותים שהועברו לאחריותו, המתודולוגיה שישומה על ידו בתקופת המעבר, משך תהליך המעבר, בעיות בהן נתקל ואופן פתרון, אופן ביצוע ההעברה והמצב הסופי. המציע יצרף שמות ממליצים לנושא זה. (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד וחצי בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- **סקר מצב קיים** : בתקופת החפיפה יבצע הספק סקר מצב קיים, שיכלול לפחות את הנושאים להלן :
  - סקירת כל התשתיות והמערכות היישומיות באתרי החברה,
  - הצגת מצב התשתיות וחדרי השרתים ופערי תשתיות להשלמה ע"י החברה (ארונות תקשורת ומסדים, צרכי חשמל, UPS, מיזוג, הארקות, כבילה פסיבית וכדו').
  - הצגת מערכות אבטחת המידע הקיימות,
  - איסוף והצגה לחברה של הנהלים ועקרונות העבודה הקיימים בחברה אשר ישמשו את הספק והחברה לניהול ותפעול השירותים הנדרשים במכרז זה.
  - הצגת הנהלים אותם נדרש להשלים או להתאים,
  - בחינת הסכמים של החברה עם ספקי צד ג' לעמידה ב-SLA אליו התחייב הספק מול החברה והצגת הממצאים,

הצגת התייעוד הקיים ורמתו וביצוע ההתאמות המינימאליות הנדרשות, הצגת כלל השירותים הניתנים במצב הקיים.

מדידה ראשונית של רמת השירות על מנת לוודא ולקבל קנה מידה לרמת השירות במצב הקיים. מיפוי מצאי לכלל הצידור ורישיונות התוכנה המשמשים את החברה והצגת הנתונים לחברה (לניהול המצאי, הספק יציע בהצעתו מערכת ממוחשבת לניהול המצאי ויעדכן עם קבלת האחריות את כל מצאי הצידור ורישיונות התוכנה המשמשים את כל מערכות המחשוב של החברה. הספק יכין תכנית שדרוג והחלפת ציוד (כולל ציוד קצה) בהתאם למדיניות ובתיאום עם החברה. המערכת של החברה שתופעל במרכז התמיכה תאפשר להציג את נתוני המצאי של פותח הפניה. המציע מתחייב להזין את קבץ המצאי למודול ציוד במערכת של החברה.

ממצאי הסקר יוצגו לגוף הרלוונטי של החברה, ייבחנו על ידו והוא יהיה הקובע באשר להיקף השלמת הפערים. אי קבלה/השלמה חלקית של המלצות הספק לא יהיו עילה לירידה ברמת השירות.

- על המציע למלא בטבלה את משך הזמן המשוער של אבני הדרך המרכזיות בתכנית החפיפה. הטבלה נמצאת בפרק הנספחים .

- **פרוט משימות הספק בתקופת החפיפה :**

התארגנות ולימוד מבנה ארגון החברה כולל לימוד הארגון ומבנה, הכרת אתרי החברה, הכרת משתמשי המערכת,

לימוד כל מערכי התשתיות הקיימים, לרבות מוצרי התוכנה הפועלים במערכות, הן התשתיתיים והן היישומים,

לימוד תהליכי השינויים הנמצאים בביצוע,

ארגון צוות העבודה של הספק בהתאם למבנה הארגוני, השתלבות בוועדות עבודה משותפות.

החברה תקיים שני פורומים של ועדות שוטפים לצרכי מעקב, ניהול, סיוע וקבלת החלטות לאורך תקופה החוזה :

ועדת היגוי - הועדה תדון בעקרונות המנחים בפעילות. הועדה בראשות ראש אגף מערכות מידע בנתיבי איילון ובהשתתפות סמנכ"ל או סמנכ"ל הספק, וכן גורמים נוספים מטעמם. הועדה תתכנס בסיום תקופת החפיפה, ואחר כך על פי הצורך בהתאם לדרישת החברה.

מינהלת מחשוב - בראשות נציג החברה ובהשתתפות מנהל האתר מטעם הספק, תתכנס אחת לשבועיים או בתדירות אחרת עפ"י החלטת החברה. המינהלת תקבל את כל החלטות המקצועיות הדרושות. יידונו ויוצגו בה בין היתר, הנושאים הבאים: התקדמות הפעילות, חריגות בשרותי התפעול והתחזוקה, תכניות עבודה ויעדים לרבעון הקרוב, נושאים להחלטה ותכנון תקציבי, בעיות ותיאום עם ספקי המערכות היישומיות שלא נפתרו ובכל נושא מקצועי אחר.

המינהלת תאשר תוצרי הספק ואבני דרך, תדון בביצועי הספק בהיבטי מדידת רמת השירות ודרישות החברה. המינהלת תגבש תמונת מצב על התקדמות פעילות הספק ותמליץ בהתאם לצורך על צעדים מתקנים (איתור ודיווח חריגים ובקרת הביצוע). למען הסר ספק, האמור לעיל אינו פוטר את הספק מהחובה לערוך בקרה פנימית לעמידתו בתכניות העבודה ובתנאי הבקשה להציע הצעות.

- מידי חודש ובמסגרת דיוני הועדה ידון נושא כלל מדדי השירות של הספק (בהתאם להגדרות ה-SLA על בסיס דיווחי הספק). לקראת התכנסות המינהלת, ירכז הספק את כל דו"חות רמת השירות וביצועי המערכות באופן קריא ומובן ויפיץ אותם יומיים לפני מועד הדיון לחברי המינהלת.
- המינהלת תמליץ על עדכון רמות סף לשירות SLA (אחת לשנה), בהם הוספת מדדים חדשים בהתאם לשינויים ותוספות. מימוש המדדים החדשים ושינוי רמות הסף יחל מהרבעון העוקב. סמכות החברה בוועדה זו להנחות על הקמת צוותי ניתוח וטיפול בחריגי שירות ולהציג מועד לסיום עבודת הצוות. למען הסר ספק, כל הסמכויות הנתונות בבקשה זו למנהלים מטעם החברה אינן גורעות מאחריות הספק להפעיל ולתחזק את המערכות ברמת השירות הנדרשת בבקשה זו.
- החברה תקיים שני פורומים של ועדות שוטפים לצרכי מעקב, ניהול, סיוע וקבלת החלטות לאורך תקופה החוזה:
  - ועדת היגוי - הועדה תדון בעקרונות המנחים בפעילות. הועדה בראשות ראש אגף מערכות מידע בנתיבי איילון ובהשתתפות סמנכ"ל או סמנכ"ל הספק, וכן גורמים נוספים מטעם. הועדה תתכנס בסיום תקופת החפיפה, ואחר כך על פי הצורך בהתאם לדרישת החברה.
  - מינהלת מחשוב - בראשות נציג החברה ובהשתתפות מנהל האתר מטעם הספק, תתכנס אחת לשבועיים או בתדירות אחרת עפ"י החלטת החברה. המינהלת תקבל את כל ההחלטות המקצועיות הדרושות. יידונו ויוצגו בה בין היתר, הנושאים הבאים: התקדמות הפעילות, חריגות בשרותי התפעול והתחזוקה, תכניות עבודה ויעדים לרבעון הקרוב, נושאים להחלטה ותכנון תקציבי, בעיות ותיאום עם ספקי המערכות היישומיות שלא נפתרו ובכל נושא מקצועי אחר.
- המנהלת תאשר תוצרי הספק ואבני דרך, תדון בביצועי הספק בהיבטי מדידת רמת השירות ודרישות החברה. המינהלת תגבש תמונת מצב על התקדמות פעילות הספק ותמליץ בהתאם לצורך על צעדים מתקנים (איתור ודיווח חריגים ובקרת הביצוע). למען הסר ספק, האמור לעיל אינו פוטר את הספק מהחובה לערוך בקרה פנימית לעמידתו בתכניות העבודה ובתנאי הבקשה להציע הצעות.
- מידי חודש ובמסגרת דיוני הועדה ידון נושא כלל מדדי השירות של הספק (בהתאם להגדרות ה-SLA על בסיס דיווחי הספק). לקראת התכנסות המינהלת, ירכז הספק את כל דו"חות רמת השירות וביצועי המערכות באופן קריא ומובן ויפיץ אותם יומיים לפני מועד הדיון לחברי המינהלת.
- המינהלת תמליץ על עדכון רמות סף לשירות SLA (אחת לשנה), בהם הוספת מדדים חדשים בהתאם לשינויים ותוספות. מימוש המדדים החדשים ושינוי רמות הסף יחל מהרבעון העוקב. סמכות החברה בוועדה זו להנחות על הקמת צוותי ניתוח וטיפול בחריגי שירות ולהציג מועד לסיום עבודת הצוות. למען הסר ספק, כל הסמכויות הנתונות בבקשה זו למנהלים מטעם החברה אינן גורעות מאחריות הספק להפעיל ולתחזק את המערכות ברמת השירות הנדרשת בבקשה זו.
- הקמת מערך לניהול רמת שירות (sla): במהלך תקופת החפיפה יקים הספק את מערך ניהול רמת השירות כמפורט בסעיף 8.3 הקמת מערך נהלים והוראות עבודה: (הערה: נתיבי איילון חברה ממשלתית הפועלת בתחום התחבורה ולכן כפופה למספר גופים מנחים ורגולטורים. מעת לעת מתקבלות הוראות עבודה או הנחיות מגופים אילו אשר דורשות הגדרת נהלי עבודה חדשים ו/או שינוי בנהלי העבודה באגף מערכות מידע. על כן, לאורך תקופת ההסכם יידרש הספק לכתוב נהלים נוספים ולעדכן נהלים קיימים בהתאם לשירותים אותם יספק לחברה ועפ"י דרישות החברה).

- המציע יפרט במסגרת המענה את מתודולוגיית העבודה המוצעת על ידו וכן כיצד יערך לכתובת הנהלים הנדרשים/ עדכון הנהלים קיימים. במידה וישנם נושאים שהמציע אינו עומד בהם בתחום הנהלים עליו לפרטם בסעיף זה.
- המציע יצרף להצעתו דוגמא לרשימת נהלים הקיימת אצלו וכן יציג נוהל אחד שלם לדוגמא. (מענה לשני סעיפים אלו לא יעלה על שני עמודים בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- מימוש ויישום הנהלים והוראות העבודה יחל ממועד קבלת האחריות על המערכות ע"י הספק, או מיום אישור הנוהל ע"י החברה במידה ונכתב לאחר קבלת האחריות.
- בתקופת החפיפה ירכז הספק את נהלי העבודה הקיימים והוראות עבודה, ויכין רשימה של נהלי עבודה והוראות עבודה שעליו להשלים. כתיבת הנהלים תושלם על ידי הספק לפי תכנית עבודה שתוגש. חלק מהנהלים יכתבו ויאושרו בתקופת החפיפה ולפני קבלת האחריות על המערכות, וחלק יכתבו בתוך 12 חודשים ממועד קבלת האחריות על המערכות. הנהלים והוראות העבודה יכתבו על בסיס גלופה לנוהל שיכין הספק ותאושר ע"י החברה, ויהיו על בסיס התאמות לנהלים הקיימים אצל החברה.
- המציע יפרט במסגרת המענה את מתודולוגיית העבודה המוצעת על ידו וכן כיצד יערך לכתובת הנהלים הנדרשים/ עדכון הנהלים קיימים. במידה וישנם נושאים שהמציע אינו עומד בהם בתחום הנהלים עליו לפרטם בסעיף זה. המציע יצרף להצעתו דוגמא לרשימת נהלים הקיימת אצלו וכן יציג נוהל אחד שלם לדוגמא.
- החברה תאשר את הנהלים לפני כניסתם לתוקף בסוף תקופת החפיפה והספק יידרש לפעול על פיהם החל ממועד קבלת האחריות על המערכות. הנהלים הנוספים שיכתוב הספק לאחר קבלת האחריות, יכנסו לתוקף מיום אישורם על ידי החברה.
- הנהלים והוראות העבודה שיוכנו ישמשו את הספק והחברה לניהול ותפעול השירותים ויפרטו אופן הביצוע. לכל הפחות יוכנו או יעודכנו הנהלים שיפורטו להלן: מנגנוני ניהול ודיווח אירועים ומדדים, נוהל לתחקור תקלות, נוהל תחקור אירוע חריג, נוהל לניטור, נוהל לניהול פרויקטים ומשימות, נוהל לטיפול בתקלה/ פניה (כולל טיפול בבכירים) ואסקלציה, נהלי תפעול אבטחת המידע, נוהל לניהול המצאי, נוהל להגדרת משתמשים וניהול משתמשים (משתמשים חדשים, שינוי/ מחיקה), נוהל לביצוע בדיקות והתקנות Release בסביבות המערכות נוהל לשדרוג/ התקנה למרכיבי תשתית וגרסאות מערכת יישומית, נוהל להשבתות יזומות, נהלי עבודה מול ספקי המערכות היישומיות וגורמי החברה האחראיים על המערכות היישומיות, מנגנון היפרדות, נהלי עבודה נוספים הקיימים אצל החברה.
- על המציע לפרט אילו מהנהלים האלה כבר נמצאים בשימוש.
- מימוש ויישום הנהלים והוראות העבודה יחל ממועד קבלת האחריות על המערכות ע"י הספק, או מיום אישור הנוהל ע"י החברה במידה ונכתב לאחר קבלת האחריות.
- הכרות עם ספקי המערכות היישומיות וגיבוש נהלי עבודה: הספק יגבש נהלי עבודה לשיתוף פעולה עם ספקי המערכות היישומיות, לרבות הקמת סביבות עבודה, ביצוע שינויים בסביבות העבודה, התקנת גרסאות תוכנה בסביבות השונות, זיהוי ופתרון תקלות, פיתוחים חדשים ושינויים תשתיתיים. הכנת ממשקי העבודה מול ספקי המערכות היישומיות כגון: התקנות, שדרוגים, שינויים, שרותי HELP Desk, ועדות משותפות, מדדים משותפים וכדו'.
- מימוש ויישום הנהלים יחל עם אישורם ובכל מקרה לא יאוחר מתום תקופת החפיפה.
- הספק יידרש לבצע פעילות דומה גם עם גורמי החברה האחראיים על המערכות היישומיות.

החברה תסייע לספק בכל שת"פ ו/או מחויבות לפעילות משותפת עם ספקי המערכות היישומיות וגורמי החברה האחראיים על המערכות היישומיות.

- תיעוד : הספק נדרש לוודא שהתיעוד הקיים בכל תחומי הפעילות יהיה ברמה שתאפשר לו עמידה ברמת השירות הנדרשת במסגרת SLA. במידת הצורך, ישלים הספק בתקופת החפיפה את התיעוד על מנת לעמוד ברמת השרות הנדרשת. יודגש כי התיעוד הקיים חלקי מאוד וכי נדרשת פעילות להשלמה והתאמה, יחד עם זאת אין הכוונה לבצע פרויקט תיעוד מקיף בתקופת החפיפה, אלא לוודא כי בידי הספק תיעוד ברמה כזו שאינה מהווה עילה לפגיעה ברמת השירות.
- הפעלת מרכז תמיכה : המציע יציג בהצעתו תכנית עבודה להפעלת מרכז תמיכה החל משלב איסוף נתונים, ניתוחם, העמדת המשאבים הנדרשים, פרסום למשתמשים, עדכון ותפעול, באופן שיאפשר הפעלת מרכז התמיכה עם קבלת האחריות על המערכות. מרכז התמיכה יכול להיות חלק ממרכז תמיכה קיים במשרדי הספק שיתן שירותי תמיכה גם לחברה, או מרכז תמיכה אחר שיתן תמיכה לחברה.  
(מענה לסעיף זה לא יעלה על שני עמודים בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- הספק יכשיר את כ"א הנדרש להפעלת מרכז התמיכה וירכוש ויתאים את מערכות העזר הנדרשות להפעלת מרכז התמיכה. בתקופת החפיפה יערך הספק להקמת מרכז התמיכה והפעלתו עם קבלת האחריות על המערכות עם כל המשאבים הנדרשים. השלמת הפעלת מרכז התמיכה בפריסה מלאה ומושלמת (עם כל האמצעים) תתבצע עד סיום תקופת החפיפה ובכפוף לאישור החברה.
- סקר מוכנות לקבלת אחריות על המערכת: שבוע לפני תום תקופת החפיפה יבצע הספק סקר מוכנות לקראת קליטת המערכות וקבלת אחריות, אשר יכלול לפחות את הנושאים להלן, ויציגו לחברה.  
תכנית עבודה מפורטת לתחזוקת ותפעול המערכות.  
הצגת מבנה כלל המערכות, ארכיטקטורה, פונקציונאליות, ממשקים ותפעול.  
הצגת מענה מפורט בתחום אבטחת המידע במערכות וניתוח סיכונים רלוונטיים.  
הצגת הערכה של ביצועי המערכות.  
הצגת רמת המוכנות לתפעול ותחזוקת כלל תשתיות המערכות בהתאם לרמת השרות הנדרשת במכרז זה.  
הצגת נהלי העבודה וגולופות המדדים לניהול ותפעול השירותים הנדרשים לתפעול  
הצגת שיטת ניהול התקלות.  
הצגת מערך ניהול רמת השירות (מדדים, מערך חישוב ודיווח) מיום קבלת האחריות על המערכת ועד להשלמת הפעלות המערכות המפיקות נתונים למדדים.  
הצגת שיטת ביצוע אינטגרציה וסנכרון מול ספקי המערכות היישומיות.  
הצגת תכנית ויכולת להפעלת מרכז התמיכה כמפורט בסעיף 8.1 עם קבלת האחריות על המערכות.  
הצגת מערכת המצאי מעודכנת בנתוני המצאי שנאספו.  
הצגת סקר תשתיות באתר החברה.  
בעיות ופערים - הצגת פערים ובעיות קיימות בתהליך לקראת תום תקופת החפיפה ואופן היערכות הספק לפתרון.

## ניהול סיכונים.

- סיום תקופת החפיפה : תקופת החפיפה תסתיים רק לאחר השלמה של כל המשימות לעיל ולשביעות רצון החברה ולאחר אישורו. החברה רשאית לקצר את תקופת החפיפה בהתאם לאילוצי לוח הזמנים שיקבעו על ידי הנהלת נתיבי איילון. במקרה זה תקבע החברה בלעדית אילו מטלות יבוצעו, אילו יבוטלו, ואילו יידחו למועד אחר. החברה רשאית, כחריג יוצא מן הכלל, לאשר לספק סיום חלקי של תקופת החפיפה ולהורות ת הספק לקבל אחריות על המערכת וזאת במידה שהספק אינו מצליח להשלים חלק מהמשימות המפורטות לעיל (התנאים לסיום תקופת החפיפה). במקרה כאמור יהיה על הספק להשלים את המשימות המפורטות בלוח זמנים כפי שתורה החברה וללא תשלום נוסף.
- השלמת תכנית ההיפרדות : בתקופת החפיפה, ישלימו החברה והספק הכנה של תכנית ההיפרדות העתידית אשר תתבסס על העקרונות המפורטים בנספח האמור. השלמת התכנית תיחשב לאחר אישור בכתב של החברה. המציע יפרט בסעיף זה כיצד הוא מתכנן להשלים את תכנית ההיפרדות בכפוף לעקרונות המוכתבים בבקשה זו. המציע יצרף להצעתו דוגמא של תכנית היפרדות של אחד מלקוחותיו. (מענה לסעיף זה לא יעלה על עמוד וחצי בפונט דויד 12, רווח של 1.5).
- פעולות החברה בתקופת החפיפה : סעיף זה מפרט את אופי המעורבות של החברה במהלך תקופת החפיפה : זמינות בעלי תפקידים מטעם החברה לפגישות והעברת מידע לספק, כולל מינוי איש קשר זמין לליווי התקופה. קישור בין הספק לתומכים הקיימים במידת הצורך. קישור בין הספק לספקי המערכות היישומיות במידת הצורך. העברת מסמכים, נהלים קיימים ונתונים לספק עפ"י שיקול החברה. בקרת תכניות ומסמכים שיגיש הספק לרבות תוצרי ביניים ומתן התייחסות בפרק זמן סביר. שיתוף הספק בדיונים ובפגישות בנושאי תחזוקה ותמיכה. אישור ביצוע משימות הספק.
- השלב הבא - מידי : השלב הבא - מידי, מוגדר המעבר לשלב קבלת האחריות לתפעול ולתחזוקה. על המציע לפרט את היערכותו לשלב זה. במידה והמציע מוצא לנכון לבצע פעילויות נוספות, עליו לפרטן בסעיף זה.
- גיבוש Road Map טכנולוגי : הספק יגבש ויצג Road Map טכנולוגי, תכנית / תכניות לשרוג מערך כל תשתיות המחשוב והתקשורת הקיימות ולחווות השרתים באתרי החברה. התכנית תכלול גם ציוד קצה. התכנית תהיינה מתואמות עם ספקי המערכות היישומיות והחברה לאורך כל תקופת ההסכם. ייכללו בתכנית השיקולים להלן :  
גיל החומרה - בהתאם לנדרש בפרק X.  
גרסאות תוכנות תשתית  
יכולות המערכות לעמוד בביצועים.  
יכולת גידול עתידית.  
שרידות ואמינות.  
התייעלות בתהליכים.  
התפתחויות טכנולוגיות.  
צמצום עלויות תחזוקה ותפעול.  
קונסולידציה.  
זמני השבתה מינימליים בפעילות של שדרוגים ותחזוקה יזומה.

דרישות למערכות חדשות

שת"פ עם ספקי המערכות היישומיות והחברה ליישומי המערכות.

רצון הלקוח.

- התכניות תהיינה מתואמות ובשיתוף החברה או מי מטעמה. התכניות תאושרנה ע"י החברה.
- מסמך Road Map יעודכן ע"י הספק אחת לשנה לאורך כל תקופת ההסכם ויובא לאישור החברה.
- המציע יצרף להצעתו דוגמא של תכנית Road Map טכנולוגי שהכין לאחד מלקוחותיו.

**משך הזמן המשוער של אבני הדרך המרכזיות בתכנית החפיפה**

מס'	המשימה	זמן משוער להשלמה (בשבועות)	הערות
1	התארגנות ולימוד מבנה ארגון החברה		
2	סקר מצב קיים		
3	הקמת מערך לניהול רמת השירות		
4	הקמת מערך נהלים והוראות עבודה		
5	הכרות עם ספקי המערכות היישומיות וגיבוש נהלי עבודה		
6	הכנת תיעוד		
7	הקמת והפעלת מרכז תמיכה		
9	סקר מוכנות לקבלת אחריות על המערכת		
8	פעולות החברה בתקופת החפיפה.		
9			
10	השלמת תכנית היפרדות		
11	סיום תקופת החפיפה		



## 2. מנגנון היפרדות

עקרונות ההיפרדות נועדו להגדיר את הפעולות אותן יש לבצע במקרה של הפסקת הסכם ההתקשרות בין החברה לספק מכל סיבה שהיא בין אם בגין סיום תקופת ההסכם, בגין הפרה או בגין כל סיבה אחרת המאפשרת לחברה לבטל ההסכם או חלק מהשירותים הניתנים ע"י הספק. הספק מתחייב לקיים את האמור בספח זה ומתחייב לשיתוף פעולה מלא ומקיף.

למען הסר ספק, הספק יבצע את הפעילויות הקשורות למנגנון ההיפרדות ובמקביל ימשיך לתת שירותים שוטפים כמתחייב בהסכם זה עד לתום מועד ההסכם.

### • עקרונות מנגנון ההיפרדות

פרק זה מתאר את עקרונות ההיפרדות. מטרתו להגדיר את הפעולות אותן יש לבצע במקרה בו יבוא לכדי סיום הסכם ההתקשרות בין החברה לספק. (בכל עת ומכל סיבה שהיא).

### • מטרת מנגנון ההיפרדות :

להבטיח את העברת הנתונים המפורטים להלן לידי החברה ו/או לספק אחר מטעמה, בין היתר על מנת לאפשר לחברה ו/או מי מטעמה להיערך באופן מיטבי להמשך מתן שירותי התפעול והתחזוקה של המערכות ולספק את השירותים הכרוכים בכך.

להבטיח מעבר חלק ונוח ככל האפשר של השירותים הניתנים ע"י הספק תוך שמירה על רמת השירות הנדרשת, ובאופן שיבטיח כי רציפות ותקינות שירותי התפעול והתחזוקה לא ייפגעו.

להבטיח שמירת זכויותיה של החברה בבעלות על הנתונים ועל המערכות וכלל השינויים שפותחו עבורו בתקופת ההתקשרות.

להבטיח העברת כלל מערכות המחשוב, על כל מרכיביהן, בתפקוד מלא כפי שהיו ערב תקופת המעבר, לתפעול שוטף של החברה ו/או מי מטעמה.

• הספק מתחייב לקיים את האמור במנגנון זה תוך שיתוף פעולה מלא ומקיף עם החברה ו/או ספק אחר מטעמו, וכן מתחייב לספק לבצע את כל בקשות החברה במסגרת תהליך ההיפרדות ולסייע לו לממש את העברת מלוא השירותים מהספק לחברה, או לספק אחר מטעמו, בצורה תקינה ורציפה.

• עקרונות ההיפרדות יחולו גם במקרים בהם תבחר החברה לגרוע או להפסיק את קבלת חלק מהשירותים נשוא הסכם ההתקשרות, והכול לפי שיקול דעתו הבלעדי.

### • תהליך ההודעה על הפעלת מנגנון ההיפרדות

הודעה על הפסקת ההסכם תינתן ע"י החברה בהתאם להוראות ההסכם (להלן: "הודעת סיום").

הודעת החברה תפרט גם האם בכוונת החברה להפסיק לחלוטין את השירותים שניתנו ע"י הספק, או האם בכוונת החברה להמשיך ולקבל שירותים חלקיים מהספק.

הספק יהיה אחראי לאספקת התוצרים המוגדרים בעקרונות ההיפרדות ואשר יפורטו בתכנית ההיפרדות שתוכן בתקופת החפיפה. עם קבלת ההודעה, יוקם צוות העברה משותף בראשות נציג החברה ובהשתתפות נציגי הספק ונציגי החברה, אשר יעסקו בתהליך ההיפרדות.

#### • צוות ההיפרדות

ההיפרדות תנוהל ע"י צוות היפרדות משותף, בראשות ובניהול נציג החברה (להלן: "מנהל צוות ההיפרדות"), אשר יכול ויפעיל, לפי שיקול דעתו, גורמים שונים מנטיבי איילון או יועצים חיצוניים.

הספק יכלול בצוות ההיפרדות לפחות את הגורמים הבאים: מנהל היפרדות מטעמו שיהיה כפוף למנהל צוות ההיפרדות מטעם החברה. מומחה תשתיות המכיר ברמה גבוהה את המערכות או מהנדס המערכת מטעם הספק.

בהתאם לדרישת החברה, מומחה SYSTEM, מומחה DBA תשתיתי, מומחה אבטחת מידע, מומחה תקשורת (LAN-1 WAN), טכנאי, מנהל מרכז תמיכה, והכול לפי שיקול דעת מנהל צוות ההיפרדות.

פרטי צוות הספק יושלמו בתכנית ההיפרדות. במקרה בו נציגי הספק בצוות ההיפרדות שנקבעו בתקופת החפיפה יפסיקו להיות עובדי הספק, יחליפו אותם נושאי התפקיד שבאו במקומם, גם אם פרטיהם לא עודכנו בהסכם ההיפרדות.

צוות ההיפרדות יעסוק בתפקידו זה במטרה לקיים את תהליך ההיפרדות המפורט בנספח זה במלואו ובלוחות הזמנים הקבועים בו.

#### • רמות ההיפרדות

ההיפרדות עשויה להתבצע במספר רמות כדלקמן:

היפרדות מלאה: הפסקת מלוא השירותים שמספק הספק בתאריך או בתאריכים שיוגדרו ע"י החברה והעברת ביצוע השירותים לחברה או לספק אחר מטעמו.

היפרדות חלקית ברמת השירותים: הפסקת מתן חלק מהשירותים שמספק הספק בתאריך או בתאריכים אשר יוגדרו ע"י החברה (למשל הפסקת שירותי fresh Desk). החברה תחליט בתאום עם הספק על רמת ההיפרדות בהתאם לצרכיה ולפי שיקול דעתה.

בכל רמות ההיפרדות לעיל מתחייב הספק לקיים שיתוף פעולה מלא עם החברה ועם ספק אחר מטעמה.

#### • מתווה ההיפרדות

ככלל, ההיפרדות, בכל רמה, מורכבת משתי תקופות:

תקופת חפיפה - התקופה שתחול מיום הודעת החברה בדבר סיום ההתקשרות עם הספק (היפרדות) או במועד מאוחר יותר שיצוין בהודעת החברה ואשר תארך 30 ימים קלנדריים. במקרה של היפרדות חלקית, יחולו אותם העקרונות.

תקופת תמיכה - התקופה שתחל מיום סיום תקופת החפיפה ומטרתה לספק שירותי תמיכה, כמפורט להלן, עד להשלמת היערכות החברה או ספק אחר מטעמו להפעלה עצמאית של השירותים. תקופת התמיכה תארך 8 שבועות קלנדריים מהתאריך המאוחר ביותר של סיום תקופת חפיפה חלקית, אם תהיינה.

תקופת ליווי - התקופה שתחל מיום סיום תקופת התמיכה ומטרתה לספק שירותי ליווי של הספק החדש, כמפורט להלן, עד להשלמת היערכות החברה או ספק אחר מטעמו להפעלה עצמאית של השירותים. תקופת הליווי תארך עד 8 שבועות קלנדריים מהתאריך המאוחר ביותר של סיום תקופת התמיכה.

#### סיום מתן השירותים לחברה על ידי הזכין

תכנית ההיפרדות תוכן ע"י הספק עד תום תקופת החפיפה ותובא לאישור החברה. תכנית ההיפרדות תכלול את הנושאים הבאים:

#### משך תקופת ההיפרדות

חלוקה לצוותי עבודה.

תכנית חפיפה לכל צוות עבודה.

תכנון העברת עובדי הספק לחברה או לספק אחר מטעמו, במקרה בו דורשת החברה העברה כאמור.

העברת הנתונים שבאחריות הספק ליד החברה ו/או לספק אחר מטעמו. העברת תיעוד עדכני לידי החברה ו/או לספק אחר מטעמה.

העברת כל הנתונים שיידרשו על ידי החברה, לרבות, נתוני המצאי, מערכת ניהול המצאי (כלל החומרה וכן נתוני DB של מערכות fresh Desk), לידי החברה ו/או לספק אחר מטעמה

העברת רישומי כל החומרה לבעלות החברה. השלמת פרויקטים, ומשימות נוספות בביצוע. הסבת חוזים עם קבלני משנה וספקי מוצרים. (אם יש) הסבת חוזי תחזוקה של מוצרי תוכנה ורישיונות תוכנה. (אם יש) מחויבות הספק בתקופת החפיפה סעיף זה מפרט את הפעולות שיבצע הספק בתקופת החפיפה, ללא תלות אם ההיפרדות מלאה או חלקית.

#### • המשך הספקת מלוא השירותים על פי הסכם ההתקשרות

בתקופת החפיפה ימשיך הספק לספק את מלוא השירותים על פי הסכם ההתקשרות ללא פגיעה ברמת השירות לה הוא מחויב עפ"י ההסכם. במקרה של מעבר מדורג מאחריות הספק לאחריות החברה או לספק אחר מטעמה, ימשיך הספק לספק את כל השירותים אותם הוא מספק ביום שלפני ההודעה עלהפעלת מנגנון היפרדות ושטרם עברו לאחריות החברה או לספק אחר מטעמו, באותו האופן ובאותה רמת שירות שביום שלפני ההודעה על הפעלת מנגנון ההיפרדות.

#### העברת תיעוד עדכני לחברה

התיעוד שיעביר הספק לחברה יהיה עדכני ויכלול, בין היתר, את המרכיבים הבאים :

תיעוד מפורט אודות כלל התשתיות, מערכות הניטור, השליטה והבקרה, מערכת ה- Service Desk, רישיונות תוכנה, וכדו'. הספק יכין תיעוד עדכני ויעבירו לחברה בפורמט קריא ונגיש.

תיעוד עדכני של שינויים ותוספות שיוכללו במערכות בתקופת החפיפה.

בנוסף, יעביר הספק לחברה את כל המסמכים, התיעוד, הנהלים והנתונים שנמסרו לו על ידי החברה וכאלה הנמצאים אצלו בהקשר למערכות ושנמצאים ברשותו ו/או ברשות קבלני המשנה מטעמו.

העברת התיעוד לחברה תהיה עד תום 30 ימים קלנדריים מסיום תקופת החפיפה.

בכל עת שיידרש יספק הספק לחברה או לספק אחר מטעמו הסברים והבהרות לגבי המידע שיעביר כאמור, וכן מידע ונתונים נוספים שבידו, וזאת לא יאוחר מ-2 ימי עבודה מיום הדרישה.

#### העברת מידע ממערכות שירות

במועד שיקבע החברה בתקופת החפיפה, יעביר הספק את המידע ממערכות השירות (מערכות השו"ב, Service Desk, מצאי וכ"ו) לחברה או לספק אחר מטעמו.

#### ביצוע משימות נוספות

הספק ישלים בתקופת החפיפה את כל המשימות אשר נמצאות בביצוע לרבות פרויקטים ומשימות, גם אם מועד הסיום המתוכנן שלהן חל לאחר תום תקופת החפיפה, אלא אם תקבע החברה אחרת.

הספק ידאג להכשרת צוות החברה ו/או ספק אחר מטעמו במסגרת תהליך העברת האחריות לאספקת השירותים לחברה, בהתאם לתכנית ההיפרדות.

בתקופת החפיפה עשויה החברה להזמין מהספק עבודה נוספת, כדוגמת דו"חות וכיו"ב.

הספק מתחייב להשלים ביצוע כל עבודה שהתבקשה ואושרה לביצוע ע"י החברה בהתאם לתנאי הצעת המחיר וההסכמות שגובשו בעקבות ההצעה עד לסיומה באישור החברה.

בתום תקופת החפיפה, הספק יעביר לחברה את כל התייעוד הנוגע לאספקת השירותים ומוצרי התוכנה, כולל בין היתר נהלי העבודה, התייעוד הנוגע לביצוע הפרויקטים והשינויים שביצעו במהלך תקופת ההסכם. כמו כן, יעביר את הבעלות ואת החזקה לכלל החומרה לבעלות וחזקת החברה.

#### • תשלומים בתקופת החפיפה

הספק יהיה זכאי לתשלום התמורה הבסיסית העדכנית לאותה עת וכן תשלומים שסוכמו לתשלום בעבור שינויים ושיפורים ותוספות מערכתיות שאושרו ע"י החברה.

הספק יישא בכל העלויות שלו בגין ביצוע תכנית החפיפה ולא יהא זכאי לכל תמורה נוספת כלשהי בשל החפיפה.

#### העברת עובדים

הספק, יסייע בהעברת עובדיו ו/או נותני השירותים מטעמו שהחברה תהיה מעוניינת בהמשך מתן השירותים על ידם בתום תקופת ההיפרדות, לחברה או לספק האחר (להלן: "העובדים העוברים").

בתום תקופת החפיפה, יסיים הספק את יחסי עובד-מעסיק עם העובדים העוברים, אשר יסכימו לעבור ולהיות מועסקים על ידי החברה או ספק אחר מטעמו, ויבצע להם גמר חשבון מלא, בגין כל התשלומים והזכויות המגיעים לעובדים העוברים בגין עבודתם וסיומה, כדין מפוטרם.

הספק מתחייב שלא לכלול בהסכמי ההעסקה של עובדיו סעיפים אשר יגבילו אותם מלעבור לעבוד עבור החברה בכל עת, וכן מתחייב שלא לנקוט בצעדים שימנעו מעובדיו שאושרו ע"י החברה להתקשר בהסכמי עבודה עם החברה או עם ספק אחר מטעמה.

הספק במידת האפשר יספק לחברה שירותי תמיכה וחפיפה לעובדים שלא יסכימו לעבור ולהיות מועסקים על ידי החברה או מי מטעמה.

#### הסבת חוזים

החברה רשאית לפנות לכל אחד מהספקים או קבלני המשנה של הספק, הקשורים באספקת מוצרי התוכנה והשירותים, על מנת להתקשר איתם באופן ישיר לרכש מוצרים ולביצוע שירותים מכל סוג שהוא, לרבות מוצרים ושירותים שניתנו על ידי הספקים ו/או קבלני המשנה של הספק במסגרת מתן השירותים לחברה.

הספק מתחייב לכלול בהסכמים שלו עם קבלני המשנה ו/או הספקים כאמור, את הסכמתם להסבת ההסכמים הקיימים בינם לבין הספק לטובת החברה בלא שיעשה שינוי בתנאי ההסכם באופן שמרע עם החברה.

הספק יפעל בשיתוף פעולה עם החברה להסבת ההסכמים שהחברה מעוניינת להסב או לספק אחר מטעמה, בהתאם ללוחות הזמנים שיפורטו בתכנית במנגנון ההיפרדות.

לגבי חוזי ספקים ו/או קבלני משנה שהחברה לא תהיה מעוניינת להסב אליה ו/או תבחר להתקשר עם ספק צד ג' או קבלן המשנה בחוזה אחר או בתנאים אחרים, אחראי הספק לסיים את החוזים כאמור עד לתום תקופת

החפיפה, אלא אם כן קבעה החברה אחרת, והחברה לא תהיה מחויבת בכל צורה שהיא כלפי ספקים ו/או קבלני משנה אלו.

אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות ההסכם ביחס להעסקת קבלני משנה על ידי הספק, לרבות חובת הספק לקבל את הסכמה החברה מראש ובכתב לאספקת השירותים באמצעות קבלנו משנה כמפורט בהסכם.

#### סיום תקופת החפיפה

תקופת החפיפה תסתיים במועד הנקוב אך לא לפני אישור החברה על דבר סיום העברת כל המידע הנדרש כמתואר לעיל וכל השירותים הניתנים כיום על ידי הספק לאחריות החברה.

לחברה שמורה הזכות להאריך או לקצר את תקופת החפיפה באותם התנאים המפורטים לעיל.

#### מחויבויות החברה בתקופת החפיפה

מילוי מלוא מחויבויות החברה על פי הסכם ההתקשרות

בתקופת החפיפה תמשיך החברה לשלם לספק תמורת הספקת השירותים שיינתנו כמתחייב מהסכם ההתקשרות ובכפוף למילוי כל מחויבויות הספק לפי הסכם זה.

#### סיום ביצוע שינויים ושיפורים במערכות

סיום התקשרות עשוי להתבצע כאשר ישנם שינויים ושיפורים והזמנות עבודה הנמצאות בשלבים שונים של אישורים ועבודה. במקרה זה תפעל החברה בהתאם לעקרונות הבאים והספק מחויב להתאים את פעילותו בנושא להחלטות החברה.

שינויים ושיפורים אשר עבורם התקבלה תכנית עבודה לביצוע מהספק וטרם החלה העבודה בהם, תחליט החברה אם לבצע אותם אם לאו.

שינויים ושיפורים אשר הספק החל בביצועם אולם לא הועברו לחברה, טרם כניסת סיום ההתקשרות לתוקף, תחליט החברה אם להשלים בכוחות עצמו או ע"י ספק אחר מטעמו או אם להשלים ע"י הספק בתנאים שסוכמו עמו מראש. הספק מחויב להעביר כל המידע לספק החדש ע"י שיוכל להשלים העבודה.

#### תקופת התמיכה

תקופת התמיכה תתחיל עם תום תקופת החפיפה, ותימשך 8 שבועות, אלא אם החברה תחליט לסיימה קודם לכן או להאריכה לתקופות קצרות רצופות בנות חודש כל אחת. במשך תקופה זו הספק יספק שירותים לחברה כפי שיוסכם לגביהם בתקופת החפיפה.

התשלום לספק בתקופת התמיכה יהיה עפ"י התעריפים של בנק השעות לשירותי מחשוב, כפי שמופיעים בהסכם, בהתאם למשרות והתפקידים.

כנ"ל לגבי תקופת הליווי שתתאפשר עד חודשיים מתום תקופת התמיכה.

#### מחויבויות הספק בתקופת התמיכה

הספק יעמיד איש קשר קבוע למענה לפניות ולשאלות שיופנו אליו ע"י החברה או כל גורם אחר מטעמה.

הספק מתחייב לסייע לחברה ככל שיידרש במידע ובידע שמקורו בשירותים שניתנו על ידו במסגרת ההסכם, לרבות ידע הקשור בתפעול המערכות והדרוש לשם תיקון ליקויים. סיוע זה יכול שיתבצע באתר החברה או באתר הספק או באתר של צד ג' שיפעל מטעם החברה.

בתום תקופת התמיכה מתחייב הספק להשמיד את כל נתוני החברה באופן שלא ניתן יהיה לשחזרם. הספק מתחייב למסור לחברה הצהרה מטעמו מאושרת על ידי עורך דין כי עשה כן וזאת בין היתר כתנאי להעברת תשלומים להם זכאי הספק מאת החברה.

### 3. מצאי ציוד

עותק של הערכת מצאי הציוד ישלח למציעים אשר ירשמו למכרו זה. הרשימה מהווה הדגמה בלתי מחייבת לסדרי הגודל של הציוד והמגוון ואינה מהווה מצג ו/או התחייבות מטעם החברה. כמויות מדוייקות ימדדו ויאספו במהלך תהליך המיפוי שיבצע הספק הזוכה בחודש הראשון לפעילות.

רשימת התוכנות והחומרה הקיימות בחברה וכן אופק ההתפתחות, לרבות רשימת שרתים קיימים ותאריכי גמר אחריות מצורפים כנספח ה' אשר ישלח למשתתפי המכרז בלבד ואשר ירשמו למכרז במערכת המקוונת – דקל מכרזים. מובהר כי כלל המפורט בנספח ה' האמור הינו בגדר הערכה בלבד ואינו מהווה התחייבות או מצג מצד החברה.

**4. דוגמה לשאלון סקר שביעות רצון**

בשאלות הבאות נבקש ממך לציין את שביעות רצונך משירותים שונים המסופקים לך:  
 1- שביעות רצון נמוכה, 4- שביעות רצון גבוהה

2. האם מוכר לך תוכנו של נוהל טיפול בפניות למוקד התמיכה ואופן פתיחת תקלה?

כן	<input type="radio"/>
לא	<input type="radio"/>

3. מה היא רמת שביעות רצונך ממהירות המענה הטלפוני של מוקד התמיכה?

5	4	3	2	1	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	* בשעות הפעילות (7:30 עד 18:00)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	* מחוץ לשעות הפעילות (אחרי 18:00, שישי וערבי חג)

4. מה היא רמת שביעות רצונך מרמת המיומנות והידע של נותני השירותים?

5	4	3	2	1	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	* מוקד התמיכה
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	* צוות הטכנאים

5. כמה פעמים מוקד התמיכה הצליח לפתור את התקלה בזמן אמת?

<input type="radio"/>	כל הפעמים שפנית
<input type="radio"/>	מעל חצי מהפעמים שפנית
<input type="radio"/>	פחות מחצי מהפעמים שפנית
<input type="radio"/>	הגיע נציג פיזית לעמדת הפתור את הבעיה

6. מה היא רמת שביעות רצונך ממהירות הטיפול בתקלות?

5	4	3	2	1	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	* מוקד התמיכה
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	* צוות הטכנאים

7. מה היא רמת שביעות רצונך מאיכות סגירת התקלה?

5	4	3	2	1	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	* מוקד התמיכה
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	* צוות הטכנאים

8. מה התקלה הכי נפוצה שנתקלת בה ומה משך זמן הטיפול שהיית מצפה לו בתקלה זו?

סוג התקלה	משך הזמן המוצע לסגירת התקלה (דקות)	משך זמן הטיפול המצופה
Outlook	30	
הרשאות משתמש	60	
מערכת הפעלה Windows	38	
VPN	58	
מדפסת	53	
טלפון	109	
מערכת Priority	34	

9. האם השתמשת בשירות Call Back?

9.1. כן

9.2. לא

10. כמה פעמים, בשנה האחרונה, פנית למוקד התמיכה בעקבות תקלה בחדר ישיבות?

10.1. 0

10.2. 1-3

10.3. 4-5

10.4. 6-8

10.5. מעל 8

מה היית משפר במתן השירותים של צוות הטכנאים ומוקד התמיכה? ניתן לתת רעיונות לשיפור השירות (לדוגמא - פתיחת פניות באמצעות ערוצים נוספים, הדבקות מדבקות עם פרטי התקשרות למוקד על כל מסך או הצבת שלטי מידע על אופן ההתקשרות ותפעול המולטימדיה בחדרי הישיבות)