



הודעה על מכרז פומבי מס' 105/20 - הזמנה להציע הצעות לאספקת שירותי מחשוב כולל שרתים שירותי גישה לנותני שירות ולאיינטרנט אבטחת מידע וסינון תוכן שירותי טלפוניה שירותי

Help Desk ותחזוקת אתרי המועצה

1. מוגשת בזאת, הזמנה להציע הצעות על ידי המועצה המקומית עמנואל (להלן: "המועצה") בהתאם לכללי המועצות המקומיות (מכרזים) יהודה והשומרון, התשנ"ב 1992 וכל זאת, לצורך מתן שירותי מחשוב כולל שרתים שירותי גישה לנותני שירות ולאיינטרנט אבטחת מידע וסינון תוכן שירותי טלפוניה שירותי Help Desk ותחזוקת אתרי המועצה (להלן: "העבודות").
2. **רשאים להגיש הצעות אך ורק מציעים העומדים בכל תנאי הסף של המכרז.**
3. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש תמורת 500 ₪ במשרדי המועצה ברחוב כיכר הרמב"ם 1 בעמנואל בימים א-ה ובין השעות 09:00-15:00. בנוסף, ניתן לקבל פרטים נוספים על המכרז ועל העבודות במשרד מנכ"ל המועצה בשעות המפורטות לעיל.
4. מובהר בזאת, כי התשלום בגין מסמכי המכרז לא יושב למציע בשום מקרה לרבות במקרה של ביטול המכרז מכל סיבה שהיא.
5. ניתן לעיין במסמכי המכרז קודם לרכישתם, באתר המועצה ובמשרדי מנכ"ל המועצה.
6. מועד אחרון להגשת הצעות לביצוע העבודות בצירוף מסמכי המכרז החתומים שהם סגורים במעטפה הינו עד לתאריך 24.9.20 בשעה 12:00 מעטפה שתגיע לאחר מועד ההגשה הנקוב לעיל לא תתקבל. המסירה של מסמכי המכרז תיעשה ידנית בתיבה המוצבת בכניסה ללשכה במועצה המקומית עמנואל ברחוב כיכר הרמב"ם 1, כאשר על גבי המעטפה יצוין עבור מכרז מספר 105/20 לצורך מתן שירותי מחשוב כולל שרתים שירותי גישה לנותני שירות ולאיינטרנט אבטחת מידע וסינון תוכן שירותי טלפוניה שירותי Help Desk ותחזוקת אתרי המועצה.
7. הוראות מפורטות נוספות מצוינות במסמכי המכרז. בכל מקרה של סתירה בין האמור בהזמנה זו לבין האמור במסמכי המכרז - מסמכי המכרז גוברים.
8. שאלות טכניות ו/או בקשות הבהרה בקשר למכרז יש לשלוח לדוא"ל: ceo@emanuel.muni.il

עד ליום 15/09/2020 בשעה 16:00

אליהו גפני

ראש המועצה המקומית

עמנואל



מכרז פומבי מס' 105/20

**לאספקת שירותי מחשוב כולל שרתים שירותי גישה לנותני
שירות ולאינטרנט אבטחת מידע וסינון תוכן שירותי
טלפוניה שירותי Help Desk ותחזוקת אתרי המועצה**



פרק א' – תנאי המכרז

רשימת נספחים לפרק א'

נספח א- פרטי המציע והצעתו.

נספח ב'- פרטי ניסיון המציע.

נספח ג'- הצהרה/התחייבות בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום.

נספח ד'- אישור לעניין חוקי עבודה מאת רו"ח של המציע.

נספח ה- הצהרה בדבר העסקת כוח אדם הדרוש למתן השירותים.

נספח ו'- נוסח כתב ההתחייבות לחתימת קבלן המשנה

נספח ז'- נוסח הסכם התקשרות

נספח ח'- נוסח ערבות המכרז

נספח ט'- נוסח ערבות ביצוע

נספח י'- ביטוח



1. כללי
 - 1.1 מועצה מקומית עמנואל מזמינה בזה להציע הצעות מחיר לאספקת שירותי מחשוב במיקור חוץ הכוללים שרתים, שירות גישה לנותני שירות כגון בחברה לאוטומציה, שירותי גישה לאינטרנט, שירותי אבטחת מידע וסינון תוכן, שירותי טלפוניה, שירותי Help Desk ותחזוקת אתרי המועצה כפי שיפורט בהמשך.
 - 1.2 השירות הנדרש יסופק באמצעות שרתים המותקנים בחוות שרתים (Data Center) באתר בו התנאים הסביבתיים מתאימים לצרכי ציוד המחשוב כדוגמת:
 - 1.2.1 חשמל, כולל מערך גיבוי ותאורה.
 - 1.2.2 מיזוג התואם לדרישות בחדרי מחשב.
 - 1.2.3 מערכת גילוי וכיבוי אש.
 - 1.2.4 אבטחה פיזית הכוללת מצלמות, בקרת כניסה, נהלי כניסה לאתר וכו'.
 - 1.2.5 חיבור לתשתיות ("הזנות חוץ") הנדרשות בהיבט חשמל ותקשורת.
 - 1.2.6 תשתיות פנים לתקשורת: תשתיות כבילה פיסית (אופטית ונחושת) מובילים, לוחות גישור ועוד.
 - 1.3 השירות יכלול תחזוקה של כלל מערכות המחשוב שיוקמו עבור המועצה באתר.
 - 1.4 השירות יכלול גיבויים ותכנית התאוששות מאסון (D.R) כפי שיפורט בהמשך.
2. תקופת ההתקשרות
 - 2.1 ההתקשרות עם הספק הזוכה תהיה בתוקף למשך 3 שנים (שלוש שנים) ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות (להלן: תקופת ההסכם). המועצה שומרת לעצמה את הזכות להאריך את ההתקשרות בשתי תקופות של שנה כל אחת.
3. הגדרות
 - 3.1 עלות שוטפת: עלות שתשולם ע"י המועצה לספק אחת לחודש עבור כלל השירותים הכלולים במכרז זה.
 - 3.2 תמיכה טכנית:
 - 3.2.1 טיפול בבעיות טכניות או תפעוליות בחוות השרתים.
 - 3.2.2 מתן שירות שוטף באתרי המועצה.
 - 3.3 טכנאי מוסמך/איש שירות: בעל מקצוע שעיסוקו העיקרי במתן סיוע לפתרון תקלות במסגרת התמיכה הטכנית שניתנת למועצה, בעל תעודות וידע רלוונטי כמפורט במסמכי המכרז.

- 3.4 שעות פעילות המועצה - ימים א' עד ה משעה 08:00 בבוקר עד השעה 16:00.
- 3.5 הגדרת מצב חירום: כהגדרתו, מעת הכרזתו על ידי כנסת ישראל, ממשלת ישראל או רשות החירום הלאומית (רח"ל) או לחלופין, במצב כוננות מוגברת כגון: (אסון טבע, אסון לאומי, מצב לחימה מתמשכת, הערכות למלחמה).
- 3.6 תקלה קריטית: תקלה הגורמת להשבתת ציוד או שירות למשתמשים.
4. מנהלה
- 4.1 מסמכי המכרז מטרתם לתאר את האופי, הטיב והיקף השירות שעל המציע לבצע. מובהר בזאת, כי מלבד מסמכים אלו יתבצע השירות גם בהתאם להנחיות מי שימונה על ידי המועצה כאחראי מטעמה לתחום במחשוב (להלן: "המנהל") ו/או מי מטעמו.
- 4.2 סתירה, שגיאה, אי התאמה בין מסמכי המכרז וכל הסתייגות תובא ע"י המציע בכתב לתשומת לב מנכ"ל המועצה באמצעות הדואר האלקטרוני בכתובת: CEO@emanuel.muni.il לא יאוחר מתאריך 15.9.20 שעה 14:00.
- 4.3 תשובת מנכ"ל המועצה תשלח לכל מי שרכש את מסמכי המכרז, ותהא סופית. כל פירושים, הבהרות או הסברים שניתנו בע"פ ו/או ע"י גורם אחר מלבד המנהל ו/או מי מטעמו לא יחייבו את המועצה.
- 4.4 מבלי לפגוע באמור לעיל, מוסמך מנכ"ל המועצה לתת מיוזמתו הבהרות לאמור במכרז ו/או לתקן טעויות שנפלו בו והודעה בכתב תינתן לכל מי שרכש את מסמכי המכרז וזאת עד 48 שעות לפני המועד שנקבע להגיש את ההצעה.
- 4.5 תשובות, הבהרות, תיקונים שניתנו כאמור בסעיף זה יהיו חלק ממסמכי המכרז. על כל מציע לצרף את ההבהרות שהופצו להצעתו ולחתום בשולי כל דף ודף בהן.
5. אישורים והתחייבויות נדרשים שעל המציע להגיש עם הגשת ההצעה
- 5.1 ערבות בגין הגשת הצעה
- 5.1.1 ההשתתפות במכרז מותנית בצירוף ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית על סך של 16,000 ש"ח לפקודת המועצה בנוסח המצ"ב כנספח ו' לפרק א' למסמכי המכרז והמחייב המצורף להלן כנספח ו' ללא כל שינוי או חריגה בפרט כל שהוא. ערבות אשר אינה תואמת במדויק את נוסח הערבות שבנספח ו' עלולה להיפסל על הסף. הערבות תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א-1981.
- 5.1.2 תוקף ההצעה הינו עד ליום 30.2.21. המועצה רשאית להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת. במקרה כזה באחריות המציע להאריך בהתאם את תוקף הערבות בגין הגשת הצעה שהופקדה על ידו בעת הגשת

- ההצעה למכרז. המציע מתחייב כי לא יחזור בו מהצעתו עד לתום תקופת תוקף ההצעה לרבות הארכותיה.
- 5.1.3 המועצה תהיה רשאית לחלט את ערבות המכרז על פי שיקול דעתה הבלעדי, בין היתר במקרה שהמציע יחזור בו מהצעתו, לא יעמוד בהתחייבויותיו או ינהג שלא בתום לב בהתאם להצעתו ולתנאי המכרז.
- 5.1.4 ערבות זו תוחזר לשאר המציעים (שאינם הזוכים) לאחר פרסום הודעה על הזוכה במכרז (הזוכה יידרש להמיר ערבות זו בערבות ביצוע כנדרש בסעיף 6 להלן).
- 5.2 תנאים להשתתפות שהינם תנאי סף
- ההשתתפות במכרז מותנית בעמידה בתנאים המפורטים. לצורך הוכחת עמידה בתנאים אלו יש להמציא את כל האישורים/מסמכים להלן כשהם תקפים למועד הגשת ההצעה:
- 5.2.1 אישורים נדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו 1976 - (להלן "חוק עסקאות גופים ציבוריים") אישורים כאמור יצורפו להצעה:
- 5.2.2 אישור פקיד מורשה או רואה חשבון המבקר המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף התשל"ו - 1975 (להלן "חוק מס ערך מוסף") או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
- 5.2.3 אישור עו"ד לכל הפרטים, הדרישות והמידע אודות המציע, לרבות זהות מורשה/י החתימה מטעמו ודוגמת חתימתו/ם, כנדרש במכרז, וכן את אופן החתימה המחייב את המציע.
- 5.2.4 המציע מספק בשלוש השנים האחרונות שירות בהיקף דומה לשלשה לקוחות לפחות מתוכם לפחות רשות מקומית אחת. יש לצרף רשימה של הלקוחות כולל שמות אנשי הקשר אצל כל לקוח ומספרי הטלפון שלהם וזאת, במסגרת נספח ב' לפרק א' למסמכי המכרז (פרטי ניסיון המציע).
- 5.2.5 האתר בו מותקנים השרתים עומד מבחינת חשמל, מיזוג ותקשורת ברמה של TIER-2 לפחות. המציע יצרף אישור/ים מאת מהנדס/ים בלתי תלוי/ים המוסמכים לתחום הרלוונטי (חשמל, מיזוג ותקשורת) כי האתר המוצע עומד בדרישה זו.
- 5.2.6 המצאת ערבות המכרז בנוסח המצ"ב כנספח ו' לפרק א' למסמכי המכרז.
- 5.2.7 הצהרה חתומה בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום-נספח ג' לפרק א למסמכי המכרז.



- 5.2.8 אישור לעניין חוקי עבודה מאת ר"ח של המציע- נספח ד' לפרק א למסמכי המכרז.
- 5.2.9 הצהרה בדבר העסקת כוח אדם הדרוש למתן השירותים- נספח ה לפרק א למסמכי המכרז.
- 5.2.10 פרטי המציע- נספח א' לפרק א למסמכי המכרז.
- 5.2.11 המציע יצרף להצעתו התחייבות לשמירת סודיות של כל מידע שיימסר לו או שייודע לו במהלך המכרז, ואם יבחר כזוכה של כל מידע שיימסר לו או שייודע לו לשם ובמהלך ביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם עם המועצה.
- 5.2.12 המציע אינו רשאי לפרסם המידע נשוא המכרז, להעבירו או להביאו לידיעת כל אדם במשך המכרז ובמשך תקופת ההתקשרות ולאחר סיומה, וכן לא יעשה כל שימוש במידע שהגיע אליו כאמור.
- 5.2.13 המציע יתחייב כי הוא וכל מי מטעמו יעמוד בדרישות ויקיים את דיני הגנת הפרטיות. השלמת מידע, הדגמה ומצגות: המועצה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מהמציע להופיע בפני ועדת המכרזים או מי מטעמה יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש הצעתו ולהציג את הצעתו, וכמו כן להציג כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות וועדת המכרזים לטעון הבהרה.
6. התחייבויות ואישורים נדרשים בגין זכייה:
- 6.1 הספק הזוכה יעמיד למועצה תוך שבוע מקבלת הודעה על זכייתו ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מוגבלת בסכום של 30,000 ש"ח בנוסח המחייב בנספח ב' להסכם שהינה ערבות הביצוע למשך כל תקופת ההתקשרות בתוספת שישים (60) יום לאחר תום התקופה, הערבות תהא צמודה למדד המחירים לצרכן.
- 6.2 במידה והמועצה תחליט להאריך את תקופת ההתקשרות, יאריך הזוכה את הערבות בהתאם כך שתוקפה לאחר כל הארכה יהיה עד ל- 60 יום לאחר תום תקופת ההארכה.
- 6.3 הספק הזוכה יידרש לחתום על הסכם התקשרות עם המועצה בנוסח המצ"ב כנספח ז לפרק א' למסמכי המכרז וזאת, בתוך 7 ימים מקבלת ההודעה על זכייתו.
- 6.4 המועצה תהיה רשאית לחלט את ערבות המכרז ו/או להורות על ביטול זכייתו של הספק הזוכה במכרז בכפוף להתראה מראש ובכתב של 14 יום בין היתר במקרה שהזוכה לא יעמוד במי מהתחייבויותיו בהתאם להצעתו לתנאי המכרז לרבות אי המצאת ערבות הביצוע כמפורט בסעיף 6.1 בתוך 7 ימים ממועד קבלת ההודעה על הזכייה ו/או אי חתימה על הסכם התקשרות עם המועצה כמפורט בסעיף 6.3 ובתוך 7 ימים ממועד קבלת ההודעה על הזכייה



ואו ערבות הביצוע תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א 1981 ערבות זו תחליף את הערבות שהוגשה על ידי המציע שזכה במכרז בגין הגשת הצעתו למכרז.

6.5 על הספק הזוכה לבטח על חשבונו כל ציוד שיציב באתר האירוח, לרבות ביטוח נזקי שריפה, פריצה, נזקי מים ואסונות טבע.

6.6 אחריות כוללת

6.6.1 הזוכה יצהיר כי הוא קרא את כל תנאי המכרז ודרישותיו, כי הוא הבין אותם וכי הוא מתחייב למלא אחר כל התנאים והדרישות של המכרז, ההצעה וההסכם בדיוקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות לשביעות רצון המועצה ובמועדים אשר ייקבעו על ידי המועצה והכל בכפוף להוראות המכרז והסכם ההתקשרות.

6.7 שינויים והתאמות

6.7.1 המציע מצהיר שיש לו הידע הדרוש לכך והוא אף מתחייב ששינויים והתאמות שיבצע במרכיבי השירות יבוצעו על פי הוראות והנחיות מומחים ולא יפגעו בשירותים שהזוכה מחויב לספק וכן ששינויים והתאמות אלה ישתלבו בשירות כך שלא יפגעו באיכות השירות, שימשיך לפעול לאחר שינוי מסוג זה.

6.8 הסכם התקשרות

6.8.1 הזוכה מתחייב לחתום על הסכם ההתקשרות המצורף כנספח ז' לפרק א' למסמכי המכרז.

6.8.2 חתימת המועצה על ההסכם מותנית במילוי כל ההתחייבויות השונות הנדרשות מהזוכה.

6.9 לא ימלא הזוכה את כל הדרישות כמפורט במכרז או יחזור בו מהצעתו או לא יחתום על הסכם ההתקשרות עם המועצה כנדרש בסעיף 6.3 לעיל ו/או לא ימציא למועצה את ערבות הביצוע כנדרש בסעיף 6.1 לעיל או ינהג שלא בתום לב בתקופה שממועד הכרזתו כזוכה ועד למועד החתימה על הסכם ההתקשרות, שומרת לעצמה המועצה את הזכות לחלט את הערבות בגין הגשת ההצעה במכרז (ערבות המכרז) בכפוף להתראה מראש ובכתב של 14 יום וכן, להורות על ביטול זכייתו של הספק הזוכה בכפוף להתראה מראש ובכתב של 14 יום.

6.10 המועצה רשאית לפנות לכל גורם שימצא לנכון לקבלת חוות דעת או מידע נוסף על איכות עבודת המציע.



7 ביטול המכרז

7.1 המועצה רשאית על פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש בכפוף להוראות הדין בעניין. במקרה שהמכרז יבוטל לפני הודעה על הזוכה, ההודעה על ביטולו תישלח לכל המציעים אשר הגישו הצעות למכרז.

7.2 במקרה של ביטול המכרז, המועצה לא תהיה חייבת לפצות את המציעים בכל צורה שהיא.

8.8 שלמות ההצעה

8.1 המועצה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף

מסעיפי המכרז אשר לדעת המועצה מונע הערכת ההצעה כראוי, או שהינו דרישת סף.

8.2 במקרה של חוסר בהירות לגבי שאלה על אחד מתנאי המכרז, פרשנות המועצה הינה הקובעת.

9 פסילה בעקבות חוות דעת שלילית

9.1 המועצה שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עם המועצה ולא עמד בסטנדרטים של הציוד או השירות כנדרש, או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון לפני מתן ההחלטה הסופית. זכות הטיעון תהיה בכתב או בעל פה וזאת בכפוף לשיקול דעתה של ועדת המכרזים.

10 הצעת המציע

10.1 מסמכי המכרז ומבנה ההצעה

10.1.1 מבנה ההצעה יהיה תואם אחד לאחד 1:1 למבנה המכרז, לדוגמא: סעיף 1 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 1 במכרז, סעיף 2 תשובה לרכיב 2 וכו'. רכיב לגביו אין תשובה ייכתב לידו "אין תשובה" והרכיב הבא אחריו ישמור על מספרו המקורי במכרז.

10.1.2 הצעה אשר תוגש שלא במבנה זה עלולה להידחות על הסף על פי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים. חובה לענות על כל הסעיפים ולפי המבנה והפירוט שבכל סעיף.

10.1.3 על המציע להגיש הצעה העומדת בדרישות המכרז. לא ניתן להשיג או להתנות על האמור במכרז. במקרה של סתירה בין הצעת המציע לדרישות המכרז גוברות דרישות המכרז. לא תהיה התייחסות לאופציות נוספות אשר לא נדרשות ע"י המועצה אף אם המציע הזכירן.

11 קבלני משנה

המציע יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה לצורך מימוש הצעתו תוך קיום התנאים האלה:

11.1 המציע ייחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים של קבלני המשנה שישולבו בפרויקט.

11.2 למרות האמור לעיל הזוכה אינו רשאי להחליף קבלן משנה ללא קבלת אישור מראש ובכתב מאת המועצה.

11.3 ההתקשרות לקבלת השירות תהיה מול הקבלן הראשי ומולו בלבד והוא זה אשר יפנה את קבלני המשנה (באם אושרו) לטיפול בתקלה.

11.4 במידה והמציע עובד עם קבלני משנה, יגיש המציע הצהרה מאושרת על ידי עו"ד כדין כי הוא עובד עם קבלני משנה ויצרף את פרטיהם ויכולותיהם בהתאם למפורט להלן:

11.5 במענה לסעיף זה יפרט המציע את חלוקת חובותיו במכרז בינו לבין ספקי המשנה באופן אשר יבהיר לחלוטין את חלוקת התפקידים בין המציע לקבלן/קבלני המשנה. חלוקה זו תכלול את כל הנדרש מהמציע. בכל מקרה כאמור האחריות הכוללת היא על המציע בלבד.

11.6 המציע יצרף מכתב התחייבות מכל קבלן משנה בו הקבלן מבהיר כי קרא את המכרז על נספחיו, לרבות ההסכם, וכי הוא מבין אותו ומסכים לאמור בו. ראה- נוסח מחייב בנספח ו'. בנוסף יצרף המציע עותק מנספח שמירת סודיות חתום על ידי כל קבלן משנה.

11.7 המציע יצרף העתק הסכמי ההתקשרות הקיימים עם קבלני משנה.

11.8 במידה והמציע אינו עובד עם קבלני משנה, יצרף הצהרה בעניין זה.

11.9 יובהר כי בכל מקרה האחריות כלפי המועצה הינה של המציע / הזוכה.

11.10 על המציע להצהיר ולהתחייב שההצעה המוגשת שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת.

12. בעלות על המכרז ועל ההצעה

12.1 בעלות על המכרז ושימוש בו – מסמכי מכרז זה הם קנינה הרוחני של המועצה אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד ואין לעשות בו שימוש שאינו לצורכי הכנת הצעת המציע.

12.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה - הצעת המציע והמידע שבה הם רכוש של המציע. המועצה מתחייבת לא לעשות שימוש בהצעת המציע אלא לצורכי מכרז זה.

13. צד שלישי

בכפוף לכל דין המועצה מתחייבת לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, זולת היועצים המועסקים על ידה, שלא יעשו שימוש בהצעת המציע אלא לצרכי מכרז זה.

14. המחאת זכות או חובה

הזוכה אינו רשאי להמחות לאחר כל זכות או חובה הנובעת ממכרז זה ומהסכם ההתקשרות שנחתם על פיו, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת המועצה מראש ובכתב ובכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של המועצה. ניתנה הסכמת המועצה כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הזוכה מהתחייבות ואחריות או חובה כלשהי על פי כל דין ולפי מכרז זה.

15. בדיקת ההצעות והערכתן

15.1 ועדת המכרזים תפסול כל הצעה שהוגשה בתאום עם משתתפים אחרים או יוכח לכאורה קשר כזה ו/או אם הזוכה לא ימלא אחר כל תנאי הסף במכרז. ועדת המכרזים תהא רשאית לפסול את המציע אשר לא יעמוד במלוא דרישות המכרז ו/או שהצעת מציע אשר נכללו בה שינויים ו/או הסתייגויות ו/או תוספות כלשהן בגוף מסמכי המכרז או בנוסף להם.

15.2 בשיקוליה לבחירת הזוכה יינתן משקל מיוחד למוניטין שצבר הזוכה במהלך ביצוע שירותים דומים ברשויות מקומיות ו/או מוסדות ציבור אחרים וזאת עפ"י כלמידע שיהא קיים בפניה בעת הליכי בחירת הזוכה.

15.3 לצורך קביעת הזוכה במכרז תדורגנה הצעות המשתתפים במכרז על פי ציון כמותי (בהצעה הכספית של המשתתף), יסומן באות A ויהווה 70% מהשקלול הסופי, ועל פי ציון איכותי, יסומן באות B ויהווה 30% מהשקלול הסופי וייקבע על ידי ועדת המכרזים.

15.4 ועדת המכרזים תהיה רשאית לדרוש מן המשתתף במכרז, כי יפרט ו/או יבהיר ו/או ישלים מסמכים ו/או מידע חסר ו/או אישורים ו/או פרטים נוספים ו/או מסמכים נוספים, על מנת לבחון ולדרג הצעתו. ההבהרות וההשלמות, יהוו חלק בלתי נפרד מהצעת המשתתף במכרז.

15.5 ועדת המכרזים תבחן את הציון האיכותי לכל משתתף בין 0 ל - 100, בהתאם לקבוע להלן:

מס'	נושא לבדיקה	ניקוד	קריטריון	ניקוד יחסי
1	שביעות רצון לקוחות המציע (עדיפות ללקוחות ארוכי טווח, המקבלים שירות דומה לשירותים הנדרשים במכרז זה)	60 נקודות	מקצועיות המבצע ואנשי הצוות מטעמו	30%
			עמידה בלוח זמנים לביצוע	30%
			רמת שירות, זמינות שירות, מקצועיות שירות	40%
2	ניסיון קודם של המועצה עם המציע	20 נקודות	ועדת המכרזים תביא בחשבון ניסיון קודם שיש למועצה עם המציע	100%
3	התרשמות כללית מהשירות המוצע ומיכולת המציע לבצע את העבודה	20 נקודות	ועדת המכרזים תבחן את טיב הציוד המוצע והתאמתו לצרכי המועצה ואת יכולת המציע להעמיד לרשות המועצה צוות מקצועי לביצוע העבודה באתר המועצה ולמתן שירות שוטף.	100%

15.6 הצעה שקיבלה את ציון האיכות (B) הגבוה ביותר, תקבל באופן אוטומטי את מלוא ניקוד האיכות במכרז, ויתר ההצעות תיבחנה ביחס אליה לפי הנוסחה הבאה: חלוקת הציון של ההצעה הנבחנת בציון של ההצעה בעלת הניקוד הגבוה ביותר והכפלת התוצאה ב-100.

15.7 תוצאות הציון האיכותי (B), של הצעת המשתתף יובאו כהמלצה בפני ועדת המכרזים של המועצה, הציון המינימאלי הנדרש ממשותף הינו 70, הצעות שתקבלנה ציון איכותי נמוך מ-70 תיפסלנה.

15.8 הציון הכמותי (A) יינתן באופן יחסי כך שההצעה הזולה ביותר תקבל את הציון 100. וכל שאר ההצעות האחרות יקבלו ציון ביחס להצעה הזולה ביותר. לפי הנוסחה הבאה: חלוקת סה"כ המחיר של ההצעה הנמוכה ביותר בסה"כ המחיר של ההצעה הנבחנת והכפלת התוצאה ב-100. הציון הכמותי יתבסס על הצעת המציע לפריטי כתב הכמויות המפורטים במכרז זה. המשתתף מתחייב להגיש הצעתו לכל פריט מפרטי כתב הכמויות. במקרה בו המציע לא יציין מחיר מוצע לפריט אחד או יותר, תהא המועצה רשאית לפסול את הצעת המשתתף, ללא שתינתן הודעה נוספת למעט האמור כאן, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי.

15.9 לצורך קביעת הזוכה במכרז, תשקלל הועדה את כלל ההצעות בהתאם לנוסחה הבאה:

ציוד מחיר הצעת המשתתף לטבלה מספר 1 יסומן באות A

ציון איכותי למשתתף יסומן באות B

$$AX0.7 + BX0.3$$

15.10 המועצה שומרת לעצמה את הזכות לבצע תיקונים אריתמטיים (בלבד), ככל שיימצאו טעויות חישוב בהצעת המציע.

15.11 המועצה שומרת לעצמה זכות לדרוש מאת המשתתף בעת הדיון בעניינו, הסברים ו/או ניתוחי מחיר ו/או דוגמאות של המערכת המוצעת, והמשתתף מתחייב למסור את כל ההסברים, הניתוחים והדוגמאות הנדרשים. לחילופין, המועצה תהא רשאית לבחון את המערכת והציוד במקום ובמועדים שיסוכמו מראש עם המציע, לשם בחינת ההצעות.

16. מחירים

16.1 כל המחירים הנקובים יהיו סופיים ויכללו את כל מרכיבי העלות.

16.2 הצעת המציע תכלול כל מס או היטל או תוספת אחרת לרבות כל תשלום לצד שלישי בגין זכויות השימוש או כל עניין אחר למעט מע"מ אשר יתווסף כדין.

16.3 המחיר שישולם יהיה מחיר קבוע וסופי ויכלול את כל ההוצאות לצורך אספקת השירותים על פי דרישת המועצה.

17. ביטוח – ראה נספח י'

פרק ב

תיאור מצב קיים

1. תיאור מצב קיים

- 1.1 במועצה כ- 60 תחנות עבודה אשר עובדות מול השרתים של ספק השירות בתצורה של Terminal Server.
- 1.2 כ- 60 מכשירי טלפון IP המחוברים למתגי ה- DATA ומקבלים הזנת חשמל באמצעות ספק לכל מכשיר טלפון. מכשירי הטלפון בבעלות המועצה.
- 1.3 מתגי תקשורת לנתונים וטלפוניה.
- 1.4 F.W מתוצרת חברת Fortinet דגם Fortigate 60E.
- 1.5 קו תמסורת מחובר דרך רשת האינטרנט ב- VPN לספק שירותי ה- IT (ראה שרטוט מצב קיים).
- 1.6 קו ADSL מסונן רימון מחובר ל- Fortigate עבור גלישה.

2. באתר של ספק השירות מותקנים השרתים הבאים:

- 2.1 שרת מרכזיית טלפון בתצורה הבאה:
 - ✓ 2 מעבדים
 - ✓ זיכרון 4G
 - ✓ Hard Disc 120G
 - ✓ מערכת הפעלה לינוקס.
- 2.2 השרת מספק את השירותים הבאים:
 - 2.2.1 נתבי שיחות ללא הגבלה.
 - 2.2.2 תורים ללא הגבלה.
 - 2.2.3 ערוצי IVR ללא הגבלה.
 - 2.2.4 הקלטת כל השיחות עם שמירה למשך חודש.
 - 2.2.5 קבוצות צלצול וקבוצות לקט ללא הגבלה.
 - 2.2.6 מנהל מזכירה ללא הגבלה.
 - 2.2.7 שיחות וועידה של 3 מתוועדים ללא הגבלה, לפחות 2 חדרי וועידה של 10 מתוועדים כל אחר.
 - 2.2.8 Unified Messaging מלא דהיינו קבלת הודעות קוליות בטלפון ובמייל, משלוח פקס וקבלת פקס לתיבה (Fax 2 Mail) ו- Click To Dial.



2.2.9 חיבור למפעיל פנים ארצי עם טווח מספרי חיי"פ 09-7927xxx.

2.3 שרת Domain עבור משתמשים וחוקים בתצורה הבאה :

- ✓ 2 מעבדים
- ✓ זיכרון 4G
- ✓ Hard Disc 120G
- ✓ מערכת הפעלה Windows Server

2.4 שרת קבצים בתצורה הבאה :

- ✓ 4 מעבדים
- ✓ זיכרון 4G
- ✓ Hard Disc 500G

2.5 שרת טרמינל עם רישוי מיקרוסופט ל-60 משתמשים, תיבות הדואר האלקטרוני של

המשתמשים מותקנות על השרת- נפח ממוצע לתיבה 5G.

השרת בתצורה הבאה :

- ✓ 6 מעבדים
- ✓ זיכרון 28G
- ✓ Hard Disc 300G

2.6 שרת עבור תוכנות שמשופקות ע"י ספקי שירות צד ג' כגון החברה לאוטומציה, EPR,

חשבשבת כולל VPN Site to Site מול כל חברה. התוכנות מותקנות על השרת כאשר

בסיס הנתונים נמצא אצל ספק השירות.

תצורת השרת :

- ✓ 4 מעבדים
- ✓ זיכרון 4G
- ✓ Hard Disc 120G

2.7 שרת GIS.

השרת בתצורה הבאה :

- ✓ 2 מעבדים



זיכרון 4G ✓

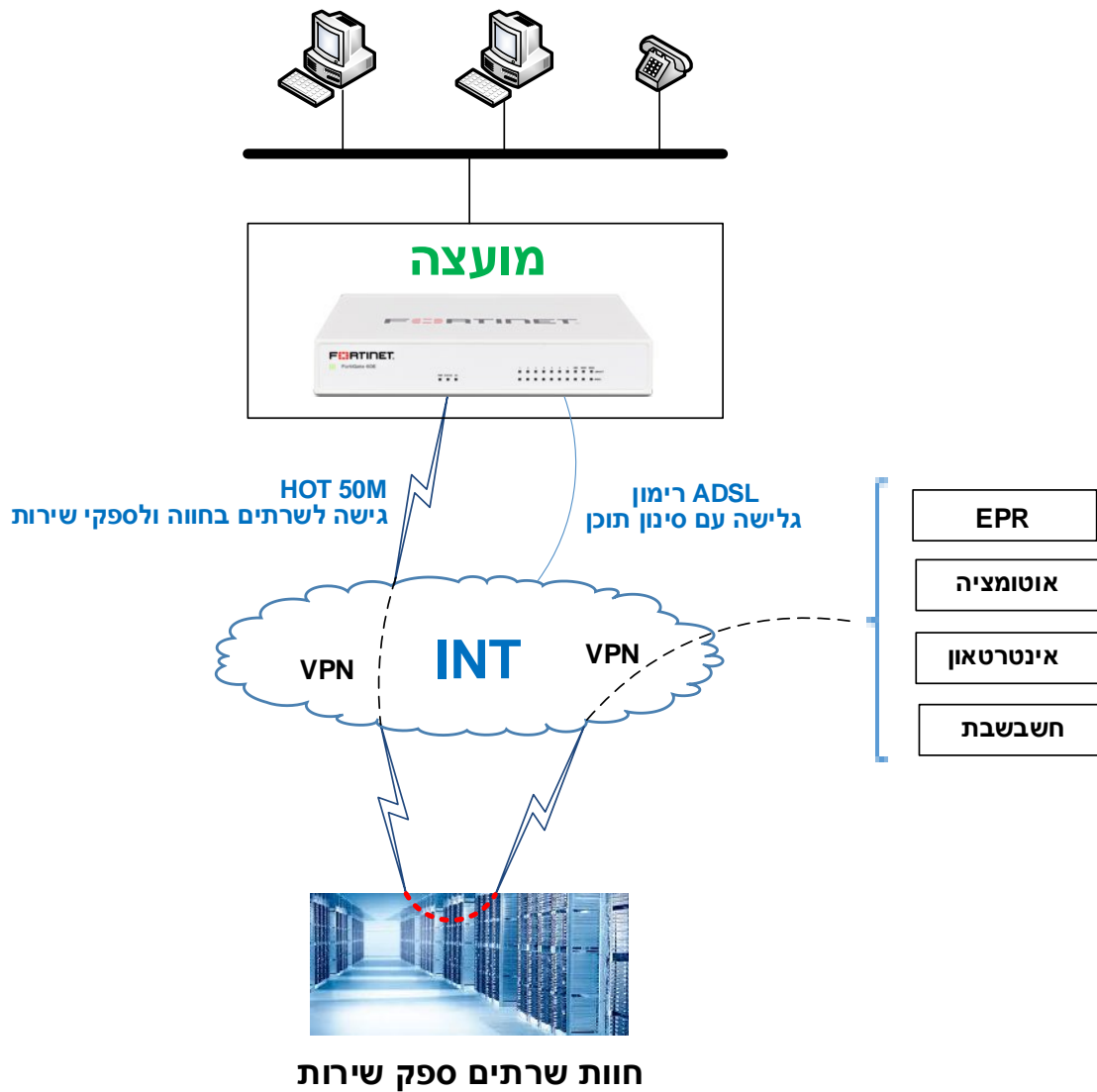
Hard Disc 120G ✓

- 2.8 לכל שרת כתובת חוקית.
- 2.9 השרתים בתצורה של Cluster שיתופי בסביבת Nutanix.
- 2.10 תכנת אנטי וירוס לכל שרת.
- 2.11 מערכת ההפעלה של השרתים Windows Server 2016 למעט מערכת הפעלה לינוקס לשרת המרכזייה.
- 2.12 כל שרת מגובה אינקרמנטלית פעמיים ביום עם שמירה למשך חודש באתר הייצור. שחזור החומר במקרה הצורך תוך 4 שעות לכל היותר.
- 2.13 גיבוי אינקרמנטלי של כל הדיסק הקשיח של כל מכונה מתבצע פעם ביום עם משירה למשך חודש גם באתר מרוחק (D.R) בנמצא במרחק של 20 ק"מ מאתר הייצור.
- 2.14 המשכיות עסקית (הקמה מחדש של מערך השרתים עם כל המידע שבאתר הגיבוי) במקרה שאתר הייצור יצא מכלל פעולה - עד יומיים.

3. השירותים הבאים מסופקים ע"י ספק השירות.

- 3.1 תמיכה במשתמשים מרחוק ללא הגבלה.
- 3.2 טכנאי באתרי המועצה 2 ימים בשבוע.
- 3.3 תחזוקת תחנות עבודה.
- 3.4 תחזוקת מתגים.
- 3.5 תחזוקת מכשירי טלפון.
- 3.6 תחזוקה וניהול Fortigate 60.
- 3.7 תחזוקת קווי תקשורת.

שרטוט מצב קיים

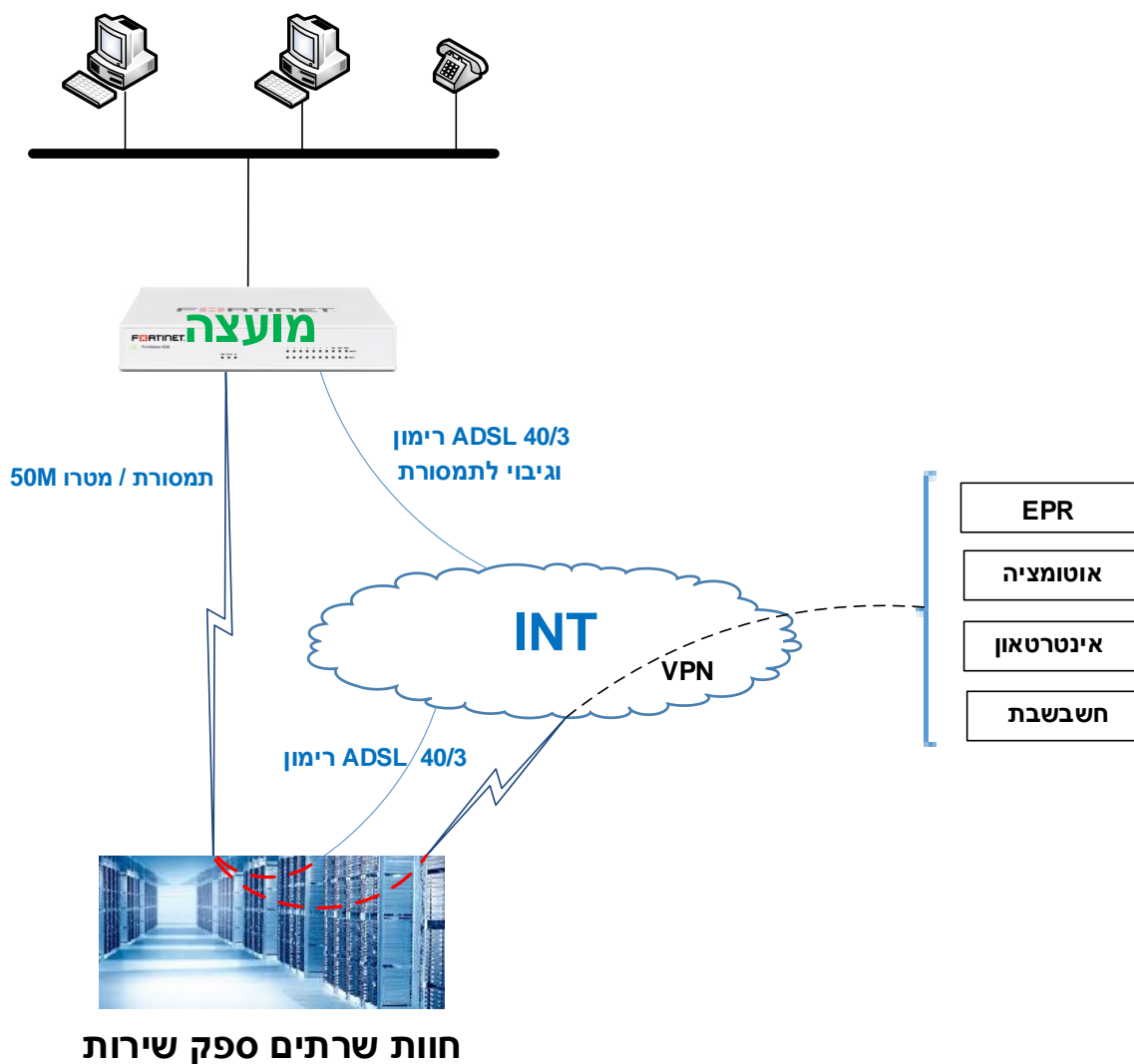


פרק ג

מצב עתידי - מפרט טכני

1. כללי

1.1 תצורת רשת התקשורת ואופן החיבור לספק השירות ולרשת האינטרנט ישתנה כמתואר בשרטוט להלן:





- 1.2 יוקם קו מטרו או קו תמסורת בקצב של 50M בין בניין המועצה לאתר של ספק השירות במקום המצב כיום בו יש קו בין אתר המועצה לספק אינטרנט.
 - 1.3 קו ה- ADSL הקיים בבניין המועצה ישמש לגלישה ברשת האינטרנט דרך רימון וכגיבוי לקו התמסורת.
 - 1.4 הגישה לרשת האינטרנט של תחנות העבודה במועצה המחוברות לספק השירות כטרמינל תהיה דרך ספק השירות עם חיבור לאינטרנט רימון. הגישה לרשת האינטרנט של תחנות העבודה במועצה שאינן מחוברות כטרמינל תהיה באמצעות אינטרנט רימון שמחובר למועצה ולא תתאפשר כל גישה אחרת לאינטרנט.
 - 1.5 ספק השירות יספק את השירות המבוקש באמצעות השרתים המותקנים בחוות השרתים שלו כולל שירותי הגישה לספקים צד ג' כמתואר בשרטוט.
- 2. מתגי התקשורת – מתגי התקשורת הקיימים כיום יוחלפו למתגי POE מנוהלים מתוצרת חברת סיסקו או ג'וניפר או חברת HP.**
- 3. תחנות עבודה**
- 3.1 במועצה כ- 60 מחשבים נייחים בתצורה לא עדכנית. המועצה מתכננת להחליף מחשבים אלו למחשבים בתצורה הבאה :
 - 3.2 מחשב מתוצרת חברת Lenovo או חברת Dell או חברת HP.
 - 3.3 מעבד אינטל i5.
 - 3.4 זיכרון 8GB.
 - 3.5 דיסק 256G SSD
- 4. מכשירי טלפון.**
- 2.1 מכשירי הטלפון הקיימים תומכים ב- 100M במתג הפנימי של הטלפון.
 - 2.2 המועצה מתכננת להחליף את מכשירי הטלפון למכשירים בעלי מתג פנימי של 1000M אשר יקבלו הזנת חשמל ממתג POE.
- 5. תצורת שרתים עתידית**
- 5.1 שרת מרכזיית הטלפון יהיה בתצורתו הנוכחית ויספק את השירותים הבאים :
 - 5.1.1 נתבי שיחות ללא הגבלה.
 - 5.1.2 תורים ללא הגבלה.
 - 5.1.3 ערוצי IVR ללא הגבלה.



- 5.1.4 הקלטת כל השיחות עם שמירה למשך חודש.
- 5.1.5 קבוצות צלצול וקבוצות לקט ללא הגבלה.
- 5.1.6 מנהל מזכירה ללא הגבלה.
- 5.1.7 שיחות וועידה של 3 מתוועדים ללא הגבלה, לפחות 2 חדרי וועידה של 10 מתוועדים כל אחר.
- 5.1.8 Unified Messaging מלא דהיינו קבלת הודעות קוליות בטלפון ובמייל, משלוח פקס וקבלת פקס לתיבה (Fax 2 Mail) ו- Click To Dial.
- 5.1.9 חיבור למפעיל פנים ארצי עם טווח מספרי חי"פ 09-7927xxx.
- 5.2 שרת Domain עבור משתמשים וחוקים בתצורה הבאה :
- ✓ 2 מעבדים
 - ✓ זיכרון 4G
 - ✓ Hard Disc 120G
- 5.3 שרת קבצים בתצורה הבאה :
- ✓ 4 מעבדים
 - ✓ זיכרון 4G
 - ✓ Hard Disc 1000G
- 5.4 שרת טרמינל עם רישוי מיקרוסופט ל-60 משתמשים, תיבות הדואר האלקטרוני של המשתמשים מותקנות על השרת- נפח כל תיבה 10G.
- השרת בתצורה הבאה :
- ✓ 6 מעבדים
 - ✓ זיכרון 36G
 - ✓ Hard Disc 1000G
- 5.5 שרת עבור תוכנות שמסופקות ע"י ספקי שירות צד ג': החברה לאוטומציה, EPR וחשבשבת כולל VPN Site to Site מול כל חברה. התוכנות מותקנות על השרת כאשר בסיס הנתונים נמצא אצל ספק השירות.
- תצורת השרת :
- ✓ 4 מעבדים
 - ✓ זיכרון 8G



Hard Disc 120G ✓

שרת GIS 5.6

השרת בתצורה הבאה :

2 מעבדים ✓

זיכרון 4G ✓

Hard Disc 500G ✓

5.7 לכל שרת כתובת חוקית.

5.8 השרתים בתצורה של Cluster שיתופי בסביבת Nutanix או VM Ware או שווה ערך מאושר ע"י המועצה.

5.9 תכנת אנטי וירוס לכל שרת.

5.10 מערכת ההפעלה של השרתים Windows Server 2019 למעט מערכת הפעלה לינוקס לשרת המרכזייה.

5.11 כל שרת יגובה אינקרמנטלית פעמיים עם שמירה למשך חודש באתר הייצור. שחזור החומר במקרה הצורך תוך 4 שעות לכל היותר.

5.12 גיבוי אינקרמנטלי של כל הדיסק הקשיח של כל מכונה יתבצע פעם ביום עם שמירה למשך חודש גם באתר מרוחק (D.R) בנמצא במרחק של 20 ק"מ מאתר הייצור.

5.13 המשכיות עסקית (הקמה מחדש של מערך השרתים עם כל המידע שבאתר הגיבוי) במקרה שאתר הייצור יצא מכלל פעולה - עד יומיים.

6 השירותים הבאים יסופקו ע"י ספק השירות.

6.1 תמיכה במשתמשים מרוחק ללא הגבלה.

6.2 טכנאי מחשבים ותקשורת באתרי המועצה על פי הזמנת המועצה.

6.3 תחזוקת תחנות עבודה.

6.4 תחזוקת מתגים.

6.5 תחזוקת מכשירי טלפון.

6.6 תחזוקה וניהול Fortigate 60.

6.7 תחזוקת קו התמסורת וקו ה-ADSL.

6.8 תחזוקת אל פסק.

6.9 כל שירות אחר שיידרש באתרי המועצה.

פרק ד – מפרט שירות

1. כללי

- 1.1 הקבלן הזוכה יספק אחריות כוללת לביצוע הדרישות של מפרט השירות לכל המערכות נשוא ההתקשרות ובתוך כך תחזוקה שוטפת, תיקון תקלות, ניטור, ביצוע גיבויים וכל שיידרש לפעילות מלאה ותקינה של כל המערכות.
- 1.2 תקופת הרצה – תקופה בת 30 ימי עבודה מיום סיום ההתקנה בה תיבדק תקינות המערכת ע"י המועצה.
- 1.3 הספק הזוכה מתחייב לתקן את כל התקלות ולבצע את כל השינויים והשיפורים שיידרשו ע"י המועצה בתקופת ההרצה.
- 1.4 במידה ותיקון התקלות ו/או ביצוע הבקשות לשינויים ושיפורים לא יסתיימו בתוך 30 ימי עבודה, תוארך תקופת ההרצה עד לסיום ביצוע התיקונים והבקשות לשינויים ושיפורים לשביעות רצונה המלא של המועצה.
- 1.5 בסיום תקופת ההרצה תוכרז המערכת כמבצעת ויחל התשלום הראשון עבור המערכת.
- 1.6 תקופת האחריות לכלל המערכת תהיה למשך כל תקופת ההתקשרות ותחל מיום הכרזת המערכת כמבצעת.

2. אחריות כוללת

- 2.1 למען הסר ספק, על הקבלן הזוכה לדאוג ולהבטיח פעילות תקינה ושוטפת של כל המערכות נשוא מכרז זה כולל ליבת הרשת, מערך אבטחת המידע, קישור לספק אינטרנט, ציוד המיתוג ומרכזיית ה-IPT – על כל רכיביה כולל מכשירי הטלפון וכלל המערכות הנלוות לרבות הממשקים מול המפעיל הפנים ארצי.
- 2.2 הקבלן הזוכה חייב לשתף פעולה עם כל גורם במועצה המטפל בתחום של מערכות מחשוב, או מערכות אחרות שאינן נשוא מכרז זה, אך קשורות למערך התקשורת, לשם איתור ותיקון תקלה, בהתאם לדרישת המועצה, לרבות הגעת טכנאי מטעם הקבלן הזוכה לאתר המועצה בתיאום עם הגורם הרלוונטי.
- 2.3 הקבלן הזוכה יישא באחריות מלאה לטיב המוצרים, הביצוע והשירות. כל נזק הכרוך בליקוי בתכנון העבודה ו/או בביצוע ו/או בטיב המוצרים או הנובעים מהם יתוקן/יוחלף ע"י הקבלן ועל חשבונו. אישור העבודה ע"י המועצה לא יפטור את הקבלן הזוכה מאחריות לשגיאות, טעויות, אי דיוקים או ליקויים אחרים העלולים להתגלות במועד מאוחר יותר.
- 2.4 חובת הקבלן הזוכה להתריע על כל בעיה ו/או מכשול אשר עלולים להשפיע במישרין או בעקיפין על הפעילות השוטפת של כלל המערכת בטווח הקצר, המייד ובטווח הארוך.
- 2.5 ביצוע עבודת האחזקה, שירות או תיקון יתבצע בלי להפריע כלל לפעילות השוטפת של המועצה. לפני התחלת העבודה על הקבלן הזוכה לקבל מראש את אישור המועצה לביצוע העבודות הנדרשות.



2.6 הקבלן יציג את נוהלי הטיפול בתקלה כולל אסקלציה הנהוגים אצלו.
2.7 אחריותו של הקבלן על פי הסכם זה תחול על כל חומר, ציוד, חומרה, תוכנה, פריט או דבר אחר שסופק על ידו בין אם הוא ייצרו ובין אם רכש אותו מצד שלישי, והקבלן לבדו יהיה חייב לוודא התאמתו לדרישות המועצה ועמידתו בכל יתר הדרישות על פי דין או על פי הסכם זה.

3. מוקד השירות של הספק

3.1 הספק הזוכה יעמיד מוקד שירות טלפוני ממוחשב אשר יפעל 5 ימים בשבוע בימים א עד ה בין השעות 08:00 בבוקר ל- 16:00 אחר הצהריים. ב- 90% מהפניות זמן המתנה למוקדן לא יעלה על 90 שניות.

3.2 המוקד ישמש הן לפתיחת תקלות ולמעקב אחריהן באמצעות תוכנת ניהול קריאות והן לתמיכה תפעולית שוטפת. המוקד ישמש לפניות נציגי המועצה בין היתר בנושאים הבאים:

- א. דיווח על תקלה.
- ב. תמיכה תפעולית והדרכה לנציגי המועצה המוסמכים לכך.
- ג. טיפול בדרישות / תקלות / עדכונים.
- ד. טיפול בשינויים ושיפורים.
- ה. החלפת חומרה פגומה.

4. נוהל טיפול בתיקוני תקלות / דרישות שירות

הספק הזוכה נדרש לפעול בהתאם לדרישות הבאות:

- 4.1 דיווח על תקלות יתקבל בהתאם לרמות השירות שיפורטו בסעיף 5 להלן.
- 4.2 פניה מהמועצה על תקלה תעשה בטלפון או בדואר אלקטרוני.
- 4.3 כל קריאת שרות או פנייה תקבל מספר זיהוי עם קבלתה, אליה יתייחסו כל גורמי הספק הזוכה והמועצה לכל אורך הטיפול.
- 4.4 אנשי המוקד של הספק הזוכה ידאגו להודיע למדווח את מספר התקלה מיד עם הקצאתו ולכל היותר 15 דקות מקבלתה.
- 4.5 בכל פנייה ודיווח על תקלה, אנשי מוקד השירות יבררו עם המדווח וינסו להעריך את מהות התקלה, ע"י אבחון מרחוק ו/או באמצעות גישה מרחוק.
- לאחר זיהוי התקלה, יחל טיפול מרחוק או ע"י שליחת טכנאי לאתרי המועצה, אף אם יהיה צורך בסיוע גורמים חיצוניים.
- 4.6 הספק הזוכה מתחייב בזאת לשיתוף פעולה מלא עם כל הגורמים החיצוניים, בהתאם לצורך, לשם תיקון תקלות הדורשות תיאום שכזה. באחריות הספק הזוכה להפעיל גורמים חיצוניים במידה ותיקון התקלה מצריך זאת. הטיפול בתקלה לא יפגע בפעילות השוטפת של הציוד באתר בו מתבצע התיקון.
- 4.7 עם סיום התקלה יודיע הספק למועצה על סיום הטיפול, אפשרי גם בשיחת טלפון. הפנייה תיסגר רק לאחר בדיקה ואישור המועצה.



4.8 המציע יציג את נהלי הטיפול בתקלה הנהוגים אצלו וכן נהלי ביצוע אסקלציה לתקלות.

5 רמות שירות

5.1 ברמות שירות ישנם שלשה פרמטרים:

5.1.1 זמינות המוקד לקבלת קריאה על תקלה.

5.1.2 זמן תגובה לתחילת טיפול בתקלה על פי הגדרות תקלה/קריאה.

5.1.3 משך הזמן לטיפול בתקלה עד החזרת המערכת לפונקציונליות תקינה.

5.2 זמינות המוקד

הספק הזוכה יעמיד מוקד שירות טלפוני ממוחשב אשר יפעל 5 ימים בשבוע בימים א עד ה בין השעות 08:00 בבוקר ל- 16:00 אחר הצהריים. ב- 90% מהפניות זמן המתנה למוקדן לא יעלה על 90 שניות.

5.3 זמן תגובה

5.3.1 הגדרות:

5.3.1.1 **תקלה רגילה**: תקלה מקומית אשר אינה משביתה את השירות הניתן.

5.3.1.1 **תקלה קריטית / דחופה**: תקלה המשביתה חלק מהשירות הניתן או למעלה מ-10 משתמשים שעל פי הגדרת המועצה השיבוש בעבודה עקב התקלה הינו קריטי. במקרה כזה, טיפול הספק הזוכה יתבצע בהתאם להגדרת הטיפול בתקלה קריטית. נציגי המועצה רשאים להגדיר תקלה קריטית על פי שיקול דעתם ובלבד שיציינו מפורשות בפני הספק כי המדובר בתקלה קריטית.

5.3.2 להלן זמני ההגעה לתיקון תקלות:

5.3.2.1 תקלה רגילה – טיפול בתקלה מרחוק יחל מיד עם קבלת ההודעה מהמועצה על תקלה. במידה ותיקון התקלה מצריך הגעת טכנאי למועצה, הטכנאי יגיע למועצה בשעות הפעילות תוך 8 שעות לכל היותר משעת מסירת הדיווח על התקלה. תקלה שדווחה עד השעה 10:00 בבוקר תטופל ע"י טכנאי באותו יום, תקלה שדווחה לאחר השעה 10:00 תטופל בבוקר שלמחרת.

5.3.2.2 תקלה קריטית – טיפול בתקלה מרחוק יחל מיד עם קבלת ההודעה מהמועצה על תקלה. במידה ותיקון התקלה מצריך הגעת טכנאי למועצה, הטכנאי יגיע למועצה תוך 3 שעות לכל היותר משעת מסירת הדיווח על התקלה, גם אם שעת הדעת הטכנאי תהיה לאחר שעות הפעילות.

5.3.2.3 אין צבירת תקלות – כל תקלה תטופל מיד עם קבלתה.

5.3.3. להלן דרישות לזמני הגעה לתיקון תקלות בטבלה:

מועד הגעת טכנאי	שעות	ימים	סוג תקלה
עד 8 שעות	08:00 עד 16:00	ראשון עד חמישי	רגילה
עד 3 שעות מקריאה	08:00 עד 16:00	ראשון עד חמישי	קריטית

5.4 הסבר והבהרות:

5.4.1 **תקלה רגילה** – הספק הזוכה ייתן שירות בשעות העבודה הרגילות. היה ונציג הספק הזוכה הגיע לאתר המועצה ולא סיים את תיקון התקלה בשעות העבודה הרגילות, ימשיך העובד בתיקון גם לאחר שעות העבודה הרגילות, עד תיקון התקלה והפעלת המערכת בצורה תקינה.

5.4.2 **תקלה קריטית** – הספק הזוכה ייתן שירות מידי, והגעת טכנאי לאתר תוך שלש שעות ממועד פניית הגורם המוסמך באתר. למען הסר ספק, אבחון התקלה מרחוק וקבלת החלטה לגבי אופן הטיפול, לרבות שליחת טכנאי לאתר, יעשה מיד עם קבלת הפניה מהגורם המוסמך במועצה.

5.5 משך הזמן לטיפול בתקלה עד החזרת המערכת לפונקציונליות תקינה:

5.5.1 8 שעות לכל היותר לסיום טיפול בתקלה רגילה.

5.5.2 4 שעות לכל היותר לסיום טיפול בתקלה קריטית.

6. עמידה במפרט שירות

6.1 הספק נדרש לעמוד בדרישות מפרט השירות להבטחת איכות השירותים המוצעים על ידו והנדרשים בבקשה זו.

6.2 אי עמידה בדרישות מפרט השירות בהתאם למחויבות הספק ודרישות המכרז יגרור דרישת פיצוי כמפורט בטבלה להלן:

קנס בגין חריגה	תיאור	מס'
100 ש"ח	איחור של שעה ראשונה או חלק ממנה להגעה לתיקון תקלה רגילה כמתואר בסעיפים 5.3.2 ו-5.3.3	1
200 ש"ח	איחור של שעה נוספת או חלק ממנה להגעה לתיקון תקלה רגילה כמתואר בסעיפים 5.3.2 ו-5.3.3	2
200 ש"ח	איחור של שעה ראשונה או חלק ממנה להגעה לתיקון תקלה קריטית כמתואר בסעיפים 5.3.2 ו-5.3.3	3
400 ש"ח	איחור של שעה נוספת או חלק ממנה להגעה לתיקון תקלה קריטית כמתואר בסעיפים 5.3.2 ו-5.3.3	4



7. תחזוקה מרחוק

7.1 על הספק הזוכה להשתמש בתחזוקה מרחוק בהתאם לצורך כדי לקבל חיוויים בזמן אמיתי על תקלות, עומסים והתנהגות לא שגרתית של המערכות השונות, לאתר את המקור ולתקן / לבודד את הבעיה.

פרק ה – כתב כמויות

טבלה 1 – תשלום חודשי

סעיף	תאור פריט או עבודה	יחידת מדידה	כמות	שם יצרן ודגם/מק"ט פריט	מחיר יחידה לחדש בש"ח	סה"כ
1	הקמה תפעול ותחזוקה של שרת Domain בתצורה המתוארת במסמכי המכרז כולל ביצוע גיבוי ושמירה באתר הייצור ובאתר D.R כולל תוכנת אנטי וירוס וכל השירותים המסופקים כיום והכל כמתואר במפרט הטכני	יחידה	1			
2	הקמה תפעול ותחזוקה של שרת קבצים בתצורה המתוארת במסמכי המכרז כולל ביצוע גיבוי ושמירה באתר הייצור ובאתר D.R כולל תוכנת אנטי וירוס וכל השירותים המסופקים כיום והכל כמתואר במפרט הטכני	יחידה	1			
3	הקמה תפעול ותחזוקה של שרת טרמינל בתצורה המתוארת במסמכי המכרז כולל ביצוע גיבוי ושמירה באתר הייצור ובאתר D.R כולל תוכנת אנטי וירוס וכל השירותים המסופקים כיום והכל כמתואר במפרט הטכני	יחידה	1			
4	הקמה תפעול ותחזוקה של שרת עבור תוכנות שמסופקות ע"י ספקי שירות צד ג' בתצורה המתוארת במסמכי המכרז כולל ביצוע גיבוי ושמירה באתר הייצור ובאתר D.R כולל Site to Site VPN מול ספקי השירות, כולל תוכנת אנטי וירוס וכל השירותים המסופקים כיום והכל כמתואר במפרט הטכני	יחידה	1			

			1	יחידה	הקמה תפעול ותחזוקה של שרת GIS בתצורה המתוארת במסמכי המכרז כולל ביצוע גיבוי ושמירה באתר הייצור ובאתר D.R כולל VPN Site to Site מול ספקי השירות, כולל תוכנת אנטי וירוס וכל השירותים המסופקים כיום והכל כמתואר במפרט הטכני	5
			50	יחידה	התקנה ושירות מלא לכל תקופת ההתקשרות של שלושת טלפון כולל טלפון מסוג YELINK T23G או שווה ערך מאושר ע"י המועצה וכולל שירות של מפעיל פנים ארצי (חיוב עבור שיחות טלפון בנפרד).	6
			10	יחידה	התקנה ושירות מלא לכל תקופת ההתקשרות של שלושת טלפון כולל טלפון מסוג YELINK T27G או שווה ערך מאושר ע"י המועצה וכולל שירות של מפעיל פנים ארצי (חיוב עבור שיחות טלפון בנפרד).	7
			50	יחידה	התקנה שירות ותחזוקה מלאה לכל תקופת ההתקשרות של מיני PC בתצורה הבאה: מעבד אינטל i5. זיכרון GB8. דיסק G SSD256 המחשב תוצרת לנובו או דל או HP מסך 24 אינץ' סמסונג או LG מקלדת ועכבר חוטיים	8

			10	יחידה	<p>התקנה שירות ותחזוקה מלאה לכל תקופת ההתקשרות של מחשב נייד ליישומים גרפיים כגון אוטוקאד בתצורה הבאה: מעבד אינטל i7. זיכרון GB16. כרטיס גרפי Nvidia Quadro P2000, 5GB, 4 DP דיסק SSD 256G המחשב תוצרת לנובו, דל או HP מסך 24 אינץ' סמסונג או LG מקלדת ועכבר חוטיים</p>	9
			3	יחידה	<p>התקנה, קניפוג, ביצוע הגדרות, הפעלה מלאה ושירות לכל תקופת ההתקשרות של מתג מתוצרת חברת Juniper דגם EX2300-24P תאור הפריט: EX2300 24-port 10/100/1000BaseT + SFP/SFP PoE+, 4 x 1/10G או שווה ערך מאושר ע"י המועצה.</p>	10
			1	יחידה	<p>תחזוקה ותפעול של יחידת Fortigate 60E המותקנת באתר המועצה כולל ביצוע עדכונים שוטפים ושדרוגי גרסאות למשך כל תקופת ההתקשרות.</p>	11
			2	יחידה	<p>התקנה (בארון תקשורת) של יחידת אל פסק חד פזי און ליין בהספק של 2KVA כולל תחזוקה ושירות לכל תקופת ההתקשרות</p>	12
			1	שעת עבודה	<p>עלות שעת עבודה באתרי המועצה של טכנאי מחשבים ותקשורת (מינימום 4 שעות)</p>	13
			1	יחידה	<p>הקמת של קו תמסורת / מטרו 50M בין אתר המועצה לאתר של הספק הזוכה כולל תפעול ותחזוקה לכל תקופת ההתקשרות</p>	14
			1	יחידה	<p>הקמת של קו תמסורת / מטרו 100M בין אתר המועצה לאתר של הספק הזוכה כולל תפעול ותחזוקה לכל תקופת ההתקשרות</p>	15



			1	יחידה	הקמה תפעול ותחזוקה של קו ADSL רימון בין אתר הספק לרשת האינטרנט (עלות הקו וספק האינטרנט משולמת ע"י הספק)	16
			1	יחידה	תפעול ותחזוקה של קו ADSL רימון (עלות הקו וספק האינטרנט משולמת ע"י המועצה)	17
סה"כ לחודש						

טבלה 2 - תשלום חז פעמי

סעיף	תאור פריט או עבודה	יחידת מדידה	כמות	מחיר יחידה בש"ח	סה"כ
1	סידור כבילה וציוד בארון תקשורת בגודל של עד 24U	יחידה	1		
2	סידור כבילה וציוד בארון תקשורת בגודל של 44U	יחידה	1		



הבהרות

1. ההתקשרות הינה על בסיס שירות מנוהל הכולל אספקה ותחזוקה שוטפת של כל הציוד הנדרש.
2. הציוד הנדרש יסופק ע"י הספק הזוכה ויחשב כרכושו למשך כל תקופת ההתקשרות ולמשך תקופות ההארכה (באם ההסכם יוארך).
3. הציוד יוחזר לספק הזוכה בתום תקופת ההתקשרות.
4. יש למלא את המחירים בכתב הכמויות בש"ח לא כולל מע"מ.
5. הצעת המחיר בטבלה 2 לא לשקלול.

לוח זמנים לביצוע

הספק הזוכה יסיים את הקמת כלל המערך המתואר לעיל תוך 4 שבועות מקבלת הזמנה / צו התחלת עבודה כולל: הקמת מערכת הטלפוניה, הקמת קווי התקשורת, הקמת השרתים באתר הייצור ובאתר ה-D.R, העתקת החומר הקיים והפעלה מלאה של המערך.