

מי לוד

מכרז פומבי מספר 02/2025

מתן שירותי תמיכה ותחזוקה למערכות

התקשוב



מי לוד
LUD
תאגיד מים וביוב

נספח א - מפרט השירותים

מסמך זה על כל חלקיו ונספחיו, הינו רכושו הבלעדי של חברת AlterNet.

כל הזכויות במסמך זה שייכות לחברת AlterNet.

אין להעתיק, לשכפל, לצלם בנייר או בכל מדיה אחרת, או למסור את המסמך או כל חלק ממנו, במישרין או בעקיפין ו/או להעביר או לגלות כל חלק ממנו לכל גורם אחר, אלא אם כן נתנה AlterNet מראש ובכתב את הסכמתה המפורשת.

שם הקובץ: 27_10_2025 מי לוד - מכרז שירותי תמיכה במערכות התקשוב - מסמך ב' - מפרט דרישות
גרסה: 1.00
תאריך: 3 נובמבר, 2025
מספר דפים כולל: 14

לא למחוק:	מתן שירותי תמיכה ותחזוקה למערכות התקשוב
שם המכרז:	שירותי תקשוב
שם המערכת:	מי לוד
שם הלקוח:	02/2025
מספר מכרז:	

תוכן עניינים

1.	כללי	3
2.	השירותים	3
3.	תיאור מצב קיים	7
4.	מועדי אספקת השירותים ומיקומם	9
5.	רמת השירות (SLA)	11
6.	רכישת חומרה וציוד מחשוב	14

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

1. כללי

- 1.1. תאגיד המים מי לוד (להלן: "המזמינה" ו/או "התאגיד") מבקשת לקבל מתן שירותי תמיכה ותחזוקה למערכות התקשוב (להלן: "השירותים"), אשר יכלול את כל שירותי הניהול והתחזוקה של מערך התקשוב (המחשוב והתקשורת) ברשת ה-IT של המזמינה, ותמיכה במשתמשי הקצה, מספק בעל ידע, ניסיון ומומחיות בתחום (להלן: "הספק") כמפורט במסמך זה.
- 1.2. היקף ואופן מתן השירותים יהיו גמישים ומדורגים, זאת במטרה לספק מענה לאתגרים מיחשביים שיעמדו בפני המזמינה במהלך תקופת ההסכם.
- 1.3. בכלל זאת, הספק יידרש לבצע התאמות נדרשות במענה לשינויים טכנולוגיים ככל שיתרחשו במהלך תקופת ההסכם.
- 1.4. השירות יינתן בתצורה של מחיר חודשי קבוע, עבור השירות החודשי הנדרש, אשר יכלול תמיכה מרחוק וכן נוכחות פיזית באתר המזמינה במקרים בהם התמיכה מרחוק לא תפתור את הבעיה.
- 1.5. יובהר כי ייתכנו חודשים בהם התשומות הנדרשות מהזוכה יגדלו או יקטנו. וכי הזוכה יחויב במתן השירותים למזמינה, ללא קשר להיקף השעות אשר ידרשו ממנו.
- 1.6. למען הסר ספק מובהר בזאת כי למזמינה תעמוד הזכות לרכוש ציוד מחשוב, תקשורת ורישיונות תוכנה, כולם או חלקם, בעצמה או באמצעות ספק אחר והספק מתחייב לתמוך בציוד ובתוכנות אותן תספק המזמינה.

2. השירותים

- 2.1. השירותים הכלולים במכרז זה הינם שירותי מעטפת כוללת לתשתיות התקשוב ומערכות המחשוב של המזמינה. להלן רשימה חלקית ובלתי ממצה של השירותים הנדרשים:

2.1.1. שירותי תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר

- 2.1.1.1. אספקת שירות תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר לכלל ציוד המחשוב והתקשורת של המזמינה כדוגמת תחנות עבודה, שרתים, חומרה ותוכנה, ציוד תקשורת, מכשירי סלולר שיחוברו לשרת הדוא"ל לכל אורך תקופת החוזה.
- 2.1.1.2. מובהר כי בכל הנוגע למכשירי הסלולר, הספק יהיה אחראי לביצוע התקנות ולחיבורם לשרתי הדוא"ל, היומן וכל יישומון אחר אשר יידרש לצורך עבודתם השוטפת של המשתמשים.
- 2.1.1.3. ביצוע עדכוני תוכנה וחומרה, הקשחות וביקורות תקופתיות באופן שוטף, הן לנקודות הקצה והן לשרתים.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 2.1.1.4 ביצוע שדרוגים ו/או החלפה ו/או התקנה של ציודי התקשוב והתוכנה השונים כדוגמת שרת, עמדות קצה, ציוד רשת, מערכות הפעלה, הכל כפי שיידרש על ידי המזמינה.
- 2.1.1.5 ניטור אחר ביצועי הרשת, השרתים ורכיבי חומרה ותוכנה.
- 2.1.1.6 ניהול רשימה עדכנית של מצאי המחשוב והתקשורת.
- 2.1.1.7 ניטור ובקרה על הגישה לחדר התקשוב.
- 2.1.1.8 עבודה מול ספקי צד ג' לצורך שמירה על כשירות מלאה של כלל הרכיבים.
- 2.1.1.9 באחריות הספק אספקה של קו תקשורת, VPN, אשר יחובר בין ה-FireWall של המזמינה אל Firewall אשר יסופק על ידי הספק בתצורה של IPsec Tunnel לצורך ביצוע רפליקציה של נתונים לענן לרבות כלל העבודות והרישוי הנדרש לטובת עבודה תקינה. רוחב הפס יהיה לפחות 100/100.
- 2.1.1.10 באחריות הספק אספקה של מערכות הגיבוי ושטח האחסון עבור הגיבויים כמפורט בתיאור המצב הקיים.

2.1.2 טיפול בתקלות שוטפות של ציוד התקשוב ומערכות המידע

- 2.1.2.1 שירות טיפול בכל תקלה ו/או נזק אפשרי בציוד המחשוב והתקשוב ללא יוצא מן הכלל הכולל, בין היתר, מוצרי תוכנה וחומרה, מוצרי תקשורת וכל מוצר אחר ההכרחי לקיום פעילותה הסדירה והשוטפת של המזמינה.
- 2.1.2.2 יובהר כי היה ותידרש רכישה של אחריות מול ספק ציוד, הנ"ל אינו מהווה חלק ממחיר ההצעה.
- 2.1.2.3 יובהר כי לגבי טלפונים סלולריים לא יחויב הספק בתמיכה טכנית למכשירים, אלא רק בנוגע לקשר שבינם לבין השרת.
- 2.1.2.4 טיפול וניטור שוטף של תקלות של משתמשים ברשת ה-IT.
- 2.1.2.5 תמיכה ראשונית למשתמשי המזמינה מול ספקי השירותים בתחומי התקשורת, מחשוב ומערכות מידע כדוגמת דוא"ל, שירותי קבצים וחברות תקשורת.

2.1.3 שדרוג מערך התקשוב

- 2.1.3.1 מתן ייעוץ למזמינה בעניין רכש של רכיבים וחלקי חילוף למערך המחשוב הקיים ברשות.
- 2.1.3.2 מתן ייעוץ למזמינה בכל הנוגע להתאמות שתידרשנה ברשת התקשוב בעקבות רכישת תוכנות חדשות על ידי המזמינה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

2.1.3.3. ביצוע שינויים על פי דרישות המזמינה, לרבות ביצוע הגדרות והתקנת חומרה, תוכנות, וכל ציוד נוסף ו/או חדש, בתיאום עם ספקי הציוד הנוספים של המזמינה.

2.1.3.4. תיאומים עם ספקי תוכנה, חומרה וכל ציוד אחר, וספקי שירותי מחשוב אחרים איתם עובדת המזמינה.

2.1.3.5. חיבור, הגדרות וסיוע לספקי המזמינה בחיבור למערכות מידע בהן המזמינה עושה שימוש.

2.1.4. אבטחת מידע והגנת הפרטיות

2.1.4.1. תחזוקת ו/או שדרוג ו/או הקמת מערך גיבויים, כולל גיבוי רשת המחשוב בענן בכל יום בשעות הלילה, בתיאום עם המזמינה, ופעמיים בשבוע גיבוי של כלל המערכת על דיסק חיצוני למערכת ו/או כפי שייקבע על ידי המזמינה.

2.1.4.2. טיפול בגיבויים, ניטור ומעקב אחר גיבויים, בדיקת תקינות הגיבויים וביצוע שחזורי ניסיון מגיבוי של מסמכים אחת לרבעון ושל מכוונות וירטואליות אחת לשנה.

2.1.4.3. בדיקת תקינות הגיבויים לכל המערכות ולכל האתרים לפחות אחת לחודש. לצורך דיווח על תקינות הגיבויים ימלא הספק דו"ח חודשי בהתאם לטבלה הבאה :

מס"ד	שם האתר / מערכת	תאריך בדיקה	הערות (במידה והתגלה שהגיבוי לא מתבצע בצורה תקינה)

2.1.4.4. ביצוע שחזורי ניסיון מגיבוי אחת לשלושה חודשים.

2.1.4.5. ניהול אנטי וירוס ו-EDR, עדכוני אנטי-וירוס ו-EDR בנקודות הקצה ובשרתים באופן שוטף.

2.1.4.6. ניטור ומעקב אחרי אירועי אבטחת מידע.

2.1.4.7. בדיקות ומעקב אחר לוגים בשרתים, זיהוי חריגים וביצוע תיקונים בהתאם.

2.1.4.8. ניהול מעקב ובקרה של הרשאות משתמשי המזמינה.

2.1.4.9. יובהר כי באחריות הספק מתן מענה כולל, לכלל אמצעי אבטחת המידע המפורטים בסעיף 3 מטה.

2.1.4.10. הספק יישם את הנחיות אבטחת המידע אשר יועברו לו מעת לעת על ידי המזמינה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 2.1.4.11 באחריות הספק ליישם מדיניות אבטחת מידע הנדרשת מארגונים כדוגמת המזמינה ובהתאם למוגדר בחוק.
- 2.1.4.12 באחריות הספק לשפר את יכולת התאגיד בביצוע משימותיו.
- 2.1.4.13 באחריות הספק להגן על מערכות המחשוב ועל מערכות המידע מפני חדירות, פריצות, ניסיונות ביצוע נזקים, גישה למידע שאינו מורשה, פגיעה או שינוי למטרת נזק תדמיתי לתאגיד ו/או לעובדיו.
- 2.1.4.14 באחריות הספק לבצע ניטור פעילות גורמים חיצוניים וניסיונות השתלטות / שיבוש מידע / מחיקת מידע או הפרעה כלשהי לפעילות הסדירה של התאגיד.
- 2.1.4.15 הספק היה נוכח בתרגילי אב"מ וכן באירועי אב"מ באופן רציף, מרגע הודעת המזמינה.

2.1.5 תיעוד

- 2.1.5.1 הספק ינהל תיעוד של כלל ציוד התקשוב והמערכות הנלוות לרבות הרישוי (להלן: **תיק אתר**).
 - 2.1.5.2 תיק האתר יכלול תיאור קונפיגורציה מלאה של המערכות לרבות כלל הפרטים של כלל מערכת המחשוב (שרתים, תקשורת, סיסמאות, פרטי חיבור למערכות המחשוב, מערכות התקשורת, אבטחת מידע, אתר ה-DR, מערכות האחסון, מערכות הגיבויים, העתקי גיבוי, טופולוגית הרשת ותרשימים).
 - 2.1.5.3 הספק ינהל תיעוד מלא של כלל תשתיות התקשורת לרבות מתגים, נקודות משתמשים וקווי תקשורת המשמשים את המזמינה.
 - 2.1.5.4 התיעוד יהיה מלא ומעודכן ויוגש למזמינה תוך 30 יום מיום החתימה על ההסכם ובאופן שוטף בהתאם לדרישת המזמינה.
 - 2.1.5.5 באחריות הספק לעדכן את הנתונים באופן שוטף.
- 2.2 המזמינה שומרת לעצמה את הזכות לשמר את טופולוגית מערכות המידע הקיימת כיום או לעשות בה שינויים, הכל לפי שיקול דעתה.
 - 2.3 כל עוד לא ייקבע אחרת על ידי המזמינה, יידרש הספק לספק את השירותים במתכונת ה"מצב הקיים", קרי ניהול מערכות התקשוב בתצורה הקיימת כיום, בהתאם למפורט בסעיף 3 להלן.
 - 2.4 יודגש כי שירותי התמיכה והתחזוקה של מערכות תקשוב נשוא מכרז זה יכללו, בין היתר, את השירותים המפורטים במסמך זה. אולם אין לראות במסמך זה "רשימה סגורה" של מכלול השירותים שיידרש הספק לספק

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

במהלך תקופת ההתקשרות וכי הספק מתחייב לבצע את כל השירותים שיידרשו לצורך הפעלה תקינה של כלל מערכות התקשוב של המזמינה, לרבות מצב בו תתווספנה נקודות קצה ומשתמשים ביחס לכמות המתוארת במפרט זה כאשר הספק לא יהא זכאי בגין כך לתמורה נוספת מעבר לתמורה הנקובה בטופס ההצעה הכספית.

2.5. הספק מתחייב לערוך תיקונים בציוד התקשוב של המזמינה, באופן שלא יפגע בתנאי האחריות של היצרן.

2.6. המזמינה תמנה איש קשר בינה לבין הספק.

2.7. מובהר כי כל פעולה אשר עלולה להביא להפסקה, מלאה או חלקית, של מערכת התקשוב של המזמינה, תיעשה תוך תיאום מראש מול איש קשר של המזמינה.

2.8. השירותים יסופקו בהתאם למפורט במדדי השירות (SLA) וזמני הטיפול, כפי שיפורט בסעיף 4 להלן.

2.9. התאגיד כמפעל חיוני - המציע מצהיר כי ידוע לו שהתאגיד מוכר כ"מפעל חיוני" והוא מתחייב בזאת כי במידה ויוכרז מצב חרום הוא ימשיך לספק את השירותים בהסכם זה ללא כל שינוי או תמורה נוספת.

הגדרת מצב חירום: הכרזה על מצב חירום ע"י השר המוסמך / הכרזה של פיקוד העורף / הכרזה על אירוע כאירוע אסון המוני / הכרזה על מצב חירום בהתאם לממשלה.

2.10. הספק יקיים פגישה מידי רבעון, או ככל שיידרש על ידי המזמינה, לעדכון המזמינה על מצב רשת התקשוב.

3. תיאור מצב קיים

3.1. הנתונים המפורטים להלן נכונים ליום פרסום המכרז ומוצגים לשם ידיעה בלבד, ואינם מחייבים את המזמינה בשום אופן, כך שייתכנו שינויים קלים או משמעותיים בנתונים אלה ועל הספקים להביא זאת בחשבון בעת הגשת הצעתם.

3.2. אתרי המזמינה

3.2.1. אתר מחשוב ראשי (יחיד) נמצא במשרדים הממוקמים בכתובת הבאה: בר כוכבא 2, לוד.

3.2.2. חדר מצב ממוקם באתר הראשי.

3.3. משתמשי קצה ותחנות עבודה

3.3.1. נכון למועד פרסום מכרז זה, ניתן למנות כ-40 משתמשי קצה העובדים באתר המזמינה והעושים שימוש בכ-40 עמדות קצה, כולם מחוברים לרשת באמצעות רשת תקשורת וציוד אקטיבי המותקנים באתר המזמינה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 3.3.2. מרבית התחנות הינן מתוצרת Dell ו-Lenovo.
- 3.3.3. כל התחנות נרכשות עם 3 שנים אחריות באתר. תצורת תחנה אופיינית: מעבד I5, 8GB RAM, SSD HDD. מערכות ההפעלה הינן Microsoft Windows 10 ו-Microsoft Windows 11.
- 3.3.4. קיימות מדפסות חלקן משולבות (פקס, סורק, מכונת צילום ומדפסת) אשר מחוברות לרשת ה-IT והינן מתוחזקות במודל שימוש ושירות חודשי על ידי חברת גסטטנר.
- 3.3.5. הספק יידרש לספק תמיכה למשתמשי הקצה ועבודה מול ספק המדפסות הקיים וכל ספק אחר אשר יחליף אותו.
- 3.4. שרתים ארגוניים**
 - 3.4.1. ברשת ה-IT של המזמינה קיימים 2 שרתים עליהם מוגדרים מספר שרתים וירטואליים.
 - 3.4.2. השרת הראשי כולל מספר שרתים וירטואליים המשמשים לטובת DC, FileServer ומערכת GIS.
 - 3.4.3. קיים שרת נוסף המשמש לטובת גיבויים.
- 3.5. תקשורת**
 - 3.5.1. אתר המזמינה מחובר לאינטרנט באמצעות 2 קווי תקשורת המשמשים כקו ראשי וקו גיבוי.
 - 3.5.2. קיימת הפרדה מוחלטת בין רשת ה-IT וה-OT.
 - 3.5.3. רשת תקשורת הכוללת כ-50 נקודות קצה, מתגי תקשורת וחיבורי נחושת ואופטיים.
 - 3.5.4. רשת מצלמות פנימיות וכריזה, מנוהלות כ-VLAN נפרד.
 - 3.5.5. קיימות שתי רשתות אלחוטיות (אורחים ועובדים), מבוססות על ציוד של FORTINET.
- 3.6. טלפוניה**
 - 3.6.1. מרכזיית טלפונית PRI, נתמכת על ידי חברת אברי אלקטרוניקה.
- 3.7. אבטחת מידע**
 - 3.7.1. קיים Firewall של חברת Fortinet מדגם Fortigate F80
 - 3.7.2. מערכת Perception Point - EDR
 - 3.7.3. SDR
 - 3.7.4. פלטפורמת Cynet 360
 - 3.7.5. מערכת לסינון דוא"ל של חברת KeepIt

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

3.7.6 גיבויים מבוצעים באמצעות VEEAM Backup בענן של הספק הקיים
באמצעות שירות Acronis True Image. נפח הגיבויים הינו כ-3 TB.

3.8 יישומים

3.8.1 מערכת הנהלת חשבונות - PrioriCity

3.8.2 מערכת GIS - ESRI בניהול עצמי

3.8.3 מערכת CRM - א.ש. בינה

3.8.4 דוא"ל ופתרונות Office 365

3.8.5 Zoom

4. מועדי אספקת השירותים ומיקומם

4.1 הספק ימנה איש תמיכה טכנית / איש סיסטם קבוע, אשר יהיה נוכח במשרדי התאגיד, ויהיה אחראי על אספקת השירותים בהתאם למפורט בסעיף 2 לעיל, וכן יהא מגובה בצוות מטעמו, ככל שיידרש, וייתן מענה לכלל הבעיות ו/או התקלות שתתעוררנה במערך התקשוב של המזמינה.

4.2 הספק מתחייב להעסיק איש תמיכה נוסף לפחות, אשר יכיר את מערך התקשוב של המזמינה ויהיה מסוגל לספק את השירותים נשוא מכרז זה במקרה של מחלה, מילואים, חופשה, או היעדרות מכל סיבה אחרת של איש התמיכה הטכנית הקבוע.

4.3 היעדרות ו/או החלפה של איש התמיכה הטכנית הקבוע יאושר על ידי נציג המזמינה מראש.

4.4 תחזוקת המחשבים תיעשה על ידי הספק, בימים א'-ה' (להלן: "ימי העבודה") בשעות 08:00-18:00 (להלן: "שעות העבודה").

4.5 בחלק משעות העבודה השירות יבוצע על ידי איש התמיכה הטכנית הקבוע, אשר ישהה באתר המזמינה. בחלק מהזמן השירות ייעשה על ידי תמיכה מרחוק, כמפורט להלן.

4.6 איש התמיכה הטכנית הקבוע, יגיע לאתר המזמינה, לצורך תחזוקה שוטפת של רשת התקשוב של המזמינה, על פי הצורך ו/או עד לתיקון התקלות.

4.7 במידת הצורך, ייתן הספק מענה ותמיכה גם מעבר לשעות העבודה המקובלות, והכל בתיאום מלא מול מנהל המזמינה.

4.8 יובהר בנוסף, כי בכל עת המזמינה תהיה רשאית לדרוש מהספק, להחליף את איש התמיכה הטכנית המוצע על ידו, זאת על פי שיקול דעתה הבלעדי.

4.9 הספק מתחייב להיות נוכח באופן רציף באירועים הבאים :

4.9.1 תרגילים כדוגמת אלו המבוצעים על ידי התאגיד והגופים המנחים את התאגיד

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 4.9.2 ביקורות כדוגמת אלו המבוצעות על ידי רשות המים
- 4.9.3 הסמכות ISO של המזמינה
- 4.9.4 טיפול בתקלות ו/או ביצוע פעולות תחזוקה אשר דורשות את נוכחות הספק בהתאם להחלטת נציג המזמינה
- 4.10** יודגש כי למעט המקרים המפורטים בסעיף 4.9 לעיל, איש התמיכה הטכנית אינו נדרש להיות נוכח פיזית במשרדי המזמינה והדבר שמור להחלטתו ולשיקול דעתו של הספק למעט במקרים בהם נדרשת הגעה לצורך טיפול בתקלה.
- 4.11** בנוסף לשירותי התמיכה הפיזית של איש התמיכה הטכנית המוצע, הספק יספק למזמינה שירותי תמיכה מרחוק (Helpdesk), בהתאם לימי העבודה ושעות העבודה המפורטים בסעיף 4.4 לעיל באופן של תמיכה טלפונית ו/או השתלטות מרחוק על מחשבי המזמינה, הן לעניין השרתים והן לעניין נקודות ועמדות הקצה.
- 4.12** המשתמשים יופנו לטיפול על ידי מוקד התמיכה מרחוק. ככל ומוקד התמיכה לא יטפל בתקלה, איש התמיכה הקבוע יתייצב במשרדי המזמינה לצורך המשך הטיפול בתקלה וזאת בהתאם להגדרות ה-SLA המפורטות בסעיף 5 מטה.
- 4.13** קריאה לקבלת שירותי Helpdesk תיעשה בכל אמצעי התקשורת המקובלים, כדוגמת שיחה טלפונית, בדוא"ל ובאמצעות מערכת ממוחשבת לניהול קריאות ו/או פניות אשר מיועדת לתמיכה במוקדי שירות.
- 4.14** המזמינה תהיה רשאית להאריך ו/או לשנות את שעות התמיכה אשר יינתנו על ידי מרכז השירות (Helpdesk).
- 4.15** המזמינה תהא רשאית לפנות לאיש התמיכה הטכנית בטלפון הסלולארי האישי שלו ואיש התמיכה הטכנית מתחייב לספק מענה למזמינה, ככל שניתן בנסיבות העניין.
- 4.16** איש התמיכה הטכנית יהיה רשאי להפנות בעיות לטיפול ה-Helpdesk אם הדבר יידרש.
- 4.17** לכל קריאה לקבלת שרות / טיפול בתקלה יפתח כרטיס שירות במערכת ניהול הקריאות של הספק, בה ינהל הספק את תהליך הטיפול בקריאה, משלב פתיחת הקריאה ועד לסגירת הטיפול בקריאה ובה יפרט את העבודה שנעשתה, חלפים שנדרשו (אם נדרשו) ו/או פעולות אשר בוצעו.
- 4.18** הספק יספק למזמינה שם משתמש וסיסמה וכן יאפשר גישה לנציג המזמינה למערכת ניהול הקריאות, באופן אשר יאפשר פתיחה של קריאות וצפייה בכלל נתוני הקריאות של המזמינה לרבות אופן וזמני תגובה והפקת דו"חות שונים כמפורט בסעיף 4.21 להלן.
- 4.19** הספק ינהל תיעוד מלא המפרט את ביקורי הטכנאים באתרי המזמינה תוך פרוט מהות התקלה ואופן הטיפול בה ו/או העבודות שבוצעו, אופן הטיפול בה וכן פרטי הציוד שטופל ויעביר דיווחים אלו כצרופה לחשבונות החודשית.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 4.20.** הספק יפיק דו"חות ממערכת ניהול הקריאות כדוגמת: דו"ח חודשי לטיפול בקריאות, זמני טיפול ותהליכים אשר בוצעו במסגרת הטיפול, דו"ח תקלות חוזרות של מכשיר מסוים ו/או באתר מסוים ו/או תקלה מסוימת, דו"ח תקלות פתוחות, דו"ח עמידה ב-SLA על ידי הספק וכל דו"ח אחר אשר יידרש, ישלח את הדו"חות אחת לחודש לנציג המזמינה.
- 4.21.** בתום תקופת ההסכם יועברו כל נתוני התיעוד ממערכת ניהול הקריאות לשימוש המזמינה על גבי מדיה מגנטית בקובץ פתוח כדוגמת Excel.
- 4.22.** יובהר כי המזמינה תהיה רשאית לדרוש, על פי שיקול דעתה הבלעדי, את החלפת איש התמיכה הטכנית הקבוע.

5. רמת השירות (SLA)

5.1. כל תקלה תסווג באחת מ-3 הרמות הבאות:

- 5.1.1. קריטית:** תקלה המשביתה שירות קריטי אצל המזמינה באופן שבו נמנע מיותר מ-5 משתמשים לבצע את עבודתם ו/או לספק שירותים ו/או תקלה המשפיעה על גורם קריטי בארגון כדוגמת מנכ"ל התאגיד ו/או תקלה אשר מונעת מתהליך קריטי מלהתבצע. בין היתר: אי יכולת גישה לדואר אלקטרוני, אי יכולת שידור משכורות, קישוריות תחנות קצה לשרת ו/או לרשת, תקלה במערכות הקיימות בחדר המצב.
- 5.1.2. חמורה:** תקלה המשביתה את עבודתם של עד 5 משתמשים אצל המזמינה ואינה פוגעת בתהליך קריטי המתבצע אצל המזמינה, כדוגמת תקלה ברשת ה-WiFi.
- 5.1.3. רגילה:** תקלה המונעת או פוגעת בעבודת משתמש בודד, לרבות השבתת עמדה ו/או פונקציה, ושקיים לגביה פתרון זמני ו/או מתאפשרת עבודה סדירה כדוגמת תקלות בעמדות קצה, מסכים, מצלמות, סיסמאות.
- 5.2.** התקלות יסווגו ע"י המזמינה ו/או מי מטעמה על פי הקריטריונים בסעיף הנ"ל. מובהר כי תעדוף הטיפול בתקלות וסידור העבודה ייעשה על ידי המזמינה ו/או מי מטעמה.
- 5.3.** הספק יספק מענה לקריאה לצורך טיפול בתקלות בהתאם לזמני התגובה כמפורט להלן, ויטפל בכל תקלה עד לפתרונה המלא, לשביעות רצונה של המזמינה.
- 5.3.1.** בשעות העבודה בהן נוכח איש התמיכה הטכנית במשרדי המזמינה יינתן השירות על ידו באופן מיידי.
- 5.3.2.** במקרים בהם איש התמיכה הטכנית אינו נוכח במשרדי המזמינה, יינתן השירות באמצעות טיפול מרחוק (Helpdesk) ו/או כונן, תוך עמידה בלוח הזמנים כמפורט להלן:

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

- 5.3.2.1. **תקלה קריטית** - תחילת הטיפול תהיה תוך שעה ממועד פתיחת הקריאה על ידי המזמינה ו/או מי מטעמה. ככל שלא ניתן יהיה לטפל בתקלה מרחוק, תידרש הגעה פיזית של נציג הספק למשרדי המזמינה, זאת **עד שעתיים** ממועד הקריאה על ידי המזמינה ו/או מי מטעמה.
- 5.3.2.2. **תקלה חמורה** - תחילת הטיפול תהיה תוך שעתיים ממועד פתיחת הקריאה על ידי המזמינה ו/או מי מטעמה. ככל שלא ניתן יהיה לטפל בתקלה מרחוק, תידרש הגעה פיזית של נציג הספק למשרדי המזמינה, זאת לכל המאוחר, עד לבוקר (עד השעה 12:00) יום העסקים העוקב לפתיחת הקריאה על ידי המזמינה ו/או מי מטעמה.
- 5.3.2.3. **תקלה רגילה** - תחילת הטיפול בקריאות שתתקבלנה עד השעה 11:00 יהיה במהלך אותו יום עסקים. תחילת הטיפול בקריאות שתתקבלנה לאחר השעה 11:00, יהיה לכל המאוחר, בבוקר יום העסקים העוקב למועד פתיחת הקריאה. ככל שלא ניתן יהיה לטפל בתקלה מרחוק, תידרש הגעה פיזית של נציג הספק למשרדי המזמינה, זאת לכל המאוחר, עד לבוקר (עד השעה 12:00) יום העסקים העוקב לתחילת הטיפול בקריאה
- 5.3.3. **זמן ההמתנה המירבי למענה טלפוני על ידי ה-Helpdesk ו/או חזרת ה-Helpdesk לגורם יוזם הקריאה לא יעלה על 60 דקות.**
- 5.3.4. בשעות מעבר לשעות העבודה, כמפורט בסעיף 4.4 לעיל, התקלות תטופלנה, במסגרת לוח הזמנים כמפורט להלן:
- 5.3.4.1. **תקלה קריטית** - תחילת הטיפול תהיה תוך שעה ממועד פתיחת הקריאה על ידי המזמינה ו/או מי מטעמה. ככל שלא ניתן יהיה לטפל בתקלה מרחוק, תידרש הגעה פיזית של נציג הספק למשרדי המזמינה, זאת **עד שעתיים** ממועד פתיחת הקריאה על ידי המזמינה ו/או מי מטעמה.
- 5.3.4.2. **תקלה חמורה** - תחילת הטיפול תהיה בבוקר (עד השעה 12:00) יום העסקים העוקב לקבלת הקריאה. ככל שלא ניתן יהיה לטפל בתקלה מרחוק, תידרש הגעה פיזית של נציג הספק למשרדי המזמינה, זאת לכל המאוחר, עד לבוקר (עד השעה 12:00) יום העסקים העוקב לתחילת הטיפול בקריאה.
- 5.3.4.3. **תקלה רגילה** - תחילת הטיפול תהיה, לכל המאוחר, ביום העסקים העוקב לקבלת הקריאה. ככל שלא ניתן יהיה לטפל בתקלה מרחוק, הטיפול יבוצע ביום

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

העסקים הבא בו איש התמיכה הטכנית יימצא באתרי המזמינה.

5.3.4.4. זמן ההמתנה המירבי למענה טלפוני על ידי ה-

Helpdesk ו/או חזרת ה-Helpdesk לגורם יוזם הקריאה לא יעלה על 60 דקות.

5.4. למען הסר ספק, יובהר כי תחילת טיפול משמעותו ניסיון לתקן את התקלה על ידי גורם מקצועי אצל הספק.

5.5. נציג הספק יטפל בתקלה עד לפתרונה המלא, לשביעות רצונה של המזמינה או נציג מטעמה.

5.6. טיפול בסוג תקלה קריטית ו/או חמורה יבוצע באופן רציף ממועד תחילת הטיפול כולל בשעות מעבר לשעות העבודה המקובלות וכולל ימי שישי שבת, ערבי חג וחגים), ועד לסיום הטיפול בתקלה אשר משמעו השלמת התיקון בתקלה והחזרת מערך התקשוב לפעילות אינטגרטיבית מלאה, לרבות החלפת רכיבים תקולים, השארת ציוד חלופי, טיפול במערכות ההפעלה, היישומים, התוכנות, הגדרת ציוד הקצה, האינטרנט והקישוריות לענן והכל המסגרת דרישות ה-SLA.

5.7. במקרה של תקלה קריטית, יספק הספק פתרון זמני, אשר יאושר על ידי המזמינה (לרבות אספקת ציוד ו/או תוכנות ככל ונדרש) או פתרון קבוע, תוך 24 שעות לכל היותר ממועד פתיחת קריאת השירות על ידי המזמינה ו/או מי מטעמה.

5.8. הספק מתחייב כי לאחר ההודעה על זכייתו, ולא יאוחר ממועד תחילת אספקת השירותים על ידו למזמינה, יטמיע את זמני התקן כאמור במערכת לניהול קריאות, והכל תוך תיאום מלא ובכפוף לאישור מנהל המזמינה.

5.9. כלי זה יכלול הרשאות לצפייה והפקת דוחות עצמאית, על ידי המזמינה, מהמערכת.

5.10. במקרה של צורך באספקת ציוד/תוכנה/שירות על ידי ספקים חיצוניים באחריות הספק לעבוד מול ספקי הציוד/התחזוקה בהתאם לרמת השירות הסגורה עם הספקים החיצוניים בחוזה.

5.11. הספק יידרש לפצות את המזמינה על איחור בזמן תגובה לתקלה ו/או טיפול בתקלה ו/או השלמת הטיפול בתקלה, כמפורט להלן:

פירוט	גובה הפיצוי לתקלה
אי עמידה בזמני ההמתנה המרביים למענה על ידי ה-Helpdesk ו/או אי חזרת ה-Helpdesk לגורם יוזם הקריאה (סעיפים 5.3.2 ו-5.3.4 לעיל)	50 ש"ח לשעת איחור או כל חלק ממנה
אי עמידה בזמני תחילת טיפול בתקלה (סעיפים 5.3.2 ו-5.3.4 לעיל)	50 ש"ח לשעת איחור או כל חלק ממנה
אי עמידה בזמני הגעת טכנאי לטיפול בתקלה (סעיפים)	100 ש"ח לשעת איחור או כל חלק ממנה

קראנו, הבנו ומקובל עלינו

גובה הפיצוי לתקלה	פירוט
כל חלק ממנה	5.3.2 ו-5.3.4 לעיל)
200 ש"ח לשעת איחור או כל חלק ממנה	אי השלמת טיפול בתקלה קריטית ו/או אי מתן מענה זמני תוך 24 ממועד הקריאה (סעיף 5.7 לעיל)

6. רכישת חומרה וציוד מחשוב

- 6.1 המזמינה תהיה רשאית לרכוש מהספק ציוד חומרה, תוכנה, מחשבים, שרתים, מסכים, ציוד רשתות, מדפסות, רישיונות, אחסון, או כל ציוד חומרה או תוכנה אחר השייך לתחום התקשוב (להלן: "הציוד").
- 6.2 המזמינה איננה מתחייבת לרכוש את הציוד מהספק. בעת רכישת הציוד תיפנה המזמינה לספק לקבל הצעת מחיר, ותהא רשאית לרכוש ממנו ציוד על פי שיקול דעתה. המזמינה תהיה רשאית לפנות לקבלת הצעות מחיר לציוד מספקים אחרים, לפי שיקול דעתה.
- 6.3 רכשה המזמינה ציוד מהספק, יהיה הספק אחראי למתן האחריות לציוד.
- 6.4 החליטה המזמינה לרכוש ציוד מספק אחר, תשלם המזמינה לספק את עלות הציוד של הספק האחר בתוספת תקורה בגובה 5%. הספק יהיה אחראי למתן האחריות לציוד.
- 6.5 יובהר כי סעיפים אלו יחולו הן על חומרה והן על תוכנה והכל בהתאם לשיקול דעת המזמינה.

קראנו, הבנו ומקובל עלינו