

המוסד לביטוח לאומי

מכרז מס' ת (11) 2013

למערכת שליטה ובקרה
אינטגרטיבית על היישומים
והשירותים העסקיים

APM & BSM

כל הזכויות שמורות

מסמך זה הוא קניינו של המוסד לביטוח לאומי. אין להעתיק או לצלם את המסמך או חלקים ממנו, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהמוסד לביטוח לאומי. אין לעשות כל שימוש במסמך זה, אלא למטרותיו כפי שמוגדרת בכותרת זו ולאחר אישור בכתב מהמוסד לביטוח לאומי.

תוכן עניינים

| | | |
|---------|--|-----------|
| 6..... | מנהלה (M) | .0 |
| 6 | טבלת ריכוז תאריכים (M) | 0.0 |
| 6 | כללי (M) | 0.1 |
| 8 | הגדרות (I) | 0.2 |
| 11..... | מנהלה (M) | 0.3 |
| 14..... | המפרט (I) | 0.4 |
| 15..... | סיווג רכיבי המכרז (M) | 0.5 |
| 16..... | התחייבויות ואישורים בגין הגשת ההצעה (M) | 0.6 |
| 24..... | התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז (M) | 0.7 |
| 30..... | זכויות המוסד – מוציא המכרז (M) | 0.8 |
| 32..... | מבנה הצעת המציע (M) | 0.9 |
| 35..... | בעלות על המכרז ועל ההצעה (I) | 0.10 |
| 35..... | שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה) (M) | 0.11 |
| 36..... | סמכות השיפוט (I) | 0.12 |
| 36..... | מספר ההצעות (I) | 0.13 |
| 36..... | תהליך בחירת הזוכים (I) | 0.14 |
| 37..... | שמירת סודיות ואבטחת מידע (M) | 0.15 |
| 38..... | מחירים ותנאי תשלום (I) | 0.16 |
| 38..... | תקופת ההתקשרות (M) | 0.17 |
| 38..... | תנאים כלליים (M) | 0.18 |
| 40..... | סיום ההתקשרות (M) | 0.19 |
| 41..... | פרק היעדים (I) | .1 |
| 41..... | רקע (I) | 1.0 |
| 42..... | יעדים ומטרות | 1.1 |
| 42..... | אופק הזמן (I) | 1.2 |
| 43..... | הלקוח/המשתמש העיקרי (I) | 1.3 |
| 43..... | פריסת אתרי המוסד (I) | 1.4 |
| 44..... | תאור מערכי החומרה והתקשורת במוסד (I) | 1.5 |
| 48..... | תשתיות תוכנה במוסד (I) | 1.6 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 53..... | פרק היישום (S) | .2 |
| 53..... | כללי (M) | 2.0 |
| 54..... | תאור הסביבה האפליקטיבית של פרויקט תבל (I) | 2.1 |
| 56..... | הרכיבים הפונקציונאליים הנדרשים (L) | 2.2 |
| 60..... | ארכיטקטורה כללית - דגשים (L) | 2.3 |
| 63..... | ממשק משתמש (S) | 2.4 |
| 64.. | APM - פלטפורמות ותשתיות טכנולוגיות נתמכות (L) | 2.5 |
| 68..... | ניטור חווית המשתמש קצה לקצה (S) | 2.6 |
| 70..... | גילוי ומיפוי תלויות (S) | 2.7 |
| 71..... | BTM - ניטור טרנזקציות ותהליכים עסקיים (S) | 2.8 |
| 73..... | קונסול מרכזי, התרעות, SLA (S) | 2.9 |
| 76..... | גילוי, אבחון וטיפול בתקלות (S) | 2.10 |
| 78..... | IT Event Correlation and Analysis (S) | 2.11 |
| 80..... | ניתוחים אנליטיים, דוחות וסטטיסטיקות (S) | 2.12 |
| 83..... | CMDB (S) | 2.13 |
| 90..... | ניהול שינויים (S) | 2.14 |
| 92..... | IT Service Desk (S) | 2.15 |
| 97..... | קטלוג שירותי IT - Service Catalog (S) | 2.16 |
| 98..... | אבטחת מידע (S) | 2.17 |
| 100..... | נפחים, עומסים וביצועים (S) | 2.18 |
| 102..... | ממשקים ויכולות אינטגרציה (L) | 2.19 |
| 103..... | שינויים ושיפורים (M) | 2.20 |
| 103..... | יכולות ואופציות נוספות (S) | 2.21 |
| 104..... | פרק הטכנולוגיה (S) | .3 |
| 104..... | כללי - דגשים (L) | 3.0 |
| 105..... | ארכיטקטורת הפתרון הטכנולוגי המוצעת (S) | 3.1 |
| 106..... | שרתים | 3.2 |
| 106..... | תחנות עבודה | 3.3 |
| 106..... | דפדפנים | 3.4 |
| 107..... | בסיסי נתונים - DB | 3.5 |
| 107..... | פרוט רכיבי הפתרון (M) | 3.6 |

| | | |
|-----|--|-----|
| 108 | פרוט רכיבי תוכנה אופציונאליים (S) | 3.7 |
| 109 | פרק המימוש (M) | .4 |
| 109 | כללי - הבהקים (I) | 4.0 |
| 109 | גורמים מטעם המוסד (I) | 4.1 |
| 113 | פרטים על המציע וקבלני המשנה (S) | 4.2 |
| 119 | תוכנית מימוש (S) | 4.3 |
| 121 | שרותי כוח אדם מקצועי (M) | 4.4 |
| 123 | הדרכה (M) | 4.5 |
| 124 | תיעוד (M) | 4.6 |
| 125 | שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית (M) | 4.7 |
| 129 | עלויות (M) | .5 |
| 129 | כללי | 5.0 |
| 130 | תנאי התשלום וההצמדה | 5.1 |
| 131 | מחירון רכישת רישיונות תוכנה וחומרה (M) | 5.2 |
| 141 | מחירון תחזוקה שנתית ואחוז הנחה (M) | 5.3 |
| 142 | מחירון רכיבים אופציונאליים (M) | 5.4 |
| 143 | מחירון שעות עבודה (M) | 5.5 |
| 145 | מחירון הדרכות (M) | 5.6 |
| 148 | נספח 0.3.2: פרטי המציע המשתתף במכרז | |
| 149 | נספח 0.6.1: נוסח ערבות הגשה | |
| 150 | נספח 0.6.2.3: אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה | |
| 151 | נספח 0.6.2.4 א': הצהרה על מחזור כספי | |
| 152 | נספח 0.6.2.4 ב': אישור רו"ח על מחזור כספי | |
| 153 | נספח 0.6.2.5: הצהרה על וותק מקצועי | |
| 154 | נספח 0.6.2.6: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה | |
| 155 | נספח 0.6.2.8: אישור על טובין מתוצרת הארץ | |
| 156 | נספח 0.6.3: התקנות של המערכת המוצעת | |
| 157 | נספח 0.6.4: קורות חיים של עובדים המועסקים על ידי הזוכה או קבלניו | |
| 158 | נספח 0.6.5: התחייבות המציע להבאת מומחים של היצרן | |
| 159 | נספח 0.6.7: הצהרת המשתתף במכרז | |
| 160 | נספח 0.6.8: תצהיר המציע בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה | |

- נספח 0.6.9 א': תצהיר המציע בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים 161
- נספח 0.6.9 ב': תצהיר קבלן משנה בעניין שמירת זכויות עובדיו 162
- נספח 0.7.1 : נוסח ערבות ביצוע..... 163
- נספח 0.7.3: נוסח ההסכם..... 164
- נספח 0.7.4 : נוסח התחייבות לשמירת סודיות..... 175
- נספח 0.11: אישור בדבר העסקת קבלן משנה 177
- נספח 0.14: פרוט אמות המידה והמשקלות לבחירת הזוכה – מפ"ל..... 179

0. מנהלה (M)

0.0 טבלת ריכוז תאריכים (M)

| התאריכים | הפעילות |
|---|---|
| יום חמישי 23/5/13 | פרסום המודעה בעיתונות |
| יום חמישי 23/5/13 | היום בו ניתן להתחיל להוריד את טפסי המכרז מאתר האינטרנט של המוסד |
| החל מיום 23/5/13 ועד ליום 26/6/13 בין השעות 09:00 ועד 16:00 | רישום מוקדם למכרז |
| יום חמישי 6/6/13 בשעה 18:00 באמצעות דואר אלקטרוני bebs@nioi.gov.il וגם dang@nioi.gov.il | תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים |
| עד ליום שלישי 18/6/13 בשעה 18:00 | תאריך אחרון למענה הבטוח הלאומי לשאלות הבהרה |
| יום רביעי 26/6/13 בשעה 12:00 | תאריך אחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים |
| עד לתאריך 31/12/13 | תוקף הערבות בגין הגשת ההצעה |
| עד לתאריך 31/12/13 | תוקף ההצעה |

במקרה של סתירה בין תאריכים אלה לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו.

0.1 כללי (M)

0.1.1 המוסד לביטוח לאומי (להלן - "המוסד") מבקש בזאת לקבל הצעות לרכישת רישיונות שימוש במערכת שליטה ובקרה (APM & BSM) אינטגרטיבית על מכלול היישומים והשירותים העסקיים המוקמים במסגרת פרויקט תבל לפיתוח הדור הבא של מערכות הליבה והמטה במוסד ועל מערכי IT אחרים במוסד, לרבות: שירותי כח אדם מקצועי לסיוע ביישום והטמעת המערכת במוסד, תחזוקת מוצרי התוכנה, הדרכות, ליווי ותמיכה טכנית, הרחבות ואופציות שונות, הכל כמפורט במכרז זה ועל פי הזמנות המוסד מזמן לזמן (להלן - "המערכת", "הפתרון").

0.1.2 הפתרון הנדרש במכרז זה הוא פתרון מדף אינטגרטיבי מן המוכן (Commercial off-the-shelf) אשר מתבסס על סוויטה/פלטפורמה יחידה של מוצרי תוכנה מתוצרתו של אותו היצרן או על סוויטה/פלטפורמה אחת לתחום APM מתוצרת יצרן אחד וסוויטה/פלטפורמה שניה לתחום BSM מתוצרתו של אותו היצרן או יצרן אחר.

- 0.1.3 הזוכה במכרז (כהגדרתו בסעיף 0.2.7) יהיה אחראי לממש אינטגרציה הדוקה בין כלל מרכיבי הפתרון אשר יוצעו על ידו ויוזמנו על ידי המוסד, בינם לבין עצמם וביניהם לתשתיות היישומיות והטכנולוגיות ולמערכות הניטור והשו"ב הקיימות ואשר יופעלו בעתיד במוסד על פי דרישות המוסד ובהתאם לתנאי המכרז.
- 0.1.4 לא ניתן להגיש הצעות משותפות למספר מציעים, אולם המציע רשאי להציע קבלני משנה ישראלים להשלמת הצעתו, כמוגדר בסעיף 0.11 להלן.
- 0.1.5 המציעים נדרשים להגיש הצעותיהם לכלל הדרישות והשירותים הנלווים במכרז זה. לא ניתן להגיש הצעות רק לחלק מהמערכת הנדרשת. על המציעים להגיש הצעה אחת ויחידה. המציע רשאי להגיש עד שתי חלופות עיקריות למערכת הנדרשת על כל מרכיביה. כל חלופה תיבחן בפני עצמה. כמו כן, המציע יהיה רשאי לפרט אופציות וחלופות משלימות שונות גם לרכיבים ספציפיים של הפתרון הנדרש, כאמור בסעיף 2.3 להלן.
- 0.1.6 האמור במכרז זה נכתב בלשון זכר, אולם הדרישות מתייחסות לנשים ולגברים כאחד.
- 0.1.7 המוסד יהיה רשאי, אך לא חייב, לנהל מו"מ כספי (Best & Final) עם המציעים, שהצעותיהם ימצאו מתאימות, וזאת כאמור בתקנה 7 א' 1 לתקנות חוק חובת המכרזים, התשנ"ג-2003.
- 0.1.8 המוסד יבחר זוכה יחיד במכרז, שהצעתו תזכה לציון איכות/עלות משוקלל הגבוה ביותר, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד (להלן – "הזוכה"). כמו כן, המוסד יהא רשאי לבחור זוכה חלופי בהתאם לאמור בסעיף 0.8.5.
- 0.1.9 ההסכם עם הזוכה ייחתם לתקופה של חמש שנים, החל מתאריך חתימת שני הצדדים על הסכם ההתקשרות (להלן – "תקופת ההתקשרות הראשונה"), עם אפשרות בלעדית וחד צדדית למוסד בלבד להאריך את ההתקשרות בשתי הארכות למשך שנתיים כל אחת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד. על אף האמור לעיל, המוסד יהא רשאי לרכוש שרותי תחזוקה לתוכנת המערכת אף לאחר תקופת ההתקשרות לרבות הארכות (כהגדרתה בסעיף 0.2.12), ללא מגבלת זמן וכל עוד יבקש זאת המוסד, ובכפוף לכך שהזוכה יספק שרותי תחזוקה לתוכנת המערכת באותה עת ולהסכם התחזוקה לפיו שרות זה יינתן.
- 0.1.10 כל המחירים בהצעת המציע יהיו קבועים וסופיים ויכללו תשלום עבור כל הוצאות הזוכה, לרבות היטלים ומיסים, החלים על הזוכה כספק רכיבי התוכנה והשירותים על פי מכרז זה וכל הוצאה אחרת, שתידרש למימוש מכרז זה, למעט מע"מ (להלן – "המחירון"). המחירים המוצעים בהצעה לא יהיו מותנים בכל צורה שהיא, בהתחייבות של המוסד לרכישת רישיונות ו/או שירותים בהיקפים כל שהם.
- 0.1.11 המחירון יחייב את הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופת הארכה, אם תהיינה, למעט מחירי רישיונות שימוש במוצרי התוכנה של המערכת, שלגביהם בלבד המחירון יחייב את הזוכה למשך תקופת ההתקשרות הראשונה בלבד, ולאחר מכן יישמר אחוז התחזוקה השנתית ואחוז ההנחה המוצע ממחירון היצרן לצורך רכישות עתידיות.
- 0.1.12 המוסד יהא רשאי לנהל מו"מ כספי עם הזוכה על הקטנת התעריפים במחירון, בכל שנה קלנדרית, החל מהשנה השלישית להסכם ההתקשרות.
- 0.1.13 המוסד יזמין רישיונות שימוש במוצרי התוכנה המרכיבים את המערכת ושירותים מקצועיים נלווים, מזמן לזמן לפי צרכיו, לאורך כל תקופת ההתקשרות ולפי שיקול דעתו הבלעדי. המוסד אינו מתחייב להזמנת רישיונות שימוש ושירותים מסוג כל שהוא ובהיקף כל שהוא.

0.1.14 המוסד ישלם לזוכה עבור רישיונות השימוש במוצרי התוכנה של המערכת, האופציות והשירותים, המוגדרים במכרז זה, על פי המחירים שבהצעת הזוכה, בהתאם לפרוט רישיונות השימוש, האופציות והשירותים, שיוזמנו מהזוכה ויסופקו בפועל לשביעות רצונו של המוסד ובכפוף לתנאי המכרז וההסכם.

0.2 הגדרות (I)

הגדרות כלליות

- 0.2.1 **מכרז / מפרט** – בקשה זו להצעות וכל נספחיה.
- 0.2.2 **המוסד** – המוסד לביטוח לאומי.
- 0.2.3 **הפתרון / המערכת / מערכת APM & BSM** – מערכת שליטה ובקרה (APM & BSM) אינטגרטיבית על מכלול היישומים והשירותים העסקיים המוקמים במסגרת פרויקט תבל לפיתוח הדור הבא של מערכות הליבה והמטה במוסד ועל מערכי IT אחרים במוסד, לרבות: רישיונות שימוש במוצרי התוכנה המרכיבים את המערכת, התאמות, שינויים, פיתוחים והרחבות מעל מוצרי התוכנה שהזוכה יספק למוסד, שירותי כח אדם מקצועי לסיוע ביישום והטמעת המערכת במוסד, תחזוקת מוצרי התוכנה, הדרכות, ליווי ותמיכה טכנית, הרחבות ואופציות שונות, הכל כמפורט במכרז זה.
- 0.2.4 **יצרן** – הגורם או הגורמים שפיתחו את מוצרי התוכנה המוצעים במכרז זה והם בעלי הזכויות למכור רישיונות שימוש בהם, אם באופן ישיר ואם באמצעות משווקים, סוכנים או באמצעות כל גורם אחר שניתנה לו הרשאה חוקית על ידי בעלי הזכויות במוצרי התוכנה של המערכת.
- 0.2.5 **מציע** – כל גורם שהוריד את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של המוסד, שילם עבור הגשת המכרז והגיש הצעה למכרז זה בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
- 0.2.6 **הצעה** – הצעת המציע למכרז זה על כל נספחיה.
- 0.2.7 **זוכה** – מציע שהצעתו תיבחר כהצעה זוכה על ידי ועדת המכרזים של המוסד, והמוסד חתם עימו על הסכם לאספקת רישיונות השימוש במוצרי התוכנה המרכיבים את המערכת והשירותים הנדרשים במכרז זה.
- 0.2.8 **מועד ההגשה** – התאריך האחרון להגשת הצעות למכרז זה.
- 0.2.9 **מחירון הזוכה / המחירון** – מחירי רישיונות השימוש במוצרי התוכנה של המערכת, דמי התחזוקה השנתית כאחוז ממחיר הרישוי, האופציות והשירותים המקצועיים הנדרשים במכרז זה, ומופיעים בהצעת הזוכה בתשובה למכרז זה או כפי שיסוכמו במשא ומתן בין הצדדים, (אם יתקיים מו"מ כזה).
- 0.2.10 **הסכם** – ההסכם שיחתם בין הזוכה למוסד, על פי האמור במכרז זה.
- 0.2.11 **קבלן משנה / קבלן** – ספק, קבלן, חברת שירות, חברת אם/בת/אחות/נכדה וכדו', המוצעת/על ידי המציע להשתתף בביצוע מכרז זה.
- הערה:** ניתן להציע גם את יצרן המערכת או נציגו בארץ כקבלן משנה במכרז לצורך סיוע בהטמעת המערכת במוסד, הכול בכפוף לאמור בסעיף 0.11.2.
- 0.2.12 **תקופת ההתקשרות** – תקופת ההתקשרות בין המוסד לבין הזוכה על פי מכרז זה, לרבות תקופות הארכה אם תהיינה.
- 0.2.13 **תצהיר בכתב** – תצהיר בכתב כמשמעותו בסימן א לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"ו-1971.

- 0.2.14 **בעל שליטה** - כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
- 0.2.15 **השירותים** – השירותים המקצועיים הנדרשים במכרז זה ואשר כוללים: שירותי תחזוקה למוצרי התוכנה של המערכת, לרבות התאמות, שינויים, פיתוחים והרחבות מעל מוצרי התוכנה שהזוכה יספק למוסד, שירותי הדרכה בארץ ובחו"ל ושירותי כוח אדם של מומחים בעלי ידע נרחב וניסיון מוכח, בתכנון, יישום והטמעת המערכת המוצעת, הן מומחים ישראלים והן מומחים של יצרן המערכת מישראל ו/או מחו"ל, בהתאם לרמה המקצועית, ההיקפים ולוח הזמנים שיידרש הזוכה לספק למוסד בהתאם להזמנות המוסד מזמן לזמן בתקופת ההתקשרות.
- 0.2.16 **שרותי תחזוקה** – שרות אחריות ותחזוקה למוצרי התוכנה של המערכת על כל רכיביה לרבות התאמות, שינויים, פיתוחים והרחבות מעל מוצרי התוכנה שהזוכה יספק למוסד, הכולל: טיפול בתקלות, ליקויים, פגמים וכדו' שיתגלו ברכיבי המערכת, אספקת תיקונים, שדרוגים ועדכוני תוכנת המערכת, אספקת גרסאות תוכנה חדשות ותמיכה טכנית במערכת ברמה מקצועית גבוהה ואותה והכל כמוגדר במכרז זה.
- 0.2.17 **מ.ר. או משרד ראשי** – מבנה המשרד הראשי של המוסד לביטוח לאומי בירושלים.
- 0.2.18 **אתר המוסד** - כל סניף, משרד, אתר שמתקיימת בו או תתקיים בו פעילות של המוסד.
- 0.2.19 **מערכות ליבה** – היישומים במוסד הקשורים בביטוח, גבייה, קשר עם המבוטחים, קביעת זכויות וביצוע תשלומים על פי חוק הביטוח הלאומי, חוק ביטוח בריאות, חוקי מדינה אחרים, הסכמים ותקנות הביטוח הלאומי.
- 0.2.20 **מערכות מטה** – מערכות מידע לתמיכה בתפעול השוטף של יחידות המטה במוסד, כדוגמת: משאבי אנוש, כספים, לוגיסטיקה, תקציב ותוכניות עבודה, מחקר, לשכה משפטית וכדו'. מערכות המטה במוסד תתבססנה על תוכנת SAP/ERP ומערכת מרכב"ה.
- 0.2.21 **בדיקות קבלה** – בדיקות קבלה שיתבצעו למערכת ו/או לרכיבים של המערכת, כדי לבדוק את התאמתה לדרישות המוסד, כמפורט במכרז זה ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.2.22 **הפרויקט** – תהליך המימוש, ההטמעה והאינטגרציה של המערכת שתיבחר במוסד.
- 0.2.23 **תבל / פרויקט תבל** – פרויקט מחשוב רב שנתי, המתנהל במינהל תמ"מ במוסד, לפיתוח הדור החדש של מערכות הליבה והמטה של המוסד.
- 0.2.24 **קריאת שרות** – כל פנייה למוקדי השירות של הזוכה ו/או יצרן המערכת לדיווח על תקלה כל שהיא במערכת או לקבלת תמיכה טכנית במערכת.
- 0.2.25 **משתמש** – כל מי שהמוסד נתן לו הרשאה להפעיל את המערכת ולהשתמש בשירותיה, לרבות עובדי המוסד ועובדים חיצוניים.
- 0.2.26 **מנהל המערכת** – משתמש אחד או יותר במערכת בעל הרשאת אדמיניסטרטור, המאפשרת לו לבצע שינויים והגדרות במערכת.
- 0.2.27 **מנהל הפרויקט מטעם הזוכה** – מנהל פרויקט מקצועי ומיומן מטעם הזוכה, שיהיה אחראי לתכנון, התקנה והטמעת המערכת במוסד, לניהול עובדי הזוכה שיעבדו במוסד, מתן השירותים למוסד ויהיה אחראי למילוי התחייבויות הזוכה על פי ההסכם והמכרז.

0.3 מנהלה (M)

0.3.1 קבלת מסמכי המכרז

- 0.3.1.1 מסמכי המכרז יהיו פתוחים לעיון באתר האינטרנט של המוסד (www.btl.gov.il), והנוסח המופיע בו הוא הנוסח המחייב.
- 0.3.1.2 ניתן להוריד את חוברת המכרז מאתר האינטרנט של המוסד ללא תשלום. אין בהורדת חוברת המכרז מהאינטרנט או בהעתקתו, בכל דרך שהיא, משום יצירת בעלות עליו.

0.3.2 רישום מוקדם למכרז

- 0.3.2.1 מציעים שמעוניינים להשתתף במכרז מתבקשים להירשם אצל איש הקשר למכרז, כמפורט בסעיף 0.3.4, בהתאם למועדים המפורטים בטבלת ריכוז התאריכים שבסעיף 0.0.
- 0.3.2.2 הרישום יתבצע על ידי מילוי פרטי המציע על גבי העתק נספח 0.3.2 ושליחתו לאיש הקשר בדוא"ל.
- 0.3.2.3 רישום מוקדם אינו תנאי להגשת הצעה למכרז.
- 0.3.2.4 פרטי המציע נדרשים לעורך המכרז, בין היתר, לצורך משלוח הבהרות והודעות שונות הנוגעות למכרז.

0.3.3 השתתפות במכרז

- 0.3.3.1 הגשת הצעה למכרז זה תהיה כרוכה בתשלום של 1,000 ₪, שלא יוחזר, בהתאם לתקנה 18 ב' לתקנות חוק חובת המכרזים.
- 0.3.3.2 יש לבצע את התשלום האמור באמצעות אתר התשלומים של המוסד בכתובת www.btl.gov.il בקישור המופיע בדף הבית.
- 0.3.3.3 יש לצרף להצעה אישור בכתב של המוסד על ביצוע התשלום האמור, כאחד מתנאי הסף להשתתפות במכרז זה.
- 0.3.3.4 לצרכי סיוע למענה למכרז, ניתן יהיה לבקשת מי ששילם עבור הגשת המכרז (כאמור בסעיף 0.3.3.1) לקבל את המכרז כקובץ WORD בדואר אלקטרוני, באמצעות פנייה לאיש הקשר. הנוסח המחייב הוא אך ורק הנוסח המודפס והחתום הנמצא באתר האינטרנט של המוסד. המציע אחראי לוודא בזמן השימוש בקובץ ה-WORD שהנוסחים זהים.

0.3.4 איש הקשר

אנשי הקשר מטעם המוסד לכל עניין הקשור למכרז זה הם:

מר אברהם (בבס) ברוס – מנהל אגף תפעול. טל': 02-6709443, פקס: 02-6528511
כתובת לפניה בכתב: שד' ויצמן 13 ככר-גיורא לוטן, ירושלים 91909
דואר אלקטרוני: bebs@nioi.gov.il

מר דן גריינר – מנהל חטיבת רשתות מקומיות. טל': 02-6709877, פקס: 02-6528082
כתובת לפניה בכתב: שד' ויצמן 13 ככר-גיורא לוטן, ירושלים 91909
דואר אלקטרוני: dang@nioi.gov.il

יש לשלוח שאלות הבהרה לשני אנשי הקשר לעיל.

0.3.5 נוהל העברת שאלות ובירורים

- 0.3.5.1 שאלות הבהרה הנוגעות לפרטי המכרז, בכל הנושאים, יש להפנות בכתב בעברית לאיש הקשר הנ"ל, באמצעות דואר אלקטרוני בלבד (שאלות שיופנו בדרכים אחרות לא יענו).
- 0.3.5.2 שאלות הבהרה יוגשו בפורמט של קובץ WORD או EXCEL בלבד (לא PDF) במבנה הבא :

| מס' סידורי | מס' הסעיף במסמכי המכרז | פרוט השאלה |
|------------|------------------------|------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

- 0.3.5.3 יש להעביר את שאלות הבהרה עד למועד המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0. לא יתקבלו שאלות לאחר מועד זה.
- 0.3.5.4 ניתן יהיה להוריד את קבצי שאלות הבהרה ותשובות המוסד מאתר האינטרנט של המוסד, בכתובת : www.btl.gov.il במדור מכרזים החל מהתאריך המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0.
- 0.3.5.5 המוסד יהא רשאי לפרסם באתר האינטרנט שלו יותר מקובץ הבהרות אחד.
- 0.3.5.6 תשובות המוסד לשאלות הבהרה יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז והוראותיו. על המציעים לצרף להצעתם תדפיסים של כל קבצי הבהרות המוסד כנספח 0.3.5.6, חתומים על ידי מורשי החתימה של המציע.
- 0.3.5.7 מובהר בזאת, כי במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין המכרז לבין הבהרות המוסד, הבהרות המוסד בכתב גוברות על הנוסח הקבוע במסמכי המכרז. כמו כן, במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין קבצי הבהרות, הנוסח האחרון של הבהרות, שיפרסם המוסד, גובר על הנוסח המוקדם.
- 0.3.6 **כנס מציעים** : לא יתקיים כנס מציעים.

0.3.7 מסירת הצעות

- 0.3.7.1 ההצעה תוגש מודפסת (לא בכתב יד) בפורמט WORD או PDF בשפה העברית, בשלושה עותקים זהים ותיערך בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף זה ובסעיף 0.9 להלן. נספחים טכניים המצורפים להצעה יהיו באנגלית ו/או בעברית. מודגש בזאת, כי המוסד יהא רשאי לדחות הצעות שיוגשו בכתב יד.
- 0.3.7.2 כל אחד מהעותקים יכלול שתי מעטפות נפרדות וחתומות כדלקמן:

(1) מעטפה ראשונה תכיל מענה לפרקים 0-4 במכרז, וכמו כן, כל הנספחים והאישורים הדרושים, **בחוברת כרוכה**. יש לצרף למעטפה הראשונה CD הכולל את כל קבצי ההצעה בפרקים 0-4 כולל נספחים. על המעטפה יש לרשום "מכרז מס' ת (11) 2013 מענה לפרקים 0-4".

(2) מעטפה שנייה תכיל מענה לפרק 5 (פרק העלויות) מודפס וחתום על ידי מורשי החתימה של המציע וכרוך בחוברת. יש לצרף למעטפה השנייה CD הכולל את פרק 5 בהצעה. על המעטפה יש לרשום "מכרז מס' ת (11) 2013 – מענה לפרק 5 (עלויות)".

0.3.7.3 יש להקפיד על הפרדת המעטפות כנדרש.

0.3.7.4 המציע יגיש הצעה אחת בלבד. המוסד לא יתחשב בהצעות של אותו מציע, שהוגשו בשמות שונים.

0.3.7.5 יש להכניס את שלושת העותקים של ההצעה, על שני חלקיה למעטפה סגורה היטב או לארגו חתום. על גבי המעטפה/הארגו יש לציין את שם המכרז ומספרו בלבד, ללא סימן מזהה כל שהוא.

0.3.7.6 יש למסור את ההצעות בתיבת המכרזים של המוסד, הממוקמת בארכיב שבקומה 2 בשדרות וייצמן 13 ירושלים אצל מר יוסי מרציאנו, **עד לתאריך האחרון להגשת ההצעות המפורט בטבלת ריכוז תאריכים בסעיף 0.0 בשעה 12:00.**

המוסד לא ידון בהצעה שתגיע לאחר המועד הנ"ל.

0.3.7.7 ההצעות יוגשו למוסד במסירה ידנית או באמצעות דואר שליחים בלבד.

0.3.7.8 בתמורה למסירת הצעתו, יקבל המציע אישור על מסירת ההצעה. יש להקפיד על קבלת אישור זה.

0.3.7.9 לתשומת לב המציעים:

בכניסה לבניין של המוסד מתקיימים סדרי אבטחה ובדיקת תעודות אישיות, קיימת בעיית חנייה בסביבה והפרעות כלליות בתנועה לירושלים וכדו', אשר עלולות לגרום לעיכוב בכניסה לבניין המוסד, לפיכך על המציע לקחת זאת בחשבון על מנת להגיש את ההצעה בזמן.

0.3.8 תוקף ההצעות

ההצעה תהא בתוקף למשך שישה חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות, עד ליום המפורט בטבלת ריכוז תאריכים בסעיף 0.0. לבקשת המוסד, יאריך המציע את תוקף ההצעה וערבות ההגשה, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

0.4 המפרט (I)

בקשה זו להצעות (להלן - "המפרט/המכרז") מכילה את הפרקים הבאים:

0.4.1 פרק מנהלה (פרק זה) מסומן כפרק 0.

0.4.2 החלק הטכני (אפיון המערכת והשירותים הנדרשים), המסומן כפרקים 1-4, כדלקמן:

| | |
|------------------------|---|
| פרק 1 – פרק היעדים | הפרק מגדיר את מטרות המכרז, תפקידי המערכת המבוקשת, מספק מידע כללי על המוסד (מבנה ארגוני, תפקידי המוסד, היקפי פעילות ונתונים סטטיסטיים, פריסת אתרי המוסד), תאור מתומצת של התשתיות הטכנולוגיות והיישומיות המותקנות ופועלות במוסד, פרטים על פרויקט תבל ואופק הזמן המוערך ליישום המערכת. |
| פרק 2 – פרק היישום | הפרק מגדיר את הדרישות מהמערכת, כדוגמת: דרישות פונקציונאליות, ביצועים, ממשקים לתשתיות הטכנולוגיות והיישומיות במוסד, תאימות לסטנדרטים, אבטחת מידע, גיבוי ושחזור ונושאים נוספים. |
| פרק 3 – פרק הטכנולוגיה | הפרק כולל דרישות הנוגעות לפתרון הטכנולוגי המוצע ולדרישות החומרה והתוכנה של המערכת המוצעת והשתלבותה במערך המחשוב של המוסד. |
| פרק 4 – פרק המימוש | הפרק כולל דרישות בנושא תכולת העבודה הנדרשת, תמיכת המציע, תמיכת היצרן, הטמעה, הדרכה, תיעוד, שרות תחזוקה, שרותי כוח אדם מקצועי, תוכנית עבודה מוצעת, שלבי מימוש, בדיקות ונושאים נוספים. |
| נספחי המכרז | בהתאם לפירוט בתוכן העניינים. |

0.4.3 פרק העלויות (ההצעה הכספית), המסומן כפרק 5.

0.4.4 לפני העיון בחלקים אחרים של המכרז, יש לקרוא היטב את הוראות פרק זה (פרק המנהלה), אשר מפרט את תנאי הסף המנהליים ומגדיר במדויק את האופן בו יש להגיש הצעה למכרז זה.

0.5 סיווג רכיבי המכרז (M)

0.5.1 השיטה - רכיבי המכרז מסווגים לפי הסימון הבא:

- I (Information)** - סעיף המובא לידיעה בלבד, ולידו יש להשיב "קראתי והבנתי ומקובל עלי". אם יש למציע הערות, יש לציין בשלב שאלות ההבהרה. לא ניתן להעיר או להסתייג מרכיב זה בהצעה.
- G (General)** - סעיף הדורש תשובה כללית.
- M (Mandatory)** - סעיף סף מנדטורי (GO/NO GO). תשובת המציע תהיה מסוג "קראתי והבנתי ומקובל עלי" או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג "S" בהתאם להנחיות בגוף הסעיף עצמו. תשובה מהסוג האחרון יכולה להיות מתן הצהרה בנוסח שנקבע ברכיב הסף, או צירוף אישור או מסמך שנקבעו ברכיב הסף. חוסר תשובה, תשובה שאינה עונה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית בסעיף זה, עלולים להביא לפסילת ההצעה, עפ"י שיקול דעתה המוחלט של ועדת המכרזים.
- L (Mandatory & Specific)** - סעיף סף מנדטורי (GO/NO GO) זהה להגדרת סעיף בסיווג "M" כנ"ל, אולם המציע מוזמן להציע יכולות מעבר לנדרש בסעיף זה. הניקוד לסעיף זה משתתף בשקלול הכולל של ההצעה. התשובה הנדרשת כמו בסיווג "S".
- S (Specific)** - רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בהתאם לפירוט ולפורמט שנדרש במכרז בסעיף האמור.
- N (Non relevant)** - סימון מיוחד לרכיבים שהושמטו במכרז ואין לענות עליהם. מטרת סימון זה היא לציין למגיש ההצעה שאין כאן טעות, אלא השמטה מכוונת.
- 0.5.2 אין להתנות על רכיבי הסף ואין להוסיף הערות, תוספות או השלמות, אשר לא נדרשו ברכיבי הסף.
- 0.5.3 ההצעה תשוקלל בסעיפים מסווגים S ו-L.
- 0.5.4 סיווג המופיע בראש פרק או סעיף משנה תקף לכל הסעיפים והרכיבים שמתחתיו, אלא אם צוין אחרת בכותרת תת הסעיף הנדון או בסעיף עצמו.
- 0.5.5 מובהר בזאת, כי סיווגים M ו-L (תנאי סף) משמעותם שהדרישה הנושאת סיווג זה קיימת, ממומשת ומסופקת על ידי רכיבי התוכנה המוצעים במכרז מן המדף (Commercial off-the-shelf) נכון לתאריך ההגשה, ללא צורך בפיתוחי תוכנה למעט קסטומיזציה, אינטגרציה והתאמות לצרכים הספציפיים של המוסד, אלא אם כן, נכתב במפורש בסעיפי המכרז הרלבנטיים, שהזוכה יהא רשאי לספק/להשלים את הפונקציונאליות הנדרשת בסיווג L/M באמצעות פיתוח מתאים אשר יבוצע על ידי הזוכה ועל חשבון הזוכה.
- 0.5.6 בנוסף לסיווג, יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף עצמו ולדרישות המנוסחות שם.
- 0.5.7 אופן הגשת ההצעה:

יש להקפיד על הגשת ההצעה למכרז בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף 0.9

0.6 התחייבויות ואישורים בגין הגשת ההצעה (M)

כל האישורים והצהרות המציע הנדרשות בסעיפים הבאים הינן בגדר תנאי סף והן יינתנו, רק אם המציע כשלעצמו, לא כולל קבלני משנה, אכן עומד בדרישות שלגביהן נדרשות ההצהרות והאישורים, אלא אם נכתב במפורש שהדרישה האמורה מתייחסת למציע ו/או לקבלני המשנה מטעמו. כמו כן, יש לשים לב לתנאי סף נוספים המוגדרים בסעיפים אחרים במכרז, דהיינו כל סעיף במכרז בסיווג "M" או "L".

0.6.1 ערבות בגין הגשת ההצעה

על המציע לצרף להצעתו ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד, ברת חילוט, בסך של 100,000 ₪. הערבות תהיה בתוקף עד לתאריך המפורט בטבלת ריכוז תאריכים בסעיף 0.0. הערבות האמורה תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח עפ"י חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א – 1981.

**הערבות תוגש כערבות מקורית בדיוק בנוסח ערבות הגשה המצורף
 בנספח 0.6.1 למכרז זה ללא תוספות, השמטות או שינויים.**

**יש להקפיד לעקוב אחר כל העדכוניים במסמכי המכרז, בפרט
 שינויים בנוסח הערבות ו/או בתוקף הערבות, ככל שיתפרסמו באתר
 האינטרנט של המוסד במדור מכרזים ולפעול לפיהם.**

לא יתקבל צילום של הערבות.

כל שינוי מהנוסח האמור יגרום לפסילת ההצעה !!!

המוסד יהא רשאי לממש הערבות, אם המציע שזכה במכרז לא יחתום על ההסכם לאור זכייתו במכרז ובסמוך לה ולא יאוחר מ- 15 יום ממועד הודעת המוסד על זכייתו במכרז זה. לאחר סיום הליכי המכרז, יוחזרו הערבויות למציעים שלא זכו במכרז. המציע יאריך את תוקף הערבות וההצעה לבקשת המוסד, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

0.6.2 אישורים

- 0.6.2.1 **אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות** - יש לצרף אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976, כנספח 0.6.2.1 להצעה.
- 0.6.2.2 **אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז** – על המציע לצרף להצעה צילום אישור תשלום עבור הגשת הצעתו למכרז זה, כנספח 0.6.2.2 להצעה.
- 0.6.2.3 **אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה** – על המציע לצרף אישור עו"ד על מורשי החתימה ודוגמאות חתימה מטעם המציע, על גבי צילום נספח 0.6.2.3 במכרז זה.
- 0.6.2.4 **אישור מחזור כספי** - על המציע לצרף הצהרה של מורשה חתימה על מחזור כספי על גבי העתק נספח 0.6.2.4 א', המפרט מחזור מכירות בתחום שיווק, פיתוח, אחזקה ותמיכה במערכות תוכנה ו/או שרותי כוח אדם בתחום IT, בכל אחת מהשנים 2009-2011, בש"ח ללא מע"מ ולפחות 4 מיליון ₪ בכל שנה וכמו כן אישור רואה חשבון של המציע על המחזור הכספי המפורט בהצהרת המציע על גבי העתק נספח 0.6.2.4 ב' ולצרף את שני הנספחים להצעתו.
- 0.6.2.5 **וותק מינימאלי מוכח** – על המציע לצרף להצעתו הצהרה המעידה על היותו בעל וותק של לפחות 3 שנים, בשיווק, תחזוקה ומתן שרותי יישום והטמעה במערכות שליטה ובקרה על מערכי IT בישראל על גבי נספח 0.6.2.5.

- 0.6.2.6 **תאגיד בשליטת אישה** - להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיף ב' לחוק חובת המכרזים התשנ"ב - 1992, כלומר שאישה מחזיקה בשליטה בתאגיד המציע, יצורפו אישור רואה חשבון ותצהיר כמפורט בסעיף האמור, בנוסח המצורף בנספח 0.6.2.6.
- יצוין כי אישור זה אינו חובה ומותנה בקיום המצב כאמור ובלבד שתאגיד המציע אינו חברה אשר מניותיה רשומות למסחר בבורסה או הוצעו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל. (S)
- 0.6.2.7 **אישור יצרן** – על המציע לצרף אישור תקף של היצרן או נציגו הרשמי בארץ, כי המציע במכרז זה מורשה לשווק את המערכת המוצעת במכרז זה בישראל ולספק שירותי תמיכה ואחזקה שוטפים למערכת לאורך כל תקופת ההתקשרות וזאת כנספח 0.6.2.7 להצעה. נדרש כי הסכם ההתקשרות בין המציע לבין יצרן המערכת, שמכוחו מוגשת ההצעה, לא יהיה מוגבל בזמן ו/או שיתחדש מאליו לאורך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה. **הערה:** אם ההצעה כוללת מוצרי תוכנה של מספר יצרנים, יש לצרף אישור כנ"ל מכל אחד מהיצרנים האמורים.
- 0.6.2.8 **אישור על טובין מתוצרת הארץ** - בהתאם לקבוע בתקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ וחובת שיתוף פעולה עסקי) התשנ"ה – 1995, תינתן עדיפות להצעות אשר כוללות טובין מתוצרת הארץ. יש לצרף אישור רו"ח בדבר שיעור מחיר המרכיב הישראלי במחיר ההצעה בהתאם לנוסח המופיע בנספח 0.6.2.8. (S)

0.6.3 רשימת לקוחות וממליצים – (L) Customer References

0.6.3.1 על המציע לפרט בטבלה הבאה לפחות **3** לקוחות בישראל, שמפעילים את הפתרון המוצע לתחום APM נכון למועד ההגשה. לפחות לקוח אחד מבין הלקוחות המפורטים במענה לסעיף זה חייב להיות לקוח של המציע, שהמציע בעצמו (שלא באמצעות קבלני משנה) סיפק והטמיע אצלו את הפתרון המוצע ל-APM, באמצעות עובדים של המציע (לרבות פרילנסרים המועסקים על ידי המציע).

| מס' | שם הלקוח, איש קשר, תפקיד, מספר טלפון, דוא"ל | תאריך התקנה – חודש, שנה | פרוט רכיבי פתרון APM המותקנים אצל הלקוח | מי סיפק ומי הטמיע את הפתרון אצל כל אחד מהלקוחות המפורטים | סה"כ שרתים מנוטרים ב-APM | המציע יפרט האם ההתקנה כוללת גם ניטור של מחשב מרכזי - MF |
|-----|---|-------------------------|---|--|--------------------------|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

0.6.3.2 על המציע לפרט בטבלה הבאה לפחות **3** לקוחות בישראל, שמפעילים את הפתרון המוצע לתחום BSM נכון למועד ההגשה. לפחות לקוח אחד מבין הלקוחות המפורטים במענה לסעיף זה חייב להיות לקוח של המציע, שהמציע בעצמו (שלא באמצעות קבלני משנה) סיפק והטמיע אצלו את הפתרון המוצע ל- BSM, אשר כולל לפחות את שני הרכיבים הבאים: CMDB ו-Service Desk, באמצעות עובדים של המציע (לרבות פרילנסרים המועסקים על ידי המציע).

| מס' | שם הלקוח, איש קשר, תפקיד, מספר טלפון, דוא"ל | תאריך התקנה – חודש, שנה | פרוט רכיבי פתרון BSM המותקנים אצל הלקוח | מי סיפק ומי הטמיע את הפתרון אצל כל אחד מהלקוחות המפורטים | סה"כ שרתים פיזיים ווירטואליים מנוהלים ב-CMDB |
|-----|---|-------------------------|---|--|--|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

0.6.3.3 מובהר כי אותו הלקוח יכול להופיע בתשובה לכל אחד מהסעיפים לעיל.

0.6.3.4 על המציע להקפיד על מילוי מדויק, נכון ושלים של כל הפרטים שנתבקש למלא.

0.6.3.5 המוסד שומר לעצמו את הזכות לפנות לאנשי הקשר, שציין המציע, על מנת לקבל חוות דעת על הפתרון המוצע ועל המציע וקבלניו ולאמת את הפרטים שצוינו.

0.6.3.6 בנוסף על מילוי שתי הטבלאות לעיל, יש לצרף להצעה נספח נפרד לכל אחד מהלקוחות האמורים, בהתאם לפירוט הנדרש בנספח **0.6.3**.

0.6.4 פרוט מומחי יישום והטמעה בפתרון המוצע (L)

0.6.4.1 על המציע לפרט בטבלה הבאה **לפחות** שלושה מומחי יישום APM, שכל אחד מהם עומד בכל התנאים הבאים במצטבר:

- א. עובד ישראלי המועסק באופן קבוע על ידי המציע או על ידי קבלן משנה מטעמו. לפחות שני עובדים מביניהם חייבים להיות עובדים המועסקים על ידי **המציע בעצמו** (לרבות פרילנסרים המועסקים על ידי המציע) ולא על ידי קבלן משנה.
- ב. משמש בפועל כמומחה יישום, הטמעה ואינטגרציה למוצרי התוכנה המרכיבים את הפתרון המוצע במכרז זה לתחום APM על כל מרכיביו.
- ג. עבר קורסים מקצועיים והסמכות מתאימות על ידי יצרן/יצרני המערכת (לפחות שני קורסים) בתחום APM. יש לצרף אישורים מתאימים.
- ד. בעל נסיון והתמחות מקצועית טובה של לפחות **שנתיים** ביישום פתרון APM המוצע במכרז זה.
- ה. ניהל בהצלחה ו/או השתתף כמומחה יישום/הטמעה בכיר בלפחות שני פרויקטים של APM אצל לפחות שני ארגונים שונים.

| מס' | שם העובד | שם המעסיק הישיר | שנות וותק שנות המוצע ל-APM בפתרון | פרוט פרויקטים של APM שהעובד ניהל ו/או השתתף בהם |
|-----|----------|-----------------|-----------------------------------|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

- 0.6.4.2 על המציע לפרט בטבלה הבאה **לפחות** שלושה מומחי יישום BSM ו-CMDB, שכל אחד מהם עומד בכל התנאים הבאים במצטבר:
- א. עובד ישראלי המועסק באופן קבוע על ידי המציע או על ידי קבלן משנה מטעמו לרבות פרילנסרים. לפחות שני עובדים מביניהם חייבים להיות עובדים המועסקים על ידי **המציע בעצמו** (לרבות פרילנסרים המועסקים על ידי המציע) ולא על ידי קבלן משנה.
 - ב. משמש בפועל כמומחה יישום, הטמעה ואינטגרציה למוצרי התוכנה המרכיבים את הפתרון המוצע במכרז זה לתחום BSM על כל מרכיביו ולפחות CMDB ו-SERVICE DESK.
 - ג. עבר קורסים מקצועיים והסמכות מתאימות על ידי יצרן/יצרני המערכת (לפחות שני קורסים) ב-BSM וב-CMDB). יש לצרף אישורים מתאימים.
 - ד. בעל ניסיון והתמחות מקצועית טובה של לפחות **שנתיים** ביישום הפתרון המוצע במכרז זה.
 - ה. ניהל בהצלחה ו/או השתתף כמומחה יישום/הטמעה בכיר בלפחות שני פרויקטים של CMDB ו-BSM אצל לפחות שני ארגונים שונים.

| מס' | שם העובד | שם המעסיק הישיר | שנות וותק בפתרון המוצע ל-BSM ו-CMDB | פרוט פרויקטים של CMDB ו-BSM שהעובד ניהל ו/או השתתף בהם |
|-----|----------|-----------------|-------------------------------------|--|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

0.6.4.3 מובהר כי אותו עובד יכול להופיע במענה לשני הסעיפים לעיל, בתנאי שהוא עומד בכל הדרישות לעיל.

0.6.4.4 בנוסף למילוי שתי הטבלאות לעיל, יש לצרף קורות חיים עדכניים, אישורי קורסים רלבנטיים ותעודות השכלה לכל אחד מהעובדים המוצעים כנספח 0.6.4, נספח נפרד לכל עובד.

0.6.5 התחייבות המציע להבאת מומחים/יועצים בכירים מטעם היצרן לסיוע בפרויקט

- 0.6.5.1 על המציע להתחייב בהתאם לנוסח הרצ"ב **בנספח 0.6.5**, כי אם יזכה במכרז, הוא מתחייב להביא על חשבונו, מומחים בכירים של יצרן המערכת המוצעת מהארץ ו/או מחו"ל בעלי כישורים מתאימים לצורך סיוע בפתרון תקלות חמורות ובעיות מורכבות אחרות שלא נפתרו על ידי הזוכה בהתאם לתנאי אמנת השירות (כהגדרתה בסעיף 0.2.30) ו/או לסיוע מקצועי אחר שעשוי להידרש בפרויקט, אולם הזוכה אינו יכול לספקו באיכות וברמה המקצועית הנדרשת ו/או בלו"ז הנדרש באמצעות עובדיו ו/או מי מטעמו וזאת על פי דרישת המוסד ולאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 0.6.5.2 אם מוצעים ע"י המציע מוצרי תוכנה של יותר מיצרן אחד יש לצרף התחייבות כאמור מכל אחד ואחד מהיצרנים המשתתפים במכרז.
- 0.6.5.3 מובהר בזאת, כי תמיכת היצרן במוסד תינתן בנוסף לשרותי האחריות, ההטמעה והתמיכה הטכנית, שיספק הזוכה למוסד על פי מכרז זה וזאת במקרים מיוחדים שיוסכמו בין הצדדים.
- 0.6.5.4 לוח הזמנים הספציפי להבאת מומחים של היצרן לעבודה במוסד ייקבע בכל מקרה לגופו, בתיאום ובהסכמת הצדדים ובכפוף לתנאי אמנת השירות.
- 0.6.5.5 המוסד ישלם לזוכה עבור שעות העבודה של מומחי היצרן כדלקמן:
- א. מומחה יצרן מישראל – בהתאם לתעריף המוצע למומחה יישום של הזוכה ולפי היקף השעות שיבוצעו בפועל במוסד ויאושרו על ידי מנהל הפרויקט במוסד.
- ב. מומחה יצרן מחו"ל – בהתאם בהתאם לתעריף המוצע למומחה מחו"ל ולפי היקף השעות שיבוצעו בפועל במוסד ויאושרו על ידי מנהל הפרויקט במוסד.
- 0.6.5.6 המוסד לא יישא בכל הוצאה ו/או עלות נוספת הכרוכה בהבאת מומחי היצרן למוסד, בין מומחים מחו"ל ובין מומחים מישראל, לרבות עלויות טיסה הלוך וחזור, ביטוחים, הוצאות רפואיות, הוצאות נסיעה (רכב שכור, מוניות חנייה וכדו'), אירוח בבית מלון, כלכלה, אש"ל וכל הוצאה כספית אחרת בנוסף לתשלום עבור שעות העבודה כאמור לעיל.
- 0.6.5.7 מובהר בזאת, כי המוסד לא ישלם לזוכה עבור שעות עבודה של מומחי היצרן, בין מחו"ל ובין מישראל, בכל אחד מהמקרים הבאים:
- א. מומחה היצרן הובא למוסד, כדי לטפל בבעיה משביתת מערכת, שלא ניתן לטפל בה מרחוק והזוכה לא הצליח לפתור ו/או לעקוף בהתאם לתנאי אמנת השירות. במקרה זה, המוסד לא ישלם לזוכה תשלום כל שהוא, מכיוון שהתשלום עבור הטיפול בתקלה כלול במחיר התחזוקה השנתית למערכת.
- ב. מומחה היצרן הובא למוסד כדי להעביר קורסים מקצועיים לעובדי המוסד ביחס למערכת. במקרה זה, המוסד ישלם לזוכה לפי מחירון ההדרכות בפרק העלויות.

0.6.6 עיון בהצעות

המציע מצהיר כי ידוע לו שעפ"י חוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992, (להלן - "חוק חובת המכרזים"), יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים, שלא זכו במכרז, לראות את הצעתו אם זכה. כמו כן, מצהיר המציע כי אין לו התנגדות לכך ואין צורך לבקש ממנו רשות להראות את הצעתו, בכפוף לחוק חובת המכרזים. על המציע לציין מראש בתשובתו לנספח 0.6.7 (הצהרת המשתתף במכרז) אלו סעיפים בהצעתו חסויים להצגה למתחרים. למרות זאת, ועדת המכרזים תהא רשאית עפ"י שיקול דעתה להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות של חוק חובת המכרזים ותקנותיו. מציע שיבקש לממש את זכותו כאמור לעיל, יידרש לשלם למוסד 0.3 ₪ כולל מע"מ בגין צילום של כל דף שיבקש לצלם.

0.6.7 הצהרת המשתתף במכרז

על המציע לצרף להצעתו הצהרה על גבי העתק נספח 0.6.7 בחוברת המכרז, חתומה על ידי מורשה החתימה של המציע, כי :

0.6.7.1 המציע קרא והבין את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז זה, קיבל את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקש לדעת, ברשותו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות, האמצעים הכספיים, הארגוניים והטכניים וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה בשלמות, ברמה מקצועית גבוהה ובלוח הזמנים הנדרש, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכל בהתאם לדרישות המכרז.

0.6.7.2 המציע מסכים לכל תנאי המכרז והוא מתחייב למלא את כל דרישות המכרז כמפורט במכרז זה, אם יזכה בו, בדייקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכל בכפוף להוראות המכרז, הסכם ההתקשרות וההצעה.

0.6.7.3 המציע מצהיר, כי ברור לו שהזמנת רישיונות השימוש במוצרי התוכנה של המערכת, רכיבי החומרה והשירותים תהיה עפ"י צרכי המוסד, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וללא התחייבות לכמויות כלשהן או להיקפים כל שהם, ובהתאם למחירון בהצעתו.

0.6.7.4 המציע מתחייב לספק תחזוקה ותמיכה טכנית בכל מוצרי התוכנה של המערכת, אם ייבחר כזוכה במכרז, לרבות: תיקון פגמים ובאגים כל שהם ברכיבי המערכת, אספקת שדרוגים ועדכוני תוכנה שוטפים, גרסאות תוכנה חדשות ותמיכה טכנית, וזאת לפחות לאורך כל תקופת ההתקשרות, ובתנאי שהמוסד ישלם דמי תחזוקה שנתית עבור המערכת.

0.6.7.5 המציע מצהיר ומתחייב בזאת, כי אם יזכה במכרז, הוא אחראי כלפי המוסד למתן שרותי תחזוקה ותמיכה טכנית למוצרי התוכנה של המערכת וזאת אף אם השירותים האמורים יבוצעו בפועל על ידי היצרן ו/או מי מטעמו.

0.6.7.6 המציע יתחייב לעשות שימוש לצורך מימוש מכרז זה, אך ורק בתוכנות מורשות עם רישיון יצרן.

0.6.8 תצהיר המציע בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה

על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב (כהגדרתו בסעיף 0.2.13) בשמו בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה, בשלוש השנים שקדמו למועד ההגשה, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.6.8.

0.6.9 תצהיר המציע בעניין שמירת זכויות עובדים

על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב, בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודה ו/או השירותים, במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.6.9 א'.

אם מוצעים קבלני משנה במכרז זה, על המציע לצרף תצהירים של כל אחד מקבלני המשנה המוצעים, בדבר שמירת זכויות עובדים, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.6.9 ב'.

0.6.10 זכויות קניין

על המציע להצהיר, כי הוא הבעלים הבלעדי של זכויות הקניין (לרבות קניין רוחני וזכויות יוצרים) במערכת המוצעת וכי אין כל מניעה או הגבלה על הצעת המערכת לשימוש המוסד או הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, כתוצאה מכך. במקרים בהם זכויות הקניין במערכת או בחלקים ממנה שייכות לצד שלישי, יפורט הדבר בהצהרה בתוספת הסבר והוכחות, להנחת דעת המוסד, למקור הזכויות של המציע להציע למוסד את המערכת. כמו כן, יבהיר המציע כי ישפה את המוסד בכל מקרה של תביעת צד שלישי כלשהוא, שתוגש נגד המוסד, וקשורה בזכויות במערכת המוצעת וכי המוסד לא יישא בכל נזק בגין כך, ובהתאם לאמור בהוראות סעיף 12 ח' בהסכם ההתקשרות, הרצ"ב בנספח 0.7.3 במכרז.

0.6.11 שרות ותחזוקה

המציע מתחייב לבדוק, לוודא ולהצהיר כי כל רכיבי המערכת ו/או מוצרי התוכנה המוצעים הינם בייצור, בשירות ובתחזוקה שוטפים ולפי מיטב ידיעתו וידיעת כל קבלני המשנה המעורבים בהצעה זו, אין שום מידע על הפסקה מתוכננת של ייצורם ושל התמיכה בהם או במערכת וכי אין בעיה לספק עדכונים ושרות תחזוקה לכל מוצרי התוכנה בהצעה, וזאת למשך לפחות חמש שנים מיום ההתקנה.

0.6.12 הדגמה, מצגות והשלמת מידע

המוסד ימנה ועדת בדיקה מטעמו שתבחן את המערכת המוצעת והיכולות המקצועיות של המציע וקבלניו בביצוע פרויקטים דומים ושל יצרן/ני המערכת.

במסגרת תהליך הבדיקה, המוסד שומר לעצמו את הזכות להיפגש עם המציעים שיעמדו בכל תנאי הסף המוגדרים במכרז, לקבל הדגמה חיה (live) של המערכת המוצעת, בהתאם לרשימת נושאים ודגשים שהמוסד יבקש מהמציע לכולל בהדגמה המעשית וכמו כן לבקר אצל לקוחות בארץ, שהתקינו והפעילו בהצלחה את המערכת המוצעת.

המציע יתחייב לאפשר את המצגות, הסיוורים וההדגמה הנדרשת, בלוח הזמנים שיקבע המוסד בתיאום עם המציע.

0.7 התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז (M)

0.7.1 ערבות בגין זכייה

- 0.7.1.1 הזוכה במכרז ימציא למוסד, ביחד עם החתימה על ההסכם, ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד, לעמידה בתנאי ההסכם, בסך של 200,000 ש"ח, שתהיה תקפה למשך תקופת ההתקשרות הראשונה + 90 יום.
- 0.7.1.2 אם ההסכם יוארך לתקופות נוספות, על פי האמור בסעיף 0.1.9 לעיל, הזוכה במכרז יתחייב להמציא למוסד ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד בסך של 50,000 ש"ח, לעמידה בתנאי ההסכם, וזאת למשך כל תקופת הארכה + 90 יום לאחר סיומה. בכל מקרה שהזוכה ימציא למוסד כתב ערבות חדש בגין תקופת הארכה למוסד, המוסד יחזיר לזוכה את כתב הערבות הקודם.
- 0.7.1.3 כל הערבויות הנ"ל תהיינה צמודות למדד המחירים לצרכן עפ"י המדד הידוע ביום החתימה על ההסכם. הערבויות האמורות יהיו ערבויות בנקאיות או ערבויות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על-פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.
- 0.7.1.4 כל ערבות כאמור לעיל תוגש כערבות מקורית בנוסח **המחייב** המצורף בנספח 0.7.1 למכרז זה, ללא תוספות, השמטות או שינויים.
- 0.7.1.5 המוסד יהא רשאי לחלט את הערבות לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהזוכה לא עמד בהתחייבות כל שהיא מהתחייבויותיו במכרז זה ובהתראה בכתב של 30 יום וזאת מבלי לפגוע בזכויות המוסד לכל סעד אחר כדין.

0.7.2 אחריות כוללת למוצרי התוכנה והחומרה של המערכת ולמתן השירותים

- 0.7.2.1 הזוכה יתחייב לתת אחריות כוללת למוצרי התוכנה והחומרה של המערכת במסגרת אחריות היצרן ובהתאם לתנאי הרישיון הסטנדרטיים של היצרן. תקופת האחריות המינימאלית על חשבון הזוכה למוצרי התוכנה והחומרה תהא בהתאם לאמור בסעיף 5.3.
- 0.7.2.2 הזוכה יתחייב לתת אחריות כוללת לשירותים המקצועיים שיספק למוסד לאור זכייתו במכרז, לרבות אחריות על עבודת קבלני המשנה מטעמו, אם יהיו כאלו ויתחייב להקצאת כוח אדם מקצועי, מיומן ובעל ניסיון מוכח בתכנון והקמה מערכות APM/BSM גדולות ומורכבות, בהיקף ובאיכות שידרשו לביצוע השירותים המוגדרים במכרז זה, לרבות הבאת מומחים בכירים מחו"ל וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות.
- 0.7.2.3 הזוכה יתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם המוסד, לפעול בהתאם להנחיות מנהל הפרויקט במוסד, להדריך ולהכשיר את עובדי המוסד עד לרכישת מיומנות מקצועית מספקת, שתאפשר להם לנהל, לתפעל ולהשתמש במערכת כראוי ובאופן עצמאי וכמו כן לסייע כמיטב יכולתו בהטמעה מהירה וחלקה של המערכת במוסד והכל בכפוף לתנאי המכרז וההסכם.
- 0.7.2.4 הזוכה יתחייב להיות ערוך באופן מיידי מבחינה מקצועית ומסחרית ומבחינת היקף כוח אדם מקצועי לספק למוסד את המערכת והשירותים המקצועיים הנלווים ולבצע שירותי תחזוקה ותיקוני תקלות כאמור במסמכי המכרז בתוך 15 יום מתאריך חתימת הצדדים על ההסכם.

0.7.3 הסכם התקשרות

הזוכה מתחייב לחתום על הסכם לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.3 במכרז זה. מכרז זה והבהרות המוסד לשאלות ההבהרה של המציעים והצעת הזוכה בתשובה למכרז זה והבהרות ותשובות הזוכה יהיו חלק בלתי ניפרד מההסכם שיחתם. על המציע לחתום על ההסכם בנספח 0.7.3 בראשי תיבות ולצרפו להצעה.

0.7.4 התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות

הזוכה מתחייב שהוא עצמו וכל אחד מעובדיו (כולל קבלני משנה) שישתתף במימוש מכרז זה, יחתום על התחייבות לשמירת הסודיות והגנת הפרטיות, הרצ"ב כנספח 0.7.4 למכרז זה. על מורשי החתימה של המציע ושל כל אחד מקבלני המשנה המוצעים לחתום על הצהרת הסודיות בנספח 0.7.4 בראשי תיבות ולצרפה להצעה.

0.7.5 מנהל פרויקט מטעם הזוכה ונציג הזוכה

0.7.5.1 הזוכה ימנה מנהל פרויקט מקצועי ומנוסה, בעל כישורי ניהול מתאימים וניסיון מקצועי רלבנטי ביישום הפתרון המוצע בארגונים גדולים (Enterprises).

0.7.5.2 מנהל הפרויקט מטעם הזוכה יהיה אחראי להקמה, יישום והטמעת המערכת במוסד ולהפעלת צוות הפרויקט מטעם הזוכה וקבלני המשנה בשיתוף פעולה מלא עם מנהל הפרויקט במוסד. מנהל הפרויקט מטעם הזוכה יהווה כתובת יחידה (SPOC) כלפי המוסד בכל הנושאים הטכניים והמקצועיים הנוגעים למימוש מכרז זה.

0.7.5.3 הזוכה יתחייב להקצות באופן קבוע את מנהל הפרויקט מטעם הזוכה שייבחר על ידי המוסד, בהיקף שהמוסד ידרוש ללא פיצול המשרה בין שני עובדים, ככל שהדבר נתון לשליטתו הסבירה של הזוכה.

0.7.5.4 דרישות תפקיד מנהל הפרויקט מטעם הזוכה ותנאי מתן השירותים המקצועיים מוגדרים בסעיף 4.4.2.

0.7.5.5 כמו כן, הזוכה ימנה נציג בכיר מטעמו (כהגדרתו בסעיף 0), שיהא אחראי למילוי כל התחייבויות הזוכה על פי מכרז זה בהתאם להנחיות המוסד ולשביעות רצונו של המוסד ויהווה כתובת כלפי המוסד בכל הנושאים המנהליים, הכספיים והארגוניים הנוגעים למימוש מכרז זה. מובהר בזאת, כי המוסד לא ישלם לזוכה עבור שעות העבודה של נציג הזוכה בפרויקט.

0.7.6 שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית

- 0.7.6.1 כל מוצרי התוכנה המוצעים במכרז יכללו תשלום עבור שנת אחריות מלאה (12 חודשים), אחת לפחות, על חשבונו של הזוכה. המציע רשאי להציע תקופת אחריות ארוכה יותר על חשבון הזוכה ובמקרה זה המוסד יתחשב במספר שנות האחריות שיוצעו ללא תשלום, בדירוג מחירי ההצעות למכרז.
- 0.7.6.2 האחריות תכלול תיקון תקלות, פגמים ובאגים בכל אחד ממוצרי התוכנה והחומרה של המערכת, עדכוני תוכנה, קושחה, שדרוגים וגרסאות תוכנה חדשות ותמיכה טכנית במוצרי התוכנה והחומרה.
- 0.7.6.3 תקופת האחריות תחושב לכל רכיב תוכנה בנפרד, החל מתאריך סיום מבחני הקבלה למערכת או לרכיביה לשביעות רצונו של המוסד (אם ידרוש המוסד לערוך מבחני קבלה למערכת), או החל מתאריך קבלת רכיבי המערכת במוסד, לשביעות רצונו של המוסד.
- 0.7.6.4 בתום תקופת האחריות, המוסד יהא רשאי לרכוש מהזוכה שרותי תחזוקה למערכת. מחיר שרות התחזוקה השנתית (12 חודשים) יחושב לפי אחוז התחזוקה השנתית בהצעת הזוכה מהמחיר הכולל של רישוי המערכת, כפי שישלם המוסד לזוכה.
- 0.7.6.5 תנאי מתן שרותי האחריות, התחזוקה והתמיכה הטכנית מוגדרים בפרק המימוש בסעיף 4.7.
- 0.7.6.6 מובהר כי הזוכה לא יישא באחריות לתקלות אשר מקורן בנוק שנגרם בזדון ו/או ברשלנות חמורה על ידי המוסד ו/או מי מטעמו ו/או בשל שימוש בציוד שלא על פי הוראות הזוכה ו/או היצרן, נזק שאירע כתוצאה מתקלה בזרם החשמל, כוח עליון, ברק, אש, מים, אסון טבע, ציוד שטופל או שנעשה ניסיון לתקנו שלא על ידי הזוכה.

0.7.7 אופציות, תוספות והרחבות

- 0.7.7.1 במהלך תקופת ההתקשרות, המוסד יהא רשאי לרכוש מהזוכה כל פריט המופיע במחירון הזוכה (כהגדרתו בסעיף 0.2.9), לרבות: רישיונות שימוש, אופציות, תוספות והרחבות למערכת, שעות עבודה של מומחים מקצועיים, הדרכות, שדרוגי תוכנה וכדו', בהתאם למחירים במחירון הזוכה ולצרכי המוסד מזמן לזמן וללא התחייבות להיקפים כל שהם מצד המוסד, בכפוף לאמור בסעיף 0.1.11.
- 0.7.7.2 כמו כן, המוסד שומר לעצמו את הזכות לרכוש מהזוכה רכיבים משלימים ואופציות שונות, אף שאינם מוגדרים במפורש במכרז, אולם מופיעים במחירון התקף של היצרן/נים ו/או שיוכרזו בעתיד על ידי היצרן/נים, ואשר קשורים למערכת המוצעת, לצורך השבחת הפתרון והרחבתו, לאורך תקופת ההתקשרות, והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד. הרכישות האמורות יתבצעו בהתאם למחירים במחירון הרשמי של היצרן הרלבנטי, התקף במועד ההזמנה, פחות אחוז ההנחה הקבוע ממחירון היצרן, המופיע בהצעת הזוכה למכרז זה, כמוגדר בפרק העלויות.
- 0.7.7.3 על המציע לצרף להצעתו מחירון יצרן תקף לכל מוצרי התוכנה המוצעים במכרז, חתום על ידי מורשה חתימה של המציע.
- כמו כן, הזוכה יתחייב להציג בפני המוסד מחירון יצרן תקף רשמי למוצרי התוכנה המוצעים במכרז זה על פי דרישת המוסד וכתנאי מקדים להוצאת הזמנה על פי סעיף 0.7.7.2.

0.7.8 קניין רוחני וזכויות שימוש

- 0.7.8.1 הזוכה יצהיר ויתחייב, כי יש בידיו את כל הזכויות ו/או ההרשאות ו/או הויתורים לגבי מכלול זכויות הקניין הרוחני ובכלל זה: זכויות יוצרים, סימני מסחר רשומים ושאינם רשומים, פטנטים, סודות מסחריים וכן כל זכות אחרת, אשר נדרשות על פי דין ו/או על פי חוזה, על מנת לקיים את התחייבות הזוכה על פי מכרז זה ועל מנת להקנות למוסד את הזכויות השונות, לרבות זכויות השימוש בכל רכיבי המערכת על פי האמור במכרז זה.
- 0.7.8.2 הזוכה יצהיר ויתחייב כי מכלול זכויות הקניין הרוחני על התוצרים שיוכנו ויפותחו על ידי הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו לצורך ובמהלך ביצוע מכרז זה לרבות התוכניות, הממשקים, ההגדרות, הקבצים, המפרטים, המסמכים, הנתונים, ושאר התוצרים והמידע יהיו שייכים למוסד לבדו ובעלותו הבלעדית ולזוכה לא תהיה כל זכות בהם. מובהר בזאת, כי הבעלות במתודולוגיות, נהלי עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how ו/או פיתוחים סטנדרטיים יישארו בבעלות הזוכה, אולם למוסד תהא זכות שימוש מלאה ובלתי מוגבלת בהם ושאינה ניתנת לביטול.
- מובהר בזאת, כי אין באמור בסעיף זה לפגוע בזכויות יוצרים, פטנטים, סודות מסחריים, סימני מסחר ו/או זכויות הקניין הרוחני האחרות של צד כל שהוא.
- 0.7.8.3 הזוכה יתחייב להעביר לחזקת המוסד כל תוצר כאמור לעיל בסעיף 0.7.8.2 בתוך 14 ימים מדרישת המוסד, בצורה של קבצי מחשב, במבנה שיוגדר על ידי המוסד ויתואם מראש עם הזוכה.
- 0.7.8.4 מובהר בזאת כי האמור בסעיף 0.7.8.2 ובסעיף 0.7.8.3 לעיל מתייחס לתוצרים אשר יוכנו באופן ייחודי וספציפי עבור המוסד. כל תוצר עבודה אחר שאינו ייעודי למוסד יישאר בבעלות הזוכה אולם למוסד תהא זכות שימוש מלאה ובלתי מוגבלת בהם ושאינה ניתנת לביטול.
- 0.7.8.5 מובהר בזאת, כי זכויות השימוש במוצרי התוכנה של המערכת שיסופקו למוסד יהיו בהתאם לתנאי הרישיון הסטנדרטיים של היצרן, אולם תנאי שרות התחזוקה, האחריות והתמיכה הטכנית יהיו בהתאם למוגדר בסעיף 4.7 במכרז.
- 0.7.8.6 הבעלות בכל המערכות ורכיבי החומרה והתוכנה שישפק הזוכה למוסד תעבור לבעלות המוסד לאחר תשלום התמורה לזוכה כאמור בהסכם בין הצדדים, ולזוכה לא תהיה כל זכות בהם. מובהר בזאת, כי אין באמור לעיל לפגוע בזכויות יוצרים, פטנטים, סודות מסחריים, סימני מסחר ו/או זכויות הקניין הרוחני האחרות של צד כל שהוא.

0.7.9 מבחני קבלה

- 0.7.9.1 המוסד יהיה רשאי לערוך מבחני קבלה למערכת לאחר חתימה על הסכם התקשרות כתנאי לרכישת רישיונות שימוש בהיקף כל שהוא במערכת.
- 0.7.9.2 מתכונת מבחני הקבלה והקריטריונים לעמידה בהם ייקבעו על ידי המוסד לאחר חתימה על הסכם בין הצדדים תוך תיאום והתייעצות עם הזוכה.
- 0.7.9.3 במקרה של אי עמידה במבחני הקבלה כאמור ולאחר שינתן לזוכה זמן סביר לתקן את הליקויים, יתבצע סבב נוסף של מבחני קבלה. במקרה של אי עמידה בסבב הנוסף, על פי קביעת המוסד, המוסד יהא רשאי לבטל את ההתקשרות עם הזוכה ולהתקשר עם הזוכה החלופי, כאמור בסעיף 0.8.5 או לבצע סבב בדיקות נוסף או לתת לזוכה אורכה נוספת לתקן את הליקויים והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.7.9.4 כמו כן, המוסד יהיה רשאי לערוך מבחני קבלה לכל רכיב חדש ו/או רכיב אופציונאלי, שהמוסד יבקש לרכוש גם במהלך תקופת ההתקשרות, כתנאי מוקדם לרכישת הרכיב האמור ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.7.9.5 הזוכה יתחייב לשתף פעולה עם המוסד בתכנון וביצוע מבחני הקבלה האמורים.

0.7.10 רישיונות השימוש במערכת

- 0.7.10.1 המוסד ישלם לזוכה עבור רכישת רישיונות שימוש במוצרי התוכנה של המערכת בהתאם למחירים בהצעת הזוכה ועל פי מספר רישיונות השימוש שישפק הזוכה למוסד מכל סוג על פי הזמנת המוסד ובכפוף להוראות ולתנאים בפרק העלויות במכרז.
- 0.7.10.2 מובהר בזאת, כי המוסד לא ישלם לזוכה תשלום כל שהוא עבור רישיונות שימוש באתר הגיבוי (DRP) של המוסד, כל עוד אתר הגיבוי מופעל במתכונת של אתר דומם ובכלל זאת לפחות 15 ימים בשנה לצורך ניסויים ותרגילים.
- 0.7.10.3 התשלום עבור כל סוגי רישיונות השימוש במערכת יהיה תשלום חד פעמי עם הרשאת שימוש לצמיתות ללא מגבלת זמן, דהיינו Indefinite use of software.
- 0.7.10.4 התשלום עבור תחזוקת רכיבי התוכנה והחומרה של המערכת יהיה בהתאם לאמור בסעיף 0.7.6.

0.7.11 הודעה על זכייה

- הזוכה יתחייב לא לפרסם הודעה על קבלת העבודה / הזמנה / זכייתו אלא לאחר תיאום ואישור נוסח ההודעה מראש ובכתב ע"י איש הקשר, כמפורט בסעיף 0.3.4.

0.7.12 שרותי כ"א מקצועי

- 0.7.12.1 הזוכה יתחייב להעמיד לרשות המוסד עובדים מקצועיים ברמה טובה, בעלי ידע ראוי וניסיון מוכח בתכנון, יישום והטמעת המערכת המוצעת במכרז, בהתאם לקטגוריות המקצועיות המוגדרות בסעיף 4.4.3 ובהתאם להיקף העבודה ולוח הזמנים שידרוש המוסד, מזמן לזמן.
- 0.7.12.2 העבודה תתבצע בדרך כלל במשרדי המוסד בירושלים. המוסד ינפיק כרטיסי עובד זמני לעובדי הזוכה בפרויקט לצורך רישום ממוחשב של שעות הנוכחות של עובדי הזוכה במשרדי המוסד. המוסד יהא רשאי לאשר עבודה במשרדי הזוכה, במקרים מיוחדים.
- 0.7.12.3 עובדי הזוכה ו/או מי מטעמו, שיועסקו במימוש במכרז זה, יעברו את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות במוסד אם יתבקש על ידי מנהל אבטחת המידע במוסד. הזוכה יתחייב לקבל מראש ובכתב את הסכמת מנהל אבטחת המידע של המוסד לגבי כל עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסק במוסד בביצוע עבודות על פי מכרז זה ומנהל אבטחת המידע יהא רשאי לסרב לתת את הסכמתו להעסקת עובד פלוני של הזוכה ו/או מי מטעמו מכל טעם שימצא לנכון ומבלי שיהא עליו לפרשו. המוסד לא יהא חייב לפצות את הזוכה בגין הפסדים או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, כתוצאה מאי מתן אישור כאמור. אין באישור המוסד להעסקת עובד כלשהו כדי לפטור את הזוכה מאחריותו לפי הסכם זה או לפי כל דין ואין בכך מניעה מהמוסד לדרוש החלפת עובד כל שהוא, כולל עובדי קבלני המשנה.
- 0.7.12.4 מובהר בזאת, כי המוסד יהיה רשאי לרכוש שירותי כוח אדם מקצועי לצורך הטמעת המערכת גם מספקים אחרים, שלא זכו או לא השתתפו במכרז זה, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.7.12.5 השירותים האמורים יסופקו למוסד, בהתאם לאמור בסעיף 4.4 ובהתאם לתנאי התשלום המוגדרים בפרק העלויות.

0.7.13 תמיכת הזוכה והיצרנים במערכת

- 0.7.13.1 הזוכה יתחייב להביא לידיעתם של יצרני המערכת המוצעת את דבר זכייתו במכרז.
- 0.7.13.2 מערכי התמיכה והתחזוקה של היצרנים ושל הזוכה יעמדו לרשות המוסד לאורך כל תקופת ההסכם, בהתאם לתנאי המכרז וכל עוד המוסד ישלם לזוכה עבור תחזוקת מוצרי התוכנה והחומרה של המערכת.
- 0.7.13.3 הזוכה יתחייב להביא מומחה בכיר (או מומחים) של יצרני המערכת, לרבות מומחים מחו"ל, על פי דרישת המוסד, כדי לסייע בתכנון והקמת המערכת או חלקים ממנה, בהטמעתה, בפתרון בעיות משביתות מערכת ו/או בעיות אחרות שהזוכה לא יצליח לפתור בעצמו ו/או שלא ניתן לטפל בהן מרחוק, כאמור בסעיף 0.6.5.
- 0.7.13.4 הזוכה יתחייב לעדכן את המוסד בכל שינוי או התפתחות טכנולוגית משמעותית, הידועים לו ושיחולו במערכת לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות: גרסאות תוכנה חדשות, הכרזה על פונקציות חדשות מהותיות, שינויים מהותיים, הפסקת התמיכה במערכת או ברכיבים שלה וכדו', וזאת בסמוך למועד שנודע על כך לזוכה.
- 0.7.13.5 הזוכה יתחייב לעדכן את המוסד בכל התפתחות עסקית, משפטית, ארגונית ו/או התפתחות מהותית אחרת, הנוגעת לזוכה וליצרני המערכת, ליציבותם, לחוסנם ולהמשך פעילותם, שיש לה השלכה מהותית על קיום ההסכם ו/או שיכולה להשפיע לרעה על יכולתו של הזוכה לקיים את התחייבויותיו מכוח ההסכם כלפי המוסד וזאת בסמוך למועד שנודע על כך לזוכה.

0.8 זכויות המוסד – מוציא המכרז (M)

0.8.1 ביטול / הקפאת המכרז

0.8.1.1 המוסד רשאי לבטל את המכרז ו/או לצאת במכרז חדש ו/או להקפיא את הליכי המכרז ו/או לדחות את ביצוע המכרז בכל שלב שהוא עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרים אלו תימסר הודעה מתאימה למציעים ויוחזרו הערבויות למציעים.

0.8.1.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, למוסד תהיה זכות לנקוט בפעולות המפורטות בסעיף 0.8.1.1 לעיל בכל שלב שהוא, גם במקרים הבאים:

א. חל שינוי נסיבות או השתנו צורכי המוסד באופן המצדיק, לדעת המוסד לנקוט בפעולה האמורה.

ב. מסיבות תקציביות.

0.8.1.3 במקרה של ביטול המכרז, התשלום עבור ההשתתפות במכרז יוחזר למציעים.

0.8.2 בחירת הזוכה

0.8.2.1 אין המוסד מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה אחרת.

0.8.2.2 המוסד רשאי שלא להתחשב בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה, לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישת סף (L או M), או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי ו/או שתהיינה בה הסתייגויות ו/או שינויים כלשהם מהאמור במכרז. היה והמוסד יבחר בהצעה בה יהיו שינויים ו/או הסתייגויות ו/או תוספות מעבר לאמור במכרז, יראו אלו כבטלים ולא יחייבו את המוסד.

0.8.3 בקשת הבהרות והשלמת פרטים

0.8.3.1 המוסד שומר לעצמו את הזכות לפנות למציעים לצורך קבלת הבהרות על הצעתם, בכפוף לחוק חובת המכרזים.

0.8.3.2 ועדת המכרזים של המוסד תהיה רשאית לאפשר למציע אשר לא המציא עם הצעתו מסמך, אישור, היתר, קורות חיים, רישיון או כל פריט אחר, הנדרש במסגרת מכרז זה, להשלים את המצאתו למוסד תוך פרק זמן קצוב שייקבע על ידה.

0.8.3.3 המוסד רשאי לא לשקול הצעה, אשר לא תלווה בכל המסמכים והפריטים הנדרשים במכרז, חתומים וממולאים ככל הנדרש ו/או הצעה אשר נתבקשה לגביה השלמת מסמכים ופריטים תוך פרק זמן קצוב כאמור והשלמה זו לא בוצעה או לא בוצעה במועד.

0.8.4 הזמנות עפ"י מכרז זה

0.8.4.1 המוסד אינו מתחייב להזמנת רישיונות שימוש במוצרי התוכנה של המערכת ו/או ברכיביה ו/או להזמנת שירותים מסוג כל שהוא ובכמות כל שהיא.

0.8.4.2 המוסד רשאי להזמין חלק מהמערכת ומהשירותים המבוקשים ו/או לממש את ההצעה בחלקים או בשלבים, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

0.8.5 בחירת זוכה חלופי

- 0.8.5.1 המוסד יהא רשאי לבחור במציע, שהצעתו תדורג במקום השני בדרוג מחיר/איכות משוקלל, כזוכה חלופי לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 0.8.5.2 במקרה שהמוסד יבטל את ההתקשרות עם הזוכה בתוך שנה מיום החתימה על הסכם ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, לרבות אם לא יעמוד הזוכה בהצלחה במבחני הקבלה שהמוסד יערוך למערכת, כאמור בסעיף 0.7.9, המוסד יהא רשאי להתקשר עם הזוכה החלופי בהתאם לתנאי המכרז, הסכם ההתקשרות ובהתאם להצעת הזוכה החלופי, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.8.5.3 עם קבלת ההודעה על זכייתו כזוכה חלופי ימציא הזוכה החלופי למוסד ערבות בסך של 20,000 ₪ למשך שנה. היה וייחתם הסכם עם הזוכה החלופי, הערבות האמורה תוחלף בערבות ביצוע כאמור בסעיף 0.7.1 לעיל. אם לא ייחתם הסכם עם הזוכה החלופי במהלך התקופה האמורה יוחזר לו כתב הערבות עם פקיעת תוקף הערבות.
- 0.8.5.4 במקרה שהמציע האמור יתנגד להיות זוכה חלופי, המוסד יהא רשאי לבחור במציע, שהצעתו תדורג במקום השלישי בדרוג מחיר/איכות משוקלל, כזוכה חלופי לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

0.9 מבנה הצעת המציע (M)

- 0.9.1 הצעת המציע תוגש מודפסת בעברית, בשני חלקים וכמפורט להלן:
- 0.9.1.1 **חלק ראשון** - המענה המנהלי והטכני יערך בחוברת כרוכה, הכוללת:
- מכתב פתיחה חתום על ידי מורשי החתימה.
 - מענה מפורט ושלם לכל סעיפי המכרז בכל אחד מהפרקים 0 עד 4, אחד לאחד.
 - נספחי ההצעה, בהתאם לפירוט בסעיף 0.9.9 להלן.
 - CD הכולל את כל המסמכים, הקבצים והנספחים של החלק הראשון בהצעה.
 - תדפיס של חוברת המכרז וכל מסמכי הבהרות המוסד, כפי שהתפרסמו באתר האינטרנט של המוסד, כאשר כל דף ודף חתום בחותמת של המציע וחתימת מורשה חתימה מטעמו.
- 0.9.1.2 **חלק שני** – ההצעה הכספית תיערך בחוברת כרוכה, ותכלול מענה לפרק 5 (פרק העלויות), בהתאם למבנה המפורט להלן ובפרק 5 במכרז.
- כמו כן, על המציע לצרף CD, הכולל את כל הטבלאות והמחירוניים של פרק 5 בהצעתו.
- 0.9.2 מבנה המענה יהיה תואם בסעיפיו "אחד לאחד" למבנה המכרז. לדוגמא: סעיף 0.6.2 בהצעה יכיל תשובה לסעיף 0.6.2 במכרז, סעיף 4.2.2 בהצעה יכיל תשובה לסעיף 4.2.2 במכרז וכדו'. אין לדלג על סעיפים במענה למכרז.
- הצעה אשר תוגש שלא במבנה זה עלולה להידחות על הסף.**
- 0.9.3 מבנה התשובה בכל סעיף יהיה בהתאם לסיווג הסעיף במכרז: L,M,G,S,I, כמוגדר בסעיף 0.5 לעיל. המציע אינו רשאי להוסיף הערות ו/או הצעות משלו ו/או לגרוע ו/או להתנות על הוראות המכרז. אם יעשה כן, הדבר לא יילקח בחשבון בבדיקת הצעתו.
- 0.9.4 לסעיף בסיווג שלגביו אין צורך בתשובה ייכתב בהצעת המציע "קראתי והבנתי ומקובל עלי". במקרה של סעיף ראשי או סעיף משנה הכולל סעיפים ורכיבים מתחתיו ואין צורך בתשובה לגבי כל אחד מרכיבי הסעיף האמור, מספיק לכתוב בהצעת המציע בתשובה לסעיף הראשי או לסעיף המשנה בלבד "קראתי והבנתי ומקובל עלי" ואין צורך לענות בנפרד על כל אחד מרכיבי הסעיף האמור.
- 0.9.5 על המציע לצלם או להעתיק את פרק העלויות (פרק 5) במכרז זה בשלמות, ככתבו וכלשונו, למלא את כל טבלאות המחירים בפרק העלויות בשלמות, בדייקנות ובהתאם להנחיות שם ולצרף לחלק השני בהצעתו (להצעה הכספית).
- 0.9.6 מובהר בזאת, כי במקרה של אי התאמה כל שהיא בין ההצעה הכספית המודפסת לבין טבלאות המחירים ב-CD שיצרף המציע להצעתו, ההצעה המודפסת והחתומה על ידי מורשי החתימה מטעם המציע היא הקובעת, לכל דבר ועניין, לרבות לצורך הערכת ודירוג ההצעות למכרז זה. על אף האמור לעיל, במקרה שמחיר של פריט או שירות, אחד או יותר, לא יופיע בהצעה המודפסת אולם יופיע ב-CD, המחיר ב-CD יהיה המחיר הקובע.
- 0.9.7 כל עמוד בהצעה על שני חלקיה, לרבות הנספחים להצעה, יוחתם בחותמת הרשמית של המציע. בדף הראשון/הפותח של ההצעה ובכל אחד מהדפים בהצעה הכספית (צילום פרק 5) תהא גם חתימת מורשי החתימה מטעם המציע.
- 0.9.8 תיקונים בכתב יד, אם יהיו, יילקחו בחשבון רק אם יהיו מלווים בחתימת מורשי חתימה וחותמת ליד התיקון.

0.9.9 נספחי ההצעה

יש להקפיד לצרף להצעת המציע את כל הנספחים, האישורים וההצהרות שנדרשו במכרז, ערוכים וחתומים כנדרש ולרכז אותם בפרק הנספחים בחלק הראשון של המענה, לרבות מכתבי התשובה של המוסד לשאלות ההבהרה של המציעים, חתומים על ידי מורשי חתימה של המציע, כמפורט בטבלה הבאה:

| מספר הנספח | שם הנספח | סעיף המכרז | הערות |
|------------|--|--------------------|---|
| 0.3.2 | טופס פרטי המציע המבקש להרשם למכרז | 0.3.2 | יש למלא את הטופס ולשלוח בדוא"ל לאיש הקשר כדי להרשם כמציע במכרז ולקבל הבהרות והודעות מהמוסד. מילוי ושליחת הטופס אינם תנאי להגשת הצעה למכרז. |
| 0.3.5.6 | מסמכי הבהרות המוסד לשאלות הבהרה למכרז זה | 0.3.5.6 | יש להקפיד שמסמכי הבהרות יחתמו על ידי מורשה חתימה מטעם המציע. |
| 0.6.1 | ערבות הגשה | 0.6.1 | יש להקפיד שנוסח הערבות יהיה בדיוק בנוסח המופיע בנספח 0.6.1. |
| 0.6.2.1 | אישורים על ניהול ספרים | 0.6.2.1 | אישורים תקפים של רשות המיסים. |
| 0.6.2.2 | אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז | 0.6.2.2 | צילום אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז. |
| 0.6.2.3 | אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה | 0.6.2.3 | אישור עו"ד או רו"ח על גבי צילום נספח 0.6.2.3 |
| 0.6.2.4 א' | הצהרת המציע על מחזור כספי | 0.6.2.4 | הצהרת המציע על מחזור כספי על גבי צילום נספח 0.6.2.4 א'. |
| 0.6.2.4 ב' | אישור רו"ח על מחזור כספי | 0.6.2.4 | אישור רו"ח של המציע על גבי צילום נספח 0.6.2.4 ב'. |
| 0.6.2.5 | וותק מינימאלי מוכח | 0.6.2.5 | הצהרת המציע על גבי צילום נספח 0.6.2.5 |
| 0.6.2.6 | תאגיד בשליטת אישה (I) | 0.6.2.6 | אישור רו"ח ותצהיר על גבי צילום נספח 0.6.2.6 |
| 0.6.2.7 | אישור יצרן | 0.6.2.7 | אישור יצרן כי המציע מורשה לשווק את המערכת המוצעת ולספק שירותי תמיכה ואחזקה שוטפים למערכת. |
| 0.6.2.8 | אישור טובין מתוצרת הארץ (S) | 0.6.2.8 | אישור רו"ח על שיעור המרכיב הישראלי במחיר ההצעה. |
| 0.6.3 | פרוט התקנות קודמות | 0.6.3 | יש למלא את הטבלאות בסעיפים 0.6.3.1 ו-0.6.3.2 ככתבן וכלשונן ו בנוסף יש לצרף נספח נפרד לכל לקוח/ארגון המופיע במענה לסעיף 0.6.3. |
| 0.6.4 | פרוט קורות חיים ותעודות השכלה לכל אחד מהעובדים המוצעים בתשובה לסעיף 0.6.4.1 ולסעיף 0.6.4.2 | 0.6.4.1 0.6.4.2 | יש למלא את הטבלאות בסעיפים 0.6.4.1 ו-0.6.4.2 ככתבן וכלשונן ו בנוסף יש לצרף קורות חיים, אישורי קורסים ותעודות השכלה לכל אחד מהעובדים המוצעים, בהתאם לפירוט בנספח 0.6.4 בהצעה, נספח נפרד לכל עובד. |
| 0.6.5 | התחייבות המציע להבאת מומחים בכירים של היצרן למוסד (לרבות מומחים מחו"ל) | 0.6.5 | ימולא על גבי נספח 0.6.5. |
| 0.6.7 | הצהרת המשתתף במכרז | 0.6.7 | הצהרת מורשי חתימה של המציע על גבי צילום נספח 0.6.7 |
| 0.6.8 | תצהיר המציע בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים ובשל | 0.6.8 | תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.8 |

| מספר הנספח | שם הנספח | סעיף המכרז | הערות |
|------------|---|----------------|--|
| | הפרת דיני העבודה | | |
| 0.6.9 א' | תצהיר המציע בעניין שמירת זכויות עובדים | 0.6.9 | תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.9 א' |
| 0.6.9 ב' | תצהיר קבלן משנה בעניין שמירת זכויות עובדים | 0.6.9 | תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.9 ב'. |
| 0.7.3 | הסכם התקשרות | 0.7.3 | יוגש על גבי צילום נספח 0.7.3 בחוברת המכרז. |
| 0.7.4 | הצהרת סודיות | 0.7.4 | יוגש על גבי צילום נספח 0.7.4 בחוברת המכרז. |
| 0.7.7.3 | מחירוני יצרן | 0.7.7.3 | יש לצרף מחירוני יצרן של כל המוצרים המוצעים במכרז חתומים על ידי מורשה חתימה של המציע לרבות מוצרים משלימים ואופציות. |
| 0.11 | הצהרה על העסקת קבלני משנה במכרז + מכתב התחייבות מכל אחד מקבלני המשנה | 0.11.5.2 | יש לצרף הצהרה חתומה בפני עורך דין וכמו כן, מכתב התחייבות מכל אחד מקבלני המשנה חתום בפני עורך דין. |
| 2.0 | מפרטי יצרן על כל מוצרי התוכנה והחומרה המוצעים במכרז או קישורים לאתר האינטרנט של היצרן או היצרנים | 2.0.4 2.0.5 | |
| 2.17.4 | מידע נוסף על ביצועי המערכת המוצעת, בתצורה דומה ככל הניתן לתצורה הנדרשת במוסד, כדוגמת מבדקי ביצועים, Benchmarks וכדו'. (S) | 2.17.4 | יצורף כנספח 2.17.4 להצעה. |
| 4.2.5 | דוחות אנליסטים (S) | 4.2.5.9 | המציע יצרף להצעתו דוחות אנליסטים בארץ ובעולם על מעמד היצרן בתחום BSM/APM כנספח 4.2.5. |

יש לשים לב לתנאי סף נוספים המוגדרים בסעיפים אחרים במכרז, דהיינו כל סעיף בסיווג L/M

0.1.10 בעלות על המכרז ועל ההצעה (I)

0.10.1 בעלות על המכרז ושימוש בו

מכרז זה הוא קניינו הרוחני של המוסד, אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין להעבירו לאחר או לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה ע"י המציע.

0.10.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה

הצעת המציע והמידע שבה הם קניינו הרוחני של המציע. המוסד מתחייב לשמור את תוכן הצעת המציע במסגרת חובת הסודיות הנדרשת ולא לעשות שימוש בהצעת המציע אלא לצורכי מכרז זה (למעט מסירת מידע הקשור להצעות, כמתחייב מחוק חובת המכרזים ותקנותיו).

0.1.11 שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה) (M)

0.11.1 הזוכה יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה ישראליים, המשלימים את הצעתו לצורך מתן שרותי יישום, הטמעה, תמיכה טכנית, הדרכות ותחזוקה.

0.11.2 מובהר בזאת, כי המציע יהא רשאי להציע את יצרן המערכת או נציגו הרשמי בארץ כקבלן משנה במכרז, אולם המציע בעצמו (שלא באמצעות קבלני משנה) חייב לעמוד בדרישות הסף המוגדרות במכרז, לרבות דרישת הסף הנוגעת לניסיון קודם, כאמור בסעיף 0.6.3 וכמו כן בדרישת הסף הנוגעת להיקף מומחי היישום המועסקים על ידי המציע בעצמו (לרבות פרילנסרים המועסקים על ידו במתן שירותי הטמעה), כאמור בסעיף 0.6.4.

0.11.3 ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים שלו ושל כל מי מטעמו לרבות כל אחד מקבלני המשנה מטעמו וכל מי מטעמם והתחייבויותיו לגבי עובדיו יהיו תקפות גם לגבי כל אחד מקבלני המשנה ועובדיהם.

0.11.4 המוסד יהיה רשאי לפסול בכל עת ולפי שיקול דעתו הבלעדי קבלן משנה, שיועסק בפרויקט זה מטעם הזוכה, ללא כל התחייבות כלפי הזוכה ו/או קבלני המשנה מטעמו ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את עבודתם בפרויקט זה מיד ויוחלפו ע"י הזוכה לפי הצורך. מודגש כי הזוכה ו/או קבלן המשנה מטעמו ו/או מי מטעמם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה. מובהר כי המוסד רשאי לאפשר לזוכה להשמיע את השגותיו, אולם ההחלטה הסופית בנושא הזה מסורה בידי המוסד בלבד.

0.11.5 הזוכה יתחייב להודיע בכתב למוסד, לפחות 30 יום מראש, על הפסקת העסקתו או החלפתו של קבלן משנה. בכל מקרה לא תבוצע החלפה כזו ביוזמת הזוכה, אלא אם קיבל הזוכה את הסכמת המוסד לכך מראש ובכתב. קבלן המשנה המחליף לא ייפול בכישוריו ויכולתו מהקבלן המוחלף. המוסד שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר קבלן משנה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

0.11.6 במידה וקיימים קבלני משנה בהצעה:

0.11.6.1 על המציע לפרט במענה לסעיף 4.2.2 את שמותיהם, ניסיונם, תפקידם המדויק בפרויקט ופרטים נוספים, עפ"י הפירוט הנדרש בסעיף האמור.

0.11.6.2 על המציע להגיש הצהרה, מאומתת על ידי עורך דין, כי אם יזכה במכרז, הזוכה מתכוון להעסיק את קבלן המשנה המוצע במימוש המכרז. ההצהרה האמורה תכלול את שם קבלן המשנה, חלקו ותפקידו המדויק במימוש המכרז ופרוט הניסיון המקצועי הרלבנטי שלו. יש לצרף להצהרה האמורה מכתב התחייבות, בו קבלן המשנה המוצע מאשר כי קרא את המכרז על נספחיו והבהרות המוסד (לרבות ההסכם) וכי הוא מבין אותו ומסכים לאמור בו. יש להגיש הצהרה חתומה נפרדת לכל אחד מקבלני המשנה המוצעים למכרז, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.11.

0.11.6.3 יש להקפיד להגיש את נספח 0.11 על שני חלקיו בדיוק בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.11 ללא הערות, שינויים או הסתייגויות, כאמור בסעיף 0.8.2.2 לעיל.

0.12 סמכות השיפוט (I)

סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנוגעים למכרז זה, או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהול מכרז זה, תהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

0.13 מספר ההצעות (I)

המציע יגיש הצעה אחת בלבד. לא ניתן להגיש הצעות משותפות למספר מציעים ו/או גופים משפטיים. המוסד לא יתחשב בהצעות של אותו מציע, שיוגשו בשמות שונים.

0.14 תהליך בחירת הזוכים (I)

0.14.1 בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף המוגדרים במכרז ואשר מסומנים ב-M ו-L.

0.14.2 דירוג איכות להצעות שיעמדו בכל תנאי הסף, בהתאם לטיב המענה לדרישות המכרז המסומנות ב-L ו-S.

0.14.3 שקלול מרכיבי האיכות והעלות, כאשר משקל האיכות בציון המשוקלל הוא 60% ומשקל העלות בציון המשוקלל הוא 40%.

0.14.4 ציון איכות משוקלל מינימאלי להצעה הינו 75 מתוך 100 נקודות אפשריות להצעות שעמדו בתנאי הסף. אם לאחר דירוג ציוני האיכות המשוקללים, לא תימצאנה הצעות עם ציון איכות 75 או יותר, ציון האיכות המינימאלי יהיה 70 מתוך 100 נקודות. (M)

0.14.5 **אמות המידה והמשקלות (המפ"ל) לבחירת הזוכה:** רצ"ב כנספח 0.14 למכרז.

0.15 שמירת סודיות ואבטחת מידע (M)

0.15.1 **אי פרסום מידע:** הזוכה מצהיר בזה, שידוע לו, כי מידע שיימסר לו על ידי המוסד לשם ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה וכל תוצרי העבודה על פי מכרז זה, אין לפרסמם, ועליו להחזירם למוסד בתום השימוש. ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.

0.15.2 **שמירת סוד:** הזוכה מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל תוצר עבודה עפ"י מכרז זה וכל מסמך ו/או ידיעה ו/או קובץ מחשב אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה. תשומת לב הזוכה מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז – 1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה, רבות קבלן, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח – 1958.

0.15.3 **שמירת סוד ע"י עובדי הזוכה:**

0.15.3.1 הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה.

0.15.3.2 המוסד יהא רשאי להחתים את עובדי הזוכה (לרבות עובדי קבלן), שיועסקו במימוש מכרז זה, על הצהרת סודיות לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.4, לגבי כל מידע שיוודע להם במסגרת עבודתם על פי ההסכם.

0.15.4 **שמירת סוד ע"י קבלני משנה:** כל התחייבויות הזוכה בשמירת סודיות יחולו גם על כל קבלני המשנה מטעמו. באחריות הזוכה להחתים את קבלני המשנה, שהוצעו על ידו על טופס התחייבות לשמירת סודיות, לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.4 ולהמציאו למוסד.

0.15.5 **נהלי אבטחת המידע במערכת:** יהיו לפי הנהוג במוסד, וכן בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות תשמ"א 1981 והתקנות שהוצאו לפיו. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הזוכה מתחייב לשמור בסודיות מלאה ומוחלטת את תוכנם ופרטיהם של קבצי המחשב, המסמכים, הרשומות, התיקים והתיקיות וכל מידע אחר שיימסר לו על ידי המוסד או כזה שייחשף אליו במהלך ביצוע המכרז ולאפשר גישה אליהם אך ורק לעובדיו ומורשיו שיעסקו בביצוע המכרז.

0.15.5.1 חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר:

- היה מצוי בחזקת הזוכה קודם לגילוי ללא חובת סודיות;
- פותח באופן עצמאי ללא שימוש במידע סודי;
- נמסר לזוכה ע"י צד ג' ללא חובת סודיות;
- הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של המוסד;
- רעיונות, תפיסות, ידע וטכניקות הקשורים לפעילות העסקית של הזוכה הכלולים במידע של המוסד, ואשר נשמרו בזיכרוןם של עובדי הזוכה שהיו בעלי גישה למידע בהתאם למכרז זה;
- על הזוכה לגלותו בהתאם לצו שיפוטי חלוט.

0.15.5.2 אין באמור בסעיף 0.15.5.1 משום מתן הרשאה לזוכה לגלות, לפרסם או להפיץ, אלא כמפורט בכל מקום אחר בהסכם:

- את המקור של המידע הנלווה;
- כל נתונים סטטיסטיים או נתוני כוח אדם של המוסד;
- תוכניות עסקיות של המוסד.

0.16 מחירים ותנאי תשלום (I)

אופן הגשת ההצעה הכספית ותנאי התשלום וההצמדה מוגדרים בפרק 5 של מכרז זה.

0.17 תקופת ההתקשרות (M)

0.17.1 תקופת ההתקשרות הראשונה תהיה לתקופה של חמש שנים מתאריך חתימת שני הצדדים על ההסכם. המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות בשתי תקופות נוספות של שנתיים כל אחת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וזאת בהודעה לזוכה בתוך 30 ימים לפני תום תקופת ההתקשרות הראשונה או לפני תום כל תקופת הארכה.

0.17.2 המוסד יהא רשאי שלא לחדש את ההסכם לתקופה נוספת לפי שיקול דעתו הבלעדי, ובמקרה זה, המוסד יודיע לזוכה על כך בכתב.

0.17.3 באם תוארך ההתקשרות, יהיה על הזוכה לחדש את הערבות לתקופת הארכה ועוד 90 יום וכמו כן להמציא למוסד תצהיר מעודכן, כאמור בסעיף 12 ט' בהסכם בנספח 0.7.3 ובהתאם לנוסח הקבוע בנספח 0.6.8 למסמכי המכרז, בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה ביחס לתקופת ההתקשרות הראשונה או ביחס לתקופת הארכה הקודמת האחרונה (לפי העניין) ועד לתאריך הודעת המוסד לזוכה על הארכת ההתקשרות. המוסד יהא רשאי, שלא להאריך את ההתקשרות עם הזוכה, אם יתברר למוסד כי הזוכה הורשע בשל הפרת דיני העבודה בתקופה האמורה או שנקנס ביותר בשני קנסות בשל הפרת דיני העבודה בשנה שקדמה לתאריך הארכת ההתקשרות, והכול לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

0.17.4 על אף האמור לעיל בסעיף 0.17.1, המוסד יהא רשאי לרכוש שרותי תחזוקה לתוכנת המערכת אף לאחר תקופת ההתקשרות כל עוד יבקש זאת המוסד, ובכפוף לכך שהזוכה יספק שרותי תחזוקה לתוכנת המערכת באותה עת ולהסכם התחזוקה לפיו שרות זה יינתן.

0.18 תנאים כלליים (M)

0.18.1 הזוכה לא יהא רשאי להמחות (להסב) את זכויותיו והתחייבויותיו על פי מכרז זה או חלק מהן לאחר, אלא אם כן נתקבלה הסכמה מראש ובכתב של המוסד לכך. הזוכה יתחייב כי במקרה שיעבור לבעלות חברה אחרת, או גוף אחר, ימשיך הזוכה לשאת בכל התחייבויותיו על פי מכרז זה.

0.18.2 הזוכה יהיה אחראי לכל נזק, אשר עלול להגרם למוסד עקב מעשה או מחדל שלו או של קבלן משנה מטעמו או של מי מעובדיו או שלוחיו או כל מי מטעמו במסגרת פעולתם לפי מכרז זה. אחריותו הכוללת של הזוכה במסגרת המכרז, בגין הנזקים האמורים תוגבל עד לסך של 5 מיליון ₪ לכל אורך תקופת ההתקשרות. מגבלת האחריות כאמור לא תחול בכל הנוגע לנזקי גוף או רכוש, לרבות נזקים כאמור שנגרמו לצד שלישי.

0.18.3 המוסד יהא זכאי לקזז ו/או לחלט את סכום ערבות הביצוע כאמור בסעיף 0.7.1 בגין כל נזק שייגרם למוסד ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו. כמו כן, המוסד יהא זכאי לקזז כל נזק שיגרם לו ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו מכל סכום שיגיע לזוכה בכפוף למתן הודעה מראש ובכתב של 7 ימים.

0.18.4 הזוכה יהא אחראי עפ"י דין לכל הנזקים שייגרמו לו ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו ו/או מי מטעמו ו/או לכל צד שלישי שנבעו ממעשיו או ממחדליו של הזוכה ו/או של עובדיו ו/או של כל מי מטעמו, והמוסד לא יישא בכל תשלום הנובע מכך.

- 0.18.5 הזוכה יבטח על חשבונו הוא אצל מבטח מורשה כדין בישראל לטובתו ולטובת המוסד יחדיו מפני נזק ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין תוך כדי ביצוע השירותים שיספק הזוכה למוסד לגופו ו/או לרכושו של כל אדם, לרבות עובדי הזוכה או מי מטעמו, עובדי המוסד וכל אדם אחר הנמצא בשירותו. הזוכה ימציא העתק מן הפוליסה למוסד או לחילופין ימציא למוסד אישור מהמבטח האמור על קיום ביטוחים כנדרש במכרז זה ואשר יכלול את מספרי הפוליסות הרלוונטיות, אם יידרש לכך על ידי המוסד.
- 0.18.6 הזוכה יפצה וישפה את המוסד על כל תביעה, דרישה, הליך, נזק, הוצאה, היטל וכיוצ"ב שיתעוררו כתוצאה מפגיעה בזכויות פטנטים, זכויות יוצרים, מדגמים, סימני מסחר או זכויות דומות בדבר מוצרי חומרה ותוכנה, אשר יסופקו ע"י הזוכה או מי מטעמו למוסד ובכפוף לאמור בסעיף 12 (ח) להסכם.
- 0.18.7 הזוכה הינו קבלן עצמאי ולא יהיו כל יחסי עובד ומעביד בין המוסד לבינו ו/או לבין עובדיו ו/או קבלני המשנה מטעמו ו/או מי מטעמו, אשר מועסקים ע"י הזוכה במסגרת פעולתם לפי מכרז זה. כל הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו ע"י נציגי המוסד דינן כדין הנחית מזמין בלבד ולא ייווצרו כל יחסי עובד ומעביד. כמו כן, לא תשחרר כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנ"ל את הזוכה מהתחייבויות לפי מכרז זה ולפי ההסכם שייחתם.
- 0.18.8 בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור במכרז זה לאמור בהצעת המציע, יחייב את הצדדים אך ורק האמור במכרז. כל תוספת ו/או הסתייגות ו/או שוני בהצעת המציע לעומת המכרז בטלים בזאת ולא יחייבו את הצדדים להסכם על אף בחירת הצעת הזוכה והתקשרות המוסד עימו עפ"י הסכם זה.

0.19 סיום ההתקשרות (M)

- 0.19.1 המוסד יהא רשאי לסיים את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי. באם יחליט המוסד להפסיק את ההסכם, מכל סיבה שהיא, יעביר המוסד התראה על כך בכתב לזוכה, 60 יום מראש (להלן - "הודעה מוקדמת").
- 0.19.2 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל בסעיף 0.19.1, המוסד יהא רשאי לסיים בכל עת את ההתקשרות עם הזוכה בין היתר בשל שיקולי תקציב ו/או ביצוע עצמי ו/או שינוי נסיבות/צרכים ועוד.
- 0.19.3 למרות האמור לעיל בסעיף 0.19.1, המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות ללא צורך בהודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:
- במידה שהזוכה הינו תאגיד - במקרה שימונה לו מפרק סופי או זמני.
 - במידה שהזוכה הינו אדם פרטי - במקרה שיוכרז כפושט רגל או יהפוך לבלתי כשיר משפטית.
 - הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עימה קלון.
- 0.19.4 בתקופת ההודעה המוקדמת, על הזוכה למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות וכל המוטל עליו, על פי תנאי המכרז, עד סיום עבודתו במוסד. הזוכה יתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו, על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההסכם לפי סעיף זה.
- 0.19.5 הביא המוסד את ההסכם או חלק ממנו לידי סיום, לפי סעיף זה, ימסור הזוכה למוסד בתוך פרק זמן סביר שיתואם בין הצדדים, כל דבר המהווה רכוש המוסד, לרבות תיעוד וקוד מקור של רכיבי תוכנה שפותחו עבור המוסד כחלק ממימוש מכרז זה וכן יעמיד לרשות המוסד כל דבר ששולם עבורו על ידי המוסד לצורך ההסכם ויחזיר למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו.
- 0.19.6 במקרה של סיום ההתקשרות לפי סעיף זה, התשלום היחיד לו יהא הזוכה זכאי, הינו רק עבור מה שסופק ו/או בוצע ע"י הזוכה, עד תאריך ההפסקה שיקבע על ידי המוסד, ומעבר לכך לא יהא הזוכה זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי נוסף מהמוסד. הזוכה יתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו, על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההסכם לפי סעיף זה. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי בכל מקרה, התשלומים שישולמו על ידי המוסד לזוכה, כאמור לעיל, לא יעלו על סה"כ המחיר שהיה על המוסד לשלם לזוכה, אלמלא הביטול.
- 0.19.7 על הזוכה להתחייב לבצע חפיפה מסודרת עם מי שיבוא במקומו, אם יבקש זאת המוסד מהזוכה וזאת ללא כל תוספת עלות שהיא, מעבר להוראות פרק העלויות – פרק 5 במכרז.
- 0.19.8 נוהל התשלום לזוכה בתקופת ההודעה המוקדמת, כמוגדר בהוראות סעיף 10 להסכם ובפרק העלויות (פרק 5) במכרז זה.

1. פרק היעדים (I)

1.0 רקע (I)

- 1.0.1 פרויקט תבל הינו פרויקט המחשוב העיקרי במוסד בשנים 2010-2020, שבמסגרתו המוסד מקים ומפתח את הדור הבא של מערכות הליבה המוסדיות (ביטוח, גבייה, גמלאות, שרות למבוטחים ומערכות ליבה נוספות) וכמו כן מערכות מטה לתמיכה בתפעול השוטף של יחידות המטה במוסד, כדוגמת: משאבי אנוש, כספים, לוגיסטיקה, תקציב ומערכות נוספות.
- 1.0.2 "תבל" מתבסס על סביבה אפליקטיבית חדשה הבנויה בארכיטקטורת SOA, מרובת שכבות (multi-tiered) ומרובת פלטפורמות (Windows Servers, z/OS), בהתבסס בעיקר על JAVA, ממשק WEB ותשתיות יישומיות מגוונות כגון: BPM, WAS, מנוע חוקה עסקית, ECM, מערכת לניהול פלט ארגוני (EOM), CRM, קישוריות מבוססת על MQ-Series, WM ESB ותשתיות נוספות המפורטות בפרק 1 (פרק זה). מערכות המטה מתבססות על SAP.
- 1.0.3 לאור המורכבות הרבה של הסביבה האפליקטיבית והטכנולוגית המתוכננת וריבוי הרכיבים והתשתיות בשרשרת האספקה, עולה הצורך בכלי שליטה ובקרה מתקדמים, שיסייעו בניהול אפקטיבי של כלל היישומים, הטרנזקציות, התהליכים והשירותים העסקיים המסופקים למשתמשים בראייה הוליסטית, הממוקדת ביעדים ובסדרי העדיפויות של הנהלת המוסד ובהבטחת רמת שירות טובה לכל המשתמשים (פנימיים וחיצוניים) וזאת באינטגרציה הדוקה עם כלי השו"ב של המערכות והתשתיות הטכנולוגיות הפועלים כיום במוסד.
- 1.0.4 המערכת הנדרשת תאפשר ניהול וניטור אוטומטי של היישומים, הטרנזקציות והתהליכים העסקיים, החוצים את כל השכבות, הפלטפורמות והמערכות הטכנולוגיות, קצה לקצה (Application Delivery Chain), תסייע באבחון ובטיפול בתקלות בסביבה האפליקטיבית והטכנולוגית המורכבת של תבל, תסייע באיתור פרו-אקטיבי של תקלות פוטנציאליות ובהבטחת רמת שירות טובה למשתמשים הן בשלבי פיתוח היישומים והבדיקות והן בשלבי העלאת לאוויר, היצור והתפעול השוטף (DEVOPS).
- 1.0.5 מובהר ומודגש, כי המערכת הנדרשת במכרז זה לא נועדה להחליף את מערכות הניהול והשו"ב הפועלות במוסד בכל הנוגע לניהול וניטור המחשב המרכזי, השרתים, רשת התקשורת ויתר תשתיות IT, כדוגמת: MS System Center, CA-NSM, CA-SPECTRUM, TMON, Omegamon וכדו' אלא להשתלב ולהתממשק אליהן.
- 1.0.6 מכרז זה עוסק ב- APM (Application Performance Management) על כל מרכיביו הפונקציונאליים ובמרכיבים ספציפיים של BSM (Business Service Management), אשר חסרים במוסד, כגון: CMDB, ניהול שינויים, IT Service Desk ובאינטגרציה בין כלל רכיבי הפתרון המוצע לבין עצמם וביניהם למערכי התשתיות, היישומים והשליטה ובקרה הקיימים במוסד ו/או מוקמים או שיוקמו במסגרת פרויקט "תבל".
- 1.0.7 המערכת הנדרשת במכרז (על שני מרכיביה הראשיים כנ"ל) אמורה לשרת בעדיפות ראשונה את פרויקט תבל בפיתוח וביצור, אך גם מערכות ויישומים הפועלים כיום במוסד והכל לפי קביעתו הבלעדית של המוסד.
- 1.0.8 המכרז נועד לבחור ספק/אינטגרטור, שיספק למוסד רישיונות שימוש במוצרי התוכנה המרכיבים פתרון כולל ואינטגרטיבי הן לתחום APM והן לתחום BSM באינטגרציה ובסינרגיה ביניהם, שרותי כוח אדם מקצועי לסיוע ביישום ובהטמעת הפתרון במוסד, באינטגרציה, פיתוחים והתאמות, הדרכות, תיעוד, תחזוקת תוכנה, תמיכה טכנית ואופציות שונות, הכל בהתאם לדרישות המכרז ולהזמנות המוסד מזמן לזמן במהלך תקופת ההתקשרות.

1.1 יעדים ומטרות

- 1.1.1 העמדת סוויטה/פלטפורמה אינטגרטיבית של כלי APM לניטור יישומים, טרנזקציות ותהליכים לשימוש פרויקט "תבל" הן בשלבי הפיתוח והעלאה לאוויר בתבל והן לצורך תמיכה במשתמשים בשלב הייצור.
- 1.1.2 הטמעת כלים וטכניקות לניהול שיטתי של מכלול השירותים העסקיים והתפעוליים שמינהל תמ"מ מספק ללקוחותיו, בהתאם למתודולוגיות ITIL/BSM, בדגש על CMDB, ניהול שינויים, Service Desk, SLA, תוך אינטגרציה הדוקה עם סוויטת APM.
- 1.1.3 הבטחת רמת שירות טובה למשתמשים הפנימיים והחיצוניים, במונחי זמינות, זמני תגובה, צמצום משכי טיפול בתקלות ומדדים נוספים.
- 1.1.4 ניטור ומדידה שוטפת של חוויית המשתמש (הן משתמש אמיתי והן משתמש סינתטי) קצה לקצה, כל המשתמשים, כל השירותים, כל הזמן ומדדי שרות נוספים על פי SLA.
- 1.1.5 יישום כלים אפקטיביים לאבחון וטיפול פרו-אקטיבי בתקלות יישומיות, תשתיות ובעיות ביצועים בסביבת SOA חוצת שכבות ופלטפורמות טכנולוגיות הן בתהליך הפיתוח והן בייצור שוטף.
- 1.1.6 שיפור יכולת השליטה ברכיבי IT במוסד והקשרים ביניהם תוך אינטגרציה עם יתר התהליכים ב-BSM/APM.
- 1.1.7 הפעלת פורטל שירות / מוקד תמיכה מתקדם וזמין עבור צוותי הפיתוח של פרויקט תבל ומשתמשי הקצה.
- 1.1.8 ניתוח נתוני מדידות, אירועים, תקלות וכדו' והפקת דוחות על טיב השירות בפועל מול יעדי SLA שנקבעו, עומסים, קיבולת, תכנון תכולה, מגמות, דוחות היסטוריים השוואתיים וכדו'.

1.2 אופק הזמן (I)

המועד המתוכנן להתחלת יישום המערכת במוסד הוא במהלך שנת 2013 לאחר חתימת הצדדים על הסכם.

1.3 הלקוח/המשתמש העיקרי (I)

1.3.1 המערכת אמורה לשרת את המשתמשים הבאים הן בשלבי הפיתוח והן בשלבי הייצור השוטף, של שירותים מותאם לכל גורם לפי תפקידו:

- 1.3.1.1 צוותי הפיתוח בפרויקט תבל.
- 1.3.1.2 מוקד התמיכה במשתמשים בחטיבת אינטגרציה באגף תפעול.
- 1.3.1.3 מנהל התפעול ומנהלים אחרים.
- 1.3.1.4 מנהלי היישומים וחטיבות פיתוח היישומים במינהל תמ"מ.
- 1.3.1.5 צוותי התשתיות הטכנולוגיות והמחלקות המקצועיות במינהל תמ"מ.
- 1.3.1.6 נציגי המשתמשים.
- 1.3.1.7 צוותי בדיקות תוכנה.
- 1.3.1.8 מינהל שירות לקוחות.
- 1.3.1.9 אבטחת מידע.
- 1.3.1.10 גורמים נוספים.

1.3.2 המשתמשים במערכות המידע המוקמות במסגרת פרויקט תבל יכללו את כל עובדי המוסד בכל אתרי המטה ובכל סניפי המוסד ברחבי הארץ בכל תחומי הפעילות במוסד. כמו כן, המערכות בתבל מיועדות לשרת את כלל ציבור המבוטחים, בכל אחד מערוצי הפנייה הממוחשבים שהמוסד מעמיד לרשותם, כגון: אתרי האינטרנט השונים של המוסד, עמדות שרות עצמי, מוקד שרות טלפוני ועוד.

1.4 פריסת אתרי המוסד (I)

המוסד מאורגן בשיטה של ביזור גיאוגרפי, והוא מונה נכון לאפריל 2013:

| | |
|----|---|
| 23 | סניפים ראשיים |
| 30 | סניפי משנה |
| 36 | אשנבים, נקודות שירות, משרדי ייעוץ לקשיש, אוניברסיטאות ועוד. |
| 39 | עמדות שירות ממוחשבות ("קיוסקים") מחוץ לכותלי המוסד |
| 3 | מוקדי שירות טלפוני |
| 6 | משרד ראשי, אתר גיבוי ואתרי מטה |

כמו כן, המוסד מחובר בתקשורת נתונים מאובטחת לשורה ארוכה של גורמי חוץ ורשויות מדינה.

1.5.4.6 השרתים משמשים למגוון של תשתיות ויישומים, כדוגמת :

- תשתיות סיסטם : Domain Controller, Terminal Servers, NLB, DHCP וכדו'.
- שרתי קבצים.
- שרתי MS-SQL, FTP
- שרתי דואר : Exchange
- שרתי MQ
- שרתי SharePoint
- שרתי IIS (אתרי האינטרנט של המוסד)
- שרתי SAS - BI
- שרתים המשרתים את סביבת הפיתוח בתבל
- שרתי ניהול, שליטה ובקרה : MS System Server, SCCM, SCOM, Remedy, WSUS, CA-NSM, CA-Spectrum (הפצת עדכוני תוכנה) וכדו'.
- שרתים ומערכות אבטחת מידע : Sim/Soc, Nessus, Cyberark, RSA, אנטי וירוס וכדו'.
- שרתי SAP
- שרתים אפליקטיביים מגוונים.
- שימושים אחרים.

1.5.4.7 שרתים רבים במוסד פועלים כשרתים וירטואליים מעל תשתית Microsoft Hyper-V. מעל 200 שרתים וירטואליים.

1.5.5 תחנות עבודה

- 1.5.5.1 במוסד כ-4,000 משתמשים עם מערכת הפעלה WINDOWS 7, WINDOWS XP.
- 1.5.5.2 החומרה של מרבית המחשבים מתבססת על מחשבי לנובו ו-HP עם מעבדי אינטל.
- 1.5.5.3 בכל התחנות קיימים מסכים דקים (LCD) בגודל 17" ועד 24". מרבית המסכים הקיימים במוסד הם מסכי 19", בתהליך החלפה מדורג למסכי 22" רחבים.
- 1.5.5.4 המוסד מתכנן להפעיל את רוב המשתמשים במוסד באמצעות התחברות לשרתי Terminal MS Server כדי לחבר את המשתמשים הן לרשת הפנימית והן לרשת החיצונית תוך הפרדה מאובטחת בין שתי הסביבות. כיום, כ-1000 תחנות עבודה פועלות באמצעות Terminal Server לצורך גישה לאינטרנט וקבלת שירותי דואר.
- 1.5.5.5 משתמשי הקצה מתחברים למחשב המרכזי באמצעות דפדפן ותוכנת אמולציה 3270 בפרוטוקול TCP/IP וגם ב-SNA. בכוונת המוסד לרדת באופן סופי מ-SNA בהקדם האפשרי.

1.5.6 תקשורת רחבה - WAN

- 1.5.6.1 כל אתרי המוסד מחוברים בקווי IP רחבי פס למשרד הראשי וגם ביניהם, באמצעות שרות IPVPN וקווי תמסורת אתרנט של בזק.
- 1.5.6.2 מספר הקווים ומהירותם מותאם להיקפי העבודה ומספר המשתמשים בכל אחד מהאתרים. באופן כללי, סניף ראשי גדול מתחבר לרשת באמצעות שני קווי IPVPN בקצב של 10 M/bps ומעלה כל קו. סניפים ראשיים אחרים מתחברים באמצעות שני קווים בקצב של 2/4 M/bps ומעלה כל אחד.
- 1.5.6.3 לכל האתרים, למעט אשנבים, קיים קו גיבוי לתקשורת, העובד גם בשוטף בשיטת load-balancing.
- 1.5.6.4 בכל אתרי המוסד מותקנים נתבי Cisco תחת מערכת שוייב CiscoWorks.
- 1.5.6.5 התקשורת בין האתרים מאובטחת ומוצפנת קצה לקצה באמצעות IPSEC בנתבים, שרת רדיוס, FireWalls במשרד הראשי ובכל אחד מהסניפים ואמצעים נוספים.

1.5.7 תקשורת מקומית - LAN

- 1.5.7.1 בכל אתרי המוסד פועלות רשתות IP על תשתית מתגי אתרנט בקצב 100/1000.
- 1.5.7.2 במשרד הראשי, בשלוחות המשרד הראשי ובכל אחד מהסניפים הראשיים פועלות לפחות שתי רשתות LAN נפרדות פיזית זו מזו, כדלקמן;
- א. **הרשת הפנימית** הינה הרשת הארגונית המחוברת למחשב המרכזי ולשרתי הרשת הארגוניים ומאפשרת גישה למערכות המידע המוסדיות. הרשת כוללת את המחשב המרכזי ועוד כ-300 שרתים שונים.
- ב. **הרשת החיצונית** משמשת לצורך גישה לרשת האינטרנט, אירוח אתרי האינטרנט של המוסד הפתוחים לשרות הציבור, קבלה ושליחה של קבצים, דואר אלקטרוני, מסרונים ומידע אחר בין המוסד לגורמי חוץ, מערכות אבטחת מידע שונות ושימושים אחרים. הרשת החיצונית כוללת כ-50 שרתים המותקנים בחוות השרתים במשרד הראשי של המוסד.
- 1.5.7.3 לצורך קישור אחיד של יישומים (דו כיווני) בין הרשת החיצונית והרשת הפנימית קיים שער כניסה מתאים, שכולל רכיבי אבטחת מידע מתאימים, כדוגמת כספת וירטואלית, FireWalls ואמצעים נוספים. גישות אלה מאובטחות ע"י מספר מנגנוני אבטחה ורשתות DMZ החוסמות את אפשרות הגישה למערכי המחשוב במוסד.

1.5.8 רשתות אינטרנט ו-EXTRANET

- 1.5.8.1 כאמור לעיל, אתרי המשרד הראשי מתחברים לרשת האינטרנט, ברשתות פיזיות נפרדות מהרשתות הארגוניות פנימיות, באמצעות קווי תמסורת אתרנט ל-ISP.
- 1.5.8.2 סניפי המוסד מחוברים לאינטרנט באמצעות קווי ADSL במהירות של 4 מגה ומעלה.
- 1.5.8.3 המוסד מפעיל מספר אתרי אינטרנט, כדוגמת: אתר הבית של המוסד, אתר שירות אישי למבוטח, מערכת מידע למייצגים, מערכת B2B לשידורי קבצים מול המוסד ויישומים אינטרנטיים נוספים.
- 1.5.8.4 כמו כן, המוסד מחובר בתקשורת לגורמים חיצוניים רבים ושונים, אם באמצעות אתרי המוסד באינטרנט ואם בקווי תקשורת ייעודיים, כדוגמת הנהלת בתי המשפט, הרשות לגבייה ואכיפה, מס הכנסה, משרד הפנים, קופות חולים, משרדי ממשלה ורשויות מדינה שונות, מייצגים, מבוטחים, רשויות עירוניות, מוסדות בנקאיים, חברות ביטוח, חברות אשראי, משרדי עורכי דין, בתי דפוס, לשכות שירות לסריקת מסמכים וגורמים נוספים.

1.5.9 מוקדי שירות טלפוני – Call Center

- 1.5.9.1 המוסד מפעיל מוקד שרות טלפוני מרכזי (6050*) בצפת בהיקף של כ-200 נציגי שירות ושני מוקדים ייעודיים ו-Backoffice בהיקף של עד 20 נציגי שירות ברחובות ובדימונה.
- 1.5.9.2 התשתיות הטכנולוגיות כוללות: מרכזיית תדיראן קוראל, תשתיות מחשוב ותקשורת, מערכת CTI GENESIS, מערכת IVR מסוג WVR/IBM ומערכת CRM "דלפק קדמי" פיתוח עצמי ועוד.

1.6 תשתיות תוכנה במוסד (I)

להלן תאור קצר של תשתיות התוכנה הפועלות במוסד ו/או המתוכננות לפעול במסגרת פרויקט תבל. המערכת המוצעת נדרשת לפעול, להשתלב ולהתחבר בצורה מלאה וטבעית לתשתיות התוכנה האלו, בהתאם למוגדר בסעיפי פרק 2 (פרק היישום) ופרק 3 (פרק הטכנולוגיה).

1.6.1 מערכות הפעלה

1.6.1.1 מחשב מרכזי – z/OS.

1.6.1.2 שרתים – Windows server 2003, 2008 R2 בעיקר.

1.6.1.3 תחנות – Windows XP, Windows 7.

1.6.2 בסיסי נתונים

DB2 ב-MF, MS-SQL בסביבה הפתוחה.

1.6.3 סביבות פיתוח תוכנה

1.6.3.1 Java /WAS [זו סביבת הפיתוח העיקרית והאסטרטגית בתבל]

1.6.3.2 .net

1.6.3.3 Natural

1.6.3.4 COBOL, PL1

1.6.3.5 סאפיינס

1.6.3.6 סביבות נוספות

1.6.4 סביבות הרצת יישומים ב-MF

1.6.4.1 z/OS ב-CICS

1.6.4.2 שרת/פורטל אפליקציות JAVA – Websphere Application Server ב-z/OS.

1.6.4.3 יישומי Batch ב-MF.

1.6.5 תשתיות SOA יישומיות

תשתיות SOA במוסד כוללות את המוצרים הבאים:

- **סוויטת WebMethods** של חברת Software AG כמנוע לניהול תהליכים העיסקיים וקישוריות (BPMS, ESB) במוסד.

- **CentraSite** - מוצר תוכנה המשמש כ-Repository/Registry מרכזי לעולם ה-SOA במוסד.

- רכיבים נוספים.

1.6.6 מערכת מנוע חוקה עסקית (Business Rules Management System)

המוסד בחר במוצר Blaze של חברת FICO כמנוע החוקה העסקית במוסד.

1.6.7 תשתית לניהול קשרי לקוחות (CRM – Customer Relationship Management)

תשתית CRM לניהול קשרי הלקוחות (המבוטחים) תאפשר ניהול ותיעוד של כלל פניות המבוטח למוסד וכלל הפעילויות של המוסד מול המבוטח, בכל ערוצי השירות בהווה ובעתיד (סניפים, עמדות שירות עצמי, אינטרנט וכדו'). כיום קיימת במוסד מערכת שרות לקוחות פיתוח עצמי בשם "דלפק קדמי". בכוונת המוסד לבחור במערכת CRM בעתיד.

1.6.18.8 מערכת IAM לניהול זהויות והרשאות של חברת יבמ.

1.6.18.9 פתרונות ומערכות אחרות.

1.6.19 **כלי ניטור ומערכות שליטה ובקרה על תשתיות IT**

LAN/WAN 1.6.19.1

CA-Spectrum ▪

CA-eHealth ▪

CA-NETQoS ▪

NetView for z/OS ▪

CiscoWorks ▪

Systems Management 1.6.19.2

CA-NSM (Unicenter) ▪

MS-SCOM ▪

כלי ניטור ב-MF 1.6.19.3

TMON-CICS ▪

OMEGAMON ▪

BMC MAINVIEW for DB2 ▪

BMC APTUNE for DB2 ▪

CA-SYSVIEW for z/OS ▪

CA-SYSVIEW for MQ ▪

Tivoli Performance Viewer (TPV) ▪

Performance Monitoring Infrastructure (PMI) WAS ▪

WebSphere MQ Explorer ▪

BMC Remedy ARS "רמת שירות" 1.6.19.4

ניהול תקלות ▪

Asset Mangement ▪

הסכמי שירות וספקים ▪

קטלוג, רכש והזמנות ▪

ניהול קונפיגורציות ▪

דוחות – Business Objects ▪

כלי ניהול וייצור (MF) 1.6.19.5

- CA-ENDEVOR - ניהול גרסאות והפצת תוכנה
- CTL-M בקרת ייצור
- IBM Tivoli AF/OPERATOR on z/OS

מע' עזר תפעוליות (SharePoint) 1.6.19.6

- הקצאת ציוד קצה
- ניפוק ומעקב חומרים מתכלים
- מערכות נוספות

2. פרק היישום (S)

2.0 כללי (M)

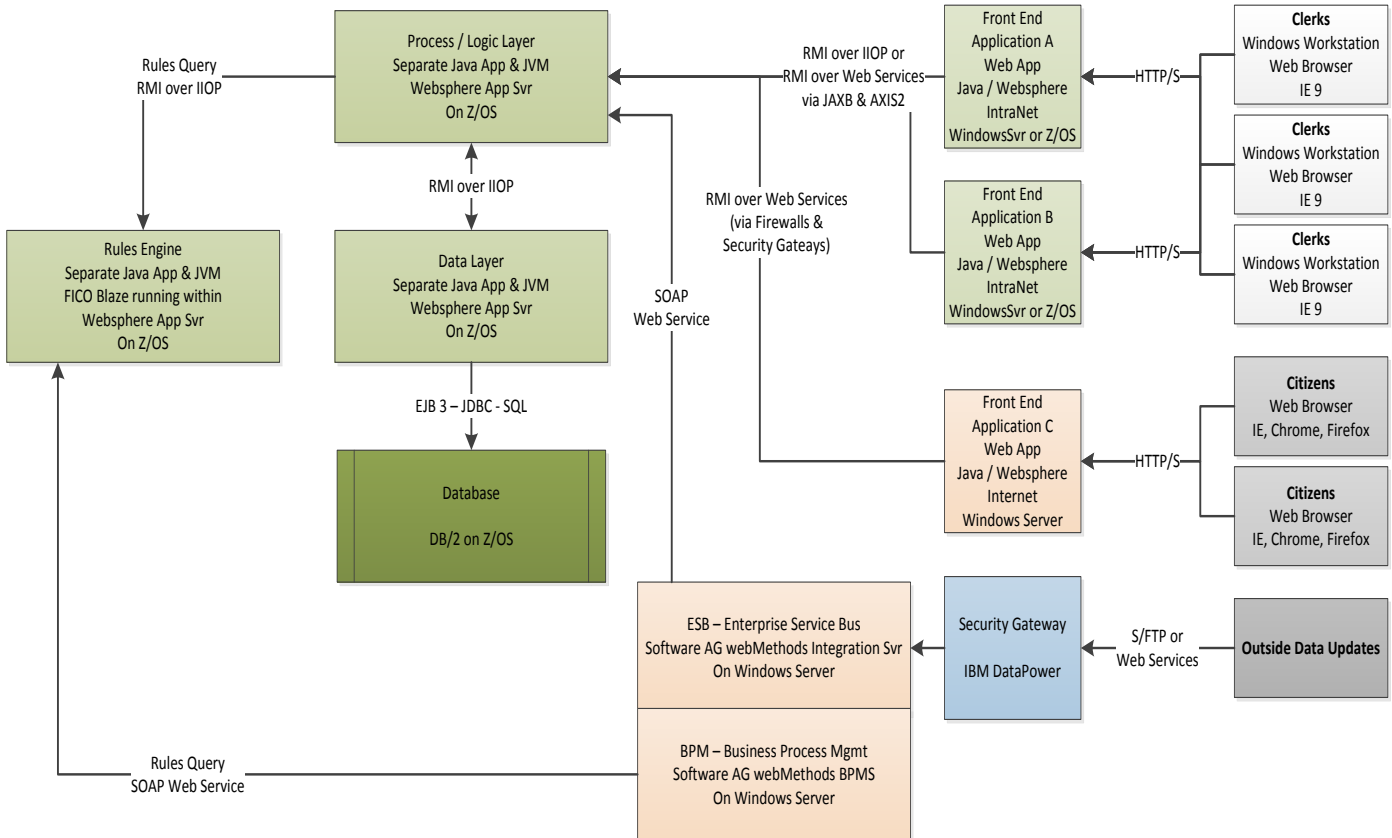
- 2.0.1 פרק זה מגדיר את הדרישות הפונקציונאליות מן המערכת.
- 2.0.2 על המציע להתייחס לכל אחת מהדרישות בפרק זה, **אחת לאחת**, ולהשיב עליהן באופן ענייני, מדויק ומפורט, בהתאם לסיווג הסעיפים, כמוגדר בסעיף 0.5. תשובות כלליות וסתמיות מסוג "כן/לא", "קראתי והבנתי" וכדו' או תשובות חסרות **לא תקבלנה**. חובה לענות על כל הסעיפים בהתאם להנחיות הספציפיות בכל סעיף.
- 2.0.3 אם דרישה מסוימת אינה נתמכת או שנתמכת באופן חלקי, על המציע להבהיר זאת באופן מפורש בתשובתו ולציין על איזה חלק או חלקים בדרישה, המוצר המוצע אינו עונה.
- 2.0.4 על המציע לצרף להצעתו כנספח 2.0 מפרטי יצרן / Technical Specifications לכל אחד ממוצרי התוכנה והחומרה המוצעים במכרז זה, לרבות מוצרים משלימים ורכיבים אופציונאליים או קישורים מתאימים לאתר האינטרנט של היצרן או היצרנים. מודגש ומובהר בזאת, כי במקרה של אי התאמה ו/או סתירה בין האמור בהצעה לבין מפרט היצרן, המוסד יתחשב במידע המופיע במפרט היצרן לצורך הערכת ודרוג ההצעות במכרז לרבות לצורך החלטת ועדת המכרזים במוסד בנוגע לעמידה או אי עמידה של ההצעה בתנאי סף.
- 2.0.5 כמו כן, המציע רשאי לצרף להצעתו נספחים טכניים נוספים של יצרן המערכת, מצגות טכניות, דוחות אנליסטים מקצועיים אודות מיצוב המערכת והיצרן בשוק העולמי ונספחים טכניים אחרים להבהרת ולהרחבת תשובתו. (I)

2.1 תאור הסביבה האפליקטיבית של פרויקט תבל (I)

- 2.1.1 כאמור לעיל, פרויקט תבל מתבסס על סביבה אפליקטיבית חדשה הבנויה בארכיטקטורה מוכוונת שרותים עסקיים (Service-oriented), מרובת שכבות (multi-tiered) ומרובת פלטפורמות (z/OS, Windows Servers) ובהתבסס על תשתיות תוכנה חדשות כמפורט בסעיף 1.0.2.
- 2.1.2 רכיבים מרכזיים בסביבה האפליקטיבית של פרויקט תבל פועלים על המחשב המרכזי של המוסד (z/OS), כגון: WAS, DB2, מנוע חוקה, CICS ועוד. רכיבים מרכזיים אחרים פועלים על שרתי חלונות (Windows Server 2008) כגון: WM BPM, WM ESB, ECM (דוקומנטום), מערכת לעריכה והפקת הדפסות ופלטטים ארגוניים (FreeForm), יישומי WEB ועוד. המוסד עושה שימוש ב-MQ, ב-HTTPS ובפרוטוקולים נוספים לצורך קישוריות בין ה-MF לבין הסביבה הפתוחה.
- 2.1.3 ממשק המשתמש הסטנדרטי בפרויקט תבל הוא ממשק WEB באמצעות דפדפנים סטנדרטים: Google Chrome, Firefox, IE ועוד.
- 2.1.4 ביצוע של תהליך עסקי/יישום/טרנזקציה בסביבה החדשה חוצה מספר שכבות יישומיות ופלטפורמות טכנולוגיות. טרנזקציה או תהליך עסקי יכולים להתחיל ב-front end web appl או באמצעות תנועת עדכון של WEB Service או קובץ המתקבל ממקור חיצוני למוסד, לתקשר עם שכבת לוגיקה מבוססת JAVA, ליזום התנעה של תהליך BPM במנוע התהליכים, לקרוא למנוע חוקה לקבלת החלטה מסויימת, להפעיל סדרה של עיבודי נתונים ופנייה לבסיסי נתונים, להתניע תהליכים נוספים ולבצע פעולות שונות עד להשלמת העיבוד של הטרנזקציה או התהליך העסקי. **ראה תרשים 1 בסעיף 2.1.5 להלן.**



2.1.5 תרשים 1: הארכיטקטורה היישומית העקרונית של פרויקט תבל



2.2 הרכיבים הפונקציונאליים הנדרשים (L)

2.2.1 המערכת הנדרשת במכרז צריכה לכלול סוויטה אחת או שתיים של פתרונות אינטגרטיביים מקיפים הן לתחום ניהול וניטור יישומים (APM) והן לתחום ניהול השירות העסקי (BSM) כמפורט בסעיפים הבאים, תוך אינטגרציה הדוקה בין כלל הכלים המוצעים ובינם לבין התשתיות היישומיות והטכנולוגיות וכלי השוי"ב אשר פועלים במוסד, כאמור בסעיף 2.3.2.

2.2.2 להלן רשימת הרכיבים הפונקציונאליים העיקריים הנדרשים במכרז הן בתחום APM והן בתחום BSM. הפתרון המוצע במכרז צריך לכלול את כל הרכיבים הפונקציונאליים המפורטים להלן, אף אם הם מאורגנים בחלוקה אחרת ו/או נקראים בשמות אחרים.
ראה תרשים 2 בסעיף 2.2.7.

2.2.3 אין להציע במכרז זה כלי שליטה ובקרה לניהול ולניטור מערכות, רשתות ותשתיות IT אלא אם הכלים האלו או חלקם נכללים ממילא בפתרון המוצע ללא תוספת תשלום. מודגש כי המוסד מעוניין להמשיך ולהשתמש בכלים הקיימים ולנצל השקעות קודמות במידת הניתן.
כלי השוי"ב הפועלים במוסד מפורטים בתרשים 2 בסעיף 2.2.7 וגם בסעיף 1.6.19.

2.2.4 APM – Application Performance Monitoring

נדרש פתרון כולל ומקיף לתחום APM, שיכלול את הפונקציות העיקריות המוגדרות להלן:

2.2.4.1 ניטור חווית המשתמשים - End-user experience monitoring

ניטור חווית המשתמש קצה לקצה הן ניטור אמיתי בזמן אמת, כל המשתמשים, כל השירותים כל הזמן והן ניטור סינתטי באמצעות סוכני תוכנה/רובוטים המריצים טרנזקציות ספציפיות בתדירות קבועה. **ראה סעיף 2.6.**

2.2.4.2 גילוי ומיפוי תלויות - Application Dependency Mapping

גילוי ומידול אוטומטי של כל רכיבי הריצה בשרשרת האספקה קצה לקצה בין משתמש הקצה, דרך רשת התקשורת, השכבות השונות עד וכולל רכיבי היישום המתאימים לכל יישום/תהליך/טרנזקציה בכל הפלטפורמות, השכבות והשירותים הרלבנטיים, הן רכיבים אפליקטיביים והן רכיבי תקשורת ורכיבים פיזיים אחרים במסלול. **ראה סעיף 2.7.**

2.2.4.3 ניטור טרנזקציות ותהליכים עסקיים - BTM

ניטור ומעקב אחר ביצועי יישומים, טרנזקציות ותהליכים עסקיים במונחים של נתוני זמינות, זמני תגובה, קיבולת, עומסים ומדדים נוספים. **ראה סעיף 2.8.**

2.2.4.4 קונסול בקרה מרכזי, התרעות, SLA

ניטור פרואקטיבי של כלל היישומים והשירותים העיסקיים בזמן אמת, חילול והצגת התרעות על תקלות וחריגות מה-SLA שנקבע. עיבוד ותמצות המידע הרלבנטי לתצוגות ולוחות מחוונים (dashboards) ידידותיים ומותאמי תפקיד (role-based). מובהר, כי הכוונה היא בעיקר לקונסול בקרה מרכזי לנושא APM, דהיינו לניטור היישומים והשירותים העסקיים. המוסד מפעיל כלים אחרים לניטור מערכות, טכנולוגיות, רשתות ותשתיות מחשוב, בהתבסס בעיקר על CA-UNICENTER, ספקטרום, SCOM ועוד. **ראה סעיף 2.9.**

2.2.4.5 גילוי, אבחון וטיפול בתקלות, Application Diagnostics

ארגו כלים לאבחון תקלות ולניתוח ראשוני וגם מעמיק (deep-dive) של בעיות אפליקטיביות בסביבה מרובת שכבות ותשתיות יישומיות מגוונות בכל הפלטפורמות הקיימות במוסד ב-Mainframe, בסביבה הפתוחה וב-WEB כדי לספק למומחי היישומים וגופי התמיכה במוסד את כל המידע הדיאגנוסטי הדרוש לאבחון את שורש הבעיה במהירות האפשרית. **ראה סעיף 2.10.**

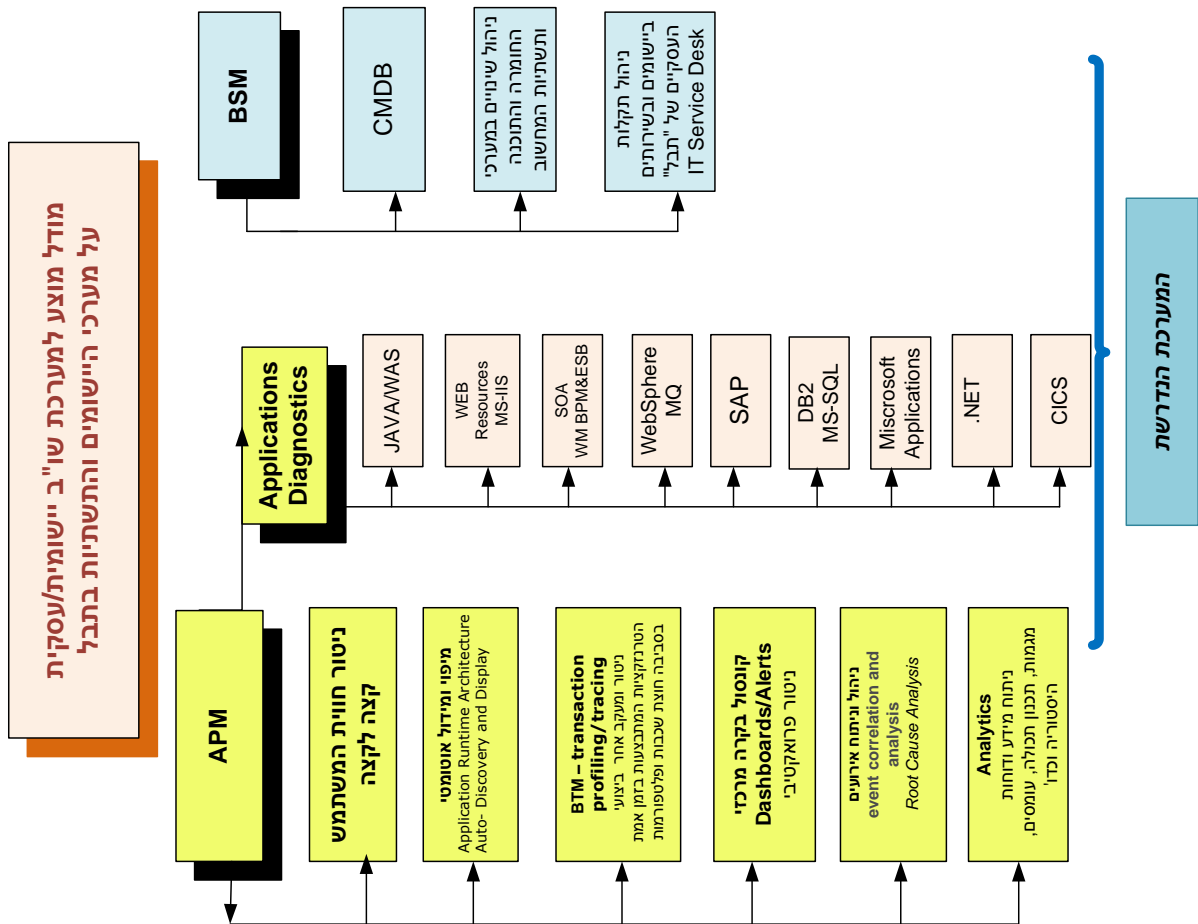
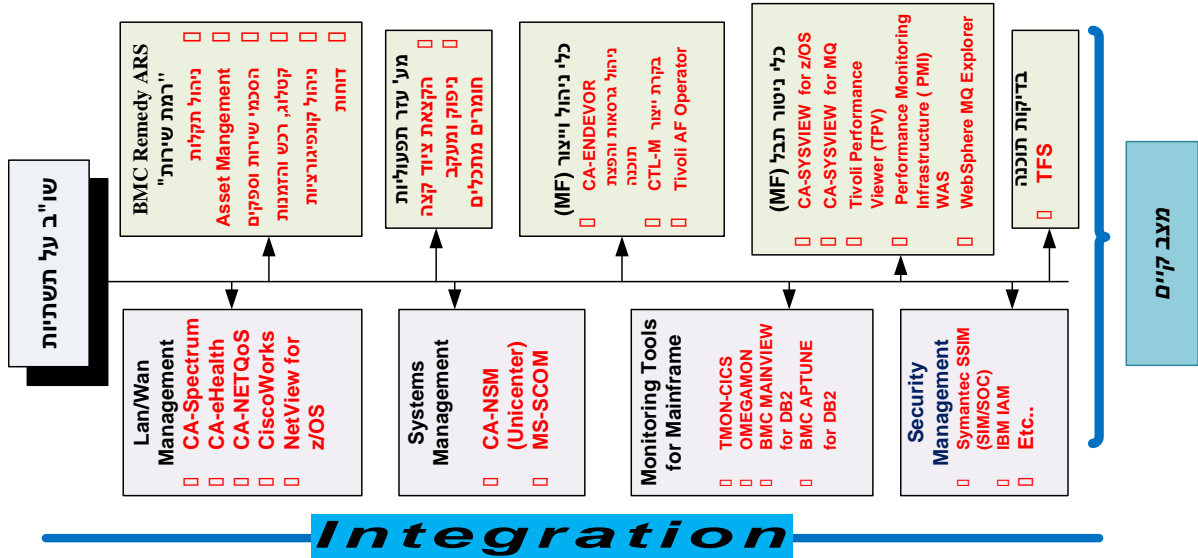
2.2.4.6 ניהול אירועים מרכזי - IT Event correlation and analysis

איסוף, ריכוז, תיעוד וניתוח אירועים שונים מכל או מרבית מערכות הניטור הקיימות ו/או שתפעלנה במוסד, בפרט APM, NSM, והסקת מסקנות אודות שורש התקלה – Root Cause Analysis. הערה: רכיב זה יכול לעמוד בפני עצמו או להיות משולב עם רכיב הקונסול המרכזי המוגדר לעיל בסעיף 2.2.4.4. **ראה סעיף 2.11.**
מודגש ומובהר, כי המוסד לא יקבל פתרון המתבסס על מודול Service Desk ו/או על מערכת NSM הקיימת במוסד כמענה לרכיב IT ECA הנדרש.

2.2.4.7 Analytics, דוחות וסטטיסטיקות

ניתוח אנליטי היסטורי של המידע הנצבר מכל הרכיבים של APM לצורך זיהוי מגמות ועומסים, תכנון תכולה, הפקת דוחות וכדו'. **ראה סעיף 2.12 (L)**
תינתן עדיפות בדרוג האיכות לפתרון דוחות ואנליטיקה אחיד ורוחבי הן לתחום APM והן לתחום BSM. (S)

2.2.7 תרשים 2: רכיבי המערכת הנדרשת וכלי השו"ב הקיימים (I)



2.3 ארכיטקטורה כללית – דגשים (L)

- 2.3.1 המוסד מעוניין בפתרון מוכח, איכותי, שלם, בשל ואינטגרטיבי הן לתחום APM והן לתחום BSM, פתרון המתבסס על מוצרי מדף Out-of-the-Box, ללא צורך בפיתוחי תוכנה מלבד קסטומיזציה.
- 2.3.2 הפתרון הנדרש במכרז זה יתבסס על סוויטה/פלטפורמה יחידה של מוצרי תוכנה מתוצרתו של אותו היצרן או על סוויטה/פלטפורמה אחת לתחום APM מתוצרת יצרן אחד וסוויטה/פלטפורמה שניה לתחום BSM מתוצרתו של אותו היצרן או יצרן אחר.
- 2.3.3 ניתן להציע עד שתי חלופות עיקריות למערכת. כל חלופה שתוצע צריכה לכלול מענה מושלם לכל רכיבי הפתרון הנדרשים, דהיינו מענה נפרד לפרקים 2,3,5. המוסד יבחן כל חלופה בפני עצמה.
- מציע שבחר להציע במכרז שתי חלופות עיקריות נדרש לפרט את היתרונות והחסרונות היחסיים של כל חלופה ומדוע מצא לנכון להציע שתי חלופות במכרז זה.
- 2.3.4 הפתרון המוצע נדרש להתממשק לכלי השו"ב והניטור הקיימים במוסד (ראה סעיף 1.6.19) ויאפשר ניטור יישומים, טרנזקציות ותהליכים בארכיטקטורה היישומית של פרויקט תבל ובתשתיות התוכנה והתשתיות הטכנולוגיות הקיימות במוסד בכלל ובפרויקט "תבל" בפרט, כמפורט במכרז זה.
- 2.3.5 הפתרון המוצע הן ל- APM והן ל- BSM חייב להתבסס על סוויטה שלמה ואינטגרטיבית של מוצרי תוכנה מבית אותו היצרן או יצרן אחד ל- APM ויצרן שני ל- BSM, שביחד מספקים מענה שלם ואיכותי לכל הרכיבים הפונקציונאליים הנדרשים במכרז זה.
- 2.3.6 המציע רשאי להציע מוצרי תוכנה משלימים, אף אם פותחו על ידי יצרנים שונים, **כאופציות משלימות בלבד, אך לא כתחליף למודולים של יצרן הסוויטה APM/BSM המוצעת במכרז**, כדי להשלים ו/או להרחיב את הפתרון המוצע, וזאת לגבי הרכיבים הפונקציונאליים הבאים בלבד:
- 2.3.6.1 גילוי ומיפוי תלויות אוטומטי - ראה סעיף 2.7.
- 2.3.6.2 Application Diagnostics - ראה סעיף 2.10.3.
- 2.3.6.3 כלים ומנגנונים לגילוי אוטומטי של רכיבים ב-CMDB – ראה סעיף 2.13.4.
- 2.3.7 למען הסר ספק מובהר בזאת כי הפתרון הבסיסי המוצע לתחום APM ולתחום BSM חייב להתבסס על קו המוצרים השלם של יצרן הסוויטה ל-APM ו/או ל-BSM.
- 2.3.8 אם יוצעו אופציות משלימות במכרז, על המציע להגיש מענה נפרד ושלם לכל אחת מהאופציות המשלימות בהתאם לדרישות המוגדרות בסעיפים הרלבנטיים במכרז. כמו כן, יש לצרף מפרט יצרן עדכני או קישור לאתר האינטרנט של יצרן האופציה המוצעת ולפרט את היתרונות והחסרונות שיש לאופציה המוצעת לעומת הפתרון הסטנדרטי הנכלל בסוויטת APM או בסוויטת BSM המוצעים וכדו'.
- 2.3.9 המוסד יקבע לפי שיקול דעתו הבלעדי ולאחר ניסוי ובדיקה מעשיים, האם לרכוש אופציה משלימה זו או אחרת, במקום או בנוסף לרכיבים הכלולים בסוויטת APM, BSM המוצעת. בכל מקרה הזוכה יהא אחראי למימוש אינטגרציה הדוקה בין מוצרים אלו, ככל שיוצעו, לבין הפלטפורמה/הסוויטה המוצעת בהתאם לדרישות המכרז.

- 2.3.10 המציע יתאר את שיטת הניטור, איסוף המידע וגילוי הרכיבים האוטומטי בפתרון המוצע, הן ב-APM והן ב-CMDB בנפרד, אילו סוגי Servers ואילו סוגי Clients המערכת יודעת לנטר, לגלות ולהציג. (S)
- 2.3.11 המציע יפרט האם הפתרון מחייב שימוש ב- Agents שיותקנו בכל אחד מהשרתים והרכיבים האחרים, שמבקשים לנטר או שהפתרון הוא Agentless או שתי האפשרויות בו-זמנית וכן פרוט היתרונות והחסרונות לכל שיטת ניטור. (S)
- 2.3.12 המציע יפרט את סוגי ה-Agents הנדרשים לניטור יישומים (APM) ועבור בניית ותחזוקת ה-CMDB בנפרד. (S)
- 2.3.13 המציע יפרט האם הפתרון המוצע כולל ו/או דורש Software Appliance ו/או Hardware Appliance, מה תפקידם, כמה יחידות נדרשות, היכן מוצע למקמם, מה ההבדלים ביניהם וכדו'. (S)
- 2.3.14 על המציע להציע פתרון מפורט מתאים לקישור מאובטח בין הרשת הפנימית, ה-DMZ והרשת החיצונית במוסד (ראה סעיף 1.5.7), באופן כזה שיתאפשר לנטר את היישומים הפועלים בייצור ברשת הפנימית וברשת החיצונית באמצעות אותו קונסול ובאמצעות אותם שרתי ניהול. המציע יפרט בין היתר אילו רכיבים יש להכפיל בכל מקרה גם ברשת הפנימית וגם ברשת החיצונית ויצוג שרטוט מפורט של הפתרון על כל רכיביו. (L)

2.4 ממשק משתמש (S)

- 2.4.1 ממשק המשתמש של המערכת על כל רכיביה יהיה ממשק WEB. באופן כללי לא יידרש להתקין תוכנה כל שהיא בתחנת העבודה של המשתמש במערכת מלבד דפדפן סטנדרטי.
- 2.4.2 על ממשק המשתמש לתמוך בשפה העברית, לרבות תמיכה בטקסט עברי וטקסט משולב עברי אנגלי (הקלדה, הצגה, חיפוש וכו'), תמיכה מלאה ב- RTL (כתיבה מימין לשמאל) וכדו' לכל הפחות ברכיב Service Desk (L).
- 2.4.3 המערכת תאפשר הזנה של מחרוזות/ערכים/נתונים בעברית וגם באנגלית במסכים, בתצוגות, בדוחות וכדו', כגון: שמות של משתמשים, קבוצות משתמשים, יישומים, תהליכים, טרנזקציות, שמות אתרים/סניפים וכדו' בכל רכיבי המערכת. (L)
- 2.4.4 על ממשק המשתמש להיות ידידותי, אינטואיטיבי ונוח לשימוש.
- 2.4.5 המערכת תכלול יכולות מתאימות לביצוע קסטומיזציה והתאמות בהתאם לדרישות המוסד, לרבות עיצוב מסכים ותצוגות לפי תפקידים, שילוב כותרות ונתונים שונים בעברית במסכים ובדוחות, הגדרת שאילתות ודוחות ועיצוב הפלט ויכולות קסטומיזציה נוספות, והכל בצורה פשוטה וקלה, ללא צורך בתוכניתן או בסיוע טכני של הזוכה. המציע יסקור בקצרה את אפשרויות הקסטומיזציה וההתאמות הכלולות במערכת ו/או יפנה לנספח טכני בנושא שיצורף להצעתו.
- 2.4.6 רצוייה אפשרות גישה למערכת גם באמצעות סמארטפון וגם טבלטים (iPAD). המציע יפרט אילו אפליקציות קיימות בתחום ומי משווק אותן.
- 2.4.7 הפתרון יכלול מערכת סיוע מקוון (Help) בעברית ו/או באנגלית לעזר למשתמשים במערכת.
- 2.4.8 המציע יפרט יכולות נוספות בתחום ממשק המשתמש.

2.5 APM - פלטפורמות ותשתיות טכנולוגיות נתמכות (L)

על הפתרון המוצע לתחום APM על מרכיביו השונים לכלול תמיכה בכל הפלטפורמות והתשתיות הטכנולוגיות הפועלות במוסד בכלל ובפרויקט תבל בפרט, כמפורט בטבלה להלן. יש לפרט לגבי כל אחד מהסעיפים להלן האם וכיצד תומך הפתרון המוצע בדרישה המוגדרת בטבלה, יש לפרט מה קיים, מה לא קיים, מה קיים באופן חלקי עם פרוט מה לא קיים ומה מתוכנן לעתיד, ובמקרה זה יש לפרט לוח זמנים רשמי של היצרן.

ניתן להרחיב את הטבלה על פי הצורך. יש להקפיד על תשובה מלאה, עניינית ומדויקת ולצרף מפרט יצרן מתאים כאסמכתא למענה המציע.

כמו כן, יש לפרט לגבי כל דרישה ודרישה איזה רכיב/מוצר ספציפי בסוויטה המוצעת ל- APM עונה על הדרישה האמורה.

| תשובת המציע | סיווג הדרישה | פרוט הדרישה | מס' |
|-------------|--------------|---|-------|
| | | ניטור ופענוח יישומים הפועלים על פלטפורמות חומרה/מערכות הפעלה: | 2.5.1 |
| | L | IBM z/OS | א. |
| | L | MS-Windows Server | ב. |
| | S | Linux | ג. |
| | S | Mainframe-ב z/Linux | ד. |
| | L | חלונות XP, חלונות 7 ומעלה | ה. |
| | S | מערכות שרתי להב: IBM, HP, אחרות | ו. |
| | S | פלטפורמות נוספות – יפורט על ידי המציע | ז. |
| | | ניטור ופענוח יישומים הפועלים בסביבת פתרונות וירטואליזציה וענן | 2.5.2 |
| | S | Private Cloud | א. |
| | S | VMware | ב. |
| | L | MS Hyper-v | ג. |
| | L | MS Terminal Server | ד. |
| | S | Citrix XenDesktop | ה. |
| | | פתרונות LOAD BALANCING, CLUSTERING הן להפעלת שרתי המערכת המוצעת והן לניטור שרתים | 2.5.3 |
| | S | פתרונות Clustering, Load Balancing מבית מיקרוסופט. | א. |

| מס' | פרוט הדרישה | סיווג הדרישה | תשובת המציע |
|-------|---|--------------|-------------|
| ב. | פתרונות של יצרנים אחרים הנתמכים במערכת – יפורט על ידי המציע | S | |
| 2.5.4 | ניטור ופענוח יישומים ותשתיות יישומיות ב-z/OS - Mainframe | | |
| א. | IBM Websphere Application Server על MAINFRAME תחת Z/OS | L | |
| ב. | יישומי JAVA | L | |
| ג. | CICS | S | |
| ד. | SOA | L | |
| ה. | מערכות הפעלה – Z/OS | L | |
| ו. | DB2 | L | |
| ז. | דיסקים | S | |
| ח. | SPOOL | S | |
| ט. | נכסים אחרים וסביבות אחרות ב-MF – יפורט על ידי המציע | S | |
| 2.5.5 | ניטור ופענוח יישומים ותשתיות יישומיות בסביבה הפתוחה | | |
| א. | יישומי JAVA | L | |
| ב. | IBM Websphere Application Server על שרתי חלונות | L | |
| ג. | Visual Basic | S | |
| ד. | יישומי דוט נט | S | |
| ה. | ASP.NET | L | |
| ו. | SOA | L | |
| ז. | SharePoint | S | |
| ח. | שרתי דואר - Exchange | L | |
| ט. | ניטור ופענוח SAP | L | |
| י. | SAP - NETWEAVER | L | |
| יא. | מערכות CRM (טרם נבחר מוצר) | S | |
| יב. | Internet Information Server | L | |

| תשובת המציע | סיווג הדרישה | פרוט הדרישה | מס' |
|-------------|--------------|--|--------------|
| | S | המציע יפרט שרת/פלטפורמות WEB נוספות | יג. |
| | S | Software AG WebMethod BPM | יד. |
| | S | תשתיות וסביבות פיתוח נוספות – יפורט על ידי המציע | טו. |
| | | פרוטוקולים נתמכים ומנוטרים | 2.5.6 |
| | L | TCP/IP | א. |
| | L | Web Services | ב. |
| | L | SOAP | ג. |
| | L | HTTP/S ,HTTP | ד. |
| | S | JMS | ה. |
| | S | JDBC and ADO | ו. |
| | S | RMI / IIOP and T3/S | ז. |
| | S | WCF | ח. |
| | L | LDAP | ט. |
| | S | פרוטוקולים נוספים – יפורט על ידי המציע | י. |
| | | Middleware | 2.5.7 |
| | L | WebSphere MQ | א. |
| | S | Software AG Integration Server ESB | ב. |
| | S | Microsoft MSMQ | ג. |
| | S | CICS Transaction Gateway | ד. |
| | S | DB2 Connect | ה. |
| | S | IBM WebSphere Message Broker | ו. |
| | S | Entire-X | ז. |
| | | בסיסי נתונים | 2.5.8 |
| | L | Microsoft SQL Server | א. |
| | L | z/OS על IBM DB2 | ב. |
| | S | בסיסי נתונים אחרים – יפורט ע"י המציע | ג. |

| מס' | פרוט הדרישה | סיווג הדרישה | תשובת המציע |
|--------|--|--------------|-------------|
| 2.5.9 | דפדפנים | | |
| א. | Internet Explorer | L | |
| ב. | Firefox | S | |
| ג. | Google Chrome | S | |
| ד. | דפדפנים אחרים – יפורט על ידי המציע | S | |
| 2.5.10 | ממשקים מובנים למערכות שו"ב, ניהול וניטור | | |
| א. | CA-Spectrum | S | |
| ב. | CA-NSM (Unicenter) | L | |
| ג. | Microsoft System Center 2012 ומעלה | L | |
| ד. | TMON/MVS | S | |
| ה. | TMON/CICS | S | |
| ו. | Omegamon/MVS | S | |
| ז. | Omegamon/CICS | S | |
| 2.5.11 | רשתות ומערכות אחסון נתונים | | |
| א. | רשתות: IP/TCP | L | |
| ב. | ציוד תקשורת: נתבים, מתגים, ציוד אלחוטי, ציוד אחר | S | |
| ג. | מערכות אחסון: HDS | S | |

2.6 ניטור חווית המשתמש קצה לקצה (S)

- 2.6.1 הפתרון המוצע לתחום APM יכלול רכיב/מודול לניטור חווית המשתמש קצה לקצה (End-User Experience), כפי שמשתמש הקצה חווה בפועל לאורך שרשרת האספקה (Application Delivery Chain). (L)
- 2.6.2 הפתרון המוצע יתמוך בניטור Real Users וגם בניטור של משתמשים "סינתטיים" דהיינו ניטור באמצעות סוכנים/"רובוטים" המבצעים סימולציה להפעלת טרנזקציה, תהליך עסקי ומופעלים אוטומטית בזמנים ובתדירות הנקבעים בכל מקרה לגופו על ידי מנהל המערכת. (L)
- 2.6.3 נדרש שניתן יהיה לנטר את כל המשתמשים הפנימיים (פקידי המוסד) והחיצוניים (WEB), כל השירותים (הטרנזקציות), כל הזמן, בכפוף לשליטה מלאה של מנהל המערכת. (L)
- 2.6.4 המדדים העיקריים שיש למדוד הם: זמן תגובה קצה לקצה (כפי שמשתמש הקצה חווה), נתונים על זמינות השירותים ונתוני קיבולת בסיסיים (כמויות של טרנזקציות, תהליכים, בקשות וכדו' שעובדו או שממתניים לעיבוד), חריגות ממדדי רמת שירות שנקבעו (SLA) ומדדים נוספים. (L)
- 2.6.5 נדרשת אפשרות לקבל מידע על מדדים נוספים, כגון: זמני ביצוע והשהיות בחלוקה לתחנות השונות בשרשרת האספקה, מידע על ביצועי השרתים (ניצולת CPU, זיכרון אמיתי ווירטואלי, ניצולת שטחי דיסקים וכדו'), תורים שונים בשרשרת האספקה ומדדים נוספים שיפורטו על ידי המציע. המידע האמור יסופק על ידי רכיב ניטור חווית המשתמש או על ידי רכיב אחר ב-APM, כגון: BTM.
- 2.6.6 נדרש שכל נתוני הניטור והמדידות, וכמו כן נתוני שגיאות והתרעות, ייצברו בבסיס נתונים מרכזי (MS-SQL) לצורכי אחזור, נתוחים אנליטיים, הפקת דוחות וכדו'. ראה גם סעיף 2.12
- 2.6.7 המערכת תכלול יכולות חזקות להצגת המידע באופנים שונים, בחתכים מגוונים וגמישים וברזולוציות שונות. המציע יפרט את מכלול האפשרויות הקיימות במערכת להצגת המידע בחתכים שונים.
- 2.6.8 המערכת תזהה באופן אוטומטי חריגות מה-SLA שיקבע ותפיק אוטומטית התרעות על בעיות בפועל ועל בעיות פוטנציאליות בזמינות השירות, בזמני התגובה, תקינות היישומים ואירועים חריגים נוספים ועוד, הכל בכפוף לפילטרים אינטליגנטיים ושליטה מלאה של מנהל המערכת. ההתרעות האמורות יוצגו בקונסול המרכזי של המערכת עם זיהוי ברור של המשתמשים המושפעים מהחריגה, האתרים המושפעים מהחריגה, האימפקט של החריגה על המוסד ומידע נוסף, כמפורט בסעיף 2.9.
- 2.6.9 המערכת תכלול מנגנון Workflow רוחבי להתנעת תהליך עבודה מתאים לטיפול בהתרעות כמפורט בסעיף 2.9.

- 2.6.10 נדרש שהמערכת תכלול כלי אדמיניסטרציה מתאימים וגמישים לצורך שליטה מלאה על ניטור חווית המשתמש בפועל, לרבות :
- 2.6.10.1 קביעת הזמנים (ימים ושעות) בהן יתבצע הניטור.
 - 2.6.10.2 הגבלת הניטור לישומים מסויימים, תהליכים או טרנזקציות ספציפיות או ניטור ללא מגבלה.
 - 2.6.10.3 הגבלת הניטור לסניפים ספציפיים או קבוצות של סניפים או ללא מגבלה .
 - 2.6.10.4 הגבלת הניטור למשתמשים מסויימים או לקבוצות משתמשים או ללא מגבלה.
 - 2.6.10.5 הגבלת הניטור לסביבות עבודה שונות : סביבת פיתוח, סביבת בדיקת סביבת ייצור וכדו'.
 - 2.6.10.6 אפשרויות שליטה נוספות על ניטור חווית המשתמש – יפורטו על ידי המציע.
 - 2.6.11 המציע יפרט דגשים ומידע רלבנטי נוסף לגבי שיטת הניטור של חווית המשתמש.
 - 2.6.12 המציע יפרט את היכולות הקיימות במערכת להגדרת ותזמון טרנזקציות סינתטיות.
 - 2.6.13 המציע יפרט יכולות נוספות הנכללות בפתרון המוצע לנושא ניטור חווית המשתמש.
 - 2.6.14 המציע יצרף דוגמאות של תצוגות ו/או DEMO להמחשת היכולות של רכיב חווית המשתמש.

2.7 גילוי ומיפוי תלויות (S)

- 2.7.1 הפתרון המוצע לתחום APM יכלול פונקציה של Application Dependency Mapping שתבנה ויצגי **באופן אוטומטי** מפת תלויות גראפית בין כל הרכיבים הפיזיים והלוגיים המרכיבים את שרשרת האספקה (Application Delivery Chain), הנדרשת לצורך ביצוע של יישום/תהליך עסקי/טרנזקציה והקשרים ביניהם וכמו כן יציג את הסטטוס של כל אחד מהרכיבים בדרך. (L)
- 2.7.2 הפתרון המוצע יציג תשתיות ורכיבים פיזיים (ראה סעיף 2.7.3) וגם רכיבים לוגיים ואפליקטיביים (ראה סעיף 2.7.4) וינטר את הסטטוס שלהם והשפעתם על היישום/תהליך העסקי/טרנזקציה שמציגים או מתחקרים בכל רגע.
- 2.7.3 רכיבי החומרה והטכנולוגיה בשרשרת האספקה יכללו בין היתר את הרכיבים הבאים: תחנת העבודה של המשתמש, הדפדפן, רשת התקשורת המוסדית (WAN) או רשת האינטרנט הציבורית, כל התשתיות הפיזיות והוירטואליות המרכיבות את מרכז המחשבים, לרבות: מחשב מרכזי MAINFRAME, בסיסי נתונים, שרתי אפליקציות, שרתי WEB, מאזני עומסים (LOAD BALANCERS) ורכיבים נוספים.
המציע יפרט אילו רכיבים פיזיים כאלו ואחרים המערכת יודעת לגלות, להציג ולנטר.
- 2.7.4 הרכיבים הלוגיים והאפליקטיביים בשרשרת האספקה יכללו בין היתר: Web Services, ישויות JAVA, כגון: Methods, Classes, Beans, Scripts, Servlets, וישויות JAVA נוספות, Web-Pages, תהליכי BPM וחוקים/אוספי חוקים של מנוע החוקה.
המציע יפרט אילו רכיבים לוגיים כאלו ואחרים המערכת יודעת לגלות, להציג ולנטר.
- 2.7.5 המציע רשאי להציע כפתרון לפונקציה זו גם מוצר תוכנה משלים שאינו חלק מהסוויטה המוצעת ל-APM ובלבד שהמוצר המוצע פועל ועובד בפועל באינטגרציה מלאה עם כל חלקי הפתרון / הסוויטה המוצעת ללא צורך בפיתוח תוכנה מלבד קסטומיזציה.
- 2.7.6 נדרשת אפשרות להפריד בין מפת תלויות של רכיבי מחשוב ותקשורת, כגון: רשת, שרתים, מאזני עומסים, זיכרונות, MF וכדו' לבין מפת תלויות אפליקטיבית הכוללת שכבות יישומיות, שירותי SOA, מנועי BPM, מנוע חוקה, מתודות של JAVA וכדו', כך שכל בעל תפקיד יקבל את המפה הרלבנטית עבורו.
- 2.7.7 מפת התלויות תציג באופן גרפי ובצבע את הסטטוס הנוכחי של הרכיבים השונים המרכיבים את שרשרת האספקה, כגון: שירותים, מודולים, אפליקציות, תוכנה, צרכנים (consumers), ספקי שירותים (providers) והגרסאות של רכיבי התוכנה הרלבנטיים והכל בצורה קלה בהירה ופשוטה להבנה ולהתמצאות.
- 2.7.8 המשתמש במערכת יוכל לעמוד לאורך המסלול ולהתמקד במשאב או רכיב לאורכו ולצלול לעומק (Drill down / Drill in) כדי לצפות ברכיבים המרכיבים אותו עד לרמת רכיבים בסיסיים כגון: method וישויות אחרות ב-JAVA.
- 2.7.9 כמו כן, המשתמש במערכת יוכל להתמקד בכל רכיב במפת התלויות בכל היררכיה ולקבל מידע נוסף על אותו הרכיב, שרלבנטי לתחקור בעיות ו/או שיש לו השפעה על זמינות השירות ו/או זמן התגובה למשתמש הקצה, כגון: זמני עיבוד והשהיות באותו הרכיב, התרעות הקשורות לאותו רכיב ונתונים נוספים שיפורטו על ידי המציע.
- 2.7.10 נדרשת אפשרות לביצוע Filtering באופן דינמי על המידע המנוטר בכל רמת עומק.

- 2.8.10 ה-BTM יספק את המידע הבא בין היתר :
- 2.8.10.1 תמונה מלאה ומדוייקת של מפת הרכיבים והתלויות ביניהם והמצב שלהם כאמור בסעיף 2.7 לעיל.
- 2.8.10.2 סטטוס מפורט של כל רכיב ורכיב בצבע.
- 2.8.10.3 זמני ביצוע של כל שלב ושלב לאורך כל המסלול בביצוע הטרנזקציה, כגון : זמני השהיות (wait time), זמני תגובה, Timeouts ונתונים נוספים. נתון חשוב במיוחד הוא משך הזמן בפועל הנדרש לביצוע כל שלב בחיי הטרנזקציה לאורך המסלול וגם קצה לקצה.
- 2.8.10.4 אפשרות לביצוע Filtering באופן דינמי של המידע המנוטר בכל רמת עומק.
- 2.8.10.5 מידע כמותי וגם פרטני על כל המשתמשים המפעילים את השירות או הטרנזקציה אותה חוקרים, תוך חלוקה לאתרים גיאוגרפיים (סניפים).
- 2.8.10.6 תצוגה של התרעות, שגיאות ואירועים אחרים הרלבנטיים לכל רכיב או תחנה במסלול הביצוע של הטרנזקציה.
- 2.8.10.7 נתוני ביצועים של השרתים השונים לאורך המסלול, כגון : צריכת CPU, צריכת זיכרון אמיתי ווירטואלי ומדדים נוספים.
- 2.8.10.8 נתונים נוספים – יפורט על ידי המציע.
- 2.8.11 המציע יפרט יכולות נוספות הנכללות בפתרון המוצע ל-BTM.
- 2.8.12 המציע יצרף דוגמאות של תצוגות ו/או DEMO להמחשת היכולות של ה-BTM.

2.9.5 הגדרות מערכת וברירות מחדל

המערכת תכלול את היכולות הבאות:

- 2.9.5.1 הגדרת זמני פעילות במערכת לפי שעות, ימים בשבוע, תאריכים מסויימים בלוח השנה, התחשבות בחופשה מרוכזת (פסח, סוכות), סופי שבוע וכדו'.
- 2.9.5.2 יכולת להגדיר מהי חריגה קלה, בינונית, מהותית, קריטית מה-SLA, לדוגמא: חריגה של 20% מזמן התגובה הממוצע תחשב כחריגה "בינונית".
- 2.9.5.3 יכולת להגדרת טווחים של ערכים ולא רק ערכים אבסולוטיים.
- 2.9.5.4 אפשרות לקבוע אילו נתונים ומטריקות יופיעו בתצוגות ברירת המחדל.
- 2.9.5.5 אפשרות להתאמת התצוגות לפי תפקידים בהתאם לתחומי האחריות של בעלי התפקידים.
- 2.9.5.6 שליטה על קצב התעדכנות התצוגות, השעונים והמונים – Auto refreshing rate.
- 2.9.5.7 הגדרות מרכזיות אחרות – יפורט בקצרה על ידי המציע.

2.9.6 התרעות

- 2.9.6.1 כאמור לעיל, נדרשת יכולת מובנית במערכת לייצר התרעות אוטומטיות בזמן אמת ולהציג אותן בקונסול באופן כרונולוגי ו/או בחתכים שונים לפי חשיבות, זמן, סוגי בעיות, אתרים, משתמשים, יישומים, טרנזקציות וחתכים אחרים בכל סדר מיון מבוקש. (L)
- 2.9.6.2 נדרשת יכולת להגדרת פילטרים חכמים לצורך שליטה על מנגנוני ייצור ההתרעות ואופן הצגתן, על מנת למנוע הצפת המערכת בהתרעות סרק. (L)
- 2.9.6.3 נדרשת יכולת לחולל באופן אוטומטי התרעה בכל אחד מהמקרים הבאים:
 - א. במקרה של תקלה חמורה ביישום/בתהליך העסקי/בטרנזקציה.
 - ב. במקרה של תקלה חמורה בתשתיות מחשוב ותקשורת ובתשתיות היישומיות המרכזיות (מחשב מרכזי, שרתים, רשת, DB2, MQ, BPM, WAS, WEB וכדו'...)
 - ג. במקרה של חריגה משמעותית מה-SLA שהוגדר.
 - ד. התרעות קריטיות שהתקבלו מהיישומים עצמם.
 - ה. הודעות תפעוליות שונות המוזנות ידנית על ידי גורמים מתאימים שיקבלו הרשאה לכך, לדוגמא: השבתה יזומה של השירות לצרכי תחזוקה, שדרוג גרסאות וכדו'.
- 2.9.6.4 נדרשת יכולת להפעלת מנגנון Workflow על ההתרעות, כגון:
 - א. ההתרעות יועברו ל-CA-NSM.
 - ב. ההתרעות יישמרו בבסיס הנתונים של המערכת לצורכי אחזור, ניתוחים ודוחות.
 - ג. התרעות חשובות ישלחו לגורמים המטפלים בדוא"ל או כמסרון.
 - ד. אפשרות להפעלת תהליך אוטומטי לפתיחת תקלה במערכת Service Desk.
 - ה. אפשרויות טיפול נוספות – יפורטו על ידי המציע.
- 2.9.6.5 במקרה של קיום התרעה פעילה נדרש שתופיע אינדיקציה מתאימה על כך בתצוגות של רכיבי APM ו-CMDB.
- 2.9.6.6 נדרש מנגנון למחיקה אוטומטית של התרעות ישנות מהקונסול המרכזי, אך לא מה-DB.
- 2.9.6.7 נדרש מנגנון מתאים לסינון ומניעה של התרעות כפולות, שנובעות מאותה תקלה בסיסית.

2.10 גילוי, אבחון וטיפול בתקלות (S)

2.10.1 עיקרי הדרישות

- 2.10.1.1 הפתרון הנדרש צריך לכלול יכולות חזקות לגילוי פרואקטיבי של תקלות ואבחון תקלות בסביבות היישומיות הרלבנטיות לתבל, הן בשלבי הפיתוח והבדיקות והן בייצור שוטף. (L)
- 2.10.1.2 היכולות העיקריות הנדרשות בתחום זה כוללות:
- א. זיהוי אוטומטי של המשתמשים המושפעים ו/או עלולים להיפגע כתוצאה מהבעיה.
 - ב. זיהוי אוטומטי של הרכיב הבעייתי או הרכיבים הבעייתיים בשרשרת האספקה.
 - ג. איתור חד משמעי של מקור הבעיה - root cause analysis.
 - ד. זיהוי הגורם המטפל המתאים.
 - ה. תעדוף התקלה בהתבסס על החשיבות העסקית.
 - ו. תיעוד אוטומטי של התקלה.
 - ז. התנעת תהליך טיפול בהתאם לעדיפות שנקבעה והפנייה לגורם המטפל (דוא"ל, SMS, מערכת תקלות וכדו') עד לסגירת התקלה.
 - ח. טיפול פרו-אקטיבי בתקלות עוד לפני תלונת המשתמש, טיפול יוזם לעומת טיפול מגיב.
 - ט. זיהוי מוקדם של בעיות ביצועים אצל משתמשי הקצה.
- 2.10.1.3 המערכת תסייע באיסוף, ריכוז ומיצוי של כל המידע הרלבנטי לאבחון התקלה מתוך המקורות השונים, לצורך סיוע בזיהוי שורש התקלה.
- 2.10.1.4 המערכת תנהל ב-DB מרכזי את כל ההתרעות, האירועים, הודעות השגיאה השגאות והדיווחים המתקבלים מכל רכיבי המערכת, לרבות הודעות שגיאה אפליקטיביות, כמפורט בסעיף 2.11.
- 2.10.1.5 המערכת תספק קישורים מתאימים לכלי אבחון חיצוניים לצורך ניתוח מעמיק יותר של התקלה בסביבה הרלבנטית.
- 2.10.1.6 המערכת תכלול Knowledge Base שמתעדכן אוטומטית ו/או ידנית בנוגע לאופן הטיפול בתקלות דומות/קודמות.
- 2.10.1.7 נדרשת אפשרות להזין הערות, הנחיות במקרה של תקלה בנוסף לנתונים המתועדים אוטומטית על ידי המערכת.

2.10.2 גילוי ואבחון תקלות

- 2.10.2.1 המערכת תכלול כלים ויכולות חזקות לצורך תחקור תקלות ביישומים, בטרנזקציות ובתהליכים העסקיים.
- 2.10.2.2 המערכת תציג למתחקר התקלה את הטרנזיציה המקורית כפי שהוכנסה, בכפוף להסתרת פריטי מידע אישי ו/או סודי, כגון: שמות מבוטחים, מספרי זהות, כרטיסי אשראי וכדו'.
- 2.10.2.3 המערכת תציג למתחקר התקלה את כל הודעות השגיאה הרלבנטיות לתקלה הנחקרת בכל השכבות והסביבות הרלבנטיות.
- 2.10.2.4 נדרשת אפשרות לקבל מידע מפורט בצורה של trace על התקלה.
- 2.10.2.5 כל טרנזקציה תזוהה במזהה חד ערכי.
- 2.10.2.6 המערכת תספק מידע מפורט על כל אחד מהשלבים בביצוע הטרנזקציה הנחקרת, לרבות זמנים, שגיאות והודעות שגיאה שהתקבלו.
- 2.10.2.7 לרשות המתחקר יעמוד ארגז כלים (tool box) לסיוע באבחון תקלות, לרבות תחקור של הנתונים שנוטרו על ידי רכיבי חווית המשתמש, BTM, מערכת אירועים מרכזית, לוגים שונים, גישה למערכות שו"ב ולכלי ניטור חיצוניים) וכדו'.
- 2.10.2.8 נדרש ממשק מובנה ופשוט למערכת Service Desk לצורך פתיחת תקלה חדשה, דפדוף בתקלות קודמות וכדו'.
- 2.10.2.9 המציע יפרט יכולות נוספות שקיימות בפתרון המוצע לנושא אבחון תקלות (לרבות בעיות ביצועים) במערכות היישומיות.

2.10.3 אבחון תקלות מעמיק – (L) Application Diagnostics

נדרשת תמיכה באבחון תקלות מעמיק בסביבות היישומיות הבאות:

- 2.10.3.1 יישומי JAVA בסביבה הפתוחה.
- 2.10.3.2 יישומי JAVA ב-MF בסביבת WAS.
- 2.10.3.3 MQ ב-MF ובסביבה הפתוחה. (S)
- 2.10.3.4 SAP.
- 2.10.3.5 יישומי WEB על שרתי IIS.
- 2.10.3.6 אבחון תקלות בסביבה אפליקטיבית הבנויה בארכיטקטורת SOA.
- 2.10.3.7 יישומי .net. (S)

הערה: המציע רשאי לשלב בפתרון המוצע לסעיף זה (2.10.3) גם כלים משלימים שאינם חלק אינטגרלי של הפתרון המוצע ל-APM.

(S) IT Event Correlation and Analysis 2.1.1

עיקרי הדרישות 2.11.1

- 2.11.1.1 נדרשת מערכת **מרכזית** אחת אוטומטית מסוג IT Event Correlation and Analysis – (ECA), (להלן – “מערכת לניהול אירועים”), שאליה ידווחו אוטומטית כל האירועים, השגיאות והתקלות במערכי IT במוסד, כפי שמתגלות ומאותרות על ידי מערכות הניטור הקיימות במוסד (NSM, SCOM ואחרות) והן מערכות הניטור APM המוצעות במרכז זה, מכל מגוון המוצרים ובכל מגוון הפלטפורמות וישמרו בבסיס נתונים מרכזי לצורך תצוגות בזמן אמת, תחקור ואנליטיקה. (L).
- 2.11.1.2 רכיב ECA נועד לשמש כמעין קונסול על – Manger of managers של כלל מערכות הניטור והש״ב, לרבות מערכות ניטור וש״ב הקיימות במוסד והן מערכת APM המוצעת במרכז זה, וכמו כן להוות כלי מרכזי לסיוע לאנשי התמיכה במוסד באבחון, תחקור וטיפול בתקלות במערך IT בכלל ובמערכי היישומים בפרט.
- 2.11.1.3 מודגש בזאת, כי המוסד לא יתחשב בהצעות הכוללות את הרכיב SERVICE DESK, המוגדר בסעיף 2.15 במרכז, כפתרון לניהול אירועים מרכזי ו/או מערכת CA-NSM הפועלת במוסד. (M)
- 2.11.1.4 רכיב ניהול האירועים נדרש לקלוט, לסנן, לעבד ולנתח אירועי תקלות/שגיאות במערכי IT במוסד, כגון הודעות תקלה המתקבלות מהמקורות הבאים:
- א. רכיבים שונים בפתרון המוצע במרכז: APM, BTM, APM, קונסול APM מרכזי, SLA, ניטור חווית משתמש וכדו’.
- ב. מערכות ניטור חיצוניות, כגון: NSM (UNICENTER), ספקטרום, SCOM ועוד.
- ג. מערכות אפליקטיביות בפרויקט תבל בכל הפלטפורמות.
- ד. SAP
- ה. לוגים שונים.
- ו. מקורות נוספים.
- 2.11.1.5 המערכת אמורה לסנן, לנתח ולפענח את האירועים באמצעות מנוע עיבוד חכם, לאבחן מה מקור הבעיה (root cause analysis) ולבצע פעולות שונות כדוגמת: פתיחת תקלה במערכת ניהול התקלות, דיווח חזרה למערכות הניטור היישומיות והתשתיות, שליחת התרעות לגורמים המטפלים ו/או פעולות נוספות.
- 2.11.1.6 כמו כן, נדרש שהיישומים, תשתיות התוכנה והמערכות השונות בפרויקט תבל יוכלו לדווח לרכיב ניהול אירועים מרכזי האמור על אירועים חריגים ובעיות שונות בפעולתם. מנגנון ההדברות יתבסס על תורי MQ או באמצעות מנגנון הידברות אחר (או מנגנונים) שיסופק כחלק אינטגרלי מהפתרון המוצע.
- 2.11.1.7 מרכיב ECA יכול להתבסס על שימוש ב- MS-SQL ובמקרה זה המוסד יספק רישיונות שימוש מתאימים ממקורותיו או על DB אחר ובמקרה זה הזוכה אחראי לספק על חשבונו את כל רכיבי התוכנה ורישיונות השימוש הנדרשים לשימוש ב-DB כחלק בלתי נפרד ממחיר המערכת.

2.11.1.8 המערכת תכלול כלים חזקים וגמישים לחיפוש ואחזור תקלות ואירועים אפליקטיביים בחתכים שונים, הן כשאלתת Online והן כדו"ח, כגון: (L)
א. רשימת תקלות בטווח תאריכים ושעות מבוקש.

ב. התפלגות (הסטוגרמה) של כמות התקלות לפי תאריכים, סוג תקלה, חומרת התקלה, המשתמשים המושפעים, המערכות המושפעות וחתכים נוספים.

ג. יכולות נוחות לאיתור ומיון תקלות ברשימות המוצגות.

ד. הצגת גראפים ו-Dashboards.

ה. יכולת ביצוע Drill-Down, כך שמתוך הרשימה או ההיסטוגרמה ניתן יהיה להכנס לתקלות עצמם ולראות את פרטיהם.

ו. יכולות נוספות – יפורטו על ידי המציע.

2.11.2 ניהול Workflow לטיפול באירועי שגיאה (S)

המערכת תכלול כלים מתאימים ואוטומטיים להגדרת אופן הטיפול באירועי שגיאה המאותרים על ידי המערכת, כדלקמן:

2.11.2.1 No- action

2.11.2.2 תיעוד התקלה בבסיס הנתונים עם המטה-דטה המתאים לצורך אחזור בעתיד.

2.11.2.3 שליחת הודעות לגורמים השונים בדוא"ל ו/או ב-SMS (באמצעות התממשקות לשרתי הדואר (Exchange) ולשרת הפצת SMS הפועל במוסד).

2.11.2.4 פתיחת כרטיס תקלה במערכת Service Desk.

2.11.2.5 הגדרת תהליך Workflow אחר – יפורט על ידי המציע.

2.11.2.6 אפשרות להפעלת מנגנון אסקלציה אם התקלה לא נפתרת בתוך פרק זמן מסויים או אם היא מתגברת וכדו'.

2.11.2.7 נדרש שהמערכת תקבל אוטומטית את רשימת בעלי התפקידים מה- Active Directory, כך שאם ישתנו פרטי המשתמשים, המערכת תמשיך לעבוד באופן תקין עם הפרטים העדכניים, ללא צורך בביצוע של כל פעולה מצד כלשהו.

2.11.3 יכולות נוספות – יפורט על ידי המציע

2.12 ניתוחים אנליטיים, דוחות וסטטיסטיקות (S)

2.12.1 דגשים

- 2.12.1.1 הפתרון המוצע יכלול רכיב/מודול מתאים לביצוע ניתוחים אנליטיים על המידע הרב שנצבר במערכת על כל רכיביה, לצורך הפקת דוחות פעילות, דוחות היסטוריים, סטטיסטיקות מגוונות, המלצות לשינויים, דוחות לסיוע בתכנון קיבולת, מידע ניהולי על רמת השירות המסופקת בפועל בתקופה הנסקרת ובהשוואה לתקופות אחרות ושימושים רבים נוספים. (L)
- 2.12.1.2 המציע יפרט אילו כלים מוצעים כמענה למודול זה, האם כלי הדיווח המוצעים מובנים ונכללים בפתרון המוצע אם לאו, בפרט האם רישיונות השימוש עבורם כלולים בסוויטת BSM/APM המוצעת אם לאו ובמקרה זה יש לפרט את מחירי הרישוי של מערכת הדוחות המוצעת בפרק העלויות.
- 2.12.1.3 ניתן להציע יותר מחלופה אחת ובמקרה זה יש להגיש מענה מפורט לכל אחת מהחלופות המוצעות בהתאם לפרוט הנדרש בסעיף זה (2.12) ולפרט את היתרונות והמשמעויות של כל אחת מהחלופות המוצעות.
- 2.12.1.4 תינתן עדיפות לפתרון הכולל מודול ייעודי חזק ורוחבי להפקת דוחות ואנליטיקות הן בנוגע ל- APM והן בנוגע ל- BSM לעומת כלי דיווח המובנים בכל אחד מרכיבי הפתרון.
- 2.12.1.5 נדרש שהמידע יאוחסן בבסיס נתונים מרכזי (MS-SQL) או בבסיס נתונים אחר המובנה בפתרון הכולל, שיסופק למוסד על ידי הזוכה, לצורך הפקת שאילתות/דוחות ייעודיים/סטטיסטיקות בכל הרכיבים. המוסד מעדיף שימוש ב- MS-SQL במידת הניתן.
- 2.12.1.6 המציע יפרט האם הפתרון המוצע כולל יכולות OLAP – בסיס נתונים רב ממדי.
- 2.12.1.7 נדרש שניתן יהיה לגשת למידע באמצעות כלי אחזור ודוחות הכלולים בפתרון המוצע (ראה להלן) וגם באמצעות תוכנות חיצוניות, כגון: SAS , Business Objects.
- 2.12.1.8 נדרש שמידע אישי מסווג מבוטחי המוסד לא יישמר במערכת, כגון: שמות מבוטחים, מספרי תעודות זהות, מספרי חשבונות בנק, כרטיסי אשראי וכל מידע אחר על פי הנחיות מנהל הביטחון במוסד. הכוונה למידע המנוטר במערכת כדוגמת טרנזקציות יישומיות, traces אפליקטיביים, חווית משתמש, BTM וכדו', שנאסף על ידי רכיבי APM, אשר עשוי לכלול מידע אישי פרטי על מבוטחים (כלל אזרחי המדינה) הנמצאים בטיפולם של הפקידים בסניפים. נדרש שמידע אישי ומסווג כזה לא יישמר במאגרי המידע של המערכת.
- 2.12.1.9 הפתרון המוצע יכלול סט עשיר של דוחות מוכנים מראש, יכולות מתאימות להגדיר דוחות ושאילתות במערכת ולעצב אותם בהתאם לדרישות המוסד ועל ידי עובדי המוסד, כלים מתאימים לחיפוש ואחזור מידע במערכת, אינטגרציה לכלים חיצוניים לניתוח ועיבוד המידע שנצבר ויכולות נוספות. יש לצרף דוגמאות של דוחות ו/או דמו להמחשת היכולות.
- 2.12.1.10 ממשק משתמש יהיה ממשק אינטרנטי.
- 2.12.1.11 נדרשת תמיכה מלאה בהגדרה והפקה של דוחות ושאילתות בעברית.

2.12.2 דוחות/שאלות הקיימים במערכת

נדרש שהמערכת תספק עם סט עשיר של דוחות/שאלות מוכנים מראש (Out-of-the-Box) כדלקמן:

- 2.12.2.1 Usage Reports – מידע סטטיסטי מעובד על היקפי הטרוזקציות, התהליכים העסקיים שהתבצעו בחדש הזמן המבוקש: יום, שבוע, חודש, שלושה חודשים, שנה וכדו' ובחתיכים שונים: כללי לכל המערכת, לפי מינהלים, לפי יישומים, לפי סניפים וכדו'.
- 2.12.2.2 Transactions Reports - מידע על נתוני זמינות, זמני תגובה ממוצעים, כמויות טרוזקציות שעובדו בהצלחה, רשימת תקלות, מוני תקלות, Web Service counters וכדו'.
- 2.12.2.3 דוחות רמת שירות – מידע ניהולי סיכומי וסטטיסטי על רמת השירות שסופקה למשתמשים בחתיכים שונים: זמן, יישומים, משתמשים, סניפים, מינהלים וכדו'.
- 2.12.2.4 דוחות סיכומי תקלות – דוח מרוכז על כמות התקלות/אירועים/תקריות במערכת בהתפלגויות שונות.
- 2.12.2.5 דוחות חווית המשתמש – מידע סיכומי סטטיסטי על חווית המשתמשים בפועל במונחי זמינות, זמני תגובה ומדדים אחרים בחתיכים שונים.
- 2.12.2.6 דוחות השוואתיים היסטוריים – השוואה בין תקופות שונות, תחקור אירועים מהעבר.
- 2.12.2.7 דוחות היקפים ועומסים - נתונים על כמויות הטרוזקציות לאורך זמן, זמני התגובה הממוצעים בפועל, סטיית תקן, זיהוי מגמות, תחזית לגבי היקפי גידול והתרחבות וכדו'.
- 2.12.2.8 דוחות על היקף השימוש בפועל ברישיונות תוכנה
- 2.12.2.9 דוחות לסיוע בתחקור בעיות אפליקטיביות והפקת לקחים - דוח המרכז את כל המידע הרלבנטי לתחקור בעייה מסויימת, לרבות: התרעות, חווית משתמש, נתוני BTM, אירועים, תלויות וכדו'.
- 2.12.2.10 דוחות על השימוש באתרי המוסד באינטרנט - היקפי השימוש, תקלות, זמני תגובה וכדו'.
- 2.12.2.11 דוחות אחרים – יפורטו על ידי המציע.

2.12.3 יכולות חיפוש ואחזור מידע

המציע יפרט מה קיים /לא קיים במערכת המוצעת בהתאם לפרוט הבא:

- 2.12.3.1 חיפוש מידע בכל חתך זמן מבוקש ובכל רזולוציית זמן מבוקשת לפי תאריכים או טווח תאריכים, שעות או טווח של שעות ברזולוציה של שעה, יום, שבוע, חודש, שנה וכדו'.
- 2.12.3.2 חיפוש מידע פרטני וגם סיכומי.
- 2.12.3.3 חיפוש לפי מילות מפתח (מטה-דטה) ואופרטורים בוליאניים, כגון: או, גם, שונה מ, שדה ללא ערך, מכיל, ערך בטווח וכדו'.
- 2.12.3.4 חיפוש מובנים לפי יישומים, תהליכים עסקיים, טרוזקציות, זמנים, אתרים, משתמשים, סוגי תקלות, קודי שגיאה, רכיבים בשרשרת האספקה וכדו' בשילובים שונים.
- 2.12.3.5 חיפוש לפי מס' תקלה במערכת התקלות (Service Desk).
- 2.12.3.6 יכולת לבצע אחזור באנגלית וגם בעברית.
- 2.12.3.7 יכולות נוספות – יפורטו על ידי המציע.

2.12.4 מחולל דוחות ושאלתות

המערכת תכלול מחולל דו"חות בעזרתו ניתן יהיה להפיק דו"חות שונים מכל המודולים בפתרון, ואשר יכלול בין היתר את היכולות הבאות:

2.12.4.1 הפקת דוחות/שאלתות בכל חתך זמן מבוקש, כגון: שעה, יום, שבוע, חודש, רבעון, שנה, תקופה ספציפית וכדו'.

2.12.4.2 אפשרות לשמירת הדוחות במערכת לצורך אחזור על פי הצורך.

2.12.4.3 אפשרות שיגור הדוחות בדואר אלקטרוני לגורמים רלוונטיים.

2.12.4.4 אפשרות הפקת דוחות ושאלתות מקוטלגים ומוכנים במבנה קבוע עם פרמטרים, לצרכי העבודה השוטפת בתפעול המערכת.

2.12.4.5 Dashboards לרמות ניהוליות שונות.

2.12.4.6 יכולות נוספות – יפורט על ידי המציע.

2.1.3 (S) CMDB

2.13.1 כללי – הבהקים (L)

2.13.1.1 הפתרון המוצע ל-BSM חייב לכלול רכיב Configuration Management CMDB Database לרבות כלי Auto-Discovery של יצרן ה-CMDB לכל הפלטפורמות והתשתיות הנדרשות במרכז זה, כגון: שרתים פיזיים, שרתים וירטואליים, מחשב מרכזי Z/OS וכל יתר הרכיבים האחרים הנדרשים במרכז, כמפורט בסעיף 2.13.8.

2.13.1.2 המציע רשאי להציע פתרונות ו/או מוצרים משלימים **כאופציה משלימה**, אך לא כתחליף ל-CMDB ולכלי הגילוי האוטומטי של יצרן סוויטת BSM/CMDB המוצעת במרכז. מודגש בזאת, כי המוסד לא יתחשב בהצעות שאינן כוללות את כל כלי הגילוי האוטומטי הנדרשים לגילוי שרתים פיזיים, שרתים וירטואליים ורכיבי MF Z/OS ורכיבים אחרים, כפי שמסופקים על ידי יצרן סוויטת BSM/CMDB המוצעת במרכז.

2.13.1.3 CMDB נדרש לנהל, לתחזק ולעדכן באופן אוטומטי מאגר נתונים מרכזי המכיל את מכלול האלמנטים הפיזיים והלוגיים, המכונים Configuration Items (CI's) המרכיבים את מערך המידע במוסד כולל מגוון הקשרים בין אלמנטים אלו ושמירת עדכניות המידע ואמינותו לאורך זמן.

2.13.1.4 CMDB חייב לכלול מנגנונים מתאימים לגילוי ומיפוי אוטומטי של כלל או רוב ישויות CI במוסד ומכלול הקשרים ביניהם, לרבות קשרים של מורכב מ, משפיע על, מושפע מ, חלק מקבוצה ועוד וזאת על מנת לבצע מידול מדויק לכל השירותים, היישומים והתהליכים במוסד החל מרמת תשתיות המחשוב, חומרה, תוכנה, מערכות אחסון, תקשורת, בסיסי נתונים, אינטרנט, אפליקציות ויתר התשתיות היישומיות ועד רמת השירות העסקי.

2.13.1.5 CMDB נדרש לסייע בתהליכי העבודה השונים הנוגעים לניהול השירות העסקי. המציע יפרט בקצרה כיצד ה-CMDB משתלב/מסייע במימוש כל אחת מתהליכי ה-BSM הבאים:

א. מידול שרתים עסקיים - ניהול תצורת היישומים והשירותים העסקיים והתשתיות המרכיבים אותם והקשרים ביניהם תוך שיתוף ואינטגרציה עם רכיב "גילוי ומיפוי תלויות" ב-APM בסעיף 2.7

ב. ניהול שינויים - תכנון וביצוע שינויים, הרחבות ושדרוגים במערכת תשתיות המחשוב והמערכות האפליקטיביות במוסד.

ג. זיהוי שינויים לא מתוכננים שבוצעו.

ד. ניהול בעיות - טיפול בתקלות/תקריות/אירועי שגיאה וכדו'.

ה. SLA - ניהול הסכמי רמת שירות SLA לגבי השירותים העסקיים והאפליקטיביים שמינהל תמ"מ מספק ללקוחותיו (פקידי המוסד, דרגי הנהלה, משתמשים חיצוניים, ציבור המבוטחים).

ו. Impact Management – ניתוח היקף ההשפעה של תקלה מסוימת או שינוי מסוים על השירותים העסקיים, מהן ההשלכות, מהם הסיכונים, כימות הנזק, מי נפגע או עלול להיפגע וכדו'.

ז. תהליכים נוספים – יפורטו על ידי המציע.

2.13.5 מעקב שינויים ב-CMDB ושמירת היסטוריה

- 2.13.5.1 נדרשת יכולת לאיתור שינויים שבוצעו ברכיבים ובקשרים ביניהם אם באופן מסודר באמצעות מערכת ניהול שינויים ואם באופן פיראטי ללא מערכת שינויים, ולתעד את כל המידע הרלבנטי, כגון: מהות השינוי, רכיבי CI, זמנים שונים וכדו'.
- 2.13.5.2 נדרשת יכולת זיהוי מהיר וויזואלי של שינויים בשירותים, תהליכים, CI, נכסים וישויות אחרות בתקופת זמן מבוקשת.
- 2.13.5.3 נדרשת אפשרות לצפות בערכים שהשתנו בנקודת זמן מסוימת ברמת ה-CI הבודד.
- 2.13.5.4 נדרשת אפשרות להציג את כל ה-CI, שהשתנתה להם תכונה מסוימת.
- 2.13.5.5 נדרשת אפשרות לאתר שינויים לא מבוקרים (שלא אושרו במערכת ניהול השינויים).

2.13.6 יכולות נוספות

- 2.13.6.1 נדרשת יכולת לבדוק האם רכיב שהתגלה על ידי מנגנוני הגילוי ב-CMDB קיים במערכת המלאי של המוסד ב-Remedy.
- 2.13.6.2 נדרשת תמיכה של ה-CMDB וכלי הגילוי בריבוי רשתות פיזיות ווירטואליות, כולל רשתות מאובטחות.
- 2.13.6.3 הפתרון יכלול כלי ידידותי לעדכון ידני של רכיבי CI ב-CMDB, שלא ניתנים לגילוי ועדכון קשרים ועצי שירות.
- 2.13.6.4 הפתרון יכלול הגדרה קלה של VIEW-ים ל-CI וקישורים.
- 2.13.6.5 הפתרון יכלול יכולות תצוגה ויזואלית ברורה של CMDB קשרים ושירותים, ברמות שונות של רזולוציה, לרבות מידע המתקבל מרכיבים אחרים במערכת כגון בעיות, שינויים וכדו'.
- 2.13.6.6 נדרש סימון גרפי ל-CI, שיש עליו תקלה פתוחה ב-Service Desk.
- 2.13.6.7 נדרשת יכולת לניהול קונפיגורציה של יישומים, שרותים עסקיים, תהליכים ועצי שירות.
- 2.13.6.8 נדרשת אופציה לניהול קונפיגורציה של רשת וציוד תקשורת, כגון: ארונות תקשורת, נתבים, מתגים וציוד אחר.
- 2.13.6.9 נדרשת אופציה לניהול קונפיגורציה של Desktop, כגון: מחשב נייד, נייד, צג, מדפסת, סורק וציוד היקפי אחר.
- 2.13.6.10 נדרשת יכולת לניהול מצאי תוכנות סטנדרטיות / חבילות שנרכשו בכל הסביבות: ייצור, פיתוח, בדיקות וכדו' כגון:
- א. ניהול גרסאות תוכנה והיסטורית שדרוגים.
 - ב. ניהול רישיונות תוכנה: כמות שנרכשה מול כמות שהותקנה.
 - ג. רישיונות מסוגים שונים, כגון: רישיון שמי, Site, Concurrent וכדו'.
 - ד. איתור תוכנות ללא רישיון חוקי.
 - ה. יכולות אחרות.

| מס' | פרוט הדרישה | סיווג הדרישה | תשובת המציע קיים OOB, קיים חלקי (יש לפרט), לא קיים, | איזה רכיב בפתרון המוצע אחראי לגילוי אוטומטי של הרכיבים הטכנולוגיים והיישומיים בכל אחת מהדרישות |
|----------|---|--------------|--|--|
| ט. | מאזני עומסים | S | | |
| י. | NLB | S | | |
| יא. | Microsoft Cluster Server (MSCS) | S | | |
| יב. | טכנולוגיות clustering נוספות | S | | |
| יג. | פלטפורמות נוספות – יפורט על ידי המציע | S | | |
| 2.13.8.3 | גילוי רכיבי וירטואליזציה וענן | | | |
| א. | Private Cloud | S | | |
| ב. | VMware | S | | |
| ג. | MS Hyper-V | L | | |
| ד. | MS Terminal Server | L | | |
| ה. | Citrix XenDesktop | S | | |
| 2.13.8.4 | גילוי ותשתיות יישומיות בסביבה הפתוחה | | | |
| א. | MS-SQL | L | | |
| ב. | יישומי JAVA | L | | |
| ג. | מכונות JVM וירטואליות | S | | |
| ד. | SOA Services | S | | |
| ה. | יישומי .NET | S | | |
| ו. | WAS לסביבה הפתוחה | L | | |
| ז. | Software AG WebMethos BPM | S | | |
| ח. | WebSphere MQ | L | | |
| ט. | Software AG Integration Server ESB | S | | |
| י. | Entire-X | S | | |
| יא. | רכיבים אחרים – יפורט על ידי המציע | S | | |
| 2.13.8.5 | גילוי מערכות ארגוניות בסביבה הפתוחה | | | |
| א. | SharePoint | S | | |
| ב. | IIS | L | | |
| ג. | שרתי דואר - Exchange | L | | |
| ד. | SAP | L | | |
| ה. | SAP - NETWEAVER | L | | |
| ו. | מערכות ארגוניות אחרות – | S | | |

| מס' | פרוט הדרישה | סיווג הדרישה | תשובת המציע קיים OOB, קיים חלקי (יש לפרט), לא קיים, | איזה רכיב בפתרון המוצע אחראי לגילוי אוטומטי של הרכיבים הטכנולוגיים והיישומיים בכל אחת מהדרישות |
|-----------|--|--------------|--|--|
| | יפורט על ידי המציע | | | |
| 2.13.8.6 | מחשוב קצה - Desktop | | | |
| א. | מחשבים אישיים נייחים | S | | |
| ב. | מחשבים ניידים | S | | |
| ג. | מסכים | S | | |
| ד. | חלונות XP, חלונות 7 ומעלה | S | | |
| ה. | מדפסות | S | | |
| ו. | סורקים | S | | |
| ז. | שעוני נוכחות | S | | |
| ח. | תוכנות אחרות – יפורט על ידי המציע | S | | |
| 2.13.8.7 | תוכנות מדף עבור DESKTOP | | | |
| א. | דפדפנים | S | | |
| ב. | OFFICE | S | | |
| ג. | יישומי C/S | S | | |
| ד. | תוכנות אחרות – יפורט על ידי המציע | S | | |
| 2.13.8.8 | ממשק למערכות שו"ב, ניהול וניטור | | | |
| א. | CA-Spectrum | S | | |
| ב. | CA-NSM (Unicenter) | L | | |
| ג. | Microsoft System Center 2012 ומעלה | L | | |
| ד. | TMON/MVS | S | | |
| ה. | TMON/CICS | S | | |
| ו. | Omegamon/MVS | S | | |
| ז. | Omegamon/CICS | S | | |
| 2.13.8.9 | מערכות אחסון נתונים | | | |
| א. | מערכות אחסון: HDS | S | | |
| ב. | מערכות אחסון של יצרנים אחרים | S | | |
| 2.13.8.10 | רשתות וציוד תקשורת | | | |
| א. | רשתות: IP/TCP | L | | |
| ב. | נתבים | L | | |
| ג. | מתגים | S | | |
| ד. | ציוד רשת אלחוטית: נקודות גישה, קונטרולרים וכדו'. | S | | |

| מס' | פרוט הדרישה | סיווג הדרישה | תשובת המציע קיים OOB, קיים חלקי (יש לפרט), לא קיים, | איזה רכיב בפתרון המוצע אחראי לגילוי אוטומטי של הרכיבים הטכנולוגיים והיישומיים בכל אחת מהדרישות |
|-----------|-----------------------|--------------|--|--|
| ה. | ADSL, VDSL, Modems | S | | |
| ו. | קווי נתונים | S | | |
| 2.13.8.11 | רישיונות תוכנה | | | |
| א. | רכיבי שרת | S | | |
| ב. | רכיבי Client | S | | |
| ג. | סוגים אחרים | S | | |
| 2.13.8.12 | רכיבים אחרים | | | |
| א. | יפורט על ידי המציע | S | | |

2.14 ניהול שינויים (S)

- 2.14.1 הפתרון המוצע ל-BSM יכלול רכיב/מודול לניהול שינויים בכל מערכי IT במוסד, כגון: שינויים בתשתיות החומרה, התוכנה, התקשורת, מחשב מרכזי, ביישומים, השבתות מתוכננות לצורך תחזוקה, שדרוג, עדכונים שוטפים, תשתיות חדר מחשב וכדו'. (L)
- 2.14.2 יובהר כי אין הכוונה לניהול גרסאות והפצות בתוכנה היישומית או לניהול תצורה בתוכנה היישומית. נושאים אלו ואחרים מטופלים במוסד באמצעות מספר כלים, כדוגמת ENDEVOR, TFS - Team Foundation Server, RTC, Subversion ועוד.
- 2.14.3 ניהול שינויים צריך לכלול יכולות מתאימות לטיפול בשינויים בכל שלבי מחזור החיים, כגון:
- 2.14.3.1 הגדרת התפיסה – מילון הנתונים, מהו שינוי, מיהו גורם מאשר, גורם לידיעה, וכדו'.
 - 2.14.3.2 בקשת שינוי והזרמתה למערכת.
 - 2.14.3.3 אישור השינוי, ניתוח תלויות וסיכונים, תערוף השינויים.
 - 2.14.3.4 תכנון השינוי ברמת הפירוט המבוקשת – הכנת תוכנית עבודה.
 - 2.14.3.5 תזמון ביצוע השינוי, מועדים חליפיים, הכנת לוח זמנים מפורט לכל שלב וכדו'.
 - 2.14.3.6 הערכת הסיכונים.
 - 2.14.3.7 תכנון נסיגה לאחור.
 - 2.14.3.8 ביצוע השינויים.
 - 2.14.3.9 מעקב, בקרה, תיעוד, דוחות.
 - 2.14.3.10 יידוע גורמים על השינוי ותוצאותיו.
- 2.14.4 המערכת תכלול "תסריטים/תבניות" לטיפול בשינויים, בהתאם לסוג השינוי, בהתאם למקור הבקשה לשינוי, בהתאם למאפיינים יחודיים של השינויים, כגון: שינוי שבא לפתור תקלה פתוחה, שינוי טכנולוגי, שדרוג שגרתי וכדו'.
- 2.14.5 נדרשת יכולת להגדרת תבניות חדשות לטיפול בסוגים שונים של שינויים.
- 2.14.6 המערכת תאפשר פתיחת בקשות לשינויים והתנעת תהליך מתאים בכל אחד מהאופנים הבאים: באמצעות ממשק המשתמש של מערכת שינויים, באמצעות פורטל שירות אינטרנטי למשתמשי קצה (ראה סעיף 2.15.3), באמצעות תת מערכת תקריות ובקשות לשירות בתוך IT Service Desk (ראה סעיף 2.15.4), באופן אוטומטי מתוך CMDB במקרה שהמערכת מאתרת שינוי בלתי מאושר שבוצע ודרכים נוספות, הכל כמובן בכפוף להרשאות ולהגדרות מנהל המערכת/מנהל השינויים במוסד.
- 2.14.7 המערכת תאפשר הגדרת תהליכי עבודה מתאימים לניהול תהליך הכנסת שינויים במתקן בהתאם לסוג השינוי, מקור השינוי, דחיפות השינוי, שינויים ללא אישור סטנדרטי, שינויים מאושרים מראש ומאפיינים דומים.
- 2.14.8 המערכת תאפשר הגדרת מסלולי אישורים נפרדים בהתאם לסוג השינוי ומאפיינים נוספים שיקבע המוסד.
- 2.14.9 נדרש שהפתרון המוצע יתעד באופן אוטומטי את כל השינויים בבסיס נתונים ויספק כלים נוחים לאחזור מידע / חיפוש שינויים לפי מאפייני השינוי, תקופות זמן, גורמים מאשרים, רכיבים מעורבים, שירותים מושפעים, תקלות ומאפיינים נוספים בשילובים שונים.
- 2.14.10 נדרשות יכולות להגדרת והפקת שאילתות ודוחות שונים על השינויים. המציע יפרט ויצג דוגמאות אחדות.

- 2.14.11 נדרשת יכולת לעדכן בעלי תפקידים שונים וגורמי הנהלה לגבי אופן הטיפול/ההתקדמות/סיום ביצוע/כישלון של שינויים מסוגים שונים באמצעות ממשק הניהול של המערכת, דואר אלקטרוני, מסרונים וכדו'.
- 2.14.12 נדרש שהפתרון יכלול תמיכה ב- Workflow לצורך הגדרת תסריטים, תהליכי טיפול בשינויים שונים.
- 2.14.13 נדרשת יכולת לבחינת השפעות השינוי על הרכיבים ב- CMDB (What if).
- 2.14.14 נדרשת יכולת לקישור דו-כיווני בין CMDB לניהול השינויים, לדוגמא: קישור אוטומטי בין שינויים שנתגלו ע"י כלי הגילוי ב-CMDB לבין השינויים המאושרים במערכת ניהול השינויים, הפקת דוחות חריגים, אפשרות שגירת שינוי תעדכן את ה- CMDB בסיום הביצוע וכדו'.
- 2.14.15 נדרשת יכולת לקישור דו-כיווני בין שינויים לתקלות, לדוגמא: שינוי שבא לפתור בעייה, שינוי שגרם לתקלה או שחשוד כגורם לתקלה וכדו'.
- 2.14.16 נדרשת אפשרות לממש SLA גם ביחס לתהליכי הכנסת שינויים במערכת, לדוגמא: הגדרת משך הזמן המירבי לביצוע שינויים מסוג מסויים ומעקב אוטומטי אחר המדדים שנקבעו.
- 2.14.17 על המציע להבהיר האם הפתרון המוצע לניהול שינויים מנהל בקשות לשינויים בלבד או פתרון כולל ומקיף המנהל מחזור חיים מלא של טיפול בבקשות לשינויים וניהול תהליכי ביצוע השינויים. תינתן עדיפות בדרוג האיכות לפתרון ניהול שינויים כולל ומקיף.
- 2.14.18 יכולות נוספות – יפורטו על ידי המציע.

2.15 (S) IT Service Desk

2.15.1 זגשים (L)

- 2.15.1.1 הפתרון המוצע ל-BSM יכלול רכיב/מודול לתיעוד וניהול הטיפול בתקלות ביישומים ובשירותים העסקיים, להלן – "Service Desk".
- 2.15.1.2 הפתרון המוצע יכלול יכולות חזקות ורחבות לניהול תקריות, קריאות שירות, פניות למוקד התמיכה בעיות במערכי IT, בדגש על תקלות ביישומים, בשירותים העסקיים, בטרנזקציות, תקלות מערכתיות, תקלות ביצועים, זמני תגובה וכדו'.
- 2.15.1.3 הפתרון המוצע חייב להיות ידידותי, קל ונוח למשתמש ועם ממשק משתמש אינטרנטי.
- 2.15.1.4 נדרשת תמיכה מלאה בעברית ובאנגלית, מסכים, RTL וכדו'.
- 2.15.1.5 בשלב ראשון המוסד מתכנן להשתמש במערכת לניהול תקלות ביישומים ובתשתיות היישומיות והטכנולוגיות של פרויקט תבל בייצור ובפיתוח ובהמשך המוסד עשוי להרחיב את השימוש במערכת לטיפול בכל סוגי התקלות במערכי IT, כדוגמת: תקלות בצידוד קצה, תקשורת, אבטחת מידע, מחשב מרכזי וכדו'.
- 2.15.1.6 הפתרון המוצע אמור לשרת את כל עובדי IT במוסד בכל הקשור לפתיחת תקריות ובקשות לשירות ואחזור מידע, אולם המשתמשים העיקריים במערכת יהיה עובדי מוקד התמיכה באגף התפעול וגורמים נוספים, שהמוסד יקבע בשלב היישום.
- 2.15.1.7 הפתרון המוצע צריך לטפל בכל שלבי מחזור חיים של תקלה, לרבות: פתיחה, תעדוף התקלה בהתאם לחשיבות העסקית, ניתוב לגורם/לגורמים המטפלים, טיפול בתקלה, סגירה וכדו' והכל תוך יישום best practices ואוטומציה מירבית בתהליכי הטיפול.
- 2.15.1.8 הפתרון המוצע חייב לפעול באינטגרציה הדוקה עם כל רכיבי המערכת המוצעת, בפרט קונסול מרכזי, APM, CMDB, ניהול שינויים, ניהול אירועים מרכזי ורכיבים נוספים.
- 2.15.1.9 הפתרון צריך לכלול יכולות חזקות לקסטומיזציה, כגון: עיצוב מסכים, בניית ממשקים אוטומטיים, הגדרת תהליכי עבודה/Workflow, הגדרת דוחות ושאליות, הגדרת סרגלי עבודה, קיצורי דרך, מנגנוני הסלמה וכדו'.
- 2.15.1.10 הדרישות המפורטות מהמערכת מוגדרות בסעיפים הבאים.

2.15.2 הרכיבים העיקריים הנדרשים (L)

הפתרון המוצע ל- Service Desk יכול את הפונקציות העיקריות הבאות :

- 2.15.2.1 פורטל שירות אינטרנטי למשתמשי הקצה – לביצוע פעולות שונות מול מרכז השירות והתמיכה כגון: פתיחת קריאות שירות, דרישות לביצוע שינויים, בירורים שונים וכדו'. ראה סעיף 2.15.3.
- 2.15.2.2 Incident Management – טיפול בתקריות ובקשות לשירות, בהתאם למתודת ITIL V3. ראה סעיף 2.15.4 (S)
- הערה:** "תקרית" על פי הגדרות ITIL הינה כל אירוע חריג שעלול לפגוע בזמינות ותקינות השירות המסופק למשתמשי הקצה, כגון: התרעות על תקלות, השבתות ו/או חריגה ממדדי SLA שנקבעו, תקלות פוטנציאליות, תקלות מערכתיות, קריאות שירות שהוכנסו ידנית על ידי משתמשי הקצה, בקשות לשינויים, בקשות אחרות של משתמשי הקצה וכדו'.
- 2.15.2.3 Problem Mangement – ניהול מחזור החיים המלא לטיפול בבעיות במערכי IT, בפרט תקלות ביישומים ובשירותים העסקיים, בהתאם למתודת ITIL V3. ראה סעיף 2.15.5.
- 2.15.2.4 ניהול הסכמי שירות (SLA) – קביעת מדדי שירות לצורך בקרת תהליכי הטיפול בתקלות על ידי גורמי השירות והתמיכה הפנימיים במוסד וגם החיצוניים ומעקב אחריהם.

2.15.3 פורטל שירות למשתמשים

המציע יתאר בקצרה את היכולות הפונקציונאליות בהתאם לפרוט הבא :

- 2.15.3.1 הפתרון יכול פורטל שירות אינטרנטי לשימושם של משתמשי קצה לביצוע פעולות שונות מול מוקד התמיכה באגף התפעול, כגון: פתיחת קריאות שירות, דרישות, בירורים שונים וכדו'. לעניין זה משתמשי קצה הם: צוותי הפיתוח בפרויקט תבל, חטיבות פיתוח יישומים ותשתיות יישומיות, תשתיות טכנולוגיות, בדיקות תוכנה, אבטחת מידע, תומכי תקשורת וגורמים אחרים במינהל תמ"מ.
- 2.15.3.2 פורטל השירות יאפשר בין היתר:
 - א. פתיחת פניות, קריאות שירות, תקלות, בקשות לשינויים וכדו'.
 - ב. אפשרות פתיחת פניות אוטומטית מערוצים שונים: פקס, טלפון, שו"ב, WEB, דוא"ל.
 - ג. בירורים ומעקב אחר הטיפול בפניות שנפתחו במערכת.
 - ד. טיפול במחזור החיים של פניות, קריאות שירות, תקלות, בקשות וכדו' הכולל את השלבים הבאים: פתיחה, אבחון, סיווג, תעדוף, ניתוב, תיקון, התאוששות, שיקום וסגירה. כאשר בכל שלב יתבצע תיעוד של שלבי הטיפול וזמן הטיפול.
 - ה. ניהול בסיס ידע של פתרונות לפניות ובעיות, שנבנה במערכת, כולל אפשרויות חיפוש נוחות, תמיכה בעברית.
 - ו. יכולות נוספות – יפורטו על ידי המציע.

2.15.4 ניהול תקריות ובקשות לשירות – Incident Management

המציע יתאר בקצרה את היכולות הפונקציונאליות בהתאם לפרוט הבא :

- 2.15.4.1 המערכת תאפשר פתיחת תקרית באופן ידני באמצעות פורטל השירות האינטרנטי וממשק הניהול של המערכת וגם באופן אוטומטי בעקבות קבלת התרעה או אירוע ממערכות השו"ב במוסד, בעקבות הודעות שגיאה שהתקבלו ממערכות אפליקטיביות ו/או תקריות שמקורן בפתרון APM המוצע במכרז.
- 2.15.4.2 המערכת תכלול יכולות לפתיחת בקשות לשינויים, בירורים שונים ו/או בקשות אחרות לקבלת שירות מצד משתמשי IT במוסד והמשך הטיפול בבקשות אלו בהתאם לתהליכי העבודה, שייקבעו לכל סוג בקשת שירות.
- 2.15.4.3 המערכת תטפל במחזור החיים של כל תקרית / בקשה לשירות לאורך כל השלבים החל משלב פתיחת התקרית, ניתוב אוטומטי לגורם המטפל המתאים, טיפול בפנייה, פתיחת בעייה לצורך המשך טיפול ומעקב, סגירת הפנייה, תיעוד, מעקב, אסקלציה וכדו'. המציע יפרט אופן הטיפול של המערכת בתקרית לאורך מחזור החיים שלה ויצרף דוגמאות.
- 2.15.4.4 המערכת תרכז את הטיפול בתקריות ובקשות לשירות מכל הסוגים, כגון: דיווח על תקלות בפועל, תקלות שאותרו אוטומטית על ידי מנגנוני הניטור הפרו-אקטיביים במערכת, תקלות פוטנציאליות, אירועים חריגים שדורשים תחקור מסודר, דיווחים על חריגה משמעותית ממדדי SLA שנקבעו, התרעות שונות שהתקבלו ממערכות השו"ב וניטור היישומים וכדו'.
- 2.15.4.5 המידע שהמערכת תשמור ותנהל לגבי התקרית יכלול בין היתר: סוג התקרית, זמנים, רכיב (CI) מושפע, השירותים העסקיים המושפעים, עדיפות לטיפול, מקור התקרית, קישור לחוזי תחזוקה ואחריות, קישור לגורם המתאים ביותר לטיפול ונתונים נוספים.
- 2.15.4.6 קישור /סנכרון מכלול תקריות לבעייה אחת.
- 2.15.4.7 הפעלת לוגיקה מתאימה לצורך ניתוח השפעת התקרית על השירות והפניה לטיפול הגורם המתאים.

2.15.5 ניהול בעיות – Problem Management

- המציע יתאר בקצרה את היכולות הפונקציונאליות בהתאם לפרוט הבא :
- 2.15.5.1 המערכת תכלול פתרון מקיף ורחב לניהול הטיפול בבעיות במערכי IT, בדגש על בעיות במערכי היישומים, בעיות מערכתיות לעומת בעיות בציוד קצה וברשת התקשורת.
- 2.15.5.2 המערכת תאפשר פתיחת תקלות באופן ידני וגם אוטומטי במגוון אופנים, כגון:
- באמצעות פורטל השירות האינטרנטי
 - באמצעות ממשק הניהול של המערכת
 - אוטומטית מתוך רכיב ניהול התקריות ובקשות לשירות
 - אוטומטית בעקבות קבלת התרעה ממערכות השו"ב במוסד ומרכיבי APM
 - נדרש שיישומים בפרויקט תבל יוכלו לשלוח הודעות שגיאה למערכת לצורך התנתעת תהליך טיפול בתקלה באמצעות ממשק סטנדרטי מתאים (כתיבה על תור, WEB Service וכדו').
 - אפשרויות נוספות – יפורטו על ידי המציע
- 2.15.5.3 נדרשת יכולת גמישה וחזקה לשליטה של מנהל המערכת במנגנונים האוטומטיים לפתיחת תקלות ולטיפול בהן, כגון: הגדרת פילטרים חכמים, הגדרת מערכת חוקים לפתיחת תקלות, ניתובן לגורם המתאים, טיפול בתקלות וסגירתן וכדו'.
- 2.15.5.4 נדרש שכל גורם שמטפל בתקלה שנפתחה במערכת יוכל לגשת בקלות ובמהירות לכל המידע הדיאגנוסטי הרלבנטי לתקלה ספציפית, שכבר נאסף על ידי רכיבי APM, ללא צורך לחפש ולאתר את המידע הזה מחדש.
- 2.15.5.5 המערכת תכלול יכולות לניהול תקלות מערכתיות, דהיינו תקלות שמשפיעות על כלל המשתמשים או על חלקם, כגון: אבחנה בין תקלה מערכתית לתקלה רגילה, פתיחה אוטומטית של תקלת אב כשהמערכת מזהה מספר תקריות ו/או בעיות קשורות על פי הגדרות שיקבעו.
- 2.15.5.6 נדרשת יכולת להציג, לפרט את השירותים/היישומים/הטרנזקציות המושפעים מהתקלה וכמות המשתמשים המושפעים.
- 2.15.5.7 נדרשת תמיכה ב-WORKFLOW להגדרת תהליך הטיפול בתקלה בהתאם לסוג התקלה, עדיפות, מקור התקלה וכדו'.
- 2.15.5.8 המערכת תכלול תמיכה בפתרון זמני או פתרון עוקף עד לפתרון קבוע של התקלה.
- 2.15.5.9 נדרשים מנגנונים אוטומטיים לתעדוף תקלות.
- 2.15.5.10 נדרשים מנגנוני הסלמה כפונקציה של התמשכות זמן הטיפול בתקלה ופרמטרים אחרים.
- 2.15.5.11 נדרש מנגנון למניעת פתיחת תקלות כפולות.
- 2.15.5.12 נדרשות יכולות אחזור וחיפוש תקלות בחתכים מגוונים.
- 2.15.5.13 נדרש כלי שאילתות ודוחות, סטטיסטיקות ונתונים כמותיים על תקלות בחתכים שונים.
- 2.15.5.14 המערכת תנהל מאגר ידע על אופן הטיפול בתקלות קודמות, לרבות נהלים והנחיות המוקלדים ו/או מוזנים באופן ידני למערכת לשימושם של הגורמים המטפלים, אפשרות לקישור למאגרי ידע חיצוניים ועוד.

- 2.15.5.15 המערכת תכלול ממשקים מובנים וחזקים לכל רכיבי הפתרון המוצע, בפרט:
- א. קישור בעיות לניהול שינויים - אפשרות לפתוח שינוי מתוך מערכת ניהול בעיות וגם להיפך.
 - ב. קישור ל-CMDB לאיתור גורם הבעיה והרכיבים המושפעים.
 - ג. תיעוד הבעיות וקישורן ל-CI's (רכיבים ושירותים מושפעים, גורם הבעיה לאחר איתורה).
 - ד. פתיחה אוטומטית של בעיות מתוך תקריות עפ"י הגדרות שיקבעו (כגון סנכרון תקריות זהות) וקישור תקריות לבעיות ידועות.
 - ה. קישוריות הדוקה עם רכיבי APM, לדוגמא: יכולת להציג תקלות פתוחות על רכיבים בשרשרת האספקה או לקבל אינדיקציה אוטומטית על קיום תקלה פתוחה או לקבל קישור אוטומטי לכל המידע הדיאגנוסטי שנצבר ב-APM ואשר רלבנטי לתקלה וכדו'.
- 2.15.5.16 נדרשת יכולת לשלוח הודעות בצורה של דואר אלקטרוני, SMS או באמצעות ממשק הניהול של המערכת, בהתאם למערכת חוקים שתוגדר על ידי מנהל המערכת.
- 2.15.5.17 נדרשת יכולת לקביעת מטריקות בתהליכי השירות, מעקב ודיווח, כגון: MTTR, זמן תגובה להתחלת טיפול בתקלה, משכי טיפול בתקלה, כימות הנזק למוסד עקב התמשכות הטיפול בתקלות וכדו' כבסיס ליישום SLA.
- 2.15.5.18 נדרשת יכולת לניהול הסכמי שירות (SLA) לגבי תהליכי טיפול בתקלות הן על ידי גורמים פנימיים במוסד והן על ידי גורמים חיצוניים, התרעות, דוחות וכדו'.
- 2.15.5.19 יכולות נוספות – יפורטו על ידי המציע.

2.16 קטלוג שירותי IT - (S) Service Catalog

- 2.16.1 סווייט BSM המוצעת צריכה לכלול מודול או פונקציה לניהול מרכזי של כלל שירותי IT בארגון, המבנה שלהם, שרשרת הרכיבים המרכיבה כל שירות IT, חשיבותם לארגון, רמת השירות הנדרשת לגבי כל שירות ופרטים נוספים אודות השירותים. (L)
- 2.16.2 קטלוג השירותים חייב להתממשק בצורה הדוקה עם רכיב CMDB, סווייט APM, Service Desk ורכיבים אחרים בפתרון הכולל. (L)
- 2.16.3 שירותי IT הינם כל שירות שמינהל תמ"מ מספק לפקידי המוסד בעבודתם השוטפת, להנהלת המוסד, לציבור המבוטחים, לגורמים חיצוניים למוסד וכמו כן שירותים פנימיים שמינהל תמ"מ מספק לגורמי תפעול ותמיכה מקומיים, כגון: שירותים אפליקטיביים, אבטחת מידע, תקשורת, תשתיות טכנולוגיות, גיבויים, הגדרת משתמשים חדשים וכדו'.
- 2.16.4 המודול המוצע צריך לכלול לפחות את הפונקציות העיקריות הבאות:
- 2.16.4.1 מאגר מרכזי יחיד על כלל שירותי IT במינהל תמ"מ מכל הסוגים - Single point of contact for available services.
 - 2.16.4.2 הגדרה ומיפוי של שירותי מחשוב למודל העסקי.
 - 2.16.4.3 כלים נוחים לבנייה ועדכון אוטומטי של קטלוג שירותים - Centralized catalog service builder - Single location to define and update services.
 - 2.16.4.4 כלים נוחים לתצגת השירותים והפקת דוחות. Service management Web publishing framework - Service dashboard and reporting
 - 2.16.4.5 Template workflows - Service requests completed through the catalog
 - 2.16.4.6 אינטגרציה מובנית לכלל רכיבי הפתרון המוצע, בפרט ל-CMDB, ל-APM, ל-SERVICE .DESK
- 2.16.5 על המציע לפרט בקצרה את השירותים הפונקציונאליים והיכולות של מודול קטלוג השירותים המוצע, לפרט כיצד מתממשק המודול המוצע לרכיבים האחרים בפתרון הכולל, כדוגמת: CMDB, סווייט APM, Service Desk ומרכיבים אחרים בפתרון הכולל.

2.17 אבטחת מידע (S)

2.17.1 זגשים (L)

- 2.17.1.1 הדרישות המוגדרות בסעיף זה סעיף 2.17 על כל סעיפיו תקפות לכל רכיבי המערכת הן APM והן BSM.
- 2.17.1.2 נדרש ממשק מובנה ל- MS Active Directory באופן כזה שמשתמשים וקבוצות משתמשים יוגדרו פעם אחת בלבד באופן מרכזי ב-AD.
- 2.17.1.3 נדרש שהמערכת לא תשמור ולא תאחסן במאגריה מידע אישי המסווג סודי בהתאם להגדרות ספציפיות שיקבעו על ידי מנהל אבטחת המידע במוסד, כגון: שמות מבוטחים, מספרי זהות וכדו'. (S)
- 2.17.1.4 נדרשת אפשרות להצפנת הססמאות והמידע העובר בין המערכת לבין המשתמשים במערכת באמצעות HTTP/S – SSL ו/או טכנולוגיות אחרות.
- 2.17.1.5 נדרשת תמיכה בניהול הרשאות גראנולרי מבוסס תפקידים, כלומר הגדרת הרשאות גישה למשאבים ע"פ תפקיד, המאחד קבוצה של משתמשים בעלי רמת מידור זהה וגם על פי הגדרת הרשאה אישית.
- 2.17.1.6 נדרשת יכולת לביצוע Auditing לתעד באופן נוח וגמיש כל פעולה שמתבצעת על ידי מנהל המערכת והמשתמשים במערכת על פי דרישה, בפרט פעולות שינוי, כגון: מחיקה, העתקה, הפצה, עדכון וכדו'. יש לפרט איזה מידע מתועד במערכת לצורכי מעקב וסטטיסטיקות.
- 2.17.1.7 המציע יפרט יכולות אבטחה מיוחדות נוספות. (S)

2.17.2 זיהוי משתמשים במערכת

- 2.17.2.1 המערכת תכלול הזדהות אוטומטית עפ"י Active directory ותקבל מה-AD את פרטי המשתמש, פרופיל המשתמש והרשאות. המערכת לא תאפשר לגשת למערכת ללא תהליך הזדהות תקין.
- 2.17.2.2 המערכת תכלול כלים למניעת כניסה בלתי חוקית, כגון: חידוש הזיהוי אחרי זמן מסוים של אי-פעילות, החלפה תדירה של סיסמאות וכדו'.
- 2.17.2.3 נדרש שססמאות לא יעברו ברשת בצורה גלויה.
- 2.17.2.4 ה - Session ייסגר (או לחילופין המסך ינעל) לאחר Idle Time, שייקבע על ידי מנהל המערכת.
- 2.17.2.5 במקרה של רישיון Concurrent תהיה יכולת להגביל את מספר הכניסות בו-זמנית באמצעות אותו שם משתמש.

2.17.3 ניהול והרשאות

- 2.17.3.1 נדרש ניהול הרשאות עפ"י פרופילים של משתמשים, קבוצות משתמשים וכדו' בשילוב עם Active Directory, דהיינו ניהול הרשאות מבוסס תפקידים.
- 2.17.3.2 נדרשת יכולת להגדרת פרופיל הרשאות נפרד למנהל המערכת, אשר אחראי על ניהול ותחזוקת המערכת.
- 2.17.3.3 נדרשת יכולת מידור והרשאות גראנוולרית לפי רכיב במערכת, לפי פונקציונאליות, לפי סוג פעולה, לפי סוג הנתונים, לפי מיקום גיאוגרפי (סניפים) וכדו'.
- 2.17.3.4 נדרשת אפשרות התממשקות למערכת IAM לניהול זהויות והרשאות.

2.17.4 Auditing

- 2.17.4.1 מנגנון אבטחת המידע של המערכת נדרש להיות נגיש למשתמשים מיוחדים בלבד, שישמשו כמנהלי האבטחה.
- 2.17.4.2 נדרשת יכולת לתעד כל פעולה של מנהלני המערכת, כדוגמת פעולות הגדרת/מחיקה/שינוי משתמשים, קבוצות, הרשאות וכדומה. קבצי יומני האבטחה לא יהיו ניתנים לשינוי ע"י גורם כלשהו.
- 2.17.4.3 המערכת נדרשת לתעד את כל הגישות והשינויים שבוצעו במערכת. כגון: כניסה / יציאה מהמערכת (login/logoff), בקרה על כישלונות בגישה אל המערכת וסיבתה - שגיאה בסיסמא, משתמש חסום וכדומה.
- 2.17.4.4 נדרש שלוג הפעילות/האבטחה יהיה חלק אינטגרלי מהמערכת ולא לוג חיצוני, כדוגמת Syslog. יש לפרט היכן נשמרים הלוגים במערכת.

2.18 נפחים, עומסים וביצועים (S)

2.18.1 היקפים ועומסים

- 2.18.1.1 המערכת המוצעת על כל מרכיביה נדרשת להיות מסוגלת להתמודד עם ההיקפים, הנפחים, העומסים וזמני התגובה המפורטים בסעיף זה.
- 2.18.1.2 נדרש פתרון סקאלבילי, שיכול לגדול ולצמוח בצורה טבעית וללא זעזועים – המציע יפרט את יכולות הגידול וההתרחבות הקיימות במערכת.
- 2.18.1.3 נדרש שהמערכת תתאים היטב לסביבות IT גדולות ומורכבות בארגונים דומים למוסד בהיקפים ובעומסים, כדלקמן:

| כמות | פרוט |
|----------------------------|---|
| כ-4,000 | סה"כ משתמשי IT פנימיים |
| כ-350 | שרתים |
| מעל 5000 | תחנות עבודה |
| מעל 100 | יישומים |
| עד 20 משתמשים | משתמשים במערכת עם הרשאת שינוי/עדכון |
| כ-100 משתמשים | משתמשים במערכת עם הרשאת צפייה, פתיחת תקלות, בקשות וכדו' |
| עשרות אלפים | פריטי קונפיגורציה חומרה, תוכנה, תקשורת |
| מעל 100 אתרים בפריסה ארצית | אתרי קצה |

2.18.2 זמני תגובה

- 2.18.2.1 זמן התגובה למשתמש במערכת על כל מרכיביה לצורך אחזור מידע וביצוע פעולות רגילות לא יעלה על חצי שנייה גם במקרי עומס.
- 2.18.2.2 במקרה של שאילתות מורכבות ודוחות כבדים נדרש זמן תגובה של עד 30 שניות.

2.19 ממשקים ויכולות אינטגרציה (L)

2.19.1 נדרש שהמערכת תכלול ותסופק עם ממשקי אינטגרציה מובנים וסטנדרטיים לצורך מימוש קישוריות מלאה דו-כיוונית בין כל מרכיבי הפתרון, הן APM והן BSM בינם לבין עצמם.

2.19.2 כמו כן, נדרש שהמערכת תכלול ותסופק עם ממשקי אינטגרציה מובנים וסטנדרטיים לצורך מימוש קישוריות מלאה דו-כיוונית עם מערכות חיצוניות, כמפורט להלן:

| מס' סעיף | מערכת חיצונית | סיווג | הערות |
|----------|-------------------------------------|-------|---|
| 2.19.2.1 | CA-Unicenter | L | |
| 2.19.2.2 | MS System Center, SCOM | L | |
| 2.19.2.3 | Remedy ARS | S | |
| 2.19.2.4 | SAP | L | שימוש ב-SAP-XI עם עדיפות ל-WEB SERVICES |
| 2.19.2.5 | TFMON, OMEAGAMON Z/OS | S | |
| 2.19.2.6 | MQ-Series ב-MF ובסביבה הפתוחה. | L | |
| 2.19.2.7 | WebMethods ESB | S | |
| 2.19.2.8 | מערכות אחרות – תפורטנה על ידי המציע | S | |

2.19.3 כמו כן, נדרש שהמערכת תכלול API's וממשקי אינטגרציה סטנדרטיים, כגון: XML, WS וכדו'. המציע יפרט את יכולות ה-API בפתרון, כולל טכנולוגיה, פירוט API מוכנים, אפשרויות להתאמת API, דוגמאות ל-API מובנים נדרשים וכדו'. (S)

2.19.4 על המציע לפרט אפשרויות יצוא מידע למערכות חיצוניות. (S)

2.20 שינויים ושיפורים (M)

2.20.1 המוסד יהא רשאי לדרוש מהזוכה לבצע התאמות ופיתוחים שונים על פי צרכי המוסד, אשר יבוצעו על ידי צוות הפרויקט של הזוכה כחלק מהשרותים שיסופקו על ידי הזוכה לפי ביצוע שעות בפועל בתשלום.

2.20.2 במקרים חריגים ומיוחדים, אשר מחייבים מעורבות של היצרן ו/או צוותי פיתוח מיוחדים, הזוכה יגיש למוסד הצעת מחיר מפורטת שתכלול את פרוט העבודה, היקף השעות הנדרש לביצועה, לוח הזמנים לביצוע ומחיר העבודה בהתבסס על תעריפי שעות העבודה במכרז. המוסד אינו מתחייב לקבל את הצעת המחיר של הזוכה והוא יהיה רשאי לנהל מו"מ כספי עם הזוכה.

2.21 יכולות ואופציות נוספות (S)

בסעיף זה ניתן לפרט יכולות נוספות, אופציות, שירותים נוספים וכדו', שלא באו לידי ביטוי בסעיפים קודמים.

3. פרק הטכנולוגיה (S)

3.0 כללי - דגשים (L)

- 3.0.1 בפרק הטכנולוגיה המציע נדרש לפרט את ארכיטקטורת הפתרון הטכנולוגי המוצע ודרישות החומרה והתוכנה להפעלת המערכת במוסד, באופן האופטימאלי ביותר, בהתאם לפירוט הנדרש בפרק זה.
- 3.0.2 באופן כללי, המוסד יספק ויעמיד על חשבונו את כל תשתיות החומרה, התוכנה, האחסון, תחנות הקצה והתקשורת, שיידרשו להפעלת המערכת, מלבד Hardware Appliances ייעודיים ו/או ציוד לא סטנדרטי אחר שעשוי להידרש בפתרון הכולל.
- 3.0.3 הפתרון הטכנולוגי המוצע צריך להשתלב בתשתיות הקיימות במוסד, כגון: AD, שרתי חלונות, MS-SQL, דפדפן IE גרסא 8 ומעלה וכדו', כמפורט בסעיפים הבאים.
- 3.0.4 נדרש פתרון אמין, רובסטי הכולל יכולות שרידות Hot Backup.
- 3.0.5 נדרש פתרון שמתאים להיקפי הפעילות במוסד, שיכול לגדול, להתרחב ולצמוח על פי צרכי המוסד המרובים והמשתנים.
- 3.0.6 נדרש שהפתרון המוצע יהיה יעיל וחסכוני ככל שניתן מבחינת תקורת ההפעלה השוטפת שלו על המחשב המרכזי, על השרתים המנוטרים, על השירותים המנוטרים ועל רשת התקשורת.
- 3.0.7 המוסד מבקש לרכז את כל שרתי המערכת (שרתי הניהול) במשרד הראשי על שרתים פיזיים או וירטואליים (Hyper-V) לפי המלצת הזוכה.
- 3.0.8 זמינות המערכת על כל מרכיביה לא תפחת מ- 99.9%, בפרט בשעות 07:00-19:00 בימים א' עד ה'.

3.1 ארכיטקטורת הפתרון הטכנולוגי המוצעת (S)

- 3.1.1 על המציע להציג ולתאר את הפתרון הטכנולוגי המוצע להפעלת המערכת במוסד. יש לקחת בחשבון בין היתר את הדגשים המפורטים לעיל. ניתן להציג יותר מתצורה אחת להפעלת המערכת במוסד. יש לצרף שרטוטים מתאימים להבהרת התצורה.
- 3.1.2 הפתרון הטכנולוגי יוגש בהתאם לפירוט הבא:
- 3.1.2.1 תאור סכימטי של תצורת הפתרון בכל אחת מסביבות העבודה הבאות: ייצור, פיתוח, בדיקות ו-DRP. יובהר כי סביבת DRP אינה פועלת בשוטף אלא רק במצב חירום ובתרגילים.
- 3.1.2.2 הגדרת מספר השרתים הנדרש בפתרון, הקונפיגורציה המומלצת, התפקיד של כל אחד מהם ופרוט המודולים ורכיבי התוכנה, שיתקנו על גבי כל אחד מהשרתים.
- 3.1.2.3 הצגת פתרון מאובטח מתאים, שיאושר על ידי רא"מ בין הרשת הפנימית וה-DMZ לבין הרשת החיצונית, אשר יתבסס על שני שרתים נפרדים (או Hardware Appliances) לניטור ואיסוף נתונים, אחד לרשת הפנימית ואחד לרשת החיצונית ושניהם ידווחו לשרת הניהול המרכזי של המערכת שיותקן ב-DMZ או ברשת הפנימית.
- 3.1.2.4 פרוט מלא של כל ה-AGENTS הנדרשים בפתרון הטכנולוגי, הכמות הנדרשת לפי סוג ומיקומם. יש להתייחס בין היתר גם לסוכני חומרה, תוכנה, Appliances מיוחדים שנדרשים בפתרון וכדו'.
- 3.1.2.5 פרוט והסבר שיטת האינטגרציה עם המחשב המרכזי, איזה מידע נאסף, באיזו תדירות וכדו'.
- 3.1.2.6 הצגת פתרון ויסות ואיזון עומסים באמצעות NLB ו/או load balancer חיצוני (אשר יסופק באחריות המוסד) ו/או פתרון אחר, כאופציה שתמומש לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 3.1.2.7 הצגת פתרון שרידות Hot Backup לשרתי המערכת בסביבת הייצור, כדי לאפשר גיבוי חם והתאוששות אוטומטית במקרה של תקלה משביתה כל שהיא בשרתי המערכת, בשרתי האחסון, בתקשורת, בחיבור בין שרתי האחסון ל-Storage (מערכות HDS) ו/או בכל רכיב קריטי אחר הנדרש להפעלה תקינה של המערכת וזאת כאופציה, שתמומש לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 3.1.2.8 המציע יציג מודל ראשוני לצורך חישוב שטחי האחסון הנדרשים עבור המערכת, בהתחשב בהיקפי הפעילות של המוסד תוך מענה לדרישות המכרז.
- 3.1.2.9 המציע יציג מודל ראשוני לצורך חישוב התקורה הצפויה עם הפעלת המערכת בהיקפה המלא על המחשב המרכזי, השרתים המנוטרים, רשת התקשורת, על היישומים וכדו'.
- 3.1.2.10 פרוט נוסף לשיקול דעתו של המציע.

3.2 שרתים

- 3.2.1 על המערכת לפעול על שרתי חלונות 2012 / Windows Server 2008 R2 64 ביט ומעלה. (L)
- 3.2.2 המערכת תותקן בדרך כלל בחוות השרתים המרכזית של המוסד במשרד הראשי.
- 3.2.3 נדרש שהמערכת תפעל תחת פתרון הוירטואליזציה הפועל במוסד Hyper-V (L) וגם תחת פתרונות אחרים כדוגמת Xen Citrix, VMware (S) המציע יפרט את ניסיונו בתחום.
- 3.2.4 על המציע לפרט את תצורת החומרה והתוכנה הנדרשת לכל אחד מהשרתים הנכללים בפתרון הטכנולוגי המוצע, להפעלה מלאה ואופטימאלית של המערכת, לרבות: כמות השרתים, סוג המעבד ועוצמתו, זיכרון RAM, דיסקים לשימוש השרת וכדו' וזאת בכל אחת מסביבות העבודה הבאות: ייצור, פיתוח, בדיקות, DRP.

3.3 תחנות עבודה

- 3.3.1 על המערכת לתמוך בתחנות עבודה חלונאיות מהסוגים הבאים: XP, חלונות 7, הן בגרסת 32 ביט והן בגרסת 64 ביט וגרסאות עתידיות. (L)
- 3.3.2 על המערכת לתמוך במסכי מחשב דקים מסוג LED, LCD בפורמט רחב (Wide Screen) וגם בפורמט רגיל (לרבות מסכי נגיעה) במגוון גדלים בין 19" ועד 24".
- 3.3.3 על המציע לפרט התצורה המומלצת לתחנת עבודה לשימוש אופטימאלי במערכת, כדוגמת: סוג המעבד ועוצמתו, זיכרון מומלץ, שטחי אחסון, כרטיסי תקשורת, סוג וגרסת מערכת ההפעלה, מסך מחשב, גודל, סוג, רזולוציה וכדו'. (S)
- 3.3.4 נדרש כי המערכת המוצעת על כל מרכיביה תתמוך היטב בעבודה בתצורת Terminal Server ללא מגבלות, הן במקרה של תחנות עבודה בסניפים אותן המערכת תנטר (כגון: ניטור חווית המשתמש) והן במקרה של תחנות עבודה של צוותי התמיכה הטכנית במינהל תמי"מ המשתמשים בשירותי המערכת. (L)
- 3.3.5 כמו כן, נדרשת תמיכה בעבודה ב- VDI ובטכנולוגיות וירטואליזציה נוספות לתחנות. נא לפרט. (S)

3.4 דפדפנים

- המערכת המוצעת צריכה לתמוך לפחות בדפדפן אינטרנט אקספלורר (IE) גרסא 8 ומעלה. (L)
המציע יפרט דפדפנים נוספים הנתמכים במערכת.

4. פרק המימוש (M)

4.0 כללי - הבהקים (I)

- 4.0.1 בפרק זה, המציע יפרט את היכולות המקצועיות שלו ושל קבלני המשנה ושל היצרן ביישום מערכות שליטה ובקרה יישומיות ועסקיות (APM/BSM) בארגונים דומים למוסד בגודל ובהקפי העבודה. המציע יפרט את מערכי התמיכה, ההדרכה, ההטמעה, התחזוקה ובקרת האיכות, מתודולוגית המימוש, צוות הפרויקט המוצע ופרטים נוספים.
- 4.0.2 כמו כן, פרק זה כולל דרישות לגבי אופן מימוש הפרויקט במוסד, כדוגמת: תכולת העבודה הנדרשת מהזוכה, שיטת ביצוע הפרויקט, הרכב הצוותים המקצועיים, מנהל הפרויקט מטעם הזוכה, תוכנית בדיקות, הדרכות, תיעוד, ליווי והטמעה, שינויים ושיפורים, שרותי אחריות ותחזוקה ונושאים נוספים.
- 4.0.3 הזוכה יהיה אחראי לבצע כל פעילות הנדרשת למימוש והפעלת המערכת על כל רכיביה במוסד בהתאם לדרישות המכרז ובהתאם להנחיות המוסד מזמן לזמן. הפעילות תכלול בין היתר ניהול צוות זוכה וקבלני המשנה, מעקב משימות, אפיון הפתרון, תכנון מפורט, ביצוע התאמות נדרשות, הסבות, התקנות, בדיקות, הפעלה, הדרכה, הטמעה ותמיכה שוטפת וכמו כן מתן שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית שוטפת לכל רכיבי המערכת לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 4.0.4 הפתרון הנדרש במסגרת הצעת המציע יכלול את כל מרכיבי התוכנה והרישיונות לצורך מימוש הפרויקט וכן התממשקות לכל המערכות הרלבנטיות.

4.1 גורמים מטעם המוסד (I)

4.1.1 מנהל הפרויקט במוסד

- 4.1.1.1 מנהל הפרויקט במוסד יהיה מנהל מחלקת שוי"ב בחטיבת רשתות מקומיות, והוא הסמכות המקצועית העליונה בפרויקט מטעם המוסד.
- 4.1.1.2 מנהל הפרויקט במוסד יעמוד בראש צוות ישום הפרויקט, אשר יתבצע במחלקת שוי"ב בחטיבת רשתות מקומיות בשיתוף מומחי יישום שהזוכה יקצה לפרויקט על פי הזמנות המוסד וגורמים שונים במוסד, כמפורט בסעיף 4.1.2.
- 4.1.1.3 מנהל הפרויקט במוסד יהא אחראי בין היתר לנושאים הבאים:
- א. ניהול, תיאום, הנחייה והפעלת צוות ישום הפרויקט במחלקת שוי"ב.
 - ב. הכנת תוכניות עבודה ומעקב.
 - ג. ניהול וסנכרון כל הקשרים וממשקי העבודה בין גורמי הזוכה בפרויקט לבין גורמי המוסד. הזוכה או מי מצוות הפרויקט מטעמו לא יפנה על דעת עצמו לאף גורם במוסד ללא קבלת אישור לכך ממנהל הפרויקט במוסד.
 - ד. אפיון מבחני הקבלה, הגדרת המדדים העיקריים להצלחת מבחני הקבלה והצגת הדרישות בפני מנהל הפרויקט מטעם הזוכה.
 - ה. אישור הארכיטקטורה הכללית ומתודולוגיית הביצוע לכל שלבי החיים של המערכת במוסד, אשר תוכן על ידי הזוכה.

- ו. ניהול, היגוי מקצועי, מעקב ובקרה שוטפת אחר שלבי מימוש הפרויקט, משלב התכנון הכללי ועד וכולל שלבי הייצור בשוטף.
- ז. אישור מסמכי התכנון ויתר מסמכי הפרויקט, אשר יוכנו על ידי הזוכה, ככל שיידרש על ידי מנהל הפרויקט במוסד.
- ח. מעקב ובקרה אחר רמת התמיכה והשירות של הזוכה.
- ט. דיווח לוועדת ההיגוי באורח שוטף על התקדמות הפרויקט והעברת נושאים ובעיות לדיון והכרעה של ועדת ההיגוי.
- י. הפקת מסקנות ולקחים והצעדים הבאים.
- יא. נושאים נוספים.
- 4.1.1.4 הוראות מנהל הפרויקט במוסד יחייבו את הזוכה וכל מי מטעמו, בכפוף לתנאי המכרז.
- 4.1.1.5 מנהל הפרויקט מטעם הזוכה יעבוד בשיתוף פעולה מלא עם מנהל הפרויקט במוסד וידווח לו בזמן אמת על כל תקלה, עיכוב, הסלמה, החלטה נדרשת וכל עניין מהותי אחר הנוגע לפרויקט. מנהל הפרויקט במוסד יקבע ויגבש את נהלי העבודה ונהלי הדיווח וההסלמה המחייבים וזאת לאחר החתימה על הסכם ההתקשרות, ובתיאום עם מנהל הפרויקט מטעם הזוכה.
- 4.1.1.6 מובהר בזאת, כי כל התפקידים והסמכויות הנתונים במכרז זה למנהל הפרויקט במוסד אינם גורעים מאחריותו של הזוכה לתכנון, להתקין, להקים ולהטמיע את המערכת המוצעת על פי האמור במכרז זה, ואינם פוטרים את הזוכה מהחובה לבצע בקרה פנימית אודות הפרויקט ואופן העמידה בתנאי המכרז וההסכם.
- 4.1.2 צוות יישום הפרויקט במוסד**
- 4.1.2.1 פרויקט יישום המערכת במוסד יתבצע במחלקת שוי"ב בחטיבת רשתות מקומיות במינהל תמ"מ.
- 4.1.2.2 צוות יישום הפרויקט יכלול צוות עבודה משותף (או מספר צוותים שיעבדו במקביל) שיכלול את הגורמים הבאים בין היתר:
- א. מנהל הפרויקט מטעם המוסד.
- ב. מנהל הפרויקט מטעם הזוכה.
- ג. כוח אדם פנימי שהמוסד יקצה לטובת יישום הפרויקט במוסד.
- ד. מומחי יישום שהזוכה יקצה לפרויקט על פי הזמנות המוסד.
- ה. נציגים של מחלקות מקצועיות ונציגי הלקוחות שישתתפו במימוש ובליוי הפרויקט באופן קבוע ו/או על פי הצורך, כגון: מוקד תמיכה באגף תפעול, פרויקט תבל, בדיקות תוכנה, חטיבת רשתות מקומיות, חטיבת DBA, חטיבת מ"ה ותקשורת, אבטחת מידע, אגפי פיתוח יישומים, מינהל שירות לקוחות, צוות רמת שירות בחטיבת אינטגרציה באגף תפעול וגורמים נוספים. ראה סעיף 4.1.4.
- 4.1.2.3 כאמור לעיל, צוות הפרויקט המשותף למוסד ולזוכה יטפל בכל תהליכי האיפיון, ההתקנה, המימוש, הבדיקות וההטמעה של המערכת המוצעת. לצורך כך, הזוכה ידריך את עובדי המוסד בכל הנדרש להשתלבות בתהליכי הפיתוח, היישום וההטמעה של המערכת במוסד.

4.1.3 ועדת היגוי

- 4.1.3.1 לפרויקט תוקם ועדת היגוי בראשות מנהל אגף תפעול.
- 4.1.3.2 ועדת ההיגוי תכלול בין היתר, את מנהל הפרויקט במוסד, מנהל הפרויקט מטעם הזוכה ונציגים נוספים של המוסד והזוכה. המוסד יקבע את ההרכב המדויק של ועדת ההיגוי בהמשך.
- 4.1.3.3 ועדת ההיגוי תשמש כצוות מנחה ומבקר, אשר יקבע את מדיניות הפרויקט ויקבל החלטות.
- 4.1.3.4 ועדת ההיגוי תתכנס תקופתית, ככל שיידרש, לאורך כל תקופת הפרויקט.
- 4.1.3.5 ועדת ההיגוי תעסוק בין היתר בנושאים הבאים:
- א. הגדרת מסגרת מבחני הקבלה, אם יבקש זאת המוסד.
 - ב. אישור תוכנית העבודה ואבני הדרך בפרויקט.
 - ג. אישור מסמכי האיפיון/התכנון ויתר מסמכי הפרויקט שיוכנו על ידי הזוכה.
 - ד. בקרה ומעקב אחר יישום הפרויקט במוסד והפקת מסקנות ולקחים.
 - ה. קבלת עדכונים שוטפים ממנהל הפרויקט במוסד ומנהל הפרויקט מטעם הזוכה.
 - ו. דיון וטיפול בבעיות מהותיות.
 - ז. שינויים ושיפורים שונים שידרוש המוסד.
 - ח. נושאים שונים שיועלו על ידי חברי ועדת ההיגוי, מזמן לזמן.

4.1.4 רשימת הגורמים המעורבים במוסד (רשימה ראשונית)

| הגורם | תפקיד |
|-----------------------------------|--|
| מנהל הפרויקט במוסד | ראה סעיף 4.1.1 |
| צוות יישום הפרויקט | מחלקת שוי"ב בחטיבת רשתות מקומיות. ראה סעיף 4.1.2. |
| ועדת היגוי | ראה סעיף 4.1.3 |
| מנהל אגף התפעול במינהל תמ"מ במוסד | אחראי על מרכזי המחשבים של המוסד ועל מערכי המחשוב, החומרה, התקשורת וציוד הקצה בכל אתרי המוסד והשירות המסופק ללקוחות מינהל תמ"מ. מנהל אגף תפעול הינו הנציג הניהולי הבכיר של המוסד מול הזוכה. |
| מוקד תמיכה | מוקד טלפוני הפועל במשרד הראשי וכפוף לחטיבת אינטגרציה באגף התפעול. מוקד התמיכה אחראי לטפל בקריאות שרות בנוגע לתקלות שונות במרכז המחשבים, במערכי מחשוב הקצה, ברשת התקשורת וביישומים הארגוניים, להפנות לטיפול גורמים מקצועיים פנימיים וחיצוניים, לעקוב אחר פתרון התקלות עד סגירתן ולהפיק לקחים. |
| פרויקט "תבל" | אחראי לתכנון ופיתוח הדור הבא של מערכות הליבה והמטה של המוסד. פרויקט "תבל" הינו הלקוח הראשי של המערכת בשלבי היישום הראשונים. |

| תפקיד | הגורם |
|---|-------------------------------------|
| אחראית על ניהול שוטף של מערכי השרתים והרשתות המקומיות במשרד הראשי ובאתרי המוסד בהיבטי תוכנה (מערכות הפעלה, תוכנות רשת, אנטי וירוס, אבטחת מידע וכדו') וכמו כן על מערכי השו"ב במינהל תמ"מ באמצעות מחלקת שו"ב. | חטיבת רשתות מקומיות |
| אחראית על מערכי מחשוב הקצה והתקשורת בכל אתרי המוסד. | חטיבת תקשוב היקפי באגף תפעול |
| כפופים לחטיבת תקשוב היקפי ומספקים שרותי ניהול רשת ותמיכה טכנית במשתמשי הקצה באתרי המוסד ברחבי הארץ. בכל אתר של המוסד מוצב תומך תקשורת אחד או יותר בהתאם לגודל האתר. | תומכי תקשורת באתרי המוסד |
| אחראית להתקנה, שדרוגים ומתן שרותי תמיכה בתוכנות כלליות המותקנות במחשבים האישיים במוסד. מוקד התמיכה לעיל כפוף לחטיבת אינטגרציה. | חטיבת אינטגרציה באגף התפעול |
| כפוף לחטיבת אינטגרציה באגף תפעול ואחרי על פיתוח, תחזוקת והטמעת מערכת Remedy ומערך היישומים שנבנה ופותח מעל Remedy, כגון: ניהול מלאי, רכש והזמנות, הסכמי שירות, ניהול תקלות במערך הקצה, התקשורת ומתקן המחשבים ועוד. | צוות רמת שירות |
| אחראית לניהול שוטף, תחזוקה ותמיכה במערכת ההפעלה ותוכנות נלוות במחשב המרכזי – תוכנות סיסטם. | חטיבת מערכות הפעלה ותקשורת |
| אחראית לניהול שוטף, תחזוקה ותמיכה בבסיסי הנתונים ותוכנות נלוות במחשב המרכזי וברשת הפתוחה (MS-SQL). | חטיבת DBA |
| אחראית על כל תחום אבטחת המידע במוסד, לרבות: קביעת מדיניות בנושא ואכיפתה, ביצוע מבדקים, תפעול שוטף של מערכי אבטחת המידע במוסד, בקרה וייעוץ שוטף. הגורם שאחראי לבחירה, יישום, פיתוח ותחזוקת מערכי אבטחת המידע במוסד הינו חטיבת רשתות מקומיות. | חטיבת אבטחת מידע |
| אחראים על מערכי היישומים המוסדיים הקיימים כיום במוסד במקביל לפרויקט תבל, לרבות אחריות על מערכי התוכנה היישומית של אתרי האינטרנט של המוסד, מוקדי שרות טלפוני ומערכות רבות אחרות. | אגפי פיתוח יישומים |
| גורמים נוספים שישולבו בפרויקט לפי הצורך. | גורמים נוספים |

4.2 פרטים על המציע וקבלני המשנה (S)

4.2.1 פרטים כלליים על המציע (G)

על המציע למלא את הפרטים הבאים אודותיו:

| מס' | פרוט | תשובת המציע |
|-----|--|-------------|
| 1. | שם המציע: | |
| 2. | כתובת מלאה: | |
| 3. | מס' טלפון/פקס: | |
| 4. | דואר אלקטרוני: | |
| 5. | מספר חברה (ח.פ) במקרה שהמציע הוא תאגיד: | |
| 6. | מעמד משפטי: חברה פרטית, חברה ציבורית, עוסק מורשה, אחר | |
| 7. | שנת הקמת החברה/העסק: | |
| 8. | מספר תיק עוסק מורשה: | |
| 9. | פרוט תחומי העיסוק העיקריים: | |
| 10. | שנות וותק בתחום מערכות BSM/APM: | |
| 11. | מבנה הבעלות על החברה: | |
| 12. | שמות בעלי החברה/בעלי השליטה העיקריים: | |
| 13. | שמות מנהלי החברה/העסק: | |
| 14. | שם נציג הזוכה המנהלי בכל הנוגע למכרז זה כאמור בסעיף 0.7.5.5 | |
| 15. | טלפון, פקס, דואר אלקטרוני של נציג הזוכה המנהלי: | |
| 16. | שם מנהל הפרויקט הטכני המוצע כאמור בסעיף 0.7.5 | |
| 17. | שם ופרטי המנהל הבכיר שיהיה אחראי באופן ישיר על מכרז זה ועל מימושו: שם, טלפון וכתובת דוא"ל. | |
| 18. | פרטי חשבון הבנק של המציע: שם הבנק, שם הסניף, מספר חשבון | |

4.2.2 קבלני משנה

על המציע למלא את הטבלה הבאה **לכל אחד מקבלני המשנה** המוצעים במכרז זה ולפרט את תפקידו המדויק של כל קבלן משנה בביצוע הפרויקט. יש להקפיד למלא שני ממליצים לכל אחד מקבלני המשנה.

יש למלא טבלה נפרדת לכל אחד מקבלני המשנה במכרז.

| מס' | פרוט | תשובת המציע |
|-----|--|-------------|
| 1. | שם קבלן המשנה : | |
| 2. | מעמד משפטי: חברה פרטית, חברה ציבורית, עוסק מורשה, אחר | |
| 3. | כתובת מלאה : | |
| 4. | מס' טלפון/פקס : | |
| 5. | דואר אלקטרוני : | |
| 6. | שמות מנהלי העסק : | |
| 7. | פרטי איש הקשר של הקבלן בכל הנוגע למכרז זה : שם, טלפון, דוא"ל | |
| 8. | פרוט תחומי העיסוק העיקריים של הקבלן : | |
| 9. | הגדרת תפקידו המדויק של הקבלן במכרז זה : | |
| 10. | פרוט הניסיון הספציפי של הקבלן בביצוע עבודות דומות : | |
| 11. | פירוט יכולות מקצועיות נוספות : | |
| 12. | פרטי ממליץ ראשון : (ארגון, שם, טלפון, דוא"ל) | |
| 13. | פרטי ממליץ שני : (ארגון, שם, טלפון, דוא"ל) | |

4.2.3 פרוט יכולות מקצועיות ומומחיות ביישום, פיתוח והטמעה של המערכת המוצעת

- 4.2.3.1 המציע יפרט את שנות הוותק שיש לו בעצמו (ללא קבלני משנה) בשיווק ויישום המערכת המוצעת בארץ.
- 4.2.3.2 המציע יפרט בקצרה פרויקטים ליישום המערכת המוצעת במכרז, שהוא בעצמו סיפק והטמיע.
- 4.2.3.3 המציע יפרט את מספר העובדים המקצועיים הכולל, המועסק על ידו ועל ידי קבלני המשנה, ביחד, במתן שרותי התקנה, פיתוח, יישום ותמיכה טכנית במערכת המוצעת.
- 4.2.3.4 המציע יפרט את מספר העובדים המקצועיים שהוא וקבלניו מעסיקים בסך הכל בהתאם להתפלגות הבאה:

| התמחות | וותק מקצועי של שנה או פחות | וותק מקצועי של שנתיים עד שלוש שנים | וותק מקצועי גדול משלוש שנים |
|--|----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| סה"כ מומחי יישום במערכת המוצעת על כל רכיביה | | | |
| מספר מומחי יישום APM | | | |
| מספר מומחי יישום BSM | | | |
| מספר מומחי יישום CMDB | | | |
| סה"כ מומחים לאינטגרציה עם ה-MF | | | |
| מומחי תשתיות טכנולוגיות: מערכות הפעלה, בסיסי נתונים, אבטחת מידע וכדו'. | | | |
| סה"כ מומחים לאינטגרציה עם מערכות שו"ב: CA, SCOM | | | |
| סה"כ מומחים לניטור סביבת SAP | | | |
| סה"כ מומחים לניטור סביבת JAVA/WAS | | | |
| סה"כ מומחים לניטור סביבת WEB/IIS | | | |
| סה"כ מדריכים | | | |
| תמיכה טכנית וסיוע שוטף | | | |

4.2.3.5 המציע יפרט את ניסיונו והתמחותו (שלו ושל קבלני המשנה), בהתאם לתחומים הבאים. יש לפרט בין היתר: שמות הלקוחות, פרוט הפרויקטים ומהות העבודה שבוצעה.

א. APM בסביבת מחשוב הכוללת מחשב מרכזי ושרתי חלונות.

ב. CMDB

ג. Change Management

ד. IT Service Desk

ה. תחומים רלבנטיים אחרים – יפורטו על ידי המציע.

4.2.4 מערכי התמיכה והתחזוקה של המציע ושל יצרן המערכת

המציע יפרט את מערכי התמיכה והתחזוקה שלו ושל יצרן המערכת בהתאם לפירוט הבא. אם במכרז משתתפים מספר יצרנים יש להתייחס בתשובה לכל אחד מהיצרנים.

4.2.4.1 על המציע להפעיל באופן קבוע ושוטף מוקד שירות ותמיכה טלפוני מאויש לקבלת ופתיחת קריאות שירות (כהגדרתן בסעיף 0.2.24) לטיפול בתקלות במערכת ו/או מענה לשאלות ופניות לקבלת תמיכה וייעוץ טכני, בישראל ובשפה העברית. (L) המציע יפרט את כתובת מוקד השירות, שעות הפעילות ושם האחראי על מוקד השירות.

4.2.4.2 הזוכה יהיה רשאי לקבוע נהלים מתאימים לדיווח על תקלות במערכת, לרבות טיפול באסקלציות (הסלמות).

4.2.4.3 נדרש שהיצרן יפעיל מוקד שירות ותמיכה טכנית במערכת באמצעות הטלפון, דואר אלקטרוני והאינטרנט, לרבות: העמדת כלים ומערכות מתאימות להורדת גרסאות תוכנה חדשות, שדרוגים ותיקונים ומידע על תקלות ידועות, אפשרות להפנות אליו שאלות טכניות, בירורים שונים והתייעצויות, לפתוח קריאות שירות (בתיאום עם הזוכה), לקבל מידע על אופציות, הכרזות וחידושים במערכת, לקבל מהיצרן שרותי תמיכה, תחזוקה וטיפול בתקלות, הדרכות אינטרנטיות ושירותים נוספים.

4.2.4.4 נדרש שמערכי התמיכה והתחזוקה של הזוכה ושל היצרן יעמדו לרשות המוסד, ללא מגבלה כל שהיא, לאורך כל חיי המערכת במוסד, בכפוף לכך שהמוסד ירכוש מהזוכה שרותי תחזוקה.

4.2.4.5 מובהר בזאת, כי עדכוני תוכנה והמשך תמיכה בגרסאות ישנות יהיו בהתאם למדיניות יצרן התוכנה ועפ"י תנאי רישיון התוכנה.

4.2.4.6 נדרש כי תהיה ליצרן מתודולוגיה סדורה ומוכחת לביצוע נכון ויעיל של פרויקטים דומים בהיקף נרחב, כתשתית יישומית רוחבית כלל ארגונית. יש לצרף להצעה דוגמאות מייצגות. הזוכה יתחייב להעביר למוסד את המתודולוגיה האמורה, ללא תשלום, לאחר חתימה על ההסכם.

4.2.4.7 אתר שרות התמיכה של היצרן באינטרנט

המוסד יהא רשאי לגשת בצורה מלאה וללא מגבלה, לכל משאבי הידע, התמיכה והשרות באתר האינטרנט של היצרן. הזוכה/היצרן יהא רשאי להתנות את הגישה לחלקים המסווגים של האתר בהזדהות מתאימה ובמקרה זה, יספק הזוכה למוסד סיסמא ושם משתמש מתאימים, ללא מגבלה של מספר משתמשים.

 השירותים שניתן יהיה לקבל מאתר היצרן באינטרנט, יכללו בין היתר:

- הורדת עדכונים ושדרוגי תוכנה.
- מידע על תקלות, באגים, קריאות שירות וכדו'.
- מידע על הכרזות חדשות, הדרכות יצרן.
- הדרכות אישיות מקוונות – Webinars.
- הורדת מסמכים, מצגות, חומרים שונים.
- גישה לפורומים מקצועיים, מאגרי ידע, שאלות ותשובות, בלוגים וכדו'.
- נושאים אחרים.

4.2.5 פרטים על המעמד המקצועי והחוסן הפיננסי של יצרן המערכת

המציע יתאר את יצרן המערכת ומעמדו בעולם ובארץ, בהתאם לפירוט הבא.

 אם במכרז משתתפים מספר יצרנים יש להתייחס בתשובה לכל אחד מהיצרנים בנפרד.

- 4.2.5.1 שם היצרן המלא ומיקום משרדי ההנהלה הראשית.
- 4.2.5.2 פריסת הסניפים העיקריים ברחבי העולם, ככל שקיימים. פרוט הסניף שאחראי ישירות על השיווק והתמיכה בישראל ושמו של מנהל הסניף.
- 4.2.5.3 שנות וותק של היצרן בפיתוח מערכות שליטה ובקרה יישומיות ועסקיות – APM/BSM.
- 4.2.5.4 מספר הלקוחות הכולל בעולם מסוג ENTERPRISES בתחום השו"ב.
- 4.2.5.5 מספר העובדים הכולל של היצרן.
- 4.2.5.6 מספר העובדים הכולל, המועסק על ידי היצרן, בפיתוח ואחזקת מערכות שו"ב APM/BSM.
- 4.2.5.7 היקף מכירות שנתי כללי, ב-US\$, בשנים 2009, 2010, 2011 בנפרד.
- 4.2.5.8 שיתופי פעולה עם שחקנים מובילים בתחום IT, כגון: מיקרוסופט, HP, יבמ, SAP, סיסקו, EMC STORAGE ואחרים – נא לפרט.
- 4.2.5.9 המציע יצרף להצעתו דוחות אנליסטים בארץ ובעולם על מעמד היצרן בתחום BSM/APM כנספח 4.2.5.

4.3 תוכנית מימוש (S)

4.3.1 תוכנית מימוש עקרונית מוצעת

המציע יפרט ויציג במענה לסעיף זה תוכנית מימוש עקרונית להטמעת המערכת במוסד, בהתבסס על ניסיונו ומומחיותו – Best Practice. תוכנית המימוש תכלול את הנושאים הבאים, בין היתר:

- 4.3.1.1 הצגת המתודולוגיה ליישום מערכת BSM/APM.
- 4.3.1.2 גיבוש ארכיטקטורת הפתרון המומלצת.
- 4.3.1.3 הגדרת שלבי העבודה, אבני דרך והפעילויות העיקריות בכל שלב.
- 4.3.1.4 פרוט מסמכי התכנון והתוצרים העיקריים שיוכנו בכל אחד משלבי העבודה.
- 4.3.1.5 פרוט סקרי תיכון (Design Review) שיש לערוך לשם אישור אבני הדרך והתקדמות לשלב הבא.
- 4.3.1.6 תוכנית ניהול ובקרת איכות לאורך מחזור החיים של המערכת.
- 4.3.1.7 תוכנית בדיקות לאורך מחזור החיים של המערכת.
- 4.3.1.8 תוכנית הטמעה.
- 4.3.1.9 תוכנית הדרכות.
- 4.3.1.10 ניהול והערכת סיכונים.
- 4.3.1.11 נושאים נוספים - יפורטו על ידי המציע.

4.3.2 הגדרת הפרופיל המקצועי של עובדי המוסד שישתתפו ביישום הפרויקט

על המציע להמליץ על היקף והרכב הצוות המקצועי של המוסד, שיידרשו לדעתו לתכנון, פיתוח, תפעול שוטף ואחזקת המערכת, בהתאם לפירוט הבא:

- 4.3.2.1 אפיון בעלי התפקידים השונים.
 - 4.3.2.2 הגדרת תחומי האחריות לכל בעל תפקיד.
 - 4.3.2.3 הגדרת הפרופיל המקצועי והכישורים הנדרשים מכל בעל תפקיד.
 - 4.3.2.4 פרוט מסלול הכשרה מומלץ וקורסים מקצועיים נדרשים לכל בעל תפקיד.
- מובהר בזאת כי ההחלטה הסופית בעניין זה נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

4.3.3 מטלות המזמין (המוסד)

המציע יפרט דרישות נוספות מהמוסד מלבד דרישות כוח אדם כאמור לעיל, כדי להבטיח ביצוע מוצלח של הפרויקט.

4.3.4 סדרי עדיפויות והערכת זמנים ראשונית

להלן סדר העדיפויות העקרוני הנדרש במוסד. המציע יפרט את לוח הזמנים הקלנדרי המוערך לביצוע כל אחד מהשלבם להלן.

| שלב | נושא | עדיפות | משך הזמן המוערך לביצוע כל נושא – למילוי על ידי המציע | הערות – למילוי על ידי המציע |
|--|---|--------|--|-----------------------------|
| הפעלת APM בסביבת הפיתוח של תבל – שלב א' (התנעה) | חווית משתמש | 1 | | |
| | קונסול מרכזי, התרעות | | | |
| | גילוי ומיפוי תלויות | | | |
| | BTM | | | |
| | Application Diagnostics [JAVA, WAS,SAP] | | | |
| הפעלת APM בסביבת הפיתוח של תבל – שלב ב' (השלמות) | Application Diagnostics [WEB, SOA, MQ] | 2 | | |
| | ניהול אירועים מרכזי | | | |
| | Analytics - סט ראשוני של דוחות | | | |
| | APM-ב SLA | | | |
| הפעלת APM בסביבת הייצור של תבל | כל הרכיבים בסוויטה | 3 | | |
| BSM - שלב א' | CMDB על שרתי תבל+MF | 1 | | |
| | Service Desk – יישומי תבל | 2 | | |
| | ניהול שינויים – התקנה בסיסית | 4 | | |

4.4 שרותי כוח אדם מקצועי (M)

4.4.1 דרישות כלליות (M)

4.4.1.1 הזוכה יתחייב להעמיד לרשות המוסד עובדים מקצועיים ברמה טובה, בעלי ידע ראוי וניסיון מוכח בתכנון, יישום והטמעת המערכת המוצעת במכרז, בהתאם לקטגוריות המקצועיות המוגדרות להלן בסעיף 4.4.3 ובהתאם להיקף העבודה ולוח הזמנים שידרוש המוסד, מזמן לזמן.

4.4.1.2 מובהר כי המוסד יתייעץ מראש עם הזוכה ביחס ללוח הזמנים והיקף כוח אדם שיידרש הזוכה להעמיד לרשות המוסד, אולם ההחלטה הסופית בנושאים אלו תהיה נתונה בידי המוסד בלבד.

4.4.1.3 העבודה תתבצע בדרך כלל במשרדי המוסד בירושלים. המוסד ינפיק כרטיסי עובד זמני לעובדי הזוכה בפרויקט לצורך רישום ממוחשב של שעות הנוכחות של עובדי הזוכה במשרדי המוסד. המוסד יהא רשאי לאשר עבודה במשרדי הזוכה, במקרים מיוחדים.

4.4.1.4 המוסד יבחר את צוות הפרויקט המתאים מבין המועמדים המוצעים בהצעת הזוכה, לפי שיקול דעתו הבלעדי ולאחר עריכת ריאיון היכרות והתרשמות מכישוריהם.

4.4.1.5 הזוכה יהיה רשאי להציע למוסד, במהלך ההתקשרות, מועמדים נוספים בעלי כישורים מקצועיים מתאימים, אף שלא הופיעו בהצעתו למכרז, וזאת על פי דרישת המוסד.

4.4.1.6 המוסד יהא רשאי לדרוש מהזוכה בכל עת הפסקת העסקתו של עובד כלשהו (לרבות מנהל הפרויקט מטעם הזוכה) בכל הנוגע לפעילות הזוכה, והזוכה יהיה חייב להפסיק העסקתו של עובד זה, בביצוע העבודות במוסד ולדאוג למחליף ברמה נאותה ותוך חפיפה מסודרת על חשבון הזוכה, אם יבקש זאת המוסד. הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהפסקת העסקתו של עובד במוסד כאמור.

4.4.1.7 הזוכה לא יהיה רשאי להחליף עובדים בצוות הפרויקט, אף לא באופן זמני, ככל שהדבר נתון לשליטתו הסבירה של הזוכה, אלא רק באישור המוסד ובמקרים מוצדקים בלבד. בכל מקרה כזה, יתחייב הזוכה להקצות למוסד עובד מקצועי מחליף ראוי עם כישורים מקצועיים זהים או גבוהים יותר, מותנה באישור המועמד על ידי המוסד ובקיום ריאיון קבלה עימו ולדאוג לחפיפה מסודרת עם העובד המוחלף על חשבון הזוכה.

4.4.2 מנהל פרויקט מטעם הזוכה (M)

4.4.2.1 הזוכה יתחייב למנות מנהל פרויקט מקצועי ומנוסה, בעל כישורי ניהול מתאימים וניסיון מקצועי רלבנטי ביישום הפתרון המוצע בארגונים גדולים מרובי פלטפורמות (MF), שרתי חלונות). מנהל הפרויקט מטעם הזוכה יהיה אחראי להקמת, יישום והטמעת המערכת במוסד ולהפעלת צוות הפרויקט מטעם הזוכה וקבלני המשנה בשיתוף פעולה מלא עם צוות הפרויקט מטעם המוסד.

4.4.2.2 מנהל הפרויקט מטעם הזוכה ישתף פעולה עם מנהל הפרויקט במוסד ויהא אחראי למילוי כל התחייבויות הזוכה על פי מכרז זה בהתאם להנחיות מנהל הפרויקט במוסד, לשביעות רצונו של המוסד ויהווה כתובת כלפי המוסד בכל הנושאים הטכניים, המסחריים והאחרים הנוגעים למימוש מכרז זה.

4.4.2.3 הזוכה יתחייב להקצות באופן קבוע את מנהל הפרויקט מטעם הזוכה שייבחר על ידי המוסד, בהיקף משרה שידרוש המוסד ולפחות 50% וללא פיצול המשרה בין שני עובדים, וזאת לשלבי היישום הראשוניים וכפי שידרוש המוסד מזמן לזמן, ככל שהדבר נתון לשליטתו הסבירה של הזוכה.

4.4.3 הגדרת בעלי התפקידים העיקריים בצוות הפרויקט של הזוכה (L)

- 4.4.3.1 המציע יפרט לפחות שני מועמדים מקצועיים וראויים לכל אחד מהתפקידים המפורטים להלן. ניתן להציע אותו עובד הן לתפקיד מומחה יישום APM והן לתפקיד מומחה יישום BSM בתנאי שהעובד עומד בדרישות שני התפקידים.
- 4.4.3.2 על המועמדים לתפקיד מומחה יישום APM לעמוד בדרישות התפקיד בסעיף 0.6.4.1 לעיל. על המועמדים לתפקיד מומחה יישום BSM לעמוד בדרישות התפקיד בסעיף 0.6.4.2 לעיל.
- על המועמדים לתפקיד מנהל הפרויקט מטעם הזוכה לעמוד בדרישות המוגדרות בסעיף 0.6.4.1 או בסעיף 0.6.4.2 לעיל.
- 4.4.3.3 על המועמדים לתפקיד מטמיע לעמוד בדרישות הבאות:
- עובד ישראלי המועסק על ידי המציע או על ידי קבלן משנה מטעמו.
 - עבר לפחות קורס מקצועי אחד אצל יצרן המערכת בתחום של BSM ו/או APM.
 - בעל נסיון מקצועי של לפחות שנה ביישום/הטמעה של פתרונות BSM ו/או APM המוצעים במכרז זה.
 - השתתף כמיישם/מטמיע של פתרונות BSM ו/או APM המוצעים בארגון אחד לפחות בארץ.
- 4.4.3.4 יש לפרט בטבלה הבאה את פרטי העובדים המוצעים לכל אחד מהתפקידים ולצרף קורות חיים עדכניים ותעודות השכלה לכל אחד מהעובדים המוצעים **כנספח 0.6.4** להצעה.

| תפקיד/קטגוריה | שם העובד המוצע | שם המעסיק הישיר | תחומי התמחות הרלבנטיים לפרויקט | שנות וותק במערכת המוצעת | פרטי השכלה | פרוט פרויקטים בהם השתתף |
|------------------------|----------------|-----------------|--------------------------------|-------------------------|------------|-------------------------|
| מנהל פרויקט מטעם הזוכה | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| מומחה יישום APM | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| מומחה יישום BSM | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| מטמיע | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

4.5 הדרכה (M)

4.5.1 דרישות כלליות (M)

- 4.5.1.1 הזוכה יהא אחראי להכשרת ולהדרכת עובדי המוסד במערכת המוצעת על כל רכיביה עד לרכישת מיומנות מקצועית ראוייה ומספקת על ידי עובדי המוסד.
- 4.5.1.2 ההדרכה תתבצע בארץ על ידי מדריכים מקצועיים דוברי עברית, מנוסים ובעלי ידע מעמיק במערכת.
- 4.5.1.3 ההדרכה תבוצע בחדרי ההדרכה של הזוכה ו/או מי מטעמו ו/או בחדרי הדרכה של המוסד לפי קביעת המוסד, במועד שיתואם עם הזוכה מראש.
- 4.5.1.4 יום הדרכה ימשך בדרך כלל 8 שעות בין השעות 09:00-17:00.
- 4.5.1.5 המוסד ישלם לזוכה בהתאם לכמות ימי ההדרכה שיספק הזוכה למוסד בפועל. על המציע לנקוב במחיר קבוע ואחיד ליום הדרכה, ללא תלות בסוג הקורס ובתכניו המקצועיים, בהתאם לתנאי התשלום ולסיווגים המוגדרים במחירון הדרכה בפרק העלויות (פרק 5).
- 4.5.1.6 המוסד יהא רשאי להכניס שינויים והתאמות בתוכניות הקורסים, בהתאם לצרכי המוסד, וכמו כן, להאריך או לקצר את משך ההדרכה בתיאום עם הזוכה, ובמקרים אלו התשלום לזוכה יחושב על פי ימי ההדרכה בפועל.
- 4.5.1.7 המודרכים יקבעו על ידי המוסד ויזומנו על ידו.
- 4.5.1.8 חומרי ההדרכה יועברו לידי המוסד בסיום ההדרכה.
- 4.5.1.9 מובהר בזאת, כי המוסד יהיה רשאי לרכוש שרותי הדרכה מקצועית גם מספקים אחרים, שלא זכו או לא השתתפו במכרז זה ו/או באמצעות מרכזי הדרכה אחרים, לרבות מרכזי הדרכה של הזוכה ו/או היצרן.

4.5.2 פרוט הדרכות: (S)

- 4.5.2.1 המציע יפרט קורסים שונים להכשרת עובדי המוסד ברכיבי המערכת, בהתאם לסוגי המשתמשים השונים במערכת.
- 4.5.2.2 הפרוט לכל אחד מהקורסים לעיל יהיה במתכונת הבאה:
- א. שם הקורס.
 - ב. משך הקורס בימים.
 - ג. תוכנית הקורס (סילבוס).
 - ד. מספר המשתתפים המומלץ בכל קורס.
 - ה. פרטים על המדריכים המוצעים.
 - ו. אמצעים נדרשים להדרכה.
 - ז. מבחנים, הסמכות ותעודות גמר – ככל שרלבנטי.
 - ח. מיקום הקורס: משרדי המוסד, משרדי הזוכה, בית הדרכה חיצוני, יצרן המערכת.

4.6 תיעוד (M)

4.6.1 הזוכה יספק למוסד על חשבונו תיעוד מסוגים שונים, וזאת על חשבונו וללא דרישה לתוספת תשלום, כמפורט בסעיפים הבאים.

4.6.2 ספרות טכנית סטנדרטית של היצרן על המערכת, רכיביה ואופן השימוש בה

4.6.2.1 הזוכה יספק למוסד סט ספרות מלא מודפס HARDCOPY ("עותק קשה") וכמו כן, עותק "רד" על גבי CD/DVD על כל רכיבי המערכת, לרבות ממשקי פיתוח תוכנה ואינטגרציה, API's, SDK וכדו'.

4.6.2.2 בנוסף לתיעוד "הקשה והרד" לעיל, נדרשת יכולת להורדת התיעוד הסטנדרטי מאתר היצרן באינטרנט, בצורה נוחה ומהירה וללא מגבלות, לרבות עדכונים לתיעוד כפי שיבוצעו על ידי היצרן מזמן לזמן.

4.6.2.3 המוסד יהא רשאי לעשות שימוש בלתי מוגבל בהיקף ו/או בזמן בתיעוד האמור, לרבות צילום, שכפול והדפסת התיעוד במספר בלתי מוגבל של עותקים, ובלבד שלא יפר זכויות קניין רוחני של היצרן או של כל גורם אחר.

4.6.2.4 כל מסמכי התיעוד של היצרן, הן מסמכים בעותק קשה, הן מסמכים בעותק רד יוגשו בשפה האנגלית ו/או בשפה העברית.

4.6.2.5 התשלום עבור התיעוד של היצרן יהיה כלול במחיר המערכת והמוסד לא ישלם כל תוספת תשלום עבור תיעוד זה.

4.6.2.6 הזוכה יתחייב לספק למוסד ספרות טכנית מעודכנת ועדכונים מתאימים לתיעוד עם אספקה של עדכונים, שדרוגים ו/או גרסאות חדשות למערכת ולרכיביה וזאת כחלק אינטגרלי של שירות התחזוקה ללא עלות נוספת למוסד, לאורך כל תקופת ההתקשרות.

4.6.3 תיעוד תהליכי התקנה, היישום וההטמעה

4.6.3.1 הזוכה יספק למוסד תיק אפיון הכולל את כל מסמכי התכנון והאפיון ויתר מסמכי הפרויקט והעבודה, שיוכנו על ידי עובדי הזוכה בפרויקט, ויאושרו על ידי המוסד, לרבות תיקונים ועדכונים על פי דרישות המוסד.

4.6.3.2 הזוכה יגיש למוסד תיק בדיקות הכולל את מפרטי הבדיקות ותוצאות הבדיקות ומסמך לסיכום שלב הבדיקות, בהתאם לתוכנית המימוש המאושרת והעדכונים והשינויים המתחייבים ובהתאם לדרישות המוסד.

4.6.3.3 הזוכה יגיש למוסד תיק נהלי עבודה וסטנדרטים, בהתאם לתוכנית המימוש המאושרת והעדכונים והשינויים המתחייבים ובהתאם לדרישות המוסד.

4.6.3.4 התיעוד המוגדר בסעיפים לעיל יוגש למוסד כעותק "רד", בשפה העברית, ויוכן באמצעות תוכנת OFFICE 2010 או גרסא אחרת שתוסכם בין הצדדים. התיעוד האמור יוגדר כרכוש המוסד לכל דבר ועניין.

4.6.3.5 התשלום עבור הכנת המסמכים ונהלים המוגדרים בסעיפים אלו יהיה כלול במחיר העבודה. המוסד לא ישלם לזוכה כל תוספת תשלום עבור מסמכים ונהלים אלו.

4.6.3.6 התיעוד הנ"ל יסופק למוסד עם הרשאה בלתי מוגבלת וללא סייגים להשתמש בו במוסד ללא הגבלות, לרבות לשנותם, להעתיקם ולהפיצם לכל משתמשי המערכת במוסד.

4.7 שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית (M)

4.7.1 כללי

- 4.7.1.1 הזוכה יהיה אחראי למתן תמיכה טכנית למערכת ולתחזוקת כל רכיבי התוכנה של המערכת, לרבות מוצרי צד ג' ופיתוחים שיבוצעו על ידי הזוכה על פי דרישת המוסד, בהתאם לאחוז התחזוקה השנתית בהצעת הזוכה ובהתאם להזמנות המוסד.
- 4.7.1.2 אחוז התחזוקה השנתית (12 חודשי תחזוקה) לא יעלה על התקרה המוגדרת בסעיף 5.3 בפרק העלויות.
- 4.7.1.3 הזוכה לא יהיה רשאי לסרב לספק למוסד שרותי תחזוקה ותמיכה טכנית למערכת, בכפוף לכך שהמוסד ישלם לזוכה עבור תחזוקת המערכת וזאת לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 4.7.1.4 המוסד יקבע לפי שיקול דעתו הבלעדי אילו מוצרי תוכנה וכמה רישיונות יכללו במסגרת שרות התחזוקה ומשך התחזוקה. התשלום יחושב כאחוז קבוע ממחיר הרישוי הכולל של הרישיונות, כפי שישלם המוסד לזוכה על פי מכרז זה בפועל. מובהר בזאת, כי המוסד לא ישלם לזוכה תשלום נוסף כל שהוא עבור תחזוקת המערכת ותמיכה טכנית, מלבד תשלום דמי התחזוקה השנתית.
- 4.7.1.5 הזוכה יתחייב לספק למוסד שרותי תחזוקה ותמיכה טכנית נאותה וברמה מקצועית גבוהה בכל רכיבי התוכנה של המערכת, לטפל ולפתור כל תקלה שתתגלה בפעולת רכיבי התוכנה האמורים, לספק למוסד ללא תשלום בנוסף לדמי התחזוקה השנתית, תיקוני באגים, עדכוני תוכנה, שדרוגים וגרסאות תוכנה חדשות, לרבות הבאת מומחים מתאימים על חשבון הזוכה מהארץ ו/או מחו"ל לטיפול בתקלות משביותות ומתן סיוע מקצועי, והכל בהתאם לתנאי השרות בסעיף 4.7.2.

4.7.2 תנאי השרות

- 4.7.2.1 המוסד יהיה רשאי לרכוש מאת הזוכה שירות תחזוקה למוצרי התוכנה של המערכת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד ובהתאם לאחוז התחזוקה השנתית בהצעת הזוכה למכרז ממחיר הרישוי הכולל למוצרים, שהמוסד יבקש לכלול בשרות התחזוקה.
- 4.7.2.2 המוסד לא ישלם לזוכה תשלום נוסף כל שהוא עבור אחזקת מוצרי התוכנה של המערכת, מלבד תשלום דמי התחזוקה השנתית.
- 4.7.2.3 שרות התחזוקה יהיה לתקופה של 12 חודשים ויתחדש מאליו בתקופה נוספת של 12 חודשים בכל שנה חדשה וכל עוד יבקש המוסד לקבל שרותי תחזוקה למערכת, וזאת גם לאחר סיום תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה ובכפוף לכך שהזוכה ימשיך לספק שרותי תחזוקה לתוכנת המערכת לאחר תקופת ההתקשרות ולאמור בהסכם התחזוקה לפיו שירות זה יינתן.
- 4.7.2.4 הזוכה יתחייב לספק למוסד שרותי תחזוקה, כהגדרתם בסעיף זה (סעיף 4.7) לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות. הזוכה לא יהיה רשאי להתנגד למתן שרות תחזוקה למערכת או להתנגד לחידוש או להארכת תקופת התחזוקה למערכת.
- 4.7.2.5 המוסד מתחייב להודיע לזוכה על כל תקלה שתתגלה במערכת.
- 4.7.2.6 הזוכה יתחייב לטפל בכל קריאת שירות שנציג המוסד יעביר לטיפולו, באופן מקצועי, מסור ומהיר ולבצע כל תיקון וכל פעולה אחרת שתידרש לשם פעולה תקינה של המערכת, לרבות אספקת והתקנת עדכונים ושדרוגי תוכנה והבאת מומחים מתאימים מהארץ ו/או מחו"ל על פי הצורך, לתיקון בעיות שלא נפתרו על ידיו, וזאת על חשבון הזוכה, והכל בהתאם ל-SLA המוגדר בסעיף 4.7.6.

- 4.7.2.7 מובהר בזאת כי שרות התחזוקה יכלול גם אספקה של גרסאות תוכנה חדשות לרכיבי המערכת, לדוגמא מעבר מגרסא 6.8 לגרסא 7.0, כפי שיוכרוזו וישווקו מעת לעת על ידי יצרן המערכת וכן ייעוץ וסיוע טכני למוסד בתכנון ההיערכות והמעבר לגרסא החדשה.
- 4.7.2.8 המוסד יהא רשאי להזמין מהזוכה התקנה של גרסאות תוכנה חדשות בתשלום לפי שעות עבודה בפועל.
- 4.7.2.9 הזוכה יתחייב להעסיק כוח אדם מקצועי, מיומן ובעל הכישורים הנדרשים, בהיקף ובמיקום שיאפשר מתן שרות זמין ויעיל, בהתאם ל-SLA המוגדר בסעיף 4.7.6.
- 4.7.2.10 הזוכה יתחייב להודיע למוסד לפחות שישה חודשים מראש על כוונת היצרן ו/או הזוכה להפסיק את התמיכה בגרסת התוכנה המותקנת במוסד ויספק למוסד את הגרסא המחליפה ללא תוספת תשלום.

4.7.3 היקף ותכולת שרותי התחזוקה

הזוכה יהיה אחראי לנושאים הבאים :

- 4.7.3.1 תחזוקת תוכנת המערכת על כל רכיביה.
- 4.7.3.2 קבלת קריאות שירות של נציגי המוסד על תקלות, ליקויים ופגמים שונים בפעולת המערכת במוקד השירות של הזוכה (Help-Desk), תיעוד קריאות השרות שהתקבלו במערכת ממוחשבת, העברתן לטיפול הגורם המטפל המתאים אצל הזוכה ו/או יצרן המערכת ומעקב אחר הטיפול בתקלות עד לפתרון המלא, בהתאם לתנאי השירות המוגדרים במכרז זה.
- 4.7.3.3 טיפול בכל תקלה שתתגלה בפעולת המערכת, לרבות בעיות הנובעות מכך שהמערכת שסופקה והותקנה אינה פועלת כנדרש, פגומה, לא הוגדרה כנדרש או שלא הותקנה כנדרש, אי התאמות של המערכת או באיזה ממרכיביה לעומת הגדרתה ו/או מטרתה על פי התיעוד הרשמי של היצרן ו/או על פי האמור בהצעת הזוכה למכרז או כל בעיה אחרת.
- 4.7.3.4 הטיפול בתקלות יכלול בין היתר: אבחון התקלה, איסוף מידע טכני הקשור לתקלה, אספקת תיקוני "באגים", שדרוגים ועדכונים למערכת ולתיעוד, אספקת גרסאות מתקנות ו/או תיקונים ו/או פיתוח פתרונות עוקפים, קבלת אישור מהמוסד על סיום התיקון וביצוע כל פעולה אחרת שתידרש עד למתן פתרון שלם ומלא.
- 4.7.3.5 אספקת עדכונים ושדרוגים שוטפים לרכיבי התוכנה ולתיעוד של המערכת, אף אם אינם דרושים לצורך פתרון תקלות תפעוליות ספציפיות של המערכת, בדרכים המקובלות כגון: הורדה מאתר היצרן.
- 4.7.3.6 אספקת גרסאות/מהדורות תוכנה חדשות ותיעוד עדכני מתאים.
- 4.7.3.7 מתן תמיכה טכנית מקצועית ברמה נאותה, לרבות: טיפול בקריאות שירות כאמור לעיל, מענה לשאלות, פניות ובירורים טכניים שונים, סיוע טלפוני, ייעוץ בפתרון בעיות, סיוע טכני בהתקנות של תיקונים, שדרוגי תוכנה ומהדורות תוכנה חדשות וייעוץ טכני שוטף.
- 4.7.3.8 לבצע כל פעולה אחרת הנדרשת לשם אבטחת פעולה רציפה ותקינה של המערכת.

- 4.7.3.9 במקרה של EOL ו-EOSL הזוכה אחראי לספק שרות תחזוקה למוצר עד היום האחרון המופיע בהכרזה הרשמית של היצרן על הפסקת התמיכה במוצר, אם יבקש זאת המוסד ובכפוף לתנאי המכרז וההסכם.
- 4.7.3.10 במקרה שהיצרן יצא במוצר חדש (להבדיל מגרסא חדשה) אשר יבוא במקום מוצר קודם/ישן שהיצרן יפסיק את התמיכה בו, המוסד יהא רשאי לרכוש אותה מאת הזוכה בהתאם למחיר השדרוג המופיע במחירון היצרן פחות אחוז ההנחה מהמחירון, כאמור בסעיף 0.7.7.2 במכרז. על המוצר החדש יחולו תנאי האחריות והתחזוקה וכל יתר התנאים האחרים המוגדרים במכרז לכל דבר ועניין.
- 4.7.4 חלון השירות לקבלת קריאות שירות ולטיפול בהן**
- 4.7.4.1 שרות האחריות והתחזוקה יינתן לכל הפחות בימים א' עד ה' בין 08:00 ועד 18:00, למעט ימי שישי, ערבי חגים, חגים וימים המוגדרים במשק כימי שבתון, וזאת באמצעות פנייה טלפונית ו/או בדואר אלקטרוני למוקד השירות של הזוכה. כמו כן, הזוכה יעמיד לרשות המוסד מס' טלפון סולארי של עובד כונן של הזוכה, שיקבל ויטפל בקריאות שירות דחופות גם לאחר שעות הפעילות הנ"ל.
- 4.7.4.2 הזוכה יתחייב לטפל בכל תקלה משביתת מערכת באופן מלא או חלקי ו/או תקלות שמשבשות את מהלך העבודה התקין ביעילות וברציפות עד למציאת פתרון לתקלה או מעקף זמני, אף לאחר שעות הפעילות הרגילות, לרבות הקצאת המומחים הטובים ביותר שיש ברשותו עד לפתרון מהיר של התקלה. כמו כן, הזוכה יתחייב לערב לאלתר את יצרן המערכת בפתרון התקלה מרחוק (ממשרדי היצרן) ובמקרה הצורך יביא על חשבונו של הזוכה, מומחה מתאים של היצרן מחו"ל למוסד, שיסייע לו בפתרון התקלה במוסד, בהתאם ללוח הזמנים שיוסכם בין הצדדים ביחס להבאת מומחה היצרן מחו"ל.
- 4.7.4.3 מובהר בזאת, כי המוסד לא ישלם כל תוספת תשלום עבור שירות שינתן מעבר לשעות הפעילות המוגדרות לעיל בסעיף 4.7.4.1.
- 4.7.5 פגישות סטאטוס ודיווחים**
- 4.7.5.1 הזוכה יתחייב לספק למוסד כל מידע שיבקש המוסד אודות סטאטוס הטיפול בתקלות ובקריאות שירות שיועברו לטיפולו, בכל חתך שהוא וביחס לכל תקופה שהיא, וזאת על חשבון הזוכה. הדוח המבוקש יימסר לידי המוסד באמצעות דואר אלקטרוני בתוך 7 ימי עבודה.
- 4.7.5.2 כמו כן, הזוכה יתחייב להשתתף בכל פגישת עבודה שיזמן המוסד, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, לצורך דיון ומעקב אחר הטיפול בתקלות שיעביר המוסד לטיפול הזוכה וזאת בתיאום מראש עם הזוכה ועל חשבון הזוכה.
- 4.7.5.3 פגישות העבודה עם נציגי הזוכה יתואמו עם הזוכה מראש ויתקיימו בדרך כלל בשעות העבודה הרגילות.
- 4.7.6 אמנת שרות – SLA**
- 4.7.6.1 הזוכה מתחייב לספק שרותי אחריות ותחזוקה למערכת ושרותי כוח אדם, הנדרשים ממנו עפ"י מכרז זה, ברמה מקצועית גבוהה ולעמוד במדדי השרות המוגדרים בסעיף זה (סעיף 4.7.6) לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 4.7.6.2 הזוכה יתחייב לעשות כל מאמץ סביר וכל דבר סביר, שיידרש כדי למנוע תקלות משביתות ו/או לצמצם את משך ההשבתה וחומרת הפגיעה במערכת.
- 4.7.6.3 המוסד יפקח ויעקוב אחר רמת השירות, שיספק הזוכה למוסד בפועל.

5. עלויות (M)

5.0 כללי

- 5.0.1 על המציע לערוך את הצעת המחיר, בהתאם להנחיות המפורטות להלן, ככתבן וכלשונון וללא סטייה מהן.
- 5.0.2 יש למלא את המחירוניו בפרק זה בשלמות על גבי צילום/העתקת פרק 5 מחוברת המכרז. חובה לענות על **כל** המחירוניו ועל **כל** הסעיפים בכל אחד מהמחירוניו. אם יש למציע שאלות, השגות או הצעות, עליו לפעול בהתאם לנוהל שאלות הבהרה בסעיף 0.3.5.
- 5.0.3 אין לשנות את מבנה המחירוניו ואת תוכנם. אופציות וחלופות משלימות יפורטו בנפרד באותה המתכונת.
- 5.0.3 כל המחירים במכרז יהיו נכונים ומעודכנים למועד ההגשה, כהגדרתו בסעיף 0.2.8 ויכללו תשלום עבור כל הוצאות הזוכה, לרבות: ביטוחים, היטלים ומיסים למעט מע"מ, החלים על הזוכה כספק רכיבי התוכנה ושירותים על פי מכרז זה, תשלום עבור אחריות מלאה לכל מוצרי התוכנה והחומרה של המערכת לתקופה של לפחות 12 חודשים, התקנת מוצרי החומרה והתוכנה של המערכת, תיעוד, הוצאות מנהלה ומשרד, הובלות ושליחויות, אש"ל, הוצאות נסיעה, חנייה וביטול זמן נסיעה וכל הוצאה אחרת שתידרש לביצוע הפרויקט על פי מכרז זה ואשר לא נכתב במפורש לגביה, כי התשלום עבורה יהיה בנפרד. המוסד לא ישלם לזוכה כל תוספת תשלום על המחירים המופיעים בהצעת הזוכה למכרז זה.
- 5.0.4 המחירוניו בפרק זה על כל רכיביהם ויתר התנאים הכספיים יחייבו את הזוכה למשך כל תקופת ההתקשרות, גם במקרה של הקטנת הכמויות או הגדלתן, בכפוף לאמור בסעיף 0.1.11.
- 5.0.5 מחירי רישיונות השימוש, שעות עבודה של מומחי היצרן מחו"ל והדרכות בחו"ל יהיו נקובים ב-US\$ ללא מע"מ. מחירי שעות עבודה והדרכות בארץ יהיו נקובים בש"ח ללא מע"מ. לצורך השוואת מחירי ההצעות למכרז, מחירים הנקובים ב-\$ כאמור לעיל יומרו לש"ח לפי שער הדולר היציג במועד ההגשה.
- 5.0.6 מודגש בזאת, כי הכמויות המפורטות במחירוניו להלן הינן הערכות בלבד לצורך הערכת ודירוג מחירי ההצעות למכרז ואינן מחייבות את המוסד. המוסד יזמין רישיונות שימוש במערכת ושירותים נלווים, בהתאם לצורכי המוסד מזמן לזמן ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 5.0.7 מובהר בזאת, כי המחירים בהצעת הזוכה הם מחירים מרביים (מחירי תקרה). המוסד יהא רשאי לנהל מו"מ כספי עם הזוכה החל מהשנה השלישית להקטנת המחירים, לרבות הקטנת אחוז דמי התחזוקה השנתית, כאמור בסעיף 0.1.12.

5.1 תנאי התשלום וההצמדה

5.1.1 אופן הגשת חשבוניות למוסד

- 5.1.1.1 על פי הנחיות מינהל הכספים במוסד, חשבוניות עבור רכיבים שמחיריהם נקובים ב-US\$, יוגשו למוסד בתוך שבוע ימים, מהתאריך בו אישר נציג המוסד לזוכה להגיש חשבונית.
- 5.1.1.2 חשבוניות עבור שעות עבודה של עובדי הזוכה, שיועסקו במוסד במסגרת מימוש מכרז זה, יוגשו על בסיס חודשי ויכללו פרוט של שעות העבודה שיבצע בפועל כל אחד מהעובדים, בחודש הקודם, בהתאם לקטגוריה המקצועית המתאימה, כמפורט בהזמנת המוסד. יש לצרף לחשבונית דו"ח שעות חודשי שיופק ממערכת שעוני הנוכחות של המוסד, חתום על ידי העובד ועל ידי הממונה הישיר במוסד.
- 5.1.1.3 חשבוניות עבור ימי הדרכה יוגשו בסיום של כל קורס, שיספק הזוכה למוסד. יש לפרט בחשבונית את שם הקורס, היכן התבצע, מספר המשתתפים, משך הקורס בימים ותעריף יום ההדרכה המתאים ע"פ המחירון בהצעת הזוכה.
- 5.1.1.4 הזוכה יגיש חשבוניות עבור תחזוקת המערכת, בתחילת כל שנה חדשה, לתקופה של 12 חודשים.
- 5.1.1.5 חשבוניות עבור רכיבים אחרים, כדוגמת: רישיונות שימוש, אופציות, הרחבות, שדרוגים, הדרכות בחו"ל, שעות עבודה של מומחים מחו"ל, יוגשו למוסד רק לאחר אספקת הרכיבים ו/או השירותים בפועל, לשביעות רצונו של המוסד ובכפוף לאישור בכתב של נציג המוסד המוסמך על קבלת הרכיבים והשירותים לשביעות רצונו, בכפוף לתנאי המכרז. האישור האמור יצורף לחשבונית, כאחד התנאים לאישור החשבונית במוסד ולביצוע התשלום.

5.1.2 תנאי התשלום

- 5.1.2.1 התשלום עבור רכיבים שמחיריהם נקובים ב-US\$, יתבצע בש"ח לפי שער הדולר האמריקאי היציג הידוע, במועד הכנת החשבונית, כמודפס על גבי החשבונית.
- 5.1.2.2 מחירים הנקובים בש"ח בהצעת הזוכה, יהיו קבועים ויתעדכנו החל מהחודש ה-18 שלאחר המועד האחרון להגשת ההצעה, וזאת על פי מדד המחירים לצרכן, כאשר המדד הבסיסי הוא המדד הידוע ביום האחרון להגשת ההצעות למכרז זה (להלן - "המדד הבסיסי"). בחלוף תקופה של 18 חודשים, עדכון המחירים יתבצע אחת לחצי שנה. מובהר בזאת, כי אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות, יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הבסיסי, תיעשה התאמה לשינויים כדלקמן: שיעור ההתאמה יתבסס על השוואה בין המדד הבסיסי, לבין המדד הקובע במועד הגשת כל חשבונית.
- 5.1.2.3 התשלום מהמוסד, עבור רישיונות התוכנה, מוצרי החומרה והשירותים, המוגדרים במכרז זה, יעשה תוך 30 יום ממועד קבלת החשבונית במוסד ובכפוף לבדיקת ואישור החשבונית במוסד. במשך 30 ימים אלה, המחיר שבחשבונית לא יישא הצמדה ו/או ריבית כלשהן. לאחר מכן, תתווסף למחיר בחשבונית, ריבית החל מהיום ה-31 ועד למועד ביצוע התשלום, בהתאם לריבית החשב הכללי במשרד האוצר.

5.2 מחירון רכישת רישיונות תוכנה וחומרה (M)

5.2.1 כללי

- 5.2.1.1 על המציע לפרט את שיטת התמחור לכל אחד ממוצרי התוכנה והחומרה המרכיבים את המערכת המוצעת במכרז, בהתאם למדיניות התמחור של כל יצרן שמוצרו מוצעים במכרז. יש להתייחס גם לשיטת אכיפת הרישוי בפועל.
- 5.2.1.2 המציע נדרש להתייחס בתאור שיטת התמחור לכל אחת מהפלטפורמות (מערכות ההפעלה) שהמערכת אמורה לפעול עליהן: שרתי Windows Server, לינוקס, שרתים וירטואליים, z/OS Mainframe, תחנות עבודה וכדו'.
- 5.2.1.3 בנוסף, המציע רשאי לפרט אופציות שונות עבור רישוי התוכנה ככל שקיימות במחירון היצרן. המוסד יבחר את שיטת הרישוי המתאימה לו ביותר לפי שיקול דעתו הבלעדי. (S)
- 5.2.1.4 המציע יפרט כיצד המוסד ישמור על השקעותיו הקודמות ברכישת רישיונות במקרה של שדרוג מהותי, שאינו נכלל במסגרת שרות התחזוקה ו/או במקרה של שדרוג/הסבה/מעבר למוצרים חדשים לאור הכרזת היצרן על הפסקת הפיתוח או התמיכה במוצרים שהמוסד רכש על פי מכרז זה. (S)
- 5.2.1.5 על המציע למלא טבלאות מחירים כדלקמן:

א. **מחירון יחידות** – מחירון של מחירי יחידה לכל אחד מרכיבי התמחור של מוצרי התוכנה והחומרה המרכיבים את הפתרון. יחידת המדידה יכולה להיות רישיון משתמש, שרת, ליבה (CORE), VPU, RSU, MSU/MIPS ב-MF, יחידת מדידה שאינה תלויה בתצורה או בעוצמה של המחשב עליה היא פועלת או כל יחידת מדידה אחרת לפי מודל התמחור של יצרן המוצר. **ראה סעיף 5.2.2.**

ב. **טבלת תצורות** – טבלה זו כוללת כתבי כמויות ומחירים מפורטים עבור הפתרון הטכנולוגי הכולל המוצע למוסד, בהתאם לנדרש במכרז ובהתאם לכמות היחידות/רישיונות משתמשים הנדרשת בסביבת הייצור ובכל יתר סביבות העבודה האחרות שאינן סביבת ייצור כולן ביחד (להלן – **"סביבת NON PROD"**), כגון: סביבת הפיתוח של תבל, בדיקות, QA, אינטגרציה, סביבת פיתוח מערכת השו"ב, הדרכה וסביבות עבודה נוספות שאינן ייצור שהמוסד יבקש להקים מזמן לזמן. **ראה סעיף 5.2.3.**

5.2.1.6 מובהר ומודגש כי:

- א. המחירים בטבלת התצורות נועדו לצורך השוואת מחירי ההצעות במכרז. ראה מפ"ל בנספח 0.14.
- ב. המוסד איננו מתחייב לרכוש את התכולה המפורטת בטבלת התצורות כולה או חלקה.
- ג. המוסד ישלם לזוכה בהתאם לסוג וכמות הרישיונות שתוזמן בפועל מהזוכה ובהתאם למחירי היחידות בהצעת הזוכה.
- ד. הזוכה יהא אחראי **לספק על חשבונו** או **לממן על חשבונו** כל מוצר תוכנה ו/או חומרה (בכפוף לאמור בסעיף 3.0.2), שיידרש על מנת לענות על דרישה כל שהיא במכרז בסיווג M או L, אף אם המוצר/הרכיב האמור לא פורט במפורש במחירון היחידות ו/או בטבלת התצורות בהצעת הזוכה או שיוגדר על ידו כמוצר אופציונאלי, כאמור בסעיף 3.6.2.

5.2.2 מחירון יחידות

5.2.2.1 הנחיות כלליות

- א. המציע יפרט את מחירי היחידות של כל רכיבי התמחור הרלבנטיים לכל אחד ממוצרי החומרה והתוכנה המוצעים, כגון: רישיונות בסיס, רישיונות משתמשים, רישיונות לכל שרת מנוטר, רישיונות עבור Agents ו- Clients אחרים הנדרשים בפתרון, ניטור סינכטי של חווית משתמש, HW/SW Appliances וכדו'.
- ב. יש לפרט מחירים גם לפי מדרגות כמויות ואופציות תמחור שונות ככל שקיימות במודל התמחור של היצרן המתאים לאותו מוצר תוכנה/חומרה.
- ג. מחירון היחידות יערך ויוגש בהתאם למבנה המוגדר בסעיף 5.2.2.4.

5.2.2.2 רכיבי הפתרון

- המציע יפרט מחירי יחידות (מחירון) לכל אחד ממוצרי החומרה והתוכנה המרכיבים את הפתרון הכולל הן לתחום APM והן לתחום BSM, לרבות:
- א. סוויטת APM כל המרכיבים הפונקציונאליים הנדרשים, כמוגדר בסעיף 2.2.4
 - ב. סוכנים, APPLICANCES, Data loggers, רובוטים, Software Agents ורכיבים דומים הנדרשים לצורך איסוף ועיבוד המידע המנוטר.
 - ג. CMDB לרבות כלי גילוי Auto-discovery לכל הרכיבים והתשתיות במוסד כנדרש במרכז הן שרתים פיזיים, הן שרתים וירטואליים והן רכיבי MF Z/OS
 - ד. ניהול שינויים.
 - ה. Service Desk
 - ו. Service Catalog
 - ז. מציעים של פתרונות BMC יפרטו בין היתר גם את עלות שדרוג מערכת ARS REMEDY הקיימת במוסד לגרסא הנדרשת במכרז.
 - ח. כלי Reporting, אנליזה, חיפושים ואחזוריים, Workflow, Dashboards ושירותים רוחביים אחרים.
 - ט. קונקטורים וממשקים לכל המערכות והסביבות הטכנולוגיות כנדרש במכרז, לרבות: קישור ל-MF, SAP, ממשק לשליחת הודעות דואר אלקטרוני, הודעות SMS, ממשקי API'S, Software Development Tool וממשקים נוספים.
 - י. כל מוצר תוכנה וחומרה שידרש להפעלת הפתרון המוצע כאמור במכרז זה, לרבות מוצרים צד ג', בכפוף לאמור בסעיף 3.0.2.
 - יא. פתרון קישוריות מאושר רא"מ בין הרשת הפנימית וה-DMZ לבין הרשת החיצונית, אשר יתבסס על שני שרתים נפרדים (או Hardware Appliances) לניטור ואיסוף נתונים, אחד לרשת הפנימית ואחד לרשת החיצונית ושניהם ידווחו לשרת הניהול המרכזי של המערכת שיותקן ב- DMZ או ברשת הפנימית.
 - יב. רכיבים אחרים – מחירי היחידות שלהם יפורטו על ידי המציע.

5.2.2.3 רכיבי התמחור

בתיאור מודל התמחור לכל אחד מהמוצרים לעיל, המציע יפרט מחירי יחידה לכל אחד מרכיבי התמחור בכל אחד ממוצרי התוכנה והחומרה של המערכת, כגון:

- א. רישיון שימוש בסיסי במוצר התוכנה המותקן על שרת מנהל. המציע יפרט האם המחיר מחושב לפי שרת ללא תלות במספר הליבות שיש בשרת, לפי ליבות, בשיטת PVU או מחיר גלובלי קבוע שאינו מותנה בעוצמת השרת ו/או במספר השרתים/המעבדים/הליבות עליו מותקן ופועל המוצר או בשיטה אחרת.
- ב. רישיון שימוש במוצר/רכיב תוכנה ב-MF: מחיר קבוע, מחיר לפי MIPS, מחיר לפי MSU. בכל אחד מהאופנים המחיר יתייחס ל-LPAR הספציפי בו יותקן המוצר או ה-Agents ולא לקיבולת של ה-MF בכללותו.
- ג. לפי שרתים מנוטרים – גם כאן המציע יפרט איך מחושב המחיר לפי שרת, מערכת הפעלה, לפי ליבות, PVU, RSU, JVM וכדו'.
- ד. יש לפרט מדרגת כמויות במידה והמחיר יורד כפונקציה של כמות השרתים המנוטרים או כמות הרישיונות.
- ה. לפי Clients או אלמנטים אחרים המנוטרים שאינם שרתים או MF.
- ו. רישיונות משתמשים מכל הסוגים הקיימים במחירון היצרן, כגון: Named, Floating, Concurrent.
- ז. SW/HW Appliances עבור ניטור חווית המשתמש – יש לפרט מחיר לכל יחידה.
- ח. יש לפרט מחירי רישוי גם עבור שרתים וירטואליים.
- ט. רכיבי תמחור נוספים הקיימים – יפורטו על ידי המציע.

5.2.2.4 טבלת מחירון יחידות

המציע ימלא את הטבלה להלן בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף 5.2.2 על כל סעיפיו לעיל. המציע ירחיב את הטבלה על פי הצורך.

| מס' | שם הרכיב, מס' גרסה, שם היצרן | מק"ט | סעיף במכרז | סוג הרישיון או יחידת מדידה | מחיר יחידה אחת או חבילה של יחידות ב-\$US | הערות |
|-----|--|------|------------|----------------------------|--|-------|
| 1 | ניטור חוויית המשתמש | | 2.6 | | | |
| 2 | גילוי ומיפוי תלויות - Application Dependency Mapping | | 2.7 | | | |
| 3 | BTM | | 2.8 | | | |
| 4 | קונסול מרכזי, התרעות, APM-ל-SLA | | 2.9 | | | |
| 5 | גילוי, אבחון וטיפול בתקלות | | 2.10 | | | |
| 6 | Application Diagnostics | | 2.10.3 | | | |
| | JAVA | | | | | |
| | JAVA/WAS/MF | | | | | |
| | MQ | | | | | |
| | SAP | | | | | |
| | WEB/IIS | | | | | |

| מס' | שם הרכיב, מס' גרסה, שם היצרן | מק"ט | סעיף במכרז | סוג הרישיון או יחידת מדידה | מחיר יחידה אחת או חבילה של יחידות ב-\$US | הערות |
|-----|--|------|------------|----------------------------|--|-------|
| | SOA | | | | | |
| | .NET | | | | | |
| | סביבות נוספות – יפורט על ידי המציע | | | | | |
| 7 | ניהול אירועים מרכזי – Event Correlation and Analysis | | 2.11 | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 8 | ניתוחים אנליטיים, דוחות וסטטיסטיקות | | 2.12 | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 9 | CMDB + כלי auto discovery לשרתים פיזיים ווירטואליים ולסביבת MF Z/OS. | | 2.13 | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 10 | ניהול שינויים | | 2.14 | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 11 | IT Service Desk | | 2.15 | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 12 | Service Catalog | | 2.16 | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

| מס' | שם הרכיב, מס' גרסה, שם היצרן | מק"ט | סעיף במכרז | סוג הרישיון או יחידת מדידה | מחיר יחידה אחת או חבילה של יחידות ב-\$US | הערות |
|-----|---|------|------------|----------------------------|--|-------|
| 13 | מוצרי תוכנה וחומרה נוספים הנדרשים בפתרון המוצע – יפורט על ידי המציע | | | | | |
| | | | | | | |

5.2.3 טבלת תצורות

5.2.3.1 הנחיות כלליות

א. על המציע להכין כתב כמויות ומחירים מפורט לכל רכיבי הפתרון הכולל המוצע במכרז זה בנפרד לסביבת הייצור ולכל יתר סביבות העבודה שאינן ייצור כולן ביחד, כגון: סביבת פיתוח של תבל, בדיקות, QA, אינטגרציה, הדרכה, פיתוח מערכת השויב וסביבות עבודה נוספות שהמוסד יבקש להקים ("סביבת NON PROD").

ב. מובהר כי המחיר המבוקש לרכיבי APM ולרכיב חווית המשתמש לא יהיה מותנה במספר היישומים והמערכות שיש לנטר.

5.2.3.2 כתב כמויות ומחירים לפתרון הכולל לסביבת הייצור

א. דרישות המוסד:

| מס' | רכיב תמחור | כמות הרכיבים בתצורה הנדרשת |
|------|---|---|
| (1) | תצורה של כל שרת מנהל עליו יותקנו רכיבי בסיס של המערכת. הערה: כל רכיבי הבסיס יותקנו ככלל על שרתים וירטואליים, אלא אם כן היצרן ממליץ להתקינם על שרתים פיזיים. | מעבד אינטל x86 - 8 ליבות |
| (2) | מס' השרתים המנהלים | בהתאם לפתרון הטכנולוגי המוצע בתשובה לסעיף 3.1.2. |
| (3) | מס' השרתים המנוטרים בסך הכל ברשת הפנימית + DMZ | 50 שרתים פיזיים, 4 ליבות כל אחד 150 שרתים וירטואליים, 2 ליבות כל אחד סה"כ 200 שרתים (מערכות הפעלה) |
| (4) | מס' השרתים המנוטרים בסך הכל ברשת החיצונית | 10 שרתים פיזיים, 4 ליבות כל אחד 20 שרתים וירטואליים, 4 ליבות כל אחד. סה"כ 30 שרתים (מערכות הפעלה) |
| (5) | משתמשי קצה של מערכות IT | לפחות 4,000 [המחיר לא יהיה תלוי בכמות משתמשי הקצה המנוטרים] |
| (6) | מס' המשתמשים בעלי הרשאת עדכון במערכת ניהול שינויים | 5 |
| (7) | מס' המשתמשים בעלי הרשאת עדכון במערכת Service Desk | 10 |
| (8) | מס' המשתמשים ברכיבי SD וניהול שינויים לצורך פתיחת תקריות, בקשות לשינויים, בירורים וכדו' ללא הרשאת עדכון. | 100 |
| (9) | רובוטים בתוכנה ו/או בחומרה לצורך ניטור סינתטי של חווית המשתמש | 25 (רובוט אחד לכל סניף) |
| (10) | APPLIANCE חומרה או תוכנה לצורך ניטור חווית המשתמש ו/או משימות ניטור נוספות. | אחד לרשת הפנימית ואחד לרשת החיצונית |
| (11) | מחשב MF בתצורה כוללת של 4000 mips כאשר סביבת הייצור האמורה פועלת על LPAR ייעודי בעוצמה המפורטת | 1500 MIPS / 170 MSU |
| (12) | CMDB לרבות כלי AUTO DISCOVERY לכל התשתיות הטכנולוגיות הנדרשות במכרז לרבות שרתים פיזיים, שרתים וירטואליים ורכיבים על מחשב MF Z/OS. | גילוי כל רכיבי MF, כל השרתים לעיל, כל היישומים, התהליכים העסקיים, כל הנתבים והמתגים ברשת המוסד, למעט תחנות עבודה וציוד קצה היקפי. |

| מס' | רכיב תמחור | כמות הרכיבים בתצורה הנדרשת |
|-----|--|---|
| 13 | APM ניטור יישומים/תהליכים עסקיים/שירותים | ללא מגבלת כמות [המחיר לא יהיה תלוי בכמות היישומים/התהליכים/השירותים המנוטרים] |
| 14 | מספר הרשתות, VLANs | ללא מגבלת כמות [המחיר לא יהיה תלוי במספר הרשתות הפיזיות והוירטואליות במוסד] |

ב. כתב כמויות ומחירים לסביבת הייצור

- כתב הכמויות והמחירים לסביבת הייצור יתבסס על מחירי היחידות המופיעים במחירון יחידות בסעיף 5.2.2.4 לעיל מוכפל בכמויות יחידות המדידה (הרכיבים והרישיונות) הנדרשים בסביבת הייצור כמפורט בסעיף 5.2.3.2 א'.
- כתב הכמויות והמחירים האמור יכלול את כל רכיבי הפתרון הנדרשים במכרז הן APM והן BSM, לרבות כל רכיבי התוכנה ורכיבי החומרה הייעודיים (שאינם חומרה סטנדרטית) הנדרשים להפעלה מלאה ואופטימאלית של הפתרון המוצע כנדרש במכרז.
- מובהר בזאת, כי המחיר המבוקש לסביבת הייצור יכלול תשלום עבור כל מוצרי התוכנה שיידרשו להפעלת הפתרון המלא בייצור באתר DRP בשוטף (לצורך ניסוי ותרגילים) ובחירום (במקרה שהאתר הראשי מושבת והפעילות הועתקה לאתר הגיבוי DRP). מובהר בזאת כי המוסד לא ישלם תשלום כל שהוא עבור רישיונות תוכנה לאתר הגיבוי כאמור בסעיף 0.7.10.2.
- מודגש ומובהר בזאת, כי התצורה המפורטת להלן משמשת לצורך השוואת מחירי ההצעות בלבד. המוסד יזמין מהזוכה רישיונות תוכנה ומוצרי חומרה על פי צרכי המוסד, מזמן לזמן ולפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם למחירים בטבלת מחירון היחידות ויתר התנאים המפורטים במכרז.

| מס' | שם הרכיב | P/N, מק"ט | שם היצרן | סוג הרישיון, יחידת המדידה | מחיר יחידה אחת | כמות יחידות מדידה | סה"כ \$US ללא מע"מ | הערות |
|----------------------------------|----------|-----------|----------|---------------------------|----------------|-------------------|--------------------|-------|
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| סה"כ קומפלט לתצורת הייצור | | | | | | | | |

5.2.3.3 כתב כמויות ומחירים לפתרון הכולל המוצע לסביבת NON-PROD

א. דרישות המוסד:

| מס' | רכיב תמחור | כמות הרכיבים בתצורה הנדרשת |
|------|--|---|
| (1) | תצורה של כל שרת מנהל עליו יותקנו רכיבי בסיס של המערכת – כל רכיבי הבסיס יותקנו ככלל על שרתים וירטואליים, אלא אם כן היצרן ממליץ להתקנים על שרתים פיזיים. | מעבד אינטל x86 - 4 ליבות |
| (2) | מס' השרתים המנהלים | בהתאם לפתרון הטכנולוגי המוצע בתשובה לסעיף 3.1.2. |
| (3) | מס' השרתים המנוטרים בסך הכל ברשת הפנימית + DMZ | 5 שרתים פיזיים, 4 ליבות כל שרת 15 שרתים וירטואליים, 2 ליבות כל שרת סה"כ 20 שרתים (מערכות הפעלה) |
| (4) | מס' השרתים המנוטרים בסך הכל ברשת החיצונית | 5 שרתים פיזיים, 4 ליבות כל שרת 5 שרתים וירטואליים, 2 ליבות כל שרת. סה"כ 10 שרתים (מערכות הפעלה) |
| (5) | משתמשי קצה של מערכות IT | כ-100 ללא מגבלה |
| (6) | מס' המשתמשים בעלי הרשאת עדכון במערכת ניהול שינויים | 2 |
| (7) | מס' המשתמשים בעלי הרשאת עדכון במערכת Service Desk | 5 |
| (8) | מס' המשתמשים ברכיבי SD וניהול שינויים לצורך פתיחת תקריות, בקשות לשינויים, בירורים וכדו' ללא הרשאת מנהל וללא הרשאת עדכון. | 10 |
| (15) | רובוטים בתוכנה ו/או בחומרה לצורך ניטור סינתטי של חווית המשתמש | 2 רובוטים בסך הכול |
| (16) | APPLIANCE חומרה ו/או תוכנה לצורך ניטור חווית המשתמש ו/או משימות ניטור אחרות בפתרון המוצע. | יח' אחת שתקושר לרשת הפנימית ולרשת החיצונית בו זמנית |
| (17) | מחשב MF בתצורה כוללת של 4000 mips כאשר סביבת NON-PROD האמורה פועלת על LPAR ייעודי בעוצמה המפורטת | 600 MIPS / 70 MSU |
| (18) | CMDB לרבות כלי AUTO DISCOVERY לכל התשתיות הטכנולוגיות הנדרשות במרכז לרבות שרתים פיזיים, שרתים וירטואליים ורכיבים על מחשב MF Z/OS. | גילוי כל רכיבי MF, כל השרתים לעיל, כל היישומים, התהליכים העסקיים, כל הנתבים והמתגים ברשת המוסד, למעט תחנות עבודה וציוד קצה היקפי. |
| (19) | יישומים/תהליכים עסקיים/שירותים | ללא מגבלת כמות [המחיר לא יהיה תלוי בכמות היישומים/התהליכים/השירותים המנוטרים] |
| (20) | מספר הרשתות, VLANS | ללא מגבלת כמות [המחיר לא יהיה תלוי במספר הרשתות הפיזיות והוירטואליות במוסד] |

ב. כתב כמויות ומחירים לסביבת NON-PROD

- 1) מחירי היחידות עבור סביבת NON-PROD לא יעלה על 50% מהמחיר של היחידה לסביבת הייצור כמפורט בסעיף 5.2.2.4 לעיל.
- 2) כתב הכמויות והמחירים לסביבת NON-PROD יתבסס על מחירי היחידות כאמור בסעיף 1 לעיל מוכפל בכמויות יחידות המדידה (הרכיבים והרישיונות) הנדרשים בסביבת NON-PROD כמפורט בסעיף 5.2.3.3 א'.
- 3) מובהר בזאת, כי המוסד ישלם פעם אחת בלבד עבור רישיונות לסביבת NON-PROD אחת, אולם יהיה רשאי להשתמש ברישוי הזה ללא מגבלה בכל סביבות העבודה הנוספות שהמוסד יבקש להקים שאינן סביבת ייצור, כולן ביחד.
- 4) כתב הכמויות והמחירים האמור יכלול את כל רכיבי הפתרון הנדרשים במכרז הן APM והן BSM, לרבות כל רכיבי התוכנה ורכיבי החומרה הייעודיים (שאינם חומרה סטנדרטית) הנדרשים להפעלת הפתרון בסביבות העבודה האמורות.
- 5) מודגש ומובהר בזאת, כי התצורה המפורטת להלן משמשת לצורך השוואת מחירי ההצעות בלבד. המוסד יזמין מהזוכה רישיונות תוכנה ומוצרי חומרה על פי צרכי המוסד, מזמן לזמן ולפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם למחירים בטבלת מחירון היחידות ויתר התנאים המפורטים במכרז.

| מס' | שם הרכיב | P/N, מק"ט | שם היצרן | סוג הרישיון, יחידת המדידה | מחיר יחידה אחת | כמות יחידות מדידה | סה"כ \$US ללא מע"מ | הערות |
|--|----------|-----------|----------|---------------------------|----------------|-------------------|--------------------|-------|
| (1) | | | | | | | | |
| (2) | | | | | | | | |
| (3) | | | | | | | | |
| (4) | | | | | | | | |
| (5) | | | | | | | | |
| (6) | | | | | | | | |
| (7) | | | | | | | | |
| (8) | | | | | | | | |
| (9) | | | | | | | | |
| סה"כ קומפלט לכל סביבות NON-PROD שהמוסד יקים | | | | | | | | |

5.3 מחירון תחזוקה שנתית ואחוז הנחה (M)

- 5.3.1 על המציע למלא את טבלת המחירים הבאה ככתבה וכלשונה.
- 5.3.2 יש לפרט בטבלה הבאה אחוז תחזוקת מוצרי התוכנה של המערכת ל-12 חודשים. דמי התחזוקה לזוכה יחושבו כאחוז ממחיר הרישוי של רכיבי המערכת, כפי שישלם המוסד לזוכה בפועל.
- 5.3.3 כמו כן, על המציע לפרט בטבלה להלן אחוז הנחה קבוע ממחירון היצרן התקף לצורך רכישת רכיבים משלימים ואופציות שונות שאינם מוגדרים במכרז, אולם מופיעים במחירון התקף של היצרן ו/או שיוכרוזו בעתיד על ידי היצרן, ואשר קשורים למערכת המוצעת, לאורך תקופת ההתקשרות, כמפורט בסעיף 0.7.7.2.

| מס' | פריט | הצעת בש"ח מע"מ | המציע ללא | הנחיות |
|-----|--|----------------------|--------------|---|
| 1) | אחוז תחזוקה שנתית לכל מוצרי החומרה והתוכנה של המערכת | _____ % | | אחוז התחזוקה השנתית יהיה קבוע ואחיד לכל רכיבי המערכת, אך לא יותר מ-18% . |
| 2) | מספר שנות האחריות למוצרי התוכנה של המערכת | | | לפחות שנה אחת . שרות האחריות יסופק בהתאם לתנאי האחריות והתחזוקה בסעיף 4.7. |
| 3) | מספר שנות האחריות למוצרי חומרה של המערכת כגון: Appliances, רובוטים המיושמים בחומרה או ציוד ייעודי אחר שעשוי להידרש על פי הפתרון המוצע. | | | לפחות שלוש שנים . שרות האחריות יסופק בהתאם לתנאי האחריות והתחזוקה בסעיף 4.7. |
| 4) | אחוז הנחה קבוע ממחירון היצרן לצורך רכישת אופציות, מוצרים משלימים ו/או מוצרים עתידיים שיוכרוזו על ידי היצרן או היצרנים. | _____ % | | בהתאם לאמור בסעיף 0.7.7.2, אך לא פחות מ-30% . |

הערה: אם ההצעה כוללת מוצרים של יותר מיצרן אחד, המציע רשאי לפרט אחוז תחזוקה שנתית, שנות אחריות ואחוז הנחה ממחירון היצרן לכל אחד מהיצרנים בנפרד, בהתאם ובכפוף להנחיות ולתקרות המפורטות לעיל.

5.4 מחירון רכיבים אופציונאליים (M)

5.4.1 במענה למחירון זה המציע רשאי לפרט אופציות שונות, מוצרים משלימים ותוספות שונות למערכת המוצעת, שאינם חלק אינטגרלי מהפתרון הכולל המוצע.

5.4.2 המוסד ישלם לזוכה עבור רכיבים אופציונאליים לפי הנמוך מבין המחיר שיופיע בהצעת הזוכה במחירון להלן והמחיר שיחושב לפי מחיר הרכיבים הרלבנטיים במחירון היצרן התקף פחות אחוז ההנחה הקבוע מהמחירון האמור.

5.4.3 אחוז התחזוקה השנתית לרכיבים אלו יהיה זהה לאחוז התחזוקה השנתית בסעיף 5.3.
תנאי התחזוקה יהיו כאמור בסעיף 4.7.

5.4.4 המחירון יוגש בהתאם למבנה הבא:

| מס' | שם הרכיב | P/N, מק"ט | שם היצרן | סוג הרישיון, יחידת המדידה | מחיר יחידה אחת | כמות יחידות מדידה | סה"כ \$US ללא מע"מ | הערות |
|------|----------|-----------|----------|---------------------------|----------------|-------------------|--------------------|-------|
| (1) | | | | | | | | |
| (2) | | | | | | | | |
| (3) | | | | | | | | |
| (4) | | | | | | | | |
| (5) | | | | | | | | |
| (6) | | | | | | | | |
| (7) | | | | | | | | |
| (8) | | | | | | | | |
| (9) | | | | | | | | |
| (10) | | | | | | | | |
| (11) | | | | | | | | |

5.5 מחירון שעות עבודה (M)

5.5.1 כללי

- 5.5.1.1 יש לפרט את התעריף המוצע לשעת עבודה, בהתאם לקטגוריות המקצועיות הנדרשות במכרז, וכמפורט להלן, הן ביחס לעובדים ישראלים והן ביחס למומחים מחו"ל. חובה למלא את כל הפריטים במחירונים להלן.
- 5.5.1.2 שעת עבודה כוללת 60 דקות.
- 5.5.1.3 מחיר שעת עבודה בכל קטגוריה יהיה קבוע ואחיד ולא יהיה מותנה בהתחייבות המוסד להזמנה כל שהיא של היקף שעות או בכל התניה אחרת.
- 5.5.1.4 התעריפים לעובדים ישראלים יהיו נקובים בש"ח ללא מע"מ. תעריף שעה עבור מומחים מחו"ל יהיה נקוב ב-US\$ ללא מע"מ (רלבנטי רק למערכות בינלאומיות שפותחו בחו"ל).
- 5.5.1.5 מובהר בזאת כי, היקפי השעות במחירון להלן נועדו לצורך השוואת מחירי ההצעות למכרז זה בלבד ואינם מחייבים את המוסד להזמנת היקף שעות כל שהוא ובזמן כל שהוא.
- 5.5.1.6 כמו כן, המוסד יהא רשאי לרכוש שרותי כ"א מקצועי גם מספקים שלא זכו במכרז ו/או לא השתתפו במכרז, והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 5.5.1.7 כאמור בסעיף 5.0.3, המוסד לא ישלם לזוכה כל תוספת תשלום על מחיר שעת העבודה, כדוגמת הוצאות נסיעה, חנייה, זמן נסיעה, אש"ל וכל הוצאה אחרת הן עבור עובדים ישראלים שיועסקו בפרויקט במוסד והן עבור מומחים מחו"ל.
- 5.5.1.8 כמו כן, המוסד לא יישא בכל הוצאה ו/או עלות נוספת הכרוכה בהבאת מומחים מחו"ל ארצה למוסד, לרבות עלויות טיסה הלוך וחזור, ביטוח, הוצאות רפואיות, הוצאות נסיעה (רכב שכור, מוניות, חנייה וכדו'), אירוח בבית מלון, כלכלה, אש"ל וכל הוצאה כספית אחרת.
- 5.5.1.9 מובהר בזאת, כי המוסד לא ישלם לזוכה ו/או ליצרן המערכת תשלום כל שהוא עבור שעות עבודה של מומחי הזוכה ושל מומחי היצרן בארץ ו/או בחו"ל, במתן שרותי תחזוקה ותמיכה טכנית במערכת על פי האמור בסעיף 4.7 בנוסף לתשלום עבור התחזוקה השנתית של המערכת, וזאת גם במקרה שמומחה היצרן יגיע במיוחד לארץ למשרדי המוסד, לפתרון של בעיות מורכבות, כאמור בסעיף 4.7.2.6.
- 5.5.1.10 מובהר בזאת, כי המוסד לא ישלם לזוכה ו/או ליצרן המערכת תשלום כל שהוא עבור שעות עבודה של מומחי הזוכה ושל מומחי היצרן בארץ ו/או בחו"ל, במתן שרותי הדרכה על פי האמור בסעיף 4.5, בנוסף לתשלום עבור ימי הדרכה, כמוגדר בסעיף 5.6, וזאת גם במקרה שמומחה/מדריך של היצרן יגיע במיוחד לארץ למשרדי המוסד, למתן הדרכות מקצועיות.
- 5.5.1.11 מובהר בזאת כי המוסד לא ישלם תשלום כל שהוא עבור שעות עבודה של נציג הזוכה. ראה סעיף 0.7.5.5.

5.5.2 מחירון שעות עבודה

| מס' (ראה הערה א') | קטגוריה מקצועית (ראה הערה א') | כמות שעות לצורך השוואת מחירי ההצעות | מחיר לשעת עבודה ללא מע"מ בש"ח | מחיר שעת עבודה אחת המכיר לא יעלה על המחיר המירבי. |
|-------------------|--------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|---|
| 1. | מנהל פרויקט מטעם הזוכה | 1,000 | 250 | |
| 2. | מומחה יישום BSM, APM | 2,000 | 230 | |
| 3. | מטמיע | 1,000 | 200 | |
| 4. | מומחה בכיר מחו"ל (ראה הערה ב') | 500 | \$150 | \$US _____ |

הערות:

- א. הסיווג לקטגוריות מקצועיות, בהתאם להגדרות בסעיף 4.4.3.
- ב. תעריף למומחה בכיר מחו"ל ימולא אך ורק על ידי מציעים של מערכות BSM/APM בינלאומיות שפותחו בחו"ל ולא בישראל.

5.6 מחירון הדרכות (M)

5.6.1 תנאים כלליים

- 5.6.1.1 על המציע למלא את הטבלה הבאה בשלמותה, ככתבה וכלשונה. תוספות, אופציות והרחבות יש להגיש בנפרד.
- 5.6.1.2 יום הדרכה מוגדר כיום הדרכה מלא בין השעות 09:00 ועד 17:00 הכולל 8 שעות.
- 5.6.1.3 מחיר יום הדרכה יהיה קבוע ואחיד לכל סוגי הקורסים המקצועיים, הן בארץ והן בחו"ל.
- 5.6.1.4 המחיר ליום הדרכה בחדרי הדרכה של הזוכה ו/או היצרן בחו"ל יכלול תשלום עבור כל הוצאות הזוכה ו/או היצרן, לרבות: עלות חדר ההדרכה והאמצעים הנלווים, עלויות המדריך הן בהכנת החומר והן במתן ההדרכה בפועל, חומרי הדרכה, מחשב לצורך תרגול מעשי של החומר הנלמד, שתייה וכיבוד קל כשר, ארוחת צהרים כשרה וכל הוצאה אחרת.
- 5.6.1.5 המחיר ליום הדרכה בחדרי הדרכה של המוסד יכלול תשלום עבור עלויות המדריך הן בהכנת החומר והן במתן ההדרכה בפועל וחומרי ההדרכה בלבד. המחיר המוצע יתייחס לכיתת לימוד ללא תלות במספר המשתתפים.
- מספר המשתתפים בכיתת הדרכה של המוסד הוא עד 25 משתתפים בדרך כלל.
- 5.6.1.6 מחיר יום הדרכה לקורסים בארץ יהיה נקוב בש"ח ללא מע"מ. מחיר יום הדרכה לקורסים בחו"ל יהיה נקוב ב-US \$ (רלבנטי רק למערכות בינלאומיות שפותחו בחו"ל ולא בישראל).
- 5.6.1.7 מובהר בזאת כי, היקפי ימי ההדרכה במחירון להלן נועדו לצורך השוואת מחירי ההצעות למכרז זה בלבד ואינם מחייבים את המוסד להזמנת ימי הדרכה בהיקף כל שהוא ובזמן כל שהוא.
- 5.6.1.8 המוסד יהא רשאי לרכוש שרותי הדרכות גם מספקים שלא זכו במכרז ו/או לא השתתפו במכרז, והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי ו/או באמצעות מרכזי הדרכה אחרים, לרבות מרכזי הדרכה של הזוכה ו/או היצרן.

5.6.2 מחירון הדרכות בארץ ובחו"ל

| מס' | פרוט | יחידת מדידה | כמות ימי הדרכה לצורך השוואת מחירי ההצעות למכרז | מחיר ליום הדרכה בש"ח ללא מע"מ |
|-----|---|----------------------|--|-------------------------------|
| 1. | מחיר יום הדרכה בש"ח למשתתף אחד בחדרי הדרכה של הזוכה בארץ. | יום הדרכה למשתתף אחד | 50 | |
| 2. | מחיר יום הדרכה בש"ח למשתתף אחד בחדרי הדרכה של הזוכה בארץ עם התחייבות של המוסד לשלוח לפחות 10 משתתפים. | יום הדרכה למשתתף אחד | 50 | |
| 3. | מחיר יום הדרכה בש"ח בחדרי הדרכה של המוסד, ללא תלות במספר המשתתפים. | יום הדרכה לכיתה | 40 | |
| 4. | מחיר יום הדרכה ב-\$US בחדרי הדרכה של היצרן בחו"ל. (ראה הערה). | יום הדרכה למשתתף אחד | 50 | \$US _____ |

הערה: תעריף ליום הדרכה של היצרן בחו"ל ימולא אך ורק על ידי מציעים של מערכות BSM/APM בינלאומיות שפותחו בחו"ל ולא בישראל.



נספחי המכרז

נספח 0.3.2 : פרטי המציע המשתתף במכרז

תאריך _____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות ויצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.

הנדון: מכרז מס' ת (11) 2013 למערכת שליטה ובקרה אינטגרטיבית על היישומים והשירותים העסקיים

אנו _____ מעוניינים להשתתף במכרז האמור.

להלן פרטי איש הקשר מטעמנו האחראי למכרז זה:

| | |
|--|----------------------------|
| | שם איש הקשר ותפקידו |
| | כתובת המציע |
| | מס' טלפון נייד |
| | מס' טלפון במשרד |
| | מס' פקס |
| | כתובת דואר אלקטרוני |

בברכה,

חתימת איש הקשר: _____

תאריך: _____

נספח 0.6.1 : נוסח ערבות הגשה

שם הבנק/חברת הביטוח: _____

מס' הטלפון: _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' וייצמן 13

ירושלים

הנדון: כתב ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 100,000 ₪ (במילים: **מאה אלף ש"ח**) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן - "החייב") בקשר עם מכרז מס' ת (11) 2013 למערכת שליטה ובקרה אינטגרטיבית על היישומים והשירותים העסקיים.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף **עד תאריך 31.12.2013**.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____
שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

נספח 0.6.2.3 : אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה

אני הח"מ _____, עו"ד _____
[שם המציע] _____ (להלן – "המציע")

מאשר בזאת, כלהלן:

1. הר"מ הינם מוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע.
2. חתימותיהם של הר"מ שהם מורשי חתימה של המציע הנ"ל מחייבות עד לסכום כדלהלן:
 - בחתימה מורשה אחד, עד לסכום _____ ש.
 - בחתימת _____ מורשים עד לסכום _____ ש.

| שם החותם | תוארו/תפקידו | דוגמת חתימה |
|----------|--------------|-------------|
| | | |
| | | |
| | | |

3. ולראיה באתי על החתום היום _____

_____ חותמת וחתימת עו"ד

נספח 0.6.2.4 א': הצהרה על מחזור כספי

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה של המציע _____ (להלן – "המציע") מצהירים בזאת, לצורך השתתפות במכרז מס' ת (11) 2013 למערכת שו"ב על היישומים והשירותים העסקיים למוסד לביטוח לאומי, כי המחזור הכספי של המציע בתחום שיווק, פיתוח, אחזקה ותמיכה במערכות תוכנה ו/או שרותי כוח אדם בתחום IT בשנים 2009, 2010, 2011 הינו כדלקמן:

| <u>שנה</u> | <u>הכנסות בש"ח ללא מע"מ</u> |
|------------|-----------------------------|
| 2009 | _____ |
| 2010 | _____ |
| 2011 | _____ |

בכבוד רב,

שם מלא של מורשה/י חתימה

חתימה וחתימת

נספח 0.6.2.4 ב': אישור רו"ח על מחזור כספי

[יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח]

תאריך: _____

לכבוד

(שם המציע) _____

הנדון : מחזור כספי של שירותי IT לשנים 2009, 2010, 2011

אנו משרד רו"ח _____, רואי החשבון המבקר של _____ (להלן "המציע") המגישה הצעה למכרז מס' ת (11) 2013 למערכת שוי"ב על היישומים והשירותים העסקיים למוסד לביטוח לאומי), מאשר/ת כי ביקרנו את ההצהרה של המציע בדבר היקף מחזור כספי (בהתאם לדרישות המכרז) הכלולה בהצעה למכרז _____ של המציע המתייחסת לכל אחת מהשנים 2009, 2010, 2011, ואשר מצורפת בזאת ומסומנת בחותמת משרדנו לשם זיהוי בלבד.

הצהרה זו הינה באחריות ההנהלה של המציע. אחריותנו היא לחוות דעה על ההצהרה בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ונקטנו את אותם נהלי ביקורת אשר ראינו אותם כדרושים לפי הנסיבות. הביקורת בוצעה במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. הביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה. הביקורת כוללת גם בחינה של כללי החשבונאות שיושמו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי ההנהלה של המציע וכן הערכת נאותות ההצגה בהצהרה בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, ההצהרה בדבר מחזור כספי משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את המפורט בה וזאת בהתאם לרשומות עליהם התבססה.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת רואי החשבון

נספח 0.6.2.5 : הצהרה על וותק מקצועי

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה של המציע _____ (להלן – "המציע")
מצהירים בזאת כי:

הננו מצהירים בזאת, כי המציע _____ הינו בעל וותק של לפחות 3 שנים, בשיווק,
תחזוקה ומתן שרותי יישום והטמעה במערכות שליטה ובקרה על מערכי IT בישראל.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת

שם מלא של מורשה/י חתימה

חתימה וחותמת

שם מלא של מורשה/י חתימה

תאריך

נספח 0.6.2.6: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה

אני עו"ד/רו"ח _____ מאשר בזאת כי העסק הינו בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.

מחזיקה בשליטה בתאגיד/עסק _____ הינה גב' _____
מס' ת.ז. _____

_____ שם מלא
_____ חתימה
_____ חותמת

תצהיר בעלת השליטה

אני _____ מס' ת.ז. _____

מצהירה בזאת כי התאגיד/העסק _____ נמצא בשליטתי בהתאם לסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב- 1992.

_____ שם מלא
_____ חתימה
_____ חותמת

נספח 0.6.2.8: אישור על טובין מתוצרת הארץ

אישור רואה חשבון

שם רואה החשבון: _____

כתובתו: _____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות ויצמן 13

ירושלים

הנדון: מכרז מס' ת (11) 2013

סימוכין: הצעת _____ מיום _____

בדקנו את הצעת _____ מיום _____ (להלן: "ההצעה").

בהתאם לבדיקתי אני מאשר ש"מחיר המרכיב הישראלי" בהצעה שווה או עולה על 35% מ"מחיר ההצעה".
לעניין זה – "מחיר המרכיב הישראלי" ו"מחיר ההצעה" כהגדרתם בתקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ), התשנ"ה-1995.

חתימה: _____

תאריך: _____

שם החותם: _____

נספח 0.6.3: התקנות של המערכת המוצעת

על המציע למלא נספח 0.6.3 נפרד לכל אחד מהלקוחות המופיעים במענה לסעיף 0.6.3. יש לצרף נספח יחיד לכל לקוח, אף אם הלקוח מופיע ביותר מרשימה אחת.

| מס' | הפרוט הנדרש | תשובת המציע |
|-----|---|------------------------------------|
| 1. | שם הלקוח | |
| 2. | מיקום הלקוח: ארץ, עיר | |
| 3. | סקטור עסקי אליו משתייך הלקוח | |
| 4. | פרטי איש קשר לקבלת חוות דעת : שם, תפקיד, מס' טלפון, דואר אלקטרוני | |
| 5. | תאור כללי של הפרויקט: | |
| 6. | שנת התנעת הפרויקט אצל הלקוח | |
| 7. | כמה שנים פועל הפתרון המוצע בייצור שוטף ? | |
| 8. | פרוט הפונקציות העיקריות שהותקנו והופעלו: | CMDB |
| | | Change Management |
| | | Service Desk |
| | | ניטור חווית המשתמשים |
| | | גילוי ומיפוי תלויות |
| | | BTM |
| | | קונסול, התרעות, SLA |
| | | Application Diagnostics |
| | | ניהול אירועים מרכזי |
| | | דוחות וסטטיסטיקות, Analytics |
| | | רכיבים אחרים – יפורטו על ידי המציע |
| 9. | האם המוצר נבחר על ידי הלקוח בהליך מכרז או הליך אחר ? | |
| 10. | מי סיפק את המערכת ללקוח ומי הטמיע את המערכת אצל הלקוח ? | |
| 11. | פרטים נוספים (יפורטו על ידי המציע) | |

נספח 0.6.4: קורות חיים של עובדים המועסקים על ידי הזוכה או קבלניו

יצורף על ידי המציע, נספח נפרד לכל עובד המופיע במענה לסעיף 0.6.4 ולסעיף 4.4.3.4 (צוות הפרויקט המוצע).

כמו כן, יש לצרף תעודות השכלה של העובדים ואישורים על סיום קורסים רלבנטיים בתחום APM, BSM, CMDB וכדו'.

נספח 0.6.5: התחייבות המציע להבאת מומחים של היצרן

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה של המציע _____
(להלן – "המציע") מצהירים ומתחייבים בזאת כדלקמן:

המציע _____ מצהיר ומתחייב בזאת, כי אם יזכה במכרז, הוא מתחייב להביא על חשבונו, מומחים בכירים של יצרן המערכת המוצעת מהארץ ו/או מחו"ל בעלי כישורים מתאימים לצורך סיוע בפתרון תקלות חמורות ובעיות מורכבות אחרות שלא נפתרו על ידי הזוכה בהתאם לתנאי אמנת השירות (כהגדרתה בסעיף 0.2.30) ו/או לסיוע מקצועי אחר שעשוי להידרש בפרויקט, אולם הזוכה אינו יכול לספקו באיכות וברמה המקצועית הנדרשת ו/או בלו"ז הנדרש באמצעות עובדיו ו/או מי מטעמו וזאת על פי דרישת המוסד ולאורך כל תקופת ההתקשרות.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת

שם מלא של מורשה/י חתימה

חתימה וחותמת

שם מלא של מורשה/י חתימה

תאריך

נספח 0.6.7 : הצהרת המשתתף במכרז

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה של המציע: _____
מצהירים בזאת כי:

1. קראנו והבנו את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז זה, קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקשנו לדעת, ברשותנו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות, האמצעים הכספיים, הארגוניים והטכניים וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה בשלמות, ברמה מקצועית גבוהה ובלוח הזמנים הנדרש, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכל בהתאם לדרישות המכרז.
2. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז והננו מתחייבים למלא כל דרישות המכרז כמפורט במכרז מס' ת (11) 2013 למערכת שליטה ובקרה אינטגרטיבית על היישומים והשירותים העסקיים, אם נזכה בו, בדייקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכל בכפוף להוראות המכרז, הסכם ההתקשרות וההצעה.
3. הננו מצהירים, כי ברור לנו שהזמנת רישיונות השימוש במוצרי המערכת, רכיבי החומרה והשירותים המוגדרים במכרז תהיה עפ"י צרכי המוסד, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וללא התחייבות להיקפים ולכמויות כל שהן ובהתאם למחירים בהצעתנו למכרז זה.
4. הננו מתחייבים לספק למוסד תחזוקה ותמיכה טכנית בכל רכיבי התוכנה של המערכת, אם נבחר כזוכה במכרז, לרבות: תיקון פגמים ובאגים כל שהם ברכיבי המערכת, אספקת שדרוגים ועדכוני תוכנה שוטפים, גרסאות תוכנה חדשות ותמיכה טכנית, וזאת לפחות לאורך כל תקופת ההתקשרות ובתנאי שהמוסד ישלם דמי תחזוקה שנתית עבור המערכת.
5. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת, כי אם נזכה במכרז, אנו אחראים כלפי המוסד למתן שרותי תחזוקה ותמיכה טכנית למוצרי התוכנה של המערכת וזאת אף אם השירותים האמורים יבוצעו בפועל על ידי היצרן/או מי מטעמו.
6. אנו מתחייבים לעשות שימוש, אך ורק בתוכנות מורשות עם רישיון יצרן, לצורך מימוש מכרז זה.
7. בכפוף לאמור בסעיף 0.6.6 בחוברת המכרז, אנו מבקשים שלא לחשוף את הסעיפים הבאים בהצעתנו למתחרים:

בכבוד רב,

_____ חתימה וחותמת

_____ שם מלא של מורשה/י חתימה

תאריך

נספח 0.6.8: תצהיר המציע בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ .לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה למכרז מס' ת (11) 2013 למערכת שליטה ובקרה אינטגרטיבית על היישומים והשירותים העסקיים (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הנני מצהיר, כי המציע לא הורשע בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז האמור, בשל הפרת דיני העבודה.
3. הנני מצהיר, כי המציע לא נקנס על ידי מפקח עבודה שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המנהליות, התשמ"ו-1985, בשנה שקדמה למועד ההגשה האחרון למכרז האמור, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה.
4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה/י חתימה: _____ תפקיד: _____

חתימה וחותמת: _____

אישור עורך/ת הדין

אני הח"מ, _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ תאריך
 _____ חותמת ומספר רישיון עורך דין
 _____ חתימת עו"ד

נספח 0.6.9 א': תצהיר המציע בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' ת (11) 2013 למערכת שליטה ובקרה אינטגרטיבית על היישומים והשירותים העסקיים (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
 2. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי המציע שילם בקביעות בשנה האחרונה (2012) לכל עובדיו שכר כמתחייב מדיני העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, ככל שחלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק בתוספת התשלומים הסוציאליים כנדרש.
 3. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי אם יוכרז המציע כזוכה במכרז האמור, אני מתחייב כי הזוכה יקיים את כל חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודה או השירותים, במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.
 4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה/י חתימה: _____ תפקיד: _____

חתימה וחותמת: _____

אישור עורך/ת הדין

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____, ואחרי שהסברתי לו/לה את מהות ההתחייבות לעיל הוא/היא אישר/ה אותה וחתם/ה עליה בפניי.

_____ תאריך
_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין
_____ חתימת עו"ד

נספח 0.6.9 ב': תצהיר קבלן משנה בעניין שמירת זכויות עובדין

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא קבלן משנה מטעמו של _____, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' ת (11) 2013 למערכת שליטה ובקרה אינטגרטיבית על היישומים והשירותים העסקיים (להלן - "המציע").
2. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם קבלן המשנה.
3. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי קבלן המשנה האמור שילם בקביעות בשנה האחרונה (2012) לכל עובדיו שכר כמתחייב מדיני העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, ככל שחלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק בתוספת התשלומים הסוציאליים כנדרש.
4. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי אם יוכרז המציע כזוכה במכרז האמור, אני מתחייב לקיים את כל חובותיי בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים עלי כמעסיק לצורך אספקת העבודה או השירותים, על פי המכרז האמור.
5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה חתימה: _____ תפקיד: _____

חתימה וחתימת: _____

אישור עורך/ת הדין

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____, ואחרי שהסברתי לו/לה את מהות ההתחייבות לעיל הוא/היא אישר/ה אותה וחתימה עליה בפניי.

תאריך _____ חותמת ומספר רישיון עורך דין _____ חתימת עו"ד _____

נספח 0.7.1 : נוסח ערבות ביצוע

שם הבנק/חברת הביטוח: _____

מס' הטלפון: _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' וייצמן 13

ירושלים

הנדון: כתב ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 200,000 ₪ (במילים: מאתיים אלף ש"ח) שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך _____ (תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן - "החייב") בקשר עם מכרז מס' ת (11) 2013 למערכת שליטה ובקרה אינטגרטיבית על היישומים והשירותים העסקיים.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא, שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____
שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

נספח 0.7.3 : נוסח ההסכם

לצורך השלמת הליכי הגשת ההצעה למכרז, המציע מחוייב לחתום על חוזה/הסכם החתום בר"ת,
ע"י הגורמים המוסמכים במוסד (חתימה על הסכם ללא ר"ת לא תתקבל).

להורדת החוזה/הסכם (עמודים 164-174) לחץ כאן.

[כמו-כן, ניתן להוריד את החוזה / הסכם ע"י לחיצה על הקישור המופיע בתוך מודעת המכרז].

נספח 0.7.4 : נוסח התחייבות לשמירת סודיות

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' ויצמן 13

ירושלים

א.ג.ג.

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

- הואיל ולפי הסכם מיום _____ בחודש _____ שנת _____ שבין _____ (להלן - "הזוכה") לבין המוסד לביטוח לאומי (להלן - "המוסד") רוכש המוסד מהזוכה רישיונות שימוש במערכת שליטה ובקרה אינטגרטיבית על היישומים והשירותים העסקיים, שירותים נלווים ואופציות שונות;
- והואיל ואני עוסק/מועסק על ידי הזוכה, בין השאר, ביישום, הטמעת ואחזקת המערכת ובמתן שירותים נוספים, כאמור בהסכם, (להלן - "העבודה");
- והואיל והמוסד הסכים להתקשר עם הזוכה בתנאי שהזוכה והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע כהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות הזוכה לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע;
- והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי בעבודה במוסד ו/או בקשר אליה יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, השייך למוסד ו/או הנודע למוסד ו/או לפעילויותיו בכל צורה ואופן, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, קבצי מחשב, נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן - "המידע");
- והואיל והוסבר לי וידוע לי כי גילוי המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף מלבדכם, עלול לגרום לכם ו/או לצדדים נזק, והוא עלול להוות עבירה פלילית;

אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפיכם כדלקמן:

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן העבודה או ביצועה.
2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת העבודה או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או קבצי מחשב ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.

3. לפעול בהתאם להנחיות אבטחת המידע ושמירת הסודיות המוגדרות בהסכם לעיל, לרבות בסעיף 0.15 במסמכי מכרז מס' ת (11) 2013 למערכת שו"ב אינטגרטיבית על היישומים השרותיים העסקיים ובהתאם להנחיות מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד לביטוח לאומי, מזמן לזמן.
4. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.
5. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.
6. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
7. להחתים את כל קבלני המשנה מטעמי על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח זהה להתחייבות זו.
8. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב ביצוע העבודה או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב ביצוע העבודה או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.
9. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי בביצוע העבודה כאמור לעיל.
10. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז – 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.
11. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.

ולראיה באתי על החתום

היום: _____ בחודש: _____ שנת: _____

שם פרטי ומשפחה: _____ ת"ז: _____

הזוכה: _____

כתובת: _____

חתימה: _____

נספח 0.11: אישור בדבר העסקת קבלן משנה

יש לצרף נספח נפרד לכל אחד מקבלני המשנה המוצעים להשתתף במכרז, חתום ומאומת בפני עורך דין.

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי (להלן – "המוסד")

שד' ויצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.

הנדון: מכרז מס' ת (11) 2013 למערכת שליטה ובקרה אינטגרטיבית על היישומים והשירותים העסקיים (להלן – "המכרז")

1. אנו, _____, המציע במכרז (להלן – "המציע") מאשרים כי במידה וניבחר כזוכה במכרז, אנו מתכוונים להעסיק קבלן משנה מטעמנו, שישתתף במימוש המכרז במוסד.
2. להלן פרטי קבלן המשנה שיועסק מטעמנו:

| שם קבלן המשנה | |
|--|--|
| מס' זיהוי תאגיד (ח.פ) במקרה וקבלן המשנה הוא חברה | |
| כתובת | |
| שמות בעלי החברה ומנהליה | |
| שמות מורשי חתימה | |
| שם איש קשר למכרז זה, לרבות מס' טלפון, פקס ודוא"ל | |
| תפקידו המדוייק של קבלן המשנה במימוש המכרז | |
| ניסיון מקצועי רלבנטי | |

3. ברור לנו ומקובל עלינו כי אנו אחראים כלפי המוסד לכל דבר ועניין הקשור למכרז, לרבות כל פעולה שקבלן המשנה יבצע או לא יבצע.
4. הרינו לצרף התחייבות מטעם קבלן המשנה _____ כי קבלן המשנה קרא את המכרז על כל נספחיו, לרבות כל הדרישות המפורטות בו והנדרשות ממנו, כי הוא מבין אותם וכי הוא מסכים לאמור בו על כל הנדרש ממנו, כדלקמן:



הצהרת קבלן משנה

אני הח"מ _____ מגיש הצהרה זו בשם _____ המוצע לשמש כקבלן משנה מטעם _____, אשר הינו המציע במכרז זה (להלן – "קבלן המשנה").

הנני מצהיר כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור, הנדרש והמפורט במכרז מס' ת (11) 2013 למערכת שליטה ובקרה אינטגרטיבית על היישומים והשירותים העסקיים במוסד לביטוח לאומי (APM & BSM) וכי אנו מתחייבים למלא אחרי כל התנאים ודרישות המכרז, ככל שהדברים נוגעים לתפקידנו במימוש המכרז במוסד לביטוח לאומי.

שם מורשה חתימה של קבלן המשנה: _____

חתימה וחותמת: _____

תאריך: _____

חתימת המציע

5. ולראייה באתי על החתום:

שם מורשה חתימה: _____

חתימה וחותמת: _____

תאריך: _____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו על ידי ת.ז. _____, המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

| | | |
|--------------|-------------|-------|
| חתימה וחותמת | מספר רישיון | תאריך |
|--------------|-------------|-------|

נספח 0.14: פרוט אמות המידה והמשקלות לבחירת הזוכה – מפ"ל

רשימת תנאי הסף המוגדרים במכרז

| סיווג | תאור הסעיף | מס' |
|-------|---|--------------|
| M | פרק המנהלה | 0 |
| M | כללי | 0.1 |
| M | מנהלה | 0.3 |
| M | להצעה צורפו תדפיסי הבהרות המוסד לשאלות הבהרה של המציעים כנדרש | 0.3.5.6 |
| M | סיווג רכיבי המכרז | 0.5 |
| M | התחייבויות ואישורים בגין הגשה | 0.6 |
| M | ערבות הגשה | 0.6.1 |
| M | ניהול ספרים | 0.6.2.1 |
| M | אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז | 0.6.2.2 |
| M | אישור מורשי חתימה | 0.6.2.3 |
| M | אישור מחזור כספי לפחות 4 מיליון ₪ בכל אחת מהשנים 2009, 2010, 2011 | 0.6.2.4 |
| M | וوتק מינימאלי מוכח 3 שנים | 0.6.2.5 |
| M | אישור יצרן כי המציע מורשה לשווק את המערכת בישראל ולספק שרותי תמיכה ותחזוקה לאורך כל תקופת ההתקשרות. | 0.6.2.7 |
| S | אישור על טובין מתוצרת הארץ - לא חובה | 0.6.2.8 |
| | רשימת לקוחות וממליצים | 0.6.3 |
| L | לפחות 3 ארגונים בישראל שהמציע ו/או קבלני משנה המוצעים במכרז סיפקו והטמיעו אצלם את הפתרון המוצע ל-APM | 0.6.3.1 |
| L | לפחות לקוח אחד מבין הלקוחות המפורטים במענה לסעיף 0.6.3.1 הינו לקוח שהמציע בעצמו (שלא באמצעות קבלני משנה) סיפק לו והטמיע אצלו את המערכת המוצעת ל-APM | 0.6.3.1 |
| L | לפחות 3 ארגונים בישראל שהמציע ו/או קבלני משנה המוצעים במכרז סיפקו והטמיעו אצלם את הפתרון המוצע ל-BSM לפחות הרכיבים CMDB ו-SERVICE DESK | 0.6.3.2 |
| L | לפחות לקוח אחד מבין הלקוחות המפורטים במענה לסעיף 0.6.3.2 הינו לקוח שהמציע בעצמו (שלא באמצעות קבלני משנה) סיפק לו והטמיע אצלו את המערכת המוצעת ל-BSM ולפחות CMDB ו-SERVICE DESK. | 0.6.3.2 |
| L | המציע צירף פרוט נפרד לכל אחד מהלקוחות כנספח 0.6.3 | 0.6.3.6 |
| | פרוט מומחים המועסקים ע"י המציע ו/או קבלנים מטעמו | 0.6.4 |
| L | לפחות 3 מומחי יישום בעלי ניסיון מקצועי של לפחות שנתיים בפתרון המוצע ל-APM. | 0.6.4.1 |
| L | לפחות 2 מומחי יישום מבין המומחים במענה לסעיף 0.6.4.1 הינם עובדים של המציע בעצמו לרבות פריילנסרים המועסקים על ידי המציע בעצמו. | 0.6.4.1 |

| מס' | תאור הסעיף | סיווג |
|---------------|--|----------|
| 0.6.4.2 | לפחות 3 מומחי יישום בעלי ניסיון מקצועי של לפחות שנתיים בפתרון המוצע ל-BSM . | L |
| 0.6.4.2 | לפחות 2 מומחי יישום מבין המומחים במענה לסעיף 0.6.4.2 הינם עובדים של המציע בעצמו לרבות פרילנסרים המועסקים על ידי המציע בעצמו. | L |
| 0.6.4.4 | צורפו קורות חיים ואישורי קורסים לכל המומחים | L |
| | התחייבויות ואישורים בגין הגשה - המשך | |
| 0.6.5 | צורפה התחייבות המציע להבאת מומחים של היצרן (לרבות מומחים מחו"ל). | M |
| 0.6.6 | עיון בהצעות | M |
| 0.6.7 | הצהרת המשתתף במכרז | M |
| 0.6.8 | העדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה | M |
| 0.6.9 | תצהיר המציע וכל אחד מהקבלנים המוצעים בעניין שמירת זכויות עובדים | M |
| 0.6.10 | זכויות קניין | M |
| 0.6.11 | שרות ותחזוקה | M |
| 0.6.12 | הדגמה, מצגות והשלמת מידע | M |
| 0.7 | התחייבויות ואישורים בגין זכיה | M |
| 0.7.2 | אחריות כוללת למוצרי התוכנה ולמתן השירותים | M |
| 0.7.3 | הסכם התקשרות חתום בראשי תיבות | M |
| 0.7.4 | התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות | M |
| 0.7.5 | מנהל הפרויקט ונציג הזוכה | M |
| 0.7.6 | שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית | M |
| 0.7.7 | אופציות, תוספות והרחבות | M |
| 0.7.7.3 | המציע צירף מחירון יצרן להצעתו | M |
| 0.7.8 | קניין רוחני וזכויות שימוש | M |
| 0.7.9 | מבחני קבלה | M |
| 0.7.10 | רשימות שימוש במערכת | M |
| 0.7.11 | הודעה על זכיה | M |
| 0.7.12 | שרותי כ"א מקצועי | M |
| 0.7.13 | תמיכת הזוכה והיצרן במערכת | M |
| 0.8 | זכויות המוסד | M |
| 0.9 | מבנה הצעת המציע תואם את הנדרש | M |
| 0.11 | שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה) | M |
| 0.11.6.1 | פרטי קבלן משנה | M |
| 0.11.6.2 | הצהרת המציע וקבלן המשנה | M |
| 0.14.4 | ציון איכות מינימאלי 75 אם לא יימצאו הצעות בציון 75 או יותר, ציון המינימום יהיה 70 . | M |
| 0.15 | שמירת סודיות ואבטחת מידע | M |
| 0.17 | תקופת ההתקשרות | M |

| מס' | תאור הסעיף | סיווג |
|------------|---|----------|
| 0.18 | תנאים כלליים | M |
| 0.19 | סיום ההתקשרות | M |
| 2 | פרק היישום | |
| 2 | כללי | M |
| 2.2 | הרכיבים הפונקציונאליים הנדרשים | L |
| 2.2.4.1 | ניטור חוויית המשתמשים | L |
| 2.2.4.2 | גילוי ומיפוי תלויות | L |
| 2.2.4.3 | BTM | L |
| 2.2.4.4 | קונסול בקרה מרכזי, התרעות, SLA | L |
| 2.2.4.5 | גילוי, אבחון וטיפול בתקלות, APPLICATION DIAGNOSTICS | L |
| 2.2.4.6 | ניהול אירועים מרכזי - IT Event correlation and analysis | L |
| 2.2.4.7 | ANALYTICS, דוחות וסטטיסטיקות | L |
| 2.2.5.1 | CMDB | L |
| 2.2.5.2 | ניהול שינויים | L |
| 2.2.5.3 | DESK SERVICE | L |
| 2.2.5.4 | CATALOG SERVICE | S |
| 2.3 | ארכיטקטורה כללית - דגשים | |
| 2.3.1 | פתרון מדף ללא צורך בפיתוחי תוכנה מלבד קסטומיזציה | L |
| 2.3.2 | סוויטה אחת אינטגרטיבית לכל הרכיבים או סוויטה אחת ל-APM וסוויטה שניה ל-BSM | L |
| 2.3.6 | מוצרים משלימים (ככל שמוצעים) מוצעים כאופציות משלימות לרכיבים ספציפיים של הסוויטה המוצעת במרכז ולא במקום רכיבים של יצרן הסוויטה. | M |
| 2.3.7 | שלמות הפתרון המוצע | L |
| 2.3.8 | מענה נפרד לפתרון הראשי ולאופציה המשלימה | L |
| 2.3.9 | המוסד יקבע האם לרכוש מוצר משלים לאחר ניסוי ובחינה לפי שיקול דעתו הבלעדי. | |
| 2.3.14 | הוצע פתרון קישוריות מאובטח ובין הרשת הפנימית לרשת החיצונית | L |
| 2.4 | ממשק משתמש | |
| 2.4.2 | תמיכה מלאה בעברית RTL לפחות ברכיב SD | L |
| 2.4.3 | אפשרות הזנה של מחרוזות ערכים בעברית וגם באנגלית במסכים, בתצוגות, בדוחות וכדו'. | L |
| 2.5 | APM - פלטפורמות ותשתיות טכנולוגיות נתמכות | |
| 2.5.1 | ניטור יישומים הפועלים על פלטפורמות חומרה/מערכות הפעלה: | |
| א | IBM z/OS | L |
| ב | Server MS-Windows | L |
| ה | חלונות XP, חלונות 7 ומעלה | L |
| 2.5.2 | ניטור יישומים הפועלים בסביבת פתרונות וירטואליזציה וענן | |
| ג | Hyper-v MS | M |
| ד | Terminal Server MS | M |
| 2.5.4 | ניטור ופענוח יישומים ותשתיות יישומיות ב-Mainframe | |
| א | Server IBM Websphere Application | L |
| | על MAINFRAME תחת Z/OS | |
| ב | יישומי JAVA | L |
| ד | SOA | L |
| ה | מערכות הפעלה - Z/OS | L |
| ו | DB2 | L |
| 2.5.5 | ניטור ופענוח יישומים ותשתיות יישומיות בסביבה הפתוחה | |
| א | יישומי JAVA | L |
| ב | על שרתי חלונות IBM Websphere Application Server | L |
| ה | ASP.NET | L |
| ו | SOA | L |

| מס' | תאור הסעיף | סיווג |
|-------------|--|-------|
| ח | שרתי דואר - Exchange | L |
| ט | ניטור ופענוח SAP | L |
| י | NETWEAVER - SAP | L |
| יב | Internet Information Server | L |
| 2.5.6 | פרוטוקולים נתמכים ומנוטרים | |
| א | TCP/IP | L |
| ב | Services Web | L |
| ג | SOAP | L |
| ד | HTTP/S, HTTP | L |
| ט | LDAP | L |
| 2.5.7 | Middleware | |
| א | MQ WebSphere | L |
| 2.5.8 | בסיסי נתונים | |
| א | SQL Server Microsoft | L |
| ב | z/OS על DB2 IBM | L |
| 2.5.9 | דפדפנים | |
| א | Explorer Internet | L |
| 2.5.10 | ממשק מובנה למערכות שו"ב, ניהול וניטור | |
| ב | (Unicenter) CA-NSM | L |
| ג | System Center 2012 Microsoft ומעלה | L |
| 2.5.11 | רשתות ומערכות אחסון נתונים | |
| א | רשתות: TCP/IP | L |
| 2.6 | ניטור חווית המשתמשים | |
| 2.6.1 | הפתרון כולל מודול ניטור חווית המשתמש | L |
| 2.6.2 | ניטור משתמשים אמיתיים וגם סינתטיים | L |
| 2.6.3 | ניטור משתמשים פנימיים וגם חיצוניים | L |
| 2.6.4 | מדדים : זמן תגובה, זמינות השירותים, נתוני קיבולת בסיסיים, חריגה ממדדי השירות | L |
| 2.7 | גילוי ומפוי תלויות | |
| 2.7.1 | הפתרון כולל פונקציה של גילוי ומיפוי תלויות | L |
| 2.8 | BTM | |
| 2.8.1 | הפתרון כולל פונקציה של BTM | L |
| 2.9 | קונסול בקרה מרכזי, התרעות, SLA | |
| 2.9.1 | דגשים | L |
| 2.9.6.1 | יכולת לייצר התרעות אוטומטיות ולהציג בקונסול | L |
| 2.9.6.2 | פילטרים חכמים על מנגנוני ייצור התרעות ועל הצגתן | L |
| 2.10 | גילוי, אבחון וטיפול בתקלות | |
| 2.10.1.1 | הפתרון המוצע כולל יכולות גילוי פרואקטיבי של תקלות ויכולות אבחון תקלות בסביבות הרלבנטיות לתבל | L |
| 2.10.3.1 | הפתרון כולל תמיכה ב-APPLICATION DIAGNOSTICS ליישומי JAVA בסביבה הפתוחה | L |
| 2.10.3.2 | הפתרון כולל תמיכה ב-APPLICATION DIAGNOSTICS ליישומי JAVA ב-MF על WAS | L |
| 2.10.3.4 | הפתרון כולל תמיכה ב-APPLICATION DIAGNOSTICS ל-SAP | L |
| 2.10.3.5 | הפתרון כולל תמיכה ב-APPLICATION DIAGNOSTICS ליישומי WEB על שרתי IIS | L |
| 2.10.3.6 | הפתרון כולל תמיכה ב-APPLICATION DIAGNOSTICS לסביבת SOA | L |
| 2.11 | ניהול אירועים מרכזי | |
| 2.11.1.1 | הפתרון כולל מערכת מרכזית לניהול אירועים בבסיס נתונים מרכזי | L |
| 2.11.1.3 | המוסד לא יתחשב בהצעות של SERVICE DESK ו/או CA-NSM כפתרון למודול ECA | M |
| 2.12 | ניתוחים אנליטיים, דוחות וסטטיסטיקות | |

| סיווג | תאור הסעיף | מס' |
|-------|--|---------------|
| L | הפתרון כולל מודול/רכיב של ניתוחים אנליטיים, דוחות וסטטיסטיקות | 2.12.1.1 |
| | CMDB | 2.13 |
| L | כללי | 2.13.1 |
| L | הפתרון המוצע ל-BSM כולל רכיב CMDB | 2.13.1.1 |
| L | המציע כלל בהצעתו מערכת CMDB וכלי גילוי לכל הסביבות הנדרשות במוסד (שרתים פיזיים, שרתים וירטואליים, MF ZOS) מבית היצר של יצרן ה-CMDB | 2.13.1.2 |
| L | גילוי רכיבים ב-MF | 2.13.8.1 |
| L | Z/OS | א |
| L | DB2 | ג |
| L | WAS | ה |
| L | MQ | ו |
| | גילוי תשתיות ושרתים ברשת הפתוחה | 2.13.8.2 |
| L | שרתי חלונות | א |
| | גילוי רכיבי וירטואליזציה וענן | 2.13.8.3 |
| L | HYPER-V | ג |
| L | Terminal Server MS | ד |
| | גילוי רכיבי אפליקציה ותשתיות יישומיות בסביבה הפתוחה | 2.13.8.4 |
| L | MS-SQL | א |
| L | יישומי JAVA | ב |
| L | WAS לסביבה הפתוחה | ו |
| L | MQ | ח |
| | גילוי מערכות ארגוניות בסביבה הפתוחה | 2.13.8.5 |
| L | iis | ב |
| L | exchange | ג |
| L | sap | ד |
| L | NETWEAVER - SAP | ה |
| | ממשק למערכות שו"ב, ניהול וניטור | 2.13.8.8 |
| L | CA-NSM (Unicenter) | ב |
| L | scom | ג |
| | רשתות וציוד תקשורת | 2.13.8.10 |
| L | רשתות TCP/IP | א |
| L | נתבים | ב |
| | ניהול שינויים | 2.14 |
| L | הפתרון כולל מודול/רכיב של ניהול שינויים | 2.14.1 |
| | SERVICE DESK IT | 2.15 |
| L | הפתרון כולל מודול/רכיב של SD | 2.15.1.1 |
| L | יכולות לניהול תקריות, קריאות שירות | 2.15.1.2 |
| L | ממשק אינטרנטי ידיותי | 2.15.1.4 |
| L | תמיכה מלאה בעברית RTL לפחות ברכיב SD | 2.15.1.5 |
| L | טיפול בכל שלבי מחזור החיים של תקלה | 2.15.1.7 |
| L | אינטגרציה עם יתר רכיבי הפתרון | 2.15.1.8 |
| L | יכולות קסטומיזציה מובנות | 2.15.1.9 |
| L | הפתרון כולל פורטל שירות אינטרנטי | 2.15.2.1 |
| L | הפתרון כולל רכיב MANAGEMENT PROBLEM | 2.15.2.3 |
| L | הפתרון כולל מודול SLA | 2.15.2.4 |
| | אבטחת מידע | 2.17 |
| L | ממשק מובנה ל-AD | 2.17.1.2 |

| מס' | תאור הסעיף | סיווג |
|-------------|--|-------|
| 2.17.1.3 | המערכת לא תשמור מידע אישי המסווג סודי | L |
| 2.17.1.4 | אפשרות להצפנת סמאות ומידע באמצעות SLL, HTTPS | L |
| 2.17.1.5 | ניהול הרשאות גראנולרי מבוסס תפקידים | L |
| 2.17.1.6 | יכולות אודיטינג מובנות | L |
| 2.19 | ממשקים ויכולות אינטגרציה | |
| 2.19.1.1 | ממשק מובנה ל- CA-NSM | L |
| 2.19.1.3 | ממשק מובנה ל-SYSTEM CENTER SCOM | L |
| 2.19.1.5 | ממשק מובנה ל-SAP | L |
| 2.19.1.7 | ממשק/תמיכה ב-MQ ב-MF ובסביבה הפתוחה | L |
| 2.10 | שינויים ושיפורים | |
| 2.20.1 | התאמות ופיתוחים לפי ביצוע שעות בפועל | M |
| 2.20.2 | הצעת מחיר מפורטת לביצוע עבודות מיוחדות וחריגות | M |
| 3 | פרק הטכנולוגיה | L |
| 3.0 | דגשים | |
| 3.0.1 | הוצגה ארכיטקטורת הפתרון הטכנולוגי | L |
| 3.0.3 | השתלבות בתשתיות קיימות במוסד | L |
| 3.0.4 | פתרון אמין, יכולות שרידות | L |
| 3.0.5 | התאמה להיקפי הפעילות במוסד | L |
| 3.0.6 | תקורה מינימאלית על העבודה השוטפת | L |
| 3.0.7 | יכולת הפעלת שרתי הניהול של המערכת על שרתים וירטואליים | L |
| 3.0.8 | זמינות המערכת לא תפחת מ-99% | L |
| 3.2 | שרתים | |
| 3.2.1 | על המערכת לתמוך בפלטפורמת שרתי חלונות Windows Server 2008 R2 64 ביט ומעלה. | L |
| 3.2.3 | המערכת תפעל תחת HYPER-V | L |
| 3.3 | תחנות עבודה | |
| 3.3.1 | על המערכת לתמוך בתחנות עבודה חלונאיות מהסוגים הבאים: XP, חלונות 7, הן בגרסת 32 ביט והן בגרסת 64 ביט וכמו כן כל גרסה עתידית אחרת של מערכת הפעלה מבית מיקרוסופט. | L |
| 3.3.4 | תמיכה בניטור תחנות הפועלות מול שרתי טרמינל סרבר | L |
| 3.4 | דפדפנים | |
| L | אינטרנט אקספלורר (IE) גרסה 8 ומעלה | L |
| 3.5 | בסיסי נתונים | |
| 3.5.3 | המציע אחראי לספק על חשבונו רישונות שימוש בכל בסיס נתונים שעשוי להידרש בפתרון המוצע מלבד MS-SQL | L |
| 3.6 | פרוט רכיבי הפתרון | |
| 3.6.1 | יש לפרט את כל רכיבי התוכנה והחומרה של המערכת המוצעת, המרכיבים את הפתרון המוצע במכרז זה. | M |
| 3.6.2 | מודגש בזאת כי, הזוכה יהא אחראי לספק על חשבון כל מוצר תוכנה ו/או חומרה שיידרש על מנת לענות על דרישה כל שהיא במכרז בסיווג L או M, אף אם המוצר/הרכיב האמור לא פורט במפורש בהצעת הזוכה או שיוגדר על ידו כמוצר אופציונאלי, בכפוף לאמור בסעיף 3.0.2 במכרז. | M |
| 3.6.3 | המציע כלל בפירוט את כל רכיבי הפתרון של המערכת המוצעת | M |

| מס' | תאור הסעיף | סיווג |
|---------|---|-------|
| 4 | פרק המימוש | |
| 4.2 | פרטים על המציע וקבלני המשנה | |
| 4.2.4.1 | על המציע להפעיל באופן קבוע ושוטף מוקד שירות ותמיכה טלפוני מאויש לקבלת ופתיחת קריאות שירות (כהגדרתן בסעיף 0.2.24) לטיפול בתקלות במערכת ו/או מענה לשאלות ופניות לקבלת תמיכה וייעוץ טכני, בישראל ובשפה העברית. | L |
| 4.4 | שרותי כוח אדם מקצועי - כל הסעיפים | M |
| 4.5 | הדרכה - כל הסעיפים 4.5.1 | M |
| 4.6 | תיעוד - כל הסעיפים | M |
| 4.7 | שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית - כל הסעיפים | M |
| 5 | פרק העלויות | M |
| 5.0 | כללי - כל הסעיפים | M |
| 5.1 | תנאי התשלום וההצמדה - כל הסעיפים | M |
| 5.2 | מחירון רכישת רישיונות תוכנה וחומרה - כל הסעיפים | M |
| 5.3 | מחירון תחזוקה שנתית ואחוז הנחה ממחירון היצרן | M |
| 5.4 | מחירון אופציות, תוספות והרחבות | |
| 5.4.2 | המוסד ישלם עבור רכיבים אופציונאליים לפי הנמוך מבין השניים: המחיר בהצעה, המחיר במחירון היצרן פחות אחוז הנחה. | M |
| 5.4.3 | אחוז התחזוקה השנתית ותנאי השירות לרכיבים אופציונאליים יהיו כאמור לגבי רכיבי החובה של המערכת | M |
| 5.5 | מחירון שעות עבודה - כל הסעיפים | M |
| 5.6 | מחירון הדרכות - כל הסעיפים | M |

מפ"ל איכות

| ציון כולל מתוך 100 | ציון באחוזים | הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים | משקל ברמה 3 מתוך 100 | משקל ברמה 2 מתוך 100 | משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות | רכיב | מס' סעיף |
|--------------------|--------------|--|----------------------|----------------------|----------------------------|---|----------|
| | | | | | 10 | פרוט התקנות קודמות והיקפי כוח אדם מקצועי המועסק על ידי המציע וקבלניו | פרק 0 |
| | | | | 25.00% | | לפחות 3 לקוחות בישראל שהמציע ו/או קבלני משנה סיפקו והטמיעו אצלם את הפתרון המוצע לתחום APM | 0.6.3.1 |
| | 75% | שלושה לקוחות ומעלה, לקוח אחד מביניהם הינו לקוח שהמציע בעצמו סיפק והטמיע אצלו את הפתרון המוצע. | | | | | |
| | 85% | שלושה לקוחות ומעלה, שני לקוחות מביניהם הינם לקוחות שהמציע בעצמו סיפק והטמיע אצלם את הפתרון המוצע. | | | | | |
| | 100% | שלושה לקוחות ומעלה, שלושה לקוחות מביניהם הינם לקוחות שהמציע בעצמו סיפק והטמיע אצלם את הפתרון המוצע. | | | | | |
| | | | | 25.00% | | לפחות 3 לקוחות בישראל שהמציע ו/או קבלני משנה סיפקו והטמיעו אצלם את הפתרון המוצע לתחום BSM | 0.6.3.2 |
| | 75% | שלושה לקוחות ומעלה, לקוח אחד מביניהם הינו לקוח שהמציע בעצמו סיפק והטמיע אצלו את הפתרון המוצע. | | | | | |
| | 85% | שלושה לקוחות ומעלה, שנים עד שלושה לקוחות מביניהם הינם לקוחות שהמציע בעצמו סיפק והטמיע אצלם את הפתרון המוצע. | | | | | |
| | 90% | שלושה לקוחות ומעלה, שלושה עד ארבעה לקוחות מביניהם הינם לקוחות שהמציע בעצמו סיפק והטמיע אצלם את הפתרון המוצע. | | | | | |

| ציון כולל מתוך 100 | ציון באחוזים | הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים | משקל ברמה 3 מתוך 100 | משקל ברמה 2 מתוך 100 | משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות | רכיב | מס' סעיף |
|-----------------------|-----------------|---|-------------------------------|-------------------------------|--|--|-------------|
| | 100% | חמישה לקוחות ומעלה, חמישה לקוחות ומעלה מביניהם הינם לקוחות שהמציע בעצמו סיפק והטמיע אצלם את הפתרון המוצע. | | | | | |
| | | | | 25.00% | | לפחות 3 מומחי יישום APM אשר עומדים בדרישות הסעיף | 0.6.4.1 |
| | 75% | למציע ולקבלניו 3 עובדים ומעלה ברמה הנדרשת, שני עובדים מביניהם הינם עובדים של המציע בעצמו | | | | | |
| | 85% | למציע ולקבלניו 3 עובדים ומעלה ברמה הנדרשת, שלושה עובדים מביניהם הינם עובדים של המציע בעצמו | | | | | |
| | 95% | למציע ולקבלניו 4 עובדים ומעלה ברמה הנדרשת, ארבעה עובדים מביניהם הינם עובדים של המציע בעצמו | | | | | |
| | 100% | למציע ולקבלניו 5 עובדים ומעלה ברמה הנדרשת, חמישה עובדים מביניהם הינם עובדים של המציע בעצמו | | | | | |
| | | | | 25.00% | | לפחות 3 מומחי יישום BSM אשר עומדים בדרישות הסעיף | 0.6.4.2 |
| | 75% | למציע ולקבלניו 3 עובדים ומעלה ברמה הנדרשת, שני עובדים מביניהם הינם עובדים של המציע בעצמו | | | | | |
| | 85% | למציע ולקבלניו 3 עובדים ומעלה ברמה הנדרשת, שלושה עובדים מביניהם הינם עובדים של המציע בעצמו | | | | | |
| | 95% | למציע ולקבלניו 4 עובדים ומעלה ברמה הנדרשת, ארבעה עובדים מביניהם הינם עובדים של המציע בעצמו | | | | | |

| ציון כולל מתוך 100 | ציון באחוזים | הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים | משקל ברמה 3 מתוך 100 | משקל ברמה 2 מתוך 100 | משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות | רכיב | מס' סעיף |
|-----------------------|-----------------|---|-------------------------------|-------------------------------|--|---|-------------|
| | 100% | למציע ולקבלניו 5 עובדים ומעלה ברמה הנדרשת, חמישה עובדים מביניהם הינם עובדים של המציע בעצמו | | | | | |
| | | | | 100.00% | | סה"כ לפרק 0 | |
| | | | | | 57 | דרישות פונקציונאליות | פרק 2 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | | 5.0% | | ארכטקטורה כללית - דגשים | 2.3 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | | 3.0% | | ממשק משתמש | 2.4 |
| | | | | 7.0% | | פלטפורמות - APM ותשתיות טכנולוגיות נתמכות | 2.5 |
| | 75 | תומך בכל הדרישות בסיווג L ובנוסף בעד 10 דרישות בסיווג S | | | | | |
| | 80 | תומך בכל הדרישות בסיווג L ובנוסף ב- 11-20 דרישות בסיווג S | | | | | |
| | 90 | תומך בכל הדרישות בסיווג L ובנוסף ב- 21-30 דרישות בסיווג S | | | | | |
| | 100 | תומך בכל הדרישות בסיווג L ובנוסף ב- 31 דרישות ומעלה בסיווג S | | | | | |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | | 7.0% | | ניטור חוויית המשתמש קצה לקצה | 2.6 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | | 5.0% | | גילוי ומיפוי תלויות | 2.7 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | | 7.0% | | BTM | 2.8 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | | 6.0% | | קונסול מרכזי, התרעות, SLA | 2.9 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 10.0% | | | דגשים | 2.9.1 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 20.0% | | | פרוט המידע שיוצג בקונסול | 2.9.2 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 15.0% | | | סוגי תצוגות | 2.9.3 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 20.0% | | | הגדרת מדדי SLA | 2.9.4 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 5.0% | | | הגדרות מערכת וברירות מחדל | 2.9.5 |

| מס' סעיף | רכיב | משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות | משקל ברמה 2 מתוך 100 | משקל ברמה 3 מתוך 100 | הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים | ציון באחוזים | ציון כולל מתוך 100 |
|----------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|--|--------------|--------------------|
| 2.9.6 | התרעות | | | 30.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| | סה"כ לרכיב 2.9 | | | 100.0% | | | |
| 2.10 | גילוי, אבחון וטיפול בתקלות | | 8.0% | | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.10.1 | עיקרי הדרישות | | | 20.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.10.2 | גילוי ואבחון תקלות | | | 30.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.10.10 | APPLICATION DIAGNOSTICS | | | 50.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| | סה"כ לרכיב 2.10 | | | 100.0% | | | |
| 2.11 | ניהול אירועים מרכזי | | 3.0% | | | | |
| 2.11.1 | עיקרי הדרישות | | | 75.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.11.2 | ניהול workflow | | | 25.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| | סה"כ לרכיב 2.11 | | | 100.0% | | | |
| 2.12 | ניתוחים אנליטיים, דוחות וסטטיסטיקות | | 5.0% | | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.12.1 | דגשים | | | 25.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.12.2 | דוחות שאליות מוכנים | | | 15.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.12.3 | יכולות חיפוש ואחזור מידע | | | 15.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.12.4 | מחולל דוחות ושאליות | | | 45.0% | 0-75 שימוש בכלי רפורטינג מובנים בכל אחד ממרכיבי המערכת | 0-75 | |
| | סה"כ לרכיב 2.12 | | | 100.0% | | | |
| 2.13 | CMDB | | 9.0% | | 80-100 הוצע פתרון אחיד, ייעודי ורוחבי לניתוחים והפקת דוחות | 80-100 | |

| ציון כולל מתוך 100 | ציון באחוזים | הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים | משקל ברמה 3 מתוך 100 | משקל ברמה 2 מתוך 100 | משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות | רכיב | מס' סעיף |
|--------------------|--------------|--|----------------------|----------------------|----------------------------|---|----------|
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 8.0% | | | הבהקים | 2.13.1 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 2.0% | | | תקנים | 2.13.2 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 3.0% | | | FEDERETION | 2.13.3 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 5.0% | | | יכולות גילוי אוטומטי | 2.13.4 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 2.0% | | | מעקב שינויים ב-CMDB ושמירת היסטוריה | 2.13.5 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 3.0% | | | יכולות נוספות | 2.13.6 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 2.0% | | | טבלת קשרים/תלויות | 2.13.7 |
| | | כדלקמן: | 75.0% | | | טבלת CI הנתמכים במערכת ושניתן לגלותם אוטומטית | 2.13.8 |
| | 75% | תומך בכל הדרישות בסיווג L ובנוסף בעד 10 דרישות בסיווג S | | | | | |
| | 80% | תומך בכל הדרישות בסיווג L ובנוסף ב- 11-20 דרישות בסיווג S | | | | | |
| | 90% | תומך בכל הדרישות בסיווג L ובנוסף ב- 21-35 דרישות בסיווג S | | | | | |
| | 100% | תומך בכל הדרישות בסיווג L ובנוסף ב- 36 דרישות ומעלה בסיווג S | | | | | |
| | | | 100.0% | | | סה"כ לרכיב 2.13 | |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | | 5.0% | | ניהול שינויים | 2.14 |
| | | | | 10.0% | | IT SERVICE DESK | 2.15 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 5.0% | | | דגשים | 2.15.1 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 5.0% | | | הרכיבים העיקריים הנדרשים | 2.15.2 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 25.0% | | | פורטל שירות למשתמשים | 2.15.3 |

| מס' סעיף | רכיב | משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות | משקל ברמה 2 מתוך 100 | משקל ברמה 3 מתוך 100 | הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים | ציון באחוזים | ציון כולל מתוך 100 |
|----------|----------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|-------------------------------------|--------------|--------------------|
| 2.15.4 | ניהול תקריות ובקשות לשירות | | | 15.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.15.5 | ניהול בעיות | | | 50.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| | סה"כ לרכיב 2.15 | | | 100.0% | | | |
| 2.16 | SERVICE CATALOG | | 5.0% | | | | |
| | כל הסעיפים | | | 5.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.17 | אבטחת מידע | | 5.0% | | | | |
| 2.17.1 | דגשים | | | 30.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.17.2 | זיהוי משתמשים במערכת | | | 20.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.17.3 | ניהול הרשאות | | | 30.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.17.4 | אודיטינג | | | 20.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| | סה"כ לרכיב 2.17 | | | 100.0% | | | |
| 2.18 | נפחים, עומסים וביצועים | | 4.0% | | | | |
| 2.18.1 | היקפים ועומסים | | | 25.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.18.2 | זמני תגובה | | | 10.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.18.3 | תקורה צפויה | | | 40.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.18.4 | מבדקי ביצועים | | | 25.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| | סה"כ לרכיב 2.18 | | | 100.0% | | | |
| 2.19 | ממשקים ויכולות אינטגרציה | | 4.0% | | | | |
| 2.19.2 | ממשקים למערכות חיצוניות | | | 70.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |
| 2.19.3 | ממשקי API | | | 20.0% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 0-100% | |

| ציון כולל מתוך 100 | ציון באחוזים | הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים | משקל ברמה 3 מתוך 100 | משקל ברמה 2 מתוך 100 | משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות | רכיב | מס' סעיף |
|--------------------|--------------|-------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|---|----------|
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה | 10.0% | | | יצוא מידע למערכות חיצוניות | 2.19.4 |
| | | | 100.0% | | | סה"כ לרכיב 2.19 | |
| | | | | 2.0% | | יכולות ואופציות נוספות | 2.21 |
| | | | | 100.00% | | סה"כ לפרק 2 | |
| | | | | | 8 | פרק הטכנולוגיה | פרק 3 |
| | 0-100% | בהתאם לטיב המענה לדרישות המכרז | | 100.0% | | הערכת ארכיטקטורת הפתרון הטכנולוגי המוצע למוסד | 3.1 |
| | | | | 100.00% | | סה"כ לפרק 3 | |
| | | | | | 15 | פרק המימוש | פרק 4 |
| | | | | 20% | | יכולות מקצועיות ומומחיות ביישום המערכת | 4.2.3 |
| | | כדלקמן: | 10.0% | | | שנות וותק בשיווק ויישום המערכת המוצעת בארץ (לרבות גרסאות קודמות) של המציע בעצמו | 4.2.3.1 |
| | | 75- למציע וותק של לפחות 3 שנים | | | | | |
| | | 80 - למציע וותק של 4-5 שנים | | | | | |
| | | 90 למציע וותק של 6-9 שנים | | | | | |
| | | 100 למציע וותק של 10 שנים ומעלה | | | | | |
| | | כדלקמן: | 35.0% | | | מספר העובדים המקצועיים הכולל המתמחה במערכת המוצעת אשר מועסק על ידי המציע וקבלניו ביחד | 4.2.3.2 |
| | | 70- למציע עד 5 עובדים | | | | | |
| | | 80- למציע 6-8 עובדים | | | | | |
| | | 90 - למציע 9-12 עובדים | | | | | |
| | | 100- למציע 13 עובדים ומעלה | | | | | |
| | | כדלקמן: | 55.0% | | | הערכת הניסיון וההתמחות של המציע וקבלניו במערכת המוצעת | 4.2.3.5 |
| | | 0-60 ניסיון מועט ומצומצם | | | | | |
| | | 65-75 ניסיון בינוני | | | | | |
| | | 80-85 ניסיון טוב | | | | | |
| | | 90-100 ניסיון רב ומצויין | | | | | |
| | | | 100.0% | | | סה"כ לרכיב 4.2.3 | |

| ציון כולל מתוך 100 | ציון באחוזים | הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים | משקל ברמה 3 מתוך 100 | משקל ברמה 2 מתוך 100 | משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות | רכיב | מס' סעיף |
|--------------------|--------------|-------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|---|----------|
| | | כדלקמן: | | 10.0% | | מערכי התמיכה והתחזוקה של המציע ושל יצרן המערכת | 4.2.4 |
| | | 0-60 התרשמות חלשה | | | | | |
| | | 65-75 התרשמות בינונית | | | | | |
| | | 80-85 התרשמות טובה | | | | | |
| | | 90-100 התרשמות מצויינת | | | | | |
| | | | | 15.0% | | פרטים על המעמד המקצועי והחוסן של יצרן המערכת | 4.2.5 |
| | | כדלקמן: | 5.00% | | | שנות וותק של היצרן בפיתוח מערכות שוי"ב | 4.2.5.3 |
| | | 60 - עד 5 שנים | | | | | |
| | | 75 - 9 עד 6 שנים | | | | | |
| | | 90 - 10 עד 15 שנה | | | | | |
| | | 100 - 16 שנים ומעלה | | | | | |
| | | כדלקמן: | 20.0% | | | מספר הלקוחות הכולל בעולם בתחום השוי"ב מסוג ENTERPRISES | 4.2.5.4 |
| | | 60 - פחות מ-50 | | | | | |
| | | 70 - יותר מ-50 ועד 200 | | | | | |
| | | 75 - יותר מ-200 ועד 500 | | | | | |
| | | 80 - יותר מ-500 ועד 1000 | | | | | |
| | | 90 - יותר מ-1000 ועד 2000 | | | | | |
| | | 100 - יותר מ-2000 | | | | | |
| | | כדלקמן: | 10.0% | | | היקף העובדים הכולל המועסק על ידי היצרן בפיתוח מערכות שוי"ב | 4.2.5.6 |
| | | 70 - עד 100 | | | | | |
| | | 80 - יותר מ-100 ועד 200 | | | | | |
| | | 90 - יותר מ-200 ועד 300 | | | | | |
| | | 100 - יותר מ-300 עובדים | | | | | |
| | | כדלקמן: | 5.0% | | | שת"פ עם יצרנים מובילים בתחום IT בעולם | 4.2.5.8 |
| | | 80 - לפחות 5 יצרנים בינלאומיים | | | | | |
| | | 90 - 6 עד 10 יצרנים בינלאומיים | | | | | |
| | | 100 - 11 יצרנים בינלאומיים ומעלה | | | | | |
| | | כדלקמן: | 40.0% | | | דרוג היצרן על ידי אנליסטים בארץ ובעולם בממוצע | 4.2.5.9 |
| | | 60-65 דרוג נמוך | | | | | |
| | | 70-75 דרוג בינוני | | | | | |
| | | 80-100 דרוג גבוה | | | | | |
| | | כדלקמן: | 20.0% | | | הערכת האסטרטגיה והחזון של היצרן בתחום APM/BSM בהתבסס על המענים לסעיפים 2.3.16, 2.3.17 | |

| מס' סעיף | רכיב | משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות | משקל ברמה 2 מתוך 100 | משקל ברמה 3 מתוך 100 | הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים | ציון באחוזים | ציון כולל מתוך 100 |
|----------|--|----------------------------|----------------------|----------------------|--|--------------|--------------------|
| | | | | | 60-65 הערכה חלשה | | |
| | | | | | 70-75 הערכה בינונית | | |
| | | | | | 80-100 הערכה טובה עד טובה מאוד | | |
| | סה"כ לרכיב 4.2.5 | | | 100.0% | | | |
| 4.2.6 | הערכת טיב הקשרים העסקיים והמקצועיים בין המציע לבין היצרן | | 5.0% | | כדלקמן: 0-65 הערכה חלשה 70-75 הערכה בינונית 80-85 הערכה טובה 90-100 הערכה מצויינת 100 - המציע הוא יצרן המערכת | | |
| 4.3 | הערכת תוכנית המימוש שהציג המציע | | 5.0% | | כדלקמן: 0-המציע לא השיב כלל 40-60-התרשמות חלשה מהמענה 65-75 - התרשמות בינונית 80-90 - התרשמות טובה 95-100-התרשמות מצויינת | | |
| 4.4.3.4 | הערכת צוות הפרויקט המוצע מנהל הפרויקט | | 35.0% | | בהתאם לכישורי המועמדים ונסיונם המקצועי כדלקמן: 0-65 הערכה חלשה 70-75 הערכה בינונית 80-85 הערכה טובה 90-100 הערכה מצויינת | | |
| | מומחי יישום APM | | | 30.0% | כדלקמן: 0-65 הערכה חלשה 70-75 הערכה בינונית 80-85 הערכה טובה 90-100 הערכה מצויינת | | |
| | מומחי יישום BSM | | | 30.0% | כדלקמן: 0-65 הערכה חלשה 70-75 הערכה בינונית 80-85 הערכה טובה 90-100 הערכה מצויינת | | |
| | מטמיעים | | | 20.0% | כדלקמן: 0-65 הערכה חלשה 70-75 הערכה בינונית 80-85 הערכה טובה 90-100 הערכה מצויינת | | |
| | סה"כ לרכיב 4.4.3.4 | | | 100.0% | | | |
| 4.5.2 | הערכת תוכנית ההדרכה והקורסים | | 10.0% | | כדלקמן: | | |

| ציון כולל מתוך 100 | ציון באחוזים | הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים | משקל ברמה 3 מתוך 100 | משקל ברמה 2 מתוך 100 | משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות | רכיב | מס' סעיף |
|-----------------------|-----------------|--|-------------------------------|-------------------------------|--|--|-------------|
| | | 0-65 הערכה חלשה | | | | | |
| | | 70-75 הערכה בינונית | | | | | |
| | | 80-85 הערכה טובה | | | | | |
| | | 90-100 הערכה מצויינת | | | | | |
| | | | | 100.00% | | סה"כ לפרק 4 | |
| | | | | | 10 | הערכה כללית והמלצות | כללי |
| | 0-100% | בהתאם לטיב ומספר המלצות | | 30.0% | | חוות דעת של לקוחות המציע והיצרן בארץ על הפתרון המוצע | |
| | 0-100% | בהתאם להתרשמות חברי צוות הבדיקה | | 30.0% | | התרשמות מיכולות המימוש, האמינות והמקצועיות של הקואליציה (המציע, היצרן, קבלני המשנה והצוות המוצע) | |
| | 0-100% | בהתאם להתרשמות חברי צוות הבדיקה | | 40.0% | | הערכת הפתרון הטכני המוצע | |
| | | | | 100.00% | | סה"כ לפרק כללי | |
| | | | | | 100 | סה"כ ציון איכות משוקלל מתוך 100 נקודות | |

מפ"ל עלות

הנחיות לאופן השוואת מחירי ההצעות למכרז

| מס' | שם המחירון | סעיף במכרז | אופן החישוב | נוסחת החישוב |
|--------------|---|------------|---|---|
| A1 | מחיר קומפלט לתצורת הייצור בהתאם להנחיות ולדרישות בסעיף 5.2.3.2 על כל סעיפי המשנה שלו | 5.2.3.2 ב' | סיכום מכפלות מחירי היחידה בכמות היחידות מכל סוג | $A1 = \sum$ (סיכום העלויות) (בטבלה 5.2.3.2-ב) |
| A2 | מחיר קומפלט לתצורת non-prod בהתאם להנחיות ולדרישות בסעיף 5.2.3.1 ובסעיף 5.2.3.3 על כל סעיפי המשנה. | 5.2.3.3 ב' | סיכום מכפלות מחירי היחידה בכמות היחידות מכל סוג | $A2 = \sum$ (סיכום העלויות) (בטבלה 5.2.3.3-ב) |
| B | תחזוקת המערכת לתקופה של 6 שנים בקיזוז מספר שנות האחראיות חינם שיוצעו לסביבת הייצור ולסביבת NON-PROD | 5.3 | לפי אחוז התחזוקה המוצע b% ובהתחשב בשנות האחראיות המוצעות למוצרי תוכנה ולמוצרי חומרה בנפרד. | $B = (A1 + A2) * (6 - \text{מספר שנות אחראיות חינם}) * b\%$ |
| C | רכישת אופציות ומוצרים עתידיים | 5.3 | יחושב לפי אומדן רכש של \$200,000 פחות אחוז ההנחה המוצע ממחירון היצרן (c%) | $C = 200,000 * (1 - c\%)$ |
| D | מחירון שעות עבודה | 5.5.2 | סיכום מכפלות תעריפי השעה המוצעים בהיקפי השעות לכל אחת מהקטגוריות במחירון (קטגוריה 1 עד וכלל קטגוריה 4). | $D = \sum (d1, d2, d3, d4)$ |
| E | מחירון הדרכות בארץ ובחו"ל | 5.6.2 | סיכום מכפלות תעריפי ימי הדרכה בהיקף ימי ההדרכה מכל סוג. | $E = \sum (e1, e2, e3, e4)$ |
| Total | סה"כ מחיר ההצעה | | סיכום של כל העלויות לעיל | TOTAL = $\sum (A1, A2, B, C, D, E)$ |

ההצעות שיעברו את כל תנאי הסף הקבועים במכרז ישוקללו לפי משקל של 40% למחיר ו-60% לאיכות.

ההצעה הזולה ביותר שתעמוד בכל תנאי הסף המוגדרים במכרז תקבל את מלוא הנקודות בסרגל המחיר (40) ויתר ההצעות ידורגו ביחס אליה.