



תאריך : 20/11/2023

לכבוד,

א.ג.נ.

הנדון : הזמנה להגשת הצעות מחיר למתן שירותי ניהול מערכות מידע ומחשוב

מועצה מקומית מסעדה (להלן: "המועצה") מבקשת בזה לקבל הצעות מחיר למתן שירותי ניהול מערכות מידע ומחשוב, עזרה למחלקות המועצה בהגשת קולות קוראים ודיווחים לצורך שחרור כספים. על המציע הזוכה לספק הצעת מחיר לשירות חודשי לפי התיאור והדרישות המפורטים להלן ובהתאם להסכם ההתקשרות המצ"ב.

הצעת המחיר תוגש לאחראי חוזים והתקשרויות במועצה ע"ג הטופס המצ"ב (נספח א').

הצעת המשתתף לא תעלה על 6,000 ₪ (לפני מע"מ) לחדש. הצעה שעולה על סכום זה תיפסל.

מהות השירות הנדרש:

1. ניהול כל מערכות המידע של המועצה, ייעוץ בניהול ותכנון פרויקטים דיגיטליים, הצבת מנמ"ר שיהיה נוכח במשרדי המועצה לפי זמנים שייקבעו בהמשך.
2. עזרה למחלקות הרשות במעקב ברמת בקשות תקציביות, שלבי ביצוע ודיווח למטרת שחרור כספים לקולות קוראים ופרויקטים מול משרדי ממשלה, מפעל הפיס, טוטו או כל גורם אחר.

תכולת עבודת המנמ"ר:

ניהול כל מערכות המידע של המועצה, אמצעי טכנולוגיית המידע, הטלפוניה, המדיה הדיגיטלית, יעוץ, תמיכה, גיבוש מדיניות, תחזוקה, שירות, ניהול, אמצעי המידע וגורמי המידע במועצה ומחלקותיה.

מובהר בזאת כי המנמ"ר יידרש להיות נוכח בפועל במשרדי המועצה במועדים ובשעות שיתואמו מראש בין המציע הזוכה לבין המועצה, לפחות פעמיים בשבוע. יודגש כי השירותים דורשים מענה מקצועי, זמינות טלפונית, מתן טיפול הולם ומתאים בכל עת ע"פ צורכי המועצה ובכל צורה והיקף שיידרשו, זמינות והגעה לפגישות וישיבות במועצה לפי הצורך. מענה וטיפול בכל עת ולא רק במועדים בהם יהיה המועמד נוכח באופן פיזי במשרדי המועצה. השירותים יבוצעו בזמינות מלאה בכל שעות העבודה ובכל ימי עבודה של המועצה. המנמ"ר יהיה נייד באופן בו הוא יוכל להגיע למשרדי המועצה ולאירועיה השונים באופן קבוע ובהתאם לדרישות המועצה והאמור בהסכם.

במקרה בו נבצר מהמנמ"ר לספק את השירותים בשל חופשה וכדומה עליו לעדכן את המועצה שבוע מראש בנוגע לכך ולהעמיד לרשות המועצה אמצעי תקשורת בהם ניתן יהיה להשיגו ולספק למועצה גיבוי בכל עת.



תחומי היעוץ, הניהול והשירות יכללו:

- תשתיות טכנולוגיות להפעלות המערכות הממוחשבות
- מערכות התוכנה הפועלות במועצה לרבות:
 - אכיפה גביה
 - הנהלת חשבונות
 - שכר משאבי אנוש ונוכחות
 - הנדסה
 - GIS
 - חינוך
 - מערכות רווחה
 - Microsoft Office
 - מימד
 - וכל מערכת אחרת הפועלת במועצה או שתפעל בעתיד.
 - מערכות טלפוניה קווית מבוססת IP
- יעוץ שוטף למקבלי החלטות במועצה
- ישום החלטות בדבר מערכות ממוחשבות במועצה
- השתתפות בפגישות של הצוות הניהול לפי דרישת המועצה
- מעורבות בחידושים בתחומים רלוונטיים לרבות מערכות מידע, תשתיות, שרות לתושב, מערכות בקרה, מערכות קשר לתושב, שיפור השרות לתושב, כלי בקרה ודיווח למנהלים, תהליכי עבודה, אפליקציה סלולרית לתושב, אפליקציה סלולרית לעובדי המועצה ומנהליה, מערכות שו"ב, מערכות רציפות תפעולית, Big Data, אינטרנט, Digital, רשתות חברתיות, וכל טכנולוגיה/חידושים אחרים רלוונטיים.
- הכנת תוכנית עבודה שנתית ליישום הנושאים הנ"ל ובקרה על מימוש תוכנית העבודה.
- יעוץ והגדרת תהליכי הרכש והתקשרויות לקידום נושאים טכנולוגיים בכל תחומי המחשוב, מערכות המידע, אבטחת מידע, תקשורת, טלפוניה, בחירת ספקים ועוד.
- יישום נהלי אבטחת מידע במועצה.
- פיקוח ובקרה על ספקי חומרה / תוכנה / תקשורת ותחזוקה של המערכות והחומרה על ידי בתי תוכנה וגורמים חיצוניים למיניהם.
- אבחון, ובקרה באתר הלקוח בגין תקלות חומרה, תקשורת, תוכנת תשתית וכל רכיב אחר הדרוש לתפעול תקין של מערכות המידע הממוחשבות של המועצה ומוסדותיה.
- תמיכה ושרות בכל רכיב טכנולוגי נוסף הנדרש להפעלתן התקינה והמלאה של המערכות.
- מעקב אחר פתיחת תקלות והטיפול בהן אצל ספקי מערכות המחשוב של המועצה לרבות, EPR, החברה לאוטומציה, שעוני נוכחות, חברת גביה, וכל תוכנה אחרת המותקנת במועצה או שתותקן בעתיד.
- סיוע לספקים חיצוניים להתגבר על תקלות עד לפתרון התקלה.
- עריכת בקרה בדבר תחזוקת המחשבים, והמערכות, עדכוני גרסאות, אבטחת מידע, מניעת נזקי לוחמת סייבר וכיו"ב.
- בקרה בדבר ביצוע פעילויות תחזוקה ומנע שוטפות בכל ציוד הקצה במועצה לרבות מחשבים, שרתים ותחנות קצה
- ניהול הגדרות ותצורת השרתים לרבות עדכון גרסאות תוכנות המותקנות בשרת, ביצוע פעולות תחזוקה שוטפות
- ניהול הגדרות מתאימות בתחנות הקצה, בשרת הרשת, בציוד התקשורת כך שרשת התקשורת המקומית תעבוד בצורה המיטבית.



- יזום וביצוע פעולות אבטחת מידע כך שהמידע הנשמר בתחנות הקצה ובשרתים ובתקשורת יאובטח ותמנע חדירת גורמים בלתי מורשים ו/או זליגת מידע. מתן הרשאות ממודרות למשתמשי המערכת. בקרה בדבר תחזוקת ההרשאות. התקנת, תחזוקת ועדכון שוטף של מערכות תוכנה וחומרה להגנת רשת התקשורת המקומית מפני נזקים, חדירות וזליגת מידע כדוגמת FireWall, תוכנות אנטי וירוס, תוכנות אנטי סוסים טרואינטים, תוכנות אנטי רוגלות, כופרה וגונבות, אנטי ספאם לדאר יוצא ונכנס, סינון וירוסים ורוגלות לדואר יוצא ונכנס, אימוץ וקידום תיקני אבטחת מידע לרבות PCIDSS וכל אמצעי אחר.
- בקרה בדבר הגדרת משתמשים חדשים בדומיין המועצה אם קיים, ביטול משתמשים שהפסיקו את פעולתם במסגרת המועצה.
- בקרה בדבר אי חדירה לרשת התקשורת של המועצה על ידי גורמים בלתי מורשים.
- הגדרת הרשאות ממודרות לכל משתמש במערכות המועצה בהתאם להנחיות המועצה.
- ביצוע גיבויים ושחזורים למידע הנשמר בתחנות הקצה ובשרתי הרשת.
- אחזקה שוטפת של מדפסות, סורקים, קוראים מגנטיים, שעוני נוכחות, ציוד תקשורת וכל ציוד פריפריאלי אחר
- אחריות מלאה לקשר שוטף עם כל ספקי התקשורת, הנתונים והאינטרנט של המועצה לרבות בזק, אוטומציה, בזק בינלאומי, וכד'
- בקרה בדבר תיקון תקלות לפי מפרט SLA.
- אפיון תכנון וביצוע, תשתיות תקשורת פסיביות ואקטיביות של מערכות מחשב וטלפוניה, VPN, קווי תמסורת וסיבים אופטיים.
- תאום בין בתי הספר למועצה לביצוע פרויקטי מחשב אזוריים.
- בקרה בדבר התקנה וניהול (קינפוג) של ציוד תקשורת אקטיבי לרבות: נתבים, מתגים מנוהלים.
- ניהול ותחזוקת מערכת טלפוניה של הרשות המקומית.
- תמיכה והדרכה טכנית לעובדי הרשות בתפעול התוכנות השונות (פיננסים, שכר, רווחה, גביה וכו')
- ניהול מערכת מענה קולי וניתוב שיחות.
- ניהול מערכת FaxToMail.
- בקרה בדבר התקנת מחשבים חדשים במגוון התוכנות: מיקרוסופט וכד.
- תחזוקה שוטפת: מחשבים – מדפסות – סורקים – מכונות צילום – מקרנים – טלפונים. הטמעה, תמיכה, ועזרה במגוון הרחב של התוכנות אפליקציות ישנות וחדשות.
- בקרה בדבר הגדרות שיתוף רשת במגוון הרחב של היישומים, כתיבת סקריפטים.
- השתתפות בפגישות בנושאי מערכות מידע ממוחשבות במועצה ומחלקותיה ויעוץ למקבלי ההחלטות למועצה בנושא בכל זמן שיקבעו פגישות אלה.
- יזום וביצוע תהליכי התייעלות להפחתת עלויות טכנולוגית מידע במועצה.
- יזום והמלצות למועצה בדבר שיפור השרות לתושבי הרשות על ידי שימוש בטכנולוגית מידע.
- יזום והמלצות למועצה בדבר אימוץ טכנולוגיות חדשות, כלי טכנולוגית מידע לשיפור ויעול תהליכי עבודה לעובדי המועצה ולמנהליה לניהול מערכות מידע ממוחשבות.
- הכנת תוכנית עבודה שנתית משולבת תקציב לנושאי טכנולוגית מידע, לאישור המועצה, בקרה ודיווחים שוטפים ליישום התוכנית.



הזוכה יציב במשרדי המועצה מטעמו :

1. מנהל מערכות מידע ראשי – מנמ"ר באתר הלקוח, במועדים ושעות שיתואמו מראש בין המציע לבין המועצה. על המועמד להיות בנוסף לכישורי מנמ"רות גם בעל כישורי מנהל רשתות תקשורת. מובהר בזאת כי המנמ"ר ידרש להיות נוכח בפועל במשרדי המועצה, לפחות פעמים בשבוע. יודגש כי השירותים דורשים מענה מקצועי, זמינות טלפונית והתחברות מרחוק, מתן טיפול הולם ומתאים בכל עת ע"פ צורכי המועצה ובכל צורה והייקף שיידרשו, זמינות והגעה לפגישות וישיבות במועצה לפי הצורך ובהזמנה מראש. מענה וטיפול בכל עת ולא רק במועדים בהם יהיה המועמד נוכח באופן פיזי במשרדי המועצה. השירותים יבוצעו בזמינות מלאה ומיידית בכל שעות היממה ובכל ימי השבוע. המנמ"ר יהיה נייד באופן בו הוא יוכל להגיע למשרדי המועצה ולאירועיה השונים באופן קבוע ובהתאם לדרישות המועצה והאמור במסמכי המפרטים.

תקופת ההסכם :

עם הזוכה ייחתם הסכם לביצוע השירותים, בהתאם לנוסח המצ"ב. תקופת ההתקשרות הנה ל- 12 חודשים.

דרישות ניסיון:

המציע הינו תאגיד או עוסק מורשה, בעל ניסיון מוכח של 7 שנים לפחות טרם הגשת מועמדותו, בתחום שירותי טכנולוגיית מידע (Technology Information) ו/או ניהול מערכות מידע ממוחשבות. על המציע לצרף להצעתו תעודת רישום תאגיד או תעודת עוסק מורשה, אישור על ניהול ספרים כחוק, וכן אסמכתאות להוכחת ניסיונו כאמור.

מובהר כי ניסיון בתמיכה במחשוב ופתרון תקלות וכיו"ב אינו מהווה הוכחת עמידה בתנאי זה.

זמני תגובה ו SLA :

הספק מתחייב לספק את השירותים בתקופות שבהן יוכרז מצב חירום, בכפוף להגבלות תנועה שייקבעו על ידי הרשויות המוסמכות, ובכפוף לאפשרויות התקשורת עם מערכות הרשות.

טיפול בתקלות SLA :

- תקלה קריטית : תקלה המשביתה שרות קריטי ברשות כגון : תזמון יומנים, קבלת דואר אלקטרוני, קישוריות תחנות קצה לשרת הרשת, אפשרות גלישה באינטרנט למרבית עמדות הקצה במועצה וכד'.
זמן טיפול : משעה עד 4 שעות ברצף.
- תקלה חמורה : תקלה המשביתה את עבודת אחד ממודולי הפתרון שאינו משרת תהליך קריטי, ובמסגרתה אין יכולת לאף אחד ממשתמשי קצה להשתמש במודול המושבת לדוגמא שרתים.
זמן טיפול : מ 2 עד 6 שעות ברצף.
- תקלה רגילה : תקלה המונעת ממשתמש להשתמש במערכת, לרבות השבתת עמדה ו/או פונקציה, ושקיים לגביה פתרון זמני המאפשר עבודה.
זמן טיפול : מ יום עד יומיים.
- תקלה אחרת : כל תקלה אחרת המדווחת על בעיה.
זמן טיפול : מ יומיים עד 5 ימים.



מועצה מקומית מסעדה
Municipality of Masada
مجلس محلي مسعدة

במקרים של אי עמידת הספק בכללי ה SLA המפורטים לעיל, המועצה רשאית לדרוש מהספק תשלום קנס לכל הפרת SLA בסכום של 400 ש"ח כולל מע"מ רק אחרי מסירת הודעה לספק בכתב תוך יומיים מהמקרה. סכום קנסות לחודש לא יעלה על 2000 ש"ח. למען הסר הספק, עיכוב או מניעת הספק מלמלא את עבודתו ע"י המועצה או עובדיה או ספק צד שלישי שקשור לתקלה, לא יחשב אי עמידה בתנאי ה SLA.

הגשת ההצעות :

את ההצעות ויתר המסמכים כשהם מהודקים יחדיו, ממולאים וחתומים, יוגשו במעטפה סגורה עליה מצוין " הצעות מחיר למתן שירותי ניהול מערכות מידע ומחשוב " בלבד, במחלקת הרכש במועצה עד לא יאוחר מיום 27/11/2023 שעה **12:00**.

הצעה שתוגש לאחר המועד הנקוב לעיל תיפסל ולא תובא לדיון.

בכבוד רב,
ד"ר מתי אבי, עו"ד
ראש המועצה



נספח א'

הצעת מחיר למתן שירותי ניהול מערכות מידע ומחשוב (מנמ"ר)

להלן הצעת המחיר שאני מגיש למועצה המקומית מסעדה בהתאם לדרישות ולתנאים המפורטים בבקשה לקבלת הצעות מחיר:

עלות השירות החודשי לשירות המבוקש עבור שירותי מנמ"ר: _____ (המחיר בש"ח לפני מע"מ)

שם חברה/עסק: _____

מס' טלפון: _____

דואר אלקטרוני: _____

חתימה וחותמת: _____