

מועצה מקומית עין קניה

مجلس عين قنية المحلي

עין קניה - רמה"ג
عين قنية - هضبة الجولان
טל: 04-6981350
טלפון: 04-6982138
פקס:
פאקס:
מיקוד 123.ת.ד 12432
מיכוד: מ-ב



מכרז פמבי 27/2023

למתן שירותי ניהול מערכות מידע ומחשוב (מנמ"ר)

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:

- א. ניהול כל מערכות המידע של המועצה, אמצעי טכנולוגיית המידע, הטלפוניה, המדיה הדיגיטלית, יעוץ, תמיכה, גיבוש מדיוניות, 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 פעם בשבוע (עד 4 שעות לכל פעם).**

יודגש כי השירותים דורשים מענה מקצועי, זמינות טלפונית, מתן טיפול הולם ומתאים בכל עת ע"פ צרכי המועצה ובכל צורה והיקף שיידרשו, 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 מה מנמ"ר לספק את השירותים בשל מחלה, חופשה וכדומה עליו לעדכן את המועצה זמן סביר מראש בנוגע לכך ולהעמיד לרשות המועצה אמצעי תקשורת בהם ניתן יהיה להשיגו ולספק למועצה גיבוי בכל עת.

תחומי היעוץ, הניהול והשירות יכללו:

1. תשתיות טכנולוגיות להפעלות המערכות הממוחשבות
2. מערכות התוכנה הפועלות במועצה לרבות:
 - א. אכיפה גביה
 - ב. הנהלת חשבונות
 - ג. שכר משאבי אנוש ונוכחות
 - ד. מערכת מוני חשמל
 - ה. הנדסה
 - ו. GIS
 - ז. חינוך
 - ח. מערכות רווחה
 - ט. Microsoft Office
 - י. מימד
 - יא. וכל מערכת אחרת הפועלת במועצה או שתפעל בעתיד.
 - יב. מערכות טלפוניה קווית מבוססת IP
3. יעוץ שוטף למקבלי החלטות במועצה
4. יישום החלטות בדבר מערכות ממוחשבות במועצה
5. מעורבות בחידושים בתחומים רלוונטיים לרבות מערכות מידע, תשתיות, שרות לתושב, מערכות בקרה, מערכות קשר לתושב, שיפור השרות לתושב, כלי בקרה ודיווח למנהלים,

מועצה מקומית עין קניה

مجلس عين قنية المحلي

עין קניה - רמה"ג
عين قنية - هضبة الجولان
טל: 04-6981350
תלפון: 04-6982138
פקס:
מיקוד: 123. ת.ד. 12432
מיקוד: -ב



- 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 .
6. יעוץ והגדרת תהליכי הרכש והתקשרויות לקידום נושאים טכנולוגיים בכל תחומי המחשוב, מערכות המידע, אבטחת מידע, תקשורת, טלפוניה, בחירת ספקים ועוד.
7. יישום נהלי אבטחת מידע במועצה.
8. פיקוח ובקרה על ספקי חומרה / תוכנה /תקשורת ותחזוקה של המערכות והחומרה על ידי בתי תוכנה וגורמים חיצוניים למיניהם.
9. אבחון, ובקרה באתר המועצה בגין תקלות חומרה, תקשורת, תוכנת תשתית וכל רכיב אחר הדרוש לתפעול תקין של מערכות המידע הממוחשבות של המועצה ומוסדותיה.
10. תמיכה ושרות בכל רכיב טכנולוגי נוסף הנדרש להפעלתן התקינה והמלאה של המערכות.
11. 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.
12. סיוע לספקים חיצוניים להתגבר על תקלות עד לפתרון התקלה.
13. עריכת בקרה בדבר תחזוקת המחשבים, והמערכות, עדכוני גרסאות, אבטחת מידע, מניעת נזקי לוחמת סייבר וכיו"ב.
14. בקרה בדבר ביצוע פעילויות תחזוקה ומנע שוטפות בכל ציוד הקצה במועצה לרבות מחשבים, שרתים ותחנות קצה
15. ניהול הגדרות ותצורת השרתים לרבות עדכון גרסאות תוכנות המותקנות בשרת, ביצוע פעולות תחזוקה שוטפות
16. ניהול הגדרות מתאימות בתחנות הקצה, בשרת הרשת, בצידוד התקשורת כך שרשת התקשורת המקומית תעבוד בצורה המיטבית.
17. 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.
18. בקרה בדבר הגדרת משתמשים חדשים בדומיין המועצה אם קיים, ביטול משתמשים שהפסיקו את פעולתם במסגרת המועצה.
19. בקרה בדבר אי חדירה לרשת התקשורת של המועצה על ידי גורמים בלתי מורשים.
20. הגדרת הרשאות ממודרות לכל משתמש במערכות המועצה בהתאם להנחיות המועצה.
21. ביצוע גיבויים ושחזורים למידע הנשמר בתחנות הקצה ובשרתי הרשת.
22. אחריות מלאה לקשר שוטף עם כל ספקי התקשורת, הנתונים והאינטרנט של המועצה לרבות בזק, אוטומציה, בזק בינלאומי, וכד'
23. בקרה בדבר תיקון תקלות לפי מפרט SLA.
24. אפיון תכנון וביצוע, תשתיות תקשורת פסיביות ואקטיביות של מערכות מחשוב וטלפוניה, VPN, קווי תמסורת וסיבים אופטיים.
25. תאום בין בתי הספר למועצה לביצוע פרויקטי מחשוב אזוריים.
26. בקרה בדבר התקנה וניהול (קינפוג) של ציוד תקשורת אקטיבי לרבות: נתבים, מתגים מנהלים.
27. ניהול ותחזוקת מערכת טלפוניה של הרשות המקומית.
28. תמיכה והדרכה טכנית לעובדי הרשות בתפעול התוכנות השונות מבחינה תכנית (פיננסים, שכר, רווחה, גביה וכו')
29. ניהול מערכת מענה קולי וניתוב שיחות.
30. ניהול מערכת FaxToMail .
31. בקרה בדבר התקנת מחשבים חדשים במגוון התוכנות: מיקרוסופט וכד'.

מועצה מקומית עין קניה

مجلس عين قنية المحلي

עין קניה - רמה"ג
عين قنية - هضبة الجولان
טל: 04-6981350
טלפון:
פקס: 04-6982138
פאקס:
מיקוד 12432 ת.ד. 123
מיכוד: מ-ב



32. בקרה בדבר תחזוקה שוטפת : מחשבים – מדפסות – סורקים – מכונות צילום – מקרנים - טלפונים. הטמעה, תמיכה, ועזרה במגוון הרחב של התוכנות אפליקציות ישנות וחדשות.
33. בקרה בדבר הגדרות שיתוף רשת במגוון הרחב של היישומים, כתיבת סקריפטים.
34. השתתפות בפגישות בנושאי מערכות מידע ממוחשבות במועצה ומחלקותיה ויעוץ למקבלי ההחלטות למועצה בנושא בכל זמן שיקבעו פגישות אלה.
35. יזום וביצוע תהליכי התייעלות להפחתת עלויות טכנולוגית מידע במועצה.
36. יזום והמלצות למועצה בדבר שיפור השרות לתושבי הרשות על ידי שימוש בטכנולוגית מידע.
37. יזום והמלצות למועצה בדבר אימוץ טכנולוגיות חדשות, כלי טכנולוגית מידע לשיפור ויעול תהליכי עבודה לעובדי המועצה ולמנהליה לניהול מערכות מידע ממוחשבות.

תחומי אחריות :

1. אספקת מערכות ושירותי מחשוב לרשות
2. גיבוש ויישום של מדיניות מערכות מידע ברשות, בהלימה לאסטרטגיה ולתהליכי העבודה של הרשות
3. תכנון תכניות עבודה וניהול התקציב בתחום מערכות המידע
4. ניהול עובדי וספקי מערכות המידע
5. ניהול התקשרויות ורכש בתחום מערכות המידע

תכנון תוכניות עבודה וניהול התקציב בתחום מערכות המידע

1. תכנון תוכניות עבודה שנתיות ורב שנתיות בתחום מערכות המידע לטווח הקצר ולטווח הארוך ובקרה על יישומן.
2. תכנון, ביצוע ובקרה של התקציב בתחום מערכות המידע (תקציב שוטף ותקציב פיתוח
3. גיבוש והטמעת נהלי עבודה במערך מערכות המידע.

ניהול עובדי מערכות מידע:

1. גיוס עובדים בתיאום עם מערך משאבי אנוש ברשות .
2. תכנון תכנית ההדרכה לעובדים ויישומה.
3. הנחייה, הכוונה והדרכה מקצועית של העובדים העוסקים במתן שירות בתחום מערכות המידע ברשות המקומית, בהתאם למדיניות, לנהלים ולתוכניות העבודה של הרשות.

מאפייני העשייה היחודיים בתפקיד:

1. ידע מקצועי בתחום התפקיד: הבנה בתחום פיתוח או תשתיות או פרויקטים של מחשוב
2. ראיה כוללת ותפיסה מערכתית
3. עבודה מול גורמים רבים ברשות ומחוצה לה
4. שירותיות
5. עבודה בשעות בלתי שגרתיות
6. חשיפה למידע לרגיש
7. דינמיות-יכולת לעקוב אחר ההתפתחות הטכנולוגית.

הזוכה יציב במשרדי המועצה מטעמו :

מנהל מערכות מידע ראשי – מנמ"ר באתר המועצה, 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 פעם אחת בשבוע (4 שעות לכל פעם).** יודגש כי השירותים דורשים מענה מקצועי, זמינות טלפונית והתחברות מרחוק, מתן טיפול הולם ומתאים בכל עת ע"פ צורכי המועצה ובכל צורה והיקף שיידרשו, זמינות והגעה לפגישות וישיבות במועצה לפי הצורך ובהזמנה מראש. מענה וטיפול

מועצה מקומית עין קניה

مجلس عين قنية المحلي

עין קניה - רמה"ג
عين قنية - هضبة الجولان
טל: 04-6981350
טלפון: 04-6982138
פקס:
פאקס:
מיקוד 1232 ת.ד. 123
מיכוד: מ-ב



Enkniyalc@ladpc.gov.il

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 ניד באופן בו הוא יוכל להגיע למשרדי המועצה ולאירוועיה השונים באופן קבוע ובהתאם לדרישות המועצה והאמור במסמכי המפרטים.

תקופת ההסכם:

תקופת ההתקשרות עם המציע/ה הזוכה הנה ל- 4 שנים, עם אופציה שתעמוד בידי המועצה בלבד להארכתו למשך שתי פעימות נוספות בנות שנה אחת (כל אחת) בלבד (סה"כ 6 שנים), אולם למועצה בלבד תעמוד הזכות להפסקתו של ההסכם בכל עת שתיראה זאת לנכון, אף ללא כל סיבה ו/או מתן נימוק והסבר, עם מתן הודעה בכתב מראש לזוכה בת חודש אחד ב' 6 חודשים הראשונים לאחר החתימה על ההסכם, ובת חודשיים לאחר מכן.

דרישות ניסיון:

המציע הינו תאגיד או עוסק מורשה, בעל ניסיון מוכח של 5 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:

המציע 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.

אי עמידת הספק בכללי ה SLA המפורטים לעיל, מזכה את המועצה בדרישת פיצוי כספי בסך של 400 ש"ח כולל מע"מ בגין כל הפרת SLA וזאת בתנאי שנמסרה הודעה בכתב לספק 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.

מועצה מקומית עין קניה

مجلس عين قنية المحلي

עין קניה - רמה"ג
عين قنية - هضبة الجولان
טל: 04-6981350
תלפון:
פקס: 04-6982138
פאקס:
מיקוד 12432 ת.ד. 123
מיקוד: 123-ב



בכבוד רב,

ואיל מוגרבי
ראש המועצה

מועצה מקומית עין קניה

مجلس عين قنية المحلي

עין קניה - רמה"ג
عين قنية - هضبة الجولان
טל: 04-6981350
תלפון:
פקס: 04-6982138
פאקס:
מיקוד 12432 ת.ד. 123
מיקוד: 123-ב



Enkniyalc@ladpc.gov.il