# תמיכה כוללת במוצר (ILS)

## כללי

### החברה תתכנן ותבצע תוכנית תמיכה כוללת במוצר (ILS) על מנת לזהות ולהגדיר את כל מרכיבי התמיכה התחזוקתית והתפעולית, תכונותיהם והעיתוי הנכון לרכישתם ולמימוש יתר הפעולות הנדרשות כדי לעמוד בדרישות התפעול, האחזקה והמוכנות המבצעית הנגזרים מן האפיון הטכני.

### תוכנית ILS מפורטת תוכן ותוגש לאישור הקפ"ט כחלק מה- CDR. התוכנית תכלול בין היתר התייחסות מיוחדת לדרישות לוגיסטיות בזמן בדיקות. ביצוע תוכנית ה-ILS יתחיל עם תחילת הפרויקט ויימשך במהלך ההתקנה, ההפעלה והאחזקה של המערכות.

### החברה תבחן ותציג לכל המאוחר במועד סקר התיכון הקריטי (CDR) של המערכת תפיסה משולבת של הכנת כלל המידע בפרויקט המשמש להכנת ערכות הדרכה וההפעלה של המערכת, והקורסים.

### החברה מתחייבת למתן שירות ותחזוקה למערכת כולה, לרבות לתוכנות מדף ולכלי תפעול וייצור.

### התשלום בעבור כל פעילויות השירות והתחזוקה יהיה גלובאלי החל מתחילת תקופת התחזוקה ולאחר שנת האחריות. יובהר, כי לא יינתן תשלום נוסף בעבור היקפי פעילויות השירות והתחזוקה בפועל (כגון מספר פניות, מספר הגעות לממשל זמין, היקף מתן תמיכה בשעות מוגברות וכד'). האמור בפסקה זו אינו מתייחס לפיתוח שו"שים בתשלום על פי דרישת הלקוח.

### בכל מקרה של תקלה, החברה תביא את המערכת למצב תקין; על ידי זיהוי, סיווג התקלה והפעלה ישירה של כל הגורמים הנדרשים (לרבות עובדי החברה וקבלני המשנה שלה, גורמי התשתית של הלקוח ויצרני תשתיות תוכנה אזרחיים) עד לפתרון מלא של התקלה והחזרת המערכת לפעילות תקינה, ללא קשר לגורם לתקלה.

### תקלה מוגדרת כמצב של חוסר התאמה בין מה שהמערכת עושה ובין מה שמתועד שתעשה, לרבות כל אי-עמידה בדרישות האפיון ומסמכי המכרז, כולל בתחומי ביצועים ועומסים, אבטחת מידע, התאמה לתשתיות החומרה וכד'.

### החברה לא תוכל להתחבר מרחוק לרשת של אתרי הלקוח. השירות והתחזוקה יינתנו במתקני הלקוח בהם מותקנת המערכת . חל איסור על הוצאת רכיבי חומרה כלשהם ועל הוצאת מידע או רכיבי תוכנה על מדיה מגנטית מחוץ לאתרי הלקוח ועל החברה להיערך למתן השירות והתחזוקה למרות מגבלה זו.

### פעילות החברה ברשת הצבאית לטובת מתן השירות והתחזוקה תוגבל על פי נהלי הלקוח והנחיות גופי התשתיות של הלקוח, לרבות בתחום הרשאות הגישה לסביבות שונות, כלים מותרים ואסורים לשימוש ואישורים נדרשים לפעילויות שונות בסביבות שונות.

### . השבתות יזומות לכל צורך יבוצעו רק לפי הכרח ובאישור הלקוח, ובמקרים אלו תעשינה רק מחוץ לשעות 6:30-22:00 ובתיאום מראש.

### החברה תישא בכלל העלויות הנדרשות לתפעול ותחזוקה של כלל מרכיבי המערכת לרבות תשלום לספקי משנה.

### ביצוע פעולות באתר השחור בשבת וחג יהיה טעון אישור מראש של הלקוח. במקרה בו על פי דרישות ה-SLA נדרשת החברה לבצע פעולה במהלך השבת או החג, והלקוח לא אישר את ביצועה במהלך השבת/החג, תיעצר מדידת ה-SLA בכניסת השבת/החג ותימשך ביציאת השבת/החג.

## תוכנית תמיכה אחזקתית ותפעולית

### החברה תגיש תוכנית תמיכה אחזקתית ותפעולית למרכיבי המערכת ע"מ לזהות ולהגדיר את מרכיבי התמיכה התפעולית והאחזקתית הנדרשים כמו הדרכה, ספרות תפעול ואחזקה לכל הדרגים, קטלוגים, הגדרת מטלות אחזקה, עץ מוצר מתומחר וכו'.

### תוכנית אחזקתיות ראשונית תוגש לאישור הקפ"ט ב- CDR, ותעודכן בכל אחד מהסקרים בהמשך.

### שיטת התמיכה במערכת

#### דרג א' – מנהלני הלקוח (מיטב)

#### דרג ב'/ג' – ממשל זמין/ממר"ם.

#### דרג ד' – נציגי התמיכה של החברה.

## אחזקה בדרג החברה

### החברה תבצע את כלל הפעילויות הנדרשות לצורך תמיכה באחזקת המערכת בדרג חברה, לכל אורך חייה בכפוף להפסקת מכירה ו/או תמיכה במוצר מסויים ע"י היצרן לכלל הלקוחות, ולפחות לתקופה של 5 שנים מיום סיום תקופת האחזקה הכלולה בעסקה זו, כולל לפחות הפעילויות הבאות:

#### העמדת תשתית הציוד והמתקנים הנדרשים לתחזוקת המערכת, כולל צב"ד, כמוגדר במסמך זה.

#### מודגש, כי על החברה מוטלת האחריות לוודא שלא תהיה פגיעה כלשהי במועדי מסירת המערכות לקפ"ט כתוצאה מפעילות אחזקה שתבוצע בצב"ד במסגרת תקופות אחזקה הנ"ל.

#### כל האמור בסעיף זה (10) חל עבור כל ספקי המשנה שבאחריות הספק.

#### האתר יקבל תמיכה בשנת האחריות הראשונה ובחודש העוקב לכל העלאת גרסא שהיא לשעות הפעילות א-ה 8:00-20:00 וימי ו' וערבי חג 8:00-13:00.

#### שעות הפעילות בכל שאר התקופות יהיו ימי א-ה 8:00-17:30 וימי ו' וערבי חג 8:00-13:00.

#### צה"ל יגדיר 30 ימים בדידים (או תקופות רציפות) בשנה בהם תינתן תמיכה מוגברת בהן שעות הפעילות של התחזוקה יהיו 24 שעות. הקפ"ט יפנה לספק 10 ימי עבודה מראש על מנת להודיע על ימים אלו.

### דרישות מהחברה:

#### סיווג התקלות וSLA יפורט להלן:

##### **הגדרת תקלה רגילה: הפונקציה פועלת אך עם מספר חריגות וקיימת אפשרות סבירה לעקוף את הבעיה**

במקרה זה הספק יפעל לפי הסעיפים הבאים:

1. המציע מתחייב להתחיל טיפול בתקלה **ביום העבודה הבא** מרגע קבלת הקריאה.
2. אם המועד האמור יחול מעבר לשעות הפעילות , הספק יחל את הטיפול בתוך 24 שעות מתחילת יום העבודה הבא.
3. המציע מתחייב לטפל בתקלה **ברציפות** עד לפתרונה המלא.
4. תיקון תקלות והחזרת האתר לכשירות מלאה.

##### **הגדרת תקלה דחופה: הפונקציה איננה פועלת באופן תקין אך קיימת אפשרות סבירה לעקוף את הבעיה**.

במקרה זה הספק יפעל לפי הסעיפים הבאים:

1. המציע מתחייב להתחיל טיפול בתקלה **בתוך 8 שעות** מרגע קבלת הקריאה.
2. אם המועד האמור יחול מעבר לשעות הפעילות , הספק יחל את הטיפול בתחילת יום העבודה הבא.
3. המציע מתחייב לטפל בתקלה **ברציפות** עד לפתרונה המלא.
4. תיקון תקלות והחזרת האתר לכשירות מלאה.

##### **הגדרת תקלה משביתה:**

**תקלה שבו פונקציה מהותית אינה פועלת באופן תקין ואין אפשרות סבירה לעקוף את הבעיה.**

במקרה זה הספק יפעל לפי הסעיפים הבאים:

1. מרגע תחילת טיפול בתקלה מחומרה זו ועד לפתרונה, על הספק לתת תמיכה טלפונית ובממשל זמין 24 שעות ביממה במונחי זמן רציף..
2. המציע מתחייב להתחיל טיפול בתקלה **בתוך שעתיים** מרגע קבלת הקריאה.
3. המציע מתחייב לטפל בתקלה **ברציפות** עד לפתרונה המלא.
4. תיקון תקלות והחזרת האתר לכשירות מלאה.

##### 

### SLA אחזקה

#### בפתיחת פנייה ע"י גורם תמיכה צה"לי מול מרכז התמיכה של החברה, יגדיר גורם התמיכה הצה"לי רמת עדיפות לפנייה מבין הרמות המוגדרות בטבלאות הבאות. גורם התמיכה הצה"לי יוכל לשנות את רמת העדיפות של פנייה בהמשך אם נוכח לדעת כי הדבר נכון על פי שיקול דעתו.

#### להלן דרישות ה-SLA (רמת השירות הנדרשת) על פי רמת העדיפות שהגדיר גורם התמיכה הצה"לי לפנייה,

ג. להלן הגדרת מונחים המופיעים ב-SLA:

| **מונח** | **הגדרה/פירוט** |
| --- | --- |
| **מונחי שעות עסקים מקובלות** | א'-ה' 8:00-17:30, למעט עבודה בשעות מוגברות .  להלן דוגמאות:  בשגרה: שעה אחת, במונחי שעות עסקים מקובלות, המתחילה ביום ה' בשעה 17:00, תסתיים ביום א' העוקב בשעה 8:30. 3 ימים, במונחי שעות עסקים מקובלות, המתחילים ביום ג' בשעה 15:00, יסתיימו ביום א' העוקב בשעה 15:00.  בעבודה בשעות א'-ה' 8:00-20:00: שעה אחת, במונחי שעות עסקים מקובלות, המתחילה ביום ה' בשעה 19:30, תסתיים ביום א' העוקב בשעה 8:30. 3 ימים, במונחי שעות עסקים מקובלות, המתחילים ביום ג' בשעה 15:00, יסתיימו ביום א' העוקב בשעה 15:00.  בעבודה בשעות מוגברות 24x7 (בימי תחזוקה מוגברת): שעה אחת, במונחי שעות עסקים מקובלות, זהה לשעה במונחי זמן רציף. יום אחד, במונחי שעות עסקים מקובלות, זהה ל-8 שעות במונחי זמן רציף. |
| **מונחי זמן רציף 24x7** | 24 שעות ביממה, כל ימות השנה, לרבות שבתות וחגים, למעט יום הכיפורים. |
| **זמן תקן לתגובה ראשונית** | ממועד הדיווח על ידי גורם התמיכה הצה"לי ועד להשלמת טיפול ראשוני בפנייה על ידי החברה, לרבות השלמת תשאול מקצועי של הפונה, ניתוח ראשוני של הפנייה והפנייתה לגורם רלוונטי מטעם החברה להמשך טיפול.  תשאול מקצועי וניתוח – יתבצע על ידי תומכים בעלי מומחיות במערכת, לרבות במוצר ובהתאמות שבוצעו במוצר עבור הלקוח, טכנית ואו"שית.  בפניות בעדיפות דחופה או משביתה תגובה ראשונית תכלול בנוסף הגעה פיזית לאתר השחור והאזרחי. |
| **זמן תקן לפעולה מתקנת** | ממועד הדיווח על ידי גורם התמיכה הצה"לי ועד למתן פתרון, מעקף (פתרון אלטרנטיבי) או תכנית פעולה לטיפול בפנייה ע"י החברה. יובהר , כי הזמן לפעולה מתקנת כולל בתוכו גם את זמן התגובה הראשונית.  מעקף ילווה בתוכנית פעולה, אלא אם הלקוח אישר כי אין צורך בנוסף למעקף בתכנית פעולה.  תכנית פעולה תהיה כפופה לאישור הלקוח ותכלול לפחות:   * + 1. סטאטוס עדכני של תהליך פתרון התקלה.     2. הצעדים המתוכננים ע"י החברה על-מנת להגיע לפתרון מלא של התקלה, לרבות מועד סיום מדויק של כל צעד, פירוט הגורמים והאנשים שהוקצו לביצועם וצפי למועד מתן פתרון מלא.     3. שיתוף הפעולה הנדרש מצד הלקוח.     4. מועד מדויק של עדכון הסטאטוס הבא מטעם החברה. במועד זה יידרש החברה להציג את סטטוס ביצוע התכנית המאושרת ובמידת הצורך הצעה לשינויים בתכנית לאישור הלקוח.   יובהר, כי על החברה לפעול בראש ובראשונה למתן פתרון. במידה ולא ניתן להציע פתרון, תציע מעקף ורק במידה ולא ניתן להציע גם מעקף תציע תכנית פעולה לטיפול.  אישור הלקוח להצעת מעקף יינתן רק בצירוף נימוק החברה לאי הצעת פתרון.  אישור הלקוח להצעת תכנית פעולה לטיפול יינתן רק בצירוף נימוק החברה לאי הצעת מעקף או פתרון.  כל הצעה של החברה לסיים את הטיפול בתקלה מעבר לזמן התקן שהוגדר לפעולה מתקנת, לרבות הצעה לדחות את תיקון התקלה לגרסה, מהווה תכנית פעולה מתקנת ולכן כפופה לאישור הלקוח. |

* + 1. החברה תנהל באופן ממוחשב את כלל הפניות והתקלות כולל אופן הטיפול בהן, סטאטוס עדכני של הטיפול בהן ומדידת עמידה ב-SLA, ויספק ללקוח דו"חות המתעדים מידע זה אחת לשבוע, ובנוסף בכל מועד שיידרש לכך על ידי הלקוח.

## הדרכה ואמצעי הדרכה

### בשלב ההתקנה הספק יבצע הדרכה לדרגי התפעול והאחזקה בדרג א' ו-ב' . הספק יהיה אחראי על כלל המטלות הנדרשות לשם פיתוח וביצוע ההדרכות הנדרשות על פי הגדרת תכולות במסמך זה.

### ההדרכות יועברו בסבבי ההדרכה הבאים:

#### הדרכת מנהלים בשלושה ימי עיון להצגת המערכת.

#### הדרכה טכנית לקפ"ט ו/או נציגיו על ארכיטקטורת המערכת, סביבת הפיתוח וכלי העזר בשימוש במערכת למשך עד 27 שעות.

#### הדרכה תשתיתית על אופן תפעול המערכות כולל מוצרי צד ג' לדרגי התמיכה של ממשל זמין

#### ביצוע הדרכה קבוצתית לצוות ההטמעה ולצוות התמיכה של הקפ"ט, טרם תחילת ההדרכות למשתמשים, בהיקף של עד 30 מודרכים ובקבוצות של עד 15 משתתפים. ההדרכה תהיה בהיקף, בתכנים ובשיטה שיקנו לצוותי ההטמעה והתמיכה הבנה עמוקה בכל יכולות המערכת, בתהליכים, באו"ש שסוכם/שונה במסגרת הפרויקט, בשינויים לעומת המצב הקיים והמערכת הקיימת והדרכה מקיפה לגבי שיטת ההדרכה, פילוח האוכלוסיות והסילבוסים וחומרי ההדרכה.

#### הספק יפתח את כל חומרי ההדרכה הנדרשים לטובת הדרכת צוותי ההטמעה והתמיכה, הדרכות המשתמשים וההטמעה, לרבות:

##### מערכי-הדרכה למדריך, בחלוקה לשיעורים נפרדים בהיקף של לכל היותר 4 שעות הדרכה כל שיעור.

#### במסגרת כל עדכון גרסת מערכת, ימסור הספק לקפ"ט גרסה מעודכנת של המדריכים למשתמש ומסמכי ה-FAQ של המערכת.

הקפ"ט שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהחברה ביצוע התכולות הבאות, המהוות אופציה במכרז, בהתראה של 15 ימי עבודה לפחות:

#### ביצוע הדרכות קבוצתיות ו/או אישיות על ידי מדריכים של הספק. תכולה זו תבוצע ביחידות של יום הדרכה.

# אופציות

## כללי

### בפרק זה מוגדרות אופציות לחוזה.

## סל שו"שים

### הספק יציע ויתמחבר סל שעות שו"שים בסך 20% מעלות הפיתוח, כחלק מהזמנה הנוכחית

## פיתוח גרסאות נוספות של המערכת

### במסגרת אופציה זו החברה תתמחר פיתוח גרסאות נוספות של מערכת "מתגייסים ברשת" לאחר סיום פיתוח התכולות שיוגדרו בתכולה הראשונית של המערכת.

### ככלל, קיים צפי לפיתוח גרסה נוספת של המערכת בכל שנה. גרסה זו תכלול תיקון תקלות במערכת וכן תכולות שיוגדרו ויתועדפו ע"י הקפ"ט בנוהל שו"שים (שינויים ושיפורים).

### החברה נדרשת לתמחר שעות עבודה עבור שינויים ושיפורים אשר ימומשו במערכת, במידת הצורך, במהלך שלב הפיתוח ו/או לאחר העלייה לאוויר, תוך 10 ימים ממועד הגשת הבקשה ע"י צה"ל

## הדרכות נוספות למפעילים ולצוות טכני בדרג א'

### במסגרת אופציה זו תבצע החברה הדרכות נוספות למפעילים בהתאם לתכולה שהוגדרה במסמך זה.

### ניתן להפעיל את האופציה בתאום עם החברה.

## הדרכות לצוות פיתוח בדרג ד'

### במסגרת אופציה זו תבצע החברה הדרכות לצוות פיתוח של הקפ"ט / צוות התמיכה של ממלצורך הכשרתם לתחזוקת המערכת, תיקון תקלות, ביצוע שינויים, פיתוח תכולות חדשות ובניית גרסאות חדשות של המערכת.

### ההדרכות יכללו, בין השאר, את הנושאים הבאים:

#### מעבר על כלל מפרטי ומסמכי המערכת.

#### ארכיטקטורת מערכת, תוכנה ומסדי נתונים.

#### פירוט התהליכים במערכת.

#### קוד המערכת.

#### סביבת פיתוח וכלי עזר לפיתוח,בקרת תצורה, בדיקות, שילובים ובניית ערכות התקנה.

#### מתודולוגיות ותהליכי עבודה.

#### סדנת פיתוח Hands-on כולל ביצוע שינויי תוכנה, בדיקות ובניית גרסה וערכות התקנה.

### ניתן להפעיל את האופציה בתאום עם החברה.

## עלות הקמה (פיתוח והתקנה) על סמך האמור במסמך זה ובנספחיו

### פיתוח והתקנת המערכת -

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **שכבה/רכיב** | **תכולה** | **עלות בש"ח** | **עלות בד"ס (אם ניתן)** |
|  | מערכת חוקה | רישוי תוכנה (במידה ומדובר על מוצר מדף) |  |  |
|  | עיצוב תוכנה |  |  |
|  | פיתוח תוכנה |  |  |
|  | בדיקות |  |  |
|  | כלי ניהול תוכן | רישוי תוכנה (במידה ומדובר על מוצר מדף) |  |  |
|  | עיצוב תוכנה |  |  |
|  | פיתוח תוכנה |  |  |
|  | בדיקות |  |  |
|  | אתר אינטרנט מתגייסים ברשת | רישוי תוכנה (במידה ומדובר על מוצר מדף) |  |  |
|  | עיצוב תוכנה בהתאם לדרישות סעיף 2.3.4 |  |  |
|  | פיתוח תוכנה בהתאם לדרישות סעיף 2.3.4 |  |  |
|  | בדיקות |  |  |
|  | **סה"כ** |  |  |  |

### אופציות מתומחרות

הספק נדרש לתמחר את העלות עבור כל אופציה מתומחרת.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **נושא** | **תכולה** | **כמפורט בסעיף/**  **דרישה** | **מועד אחרון להחלטה למימוש** | **עלות בש"ח** | **עלות בד"ס (אם ניתן)** |
|  | אחזקה | אחזקה לאחר תקופת האחריות למשך 5 שנים | 12.2 | FQR2 |  |  |
|  | גרסאות נוספות | פיתוח גרסאות נוספות של מערכת "מתגייסים ברשת" | 12.3 | FQR2 |  |  |
|  | שילוב מערכות | שילוב מערכת Social CRM באתר | ? | CDR |  |  |
|  | הוספת תבניות | הוספת תבניות חדשות לאתר | ? | .? | .? | .? |
|  | הדרכות נוספות | הדרכות נוספות למפעילים | 12.5 | אין הגבלה |  |  |
|  | שילוב כ"א צבאי | שילוב כ"א צבאי בצוות הפיתוח | 12.6 | TRR |  |  |
|  | הדרכות נוספות | הדרכות לצוות פיתוח (דרג ד') | 12.7 | אין הגבלה |  |  |
|  | שו"שים | שעות שו"שים בשווי 20% מהתכולה הכוללת | 9.2.6 | אין הגבלה |  |  |
|  | הסבות נתונים | הסבות נתונים מתוך נתוני אתר "עולים על המדים" | 4.4.2 | TRR |  |  |
|  | פתרון ביניים "חיים בצוותא" | פתרון לתקופת ביניים בה שני האתרים (חדש וישן באוויר) | 4.4.3 | TRR |  |  |
|  | 30 ימי תגבור | 30 ימי עבודה אופציונלים על בסיס תקלה קריטית | 10.3 | אין הגבלה |  |  |
|  | אחריות שלב א | שלוש שנות אחריות לשלב א' | 1.2 | אין הגבלה |  |  |
|  | שלב ב | תמחור שלב ב' | 1.2 | אין הגבלה |  |  |
|  | **סה"כ** |  |  |  |  |  |

### להלן אבני הדרך העיקריות:

| מס' א"ד | שלב א' - אבן דרך | מועד א.ד. (ARO+)\* |
| --- | --- | --- |
| 1 | סקר התנעה (Kickoff) | ARO+0.5 |
| 2 | סקר דרישות (SRR) | ARO+1 |
| 3 | סקר תיכון קריטי –PDR+CDR | 3.5 |
| 4 | תחילת פיתוח | 3.5 |
| 5 | התקנת גרסת תשתיות | 5.5 |
| 6 | TRR1 ותחילת FAT - בדיקות קבלה אצל הספק | 7.5 |
| 7 | TRR2 IRR+ ותחילת בדיקות אינטגרציה בממש"ז | 8 |
| 8 | ביצוע ATP | 11 |
| 9 | STR - אישור ATP ומסירת המערכת לאבלואציה + אספקת תיעוד וסיום הדרכה | 11 |
| 10 | תחילת אבלואציה | 11 |
| 11 | FQR1 - התקנת גרסת תיקונים בסביבה המבצעית במהלך האבלואציה | 11 |
| 12 | FQR2 – אישור תקניות מערכת לאחר אבלואציה (IOC) | 13 |
| 13 | סיום שלוש שנות אחריות- שלב א' (אופציונלי לתמחור) | FQR2 + 36 |

| מס' א"ד | שלב ב' - אבן דרך(אופציונלי לתמחור) | מועד א.ד. (FQR2+)\* |
| --- | --- | --- |
| 1 | סקר התנעה (Kickoff) | 0.5 |
| 2 | סקר דרישות (SRR) | ARO+1 |
| 3 | סקר תיכון קריטי –PDR+CDR | 3.5 |
| 4 | תחילת פיתוח | 3.5 |
| 5 | התקנת גרסת תשתיות | 5.5 |
| 6 | TRR1 ותחילת FAT - בדיקות קבלה אצל הספק | 7.5 |
| 7 | TRR2 IRR+ ותחילת בדיקות אינטגרציה בממש"ז | 8 |
| 8 | ביצוע ATP | 11 |
| 9 | STR - אישור ATP ומסירת המערכת לאבלואציה + אספקת תיעוד וסיום הדרכה | 11 |
| 10 | תחילת אבלואציה | 11 |
| 11 | FQR1 - התקנת גרסת תיקונים בסביבה המבצעית במהלך האבלואציה | 11 |
| 12 | FQR2 – אישור תקניות מערכת לאחר אבלואציה (IOC) | 13 |