



SOW

הקמת מערכות מבט ומנדט עבור חיל אוויר

הוכן עבור
חיל האוויר
26/06/2014
Version 2.0

הוכן ע"י: יגאל יפה, מנהל לקוחות ביטחוניים בחטיבת ה Services, מיקרוסופט ישראל

תוכן עניינים

1.....	רקע כללי	1
1.....	אודות חטיבת השירותים של מיקרוסופט	2
3.....	מצב קיים ומטרות הפתרון	3
3.....	הפתרון המוצע	4
6.....	לוחות זמנים ואבני דרך בפרויקט	5
6.....	מתודולוגיית העבודה	6
7.....	צוות הפרויקט	7
8.....	שינויים ומחויבות הלקוח	8
10.....	מודל התמיכה וה SLA	9

1 רקע כללי

חברת מיקרוסופט, מתכבדת בזאת להגיש SOW לאפיון, תכנון הקמה ותמיכה של מערכות מבט ומנדט על בסיס Microsoft Dynamics עבור חיל האוויר. חיל האוויר שם לו כמטרה למצוא פתרון להקמה, ניהול, תמיכה וקידום מתמיד למערכות מנהלתיות של החייל. מיקרוסופט מציעה להשתמש בטכנולוגיה המתקדמת והיעילה של Dynamics ובניסיון ברמה העולמית והמקומית של מיקרוסופט בהקמה של מערכי מחשוב מבוססי Dynamics לטובת מתן מענה למערכות מנהלתיות של ארגונים גדולים.

למיקרוסופט מתודולוגיה ברורה ומוכחת לביצוע הפעילויות אותן אנו מתכננים לבצע במהלך ההתקשרות. הפעילויות בוצעו אצל לקוחות רבים בארץ ובעולם, לשביעות רצונם המלאה. את הפעילות תוביל קבוצת Microsoft Consulting Services.

2 אודות חטיבת השירותים של מיקרוסופט

2.1 קבוצת MCS

קבוצת MCS במיקרוסופט מתמחה בהובלת פרויקטים טכנולוגיים אסטרטגיים ועתירי סיכונים, תהליכים עסקיים מבוססי טכנולוגיה ושרותי מומחים מקצועיים ברמה הגבוהה ביותר, בפלטפורמת מיקרוסופט. הקבוצה מורכבת מארכיטקטים בכירים המתמחים בטכנולוגיות מיקרוסופט ובעלי ניסיון בפרויקטים בארגונים הגדולים בישראל. קבוצת MCS הינה חלק מקבוצה עולמית המונה למעלה מ-8,000 ארכיטקטים ברחבי העולם ונמצאת בקשר עם קבוצות הפיתוח במיקרוסופט.

מיקרוסופט מציעה ללקוחותיה סיוע ותוצרים מובנים בתחום ארכיטקטורת התוכנה והתשתיות וכן בתחומים נוספים כגון: שיפור ביצועים, אבטחת מידע, מתודולוגיית פיתוח, בינה עסקית וכדומה. הסיוע יתבצע על ידי ארכיטקטים מומחים בתחומם תוך דגש על העברת הידע ללקוח.

במקביל, יסייעו במתן פתרונות טכנולוגיים רחביים בפלטפורמת מיקרוסופט, תוך שימוש מיטבי ביכולות מוצרי מיקרוסופט.

פעילות הארכיטקטים מתבצעת תוך התאמת הפתרון ל Roadmap של טכנולוגיות מיקרוסופט.

2.2 קבוצת Premier

שירותי הפרימייר היא הצעת תמיכה מנוהלת המספקת גישה ישירה למומחיות הטכנית של מיקרוסופט, כדי שתוכל להפיק תועלת רבה יותר מפתרון הטכנולוגיה של מיקרוסופט שברשותך ולצמצם את העלות השוטפת הכוללת. תמיכת פרימייר מספקת שרותי מומחים והדרכה אסטרטגיים שסייעו במניעת בעיות בתחום ה-IT, ותמיכה מיידית ומדויקת שתסייע לפתור בעיות במהירות, אם יתעוררו.

2.3 יתרונות העבודה עם מיקרוסופט

- אחריות על העבודה שמבוצעת על ידי מיקרוסופט משמעה אחריות מלאה של יצרן המערכת המוטמעת, גב טכנולוגי של חברה גלובאלית ומחויבות בלתי מתפשרת לאיכות היישום ולשביעות רצון הלקוח.
- מיקרוסופט היא בית היוצר של מרבית התוכנות שעושים בהם שימוש בפרויקט ורק היא יכולה לתת עליהם אחריות טכנולוגית.
- קשר ישיר לקבוצות המפתחות את המוצר. גישה למאגרי מידע פנימיים, Best Practices, וכדומה.
- דגש על העברת ידע ללקוח על מנת שיוכל לתמוך ולתחזק את המערכות בעצמו.

- פעילות MCS ו-Premier הינה חלק מהפעילויות הגלובליות של מיקרוסופט ולכן באם עולה הצורך (הן כתוצאה פרויקטלי והן כתוצאה מבעיה) מופעלים רשת של מומחי פיתוח ומערך של תמיכה שעובד 24*7. מעבר לזה התקשרות עם Services ישראל היא בעצם התקשרות עם מספר גדול של ארכיטקטים בארץ ובעולם. במסגרת התקשרות אחת, יכול הלקוח לקבל מגוון רב של תחומי יעוץ וידע מארכיטקטים בארץ ובעולם.
- מיקרוסופט עושה שימוש בשיטות עבודה מתקדמות ומוכחות בפרויקטים קודמים ובטכנולוגיות דומות, לכך יתרון רב הן בזמן הפיתוח ובמיוחד לטובת תקופת התחזוקה.
- שביעות רצון לקוחות חשובה מאד למיקרוסופט מעבר לפרויקט הזה. מערכת היחסים שלנו עם חיל האוויר מכילה רבדים רבים נוספים שימשיכו גם לאחר הפרויקט.
- איכות האנשים של קבוצת MCS גבוהה במיוחד ומוכרת ומוערכת בקרב השותפים והלקוחות העושים שימוש בכלי מיקרוסופט.
- ידע כלל עולמי בסוגיות שעל הפרק. יש ל-MCS גישה ל Knowledge Base הפנימי שכולל את כל מאגרי השאלות וקריאות התמיכה (תקלות ופתרונות) מכל העולם.
- המשמעות של מיקרוסופט כמבצעת הפרויקט הינה הורדת סיכונים בפרויקט מאתגר ומורכב כמו זה הניצב בפנינו, וזאת כנגזרת ישירה ממגוון הנושאים שהוצגו בפרק זה.

3 מצב קיים ומטרות הפתרון

מערכות מבט ומנדט הן מערכות שנותנות מענה לצרכים של חיל האוויר בנושא אירועי בטיחות

דרישות סף ועיקרי המענה:

1. פיתוח ומסירה ללקוח של שתי מערכות מבט ומנדט באמצעות Dynamics XRM
2. מימוש כל התהליכים המבצעיים והטכניים הקיימים היום במנדט ומבט (בכפוף לאופן הביצוע כפי שמתואר באפיונים המצורפים ובכפוף לתכולה הקיימת במסמך האפיון של מנדט ובתאור המצב הקיים של מבט) תוך עמידה בביצועים (כמפורט בפרק התשתיות באפיון, כל עוד הבעיה לא תנבע מבעיות תשתית של חיל האוויר כגון איטיות של הרשת שעליה תעבוד המערכת ותשתיות החומרה שסופקו עומדות בדרישות של ארכיטקט המערכת), דרישות אבטחת מידע, ממשקים ומאגר הנתונים הקיים כך שתתאפשר גריטת מערכות מנדט מבט הקיימות היום.
3. קבלת אישור משתמש ומנהל פרויקט מטעם הלקוח על תקינותן של המערכות החדשות כך שתתאפשר גריטת מערכות מנדט ומבט הקיימות היום.
4. תחזוקת המערכות החדשות לפי הפתרון המוצע בפרק ה SLA.

4 הפתרון המוצע

להלן תכנון שלבי הפרויקט:

אפיון

בשלב זה מבוצע אפיון מפורט של תהליכי העבודה של שתי המערכות (מב"ט ומנד"ט). אפיון זה כולל הגדרת פיתוחים והתאמות הנדרשים במערכת. תוצר שלב זה הינו מסמך אפיון מפורט מאושר משתמש מוביל ומנהל פרויקט מטעם חייל האוויר

אפיון טכני

בשלב זה מבוצע אפיון טכני של אופן היישום של הדרישות המפורטות, הכולל:

1. עיצוב מפורט למבנה הישויות במערכת
2. משימות היישום והרכיבים שנדרשים לפיתוח.
3. פתרונות אבטחת מידע
4. תאור הממשקים כולל השדות הכלולים ושיטת הממשק

5. מדיניות גיבוי ואחזור לפי סטנדרט שיסופק ע"י הלקוח

6. תהליך הסבת הנתונים

תוצר שלב זה הינו מסמך אפיון ותוכנית מפורטת של משימות הפיתוח והיישום הנגזרות ממנו שיאושר ע"י מנהל הפרויקט מטעם חייל האוויר.

יישום והתאמת מערכת

יישום של כל תהליכי מנדט ומבט, המבצעיים והטכניים הקיימים היום תוך עמידה בביצועים, דרישות אבטחת מידע, תקינות ממשק, אמינות ושלמות נתונים שיוסבו מהמערכות הקיימות למערכות החדשות.

פיתוח ופיתוח ממשקים

במקביל לשלב היישום מבוצעים פיתוחי הרחבת יכולות ופיתוחי ממשקים הנדרשים למערכת. כפי שאושרו באפיון המערכת ובאפיון הטכני.

הסבת נתונים

במקביל לשלב היישום מבוצעים הסבות נתונים ממערכות המקור למערכות היעד.

גזירת הנתונים מהמערכות הקיימות תתבצע ע"י חיל האוויר.

אנו נטען את הנתונים למערכות החדשות, כפי שיועברו לידנו ע"י חיל האוויר ללא טיוב נתונים כך שלא יהיה איבוד מידע אל מול המידע שיועבר ע"י חיל האוויר ובאופן כזה שהמשתמש יוכל לעבוד עם כל הנתונים ההיסטוריים מהמערכות הישנות למעט בעיות שינבעו מנתונים לא מטויבים

כל נתון שקיים

בדיקות QA ואינטגרציה

בסיום כל פיתוח מתבצעים סבבי בדיקות QA לתוצרים לוודוא תקינותם על ידי בודק ייעודי המוקצה לפרויקט. בנוסף לבדיקות אלו מבצע הצוות בדיקות אינטגרציה מול רכיבי המערכות אליהן נדרש ממשק.

מיקרוסופט תעביר ללקוח את תסריטי הבדיקות שהכינה לבדיקות שלה, כדי שיהיו בסיס להכנת תסריטי בדיקות הקבלה של הלקוח

בדיקות קבלה והדרכה

בסיום שלב בדיקות המערכת מותקנת בסביבת בדיקות אצל הלקוח ומוכנה לבדיקות הקבלה. בשלב זה מעבירים נציגי הספק הדרכה לאחראי המערכת ולמשתמשי המערכת מטעם הלקוח שיהיו אמונים גם על

בדיקות הקבלה וגם על הדרכת המשתמשים והעלייה לאוויר של הפרויקט. בהיקף של עד 3 מפגשים של 3 שעות כל אחד

יבוצעו שלושה סבבי בדיקות ולאחריהן תיקונים ובתנאי שכל סבבי הבדיקות יסתיימו תוך חודש מההתקנה בסביבת הבדיקות ובתנאי שיתוקנו כל התקלות שזוהו בבדיקות.

עלייה לאוויר והטמעה

לאחר אישור של משתמש מוביל ומנהל פרויקט חייל האוויר לכך שהמערכת תעלה לאוויר, מבצע הספק התקנה של המערכת בסביבת ייצור כולל סבב בדיקות נוסף יחד עם אחראי המערכת מטעם הלקוח והגדרת כלל משתמשי המערכת. כך שכל משתמש קיים או חדש יוכל לעבוד את המערכות החדשות

תכולת הפרוייקט

תכולת הפרוייקט מפורטת במסמכי האפיון של מערכת מבט ומנדט המצורפים להצעה זו בקבצים נפרדים.

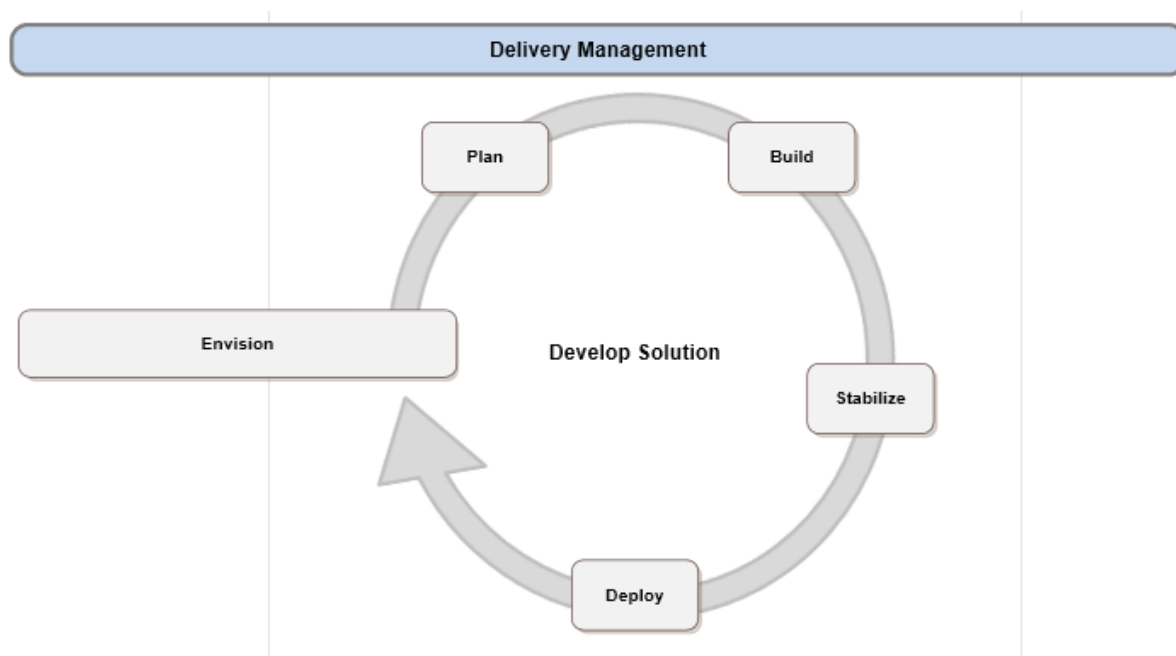
5 לוחות זמנים ואבני דרך בפרויקט

אנו מעריכים את העבודה הנדרשת למימוש הפרויקט בהיקף של 5 חודשים קלנדריים מלאים ממועד תחילת העבודה, מותנה, בין היתר, בשיתוף פעולה מלא מטעם הלקוח וכן במימוש ההנחיות המפורטות בהמשך, בנוסף הערכה זו תקפה כל עוד לא יהיו עיכובים בשל פעילות מבצעית של חיל האויר.

לוחות הזמנים תלויים בשיתוף פעולה מלא מצד חיל האויר.

6 מתודולוגיית העבודה

הפעילות תתבסס על מתודולוגיית (SDM) Microsoft Services Solution Development Methodology. ותכלול את השלבים הבאים:



- **Envision** – תיאור את חזון המערכת, תפיסת פתרון עקרונית, יעדים ומטרות
- **Plan** - תיעוד מצב קיים, איסוף דרישות, והרכבת תוכנית מפורטת לעיצוב הפתרון
- **Build** - בניית פתרון, הכולל את כל ההיבטים של צרכי הפרויקט (הכנת מסמכים, כפי שמפורט בהמשך)
- **Stabilize** – סקירת הפתרון המוצע בפני נציגי הלקוח, על מנת לוודא שהוא עונה על הצרכים והציפיות
- **Deploy** – העברת התוצרים לנציגי הלקוח

7 צוות הפרויקט

7.1 צוות מיקרוסופט

מיקרוסופט תעמיד לביצוע הפרויקט בכללותו צוות המשלב התמחויות במערכות Dynamics 2013 תוך דגש להתמחויות הטכנולוגיות הנדרשות. צוות הפרויקט יפעל על פי מתודולוגיות, טכניקות ותפיסות ניהוליות מגובשות ומוכחות מבית מיקרוסופט בדגש על התמחות ביישום פרויקטים להלן טבלת הגורמים המעורבים בהתקשרות מטעם מיקרוסופט:

משאבים מטעם מיקרוסופט	תיאור
מנהל ההתקשרות מצד מיקרוסופט	מנהל התקשרויות בכיר בעל ניסיון בפרויקטים מורכבים, אחראי ל-Delivery ולשביעות הרצון של הלקוח.
ארכיטקט פיתוח	ארכיטקט פיתוח של מיקרוסופט בעל ידע מעמיק בארכיטקטורה של מערכות דינמיים
צוות הפיתוח והבדיקות	הצוות שידרש לטובת הקמת המערכת

כל צוות הפרויקט שיחשף לתהליכים או למידע מסווג מעבר לבלמ"ס יהיה עם סיווג בטחוני סודי לפחות, מאושר ע"י קב"ט החברה

7.2 הצוות הנדרש מחיל האויר

- מנהל פרויקט - אשר ירכז את הפעילות ויהיה אחראי על לוחות הזמנים של אנשי חיל האויר, זמינות האנשים הרלוונטיים בארגון לפגישות האפיון וקבלת תגובות לתוצרים עלפי הזמנים המוגדרים.
- רפרנטים מצוות התוכן – לפחות אחד עבור כל מערכת, אשר מוביל את אפיון האתר
- נציגי IT בכל אחד מתחומי התשתיות ואבטחת מידע, DB, ניהול משתמשים, וכל מערכת משיקה רלוונטית נוספת, לטובת ביצוע המשימות של חיל אויר כולל ביצוע ההתקנות.

8 שינויים ומחויבות הלקוח

8.1 בקרת שינויים, מדדים להצלחה והשלמת הפרויקט

1. תכולת הפרויקט

- א. אפיון מפורט לתכולת המערכת בהתאם למפורט בהצעה זו.
- ב. פיתוח התאמות, ממשקים והסבות כפי שמוגדר במסמכי האפיון המאושרים.

2. הגדרת שינוי

שינוי - הוא כל שינוי מבוקש מול תכולת הפרויקט, אשר כרוך בתשלום נוסף, כמפורט להלן:

- א. בשלב האפיון: נושאים שאינם נכללים בתכולת המפורטות בהצעה זו. ע"פ המתואר בסעיף 3 סעיף קטן 2.
- ב. בשלב האפיון המפורט יהיה ניתן לבצע התאמות באפיון כל עוד לא תהיה חריגה בעלות לפי הערכת מיקרוסופט. במידה ותהיה חריגה יופעל נוהל בקשת השינוי בהמשך
- ג. לאחר אישור האפיון, כל שינוי מול מסמך האפיון המאושר.

3. בקשת שינוי

- עם פניית הלקוח למיקרוסופט לביצוע שינויים, תגיש מיקרוסופט ללקוח לאישורה, הצעה לביצוע השינויים. הצעת השינויים, לפי העניין, תכלול את הפרטים הבאים:
- א. תיאור השינויים.
 - ב. אומדן (הערכה) של היקף העבודה הנדרשת לביצוע השינויים, לרבות התיקונים במסמכי התייעוד הנגזרים מביצוע השינויים (להלן: "מסמכי התייעוד המתוקנים").
 - ג. לוח הזמנים לביצוע השינויים, לרבות אורכות זמן ו/או כל שינוי אחר המתחייב בלוח הזמנים לפיתוח המערכת המותאמת כתוצאה מביצוע השינויים.
 - ד. תמורת השינויים, תנאיה ומועדי תשלומה (להלן: "תמורת השינויים").
 - ה. השלכות השינוי על רכיבי תוכנה אחרים קיימים או מתוכננים.

4. ביצוע השינוי

מיקרוסופט תחל בביצוע השינויים, אך ורק לאחר שקיבלה אישור בכתב מאת הלקוח לביצוע העבודות המפורטות בהצעת השינויים.

5. אישור לאחר ביצוע

הלקוח יאשר בכתב את קבלת השינוי לאחר בדיקה.

בתום ביצוע השינויים תמסור מיקרוסופט את כל מסמכי התייעוד המתוקנים שבאחריותה.

8.2 הנחות יסוד

- פיתוח הפרויקט יבוצע באתר הספק. במידה ויוחלט כי הפרויקט יתבצע במתקן חיל האוויר, יש לקחת בחשבון הארכת משך זמן הפרויקט כתוצאה מנסיעות נדרשות לאתר הלקוח, תלות באישורי כניסה לבסיסי צהל, מתן הרשאות וגישה לתשתיות הלקוח, גישה לשרתי החברה והאינטרנט, סוגיות אבטחת מידע, עבודה מול אנשי תשתיות של הלקוח וכד'
- לשלב הבדיקות והאינטגרציה תוקצה סביבת בדיקות ייעודית אצל הלקוח הכוללת חיבור למערכות הפנימיות אליהן נדרש להתממשק. מפרט לסביבה יבנה בתחילת הפרויקט.
- חומרה ורשימות תוכנה כלשהם אינן חלק מההצעה הנ"ל. באחריות הלקוח לספק חומרה ותוכנה מתאימים לסביבת הייצור על בסיס מפרט שיבנה בתחילת הפרויקט. כל תכולת ניהול וניטור המערכות, השרתים והרשת שעליה יותקנו המערכות היא באחריות הלקוח.
- בכל מקרה של סתירה בין האפיון לבין SOW זה, מסמך זה הוא הקובע.

8.3 מחויבות הלקוח

- האפיון של המערכת יבוצע חלקו באתר הלקוח ובחלקו במשרדי הספק(מערב על מסמכים קיימים וכתובת מסמכי אפיון). הלקוח יעמיד אנשים לצורך הנושא שיהיו זמינים בתיאום מראש עם אנשי מיקרוסופט ובתוך 3 ימים ממועד הבקשה של מיקרוסופט.
- במידה שחלק מהפעילות בפרויקט יבוצע באתר הלקוח, הלקוח יקצה משאבי מחשוב מספקים וסביבת עבודה מתאימה באתר הלקוח לרבות מקום ישיבה, קו טלפון, מכשיר טלפון, פקס, תחנות עבודה (כמספר אנשי הצוות), סביבת פיתוח מלאה, רישיונות הנדרשים לביצוע הפעילות, גישה נוחה לאינטרנט מסביבת העבודה וכו'.
- הלקוח ישתף פעולה עם מיקרוסופט בביצוע העבודות הנכללות בהצעה, ימסור למיקרוסופט מידע ונתונים רלוונטיים, יכין ויעמיד לרשותה במועד הנדרש את אתרי ההתקנה השונים לרבות חומרה, תוכנות תשתית, תקשורות וכו'. כפי שיוסכם בתחילת הפרויקט.
- הלקוח יעמיד לטובת הפרויקט כוח אדם מטעמו כנדרש לביצוע הפרויקט. הלקוח ימנה מומחה מטעמו, אשר יהיה כתובת לכל עניין הקשור לפרויקט. תפקידו יכלול בין היתר: שותפות מלאה במימוש הפרויקט, מענה לשאלות, אישור החלטות בפרט במקרה של חילוקי דעות בין גורמים שונים מולם פועלים, ריכוז ואספקת מידע או דוגמאות כנדרש.
- הלקוח יספק ליווי של הפרויקט מטעם מחלקת תשתיות וכן אבטחת מידע על מנת להגדיר סטנדרטים של גישה למאגרים קיימים, רכיבי התשתית בהם יש להשתמש, כללי אבטחת מידע וכו'.
- רציפות העבודה - העבודה תתבצע באופן שוטף וללא עיכובים החל מאישור העבודה ע"י הלקוח.
- הלקוח יאשר מסמכי עבודה או יעביר רשימת הערות בכתב עד 5 ימים מקבלתם. הערות למסמכי אפיון/עיצוב יועברו באופן מרוכז בגוף המסמך עם פונקצית "מעקב הערות" (Track Changes). אם לא יתקבל אישור או הערות למסמך (תוך 5 ימי עבודה) הוא יחשב כמאושר.
- לכל מסמך יתכנו עד 3 סבבי הערות. סבב ראשון, כאמור, תוך 5 ימי עבודה. סבב שני עד 2 ימי עבודה וסבב שלישי עד יום עבודה.
- כל הנתונים /או המידע יועברו למיקרוסופט במועד המוסכם ויהיו מדויקים ומלאים.

- עיכובים – הלקוח יודיע למיקרוסופט בכתב באופן מיידי, על כל עיכוב בלוחות הזמנים שייקבעו לפרויקט.
- הלקוח ידאג לזמינות מערכות ליבה לטובת אינטגרציה מולם, לרבות קבלת קבצים ממערכות הליבה בהתאם לאפיון הממשקים.
- הלקוח יתאם עם מיקרוסופט את מועדי ההתקנה באופן שיאפשר לה לעמוד בלוחות הזמנים וידאג לכך שנציגו יהא נוכח בכל מקום שנוכחותו נדרשת לצורך ביצוע העבודה ו/או מתן אישור כלשהו להמשך הפרויקט או לביצוע תשלום.
- במידה שהפעילות תבוצע באתר הלקוח, הלקוח אחראי לבצע גיבויים לכל התוכנות וקבצי הנתונים. חומרה, תשתיות ותקשורת אינן כלולות בהצעתנו ויתבצעו באחריות הלקוח ועל חשבונו במועד הנדרש על מנת לאפשר למיקרוסופט התקנת הציוד ו/או התוכנה במועד.
- הלקוח מתחייב שלא להעסיק במישרין או בעקיפין את עובדי הפרויקט שיעסקו בפרויקט, במשך תקופת עבודתו של כל אחד מהם בפרויקט זה ולמשך 12 חודשים לאחר מכן.
- לוודא כי ברשותו הסכם פרמייר בתוקף. כל התקלות שיופיעו במהלך הפרויקט, יטופלו במסגרת הסכם הפרמייר.

8.4 סיווג וסודיות

- זהו פרויקט בטחוני ויהיה אסור למיקרוסופט להציג את הפרויקט לפרטיו כחלק מכנסים, הרצאות ו/או כחלק ממאמצי שיווק.
- מסמכים מסווגים ינהלו אך ורק ברשת הפנימית המסווגת כל חריגה באישור קב"ט חברות ח"א.
- כל צוות הפרויקט שיחשף לתהליכים או למידע מסווג מעבר לבלמ"ס יהיה עם סיווג בטחוני סודי לפחות, מאושר ע"י קב"ט החברה

9 מודל התמיכה וה SLA

חלופות למודל התמיכה:

- סיום הפרויקט יהיה עם עליית המערכת לאוויר ובכל מקרה לא יאוחר משבועיים לאחר סיום בדיקות הקבלה. שלושה חודשים ראשונים של התמיכה, יהיו ללא תשלום לתיקוני בגים בלבד וכלולים בתכולת הצעה זו. החל ממועד סיום שלושת החודשים הנ"ל זהו אנו נאפשר תמיכה באחד משני המודלים הבאים (שתי האפשרויות דורשות הזמנת המשך ואינן כלולות בתכולת הצעה זו):
 - במידה ונהיה במצב של צוות העובד באתר הלקוח או באתר הספק על מערכות דיינמיקס נוספות במודל של עבודה שוטפת לא ב FIX Price, אותו צוות יטפל גם בתקלות וש"שים
 - אם לא יימצא צוות פיתוח באתר הספק או באתר הלקוח, מחיר התמיכה לשנה, יהיה לפי 20% מהעלות הכוללת של המערכת, 96,000 ₪ לשנה בתוספת מע"מ כחוק. במידה ויהיו ש"ש המחיר יגדל ב 20% ממחיר הש"ש.

המודל של מתן תמיכה במודל תמיכה שנתי יהיה:

1. תכולה
- א. תמיכה בבאגים שיתגלו במערכת

- ב. תיעוד של עדכונים ופתרון תקלות כאמור, ככל שיהיו.
- ג. פתרון תקלות על פי SLA המפורט מטה.
- ד. תמיכה טלפונית בתפעול

2. מוקד שירות

- א. מוקד קבלת קריאות יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 08:00-17:00:
 - ב. השרות אינו כולל עבודה בערבי חג ובחגים.
 - ג. קריאות לא יועברו ישירות ממשתמשי הלקוח אל מוקד שירות התחזוקה, אלא רק על ידי נציג מטעם הלקוח שיהווה איש הקשר לטיפול בתקלה ורק לאחר שנציג זה בדק את התקלה בעצמו ולמיטב ידיעתו מדובר בתקלה הקשורה בתוכנה שהותקנה ע"י, ולא בבעיית חומרה או בתוכנות אחרות ו/או בקוסטומיזציה ו/או במערכת הפעלה או אפליקציה אחרת.
 - ד. כל תקלה תסווג על פי חומרתה, על מנת שנוכל לטפל בתקלות משביותות קודם לכן.
3. SLA לתמיכה בפרויקט שנמסר ללקוח ללא צוות עובד באתרי ספק או לקוח תיקון תקלה יתבצע על פי סיווג התקלה כפי שיעשה ע"י המשתמש המוביל:

א. קטגוריה א': תקלה משביתה – תקלה שבה פונקציה מהותית איננה פועלת באופן תקין ואין אפשרות סבירה לעקוף את הבעיה. במקרה זה נפעל באופן מיידי ונתחיל תוך שעתיים לתקן את התקלה ונטפל בה באופן רציף עד לפתרונה ואם המועד של הפניה למוקד שירות התחזוקה יחול לאחר השעה 17:00 תטופל התקלה מיד בתחילת יום העבודה הבא.

ב. קטגוריה ב': תקלה דחופה - הפונקציה איננה פועלת באופן תקין אך קיימת אפשרות סבירה לעקוף את הבעיה. במקרה זה נתחיל לטפל בתקלה תוך 4 שעות ואם המועד האמור יחול לאחר השעה 17:00 – בתחילת יום העבודה הבא.

ג. קטגוריה ג': תקלה רגילה - הפונקציה פועלת אך עם מספר חריגות וקיימת אפשרות סבירה לעקוף את הבעיה. במקרה זה נתחיל לטפל תוך 24 שעות, ואם המועד האמור יחול לאחר השעה 17:00, נתחיל בטיפול תוך 24 שעות החל מתחילת יום העבודה הבא.

4. טיפול בתקלות

א. במסגרת תיקון התקלה תתבצע חקירה ראשונית של פניית הלקוח עד למציאת פתרון לתקלה על ידי השתתפות בתהליך איתור התקלה אצל הלקוח, במידה ואין אפשרות טכנית לאתר התקלה באופן מרוחק בסביבה אצלנו.

ב. התקנת הפתרון לתקלה (patch) יתבצע באתר הלקוח לצורך בדיקת התקלה ופתרונה.

ג. במידה ולא ניתן מבחינה טכנית לפתור את הבעיה מרחוק, התקלה תטופל באתר הלקוח.

ד. חיבור מרחוק במידה ואפשרי יבוצע בתיאום ובאישור יחידת אבטחת המידע של הלקוח.

ה. כל תקלה שנגרמה בשל אחד או יותר מהגורמים המפורטים להלן, אינה באחריות מיקרוסופט (להלן: "תקלה שאינה באחריות מיקרוסופט"):

1. כל שינוי ו/או תיקון ו/או תוספת לתוכנה שנעשו על ידי הלקוח ו/או מי מטעמו, בלא שקיבל לכך הרשאה מראש ובכתב ממיקרוסופט.
2. שימוש בתוכנה על ידי הלקוח ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו, שלא על-פי התיעוד שסופק על ידי מיקרוסופט ו/או בניגוד להוראות ההסכם ונספחיו ו/או עקב שימוש רשלני בתכנה/ו/או בחומרה בה היא מותקנת.
3. תקלה בחומרה בה מותקנת התוכנה
4. הפסקות חשמל ו/או כל הפרעה באספקת החשמל הסדירה, כאשר מחשב השרת אינו מחובר לאל-פסק תקין.
5. אי ביצוע גיבויים מסודרים למערכת ולמסד הנתונים ו/או אי בדיקת תקינות על פי מדניות שתימסר ע"י הלקוח ותאושר ע"י מיקרוסופט

5. טיפול בתקלות ברמת המוצר

- א. שרות הפרמייר שלנו תומך בכל מוצרי מיקרוסופט
- ב. לחיל האוויר יש הסכם פרמייר המחודש פעם בשנה
- ג. בעיה שתוגדר כתקלה במוצר תועבר ע"י צוות התמיכה של הפרויקט לטיפול ע"י מערך הפרמייר של מיקרוסופט, המטפל בחיל האוויר בשאר מוצרי מיקרוסופט ובמסגרת חוזה הפרמייר התקף של החיל..
- ד. פעילות הפרמייר כוללת גם פעילויות מונעות שוטפות למניעה של תקלות במוצר הקשורות לאופן העבודה שלו במערך ה IT
- ה. יש לבקש מאחראי הפרמייר של חיל האוויר לאפשר פתיחת קריאות על הדיינמיקס ותשתיות המערכות.