

מכרז לשירותי ניהול הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב בנתיבי איילון

31/08/2016

לוח זמנים

כינוס , רישום	15:00-15:15
דבר הנהלת נתיבי איילון	15:15-15:30
הצגת הנושאים המשפטיים	15:30-15:45
הצגת הדרישות	15:45-16:15
שאלות ותשובות	16:15-16:45
סיכום	16:45-17:00

המטרה

- אחריות כוללת של כלל פעילות התפעול והתחזוקה
- מדידה רציפה של רמת השירות
- קבלת שירותים במיקור חוץ
- תמיכה מקומית – טכנאי(ים) ואיש סיסטם במשרדי נתיבי איילון
- שמירה על עדכניות טכנולוגית
- עזרה ברכש

הרקע

- הסתיים הסכם עם מלם-תים בסוף 2015
- המצב הנוכחי דורש שיפור, קיימת תמיכה מועטה בסביבת המחשוב
- ההסכם שהיה התבסס על שירותי כח-אדם בלבד
- ההסכם שהיה לא כלל התחייבות ומדידה של רמת שירות
- לא קיים מוקד, תמיכה על ידי טכנאים (יקר)

השירותים הנדרשים

- תפעול ותחזוקה לחוות השרתים, לכל התשתיות והמערכות, ניהול רשת המחשבים הארגונית
- ניהול ותפעול תקשורת ואבטחת מידע, ניהול בסיסי נתונים, ביצוע גיבויים ושחזורים, ניהול שו"ב, ניטור וטיפול באירועים
- ניהול מצאי ציוד ותוכנות
- תחזוקת ציוד, טיפול בתקלות בכל הציוד
- ייעוץ טכנולוגי, ליווי בפיתוחים ושדרוגים, הטמעת מערכות חדשות,
- התקנות תוכנה, שדרוגים, שינויים
- הקמת ותפעול מרכז תמיכה
- עדכניות טכנולוגית, Road Map
- סיוע בתהליכי רכש
- כתיבת נהלים לתפעול תמיכה ותחזוקה

תועלות השירות החדש

- זמינות טובה יותר של משאבי המחשוב למשתמשים
- שיפור מהירות התגובה לדרישות שירות
- שיפור פעילות הניטור במערכת
- חיזוק רמת הידע בנושאי תשתית ומערכות
- מיסוד מערך נהלי עבודה
- מיסוד מדיניות חידוש ציוד
- מוכנות לגידול הפעילות של נתיבי איילון
- סיוע בגיבוש תפיסה מחשובית כוללת
- קבלת סיוע בנושאי רכש מחשוב
- התקשרות חוזית ארוכת טווח והוגנת, עם מנגנון לתוספות בשינויי תכולה

מדדי רמת השירות

- רציפות השירות MTBF
- זמינות המערכות Uptime
- זמני תגובה
- זמינות המערכות הישומיות
- זמינות השירות של מרכז התמיכה- זמן המתנה, שיחות ננטשות, קריאות שנסגרו בשיחה ראשונה, התחלת טיפול בתקלה, משך טיפול בתקלה, משך טיפול בבקשת שירות
- שביעות רצון משתמשים
- טיפול בתכניות עבודה- תכנון מול ביצוע לו"ז ותכולה
- מדד שיפור השירות
- זמינות ויציבות הצוות
- תהליכי אצווה, גיבויים ושחזורים
- מספר תקלות חוזרות

משך ההתקשרות

משך ההתקשרות

- התקשרות לתקופה של 5 שנים
- אופציה להארכה ב 5 שנים נוספות (במספר תקופות)

תנאי סף

הינו בעל ניסיון, כקבלן ראשי, במתן שירותי מחשוב לשלושה לקוחות לפחות, במשך שלוש שנים ברציפות לפחות לכל לקוח, בתקופה שהחל משנת 2006 ועד למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, כאשר נכון למועד הגשת ההצעות למכרז המציע מעניק שירותי מחשוב ללקוח אחד לפחות משלושת הלקוחות כאמור לעיל, ובלבד ששירותי המחשוב שהוענקו לכל אחד משלושת הלקוחות האמורים כללו, לאורך כל תקופת ההתקשרות שבין המציע ללקוח, את כל הרכיבים הבאים לכל הפחות:

- 2.2.1 השירותים הוענקו באמצעות לפחות שני עובדי מחשוב שהועסקו על ידי המציע בהיקף חודשי של 100 שעות עבודה לפחות כל אחד;
- 2.2.2 מערכות המחשוב אצל הלקוח כללו, בין היתר, חוות שרתים אחת לפחות אשר כללה לכל הפחות 60 שרתים, מערכת אחסון אחת לכל לפחות, ו- 100 תחנות עבודה לכל הפחות;
- 2.2.3 במסגרת השירותים שהוענקו אצל אחד הלקוחות לפחות הופעל מרכז תמיכה למשתמשים, אשר פעל לכל הפחות 5 ימים במהלך שבוע קלנדרי.

תנאי סף

הינו בעל ניסיון במתן שירותי מחשוב אשר הוענקו על פי הסכם רמת שירות, ללקוח אחד לפחות במשך שנתיים רצופות לכל הפחות, בתקופה שהחל משנת 2010 ועד למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

הינו מעסיק בעצמו (ביחסי עובד-מעביד), נכון למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, לפחות 50 עובדי מחשוב בישראל, אשר אינם עוסקים בהדרכה, ומתוכם לפחות 20 עובדים בעלי מומחיות באחד או יותר מהתחומים הבאים: סיסטם, תקשורת, ניהול בסיס נתונים (DBA) ומערכות אחסון.

הקריטריונים לבחינת ההצעות

מחיר – 40%

איכות – 60%

קריטריון איכות

אחוז	אמות המידה	סד'
7%	יישום וטכנולוגיה	1
16%	מתודולוגיה ותוכנית עבודה	2
21%	תפעול שוטף	3
20%	המציע	4
13%	צוות העבודה	5
15%	שירותי המציע	6
8%	התרשמות מהמציע והצעתו	7
100%	סה"כ	

קריטריונים לבחינת ההצעות - המשך

• ציון איכות מינימלי:

הצעות אשר תנוקדנה בציון איכות נמוך מ-75 נקודות מתוך 100, לא תעבור לשלב השקלול הסופי .

• נוסחת המחיר (40%):

ההשוואה - לפי עלות הבעלות הכוללת (TCO) ל-5 שנים (תקופת ההתקשרות).

לצורך ההשוואה בין ההצעות יילקחו בחשבון רק 70% מעלויות האופציות

ההצעה הזולה ביותר תקבל את ציון המחיר המקסימלי, וההצעות האחרות (היקרות יותר) יקבלו ציון מחיר נמוך ממנה, בצורה יחסית למחירים שהציעו.

השוואת הצעות המחיר

- שירותי ניהול הפעלה ותחזוקה (עלות במשך 5 שנים)
- שירותים בתקופת החפיפה (עלות חד-פעמית)
- הערכת הגידול בתמורה בהתאם להערכות הגידול בשירותים (עלות במשך 5 שנים)
- אופציה – ביצוע רכש חומרה ותוכנה עבור המזמין על ידי הספק (למשך 5 שנים)
- אופציה – בנק שעות בהתאם להערכת השעות השנתית הנדרשת (למשך 5 שנים)

* לגבי אופציות תילקח בחשבון 70% מהעלות

רכיבי הגידול/קיטון

מדידת גידול/קיטון באמצעות הרכיבים הבאים

- גידול במספר השרתים/ מערכות הפעלה
- גידול במספר המשתמשים/ מחשבי קצה
- גידול במספר הקריאות למוקד התמיכה
- גידול בנפחי האחסון

* הכוונה לגידול או קיטון

בהצלחה לכולנו