

מפרט השירותים

1. כללי

1.1. הספק יספק לרכבת שרותי רכישת רישוי של Workspace One Advanced Suite (להלן: "AirWatch") בתצורת Cloud Subscription לרבות אחריות, תחזוקה שוטפת ותמיכה על פי התכולה והתצורה המפורטת בהמשך מסמך זה.

1.2. הפתרון לניהול ערוץ מובייל של חברת VMWARE מעניק לארגונים יכולת שליטה במכשירים החכמים בכל מערכות ההפעלה הנפוצות כיום בשוק. תפעול מכשירים, הגדרות תצורה, אבטחה, ניהול אפליקציות, תמיכה במשתמשי הקצה, וניהול של מחזור החיים המלא בכל ערוץ המובייל הם משימה מורכבת של יחידות ה-IT בארגון.

2. רישוי

מערכת AirWatch תסופק בחבילת Workspace One Advanced Suite במודל של תוכנה כשירות (SaaS – Software as a Service) עם רישוי עבור 2000 מכשירים במנוי חודשי. מובהר כי התשלום יבוצע אחת לרבעון אולם המנוי הינו מנוי חודשי.

3. תצורה

תצורת המערכת הנדרשת תהיה ACC (AirWatch Cloud Connect)-Hybrid תוך שילוב:

- שרת SEG (Secure Email Gateway) לצורך החיבור לשירותים פנים ארגוניים של הרכבת.
- שרת MAG (Mobile Access Gateway) לצורך חיבור למקורות מידע פנים ארגוניים בצורה מאובטחת.
- שרת TUNNEL לצורך גישת VPN למקורות מידע פנים ארגוניים מבוססת יכולת Per-App-Vpn.

4. בנק שעות לצורך תמיכה

4.1. המציע יספק שירות תמיכה בפורמט בנק של 100 שעות אשר ישמש לצורך תמיכה, ייעוץ וליווי בנושאים הקשורים למערכת הנדרשת וזאת על פי דרישת המתאם בלבד.

4.2. יודגש כי סך היקף שעות כאמור בסעיף 4.1 שלעיל, לא יעלה על 10% מהיקף ההתקשרות.

5. אחריות ותחזוקה

במסגרת שירות SaaS, המציע יטפל בתקלות וידאג לעדכון הגרסה האחרונה של המערכת לאורך כל תקופת ההתקשרות עמו בהתאם למפורט בסעיף רמת השירות הנדרשת (SLA).

6. רמת שירות נדרשת (SLA)

6.1 תמיכה במנהלי המערכת בימים א' – ה' בין השעות 08:00-17:00.

6.2 תמיכה באנשי מרכז התמיכה של הרכבת (Helpdesk) בימים א' – ה' בין השעות 08:00-17:00.

6.3 טיפול בתקלה שאינה משביתה-

6.3.1 תקלה אשר משביתה פונקציה ספציפית של המערכת או תקלה אשר בשביתה התקן/משתמש בודד. תחילת טיפול מרגע קבלת הפניה מאת המתאם או מי מטעמו, תהא תוך שש שעות מרגע פתיחת התקלה.

6.3.2 השלמת הטיפול וחזרה לפעילות מלאה - עד 48 שעות לאחר מכן (למעט המקרים בהם פתרון הבעיה מותנה בהתערבות תמיכה של חברת VMWare).

6.4 טיפול בתקלה משביתה-

6.4.1 תקלה מערכתית אשר משביתה מערכת או קבוצת משתמשים. תחילת טיפול תהא תוך 3 שעות מרגע פתיחת התקלה.

6.4.2 השלמת הטיפול וחזרה לפעילות מלאה - עד 12 שעות לאחר מכן (למעט המקרים בהם פתרון הבעיה מותנה בהתערבות תמיכה של חברת VMWare).

6.5 הספק יעמיד לצורך טיפול בתקלה משביתה איש קשר אשר יהיה זמין לאחר שעות הפעילות אשר צוינו לעיל לטובת תחילת טיפול בתקלה.

6.6 אם יחליט הספק, או מי מטעמו, כי התקלה מחייבת הגעה למשרדי הרכבת, החלטה זו לא תפגע בזמני הטיפול המוגדרים לעיל.

7. לוי"ז לביצוע (זמן אספקה) - זמן אספקה נדרש הנו עד 30 ימי עבודה מקבלת ההזמנה ואישור המתאם או מי מטעמו על אופן יישום המערכת הנדרשת.

8. פיצויים מוסכמים

8.1 במקרה שבו הספק לא יעמוד באיכות השירות וברמות השירות המוגדרות להלן, ישלם פיצויים מוסכמים כמפורט להלן:

קנס	חריגה	הנושא
1000 ₪ על כל יום חריגה	כל חריגה	אי עמידה בהתחייבות הספק לאספקת רישוי ו/או חידוש רישוי
2000 ₪ בגין כל יום של החריגה מה-SLA	כל חריגה	אי עמידה בזמני תגובה לתקלה משביתה
1000 ₪ בגין כל יום של החריגה מה-SLA	כל חריגה	אי עמידה בזמני תגובה לתקלה שאינה משביתה