

לכבוד

משתתפי המכרז

א.ג.נ,

מכרז פומבי מס' 26/2023 למתן שירותי מחשוב ואבטחת מידע

הבהרה מס' 5

להלן התייחסות החברה לשאלות שהתקבלו:

מס'	עמ'	סעיף	שאלה	תשובה
1	ב'	9.3	מאחר ומדובר בשירות מנוהל קצה לקצה המשתתפת תהיה אחראית יעל תפעול מערכות התקשורת מחשוב אבטחת מידע וכדומה במסגרת האחריות תינתן הדרכה לצוותים הטכניים של הלקוח לתפעול ועבודה שוטפת מול עובדי המשתתפת, האם מעבר לאמור לעיל נדרשת הדרכה נוספת?	הקבלן אחראי לביצוע השירותים על פי התנאים המפורטים במכרז. אין בכוונתנו לפרט כאן את השירותים מחדש.
2	עמוד 47	2	עד כמה משתמשים המערכת אמורה לתמוך	כ-20 משתמשים
3	ג'	5.4	המשתתפת תנהל את כלל מערך הsoc והתשתיות המנוהלות שיסופקו במסגרת ההסכם. במסגרת סעיפים 5.4-5.8 מוזכרות מערכות נוספות שחלקן מערכות סגורות של המזמין במידה ונדרש לנהל גם את המערכות הללו נא לספק פרטים נוספים אודות מערכות אלו וכן איזה ניהול נדרש למערכות אלו מצד המשתתפת ?	יובהר כי הקבלן לא נדרש ל SOC במסגרת המכרז אלא ניטור סיסטם ותקשורת באמצעות מערכת ניטור כדוגמת SOLARWINDS / PRTG מטעמו ועל חשבונו.



<p>ברשות החכ"ל רישוי 365 תחת tenant של עיריית עכו. הקבלן יידרש להקים tenant חדש עבור החכ"ל ולרשום אותו על שם החכ"ל לרבות גישת ניהול לגורם מקצועי מטעם החכ"ל. ברשות החכ"ל הרישוי כדלקמן: 9 רישיונות מסוג BUSINESS STANDARD 365 4 רישיונות מסוג E3 365 1 רישיון מסוג Exchange online 365 וכן 14 רישיונות של defender plan 1</p> <p>נציין כי הרישוי הקיים עשוי להשתנות בהתאם להחלטות החכ"ל לרבות שינוי סוג הרישוי וכמות המשתמשים.</p>	<p>מקובל, על מנת שהמשתתפת תוכל להעביר את שירותי 365 תחת אחריותה מבקשים לספק את הרישוי שקיים ברשותכם (E1,E3,E5) וכן מה כמות המשתמשים שצורכים רישוי זה?</p>	<p>5.1 עמוד 47</p>	<p>4</p>
<p>הרשת הינה שטוחה מדובר ברשת CLASS C בה נמצאים כלל מחשבי הארגון והשרתים. את הרשת מנהלת חומת אש של פורטיגיט ובה קו WAN לעולם</p>	<p>האם ניתן לקבל טופולוגיה רשתית של כלל התשתיות והמערכות התקשוביות שיש כיום ברשותכם?</p>	<p>5.4 ג'</p>	<p>5</p>
<p>הבקשה לא מאושרת -דרישות המכרז לא ישתנו.</p>	<p>לא ניתן להתחייב לזמן של גמר טיפול כי יכולים להיות מקרים מורכבים אשר התקלה היא מערכתית או דורשת התערבות יצרן ו/או התקנת גרסת תוכנה מתקנת וכיוצ"ב. ניתן להתחייב לזמן תחילת טיפול בקריאה וכן שהטיפול יהיה רציף עד למציאת פתרון (זמני או קבוע). (זמני או קבוע). לכן אנו מבקשים שתשנו את נוסח הסעיף לנוסח שלהלן: "הקבלן יפעל באופן רציף עד למציאת פתרון לצורך החזרת המערכת לתקינות ופעילות וישתדל לעמוד בזמני התגובה לסיום הטיפול המפורטים בטבלה".</p>	<p>עמוד 32 הסכם סעיף 16.2.2</p>	<p>6</p>
<p>הבקשה לא מאושרת</p>	<p>עדכונים ושדרוגים לצרכי טיפול בתקלות הינם ללא תשלום נוסף. אנו מבקשים שביצוע עדכונים אחרים שלא לטיפול בתקלות יהיו בתשלום נוסף.</p>	<p>עמוד 37 הסכם/ 29.3</p>	<p>7</p>
<p>לא</p>	<p>האם יש איש IT מטעם הלקוח המשמש כסינון ראשוני לקריאות</p>	<p>שאלה כללית</p>	<p>8</p>



<p>ניתן לשלוח גם הודעות דוא"ל באמצעות המערכת כדי להודיע למשתמשים על גמר טיפול.</p>	<p>שליחת הודעות ווצאפ או SMS למשתמש על התקדמות הקריאה, אנחנו לא עובדים בשיטה כזאת, ישנה מערכת מידע עם עדכון הטיפול בקריאה, במידה וזה תנאי יש לרכוש תוכנה צד ג'.</p>	<p>סעיף 16.6.8</p>	<p>עמודים 33-34</p>	<p>9</p>
<p>לנהל את רשתות התקשורת שיופרדו כדוגמת: -רשת אורחים -רשת IT -רשת טלפוניה וכו'</p>	<p>הכותרת לסעיפים אלה: "ניטור וניהול רשתות התקשורת של החברה כדלקמן ברשתות פיזיות ומנוהלות בצורה נפרדת" מה כוונתכם בבקשה "ניהול רשתות התקשורת"? אנה פרט מה בדיוק נדרש מהספק בגין רשתות אלה.</p>	<p>מפרט טכני: 5.8 -5.4</p>	<p>עמוד 50</p>	<p>10</p>
<p>הבקשה לא מאושרת</p>	<p>סעיפים 1 עד 3 בטבלה – אנו מבקשים לבטלם (בהמשך לשאלה שהעברנו על כך שניתן להתחייב לטיפול רציף בתקלה ולא לזמן תגובה לסיום).</p>	<p>נספח ג'// -6 הסכם רמת שירות סעיף 6</p>	<p>עמוד 81</p>	<p>11</p>
<p>א. הבקשה מאושרת ב. הבקשה לא מאושרת</p>	<p>אנו מבקשים להוסיף: א. לא יוטלו קנסות בגין חריגות ואיחורים שנגרמו ע"י הלקוח, כוח עליון או גורם אחר שלא בשליטת הספק והוא לא יכול היה למנוע. ב. סך הקנסות במצטבר כל חודש לא יעלה על 10% מהתמורה החודשית.</p>	<p>נספח ג'// -6 הסכם רמת שירות</p>	<p>עמוד 81</p>	<p>12</p>



ראו מענה לשאלה 1 לעיל	מאחר ומדובר בשירות מנוהל קצה לקצה המשתתפת תהיה אחראית יעל תפעול מערכות התקשורת מחשוב אבטחת מידע וכדומה במסגרת האחריות תינתן הדרכה לצוותים הטכניים של הלקוח לתפעול ועבודה שוטפת מול עובדי המשתתפת, האם מעבר לאמור לעיל נדרשת הדרכה נוספת?	נספח ב, סעיף 9.3	עמוד 13	13
ראו מענה לשאלה 3 לעיל	המשתתפת תנהל את כלל מערך ה-soc והתשתיות המנוהלות שיסופקו במסגרת ההסכם. במסגרת סעיפים 5.4-5.8 מוזכרות מערכות נוספות שחלקן מערכות סגורות של המזמין במידה ונדרש לנהל גם את המערכות הללו נא פרט מה נדרש אודות מערכות אלו וכן איזה ניהול נדרש למערכות אלו מצד המשתתפת ?	נספח ג, סעיף 5.4	עמוד 50	14
ראו מענה לשאלה 4 לעיל	מקובל, על מנת שהמשתתפת תוכל להעביר את שירותי 365 תחת אחריותה מבקשים לספק את הרישוי שקיים ברשותכם (E1,E3,E5) וכן מה כמות המשתמשים שצורכים רישוי זה, ומה נדרש למגרף בכל טננט?	נספח ג', סעיף 5.1	עמוד 47	15
ראו מענה לשאלה 5 לעיל	האם ניתן לקבל טופולוגיה רשתית של כלל התשתיות והמערכות התקשוביות שיש כיום ברשותכם?	נספח ג', סעיף 5.4	עמוד 50	16
הרישוי למע'י ההפעלה יכול על הקבלן.	מקובל, על מנת שהמשתתפת תוכל להעביר לענן עם רישוי מלא, צריך להבין מהם הרישוים של מערכות ההפעלה	נספח ג', סעיף 5.9	עמוד 51	17
נדרש רישוי ל 20 משתמשים	מהו רישוי CALS הנדרש?	נספח ג', סעיף 5.2.10	עמוד 49	18
מערכת מצלמות (רשת IOT) הכוללת NVR + 8 מצלמות	נבקש לקבל את רשימת מערכות ברשת ה-OT	נספח ג', סעיף 5.8	עמוד 50	19
ראו מענה לשאלה 3 לעיל	נבקש לעדכן את הדרישה לשירות SIEM/SOC במקום מערכת SOC	נספח ג', סעיף 5.1.1	עמוד 51	20



21	עמוד 51	נספח ג' 5.1.1,	נבקש להבהיר כי מדובר בשירות SIEM/SOC ולא NOC כיוון ששירות SIEM/SOC אינו מיועד לאיסוף לוגים מהמתגים ו/או רכיבי תקשורת אלא מרכיבי אבטחת מידע	ראו מענה לשאלה 3 לעיל
22	עמוד 52	נספח ג', סעיף 5.11.2.6	נבקש לקבל רשימה מלאה של כל הרכיבים שאותם הלקוח מעוניין לחברת לשירות SIEM/SOC	ראו מענה לשאלה 3 לעיל
23	עמוד 52	נספח ג', סעיף 5.11.3.1	נבקש לקבל הבהרה האם הלקוח מעוניין בשירות SIEM/SOC ו/או NOC כיוון שע"פ הדרישה לחיבור וניטור רכיבי תקשורת (WIFI, נתבים, מרכזיות וכו') משתמע כי הדרישה היא ל-NOC ולא ל-SOC	ראו מענה לשאלה 3 לעיל
24	עמוד 52	נספח ג', סעיף 5.11.4.3	נבקש לקבל הבהרה על איזו מערכת מדובר	לא נדרשת מערכת SOC והדרישות בפרק 5.11 יצטמצמו למערכת NOC בלבד.
25	עמוד 53	נספח ג', סעיף 5.11.4.7	נבקש לקבל הבהרה על אילו פרמטרים סטטיסטיים מדובר	ראו מענה לשאלה 24 לעיל
26	עמוד 53	נספח ג', סעיף 5.11.5.1	נבקש לקבל הבהרה על איזו מערכת מדובר	ראו מענה לשאלה 24 לעיל
27	עמוד 53	נספח ג' סעיף 5.11.6.1	נבקש להבין באיזו תדירות נדרש להפיק דוחות	ראו מענה לשאלה 24 לעיל



ראו מענה לשאלה 24 לעיל	נדרש לקבל פירוט על אילו אירועים מדובר (פשינג, כופר וכיו"ב)	נספח ג' סעיף 5.11.8	עמוד 54	28
ראו מענה לשאלה 6 לעיל	לא ניתן להתחייב לזמן של גמר טיפול כי יכולים להיות מקרים מורכבים אשר התקלה היא מערכתית או דורשת התערבות יצרן ו/או התקנת גרסת תוכנה מתקנת וכיוצ"ב. ניתן להתחייב לזמן תחילת טיפול בקריאה וכן שהטיפול יהיה רציף עד למציאת פתרון (זמני או קבוע). (זמני או קבוע). לכן אנו מבקשים שתשנו את נוסח הסעיף לנוסח שלהלן: "הקבלן יפעל באופן רציף עד למציאת פתרון לצורך החזרת המערכת לתקינות ופעילות וישתדל לעמוד בזמני התגובה לסיום הטיפול המפורטים בטבלה"	הסכם, סעיף 16.2.2	עמוד 32	29
הבקשה לא מאושרת	עדכונים ושדרוגים לצרכי טיפול בתקלות הינם ללא תשלום נוסף. אנו מבקשים שביצוע עדכונים אחרים שלא לטיפול בתקלות יהיו בתשלום נוסף.	הסכם, סעיף 29.3	עמוד 37	30
ראו מענה לשאלה 12 לעיל	סעיפים 1 עד 3 בטבלה – אנו מבקשים לבטלם (בהמשך לשאלה שהעברנו על כך שניתן להתחייב לטיפול רציף בתקלה ולא לזמן תגובה לסיום). אנו מבקשים להוסיף: א. לא יוטלו קנסות בגין חריגות ואיחורים שנגרמו ע"י הלקוח, כוח עליון או גורם אחר שלא בשליטת הספק והוא לא יכול היה למנוע. ב. סך הקנסות במצטבר כל חודש לא יעלה על 10% מהתמורה החודשית.	נספח ג' – 6 הסכם רמת שירות סעיף 6	עמוד 81	31



32	עמוד 82	סעיף 11	בסעיף קיימת דרישה להגעה לאתר הלקוח תוך 4 שעות, מאחר ומדובר בשירות מנוהל, הרי רוב הפעילות והתחזוקה מתבצעת ב-REMOTE. כלל תשתיות המחשוב יהיו באתר האירוח של המשתתפת. נא לפרט לאיזה צורך ובאילו המקרים נדרשים להגיע תוך 4 שעות לאתר הלקוח?	ככל והתקלה לא תיפתר בטיפול מרחוק – נדרש להגיע תוך 4 שעות לאתר
33		מסמכי ההסכם סעיף 4.4	<u>נבקש לתקן לנוסח הבא</u> : "...למעט מחויבותה לשלם לקבלן את התמורה בגין השירותים שסופקו על ידו בפועל עד מועד הפסקת ההתקשרות, לרבות רישיונות, שירותים וציוד שהוזמנו ואין באפשרות הקבלן לבטל את התשלום עבורם"	הבקשה לא מאושרת
34		מסמכי ההסכם סעיף 6	נבקש להוסיף כי במקרה שהחברה תחליט להפחית בהיקף השירותים, תהא מחויבת לשלם לקבלן את התמורה בגין השירותים שסופקו על ידו בפועל עד מועד הפסקת ההתקשרות, לרבות רישיונות, שירותים וציוד שהוזמנו ואין באפשרות הקבלן לבטל את הזמנתם מהיצרן.	הבקשה לא מאושרת
35		מסמכי ההסכם סעיף 11.2	נבקש שהדרישה תהיה שהעובד יוחלף תוך זמן סביר (14 ימים)	הבקשה מאושרת
36		מסמכי ההסכם סעיף 16	נבקש כי יובהר כי סך הפיצויים המצטבר שיוטלו בגין הפרת ה- SLA יוגבלו לסך שלא יעלה על 10% משווי התמורה השנתית	ראו מענה לשאלה 12 לעיל
37		מסמכי ההסכם סעיף 16.2.2	נבקש למחוק סעיף זה, ולהחליפו בדרישה לזמן תגובה/תחילת טיפול ועבודה ברציפות עד למתן פתרון כולל לתקלה.	הבקשה לא מאושרת



ראו מענה לשאלה 12 לעיל	נבקש כי סך הקנסות המצטבר, ככל שיוטלו, יוגבל לסכום שלא יעלה על 10% משווי התמורה בגין הציוד שבאיחור.	הסכם סעיפים 50-51		38
כל החלטה כזו תתקבל על ידי המנהל מטעם המזמין בצורה פרטנית והוא זה אשר יקבל החלטה האם לא לבצע את העדכון. ככל שלא החליט – הקבלן יפעל לפי דרישות המכרז.	נבקש כי התקופה לביצוע השדרוג תוארך ל-60 ימים בשל העובדה שלעיתים נדרש זמן לבדיקת יציבות השדרוג/עדכון שפורסם על ידי היצרן בטרם התקנה אצל הלקוחות.	הסכם 51.2		39
הבקשה לא מאושרת הסעיף לא ישתנה	נבקש לשנות כל שהדרישה תהיה לזמן תגובה/תחילת טיפול + עבודה ברציפות עד למתן פתרון כולל (ולא על פי"מ אחר מוגדר עד לסיום הטיפול).	נספח ג'6- רמת שירות		40
עיריית עכו – אגף המחשוב	לעניין שירותי הסבה, נבקש הבהרתכם מי ספקי השירותים הנוכחים לחכ"ל.	1.1	12	41
רלבנטי – חלק ממערכות המחשוב של הארגון כדוגמת חשבשבת יועברו לענן הספק וחלק ממערכות המחשוב הן בגישה מרחוק לספקי מערכות מידע דרך חוות השרתים של הספק – הספק אחראי לתקינות הסיסטם, התקשורת וקווי התקשורת והאינטרנט כדי שכלל המערכות יפעלו	תיאור התקלה אינו רלבנטי לתכולת השירותים והעבודות נשוא המכרז. נבקש הבהרתכם ועדכוןכם בהתאם.	16.1.2	32	42
הסעיף יימחק – אינו רלוונטי.	הסעיף אינו רלבנטי לתכולת השירותים והעבודות נשוא המכרז. נבקש הבהרתכם ועדכוןכם בהתאם.	30.2	37	43

**בכבוד רב,
 מרדכי שמיר
 מנכ"ל**

