בקשה להצעת מחיר:

שירותי ניהול IT ותשתיות מחשוב עבור תאגיד המים מי אשקלון

להלן דרישות לתפעול ותחזוקת מערכות מידע ותשתיות עבור תאגיד מים וביוב

1. מבוא והצגת התאגיד

שם התאגיד: מי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

תחום פעילות: תאגיד מים וביוב אזורי, הפועל באחריות על אספקת מי שתייה, ניהול מערכות מים וביוב וטיפול בשפכים עבור עיריות אשקלון ונתיבות

חשיבות קריטית: תאגיד המים הינו גוף חיוני קיומי לערים אשקלון ונתיבות. המערכות המתופעלות על ידי התאגיד נדרשות לרמת אמינות, זמינות וביטחון מרביים, שכן כל שיבוש במערך עלול לגרום לפגיעה חמורה בציבור ובסביבה. לכן נדרשת רגישות גבוהה במיוחד בכל הנוגע לאבטחת המידע, הגנה על הפרטיות, המשכיות עסקית וטיפול בתקלות.

2. מטרת הבקשה להצעת מחיר:

מי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ מעוניין לקבל הצעות מחיר מפורטות לספקי שירותי IT, לצורך ניהול, תפעול, תחזוקה והתאמה של מערכות המידע והתשתיות.

מטרת ההתקשרות היא שיפור מתמיד באיכות השירות, הגברת אבטחת המידע, עמידה בכל דרישות הדין (הרגולציה) ובהן דרישות משרד המשפטים ותקנות ההגנה על הפרטיות, דרישות רשות המים, CISO, רשות הסייבר וכל גוף אחר שיידרש.

תוך שמירה על רציפות תפקודית מקסימלית וטיפול מיטבי באתגרים טכנולוגיים מתקדמים.

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

3. תנאי סף להגשת הצעה

3.1. רישום חוקי: החברה שהתאגדה בישראל.

3.2. ניסיון וותק של החברה: לפחות 5 שנות ניסיון מוכח במתן שירותי IT לארגונים בהיקף פעילות דומה, עדיפות לניסיון בתשתיות קריטיות וגופים ממשלתיים ו/או מוניציפליים(נספח 1)

3.3. צוות מקצועי: צוות מיומן ומוסמך בתחומים נדרשים (מערכות הפעלה, רשתות, אבטחת מידע, מוצרי אנטי וירוס, ענן וכיוצ"ב). יש לצרף קו"ח ותעודות של מנהלי תחומים שיתנו שירות לתאגיד (נספח 2).

3.4. המלצות: צירוף 3 המלצות מלקוחות עם היקף פעילות דומה בחמש השנים האחרונות.

3.5. כיסוי ביטוחי: פוליסת ביטוח אחריות מקצועית, חבות מעבידים וצד ג' כמפורט בסעיף 5.

3.6. זמינות: יכולת למתן שירותי תמיכה ומענה אנושי כמפורט בסעיף 4.5

3.7. תקנים - עמידה בתקן אבטחת מידע ISO 27001:2022

3.8. רגולציה - יכולת עמידה בדרישות תקנות הגנת הפרטיות ותקנות רשות המים על עדכונן.

3.9. התחלת עבודה - יכולת התחלת עבודה בתוך חודש קלנדרי מהודעה על זכיה.

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

4. היקף השירותים הנדרשים

4.1. הספק שייבחר יידרש לספק מענה מלא, מקיף ומקצועי לכלל צרכי ה-IT של התאגיד, הכוללים:

4.1.1. ניהול, התקנה, תחזוקה והתאמת מערכות מחשוב – חומרה ותוכנה (System).

4.1.2. ניהול התקנה ותחזוקה של שרתים פיזיים ווירטואליים (VMware/Hyper-V).

4.1.3. תחזוקה ועדכון גרסאות מערכות הפעלה (Windows Server, Linux).

4.1.4. שירותי Active Directory, DNS, DHCP וניהול משתמשים והרשאות כולל שינוים.

4.1.5. תחזוקת מחשבים נייחים וניידים, כולל תמיכה במערכות הפעלה (Windows/Mac) ויישומי אופיס.

4.1.6. ניהול התקנה ותחזוקה של מערכות גיבוי ושחזור (BDR) כולל ביצוע בדיקות שחזור תקופתיות, הטמעת אמצעי הגנה מגיבויי כופר, תיעוד נהלי שחזור.

4.1.7. ניהול התקנה ותחזוקה של שירותי ענן (Microsoft 365, Azure, AWS או אחרים) – פריסה, הגדרה, ניהול משתמשים, אבטחת ענן.

4.1.8. ניהול, התקנה ותחזוקה של רשתות תקשורת (Network):

4.1.9. ניהול, התקנה ותחזוקה של מתגים, נתבים, נקודות גישה אלחוטיות בהתאם לדרישות התאגיד.

4.1.10. תמיכה ב-LAN/WAN/VLAN, קישוריות בין אתרי התאגיד.

4.1.11. ניהול ושימור קישוריות מאובטחת לגורמי חוץ ויכולות VPN לעובדים מרחוק.

4.1.12. תיעוד מלא של טופולוגית הרשת, הגדרות וציוד.

4.1.13. ניהול ותחזוקה של כלל המערכות, התוכנות, האפליקציות (כולל עדכונים, טלאים, והתקנות)

4.1.14. תמיכה בכל התקשרות עם ספקי צד ג' (כגון חברות אינטרנט ותקשורת, מערכות ERP, פריורטי, שקלולית, תוכנות אמ-גרופ ועוד)

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

4.2. דרישות בתחום אבטחת מידע (Security):

4.2.1. ניהול התקנה ותחזוקה של Firewalls (Check Point) – עדכון כללים, אופטימיזציה, טיפול שוטף באירועי אבטחה בניהול CISO.

4.2.2. ניהול התקנה ותחזוקה של מערכות הגנת קצה (Endpoint Protection) כגון ESET, – פריסה, עדכון, ניטור, טיפול באירועים בניהול CISO.

4.2.3. יכולת לעבודה רציפה עם שירותי SOC/SIEM חיצוניים – ניטור יומני אבטחה, זיהוי אנומליות ותגובה מהירה לאירועים.

4.2.4. סיוע ביישום מדיניות CISO – התאמת נהלים, ליווי בתהליכי בקרה והטמעה.

4.2.5. תגובה מקצועית ומהירה לאירועי סייבר –בידוד, תיקון אירועים, דיווח להנהלה בהתאם לנהלי התאגיד.

4.2.6. ביצוע סריקות חולשות תקופתיות, הפקה ודיווח המלצות לתיקון.

4.2.7. יישום הנחיות אבטחת מידע לאור דרישות רשות המים והתאגיד.

4.3. <u>דרישה בתחום תמיכה טכנית למשתמשים (Help Desk)</u>:

4.3.1. שירותי תמיכה טכנית (טלפונית, מרחוק ובשטח) לכל משתמשי התאגיד ע"י צוות מקצועי וזמין.

4.3.2. מערכת קריאות שירות מנוהלת – פתיחה, מעקב, סגירה, דוחות SLA.

4.3.3. התחייבות לזמני תגובה ופתרון תקלה בהתאם להסכם שירות (SLA).

4.3.4. הפניה תופנה למערכת תמיכה ושירות.

4.3.5. יקבע איש קשר מוגדר קבוע וישיר באישור התאגיד.

4.3.6. תמיכה בהגעת טכנאי למשרדי התאגיד השונים במקרה בו לא ניתן לפתור את הבעיות מרחוק. לרבות תקלות פיזיות במחשב.

4.3.7. נציגי הקבלן יתחברו לעמדות של המשתמשים באמצעות תוכנת השתלטות מאובטחת, בה נדרש אישור ה "משתמש" להתחברות. באחריות הקבלן לספק את תוכנת ההשתלטות על חשבונו (יש לאשר מראש מול נציג התאגיד את סוג התוכנה), להתקינה ולהגדירה בעמדות המחשב והכל בהתאם לנהלי אבטחת המידע של התאגיד, רשות המים והנחיות נציג התאגיד.

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

4.4. דרישות מיוחדות לאבטחת מידע (בהתאם למינוי ה-CISO)

4.4.1. הפרדת תפקידים: פירוט מנגנוני הפרדת תפקידים בין מנהלי התשתיות למנהלי האבטחה, לדוג' צוותים נפרדים והרשאות מבודלות, תיעוד ומעקב.

4.4.2. מודל שיתוף פעולה עם CISO / DPO: הצגת תדירות פגישות קבועות, מנגנוני דיווח מובנים, נהלי עבודה מוגדרים, ליווי תהליכי קבלת החלטות.

4.4.3. היכרות עם דרישות דין ותקנים: עמידה ויישום תקני אבטחת מידע רלוונטיים (ISO 27001, NIS 2, חוק הגנת הפרטיות, הנחיות רשות המים, רשות הסייבר וכד').

4.4.4. ניהול יומנים וניטור: פירוט אופן שמירת יומני גישה, ניטור שוטף (מינימום 13 חודשים), הפקת דוחות אירועים, נהלי חקירה ותגובה.

4.4.5. נהלי עבודה מאובטחים:

4.4.5.1. הצגת נהלי עבודה פנימיים להבטחת הגנת המידע של הלקוח.

4.4.5.2. עמידה בנהלי התאגיד ובניהם "אחזקת תשתיות מחשוב" "גיבויים, ועמידה בנהלי אבטחת המידע של התאגיד.

4.5. SLA - דרישות למענה

4.5.1. שעות פעילות התמיכה 08:00 – 18:00

4.5.2. הפעלת כונן לתקלות קריטיות /חריגות 24/7

4.5.3. זמינות בכל אירוע חריג שירות 24/7 – כלומר הצבת כונן זמין תוך שעה מקריאה.

4.5.4. להלן טבלת זמני תגובה לטיפול בתקלות:

סוג התקלה	מאפיין	זמן תגובה מקסימלי	זמן לסיום טיפול מרגע פתיחת הפניה
תקלה - רגילה	תקלה בציוד מחשוב ללא השבתת יכולת עבודה	עד 5 שעות	עד 2 ימי עבודה
תקלה דחופה /משביתה	עובד או מספר עובדים מושבתים מעבודה	עד 2 שעות	טיפול רציף עד לסיום התקלה
תקלה קריטית /משביתה	מספר משתמשים מנוע מעבודה עקב נפילת מערכת או השבתת תהליך קריטי	עד 1 שעה	טיפול רציף עד לסיום התקלה

תקלה "קריטית/משביתה" כהגדרתן להלן, יטופלו על ידי הקבלן ברצף עד לפתרונן המלא, לשביעות רצון החברה, בכל שעה שהיא, אף מעבר לשעות הפעילות, וללא תשלום נוסף, ולא יחול עליהן התעריף עבור שעות עבודה נוספות – גם אם תידרש הגעה למשרדי הלקוח.

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

4.6. <u>תיעוד וטיפול בפניה</u>

4.6.1.ספק שירותי מחשוב יפתח ויסווג את הפניה וחומרתה במערכת.

4.6.2.הצליח לפתור את הפניה / התקלה - יתעד ויסגור אותה במערכת.

4.6.3.לא הצליח לפתור את התקלה או שפתרון התקלה מצוי בסמכותו של גורם אחר - יוסיף מידע רלוונטי ויעביר את הטיפול לגורם האמור.

4.6.4.באחריות ספק שירותי המחשוב לעדכן את הפונה בסטטוס הטיפול בתקלה, לוודא את תקינותה ולסגור את הפניה במערכת.

4.7. <u>טיפול בפניות חריגות:</u>

4.7.1.פניות חוזרות הנובעות מחוסר הכרות המערכת או תפעול שגוי, תבוצע הדרכת המשתמשים בהתאם לצורך.

4.7.2.פניות הנובעות מתהליך עבודה לא תקין, יעדכן את המנהל וישקול טיפול בשינוי תהליך העבודה.

4.8. <u>מדדי שירות</u> :

ינוהלו מעקב אחר מדדי שירות וישלח דיווח חצי-שנתי מקיף להנהלת התאגיד:

4.8.1.זמינות התמיכה והשירות

4.8.2.זמני תחילה /סיום טיפול בתקלות לפי סוגי תקלות

4.8.3.אחוז תקלות שלא טופלו במועד הנדרש

4.9. <u>ייעוץ וליווי טכנולוגי מקצועי:</u>

4.9.1.ייעוץ מקצועי מתמשך בתחומי IT .

4.9.2.ליווי פרויקטים חדשים, שדרוגים והטמעת טכנולוגיות חדשניות.

4.9.3.הגשת דוחות פעילות תקופתיים.

4.9.4.השתתפות בישיבות מבדקים וביקורות ע"פ דרישת התאגיד.

4.9.5.השתתפות ותמיכה בביקורות ומבדקים פנימיים וחיצונים בהתאם לדרישת התאגיד.

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

4.10. <u>הכנת ספר אתר והמלצות לתאגיד:</u>

בתוך 3 חודשים ממועד חתימת הסכם ההתקשרות בין הצדדים, יכין ויערוך הקבלן עבור התאגיד ספר אתר, המכיל את כל המידע הנחוץ לצורך תחזוקת המערכת על ידי כל טכנאי שיגיע לאתר. ספר האתר יכיל, בין היתר, את הנתונים הבאים:

4.10.1. נתונים כלליים על החברה.

4.10.2. תיק תשתיות ומיפוי מלא של רשת התקשורת המחשבים ומערכות המחשוב הקיימות בתאגיד

4.10.3. נהלי עבודה (קבלת עובד, עזיבת עובד, פתיחת קריאת שרות). נהלי העבודה יוכנו על ידי הקבלן בתיאום עם התאגיד ובאישורו.

4.10.4. תוכנה ורישוי

4.10.5. רשימת ציוד מפורטת בחברה (שרתים, תחנות, מדפסות, ציודי תקשורת וכד')

4.10.6. שרטוט רשת מפורט (כולל מרכז וסניפים)

4.10.7. גיבוי – בחינה של מצב הגיבויים בחברה, הן גיבוי מתח (UPS), גיבוי נתונים ובחינה של יכולת החברה להתאושש מ"אסון" כגון קריסת שרת, שיטפון, גניבה שריפה וכדומה.

4.10.8. נק' כשל והמלצות.

4.11. <u>אפשרות לסיום ההתקשרות</u>

4.11.1. אחריות להעברת כל המערכות והמידע לידי התאגיד או בא כוחו תוך 30 יום ממועד הבקשה כך שתתאפשר רציפות תפקודית מלאה.

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

5. ביטוח

על המציע להחזיק בפוליסות ביטוח הבאות:

5.1. אחריות כלפי צד ג'

5.1.1. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי המבטח את אחריותו של נותן השירותים על-פי דין בשל מעשה או מחדל רשלני בקשר עם מתן השירותים אשר גרמו לאובדן פגיעה או נזק לגופו ו/או לרכושו של כל אדם ו/או גוף שהוא בכל הקשור למתן השירותים בקשר עם ההסכם, לרבות פגיעה או נזק לחברה, מנהליה ועובדיה.

5.1.2. גבולות האחריות 2,000,000 ₪ (שני מיליון ₪) לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

5.1.3. בפוליסת הביטוח מצוין במפורש כי רכוש החברה שאינו רכוש בבעלותו ו/או שימושו, של נותן השירותים, ייחשב לצורך ביטוח זה כרכוש צד שלישי (למעט אותו חלק של הרכוש עליו פועל נותן השירותים ישירות).

5.2. חבות מעבידים

5.2.1. ביטוח חבות מעבידים המבטח את אחריותו של נותן השירותים על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או

עפ"י חוק האחריות למוצרים פגומים, התש"ם 1980 כלפי העובדים המועסקים על ידו במתן השירותים בקשר עם ההסכם בגין תאונת עבודה ו/או מחלה מקצועית (להלן: "מקרה ביטוח") שייגרמו למי מהם תוך כדי ועקב עבודתם במשך תקופת הביטוח בכל הקשור במתן השירותים בקשר עם ההסכם.

5.2.2. גבולות האחריות בביטוח חבות מעבידים:

2,000,000 ₪ לתובע.

10,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח.

5.2.3. הפוליסה לביטוח חבות מעבידים לא תכלול הגבלות בדבר שעות עבודה ומנוחה, חבות נותן השירותים כלפי קבלנים ו/או קבלני משנה ו/או עובדיהם (היה ונותן השירותים ייחשב כמעבידם), והן בדבר העסקת נוער המועסקים על פי החוק. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, מוסכם בזה כי פוליסת הביטוח תורחב לשפות את החברה, מנהליה ועובדיה ,

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

היה ונקבע לעניין קרות מקרה ביטוח, כי מי מהם נושא בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מעובדי נותן השירותים.

5.2.4. כמו כן מוסכם ומוצהר בזה כי פוליסת הביטוח תכלול סעיף מפורש בדבר ויתור על זכות התחלוף

(השיבוב) של מבטחי נותן השירותים כלפי החברה, מנהליה ועובדיה ובלבד שהאמור בדבר הוויתור

על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

5.3. אחריות מקצועית

5.3.1. ביטוח אחריות מקצועית המבטח את אחריות נותן השירותים על פי דין בשל תביעה ו/או דרישה בגין

רשלנות מקצועית ו/או בגין הפרת חובה מקצועית שמקורן במעשה או מחדל רשלני של נותן השירותים ו/או עובדיו במסגרת מתן השירותים בקשר עם ההסכם.

5.3.2. גבולות האחריות 1,000,000 ₪ (מיליון ₪) לאירוע.

5.3.3. ביטוח זה אינו כפוף להגבלות בדבר חבות הנובעת מאובדן שימוש, איחור, השהייה או עיכוב בעקבות

מקרה ביטוח מכוסה, כמו כן הפוליסה כוללת הרחבות בגין חבות נותן השירותים עקב אובדן מסמכים

מוגבל לסך של 50,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת הביטוח, חבות הנובעת מחריגה בתום לב מסמכות, מטעות, רשלנות או אי יושר של מי מעובדי נותן השירותים.

5.3.4. באחריותו של נותן השירותים להרחיב את פוליסת הביטוח לשפות את החברה, מנהליה ועובדיה לעניין אחריותם בגין מעשה או מחדל רשלני שנעשו בתום לב על ידי נותן השירותים ו/או עובדיו וזאת מבלי לגרוע מחבות נותן השירותים כלפי החברה, מנהליה ועובדיה.

5.3.5. פוליסת הביטוח כוללת בין היתר מועד תחולה רטרואקטיבי מיום שאינו מאוחר ממועד תחילת מתן השירותים.

5.3.6. כמו כן תכסה פוליסת הביטוח תקופת גילוי של 6 חודשים לאחר תום תקופת הביטוח למעט באם עילת הביטול הינה בגין אי תשלום פרמיה ו/או מרמה בתנאי כי לא נערך ע"י נותן השירותים ביטוח חלופי המעניק כיסוי מקביל שנועד לכסות חבות המבוטחת לפי פוליסה זו.

מוסכם בזה כי הכיסוי הביטוחי על פי הרחבה זו יחול אך ורק על אירועים שעילתם לפני תום תקופת הביטוח ואשר נתגלו לראשונה בתקופת הגילוי.

5.3.7. את ביטוח אחריות מקצועית, על נותן השירותים להחזיק בתוקף כל עוד מתקיימת אחריותו על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם הסכם זה על נספחיו.

6. <u>אופן בחינת הצעות</u>

6.1. בחינת עמידה של ההצעות בתנאי הסף של המכרז, הצעה שלא תעמוד בתנאי הסף תיפסל מיידית.

6.2. התאגיד יבצע הליך בחינת של מסמכי החברות שיוגשו, ובמידת הצורך יקיים פגישות עם ספקים נבחרים, ראיונות, בחינת מסמכים ותנאים מסחריים.

6.3. שקלול ההצעות לפי מדדי איכות שתהווה משקל של 45% ולפי מחיר הריטיינר החודשי שיהווה 55%.

קריטריון	משקל
מחיר:	55%
איכות:	
המלצות וניסיון מגופי בעלי היקף פעילות דומה ו/או תאגידי מים	15%
ניסיון מקצועי של הצוות המיועד בהתאם לקו"ח, תעודות שיוגשו	15%
ידע וניסיון בדרישות הגנה על הפרטיות (DPO)	10%
SLA – התחייבות לזמני תגובה מהירים יותר מהנדרש בסעיף 4.5 לעיל כפי שיוגשו על ידי החברה בנספח א'	5%

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

7. <u>פורמט הגשת ההצעה</u>

7.1. <u>על המציע לכלול:</u>

7.1.1. תעודת התאגדות של החברה.

7.1.2. פרופיל החברה, תחומי מומחיות וניסיון רלוונטי.

7.1.3. ניסיון חברה וצוות - מבנה הצוות, פירוט תפקידים, קו"ח של מנהלים, הכשרות וניסיון מקצועי ותעודות של חברי הצוות המוביל. (נספח 2)

7.1.4. הסכם רמת שירות מוצע (SLA) – מייטבי הכולל זמני תגובה, פתרון, זמינות שירות, מנגנוני דיווח באירועים (נספח 3)

7.1.5. מתודולוגיית עבודה – גישת החברה לניהול ותחזוקת IT ואבטחת מידע.

7.1.6. פרטי אבטחת מידע פנימית של הספק.

7.1.7. תעודה המעידה על עמידה בתקן אבטחת מידע ISO 27001: 2022

7.1.8. ידע בתקנות הגנה על הפרטיות ומשמעותן

7.1.9. פוליסת ביטוח בתוקף

7.1.10. הצהרה על העמדת ערבות בתוקף במועד קבלת אישור זכיה

7.1.11. מכתבי המלצות מלקוחות המציע בהיקפי פעילות של 100 עמדות ומעלה.

7.1.12. הוראות ביחס להכרזה על התאגיד כמפעל חיוני (נספח 4)

7.2. <u>הצעת מחיר מפורטת ומחולקת לסעיפים:</u>

7.2.1. דמי ריטיינר חודשיים לפני מע"מ עבור כלל הדרישות המפורטות בסעיף 4 כולל כל סעיפי המשנה.

7.2.2. עלות שעתית לפני מע"מ עבור שירותים חריגים/פרויקטים שאינם נכללים בדמי הריטיינר החודשי ככל וידרשו.

- הבהרה- אין לכלול בהצעת המחיר עלויות רישיונות תוכנה (אשר ישולמו ע"י התאגיד, בטיפול המציע).

8. <u>לוח זמנים ואופן ההגשה</u>

8.1. תאריך אחרון להגשת הצעות: 31/12/2025 בשעה 15:00

8.2. את ההצעות יש להגיש בדוא"ל: rechesh@mei-a.co.il או במסירה ידנית במשרדי החברה, אבן עזרא 35, אשקלון.

8.3. נקודת קשר לשאלות: שם איש קשר: טופז אליו, אחראית רכש מכרזים והתקשרויות

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

דוא"ל: rechesh@mei-a.co.il, טלפון: 08-6142693.

8.4. יערך ביקור מקדים לפי דרישת המציע

9. תקופת התקשרות

9.1. תקופת התקשרות לתקופה של 12 חודשים עם אופציה להארכה ל- 4 תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת.

9.2. דרישת סודיות: על כל הספקים להתחייב לשמירה על סודיות מידע ומסמכים שייחשפו בפניהם.

10. דגשים חשובים למציעים

10.1. יש להדגיש את סוגיות אבטחת המידע והגנה על הפרטיות ולהציג פתרונות קונקרטיים להתמודדות עם איומים ואתגרים בתחום.

10.2. אין בהגשת הצעה משום התחייבות מצד המזמין.

10.3. להלן פירוט מיקומים והציוד המצוי היום בתאגיד:

נושא	כמות ביח'	הערה
תחנות עבודה נייחות	כ 70	
תחנות עבודה ניידות	41	לעבודה היברידית בהתאם לצורך
מדפסות וסורקים	כ100	
שרתים	6	בתוכם 2 שרתים פיסיים
כמות סניפים ותקשורת כולל FW	6	❖ אשקלון - בשלושה אתרים שונים באשקלון: גביה\ הנהלה\ מחסן. ❖ נתיבות - שני סניפים בנתיבות (גביה / תפעול) ❖ למתקן טיהור שפכים בנתיבות - חיבור וFW בלבד לצורך השתלטות מרחוק.

11. נספחים

11.1. נספח 1- פירוט ניסיון החברה והמלצות

11.2. נספח 2 - פירוט ידע ניסיון ותעודות של הצוות המוצע

11.3. נספח 3 – זמני מתן שירות – SLA

11.4. נספח 4 – הכרה בתאגיד במפעל חיוני קיומי

11.5. נספח 5- הגשת הצעת מחיר

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

12. נספח 1 :

פירוט ניסיון החברה והמלצות

תאריך מילוי הטופס: _____

שם החברה המציעה: _____

	שם החברה	תחום עיסוק החברה	מספר השנים לשירות	שם איש קשר	טלפון	דוא"ל	צרוף המלצה כן/לא
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

שם ממלא הטופס:	תפקיד:	חתימה	תאריך
שם מנכ"ל החברה :	**חותמת חברה:**	**חתימה**	**תאריך**

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

13. נספח 2 :

פירוט ידע ניסיון ותעודות של הצוות המוצע

תאריך מילוי הטופס: _____

שם החברה המציעה: _____

	שם פרטי ושם משפחה	תפקיד	פירוט תעודות קיימות	מצורף קו"ח כן/לא	שנות ניסיון	טלפון	דוא"ל	צרוף מכתב המלצה כן/לא
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

❖ מכתבי המלצות מלקוחות המציע בהיקפי פעילות של 100 עמדות ומעלה.

שם ממלא הטופס:	תפקיד:	חתימה	תאריך
שם מנכ"ל החברה :	**חותמת חברה:**	**חתימה**	**תאריך**

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

14. נספח 3:

SLA – זמני מתן שירות

תאריך מילוי הטופס: _____

שם החברה המציעה: _____

14.1. SLA - דרישות למענה

14.1.1. שעות פעילות התמיכה 08:00 – 18:00

14.1.2. הפעלת כונן לתקלות קריטיות /חריגות 24/7

14.1.3. זמינות בכל אירוע חריג שירות 24/7 – כלומר הצבת כונן זמין תוך שעה מקריאה.

14.1.4. להלן טבלת זמני תגובה לטיפול בתקלות:

סוג התקלה	מאפיין	זמן תגובה מקסימלי	זמן לסיום טיפול מרגע פתיחת הפניה
תקלה - רגילה	תקלה בציוד מחשוב ללא השבתת יכולת עבודה		
תקלה דחופה /משביתה	עובד או מספר עובדים מושבתים מעבודה		
תקלה קריטית /משביתה	מספר משתמשים מנוע מעבודה עקב נפילת מערכת או השבתת תהליך קריטי		

למען הסר ספק זמני התגובה המוצעים לא יעלו על זמני התגובה המפורטים בסעיף 4.5 לעיל

שם ממלא הטופס:	תפקיד:	חתימה	תאריך
שם מנכ"ל החברה:	**חותמת חברה:**	**חתימה**	**תאריך**

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

15. <u>נספח 4:</u>

<u>הוראות ביחס להכרזה על ספק מפעל חיוני</u>

1. השירותים והעבודות נשוא החוזה בין הצדדים ימשכו גם בשעת חירום (מלחמה, פיגוע, אסון טבע וכו'). על הספק לקחת בחשבון שכל העבודות המפורטות במסמך זה יימשכו גם בשעת חירום (<u>כולל במצבי חירום ברגיעה</u>) ועליו יהיה להתארגן עם כוח אדם ואמצעים כך שיוכל לעמוד בדרישה זו.
2. בשעת חירום המזמין ישקול, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להסתפק בשירותים מינימאליים, אך עם גמר מצב החירום הספק ישלים את כל העבודות, ויביא את המערכות למצב מושלם כאילו העבודות נעשו במצב פעילות רגיל.
3. דרישות אלו מתייחסות לכל הקשור במתן מענה בתחום הטיפול באירועי סייבר שייווצרו כתוצאה מאירועי חירום בתאגיד.
4. מודגש שההחלטה האם לוותר על מלוא השירותים במהלך אירוע חירום היא זכותו הבלעדית של המזמין והספק לא יהיה זכאי בגין כך לכל פיצוי ולא יעלה כל טענה בגין כך.
5. לספק ידוע כי תאגיד מי אשקלון הוכרז כמפעל חיוני ע"י משרד הכלכלה והתעשייה ובמסגרת זו יפעל להכרזה של הספק כמפעל חיוני לצורך ריתוק משקי של עובדיו. הטיפול בהכרזה על הספק כמפעל חיוני וריתוק העובדים, כאמור, יבוצע באחריות הספק מול משרד הכלכלה והתעשייה בסיוע התאגיד.
6. על הספק לוודא שהוא והעובדים מטעמו בקיאים במצבי החירום העלולים להתפתח באזורי עבודתו וכי הוא יודע להתמודד עם מצבי חירום אלה.
7. הספק יעביר את שמות העובדים אשר ישמשו גם כצוותי עבודה לחירום עם פירוט מספרי ת.ז. ויציין האם הם פטורים משירות מילואים.
8. הספק יידרש לשתף פעולה עם המזמין, לפי הנחיות המזמין ובמועדים שהמזמין יקבע, על מנת לאפשר הריתוק כאמור ולקבל האישורים המתאימים לריתוק, וזאת בתוך 3 חודשים ממועד קבלת צו תחילת עבודות. התחייבות זו הינה התחייבות יסודית של הספק.
9. הספק מתחייב שכוח האדם המוקצה על ידו עפ"י מסמכי דרישה זו יהיה זמין לריתוק במצב חירום, וכי העובדים שירותקו עבור התאגיד לא ירותקו לאף גורם אחר.

שם הספק: _____

שם העובד שירותק לתאגיד במצב חירום: _____

חתימה: _____

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il

16. נספח 5 :

הצעת מחיר

תאריך מילוי הטופס: _____

שם החברה המציעה: _____

16.1. נדרש לצרף להצעת המחיר

16.1.1. תעודת התאגדות של החברה.

16.1.2. פרופיל החברה, תחומי מומחיות וניסיון רלוונטי.

16.1.3. ניסיון חברה וצוות - מבנה הצוות, פירוט תפקידים, קו"ח של מנהלים, הכשרות וניסיון מקצועי ותעודות של חברי הצוות המוביל. (נספח 1 ונספח 2)

16.1.4. הסכם רמת שירות מוצע (SLA) – מייטבי הכולל זמני תגובה, פתרון, זמינות שירות, מנגנוני דיווח באירועים (נספח 3)

16.1.5. תעודה המעידה על עמידה בתקן אבטחת מידע ISO 27001: 2022

- ❖ הסבר על מתודולוגיית עבודה
- ❖ גישת החברה לניהול ותחזוקת IT ואבטחת מידע.
- ❖ פרטי אבטחת מידע פנימית של הספק
- ❖ ידע בתקנות הגנה על הפרטיות ומשמעותן

16.1.6. פוליסת ביטוח בתוקף

16.1.7. הצהרה על העמדת ערבות בתוקף במועד קבלת אישור זכיה

	נושא	עלות לפני מע"מ	הערות
1	דמי ריטיינר חודשיים לפני מע"מ עבור כלל הדרישות המפורטות בסעיף 4 כולל כל סעיפי המשנה.		
	מובהר, כי שכר טרחה חודשי מקסימאלי יעמוד על 12,000 ₪ בתוספת מע"מ. הצעה שתעבור את הסכומים הנ"ל תיפסל.		
2	עלות שעתית לפני מע"מ עבור שירותים חריגים/פרויקטים שאינם נכללים בדמי הריטיינר החודשי ככל וידרשו.		
	מובהר, כי שכר טרחה שעתי מקסימאלי יעמוד על 200 ₪ בתוספת מע"מ. הצעה שתעבור את הסכומים הנ"ל תיפסל.		
3	אחר		

רחוב אבן עזרא 35 קומה 1, ת.ד. 9111, אשקלון 7819002 | טל. 08-6793000 | פקס. 08-6793005 | www.mei-a.co.il