

לכבוד  
**משתתפי מכרז 09/2023**  
**לקבלת שירותי מיקור חוץ לניהול מערכות מחשוב ותחזוקתן**

**מסמך הבהרות מס' 1**

1. מי עכו בע"מ (להלן: "התאגיד" או "החברה") מתכבד להשיב לשאלות ובקשות להבהרות אשר התקבלו במשרדיו בקשר עם המכרז שבנדון:

מס"ד	מס' עמוד	מס' סעיף	פירוט שאלה / הבהרה	תשובה
1	4	11.3	לגבי תנאי הסף, משרדיו של המציע או סניף שלו או קבלן משנה ממוקמים בצפון הארץ – נשמח לדעת האם ניתן לבטל סעיף זה. משרדנו ממוקמים במרכז הארץ (פתח תקווה) ואנחנו נותנים שרותים לתאגידי מים רבים אשר לא באזורנו – צפון הארץ ודרום הארץ. מרבית התקלות הקיימות ניתנות לטיפול במסגרת השתלטות מרחוק, ובמידה ויש תקלה שמצריכה הגעה, אין מניעה שנגיע ונעמוד ב SLA המבוקש כפי שקורה אצל שאר התאגידים	הפניה אינה מתקבלת, הסעיף נותר בעינו
2	5	12.2	תכנית עבודה מפורטת, כיוון שאין מידע טכני מקיף על המערכות הקיימות, מבקשים מעורך המכרז לאשר הגשת תכנית עבודה בתוך 90 יום מיום חתימת ההסכם ולאחר הכרת האתר וכלל המרכיבים	שי להגיש תוכנית עבודה כולל לו"ז לשלבי העבודה הראשונים כגון: הכרת התשתיות אצל הלקוח, מיפוי טכנולוגי עדכני, הגשת תיק אתר מסודר, מיפוי פערים, תוכנית אבטחה ראשונית וכד'.
3	11	20.1	מבקשים מעורך המכרז לאפשר להמציא את כל המסמכים בטווח של 14 ימים מיום קבלת ההודעה על זכייה במכרז, במקום 7 ימים	הפניה מאושרת
4	25	2.1	מבקשים מעורך המכרז להסיר דרישה זו, אין במידע זה כל עניין בהקשר של המכרז.	הפניה מאושרת
5	31	19	מבקשים להסיר את המילה מכרזים מסעיף זה, כתיבת מכרזים כרוכה בהיבטים משפטיים, ביטוחים ועוד.	הפניה מתקבלת בחלקה, על הזוכה להכין את המפרטים הטכניים למכרזים בתחום העיסוק.
6	31	29	" מובהר בזאת כי הספק שיבחר לא יהיה רשאי להגיש הצעות מחיר ו/או למכור חומרה, תוכנה ושירותי תקשורת ואחסון לתאגיד וזאת בתוקף היותו יועץ התאגיד לנושאים אלה ובכדי למנוע ניגוד עניינים."	הפניה מתקבלת בתנאי שהספק שיבחר לא יהיה מעורב בגיבוש הפניה לקבלת ההצעות.

	<p>מבקשים מעורך המכרז לשנות סעיף זה ולהתיר לספק הזוכה להשתתף בהליכים הקשורים במכירת חומרה / תוכנה / שירותי אחסון וכו' לתאגיד בכפוף להשתתפות וזכייה בהליך הרלוונטי וזאת בתנאי שאותו המוצר / שירות אינו בלעדי לספק הזוכה ומתקיימת תחרות הוגנת בין המציעים.</p>			
7	32	ג' – תפעול שוטף	<p>טלפון סולרי של אנשי השירות – לרשות לקוחותינו אנו מפעילים מענה הן בשעות הפעילות והן של כונן מעבר לשעות הפעילות, לצורך בקרה ומענה לפניית מבקשים כי הפנייה (גם מעבר לשעות העבודה) תיעשה לטלפון הכונן ולא לעובדים עצמם וזאת לטובת בקרה על טיפול הפנייה ותיעוד במערכות CRM של החברה.</p>	
8			<p>המענה מפורט בהתאם לסעיפי השאלה:</p> <p>1. יש לכלול שעות עבודה לביצוע שידרוג והחלפה במפרט הטכני לקבלת ההצעות כאשר רק הפיקוח, ההנחיות המקצועיות והבקרה יבוצעו על ידי הספק שיבחר במכרז במסגרת העבודה השוטפת שלו. לשאר שני ה – נכלל במסגרת הצעת המחיר ללא תוספת יש לציין כי מדובר בארגון קטן וזאת ניתן להתרשם מהנתונים שפורסמו במסגרת מסמכי המכרז.</p> <p>2. ללא שינוי, נכלל בתמחור הכללי, עבור ביצוע פרויקטים ישולם על ידי התאגיד לספק שיבצע את הפרויקטים כמוגדר בתשובותינו הקודמות.</p>	<p>במסמכי המכרז אין די מידע לגבי המצב הקיים בתאגיד וישנן דרישות פרויקטיות רבות.</p> <p>1. אין אבחנה ברורה בין השירות לבין יישום אמצעים, לרבות דרישות אבטחה הנדרשים לביצוע שלעיתים מצריכים שדרוג / החלפה של ציוד בכרוכים בשעות עבודה מרובות של אנשי system או בעלי הסמכות בכירים לצורך יישום הנושאים.</p> <p>- מבקשים הבהרה לגבי היקף שעות עבור תמיכה ותחזוקת מערכות לבין יישום והקמה של מערך אבטחת מידע וכו'.</p> <p>- מבקשים להגדיר היקף חודשי של שעות עבודה עבור איש system.</p> <p>2. מבקשים להוסיף בנספח הצעת מחיר – הצעה למחיר שעת של איש system מעבר לשעות ו/או עבור ביצוע פרויקטים שאינם כלולים במכרז.</p>

הפני מתקבלת באשר לחומרה ובאשר לתוכנות בבעלות הספק ואינה מתקבלת באשר לנתוני התאגיד, מסמכיו וכל מידע אחר.	מבקשים להסיר דרישה זו, דרישה זו אינה רלוונטית למכרז.	7.5	37	9
המענה מפורט בהתאם לסעיפי השאלה: 1. מקובל 2. מקובל	מבקשים להבהיר: 1. יישום הדרישות בכפוף ליכולת מערכות המחשוב ו/או הציוד שיש בידי המזמין. 2. אחריות לגישה למערכות המחשוב – בכפוף למתן אישור של מנהל מטעם המזמין שיהיה אחראי לקבוע את מתן הרשאות.	אבטחת מידע	39	10
מובהר כי באחריות המזמין לבחון את תוכנית ה BCP שיכין הספק שיבחר במכרז ולנהל את פרויקט הקמת ה BCP בהתאם להחלטות שיקבל התאגיד.	מבקשים להבהיר כי באחריות המזמין להכין ו/או לבחון את תוכנית ה BCP, הספק יסייע במתן מענה בתחום מערך המחשוב בכפוף לתוכנית ומערך המחשוב הקיים.	אבטחת מידע - BCP	39	11
הפניה אינה מתקבלת, הסעיף נותר בעינו	מבקשים להחליף את המילים – 'אחת לחודש' במילים 'לבקשת המזמין'	1.6	41	12
הפניה מתקבלת	כתובות סטטיות ללא DHCP, בקשה שמנוגדת לאבטחת מידע ויכולה למנוע הגדרות והקשחות נדרשות, אינה במקומה מבקשים להסיר אותה	3.2	42	13
על הספק שיבחר לתכנן את הפרויקט, לנהל אותו ולבצע בקרה בדבר השלמתו	הסעיף הנ"ל מתייחס לפרויקט הקמה שאינו חלק ממכרז זה אמור להיות עבור תחזוקה ולא הקמת מערכות חדשות מבקשים להסיר אותו	3	42	14
היות והתאגיד התקשר עם חברה לביצוע אבטחת מידע אכן הפניה מתקבלת ומאושרת.	נהלים בפורמט ISO 27001 – הבקשה לא מובנת אין פה הגשה לתקינה לאבטחת מידע, הכנת נהלים כאלה בכל פורמט שהוא הינו תפקיד של מנהל אבטחת המידע, מבקשים להסיר את הסעיף מתכולת המכרז	7.4	44	15
הסעיף נותר למעט נושאים הקשורים לאבטחת מידע, מובהר כי על הספק שיבחר לשתף פעולה באופן מלא עם הגורם שבחר התאגיד להתקשר לתחום אבטחת המידע.	בדיקות קבלה, גם לא שייך לתחזוקת מערכת שוטפת אם התאגיד רוצה לבצע מבדקים עליו לעשות זאת בנפרד משרות שוטף ועל ידי גורם אחר	8	35	16
ללא שינוי, על הספק להכין תוכנית ומפרט לקבלת הצעות, לבצע ניהול הפרויקט ובקרה למימושו.	גיבויים והמשכיות עסקית – הדרישות המוגדרות אינן תואמות את המידע שנמסר על מצב התאגיד כמצויין בעמ' 35-37, ישום שלהם על פי המידע הקיים אינו אפשרי מבקשים להפריד מהמכרז הנוכחי	5	42	17

18	43	5.2	תשתית הגיבוי תאפשר שמירה ללא הגבלת זמן, ניתן למימוש בכפוף לכך שהתאגיד יספק תשתית מתאימה של משאבי אחסון ואחסון נתיק, במכרז אין מידע שיכול לתת מענה לבקשה זו	כנ"ל
19	56	15.2.9	דרישה זו אינה רלוונטית עבור השירותים במכרז זה, דורשים להסיר אותה.	ללא שינוי
20	44	6.11	מנגנוני בקרת כניסה – מבקשים להסיר את הסעיף אינו חלק משרותי מחשוב ואבטחת מידע, וכולו באחריות התאגיד	ללא שינוי
21	53	10.8 10.9+	מבקשים להוסיף כי במקרה של קיזוז, המזמין יפנה לספק ויספק מידע אודות הקיזוז, לספק תהיה אפשרות לערער ו/או לתקן את הנושא תוך 7 ימים.	הפניה מתקבלת
22	56	15.2.8	מבקשים את הבהרתכם לסעיף זה, אין מידע במסמכי המכרז על מערך הגיבוי הקיים אצל המזמין. ע"פ מסמכי המכרז, הספק לא נדרש להחזיק אצלו את הגיבוי.	הפנה מתקבלת
23	56	15.2.9	נא להסיר סעיף זה, הדרישה הזו אינה רלוונטית למהות השירותים במכרז זה.	ללא שינוי
24	57	16.6	מבקשים כי המחיר הנקוב בהצעת מחיר יהיה צמוד למדד החל מהשנה השנייה לשירות. (24 חודשים),	הפניה מתקבלת, מדד הבסיס לחישוב מוגדר בזה למדד המחירים לצרכן כפי שיפורסם על ידי הלשכה מרכזית לסטטיסטיקה לחודש ספטמבר 2023 שיפורסם ב-15 לאוקטובר 2023 או בסמוך לכך
25	57	17.3	מבקשים להוסיף "במסגרת התקשורת במכרז זה".	הפניה מתקבלת
26	58	19.2	מבקשים מעורך המכרז לשנות את התקופה במקום 120 יום ל-30 יום מתום תקופת ההסכם.	ללא שינוי
27	65	2.1	הגדרת ימי עבודה ושעות נראית לא נכונה מבחינת ימי עבודה ושעות, נודה לבדיקתכם	אכן, הכוונה מיום ראשון
28	66	3.1	אין אפשרות לבדיקה של 3 שניות מבקשים להסיר	הפניה מתקבלת
29	66	3.2	מבקשים להסיר סעיף זה, אינו רלוונטי למכרז זה.	הפניה מתקבלת
30		נספח ב'	לא מצורף אישור על עריכת ביטוחים.	יטופל בהסכמה.

2. המציעים נדרשים לעיין היטב בשאלות ובתשובות. מובהר, כי אין באמור בהודעה זה לגרוע מהוראות מסמכי המכרז, אלא אם כן נאמר כך במפורש.

3. אין שינוי ביתר הוראות מסמכי המכרז.

4. יש לצרף מסמך זה למסמכי המכרז כשהוא חתום ע"י מורשי החתימה של המציע בתוספת חותמת החברה. המסמך מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

5. הוראות מסמך זה מתקנות את האמור במסמכי המכרז והוראותיו גוברות על האמור במסמכי המכרז. כל תיקון לסעיפי המכרז ו/או תשובה לשאלות הניתנת במסמך זה יתקנו/יפרשו/ייתייחסו לכל הסעיפים הרלוונטיים שבמסמכי המכרז גם אם הסעיפים הרלוונטיים לא צוינו במסמך זה במפורש.

בכבוד רב,

מי עכו

נא להחזיר המסמך חתום כמפורט מטה למייל [efraim@mei-akko.co.il](mailto:efraim@mei-akko.co.il)

אני הח"מ \_\_\_\_\_ (להלן: "המשתתף") מאשר כי קבלתי את מסמך הבהרות מס' 1, במסגרת מכרז פומבי 09/2023 לקבלת שירותי מיקור חוץ לניהול מערכות מחשוב ותחזוקתן – מי עכו הבנתי את האמור בו ואני מצרף העתק של הודעה זאת להצעתי במכרז.

שם החברה \_\_\_\_\_ חותמת החברה \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_ פקס: \_\_\_\_\_ דוא"ל: \_\_\_\_\_