

**לכבוד
משתתפי המכרז**

א.ג.נ.,

הנדון: הודעה מס' 2 – שאלות הבהרה

מכרז פומבי מס' 03/24 לקבלת שרותי ניהול תחזוקה ותפעול רשתות מחשבים ומערכות מידע

1. כללי

- 1.1. בהתאם להוראות המכרז, מצ"ב בטבלה מסכמת שאלות ותשובות, הבהרות ושינויים.
- 1.2. כל התשובות, ההבהרות והשינויים האמורים בהודעה זו, ייחשבו כאילו נכללו במסמכי המכרז מלכתחילה.
- 1.3. יובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח שנשאל על ידי המשתתפים.
- 1.4. אין להסתמך על כל הסבר או פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם החברה או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הינם כמפורט בהודעה זו בלבד, ובמכתבי הבהרות נוספים שיצאו מטעם התאגיד, ככל שיצאו.

2. להלן טבלת התשובות, ההבהרות והשינויים:

מס"ד	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלוונטים	שאלה/ הערה	תשובת התאגיד
1	עלות	עמוד 9 סעיף ט' תת סעיף 3	נבקש להוריד סעיף זה. התמורה כוללת את השירותים במפרט הדרישות וכן את סעיף 2 המדבר על כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים. לגבי עלויות עתידיות לאור שינויים ושיפורים איך ניתן לתמחר דבר שאינו ידוע? תאגידי המים מקבלים מהרשות דרישות חדשות לבקרים.	הבקשה התקבלה. סעיף ט' (3) יימחק.
2	איכות	עמוד 10 טבלה 5 תת סעיף 2	נראה כי נפלה שגה במינוחים בתת סעיף זה. בתנאי הסף למכרז לא התבקש להציג כלל ניסיון באירוח תאגיד מים בענף.	מקובל הסעיף יתוקן ל-"יתנתן נקודה נוספת ללקוח שהוא תאגיד מים וביוב"

				לכן בסעיף האיכות, ניסיון במתן שרותי אירוח בענן לתאגידי מים, נבקש לזכות בנקודה נוספת החל מהלקוח הראשון לו ניתנו שרותי אירוח ללא קשר לדרישה בתנאי הסף לניסיון כללי בתאגידי מים
המציע יציין את הניסיון של מנהל הלקוח. לתאגיד הזכות לדרוש מהמציע לפרט את הניסיון בתאגידי מים ולקבוע את ציון ההתרשמות בהתאם	היות והניסיון של מנהל הלקוח נמדד כחלק ממדדי האיכות, וחשוב מאוד שמנהל הלקוח יהיה בעל ניסיון בתאגידי מים, נבקש להבהיר כי בפירוט הניסיון תהא חובה לציין את ניסיון של המנהל בתאגידי מים וגופים ציבוריים. אחרת עלול להיווצר מצב של מנהל לקוח עם ניסיון של 40 שנים שלא עבד מעולם בתאגידי מים למול עובד עם 7 שנות ניסיון הכולל ניסיון בעשרה תאגידי מים. במצב זה כיצד ינקדו המנקדים?	עמוד 22 סעיף 2.4	ניסיון מקצועי	3
הבקשה התקבלה. במקום ס"ק 8 יבוא הסעיף הבא: "ניסיון בהתקנה, בניהול ובתמיכה בשרתי דואל 365"	נראה כי נפלה שגה בסעיף- קיים הבדל בין שרת אקסציינג' ובין שרותי 365. הואיל והלקוח נמצא תחת שרותי 365 נבקש לשנות ולהציג ניסיון במיגרציה לשרותי מייקרוסופט 365 ותמיכה בשרותי מייקרוסופט 365 אצל תאגידי מים נוספים	עמוד 23 סעיף 3 תת סעיף 8	יכולת של צוות התמיכה	4
מחיר המקסימום יועלה ל-11,000 ₪ לחודש ומחיר המינימום יועלה ל-9,000 ₪ לחודש	התאגיד מבקש להתחדש בטכנולוגיה מתקדמת ויקרה שנשמח להעמיד לרשותו רק שמחירי המקסימום, לא מביאים בחשבון את מחירי העלות לטכנולוגיות אלה גם עבורנו הספקים. בהתאם נבקש להעלות את מחיר המינימום ל – 11,000 ₪.	עמוד 27 סעיף 10	הצעת המחיר	5

			ר' להלן בפירוט עם דוגמאות- יומיים בחודש טכנאי, שדרוג רישוי מייקרוסופט 365 לחבילות פרימיום ורישיונות נוספים, מיגרציה ושרותי ענן, שרות ותמיכה כ-30 תחנות, שרות למרכזית AVAYA, רישוי למערכת ניהול טלאים, חומת אש 80F, רישוי XDR, SOC אשר לא ניתן לספק אפילו במחיר המקסימאלי במכרז בוודאי כאשר אנו עתידים להעמיד לרשות התאגיד צוות מיומן ואיכותי ביותר, ובעל ניסיון רב שעלותו יקרה. נבקש להעלות את סכום המינימום ל- 11,000 ₪ לכל הפחות
6	נספח ביטוחים	עמוד 43	נבקש לבטל את תקופת הגילוי בקיום ביטוח סייבר קוד 339, אנו פעילים בלא מעט תאגידי מים ולא ניתן לקבל מחברות ביטוח תקופת גילוי לסייבר לאחר סיום תקופת מתן שרות. חברות לשרותי מחשוב ענן לא מקבלות אפילו הצעת מחיר לכך. הנ"ל הינו קריטי מצידנו להשתתפות במכרז
7	מפרט השירותים	עמוד 50 סעיף 3	מיגרציה מענן הספק הקיים לענן הספק הזוכה היא תהליך שבד"כ אינו כלול בתמחור השירותים השוטפים הואיל ומדובר בפרויקט בפני עצמו. מנוסח הסעיף קשה להבין ונבקש את הבהרתכם- האם נדרשת מיגרציה מענן הספק הקיים לענן הספק הזוכה? אם כן האם הדבר יהיה כרוך בהגשת הצעת מחיר לביצוע המיגרציה? האם יבוצע
			דרוש מעבר (מיגרציה) מהענן הקיים לענן של הזכיין במכרז. עלות המעבר גלום במחיר החודש לא יהיה תשלום נפרד על המעבר

			במסגרת ימי הטכנאי החודשיים?	
8	מפרט השירותים שרות התחזוקה	עמודים 50-51 סעיף 4.1.2	לפי נוסח הסעיף נדרשת התחייבות להשלמת טיפול בכל תקלה בתוך שעה. לעיתים הטיפול בתקלה, בוודאי כזו רצינית ומשביתה אורך יותר משעה ועל כן ההתחייבות המתאימה היא להתחיל בטיפול מיד ולא יאחר משעה, ולטפל ברציפות עד לתיקון התקלה. להלן נוסח מוצע לשימושכם- במשפט " למרות האמור לעיל תקלות של מוקד התאגיד או תקלות משביתות את אספקת המים, תטופלנה בכל שעות היממה והטיפול בהן יחל תוך שעה ויעשה ברציפות עד להשלמת תיקון התקלה."	הבקשה התקבלה. הסיפא של סעיף 4.1.2 תוחלף בסעיף הבא : " למרות האמור לעיל תקלות של מוקד התאגיד או תקלות משביתות את אספקת המים, תטופלנה בכל שעות היממה והטיפול בהן יחל תוך שעה ויעשה ברציפות עד להשלמת תיקון התקלה. "
9	פעולות התחזוקה נדרשות	עמוד 55 סעיף 8.7	היות ובמכרז נדרש להתקין חומת אש חדשה מדגם 80F נראה כי הדרישה בסעיף 8.7 לחדש את חומת האש מהדגם 60F שהרישיון שלה עומד להסתיים, מתייתרת. נודה להבהרת האמור.	הזכין במכרז יתקין חומת אש מדגם 80F שהוא מחליף את הצידוד הישן 60F
10	נספח אבטחה וסייבר	עמוד 58 סעיף 7	נראה כי קיימת טעות סופר בנספח והכמויות בסעיף 7 אינן שייכות למכרז זה. לפי מפרט השירותים במכרז מדובר לכל היותר ב-33 רישיונות לתחנות העבודה ו-3 שרתים ולא 100 תחנות ו-44 שרתים. נשמח להבהרה בנושא.	קיימים 33 רישיונות לתחנות עבודה ו3 שרתים. יצוין שהתמורה החודשית שהזוכה יקבל אינה קשורה למס' תחנות העבודה והשרתים. בסעיף 7 בנספח ה – אבטחת מידע וסייבר, במקום המילים "ההתחייבות הינה עד 100 תחנות ו45 שרתים " יהיה הנוסח " התחייבות הינה לכלל התחנות והשרתים של התאגיד "
11	נספח אבטחה וסייבר	עמוד 58 סעיף 8	נראה כי קיימת טעות סופר בנספח וסעיף 8 אינו שייך למכרז זה – מוצר NAC אינו רלוונטי למכרז זה, בוודאי שלא עבור 120 מכשירים.	מוצר של NAC הוא רכיב מרכזי בדרישת אבטחת מידע למכרז. ניתן להציע פתרון חלופי מסוג Port Security כתחליף

12	נספח ביטוחים	עמוד 43	חברות המספקות שרותי ענן לא מקבלות פוליסת סייבר הכוללת תקופת גילוי. הביטוח תקף עד מעבר של הלקוח לענן ספק אחר ומכאן והלאה האחריות היא על הספק החדש. נבקש לאשר קיום ביטוח סייבר קוד 339 ללא תקופת גילוי.	הבקשה מתקבלת. קוד 332 (תקופת גילוי) מתייחס לאחריות מוצר/ מקצועית.
13	ניסיון מקצועי	עמוד 22 סעיף 4	נבקש להבהיר האם הגדרת מקום הניסיון הינה למעסיקים קודמים של העובד המוצע או ניסיון אצל לקוחות	המציע יציין את מיקום (לקוח) הניסיון ואם הניסיון שנרכש הוא דרך מעסיק שונה המציע יציין את שם המעסיק
14	יכולת של צוות התמיכה	עמוד 23 סעיף 3 תת סעיף 6	האם הכוונה היא לשנות ניסיון בתאגידי מים או כמות תאגידי המים לאורך השנים?	יש לרשום גם מספר תאגידי מים וגם שנות ניסיון בתאגידי מים
15	הצעת המחיר	עמוד 27 סעיף 10	סכומי המינימום והמקסימום אינם הגיוניים, התאגיד מבקש לשדרג את רישוי מייקרוסופט 365 לחבילות פרימיום ודואר P2 לחלק מהמשתמשים ורישוי נוסף בעלות מוערכת הגבוהה מ- 4,000 ₪ לחודש, בנוסף למיגרציה ושרותי ענן לקיים, יומיים בחודש טכנאי, שרות ותמיכה ל- 33 משתמשים, שרות למרכזיה, רישוי למערכת ניהול טלאים (ניהול עידכונים), חומת אש חדשה, רישוי EDR, השרתים ידרשו SOC לדרישת הרגולטור ומביאים את העלויות לסך הגבוה מ-10,000 ₪. על מנת שנוכל להגיש הצעה שתאפשר לתת שרות ראוי במעטפת טכנולוגית ראויה לתאגיד נבקש להעלות את הסכום ל-12,000 ₪	ראה תשובה לשאלה 5
16	עמוד 1	תאריך הגשת המכרז	נבקש לדחות את מועד ההגשה במספר ימים היות ונכון להיום לא	

<u>המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ליום 07.10.2024 בשעה 12:00.</u>	התקבלו תשובות לשאלות הבהרה ובמהלך השבוע הבא ישנה חופשה מתוכננת מראש שלא תאפשר לנו להגיש מענה בזמן.			
הבקשה התקבלה. המציע יציג רשימה של 15 לקוחות ורשימה זו תוגדר כסוד מסחרי אשר לא תימסר למשתתפי המכרז במסגרת בקשה לעיון במסמכים.	היות וסעיף זה אינו קשור לתנאי הסף וגם אינו מספק ניקוד במרכיבי האיכות, נבקש לצמצם את כמות הלקוחות שהמציע יידרש להציג לכמות מדגמית והגיונית שתספק את התאגיד. כמו כן, נבקש כי הנ"ל יהיה סוד מסחרי אשר לא יימסר מהתאגיד לאף גורם במסגרת בקשה לעיון במסמכים.	עמוד 19 סעיף 3.5	נספח 4 שאלון רקע ופרטי המציע	17
הבקשה נדחתה. אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.	נבקש כי לעניין ניסיון המציע ניתן יהיה למנות גם תאגידים עירוניים, עיריות, מועצות מקומיות ומועצות אזוריות	3 – ג	3	18
הבקשה נדחתה. אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.	נבקש להוסיף למניין השנים גם את השנים 2019, 2020 ו- 2024	3 – ג	3	19
הבקשה נדחתה. אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.	נבקש כי הניקוד בסעיף "ניסיון במתן שירותי תחזוקה לתאגידי מים" יכלול גם ניסיון כאמור לתאגידים עירוניים, עיריות, מועצות מקומיות ומועצות אזוריות	5 - 1	10	20
הבקשה נדחתה. אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.	נבקש כי הניקוד בסעיף "ניסיון במתן שירותי אירוח ענף" יכלול גם ניסיון כאמור לתאגידים עירוניים, עיריות, מועצות מקומיות ומועצות אזוריות	5 - 2	10	21
יובהר כי על המציע לפרט בסעיף זה את מספר הלקוחות שהינם תאגידי מים וביוב וכן לקוחות אחרים (שאינם תאגידי מים וביוב) שהמציע מספק להם שירותים <u>בהווה</u> ומאיזה שנה	בספירת מספר לקוחות שהם תאגידי מים נבקש להבהיר – בעבר ובהווה	3 – 3.3	19	22

23	19	3.3 – 3	בספירת מספר לקוחות שהם תאגידי מים נבקש לכלול גם תאגידים עירוניים, עיריות, מועצות מקומיות ומועצות אזוריות	הבקשה נדחתה. אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.
24	23	2 - 3	מאחר והסמכות MCSE אינן קיימות עוד, נבקש לשנות את הסעיף ל"הסמכה לניהול רשתות" ולהבהיר כי הסמכת בתי ספר מורשים כדוגמת גון ברייס ודומים עונה על הדרישה	אפשר גם הסמכה של Microsoft 365 Certified Enterprise Administrator Expert
25	23	3 - 3	מאחר והסמכות למערכות וירטואליות מותאמות היום לענן נבקש לשנות את הדרישה ל"הסמכה לניהול מערכת וירטואלית" ולא רק הסמכת VCP	הסמכה ל-VCP או הסמכה של מיקרוסופט למערכת וירטואלית
26	54	7.1	נבקש לוודא כי שירותי הענן, רישוי 365 ובכלל זה קו האינטרנט ישולמו בנפרד מהתשלום החודשי	יובהר כי שרות ענן ורישוי 365 הם חלק מהשרות שהמציע נדרש לספק. קו התקשורת ישולם על ידי התאגיד

3. הודעה זו מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ועל המשתתפים במכרז להגישה, ביחד עם יתר מסמכי המכרז, כשהיא חתומה על ידם.

למעט האמור לעיל אין שינוי בהוראות מסמכי המכרז.

המועד האחרון להגשת הצעות הינו ביום 07.10.2024 בשעה 12:00.

ההצעות יופקדו ידנית בתיבת המכרזים שבמשרדי החברה.

בכבוד רב,

תמר תאגיד מים אזורי (רמלה, גדרה, קרית מלאכי ובני עייש) בע"מ

