



26.5.22

לכבוד :

משתתפי המכרז

מכרז פומבי מס 02/2022 לקבלת שירותי מיקור חוץ מערכות המחשוב, התקשורת ואבטחת מידע ותחזוקתן, וכן לרכישה וחימוש של רישיונות תוכנה (אופציונאלי)

מסמך הבהרות מס' 3

חברת מיה- תשתיות המים של הוד השרון בע"מ (להלן: "התאגיד") מתכבד להשיב לפניית ושאלות נוספות שהתקבלו במשרדי התאגיד בקשר עם המכרז שבנדון, כדלקמן:

מס"ד	שאלה / בקשה	תשובה / הבהרה
.1	2.1 5 אילו אפליקציות מותקנות על שרת הטרמינל?	Microsoft Office Complot Client GIS AutoCAD
.2	2.1 5 האם קיימת גישה לשרת הטרמינל מחוץ למשרד?	קיימת גישה חיצונית
.3	2.1 5 מהי גרסת שרת הטרמינל המותקנת בחברת מיה?	windows server 2016
.4	2.6.3 7 האם שרת ה-Exchange עובד תחת Hypervisor?	כן
.5	2.6.3 7 כמה תיבות דוא"ל מנהל שרת ה-Exchange?	כ-70
.6	2.6.3 7 האם גרסת ה-Exchange הנה 2016 כמו גרסת הרישוי?	כן
.7	2.6.3 7 איזה Cumulative Update מותקן על שרת ה-Exchange?	CU22
.8	2.6.3 7 האם סינון הדוא"ל מבוצע ע"י שרת ה-Exchange או ע"י Mail Relay אחר, ואם אחר - איזה?	Mail Relay מסופק על ידי הקבלן הקיים (Sophos)
.9	2.6.1 7 תחת איזו גרסת Active Directory פועלת הסביבה?	Active Directory 2016

מס"ד	שאלה / בקשה	תשובה / הבהרה
.10	1.3.2 8 מהו נפח המידע הכולל העובר לאתר ה-DR?	כ 5 TB
.11	1.3.2 8 כיצד עובדת התקשורת באתר ה-DR במידה ונופל האתר הראשי כולו - האם ישנה גישה ישירה ל-FW ב-DR?	קיים קו תקשורת ייעודי (תמסורת), הפניות ה DNS מבוצעות ידנית. ה FW הקיים שייך לספק ועל כן יוחלף ב FW ייעודי לאחר כניסת ספק חדש.
.12	1.3.2 8 האם כל השרתים וכל המידע עוברים לאתר ה-DR(מועתקים)?	כן
.13	1.3.2 8 מהו RTO/RPO הדרוש ל-DR?	24/12
.14	2.6 7 האם קיימת רשת ניהול החווה הארגונית (OBD)?	לא
.15	2.1.13 4 כמה משתמשים יש בארגון?	45
.16	2.1.17 5 האם מוגדר VPN של המשתמשים לתחנות במשרד?	VPN מבוצע ל Terminal בלבד
.17	2.1.12 4 האם כל המשתמשים מחוברים דרך ה-Active Directory?	כן
.18	2 10 האם כל רישיונות התכנה המצויינים במסמכי המכרז, הנם בבעלות מיה?	כן
.19	2 10 האם קיימת למיה גישה לפורטל הרישוי?	כן
.20	2 10 איזו גרסת VEEAM עובדת כיום בחברה?	גרסה 11
.21	2 10 האם רישוי VEEAM בבעלות מיה?	כן
.22	9.1 1 מכרז מסמך ה-SLA? האם ניתן לקבל את מסמך ה-SLA?	מצ"ב למסמך זה קובץ SLA המהווה חלק בלתי נפרד מהמפרט הטכני.

1. כמו כן, מבקשת החברה להודיע על העדכונים הבאים למפרט :

בסעיף 10 למפרט, יעודכן נוסח סעיף 2.1 לנוסח הבא :

"תחום רישוי התוכנה יהיה באחריות הקבלן והוא האחראי הבלעדי למתן שירות חידוש לרישוי התוכנה במועד למעט מקרים בהם יוחלט אחרת על ידי נציג מיה בע"מ".

בסעיף 10 למפרט יעודכן סעיף 2.5 לנוסח הבא :

"הנתונים המובאים בפרק זה הנם אומדן בלבד ואין לראות בהם את נתוני המצאי העדכניים. הנתונים המחייבים לצורך הרישוי הנם הנתונים שיופיעו בתוצאות הסקר שיבצע הקבלן כאמור בסעיף 4.2 לעיל. יובהר ויודגש כי חידוש הרישוי יהיה באחריותו המלאה של הקבלן ויתבצע על ידו למעט מקרים בהם יוחלט אחרת על ידי נציג מיה בע"מ".

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 חתימה מטעם המציע. מובהר כי 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/יתייחסו לכל הסעיפים הרלוונטיים שבמסמכי המכרז גם אם הסעיפים הרלוונטיים לא צוינו במסמך זה במפורש.

בכבוד רב,

חיים זרביב, מנכ"ל

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפו להצעה כשהוא חתום על ידי המציע.

נספח SLA

1. טבלת מונחים לצורך מפרט זה	
תקלה קריטית	בעיה קריטית באחת ממערכות המחשוב והתקשורת המוזכרות במפרט הטכני הגורמת להפסקת הפעילות של המשרד או של אחד מאתרי מיה בע"מ
תקלה שאינה קריטית	בעיה באחת ממערכות המחשוב והתקשורת המוזכרות במפרט הטכני הגורמות לשיבוש לא קריטי של מהלך העבודה במשרדי או באתרי מיה בע"מ
תומך ראשי/ נציג הקבלן	איש קשר קבוע מטעם הקבלן אשר הקבלן יעמיד לרשות מיה בע"מ ויהיה "Singel Point" "SPOC" Of Contact. התומך הראשי יפעל ממשרדי הקבלן ויהווה את הכתובת הראשונה לכל עניין ו/או צורך שיעלה במהלך תקופת ההתקשרות
איש סיסטם	מומחה סיסטם בעל ניסיון כמפורט בתנאי הסף, אשר יהווה את נקודת הקשר הראשונה עבור משתמשי הרשת בארגון כאשר הם נתקלים בבעיות טכניות. איש הסיסטם המוצע יעניק את שירותיו לחברה ממשרדי החברה וזאת באמצעות נוכחות של פעם אחת בשבוע (4 שעות בכל פעם). פירוט הדרישות מאיש הסיסטם כמפורט בסעיפים להלן
צוות טכנאים	צוות המונה לפחות 2 טכנאים מומחי IT אשר עונים על דרישות תנאי הסף, ושהם עובדי הקבלן המאיישים מעבדה באזור מרכז הארץ. הטכנאים יהיו בזמינות ובניידות מלאה לשירות
איש אבטחת מידע	מומחה תשתיות אבטחת מידע וסייבר אשר עונה על דרישות תנאי הסף, והנו עובד הקבלן ובעל ניסיון כאיש אבטחת מידע וכן ב Fire Wall בשנתיים האחרונות לפחות ובעל תעודת הסמכה מוכרת (כדוגמת CISO, CISSP)
תמיכה טלפונית	מענה של מוקד טלפוני המופעל על ידי הקבלן (ולא באמצעות אחרים) שהנו זמין המאויש בידי טכנאים מקצועיים בימים ובשעות המפורטים להלן
מצב חירום	א. מצב חרום מקומי – אירוע שהוגדר ע"י מיה בע"מ כאירוע מקומי חריג המצריך הערכות חירום ב. מצב חרום מל"ח, או מצב בטחוני מיוחד
התאגיד/ החברה	תאגיד המים מיה בע"מ

- 1.1 לכל מערך המחשוב, התקשורת ואבטחת המידע נדרש שירות ברמת 7*24, קרי : 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, 364 ימים בשנה (למעט יום כיפור) לפי המפורט בסעיפי במסמך להלן.
- 1.2 מתן שירותי האחזקה והתיקונים יתבצע עד 4 מרגע קריאת השירות וההודעה במשרדי הקבלן, **לתקלה קריטית**, ו- 12 שעות מרגע קריאת השירות והודעה במשרדי הקבלן (להלן : **'תקלה שאינה קריטית'**).
- 1.3 בשבתות וחגים יינתן שירות לתקלה שאינה קריטית בתוך 18 שעות מצאת השבת/החג.
- 1.4 בעת חירום (מצב ביטחוני, פגעי מזג אויר וכד') יידרש הקבלן ליתן שירות אחזקה ותיקונים עד 4 שעות מרגע הקריאה.
- 1.5 בתקופת השרות והאחריות על הקבלן לספק שרות וחלפים ללא תמורה נוספת. בתאגיד קיימות מערכות משנה השלובות ביניהן ונדרשת תגובה מהירה לשרות.
- 1.6 הקבלן נדרש לספק שרות עצמאי לכל המערכות בכל דרגי התחזוקה ולא על ידי קבלני משנה. בכל מקרה הקבלן יישא באחריות הכוללת למימוש השרות ושאר התחייבויותיו כנדרש במפרט.
- 1.7 הקבלן נדרש להיערך בהתאם ברמות מלאי וכ"א מיומן ובכיר לטיפול בתקלות עפ"י המפורט להלן :
- 1.7.1 הקבלן ייערך להגדרת צוות שיתפקד בתקופות ובשעת חירום עפ"י המוגדר בנושא "משק לשעת חירום" (מל"ח).-אותו צוות ירותק למשרד העבודה והספק יוגדר כמפעל חיוני.
- 1.7.2 על נותן השירות בתחום המחשוב והתקשורת להיות מוכר, או לפעול שיהיה מוכר, או לפעול למצב שיהיה מוכר, כמפעל קיומי/חיוני לשעת חירום, ואנשי הקבלן אשר יעמדו בקשר עם מיה בע"מ ירותקו ויוכרזו עפ"י חוק שירות עבודה בשעת חירום (ריתוק משקי במשרד הכלכלה) להבטחת המשך מתן שירותים גם בשעת חירום.
- 1.7.3 צוות השירות יהיה נייד ומקצועי כך שיהיה ביכולתו לספק שירות לכל חלקי המערכת.
- 1.8 הטיפול בתקלה**
- 1.8.1 במידה ומתרחשת תקלה כאשר איש הסיסטם (כהגדרתו לעיל) לא נמצא במשרדי מיה בע"מ, לרשות הקבלן תעמוד היכולת לטפל באופן ראשוני בתקלות באמצעים מרוחקים כגון : תמיכה טלפונית ו/או תמיכה אינטרנטית ו/או טיפול ע"י **טכנאי בבלטפורמה אינטרנטית. תמיכה מרחוק כאמור בסעיף זה תינתן בטווח זמן של עד שעתיים מרגע הקריאה. טיפול באמצעים מרוחקים כאמור לעיל יתבצע בתוך 30 דקות לכל היותר מרגע הקריאה וימשך לכל היותר 120 דקות.**

- 1.8.2 היה ולא טופלה התקלה באמצעים מרוחקים לשביעות רצון הלקוח ובתום 120 דקות, יועבר הטיפול בתקלה לטכנאי מקצועי מטעם הספק אשר יגיע לאתר הלקוח עד 4 שעות **מקבלת הקריאה**.
- 1.8.3 הטיפול בתקלה על ידי טכנאי יעשה ברציפות ומשך הטיפול בתקלה לא יעלה על 4 שעות מרגע הגעת הטכנאי לאתר ועד להחזרת המערכת לפעולה.
- 1.8.4 השלמות טיפול להחזרת המערכת לזמינות, יתירות ושרידות מלאה במקרה של תיקונים זמניים יעשו ברציפות ולשביעות רצונו המלאה של הלקוח.

1.9 תיקון התקלה יכלול את הפעולות הבאות

- 1.9.1 תיקון כל רכיב תוכנה או חומרה שאינם תקינים.
- 1.9.2 החלפה מיידית של אביזרים, מכלולים או כל פריט אחר שלא ניתן לתקנו מיידית וזאת על מנת להחזיר את המערכת לתקינות במהירות האפשרית. יעשה שימוש בחלקים חדשים וזהים. לא יתקבלו חלקים שווי ערך.
- 1.9.3 איתור ודווח מדויק של הגורם לתקלה – על גבי דו"ח אירוע מפורט לנציג מיה בע"מ.
- 1.9.4 הגשת דו"ח שיכלול את הפרטים הבאים:
- 1.9.4.1 תאריך הקריאה, יוזם הקריאה ושעת הקריאה.
- 1.9.4.2 סיבת הקריאה.
- 1.9.4.3 הפעולות שננקטו לתיקון התקלה (נדרש לפרט את תהליך האסקלציה).
- 1.9.4.4 שעת הגעת הטכנאי לאתר.
- 1.9.4.5 רכיבים או מכלולים שהוחלפו.
- 1.9.4.6 כמות השעות שהושקעה בתיקון התקלה.
- 1.9.4.7 ביצוע בדיקות "החזרה לכשירות" של המערכות.

2. צוות עובדי הקבלן

- 2.1 הקבלן יעמיד לרשות התאגיד את אמצעי השרות הבאים, השירותים יינתנו במשרדי מיה בע"מ, תמיכה מרחוק תינתן באישור נציג מיה בע"מ בלבד:
- 2.1.1 תומך ראשי/ נציג הקבלן.
- 2.1.2 איש סיסטם מומחה לטיפול במערכות מחשוב מבוססות Microsoft שיעמוד לרשות מיה בע"מ במשך כל ימות השבוע, ופעם בשבוע יעניק את השירותים ממשרדי מיה בהיקף של 4 שעות לפחות. עובד זה יועמד לטובת התאגיד באופן קבוע לכל תקופת ההתקשרות.
- 2.1.3 צוות טכנאים בזמינות 24/7/4.

2.1.4 מרכז תמיכה טלפוני המופעל על ידי הקבלן הכולל יכולות של השתלטות מרחוק, אבחון תקלות ותיקון הן בציוד הקצה, הן בשרתים והן בציוד התקשורת הפסיבי והאקטיבי.

2.2 תומך ראשי / נציג הקבלן

2.2.1 נציג הקבלן למטרות התקשורת ישירה הן במקרי תקלה והן במקרי שגרה (הצעות מחיר וכד').

2.2.2 הנציג יהווה את הכתובת הראשונה והבלעדית לכל התקשורת של העירייה עם הקבלן וייתן מענה ראוי ובזמן סביר לדרישות העירייה.

2.2.3 הקבלן יציג מסמך אסקלציה אשר ינחה את העירייה בעת שהנציג הקבוע איננו זמין.

2.3 איש סיסטם

2.3.1 מומחה סיסטם בעל ניסיון בן 36 חודשים לפחות, אשר יהווה את נקודת הקשר הראשונה עבור משתמשי הרשת בארגון כאשר הם נתקלים בבעיות טכניות. **איש הסיסטם המוצע יוצב באופן סדיר וקבוע במשרדי מיה בע"מ, במשך יום בשבוע ולמשך 4 שעות בכל יום.**

2.3.2 הניסיון והידע הנדרשים מאיש הסיסטם:

2.3.2.1 סיוע מקצועי לגורמים בתפעול מערכות מחשוב, הנחיה ו/או פתרון בעיות ותקלות באמצעות מענה טלפוני

2.3.2.2 ידע טכני בסביבת מיקרוסופט, תחנות עבודה ושרתים, לטובת תמיכה, הגשת סיוע טכני ולוגיסטי למשתמשי קצה

2.3.2.3 ניסיון מוכח של 3 שנים ומעלה בניהול רשת בסביבת מיקרוסופט וזאת לרבות: ציוד תקשורת, התקנה וקונפיגורציה של מדפסות, תחנות עבודה, ציוד קצה, היכרות עם מערך גיבוי, יכולת למידת עצמית

2.3.2.4 ניסיון בעבודה מול Databases – גיבויים, תפעול ופתרון תקלות.

2.3.2.5 ניסיון של 3 שנים ומעלה כאיש תשתיות WIN

2.3.2.6 היכרות מעמיקה בנושא תקשורת TCP/IP

2.3.2.7 ניסיון בעבודה בסביבה וירטואלית במערכת VMWare או KVM

2.3.2.8 ניסיון בעבודה מול מערכות Storage מרכזיות

2.3.2.9 ידע בקינפוג ציודי תקשורת, בניית פתרונות תקשורת ובשינויים בהגדרות וברשתות תקשורת

2.3.2.10 ניסיון בהקמת שרתים וכתובת סקריפטים

2.3.2.11 ידע בהקמת רשתות ותחזוקה כולל קינפוג מתגים וראוטרים

2.3.2.12 ידע במערכות תקשורת טלפוניה Voip (במידת הצורך)

2.3.2.13 הפעלת מערכת בזמן חרום

2.3.2.14 התקנה ותחזוקה של מערכות Scada באתרי התאגיד

- 2.3.3 **זמן נוכחות של איש הסיסטם באתרי מיה בע"מ** - יום בשבוע לפחות למשך 4 שעות בכל יום אלא אם כן יתואם אחרת בכתב עם נציג מיה בע"מ ויינתן אישורו בכתב.
- 2.3.4 **ההשכלה, הידע וההכשרה הנדרשים מאיש הסיסטם**
- 2.3.4.1 מובהר ומודגש בזאת כי איש הסיסטם שיועמד לרשות מיה בע"מ יהיה עובד אשר יוצב באופן סדיר וקבוע במשרדי מיה בע"מ, ולא עובדים ארעיים שמתחלפים ביניהם
- 2.3.4.2 התאגיד רשאי לדרוש את החלפת העובד שיועמד לרשותו מכל סיבה שהיא
- 2.3.4.3 במקרה של דרישה כזו, על הקבלן לדאוג להחלפת מיידית של העובד על ידי עובד חדש התואם את הדרישות לעיל ואשר יאושר מראש ובכתב על ידי התאגיד. כמו כן, ידאג הקבלן לחפיפה על חשבונו בין העובד היוצא לבין העובד החדש. כל עובד יעמוד בכשירויות הנדרשות כמפורט לעיל
- 2.3.4.4 במקרה של הפסקת עבודה של עובד בצוות הקבלן שתעשה ביוזמתו של הקבלן, אם מפאת העברתו של העובד לתפקיד אחר אצל הקבלן או משיקולים אחרים, ידאג הקבלן לחפיפה על חשבונו בין העובד הפורש לבין העובד החדש. כל עובד יעמוד בכשירויות כמפורט לעיל
- 2.3.4.5 בכל מקרה של היעדרות מכל סיבה שהיא (מחלה, חופשה, מילואים) ידאג הקבלן למחליף הולם וזאת על מנת שרמת השירות למיה בע"מ לא תפגע.
- 2.3.4.6 במקרים חריגים רשאית מיה בע"מ לדרוש מהקבלן להעסיק עובדים נוספים בביצוע השירותים וזאת אם סברה כי השירותים אינם ניתנים באיכות כנדרש וזאת ללא תמורה נוספת

2.4 צוות טכנאים

- 2.4.1 הטכנאים ידרשו להכיר את תשתיות המחשוב ומערכות המידע לרבות פתרון תקלות בתחום הסיסטם, אבטחת מידע ותקשורת.
- 2.4.2 מובהר ומודגש כי המציע יעמיד לרשות מיה בע"מ את מספרי הטלפון הסולרי של אנשי השרות המוגדרים במכרז זה ואנשי שרות אלה יענו לפניות גם שלא בשעות העבודה המקובלות ויספקו את השרות לתאגיד גם בזמנים לא שגרתיים.
- 2.4.3 הקבלן יעמיד נוכחות של טכנאי בתאגיד מעבר לימים ולשעות הנוכחות של איש הסיסטם, ככל שיהיה בכך צורך, בין השאר לצורך ביצוע עבודה ומתן שירות שהחל ולא הסתיים הטיפול בהם, טיפול בתקלות שלא הסתיים וטיפול בתקלות בשרתים. נוכחות טכנאי מעבר לזמן הנוכחות הקבוע לעיל תינתן ללא תוספת תשלום.
- 2.4.4 כמו כן, במקרים של תקלות שפתרון איננו סובל דיחוי ולא ניתן לבצע תיקון מרחוק, ישלח הקבלן איש שרות מקצועי בעל יכולות בהתאם לסוג התקלה,

על מנת לפתור את התקלה. שירותים אלה יינתנו במסגרת התשלום המוגדר במסכמי מכרז זה וללא תשלום נוסף.

2.4.5 פירוט השירותים הנדרשים מצוות הטכנאים:

- 2.4.5.1 מענה של איש/אנשי מחשבים/תקשורת שנותנים שירות לתשתיות בתחום המחשבים לתאגיד ושלוחותיו בזמן אמת (פעולה מיידית)
- 2.4.5.2 מתן שירות שוטף בזמן אמת, באופן מידי ומלא לחמ"ל התאגיד בחרום
- 2.4.5.3 תקשורת רציפה ותמיכה בעבודה מלאה במקלטי חרום של התאגיד במקומות השונים.
- 2.4.5.4 גיבוי מסמכים שוטף בכל מצב בהתאם לרציפות אירועים המאפשר תפקוד שוטף של עובדי התאגיד בחרום.
- 2.4.5.5 תחזוקה שוטפת של תוכנה, חומרה, תקשורת וציוד בזמן החרום
- 2.4.5.6 תחזוקת מחשבים ניידים
- 2.4.5.7 תחזוקה מונעת בתיאום עם נציג מיה בע"מ
- 2.4.5.8 גיבוי למערך שרתים
- 2.4.5.9 זמינות מידע בשרתים
- 2.4.5.10 תפעול התוכנות השונות (שכר, רווחה, גביה וכו')
- 2.4.5.11 שיתוף פעולה עם ספק תשתיות ה DR
- 2.4.5.12 שיתוף פעולה עם ספק אבטחת המידע

2.5 איש אבטחת מידע

- 2.5.1 הקבלן יעמיד לרשות מיה בע"מ מומחה אבטחת מידע בעל ניסיון וידע אשר יוזמן לפי צורך ובתיאום מראש עם הקבלן.
- 2.5.2 הדרישות מאיש אבטחת המידע:
 - 2.5.2.1 הכרות קודמת עם כלי ניטור אבטחה כגון Fire Wall ותוכנות אנטי וירוס
 - 2.5.2.2 תוכנות אבטחת רשת
 - 2.5.2.3 מניעת אובדן נתונים
 - 2.5.2.4 זיהוי חדירת רשת
 - 2.5.2.5 זיהוי איומי פנים
 - 2.5.2.6 מעקב אחר הרשת הרמת הארגון
 - 2.5.2.7 הכרות קודמת עם פתרונות SIEM וכלי ניתוח שונים

2.6 מוקד טלפוני

- 2.6.1 הספק יעמיד מוקד טלפוני זמין על פי קריאה בצורה רציפה לטובת מערך המחשוב והתקשורת. הקבלן יהיה זמין בכל עת לטיפול טלפוני מעבר לימי ושעות המצאות איש הסיסטם באתר מיה בע"מ לטובת מתן שירות במשרדי מיה בע"מ ו/או באתר המשנה של התאגיד במקרה של תקלה משביתה ו/או במצבי חירום ומל"ח

2.6.2 הפניות למוקד הטלפוני יתבצעו על ידי כל עובדי מיה בע"מ והמענה יהיה מהיר ומקצועי ללא תלות בנציג המוקד שיקבל את השיחה בעת שגרה המוקד הטלפוני יעבוד בשעות הבאות, לפחות: בימים א' עד ה' בין השעות 08:00-17:00 ובימי שישי בין השעות 08:00 - 12:00

3. לוחות זמנים

- 3.1 עם תחילת העבודה יבצע הקבלן סקר מקיף לבחינת מצאי המחשוב, חומרה ותוכנה ויגיש אותו למיה בע"מ בתוך 30 ימי עבודה.
- 3.2 פגישות עבודה קבועות לצורך בניית תוכניות עבודה ועדכונים שוטפים יתקיימו עם נציג הקבלן ו/או עם איש הסיסטם הקבוע בהתאם לדרישת מיה בע"מ, למשך שעה אחת בשבוע לפחות.
- 3.3 אחת לשנה ידאג הקבלן לעדכון תיק האתר אשר יכלול את כל מצאי המחשוב, יצרן, דגם, גרסה, נפח, שנת רכישה, אחריות, פרוט כל הסיסמאות, הרשאות, כתובת ה IP תרשים תקשורת, רוחבי פס, נהלי אבטחת מידע, תיעוד גיבויים וכל פרט רלוונטי אחר.
- 3.4 השתתפות בביקורת של מכון התקנים להסמכה לתקן ISO 2013: 27001 אחת לשנה למשך חצי יום.
- 3.5 אחת לשבועיים - ניתוח דוחות מה Fire Wall הארגוני, פורטי, פורטי אנלייזר וסייבר 2.0.
- 3.6 אחת לשנתיים - השתתפות בביקורת סייבר.
- 3.7 אחת לשנה - השתתפות בביקורת מכון התקנים.
- 3.8 אחת לשנה - עדכון תיק אתר.

4. טבלת פיצויים מוסכמים

המקרה/SLA	פיצוי מוסכם (₪)
אי הגעת טכנאי בעת תקלה קריטית ו/או מצב חירום, במשך 4 שעות ממועד הקריאה	600 ₪ ליום
אי הגעת טכנאי בעת תקלה שאינה קריטית במשך 12 שעות ממועד הקריאה	600 ₪ ליום
אי מתן מענה מרחוק בתוך שעתיים ממועד הקריאה	העלות לכל שעת עיכוב ביצירת קשר מטעמו של הנציג 200 ₪ לשעה
אי הגשת דו"ח ביצוע מפורט	העלות על אי הגשת החשבונית והדו"ח במועד כמפורט - 500 ₪ ליום

פיצוי מוסכם (₪)	המקרה/SLA
300 ₪ ליום	אי התקנת רכיב חומרה/ תוכנה חדשים במועד על ידי איש הסיסטם וכן אי עמידה בלוחות הזמנים וברמת האיכות שיקבעו לפרויקט בשיתוף עם נציג מיה בע"מ. היה ולא עמד בזמני ההתקנות ולא השלים את עבודתו בהתאם לזמנים שנקבעו או באיכות שנקבעה, ידרש לתקן את העבודה, ויחויב בפיצויים מוסכמים עבור כל יום עיכוב
500 ₪ ליום	אי מתן מענה במועד לגבי כל הוראה במפרט ו/או בחוזה
400 ₪ לכל יום עיכוב החל מתום 10 ימי עבודה	אי הגשת תוכניות והצעות מחיר לפי בקשת מיה בע"מ. לקבלן תינתן ארכה של 10 ימי עבודה להגשת מענה בהתאם לנדרש.
300 ₪ לכל יום עיכוב בהגשת התיק	אי הגשת תיק אתר במועד שנקבע, אחת לשנה קלנדרית