

## נספח 1 – תכולת השירותים הנדרשים

### שירותים קבועים - CISO as a Service

- הרשות תוכל להזמין את השירותים הקבועים הבאים (פעם אחת או מספר פעמים - לפי שיקול דעתה):

נושא	תדירות השירות	תוצר
1	חצי שנתי	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מסמך מדיניות אבטחת מידע ארגונית עדכני</li> <li>• מצגת מדיניות אבטחת מידע להנהלת הרשות</li> </ul>
2	שבוע	<ul style="list-style-type: none"> <li>• סיכום פגישה.</li> <li>• המלצה לקידום פעילויות בתחום אבטחת המידע ברשות.</li> </ul>
3	חצי שנתי	<ul style="list-style-type: none"> <li>• דוח המפרט את עדכניות המוצרים המופעלים ע"י הרשות, לרבות גרסאות וטלאים.</li> <li>• התראה על end-of-Sale או end-of-support.</li> <li>• סקר שוק לגבי מוצרים חליפיים זמינים בשוק (אם קיימים), והיתרונות במעבר אליהם.</li> </ul>
4	חצי שנתי	ההדרכות יבוצעו במשרדי הרשות במועדים שייקבעו על ידה.
5	שנתי	סקר סיכונים המציג כל סיכון שנתגלה, חומרתו, עדיפות לטיפול ודרכי מניעה מומלצות.
6	שנתי	ההדרכות יבוצעו במשרדי הרשות במועדים שייקבעו על ידה. בתום ההדרכה יידרש הספק לבצע בחינה למשתתפים ולהעניק תעודות הסמכה למסיימים שיעמדו בדרישות ההדרכה.
7	2 מבדקים בשנה	בהתאם לצורך - איתור ספקים לביצוע מבדקי חדירה וליווי תהליך המבדק אשר בסופו יוגש דו"ח ממצאים, המחולק על פי רמת סיכון לכל ממצא (נמוכה, בינונית, גבוהה), ותמונת מצב מסכמת של הסיכון הכרוך בהפעלת המערכת.

נושא	תדירות השירות	תוצר
8	שנתית	תוכנית עבודה לפעילות בתחום אבטחת המידע
9	ברציפות	קשר ישיר עם מערך הסייבר הלאומי וקבלת דיווחים בזמן אמת על התראות ועדכונים שוטפים נדרשים במערכות השונות בהתאם.
10	ברציפות	קבלת עדכונים שוטפים לאירועי סייבר אחרונים והשלכות על הרשות
11.	ברציפות	עבודה רציפה עם איש הסיסטם ברשות וה SIEM SOC לניתוח אתראות חריגות והמלצות לפעולה כתיבת/עדכון פלייבוקים למערכות הליבה בארגון – מייל, 365, VPN, SF', תקשורת
12.	ברציפות	ניטור איומים אפשריים על מערכות הרשות.

- על הספק להיערך לביצוע השירותים הקבועים בתדירות שפורטה לעיל.
- הספק יידרש להעביר לידי הרשות לפני כל שירות את פירוט הצוות ושאר האמצעים שנדרשים עבורו כדי לספק את השירות.

### שירותים משתנים שונים (אופציונליים)

- הרשות תוכל להזמין שירותים משתנים בנושאי אבטחת מידע.
- **השירותים עשויים לכלול:**
  - ✓ ביצוע ביקורות וסקרי איכות ואבטחת מידע לכל מערכות המידע והתהליכים השייכים והמשיקים לתחום אבטחת מידע ברשות.
  - ✓ בקרה על פיתוח (Security Code review).
  - ✓ שירותי פורנזיקה בתחום אבטחת מידע.
  - ✓ סיוע בגיבוש צרכים וארכיטקטורה לפרויקטים בהיבטי אבטחת מידע וסייבר לפרויקטים. לגבי כל חלופה יוצגו יתרונותיה וחסרונותיה לרשות, וכן ניתוח עלות/תועלת.
  - ✓ בקרת פרויקטים בכל שלביהם (אפיון, תכנון, הקמה, בדקות קבלה, הטמעה).
  - ✓ ביצוע חקירת אירועי אבטחת מידע הכוללים: בחינת היקף הנזק שנגרם, תכנון שיקום הנזקים, ניתוח שיטות הפעולה באירוע, המלצה ללקחים.
  - ✓ ליווי ביקורות חיצוניות שיתקיימו ברשות בנושאי אבטחת מידע.
  - ✓ ריכוז תחום ההמשכיות העסקית (BCP) וההתאוששות מאסון (DRP) ושלב המעבר משגרה לחירום בתחומי – כתיבת תכנית, תרגול התוכנית ומימוש התוכנית בזמן אמת.
  - ✓ סיוע בבחינת מוצרים.

- ✓ בחינת היבטי אבטחת מידע של ארכיטקטורת מערכות חדשות ושילובן ברשת הרשות.
- ✓ ביצוע בדיקות ומבדקי איכות מבחינת סייבר לצדדים שלישיים חשובים לרשות כגון ספקים ולקוחות בהתאם לשיקול דעת הרשות
- ✓ ביצוע קשר שוטף עם ספקים של הרשות כגון: ספקי תשתית ומערכות.
- לפני תחילת כל פעילות יעביר הספק לרשות מסמך הכולל, בין השאר, את הנתונים הבאים:
  - ✓ מטרת הפעילות.
  - ✓ פירוט השירות הנדרש (מטרות, תוצרים, אבני דרך).
  - ✓ הצוות המבצע.
  - ✓ לוח זמנים נדרש להשלמת השירות.
  - ✓ היקף השעות הנדרש לביצוע השירות.
- קבלת אישור הרשות למסמך מהווה תנאי לתחילת העבודה.

## שירותים דחופים אופציונליים

- הרשות תוכל לדרוש מהספק לספק צוות תגובה לטיפול באירועים דחופים כגון מתן מענה באירוע סייבר (IR).
- הספק לאירועים דחופים יידרש לספק את השירות בהתאם לרמות השירות להלן:
  - ✓ זמינות 24 שעות 365 ימים בשנה.
  - ✓ תגובה טלפונית תוך 15 דקות, לרבות התחברות מרחוק במקרה הצורך.
  - ✓ הגעה לאתר תוך 4 שעות בכל שעה או יום שיידרש.

## הנחיות כלליות למתן השירותים

- תוכנית עבודה
  - ✓ הספק יידרש להעביר אחת לשנה לאישור הרשות תוכנית עבודה שנתית לביצוע השירותים.
  - ✓ בתוכנית יהיה עליו לפרט את היערכותו למתן השירותים שהוטלו עליו על ידי הרשות (לרבות – התוצרים, הצוות מטעמו, לוחות זמנים להגשת התוצרים וכן כל מידע נוסף שיידרש על ידי הרשות).
  - ✓ הספק יידרש להגיש לרשות דוח ובו מעקב רבעוני אחר מימוש תוכנית העבודה, כולל פערים במימוש למול תוכנית העבודה שאושרה ודרכים לתיקון הפערים.
  - ✓ כלל האמור בסעיף זה יבוצע ללא תשלום נוסף, כחלק מהתשלום בגין השירותים הקבועים.

## צוות הספק

### • כללי

- ✓ לצורך מתן השירותים הנדרשים הספק נדרש להפעיל צוות מקצועי (להלן – "צוות הספק").
- ✓ הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שבכל עת במהלך תקופת ההתקשרות יוקצו לטובת ביצוע השירותים, בעלי מקצוע בכל היקף שיידרש לצורך ביצוע והשלמת השירותים במועדם ולצורך עמידה בזמנים הנקובים במסגרת ההסכם.
- ✓ למען הסר ספק, אין בדרישת הרשות להצגת צוות הספק כדי למצות את כלל אנשי הצוות ומשאבים אחרים שיידרשו לספק לשם מתן השירותים נשוא מכרז זה, וכי זו אחריותו הבלעדית של הספק לוודא כי עומדים לרשותו כלל המשאבים הנדרשים לצורך עמידה בהתחייבויותיו בהתאם לתנאי המכרז.

### • מנהל הפעילות

- ✓ מנהל הפעילות יהיה זה שהוצג במסגרת ההצעה למכרז.
  - ✓ מנהל הפעילות יתפקד כ-CISO של הרשות.
  - ✓ מנהל הפעילות ישמש כאיש הקשר אשר ייצג את כלל פעילות הספק למול הרשות לרבות:
- ניהול מקצועי של כלל שירותי הספק.
  - גיוס ושינויים בצוות הספק.
- ✓ במקרה שמנהל הפעילות לא יהיה זמין לפעילות (כדוגמת במהלך שירות מילואים, חופשה או מחלה), יעמיד הספק מנהל פעילות חליפי, שכישוריו אינם נופלים מכישורי מנהל הפעילות המוצע.

### • צוות נוסף

- ✓ הרשות תוכל לבקש מהספק לספק אנשי מקצוע נוספים לביצוע השירותים.
- ✓ יובהר כי אין חובה מצד הרשות להזמין שירותים בהיקף כלשהו, ומדובר בדרישת זמינות מצד צוות הספק בלבד.
- ✓ הרשות תוכל לדרוש דרישות נוספות לצורך אישור אנשי המקצוע (לרבות לעניין הכשרות ספציפיות, הסמכות או ניסיון).
- ✓ הספק יוכל להיעזר בקבלני משנה, בכפוף לקבלת אישור הרשות מראש ובכתב. בכל מקרה שתידרש הפעלת קבלן משנה כאמור, יעביר הספק בקשה מנומקת אשר בה יפורט הצורך ותקופת ההעסקה המבוקשת.
- ✓ הספק יידרש לאתר את אנשי המקצוע הנוספים נדרשים תוך עד 7 ימי עבודה ממועד הבקשה מהרשות. הספק יידרש לאייש את בעלי המקצוע תוך עד 14 ימי עבודה לאחר קבלת אישור הרשות.

- ✓ הספק מתחייב להמציא לידי הרשות את כל המסמכים הנדרשים לצורך הוכחת עמידת אנשי הצוות בדרישות.
- ✓ הרשות תהיה רשאית לדרוש מהספק להציג 2 מועמדים לכל תפקיד (למעט לעניין מנהל הפעילות אשר יוצג במסגרת המכרז).
- ✓ המועמדים ירואיינו על ידי נציג הרשות כתנאי לתחילת עבודתם בפרויקט. לרשות תהיה זכות וטו למניעת העסקת מועמדים מסוימים המוצעים על ידי הספק.

#### • החלפת גורם בצוות הספק:

- ✓ הרשות תהא רשאית לדרוש מהספק כי יחליף את אחד מאנשי צוות הספק בכל עת ומכל סיבה סבירה, והספק ימנה חבר צוות חדש במקומו תוך עד 30 ימי עבודה.
- ✓ הספק לא יהיה רשאי להחליף את חבר בצוות הספק ללא הסכמת הרשות מראש ובכתב, והרשות לא תמנע ממתן הסכמה אלא מטעמים סבירים.
- ✓ במקרה שנציג צוות הספק יחליט על סיום עבודתו אצל הספק, יודיע הספק על-כך לרשות, מיד עם היוודע לו הדבר. הספק ידרוש מכל נציג מטעמו תקופת הודעה מראש של 30 יום במהלכם יידרש להמשיך ולספק שירותים במסגרת מכרז זה.
- ✓ הספק יבצע חפיפה מיטבית, מקיפה ומספקת של חבר הצוות החדש, בהיקף המקובל על שני הצדדים, ולא פחות מ-5 ימי עבודה. כל העלויות כתוצאה מהחלפת נציג צוות הספק (לרבות שעות העבודה של המחליף בתקופת החפיפה) יחולו על הספק.
- ✓ הספק יתחייב לכך שהחלפת נציג צוות הספק מכל סיבה שהיא לא תפגע בהתחייבויותיו על-פי מכרז זה ושהנציג המחליף יהיה ברמה גבוהה ויעמוד בתנאי הסף שהוגדרו במכרז לתפקיד הרלוונטי.
- ✓ החלפת מנהל הפעילות תאושר רק לאחר מינוי מחליף. המחליף יהיה בעל כישורים שאינם נופלים מהמחליף, להנחת דעת נציג הרשות. לצורך סעיף זה יחשבו כישורים שאינם נופלים – כישורים שהיו מקנים לאיש הצוות החלופי ציון איכות (בהתאם לאמות המידה בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. (למכרז) שאינו פחות מציון האיכות שקיבל המומחה המקורי שהוצג.

### תהליך ההפרדות

- הספק מחויב להמשיך בשירות המלא לפי דרישות ההסכם, ללא פגיעה ברמת השירות שלה הוא מחויב, במהלך התקופה שבין המועד בו נבחר ספק חלופי למועד סיום ההתקשרות לפי ההסכם (מכל סיבה שהיא) (להלן – "תקופת ההפרדות").
- הרשות תודיע לספק 60 יום מראש על תחילת תקופת ההפרדות. בהעדר הודעה כאמור, יהיו 60 הימים האחרונים בתקופת ההתקשרות לפי ההסכם כתקופת ההפרדות.
- במהלך תקופת ההפרדות, על הספק להעסיק איש מקצוע ייעודי שירכז את כלל הפעולות הנוספות הנדרשות מהספק במהלך תקופת ההפרדות.
- במסגרת תהליך ההפרדות יבצע הספק את הפעולות הבאות (מעבר לשירותים השוטפים בהתאם להוראות ההסכם):

- ✓ על הספק להכין תוך 7 ימים ממועד תחילת תקופת ההפרדות תכנית הפרדות לאישור הרשות
- ✓ הכנת תכנית מפגשי חפיפה עם הספק החלופי. יש לכלול לפחות 2 מפגשים בני 3 שעות כל אחד.
- ✓ הכנת תיק תיעוד בו כל התיעוד הנדרש של לפי המכרז, כשהוא מעודכן לתחילת תקופת ההפרדות.
- ✓ מחיקת כלל המידע הקשור להתקשרות ממאגרי המידע של הספק.

## פיצויים מוסכמים

- כחלק מאמנת השירות, נקבע מנגנון פיצויים מוסכמים, שלפיו, במקרה של הפרת ההוראות והתנאים האמורים, כולם או מקצתם, תהיה הרשות רשאי להורות על גבייתם מהספק כמפורט להלן.
- להלן ריכוז רמות השירות וטבלת פיצויים מוסכמים:

אירוע	משך לתיקון	קיזוז (בש"ח לאירוע)
הפסקת פעילות הספק לתקופה של למעלה משבוע	התרעה יומיים לפני תום שבוע הפסקת פעילות	2000 ₪ לכל יום הפסקת פעילות (רטרואקטיבית מיום הפסקת הפעילות הראשון)
החלפת מנהל הפעילות ביוזמת הספק, ללא קבלת אישור הרשות	הצגת מנהל פעילות חלופי שאיכותו איננה נופלת מהמוחלף, בכפוף לאישור הרשות וביצוע חפיפה של 5 ימי עבודה לפחות	20,000 ש"ח חד פעמי