

רכ. 8999-2014

אל:

גב' מירב קדם - מנהלת מינהל הרכש הממשלתי

הנדון: אספקת שירותי ניהול ואכיפת מדיניות במכשירים ניידים

1. בהתאם להנחיית וועד המכרזים, נערכו דיונים מקצועיים במסגרת צוות משנה בנושא שירותי ניהול MDM ואכיפת מדיניות במכשירים ניידים

2. רשימת משתתפים בדיוני צוות המשנה:

- א. מירב קדם – מנהלת מינהל הרכש הממשלתי
- ב. ניסים בן צרפתי- מנהל פרויקטים ורכש
- ג. בני בקשי-מנהל הרשת הממשלתית
- ד. יאיר פרנק-מנמ"ר משרד המשפטים
- ה. דרור ארפי – הנהלת בתי המשפט
- ו. גדעון קונפינו- cio ממשלתי
- ז. גבי כהן – ס. מנהל ממשל זמין
- ח. גבעולי שאול- יועץ למינהל הרכש הממשלתי
- ט. מר אילן אחיטוב- משרד האוצר
- י. מר שלומי דרור-נציג שב"ס
- יא. מר זאב כנפו – משרד המשפטים
- יב. מר שי נחמני – ממשל זמין
- יג. מר פלג זאבי – יועץ כלכלי

א. רקע

1. למשרדי הממשלה קיים צורך ההולך וגובר למתן פתרונות לשירותי ניהול ואכיפה מרכזיים במכשירים ניידים (להלן - שירות MDM) כנתבך נוסף למערכות ההגנה הפועלות במשרד.

2. שירותי ה MDM מאפשרים: אבטחת הדואר האלקטרוני הארגוני, היומן הארגוני, רשימת אנשי הקשר האירגונית וקבצים, מניעת הצורך לשמירת סיסמת הארגון על המכשיר, ניטור ודיווח על מצב מדיניות האבטחה של המכשיר וזיהוי מכשיר פרוץ, אפשרות לזיהוי התנהגות חשודה של מכשירים אירגוניים המחוברים למערכת, אפשרות לסיסמה על המכשיר שאינה תואמת לסיסמת הארגון של המשתמש, אכיפת מדיניות אבטחת מידע ארגונית כולל מנגנון לטיפול בהפרת מדיניות, תמיכה בהפצת יישומים והסרתם, תמיכה באפליקציות ארגוניות, וכן תמיכה בהפצת תוכן ארגוני, הגבלתו והסרתו.

3. לאור חשיבותו של השירות עבור המשרדים, מעוניין מינהל הרכש לרכוש שירותים אלה בטווח הזמנים המידי והקצר.
4. בפני הצוות הוגרו הצרכים המקצועיים ע"י נציגי המשרדים השונים.
5. במסגרת הדיונים המקצועיים נדרשו המשתתפים להתייחסות לגבי השאלות הבאות:
- 5.1. אישור הצורך המקצועי שעולה מהגופים.
- 5.2. בחינת פתרונות בתחום ניהול מרכזי של מכשירים ניידים, מתן מענה לצרכים ייחודיים של הגופים השונים, שיפור איכות השירות למשרדים ולמנויים
- 5.3. הגדרת מרחב הפתרונות למימוש רכש השירות.
- 5.4. בחינת התעריפים המומלצים לאור תנאי השוק. והשירותים לתנאי השוק,
6. הוצגו מסמכי הצורך והגדרת המוצרים הנדרשים (נספח א')
7. הוצגה הצעת פלאפון לרכש שירות ה-MDM (המצורפת כנספח ב). לטענת חברת פלאפון קיימים יתרונות, בשל היותה ספקית השירותים הסלולאריים למשרדי הממשלה:
- 7.1. התקנת אפליקציית ניהול ואבטחת מידע על מכשיר הקצה, מערכות הרקע (שרתים) יוצרים התקשרות רציפה עם המכשיר הנייד (כגון - שליחת עדכונים / איתור / סנכרון מידע / הקשחות סיסמא / "דחיפת" אפליקציות / מחיקת אפליקציות / אישור גישה ועוד). מערכות אלה עלולות (בהתנהגות רגילה או בעקבות תקלת מערכת) לגרום לשימוש יתר בחבילת הגלישה הקיימת למשתמש. מצב העלול לגרום למנוי לחרוג מהיקפי היחידות בתוכנית ולחייב את המנוי בגין השימוש העודף
- 7.2. פוטנציאל עיבוי מערך האבטחה המסופק באמצעות שירות ה-MDM, כאשר זה מסופק על ידי חברת פלאפון, מאפשר התמודדות עתידית טובה יותר עם איומים נוספים, לרבות, לשילוב מערך האבטחה המסופק באמצעות השירות, עם שירותי הנדידה וכיוצ"ב.
- 7.3. פגיעה באחריות ושירות התחזוקה המקיפים הניתנים למכשירים על ידי פלאפון- על פי תנאי המכרז, חברת פלאפון אחראית לספק למכשירים שירות תיקונים, למשך כל תקופת ההסכם. אולם, מערכת שירות ה-MDM, דורשת גישה "עמוקה" למשאבי המכשיר הבסיסיים ביותר - לליבת המכשיר (לדוגמא - למעבד, לזיכרון המטמון, למערכת ההפעלה וכיוצ"ב). יוצרת פרופיל יחודי במכשיר, לצורך תפקודו של השירות במכשיר. חדירה זו לליבת המכשיר נדרשת על מנת ליישם ולאכוף את המדיניות הארגונית שנקבעת על ידי המשרד הרלוונטי, והיא אף משנה את התנהגות המכשיר במגוון פעולות המשתמש (לרבות חסימת גישה לאפליקציות ושירותים של ספק השירות הסלולארי). חדירה "עמוקה" זו לליבת המכשיר, לצורך יישום השירות העלול לשנות ואף לפגוע בהתנהגות המכשיר ובשירות הסלולארי המסופק על ידי חברת פלאפון למנוי המחזיק בו.
- 7.4. התערבות עמוקה בליבת המכשיר על ידי גורם חיצוני כלשהו (שלא מטעם חברת פלאפון) בתפקודו של המכשיר במאפייניו ה"ליבתיים, חורגות לעיתים מגדר התוכנה עצמה המוטמעת במכשיר ועלול לגרום לתקלות בחומרה של המכשיר. עלולה חברת פלאפון להפסיק את מתן שירות התחזוקה למכשיר
- 7.5. במקרה כזה חברת פלאפון איננה יכולה להיות אחראית לתוכנת MDM אשר איננה מותקנת ומתופעלת באמצעותה ואיננה יכולה להיות אחראית לתפקודם התקין של המכשירים שסופקו על ידה במכרז, לאחר התקנתה של תוכנה באמצעות גורם אחר, במצב כזה לא ניתן לחייב את חברת פלאפון להמשיך לספק שירות אחידות ותיקונים למכשירים (על חשבונה), כאשר תקלות כאלה לעולם יכול וינבעו משירות ה-MDM, בלא שניתן לזהות או לשלול את היות השירות הגורם להן.
- 7.6. APN (נקודת גישה). כחלק ממכרז הסלולאר מחויבת החברה לספק קישורי APN אליו מנותב המידע מהמכשיר הנייד של המנוי למערכת המידע במשרד ולהיפך. הקישור מהווה שכבת אבטחה נוספת בתוכם הסלולארי המחזק את

פתרון אבטחת המידע לארגון. נקודת הגישה יכולה להתקיים רק ע"י חברת פלאפון. (קיים קשר חד חד ערכי בין כרטיס הסיס לפתרון).

7.7. שירותי נדידה (רומינג בחו"ל) מערכת ה **MDM** אפשרת לנטר את צריכת ה **Data** היוצא ממכשיר הסלולאר בחו"ל - כחלק מהדרישות.

7.8. במסמכי המכרז קיימים אזכורים לגבי יכולת לרכוש שירותים נוספים בין השאר שירותי ניהול והצפנה מחברת פלאפון.

## **ב. התייחסות משתתפים:**

### **מר גדעון קונפינו- CIO תקשוב ממשלתי.**

1. פתרון רכש ל **MDM** לטלפונים ניידים הינו נושא דחוף ביותר למשרדי ממשלה רבים. הצורך התחדד בשנה האחרונה לאור עליית מספר המכשירים החכמים ברשות עובדי המדינה והצורך הגובר לבצע גישה לרשתות הארגונים.
2. אי יישום **MDM** במשרדי הממשלה גורם לחשיפה של מידע ממשלתי רגיש המועבר במייל.
3. כיום איבוד מכשיר יכול לגרום לאירוע אבטחת מידע חמור ביותר - אין אכיפה של סיסמה או כל אמצעי אחר כדי למנוע גישה של לא מורשים לחומר הממשלתי.
4. משרדי הממשלה רבים מחכים לפתרון מרכזי לשירות שיאפשר רכש של מוצרי **MDM**.
5. משרדי ממשלה מנסים לאלתר פתרונות באופן עצמאי ולכן הצורך בפתרון מרכזי ברור ובהול.
6. כל פתרון אף אם הוא זמני הכרחי לביטחון המידע הממשלתי העובר במייל.
7. סינכרון של טלפונים סלולארים למייל המשרדי נעשה בדרך כלל לדרגות הגבוהות ביותר במשרד, דבר המדגיש את הצורך לפתרון אבטחתי מהיר של סוגיה זו.
8. המוצרים המוצעים מהמובילים בשוק ונותנים מענה לפתרון אבטחת מידע.
9. נושא אחריות של הספק הסלולארי חשוב לאור זאת שהמוצרים הותאמו לרשת פלאפון. נכון לקשור את אספקת שירותי ה- **MDM** לרכש שירותי התשתית בכל התקשרות עתידית.

רצ"ב בנספח ג' סיכום חו"ד שנערכה בנושא.

### **מר יאיר פרנק - מנמ"ר משרד המשפטים**

1. בשנה האחרונה השימוש במכשירים חכמים בקרב עובדי המדינה גדל בעשרות מונים והצורך לפתרון נעשה דחוף ומיידי.
2. המוצרים שהוצעו על ידי חברת פלאפון כמענה לדרישה הינם מוצרים המובילים והמומלצים בתחומם ועונים על הצורך של המשרד.
3. היתרון ברכוש את שירות **MDM** מספק הסלולאר הינו שמשרד משקיע מעט מאוד, במקרה של החלפת ספק סלולארי יידרש הספק הזוכה בכל מקרה לספק למשרדים את השירות, כמו כן, לאור זאת שהמכשירים נרכשו על ידי המשרד והעובדים המעבר בין ספקי הסלולאר הינו פשוט יותר.

מר גבי כהן ס מנהל ממשל זמין

1. השירות מאפשר, שיפור יכולת ניהול אבטחת מידע בהתמודדות עם אירועי אבטחת מידע ויכולת קביעת מדיניות מרכזית על ידי מימשל זמין והמשרדים בנוגע לחיבור מכשירים ניידים לארגון.
2. שירותי **MDM** הינם שירותים חדשניים בתפיסתם הטכנולוגית והתפעולית, השירותים מיועדים להעלות את הרמה הטכנולוגית בניהול המכשירים הניידים במשרדי הממשלה בצד הגנת המידע הארגוני, תוך ביטול הדרגתי של שירותים מיושנים שאינם מספקים מענה עדכני ביחס לצרכים כיום בתחום.
3. השירות מאפשר למשרד אכיפה מדיניות התקשורת הסלולארית תוך מתן יכולות לדווח על שימוש חריג במכשיר, זיהוי הפרת המדיניות ונקיטת פעולות או שליחת התראה למנהל **IT** ולמשתמש.
4. נדרשת הצטיידות מידית בשירות תוך צמצום משך חשיפת המשרדים ללא מענה אבטחתי.

מר שי נחמני, **CTO** מממשל זמין

1. יש לרכוש מוצרים להם פתרון להתקנה בענן וכן להתקנה מקומית.
2. המוצרים שהוצעו נבדקו ע"י נציגי מממשל זמין ונמצאו מתאימים לצורך.

#### מר שלומי דרור מנהל אבטחת מידע שירות בתי הסוהר

1. קיימת סכנה לחשיפת המידע ממשלתי לגורמים לא רצויים.
2. יש לתת חשיבות גדולה ליכולת רכישת מערכות MDM איכותיות, השוק קימות מערכות רבות בעלות שונות גדולה.
3. הצעת החברה עונה על הצרכים הטכניים שגובשו על ידנו.

#### מר בני בקשי- מנהל הרשת הממשלתית

1. מסכים לכל הנאמר בעניין הגדלת הסיכון בתחום האבטחה לאור השימוש הגובר והנרחב במכשירים סלולריים חכמים ולחשיפה אפשרית ומזיקה של מידע ממשלתי לגורמים לא רצויים, ועל הצורך להגן מפני סיכון זה ובהקדם.
2. למימוש הגנה זו באמצעות מוצר MDM ישנם מספר מסלולים אפשריים:
  - 2.1. באמצעות מכרז קיים מממ2007-15 עם מוצרי "טרנד-מיקרו" למוצר MDM ואשר הוכלל בהתקשרות. נראה כי היכולת של היצרן זה לתת מענה לתחום MDM כעת הינה נמוכה ואינה מכסה את הדרישות.
  - 2.2. באמצעות מכרז לשירותי הסלולר הנוכחי, עם האישורים המתאימים ובנסיבות שנוצרו.
  - 2.3. באמצעות מכרז מרכזי מממ2014-11 למוצרי אבטחת והמתוכנן לסוף שנת 2014.
  - 2.4. באמצעות הליך פטור מנומק על פי חו"ד של יועץ עם מותג מתאים נדרש. מהלך כזה מחייב תהליך הגוול זמן הדומה להכנה ופרסום מכרז.
3. היות והצורך שתואר לאמצעי הגנה זה הינו דחוף, הרי שבאמצעות מכרז הסלולר יש יתרון בולט בשל האפשרות למימוש הנדרש תוך זמן קצר יחסית.
4. לגבי השאלה: האם נכון לשלב את השירות MDM במסגרת מכרזי הסלולר? או לחילופין, האם לרכוש את השירות MDM כמוצר נפרד? עמדתי היא כדלקמן:
  - 4.1. היות ומדובר כעת במצב שיש בו קושי להמתין לתוצאות מכרז מרכזי, לכן המסלול למימוש באמצעות מכרז הסלולר נראה מתאים ונותן מענה לדחיפות ולסיכונים בעניין זה. עמדתי היא שנכון יהיה לממש כעת MDM באמצעות מכרז הסלולר, אולם תחת פטור/אישור לתקופה מוגדרת של שנתיים.

כתובת למשלוח מכתבים: רחוב קפלן 1 ירושלים, ת"ד 3115 מיקוד 9103002 טלפון: 02-6663426 פקס: 02-5695368

4.2. מאידך, לטווח הבינוני ומעלה-מוצר MDM ומוצרים נוספים בתחום והצפויים לבוא לעולם במהלך הזמן, נכון יהיה להכלילם במכרז המרכזי. זאת בגלל העובדה שמכשיר הסלולר החכם הינו עוד אמצעי קצה במערכת המידע- IT של הארגון ובכך הוא נמצא באותה קטגוריה כמו מחשב שולחני או מחשב נייד ואמצעי קצה במערכת המידע, ומגמה זו כפי שאנו ברור שהמוצר MDM אינו סוף פסוק באמצעי ההגנה שידרשו לאמצעי קצה במערכת המידע, ומגמה זו כפי שאנו רואים רק תחריף בהמשך הזמן. לכן לא יהיה נכון להפרידו משאר אמצעי קצה רק מפני שכעת אין בידנו מסלול רכישה דרך מכרז מרכזי שנותן ראייה רחבה של אמצעי ההגנה ולא ראייה גיזרתית.

### מר ניסים בן צרפתי מנהל פרויקטים ורכש

1. בכואנו לבחון הכללת שירות חדש כשירות מרכזי לשימוש משרדי הממשלה אנו נדרשים לבדוק האם השירות עומד ב 3 אמות מידה:
  - 1.1. האם השירות הינו בעל "ערך ציבורי"
  - 1.2. האם השירות עומד במבחן הלגיטימיות במסגרת המכרז וההסכם עם פלאפון."
  - 1.3. ערך ה"משאבים" הכלכליים (יעילות כלכלית) שהשירות מיצר.

### נימוקים לעניין "ערך ציבורי" לגבי הצורך בשירותי MDM

1. הצורך על ההגנה על הרשת הארגונית, מכשיר הסלולר והמידע האגור על במכשיר הנייד הינו הכרחי בטווח קצר.
2. **הגנה על מכשיר נייד**- מכשיר הסלולרי הינו מחשב נייד קטן לכל דבר עליו נשמרים מסמכי דוא"ל, פרטי אנשי קשר, פגישות, במקרה של אובדן/גינבה של המכשיר קיימת סכנה שתבוצע גישה למידע הרגיש שאגור במכשיר הנייד. לצורך כך, נדרש ליישם פרוטוקול הצפנה של המידע החסוי השמור בזיכרון של המכשיר, שמירה על עדכניות מערכת ההפעלה, עדכוני אבטחה, יישום הזהות משתמש למכשיר.
3. **הגנה על רשת הארגון**- נדרש להפריד בין שירותים ראשיים (קישור בין המכשיר לרשת) ושירותים משניים (העברת פרטי דואר וגלישה למערכות) על ידי הטמעת פתרון Gateway (שער כניסה לרשת אחרת) אפליקטיבי בין המכשיר הנייד לרשת הדואר הארגוני. ופתרון של פיקוח ובקרת תכנים וסינון מזיקים בתהליך העברת המידע בין הרשת הארגונית למכשיר הנייד ולהיפך.
4. **הגנה בתוך הרשת הארגונית**- שכבה הגנה זו מאפשרת ניהול מרכזי והחלת מדיניות אחידה לכלל המכשירים הניידים בארגון ללא יכולת של המשתמש לשנות את ההגדרות, המדיניות צריכה לכלול אכיפה של הצפנת התווך, נעילת המכשיר, אכיפת סיסמא, הגבלת פעילות אפליקציות במכשיר, אבטחת התקני הקישור, בקרה על גלישה והורדת קבצים ואפליקציות וכו..

### נימוקים הטכניים התומכים ב"לגיטימיות" של קבלת השירות מחברת פלאפון

1. במסגרת מסמכי המכרז הוגדרה זכות ברירה מפורשת המאפשרת רכש שירותים נוספים. בשל הדינמיות הרבה בתחום הזה הותיר עורך המכרז את האפשרות להוספת שירותים שלא הוגדרו בעת היציאה למכרז והיווה חלק מתנאי המשחק.
2. נכון שניתן לרכוש את השירות מגופים נוספים. יחד עם זאת, ביצוע רכש כאמור יחייב דחייה משמעותית במימוש השירות.

## נימוקים לעניין ערך ה"משאבים" הכלכליים שהשירות מיצר

1. תוספת השירות נאמדת ב כ- 1 מ' נה' לשנה ע"פ תחזית של כ 10,000 משתמשים לכלל המוצרים. תוספת זו הינה זנחיה לחלוטין יחסית להתקשרות הכוללת מול פלאפון (כ 150 נה' בשנה).
2. במסגרת מסמכי המכרז וההסכם עם פלאפון הוגדרה במפורש היכולת לרכוש שירותים עתידיים – שירותים טכנולוגיים חדשים אשר לא ניתן היה להגדירם בעת היציאה למכרז. לנושא זה אף הוגדר תג מחיר ברור – הנחה של 30% ממחיר המחירון של החברה. כלל החברות שניגשו למכרז היו מחויבות לסעיפים אלה וסביר כי לקחו זאת בחשבון בעת הגשת המענה המכרזי. המחירים שהגישה חברת פלאפון עומדים בהוראות החוזה בדבר הנחה של 30% לפחות ממחיר המחירון.
3. בנוסף, רכישת שירותי MDM מספק סלולאר תביא לחיסכון משאבי כתוצאה ממחירי השירות וכן בכך שתמנע כפילות בתשלום ליועצים אשר ילוו את המשרדים כמו כן חיסכון בעלויות הכנת מכרזים נפרדים ובעלויות תפעול שוטף.
4. במקרה של החלפת ספק סלולאר ממשלתי, המעבר לספק חדש יתאפשר במינימום עלויות מאחר ועיקר ההוצאה של המשרדים במקרה של רכישת השירות מחברת הסלולאר הינה בעבור רישיונות שימוש בשירות

### **סיכום מר ניסים בן-צרפתי, מנהל פרויקטים ורכש**

1. קיימת תמימות דעים בין משתתפי הדיונים לגבי הצורך בפתרון לניהול מכשירים ניידים וכן דחיפות הכנסת השירות למשרדי הממשלה.
2. הצוות איננו מקבל את חלק מטענות חברת פלאפון כאמור לעיל.
3. המענה הטכנולוגי המוצע הינו פתרון איכותי מהמובילים בשוק ומכסה את מירב הצרכים של משרדי הממשלה.
4. קיימת חשיבות לקביעת אינטגרטור כולל למתן השירותים כדי להבטיח מדיניות אחידה לכלל הגורמים.
5. חלופות רכש אחרות יגרמו לעיכוב משמעותי בהפעלת השירות.
6. מדובר בתקופת זמן קצרה שכן פרסום מכרז מרכזי לנושא צפוי במהלך 2015.
7. רכישת השירות מחברת פלאפון מתקיימים 3 הערכים הנדרשים (שירות בעל "ערך ציבורי", "לגיטימיות מכרזית" ברכישת השירות ויעילות כלכלית).

### **המלצות**

- הצוות סבור כי בזמן הנוכחי נכון לשלב מיידית ולתקופת ביניים את השירות במשרדי הממשלה באמצעות הספק הסלולארי הנוכחי כמימוש זכות ברירה.
- מעבר למהלך של מענה מיידית, אנו סבורים שיש להעריך לפרסום מכרז מרכזי שיכלול שירותי MDM .

ב ב ר כ ה ,

ניסים בן-צרפתי

מנהל פרויקטים ורכש

## נספחים :

נספח א' – בדיקת עמידה של הצעת החברה בדרישות הטכניות (חור"ד הנהלת בתי המשפט)

נספח ב' – הצעת המחיר של החברה

נספח ג' – חוות הדעת של התקשוב הממשלתי