



**מדינת ישראל - משרד האוצר
אגף החשב הכללי**

מכרז 08/2026

**פתרון לדיווח נוכחות באמצעות יישומון סלולרי
ואמצעים נוספים, עבור עובדי המדינה
ואוכלוסיות נוספות**

(גרסה 2.1)

את מסמכי המכרז ניתן למצוא באתר האינטרנט של מינהל הרכש
הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il תחת הכותרת - מכרז 08/2026
- לפתרון לדיווח נוכחות באמצעות יישומון סלולרי ואמצעים נוספים,
עבור עובדי המדינה ואוכלוסיות נוספות

1. הקדמה

- 1.1. החשב הכללי במשרד האוצר ("המזמין"), מפרסם בזאת מכרז מרכזי 08/2026 לפתרון לדיווח נוכחות באמצעות יישומון סלולרי ואמצעים נוספים, עבור עובדי המדינה ואוכלוסיות נוספות ("המכרז").
- 1.2. ממשלת ישראל באמצעות החשב הכללי מעוניינת לרכוש **פתרון לדיווח נוכחות באמצעות יישומון סלולרי ואמצעים נוספים**, אשר ישמש את עובדי המדינה ואוכלוסיות נוספות (להלן: "אוכלוסיית המדווחים") והכל כמפורט במסמכי המכרז.
- 1.3. למזמין כ-55,000 עובדים ונותני שירותים המדווחים כיום נוכחות באמצעות **מערכות דיווח הנוכחות הנוכחיות**.
- 1.4. הפתרון המיושם כיום במערכת מרכב"ה כולל מספר רכיבים / שלבים:
 - 1.4.1. **דיווח נוכחות**
 - 1.4.1.1. **עובדי משרד** - הדיווח מתבצע באמצעות שעוני נוכחות הפזורים בבנייני הממשלה תוך שימוש בכרטיסים חכמים אישיים (תמו"ז), או באמצעות אמצעים נוספים כדוגמת טאבלטים.
 - 1.4.1.2. **עובדי שטח** - באמצעות פתרון סלולרי ממכשירים ניידים, ממכשירים ניידים, באמצעות יישומון מובייל, IVR וחיוג מעמדה קבועה.
 - 1.4.2. **איסוף דיווחי הנוכחות**.
 - 1.4.3. העברת דיווחי הנוכחות בממשק **למערכת ניהול הנוכחות**.
 - 1.4.4. **השלמת דיווחי נוכחות** - ע"י העובדים / נותני השירותים בפורטל ייעודי של מרכב"ה.
 - 1.4.5. **אישור דיווחי הנוכחות** - ע"י מנהלים.
 - 1.4.6. **הפעלת חוקות נוכחות מגוונות** - בהתאם לאוכלוסיות השונות.
 - 1.4.7. **אישור הנוכחות** - ע"י מנהלני נוכחות.
 - 1.4.8. **העברת נתוני הנוכחות למערכות השכר** - לרבות למערכות נוספות כדוגמת מערכת שכר עידוד.
- 1.5. הפתרון המבוקש יספק מענה גם לבעלי טלפון כשר בו לא ניתן להתקין יישומון מובייל, באמצעות שימוש במערכת IVR או פתרון אחר שיציע הספק, אשר יעמוד בדרישות המפרט הטכני למרכיב זה של הפתרון.
- 1.6. הפתרון המבוקש יהיה שירות SaaS, המופעל כולו על ידי יצרן המערכת, המתבסס על מוצרים הקיימים בידי המציע או בידי צד ג' אותו הוא מייצג או איתו הוא חבר לצורך הגשת הצעות למכרז זה. למען הסר ספק, המזמין אינו מעוניין בביצוע פרויקט פיתוח של מערכת דיווח נוכחות, אלא בשימוש במוצר קיים, תוך ביצוע התאמות נדרשות בלבד, אשר אינן יוצרות גירסת מוצר ייעודית לצרכי המזמין.

- 1.7. מודגש כי הפתרון המבוקש מיועד לדיווחי נוכחות בלבד, **ללא ניהול חוקות נוכחות וללא עיבודי נוכחות חודשיים**. ניהול החוקות והעיבוד החודשי יבוצע באמצעות **מערכות ניהול הנוכחות הממשלתיות** ובראשן מערכת הנוכחות במערכת מרכז"ה המשרתת את רוב משרדי הממשלה כיום, המתופעלת ע"י יחידת סיגמה בחטיבת דאטה, חדשנות ודיגיטל באגף החשב הכללי במשרד האוצר (להלן: "**סיגמה**") על גבי תשתית SAP.
- 1.8. פוטנציאל אוכלוסיית המדווחים עומד על כ-55,000 עובדים ויועצים. המזמין אינו מתחייב כי כל פוטנציאל המדווחים יבצע שימוש במערכת. למזמין קיימת האפשרות להוסיף אוכלוסיות נוספות. מובהר כי קצב ההצטרפות של מדווחים לדיווח ביישומון יהיה הדרגתי, בהתאם לצרכי והעדפות המזמין.
- 1.9. במסגרת המענה למכרז זה, יתבקש המציע להציג את הפתרון היישומי ואת הפתרון לבעלי טלפון כשר ואת התאמת הפתרון המוצע למפרט הטכני, כמו גם את הצעת המחיר. הכל בכפוף להנחיות המכרז להלן.
- 1.10. הזוכה שיוכרז במכרז יחתום על הסכם התקשרות (מצ"ב כפרק ד') עם המזמין, לתקופת התקשרות ראשונה של 24 חודשים (להלן: "**תקופת ההתקשרות הראשונה**"). למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות ועד ל-156 חודשים נוספים, על פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין. תקופת ההתקשרות המרבית האפשרית הינה 180 חודשים. בסוף כל תקופת התקשרות שאושרה, ככל והמזמין לא יעדכן את הספק בדבר מימוש זכות ברירה להארכת תקופת ההתקשרות למספר חודשים הקטן מ-12 חודשים, או בדבר הפסקת ההתקשרות, תמומש זכות ברירה אוטומטית ל-12 חודשים נוספים.
- 1.11. מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:
- 1.11.1. **פרק א' - ההליך המכרזי.**
- 1.11.2. **פרק ב' - חוברת ההצעה, אשר תוגש על ידי מציע המתמודד במכרז.**
- 1.11.3. **פרק ג' - תכולת ההתקשרות עם הספק הזוכה.**
- 1.11.4. **פרק ד' - הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז.**

2.	תוכן עניינים	2
1.	הקדמה	2
2.	תוכן עניינים	4
3.	הגדרות	7
	פרק א' - הליך המכרז	12
1.	עקרונות המכרז	13
2.	תנאים להשתתפות במכרז	13
2.1.	כללי	13
2.2.	תנאי סף מנהליים	13
2.3.	תנאי סף מקצועיים	14
3.	ניקוד ההצעות	15
3.1.	תהליך בדיקת ההצעות	15
3.2.	מדדי איכות	16
3.3.	מדדי מחיר	17
3.4.	אופן שקלול ההצעה ודירוג המציעים	17
4.	בחירת זוכה	18
4.1.	דירוג ההצעות - בחירת מועמד לזכייה	18
4.2.	שלב הוכחת יכולת (POC)	19
4.3.	הכרזה על ספק זוכה	21
4.4.	תנאים לחתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה	21
4.5.	תחילת מתן השירותים	22
5.	מופעים ומועדים במכרז	23
5.1.	מועדי המכרז	23
5.2.	שאלות הבהרה בנוגע למכרז	23
5.3.	מענה המזמין לשאלות הבהרה	23
5.4.	הגשת הצעות במכרז	24
5.5.	ביטול אוטומטי של הצעה שהוגשה - תיקונים במסמכי המכרז	26
6.	כללי המכרז	27
6.1.	בדיקת ההצעות	27
6.2.	ניהול מו"מ עם מציעים	28
6.3.	הצעה יחידה	28
6.4.	פסילת הצעות	28
6.5.	מינוי נציג מטעם המציע	29
6.6.	תוקף הצעות	29
6.7.	ביטול או שינוי המכרז	29
6.8.	יועצים שסייעו למזמין בכתיבת המכרז	29
6.9.	הוצאות	30
6.10.	סמכות השיפוט	30
6.11.	סודיות ההצעה וזכות העיון	30
6.12.	מיצוי הליכים מול הוועדה	31
	פרק ב' - חוברת ההצעה	32
7.	הגשת הצעה במכרז	33
8.	פרטי המציע	37
9.	הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז	37
9.1.	הוכחת עמידה בתנאי הסף המנהליים	37
9.2.	הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים	39
10.	איכות ההצעה	44
11.	קבלן משנה	51
12.	התחייבויות נוספות של המציע	52
13.	בקשות	53
14.	רשימת נספחים	55
	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	66
15.	תיחום הפתרון הנדרש	67
16.	דרישות פונקציונליות	69
16.1.	הקמה וניהול מדווחים - M2	69
16.2.	התקנת יישומון המובייל - M2	71

71	הגדרת אזור דיווח - M1	16.3
72	ביצוע דיווח ע"י המדווחים ביישומון - M2	16.4
73	תיעוד והגבלת מיקום הדיווח ביישומון המובייל - M2	16.5
75	העברת הדיווח מיישומון המובייל למערכת דיווח הנוכחות צד שרת - M1	16.6
75	מנגנון איסוף דיווחי הנוכחות - M2	16.7
76	העברת הדיווחים ממערכת דיווח הנוכחות צד שרת אל מערכת ניהול הנוכחות - M2	16.8
76	סוגי דיווחים - M2	16.9
77	פתרון דיווח חלופי לבעלי טלפון כשר - דיווח באמצעות IVR - M2	16.10
77	דיווח באמצעות אופני דיווח אלטרנטיביים - O	16.11
77	בקורות דיווח - M2	16.12
78	יישומון לדיווח נוכחות מקומי הפועל על גבי טאבלטים שיסופקו על ידי המזמין	16.13
79	אופן הוספת אוכלוסיות נוספות	16.14
79	ממשקים - M2	16.15
82	דרישות תשתיות - M2	17
82	דרישות תשתיות - כללי - M2	17.1
82	דרישות תשתיות - צד שרת - M2	17.2
82	דרישות תשתיות - יישומון המובייל - M1	17.3
83	דרישות תשתיות - התקנה בענן - M2	17.4
83	אבטחת מידע, סייבר ועמידה בתקנות הגנת הפרטיות - M2	17.5
84	העברת נתונים - M2	17.6
84	ביצועים - M2	17.7
84	לוח מחוונים - ריכוז תקלות ושימושים - M2	17.8
85	נגישות - M2	17.9
87	הגדרות מקצועיות	18
87	פירוט הטובין	19
87	התקנת המוצרים	20
88	שלבי עלייה הפרויקט - מערכת ניהול נוכחות ראשונה	21
90	גורמים מעורבים	22
92	תפעול ותחזוקה של המערכת	23
92	דוחות ודיווח	24
92	פיקוח ובקרה	25
93	שינויים ושיפורים	26
95	הוספת טכנולוגיות עתידיות במערכת	27
96	עבודה בשעת חירום	28
97	רכש שירותי ענן על ידי הספק	29
97	תנאי שימוש בשירות - תנאי יצרן מותאמים	30
97	תנאי שימוש בשירות - תנאי המכרז	31
97	הוספת פריטים	32
98	תכולת ההתקשרות	33
98	33.1 התאמת הפתרון לצרכי המזמין	33.1
99	33.2 הדרכות	33.2
99	33.3 תפעול ותחזוקה	33.3
100	33.4 שירות	33.4
104	פרק ד' - הסכם התקשרות	104
105	כללי	1
106	תקופת ההתקשרות	2
106	התחייבויות והצהרות הספק	3
107	סודיות	4
107	אבטחת מידע והגנות סייבר	5
108	קניין רוחני וזכויות יוצרים	6
109	קבלני משנה	7
109	יחסים בין הצדדים	8
110	תמורה	9
111	כללי תשלום	10
112	ערבות ביצוע	11
112	אחריות בנזיקין וחובת שיפוי	12
113	ביטוח	13
118	הפסקת ההתקשרות	14
118	הפרת ההסכם	15

122	תרופות מצטברות	16.
123	סיום התקשרות	17.
123	כתובות הצדדים והודעות	18.
124	שונות	19.
126	נספחים	20.
126	נספח ב' - אישור קיום ביטוחים	20.1.
126	נספח ג' - ערבות ביצוע	20.2.
126	נספח ד' - התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים	20.3.
126	נספח ה' - כללי הצמדה לתמורה	20.4.
126	נספח ו' - נספח סייבר, אבטחת מידע והגנת הפרטיות	20.5.

3. הגדרות

3.1.	אביזר / חיישן קירבה	רכיב אלקטרוני הפועל בטכנולוגיות כדוגמת NFC, Beacon או בטכנולוגיה אחרת, המזהה התקרבות של עצם לטווח מוגדר וקצר, ללא מגע פיזי, וכולל זיהוי ושיוך למיקום פיזי.
3.2.	אוכלוסיית המדווחים	עובדי המדינה ואוכלוסיות רלוונטיות נוספות והכל כמפורט במסמכי המכרז.
3.3.	אזור דיווח	האזור הפיזי בו המדווח רשאי לדווח נוכחות. לכל אזור דיווח תוצמד שיטת אימות המיקום (GPS, Beacon), ללא אימות מיקום). אזורי הדיווח יקובצו על ידי קבוצות אזורי דיווח.
3.4.	אחוז אי זמינות (או חלק ממנו)	ההפרש בין מדד הזמינות (99.95%) לזמינות בפועל ככל שההפרש הוא חיובי.
3.5.	בדיקות קבלה	אוסף תסריטים המורצים ידנית או באמצעות מערכת אוטומציה, שמטרתם לוודא שהמערכת פועלת בהתאם לדרישות המכרז והצעת הזוכה ולמצוא התנהגות לא תקינה של המערכת.
3.6.	המזמין	החשב הכללי במשרד האוצר ומשרדי ממשלה נוספים שיאשר.
3.7.	הסכם / הסכם	הסכם ההתקשרות, לרבות נספחים, שייחתם בין המזמין לספק ומצורף למסמכי המכרז.
3.8.	זמינות מערכת	הזמן שהמערכת פעלה ללא תקלות וללא השבתות לא מתוכננות. לעניין זה, שעות פעילות בהן תימדד זמינות המערכת הינן 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע כולל חגים, ערבי חגים וחופ"מ. השבתה לצורך תחזוקה ושדרוג תתאפשר בתיאום מראש מחוץ לשעות הפעילות הנ"ל ולא תיספר במניין שעות אי הזמינות המחייבות בקנס.
3.9.	טלפון כשר	טלפון סלולרי אשר לא תומך בהפעלת יישומון המובייל שבמכרז.
3.10.	ימי עסקים	ימי עבודה - ימים א'-ה' לא כולל ערבי חג וחגים לרבות חול המועד.
3.11.	יצרן	בעל הקניין הרוחני (Intellectual Property) בשירותים או במוצר המוצעים במסגרת המכרז.
3.12.	יישומון מובייל / יישומון סלולרי	אפליקציה סלולרית באמצעותה יבוצע דיווח הנוכחות. יישומון המובייל הינו רכיב של מערכת דיווח הנוכחות.
3.13.	לקוח אחר	יחידה ארגונית המנהלת נוכחות במערכת ניהול נוכחות ייעודית (שאינה מרכב"ה) ומקבלת שירות מהספק כדוגמת גופים סטטוטוריים כדוגמת ביטוח לאומי.
3.14.	מדווח	כוח אדם (עובדים, קבלנים, קבלני משנה, משתמשים מזוהים ומורשים הנדרשים לדווח נוכחות באופן שוטף), הנדרש לדווח נוכחות לצרכים שונים והמזמין התיר לו לדווח נוכחות במערכת.

3.15	מדווח פעיל	מדווח המוגדר במערכת ניהול הנוכחות כבעל הרשאה תקפה לביצוע דיווחי נוכחות, אשר דיווח נוכחות לפחות דיווח אחד במהלך חודש קלנדרי.
3.16	מזמין	החשב הכללי במשרד האוצר.
3.17	מנהל פרויקט מטעם המזמין	הגורם שיועסק לטובת ניהול הפרויקט מטעם המזמין, ויהיה אחראי בין היתר על מעקב שוטף על עמידה בכלל תנאי המכרז.
3.18	מנהל פרויקט מטעם הספק	הגורם שיועסק לטובת ניהול הפרויקט מטעם הספק, ויהיה אחראי בין היתר על אספקת המערכת ועל עמידה בכלל תנאי המכרז.
3.19	מערכת / מערכת דיווח נוכחות	פתרון דיווח הנוכחות המבוקש, אשר יאפשר למדווחים לדווח נוכחות ויעביר את דיווחי הנוכחות אל מערכת / מערכות ניהול הנוכחות של המזמין או של הלקוחות האחרים והכל כמפורט במסמכי המכרז.
3.20	מערכת דיווח הנוכחות הנוכחית / מערכות דיווח הנוכחות הנוכחיות	עובדי המשרד מבצעים את דיווח הנוכחות באמצעות שעוני נוכחות הפזורים בבנייני הממשלה תוך שימוש בכרטיסים חכמים אישיים (תמו"ז) ואילו עובדי השטח מבצעים את דיווח הנוכחות באמצעות פתרון סלולרי ממכשירים ניידים וניידים.
3.21	מערכת ניהול הנוכחות / מערכות ניהול הנוכחות	מודול במרכב"ה המשמש לצורך קליטת דיווחי הנוכחות ממערכת דיווח הנוכחות הנוכחית ומעבדת אותן לפי החוקה הפנימית, טרם העברת הנתונים למערכת השכר. המודול מאפשר למדווחים, תוך שימוש בפורטל ייעודי של מרכב"ה, לעדכן את הנתונים ומאפשר למנהלים לאשר את הנתונים אשר בסופו של דבר מועברים למערכת השכר לצורך תשלום משכורות. בנוסף למודול הנוכחות במרכב"ה, קיימות כיום מספר מערכות ניהול נוכחות נוספות אליהן ייתכן שהמערכת המבוקשת תידרש להתממשק בעתיד והכל לפי החלטת המזמין. אספקת מערכות אלו אינן חלק מתכולת מכרז זה.
3.22	מצב Offline	מצב שבו התקשורת בין היישומון ל-Backend לא פעילה באופן זמני.
3.23	מציע	מי שהגיש הצעה בהתאם לאמור במסמכי המכרז.
3.24	מרכב"ה (ר"ת): מערכת רוחבית כוללת במשרדי (הממשלה)	מערכת מידע, מבוססת על פלטפורמת התוכנה של חברת SAP, המצויה בשימוש של כל משרדי הממשלה ויחידות הסמך (כ-90 יחידות ממשלתיות) למעט המגזר הביטחוני ומשרתות למעלה ממאה אלף משתמשים, ובכללם עובדים במשרדי הממשלה, אזרחים, ספקים, עמותות וגופים נתמכים. מרכב"ה מנוהלת ע"י יחידת סיגמה.
3.25	סוג דיווח	הסטטוס או הפעולה שהעובד מצהיר עליה בעת דיווח הנוכחות. הדבר מאפשר להבחין בין סוגי שהות ופעילויות שונים במהלך יום העבודה כדוגמת כניסה - התחלת יום עבודה, יציאה - סיום יום עבודה, יציאה לתפקיד וחזרה מתפקיד.

3.26.	סיגמה	יחידה ייעודית באגף החשב הכללי במשרד האוצר המהווה את גוף המחשוב הממשלתי למערכות ארגוניות רוחביות בחטיבת דאטה חדשנות ודיגיטל באגף החשב הכללי במשרד האוצר. היחידה אחראית על פיתוח, תחזוקה והטמעת מערכות מידע רוחביות ארגוניות לניהול נכסי ומשאבי המדינה. היחידה מתפעלת ומתחזקת בין היתר את מערכת ה-ERP הממשלתית (מרכב"ה) המשרתת את כלל משרדי הממשלה, למעט הביטחוניים, אשר כולל בין היתר את מודול ניהול הנוכחות, אליו, בין היתר, תתממשק מערכת הספק.
3.27.	ספק	מציע שהצעתו נבחרה כהצעה הזוכה במכרז והמזמין חתם עמו על הסכם ההתקשרות.
3.28.	עלייה לאוויר	המועד בו התחיל שימוש בפועל במערכת לצורך דיווח נוכחות של האוכלוסייה שנבחרה, זאת לאחר סיום בהצלחה של כלל בדיקות הקבלה וכן סיום בהצלחה של שלב הפיילוט כמפורט במסמכי המכרז. יובהר כי חיבור קבוצות משתמשים לשימוש מוגבל במערכת לא ייחשב כהשלמת שלב העלייה לאוויר.
3.29.	פוליגון	אובייקט גיאומטרי המשמש לתיחום הגבולות הגיאוגרפיים של אזור דיווח.
3.30.	פרויקט ההקמה	הפרויקט להקמת המערכת וממשקיה על כל השירותים הנדרשים במכרז זה, בהתאם לדרישות המכרז ובלוח הזמנים הנקוב במסמכי המכרז.
3.31.	פרופיל	ישות דיגיטלית או רשומת נתונים עצמאית המוגדרת בתוך אותה מערכת ניהול הנוכחות או במספר מערכות ניהול נוכחות, המייצגת נתונים כדוגמת תפקידו, שיוכו הארגוני, תנאי העסקתו ומערכת הכללים של המדווח מול מעסיק או אתר פעילות ספציפי. לעניין מכרז זה, עובד יחיד יכול להחזיק במספר פרופילים במקביל, כאשר כל פרופיל מנוהל ומבוקר באופן נפרד ועצמאי על ידי מערכת ניהול הנוכחות הרלוונטית.
3.32.	צד שרת	רכיב של מערכת דיווח הנוכחות, המקבל ממערכות המזמין את נתוני המדווחים ושאר ההגדרות המפורטות במכרז, פועל בשוטף אל מול יישומוני המובייל המותקנים אצל המדווחים ומול מערכת ה-IVR, אוסף את הדיווחים ומעבירם למערכות המזמין וכן מיישם לוגיקות עסקיות נוספות כדוגמת אלו המפורטות במסמך הדרישות.
3.33.	קבוצת אזורי דיווח	מקבץ של מספר אזורי דיווח. ניתן לשייך מדווח לקבוצת אזורי דיווח.
3.34.	קבלת המערכת	אישור המזמין כי הספק עמד בדרישות המכרז והצעתו, כי המערכת עברה בהצלחה את בדיקות הקבלה לרבות אך לא רק את בדיקות החדירה וכי ניתן להפעילה בייצור. מובהר כי ככל שהמערכת תפעל מול מספר מערכות ניהול נוכחות שונות, תידרשנה בדיקות קבלה מול כל גוף המפעיל מערכת כזו.

3.35	רמת שירות / SLA SLA (Service Level) (Agreement)	דרישת רמת השירות מהספק. אי עמידה במדדי רמת השירות תגרור, בהתאם להחלטת המזמין, הטלת קנס (פיצוי מוסכם) על הספק.
3.36	שינויים ושיפורים / שו"שים	תהליך בו המזמין ביקש מהספק לבצע שינויים ושיפורים במערכת, לפתח דרישה, פונקציונליות, ממשק או רכיב תוכנה / חומרה אשר אינם נכללים במפרט הדרישות המקורי של המכרז, על פי אפיון שיגיש המזמין, להטמיע או לשנות לאחר חתימת ההסכם או במהלך תקופת התחזוקה והתפעול, במחיר שישוכם ע"י הצדדים ויפותחו על פי אילוצי לו"ז המזמין.
3.37	תקופת התפעול השוטף	התקופה המתחילה עם עליית המערכת לאוויר ומסתיימת בתום תקופת ההתקשרות עם הספק.
3.38	תקלה רוחבית	השבתת מערכת וחוסר אפשרות של מעל 20% מהמדווחים הפעילים והמוקפאים לדווח לפחות שדה אחד במסך הדיווח במהלך שעותיים רציפות.
3.39	תקלה שאינה רוחבית	כל תקלה שאינה נופלת בהגדרה של תקלה רוחבית לעיל
3.40	Beacon	משדר אלחוטי קומפקטי ואקטיבי, המבוסס על טכנולוגיית Bluetooth Low Energy (BLE). הרכיב משדר באופן רציף ומחזורי אותות רדיו קבועים ומאובטחים לטווח קצר, הכוללים מזהה ייחודי. הרכיב אינו אוסף מידע ואינו מתחבר לרשת בעצמו, אלא משמש כ"עוגן מיקום" פיזי במרחב; יישומונים (אפליקציות) המותקנים בטלפונים ניידים או בטאבלטים הנמצאים בטווח הקליטה של הרכיב, מזהים את שידוריו ומפענחים את המרחק ממנו, לצורך ביצוע פעולות מבוססות מיקום (כגון אימות נוכחות פיזית של עובד, ניווט בתוך מבנה או הפעלת התרעות).
3.41	Interactive) IVR Voice Response בעברית: נתב שיחות אינטראקטיבי)	שירות / מערכת מענה טלפוני, קולי ואינטראקטיבי, המאפשר למדווח לתקשר עם המערכת באמצעות מקשים או קול. השירות מאפשר הזנה של נתונים על סמך הקשות המתקשר. ה-IVR הינו רכיב של מערכת דיווח הנוכחות .
3.42	Near-field) NFC (communication	טכנולוגיה לתקשורת אלחוטית קצרת טווח, המאפשרת להעביר נתונים בין מכשירים שנמצאים במרחק נגיעה זה מזה (לרוב עד 4 סנטימטרים).
3.43	SaaS	מתכונת תפעולית שבה הספק מספק למזמין שירותי מערכת לדיווח נוכחות. שירותי התוכנה מסופקים כשירות באמצעות רשת האינטרנט, ללא צורך בהתקנה אצל המזמין של צד שרת, עם גישה מבוססת מנוי, תחזוקה ועדכונים המנוהלים על ידי ספק השירות, על פי מפרט קבוע מראש, באחריות כוללת ובכפוף להסכם רמת שירות ופיצוי מוסכם. כל זאת במחיר מוגדר וידוע מראש.

3.44 . Service Level) SLA Agreement בעברית: הסכם רמת שירות	נספח מחייב המגדיר את מדדי הביצוע הכמותיים (KPIs), זמני התגובה, זמני הפתרון, ורמת הזמינות הטכנולוגית והתפעולית שעל הספק לספק למזמין באופן שוטף, לרבות מנגנון הפיצויים המוסכמים בגין חריגה ממדדים אלו.
3.45 . Single Point) SPOF (of Failure	רכיב חומרה, תוכנה, תקשורת, תשתית, או גורם אנושי, אשר תקינותו חיונית לפעולתה הרציפה של המערכת, ושכשל או השבתה שלו יגרמו להשבתה חלקית או מלאה של המערכת או של תהליך עסקי קריטי בה, בהיעדר רכיב חלופי או מנגנון גיבוי אוטומטי (Redundancy).

פרק א' - הליך המכרז

1. עקרונות המכרז

- 1.1 מכרז זה הוא מכרז פומבי הנערך בהתאם לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 ("חוק חובת המכרזים") ותקנותיו, ובכלל זה תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ("תקנות חובת המכרזים").
- 1.2 במסגרת הליך המכרז, הצעות אשר יוגשו במכרז יידרשו לעמוד בתנאי הסף להשתתפות במכרז המפורטים להלן. ההצעות אשר עמדו בתנאי הסף של המכרז, ידורגו בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.
- 1.3 בתום הליך המכרז, המזמין יכריז על המדורג ראשון כזוכה במכרז ויחתום עימו על הסכם התקשרות, הכל כמפורט להלן.
- 1.4 המכרז יתנהל בהתאם לדין, ולפי כללי המכרז המפורטים במסמכי המכרז ולהלן.
- 1.5 אין בפרסום המכרז, בהגשת הצעה או בניהול הליך המכרז כדי לחייב את המזמין להתקשר עם מי מהמציעים.
- 1.6 רק הצעות אשר יעמדו בתנאי הסף להשתתפות במכרז ידורגו בהתאם לאמות המידה המפורטות במסמכי המכרז.
- 1.7 המזמין יבחר את ההצעה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר, והכול בהתאם להוראות המכרז, לשיקול דעתו של המזמין ובהתאם להוראות כל דין. המזמין רשאי לבחור בזוכה אחד, ביותר מזוכה אחד, או שלא לבחור זוכה כלל.
- 1.8 המציע יספק על פי דרישת המזמין רכיבי חומרה ותוכנה לרבות התקנה בחצרות המזמין ושירות, הנדרשים להפעלת המערכת כדוגמת Beacon יישומון לטאבלטים לצורך דיווח מקומי.
- 1.9 המציע רשאי לבצע שימוש בקבלן משנה אך ורק לצורך אספקת שירות ה-IVR.

2. תנאים להשתתפות במכרז

2.1 כללי

- 2.1.1 רשאי להשתתף במכרז מציע אשר עומד, במועד האחרון להגשת ההצעות, בתנאי הסף להשתתפות במכרז המנויים להלן.
- 2.1.2 הוכחת העמידה בתנאי הסף המנויים להלן, תתבצע בהתאם להוראות חוברת ההצעה (פרק ב').

2.2 תנאי סף מנהליים

- 2.2.1 ככל שחלה על המציע חובת רישום, על פי דין, בישראל, עליו להיות רשום כדין.

2.2.2. המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976 ("חוק עסקאות גופים ציבוריים").

2.2.3. העדר חשש לקיומו של מציע כעסק חי

2.2.3.1. לא קיים חשש להמשך קיומו של המציע כעסק חי.

2.3. תנאי סף מקצועיים

2.3.1. המציע עומד בתנאים המפורטים להלן:

2.3.1.1. המערכת

2.3.1.1.1. המערכת המוצעת שימשה בישראל באופן פעיל, בין

השנים 2021 ועד 2025 כולל, 10 לקוחות לפחות; כל לקוח במשך שנתיים רצופות לפחות; מתוך ה-10, לפחות שני לקוחות כללו, כל אחד לחוד, 1,000 מדווחים (כהגדרתם) או יותר הנדרשים לדווח ברמה יומית לפחות פעם אחת ביום (כניסה או יציאה) ושאר הלקוחות כללו, כל אחד לחוד, 200 מדווחים (כהגדרתם) או יותר, הנדרשים לדווח ברמה יומית לפחות פעם אחת ביום (כניסה או יציאה).

2.3.1.2. מנהל הפרויקט

2.3.1.2.1. מנהל הפרויקט המוצע מטעם המציע, אשר יעניק למזמינה את השירותים בפועל, הינו עובד עם המציע, העומד בכל התנאים הבאים, במצטבר:

א. הינו ביחסי עבודה רציפים עם המציע, בין עם בהעסקה ישירה ובין עם כקבלן משנה, במשך 6 חודשים רצופים לפחות, טרם המועד האחרון להגשת הצעות.

ב. במהלך התקופה שתחילתה ביום 1.1.2021, סיפק מנהל הפרויקט שירותי ניהול פרויקט אצל המציע בתחום המכרז, עבור שני לקוחות שונים לפחות, כאשר לגבי אחד מהלקוחות מתקיימים כל התנאים הבאים, במצטבר:

1. הלקוח עלה לאוויר ועובד עם המערכת המוצעת לפחות 6 חודשים טרם המועד האחרון להגשת הצעות מחיר.

2. השירותים סופקו עבור לקוח, אשר מונה לפחות 1,000 מדווחים;

3. השירותים סופקו בהיקף של 300 שעות עבודה לפחות;
4. השירותים כללו תכנון, יישום וניהול פרויקט;

3. ניקוד ההצעות

3.1. תהליך בדיקת ההצעות

3.1.1. תהליך בדיקת ההצעות יכלול את השלבים הבאים:

3.1.1.1. **שלב בדיקת העמידה בדרישות הסף ושלמות מסמכים** - על בסיס מענה המציע.

3.1.1.2. **שלב בדיקת ההתאמה של המערכת המוצעת והצוות המוצע לדרישות המכרז ולצורכי המזמין** וכן התרשמות כללית מהמציע, ממנהל הפרויקט ומקבלן המשנה (באם קיים) - על בסיס מענה המציע ועל בסיס ריאיון שיתקיים עם המציע. - התרשמות מיכולותיו וידעותיו המקצועיות, על בסיס ריאיון. בסיום הריאיון תתבצע קביעה סופית של ציון האיכות. למען הסר ספק, המזמין רשאי לשנות את ציון האיכות שניתן בשלב הקודם.

3.1.1.2.1. **ציון איכות מזערי כתנאי לבדיקת הצעת המחיר** - יעברו לשלב בדיקת הצעת המחיר רק הצעות שציון האיכות שלהן לפחות 80.

3.1.1.2.2. **באם ימצא המזמין, לאחר שקלול ציון האיכות המזערי, כי מספר ההצעות שעברו את ציון האיכות המזערי, נמוך מ-3 מציעים, המזמין יהיה רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לבחור מבין ההצעות שלא עברו את ציון האיכות המזערי את ההצעות בעלות ציון האיכות המשוקלל הגבוה ביותר, כך שמספר ההצעות הכשרות יעמוד, ככל הניתן, על 3 הצעות ובלבד שציון האיכות לא יפחת מ-75.**

3.1.1.3. **שלב שקלול ציוני האיכות והמחיר** - כמתואר להלן.

3.2. מדדי איכות

3.2.1. הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי המשקלות הבאים :

#	תיאור מדד	אופן הערכה	משקל
1.	הערכת המערכת	על בסיס מענה המציע, תבחין ההתאמה של המערכת המוצעת לדרישות המכרז ולצורכי המזמין. ייבחנו יכולות המערכת ואופן העמידה בדרישות המפרט הטכני לרבות ממשקים, יישומון מובייל והפתרון המוצע לטלפונים כשרים, בהתבסס על מענה המציע למכרז ועל הצגת המערכת וצוות הפרויקט בפני צוות הבדיקה כחלק מהריאיון.	45%
2.	הערכת תשתית המערכת	הערכת תשתית המערכת, שרידות ותצורת המערכת בענן, אבטחת מידע, הגנת הפרטיות, נגישות וביצועים.	15%
3.	התרשמות מהספק ומניסיונו בהטמעת מערכות לניהול נוכחות בארגונים בעלי 1,000 מדווחים הנדרשים לדווח פעמיים ביום (כניסה ויציאה)	מבנה תומך צורכי הממשלה, ניסיון הספק באספקת השירותים, חוות דעת לקוחות קודמים.	15%
4.	התרשמות ממנהל הפרויקט וכן מכל צוות הפרויקט המוצע	ניסיונו של מנהל הפרויקט וכן כל צוות הפרויקט המוצע, בהטמעת המערכת המוצעת אצל לקוחות מעל 1,000 מדווחים.	15%
5.	התרשמות ממתודולוגיית ניהול הפרויקט	מתודולוגיית ניהול הפרויקט אשר על בסיסה מתכנן המציע לבצע את הפרויקט. על הספק לצרף להצעתו מסמכים המתארים את מתודולוגיית ניהול פרויקט המוצעת.	10%
		סה"כ	100%

3.2.2. אופן חישוב ציון האיכות

עבור כל מציע יחושב ציון איכות בהתאם לסכימת כלל הציונים שקיבל המציע בכל תבחין איכות, בהתאם למשקל של אותו תבחין. עבור ביצוע ניקוד האיכות, ועדת המכרזים קבעה מסמך לבדיקת מרכיב האיכות (מפ"ל) המנחה את ועדת המכרזים או מי מטעמה, בדבר אופן בדיקת ההצעות ביחס למדדי האיכות המפורטים במכרז. המפ"ל מתואר בסעיף 10 לעיל.

3.3. מדדי מחיר

- 3.3.1. מציע במכרז נדרש לתת הצעת מחיר בהתאם למפורט ב"טופס הצעת המחיר".
- 3.3.2. מחיר כל רכיב מחיר יוכפל בכמויות המוגדרות בטבלה. המחיר הכולל שיתקבל ישמש במודל דירוג ההצעות.

3.4. אופן שקלול ההצעה ודירוג המציעים

- 3.4.1. המנגנון המוצג להלן משלב בין ציוני האיכות להצעות המחיר ובין ציוני המחיר להצעות המחיר ומשקלל אותן באופן לא לינארי לכדי ציון הצעה אחד הקובע את דירוג ההצעות.
- 3.4.2. דירוג ההצעות יבוצע בהתאם למנגנון המפורט להלן :

- 3.4.2.1. ציון האיכות כפי שהוגדר לכל הצעה, כמפורט בסעיף 3.2 יסומן כ- Q_i .
- 3.4.2.2. מחיר ההצעה, כפי שחושב לכל הצעה, כמפורט בסעיף 3.3 יסומן כ- P_i .
- 3.4.2.3. המחיר הממוצע של שלוש ההצעות בעלות ציון איכות בין 80-100 יסומן כ- $\hat{P}$. באם אין שלוש הצעות העומדות בקריטריון, $\hat{P}$ יקבע כ-70% מהערכת המזמין למחיר המכרז.
- 3.4.2.4. חישוב ציון ההצעה :

- 3.4.2.4.1. ציון הצעת המציע ייקבע על ידי חישוב "מחיר להערכה" (EP), מחיר זה ייקבע בהתאם לנוסחה הבאה :

$$EP(P_i, Q_i) = \begin{cases} P_i - 0.005 * (Q_i - 90) * \hat{P} & 90 \leq Q_i \leq 100 \\ P_i - 0.03 * (Q_i - 90) * \hat{P} & 80 \leq Q_i < 90 \\ P_i - (0.04 * (Q_i - 80) - 0.3) * \hat{P} & 75 \leq Q_i < 80 \\ \infty & Q_i < 75 \end{cases}$$

- 3.4.2.4.2. כאשר ככל שה-EP נמוך יותר, כך דירוג ההצעה גבוה יותר, כאשר ההצעה הטובה ביותר היא בעלת ה-EP הנמוך ביותר.

- 3.4.2.4.3. מובהר כי מחיר ההערכה הינו כלי דירוג בלבד ולא מחיר ההצעה בפועל, התשלום לזוכה יהיה לפי הצעתו ובהתאם למספר המדווחים הפעילים ומערכות ניהול הנוכחות.

- 3.4.2.4.4. המציע עם ה-EP הנמוך ביותר (בעל הדירוג הגבוה ביותר) יוכרז כמועמד לזכייה.

- 3.4.2.5. להלן דוגמה מספרית :

- 3.4.2.5.1. שקלול מחיר : ממוצע מחירי ההצעות עם ציון הגבוה מ-80 הוא 553.

הצעה	ציון איכות (Qi)	מחיר (Pi)	מחיר הערכה (EP)	דירוג
A	90	572	572.00	1
B	95	598	584.17	4
C	85	490	573.00	2
D	78	365	575.27	3
E	72	360	∞	

3.4.2.5.2. בשלב הראשון מחושב ממוצע ההצעות בעלות ציון האיכות 80-100. הצעות A, B, C עומדות בקריטריון ולכן מחושב ממוצע בין מחיריהן:

$$(572+598+490)/3 = 553.33$$

3.4.2.5.3. עבור כל אחת מההצעות, מחושב מחיר ההערכה להצעה בהתאם לציון האיכות. לדוגמה, עבור הצעה C יחושב מחיר ההערכה לפי השורה השנייה בנוסחה, שכן ציון האיכות הוא 85:

$$490-0.03*(85-90)*553.33 = 490-0.03*(-5)*553.33 = 490+83 = 573$$

3.4.2.5.4. עבור הצעה B יחושב מחיר ההערכה לפי השורה הראשונה, שכן ציון האיכות הוא 95:

$$598-0.005*(95-90)*553.33=598-0.005*5*553.33 = 598-13.83 = 584.17$$

3.4.2.5.5. עבור הצעה D יחושב מחיר ההערכה לפי השורה השלישית, שכן ציון האיכות הוא 78:

$$365-(0.04*(78-80)-0.3)*553.33 = 365-(0.04*(-2)-0.3)*553.33 = 365+210.27 = 575.27$$

4. בחירת זוכה

4.1. דירוג ההצעות - בחירת מועמד לזכייה

4.1.1. ההצעות ידורגו בהתאם לציון שהתקבל לאחר שקלול אמות המידה הקבועות במכרז, כאשר ההצעה בעלת הציון הגבוה ביותר תדורג ראשונה, לאחריה ההצעה עם הניקוד השני בטיבו, וכן הלאה.

4.1.2. אם לאחר שקלול ההצעות כמפורט לעיל, ההצעות בעלות הציון המשוקלל הגבוה ביותר קיבלו ציון זהה, יפעל המזמין לפי סדר הפעולות הבא עד לבחירת זוכה:

4.1.2.1. יפעל בהתאם להוראות סעיפים 2ב ו-2ד לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה" ובדבר "עידוד משרתי

מילואים בעסקים זעירים, קטנים או בינוניים" כהגדרתם שם, וזאת בתנאי שהמציע עומד בדרישות החוק.

4.1.2.2. אם עדיין אין הכרעה, ההצעה בעלת ציון האיכות הגבוה ביותר תדורג ראשונה.

4.1.2.3. אם עדיין אין הכרעה, יבצע המזמין הליך תיחור נוסף, בין אותן הצעות, במסגרתו כל אחד מהמציעים יוכל להגיש הצעת מחיר מטיבה ביחס להצעתו המקורית או לחלופין לבצע הגרלה בין אותן הצעות על מנת לקבוע את דירוגן, בהתאם לשיקול דעת המזמין.

4.2. שלב הוכחת יכולת (POC)

4.2.1. בתום דירוג ההצעות כמפורט לעיל, המזמין יכריז על המציע שהצעתו דורגה ראשונה, כמועמד לזכייה במכרז.

4.2.2. כתנאי להכרזה על המועמד לזכייה כעל הזוכה, על המועמד לזכייה לבצע תהליך של בדיקת התאמה (POC - Proof of Capability), תוך פרק זמן שיוגדר על ידי המזמין.

4.2.2.1. ה-POC לצורך בדיקת המערכת יתקיים באמצעות סדנה מעמיקה, אשר תתקיים במשרדי המזמין, כמפורט להלן.

4.2.2.2. מטרת הסדנה המעמיקה היא לוודא שהמערכת שהוצגה אכן עונה לדרישות המזמין.

4.2.2.3. רק לאחר השלמת סדנת הבדיקה לשביעות רצון המזמין וכל שאר חובותיו, יוכרז המציע כזוכה.

4.2.2.4. בדיקת התאמה (POC - Proof of Capability)

4.2.2.4.1. טרם הכרזה על המועמד לזכייה כזוכה, המזמין יבקש מהמועמד לזכייה להוכיח את עמידת הצעתו בדרישות המכרז, בהתחייבויותיו והצהרותיו.

4.2.2.4.2. הוכחת עמידת ההצעה תבוצע באחת או יותר מהדרכים הבאות, בהתאם לדרישת המזמין, לפי שיקול דעתו המלא והבלעדי, ובאופן ובצורה אשר ידרשו על ידו, ביחס לאחד או יותר מהפרטים שבהצעה:

א. הדגמת פעולת המוצרים והשירותים הכלולים בהצעה.

ב. העברת המוצרים והשירותים לבדיקת המזמין או מי מטעמו.

ג. הדגמת פעולת מוצרים ושירותים מוצעים שונים לצורך בחינה.

ד. ביצוע בדיקות לבדיקת עמידת המוצרים והשירותים המוצעים בדרישות המכרז.

ה. העברת אישורי מעבדה, או גוף בדיקה חיצוני, לפי דרישת המזמין.

ו. בדיקת מעבדה או גורם אחר על פי בחירתו של המזמין.

ז. כל דרך אחרת שתידרש על מנת להניח את דעת המזמין כי הצעת המציע עומדת בדרישות המכרז או בהצהרות המציע בהצעתו, לפי שיקול דעתו של המזמין.

4.2.2.4.3. למען הסר ספק, כל עלויות הבדיקה, כולל כל עלויות משלוח ומיסים יחולו על המועמד לזכייה. המזמין יעביר למועמד לזכייה את פירוט הבדיקות הנדרשות. למועמד לזכייה תהיה אפשרות לבקש הבהרות ושינויים בתהליך הבדיקה תוך 7 ימי עבודה מיום קבלת פירוט הבדיקות מאת המזמין. בכל מקרה, החלטת המזמין תהא הקובעת.

4.2.2.4.4. ככל שנדרש לעשות כן על ידי המזמין, על המועמד לזכייה להתחיל את בדיקת ההתאמה (POC) תוך 14 ימי עבודה ממועד העברת פירוט הבדיקות הסופי, אלא אם המזמין האריך תקופה זו.

4.2.2.4.5. הפריטים, המוצרים והשירותים יבדקו על ידי צוות בדיקה מטעם המזמין.

4.2.2.4.6. במידה שיתברר כי המוצר או השירות אינם עונים על דרישת המכרז או אינם עולים בקנה אחד עם ההצהרות שמסר המציע בהצעתו, רשאי המזמין, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לבקש את תיקון הליקוי במסגרת זמן מוגדרת או לפסול את ההצעה.

4.2.2.4.7. ככל שהמועמד לזכייה לא עמד, כנדרש לעיל, בסד הזמנים שהוגדר, רשאי המזמין בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לפנות למציעים האחרים לפי סדר דירוגם. במקרה כאמור, יהיה על המועמד החדש לזכייה לעמוד בבדיקות אשר המזמין חייב בהן את המועמד לזכייה. במידה שלא עמד מועמד זה בבדיקות, יפסל מציע זה והמזמין יפנה למדורג הבא אחריו וכן הלאה.

4.2.3. חובות המועמד לזכייה

4.2.3.1. הצגת בעלי התפקידים המפורטים בסעיפים 22.2 להלן, ובעלי תפקידים נוספים המועסקים על ידי הספק לצורך התקשרות זו.

4.2.3.2. **תאגיד רשום** - ככל שהמועמד לזכייה הוא תאגיד הרשום בישראל, עליו להעביר אישור מעודכן על היעדר חובת אגרה שנתית לרשות התאגידים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, ושהוא אינו רשום כמפר חוק או בהתראה לפני רישום כמפר חוק. לצורך כך, נותן המועמד לזכייה הרשאה למזמין לעיון בנתוני רשות התאגידים.

4.2.3.3. **הסכם התקשרות** - הגשת הסכם ההתקשרות שבפרק ד', על כל נספחיו, כשהוא חתום על ידי מורשה החתימה של המציע וחותרמת התאגיד (במקרה שמדובר בתאגיד).

4.3. הכרזה על ספק זוכה

4.3.1. בתום דירוג ההצעות כמפורט לעיל, ולאחר שימלאו המועמדים לזכייה את התנאים הנקובים לעיל, המזמין יכריז על המציע שהצעתו דורגה ראשונה, כזוכה במכרז, בכפוף לביצוע הפעולות המפורטות להלן ("זוכה"), וכן יודיע למציעים האחרים על ההכרזה כאמור.

4.4. תנאים לחתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה

4.4.1. כתנאי לחתימת המזמין על הסכם ההתקשרות, על הזוכה לבצע את הפעולות הבאות, בפרק זמן שיוגדר על ידי המזמין:

4.4.1.1. אם הזוכה הוא עמותה, הקדש, אגודה עותומאנית או חברה לתועלת הציבור

4.4.1.1.1. הגשת אישור ניהול תקין מאת רשם העמותות או רשם ההקדשות, לפי העניין, המעיד כי הגוף מקיים את [דרישות חוק העמותות, התש"ס-1980, חוק החברות, התשנ"ט-1999](#) או [חוק הנאמנות, התשל"ט-1979](#) או החוק העותומני על האגודות (1909), לפי העניין, והנחיות רשם העמותות/רשם ההקדשות, לפי העניין, לאופן ניהולו התקין לצורך קבלת האישור, למעט החריגים הבאים, בהם ניתן יהיה להסתפק ב"אישור הגשת מסמכים" מאת הרשם הרלוונטי:

א. התקשרות עם עמותה, חל"צ, או ההקדש, אשר טרם חלפו שנתיים מיום רישומן.

ב. התקשרות עם אגודה עותומאנית.

4.4.1.1.2. זוכה אשר הצהיר במסגרת הצעתו כי הוא אינו חב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות ושהוא פנה לרשות המיסים לקבלת אישור על כך, יגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא פנה אליהם לקבלת אישור כאמור.

4.4.1.2. להגיש את הסכם ההתקשרות שבפרק ד', על נספחיו כדוגמת נספח ערבות בנקאית לטובת ביצוע ההתקשרות ("ערבות ביצוע"), וספח סודיות והיעדר ניגוד עיניינים, כשהוא חתום על ידי הזוכה.

4.4.1.3. על הזוכה להירשם כספק (אם אינו רשום) בפורטל הספקים הממשלתי לשם הגשת דיווחים וחשבוניות. לצורך כך, הזוכה יידרש לשאת בכל העלויות, אם ישנן, ולאשר את תנאי השימוש בפורטל (ראה [הוראת תכ"ס 7.12.5 "פורטל הספקים"](#)).

4.5. תחילת מתן השירותים

4.5.1. לאחר שימלא הזוכה את כל התנאים הנקובים ועם השלמת אישור ההתקשרות אצל המזמין, טרם ביצוע רכש, יוציא המזמין הזמנה לספק.

4.5.2. על הזוכה להיות מוכן לתחילת העבודה, וזאת תוך פרק הזמן שיוגדר על ידי המזמין.

5.1. מועדי המכרז

- 5.1.1. הליך המכרז יתבצע בהתאם ללוחות הזמנים אשר יפורטו במערכת יהל"ם תחת שם המכרז. מועדים אלו מחייבים את כל מי שמעוניין להתמודד במכרז ועשויים להתעדכן מעת לעת על ידי המזמין ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. כל שינוי במועדי המכרז או עדכונים הנוגעים להם, יפורסמו גם באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il תחת שם המכרז: מכרז מרכזי 08/2026 - לפתרון לדיווח נוכחות באמצעות יישומון סלולרי ואמצעים נוספים, עבור עובדי המדינה ואוכלוסיות נוספות ("דף המכרז").

5.2. שאלות הבהרה בנוגע למכרז

- 5.2.1. בכל מקרה של אי בהירות או הערות בנוגע למכרז, מועדיו או לתנאיו ניתן לפנות למזמין בשאלות הבהרה, וזאת עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הנקוב לעיל.
- 5.2.2. שאלות הבהרה יוגשו באמצעות מערכת יהל"ם. מציע אשר מעוניין לשאול שאלות הבהרה, נדרש ללחוץ על הקישור המתאים בדף המכרז ולפעול בהתאם להנחיות במערכת. שאלות שיועברו לאחר המועד הנקוב לעיל, או שיועברו שלא באמצעות מערכת יהל"ם, לא יחייבו מענה מאת המזמין.
- 5.2.3. המזמין רשאי לאפשר סבבים נוספים של שאלות הבהרה, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 5.2.4. מציע שלא יפנה למזמין בשאלות הבהרה על המכרז, בהתאם לכללי המכרז, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המכרז.

5.3. מענה המזמין לשאלות ההבהרה

- 5.3.1. תשובות והבהרות תינתנה בכתב בלבד, נוסחן הוא הנוסח המחייב והן יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 5.3.2. תשובות והבהרות של המזמין, יפורסמו בדף המכרז. באחריות מציע במכרז להתעדכן בתשובות המזמין וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו בנוגע למכרז זה.
- 5.3.3. המזמין רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז.
- 5.3.4. המזמין אינו מחויב לנוסח שאלה שהוגשה, ובכלל זה רשאי המזמין, בעת ניסוח מענה לשאלות ההבהרה, לקצר נוסח שאלה או לנסח מחדש.
- 5.3.5. תשובות המזמין יפורסמו ללא שמות הפונים.

5.4. הגשת הצעות במכרז

5.4.1. הגשת ההצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום, אלא אם כן קבע המזמין, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, דרך הגשה אחרת במכרז. במקרה כאמור על המציעים לפעול בהתאם להוראות להגשת הצעות שפורסם המזמין בדף המכרז.

5.4.2. הצעת המחיר (נספח 1 לפרק ב') תוגש כקובץ נפרד מחוברת ההצעה בהתאם להוראות המפורטות במערכת להגשת הצעות בקשר עם מכרז זה. מודגש בזה שפרטי הצעת המחיר או העתק ממנה לא יופיעו בחוברת ההצעה בשום דרך שהיא.

5.4.3. קישור למערכת יהלום לצורך הגשת הצעות במכרז יפורסם בדף המכרז. מציע המעוניין להגיש את הצעתו במכרז נדרש ללחוץ על הקישור "להגשת הצעות", אשר יעביר אותו למערכת.

5.4.4. הליך הגשת ההצעות במערכת כולל 2 שלבים : (1) הזדהות מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית ; (2) הגשת ההצעה בתיבת המכרזים במערכת יהלום ("התיבה").

5.4.5. פעולות במערכת ההזדהות

5.4.5.1. מגיש הצעה אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הממשלתית יידרש להירשם למערכת, ולאחר השלמת ההרשמה לערוך אימות של ההזדהות לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעות.

5.4.5.2. מגיש הצעה אשר רשום למערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעה.

5.4.5.3. בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הממשלתית, או בתהליך ההזדהות יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון : 1299, כתובת דואר אלקטרוני : moked@mail.gov.il, טלפון נוסף 08-6863100).

5.4.5.4. לפרטים נוספים אודות הליך ההרשמה ראו בקישור זה.

5.4.5.5. לאחר השלמת ההזדהות, המערכת תעביר את מגיש ההצעה באופן אוטומטי לתיבת המכרז הרלוונטית. על המציע לוודא כי במערכת להגשת ההצעות מופיע שם ומספר המכרז המבוקש על ידו.

5.4.6. פעולות במערכת יהלום

5.4.6.1. במסגרת הגשת ההצעה על המציע לפעול בהתאם להנחיות שיופיעו במערכת יהלום, למלא את כלל השדות שנדרש באופן ברור ובהתאם להנחיות המערכת, ולהעלות למערכת את הקבצים הנדרשים בהתאם להוראות המכרז.

5.4.6.2. מציע יוכל לעדכן את הצעתו כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשות הצעות.

5.4.6.3. לאחר השלמת הגשת ההצעה במערכת תתקבל הודעה "הצעתך נשלחה בהצלחה" ומציע יוכל להוריד את מסמך ההצעה. מסמך ההצעה הינו מסמך חתום דיגיטלי של ההצעה ומהווה אסמכתא להצעה שהוגשה. המסמך ישלח למציע גם בדואר האלקטרוני. מסמך ההצעה האחרון שנשלח יוצג גם במערכת בדף הבית של המכרזים באזור "הצעות שנשלחו".

5.4.6.4. לא ניתן יהיה להגיש הצעות במערכת לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.

5.4.6.5. במסגרת הגשת ההצעות במערכת, ישנן מגבלות טכניות שונות, כגון:

5.4.6.5.1. ניתן להעלות עד 10 קבצים כאשר הגודל המקסימלי של כל קובץ הוא עד 15MB. ניתן לעלות קבצים מהסוגים הבאים: jiff, jpeg, jpg, tiff, tif, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, pdf, png, jpg, jpeg. לא ניתן לעלות קבצים עם שמות זהים, מומלץ לתת לכל קובץ שם קצר בהתאם לתכולה שלו.

5.4.6.5.2. פרק הזמן שבו המערכת מתנתקת בהיעדר פעולה של משתמש הוא עשרים דקות.

5.4.6.6. על מנת להכיר את יתר מגבלות המערכת, באחריות מגיש ההצעה לקרוא מבעוד מועד את [המדריך להגשת הצעות בתיבה הדיגיטלית](#).

5.4.6.7. לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00 באמצעות [הצ'אט האנושי](#). יש לציין בפניה את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמידת הצורך לצרף צילומי מסך.

5.4.6.8. זמן ההמתנה מרגע משלוח הפניה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניות אשר יתקבלו בזמן קצר מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת הצעות. **מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר ישנן פחות מ-4 שעות להגשת הצעות במכרז לוקח על עצמו את הסיכון שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית שלו או לענות על שאלה שיש לו.**

5.4.6.9. על מציע במכרז האחריות הבלעדית להגיש את ההצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות. על המציע להביא בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות ייתכן עומס על מערכת ההגשה או תקלות טכניות אחרות אשר ימנעו מהמציע להגיש את הצעתו. **על המציע להיערך לכך, ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד.** למציע לא תהיה כל טענה למזמין באשר לתקלה שהתגלתה במערכת ההזדהות או במערכת

הגשת ההצעות סמוך למועד האחרון להגשת הצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו במכרז.

5.5. ביטול אוטומטי של הצעה שהוגשה - תיקונים במסמכי המכרז

5.5.1. כמפורט לעיל, שינויים במסמכי המכרז יתכנו עד למועד האחרון להגשת הצעות ואף לאחר המועד ממנו ניתן להתחיל להגיש הצעות למכרז. אם לאחר שהוגשה הצעה לתיבה, ערך המזמין שינוי במסמכי המכרז, למעט שינוי במועדי המכרז, הצעה שהייתה בתיבה תבוטל באופן אוטומטי ותעבור למצב טיוטה. מציע אשר יהיה מעוניין להגיש את הצעתו בהתאם לתנאי המכרז המעודכנים יידרש לבצע הגשה מחדש.

5.5.2. באחריותו הבלעדית של המציע להתעדכן בסטאטוס הצעתו במערכת הגשת ההצעות.

6.1 בדיקת ההצעות

- 6.1.1 המזמין יבדוק כי המציע הגיש את ההצעה בהתאם להנחיות המכרז וצירף את כל המסמכים כנדרש בחוברת ההצעה (פרק ב), וינקד את ההצעות בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.
- 6.1.2 לצורך בדיקת ההצעות וניקודן רשאי המזמין לעשות שימוש בצוות מקצועי אשר יכול ויכלול גם יועצים חיצוניים.
- 6.1.3 המזמין רשאי לבקש ממציע לבאר פרט מסוים מתוך הצעתו, להשלים בה פרט חסר, או להמציא מסמך נוסף או חלופי המוכיח את עמידתו בתנאי המכרז, ובפרט בתנאי הסף של המכרז, וזאת בתוך פרק זמן קצוב. אי מענה לפניה כאמור, או מענה שלא בפרק הזמן שהוגדר עלול לגרום לפסילת ההצעה, בהתאם לשיקול הדעת של המזמין.
- 6.1.4 אם הוחלט על מתן אפשרות למציע לבצע השלמה של הצעתו, המזמין רשאי לפסול הצעה שעדיין אינה עונה על דרישות המכרז או, בהתאם לשיקול דעתו לבקש השלמה נוספת.
- 6.1.5 אם ימצא בעת בחינת ההצעות כי ההצעה כוללת התנאה, תוספת או הסתייגות על תנאי המכרז, התנאה, תוספת או הסתייגות זו לא תזכה להכרה מצד המזמין ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין, עשויה אף להביא לפסילת ההצעה.
- 6.1.6 לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות יעשה המזמין שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש המציע וכן הוא רשאי לעשות שימוש במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם הידע המקצועי העומד לרשותו של המזמין, וכן לעשות שימוש בניסיון העבר של המזמין עם המציע או של גוף ממשלתי אחר עם המציע, אם קיים ניסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים, וכיוצא באלה. יודגש, לצורך ניקוד ההצעות, המזמין יהיה רשאי להתחשב בניסיון שלו עם המציע או של גוף ממשלתי אחר, וזאת במקום או בנוסף ללקוחות אחרים שפורטו בהצעה, אם פורטו או במסגרת כל אמת מידה רלוונטית אחרת.
- 6.1.7 במהלך הבדיקה, רשאי המזמין לפנות בכתב ובעל פה, לאנשי קשר שרשם המציע בהצעתו לצורך הוכחת העמידה בתנאי סף או במדד איכות בהתאם לפרטי הקשר שפורטו בהצעה. באחריות המציע לוודא את נכונות וזמינות אנשי הקשר לפניית המזמין. אם פנייה מטעם המזמין לא תענה, ינסה המזמין פעם נוספת.
- 6.1.8 בדיקת ההצעות במכרז תתבצע באופן הבא - ראשית יבדקו ההצעות ללא הצעת המחיר, רק לאחר סיום שלב זה יפתח המזמין את מעטפות הצעת המחיר.
- 6.1.9 רשאי המזמין, על פי שיקול דעתו, להעביר את ההצעות עם ציון האיכות הגבוה ביותר לשלב בדיקת הצעת המחיר, גם אם ציון האיכות שלהן נמוך מציון האיכות המזערי הקבוע לעיל או לבטל את המכרז ולצאת למכרז חדש במקומו.

6.2. ניהול מו"מ עם מציעים

- 6.2.1. המזמין יהיה רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לנהל משא ומתן עם המציעים במכרז לצורך קבלת הצעה אשר מטיבה עם המזמין.
- 6.2.2. משא ומתן עם מציעים, אם יתקיים, ינוהל בהתאם לתקנה 7 לתקנות חובת המכרזים.

6.3. הצעה יחידה

- 6.3.1. אם הוגשה במכרז הצעה יחידה או שלאחר בדיקת ההצעות נותרה הצעה אחת בלבד, המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי יהיה רשאי:
- 6.3.1.1. להכריז על המציע שנותר כזוכה;
- 6.3.1.2. לבטל את המכרז ולצאת למכרז חדש או כל הליך רכש אחר.

6.4. פסילת הצעות

- 6.4.1. המזמין, יהיה רשאי לפסול הצעה שהוגשה במכרז, לפי שיקול דעתו, ובמקרים המתאימים לאחר שנתן למציע זכות טיעון (בכתב או בע"פ, בהתאם לקביעתו הבלעדית של המזמין), בין היתר, אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים:
- 6.4.1.1. **הצעה הפסדית** - אם ההצעה הינה בלתי כלכלית למציע במידה המטילה בספק את יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו היה ויזכה במכרז.
- 6.4.1.2. **הצעה תכסיסנית או הצעה המוגשת בחוסר תום לב** - אם ההצעה כוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב, dumping וכל מקרה אחר שבו ההצעה נגועה בחוסר תום לב, ובכלל זה במקרה של פעולה או התנהגות של המציע, במסגרת המכרז, שלא בתום לב.
- 6.4.1.3. **התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות** - המציע, במסגרת מכרז או התקשרות קודמת של המזמין, או של משרד ממשלתי ויחידת סמך אחרים, נהג בחוסר תום לב, בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים, מסר מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק או התנהל בחוסר מקצועיות קיצונית, באופן שלדעת המזמין מצדיק את פסילתו.
- 6.4.1.4. **מצב כלכלי של המציע** - אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתיפקודו באם יזכה במכרז.
- 6.4.1.5. **ניגוד עניינים** - אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע, ההצעה שהוא הגיש, או בעלי העניין בו, לבין השתתפות וזכייה במכרז או ביצוע השירותים על ידי המציע, באופן שלדעת המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, אינו ניתן להסדרה.

6.4.1.6. **תיאום הצעות** - אם קיים חשד סביר לתיאום בין המציע להצעות אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

6.4.1.7. **שיקולי ביטחון לאומי** - אם לדעת ועדת המכרזים, קיים חשש לפגיעה בביטחון המדינה כתוצאה מהתמודדות או זכייה של המציע במכרז, וזאת בהתבסס על חוות דעת בכתב של גוף ביטחון.

6.5. מינוי נציג מטעם המציע

6.5.1. לצורך המכרז ימנה המציע נציג מטעמו (כמפורט בפרק ב) אשר יהווה את הכתובת הבלעדית לכל פניה בנושא המכרז.

6.5.2. כל מענה והתייחסות שתישלח מנציג המציע למזמין, או מהמזמין לנציג המציע תחייב את המציע.

6.6. תוקף הצעות

6.6.1. תוקף ההצעה הוא 90 יום לאחר המועד האחרון להגשת הצעות. לאחר תקופה זו, אם טרם הושלם הליך המכרז, יוארך תוקף ההצעה באופן אוטומטי לתקופה נוספת של 60 ימים לצורך בחירת זוכה במכרז.

6.6.2. אם לאחר תקופה מצטברת של 150 יום כאמור, טרם הושלם ההליך המכרזי, המזמין רשאי, בהסכמת המציע, להאריך את תוקף הצעתו מעת לעת, כל פעם לתקופה נוספת של 30 ימים.

6.6.3. מציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה בה הצעתו בתוקף.

6.7. ביטול או שינוי המכרז

6.7.1. המזמין רשאי מיוזמתו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו ופרסום הבהרות על האמור בו.

6.7.2. הודעה על ביצוע שינויים כאמור תפורסם בדף המכרז. על מציע האחריות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.

6.7.3. ההתקשרות עם הזוכה במכרז מותנית בקיומו של תקציב זמין. אם מסיבות תקציביות לא ניתן יהיה להתקשר עם הזוכה במכרז, רשאי המזמין לבטל את המכרז.

6.7.4. המזמין לא יהיה חייב לפצות את המציעים במקרה של ביטול המכרז.

6.8. יועצים שסייעו למזמין בכתיבת המכרז

6.8.1. לצורך כתיבת המכרז המזמין עשה שימוש ביועצים הבאים:

6.8.1.1. **אילן אלטר** - חברת AlterNet

6.8.1.2. **שאול גבעולי** - חברת ITIS

6.8.1.3. **מיכאל ברקוביץ** - חברת BDO

6.8.1.4. **רותם דוד** - חברת HMS

6.8.2. יועצים אלו מנועים מלקחת חלק במכרז, ולא יכולים לתת ייעוץ למציעים במכרז.

6.8.3. מציעים אשר יסתייעו ביועצים אלו לצורך הגשת הצעות במכרז, בין בתשלום ובין ללא תשלום, הצעתם תיפסל, בכפוף לשימוע.

6.9. הוצאות

6.9.1. מציעים הבוחרים להגיש הצעה במכרז יישאו בכל עלות כספית הנדרשת לצורך השתתפותם במכרז, ולא יהיו זכאים להחזר כלשהו מהמזמין בגין עלויות אלו.

6.9.2. המציעים לא יהיו זכאים להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו בקשר עם המכרז, לרבות במקרה של הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו.

6.10. סמכות השיפוט

6.10.1. סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהמכרז ומניהולו, תהיה אך ורק בבתי המשפט במקום בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין.

6.11. סודיות ההצעה וזכות העיון

6.11.1. בכפוף לחובות המזמין על פי דין, המזמין מתחייב שלא לגלות תוכן ההצעה לצד שלישי שאינו מעובדי המזמין או יועצים המועסקים על ידו ונותנים לו שירות לצורך המכרז, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי השימוש בהצעות שהוגשו במכרז אלא לצורכי המכרז בלבד.

6.11.2. יחד עם זאת, בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק חובת המכרזים, מציעים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה זוכה, וכן בפרוטוקולים של ועדת המכרזים ובמסמכים נוספים הקשורים במכרז (או חלקם), מלבד החריגים המנויים בתקנה, ובכלל זה במסמכים שהם בגדר סוד מסחרי או מקצועי, או שעלולים לפגוע בביטחון המדינה, יחסי החוץ שלה, כלכלתה וביטחון הציבור.

6.11.3. בהתאם לאמור בתקנות המידע הפלילי ותקנת השבים (מסירת מידע מהמרשם הפלילי לשם התקשרות בהסכם לביצוע עסקה במסגרת מכרז), התשפ"ה-2025 ("תקנות מידע פלילי במכרזים"), אשר הותקנו מכוח חוק המידע הפלילי ותקנת השבים, תשע"ט-2019, מובהר כי ועדת המכרזים לא תחשוף מידע פלילי של מציע במסגרת בקשה לעיון בהצעות במכרז, לרבות את עצם קיומו.

- 6.11.4. בהתאם לאופי המכרז, החלק מההצעה שהוא מוגדר על ידי המזמין כסוד מסחרי או מקצועי ועל כן לא תתאפשר זכות עיון בחלק זה של ההצעה הזוכה.
- 6.11.5. אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים נוספים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים עליו לציין זאת באופן מפורש בחוברת ההצעה (**פרק ב'**), במקום המיועד לכך. מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של המזמין. מובהר כי מחיר ההצעה אינו בגדר סוד מסחרי או מקצועי.
- 6.11.6. מציע שטען שחלק מסוים מהצעתו הוא סוד מסחרי או מקצועי, יהיה מנוע מלדרוש לעיין בחלק זה של ההצעה הזוכה במכרז.
- 6.11.7. בכפוף לאמור לעיל, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי במקרה של זכייה במכרז הצעתו תועמד לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין ולא יהיו לו כל טענות בקשר לגילוי פרטי הצעתו בהתאם להוראות סעיף זה.
- 6.11.8. במקרה בו ועדת המכרזים של המזמין תדחה את טענת המציע הזוכה בדבר היות חלקים מהצעתו סוד מסחרי או מקצועי, המזמין יודיע לו על כך טרם מימוש זכות העיון בפועל.

6.12. מיצוי הליכים מול הוועדה

- 6.12.1. אם לאחר מימוש זכות העיון, מציע במכרז סבור שנפלה טעות בהחלטה של ועדת המכרזים, עליו לפנות לוועדה בכתב ולפרט את טענותיו באופן מנומק וזאת לא יאוחר מ-10 ימי עסקים ממועד מימוש זכות העיון.
- 6.12.2. במהלך בירור טענות מציע במכרז, אם ישנן, המזמין לא יעכב את מימוש ההתקשרות עם הזוכה, למעט מקרים חריגים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 6.12.3. אם לאחר בירור טענות המציע, ועדת המכרזים, תסבור כי נפלה טעות בהחלטה שקיבלה, לא יהיה במימוש ההתקשרות עם הזוכה כדי למנוע ממנה לקבל כל החלטה נדרשת לצורך תיקון הטעות, ובכלל זה, במקרים חריגים, ביטול הזכייה.

פרק ב' - חוברת ההצעה

7. הגשת הצעה במכרז

- 7.1 פרק זה מהווה את מענה המציע למכרז. על המציע לוודא כי הוא מצרף נספח לפרק זה המספק מענה **מפורט** לכל צרכי המזמין המפורטים במסמכי המכרז, בין היתר בפרק ג'. אין צורך במתן מענה לכל חלק אחר במכרז.
- 7.2 יש לעקוב באופן מדוקדק אחר ההנחיות המופיעות בפרק זה על מנת שההצעה תוכל להיבחן ולהיות מוערכת כראוי. אין להוסיף להתנות או לשנות אף תנאי מתנאי המכרז, או את ההנחיות המופיעות להלן.
- 7.3 בכל מקרה של שאלות או אי-בהירות במסמכי המכרז על המציע לפנות למזמין בשאלה לצורך הבהרה, כמפורט בפרק א' למסמכי המכרז.
- 7.4 ניתן לצרף כל מסמך או קובץ הרלוונטי לצורך פירוט והמחשה למפורט בהצעה. יודגש כי בדיקת ההצעה, תתבסס על הפירוט שיינתן בחוברת ההצעה.
- 7.5 חוסר פירוט בהצעה, או פירוט מיותר שאינו עונה לדרישת המכרז, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 7.6 מסמכי המכרז כוללים הנחיות מחייבות באשר לאופן אספקת השירותים על ידי הספק, לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 7.7 על המציע לקרוא בעיון רב את כלל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז, ולספק מערכת אשר נותנת מענה לכל אחת מהדרישות המפורטות במסמכי המכרז. על המציע לוודא כי הוא משיב לכל אחד מהסעיפים להם הוא נדרש לתת מענה.
- 7.8 אם פרסם המזמין מהדורה מעודכנת של נוהל המכרז או נספחים אלה בעקבות הבהרות שניתנו על ידו, על המציע להקפיד על הגשת המענה על-פי הנוסח המעודכן.
- 7.9 יש לעקוב באופן מדוקדק אחר ההנחיות המופיעות בפרק זה על מנת שההצעה תוכל להיבחן ולהיות מוערכת כראוי. אין להוסיף, להתנות, למחוק או לשנות אף תנאי מתנאי המכרז, או את ההנחיות המופיעות להלן.
- 7.10 בכל מקרה של שאלות או אי-בהירות במסמכי המכרז על המציע לפנות למזמין בשאלה לצורך הבהרה, כמפורט במסמכי המכרז. בהגשת ההצעה למכרז מקבל על עצמו המציע את תנאי המכרז, והוא יהיה מנוע מלטעון כלפי המזמין טענות שונות אודות תנאים אלו.
- 7.11 על המציע לתאר כיצד הפתרון המוצע על ידו עונה על צרכי המזמין, וכן לספק כל מידע רלוונטי הנדרש, על פי שיקול דעתו, על מנת שהמזמין יוכל להעריך את ההצעה בהתאם לתנאי המכרז.
- 7.12 ניתן להוסיף מידע מעבר לנדרש כדוגמת הצעות ופתרונות יצירתיים וכן הצבעה על דרישות שמתיתירות נוכח המענה המוצע או ציון דרישות חסרות, זאת ובלבד שבסופו של דבר יינתן מענה ברור לצרכים, יודגשו התכונות העיקריות של הפתרון המוצע ויהיה ברור מה בדיוק מוצע, מה כבר קיים ומה צפוי להיות קיים בעתיד. אם המידע רב, יש להוסיפו כנספח בסימון המתאים.

7.13. מסמך הדרישות מורכב מדרישות המכילות את המידע הבא :

7.13.1. "מספר דרישה" - מספר סידורי של הדרישה.

7.13.2. "הדרישה" - תיאור הדרישה.

7.13.3. "רמת הדרישה" - קיימות הרמות הבאות :

- I (Information) - למידע בלבד.

- M1 ו-M2 (Mandatory) - דרישת חובה שהמציע יספק במסגרת הפתרון המוצע.

- O (Optional) - דרישת רשות אותה המציע יפרט והיא תשמש לצורך בחינת מרכיב האיכות.

7.13.4. המשמעות של כל אחת מרמות הבדיקה מפורטת בסעיפים הבאים.

7.14. דרישות מסוג I (Information) - לידיעה

7.14.1. דרישות מסוג I הינן לידיעה בלבד.

7.14.2. אין למלא מענה לדרישות מסוג זה.

7.15. דרישות מסוג M1 ו-M2 (Mandatory) - דרישות חובה

7.15.1. דרישות מסוג M1 ו-M2 הינן הדרישות הפונקציונליות מכלל רכיבי המערכת המוצעת, אשר המזמין רואה אותן כדרישות חובה.

7.15.2. דרישות אלו נחלקות לסוגים הבאים :

א. **דרישות מסוג M1** - הינן דרישות אשר המציע והמערכות אשר יסופקו על ידי המציע נדרשות לעמוד בהן עד למועד האחרון להגשת הצעות במסגרת הליך זה.

ב. **דרישות מסוג M2** - הינן דרישות אשר המציע והמערכות אשר יסופקו על ידי המציע נדרשות לעמוד בהן עד למועד מסירת המערכת לבדיקות המזמין.

7.15.3. **המציע יפרט את דרך עמידתו בכל אחת מדרישות אלו (M1 ו-M2) במטרה להעריך את איכות הפתרון אשר משפיעה על ציון האיכות.**

7.15.4. הצעה שבה נכללות דרישות חובה כאמור (M1 / M2) והמציע הסתייג ו/או הוועדה המקצועית בעת בחינת ההצעות מצאה כי הצהרת המציע ביחס לעמידה בדרישות חובה אלו אינה מקובלת והמציע אינו עומד באחת ו/או יותר מדרישות החובה, הצעתו תובא בפני ועדת המכרזים לצורך דיון באפשרות לפסילת הצעתו.

7.15.5. היה ויתברר במהלך ניקוד האיכות ו/או במהלך כלל שלבי המכרז, כי הספק אינו עומד באחד או יותר מהסעיפים המוגדרים כ-M1 הנדרשים לצורך הגשת המענה, תהא זו סיבה מספקת לבחינת הוועדה את פסילת הצעתו.

7.15.6. היה ויתברר במהלך בדיקות הקבלה או במהלך כל חיי המערכת כי דרישות מסוג M1 או M2 אינן נתמכות, המזמין יקזז סכום של 20% מהתשלום החודשי המגיע

לספק. הקיזוז יגדל כל חודש ב-5% נוספים על לתקרה של 80%. לאחר שהספק יספק את הדרישה כפי שהיא מופיעה במסמכי המכרז - יופסקו הקיזוזים.

למען הסר ספק:

- א. חוסר מתן מענה לדרישות מסוג M1 או M2 בהתאם לדרישות המפורטות במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות עלולה להוביל לאפשרות של ביטול הזכייה, הפסקת ההתקשרות, חילוט ערבות הביצוע וסעדים אחרים העומדים בפני המזמין בהתאם להסכם.
- ב. קיזוזי העבר לא יוחזרו לספק גם לאחר שהספק יספק את הדרישה כפי שהיא מופיעה במסמכי המכרז.

7.16. דרישות מסוג O (Optional) - דרישות רשות

7.16.1. דרישות אשר על המציע לציין את אחת האפשרויות:

- א. הדרישה נתמכת במערכת המוצעת ביום הגשת המכרז.
- ב. הדרישה תיתמך במערכת המוצעת עד ליום מסירת המערכת לבדיקות המזמין
- ג. הדרישה לא קיימת ולא תיתמך.
- 7.16.2. במקרים בהם הדרישה נתמכת במערכת המוצעת ביום הגשת המכרז או הדרישה תיתמך במערכת המוצעת עד ליום מסירת המערכת לבדיקות המזמין על המציע לפרט בצורה ברורה את דרך מימוש הפתרון.
- 7.16.3. הפירוט יופיע במסמך אותו יצרף המציע להצעתו. במסמך יענה המציע לכל סעיפי O. מספרי הסעיפים יהיו כל מספרי הסעיפים המופיעים במכרז זה ומסומנים באות O.
- 7.16.4. **דרישה מסוג O, בה לא סומנה רמת התמיכה תחשב על ידי המזמין כ"דרישה לא קיימת ולא תיתמך".**
- 7.16.5. חוסר פירוט, או פירוט שאינו עונה לדרישה, עלולים להביא לניקוד איכות נמוך של ההצעה או פסילתה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין. עם זאת, אין צורך בפירוט יתר, ורצוי להקפיד על דיוק ותמציתיות.
- 7.16.6. אין לתת מענה לחוברת ההצעה בכתב יד.
- 7.16.7. אין להוסיף קישורים או הפניות מתוך ההצעה למסמכים חיצוניים, ויש לכלול את כל הקבצים הרלוונטיים כחלק מההצעה.
- 7.16.8. חוסר תשובה, תשובה שאינה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, אי הפנייה למסמך נלווה, צירוף מסמכים לא מסומנים או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

7.17. למען הסר ספק: רמת הדרישה של תת-תת סעיף (כדוגמת 4.9.2.3) גוברת על רמת הדרישה של תת סעיף (כדוגמת 4.9.2) ורמת הדרישה של תת סעיף גוברת על רמת הדרישה של סעיף (כדוגמת 4.9).

7.18. בכל סעיף בו מופיעות המילים "המציע יפרט" עליו לכלול פירוט כמתואר מעלה, גם אם הדרישה אינה מסוג O. **למען הסר ספק, דרישות בהן כתוב "המציע יפרט" ואינן מסומנות ב-O, הינן דרישות חובה (מסוג M).**

7.19. התחייבות המציע ביחס לסוגי הדרישות

7.19.1. **המציע מצהיר בעצם הגשת המענה, כי ביחס לכלל הדרישות מסוג M1 הינו עומד במלואן עד למועד האחרון להגשת הצעות במסגרת המכרז וכי כלל הדרישות מסוג M2 יתמכו במלואן לא יאוחר ממועד אספקת המערכת לבדיקות המזמין.**

"**במלואן**": המציע מאשר כי לגבי דרישות מסוג M1, המענה לדרישות קיים במלואו עד למועד האחרון למסירת המענים ולגבי דרישות מסוג M2, המענה לדרישות יסופק במלואו לא יאוחר ממועד מסירת המערכת לבדיקות המזמינה.

7.20. למען הסר ספק, מציע שיקבע כזוכה, חייב לספק את כל הפתרון הנדרש במכרז וזאת עד למועד האחרון להגשת הצעות במסגרת המכרז (דרישות M1) או עד למועד מסירת המערכת לבדיקות המזמינה (דרישות M2), בהתאם לסימון המזמין והכל ללא תשלום נוסף מאת המזמין.

למען הסר ספק: התשלום לספק כולל את אספקת כלל דרישות המפרט בהתאם לנדרש במכרז.

7.21. תשומת לב המציעים, היה והמציע מסתייג ו/או המערכת שברשותו אינה כוללת את אחד הסעיפים, על המציע להעביר את הסתייגותיו או הבהרות ביחס לדרישה עד למועד האחרון להגשת שאלות ההבהרה בהתאם למפורט במסמכי המכרז. הגשת ההצעה תהא בהתאם לתשובות המזמין.

7.22. **כל הסתייגות מתנאי המכרז תובא בפני ועדת המכרזים לבחינת אפשרות לפסילת ההצעה.**

7.23. **מציע אשר הגיש הצעתו דינו כמציע אשר הסכים לתנאי המכרז ולדרישות המזמינה והצעתו עונה לכלל הדרישות הפונקציונליות המפורטות במסך זה.**

7.24. אופן הצגת הפתרון המוצע

7.24.1. המציע יציג בנפרד את יישומון המובייל, את הפתרון לטלפון כשר, את מערכת דיווח הנוכחות צד שרת, את יכולות הפתרון להתממשק למערכות ניהול הנוכחות בטכנולוגיות שונות (SAP, מוצרי מדף, פיתוח עצמי) ואת עמידתו בשאר דרישות המכרז.

7.24.2. המציע יציג תוכנית עבודה מפורטת כולל גאנט להקמת המערכת עבור המזמין, שתהיה מוכנה לשלב קליטת האוכלוסייה הראשונה שיבחר המזמין. שלב זה כולל את כל הפונקציונליות הנדרשת מהמערכת, לרבות כל הפיתוחים שהספק התחייב לבצע והממשקים על פי דרישות המכרז והצעתו.

8. פרטי המציע

שם המציע:	
סוג מציע: (תאגיד/שותפות/עמותה/עוסק מורשה וכדו')	
תאריך הרישום במרשם (אם רלוונטי):	
מספר מזהה (לדוג' ח"פ):	
<u>פרטי איש הקשר מטעם המציע</u>	
שם:	
כתובת:	
טלפון:	
דוא"ל:	

9. הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז

בהתאם לאמור בפרק זה המציע יפרט את עמידתו בתנאי הסף שפורטו במכרז.

9.1 הוכחת עמידה בתנאי הסף המנהליים

9.1.1 המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המנהליים המפורטים בפרק א' למכרז ובהתאם לפירוט המובא להלן:

9.1.1.1 מציע רשום כדין (יש לסמן ב-X את האפשרות הנכונה)

☐ המציע רשום בישראל כדין.

☐ לא חלה על המציע חובת רישום בישראל, על פי דין. נימוק:

9.1.1.2. עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים

9.1.1.2.1. ניהול פנקסים - המציע

א. מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש], וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 ("חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם.

ב. מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף אישור פקיד מורשה ולסמנו **כנספח 2**.

9.1.1.2.2. היעדר הרשעות

א. המציע ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים התשנ"א - 1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") וחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום") עד למועד הגשת ההצעה מטעם המציע במכרז, או שהורשעו כאמור אך כבר חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף את התצהיר המפורט **בנספח 3**.

9.1.1.2.3. ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות (יש לסמן ב-X את אחת מהאפשרויות) -

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ("חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות") אינן חלות על המציע.

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

א. במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על המציע, יש לפרט את אופן עמידתו בדרישות החוק (יש לסמן ב-X את אחת מהאפשרויות):

☐ המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

☐ המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

ב. במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר (יש לסמן
ב- X את אחת מהאפשרויות) :

☐ המציע מתחייב כי אם יזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ובמקרה הצורך- לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

☐ המציע פנה בעבר למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן.

9.1.1.3. העדר חשש לקיומו של מציע כעסק חי

9.1.1.3.1. לא קיים חשש להמשך קיומו של המציע כעסק חי.

9.1.1.3.2. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה, על המציע לצרף אישור ר"ח בהתאם לנוסח הקבוע בהוראת התכ"ס והמצורף כנספח 4.

9.2. הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים

9.2.1. עם הגשת הצעה זו, המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המקצועיים המפורטים בפרק א' למכרז.

9.2.2. המציע יפרט את אופן עמידתו בתנאי סף המקצועיים, בהתאם למפורט להלן :

9.2.2.1. המערכת

9.2.2.1.1. המערכת המוצעת שימשה בישראל באופן פעיל, בין השנים 2021 ועד 2025 כולל, 10 לקוחות לפחות ; כל לקוח במשך שנתיים רצופות לפחות ; מתוך ה-10, לפחות שני לקוחות כללו, כל אחד לחוד, 1,000 מדווחים (כהגדרתם) או יותר הנדרשים לדווח ברמה יומית לפחות פעמיים ביום (כניסה ויציאה) ושאר הלקוחות כללו, כל אחד לחוד, 200 מדווחים או יותר, הנדרשים לדווח ברמה יומית לפחות פעמיים ביום (כניסה ויציאה).

9.2.2.1.2. לצורך הוכחת עמידה בתנאי זה, על המציע למלא את הטבלה הבאה :

#	שם איש קשר	תפקיד	ארגון	כמות העובדים המדווחים	טלפון נייד איש קשר	דוא"ל איש קשר	תקופת השימוש במערכת מ- חודש / שנה ועד לחודש / שנה
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							

9.2.2.1.3 הנחיות למילוי הטבלה :

א. יש למלא את הטבלה בהתאם לפירוט הנדרש בה. ניתן להוסיף לאמור בטבלה כל מסמך או מידע רלוונטי, אשר יכול להעיד על המפורט בטבלה.

ב. אין להוסיף מידע שאינו רלוונטי.

ג. יש למלא את הטבלה בהתאם לכמות הנדרשת בתנאי הסף. למשל, אם נדרשות 3 שנות ניסיון, יש לפרט רק 3 שנות ניסיון. המזמין אינו מתחייב לבדיקת נתונים שימולאו בכמות שהיא מעבר לדרישת תנאי הסף ובמצב כזה, מתחייב רק לבדיקת התאים הראשונים שימולאו בטבלה, בהתאם לכמות שנדרשה בתנאי.

ד. יש למלא בטבלה פרטי אנשי קשר, אשר המזמין יהיה רשאי לפנות אליהם לשם בדיקת העמידה בתנאי הסף.

9.2.2.1.4 מנהל הפרויקט המוצע מטעם המציע, אשר יעניק למזמינה את השירותים בפועל, הינו עובד עם המציע, העומד בכל התנאים הבאים, במצטבר :

א. הינו ביחסי עבודה רציפים עם המציע, בין עם בהעסקה ישירה ובין עם כקבלן משנה, במשך 6 חודשים רצופים לפחות, טרם המועד האחרון להגשת הצעות.

ב. במהלך התקופה שתחילתה ביום 1.1.2021, סיפק מנהל הפרויקט שירותי ניהול פרויקט אצל המציע בתחום המכרז, עבור שני לקוחות שונים לפחות, כאשר לגבי אחד מהלקוחות מתקיימים כל התנאים הבאים, במצטבר :

5. הלקוח עלה לאוויר ועובד עם המערכת המוצעת לפחות 6 חודשים טרם המועד האחרון להגשת הצעות מחיר.

6. השירותים סופקו עבור לקוח, אשר מונה לפחות 1,000 מדווחים ;

7. השירותים סופקו בהיקף של 300 שעות עבודה לפחות ;

8. השירותים כללו תכנון, יישום וניהול פרויקט ;

9.2.2.1.5. לצורך הוכחת עמידה בתנאי זה, על המציע למלא את
הטבלה הבאה:

#	שם בעל התפקיד המוצע	תפקיד	ארגון	טלפון נייד איש קשר	דוא"ל איש קשר	כמות העובדים המדווחים	תקופת ניהול הפרויקט מ- חודש / שנה ועד לחודש / שנה
א.		מנהל הפרויקט					
ב.		צוות הפרויקט - יש לפרט תפקיד כל חבר בצוות					
ג.							
ד.							
ה.							
ו.							
ז.							
ח.							
ט.							
י.							

10. איכות ההצעה

10.1. להלן תהליך הערכת איכות ההצעה, בהתאם למדדי האיכות שפורטו לעיל בפרק א' למסמכי המכרז.

10.1.1. הערכת המערכת (45%)

10.1.1.1. שלב בדיקת ההתאמה של המערכת המוצעת לדרישות המכרז ולצורכי המזמין.

10.1.1.1.1. בהתבסס על מענה המציע למכרז ועל הצגת המערכת בפני צוות הבדיקה בשלב הריאיון, תבחן ההתאמה של המערכת המוצעת לדרישות המכרז ולצורכי המזמין.

קריטריונים:

#	קריטריון	%	
1.	יכולות המערכת ואופן העמידה בדרישות המפרט הטכני	60%	אין למלא
2.	ממשקים	10%	אין למלא
3.	יישומון מובייל	10%	אין למלא
4.	הפתרון המוצע לטלפונים כשרים	20%	אין למלא
	סה"כ	100%	אין למלא

10.1.2. הערכת תשתית המערכת (15%)

10.1.2.1. הערכת תשתית המערכת, שרידות ותצורת המערכת בענן, אבטחת מידע, הגנת הפרטיות, נגישות וביצועים.

10.1.2.1.1. לצורך הוכחת עמידה במדד איכות זה, על המציע לצרף מסמך המתאר את תשתית המערכת - יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה במדד האיכות. ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי.

קריטריונים:

#	קריטריון	%	
1.	תצורת המערכת בענן לרבות שרידות המערכת	60%	אין למלא
2.	אבטחת מידע	20%	אין למלא

#	קריטריון	%	
3.	הגנת הפרטיות	20%	אין למלא
	סה"כ	100%	אין למלא

10.1.3. התרשמות מהספק ומניסיונו בהטמעת מערכות לניהול נוכחות בארגונים בעלי 1,000 מדווחים הנדרשים לדווח פעמיים ביום (כניסה ויציאה) (15%)

10.1.3.1. הריאיון ישמש בנוסף להתרשמות כללית מהמציע ומקבלן המשנה (באם קיים) - מיכולותיו וידיעותיו המקצועיות, מבנה תומך צורכי הממשלה, ניסיון הספק באספקת השירותים, חוות דעת לקוחות קודמים

10.1.3.1.1. לצורך הוכחת עמידה במדד איכות זה, יבוצע שימוש בטבלת המופיעה בסעיף 9.2.

קריטריונים:

#	קריטריון	%	
1.	היקף וכמות הלקוחות	20%	אין למלא
2.	איכות ומורכבות הפרויקטים שבוצעו	40%	אין למלא
3.	מידת הצלחת ההטמעות הקודמות	20%	אין למלא
4.	חוות דעת של לקוחות קודמים	20%	אין למלא
	סה"כ	100%	אין למלא

10.1.4. התרשמות ממנהל הפרויקט (10%) וכן מכל צוות הפרויקט המוצע (5%) - סה"כ 15%

10.1.4.1. ניסיונו של מנהל הפרויקט וכן כל צוות הפרויקט המוצע, בהטמעת המערכת המוצעת אצל לקוחות מעל 1,000 מדווחים.

10.1.4.1.1. לצורך הוכחת עמידה במדד איכות זה, על המציע למלא את הטבלה הבאה:

(1) פרויקטים שבוצעו על ידי מנהל הפרויקט המוצע:

#	ממליץ	הנושא	
א.	1	שם איש קשר	
ב.		תפקיד איש קשר	

#	ממליץ	הנושא	
ג.		ארגון איש קשר	
ד.		טלפון סלולרי איש קשר	
ה.		דוא"ל איש קשר	
ו.		הפעילות שבוצעה בארגון	
1.	2	שם איש קשר	
2.		תפקיד איש קשר	
3.		ארגון איש קשר	
4.		טלפון סלולרי איש קשר	
5.		דוא"ל איש קשר	
6.		הפעילות שבוצעה בארגון	
1.	3	שם איש קשר	
2.		תפקיד איש קשר	
3.		ארגון איש קשר	
4.		טלפון סלולרי איש קשר	
5.		דוא"ל איש קשר	
6.		הפעילות שבוצעה בארגון	

קריטריונים (מנהל הפרויקט):

#	קריטריון	%	
1.	תואר אקדמי (תואר ראשון לפחות) בתחום רלוונטי כדוגמת הנדסה, ניהול, מחשבים וכלכלה, מטעם מוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה בישראל	20%	אין למלא

#	קריטריון	%	
2.	התרשמות מכמות הפרויקטים שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע, בגופים מעל 1,000 מדווחים וכללו תכנון, יישום וניהול פרויקט	10%	אין למלא
3.	התרשמות ממורכבות הפרויקטים שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע, בגופים מעל 1,000 מדווחים וכללו תכנון, יישום וניהול פרויקט	50%	אין למלא
4.	חוות דעת ממליצים	20%	אין למלא
	סה"כ	100%	אין למלא

(2) פרויקטים שבוצעו על ידי חברי הצוות האחרים המוצעים:

#	ממליץ	הנושא	
א	1	שם חבר הצוות	
א		תפקיד חבר הצוות	
1.		שם איש קשר	
2.		תפקיד איש קשר	
3.		ארגון איש קשר	
4.		טלפון סלולרי איש קשר	
5.		דוא"ל איש קשר	
6.		תקופת ביצוע הפרויקט	מחודש/שנה _____ ועד חודש/שנה _____
7.		תיאור הפעילות שבוצעה בארגון	
ב	2	שם חבר הצוות	
ב		תפקיד חבר הצוות	
1.		שם איש קשר	
2.		תפקיד איש קשר	

#	ממליץ	הנושא	
3.		ארגון איש קשר	
4.		טלפון סלולרי איש קשר	
5.		דוא"ל איש קשר	
6.		תקופת ביצוע הפרויקט	מחודש/שנה _____ ועד חודש/שנה _____
7.		תיאור הפעילות שבוצעה בארגון	
ג	3	שם חבר הצוות	
ג		תפקיד חבר הצוות	
1.		שם איש קשר	
2.		תפקיד איש קשר	
3.		ארגון איש קשר	
4.		טלפון סלולרי איש קשר	
5.		דוא"ל איש קשר	
6.		תקופת ביצוע הפרויקט	מחודש/שנה _____ ועד חודש/שנה _____
7.		תיאור הפעילות שבוצעה בארגון	

קריטריונים (צוות הפרויקט):

#	קריטריון	%	
1.	תואר אקדמי (תואר ראשון לפחות) בתחום רלוונטי כדוגמת הנדסה, ניהול, מחשבים וכלכלה, מטעם מוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה בישראל של חברי הצוות המוצע	20%	אין למלא
2.	התרשמות מכמות הפרויקטים בהם השתתפו חברי צוות הפרויקט	10%	אין למלא

#	קריטריון	%	
	המוצע, בגופים מעל 1,000 מדווחים וכללו תכנון, יישום וניהול פרויקט		
3.	התרשמות ממורכבות הפרויקטים בהם השתתפו חברי צוות הפרויקט המוצע, בגופים מעל 1,000 מדווחים וכללו תכנון, יישום וניהול פרויקט	50%	אין למלא
4.	חוות דעת ממליצים	20%	אין למלא
	סה"כ	100%	אין למלא

10.1.4.1.2 הנחיות למילוי הטבלה :

א. יש למלא את הטבלה בהתאם לפירוט הנדרש בה, אין להוסיף מידע שאינו רלוונטי.

ב. ניתן להוסיף שורות נוספות לטבלה במבנה הנוכחי.

ג. יש למלא את הטבלה בהתאם לכמות התאים המופיעים בה. ככל שימולאו יותר תאים מהנדרש יבדקו רק התאים הראשונים שמולאו. ניתן להוסיף לאמור בטבלה כל מסמך או מידע רלוונטי, אשר יכול להעיד על המפורט בטבלה.

ד. יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה במדד האיכות לרבות פרטי אנשי קשר לפנייה לשם הוכחת העמידה בתנאי (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי).

10.1.5 התרשמות ממתודולוגיית ניהול הפרויקט (10%)

10.1.5.1 הערכה לגבי האופן שבו המציע מתכוון לנהל את הפרויקט. **במסגרת זו**

יבדק מסמך מתודולוגיית ניהול הפרויקט שהמציע הגיש.

קריטריונים (צוות הפרויקט):

#	קריטריון	%	
1.	מבנה ארגוני ניהול הפרויקט - הגדרת תפקידים, היררכיה, מנהל פרויקט מטעם הספק, ממשקי עבודה מול המזמין	20%	אין למלא
2.	שיטת עבודה - שיטת העבודה המוצעת - מתודולוגיה מוכרת	10%	אין למלא

#	קריטריון	%	
	כדוגמת Waterfall ,Agile/Scrum ומידת ההתאמה שלה לאופי הפרויקט		
3.	תכנון ולוחות זמנים - כלים לתכנון (Sprints ,Gantt), אבני דרך (Milestones), ניהול תלויות	15%	אין למלא
4.	ניהול סיכונים - זיהוי סיכונים צפויים ודרכי התמודדות	10%	אין למלא
5.	בקרת איכות - מנגנוני בקרה, בדיקות, אישורים (Quality Gates)	10%	אין למלא
6.	ניהול תקשורת ודיווח - תדירות ופורמט דיווחים, ישיבות סטטוס, כלי ניהול (MS Project ,JIRA וכו')	10%	אין למלא
7.	ניהול שינויים (Change Management) - איך מטפלים בבקשות שינוי במהלך הפרויקט	10%	אין למלא
8.	התאמה לפרויקט הספציפי - התאמת המתודולוגיה המוצעת לצרכים ולאילוצים של מכרז זה	15%	אין למלא
	סה"כ	100%	אין למלא

10.1.5.1.1. לצורך הוכחת עמידה במדד איכות זה, על המציע לצרף מסמך המתאר את מתודולוגיית ניהול הפרויקט בה הוא ביצע שימוש בפרויקטים דומים ואיתה הוא מתכוון להשתמש בהקמת המערכת.

11. קבלן משנה

11.1. במידה ואזכה במכרז, בכוונתי להשתמש בקבלן משנה לצורך מתן פתרון IVR בלבד, בהתאם לכללי המכרז וזאת כמפורט להלן (יש למלא טבלה זו עבור כל קבלן משנה):

#	הנושא	
1.	שם קבלן המשנה:	
2.	מספר מזהה (לדוגמה ח.פ.):	
3.	איש קשר - קבלן משנה:	
4.	נייד - קבלן משנה:	
5.	דוא"ל - קבלן משנה:	
6.	תפקיד קבלן המשנה בהתקשרות:	

12. התחייבויות נוספות של המציע

12.1. כשירות להתמודדות במכרז

- 12.1.1. המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין ולרבות תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, הוא הבין את כל האמור בהם, ומסכים להם.
- 12.1.2. המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו אם יזכה במכרז.
- 12.1.3. אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 12.1.4. אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נושא המכרז, על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע למזמין.
- 12.1.5. המציע מתחייב לעדכן בכתב את המזמין, ללא דיחוי, בכל שינוי מהותי אשר חל במידע שמסר במסגרת הצעתו במכרז.
- 12.1.6. אם המציע אינו חב במע"מ במסגרת ההתקשרות מכוח המכרז, הוא מצהיר על כך שפנה אל רשות המיסים לצורך קבלת אישור לכך, טרם הגשת הצעה במכרז.

12.2. אי תיאום הצעות מכרז

- 12.2.1. הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
- 12.2.2. פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה.
- 12.2.3. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה, ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.
- 12.2.4. המציע לא היה, ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 12.2.5. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
- 12.2.6. הצעה זו מוגשת בתום לב.

12.3. עצמאות המציע

- 12.3.1. למיטב ידיעתו של המציע:
 - 12.3.1.1. המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז.
 - 12.3.1.2. גורם אחד אינו מחזיק ב-25% או יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.

- 12.3.2. "החזקה" לעניין סעיף זה - החזקה במישרין או בעקיפין ב-25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.
- 12.3.3. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

13. בקשות

13.1. הגשת בקשות במסגרת ההצעה

- 13.1.1. במסגרת הצעתו רשאי המציע להגיש בקשות הנכללות בתנאי המכרז כמפורט בסעיף זה להלן וזאת כחלק בלתי נפרד מהצעתו.
- 13.1.2. הבקשות יכללו במסמכי ההצעה וינוסחו בצורה ברורה תוך הפנייה לסעיף אליו מתייחסת הבקשה.
- 13.1.3. מציע שלא יפנה למזמין בבקשה האפשרית בהתאם לכללי מכרז זה כחלק מהגשת הצעתו, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה בנושא ויראו בו כמי שוויתר על בקשתו או על הזכות הנובעת ממנה, בהתאם להקשר, אף אם הוא עומד בתנאים המהותיים המקימים את הזכאות - והכל לפי העניין והקשר הדברים.

13.2. עסק בשליטת אישה

- 13.2.1. מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" בהתאם להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים ומעונין שתינתן לו העדפה יצהיר על כך כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים):

☐ **המציע מצהיר כי** הוא עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו וכי לא התקיים אף אחד מאלה:

(1) אם מכהן **במציע** נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה; (2) אם שליש מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;

- 13.2.1.1. לתמיכה בהצהרה זו, **וכתנאי לקבלת העדפה** על המציע לצרף אישור ר"ח ותצהיר כהגדרתם בחוק חובת המכרזים, המעידים על כך שהעסק הוא בשליטת אישה.

13.3. עידוד משרתי מילואים

- 13.3.1. מציע שמחזיק בשליטה בו הוא חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, ומעונין שתינתן לו העדפה בשל כך יצהיר כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים):

□ **המציע מצהיר כי** הוא חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

הוא מחזיק בשליטה בעסק מגיש ההצעה. לעניין זה "מחזיק בשליטה" - משרת מילואים פעיל שהוא נושא משרה בעסק אשר מחזיק, לבד או יחד עם משרתי מילואים פעילים אחרים, במישרין או בעקיפין, ב-50% או יותר מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק זעיר, קטן או בינוני. "אמצעי שליטה" לעניין זה - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

ההצעה אינה של חברת בת של עסק גדול. "עסק גדול" לעניין זה: "עוסק מורשה או מוסד כספי, כהגדרתם בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, המעסיק יותר מ-100 עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 100 מיליון שקלים חדשים".

13.4 בקשה לחיסיון

13.4.1 בהתאם למפורט בפרק א' למסמכי המכרז, להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המציע מבקש למנוע ממציעים אחרים במכרז לעיין בהם (בטענה לחשיפת סוד מסחרי או סוד מקצועי או כל נימוק אחר המופיע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים):

#	מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק למניעת החשיפה
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

אישור והתחייבות

בחתימתנו אנו מאשרים כי :

1. קראנו את כל הוראות המכרז, והצעתנו מוגשת בהתאם לכללי המכרז ועומדת בתנאים ובדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
2. כל סעיף במכרז מובן ומקובל עלינו, והמציע יהיה מנוע ומושתק מלהעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.
3. הפרטים המופיעים בהצעה זו על נספחיה, הם אמת, וכי המציע מסוגל ומתכוון לעמוד בכל פרט מהצעתו ובהוראות המכרז.

תאריך	שם	חתימת מורשה החתימה
תאריך	שם	חתימת מורשה החתימה
תאריך	שם	חתימת מורשה החתימה

14. רשימת נספחים

מספר נספח	שם נספח	תיאור נספח
נספח 1	הצעת מחיר	טופס הצעת מחיר מלא בהתאם להוראות המופיעות בנספח.
נספח 2	אישור פקיד מורשה	על המציע לצרף אישור תקף מרואה חשבון או מיועץ מס על ניהול פנקסי חשבונות, ודיווח לרשויות המס כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, או אישור על פטור מחובה זו. לצורך כך ניתן להשתמש בקישור הבא : https://www.misim.gov.il/gmishurim/frmInputMekabel.aspx?cur=0
נספח 3	תצהיר עו"ד בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	על המציע לצרף תצהיר עו"ד בהתאם למפורט בנספח.
נספח 4	אישור עסק חי	אישור ר"ח בדבר העדר חשש להמשך קיומו של המציע כעסק חי בהתאם לנוסח המופיע בנספח.

**נספח 1 - טופס הצעת המחיר למכרז 08/2026 - פתרון לדיווח נוכחות באמצעות
יישומון סלולרי ואמצעים נוספים, עבור עובדי המדינה ואוכלוסיות נוספות**

טופס זה יוגש בנפרד מחוברת ההצעה

כללי

1. על המציע לעיין בכלל מסמכי המכרז טרם מילוי טופס הצעת המחיר.
2. מובהר, כי הכמויות המצוינות מטה ביחס ליחידות התמחור הן בבחינת הערכה בלבד לשם חישוב הצעה זוכה ולמזמין מסור שיקול הדעת המלא והבלעדי לקבוע את היקף השירותים שיוזמנו מהספק במסגרת ההתקשרות, וזאת לפי צרכיו בפועל של המזמין.

הצעת המחיר

3. כל שורה בטבלה מהווה יחידת תמחור נפרדת. יש להקפיד למלא את כל יחידות התמחור ולעשות כן, בהתאם לכללים המופיעים תחת הטבלה.
4. ניתן לנקוב במחיר הכולל עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית. מובהר, כי ככל שהמציע יציין יותר משתי ספרות לאחר הנקודה, הסכום יעוגל כלפי מטה כך שיילקחו בחשבון רק שתי הספרות הראשונות לאחר הנקודה העשרונית.
5. יש למלא רק את העמודה המסומנת "למילוי על ידי המציע".
6. אין למלא את טופס הצעת המחיר בכתב יד אלא בהקלדה בלבד.

כל המחירים הינם בשקלים חדשים וכוללים מע"מ.

#	יחידת התמחור	מחיר מקסימום ליחידה (כולל מע"מ)	כמות לצרכי שקלול	הצעת המחיר למילוי ע"י המציע (כולל מע"מ)
1.	מחיר חד פעמי - להקמה ראשונה לרבות האינטגרציה למערכת ניהול הנוכחות הראשונה רכיב חד פעמי המייצג את מחיר התאמת מערכת הספק לדרישות המכרז וצרכי המזמין בהקמה הראשונית ואינטגרציה למערכת ניהול הנוכחות במרכב"ה.	600,000 ₪	1	
2.	מחיר חד פעמי - לאינטגרציה למערכת ניהול נוכחות נוספת רכיב חד פעמי קבוע ולא תלוי בכמות משתמשים, המייצג את מחיר אינטגרציית הספק למערכת ניהול נוכחות נוספת. למען הסר ספק, המזמין רשאי להעביר נתונים ממרכב"ה למערכת ניהול נוכחות אחרת והדבר לא ייחשב "מערכת נוספת". מערכת ניהול נוכחות נוספת הינה מערכת אשר הספק מתממשק אליה ישירות ולא מערכות שאליהן המידע מגיע בסופו של דבר.	מחיר מקסימום : 30% ממחיר ההקמה הראשונה שימולא על ידי המציע	3	
3.	מחיר חודשי - למדווח פעיל רכיב משתנה לפי מספר המדווחים הפעילים בחודש החיוב, ללא תלות בסוג האוכלוסייה ו/או מערכת דיווח הנוכחות אליה מוזרמים נתוני הדיווח. יובהר כי במקרה של מדווח שדיווח באותו חודש קלנדרי גם באמצעות יישומון סלולרי וגם באמצעות טלפון כשר, התשלום יבוצע בהתאם למדווח באמצעות טלפון כשר. התשלום החודשי לא יפחת מ- 10,000 מדווחים בכל חודש (רשת בטחון).	3.54 ₪	12,000,000	
4.	מחיר חודשי למדווח פעיל - עבור דיווח באמצעות טלפון כשר רכיב משתנה לפי מספר המדווחים הפעילים בפתרון לטלפון כשר בחודש החיוב ללא	מחיר מקסימום : 180% ממחיר מדווח רגיל	1,200,000	

#	יחידת התמחור	מחיר מקסימום ליחידה (כולל מע"מ)	כמות לצרכי שקלול	הצעת המחיר למילוי ע"י המציע (כולל מע"מ)
	תלות בסוג האוכלוסייה ו/או מערכת דיווח הנוכחות אליה מוזרמים נתוני הדיווח.	שימולא על ידי המציע		
5.	מחיר חודשי (מודל ליסינג) - ל-Beacon לצורך אימות מיקום בבניינים - אספקה, התקנה ואחריות מלאה לכל תקופת פעילות הרכיב בגינה משולם תשלום חודשי. תיקון / החלפה שוטפת של רכיבים תקולים - תוך מקסימום שני ימי עבודה, כולל הרכיב עצמו, ההובלה, עבודת התקנה / החלפה בכלל האתרים ותמיכה ככל שתידרש. שמירת מלאי מינימום של כמות הרכיבים שסופקו למזמין לצורך עמידה ב-SLA הנדרש.	10 ₪	1,000	
6.	המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להעניק לספק הזוכה בונוס מיוחד בשיעור של עד 10% ממחיר ההקמה החד-פעמי שהוצע על ידו, ככל ששלב 7 יבוצע ויסתיים לשביעות רצונו המלאה של המזמין בתוך $3 + T$ חודשים (או מוקדם מכך). למען הסר ספק, מתן הבונוס ושיעורו המדויק (עד לתקרה האמורה) נתונים לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין ואינם מהווים רכיב ודאי בתמורה או זכות קנויה של הספק הזוכה. כמו כן, הבונוס אינו מהווה פרמטר במסגרת הצעת המחיר, ואינו נלקח בחשבון בשום אופן במסגרת השוואת ההצעות הכספיות, דירוגן או שיקלולן במכרז.	---	---	---

כללים נוספים עבור טבלה זו :

1. במידה ולא יוצע מחיר לגבי אחת או יותר מיחידות התמחור לעיל, ההצעה כולה תפסל ותדחה על הסף.
2. **על הסכומים המוצעים להיות סופיים ולכלול כל מס, ובכלל זה מע"מ כשיעורו על פי דין (ככל שהמציע חב בתשלום מע"מ).** יודגש כי מציע אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחויב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יציין זאת באופן מפורש וברור במסגרת הצעתו.

חבות במע"מ - למילוי רק על ידי מציע שאינו חב במע"מ על פי דין במסגרת ההתקשרות

1. מציע שאינו חב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע התקשרות זו על פי דין, יצהיר על כך כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים):

☐ המציע מצהיר כי במסגרת התקשרות לפי מכרז זה, אם יזכה, לא יהיה חייב בתשלום מע"מ וכי הוא פנה לרשות המיסים לקבלת אישור על כך.

המציע מתחייב כי:

2. לאחר שעיין במסמכי המכרז על כל נספחיו לרבות נוסח ההסכם ונספחיו, המציע מגיש בזאת הצעת מחיר למכרז.

3. מעבר למפורט בנספח זה לא יידרש על ידי המציע כל סכום נוסף אלא אם נכתב אחרת באופן מפורש במקום אחר במסמכי המכרז.

4. המציע אינו מתנה הצעה זו בשום תנאי.

תאריך

חותמת המציע וחתימת מורשה חתימה של
המציע

נספח 3 - תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני הח"מ _____ ת"ז _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז _____, מספר 08/2026 עבור משרד האוצר. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

3. משמעותו של המונח "עבירה" - עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

4. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל. (סמן X במשבצת המתאימה):

☐ המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") למכרז פתרון לדיווח נוכחות באמצעות יישומון סלולרי ואמצעים נוספים, עבור עובדי המדינה ואוכלוסיות נוספות, מספר 08/2026.

☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת

שם

תאריך

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי
אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה/תה עצמו/ה
על ידי ת"ז _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי
יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

נספח 4 - אישור רו"ח אודות העדר חשש להמשך קיומו של המציע כעסק חי

תאריך: _____

לכבוד

_____ [שם המציע]

הנדון: אישור רואה חשבון על היעדר הערת "עסק חי" בדוחות הכספיים

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ ("המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____.
2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
 - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום _____.
 - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם ביום _____.
3. דוח רואי החשבון המבוקרים, שניתן לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים הנ"ל, אינו כולל הפניית תשומת לב / הדגש עניין לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*).
4. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים / הסקורים, וכן ערכנו דיון בנושא "עסק חי" עם הנהלת המציע.
5. עד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 4 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע, עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (**).

(*) לעניין אישור זה, "עסק חי" - כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת (ישראל) 570 בדבר העסק החי של לשכת רואי חשבון בישראל.

(**) אם מאז מועד חתימת רואה החשבון על דוח רואה החשבון המבוקרים חלפו פחות מ- 3 חודשים, כי אז אין דרישה לסעיפים 4 ו-5.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

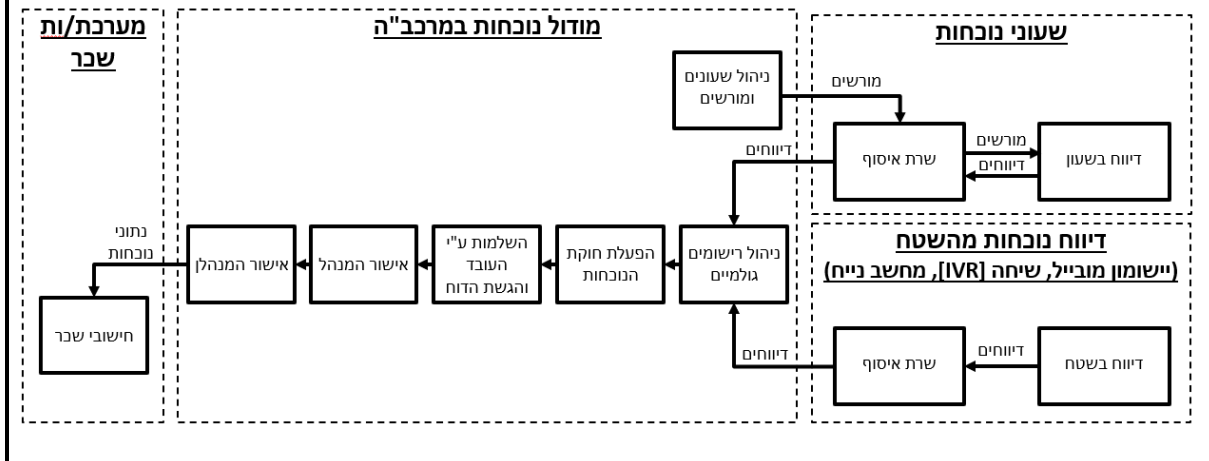
- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה

15. תיחום הפתרון הנדרש

- 15.1. המזמין מבקש ליישם פתרון לדיווח נוכחות באמצעות יישומון לטלפון חכם. בנוסף יינתן פתרון גם לבעלי טלפון כשר.
- 15.2. נתוני הדיווח ירוכזו ב-צד שרת הספק ויועברו בממשק אל מערכות ניהול הנוכחות הקיימות, של המזמין ושל הלקוחות האחרים. למען הסר ספק, באם במהלך חיי המערכת, המזמין יחליף או יוסיף מערכת ניהול נוכחות, הספק יעביר את נתוני הדיווח גם אל מערכת / מערכות זו / אלו.
- 15.3. המערכת תכיל לפחות את הרכיבים הבאים:
- 15.3.1. **יישומון מובייל** - באמצעותו יבוצע דיווח הנוכחות
- 15.3.2. **פתרון דיווח נוכחות לבעלי טלפון כשר**
- 15.3.3. **מערכת דיווח הנוכחות צד שרת** - שרות ניהול מרכזי, אשר בין היתר, יאסוף את נתוני דיווח הנוכחות (מיישומון המובייל ומטלפונים כשרים) ויעבירם אל **מערכת ניהול הנוכחות במרכז"ה**. בין היתר, צד שרת גם יקבל ממערכת המזמין את נתוני המדווחים, יחזיק את כל ההגדרות ויבצע את אימות המיקום.
- 15.4. בשלב הראשון יבצעו שימוש במערכת על ידי המדווחים, עבורם מערכת הנוכחות הינה מערכת המרכז"ה. לפיכך, מערכת ניהול הנוכחות הראשונה אליה יממשק הספק את **מערכת דיווח הנוכחות צד שרת** הינה המרכז"ה. ככל שיתווספו אוכלוסיות נוספות עבורן מערכת / מערכות ניהול הנוכחות אינה /אינן מרכז"ה, יתווסף ממשק בין **מערכת דיווח הנוכחות צד שרת** אל **מערכות ניהול הנוכחות** הנוספות המשרתות אוכלוסיות אלה. **למען הסר ספק יובהר כי הממשקים בין מערכת דיווח הנוכחות צד שרת אל שאר מערכות ניהול הנוכחות מתומחרים בהצעת המחיר המוצעת על ידי המציע במסגרת מכרז זה והתשלום יתבצע לאחר ביצוע הממשק בהתאם להחלטת המזמין ועל ידי לקוח אחר אשר יחליט המזמין.**
- למען הסר ספק יובהר כי ככל שדיווחי הנוכחות יועברו למרכז"ה ומרכז"ה תעביר את נתוני הדיווח הלאה, הדבר לא יחשב כממשק למערכת נוספת - מערכת נוספת משמעה התממשקות ישירה של הספק מולה.
- 15.5. יובהר כי ייעוד המכרז הוא **לרכיב דיווח נוכחות**, הכולל בין היתר יישומון מובייל, פתרון דיווח לטלפונים כשרים באמצעות IVR וכן **מערכת דיווח הנוכחות צד שרת**, תוך אינטגרציה מלאה עם הפתרון הקיים במרכז"ה ובמערכות הדיווח הנוספות.
- 15.6. באם למציע קיימת מערכת ניהול נוכחות שלמה, עליו לוודא שניתן להשתמש ברכיב **דיווח נוכחות בלבד** ולא נדרש ליישם את הפתרון המלא של אותו מציע.
- 15.7. להלן תרשים הממחיש את תיחום הפתרון הנוכחי:

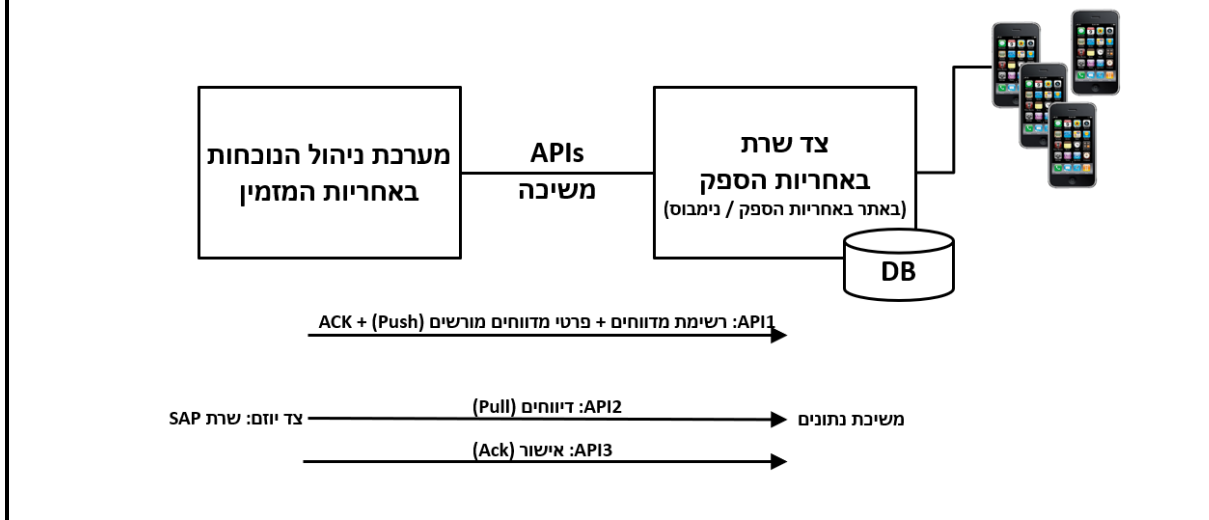
דיווחי נוכחות - מצב כיום



15.8. דיווח הנוכחות מהשטח מבוצע כיום על ידי חברת Ok2Go. למען הסר ספק, חברת Ok2Go אינה מנועה מלהגיש את הצעתה למכרז זה.

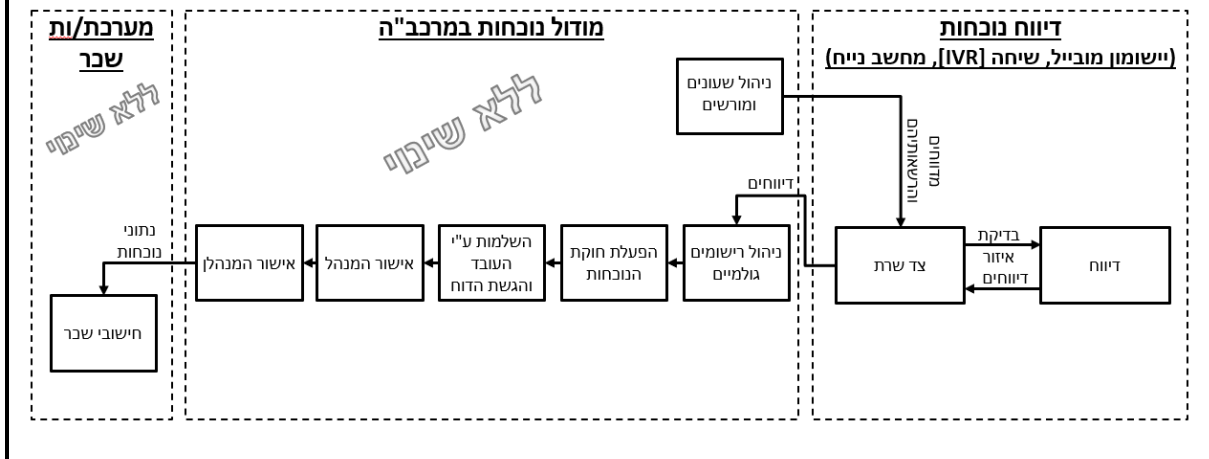
15.9. להלן תרשים על, לצורך המחשה בלבד, הממחיש את הפתרון המתוכנן - יובהר כי הממשקים יאופיינו במלואם עם הספק ועל המציע להניח כי יחולו בהם שינויים. אפיון הפתרון ייסגר עם הספק לאחר זכייתו.

מערכת דיווח נוכחות - ממשקים

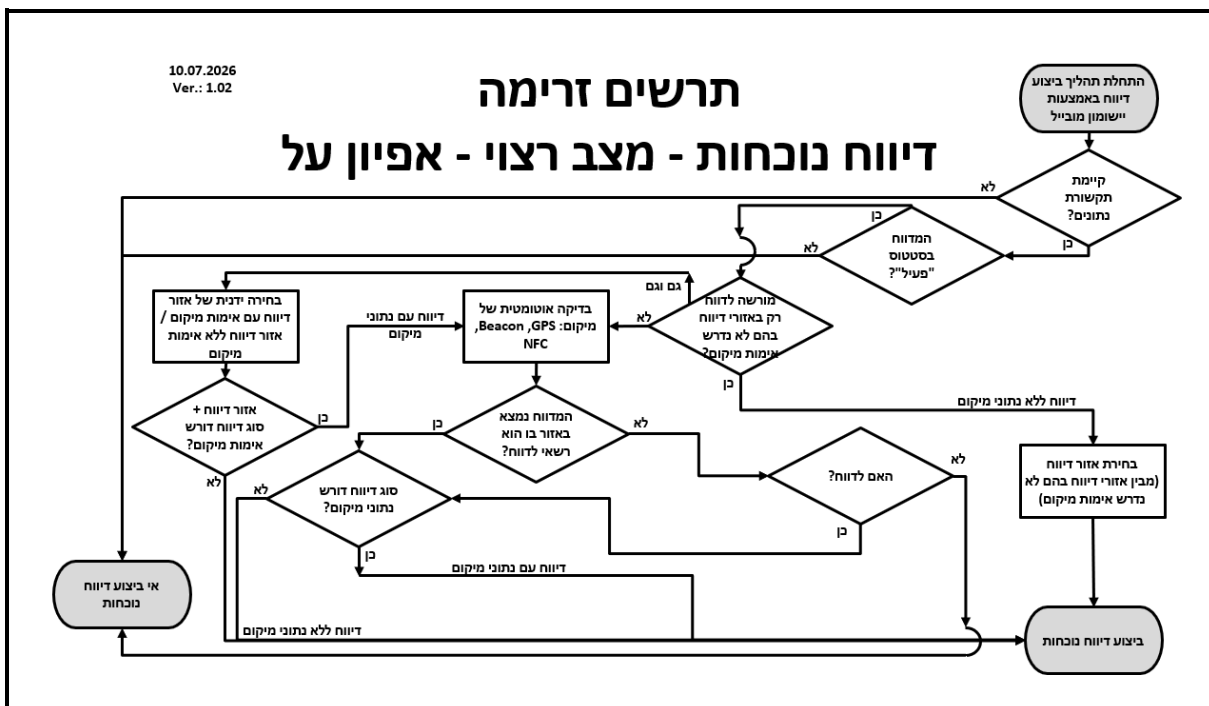


15.10. להלן תרשים הממחיש את הפתרון המתוכנן כולל החיבוריות למערכת המזמין. כאמור, רק המערכת לדיווח נוכחות באמצעות **יישומון מובייל ומערכת דיווח הנוכחות צד שרת** יוחלפו ואילו שאר רכיבי הפתרון יישארו ללא שינוי. בהמשך, צפויה הפסקת שימוש הדרגתית בשעוני נוכחות ובשרתי האיסוף הקיימים כיום. יובהר כי החיבוריות למערכת המזמין תאופיין במלואה עם הספק ועל המציע להניח כי יחולו בהם שינויים. אפיון הפתרון ייסגר עם הספק לאחר זכייתו.

דיווחי הנוכחות - מצב רצוי



15.11. תהליך הדיווח והממשקים - אפיון על להמחשה בלבד. יובהר כי תהליך זה יאופיין במלואו עם הספק ועל המציע להניח כי יחולו בו שינויים. אפיון תהליך הדיווח והממשקים ייסגר עם הספק לאחר זכייתו.



16. דרישות פונקציונליות

16.1. הקמה וניהול מדווחים - M2

16.1.1. המערכת תקים, תעדכן ותהפוך ללא פעיל, את המדווח, על פי נתונים שיתקבלו בממשק ממערכות ניהול הנוכחות.

- 16.1.2. המערכת תקלוט ממערכות **ניהול הנוכחות** עדכונים עיתיים של נתוני המדווחים הרלוונטיים למערכת דיווח הנוכחות המבוקשת ובמידת הצורך, במקרה לדוגמה של שינוי מספר הטלפון של המדווח או שינוי סטטוס המדווח, תעדכן את פרטי המדווחים במערכת.
- 16.1.3. יובהר כי עם קבלת ממשק המורשים מהמזמין וקליטתו התקינה, על הספק לעדכן את רשימת המורשים במערכת תוך פרק זמן שלא יעלה על 30 דקות. תקלות בקבלת הממשק או קליטתו יטופלו בהתאם לתנאי ה-SLA.
- 16.1.4. המערכת תאפשר למדווחים לדווח בהתאם לסטטוס העובד כדוגמת **פעיל, מוקפא, לא פעיל** וכן סטטוסים נוספים שקיימים ו/או יוגדרו בהמשך במערכת.
- 16.1.4.1. מדווח בסטטוס **פעיל** - המדווח יוכל לדווח נוכחות באמצעות המערכת.
- 16.1.4.2. מדווח בסטטוס **מוקפא** - המדווח לא יוכל יותר לדווח נוכחות אך פרטיו לא ימחקו.
- 16.1.4.3. מדווח בסטטוסים **לא פעיל** - פרטי המדווח ימחקו בתום תקופת שמירת הדיווחים המוגדרת בהמשך.
- 16.1.5. יובהר כי מדווח יוכל להיות מוקם במספר **מערכות ניהול נוכחות** המתממשקות אל **מערכת דיווח הנוכחות** של הספק.
- 16.1.5.1. הספק ישמור את קוד **מערכת ניהול הנוכחות** דרכה התקבלו פרטי המדווח (כלומר: יהיו מצבים בהם למדווח אחד יהיו מוצמדים יותר מקוד **מערכת ניהול נוכחות** אחת).
- 16.1.5.2. למען הסר ספק יובהר כי כל שינוי סטטוס של אותו מדווח משויך למערכת נוכחות ספציפית - שינוי סטטוס המדווח **במערכת ניהול נוכחות** אחת לא ישפיע על סטטוס המדווח **במערכת / במערכות ניהול נוכחות** האחרות/ות.
- 16.1.5.3. מזהה מדווח הינו חד-ערכי במערכת ניהול נוכחות מסוימת, אך אינו חד-ערכי בין מערכות ניהול נוכחות שונות, קרי ייתכן מצב שמספר מדווח מסוים במערכת אחת יחזור על עצמו במערכת אחרת עבור מדווח אחר (או אף עבור אותו מדווח). לפיכך הזיהוי החד-ערכי של מדווח הוא מספר מערכת ניהול נוכחות + מספר מדווח. לכל צירוף כזה יהיה פרופיל נפרד.
- 16.1.5.4. מאחר ומזהה מדווח הינו חד-ערכי במערכת ניהול נוכחות מסוימת וכל ממשק נתוני דיווח מועבר למערכת ניהול נוכחות אחת, אין צורך לכלול את מספר הפרופיל (שכלל אינו מוכר למערכת ניהול הנוכחות) או את מזהה המערכת בממשק ומספיק לכלול רק את מזהה המדווח.
- 16.1.5.5. המציע יפרט בהצעתו את חוויית המשתמש הצפויה במקרה של ריבוי פרופילים. בפרט, אין מניעה לקבוע פרופיל ברירת מחדל ובלבד שמשתמש יוכל לשנות את הפרופיל במידת הצורך ובצורה סבירה.

16.1.6. מדווח המוקם במספר מערכות ניהול נוכחות יהיה בעל מספר פרופילים במערכת הספק. המערכת, לרבות יישומון המובייל, יתמכו בניהול מספר פרופילי עובד לאותו עובד ובמקביל. לעניין זה, פרופיל עובד נקבע במערכת ניהול הנוכחות בה מנוהל העובד. למען הסר ספק - ישנם מקרים בהם לעובד מסוים ישנם שני פרופילים באותה מערכת ניהול נוכחות, לדוגמא במרכב"ה. מצב זה משמש לדוגמה במערכת הבריאות, כשעובד עובד חלק מהזמן בבי"ח ממשלתי ובחלק אחר של הזמן במשרד הבריאות עצמו.

16.2. התקנת יישומון המובייל - M2

- 16.2.1. המערכת תנהל את התהליך המלא של רישום ראשוני של העובד.
- 16.2.2. **בשום מקרה המערכת לא תדרוש הזנת פרטי מידע אישי מעבר למידע שהועבר ממערכת המזמין באמצעות הממשק.**
- 16.2.3. מדווח חדש יקבל במהלך שעות העבודה, מסרון עם לינק להורדת יישומון המובייל מחנות היישומונים (אנדרואיד ו-iOS). המסרון יישלח בהתאם להנחיות שיינתנו מצוות CISO סיגמה.
- 16.2.4. בעת הכניסה הראשונה או בכניסה הראשונה לאחר 30 ימים בהם לא בוצע שימוש ביישומון המובייל, יידרש המדווח לבצע תהליך של אימות הטלפון באמצעות קוד חד פעמי שישלח למדווח באמצעות מסרון.
- 16.2.5. בכניסה הראשונה ליישומון המובייל תוצג לעובד הודעת "תנאי שירות" בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות, המעדכנת את המשתמש על כך שהמערכת שומרת את נתוני הדיווח. המדווח יהיה חייב לאשר ביישומון המובייל את תנאי השירות.

16.3. הגדרת אזור דיווח - M1

- 16.3.1. במערכת יוגדרו אזורי דיווח על בסיס:
- 16.3.1.1. נ.צ. + רדיוס מה-נ.צ. - הגדרת גודל הרדיוס תהיה ניתנת להגדרה ברמת אזור או פוליגון.
וגם
- 16.3.1.2. אביזר קירבה - כל חיישן קירבה יירשם במרכב"ה וישויך לאזור דיווח מוגדר.
וגם
- 16.3.1.3. ללא אימות מיקום.
- 16.3.2. במערכת יוגדרו סוגי דיווח כמפורט בהמשך.

- 16.3.3. המערכת תנהל רשימת אזורי דיווח וסוגי דיווח מורשים לכל מדווח לכל פרופיל. ניהול אזורי דיווח מורשים תהיה באמצעות קבוצות אזורי דיווח.
- 16.3.4. **המציע יפרט** את היכולת לבצע את אימות המיקום בצד יישומן המובייל בלבד - כלומר, לא לשלוח את מיקום ההחתמה / הדיווח אל צד שרת, אלא לשלוח לצד שרת רק את המידע האם מיקום ההחתמה היה "מאושר" או "לא מאושר". - O
- 16.3.5. תנאי המכרז ובפרט סעיף זה, מאפשרים להציע פתרונות המבוססים על נ.צ. + רדיוס מהנ.צ. או פוליגון.
- 16.3.6. עבור הפתרונות המבוססים על נ.צ. + רדיוס, הרדיוס כבר יכלול את ה-tolerance לדיווח.
- 16.3.7. עבור הפתרונות המבוססים על פוליגונים, יועבר גם רדיוס המהווה tolerance מגבול הפוליגון.
- 16.3.8. נתוני נ.צ. או פוליגון ונתוני רדיוסים ינוהלו במערכת הזוכה.
- 16.3.9. על המציע לפרט בהצעתו את אופן קליטת הנתונים למערכת שלו, כגון הזנה ידנית, קליטה מקובץ וכיו"ב.

16.4. ביצוע דיווח ע"י המדווחים ביישומן - M2

תהליך הדיווח יבוצע בהתאם לתרשים העקרוני המופיע לעיל. יצוין כי התרשים הינו תרשים עקרוני - התהליך בו יבוצע שימוש יאופיין במלואו וידוייק על ידי הספק ויאושר על ידי המזמין.

- 16.4.1. לפי סוג הדיווח המערכת תקבע האם יופעל אמצעי זיהוי מיקום. - M1
- 16.4.2. בעת ניסיון לביצוע דיווח נוכחות, יישומן המובייל יבצע בדיקות כדוגמת:
- 16.4.2.1. "קיימת תקשורת נתונים?" - באם בעת הדיווח לא קיימת תקשורת נתונים - לא יתאפשר דיווח.
- 16.4.2.2. "המדווח בסטטוס 'פעיל'?" - באם קיימת תקשורת נתונים, תתבצע בדיקה האם המדווח בסטטוס "פעיל" המאפשר למדווח לדווח - עובדים שאינם בסטטוס "פעיל" לא יוכלו לדווח נוכחות.
- 16.4.2.3. "מורשה לדווח רק באזורי דיווח בהם לא נדרש אימות מיקום?" -

א. כן (כלומר: מורשה לדווח רק באזורי דיווח בהם לא נדרש אימות מיקום):

- באם למדווח קיים רק אזור דיווח יחיד בו לא נדרש אימות מיקום, המדווח לא יידרש לבחור את אזור הדיווח.

- באם המדווח מורשה לדווח רק במספר אזורי דיווח בהם לא נדרש אימות מיקום, המדווח יוכל לבחור את אחד מאזורי הדיווח והדיווח יבוצע ללא אימות המיקום.

ב. לא (כלומר: מורשה לדווח רק באזורי דיווח בהם כן נדרש אימות מיקום):

- המערכת תבדוק האם המדווח נמצא באזור בו מורשה המדווח לדווח באמצעות קריאת מיקום (GPS או Beacon) והשוואה לרשימת אזורי הדיווח וטכנולוגיות הדיווח באזורי דיווח אלו, בהם רשאי המדווח לדווח.

A. באם המדווח נמצא באזור בו הוא מורשה לדווח: יירשם הדיווח לרבות מיקום הדיווח.

B. באם המדווח נמצא באזור בו הוא אינו מורשה לדווח: תינתן למדווח האפשרות לא להמשיל בתהליך הדיווח או לדווח עם מיקום לפי קריאת GPS. במקרים אלו המערכת תמיר את נ.צ. הדיווח לכתובת (עיר, רחוב, מספר) מדויקת ככל האפשר.

ג. גם וגם (כלומר: מורשה לדווח גם באזורי דיווח בהם לא נדרש אימות מיקום וגם באזורי דיווח בהם כן נדרש אימות מיקום)

- המדווח יבחר ידנית את אזור הדיווח בו הוא רוצה לדווח (אזור דיווח עם אימות מיקום / אזור דיווח ללא אימות מיקום)

- אם המדווח בחר "אזור דיווח ללא אימות מיקום" יתבצע דיווח בהתאם לסעיף א'.

- אם המדווח בחר "אזור דיווח עם אימות מיקום" יתבצע דיווח בהתאם לסעיף ב'.

16.4.3. יישומון המובייל יציג למדווח את ברירת המחדל של סוג הדיווח לפי השעה ולפי הדיווח האחרון. המדווח יוכל לבחור סוג דיווח שונה מברירת המחדל.

16.4.4. יישומון המובייל יציג למדווח את שעת הדיווח לפי השעה המופיעה במערכת דיווח הנוכחית **צד שרת עם התאמה לאזור הזמן בו נמצא המדווח (במקרה של מדווחים שאינם בישראל)** ולא לפי השעה המופיעה במכשיר הנייד. O

16.4.5. המדווח יקבל חייווי ברור על סטטוס קליטת הדיווח. - M1

16.5. תיעוד והגבלת מיקום הדיווח ביישומון המובייל - M2

16.5.1. המערכת תתעד את אזור הדיווח ואת קורדינטות המקום בו בוצע הדיווח.

- 16.5.2. אם בוצעה המרה של קורדינטות המקום בו בוצע הדיווח לכתובת, המערכת תתעד בנוסף לקואורדינטות גם כתובת (עיר, רחוב, מספר בית).
- 16.5.3. יישומון המובייל יפנה לקבלת מיקום המכשיר אך ורק בעת ניסיון דיווח הדורש אימות מיקום באמצעות GPS.
- 16.5.4. יישומון המובייל יאתר את מיקום המדווח על בסיס השיטות הבאות:
- 16.5.4.1. GPS.
 - 16.5.4.2. אנטנות סלולריות.
 - 16.5.4.3. Beacon / WiFi.
 - 16.5.4.4. תג NFC מאובטח. - O
 - 16.5.4.5. טכנולוגיות נוספות מעבר למפורט לעיל. - O
- 16.5.5. **אם באזור הדיווח מוגדר אימות באמצעות Beacon, המערכת תאמת מיקום באמצעות Beacon בלבד ולא תנסה לאתר באמצעות GPS.**
- 16.5.6. באם המדווח יקבל הודעה כי אינו מורשה לדווח במקום בו הוא נמצא מחוסר תקשורת עם ה-Beacon-ים המקומיים, יישומון המובייל יבצע ריענון אוטומטי של חיפוש ה-Beacon-ים וקריאת נתוני המיקום.
- 16.5.7. המציע יפרט מנגנוני התמודדות עם Beacon מזויף. - O
- 16.5.8. יישומון המובייל ידרוש מהמדווח סוג הרשאת גישה לנתוני מיקום שהינה "רק בעת הפעלת יישומון המובייל" - לא תתאפשר למדווח בחירה של אפשרות גישה לנתוני המיקום של המכשיר בכל רגע נתון. - O
- 16.5.9. **בשום מקרה לא יבוצע איתור מיקום ברקע, אלא רק כשהמשתמש מנסה לדווח נוכחות.**
- 16.5.10. **אימות מיקום באמצעות חיישן קירבה** - המערכת תאפשר למדווח לאמת את מיקומו באמצעות:
- 16.5.10.1. זיהוי Beacon או Beacon-ים הנמצאים בקרבת המדווח הפועלים באמצעות פרוטוקולים סטנדרטים כדוגמת Eddystone. למען הסר ספק, יישומון המובייל יזהה Beacon-ים הקיימים אצל המזמין ו/או Beacon-ים אשר הספק סיפק, התקין ומתחזק.
 - 16.5.10.2. הצמדת מכשיר הטלפון לאביזר / חיישן קירבה, תוך שימוש בפרוטוקול המוגן מפני העתקה או שכפול. - O
 - 16.5.10.3. **המציע יפרט** את תמיכתו ביכולת של קירוב המכשיר הסלולרי ל-NFC יפעיל את יישומון הדיווח ללא צורך בכניסה ליישומון המובייל (בדומה לתשלום באמצעות המכשיר הסלולרי) - במידת הצורך המדווח יבחר / ישנה את סוג הדיווח ויאשר את ביצוע הדיווח. - O

- 16.5.11. יישומון המובייל ידווח את השיטה על בסיסה בוצעה קריאת המיקום. - M1
- 16.5.12. במקרה בו יש צורך לדווח מיקום וה-GPS במכשיר כבוי, ימליץ יישומון המובייל למדווח להפעיל את ה-GPS.
- 16.5.13. **המציע יפרט** את הדרך שבה היישומון ידווח על קריאת מיקום שלא בוצעה באמצעות GPS משום שה-GPS במכשיר היה כבוי. - O
- 16.5.14. כלל הנתונים שנאגרו ולא בוצע בגינם דיווח בפועל על ידי המדווח לא ישמרו - **לא ביישומון המובייל ולא במערכת הספק**. - M2
- 16.5.15. המערכת תאפשר להגביל דיווחים לאזורי הדיווח המוגדרים למדווח או אוכלוסיית מדווחים.
- 16.5.16. יישומון המובייל יכיל מנגנוני ההגנה הנדרשים לצורך זיהוי ומניעת דיווח ממכשיר או סביבה שעשויים לאפשר מניפולציה על נתוני הדיווח או המיקום, כדוגמת ,ROOT/JAILBREAK ,DEVELOPER MODE ,MOCK LOCATION/MOCK GPS, אמולטורים, כלי אוטומציה ואפליקציות לזיוף מיקום. בעת זיהוי מצב כאמור תתבצע חסימת דיווח, התרעה למשתמש, תיעוד האירוע והעברת חיווי למערכת צד השרת. - O

16.6. העברת הדיווח מיישומון המובייל למערכת דיווח הנוכחות צד שרת - M1

- 16.6.1. דיווח נוכחות יעבור, ככל האפשר, ב-Online, מיישומון המובייל אל מערכת דיווח הנוכחות צד שרת.
- 16.6.2. **המציע יפרט** את תמיכתו במקרה של תקלה כל שהיא בהעברת הדיווח מיישומון המובייל אל מערכת דיווח הנוכחות צד שרת, דיווח הנוכחות שבוצע ע"י המדווח יירשם ביישומון המובייל עד להעברתו למערכת דיווח הנוכחות צד שרת של הספק. - O
- 16.6.3. דיווח שבוצע ע"י המדווח, ורק לאחר שהועבר בהצלחה למערכת דיווח הנוכחות צד שרת, יימחק מיישומון המובייל תוך מקסימום 24 שעות. - M2

16.7. מנגנון איסוף דיווחי הנוכחות - M2

- 16.7.1. מערכת דיווח הנוכחות צד שרת של הספק תאגור את נתוני דיווחי הנוכחות לתקופה של עד חודשיים.
- 16.7.2. מערכת ניהול הנוכחות תיזום את משיכת הנתונים ממערכת דיווח הנוכחות צד שרת של הספק אל מערכת ניהול הנוכחות אחת לפרק זמן אותו יגדיר המזמין (כיום אחת לשעה).
- 16.7.3. לאחר קבלת קובץ דיווחי הנוכחות, מערכת ניהול הנוכחות תאשר (Ack) למערכת דיווח הנוכחות צד שרת את קבלת הקובץ בהצלחה.

16.8. העברת הדיווחים ממערכת דיווח הנוכחות צד שרת אל מערכת ניהול הנוכחות

M2 -

- 16.8.1. המערכת תאפשר משיכה של הדיווחים על ידי כל מערכת ניהול נוכחות המקבלת דיווחים ממערכת דיווח הנוכחות, בתדירות שתוגדר על ידי המזמין.
- 16.8.2. המערכת תתמוך ביכולת של כל מערכת ניהול נוכחות לקבוע תדירות שונה של משיכת דיווחי נוכחות, הן במועד העלייה לאוויר והן במהלך התפעול השוטף.
- 16.8.3. הדיווחים יועברו במבנה קובץ שיוגדר ע"י מערכת ניהול הנוכחות. במהלך חיי המערכת סביר שיידרשו שינויים במבנה הקובץ - מובהר כי שינויים ועדכונים בכלל הממשקים מול מערכת דיווח הנוכחות לאורך תקופת ההתקשרות הם חלק מהשירות הנדרש במכרז והם יתבצעו ללא תוספת תשלום.
- 16.8.4. גורם מוסמך מטעם המזמין יוכל לפנות בדרישה למחיקה גורפת של רשומות מתאריך מסוים ומטה, או עבור אוכלוסייה מסוימת, לכל אחת ממערכות ניהול הנוכחות.
- 16.8.5. במקרים בהם ממשק משיכת דיווחי הנוכחות ממערכת ניהול הנוכחות נכשל - מערכת ניהול הנוכחות תנסה למשוך מחדש את הנתונים שוב בסבב הדיווח הבא, או לפי בקשה יזומה של המזמין.
- 16.8.6. חודשיים, או פרק זמן אחר שיוגדר על ידי המזמין, לאחר העברה מוצלחת של נתוני נוכחות למערכת ניהול הנוכחות תתבצע מחיקה יזומה של נתונים שנאגרו במערכת דיווח הנוכחות צד שרת של הספק ושהועברו בהצלחה. למען הסר ספק, נתונים שלא הועברו לא ימחקו.

16.9. סוגי דיווחים - M2

- 16.9.1. המערכת תאפשר למדווח לבחור בכל דיווח את סוג דיווח שונה, כדוגמת כניסה, יציאה, יציאה לתפקיד וחזרה מתפקיד.
- 16.9.2. המערכת תאפשר להגדיר ברירת מחדל לסוג הדיווח, לסוג האוכלוסייה המדווחת ולשעת הדיווח.
- 16.9.3. המערכת תאפשר להגדיר אלו אוכלוסיות עובדים יוכלו להשתמש באלו סוגי דיווח. לדוגמה, אוכלוסיות מסוימות מורשות לדווח "יציאה לחדר כושר" ואחרות לא מורשות לדווח סוג זה.
- 16.9.4. המערכת תאפשר לעובדי המזמין ולעובדי הלקוחות הנוספים להגדיר סוגי דיווח ולהוסיף סוגים נוספים בהמשך באופן קל וידידותי. במקרים בהם עובדי המזמין לא יצליחו לבצע שינויים אלו, שינויים אלו יתבצעו ע"י הספק לבקשת המזמין בלוח הזמנים שיגדיר המזמין.

16.9.5. המערכת תיתן מענה לכלל המקרים השונים הנגזרים ממסגרת העסקת עובדים בשירות המדינה, כדוגמת מעבר של עובד ממשרד למשרד, הגורר שינוי במערכת ניהול הנוכחות אליה מדווחים נתוני הנוכחות של העובד.

16.10. פתרון דיווח חלופי לבעלי טלפון כשר - דיווח באמצעות M2 - IVR

- 16.10.1. המזמין יגדיר מדווחים מורשים לדיווח באמצעות פתרון החלופי.
- 16.10.2. המערכת תכיל יכולת של דיווח נוכחות באמצעות חיוג למספר מוגדר. החיוג יתאפשר מטלפון נייד או מטלפון נייד, מ-3 מספרי טלפון פעילים לפחות לכל מדווח בכל נקודת זמן.
- 16.10.3. במקרה בו הדיווח בוצע מטלפון נייד, איכון המדווח יתבצע באמצעות המיקום הסלולרי המתקבל מספק הסלולר (על בסיס אנטנות סלולריות), **ככל שספק הסלולר תומך באפשרות זו.**
- 16.10.4. יובהר כי רכיב ה-IVR יכול להתבצע על ידי ספק משנה ובלבד שהאחריות המלאה על הפתרון נשארת במלואה אצל הספק.

16.11. דיווח באמצעות אופני דיווח אלטרנטיביים - O

- 16.11.1. **המציע יפרט** את יכולותיו ביחס לאופני דיווח אלטרנטיביים הנתמכים ע"י המערכת המוצעת (לא טלפון או יישומון) באופן שיזהה את מיקום המדווח, כגון: מחשב נייד או קיוסק.

16.12. בקרות דיווח - M2

- 16.12.1. המערכת תכלול בקרות דיווח שמטרתן לוודא שהמדווח אכן רשאי לדווח וכאשר הוא מדווח, הוא עושה זאת מאזור דיווח שמאושר לו לדיווח.
- 16.12.2. בקרות הדיווח (ההתרעות) יוצגו ביישומון המובייל למדווח, באמצעות חיווי ברור בהתאם לשפת יישומון המובייל שנבחרה.
- 16.12.3. המערכת תכלול יכולת של הגדרת בקרות חוסמות ובקרות שאינן חוסמות - בשני המקרים תוצגנה לעובד התרעות ברורות בעברית, תוך ציון הסיבה לחסימת הדיווח.
- 16.12.4. להלן דוגמאות של בקרות שעל הספק ליישם. בשלב ההקמה ולאחר האפיון המפורט יידרשו ליישום בקרות נוספות, אשר על הספק יהיה ליישמן כחלק מדרישות המכרז וללא תוספת מחיר.
- 16.12.4.1. **בקרת סטטוס המדווח** - בקרה שהעובד מוגדר כמדווח במערכת בסטטוס פעיל.

16.12.4.2. **בקרת תקינות אזור דיווח** - בקרה שהמדווח רשאי לדווח מאזור הדיווח בו ביצע את הדיווח.

16.12.4.3. **בקרת כפל דיווח** - המערכת לא תאפשר למדווח פעיל בעל יותר מפרופיל אחד לדווח נוכחות באותם חלונות זמן, גם לא חפיפה חלקית, בפרופילים השונים - דיווח כניסה חדש יתאפשר רק לאחר דיווח יציאה מכל דיווח נוכחות פעיל. דיווח יציאה חדש יתאפשר רק לאחר דיווח כניסה.

16.12.4.4. **בקרת כפל דיווח בין לקוחות מכרז זה** - למען הסר ספק, המערכת לא תאפשר למדווח פעיל המקושר לאותם מזהים, כדוגמת מספר הטלפון של המכשיר הסלולרי ומספר ת.ז. או מספר עובד, לדווח נוכחות חופפת, מלאה או חלקית, אצל יותר מלקוח אחד הכלול במכרז זה (למשל יועץ במשרד הרווחה ובמשרד האוצר), ללא תלות בפרופיל, במערכת או בסביבת הדיווח.

המערכת תאפשר להבחין בין דיווחים במסגרת פרופיל מסוים לבין דיווחים בפרופילים שונים השייכים לאותו מדווח. בעת דיווח בפרופיל אחד מסוים המערכת תציג למדווח ברירת מחדל לדיווח, לדוגמא אם המדווח דיווח כניסה, אזי ברירת המחדל היא "יציאה", אולם לא תמנע ממנו לשנות את ברירת המחדל ולדווח דיווח שונה, לרבות "כניסה" נוספת וזאת עבור מצבים הם המדווח שכח לדווח יציאה ובהם להשלים את הדיווח במערכת הנוכחות של המזמין. לעומת זאת, עבור מדווחים בעלי יותר מפרופיל אחד, אין לאפשר חפיפה בדיווחים בין פרופילים שונים, קרי כל עוד לא דווחה "יציאה" בפרופיל א', אין לאפשר "כניסה" בפרופיל ב'.

16.12.5. בשלב האפיון המפורט של הספק יינתן מענה מדויק עבור הזיהוי החד ערכי של הפרופילים השונים של העובד וזאת באמצעות זיהוי המערכת שעבורה מדווח וזיהוי העובד במערכת זו כמו כן יינתן מענה לאיחוד הזהויות של העובד בפרופילים השונים על מנת לוודא שאותו עובד לא מדווח בחפיפה בין פרופילים שונים. בשלב האפיון המפורט יוגדר הפתרון לגבי בדיקת הרציפות בין סוגי הדיווח השונים וייקבעו כללים בנושא.

16.13. **יישומון לדיווח נוכחות מקומי הפועל על גבי טאבלטים שיסופקו על ידי**

O - המזמין

16.13.1. המציע יספק ויתחזק יישומון לדיווח נוכחות מקומי הפועל על גבי טאבלטים שיסופקו על ידי המזמין. הטאבלטים יותקנו בבניינים השונים. התקנת היישומון תהיה בהתאם להנחיות המזמין. למען הסר ספק, בכוונת המזמין לייצר אזורי דיווח רבים בהם לא יותקנו טאבלטים.

16.13.2. המציע יפרט יכולת התקנת היישומון על טאבלטים עם מערכת הפעלת אנדרואיד ו- iPadOS ויפרט את הדרישות והמגבלות הקיימות מבחינתו, לרבות מנגנוני ההזדהות הנתמכים, בשים לב לדרישות המכרז ובפרט לנתונים המצויים אודות המדווח במערכת המציע.

16.13.3. לא נדרשת יכולת דיווח ללא תקשורת נתונים.

16.13.4. הטאבלטים נרכשים ומופעלים ע"י המשרדים השונים בכפופים להנחיות אבטחת המידע של כל משרד, אשר משתנות מעת לעת. לא ניתן להתחייב ל- MDM מסוים או בכלל.

16.14. אופן הוספת אוכלוסיות נוספות

16.14.1. המזמין רשאי לחבר לקוח נוסף למערכת.

16.14.2. המזמין יעדכן את הספק על הצורך בחיבור לקוח נוסף.

16.14.3. הספק יבצע את החיבור / הממשק בהתאם ללוחות הזמנים אותם יגדיר המזמין.

16.15. ממשקים - M2

16.15.1. מערכת ניהול הנוכחות < מערכת דיווח הנוכחות צד שרת

16.15.1.1. מערכות ניהול הנוכחות יעבירו למערכת דיווח הנוכחות צד שרת של הספק בממשק נתונים, נתונים כדוגמת:

א. **פירוט אזורי הדיווח** - אזור דיווח מיוצג ע"י קוד אלפאנומרי במבנה שייקבע ע"י המזמין. לגבי כל אזור דיווח יצוין אם אימות מיקום המדווח יהיה מבוסס GPS, אמצעים נוספים (Beacon), קורא קירבה), שילוב ביניהם או ללא אימות. אזורי הדיווח עשויים להיות מקובצים על ידי קבוצות אזורי דיווח.

ב. **פירוט סוגי הדיווח** - סוג דיווח מיוצג ע"י קוד אלפאנומרי במבנה שייקבע ע"י המזמין. לגבי כל סוג דיווח יצוין האם נדרש אימות מיקום המדווח.

ג. **נתוני עובדים המורשים לדווח נוכחות** - נתוני העובד יכללו פרטים אישיים כדוגמת מספר טלפון של העובד, מספר מזהה של העובד ומספר מזהה של מערכת דיווח הנוכחות אליה יש להעביר נתוני הדיווח של העובד.

ד. **חיווי האם המדווח מורשה לדווח באמצעות פתרון לבעלי טלפון כשר** - במידה והעובד מורשה לדווח בטלפון כשר, יועברו מספרי הטלפון המורשים לדיווח.

ה. **פירוט אזור הדיווח / קבוצות אזורי הדיווח בהם מותר לכל מדווח לדווח.**

ו. **פירוט סוגי דיווח אותם מותר לכל מדווח לדווח**

16.15.1.2. נתוני העובדים ואזורי הדיווח, המהווים את תשתית הדיווח, יועברו אחת ליום או בכל תדירות אחרת אותה יקבע המזמין, מכל אחת ממערכות ניהול הנוכחות בנפרד, אל מערכת הספק, בשעות מיעוט פעילות או בכל שעה אחרת אותה יקבע המזמין.

16.15.1.3. המערכת תתמוך בקבלה ובטעינת מידע אינקרמנטלי (רק מדווחים שחל שינוי כל שהוא באחד הפרמטרים שלהם) וגם בטעינת תמונת מצב מלאה של נתוני כלל העובדים עבור כל אחת ממערכות ניהול הנוכחות במטרה לסנכרן בין המערכות.

16.15.1.4. **מערכת ניהול הנוכחות** תוכל לתשאל ב-Online את **מערכת דיווח הנוכחות** לקבלת מידע (במשיכה) כדוגמת :

א. קבלת אזורים מורשים לעובד (כל המקומות בהם עובד מורשה לדווח).

ב. קבלת מורשים באזור דיווח (כל המורשים לדווח באזור דיווח).

ג. קבלת נתוני דיווח מאזור דיווח מסוים או ממספר אזורי דיווח.

16.15.2. **מערכת ניהול הנוכחות <<< מערכת דיווח הנוכחות צד שרת (משיכת נתוני דיווח)**

16.15.2.1. **מערכת ניהול הנוכחות** תמשוך ממערכת **דיווח הנוכחות צד שרת** נתוני דיווח של מדווחים כדוגמת :

א. מספר מזהה של המדווח (מספר זיהוי או מספר עובד או מספר אחר), הזהה למספר המזהה שמערכת דיווח הנוכחות קיבלה בממשק המוזכר לעיל.

ב. קוד אזור דיווח ממנו בוצע הדיווח וכתובת.

ג. סוג הדיווח.

ד. תאריך ושעה.

ה. קואורדינטות (אם בוצע אימות GPS)

ו. כתובת (אם הדיווח היה מחוץ לאזור דיווח)

ז. מורשה / לא מורשה לדווח באזור דיווח זה

16.15.2.2. תדירות המשיכה **למערכת ניהול הנוכחות** תהיה אחת לשעה, או כפי שיקבע המזמין. **מערכת דיווח הנוכחות צד שרת** תהיה ערוכה לעומס הדיווחים הצפוי בתחילת יום עבודה ובסיומו.

**16.15.3. מערכת ה-CRM של כל מערכת ניהול נוכחות שאליה יתחבר <<< מערכת ה-CRM
איתה עובד הספק**

16.15.3.1. לצורך העברת פניות שנפתחו במוקד המזמין לטיפול על ידי מוקד
הספק.

17. דרישות תשתיות - M2

17.1. דרישות תשתיות - כללי - M2

- 17.1.1. הספק יתקין במערכת את כל עדכוני אבטחת המידע הנדרשים תוך מקסימום 72 שעות מהיום והשעה בו הם פרסומם.

17.2. דרישות תשתיות - צד שרת - M2

- 17.2.1. המערכת תהיה בתצורת High Availability ללא נקודת כשל (No SPOF).
- 17.2.2. **מעבר שעון קיץ-חורף** - המערכת תתמוך בהחלפת שעון אוטומטית פעמיים בשנה, כאשר יינתן גם פתרון להחלפת שעות המחזירה את השעון שעה לאחר כך שלדוגמה ניתן יהיה לדווח כניסה בתאריך X בשעה 01:30 ולדווח יציאה 59 דקות לאחר מכן בתאריך X בשעה 01:29 ובדוח הנוכחות של העובד תרשם נוכחות של 59 דקות.
- 17.2.3. **המציע יפרט** את תמיכת המערכת באזורי זמן שונים. - O
- 17.2.4. **סביבות העבודה** - הספק יעמיד לטובת המזמין סביבת בדיקות ואינטגרציה לטובת בדיקת ממשקים, שתהיה זהה מבחינת הקוד וההגדרות לסביבת הייצור.

17.3. דרישות תשתיות - יישומון המובייל - M1

- 17.3.1. המערכת תתמוך במכשירי קצה עם מערכות ההפעלה iOS ואנדרואיד, בגרסת מערכת ההפעלה העדכנית ביותר כולל תמיכה לאחר ב-2 גרסאות מערכת ההפעלה.
- 17.3.2. הספק יעדכן את יישומון המובייל לכל גרסה חדשה של מערכת ההפעלה, מיום השקתה. בעת ההפעלה הבאה של יישומון המובייל על ידי המדווח, יישומון המובייל יאכוף ביצוע שדרוג של יישומון המובייל.
- 17.3.3. יישומון המובייל יכיל תמיכה מלאה בעברית (שפת ברירת מחדל) או באנגלית (באם המדווח יבחר לעשות זאת), כולל יישור מימין לשמאל ומשמאל לימין בהתאמה.
- המציע יפרט** תמיכה בשפות נוספות ואפשרות לסנכרון שפת יישומון המובייל לשפת המכשיר. - O
- 17.3.4. **המציע יפרט** תמיכה בשפות נוספות כדוגמת ערבית, אנגלית, רוסית, אמהרית וצרפתית. - O
- 17.3.5. **המציע יפרט** האם קיימת אפשרות להתאמת העיצוב והנראות של יישומון המובייל ע"י המזמין לכל אחת ממערכות ניהול הנוכחות. - O
- 17.3.6. **המציע יפרט** את האפשרות לפרסם גרסת יישומון ממשלתית (White Label) בחנויות יישומוני המובייל לרבות שירות העלאת יישומון המובייל לחנויות. - O

17.3.7. **ממשק משתמש רספונסיבי** - ממשק המשתמש של יישומון המובייל יתאים את עצמו למגוון מכשירי קצה וגדלי מסכים.

17.3.8. **ממשק משתמש מותאם הן לתצוגה אנכית / לאורך (Portrait) והן לתצוגה אופקית / לרוחב (Landscape)** - ממשק המשתמש של יישומון המובייל יתאים את עצמו הן לתצוגה אנכית והן לתצוגה אופקית, באופן שלא יפגע בנראות ותפקוד יישומון המובייל בכל מצב תצוגה. - O

17.3.9. ממשק משתמש לא יבצע שינוי או שיבוש מחוות מגע שנקבעו ברמת מערכת ההפעלה לרבות מחוות מגע של אמצעי נגישות כגון תוכנות קוראות מסך.

17.3.10. בכל רגע נתון, מדווח מסוים יוכל להיות מחובר (logged-in) ליישומון רק במכשיר אחד.

17.3.11. החלפת מספר טלפון תדווח תחילה למערכת המזמין ע"י המדווח והמספר החדש יועבר למערכת הזוכה באמצעות ממשק המורשים. המדווח יידרש לבצע התחברות מחדש עם המספר החדש.

17.3.12. החלפת מכשיר טלפון תחייב התקנה מחדש של היישומון ולכן תחייב התחברות מחדש.

17.3.13. החלפת SIM לא תחייב התחברות מחדש, אך אין מניעה לחייב את המשתמש להתחבר מחדש אם כך עובד יישומון המציע.

17.4. דרישות תשתיות - התקנה בענן - M2

17.4.1. המערכת תפעל בענן בעדיפות במסגרת פרויקט "נימבוס" בלבד (ענן AWS או GCP הממשלתי), או על תשתית Data Center של הספק, המופעל על ידיו ובאחריות המלאה.

17.4.2. במקרה בו המערכת תפעל על גבי תשתית Data Center של הספק, המערכת תפעל בהתאם לדרישות אבטחת מידע למערכות שאינן בתשתית נימבוס כפי שיקבעו ע"י המזמין.

17.5. אבטחת מידע, סייבר ועמידה בתקנות הגנת הפרטיות - M2

17.5.1. אחריות מקצה לקצה על אבטחת המידע והסייבר באתר הספק לפי הנחיות המזמין המופיעות בנספח אבטחת המידע במסמכי מכרז זה.

17.5.2. הספק יעביר אירועי אבטחת מידע ל-SOC הממשלתי, או ל-SOC המשרדי או לכל SOC אחר אשר המזמין יגדיר. למען הסר ספק, העברת הנתונים ל-SOC הינה חלק מהצעת המחיר של המציע.

17.6. העברת נתונים - M2

- 17.6.1. הספק יקבל הנחיות לדרך החיבור המאובטחת אל תשתיות המזמין במהלך האפיון המפורט וכן במהלך חיי הפרויקט.
- 17.6.2. ההנחיות של החיבור התשתיתי עשויות להשתנות במהלך האפיון המפורט וכן במהלך חיי הפרויקט. למען הסר ספק, המזמין לא ישלם על שינויים אלו מעבר לסכום המופיע בהצעת המחיר של הספק.
- 17.6.3. הספק יפרסם ממשקים (APIים).
- 17.6.4. באחריות המזמין למשוך / לדחות את הנתונים, בתדירות אותה יגדיר המזמין, תוך שימוש ב-APIים אותם יפרסם הספק.
- 17.6.5. ה-APIים יאפשרו לפחות את הפונקציונליות:
- 17.6.5.1. דחיפה לצד שרת של נתוני משתמשים וקבלת אישור על קליטתם בהצלחה בצד שרת.
- 17.6.5.2. משיכת נתוני דיווח
- 17.6.5.3. משיכת נתונים כדוגמת שימושיות, עומסים, סוגי מכשירים, מערכת הפעלה וגירסת מערכת הפעלה לצורך הצגתם בלוחות מחוונים.
- 17.6.6. הספק יפרט את יכולתו לאחסן את נתוני הנוכחות על גבי תשתיות של המזמינה באחד מענני נימבוס - O

17.7. ביצועים - M2

- 17.7.1. המערכת תתמוך בניהול של לפחות 150,000 מדווחים.
- 17.7.2. המערכת תתמוך בקצב דיווח של לפחות 2,500 דיווחי נוכחות בדקה, עומס מקסימלי של 200 דיווחים בשנייה, במקביל, בשעות השיא, לרבות בתחילה ובסיום יום עבודה, כאשר לפחות 20% מהן צפויות להגיע מטלפונים כשרים.
- 17.7.3. בעצם הגשת הצעתו מתחייב המציע לעמידה בדרישה. למזמין שמורה הזכות לבצע כל בירור משלים לשיקול דעתו הבלעדי, כדי לאמת הצהרת המציע או לבדוק את הצהרותיו.

17.8. לוח מחוונים - ריכוז תקלות ושימושים - M2

- 17.8.1. הספק יעמיד לרשות המזמין לוח מחוונים, אשר יציג באופן מרוכז את סטטוס המערכת לרבות ריכוז תקלות יישומון, מערכת דיווח הנוכחות צד שרת ותקשורת, בחלוקה לפי סוגי תקלות ולפי מדווחים המבצעים שימוש ביישומון המובייל.

- 17.8.2. לוח המחוונים יספק מידע עדכני על השימוש במערכת כדוגמת כמות עובדים שדיווחו כניסה או יציאה בין שעות מסוימות, סוג המכשיר באמצעותו בוצע הדיווח, מערכת ההפעלה וגירסה.
- 17.8.3. הגישה ללוח מחוונים תהיה אך ורק לעובדי המזמין המורשים, כאשר לכל לוח מחוונים יהיו מורשים שונים כדוגמת מנהל המערכת יהיה מורשה לראות את סטטוס המערכת ומנהל הנוכחות יהיה מורשה לראות את סטטוס הדיווחים במערכת.
- 17.8.4. בנוסף יספק הספק את כלל הנתונים הגולמיים הקיימים בצד שרת לצורך בניית לוחות מחוונים על ידי המזמין.

17.9. נגישות - M2

- 17.9.1. יישומון המובייל יהיה מותאם לאנשים עם מוגבלויות. לטובת העמידה בסעיף זה יבדוק המזמין אם יישומון המובייל מאמץ בצורה **מלאה ותקינה** את הנחיית יצרניות מערכות ההפעלה - עמידה ב-Apple Accessibility Guidelines הרשמיים של Apple (עבור iOS) ושל Google (עבור Android) כולל שימוש נכון ביכולות של מערכת ההפעלה של המכשיר הסלולרי וכן את עמידת היישומון בצורה **מלאה ותקינה** בסטנדרט WCAG 2.0 לרמה AA, לרבות סטנדרט WCAG 2.2, שהינה הגרסה הרשמית של סטנדרט WCAG בעולם, לכשיהפוך להיות חובה בישראל.
- 17.9.2. על הספק לספק אישור רשמי של מורשה נגישות / מעבדת נגישות לעמידה בדרישות הנגישות המפורטת במכרז.
- 17.9.3. העמידה בדרישות תיבדק בנוסף במסגרת בדיקות הקבלה של המזמין.
- 17.9.4. ניגוד ברור בין צבע טקסט לצבע רקע - לצורך קריאה טובה של ממשק המשתמש הטקסט יוגדר כך שיהיה ניגוד ברור בין צבע טקסט לצבע רקע.
- 17.9.5. איסור על הצגת אלמנטים אשר יוצרים יותר משלושה הבהובים בשנייה.
- 17.9.6. הצגת מידע כגון הנחיות, מידע אישי וכדו' בטקסט חי (ולא בתמונות של טקסט).
- 17.9.7. מידע וקשרים - מאפייני עיצוב כגון כותרות, רשימות תבליטים ומספור, יוגדרו בקוד ולא כמאפיינים עיצוביים בלבד. לדוגמה, כותרות היררכיות, רשימות תבליטים ומספור אוטומטיים, טבלאות ועוד, יהיו מוגדרים בקוד כך שתוכנות קוראות מסך וטכנולוגיות מסייעות בניווט יוכלו לזהות אותם.
- 17.9.8. קישורים - ככל שממשק המשתמש מציג קישורים לדפי אינטרנט ותכנים חיצוניים - על הקישורים להיות מוצגים בקו תחתון, בצבע שונה ובניגוד מינימום בין צבע טקסט הקישור לצבע הרקע ובין צבע טקסט הקישור לטקסט שאינו קישור שיעמוד על ניגוד ברור וככל הניתן טקסט הקישור יהיה ברור מההקשר בו הוא נתון.
- 17.9.9. הגדרת תוויות לכפתורים - כפתורים גרפיים כגון סמל גלגל שיניים המציין "הגדרות", התווית לכפתור תהיה "הגדרות" ואת התמונה בכפתור נגדיר כאלמנט

ארטיפקט / גרפי / דקורטיבי. כפתורים שהם כפתורים סטנדרטיים המציגים טקסט - ברוב רובם של המקרים הטקסט הוא למעשה גם התווית שמוקראת למשתמשי תוכנות קוראות מסך.

17.9.10. הסדר הוויזואלי של אלמנטים בממשק המשתמש יתאימו / יתבטאו גם ברמת הקוד.

17.9.11. **תמיכה מלאה ביישומים קוראי מסך נאיביים** : יישומון המובייל יעבוד בצורה מיטבית עם VoiceOver (של Apple) ו-TalkBack (של Google), כולל הגדרת תגיות אלט (Alt Text) לתמונות, כפתורים ואייקונים, וקביעת סדר הקראה הגיוני (Reading Order).

17.9.12. **תמיכה בגודל גופן נבחר במערכת ההפעלה (Dynamic Type)** : יישומון המובייל לא יקבע גודל גופן קשיח, אלא יתמוך בשינוי גודל הטקסט בהתאם להגדרות הנגישות הכלליות שהמשתמש קבע במכשיר שלו, מבלי שהטקסט ייחתך או יגלוש.

17.9.13. **אזורי מגע מוגדלים (Touch Targets)** : כל כפתור או רכיב לחיצה ביישומון המובייל יהיה ככל הניתן בגודל מינימלי של לפחות 44X44 פיקסלים (או 48X48 dp באנדרואיד) כדי לאפשר לחיצה קלה לאנשים עם מוגבלות מוטורית.

17.9.14. **ניגודיות צבעים (Color Contrast)** : יישומון המובייל יתמוך ביחס ניגודיות של לפחות 4.5:1 בין הטקסט לרקע (ו-3:1 לטקסט גדול או רכיבים גרפיים משמעותיים).

17.9.15. **מניעת תלות במחוות מורכבות** : כל פעולה המבוצעת ביישומון המובייל באמצעות מחווה מורכבת (כמו צביטה, החלקת שתי אצבעות וכדומה), תהיה ניתנת לביצוע גם באמצעות לחיצה פשוטה או רכיב ממשק רגיל.

17.9.16. **הגדרת אפקט וויזואלי ברור לאלמנטים אינטראקטיביים כגון כפתורים, קישורים ופקדים** - כך שלאדם עם מוגבלות מוטורית בידיים המנווט באמצעות מקלדת תהיה יכולת לראות את מוקד המקלדת בזמן ניווט עם מקלדת ועזרים תומכים נוספים

17.9.17. **הצהרת נגישות ייעודית** : הספק יטמיע בתוך יישומון המובייל (למשל במסך הגדרות או אודות) דף "הצהרת נגישות" מעודכן כחוק, הכולל הסבר על הסדרי הנגישות ואמצעי ליצירת קשר עם רכז הנגישות של הארגון.

17.9.18. טרום העלייה לאוויר הספק מתחייב להמציא כתנאי לקבלת התשלום ולעלייה לאוויר :

17.9.18.1. **דו"ח בדיקת נגישות (Accessibility Audit Report)** : דו"ח מפורט המציג את כל הבדיקות שבוצעו ותוצאותיהן.

17.9.18.2. **אישור מורשה נגישות שירות** : התחייבות של הספק לספק אישור חתום על ידי מורשה נגישות שירות מוסמך, המצהיר כי יישומון המובייל עומד בכל תקנות הנגישות בישראל.

18. הגדרות מקצועיות

18.1. ראו הגדרות - סעיף 3. לאורך מסמכי המכרז לעיל ולהלן תהיה פרשנות למונחים מקצועיים כמפורט בטבלה זו.

19. פירוט הטובין

19.1. המציע יספק, יתקין ויתחזק רכיבי Beacon לצורך איתור מיקום בבניינים. התקנת הטובין תהיה בהתאם להנחיות המזמין.

20. התקנת המוצרים

20.1 כללי

20.1.1. לצורך המכרז, שעות העבודה המקובלות לעניין מכרז זה הינן בימים א'-ה', בין השעות 08:00-18:00, למעט ימי המנוחה הקבועים במדינת ישראל כאמור בסעיף 18א(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, תש"ח-1948.

20.1.2. ההתקנה תבוצע ע"י הספק הזוכה תוך 10 ימי עבודה ממועד שליחת ההזמנה לזוכה, אלא אם נקבעו לוחות זמנים אחרים למימוש במסמך התכנון המפורט לעבודה אשר אושר על ידי המזמין או סוכם אחרת מראש ובכתב עם המזמין.

20.1.3. המזמין יעביר לספק אישור על התקנת המוצרים לא יאוחר מ-3 ימי עבודה לאחר ביצוע ההתקנה בפועל.

20.1.4. ככל שלא צוין אחרת ע"י המזמין, ההתקנה תכלול פינוי כל אריזות הצידוד וכן פינוי צידוד ישן זהה הקיים אצל המזמין, בהתאם לחוק לטיפול סביבתי בצידוד חשמלי ואלקטרוני ובסוללות, התשע"ב-2012.

20.1.5. כל הרכיבים שיסופקו ויוקנו יהיו רכיבים חדשים שלא הותקנו קודם להתקנתם באתר היעד (למעט צידוד חלופי שיוקנו לתקופה קצרה בעת תיקון צידוד תקול, באישור מראש ובכתב של המזמין, ובלבד שצידוד זהה בתפקודו). יודגש, כי לא ניתן יהיה לעשות שימוש באמצעי אחסון שאינו חדש.

20.1.6. במידה שעל הצידוד מודבקת אחריות המונעת פתיחתו ללא נוכחות מיישם של הספק, יעמיד הספק מיישם לרשות המזמין בהתראה מראש של 2 ימי עבודה.

20.1.7. יובהר כי האחריות לתיאום ליווי בטחוני או הסעה ברכב ממוגן תהיה על המזמין ועל חשבוננו.

20.1.8. כל הפעולות המפורטות לעיל, ללא תלות בשלב בו הן נדרשות כמפורט במסמכי המכרז, תהיינה כלולות במחיר המוצר, אלא אם ייקבע אחרת במסמכי המכרז.

20.2 רגישות מבצעית

- 20.2.1. הציוד יותקן באתרים פעילים ומאוכלסים של המזמין, ועל הזוכה להביא בחשבון את כל ההשלכות והעובדות הנובעות מכך. הזוכה ידאג לכך שכל העבודות יבוצעו על ידו באופן שימזער את ההפרעה לעבודה התקינה של עובדי המזמין ובאתריו האחרים.
- 20.2.2. הזוכה יקפיד גם על שמירת ניקיון, מניעת הפרעות לפעילויות המזמין מכל סוג שהוא, הגבלות ביטחוניות מיוחדות וכו'.
- 20.2.3. הזוכה לא יהיה רשאי לעשות שימוש בשטחים מחוץ לתחום שנמסר לזוכה לשם ביצוע עבודתו ולשם התארגנות. כמו כן, חל איסור על גרימת רעש בלתי סביר במשך שעות העבודה המקובלות.
- 20.2.4. למזמין זכות להורות לזוכה להרחיק כל עובד אשר לדעתו מפר את התנאים הנ"ל ולא תהיה לזוכה זכות לערער על כך.
- 20.2.5. על הזוכה להביא בחשבון את תנאי הסביבה ורגישותה של אוכלוסיית המזמין להפרעות שעשויות לנבוע מביצוע העבודה לרבות קיום פעילויות ואירועים מיוחדים העלולים לגרום להפסקת העבודות ואת כל המגבלות העשויות לחול על הזוכה מתוך כך. בכל מקרה על הזוכה לנהוג בנושא זה לפי דרישות נציג המזמין אשר החלטותיו תהיינה סופיות ומכריעות.
- 20.2.6. באתר של מזמין שיש בו רגישות ביטחונית מיוחדת, חלות הגבלות שונות הן על כניסת עובדים, והן ביחס להכנסת ציוד וחומרים לאתר, והעבודה בו תהיה בהתאם להנחיות המזמין.
- 20.2.7. בין היתר, כל הכנסה של חומרים וציוד לאתר המזמין תתבצע בימים ובשעות מתואמים מוגבלים ומוגדרים מראש, וטעונה בידוק בטחוני של החומרים והציוד. המזמין שומר על זכותו למנוע ולהגביל הכנסת ציוד וחומרים לאתר המזמין ללא צורך במתן הנמקה, ולזוכה לא תהא כל טענה, תביעה או דרישה בקשר לכך.
- 20.2.8. ככל שקיימות באתר תשתיות מחשוב פעילות, הן תפורקנה, כולן או חלקן, בהתאם להחלטת המזמין רק לאחר הפעלת המוצרים החדשים. על הזוכה לתת תשומת לב מיוחדת לנושא זה. במידה שבמהלך העבודה יפגע הזוכה במערכות המחשוב ורשתות התקשורת הקיימות, באחריותו לתקן ולהפעיל מיידי את המערכות שבהן קיימות תקלות, וזאת ללא תשלום כלשהו.
- 20.2.9. בהתאם לשיקולים של רגישות מבצעית, מזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק לספק את השירותים באתרים של מזמין אחר, אשר בפועל יעשה שימוש במוצרים.

21. שלבי עלייה הפרויקט - מערכת ניהול נוכחות ראשונה

T = תאריך החתימה של הספק על ההסכם.

#	שם השלב	מהות השלב	תאריך יעד
1.	תחילת פרויקט ההקמה	תאריך החתימה של הספק על ההסכם	T
2.	סיום התאמת הפתרון לצרכי המזמין לרבות בדיקות מסירה	כמפורט מעלה	T + 6 חודשים
3.	סיום הדרכה	הדרכת משתמשי המזמין (נציגי יחידת סיגמה) וסיוע בבניית מערך הדרכה למדווחים שיכין המזמין. הדרכה תתבצע באתרים ירושלים ומודיעין וכן וירטואלית ובשפה העברית. בהתאם להחלטת המזמין.	T + 6 חודשים
4.	סיום בדיקות קבלה - סבב 1		T + 7 חודשים
5.	תיקונים בעקבות בדיקת הקבלה - סבב 1		T + 7.5 חודשים
6.	סיום בדיקות קבלה - סבב 2		T + 8 חודשים
7.	סיום תיקונים בעקבות בדיקת הקבלה - סבב אחרון		T + 8.5 חודשים
8.	השלמת הדרכה	ראו סעיף 3 לעיל	T + 8.5 חודשים
9.	סיום ביצוע פיילוט	הפיילוט יבוצע על אוכלוסיית מדגם, לתקופה שיגדיר המזמין, במטרה לוודא פעילות תקינה של יישומון המובייל, פתרון ה-IVR וכלל הממשקים ותהליכים במערכת בהתאם למפרט הטכני ולדרישות המזמין. הפיילוט יכלול גם תרחישי קצה, כדוגמת דיווח ללא זיהוי אזור דיווח.	T + 10.5 חודשים
10.	תיקון כל הנדרש בעקבות הפיילוט	עד לרמה של מוכנות מלאה לעלייה לאוויר. מוכנות מלאה לעלייה לאוויר משמעה פעולה תקינה של המערכת בהתאם לדרישות המפרט הטכני ואפיון התהליכים, ללא באגים וללא תקלות.	T + 11.5 חודשים
11.	עלייה לאוויר	סיום פרויקט ההקמה ותחילת תקופת ההרצה. החל משלב זה יתחיל המזמין לשלם את התשלום החודשי עבור המערכת.	T + 12 חודשים

#	שם השלב	מהות השלב	תאריך יעד
12.	סיום ליווי העלייה לאוויר	באמצעות צוות תמיכה ותשתיות מתוגבר למתן מענה מידי לתקלות ובעיות ככל שיצוצו.	T + 14 חודשים
13.	סיום תקופת הרצה	ששת החודשים הראשונים יחשבו כתקופת הרצה לרמת השירות. בתקופה זו ערכי המדדים יהיו כפולים מהאמור בטבלת ה-SLA, כעבור תקופת ששת החודשים יעבור המזמין למדידה על פי הטבלה. מובהר כי תקופת ההרצה תתקיים רק בהתקשרות הראשונה, ככל שיתווספו לקוחות אחרים נוספים עם מערכות ניהול נוכחות שונות, תהיה רמת השירות נדרשת כמפורט בטבלה לעיל.	T + 18 חודשים

הערות:

- א. חיבור מערכות ניהול נוכחות נוספות יתבצע באותם השלבים ויסתיים תוך מקסימום 4 חודשים קלנדריים. יובהר כי כללי תקופת ההרצה לא יחולו על חיבור מערכת נוספת. ראה שינוי במסמכי המכרז.
- ב. ככל שהמזמין יאריך את תקופת ההתארגנות או את תקופת ההקמה מסיבות שאינן תלויות בספק, יוארכו בהתאמה אבני הדרך החוזיות, ולא יחולו על הספק פיצויים מוסכמים.

22. גורמים מעורבים

22.1 מנהל ההתקשרות של המזמין

- 22.1.1 מנהל ההתקשרות מטעם המזמין יהיה הכתובת לספק לפניות בנושא ההתקשרות.
- 22.1.2 מנהל ההתקשרות רשאי להנחות את הספק לפנות ישירות לגורמי מקצוע נוספים אצל המזמין, והכל בהתאם להנחיותיו.
- 22.1.3 האמור בסעיף זה אינו גורע מהאמור בהסכם ההתקשרות ביחס לסמכויות מורשה החתימה של המזמין.

22.2 צוות הספק (צוות מינימלי)

- 22.2.1 מנהל לקוח
- 22.2.1.1 הספק ימנה מטעמו מנהל לקוח אשר יהווה איש הקשר מול המזמין ויהווה את נציג הספק בהתקשרות.
- 22.2.1.2 החלפה של מנהל לקוח תעשה בעדכון בכתב של המזמין, אם ניתן, מראש.
- 22.2.2 מנהל פרויקט

22.2.2.1. הספק ימנה מנהל פרויקט מטעמו, אשר יהיה אמון על כלל מרכיבי הפרויקט לכול אורכו לרבות עמידה בלוחות זמנים של המציע ושל קבלן המשנה (באם קיים), תקציב, תהליכי פיתוח, מסירה, איכות תוצרים וסבבי משוב ותיקון למול המזמין.

22.2.3. אנשי צוות נוספים

22.2.3.1. הספק ימנה בנוסף את בעלי התפקידים מטעמו לטובת מתן השירותים בהתקשרות:

22.2.3.1.1. **מהנדס מערכת** - האחראי על הגדרת הטופולוגייה הטכנולוגית לרבות על ביצוע האינטגרציה הנדרשת בין מהמערכת המוצעת לבין מערכת ניהול הנוכחות הקיימת אצל המזמין.

22.2.3.1.2. **בודקי מערכת** - עובדי הספק אשר יכינו את תסריטי הבדיקות ויבצעו אותם.

22.2.3.1.3. **מנהל אבטחת מידע** -

22.2.3.1.4. **מנהל הגנת הפרטיות** - DPO

22.2.3.1.5. **ממונה אבטחת מידע** - CISO

22.2.3.2. שינויים בצוות הספק

22.2.3.2.1. החלפת צוות הספק ביוזמת הספק, במהלך ההתקשרות, מותנית בהעמדת צוות חלופי העומד בתנאים שהוגדרו לצוות המקצועי בהתקשרות וכן בקבלת אישור המזמין מראש ובכתב.

22.2.3.2.2. ככל שמתבצעת החלפה שלא ביוזמת הספק, הספק יעדכן את המזמין בהחלפה זו באופן מידי לרבות, אודות פרטי המחליפים.

22.2.3.2.3. המזמין יהא רשאי לדרוש החלפה של חבר צוות מכל סיבה שהיא. במקרה כאמור יעביר המזמין פניה בכתב לספק, ובה ידרוש המזמין החלפת חבר צוות. הספק יהיה חייב להחליף את חבר הצוות תוך 14 ימים קלנדריים.

22.2.4. סיווגים בטחונים: צוות הספק יעבור תהליך של סיווג ביטחוני בהתאם להגדרות ממונה ביטחון - CISO סיגמה.

23. תפעול ותחזוקה של המערכת

- 23.1. במהלך תקופת ההתקשרות, הספק יהיה אחראי על תפעול ותחזוקת המערכת, לרבות עדכוני גרסה. אחריות הספק לפי סעיף זה תכלול את הטיפול בכל סביבות המערכת החל מסביבת הפיתוח, דרך סביבת הבדיקות ועד סביבת היצור.
- 23.2. הספק יהיה אחראי לשמירת נתונים וגרסאות קודמות של המערכת לטובת שחזור. הגיבויים יישמרו בהתאם להגדרות המזמין לגבי תדירות הגיבוי, משך שמירת הגיבוי והנתונים שישמרו בגיבוי לצורך עמידה בתקנות הגנת הפרטיות.
- 23.3. הספק יבצע בדיקות שחזור לפחות אחת לשנה.
- 23.4. הספק יודא שברשותו מלאי מינימום והסכמי רכש ותחזוקה, מכמות כל טובין שיסופק, לצורך אספקת שירות בהתאם ל-SLA שמוגדר.
- 23.5. הספק יתקן כל תקלה בטובין שיסופק תוך מקסימום 2 ימי עסקים.

24. דוחות ודיווח

- 24.1. המזמין רשאי לדרוש מהספק מעת לעת הגשת דוחות ביצוע אודות כל פרטי ההתקשרות, ובין היתר, ביחס לנתונים כדוגמת דוחות זמינות המערכות, כמות תקלות, כמות מדווחים בחתכים שונים וכמות דיווחים בחתכים שונים. המזמין רשאי אף לדרוש דוחות שיאפשרו ביצוע חתכים של נתונים אלו.
- 24.2. הדוחות יוגשו בקובץ אקסל או בכל פורמט אחר שיתבקש על ידי המזמין.
- 24.3. נוסף על זכות המזמין לבקש דוחות לפי שיקול דעתו וצרכיו כאמור, הספק יגיש למזמין דוחות תקופתיים כמפורט להלן:
- 24.3.1. הספק יגיש בתחילת כל שנה קלנדרית דוח הכולל את נתונים כדוגמת דוחות זמינות המערכות, כמות תקלות, כמות מדווחים בחתכים שונים וכמות דיווחים בחתכים שונים.

25. פיקוח ובקרה

- 25.1. המזמין יפקח באופן שוטף על ביצוע ההתקשרות ועמידת הספק בתנאי וכללי ההתקשרות לרבות זמינות, עמידה בלוחות הזמנים, טיב השירות וכדומה.
- 25.2. הספק מתחייב לשתף פעולה ולמסור כל מידע רלוונטי למזמין לצורך בקרה ופיקוח על ביצוע ההתקשרות.
- 25.3. יובהר, כי המזמין אינו חייב בביצוע פיקוח כאמור וכי האחריות לביצוע התחייבויות הספק לפי ההתקשרות היא שלו בלבד, ולא תישמע כל טענה לפיה העדר פיקוח או התראה מצד המזמין, מפחיתים באופן כלשהו מאחריות הספק לחובותיו בהתקשרות.

26. שינויים ושיפורים

- 26.1. המזמין רשאי להורות לספק לבצע שינויים, שיפורים ותוספות פונקציונאליות ("שו"ש") במערכת, לפי צרכיו, לאורך כל תקופת ההתקשרות. כל פעילות שו"ש אשר תהיה, לא תיחשב כהרחבת התקשרות אלא כמימוש זכויות המזמין בהתקשרות.
- 26.2. **הספק יפרט** את השיטה בה כל שו"ש שיבצע הספק ישולב בגרסת הסטנדרט של המערכת כך שלא תהיה פגיעה בשדרוג המערכת שיבצע הספק לכלל לקוחותיו ובכלל זה למזמין ולכל הממשקים מול כלל מערכות ניהול הנוכחות.
- 26.3. שינויים הנדרשים לצורך התאמה לדרישות רגולטוריות ואבטחת מידע יבוצעו ללא תמורה נוספת.
- 26.4. המזמין ישלם רק על שיפורים ייחודיים לממשלה ושאינם רלוונטיים לשאר לקוחות הספק ולא יוצעו לשימוש שאר הלקוחות. **למען הסר ספק מובהר כי עדכונים שיבצע הספק עבור שאר לקוחותיו ייושמו גם עבור המזמין וכן עדכונים שיבוצעו עבור המזמין יישומו עבור שאר לקוחותיו והכל כחלק מהשירות השוטף וללא תוספת תשלום.**
- 26.5. מובהר כי שינויים, התאמות ועדכונים בכלל הממשקים מול **מערכות ניהול הנוכחות** לאורך תקופת ההתקשרות ייכללו במסגרת השירות הנדרש ולא יהיו כרוכים בתוספת תשלום.
- 26.6. מובהר כי שו"ש שהוזמן עבור אחת ממערכות ניהול הנוכחות יהיה זמין לכל מערכת ניהול נוכחות אחרת שתיבחר לממש אותו ללא תוספת עלות.
- 26.7. תהליך ביצוע שו"ש יהיה באופן הבא:
- 26.7.1. הגדרת הדרישה הפונקציונלית ע"י המזמין והעברתה בכתב לספק.
- 26.7.2. במענה למסמך הדרישה יעביר הספק, תוך 5 ימי עבודה ממועד בקשת השינוי, הצעה לאופן מימוש הדרישה שתכלול בין היתר אפיון התכולה (תפוקות), תשומות (ש"ע נדרשות ליישום השו"ש), הצעת מחיר, תכנית עבודה, ל"ז. מובהר כי הצעת המחיר תכלול תמיד גם את מרכיבי האפיון, הבדיקות, הדרכת המשתמשים, התייעוד, ההכנסה לייצור וגם את כל מרכיבי התפעול והתחזוקה **בגיןם לא ישולם תשלום נוסף** כדלהלן:
- 26.7.2.1. תיאור הפתרון הטכני הנדרש לרבות ההשפעה על המערכת והתצוגות.
- 26.7.2.2. הערכת לוח זמנים שתכלול את אבני דרך הבאות: תכנון ואפיון טכני, תכנית למעבר מסביבת הפיתוח (Dev) לסביבת הבדיקות (Test), לסביבת הקדם ייצור (Preprod) ולסביבת הייצור (Prod).
- 26.7.2.3. תכנית לאופן הטמעת השו"ש - הדרכות ותייעוד.
- 26.7.2.4. פירוט בעלי התפקידים הנדרשים לביצוע השו"ש.
- 26.7.2.5. פירוט כמות שעות העבודה הנדרשות לביצוע השו"ש עבור כל אחד מבעלי התפקידים הנדרשים ובהתאם, הצעת מחיר לביצוע השו"ש על פי מפתח של שעות עבודה.

- 26.7.2.5.1. הצעת המחיר לביצוע השו"ש ובהתאם תשלום התמורה עבור ביצועו, יתבצעו לפי התעריף המירבי של בעל התפקיד המקביל במכרזים 01-2009 או 01-2023 או במכרזים שיחליפו אותם לשירותי מחשוב, התקף במועד ביצוע השו"ש. תעריפי שעות העבודה מגלמים בתוכם את כלל העלויות וההוצאות הנלוות של הספק בקשר עם ביצוע השו"ש ולא יתבצעו כל תשלומים מעבר לתשלום בגין שעות העבודה ובהתאם לכללי התמורה בהתקשרות.
- 26.7.2.5.2. המזמין יבחן את הצעת הספק ויחליט האם לאשר או לדחות, לפי שיקול דעתו הבלעדי. ככל שתאושר הצעת המחיר, היא תהפוך לשו"ש והצעת המחיר תהיה מחייבת.
- 26.7.2.5.3. המזמין רשאי לנהל תהליך משא ומתן ביחס להצעת הספק בכל הנוגע לתכולת ההצעה וכמות שעות העבודה הנדרשות לביצועה.
- 26.7.2.6. רק שו"שים שיאושרו ע"י המזמין בכתב יעברו לביצוע, בהתאם לתוכנית השינויים שאישר המזמין ויחולו לגביהם כל יתר הוראות ההסכם.
- 26.7.2.7. במקרים בהם ישנה יותר מדרך פתרון אחת למימוש השו"ש המבוקש, יציג הספק את דרכי הפתרון האפשריות (דפ"א), לרבות דפ"א מומלצת לדעתו, כאשר עבור כל דפ"א תוצג, בין היתר, העלות כנגזרת מכמות שעות העבודה שיידרשו לביצוע השו"ש לפי דפ"א זו בהתאם לבעלי התפקידים השונים הנדרשים.
- 26.7.3. קבלת אישור המזמין בכתב לביצוע השו"ש. יודגש, כי המזמין אינו מחויב לאשר את ביצוע השו"ש ובמקרה כזה, לספק לא תהיינה כל דרישות לתשלום בגין ביצוע שלבי התכנון כמצוין לעיל.
- 26.7.4. ביצוע הפיתוח ע"י הספק - תהליך פיתוח השו"ש יכלול את השלבים הבאים :
- 26.7.4.1. הכנת תוכנית עבודה מפורטת המתכנסת ללו"ז הנדרש.
- 26.7.4.2. הכנת מסמכי אפיון מפורטים בפורמט שיקבע המזמין. ככל שהשו"ש הוא עדכון של רכיב מערכת שיש לו אפיון, יעדכן הספק את האפיון הקיים. עדכוני אפיונים ינוהלו במעקב גרסאות ברור.
- 26.7.4.3. פיתוח והקמת השו"ש.
- 26.7.5. מבחני מסירה ע"י הספק - מובהר כי בדיקות יבוצעו בסביבת בדיקות זהה לייצור שאליה ניתן לקלוט במהירות אוכלוסיות בדיקה גדולות. **לא יתבצעו בדיקות בסביבת הייצור.**

- 26.7.6. מבחני קבלה ע"י המזמין - מעבר לבדיקות הספק, בשו"ש"ים גדולים, יבצע המזמין לפי החלטתו בדיקות קבלה בסביבת בדיקות. רק עם אישור הפיתוח יוכל הספק להעלות את השו"ש לייצור.
- 26.7.7. לאחר סיום הבדיקות ימסור הספק את התיעוד למזמין.
- 26.7.8. ביצוע סבב תיקונים ע"י הספק.
- 26.7.9. בדיקה חוזרת על ידי המזמין.
- 26.7.10. התקנת המערכת בסביבת הייצור והפעלתה.
- 26.7.11. אישור על השלמת שו"ש ו/או אבני דרך הוא של המזמין בלבד. בהתאם לאישורים אלו שינתנו בכתב, יבוצע התשלום בפועל לספק.
- 26.7.12. התשלום בגין השו"ש יהיה בהתאם להשקעת השעות בפועל של הספק, אך לא יותר מהערכת השעות שאושרה לספק ע"י המזמין.
- 26.8. למען הסר ספק, המערכת בתצורתה המכסימלית, תעמוד תמיד לרשות המזמין לרבות עם שדרוגה והרחבתה.

27. הוספת טכנולוגיות עתידיות במערכת

- 27.1. למזמין שמורה הזכות במהלך כל תקופת ההתקשרות להוסיף לתכולת ההתקשרות מוצר או שירות חדש, או עדכון לשירות קיים, הנדרשים כתוצאה משינויים טכנולוגיים בעלי השפעה על השירותים הניתנים בהתקשרות זו, ובלבד שהמוצר או השירות שהוספתם נדרשת, מתבססים על הטכנולוגיה החדשה. תוספת זו לא תיחשב כהרחבת התקשרות אלא כמימוש זכויות המזמין בהתקשרות.
- 27.2. אופן ההוספה או עדכון שירות יהיה כדלקמן:
- 27.2.1. לבקשת המזמין, הספק יגיש הצעת מחיר למוצר החדש או השירות החדש או לשירות המעודכן. המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, רשאי לאשר לספק להיעזר בספקי משנה, לצורך הגשת ההצעה.
- 27.2.2. המזמין יבחן את ההצעה מבחינה כספית, טכנולוגית וכל בחינה אחרת, שיש בה כדי לתת למזמין את מיטב הכלים להחליט האם ההצעה עונה על צרכיו ועל השירותים הניתנים בהתקשרות.
- 27.2.3. אם הספק לא העביר הצעה או שהצעתו לא אושרה על ידי המזמין, המזמין רשאי לפעול בהתאם להלן:
- 27.2.3.1. לנהל משא ומתן עם הספק אודות השירותים והמחירים בהצעתו.
- 27.2.3.2. לפנות לספקים אחרים, בבקשה לקבלת הצעות נוספות. במקרה זה, הספק מתחייב לשתף פעולה עם כל ספק אחר שייבחר על ידי המזמין למתן השירות החדש או השירות המעודכן.

27.2.4. בכל מקרה של הוספת מוצר חדש או שירות חדש או עדכון שירות קיים, המזמין רשאי להוסיף לאמנת השירות (SLA) סעיפים נוספים, בהתאם לאופי ומהות השירות החדש או המעודכן.

27.2.5. הוספת השירות או העדכון כאמור תהיה בתוקף בכל תקופת ההתקשרות.

27.2.6. יובהר כי :

27.2.6.1. כל יכולת עתידית שתפותח במערכת הזוכה עבור כלל הלקוחות (general availability) תהיה זמינה למזמין ללא תמורה נוספת. לעניין זה, ככל שהזוכה יקבע רמות שונות של רישוי, ייחשב המזמין כבעל הרישיון ברמה הגבוהה ביותר שמציע הזוכה.

27.2.6.2. יכולת שפותחה לבקשת המזמין והפכה ליכולת שמשמשת את כלל הלקוחות - תבוצע ללא תמורה נוספת.

27.2.6.3. יכולת ייחודית שפותחה עבור המזמין ואינה רלוונטית או אינה מוצעת ללקוחות אחרים - תזכה את הזוכה בתשלום נוסף לפי הכללים המפורטים במכרז.

27.2.6.4. יכולת ייחודית שפותחה עבור המזמין תמורת תשלום עבור אחת ממערכות ניהול הנוכחות, תהיה זמינה לשאר מערכות ניהול הנוכחות של המזמין / לקוחות נוספים לפי מכרז זה וזאת ללא תמורה נוספת.

28. עבודה בשעת חירום

28.1. בעת חירום כפי שנקבע על ידי כנסת ישראל, ממשלת ישראל, רשות החירום הלאומית (רח"ל), או כל מי שמוסמך לכך בהתאם לכל דין ("עת חירום"), או לחלופין, במצב שהוגדר על ידי המזמין כמצב כוננות מוגברת כגון : אסון טבע, אסון לאומי, התפרצות של מגיפה, מצב לחימה מתמשכת, היערכות למלחמה או מבצע צבאי ("מצב כוננות"), הספק ימשיך באספקת השירותים באופן סדיר, ובהתאם לתנאי ההתקשרות.

28.2. מבלי לגרוע מהאמור, בכל מקרה שבו כתוצאה מעת חירום, מצב כוננות או אירוע של כוח עליון ("force majeure") לספק יש קושי באספקת שירות מסוים או בעמידה בחובה אחרת שלו לפי ההתקשרות, יפנה הספק למזמין מראש, או במקרים חריגים בהם הדבר לא התאפשר, מיד ובסמוך לרגע בו נודע הקושי לספק, לצורך יידוע המזמין וקבלת אישורו, לתקופה מוגבלת בזמן, לסטייה מחובותיו בהתאם להתקשרות. במקרה כאמור ובכפוף לשיקולים של הוגנות וסבירות יאשר המזמין את הבקשה לפרק זמן מוגבל, או יאשרה בתנאים, ובכלל זה תנאי לפיו במהלך התקופה כאמור יוכל המזמין לרכוש את השירותים הנדרשים מספק חלופי. "כוח עליון" לעניין סעיף זה : מלחמה, פלישת מדינת אויב, פעולת מדינה אויבת או קרבות, התקוממות וכל נסיבה אחרת אשר לספק לא הייתה שליטה עליה והוא לא יכול היה, באופן סביר, לצפות אותה והיא מנעה מהספק למלא את התחייבויותיו לפי ההתקשרות.

28.3. בעת חירום או מצב כוננות יסייע הספק בידי המזמין לשם מתן פתרונות מהירים וזמינים לצרכי המזמין הנגרמים כתוצאה ממצב החירום או הכוננות, בנושא ההתקשרות.

29. רכש שירותי ענן על ידי הספק

- 29.1. רכש שירותי ענן על ידי הספק במסגרת אספקת השירותים למזמין, יבוצע בהתאם לתנאי מכרז מרכזי 01-2020 לרכש שירותי ענן על גבי פלטפורמה ציבורית עבור משרדי הממשלה ויחידות הסמך (להלן - מכרז הענן), בו זכו חברות הענן AWS ו-GCP, בהתאם להנחיית המזמין.
- 29.2. לצורך רכש שירותי ענן כאמור, הספק יידרש לחתום מול ספקי הענן על מסמך תנאי התקשרות אשר תנאיו תואמים את תנאי מכרז הענן, בשינויים המחויבים. במסגרת כך, יידרש הספק לציין את שם המזמין שעבורו ובשמו נערך הרכש.
- 29.3. על הספק יחולו תנאי מכרז הענן, לרבות אחוז ההנחה לו זכאי המזמין, סוגי השירותים והיקפם, כפי שאושרו מראש על ידי עורך מכרז הענן, כאילו היה מזמין, לתקופה ולתכולות שהוגדרו לצורך מתן שירותים עבור המזמין. התמורה תשולם לספקי הענן על ידי הספק באופן ישיר.
- 29.4. רכש שירותי ענן בתנאי מכרז הענן יבוצעו על ידי הספק עבור אספקת השירותים למזמין בלבד.

30. תנאי שימוש בשירות - תנאי יצרן מותאמים

- 30.1. תנאי השימוש בשירות (Service Agreement) יהיו תנאי השימוש של הספק בהתאם להתאמות שנעשו לצורך התאמה לתנאי המכרז. ככל שהמזמין מצא שתנאי השימוש אינם תואמים את הנדרש במכרז כאמור, יבצע הספק את השינויים הנדרשים בתנאי השירות על מנת להביאם לעמידה בתנאי המכרז, לשביעות רצון המזמין.

31. תנאי שימוש בשירות - תנאי המכרז

- 31.1. תנאי השימוש בשירות (Service Agreement) יהיו תנאי המכרז. בהיעדר הוראה מפורשת או עקיפה בתנאי המכרז, יחולו התנאים הפומביים של היצרן עבור השירותים. תנאים פומביים לעניין זה הם תנאים אשר מתפרסמים באופן פומבי הנגישים למשתמשים השונים במערכת, עליהם הם חלים.

32. הוספת פריטים

- 32.1. בנוסף לאמור לעיל, למזמין שמורה הזכות לאחר המכרז ובמהלך כל תקופת ההתקשרות במכרז, להוסיף לתכולת ההתקשרות טובין ושירותים שאינם בתחום מושא המכרז, אף אם הם אינם של יצרן שמוצריהם זכו במכרז, ואשר נדרשים לצורך יעול ומקסום השימוש בפריטים בתחום המכרז, בין היתר, מבין הקטגוריות:
- 32.1.1. אפליקציות, פתרונות נוספים ותוכנות מתממשקות, ככל וקיימות, לרבות מערכת דיווח נוכחות שלמה.

- 32.1.2. התקנות, תחזוקה, שירות והדרכות נוספות.
- 32.1.3. חומרה להרצה מובנית של השירותים בתחום המכרז.
- 32.1.4. חומרה משיקה למוצרים בתחום המכרז.
- 32.1.5. חומרה משיקה למוצרים בתחום המכרז וחומרה להרצה מובנית של השירותים בתחום המכרז.
- 32.2. הוספת הטובין במהלך תקופת ההתקשרות תתאפשר אם התקיימו התנאים הבאים :
 - 32.2.1. הטובין או השירותים קשורים באופן מובהק לנושא ההתקשרות ונדרשים לצורך ביצוע ההתקשרות באופן מיטבי ;
 - 32.2.2. שווים המצטבר של כלל הטובין או השירותים שיתווספו לפי סעיף זה, לא יעלה על 25% משווי כלל ההתקשרות ;
 - 32.2.3. מחיר הטובין או השירותים כדאי כלכלית ונקבע בשים לב למחירי המכרז ולמחירים המקובלים בשוק.
- 32.3. הוספה כאמור, לא תיחשב הרחבת התקשרות אלא מימוש זכויות המזמין בהתקשרות.
- 32.4. מחיר הפריט שהתווסף יקבע במסגרת מו"מ בין עורך המכרז לספק הזוכה, בשים לב למחיר הפריט או השירות בארץ או בחו"ל, מחירון היצרן, מחירוני יצרנים אחרים, תוך שקלול תנאי השירות הרלוונטיים למכרז, אופי הפריט והשימוש בו.
- 32.5. היקף הרכש של הפריטים שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות במו"מ, לא יעלה במצטבר, על שיעור של 20% מהיקף הרכש שיתבצע מכוח המכרז.
- 32.6. יובהר כי רכיבים אלו אינם כלולים בזכיית המציע.

33. תכולת ההתקשרות

33.1. התאמת הפתרון לצרכי המזמין

סעיף זה מפרט את עקרונות התאמת מערכת הספק לדרישות המזמין :

- 33.1.1. התאמת יישומון המובייל ופתרון הדיווח ב-IVR.
- 33.1.2. בניית הממשקים בין המערכת המוצעת לבין מערכת ניהול הנוכחות כמפורט במפרט הטכני.
- 33.1.3. התאמת תשתיות המערכת לפעילותה בהיקפים הנדרשים עבור המזמין.
- 33.1.4. הקמת מוקד שירות שיעבוד מול מוקד התמיכה של המזמין וקישור בין המוקדים כנדרש בסעיף 16.15.1 להלן.
- 33.1.5. טעינת נתונים של אוכלוסייה ראשונה שיגדיר המזמין.

33.1.6. הקמה וניהול מסד סוגי תקלות ואופן הטיפול בהם.

33.1.7. בדיקות מסירה.

33.2. הדרכות

33.2.1. הספק יכשיר את נציגי מוקד התמיכה של המזמין ויעביר להם את מלוא הידע לו הם נדרשים לצורך תמיכה במשתמשי הקצה.

33.2.2. הספק יבצע הדרכות למוקד התמיכה של המזמין ויביא את מוקד התמיכה של המזמין למצב בו מוקד התמיכה של המזמין יוכל לענות לכל שאלות משתמשי הקצה.

33.2.3. סיום ההדרכה של מוקד התמיכה של המזמין יהיה כאשר המזמין יאשר כי הינו בעל יכולת לקבל על עצמו את האחריות על המשך ההטמעה של המערכת.

33.2.4. הספק יספק מצגות וחומרי תיעוד בפורמט פתוח (Word ו-PPT) לשימוש עובדי מוקד המזמין.

33.2.5. יובהר כי עבור משתמשים פנימיים הספק יספק: מדריך מנהל מערכת, מדריך למוקד התמיכה, שאלות ותשובות, תסריטי טיפול בתקלות ללא מיתוג.

33.3. עבור משתמשי הקצה הספק יספק: מדריך למשתמש וסרטוני הדרכה במיתוג החשב הכללי. תפעול ותחזוקה

להלן עקרונות התפעול והתחזוקה שעל הספק לעמוד בהם לאחר העלייה לאוויר:

33.3.1. המערכת תסופק במתכונת "תוכנה כשירות" (SaaS), כלומר תפעול ותחזוקת המערכת והתשתיות התומכות בה תהיינה לאורך כל תקופת ההתקשרות באחריות הספק קצה לקצה תוך עמידה בטיב רמת השירות המפורטת בהמשך.

33.3.2. שירותי התפעול והתחזוקה הכלולים באחריות הספק יכילו שירותים כדוגמת:

33.3.2.1. **תפעול ותחזוקת המערכת באופן שוטף** ובכלל זה פעולות כדוגמת תיקון תקלות, עדכוני גרסה, ניהול מסד הנתונים וניהול סביבות. האמור מתייחס ליישומון המובייל, למערכת ה-IVR וכל רכיב פתרון אחר שייושם וכן לכל רכיב חומרה שיירכש מהספק, ככל שיירכש.

33.3.2.2. עדכון רכיבי המערכת השונים בהתאם לעדכון המבוצע במערכת לכלל לקוחות המערכת, **כאשר כל תכונה או יכולת הנוספת במערכת עבור לקוחות המערכת, תסופק למזמין ללא תמורה נוספת.**

33.3.2.3. תפעול ותחזוקת הממשקים עם מערכות המזמין.

33.3.2.4. אחריות מלאה לשמירה על רמת הביצועים במערכת.

33.3.2.5. תפעול ותחזוקת תשתיות המערכת באתר הספק ו/או באתר המזמין.

33.3.2.6. שמירה על שרידות המערכת באופן שתבטיח שמירה על המידע והמשכיות עסקית במקרה של תקלות / אסון.

33.3.2.7. השבתות מערכת לצורכי שדרוג, גיבוי, תחזוקה, מעבר שנה ו/או מכל סיבה אחרת, תיעשה מחוץ לשעות הפעילות של המזמין ותוך תיאום מראש ובכתב עם המזמין.

33.3.2.8. מעבר שעון - בספק יהיה אחראי על החלפת השעון של המערכת פעמיים בשנה.

33.3.2.9. גיבויים ושחזורים

א. ביצוע גיבויים יומיים, חודשיים ושנתיים תוך יכולת לחזור לאחור למצב המערכת בכל יום במהלך 365 הימים האחרונים.

ב. ביצוע אחת לשנה של שיחזור מגיבוי לטובת בדיקת תקינות הגיבויים והתהליך - ביצוע התהליך יתבצע באחריות הספק תוך עדכון המזמין לפחות 60 יום מראש.

33.3.3. הספק יבצע הדרכה תקופתית של משתמשי המזמין באופן טיפול בתקלות.

33.4. שירות

33.4.1. כללי

33.4.1.1. לאחר עלייה לאוויר, יחל הספק בשירות שוטף לפי הכללים שהוגדרו במכרז.

33.4.1.2. הספק יעמיד איש קשר ייעודי שינהל את הקשר עם נציגי המזמין ויפתור בעיות שאינן נפתרות בערוצי השירות השוטף.

33.4.2. הגדרת השירות

33.4.2.1. שירותי האחריות והתחזוקה יינתנו בכל אתרי המזמינים, בפריסה ארצית (ובכלל זה יהודה ושומרון ורמת הגולן), בהתאם להגדרות במכרז וללא תלות במיקום היחידה של המזמין או בכמות המוצרים הקיימים אצלו. יובהר כי האחריות על ליווי בטחוני והסעה ברכב ממוגן, ככל והדבר נדרש, תהיה על המזמין ועל חשבונו.

33.4.2.2. שירותי האחריות והתחזוקה/שירותי התפעול יינתנו בגין כל מוצר המסופק על ידי הזוכה לרבות כל הרחבה ורכיב נלווה.

33.4.2.3. הספק הזוכה יספק את השירות בהתאם לכללים ולתנאים המוגדרים לעיל ולהלן, על חשבונו :

- א. טיפול בתקלות חומרה ותוכנה ותיקון. בכל מקרה של תקלה הדורשת החלפת רכיב, יחליף הספק את החלקים התקולים בחלקים המקוריים שסופקו עם המוצרים בתחילה. כלומר, לא יידרש ביצוע עדכוני תוכנה / קושחה / BIOS וכד' עקב החלפת החלקים התקולים.
- ב. אחזקת מלאי חלפים לצורך עמידה בדרישות המוגדרות במכרז.
- ג. ככל שיש צורך בכך, תאושר התקנת אמצעי אחסון חדשים בלבד.
- ד. פתיחת תקלות אל מול היצרן במקרים בהם הדבר נדרש, מעקב אחר התקדמות הטיפול בתקלות, ככל שנדרשת התערבות היצרן וליווי כל מהלך הטיפול בתקלה עד לפתרונה.
- 33.4.2.4. הספק יבצע טיפול בתקלות במוצרים ותיקון או החלפת המוצרים על חשבונו, למעט תקלות שמקורן המוכח הינו כמפורט להלן ושלא נגרמו כתוצאה מפעולה או מחדל שבוצע על ידי הספק או מי מטעמו. על הספק להוכיח את סיבת הנזק, כאשר הסמכות הסופית לקביעה זו נתונה בידי עורך המכרז :
- א. נזקים שנגרמו מנוזלים.
- ב. נזקים כגון כפתורים חסרים / שבורים.
- ג. תקלה בזרם החשמל. במקרה זה על הספק להוכיח את סיבת הנזק בצורה מפורטת באמצעות דו"ח מעבדה או מיישם מומחה. במקרה של חילוקי דעות, יובא המקרה להחלטת עורך המכרז.
- ד. נזקי אש.
- ה. שבר שנגרם תוך שימוש לא סביר. במקרה זה על הספק להוכיח את סיבת הנזק בצורה מפורטת באמצעות דו"ח מעבדה או מיישם מומחה. במקרה של חילוקי דעות, יובא המקרה להחלטת עורך המכרז.
- ו. 3.13.2.4.6. פגעי טבע, במקרה זה על הספק להוכיח את סיבת הנזק.
- 33.4.2.5. לגורמי המחשוב המקצועיים בכל יחידה מזמינה, תינתן אפשרות, על פי שיקול דעתם והצרכים המקצועיים, לבצע שדרוגים או שינויים בכל מוצר, ככל שאלה מותרים עפ"י הוראות היצרן כפי שהועברו למזמין, מבלי שפעולה זו תהווה עילה לספק הזוכה להגביל או לבטל את האחריות למוצר.

33.4.3. מוקד תמיכה

33.4.3.1. הספק יעמיד מוקד תמיכה דרג ב' (להלן: "**מוקד הספק**") לשירות המזמין, טלפוני (אנושי) וממוחשב (צ'אט אונליין אנושי), אשר יטפל בתלונות, בפתרון תקלות ובפניות בנושא השירותים, על פי העקרונות המפורטים להלן:

א. המוקד ישרת את מוקד התמיכה דרג א' של המזמין המופעל ע"י סיגמה והעומד מול המשתמשים, ואת הצוותים המקצועיים של המזמין העוסקים בתפעול ותחזוקת **מערכת ניהול הנוכחות** של המזמין.

ב. שעות הפעילות של מוקד הספק הינן בימים א'-ה' מהשעה 08:00 עד 18:00 לא כולל ערבי חג, חגים וחול"מ.

ג. הספק יוודא קיום של מענה טלפוני **למקרי תקלות מערכתיות**, 24 שעות ביממה, 6 ימים בשבוע, **לא כולל** שבתות, ערבי חג, חגים לרבות יום כיפור וחול"מ.

ד. הספק יוודא קיום של מענה טלפוני למקרי **חירום** כדוגמת אירועי סייבר, 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, **כולל** שבתות, ערבי חג, חגים לרבות יום כיפור וחול"מ.

ה. באחריות הספק לאייש את המוקד על ידי מוקדנים או אנשי מקצוע שעברו הכשרה מתאימה, בעלי הידע הנדרש ואשר יספקו מענה אדיב, מקצועי ושירותי לכל פניה שתתקבל.

ו. במוקד תופעל מערכת ממוחשבת לניהול הפניות, אשר תתעד את פרטי הפניות שיתקבלו, לרבות מועד הפנייה, פרטי הפונה, תוכן הפנייה ופרטי המטפל. למזמין שמורה הזכות לדרוש העברת התיעוד כאמור בסעיף זה, בכל עת.

33.4.3.2. ככל שיתווספו לקוחות אחרים עם מערכות ניהול נוכחות נוספות, המזמין יתריע לספק, 5 ימים טרום ביצוע החיבור בפועל, על כוונתו לבצע חיבור של אוכלוסיות נוספות. מוקד הספק ישרת גם את מוקדי התמיכה דרג א' של לקוחות נוספים אלה כדרג ב' המותאם למאפייני התפעול של המערכת מולם, תוך התאמת היקף התומכים במוקד הספק לתוספת המערכות.

33.4.3.3. הספק יפעיל במוקד מערכת ניהול פניות (CRM) לניהול ותיעוד הפניות ואופן הטיפול בהן שתהיה פתוחה לצפייה לגורמים אותם יגדיר המזמין.

33.4.3.4. הספק יקים ממשק/API יוצא ממערכת ה-CRM של כל **מערכת ניהול נוכחות** שאליה יתחבר אל מערכת ה-CRM איתה עובד הספק, לצורך העברת פניות שנפתחו במוקד המזמין לטיפול על ידי מוקד הספק.

33.4.4. התראה על תקלות

33.4.4.1. הספק יינטר את שימושיות המערכת 7 X 24 X 365.

33.4.4.2. בכל מקרה של תקלת יישומון או תקשורת או כל תקלה אחרת, ידווח הספק בדוא"ל, במסרון וב-WhatsApp, לרשימת תפוצה אותה יגדיר המזמין, על התקלה, על דרכי ההתמודדות עם התקלה ועל צפי החזרת השירות לזמינות.

33.4.4.3. הדיווח יהיה גם בעת זיהוי התקלה וגם בעת סגירתה.

33.4.4.4. בסיום כל חודש ידווח הספק על התקלות שהתרחשו באותו חודש, לרבות תאריך ושעת התחלה, תאריך ושעת סיום, משך התקלה, מהות התקלה, הפעולות שבוצעו למען פתרון התקלה והפעולות שבוצעו למען אי חזרת התקלה.

פרק ד' - הסכם התקשרות

הסכם התקשרות

בין

משרד האוצר

(להלן: "המזמין")

מצד אחד

לבין

מכתובת

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והמזמין פרסם את מכרז מרכזי 08/2026 לפתרון לדיווח נוכחות באמצעות יישומון סלולרי ואמצעים נוספים, עבור עובדי המדינה ואוכלוסיות נוספות (להלן: "המכרז"), לקבלת המוצרים והשירותים המפורטים בפרק ג' למכרז ("המוצרים והשירותים");

והואיל והספק הגיש הצעה למכרז, כדי לספק את המוצרים והשירותים המבוקשים בהתאם לאמור במכרז, בהצעתו ובהסכם זה (להלן: "ההסכם");

והואיל ובכפוף לחתימתו על ההסכם וקיום הדרישות המפורטות במכרז, ועדת המכרזים של המזמין בחרה בספק כזוכה במכרז;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

- 1.1.1. נספח א' - פירוט השירותים (פרק ג' למסמכי המכרז);
- 1.1.2. נספח ב' - חוברת ההצעה של הספק במכרז;
- 1.1.3. נספח ג' - ערבות ביצוע;
- 1.1.4. נספח ד' - נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים;
- 1.1.5. נספח ה' - כללי הצמדה של התמורה;

1.1.6. נספח ו' - נספח סייבר ואבטחת מידע.

- 1.2. בנוסף מסמכי המכרז והבהרות למכרז שפורסמו באתר מינהל הרכש הממשלתי (בהתאם לנוסח המעודכן ביותר המופיע שם), ייחשבו גם הם כמצורפים להסכם זה.
- 1.3. המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.4. בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות ואת תכלית המכרז של אספקת המוצרים והשירותים למזמין באופן מיטבי.

2. תקופת ההתקשרות

- 2.1. תקופת ההתקשרות הראשונה תארך 24 חודשים ממועד החתימה על הסכם זה (להלן: **"תקופת ההתקשרות הראשונה"**). למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות ועד ל-156 חודשים נוספים, על פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין. תקופת ההתקשרות המרבית האפשרית הינה 180 חודשים. בסוף כל תקופת ההתקשרות שאושרה, ככל והמזמין לא יעדכן את הספק בדבר מימוש זכות ברירה להארכת תקופת ההתקשרות למספר חודשים הקטן מ-12 חודשים, או בדבר הפסקת ההתקשרות, תמומש זכות ברירה אוטומטית ל-12 חודשים נוספים.
- 2.2. תקופת התארגנות - תקופה של עד 6 חודשים הראשונים מתוך תקופת ההתקשרות תהווה תקופת התארגנות. בתקופה זו יבצע הספק את כל הפעולות הנדרשות ממנו כהיערכות לשם התחלת מתן השירותים. המזמין רשאי להאריך את משך תקופת ההתארגנות בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 2.3. תקופת מעבר - תקופה של השנתיים האחרונות של ההתקשרות, תהווה תקופת מעבר. בתקופה זו יהיה רשאי המזמין להתקשר עם ספקים אחרים בנושא ההתקשרות והיקף השירותים אשר יירכשו מהספק בתקופה זו יפחת לפי צרכי המזמין. כמו כן, בתקופה זו הספק ישתף פעולה עם המזמין ועם הספק החדש שייבחר על ידי המזמין בנושא ההתקשרות, לביצוע כל הפעולות הנדרשות לשם העברת ביצוע נושא ההתקשרות לספק החדש.
- 2.4. כל שינוי בתקופת ההתקשרות וכן מימוש הזכות להאריך את ההתקשרות, יכנס לתוקפו רק עם הודעה רשמית מטעם המזמין.

3. התחייבויות והצהרות הספק

- 3.1. הספק מצהיר ומתחייב כי -
- 3.1.1. אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם.
- 3.1.2. הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת המוצרים והשירותים בהתאם להסכם.

- 3.1.3. ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.
- 3.1.4. הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות המכרז, לשביעות רצון המזמין, ויעשה שימוש בתוכנות מחשוב מקוריות בלבד לצורך כך.
- 3.1.5. הוא לא יעשה שימוש, בעת מתן שירותים, בנתונים, תמונות, תוכנות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו בעל הקניין הרוחני עליהם, או לחילופין בעל רשות לעשות בהם שימוש לטובת המזמין.
- 3.1.6. הוא ישתף פעולה עם המזמין וכל נציג מטעמו בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה, בכלל זה הוא ישתף פעולה באופן מלא עם הוראות קב"ט המזמין.

4. סודיות

- 4.1. הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע שהתקבל אצלם במהלך ביצוע חובותיהם על פי ההסכם והמכרז בסודיות מוחלטת, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ולא יעשו בו כל שימוש למעט לצורך ביצוע חובותיהם בהתאם למכרז ולהסכם.
- 4.2. לעניין התחייבות זו לסודיות מובהר כי הגדרת "מידע" או "מידע סודי" לא תכלול:
- 4.2.1. מידע שהיה בידי הספק טרם החתימה על ההסכם.
- 4.2.2. אם הספק או מי מטעמו יפנו בבקשה מתאימה להחרגתו של סוג מידע מסוים מתחולת המידע הסודי, או לחשיפתו בפני גורם כלשהו, המזמין ידון בבקשה ויהיה רשאי לקבלה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי בתנאי שאין בחשיפת המידע חשש לפגיעה כלשהי באינטרסים של המזמין.
- 4.3. הספק אחראי לכך כי בעלי תפקידים אצלו וקבלני משנה שלו, אשר במסגרת עבודתם נחשפים למידע של המזמין, ישמרו על המידע אליו הם נחשפו בסודיות, בהתאם לחובותיו על פי הסכם זה.

5. אבטחת מידע והגנות סייבר

- 5.1. הספק יהיה האחראי על אבטחת המידע של המזמין המגיע לרשותו או נצבר אצלו בקשר עם ביצוע ההסכם באמצעי אבטחה נאותים בהתאם למפורט בנספח ו' - נספח סייבר ואבטחת מידע. הספק יציג למזמין, אם יידרש, את האמצעים בהם הוא נוקט לשם אבטחת המידע, ויפעל בהתאם לדרישות מאת המזמין לתיקון כל ליקוי או פרצה באבטחת המידע והגנות הסייבר.
- 5.2. אם במסגרת ההתקשרות יאסוף הספק או יעבד מידע, אשר הגיע לידיהו בקשר עם ההתקשרות, באופן אשר מקים לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 חובה לרישום מאגר מידע, באחריות הספק לפנות אל המזמין ולקבל את הנחייתו לעניין המשך איסוף או עיבוד המידע. הספק יוודא רישום מאגר מידע עבור המזמין בהתאם להוראות הדין וכתנאי מוקדם לכל שימוש בו.

5.3. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם

5.3.1. הספק מתחייב כי אין בביצוע ההסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמין.

5.3.2. בכל מקרה שייווצר חשש כלשהו לניגוד עניינים בין הספק לבין המזמין יודיע הספק על כך למזמין, ללא כל שיהוי ויפעל באופן מידי להסרת ניגוד העניינים. בנוסף, במקרה כאמור, יודיע המזמין לספק אודות אמצעים נוספים או מיוחדים הנדרשים ממנו לצורך הסרת ניגוד העניינים, והספק יבצע את הנדרש ממנו בהקדם.

5.3.3. הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו ומי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך ביצוע ההסכם על הצהרת הסודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המופיע כנספח ד' להסכם זה.

6. קניין רוחני וזכויות יוצרים

6.1. הספק הוא בעל הזכויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין ("זכויות הקניין הרוחני"). במקרה שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידיו את כל האישורים, הרשאות השימוש והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין, בהתאם לתנאי הסכם זה.

6.2. בעת ביצוע ההתקשרות, הספק לא יעשה שימוש בתוכנות מחשב, תמונות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו מורשה על-פי דין לעשות בהם שימוש.

6.3. תוצר שהוכן על ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות עבור המזמין ובכלל זאת, נתונים, מצגות, מסמכים, סיכומי פגישות, תמונות, תכנים וכיוצא בזה ("תוצרי העבודה"), הוא קניינו הבלעדי של המזמין והוא יוכל לעשות בו כל שימוש שירצה בעתיד, לרבות פרסום פומבי. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור המזמין בכתב ומראש.

6.4. תוצרי העבודה לא יכללו תהליכי עבודה ומערכות ייעודיות של הספק, אשר לא הוכנו עבור המזמין במסגרת ביצוע ההסכם.

6.5. למען הסר ספק, תוצרי העבודה יהיו רכוש המזמין גם אם מתן השירותים ע"י הספק הופסק תוך כדי תקופת ההתקשרות.

6.6. הפרת קניין רוחני

6.6.1. נקבע במסגרת פסק דין חלוט של ערכאה מוסמכת כי שירות שהעמיד ספק לרשות המזמין מפר זכות קניין רוחני של צד שלישי כלשהו, הספק יפעל בהתאם למפורט להלן:

6.6.1.1. הספק יודיע על כך למזמין בהקדם האפשרי.

6.6.1.2. הספק יחדל מאספקת השירות המפר.

6.6.1.3. הספק ייעשה כל מאמץ סביר על מנת להמשיך לספק את השירות באופן שאינו פוגע בקניין רוחני של צד שלישי כלשהו, וזאת תוך עמידה בחובותיו לפי ההסכם, ומבלי לפגוע ברמת השירות.

7. קבלני משנה

- 7.1. בכפוף לאמור במסמכי ההתקשרות, הספק יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה עבור:
- 7.1.1. מנהל הפרויקט
 - 7.1.2. פתרון ה-IVR
 - 7.1.3. למען הסר ספק, שימוש של הספק בקבלן משנה אינו מפחית מאחריותו של הספק בכל דרישות המכרז לרבות עמידה בלוחות הזמנים, ברמת הזמינות וב-SLA שהוגדר במסמכי המכרז.
 - 7.2. לא יותר שימוש בקבלני משנה במסגרת ביצוע ההתקשרות, למעט האמור בסעיף זה.
 - 7.3. מבלי לגרוע מהאמור, האחריות הכוללת לביצוע ההתקשרות ולעמידה בכל תנאיה תהיה של הספק ושלו בלבד.
 - 7.4. בכל מקרה שהספק יעסיק קבלן משנה ייעודי לצורך ביצוע הוראות ההסכם ולצורך זה בלבד, המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק להחליף קבלן משנה זה אם הוא סבור כי הוא אינו מבצע את חובותיו כנדרש.

8. יחסים בין הצדדים

- 8.1. מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:
- 8.1.1. היחסים ביניהם לפי ההסכם אינם יחסי עובד ומעביד והמזמין אינו המעסיק של עובדי וקבלני המשנה של הספק.
 - 8.1.2. הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו בין באופן ישיר בין כקבלני שירות, או לכל אדם אחר.
 - 8.1.3. המזמין לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק.
 - 8.1.4. אם למרות האמור לעיל, ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה כי המזמין נושא באחריות ישירה כלפי הספק או עובדיו או קבלני המשנה שלו, כאילו הוא מעסיקם, ישפה הספק את המזמין עבור כל תשלום בו הוא חויב וחורג מהתמורה המגיע לו לפי הסכם זה. בכלל זה יישא הספק בתשלומי הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בהם נשא המזמין.

8.1.5. במקרה של הגשת תביעה כאמור בסעיף זה, יודיע המזמין לספק על קיומה של התביעה, ויאפשר לספק להתגונן.

9. תמורה

9.1. התמורה לספק תשולם בהתאם למפורט בהצעת המחיר, המצורפת כנספח ב' להסכם.

9.2. תשלום התמורה יעשה לפי ביצוע בפועל ובכפוף לתנאי ההתקשרות.

9.3. הצמדה של התמורה

9.3.1. התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן.

9.3.2. ההצמדה תתבצע בהתאם לכללים המפורטים בנספח ה' להסכם.

9.4. סופיות התמורה

9.4.1. התמורה לספק תהיה סופית, ולא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין ביצוע הנדרש ממנו לפי הסכם זה, בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, נסיעות, תשלום עבור קבלני משנה תשלומים לצדדי ג' וכדו', אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי ההתקשרות.

9.4.2. בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הספק יישא בעלויות של שינויים אלו, למעט אם נכתב במפורש אחרת במסמכי ההתקשרות.

9.5. אבני דרך לתשלום

9.5.1. התמורה תשולם לספק בהתאם לאבני הדרך כמפורט להלן. התשלום בגין כל אבן דרך יעשה אך ורק לאחר השלמת אבן הדרך במלואה, לשביעות רצון המזמין. לא יהיה תשלום על ביצוע חלקי או יחסי של אבן דרך.

9.5.2. מלוא התמורה החד פעמית, בגין הקמת המערכת, תשולם לספק לאחר השלמה, לשביעות רצון המזמין, של אבני הדרך הבאות:

# אבן דרך	שם השלב	% תשלום
2.	סיום התאמת הפתרון לצרכי המזמין לרבות בדיקות מסירה	25%
7.	תיקונים בעקבות בדיקת הקבלה - סבב אחרון	15%
11.	עלייה לאוויר	40%
12.	סיום ליווי העלייה לאוויר	10%
13.	סיום תקופת הרצה	10%
	סה"כ	100%

9.5.3. התמורה **החודשית** תשולם החל מיום עליית המערכת לאוויר לשביעות רצון המזמין - **התשלום החודשי לא יפחת מ-10,000 מדווחים בכל חודש (רשת בטחון)**.

10. כללי תשלום

10.1. כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמים מעת לעת.

10.2. לצורך וכתנאי לקבלת תשלומים, הספק ידאג להמציא למזמין צילום תעודת עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בתוקף לשנת הכספים בה מתבקש התשלום, אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבוניות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק וחשבון המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ("חשבון"). את החשבון על הספק להגיש בהתאם להנחיות המזמין, וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.

10.3. החשבון יכלול את הפרטים והמסמכים הבאים:

10.3.1. שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמות, מחיר יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד), סך הסכום לתשלום - בספרות ובמילים, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".

10.3.2. תחשיב חישוב הצמדה עבור החשבון בהתאם להוראות ההסכם.

10.4. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.

10.5. במקרה בו יהיו שינויים שאינם בגובה המע"מ במסים או בהיטלים, על מחיר השירותים או הטובין, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

10.6. הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים, מערכת ממוחשבת המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון.

10.7. המזמין יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל ולהנחיות החשב הכללי.

10.8. מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמין, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין, ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.

11. ערבות ביצוע

- 11.1. כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק למזמין ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בהיקף של 250,000 ₪ בתוקף ל-24 חודשים. ערבות זאת תופחת ל-125,000 ₪ לאחר אישור המזמין על **סיום תקופת הרצה או סיום הקמת המערכת לשביעות רצונו המלאה של המזמין** - המאוחר מביניהם והכל לפי שיקול הדעת הבלעדי של ועדת המכרזים. המזמין רשאי אחת לשנה, בעת הארכת החוזה בשנה נוספת, לבדוק את גובה ערבות הביצוע ולהתאים את חישוב גובה ערבות הביצוע עד ל-5 אחוז מגובה ההתקשרות הצפויה בשנה הקרובה.
- 11.2. ערבות הביצוע תהיה ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על יד החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי גוף אשר הוסמך על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט כנספח ג להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ול**הוראת תכ"ס 7.3.7 "ערבויות דיגיטליות"**.
- 11.3. הערבות תונפק על ידי גוף המוסמך להנפיק ערבויות בהתאם להוראות המפורטות ב**הוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות"**.
- 11.4. גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה שהמדינה משתתפת בתקציבו רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט ב**הוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות"**.
- 11.5. תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. אם המזמין יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל-90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- 11.6. המזמין רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים או אחריות או לשם הבטחת עמידת הספק בהתחייבותיו לפי ההסכם. אם הספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי המזמין לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 11.7. במהלך תקופת ההתקשרות רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידו.
- 11.8. לאחר תום התוקף של הערבות, במקרה שהיא לא חולטה, יחזיר המזמין את הערבות לספק.

12. אחריות בנזיקין וחובת שיפוי

- 12.1. הספק יישא באחריות, לפי כל דין, בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, שייגרם למזמין, לעובדיו וכל מי מטעמו וכן לכל גוף, אדם או צדדים שלישיים כלשהם, עקב מעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה. הספק מתחייב לדווח למזמין על כל נזק או אובדן כאמור, באופן מידי.

12.2. המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו לא יישאו באחריות ולא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק, בגין נזק מכל סוג שהוא שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון ושהאחריות בגינו מוטלת על המזמין לפי דין.

12.3. הספק יהיה אחראי לתקן כל נזק או אובדן, אם יגרמו עקב ביצוע ההתקשרות ע"י הספק או מי מטעמו, ולהשיב את המצב לקדמותו- במועד הקרוב ביותר לאחר התרחשות הנזק או האובדן. אין באמור, כדי לגרוע מזכות המזמין לתקן את הנזק או האובדן בעצמו ולחייב את הספק בתשלום הוצאותיו. ההחלטה על אופן ביצוע התיקון, תהיה נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

12.4. לא יהיה בסיומו של הסכם זה כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או מאספקת השירותים על פיו או קשורה אליהם.

12.5. הספק מתחייב לשפות את המזמין באופן מלא, במקרה שיחויב המזמין בפסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ולשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה חב בו הספק, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חובת השיפוי כאמור תחול בין אם השיפוי נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק (לרבות קבלני משנה) או עובד של המזמין או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר. הסכומים כאמור ישולמו למזמין מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.

12.6. טענות צד שלישי

12.6.1. הועלתה ע"י צד שלישי, טענה שעילתה נובעת או קשורה להתקשרות זו לרבות, הפרת זכויות קניין הרוחני או נזקים שנגרמו לצד שלישי כלשהו (להלן: "**טענות הפרה**"), יפעלו הצדדים בהתאם למפורט להלן:

12.6.2. הצדדים יעדכנו אחד את השני בדבר הטענה ועילתה, בהקדם האפשרי על מנת לאפשר לכל צד להתגונן כלפי הטענה.

12.6.3. במקרה בו הוגשה תביעה בטענה כאמור, רשאי המזמין לדרוש מהספק להיכנס בנעלי המזמין לצורך ניהול ההליך.

13. ביטוח

13.1. הספק מתחייב לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות הסמך וגופים נלווים כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים להלן וכאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

13.1.1. ביטוח חבות מעבידים

13.1.1.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש)

ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ס-1980 כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

13.1.1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.

13.1.1.3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.

13.1.1.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות הסמך וגופים נלווים היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/ מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

13.1.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

13.1.2.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגין נזקי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר שהינם תוצאה ישירה שלהם) בקשר עם פעילותו, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

13.1.2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

13.1.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.

13.1.2.4. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.

13.1.2.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות הסמך וגופים נלווים, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

13.1.3. ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

13.1.3.1. COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY

13.1.3.2. או

13.1.3.3. ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE

13.1.3.4. או

13.1.3.5. נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:

13.1.3.6. _____ (בכפוף)

לבחינתה ולשיקולה של ענבל).

(1) ביטוח אחריותו של הספק בגין אספקת פתרון לדיווח נוכחות באמצעות יישומון סלולרי ואמצעים נוספים, אשר ישמש את עובדי המדינה ואוכלוסיות נוספות נוספים, כולל שירות SaaS, שרות ניהול מרכזי, קליטת עדכונים של נתוני המדווחים, תיעוד והגבלת מיקום הדיווח ביישומון המובייל, ביצוע בקורות, העברת נתונים למערכת דיווח הנוכחות בממשק נתונים, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד האוצר, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר.

(2) הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו :

- בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי- כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות.
- חבותו מפגם במוצר- כיסוי בגין נזקים שייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו.
- פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כמפורט בסעיף (1) לעיל.

(3) גבול האחריות לא יפחת מסך 20,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

(4) הפוליסה תכלול את ההרחבות הבאות :

- מרמה ואי יושר עובדים.
- תקופת גילוי של 12 חודשים לפחות.
- אחריות צולבת - Cross Liability.

(5) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, ויחידות הסמך לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, הותקנו ותוחזקו על ידי הספק וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

13.1.4 ביטוח סייבר

13.1.4.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח חבות סייבר, בין היתר, עקב האירועים המפורטים להלן :

- חבות בדבר הפרת פרטיות כלפי צד שלישי.
- הפרת סודיות כלפי צד שלישי.
- חבות Cyber Security כלפי צד שלישי.
- חבות Media Liability.

13.1.4.2. הפוליסה תכסה אובדן או נזק סייבר לצד ראשון (הוצאות שהוצאו על ידי המבוטח לצורך שיקום הרשת של המבוטח או לנתונים השמורים

ברשת של המבוטח), החלפת חומרה וכן ניהול אירועי סייבר ומשברים, תמיכה ליווי וייעוץ.

13.1.4.3. גבול האחריות לא יפחת מסך 10,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

13.1.4.4. הכיסוי על פי פרק החבות כלפי צד שלישי יורחב לכלול:

- סעיף אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל - משרד האוצר, משרדי הממשלה, יחידות הסמך וגופים נלווים.

- הרחבה לפיה הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- משרד האוצר, משרדי הממשלה, יחידות הסמך וגופים נלווים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

13.1.4.5. הפוליסה תכלול הרחבה בדבר תקופת הגילוי של לפחות 60 ימים.

13.1.5. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהספק יכללו התנאים הבאים:

13.1.5.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל- משרד האוצר, משרדי הממשלה, יחידות הסמך וגופים נלווים, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.

13.1.5.2. בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב לחשב משרד האוצר.

13.1.5.3. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/ שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל- משרד האוצר, משרדי הממשלה, יחידות הסמך וגופים נלווים ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

13.1.5.4. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

13.1.5.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.

13.1.5.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כלשהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל- משרד האוצר, משרדי הממשלה, יחידות הסמך וגופים נלווים, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

13.1.5.7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל (למעט ביטוח אחריות מקצועית משולב עם ביטוח חבות מוצר וביטוח סייבר) לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי פוליסות נוסח "ביט" בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.

13.1.5.8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים. מובהר כי אין בביטול

החריג אמור כדי לגרוע מזכויות המבטחת וחובות המבוטח על פי דין.

13.2. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל- משרד האוצר וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל- משרד האוצר, בתוקף.

13.3. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים יומצא על ידי הספק למשרד האוצר, עד למועד חתימת ההסכם. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד האוצר, לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי אישורי הביטוח שיוצגו אינם באים לצמצם ו/או לגרוע מהתחייבויות הספק לערוך את הביטוחים לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ולמען הסר ספק דרישות הביטוח המחייבות הן בהתאם לאמור לעיל. הספק נדרש ללמוד ולעמוד בדרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת לעמוד בדרישות וליישמן בביטוחיו כנדרש.

13.4. מדינת ישראל – משרד האוצר, שומרים לעצמם את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות הביטוח שלעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל - משרד האוצר לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל- משרד האוצר או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

13.5. למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בסעיף ביטוח זה, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, תקופות הביטוח, וגבולות האחריות בהתאם לכך.

13.6. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל- משרד האוצר על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

13.7. אי עמידה אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של החוזה. אולם אי המצאת אישור ביטוח תוך 7 ימי עסקים מעת החידוש לא תהווה הפרה יסודית ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי וכשהם כוללים את התנאים הנדרשים כאמור לעיל.

14. הפסקת ההתקשרות

- 14.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 90 יום על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 14.2. תוקפה של ההתקשרות מותנה בקיומו של תקציב מאושר של המזמין. במקרה שבמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה תקציב מאושר כאמור תופסק ההתקשרות לאלתר.
- 14.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בהתראה של 30 יום, ולאחר קיום שימוע לספק, בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:
- 14.3.1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;
- 14.3.2. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;
- 14.3.3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;
- 14.3.4. אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח 2018, או צו שווה ערך במדינה אחרת;
- 14.3.5. אם הספק פשט את הרגל, חלה במחלה אשר מונעת ממנו את היכולת לבצע את האמור בהסכם זה, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;
- 14.4. על הספק להודיע מידית למזמין על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.

15. תיחום האחריות

- 15.1. גבול אחריות הספק לפיצוי או שיפוי המזמין עבור כל אירוע נזק לא יעלה על גובה הנזק שנגרם או השיפוי שנדרש ועד 1 פעמים היקף ההתקשרות, לפי הסכום הנמוך מביניהם, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין.
- 15.2. הסכומים כאמור ישולמו למזמין מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.
- 15.3. הגבלת האחריות האמורה לא תחול על נזק שייגרם על ידי מעשה או מחדל שנעשו בזדון על ידי הספק, עובדיו או קבלני המשנה ומי מטעמו.

16. הפרת ההסכם

16.1. הפרה יסודית של ההסכם

- 16.1.1. אלה יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם זה (להלן - "**הפרה יסודית**"):
- 16.1.1.1. הפרת סעיפי ההסכם הבאים (לפי כותרת הסעיפים): התחייבויות והצהרות הספק; סודיות; אבטחת מידע; ניגוד עניינים בביצוע

ההסכם; קניין רוחני וזכויות יוצרים; קבלני משנה; ערבות ביצוע;
הגבלת אחריות; ביטוח; המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם;

16.1.1.2. אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז;

16.1.1.3. אספקת מוצר שלא עומד בדרישות ההתקשרות;

16.1.1.4. אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם;

16.1.2. הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו, לפעול
בהתאם למפורט להלן:

16.1.2.1. לאפשר לספק לתקן את הפגם, וזאת תוך 7 ימי עבודה מעת קבלת
ההודעה מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין
בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן
שהגודר לצורך כך, המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת
של 7 ימים על הפסקת ההתקשרות.

16.1.2.2. אם כתוצאה מההפרה היסודית המזמין או מי מטעמו צפויים להיפגע
באופן מידתי, רשאי המזמין להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק
או כל חלק ממנה ללא התראה מוקדמת ולבטל את ההסכם וזאת מבלי
לגרוע מזכות המזמין לסעד או פיצוי כאמור, בהסכם או על פי כל דין.

16.2. הפרת הסכם שאינה יסודית

16.2.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על
פי ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, המזמין רשאי לאפשר לספק לתקן את הפגם
וזאת תוך 15 ימים ממועד משלוח הודעה בכתב מאת המזמין בהתאם להוראות
ההסכם, או תוך פרק זמן אחר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין.

16.2.2. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, יהיה רשאי המזמין
לפעול בהתאם לתרופות המפורטות להלן.

16.3. ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה

16.3.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על סיום או השהיית
ההתקשרות בגין הפרת ההסכם.

16.3.2. נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו
כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות
(בסעיף זה: "הפרה צפויה"), יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני למזמין.

16.3.3. בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו לאפשר
לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, לסיים את ההתקשרות או
להשהותה או כל חלק ממנה.

16.4. קיזוז ועכבון

16.4.1. מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על פי כל דין, למזמין תהיה זכות לקזז מסכומים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, בין קצוב ובין שאינו קצוב, לרבות בין הזמנות. כן יהיו המזמין רשאי לעכב תחת ידו כל סכום שהוא חייב לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי המזמין. אם אפשר, יפעל המזמין על מנת לתת אפשרות לספק להשמיע טענותיו לעניין זה.

16.4.2. לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי המזמין או מזמין כלשהו בגין כל סכום שלטענתו מי מהם חייב לו.

16.5. חילוט ערבות

16.5.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר בהסכם, ערבות הביצוע ניתנת לחילוט על ידי המזמין עקב הפרת תנאי ההסכם על ידי הספק או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב, או לצורך כל תשלום אחר המגיע למזמין מהספק, ובכלל זה פיצויים.

16.5.2. לספק תינתן הזדמנות להציג את טענותיו בכתב או בעל פה, בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה.

16.5.3. במקרה שחילוט הערבות נעשה לצורך פיצוי המזמין, מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים בהתאם להסכם זה, וכי המזמין יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הפיצויים המגיעים למזמין.

16.5.4. לאחר חילוט הערבות, ובהתאם להנחיות המזמין ולשיקול דעתו הבלעדי, יידרש הספק להעמיד ערבות ביצוע חדשה בסכום הקבוע בהסכם זה, כתנאי להמשך ההתקשרות.

16.6. אמנת שירות (SLA) ופיצויים מוסכמים

16.6.1. ימים ושעות זמינות המערכת הינם 7 X 24 X 365.

16.6.2. אמנת השירות (SLA) נועדה להגדיר את רמת השרות הנדרשת ע"י המזמין מהספק.

16.6.3. מדדי רמת טיב השירות ימדדו בנפרד מול כל מערכת ניהול נוכחות.

16.6.4. אם הספק לא יעמוד ברמת השירות המוגדרת, רשאי המזמין לקזז מן הספק פיצויים מוסכמים כמופיע בטבלה להלן.

16.6.5. במניין זמני התגובה לא יילקחו בחשבון עיכובים אשר נגרמו על ידי המזמין או מי מטעמו, המתנה לליווי בטחוני בשירות באזורי יו"ש, ומצבי חירום/אסון אם יוכרזו.

16.6.6. להלן מדדי רמת השירות למערכת ולזמינותה וכן הפיצוי המוסכם על אי עמידת המערכת ביעד טיב השירות:

#	מדד	תקופת מדידה	ערך מדד	פיצוי מוסכם
1.	מספר מרבי של תקלות רוחביות	12 חודשים אחרונים	6	על כל תקלה מהתקלה השביעית, יקוזז מהתשלום לספק פיצוי מוסכם בסך 5% מהתשלום לספק של החודש הבא (לפני מע"מ)
2.	מספר מרבי של תקלות שאינן רוחביות (נקודתיות)	12 חודשים אחרונים	20	על כל תקלה מהתקלה ה-21, יקוזז מהתשלום לספק פיצוי מוסכם בסך 3% מהתשלום לספק של החודש הבא (לפני מע"מ)
3.	זמינות המערכת	חודשי	99.95%	על כל 0.01% אי זמינות או חלק ממנה מעבר לערך המדד, יקוזז מהתשלום לספק פיצוי מוסכם בסך 5% מהתשלום לספק של החודש הבא (לפני מע"מ)
4.	זמן מירבי להתאוששות מתקלת מערכת (יימדד מפתיחת תקלה במערכת ה-CRM של הספק ועד סיום טיפול)	חודשי	4 שעות	על כל שעת חריגה מהמדד או חלק ממנה יקוזז מהתשלום לספק פיצוי מוסכם בסך 2% מהתשלום לספק של החודש הבא (לפני מע"מ). למען הסר ספק - על המערכת להיות זמינה 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע
5.	זמן מירבי לתיקון תקלת טובין שסופק, בכל שטחי מדינת ישראל - תוך שני ימי עסקים (עלויות הליווי הינן על המזמין)	12 חודשים אחרונים	6	על כל תקלה מהתקלה השביעית, יקוזז מהתשלום לספק פיצוי מוסכם בסך 5% מהתשלום לספק של החודש הבא (לפני מע"מ)
6.	חריגה מביצוע תיקוני אבטחת מידע והגנת הפרטיות, בהתאם לפרק הזמן לתיקון המופיע בטבלאות נספח ו'	-	-	1,000 ש"ח לכל יום חריגה או חלקו

16.6.6.1. מימוש הפיצויים המוסכמים על ידי המזמין יכול ויעשה בכל דרך לרבות

בדרך של קיזוז של חשבונית או חילוט ערבות.

16.6.6.2. על אף האמור לעיל, מימוש פיצויים מוסכמים אינו מותנה במתן הודעה

מוקדמת או אפשרות לתיקון הליקוי לספק.

16.6.6.3. הסכומים המצוינים בטבלה בגין פיצויים מוסכמים הינם הסכומים המקסימליים ולמזמין שיקול דעת בלעדי אם לדרוש פיצויים בגובה נמוך מהקבוע בטבלה.

16.6.6.4. גובה הפיצויים המוסכמים מהטבלה שלעיל, במצטבר לכל תקופה של 12 חודשים רצופים, לא יעלה על 50% מהיקף הרכש שבוצע בפועל בתקופה זו.

16.6.7. ששת החודשים הראשונים יחשבו **כתקופת הרצה** לרמת השירות. בתקופה זו ערכי המדדים יהיו כפולים מהאמור בטבלה. לאחר **תקופת ההרצה** יעבור המזמין למדידה על פי הטבלה. מובהר כי תקופת ההרצה תתקיים רק בהתקשרות הראשונה, ככל שיתווספו לקוחות אחרים נוספים עם מערכות ניהול נוכחות שונות, תהיה רמת השירות נדרשת כמפורט בטבלה לעיל.

16.6.8. מובהר כי למזמין עומדת הזכות לעדכן את מדדי רמת השירות ולהתאימם לתפעולן השוטף, העדכון יבוצע בשיתוף הספק, אולם ההחלטה הסופית הנה של המזמין, גם אם לא הושגה הסכמת הספק.

16.6.9. באם הספק לא יעמוד בלוחות הזמנים של הקמת המערכת, רשאי המזמין לגבות מן הספק פיצויים מוסכמים כמופיע בטבלה להלן:

#	מדד	פיצוי מוסכם
1.	איחור באספקת אבן דרך פרויקטלית	שבוע קלנדרי ראשון - ללא פיצוי על כל שבוע נוסף של איחור באספקת אבן דרך פרויקטלית - 1% מהתמורה של הקמת המערכת

16.7. רכש מספק חלופי

16.7.1. מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם ובמכרז, אם כתוצאה מהפרת הסכם או הפרה צפויה, או מכל סיבה אחרת, שירות הנדרש למזמין אינו זמין מהספק לשביעות רצון המזמין, ירכוש אותו המזמין מספק חלופי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. אם אפשר, יפעל המזמין על מנת לתת אפשרות לספק להשמיע טענותיו לעניין זה.

17. תרופות מצטברות

17.1. התרופות, לרבות זכות הקיזוז, עיכבון, חילוט, פיצויים מוסכמים, וכל הפעולות שרשאי המזמין בהסכם זה לעשות בתגובה להפרת ההסכם בידי הספק, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לכל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.

17.2. ויתר המזמין על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי הספק, לא ייחשב כוויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

18. סיום ההתקשרות

18.1. הסתיימה או הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:

18.1.1. המזמין ישלם לספק בגין פעולות שביצע הספק טרם הפסקת ההתקשרות, ובגין זכאי הספק לתשלום בהתאם לכללים המפורטים בהסכם זה.

18.1.2. הספק יידרש לפעול בהקדם וללא דיחוי:

18.1.2.1. להעביר למזמין באופן מסודר את כל תוצרי העבודה שהצטברו אצלו במהלך ההתקשרות.

18.1.2.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יעביר למזמין תיק מערכת עדכני כולל פיתוחים, ממשקים וכל תיעוד אחר שנערך בקשר למערכת.

18.1.2.3. העברת הנתונים והמידע תבוצע על ידי הספק באופן אשר יבטיח רציפות בשירות, לפי הצורך.

18.1.3. המזמין רשאי להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא ההתקשרות.

18.1.4. הספק ישתף פעולה עם המזמין בהעברת האחריות בביצוע חובותיו על פי הסכם זה, למזמין או לספק אחר שנבחר על ידי המזמין. בכלל זה יעביר הספק למזמין או לספק החדש כל מידע רלוונטי, יסייע לו במענה לשאלות, ויהיה זמין לפנייתו. במקרה שהספק לא ישתף פעולה בהעברת האחריות, כמפורט לעיל, הוא יישא באחריות על כל נזק שיגרם למזמין או לספק החדש שהחל בביצוע ההסכם. לא ישולם לספק תשלום נוסף עבור שיתוף הפעולה כאמור מעבר לקבוע בהסכם זה.

18.1.5. לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת ההתקשרות על פי הסכם זה.

19. כתובות הצדדים והודעות

19.1. כל הודעה על פי הסכם זה תימסר בדואר אלקטרוני, אלא אם הסכימו הצדדים אחרת; הודעה בדואר אלקטרוני כאמור תחשב שנתקבלה עם קבלת אישור קריאה, או לאחר 3 ימים מיום אישור משלוח ההודעה בדואר האלקטרוני, המוקדם מבניהם.

19.2. משלוח דואר אלקטרוני על פי הסכם זה יהיה לכתובת הבאות:

19.2.1. כתובת דוא"ל המזמין: 082026sigma@mof.gov.il או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י המזמין.

19.2.2. כתובת דוא"ל הספק: _____ או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י הספק.

- 19.3. כל הודעה **מהותית** על פי הסכם זה (כגון הודעות בנוגע לעיכובים, חריגות בתמורה, טענות הפרה, נושאים בעלי דחיפות וכיוצ"ב) תימסר בדואר אלקטרוני אשר ילווה בפנייה טלפונית לצורך וידוא קבלת הדואר האלקטרוני.
- 19.4. אישור שליחה מתיבת הדואר האלקטרוני, ישמש ראיה למועד השליחה. אישור קריאה, ישמש ראיה לתאריך המסירה.

20. שונות

- 20.1. הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במחוז בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין, ויחול עליהם החוק הישראלי.
- 20.2. פרטים מההסכם ומאופן מימושו יפורסמו ב**אתר חופש המידע הממשלתי**, זאת בהתאם ל**נוהל פרסום התקשרויות** ובמקרים הרלוונטים גם לפי **החלטת ממשלה 1116 מיום 29.12.2013**, זאת בהתאם להנחיות המפורטות בהחלטת הממשלה האמורה.
- 20.3. כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב.
- 20.4. הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה בנושא ההתקשרות.
- 20.5. מועד החתימה על ההסכם יהיה מועד החתימה של אחרון הצדדים על ההסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם הספק תאריך	שם וחתימה מורשה חתימה מטעם המזמין תאריך
שם וחתימה מורשה חתימה מטעם הספק	שם וחתימה מורשה חתימה מטעם המזמין

תאריך

תאריך

21. נספחים

21.1. נספח ב' - אישור קיום ביטוחים

21.2. נספח ג' - ערבות ביצוע

21.3. נספח ד' - התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

21.4. נספח ה' - כללי הצמדה לתמורה

21.5. נספח ו' - נספח סייבר, אבטחת מידע והגנת הפרטיות

נספח ב' - אישור קיום ביטוחים

אישור קיום ביטוחים					תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מייסב גם מבקש האישור.					
מבקש האישור הראשי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור ויחשבו כמבקש האישור*	המבוטח/המועמד לביטוח**	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*	מועמד מבקש האישור*	
מדינת ישראל - משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות הסמך וגופים נלווים	שם -----	שם של הספק בהתאם להסכם	אופי העסקה: □ מכללי □ שירותים □ אספקת מוצרים	□ משכיר □ שוכר □ זכין □ קבלני משנה □ מזמין שירותים □ מזמין מוצרים □ אחר: _____	ת.ד.פ. -----
	ת.ד.פ. -----	ת.ד.פ. של הספק בהתאם להסכם	□ אחר: _____ העיסוק המבוטח: אספקת פתרון לדיווח נוכחות באמצעות יישומון סלולרי ואמצעים נוספים		
	מען -----	מען של הספק בהתאם להסכם			
מען -----					

כיסויים								
סוג הביטוח חסימה על גביסות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליס ***	נוסח ומהדורת הפוליסה ***	תאריך תחילה לניתן מהדור תאריך רטרואקטיבי ()	תאריך סיום לניתן מהדור תאריך רטרואקטיבי ()	גבול אחריות לכלל פניות המבוטח/ סכום ביטוח מקורה	השתתפות עצמית (אין חיוב סכום נטון זה)	סכום	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים ****
חבות מעבידים		נוסח "ביט" של המבטח או הנוסח המקביל לו אצל אותו המבטח לתוך ציון שנת המהדורה			20,000,000	כמפורט בפוליסה	נ	309 (ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בודד). 319 (מבוטח נוסף - היה ויחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח) 328 (ראשוניות - המבטח מוותר על כל דרישה או טענה מכל מבטח של מבקש האישור) 350 (הרחבת חבות כלפי קבלנים וקבלני משנה בביטוח חבות מעבידים היה ומבקש האישור יחשב כמעבידים)
צד ג'		נוסח "ביט" של המבטח או הנוסח המקביל לו אצל אותו המבטח לתוך ציון שנת המהדורה			1,000,000	כמפורט בפוליסה	נ	302 (אחריות צולבת - למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור) 307 (הרחבת צד ג' - חבות כלפי צד ג' במסגרת הכיסוי המכוסה בפוליסה בגין קבלנים וקבלני משנה) 309 (ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור) 321 (מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור) 328 (ראשוניות - המבטח מוותר על כל דרישה או טענה מכל מבטח של מבקש האישור)
אחריות מקצועית משולב חבות מוצר לתחום המחשוב/ IT		ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE			20,000,000	כמפורט בפוליסה	נ	302 (אחריות צולבת - למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור) 309 (ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בודד). 321 (מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור) 325 (מרמה ואי יושר עובדים) 328 ראשוניות, המבטח מוותר על כל דרישה או טענה מכל מבטח של מבקש האישור) 332 (תקופת גילוי - 12 חודשים) 347 (הרחבת שם המבוטח בביטוח חבות המוצר ביחס לפגם במוצרים שסופקו ו/או הותקנו ו/או שווקו ו/או תוחזקו על ידי המבוטח ו/או מי מטעמו)
ביטוח סייבר					10,000,000	כמפורט בפוליסה	נ	302 (אחריות צולבת - למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור) 309 (ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בודד).

כיסויים								
321 (מבטוח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבטוח- מבקש האישור)								
328 ראשוניות, המבטוח מוותר על כל דרישה או טענה מכל מבטוח של מבקש האישור)								
332 (תקופת גילוי -60 יום)								

פירוט השירותים/למפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבטוח למבקש האישור, יש כליין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המכל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה*:								
043 מחשוב 103 שירותי חומרה /תוכנה ביטול/שינוי הפוליסה *								
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייבנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.								
חתימות האישור								
המבטוח:								

נספח ג' - ערבות ביצוע

תדפיס ערבות דיגיטאלית (אין למלא ידנית, למילוי על ידי מערכת)

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטאלית ונועד לצרכי המחשה בלבד

תדפיס זה הופק ע"י המערכת של &שם מנפיק הערבות/מקבל הערבות לפי העניין & ביום DD/MM/YYYY ב-
HH:MM:SS על סמך קובץ ערבות דיגיטאלית.

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטאלית: XXXX-YYYN-NNNN-NNNN-NNCC

מנפיק הערבות:

_____ מס' סניף: _____

_____ טלפון מנפיק הערבות: _____ פקס' מנפיק הערבות: _____

_____ כתובת מנפיק הערבות: _____

_____ רחוב ומספר: _____ ישוב: _____ מיקוד: _____

_____ שם מורשה החתימה 1: _____

_____ שם מורשה החתימה 2: _____

מקבל הערבות:

הנערכים (להלן ביחד ו/או לחוד: "הנערב"):

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

_____ סכום הערבות _____ שקלים חדשים.

_____ הצמדה: _____ תאריך בסיס להצמדה: _____

_____ תאריך הנפקת הערבות: _____ (מילוי על ידי המנפיק) _____ תאריך סיום תוקף הערבות: _____

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב.

במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב.

ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.

ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד ששך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות.

על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.

הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 23:59, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

מספר ימים לחילוט 15

אסמכתאות (למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד)

אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות:

אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות:

נספח ד' - התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

לכבוד

משרד האוצר

1. אני _____, ת"ז _____, אשר תפקידי אצל _____ [למלא שם הספק] (להלן - "הספק") הינו _____, נותן התחייבות זו בקשר למכרז פתרון לדיווח נוכחות באמצעות יישומון סלולרי ואמצעים נוספים, עבור עובדי המדינה ואוכלוסיות נוספות מספר 08/2026 (להלן - "המכרז").
2. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
 - 2.1 "מידע" - כל מידע (INFORMATION), ידע (KNOW-HOW), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
 - 2.2 "סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.
3. הנני מתחייב לשמור את המידע והסודות המקצועיים שיגיעו אלי עקב ההסכם, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מילוי חובותיי על פי ההסכם.
4. מבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע והסודות המקצועיים שהגיעו אלי עקב ההסכם, למעט מידע שיש למסור על פי כל דין.
5. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי לבין התחייבויות הספק על פי הסכם זה.
6. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.
7. אני מתחייב להודיע למזמין על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

שם: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

נספח ה' - כללי הצמדה לתמורה

1. הגדרות בנושא הצמדה
 - 1.1. **הצמדה** - הסדר הנעשה בהתקשרות ונועד להתאים ערך נכס, שירות או מחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל.
 - 1.2. **מדד הבסיס** - המדד הידוע בתאריך הבסיס.
 - 1.3. **מדד קובע** - המדד הידוע בתאריך הקובע.
 - 1.4. **תאריך הבסיס** - נקודת הזמן בה התקבע הערך אשר ביחס אליו תבוצע ההצמדה לאורך תקופת ההתקשרות.
 - 1.5. **התאריך הקובע** - נקודת הזמן שלפיה תחושב ההצמדה בפועל עבור תקופה מוגדרת.
2. תנאי ההצמדה
 - 2.1. הצמדה - התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן.
 - 2.2. תאריך הבסיס - מועד החתימה על הסכם ההתקשרות.
 - 2.3. התאריך הקובע - תאריך הגשת החשבונית.
 - 2.4. תדירות ההצמדה - חודשית.
3. ביצוע ההצמדה
 - 3.1. ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
 - 3.2. אופן חישוב ההצמדה
 - 3.2.1. ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. במקרה שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון הקודם לתאריך הקובע.
 - 3.2.2. חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ההצמדה הקבוע לעיל.
 - 3.2.3. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

נספח ו' - נספח סייבר, אבטחת מידע והגנת הפרטיות

1. כללי

- 1.1. משרד האוצר הגדיר את נושא אבטחת המידע, הגנת הפרטיות ושמירה על מערך המחשוב כנושא אסטרטגי ובעל חשיבות עליונה, ולפי כך כל ספק הנותן שירותים בנושא המחשוב חייב לעמוד בדרישות המוגדרות בנספח זה.
- 1.2. מטרת הנספח להגדיר ולקבוע את ההוראות וההנחיות, שיחייבו את הספק ואת כל מי מטעמו שיועסק במתן השירותים, כחלק מכלל הפעולות, הננקטות בכדי להגן על מידע של משרד האוצר ומערכות המידע של המשרד.
- 1.3. הוראות פרק / נספח זה הן חלק בלתי נפרד מהוראות המכרז והן מחייבות הן את הספק והן את הפועלים מטעמו ביחס להתקשרות, והפרתן תגדיר את הספק כספק שאינו עומד בדרישות אבטחת המידע של המכרז.
- 1.4. התחייבויות הספק על פי סעיף זה אינן מוגבלות בזמן, הן תנאי מחייב בתנאי מכרז זה והן מחייבות את הספק ומי מטעמו המעורב בפרויקט.

2. הגדרות

אירוע אבטחה	אירוע (incident) אשר עלול לפגוע בזמינות, ברציפות התפעולית, במהימנות או בסודיות המידע של המשרד, של מערכות או קוד המסופקות לו, של חומרה, תכנה, מאגרי מידע או תשתית, שבהם הספק עושה שימוש לצורך ביצוע ההסכם, ובכלל זה תקיפת סייבר.
גורם מנחה	הגורם המנחה את המזמין בהיבטי סייבר והגנות מידע כגון: מערך הסייבר הלאומי.
מידע	כל מידע (Information), ידע (Know-How), מסמך, תכתובת, ידיעה, תכנית, נתון, עובדה, פרט תוכן, מודל, תמונה, סרט, הקלטה, מודל, תהליך עסקי, חוות דעת, מסקנה, קוד, לוגיקה, וכל דבר אחר כיוצא"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת והכל למעט מידע שהוא נחלת הכלל, אשר נשמרו או תועדו על ידי הספק באמצעי טכנולוגי מכל סוג שהוא.
מידע רגיש	מידע של המזמין אשר יש בחשיפתו כדי לפגוע או לשבש בדרך כלשהי את עבודת המזמין, לפגוע בשירותים המסופקים על ידי המזמין או הממשלה, או לחשוף פרטים ומידע של המזמין אשר אינם נחלת הכלל, ובכלל זה מידע אישי על אדם, תהליכי עבודה רגישים, שרטוטי מתקנים, תיאור מערכות אבטחה, קוד מקור ותוכנות של מערכות המזמין, מסמכי תכנון של מערכות המזמין או

של מערכות המותאמות לשימוש, אמצעי הזדהות ואימות, מידע לגבי מזמינים מסווגים, יעדי הספקה של חומרה או מערכות וכל מידע אחר שיוגדר על ידי המזמין.

מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי או נציגו.

מינהל הרכש

אוסף פרטי החומרה, התוכנה, האפליקציה והתקשוב: בין אם הותקנו בחצרות הספק ובין במקומות אחרים וכן כל שילוב ביניהם, אשר במשותף ו/או בחלקים קבועים או משתנים מתופעלים (ע"י הספק או אחרים הקשורים מסחרית עימו) על מנת לספק למשרד את השירותים עליהם התחייב במסגרת המכרז הנוכחי.

מערכת

הספק עמו התקשר המזמין לביצוע השירותים.

ספק

ספק או מיקור חוץ המופעל על ידי הספק הזוכה למתן שירותים לספק במסגרת הרלוונטיים להתקשרות.

ספק משנה

כל גורם המועסק ע"י הספק לצורך מתן שירותים במכרז, לרבות קבלני משנה או מי מטעמו.

עובד

רשתות מערכות המידע המשמשות את המזמין.

רשת המזמין

אחד מאלה:

שירות חיוני

- שירותים המסופקים על ידי המזמין לאזרחי ותושבי מדינת ישראל אשר תפקודם התקין והסדור הוא קריטי לניהול חיי האזרח או לפעילות המשק.

- שירות של המזמין הנדרש לתפקודו התקין של המזמין או הממשלה.

אירוע אבטחה אשר נוצר כתוצאה מניסיון לעבור או לעקוף את אמצעי האבטחה או הבקרה שבהם הספק או המזמין עושים שימוש, למנוע גישה לשירות או למידע, או לנצל חולשה קיימת בניסיון לגרום להרס, אובדן, דלף, שינוי, שימוש, חשיפה לא מורשית או גישה לנתוני המזמין.

תקיפת סייבר

3. סודיות

3.1. ידוע לספק כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים אצלו או אצל מי מטעמו הוא בעל רגישות מיוחדת וכי העברת המידע האמור עלולה להסב למזמין נזקים משמעותיים במישורים שונים. הספק מצהיר שידוע לו שכל מידע שיתקבל אצלו במהלך מתן השירותים הוא בגדר סודות מקצועיים.

3.2. הספק מתחייב לשמור את המידע או את הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע או את הסודות

המקצועיים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של ממונה ביטחון - CISO סיגמה ובתנאים כפי שייקבעו על ידיו.

3.3. הספק מתחייב לפעול על פי הוראות ממונה ביטחון - CISO סיגמה והמזמין בכל הקשור לשמירת הסודיות, ובכלל זה להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד הנתונים, ההנחיות יחייבו את הספק ללא יכולת ערעור וללא קבלת תמורה נוספת.

3.4. הספק מצהיר כי הוראות פרק ז', סימן ה' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977 ידועות לו, וכי יביא לידיעת כל עובדיו או כל מי שיספק את השירותים מטעמו, כי הפרת חובות סודיות כאמור בסעיף זה עלולות להוות עבירות כאמור בחוק זה.

3.5. הספק מצהיר כי ההתחייבויות ההדדיות שבסעיף זה אינן מוגבלות בזמן, ואף יעמדו בתוקפן במקרה של ביטול הסכם זה.

3.6. באם תחול על הספק ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו חובה על פי דין לגלות מידע שהוא חייב שמירתו בסוד לפי ההסכם, הוא יודיע על כך למזמין ולממונה ביטחון - CISO סיגמה מראש ובאופן מיידי, כך שהמזמין יוכל להפנות לערכאה המתאימה בקשה לצו חיסיון וצו מניעה לשימוש במידע. אם לא יינתן צו כאמור, או אם המזמין יוותר על זכויותיו לגבי מידע מסוים, יהיה רשאי הספק לגלות את אותו חלק מהמידע הדרוש על פי דין ויעשה כל שביכולתו על מנת שהמידע הנמסר יישמר בסוד. אין בגילוי המידע כאמור כדי להגדירו כמידע שהפך לנחלת הכלל.

3.7. הוראות סעיף זה על תת סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב שהספק אינו עומד בדרישות אבטחת המידע של המכרז.

4. הגנת הפרטיות

4.1. **מידע לפי חוק הגנת הפרטיות** - נתונים על אישיותו של אדם, מעמדו האישי, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו ;

4.2. **מידע אישי** - נתון הנוגע לאדם מזוהה או לאדם הניתן לזיהוי ; לעניין הגדרה זו, "אדם הניתן לזיהוי" - מי שניתן לזהותו במאמץ סביר, במישרין או בעקיפין, ובכלל זה באמצעות פרט מזוהה, כגון שם, מספר זהות, מזוהה ביומטרי, נתוני מיקום, מזוהה מקוון, או נתון אחד או יותר הנוגע למצבו הפיזי, הבריאותי, הכלכלי, החברתי או התרבותי ;

4.3. במידה וכחלק ממתן השירותים עבור משרד האוצר הספק מעבד או אוסף פרטי זיהוי אישיים ("נתונים אישיים" או "פרטים אישיים מזוהים" - PII) :

4.3.1. הספק לא יאסוף מידע עודף מעבר למידע הנדרש לצורך התקשרות זאת. מידע זה יעובד רק על פי הוראות והנחיות המזמין וזאת בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ותקנותיו.

4.3.2. הספק יפעל בהתאם לתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות בכל הנוגע לאפשרות של מחיקת מידע או עדכון מידע ונתונים שאינם רלוונטיים ביחס למתן השירותים

במסגרת ההתקשרות. משרד האוצר יהיה רשאי לדרוש לסטות מהורה זו במידה ויידרש.

4.3.3. הספק יתייחס לכל הנתונים האישיים שהוא אוסף ומעבד כמידע חסוי ויבטיח את סודיות, שלמות וזמינות הנתונים כל האמור בנספח הנחיות אבטחת המידע יחול על הספק בעניין עיבוד, אחסון והעברת נתונים אישיים.

4.3.4. הספק לא יספק גישה לנתונים אישיים או יחשוף אותם אלא אם כן קיבל אישור מראש מממונה ביטחון - CISO סיגמה במשרד האוצר.

5. מאגרי מידע

5.1. כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, אוסף נתוני מידע, המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי והמיועד לעיבוד ממוחשב.

5.2. משרד האוצר יעדכן את רשם מאגרי המידע כי הזוכה הינו מחזיק מאגר. הספק ימנה מנהל מאגר מטעמו, עובד הספק ב-100% משרה כשהוא חבר הנהלה או עובד בכיר אחר, אחריותו של מנהל במאגר מטעם הספק תהיה זהה לזו של מנהל המאגר מטעם משרד האוצר. נאמן אבטחת המידע המוגדר בסעיף נאמן אבטחת מידע, יהיה מנהל אבטחת מידע של המאגר אצל הספק וידווח ישירות לממונה ביטחון - CISO סיגמה במשרד האוצר.

5.3. כל העברת מידע מהמאגר (שלא למזמין) דורשת אישור מראש של מנהל המאגר.

5.4. יודגש כי אוסף נתוני המידע עשוי להישמר בבסיס נתונים או בקבצי מידע בפורמטים טקסטואליים שונים, בין אם הם מהווים נגזרת של בסיס נתונים קיים אחר ובין אם הם מכילים רשומות מידע ייחודיות אשר לא קיימות בבסיס נתונים אחר. כמו כן, תכלול הגדרת מאגרי הנתונים מידע נלווה לבסיס הנתונים, אם קיים, כגון קבצי לוג המתעדים פעילות בבסיס הנתונים ועשויים להכיל מידע רגיש, וכן העתקים או גיבויים למיניהם

5.5. הספק מתחייב לעמוד בחוק הגנת הפרטיות ותיקון 13 ובכל הנחיות רשות להגנת הפרטיות, אי קיום הוראה תגדיר את הספק כספק שאינו עומד בדרישות אבטחת המידע של המכרז.

5.6. על הספק לאשר את אמצעי האבטחה הפיזיים ואת אמצעי אבטחת המידע הננקטים לצורך הגנה על מאגר המידע לממונה הביטחון - CISO סיגמה, וזאת בהתאם להגדרת חוק הגנת הפרטיות אשר מתייחס לרמות האבטחה הנדרשות לפי סיווג המאגר של הספק (מאגרי מידע ברמה בסיסית, בינונית וגבוהה).

5.7. על הספק לעמוד בכל הדרישות של תיקון 13 לעניין ניהול והגנה על מאגרי המידע בין היתר: רישום המאגר במידה והחוק מחייב זאת, מורשי הגישה, מינוי ממונה הגנת הפרטיות במידה וישנה חובה, ובכל הנוגע לחובת ההסכמה, זכות העיון, מחיקה או תיקון מידע, צמידות המטרה, תקנות הגישור והאבטחה הפיזית ואבטחת המידע.

6. שרשרת האספקה

- 6.1. משרד האוצר מנהל את סיכוני הסייבר אליו הוא חשוף מצד נותני השירות של המשרד. במסגרת ניהול הסיכונים ועמידה ברגולציה, המשרד בודק את רמת התאמתם של הספקים השונים המהווים חוליה בשרשרת האספקה של המשרד. כחלק מבדיקת התאמתו של הספק יבחנו סיכוני סייבר פוטנציאליים הנובעים מהתקשרות עם הספק וזאת בין היתר על ידי הגדרת תהליכי עבודה מאובטחים ויישום והטמעת בקורות להפחתת חשיפת הארגון לסיכוני סייבר. בדיקה זו תתבצע טרם ההתקשרות ובמהלך ההתקשרות של המשרד עם הספק.
- 6.2. במידה והספק עושה שימוש בספקי משנה, הספק יעדכן את הממונה על הביטחון - CISO סיגמה ברשימת ספקי המשנה של הספק המספקים שירותים הרלוונטיים להתקשרות. הממונה על הביטחון - CISO סיגמה יקבע את סיווגו של כל אחד מספקי המשנה, על ספקי המשנה לעמוד בסעיף שרשרת האספקה. באחריות הספק לוודא כי ספקי המשנה שלו עומדים בהנחיה.
- 6.3. הממונה על שרשרת האספקה במערך הביטחון במשרד האוצר קבע כי סיווגו של הספק במכרז הוא: ספק ברמה B (זהב). ובעל רמת סיכון משמעותי למשרד (רמה 2).
- 6.4. בהתאם להגדרת סיווג הספק ורמת הסיכון, הספק ימלא במערכת יוב"ל את הסעיפים והדרישות הרוחביות לפי רמת סיכון.
- 6.5. בנוסף על הספק למלא את המענה למודלים הבאים בהתאם לשירותים אותם מעניק הספק למשרד:
- 6.5.1. מודל אחסון אתרים (web hosting).
- 6.5.2. מודל גישה מרחוק.
- 6.5.3. מודל פיתוח תוכנה.
- 6.5.4. מודל מערכת עננית.
- 6.6. ספק ברמה B (זהב) ללא בדיקה ע"י מכון בדיקת תאימות:
- 6.6.1. הספק נדרש לענות על שאלון הספקים בעזרת בודק ספקים מוסמך מטעם המערך, ולצרף ראיות תומכות.
- 6.6.2. יש לצרף את אישור הבודק כבודק מסומך.
- 6.6.3. יש לצרף הצהרת הבודק מוסמך על הערכה שבוצעה.
- 6.6.4. את רשימת בודקי ספקים ניתן למצוא באתר מערך הסייבר.
- 6.7. בחינת השאלון שהתקבל מהחברה על-ידי ממונה ביטחון - CISO סיגמה יהווה כחלק מבדיקת מענה הספק למכרז.
- 6.8. באחריות הספק לתקף את הבקורות אחת לשנה.

- 6.9. מידע נוסף ניתן לצפות באתר gov.il תחת "מדריך שאלון ספקים לחיזוק שרשרת אספקה". לשאלות נוספות לתמיכה והכל נושא בדבר מערכת יוב"ל ושאלון הספקים ניתן לפנות לצוותי ה-CERT במערך הסייר הלאומי בטלפון : 119 או בכתובת הדוא"ל : team@cyber.gov.il.

7. ניטור, בקרה ומוכנות לאירועים

- 7.1. המערכת תתעד כל ניסיון גישה אל המערכת ובסיסי הנתונים, גם אם כשל, וכל גישה בפועל באופן אוטומטי, כך שניתן יהיה להתחקות אחר מסלול הגישה, סוג הגישה ורכיבי המערכת והמידע אליהם בוצעה הגישה, לרבות טבלאות בסיס הנתונים.
- 7.2. המערכת תמנע, ככל הניתן, את האפשרות להפסיק את פעילות מנגנון התיעוד כאמור בסעיף זה, או צמצום פעילותו, ולהתריע בפני מנהלי המערכת על הפסקת פעילות או צמצום פעילות מנגנון תיעוד זה.
- 7.3. מנגנון התיעוד (הלוג) יתייחס לכל הפחות למבצע הפעולה, הפעולה שבוצעה, המקום ממנו בוצעה הפעולה, תאריך ושעת ביצוע הפעולה במדויק, האם הגישה אושרה או נדחתה, רכיב המערכת שאליו נעשה ניסיון הגישה וככל שהגישה אושרה גם היקף הפעולה.
- 7.4. נתוני הרישום של מנגנון התיעוד (לוגים) יישמרו למשך שנתיים לפחות והיו מוגנים מפני מחיקה או שינוי בלתי מורשה.
- 7.5. הספק יממש מערך ניטור ובקרה לקבלת דיווחים בזמן אמת במערכת, והשירות המוצע למשרד (ראה הגדרות לעיל) אודות חשש לאירוע סייבר.
- 7.6. הספק יפעל לאיסוף וניתוח מידע רלוונטי, ממקורות פנימיים וחיצוניים לצורך זיהוי וטיפול באיום אבטחת מידע, וכבסיס לקבלת החלטות מושכלת, תיעדוף של דרכי פעולה, וקיום הגנה אפקטיבית בזמן אמת.
- 7.7. כל אירוע משמעותי (שכתוצאה ממנו, באופן ישיר או עקיף, כגון : נפגעו או הושבתו מערכות ייצור למשך של יותר משעתיים, חשש שמידע רגיש נחשף או דלף), ידווח למשרד באופן מיידי וללא כל דיחוי.
- 7.8. הספק יגדיר תכנית היערכות לניהול וטיפול באירועים חריגים, בהתאם להערכת סיכונים ולניתוח תרחישים (כגון : גישה לא מורשית למידע, זליגת מידע, התחזות, נזקות, הונאה, מניעת שירות וכדומה). התוכנית תכלול את כל השלבים : גילוי, ניתוח, דיווח, בלימה, הכרעה וחזרה לשגרה.

8. הגנה על הזמינות ועל המידע

- 8.1. הספק מתחייב לאבטח את המערכת על ידי אמצעים להגנה מפני מתקפות מסוג DDOS תשתיתי ואפליקטיבי.
- 8.2. הספק מתחייב לספק פתרון אבטחה של ניטור ובקרה, מניעת פעילות זדונית בזמן הזיהוי, הצפנה במנוחה או בתנועה, יכולות תיעוד ומעקב אחר פעולות ושינויים ויכולות אבטחה נוספות.

9. סקרי סיכונים

- 9.1. אחת לשנה מתחייב הספק לבצע סקר סיכונים, באמצעות צד ג', אשר יוסכם על דעת ממונה ביטחון - CISO סיגמה.
- 9.2. במידה והספק ערך במהלך השנה האחרונה סקר סיכונים, על החברה להציג את תוצאות הסקר והן ייבחנו על ידי ממונה ביטחון - CISO סיגמה. האגף רשאי שלא לקבל את הסקר ותוצאותיו ולדרוש סקר סיכונים חדש.
- 9.3. אישור הגורם הסוקר יתקבל לאחר העברת פרטי החברה הסוקרת לרבות פרופיל חברה, וקורות חיים של חברי הצוות המבצע את הסקר.
- 9.4. הסקר יקיף את כלל המערכות המשמשות את המזמין, לרבות מערכות של הספק המקושרות על אותה תשתית או פועלות במשותף, או שניתן בדרכים עקיפות להגיע דרכן אל מערכות המזמין.
- 9.5. סקרי הסיכונים יופקו על גבי נייר פירמה של החברה מבצעת הבדיקה, בצירוף שמות הבודקים בצירוף כתובת דוא"ל ומספר טלפון של הבודקים.
- 9.6. ממצאי הסקר ומסקנות הסוקר, יועברו אל ממונה ביטחון - CISO סיגמה - לכל היותר 10 ימים מהגשתן לספק. על הספק להציג תכנית לתיקון הליקויים בתוך פרק זמן שלא עולה על 14 ימים.
- 9.7. טיפול בליקויים לפני תחילת העבודה עם המערכת יטופלו על פי רמת סיכון ובהתאם לטבלה הבאה:

#	רמת סיכון	פרק הזמן לתיקון	אישור טיפול (בדיקה חוזרת)	עלייה לאוויר	אי תיקון
1.	קריטית	3 ימי עבודה	נדרש	אסורה	הפסקת עבודה בנוסף לקנס
2.	גבוהה	5 ימי עבודה	נדרש	אסורה	הפסקת עבודה בנוסף לקנס
3.	בינונית	7 ימי עבודה	לא נדרש	מותרת	קנס
4.	נמוכה	21 ימי עבודה	לא נדרש	מותרת	קנס

- 9.8. ליקוי שדורש דחייה בטיפול - תשלח למזמין בקשת לדחיית הטיפול. המשרד ישקול האם לאשר את הבקשה או לחייב טיפול על פי הלוי"ז שנקבע.
- 9.9. טיפול בליקויים לאחר תחילת העבודה עם המערכת, יטופלו על פי רמת סיכון ובהתאם לטבלה הבאה:

#	רמת סיכון	פרק הזמן לתיקון	אישור טיפול (בדיקה חוזרת)	עלייה לאוויר	אי תיקון
1.	קריטית	3 ימי עבודה	נדרש	אסורה	הפסקת עבודה בנוסף לקנס
2.	גבוהה	5 ימי עבודה	נדרש	אסורה	הפסקת עבודה בנוסף לקנס
3.	בינונית	7 ימי עבודה	לא נדרש	מותרת	קנס
4.	נמוכה	21 ימי עבודה	לא נדרש	מותרת	קנס

9.10. ליקוי שדורש דחייה בטיפול - תשלח למזמין בקשת לדחיית הטיפול. המזמין ישקול האם לאשר את הבקשה או לחייב טיפול על פי הלו"ז שנקבע.

9.11. ממונה ביטחון - CISO סיגמה רשאי להורות על הפסקת עבודת הספק.

9.12. לאחר תיקון הממצאים הספק יבצע בדיקת רגרסיה.

9.13. אי תיקון הממצאים בהתאם ללוח הזמנים שהוגדר על ידי ממונה ביטחון - CISO סיגמה תגדיר את הספק כספק שאינו עומד בדרישות אבטחת המידע של המכרז.

9.14. במקרה של שדרוג עיקרי של המערכת, על הספק לבצע סקר חוזר.

9.15. במידה ותכולת המכרז מכילה מידע רגיש בהתאם להחלטה של ממונה ביטחון - CISO סיגמה, יידרש הספק לבצע סקר סיכונים אחת לשנה.

9.16. ספק מהותי ברמה B יידרש לבצע סקר סיכונים חוזר אחת לשנה.

10. מבדקי חדירה

10.1. לפני תחילת העבודה הספק יבצע חדירות (PT) על חשבונו גורם חיצוני בלתי תלוי המתמחה בביצוע מבדקי חוסן ובלתי תלוי שאינו מעורב בפיתוח והטמעת מערכות אצל הספק, ואשר יוסכם על דעת תחום הסייבר.

10.2. במידה והספק ערך במהלך השנה האחרונה מבדק שכזה, על החברה להציג את תוצאות המבדק והן ייבחנו על ידי מערך הביטחון. המערך רשאי שלא לקבל את המבדק ותוצאותיו ולדרוש מבדק חדירה למערכת חדש.

10.3. אישור הגורם המבצע יתקבל לאחר העברת פרטי החברה הסוקרת לרבות פרופיל חברה, וקורות חיים של חברי הצוות המבצע את המבדק.

10.4. דוחות המבדק יופקו על גבי נייר פירמה של החברה מבצעת הבדיקה, בצירוף שמות הבודקים בצירוף כתובת דוא"ל ומספר טלפון של הבודקים.

10.5. מבחני חדירה יהיו ברמה תשתיתית ואפליקטיבית, מבדקים המדמים ניסיון תקיפה מרשתות חיצוניות, (כגון רשת האינטרנט, חיבור לספקים או שותפים עסקיים) ורשתות פנימיות, בדיקות הנדסה חברתית, בחינת היכולת להחדרת תוכנות עוינות וגילויין ע"י מערכות הבקרה, התחזות ופשינג, הן על ידי משתמש והן על ידי מי שאינו מזוהה כמשתמש, בשיטות Black Box ו White Box-לפחות.

10.6. מבדק החדירה יכלול את כלל המערכות המשמשות את ההתקשרות לרבות אתר אינטרנט ויישומים (Application) למכשירי טלפון חכמים הן לגרסת Android ו IOS.

10.7. המבדקים יבוצעו על פי מתודולוגיות בדיקה נפוצות (OWASP לדוגמה).

10.8. המבדקים יכללו בדיקת קוד מאובטח (Secure Code Review) במטרה לוודא כי לא קיימות "דלתות אחוריות" או Debug, כמו כן לוודא כי לא קיימות מתודות במערכת אשר נועדו לעקוף מנגנוני אבטחה (לרבות בשביל ביצוע ניסיונות, שימוש פנימי ועוד).

10.9. כל גרסה חדשה תכלול גם בדיקת קוד מאובטח כתנאי להפעלתה.

10.10. מבחני חדירה מלאים למערכת יערכו :

10.10.1. ספק מהותי ברמה B יידרש לבצע מבדק חדירה חוזר אחת ל-18 חודש.

10.10.2. לפני הטמעת שינויים טכנולוגיים משמעותיים ו/או הפעלת שרות חדש והפעלת המערכת בפעם הראשונה, עם זאת אם בוצעו שינויים/פיתוחים נקודתיים במהלך השנה ניתן יהיה לבצע מבדקי חדירה הרלוונטיים לאותו שינוי בלבד.

10.11. תוצאות המבדק יועברו למנהל אבטחת מידע של הספק לצורך תיקון הליקויים שנתגלו במסגרת המבדק, ככל שנתגלו.

10.12. ליקויים שהתגלו במבדקי החוסן, ותוכנית העבודה לטיפול בליקויים ידווחו למשרד, בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-7 יום מהמועד שבו נתקבלו אצל הספק. הליקויים יטופלו בהתאם לטבלה בסעיף הבא.

10.13. הספק מתחייב לסיים את הטיפול בליקויים כדלקמן :

#	רמת סיכון	פרק הזמן לתיקון	אישור טיפול (בדיקה חוזרת)	עלייה לאוויר	אי תיקון
1.	קריטית	3 ימי עבודה	נדרש	אסורה	הפסקת עבודה בנוסף לקנס
2.	גבוהה	5 ימי עבודה	נדרש	מותרת	הפסקת עבודה בנוסף לקנס
3.	בינונית	7 ימי עבודה	לא נדרש	שלילי	קנס

10.14. לאחר תיקון הממצאים הספק יבצע בדיקת רגרסיה.

- 10.15. אי תיקון הממצאים בהתאם ללוח הזמנים שהוגדר על ידי ממונה ביטחון - CISO סיגמה תגדיר את הספק כספק שאינו עומד בדרישות אבטחת המידע של המכרז.
- 10.16. במידה ותכולת המכרז מכילה מידע רגיש בהתאם להחלטה של ממונה ביטחון - CISO סיגמה יידרש הספק לבצע סקר סיכונים אחת לשנה.

11. אירועי אבטחת מידע

- 11.1. הספק מתחייב לנהל דוחות ומעקב בעניין איתור אירועים חריגים.
- 11.2. כל אירוע בין אם הוא תפעולי או אירוע אבטחת מידע / סייבר לרבות חשד לאירוע או מידע מודיעיני שהתקבל אצל הספק ייחשב כאירוע סייבר כל עוד לא הוזם וחייב בדיווח.
- 11.3. ככל שיידרש יציג הספק את יומן החריגים לנציגי המזמין, במועד העברת הדרישה.
- 11.4. הספק מתחייב להעביר לממונה ביטחון - CISO סיגמה אחת לשלושה חודשים את רשימת מורשי הגישה ואת דוח האירועים החריגים.
- 11.5. נאמן אבטחת המידע ידווח לממונה ביטחון - CISO סיגמה תוך 4 שעות על האירועים הבאים :
- 11.6. כל ליקוי אבטחת-מידע, שמתגלה במערכות הספק.
- 11.7. אירוע אבטחה אשר יתגלה ע"י צוות הספק.
- 11.8. בידי ממונה ביטחון - CISO סיגמה הסמכות להגדיר ולקבוע מהו אירוע או ליקוי מהותי, אופן הדיווח, הגורמים המדווחים והנמענים לדיווח.
- 11.9. בסמכות ממונה ביטחון - CISO סיגמה לשנות את דרישות אבטחת המידע הנדרשות מהספק בעקבות אירוע אבטחת מידע. הספק יהיה מחויב לעמוד בדרישה זו.

12. בקרה ופיקוח אבטחת מידע

- 12.1. בסמכות ממונה ביטחון - CISO סיגמה ו/או נציג שיוסמך על ידו לבצע ביקורות פתע, ביקורות הדרכה וכל ביקורת אחרת באתר הספק, אשר מטרתה לבחון תקינות מערכי אבטחה, סיכונים, יעילות פתרונות אבטחה או בדיקת חשדות, אשר להם זיקה או השפעה על אבטחת המערכות המשמשות את האוצר.
- 12.2. המזמין יהיה רשאי לערוך, על פי שיקול דעתו, או לדרוש מהספק לבצע בדיקות אקראיות לבחינת השירותים שיסופקו להמזמין כמפורט במכרז, כל הבדיקות יבוצעו ככל שניתן בתיאום עם הספק תוך שמירה על סודיות.
- 12.3. הספק יאפשר לממונה ביטחון - CISO סיגמה ו/או המזמין או למי שימונה מטעמו לפקח על אספקת השירותים המבוקשים, טיבם ואיכותם, ולהיכנס לצורך זה לכל מקום, על מנת לבדוק ולפקח על אופן מילוי התחייבויותיו.
- 12.4. הספק מתחייב לשתף פעולה עם ממונה ביטחון - CISO סיגמה או נציגי המזמין, בכל הנוגע לביצוע הפרויקט ומילוי כל יתר התחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, וימלא אחר כל הנחיה

של ממונה ביטחון - CISO סיגמה ו/או נציגי המזמין, בכפוף להוראות המכרז וההסכם. בכלל זה, ימסור לממונה ביטחון - CISO סיגמה ו/או נציג המזמין כל מידע או דיווח שיידרש על ידיהם, במועד ובאופן שייקבע על ידיהם; יאפשר לממונה ביטחון - CISO סיגמה ו/או לנציגי המזמין לבקר במשרדיו ובכל מקום אחר שבו הוא מבצע את התחייבויותיו על פי הסכם זה, לעיין בכל מסמך ולבדוק את הנעשה בהם בקשר לשירותים ולביצוע התחייבויות הספק על פי הסכם זה, ובלבד שכל ביקור כאמור יתואם מראש עם הספק.

12.5. למען הסר ספק, מובהר ומוסכם, כי נציגי המזמין אינם רשאים ואינם מוסמכים לחייב את המזמין בכל חיוב כספי, שיש בו כדי לשנות את סכום התמורה על פי הסכם זה, או שיש בו כדי להטיל עליו חיובים נוספים בקשר להתאמות, שינויים ושיפורים (ש"ש), וחיובו של המזמין בעניינים אלה ייעשה אך ורק התאם לתהליך אישור שו"שים כמפורט במכרז זה, במסמך בכתב, חתום על ידי מורשי החתימה של המזמין.

12.6. במידה ויתגלו במהלך הביקורת ליקויים אשר יוגדרו על ידי עורך הביקורת כלקויים מהותיים, רשאי המזמין להפסיק את ההתקשרות באופן מיידי.

13. דיווחים וביקורות

13.1. הספק ידווח לממונה ביטחון - CISO סיגמה ולמזמין, לבקשת ממונה ביטחון - CISO סיגמה ו/או המזמין, אחת לשנה על אודות אופן ביצוע חובות הספק לפי תקנות אבטחת מידע פרק זה.

13.2. הספק יאפשר לממונה ביטחון - CISO סיגמה ו/או המזמין לערוך ביקורים בחצרות הספק.

נספח - דיווח נאמן אבטחת מידע והגדרות תפקיד וסמכויות

הריני מעדכן כי מר/גב'

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	המועסק בחברה
משמש כנאמן אבטחת מידע בחברה והריני מקנה לו את תחומי האחריות והסמכויות הבאות:			
1.	תכנון מדיניות אבטחת המידע ובקרה על יישומה.		
2.	תכנון וביצוע סקרי אבטחת מידע, ווידאו כי סקרי אבטחת המידע ומבדקי החדירה נערכים על ידי גורם מקצועי, עצמאי, בלתי תלוי וחיצוני באושר על ידי ממונה ביטחון - CISO סיגמה.		
3.	ניהול ההרשאות ודרכי הגישה למשתמשים.		
4.	תכנון וייזום תכנית התאוששות DRP.		
5.	ניהול ההגנה על מערכות המידע והתקשורת.		
6.	אחריות לבדיקה ואישור כניסת ספקים למערכות החברה.		
7.	אחריות להחתמת עובדים חדשים על נהלי החברה בתחום אבטחת המידע וביצוע תדריך אבטחת מידע בזמן קליטתם לחברה.		
8.	הגדרת בקורות פיזיות, בהתאם להערכת הסיכונים, לאבטחת המידע. בקורות אלה יכללו נושאים כגון בקרת גישה, הגנה פיזית של נכסים וכיו"ב.		
9.	הגדרת מדיניות סיסמאות ותהליכי גישה למערכות מידע והתקשורת.		
10.	הגדרת דרישות הגיבוי למערכות המידע והתקשורת בחברה בהתאם לצרכים השונים.		
11.	בקרת איכות הגיבויים ואופן אבטחתם.		
12.	מתן אישור להעברת מידע בטרם העברת המידע לגוף ציבורי.		
13.	דיווח לממונה ביטחון - CISO סיגמה במשרד האוצר על אירועי אבטחת מידע או על חשד לאירוע אבטחת מידע, וביצוע הנחיות ממונה ביטחון - CISO סיגמה בהמשך לדיווח.		
14.	בסמכותו של נאמן אבטחת המידע לזמן כל עובד/מנהל בחברה לשימוע בפני ההנהלה, ככל שהעובד/המנהל יחרוג מנהלי אבטחת המידע.		
15.	בהתאם לשיקול דעתו הבלעדית של נאמן אבטחת המידע, להשעות/לחסום כל משתמש שיחרוג מנהלי אבטחת המידע.		
מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	תפקיד

נספח - קורות חיים של נאמן אבטחת מידע

יש לצרף קורות חיים של נאמן אבטחת מידע.