



מכרז מספר – 10/14

**מכרז פומבי לאספקת מערכת לניהול ידע
עבור רשות האכיפה והגבייה**

תוכן עניינים

		0. מנהלה (M)	4
4	רקע	0.1.	
4	הגדרות	0.2.	
5	מסמכי המכרז	0.3.	
5	אופן הגשת ההצעה	0.4.	
5	מועד הגשת ההצעות	0.5.	
6	איש הקשר מטעם המציע	0.6.	
6	כתובת קשר של המזמינה	0.7.	
6	תיאום הצעות	0.8.	
6	טבלת ריכוז מועדים	0.9.	
7	שאלות ובירורים	0.10.	
8	תקופת ההתקשרות	0.11.	
8	ביטול המכרז	0.12.	
8	שינוי המכרז	0.13.	
9	תוקף ההצעה	0.14.	
9	מתן שירותים בשעת חירום	0.15.	
9	זכויות קניין רוחני	0.16.	
10	כללי	0.17.	
10	תנאי הצמדה	0.18.	
12	תנאי סף	0.19.	
15	סיווג סעיפי המכרז	0.20.	
17	קריטריונים לבחירת המציע	0.21.	
19	מסמכים ואישורים שיידרשו מהמציע הזוכה עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז	0.22.	
21.....(I) תיאור הפרויקט והיקפו (I)			
21	רקע	1.1.	
21	כללי	1.2.	
22	מצב קיים	1.3.	
24	מטרות ויעדים	1.4.	
26	משתמשים	1.5.	
28 אפיון ומפרט דרישות 2.			
28	כללי	2.1.	
28	תפישה כללית של המערכת	2.2.	
29	דרישות פונקציונאליות	2.3.	
41 דוחות ומידע ניהולי 3.			
41	כללי	3.1.	
42	מפרט דוחות	3.2.	
44.....(M) טכנולוגיה ותשתיות ארגוניות (M)			
44	תצורת סביבות עבודה (I)	4.1.	
44	ארכיטקטורת הפתרון (M)	4.2.	
45	פריסת המערכת באתרים (I)	4.3.	
46	זמינות המערכת (M)	4.4.	
46	אינטגרציה וממשקים לפיתוח	4.5.	
49	הרשאות ואבטחת מידע (M)	4.6.	
51	דרישות מרכיבי המערכת (M)	4.7.	
51	מפרטים טכניים ודרישות חומרה (S)	4.8.	
53 מימוש 5.			
53	כללי	5.1.	
53	אחריות וניהול הפרויקט	5.2.	
54	תוכנית עבודה	5.3.	

55	אספקת המערכת והתקנתה	5.4.
56	אפיון מפורט	5.5.
56	פיתוחים והתאמות במערכת	5.6.
56	בדיקות מסירה וקבלה	5.7.
57	שלב הזנת התכנים	5.8.
58	הדרכה למנהל המערכת/יצרני מידע	5.9.
59	הפצת המערכת ועלייה לאוויר	5.10.
59	אחריות, תחזוקה, שירות ותיקון תקלות	5.11.
61	אחריות	5.12.
62	שירות ותחזוקה לאחר תקופת האחריות	5.13.

6. פרטים על המציע 63

63	פרטי המציע (S)	6.1.
63	צוות הפרויקט ומנהל הפרויקט לשלב ההקמה	6.2.
64	מוניטין ולקוחות ממליצים	6.3.

7. עלות (M) 65

65	הנחיות והבהקים כללים (I)	7.1.
65	הצעת המחיר וכתב כמויות	7.2.
66	עלות המערכת	7.3.
68	תנאי תשלום (I)	7.4.

8. פרק נספחים 69

69	נספח א' - תעודת התאגדות	8.1.
70	נספח ב' - תדפיס מאתר רשם החברות	8.2.
71	נספח ג' - אישור ניהול ספרים	8.3.
72	נספח ד' - תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים	8.4.
73	נספח ה' - הסכמה לעיון במרשם הפלילי	8.5.
74	נספח ו' - כתב הצהרה	8.6.
75	נספח ז' - אישור בדבר מחזור עסקים	8.7.
76	נספח ח' - נסיון המציע	8.8.
78	נספח ט' - תצהיר מציע ערוך כדין בפני עו"ד	8.9.
79	נספח ט"ו - אישור בעלות על תוכנת מדף	8.10.
80	נספח י' - תצהיר בדבר אי תיאום מכרז	8.11.
82	נספח יא' - נוסח כתב ערבות מציע - להגשה במכרז	8.12.
83	נספח יא'1 - נוסח כתב ערבות ביצוע - לאחר זכייה במכרז בלבד	8.13.
84	נספח יב' - הסכם התקשרות	8.14.
93	נספח יג' - הצהרה בדבר התחייבות למניעת ניגוד עניינים	8.15.
94	נספח יד' - הצהרה בדבר שמירה על סודיות	8.16.
95	נספח טו' - מועדי תשלום	8.17.
97	נספח טז' - אבטחת מידע	8.18.
102	נספח יז' - הצעת המחיר	8.19.

0. מנהלה (M)

0.1. רקע

רשות האכיפה והגבייה, באמצעות יחידת הרכש (להלן גם "המזמינה" או "המשרד" או "המדינה" או "הרשות"), פונה בזאת לקבלת הצעות לאספקת פתרון למערכת לניהול ידע. המערכת תוטמע במטה הרשות, בחטיבות המקצועיות, בלשכות ברחבי הארץ במוקד הטלפוני ובאתר האינטרנט של הרשות, בהתאם למועדים שיוגדרו ע"י הרשות, לפי צרכיה ושיקול דעתה הבלעדי. הזוכה במכרז יספק לרשות לפי דרישתה, שירותים נלווים לרבות התקנות, התאמות, הדרכה, הטמעה וכיו"ב. השירותים יינתנו לרשות האכיפה והגבייה ולצרכיה בלבד.

****הערה מקדימה:** מסמכי המכרז מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד. ביטויים המופיעים בלשון זכר משמעים גם בלשון נקבה ולהיפך. ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעים גם בלשון רבים ולהיפך.

0.2. הגדרות

במכרז זה, על נספחיו, יהיו למושגים הבאים המשמעות שבצידם:

- ✓ **"רשות האכיפה והגבייה"** או **"הרשות"** או **"המזמינה"** או **"המשרד"** או **"המדינה"** - רשות האכיפה והגבייה וגופים שבשליטתה.
- ✓ **"המציע"** - גוף המציע הצעה במסגרת מכרז זה כיחידה אינטגרטיבית אחת.
- ✓ **"מכרז"** - הזמנה זו להגשת הצעות על כל חלקיה ונספחיה.
- ✓ **"המציע הזוכה"** - מציע שנבחר ע"י הרשות בהתאם למענה למכרז זה, באם ייבחר ספק זוכה למכרז, אשר ממנו תהא הרשות רשאית לרכוש רישיון שימוש ארגוני למערכת לניהול ידע.
- ✓ **"מערכת ניהול ידע / מודול במערכת ניהול הידע"** - מערכת ניהול ידע
- ✓ **"מערכות ליבה"** – מערכות התפעול של הרשות
- ✓ **"נותן שירות"/"משתמש קצה"** - כל מי ש"הרשות" קבעה והגדירה כנותן שרות במערכת ניהול הידע למטרת מתן שירות ללקוח הקצה.
- ✓ **"אתר / לשכה"** - כל אחת מלשכות הרשות והגופים הפועלים ונותנים שרות בשם הרשות ואשר בהם תידרש התקנת המערכת.
- ✓ **"יצרן מידע"** - כל מי ש"הרשות" קבעה והגדירה כגורם מייצר מידע במערכת ניהול הידע
- ✓ **"בעלים של פריט המידע"** – גורם שהזין/יצר את פריט המידע יוגדר כבעלים של פריט המידע
- ✓ **"משתמשים חיצוניים"** – כל גולש באתר האינטרנט של רשות האכיפה וכל גולש אשר יפולח כקבוצה ולו יוגדר אזור באתר.

0.3. מסמכי המכרז

את מסמכי המכרז ניתן לקבל, ללא תשלום, באמצעות דוא"ל: michrazim@eca.gov.il

0.4. אופן הגשת ההצעה

0.4.1. המכרז הינו מכרז עם בחינה דו-שלבית.

0.4.2. ההצעה תוגש כדלקמן:

0.4.2.1. מענה לתנאי סף ומרכיב איכות (פרקים 6-0 למכרז זה) - יוגש בשלושה עותקים בצירוף כל המסמכים הנדרשים בפורמט DOC/DOCX וכמו-כן במדיה דיגיטלית CD/DVD, אשר יוכנסו למעטפה אחת עליה יצוין: שם המציע, כתובתו ומס' הטלפון ותסומן כ"מעטפת מענה לתנאי סף + איכות".

0.4.2.2. הצעת המחיר (פרק 7 למכרז) תוגש בנפרד, בשני עותקים, אשר יוכנסו למעטפה אחת עליה יצוין: שם המציע, כתובתו ומס' הטלפון ותסומן כ"מעטפת הצעת מחיר".

0.4.2.3. מעטפת מענה לתנאי סף + איכות ומעטפת הצעת המחיר, יוכנסו למעטפה אחת כוללת. על גב המעטפה החיצונית יירשמו: שם המכרז, מספר המכרז וכתובתה של רשות האכיפה והגבייה בלבד.

0.4.3. עצם משלוח ההצעה בדואר ישראל או ע"י שירות שליחים עד המועד הנ"ל אינו מהווה מסירה כשלעצמו, אלא אם ההצעה נתקבלה ב"תיבת המכרזים" וניתן למוסר אותה אישור קבלה.

0.4.4. אין להגיש הצעה בכל דרך אחרת. הצעה שתגיע בפקס או בדואר אלקטרוני (E-mail) או בדרך אחרת - תיפסל על הסף.

0.4.5. כל מקום בו סומן מקום חתימה- יחתום המציע חתימה מקורית מלאה ביחד עם חותמת. אם המציע הוא חברה או שותפות רשומה- יחתום רק מי שהוסמך לכך כדין, בתוספת חותמת התאגיד.

0.4.6. המציע יחתום על כל עמודי הצעתו, על כל עמודי חוברת המכרז ועל עמודי המענה לשאלות ההבהרה בתחתית כל עמוד מצד שמאל.

0.5. מועד הגשת ההצעות

את ההצעות יש להגיש לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת הצעות- כפי שמפורט בטבלת ריכוז המועדים להלן. ההצעות תוכנסנה לתיבת המכרזים ברשות האכיפה והגבייה ברח' ירמיהו 37, ירושלים, קומת כניסה. ההצעות תישלחנה בדואר רשום או במסירה אישית ועליהן להימצא בתיבת ההצעות במועד הנקוב בטבלת ריכוז המועדים שלהלן. על המציע האחריות לכך ולא תישמע ממנו כל טענה בעניין.

לתשומת הלב: בהתאם לתקנה 20 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג, 1993 - ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא נמצאה בתיבת המכרזים במועד האחרון להגשת הצעות ולא תשמע כל טענה בעניין זה.

0.6. איש הקשר מטעם המציע

למעטפה הפנימית, הכוללת את מסמכי ההצעה, יש לצרף מכתב ובו לציין את הפרטים כדלקמן: שם איש הקשר האחראי על ההצעה מטעם המציע, כתובתו, מספר טלפון ישיר, מספר פקס, מספר נייד וכתובת דואר אלקטרוני. אל איש הקשר תפנה המזמינה בקשר למענה למכרז זה.

0.7. כתובת קשר של המזמינה

אמצעי הקשר עם המזמינה- באמצעות מספר פקס: 02-5084019, או באמצעות דואר אלקטרוני: michrazim@eca.gov.il, כתובת: רח' ירמיהו 37, מגדלי הבירה, קומה 15, ירושלים. כל הפניות יבוצעו בכתב בלבד לכתובות אלו בלבד.

0.8. תיאום הצעות

המציע ו/או בעל עניין במציע ו/או כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה בו- לא יפעל לתיאום הצעות עם הצעת מציע אחר כלשהו הן לפני קיום המכרז והן בזמן תקופת המכרז. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המדובר באיסור לתיאום הצעות לרבות: כריתה מפורשת של המסכם או הבנה מכל סוג עם אדם או גוף כלשהו ו/או קבלת או החלפת מידע, פרסום מידע או גילוי לאדם או לגוף כלשהו- כאשר אותו אדם או גוף הינו בעל עניין או נושא משרה או שלוח או עובד של מציע אחר.

0.9. טבלת ריכוז מועדים

שעה	תאריך	תיאור הפעילות
	13/11/2014	מועד פרסום המכרז
12:00	20/11/2014	מועד אחרון להצגת שאלות הבהרה
	לכל המאוחר שבוע לפני המועד האחרון להגשת הצעות	מועד למענה על שאלות הבהרה
12:00	14/12/2014	המועד האחרון להגשת הצעות
	14/03/2015	תוקף ערבות המציע או ערבות ביטוח

המזמינה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדחות ו/או לשנות כל אחד מהמועדים אשר נקבעו בהליך המכרז.

0.10. שאלות ובירורים

0.10.1. שאלות בקשר למכרז ניתן להפנות אל המזמינה, עד לא יאוחר מהמועד האחרון להצגת שאלות הבהרה- כפי שמפורט בטבלת ריכוז המועדים לעיל, באמצעות דוא"ל michrazim@eca.gov.il. אין לשלוח שאלות לאחר המועד האחרון לשליחת שאלות. לאחר העברת הדוא"ל ליעדו, באחריות המציע לוודא כי הדוא"ל הגיע ונתקבל ביעדו, באמצעות כתובת הדוא"ל לעיל בלבד.

0.10.2. הפניות תכלולנה את שם המציע השואל, מענו ואמצעי התקשורת אליו. הפנייה תכלול את זיהוי החלק והסעיף הרלוונטי במסמך זה שעורר את השאלה, ככל שניתן, או בקשת הבהרה ואת השאלה בצורה בהירה ומלאה.

0.10.3. הפונים נדרשים לערוך את שאלותיהם בטבלה מסודרת: מס' סידורי של השאלה, שם פרק/נספח, מס' סעיף בפרק/נספח, פירוט השאלה בלשון בהירה בשפה העברית. ניתן לשאול גם שאלות כלליות, ואזי יירשם בטור פרק/נספח "כללי".

להלן דוגמא לאופן עריכת השאלות כנדרש:

מס"ד	פרק	מס' סעיף	פרוט השאלה

0.10.4. המזמינה תהא רשאית שלא להתייחס לשאלות שתגענה לאחר המועד האחרון לשליחת שאלות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי.

0.10.5. המזמינה רשאית שלא להתייחס לשאלות מחמת היותן בלתי ברורות, כלליות, בלתי ענייניות, מחמת החשש לחשוף מידע שראוי להישאר חבוי ו/או מכל טעם ענייני אחר, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי של המזמינה.

0.10.6. בהתחשב בשאלות שיתקבלו - המזמינה תהא רשאית לשנות את נוסח ו/או תנאי המכרז, לרבות איזה מנספחיו. במקרה זה- הנוסח החדש של המכרז, בהתאם למענה לשאלות- הוא המחייב וזאת גם אם בפועל לא תופק הדפסה מתוקנת של מסמכי המכרז. אין באמור לעיל כדי לחייב את המזמינה להסכים להסתייגויות כלשהן אשר נכללו בשאלות המציעים ו/או בכדי לבצע שינוי זה או אחר.

0.10.7. השאלות והתשובות יישלחו באמצעות דוא"ל בלבד. רק תשובות בכתב יחייבו את המזמינה. מודגש בזה, כי תשובות בכתב לשאלות בעניין הסכם ההתקשרות בין המזמינה למציע- תהיינה חלק בלתי נפרד מתנאי ההסכם וזאת גם אם בפועל לא תופק הדפסה מתוקנת של נוסח הסכם ההתקשרות החדש.

0.10.8. אין המשרד מתחייב לענות או להתייחס לכל השאלות והבקשות שיועברו אליו.

0.10.9. על המציע לצרף להצעתו את מסמך המענה לשאלות חתום על ידו.

0.11. תקופת ההתקשרות

0.11.1. תקופת ההתקשרות עם המציע הזוכה תימשך 12 חודשים ותתחיל להימנות מיום החתימה על הסכם ההתקשרות והוצאת הזמנה חתומה כנדרש. תוקף ההתקשרות יהיה כפוף בכל עת לחוקי התקציב שבתוקף מעת לעת ולהוראות החשב הכללי. במהלך תקופת ההתקשרות ישלים המציע התקנה והשקה של מערכת ניהול ידע עבור לקוחות הרשות ועבור עובדי לשכות הרשות ויספק שירותי תחזוקה למשך שנה מיום אישור מסירת המערכת.

0.11.2. לרשות האכיפה והגבייה שמורה הזכות להאריך את משך תוקפה של התקשרות זו לארבע תקופות נוספות של שנה כל אחת. במהלך כל אחת מתקופות הארכת ההסכם יספק המציע שירותי תחזוקה על פי דרישות המפרט. בעניין זה, המזמינה תודיע לזוכה, בכתב, 30 ימים מראש, אם ברצונה להאריך את תקופת החוזה לשנה נוספת. אין באיחור במסירת ההודעה משום ביטול זכותה של המזמינה להודיע על הארכת החוזה לשנה נוספת.

0.11.3. במידה ורשות האכיפה והגבייה תחליט לבטל, מכל סיבה שהיא את ההתקשרות, היא תודיע על כך בכתב לצד השני 30 יום מראש.

0.12. ביטול המכרז

המזמינה תהא רשאית לבטל את המכרז ו/או לצאת במכרז חדש- על פי שיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי של המזמינה וללא מתן שום נימוקים והסברים למציעים או לכל גורם אחר וללא הודעה מוקדמת. כמו כן, המזמינה לא תשלם בשום מקרה פיצוי מכל סוג שהוא בעקבות הביטול כאמור. המזמינה תעדכן את המציעים בדבר הביטול אולם עדכון זה לא יהווה תנאי לתקפות הביטול.

0.13. שינוי המכרז

כל שינוי שיעשה ע"י המציע במסמכי המכרז או בנספחים המצורפים אל מסמכי המכרז, או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין אם על ידי תוספת בגוף המסמכים, בין אם במכתב לוואי, בין אם במסגרת המענה למכרז ו/או בכל דרך אחרת לא יובא בחשבון בעת הדיון בהצעה והמזמינה תראה אותו כאילו לא נכתב ואף עלול לגרום לפסילת ההצעה.

0.14. תוקף הצעה

0.14.1. הצעתו של מציע תהיה בתוקף למשך 90 יום מהמועד האחרון למסירת ההצעות. תוקפה יוארך לתקופה של 60 יום נוספים אם תימסר למציעים הודעה על כך מהמשרד. אם לא תתקבל הודעה כאמור והליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות, רשאי המציע לבטל את הצעתו- בכתב בלבד ותוך ציון מועד תחולה ולא יוכל לטעון בעניין זה כנגד המזמינה .

0.14.2. המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו, או לשנותה, בתקופה הנ"ל.

0.14.3. נקבע זוכה תוך התקופה האמורה, תהיה הצעתו בתוקף עד תום 90 יום מיום סיום תקופת ההתקשרות.

0.15. מתן שירותים בשעת חירום

על מגישי ההצעות לקחת בחשבון, כי ע"פ הוראת שעה תכ"ם 7.12.6 של החשב הכללי: כל מכרז או הסכם התקשרות לרכישת טובין או שירותים שאספקתם חיונית, המציע הזוכה במכרז יחויב לספק את השירות או הטובין בכל עת, לרבות בשעות חירום, בתנאי אספקה כפי שנקבעו בהסכם ההתקשרות. הפרה של סעיף זה תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות המקנה זכות למזמינה לנקוט בצעדים כמוגדר בהסכם.

0.16. זכויות קניין רוחני

0.16.1. כל השירותים שיינתנו על ידי המציע הזוכה ותוצאותיהם ו/או תוצריהם, ללא יוצא מן הכלל, ייחשבו ויהיו לקניינו המוחלט והבלעדי של המשרד. המציע הזוכה לא ישתמש במסמך או במידע או בכל תוצר של השירותים או תוצאותיהם, ללא אישור בכתב ומראש של המשרד.

0.16.2. המשרד יהיה רשאי הן במהלך מתן השירותים והן לאחריהם לדרוש מהמציע הזוכה ולקבל לידי כל תוכנית, מסמך, מידע או דבר הקשור למתן השירותים.

0.16.3. על אף האמור בכל דין, לא תעמוד לספק הזוכה זכות עיכובן בעבודות או בתוצרי שירותים כאמור.

0.16.4. למען הסר ספק, מודגש בזאת כי האמור בפסקה זו לעיל יחול גם על כל מידע, מסמך וכיוצא באלה שימסרו לספק הזוכה על ידי המשרד בקשר עם מתן השירותים, אלא אם כן מדובר במידע, מסמך וכיוצא באלה שהפכו לנחלת הכלל. נטל ההוכחה כי מידע, מסמך וכיוצא באלו כאמור הן בגדר נחלת הכלל - מוטל על המציע הזוכה.

0.17. כללי

0.17.1. מגישי ההצעות מתבקשים לבחון היטב את תנאי המכרז ובכלל זה את מלוא ההתחייבויות שיוטלו עליהם במסגרת ההתקשרות עם רשות האכיפה והגבייה במידה ויזכו במכרז.

0.17.2. לרשות האכיפה והגבייה נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל הגוף המציע, בכדי לקבל הבהרות או בכדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות. הבהרות להצעה תינתנה בכתב בלבד. כל פניה תיעשה בכפוף להוראות חוק חובת המכרזים, תקנות חובת מכרזים והוראות התכ"ס.

0.17.3. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שיקרי או מטעה או לא כלל מידע שאמור היה לגלותו.

0.17.4. כל הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו על ידי נציגי המשרד, דינן כדין הנחיית המזמין בלבד ולא יהיה בהן כדי ליצור כל יחסי עובד/מעביד עם המציע או עם עובדיו. כמו כן, לא תשחרר כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנ"ל את המציע הזוכה ממילוי כל התחייבויותיו לפי מכרז זה ולפי ההסכם שייחתם.

0.17.5. אין רשות האכיפה והגבייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מהצעה או כל הצעה שהיא, בשלמותה או בחלקים ממנה. רשות האכיפה והגבייה רשאית לפצל את ההצעה, לקבל חלקים ממנה, או לממשה בשלבים.

0.17.6. רשות האכיפה והגבייה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת מהות ההצעה, תנאיה, או חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המשרד מונע הערכת ההצעה כדבעי.

0.18. תנאי הצמדה

0.18.1. בהתאם להוראת החשב הכללי, חוזה ההתקשרות יוצמד לאחר 18 חודשים מיום הגשת ההצעה.

לאחר 18 חודשים ההצמדה תהיה 100% למדד המחירים לצרכן, כאשר מדד הבסיס יהיה המדד הידוע במועד האחרון להגשת מסמכי המכרז.

"מדד" – מדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי ו/או כל גוף אחר שיבוא במקומה.

"מדד בסיס" – המדד הידוע 18 חודשים לאחר מועד הגשת ההצעות.

"מדד חדש" - המדד האחרון הידוע ביום הגשת החשבון.

"השינוי במדד" - ההפרש בין המדד החדש למדד הבסיס.

0.18.2. על פי הנחיות החשב הכללי של משרד האוצר ב- 18 החודשים הראשונים להתקשרות לא תהיה הצמדה על המחירים המוצעים במסגרת מכרז זה, וזאת בתנאי שמדד המחירים לצרכן לא יעלה בתקופה זו על 4%.

אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד המחירים לצרכן ושיעורו עלה על 4% מהמועד האחרון להגשת הצעות, תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה יתבסס על ההפרש בין המדד, שהיה ידוע ממועד שבו עבר המדד את 4%, לבין המדד הקובע במועד(י), הגשת החשבון (ות).

כתנאי סף להגשת הצעה, על המציע לעמוד בכל התנאים המפורטים להלן. אי עמידה בתנאי אחד וואו יותר מכלל תנאים אלה תפסול על הסף את ההצעה.

0.19.1. תנאי ראשון – התאגדות כדון

0.19.1.1. על המציע להיות יחידה אורגנית, המהווה אישיות משפטית אחת כשותפות או כחברה, או שהוא עוסק מורשה. להוכחת האמור על המציע לצרף תעודת התאגדות כחברה או כשותפות מהמרשם הרשמי הרלוונטי או תעודת עוסק מורשה.

0.19.1.2. ככל שהמציע מאוגד כחברה או שותפות- יצרף המציע נסח של התאגיד אשר במסגרתו יצוין כי לתאגיד אין חובות לרשם הרלוונטי (רשם החברות/ רשם השותפויות). במידה ומפורט חוב לרשם התאגידים בנסח המצורף, יש לצרף אישור על תשלום החוב לרשם התאגידים.

את המסמך המפרט את המידע הנ"ל יפיק המציע, ללא תשלום, באתר הרשמי של רשם התאגידים בקישור שלהלן: <http://147.237.72.24/WebOJSite/CompaniesList.aspx>.

תעודת ההתאגדות מהמרשם הרשמי הרלוונטי-או תעודת עוסק מורשה (לפי העניין), תצורף ותסומן **כנספח א'**. נסח התאגיד המעודכן ליום הגשת ההצעות, מהאתר הרשמי של רשם התאגידים- כמפורט לעיל- (מדובר בשני עמודים להדפסה) יצורף ויסומן **כנספח ב'**. (לנוחות המציעים, מצורפת דוגמא אשר מסומנת **כנספח ב'** למסמכי המכרז).

0.19.1.3. על המציע העונה על דרישות הוראות ס' 2א לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 (להלן: "החוק") לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש ביחד עם הצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה. על פי החוק לאחר שקלול התוצאות, אם קיבלו שתי ההצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה היא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר כאמור.

0.19.2. תנאי שני- המציע עומד בכל התנאים הקבועים בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו 1976

0.19.2.1. על המציע לנהל את החשבונות והרשומות שעליו לנהל על-פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1976, וכן לדווח לפקיד השומה על עסקאות המוטלות עליהן מס ערך מוסף, כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו 1976, בחתימתו של פקיד מורשה כהגדרתו שם, ובתקנות עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות) (אישורים), התשמ"ח-1987 וכללי עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), התשנ"א-1991. המציע יצרף את המסמכים כדלקמן:

0.19.2.2. אישור תקף מפקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס על ניהול ספרים ופנקסי חשבונות על-פי הוראות הדין האמורות. האישור יסומן **כנספח ג'**.

0.19.2.3. תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים בנוסח **נספח ד'** המצ"ב

0.19.3. תנאי שלישי – הסכמה לעיון במרשם הפלילי

על המציע לחתום על הסכמה לעיון במרשם הפלילי המצורף **כנספח ה'** למסמכי המכרז. **ככל שמדובר בתאגיד- על ההסכמה לעיון במרשם הפלילי יחתמו כל מורשי החתימה של התאגיד והמוסמכים לחתום בשם התאגיד.**

0.19.4. תנאי רביעי – כתב הצהרה

על המציע לחתום על כתב הצהרה והתחייבות לזמינות מיידית ולעמידה בכל הדרישות הטכניות המפורטות בפרק האיפיון למסמכי המכרז, המצורף **כנספח ו'** למסמכי המכרז.

0.19.5. תנאי חמישי – מחזור עסקי

המציע הוא בעל מחזור עסקים מינימאלי, בתחום מערכות ממוחשבות לניהול ידע בכל אחת משנות המס 2012 ו 2013 בהיקף של שני מיליון ₪ לא כולל מע"מ לפחות. יש לצרף אישור בדבר מחזור העסקים, חתום ע"י רו"ח, בנוסח **שנספח ז'** למסמכי המכרז.

0.19.6. תנאי שישי – ניסיון המציע

0.19.6.1. המציע בעל ניסיון בארץ, בשלוש השנים האחרונות (ברצף) לפחות (2012,2013, 2014) בתחום אספקה, התקנה, הטמעה ושירותי תחזוקה ותמיכה למערכות לניהול ידע

0.19.6.2. במהלך שלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה (2012,2013, 2014), סיפק המציע מערכת לניהול ידע למינימום 2 לקוחות בישראל, אשר מספר המשתמשים במערכת אצל לפחות אחד מהלקוחות הוא מינימום 400 משתמשי מערכת.

0.19.6.3. המציע סיפק מערכת לניהול ידע למינימום 2 לקוחות בישראל, המכילה תבניות ידע למשתמשים חיצוניים ותבניות ידע למשתמשים פנימיים, המושתתות על אחד או יותר מהפרמטרים הבאים: חוקים, תקנות, נהלים, תהליכי עבודה, קבצי Excel. המציע הוביל את מיפוי התבניות ואפיונם על פי המידע העסקי הקיים בארגון ובהתאם למורכבתו.

0.19.6.4. המציע מעסיק היום והעסיק במשך תקופה רצופה של לפחות שנה קודם למועד פרסום מכרז זה, עובדים בעלי ידע וניסיון של שנתיים לפחות באחד או יותר מהתחומים הבאים: התקנה ו/או הטמעה ו/או פיתוח ו/או ניהול פרויקטים בתחום מערכות ממוחשבות לניהול ידע. יצויין כי המציע מחוייב להעסיק לפחות עובד אחד מכל תחום התמחות.

0.19.6.5. המציע מעסיק מנהל פרויקט בעל ניסיון בניהול של לפחות 2 פרויקטים של מערכת לניהול ידע במהלך 3 השנים האחרונות (2012, 2013, 2014), מהם לפחות פרויקט אחד של הנגשת מערכת ניהול ידע ללקוחות חיצוניים באמצעות אתר אינטרנט. המציע יפרט את הפרויקט, שם הלקוח, מועדי ההתקשרות, אנשי קשר מטעם הלקוח.

0.19.6.6. מענה לתנאי סף זה יינתן בנוסח **נספח ח'** למסמכי המכרז.

0.19.7. תנאי שביעי

0.19.7.1. המציע הוא הבעלים של אחת מתוכנות מדף למערכת לניהול ידע או שהמציע הוא נציג בישראל של יצרן תוכנה כאמור, או שהמציע הוא מפיץ מורשה בישראל של תוכנה כאמור ובעל יכולת לביצוע שינויים בתוכנת המדף בהתאם לצרכי הארגון שבו מוטמעת מערכת לניהול ידע. המציע יצהיר על עמידה בתנאי סף זה **בנספח ט' סעיף 5** למענה המציע ויצרף אישורים המעידים על עמידה בתנאי הסף, אשר יסומנו **כנספח ט'1** למענה המציע.

0.19.8. תנאי שמיני – תצהיר מאומת כדין ע"י עו"ד

על המציע לצרף תצהיר מאומת כדין, בנוסח **נספח ט'** המצ"ב.

0.19.9. תנאי תשיעי – אי תיאום מכרז.

על המציע לחתום על הצהרה בדבר אי תיאום מכרז בנוסח **נספח י'** למסמכי המכרז.

0.19.10. תנאי עשירי – ערבות מכרז

0.19.10.1. על המציע לצרף ערבות בנקאית או ערבות חברת ביטוח בנוסח **שבנספח יא'** לקיום תנאי המכרז, מטעם המציע לפקודת המזמינה, בסך שלושים ושמונה אלף ₪ כולל מע"מ. **שם המציע שיירשם בערבות יהיה זהה לשמו של המציע כפי שהוא מופיע במסמכי ההתאגדות. הערבות תהיה בתוקף עד למועד הקבוע בטבלת המועדים שלעיל. אין להצמיד את ערבות המכרז ותוקפה יחודש בהתאם לכל הארכה שתמומש בפועל**

יודגש: על כתב הערבות להיות מנוסח בדיוק כמו הנוסח המצ"ב למכרז זה בנספח יא'. ערבות החורגת מהנוסח המצ"ב למכרז זה, אף אם תהיה מיטיבה – תיפסל (!).

לאחר תום הליכי המכרז וההכרזה על הספק הזוכה- תוחזרנה הערבויות למציעים שלא יזכו במכרז. ערבות הזוכה תוחזר לו עם החתימה על החוזה כנגד קבלת ערבות ביצוע להמשך תקופת ההתקשרות. בהגשת הצעתו מתחייב המציע לעמוד בכל תנאי הצעתו למכרז. אם לא יעשה כן, תהא המזמינה רשאית לממש את הערבות שצירף להצעתו ובנוסף לכך לתבוע מהמציע כל נזק שנגרם ו/או שיגרם למשרד כתוצאה מאי עמידתו של המציע בתנאי הצעתו למכרז, והעולה על גובה הערבות שצרף המציע למכרז.

0.20. סיווג סעיפי המכרז

0.20.1. סעיפי המכרז יסומנו באופן הבא :

0.20.1.1. סעיף המסומן באות I (Information) – רכיב המובא לידיעה בלבד. יש לענות עליו "קראנו והבנו, מקובל עלינו".

0.20.1.2. סעיף המסומן באות S (Specific) – רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת הן בפורמט חופשי והן בפורמט מדויק. במענה לסעיף זה ניתן להוסיף הצעות ליישום שייתן מענה מלא לדרישה. במענה זה נדרש להדגיש האם הפתרון קיים במערכת המוצעת או אפשרי ליישום באמצעות פיתוחים. באם מפורט נדרש לתת דוגמאות וצילומי מסך.

0.20.1.3. סעיף המסומן באות M – רכיב סף (GO/NO GO). נקרא גם סעיף חובה (Mandatory) ומהווה תנאי סף. תשובת המציע תהיה מסוג "קראתי הבנתי ומקובל עלי". חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית בסעיף זה, עלולה לגרום לפסילת ההצעה.

0.20.1.4. סיווג של רכיב אב תקף לכל הבנים, אלא אם צוין ברכיב הבן אחרת. במילים אחרות, רכיב שמסומן לידו סיווג - זה הסיווג המחייב. רכיב שאין לידו סימון - יש לקחת את סיווג רכיב האב שלו. מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף ולדרישות המנוסחות שם.

0.20.2. הצעת המציע :

0.20.2.1. מבנה ההצעה יהיה תואם אחד לאחד 1:1 למבנה המכרז. לדוגמה: סעיף 2.1 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 2.1 במכרז, סעיף 2.2 תשובה לרכיב 2.2 וכו'. רכיב לגביו אין תשובה ייכתב לצידו "אין תשובה" והרכיב הבא אחריו ישמור על מספרו המקורי במכרז.

0.20.2.2. עצם התשובה היא חובה. חובה לענות על כל הסעיפים לפי המבנה והפירוט שבכח סעיף, בהתאם לעיניינו ותוכנו של הסעיף.

0.20.2.3. תוכן ומבנה התשובה בכל רכיב (ותת רכיב) יתאים לסיווג הרכיב : I,S,M כמוגדר בסעיף 0.21.1 לעיל. במקרה של תשובה ארוכה מומלץ להפנות לנספח בסוף ההצעה. הנספח יסומן במספר הרכיב המפנה. לדוגמה : נספח מענה לסעיף 4.1 יסומן בהצעה כנספח 4.1.

0.20.3. סיווג רכיבי פרק המנהלה

0.20.3.1. רכיבי פרק המנהלה (פרק זה) מסווגים כולם M.

0.20.3.2. בעצם הגשת ההצעה, המציע מצהיר כי הוא קרא והבין את כל האמור בפרק המנהלה והאמור בפרק זה, מוסכם ומקובל עליו בהתאם לדרישות הרשות.

0.20.3.3. בעצם הגשת ההצעה, המציע גם מצהיר בפני הרשות את כל ההצהרות הנדרשות ממנו בנוסחים המפורטים בסעיפיו השונים של פרק המנהלה וכי הוא עומד בכל הדרישות המפורטות בפרק זה.

0.20.4. הצעה שלא תוגש במבנה זה עלולה להיפסל על הסף.

0.20.5. הצעה אשר תוגש תהיה שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה ייחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות, פעילויות המשנה והתוצרים להקמת הפרויקט.

0.21 קריטריונים לבחירת המציע

0.21.1 השלבים בבדיקת ההצעות

0.21.1.1 בדיקת תנאי סף

תחילה תיבדק הצעתו של המציע מבחינת עמידתה בתנאי הסף ודרישות מנדטוריות (M) כפי שפורטו בסעיף 0.20.1.3 למכרז זה. הצעות שעמדו בתנאי הסף, תעבורנה לשלב הבא שהינו שלב בדיקת האיכות.

0.21.1.2 מרכיבי איכות

משקל סעיף האיכות בציון המשוקלל הוא 60%.
ציון משוקלל של 80% ומעלה ברכיב האיכות מהווה תנאי מעבר לשלב הבא. במידה ולא יהיו שלושה מציעים שיעברו את ציון האיכות הקבוע, שומרת הרשות את הזכות לבחון מציעים נוספים.
להלן הניקוד שינתן לפרמטרים השונים :

משקל הציון בניקוד הכללי	פירוט אופן מתן הניקוד	סעיף במכרז
15%	מציע אשר יספק מענה מלא לדרישות כל הסעיפים בהם נדרש לספק מענה מפורט (סעיפים המסומנים באות S) יקבל ציון מקסימאלי. מציע אשר יספק מענה חלקי יופחת ציונו בהתאם לכמות הסעיפים בהם סיפק מענה חלקי או חסר.	אפיון ומפרט דרישות – פרק 2
15%	מציע אשר יספק מענה מלא לדרישות כל הסעיפים בהם נדרש לספק מענה מפורט (סעיפים המסומנים באות S) יקבל ציון מקסימאלי. מציע אשר יספק מענה חלקי יופחת ציונו בהתאם לכמות הסעיפים בהם סיפק מענה חלקי או חסר.	דוחות- פרק 3
10%	מציע אשר יספק מענה מלא לדרישות כל הסעיפים בהם נדרש לספק מענה מפורט (סעיפים המסומנים באות S) יקבל ציון מקסימאלי. מציע אשר יספק מענה חלקי יופחת ציונו בהתאם לכמות הסעיפים בהם סיפק מענה חלקי או חסר.	טכנולוגיה ותשתיות ארגוניות - פרק 4
10%	מציע אשר יספק מענה מלא לדרישות כל הסעיפים בהם נדרש לספק מענה מפורט (סעיפים המסומנים באות S) יקבל ציון מקסימאלי. מציע	מימוש – פרק 5

משקל הציון בניקוד הכללי	פירוט אופן מתן הניקוד	סעיף במכרז
	אשר יספק מענה חלקי יופחת ציונו בהתאם לכמות הסעיפים בהם סיפק מענה חלקי או חסר.	
10%	מציע אשר פרט 4-5 ארגונים יקבל את הציון 2. מציע אשר פרט 6-7 ארגונים יקבל את הציון 5. מציע אשר פרט 8-9 ארגונים יקבל את הציון 7. מציע אשר פרט 10 ארגונים ומעלה יקבל את הציון המאקסימאלי (10).	ניסיון המציע- (סעיפים 6.3.2 , 6.3.3
10%	שקלול רמת שביעות הרצון ממערכות ושירותי המציע בקרב עד 5 מלקוחותיו המפורטים במענה לסעיף (6.3.3) רמת שביעות הרצון תימדד ע"י שאלון מובנה בפורמט קבוע אשר הוכן מראש.	חוו"ד ממליצים (סעיף 6.3.3)
30%	מפגש הכרות וראיון עם צוות הפרויקט מטעם המציע שיכלול הצגת תוכנת ניהול הידע ויכולותיה שתוצג על ידי מנהל הפרויקט. ככל שיהיה סיור באתרי לקוחות המציע, ישוקלל ציון ההתרשמות בהתאם. (עפ"י המפורט בסעיף 0.21.1.3 להלן)	התרשמות כללית
	100%	סה"כ

0.21.1.3. הדגמה ומצגות

הרשות רשאית לבקש בדיקה או הדגמה של המערכת. המציע ו/או הזוכה מתחייב לביצוע ההדגמה והבדיקות המבוקשים על ידי הרשות ולסייע במימושו. אופני הבדיקה האפשריים אשר יבחרו ע"י הרשות ועל פי שיקול דעתה הבלעדי הם בין היתר : סיור באתרי לקוחות בהן פועלות מערכות דומות והדגמת מערכת בפעולה, פנייה של הרשות ללקוחות אחרים של המציע ו/או של הזוכה לקבלת מידע והמלצות.

0.21.1.4. מרכיבי המחיר

משקל סעיף המחיר בציון המשוקלל הוא 40%.
מציעים שקיבלו ציון של 80% ומעלה ברכיב האיכות יעברו לשלב זה. בכפוף לאמור בסעיף 0.21.1.2

משקל הציון בניקוד הכללי	סעיף במכרז
65%	מחיר מלא (FIX) לכלל הפרוייקט : עלויות רכיבי המערכת - סעיף 7.3.2 עלויות יישום והטמעה - סעיף 7.3.3
20%	עלות תחזוקת המערכת לשנה (מעבר לשנה הראשונה) - סעיף 7.3.4
10%	עלות שירותים נוספים אופציונאליים – שעת פיתוח סעיף 7.3.5 שורה 1
2.5%	עלות שירותים נוספים אופציונאליים – שעת הדרכה ובנק שעות הדרכה - סעיף 7.3.5 שורות 2-3
2.5%	עלות שירותים נוספים אופציונאליים – שעת מידען ובנק שעות מידען - סעיף 7.3.5 שורות 4-5
100%	סה"כ

0.21.2. לרשות האכיפה והגבייה שמורה הזכות לבקש הבהרות, תוספות ושינויים בכל שלב שלפני קבלת ההחלטה בנוגע לבחירה הסופית של הזוכה.

0.22. מסמכים ואישורים שיידרשו מהמציע הזוכה עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז

עם היוודע לו דבר זכייתו במכרז ולא יאוחר מחלוף 14 ימים ממועד זכייתו במכרז, ימציא המציע שיזכה במכרז זה את המסמכים והאישורים הבאים. מציע שלא ימציא המסמכים האמורים לא יוכל לממש את זכייתו ורשות האכיפה והגבייה תהא רשאית לפנות למציע שדורג במקום השני.

0.22.1. ערבות ביצוע בסך של 5% מסכום ההתקשרות בחוזה, בנוסח **נספח יא'1** למסמכי המכרז, לפקודת המשרד, צמודה למדד המחירים לצרכן, להבטחת ביצוע הצעתו וכל התחייבויותיו בהסכם ההתקשרות ובגין מכרז זה. הערבות תהא ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א – 1981, הערבות תהיה אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי ניתנת לביטול. הערבות תהיה בתוקף למשך כל תוקפו של ההסכם ולמשך 60 ימים נוספים לאחר מכן.

0.22.2. חתימה על החוזה המצורף למכרז זה ומסומן **כנספח יב'** הרצ"ב- תוך 14 יום ממועד מסירת הודעת הזכייה.

0.22.3. על המציע ו/או מי מטעמו – כפי שיורה לו נציג המזמינה, לצרף התחייבותו החתומה בדבר היעדר ניגוד עיניינים, בנוסח **נספח יג'** המצ"ב למסמכי המכרז.

0.22.4. על המציע ו/או מי מטעמו - כפי שיורה לו נציג המזמינה, לצרף הצהרה חתומה בדבר שמירה על סודיות, בנוסח **נספח יד'** המצ"ב למסמכי המכרז.

1. תיאור הפרויקט והיקפו (I)

1.1.1. רקע

1.1.1.1. רשות האכיפה והגבייה (להלן הרשות) פרושה בלמעלה מ-20 אתרים (לשכות הוצאה לפועל) ברחבי המדינה, ומספקת שירות לקהל הרחב.

1.1.1.2. רשות האכיפה הינה יחידת סמך של משרד המשפטים המורכבת משתי יחידות נותנות שירות: מערכת ההוצאה לפועל והמרכז לגביית קנסות.

1.1.1.3. מערכת ההוצאה לפועל וגביית קנסות הינם גופי אכיפה שייעודם - גביית חובות משני סוגים:

- גביית חובות עבור אזרחים \ חברות וכו' (הזוכים) במסגרת גבייה זו ההוצאה לפועל מבצעת הליכים שיזמו הזוכים – הוצאה לפועל
- גביית חובות עבור המדינה: במסגרת זו המרכז יוזם הליכים לגביית החוב - המרכז לגביית קנסות

1.1.1.4. הרשות נמצאת בעיצומה של מהפכת שירות המלווה במיקוד בלקוחות הרשות, הבניית אסטרטגיה ותהליכי שירות תומכים תוך הכשרה והעמקה שוטפות של מיומנויות השירות בקרב עובדי ומנהלי השירות.

1.1.1.5. עקרונות מנחים למתן שירות ללקוחות הרשות:

1.1.1.5.1. אחידות – מתן שירות ומידע אחיד ללקוח בכלל ערוצי הקשר: טלפוני, פרונטאלי, אתר וכדומה.

1.1.1.5.2. נגישות וזמינות – נגישות וזמינות המידע עבור הלקוח במינימום זמן המתנה בעת מפגש טלפוני או פרונטאלי ובמינימום זמן חיפוש ושיטוט בעת פנייה לאתר.

1.1.1.5.3. פשטות – מתן מידע בצורה פשוטה ללא מורכבות.

1.1.1.5.4. אופטימיזציה של שימושי הלקוחות בערוצי הקשר השונים – הנעת לקוחות לשימוש בשירותים עצמיים בפניות המאפשרות זאת וניתוב הפניות המורכבות לערוצים המסורתיים.

1.1.1.6. יישום מערכת לניהול ידע ברשות האכיפה והגבייה הינו צעד חשוב נוסף כחלק ממהפכת השירות בדרך ליישום העקרונות שתוארו לעיל.

1.2. כללי

1.2.1. הרשות מבקשת בזאת לקבל הצעות למערכת ממוחשבת לניהול ידע אשר תיתן מענה לדרישות וצורכי הרשות בתחום הנגשה והפצת המידע ללקוחות חיצוניים ולנותני השירות ויצרני המידע.

1.2.2. המערכת לניהול ידע תיתן מענה רחב בכל נושאי הליבה של הרשות ותיתן מענה בכל הקשור לניהול הידע בארגון – יצירת המידע, עריכת המידע, אחזור תכני פריטי המידע, הפצת המידע, תהליך בקרה וקבלת תגובות לפריטי המידע, מבחני ידע לנוטני השירות, יכולות מעקב ובקרה.

1.2.3. המערכת תהווה מקור מידע וידע אחד לרשות האכיפה והגבייה וממנה ייגזרו המידעים לאתר האינטרנט עבור לקוחות הרשות, לחטיבות המטה, למוקד השירות הטלפוני ולשכות ההוצאה לפועל.

1.2.4. המערכת תכלול ממשק אוטומטי לאתר האינטרנט של הרשות לצורך הנגשה והפצת מידע לגולשי האתר. במידה והמערכת תופץ בעלייה מדורגת ולא בעלייה מלאה לאוויר של כלל המשתמשים, הפצה באתר והנגשת המידע למשתמשים חיצוניים באתר תקבל עדיפות ותבוצע בשלב ראשון. הרשות משאירה לעצמה את הבחירה להחליט בין עלייה מדורגת לעלייה מלאה בהתאם לצרכיה.

1.3. מצב קיים

1.3.1. ברשות האכיפה והגבייה קיימות מספר מחלקות/יחידות/אגפים אשר תחומי פעילותם באים לידי ביטוי ב ממשק עם מול לקוחות הרשות:

- אגף המקצועי - האחראי לכתיבה, אישור והפצה של נהלים מקצועיים בהוצאה לפועל
- חטיבת השירות – האחראית למתן השירות לכלל הלקוחות בכל ערוצי הקשר ביניהם גם במוקד הטלפוני ובשירות הפרונטאלי.
- חשבות – גורם מקצועי אחראי להפצת מידעים בתחום הכספי עליהן מתבסס השירות הניתן ללקוחות
- מרכז גביית קנסות – האחראי לכתיבה והפצה של נהלים מקצועיים ללקוחות המרכז לגביית קנסות
- חטיבת המחשוב לתיעוד המערכות מסמכי האפיון, תהליכי עבודה ונהלים

1.3.2. פעילות חטיבות אלו חופפת ומושפעת אחת מן השנייה ולכן נדרש שיתוף פעולה המצריך שיתוף מידע, אישורי מידעים, הפצת והחלפת מידעים בין החטיבות השונות.

1.3.3. כיום, לא קיימת ברשות האכיפה מערכת ייעודית לניהול הידע, שיתופיות המידע והפצתו בין הגורמים

השונים ברשות. עדכון המידע והפצתו מבוצע באמצעות מיילים והפצת מסמכים. כתוצאה מכך, לא קיימת יכולת מעקב ובקרה על הטמעת שינויים/נהלים/הנחיות.

1.3.4. ברשות מופץ אוגדן נהלים המכיל את כל הנהלים המקצועיים ותהליכי העבודה השונים על כל היבטיו המקצועיים לטיפול בפניות בנושא הוצאה לפועל. אוגדן זה הינו אוגדן נהלים פנימי שאינו מונגש ללקוחות הרשות הן בשל עודף במידע אשר אינו רלוונטי ללקוחות הרשות והן בשל השפה המקצועית המורכבת. אוגדן זה יהווה בסיס למידע אשר יוזן במערכת ניהול הידע.

1.3.5.1 מערכות תומכות - גביית קנסות

1.3.5.1.1 מערכת מידע מסוג מגייק - מערכת לניהול תיקי המרכז לגביית קנסות. בעתיד מתוכנן איזור אישי ללקוחות המרכז לגביית קנסות אשר יתממשק לאתר רשות האכיפה והגבייה כך שכל לקוח יוכל להכנס ולקבל מידעים על חובו וסטאטוס הטיפול בפנייתו.

1.3.5.2 מערכות תומכות - ההוצאה לפועל

1.3.5.2.1 מערכת מידע – כלים שלובים

מערכת הליבה לניהול תיקי ההוצאה לפועל המבוססת על טכנולוגיית net. פותחה במיוחד עבור הרשות לאכיפה וגבייה. המערכת כוללת אזור אישי ללקוח וממשק לאתר רשות האכיפה כך שהלקוח (עו"ד, זוכה, חייב) יוכל להיכנס ולקבל מידעים על הסטטוס בו הוא נמצא וכדומה.

1.3.5.2.2 מערכת מידע – מערכת אנה

מערכת התומכת בניהול תהליכי העבודה והגבייה המתנהלים במסלול המקוצר של ההוצאה לפועל ברשות.

1.3.5.2.3 מערכת מידע – ואהבת

מערכת התומכת בניהול תהליכי העבודה והגבייה המתנהלים במסלול המזונות של ההוצאה לפועל ברשות.

1.3.5.3 **IVR** - כיום מופעל ע"י חברת מוקד מיקור חוץ "ביפר" בטכנולוגיית AVAYA.

בימים אלו מבוצע אפיון ל-IVR משודרג.

1.3.5.4 מערכת לניהול זימון תורים

מערכת Qflow המופעלת במרבית לשכות ההוצאה לפועל.

מודול זימון התורים הושק אחרונה. כשלב ראשון הופעל זימון טלפוני ובהמשך יופעל זימון תור אינטרנטי.

1.3.5.5 אתר רשות האכיפה והגבייה

אתר האינטרנט של הרשות בו ניתן לקבל מידע כללי ולבצע פעולות בשירות עצמי כגון קבלת טפסים וכדומה.

בימים אלו הרשות נמצאת בעיצומו של פרויקט אפיון ושדרוג האתר במטרת לשפר את חווית המשתמש ולהניע להרחבת השירותים העצמיים ולאפשר מיקסום של קבלת מידע כללי ואישי ללא תלות בנותן שירות.

1.3.5.6 CRM – הרשות מתעתדת במהלך שנת 2015 לאפיין ולהטמיע מערכת CRM

1.3.5.7 מערכת צ'אט

בימים אלו במסגרת התוכנית להנעה ותמיכה במשתמשי האתר ובאיזור האישי באתר מקדמת הרשות אפיון והטמעה של מערכת צ'אט. הצ'אט יספק תמיכה טכנית למשתמשי האתר ובהמשך יספק מידע אישי וכללי.

1.3.5.8 עמדות שירות עצמי

הרשות מתעדת לאפיין ולהטמיע עמדות לשרות עצמי (קיוסקים) לטובת כלל לקוחותיה. באמצעות העמדות הנ"ל הלקוחות יוכלו לבצע פעולות כגון קבלת מידע אישי הדפסת טפסים ביצוע תשלומים ועוד.

1.3.5.9 סביבת דוא"ל אלקטרוני

הרשות עובדת עם Exchange 2007 ותוכנת OUTLOOK בתחנות הקצה .

1.4 מטרת ויעדים

1.4.1 הנגשת המידע ללקוחות הארגון

1.4.1.1 אחידות בכלל ערוצי הקשר

1.4.1.2 צמצום פניות לערוצי הקשר הישירים

1.4.1.3 שיפור חווית השירות ללקוחות חיצוניים

1.4.1.4 קידום מוכנות הלקוח למפגשי השירות

1.4.1.5 הנגשת יידע ומידע על תהליכי עבודה ללקוחות הארגון באמצעות אתר האינטרנט והאזור האישי

1.4.2 הנגשת המידע והידע לנותני השירות בארגון

1.4.2.1 קיצור זמן שליפה ואיתור המידע והידע

1.4.2.2 צמצום זמני התייעצות

- 1.4.2.3. קיצור זמן טיפול בפניית לקוח
- 1.4.2.4. שיפור חווית השירות ללקוחות פנימיים
- 1.4.3. תשתית לניהול ידע מקצועי עדכני ואחיד בכלל הרשות על כל זרועותיה
- 1.4.4. שיפור וייעול תהליכים פנימיים להפצת המידע
- 1.4.5. הנגשת המידע והידע בצורה מאובטחת
- 1.4.5.1. נתונים, מידע וידע יטופלו בצורה מאובטחת כפי שיוגדר ע"י מנהל אבטחת המידע של הרשות
- 1.4.6. הנחייה זו תקפה ל Data at Rest, Data at Transit, Data at Use

1.5. משתמשים

1.5.1. הגדרת משתמשים:

1.5.1.1. משתמשים חיצוניים

1.5.1.1.1. כל לקוח אשר פונה לאתר הרשות לצורך קבלת מידע.

1.5.1.1.2. לקוח אשר פונה לאתר הרשות והינו חלק מאוכלוסיית לקוחות שתוגדר מראש על ידי הרשות כגון אוכלוסיית עו"ד, אוכלוסיית חייבים (הן של ההוצאה לפועל והן של המרכז לגביית קנסות), אוכלוסיית הזוכים, אוכלוסיית צדדי ג'. או כל לקוח מזדמן אחר.

1.5.1.2. משתמשים פנימיים

1.5.1.2.1. מנהל מערכת – אדמינסטרטור לניהול המערכת אשר רשאי להגדיר הרשאות למשתמשים חדשים/קיימים, הגדרת טמפלטים, ניהול ובקרה, ביצוע התאמות נדרשות, ניתוח נתונים, מבט על כלל פעילויות המערכת והמשתמשים.

1.5.1.2.2. יצרן מידע/מידען – בכל לשכה/מוקד טלפוני/ מחלקה יוגדר מידען אשר יהיה אחראי על יצירת המידע, מתן מענה למשובים, ניתוח נתונים במחלקתו בהתאם להרשאות.

1.5.1.2.3. נותני שירות – כלל נותני השירות ברשות הן בלשכות הפרונטאליות, הן במרכז לגביית קנסות והן במוקד הטלפוני.

1.5.1.2.4. עובדי back office – כלל העובדים בעמדות אחוריות בלשכות הפרונטאליות.

1.5.1.2.5. יחידות המטה – יחידות מטה כגון אגף מקצועי/חשבות כפי שיוגדרו על ידי הרשות. יחידות אלו יהיו שותפות לתהליך יצירת המידע, הזנתו, אישורו והפצתו.

1.5.2. כמויות והיקפים

1.5.2.1. הערכת כמות משתמשים פנימיים

הערכה בכמות משתמשים בו זמנית	כמו משתמשים	משתמשים פנימיים
	350	נותני שירות פרונטלי (על פני 20 לשכות
	100	נותני שירות טלפוני
	70	עובדי מרכז לגביית קנסות
	250	עובדי BACK OFFICE
	2	אגף מקצועי
	2	חשבות
	100	מטה הרשות (הנהלה)
	~900	כמות מוערכת

1.5.2.2. הערכת כמות משתמשים חיצוניים

ההערכה הקיימת הנוגעת למשתמשים חיצוניים באתר היא ממוצע מקסימאלי לשעה של 900 גולשים. לפיכך ההנחה היא כי כמות המשתמשים בו זמנית אינה עולה על 900 משתמשים.

יחד עם זאת וכפי שפורט, רשות האכיפה והגבייה פעולת להקמת אתר חדש שיכיל שירותים רבים וביצוע פעולות באופן עצמי ולכן צפוי גידול משמעותי בשימוש באתר.

2. אפיון ומפרט דרישות

2.1. כללי

2.1.1. המציע נדרש להפעיל את "תוכנת המדף" המוצעת בהתאם לדרישות המתוארות במסמך זה, לרבות ביצוע התאמות במודולים השונים ובכלי המערכת בהתאם לצורכי ודרישות הרשות כפי שמוצגות במסמך זה. (I)

2.1.2. המציע נדרש לספק את שירותיו כמומחה להנגשת מידע ללקוחות חיצוניים ופנימיים, המציע ישמש כיועץ לרשות בתחום אפיון תבניות המידע והנגשת המידע ללקוחות השונים ביעילות ובאופטימאליות. (I)

2.1.3. התאמות מערכת: (I)

2.1.3.1. על המציע לספק את תוכנת המערכת לרבות ביצוע התאמות בליווי וייעוץ מלא ושיתוף פעולה עם נציגי הרשות לטובת מתן מענה מלא לכל דרישותיהם לאופן פעולת המערכת, יכולותיה הפונקציונאליות ותצורת ממשק המשתמש. (I)

2.1.3.2. כלל ההתאמות הנדרשות לביצוע ע"י המציע יתומחרו בהצעת המחיר למפרט זה במלואה. (I)

2.1.4. לאור הצורך של הרשות בניהול ידע כלל ארגוני יעיל ואפקטיבי, על המציע להציע מערכת לניהול ידע הכוללת את כל הדרישות המתוארות במפרט ונותנת מענה לתהליכים המפורטים במכרז זה וכן גמישות לביצוע התאמות נוספות ככל שיהיה בכך צורך. (I)

2.1.5. המערכת נדרשת להתממשק למערכות נוספות ברשות כפי שמפורט בסעיף 4.5 (M)

2.2. תפיסה כללית של המערכת

2.2.1. המערכת תהווה מקור מידע וידע אחד לרשות האכיפה והגבייה וממנה ייגזרו באופן אוטומטי המידעים לאתר האינטרנט, לאזור האישי שבאתר האינטרנט, לערוץ הצי'אט, לעמדות שרות עצמי (קיוסקים) לחטיבות המטה, למוקד הטלפוני וללשכות השירות. לכן נדרש כי המערכת תאפשר ותתמוך בהפצת מידע ע"פ קבוצת משתמשים/ מאפייני משתמש/ ערוץ הקשר. (I)

2.2.2. המערכת תשמש את לקוחות הרשות ועובדיה ותתמוך במימוש עקרונות השירות ללקוח. (I)

2.2.3. המערכת תיתן מענה לדרישות השונות, בצורה מאובטחת, תוך פשטות וחווית משתמש חיובית, קלות תפעול ואדמיניסטרציה. (I)

2.2.4. המערכת תתממשק למערכות השונות הקיימות ברשות כמפורט בסעיף 1.3.5 (M)

2.2.5. המערכת תתמוך בקיצור זמני חיפוש, אחזור ושליפת מידע בזמן מינימאלי אשר לא יעלה על 6 שניות מרגע סיום הזנת מילות החיפוש ועד לקבלת תוצאות לחיפוש. (M)

2.2.6. המערכת תתמוך בשליפת מידע ממאגרי מידע נוספים אשר יוגדרו על ידי הרשות (לדוג' אתר הרשות/מערכות פנימיות, קבצי EXCEL וכו'). המציע יפרט את סוגי מאגרי המידע השונים הניתן להגדיר כמקור לשליפת מידע למערכת (S)

2.2.7. המערכת תתמוך בכלל משתמשי המערכת במתן מידע שירותי ומקצועי בתחומים השונים לרבות: (I)

2.2.7.1. מתן מידע כללי על הרשות.

2.2.7.2. מתן מידע על תהליכים, נהלים וטפסים תומכים .

2.2.7.3. שאלות ותשובות נפוצות.

2.2.7.4. מתן מידע על מפת ערוצי הקשר השונים של הרשות ודרכי פנייה.

2.2.7.5. מילון מונחים.

2.2.7.6. תמיכה בביצוע פעולות בשירות עצמי באתר.

2.2.7.7. טבלאות נתונים חיצוניות שמתעדכנות בתדירויות משתנות.

2.2.7.8. תדריכים יומיים לעובדי הרשות.

2.2.7.9. תהווה פלטפורמה להעברת מבדקי ידע לנותני הרשות.

2.2.8. תמיכה בשפות - נדרשת תמיכה מלאה בשפות עברית, ערבית, רוסית ואנגלית. המציע יפרט באילו שפות המערכת תומכת הן מבחינת התוכן והן מבחינת כלי המערכת (סרגל כלים, ממשק ניהול, עזרה וכדומה) (S)

2.3 דרישות פונקציונאליות

2.3.1 ממשק מנהל מערכת

ממשק מנהל המערכת יאפשר עבודה עצמאית, ידידותית ויעילה למנהל המערכת תוך מימוש הדרישות הבאות:

2.3.1.1. יכולת מתן הרשאות וניהול משתמשים לגורמים בהתאם להגדרות גורם מוסמך ברשות (I)

2.3.1.2. יכולת ביצוע קסטומיזציה והתאמות ובניית תבניות באופן עצמאי ללא תלות בספק (M)

- 2.3.1.3. עריכת תבניות - יכולת הוספת שדות מסוגים שונים ומגוונים : שדות תאריך, שדות טלפון, שדות חישוביים, שדות לבחירה מתוך CHECK BOX, הוספת תמונות. **(I)**
- 2.3.1.4. המערכת תספק כלי גמיש לבניית תבניות ולקליטת מידע, הכולל פקדים של עריכה ועיצוב. **(I)**
- 2.3.1.5. יכולת הגדרת חוקיות להצגת פריטי מידע : סדר הצגה לפריטי מידע על פי מילות חיפוש, הצגה ע"פ רלוונטיות עפ"י רטינינג, עפ"י תפקיד וכדומה. **(I)**
- 2.3.1.6. יכולת הזנה, עריכה ויצירת מידע ע"פ תהליכי היצירה ועריכה שהוגדרו בסעיף 2.3.6 **(I)**
- 2.3.1.7. המערכת תאפשר הגדרת תבניות כטמפלטים, שימוש בטמפלטים, הורשה של תכונות הטמפלטים ויכולת עריכה נוספת. **(I)**
- 2.3.1.8. המערכת תאפשר הגדרת דף בית לכל קבוצת משתמשים/מחלקה ובו יוגדרו פריטי מידע ומידעים המתואמים לסוגי משתמשים אלו. **(I)**
- 2.3.1.9. יכולת הגדרה וריכוז של עדכונים אחרונים בדף הבית. **(I)**
- 2.3.1.10. יכולת עצמאית להגדרה ובניית דוחות (בהתאם לדוחות שהוגדרו בפרק 3). **(I)**
- 2.3.1.11. יכולת ניהול היסטוריית פריטי המידע – מחיקה/הגדרת פרמטרים שיוצגו למשתמש **(I)**
- 2.3.1.12. יכולת הפצת הודעות מתפרצות למשתמשים פנימיים **(I)**
- 2.3.1.13. המציע נדרש לפרט את ממשק מנהל המערכת תוך התייחסות לדרישות בסעיף 2.3.1, וליכולות ופונקציונאליות קיימות תוך צירוף צילומי מסך. **(S)**

2.3.2. ממשק יצרן מידע

ממשק יצרן המידע יאפשר עבודה עצמאית, ידידותית ויעילה תוך מימוש הדרישות הבאות :

- 2.3.2.1. יכולת הזנה, עריכה ויצירת מידע ע"פ תהליכי היצירה ועריכה שהוגדרו בסעיף 2.3.6. **(I)**
- 2.3.2.2. יכולת הזנה, עריכה ויצירת מידע במהירות ויעילות ובאופן אחיד. **(I)**
- 2.3.2.3. עריכת תבניות - יכולת הוספת שדות מסוגים שונים ומגוונים : שדות תאריך, שדות טלפון, שדות חישוביים, שדות לבחירה מתוך CHECK BOX, הוספת תמונות. **(I)**

2.3.2.4 יכולת ניהול פריטי "קרא וחתום"/תדריכים שלא נקראו תוך הצגה של שם המשתמש, שיוך עפ"י מבנה ארגוני צוותי/מדור לשכה/מחוז. (I)

2.3.2.5 יכולת שליפת דוחות וניתוח נתונים (בהתאם לדוחות שהוגדרו בפרק 3). (I)

2.3.2.6 יכולת ניהול משובים על פי תהליך בקרת המידע שהוגדר בסעיף 2.3.7.3. (I)

2.3.2.7 המערכת תאפשר הגדרת דף בית לכל קבוצת משתמשים/מחלקה ובו יוגדרו פריטי מידע ומידעים המתואמים לסוגי משתמשים אלו. (I)

2.3.2.8 יכולת הפצה וריכוז של פריטי מידע ע"פ כמות צפיות בפריטים, תעדוף פריטים, נושאים "חמים" באזור המיועד לכך בדף הבית /דף ראשי של המשתמש. (I)

2.3.2.9 יכולת הפצת הודעות מתפרצות. (I)

2.3.2.10 יכולת הגדרת תאריכי הפצה ותפוגה של פריט מידע. (I)

2.3.2.11 המציע נדרש לפרט את מממשק יצרן המידע, תוך התייחסות לדרישות המפורטות בסעיף 2.3.2 וליכולות ופונקציונאליות קיימות תוך צירוף צילומי מסך (S)

2.3.3. מממשק משתמש חיצוני

2.3.3.1 המערכת תתמוך בהנגשת מידע הקיים במערכת ניהול הידע באמצעות אתר האינטרנט של הרשות ללקוחות חיצוניים (M)

2.3.3.2 המערכת תתמוך בהנגשת מידע הקיים במערכת ניהול הידע לתוכנת הצאט באתר האינטרנט של הרשות ועמדות שירות עצמי. (I)

2.3.3.3 המערכת תתמוך במתן הנחיות למילוי טפסים, המציע יפרט את יכולות המערכת ויצרף דוגמאות למימוש מתן הנחיות למילוי טפסים (S)

2.3.3.4 המערכת תתמוך בהצגת סימולטורים/תסריטי תמונה לביצוע פעולות שונות כגון מילוי טפסים, פתיחת אזור אישי וכדומה. המציע יפרט את יכולות המערכת הנוגעות להצגת סימולטורים ותסריטי תמונה ויצרף דוגמאות לדרישה זו (S)

2.3.3.5 המערכת תתמוך ביצירת אוכלוסיות שונות בקרב המשתמשים החיצוניים לדוג': עורכי דין/צדדי ג' וכדומה ע"י הזדהות גורמים אלו בכניסה למערכת. והצגת מידע רלוונטי לאותם משתמשים או לכל משתמש מזמן אחר. המציע יפרט את יכולות המערכת למימוש דרישה זו. (S)

2.3.4 ממשק משתמש פנימי

ממשק המשתמש הפנימי יתמוך בשליפת מידע מהירה במטרה לקצר את משך זמן הטיפול הלקוח ובתצוגה ויזואלית בהירה ופשוטה למשתמש

2.3.4.1 צפייה בדף הבית התואם להרשאות המשתמש. **(I)**

2.3.4.2 יכולת להגדיר פריטים מועדפים וקיצור דרך לפריטים אלו בדף הבית באזור אישי לכל סוגי המשתמשים. **(M)**

2.3.4.3 יכולת דירוג פריטי מידע לכל סוגי המשתמשים. **(M)**

2.3.4.4 יכולת למשב פריטי מידע לכל סוגי המשתמשים. **(M)**

2.3.4.5 יכולת צפייה ב"משובים שלי" שהועברו ותשובות שהתקבלו. **(I)**

2.3.4.6 הצגת התראות על פריטי "קרא וחתום" חדשים שהתקבלו. **(I)**

2.3.4.7 יכולת לצפות בפריטי "קרא וחתום"/תדריכים שלא נקראו. **(M)**

2.3.4.8 אינדיקציה על קבלת הודעת מתפרצת חדשה/פריטי מידע חדשים/תדריכים חדשים. **(I)**

2.3.4.9 המערכת תתמוך בחיפוש אנשי קשר פנימיים בארגון עם פרטי התקשרות, שיוך עפ"י מבנה ארגוני למחלקה, למנהל וכדומה. **(I)**

2.3.4.10 המציע נדרש לפרט את ממשק משתמש פנימי תוך התייחסות לכלל הדרישות בסעיף 2.3.4

וליכולות ופונקציונאליות קיימות תוך צירוף צילומי מסך **(S)**

2.3.5 הרשאות וניהול משתמשים

2.3.5.1 המערכת תאפשר הגדרת מערך הרשאות לכל עובד בהתממשקות ל-AD, ועבודה עם כרטיס חכם. **(I)**

2.3.5.2 הרשאות יינתנו ע"פ שני פרמטרים: תפקיד ושיוך לקבוצה/מחלקה. **(I)**

2.3.5.3 המערכת תתמוך בהגדרת קבוצת תפקידים וקבוצת מחלקות – תמיכה בעץ ארגוני, ע"פ Role and **(I)** Rules

2.3.5.4 המערכת תתמוך בשינויי מאפייני תפקידים ומחלקות כגון הרשאות, שיוך משתמשים. **(I)**

2.3.5.5. המערכת תתמוך ביצירת פרופילי משתמש שונים. לכל פרופיל תהיה גישה למידע על פי ההרשאות שניתנו. **(M)**

2.3.5.6. המציע יפרט ויתאר את מנגנון ההרשאות תוך התייחסות לדרישות המפורטות בסעיף 2.3.5 הקיים במערכת המוצעת **(S)**

2.3.6. יצירה, עריכה ואישור המידע

2.3.6.1. המערכת תתמוך בתהליכים מיכוניים של יצירה, עריכה והפצת מידע אשר יכללו תתי תהליכים של אישור המידע וחתימה על פריט המידע. **(M)**

2.3.6.2. תהליך הזנת התכנים יאפשר הנגשת מידע שונה לכל אוכלוסיית משתמשים. זאת במטרה לאפשר להנגיש למשתמשים חיצוניים מידע שונה ממשתמשים פנימיים. **(M)**

2.3.6.3. המערכת תתמוך בתהליך של יצירה ועריכת מידע במקור אחד לכלל סוגי אוכלוסיות המשתמשים, תוך דגש על לקוחות חיצוניים וללא צורך בכפילות מידע וביצוע הזנה כפולה. **(M)**

2.3.6.4. יצירת מידע (I)

2.3.6.4.1. להלן תיאור תהליך יצירת המידע: **(I)**

1..2.3.6.4.1. בתהליך יצירת המידע ואישור הפריט יהיו מעורבים מספר סוגי יצרני מידע בהתאם לסוג הפריט **(I)**

2..2.3.6.4.1. בכל תהליך של יצירת מידע, הגורם היוזם/יוצר את פריט המידע יהיה הבעלים של פריט המידע **(I)**

3..2.3.6.4.1. פריט מידע יועבר לאישור ולחוו"ד יצרני מידע נוספים, לאחר מכן יוחזר לבעל פריט המידע וזה יעבירו ל"חתימה" של כל הנוגעים לפריט המידע לצורך אישור **(I)**

4..2.3.6.4.1. לכל שלב בתהליך יינתן סטטוס. דוג: "ממתין לאישור", "ממתין לחתימה" **(I)**

5..2.3.6.4.1. נדרשת יכולת הגדרת SLA לכל שלב בתהליך ומעקב אחר סטטוס טיפול של הגורמים האחראיים. **(I)**

6..2.3.6.4.1. מתן התראות חריגה מ-SLA **(I)**

2.3.6.4.2. המערכת נדרשת לתמוך בתהליך יצירת המידע שפורט בסעיף 2.3.6.4. המציע יפרט כיצד המערכת תומכת בתהליך זה, את תהליך יצירת הקיים במערכת המוצעת ואת הפונקציונאליות הקיימת ויכולות מעקב ובקרה (S)

2.3.6.4.3. המערכת תתמוך ביכולת לקשר בין פריטי מידע שונים (I)

2.3.6.4.4. הזנת המידע תבוצע בתבניות ובטמפלטים קבועים אשר יאפשרו הזנה בקלות ובאינטואיטיביות. (I)

2.3.6.5. עריכת מידע

2.3.6.5.1. תהליך עריכת המידע (לאחר הפצתו) יהיה תואם לתהליך יצירת המידע המתואר בסעיף 2.3.6.4 ותאפשר אישור של יצרני המידע המעורבים וחתימה (I)

2.3.6.6. אישור המידע

2.3.6.6.1. בכל תהליך של אישור פריט מידע הן ביצירה והן בעריכה, המערכת תאפשר העברת הפריט לאישור בין יצרני המידע המעורבים ולאחר מכן חתימה של כל המעורבים בפריט המידע. (I)

2.3.6.7. המציע יפרט את תהליך יצירת המידע, עריכת המידע ואישור המידע הנתמך במערכת, תוך התייחסות לכלל הדרישות המופיעות בסעיף 2.3.6. לרבות הפונקציונאליות הקיימת, ויכולות ניהול, בקרה ומדידה. (S)

2.3.7 תהליך המשוב על המערכת

הרשות מעוניינת בלמידה ושיפור מתמיד של המערכת ומידעי המערכת ולכן המערכת נדרשת לתמוך בקבלת משובים ממשתמשי המערכת החיצוניים והפנימיים.

2.3.7.1 משתמשים חיצוניים:

2.3.7.1.1 המערכת נדרשת לתמוך בתהליכי משוב חיצוניים (M)

1.1.2.3.7.1.1 המערכת תתמוך בדירוג פריטי המידע המוצגים באתר. (I)

2.2.3.7.1.1 המערכת תתמוך במתן משוב הנוגע למידת הרלוונטיות של התוצאה למהות

החיפוש. (I)

2.3.7.1.2 המערכת תתמוך במתן משוב על חיפוש שלא הניב תוצאות. (I)

2.3.7.1.3 המציע נדרש לתאר מהו כלי המישוב הקיימים עבור משתמשים חיצוניים באתר תוך

התייחסות לדרישות המפורטות בסעיף 2.3.7.1. (S)

2.3.7.2 משתמשים פנימיים:

2.3.7.2.1 לכל משתמש במערכת המידע תינתן האפשרות להעברת משוב ובקרה על פריט המידע במלל

חופשי. (M)

2.3.7.2.2 בכל פריט מידע יוכל המשתמש לדרג את הפריט ע"פ קטריונים שייקבעו על ידי מנהל

המערכת. ציון נמוך (כפי שיוגדר ע"י מנהל המערכת) יחייב הזנת מלל חופשי. (I)

2.3.7.2.3 תגובת המשתמש תועבר לבעלים של פריט המידע ולזה תהיה האפשרות לשלוח תגובה

ובמידת הצורך להעביר לאישור יצרני המידע הנדרשים. (I)

2.3.7.2.4 נדרשת יכולת הקפצת הודעה/חיווי למשתמש לאחר שליחת משוב כי הודעתו התקבלה

ותטופל תוך X זמן (על פי SLA שייקבע). (I)

2.3.7.2.5 נדרש לספק למשתמש יכולת לצפות בהסטוריית המשובים אשר העביר, סטטוס המשובים

והסטוריית התשובות שקיבל. (I)

2.3.7.2.6 נדרש לספק לכל משתמש יכולת צפייה בדירוג כללי של פריטי המידע (דירוגים של כלל

המשתמשים). (I)

2.3.7.2.7. המציע נדרש לפרט מהו תהליך המישוב הפנימי הקיים במערכת המוצעת, הפונקציות

הקיימות, תיאור התהליך ועוד תוך התייחסות לדרישות בסעיף 2.3.7.2. (S)

2.3.7.3. מנהל מערכת/אדמינסטרטור/מידען/יצרן מידע

2.3.7.3.1. נדרש לאפשר למנהל המערכת ולכל משתמש אשר יינתנו לו הרשאות לכך לנהל את תהליך

המענה למשובים. (M)

2.3.7.3.2. נדרשת יכולת הגדרת SLA למתן מענה למשוב באופן דינאמי. (M)

2.3.7.3.3. נדרשות התראות מערכת על משוב שהתקבל ועל משוב שלא קיבל מענה בזמן ה-SLA

שיוגדר. (M)

2.3.7.3.4. נדרשת יכולת מתן מענה למשוב משתמשים. (M)

2.3.7.3.5. נדרש כי כל משוב יועבר ישירות לבעל הפריט אליו משוב פריט המידע. (I)

2.3.7.3.6. נדרש מנגנון לניהול משובים: כמות משובים שהתקבלו, כמות פניות פתוחות, ניהול

באמצעות SLA, התראות על חריגה מ-SLA. (I)

2.3.7.3.7. נדרשת יכולת לשתף ולקבל אישור מיצרני מידע נוספים בעת עריכת פריט המידע בעת שינוי,

להעביר את פריט המידע והמשוב לגורמים נוספים לצורך אישור. יכולת להגדיר WF מיהם

הגורמים המעורבים במענה למשוב. (I)

2.3.7.3.8. נדרשת יכולת לשלוח את המשובים שהתקבלו באמצעות מיילים לגורמים חיצוניים שאינם

בהכרח משתמשי מערכת. (I)

2.3.7.3.9. המציע יפרט את אופן ניהול תהליך המישוב והמענה כפי שיבוצע על ידי מנהל המערכת/יצרן

המידע תוך התייחסות למנגנון מתן מענה למשוב, יכולות מעקב בקרה ופירוט מערך

הדוחות על התהליך ולכלל הדרישות המפורטות בסעיף 2.3.7.3. (S)

2.3.8. חיפוש ואחזור מידע

2.3.8.1. הרשות מעוניינת במנגנון חיפוש ידידותי, יעיל ופשוט למשתמש התומך בדרישות הבאות:

2.3.8.1.1. חיפוש באמצעות מלל חופשי. (M)

2.3.8.1.2. חיפוש באמצעות מילות מפתח. (M)

2.3.8.1.3 . חיפוש מורפולוגי – מנוע החיפוש יבצע חיפוש מורפולוגי לרבות הטיות, צורת רבים, כתיב מלא וכתוב חסר. לדוגמא: חיפוש "נהול ידע" יניב גם תוצאות עבור "ניהול ידע". (I)

2.3.8.1.4 . חיפוש בוליאני - יכולת חיפוש של מונח ו/או חיבור של שני מונחים. (I)

2.3.8.1.5 . בדיקת איות – המערכת תתמוך בבדיקת שגיאות איות ומתן מענה ע"פ האיות הנכון. (I)

2.3.8.1.6 . תמיכה בכתיבה שגויה בשפה האנגלית – זיהוי מילת החיפוש בעברית ומתן תוצאות. (I)

2.3.8.1.7 . הצגת אפשרויות להשלמת מלל חופשי ע"פ חיפושים נפוצים. (I)

2.3.8.1.8 . חיפוש מתקדם - ביצוע חיפוש מתקדם מובנה על פי עולמות תוכן/קטגוריות שיוגדרו מראש.

(I)

2.3.8.2 . חיפוש "חכם"

2.3.8.2.1 . פופלריות פריט המידע – הצגת פריטי מידע ע"פ דירוג פריט מידע ומספר הצפיות בפריט

מידע זה. (M)

2.3.8.2.2 . רלוונטיות – הצגת פריט המידע עפ"י מילות חיפוש שהוקשו ולרוב נבחר פריט מידע זה. (I)

2.3.8.2.3 . מידע בדחיפה – מתן יכולת להצגת פריטי מידע רלוונטיים נוספים על פי פריט המידע שנבחר

על ידי המשתמש. (I)

2.3.8.2.4 . יכולת הצגת פריטי מידע ותוצאות חיפוש על פי חוקיות/סדרי עדיפויות שייקבעו ברשות. (M)

2.3.8.2.5 . הצגת פריטי מידע ותוצאות חיפוש בהתאם לכמות האיזכורים של המידע עליו בוצע חיפוש.

(I)

2.3.8.2.6 . הצגת פריטי מידע ותוצאות חיפוש בהתאם למאפייני המשתמש ולעולמות התוכן של הנציג.

(I)

2.3.8.3 . ניווט ואחזור מידע

2.3.8.3.1 . הגדרת פריטי מידע מועדפים /נפוצים באזור דף הבית על פי סוג משתמשים/שיוך

למחלקות/עולמות תוכן עלי יד מנהל מערכת/מידען. (M)

2.3.8.3.2 . הגדרת פריטי מידע מועדפים באופן עצמאי על ידי כל משתמש. (M)

2.3.8.4 . המציע יפרט את כלל יכולות החיפוש ואחזור המידע תוך בתייחסות לכלל הדרישות בסעיף 2.3.8

ופתרונות נוספים הקיימים במערכת המוצעת (S)

2.3.9 בקרת מקצועיות

2.3.9.1 קרא וחתום

2.3.9.1.1 המערכת תתמוך בהפצת מידע באמצעות פריטי מידע לקריאה וחתימה על ידי המשתמש

(M)

2.3.9.1.2 המערכת תתמוך במתן התראה למשתמש ולמנהל הישיר על פריטי קרא וחתום שלא נקראו

(M)

2.3.9.1.3 נדרש לפרט יכולת המערכת/מנגנונים קיימים לאכיפת וכפייה על המשתמש לקרוא פריטי

מידע עם כניסתו למערכת (S)

2.3.9.1.4 המציע נדרש לפרט ולתת דוגמאות לכלל יכולות המערכת במנגנון קרא וחתום (S)

2.3.9.2 הודעות מתפרצות

2.3.9.2.1 המערכת תתמוך בהפצת הודעות מתפרצות באזור מוגדר ומרכזי בדף הבית. (I)

2.3.9.2.2 הודעות מתפרצות יוצגו בתצוגה מתחלפת של כלל ההודעות. (I)

2.3.9.2.3 אפשרות ההזנה להודעות מתפרצות תינתן על ידי הרשאה. (I)

2.3.9.2.4 המציע נדרש לפרט את יכולות המערכת במנגנון הודעות המתפרצות תוך התייחסות לכלל הדרישות בסעיף 2.3.9.2 וליכולות עיצוב, תזמון ההודעות, מיקומם על פני המסך ועוד (S)

2.3.9.3 מבחני ידע

2.3.9.3.1 המערכת תתמוך ביצירת מבחני ידע למשתמשים. (M)

2.3.9.3.2 יצירת מבחני הידע תתאפשר על ידי הרשאות מוגדרות לכך. (M)

2.3.9.3.3 במסגרת יצירת מבחן הידע תתאפשר: הגדרת תשובות תקינות, הגדרת זמנים,

הגדרת ציון מעבר והפצה לקבוצות משתמשים. (I)

2.3.9.3.4 המערכת תתמוך בהצגת ציון למשתמש עם סיום ביצוע המבחן. (M)

2.3.9.3.5 המציע יפרט את יכולות המערכת בנושא מבחני הידע תוך התייחסות לדרישות המפורטות

בסעיף 2.3.9.3 לרבות: סוגי שאלות, יצירת גרסאות שונות של מבחנים מערכת דוחות

ובקרה על מבחנים שבצעו/לא בצעו מבחן עברו/נכשלו במבחן ועוד. (S)

2.3.10 רב ערוציות

2.3.10.1 מערכת ניהול הידע תהווה פלטפורמה לניהול מרכזי של המידע ברשות האכיפה והגבייה. (I)

2.3.10.2 המערכת תתמוך בהפצת מידע דרך כלל ערוצי הקשר הקיימים ברשות: (I)

2.3.10.2.1 הפצת מידע באתר האינטרנט והאזור האישי של הרשות למשתמשים חיצוניים וקהילות

חיצוניות. (I)

2.3.10.2.2 הפצת מידע באמצעות דואר אלקטרוני. (I)

2.3.10.2.3 הפצת מידע באמצעות צ'אט באתר הרשות. (I)

2.3.10.2.4 הפצת מידע באמצעות פקס. (I)

2.3.10.2.5 הפצת מידע באמצעות סלולר/מסרונים. (I)

2.3.10.2.6 הפצת מידע באמצעות עמדות שרות עצמי - קיוסקים (I)

2.3.10.3 המערכת תתמוך בהצגת מידע בכלל מנועי החיפוש השונים ובמכשירי המדיה הדיגיטאלית (כגון:

טלפונים חכמים, טאבלטים וכדומה). (I)

2.3.10.4 המציע נדרש לפרט את יכולות המערכת בהפצת מידע בערוצי קשר תוך התייחסות בערוצים שפורטו

לעיל בצירוף דוגמאות וצילומי מסך (S)

2.3.11 שונות

2.3.11.1 המערכת תאפשר השוואה בין פריטי מידע שונים. המציע יפרט כיצד המערכת תומכת בדרישה זו תוך

צירוף צילומי מסך ודוגמאות. (S)

2.3.11.2 המערכת תאפשר קישורים לאתרי אינטרנט שונים הרלוונטיים למענה המקצועי הנדרש מנותן

השירות. (M)

2.3.11.3 המערכת תאפשר פתיחת פריטי מידע מקושרים וקישורים לאתרים בדף נפרד ויכולת לחזור לפריט

המידע המקורי. (M)

2.3.11.4. המערכת תתמוך בהצגת היסטוריית פריטי המידע, הסטוריית העדכונים והשינויים שבוצעו בפריטי המידע תוך הצגת פרמטרים שיוגדרו כגון: תאריך יצירה, תאריך עריכה, תאריך שינוי, מידע שעודכן וכדומה. המציע יפרט את יכולות המערכת לממש דרישה זו תוך צירוף צילומי מסך. (S)

2.3.11.5. המערכת תתמוך בעדכון מידע באופן גורף בכלל הפריטים בהם מוזכר שדה המידע הדרוש עדכון ובכל ערוצי הקשר השונים. המציע נדרש לפרט את יכולות המערכת לתמוך בדרישה זו (S)

3.1. כללי

3.1.1. המערכת תספק מידע במגוון חתכים, כולל ברמת הרשות כולה, ברמת אתר הרשות, ברמת מחוז, ברמת לשכה, ברמת מדור, קבוצת עובדים, משתמשים. בנוסף המערכת תכלול גם נתונים לגבי כל שלבי הפניה הבודדת. (M)

3.1.2. המערכת תאפשר לכל יחידה לצפות ולקבל דוחות המתייחסים לפעילות שלה ובהתאם להרשאות. עם זאת, תהיה לרשות היכולות לצפות בפעילות של מספר לשכות או של כלל הלשכות, תוך השוואה ביניהן וכדומה. (M)

3.1.3. המערכת תציג לכל מחוז ולשכה מידע על פעילותם וביצועיהם (לדוגמא: כמות משוברים שהועברו, כמות פריטי מידע תקונו, דירוג פריטי המידע). המערכת תציג למנהלים מידע דומה על כל הלשכות במערכת ותאפשר לרשות להשוות בין ביצועיהם. (M)

3.1.4. המערכת תתמוך ביצירת בידול בכלל הנתונים בין משתמשים פנימיים למשתמשים חיצוניים. (M)

3.1.5. המערכת תתעד ברשומות בבסיס הנתונים תאריך ושעה של גזירת הנתונים, ובנוסף, תייצר ותתעד לכל רשומה תאריך ושעת יצירתה המקורי. (I)

3.1.6. המערכת תתמוך בשני סוגי דוחות: (I)

3.1.6.1. סט הדוחות המובנים שקיימים במערכת המוצעת. (I)

3.1.6.2. מחולל דוחות להפקת דוחות אד-הוק באמצעות ממשק פשוט וידידותי למשתמש. (I)

3.1.7. כל הדוחות יאופיינו במסגרת האפיון המפורט ומימושם יחייב את המציע. (M)

3.1.8. המערכת תתמוך בייצוא דוחות לכלי Office (WORD, EXCEL). המציע נדרש לפרט את יכולות ייצוא דוחות מן המערכת. (S)

3.1.9. המערכת תתמוך בהפקת דוחות להדפסה ובאפשרות שליחתם במייל. המציע נדרש לפרט את יכולות ייצוא דוחות מן המערכת. (S)

3.1.10. המערכת תתמוך בהפקת דוחות סיכומיים על כל פרמטר קיים במערכת. (S)

3.1.11. במסגרת שלב האפיון יוגדרו דוחות לשימוש הרשות ומימושם. (M)

3.1.12. המציע יתאר בסעיף זה את הפתרון המוצע מקצה לקצה לכל נושא הדוחות, בהתאמה לדרישות המפורטות בסעיף זה וזאת בנוסף לדרישות לפרוט בהמשך בנושא הדוחות. (S)

3.1.13. המציע נדרש לפרט מהו הכלי העומד לרשות מנהל המערכת/מידענים לחילול דוחות בהתאם לצרכים המשתנים בארגון. (S)

3.1.14. המציע נדרש להציע בנק של דוחות לפיתוח מעבר לדוחות הקיימים במערכת (S)

3.2. מפרט דוחות

3.2.1. דוחות סטטיסטיים- המערכת תספק דוחות לניתוח סטטיסטי הנוגעים לאופן השימוש בפריטי הידע הן על ידי משתמשים פנימיים ובהתאם למבנה ארגוני והן על ידי משתמשים חיצוניים (M)

3.2.2. בסעיף זה יפורטו דוגמאות לדוחות נדרשים, על המציע להתייחס לגבי יכולת המערכת לספק דוחות אלו וכיצד (S)

3.2.2.1. פריטי מידע על פי כמות כניסות.

3.2.2.2. פריטי מידע על פי ציון דירוג המשתמש.

3.2.2.3. פריטי מידע על פי כמות המשובים שהועברו.

3.2.2.4. פריטי מידע על פי כמות העדכונים שבוצעו לפריטי המידע.

3.2.2.5. מסלול שכיחים/נפוצים לאיתור מידע בערוצים השונים (על ידי משתמשים פנימיים, על ידי משתמשים חיצוניים באתר האינטרנט/אפליקציה וכדומה).

3.2.2.6. מילות חיפוש שכיחות הן של משתמשים חיצוניים והן של משתמשים פנימיים.

3.2.2.7. המציע נדרש לפרט את הדוחות הקיימים ולספק דוגמאות לכל הדוחות הסטטיסטיים (S)

3.2.3. דוחות השוואתיים – המערכת תספק יכולת להשוות בין נתונים שונים על פי פרמטרים שייקבעו. המציע יפרט את יכולות המערכת לביצוע השוואה בין פריטים תוך התייחסות לדרישות המפורטות בסעיפים: 3.2.3.1, 3.2.3.2, 3.2.3.3. (S)

3.2.3.1. דוחות להשוואה בין פריטי מידע ע"פ פרמטרים של שימוש בפריטי המידע: דירוג/כמות צפיות/כמות כניסות/מספר משובים/מספר עדכונים.

3.2.3.2. דוחות להשוואה בין יחידות ע"פ פרמטרים של שימוש בפריטי המידע: דירוג/כמות צפיות/כמות כניסות/מספר משובים/מספר עדכונים.

3.2.3.3 . דוחות להשוואה בין סוגי משתמשים ע"פ פרמטרים של שימוש בפריטי המידע : דירוג/כמות צפיות/כמות כניסות/מספר משובים/מספר עדכונים.

3.2.3.4 . המציע נדרש לפרט את הדוחות הקיימים ולספק דוגמאות לכל הדוחות ההשוואתיים (S)

3.2.4 . דוח חריגים – בסעיף זה יפורטו דוגמאות לדוחות נדרשים , על המציע להתייחס לגבי יכולת המערכת לספק דוחות אלו וכיצד תוך מתן דוגמאות וצילומי מסך (S)

3.2.4.1 . פריטי מידע אשר לא נקראו במשך תקופה מסוימת (תקופה שתוגדר באופן דינאמי)

3.2.4.2 . פריטי מידע אשר הדירוג המספרי שלהם נמוך מן הממוצע.

3.2.4.3 . חיפוש שלא הניב תוצאות.

3.2.4.4 . המציע נדרש לפרט את הדוחות הקיימים , לספק דוגמאות לכל דוחות החריגים (S)

3.2.5 . דוחות מעקב ובקרה - בסעיף זה יפורטו דוגמאות לדוחות נדרשים , על המציע להתייחס לגבי יכולת המערכת לספק דוחות אלו וכיצד תוך מתן דוגמאות וצילומי מסך (S)

3.2.5.1 . פריטי מידע שלא נקראו ונחתמו לאחר הפצתם, חריגה מזמנים.

3.2.5.2 . תהליך הזנת תכנים/עריכה/אישור וחתימה – דוח המרכז סטטוס הפריטים שנמצאים בכל אחד מן השלבים.

3.2.5.3 . משובים על פריטי מידע במערכת – דוחות התומכים בניתוח נתוני המשובים על המערכת:

3.2.5.3.1 . כמות המשובים שהועברו על פריטי מידע.

3.2.5.3.2 . כמות המשובים שחרגו מזמן SLA של מענה למשוב.

3.2.5.4 . מבחני ידע - דוחות התומכים בניתוח נתוני המבחנים לרבות :

3.2.5.4.1 . ניתוח סטטיסטי של אחוזי הצלחה ואי הצלחה בשאלות ברמה הרשות כולה, רמת מחוז, רמת לשכה, רמת מדור, קבוצת משתמשים, יחידה.

3.2.5.5 . הודעות מתפרצות.

3.2.5.5.1 . יכולת הפקת דוחות אשר הנוגעות לפריטי הודעות מתפרצות, כמות על פי משתמש שהפיץ, תוכן ההודעות, תאריכי הפצה.

3.2.5.6 . המציע נדרש לפרט את הדוחות הקיימים ולספק דוגמאות לכל דוחות המעקב ובקרה (S)

3.2.6 . המציע יפרט סוגי דוחות נוספים מעבר מה שפורט לעיל (סטטיסטיים, השוואתיים, חריגים ומעקב ובקרה) (S)

4. טכנולוגיה ותשתיות ארגוניות (M)

4.1. תצורת סביבות עבודה (I)

4.1.1. המשתמשים פועלים מול מגוון מערכות שונות הן בממשק דפדפן והן באמצעות שרתי Citrix , Terminal , ואפליקציות מקומיות.

4.1.2. הגישה של המשתמשים למערכות המחשב מבוססת על שימוש בכרטיס חכם (Smart Card Logon), אימות באמצעות Active Directory, ועבודה שוטפת באמצעות יישום ה-Rich Client שמותקן על שרתי הטרמינל.

4.1.3. על המציע לפרט האם קיימות דרישות מינימום או התקנת רכיבי תוכנה בצד המשתמשים של המערכת (S)

4.2. ארכיטקטורת הפתרון (M)

4.2.1. הפתרון צריך להיות בעל שרידות גבוהה ללא נקודת כשל בודדת.

4.2.2. שרתי בסיסי נתונים יותקנו בתצורת Cluster, שרתי אפליקציה יותקנו בתצורת Cluster\NLB.

4.2.3. ארכיטקטורת המערכת צריכה להיות בנויה על הפרדת שכבות בין שכבת בסיסי הנתונים, שכבת האפליקציה, לשכבת התצוגה.

4.2.4. המציע נדרש לספק מהן הסביבות שעל הרשות להקים עבור המערכת (לדוג': פיתוח, בדיקות, הדרכה, ייצור) ומה נדרש לשם כך מן הרשות. (S)

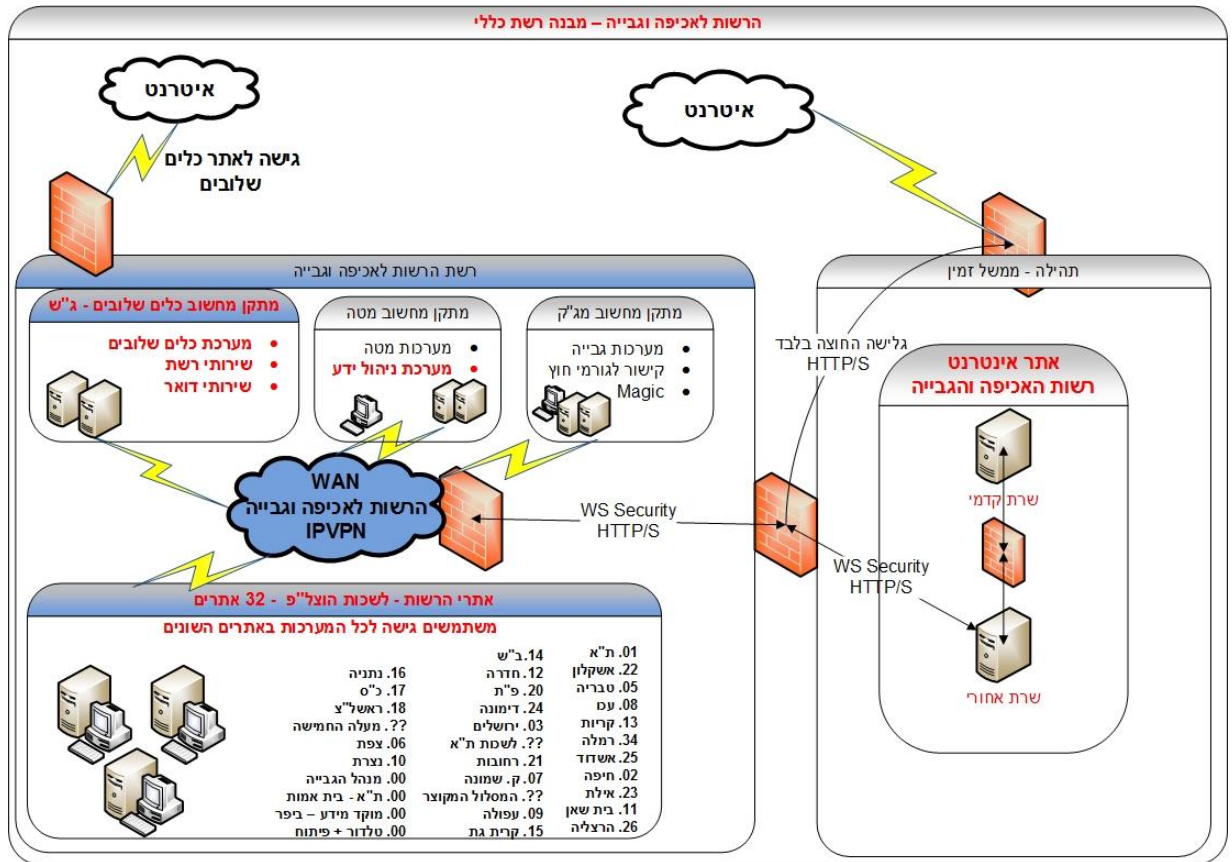
4.2.5. המציע נדרש לפרט את מודל ונהלי הפיתוח בדגש על העברת גירסאות בין הסביבות השונות. בכל מקרה לא ניתן לפתח ישירות על סביבת הייצור לפני שהגרסה או השינוי עבר בדיקות בסביבות הנמוכות המתאימות. (S)

4.2.6. תשתיות המערכת צריכות להיות מותקנות ע"ג הגרסה האחרונה של מערכת ההפעלה (לפחות Windows 2012 R2 , SQL Server 2012 R2).

4.2.7. ממשק המשתמש צריך לתמוך בגרסאות דפדפן Explorer8 ומעלה.

4.2.8. זיהוי המשתמשים הפנימיים במערכת חייב לתמוך בזיהוי עם כרטיס חכם מול active Directory.

4.2.9 . מצ״ב סרטוט כללי של רשת הרשות :



4.2.10 . המציע יציג את ארכיטקטורת הפתרון של המערכת המוצעת ומותאמת למבנה הרשת של הרשות כולל

סרטוט של כל הרכיבים המשתתפים בפתרון. (S)

4.2.11 . בהצגת הפתרון בסעיף הקודם יש להתייחס ולענות על כל הדרישות המפורטות בסעיף 4.5 (אינטגרציה

וממשקים לפיתוח) והדרישות בפרק אבטחת מידע(S)

4.3 . פריסת המערכת באתרים (I)

המערכת תופעל בכל אתרי הרשות לאכיפה וגבייה, לרשות האכיפה והגבייה כ - 30 אתרי קצה המחוברים ביניהם ברשת תקשורת מבוססת IPVPN \ מטרו של חברת בזק.

4.4. זמינות המערכת (M)

4.4.1. המערכת תפעל ברציפות ללא הפסקה 24 שעות ביום 7 ימים בשבוע 365 יום בשנה.

4.4.2. סביבת הייצור של המערכת תיבנה בתצורה אשר תאפשר זמינות מכסימלית וללא רכיבים המהווים נקודת כשל בודדת.

4.4.3. המציע נדרש לפרט את כלל יכולות המערכת ואופן המימוש הנוגעות ל: אחסון וגיבוי נתונים, התאוששות ממצבי כשל, אחזור המידע. המציע יפרט את דרכי הפעולה הנהוגות להתמודדות עם מצבי כשל. (S)

4.5. אינטגרציה וממשקים לפיתוח

בסעיפים הבאים יפורטו המערכות אליהם מערכת ניהול הידע נדרשת להתממשק כחלק מיעדי עבודת המערכת.

4.5.1. אינטגרציה לאתר האינטרנט של רשות האכיפה והגבייה

4.5.1.1. המערכת תתמוך בהנגשת מידע בשירות עצמי למבקרים באתר האינטרנט של הרשות. (M)

4.5.1.2. המערכת נדרשת לתמוך במספר רב של חיפושים בו זמנית ללא פגיעה בזמני תגובה בהסתמך על הכתוב בסעיף 1.3.5.5. המציע נדרש לפרט מהן יכולות המערכת לתמיכה בחיפוש בו זמנית של מאות עד אלפי משתמשים (S).

4.5.1.3. על המציע לפרט בסעיף זה את יכולות המערכת במתן תוצאות חיפוש של פריטי מידע המותאמים לנתוני הלקוח בעת כניסה לאזור האישי באתר האינטרנט של רשות האכיפה. (לדוגמא במידה ולקוח זוהה בכניסה כעו"ד יוצג מידע רלוונטי לעו"ד בתוצאות החיפוש וכנ"ל גם בממשק למערכות CRM והן בממשק כלים שלובים) (S)

4.5.1.4. על המציע לפרט בסעיף זה בנוגע ליכולות המערכת המוצעת למימוש ממשק מול אתר אינטרנט עבור הנגשת מערכת הידע למבקרי האתר. יש לכלול בפירוט אופן הממשקים, מגוון יכולות המערכת המוצעת, ומה יידרש מצד מערכת האתר בנושא זה ומה נדרש מן הרשות. (S)

4.5.1.5. אתר האינטרנט של הרשות מתארח בממשל זמין וכפוף לנהלי אבטחת המידע שלהם. רכיבים (תשתית ואפליקציה) שיותקנו באירוח יחויבו לעמוד בדרישות אבטחת המידע של ממשל זמין ויאלצו לעבור בדיקות מקיפות כולל בדיקות קוד מקור ובדיקות חדירות. (M)

4.5.1.6. פיתוח ממשקים בין סביבת האינטרנט לסביבות פנימיות ולהיפך יעמדו בתקן פיתוח ממשקים מאובטח של ממשל זמין (ws.gov.il - ניתן לצפייה [בקישור הבא](#)). (M)

4.5.2. אינטגרציה עם מערכות התפעול של הרשות (כלים שלובים/מג'יק/SIEM)

4.5.2.1. המערכת תתמוך באפשרות חיפוש של פריטי מידע וידע מתוך מערכות התפעול - כלים שלובים/מג'יק. (M)

4.5.2.2. על המציע לפרט את יכולות המערכת לתמוך במתן תוצאות חיפוש של פריטי מידע המותאמות לנתוני הלקוח בעת כניסה לאזור האישי כלים שלובים/מג'יק וזאת עפ"י זיהוי משתמש באמצעות כרטיס חכם או קוד משתמש (S)

4.5.2.3. על המציע לפרט בסעיף זה בנוגע ליכולות המערכת המוצעת למימוש ממשק מול המערכות התפעוליות. יש לכלול בפירוט אופן הממשקים הנתמך, מגוון יכולות המערכת המוצעת, ומה יידרש מצד מערכות הרשות בנושא זה ומה נדרש מן הרשות (S)

4.5.2.4. המערכת תתמוך בחיבור לוגים של המערכת למערכת ה-SIEM אשר נמצאת ברשות (M)

4.5.3. אינטגרציה עם מערכת CRM

4.5.3.1. המערכת תתמוך באפשרות חיפוש פריטי מידע מתוך מערכת ה-CRM העתידית (M)

4.5.3.2. על המציע לפרט את יכולות המערכת לתמוך במתן תוצאות חיפוש של פריטי מידע המותאמות לנתוני הלקוח בעת כניסה לאזור האישי בכרטיס הלקוח ב-CRM (S)

4.5.3.3. המערכת תאפשר מעבר בין ה-CRM לפריט ייעודי במערכת ניהול ידע וזאת בהתאם למסך בו נמצא המשתמש ב-CRM, המציע נדרש לפרט את יכולות המערכת. (S)

4.5.3.4. על המציע לפרט בסעיף זה בנוגע ליכולות המערכת המוצעת למימוש ממשק מול מערכת CRM כולל אפשרויות החיפוש מתוך מערכת ה-CRM. יש לכלול בפירוט אופן הממשקים הנתמך, מגוון יכולות המערכת המוצעת, ומה יידרש מצד מערכת ה-CRM בנושא זה ומה נדרש מן הרשות. (S)

4.5.4 אינטגרציה עם מערכת ניהול תורים (Qflow)

4.5.4.1 התממשקות למערכת ניהול תורים QFLOW עבור הצגת מידעים ומסרים במסכי התצוגה ובהקפצת פריטי מידע מותאמים לנתוני הלקוח הן לקהל בלשכות הפרונטאליות והן באתר האינטרנט של הרשות. המידע שיוצג ינוהל במערכת ניהול הידע. (S)

4.5.4.2 על המציע לפרט בסעיף זה בנוגע ליכולות המערכת המוצעת למימוש ממשק מול מערכת ניהול וזימון תורים. יש לכלול בפירוט אופן הממשקים הנתמך, מגוון יכולות המערכת המוצעת, ומה יידרש מצד מערכת QFLOW בנושא זה ומה נדרש מן הרשות. (S)

4.5.5 אינטגרציה עם מערכת צ'אט

4.5.5.1 במסגרת התוכנית לשיפור חווית הלקוח והנעה לפעולה באתר האינטרנט של הרשות האכיפה והגביה, מתוכננת הטמעת מערכת צ'אט באתר עבור סיוע ותמיכה למבקרי האתר. (I)

4.5.5.2 על המציע לפרט בסעיף זה בנוגע ליכולות המערכת לתמוך בהצגת פריטי מידע והנחיות לנציגי השירות בממשק העבודה במערכת הצ'אט. המידע שיוצג ינוהל במערכת ניהול הידע. לנציגי הצ'אט תהיה יכולת לשלוח ללקוח תשובות לשאלותיו/סימולטור/תסריט תמונה באמצעות הצ'אט. (S)

4.5.5.3 על המציע לפרט בסעיף זה בנוגע ליכולות המערכת המוצעת למימוש ממשק מול מערכת הצ'אט. יש לכלול בפירוט אופן הממשקים הנתמך, מגוון יכולות המערכת המוצעת, ומה יידרש מצד מערכת הצ'אט בנושא זה ומה נדרש מן הרשות. (S)

4.5.6 אינטגרציה עם עמדות מידע אוטומטיות (קיוסק מידע)

4.5.6.1 הרשות בוחנת בימים אלו פריסה של עמדות מידע ופעולות בשירות עצמי לשימוש לקוחות הרשות. יעדי עמדות המידע, בין היתר, הינן הנגשה של מידע בשירות עצמי. (I)

4.5.6.2 במידה ויוחלט על יישום זה, תדרש התממשקות למערכת עמדות מידע אוטומטיות עבור הנגשת פריטי מידע בשירות עצמי למשתמשי העמדות. המידע שיוצג ינוהל במערכת ניהול הידע. (I)

4.5.6.3. על המציע לפרט בסעיף זה בנוגע ליכולות המערכת המוצעת למימוש ממשק מול עמדות מידע אוטומאטיות. יש לכלול בפירוט אופן הממשקים הנתמך, מגוון יכולות המערכת המוצעת, ומה יידרש מצד מערכות הרשות בנושא זה ומה נדרש מן הרשות (S)

4.5.7. ייתכנו ממשקים נוספים בעתיד (I)

4.6. הרשאות ואבטחת מידע (M)

4.6.1. במערכות ישולבו אמצעי ומנגנוני אבטחת מידע כמפורט להלן וכמתבקש משיטות שמירה על שלמות הנתונים על פי מדיניות והנחיות אבטחת המידע ברשות.

4.6.2. כמו כן על המציע הזוכה והמערכת לקיים את כל דרישות אבטחת המידע של הרשות כמפורט בנספח אבטחת מידע.

4.6.3. מאפייני אבטחת המידע הנדרשים:

4.6.3.1. הגנה מפני חדירה למערכות המחשב עליהם תותקן המערכת.

4.6.3.2. ניהול בסיס המשתמשים שיכלול הגדרה של קבוצות משתמשים והרשאות גישה לקבצים ונתונים עם ממשק ל Active Directory והזדהות המשתמשים עם כרטיס חכם.

4.6.3.3. משתמשים לדומיין ינוהלו ע"י הרשות ותהליך יצירת המשתמשים יבוצע בהתאם למדיניות הרשות

4.6.3.4. יש לאפשר גם הגדרה של סביבת עבודה שבה יהיה ניתן לבצע שינויים ותיקונים מבלי לפגוע בבסיס הנתונים האמיתי.

4.6.3.5. יש לספק נוהל גיבויים מפורט המתאים לאופן עבודת המערכת.

4.6.3.6. מניעת זליגת מידע מתוך המערכת.

4.6.3.7. אפשרות לסיווג המידע והצגתו למשתמש על פי רמת הסיווג שלו.

4.6.4. המערכות יכללו את שירותי אבטחת המידע הבאים:

4.6.4.1. כניסה למערכת באמצעות זיהוי אישי מבוסס כרטיס חכם על פי מדיניות ההזדהות וההרשאות של הרשות.

4.6.4.2. רישום וניהול LOG של כל המשתמשים במערכת. כולל רישום כל הפעולות המתרחשות במערכת (מי שאל, מה שאל, מה ערך, במה צפה, מתי בוצעה הפעולה וכו') כולל משתמש .admin

4.6.4.3. כל הלוגים המיוצרים ע"י המערכת ישלחו למערכת ה SIEM של הרשות. ייתכן והזוכה תידרש לספק לוגים נוספים (שאינם מיוצרים כרגע ע"י המערכת) ע"פ דרישת אבטחת המידע של הרשות.

4.6.4.4. יש לאפשר התחברות לרכיב ה LOG מסעיף קודם ע"י מערכת ניהול אירועי אבטחת מידע (SIEM)

4.6.4.5. המערכת תאפשר ניתוק אוטומטי של משתמש המחובר למערכת לאחר פרק זמן ללא שימוש, על פי מדיניות אבטחת המידע ברשות.

4.6.5. עקב הנחיות רגולטיביות, הזוכה שיבחר יתחייב שכל הנתונים (Data at Rest), בסיסי הנתונים, שרתים ושרתי הבקורות יהיו בתוך תחומי מדינת ישראל

4.6.6. הזוכה שיבחר יציג חו"ד משפטית לפיה כל רכיבי המערכת, באשר הם ובאשר תכולתם הפיזית והאלקטרונית הם תחת שיפוטה של הרשות השיפוטית בישראל והיא הרשות השיפוטית היחידה (ללא כפל jurisdiction)

4.6.7. אבטחת אפליקציות מערכות מידע

4.6.7.1. הזוכה יוכיח כי קיימת הפרדה ברורה ומאובטחת בין ממשק המשתמש לבין רובד האפליקציה ורובד הנתונים

4.6.7.2. הזוכה יתחייב כי נתוני הקלט ברובד ההצגה והקלט נבדק בכל שדה וכי התגוננות מפני XSS, SQL Injection וכו' מתבצעת

4.6.7.3. הזוכה יתחייב כי נתוני הקלט ברובד ההצגה נבדקים גם הם ברובד האפליקציה לפני השאילתה ל DB

4.6.7.4. הזוכה יבצע, ע"י חברה חיצונית, מבדקי חוסן אחת לשנה. הזוכה יציג את ממצאי בדיקות החוסן, את התיקונים שבוצעו (אם ישנם) ואת ה volenrabilities כתוצאה מהחשיפה למנהל אבטחת המידע ברשות

4.6.7.5. הזוכה יפרט בהרחבה אילו מנגנוני אבטחת DB קיימים בפתרון המוצע. הזוכה מתחייב כי אם יוחלט באבטחת המידע של הרשות כי מנגנונים אלו אינם מספיקים, ידאג הזוכה לתקנם בזמן שיוגדר ע"י

הרשות (S)

4.6.7.6. הזוכה יפרט באילו מנגנוני איפיון וקידוד ובדיקות מאובטחים נעשה שימוש. (S)

4.6.7.7. הפקת דוחות

4.6.7.7.1. כל הדוחות שיופקו ע"י המערכת יופקו בהתאם להרשאות יוצרם. לא יתאפשר Read-Up של מידע

4.6.7.7.2. כל דוח שיופק יכיל בתוכו את סיווג ההרשאות של יוצרם, ב Header של הדוח המופק

4.7. דרישות מרכיבי המערכת (M)

4.7.1. שרתים מרכזיים ותוכנה מרכזית לניהול והפעלת מערכת ניהול ידע

4.8. מפרטים טכניים ודרישות חומרה (S)

4.8.1. שרתים:

4.8.1.1. במענה לסעיפים אלו יפרט המציע את דרישות החומרה לשרתי המערכת על כל מרכיביה (S)

4.8.1.2. החומרה עליה ימליץ המציע תתאים לדרישות המינימום של הרשות:

4.8.1.2.1. תמיכה בהיקף הפעילות של הרשות.

4.8.1.2.2. תמיכה ברמת הביצועים הנדרשת עפ"י המפורט במכרז זה.

4.8.1.2.3. תמיכה באפשרות גידול (Scalability) בפעילות הרשות.

4.8.1.2.4. תמיכה במאפייני אבטחת המידע המתוארות בסעיף 4.6

4.8.1.2.5. תמיכה בדרישות הזמינות, השרידות וההתאוששות המפורטות בהסכם רמת השירות.

4.8.1.3. על המציע להציג בפירוט את סוג ודגם השרתים הנדרשים להפעלת המערכת על כל

סביבותיה (פיתוח, בדיקות הדרכה וייצור) תוך התייחסות לנתונים הבאים:

- 4.8.1.3.1 מספר מעבדים, נפח זיכרון, נפחי וסוגי דיסקים.
- 4.8.1.3.2 יעוד השרת (אפליקציה, DB, FS וכדו').
- 4.8.1.3.3 גרסת מערכת הפעלה
- 4.8.1.4 תכנון מערך החומרה המרכזית יעשה שימוש בשרתים ווירטואליים .

5. מימוש

5.1. כללי

- 5.1.1. המימוש יכלול הפעלת תוכנה המספקת מענה לדרישות המתוארת במסמך זה, לרבות ביצוע התאמות במודולים השונים ובכלי המערכת בהתאם לצורכי ודרישות הרשות. **(I)**
- 5.1.2. המציע מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם הרשות ועם ספקים אחרים של הרשות בכל הנוגע לפיתוח ממשקים למערכות הרשות ומערכות ספקי הרשות השונים. שיתוף פעולה מלא זה, נדרש לכל אורך תקופת ההתקשרות. **(I)**
- 5.1.3. על המציע לספק למזמין את כל האמצעים והשירותים הנדרשים למימוש המערכת והשירותים למשתמשים ע"פ מכרז זה, ובין השאר: אספקת התוכנה, הרשינות והמשאבים האחרים למימוש המערכת והשירותים נושאי מכרז זה, מנהל פרויקט וצוותי מומחים למימוש הדרישות במכרז, איפיון מפורט של המערכת, פיתוח והתאמות, בדיקות, הדרכת צוותי הפיתוח והתפעול של המזמין, תיעוד, הקמה, ליווי סיוע ותמיכה בהטמעת המערכת, אחריות, שירות ותחזוקה, תמיכה במנהל המערכת ומידענים מטעמים המזמין, ביצוע תוספות, שינויים ושיפורים, הכל בהתאם למפורט במכרז זה. **(M)**
- 5.1.4. לאורך תקופת הפרוייקט, מימושו ותקופת ההתקשרות בהתאם לדרישות וצרכי הרשות, תתבצענה ישיבות סטאטוס בין הזוכה ונציגי הרשות אשר יוגדרו על ידה. בישיבת הסטאטוס ידווח הזוכה במכרז זה על התקדמות הפרוייקט, יציף קשיים ועוד. דוח סטאטוס יוגש בכתב לועדת ההיגוי, שתתכנס בתדירות שתיקבע ע"י הרשות. **(M)**

5.2. אחריות וניהול הפרוייקט

- 5.2.1. הזוכה מתחייב לתת אחריות כוללת למתן כל השירותים ממכרז זה ולעבודות שיספק לאור זכייתו במכרז, ויתחייב להקצאת כוח האדם בהיקף ובאיכות שיידרשו לביצוע העבודות המוגדרות במכרז זה, וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהיינה. **(M)**
- 5.2.2. הזוכה יעמיד לרשות הפרוייקט עובדים מומחים מטעמו בעלי ניסיון של שנתיים לפחות באפיון והטמעת מערכת לניהול ידע. כל המומחים יהיו עובדים בעלי וותק של שנה לפחות אצל המציע. **(M)**
- 5.2.3. הזוכה יהיה אחראי על העובדים המועסקים על-ידו. למען הסר ספק, הרשות לא תהא המעבידה של מי מעובדי ו/או מועסקי הזוכה ולא יתקיימו ביניהם לבין הרשות יחסי עובד ומעביד. **(I)**

5.2.4. מנהל פרויקט

5.2.4.1. הזוכה ימנה נציג קבוע מטעמו "מנהל פרויקט" בעל ניסיון בניהול של לפחות 2 פרויקטים של מערכת לניהול ידע במהלך 3 השנים האחרונות, מהם לפחות פרויקט אחד של הנגשת מערכת ניהול ידע ללקוחות חיצוניים באמצעות אתר האינטרנט. (M)

5.2.4.2. מנהל הפרויקט יהווה איש קשר יחיד מולו תפעל הרשות (Single Point Of Contact) לרבות: (I)

5.2.4.2.1. ניהול ישיר של כל הגורמים המעורבים בפרויקט מטעם המציע הזוכה. (I)

5.2.4.2.2. אחריות ישירה על עמידה בלוחות הזמנים של הפרויקט. (I)

5.2.4.2.3. ליווי הפרויקט לאורך כל תקופת ההתקשרות לרבות מימוש צרכים ודרישות שלא הוגדרו במסמך האפיון הראשוני. (I)

5.2.4.2.4. מעקב יומי אחר התקדמות הפרויקט, ריכוז משימות, נוכחות מלאה וניהול ישיבות סטאטוס אל מול הגורמים ברשות. (I)

5.2.5. הזוכה מתחייב לספק כוח אדם מיומן ומתאים בהיקף ובאיכות הנדרשים להתקנת המערכת, מיפוי ואפיון תבניות המידע, אפיון ממשקים נדרשים והטמעת המערכת. (M)

5.3. תוכנית עבודה

5.3.1. נדרשת בניית תוכנית עבודה והצגתה לרשות האכיפה לאישור. תוכנית העבודה תכלול התייחסות לסעיפים

5.4-5.9 ולנושאים הבאים: (I)

5.3.2. גאנט הפרויקט – הכנת תוכנית עבודה מפורטת עבור כלל הפרויקט ושלביו עם לוחות זמנים. (I)

5.3.2.1. התייחסות לארכיטקטורה כמפורט בפרק 4.

5.3.2.2. ניהול סיכונים – תוכנית ניהול סיכונים המתייחסת לכשלים אפשריים ודרכי התמודדות עם כשלים אלו.

5.3.3. על המציע להציג תוכנית עבודה לדוגמא תוך התייחסות לכלל הדרישות המפורטות בסעיפים 5.3.25.3.1,

לפרט דרכי ניהול פרויקט, גאנט, מעקב ובקרה חר ביצוע משימות והתקדמות הפרויקט. (S)

5.3.4. אישור סופי להשלמת כל אחד מהשלבים הנ"ל והצהרה על סיום ההיערכות יימסרו ע"י המציע הזוכה לרשות האכיפה והגבייה ויאושרו על-ידיה. (M)

5.4. אספקת המערכת והתקנתה

5.4.1. כללי

5.4.1.1. הזוכה יתקין את המערכת ברשת המחשוב של רשות האכיפה והגבייה בהתאם למוגדר במכרז זה. (M)

5.4.1.2. המציע יצהיר כי כל רכיבי התוכנה אותם יספק יהיו בגרסה החדשה ביותר בזמן אספקתה והתקנתה ברשות ויבצע שדרוגי גרסא לאורך כל תקופת ההתקשרות. (M)

5.4.1.3. עם התקנת המערכת, יספק הזוכה תיעוד מלא ומפורט בשפה העברית באשר להוראות השימוש במערכת ואופן הפעלתה תוך פירוט תיעוד עבור המשתמשים, עבור מנהל המערכת, מפתחים, מידענים והכול כמפורט בפרק המימוש של מכרז זה. (M)

5.4.1.4. תיעוד המערכת - התיעוד יכלול מידע רלוונטי עבור משתמשי הקצה, אנשי התמיכה והוא יכלול הוראות שימוש במערכת, נהלי תפעול המערכת, נהלי טיפול בתקלות, מסמכי אפיון מפורטים ועדכניים ועוד. בכל שינוי גרסה או עדכון יש לעדכן את מסמכי האפיון והתיעוד. (M)

5.4.2. עבודה בסביבת ייצור

5.4.2.1. בשלב ההתקנה עבודת הזוכה תבוצע במתקני רשות האכיפה והגבייה תוך עמידה בדרישות אבטחת מידע ונהלי עבודה רלוונטיים ולאחר בדיקה בטחונות ואישור של גורמי הבטחון ברשות את עובדי הזוכה שיוקצו לטובת עניין זה. (I)

5.4.2.2. על הזוכה לכוון את עבודתו כך שתיגרם הפרעה מינימאלית למהלך העבודה השגרתית. (I)

5.4.2.3. הזוכה מתחייב לתאם מראש עם נציגי הרשות את מועד ההתקנה ו/או כל עבודה אחרת שתידרש. אם פעילותו תשפיע על עבודת המשתמשים במערכת/תשבית את מערכת, על המציע הזוכה להתריע על כך מראש, כולל מתן הערכת משך זמן ההשבתה הנדרש. (I)

5.4.2.4. על הזוכה לקחת בחשבון כי עבודות הפיתוח/שדרוג יבוצעו באופן שלא יפגע/ישפיע על פעילות המשתמשים/לקוחות. במידה ותהיה השפעה הזוכה יידרש לתאם ולאשר את הפעילות מול הגורם הרלוונטי ברשות. (I)

5.5. אפיון מפורט

5.5.1. המציע הזוכה יהיה אחראי להובלת תהליך האפיון ליישום המערכת ברשות בשיתוף עם נציגי הרשות. (M)

5.5.1.1. המציע הזוכה יבצע ניתוח ואפיון דרישות מפורט למערכת, הגדרת תבניות להזנת פריטי המידע, הגדרת ממשקים וביצוע התאמות לפי צורך והכל בהתאם לתוכן המקצועי והשירותי הקיים ושיוגבש ברשות. (I)

5.5.1.2. המציע הזוכה יערוך מסמך אפיון מפורט בהתאם לכל שלב בפרויקט. (I)

5.5.2. הזוכה מצהיר כי הוא מודע לכך שהרשות רשאית לזמן ישיבות תכנון לפני ביצוע כל עבודה וכי הוא מתחייב להשתתף בישיבות תכנון אלו וללא כל תמורה בגין השתתפות זו. בכל שלב התכנון והאפיון רשאית הרשות לדרוש נוכחות נציגים מומחים מטעם המציע הזוכה במכרז זה לצורך השלמת מידע לצורכי האפיון.

5.5.3. מסמך האפיון יוצג לרשות ויכנס לתוקף לאחר אישורו של מנהל הפרויקט מטעמה. (I)

5.5.4. המציע נדרש לפרט את מתודולוגיית העבודה בשלב האפיון לרבות השותפים מטעמו, התשומות הנדרשות מצד הלקוח, כלי עזר ועוד. כמו כן המציע נדרש לצרף דוגמאות של מסמכי אפיון מפורטים ותכולתם (S)

5.6. פיתוחים והתאמות במערכת

5.6.1. המציע הזוכה נדרש לביצוע התאמות, פיתוחים במערכת והבניית ממשקים בהתאם לדרישות שיוגבשו ויאושרו במסמך האפיון. (I)

5.6.2. בשלב זה תבוצע הזנה של מינימום חמישה פריטי מידע שונים שיהוו בסיס לבדיקות מסירה. (M)

5.7. בדיקות מסירה וקבלה

5.7.1. תסריטי בדיקות המקיפים את כלל הפונקציונאליות הקיימת במערכת ומימוש מסמך האפיון יוגשו לאישור הרשות. (M)

5.7.2. באחריות הזוכה לבצע בדיקות מסירה מפורטות בשלבי המימוש השונים. (M)

5.7.3. הזוכה יבצע את בדיקות המסירה בהתאם למתודולוגיית הבדיקות הבאה: (I)

5.7.3.1. STP (System Test Plan)

באחריות המציע הזוכה להכין תכנית בדיקות מפורטת. תוכנית הבדיקות צריכה להתייחס לפחות

להיבטים הבאים: סוגים שונים של בדיקות וטכניקת הבדיקה לכל סוג, יעדים, הבודקים שיבצעו את הבדיקות, הכלים לבדיקה, תסריטים ונתונים לבדיקה, כלים לרישום והצגת תוצאות הבדיקה, כלים לניתוח והערכה של תוצאות הבדיקה.

5.7.3.2 STD (System Test Description)

המציע הזוכה יכין מפרט מפורט של בדיקות מסירה. המפרט יתייחס לכל מרכיב במערכת בנפרד ולכל המערכת כיחידה אינטגרלית שלמה, כולל הממשקים בין המרכיבים השונים לבין עצמם ובינם למערכות חיצוניות.

כל בדיקה במפרט הבדיקות תכיל תסריט בדיקה מפורט של כל שלבי הבדיקה כאשר כל שלב בכל בדיקה יכיל את הפעולה (שמבצע הבודק או מערכת הבדיקה), תוצאה צפויה, תוצאה בפועל, מקום להערות ושם הבודק.

המפרט המוצע יועבר לאישור הרשות. המזמין יאשר את הבדיקות או יעיר על בדיקות קיימות וידרוש בדיקות נוספות אם הבדיקות המוצעות אינן מספקות. רק לאחר אישור המזמין ניתן יהיה להתחיל בבדיקות המסירה.

בדיקות המסירה תכלולנה: בדיקות פונקציונאליות, תשתיות, עומסים, שרידות ומצבי קצה, אבטחת מידע ועוד ככל שיידרש.

5.7.4 STR (System Test Result)

5.7.4.1. בתום ביצוע בדיקות המסירה יועבר דו"ח המרכז את תוצאות הבדיקה. (I)

5.7.4.2. הדו"ח יכלול את רשימת כל הבדיקות שבוצעו ותוצאותיהן תוך חלוקה לסוגי תקלות וחומרתן. (I)

5.7.4.3. בנוסף יכלול המסמך דו"ח מסכם שיציג את הסוגים השונים של הבדיקות שבוצעו, סך הבדיקות שבוצעו בכל סוג בדיקות, מספר הבדיקות שעברו בהצלחה, מספר התקלות שאותרו. התקלות יוצגו בחתכים של חומרת התקלה. (I)

5.7.5. ביצוע בדיקות קבלה והיקפן הינן באחריות הרשות ולשיקולה. בדיקות הקבלה יכולות לכלול ביצוע מחדש של כל בדיקות המסירה או חלקן וכל בדיקה אחרת הנדרשת ע"י הרשות. (I)

5.7.6. כחלק מבדיקות המסירה יבוצעו בדיקות אבטחת מידע על ידי צוותי הרשות או מי מטעמה. הזוכה ישתף פעולה ככל שיידרש במסגרת ביצוע בדיקות אלו. (I)

5.7.7. המציע יפרט את מתודולוגיית שלב הבדיקות לרבות צירוף תסריטי בדיקה לדוגמא. (S)

5.8. שלב הזנת התכנים

5.8.1. לאחר התאמת המערכת לצרכי הרשות יחל שלב הזנת המידע ע"פ התבניות שהוגדרו. בשלב זה יומר מידע הקיים ברשות לפריטי מידע במערכת ניהול הידע תוך התאמת המידעים לכלל סוגי המשתמשים במערכת

לדוגמה : המרת נהלים מקצועיים ותהליכים לשפה שירותית. (זאת לאחר שבשלב האפיון המפורט בוצעה חשיבה ואפיון מפורט של תבניות המידע כך שיכללו את המידע המקצועי הקיים ברשות ביעילות) **(I)**

5.8.2. הזנת פריטי המידע תבוצע על ידי גורמים ברשות שיוקצו לכך תוך ליווי מקצועי של מנהל הפרויקט מטעם המציע הזוכה. **(I)**

5.8.3. בסיום שלב הזנת הנתונים תבוצענה בדיקות קבלה ומסירה באחריות המציע הזוכה בהתאם למתודולוגיה שפורטה בסעיף 5.7 **(I)**

5.9. הדרכה למנהל המערכת/יצרני מידע

5.9.1. המציע נדרש להדריך ולהכשיר את מנהל המערכת על כל תחומי התוכנה ותפעולה לרבות בניית תבנית, ביצוע התאמות, הפצת הודעות מתפרצות, מתן הרשאות, עדכון הרשאות, בניית מבחני ידע, תהליכי הזנת מידע, הגדרת דוחות ואת כלל התהליכים והפונקציות הקיימות במערכת והמתוארות במסמך זה. **(M)**

5.9.2. המציע נדרש להדריך ולהכשיר את מידעני המערכת שיוגדרו במחלקות השונות על כל תחומי התוכנה ותפעולה לרבות תהליכי הזנת מידע, שליפת דוחות, מתן מענה למשובים, הפצת הודעות מתפרצות ואת כלל התהליכים והפונקציות הקיימות במערכת והמתוארות במסמך זה. **(M)**

5.9.3. המציע יפרט את היקף השעות אשר יושקעו בהדרכה והטמעה כאשר ההצעה תכלול מינימום של 70 שעות הדרכה למנהל המערכת ומידעני המערכת. **(S)**

5.9.4. המציע נדרש להציג ולפרט את תוכנית ההדרכה למנהל המערכת ולמידענים תוך התייחסות למטרות ההדרכה, מתודולוגיית ההדרכה, מבנה ההדרכה ותכולתה, עזרי ההדרכה, חוברת למשתמש בצירוף דוגמאות של כלי ההדרכה **(S)**

5.9.5. באחריות המציע לבצע את כל ההדרכות הנדרשות ע"י הרשות לפני הפעלת המערכת, כתנאי להפעלתה. המציע יהיה אחראי לבצע הדרכות משלימות נדרשות כתנאי להעלאת גרסאות או מהדורות תוכנה. **(M)**

5.9.6. כל ההדרכות יבוצעו באתרי הרשות אלא עם צוין אחרת והתקבל לכך אישור הרשות. **(I)**

5.9.7. הזוכה אחראי לספק את כל הכלים ומערכי ההדרכה לביצוע ההדרכות, לרבות לומדות תרגול למערכת. כל חומר יועבר לאישור מוקדם של הרשות. **(M)**

5.9.8. הזוכה נדרש לספק ספר הדרכה/מדריך משתמש אשר ישמש את מנהל המערכת והמידענים ויכלול את כלל המידעים הנדרשים לתפעול מלא של המערכת לרבות יכולות מערכת פונקציונאליות, ביצוע התאמות וכדומה. **(M)**

5.9.9. הזוכה יתחייב לרמת הדרכה נאותה. בסיום הקורס יועבר משוב, במקרה של משוב שלילי, המציע הזוכה יתחייב להחליף מיידי את המדריך, לזכות את הלקוח בעלות הקורס שהועבר או לחילופין להעביר את הקורס שנית. (I)

5.10. הפצת המערכת ועלייה לאוויר

5.10.1. בין אם תבוצע הפצה מלאה לכלל המשתמשים ובין אם תבוצע הפצה בשלבים (ראה פירוט בסעיף 1.2.4) הפצה לאתר האינטרנט תבוצע בשלב ראשון. אי לכך ובהתאם לזאת נדרש כי פיתוח ממשק עם האתר יתועדף. (I)

5.10.2. המציע נדרש לפרט את תוכנית העלייה לאוויר ואת פעולות לביצוע ומשאבים מוקצים, לרבות התייחסות לליווי ותמיכה, למתן תמיכה למקרה של תקלות, כונן מלווה בתקופת עלייה לאוויר, זמני ליווי, תיעוד לוגים של שימוש וכשלים וחיפוש, מי אחראי לליווי העלייה לאוויר, רמת השירות למענה לתקלות בתקופת העלייה לאוויר. (S)

5.11. אחריות, תחזוקה, שירות ותיקון תקלות

5.11.1. הזוכה מחויב למתן שרות, תמיכה, אחריות ואחזקה למערכת המוצעת על ידו, לרבות כלל רכיבי החומרה המסופקים על ידו במסגרת מתן השירותים למשך כל תקופת ההתקשרות מקצה לקצה. (M)

5.11.2. השירות כולל טיפול בתקלות רגילות ותקלות קריטיות. השירות יינתן ללא הפרעה בעבודה השוטפת. טיפולים ושירותים המחייבים השבתה יבוצעו לאחר שעות הפעילות ולאחר שתואמו עם נציג הרשות. (M)

5.11.3. הזוכה מתחייב לבצע את כל תיקוני התקלות שיזהה במהלך ביצוע עבודתו ותיקוני התקלות שידווחו לו על ידי המזמין. (M)

5.11.3.1. עבודות תיקון תקלות יהיו בעדיפות על פני שאר משימות הזוכה הנדרשות על פי הסכם זה. (M)

5.11.3.2. תיקוני התקלות יכללו את כל העבודה, החלקים והחומרים הנדרשים לביצוע העבודות. (M)

5.11.3.3. כתקלה יחשב כל אירוע הפוגע במצב וביכולת המערכת לספק את המתוכנן ו/או העלול לגרום נזק או הפרעה למשתמשים החיצוניים והפנימיים. (M)

5.11.3.4. הזוכה מתחייב לבצע את כל תיקון תקלה על אחריותו בלבד. (M)

5.11.3.5. הזוכה מתחייב לא להוציא אף מידע שקיים במערכת. (M)

5.11.3.6 כל הוצאת מידע לצורך גיבוי או תחזוקה או הוצאת רכיבים אוגרי מידע לצורך תיקון מחייב אישור בכתב של מנהל אבטחת מידע לאחר שהועברה הבקשה לצורך כך ע"י הזוכה. (M)

5.11.3.7 המציע יצרף להצעתו נוהל מפורט לטיפול בתקלות. (S)

5.11.3.8 התקבל דווח על תקלה משביתה או לא משביתה, יגיב המציע הזוכה תוך פרק זמן שתלוי בחומרת התקלה כמפורט להלן: (M)

5.11.3.8.1 תקלה לא משביתה

על המציע הזוכה להתחיל טיפול בתקלה לא משביתה תוך שעה אם נתקבל הדיווח לגביה עד השעה 17:00. אם התקבל הדיווח לאחר השעה 17:00, המציע הזוכה יתחיל לטפל מיד עם תחילת יום העבודה הבא.

5.11.3.8.2 תקלה משביתה

התקבל דווח על תקלה משביתה, המציע הזוכה יחל בטיפול מיידי. אם לא ניתן לבצע את התיקון מידית יציע המציע הזוכה פתרון זמני שיאפשר הורדת חומרת התקלה מתקלה משביתה לתקלה לא משביתה.

5.11.3.9 אמנת שירות: SLA (M)

5.11.3.9.1 המציע הזוכה יתחייב לעמוד ברמת השירות המפורט בפרק זה. (M)

5.11.3.9.2 חריגה מאמנת השירות תגרור קנסות כמפורט להלן: (M)

שירות	עמידה בתנאי – זמן תגובה	גובה קנס בגין אי עמידה בתנאי
טיפול טלפוני בתקלה	זמינות מוקד בין השעות 08:00-18:00.	500 ₪
הגעה לטיפול בתקלה	בתוך 4 שעות מרגע הודעה (לקריאה שנפתחה בין השעות 08:00-17:00) וביום למחרת לקריאה שנפתחה מאוחר יותר.	150 ₪ לכל שעת איחור 500 ₪ לכל יום איחור

5.11.4 מרכז תמיכה

5.11.4.1 המציע מצהיר כי יש לו בארץ מוקד שירות טלפוני לקבלת ופתיחת קריאות שירות לטיפול בתקלות המאויש בעובדים מוסמכים ומיומנים, המצוידים בידע ובציוד המתאים למתן מגוון השירותים

נשוא מכרז זה, בלוח זמנים ובחלון הקריאה הנדרש, כאמור בסעיף 5.11.3.9 (I)

5.11.4.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נציג המציע הזוכה יהיה זמין טלפונית בכל עת (24 שעות ביממה)

להודעות וטיפול בתקלות דחופות ותקלות חירום. (I)

5.11.4.3. המציע יפרט את אופן התמיכה שתיתן במקרי תקלה למנהלי המערכת ואנשי ה-IT של הרשות (S)

5.11.5. גרסאות ושדרוגים

5.11.5.1. בכל תקופת ההתקשרות המערכת המוצעת תהיה בגרסת הייצור האחרונה המופצת ללקוחות (אלא

אם אושר או התבקש אחרת ע"י הרשות) ולאחר שהותקנה קודם לכן אצל לקוחות אחרים

ונמצאה תקינה, ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף. (M)

5.11.5.2. שינוי חומרה ו/או תוספת חומרה ו/או החלפת חומרה שידרשו בגין שדרוג התוכנה ו/או עדכון במהלך

תקופת ההתקשרות יהיו באחריות ועל חשבון המציע הזוכה. (I)

5.11.5.3. כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ע"י הרשות. (I)

5.11.5.4. המציע הזוכה מתחייב להודיע לרשות על כל השלכה, אילוץ או מגבלה בחומרה/תוכנה הייעודית,

במערכת עצמה או בסביבתה, הכרוכים בגרסה החדשה (על פי תכנון היצרן) או העלולים

להתגלות על פי ניסיונם של לקוחות אחרים. בכל מקרה על המציע הזוכה לדווח על באגים ידועים

בגרסה המעודכנת. (I)

5.11.5.5. התגלו תקלות, קשיים או תופעות בלתי צפויות בהתקנת הגרסה החדשה ובתפעולה, תהיה הרשות

זכאית לדרוש חזרה מיידית לגרסה הקודמת התקינה וזו תותקן ותופעל ללא דיחוי. (M)

5.12. אחריות

5.12.1. תקופת האחריות של המציע הזוכה תהיה בת 12 חודשים ותחל לאחר יישום מלא של כלל האיפיון

הראשוני. (M)

5.12.2. בתקופת האחריות המציע הזוכה מתחייב לתקינות מלאה של כל המערכת על כל מרכיביה (לרבות

אלו המפותחים, והמסופקים על ידי המציע), בתקינות ותעמוד בכל הביצועים הנדרשים. טיב השרות

בתקופת האחריות, יהיה זה לטיב השרות בתקופת התחזוקה. (M)

5.12.3. בתקופת האחריות הזוכה יהיה אחראי לתקן, על חשבונו וללא תוספת עלות, כל אי תקינות, תקלה,

ליקוי, נזק, פגם שיתגלה במערכת, בביצועיה, בתת מערכותיה ובכל אחד מרכיבי התוכנה הנדרשים

כדי להחזיר המערכת לפעילות שוטפת ותקינה. (M)

5.13. שירות ותחזוקה לאחר תקופת האחריות

- 5.13.1. על המציע להתחייב לבצע שירות ותחזוקה, לתקופה נוספת שלא תפחת מ- 4 שנים לאחר גמר האחריות. **(M)**
- 5.13.2. השירותים בתקופת האחזקה בתשלום יהיו זהים לשירותים בתקופת האחריות. הזוכה יפרט בהצעתו את מחיר לאחזקה בתשלום בתום תקופת האחריות. יש להתייחס במסגרת המענה בפרק העלות בסעיף 7.3.4 (I)

המציע יגיש את כל הפרטים המפורטים להלן לגביו. (M)

6.1. פרטי המציע (S)

על המציע לפרט במענה לסעיף זה את הפרטים הבאים לגבי המציע (הראשי). (S)

6.1.1. שם המציע, ח.פ./שותפות, כתובת, מספרי טלפון ופקס. (S)

6.1.2. שם המנהל הכללי. (S)

6.1.3. תיאור מבנה הבעלות והשליטה (S)

6.1.4. תיאור המבנה הארגוני. (S)

6.1.5. פירוט שמות מנהלים וותק. (S)

6.1.6. מספר המועסקים. (S)

6.1.7. התפלגות עובדים לפי מקצוע/התמחות וותק ממוצע. (S)

6.2. צוות הפרויקט ומנהל הפרויקט לשלב ההקמה

6.2.1. המציע יפרט את מבנה הצוות יש לציין את כל אנשי הצוות שיוקצו לטובת הפרויקט. עבור כל אחד מהם יש לצרף את שמו, קורות חיים מקצועיים, תפקידו בארגון, תפקידו בפרויקט, תחום מומחיותו והוותק בו, ו-1% משרה שיוקצה לטובת הפרויקט בכל אחד משלבי השונים. (S)

6.2.2. מנהל הפרויקט

6.2.2.1. מנהל הפרויקט יהיה בעל ניסיון בניהול של לפחות 2 פרויקטים של מערכת לניהול ידע במהלך 3 השנים האחרונות, מהם לפחות פרויקט אחד של הנגשת מערכת ניהול ידע ללקוחות חיצוניים באמצעות אתר האינטרנט (M)

6.2.2.2. המציע יפרט פרויקטים שבוצעו על ידי מנהל הפרויקט בתקופת העסקתו אצל המציע ופרטי ממליצים מכל פרויקט (S)

6.2.2.3. מנהל הפרויקט המוצע יוקצה בזמינות של 60% לטובת הפרויקט וילווה את כל שלבי הפרויקט: אפיון ומיפוי תבניות, פיתוח, בדיקות וליווי השקה. (M)

6.2.3. הפסקת עבודתו של כל אחד מעובדי המציע, לרבות ספקים בינלאומיים וספקי המשנה, ע"י המציע, תעשה בתאום מוקדם עם הרשות ותכלול ביצוע חפיפה מסודרת לגורם המחליף בפרויקט. (I)

6.3. מוניטין ולקוחות ממליצים

6.3.1. המציע יפרט את הניסיון המצטבר שלו בהקמת והטמעת מערכות ניהול ידע בשוק המקומי (S)

6.3.2. המציע יפרט לפחות 3 לקוחות גדולים בישראל. הפירוט יכלול התייחסות לנושאים הבאים: (S)

6.3.2.1. שם הלקוח/הארגון

6.3.2.2. תיאור הפרויקט וההתקנה שבוצעה

6.3.2.3. טלפונים ואנשי קשר של הלקוחות לשם קבלת חוות דעת על המציע

6.3.2.4. פירוט נתונים על המערכת שהותקנה.

6.3.3. המציע יציג בטבלה שלהלן את כל הארגונים בהם יש לו התקנות ו/או מערכות ניהול ידע אותן הוא מתחזק תוך פירוט שם הארגון, כמות העמדות, מהות הפרויקט שמומש, היקף בחודשי אדם, שם איש הקשר ומספרי טלפון. בעמודת מהות הפרויקט יש לפרט את המודולים שיושמו בפרויקט, האם בוצעה אינטגרציה למערכות התפעוליות של הארגון וכל מידע נוסף רלוונטי: (S)

מס"ד	שם הארגון	שנות הפרויקט	כמות משתמשים	מהות הפרויקט	היקף (בחודשי אדם)	שם איש קשר ותפקיד	פרטי התקשרות	משך הפרויקט

*משך הפרויקט – מרגע תחילת האפיון ועד לעלייה לאוויר

6.3.4. המציע יציין במענה לסעיף זה ארגון או ארגונים בהם תוכל הרשות לקיים ביקור לצורכי התרשמות וקבלת מידע בלתי אמצעי. (S)

6.3.5. הרשות תהיה רשאית לדרוש ביצוע סיור אצל המציע ו/או אצל לקוחותיו בהן פועלות מערכות דומות תוך שבוע מיום הדרישה. על המציע לציין בכתב את נכונותו לביצוע הנדרש. (I)

6.3.6. יובהר כי לצורך העמידה בתנאי הסף המציע יפרט את רשימת 3 לקוחותיו בנספח ח' להלן עפ"י הנדרש בסעיף 0.20.7.2. הטבלה בסעיף 6.3.3 הינה לצורך דרוג האיכות של המציע. (I)

7.1. הנחיות והבהקים כללים (I)

7.1.1. בפרק זה נדרש המציע להגיש הצעות מחיר לרכיבים השונים הכלולים במפרט בפרקים 5-1. המציע יגיש הצעת

מחיר ליישום מערכת לניהול ידע כולל אחריות לאינטגרציה כוללת כמפורט בפרקים 5-1

7.1.2. הצעת מחיר של המציע תובא במלואה בפרק זה בלבד.

7.1.3. הרשות תהא רשאית לקיים משא ומתן על רכיבי פרק זה.

7.1.4. כל מקרה של ספק או אי בהירות לגבי הנדרש בפרק זה, יש ללבן עם הרשות בשלבי ההבהרה הקודמים להגשת המענה. אי הבנת תנאי כלשהוא או אי התחשבות בו, לא תוכר כסיבה לשינוי המחיר הנקוב ו/או עילה לתשלום נוסף מכל סוג שהוא.

7.2. הצעת המחיר וכתב כמויות

7.2.1. באחריות המציע לכלול את כל מרכיבי עלות הפרויקט הכוללים את כל הדרישות כפי שתוארו בפרקים

הקודמים, כולל הציוד הנדרש עפ"י המפורט בטבלת כתב הכמויות בסעיף 1.5.2 לרבות: התקנה, הדרכה,

הטמעה, הפעלה מלאה ברשות, תחזוקה שדרוג ופיתוח. (I)

7.2.2. העלויות שיפורטו בטבלאות כוללות את כל מרכיבי התשלום. המציע הזוכה לא יהיה זכאי לכל תוספת תשלום

בגין שירות ו/או עבודה ו/או נסיעות ו/או הוצאה ו/או עלות כלשהם הנדרשים לצורך אספקת השירותים /

המוצרים המפורטים במסמכי המפרט. (I)

7.2.3. על המציע לפרט הצעות אלטרנטיביות המומלצות (במידה וקיימות) כנספח, בנפרד ולא במסגרת כתב הכמויות

המצורף. (S)

7.2.4. עם הודעת הזכייה במכרז זה, ייחתם עם המציע הזוכה במכרז זה הסכם התקשרות מול רשות האכיפה

והגבייה. (I)

7.2.5. ביצוע העבודה ייעשה אך ורק על פי האמור במכרז זה ובהסכם ההתקשרות. (I)

7.3. עלות המערכת

7.3.1. מחיר מלא למימוש הצעה (I)

- 7.3.1.1. על המציע להגיש הצעה לפתרון מלא מקצה לקצה, שיכלול מחיר מלא (FIX) לאפיון, ציוד כנדרש, התקנה, הדרכה, הטמעה, אחריות, תחזוקה ושדרוג המערכת כמפורט בכתב הכמויות
- 7.3.1.2. המציע לא יהיה זכאי לכל תוספת תשלום בגין שירות ו/או עבודה ו/או נסיעות ו/או הוצאה ו/או עלות כלשהם הנדרשים לצורך אספקת השירותים / המוצרים המפורטים בסעיף זה.
- 7.3.1.3. מודל הרישוי להפעלת כלל מרכיבי המערכת יהיה על פי מודל "כמות מקסימלית" של משתמשים בו-זמנית (concurrent).

7.3.2. עלות רכיבי המערכת (S) יפורט בנספח יז' למסמכי המכרז.

- 7.3.2.1. נדרש לפרט את כל רכיבי התוכנה והחומרה הנדרשים (שרתים וציוד נוסף במידת הצורך). נדרש לפרט את כל הרכיבים שעל הרשות לספק לצורך התקנה והטמעה של המערכת.
- 7.3.2.2. כמויות משתמשים מפורטות בסעיף 1.5.2

עלות בש"ח (לא כולל מע"מ)	פירוט	רכיבים	
	רישוי מערכת	תוכנה	1
	רשיונות משתמשים פנימיים ע"פ ההיקפים המפורטים בסעיף 1.5.2 (יש לפרט סוגי רישוי על פי סוגי משתמשים)	תוכנה	2
	רשיונות נוספים עבור שרתים נדרש לפרט מהם השרתים הנדרשים ומהם האופציות העומדות בפני הרשות (תוך התייחסות למפורט בסעיף 1.5.2)	תוכנה	3
	סה"כ		

7.3.3. עלות יישום והטמעה (S)

עלות בש"ח (לא כולל מע"מ)	פירוט	רכיבים	#
	עלות כוללת לאספקה והפעלת המערכת באתר הרשות הכוללת את כל שלבי היישום והדרישות שפורטו במכרז זה לרבות אינטגרציה, אפיון, יישום והתאמות, הטמעה והדרכה, פיתוחים, בדיקות, וניהול פרויקט. (יש לפרט את כלל המפרטים והיקפים)	כללי	1

7.3.4. עלויות תמיכה ותחזוקה שנתית (S) - יפורט בנספח יז' למסמכי המכרז

7.3.4.1. על המציע לפרט את עלויות התמיכה והתחזוקה למערכת על כל רכיביה אשר נרכשו והופעלו על ידי הרשות ו/או על ידי המציע. (S)

7.3.4.2. עלות זו תיגזר באחוז מסך העלות ששולמה בפועל למציע הזוכה עבור הפעלת המערכת בניכוי עלות המציע להתקנת המערכת. (I)

7.3.4.3. לצורך ניכוי עלות ההתקנה, ההקמה ווהטמעה מסך עלות המערכת נדרש המציע לפרט עלות זו באחוזים מסך העלות הכוללת של המערכת. (I)

7.3.4.4. יודגש כי עלות התחזוקה בשנה הראשונה (מתאריך ההפעלה בפועל) כלולה במחיר הרכישה והינה במסגרת שנת האחירות. (I)

7.3.4.5. במסגרת עלות התחזוקה השנתית יישא המציע באחריות מלאה לתקינות המערכת (S) - יפורט בנספח יז' למסמכי המכרז

#	רכיבים	פירוט	אחוז
1.	תמיכה	עלות תמיכה ותחזוקה שנתית למערכת (בש"ח לא כולל מע"מ) החל משנה שנייה	

7.3.5. עלויות שירותים אופציונאליים (S) - יפורט בנספח יז' למסמכי המכרז

7.3.5.1. על מנת לאפשר לרשות לממש שירותים נוספים מעבר לאלו שפורטו במכרז זה במהלך שנות ההתקשרות נדרש המציע לתמחר פעילויות נוספות.

7.3.5.2. הרשות אינה מתחייבת להזמין שירותים או רכיבים אלו בהיקף כזה או אחר.

#	רכיבים	פירוט	עלות בש"ח (לא כולל מע"מ)
1	שעת פיתוח	עלות שעת פיתוח (הכוללת שעת מפתח/בודק תוכנה/מנתח מערכות/מיישם) לפיתוחים עתידיים מעבר לדרישות שהוגדרו במכרז זה ולמסמך האפיון הראשוני של מכרז	
2	שעת מדריך	שעת הדרכה למשתמשי הקצה של המערכת	
3	בנק שעות	מחיר ל-100 שעות הדרכה למשתמשי הקצה של המערכת	

		הדרכה	
4	שעת מידען	שעת מידען להזנת תכנים	
5	בנק שעות מידען	מחיר ל- 200 שעות מידען להזנת תכנים	

7.3.5.3. במידה והמציע רואה לנכון להציע שירותים חדשים שאינם מוזכרים במכרז זה יש להוסיפם בסעיף זה תוך פירוט השירות ועלות המימוש

7.3.5.4. יובהר כי לצורך שקלול הצעת המציע (כחלק מהליך בחירת הזוכה) תשוקלל סה"כ העלות הכוללת של המערכת.

7.3.5.5. לצורך אישור תשלום שעות הנוגעות לשירותים אופציונאליים יוגש דוח שעות תוך פירוט הפעילויות שבוצעו.

7.3.5.6. המציע נדרש להציג ולפרט את תוכנית ההדרכה למשתמשי הקצה תוך התייחסות למטרות ההדרכה, מתדולוגיית ההדרכה, מבנה ההדרכה ותכולתה, עזרי ההדרכה, חוברת למשתמש בצירוף דוגמאות של כלי ההדרכה (S)

7.4. תנאי תשלום (I)

7.4.1. ביצוע העבודה יהיה אך ורק על פי האמור במכרז זה ובהסכם ההתקשרות. חריגה שאינה מלווה באישור מורשי החתימה במשרד לא תאושר.

7.4.2. התשלום יבוצע בהתאם לאבני הדרך שלהלן. בסיום כל אבן דרך תוגש חשבונית ע"י המציע הזוכה הכוללת פירוט העבודה שבוצעה והתמורה הנדרשת כפי שהוצע במכרז זה. החשבונית תועבר לאישור המחלקה המקצועית וליחידת הרכש לביצוע התשלום.

7.4.3. התשלום האחרון אשר יבוצע בסיום שלב ההדרכות מותנה בהפעלה מלאה ותקינה של כלל הדרישות במכרז זה וכפי שיוגדרו במסמכי האפיון.

#	מרכיבי העבודה	אחוז תשלום מסך עלות הפרוייקט (ס' 7.5.1 להלן)
1	אישור אפיון	30
2	סיום בדיקות קבלה	20
3	סיום הזנת תכנים	30
4	סיום שלב ההדרכות	20

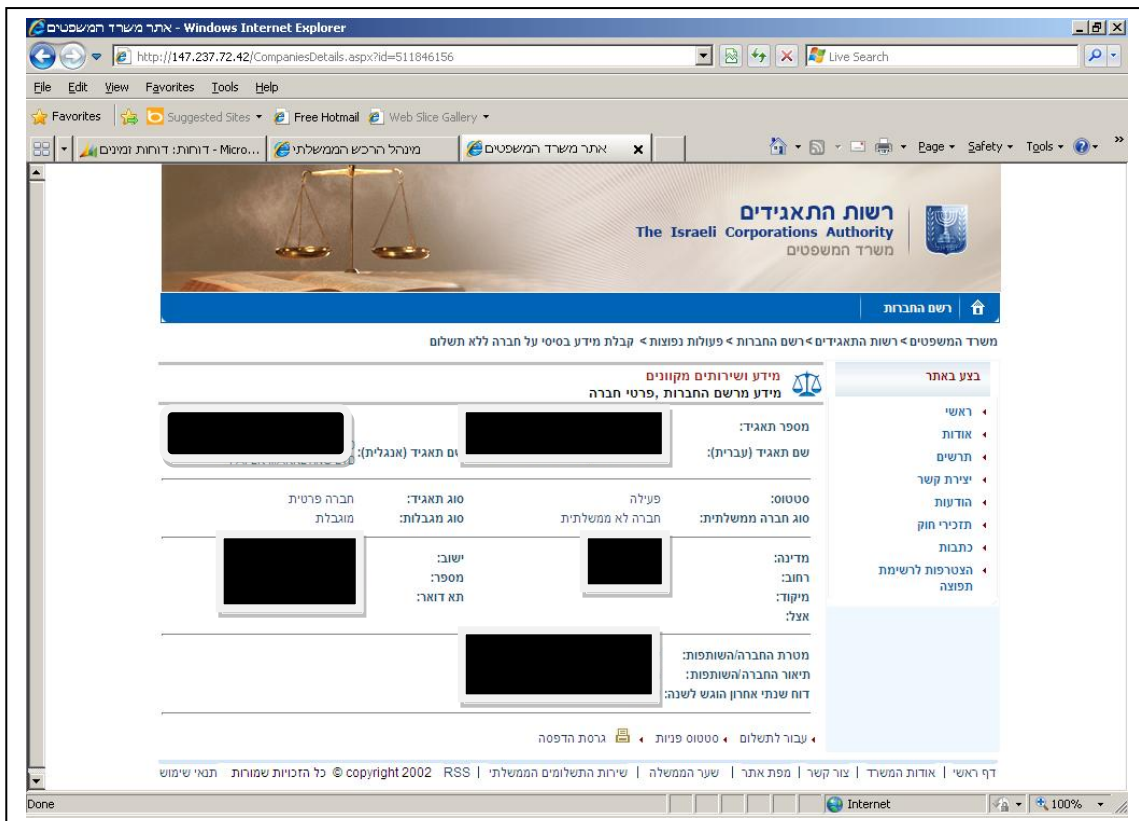
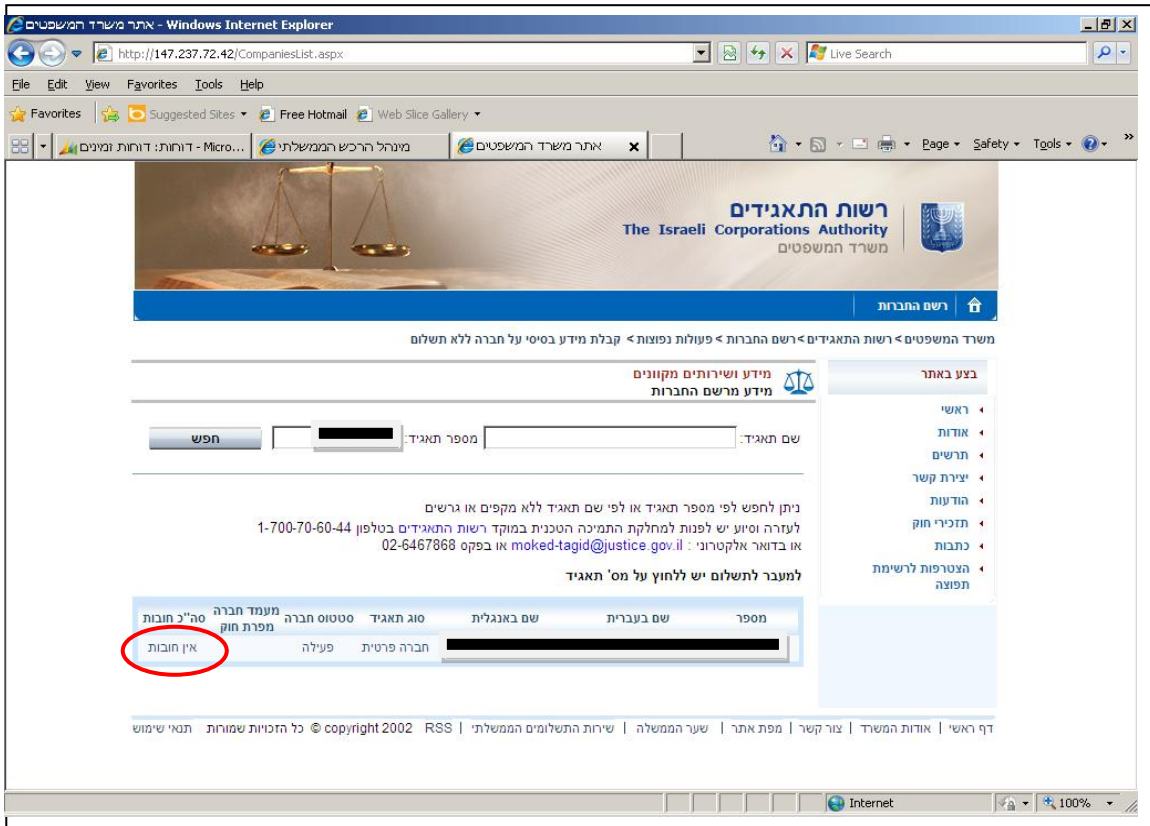
לתשומת הלב:

תשלום החשבוניות ייעשה עפ"י הוראת החשב הכללי שמספרה 1.4.3 המסומנת כנספח טו' למסמכי המכרז.

8.1. נספח א' - תעודת התאגדות

8.2. נספח ב' – תדפיס מאתר רשם החברות

דוגמא לשני עמודים אותם יש להדפיס מהאתר:



8.3. נספח ג' – אישור ניהול ספרים

8.4. נספח ד' – תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים

תאריך: _____

לכבוד

רשות האכיפה והגבייה

ירמיהו 37, ירושלים

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

אני נציג חב' _____ (להלן – הספק), אני מכהן כ _____ ואני מוסמך להצהיר מטעם הספק כי- **עד מועד ההתקשרות (כהגדרתו בסעיף 2 ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, (להלן - החוק) הספק או בעל זיקה אליו (כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה - עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעברה לאחר יום 31.10.2002).**

חתימה

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/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.

עורך דין

8.5. נספח ה' – הסכמה לעיון במרשם הפלילי

אני הח"מ _____, נושא תעודת זהות שמספרה _____, מתיר בזה לרשות האכיפה והגבייה ו/או למי שהוסמך על ידה, לעיין בכל הרישומים הפליליים הנוגעים לי והמצויים במרכז הרישום של משטרת ישראל או בתחנות השונות של המשטרה ומוותר על קבלת הודעה מוקדמת על מסירת המידע הנ"ל.

ולראיה באתי על החתום:

_____ חתימה

_____ טלפון

_____ כתובת

_____ שם פרטי + משפחה

הנדון: מכרז פומבי לרכישת מערכת לניהול ידע

עבור רשות האכיפה והגבייה

1. אני החתום מטה, מציע בזה את שירותי לביצוע הפרויקט שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז ומתחייב להיות זמין באופן מיידי לביצוע המטלות הנדרשות.
2. הנני מצהיר ומאשר, שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו ואני מתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.
3. רצ"ב הצעתי המפורטת בהתאם לנדרש במכרז.
4. אני מסכים לכל האמור במסמכי המכרז ולא יהיו לי כל תביעות או דרישות או טענות לעניין אי הבנה או אי ידיעה של תנאי המכרז ו/או תנאי החוזה על מסמכיהם ונספחיהם.

חתימת המציע

חותמת המציע

תאריך

8.7. נספח ז' – אישור בדבר מחזור עסקים

אישור מחזור עסקים

אני _____ מאשר בזאת את מחזורי העסקים של המציע לשנים 2012-2013 :
רו"ח (שם מלא)

מס' מזהה (ח.פ. / מס' עמותה)

שם הגוף המציע

האם המאזן מבוקר ע"י רו"ח (סמן ✓)	מחזור עסקים כפי שרשום בדוח רווח והפסד (באש"ח) לא כולל מע"מ		שנה
	כן	לא	
			2012
			2013

תאריך	שם מלא של רו"ח	חתימה וחותמת של רו"ח

8.8. נספח ח' – ניסיון המציע

ניסיון בארץ בתחום אספקה, התקנה ושירותי אחזקה ותמיכה נלווים למערכות ניהול ידע _____ שנות ניסיון, בין השנים _____

פירוט:

שם הלקוח	מועדי התקשרות		מס' משתמשים (בו זמנית)	איש קשר	טלפון
	מתאריך DD/MM/YYYY	עד תאריך DD/MM/YYYY			

מועסקים בחברה:

מס'	שם העובד	שנות ניסיון	מועד תחילת העסקה	התמחות: התקנה/הטמעה/פיתוח/ניהול פרויקטים

ניסיון מנהל הפרויקט :

טלפון	איש קשר	פירוט הפעילות, השירותים והמערכות בפרויקט	מועדי התקשרות		שם הלקוח
			עד תאריך DD/MM/ YYYY	מתאריך DD/MM/YYYY	

8.9. נספח ט' – תצהיר מציע ערוך כדין בפני עו"ד

אני החתום מטה _____ נושא ת.ז. _____ שמספרה _____ המוסמך להתחייב בשם המציע, לאחר שהוזהרתי, כי עליי לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

1. הנני משמש כ _____ במציע.
2. למציע אישור על ניהול ספרים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976 בחתימתו של פקיד מורשה כהגדרתו שם ובנוסח המפורט בתקנות עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות) (אישורים), תשמ"ח-1987.
3. המציע מדווח למע"מ כדין.
4. המציע מצהיר כי הוא מתחייב לעשות שימוש לצורך המכרז אך ורק בתוכנות מקוריות.
5. המציע הוא הבעלים של אחת מתוכנות מדף למערכות לניהול ידע להתקנה על שרת מרכזי מבוסס WEB, או שהמציע הוא נציג בישראל של יצרן תוכנה כאמור, או שהמציע הוא מפיץ מורשה בישראל של תוכנה כאמור ובעל יכולת לביצוע שינויים בתוכנת המדף בהתאם לצרכי הארגון שבו מוטמעת מערכת לניהול ידע.
6. המציע עומד בדרישות כל דין, לרבות לעניין תשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיו, בכל מועד בו מתבצעים התשלומים לעובדים, ומתחייב לקיים בתקופת ההתקשרות הוראות כל דין רלבנטיות לצורך ביצוע העבודה לפי המכרז לרבות דיני עבודה ובטיחות שונים, כפי שהם מפורטים בפרק 3, סעיף 3 לתכ"ם המוכר לי.
7. למציע ולכל מי שיופעל על ידו במסגרת הצעתו או מטעמו ישנם כל האישורים או הרישיונות הנדרשים על פי כל דין לרבות: אישורים בדבר רישוי עסקים, אישורי העסקת עובדים כדין, כנדרש לפי הקשר העניין ומהות המופעל.
8. כנגד המציע לא מתנהלים הליכים משפטיים בין פליליים בין אזרחיים שיש להם זיקה לשירותים אותם הוא מעניק או שיעניק או שיכולה להיות להם השלכה על השירותים אותם הוא מציע, לרבות הליכים היכולים להשליך על יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו עפ"י הצעתו. (לחילופין: להלן פירוט ההליכים התלויים ועומדים כנגד המציע, תמציתם והשלב הדיוני בו הם עומדים).
9. למציע הניסיון הנדרש לפי מכרז זה.
10. המציע מתחייב למסור כל מסמך המאמת את האמור בתצהיר זה, לפי דרישת המשרד.
11. להלן שמי וותימתי ואני מצהיר כי האמור לעיל אמת.

תאריך

חתימה

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____ מאשר, כי ביום _____ התייצב בפני מר _____ הנושא תעודת זהות מס': _____ והמוסמך להתחייב בשם המציע אותו זיהיתי לפי ת.ז. מס' _____ ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזניי את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפניי.

תאריך

שם מלא+ חתימה+ חותמת

8.10. נספח ט'1 – אישור בעלות על תוכנת מדף

8.11. נספח י' - תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____ העובד בתאגיד _____
(שם התאגיד) מצהיר בזאת כדלקמן:

אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.

אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.

בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו):

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר

המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).

המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).

לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.

לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.

לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן V במקום המתאים

התאגיד מציע ההצעה- לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז. אם כן, אנא פרט:

התאגיד, מציע ההצעה- לא הורשע בארבע השנים האחרונות בעבירות על חוק ההגבלים העסקיים לרבות עבירות של תיאומי מכרזים. אם כן, אנא פרט:

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר

אישור

אני החתום מטה, עו"ד _____ מאשר, כי ביום _____ התייצב בפני מר _____ הנושא תעודת זהות שמספרה: _____ והמוסמך להתחייב בשם המציע והמוכר לי אישית/אותו זיהיתי לפי ת.ז. מספר _____ ולאחר שהזהרתני כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזניי את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

תאריך

שם מלא + חתימה + חותמת

8.12. נספח יא' - נוסח כתב ערבות מציע – להגשה במכרז

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מס' הטלפון _____
מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד _____

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____
(במילים) _____

מתאריך _____
(תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר

עם הזמנה/חווזה/מכרז _____

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____
שם הבנק/חב' הביטוח _____

מס' הבנק ומס' הסניף _____ כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

תאריך _____ שם מלא _____ חתימה וחותמת _____

8.13. נספח יא'1 – נוסח כתב ערבות ביצוע – לאחר זכייה במכרז בלבד

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מס' הטלפון _____
מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד _____

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____
(במילים) _____

שיוצמד למדד _____ מתאריך _____

(תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר

עם הזמנה/חוזה/מכרז _____

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____

שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

בין:

רשות האכיפה והגבייה

(להלן: "רשות האכיפה והגבייה" או "המשרד" או "המדינה")

מצד אחד

לבין:

שם: _____

כתובת: _____

מס' רישום (עוסק מורשה, תאגיד, תעודת זהות): _____

באמצעות _____ נושא ת.ז. _____ ו- _____

נושא ת.ז. _____ המוסמכים לחתום בשמו

(להלן: "נותן השירותים")

מצד שני

והמשרד פרסם מכרז מס' 10/14 לאספקת מערכת לניהול ידע עבור יחידות רשות האכיפה והגבייה (להלן: "המכרז"). העתק של המכרז מצ"ב כנספח א' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

הואיל

ונותן השירותים זכה במכרז שפורסם בעניין הסכם זה בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של המשרד מיום _____ והתחייב לפעול וליתן את השירותים נשוא המכרז בהתאם להוראות המכרז, הצעתו על כל נספחיה והצהרותיו.

והואיל

העתק של הצעת נותן השירותים למכרז על נספחיה מצ"ב כנספח ה' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "ההצעה");

והצדדים מעוניינים כי נותן השירותים יבצע עבור המשרד את השירותים המפורטים במכרז, בהצעה בהסכם זה באופן, בתנאים הכול כמפורט בהסכם זה לרבות במכרז ובהצעה (להלן: "השירותים");

והואיל

והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עובד מעביד בין המשרד לבין נותן השירותים, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד מעביד;

והואיל

על כן מוסכם בין הצדדים כדלקמן:

המבוא והסכם זה:

1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
2. כותרות הסעיפים להסכם זה ניתנות לשם התמצאות והן לא תשמשנה לפרשנות הסכם זה.
3. הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז ויקרא כיחידה אחת עימו.
4. בהסכם זה יהיו למונחים המפורטים בו את הפרוש והמשמעות המוקנים להם במכרז. הוראות הסכם זה באות להוסיף על הוראות ההסכם המכרז, אין בהוראות הסכם זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאי המשרד על פי המכרז ולא ייחשב האמור בהסכם זה כהקלה או כויתור על הוראה מהוראות המכרז. הוראות המכרז שלא צוטטו או שלא יושמו בהסכם זה יחולו בשינויים המחויבים וככל שהן ישימות על הוראות הסכם זה.
5. במקרה של סתירה ו/או אי בהירות בין הוראות המכרז לבין הוראות הסכם זה יחולו הוראות הסכם זה, אלא אם נאמר במפורש אחרת.
6. **הצהרות הצדדים**
 - 6.1. נותן השירותים מצהיר כי הוא כשיר על פי כל דין לבצע את השירותים; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו.
 - 6.2. עוד מצהיר נותן השירותים בזאת, כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים, לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם מתן השירות בהתאם להוראות כל דין וכנדרש בהסכם זה על כל נספחיו.
 - 6.3. נותן השירותים מצהיר, כי ברשותו ציוד וכלים וצוות כוח אדם מיומן שעבר הדרכה מתאימה, ויכולת לביצוע השירותים בהם מעוניין המשרד כפי שיפורט בהסכם זה.
 - 6.4. נותן השירותים מצהיר ומתחייב לבצע את השירות בעצמו ולא להעביר או למסור את ביצוע השירותים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין במלואם ובין בחלקם, לצד שלישי כלשהו, אלא אם הותר הדבר בכתב מראש על-ידי נציג המשרד המוסמך.
7. **היתרים רישיונות ואישורים**
 - 7.1. נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מחזיק במסמכים והאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין, לרבות המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות. נותן השירותים מתחייב להציג למשרד בכל עת שיידרש.
 - 7.2. מובהר כי נכונותן של הצהרות נותן השירותים המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן, ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים.

- 7.3. נותן השירותים מתחייב להודיע למשרד מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו.
- 7.4. נותן השירותים מתחייב לקיים את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נשוא הסכם זה.

8. סיום ההסכם

- 8.1. מוסכם ומוצהר בזאת כדלקמן:
- 8.1.1. המשרד יהיה רשאי להביא את ההסכם לידי גמר כולו או כל חלק ממנו תוך תקופת ההסכם בהתראה של 30 ימים מראש.
- 8.1.2. במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד נותן השירותים או במקרה של ביצוע פשע על ידו – יהיה המשרד, באישור מנהל רשות האכיפה והגבייה, רשאי לבטל הסכם זה ללא התראה מוקדמת.
- 8.1.3. במקרה של הפסקת תוקף ההסכם ע"י המשרד כאמור, או עם סיומו, מצהיר נותן השירותים, כי לא תהא לו זכות עיכבון כלשהי על כל מסמך או חומר כלשהו שהועבר אליו ע"י המשרד.
- 8.1.4. בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי המשרד, לא תהיה על המשרד חובה לפצות את נותן השירותים או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם.
- 8.1.5. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, נותן השירותים מחויב להעביר למשרד את כל החומר שברשותו והשייך למשרד או את כל העבודה שעשה עבור המשרד עד להפסקת ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה. מובהר כי נותן השירותים אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו.
- 8.1.6. במידה ונותן השירותים לא יעמוד במתן השירותים המפורטים בהסכם זה, או בנספחיו, כולם או חלקם, יהיה המשרד רשאי לשכור את שירותיו של גורם אחר לקבלת שירותים אלה, ונותן השירותים יחויב בתשלום עבור השירותים הנ"ל.
- 8.1.7. למען הסר ספק מובהר, כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.

9. השירותים שיינתנו על-ידי נותן השירותים

- 9.1. בהסתמך על הצהרותיו של נותן השירותים, מזמין בזה המשרד מאת נותן השירותים את השירותים כמפורט בהסכם זה על נספחיו.
- 9.2. נותן השירותים מתחייב למציע את השירותים המפורטים בהסכם, במכרז ובהצעה, בהתאם לדרישות המשרד, להוראות הסכם זה על נספחיו ולהוראות כל דין.
- 9.3. שום דבר בהסכם זה לא יתפרש כבא למעט מן הסמכויות הנתונות למשרד ולבעלי התפקידים שבו. למען הסר כל מציע, מובהר ומודגש בזאת כי המשרד אינו מתחייב בשום אופן להזמנת עבודה או למתן השירותים נשוא הסכם זה אלא בהיקף הנקוב במכרז. פנייה במסגרת הזמנת עבודה לקבלת שירותים מנותן השירותים תיעשה בהתאם לצרכי המשרד לרבות לשיקול דעתו המקצועי של המשרד.
- 9.4. נותן השירותים מתחייב למציע את השירותים ברמה הגבוהה ביותר.

9.5. מוסכם ומוצהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לשנות, ללא צורך בהתייעצות או בהסכמת נותן השירותים, את השירותים הנדרשים ובלבד שהשינוי לא ישנה באופן שאינו בלתי משמעותי וזניח, את העלות הכלכלית של מתן השירותים.

10. פיקוח המשרד

10.1. נותן השירותים מתחייב לאפשר לנציג המשרד או מי שבא מטעמו לבקר את פעולותיו, לפקח על ביצוע המכרז, ההצעה וההסכם.

10.2. נותן השירותים מתחייב להישמע להוראות המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.

10.3. מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למשרד לפקח, להדריך או להורות לנותן השירותים, הנם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.

11. העדר זכות ייצוג

11.1. מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי נותן השירותים איננו סוכן, שלוח או נציג של המשרד ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את המשרד בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים שהוא הסכם זה.

11.2. נותן השירותים מתחייב שלא להציג עצמו כשלוח או נציג של המשרד וישא באחריות הבלעדית לכל נזק שיגרם למשרד או לצד שלישי, הנובע ממצב בניגוד לאמור בסעיף זה.

11.3. ייצוג המשרד לכל מטרה שהיא, טעון הסמכה מפורשת לכך על ידי המשרד, מראש ובכתב.

12. העסקת עובדים וקבלני משנה

12.1. נותן השירותים מתחייב, לשם מתן השירות, להעסיק כוח אדם בהיקף ובעל כישורים, וניסיון כנדרש במסמכי המכרז, בהצעה ובהסכם.

12.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לקזז מהתמורה שהוא חייב להעביר לנותן השירותים עקב מתן השירותים, סכומים יחסיים, אם יתברר כי נותן השירותים אינו מקיים את מצבת כוח האדם בהתאם לדרישות המשרד והוראות הסכם זה על נספחיו.

12.3. נותן השירותים לא יהיה רשאי להעסיק עובד זר כהגדרתו בחוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959 לצורך ביצוע הסכם זה, בין כעובד ובין כמציע משנה.

12.4. העסיק נותן השירותים עובדים, הוא יהיה אחראי לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובדים, ובכלל זה חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.

12.5. בנוסף לאמור, יהיה נותן השירותים אחראי לקיום שלם ומלא של צווי הרחבה והסכמים קיבוציים החלים על העובדים.

12.6. מובהר כי הפרת הוראות חוקים וצווי הרחבה אלה, תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרה יסודית של הסכם זה.

13. שימוש בכלים ובחומרים

13.1. כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם מתן השירותים, יירכשו על ידי נותן השירותים ועל חשבוננו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.

- 13.2. כל הכלים והחומרים בהם יעשה נותן השירותים שימוש לצורך מתן השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג למתן השירותים בהתאם להסכם זה.
- 13.3. מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות, שיש בהם פגיעה בזכויות צד ג' תחשב, לכל דבר ועניין, כהפרת הסכם זה.

14. איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים

- 14.1. נותן השירותים רשאי להמשיך ולהציע שירותים לאחרים זולת המשרד, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.
- 14.2. נותן השירותים מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא קיים כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבויותיו עפ"י הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו, לרבות כל עסקה או התחייבות שיש בה ניגוד עניינים, ואין קשר כלשהו בינו לבין כל גורם אחר הנוגעים לתחומים שבהם עוסקים השירותים, זולת במסגרת מתן השירותים ולצורך ביצוע הסכם זה (להלן: "ניגוד עניינים"). "ניגוד עניינים" משמעו אף חשש לניגוד עניינים כאמור.
- 14.3. לא יימצא נותן השירותים בניגוד עניינים - היה ובכל זאת נוצר מצב של ניגוד עניינים, ידווח נותן השירותים על כך מייד לנציג המשרד המוסמך בכתב וימלא אחר כל הנחיות המשרד בנדון.

15. התמורה

- 15.1. התמורה שישלם המשרד עבור מתן השירותים לפי הסכם זה תהיה בהתאם לתעריף שהוצע ע"י המציע בנספח למסמכי המכרז "טופס הצעת מחיר", המצורף כנספח להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 15.2. החשבוניות שיוגשו ע"י המציע שיזכה במכרז זה יועברו לאישור מנהל רשות האכיפה והגבייה או מי מטעמו.
- 15.3. לאחר מכן תועבר החשבונית ליחידת הרכש המרכזית להקלדתה והעברתה לחשבונות המשרד. תשלום החשבונית תיעשה עפ"י הנחיות החשכ"ל.

15.4. הצמדת תעריפי המכרז:

- בהתאם להוראות החשכ"ל חוזה התקשרות יוצמד לאחר 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות. לאחר 18 חודשים ההצמדה בסעיף זה תהיה בגובה של 100% למדד המחירים לצרכן.
- "מדד" – מדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי ו/או כל גוף אחר שיבוא במקומה.
- "מדד בסיס" – המדד הידוע לאחר 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות.
- "מדד חדש" – המדד האחרון הידוע ביום הגשת החשבון.
- "השינוי במדד" – ההפרש בין המדד החדש למדד הבסיס.
- על פי הנחיות החשב הכללי של משרד האוצר ב- 18 החודשים הראשונים לאחר המועד האחרון להגשת הצעות, לא תהיה הצמדה על המחירים המוצעים במסגרת מכרז זה, וזאת בתנאי שמדד המחירים לצרכן לא יעלה בתקופה זו על 4%.
- אם במהלך 18 החודשים הראשונים לאחר המועד האחרון להגשת הצעות יחול שינוי במדד המחירים לצרכן ושיעורו עלה על 4% מהמועד האחרון להגשת הצעות, תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה

יתבסס על ההפרש בין המדד, שהיה ידוע ממועד שבו עבר המדד את 4%, לבין המדד הקובע במועד (י), הגשת החשבון (ות).

16. קיזוז

16.1. נותן השירותים מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהא רשאי לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לנוותן השירותים על-פי הסכם זה על נספחיו ומכוח כל הסכם אחר - כל סכום המגיע למשרד מנותן השירותים על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר.

17. נזיקין

- 17.1. נותן השירותים ישא באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לגופו או רכושו שלו או של מי מטעמו או לגוף או רכוש עובדיו או של העובדים מטעמו, או לרכוש המשרד לרבות מסמכים ותיקים או לגופו או רכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה.
- 17.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא ישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא, שייגרמו לגופו או רכושו של נותן השירותים או מי מטעמו או לגוף או רכוש עובדיו או של העובדים מטעמו או לרכוש המשרד או לגופו או רכושו של כל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה; וכי אחריות זו תחול על נותן השירותים בלבד.
- 17.3. נותן השירותים מתחייב לפצות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא הנובעים ממעשיו או מחדליו של נותן השירותים כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד.

18. זכויות יוצרים

- 18.1. כל השירותים שיסופקו על-ידי נותן השירותים במסגרת הסכם זה ותוצאותיהם, ללא יוצא מן הכלל, ייחשבו כקניינו המוחלט של המשרד. נותן השירותים לא ישתמש במסמך כלשהו או בכל חלק מהשירותים, או תוצאותיהם, ללא אישור מראש ובכתב של המשרד. המשרד יהיה זכאי לדרוש ולקבל מנותן השירותים במהלך מתן השירותים, או לאחר מכן, כל תוכנית, מסמך, או דבר הקשור למתן השירותים נשוא הסכם זה.
- 18.2. זכויות היוצרים בכל השירותים שיסופקו למשרד כחלק מהסכם זה, לרבות חוות-דעת, דוחות, מחקרים וכל כיוצא באלה יהיו שייכות למדינה, והתמורה דלעיל תהווה תמורה גם עבור זכויות אלה.
- 18.3. המשרד יהיה רשאי לפרסם כל חומר שיימסר לו על ידי נותן השירותים כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לנוותן השירותים, או למי שיצר את החומר "הזכות המוסרית".
- 18.4. נותן השירותים מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שיוורשו על-ידי המשרד בביצוע מחקרים בהתייחס לשירותים נשוא הסכם זה, בכפוף להוראות הדין.

19. שמירת סודיות

- 19.1. נותן השירותים מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל גורם, במישרין, בעקיפין ו/או בכל דרך שהיא, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל (להלן: "מידע סודי") שיגיעו לידי נותן השירותים, עובדיו או מי מטעמו, עקב או בקשר להסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו ו/או בקשר עם המשרד, וזאת במהלך ביצוע ההסכם,

- לפניו ו/או לאחר מכן - ללא אישור המשרד מראש ובכתב. נותן השירותים מתחייב לדאוג כי עובדיו, מנהליו וכל אדם אחר מטעמו לא יפתחו, יעיינו, יוציאו או יצלמו חומר המצוי בתיקים ולא יעבירו חומר כאמור לכל אדם או גוף.
- 19.2. נותן השירותים מתחייב לשמור בתנאים בטוחים כל מידע סודי או מסמך רשמי שנמסר לו או שיגיעו אליו עקב ביצוע הסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו או בקשר עם המשרד.
- 19.3. המשרד רשאי להורות לנותן השירותים בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נוהלי עבודה מיוחדים ונותן השירותים מתחייב למלא אחר דרישות המשרד בנדון. נותן השירותים מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציג המשרד המוסמך.
- 19.4. נותן השירותים מתחייב למסור למשרד מיד עם סיום מתן השירותים על פי הסכם זה את כל המידע הסודי שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים וכן כל מידע, מסמך או נכס שנמסר לו על ידי המשרד, ולא להשאיר בידיו כל מידע כלשהו שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה.
- 19.5. נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977. עם סיום הסכם זה מכל סיבה שהיא נותן השירותים יעמיד לרשות המשרד בצורה מלאה, מסודרת ועניינית את כל הידע והמידע הנמצאים ברשותו בקשר לשירות ולביצוע הסכם זה (להלן - "המידע"). כל המידע יועבר למשרד ו/או לצד שלישי שימנה המשרד, בכל אופן שבו הוא קיים (בכתב, בקבצי מחשב, בע"פ ו/או כל אופן אחר), בלוח זמנים שייקבע ע"י המשרד, וללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע הינו קניינו הבלעדי של המשרד.
- 19.6. נותן השירותים מתחייב לשפות את המשרד בגין כל נזק ו/או הוצאה שייגרמו עקב אי שמירה על חובת הסודיות.

20. כתובות והודעות

- 20.1. כתובת נותן השירותים והמשרד הינן כמפורט בראש ההסכם.
- 20.2. כל הודעה שתימסר לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לנותן השירותים, ובלבד שנשלחה בדואר רשום.
- 20.3. נותן השירותים רשאי להודיע למשרד, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג המשרד ולחשבות משרד התעשייה המסחר והתעסוקה.

21. ביקורת

- 21.1. חשב/ת המשרד, המבקר/ת הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל נותן השירותים בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה.
- 21.2. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של נותן השירותים, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר כנדרש.
- 21.3. נותן השירותים מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. נותן השירותים מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המשרד.

21.4. נותן השירותים מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.

22. שינוי בהסכם או בתנאים

- 22.1. מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם או בתנאים הכלליים יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.
- 22.2. נותן השירותים מתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר את הביצוע לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד. זכויותיו וחובותיו של נותן השירותים על פי הסכם זה אינם ניתנים להמחאה לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד.
- 22.3. המשרד מודיע בזאת כי מדיניותו היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב לוודאי שלא יאשר בקשת נותן השירותים להסב זכויות או חובות.
- 22.4. גם במקרה של הסבת זכויות או חובות יישאר נותן השירותים בכל מקרה אחראי בפני המשרד לכל דבר הקשור לביצוע הוראות הסכם זה.

23. אי מילוי חיוב על-ידי נותן השירותים

- 23.1. היה ולא מילא נותן השירותים חיוב מחויבו, רשאי המשרד מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או כולן ביחד:
- 23.1.1. לבצע במקום נותן השירותים את החיוב בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לנותן השירותים לפי הסכם זה.
- 23.1.2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.
- 23.1.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירותים מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי נותן השירותים, ולשפות את המשרד בגין נזקים שנגרמו או שייגרמו עקב ביטול ההסכם.
- 23.1.4. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד על-פי כל דין או הסכם.
- 23.1.5. במקרה של ביטול הסכם כאמור בסעיף 23.1.2 לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות לפעול על פי דין למיצוי זכויותיו.

24. ערבות

- 24.1. להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות נותן השירותים על-פי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, במועד חתימת ההסכם ימציא נותן השירותים על חשבונו ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת המשרד, בסכום של _____ ש"ח.
- 24.2. הערבות תהיה בתוקף לתקופה של חודשיים לאחר תום תקופת ההסכם.
- 24.3. עלויות הערבות יחולו על נותן השירותים בלבד.
- 24.4. נותן השירותים יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם. הארכת הערבות תיעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה ועל נותן השירותים לדאוג להמצאתה לידי נציג המשרד.

- 24.5. לא האריך נותן השירותים את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות ללא כל התראה מוקדמת, גם אם נותן השירותים מילא אחר יתר כל חיוביו.
- 24.6. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בכל מקרה שבו לדעת המשרד הפר נותן השירותים או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה, הוראות המכרז וההצעה או לא תיקן מעוות עפ"י דרישת המשרד.
- 24.7. הערבות תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד לבנק שעליה תינתן הודעה בכתב גם לנותן השירותים.
- 24.8. חילט המשרד את הערבות, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על נותן השירותים לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.

25. מיצוי זכויות

- 25.1. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

נותן השירותים	חשב המשרד	מנהל רשות האכיפה והגבייה

8.15. נספח יג' – הצהרה בדבר התחייבות למניעת ניגוד עניינים

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ שנת _____

על ידי _____

ת.ז. _____

מכתובת _____

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים/הטובין כהגדרתם להלן ;
והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין ;
והואיל והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים/הספקת הטובין ולאחריו ;
לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן :

1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם :

"השירותים/הטובין" - אספקת מערכת לניהול ידע

"עובד" - כל אחד מעובדי הקבלן אשר באמצעותו יינתנו השירותים/הטובין למזמין.

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצא"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים/הספקת הטובין 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.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן או העובד בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים/הספקת הטובין או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל : מידע אשר ימסר ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

2. הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים/הספקת הטובין, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום נושא הפניה, למעט באם ועדת המכרזים אישרה בכתב, לאחר שהעובדות הוצגו בפניה, כי אין בעובדות אלו משום ניגוד עניינים או באם קיים ניגוד עניינים מדובר בניגוד עניינים שולי אשר אין בו השפעה על השירותים נושא המכרז.

3. הנני מצהיר ומתחייב שלא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום השירותים/הטובין נושא מתן השירותים/הספקת הטובין, למעט מטעם המזמין, במהלך תקופת מתן השירותים/הספקת הטובין בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.

4. הנני מתחייב להודיע למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם אני, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.

5. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיפים 2-3 להלן, בניגוד להתחייבויותיי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

6. ולראיה באתי על החתום : _____

8.16. נספח יד' – הצהרה בדבר שמירה על סודיות

התחייבות לשמירת סודיות

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ שנת _____

על ידי _____
ת.ז. _____
מכתובת _____

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים/הטובין שהגדרתם להלן;
והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין;
והואיל והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן;
לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"השירותים/הטובין" - אספקת מערכת לניהול ידע

"עובד" - כל אחד מעובדי הקבלן אשר באמצעותו יינתנו השירותים למזמין.

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצא"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים/הספקת הטובין 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.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן או העובד בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים/הספקת הטובין או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

2. שמירת סודיות

הנני מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים/אספקת הטובין נושאי מכרז זה. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותיי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

הריני מצהיר כי ידוע לי, כי חשיפת מידע אישי המגיע לידי, לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה אני עלול להיתבע לדין על-פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

ולראיה באתי על החתום: _____

8.17. נספח טו' – מועדי תשלום

שם ההוראה: מועדי תשלום	מילות מפתח:
פרק ראשי: ביצוע תקציב	מספר הוראה: 1.4.3
פרק משני: ביצוע תשלומים בגין התחייבויות	מהדורה: 01

מועד תשלום ממשלתי

3. כללי
4. הסכם התקשרות כולל בין השאר מועדים לתשלום. במקרים שבהם לא נקבעו מועדים כאלה, יש לפעול בהתאם לאמור בהוראה זו.
5. מועדי התשלום בהתקשרויות חדשות עם גורמים חיצוניים יהיו בהתאם לאמור בהוראה זו.
6. מטרת המסמך
7. להנחות את החשבים בדבר גישה אחידה לגבי מועדי תשלום, החל משלב ביצוע ההתקשרות וכלה בביצוע התשלומים עצמם.
8. הגדרות
9. חשבון – דרישה לתשלום או חשבונית אשר הוגשו למשרד ממשלתי ונחתמו על ידי מגיש המסמך.
10. מועד הגשת החשבון/חשבונית למשרד – המועד שבו התקבלו החשבון/חשבונית במשרד, בהתאם להסכם ההתקשרות שעליו חתומים הצדדים.
11. מועד התשלום הממשלתי – התקופה שבין היום ה-15 לבין היום ה-24 בכל חודש לועזי (כולל שני ימים אלו).
12. הנחיות לביצוע
13. סוגי התשלומים שעליהם חלה הוראה זו
 - 13.1.1. תשלומי תמיכות, בהתאם לפי [סעיף 3 א' לחוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985](#).
 - 13.1.2. תשלומים בגין קניות בארץ, למעט המקרים הבאים:
 - 13.1.2.1. תשלומים לקבלנים בגין עבודות פיתוח ובנייה.
 - 13.1.2.2. תשלומי פסקי דין.
 - 13.1.2.3. תשלומים בין משרדי ממשלה.
 - 13.1.2.4. תשלומים לספקים ולזכאים אחרים אשר חוזה ההתקשרות עמם מצוין באופן מפורש מועד תשלום השונה מהאמור בהוראה זו.
14. תשלומים בגין התקשרויות שנחתמו לפני 1 בינואר 2007
 - 14.1.1. אם נקבע מועד מפורש לתשלום, הוא יתבצע לפי האמור בהסכם ההתקשרות.

14.1.2. אם לא נקבע מועד מפורש לתשלום, הוא יתבצע לפי האמור בהוראה זו.

15. קביעת מועדי התשלום

15.1.1. ככלל, יקבע חשב המשרד באופן בלתי תלוי את מועדי התשלום לכל ספק ולכל זכאי אחר במועדים המפורטים להלן:

15.1.1.1. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 1-15 בחודש, ישולם בתחילת מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב.

15.1.1.2. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 16-24 בחודש, ישולם בחודש העוקב לפי יום הגשת החשבון, כלומר בדיוק 30 יום מיום הגשת החשבון.

15.1.1.3. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 25-31 בחודש, ישולם ב-24 בחודש העוקב, דהיינו בסוף מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב.

15.1.2. התשלומים המפורטים מטה ישולמו במועד התשלום הממשלתי הקרוב ביותר למועד הגשת החשבון למשרד, ולא בהתאם להוראת סעיף 15.1.1:

15.1.2.1. תשלומים שבמהותם מיועדים לתשלום שכר ומשכורות (כגון תשלום לחברת כוח אדם וכדומה).

15.1.2.2. תשלומים לגופים נתמכים, בהתאם להוראות תכ"ס, "תמיכות", פרק 6.

16. חריגה ממועד ביצוע התשלום

16.1.1. חשב המשרד יהיה רשאי לאשר חריגה מההנחיות שבהוראה זו ולהקדים מועד תשלום.

16.1.2. חשב המאשר חריגה והקדמת מועד תשלום, יערוך מסמך המפרט את הסיבות והנימוקים לביצוע החריגה ולהקדמת מועד התשלום. מסמך זה יצורף למסמכי התשלום.

16.1.3. במקרים שבהם חשב המשרד קיבל בקשה של המוטב להקדים תשלום ואת הסכמתו בכתב לגביית ריבית החשב הכללי – יהיה החשב רשאי לאשר בקשה זו ולגבות ריבית בהתאם להוראות תכ"ס, "קביעת שיעורי ריבית", מס' 3.1.1.

16.1.4. חשב המשרד יעביר מחצית מהסכום שנגבה במסגרת סעיף 16.1.3 להכנסות המדינה, ואילו המחצית האחרת תועבר לתקנה התקציבית שממנה בוצע התשלום.

17. מועדי התשלום ליחידות הממשלה לא ייקבעו בהתאם להוראות פרק זה, ולגביהם לא תחול מגבלה על מועד ביצוע התשלום.

18. תשלומים לרשויות מקומיות יתבצעו בהתאם להוראה זו.

19. מסמכים ישימים

20. חוק יסודות התקציב התשמ"ה-1985.

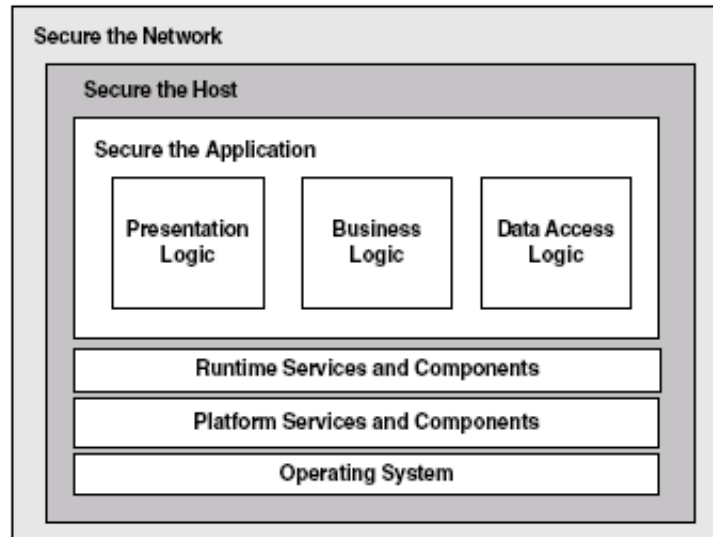
21. הוראות תכ"ס, "קביעת שיעורי ריבית", מס' 3.1.1.

22. הוראות תכ"ס, "תמיכות", פרק 6.

1. כללי

- המערכת כוללת מידע תפעולי ורגיש ולפיכך הושם דגש רב בתכנון מערך אבטחת המידע. הגישה הננקטת על מנת לאפשר אבטחה מלאה למערכת היא גישת השכבות. שכבות ההגנה מחולקות ל 3 חלקים עיקריים:
1. **הגנת הרשת** – הגנה על השכבות הבסיסיות של המערכת על ידי שימוש בהגדרות של אמצעי התשתית וכן שימוש באמצעי הגנה אקטיביים כגון – switches, routers, firewalls.
 2. **הגנת השרתים** – הגנה על מערכות ההפעלה, ה NET Framework, והשירותים ההיקפיים של השרת (כגון IIS).
 3. **הגנת היישום** – טיפול מונחה ושילוב של מנגנוני הגנה שונים בתוך היישום.

התרשים הבא מציג באופן סכמטי את שכבות ההגנה על המערכת:



2. אבטחת הרשת והתשתיות

להלן רשימה של מרכיבי הרשת הכלולים במערך ההגנה על הרשת והתשתיות:

מרכיב	תפקיד המרכיב במערך האבטחה	השימוש שיעשה במערכת
נתב (Router)	הנתבים משמשים כטבעת החיצונית לגישה למערך השרתים. פרוטוקולי TCP/IP לא מורשים נחסמים בטבעת זו.	ייחסמו שדרי TCP שלא רלוונטיים למערכת
קיר-אש (Firewall)	בטבעת זו נחסמים הפרוטוקולים והפורטים בהם היישום לא עושה שימוש. בנוסף, מרכיב זה יכול לחסום תעבורה לא רלוונטית ליישום באמצעות פילטרים.	ייחסמו הפורטים/פרוטוקולים שאינם רלוונטיים למערכת.
מתג (Switch)	מרכיב זה משמש להפרדה בין סגמנטי רשת שונים.	הרשת תחולק לסגמנטים. תתאפשר תעבורה בין הסגמנטים הרלוונטיים בלבד.

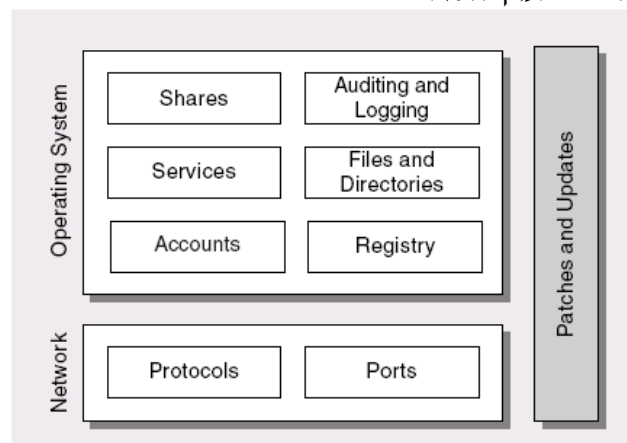
מרכיב	תפקיד המרכיב במערך האבטחה	השימוש שייעשה במערכת
IPS	זיהוי ומניעה של חדירות עויינות ופעילות לא שגרתית במערכת	יופעל על שירותים נבחרים לפי שיקול דעתה של ראי"ג.

3. אבטחת מידע במערך השרתים

מערך השרתים מוקשח כך שהוא מאפשר הגנה על המרכיבים השונים בתשתיות המערכת:

1. Shares – חסימה של Shares שאינם נדרשים
2. Services – התבססות על Services נדרשים בלבד והגנה באמצעות משתמשים ייעודיים על ה-Services השונים.
3. Accounts – הגדרה של חשבונות מתאימים עבור כל פונקציה ייעודית בשרת
4. Auditing and Logging – ביצוע ניטור של השרת וייעשה שימוש ב- .NET Logging and Audition Application Block ביישום
5. Registry – ביצוע הקשחה מתאימה.
6. Protocols – אפשרות רק לפרוטוקולים הנדרשים ברמת הרשת.
7. Ports – אפשרות רק לפורטים הנדרשים ברמת הרשת.
8. Patches and Updates – התקנת עדכוני האבטחה האחרונים.

התרשים הבא מציג את המרכיבים המוגנים במערך השרתים:



4. אבטחת מידע אפליקטיבית

הטבלאות הבאות מציגות את רשימת הנושאים המכוסים תחת אבטחת המידע האפליקטיבית:

4.1 Deployment and Infrastructure

תיאור
מתבצעת אכיפת רמת הרשאות להפעלת מודולים שונים במערכת וגישה למשאבים על סמך ההרשאות
מבנה ה-domain עונה על דרישות האבטחה של המערכת.
מענה לדרישות שרידות המערכת (Clustering).
מענה לדרישות האבטחה בכל הנוגע לקונפיגורציה ותחזוקה (כגון: שמירת שמות משתמשים ומחזורות התחברות לבסיס הנתונים).
מתבצע ניהול session, מסופקים מפתחות הצפנה לצורך מימוש תקשורת מאובטחת (SSL), ניהול תעודות.

4.2 Input Validation

תיאור
אימות קלט מתבצע בכל זמן שנדרש המשתמש להכניס ערכים למערכת.
נקודת ההנחה בבקרת הקלט היא כי הקלט מהמשתמש הינו זדוני ועלול לגרום נזק.
מתבצע אימות לסוג הקלט, אורך הקלט, המבנה וטווח הקלט.
מתבצע בדיקת קלט למניעת SQL injection
מניעה של אפשרויות שונות של cross-site scripting (למשל מניעת הקלטת התו ">", מניעת הקלדת ערכי ה-ASCII וה-UNICODE של תו זה וכל תו המאפשר לבצע cross-site scripting).
אימות קלט מתבצע בצד המשתמש (Client side validation) וגם בצד השרת במיקום מרכזי (במידה והאימות בצד המשתמש התבצע בהצלחה).
כל פלט המכיל את הקלט של המשתמש יכתב בטקסט ולא יתאפשר הרצת סקריפט הנכתב על ידי הלקוח (כגון: HtmlEncode or UrlEncode באפליקציות WEB).

4.3 Authentication

תיאור
הכניסה למערכת באמצעות כרטיס חכם
הישויות הניגשות למשאבים השונים מוגדרות על פי רמות הגישה המורשות.
הגישה למידע ברמת NTFS מוגבלת ומשויכת לתיקיות המוגדרות כמאובטחות למורשים בלבד.
הוגדרו חשבונות מערכת לשירותים (services) השונים.
שמות משתמשים, סיסמאות וכל מידע אחר השייך למשתמש או למערכת מאוחסנים באופן מאובטח.
הגישה למערכת הנה לפי הרשאות שהוגדרו לקבוצות משתמשים.
בשלב האימות לא מוחזר מידע רגיש כחלק מהודעת השגיאה.
מוגדרת ישות ספציפית לטובת התחברות לבסיס הנתונים.
Authentication Tickets (cookies) מועברים ברשת רק באופן מוצפן.

4.4 Authorization

תיאור
למנגנון הכניסה אין גישה ישירה לטבלאות המערכת.
קיימת הגבלת גישה למשאבי המערכת.
כל גישה למשאב המתבצעת על ידי ישות במערכת מתועדת ומתבצעים זיהוי ובדיקה האם המשתמש ראוי לגשת למשאבים.

4.5 Configuration Management

תיאור
ממשקי המנהל (admin.) מאובטחים תוך שימוש ב- strong authentication and authorization
התקשרות לשימוש ערוצי אדמיניסטרציה מרוחקים (שליטה מרחוק) מתבצעת באופן מאובטח
נתוני קונפיגורציה סודיים כגון סיסמאות, שמות משתמשים, מחרוזות ההתקשרות לבסיסי הנתונים נשמרים בצורה מוצפנת ולא בפורמט טקסט.
פריבילגיות מנהל המערכת מבוססות על roles בהתאמה לתפקיד מנהל המערכת (לדוגמא: מנהל תוכן או מנהל המערכת – system Administrator)
נעשה שימוש בחשבונות בעלי הרשאות מינימאליות להרצת שרותי המערכת (Services)

4.6 Sensitive Data

תיאור
מידע רגיש אינו נשמר במערכת שלא לצורך.
מידע רגיש אינו נמצא בקוד.
קישוריות לבסיס הנתונים, סיסמאות, מפתחות ומידע רגיש אחר אינם נשמרים במבנה של טקסט פשוט.
נעשה שימוש ב- DPAPI או ב CAPI לשמירת ערכי קונפיגורציות במערכת.
מידע רגיש אינו נרשם בלוג המערכת בפורמט של טקסט רגיל, אלא כמידע חלקי או מקודד.
מידע רגיש אינו נשמר ב- cookies.
מידע רגיש אינו מועבר בפרוטוקול GET.

4.7 Session Management

תיאור
נעשה שימוש ב- SSL להגנה על authentication cookies.
התוכן של ה- authentication cookie הינו מוצפן.
אורך חיי ה-Session מוגבלים.
ערכי ה- Session מוגנים בפני גישה לגורמים שאינם מורשים.
מזהי ה-Session אינם מועברים באמצעות ה- query string.
נעשה שימוש מירבי בתצורת stateless בעת העבודה כך שלא נדרשת שמירת session בשרת.

4.8 Cryptography

תיאור
לא נעשה שימוש בקריפטוגרפיה שנכתבה באופן עצמאי אלא נעשה שימוש במנגנונים מוכרים במערכת. במידת האפשר נעשה שימוש ב DPAPI או ב CAPI.
נעשה זיהוי והתאמה לאלגוריתם הקריפטוגרפיה (כולל גודל המפתחות) בהתאם לדרישות הצפנת המידע במערכת.
מפתחות נשמרים במערכת בצורה מאובטחת במערכת הגישה אליהם מוגנת.
נעשה שימוש ב- DPAPI או במנגנוני הצפנה דומים על מנת להימנע מניהול תעודות. מפתחות ממוחזרים מדי כל תקופה.

5. נושאי אבטחת מידע נוספים

הטבלה הבאה מציגה מרכיבים נוספים במערך אבטחת המידע של רא"ג:

נושא אבטחת מידע	יישום
גרסת ה-SSL	SSL V3

נושא אבטחת מידע	יישום
גישה לבסיס הנתונים ע"י Roles שונים	הוגדרו Roles שונים לגישה למסד הנתונים (Application Role) ככל Role יוגדרו הרשאות ברמת טבלה במסד הנתונים (User, System User)
משתמשים אפליקטיביים	מוגדרים שלושה סוגי המשתמשים (User Security, User Admin, App), לכל משתמש מוגדרות הרשאות בהתאם
הפרדת סביבת הלוגים	מבוצעת הפרדה של סכמות
מערכת לניתוחי לוג	קיימת מערכת ייעודית שפותחה לכתיבת לוגים המעידים על שינוי במידע
הצפנת והצגת נתוני כרטיסי אשראי	בכל מקום באפליקציה שבו יוצג מספר כרטיס האשראי, יופיעו רק 4 הספרות האחרונות. מספר כרטיס האשראי ישמר מוצפן ב-128 ביט ומעלה.

6. אבטחת ממשקים

הטבלה הבאה מציגה את עקרונות אבטחת המידע בממשקים:

סוג הממשק	פתרון אבטחתי	הערות
ממשקים יוצאים ונכנסים חיצוניים	הזדהות וחתימה מבוססות x.509 certificate ובדיקת פנים אפליקטיבית לגבי ההרשאות של המשתמש לפנות לשירות המבוקש	פניה של גורמי צד ג' ל Web Services של האפליקציה
Web Services פנימיים	Windows Authentication	פניה בתוך הרשת הפנימית. לדוגמה - פניה של SAP ל Web Services של האפליקציה
משיכת קבצים	הרשאות האפליקציה (Role Base Authorization) +impersonation	
ממשקים מאובטחים	שימוש ב-SSL V3 + הזדהות מבוססת x.509 certificate	לדוגמה - עבודה מול תהילה לסליקת כרטיסי אשראי

להלן הצעת מחיר לאספקת מערכת ניהול ידע לרשות האכיפה והגבייה:

הצעת מחיר לפתרון מלא מקצה לקצה, הכולל מחיר מלא (FIX) לאפיון, ציוד כנדרש, התקנה, הדרכה, הטמעה, אחריות, תחזוקה ושדרוג המערכת כמפורט בכתב הכמויות:

#	רכיבים	פירוט	עלות בש"ח (לא כולל מע"מ)
1	כללי	עלות כוללת לאספקה והפעלת המערכת באתר הרשות הכוללת את כל שלבי היישום והדרישות שפורטו במכרז זה לרבות אינטגרציה, אפיון, יישום והתאמות, הטמעה והדרכה, פיתוחים, בדיקות, וניהול פרויקט. <u>להלן פירוט המפרטים והיקפם:</u> (יש לפרט את כלל המפרטים והיקפם)	

(במילים _____ נה)

להלן רכיבי התוכנה והחומרה הנדרשים (שרתים וציוד נוסף במידת הצורך). נדרש לפרט את כל הרכיבים שעל הרשות לספק לצורך התקנה והטמעה של המערכת:

	רכיבים	פירוט
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

עלות רכיבי המערכת:

עלות בש"ח (לא כולל מע"מ)	פירוט	רכיבים	
	רישוי מערכת	תוכנה	1
	רשיונות משתמשים פנימיים ע"פ ההיקפים המפורטים בסעיף 1.5.2 (יש לפרט על פי סוגי משתמשים)	תוכנה	2
	רשיונות נוספים עבור שרתים נדרש לפרט מהם השרתים הנדרשים ומהם האופציות העומדות בפני הרשות (תוך התייחסות למפורט בסעיף 1.5.2)	תוכנה	3
	סה"כ		

עלות יישום והטמעה

עלויות תמיכה ותחזוקה שנתית – החל מהשנה השנייה

#	רכיבים	פירוט	אחוז
1.	תמיכה	עלות תמיכה ותחזוקה שנתית למערכת (בש"ח לא כולל מע"מ) החל משנה שנייה	אחוז: _____ % במילים (_____ אחוז)

עלויות שירותים אופציונאליים

#	רכיבים	פירוט	עלות בש"ח (לא כולל מע"מ)
1	שעת מדריך	שעת הדרכה למשתמשי הקצה של המערכת	
2	בנק שעות הדרכה	מחיר ל-100 שעות הדרכה למשתמשי הקצה של המערכת	
3	שעת מפתח	שעת מפתח לפיתוחים עתידיים מעבר לדרישות שהוגדרו במכרז זה ולמסמך האפיון הראשוני של מכרז	
4	שעת בודק תוכנה	שעת בודק תוכנה לפיתוחים עתידיים והתאמות מעבר לדרישות שהוגדרו במכרז זה ולמסמך האפיון הראשוני	

	שעת מנהל מערכת לפיתוחים עתידיים והתאמות מעבר לדרישות שהוגדרו במכרז זה ולמסמך האפיון הראשוני	שעת מנתח מערכות	5
	שעת מיישם לפיתוחים עתידיים והתאמות מעבר לדרישות שהוגדרו במכרז זה ולמסמך האפיון הראשוני	שעת מיישם	6
	שעת מידען להזנת תכנים	שעת מידען	7
	מחיר ל- 200 שעות מידען להזנת תכנים	בנק שעות מידען	8
		אחר	9
		אחר	10

שם מורשה החתימה + חתימה

חותמת המציע

תאריך