



מדינת ישראל – מנהל הרכש הממשלתי

מכרז פומבי מס' – 2016 - 06

מתן שירותי ניטור, אחזור וניתוח מידע ברשת
עבור משרדי הממשלה

מסמך זה הינו רכוש מדינת ישראל
כל הזכויות שמורות למדינת ישראל
המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא יעשה בו שימוש מלא,
או חלקי, לכל מטרה שהיא מלבד מענה על מכרז זה.

תוכן עניינים

<u>4</u>	<u>מנהלה (M)</u>	<u>0.</u>
4	מבוא (I)	0.1
5	טבלת ריכוז תאריכים	0.2
7	הגדרות (ממוינות בסדר א"ב) (I)	0.3
9	מנהלה (I)	0.4
<u>1312</u>	המכרז (I)	0.5
<u>1514</u>	תנאי סף שעל המציע לעמוד בהם עם הגשת ההצעה	0.6
<u>1817</u>	מבנה ההצעה	0.7
<u>2120</u>	בדיקת ההצעות והערכתן (I)	0.8
<u>2827</u>	דרישות ממועמד לזכייה וחתומה על ההסכם	0.9
<u>3130</u>	סמכויות עורך המכרז (I)	0.10
<u>3332</u>	הוראות שונות (I)	0.11
<u>3433</u>	<u>יעדים (I)</u>	<u>1</u>
<u>3433</u>	כללי – הבהקים	1.1
<u>3433</u>	מזמין ומומחה יישום	1.2
<u>3433</u>	יעדים ומטרות	1.3
<u>3433</u>	השיטה להשגת המטרות	1.4
<u>3433</u>	תיאור המצב הקיים	1.5
<u>3534</u>	אופק הזמן	1.6
<u>3635</u>	<u>פרק 2 - יישום</u>	<u>2</u>
<u>3635</u>	כללי	2.1
<u>3635</u>	מקורות המידע במערכת - סל 1 (M)	2.2
<u>3736</u>	מקורות המידע במערכת - סל 2 (M)	2.3
<u>3837</u>	שירותים נוספים שיכללו במערכת (משותף עבור סלים 1 ו-2) (S)	2.4
<u>4039</u>	שאלות (S)	2.5
<u>4039</u>	בוטל	2.6
<u>4039</u>	בוטל	2.7
<u>4039</u>	שירותי ניתוח (S)	2.8
<u>4140</u>	דרישות אופציונאליות (S)	2.9
<u>4241</u>	<u>פרק 3 - טכנולוגיה (S)</u>	<u>3</u>
<u>4241</u>	דרישות כלליות	3.1
<u>4241</u>	רישוי התוכנה	3.2
<u>4241</u>	ממשק משתמש	3.3
<u>4645</u>	ניהול טבלאי על ידי המשתמש	3.4
<u>4645</u>	קליטת דיווח	3.5
<u>4746</u>	דוחות המערכת	3.6
<u>4746</u>	גיבוי ושרידות	3.7
<u>4746</u>	אבטחת מידע	3.8

<u>4948</u>	פרק 4 – מימוש (M)	4
<u>4948</u>	השירותים הנדרשים	4.1
<u>5049</u>	תכולות אופציונאליות	4.2
<u>5049</u>	לוח זמנים לביצוע שלב ההקמה	4.3
<u>5049</u>	הצוות מטעם עורך המכרז	4.4
<u>5150</u>	צוות הספק	4.5
<u>5251</u>	דיוני בקרה ומעקב	4.6
<u>5251</u>	אבטחת מידע	4.7
<u>5352</u>	תיעוד	4.8
<u>5352</u>	רמות שירות ותחזוקה (SLA)	4.9
<u>5554</u>	פיצויים מוסכמים	4.10
<u>5655</u>	היערכות לסיום תקופת ההתקשרות	4.11
<u>5756</u>	תמורה (M)	5
<u>5756</u>	כללי	5.1
<u>5756</u>	מרכיבי התשלום עבור השירותים הנדרשים	5.2
<u>5958</u>	אופן הגשת הצעת המחיר במענה	5.3

0. מנהלה (M)

0.1 מבוא (I)

- 0.1.1 משרדי הממשלה נדרשים מעת לעת לשירותי ניטור, אחזור ועיבוד מידע המצוי ברשת האינטרנט. השירותים נדרשים לצרכים מגוונים במגזר הממשלתי כגון: הפקת מידע שימושי לצורך הפעילות השוטפת, בחינת היתכנות, זיהוי מגמות, איתור צרכים, זיהוי וטיפול במשברים.
- 0.1.2 מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי במשרד האוצר (להלן: "עורך המכרז") מעוניין לבחור ספקים למתן שירותי ניטור מידע, כפי שיפורטו להלן, עבור משרדי הממשלה וגופים נלווים.
- 0.1.3 השירותים הנדרשים מפורטים בפרק 2 למסמכי המכרז (להלן: "השירותים הנדרשים") ויכללו, בין השאר, את השירותים הבאים:
- 0.1.3.1 מתן זכות לשימוש במערכת לניטור מידע ברשת.
- 0.1.3.2 שירות לאפיון והגדרת שאילתות לניטור מידע ממקורות בארץ ובחו"ל.
- 0.1.3.3 שירות לקוחות הכולל סיוע בפתרון בעיות שוטפות במסגרת השימוש במערכת המוצעת.
- 0.1.3.4 שירותי ניתוח ואנליזה של הנתונים הנוצרים מהמידע המופק באמצעות המערכת המוצעת.
- 0.1.4 לצורך אספקת השירותים הנדרשים, עורך המכרז חילק את המכרז ל-2 סלים נפרדים:
- 0.1.4.1 ניטור מידע ברשת ממקורות בארץ ובשפות הבסיסיות, כפי שיוגדרו להלן (להלן: סל 1).
- 0.1.4.2 ניטור מידע ברשת ממקורות בין-לאומיים בשפות נוספות (להלן: סל 2).
- 0.1.5 במסגרת המכרז, ובכפוף למסמכי מכרז זה, ייבחר ספק זוכה אחד לכל אחד מן הסלים.
- 0.1.6 מענה המציעים יכול להתייחס לסל אחד או יותר, לפי בחירת המציע ובכפוף לעמידתו בתנאי הסף הרלבנטיים לכל סל. אין מניעה כי מציע פלוני יוכרז כזוכה בשני הסלים כאמור, ובלבד שהצעתו ביחס לכל אחד מן הסלים נשוא הזכייה הייתה ההצעה הטובה ביותר, בהתאם לאמות המידה שיפורטו במסמכי המכרז.
- 0.1.7 המכרז יערך ב-3 שלבים (ביחס לכל אחד מן הסלים שלעיל);
- 0.1.7.1 בשלב הראשון תיבדק עמידת המציעים בתנאי הסף למכרז, לכל סל בנפרד.
- 0.1.7.2 בשלב השני של המכרז, ייבדקו ההצעות המקצועיות של המציעים, אשר יעמדו בתנאי הסף בשלב הראשון, וייקבע ציון האיכות כמפורט בסעיף [0.8.30-8.3](#) להלן. מובהר ומודגש, כי ציון האיכות שיקבל כל מציע לא ייחשף בתום שלב זה, כי אם רק לאחר ההכרזה על תוצאות המכרז.
- 0.1.7.3 בשלב השלישי תפתח הצעת המחיר של אותם מציעים אשר הצעתם עמדה בשלב הראשון והשני של המכרז, וייקבע ציון המחיר והערכת המחיר, באמצעות שקלול ציון האיכות וציון המחיר לכל סל בנפרד, והכל כמפורט בסעיף [0.8.4.30-8.4.3](#) להלן.

- 0.1.8 כאחד התנאים לחתימה על הסכם ההתקשרות עם המציעים המועמדים לזכייה, בכל אחד מהסלים, יידרשו המציעים המועמדים לזכייה (כמוגדר בסעיף [0.9.10-9-1](#) להלן) להקים מעבדה לצורך הוכחת יכולת (POC – Proof of Concept), במסגרתה ייבדקו יכולות המערכת המוצעת לרבות עמידתן בדרישות המכרז והתאמתן ליכולות עליהן הצהיר המציע במסגרת המענה למכרז.
- 0.1.9 בכפוף לקיום כל התחייבויותיהם על פי מסמכי המכרז, במלואן ובמועדן, הספקים הזוכים (או הספק הזוכה היה וספק פלוני יוכרז כזוכה בשני הסלים) יהיו, בתקופת ההתקשרות, הספקים הבלעדיים לאספקת השירותים הנדרשים לכלל משרדי הממשלה, אשר יהיו מחויבים לרכוש את השירותים הנדרשים (ככל שיידרשו להם ובכל היקף שיידרש בהתאם לשיקול דעתם ולצורכיהם) ממנו בלבד ובמחירים שיקבעו במכרז זה.
- 0.1.10 בכפוף להחלטת עורך המכרז ובהסכמת הספקים הזוכים, במהלך תקופת ההתקשרות יהיו גופים נלווים נוספים (כפי שיוגדרו להלן) רשאים להצטרף ולהזמין מהספקים הזוכים, את השירותים הנדרשים, בתנאים זהים או מטיבים לתנאי המכרז ולתנאי ההסכם. כל הנחה או הטבה אחרת כלשהי, מכל מין וסוג, בין בכסף ובין בשווה כסף, אשר יינתנו על ידי מי מהספקים הזוכים לגוף כלשהו אשר יצטרף למכרז כאמור, יינתנו מידית גם לכל יתר המזמינים מכוח המכרז.
- 0.1.11 מובהר בזאת, כי הסכם ההתקשרות שיחתם בין עורך המכרז לבין הספקים הזוכים הינו חוזה מסגרת, וכי התמורה תשולם על ידי המשרדים אשר יזמינו את השירותים על פי היקף השירותים שיסופקו בפועל מעת לעת והכל כמפורט בהסכמי ההתקשרות שייחתמו עם הספקים.
- 0.1.12 עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לבחור כשיר שני לכל סל בנפרד כספק חלופי, כפי שיפורט בסעיף [0.8.50-8-5](#) להלן, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 0.1.13 תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה הינה לשנתיים (24 חודשים) מיום חתימת ההזמנה ע"י עורך המכרז (להלן: "תקופת ההתקשרות"), עם אופציה של המזמין להארכתה לעד 3 תקופות נוספות בנות שנה כל אחת (סה"כ 36 חודשים), באותם התנאים, ובכפוף לאישור וועדת המכרזים (להלן: "תקופת ההארכה"). קרי, סך הכל תקופת ההתקשרות במכרז זה, לרבות תקופת ההארכה, הינה עד 5 שנים (60 חודשים).

0.2 טבלת ריכוז תאריכים

נושא	מועד
יום פרסום המודעה בעיתונות (להלן- "מועד הפרסום").	10/4/2016
כנס מציעים	3/5/2016 בשעה 11:00
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	15/5/2016 בשעה 13:00
מועד נוסף הגשת שאלות הבהרה	19/6/2016 בשעה 12:00
מועד אחרון להגשת הצעה בתיבת המכרזים	4/7/2016 בשעה 12:00
מועד תוקף ההצעה וערבות המציע	30/12/2016
מועד תוקף ערבות כשיר שני	30/12/2016

- 0.2.1 במקרה של אי התאמה בין הרשום בטבלה לעיל לבין הרשום בגוף המכרז, קובעים הנתונים הרשומים בטבלה.
- 0.2.2 עורך המכרז רשאי, בכל עת ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לשנות את לוחות הזמנים המפורטים לעיל, ולרבות במפורש את מועד הגשת ההצעות, אף מספר פעמים. אין באמור בסעיף זה לעיל כדי להוות מצג ו/או התחייבות מכל מין וסוג למתן ארכה למועד הגשת ההצעות ו/או לדחיית מועד כלשהו.
- 0.2.3 מובהר בזאת, למען הסר כל ספק, כי גם במקרה שבו עורך המכרז ידחה את המועד האחרון להגשת הצעות, אין לבצע כל שינוי שהוא בתוקף ערבות המכרז אותה על המציעים לצרף להצעותיהם, כמפורט לעיל ובנוסח ערבות המכרז **שבנספח 2**, אלא אם ייקבע במפורש אחרת על ידי עורך המכרז.
- 0.2.4 אין באמור בסעיף זה לעיל כדי להוות מצג ו/או התחייבות מכל מין וסוג למתן ארכה למועד הגשת ההצעות ו/או לדחיית מועד כלשהו.

0.3 הגדרות (ממוינות בסדר א"ב) (I)

0.3.1 הגדרות כלליות

אתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי שכתובתו: http://www.mr.gov.il	אתר האינטרנט
אתר אינטרנט שבו נכתבות רשומות ("פוסטים") העוסקות בחוויות, חדשות ומאמרים, לעיונם של גולשי האינטרנט לשם קריאה ותגובה.	בלוג (מאגלית Blog, בעברית: יומן רשת או רשומון)
משרדי הממשלה, לרבות יחידות הסמך, לרבות משרדי ממשלה ויחידות סמך שיוקמו במהלך תקופת ההתקשרות.	גופים ממשלתיים / משרדי ממשלה
כל אחד מהגופים המוזכרים בסעיף 2(א), לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992, למעט משרדי ממשלה (כמוגדר לעיל).	גופים נלווים
מסמך חתום בידי מורשי החתימה במשרד, בו יוזמנו השירותים הנדרשים על ידי המשרד מהספק.	הזמנה
היחידות הממשלתיות והגופים הנלווים הרוכשים שירותים במסגרת מכרז זה וכן נציגים מוסמכים מטעמם שימונו לייצגם במסגרת מכרז זה למול הספק.	המזמין/המשרד (יקראו כולם ביחד – "המשרדים" / "המזמינים").
מסמך זה על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו, לרבות תשובות עורך המכרז לשאלות המציעים.	המכרז / מסמכי המכרז
כלל השירותים אותם נדרש הספק הזוכה לספק למזמין כמפורט במסמכי המכרז, לרבות בסעיף 0.1.30-1.3 לעיל, בפרקים 2-4 למכרז להלן ובהתאם לשינויים המוסכמים שיבוצעו בשירותים הנדרשים במהלך תקופת ההתקשרות.	השירותים הנדרשים
ועדת המכרזים לטובין ושירותים של החשב הכללי במשרד האוצר.	ועדת מכרזים / הוועדה
בעל רישיון לשיווק המערכת המוצעת.	יצרן
מציע בכל אחד מהסלים, אשר ועדת המכרזים הכריזה עליו ככשיר שני בהתאם למפורט בסעיף 0.8.50-8.5 .	כשיר שני
גורם עברו התקין המציע את המערכת המוצעת והוא מספק לו שירותי ניטור מידע באמצעותה.	לקוח
ידעה, ידע (Know-How), מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור במתן השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת ולמעט מידע שהוא נחלת הכלל.	מידע (Information)
תשובת המציע למכרז על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו.	מענה המציע
מערכת ייעודית לצורך מתן שירותי ניטור מידע (כמוגדר להלן), אשר הגישה אליה תהיה על גבי רשת ה-Internet העונה על הדרישות המפורטות במסמכי המכרז.	מערכת / מערכת מוצעת / מערכת ממוחשבת

מציע	ספק המגיש הצעה למכרז.
מציע מועמד לזכייה	מציע שוועדת המכרזים הכריזה עליו, בסל מסויים, כזוכה במכרז, ועליו להשלים תנאים מסויימים כתנאי להכרזתו כספק זוכה ולחתימת הסכם ההתקשרות עימו.
ניטור מידע / שירותי ניטור מידע	שירות המבוסס על איתור ואיסוף מידע מעיתונות מודפסת, רדיו, טלוויזיה ורשת האינטרנט.
ספק זוכה/ זוכה	מציע אשר ועדת המכרזים הכריזה עליו כמועמד לזכייה במכרז באחד מהסלים, עמד בכל התנאים להתקשרות כמפורט במסמכי המכרז ונחתם עימו הסכם התקשרות.
עורך המכרז	מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי, משרד האוצר.
צוות הספק	כלל הצוות אשר יועסק ע"י ספק זוכה, לצורך מתן השירותים הנדרשים.
הערכת המחיר	הצעת המחיר לאחר ביצוע שקלול כמפורט בסעיף 0.8.4.30-8.4.3 .
רישיון	מסמך המעניק זכות שימוש מטעם גורם מסויים בתנאים המפורטים בו.
רשת האינטרנט	רשת מחשבים עולמית, המחברת ומקשרת שרתים ורשתות מחשבים מכל העולם.
רשת חברתית	פלטפורמה ברשת האינטרנט, המשמשת לבניית רשת חברתית או קשרים חברתיים בין אנשים החולקים תחומי עניין, פעילויות משותפות, רקע משותף או היכרות מוקדמת מחוץ למרחב הווירטואלי.
שפת המערכת	השפה בה מוצגים התפריטים, המסכים ותפריט העזרה במערכת.
שפות בסיסיות	עברית, ערבית, רוסית ואנגלית.
תמורה	התמורה שתשולם לכל ספק זוכה בגין אספקת השירותים במסגרת מכרז זה.
תקופת ההתקשרות	בהתאם למוגדר בסעיף 130.20-2 . לעיל
שלב ההקמה	תקופה אשר תחל במועד חתימת הסכם ההתקשרות על ידי המזמין ותסתיים עם קבלת אישור המזמין כמפורט בסעיף 4.1.3 להלן. בתקופה זו יבצע הספק הזוכה את מכלול הפעולות אשר יביאו את המערכת למצב של תפעול שוטף.
שירותי ניתוח	שירותי חקר וניתוח מידע על בסיס המידע שהופק מהמערכת המוצעת.
שירותי תמיכה (Help desk)	שירות הכולל יכולת של הספק לתמוך מרחוק בפתרון תקלות עבור משתמשי הקצה.
Alexa	אתר המספק נתוני תעבורת אינטרנט מסחריים. יש להסתמך על נתוני האתר הפתוחים לציבור

0.4 מנהלה (I)

0.4.1 קבלת מסמכי המכרז

0.4.1.1 ניתן להוריד, ללא תשלום, עותק אלקטרוני של מסמכי המכרז, מאתר האינטרנט של משרד האוצר בכתובת: www.mof.gov.il תחת הכותרת מכרזים ← מכרז 06-2016 - מכרז למתן שירותי ניטור וניתוח מידע ברשת עבור משרדי הממשלה.

0.4.1.2 מסמכי המכרז (לרבות הנספחים למכרז והטפסים) יפורסמו בהתאם ל- 2 חלופות:

0.4.1.2.1 גירסה מלאה של מסמכי המכרז, המחייבת את עורך המכרז בגירסת PDF.

0.4.1.2.2 גירסת נספחים לצורכי הגשת המענה (למעט נספחים שלא מיועדים למילוי ע"י המציע) בגרסת WORD/EXCEL לפי העניין.

0.4.1.3 בנוסף, יופץ נוסח לא מחייב של מסמכי המכרז בשפה האנגלית. יובהר כי נוסח זה מצורף לצרכי נוחות בלבד ולא יחייב את עורך המכרז בכל צורה שהיא. במקרה של סתירות בין נוסח המכרז בשפה העברית לנוסח בשפה האנגלית – ייגבר הנוסח בשפה העברית.

0.4.1.4 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי המציע לא יהיה רשאי בשום צורה ואופן לבצע כל שינוי מכל מין וסוג שהוא, במסמכי המכרז לרבות כל הבהרה שפורסמה במסגרתם. עוד מובהר בזאת, כי הנוסח של מסמכי המכרז, כפי שפורסם על ידי עורך המכרז, בכפוף לעדכונים ככל שיבוצעו במסגרת הבהרות שיערכו על ידו, הנו באופן בלעדי ומוחלט הנוסח המחייב לצורך מכרז זה. עותק המסמכים אותם הדפיס המשתתף מהאתר וכן כל מסמך אחר, לא יהיה בהם על מנת להוות תחליף ו/או לגבור בשום אופן וצורה על הנוסח המחייב.

0.4.1.5 בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה ו/או דו משמעות בין הוראות מסמכי המכרז לבין הוראה המופיעה בנספחיו, תהא הוראת מסמכי המכרז עדיפה וגוברת והוראת הנספח תפורש בהתאם להוראות מסמכי המכרז, אלא אם נאמר אחרת במפורש.

0.4.2 איש הקשר

0.4.2.1 איש הקשר במכרז זה הינו מר יריב גבאי, משרד האוצר, רחוב קפלן 1, ירושלים, כתובת דואר אלקטרוני: yarivga@mof.gov.il טלפון: 02-6663426.

0.4.2.2 לצרכי זיהוי, המציעים במכרז מתבקשים למלא ולהעביר את הטופס בנספח 10 באמצעות הדואר האלקטרוני לאיש הקשר למכרז.

0.4.2.3 כל פנייה בעניין המכרז תעשה בכתב, לנציג עורך המכרז, קרי, איש הקשר. על הפונה לוודא כי פנייתו נתקבלה בשלמותה אצל איש הקשר.

0.4.3 נוהל העברת שאלות המציעים ובירורים

0.4.3.1 שאלות המציעים תוגשנה לאיש הקשר בכתב באמצעות הדואר האלקטרוני, כקובץ PDF (חתום) ובקובץ Excel כהעתק. המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הינו המועד המפורט בסעיף [0.20-2](#) לעיל.

0.4.3.2 שאלות המציעים תוגשנה במבנה הבא:

מס' סידורי	פרק במכרז / מס' נספח	הסעיף במסמכי המכרז	פירוט השאלה

0.4.3.3 שאלות אשר לא יגיעו בפורמט האמור יחשבו כאילו לא התקבלו.

0.4.3.4 באחריות המציע לוודא הגעה באמצעות הדואר האלקטרוני של איש הקשר.

0.4.3.5 תשובות עורך המכרז לשאלות, בצירוף תמצית שאלות המציעים, תפורסמה לכלל המציעים בקבצי הבהרות באתר האינטרנט, תחת הכותרת "מכרז 06-2016 - מכרז למתן שירותי ניטור, אחזור וניתוח מידע ברשת עבור משרדי הממשלה".

0.4.3.6 עורך המכרז אינו מתחייב להשיב לכלל השאלות. כמו כן, רשאי עורך המכרז להשמיט חלק מנוסח השאלה או לנסח את השאלה באופן שונה במענה וזאת ככל שיחליט עורך המכרז כי נוסח השאלה עלול ליצור רושם מוטעה על מציעים האחרים.

0.4.3.7 נוסח התשובות של עורך המכרז הוא הנוסח המחייב המהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז. תשובות המזמין לא יצינו את זהות השואל.

0.4.3.8 למען הסר ספק מובהר, כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של עורך המכרז/ וועדת המכרזים ו/או מי מטעמם לשאלות ההבהרה אלא אם ניתנה בהודעה בכתב כאמור. רק תשובות שפורסמו כמפורט לעיל מחייבות את עורך המכרז.

0.4.3.9 עורך המכרז רשאי, על פי שיקול דעתו, לקיים סבב נוסף של שאלות הבהרה. במקרה זה, יקבעו מועדים רלוונטיים בהודעה שתפורסם.

0.4.3.10 מובהר כי מסמך השאלות והתשובות יהווה חלק ממסמכי המכרז. בכל מקרה של סתירה בין האמור בו לבין האמור במסמכי המכרז, יגבר האמור במסמך השאלות והתשובות.

0.4.4 שינוי מסמכי המכרז

0.4.4.1 וועדת המכרזים ו/או עורך המכרז רשאים לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, עד למועד האחרון להגשת הצעות, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז, וכל זאת, בין אם ביוזמתם ובין אם בתשובה לשאלות או בקשות המציעים, לרבות אלה שיוגשו בהתאם להוראות סעיף [0.4.30-4.3](#) לעיל.

0.4.4.2 שינוי מסמכי המכרז ייעשה בהודעה בכתב שתופץ לכל המציעים. הודעות אלה תהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ותנאיו.

0.4.5 כנס מציעים

0.4.5.1 עורך המכרז יקיים כנס מציעים במנהל הרכש (להלן: "הכנס"). הכנס ייערך במשרדי מנהל הרכש הממשלתי, רחוב נתנאל לורך 1 ירושלים במועד המפורט בסעיף [0.20-2](#) לעיל.

- 0.4.5.2 השתתפות בכנס הינה רשות.
- 0.4.5.3 על מנת להשתתף בכנס, על המציע לבצע רישום מוקדם על ידי משלוח הודעה לכתובת הדואר האלקטרוני של איש הקשר עד 3 ימים לפני הכנס עם הפרטים הבאים:
- 0.4.5.3.1 שם המציע (שם החברה, מספר ח"פ).
- 0.4.5.3.2 פרטי אנשי הקשר מטעם המציע שיגיעו לכנס (שם מלא, ת"ז, כתובת מייל, טלפון משרדי וטלפון נייד).
- 0.4.5.4 רק נציגים שהסדירו את ההרשמה המוקדמת עד לתאריך המצוין לעיל יוכלו להשתתף בכנס. לכל מציע יותר להכניס עד 2 נציגים מטעמו לכנס.
- 0.4.5.5 עורך המכרז או נציגו לא יענו על שאלות במהלך כנס המציעים. אין באמור בכנס כדי לחייב את עורך המכרז, ושאלות יועברו בכתב בהתאם להליך שאלות ההבהרה ומענה עליהן, כמפורט לעיל.
- 0.4.6 בדיקות המציעים והסתמכותם על המידע המסופק
- 0.4.6.1 על המציע לבדוק על חשבונו ואחריותו, בעצמו וכן באמצעות מומחים, את כל היבטי השירותים הנדרשים, וכן את מלוא ההיבטים של דרישות הדין ועורך המכרז.
- 0.4.6.2 בכל מקרה ייחשב המציע כאילו ביצע את כל הבדיקות הנדרשות ובכללן האמורות בסעיף זה בעצמו ובאמצעות מומחים מטעמו ויהיה מנוע מלהעלות כל טענה בעניינים האמורים.
- 0.4.6.3 האחריות הכוללת לבדיקת המידע והוצאתו לפועל של התחייבויות המציע הינה על המציע בלבד. אשר על כן, הסתמכות המציע על מידע הכלול במסמכי המכרז או כל מידע שנמסר או יימסר לידיה על ידי עורך המכרז או מי מטעמו במהלך המכרז הינה באחריות המציע בלבד, ועורך המכרז / המזמין / וועדת המכרזים או מי מטעמם לא יישאו באחריות לכל סוג של נזק או הפסד שיגרם למי מהמציעים או מי מטעמם או צד שלישי כלשהו, עקב הסתמכות על מידע כאמור, במישרין או בעקיפין.
- 0.4.6.4 ההצעות תערכנה ותוגשנה בהתאם להוראות מסמכי ההזמנה וכל דין, והמציעים ייחשבו כמי שקיבלו ייעוץ מתאים ומקצועי, מכל מין וסוג, לצורך ההשתתפות במכרז והגשת ההצעות.
- 0.4.6.5 על המציע חלה האחריות המלאה והבלעדית להתעדכן בתשובות עורך המכרז וכן בכל העדכונים השוטפים אשר יפורסמו על ידי עורך המכרז במהלך המכרז באתר האינטרנט כמוגדר לעיל. יובהר עורך המכרז לא יהיה מחויב לעדכונים פרטניים למי מהמציעים.
- 0.4.7 הגשת הצעות
- 0.4.7.1 את ההצעה יש להגיש כמפורט בסעיף 0.29 להלן, לתיבת המכרזים אשר נמצאת במשרדי מנהל הרכש הממשלתי, רחוב נתנאל לורך 1 ירושלים בקומת הקרקע, וזאת לא יאוחר מן המועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת התאריכים שבסעיף 0.29-2.

0.4.7.2 הצעות שלא תמצאנה בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת התאריכים לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים.

0.5 המכרז (I)

0.5.1 מכרז זה מכיל:

- פרק 0 המנהלה - בו מצויים פרטים מנהלתיים כלליים של המכרז, תנאי הסף של המכרז, דרך הגשת ההצעות ואופן בחירת הזוכים.
- פרקים 1 עד 4 החלק המקצועי - בו מוגדרים השירותים הנדרשים, הטכנולוגיה הנדרשת ודרכי המימוש.
- פרק 5 הצעת המחיר - בו מפורטת התמורה והדרך להגשת הצעת המחיר ע"י המציעים במסגרת המענה.
- פרק 6 חוברת ההצעה - רשימת הנספחים.

0.5.2 סיווג רכיבי המכרז (I)

0.5.2.1 רכיבי המכרז מסווגים לפי הסימון הבא:

I (Information)	רכיב המובא לידיעה בלבד. המציע, בחתימתו על מסמכי המכרז מאשר לגבי כל הרכיבים המסווגים I: "קראנו, הבנו, והאמור מקובל עלינו ונפעל בהתאם". לפיכך, במענה לפרקים 0-5 אין צורך לתת תשובה ביחס לרכיבים המסומנים I.
G (General)	רכיב הדורש תשובה כללית ובפורמט יחסית חופשי. בד"כ זהו סעיף "פתוח" בו ניתן להוסיף הצעות ופתרונות יצירתיים, ובלבד שבסופו של דבר יינתן מענה ברור לדרישה, יודגשו התכונות העיקריות ויהיה ברור מה בדיוק מוצע, מה כבר קיים ומה מובטח/ מוצע שיהיה.
S (Specific)	רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בפורמט מדויק שנדרש במכרז: מילוי טבלה, צירוף אישורים וכו'. בד"כ זהו סעיף "סגור". ניתן להוסיף מידע מעבר לנדרש בכפוף להנחיות שבסיווג G. אם המידע רב, יש להוסיפו כנספח בסימון המתאים.
M (Mandatory)	רכיב סף (Go/No Go), נקרא גם סעיף חובה (Mandatory), מבחינת העמידה בתוכן הסעיף. תשובת המציע תהיה מסוג "קראנו והבנו - מקובל עלינו, הצעתנו עונה על דרישות סעיף זה", הכל בהתאם לעניינו ותוכנו של הסעיף.
	חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף מסוג זה, עלולים להביא לפסילת ההצעה.
N (Non relevant)	סימון מיוחד לרכיבים שהושמטו ואין לענות עליהם. מטרת סימון זה היא לציין למגיש ההצעה שאין כאן טעות אלא השמטה מכוונת.

- 0.5.2.2 סיווג של רכיב אב תקף לכל הבנים, אלא אם צוין ברכיב הבן אחרת. במילים אחרות, רכיב שמסומן לידו סיווג, זהו סיווג המחייב, לרכיב שאין לידו סימון תקף סיווג רכיב האב שלו. מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף ולדרישות המנוסחות שם.
- 0.5.2.3 דרישות מינימום הינן מחייבות. הצעה שלא תעמוד בדרישות המינימום המוגדרות במכרז עלולה להיפסל והכל כפוף לזכויות עורך המכרז כמפורט במסמכי המכרז.
- 0.5.3 סיווג סעיפי פרק המנהלה
- 0.5.3.1 סעיפי המנהלה (פרק זה) מסווגים כולם M, חוץ מסעיפים בהם מצוין במפורש אחרת.
- 0.5.3.2 המציע, בחתימתו על התצהיר המצורף **כנספח 3**, מאשר לגבי כל הרכיבים המסווגים M בפרק המנהלה: "קראנו, הבנו, מקובל עלינו והצעתנו עונה על דרישות סעיף זה".
- 0.5.4 סיווג החלק המקצועי (הטכני) ופרק הצעת המחיר
- 0.5.4.1 רכיבי החלק המקצועי ופרק הצעת המחיר (פרקים 1-5 להלן) מסווגים כמפורט לעיל, כאשר הסיווג מצוין בגוף המכרז ליד כותרתו של כל סעיף (או ברכיב האב שלו).
- 0.5.4.2 מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף ולדרישות המנוסחות שם.

0.6 תנאי סף שעל המציע לעמוד בהם עם הגשת ההצעה

0.6.1 כללי

0.6.1.1 על כל המציעים בכל הסלים להוכיח, להנחת דעתו של עורך המכרז ובהתאם לאופן כמפורט להלן, כי נכון למועד הגשת המענה למכרז זה, הם עומדים בכל דרישות הסף המצטברות המפורטות להלן בסעיף 0.6.2, 0.6.5 ו-0.6.6 להלן.

0.6.1.2 בנוסף, על המציעים בסל מספר 1 לעמוד בתנאי הסף המפורטים בסעיף 0.6.30-6.3 ועל המציעים בסל מספר 2 לעמוד בתנאים המפורטים בסעיף 06 בהתאם לסל בו בחרו להגיש מענה.

0.6.1.3 יובהר כי מציע שיבחר להגיש הצעה ליותר מסל אחד יידרש לעמוד בתנאי הסף המצטברים (גם לפי סעיף 0.6.30-6.3 וגם לפי סעיף 06).

0.6.2 תנאי סף מנהליים

0.6.2.1 המציע הינו תאגיד הרשום בישראל כדין.

0.6.2.2 בידי המציע אישורים נדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים").

0.6.2.3 המציע אינו רשום ברישומי רשם החברות כחברה מפרה כמשמעותה בסעיף 362א לחוק החברות התשנ"ט-1999.

0.6.2.4 המציע צירף להצעתו כתב ערבות כאמור בסעיף 0.6.60-6.6 להלן.

0.6.2.5 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.

0.6.2.6 המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפים ב-25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968 (להלן: "חוק ניירות ערך"), וגורם אחר אינו מחזיק ב-25% או יותר משני מציעים.

0.6.3 תנאי סף מקצועיים – סל 1 - ניטור מידע ממקורות בשפות הבסיסיות:

0.6.3.1 המציע הינו בעל רישיון להפצה ותחזוקה למערכת המוצעת.

0.6.3.2 המציע סיפק שירותי ניטור מידע באמצעות המערכת המוצעת במהלך התקופה 1/1/2013 ועד 31/12/2015 עבור לפחות 3 לקוחות.

0.6.3.3 המציע מספק שירותי Help desk אנושי לתמיכה במערכת המוצעת ללקוחות 3 לקוחות נכון ל-31/12/2015.

0.6.4 תנאי סף מקצועיים – סל 2 - ניטור מידע ממקורות בין לאומיים:

- 0.6.4.1 המציע הינו היצרן (בעל הרישיון) ו/או בעל הסמכה מטעם היצרן, לפחות שנה נכון ל-31/12/2015, למתן שירותים בנושא המערכת המוצעת.
- 0.6.4.2 המציע או היצרן מטעמו מספקים שירותים באמצעות המערכת המוצעת עבור 10 לקוחות לפחות בארץ או בחו"ל, במהלך התקופה 1/1/2013 ועד 31/12/2015.
- 0.6.4.3 למציע ניסיון של שנה לפחות במתן שירותים באמצעות המערכת המוצעת עבור לקוח אחד לפחות ארץ במהלך התקופה 1/1/2013 ועד 31/12/2015.
- 0.6.4.4 המציע ו/או היצרן מספקים שירותי Help desk אנושי לתמיכה במערכת המוצעת בשפה האנגלית ל-5 לקוחות בארץ או בחו"ל נכון ל-31/12/2015.
- 0.6.4.5 ככל והמציע איננו היצרן, על למציע הסכם למול היצרן המוצע על ידו (Back to back).

0.6.5 תנאי סף לצוות מטעם המציע (ל-2 הסלים)

- 0.6.5.1 המציע מעסיק לפחות 3 אנליסטים במשרה מלאה, אשר להם ניסיון של שנתיים לפחות במתן שירות ללקוחות עבור המערכת המוצעת.
- 0.6.5.2 המציע יציג מועמד לתפקיד מומחה תוכן. על המועמד להוכיח כי סיפק במהלך התקופה 1/1/2013 ועד ל-31/12/2015 שירותי תמיכה למערכת המוצעת וזאת עבור לפחות 3 לקוחות.
- 0.6.5.3 המציע יציג מנתח מידע (להלן: "אנליסט") העונה על הדרישות המצטברות הבאות (נכון ל-31/12/2015):
- 0.6.5.3.1 בעל הכשרה אקדמאית.
- 0.6.5.3.2 בעל 3 שנים לפחות בניתוח מידע, מחקרי התנהגויות ומגמות דעת קהל ושיח ברשת האינטרנט.
- 0.6.5.3.3 ביצע לפחות 5 עבודות בנושא ניתוח מידע שמקורו באינטרנט וברשתות החברתיות.
- 0.6.5.3.4 בעל ניסיון בעיבוד מידע (BIG DATA) הכולל ניתוח והסקה על בסיס איכותני/כמותי-סטטיסטי.
- 0.6.5.4 מומחה התוכן והאנליסט המוצעים על ידי כל מציע בסל מסויים יקראו להלן – "צוות המציע".

0.6.6 הוראות כלליות לתנאי הסף

- 0.6.6.1 כל מציע רשאי להציג את מועמדתו לסל אחד או יותר.
- 0.6.6.2 לצורך הוכחת תנאי הסף לעיל, רשאי המציע להציג לקוחות שהינם לקוחות עיסקיים או לקוחות ציבוריים, מהארץ ו/או מחו"ל. המציע לא יכלול לקוח שיש בינו לבין המציע יחס של חברה קשורה או של בעל עניין, כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

0.6.6.3 לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף לעיל, המציע יידרש להציג כי עמד בתנאי הסף בעצמו, למעט הסתמכות על קבלני משנה לצורכי עמידה בתנאי הסף לעיל ולצורך קביעת הניקוד האיכותי כאמור בסעיפים 0.8.3.40-8.3.4, ו 00 להלן, לנושאים הבאים בלבד:

0.6.6.3.1 יצרן המערכת המוצעת כאמור בסעיף 0.6.4.50-6.4.5 לעיל.

0.6.6.3.2 אנליסט כאמור בסעיף 0.6.5.30-6.5.3 לעיל.

0.6.6.4 המציע במכרז רשאי להיות שותפות. יובהר, כי במקרה והמציע הינו שותפות יידרש כל השותפים לעמוד בתנאי הסף בנפרד. על השותפות להירשם כדין כתנאי לחתימה על הסכם ההתקשרות.

0.6.6.5 על המציע להציג במסגרת המענה יצרן אחד בלבד.

0.6.6.6 אין מניעה כי יצרן אחד יוצג על ידי יותר ממציע אחד במכרז זה.

0.6.7 ערבות אוטונומית בגין הצעת ההצעה

0.6.7.1 השתתפות המציעים במכרז מותנית בצירוף ערבות אוטונומית ובלתי מותנית ומוגבלת בתנאים לפקודת משרד האוצר באמצעות החשב הכללי בגין כל אחת מן ההצעות לכל סל בהתאם לפירוט להלן:

סוג הסל	גובה הערבות הנדרשת
סל 1 - לניטור מידע ממקורות בשפות הבסיסיות	₪ 75,000
סל 2 - לניטור מידע ממקורות בין לאומיים	₪ 50,000

0.6.7.2 במקרה בו המציע מבקש להציג את מועמדותו ל-2 הסלים - יש להגיש ערבות נפרדת עבור כל סל בנפרד.

0.6.7.3 עורך המכרז יהיה רשאי לחלט את הערבות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, במקרה שהמציע יחזור בו מהצעתו, לא יעמוד באיזו מהתחייבויותיו לרבות מתן ערבות ביצוע כנדרש בסעיף 0.9.30-9.3 ו/או ינהג שלא בתום לב ומכל נימוק אחר כמפורט בתקנות חובת המכרזים התשנ"ג - 1993.

0.6.7.4 הערבות תהיה ערבות בנקאית ישראלית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

0.6.7.5 תוקף הערבות הראשוני יהיה כאמור בסעיף 0.20-2. לבקשת עורך המכרז, יאריכו המציעים את תוקף ערבות ההצעה עד לקבלת החלטה סופית על תוצאות מכרז זה. מציע שלא יאריך את ערבותו, תחולט ערבותו.

0.6.7.6 עם ההכרזה על הספק הזוכה בכל סל וחתימה על הסכם עימו, ערבות זו תוחזר לשאר המציעים, למעט מציע שהוכרז ככשיר שני בעבור כל סל בנפרד, כאמור בסעיף [0.8.50-8.5](#) להלן. ערבותו של מציע שיוכרז ככשיר שני תישאר בידי עורך המכרז עד המועד המפורט בסעיף [0.20-2](#) לעיל.

0.6.7.7 הספק הזוכה בכל סל יידרש להמיר ערבות זו בערבות ביצוע כנדרש בסעיף [0.9.30-9.3](#) להלן, והכל בהתאם להוראות עורך המכרז.

0.6.7.8 מציעים המעוניינים בכך, יוכלו להגיש לבדיקת עורך המכרז, באמצעות איש הקשר, את נוסח הערבות בדוא"ל עד 7 ימי עבודה לפני המועד שנקבע כמועד אחרון להגשת הצעות, ולקבל פרה-רולינג ביחס לנוסח כתב הערבות.

0.7 מבנה ההצעה

0.7.1 הצעת המציע לסל מסויים תכלול 3 מעטפות נפרדות כמפורט להלן (במקרה של הגשת הצעה ל-2 הסלים ראה סעיף [0.7.7-10-7.7-1](#) להלן):

0.7.1.1 מעטפה 1 - **תנאי הסף המנהליים וערבות ההצעה** - מעטפה זו תכלול את המסמכים המפורטים בסעיף [0.7.40-7.4](#) להלן, ובהתאם לסדר המסמכים המפורט ב**נספח 1**.

0.7.1.2 מעטפה 2 - **מענה מקצועי** - מעטפה זו תכלול את המסמכים המפורטים בסעיף [0.7.5](#) להלן, בהתאם לסדר המסמכים המפורט ב**נספח 1**.

0.7.1.3 מעטפה 3 - **הצעת המחיר** - מעטפה זו תכלול את טופס הצעת המחיר (**נספח 8**) בלבד. אין להגיש מסמכים נוספים במסגרת מעטפה זו.

0.7.2 יובהר כי מציע המגיש הצעה ליותר מסל אחד יידרש להגיש את כלל ההגשה לכל סל בנפרד (כלומר 3 מעטפות עם התוכן הנדרש עבור כל סל).

0.7.3 הצעה אשר תוגש שלא במבנה המפורט לעיל, עלולה להידחות על הסף, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

0.7.4 אישורים ומסמכים שיש לכלול במסגרת מעטפה 1

להלן פירוט המסמכים והאישורים הנדרשים, שיש לכלול במסגרת מעטפה 1, והיו תקפים למועד הגשת ההצעה:

0.7.4.1 תצהיר המציע בנוסח המפורט ב**נספח 3** בו הוא מצהיר כי הוא עומד בתנאי הסף המפורט בסעיף [0.60-6](#) ו-0.6.5 לעיל, על נספחיהם הנדרשים.

0.7.4.2 ערבות הצעה כאמור בהתאם לנוסח המפורט ב**נספח 2**, ובהתאם לסכומים המפורטים בסעיף [0.6.60-6.6](#) לעיל.

0.7.4.3 אישורים נדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976. יצורף להצעה אישור פקיד מורשה (רואה חשבון או יועץ מס), המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו – 1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף").

- 0.7.4.4 תדפיס פרטי חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: <https://ica.justice.gov.il/Request/OpenRequest?rt=CompanyExtract>.
- 0.7.4.5 כלל מסמכי המכרז (לרבות התשובות לשאלות ההבהרה), חתומים על ידי מורשי החתימה מטעם המציע לחתום על מענה המציע, בכל עמוד.
- 0.7.4.6 הסכם ההתקשרות המצורף למכרז זה **כנספח 12**, כשהוא חתום כאמור לעיל בתוספת חתימה מלאה של מורשי החתימה מטעם המציע במקומות הנדרשים לכך בהסכם זה.
- 0.7.4.7 היה והתאגיד המציע הינו בשליטת אישה, יוגש אישור רואה חשבון בהתאם לאמור בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.
- 0.7.4.8 פירוט החלקים אשר המציע מבקש לסמנם כסודיים לעניין סעיף ~~0.8.4.10~~^{0.8.4.10} להלן.
- 0.7.4.9 הצהרת צוות הספק המוצג על ידי המציע, היצרן וקבלני המשנה על חייבותם לשמירת סודיות בנוסח המצורף **כנספח 11**. את הצהרת היצרן ניתן להגיש על גבי הנוסח באנגית המצורף כנספח 11א' למסמכי המכרז.
- 0.7.4.10 אישור עורך דין למורשי חתימה מטעם המציע להגיש הצעה למכרז זה וכן לחתום על הסכם ההתקשרות.
- 0.7.5 אישורים ומסמכים שיש לכלול במסגרת מעטפה 2 – המענה הטכנולוגי (בנפרד לכל סל):
- 0.7.5.1 תצהיר המציע להוכחת עמידתו בתנאי הסף - התצהיר יהיה בנוסח המחייב **שבנספח 4**, חתום על ידי מורשה/י החתימה מטעם המציע, ומאומת על ידי ער"ד, ולפיו נכון למועד הגשת ההצעה, המציע עומד בדרישות המפורטות בסעיף ~~0.6.30-6-3~~^{0.6.30-6-3} לעיל עבור הגשה לסל 1 לעיל או ~~06~~⁰⁶ עבור הגשה לסל 2 לעיל. יש להגיש טופס זה בנפרד לכל סל אליו מגיש המציע את מועמדותו.
- 0.7.5.2 פירוט לקוחות - יש לצרף את **נספח 6** בו יפורטו הלקוחות המקבלים שירות באמצעות המערכת המוצעת, על בסיסם מציג המציע את עמידתו בתנאי הסף לצורך קביעת הניקוד האיכותי.
- 0.7.5.3 מענה לפרקים 2 ו 3 - אישור על תכונות המערכת המוצעת לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף ולצורך קביעת הניקוד האיכותי וזאת בהתאם לדרישות בפרקים 2 ו 3 למסמכי המכרז. המענה יבוצע בהתאם ל**נספח 5**.
- 0.7.5.4 תצהיר יצרן בו הוא מצהיר כי הוא עומד בתנאים המפורטים בסעיף ~~0.6.4.50-6-4-5~~^{0.6.4.50-6-4-5} לעיל המצורף **כנספח 7**. המציע יוכל לצרף כנספח התחייבויות נוספות של היצרן כלפי עורך המכרז, בהתאם למפורט בסעיף ~~0.8.3.70-8-3-7~~^{0.8.3.70-8-3-7} להלן.
- 0.7.5.5 מענה לפרקים 1 ו 4 - יש לצרף מענה לפרקים אלה בהתאם להוראות המפורטות בסעיפי הפרקים. הוראות למענה בנושא זה המפורטים בסעיף ~~0.50-5~~^{0.50-5} לעיל:
- 0.7.5.5.1 יש להגיש מענה זה בקובץ אקסל הכולל את מספר הסעיף, כותרת הסעיף ומענה המציע.

- 0.7.5.5.2 לסעיף בסיווג שלגביו אין צורך בתשובה יכתב בהצעת המציע "קראתי והבנתי ומקובל עלי".
- 0.7.5.5.3 במקרה של סעיף ראשי (X.X) הכולל סעיפים ורכיבים מתחתיו - אין צורך בתשובה לגבי כל אחד מסעיפי המשנה, ודי בתשובה לסעיף הראשי.
- 0.7.5.6 תנאי רישוי המערכת המוצעת.
- 0.7.5.7 דוגמאות לעבודות ניתוח שבוצעו על ידי האנליסט המוצג על ידי המציע. אם לא ניתן לצרף את העבודות עצמן – ניתן לצרף תקציר, אשר יכלול את מהות הניתוח שבוצע, מבלי לכלול מידע המוגן בסודיות לקוח.
- 0.7.6 אישורים ומסמכים שיש לכלול במעטפה 3 - הצעת המחיר
- 0.7.6.1 למעטפה 3 – הצעת המחיר יש לצרף את נספח 8 בלבד. אין לצרף מסמכים נוספים.
- 0.7.6.2 הצעת המחיר של המציע, הכלולה במסגרת מעטפה 3, תהיה בשקלים חדשים בלבד, ויתווסף עליהם מע"מ כדין, ככל שהמציע מחויב בגביית מע"מ. אין למלא בהצעה מטבע אחר כלשהו.
- 0.7.6.3 העלויות שתפורטנה על ידי המציע תנקבנה במחירים קבועים וסופיים ותכלולנה תשלום עבור כל הוצאות הספק הזוכה, לרבות היטלים ומיסים החלים על הספק לצורך אספקת והשירותים הנדרשים על פי מכרז זה, וכל הוצאה אחרת שתידרש למימוש מכרז זה למעט מע"מ.
- 0.7.6.4 המחירים המוצעים בהצעה לא יהיו מותנים בכל צורה שהיא בהתחייבות של המזמין לכמויות ו/או להיקפים כל שהם.
- 0.7.7 הוראות כלליות לגבי הגשת ההצעה
- 0.7.7.1 כל הצעה תכלול את מעטפה מס' 1 (פעם אחת), וכן מעטפות 2 ו 3 עבור כל סל בנפרד.
- 0.7.7.2 ההצעה למכרז תוגש ב-2 עותקים מודפסים זהים לחלוטין. עותק אחד יסומן כמקור והשני כהעתק.
- 0.7.7.3 כל הצעה, תכלול את המעטפות המפורטות בסעיף 0.7.7.1 לעיל, ותוגש ארוזה באריזה (מעטפה או ארגז) אחת, סגורה היטב, ללא ציון פרטי המציע או סימן זיהוי חיצוני אחר. על האריזה יירשם "מכרז פומבי מס' 06-2016 למתן שירותי ניטור, אחזור וניתוח מידע ברשת עבור משרדי הממשלה סל _____" [יצוין הסל או הסלים הרלוונטיים שעבורם מוגשת ההצעה].
- 0.7.7.4 כל עותק בהצעה יוגש בסדר הנדרש בהתאם לתוכן העניינים המפורט בנספח 1. יש להפריד כל סעיף במענה באמצעות דף מפריד/ חוצץ. מספור סעיפי המענה יהיה בהתאם לסדר הופעתם בנספח 1, תוך ציון מספר הסעיף במסמכי המכרז אליהם מתייחס המענה הרלוונטי.
- 0.7.7.5 לכל מעטפה יצורף Disk on key, המכיל את תכולת מעטפות 1 ו 2 בקבצי PDF ו-Microsoft Word עבור מסמכים, וקבצי Microsoft Excel עבור טפסים. אין לכלול

בקובץ את תוכן מעטפה 3 – הצעת המחיר. נדרשת זהות בין תוכן ההצעה ותוכן המדיום האופטי. במקרה של סתירה יגבר האמור בתוכן ההצעה המודפסת.

0.7.7.6 המענה, על כל צרופותיו (ולמעט חומר טכני הקשור למערכת המוצעת והצהרת היצרן), וההודעות והבקשות הנוגעות למכרז, יהיה בשפה העברית. במידה ושפת המקור של צרופה להצעה איננה עברית - יצורף המסמך המקורי ואישור נוטריוני לתרגום לעברית.

0.7.7.7 תוכן ומבנה התשובה בכל רכיב (ותת-רכיב) יהיה תואם לסיווג הרכיב: M, G או S, כמוגדר בסעיף [0.5.30-5.3](#) לעיל.

0.7.7.8 ההצעות יוגשו במסירה ידנית או באמצעות דואר שליחים בלבד.

0.7.7.9 יובהר כי המציע לא נדרש להשיב פרטנית לסעיפים ספציפיים בפרק 0 במסגרת מסמכי המכרז, מעבר לנדרש בנספחים ובטפסים, אלא אם הדבר מצוין במפורש במסגרת מסמכי המכרז.

0.7.8 תוקף ההצעה, שלמות ההצעה ואחריות כוללת (I)

0.7.8.1 תוקף ההצעה רשום לעיל בטבלת התאריכים שבסעיף [0.20-2](#). עורך המכרז רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 60 ימים, זאת עד לקבלת החלטה סופית ובחירת מציע להיות ספק זוכה. המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה האמורה, אחרת תחולט ערבותו כפי שמצויין בסעיף [0.6.7.20-6.7.2](#) לעיל.

0.7.8.2 ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה ייחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים.

0.7.8.3 הצעת המציע כוללת את כל הרכיבים הנלווים הנדרשים על מנת לספק את השירותים הנדרשים.

0.8 בדיקת ההצעות והערכתן (I)

0.8.1 שלבי בדיקת ההצעות

0.8.1.1 כל סל עומד בפני עצמו וההצעות שהוגשו במסגרת סל מסויים יבחנו בנפרד ובמנותק מהסלים האחרים, למעט היכן שנאמר במפורש אחרת במסמכי המכרז.

0.8.1.2 וועדת המכרזים רשאית לנהל את תהליך הבדיקה בכל סל בנפרד או במקביל על פי שיקול דעתה.

0.8.1.3 הצעות המציעים ייבחנו בהתאם לשלבי בחינת ההצעות שיפורטו להלן.

0.8.1.4 וועדת המכרזים רשאית למנות צוות משנה מטעמה לבדיקת ההצעות בכל אחד משלבי הבדיקה.

0.8.1.5 עורך המכרז יהיה רשאי, אך לא חייב, לאפשר למציע, לאחר הגשת ההצעה, להשלים פרטים טכניים במענה, ולצרף אסמכתאות נוספות להוכחת האמור בטפסים או בתצהירים.

0.8.1.6 רק הצעה שעומדת בכל שלב משלבי הבדיקה תועבר לבדיקת השלב הבא.

0.8.2 שלב א' בבדיקת המכרז- עמידה בתנאי הסף

0.8.2.1 במסגרת שלב זה תיבדק עמידת כל המענים בתנאי הסף המנהליים, בהתאם למסמכים שיכללו במסגרת מעטפה מס' 1.

0.8.2.2 הבדיקה תכלול, בין היתר, את קיום תנאי הערבות כנדרש בסעיף [0.6.70-6.7](#) לעיל וקיומם של כל המסמכים הנדרשים בהתאם למסמכי המכרז, כאשר הם מלאים וחתומים כדין.

0.8.2.3 עורך המכרז רשאי לפסול הצעות שאינן עומדות בתנאים אלה.

0.8.2.4 מציע שוועדת המכרזים תמצא אותו כשיר לעמוד בתנאי הסף תוגדר הצעתו כמציע מאושר, והצעתו תעבור לשלב הבדיקה הבא.

0.8.3 שלב ב' בבדיקת המכרז – קביעת ציון האיכות

0.8.3.1 במסגרת שלב זה יבדקו המסמכים והקבצים שייכללו במסגרת מעטפה מס' 2 – המענה המקצועי.

0.8.3.2 להצעות המציעים בשלב זה, יוענק ציון איכות (בין 0-100) לכל הצעה (להלן: "ציון האיכות").

0.8.3.3 הערכת איכות ההצעות תשתנה בהתאם לסל המוצע

0.8.3.4 הערכת איכות ההצעות לסל 1 - ניטור מידע ממקורות בשפות הבסיסיות תיעשה לפי המשקולות הבאים:

נושא ניקוד	פרמטר לניקוד האיכות	אופן קביעת הניקוד	ניקוד איכות מקסימלי
כמות הלקוחות	כמות הלקוחות המקבילים שירותים באמצעות המערכת המוצעת במהלך התקופה 1/1/2013 ועד 30/12/2015.	3 נקודות לכל לקוח מעבר ל 3 לקוחות, כנדרש כנדרש בסעיף 0.6.4.20-6.4.2 לעיל.	30
ניקוד המערכת המוצעת	תכונות המערכת המוצעת	בגין הוכחת המציע בדבר עמידת המערכת בדרישות המסומנות כ-S בפרק 2 להלן.	25

0.8.3.5 הערכת איכות ההצעות לסל 2 - ניטור מידע ממקורות בין לאומיים תיעשה לפי המשקולות הבאים:	10	בגין הוכחת המציע בדבר עמידת המערכת בדרישות בפרק 3 להלן.	עמידת המערכת המוצעת בדרישות הטכנולוגיות.	
	5	1 נקודה עבור כל שנת ניסיון של תמיכה במערכת המוצעת מעבר לנדרש בתנאי הסף.	נסיון רלבנטי, של מומחה התוכן המוצג מטעם המציע במתן שירותים עבור המערכת המוצעת.	צוות המציע
	10	כמפורט בסעיף 0.8.3.60-8.3.6 להלן.	ניסיון של האנליסט (כמוגדר בסעיף 0.6.5.3 לעיל) המוצע.	
	20	כמפורט בסעיפים 0.8.3.60-8.3.6 ו 0.8.3.60-8.3.6 להלן.	התרשמות כללית מהמציע, מהמערכת המוצעת ומצוות המציע.	התרשמות כללית
	100	סה"כ ניקוד מקסימלי		
ניקוד איכות מקסימלי	אופן קביעת הניקוד	פרמטר לניקוד האיכות	נושא ניקוד	
15	1 נקודה לכל לקוח מעבר ל-10 לקוחות, כנדרש בסעיף 0.6.4.20-6.4.2 לעיל.	כמות הלקוחות המקבילים שירותים באמצעות המערכת המוצעת במהלך התקופה 1/1/2013 ועד 30/12/2015.	כמות הלקוחות בארץ ובעולם	
15	3 נקודות לכל לקוח נוסף, מעבר לנדרש בתנאי הסף בסעיף 0.6.4.20-6.4.2 לעיל.	כמות הלקוחות שעבורם ביצע המציע התקנה של המערכת וסיפק את שירותי ניטור מידע בארץ במהלך התקופה 1/1/2013 ועד 31/12/2015.	היקף לקוחות עבורם מסופקי שירותים באמצעות המערכת המוצעת בארץ	
25	בגין הוכחת המציע בדבר עמידת המערכת בדרישות המסומנות כ-S בפרק 2 להלן.	תכונות המערכת המוצעת.	ניקוד המערכת המוצעת	

נושא ניקוד	פרמטר לניקוד האיכות	אופן קביעת הניקוד	ניקוד איכות מקסימלי
	עמידת המערכת בהמוצעת בדרישות הטכנולוגיות.	בגין הוכחת המציע בדבר עמידת המערכת בדרישות בפרק 3 להלן.	10
צוות המציע	נסיון רלבנטי, של מומחה התוכן מטעם המציע במתן שירותים עבור המערכת המוצעת.	2 נקודות נוספות עבור כל שנת ניסיון של תמיכה למערכת המוצעת.	5
	ניסיון של מנתח המידע (כמוגדר בסעיף 0.6.5.3 לעיל).	כמפורט בסעיף 0.8.3.60-8.3.6 להלן.	10
התרשמות כללית	התרשמות כללית מהמציע, מהמערכת המוצעת, התחייבות היצרן כלפי המציע ומצוות המציע.	כמפורט בסעיפים 0.8.3.60-8.3.6 ו- 0.8.3.80-8.3.8 להלן.	20
סה"כ ניקוד מקסימלי			100

0.8.3.6 הערכת איכות עבור מנתח המידע - תעשה לפי הקריטריונים הבאים:

0.8.3.6.1 Test Case עבור מנתח המידע המוצעים בנושא אחד לכלל המציעים.

0.8.3.6.2 הערכת לקוחות לגבי איכות עבודות הניתוח שבוצעו על ידי מנתח המידע המוצע ויכולת העמידה בלוח זמנים.

0.8.3.6.3 הערכה לגבי הרמה המקצועית של מנתח המידע המוצע בהתאם לראיון אישי.

0.8.3.7 ציון האיכות לנושא ההתרשמות הכללית יינתן בהתאם לנושאים הבאים:

נושא	פירוט	ניקוד מקסימאלי
התרשמות כללית	בין היתר על בסיס - המלצות לקוחות, הצגת עבודות מול משרדי ממשלה בארץ	5

מהמציע	ובחור"ל, התארגנות לביצוע.	
התרשמות מורכבות הפרויקטים שביצע המציע עבור לקוחות באמצעות המערכת המוצעת	מגוון השאילתות, כמויות מידע שנכלל, מגוון מקורות המידע, מגוון שפות	5
רמת המחויבות של היצרן כלפי המציע במסגרת הסכם ההתקשרות ביניהם וכלפי עורך המכרז במסגרת מסמך מלווה שיועבר על ידו כחלק מהמענה	יבחנו בין השאר הנקודות הבאות: א. רמת ההסמכה של המציע למתן שירותים עבור המערכת המוצעת. ב. רמת המחויבות של היצרן לספק את מלוא אחריות וגיבוי המקצועי נדרשים למציע בארץ. ג. רמת מחויבות היצרן לספק עדכוני תוכנה למערכת המוצעת. ד. קיום התחייבות היצרן לשתף פעולה בהעברת המידע הנצבר לכל ספק חליפי אחר אשר ייבחר על ידי עורך המכרז ו/או על ידי המשרדים בכל עת שיידרש. ה. מחויבות היצרן להמשיך לתת את השירותים ישירות לעורך המכרז, באמצעות גורם אחר אשר ייבחר על ידו, במידת הצורך.	5
התרשמות מהמציע ומצוות המציע	התרשמות אישית ממומחה התוכן בהתאם לראיון, ניסיון המציע בעבודה מול משרדי ממשלה (בארץ ובעולם), רמת הפירוט במענה ביחס לדרישות מסמכי המכרז, הערכות לביצוע.	5

0.8.3.8 לצורך קביעת ציון ההתרשמות האישית תוכל וועדת המכרזים, או צוות המשנה מטעמה, לבדוק את הנושאים הבאים (כולם או חלקם), לגבי המציע והצוות המוצע על ידו:

0.8.3.8.1 נתונים שהוגשו על ידי המציע במסגרת המענה ובמסגרת ראיון עימו.

0.8.3.8.2 פנייה לממליצים שהוצגו במסגרת המענה, חלקם או כולם, וכן לגורמים אחרים אשר קיבלו שירותים מהמזיע, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם.

0.8.3.8.3 ניסיונם של גופים ממשלתיים בעבודה עם המזיע.

0.8.3.8.4 חוות דעת יועצים.

0.8.3.8.5 דוגמאות לעבודות ניתוח שהוגשו על ידי המזיע עבור לקוחות אחרים.

0.8.3.8.6 ביקור במשרדי המזיע, ובחינת כוח האדם המועסק על ידו.

0.8.3.8.7 כל מקור מידע אחר לפי שיקול דעתו של צוות המשנה ושל ועדת המכרזים.

0.8.3.9 לאחר מתן הניקוד בכל אחד מהנושאים שפורטו לעיל, יחושב ניקוד האיכות הכולל של ההצעה לכל סל בנפרד על ידי סכימת הנקודות שצברה ההצעה בכל פרק (להלן: "ניקוד האיכות").

0.8.3.10 לאחר קביעת ניקוד האיכות כאמור לעיל, ידורגו המזיעים בכל סל בנפרד, מניקוד האיכות הגבוה לנמוך. ההצעה בעלת ניקוד האיכות הגבוה ביותר תקבל ציון איכות 100, ואילו יתר ההצעות יקבלו ציון יחסי בהתאם ליחס ציון האיכות של הצעתם לניקוד ההצעה האיכותית ביותר, בהתאם לנוסחה הבאה:

ציון האיכות להצעה הנבחנת = ניקוד איכות ההצעה הנבחנת חלקי (÷) ניקוד איכות ההצעה שקיבלה את ניקוד האיכות הגבוה ביותר מבין כל ההצעות לאותו סל, כפול 100.

לדוגמה, אם ניקוד ההצעה האיכותית ביותר הינו 90 וניקוד ההצעה הנבחנת הינו 72, אזי ציון האיכות של ההצעה הנבחנת יהיה: $80 = 72/90 \times 100$ נקודות.

0.8.4 שלב ג' – שלב הצעות המחיר וקביעת הערכת המחיר

0.8.4.1 לאחר אישור ציון האיכות לסל הרלוונטי על ידי ועדת המכרזים, תיפתח מעטפה 3 של כל מזיע – הצעת המחיר.

0.8.4.2 הצעות המחיר בכל סל ישוקללו בהתאם למנגנון המפורט בסעיף [5.35-3](#) להלן.

0.8.4.3 ההצעות בכל סל תדורגנה לפי שקלול ציון האיכות יחד עם הצעת המחיר לפי הנוסחה הבאה:

$$EP = Pi \times (1 - 0.6 \times (\frac{Q}{100})^{0.7})$$

EP-הערכת המחיר

Q – ציון איכות ההצעה כפי שפורט בסעיף 00 לעיל בהתאם לסל.

Pi – הצעת המחיר להצעה / כפי שפורט בסעיף 0.8.4.20-8.4.2 לעיל.

0.8.4.4 ההצעות בכל סל ידורגו בהתאם להערכת המחיר שקיבלו, כאשר ההצעה בעלת הציון הנמוך ביותר תדורג ראשונה, ההצעה שתקבל את ההערכת המחיר השני הנמוך תדורג שנייה וכן הלאה.

0.8.4.5 לאחר תום הליך שקלול ההצעות, ועדת המכרזים תכריז על המציע בכל סל, שהציע את ההצעה בעלת הערכת המחיר הנמוכה ביותר, **כמועמד לזכייה**.

0.8.4.6 אם לאחר שקלול התוצאות בכל סל יקבלו שתי הצעות הערכת מחיר זהה, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה (בהתאם לתצהיר שהגיש המציע בהתאם למפורט בסעיף 0.7.4.70-7.4.7 לעיל), תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז.

0.8.4.7 לאחר שימלאו המועמדים לזכייה את כל התנאים הנקובים בסעיף 0.90-9 להלן, תכריז ועדת המכרזים על מועמד לזכייה הרלוונטי **כספק זוכה**, אחד בכל סל.

0.8.4.8 אין בהודעה על ספק כמועמד לזכייה כדי ליצור יחסים חוזיים בין הצדדים, שכן אלה ייווצרו רק עם חתימת מורשי החתימה מטעם עורך המכרז על הסכם ההתקשרות בין הצדדים ומתן הזמנה חתומה ומאושרת ע"י מורשי החתימה, בהתאם להוראות התכ"ם.

0.8.4.9 בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 (להלן: "תקנות המכרזים") מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין במסמכים שונים ובהצעת הספק הזוכה בלבד בסל המוצע. יובהר כי לא יותר עיון בהצעות כשיר שני, כל עוד זה לא הוכרז כספק זוכה בסל.

0.8.4.10 מציע רשאי לציין מראש (בתשובתו לסעיף 0.7.4.80-7.4.8 לעיל) אילו חלקים בהצעתו יש בהם, לדעתו, סוד מסחרי או סוד מקצועי, ומדוע. בחר מציע לציין לגבי פרט מפרטי הצעתו כי יש בהם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי, והצעתו הוכרזה כזוכה, רשאית ועדת המכרזים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, למנוע עיון בפרט זה. מציע שציין כי יש בהצעתו חלקים המהווים סוד מסחרי או מקצועי, לא יוכל לעיין בחלקים מקבילים בהצעות אחרות.

0.8.4.11 יובהר, כי על אף האמור לעיל ועדת המכרזים תהא רשאית, וזאת על פי שיקול דעתה, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה אינו מהווה סוד מקצועי או מסחרי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות המכרזים.

0.8.4.12 יודגש בזאת בהתאם להוראות תקנה 21(ו) לתקנות המכרזים, עיון במסמכי המכרז, בהחלטות ועדת המכרזים ו/או ועדות המשנה, בהצעה הזוכה ובכל מסמך אחר בהתייחס למכרז זה ככל שיותר העיון בו, בכפוף להחלטות ועדת המכרזים, ייעשה תמורת תשלום לכיסוי העלות הכרוכה, לדעת ועדת המכרזים.

0.8.5 בחירת כשיר שני

0.8.5.1 לאחר קביעת המועמד לזכייה בכל סל, ועדת המכרזים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית לבחור במציע אשר הערכת המחיר שלו דורגה שנייה באותו סל לאחר

הצעת המועמד לזכייה כ"כשיר שני". יובהר כי ההחלטה לגבי כשיר שני הינה נפרדת לכל סל.

0.8.5.2 הוכרז מציע ככשיר שני, תוארך תוקף הצעתו עד המועד הקבוע בסעיף 0.2 לעיל. המציע שהצעתו תוכרז ככשיר שני יידרש להמשיך ולהפקיד בידי עורך המכרז את ערבות ההצעה, כאמור בסעיף ~~0.6.7.60-6-7-6~~ 0.6.7.6 לעיל וזאת לאחר הארכת תוקפה עד המועד הקבוע בסעיף 0.2 לעיל.

0.8.5.3 אם לא יעמוד הספק הזוכה, באחד הסלים, באיזו מדרישות המכרז או ינהג שלא בתום לב, או מכל סיבה אחרת המפורטת במסמכי המכרז, רשאי עורך המכרז, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להודיע לכשיר השני שהוא מועמד לזכייה ולאחר מכן להתקשר עם הכשיר השני (בכפוף לעמידתו בתנאים המפורטים בסעיף ~~0.90-9~~ 0.90-9 להלן), בהתאם לתנאי המכרז ולהצעתו של הכשיר השני, במקום עם הספק הזוכה.

0.8.5.4 הוכרז מציע כשיר שני כזוכה, יידרש לעמוד תוך 30 יום מקבלת הודעה כאמור במטלות הספק הזוכה המפורטות להלן.

0.9 דרישות ממועמד לזכייה וחתימה על ההסכם

0.9.1 ביצוע POC (Proof of Concept)

0.9.1.1 עם ההכרזה על מציע כמועמד לזכייה בסל מסויים על ידי וועדת המכרזים, עורך המכרז יבקש מהמועמד לזכייה על פי תוצאות המכרז, הדגמות יכולת המערכת המוצעת וביצוע ניתוחים באמצעותה על מנת להוכיח את עמידתו בהצעה למכרז ובדרישותיו בסל בו זכה.

0.9.1.2 במקרה בו זכה אותו מציע ב-2 הסלים יוכל עורך המכרז לבקש כי ביצוע תהליך כאמור יבוצע בצורה אחודה.

0.9.1.3 הוכחת עמידת המועמד בכל סל תבוצע באחת או יותר מהדרכים הבאות, בהתאם לדרישת עורך המכרז, לפי שיקול דעתו המלא והבלעדי, ובאופן ובצורה אשר ידרשו על ידיו, ביחס לאחד או יותר מהפרטים שבהצעה:

0.9.1.3.1 הדגמת פעולת שירותים במערכת המוצעת לצורך בחינת תנאי הסף והדגמת פעולת התכונות הנוספות של המערכת כמפורט במענה המציע.

0.9.1.3.2 הקמת הדגמה למערכות המוצעות באמצעות תרחישים שיוגדרו על ידי עורך המכרז ויועברו למועמד לזכייה לאחר ההודעה על הזכייה.

0.9.1.3.3 העברת אישורי מעבדה, או גוף בדיקה חיצוני, לפי דרישת עורך המכרז.

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

0.9.1.4 המזמין שומר לעצמו הזכות לקיים הדגמה/מצגת/שיחה להשלמת נושאים שלא הובהרו במהלך ה-POC. עורך המכרז רשאי לבקש מהמציע, יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז, להבהיר את הטעון הבהרה ולהתייצב בפני ועדת המכרזים.

- 0.9.1.5 עורך המכרז יעביר למועמד לזכייה בכל סל את פירוט הבדיקות הנדרשות תוך עד 7 ימי עבודה מהכרזתו כמועמד לזכייה, למציע המועמד לזכייה תהיה האפשרות לבקש הבהרות ושינויים בתהליך הבדיקה תוך 3 ימי עבודה מיום קבלת פירוט הבדיקות מאת עורך המכרז. בכל מקרה, החלטת עורך המכרז תהא הקובעת.
- 0.9.1.6 המערכות והשירותים ייבדקו על ידי וועדת משנה מטעם עורך המכרז.
- 0.9.1.7 במידה ויתברר כי המערכת איננה עומדת בדרישות המכרז, רשאי עורך המכרז לבקש לבצע תיקונים בהדגמת השירותים באמצעות המערכת המוצעת. על המציע המועמד לזכייה לבצע את התיקונים תוך 10 ימי עבודה ממועד קבלת בקשת עורך המכרז.
- 0.9.1.8 לא ביצע המציע את התיקון, רשאי עורך המכרז לפסול את ההצעה. במקרה זה רשאי עורך המכרז לפנות לכשיר השני באותו הסל, כמפורט בסעיף [0.8.5.20-8.5.2](#). במקרה כאמור, יבחן הכשיר השני בבדיקות כמפורט בפרק זה. במידה ולא עמד הכשיר השני בבדיקות, יפסל מציע זה ותעמוד בפני ועדת המכרזים האפשרות להפעיל את שיקול דעתה האם לבטל את המכרז או לבחור במציע נוסף באותו סל כמועמד לזכייה.
- 0.9.2 תנאים לחתימת הסכם ההתקשרות
- 0.9.2.1 מועמד לזכייה יגיש, תוך 30 ימים מיום קבלת ההודעה על זכייתו, תוכנית עבודה מפורטת למתן השירותים הנדרשים. תוכנית העבודה תכלול את האופן בו נערך המועמד לזכייה לתחילת מתן השירותים הנדרשים (לרבות פגישות מול המשרדים לצורך לימוד הצרכים ועוד).
- 0.9.2.2 המועמד לזכייה יציג צוות מטעמו אשר יכלול לפחות את מומחה התוכן והאנליסט שהוצגו במענה לצורך העבודה למול כלל המשרדים (להלן: "צוות הספק").
- 0.9.2.3 חברי צוות הספק והיצרן יצהירו ויתחייבו שהחל ממועד חתימת הסכם ההתקשרות אין ולא יהיו להם ניגודי עניינים מכל מין וסוג בקשר למתן השירותים נשוא המכרז במהלך העבודה, אלא אם קיבלו אישור לכך מראש מעורך המכרז, וכן שינקטו באמצעים שיידרשו מהם על ידי עורך המכרז על מנת להסיר או להפחית חשש לניגוד עניינים, והכול על פי נוסח ההתחייבות המצורף **כנספחים 11 ו-11א', בהתאם לעניין**.
- 0.9.2.4 ביטוח - המועמד לזכייה יידרש להציג ביטוח תקף בהתאם לנדרש בנספח הביטוח המצורף **כנספח 9** כתנאי להכרזה על זכייתו. המועמד לזכייה יוכל להעביר שאלות הבהרה בנושא נספח הביטוח לעורך המכרז.
- 0.9.2.5 במידה והמועמד לזכייה לא יציג את אישורי הביטוח כנדרש בתוך 3 שבועות מיום ההודעה על מועמדותו לזכייה, אך לא יאוחר מיום החתימה על ההסכם, יהיה עורך המכרז רשאי לחלט את ערבותו ולבחור בכשיר השני כמועמד לזכייה.
- 0.9.2.6 ספקי המסגרת ידרשו, בכפוף לשיקול דעתו של המזמין, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. יודגש, כי הספק הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

0.9.3 ערבות ביצוע (I)

0.9.3.1 כתנאי לחתימת המזמין על הסכם ההתקשרות עם המציע הזוכה בסל מסוים, המציע הזוכה יעמיד לפקודת המזמין, תוך שבעה (7) ימי עסקים מרגע קבלת ההודעה על היותו מועמד לזכייה בסל מסוים, ערבות אוטונומית בלתי מוגבלת בתנאים, בהתאם לסכום הערבות שנקבע לסל כמפורט להלן (להלן: "ערבות ביצוע"):

0.9.3.1.1 סל 1 - לניטור מידע ממקורות בשפות בסיסיות – 150,000 ₪.

0.9.3.1.2 סל 2 - לניטור מידע ממקורות בין לאומיים – 100,000 ₪.

0.9.3.2 הערבות תהא בנוסח המחייב **בנספח 13** (ללא כל שינוי או חריגה בפרט כל שהוא), ובתוקף עד תום תקופת ההתקשרות. הערבות תהיה צמודה בשיעור של 100% למדד המחירים לצרכן, כאשר המדד הבסיסי הוא המדד הידוע ביום הגשת המענה למכרז.

0.9.3.3 עורך המכרז ו/או המזמין רשאים לחלט את ערבות הזכייה במקרה שהספק הזוכה לא יעמוד באיזו מהתחייבויותיו ו/או ינהג שלא בתום לב בהתאם להצעתו, לתנאי המכרז ולהסכם ההתקשרות לכל אורך תקופת הרכש והשירות.

0.9.3.4 הערבות תהיה ערבות בנקאית ישראלית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

0.9.3.5 ערבות זו תחליף את הערבות שהוגשה על ידי המציע שזכה במכרז בגין הגשת הצעתו למכרז.

0.9.4 חתימה על ההסכם

0.9.4.1 המציע יצרף להצעתו את ההסכם **שבנספח 12**, כשהוא חתום על ידי מורשה/י החתימה של המציע וחותמת התאגיד.

0.9.4.2 רק לאחר הכרזה על המציע כזוכה, ועמידתו בכל הדרישות ממועמד לזכייה, לרבות דרישות הביטוח וקבלת ערבות בנקאית בגין זכייה, יוסיף עורך המכרז את חתימתו על גבי ההסכם ורק מאותו מועד יחייב ההסכם את עורך המכרז.

0.9.4.3 תקופת ההתקשרות תימשך החל ממועד החתימה על ההסכם וההזמנה ע"י מורשי החתימה מטעם עורך המכרז, ועד לתום תקופת ההתקשרות או תקופת ההתקשרות המוארכת (לפי העניין) בהתאם למפורט בהסכם ההתקשרות.

0.9.5 קבלני משנה במהלך תקופת ההתקשרות

0.9.5.1 לאחר בחירתו כספק זוכה וחתימת הסכם ההתקשרות עימו, הספק יידרש לבצע את כלל השירותים באופן עצמאי, למעט שירותים מפורשים שהותרו במסגרת מסמכי המכרז או יותרו לו לבצע על ידי קבלני משנה, באישור עורך המכרז, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

0.9.5.2 בחר ההספק לבצע את אחד השירותים הנדרשים באמצעות קבלני משנה, יציג הספק הזוכה את קבלני המשנה לאישור המזמין, לאחר הכרזתו כספק זוכה, בהתאם לצורך.

- 0.9.5.3 על הספק הזוכה לצרף מכתב התחייבות מכל אחד מקבלני המשנה שיועסקו על ידו, שבו יוצהר כי הם אינם מצויים בניגוד עניינים וכי הם מתחייבים לסודיות בקשר עם השירותים נשוא המכרז. המכתב יהיה בהתאם לנוסח המופיע בנספח 11.
- 0.9.5.4 יובהר, כי בכל מקרה האחריות על ביצוע השירותים הנדרשים ע"י הספק הזוכה או מי מטעמו כלפי עורך המכרז והמזמינים הינה של הספק הזוכה.
- 0.9.5.5 המזמין יהיה רשאי לקבוע תנאים להתקשרות הספק הזוכה עם קבלני משנה, לרבות בנושאי ביטוח ודרישות ביטחוניות.
- 0.9.5.6 אין באמור בסעיף זה לעיל כדי להוות מצג ו/או התחייבות מכל מין וסוג למתן אישור להעסקת קבלני משנה, בין אם לצורך ביצוע חלק מהשירותים הנדרשים ובין אם בכלל.

0.10 סמכויות עורך המכרז (I)

0.10.1 ביטול המכרז

- 0.10.1.1 עורך המכרז רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז, או לפרסם מכרז חדש. הודעה על ביטול המכרז תשלח לכל המציעים אשר הגישו הצעות למכרז.
- 0.10.1.2 עורך המכרז לא יהיה חייב לפצות את המציעים במקרה של ביטול מכל סיבה, בכל צורה שהיא.

0.10.2 שלמות ההצעה

- 0.10.2.1 בהגשת הצעתו מסכים המציע לכך שעורך המכרז יהיה רשאי, אך לא חייב, לפי שיקול דעתו בתנאים שיקבע ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה, ואף ביחס לסעיפי מכרז המסווגים M או דרישה המסווגת S עם דרישה מזערית:
- 0.10.2.1.1 לאפשר למציע שהצעתו מסויגת, חסרה או פגומה, לתקן או להשלים את הצעתו.
- 0.10.2.1.2 לדון עם המציע בפרטי הצעתו ולבקש מהמציעים, בין אם מדובר במציע בודד ובין אם מדובר במספר מציעים (לרבות עם חלק מהמציעים בלבד), לתקן את הצעותיהם, בין בעל פה ובין בכתב, בין בשלב אחד ובין במספר שלבים.
- 0.10.2.1.3 מבלי לגרוע מכל זכויות עורך המכרז, לרבות האפשרות לפסול הצעה שאינה עונה על תנאי מכרז זה, עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהמציע להופיע בפני ועדת המכרזים או מי מטעמה יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז בהתאם להצעתו, ולהציג את הצעתו ו/או כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות וועדת המכרזים, ולטיעוני הבהרה או השלמה.
- 0.10.2.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, עורך המכרז רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, אשר לדעת עורך המכרז מונעת את הערכת ההצעה כראויה, או שמדובר בדרישת סף או דרישה המסווגת M או דרישה המסווגת S עם דרישה מזערית.

0.10.2.3 אם יידרש מציע להשיב בכתב, יענה המציע בהתאם ללוחות הזמנים שייקבעו על ידי וועדת המכרזים בפנייה אליו.

0.10.3 פסילה מציעים

0.10.3.1 עורך המכרז יראה בחומרה הגשת הצעות תכסיסניות (למשל, הצעות הכוללות מחירים/הנחות חריגות לשירותים מסוימים), הן בהתייחס להצעת המחיר עצמה והן ביחס להצעות מציעים אחרים או לאומדן עורך המכרז (ככל ותחליט וועדת המכרזים להכין אומדן למכרז זה), וכן בכל מקרה של פעולה שלא בתום לב. במקרה זה עורך המכרז יהיה רשאי להוציא את המציע מרשימת המציעים במכרז, לפסול את הצעתו ולחלט את ערבות ההצעה שהגיש.

0.10.3.2 עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עם עורך המכרז או עם משרד ממשלתי אחר, ונמצא כי לא עמד בסטנדרטים של השירות הנדרש, או שנמצא כי קיימת בעיה באמינותו או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו או על יחסי העבודה שלו עם גורם ממשלתי כלשהו.

0.10.3.3 עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר הגיש הצעה למכרז קודם של עורך המכרז או של משרד ממשלתי אחר ונמצא כי הגיש הצעה או הצהרה שקרית. במקרים אלה תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

0.10.3.4 עורך המכרז רשאי לפסול כל הצעה לכל סל שאינה עונה על דרישות המכרז גם לאחר שניתנה למציע הזדמנות להשלים ולתקן הצעתו (ככל שניתנה הזדמנות כזו, לפי שיקול דעת עורך המכרז), ובפרט הצעה אשר אינה עומדת בדרישה המסווגת M או דרישה המסווגת S עם דרישה מזערית.

0.10.4 הזמנת או גריעת שירותים נדרשים

0.10.4.1 עורך המכרז רשאי להוסיף או לגרוע מרשימת השירותים הנדרשים בסל שירותים נוספים, שייגזרו כתוצאה משינוי בשירותי ניטור המידע הנצרכים על ידי משרדי הממשלה ו/או הגופים הנלווים.

0.10.4.2 במקרה של תוספת או גריעה כאמור, יידרש הספק לספק את השירותים הנדרשים המעודכנים בהתאם למנגנון התשלומים המפורט בפרק 5 למסמכי המכרז. יובהר כי הספק לא יהיה זכאי לתוספת בתמורה המגיעה לו מעבר למפורט בפרק 5.

0.10.5 איסור תיאום הצעות

0.10.5.1 המציע, בעל עניין במציע, כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה, בכל אחד מהם לא יפעלו לתיאום הצעתו של המציע עם הצעת מציע אחר כלשהו הן לפני קיום המכרז, הן במהלכו.

0.10.5.2 במקרה של תיאום הצעות כאמור יוכל עורך המכרז להשעות מציע מהשתתפות במכרז ולחלט את הערבויות ברשותו.

0.10.5.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המדובר באיסור לתאום הצעות לרבות:

0.10.5.3.1 כריתה מפורשת של הסכם או הבנה מכל סוג עם אדם או גוף כלשהו - למעט אדם או גוף שהינו בעל עניין במציע - בעניין בעלויות, שיתוף פעולה, מימון, מחירים, העברת נכסים, אסטרטגיות להצעה וכיוצא באלו.

0.10.5.3.2 קבלה של מידע כאמור או החלפת מידע בצורה אחרת, פרסום מידע או גילוי לאדם או לגוף כלשהו, כאשר ידוע למציע כי האדם או הגוף הוא בעל עניין או נושא משרה או שלוח או עובד של מציע אחר במהלך המכרז.

0.10.6 משא ומתן

0.10.6.1 עורך המכרז רשאי לנהל משא ומתן עם המציעים ו/או מי מהם, בכל שלב. הנהלים להליך המשא ומתן ייקבעו על ידי ועדת המכרזים. ועדת המכרזים שומרת על הזכות לנהל משא ומתן במקביל עם מספר מציעים.

0.10.6.2 במהלך המשא ומתן או כתוצאה ממנו, רשאי המזמין לבקש ממי מהמציעים להתאים, לשנות או לשפר את הצעותיהם, בחלקן או במלואן, לרבות את הצעת המחיר.

0.11 הוראות שונות (I)

0.11.1 סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהולו, תהיה אך ורק בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

0.11.2 מכרז זה הוא קנינו הרוחני של עורך המכרז, אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת הצעת המציע.

0.11.3 מסמכי המכרז אינם מסווגים.

0.11.4 עורך המכרז/המזמין מתחייב לא לעשות שימוש בהצעת המציע, אלא לצורכי המכרז. עורך המכרז מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, זולת היועצים המועסקים על ידו, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ולמעט ככל שהדבר יידרש בהתאם להוראות כל דין (כך למשל, במסגרת ומכח זכות העיון במסמכי המכרז).

1 יעדים (I)

1.1 כללי – הבהקים

מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי במשרד האוצר, מזמין בזאת הצעות למתן שירותי ניטור, אחזור וניתוח מידע ממקורות המצויים ברשת האינטרנט עבור משרדי הממשלה.

1.2 מזמין ומומחה יישום

- 1.2.1 מזמין או משתמש עיקרי - משרדי הממשלה ויחידות הסמך כמפורט בסעיפים [0.1.20-1.2](#) ו- [0.3.10-3.1](#) לעיל.
- 1.2.2 מומחה(י) היישום - הגורם המקצועי במינהל הרכש הממשלתי, וגופי ניו-מדיה ודוברים אצל המזמינים.
- 1.2.3 המזמינים – משרדי הממשלה.

1.3 יעדים ומטרות

- 1.3.1 משרדי הממשלה והגופים הנלווים אשר יאושרו למכרז זה (ככל ויאושרו), נדרשים מעת לעת לשירותי ניטור, אחזור וניתוח מידע מגוון המצוי ברשת האינטרנט, וזאת כדי ללמוד על צרכי הציבור, לנתח מגמות, להערך לשינויים ולשפר את טיב השירות לציבור.
- 1.3.2 הניטור והניתוח נדרשים עבור מידע הקיים ממקורות בארץ ובשפות הבסיס (כפי שהוגדרו בטבלת ההגדרות) וכן ממקורות בין לאומיים ושפות נוספות מעבר לשפות הבסיס.
- 1.3.3 לצורך כך, מבקשים משרדי הממשלה לרכוש שירותים טכנולוגיים אשר יסיעו להם לביצוע עבודתם וכן לקבל שירותי תמיכה ותחזוקה לטכנולוגיה המוצעת.

1.4 השיטה להשגת המטרות

- 1.4.1 הספק / הספקים הנבחרים יספקו מערכת לרשות עורך המכרז ומשרדי הממשלה, אשר תאפשר להם לבצע את עבודת הניטור והניתוח של המידע הנדרש. המערכת תכלול יכולת לאתר את המידע, לקטלג אותו, ולהפוך אותו למידע זמין על בסיס יכולת ניתוח והפקת דוחות.
- 1.4.2 בנוסף, יידרשו הספקים הנבחרים לספק שירותי תחזוקה, הדרכה וסיוע למשרדי הממשלה בעת עבודתם עם המערכת המוצעת.

1.5 תיאור המצב הקיים

- 1.5.1 משרדי הממשלה מנטרים כיום את המידע באינטרנט באמצעות ספקים מקומיים ופתרונות מקומיים המצויים במשרדים.
- 1.5.2 הבעיות במצב הקיים:
- 1.5.2.1 העדר בסיס טכנולוגי אחוד לשמירת כלל המידע הנדרש.
- 1.5.2.2 העדר יכולת לאחזר מידע בזמן אמת.

- 1.5.2.3 העדר כיסוי למגוון רחב של מקורות מידע הקיימים ברשת.
- 1.5.2.4 העדר כיסוי מידע בשפות בעולם וממקורות בעולם (מעבר למקורות בישראל).
- 1.5.2.5 נדרש שיפור בזמינות המידע ובאופן הנגשת המידע.

1.6 אופק הזמן

מכרז זה יהיה בתוקף בהתאם להגדרת תקופת ההתקשרות במסמכי המכרז.

2 פרק 2 - יישום

2.1 כללי

2.1.1 פירוט הדרישות מהמערכת מוצג בפרק זה. הדרישות מחולקות בהתאם לסלים:

2.1.1.1 הוראות סעיפים 2.2 – לסל 1 מנדטורי (M).

2.1.1.2 הוראות סעיפים 2.3 – לסל 2 מנדטורי (M).

2.1.1.3 בנוסף, על כלל המציעים בסל 1 ו-2 להציג את האופן בו הם עומדים או יעמדו עד תום תקופת ההקמה, בדרישות המפורטות בסעיפים 2.4-2.6 להלן.

2.1.1.4 מענה על הדרישות המסומנות כדרישות אופציונאליות, כמפורט בסעיף 2.9 ו [2.82-8](#) להלן יהווה יתרון וישוקלל במסגרת בדיקת האיכות כאמור בסעיפים [0.8.3.50-8.3.50.8.3.40-8.3-4](#) לעיל.

2.1.2 יובהר כי, במענה לדרישות המסומנות כ M המציע יידרש להציג את המענה הקיים כיום במערכת המוצעת או להציג תוכנית עבודה (Road map) לביצוע התאמות במערכת לדרישות המפורטות כ M.

2.1.3 במענה לסעיף זה יציג המציע את תפיסתו המוצעת למערכת על פי הנדרש והמפורט בסעיף זה ונספחיו. את המענה יגיש המציע על גבי **נספח 5** ויצוין האם המערכת המוצעת על ידו עומדת בדרישות המפורטות לעיל ויוסיף נימוקים ודוגמאות. את ההסבר ניתן להדגים בעזרת צילומי מסכים מתוך המערכת עצמה.

2.2 מקורות המידע במערכת - סל 1 (M)

2.2.1 המערכת תספק את כלל שירותי ניטור המידע מהמקורות המפורטים להלן:

2.2.1.1 ניטור מידע מאתרי חדשות מובילים בישראל – המערכת תאפשר לנטר אתרי חדשות **ישראליים ובין לאומיים הפועלים בישראל**, וזאת בכיסוי של לפחות 70% מתוך אתרים שידורגו ב-Alexa (באתר הפתוח לציבור). המדידה תתבצע אחת לחודש (על פי מדידה של כמות כניסות לאתרים) במהלך תקופת ההתקשרות והספק יידרש לעדכן את האתרים המנוטרים על ידו בהתאם לבקשת המזמין, וזאת תוך 30 יום ממועד עדכון האתרים באתר הנ"ל.

2.2.1.2 יכולת הקשבה ו/או סריקה של האינטרנט על מנת לאנדקס, לארכב ולזהות מקורות חדשים כל הזמן. היכולות יכללו בין היתר:

2.2.1.2.1 גישה לאתרים ומאגרי WEB.

2.2.1.2.2 גישה למידע בפורמט XML ו-JSON.

2.2.1.2.3 גישה למידע מוגן סיסמא.

2.2.1.3 ניטור מידע מרשתות חברתיות – הספק ייערך לניטור הרשתות החברתיות הבאות לפחות - Facebook, Twitter, Google+, linked-in, Instagram, Tumblr, Pinterest, ~~VINE~~, Youtube.

2.2.1.4 המערכת תדע לגשת לאתרים להם יש API, או לחילופין תהליך ההתחברות למערכות להן יש API יתבצע תוך 3 ימי עבודה ממועד הבקשה מהמזמין. אם הגישה לאתרים בהם API תדרוש תשלום נוסף – יחול מנגנון התשלום עבור שירות זה המפורט בסעיף 5.2 להלן.

2.2.1.5 שפת המערכת בסל 1 :

2.2.1.5.1 שפת המערכת תהיה עברית ו/או אנגלית לכל אורך היישום.

2.2.1.5.2 על מערכת לתמוך בכתיבה מימין לשמאל עבור עברית ומשמאל לימין עבור אנגלית.

2.2.1.5.3 מעבר לשפות המערכת, המערכת תתמוך במקורות מידע שפורטו לעיל לפחות בשפות הבאות: עברית, ערבית, אנגלית, רוסית (להלן: "שפות בסיסיות"). שפות נוספות יהיו אופציה כמפורט בסעיף 2.9.62-9.6 להלן.

2.2.1.5.4 יכולת חיפוש בשפות - המערכת תאפשר חיפוש במקורות המידע לעיל בשפת הבסיס.

2.3 מקורות המידע במערכת - סל 2 (M)

2.3.1 המערכת תספק את כלל שירותי ניטור המידע מהמקורות המפורטים להלן:

2.3.1.1 ניטור מידע מאתרי חדשות מובילים בעולם – המערכת תאפשר לנטר אתרי חדשות בין לאומיים, וזאת תוך כיסוי של לפחות 70% מתוך אתרים שידורגו ב-Alexa. המדידה תתבצע אחת לחודש (על פי מדידה של כמות כניסות לאתרים) במהלך תקופת ההתקשרות הספק יידרש לעדכן את האתרים המנוטרים על ידו, בהתאם לבקשת המזמין, וזאת תוך 30 יום ממועד עדכון האתרים שיפורטו באתר Alexa.

2.3.1.2 יכולת הקשבה ו/או סריקה של האינטרנט על מנת לאנדקס, לארכב ולזהות מקורות חדשים כל הזמן. היכולות יכללו בין היתר:

2.3.1.2.1 גישה לאתרים ומאגרי WEB.

2.3.1.2.2 גישה למידע בפורמט XML ו-JSON.

2.3.1.2.3 גישה למידע מוגן סיסמא.

2.3.1.2.4 גישה למדיה חברתית, פורומים ובלוגים.

2.3.1.3 ניטור מידע מרשתות חברתיות – הספק ייערך לניטור הרשתות החברתיות הבאות לפחות – Facebook, Twitter, Google+, linked-in, Instagram, Tumblr, Pinterest, VINE, Youtube.

2.3.1.4 ניטור מידע מבלוגים ופורומים – המערכת תידרש לנטר את הבלוגים מתוך הבלוגים הנכללים בדירוגים המובילים (למשל – Blogmetrics.org או Blogger, Uk.labs.teads, Wordpress, טאמבלר, Weebly ועוד).

2.3.1.5 המערכת תדע לגשת לאתרים להם יש API, או לחילופין תהליך ההתחברות למערכות להן יש API יתבצע תוך 3 ימי עבודה ממועד הבקשה מהמזמין. אם הגישה לאתרים

בהם API תדרוש תשלום נוסף – יחול מנגנון התשלום עבור שירות זה המפורט בסעיף 5.2 להלן.

2.3.1.6 שפת המערכת בסל 2 :

2.3.1.6.1 שפת המערכת תהיה אנגלית לכל אורך היישום.

2.3.1.6.2 המערכת תאפשר חיפוש בכל אחת מהשפות שהוגדרו במערכת, כאשר מדובר לפחות על שפות הבסיס (עברית, אנגלית, רוסית, ערבית), וכן לפחות בשפות הבאות - צרפתית, איטלקית, ספרדית, גרמנית, רוסית, פורטוגזית.

2.4 שירותים נוספים שיכללו במערכת (משותף עבור סלים 1 ו-2) (S)

2.4.1 כללי –

2.4.1.1 הספק יבטיח כי כל פעילות שתבוצע במערכת על ידי המזמינים בהתאם לדרישות המכרז לא תפר זכויות קניין רוחני של צדדים שלישיים. הספק ישא באחריות ישירה ומלאה כלפי האתרים וכלפי כל צד שלישי בכל מקרה של הפרת זכויות יוצרים או זכות קניין רוחני אחרת כתוצאה משימוש של המזמינים במערכת וישפה את עורך המכרז ו/או המזמינים בגין כל נזק או הפסד ככל שיגרם להם כתוצאה מכך..

2.4.1.2 הספק יידרש לנהל ארכיון מידע אשר יכלול את כלל המידע והשאלות שבוצעו ע"י המשרדים במהלך תקופת ההתקשרות. המערכת תכלול יכולת חיפוש למשרדים למידע האגור בכל עת. המידע יישמר לתקופה של שנתיים לפחות.

2.4.1.3 המערכת תכלול מנגנון שליחת התראות למשתמשים ולגורמים נוספים אצל המזמין, בהתאם להגדרת המשתמש, על אירועים במגוון כלים כגון דואר אלקטרוני, SMS וכו', ללא תשלום נוסף. מנגנון קבלת ההתראות יהיה בשליטת המשתמשים, כפי שיפורט להלן. משתמש יוכל לסנן התראות בהן אינו מעוניין.

2.4.2 יכולות הניטור –

2.4.2.1 הניטור יכלול ניתוח של המידע לרבות משכי הזמן בו מופיעות ידיעות באתר, מיקום הידיעה באתר, כמות מגיבים באתר, כמות מגיבים מחוץ לאתר (למשל בפייסבוק), קישורים לאתרים אחרים.

2.4.2.2 הניטור יכלול איתור גורם זורע מידע וחיזוי תהליכים, ניתוח סנטימנט למידע, זיהוי מובילי דעה ו'משפיענים' ברשת, יכולת ניבוי וזיהוי של משבר רשת פוטנציאלי בהתהוות, זיהוי מגמות בשיח.

2.4.3 תחקור אוטומטי –

המערכת תאפשר יכולת תחקור אוטומטי למידע. תהליך התחקור יכלול בין היתר:

2.4.3.1 השוואה של כמות המידע שהתקבל, סוגי האתרים בהם המידע הופיע, השוואה לכמות מידע זו לאורך תקופה.

2.4.3.2 השוואה של ביטויים – זיהוי ביטויים בולטים, התנהגות של ביטויים לאורך זמן, הגדרה מגמה בביטויים וקבוצות ביטויים, השוואה בין ביטויים שונים בהתאם לבקשת הלקוח.

- 2.4.3.3 השוואה בין מקורות מידע שונים (רשתות חברתיות, אתרי אינטרנט, בלוגים).
- 2.4.3.4 השוואה בין פריטים שונים בתוך מקורות מידע מסוג מסוים (מספר רשתות חברתיות, מספר אתרי חדשות וכד').
- 2.4.3.5 תחקור וניתוח עומק אוטומטיים עבור ביטויים (מילה, צירוף מילים או משפט כולל מילים נרדפות, הטיות, תחיליות וסופיות) בהתאם לדרישת הלקוח.
- 2.4.3.6 ניתוח סנטימנט חיובי / שלילי.
- 2.4.3.6.1 זיהוי ביטויים המסמלים סנטימנט חיובי או שלילי עבור הלקוח.
- 2.4.3.6.2 איתור מופעים שונים של הביטויים בנקודות זמן שונות.
- 2.4.3.6.3 הצפה של הסנטימנט במערכת/ התראה לגבי הסנטימנט בפני הלקוח.
- 2.4.4 שפה –
- 2.4.4.1 יכולת השלמה אוטומטית – המערכת תכלול יכולות Autosuggest ו-Autocomplete אשר מאפשרות השלמה אוטומטית של מילה או ביטוי אשר המשתמש התחיל להקליד. ההשלמה תהיה להמשך המילה אותה התחיל המשתמש להקליד, מילים נרדפות, סמיכות, לביטויים המתחילים במילה, לביטויים שהמילה או הביטוי נמצאים בתוכם הטיות, תוספות של תחיליות וסופיות.
- 2.4.4.2 יכולת תיקון אוטומטית – המערכת תאפשר יכולת זיהוי ותיקון שגיאות של המשתמש בעת הקלדת ביטויים לחיפוש (לרבות שגיאות כתיב ושגיאות תחביר).
- 2.4.4.3 יכולות מורפולוגיות - המערכת תכלול יכולות מורפולוגיות הכוללות זיהוי יחיד/ רבים, הטיות, תחיליות, סופיות, סמיכות וכי"ב, זאת באמצעות רכיבים של הספק או באמצעות שימוש בכלי צד שלישי כגון מלינגו.
- 2.4.5 תרגום מידע –
- 2.4.5.1 המערכת תספק יכולות תרגום ותיקון מילים על בסיס מילונים מקובלים - מילונים של מילים נרדפות (Thesaurus), מילונים של ביטויים מקצועיים לתחומי התמחות שונים.
- 2.4.5.2 הספק יידרש להוכיח, במסגרת המענה, כי המערכת תומכת באחד או יותר מהמילונים הבאים - בבילון ומלינגו.
- 2.4.5.3 הספק יוכל להציע, במסגרת שאלות ההבהרה (כאמור בסעיף [0.4.30-4.3](#) לעיל), מילונים נוספים. המציע יידרש לנמק ולהוכיח את איכות המילונים המוצעים. עורך המכרז יבחן את המילונים הנוספים המוצעים ויפרסם את החלטותיו אם המילונים הללו עונים על הדרישות בתנאי המפורט לעיל.
- 2.4.6 דוחות –
- 2.4.6.1 המערכת תכלול דוחות מובנים במערכת וכן מחולל דוחות אשר יאפשר ללקוח לייצר דוחות על פי חתכים שונים עבור הנתונים המופקים במערכת.

2.4.6.2 כמות ומהות הדוחות הנדרשים יקבעו במהלך האפיון המפורט אשר יעשה מול הספק הזוכה.

2.4.6.3 כל מזמין יוכל לבקש אפיון של עד 10 דוחות בשלב ההקמה וכן 10 דוחות נוספים בשנה. שירות זה יבוצע ללא תשלום נוסף, במקרה ויבקש המזמין לאפיין דוחות נוספים, מעבר לכמות המפורטת לעיל – יהיה זכאי הספק לתשלום נוסף במפורט בסעיף 5.2.25-2.2.

2.4.6.4 דיווחים סטטיסטיים היסטוריים – המערכת תייצר דיווחים המציגים מאפייני דיווח ופעילות אחרת לאורך זמן. פעילות זו תתבצע על סמך מידע שיישמר בארכיון המערכת וללא צורך בסריקה מחודשת של האינטרנט. המידע שיישמר במערכת יכלול את שאילתות המשתמש ותוצאות החיפוש ההיסטוריות.

2.5 שאילתות (S)

2.5.1 הספק יסייע למזמינים בבניית שאילתות ובתחזוקתן. המזמין יוכל להחליט אם תחזוקת השאילתות תבוצע על ידי הספק או באופן עצמאי.

2.5.2 בניית השאילתות תכלול אפיון הצורך בשיתוף עם המזמין, הגדרת השאילתא במערכת והרצתה במשך פעמיים לפחות. הספק יבצע תיקונים בהגדרת השאילתא ככל שיידרש (לרבות במקרים של טעויות באפיון). בניית השאילתא תבוצע על ידי צוות הספק למול נציגי המזמין בהתאם לרמות השירות המפורטות בסעיף 4.9.3 להלן.

2.5.3 תחזוקת השאילתות תכלול תיקון טעויות הגהה מצד המזמין, ניקוי ופלטור נוסף הנדרש כתוצאה מקבלת תוצאות השאילתא.

2.5.4 במסגרת מנגנון התמורה המפורט בפרק 5 להלן, מוגדרת התמורה עבור שירות זה (בהפרדה בין בניית שאילתא רגילה ודחופה). יובהר כי כל מזמין רשאי להזמין עד 5 שאילתות בשנה במסגרת התמורה לשירות ותחזוקה.

2.6 בוטל

2.7 בוטל

2.8 שירותי ניתוח (S)

2.8.1 המזמינים יוכלו להזמין מהספק במהלך תקופת ההתקשרות שירותי חקר וניתוח מידע (להלן: "שירותי ניתוח"), בהתאם לשיקול דעתם. ניתוח המידע יהווה כלי משלים ליכולות הנדרשות המערכת.

2.8.2 שירותי הניתוח יבוצעו על ידי אנליסטים אשר יעמדו בתנאי הסף בסעיף 0.6.5.10-6.5-1 לעיל. אחד האנליסטים יהיה זה שהוצג כחלק ממענה המציע.

2.8.3 תכולות שירותי הניתוח תיקבעו על ידי המזמין. הספק יציע למזמינים את חבילות שירותי ניתוח כמפורט להלן:

2.8.3.1 ניתוח בסיסי - איתור מידע אודות נושא נקודתי מבוקש, תוך ביצוע השוואה ביחס לנושא מעד 10 מקורות שונים.

- 2.8.3.2 סקירה - איתור מידע השוואתי ומחקרים אודות המצב הקיים בנוגע לתחום המבוקש מ-10 עד 50 מקורות. הסקירה תכלול ניתוח עיקרי המדדים הכמותיים והנתונים הרלוונטיים הקיימים הנסקרים.
- 2.8.3.3 דוח תקופתי קבוע – דוח שנתי אשר יכלול ניתוח בתחום מסויים ואשר יכלול את הנושאים הבאים:
- 2.8.3.3.1 מיפוי נפח השיח הדיגיטאלי.
- 2.8.3.3.2 זיהוי אירועים שהשפיעו על נושא המחקר.
- 2.8.3.3.3 איתור מגמות, זיהוי וניתוח הנושאים הבולטים בשיח.
- 2.8.3.3.4 ניתוח הסנטימנט (תחושות הגולשים) כלפי נושא המחקר.
- 2.8.3.3.5 ניתוח הזירות כולל אפיון כמותי ואיכותי של זירות הפעילות השונות.
- 2.8.3.3.6 סיכום ותקציר מנהלים.
- 2.8.4 בנוסף, יוכל כל מזמין להזמין שירותי ניתוח אחרים אשר התמורה עבורם תוגדר בהתאם לעלות שעת עבודה, כמפורט בסעיף 5.2.3 להלן. התמורה לשירות זה תושפע גם מסוג מקורות המידע והשפות בהם יבוצעו שירותי הניתוח.
- 2.9 דרישות אופציונאליות (S)**
- 2.9.1 המערכת תכלול מנגנון לייבוא נתונים בפורמטים שונים ובפרט ייבוא של פורמט XLS, CSV, XML או JSON.
- 2.9.2 המערכת תכלול יכולת המרה לטקסט וניתוח של קבצי AUDIO ווידאו בתוכניות מוקלטות הקיימות ברשת בשפות הבסיס. הקבצים יהיו בפורמטים הדיגיטליים המקובלים בשוק. WAV, OGA, OGG, MP4, MP3, MID ועוד עבור OGA, OGG, MP4, MP3, MID ועוד עבור AUDIO, MPEG, AVI, FLV, WMV, MOV ועוד עבור וידאו. הטקסט יומר לקבצי HTML, MSWORD, PDF או פתוחים (לא מוצפנים).
- 2.9.3 מנגנון ההזדהות מעבר לנדרש לעיל, אשר ויכלול פרמטרים מבדלים נוספים (TOKEN, טביעת אצבע וכו'), יש לכלול הזדהות גם באמצעות מובייל.
- 2.9.4 יכולת שליטה ושינוי של פרמטרים גרפיים - הלקוח יוכל לשלוט באמצעות ממשק ניהול במערכת במאפיינים גרפיים של התוכנה כולל באנר עליון, צבעים, פונטים וכד'. השליטה תתבצע בהתאם להרשאות המשתמשים במערכת.
- 2.9.5 רעיון בשיח – המערכת תאפשר שתילה של רעיון בשיח ברשתות חברתיות, אתרי חדשות ופורומים. הדבר יתבצע מתוך המערכת באופן אוטומטי או חצי אוטומטי.
- 2.9.6 יכולת לנטר מידע בשפות שמעבר לשפות הבסיסיות (בסל 1) ומעבר לשפות המפורטות בסעיף 2.3.1.6.3 לעיל. בפרט נדרשת תמיכה בשפות יפנית, פרסית, מנדרינית ותורכית.
- 2.9.7 המערכת תתמוך בעבודה מול מובייל הן מבחינת רזולוציה, הן מבחינת יכולת עבודה עם TOUCH כולל תמיכה ב-SAFARI שמותאם ל-IPAD.
- 2.9.8 יכולות נוספות, אשר יוצעו על ידי הספקים ואשר יימצאו כמתאימים לצרכי עורך המכרז.

3 פרק 3 - טכנולוגיה (S)

יש להגיש מענה לפר זה על גבי נספח 5

3.1 דרישות כלליות

- 3.1.1 המערכת תתמוך במגוון רחב של אביזרי קצה ובגרסאות הנוכחיות של הדפדפנים המובילים. SAFARI, FireFox, Google Chrome ומגרסה 9 ומעלה ב-IE.
- 3.1.2 על המערכת לעמוד בתקנות הנגישות יש לפרט את רמת הנגישות במועדים (A AA, AAA) או לפרט Roadmap הכולל מועד להשלמה.
- 3.1.3 למערכת יהיה ממשק WEB מלא, ללא צורך בהתקנת תוכנה ייעודית בעמדת העבודה (SaaS).
- 3.1.4 על הספק להבטיח כי שרתי המערכת יקושרו לרשת ה-Internet באמצעות קישור אמין ומגובה, שיספק את רמת הביצועים הנדרשת לכלל המשתמשים הצפויים במקביל.

3.2 רישוי התוכנה

- 3.2.1 על המערכת להיות בעלת רישיון השייך ליצרן.
- 3.2.2 על רישיון המערכת להתאים לשימוש בתוכנה המותקנת בענן.
- 3.2.3 המציע יגדיר, במסגרת **נספח 18** למענה, את תנאי הרישיון במערכת. תנאי השימוש יכללו את כמויות המשתמשים, סוגי המשתמשים, נפח התעבורה האפשרי, כמות השאלות האפשריות. יש לוודא כי תנאי הרישיון אינם סותרים את דרישות מסמכי המכרז.
- 3.2.4 הרישוי יכלול עדכון אוטומטי של גרסאות.

3.3 ממשק משתמש

- 3.3.1 כללי –
- 3.3.1.1 הממשק ישמור על עקרונות של הנדסת אנוש, תצוגה גראפית איכותית ועזרה מקוונת.
- 3.3.1.2 על המערכת להשתמש במונחים בשפה המוכרת והמקובלת על המשתמשים (ולא בשפה טכנית או בקודים).
- 3.3.1.3 תתאפשר גישה מרחוק למערכת באמצעות מנגנון הזדהות.
- 3.3.2 תצוגה – המערכת תציג את המידע באמצעות ממשק נח למשתמש:
- 3.3.2.1 כל החלונות יותאמו לרכיבים הפונקציונאליים ולמגבלות התצוגה. המערכת תשתמש בצורות עקביות, הכוללות צבעים אחידים וגופן (font) אחיד.
- 3.3.2.2 המערכת תכלול תצוגה גרפית ואינטואיטיבית, הכוללים מינימום לחיצות לביצוע פעולות, מעברים פשוטים בין מסכים, הסבר למשתמש לגבי אופן ההפעלה של הרכיבים השונים, שימוש בפונטים וצבעים להדגשת מידע חשוב.

- 3.3.2.3 למערכת יהיה מסך אשר יאפשר הצגה של מידע מסכם כ-DASHBOARD הכולל בין היתר דוחות BI לגבי שאילתות מוגדרות מראש על ידי המשתמשים.
- 3.3.2.4 המשתמש יוכל לעבור למידע מפורט לגבי השאילתות, דרך ה-DASHBOARD או דרך תפריטים במערכת.
- 3.3.2.5 חיווי - המשתמש יקבל חיווי מהמערכת בהתאם לבקשות שלו ו/או הגדרות של המערכת מראש. החיווי יתקבל באימייל ו/או SMS. ניתן יהיה לשלוט באופן קבלת המידע. המידע המתקבל יהיה מדויק וישוּיך למשרד אליו מיועד ולמשתמש. לא יתקבל מידע שאינו רלבנטי למשתמש.
- 3.3.3 תפריטים – מערכת התפריטים תכלול את העקרונות הבאים:
- 3.3.3.1 התפריטים יאורגנו במבנה "עץ" היררכי במספר הרמות הנדרש.
- 3.3.3.2 הנווט יתוכנן כך, שהמשתמש יעבור דרך מספר קטן ככל האפשר של מסכים בכדי לקבל את המידע הרצוי.
- 3.3.3.3 יעשה שימוש בקיצורי דרך לצורך גישה מהירה לפעילויות מרכזיות בתפריט.
- 3.3.3.4 התפריטים יותאמו לתפקיד ולרמת ההרשאה של המשתמש.
- 3.3.3.5 בעת הכניסה למערכת, היא תזהה את המשתמש ותציג לכל סוג משתמש את התפריטים המתאימים לו (לאורך כל הדרך).
- 3.3.4 שאילתות -
- 3.3.4.1 המשתמש יוכל להגדיר שאילתות חדשות. שאילתות אלה יוכלו להיות שאילתות חד פעמיות או שאילתות לשימוש חוזר.
- 3.3.4.2 המערכת תכלול מאגר שאילתות אותן תבצע מחזורית בהתאם לזמנים שיוגדרו על ידי הלקוח.
- 3.3.4.3 המשתמש יוכל לצפות בכל עת בשאילתות שהגדיר, להוסיף, לערוך ולהוסיף בהתאם להרשאות שיוגדרו. שאילתות יוכלו להיות ספציפיות למשתמש/ קבוצת משתמשים או כלליות למשרד.
- 3.3.5 הרשאות -
- 3.3.5.1 המערכת תכלול מערך ניהול הרשאות, המאפשר את הגדרת יכולות הצפייה, העדכון, השליטה והבקרה של כל משתמש.
- 3.3.5.2 ההרשאות יהיו ברמת המשתמש (הרשאות ברמת השדה יהיו יתרון).
- 3.3.5.3 הגדרת ההרשאות תבוצע על ידי המזמין למול הספק הזוכה.
- 3.3.5.4 המערכת תאפשר לשמור את סיסמת המשתמש ב-COOKIE במידה והוא מעוניין בכך.

3.3.6 תמיכה ברמות שונות של משתמשים –

3.3.6.1 על המערכת להיות נוחה הן למשתמש חדש והן למשתמש מנוסה. למשתמש החדש תינתן עזרה והנחיה מפורטת ומלאה, ואילו למשתמש המנוסה יוצעו אפשרויות לקיצורי דרך ולביצוע מינימום הקשות.

3.3.6.2 תתאפשר הגדרת מסכים ושדות לפי משתמש וקבוצות משתמשים. הפעלת המערכת לא תציב בפני המשתמש דרישות אשר יחרגו מהגדרת תפקידו או מכישוריו.

3.3.7 מקשי פעולה –

3.3.7.1 המערכת תשמור על עקביות ואחידות לאורך היישום ותעשה שימוש במקשים אחידים לביצוע פעולות שכיחות, כגון: יציאה, חזרה למסך קודם, עזרה, קבלה של רשימות קודים מטבלה בחלון בחירה, מחיקת רשומה, הוספת רשומה ועוד (כולל רצף של פעולות מובנה מראש באמצעות פקודת מאקרו).

3.3.7.2 מקשי הפעולה יהיו פעילים רק כאשר תהיה רלוונטיות לשימוש בהם.

3.3.7.3 יש לאפשר חיווי ברור על שדות חובה בהתאם לקונבנציות מקובלות.

3.3.7.4 יש לאפשר מקשי קיצור במקלדת עבור הפעלת פונקציות שכיחות.

3.3.8 מבנה המסך –

3.3.8.1 לאורך המערכת תוצג שורת כותרת ברורה, המסבירה "מה קורה כעת", ו"היכן אנו נמצאים".

3.3.8.2 הודעות המערכת יופיעו תמיד באותו מקום.

3.3.8.3 שדות, המופיעים באופן תדיר (כמו מזהים ומאפיינים עיקריים), ימוקמו, ככל האפשר, באותו מקום בכל המסכים.

3.3.8.4 המערכת תאפשר מעבר נוח ונבון בין מסך אחד לשני והעברת מידע בין מסך למסך, תוך מניעת הצורך בהקשה חוזרת של נתונים (יתאפשרו קיצורי דרך למעבר ממסך אחד למסך אחר ללא מעבר בין התפריטים).

3.3.9 עומס נתונים –

3.3.9.1 המסכים לא יהיו עמוסים מדי. במקרה של ריבוי נתונים, המידע יוצג באזורים פסיים נפרדים לפי חלוקה לוגית פונקציונאלית.

3.3.9.2 במסך יוצגו רק נתונים רלבנטיים לביצוע הפעולה הנדרשת.

3.3.9.3 נתוני רקע "לידיעה" יופרדו באופן בולט מנתוני התפעול העיקריים.

3.3.9.4 הנתונים יאורגנו במבנה מוכר, מקובל ונוח למשתמש.

3.3.9.5 הממשק יהיה בהיר ככל האפשר מבחינה חזותית ולשונית.

- 3.3.9.6 כל המידע הנדרש לביצוע המטלה, יהיה כלול במסך. המשתמש לא יידרש לזכור נתונים ממסך אחד למשנהו, ונתונים רלבנטיים יועברו למסך החדש.
- 3.3.10 עזרה –
- 3.3.10.1 המערכת תספק עזרה ברמת המסך, תציג אינדקס נושאים המקושרים למסכי העזרה ותאפשר הצפת מידע באופן אקטיבי בהתאם למסך. זאת, תוך שמירה על אחידות עם המדריך למשתמש.
- 3.3.10.2 העזרה תהיה בשפת המערכת (בהתאם לסל הרלוונטי).
- 3.3.10.3 פונקציית העזרה תאפשר חיפוש נוח בהתאם למילות מפתח.
- 3.3.11 הודעות הנחיה ושגיאה –
- 3.3.11.1 ההודעות יהיו ברורות וחד-משמעיות, יתאימו למיקומו של המשתמש ולפעולה המתבצעת ויסבירו את ההנחיה או הבעיה ואת דרך הפתרון.
- 3.3.11.2 הודעות השגיאה לא ייעלמו מן החלון מבלי לקבל תגובה המאשרת את קריאת ההודעה. הודעת שגיאה תלווה בהדגשה חזותית.
- 3.3.11.3 המערכת תבקש אישור נוסף מהמשתמש לפני כל פעולה שאין ממנה חזרה, כגון פעולת מחיקה, או ניסיון לצאת מחלון ששונה, ללא שמירת הנתונים.
- 3.3.12 התמצאות במערכת – המערכת תעוצב באופן, שלמשתמש יהיה ברור בכל נקודת זמן:
- 3.3.12.1 במסך הפתיחה יכלל הנחיה למשתמש לגבי תהליכי העבודה במערכת.
- 3.3.12.2 באיזו פונקציה הוא נמצא במערכת.
- 3.3.12.3 לאילו פונקציות או מצבים אחרים ניתן לעבור מהמצב הנוכחי.
- 3.3.12.4 כיצד להגיע במהירות לתפריטים מרכזיים.
- 3.3.12.5 כיצד לשמור על הנתונים וכיצד לצאת מהמערכת תוך שמירת הנתונים או בלעדיה.
- 3.3.12.6 המערכת תציע ברירות מחדל גלובליות ומקומיות לפעולה ספציפית.
- 3.3.13 קבלת משוב ברור ומנחה מהמערכת – במענה לכל פעולה שבוצעה, המערכת תגיב בהתאם. בטרנסאקציות ארוכות, יש ליידע את המשתמש (באמצעות הודעה או תרשים) על אופן ההתקדמות של הביצוע. בסיום הביצוע, יש ליידע את המשתמש כיצד נסתיימה הטרנסאקציה (הצלחה, כשלון וכדומה).
- 3.3.14 בחירת ערכים מתוך חלופות – המערכת תתעדף בחירה ישירה של הערך המבוקש מתוך טבלה או שימוש ב [auto complete](#) על פני הזנת טקסט (למשל על ידי Drop-Down Lists). בטבלאות ארוכות תינתן אפשרות גישה לערך מבוקש באמצעות הקשת תיאור או שם הערך או אותיות של תחילת שם הערך (חיפוש אינקרמנטלי).

3.3.15 ניצול התכונות של תחנת עבודה -

- 3.3.15.1 שימוש בעכבר – כל פעילות של בחירה והחלטה תוכל להתבצע על ידי עכבר או מקלדת, לפי בחירת המשתמש.
- 3.3.15.2 יעשה שימוש בשיטות שונות להדגשה (כולל שילוב ביניהן), כגון: דרגות בהירות, צבע, הבהוב, אותיות גדולות וכו'.
- 3.3.15.3 יעשה שימוש בצבע או הדגשה של שדות, לפי מאפייני השדה או ערכי הנתונים (למשל: התראה על עומס חריג וכו').

3.4 ניהול טבלאי על ידי המשתמש

3.4.1 המערכת תאפשר למשתמש ניהול עצמאי לפחות של הפרמטרים הבאים :

- 3.4.1.1 מילות מפתח - המערכת תכלול טבלה ובה רשימה של מילות מפתח ותאפשר למשתמשים לשנות את מילות המפתח באופן שוטף.
- 3.4.1.2 הצגת טבלה ובה רשימת מקורות המידע מולם עובדת המערכת עם אפשרות להסרה/הקפאה.
- 3.4.1.3 המערכת תאפשר בניית DASHBOARD של נתונים מרכזיים בהתאם לצרכי הלקוח כולל דוחות, פירוטים, סיכום, BI כמפורט בסעיף [3.3.23-3.2](#) להלן.
- 3.4.1.4 סוגי ההתראות בהם מעוניין המשתמש - המערכת תוכל לספק את המידע ב'דחיפה' (שליחת מייל, אפליקציה ייעודית, SMS) או ב'משיכה' (כניסה למערכת וחיפוש בה) – על פי בחירת הלקוח. לא תחול מגבלה על כמות המשתמשים להם ישלחו התרעות במזמין.
- 3.4.1.5 הצגת רשימת השפות מולן עובדת המערכת עם אפשרות להסרה/הקפאה.
- 3.4.1.6 ניהול הרשאות - המערכת תאפשר למשתמש ניתוב המידע על פי קהלי יעד שונים ועל פי הרשאות בתוך המשרד כמפורט בסעיף [3.3.53-3.5](#) להלן.
- 3.4.2 טקסטים המופיעים במערכת כגון כותרות, הודעות שגיאה וכד' לא יהיו Hard-coded אלא אפשריים לשליטה באמצעות Back-office או קובץ קונפיגורציה של המערכת. כנ"ל תפריטים שניתן להציג / להסתיר במערכת.

3.5 קליטת דיווח

- 3.5.1 המערכת תהיה בעלת יכולת לתיקון אוטומטי של מילות המפתח (טעות הגהה, מילים דומות).
- 3.5.2 המערכת תאפשר יכולת תיקון אוטומטי בזמן הקלדה (כתבתי תעוט במקום טעות) ובזמן חיפוש (כתבתי תעוט ומצאתי טעות).
- 3.5.3 המערכת תאפשר בקרה על קליטת הנתונים ועל ביצוע מחזורי של השאילתות.
- 3.5.4 המערכת תאפשר לכל מזמין לבדוק בכל רגע נתון את כמות השאילתות שבוצעו על ידו ותכלול מנגנון התרעה על ניתול חבילת השאילתות שהוזמנה על ידו.

- 3.5.5 המערכת תכיל LOG אשר ישמור את הסטטוס של כל JOB שמבוצע במערכת.
- 3.5.6 המערכת תכלול יכולת Validation שתמנע מהמשתמש להגדיר שאילתות לא חוקיות (עדיין יהיה אפשר להגדיר שאילתות לא הגיוניות).
- 3.5.7 בין היתר, יבוצעו גם הבקורות הבאות:
- 3.5.7.1 בדיקת כפילות של נתונים / התראות.
- 3.5.7.2 בדיקה של מבוצעת התראה כפולה למשתמש.
- 3.5.7.3 בדיקה שלא מבוצעת התראה מיותרת למשתמש.

3.6 דוחות המערכת

- 3.6.1 להלן דרישות עקרוניות לכל סוגי הדוחות הנדרשים בסעיף זה:
- 3.6.1.1 כל תוצאה המוצגת על פני המסך ניתן יהיה להדפיסה ולייצאה לקובץ Word, Excel ו-PDF וכל דוח שתפיק המערכת ניתן לצפייה מוקדמת על פני המסך.
- 3.6.1.2 כל דוח המופק במערכת יהיה בעל יכולת של חדירה לעומק (Drill down) עד רמת פריט המידע, בכל מימד נדרש על ידי המזמין.
- 3.6.1.3 הדוחות יכללו תצוגה גרפית. ניתן יהיה להציג כל נתון כמותי באופן גרפי תוך שימוש בגרפים פנימיים של המערכת. מחוללי גרפים (כמו d3 או canvasJS) או כלי צד שלישי להצגת גרפים

3.7 גיבוי ושרידות

- 3.7.1 המערכת כוללת מנגנון גיבוי המאפשר גיבוי ושחזור המידע הקיים במערכת - מידע גולמי ותוצרים.
- 3.7.2 ניתן יהיה להחליט אם להשתמש במנגנון הגיבוי של המערכת או להשתמש במנגנון הגיבוי עמו עובד המזמין.
- 3.7.3 על המערכת להיות מגובה בגיבוי אינקרמנטלי יומי ובגיבוי מלא לפחות אחת לשבוע בשני מקומות שונים.
- 3.7.4 במידה ונדרש שחזור לנתוני המערכת, אין לאפשר Downtime של המערכת מעבר ל-4 שעות. דרישה זו תחול במשך כל ימות השנה.

3.8 אבטחת מידע

- 3.8.1 המערכת כוללת מנגנון אבטחת מידע למניעת כניסה למערכת ובפרט מנגנוני מניעת גישה למערכת ע"י גורמים עוינים.
- 3.8.2 אבטחת המידע באתר תחסום נסיונות לגרימת נזק בטעות או בזדון תוך מתן תשומת לב לנקודות הבאות:
- 3.8.2.1 שימוש בסיסמאות.

- 3.8.2.2 הגבלה וקביעת אורך SESSION מקסימלי.
- 3.8.2.3 ניהול משתמשים וקביעת הרשאות ברמות שונות.
- 3.8.2.4 תפוגת סיסמא של משתמשים.
- 3.8.2.5 חסימת מסמכים מחוץ לדומיין הארגוני.
- 3.8.2.6 שימוש במנגנוני אבטחה לשימוש בסלולרי (למשל BOX).
- 3.8.2.7 ניהול רישום Audit trails.
- 3.8.2.8 העברת מידע מוצפנת כולל שימוש ב-SSL.

4 פרק 4 – מימוש (M)

4.1 השירותים הנדרשים

- 4.1.1 סעיף זה מפרט את תכולת השירותים הנדרשים. על הספק הזוכה בכל סל לספק שירותים אלה. אם זכה ספק ב 2 הסלים – הדרישות יהיו מצטברות (לפי העניין).
- 4.1.2 כל הפעילויות המפורטות בסעיף זה, יתומחרו כחלק בלתי נפרד מהתמורה (כהגדרתה בסעיף 5.2 להלן) ויבוצעו במסגרת לוח הזמנים הנדרש בסעיף 4.3 להלן.
- 4.1.3 להלן פרוט הפעילויות הנדרשות לצורך הקמת והתקנת המערכת המוצעת (להלן: "שלב ההקמה"):
- 4.1.3.1 מיפוי הצרכים של המשרדים בתחום ניטור המידע. לצורך כך יקיים הספק פגישות עבודה עם הגורמים הרלוונטיים במשרד כדי ללמוד על הצרכים ועל מגוון הפתרונות הקיימים.
- 4.1.3.2 מתן הרישונות, בהתאם לצרכי המזמין.
- 4.1.3.3 בניית יכולות הניטור – הגדרות, הגדרת מילות מפתח, הגדרת טבלאות.
- 4.1.3.4 בניית הגדרות המערכת בהתאם לצרכי המזמין.
- 4.1.3.5 הגדרת Dash board בהתאם לצרכי המזמין.
- 4.1.3.6 בניית מערכת הרשאות בהתאם לצרכי המזמין.
- 4.1.3.7 בניית מערכת התראות ודיווח בדחיפה ובמשיכה. הספק יידרש להגדיר לוחות תפוצה, עיתוי ואופן הפצה.
- 4.1.3.8 ליווי סיוע בבניית עד 5 שאילתות בהשתתפות המזמין.
- 4.1.3.9 הגדרת עד 10 דוחות נדרשים, מועדי הפקתם ולוח תפוצה להעברתם.
- 4.1.3.10 תהליכי גיבוי ושרידות.
- 4.1.3.11 הסבת כל מידע נדרש הקיים בסביבת העבודה המשרדית למערכת.
- 4.1.3.12 בניית ספר נהלי עבודה והדרכה.
- 4.1.3.13 הפעלה ראשונית של המערכת (Pilot) אצל אחד מבעלי התפקיד שיוגדרו על ידי המזמין. ההפעלה הזו תכלול את כלל הרכיבים הנדרשים.
- 4.1.3.14 הדרכת צוות המזמין בתפעול המערכת תבוצע במשרדי המזמין ב-2 מועדים אפשריים כל אחת ותכלול עד 10 משתתפים בכל מפגש.
- 4.1.4 לאחר השלמת הפרויקט, בהתאם ללו"ז המפורט בסעיף [4.34-3](#) להלן, יידרש הספק לספק שירותי ותחזוקה למשך תקופת ההתקשרות כמפורט בסעיף [0.1.120-1-12](#) לעיל (להלן "שירות תחזוקה"). בתקופת השירות והתחזוקה יבוצעו השירותים להלן בהתאם לרמות השירות המפורטות בסעיף [4.94-9](#) להלן ויכללו את הנושאים המפורטים להלן לכל מזמין:

4.1.4.1 מתן רישוי למערכת לתקופת ההתקשרות.

4.1.4.2 שדרוג לגרסאות חדשות.

4.1.4.3 בניית 5 שאילות רגילות לשנה.

4.1.4.4 תחזוקת שאילות קיימות.

4.1.4.5 בניית עד 10 דוחות נוספים לשנה.

4.1.4.6 שירותי Help desk.

4.1.4.7 סיוע בהתגברות על תקלות ותיקון באגים.

4.1.4.8 סיוע בבעיות תפעול, ככל שיידרש.

4.2 תכולות אופציונאליות

4.2.1 מעבר לתכולות השירותים הנדרשים שהוגדרו לעיל, יוכלו המזמינים להזמין שירותים אופציונאליים נוספים, כפי שיפורטו להלן. מנגנון התמורה עבור שירותים אלה כמפורט בפרק 5.

4.2.1.1 סיוע בבניית שאילות נוספות, מעבר לנדרש בסעיף 4.1.3.6 לעיל, בהתאם לאפיון המשרדים כמפורט בסעיף 2.5 לעיל.

4.2.1.2 רכישת תקופות נוספות עבור רישוי ושירותי תחזוקה. מימוש אופציה זו יותנה בהודעת עורך המכרז על מימוש תקופת ההארכה, כמפורט בסעיף 0.1.12 לעיל. יובהר כי כל מזמין יוכל לממש את תקופת ההארכה, חלקה או כולה, על פי שיקול דעתו הבלעדי.

4.2.1.3 הזמנת שירותי ניתוח כמפורט בסעיף 2.8 לעיל.

4.2.2 יובהר כי הזמנת שירותים אלה תהיה על פי שיקול דעתו של כל מזמין, וכי עורך המכרז ו/או המשרדים אינם מחוייבים להזמין שירותים אלה כולם או חלקם.

4.3 לוח זמנים לביצוע שלב ההקמה

4.3.1 הספק מתחייב להשלים את שלב ההקמה כמפורט בסעיף 4.1 לעיל עבור כל מזמין תוך 90 ימי עבודה מיום קבלת ההזמנה.

4.3.2 עם השלמת שלב ההקמה יגיש הספק למזמין בקשה בכתב לקבלת אישור על השלמת שלב ההקמה. המזמין יבדוק את הבקשה ויפיק אישור להשלמת הפרויקט. אישור זה יהווה תנאי לביצוע התשלומים, כמפורט בסעיף 5.2 להלן.

4.3.3 עם תום שלב ההקמה יחל שלב השירות והתחזוקה.

4.3.4 יובהר כי במקרה בו חרג הספק מלוח הזמנים להשלמת הפרויקט, כמפורט בסעיף 4.3.1 להלן, תוארך תקופת השירות והתחזוקה בהתאם לתקופת החריגה, וזאת ללא עלות נוספת.

4.4 הצוות מטעם עורך המכרז

4.4.1 המנהל – הגורם האחראי מטעם עורך המכרז למימוש התקשרות זו, הינו מר יריב גבאי.

4.4.2 המנהל ימנה נציג מקצועי בכל משרד אשר ישמש לצורך ניהול העבודה השוטפת מול הספק ומי מטעמו (להלן: "נציג המזמין").

4.4.3 למען הסר ספק, מובהר ומוסכם, כי נציג המזמין אינו רשאי ואינו מוסמך לחייב את המזמין בכל חיוב כספי, בין שיש בו כדי לשנות את סכום התמורה על פי הסכם זה ובין שיש בו כדי להטיל עליו חיובים נוספים בקשר להתאמות ושינויים. חיובו של המזמין בעניינים אלה ייעשה אך ורק במסמך בכתב, חתום על ידי מורשי החתימה מטעם המזמין.

4.5 צוות הספק

4.5.1 צוות הספק יכלול את כלל הגורמים המפורטים להלן:

4.5.1.1 מומחה תוכן - מומחה התוכן יהיה הגורם שירכז את פעולת הספק מול עורך המכרז, יספק מידע טכני ויסייע בפתרון בעיות. מומחה התוכן יהיה הגורם שהוצג על ידי המציע במהלך המענה למכרז.

4.5.1.2 מנהל לקוח למזמין - הספק יגדיר מנהל לקוח מול כל מזמין, שירכז את מתן השירותים הנדרשים למזמין, ויהווה כתובת לכל דרישות המזמינים. יובהר כי אין מניעה כי מנהל הלקוח למזמין ישרת מספר מזמינים.

4.5.1.3 אנליסט - הגורם שיבצע את ניתוח המידע כמפורט בסעיף 2.8 לעיל. יובהר כי הספק יתגבר את צוות האנליסטים בהתאם להזמנת השירותים, באופן שיעמוד ברמות השירות הנדרשות בסעיף [4.9-9.4](#) להלן.

4.5.2 החלפת חבר בצוות הספק:

4.5.2.1 המזמין יהא רשאי לדרוש מהספק כי יחליף את אחד מגורמי צוות הספק בכל עת ומכל סיבה סבירה, והספק ימנה חבר צוות חדש תחתיו תוך 30 יום.

4.5.2.2 הספק לא יהיה רשאי להחליף את צוות הספק ללא הסכמת המזמין מראש ובכתב, והמזמין לא ימנע ממתן הסכמה אלא מטעמים סבירים.

4.5.2.3 במקרה שנציג צוות הספק יחליט על סיום עבודתו אצל הספק, יודיע הספק על-כך למזמין, מיד עם היוודע לו הדבר. המשרד יהא זכאי לדרוש שנציג צוות הספק ימשיך במילוי תפקידו עד למועד עזיבתו בפועל והספק ישתדל להיענות לבקשתו.

4.5.2.4 הספק יתחייב לכך שהחלפת נציג צוות הספק לא תפגע בהתחייבויותיו על פי מכרז זה ושהנציג המחליף יהיה ברמה גבוהה ויעמוד בתנאי הסף שהוגדרו במכרז לתפקיד זה.

4.5.2.5 הספק יבצע חפיפה מיטבית, מקיפה ומספקת של חבר הצוות החדש, בהיקף המקובל על שני הצדדים. כל העלויות כתוצאה מהחלפת נציג צוות הספק יהיו על חשבון הספק.

4.5.2.6 אם יוחלף המומחה, שהוצג בשלב המענה, יחולו הוראות נוספות כמפורט בסעיף [4.10.14-10.1](#) לעניין קיזוז מהתמורה לספק.

4.5.3 הספק ייערך לתחילת מתן השירותים הנדרשים תוך חודש מקבלת ההזמנה.

4.6 דיוני בקרה ומעקב

4.6.1 בהתאם לצורך, יזמן המזמין את נציגי הספק לפגישות מעקב או דיונים בנושאים שונים, כגון: אופן מתן השירותים הנדרשים ע"י צוות הספק, עמידת הספק ברמות השירות (כפי שיפורטו להלן), תקלות, עדכוני גרסה, הצעות ייעול וכד'.

4.7 אבטחת מידע

4.7.1 הספק אחראי לכל הפרת הוראות ו/או דינים בנושא אבטחת המידע וצנעת הפרט. אי מילוי חובה מחובותיו של ממונה אבטחת מידע, המוטלות עליו יחשב לאי מילוי אותה חובה על ידי הספק.

4.7.2 הספק ומי מטעמו יצהירו על שמירת סודיות בהתאם לסעיף 28 לחוק תיקון דיני העונשין של בטחון מדינה תשי"ז - 1957 (בנוגע למהות הפרויקט, ידיעות ומסמכים אשר יקבל לצורך הפרויקט ומסמכים שהספק או מורשים מטעמו) בהתאם לנוסח המצורף **כנספח 11**.

4.7.3 כל נציג בצוות הספק שייקח חלק בפרויקט ייבדק בדיקת מהימנות עובדים על ידי מערך הביטחון, בדיקה זו מהווה תנאי לתחילת העבודה של כל נציג.

4.7.4 הספק מתחייב כי לא יעסיק במתן השירותים הנדרשים נותני שירותים מטעמו שהופנו למערך הביטחון ולא הורשו לקחת חלק במתן השירות הנדרש למזמין, וכי לא יחשוף בפני אלה כל חומר הקשור לביצוע הסכם זה בטרם עמדו בתחקיר ביטחוני והורשו בידי מערך הביטחון לספק שירותים למשרד.

4.7.5 כל ההגבלות יהיו תקפות לגבי קבלני משנה, עובדים ארעיים וכל נותן שירותים אחר מטעם הספק.

4.7.6 מערך הביטחון שומר לעצמו את הזכות לפסול כל אחד מנותני השירותים ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.

4.7.7 הספק יתחייב לעמוד בלוח הזמנים לביצוע חלקו בפרויקט, ללא תלות באישור ביטחוני לצוות הספק, או בהרחקת עובדים, לפני או במהלך העבודה, ובתנאי שאישור/ סירוב יינתן ע"י מערך הביטחון תוך 7 ימים.

4.7.8 בסמכות מערך הביטחון ו/או נציג שיוסמך על ידו לבצע סיקרי-סיכונים, ביקורות פתע, בדיקות ביטחוניות, בדיקות חסינות, ביקורות הדרכה וכל ביקורת אחרת באתר הספק, אשר מטרתה לבחון תקינות מערכי אבטחה, סיכונים, יעילות פתרונות אבטחה או בדיקת חשדות.

4.7.9 על הספק ומי מטעמו לדווח על כל ליקוי אבטחת מידע, שיגלה במערכות החברה, ישירות למנהל. ליקויים מהותיים הנוגעים בין במישרין ובין בעקיפין למערכות האוצר או למערכות, נשוא ההתקשרות - ידווחו למערך הביטחון.

4.7.10 אירוע אבטחה אשר יתגלה ע"י צוות הספק, ידווח למערך הביטחון ולמנהל.

4.7.11 בידי מערך הביטחון, הסמכות להגדיר ולקבוע מהו אירוע או ליקוי מהותי, אופן הדיווח, הגורמים המדווחים והנמענים לדיווח.

4.7.12 הספק ידאג לאבטחת כל המידע אשר יגיע אליו במסגרת התקשרות זו.

4.7.13 הספק ימנע גישה למידע שברשותו, או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך מתן שירותי מכרז זה, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות כמתחייב ממכרז זה.

4.8 תיעוד

- 4.8.1 הספק יספק תיעוד מלא של כלל פעולותיו במסגרת התקשרות זו. התיעוד יכלול:
- 4.8.1.1 הפנייה לספרות המקצועית של המערכת המוצעת. יובהר כי לא נדרשת אספקת עותק ספרות מודפס.
- 4.8.1.2 תיעוד של כל ההגדרות הנדרשות להתקנת המערכת (As - made).
- 4.8.1.3 תיעוד של כל התהליכים שהוגדרו במערכת, כחלק מהסבת המצב הקיים במשרד למערכת המוצעת.
- 4.8.2 הספק יספק למזמין (עם העתק מרכז לעורך המכרז) דוחות חודשיים על גבי קובץ אקסל כמפורט להלן:
- 4.8.2.1 דוח פירוט שאילתות שהוזמנו באותו חודש (תוך הפרדה בין שאילתות בחיוב כספי לבין כאלה שלא).
- 4.8.2.2 דוח הרצות שאילתות במהלך החודש (בחלוקה לפי שאילתות).
- 4.8.2.3 דוח פירוט מקורות מידע בהם נעשה שימוש במהלך הרצת השאילתות.
- 4.8.2.4 דוח ניתוחי מידע שבוצעו על ידי האנליסטים.

4.9 רמות שירות ותחזוקה (SLA)

- 4.9.1 מרכז שירות - הספק יעמיד לרשות המזמינים מרכז שירות (Help desk) כמפורט להלן:
- 4.9.1.1 מרכז השירות יכלול מספר טלפון ייעודי בישראל.
- 4.9.1.2 המענה האנושי ינתן בשפות עברית ואנגלית.
- 4.9.1.3 במרכז השירות ינתן מענה אנושי של לפחות 3 מוקדנים במקביל בימים א'-ה' בין השעות 09:00-18:00; ובימי ו' וערבי חג בין השעות 13:00-08:00 לפי שעות ישראל (להלן: "שעות הפעילות")
- 4.9.1.4 המוקד ייתן מענה אנושי בשעות הפעילות. בשאר השעות תתאפשר השארת הודעות במייל/ דואר קולי, אשר ייענו עד שעה לאחר השעה בה ייפתח המוקד מחדש.
- 4.9.1.5 זמן ההמתנה המקסימאלי למענה טלפוני בשעות הפעילות לא יעלה על שלוש דקות. בפנייה מעבר לשעות הפעילות יידרש הספק לחזור לפונה תוך 5 דקות מתחילת שעות הפעילות ביום הפעילות העוקב.
- 4.9.2 התרעות

4.9.2.1 המזמינים יקבלו התרעות מהספק בעת ניצול של 75%-ו 90% מניצול יתרת השירותים העומדים לרשותם במסגרת הזמנה קיימת.

4.9.2.2 הספק יפסיק את פעילות המערכת במקרה בו ניצל המזמין את תכולת ההזמנה העומדת לרשותו. כל פעילות מעבר למכסת ההזמנות תהיה על חשבון הספק בלבד.

4.9.3 תוספת מקורות ושאלות

4.9.3.1 המזמינים יוכלו לבקש הוספה של מקור מידע לצורכי ניטור. הספק יידרש להעריך ולנטר את הרשת הנוספת תוך 30 יום ממועד הבקשה. שירות זה יבוצע ללא תשלום נוסף.

4.9.3.2 הספק יבנה שאילתא עבור המזמין תוך 5 ימי עבודה מרגע הבקשה.

4.9.3.3 כל מזמין וכל לדרוש כי הספק יגדיר שאילתות דחופות, וזאת תוך 48 שעות ממועד הבקשה. הספק זכאי לתמורה בהתאם למפורט בסעיף 5.2.3 להלן.

4.9.3.4 הספק יתחזק שאילתות קיימות (לרבות עדכון החתכים) תוך יום עבודה מבקשת המזמין.

4.9.4 שירותי ניתוח

4.9.4.1 שירותי הניתוח עבור חבילות הניתוח שהוגדרו בסעיף 2.8 לעיל יבוצעו בהתאם ללוחות הזמנים המקסימאליים הבאים:

חבילת שירות ניתוח	משך זמן להשלמה (ימי עבודה מקבלת הזמנה)
ניתוח בסיסי	3
סקירה	5
דוח תקופתי קבוע	7

4.9.4.2 עבור הזמנת שירותי ניתוח שאינם במסגרת חבילות הניתוח ייקבע לוח הזמנים בין המזמין לספק במועד ההזמנה.

4.9.5 תיקון תקלות במערכת

4.9.5.1 הספק מחוייב לבצע תיקון של תקלות במערכת בהתאם לרמות השירות שיפורטו להלן. תיקון התקלות יבוצע באופן רציף עד פתרון התקלה. לצורך סעיף זה יוגדרו ההגדרות להלן:

4.9.5.1.1 תקלה – שיבוש בפעולת המערכת, המונע הפעלה של המערכת.

4.9.5.1.2 תקלה דחופה – תקלה המביתה את כלל פעילות המערכת חמזמין מסויים.

4.9.5.1.3 תקלה רגילה - תקלה שאיננה תקלה דחופה.

4.9.5.2 משך הזמן לתחילת הטיפול בתקלות על פי דרגות החומרה בטבלה הבאה:

דרגת חומרה	סוג תקלה	זמן מענה מקסימאלי
1	תקלה דחופה	עד 4 שעות מהדיווח.
2	תקלה רגילה	עד תום 24 שעות עבודה מהדיווח

4.10 פיצויים מוסכמים

4.10.1 במידה והספק לא יעמוד ברמות השירות שהוגדרו לעיל, רשאי המזמין לקזז מהחשבון השוטף המגיע לספק ו/או מערבות הביצוע (בהתאם לשיקול דעתו של המזמין) את הסכומים בהתאם לטבלה להלן:

אירוע	משך לתיקון	קיזוז (בש"ח לאירוע)
הפסקת פעילות הספק לתקופה של למעלה משבוע	התרעה יומיים לפני תום חודש ההיעדרות.	150 ₪ לכל יום היעדרות (רטרואקטיבית מיום ההיעדרות הראשון).
חריגה מהל"ז לסיום שלב ההקמה	חריגה של למעלה משבוע מהל"ז כפי שהוגדר בסעיף 4.34.3 לעיל	500 ₪ לכל יום.
אי תחילת טיפול בתיקון תקלה בסעיף 4.9.4 לעיל	שעתיים עבודה בתחילת יום העסקים העוקב.	1,000 ₪ לכל יום עיכוב
אי השלמת שאילתא, דר"ח או שירותי ניתוח כנדרש בסעיף 4.9.3 לעיל	לספק יינתן גרייס של 2 ארועים לשנה.	500 ₪ לכל יום עיכוב
הפרת זכויות יוצרים	בהתאם לזמן התיקון שיינתן על ידי בעל זכויות היוצרים	בגובה הפיצוי שיידרש בגין הפרת זכויות היוצרים בתוספת 10%

2,000 ש"ח חד פעמי.	--	החלפת חבר צוות הספק ביוזמת הספק הזוכה ביחס לצוות המציע שהוצג בשלב המענה, ללא אישור עורך המכרז
--------------------	----	---

4.10.2 | יובהר, כי הספק לא יחוייב בפיצויים מוסכמים כמפורט בסעיף ~~4.10.14-10-1~~ במקרים שבהם ההפרות נוצרו בשל נסיבות התלויות במזמין.

4.10.3 | את הפיצויים המוסכמים ינכה המזמין דרך, כולל באמצעות קיזוז מהתמורה. הקיזוז יישא חתימה של המזמין ואישור של מורשה חתימה מטעם המזמין. המזמין יודיע בכתב לנציג הספק כי הפיצוי על הנזקים בגין הליקויים המתוארים בדוח יקוזזו מסכום החיוב על פי הטבלה בסעיף ~~5.3.25-3-2~~. לספק תהיה זכות לטעון בכתב כנגד הקיזוז תוך 14 ימי עבודה מתאריך שליחת ההודעה.

4.10.4 | יובהר כי אין בתשלום הפיצויים המוסכמים המפורטים להלן כדי לאפשר לספק המסגרת להמשיך באי עמידתו בדרישות המכרז, או בפגיעותיו ברמת השירות וכי הינו מחויב לתקן את הליקויים בפרק הזמן אשר הוגדר במכרז.

4.10.5 | הצטברות של מקרי תשלום פיצויים מוסכמים על ידי ספק המסגרת למזמין, מעבר ל-10 מקרים בשנה לספק, תהווה הפרה יסודית בהתאם להסכם ההתקשרות עמו.

4.11 היערכות לסיום תקופת ההתקשרות

4.11.1 | על הספק יהיה לשתף פעולה עם נציגי המזמין לצורך העברת מאגר הנתונים למזמין, או למי שייקבע על ידו, בסיום תקופת ההתקשרות.

4.11.2 | מנכ"ל הספק יחתום על מסמך המאשר שלא נשאר ברשותו כל מידע ששייך למזמין מתוקף מכרז זה.

5 תמורה (M)

5.1 כללי

- 5.1.1 פרק זה מגדיר את מנגנוני התשלום ואופן הגשת הצעת המחיר עבור כלל השירותים הנדרשים במכרז.
- 5.1.2 הצעות המחיר במענה ינקבו במחירים סופיים הכוללים את כל המרכיבים הנדרשים בכדי לתכנן ולספק את השירותים הנדרשים, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור, כל הוצאות המציע, מכל מין וסוג שהוא, ובכלל זה הוצאות עבור רישיונות, כוח אדם, יועצים, קבלני משנה, רכש, ביטול זמן, נסיעות, הוצאות מימון, מיסים ורווח.
- 5.1.3 יובהר כי הצעת המחיר, והתמורה שתשולם לספק במהלך ההסכם, תהיה **בשקלים בלבד**.
- 5.1.4 הצעת המחיר תמולא ע"ג **נספח 8** המצורף למסמכי המכרז, ותוכנס למעטפה 3 בהתאם להוראות המפורטות בסעיף **0.7.60-7.6**. הצעת מחיר תשוקלל בהתאם למנגנון המתואר בסעיף 5.3 להלן.
- 5.1.5 השירותים הנדרשים יוזמנו על ידי המזמין מהספקים הזוכים, וזאת בהתאם להצעת המחיר שיגיש המציע במסגרת הצעתו והוגדרה כהצעה הזוכה על ידי ועדת המכרזים.
- 5.1.6 מנגנון התמורה שיפורט להלן תקף עבור 2 הסלים, בהתאם לעניין ולהצעת הספק הזוכה בסל המוגדר.
- 5.1.7 התשלומים יבוצעו בהתאם לחשבוניות עייתיים שיגישו הספקים הזוכים אחת לרבעון ויכילו את כלל מרכיבי התמורה שנצברו באותה תקופה. מועדי התשלום בגין חשבוניות שאושרו יהיו בהתאם למפורט בהוראת תכ"מ 1.4.3 – מועדי תשלום וכמפורט בהסכם ההתקשרות (נספח 12).
- 5.1.8 לכלל מרכיבי התמורה יחושב מנגנון ההצמדה, אשר יחושב בהתאם להוראת תכ"מ 7.17.2 וכמפורט בנספח 12 – הסכם ההתקשרות. לא ישולמו לספק כל תשלומי הצמדה, התייקרויות מכל סוג שהוא או הפרשי שער כלשהם מעבר לכך.
- 5.1.9 יובהר כי המזמין יידרש לחדש מידי שנה תקציבית את התקנה התקציבית הרלוונטית בהתאם להוראות חוק התקציב התש"מ – (1985). במקרה ולא תאושר התקנה התקציבית כאמור יוכל המזמין לסיים את ההתקשרות כמפורט בחוזה ההתקשרות.

5.2 מרכיבי התשלום עבור השירותים הנדרשים

בגין ביצוע כלל השירותים הנדרשים המפורטים במסמכי המכרז ובהסכם לשביעות רצון המזמין ובכפוף לעמידת הספקים הזוכים בכלל ההתחייבויות הנדרשות במכרז ובהסכם יהיה הספקים הזוכים זכאים, לתשלומים בהתאם לחבילות שונות כפי יפורטו להלן, בהתאם לסל בו זכו. (להלן כולם יחד: "התמורה"):

5.2.1 תמורה עבור שלב ההקמה ושלב השירות ותחזוקה –

- 5.2.1.1 במסגרת שלב זה יידרש הספק לבצע את השירותים המפורטים בסעיף **4.1.34-1.3** לעיל, התמורה לסעיף זה תכלול רישוי למשתמש אחד עבור מלוא תקופת ההתקשרות, וכן שירות ותחזוקה כמוגדר בסעיפים 4.1.4 ו-4.15 לעיל.

5.2.1.2	התשלום עבור שלב זה יבוצע עם קבלת אישור השלמה כמפורט בסעיף 4.3.24-3-2 לעיל.	
5.2.1.3	כל מזמין יוכל לבקש רישיונות עבור משתמשים נוספים נוספים, בהתאם לשיקול דעתו. הספק יהיה זכאי לשלום עבור כל רישיון נוסף בהתאם לכמות הרישיונות שיידרשו עבורו, וזאת בהתאם למחיר לרישוי נוסף שהוצע על ידי המציע בשלב המכרז ואושר על ידי וועדת המכרזים עבור הספק הזוכה.	
5.2.1.4	לא תתאפשר רכישת שירותים לתקופה הפחותה מ 6 חודשים. במקרה בו תקופת הרישוי תתיחס לחלק משנה יחושב התשלום באופן יחסי.	
5.2.1.5	בנוסף יובהר כי התמורה עבור שירות ותחזוקה יישאר זהה עבור כל מזמין, במקרה בו יבקש עורך המכרז לממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות (תקופת ההארכה), וזאת עד תקופה מקסימאלית של 3 שנים נוספות.	
5.2.2	הגדרת שאילתות ודוחות –	
5.2.2.1	עבור בניית שאילתות, כמפורט בסעיף 2.5 לעיל ובניית דוחות כמפורט בסעיף 2.4.6.3 לעיל, מעבר לנדרש בשלב ההקמה כמפורט בסעיף 4.1.2 לעיל ומעבר לנדרש בשלב השירות והתחזוקה כמפורט בסעיף 4.1.3 לעיל, הספק יהיה זכאי לתמורה כמפורט להלן.	
5.2.2.2	התמורה תשולם בהתאם למחיר היחידה שהוצע על ידי המציע בשלב המכרז ואושר על ידי וועדת המכרזים עבור הספק הזוכה.	
5.2.2.3	<u>יובהר כי כל שאילתא תוגבל לעד 5 מ' תוצאות. במקרה ובו תוצאות שאילתא תחרוג מכך – יחוייב המזמין בתשלום עבור שאילתא נפרדת.</u>	
5.2.2.4	עבור בניית שאילתא דחופה, מעבר לכמות השאילתות הדחופות כפי שהוגדר בסעיף 4.9.3.3 לעיל, תשולם תוספת של 25% לתעריף היחידה עבור בניית שאילתות.	
5.2.3	תשלום עבור שירותי ניתוח –	
5.2.3.1	עבור חבילות הניתוח המפורטות בסעיף 2.8.32-8.3 לעיל אשר יוזמנו על ידי המזמין, הספק יהיה זכאי לתשלום בהתאם להצעתו במענה למכרז.	
5.2.3.2	בגין הזמנת שירותי ניתוח שאינם נכללים בחבילות שירותי הניתוח יהיה זכאי הספק לשכר שיחושב בהתאם להיקף שעות העבודה שיבוצעו. תעריף שכר השעה יחושב בהתאם להצעתו במענה למכרז כמפורט בסעיף 5.3 להלן. התעריף שיוצע יהיה נמוך מ-משכר השעה המוגדר בהוראת החשכ"ל 13.9.2.1 - תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים (או כל הוראה שתבוא במקומה), עבור יועץ מס' 1 (להלן: "תעריף המקסימום"), לפני מע"מ. התשלום יבוצע בהתאם להוראת תכ"מ 13.9.2 - התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים.	
5.2.3.3	עבור חבילות שירותי ניתוח שיכללו ניתוח בשפות שאינן עברית או אנגלית תשולם תוספת של 25% לתעריפי חבילות הניתוח.	
5.2.4	תשלום עבור אתרים בעלי API -	

5.2.4.1 באתרים עבורם נדרש תשלום עבור גישה יבוצע התשלום על ידי הספק. הספק יכול את התשלום במסגרת התשלום התקופתי.

5.2.4.2 התשלום יבוצע בכפוף לקיום הזמנה מצד המזמין וכן כנגד הוכחת תשלום בפועל על ידי הספק.

5.2.4.3 תשלום זה איננו מהווה חלק ממודל התחרות במסגרת שלב המכרז.

5.3 אופן הגשת הצעת המחיר במענה

5.3.1 המציע, בכל סל בנפרד, יגיש את הצעתו על גבי **נספח 8** (להלן: "הצעת המחיר"). הצעת המחיר תוגש במסגרת מעטפה 3 למענה.

5.3.2 ההצעה תהיה בהתאם לטבלה להלן (לכל סל בנפרד):

#	פריט	יחידת מידה	כמות	עלות ליחידה	מקדם לשקלול	סה"כ עלות
			A	B	C	$A*B*C=D$
1.	תשלום עבור שלב ההקמה, שירות ותחזוקה	משתמש לתקופת ההתקשרות	1		100%	
2.	תוספת רישוי	משתמש שנה	1		70%	
3.	תשלום עבור הארכת תקופת השירות	למשתמש לשנה	1		50%	
5.	בניית שאילתא / דו"ח נוסף	לשאילתא	5		100%	
6.	ניתוח בסיסי	דו"ח	1		100%	
7.	סקירה	דו"ח	1		100%	
8.	דוח תקופתי	דו"ח	1		100%	
9.	תעריף שעת עבודה לשירותי ניתוח	שעת עבודה	5	(1)	70%	

5.3.3 בשדה מחיר היחידה עבור שעת עבודה יפרט המציע את שכר השעה המבוקש על ידו לביצוע שעת עבודה לשירותי ניתוח. יובהר כי המציע לא יוכל להציע עלות שעה העולה על תעריף המקסימום (כמוגדר בסעיף 5.2.3.2 לעיל). הציע המציע הצעה הגבוהה מתעריף המקסימום – תחושב הצעתו כאילו הציע את התעריף המקסימאלי.

5.3.4 לצורך תחשיב עלות הצעת המחיר, תסוכם הטבלה הנ"ל, על פי הנוסחה להלן:

סה"כ עלות לסעיף = עלות ליחידה (B) X כמות (A) X הסתברות למימוש (C)

5.3.5 תוצאת הסיכום כאמור בסעיף 5.35-3 לעיל תהווה את הצעת המחיר של המציע, לצורך קביעת הערכת המחיר, כאמור בסעיף 0.8.40-8-4 לעיל.

- 5.3.6 יובהר כי, טור מקדם השקלול וכן טור הכמות נועדו לשקלול ההצעות בלבד ולא יחייבו את עורך המכרז ו/או המזמינים במהלך תקופת ההתקשרות.
- 5.3.7 השירותים ירכשו על ידי המזמינים מהספק הזוכה בכל סל בהתאם לכמות הנדרשת עבור כל מזמין בנפרד ובהאם למחירי היחידה שיוצעו על ידי המציעים אשר וועדת המכרזים תבחר בהצעתם כהצעה זוכה.