



## מדינת ישראל - משרד החוץ

### אגף תקשוב

מכרז – 7/2019

**לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח מערכת**

**דיפלומטית רוחבית על-גבי התשתית המוצעת**

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**

4.....	מבוא	1
5.....	הגדרות	2
6.....	עיקר השירותים הנדרשים	3
7.....	התמורה לשירותים הנדרשים	4
8.....	מנהלה	5
11.....	תנאי סף	6
14.....	הצעת המציע	7
19.....	בדיקת ההצעות והערכתן	8
22.....	דרישות ממועמד לזכייה וחתימה על ההסכם	9
23.....	סמכויות עורך המכרז	10
25.....	הוראות שונות	11
26.....	חלק ב1 – השירותים הנדרשים	12
26.....	יעדים ומטרות	12
26.....	השירותים הנדרשים	13
27.....	פיתוח היישום הבסיסי	14
28.....	תקופת בדיק	15
28.....	הדרכת נציגי המזמין	16
29.....	הקמת סביבת פיתוח	17
29.....	לוח זמנים לביצוע הפרויקט	18
29.....	תכולות אופציונאליות	19
31.....	חלק ב2 - טכנולוגיה	20
31.....	כללי	20
31.....	זכות שימוש בתשתית ה-CRM (M)	21
32.....	ממשק משתמש (M)	22
33.....	הרשאות (M)	23
33.....	פונקציונאליות	24
35.....	שמירת המידע על-ידי היצרן (M)	25
37.....	תקני אבטחת מידע (M) –	26
37.....	הצפנת נתונים (M)	27
37.....	סביבת פיתוח (O)	28
38.....	דרישות נוספות (O)	29
40.....	חלק ב3 – מימוש	30
40.....	צוות הספק	30

41	הערכות למתן השירותים הנדרשים	31
42	מוקד שירות	32
43	הוראות נוספות	33
43	רמות שירות ותחזוקה (SLA)	34
45	חלק ג – מענה המציע	
45	נספח ג1 – מענה המציע – תוכן עניינים	
46	נספח ג2 – תצהיר המציע – כללי	
52	נספח ג3 – נוסח כתב ערבות הצעה	
53	נספח ג4 – אישור מורשי התימה	
54	נספח ג5 – אישורים נדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	
55	נספח ג6 – תעודת התאגדות ותדפיס מרשם התאגידים	
56	נספח ג7 – אישור רו"ח לקיום תאגיד בשליטת אישה	
57	נספח ג8 – פירוט החלקים שהמציע מבקש לסמנם כסודיים	
58	נספח ג9 – הסכם התקשרות	
59	נספח ג10 – פירוט הרשעות המציע	
60	נספח ג11 – התחייבות לשמירה על סודיות	
61	נספח ג12 – תצהיר מציע – מקצועי	
64	נספח ג13 – טופס 1 – פירוט הלקוחות המקבלים שירותים בארץ באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת	
65	נספח ג14 – טופס 2 – פירוט הלקוחות בארץ עבורם הטמיע המציע את תשתית ה-CRM המוצעת	
66	נספח ג15 – טופס 3 – פרויקטי הפיתוח המבוססים על סביבת הפיתוח שבוצעו על-ידי מומחה הפיתוח	
67	נספח ג16 – טופס 4 – תכונות תשתית ה-CRM	
68	נספח ג17 – תצהיר היצרן	
69	נספח ג18 – תנאי השימוש במערכת	
70	נספח ג19 – מחירון היצרן	
71	נספח ג20 – הצעת מחיר	
73	חלק ד – הסכם התקשרות	
91	נספח ד1 – נוסח כתב ערבות הביצוע	
92	נספח ד2 – תכולת העבודה ולוח זמנים	
93	נספח ד3 – דרישות ביטוח	
96	נספח ד4 – דרישות אבטחת מידע	
104	נספח ד5 – שמירה על סודיות והעדר ניגוד עניינים	
105	נספח ד6 – הצהרת היצרן	
107	נספח ה1 – איפיון מערכת דיפלומטית רוחבית	
114	נספח ה2 – תבחינים לקביע ניקוד האיכות	
116	נספח ה3 – מדינות בהן ניתן לאחסן מידע	
117	נספח ה4 – אישור קיום ביטוחים	

## חלק א - הזמנה להציע הצעות

### 1 מבוא

1.1 משרד החוץ, באמצעות אגף תקשוב (להלן: "המזמין") פונה לספקים העונים על תנאי הסף המוגדרים במסמכי המכרז בבקשה להציע הצעות למתן שירותי תשתית CRM בענן ולפיתוח, הפעלה ותחזוקת מערכת דיפלומטית רוחבית על-גבי תשתית זאת (להלן: "המכרז").

1.2 המכרז יערך בשלושה (3) שלבים;

1.2.1 בשלב הראשון תיבדק עמידתם של המציעים בתנאי הסף למכרז, המפורטים בסעיף 6 להלן.

1.2.2 בשלב השני של המכרז, ייבדקו ההצעות המקצועיות של המציעים אשר יעמדו בתנאי הסף בשלב הראשון, וייקבע ציון האיכות להצעת המציע. עם תום שלב זה יוגדרו מציעים הרשאים לעבור לשלב הבא, בהתאם לדרוג ציון האיכות שייקבע בשלב זה, והכל כמפורט בסעיף 8.3.6 להלן.

1.2.3 בשלב השלישי תפתח הצעת המחיר של אותם מציעים אשר הצעתם עמדה בתנאים המפורטים בשלבי המכרז הקודמים, וייקבע ציון המחיר וציון ההצעה כולל, באמצעות שקלול ציון האיכות וציון המחיר והכל כמפורט בסעיף 8.4.5 להלן.

1.3 עם תום תהליכי המכרז, המזמין יבחר ספק זוכה יחיד שהצעתו תזכה לציון ההצעה המשוקלל הגבוה ביותר כפי שיפורט בסעיף 8.4.7 להלן במסמכי המכרז. הספק יספק את השירותים לכלל יחידות משרד החוץ.

1.4 תקופת ההתקשרות –

1.4.1 תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה תהא למשך של חמש שנים (60 חודשים) מיום חתימת ההזמנה על-ידי עורך המכרז (להלן – "תקופת ההתקשרות").

1.4.2 ועדת המכרזים רשאית להאריך את תקופת ההתקשרות, וזאת לפרקי זמן קצובים, שלא יעלו במצטבר על חמש (5) שנים נוספות (להלן – "תקופת ההתקשרות המוארכת"), וזאת במספר פעמים כפי שיוחלט על-ידה, כך שתקופת ההתקשרות הכוללת על-פי מכרז זה תיסתכם בעד 10 שנים.

1.4.3 יובהר, כי על המזמין להנפיק הזמנה מידי שנה, וזאת בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב. במקרה בו לא תופק הזמנה כאמור, תבוא התקשרות זו לידי סיום.

1.5 טבלת ריכוז תאריכים

מועד	נושא
23.5.2019 בשעה 13:00	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
יעודכן בהמשך	מועד אחרון להגשת הצעה בתיבת המכרזים
עד 16.10.2019	מועד תוקף ההצעה וערבות המציע

במקרה של אי התאמה בין הרשום בטבלה לעיל לבין הרשום בגוף המכרז, הנתונים הרשומים בטבלה הם הקובעים. חתימת וחתימת המציע

חתימת וחתימת המציע:

## 2 הגדרות

### 2.1 הגדרות כלליות

המונח	הגדרתו
המזמין/עורך המכרז/המשרד	אגף תקשוב במשרד החוץ.
המכרז/ מסמכי המכרז	מסמך זה על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו, וחלקיו, לרבות תשובות עורך המכרז לשאלות המציעים.
השירותים הנדרשים	כלל השירותים שעל הספק הזוכה לספק כהגדרתם במסגרת מסמכי המכרז.
העסקה ישירה	העסקה באופן ישיר, כחלק ממצבת העובדים הקבועה של המציע או העסקה מכוח הסכם למתן שירותים כנגד חשבונית, כאשר הקף ההתקשרות בין איש הצוות למציע הינו בהיקף של לפחות 50 ש"ע בחודש במוצע במהלך 6 החודשים שקדמו למועד פרסום המכרז.
ועדת מכרזים/ הוועדה	ועדת ענ"א במשרד החוץ.
חברות מחקר בינלאומיות	חברות המבצעות סקר בין לאומיים בנושאים טכנולוגיים כגון Gartner, Forrester.
מענה המציע	תשובת מציע למכרז על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו.
מערך הביטחון	מערך אבטחה המידע במשרד החוץ.
מציע	ספק המגיש הצעה למכרז.
מועמד לזכייה	מציע שוועדת המכרזים הכריזה עליו כזוכה במכרז, ועליו להשלים תנאים מסוימים כתנאי להכרזה עליו כספק זוכה ולחתימת הסכם ההתקשרות עימו.
ספק / ספק זוכה	מציע אשר ועדת המכרזים הכריזה עליו כזוכה במכרז.
צוות הספק	כלל הצוות אשר יועסק על-ידי הספק הזוכה, לצורך מתן השירותים הנדרשים או מטעמו, לרבות הצוות המוצע במסגרת המענה למכרז.
ציון הצעה	ציון המשקלל את ציון המחיר של ההצעה עם ציון האיכות של ההצעה כמפורט בסעיף 8.4.5 ובהתאם לתבחינים בנספח 2.
תמורה	סך כל התמורה שתשולם לספק הזוכה בגין אספקת השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה, אשר רכיביה מפורטים בסעיף 4 להלן.
שעות העבודה הרגילות	הימים א'-ה' בין השעות 09:00-17:00, למעט ימי חג, שבתון וערבי חג.
תקופת ההתקשרות	תקופה אשר תחל במועד מתן חתימת הסכם ההתקשרות על-ידי המזמין ותסתיים עם סיום ההתקשרות בהתאם לאמור בסעיף 1.4 לעיל.

### 2.2 הגדרות מקצועיות

המונח	הגדרתו
תשתית CRM (Customer Relationship Management)	תשתית העוסקת בניהול קשר עם לקוחות ו/ או בעלי עניין ובהבנה וניתוח של צורכיהם. התשתית כוללת יכולות בתחום השיווק, המכירות והשרות המסייעות לארגון לנהל את קשריו עם לקוחותיו ובעלי עניין נוספים.
תשתית המוצעת/ תשתית CRM מוצעת	תשתית CRM (כמוגדר לעיל) בסביבת ענן, העונה על דרישות המכרז, והמוצעות על-ידי המציע במסגרת מענה למכרז זה.
יישום בסיסי/מערכת בסיסית	כהגדרתו בסעיף 14.1 להלן.
משתמש	משתמש פנים ארגוני מזהה העושה שימוש במערכת.
סביבת פיתוח	סביבת עבודה המשמשת לפיתוח המבוסס על תשתית ה-CRM המוצעת.
סביבת ניסוי	סביבה זהה לסביבת הייצור המאפשרת בדיקת מערכת ללא פגיעה בסביבת הייצור.
הפרויקט	כלל הפעולות הנדרשות מהספק לצורך פיתוח והטמעה של היישום הבסיסי והפעלתו, כמפורט בסעיף 14.4 להלן.
יצרן	ספק תשתית ה-CRM המוצעת על-ידי המציע.

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 6 מתוך 119

המונח	הגדרתו
יישומים נוספים	יישומים שיפותחו בסביבת הפיתוח על-ידי הספק ו/או על-ידי המזמין עבור המזמין.
מערכות משיקות	מערכות שונות שנדרש ליצור ממשק בינן לבין היישום הבסיסי לרבות בסיסי נתונים, תוכנות מדף ותוכנות ייעודית.
שיעור ההנחה	שיעור ההנחה שיציע המציע עבור זכויות השימוש כמפורט בסעיף 7.4.7.5 להלן.
שירותי ענן	שירות מחשוב שבו תשתיות טכנולוגיות מוצעות לשימוש כשירות וניתנות לצריכה ותשלום על-פי מודל שימוש בתשלום (On-Demand), כאשר המשאבים המסופקים גדלים/ קטנים על-פי הצורך.
מחירון היצרן/ קטלוג שירותים	קטלוג המפורסם באופן פומבי על ידי היצרן, באמצעות פורטל WEB והמכיל את השירותים המוצעים על ידי היצרן ואת מחיריהם.
שירותי (Cloud SaaS / Software as a Service) שירות ענן	שירות המציע יישום אפליקטיבי מלא על-גבי תשתית ענן מחשוב כאשר משתמש הקצה מתחבר באמצעות thin client כגון דפדפן.
שירות (Platform as PaaS / a Service) כלי פיתוח	שירות המספק פלטפורמה להרצת אפליקציות או לפיתוח אפליקציות של המשתמש. במסגרת שירות זה מקבל המשתמש גם משאבי מחשוב וגם תוכנות תשתית הנדרשות לצורך הרצת או פיתוח.
תקופת ההקמה	תקופה אשר תחל במועד חתימת הסכם ההתקשרות על-ידי המזמין ותסתיים עם קבלת אישור המזמין לסיום מבדקי הקבלה, עבור היישום הבסיסי כמפורט בסעיף 14.4.8 להלן.
תקופת הבדק	כהגדרתה בסעיף 15.1 להלן.

### 3 עיקר השירותים הנדרשים

- 3.1 השירותים הנדרשים מהספק הזוכה מפורטים בחלק ב' 1 למסמכי המכרז (להלן: "השירותים הנדרשים").
- השירותים הנדרשים יכללו, בין היתר, את השירותים הבאים:
- 3.1.1 אפיון מפורט, פיתוח, בדיקות והטמעה על-גבי תשתית ה-CRM המוצעת של המערכת הדיפולמטית הרוחבית (להלן – "המערכת").
- 3.1.2 הקמת סביבת פיתוח לצורך פיתוח יישומים נוספים מעבר ליישום הבסיסי.
- 3.1.3 מתן שירותים עבור היישום הבסיסי במהלך תקופת בדיקת.
- 3.1.4 הכשרת צוות המשרד לשימוש בתשתית ה-CRM המוצעת.
- 3.2 הספק יידרש לספק זכויות שימוש לתשתית ה-CRM המוצעת, בהתאם לסוגים המפורטים להלן:
- 3.2.1 שימוש חודשי למשתמש מזהה במערכת המזמין, הכולל אפשרות שימוש מלא במערכת הדיפולמטית, ללא מגבלות, לרבות הרישוי לכלל היכולות הנדרשות למימוש המערכת.
- 3.2.2 שימוש חודשי למפתח מזהה במערכת המזמין.
- 3.2.3 הפעלה חודשית של סביבת פיתוח ליישום בודד, הכוללת עותק מלא של הנתונים המנוהלים בסביבת הייצור.
- 3.2.4 זכויות שימוש נוספות על-פי מדיניות הרישוי של יצרן תשתית ה-CRM, ושלא נכלל במסגרת הסעיפים לעיל.

3.3 בנוסף לשירותים הנדרשים במסגרת המענה למכרז, מתבקשים המציעים להציע הצעות עבור שירותים אופציונאליים נוספים כמפורט בסעיף 19 למסמכי המכרז. יובהר כי המזמין רשאי לבחור, בהתאם לשיקול דעתו, לממש את כלל האופציות או את חלקן. המזמין רשאי גם שלא לממש את האופציות כלל.

## 4 התמורה לשירותים הנדרשים

רכיבי התמורה לספק הזוכה עבור השירותים הנדרשים במכרז זה יכללו

### 4.1 עלות פיתוח –

- 4.1.1 תשלום עבור ביצוע הפרויקט (לרבות השלמת אפיון, פיתוח, בדיקות והטמעת היישום הבסיסי, שירותי הספק בתקופת הבדק) כמפורט בחלק ב' למסמכי המכרז.
- 4.1.2 יובהר כי תשלום עלות הפיתוח יכלול את עלויות זכויות השימוש בתשתית ה-CRM המוצעת הנדרשות במהלך פיתוח היישומים הבסיסיים ובמהלך תקופת הבדק.
- 4.1.3 ככל שהפיתוח מחייב זכויות שימוש נוספות שלא פורטו על ידי המזמין בכתב הכמויות (סעיף 7.4.6 להלן) ו/או התקנת מוצרים נוספים (כולל מוצרי צד ג'), על המציע לפרטם במענה. יובהר כי התמורה עבור זכויות שימוש ו/או כלים אלה נכלל בתשלום ההקמה והספק לא יהיה זכאי לתשלום נוסף בגינם.

### 4.2 זכות שימוש (רישוי) –

- 4.2.1 הספק יספק למזמין זכות שימוש בתשתית ה-CRM לכל תקופת ההתקשרות בהתאם לצרכיו.
- 4.2.2 התמורה בגין שימוש בשירותי תשתית ה-CRM המוצעת תימדד בנפרד עבור כל אחד מסוגי זכויות השימוש שיידרשו על ידי המזמין במהלך תקופת ההתקשרות מתוך קטלוג היצרן.
- 4.2.3 כמות זכויות השימוש תהיה בהתאם לכמות השירותים שתוזמן בפועל על-ידי המזמין. יובהר כי הכמויות וסוגי זכויות השימוש המוזכרות בהצעת המחיר לא יחייבו את המזמין לעניין תשלום התמורה.
- 4.2.4 כמות זכויות השימוש תוכפל במחירי היחידה של כל זכות שימוש, לפי הנמוך מבין החלופות להלן:
  - 4.2.4.1 מחיר היחידה שיציע הספק הזוכה במסגרת הצעת המחיר למכרז לכל סוג של זכות שימוש. או:
  - 4.2.4.2 מחירון היצרן לכל זכות שימוש הנכונה לחודש בו בוצע השימוש בזכות השימוש הרלוונטית ובניכוי "שיעור ההנחה" שיציע הספק הזוכה במסגרת המכרז. שיעור ההנחה יחושב בהתאם למפורט בסעיף 7.4.7.5 להלן.

### 4.3 תמורה לשירותים האופציונאליים

רכיבי התמורה לספק הזוכה עבור השירותים האופציונאליים במכרז זה יהיו כמפורט להלן:

## מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 8 מתוך 119

- 4.3.1 אפשרות לרכישת תקופות בדיק נוספות, מעבר לתקופה המפורטת בסעיף 15 להלן. המזמין יוכל לבקש להאריך את תקופת הבדיק, לתקופה נוספת של עד שישה (6) חודשים נוספים. משך הארכת תקופת הבדיק ימדד בחודשים.
- 4.3.2 תשלום עבור זכויות שימוש ו/או מוצרים נוספים ממחירון היצרן – הספק יאפשר למזמין לרכוש סוגי זכויות שימוש ו/או מוצרים נוספים מקטלוג היצרן, אשר לא פורטו בסעיף 3.2 לעיל. תמורת המוצרים הנוספים ישלם המזמין את המחיר המפורט במחירון היצרן (כמוגדר לעיל) במועד צריכתם בניכוי "שיעור הנחה". שיעור הנחה יחושב כמפורט בסעיף 7.4.7.5 להלן.
- 4.3.3** אפשרות לרכש מוצרים נוספים שיידרשו להשלמת הפרויקט (עד תום שלב הפיתוח, ללא האפציות) – המזמין יוכל לבקש מהספק לרכוש מוצרים משלימים הנדרשים לצורך השלמת הפרויקטים, אשר להם אין ערוץ רכש זמין אחר. העלות תיקבע לפי מחירון היצרן הרלוונטי בהנחה של 20% או לפי מחיר השוק – הנמוך מביניהם. העלות תכלול תחזוקה (ככל ונדרש). סך התמורה בגין רכיב זה לא תעלה על 20% מעלות הפיתוח. רכיב זה לא יתוחר.
- 4.3.4 תשלומים אופציונאליים עבור שירותי כ"א נוספים – המזמין יוכל להזמין שירותים נוספים, אשר יתומחרו לפי עלות שעת עבודה. התמורה תשולם על-פי תעריף שעת עבודה, והתעריף ייקבע על בסיס הנחה רוחבי שיציע המציע מתעריף לשירותי יעוץ בהתאם להוראת תכ"ם 13.9.0.2 התקפה במועד ביצוע השירות בהתאם לשעות עבודה בפועל. היקף השעות מוערך ב-500 שעות לשנה. המשרד רשאי להגדיל את היקף השעות במהלך השנה הראשונה עד ל-1,000 שעות עבודה. יובהר כי אומדן שעות העבודה הינו אומדן ראשוני ואיננו מחייב את המזמין להזמין שירות זה בהיקף כלשהו.
- 4.4 תנאי התשלום עבור רכיבי התמורה מפורטים בסעיף 6 להסכם ההתקשרות.
- 4.5 תשלום התמורה עבור כלל השירותים הנדרשים המפורטים במסמכי המכרז יבוצעו בכפוף לעמידת הספק הזוכה בכלל ההתחייבויות הנדרשות במכרז ובהסכם.
- 4.6 הוראות נוספות לגבי התמורה, מועדי התשלום ומנגנון ההצמדה מפורטות בסעיפים 6 ו-7 להסכם ההתקשרות.

## 5 מנהלה

5.1 מכרז זה כולל את החלקים הבאים:

5.1.1 חלק א' – הזמנה להציע הצעות – תנאי המכרז, מנגנון לקביעת הספק הזוכה.

5.1.2 חלק ב' – השירותים הנדרשים – פירוט השירותים הנדרשים מהספק הזוכה.

5.1.3 חלק ג' – חוברת ההצעה – תשמש למענה המציע למכרז.

5.1.4 חלק ד' – הסכם ההתקשרות – ייחתם בין המזמין לבין הספק הזוכה.

5.1.5 חלק ה' – נספחים למכרז – למידע בלבד, לא להגשה.

5.2 קבלת מסמכי המכרז

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 9 מתוך 119

5.2.1 ניתן להוריד ללא תשלום, עותק אלקטרוני של מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של משרד החוץ בכתובת:

mfa.gov.il, תחת הכותרת \_\_\_\_\_ ← מכרז מס' 7/2019 - לאספקת תשתית CRM במתכונת

ענן ולפיתוח מערכת דיפלומטית רוחבית על-גבי התשתית המוצעת.

5.2.2 מסמכי המכרז יפורסמו בהתאם למפורט להלן:

5.2.2.1 גירסה מלאה של מסמכי המכרז (למעט החלק החסוי המפורט להלן), המחייבת את עורך המכרז בגירסת PDF.

5.2.2.2 חוברת ההצעה בגרסת WORD/EXCEL לפי העניין.

5.2.3 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.

5.3 איש הקשר

5.3.1 נציג עורך המכרז אליו יש להפנות את כל השאלות הנוגעות למכרז זה כתובת דואר אלקטרוני :

[michrazim@mfa.gov.il](mailto:michrazim@mfa.gov.il) .

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

5.4 נוהל העברת שאלות המציעים ובירורים

5.4.1 שאלות המציעים תוגשנה לאיש הקשר בכתב באמצעות הדואר האלקטרוני, כקובץ PDF (חתום) ובקובץ Excel כהעתק, הקבצים יהיו ללא מאקרו (macro).

5.4.2 המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הינו המועד המפורט בסעיף 1.5 לעיל.

5.4.3 שאלות המציעים תוגשנה במבנה הבא:

#	שם הספק	מספר החלק במכרז (א-ה')	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	פירוט השאלה
1				
2				

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

5.4.5 באחריות המציע לוודא ששאלותיו הגיעו בשלמותן לידי איש הקשר.

5.4.6 תשובות עורך המכרז לשאלות, בצירוף תמצית שאלות המציעים תפורסמנה לכלל המציעים בקבצי הבהרות באתר האינטרנט.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 10 מתוך 119

5.4.7 נוסח התשובות של עורך המכרז הוא הנוסח המחייב והמהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז. תשובות המזמין לא יציינו את זהות השואל. עורך המכרז ו/או ועדת המכרזים רשאים, על-פי שיקול דעתם הבלעדי, לענות או שלא לענות, על חלק משאלות המציעים ו/או לבצע התאמות בניסוח השאלות.

5.4.8 יובהר כי על המגיש הצעה למכרז חלה האחריות המלאה והבלעדית להתעדכן בתשובות עורך המכרז וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו כאמור.

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

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

5.4.11 מובהר כי ככל שלא נשאלה על כך שאלת הבהרה טרם הגשת ההצעה, אזי ככל שתימצא לאחר מכן סתירה או אי התאמה בין מסמכי המכרז השונים או בין הוראות שונות באותו מסמך, שלא ניתן ליישבם, הם יפורשו באופן המרחיב את חובות המציע או את זכויות עורך המכרז/המזמין, ובכל מקרה, החלטת עורך המכרז בדבר הפרשנות תחייב את המציע.

5.5 שינוי מסמכי המכרז

5.5.1 ועדת המכרזים ו/או עורך המכרז רשאים לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, 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 5.4 לעיל.

5.5.2 שינוי מסמכי המכרז ייעשה בהודעה בכתב שתופץ לכלל המציעים. הודעות אלה תהוונה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ותנאיו.

5.6 בדיקות המציעים והסתמכותם על המידע המסופק

5.6.1 על המציע לבדוק על חשבונו ובאחריותו, בעצמו ו/או באמצעות מומחים, את כל היבטי השירותים הנדרשים, וכן את מלוא ההיבטים של דרישות הדין ועורך המכרז.

5.6.2 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.

5.6.3 האחריות הכוללת לבדיקת המידע והוצאתו לפועל של התחייבויות המציע הינה על המציע בלבד.

5.6.4 ההצעות תערכנה ותוגשנה בהתאם להוראות מסמכי ההזמנה וכל דין, והמציעים ייחשבו כמי שקיבלו ייעוץ מתאים ומקצועי, מכל מין וסוג, לצורך ההשתתפות במכרז והגשת ההצעות.

5.6.5 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 כי עורך המכרז לא יהיה מחויב לעדכונים פרטניים למי מהמציעים.

5.7 הגשת הצעות

- 5.7.1 את ההצעה יש להגיש כמפורט בסעיף 7.1 להלן, לתיבת המכרזים הייעודית אשר נמצאת במשרד החוץ, **רחוב בנק ישראל 5 קריית הממשלה ירושלים בכניסה לשער הדואר הדיפלומטי**, וזאת לא יאוחר מן המועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת התאריכים שבסעיף 1.5 לעיל. יודגש, כי הצעה שתוגש בחריגה מהאמור בסעיף 7.1 תיפסל על הסף.
- 5.7.2 הצעות שלא תמצאנה בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת התאריכים לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים.

## 6 תנאי סף

### 6.1 כללי

- 6.1.1 על המציע להוכיח כי **נכון למועד הגשת ההצעה** הוא עומד בכל דרישות הסף המצטברות המפורטות להלן בסעיפים 6.2-6.4 המפורטים להלן.
- 6.1.2 אופן הוכחת העמידה בתנאי הסף, המסמכים הנדרשים להגשה וצורת ההגשה מפורטים בסעיף 6.5 להלן.**
- 6.1.3 תשומת לב המציעים להוראות הכלליות להוכחת תנאי הסף המפורטים בסעיף 6 להלן והדרישות הנוגעות לערבות ההצעה כמפורט בסעיף 6.3 להלן.

### 6.2 תנאי סף מנהליים

- על המציע להצהיר כי הינו עומד בכל הדרישות המצטברות להלן, בהתאם לתצהיר המהווה את נספח ג2 בחוברת ההצעה.
- 6.2.1 המציע הוא תאגיד הרשום בישראל כדין.
- 6.2.2 בידי המציע אישורים נדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים").
- 6.2.3 המציע אינו רשום ברישומי רשם החברות כ"חברה מפרה" כמשמעותה בסעיף 362א לחוק החברות, התשנ"ט-1999.
- 6.2.4 המציע ממלא אחר דרישות סעיף 1ב2(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 בעניין ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות – תנאי לעסקה עם גוף ציבורי.
- 6.2.5 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 6.2.6 המציע אינו מחזיק או מוחזק על-ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב-25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968 (להלן: "חוק ניירות ערך"), וגורם אחד אינו מחזיק ב-25% או יותר בשני מציעים.
- 6.3 המציע הגיש ערבות הצעה בהתאם להנחיות להלן.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 12 מתוך 119

- 6.3.1 המציע העביר לידי עורך המכרז ערבות אוטונומית ובלתי מוגבלת בתנאים לפקודת משרד החוץ בסכום של 20,000 ש"ח (להלן: "ערבות הצעה").
- 6.3.2 הערבות תהיה בנוסח המחייב המצורף כנספח ג' לחלק ג' להלן. כל סטייה מנוסח הערבות שבנספח עלולה להביא לפסילת ההצעה.
- 6.3.3 ערבות ההצעה תהיה ערבות בנקאית ישראלית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על-פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.
- 6.3.4 תוקף ערבות ההצעה הראשוני יהיה כאמור בסעיף לעיל. לבקשת עורך המכרז, יאריכו המציעים את תוקף ערבות ההצעה עד לקבלת החלטה סופית על תוצאות מכרז זה. מציע שלא יאריך את ערבותו, יראו זאת כאילו חזר בו מהצעתו וערבותו תחולט.
- 6.3.5 עם ההכרזה על הספק כספק זוכה וכתנאי לחתימה על הסכם עימו, הספק המועמד לזכייה יידרש להמיר את ערבות ההצעה בערבות זכייה כנדרש בסעיף 9.3.1 להלן. ערבות ההצעה תוחזר לשאר המציעים.

6.4 תנאי סף מקצועיים

6.4.1 המציע הוא אחד מאלה:

6.4.1.1 היצרן (בעל הרישיון) של תשתית ה-CRM המוצעת או:

6.4.1.2 בעל הסמכה לשיווק תשתית ה-CRM המוצעת ומתן שירותי תחזוקה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת.

6.4.2 תשתית ה-CRM המוצעת עונה על הדרישות הבאות:

6.4.2.1 מדורגת ברביע הימני העליון של MAGIC QUADRANT FOR CRM CUSTOMER ENGAGEMENT CENTER לשנת 2018 של חברת GARTNER או בדרוג מקביל על-ידי חברת מחקר בין לאומית אחרת. המציע רשאי לבקש הכרה בחברות מחקר בין לאומיות נוספות במסגרת שאלות ההבהרה. ניתן יהיה להגיש רק חברת מחקר אשר אושרה מראש על ידי המזמין.

6.4.2.2 הותקנה עבור 50 לקוחות לפחות, בארץ או בעולם, נכון למועד פרסום המכרז, אשר לכל אחד מהם לפחות 500 משתמשים בתצורת ענן.

6.4.2.3 לתשתית ה-CRM המוצעת קיים מחירון בין לאומי פומבי, המפרט את מחירון השירותים. הגישה לקטלוג השירותים הינה באמצעות הרשת (WEB).

6.4.3 תשתית ה-CRM המוצעת מספקת שירותים ללפחות חמישה (5) לקוחות בארץ אשר עונים לתנאים המצטברים להלן:

6.4.3.1 לכל אחד מהלקוחות המוצגים לפחות 100 משתמשים (נכון למועד תחילת מתן השירותים באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת).

6.4.3.2 השירותים ניתנים בסביבת ענן (SAAS).

6.4.3.3 השירותים באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת ניתנו למשך 12 חודשים רצופים לפחות, במהלך התקופה 1/1/2016 ועד 31/12/2018.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 13 מתוך 119

6.4.4 היצרן מפעיל בעצמו או קשור בהסכם מחייב עם גורם המספק שירותי ענן המסופקים בלפחות שני (2) אתרי מחשב הממוקמים במדינות שונות, המפורטות בנספח 3.

6.4.5 המציע הטמיע את תשתית ה-CRM המוצעת עבור לפחות שני (2) לקוחות בארץ, אשר לכל אחד מהם 50 משתמשים לפחות (כמות המשתמשים תימדד נכון למועד תחילת מתן השירותים באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת), לתקופה רצופה של לפחות 6 חודשים במהלך התקופה 1/1/2016 ועד 31/12/2018.

6.4.6 המציע מספק שירותי Help desk אנושי התומך בתשתית ה-CRM המוצעת בשפה העברית.

6.4.7 המציע מעסיק ב"העסקה ישירה" (כהגדרתה בסעיף ההגדרות) לפחות חמישה (5) עובדים ישירים מקצועיים בעלי הסמכה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת.

6.4.8 המציע יציג מומחה אשר ישמש כמנהל הפרויקט מטעם המציע העונה על הדרישות המצטברות הבאות:

6.4.8.1 בעל הסמכה כאמור בסעיף 6.4.7

6.4.8.2 ליווה כמומחה לפחות שני (2) פרויקטי פיתוח המבוססים על סביבת הפיתוח במהלך התקופה 1/1/2016 ועד 31/12/2018.

### 6.5 הוראות כלליות לתנאי הסף

6.5.1 לצורך הוכחת תנאי הסף המציע יוכל להסתמך על ניסיון עצמי או ניסיון של חברות בנות אשר השליטה של המציע בהן היא מעל ל- 50%. שליטה – כהגדרת מונח זה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

6.5.2 המציע לא יכלול בפירוט הלקוחות שיוצגו על-ידו לצורך הוכחת תנאי הסף, כמפורט לעיל, לקוחות אשר יש בינם לבין המציע יחס של "חברה קשורה" או של "בעל עניין", כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

6.5.3 לצורך הוכחת תנאי הסף יוצגו רק התקשרויות עם לקוחות אשר תהליכי התקנת תשתית ה-CRM המוצעת הסתיימה במועדים המפורטים לעיל ותשתית ה-CRM המוצעת פועלת בצורה מלאה בסביבת הייצור.

6.5.4 במסגרת הוכחת תנאי הסף ניתן להציג שירותים אשר החלו לפני המועד לתחילת התקופות הרשומות בסעיף לעיל ו/או נמשכו לאחר המועד האחרון למתן השירותים.

6.5.5 על המציע להציג במסגרת המענה יצרן אחד בלבד.

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

6.5.7 קבלני משנה להוכחת תנאי הסף.

6.5.7.1 לצורך עמידה בתנאי הסף המפורטים בסעיף 6.4.6 (שירותי HELP DESK), ולצורך הצגת המומחה (במסגרת אפשרות העסקה ישירה), המציע יוכל להסתמך על ניסיון של קבלני משנה. המציע לא יוכל להסתמך על קבלני משנה לצורך הוכחת תנאי סף נוספים.

6.5.7.2 במקרה של הסתמכות המציע על שרותי תחזוקה שבוצעו על-ידי קבלן משנה כאמור לעיל, יראו זאת כהתחייבות של המציע לכך שקבלן המשנה שהוצג ילווה את הספק הזוכה במהלך כל תקופת ההתקשרות.

6.5.7.3 קבלני המשנה שיוצגו על-ידי המציע יוכלו להשתתף ביותר מהצעה אחת.

6.5.7.4 החלפת קבלן משנה עליו הסתמך המציע לצורך הוכחת תנאי הסף, תחייב אישור המזמין כמפורט בסעיף 30.5 להלן.

## 7 הצעת המציע

### 7.1 מבנה ההצעה

7.1.1 הצעת המציע תכלול שלוש (3) מעטפות נפרדות כמפורט להלן:

7.1.1.1 **מעטפה 1** – תנאי הסף המנהליים וערכות ההצעה – מעטפה זו תכלול את המסמכים המפורטים ובהתאם לסדר המפורט **בחלק ג.**

7.1.1.2 **מעטפה 2** – מענה מקצועי – תכיל את המסמכים המפורטים בסעיף 7.3 להלן, ובהתאם לסדר המסמכים המפורט **בחלק ג.**

7.1.1.3 **מעטפה 3** – הצעת המחיר – תכיל את טופס הצעת המחיר בלבד (**נספח ג20**) במעטפה סגורה ונפרדת בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף 7.4 להלן. **אין להגיש מסמכים נוספים במסגרת מעטפה זו.**

7.1.2 הצעה אשר תוגש שלא במבנה המפורט לעיל תידחה על הסף.

7.2 אישורים ומסמכים שיש לכלול במסגרת מעטפה מס' 1 – מענה מנהלי

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

7.2.1 תצהיר המציע בנוסח המצורף **כנספח ג2** למסמכי המכרז.

7.2.2 ערבות הצעה כאמור בהתאם לנוסח המפורט **כנספח ג3** ובהתאם לסכום המפורט בסעיף 6.3.1 לעיל.

7.2.3 אישורים נדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976. יצורף להצעה אישור פקיד מורשה (רואה חשבון או יועץ מס), המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבוניות על-פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף") או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

7.2.4 תדפיס פרטי חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, מציע שהוא עמותה יצרף אישור ניהול תקין מרשם העמותות. מציע שהוא אגודה שיתופית יצרף תעודת רישום אגודה מרשם האגודות השיתופיות.

7.2.5 היה והתאגיד המציע הוא תאגיד בשליטת אישה, יוגש אישור רואה חשבון בהתאם לאמור בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

7.2.6 פירוט החלקים אשר המציע מבקש לסמנם כסודיים לעניין סעיף 8.5.2 להלן. צירף המציע קטעים שביקש לסמנם כסודיים – יצרף למענה עותק של מסמכי המכרז עם השחרת הקטעים שביקש לסמן כסודיים. לא צירף המציע בקשה לסימון קטעים כסודיים – ייחשב כמוותר על דרישה זו.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 15 מתוך 119

- 7.2.7 הסכם ההתקשרות המצורף למכרז זה **כנספה ג' 9**, ותשובות המזמין לשאלות ההבהרה, כשהפתומים על-ידי מורשי החתימה מטעם המציע בכל עמוד וכן בחתימה מלאה במקומות הנדרשים לכך בהסכם זה.
- 7.2.8 התחייבות המומחה מטעם המציע לשמירת סודיות בנוסח המצורף **כנספה ג' 11** כתנאי להכרזתו כספק הזוכה.
- 7.3 אישורים ומסמכים שיש לכלול במסגרת מעטפה 2 – המענה המקצועי

יודגש כי כלל המידע המוגש במסגרת מעטפה 2 ישמש גם לצורך קביעת ציון האיכות כמפורט בסעיף 8.3 להלן ובהתאם לתבחינים בנספח ה-2. לפיכך, מומלץ כי המציע יכלול את מירב המידע הנדרש (גם מעבר למינימום המוגדר בתנאי הסף) העומדים בתנאי המכרז.

- 7.3.1 תצהיר המציע – התצהיר יהיה בנוסח המחייב שבנספח **נספח ג' 12**, חתום על-ידי מורשה/י החתימה מטעם המציע, ומאמת על-ידי עו"ד, ולפיו נכון למועד הגשת ההצעה, המציע עומד בדרישות המפורטות בסעיף 6 לעיל.
- 7.3.2 פירוט הלקוחות המקבלים שירותים בארץ באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת, בהתאם לנדרש בסעיף 6.4.3 לעיל וזאת על-גבי **טופס 1** המצורף **כנספה ג' 13**.
- 7.3.3 פירוט הלקוחות בארץ עבורם הטמיע המציע את תשתית ה-CRM המוצעת כנדרש בסעיף 6.4.4 לעיל, וזאת על-גבי **טופס 2** המצורף **כנספה ג' 14**.
- 7.3.4 פירוט הלקוחות עבורם סיפק המומחה מטעם המציע שירותי פיתוח המבוססים על סביבת הפיתוח כנדרש בסעיף 6.4.8 לעיל, וזאת על-גבי **טופס 3** המצורף **כנספה ג' 15**.
- 7.3.5 מענה המציע לגבי תכונות תשתית ה-CRM המוצעת, לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף ולצורך קביעת הניקוד האיכותי, וזאת בהתאם לדרישות בחלק ב' למכרז. מענה יבוצע בהתאם ל**טופס 4 המצורף כנספה ג' 16**.
- 7.3.6 תצהיר יצרן המצורף **כנספה ג' 17**. כמו כן יפרט היצרן את עקרונות ההסכם בינו לבין המציע, ויפרט כיצד ההסכם עונה על הדרישות המפורטות בנספח ד' - הסכם ההתקשרות.
- 7.3.7 תנאי זכות השימוש של תשתית ה-CRM המוצעת (לרבות סוגי זכויות השימוש והתנאים לכל סוג משתמש).
- 7.3.8 על המציע לפרט בהצעתו את כתובת ה-URL, בה מפורט המחירון הבינלאומי של היצרן. בנוסף, יש להגיש את המחירון המוצג מודפס וחתום על-ידי היצרן במסגרת מעטפה זו.

7.4 טופס הצעת המחיר - מעטפה 3

- 7.4.1 ההמציע נדרש להגיש הצעת מחיר עבור הצעתו במכרז. הצעת המחיר תוכנס למעטפה 3 – הצעת המחיר. יש לצרף את **נספח ג' 20** בלבד. אין לצרף מסמכים נוספים.
- 7.4.2 רכיבי התמורה הינם כמפורט בסעיף 4 לעיל.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 16 מתוך 119

- 7.4.3 הצעת המחיר של המציע תוגש ללא מע"מ ויתווסף עליה מע"מ כדין, ככל שהמציע מחויב בגביית מע"מ.
- 7.4.4 העלויות שתפורטנה על-ידי המציע בהצעת המחיר תנקבנה במחירים קבועים וסופיים ותכלולנה תשלום עבור כל הוצאות הספק הזוכה, לרבות היטלים ומיסים החלים על הספק לצורך אספקת המוצרים והשירותים הנדרשים על-פי מכרז זה, וכל הוצאה אחרת שתידרש למימוש מכרז זה למעט מע"מ.
- 7.4.5 המחירים המוצעים בהצעה לא יהיו מותנים בכל צורה שהיא בהתחייבות של המזמין לכמויות ו/או להיקפים כל שהם.
- 7.4.6 הצעת המחיר תוגש בהתאם לטבלה להלן:

#	פריט	כמות לשקלול	מחיר מחירון היצרן	אחוז הנחה	עלות מוצעת ליחידה	סה"כ הצעת מחיר משוקללת
		A ראו הערה 7.4.7.2	B	C		$E=D*(1-C)*A$
1.	תמורה חד פעמית עבור עלות פיתוח.	1				
2.	תמורה עבור שימוש בשירותי המערכת:					
2.1	שימוש חודשי למשתמש במשרד שהינו משתמש מזוהה במערכת.	60,000			ראו הערה 7.4.7.4	
2.2	שימוש חודשי למפתח במשרד שהינו מפתח מזוהה במערכת.	300			ראו הערה 7.4.7.4	
2.3	הפעלה חודשית של סביבת פיתוח ליישום בודד.	60			ראו הערה 7.4.7.4	
2.4	הפעלה חודשית של סביבת בדיקות ליישום בודד.	60			ראו הערה 7.4.7.4	
2.5	שיעור הנחה מחושב – ישמש לצורך חישוב התמורה עבור זכויות השימוש.			ראו הערה 7.4.7.5		
3	רכיבי תמורה אופציונאליים נוספים					
3.1	תקופות בדיק נוספות ליישום הבסיסי לחודש	3				
3.2	תעריף שעת עבודה בהתאם לתעריפים בהוראת תכ"ם 13.9.2.1 תכולות נוספות.	1500		ראו הערה 7.4.7.7	282 ש"ח ראו הערה 7.4.7.8	
3.3	עלות חודשית למהנדס מערכת מטעם היצרן	6				
3.4	עלות קורס רישמי של היצרן	5				

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 17 מתוך 119

סה"כ הצעת מחיר משוקללת	עלות מוצעת ליחידה	אחוז הנחה	מחיר מחירון היצרן	כמות לשקלול	פריט	#
					סה"כ הצעת המחיר של המציע – ראו הערה 7.4.7.8 להלן	4

7.4.7 הנחיות כלליות למילוי טבלת הצעת המחיר:

- 7.4.7.1 על המציע למלא אך ורק את התאים שאינם מסומנים ב-X.
- 7.4.7.2 נתוני טור A הינם לצורך קביעת הצעת המחיר של המציע בלבד ולא יחייבו את המזמין בשום צורה שהיא. הזמנת השירותים תבוצע בהתאם להזמנה של המזמין מהספק הזוכה ובהתאם להוראות הסכם ההתקשרות.
- 7.4.7.3 אין למלא נתונים שליליים (קטנים מ-0) במקרה ובו ימלא המציע נתון שלילי – ייחשב עורך המכרז את התוצאה כ-0.
- 7.4.7.4 על המציע לציין את עלות זכות השימוש בהתאם למחיר במחירון הבין לאומי של היצרן נכון למועד הגשת המענה בטור B. יש לתרגם את העלות לש"ח בהתאם לשער החליפין היציג הידוע ביום שלפני הגשת המכרז.
- 7.4.7.5 שיעור ההנחה לכלל זכויות השימוש במוצרים אחרים במחירון היצרן - שיעור הנחה זה יהיה זהה ואחיד לרכש כל סוגי השירותים המוצעים במחירון היצרן, במהלך תקופת ההתקשרות. על המציע לחשב את שיעור ההנחה ולהציבו בשורה 2.5 לעיל, בהתאם למפורט להלן:

AI כמות לשקלול בשורות 2.1-2.4

BI – מחיר הפריט במחירון היצרן לשורות 2.1-2.4

DI - מחיר לזכות שימוש המוצע על ידי המציע בשורות 2.1-2.4

C – שיעור ההנחה - הנתון המחושב יוצב בתא C 2.5

$$C = 1 - \left( \sum_i A_i \times D_i \right) / \left( \sum_i A_i \times B_i \right)$$

- 7.4.7.6 יובהר כי המזמין יהיה רשאי לרכוש כל שירות נוסף המפורט במחירון הבינלאומי של היצרן, כפי שמתפרסם מעת לעת, תוך שמירה על שיעור ההנחה, וזאת ללא תלות אם אותו שירות נכלל בהצעת הספק או שלא נכלל בהצעה זו.

7.4.7.7 בתא B3.2 יש למלא אחוז הנחה מתעריף המפורט בהוראת תכ"ם 13.9.2.

- 7.4.7.8 לצרכי שקלול מרכיבי הצעת המחיר עבור תעריף שעת עבודה בלבד נלקח בתא B3.2 בטבלה לעיל תעריף יועץ 2 הנקוב בטבלה לעיל. יובהר כי תעריף זה איננו מייצג את התעריף שישולם בפועל. התעריף בפועל ייקבע בהתאם למפורט בסעיף 4.3.4 לעיל.

- 7.4.7.9 סיכום התוצאה בטור E (ללא שיעור אחוז ההנחה שפורט בשורה 2.5 לעיל), תהווה את **הצעת המחיר של המציע**. על המציע למלא את הסיכום בטור E בהתאם לנוסח בטבלה לעיל. במקרה של שגיאה אריתמטית בחישוב התוצאה בטור E יחשב עורך המכרז את התוצאה בהתאם לנתונים בטורים B ו C.

7.5 הוראות כלליות לגבי הגשת ההצעה

- 7.5.1 ההצעה למכרז תוגש בשני (2) עותקים מודפסים. עותק אחד יסומן כמקור והשני כהעתק.
- 7.5.2 כל הצעה למכרז הכוללת את שלוש (3) המעטפות כאמור לעיל, תוגש ארוזה באריזה (מעטפה או ארגז) אחת, סגורה היטב, ללא ציון פרטי המציע או סימן זיהוי חיצוני אחר. על האריזה ירשם "מכרז מס' 7/2019 לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח מערכת דיפלומטית רוחבית על-גבי התשתית המוצעת".
- 7.5.3 כל עותק במענה יוגש בסדר הנדרש בהתאם לתוכן העניינים המפורט בחלק ג1. יש להפריד כל סעיף במענה באמצעות דף מפריד/חוצץ. מספור סעיפי המענה יהיה בהתאם לסדר הופעתם בתוכן העניינים כאמור, תוך ציון מספר הסעיף במסמכי המכרז אליהם מתייחס המענה הרלוונטי.
- 7.5.4 לכל מעטפה יצורף Disk on key, המכיל את תכולת המעטפה בקבצי PDF ו-Microsoft Word או Microsoft Excel בהתאם לעניין, הקבצים יהיו ללא מאקרו (macro) יובהר כי אין לכלול בקובץ הדיגיטלי את תוכן מעטפה 3 – הצעת המחיר. נדרשת זהות תוכן בין ההצעה ותוכן המדיום האופטי. במקרה של סתירה יגבר האמור בתוכן ההצעה המודפסת.
- 7.5.5 ההצעות על כל צרופותיהן (למעט תצהיר היצרן בנספח ג17, מסמכים טכניים ומסחריים המתארים את תכונות תשתית ה-CRM המוצעת), ההודעות והבקשות הנוגעות למכרז תהיינה בשפה העברית. במידה וקיימת צרופה שאיננה טכנית ושהמקור שלה איננו עברית – יצורף המסמך המקורי ואישור נטריוני לתרגום לעברית.
- 7.5.6 יובהר כי המציע לא נדרש להשיב לסעיפים ספציפיים במסגרת מסמכי המכרז מעבר לנדרש בנספחים ובטפסים אלא אם הדבר מצוין במפורש במסגרת מסמכי המכרז.
- 7.5.7 תוקף ההצעה – תוקף ההצעה רשום לעיל בטבלת התאריכים שבסעיף 1.5. 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.
- 7.5.8 שלמות ההצעה ואחריות כוללת
- 7.5.8.1 ברור ומוסכם על הצדדים כי המענה המוגש הינו שלם ומוצע כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת.
- 7.5.8.2 הצעת המציע כוללת את כל הרכיבים הנלווים הנדרשים על מנת לספק את השירותים הנדרשים.
- 7.5.8.3 מגיש ההצעה ייחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים של ספקי המשנה ו/או אנשי צוות הספק הזוכה מטעמו.
- 7.5.9 בדיקות המציעים והסתמכותם על המידע המסופק:
- 7.5.9.1 על המציע לבדוק על חשבונו ואחריותו, בעצמו וכן באמצעות מומחים מטעמו, את כל היבטי השירותים הנדרשים, וכן את מלוא ההיבטים של דרישות הדין והמזמין.
- 7.5.9.2 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.

7.5.9.3 האחריות הכוללת לבדיקת המידע והוצאתן לפועל של התחייבויות המציע הינה על המציע בלבד. אשר על כן, הסתמכות המציע על מידע הכלול במסמכי המכרז או כל מידע שנמסר או יימסר לידיו על-ידי עורך המכרז או מי מטעמו במהלך המכרז הינה באחריות המציע בלבד, והמזמין/וועדת המכרזים או מי מטעמם לא יישאו באחריות לכל סוג של נזק או הפסד שיגרם למי מהמציעים או מי מטעמם או לצד שלישי כלשהו, עקב הסתמכות על מידע כאמור, במישרין או בעקיפין.

## 8 בדיקת ההצעות והערכתן

### 8.1 שלבי בדיקת ההצעות

8.1.1 הצעות המציעים ייבחנו בהתאם לשלבי בחינת ההצעות שיפורטו להלן.

8.1.2 ועדת המכרזים רשאית למנות צוות משנה מטעמה לבדיקת ההצעות בכל אחד משלבי הבדיקה.

8.1.3 עורך המכרז יהיה רשאי, אך לא חייב, לאפשר למציע, לאחר הגשת ההצעה ובכל שלב משלבי בדיקת המענה, להשלים פרטים טכניים במענה ולצרף אסמכתאות נוספות להוכחת האמור בטפסים או בתצהירים.

8.1.4 נתגלו טעויות סופר או טעויות חשבונאיות רשאית ועדת המכרזים לתקן אותן תוך מתן הודעה למציע.

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

### 8.2 שלב א' בבדיקת המכרז – עמידה בתנאי הסף

8.2.1 במסגרת שלב זה תיבדק עמידתם של כל המענים בתנאי הסף המנהלתיים והמקצועיים בהתאם למסמכים שיכללו במסגרת מעטפות 1 ו 2.

8.2.2 הבדיקה תכלול, בין היתר, קיום ערבות הצעה כנדרש בסעיף 6.3 לעיל וקיומם של כל המסמכים הנדרשים בהתאם למסמכי המכרז כאשר הם מלאים וחתומים כדיון.

8.2.3 עורך המכרז רשאי לפסול הצעות שאינן עומדות בתנאים אלה.

8.2.4 מציע שועדת המכרזים תמצא אותו כשיר לעמוד בתנאי הסף תוגדר הצעתו כהצעה מאושרת, הצעתו תעבור לשלב הבדיקה הבא.

### 8.3 שלב ב' בבדיקת המכרז – הערכת האיכות

8.3.1 במסגרת שלב זה יבדקו המסמכים והקבצים שייכללו במסגרת מעטפה 2 – המענה המקצועי.

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

8.3.3 הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי המשקלות המפורטים בנספח ה-2.

8.3.4 ועדת המכרזים או צוות המשנה שימונה מטעמה ינקדו את המציעים תוך שימוש באחד או יותר ממקורות המידע הבאים – על-פי שיקול דעתה הבלעדי:

8.3.4.1 נתונים שהוגשו על-ידי המציע במסגרת המענה ובמסגרת הריאיון עימו.

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

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 20 מתוך 119

8.3.4.3 ניסיון גופים ממשלתיים בעבודה עם המציע.

8.3.4.4 חוות דעת של חברות מחקר בין לאומיות, יועצים ומאמרים מקצועיים.

8.3.4.5 התרשמות באופן בלתי אמצעי ממערכות דומות שסיפק והטמיע המציע.

8.3.4.6 ביקור במשרדי המציע, בחינת כוח האדם המועסק על-ידו והציוד העומד לרשותו.

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

8.3.5 לאחר מתן הניקוד בכל אחד מהנושאים יחושב ניקוד האיכות הכולל של ההצעה על-ידי סכימת הנקודות שצברה ההצעה בכל פרק.

8.3.6 לאחר דירוג האיכות בכלל ההצעות, ההצעה בעלת ציון 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 = ציון איכות ההצעה הנבחנת חלקי ( $\div$ ) ציון איכות ההצעה שקיבלה את ציון האיכות הגבוה ביותר מבין כל ההצעות, כפול 100.

לדוגמה, אם ציון ההצעה האיכותית ביותר הינו 90 וציון ההצעה הנבחנת הינו 80, אזי ציון האיכות של ההצעה הנבחנת יהיה:  $80/90 \times 100 = 88.8$  נקודות

8.4 שלב ג' – בחינת הצעת המחיר וחישוב ציון ההצעה המשוקלל

8.4.1 בשלב זה תיבדק הצעת המחיר של המציע, שתיכלל במסגרת המעטפה השלישית במענה וכפי שפורטה **בנספח ג' 20.**

8.4.2 המעטפה, בה תיכלל הצעת המחיר של כל מציע, תיפתח רק למציע אשר ועדת המכרזים מצאה כי הצעתו עומדת בתנאים ובדרישות המפורטים בשלבי הבדיקה הקודמים.

8.4.3 הצעת המחיר תחושב בהתאם למפורט בסעיף 7.4.7 לעיל.

8.4.4 ציון הצעת המחיר (להלן: "ציון המחיר") ייקבע בהתאם למנגנון החישוב המפורט להלן, הצעת המחיר הזולה ביותר תקבל ציון 100 ואילו שאר הצעות המחיר יקבלו ציון יחסי בהתאם ליחס הצעת המחיר של הצעתם להצעת המחיר של ההצעה הזולה ביותר, לפי הנוסחה הבאה:

ציון המחיר להצעה הנבחנת = הצעת המחיר הזולה ביותר מכל הצעות המציעים חלקי ( $\div$ ) הצעת המחיר הנבחנת, כפול 100.

לדוגמה, אם הצעת המחיר של ההצעה הזולה הינו 130,000 ₪ והצעת המחיר של ההצעה הנבחנת הינו 150,000 ₪. ציון המחיר של ההצעה הנבחנת יהיה:  $130000/150000 \times 100 = 86.6$  נקודות.

8.4.5 ציון המחיר ישוקלל יחד עם ציון האיכות, כפי שנקבע בסעיף 8.3.6 לעיל לפי המשקלות הבאים: ציון איכות - 70%, ציון מחיר - 30% ויהווה את ציון ההצעה.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 21 מתוך 119

8.4.6 ההצעות ידורגו בהתאם לציין ההצעה שקיבלו, כאשר ההצעה בעלת הציין ההצעה הגבוה ביותר תדורג ראשונה, ההצעה שתקבל את הציין ההצעה השני בטיבו תדורג שנייה וכן הלאה.

8.4.7 לאחר תום הליך שקלול ההצעות, ועדת המכרזים תכריז על המציע, שהציע את ההצעה בעלת ציין ההצעה הגבוה ביותר **כמועמד לזכייה**.

8.4.8 לאחר שימלא המועמד לזכייה את כל התנאים הנקובים בסעיף 9 להלן, תכריז עליו ועדת המכרזים **כספק זוכה**.

8.4.9 אין בהודעה על מועמד לזכייה כדי ליצור יחסים חוזיים בין הצדדים, אלא ייווצרו רק עם חתימת מורשי החתימה מטעם המזמין על הסכם ההתקשרות בין הצדדים ומתן הזמנה חתומה ומאושרת על-ידי מורשי החתימה, בהתאם להוראות התכ"ם.

8.5 צד שלישי – עיון בהצעה הזוכה

8.5.1 בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 (להלן: "**תקנות חובת המכרזים**") מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין במסמכים שונים בהצעת הספק הזוכה בלבד.

8.5.2 מציע רשאי לציין מראש (בתשובתו באילו חלקים בהצעתו יש לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי. את המידע יש לפרט על-גבי נספח ג' לחלק ג' במסמכי המכרז (חוברת המענה). 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.

8.5.3 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 חוק חובת המכרזים.

8.5.4 יודגש בזאת בהתאם להוראות תקנה 21 לתקנות חובת המכרזים, כי עיון במסמכי המכרז, החלטות ועדת המכרזים ו/או ועדות המשנה, ההצעה הזוכה וכל מסמך אחר בהתייחס למכרז זה ככל שיותר העיון בו, בכפוף להחלטת ועדת המכרזים, ייעשה תמורת תשלום לכיסוי העלות הכרוכה בכך לדעת ועדת המכרזים.

8.6 בחירת כשיר שני

8.6.1 לאחר קביעת הספק המועמד לזכייה, ועדת המכרזים, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית לבחור במציע, אשר הצעתו דורגה שנייה לאחר הצעת המועמד לזכייה בהליך שקלול ההצעות, כ"כשיר שני".

8.6.2 הוכרז מציע ככשיר שני, תוארך תוקף הצעתו למשך 90 יום נוספים מעבר למועד המקסימאלי המפורט במכרז זה.

8.6.3 אם לא יעמוד הספק הזוכה באיזו מדרישות המכרז או ינהג שלא בתום לב, או מכל סיבה אחרת המפורטת במסמכי המכרז, רשאי עורך המכרז, בתקופה שעד תום 90 יום מיום חתימתו על הסכם ההתקשרות עם

הספק הזוכה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להודיע לכשיר השני שהוא "מועמד לזכייה" ולאחר מכן להתקשר עם הכשיר השני (בכפוף לעמידתו בתנאים המפורטים בסעיף 9 להלן), בהתאם לתנאי המכרז ולהצעתו של הכשיר השני, במקום עם הספק הזוכה.

## 9 דרישות ממועמד לזכייה וחתימה על ההסכם

### 9.1 הצגת צוות הספק

- 9.1.1 המציע המועמד לזכייה יידרש להציג את צוות הספק בהתאם לדרישות סעיף 30 למכרז.
- 9.1.2 יובהר כי צוות הספק יכול לכולל את המומחה אשר הוצע על-ידי המציע במסגרת המענה. במקרה של החלפת מומחה יחולו הוראות סעיף 30.5 להלן.
- 9.1.3 המועמד לזכייה וצוות הספק מטעמו יצהירו ויתחייבו שאין ולא יהיו להם ניגודי עניינים מכל מין וסוג בקשר למתן השירותים נשוא הבקשה במהלך העבודה, אלא אם קיבלו אישור לכך מראש מהמזמין, וכן שינקטו באמצעים שיידרשו מהם על-ידי המזמין על מנת להסיר חשש לניגוד עניינים, והכול על פי נוסח ההתחייבות המצורף **כנספה ג11**.

- 9.1.4 הספק הזוכה וצוות הספק יעמדו בדרישות הביטחון המפורטות **בנספה ד4**.

### 9.2 ביטוח

- 9.2.1 המועמד לזכייה יידרש להציג ביטוח תקף בהתאם לנדרש בנספה הביטוח המצורף **כנספה ה4** כתנאי להכרזה על זכייתו. הצגת הכיסוי הביטוחי תהיה על-ידי המבטח מטעם המועמד לזכייה, ממולא וחתום כנדרש.
- 9.2.2 המועמד לזכייה יוכל להעביר שאלות הבהרה בנושא הביטוח לעורך המכרז.
- 9.2.3 במידה והמועמד לזכייה לא יציג את אישורי הביטוח כנדרש בתוך שלושה (3) שבועות מיום הודעה על מועמדותו לזכייה, אך לא יאוחר מיום החתימה על ההסכם, יהיה עורך המכרז רשאי לחלט את ערבותו.

### 9.3 ערבות בנקאית בגין זכיה (I)

- 9.3.1 כתנאי לחתימת המזמין על הסכם ההתקשרות עם המציע הזוכה, המציע הזוכה יעמיד לפקודת המזמין, תוך שבעה (7) ימי עסקים מרגע קבלת ההודעה על היותו מועמד לזכייה ערבות אוטונומית בלתי מוגבלת בתנאים, בסכום של 40,000 ₪.
- 9.3.2 הערבות תהא בנוסח המחייב **בנספה ד1** (ללא כל שינוי או חריגה בפרט כל שהוא), ובתוקף בהתאם למפורט בטבלה שלעיל בסעיף 1.5. הערבות תהיה צמודה בשיעור של 100% למדד המחירים לצרכן, כאשר המדד הבסיסי הוא המדד הידוע ביום חתימת ההסכם.
- 9.3.3 עורך המכרז ו/או המזמין רשאים לחלט את הערבות במקרה שהזוכה לא יעמוד באיזו מהתחייבויותיו ו/או ינהג שלא בתום לב בהתאם להצעתו, לתנאי המכרז ולהסכם ההתקשרות לכל אורך תקופת הרכש והשירות.
- 9.3.4 הערבות תהיה ערבות בנקאית ישראלית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

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

9.4 חתימה על ההסכם

9.4.1 המציע יצרף להצעתו את ההסכם **שבנספח ג9**, כשהוא חתום על-ידי מורשה/י החתימה של המציע וחותמת התאגיד.

9.4.2 רק לאחר הכרזה על המציע כמועמד לזכייה ועמידתו בכל הדרישות ממועמד לזכייה לרבות דרישות הביטחון, הביטוח וקבלת ערבות זכייה, יוסיף המזמין את חתימתו על-גבי ההסכם ורק מאותו מועד יחייב ההסכם את עורך המכרז.

9.4.3 תקופת ההתקשרות תימשך החל ממועד החתימה על ההסכם וההזמנה על-ידי מורשי החתימה מטעם המזמין ועד להשלמת כל השירותים הנדרשים בהתאם למפורט בהסכם.

## 10 סמכויות עורך המכרז

10.1 ביטול המכרז

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.

10.1.2 עורך המכרז לא יהיה חייב לפצות את המציעים במקרה של ביטול מכל סיבה, בכל צורה שהיא.

10.2 שלמות ההצעה

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

(א) לאפשר למציע שהצעתו מסויגת, חסרה או פגומה, לתקן או להשלים את הצעתו.

(ב) לדון עם מציע 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.

(ג) לדרוש מהמציע להופיע לפני 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, להשיב לשאלות וועדת המכרזים ולטעון הבהרה או השלמה.

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 כראוי.

10.2.3 אם יידרש מציע להשיב בכתב, יענה המציע בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו על-ידי וועדת המכרזים בפניה אליו.

### 10.3 עדכון לוחות זמנים

10.3.1 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.

10.3.2 מובהר בזאת, למען הסר כל ספק, כי גם במקרה שבו המזמין ידחה את המועד האחרון להגשת הצעות, אין לבצע כל שינוי שהוא בתוקף ערבות המכרז אותה על המציעים לצרף להצעותיהם, כמפורט לעיל ובנוסף ערבות ההצעה שבנספח ג3, אלא אם ייקבע במפורש אחרת על-ידי המזמין.

10.3.3 אין באמור בסעיף זה לעיל כדי להוות מצג ו/או התחייבות מכל מין וסוג למתן ארכה למועד הגשת ההצעות ו/או לדחיית מועד כלשהו.

### 10.4 פסילה בעקבות חוות דעת שלילית

10.4.1 עורך המכרז יראה בחומרה הגשת הצעות תכסיסניות (למשל, הצעות הכוללות מחירים/הנחות חריגות לשירותים מסוימים), הן בהתייחס להצעת המחיר עצמה והן להצעות מציעים אחרים או לאומדן עורך המכרז, וכן בכל מקרה של פעולה שלא בתום לב. במקרה זה עורך המכרז יהיה רשאי להוציא את המציע מרשימת המציעים במכרז ולחלט את הערבות ההצעה שהגיש.

10.4.2 עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עם עורך המכרז או עם גורם 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.

10.4.3 עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר הגיש הצעה למכרז קודם של עורך המכרז או של גורם 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.

10.4.4 עורך המכרז רשאי לפסול כל הצעה שאינה עונה על דרישות המכרז גם לאחר שניתנה למציע הזדמנות להשלים ולתקן הצעתו (ככל שניתנה הזדמנות כזו, לפי שיקול דעת עורך המכרז).

### 10.5 איסור תיאום הצעות

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

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

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

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.

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.

## 10.6 משא ומתן

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

## 11 הוראות שונות

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

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

11.3 מסמכי המכרז אינם מסווגים.

11.4 עורך המכרז/המזמין מתחייב לא לעשות שימוש בהצעת המציע, אלא לצורכי המכרז. עורך המכרז מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, למעט היועצים המועסקים על-ידו, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות.

## חלק ב1 – השירותים הנדרשים

### 12 יעדים ומטרות

- 12.1 משרד החוץ מופקד על גיבוש מדיניות החוץ של ממשלת ישראל, על ביצועה והסברתה.
- 12.2 מייצג את המדינה בפני ממשלות זרות וארגונים בינלאומיים, מסביר את עמדותיה ובעיותיה ברחבי העולם, שוקד על קידום קשרי הכלכלה, התרבות והמדע ומקדם את שיתוף הפעולה עם ארצות מתפתחות.
- 12.3 המשרד פועל לטיפול הקשרים עם הקהילות היהודיות בתפוצות ושומר על זכויותיהם של אזרחים ישראלים השוהים בחו"ל.
- 12.4 המשרד הינו גוף גלובלי הפועל במתכונת 24/7, אשר נדרש לקשר ישיר ורציף עם עובדי המשרד הפרוסים מסביב לעולם.
- 12.5 המזמין מעוניין לפתח ולהפעיל מערכת חדשה בטכנולוגיה מתקדמת, אשר תכיל את כל הפונקציונאליות הנדרשת לניהול העבודה הדיפלומטי ואשר תספק תמיכה מלאה בתהליכים העסקיים. המערכת תפעל על-גבי תשתית CRM, במתכונת ענן ציבורי.
- 12.6 מטרת ההתקשרות הינן:
  - 12.6.1 פיתוח והטמעה של היישום הבסיסי על בסיס תשתית ה-CRM המוצעת.
  - 12.6.2 מתן שירותי תחזוקה ועדכון ליישום הבסיסי במהלך תקופת ההתקשרות.
  - 12.6.3 גמישות ניהולית שתאפשר למזמין לשנות את כמות המשתמשים ביישום הבסיסי ובישומים הנוספים.
  - 12.6.4 בניית יכולת פיתוח עצמית במשרד החוץ של יישומים נוספים המבוססים על סביבת הפיתוח של תשתית ה-CRM המוצעת.
  - 12.6.5 אינטגרציה אל מול מערכות המשרד.
- 12.7 תיאור המצב הקיים:
- 12.7.1 כיום, עושה השירות הדיפלומטי שימוש במגוון פלטפורמות. רובן של פלטפורמות אלו הינם כלים ציבוריים, כדוגמת mail, Whatsapp, Facebook ועוד.

### 13 השירותים הנדרשים

- 13.1 על הספק לספק את כלל השירותים הנדרשים כמפורט להלן, במסגרת עלות הפיתוח (כמוגדר בסעיף 4 לעיל):
  - 13.1.1 אפיון מפורט, פיתוח, בדיקות והטמעה של ה"יישום הבסיסי", כמפורט בסעיף 14.1 להלן.
  - 13.1.2 מתן שירותים בתקופת הבדק, כמפורט בסעיף 15.2 להלן.
  - 13.1.3 מתן שירותי הדרכה לנציגי המזמין, כמפורט בסעיף 16.1 להלן.

- 13.1.4 הקמת סביבת פיתוח וסביבת ניסוי לתשתית ה-CRM המוצעת, כמפורט בסעיף 17.1 להלן.
- 13.2 השירותים הנדרשים יינתנו בכפוף לעמידת תשתית ה-CRM המוצעת בכל הדרישות הטכנולוגיות המפורטות בחלק 3 למסמכי המכרז – הדרישות הטכנולוגיות להלן.
- 13.3 בנוסף, על הספק הזוכה לעמוד בכל דרישות רמות השירות המפורטות בסעיף 34 להלן.

## 14 פיתוח היישום הבסיסי

- 14.1 על הספק לבצע אפיון, פיתוח, בדיקות והטמעה של מערכת דיפלומטית רוחבית, בהתאם לאפיון המצורף למכרז. האפיון יכלול ראיון לכ-5 בעלי תפקיד במשרד.
- 14.2 פיתוח היישום הבסיסי, בהתאם לאפיון הראשוני המצורף למכרז, יהיה באחריותו המלאה של הספק.
- 14.3 צוות הפיתוח ינוהל בפיקוחו של המומחה שהוצע על-ידי הספק.
- 14.4 תהליך הפיתוח יכלול את השלבים הבאים:
- 14.4.1 הכנת אפיון מפורט, התואם את האפיון הראשוני המצורף למכרז בנספח ה-1. האפיון המפורט יאושר על-ידי המזמין. אישור זה יהווה תנאי לתחילת הפיתוח בפועל. יובהר כי האפיון שצורף הינו אפיון ראשוני, וכי על הספק לשפר את האפיון בהתאם לכלי תשתית ה-CRM.
- 14.4.2 קבלת אישור היצרן לאפיון המפורט.
- 14.4.3 קבלת אישור המזמין לאפיון המפורט, כתנאי למעבר לשלב הפיתוח.
- 14.4.4 הקמת סביבת פיתוח שתפעל במלואה על-גבי תשתיות ענן, ושתהיה בעלת זמינות באמצעות רשת ה-Internet.
- 14.4.5 פיתוח היישום הבסיסי על-גבי תשתית ה-CRM המוצעת. הפיתוח יבוצע על-ידי צוות הספק ובאחריותו.
- 14.4.6 אינטגרציה של היישום מול מערכות משרד החוץ. אינטגרציה זאת תכלול:
- 14.4.6.1 הקמת ממשקים בין המערכת הפועלת בענן אל מול מערכות מידע הפועלות במשרד, לרבות:
- 14.4.6.1.1 קישור ל-ACTIVE DIRECTORY המשרדי.
- 14.4.6.1.2 קישור למערכת ה-EXCHANGE המשרדית.
- 14.4.6.2 הפעלת מנגנון שיאפשר למשתמשי המשרד להזדהות למערכת ה-CRM על-פי הגדרות שתנוהלנה ב-ACTIVE DIRECTORY המשרדי (ACCOUNT FEDERATION). קישור זה יאפשר ניהול הרשאות המשתמשים ב-ACTIVE DIRECTORY, ו-SINGLE SIGN-ON – SSO, מעבר למשתמשי המשרד עצמו, לא יבוצע ב-ACTIVE DIRECTORY המשרדי.
- 14.4.6.3 מימוש מנגנון המאפשר גיבוי הנתונים המנוהלים בתשתית ה-CRM וגיבוי לבסיסי נתונים שיישמרו במשרד. גיבוי זה יאפשר למשרד גישה לכלל הנתונים המנוהלים בתשתית ה-CRM במקרים שבהם תשתית ה-CRM לא תהיה זמינה, או ככל שיחליט המשרד לסיים את ההתקשרות עם הספק.
- 14.4.7 ביצוע מבדקי קבלה ליישום –

14.4.7.1 מבדקי הקבלה יוכנו על-ידי הספק, ויאושרו על-ידי המזמין.

14.4.7.2 עריכת מבדקי הקבלה תבוצע על-ידי צוות משותף של הספק ושל המזמין.

14.4.7.3 ככל שהיישום הבסיסי לא יעמוד במבדקי הקבלה שיבוצעו, תינתן לספק ארכה של 14 יום (קלנדריים) לתיקון הליקויים שנתגלו, ועריכת מבדקים חוזרים. אי עמידה במבדקים החוזרים תהווה עיכוב המזכה את המזמין בפיצוי מוסכם, כמפורט בסעיף 34 להלן.

14.4.7.4 מבדקי הקבלה יכללו בדיקת קיום סביבת פיתוח מלאה, כמפורט בסעיף 17 להלן.

14.4.8 עם תום מבדקי הקבלה יעביר המזמן לספק אישור עבור כל יישום בסיסי. לאחר קבלת האישור יועבר היישום לסביבת הייצור על-ידי המזמין.

## 15 תקופת בדיק

15.1 עם השלמת מבדקי הקבלה ליישום יעבור היישום לתקופת בדיק בת 12 חודשים ממועד השלמת היישום הרלוונטי.

15.2 במהלך תקופת הבדיק תחול על הספק אחריות בלעדית לתחזוקת היישום ולתיקון כל ליקוי שיתגלה בו.

15.3 המזמין יוכל לבקש להאריך את תקופת הבדיק המפורטת בסעיף 15.1 להלן לתקופה נוספת של עד שמונה עשר (18) חודשים נוספים תמורת תשלום נוסף, כמוגדר בסעיף 4 לעיל. כל הארכה תהיה לתקופה של חודש אחד לפחות.

15.4 לאחר השלמת תקופת הבדיק של היישום תינתן לספק "תעודת השלמה" והפעלת היישום תעבור לידי המזמין. יובהר כי גם לאחר תעודת ההשלמה יידרש הספק לספק שירותים שונים כמפורט בחלק ב2 להלן.

15.5 כל פיתוח נוסף ביישומים הבסיסיים בתום תקופת הבדיק, יבוצע על-ידי צוות הפיתוח במשרד, ובאחריותו הבלעדית. יחד עם זאת, יוכל המשרד לבקש סיוע של הספק בפיתוח ובתחזוקה ככל שיידרש, כמפורט בסעיף השירותים האופציונאליים, סעיף 19 להלן.

## 16 הדרכת נציגי המזמין

16.1 הספק יבצע הדרכות לנציגי המזמין תוך כי תהליך הפיתוח של היישומים הבסיסיים (On job training). במסגרת זו יוכשרו נציגי המזמין לבצע תחזוקה של המערכות.

16.2 בנוסף, הספק יבצע הטמעה לנציגי אגף מערכות מידע במשרד. ההטמעה הנדרשת תכלול העברת הידע על השימוש במערכת לצוות התקשוב במשרד במתכונת train the trainer, ליווי של צוות הדרכה באגף לצורך הדרכה למשתמשי הקצה בזמן הטמעת היישום לאגפים הראשונים ככל שידרש במסגרת זמן הקמת היישום, ליווי והדרכה לצוות המיישמים במשרד בזמן הטמעת היישום – כ-10 עובדים, וכן הדרכה למנהלי המערכת - כ-5 מנהלים. לא נדרשת הטמעה מול משתמשי הקצה.

## 17 הקמת סביבת פיתוח

- 17.1 הספק יקים סביבת פיתוח לפיתוח יישומים נוספים.
- 17.2 סביבת הפיתוח תהיה פעילה בתום 6 חודשים מתחילת ההתקשרות. המזמין רשאי לעדכן את מועד השלמת סביבת הפיתוח, תוך מתן הודעה מראש לספק של 90 יום. התמורה עבור סביבת הפיתוח תחל ממועד השלמתה.
- 17.3 סביבת הפיתוח תעמוד בדרישות הטכנולוגיות המפורטות בסעיף 28 לנספח ב2 (דרישות טכנולוגיות) להלן.
- 17.4 סביבת הפיתוח תוקם על-גבי סביבה התואמת את תשתית ה-CRM המוצעת ותופעל באופן מלא במתכונת ענן, ללא שימוש במשאבי מחשוב מרכזיים של המשרד.
- 17.5 סביבת הפיתוח תהיה נגישה למפתחי המשרד באמצעות רשת ה-Internet.
- 17.6 הספק יפעל ככל הנדרש על מנת שצוות הפיתוח של המזמין יוכל להמשיך בתחזוקת היישומים הבסיסיים על בסיס סביבת הפיתוח שתוקם.
- 17.7 השלמת הקמת סביבת הפיתוח מהווה תנאי להשלמת תקופת הבדק של פיתוח היישומים הבסיסיים.

## 18 לוח זמנים לביצוע הפרויקט

- 18.1 הספק מתחייב להשלים את פיתוח והטמעת היישום הבסיסי והפעלתו מעל-גבי תשתית ה-CRM המוצעת, וכן את הקמת סביבת הפיתוח בהתאם ללוחות הזמנים המקסימליים המפורטים להלן (בחודשים קלנדריים):

#	שלב	משך מקסימלי בחודשים	משך מצטבר בחודשים מתחילת ההתקשרות
0.	התארגנות	0.5	0.5
1.	אפיון מפורט ליישום הבסיסי	1.5	2
2.	פיתוח היישום הבסיסי	3	5
3.	+QA תיקוני אבטחת איכות	0.5	5.5
4.	מבדקי קבלה על-ידי הלקוח	0.5	6
5.	השלמת תיקון ליקויים	0.5	6.5

18.2 בוטל.

- 18.3 במהלך תקופת ההקמה, יעביר המזמין תשובות לספק עד 5 ימי עבודה מיום קבלת פנייה להבהרות/השלמות מקצועיות. אם יהיו תשובות שייענו לאחר 5 ימי עבודה כאמור, יהיה הספק זכאי להגיש בקשה להארכת לוחות הזמנים לאותה אבן דרך, בהתאם למספר הימים שבהם התעכבה התשובה. המזמין ידון בבקשה ויודיע לספק על החלטתו. יודגש, כי הספק לא יהיה זכאי לסעד נוסף ו/או פיצוי בגין עיכוב בלוחות הזמנים להשלמת אבני הדרך, למעט האמור בסעיף זה.

## 19 תכולות אופציונאליות

- 19.1 מעבר לשירותים הנדרשים לעיל, יוכל המזמין לרכוש במהלך תקופת ההתקשרות מוצרים נוספים כמפורט להלן:

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 30 מתוך 119

- 19.1.1 אספקת זכות שימוש נוספות (מעבר למפורט בסעיף 7.4.6 לעיל), בהתאם לכמות וסוגי המשתמשים שתידרש עבור המזמין.
- 19.1.2 אספקת מומחה, מטעם היצרן, המוסמך לייעוץ על ארכיטקטורת המערכת המוצעת.
- 19.1.3 רכש קורסים רשמיים של היצרן המציע יכלול במענה הצעה לקורסים רישמיים מטעם היצרן, שיבוצעו במרכז הדרכה המוסמך ע"י היצרן בארץ, כאשר כל קורס הינו בן 5 ימים ובסיומו תוענק למשתתף שיעמוד במבדקי ההסמכה תעודה רישמית מטעם היצרן. הקורסים ינתנו בנושאים הבאים, לכל הפחות:
- 19.1.3.1 פיתוח יישומים.
  - 19.1.3.2 אינטגרציה.
  - 19.1.3.3 מבדקי איכות.
- 19.1.4 רכש שירותים נוספים הנמצאים בקטלוג השירותים של היצרן, בניכוי שיעור ההנחה ממחירון היצרן לרבות שדרוג ורכישת מודולים נוספים של תשתית ה-CRM המוצעת. שיעור ההנחה יחושבי בהתאם לשיעור ההנחה שחושב במסגרת מענה הספק למכרז כמפורט בסעיף 7.4 לעיל.
- 19.1.5 אפשרות לרכישת מוצרים נלווים של יצרנים נוספים, הנדרשים לצורך פיתוח והטמעת תשתית ה-CRM המוצעת, ואשר לגביהם אין ערוץ רכש זמין, באופן שלא יפגע בלוח הזמנים למימוש.
- 19.2 בנוסף, יוכל המזמין לרכוש שירותי יעוץ מתוך בנק השעות שיוגדר במסגרת ההתקשרות. השירותים יכללו בין היתר מענה לשירותים להלן:
- 19.2.1 שירותי הדרכה – הספק יעמיד לרשות המזמין שירותי הדרכה בקשר לתשתית ה-CRM. כל מפגש הדרכה יכלול הדרכה ל עד 10 נציגי המזמין ויימשך ארבע (4) שעות. ההדרכות יבוצעו במשרדי המזמין.
  - 19.2.2 פיתוח מודולים נוספים ביישום הבסיסי.
  - 19.2.3 פיתוח יישומים נוספים – המזמין יוכל להזמין מהספק אפיון מפורט, פיתוח והטמעה של "יישומים נוספים" (מעבר ליישום הבסיסי) על בסיס תשתית ה-CRM המוצעת. פיתוח זה ייתכן ויבוצע במקביל לפיתוח המערכת הבסיסית. השירות במקרה זה יכלול את כלל השירותים הנדרשים שפורטו בסעיף 14 לעיל.
  - 19.2.4 ייעוץ וסיוע למזמין בעת תהליכי פיתוח על-ידי המזמין של יישומי CRM נוספים המבוססים על סביבת הפיתוח.
  - 19.2.5 סיוע ביישום שינויים והתאמות ביישומים הבסיסיים מעבר לתקופת הבדק ובנושאים שאינם נכללים בשירותי התחזוקה.
  - 19.2.6 שירותי יעוץ במשרדי המזמין בהיקף שיידרש.
- 19.3 יובהר כי הזמנת שירותים אלה תהיה על-פי שיקול דעתו של המזמין, וכי הוא איננו מחויב להזמין שירותים אלה כולם או חלקם.

## חלק ב2 - טכנולוגיה

### 20 כללי

- 20.1 פרק זה מפרט את הדרישות הפונקציונאליות בקשר לשירותים הנדרשים והדרישות האופציונאליות.
- 20.2 הדרישות בחלק זה מסווגות כדלהלן –
- 20.2.1 דרישות מנדטוריות (M) – דרישות שעל הספק להוכיח את עמידת תשתית המוצעת בהן. המזמין יוכל לפסול הצעות אשר תשתית ה-CRM המוצעת לא תעמוד בהן.
- 20.2.2 דרישות נוספות (O) – דרישות אופציונאליות אשר הציע יוכל לפרט לגביהן אם תשתית ה-CRM המוצעת עומדת בהן או לא. דרישות אלה ינוקדו בהתאם למננון הניקוד המפורט בנספח ה2 לחלק ה (נספחים).
- 20.3 את המענה לפרק זה יציג המציע על-גבי נספח ג'16 בחלק ג' (חוברת המענה). יש לפרט את המענה לכל דרישה בנפרד במסגרת תשתית ה-CRM המוצעת בגרסה הקיימת ויציין האם התשתית המוצעת על-ידו עומדת בדרישות המפורטות להלן. המציע רשאי להוסיף נימוקים ודוגמאות וכן להדגים בעזרת צילומי מסכים מתוך תשתית ה-CRM עצמה.
- 20.4 העמידה בדרישות המפורטות במסגרת פרק זה נדרשת להיתמך על-ידי תשתית ה-CRM המוצעת. במידה ותידרש הסתמכות על מוצר צד שלישי, על המציע לציין זאת במסגרת הצעתו במסגרת נספח ג'16 לחוברת המענה. תמחור זכויות השימוש המלאות באותו מוצר תהינה כלולות בעלויות הפיתוח, כמפורט בסעיף 3.4.1 לחלק א' למכרז.
- 20.5 המציע רשאי להציג תכונות נוספות של התשתית המוצעת, אשר לדעתו רלוונטיות לצורך המוצג במסמכי המכרז. תכונות אלה ישוקללו במסגרת סעיף ההתרשמות האישית כמפורט בנספח ה2 (תבחינים לקביעת ציון האיכות).
- 20.6 בנוסף, לצורך הגשת המענה בנספח ג'16 לחוברת המענה, המציע יוכל להסתמך על תכונות לגביהן קיים Road m=ap לגבי פיתוח עתידי צפוי בתשתית המוצעת, בכפוף להתחייבות להשלמת הפיתוח בגרסה שתושק עד 6 חודשים ממועד הגשת המענה למכרז.

### 21 זכות שימוש בתשתית ה-CRM (M)

- 21.1 על זכות השימוש (רישיון) התשתית ה-CRM להתאים לשימוש במתכונת ענן.
- 21.2 המציע יגדיר במסגרת נספח ג'18 למענה את תנאי הרישיון בתשתית ה-CRM. תנאי השימוש יכללו את כמויות המשתמשים, סוגי המשתמשים, נפח התעבורה האפשרי וכמות השאילתות האפשריות.
- 21.3 על הספק להודיע למזמין בכל מקרה בו תנאי זכויות השימוש סותרים את דרישות מסמכי המכרז.

- 21.4 במהלך תקופת ההתקשרות יוכל המזמין לרכוש זכויות שימוש בהתאם לצרכיו ועל-פי שיקול דעתו.
- 21.5 זכות השימוש תכלול את השירותים הבאים:
- 21.5.1 שדרוג גרסאות של תשתית ה-CRM המוצעת וסביבת הפיתוח.
- 21.5.2 שירותי תמיכה מרחוק ו-help desk לצוות המזמין באמצעות עוזר אנושי מקוון.
- 21.5.3 תמיכה מרחוק על-ידי נציגי היצרן, במקרים בהם נדרשת הסלמה בטיפול.
- 21.5.4 תיקון תקלות – הספק מתחייב לספק שרות לתשתית ה-CRM, לרבות תיקון באגים וסיוע בבעיות תפעול ושימוש, ככל שיידרש.
- 21.6 הרישוי עבור כלי צד ג' בהם נדרש המציע לעשות שימוש לצורך השירותים הנדרשים יסופק בהתאם לתנאי הרישוי של יצרן הכלי הרלוונטי.

## 22 ממשק משתמש (M)

- 22.1 נגישות
- 22.1.1 ממשק המשתמש לתשתית ה-CRM יבוסס WEB, ויהיה נגיש באמצעות דפדפנים לפחות כמפורט להלן – Explorer בגרסה 8 ומעלה, Chrome, Edge.
- 22.1.2 על תשתית ה-CRM לתמוך ברספונסביות בגישה באמצעות smart phones, עבור מערכות ההפעלה המפורטות להלן Google Android, Apple IOS.
- 22.2 ממשק שפות
- 22.2.1 תשתית ה-CRM תתמך באופן מלא בעברית כשפה טבעית. התמיכה בעברית תכלול טיפול מלא בכתיבה מימין לשמאל, לרבות הצמדת הטקס העברי לימין. כמו כן, תאפשר התמיכה שילוב של טקסט עברי ואנגלי באותה שורה, ללא פגיעה ברצף הכתיבה.
- 22.2.2 בנוסף, תשתית ה-CRM תתמוך בריבוי שפות, ויכלול לכל הפחות תמיכה מלאה בשפות הבאות: ערבית, אנגלית, רוסית.
- 22.2.3 יחד עם זאת, המזמין יהיה מוכן לקבל מערכות שבהם ממשק המשתמש למפתחים פועל באנגלית.
- 22.3 תצוגה
- 22.3.1 כל החלונות יותאמו לרכיבים הפונקציונאליים ולמגבלות התצוגה.
- 22.3.2 תשתית ה-CRM תשתמש בצורות עקביות, הכוללות צבעים אחידים וגופן (font) אחיד.
- 22.3.3 תשתית ה-CRM 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.
- 22.3.4 תשתית ה-CRM תכלול מסך אשר יאפשר הצגה של מידע מסכם כ-DASHBOARD הכולל בין היתר דוחות BI לגבי שאילתות מוגדרות מראש על-ידי כל משתמש בהתאמה אישית.

22.3.5 המשתמש יוכל לעבור למידע מפורט לגבי השאלות, דרך ה-DASHBOARD או דרך תפריטים או דרך מסננים שיוגדרו בתשתית ה-CRM.

22.3.6 לאורך תשתית ה-CRM תוצג שורת כותרת ברורה, המסבירה "מה קורה כעת", ו"היכן אנו נמצאים".

22.3.7 הודעות המערכת יופיעו תמיד באותו מקום.

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

22.3.9 תשתית ה-CRM 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).

22.4 תפריטים – מערכת התפריטים תכלול את העקרונות הבאים:

22.4.1 התפריטים יאורגנו במבנה "עץ" היררכי במספר הרמות הנדרש.

22.4.2 הנווט יתוכנן כך שהמשתמש יעבור דרך מספר קטן ככל האפשר של מסכים בכדי לקבל את המידע הרצוי.

22.4.3 יעשה שימוש בקיצורי דרך לצורך גישה מהירה לפעילויות מרכזיות בתפריט.

22.4.4 התפריטים יותאמו לתפקיד ולרמת ההרשאה של המשתמש.

22.4.5 בעת הכניסה למערכת, היא תזהה את המשתמש ותציג לכל סוג משתמש את התפריטים המתאימים לו (לאורך כל הדרך).

22.5 כלי Help

22.5.1 לתשתית ה-CRM תהיה תמיכה מובנה במסכי עזרה (help), שיהיו זמינים בכל נקודה ולכל סוגי המשתמשים.

22.5.2 מסכי ה-Help למשתמשים יהיו ניתנים להתאמה פרטנית על-ידי צוותי הפיתוח של המשרד.

22.5.3 בנוסף, תתמוך המערכת בהקפצת חלונית עזרה, לסיוע למשתמשים במילוי שדה ספציפי.

## 23 הרשאות (M)

23.1 תשתית ה-CRM תכלול מערך ניהול הרשאות המאפשר את הגדרת יכולות הצפייה, העדכון, השליטה והבקרה של כל משתמש.

23.2 הגדרת ההרשאות תבוצע על-ידי המזמין למול הספק הזוכה.

## 24 פונקציונאליות

24.1 רב ערוציות – תשתית ה-CRM תתמוך באינטגרציה של ערוצים (למשל עם ערוץ המדיה החברתית) ובין

ערוצים: מייל, טלפון, אינטרנט, רשתות חברתיות, מובייל תוך התאמת הפעילות לאופי הערוץ, למשל טיפול

ב-SLA כתלות בערוץ. (M)

24.2 דוחות ואנליטיקה (O)

24.2.1 תשתית ה-CRM תכלול כלי מובנה להפקת דוחות שיאפשר הגדרת דוחות בפורמטים שונים כולל דוחות ציבוריים או פרטיים, גם על-ידי משתמשי קצה.

24.2.2 תשתית ה-CRM תכלול דוחות מובנים במערכת וכן מחולל דוחות אשר יאפשר ללקוח לייצר דוחות על-פי חתכים שונים עבור הנתונים המופקים.

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

24.2.4 תשתית ה-CRM תכלול מודלים אנליטיים מתקדמים לניבוי (פרדיקציה) של ארועים.

24.3 **אפליקציות מובייל** – תשתית ה-CRM תכלול אפליקציות מובייל קלה לשימוש one click לפעולות רוטיניות (כמו פתיחת פניה) למשתמשים ניידים בעבודתם. (M)

24.4 **דיווחים סטטיסטיים היסטוריים** – תשתית ה-CRM תייצר דיווחים המציגים מאפייני דיווח ופעילות אחרת לאורך זמן. פעילות זו תתבצע על סמך מידע שיישמר בארכיון המערכת וללא צורך בסריקה של האינטרנט. המידע שיישמר במערכת יכלול נתונים על פעילות המשתמשים השונים במערכת. (O)

24.5 **ניהול קמפיינים** – תשתית ה-CRM תכלול כלי לניהול קמפיינים, בהגדרה ידנית ואוטומטית, כולל אפשרות הפצה ברשתות החברתיות ובאמצעות SMS. הכלי יכלול אפשרות לפילוח נמעני הקמפיין, ניהול ומעקב אחר התקדמות הקמפיין, ניתוח התוצאות והצגה שוטפת בכלי דיווח. (M)

24.6 **Gamification** – תשתית ה-CRM תכלול כלי משחוק (Gamification) לעידוד פעילות עובדים, עמידה ביעדים ומדדים ושיפור ביצועי עובדים (בהתאם למתואר בסעיף 31.10). (O)

24.7 **ניהול ידע** – תשתית ה-CRM תכלול כלי לניהול הידע הארגוני הכולל אפשרות עריכה וקטלוג של מידע, ניהול גרסאות ואפשרות הפצת ידע ומסמכים באופן אוטומטי ובבחירה ידנית. את המידע ניתן יהיה לשלוף בשפה טבעית ולפי פרמטרים מובנים לחיפוש. (O)

24.8 **סקרים ומשובים** – תשתית ה-CRM תכלול כלי ארגוני לניהול משובים וסקרים בערוצי התקשורת השונים. הכלי יאפשר שליחת משובים אוטומטית בהתאם לחוקים עיסקיים או אירועים מוגדרים מראש, ניתוח המשובים לזיהוי פערים, המלצה על נקודות למיקוד ושליחת התראות על נתונים חריגים למשתמשים מוגדרים. (O)

24.9 **ניהול פרויקטים** – תשתית ה-CRM תכלול מודול המאפשר תכנון וניהול פרויקטים, עמידה ביעדי תקציב, תכנון וניהול משאבים וניהול משימות. המודול יאפשר ניהול עבודה בצוות (team collaboration) ויכלול כלי תקשורת וכלי שיתוף מידע ומסכים. בנוסף תאפשר הצגה ויזואלית של התקדמות העבודה, סטטוס משימות ועמידה בלוחות הזמנים בסביבה שהוגדרה למשתמשים. (O)

24.10 **פורטל לקוחות/ שותפים/ ספקים/ עובדים** – תשתית ה-CRM תכלול פורטל לקוחות המאפשר חשיפת מידע בהתאם להגדרות המזמין. הפורטל יכלול את התכונות הבאות: (O)

24.10.1 ביצוע פעולות בשירות עצמי על-ידי לקוחות/ שותפים/ עובדים.

24.10.2 ניהול ועריכת העיצוב בפורטל יתאפשר באופן עצמאי ובהתאמה אישית על-ידי מערך המחשוב של המזמין ללא צורך בתכנות ובמשק פשוט.

24.10.3 ניהול תוכן בפורטל – על-ידי המשתמש ללא צורך בתכנות.

24.10.4 כלי branding ועיצוב מובנים,

24.11 **ניהול קהילה** - תשתית ה-CRM תאפשר כלים לניהול קהילת לקוחות/ עובדים / שותפים כולל איסוף פידבק מהקהילה, ניהול הדיונים בה וכדומה.

24.12 **הערכת ביצועי עובדים** – תשתית ה-CRM תתמוך במדידת ביצועי עובדים בהתאם לחוקים העסקיים שיקבעו ובהצגת הנתונים ב-dashboards, הן לעובד והן למנהליו.

24.13 **Social listening** – תשתית ה-CRM תוכל להתממשק לרשתות חברתיות, כדוגמת Facebook, Whatsapp, Twitter, Google+ וכדומה, לרבות יכולת סריקה של רשתות חברתיות אלו לאיתור מידע או פניות נדרשות. יכולת הניטור תכלול: (M)

24.13.1 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.

24.13.2 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.

24.14 **ניהול הודעות והתראות** – תשתית ה-CRM תכלול מנגנון שליחת התראות למשתמשים ולגורמים נוספים אצל המזמין, בהתאם להגדרת המשתמש, על אירועים במגוון כלים כגון דואר אלקטרוני, SMS וכו'. מנגנון קבלת ההתראות יהיה בשליטת המשתמשים, כפי שיפורט להלן. משתמש יוכל לסנן התראות בהן אינו מעוניין. (M)

24.15 **Guided navigation** – תשתית ה-CRM תכלול כלים לסיוע בזמן אמת למשתמש למשל הצגת השלב בתהליך בו הוא נמצא ומעבר קל בין השלבים בלחיצת כפתור. (M)

24.16 **תסריטי שיחה** – תשתית ה-CRM תכלול שילוב תסריטים באופן מובנה תוך תיעוד המידע המתקבל מהלקוח בהתאם לשלב בתסריט. (O)

24.17 **עבודה ב-Offline** - תשתית ה-CRM תכלול אפליקציה המתאימה לביצוע פעולות מרחוק המאפשרת עבודה בתצורה מקוונת ולא מקוונת תוך תקינות הקלט והצטרפות ומניעת העלאת תכנים לא קשורים. (O)

## 25 שמירת המידע על-ידי היצרן (M)

25.1 על הספק להציג התחייבות של היצרן ובו יתחייב היצרן כלפי המזמין לעמוד בכל הדרישות שיפורטו להלן, במהלך כל תקופת ההתקשרות, וזאת במסגרת המענה לנספח 17 לחלק ג' למכרז – תצהיר היצרן. בתצהיר יצויין כי התחייבויות היצרן הן גם עבור צד ג' – המזמין.

25.2 שמירת המידע

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 36 מתוך 119

25.2.1 האתרים בהם ישמור היצרן את המידע ימוקמו במדינת ישראל או במדינות הנכללות בהנחיות מערך הביטחון להעברת מידע אישי על ישראלים לעיבוד ממוחשב מחוץ לישראל. המדינות נכון להיום מפורטות בנספח

ה3.

25.2.2 היצרן יתחייב כי הנתונים שינוהלו ביישומים שיופעלו בעבור המשרד יוותרו בתחומי המדינות הנ"ל, ולא יועברו למדינות אחרות. זאת, לרבות לצורכי גיבוי או במקרה של כשל באחד מהאתרים.

25.2.3 היצרן יפעיל לכל הפחות שני אתרים, הממוקמים במרחק של מעל ל-60Km אחד מהשני, כאשר שני האתרים פועלים בגיבוי הדדי, וכל אחד מהם יכול לספק מענה מלא לכל צורכי המשרד.

25.2.4 היצרן מתחייב לאפשר למזמין לבצע בקרה אחר המידע השמור באתריו.

25.2.5 היצרן מתחייב למחוק את כלל המידע הקשור למזמין במסגרת הסכם זה עם תום ההתקשרות או בהתאם להנחייה של המזמין, ללא יכולת אחזור.

25.3 זמינות –

25.3.1 הספק יתחייב כי תשתית ה-CRM המוצעת תהיה זמינה למשתמשים ולמפתחים לפחות 99.9% מהזמן, בתחשיב שנתי. יובהר כי תשתית ה-CRM תחשב כבלתי זמינה בכל זמן שבו זמני התגובה למשתמשים ולמפתחים הינם איטיים, באופן העולה על מעל ל-50% מהנדרש להלן.

25.3.2 תשתית ה-CRM המוצעת תספק את זמני התגובה הבאים, לכל הפחות:

פעולה	זמן תגובה מקסימלי (בשניות)
כניסה ראשונית	30 שניות
טעינת מסך חדש	5 שניות
חיפוש	10 שניות
הפקת דוח פשוט או הצגת dashboard	20 שניות
הפקת דוח מורכב	עד ל-60 שניות. למשתמש תוצג התראה כי מבוצעת פעולה ארוכה, וחיווי על מצב ההתקדמות.

25.4 גיבוי

25.4.1 הצעת הספק תכלול רישוי למערכת גיבוי, המאפשרת גיבוי נתוני המערכת, הן על גבי תשתיות ענן והן בחצר המזמין.

25.4.2 מנגנון גיבוי יאפשר גיבוי ושחזור המידע הקיים במערכת – מידע גולמי ותוצרים.

25.4.3 המידע השייך למזמין יגובה באופן שוטף לפחות אחת לשבוע.

25.4.4 הגיבוי יאפשר החזרת תמונת המצב של הנתונים במערכת לכל יום ב-30 הימים האחרונים.

25.4.5 יש לאפשר רפליקציה מלאה של המידע במערכות למערכות המזמין.

25.4.6 בתום תקופת ההתקשרות מתחייב היצרן למחוק את כלל המייע הרלוונטי למזמין באופן שלא ניתן יהיה לאחזור.

## 26 תקני אבטחת מידע (M) –

- 26.1 תשתית ה-CRM תעמוד בתקן אבטחת המידע ISO 27001.
- 26.2 הספק יהיה מחויב לשמירת פרטיות הנתונים, בהתאם להנחיות המחייבות במדינה בה ממוקם מתקן המחשב ממנו מסופק השירות.

## 27 הצפנת נתונים (M)

- 27.1 בהתאם לרגישות הנתונים, המזמין יוכל לקבוע כי שדות מסוימים יישמרו באופן מוצפן.
- 27.2 בדומה, יוכל המזמין לקבוע כי צרופות מסוימות, כדוגמת מסמכי WORD או PDF, יישמרו באופן מוצפן.
- 27.3 מפתחות ההצפנה יוכלו להישמר בכל אחת מהחלופות הבאות:
- 27.3.1 בידי המזמין – בחלופה זאת, רק גורמים שהינם בעלי הרשאות גישה למערכות המידע של המשרד יוכלו לגשת לנתונים המוצפנים.
- 27.3.2 בידי ספק תשתיות ה-CRM, כאשר רק גורמים שיקבלו הרשאות גישה למפתחות ההצפנה יוכלו לגשת לנתונים המוצפנים. המזמין יעדיף פתרון שבו מפתחות ההצפנה יישמרו ברכיב HSM ייעודי.
- 27.4 בשירותי מחשוב ענן מחוץ לגבולות מדינת ישראל, מידע רגיש יוצפן, גם אם התשתית הינה ייעודית.
- 27.5 במקרים בהם נתוני המזמין מאוחסנים במערכת שאינה לשימוש הבלעדי, יעשה שימוש בטכנולוגיות כגון: הצפנה, מיסוך נתונים או טוקניזציה, במטרה למנוע חשיפה של מידע רגיש או נתוני לקוחות לגורמים שאינם מורשים.
- 27.6 המזמין יהיה רשאי להורות כי נתונים שדות רגישים לא יישמרו במערכות הענן אלא במערכות המשרד.
- 27.7 בכל מקרה שיהיה צורך בגישה לנתוני שדות אלו, או בהצגתם, תבוצע פנייה למערכות המזמין, והנתונים יישלפו ממאגרי המידע של המזמין באמצעות פרוטוקול Odata.

## 28 סביבת פיתוח (O)

- 28.1 הספק יידרש להקים סביבת פיתוח וסביבת בדיקות שתעמוד לרשות המזמין לצורך המשך תחזוקת היישומים הבסיסיים, שפותחו על-ידו. זאת, עם סיום תקופת הבדק.
- 28.2 כל היישומים הבסיסיים שיפותחו על-ידי הספק, והיישומים העתידיים שיפותחו על-ידי המשרד יפעלו מעל-גבי סביבת פיתוח אחת וזהה, שתפעל במתכונת ענן.
- 28.3 סביבת הפיתוח תאפשר הקמה מהירה וקלה של יישומים, המיועדים לטיפול ב"לקוחות" המזמין (כאשר הגדרת הלקוח תיקבע בהתאם לאופי היישום שיפותח).

28.4.1 עיצוב הדפים שיוצגו לסוגי המשתמשים השונים. כלי העיצוב יתמוך בסוגי התקנים שונים, לרבות תמיכה ב-Smart Phones.

28.4.2 בניית תוכן הדפים בעזרת סל כלים מוכן מראש.

28.4.3 הגדרת תהליכי אסקלציה, כפונקציה של משך הטיפול או בהתאם לתוכן הפנייה.

28.4.4 בניית מסכי עזרה וסיוע להכוונת המשתמש בשימוש במערכת.

28.4.5 הקמת מאגרי ידע, שישמשו את המשתמשים השונים לאיתור מידע הרלוונטי לפעילות אותה הם נדרשים לבצע, כדוגמת (FAQ) Frequently asked questions.

28.4.6 ניהול dashboards לצורך מעקב אחר פעילות המערכת ובקרת רמת השירות המסופקת ללקוחות.

28.4.7 אינטגרציה עם מערכת הדואר האירגוני במשרד, המבוססת Microsoft Exchange. אינטגרציה זאת תאפשר שליחת הודעות דואר, הכוללות link שהפעלתו תאפשר גישה ישירה למערכת ה-CRM.

28.4.8 הקמת ממשקים אל מול מערכות מידע ובסיסי נתונים בחוות השרתים הפנימית של המזמין. יובהר כי חלקם של ממשקים אלו ישמשו לצורך גישה לגורמים חיצוניים אחרים, כאשר מערכות המשרד מהווה proxy.

28.5 סביבת הפיתוח וסביבת הבדיקות תוכלנה, על פי החלטת המזמין, לכלול עותק מלא של כלל הנתונים

המנוהלים במערכת הייצור. כל פעילות שתבוצע בסביבות הפיתוח או הבדיקות לא תגרומנה לעדכון/שינוי פגיעה בנתונים בסביבת הייצור. סביבות המערכת המכילות נתונים השייכים למשרד החוץ ימוגנו בצורה זהה.

28.6 תשתית ה-CRM תכלול כלי להעברה מסודרת של יישום בסביבת הפיתוח לסביבת הייצור.

## 29 דרישות נוספות (O)

29.1 על המערכת לעמוד בתקנות הנגישות ברמת AA לצורך ניתן להציג Roadmap הכולל מועד להשלמה.

29.2 תשתית ה-CRM תכלול כלים לפיתוח תהליכים חדשים ועדכון תהליכים קיימים בממשק פשוט וקל לשימוש.

29.3 תשתית ה-CRM תכלול כלים מובנים להעברת תהליכים שפותחו בסביבת פיתוח נפרדת לסביבת הבדיקות ולסביבת הייצור.

29.4 תאפשר הגדרת הרשאות ברמת השדה.

29.5 ניתן יהיה להגדיר לוח שנה מותאם, הכולל התייחסות ייחודית לחגים, מועדי חופשות וכדומה.

29.6 תשתית ה-CRM תכלול כלי לאיתור וזיהוי תקלות ו-debugging.

29.7 משתמש הקצה יוכל לעצב את מסכי התצוגה באופן עצמאי וללא ידע מוקדם בתכנות, כך שכל משתמש יוכל להתאים את שולח העבודה האישי שלו, בהתאם לצרכיו.

29.8 תשתית ה-CRM תוכל לקבל כקלט שאילתות המנוסחות בשפה חופשית, לנתח ולנסות לאתר את המידע הרלוונטי לאותה שאלה. על יכולת זאת לתמוך גם בשפה העברית.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 39 מתוך 119

- 29.9 תשתית ה-CRM תהינה יכולות מדידה של תפוקת עובדי המשרד, והאפקטיביות והיעילות של פעילותם.
- 29.10 תשתית ה-CRM תכלול מנגנון שליחת התראות למשתמשים ולגורמים נוספים אצל המזמין, בהתאם להגדרת המשתמש, על אירועים במגוון כלים כגון דואר אלקטרוני, SMS וכו'. מנגנון קבלת ההתראות יהיה בשליטת המשתמשים, כפי שיפורט להלן. משתמש יוכל לסנן התראות בהן אינו מעוניין.
- 29.11 תשתית ה-CRM תכלול כלי לניהול תצורה ומעקב אחר גרסאות, לרבות זיהוי השוני בין גרסה לגרסה.
- 29.12 הספק יאפשר למשרד להתקשר עם המערכת שלא על-גבי רשת ה-Internet, בערוץ ייעודי ומוצפן.
- 29.13 הספק יאפשר ביצוע פעולות אצווה (batch) מתוזמנות במערכת, על-פי תאריך ושעה ואירוע (Trigger)
- 29.14 הפתרון המוצע יאפשר ייצוא וקליטת נתונים מקבצי Excel.

## חלק ב3 – מימוש

### 30 צוות הספק

צוות הספק יוצג לאחר הודעת הזכייה (למעט המומחה). צוות הספק יכול את כלל הגורמים המפורטים להלן:

#### 30.1 מומחה –

30.1.1 המומחה המוצע על-ידי הספק, יהיה אחראי מטעם הספק לאפיון מפורט של היישום הבסיסי, העברתו לתשתית ה-CRM המוצעת, הטמעתו, הדרכת צוות המזמין וליווי תהליך ההפעלה.

30.1.2 המומחה יהיה זה שהוצג על ידי המציע במהלך המכרז.

30.1.3 בתקופת ההקמה יתחייב המומחה לספק לפחות 50 ש"ע בחודש.

30.2 מפתחים – הספק יעמיד בתקופת הפיתוח מפתחים, בעלי ניסיון בפיתוח על בסיס תשתית ה-CRM המוצעת, כנדרש להקמת היישום הבסיסי בל"ז המפורט בסעיף 18.1.

#### 30.3 נאמן אבטחת מידע -

30.3.1 הספק ימנה אחד מעובדיו לתפקיד נאמן אבטחת מידע וסייבר. הנאמן יהיה אחראי על הגנת סייבר ואבטחת המידע הנכלל במאגרי המידע של המזמין המאוחדים במערכות ובשרתי הספק, כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנות אבטחת המידע. כמו כן, הנאמן יהיה אחראי על יישום ההנחיות אחראי אבטחת המידע של המזמין בנושאי הגנת סייבר ואבטחת מידע, והוא יהיה בקשר שוטף עם המזמין. שם הנאמן על אבטחת המידע בצירוף קורות חיים יועבר בהודעה בכתב למזמין, בעת ההודעה על הזכייה.

30.3.2 למזמין המכרז שמורה הזכות להתנגד לבחירתו של המועמד, וכן תעמוד הזכות לדרוש החלפתו בכל עת. במקרה זה העדר איש תפקידו של נאמן אבטחת מידע לפרק זמן של עד 30 יום, לא תחשב הפרה של ההסכם.

30.3.3 הספק יעניק לנאמן אבטחת המידע סמכויות, כלים ואמצעים הנדרשים לביצוע תפקידו, לרבות סמכויות אכיפה על עובדי החברה בתחומי אבטחת מידע, וסמכויות המוענקות למבקר פנים.

30.3.4 נאמן אבטחת מידע יהיה בעל הכשרה מתאימה והחברה תדאג להכשירו לתפקיד הנדרש.

#### 30.4 קבלני משנה

30.4.1 במהלך תקופת ההתקשרות המציע רשאי לבצע את השירותים הנדרשים בעצמו או באמצעות קבלני משנה נוספים, מעבר לקבלני המשנה שהוצגו במסגרת המענה בכפוף לאישור מראש של המזמין.

30.4.2 המציע לא נדרש להציג את קבלני המשנה הנוספים (מעבר לאלה שהוצגו במסגרת הוכחת העמידה בתנאי הסף בהתאם לאמור בסעיף 6.4 לעיל), במסגרת המענה. קבלני המשנה יוצגו על-ידי המציע במהלך ביצוע השירותים הנדרשים, בהתאם לצורך.

30.4.3 המזמין יהיה רשאי לקבוע תנאים להתקשרות הספק הזוכה עם קבלני המשנה.

30.4.4 בעת הצגת קבלני המשנה הנוספים הספק הזוכה ידרש לצרף מכתב התחייבות מכל אחד מקבלני המשנה, בו הם מבהירים כי קראו את המכרז על נספחיו, לרבות ההסכם, כי הם מבינים אותו ומסכימים לאמור בו, כי הם אינם מצויים בניגוד עניינים וכי הם מתחייבים לסודיות.

30.5 החלפת גורם בצוות הספק:

30.5.1 המזמין יהא רשאי לדרוש מהספק כי יחליף את אחד מגורמי צוות הספק בכל עת ומכל סיבה סבירה, והספק ימנה חבר צוות חדש במקומו תוך 30 ימים קלנדריים.

30.5.2 הספק לא יהיה רשאי להחליף את צוות הספק ללא הסכמת המזמין מראש ובכתב, והמזמין לא ימנע ממתן הסכמה אלא מטעמים סבירים. במקרה שנציג צוות הספק יחליט על סיום עבודתו אצל הספק, יודיע הספק על-כך למזמין, מיד עם היוודע לו הדבר. המזמין יהא זכאי לדרוש שנציג צוות הספק ימשיך במילוי תפקידו עד למועד עזיבתו בפועל והספק ישתדל להיענות לבקשתו.

30.5.3 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.

30.5.4 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.

30.5.5 החלפת המומחה דורשת תאושר לאחר מינוי מחליף. המחליף יהיה בעל כישורים שאינם נופלים מהמומחה המוחלף, להנחת דעת נציג המזמין. לצורך סעיף זה יחשבו כישורים שאינם נופלים – כישורים שהיו מקנים לאיש הצוות החלופי ציון איכות (בהתאם לתבחיני האיכות בנספח ה-2) שאינו פחות מציון האיכות שקיבל המומחה המקורי שהוצג. אם יוחלף המומחה שהוצג בשלב המענה יחולו הוראות נוספות כמפורט בסעיף 34.3 להלן לעניין קיזוז מהתמורה לספק.

## 31 הערכות למתן השירותים הנדרשים

31.1 הספק יכין תוך חודש מחתימת ההסכם תוכנית עבודה. תוכנית העבודה תכלול את הנושאים הבאים:

31.1.1 לוחות זמנים להשלמת הפיתוח וההטמעה של היישום הבסיסי. לוחות הזמנים יתכנסו למועדים שנקבעו על-ידי המזמין בסעיף 18.1 לעיל. יש לפרט אבני דרך חלקיות בלוחות הזמנים ותוצרי ביניים.

31.1.2 פירוט הצוות ותשומות שיושקעו על-ידי הספק (תפקידים והקף השקעה נדרש).

31.1.3 לוחות זמנים להקמת סביבת הפיתוח.

31.2 לקראת תהליך פיתוח והטמעת ידרש לקבל אישורי ביטחון עבור משרדיו ועבור צוותו, בהתאם להנחיות המפורטות בנספח ד4.

31.3 הספק יערך לתחילת מתן השירותים הנדרשים תוך שבועיים מקבלת ההזמנה.

## 32 מוקד שירות

- 32.1 הספק הזוכה יידרש לספק מוקד שירות (Help desk) בעברית.
- 32.2 התמיכה במוקד תינתן לנציגי המזמין בלבד (Tier 2). פניות משתמשי הקצה האחרים יועברו לספק באמצעות מוקד השירות של המשרד. התמיכה במוקד השירות תכלול בין היתר:
- 32.2.1 סיוע בהתקנות והגדרות.
  - 32.2.2 סיוע בעת שדרוג גרסאות.
  - 32.2.3 סיוע בבעיות ותקלות.
  - 32.2.4 הדרכה שוטפת לעובדי המזמין.
- 32.3 במקרה הצורך תבוצע הסלמה על ידי הפניית קריאות למרכזי התמיכה של היצרן ברחבי העולם, לרבות למומחים בינלאומיים במידת הצורך.
- 32.4 פניות למוקד יבוצעו באמצעות טלפון או מייל.
- 32.5 המוקד יכלול אפשרות לגישה מאובטחת מרחוק על פי הסטנדרטים המקובלים בשוק במשרדי ממשלה ובגופים פיננסיים מרחוק, וזאת בהתאם ובכפוף להוראות הביטחון
- 32.6 רמת השירות במוקד יהיה כלהלן:
- 32.6.1 המוקד ייתן מענה אנושי בשעות העבודה הרגילות (כמוגדר בסעיף ההגדרות).
  - 32.6.2 זמן ההמתנה המקסימאלי למענה טלפוני לא יעלה על 2 דקות.
  - 32.6.3 זמן תגובה למענה על ידי גורם מקצועי מטעם הספק (שהינו אדם בעל יכולת טכנית לטיפול בתקלות מורכבות) לא יעלה על 30 דקות מרגע קבלת הפנייה במוקד.
  - 32.6.4 זמן תגובה למענה על ידי גורם מקצועי מטעם היצרן – עד 24 שעות מרגע קבלת הפנייה במוקד.
- 32.7 על הספק יהיה לנהל את כל הקריאות שיופנו למוקד (כולל תעוד של מהות הפנייה, סטטוס הטיפול, לוחות הזמנים לטיפול והמענה שניתן).
- 32.7.1 הספק מחוייב לבצע תיקון של תקלות בהתאם לרמות השירות שיפורטו להלן. משך הזמן לטיפול בתקלות על פי דרגות החומרה בטבלה הבאה:

דרגת חומרה	סוג תקלה	זמן תחילת טיפול מקסימאלי
1	תקלה קריטית – תקלה הגורמת להשבתה של כלל המערכת.	עד ארבע (4) שעות בכל עת.
2	תקלה דחופה – תקלה הפוגעת בצורה משמעותית בפעילות המערכת.	עד ארבע (4) שעות במהלך שעות העבודה הרגילות.
3	תקלה רגילה – תקלה שאינה קריטית ואינה דחופה.	עד תום יום העבודה העוקב את יום דיווח התקלה.

### 33 הוראות נוספות

- 33.1 דיוני מעקב – בהתאם לצורך, יזמן המזמין את נציגי הספק לפגישות מעקב או דיונים בנושאים שונים, כגון: אופן מתן השירותים הנדרשים על-ידי צוות הספק, עמידת הספק ברמות השירות (כפי שיפורטו לעיל), תקלות, עדכונים, הצעות ייעול וכד'.
- 33.2 תנאי אבטחת מידע וביטחון – הספק וכל צוות הספק מטעמו יעמדו בכל עת בדרישות נספח הביטחון (נספח 47).
- 33.3 תיעוד – הספק יספק תיעוד מלא של כלל פעולותיו במסגרת התקשרות זו. התיעוד יכלול:
- 33.3.1 הפנייה לספרות המקצועית של תשתית ה-CRM המוצעת. יובהר כי לא נדרשת אספקה של עותק ספרות מודפס.
- 33.3.2 תיעוד של כל ההגדרות הנדרשות להפעלת היישומים הבסיסיים על-גבי תשתית ה-CRM (as made).

### 34 רמות שירות ותחזוקה (SLA)

- 34.1 אמנת השירות היא כלי בידי המזמינים להגדרת מדיניות וסדרי עדיפויות למתן שירות שוטף ומיטבי ולביצוע פיקוח על הספק הזוכה בקיום תנאי המכרז.
- 34.2 כחלק מאמנת השירות, נקבע מנגנון פיצויים מוסכמים לפיו, במקרה של הפרת ההוראות והתנאים האמורים, כולם או מקצתם, יהיו המזמינים רשאים להורות על גבייתם מהספק כמפורט להלן.
- 34.3 במידה והספק לא יעמוד ברמות השירות שהוגדרו לעיל, רשאי המזמין לקזז מהחשבון השוטף המגיע לספק ו/או מערבות הזכייה (בהתאם לשיקול דעתו של המזמין) את הסכומים בהתאם לטבלה להלן:

אירוע	משך לתיקון	קיצוץ (בש"ח לאירוע)
הפסקת פעילות הספק לתקופה של למעלה 14 יום	התרעה יומיים לפני תום חודש ההיעדרות.	150 ש"ח לכל יום היעדרות (רטרואקטיבית מיום ההיעדרות הראשון).
חריגה מהלוח"ז לסיום הפרויקט.	חריגה של למעלה מחודש מהלוח"ז כפי שהוגדר בסעיף 18.1.	2,500 ש"ח לכל יום רטרואקטיבית מתחילת תקופת החריגה.
אי תחילת תיקון תקלה קריטית או תקלה דחופה בהתאם לנדרש בסעיף 32.7.1 לעיל.	תחילת תיקון במהלך שתי (2) שעות עבודה בתחילת יום העסקים העוקב.	200 ש"ח לכל שעת יום עיכוב בטיפול בתקלה.
החלפת המומחה שהוצג בשלב המענה ביוזמת הספק הזוכה, גם אם ההחלפה	--	2,000 ש"ח חד פעמי.

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 44 מתוך 119

		אושרה על-ידי המזמין עד תום תקופת הבדק.
100 ש"ח לכל חריגה	חריגה של למעלה מ 20% מלוחות הזמנים לעיל	אי עמידה ברמות השירות של מוקד השירות

**חלק ג – מענה המציע**

**נספח ג1 – מענה המציע – תוכן עניינים**

ספרור	מעטפה	נושא	סעיף במכרז	אופן הגשת המסמך
2ג	1	תצהיר המציע	7.2.1	בהתאם לנוסח המצורף כנספח ג2.
3ג	1	ערבות ההצעה	7.2.2	יצורף על-ידי המציע בהתאם לנוסח בנספח.
4ג	1	אישור מורשי חתימה		המוסמכים לחתום על המכרז מטעם המציע. יוגש בנוסח המפורט בנספח ג4, באישור עורך דין.
5ג	1	אישור ניהול ספרים	7.2.3	יצורף על-ידי המציע.
6ג	1	תעודת התאגדות ותדפיס מרשם התאגידים	7.2.4	יצורפו על-ידי המציע.
7ג	1	תצהיר עסק בשליטה אישה	7.2.5	במידה ונדרש.
8ג	1	פירוט החלקים שהמציע מבקש לסמנם כסודיים מתוך מענה המציע	7.2.6	במידה וקיימים.
9ג	1	הסכם התקשרות	7.2.7	לצרף את נספח ד למכרז על נספחיו חתום בחתימה מלאה על-ידי המציע במקומות הנדרשים.
10ג	1	פירוט הרשעות המציע		יוגש באישור עורך-דין, במידה וקיימות, בהתאם לפרק 4 בתצהיר המציע (נספח ג2).
11ג	1	הסכם שמירה על סודיות מצד המומחה מטעם המציע	7.2.8	יצורף על-ידי המציע בהתאם לנוסח בנספח עבור המומחה המוצג.
12ג	2	תצהיר המציע – הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף המקצועיים	0	בהתאם לנוסח המצורף.
13ג	2	פירוט הלקוחות המקבלים שירותים בארץ באמצעות התשתית המוצעת	7.3.2	ימולא על-גבי טופס מס' 1 המצורף כקובץ אקסל למסמכי המכרז באתר.
14ג	2	פירוט הלקוחות בארץ, עבורם הטמיע המציע את תשתית ה-CRM המוצעת	7.3.3	ימולא על-גבי טופס מס' 2 המצורף כקובץ אקסל למסמכי המכרז באתר.
15ג	2	פירוט הלקוחות עבורם סיפק המומחה מטעם המציע שירותי פיתוח המבוססים על סביבת הפיתוח	7.3.4	ימולא על-גבי טופס מס' 3 המצורף כקובץ אקסל למסמכי המכרז באתר.
16ג	2	מענה המציע לגבי תכונות תשתית ה-CRM המוצעת	7.3.5	ימולא על-גבי טופס מס' 4 המצורף כקובץ אקסל למסמכי המכרז באתר.
17ג	2	תצהיר היצרן ועקרונות ההסכם בינו לבין המציע	7.3.6	ימולא על-ידי היצרן בהתאם להנחיות.
18ג	2	תנאי השימוש במערכת	7.3.7	יצורף כמסמך רשמי של היצרן.
19ג	2	מחירון היצרן	7.3.8	יצורף כמסמך רשמי של היצרן.
20ג	3	הצעת מחיר		בהתאם לנוסח בנספח.

**נספח ג2 – תצהיר המציע – כללי**

תאריך	
-------	--

לכבוד:  
משרד החוץ

הנדון: מכרז פומבי מס' 7/2019 – לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח מערכת דיפלומטית רוחבית על-גבי התשתית המוצעת (להלן: "המכרז")

**תצהיר**

אני/הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת תצהיר בשמו של \_\_\_\_\_, המציע במכרז (להלן: "המציע"):

שם מורשה החתימה החותם על תצהיר זה	ת.ז	תפקיד

לאחר שהוזהרתי/נו כי עלי/נו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/הים בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם המציע במכרז פומבי מס' **7/2019 – לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח מערכת דיפלומטית רוחבית על-גבי התשתית המוצעת**, המבקש להתקשר עם המזמין. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. האמור בתצהיר זה בלשון רבים נאמר בשמי ובשם המציע.

**פרק 1 – פרטים אודות המציע**

שם המציע כפי שהוא רשום במרשם:	
סוג התאגיד:	
תאריך הרישום:	
מספר מזהה:	
מנכ"ל המציע:	

איש הקשר מטעם המציע:

שם:	
כתובת:	
טלפון:	
פקס:	
דוא"ל:	

פרטי המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע על הגשת המענה למכרז ועל הסכם ההתקשרות, ודרישות נוספות כמו חותמת, אם ישנן:

חתימת וחותמת המציע: \_\_\_\_\_

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 47 מתוך 119

שם: \_\_\_\_\_ ת"ז: \_\_\_\_\_ דוגמת חתימה: \_\_\_\_\_  
שם: \_\_\_\_\_ ת"ז: \_\_\_\_\_ דוגמת חתימה: \_\_\_\_\_

הנ"ל מוסמכים להתחייב בשם המציע **ביחד / לחוד** (יש להקיף בעיגול את הבחירה). מצורף אישור מורשי החתימה **כנספת**

**ג** למענה.

**פרק 2 – הצהרות המציע בגין מסמכי המכרז וההצעה**

1. הרינו לאשר בזאת כי קראנו בעיון את כל מסמכי המכרז, על כל צרופותיהם, וקבלנו בההרות לגבי כל נושא שבספק. ברורות לנו כל דרישות המזמין המופיעות בהם, הגשנו את הצעתנו לאחר שהבנו והסכמנו לקבוע בהם.
2. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז לרבות נוסח הסכם ההתקשרות (ככל שנזכה), ומתחייבים למלא את כל דרישות המכרז, ההצעה וההסכם בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמיזמנות, לשביעות רצון המזמין, ובמועדים אשר ייקבעו על-ידו, והכל בכפוף להוראות המכרז והסכם ההתקשרות, וזאת בין אם מסמכי המכרז מצורפים להצעתנו ובין אם הם כלל לא מצורפים להצעתנו או מצורפים רק בחלקם.
3. אנו מצהירים ומאשרים שנושא הצעה זו והתנאים לביצועה, ובכללם כל הגורמים המשפיעים ו/או העשויים להשפיע על העבודות מוכרים לי ולמציע, ולא יהיו לנו כל תביעות או דרישות או טענות הנובעות מאי הבנה ו/או אי ידיעה כלשהם של איזשהו פרט או תנאי הכלול במסמכי ההצעה או בההרות שניתנו לנו.
4. נכון ליום מתן תצהירי זה לא מתנהלות תביעות מהותיות נגד המציע והוא אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.
5. אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
6. אין בביצוע האמור בהצעה על-ידי או על-ידי המציע כדי ליצור ניגוד אינטרסים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בין מקצועי ובין עסקי שלי או של המציע, לבין המזמין, וכי בכל מקרה שייווצר חשש כלשהו לניגוד אינטרסים כזה יהיה עלינו להודיע על כך למזמין, ללא כל שיהוי, ונדאג מידיית להסרת ניגוד האינטרסים האמור.
7. המציע אינו רשום ברישומי רשם החברות כחברה מפרה כמשמעותה בסעיף 362א לחוק החברות, התשנ"ט-1999.
8. המציע אינו מחזיק או מוחזק על-ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב-25% או יותר מאמצעי השליטה, כהגדרתה בחוק ני"ע), וגורם אחד אינו מחזיק ב-25% או יותר בשני מציעים.
9. המציע מחזיק בכל הרישיונות הנדרשים על-פי כל דין לצורך ביצוע השירותים הנדרשים.

**פרק 3 - אישורים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים**

10. המציע מצהיר כי הינו תאגיד הרשום בישראל. רצ"ב **כנספת ג** תדפיס מעודכן מרשם התאגידים.
11. רצ"ב **כנספת ג** למענה, אישורים נדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים לרבות:
  - א. אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות, מע"מ ורשימות על-פי חוק עסקאות גופים ציבוריים.
  - ב. אישור על ניכוי מס במקור כפי שניתן על-ידי שלטונות מס הכנסה ומע"מ (ניתן להמציא אישור כנ"ל מ"פקיד מורשה" על-פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, מרואה חשבון או מיועץ מס).

**פרק 4 – העדר הרשעות בעבירות על-פי חוק עובדים זרים, התחייבות לתשלום תנאים סוציאליים**

12. בפרק זה לתצהירי, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים").

13. המציע ו"בעל זיקה" אליו (על המציע לסמן את ההגדרה המתאימה) [אי צירוף נספח כאמור מהווה הצהרה שאין הרשעות].

□ לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן: "חוק שכר מינימום") עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע במכרז.

□ הורשעו כאמור אך כבר חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה. ככל שהיו הרשעות, הן מפורטות **כנספה ג10** למענה.

14. הנני מאשר בזאת כי המציע עומד בדרישות לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיו.

15. המציע מתחייב בזאת לקיים בכל תקופת ההסכם שייחתם בעקבות זכיית המציע במכרז, לגבי העובדים שיועסקו על-ידו, את האמור בחוקי העבודה המפורטים להלן, בין השאר:

- חוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959
- חוק שעות העבודה והמנוחה, התשי"א-1951
- חוק דמי מחלה, התשל"ו-1976
- חוק חופשה שנתית, התשי"א-1951
- חוק עבודת נשים, התשי"ד-1954
- חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, התשנ"ו-1996
- חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1952
- חוק החניכות, התשי"ג-1953
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), התש"ט-1949
- חוק הגנת השכר, התשי"ח-1958
- חוק פיצויי הפיטורין, התשכ"ג-1963
- חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), התשנ"ה-1995

**פרק 5 – אי תיאום מכרז**

16. המחירים אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על-ידי המציע באופן עצמאי ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.

17. המחירים המופיעים בהצעת המציע לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.

18. המציע לא תיאם עם מי מהמציעים הפוטנציאליים את הצעתו.

## מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 49 מתוך 119

19. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
20. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
21. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
22. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהו עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
23. המציע מתחייב להודיע למזמין על כל שינוי באחד הפרטים לעיל מעת החתימה על התצהיר ועד מועד הגשת ההצעות.
24. אנו מודעים לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

### פרק 6 – זכויות קניין

25. המציע רשאי לפי כל דין ו/או הסכם לספק את השירותים המוצעים על-ידו במכרז ואין בכך כל הפרה של זכויות קניין או זכויות יוצרים של צד שלישי כלשהו. למיטב ידיעתנו ובדיקתנו, אין מניעה משפטית כלשהי להתקשר עם מדינת ישראל בהסכם זה.
26. המציע מתחייב לשפות ולפצות את המזמין בגין נזקים כלשהם בשל תביעות צד ג' כנגדו כתוצאה מהפרת זכויות קניין כלשהן בשל ההצעה או ההתקשרות של המזמין בעקבות מתן השירותים או השימוש בזכויות יוצרים הכלולים בהצעתו.

### פרק 7 – הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים

27. למיטב ידיעתי אין בהגשת הצעה על-פי המכרז ו/או במתן השירותים נשוא המכרז משום ניגוד עניינים עסקי או אישי של המציע, של עובדיו, של ספקי משנה או של צד ג' כלשהו, המעורבים בהצעה או בביצועה.
28. המציע מצהיר/ה ומתחייב/ת כי אין לו, לקבלן משנה מטעמו או לכל עובד אשר יועסקו לצורך מתן השירותים נשוא מכרז זה (באופן ישיר או עקיף), כל עניין כלכלי או אחר העלול לעמוד בניגוד עניינים או בחשש לניגוד עניינים עם ביצוע השירותים. המציע מתחייב/ת עוד, כי אם במהלך עבודת המציע כאמור, יובא לידיעתו ניגוד עניינים כאמור, או דבר העלול ליצור חשש לניגוד עניינים כזה, יודיע עליו לכם ללא דיחוי.

### פרק 8 – התחייבות לשמירה על סודיות

- הואיל** והמזמין/המזמין מתכוון לרכוש שירותים כמפורט במכרז;
- והואיל** ובאם יזכה המציע במכרז, המציע ואני עשויים להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן;
- לפיכך הנני מתחייב, בשמי ובשם המציע, כלפי מדינת ישראל כדלקמן:**

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"מידע" – כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, אשר אינם נחלת הכלל.

"סודות מקצועיים" – כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים הנדרשים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על-ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.

29. הננו מתחייבים לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים שיגיעו אלינו במהלך ו/או עקב ביצוע השירותים הנדרשים בסודיות מוחלטת, ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך אספקת השירותים הנדרשים.
30. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הננו מתחייבים לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על-פי כל דין.
31. הננו מצהירים כי ידוע לנו שאי מילוי התחייבויותינו מהווה עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, התשל"ז-1977.
32. הננו מתחייבים כי אם המציע יבחר כספק במכרז נדאג לכך שכל עובדי המציע, קבלני משנה וכל אדם מטעמו המספק ציוד או הקשור בכל דרך שהיא למכרז ולמימושו, יקיימו את האמור בהתחייבות זו. כמו כן, ככל שהמציע יפעיל עובדים או קבלני משנה נוספים במהלך ביצוע השירותים הוא יודא כי אינם מפריים את התחייבות זו.

### **פרק 9 העסקת עובדים עם מוגבלויות**

33. המציע מצהיר כדלקמן (יש לסמן את אחת האפשרויות להלן):

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

34. במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע (נדרש

לסמן  $x$  במשבצת המתאימה):

- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק יותר מ-100 עובדים.

35. במידה והמציע מעסיק יותר מ-100 עובדים (נדרש לסמן  $X$  במשבצת המתאימה):

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 51 מתוך 119

פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו **פעל ליישומן** (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע

פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

36. המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה

והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חתימה וחתימת תאגיד	תאריך

אישור עורך הדין			
אני החתום מטה, עו"ד:	מאשר כי ביום:	הופיע/ה/ו בפני במשרדי אשר ברחוב:	בישוב/עיר:
מר/גב':	אשר זיהה עצמו כמורשה חתימה של המציע ע"י ת.ז. מס.:	מר/גב':	אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. מס.:
ואחרי שהזהרתיו/ים כי עליו/ה/עליהם להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה/יהיו צפוי/ה/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה/יעשו כן, חתם/ה/ו בפני על התצהיר דלעיל.			
שם עו"ד	מס. רישיון	חתימה וחתימת	תאריך

חתימת וחתימת המציע: \_\_\_\_\_

### נספח ג3 – נוסח כתב ערבות הצעה

יש להגיש את הערבות כהתאם לנוסח המצורף בלבד. כל שינוי בנוסח הערבות עלול להוות עילה לסילת ההצעה. תשומת ליבכם לתוקף הערבות המפורט בסעיף 1.5 לעיל

מספר הטלפון \_\_\_\_\_  
מספר הפקס \_\_\_\_\_

#### כתב ערבות

לכבוד  
ממשלת ישראל  
באמצעות משרד החוץ

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 20,000 ₪ (במילים: עשרים אלף שקלים חדשים), אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_ (להלן: "החייב") בקשר עם מכרז פומבי מס. 7/2019 – מכרז לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח מערכת דיפלומטית רוחבית על-גבי התשתית המוצעת.

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

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך \_\_\_\_\_ עד לתאריך \_\_\_\_\_ אלא אם כן תוארך על-פי בקשת החייב או על-פי דרישתכם קודם לכן.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_ מספר הבנק ומספר הסניף \_\_\_\_\_

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_

חתימת וחותמת המציע: \_\_\_\_\_

**נספח ג4 – אישור מורשי חתימה**

יצורף על-ידי המציע, מאושר על-ידי עורך-דין בנוסח להלן

לכבוד  
משרד החוץ

**הנדון: אישור מורשי חתימה מטעם התאגיד**

אני הח"מ עו"ד \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי על-פי מסמכי ההתארגנות של התאגיד וההחלטות של התאגיד \_\_\_\_\_ (שם התאגיד) מספר מזהה של התאגיד \_\_\_\_\_ הנציגים המפורטים מטה מוסמכים להתחייב בשם התאגיד על הגשת מענה למכרזים ועל חתימה על הסכמי התקשרות.

פרטי מורשי החתימה מטעם המציע:

\_\_\_\_\_ מר / גב' \_\_\_\_\_ נושא ת"ז מס' \_\_\_\_\_ דוגמת חתימה

\_\_\_\_\_ מר / גב' \_\_\_\_\_ נושא ת"ז מס' \_\_\_\_\_ דוגמת חתימה

יחד / לחוד (מחק את המיותר)

\_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_ שם העו"ד \_\_\_\_\_ מס' רישיון \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 54 מתוך 119

**נספח ג 5 – אישורים נדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים**

יצורף על-ידי המציע

1. אישור ניהול ספרים בתוקף
2. אישור ניכוי מס במקור בתוקף

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 55 מתוך 119

**נספח ג 6 – תעודת התאגדות ותדפיס מרשם התאגידים**

יצורף על-ידי המציע, יש לצרף תדפיס עדכני

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 56 מתוך 119

**נספח ג7 – אישור רו"ח לקיום תאגיד בשליטת אישה**

יש להוסיף אישור רו"ח רק במידה ורלוונטי ואכן מתקיים אצל המציע. במידה ולא יש להגיש עמוד זה ריק.

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 57 מתוך 119

**נספח ג 8 – פירוט החלקים שהמזיע מבקש לסמנם כסודיים**

יש לצרף במידה ורלוונטי ואכן מתקיים אצל המזיע. במידה ולא יש להגיש עמוד זה ריק.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 58 מתוך 119

**נספח ג 9 – הסכם התקשרות**

יצורף על-ידי המציע בהתאם לנוסח בחלק ד'. יש לחתום חתימה מלאה וחותמת המציע בסוף ההסכם.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 59 מתוך 119

**נספח ג10 – פירוט הרשעות המציע**

יש לפרט רק במידה ואכן סומן כך בסעיף 11 לנספח ג2 (תצהיר המציע – כללי). במידה ולא יש להגיש עמוד זה ריק.

## נספח ג11 – התחייבות לשמירה על סודיות

לכבוד  
משרד החוץ

אני \_\_\_\_\_ הח"מ, ת.ז. \_\_\_\_\_, נותן התחייבות זו בקשר למתן השירותים על-ידי  
\_\_\_\_\_ [למלא שם הספק] (להלן: "הספק") במסגרת מכרז פומבי מס 7/2019, לאספקת  
תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח מערכת דיפלומטית רוחבית על-גבי התשתית המוצעת (להלן: "המכרז").

הואיל והמזמין מתכוון לרכוש שירותים כמפורט במכרז;  
והואיל ואני מועסק על-ידי הספק כעובד/קבלן משנה/ נציג (מחק את המיותר) ולפיכך עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם  
מעוניינת מדינת ישראל להגן;

### לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"מידע" – כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה  
וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה  
חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת והכל למעט מידע שהוא נחלת הכלל, ו/או היה בידי הספק טרם  
ההתקשרות במסגרת הסכם זה ו/או נתקבל מצד שלישי באופן עצמאי ושאינו עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות.

"סודות מקצועיים" – כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר  
מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על-ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.

1. הנני מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים שיגיעו אלי במהלך ו/או עקב ביצוע השירותים בסודיות  
מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך אספקת השירותים. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור,  
הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים,  
למעט מידע שהוא נחלת הכלל או מידע שיש למסור על-פי כל דין.

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

3. לאחר שבדקתי את העניין כמיטב יכולתי, אני מצהיר/ה ומתחייב/ת כי אין לי עצמי או לבני משפחתי הקרובה  
כל עניין כלכלי או אחר העלול לעמוד בניגוד עניינים או בחשש לניגוד עניינים עם ביצוע השירותים. אני  
מתחייב/ת עוד, כי אם במהלך עבודתי כאמור, יובא לידיעתי ניגוד עניינים כאמור, או דבר העלול ליצור חשש  
לניגוד עניינים כזה, אודיע עליו לכם ללא דיחוי.

שם: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

**נספח ג12 - תצהיר מציע - מקצועי**

תאריך	
-------	--

**לכבוד**

**משרד החוץ**

הנדון: מכרז פומבי מס' 7/2019 – מכרז לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח מערכת דיפלומטית רוחבית על-גבי התשתית המוצעת (להלן: "המכרז")

אני/הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת תצהיר בשמו של \_\_\_\_\_, המציע במכרז (להלן – "המציע"):

שם מורשה החתימה	ת.ז.	תפקיד

לאחר שהוזהרתי/נו כי עלי/נו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/הים בזה כדלקמן:

1. המציע מציע את תשתית ה-CRM \_\_\_\_\_ (להלן – תשתית ה-CRM המוצעת) בעל הרישיון הוא היצרן \_\_\_\_\_ (להלן – היצרן).

2. המציע מצהיר כי הוא: (יש לסמן V ליד החלופה הרלוונטית)

בעל רישיון של תשתית ה-CRM \_\_\_\_\_ (להשלים) או

בעל הסמכה לשיווק תשתית ה-CRM המוצעת ומתן שירותי תחזוקה מטעם היצרן.

3. תשתית ה-CRM המוצעת הותקנה עבור לפחות \_\_\_\_\_ לקוחות בתצורת ענן (SaaS), אשר לכל אחד מהם לפחות 500 משתמשים.

4. תשתית ה-CRM המוצעת מהווה תשתית למערכת דיפלומטית, הפועלת במדינות הבאות:  
4.1 \_\_\_\_\_  
4.2 \_\_\_\_\_  
4.3 \_\_\_\_\_  
ומשרתת לפחות 300 משתמשים, בכל אחת ממדינות אלו.

5. תשתית ה-CRM המוצעת מדורגת ברביע הימני העליון של Magic Quadrant for CRM Customer Engagement Center לשנת 2018 של חברת Gartner או בדרוג מקביל על-ידי חברת \_\_\_\_\_ . מצורף קיטוע הדוח כנספח לתצהיר זה.

6. לתשתית ה-CRM המוצעת מחירון בין לאומי פתוח שהגישה עליו הינה באמצעות הרשת ב URL \_\_\_\_\_ .  
7. המציע מצהיר כי היצרן מפעיל בעצמו או קשור בהסכם מחייב עם גורם המספק שירותי ענן וזאת מלפחות שני

(2) אתרי מחשב הממוקמים במיקומים להלן: \_\_\_\_\_

חתימת וחותמת המציע: \_\_\_\_\_

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 62 מתוך 119

8. המציע מצהיר כי תשתית ה-CRM המוצעת הותקנה עבור \_\_\_\_\_ (יש להשלים) לקוחות בארץ, כאשר כל אחד מהלקוחות עונה על כל התנאים המצטברים הבאים:

8.1 ללקוח לפחות 50 משתמשים (נכון למועד תחילת מתן השירותים באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת).

8.2 השירותים ניתנים בסביבת ענן (SAAS).

8.3 השירותים באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת ניתנו למשך 12 חודשים רצופים לפחות במהלך התקופה החל מ-1/1/2016 ועד 31/12/2018.

הלקוחות מפורטים בטופס מס' 1 המצורף כנספח ג13 ומהווה חלק בלתי נפרד מתצהיר זה.

9. המציע מצהיר כי הטמיע את תשתית ה-CRM המוצעת עבור \_\_\_\_\_ (יש להשלים) לקוחות בארץ, אשר לכל אחד מהם 50 משתמשים לפחות, לתקופה רצופה של לפחות 6 חודשים במהלך התקופה מ-1/1/2016 ועד 31/12/2018. פירוט הלקוחות עבורם הטמיע את תשתית ה-CRM מופיע בטופס מס' 2 המצורף כנספח ג14 ומהווה חלק בלתי נפרד מתצהיר זה.

10. המציע מצהיר כי הוא מספק שירותי help desk אנושי התומך בתשתית ה-CRM המוצעת בשפה העברית. שירותי ה-help desk יסופקו על-ידי \_\_\_\_\_ (יש להשלים – המציע או קבלן משנה)

11. המציע מצהיר כי הוא מעסיק \_\_\_\_\_ (יש להשלים) עובדים ישרים מקצועיים בעלי הסמכה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת.

12. תשתית ה-CRM המוצעת עונה על הדרישות הטכניות המפורטות בטופס מס' 4 ומצורף כנספח ג16 ומהווה חלק בלתי נפרד מתצהיר זה.

13. המציע מציג את המומחה מטעמו:

#	תפקיד	שם ושם משפחה	ת.ז.
1	המומחה		

14. המציע מצהיר כי המומחה המוצע מטעמו עונה על הדרישות המצטברות הבאות:

14.1 בעל הסמכה מטעם היצרן לפיתוח בתשתית ה-CRM המוצעת.

14.2 ליווה כמומחה \_\_\_\_\_ (יש להשלים) פרויקטי פיתוח המבוססים על סביבת הפיתוח במהלך התקופה מ-1/1/2014 ועד ה-31/12/2016. העבודות מפורטות בטופס מס' 3 המצורף כנספח ג15 ומהווה חלק בלתי נפרד מתצהיר זה.

15. תשתית ה-CRM שימשה לפיתוח מערכות דיפלומטיות ב \_\_\_\_\_ מדינות בעולם, נכון למועד פרסום המכרז.

זה שמי/נו, להלן חתימת/ינו ותוכן תצהיר/ינו דלעיל אמת:

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חתימה וחותמת התאגיד	תאריך

חתימת וחותמת המציע:

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 63 מתוך 119

אישור עורך הדין

<u>אישור עורך הדין</u>			
אני החתום מטה, עו"ד:	מאשר כי ביום:	הופיע/ה/ו בפני במשרדי אשר ברחוב	בישוב/עיר:
מר/גב':	אשר זיהה עצמו כמורשה חתימה מטעם המציע ע"י ת.ז מס':	מר/גב':	אשר זיהה עצמו כמורשה חתימה מטעם המציע ע"י ת.ז מס':
אחרי שהזהרתיו/ה/ים כי עליו/ה/עליהם להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה/יהיו צפוי/ה/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה/יעשו כן, חתם/ה/ו בפני על התצהיר דלעיל.			
שם עו"ד	מס' רשיון	חתימה וחותמת	תאריך

חתימת וחותמת המציע:

**נספח ג13 – טופס 1 – פירוט הלקוחות המקבלים שירותים בארץ באמצעות**

**תשתית ה-CRM המוצעת**

1. על המציע לצרף ולמלא את פירוט הלקוחות המקבלים שירותים בארץ באמצעות התשתית המוצעת על-גבי טופס מס' 1 בקובץ המצורף כקובץ EXCEL. עותק המודפס ישולב במיקום זה בחוברת המענה.
2. על הפרטים בטופס לכלול גם מידע הנדרש לצורך קביעת ניקוד האיכות.
3. יש למלא את כלל הפרטים הנדרשים בטופס זה.
4. ניתן להוסיף שורות ו/או להרחיב את הטורים.

**נספח ג14 – טופס 2 – פירוט הלקוחות בארץ עבורם הטמיע המציע את תשתית**

**ה-CRM המוצעת**

1. על המציע לצרף ולמלא את פירוט הלקוחות בארץ עבורם הטמיע המציע את תשתית ה-CRM המוצעת על-גבי טופס מס 2 בקובץ המצורף כקובץ EXCEL. עותק המודפס ישולב במיקום זה בחוברת המענה.
2. **על הפרטים בטופס לכלול גם מידע הנדרש לצורך קביעת ניקוד האיכות.**
3. יש למלא את כלל הפרטים הנדרשים בטופס זה.
4. ניתן להוסיף שורות ו/או להרחיב את הטורים.

**נספח ג15 – טופס 3 – פרויקטי הפיתוח המבוססים על סביבת הפיתוח שבוצעו**

**על-ידי המומחה**

1. על המציע לצרף ולמלא את פירוט פרויקטי הפיתוח המבוססים על סביבת הפיתוח שבוצעו על-ידי המומחה על טופס 3 בקובץ המצורף כקובץ EXCEL. עותק המודפס ישולב במיקום זה בחוברת המענה.
2. על הפרטים בטופס לכלול גם מידע הנדרש לצורך קביעת ניקוד האיכות.
3. יש למלא את כלל הפרטים הנדרשים בטופס זה.
4. ניתן להוסיף שורות ו/או להרחיב את הטורים.

**נספח ג16 – טופס 4 – תכונות תשתית ה-CRM**

1. על המציע לצרף ולמלא את מענה המציע לגבי תכונות תשתית ה-CRM המוצעת על-ידו על-גבי טופס 4 בקובץ המצורף כקובץ EXCEL. עותק המודפס ישולב במיקום זה בחוברת המענה.
2. על הפרטים בטופס לכלול גם מידע הנדרש לצורך קביעת ניקוד האיכות.
3. יש למלא את כלל הפרטים הנדרשים בטופס זה.
4. ניתן להוסיף שורות ו/או להרחיב את הטורים.
5. ככל והמציע נסמך על מוצרי צד ג' עליו לצרף טבלה נוספת בה יפורטו מוצרים אלה. הטבלה תכלול – שם היצרן, שם המוצר, מק"ט, גרסה, הפניה לאתר המוצר ומחיר המחירון של המוצר ב-\$ ארה"ב.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 68 מתוך 119

## **נספח ג17 – תצהיר היצרן**

יש לצרף את תצהיר היצרן המאשר כי:

1. המציע מורשה לציע למשרד את שירותי תשתית ה-CRM המוצעת.
2. היצרן יתמוך בספק בכל הנדרש לאספקת השירותים המבוקשים.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 69 מתוך 119

**נספח ג18 – תנאי השימוש במערכת**

יש לצרף את תנאי השימוש במערכת כמסמך רשמי של היצרן.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 70 מתוך 119

**נספח ג19 – מחירון היצרן**

יש לצרף link למחירון היצרן נכון למועד הגשת המענה כמסמך רשמי של היצרן.

**נספח ג 20 – הצעת מחיר**

**יש לצרף את הצעת המחיר במעטפה סגורה ונפרדת ולסמנה כמעטפה 3 בתוך מסמכי הגשת המענה למכרז**

לכבוד

משרד החוץ

מכרז פומבי מס. 7/2019 – לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח מערכת דיפלומטית רוחבית על-גבי

**התשתית המוצעת.**

פרטי המציע: \_\_\_\_\_

מס' מזהה: \_\_\_\_\_

סה"כ הצעת מחיר משוקללת	עלות מוצעת ליחידה	אחוז הנחה	מחיר מחירון היצרן	כמות לשקלול	פריט	#
$E=D*(1-C)*A*$	D ראו הערה 7.4.7.4	C	B	A ראו הערה 7.4.7.2		
				1	תמורה עבור עלות פיתוח ליישום הבסיסי.	1.
					תמורה עבור שימוש בשירותי המערכת:	2.
				60,000	שימוש חודשי למשתמש במשרד שהינו משתמש מזהה במערכת.	2.1
				300	שימוש חודשי למפתח במשרד שהינו מפתח מזהה במערכת.	2.2
				60	הפעלה חודשית של סביבת פיתוח ליישום בודד.	2.3
				60	הפעלה חודשית של סביבת בדיקות ליישום בודד.	2.4
		ראו סעיף 7.4.7.5			שיעור ההנחה	2.5
					רכיבי תמורה אופציונאליים נוספים	3
				3	תקופות בדיק נוספות ליישום הבסיסי לחודש	3.1
	282 ש"ח ראו הערה 7.4.7.8	ראו סעיף 7.4.7.7		1500	תעריף שעת עבודה בהתאם לתעריפים בהוראת תכ"מ 13.9.2.1 תכולות נוספות.	3.2
				6	עלות חודשית למהנדס מערכת מטעם היצרן	3.3

חתימת וחותמת המציע: \_\_\_\_\_

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 72 מתוך 119

סה"כ הצעת מחיר משוקללת	עלות מוצעת ליחידה	אחוז הנחה	מחיר מחירון היצרן	כמות לשקלול	פריט	#
				5	עלות קורס רישמי של היצרן	3.4
					סה"כ הצעת המחיר של המציע – ראו הערה 7.4.7.8 להלן	4

**הערות כלליות**

1. המחירים בהצעת המחיר נכונים ומעודכנים למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה ויחייבו את הספק בכל תקופת ההתקשרות.
2. כל המחירים בהצעה הינם בשקלים בלבד.
3. הצעתי הינה במחירים קבועים וסופיים ותכלול את כל ההוצאות הרלבנטיות לרבות שעות עבודה של חברי הצוות השונים, שעות ועלות נסיעה, (למעט מע"מ) וכל הוצאה אחרת שתידרש למימוש השירות על-פי מכרז זה.
4. לא תידרש תוספת מחיר עבור השירותים הנדרשים מעבר למחירים שצוינו בהצעה.

שם המציע:

חתימת המציע:

תאריך:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## חלק ד – הסכם התקשרות

נערך ונחתם בירושלים ביום ..... בחודש ..... 2019.

### ב י ן

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל  
על-ידי אגף תקשוב במשרד החוץ  
והמזמין (כהגדרתו במכרז)  
(להלן – "המזמין")

### מצד אחד

### ל ב י ן

מכתובת

(להלן – "הספק")

### מצד שני

**הואיל** והממשלה באמצעות משרד החוץ מעוניינת להתקשר עם ספק לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח מערכת דיפלומטית רוחבית על-גבי התשתית המוצעת (להלן: "השירותים");

**הואיל** ובהתאם לאמור לעיל פרסם משרד החוץ (להלן: "המזמין") מכרז פומבי מרכזי מס. 7/2019 לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח מערכת דיפלומטית רוחבית על-גבי התשתית המוצעת (להלן: "המכרז");

**הואיל** והספק, לאחר שעיין בכל ההנחיות והתנאים במכרז, לרבות נספחים, הגיש הצעתו במכרז;

**הואיל** ולאחר בדיקה ובחינה של הצעת הספק ובהסתמך על נכונות הצהרותיו ובהתבסס על הנתונים שבהצעתו, הסכים המזמין לקבל את הצעת הספק לספק את השירותים נשוא מכרז זה בתנאים המפורטים להלן;

**אי לכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:**

### 1. כללי

1.1 המכרז (על כל נספחיו, תנאיו, דרישותיו וחלקיו) מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

1.2 רשימת הנספחים:

1.2.1 נספח 1 – נוסח ערבות ביצוע.

1.2.2 נספח 2 – תכולת העבודה (בהתאם לחלק ב' למסמכי המכרז ומענה המציע לחלק זה).

1.2.3 נספח 3 – דרישות ביטוח.

1.2.4 נספח 4 – דרישות ביטחון

1.2.5 נספח 5 – נספח סודיות והעדר ניגוד עניינים (יצורף נספח ג 11 למכרז).

1.2.6 נספח 6 – הצהרת היצרן .

1.3 המבוא להסכם מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

1.4 בהסכם זה יהיו למונחים המשמעות המופיעה במסמכי המכרז, זולת אם משתמע אחרת מההקשר או צויין כך במפורש.

1.5 פרשנות ההסכם תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות בצורה המלאה ביותר. כמו כן, כל סתירה או אי התאמה בין מסמכי המכרז השונים או בין הוראות שונות באותו מסמך שלא ניתן ליישבם, יפורשו באופן המרחיב את חובות הספק או את זכויות המזמין.

1.6 הכותרות שבהסכם זה משמשות לנוחיות בלבד, ואין לפרש הוראות הסכם זה על-פיהן.

1.7 האמור ביחיד גם ברבים משמע וההפך; האמור בלשון זכר גם בלשון נקבה משמע וההפך.

## 2. תקופת ההתקשרות

2.1 הסכם זה יחול לתקופה של שישים (60) חודשים מיום החתימה על הסכם זה, דהיינו מיום \_\_\_\_\_ עד ליום \_\_\_\_\_ (להלן: "תקופת ההתקשרות").

2.2 המזמין רשאי להאריך תקופה זו בתקופות נוספות (להלן: "תקופות הארכה") ובלבד שתקופת ההתקשרות הכוללת לא תעלה על 120 חודשים. הארכת ההתקשרות תיעשה בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות המקורית. הודעה על מימוש תקופת הארכה תימסר לספק בכתב עד 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות.

2.3 במקרה בו יחליט המזמין לצאת למכרז חדש בתום תקופת ההתקשרות, אזי לאחר בחירת ספק זוכה חדש, יחל תהליך הדרגתי של החלפת ספק שירות בין הספק החדש לבין הספק (בחוזה זה). במקרה כאמור, מחויב הספק להמשיך ולספק את השירותים שהחלו לפני תום תקופת ההתקשרות והניתנים על-ידו לפי חוזה זה, בהיקף אשר ייקבע על-ידי המזמין ובהתאם למחירי המכרז, וזאת עד לסיום העברת השירותים לידי הספק החדש, ולכל היותר עד תום שישה (6) חודשים מסיום תקופת ההתקשרות.

2.4 יובהר, כי על המזמין להנפיק הזמנה מידי שנה, וזאת בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב. במקרה בו לא תופק הזמנה כאמור, תבוא התקשרות זו לידי סיום ויחולו הוראות סעיף 17 ו-19 להלן.

2.5 למרות האמור לעיל, המזמין יהיה רשאי על-פי שיקול דעתו הבלעדי ומכל סיבה שהיא, לסיים את ההתקשרות בכל עת. במקרה זה יחולו ההוראות בסעיפים 17 ו-19 להלן.

## 3. הצהרות והתחייבות הספק

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 75 מתוך 119

- 3.1 הספק מתחייב לספק את השירותים הנדרשים (כהגדרתם במכרז) באופן מדויק בהתאם לדרישות המכרז וההסכם על כל נספחיו ובפרט נספח 2 – השירותים הנדרשים עבור השירותים להלן. הספק מתחייב, כי היצרן ילווה את מתן השירותים, בהתאם להצהרת היצרן המצורפת כנספח 6.
- 3.2 הספק מצהיר ומאשר בזאת, כי הוא חותם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את המכרז, הבינו היטב וקיבל מנציג המזמין את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו ושנדרשו על-ידו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על-פיו ועל-פי הסכם זה, ולא תהא לו כל טענה כלפי המזמין בקשר למתן השירותים בהתאם להסכם זה. כמו כן, מתחייב בזאת הספק, כי השירותים עומדים ויעמדו בכל תנאי המכרז וההסכם.
- 3.3 הספק מצהיר, כי כל הפרטים שמסר למזמין בהצעתו, ובכללם פרטים על ניסיונו ויכולתו לספק את השירותים, מלאים ונכונים.
- 3.4 הספק מצהיר, כי הוא בעל רקע מקצועי מתאים המאפשר לו לספק את השירותים על-פי המכרז והוראות הסכם זה, וכי יש בידיו הכלים, הידע, הניסיון, כוח האדם, האמצעים והכישורים המאפשרים לו לספק את השירותים כמפורט במכרז ובהסכם זה במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 3.5 הספק מתחייב למלא באופן מדויק אחר הדרישות במכרז, בהסכם זה ובלוח הזמנים אליו התחייב על כל נספחיו, ובפרט בנספח 2 להסכם. כל זאת, תוך שיתוף פעולה מלא של המזמין. יובהר כי עיכוב או איחור, מסיבות שאינן תלויות בספק וכאשר האחריות היא של המזמין, לא יהווה הפרה של חובה זו. הספק מתחייב לפעול בכל הקשור בביצוע הסכם זה, אם בעצמו ואם על-ידי מי מעובדיו, או קבלני המשנה מטעמו במומחיות ובמקצועיות הגבוהים ביותר.
- 3.6 הספק מתחייב לשתף פעולה עם המזמין בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על-פי הסכם זה, לרבות התחייבות לתקן, לשפר ולהחליף את כל הטעון תיקון- שיפור והחלפה בסמוך לקבלת הודעת המזמין בדבר הצורך בכך, והכל בהתאם לקבוע במכרז ובהסכם זה ובלבד שלא יסתרו את הוראות המכרז או ההסכם
- 3.7 הספק מתחייב, כי לכל אורך תקופת ההתקשרות ולכל אורך תקופת הארכה כאמור בסעיף 2.2 לעיל, במידה ותהיה כזו, יהיו ברשותו כל האישורים והרישיונות הנדרשים על פי מכרז זה ועל-פי כל דין.
- 3.8 הספק מתחייב לשאת באחריות מלאה לכל פעילות של קבלני משנה/נותני שירותים/עובדים מטעמו בקשר למתן השירותים נושא המכרז.
- 3.9 הספק מצהיר ומתחייב, כי אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בחוזה זה, ואין בביצוע החוזה על-ידו כדי ליצור ניגוד אינטרסים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמין, וכי בכל מקרה שייווצר חשש כלשהו לניגוד אינטרסים כזה יודיע הספק על כך למזמין ללא כל שיהוי וידאג מיידית להסרת ניגוד האינטרסים האמור.

**4. בקרה ופיקוח**

- 4.1 המזמין יהיה רשאי לערוך, על פי שיקול דעתו, או לדרוש מהספק לבצע, בדיקות אקראיות לבהינתן השירותים שיסופקו על-ידי הספק כמפורט במכרז.

4.2 הספק יאפשר למזמין, או למי שימונה מטעמו, לפקח על אספקת השירותים המבוקשים, טיבם ואיכותם, ולבדוק את אופן מילוי התחייבויותיו.

4.3 הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי המזמין בכל הנוגע לביצוע השירותים ומילוי כל יתר התחייבויותיו על-פי המכרז וההסכם, וימלא אחר כל הנחיה של נציגי המזמין, בכפוף להוראות המכרז וההסכם. בכלל זה, ימסור כל מידע או דיווח שיידרש על-ידם במועד ובאופן שייקבע על-ידהם; יאפשר לנציגי המזמין ולמפקחים מטעמו לבקר במשרדיו ובכל מקום אחר שבו הוא מבצע את התחייבויותיו על-פי הסכם זה; לעיין בכל מסמך ולבדוק את הנעשה בהם בקשר לשירותים ולביצוע התחייבויות הספק על-פי הסכם זה, ובלבד שכל ביקור כאמור יתואם מראש עם הספק.

4.4 למען הסר ספק, מובהר ומוסכם, כי המזמין והמפקחים אינם רשאים ואינם מוסמכים 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 ו/או שינויים. חיובו של כל מזמין בעניינים אלה ייעשה אך ורק במסמך כתוב וחתום על-ידי מורשי החתימה של המזמין.

## 5. היעדר יחסי עובד-מעביד

5.1 מובהר ומוסכם בזאת, כי לא יתקיימו יחסי עבודה בין המזמין לבין הספק ו/או מי מיועצי/ עובדי ו/או שלוחי הספק, וכי אין לראות בזכות המזמין לפקח, להדריך, או להורות לספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או יועציו, הניתנות על פי הוראות הסכם זה, משום הכרה כלשהי בקיום יחסי עבודה.

5.2 למען הסר ספק, היה ומסיבה כלשהי יקבע אחרת מהאמור בסעיף 5.1 על-ידי רשות מוסמכת, והמזמין יחויב בגין קביעה זו, אזי הספק ישפה מידית את המזמין בגין כל סכום בו המזמין יהיה חייב. עוד מוסכם בזאת, כי היה ותוגש תביעה נגד המזמין שעילתה קיום יחסי עבודה, אזי המזמין יודיע על כך לספק בתוך שבועיים מיום קבלת התביעה ויהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק.

5.3 מוסכם בין הצדדים, כי היה ובית המשפט ו/או בית הדין לעבודה או כל גורם מוסמך אחר יקבע, כי התקיימו יחסי עובד-מעסיק, למרות כוונת הצדדים המפורשת, עקב תביעה ו/או נקיטת הליך משפטי על-ידי הספק ו/או מי מטעמו, ישפה הספק את המזמין על כל הוצאה ו/או נזק שיגרמו לו עקב כך. הספק מתחייב באופן בלתי חוזר לשפות ו/או לפצות את המזמין מיד עם דרישתו הראשונה בגין כל סכום שנקבע לתשלום בפסק דין שלא עוכב ביצועו, לרבות הסכם פשרה שהספק נתן הסכמתו לחתימתו, ובגין כל הוצאות שהמזמין יישא בהן או עלול לשאת בהן בקשר לתביעה שיסודה נעוץ בקביעה כי המצב העובדתי ו/או המשפטי שונה מהמוצהר בסעיף זה, לרבות הוצאות התדיינות משפטית ושכר טרחת עורך דין. המזמין מתחייב להודיע לספק על כל תביעה כאמור ולאפשר לו להתגונן מפניה.

5.4 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הרי שבמידה שיקבע בעתיד, על-ידי גורם מוסמך כלשהו עקב תביעה ו/או נקיטת הליך משפטי על-ידי הספק או מי מטעמו נגד המזמין, כי בתקופת חלותו של הסכם זה, התקיימו בין הספק או מי מטעמו לבין המזמין יחסי עובד-מעסיק וכי על המזמין לשלם שכר ותנאים נוספים המתחייבים על-פי כל דין, מוסכם על הצדדים, כי יערך חישוב מחדש בגין כל התשלומים שקיבל הספק או מי מטעמו, ושהיה עליו לקבל, על-פי הסכם זה, על פי שכר השווה ל-50% מהתמורה אותה קיבל הספק או מי מטעמו כמפורט לעיל, וכי כל סכום עודף שקיבל הספק יוחזר על-

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 77 מתוך 119

ידו מיד עם קבלת הדרישה כשהוא מוצמד למדד המחירים לצרכן ונושא ריבית שנתית בשיעור לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961.

5.5 מבלי לפגוע בהצהרות ובהתחייבויות הספק כאמור לעיל, הספק מתחייב כי אם יחליט בית משפט או גורם מוסמך כי בתקופת חלות הסכם זה, התקיימו בין הספק ו/או מי מטעמו לבין המזמין יחסי עובד-מעסיק וכי על המזמין לשלם שכר ותנאים נוספים המתחייבים על-פי כל דין, אזי, ככל שהספק לא ישפה את המשרד בתוך שבעה ימים מיום קבלת הודעה מהמשרד בדבר, כל סכום ו/או תשלום אשר יקבל הספק ו/או מי מטעמו עקב הקביעה כאמור, ייחשב כחוב של הספק למזמין והמזמין יהא רשאי לקזזו מכל סכום אשר יגיע לספק, לרבות משכורת עבודה ופיצויי פיטורין.

5.6 הצדדים מצהירים ומסכימים מפורשות, כי הוראות פרק זה יחולו במשך כל תקופת ההסכם ולאחריה.

5.7 **תשלומים וניכויים בגין המועסקים** – הספק מתחייב בזאת לשלם עבורו ועבור כל המועסקים על-ידו בביצוע הסכם זה, את כל התשלומים שחובת תשלומם מוטלת עליו על-פי כל דין או הסכם.

5.8 חויב המזמין לשלם סכום כלשהו מהסכומים האמורים לעיל בגין מי מהמועסקים על-ידי הספק בביצוע הסכם זה, ישפה הספק את המזמין עם קבלת דרישה ראשונה. הכל בהתאם לאמור בסעיף 5.5 לעיל..

5.9 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, חוקי העבודה החלים על הספק כלפי עובדיו הם, בין היתר: חוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959, חוק שעות עבודה ומנוחה, התשי"א-1951, חוק דמי מחלה, התשל"ז-1976, חוק חופשה שנתית, התשי"א-1951, חוק עבודת נשים, התשי"ד-1954, חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, התשנ"ו-1996, חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1953, חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), התש"ט-1949, חוק החניכות, התשי"ג-1953, חוק הגנת השכר, התשי"ח-1958, חוק פיצויי פיטורין, התשכ"ג-1963, חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, חוק שכר המינימום, התשמ"ז-1987.

## 6 התמורה

6.1 התמורה עבור השירותים שיוזמנו על-ידי המזמין תהיה בהתאם למחירי היחידה להלן (ייקראו יחד – "התמורה"):

#	פריט	יחידת מידה	עלות ליחידה
1.	תמורה עבור עלות פיתוח ליישום הבסיסי	תשלום חד פעמי	
2.1	שימוש חודשי למשתמש במשרד שהינו משתמש מזוהה במערכת.	תשלום חודשי מקסימלי	
2.2	שימוש חודשי למפתח במשרד שהינו מפתח מזוהה במערכת.	תשלום חודשי מקסימלי	
2.2	הפעלה חודשית של סביבת פיתוח ליישום בודד	תשלום חודשי מקסימלי	
2.3	הפעלה חודשית של סביבת פיתוח ליישום בודד	תשלום חודשי מקסימלי	
2.4	הפעלה חודשית של סביבת בדיקות ליישום בודד	תשלום חודשי מקסימלי	
2.5	רכש מוצרים נוספים מקטלוג היצרן	% הנחה	
3.1	תקופות בדיק נוספות ליישום הבסיסי לחודש	תשלום חודשי מקסימלי	
3.2	אחוז הנחה מתעריף עבור שעת יועץ	% הנחה	

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 78 מתוך 119

3.3	עלות חודשית למהנדס מערכת מטעם היצרן	תשלום חודשי מקסימלי
3.4	עלות קורס רישמי של היצרן	תשלום חודשי מקסימלי
--	רכש מוצרים משלימים (לפי אחוז הנחה 20%)	% הנחה

6.2 הוראות לגבי תשלום זכויות השימוש

6.2.1 בטבלה לעיל מצויינים מחירי מקסימום לזכויות השימוש.

6.2.2 התמורה בכל חודש עבור זכויות השימוש תחושב לפי הנמוך מבין מחיר המקסימום לזכות השימוש שצויין לעיל לממול המחיר של זכות השימוש בבמחירון הבינלאומי של היצרן, בניכוי שיעור ההנחה שפורט לעיל.

6.2.3 עבור זכויות שימוש שלא צוינו לעיל – תשולם התמורה לפי המחיר של זכות השימוש בבמחירון הבינלאומי של היצרן, בניכוי שיעור ההנחה שפורט לעיל.

6.3 הוראות כלליות לגבי התמורה

6.3.1 יובהר, כי התמורה תשולם רק בעבור השירותים שיוזמנו בפועל על-ידי המזמין. המזמין איננו מחויב לבצע הזמנת שירותים בהיקף כלשהו אשר נקבע במסמכי המכרז.

6.3.2 מס ערך מוסף בשיעור החוקי המתחייב מהמחירים הנ"ל יתווסף לתמורה וישולם בצירוף לכל חשבונית/תשלום שישלם המזמין לספק.

6.3.3 התמורה מהווה תמורה סופית למילוי כל התחייבויות המזמינים כלפי הספק לפי המכרז והסכם זה.

6.3.4 במקרה בו יהיו שינויים במסים או בהיטלים על מחירי המוצרים/שירותים, לא יהיה בשינויים אלה (למעט שינוי בשיעור המע"מ) כדי להשפיע על התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין המכרז מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

6.3.5 הספק לא יהא זכאי לכל תשלום או תמורה כלשהי בקשר עם אספקת שירותים שאינם תואמים את דרישות המכרז, ההצעה ותנאי הסכם זה.

6.3.6 התשלום יבוצע, בכפוף להמצאת דרישת תשלום הכוללת דו"ח המפרט את השירותים אותם ביצע הספק. הדו"ח ייבדק על ידי הממונה ועל ידי אגף כספים ולאחר אישורם יועבר לתשלום. מועד ביצוע התשלום עבור שירותי הספק יהא בכפוף לחוק מוסר התשלומים, תשע"ז-2017.

6.4 אבני דרך לתשלום התמורה:

6.4.1 התמורה עבור עלות הפיתוח – תשולם בהתאם לאבני הדרך הבאות:

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 79 מתוך 119

שלב	% לתשלום מתוך עלות הפיתוח	תנאי לתשלום
אפיון מפורט	15%	עם קבלת אישור המזמין להשלמת האפיון המפורט
השלמת הפיתוח	25%	עם קבלת אישור הארכיטקט מטעם היצרן להשלמת הפיתוח
השלמת שלב ההקמה	60%	עם קבלת אישור השלמה, כמפורט בסעיף 14.4.8 למכרז.

6.4.2 התמורה עבור זכות השימוש – תשלום חודשית בהתאם לכמות זכויות השימוש שינוצלו בפועל על-ידי המזמין במהלך החודש הנתון.

6.4.3 תשלום עבור קורס היצרן – ישולם לאחר ביצוע ההרשמה לקורס.

6.4.4 תשלומים אופציונאליים עבור העסקת יועצים נוספים – בהתאם להיקף השירותים האופציונאליים שיבוצעו בחודש הרלוונטי בהתאם למנגנון התשלום שפורט לעיל.

## 7 חישוב הפרשי הצמדה

7.1 מנגנון ההצמדה, ככל שיידרש, עבור עלות הפיתוח יחושב בהתאם למפורט להלן. יובהר כי, לא ישולמו לספק כל תשלומי הצמדה, התייקרויות מכל סוג שהוא או הפרשי שער כלשהם מעבר לכך. כמו כן, לא ישולמו הצמדות בגין תעריף שעת יועץ. תעריף שעות היועץ יוצמד לתעריף הוראת תכ"ם 13.9.2.1 כפי שיעודכנו מעת לעת, ולא ישולמו הפרשי שער על התמורה עבור זכויות השימוש.

7.2 לצורך סעיף זה יוגדרו ההגדרות להלן:

7.2.1 **תאריך הבסיס** – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז \_\_\_\_\_.

7.2.2 **תאריך התחלת הצמדה** – (18 חודש מתאריך הבסיס \_\_\_\_\_).

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 80 מתוך 119

7.2.3 **מדד התחלתי** – המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה.

7.2.4 **המדד הקובע** – המדד האחרון הידוע ביום הגשת החשבון על-ידי הספק.

7.2.5 **הצמדה שלילית** – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.

7.2.6 **מדד המחירים לצרכן** – כפי שמפורסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על-ידי ממשלת ישראל להחליפה.

7.3 עקרונות ביצוע ההצמדה

7.3.1 התמורה שתשולם לספק תוצמד לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "**המדד**").

7.3.2 ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.

7.3.3 חישוב ביצוע ההצמדה יהיה במועד הגשת החשבונית על-ידי המזמין, כמוגדר להלן.

7.3.4 מנגנון ביצוע הצמדה יבוצע באופן הבא:

7.3.4.1 המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.

7.3.4.2 המדד הקובע יהיה המדד ביום הגשת החשבון.

7.3.4.3 הפרשי ההצמדה יחושבו בהתאם לנוסחה – המדד הקבוע חלקי מדד הבסיס פחות 1 כפול הסכום להצמדה.

7.3.5 ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס, למעט במקרה המפורט בסעיף 7.3.6 להלן. המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.

7.3.6 על אף האמור בסעיף 7.3.5 לעיל אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי במדד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך.

**8 אישור הסכום לתשלום**

8.1 התשלומים יבוצעו בהתאם לחשבונות עיתיים שיגיש הספק הזוכה אחת לרבעון ויכילו את כלל מרכיבי התמורה שנצברו באותה תקופה.

8.2 המזמין יבדוק ויאשר את החשבון שיוגש על-ידי הספק. תאריך התשלום ייקבע בהתאם למועד שבו התקבלה חשבונית המס אצל הגורם המקצועי אצל המזמין האחראי לאישור העבודה (להלן: "מועד הגשת החשבונית למזמין").

8.3 מועדי תשלום החשבון יתבצעו בהתאם לחוק מוסר התשלומים, התשע"ז-2017 ובהתאם להוראות תכ"ם 1.4.0.3 (להלן):

**"מועד התשלום הממשלתי":**

8.3.1 .

8.4 במעמד חתימת הסכם זה ובתחילת כל שנת כספים שתחול לאחר מכן במשך קיומו של הסכם זה וכן כתנאי מוקדם לביצוע תשלומים לספק על פי הסכם זה, ימציא הספק לחשב המזמין צילום תעודת עוסק מורשה בתוקף על-פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן: "החוק") וכן אישור מפקיד מורשה (כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976), או מרואה חשבון או יועץ מס כי הספק מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על-פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל-פי החוק.

8.5 הספק הזוכה ידרש, 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.

## **9. קיזוז ועיכבון**

9.1 המזמין רשאי לקזז או לעכב אצלו תשלומים, כולם או חלקם, אשר יגיעו לספק בקשר עם הסכם זה ולאחר מתן הודעה מוקדמת של שבעה (7) ימים מראש.

9.2 בכפוף לאמור בסעיף 9.1 לעיל, בכל מקרה של גרימת נזק למזמין על-ידי הספק או מי מטעמו, בקשר עם הסכם זה, תהיה למזמין או מי מטעמו, זכות לעכב או לקזז מתוך הכספים שיגיעו לספק את כל הסכומים בקשר עם הסכם זה שהמזמין עלול לשאת בהם במקרה כזה, לפי שיקול דעתו של המזמין, והוא יודיע לספק בכתב שבעה (7) ימים מראש על כוונתו לקזז כספים שיגיעו לספק בהתאם לסעיף זה.

9.3 על סכום הקיזוז תחול הריבית בשיעור הריבית הגבוה ביותר שאותו רשאי המזמין לגבות, וזאת החל מהמועד הקבוע לפירעון ועד למועד התשלום בפועל.

9.4 הספק מוותר בזאת על כל זכות קיזוז וזכות עיכבון כלפי המזמין.

9.5 על אף האמור בכל דין, לא תהיה לספק כל זכות לעיכבון לגבי השירותים שבידיו.

## **10. ביטוח, ערבויות ובטחונות**

10.1 כביטחון למילוי התחייבויותיו של הספק על-פי הסכם זה, מתחייב הספק להפקיד בידי המזמין ערבות בנקאית (או ערבות של מבטח כמשמעותו בחוק חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981) אוטונומית צמודה למדד המחירים לצרכן בסך של 40,000 ₪ (להלן: "ערבות ביצוע").

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 82 מתוך 119

10.2 הערבות תהיה בנוסח המופיע בנספח 1 להסכם זה, לתקופה של 12 חודשים מיום חתימת הסכם זה. במידה ותוארך ההתקשרות – יוארך תוקף הערבות בהתאם, עד ל-60 יום לאחר תום כל תקופת מכרז נוספת.

10.3 מסירת ערבות הביצוע הנ"ל היא תנאי מוקדם לכניסת הסכם זה לתוקף.

10.4 לספק תינתן התראה בכתב שבעה (7) ימים בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה, וזכות להשמיע טענותיו. בכפוף לשיקול דעת המזמין, תינתן לספק הזדמנות לתקן את הטעון תיקון, ככל שהוא בר תיקון, תוך זמן סביר ובהתאם לשיקול דעת המזמין."

10.5 בנוסף, יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות לצורך גביית תשלום פיצויים מוסכמים כמפורט בסעיף 16 להלן, לצורך גביית פיצויים אחרים המגיעים למזמין עקב הפרת ההסכם על-ידי הספק, או לצורך כל תשלום אחר המגיע למזמין בנוגע לקיום חסר של מי מתנאי המכרז או הסכם זה.

10.6 לספק תינתן התראה בכתב שבעה (7) ימים בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה וזכות להשמיע טענותיו.

10.7 מובהר בזאת, כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום פיצויים סופיים מאת הספק למזמין, וכי המזמין יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום שנגבה עקב חילוט הערבות לבין סכום הנזק שנגרם בפועל.

10.8 לא חולטה הערבות, תוחזר הערבות לספק לאחר גמר תקופת ההתקשרות ואישור המזמין שהשירותים סופקו לשביעות רצונו המלאה.

10.9 הספק מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד החוץ ולהציג למשרד החוץ, את הביטוחים הכוללים הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין בנספח 3 להסכם זה במהלך כל תקופת ההתקשרות.

### 11. אחריות הספק

11.1 הספק ו/או מי מטעמו יהא אחראי בגין כל נזק ו/או פגיעה ו/או אובדן, מכל סוג שהוא, לרבות לגוף ו/או לרכוש, שייגרם למזמין ו/או לעובדיו ו/או שלוחיו ו/או למי מטעמו ו/או לאדם אחר כלשהו, בשל מעשה או מחדל של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או למי מטעמו, בקשר ובכל הנובע מביצוע התחייבויות הספק על פי הסכם זה. הספק יפצה את המזמין ו/או את הניזוקים לפי המקרה, בכל דמי הנזק שיגיעו לו/הם כפי שיקבע על ידי ערכאה מוסמכת. הספק משחרר לחלוטין ומראש את המזמין ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי מטעמו מכל אחריות וחבות בגין כל נזק כנ"ל שארע כתוצאה מהרישא לסעיף זה, לכל אדם, בכל עילה שהיא

11.2 הספק אחראי כלפי המזמין לנזקים שיגרמו ממעשה ו/או מחדל של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי שבא מטעמו לכל עובד או אדם אחר המועסק בשירותו ו/או הקשורים במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה. אם יתבע המזמין ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי שבא מטעמו על נזק שנגרם כתוצאה מהאמור לעיל, יהא על הספק לסלק את התביעה נגדם או לשלם כל סכום שיפסק לחובתם ו/או חובת מי מהם על ידי בית משפט בפסק דין סופי.

## מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 83 מתוך 119

11.3 הספק יישא באחריות לכל נזק או אובדן שייגרם למזמין או לצד שלישי עקב אספקת השירותים המבוקשים לפי המכרז והסכם זה, לרבות בידי קבלני המשנה. אם תגרמנה למזמין, או לכל גורם אחר, הוצאות כלשהן הנובעות ממעשי הספק, עובדיו, שליחיו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, או ממחדל כאמור, מתחייב הספק לשלם ולשפות בעבור כל הוצאה שנגרמה להם כאמור, או תביעה.

11.4 יובהר, כי אחריות הספק כאמור לא תחול על הפרת תנאי הרישוי של רישונות צד ג', אשר המזמין ייעשה בהם שימוש במסגרת השירותים הכלולים בהסכם זה.

11.5 הצדדים מצהירים בזאת במפורש, כי המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על-ידו לא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן, או נזק מכל סוג שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על-ידו, זולת אם אותה חובה או תשלום פורטו במפורש במכרז ובהסכם זה.

11.6 אין באמור בסעיף זה כדי לפטור את הספק מהחובות החלות עליו בביצוע עבודתו על-פי כל דין, ואין לפרש את האמור בהם כווייתור של המזמין על כל זכות או סעד המוקנים לו כדין.

11.7 הספק פוטר לחלוטין ומראש את המזמין ו/או עובדיו ו/או כל מי שבא מטעמו מכל אחריות לכל נזק ונגד כל תביעה או דרישה, כאמור בסעיפים 11.1-11.6 לעיל, והספק מתחייב לשפות את המזמין בשלמותו בגין אחריות שתוטל על המזמין ו/או כל סכום שיחויב לשלם בגין מקרה שהאחריות לגביו מוטלת על הספק כאמור לעיל, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.

## 12. זכויות קנייניות

12.1 בסעיף זה: "מידע" – כל מידע (Information), ידע (Know How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצא בזה הקשורים בכל צורה או דרך של שימור ידיעות לרבות באופן חשמלי או אלקטרוני או אופטי או מגנטי או אחר למתן השירותים, והכל למעט מידע שהוא נחלת הכלל, ו/או היה בידי הספק טרם ההתקשרות במסגרת הסכם זה ו/או נתקבל מצד שלישי באופן עצמאי ושאינו עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות.

12.2 המזמין הוא הבעלים הבלעדי של המידע הנוגע לשירותים בין אם הועבר לספק בידי המזמין או כל גורם אחר ובין אם הוא תוצר עבודתו של הספק. מובהר בזאת, כי הספק לא יעשה כל שימוש במידע שלא לצורך מתן השירותים ללא אישור של המזמין בכתב ומראש, למעט מקום בו קיימת חובה על פי דין.

12.3 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוצהר ומובהר בזאת, כי למזמין זכות בלעדית והוא יהיה בעל זכויות היוצרים בכל מידע או תוצרי מידע סמך (לרבות פיסיו או מדיה מגנטית או אחרת) או חוות דעת או נכס רוחני שייערכו על-ידי הספק או בהסתמך על שירותים שיינתנו על-ידי הספק במהלך התקשרות זו;

12.4 במהלך מתן השירותים, בכל עת שיתבקש על-ידי המזמין ובסיומו, ימסור הספק למזמין את כל המידע הנמצא ברשותו וברשות מי מאנשי צוותו, והנוגע לשירותים כאמור.

12.5 הספק אחראי באופן בלעדי, כי לא תהיה בהתקשרות מושא הסכם זה פגיעה בכל זכות יוצרים, קניין רוחני, זכות לפטנט או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו.

12.6 הספק מתחייב בזאת לשפות את המזמין, מיד עם דרישתו, שיפוי מלא ובלתי מותנה, ולשלם לו כל סכום אשר יידרש המזמין לשלם לכל גורם שהוא, בגין הפרת זכויות יוצרים או זכויות קניין רוחני מכל סוג אחר או עקב מימוש זכויותיו של המזמין כקבוע בהסכם זה. המזמין מתחייב להודיע לספק על כל תביעה כאמור בתוך זמן סביר ולאפשר לו להתגונן מפניה וכן להתייעץ עם הספק בטרם יאשר הסכם פשרה ביחס לאמור בסעיף זה.

### 13. סודיות

13.1 הספק מצהיר שידוע לו שכל מידע שיתקבל אצלו ו/או אצל עובדיו ו/או קבלני המשנה מטעמו במהלך מתן השירותים הוא בגדר סודות מקצועיים.

13.2 הספק מצהיר בזאת, שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים אצלו ואצל מי מטעמו הוא בעל רגישות מיוחדת, והוא מתחייב כי הוא, או מי מטעמו, לא יעבירו לכל גורם אחר עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע שהוא הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של המזמין ובתנאים כפי שייקבעו על-ידו.

13.3 הספק מתחייב, כי הוא ו/או מי מטעמו ישמרו את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא יעשו בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב, כי הוא ו/או מי מטעמו לא יפרסמו, יעבירו, יודיעו, ימסרו או יביאו לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

13.4 הספק מתחייב לציית לכל הוראות הביטחון מטעם המזמין, לרבות בקשר לשמירת החומר הקשור בעבודה אשר ינתן לו.

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

13.6 יודגש, כי האמור בסעיף זה לא יחול על כלים, שיטות עבודה, טכנולוגיה ומידע אשר היו ברשות הספק קודם לחתימת הסכם זה, ככל שהספק יוכיח את הנושא בפני המזמין.

13.7 על כל גורם מטעם הספק לחתום על נספח 11 להסכם זה כתנאי לתחילת עבודתו במסגרת הסכם זה.

13.8 מפר הוראות פרק זה, יהא צפוי לתביעה משפטית וכן ייקנס על-ידי המזמין. כמו כן, המזמין יהא רשאי לתבוע את מפר הוראה זו על כל נזק ובכל סכום שיראה לו נכון בנסיבות העניין.

### 14. ניגוד עניינים

## מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 85 מתוך 119

14.1 הספק ו/או מי מטעמו מצהירים ומתחייבים כי למיטב ידיעתם ובדיקתם אין הם או תאגידיהם הקשורים עימם נמצאים, וכן ימנעו מלהימצא, במצב של ניגוד עניינים בין מתן שירותיהם במסגרת הסכם זה לבין עיסוקיהם האחרים. הספק ו/או מי מטעמו ימנעו מניגוד עניינים כאמור במשך כל תקופת ההסכם, ובכלל זה תקופת הארכה.

14.2 אם במהלך תקופת ההסכם עם הספק יתברר, כי קיים ניגוד עניינים במצבים שלא נחזו מראש, הספק יעדכן את המזמין באופן מיידי בדבר החשש להמצאותו בניגוד עניינים הספק יעשה את כל הנחוץ על-מנת להימנע ממצב של ניגוד עניינים, לרבות הימנעות מהשתתפות בדיונים הנוגעים לתחום ניגוד העניינים (לרבות העברת הטיפול בעניין לעובד אחר שלו, היה ונדרש לכך על ידי המזמין).

14.3 אם יתברר ניגוד עניינים קבוע בנושא מרכזי שבו הספק מגיש למזמין שירותים, המזמין ישקול את המשק ההתקשרות עם הספק והנושא יובא לפני ועדת המכרזים.

14.4 לעניין סעיף זה, "הספק" – לרבות בעליו של הספק, עובדים ומועסקים מטעמו, גורמים מקצועיים וקבלני משנה המועסקים מטעמו בקשר עם מתן השירותים.

### 15. המחאת זכויות או חובות על פי הסכם

15.1 מוצהר ומוסכם בזאת, כי חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על-פי הסכם זה, או את ביצוע האמור בו או חלקו לאחרים ללא אישור מראש ובכתב של המזמין. אישור המזמין המחאה או הסבה של זכויותיו או חובותיו של הספק על-פי הסכם זה למרות האמור לעיל, לא יהיה באישור המזמין לשחרר את הספק מאחריותו כלפי המזמין בדבר הוראות הסכם זה.

15.2 מוצהר ומוסכם בזאת כי למזמין הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על-פי הסכם לגוף ממשלתי אחר (לרבות רשויות ממשלתיות וחברות ממשלתיות), זאת ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

### 16. פיצויים מוסכמים

16.1 הספק מצהיר שהוא מודע לחשיבות העמידה בדרישות המכרז כפי שנוסחו בבקשה להצעות, שכן כל הפרה תגרום למזמין נזקים חמורים שיחייבו את הספק בפיצויים המוסכמים הקבועים לעיל, מבלי לגרוע מיתר הסעדים לפי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), תשל"א-1970.

16.2 כל חלק מהשירותים שסופק ולא עמד בדרישות המכרז והסכם זה יראה כאילו לא סופק, ואם לא תיקן הספק את הטעון תיקון כך שיתאים לכל דרישות המכרז והסכם זה, ואם לא מילא הספק את התחייבויותיו בקשר למועדי הביצוע והאספקה של השירותים והתאמת האספקה שלהם לדרישות המכרז, או בקשר למועדי מתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז, זכאי המזמין לפיצויים מוסכמים כמפורט בסעיף 34 למסמכי המכרז.

16.3 הפיצויים הם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למזמין, וגביית הסכומים תעשה בלא צורך בהוכחת נזק.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 86 מתוך 119

16.4 יובהר, כי אין בתשלום הפיצויים המוסכמים כדי לפתור את הספק מלחזור ולספק את השירותים באופן התואם במלואו את דרישות המכרז והסכם זה.

16.5 אין בהסכמה על פיצויים בסעיף זה כדי להשפיע על זכות המזמין לכל תרופה אחרת בגין הפרת ההסכם, לרבות פיצויים בגין נזק, ובכלל זה נזקים בפועל שמעבר לפיצויים המוסכמים, אף אם נגבו בדרך של קיזוז או חילוט הערכות הבנקאית, ופיצויים מוסכמים ככל ששולמו יחשבו כתשלום על חשבון הפיצוי בגין הנזקים בפועל ככל שיוכחו.

16.6 יובהר, כי במקרים של "כח עליון" או כל מקרה שאיננו בשליטת הספק – ייבחן חיוב הספק בפיצויים מוסכמים כאמור לעיל בהתאם לשיקול דעת המזמין.

**17. הפסקת ההתקשרות על-ידי המזמין**

17.1 מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת במסמכי המכרז, מוסכם בזאת, כי המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה בכתב ומוקדמת של 30 יום על הפסקת פעילות על-פי הסכם זה וזאת, מכל סיבה שהיא ומבלי שהמזמין יהא חייב לפרש ולנמק את עילת הפסקה כאמור.

17.2 במקרה של ביטול כאמור, הספק יהיה זכאי לקבל את כל התמורה בגין השירותים שסיפק, ככל שסופקו לשביעות רצונו של המזמין, בכפוף להמצאת דרישת התשלום בהתאם לסעיף 6.3.6, עד למועד סיום ההסכם.

17.3 מוסכם ומוצהר, כי מעבר לתמורה שתשולם לספק כאמור בסעיף 17.2 לעיל, לא תהא לספק כל תביעה או דרישה כספית או אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת פעולתו על פי הסכם זה.

**18. סיום מוקדם של התקשרות בשל הפרת הספק**

18.1 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, יהיה המזמין רשאי לבטל הסכם זה בהתראה בכתב של שבעה (7) ימים מראש בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים (ככל ואירוע ההפרה לא תוקן בתקופת ההתראה האמורה):

א. מונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק ומינוי זה לא בוטל תוך 30 יום; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מידית למזמין בדבר מינוי כאמור.

ב. מונה מפרק זמני או קבוע לספק ומינוי זה לא הטול תוך 30 יום; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מידית למזמין בדבר מינוי כאמור.

ג. ניתן צו הקפאת הליכים לספק וצו זה לא בוטל תוך 30 יום; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מידית למזמין בדבר מתן צו כאמור.

ד. הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 יום; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מידית למזמין בדבר הפסקה כאמור.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 87 מתוך 119

ה. הספק הסב את ההסכם, כולו או מקצתו, לאחר, ללא הסכמת המזמין; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מידית למזמין בדבר הסבה כאמור.

ו. הספק הסתלק מביצוע ההסכם.

ז. כשיש בידי המזמין הוכחות, להנחת דעתו, שהספק או אדם אחר בשמו או מטעמו קיבל, נתן או הציע לאדם אחר כלשהו שוחד, מענק, טובת הנאה כלשהי בקשר להסכם.

ח. הספק או אחד מנושאי המשרה שלו הורשע בעבירה פלילית שיש עימה קלון.

ט. הצטברות מקרי הפרת רמת השירות.

י. הספק הפר את הנחיות מערך סייבר חירום וביטחון.

יא. ביצוע שירות למוצר שלא על-ידי גורם המוסמך על פי הוראות היצרן.

יב. הספק הפסיק לעמוד בתנאי הסף שנקבעו במכרז.

יג. אי עמידה בלוח הזמנים להשלמת הפרויקט (לרבות אי עמידה בדרישות מבדקי הקבלה).

18.2 הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו, להודיע לספק בכתב על הפסקת ההתקשרות או כל חלק ממנה ללא התראה ולבטל את ההסכם. בסעיף זה "הפרה יסודית" משמעה הפרת סעיפים 3-5 ו-7-16 להסכם זה.

18.3 נוכח הספק לדעת, כי קיימת אפשרות מסתברת, כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות, בין אם התחיל באספקת השירותים המבוקשים ובין אם לאו, יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני למזמין. הודיע הספק כאמור, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו להפסיק את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה, ויחולו הוראות הסעיף לעיל בשינויים המחוייבים.

18.4 אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות המזמין לכל סעד אחר על-פי הסכם זה או על-פי כל דין בגין הפרה, לרבות קיזוז פיצויים מוסכמים כמפורט בסעיף 34 למסמכי המכרז.

### 19. הוראות כלליות למקרה של סיום או ביטול ההסכם

19.1 במקרה בו תופסק ההתקשרות בין המזמין לספק המבצע, יהיה רשאי כל מזמין לבחור אחת משתי החלופות:

א. להעביר את ההתקשרות לספק אשר דורג במקום השני, במהלך המכרז, וזאת עד מועד תוקפו של הכשיר השני ככל ויוגדר על-ידי ועדת המכרזים (להלן: "ספק מבצע חלופי").

ב. לפרסם מכרז נוסף.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 88 מתוך 119

19.2 במקרה של הפסקת התקשרות בין המזמין לספק המבצע תבוצע העברת מידע ונתונים באופן מסודר אשר ימנע נזק ו/או תקלות כלשהן למזמין במהלך הפסקת ההתקשרות ולאחריה, ותוך שיתוף פעולה מלא של כל הצדדים.

19.3 אופן העברת המידע בעת סיום או הפסקת התקשרות: הספק יעביר למזמין את כל המידע (DATA) והנתונים כהגדרתם, ובכלל זה את כל המידע הוויזואלי, הקולי והטקסטואלי שהציב המזמין אצל הספק או שנאסף אצל הספק במסגרת מתן השירותים, במבנה ובאופן שיידרשו על-ידי המזמין. למזמין שמורה הזכות לדרוש את קבלת המידע בחלקים, ובמספר העברות נפרדות במהלך תקופת העברת המידע.

19.4 הספק יחזיר למזמין את כל הקבצים וקבצי המדיה, המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר, על כל מדיה שהיא (נייר, מדיה מגנטית או אופטית וכו'), הנוגעים למתן השירותים. הספק יעביר את כל מרכיבי השירותים (נתונים ומסמכים וכו') באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט שלא היה בידי לפני הסכם זה.

19.5 הספק מתחייב, כי לא יותיר בידיו כל חומר, מידע או תיעוד הנוגע למזמין ו/או לגורמים הקשורים עימו בכפוף לדין, וכי יתעד את תהליך השמדת הנתונים שהיו ברשותו.

19.6 הוראות באשר לאירוע של הפסקת הזמנת עבודה של המזמין עם הספק המבצע ייקבעו במסגרת הסכם פרטני בין כל מזמין לספק.

## 20. תרופות מצטברות

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

20.2 מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על-פי כל דין, רשאי המזמין לקזז כל סכום, כולל סכום הפיצויים המוסכמים, שחייב לו הספק, מכל סכום שהוא חייב לספק במסגרת הסכם זה.

20.3 ויתר המזמין על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על-ידי הספק, לא ייראה הויתור כויתור על כל תרופה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

20.4 על אף האמור בכל דין, לא תהיה לספק כל זכות לעכבון לגבי הציוד/השירותים שבידיו.

## 21. ויתור

21.1 שום ויתור, הנחה, הימנעות מפעולה או ארכה מצד המזמין לא יחשבו כויתור של המזמין לפי הסכם זה, ולא ישמשו מניעה לתביעה על-ידו אלא אם כן נעשה ויתור זה במפורש ובכתב.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 89 מתוך 119

21.2 מובהר כי בכל מקרה בו ויתר אחד הצדדים להסכם זה למשנהו במועד מסוים על איזו מזכויותיו לפי הסכם זה, לא יהווה הוויתור תקדים לווייתור על אותה זכות בכל מועד שלאחר מכן, ולא ילמדו גזירה שווה מהוויתור האמור ביחס ליתר הזכויות וההתחייבויות לפי הסכם זה.

**22. שונות**

**22.1 אמנה למאבק בשוחד**

22.1.1 בהתאם לאמנת ה-OECD למאבק בשוחד של עובדי ציבור זרים בעסקאות סחר בינלאומיות, בה ישראל חברה, ולאור המחויבויות הנלוות לה:

22.1.1.1 מתן שוחד לעובד ציבור זר אסור על-פי סעיף 291א לחוק העונשין, התשל"ז-1977. על-פי הסעיף, המציע או נותן שוחד לעובד ציבור זר בעד פעולה הקשורה בתפקידו, כדי להשיג, להבטיח או לקדם פעילות עסקית או יתרון אחר בנוגע לפעילות עסקית, מבצע עבירה. בכך נכללים, בין היתר, הצעה או מתן שוחד לעובד ציבור זר באמצעות מתווכים.

22.1.1.2 הספק יפעל על מנת להעלות מודעות לעבירה זו בקרב עובדיו, שלחיו, קבלניו או מי מטעמו. הספק מצהיר בזאת, כי לא הורשע בעבירת שוחד של עובד ציבור זר. הרשעה בעבירת שוחד של עובד ציבור זר תהווה עילה לסיום הסכם זה.

22.2 כל הודעה על-פי הסכם זה תימסר בדואר רשום אלא אם הסכימו על כך הצדדים ביניהם בכתב; הודעה בדואר רשום כאמור תחשב שנתקבלה לאחר שלושה (3) ימים מיום המסירה לבית הדואר.

22.3 קבלה הנושאת חותמת רשות הדואר תשמש ראיה לתאריך המסירה.

22.4 הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים ותוקפו של כל הסכם או הסדר אחר שנערך עובר לחתימתו של הסכם זה.

22.5 כל שינוי בהוראות הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים מראש ובכתב.

22.6 הצדדים מסכימים, כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסכמים במחוז ירושלים ועל הסכם זה יחול החוק הישראלי.

22.7 הסכם זה ייכנס לתוקפו במועד חתימתו על-ידי אחרון מורשי החתימה של שני הצדדים ולאחר הימצאות תקציב מתאים וקבלת כל האישורים הנדרשים על-ידי הגורמים המוסמכים או הנוגעים לעניין מטעם המדינה.

**23. עמידה בדרישות הקב"ט וסיווג ביטחוני**

23.1 היה ויידרש הספק או מי עובדיו לקבל סיווג בטחוני כלשהו לצורך מתן השירותים למשרד (ברמה שתקבע ע"י קב"ט משרד החוץ) - הספק יפעל בהתאם להנחיות קב"ט המשרד. הסיווג ינתן ע"י קצין הביטחון במשרד החוץ לאחר ביצוע

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 90 מתוך 119

תחקיר מקיף (שיערך לאחר מיון ובדיקת נתוני המועמדים כאמור לעיל). במסגרת הבדיקה הביטחונית, כל מועמד יתבקש לחתום על טופס ויתור על סודיות רפואית וכן לעבור בדיקת פוליגרף. במידה והמועמד לא יאושר ע"י קב"ט המשרד, מכל סיבה שהיא וללא צורך בהסבר ונימוק, ייתכן ויבוטלו ההודעה על הזכייה וההתקשרות. במקרה של פסילת ההצעה על סמך הנחיות קב"ט המשרד, המציע לא יהיה זכאי לתמורה או לפיצוי כלשהו.

23.2 שימת לב הספק כי תהליך קבלת אישור בטחוני לעובד זה או אחר עשוי להימשך לעיתים מספר חודשים. על הספק להביא נתון זאת בחשבון על ידי הכנת רשימת עובדים הכוללת עובדים נוספים לגיבוי והחלפה למקרה שבו קבלת אישור בטחוני לעובדים מסויימים מתעכבת. הספק לא יבוא למשרד בטענה או דרישה אם יהולו עיכובים בקבלת אישורים בטחוניים לעובדיו.

23.3 הספק ועובדיו יידרשו לפעול על פי הנחיות הקב"ט בכל הקשור לאבטחת מידע ואבטחת מסמכים.

23.4 כל מועמד למתן שירות מטעם הספק מסכים מראש לעבור בדיקת פוליגרף ו/או תחקיר בהתאם לדרישות משרד החוץ במשך כל תקופת מתן השרות.

23.5 בדיקות הקב"ט כאמור לעיל יבוצעו לגבי כל מועמד מטעם הספק ולגבי כל עובד מטעם הספק, בכל תקופת ההתקשרות (לרבות בדיקת עובדי המציע עצמו, עובדי ארגון ומינהלה וקבלני משנה מטעמו).

23.6 הספק לא יגיש למשרד שירות כלשהו על פי מכרז זה, אלא על ידי עובד ו/או ספק משנה שקיבלו את אישור קב"ט משרד החוץ כאמור לעיל.

23.7 עובד של הספק אשר לא קיבל את אישור הקב"ט, יהיה מנוע מכניסה למשרד.

23.8 מובהר בזאת כי כל הוצאה שהספק או מי מטעמו הוציאו וכל עלות שחלה על הספק במסגרת תהליך קבלת אישור ביטחוני (לרבות זמן שהוקדש על ידי הספק ועובדיו לצורך מילוי טפסים, השתתפות בתחקירים, נסיעות וכיוצ"ב), לא יקנו לספק זכות לקבלת תמורה או החזרי הוצאות כלשהם מהמשרד.

כתובת הצדדים להסכם זה הן:

המזמין: משרד החוץ, שדרות יצחק רבין 9, ירושלים.

כתובת הספק: \_\_\_\_\_

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

\_\_\_\_\_  
הספק

\_\_\_\_\_  
חשבת המשרד

\_\_\_\_\_  
סמנכ"ל ארגון ומינהל

\_\_\_\_\_  
חתימת וחותמת המציע:

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 91 מתוך 119

**נספח 1 - נוסח כתב ערבות הביצוע**

שם הבנק / חברת הביטוח

מספר הטלפון

מספר הפקס

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**כתב ערבות**

לכבוד

ממשלת ישראל

משרד החוץ

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 40,000 ש"ח (במילים: ארבעים אלף ש"ח) עם הצמדה למדד, אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_ (להלן: "החייב") בקשר עם התקשרות לביצוע השירותים הכלולים במכרז פומבי מס. 7/2019 **למתן שירותי תשתית CRM בענן ולפיתוח, הפעלה ותחזוקת מערכת דיפלומטית רוחבית על-גבי תשתית זאת.**

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך ארבע עשר (14) ימים מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם ומבלי לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך \_\_\_\_\_ עד לתאריך \_\_\_\_\_ אלא אם כן תוארך על-פי בקשת החייב או על-פי דרישתכם קודם לכן.

המדד – ערבות זו צמודה בשיעור של 100% למדד המחירים לצרכן. מדד הבסיס \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ . ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

מספר הבנק ומספר הסניף

שם הבנק/חברת הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה וחתימת \_\_\_\_\_

חתימת וחתימת המציע: \_\_\_\_\_

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 92 מתוך 119  
**נספח ד 2 – תכולת העבודה ולוח זמנים**

ישראל על-פי מענה המציע.

**נספח ד3 – דרישות ביטוח**

הספק מתחייב לרכוש, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד החוץ ולהציג למשרד החוץ, את הביטוחים הכוללים הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:-

**1. ביטוח חבות מעבידים**

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);
- ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם;
- ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד החוץ היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהי כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו;

**2. ביטוח אחריות כלפי שלישי**

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);
- ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY;
- ד. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם;
- ה. מומחים, מנהלי פיתוח, נאמני אבטחת מידע, נציגים ובעלי תפקידים נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות המעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי;
- ו. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד החוץ ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו;

**3. ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר**

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

או

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

או

(כפוף)

**לבחינתה ולשיקולה של ענבל - הקרן הפנימית לביטוחי הממשלה)**

א. הספק יבטח את אחריותו בגין מתן שירותי אספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על גבי התשתית המוצעת, לרבות, זכות שימוש, תכנון, אפיון, ניתוח מערכות, ארכיטקטורה, תשתית, התקנה, פיתוח, הטמעה, תחזוקה, ליווי, קונפיגורציה, שדרוג, אבטחת מידע, תיקון תקלות, עדכוני תוכנה, מענה טלפוני Help Desk, הדרכות, תמיכה, ייעוץ ושירות שוטפים, בהתאם למכרז והתקשרות עם מדינת ישראל – משרד החוץ, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;

ב. הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:-

(1). בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;

(2). חבותו עקב מוצר - כיסוי בגין נזקים שייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו;

(3). פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין מתן שירותי אספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על גבי התשתית המוצעת, לרבות, זכות שימוש, תכנון, אפיון, ניתוח מערכות, ארכיטקטורה, תשתית, התקנה, פיתוח, הטמעה, תחזוקה, ליווי, קונפיגורציה, שדרוג, אבטחת מידע, תיקון תקלות, עדכוני תוכנה, מענה טלפוני Help Desk, הדרכות, תמיכה, ייעוץ ושירות שוטפים;

ג. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מסך – 2,000,000 דולר ארה"ב;

- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;

- אחריות צולבת - Cross Liability אולם לא יחול כיסוי ביחס לתביעות הספק כלפי מדינת ישראל – משרד החוץ;

ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד החוץ ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו;

**4. כללי**

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:-

א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד החוץ**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל;

ב. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד החוץ;

ג. המבטח מותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל, משרד החוץ ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;

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

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 95 מתוך 119

ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק;

ו. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח;

ז. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.

העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור, יומצאו על ידי הספק למשרד החוץ עד למועד חתימת ההתקשרות;

הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות עם מדינת ישראל – משרד החוץ, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח.

הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההתקשרות עם מדינת ישראל – משרד החוץ בתוקף.

הספק מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתימות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד החוץ לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח;

אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההתקשרות ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד החוץ על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי חוזה זה;

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 96 מתוך 119  
**נספח 4 – דרישות אבטחת מידע**

משרד החוץ – דרישות אבטחת מידע עבור מכרז שירותי ענן

**1. כללי**

- 1.1 נספח זה מפרט את דרישות אבטחת המידע והגנת הסייבר של המזמין לפרויקט זה.
- 1.2 הספק אחראי לכלל היבטי אבטחת המידע והגנת הסייבר לאורך כל מחזור החיים של הפתרון המוצע, לרבות למידע של המזמין במועד סיום ההתקשרות, כמפורט בהנחיות נספח זה.
- 1.3 למען הסר ספק, בכל מקום בו צויין "ספק" או "מציע", הכוונה לכלל שרשרת האספקה של הספק - הספק עצמו, כל ספק משנה, יועץ או גורם צד שלישי המעורב בפתרון או באספקת השירותים במסגרת ההתקשרות, לרבות יצרן השירות.

**2. נאמן הגנת סייבר ואבטחת מידע**

- 2.1 הספק ימנה נאמן הגנת סייבר ואבטחת מידע (להלן "הנאמן") מצוות אבטחת המידע של הספק ובעל הכשרה מתאימה, האחראי על הגנת סייבר ואבטחת המידע הנכלל במאגרי המידע של המזמין, המאוחסנים במערכות ובשרתי הספק כנדרש על פי כל דין.
- 2.2 הנאמן יעמוד בקשר שוטף עם מנהל הגנת הסייבר של המזמין (להלן "מנהל הגנת הסייבר"), ויהיה אחראי על יישום הנחיותיו.
- 2.3 הנאמן יהיה בעל נסיון, ידע והסמכות מתאימות וישמש כבעל מקצוע מרכזי לעבודה שוטפת מול מנהל הגנת הסייבר (POC), לרבות בשלבי התכנון, האפיון, ההקמה, ההטמעה, התפעול השוטף, התחזוקה, טיפול באירועי אבטחת מידע וסייבר ושיפור מתמיד של מנגנוני אבטחת המידע והגנת הסייבר.
- 2.4 בעת ביקור נציגי המזמין במתקני הספק, ייפגש הנאמן עם מנהל הגנת הסייבר של המזמין.

**3. עמידה בחוקים, תקנות, הוראות אסדרה (רגולציה), מדיניות ותקני אבטחת מידע**

- 3.1 הספק נדרש לעמוד בהוראות החוק החלות במדינת ישראל ובכל מדינה אחרת בה יסופק השירות.
- 3.2 הספק נדרש לעמוד בדרישות האסדרה (רגולציה) החלות במדינת ישראל ובכל מדינה אחרת בה יסופק השירות.
- 3.3 ספק השירות נדרש לעמוד באחד או יותר מתקני אבטחת המידע הייעודיים/מותאמים לסביבות ענן:

ISO/IEC 27017 3.3.1

ISO/IEC 27018:2014 3.3.2

ISO/IEC 27036-x 3.3.3

AICPA SOC 2/3 3.3.4

- 3.4 ספק השירות נדרש לעמוד באחד או יותר מתקני אבטחת המידע הבינלאומיים הבאים:

ISO/IEC 27001/27002 3.4.1

3.5 ספק השירות נדרש לעמוד בתקנים הבאים:

GDPR 3.5.1

DSS-PCI 3.5.2

STAR 3.5.3 ( במקום לפרט את כל התקנים )

3.6 הספק נדרש לעמוד בבדיקות קבלה אבטחתיות לארכיטקטורה שנקבעה, סקרי סיכונים ומבדקי חדירה ( Penetration Tests ) עיתיים, אשר יאושרו על ידי מנהל הגנת הסייבר ומערך הסייבר הלאומי.

#### **4. ארכיטקטורה וגבולות**

4.1 בשלב הכנת ההצעה, יעביר המציע למזמין מסמך המתאר את הארכיטקטורה המלאה של המערכת המתוכננת לספק את השירותים הנדרשים ואת הצעתו להגדרת גבולות האחריות בין הספק למזמין.

4.2 בשלב תכנון המערכת, יועברו לספק הנחיות לאבטחת המידע והגנת הסייבר מטעם מנהל הגנת הסייבר ומערך הסייבר הלאומי.

4.3 ההנחיות יכללו דרישות טכניות ונוהליות ליישום במערכת (לדוגמה: הזדהות חזקה, מימוש מנגנוני הצפנה מלאים, שילוב רכיבי חומת אש, סינון פוגענים ואנומליות, יכולות ניטור ביטחוני עמוקות, קבלת הכשרה מקצועית של החברה בנושא היבטי סייבר של היישום, ניהול אירועי אבטחת מידע וסייבר, כתיבת נהלים רלוונטיים, מתן תדרוך ביטחוני למשתמשי המערכת השונים, סקרי סיכונים ומבדקי חדירה תקופתיים).

4.4 ההנחיות יידונו במשותף והספק יגיש למשרד מסמך תכנון על (HLD) ותכנון מפורט (LLD) לאישור.

4.5 במהלך הקמת המערכת, הספק יממש את התכנון בליווי ופיקוח של המזמין, בהתאם למסמכי התכנון.

#### **5. הנחיות לתכנון אבטחת מידע**

5.1 בשלב תכנון המערכת, יועברו לספק הנחיות לאבטחת המידע והגנת הסייבר מטעם המזמין ומערך הסייבר הלאומי.

5.2 ההנחיות יכללו דרישות טכניות ונוהליות ליישום במערכת, לרבות:

5.2.1 הנחיות לפיתוח מאובטח.

5.2.2 דרישות אינטגרציה בהיבטי אבטחת מידע.

5.2.3 הפרדת סביבות - פיתוח, בדיקות, ייצור.

5.2.4 הזדהות חזקה לרבות אמצעים פיזיים וכן התממשקות לתשתיות הזדהות חיצוניים.

5.2.5 ממשקים לתשתיות ארגוניות כגון Active Directory, שרתי Exchange.

5.2.6 מימוש מנגנוני הצפנה מלאים.

5.2.7 הגנה אפליקטיבית.

5.2.8 ניהול זהויות.

- 5.2.9 יכולות ניטור אבטחתי עמוקות.
- 5.2.10 קישור ממוכן למערכות הניטור האבטחתי המרכזיות של המזמין.
- 5.2.11 אחסון, גיבוי ושרידות.
- 5.2.12 הגבלות על המיקום הגאוגרפי של מאגרי המידע.
- 5.3 ההנחיות יידונו במשותף והספק יגיש למשרד מסמך תכנון על (HLD) ותכנון מפורט (LLD) לאישור.
- 5.4 במהלך הקמת המערכת, הספק יממש את התכנון בליווי ופיקוח של המזמין, בהתאם למסמכי התכנון.
- 5.5 הספק יספק מערכת בקרות למזמין המאפשרת למזמין לבצע ניטור מהיכן בוצע חיבור למערכת.
- 5.6 ברשת היצרן קיימות יכולות של רכיבי חומת אש, סינון פוגענים ואנומליות, זיהוי ומניעת דלף מידע.
- 5.7 הספק יערוך מבדקי הדירה וסקרי סיכונים לפחות אחת לשנה. תוצאות הסקרים והמבדקים יוצגו למזמין ולממונה אבטחת מידע של המזמין בפגישה השנתית. על הספק להציג תכנונית לתיקון הממצאים במידה ויש. במקרה של ליקויים מהותיים המשפיעים ישירות על מערכות המזמין משרד החוץ יש לידע באופן מידי את ממונה אבטחת מידע של המזמין על המצאות הליקוי.

## **6. ניהול משתמשים והרשאות**

- 6.1 הספק נדרש לנהל את הגישה לשירותי הענן לפי סוג ההתקן (מחשבים ניידים/ניידים, טלפונים חכמים וכו') ומיקומו הגיאוגרפי.
- 6.2 תשתית המערכת המוצעת תכלול מערך ניהול זהויות והרשאות המאפשר את הגדרת יכולות הצפייה, העדכון, השליטה והבקרה של כל משתמש ובכל אובייקט.
- 6.3 יש להגדיר הרשאות גישה למידע באופן פרטני תוך הענקת הרשאות גישה רק לגורמים אשר גישתם למידע הכרחית לצורך מילוי תפקידם (לדוגמה ע"י מנגנון IAM).
- 6.4 הספק יאפשר שימוש במערכת ניהול המשתמשים של המזמין או במערכת SCIM לניהול זהויות והרשאות משתמשים, עפ"י החלטת המזמין.
- 6.5 הפתרון יתמוך בתהליכי ניהול משתמשים של המזמין, כגון קליטה ועזיבה של עובד, מעבר תפקיד, הוספת תפקידים ופרופילים וכדומה.
- 6.6 מנגנון ניהול המשתמשים וההרשאות, לרבות הקישור בין מערכות המשרד לבין הענן, יאופייין ע"י הספק בהתאם להנחיות מנהל הגנת הסייבר ומערך הסייבר הלאומי, בשלבי התכנון של הפרויקט.

## **7. בקרת גישה**

- 7.1 על הספק לתמוך בהזדהות בשיטת MFA ע"י לפחות שניים מרכיבי ההזדהות הבאים:
- 7.1.1 Something you know: סיסמה מורכבת וארוכה.
- 7.1.2 Something you have: כרטיס חכם, RSA Token, OTP, קוד הנשלח באמצעות SMS או מופק דרך טלפון/התקן חכם אחר.
- 7.1.3 Something you are: אמצעי ביומטרי כגון טביעת אצבע, רשתית עין, זיהוי פנים וכדומה.

7.2 מדיניות הסיסמאות תקבע ע"י מנהל הגנת הסייבר, בהתאם לתפקיד/פרופיל משתמשים, ותכלול הגדרה של מורכבות הסיסמאות, תוקף, הגבלות על שימוש בסיסמאות היסטוריות, נעילת חשבון אחרי מספר ניסיונות הזדהות שגויים, פרק זמן לניתוק תקשורת (session time out) המחייב זיהוי מחדש של המשתמש, ועוד.

## **8. אבטחת מידע בתנועה**

- 8.1 הספק נדרש להעביר מידע אשר נמצא בתנועה כגון מידע העובר בין המזמין לבין הענן, בין ספקי ענן שונים או בין רכיבים שונים בתוך הענן, על-גבי תווך תקשורת מוצפן לפחות אחד בתקן/שיטה מקובלים, אשר יאושרו ע"י מנהל הגנת הסייבר (כגון SSH, VPN, IPSEC, SSL וכו').
- 8.2 על הספק לתמוך בפרוטוקול המאפשר גישה למאגרי מידע פנימיים ליצירת שאילתות וביצוע עדכונים ללא צורך בשמירת המידע בענן (כדוגמת OData). הגישה למאגרי המידע תאובטח על-ידי פרוטוקול הזדהות כדוגמת OAuth (XACML, User Managed Access (UMA) 2.0 או XACML).
- 8.3 הספק יידרש לאבטח את המערכת בענן באמצעים להגנה מפני מתקפות זמינות מסוג DDOS תשתיתי ואפליקטיבי.
- 8.4 הצעת הספק תכלול פתרון הגנת סייבר ואבטחת מידע בעל יכולות מתקדמות של ניטור ובקרה, מניעת פעילות זדונית בזמן הזיהוי, הצפנה במנוחה/תנועה, יכולות תיעוד ומעקב אחר פעולות ושינויים ויכולות אבטחה נוספות הנכללות בפלטפורמה זו.

## **9. אבטחת נתונים נייחים**

- 9.1 הספק מתחייב לאחסן את נתוני המידע של המזמין בשיטה המאפשרת לפצל את המידע המאוחסן בשרתי הספק בין מספר שרתי אחסון שונים (כדוגמת מנגנון IDA), במטרה להקשות על תוקף או עובד הספק, בהשגת המידע בשלמותו.
- 9.2 הספק יאפשר למזמין להצפין מידע רגיש השמור בענן תוך שימוש באלגוריתם הצפנה סטנדרטי ומוכר. מידע רגיש הינו מידע המוגדר כרגיש על פי הוראת כל דין, או שהוגדר כך על-ידי קב"ט המזמין, או על-ידי ממונה הגנת הסייבר של המזמין.
- 9.3 הספק יאפשר למזמין להתמים (MASKING) מידע בענן על-פי דרישת המזמין בכל עת.
- 9.4 הספק יתמוך באפשרות ששדה מהותי אחד לפחות (שדה מזהה המאפשר זיהוי חד ערכי) יאוחסן ברשת המזמין ולא ברשת הספק.
- 9.5 הספק יתמוך בהצפנה תוך שימוש במערכת HSM כך שיאפשר למזמין לשמור מפתחות הצפנה אשר יהיו בשליטה בלעדית של המזמין (חילול והחלפת מפתחות). לספק לא תהיה גישה למערכת ה-HSM, למעט לצורכי הצפנת מידע.
- 9.6 על הספק להציג בפני מנהל הגנת הסייבר את ארכיטקטורת אחסון הנתונים בענן, כדי לאפשר למזמין לזהות סיכונים אבטחתיים ולקבוע בקרות זמינות להתמודדות עם סיכונים אלו.

## **10. תקשורת והתקני קצה**

- 10.1 הספק יתמוך בקישור למערכות המזמין בשתי החלופות הבאות:
- 10.1.1 דרך האינטרנט בתווך מוצפן.

10.1.2 באמצעות תשתית ייעודית מוצפנת בין הספק למזמין אשר תאפשר רציפות עבודה במידה והגישה

לספק דרך רשת האינטרנט לא תתאפשר.

10.2 הספק יאפשר ניתוב (routing) בין תקשורת האינטרנט לבין התשתית הייעודית.

10.3 הספק יספק אפשרות כניסה לענן מבוסס מיקום וכתובות IP.

10.4 הספק יאפשר למזמין להגדיר מדיניות לזיהוי משתמשים והתקני קצה, לרבות הגבלת מיקום גיאוגרפי, סוג התקן

ושייכותו הארגונית, ויאכוף מדיניות זו כחלק אינטגרלי מהשירותים אותם יספק.

### **11. ניהול מפתחות הצפנה**

11.1 הספק יאפשר למזמין לנהל את מפתחות ההצפנה באופן עצמאי במתקני המזמין או על-ידי גורם צד שלישי המתמחה

בניהול מפתחות הצפנה, עפ"י החלטת מנהל הגנת הסייבר.

11.2 אם יוחלט כי ניהול מפתחות ההצפנה יבוצע בענן, על הספק לספק רכיב ייעודי לאחסון וניהול מפתחות הצפנה באופן

מאובטח, בהתאם לדרישות מנהל הגנת הסייבר.

11.3 הספק יעמוד בתקני אבטחה מחמירים כגון FIPS 14-2, Common Criteria EAL4 וכדומה, ויתמוך בפרוטוקולי

הצפנה סטנדרטים ומוכרים.

### **12. שמירת המידע**

12.1 הספק יהיה מחויב לשמירת פרטיות הנתונים, בהתאם להנחיות המחייבות במדינה בה ממוקם מתקן המחשב ממנו

מסופק השירות.

12.2 המזמין יהיה רשאי להורות כי נתונים שדות רגישים לא ישמרו במערכות הענן אלא במערכות המזמין.

12.3 האתרים בהם ישמור היצרן את המידע ימוקמו במדינת ישראל או במדינות הנכללות בהנחיות מנהל הגנת הסייבר.

12.4 היצרן יתחייב כי הנתונים שינוהלו ביישומים שיופעלו בעבור המזמין יותרו בתחומי המדינות הנ"ל, ולא יועברו

למדינות אחרות, בכלל זה לא יאגרו ע"י ספקי אינטרנט, סלולר וכו'.

12.5 היצרן מתחייב שלא להעביר המידע של המזמין לצד שלישי או לכל גורם אחר ללא הרשאה בכתב של המזמין.

12.6 היצרן יפעיל לכל הפחות שני אתרים, הממוקמים במרחק של מעל ל-100 קילומטר אחד מהשני, כאשר שני האתרים

פועלים בגיבוי הדדי, וכל אחד מהם יכול לספק מענה מלא לכל צורכי המזמין, בכפוף להגדרת המדינות המאושרות

לעיל.

12.7 היצרן מתחייב למחוק את כלל המידע הקשור למזמין במסגרת הסכם זה עם תום ההתקשרות או בהתאם להנחייה של

המזמין, ללא יכולת אחזור.

### **13. אחסון וגיבוי**

13.1 מנהל הגנת הסייבר יקבע היכן יישמרו מאגרי המידע של המזמין לרבות אתר הגיבוי, לאחר המלצה של הספק ובהתאם

לאמור בנספח זה.

13.2 הספק יפעיל גיבויים אוטומטיים בזמן אמת של מידע של המזמין בכל אתר בו הוא מאוחסן.

- 13.3 הספק ישמור גיבוי OffSITE באתר שיאושר מראש ע"י מנהל הגנת הסייבר.
- 13.4 שיחזור מידע והעלאת נתונים מגיבוי הינם באחריות ניהול ותפעול של הספק.
- 13.5 הספק מחוייב לדווח למנהל הגנת הסייבר על כל פעולה של שיחזור מידע מגיבוי.

#### **14. אירועי אבטחת מידע וסייבר**

- 14.1 אירוע אבטחת מידע וסייבר מוגדר כאירוע בו קיים חשש להתרחשות נזק למזמין או לפגיעה בסודיותם, שלמותם וזמינותם של נכסי מידע של המזמין או לפגיעה בפרטיות כהגדרתה בחוק, ברגולציות או בתקנים המחייבים במסגרת ההתקשרות עם הספק.
- 14.2 הספק מחוייב לדווח בזמן אמת למנהל הגנת הסייבר על כל חשד לאירוע אבטחת מידע או סייבר או אירוע חריג במתקניו העלול להצביע על חשד כזה.
- 14.3 האחריות לטיפול באירועי אבטחת מידע וסייבר הינה של הספק, בהתאם למתדולוגיות מוכרות, למחוייבויות הספק במסגרת ההתקשרות, לתקני אבטחת המידע אליהם הוסמך הספק ובכפוף להנחיות פרטניות מטעם מנהל הגנת הסייבר של המזמין, ככל שיינתנו.
- 14.4 הספק יעביר בסוף כל חודש דוח מפורט, מאושר מטעם הספק ע"י נאמן אבטחת המידע, על אירוע אבטחת מידע וסייבר שזוהו וטופלו על ידו במהלך החודש החולף, ניתוח האירוע, הממצאים, המסקנות, הלקחים והצעדים שננקטו בעקבות האירוע.

#### **15. רישוי וגרסאות תוכנה**

- 15.1 הספק מתחייב להעמיד לרשות המזמין בזמן אמת את כלל יכולות ותכונות אבטחת המידע והסייבר בגרסאותיהם המלאות והעדכניות כחלק אינטגרלי מהפיתרון.
- 15.2 כל מוצרי התוכנה בהם יעשה שימוש או בהם נדרש לעשות שימוש כחלק מהפיתרון (כגון דפדפנים), נדרשים לתמוך בגרסאותיהם העדכניות ביותר.

#### **16. בדיקות אבטחת מידע**

- 16.1 בדיקות הקבלה של המערכת יכללו בדיקות אבטחת מידע, לרבות מבדקי חדירה (Penetration Tests).
- 16.2 במהלך תקופת הבדק תחול על הספק אחריות בלעדית לתיקון/השלמת כל ליקויי אבטחת המידע שיתגלו, במועד הקצר ביותר האפשרי ובלוח זמנים שיוצג ע"י ספק למזמין ויאושר ע"י מנהל הגנת הסייבר.
- 16.3 סביבות הפיתוח, הבדיקות והייצור יהיו זהות בהיבטי יכולות אבטחת המידע, לרבות עמידה בתקני אבטחת מידע מחייבים.

#### **17. קורסים והכשרות**

- 17.1 הספק נדרש לקיים הכשרות בתחומי הסייבר ואבטחת המידע לעובדי המזמין הרלוונטיים, בדגש על מיצוי יכולות הפתרון להשגת הגנה אופטימלית.

**18. נגישות למידע על-ידי עובדי הספק**

- 18.1 הספק נדרש לעמוד בהנחיות מנהל הגנת הסייבר ומערך הסייבר הלאומי באשר להגבלת הנגישות של עובדיו למידע של המזמין.
- 18.2 אין לאפשר לעובד יחיד של הספק את היכולת לשלוף את כלל המידע של המזמין; כל פעולה כזו מחייבת אישור פרטני של מנהל הגנת הסייבר, אשר יכלול זיהוי חזק שלו מול המזמין ואישור אקטיבי של הפעולה כתנאי לביצועה.
- 18.3 כלל הפעילויות מול בסיס הנתונים המרכזי ינוטרו ויתועדו ברמה פרטנית ובאופן חד ערכי.

**19. פניית מגורם אכיפה לקבלת מידע**

- 19.1 הספק מחוייב לעשות את מירב המאמצים על מנת לעדכן את המזמין על כל פנייה של גורם אכיפה מקומי, או בינלאומי לקבלת הנתונים של המזמין (עם או בלי צו של בית משפט), וימנע ממסירת מידע של המזמין ללא אישור בכתב ומראש ע"י המזמין..

**20. מניעת Lockdown**

- 20.1 הספק יאפשר למזמין לשמור עותק מקומי של כלל המידע של המזמין בחצרות המזמין ו/או בכל אתר אחר שיקבע מנהל הגנת הסייבר וזאת על מנת למנוע מצב של Lockdown.

**21. מעקב, ניטור ובקרה**

- 21.1 הספק השירות יידרש לספק דוחות כגון SSAE 16 SOC2 או ISAE 3402 Type 2 report, אודות בקרות המיושמות בשטחו על-ידי גופים חיצוניים אמינים הסוקרים נושאים הקשורים לאבטחת המידע, זמינותו, שלמותו וחשאיותו, לרבות בקרות הקשורות להגנה על הפרטיות עפ"י כל דין.
- 21.2 בהתאם למודל השירות הנבחר ולסוג המערכת או המידע הנשמרים בענן, על הספק להבטיח את אמינות נתוני הרישום של אירועים במערכות או ברכיבים שיוגדרו על-ידי מנהל הגנת הסייבר כבעלי רגישות גבוהה לתפקוד המערכת.
- 21.3 לצורך ניטור והתראה על אירועי אבטחה המתרחשים בענן, רישומי המערכת ייאספו על-ידי מערכת SIEM או Syslog ייעודית בענן ו/או ישלחו למערכת ה-SIEM של המזמין, בהתאם להחלטת מנהל הגנת הסייבר.
- 21.4 הספק יאפשר למזמין לאסוף את רישומי המערכת בזמן אמת/באופן מתוזמן.
- 21.5 לוגים יועברו בפורמט UTC.
- 21.6 הספק מתחייב לשמור היסטוריה של רישומי מערכת לתקופה המשתנה בהתאם לרגישות המערכת ולדרישות רגולטוריות התקפות למערכת, כפי שיקבע ע"י מנהל הגנת הסייבר.
- 21.7 על הספק לוודא כי רישומי המערכת נשמרים בשרת מרכזי המנוהל על-ידי צוות עובדים נפרד מהצוות המפעיל את המערכת.
- 21.8 אם הספק יבקש לשנות את מערכת הלוגים, עליו לעדכן את מנהל הגנת הסייבר 60 יום מראש, על מנת שיוכל להיערך.
- 21.9 הספק נדרש לבצע ניטור לשירותים ולמערכות בענן ברבדים הבאים:

- ניטור לוגים – איתור בזמן אמת או בדיעבד של בעיות טכניות או אירועי אבטחת מידע המתרחשים.
- ניטור ביצועים – מעקב אחר עומסים במשאבי המחשוב בענן.
- ניטור ומעקב אחר פעילויות חריגות/עוינות (ניסיונות הזדהות כושלים, גישה לא מורשית, ניסיונות כניסה כפולים ועוד).

## **22. ביקורת – עמידה בהסכם בין הספק למזמין**

- 22.1 הספק יאפשר למזמין ונציגים נוספים מטעמו, בכללם מנהל הגנת הסייבר. לקיים בכל עת סיור במתקניו הרלוונטיים לצורך ביקורת אבטחת מידע ועמידה בהסכמים ו/או חוזים אשר יחתמו בין הספק למזמין. לכל סיור יצוותו הנציגים הרלוונטיים מטעם הספק על-פי דרישת המזמין, לרבות הנאמן.
- 22.2 אחת לשנה לפחות ייערך ביקור של נציגי המזמין במתקני הספק, בהתאם להחלטת המזמין.
- 22.3 הספק יאפשר למזמין להיפגש עם בעלי תפקידים רלוונטיים בתיאום מראש.

## **23. סיום ההתקשרות עם הספק**

- 23.1 עם סיום ההתקשרות עם הספק, על הספק מוטלת האחריות לבצע את הנחיות מנהל הגנת הסייבר ומערך הסייבר הלאומי, לרבות הפעולות הבאות:
- 23.1.1 מחיקה חד חד ערכית ולא ניתנת לשחזור של כל הנתונים והמידע השמורים בשירות הענן ונמצאים תחת שליטת המזמין.
- 23.1.2 השמדת עותקים של הנתונים והמידע בהם נעשה שימוש במסגרת פעילות הספק עבור המזמין.
- 23.1.3 דרישה מהספק להציג הוכחות לכך שהמידע הושמד (רישומים ודוחות רלוונטיים).
- 23.1.4 במקרים אחרים קבלה פיזית של רכיבי האחסון של המידע.
- 23.1.5 במידה והמידע הוצפן – ביטול (Revoke) מפתחות ההצפנה ומחיקתם.

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 104 מתוך 119

**נספח 5 – שמירה על סודיות והעדר ניגוד עניינים**

יצורף כנספח להסכם לאחר חתימת כלל הגורמים הרלוונטיים מטעם הספק

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 105 מתוך 119  
**נספח ד 6 – הצהרת היצרן**

תצורף הצהרת היצרן אשר צורפה כנספח למענה למכרז

**חלק ה – נספחים**

**רשימת הנספחים:**

נספח 1 – איפיון מערכת דיפלומטית רוחבית

נספח 2 – תבחינים לקביעת ציון האיכות

נספח 3 – מדינות בהן ניתן לאחסן מידע

נספח 4 – אישור קיום ביטוחים

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 107 מתוך 119  
**נספח 1 – איפיון מערכת דיפלומטית רוחבית**

## מסמך אפיון על

### מערכת רוחבית בלמסית דיפלומטית - מרבד

מערכת מקיפה לניהול העבודה הדיפלומטית במרחב הבלמ"סי במשרד החוץ

			מנהל הפרויקט:	
			לקוח / מומחה היישום:	
11/2018		בתאריך:	המסמך נכתב ע"י:	

## **1.0 כללי-רקע**

משרד החוץ מופקד על גיבוש מדיניות החוץ של ממשלת ישראל, על ביצועה והסברתה. מייצג את המדינה בפני ממשלות זרות וארגונים בינלאומיים, מסביר את עמדותיה ובעיותיה ברחבי העולם, שוקד על קידום קשרי הכלכלה, התרבות והמדע ומקדם את שיתוף הפעולה עם ארצות מתפתחות. המשרד פועל לטיפול הקשרים עם הקהילות היהודיות בתפוצות ושומר על זכויותיהם של אזרחים ישראלים השוהים בחו"ל. המשרד הינו גוף גלובלי הפועל במתכונת 24/7, אשר נדרש לקשר ישיר ורציף עם עובדי המשרד הפרוסים מסביב לעולם. נדרש להקים מערכת חדשה בטכנולוגיה מתקדמת, אשר תכיל את כל הפונקציונאליות הנדרשת לניהול העבודה הדיפלומטי ואשר תספק תמיכה מלאה בתהליכים העסקיים.

## **1.1 לקוח / מומחה היישום**

### **1.1.1 לקוח\משתמש עיקרי**

המערכת תשמש את עובדי המשרד בארץ ובחו"ל. משתמשים פנימיים עובדי משרד החוץ, לרבות יועצים חיצוניים המועסקים ע"י המשרד וכן עמ"זים. בשלב ראשון יעלו שלושה אנפים במשרד תוך כוונה להרחבת היישום.

### **1.1.2 מומחה(י) היישום**

אגף תקשוב במשרד החוץ.

## **1.2 יעדים ומטרות**

### **1.2.1 יעדים כלליים**

- ✚ תמיכה ויעול של תהליכי העבודה במשרד.
- ✚ חדשנות טכנולוגית.
- ✚ מיצוב משרד החוץ.
- ✚ בקרה על תהליכים ארגוניים.

### **1.2.2 מטרות מעשיות**

- ✚ שימור הידע הארגוני הבלמ"סי במשרד החוץ – אלטרנטיבה לכל המידע הארגוני המועבר כיום בפלטפורמות חיצוניות שאינן בשליטת ובאחריות המשרד כגון gmail, whatsapp וכדומה.
- ✚ עדכון ואחזור מידע מהיר ויעיל למשתמשים - הפצה, הצפה ומשיכה לפי צורך ודרישה, כולל אפשרות לסביבת עבודה משותפת לעבודה על מסמכים בלמסיים תוך מידור והרשאות מתאימים לעובד, כך שעובד לא ייחשף למידע שאינו קשור אליו ואו מידע של

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 109 מתוך 119

עובדים אחרים.

כלי ניהול למשימות בארגון - שליטה ובקרה - דוחות, גרפים, סטטוס ביצוע.

אמצעי לקשר ישיר, מהיר ויעיל בין גורמי הארגון – אופציה לצ'אט ארגוני בלמסי עבור עובדי המשרד, תוך מידור והרשאות מתאימים.

Back Office פשוט ומהיר- שינויים ועדכונים יתבצעו מהר ובקלות, פתרונות נוספים שהארגון צריך יוטמעו בפלטפורמה תוך שיפור ניכר בזמני ה-TTM, עם מינימום פיתוח בקוד ומקסימום כלים דקלרטיביים.

## 1.3 בעיות

### 1.3.0 תמצית הבעיות במצב הקיים

אתגרי משרד החוץ מתרבים והולכים ומחייבים את שליחי המשרד בארץ ובחו"ל לעכל חומר רב ולהגיב במהירות וביעילות למגוון רחב של גורמים. חלק ניכר מהפעילות מתבצע במספר פלטפורמות בלמסי זמינות אשר קיימות כיום. לאור האמור לעיל, משרד החוץ מבקש להקים מערכת על בסיס פלטפורמה בענן לצורך הסביבה הבלמסית. המערכת תהיה זמינה לעובד ומחוברת למשרד 24/7 עבור ניהול העבודה היומיומית.

## 1.4 הקשר ארגוני

### 1.4.1 יעדי הארגון, אסטרטגיה

משרד החוץ שם לו ליעדים מרכזיים בשנים האחרונות את נושא החדשנות הטכנולוגית, תוך מינוף נושאי הטכנולוגיה לצורך העבודה הדיפלומטית. זאת תוך הבנה ששימוש יעיל בטכנולוגיה לצרכים העסקיים הוא אשר יהווה את הערך המוסף בעולם הדיפלומטי והדיגיטלי העתיד ויעניק לישראל יתרון במרחב זה. בנוסף, אגף תקשוב שם לו ליעד מרכזי יצירת שתפ טכנולוגי עם עם הארגון, תוך הבנת הצרכים העסקיים ומציאת טכנולוגיה מתאימה לצורך מתן מענה עסקי, יעיל מהיר פשוט ונוח.

## 2.1 מאפיינים כלליים

### 2.1.1 אופי המערכת וסוגה

המערכת הינה מערכת חדשה שתחליף שימוש במספר פלטפורמות זמינות אשר נעשה בהם שימוש כיום.

## 2.2 משתמשים ומערכות משיקות

### 2.2.1 משתמשים

משתמשים פנימיים - (בארגון)

שם משתמש	תיאור
משתמשים פנימיים	משתמשים פנימיים עובדי משרד החוץ, בין שנמצאים במטה ובין שנמצאים בנציגויות ישראל מסביב לעולם. לרבות יועצים חיצוניים המועסקים ע"י המשרד ועמ"זים, כ-1000 משתמשים סה"כ.
מנהלים (ADMINISTRATORS)	כ-5 מנהלי מערכת, כולם עובדי משה"ח ישראלים בלבד. ניהול המערכת אינו היררכי, כך שאין הבדל בין מנהלי המערכת.

### 2.2.2 ממשקים וקישורים

מערכות פנימיות

ממשק	תיאור
ממשק ל Active Directory	למערכת יהיה ממשק מאובטח מול ה- Active directory לניהול פרטי משתמשים ולניהול הרשאותיהם.
ממשק ל Exchange	תאפשר התממשקות זו כיוונית ל Outlook (מיילים, אנשי קשר פגישות).

## 2.3 תת מערכות ופונקציות ראשיות

- ✚ תיעוד/דיווח - סביבת עדכון פשוטה לכל פעילות דיפלומטית/ארגונית, שתהווה בסיס לכל תהליכי העדכון, ניהול ובקרה הבלמ"סיים.
- העובד יוכל לנהל ולבצע בקרה על הפעילויות הבלמסיות אותם הוא מבצע, תוך שיוכם ליעדי המשרד לצורך חיתוך ודוחות עתידיים. בלשונית זו יוכל העובד להגדיר משימות ולצרף אליהם קבצים ואותם לשגר לעובדי המשרד בארץ ובחו"ל. (הדיווח כאן הוא אשר יאפשר למנהלים לקבל dashboards ודוחות לצורך בקרה וניהול כמפורט מטה).
- ✚ Knowledgebase - סביבה בה העובד יוכל לקבל הכלים וההדרכה להם זקוק לצורך מימוש פעילותו הדיפלומטית ובה צוותי עובדים יוכלו לעבוד על מסמכים במשותף, כולל אפשרות סנכרון מיילים לפי החלטת העובד תחת משימה שיצר או לחילופין תחת פרופיל העובד, תוך שמירה על מידור והרשאות.
- ✚ קהילות – סביבה חברתית ומודרנית - מעין ווטסאפ ארגוני-יעודי - לניהול שיח בין עובדי המשרד (שיחות יחיד וקבוצות) עם אפשרות שיתוף גורמים.
- העובד יוכל ליצור ולערוך קבוצות דיון פנים משרדיות, תוך הוספת אנשים, יצירת הודעות אישיות, תוך שמירה על מידור והרשאות וכן יכולת מובנית לביצוע שיח וקולבורציה פנים ארגונית על כל אובייקט ותהליך במערכת.
- ✚ Reports & Dashboards – יספקו למנהלים תמונת מצב עדכנית מקיפה על הפעילויות במטה ובחו"ל, לפי חתכים שונים – עובד/נציגות/משימה/יעד משרדי וכו'.
- ✚ ספר טלפונים ארגוני – ספר טלפונים מלא, נגיש ונייד, המצויד בכל האפשרויות הקיימות כיום בשוק כולל ארגון אנשי הקשר לפי חתכים שונים, אפשרות לייבא ולייצא אנשי קשר, אפשרות לחיג ולנווט דרך האפליקציה וכו'.
- ✚ האזנה לרשתות חברתיות וניתוח מגמות - תספק לדיפלומט תמונת מצב רשתית עדכנית ומקיפה מהמרחב המקוון, לגבי הנושאים החשובים לו ובהם הוא עוסק כמו גם לגבי האנשים איתם נפגש. את הפרמטרים לקבלת המידע יזין הדיפלומט על פי מילות מפתח. שיתוף תכנים ישירות מהמודול למערכת המרבד ע"י ביצוע שיתוף וכן תיוג התוכן כמועדף.

## 2.4 ממשק המשתמש

- ✚ ממשק המשתמש יאופיין בשלב האפיון המפורט.
- ✚ ממשק המשתמש יתן תמונה מלאה על התהליך בכללותו.
- ✚ ממשק המשתמש יאפשר חיפושים, מיונים ונקודות מבט שונות על הישויות במערכת.
- ✚ ממשק המשתמש יבוסס WEB, ויהיה נגיש באמצעות דפדפנים לפחות Explorer בגרסא 8 ומעלה, Edge, Chrome.
- ✚ על התשתית לתמוך ברספונסיביות בגישה באמצעות smart phones, עבור מערכות ההפעלה: Apple IOS, Google Android, Windows.
- ✚ התשתית תתמך באופן מלא בעברית כשפה טבעית. בנוסף התשתית תתמוך בריבוי שפות, ויכלול לכל הפחות תמיכה מלאה בשפות הבאות: ערבית, אנגלית, רוסית.
- ✚ המערכת תאפשר לצרף קבצים, מסמכים וצילומי מסך.

## 2.5 כלי HELP

למערכת תהיה תמיכה מובנית במסכי עזרה (help) בעברית, שיהיו זמינים בכל נקודה ולכל סוגי המשתמשים.

מסכי הHELP למשתמשים יהיו ניתנים להתאמה פרטנית על ידי המשרד.

תהיה קיימת אפשרות להקפצת חלונות עזרה, לסיוע למשתמש במילוי שדה ספציפי.

## 2.6 הרשאות

המערכת תכלול מערך ניהול הרשאות המאפשר את הגדרת יכולות הצפייה, העדכון, השליטה, והבקרה של כל משתמש.

תאפשר הגדרת הרשאות ברמת השדה.

## 2.7 דוחות ואנליטיקה

- המערכת תכלול כלי מובנה להפקת דוחות שיאפשר הגדרת דוחות בפורמטים שונים, גם על-ידי משתמשי קצה.
- המערכת תכלול דוחות מובנים במערכת וכן מחולל דוחות אשר יאפשר דוחות על-פי התכים שונים עבור הנתונים המופקים.
- יכולת הפקת מידע מנותח בעזרת שאילתות, ודוחות לפי כל פרמטר במערכת.
- תכלול מודלים אנליטיים מתקדמים לניבוי ( פרדיקציה) של ארועים.

## 2.8 פורטל

- ניהול ועריכת העיצוב בפורטל יתאפשר באופן עצמאי ובהתאמה אישית על-ידי מערך המחשוב של המשרד ללא צורך בתכנות ובמשק פשוט.
- ניהול תוכן בפורטל – על-ידי המשתמש ללא צורך בתכנות.
- כלי Branding ועיצוב מובנים, אשר יאפשרו ליחידות והאגפים השונים להתאים את מסכי התשתית.

## 2.9 אבטחת מידע

- על המערכת לעמוד בדרישות אבטחת המידע כפי שנקבעו במכרז.

**נספח ה 2 – תבחינים לקביע ניקוד האיכות**

1. הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי המשקלות הבאים:

ניקוד איכותי מקסימלי בקטגוריה	אופן קביעת הניקוד	פרמטר לניקוד האיכות	גורם
10	1 נקודות לכל לקוח מעבר לכמות הלקוחות המינימאלית – חמישה (5), כנדרש בסעיף 6.4.3 – תנאי הסף.	מספר הלקוחות, העומדים בתנאים המפורטים בסעיף 6.4.5 לעיל, המקבלים שירותים מהמזיע באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת במהלך התקופה שמיום 1.1.2016 ועד ליום 31.12.2018.	כמות הלקוחות בארץ המקבלים שירות מהמזיע באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת.
10	1 נקודות לכל יישום שפותח, עבור מעל ל-50 משתמשים.	מספר היישומים שפותחו על-ידי המזיע תוך שימוש בכלי הפיתוח, במהלך התקופה שמיום 1.1.2016 ועד ליום 31.12.2018.	ניסיון המזיע בפיתוח יישומים תוך שימוש בכלי הפיתוח.
15	3 נקודות לכל מדינה	מספר המדינות העושות שימוש בתשתית המוצעת לצורך הפעלת מערכת דיפלומטית	ניסיון בפיתוח מערכות דיפלומטיות על בסיס תשתית ה-CRM המוצעת.
15	תינתן 1 נקודה נקודה לכל תכונה מהתכונות המפורטות בחלק ב' 2 ואשר ייכללו בתשתית המוצעת.	התרשמות ממענה המזיע לחלק ב' 2 במכרז.	יכולות תשתית ה-CRM המוצעת וסביבת הפיתוח
16	2 נקודות לכל תהליך פיתוח שנוהל על-ידו ושפיתוחו הסתיים, עבור מעל ל-50 משתמשים.	מספר תהליכי הפיתוח שניהל המומחה מטעם המזיע תוך שימוש בכלי הפיתוח במהלך התקופה שמיום 1.1.2016 ועד ליום 31.12.2018.	ניקוד המומחה מטעם המזיע
4	1 נקודה לכל שנת ניסיון.	שנות הניסיון של המומחה בעבודה עם תשתית ה-CRM המוצעת, במהלך סיפק שירותים ללקוחות.	
20	ראו פירוט להלן.	מהמזיע, היצרן מטעמו ומהמומחה.	התרשמות כללית
100			סה"כ ניקוד מקסימלי

2. ציון האיכות לנושא ההתרשמות הכללית יינתן בהתאם לנושאים הבאים:

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 115 מתוך 119

ניקוד מקסימאלי	פירוט	נושא
5	בין היתר על בסיס – המלצות לקוחות, מורכבות המערכות שהוצגו, ניסיון בעבודה מול לקוחות גדולים, הערכות לביצוע הפרויקט, לוח הזמנים המוצע לפיתוח היישומים הבסיסיים.	התרשמות כללית מהמציע
10	לרבות רמות המחויבות של היצרן כלפי המציע בהתאם להצהרת היצרן בהתאם לנספח ג.17.	התרשמות מהיצרן
5	התרשמות אישית מהמומחה מטעם המציע, באמצעות ראיון אישי והמלצות	התרשמות מהמומחה המוצג על-ידי המציע

מדינת ישראל – משרד החוץ

מכרז 7/2019

דף 116 מתוך 119

**נספח 3 – מדינות בהן ניתן לאחסן מידע**

מדינות בהם ניתן לאחסן את המידע

- א. מדינות האיחוד האירופי
- ב. אנגליה
- ג. קנדה
- ד. שוויצריה
- ה. איי פארו
- ו. גרנזי
- ז. האי מאן

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 117 מתוך 119  
**נספח ה-4 – אישור קיום ביטוחים**

**מדינת ישראל – משרד החוץ**  
**בכתובת: רח' קפלן 1 ירושלים**

א.ג.ג.,

**הנדון: אישור קיום ביטוחים**

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו \_\_\_\_\_ (להלן: "הספק") לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר למתן שירותי אספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על גבי התשתית המוצעת, לרבות, זכות שימוש, תכנון, אפיון, ניתוח מערכות, ארכיטקטורה, תשתית, התקנה, פיתוח, הטמעה, תחזוקה, ליווי, קונפיגורציה, שדרוג, אבטחת מידע, תיקון תקלות, עדכוני תוכנה, מענה טלפוני Help Desk, הדרכות, תמיכה, ייעוץ ושירות שוטפים, בהתאם למכרז והתקשרות עם מדינת ישראל - משרד החוץ, את הביטוחים המפורטים להלן:

**ביטוח חבות מעבידים, פוליסה מס'**

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך - 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב מעבידם.
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד החוץ היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

**ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, פוליסה מס'**

1. אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך - 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה נכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. מומחים, מנהלי פיתוח, נאמני אבטחת מידע, נציגים ובעלי תפקידים נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות המעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.

חתימת וחותמת המציע: \_\_\_\_\_

6. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד החוץ ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

### **ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, פוליסה מס'**

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

או

#### **ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE .**

או

נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק כדלקמן:

(בכפוף)

#### **לבחינתה ולשיקולה של ענבל – הקרן הפנימית לביטוחי הממשלה)**

1. אחריותו החוקית של הספק בגין מתן שירותי אספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על גבי התשתית המוצעת, לרבות, זכות שימוש, תכנון, אפיון, ניתוח מערכות, ארכיטקטורה, תשתית, התקנה, פיתוח, הטמעה, תחזוקה, ליווי, קונפיגורציה, שדרוג, אבטחת מידע, תיקון תקלות, עדכוני תוכנה, מענה טלפוני Help Desk, הדרכות, תמיכה, ייעוץ ושירות שוטפים, בהתאם למכרז והתקשרות עם מדינת ישראל – משרד החוץ, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר.
2. הפוליסה מכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:-
  - (א). בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות.
  - (ב). חבותו עקב מוצר - כיסוי בגין נזקים ייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו;
  - (ג). פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין מתן שירותי אספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על גבי התשתית המוצעת, לרבות, זכות שימוש, תכנון, אפיון, ניתוח מערכות, ארכיטקטורה, תשתית, התקנה, פיתוח, הטמעה, תחזוקה, ליווי, קונפיגורציה, שדרוג, אבטחת מידע, תיקון תקלות, עדכוני תוכנה, מענה טלפוני Help Desk, הדרכות, תמיכה, ייעוץ ושירות שוטפים.
3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מסך – 2,000,000 דולר ארה"ב.
  - הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;
  - אחריות צולבת - Cross Liability אולם לא יחול כיסוי ביחס לתביעות הספק כלפי מדינת ישראל – משרד החוץ;
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד החוץ ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

**כללי**

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

מדינת ישראל – משרד החוץ  
מכרז 7/2019  
דף 119 מתוך 119

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד החוץ**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
  2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד החוץ.
  3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד החוץ ועובדיהם, ובלבד שהיתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
  4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
  5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
  6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
  7. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.
- בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונה במפורש על פי האמור באישור זה.**

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

תאריך