

מכרז פומבי 2021-30

אספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation עבור משרד המשפטים

פעילויות ומועדן

תאריך	פעילות
28/06/2021 ביום	מועד פרסום המכרז
15/07/2021 ביום	מועד אחרון להעברת שאלות ובקשות הבהרה
03/08/2021 ביום	מועד אחרון להעברת תשובות המשרד
23/08/2021 שעה 14:00 ביום	מועד אחרון להגשת הצעות
23/02/2022 עד יום	תוקף ההצעה וערבות מכרז

המשרד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית לשנות את המועדים המפורטים לעיל. בכל מקרה של שינוי מועד, המועד החדש יחליף את המועד המקורי והמשרד יפרסם את השינוי בדף המכרז במרשתת.

גילוי נאות

להלן פרטי המעורבים בעריכת המכרז.

שם מלא	תואר התפקיד	חברה מעסיקה
אבי סולומון	מנהל תחום (רכש ומכרזים) – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	קבוצת קונסיסט
עופר שוויקי	מנהל פרויקט (רכש ומכרזים) – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	רזאל מערכות אמת בע"מ
עקיבא כרמל	מנהל חטיבה (חדשנות ותשתיות רחביות) – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	מדינת ישראל - משרד המשפטים
טל אייזנברג	מנהל טכנולוגיות (CTO) – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	אמן מחשבים בע"מ

דף המכרז במרשתת https://www.gov.il/he/Departments/publications/Call_for_bids/tender-30-2021

מסמך זה והתבנית עליה הוא מבוסס הינם רכוש הבלעדי של משרד המשפטים. אין להעתיק, לצלם או להשתמש במסמך או בחלקים ממנו שלא למטרת הגשת הצעות בלבד.

תוכן עניינים

6.....	תמצית מנהלים	
7.....	1. מנהלה	
7.....	1.1 הגדרות	
8.....	1.2 הליך המכרז	
8.....	1.2.1 השתתפות במכרז	
8.....	1.2.2 הודעות ובירורים	
8.....	1.2.3 שאלות ובקשות הבהרה	
8.....	1.2.3.1 פניות בשאלות ובקשות הבהרה	
9.....	1.2.3.2 מענה לשאלות ובקשות הבהרה	
9.....	1.2.3.3 כנס/סיור ספקים	
9.....	1.2.4 הגשת הצעות	
10.....	1.2.5 מתווה לבדיקה והערכת הצעות	
10.....	1.2.6 זוכה במכרז	
10.....	1.3 מסמכי המכרז	
10.....	1.3.1 מרכיבי הפניה	
10.....	1.3.2 בעלות על מסמכי המכרז	
10.....	1.3.3 סיווג רכיבים	
11.....	1.4 הצעת הספק	
11.....	1.4.1 מרכיבי הצעת הספק	
12.....	1.4.2 בעלות על מסמכי ההצעה	
12.....	1.4.3 שפת ההצעה	
12.....	1.4.4 תוקף ההצעה	
13.....	1.4.5 מספר הצעות	
13.....	1.4.6 שילוב קבלני משנה	
13.....	1.4.7 טובין משומש/מחודש	
13.....	1.4.8 עסק בשליטת אישה	
13.....	1.4.9 העדפת תוצרת הארץ	
13.....	1.5 תנאים להשתתפות במכרז	
13.....	1.5.1 ערבות מכרז	
14.....	1.5.2 חוזה ההתקשרות	
14.....	1.5.3 אישור על ניהול ספרים	

14.....	המצאת תעודת רישום תאגיד	1.5.4
15.....	אימות זהות מורשי-חתימה	1.5.5
15.....	אישור על היעדר חובות לרשם התאגידים	1.5.6
15.....	הצהרה על היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום	1.5.7
15.....	הצהרה בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות	1.5.8
15.....	תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית)	1.5.9
16	תנאים להתקשרות	1.6
16.....	חידוש סימוכין שפג תוקפם	1.6.1
16.....	שימוש בפורטל הספקים הממשלתי	1.6.2
16.....	הנחיות ביטחון	1.6.3
18.....	סיווג ביטחוני	1.6.3.1
18.....	שמירה על סודיות	1.6.3.2
19.....	הוראות אבטחת מידע כלליות	1.6.3.3
19.....	שרשרת אספקה	1.6.3.4
20	זכויות המשרד	1.7
20.....	זכות החלטה	1.7.1
20.....	ביטול המכרז	1.7.2
20.....	פסילת מציע	1.7.3
20.....	ביטול זכיית מציע	1.7.4
20.....	תוצאות פסילת זכיית מציע	1.7.5
21.....	שינוי היקף ההתקשרות – זכות ברירה	1.7.6
21.....	אי קיום יחסי עובד-מעביד	1.7.7
21	תשלומים והצמדות	1.8
22	הרכש המבוקש	2.
22	הגדרות	2.1
23	הצורך הארגוני	2.2
23	דרישות בפתרון	2.3
23.....	דירוג הפתרון בגופי מחקר (M)	2.3.1
24.....	מדיניות שירות, תחזוקה ותמיכה של הפתרון המוצע (M)	2.3.2
24.....	פרויקטים בישראל עם הפתרון המוצע (Q)(M)	2.3.3
24.....	יכולות טכנולוגיות בפתרון המוצע (M)	2.3.4
26.....	התרשמות לקוחות מהפתרון המוצע (Q)	2.3.5

26.....	היקף תמיכה וידע בישראל (Q)	2.3.6
27.....	תמיכה בסביבת Citrix (Q)	2.3.7
27.....	תשתית לשיתוף תוספים (Q)(M) (Marketplace)	2.3.8
27.....	ריבוי סביבות עבודה עסקיות (Q) (Multi Tenancy)	2.3.9
27.....	השתלבות (Integration) מובנית לתשתיות ויישומים (Q)	2.3.10
28.....	יכולת להריץ אותם תהליכים עם מספר רובוטים בו זמנית (Q)	2.3.11
28.....	יכולת להריץ מספר רובוטים בו זמנית על אותה המכונה וירטואלית (VM) עם משתמשים שונים ובמהלכים (Sessions) נפרדים (Q)	2.3.12
28.....	יכולת פיתוח טפסים (Q)	2.3.13
28.....	יכולת זיהוי אוטומטי של תהליכים עסקיים (Q)	2.3.14
29.....	ניהול תצורה וניהול גרסאות קוד (Q)	2.3.15
29.....	דרישות במציע	2.4
29.....	אישור כנציג מורשה/שותף עסקי של היצרן (M)	2.4.1
29.....	ניסיון המציע בהתקנה, הטמעה ותחזוקה של הפתרון המוצע (Q)(M)	2.4.2
29.....	נותני שירותים מקצועיים בפתרון המוצע המועסקים על ידי המציע (Q)(M)	2.4.3
30.....	התרשמות לקוחות מהמציע (Q)	2.4.4
30.....	הסמכה לתקן ישראלי רשמי/ לא רשמי (N)	2.4.5
30.....	החזקה ברישוי לעוסק בתחום (N)	2.4.6
30.....	החזקה ברישוי לעוסק בתחום (N)	2.4.7
30.....	הסמכה לתקן ישראלי רשמי/ לא רשמי (N)	2.4.8
30.....	שירותים מקצועיים (Professional Services)	2.5
31.....	רישוי נדרש	2.6
31.....	תשתית וסביבה טכנולוגית	2.7
31.....	דרישות תשתית וטכנולוגיה	2.7.1
32.....	אבטחת מידע	2.8
32.....	כללי	2.8.1
32.....	זיהוי	2.8.2
32.....	הרשאות	2.8.3
32.....	ניהול ובקרה	2.8.4
33.....	הקשחות	2.8.5
33.....	מענה המציע להנחיות אבטחת המידע	2.8.6
33.....	מימוש והטמעה	3
33.....	גורמים מעורבים	3.1

33.....	מנהל תיק לקוח	3.1.1
34.....	מנהל פרויקט מטעם הספק	3.1.2
34.....	מנהל פרויקט מטעם המשרד	3.1.3
34.....	נותני שירותים מטעם הזוכה	3.1.4
34	תכנית עבודה	3.2
35	תכנון	3.3
35	אספקה	3.4
35	התקנה	3.5
36	בדיקות מסירה	3.6
36	בדיקות קבלה	3.7
36	הדרכה	3.8
37	תיעוד	3.9
37	תפעול ותחזוקה	4.
37	תפעול	4.1
37	תחזוקה	4.2
37.....	תחזוקה מונעת	4.2.1
38.....	איתור וטיפול בתקלות	4.2.2
38.....	מרכז תמיכה לידע ולשירות	4.2.3
38.....	רמת שירות (SLA)	4.2.4

תמצית מנהלים

משרד המשפטים מונה מעל 50 יחידות (פרקליטות, טאבו, רשות תאגידים, אפטרופוס כללי, סיוע משפטי ועוד). יחידות אלו מספקות שירותים בערוצים דיגיטליים שונים (אתרים במרשתת, ממשקים, פניות בדואר אלקטרוני, הגעה פיזית) שבחלקם אינם ממוכנים מקצה לקצה, כך שבתרחישים שונים נדרשת התערבות אנושית.

המשרד מבקש למכרז באמצעות פתרון Robotic Process Automation פעילויות שאינן ממוכנות וזאת כדי לשפר וליעל את רמת השירות שהוא מספק לציבור - קיצור זמני מתן השירות, העלאת תפוקה, העלאת רמת דיוק, צמצום טעויות ועלויות כמפורט בהמשך.

המשרד מבקש להתקשר עם ספק לאספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation שכולל כלים לתכנון, הקמה, ניהול ומעקב אחרי רובוטים ותהליכי העבודה שמתבצעים בעזרתם.

ההתקשרות עם הזוכה במכרז לרכש פתרון Robotic Process Automation נשוא המכרז, תהיה לתקופה של 12 חודשים שתחל עם החתימה על חוזה ההתקשרות בין הצדדים.

למשרד תשמר הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות לרכש פתרון Robotic Process Automation נשוא המכרז בתקופות נוספות של 12 חודשים בכל פעם ועד 84 חודשים נוספים בסך הכל.

פתרון Robotic Process Automation שהמשרד ירכוש יועבר אליו עם אחריות לתקופה של 12 חודשים שתחל לאחר שהמשרד אישר את הספקתו והטמעתו אצלו בהתאם לדרישות המוגדרות במסמכי המכרז, בחוזה ההתקשרות ובתכנית העבודה שתבנה ביחד עם המשרד. אישור כאמור יינתן לאחר סיום מוצלח של בדיקות הקבלה לפתרון Robotic Process Automation שסופק והוטמע במשרד.

החלטת המשרד על הארכת תקופת ההתקשרות כאמור, תועבר לזוכה לכל הפחות 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות.

המשרד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית, לצמצם או להרחיב את היקף ההתקשרות ותכולתה בהיקף של עד 100% ביחס לתכנון והצעת המחיר המקוריים והכול בהתאם לצרכיו בפועל בתקופת ההתקשרות, הוראות חוק התקציב וכל דין. היה והמשרד יבחר לממש זכות ברירה להרחבת היקף ההתקשרות או יחליט בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לצמצם את היקף ההתקשרות, הזוכה במכרז יהיה מחויב לספק את הטובין והשירותים בהתאם לתנאי המכרז והצעתו הזוכה.

במקרה שהמשרד יבקש לרכוש טובין ושירותים שלא נכללו במכרז, ככל וידרשו, הרכישה תהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים, לכך שהתשלום עבור הטובין והשירותים יהיה כנגד חשבונית בעלות "גב אל גב" ולאחר אישור הגורם המקצועי ונציג חשב המשרד. רכישת טובין ושירותים שלא פורטו בכתב הכמויות תוגבל לעלות מצטברת כוללת של עד 20% מהיקף ההתקשרות על פי כתב הכמויות.

המכרז נערך כמכרז פומבי, עם בחינה דו-שלבית לפי תקנה 17 לתקנות חוק חובת המכרזים, התשנ"ג - 1993.

1. מנהלה

1.1 הגדרות

להלן מונחים המשמשים במנהלה ומשמעותם.

משרד	משרד המשפטים – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע.
ועדת מכרזים	ועדת המכרזים לענייני תקשוב של משרד המשפטים.
מכרז/ המכרז	פנייה זו בבקשה להציע הצעות לאספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation עבור משרד המשפטים.
ספק	כל גורם המסוגל לענות על הדרישות במסמכי המכרז. במקרה של ספק השייך לאשכול חברות, לצורך עמידה בדרישה כאמור, הספק רשאי להסתמך על חברת האם שלו או על חברה אחרת באשכול החברות שהוא חלק ממנו ובתנאי שיצרף בטופס פרטי הספק, מסמכים המעידים על התנאים הבאים: • החברות באשכול נמצאות בשליטה מלאה של המציע או של חברת האם שלו (100%). • מתקיימת זהות בין בעלי המניות ונושאי המשרה המרכזיים במציע ובחברות באשכול. במקרה שבו הספק, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המפורטים במכרז ושבעברו של הספק התרחש שינוי ארגוני (לדוגמה התאגדות הספק מעוסק מורשה לחברה, רכישת פעילות, התאגדות כחברה, ארגון מחדש או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי הסף השתלבה אצל הספק, יוכל הספק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני.
הצעה	מענה ספק לדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
מציע/ספק מציע	ספק שהגיש הצעה במסגרת המכרז.
קבלן משנה	מי שאינו חלק מעסקיו של ספק כהגדרתו לעיל ויועסק אצלו באספקת טובין ושירותים הכלולים בהצעתו אם תיבחר כהצעה הזוכה.
הזמנה	אם במכרז יש איסור על שימוש בקבלני משנה, יצרני טובין הכלולים בהצעת הזוכה או נציגיהם בישראל, לא יכללו במסגרת איסור זה. מסמך שיימסר לזוכה, על בסיסו תיערך התקשרות לאספקת טובין ושירותים המבוקשים במכרז. הזמנה תהא בתוקף רק אם תהא חתומה כנדרש על-ידי מורשי החתימה במשרד.
סכום ההתקשרות	סכום הרכש שהמשרד מתכנן לבצע בכל שנת התקשרות נתונה.
תקופת אחריות	תקופה בה הזוכה יהא אחראי לתקינות הטובין והשירותים אותם סיפק. כל תקלה או קלקול בטובין או בשירותים שסופקו אשר יארעו במהלך תקופת האחריות, יטופלו בהתאם לרמת השירות המוגדרת במסמכי המכרז והמשרד לא יישא בעלות כלשהי בגין תיקונם, לרבות בגין החלפת רכיב בטובין, הטובין כולו או חלקים ממנו.

מורשה חתימה אצל הספק הגורם המורשה להתחייב בשם הספק לכל עניין בדבר נשוא חתימתו.

חתימה חתימה במכרז תעשה באופן המחייב את הספק ועל ידי המורשים להתחייב אצל הספק לכל דבר ועניין נשואי החתימה.

1.2 הליך המכרז

1.2.1 השתתפות במכרז

מסמכי המכרז מפורסמים וזמינים בדף המכרז במרשתת. עניינה של פנייה זו הוא אספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation עבור משרד המשפטים, ההשתתפות במכרז אינה כרוכה בתשלום וכל ספק רשאי להשתתף בהליך ולהגיש הצעה.

1.2.2 הודעות ובירורים

א. הודעות ומידע שהמשרד יבקש למסור בקשר עם המכרז, יפורסמו בדף המכרז במרשתת.

ספקים מתבקשים לבדוק בתדירות גבוהה את דף המכרז במרשתת.

ב. בירורים בקשר עם הליך המכרז ניתן לבצע בהודעות דואר אלקטרוני **בלבד** לכתובת IT-Tenders@justice.gov.il.

1.2.3 שאלות ובקשות הבהרה

העברת שאלות ובקשות הבהרה בקשר עם המכרז ומענה המשרד לשאלות ובקשות הבהרה אלו ייעשו כלהלן.

מקבצי השאלות והתשובות יהיו חלק ממסמכי המכרז ויש לצרפם להצעה, חתומים בצורה המחייבת את המציע.

1.2.3.1 פניות בשאלות ובקשות הבהרה

א. הפניות תכלולנה את שם הספק השואל, מזהה הספק, כתובת דואר אלקטרוני ושם איש קשר להעברת מידע עבורו. בחלקה המהותי, הפנייה תכלול את מזהה החלק והסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז שעורר את הפנייה, ואת שאלת/בקשת ההבהרה מנוסחת בצורה בהירה ומלאה.

ב. פניות הספקים תועברנה בדואר אלקטרוני לכתובת IT-Tenders@justice.gov.il, עד "המועד האחרון להעברת שאלות ובקשות הבהרה" המצוין בטבלה "פעילויות ומועדן", לעיל.

ג. באחריותו הבלעדית של הספק לוודא את הגעת קובץ השאלות אל נציג המשרד וזאת באמצעות שימוש באפשרות מעקב אחרי הודעות דואר אלקטרוני נשלחות, המבקשת "אישור קריאה" אוטומטי מהנמען עם קבלת המסר בתוכנת הדואר האלקטרוני.

תבנית להעברת שאלות ובקשות הבהרה כאמור, מצורפת כנספח 1.2.3.1 בקובץ ריכוז נספחים.

לא יינתן אישור טלפוני על קבלת קובץ השאלות אצל נציג המשרד. קובץ שאלות שלא יועבר במבנה, במועד ובאופן המתוארים לא ייענה.

1.2.3.2 מענה לשאלות ובקשות הבהרה

מקבצי שאלות הספקים ותשובות המשרד לשאלות אלו, יפורסמו בדף המכרז במרשתת, ללא פרטי הספקים שהפנו את השאלות.

המשרד אינו מתחייב לענות או להתייחס לכל השאלות והבקשות שיועברו אליו, שאלות ובקשות שתגענה באיחור לא תענינה.

1.2.3.3 כנס/סיור ספקים

במסגרת מכרז זה לא יתקיימו כנס/סיור ספקים.

1.2.4 הגשת הצעות

א. מציע יגיש את הצעתו במעטפה סגורה, אטומה, ללא זיהוי חיצוני, על גביה יופיע הכיתוב "מכרז פומבי 30-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation עבור משרד המשפטים", ובתוכה טופס פרטי ספק ממולא בפרטיו ו-2 מעטפות כלהלן:

מעטפה 1 - סימוכין נדרשים ועותק מושחר

מעטפה סגורה, אטומה, ללא זיהוי חיצוני, על גביה יופיע הכיתוב "מכרז פומבי 30-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation עבור משרד המשפטים - סימוכין נדרשים ועותק מושחר" ובתוכה הנדרש בסעיפים 1.4.1(א) – סימוכין נדרשים, להלן; 1.4.1(ב) – עותק מושחר, להלן.

מעטפה 2 - הצעת מחיר

מעטפה סגורה, אטומה, ללא זיהוי חיצוני, על גביה יופיע הכיתוב "מכרז פומבי 30-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation עבור משרד המשפטים - הצעת מחיר" ובתוכה הנדרש 1.4.1(ג) הצעת מחיר, להלן.

טופס פרטי ספק כאמור, מצורף כנספח 1.2.4(א) בקובץ ריכוז נספחים.

ב. על הספק להכניס את הצעתו לתיבת המכרזים בימים א' עד ה', בשעות 08:30 עד 16:00, לא בערבי חג ומועד ולא יאוחר מ"המועד האחרון להגשת הצעות" המצוין בטבלה "פעילויות ומועדן", לעיל. להלן כתובת תיבת המכרזים:

מקום	בניין משרד המשפטים.
כתובת	המלך דוד 20, ירושלים 9410144.
חדר וקומה	חדר 40 קומה 3.

ג. טרם הכנסת המעטפה לתיבת המכרזים מגיש ההצעה יודא שהיא תוחתם על ידי נציג ועדת המכרזים, שיוטבעו עליה התאריך והשעה בהם נתקבלה ושהוא מקבל מנציג ועדת המכרזים אישור שכולל את שם מגיש ההצעה, שם החברה, מספר המכרז ואת התאריך והשעה בה הוגשה ההצעה בתיבה. על המציע לשמור את האישור לכל בירור עתידי ככל שיהיה.

ד. עצם משלוח הצעה בדואר ישראל או על-ידי שירות שליחים/הובלה מסחרית עד "המועד האחרון להגשת הצעות", אינו עונה על דרישות המכרז, אלא אם ההצעה נתקבלה והוכנסה לתיבת המכרזים כאמור בסעיפים 1.2.4(ב) ו-1.2.4(ג), לעיל.

1.2.5 מתווה לבדיקה והערכת הצעות

בדיקת הצעות המציעים (תנאי סף ואמות מידה) והערכתן תבוצע אל מול מתווה להערכת הצעות (מל"ה) וזאת בהסתמך על נתונים ומידע שיוצגו בהצעות. במידה וועדת המכרזים תמצא שדרוש לה מידע נוסף (השלמות, הבהרות וכדו') לקבלת החלטה בקשר עם הצעה, היא תהיה רשאית לפנות למציע בבקשה לבירור פרטים, להציג כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות הבהרה. מציע יענה לדרישות כאמור בהתאם ללוחות הזמנים שיקבעו על ידי וועדת המכרזים בפנייה אליו והכול בהתאם ובכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ותקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993.

מתווה להערכת הצעות כאמור, מצורף כנספח 1.2.5 בסופו של קובץ ריכוז נספחים.**1.2.6 זוכה במכרז**

זוכה הוא מי שהצעתו נבדקה כמפורט במתווה להערכת הצעות (מל"ה) ושהצעתו הוכרזה כזוכה על-ידי ועדת המכרזים, הכול בכפוף לאמור בסעיף 1.7 - זכויות המשרד, להלן.

1.3 מסמכי המכרז**1.3.1 מרכיבי הפניה**

מסמכי מכרז פומבי 30-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation עבור משרד המשפטים כוללים את הקבצים הבאים:

א. קובץ PDF בשם "מכרז פומבי 30-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation עבור משרד המשפטים - מנהלה ומפרט".

ב. קובץ PDF בשם "מכרז פומבי 30-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation עבור משרד המשפטים - חוזה".

ג. קובץ MS Word 2016 בשם "מכרז פומבי 30-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation עבור משרד המשפטים - ריכוז נספחים".

ד. קובץ MS Excel 2016 בשם "מכרז פומבי 30-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation עבור משרד המשפטים - תבנית הצעת מחיר".

1.3.2 בעלות על מסמכי המכרז

מסמכי המכרז הינם קניינה הרוחני של ממשלת ישראל – משרד המשפטים, הם מועברים לספק לצורך הגשת הצעה בלבד ואין לעשות בהם כל שימוש שאינו לצורך הכנת הצעה.

1.3.3 סיווג רכיבים

במסמכי המכרז נעשה שימוש בסיווגים שמטרתם להבהיר את מהות הדרישה בסעיף/רכיב. סיווגים אלו נוספים על הכתוב בסעיף/רכיב ומעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות ולדרישות בגוף הסעיף/רכיב. יודגש כי הסיווגים יופיעו במקום שעורך המכרז חשב שיש בהם צורך.

סיווג סעיף/רכיב אב תקף לכל סעיף/רכיב משנה שלו אלא אם צוין אחרת בסעיף/רכיב המשנה. כלומר, סעיף/רכיב שמסומן לידו סיווג - זה סיווגו וסעיף/רכיב שאין לידו סיווג - יש לקחת את סיווג סעיף/רכיב האב שלו. להלן הסיווגים ומשמעותם.

(N) Nonrelevant סימון לסעיף/רכיב **שהושמט במכוון** במסמכי המכרז מאחר ואין לו משמעות במכרז זה. מטרת סימון זה היא שמירת סדר הסיווג המקובל במסמכי מכרז של המשרד.

(M)	Mandatory	סימון לסעיף/רכיב בו מוגדרת דרישת סף היינו, דרישה שאי עמידה בה עלולה להביא לפסילת ההצעה.
(Q)	Qualitative	סימון לסעיף/רכיב בו מוגדרת דרישת איכות היינו, דרישה שמקנה להצעה ציון איכות בהתאם לקריטריונים אשר הוגדרו במל"ה (סעיף 1.2.5).
(Q)(M)	Mandatory & Qualitative	סימון לסעיף/רכיב בו מוגדרת דרישת סף ואיכות היינו, דרישה שאי עמידה בה עלולה להביא לפסילת ההצעה, במידה והמענה הוא מעבר למוגדר בדרישות הסף הדבר יקנה להצעה ציון איכות בהתאם לקריטריונים אשר הוגדרו במתווה להערכת הצעות.

1.4 הצעת הספק

1.4.1 מרכיבי הצעת הספק

הצעת הספק תוגש בדרך של מענה לדרישות המכרז. אין לבצע כל שינוי במסמכי המכרז וההצעה תהיה בהתאם לדרישות כאמור. כל שינוי או הסתייגות מדרישות המכרז עלול להוביל לפסילת ההצעה.

א. סימוכין נדרשים

מנהלה ומפרט, אישורים, הצהרות, תשובות לשאלות ובקשות הבהרה (אם היו), עמודי הבהרה (במידה וישלחו) ומסמכים אחרים שהמציע נדרש לצרף. מסמכים כאמור יוגשו בהתאם להנחיות המפורטות בהם חתומים על ידי מורשה חתימה וחותמת המציע, בעותק קשיח (תדפיס) ובעותק דיגיטלי (תקליטור או הֶחָסָן נֶגֶד). העותק הדיגיטלי יכיל קובץ סריקה בתבנית קובץ PDF של כל המסמכים שהוגשו בעותק הקשיח. העותק הדיגיטלי יסומן בכיתוב מתאים לציון תכולתו בתוספת שם המציע.

העותק הפיסי של חוזה ההתקשרות יוגש באוגדן נפרד מהעותק הפיסי של חלקים אחרים במכרז.

עותק דיגיטלי ככל והוצפן, יש לוודא היטב שמפתח ההצפנה שנמסר למשרד מחלץ את הקבצים המוצפנים.

ב. עותק מושחר

1. מציע הסבור שמרכיבי הצעתו כוללים מידע שהוא בגדר סוד מקצועי או מסחרי שאין לגלותו למשתתפים אחרים במכרז, יצרף עותק של מרכיבים אלו בהם יוסיף לצד מידע כאמור את הכיתוב "סוד מקצועי/מסחרי" (להלן: "**עותק מושחר**"). בהתאם להוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992, תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993 והפסיקה, כל סימון כאמור, ילווה בנימוק בכתב במסמך מלווה.

2. עותק מושחר יוגש בעותק קשיח (תדפיס) ובעותק דיגיטלי (תקליטור או הֶחָסָן נֶגֶד). העותק הדיגיטלי יכיל קובץ סריקה בתבנית קובץ PDF של העותק הקשיח. העותק הדיגיטלי יסומן בכיתוב מתאים לציון תכולתו בתוספת שם המציע.

עותק דיגיטלי ככל והוצפן, יש לוודא היטב שמפתח ההצפנה שנמסר למשרד מחלץ את הקבצים המוצפנים.

3. היעדר "עותק מושחר" ונימוק בכתב כאמור, דינם כהצהרה והסכמה של המציע לכך שאין בהצעתו מידע שהוא בגדר סוד מקצועי או מסחרי.

4. יובהר כי מציע שביקש שחלקים מסוימים בהצעתו יסווגו כסוד מקצועי או מסחרי, לא יהיה רשאי לבקש לעיין בחלקים המקבילים בהצעה הזוכה שסווגו כסוד מקצועי או מסחרי.

5. בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993, לכל משתתף במכרז תימסר הודעה על החלטתה הסופית של ועדת המכרזים בקשר עם תוצאות המכרז. משתתף במכרז יהיה רשאי בתוך 30 ימים ממועד מסירת ההודעה, לעיין בפרוטוקול ועדת המכרזים; בהתכתבויותיה עם המציעים; בחוות דעת מקצועיות שהוכנו לבקשתה; בעמדת היועץ המשפטי בוועדה; ובהצעת הזוכה במכרז, ולקבל עותק ממסמכים אלה, למעט:

א. בחלקים של ההחלטה או ההצעה אשר העיון בהם עלול לדעת ועדת המכרזים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, או לפגוע בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בכלכלתה או בביטחון הציבור.

ב. בחוות דעת משפטית שנערכה במסגרת ייעוץ משפטי לוועדה, לרבות בחינת חלופות אפשרויות שונות לפעולה או להחלטה של ועדת המכרזים, או הערכת סיכויים וסיכונים הנובעים מקבלת החלטות כאמור בהליכים משפטיים עתידיים.

ועדת המכרזים רשאית שלא לאשר את בקשת המציע לסווג את חלקי ההצעה כסוד מסחרי או מקצועי, והיא תודיע על כך בכתב למציע.

ג. הצעת מחיר

הצעת מחיר תוגש בתבנית הצעת המחיר בהתאם להנחיות המפורטות בה, בעותק קשיח (תדפיס) חתום במקומות המיועדים לכך על ידי מורשה חתימה וחתימת המציע ובעותק דיגיטלי (תקליטור או הֶקְסֶן נֶיֶד). העותק הדיגיטלי יכיל את המענה בתבנית הצעת המחיר בתבנית קובץ MS Excel 2016 וקובץ סריקה בתבנית קובץ PDF של העותק הקשיח. העותק הדיגיטלי יסומן בכיתוב מתאים לציון תכולתו בתוספת שם המציע.

עותק דיגיטלי ככל והוצפן, יש לוודא היטב שמפתח ההצפנה שנמסר למשרד מחלץ את הקבצים המוצפנים.

1.4.2 בעלות על מסמכי ההצעה

הצעת הספק היא רכושו ולמשרד תהיה אפשרות להשתמש בהצעה ובמידע שבה לכל צורך הקשור בתהליך המכרז עד להשלמת ההתקשרות עם הזוכה.

1.4.3 שפת ההצעה

הצעת הספק תנוסח בעברית. במידה וחלקים בהצעת הספק לא ינוסחו בעברית והמשרד יידרש לנוסח עברי לצורך הערכת ההצעה, המשרד יהיה רשאי לדרוש מהמציע נוסח עברי של חלקים אלו כתנאי לבדיקת הצעתו.

1.4.4 תוקף ההצעה

א. הצעתו של מציע תהיה בתוקף עד למועד "תוקף ההצעה וערבות מכרז" שמצוין בטבלה "פעילויות ומועדן", לעיל, והמציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו עד למועד זה.

ב. אם הליכי בדיקת המכרז ימשכו מעבר לצפוי ואם המשרד יבקש זאת והמזיע ייתן הסכמתו לכך, יאריך המזיע את תקופת ההצעה עד לתאריך החדש כפי שייקבע על ידי המשרד. אי הסכמה להארכת תוקף ההצעה תביא לפסילת ההצעה.

1.4.5 מספר הצעות

במענה למכרז, ספק רשאי להגיש הצעה אחת לכל פתרון מוצע.

1.4.6 שילוב קבלני משנה

מזיע אינו רשאי לכלול קבלני משנה במסגרת הצעתו למכרז.

1.4.7 טובין משומש/מחודש

אין להציע במכרז זה טובין כלשהם משומשים או מחודשים. הכוונה בטובין המבוקש במכרז זה היא לטובין חדש בלבד.

1.4.8 עסק בשליטת אישה

אם במזיע, המחזיקה בשליטה היא אישה ולא התקיים אף אחד מאלה:

1. במזיע מכהן נושא משרה שאינו אישה והוא קרוב של המחזיקה בשליטה;
2. לפחות שליש מהדירקטורים אינם נשים – והדירקטורים קרובים של המחזיקה בשליטה. המזיע יצרף להצעתו אישור רואה חשבון כאמור בסעיף 2(ב) לחוק חובת המכרזים התשנ"ב – 1992 כי האמור לעיל מתקיים במזיע. אישור זה אינו חובה והוא מותנה בקיום המצב כאמור ובלבד, שהמזיע אינו חברה אשר מניותיה רשומות בבורסה או הוצעו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל.

מזיע אשר יתקיים בו תנאי זה, יזכה לעדיפות בהליך המכרז על פי הוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.

נוסח מחייב של אישור רואה חשבון כאמור, ראה נספח 1.4.8 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש האישור כנספח 1.4.8 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.4.9 העדפת תוצרת הארץ

במסגרת שיקלול הצעת המחיר, בהתאם להוראות תקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ), התשנ"ה – 1995, תינתן העדפה במכרז להצעות לרכישת טובין מתוצרת הארץ שמחירם אינו עולה על מחיר הצעות לרכישת טובין מיובאים בתוספת 15%.

מזיע המבקש לקבל העדפה על פני ספק חוץ יצרף למסמכי הצעתו אישור מאת רואה חשבון בדבר שיעור המרכיב הישראלי במחיר ההצעה.

נוסח מחייב של אישור רואה חשבון כאמור, ראה נספח 1.4.9 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש האישור כנספח 1.4.9 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.5 תנאים להשתתפות במכרז

1.5.1 ערבות מכרז

לא נדרשת ערבות מכרז.

1.5.2 חוזה ההתקשרות

המציע יצרף להצעתו את חוזה ההתקשרות כשהוא וכל נספחיו חתומים באופן מלא ומחייב – חותמת וחתימה מלאה ומחייבת של מורשה חתימה מטעמו בעמוד הראשון והאחרון לחוזה, וחתימת וחתימה בראשי תיבות בתחתית שאר עמודי החוזה.

חוזה ההתקשרות יכנס לתוקף לגבי זוכה רק לאחר חתימת מורשי החתימה של המשרד.

נספחי סודיות והיעדר ניגוד עניינים של הזוכה ועובדים מטעמו יחתמו ויוגשו כתנאי לתחילת עבודתו עם המשרד.

חוזה ההתקשרות כאמור, מצורף כקובץ נפרד במסמכי המכרז.**רכש טובין/שירותים**

ההתקשרות עם הזוכה במכרז לרכש פתרון Robotic Process Automation נשוא המכרז, תהיה לתקופה של 12 חודשים שתחל עם החתימה על חוזה ההתקשרות בין הצדדים.

למשרד תשמר הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות לרכש פתרון Robotic Process Automation נשוא המכרז בתקופות נוספות של 12 חודשים בכל פעם ועד 84 חודשים נוספים בסך הכל.

החלטת המשרד על הארכת תקופת ההתקשרות כאמור, תועבר לזוכה לכל הפחות 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות.

אחריות לטובין/שירותים

כל רכיב בפתרון Robotic Process Automation שהמשרד ירכוש, יועבר אליו עם אחריות לתקופה של 12 חודשים שתחל לאחר שהמשרד אישר את הספקתו והטמעתו אצלו בהתאם לדרישות המוגדרות במסמכי המכרז, בחוזה ההתקשרות ובתכנית העבודה שתבנה ביחד עם המשרד. אישור כאמור יינתן לאחר סיום מוצלח של בדיקות הקבלה לרכיב בפתרון Robotic Process Automation שסופק והוטמע במשרד.

1.5.3 אישור על ניהול ספרים

המציע יצרף להצעתו אישור תקף מאת פקיד שומה, רואה חשבון או יועץ מס מייצג (כהגדרתו בחוק הסדרת העיסוק בייצוג על ידי יועצי מס, התשס"ה – 2005), בדבר ניהול ספרי חשבוניות ורשומות על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.

אישור פקיד שומה/ רואה חשבון/ יועץ מס מייצג כאמור, לאחר הפקתו כנדרש יצורף כנספח 1.5.3 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.5.4 המצאת תעודת רישום תאגיד

א. על מציע שהוא תאגיד, לצרף להצעתו העתק תעודת רישום התאגיד בישראל במרשם לפי הוראת הדין הנוגעת לעניין, תקפה על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין. לחלופין ניתן לצרף נסחי חברה להוכחת ההתאגדות.

העתק תעודת רישום תאגיד כאמור, לאחר הפקתו כנדרש, יצורף כנספח 1.5.4 (א) במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

ב. יובהר כי לא תתקיים התקשרות של המשרד עם שותפות שלא נרשמה בהתאם לסעיף 4 לפקודת השותפויות [נוסח חדש], תשל"ה-1975 ולפי כל דין.

שותפות שאינה רשומה כאמור תוכל להגיש את הצעתה אולם יובהר, כי בכל מקרה יהא עליה להשלים את רישומה לכל המאוחר עד למועד ההתקשרות בפועל וכתנאי בלעדיו לא תיערך כל התקשרות עם המציע.

1.5.5 אימות זהות מורשי-חתימה

המציע יצרף להצעתו אישור עורך דין על זהות מורשי-חתימה מטעמו ודוגמת חתימתם.

נוסח מחייב של אישור עורך דין כאמור, ראה נספח 1.5.5 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, תוגש האישור כנספח 1.5.5 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.5.6 אישור על היעדר חובות לרשם התאגידים

מציע שהוא חברה/שותפות, יצרף להצעתו העתק נסח חברה/שותפות עדכני בו תוודא וועדת המכרזים, כתנאי לקבלת הצעתו, כי למציע לא מצוינים חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה ולגבי חברה תוודא בנוסף, כי לא מצוין שהיא חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

נסח חברה עדכני של רשם התאגידים ניתן להפקה דרך [אתר רשות התאגידים במרשתת](#).

העתק נסח חברה/שותפות כאמור, לאחר הפקתו כנדרש, יצורף כנספח 1.5.6 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.5.7 הצהרה על היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

המציע יצרף תצהיר בכתב בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א – 1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום"). התצהיר יהיה חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.

נוסח מחייב של הצהרה בדבר היעדר הרשעות כאמור, ראה נספח 1.5.7 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.7 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.5.8 הצהרה בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות

המציע יצרף להצעתו הצהרה בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה) התשע"ו - 2016 ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

נוסח מחייב של הצהרה בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות כאמור, ראה נספח 1.5.8 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.8 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.5.9 תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית)

המציע נדרש לצרף להצעתו תצהיר לעניין כשירותו להתמודד במכרז, אי-תיאום הצעות ובדבר עצמאותו. לתשומת לב הספקים, העונש על תיאום הצעות יכול להגיע לחמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק התחרות הכלכלית, תשמ"ח-1988.

נוסח מחייב של הצהרה כללית כאמור, ראה נספח 1.5.9 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.9 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.6 תנאים להתקשרות

מציע שוועדת המכרזים תקבע את זכייתו במכרז, יספק את כל האישורים ויעמוד בכל התנאים וההתחייבויות שלהלן, וזאת בפרק זמן שיתואם אל מול מנהל הפרויקט (רכש ומכרזים) שפרטיו מצוינים בטבלה "גילוי נאות", לעיל.

לא עמד הזוכה בדרישה מהדרישות להלן, המשרד שומר לעצמו את הזכות לפנות למציע שהצעתו דורגה על בסיס ציון משוקלל במקום השני (ראה סעיף 1.7.5 – תוצאות פסילת זכיית מציע, להלן) ולהתקשר עימו וכך הלאה עד להתקשרות עם זוכה.

מובהר כי אין בהודעת המשרד למציע שהצעתו זכתה במכרז, כדי ליתן תוקף להתקשרות עמו וההתקשרות תכנס לתוקף רק לאחר שיגיש את כל המסמכים להלן.

1.6.1 חידוש סימוכין שפג תוקפם

הזוכה יידרש לחדש ולהמציא למשרד סימוכין הנדרשים בסעיף 1.5 – תנאים להשתתפות במכרז, אשר תוקפם יפוג עד תחילת ההתקשרות ויתחייב לחדש סימוכין כאמור שתוקפם יפוג במהלך תקופת ההתקשרות וכל אישור נוסף שיידרש על ידי המשרד בהתאם להוראת הדין או הנוהג.

נוסח התחייבות לחידוש סימוכין שפג תוקפם כאמור, ראה נספח 1.6.1 בקובץ ריכוז נספחים.

1.6.2 שימוש בפורטל הספקים הממשלתי

הזוכה יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המשרד, להגיש במסגרת פורטל הספקים הממשלתי דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות הזוכה ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי.

מידע אודות אופן הרישום לפורטל, תהליכי עבודה מרכזיים בפורטל ואנשי קשר מתאימים מופיעים [באתר אגף החשב הכללי](#).

1.6.3 הנחיות ביטחון**הגדרות**

מידע (מידע מוגן)	נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו.
מאגר מידע	אוסף נתוני מידע המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי (ובכלל זה מחשב) ומיועד לעיבוד ממוחשב.
בעל המידע/ מנהל המאגר	מנהל פעיל של גוף שבבעלותו או בהחזקתו מאגר מידע או מי שמנהל כאמור הסמיכו לעניין זה.
ממונה הגנה על מידע וסייבר אצל הזוכה	אדם הנמנה על עובדי הזוכה אשר מונה על ידי הזוכה לתפקיד זה ואשר אחראי על הביטחון והגנה על מידע וסייבר ועל יישום ההנחיות המופיעות במסמך זה.
נכסי המידע	כל המידע, מאגרי המידע, נתון אחר או ציוד של משרד המשפטים אשר משמש לצורך פעילות המשרד.
אבטחת מידע	הגנה על סודיות, שלמות וזמינות המידע של משרד המשפטים. הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדין.
שלמות מידע	זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא ששוננו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדין.

סודיות המידע

חשיפת המידע לגורמים לא מורשים.

זמינות המידע

שמירה על נגישות למידע באופן רציף.

אירוע בהגנה על מידע וסייבר

פעולה המתבצעת בזדון או בשוגג. פעולה זו עלולה לפגוע בזמינות, אמינות וסודיות המידע ו/או בציווד המחשוב המשרדי ברמות חומרה שונות, ולהביא להשבתת מערכות, שיבוש נתונים מכוון או חשיפת נתונים לגורמים לא מורשים.

מידע חסוי

מידע שפגיעה בזמינותו בשלמותו באמינותו, בסודיותו או בשרידותו עלולה לגרום לתקלות כגון אלה:

- פגיעה או הכבדה על ביצוע תכניות או פעולות משפטיות, מנהליות ואחרות, של המשרד ו/או המדינה.
- גרימת תקלה לעבודת הגופים הציבוריים שמשמעה עיכוב או ייקור תהליכי עבודה, או, הפרעה בביצוע אכיפת החוק.
- מידע פנים ארגוני שהנהלת המשרד רוצה/ נדרשת לשמור על חשאיותו ו/או על פי דין.

על הזוכה לעמוד בדרישות ביטחון והגנה על מידע וסייבר של משרד המשפטים המפורטים להלן וכפי שיעודכנו מעת לעת.

א. סיווג המידע - המערכת הממוחשבת כוללת מידע בסיווג חסוי מבחינת רגישות החומר בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 והוראות של רמ"ט - הרשות להגנת הפרטיות.

ב. התחייבות הספק - הספק מתחייב למלא אחר הוראות נספח זה ואחר יתר הוראות המשרד בכל הנוגע להגנת מידע וסייבר, לרבות הוראות אשר יתעדכנו מעת לעת. יישום הוראות המשרד במלואן מהווה תנאי להתקשרות הספק עם המשרד.

ג. איומים:

- איום פנימי - פגיעה במכוון או בשוגג בשלמות ו/או בזמינות ו/או בסודיות המידע של משרד המשפטים על ידי גורם בעל הרשאות גישה לאותם נכסים.
- איום חיצוני - פגיעה בשלמות ו/או בזמינות ו/או בסודיות המידע של משרד המשפטים על ידי גורם ללא הרשאות גישה מאושרות לאותם נכסים.

ד. גורמי איום עיקריים:

- אדם בעל הרשאות במערכת וללא הרשאות במערכת.
- בעל עניין במידע (אדם/ ארגון/ מדינה).
- גופים עם אינטרסים ועם יכולות - אנשי תקשורת, חוקרים פרטיים, עבריינים, פשע מאורגן ישראלי ופשע מאורגן בינלאומי.
- אדם אקראי או גורם נוסף בעל יכולת זדונית.

ה. משמעות של מימוש האיומים - פגיעה בנתוני המערכת עלולה לגרום לנזקים הבאים:

- פגיעה בפעילות התקינה במשרד המשפטים כולל זמינות שירותים, אמינות שלמות וחסיונות נתונים.
- פגיעה בצנעת הפרט של עובד המשרד או של אדם מן הציבור ו/או לכל אדם שפרטיו נחשפו מהמערכת.

- שינוי הנתונים במערכת עלול לגרום נזק בעל משמעות גבוהה למדינת ישראל.
- הגשת תביעות משפטיות נגד משרד המשפטים.
- נזק כלכלי למשרד המשפטים.
- נזק תדמיתי בלתי הפיך למשרד המשפטים.
- נזק למידע.
- ו. אבטחת מידע:

- חל איסור מוחלט על הזוכה לאסוף מידע בדרכים בלתי חוקיות או לעשות שימוש במאגר מידע בלתי חוקיים בהתאם לאמור בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ובהתאם לכל דין.

1.6.3.1 סיווג ביטחוני

משרד המשפטים הינו גוף ממשלתי הכפוף להנחיות ביטחון שונות. פעילות המבוצעת במשרד או עבורו מחייבת עמידה בדרישות סיווג ביטחוני ולעיתים נדרשים אישורי ביטחון נוספים טרם ביצועה והתנהלות על-פי הוראות קצין הביטחון.

בדיקת סיווג ביטחוני תבוצע על ידי המשרד למי מטעם הזוכה שיהיה מעורב במימוש התחייבויותיו על-פי מסמכי המכרז והצעתו הזוכה.

זוכה נדרש למסור את פרטי כל המעורבים מטעמו במימוש התחייבויותיו על-פי מסמכי המכרז והצעתו הזוכה בציון תפקידם.

רמת הסיווג הביטחוני בה נדרש לעמוד נותן שירותים מטעם הזוכה היא רמה 5, עם זאת, במקרים מסוימים ייתכן והמשרד יידרש לנותן שירותים עם סיווג ברמה גבוהה יותר. במידה והמשרד יידרש לנותן שירותים עם סיווג ברמה גבוהה יותר מרמה 5 ונותן השירות מטעם הזוכה יידרש לעבור תהליך סיווג למטרה זו, תהליך הסיווג יבוצע על ידי המשרד ועלות ביצועו תושת על הזוכה.

יובהר בזאת כי קביעת רמת הסיווג הנדרשת תקבע על-ידי אגף החירום, ביטחון מידע והסייבר במשרד המשפטים.

מי מטעם הזוכה שלא יעמוד בדרישות הסיווג והביטחון של המשרד או יסרב להוראות קצין הביטחון, לא יורשה לפעול במימוש התחייבויות הזוכה על-פי מסמכי המכרז והצעתו הזוכה. בנוסף, המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לאפשר למי מטעם הזוכה מעורבות כאמור וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט. אין בהחלטה שלא להרשות פעילות כאמור, מכל סיבה שהיא, בכדי לשחרר את הזוכה ממילוי כל התחייבויותיו במכרז ובכללן השמת גורם אחר במקום הגורם שנפסל וזאת בפרק זמן סביר.

1.6.3.2 שמירה על סודיות

הזוכה ישמור בסודיות מלאה כל נתון ו/או מידע שהגיעו אליו במסגרת ביצועו של הסכם התקשרות זה, בין במישרין ובין בעקיפין ולא יגלה כל נתון ו/או מידע כאמור לכל צד שלישי שהוא, בנוסף הזוכה לא יעשה כל שימוש שאינו חלק מביצוע של הסכם התקשרות זה בנתון ו/או מידע אליו הוא נחשף במהלך ביצוע של הסכם התקשרות זה והכול כאמור בנספח ההתחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע.

נותן השירותים מטעם הזוכה ישמור בסודיות כל נתון ו/או מידע שהגיעו אליו במסגרת ביצועו של הסכם התקשרות זה גם ממעסיקו (להלן הזוכה) או מעמיתיו לעבודה, אלא אם התקבל אישור בכתב מהמזמין למסירת הנתון ו/או המידע.

1.6.3.3 הוראות אבטחת מידע כלליות

אופי פעילות משרד המשפטים מחייב דגש מיוחד בנושא אבטחת המידע. חל איסור מוחלט על הזוכה לאסוף מידע בדרכים בלתי חוקיות או לעשות שימוש במאגרי מידע בלתי חוקיים בהתאם לאמור בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ובהתאם לכל דין.

א. לצורך בקרה על יישום דרישות אבטחת המידע, על הזוכה לקבל את אישור אגף החירום, ביטחון מידע והסייבר במשרד המשפטים טרם תחילת אספקת השירות נשוא מכרז.

ב. עמידת הזוכה בכל הדרישות וההנחיות לשביעות רצון המשרד, תאפשר את תחילת ביצוע הפעילות במכרז. כל עיכוב שנוצר כתוצאה מאי מוכנות הזוכה או אי עמידה בדרישות וההנחיות, המשרד ישקול את המשך ההתקשרות עם הזוכה וכן כל תרופה העומדת למשרד על-פי כל דין ועל-פי דרישות המכרז.

ג. על הזוכה חל איסור להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות ומתן השירות נשוא המכרז או כל מידע אחר השייך למשרד. על הזוכה חל איסור מוחלט לעשות כל שימוש במידע שאליו נחשף אגב ביצוע השירות נשוא המכרז, למטרה שאינה קשורה באופן ישיר לביצוע התחייבויותיו בהתאם לאמור במסמכי מכרז זה.

ד. הזוכה יתחייב לדאוג לאבטחת כל החומר שיגיע אליו במהלך ביצוע השירות ובסיום ביצוע השירות נשוא מכרז זה, ולהציג למשרד, על פי דרישתו או דרישת מי מטעמו של המשרד, את אמצעי אבטחת החומר.

ה. הזוכה יתחייב לעבוד במערכות המשרד (הן ממוחשבות והן שאינן ממוחשבות) על-פי נהלי המשרד.

ו. הזוכה יתחייב למנוע מגורמים בלתי מורשים גישה למערכות המחשוב (בין אם של המשרד, בין אם של הזוכה או של כל גורם אחר), בהן נשמר מידע הקשור למתן השירותים על פי מכרז זה.

ז. חל איסור על הוצאת כל מידע (בכל צורה) וכל רכיב (בין שאוגר מידע ובין שאינו אוגר מידע) ללא אישור בכתב של הגורם המוסמך במשרד.

ח. הזוכה נדרש לדווח למשרד באופן מידי במקרה של תקלת אבטחת מידע מכל סוג לרבות, דליפת מידע או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לזוכה. במקרה של תקלת אבטחת מידע, על הזוכה לפעול למניעת דליפת המידע וכל נזק כתוצאה מהתקלה.

ט. המשרד רשאי, בכל עת, לבקר את המחשבים ומערכות המידע של הזוכה בהן נמצא מידע שהתקבל מהמשרד או נוצר במהלך ההתקשרות. על הזוכה להעמיד לרשותו ולעיונו של המשרד או של נציג מטעמו את כל החומר והמידע שידרשו על-ידי המשרד או נציגו, על-פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד או נציגו.

י. פיקוח מטעם המשרד לא ישחרר את הזוכה מהתחייבויותיו ואחריותו כלפי המשרד למילוי ההנחיות וההוראות בנושא אבטחת המידע בהתאם לתנאי מכרז זה.

יא. בתום ההתקשרות יחזיר הזוכה למשרד כל מידע מכל סוג שהוא שהצטבר בידי או נוצר, אם הצטבר, במהלך מתן השירות נשוא מכרז זה.

1.6.3.4 שרשרת אספקה

בהתאם למתודולוגית מערך הסייבר הלאומי בנושא שרשרת האספקה, הזוכה נדרש להציג דוח ממערכת יוב"ל לפיו הינו עומד בדרגה A לקטגוריית "דרישות רוחביות". לצורך הפקת הדוח יש להיכנס [לאתר מערך הסייבר הלאומי](#) (גרסה 1.1 של שאלון הספקים לחיזוק שרשרת האספקה של מערך הסייבר הלאומי) ולהפיק דוח אותו נדרש להציג למשרד, הצגת הדוח תהווה תנאי לתחילת

עבודה. במידה וישנן תקלות ניתן לפנות לטלפון 119 (מערך הסייבר הלאומי) לקבלת סיוע בהפקת הדוח.

ככל ומציע מבקש להקדים ולהגיש את הדוח בשלב ההצעה, יצורף הדוח כנספח 1.6:3.4 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.7 זכויות המשרד

1.7.1 זכות החלטה

א. אין המשרד מחוייב לקבל את ההצעה הזולה או הצעה שלמה או חלקים מההצעה או כל הצעה שהיא.

ב. כל הכרעה בעניין ההצעות, בדיקתן והערכתן נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

ג. המשרד רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההזמנה להצעות או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המשרד מונעת הערכת ההצעה כראוי.

1.7.2 ביטול המכרז

המשרד רשאי לבטל בכל עת פנייה זו לקבלת הצעות, כולה או חלקה או לצאת בבקשה חדשה לקבלת הצעות וזאת מסיבות תקציביות, ארגוניות או מכל סיבה אחרת, על פי החלטתו הבלעדית, ללא מתן הסברים וללא הודעה מוקדמת לספקים/ מציעים/ זוכה או כל גורם אחר.

הודעה על ביטול המכרז כאמור, תפורסם בדף המכרז במרשתת או תשלח בדואר אלקטרוני למציעים/ זוכה. בכל מקרה כאמור, לא תהיה לספקים/ מציעים/ זוכה כל טענה, תביעה או דרישה במישרין או בעקיפין, כנגד המשרד.

1.7.3 פסילת מציע

המשרד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שקרי או מטעה או שהצעתו הייתה בלתי סבירה בהתאם לטיבה, תנאיה או תנאי מתלה בה.

1.7.4 ביטול זכיית מציע

ככל שמציע יוכרז כזוכה במכרז, ייחתם עמו חוזה התקשרות והוא יפר את התחייבויותיו על-פי הדרישות במסמכי המכרז, הצעתו הזוכה וחוזו ההתקשרות שייחתם עמו או שהמשרד לא יהיה שבע רצון מהשירות שיקבל ממנו בפועל לעומת הדרישות במסמכי המכרז, הצעתו הזוכה וחוזו ההתקשרות שייחתם עמו, המשרד יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה. החלטת המשרד כאמור תועבר לזוכה ובחלוף 3 חודשים מהודעתו, יפסיק המשרד את חיוביו כלפי הזוכה.

1.7.5 תוצאות פסילת זכיית מציע

לאחר שמציע יוכרז כזוכה במכרז ונחתם עמו חוזה התקשרות, אם תבוטל ההתקשרות עמו מסיבה כלשהי או ככל שמציע יוכרז כזוכה במכרז, לא ייחתם עמו חוזה מכל סיבה שהיא וזכייתו תבוטל מסיבה כלשהי, יהיה המשרד רשאי לפנות למציע שדורג שני (אחרי המציע שזכה במכרז), כאילו היה הזוכה במכרז, בהתאם לתנאי המכרז ולהצעתו. לא הסכים לכך הספק שדורג שני (אחרי הספק הזוכה) או לא בוצעה התקשרות עמו מכל סיבה שהיא, יהיה המשרד רשאי לפנות למי שדורג במקום הבא אחריו וכך הלאה, עד שייחתם חוזה חדש לביצוע השירות. למען הסר ספק, סמכות זו של המשרד הינה סמכות רשות והמשרד ישתמש בה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי על פי נסיבות העניין.

אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכויות המשרד לפי המכרז, חוזה ההתקשרות וכל דין.**1.7.6 שינוי היקף ההתקשרות – זכות ברירה**

המשרד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית, לצמצם או להרחיב את היקף ההתקשרות ותכולתה בשיעור של עד 100% ביחס לתכנון המקורי וההיקף הכספי שייעד לרכישת נשוא המכרז והכול בהתאם לצרכיו בפועל בתקופת ההתקשרות, הוראות חוק התקציב וכל דין. היה והמשרד יבחר לממש זכות ברירה להרחבת היקף ההתקשרות או יחליט בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לצמצם את היקף ההתקשרות, הזוכה במכרז יהיה מחויב לספק בכפוף לאישור ועדת המכרזים, לכך שהתשלום עבור הטובין/השירותים יהיה כנגד חשבונית בעלות "גב אל גב" ולאחר אישור הגורם המקצועי ונציג חשב המשרד. רכישת טובין/שירותים שלא פורטו בכתב הכמויות תוגבל לעלות מצטברת כוללת של עד 20% מהיקף ההתקשרות במכרז.

1.7.7 אי קיום יחסי עובד-מעביד

כל אמירה, הצעה, הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו על ידי נציגות המשרד, דינן כדין הנחיית המשרד בלבד ולא יהיה בהן כדי ליצור כל יחסי עובד-מעביד עם הזוכה או עם עובדיו. כמו כן, כל הדרכה, הנחיה או הוראה כזו לא תשחרר את הזוכה ממילוי כל התחייבויותיו לפי המכרז.

1.8 תשלומים והצמדות

א. הזכות לתמורה בגין רכיב בפתרון Robotic Process Automation נשוא המכרז תוקנה לזוכה לאחר שהמשרד אישר את הספקתו, התקנתו והטמעתו של הרכיב בסביבה עבורה הוזמן (ייצור, פיתוח, בדיקות, התאוששות מאסון) בהתאם לדרישות במסמכי המכרז, להצעתו הזוכה ולתכנית העבודה שתבנה ביחד עם המשרד. אישור כאמור יינתן לאחר סיום מוצלח של בדיקות הקבלה לרכיב בפתרון Robotic Process Automation שסופק, הותקן והוטמע במשרד כאמור לעיל.

ב. כתנאי לקבלת התמורה, הזוכה יעביר למשרד חשבונית מס מפורטת עבור הרכיב בפתרון Robotic Process Automation בגינו הוא זכאי לתמורה, אל החשבונית יצורף סימוכין של יצרן פתרון Robotic Process Automation המעיד על מחירו העדכני של הרכיב במועד אספקתו והמחיר בחשבונית המס יהיה בניכוי אחוז ההנחה שהזוכה הציע. הסכומים בחשבונית יהיו נקובים בשקלים חדשים והמע"מ יוצג בנפרד בהתאם לשיעורו ביום הפקת החשבונית.

ג. הזכות לתמורה בגין שירותים מקצועיים/מומחים נשוא המכרז, תוקנה לזוכה לאחר הספקתם בהתאם לדרישות במסמכי המכרז, בתכנית העבודה שתבנה ביחד עם המשרד ובהתאם להצעתו הזוכה.

הסכומים בעבור שירותים מקצועיים/מומחים יהיו נקובים בשקלים חדשים ויוצמדו למדד המחירים לצרכן המפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הידוע ביום פרסום המכרז. חישוב ההצמדה יבוצע בהתאם לאמור בהוראת התכ"ס 7.5.2.1: כללי הצמדה לאחר 12 חודשים.

ד. כתנאי לקבלת התמורה, הזוכה יעביר למשרד חשבונית מס מפורטת עבור שעות השירותים/תוצרים בגינם הוא זכאי לתמורה. הסכומים בחשבונית יהיו נקובים בשקלים חדשים והמע"מ יוצג בנפרד בהתאם לשיעורו ביום הפקת החשבונית.

ה. המחירים המבוקשים בהצעת הספק, יכללו את כל העלויות הכרוכות באספקה, הטמעה ותחזוקה של הטובין והשירותים הנרכשים וזאת על פי הדרישות והתנאים במסמכי המכרז והצעתו הזוכה לדרישות ותנאים אלו, לרבות כל המיסים שהזוכה נדרש לשלם וכל תמורה לצד שלישי או אחר ולמעט מע"מ שיתווסף כחוק.

1. חשבונית המס תיבדק על ידי חשבות המשרד והגורם המקצועי ובמידה וימצא שהיא תקינה ומוסכמת, היא תועבר לתשלום בהתאם לסכום הנקוב בה, אחרת, חשבונית המס תוחזר והזוכה יידרש להמציא חשבונית מס תקינה כנדרש. מועדי התשלום יהיו בהתאם להוראת התכ"ס 1.4.0.3 : מועדי תשלום.

2. הרכש המבוקש

2.1 הגדרות

להלן מונחים המשמשים במפרט ומשמעותם.

פריקט	אספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation עבור משרד המשפטים כנדרש במסמכי המכרז.
ליקוי בתוצר	כל אי התאמה בין המוגדר במסמכי המכרז, הצעת הזוכה, תכנית העבודה שתבנה עם המשרד למימוש ההתקשרות, סיכום בין הצדדים, כמקובל לסוג התוצר וכיוצ"ב לבין התוצר שיתקבל בפועל ובהתאם למדדי ההצלחה שגובשו.
Robotic Process Automation	פתרון אוטומציה הכולל את הרכיבים הבאים : ניהול הרובוטים, גילוי תהליכים עסקיים, לוח שעונים לניטור ובקרה, מנגנון לניהול. פירוט כל היכולות טכנולוגיות בסעיף 2.3.4 - יכולות טכנולוגיות בפתרון המוצע (M)
רובוט לא נוכח (Unattended Robot)	רובוט שאינו מצריך התערבות אנושית כדי להתחיל את פעילותו. מאחר והוא לרוב מופעל על מכונה ייעודית, המשתמשים אינם נדרשים להפריע לעבודתם כדי להפעיל בו משימה/תהליך מאחר והוא מתוכנת לפעול בהתאם להגדרות שנקבעו עבורו.
רובוט נוכח (Attended Robot)	רובוט שעובד על שולחן העבודה ולצד המשתמש ומשמש כעוזרו האישי בביצוע מטלות שוטפות. העובד ניגש, מתזמן ומפעיל את הרובוט הנוכח.
כלי לניהול רובוטים ותהליכים Admin/Orchestrator Control Room)	כלי באמצעותו ניתן לפרוס, להתחיל, לעצור, לתזמן ולעקוב אחר ביצועם של תהליכים.
רכיב לגילוי תהליכים	רכיב המאפשר לנתח, לזהות ולהמליץ על תהליכים המתאימים לאוטומציה בפתרון.
רכיב הקלטת תהליכים/משימות (Task Capture)	רכיב אשר מאפשר הקלטה ותיעוד אוטומטי של תהליך עסקי, כולל יצירת מסמך איפיון באופן אוטומטי.
מעקב פעולות ותהליכים (Task Mining)	רכיב אשר מאפשר להתחקות אחר פעולות משתמשים על תחנות הקצה, על מנת לחפש תבניות שחוזרות על עצמן ברמת קבוצת משתמשים ודרך כך למצוא פוטנציאל אוטומציה (זיהוי של קליקים במסך, העתקות וכדו').
Studio	כלי בעל ממשק מתקדם שמאפשר למיישמים מידול ופיתוח תהליכים בצורה חזותית וללא שימוש בקוד.

רכיב בינה עסקית (BI) תשתית לניתוח והצגת מידע (לוח שעונים, גרפים); מדדי ביצוע עשירים ומפורטים על כל רכיב בפתרון שנבקש למדוד; מדידת ההשפעה העסקית והחזר ההשקעה; שימוש בלוח מחוונים דינמי לקבלת תובנות הניתנות לשיתוף כולל התראות מותאמות אישית.

Action Center רכיב המאפשר התערבות אנושית במהלך תהליך אוטומציה מסוג לא נוכח (בקרה, אישור, הוספת קלטים לרובוט וכדו').

לקוח במכרז זה, ארגון שבו לפחות 1,000 משתמשים פנימיים.

2.2 הצורך הארגוני

משרד המשפטים מונה מעל 50 יחידות (פרקליטות, טאבו, רשות תאגידים, אפטרופוס כללי, סיוע משפטי ועוד). יחידות אלו מספקות שירותים בערוצים דיגיטליים שונים (אתרים במרשתת, ממשקים, פניות בדואר אלקטרוני, הגעה פיזית) שבחלקם אינם ממוכנים מקצה לקצה, כך שבתרחישים שונים נדרשת התערבות אנושית, לדוגמה:

- ממשקים בין יחידות/משרדים לא קיימים/קיימים חלקית – נדרש חילוץ נתונים מתאימים ממערכת אחת והעברתם למערכת שנייה.
- אתרי הגשה – מסמכים מגיעים באופן מקוון ונדרש להדפיס ולהקליד למערכת.
- פניות לתיבת דואר אלקטרוני – נדרש לסווג, לפתוח את הפניה והמסמך המצורף לה, להבין את הנושא, לחלץ פרטים מתאימים, להקליד נתונים למערכת התפעולית ולצרף את המסמך.
- אימות נתונים – מסמכים נדרשים ברוב המקרים נבדקים ומתוקפים באופן ידני.

המשרד מבקש למכן באמצעות פתרון Robotic Process Automation פעילויות שאינן ממוכנות וזאת כדי לשפר וליעל את רמת השירות שהוא מספק לציבור – קיצור זמני מתן השירות, העלאת תפוקה, העלאת רמת דיוק, צמצום טעויות ועלויות כמפורט בהמשך.

המשרד מבקש להתקשר עם ספק לאספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation שכולל כלים לתכנון, הקמה, ניהול ומעקב אחרי רובוטים ותהליכי העבודה שמתבצעים בעזרתם.

2.3 דרישות בפתרון

כל הדרישות המפורטות להלן מתייחסות לגרסת הפתרון לסביבת On-Premise והמציע נדרש לפרט האם וכיצד הפתרון עונה לדרישות בסביבה זו. במידה והפתרון עונה לדרישה גם בגרסה המיועדת לסביבת ענן, יש לציין זאת.

2.3.1 דירוג הפתרון בגופי מחקר (M)

המציע נדרש להציג אסמכתא לכך שפתרון Robotic Process Automation המוצע על ידי דורג באחת מהשנים 2020 או 2021 על ידי לפחות אחד מהגופים כלהלן:

- על ידי Gartner Research - ב-Magic Quadrant עבור תחום Robotic Process Automation ברביע הימני העליון (Leaders).
- על ידי Forrester Research - ב-Wave עבור תחום Robotic Process Automation בקשת העליונה (Leadres).
- על ידי STKI: IT Knowledge Integrator - בדו"ח סקירת השוק הישראלי עבור תחום Robotic Process Automation ברביע הימני העליון (חוץ שוק ותמיכה מקומית).

ד. דירוג על ידי גוף מחקר אחר שווה-ערך לאחד מהגופים והדירוגים האמורים עבור תחום Robotic Process Automation. הקביעה אם גוף ודירוג אחר שווה-ערך לאחד הגופים והדירוגים האמורים, היא בלעדית למשרד. ספק מתבקש לוודא במסגרת שלב שאלות הספקים האם גוף ודירוג עבורם הוא מבקש הכרה כשווה-ערך עונים להגדרת שווה-ערך מבחינת המשרד.

אסמכתא על דירוג הפתרון כאמור, לאחר הפקתו יצורף כנספח 2.3.1 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.3.2 מדיניות שירות, תחזוקה ותמיכה של הפתרון המוצע (M)

המציע נדרש לצרף להצעתו סימוכין של יצרן/נציג מורשה בישראל של יצרן פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידי על כך שהפתרון לא מוכרז או עומד להיות מוכרז כ-End Of Life. בנוסף, בסימוכין יפורט אופן הזמן הצפוי לפיתוח ותמיכה במוצר (Road Map) לפחות ל-2 שנים הבאות מ"המועד האחרון להגשת הצעות" המצוין בטבלה "פעילויות ומועדן", לעיל.

סימוכין כאמור, לאחר המצאתם כנדרש, יצורפו כנספח 2.3.2 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.3.3 פרויקטים בישראל עם הפתרון המוצע (M)(Q)

המציע נדרש להציג סימוכין לכך שהפתרון המוצע על ידי, מומש על-ידי או על-ידי אינטגרטורים אחרים אצל לפחות 5 לקוחות שונים בישראל. יש להציג אישור מהיצרן/מפיץ בישראל של פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידי על כלל הפרויקטים שבוצעו על-ידי כל האינטגרטורים אצל הלקוחות בישראל עם הפתרון המוצע. ניתן להציג גם את הפרויקטים שהוצגו כנסיון של המציע בסעיף 2.4.2 - ניסיון המציע בהתקנה, הטמעה ותחזוקה של הפתרון המוצע.

לצורך עמידה בדרישה זאת ייחשבו רק פרויקטים שבוצעו החל מיום 01/01/2019 ועד המועד האחרון להגשת הצעות למכרז, שבהם מתקיימים כל התנאים המצטברים להלן:

א. כל פרויקט כלל את כל מחזור החיים: התקנה, הטמעה, ותחזוקה של הפתרון המוצע.

ב. כל פרויקט פועל בסביבת ייצור עד המועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

ג. הפרויקטים בוצעו עבור 5 לקוחות (לקוח כהגדרתו בסעיף 2.1 - הגדרות) שונים בישראל.

ד. כל פרויקט תומך לפחות ב-5 תהליכים עסקיים ומופעלים בו לפחות 3 רובוטים.

מימוש הפתרון המוצע אצל לקוחות נוספים מעבר ל-5 לקוחות ישמש לניקוד איכות (כמפורט בנספח 1.2.5 - מתווה לבדיקה והערכת הצעות) והמציע מתבקש לפרטם.

טופס מידע על פרויקט בישראל כאמור, ראה נספח 2.3.3 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.3 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.3.4 יכולות טכנולוגיות בפתרון המוצע (M)

להלן רשימה של תכונות ויכולות שונות שהפתרון המוצע נדרש לעמוד בכל אחת מהן.

#	יכולת/תכונה	תיאור
1.	תמיכה בעברית	כל היכולות הדרושות לעיבוד וחיבור למקורות מידע (מסמכים, אתרים, יישומים וכדו') לתמיכה באופן מלא בשפה העברית.

#	יכולת/תכונה	תיאור
2.	תצורה	יכולת עבודה בתצורות : רובוט לא נוכח (Unattended Robot) ורובוט נוכח (Attended Robot).
3.	יכולת הקלטה	הקלטה ויצירת קובץ אצווה (Script) של פעולות משתמש, אפשרות הפעלה על ידי רובוט של קובץ האצווה ואפשרות להעביר את האצווה לסביבת הפיתוח.
4.	הסמכת ISO 27001:2018	הפתרון מוסמך ISO 27001:2018, כמו כן הפתרון עובר רענון הסמכה מידי שנה (יש לצרף תעודת הסמכה רשמית עדכנית).
5.	תמיכה בסביבת עבודה גראפית מרוחקת	פיתוח אצוות של Robotic Process Automation עם פונקציות מובנות להידוד (Interaction) עם סביבות שולחן עבודה גראפיות מרוחקות. הסביבות הנדרשות הן לפחות: Citrix, RDP, Terminal Servers.
6.	סביבת התקנה	אפשרויות התקנה והפעלה בסביבות בענן ומקומית (On-Premise). במקרה של הפעלה מקומית הדרישה היא שלא יהיה צורך בגישה כלשהי למרשתת בתהליך הפיתוח או בתהליך הריצה.
7.	בסיסי נתונים (Databases)	עבודה ישירה אל מול בסיסי נתונים : SQL, ELK, Redis.
8.	זיהוי אובייקטים	יכולת זיהוי אלמנטים באופנים הבאים : • טכנולוגיה מבוססת סכמה (Java Script and HTML). • תמיכה בזיהוי אובייקטים ביישומים גראפיים (זיהוי סטאטי או באמצעות מיקום). • תמיכה בזיהוי מבוסס פענוח תמונה (ראיה ממוחשבת מבוססת AI).
9.	ממשקים/API	יכולת מובנית במערכת להפעלת ממשק תכנות יישומים (לפחות מסוג SOAP ו-Rest).
10.	שימוש חוזר בקוד	ניהול מרכזי של ספריית רכיבים משותפים (פונקציות, שירותים, מודולים, פקדים וכדו').
11.	ניהול תצורה וניהול גרסאות קוד	תמיכה בניהול גרסאות (כולל יכולת השוואה בין גרסאות) באמצעות כלים מובילים בתעשייה.
12.	ממשקים מובנים ליישומים סטנדרטיים	תמיכה בממשקים מובנים לביצוע פעולות ביישומים או חבילות תוכנה כגון יישומי : MS Office, PDF, SAP, CRM.
13.	הרצת קוד	פונקציות מובנות להרצה קוד מסוגים שונים כגון : C#, COM, DLL, .NET.
14.	הרצת אצווה	יכולת להרצת אצוות מסוגים שונים ובהם לפחות : VB PowerShell, JavaScript.
15.	רישום	יכולת ניהול יומני פעילות (Log) : יומני פעילות רובוטים, יומני פעילות משתמשים, ביצוע סקריפט ויומני תוצאות. נדרש כי יהיה ניתן לצפות ביומנים באופן מרכזי באמצעות לוח בקרת הניהול.
16.	תיזמון	יכולת תיזמון כל תהליך במערכת בכל אחד מהאופנים הבאים : Folder, File Trigger, Schedule Trigger, Trigger, Database Trigger, Email Trigger, טריגר מבוסס חלון ישומי (אפליקציה/דפדפן).
17.	ניהול הרובוטים	ממשק ניהול המאפשר תיזמון משימות סינכרוניות ואסינכרוניות, הפצת אצוות והקצאת תהליכים

#	יכולת/תכונה	תיאור
		לרובוטים/ ניהול תורים, ביצוע הפעלה או עצירה ופעולות ניהול נוספות.
18.	ניהול הרובוטים	ממשק חזותי לניטור ולדיווח מידע בזמן אמת על סטטוס כל פעילויות פתרון Robotic Process Automation - כולל סטטוס רובוטים, תורים, משימות מתוזמנות, פעילות משתמש וסטטוס/ תוצאה של ביצוע אצווה קודמת.
19.	רציפות עסקית	המשך ביצוע פעולות שהוקצו לרובוט באופן עצמאי גם במצב של נתק או אי זמינות של מערכת הניהול.
20.	ניהול וניטור	הפלטפורמה מספקת שילוב פשוט עם כלי בינה עסקית (BI) וגישה לנתונים גולמיים וממשקי API לחילוץ מדדים.
21.	טיפול בשגיאות	פונקציה מובנית ללכידה וטיפול בשגיאות המאפשרת ללכוד שגיאה בקטע נתון של התהליך ולבחור פעולה לביצוע מבין אוסף אפשרויות מובנות כגון: הפעלה מחדש של משימה, הכשלת התהליך, שמירת לוגים, צילום מסך ועוד.
22.	התראות ארועים קריטיים	יכולת הגדרת הודעות/התראות על אירועים קריטיים.
23.	התראות - אינטגרציה	המערכת מאפשרת אינטגרציה מובנית למערכות ולמאגרי השו"ב הארגוני כגון: SQL, ELK, Nimsoft.
24.	הכשרה	למציע יש חומרים להדרכה מקוונת מבוססת תפקידים על פיתוח ותפעול פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו כולל הסמכה.

המציע נדרש לצרף תיעוד רשמי של יצרן הפתרון ובו סימוכין לקיום היכולות והתכונות בפתרון המוצע על ידיו, למשרד תהא זכות לאמת עמידה בתנאים אלו על ידי בקשה להצגת היכולת בפתרון.

תיעוד כאמור, לאחר הפקתו כנדרש, יוגש כנספח 2.3.4 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.4 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.3.5 התרשמות לקוחות מהפתרון המוצע (Q)

בהתבסס על המענה לסעיף 2.3.3 - פרויקטים בישראל עם הפתרון המוצע, ורשימת הלקוחות עבורם ביצע המציע פרויקטים הכוללים כל אחת מהפעילויות – אספקה, הטמעה, ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו, המשרד יפנה ל-2 לקוחות לפחות כדי לקבל את חוות דעתם על איכות הפתרון כפי שבאה לידי ביטוי במסגרת הפרויקטים שביצע עבורם.

2.3.6 היקף תמיכה וידע בישראל (Q)

המציע נדרש להציג סימוכין של יצרן/נציג מורשה בישראל של יצרן פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו, על מספר גופי אינטגרציה (Integrators) של הפתרון המוצע הפעילים בישראל כולל פרטיהם, נכון ל"מועד האחרון להגשת הצעות" המצוין בטבלה "פעילויות ומועדן", לעיל.

סימוכין כאמור, לאחר הפקתו כנדרש, יצורף כנספח 2.3.6 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.6 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.3.7 תמיכה בסביבת Citrix (Q)

המציע נדרש להציג האם לפתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו יש אפשרות אוטומציה בסביבת Citrix (גירסה 6.5 XenApp ומעלה) שלא על בסיס תמונה, אלא כפי שמתבצע באפליקציות המקומיות, לכידה ישירה של אלמנטים, על ידי יכולת להשתמש בין היתר בפקודות הבאות על אלמנטי UI ב-Citrix: Extract Data, Type Into, Click.

במענה לסעיף זה על המציע לפרט את היכולת בפתרון המוצע ולצרף סימוכין של היצרן ליכולת זו.

פירוט וסימוכין על היכולת כאמור, ראה נספח 2.3.7 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.7 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.3.8 תשתית לשיתוף תוספים (Marketplace) (M)(Q)

המציע נדרש להציג האם לפתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו, קיימת תשתית לשיתוף תוספים בין שותפים עסקיים וקהילת המשתמשים במוצר. נדרש כי תשתית זו תאפשר שיתוף והחלפה של רכיבים (יישומים, ממשקי תכנות יישומים (API's), חיבורים למערכות ורובוטים קיימים) אשר נבנו על ידי היצרן/שותפיו או לקוחותיו. בנוסף המציע נדרש לפרט האם וכיצד הוא בודק את הרכיבים המופצים בתשתית זו בהיבטי תפקוד ואבטחת מידע.

עצם קיום התשתית הנ"ל מהווה תנאי סף.

פרוט הרכיבים בדיקתם ואישורם כנדרש ישמשו לניקוד איכות (כמפורט בנספח 1.2.5 - מתווה לבדיקה והערכת הצעות) והמציע מתבקש לפרטם.

הצהרה על קיום התשתית כמפורט לעיל, פירוט וסימוכין על היכולת כאמור, ראה נספח 2.3.8 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.8 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.3.9 ריבוי סביבות עבודה עסקיות (Multi Tenancy) (Q)

המציע נדרש להציג האם לפתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו, יש יכולת הפרדה ארגונית בסביבת העבודה החולקת תשתית משותפת ומשאבים משותפים כגון (רישוי, שרתים, בסיס נתונים). ההפרדה תבוצע באמצעות חלוקה למחיצות לוגיות כשבכל מחיצה ניתן להגדיר בנפרד ובאופן מקומי: תהליכים, רובוטים, יומן פעילות (Log), משתמשים, התראות, הגדרות תזמון ועוד, המותאמים למחיצה.

במענה לסעיף זה על המציע לפרט את היכולת בפתרון המוצע ולצרף סימוכין של היצרן ליכולת זו.

פירוט וסימוכין על היכולת כאמור, ראה נספח 2.3.9 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.9 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.3.10 השתלבות (Integration) מובנית לתשתיות ויישומים (Q)

המציע נדרש להציג האם לפתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו, יכולת השתלבות מובנית לתשתיות ויישומים שונים כספריות יישומים מוכנות מראש.

במענה לסעיף זה יש לפרט את התשתיות/יישומים להם יש השתלבות מובנית ולצרף סימוכין של היצרן על יכולות אלו.

פירוט וסימוכין על היכולת כאמור, ראה נספח 2.3.10 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.10 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.3.11 יכולת להריץ אותם תהליכים עם מספר רובוטים בו זמנית (Q)

המציע נדרש להציג האם לפתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו יכולת להריץ את אותם התהליכים עם מספר רובוטים במקביל.

במענה לסעיף זה יש לפרט את התכונות והיכולות ולצרף סימוכין של היצרן על יכולות אלו.

פירוט וסימוכין על היכולת כאמור, יוגש כנספח 2.3.11 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.11 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.3.12 יכולת להריץ מספר רובוטים בו זמנית על אותה המכונה וירטואלית (VM) עם משתמשים שונים ובמהלכים (Sessions) נפרדים (Q)

המציע נדרש להציג האם לפתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו יכולת להריץ מספר רובוטים בו זמנית על אותה מכונה וירטואלית (VM) עם משתמשים שונים ובמהלכים (Sessions) נפרדים.

במענה לסעיף זה יש לפרט את התכונות והיכולות ולצרף סימוכין של היצרן על יכולות אלו.

פירוט וסימוכין על היכולת כאמור, יוגש כנספח 2.3.12 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.12 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.3.13 יכולת פיתוח טפסים (Q)

המציע נדרש להציג האם לפתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו יכולת מובנית לפתח ולעצב באופן פשוט (ללא כתיבת קוד) טפסי קלט מותאמים אישית בהם ניתן:

- א. לאסוף נתונים ממשתמשים אנושיים.
- ב. להציג הודעות הסבר מותאמות אישית אשר יכולות לפרט על חלקים שונים באוטומציה.

במענה לסעיף זה יש לפרט את התכונות והיכולות ולצרף סימוכין של היצרן על יכולות אלו.

פירוט וסימוכין על היכולת כאמור, יוגש כנספח 2.3.13 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.13 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.3.14 יכולת זיהוי אוטומטי של תהליכים עסקיים (Q)

המציע נדרש להציג עבור פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו יכולת לזהות, לנתח ולהמליץ על תהליכים עסקיים המתאימים לאוטומציה כחלק מובנה של הפתרון, כאשר הבסיס הוא מעקב אחר משתמש/קבוצת משתמשים.

יש להתייחס לדרישות הבאות:

- א. **הקלטת תהליכים/משימות (Task Capture)** רכיב אשר מאפשר תיעוד אוטומטי של תהליך עסקי, כולל יצירת מסמך אפיון (PDD) באופן אוטומטי.
- ב. **מעקב פעולות ותהליכים (Task Mining)** רכיב אשר מאפשר להתחקות אחר פעולות משתמשים על תחנות הקצה, על מנת לחפש תבניות שחוזרות על עצמן ברמת קבוצת משתמשים ודרך כך למצוא פוטנציאל אוטומציה. (זיהוי של קליקים במסך, העתקות וכדו')
- יש להתייחס במענה לגבי היכולת להגדיר לאילו יישומים/אתרים להאזין או להגדיר יישומים/אתרים להחרגה וליכולת לייצא תובנות התהליך למסמכי אפיון (PDD) כולל תרשימי זרימת התהליך ואבות-טיפוס לאוטומציה.

במענה לסעיף זה יש לפרט את התכונות והיכולות ולצרף סימוכין של היצרן על יכולות אלו.

פירוט וסימוכין על היכולת כאמור, יוגש כנספח 2.3.14 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו
כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.14 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.3.15 ניהול תצורה וניהול גרסאות קוד (Q)

המציע נדרש להציג עבור פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו יכולת תמיכה בניהול גרסאות באמצעות הכלים TFS ו/או GIT.

יש להתייחס במענה גם ליכולת תמיכה להשוואה בין גרסאות ושיחזור.

במענה לסעיף זה יש לפרט את התכונות והיכולות ולצרף סימוכין של היצרן על יכולות אלו.

פירוט וסימוכין על היכולת כאמור, יוגש כנספח 2.3.15 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו
כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.15 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.4 דרישות במציע

2.4.1 אישור כנציג מורשה/שותף עסקי של היצרן (M)

המציע יצרף להצעתו אישור מטעם יצרן פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו כי הינו נציג מורשה בישראל/שותף עסקי של היצרן לאספקה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו והוא מחזיק מרכז תמיכה/ידע עבור הפתרון המוצע וזאת ברציפות לפחות מיום 01/06/2020 ועד "המועד האחרון להגשת הצעות" המצוין בטבלה "פעילויות ומועדן", לעיל.

אישור יצרן כאמור, יצורף כנספח 2.4.1 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.4.2 ניסיון המציע בהתקנה, הטמעה ותחזוקה של הפתרון המוצע (Q)(M)

המציע נדרש להציג סימוכין לכך שביצע בעצמו לפחות 3 פרויקטים עבור לקוחות שונים בישראל עם פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו. נדרש כי ביצוע כל אחד מהפרויקטים היה אחרי יום 01/01/2019 ושמתיקיימים בהם כל התנאים המצטברים:

א. הפרויקט כלל את כל מחזור החיים: התקנה, הטמעה, ותחזוקה של הפתרון המוצע.

ב. הפרויקט פועל בסביבת ייצור עד המועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

ג. הפרויקטים בוצעו עבור 3 לקוחות (לקוח כהגדרתו בסעיף 2.1 - הגדרות) שונים בישראל.

ד. הפרויקט תומך לפחות ב-5 תהליכים עסקיים ומופעלים בו לפחות 3 רובוטים.

מימושי הפתרון המוצע אצל לקוחות נוספים מעבר ל-3 לקוחות ישמשו לניקוד איכות (כמפורט
בנספח 1.2.5 - מתווה לבדיקה והערכת הצעות) והמציע מתבקש לפרטם.

טופס מידע על ניסיון המציע כאמור, ראה נספח 2.4.2 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש,
יוגש הטופס כנספח 2.4.2 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.4.3 נותני שירותים מקצועיים בפתרון המוצע המועסקים על ידי המציע (Q)(M)

המציע נדרש להעסיק לפחות 10 נותני שירותים מקצועיים בפתרון המוצע (כהגדרתם בסעיף 2.5 - שירותים מקצועיים (Professional Services)). נדרש כי מתוך 10 המומחים המציע מעסיק לפחות: 2 מאפיין/מנתח, 2 מנהלי פרויקט, 1 ארכיטקט ו-5 מפתחים/מיישמים.

יש לפרט את רשימת נותני השירותים ולצרף את תעודות ההסמכה/קורס שלהם (במידה וקיימות).

פרטי מומחים מעבר לסף הנדרש (10 מומחים) יישמשו לניקוד איכות (כמפורט בנספח 1.2.5 - מתווה לבדיקה והערכת הצעות) והמציע מתבקש להציגם.

טופס מידע על המומחים כאמור, ראה נספח 2.4.3 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.4.3 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

2.4.4 התרשמות לקוחות מהמציע (Q)

המשרד יפנה ל-2 לקוחות לפחות מרשימת הלקוחות שהמציע פירט במענה לסעיף 2.4.2 - ניסיון המציע בהתקנה, הטמעה ותחזוקה של הפתרון המוצע, לעיל, וזאת כדי לקבל את חוות דעתם על מקצועיות ואיכות השירות של המציע כפי שבאו לידי ביטוי במסגרת הפרויקטים שביצע עבורם.

2.4.5 הסמכה לתקן ישראלי רשמי/ לא רשמי (N)

2.4.6 החזקה ברישוי לעוסק בתחום (N)

2.4.7 החזקה ברישוי לעוסק בתחום (N)

2.4.8 הסמכה לתקן ישראלי רשמי/ לא רשמי (N)

2.5 שירותים מקצועיים (Professional Services)

מעת לעת ובהתאם לצרכיו בפועל, יזמין המשרד שירותים מקצועיים מתוך התפקידים: איפיון, פיתוח, תכנון וניהול. עבור כל הזמנת שירות, הזוכה יגיש למשרד תכנית עבודה בפרק זמן שיתואם מראש עם מנהל הפרויקט מטעם המשרד. תכנית העבודה תכלול בין היתר התייחסות לנושאים הבאים (ככל ומתאים לעניין).

א. הרכב אנשי הצוות המקצועי שיבצעו את השירות, פירוט תחומי האחריות של איש צוות וכמות השעות הנדרשת מכל איש צוות להשלמת השירות.

ב. לוח זמנים עקרוני ואבני דרך למימוש.

ג. מתודולוגיה לביצוע השירותים.

ד. תוצרים שיוגשו בכל אבן דרך.

ה. המבנה (Format) בו יסופקו מסמכים ודוחות הנדרשים במסגרת השירות.

ו. תהליכי בקרת איכות.

הספקת השירותים כפופה לאישור תכנית העבודה על ידי מנהל הפרויקט מטעם המשרד וככל ויידרשו התאמות בתכנית העבודה, הן תבוצענה לאחר אישור המשרד.

ככל ולא תהא שביעות רצון מנותן שירותים מקצועי, הזוכה יידרש להציב במקומו נותן שירותים חליפי ופעילותו כפופה לאישור המשרד.

תפקידי נותני שירותים מקצועיים

מאפיין/מנתח – בעל ניסיון באפיון/ניתוח של לפחות 1 שנה עם פתרון Robotic Process Automation המוצע.

מפתח/מיישם – בעל ניסיון בפיתוח ויישום תהליכים אוטומטיים בפתרון Robotic Process Automation המוצע של לפחות 2 שנים במסגרת לפחות 2 פרויקטים.

ארכטיקט – מומחה בתכנון ארכטיקטורה ואינטגרציה של פתרון Robotic Process Automation המוצע לתשתיות ארגון, עם ניסיון של לפחות 2 פרויקטים מיום 01/07/2019.

מנהל פרויקט – כהגדרתו בסעיף 3.1.2 - מנהל פרויקט מטעם הספק.

2.6 רישוי נדרש

המשרד מבקש לרכוש לכל רכיבי פתרון Robotic Process Automation המוצע רישוי שימוש שנתי שיאפשר התקנה והפעלה ברשת המקומית (On Premise).

הרישוי המבוקש יכלול את הרכיבים הבאים:

- רובוט לא נוכח (Unattended Robot);
- רובוט נוכח (Attended Robot);
- כלי לניהול רובוטים ותהליכים (Admin/ Orchestrator/ Control Room);
- רכיב לגילוי תהליכים - הקלטת תהליכים/משימות (Task Capture), מעקב פעולות ותהליכים (Task Mining);
- Studio;
- Action Center.

הרישוי יסופק בגרסתו היציבה האחרונה. בתקופת השימוש הזוכה יעדכן את המשרד על כל שדרוג ועדכון תוכנה זמין ויבצע את השדרוג/עדכון התוכנה בכפוף להחלטת המשרד וללא תמורה נוספת. שדרוג/עדכון התוכנה יבוצעו באתר המשרד בו מותקן הפתרון, על ידי נותן שירותים מטעם הזוכה. המשרד אינו מחויב לבצע עדכוני תוכנה ואין באי ביצועם כדי לפגוע באחריות הזוכה, למעט מצב בו עדכון התוכנה הוגדר על ידי יצרן הפתרון כקריטי.

תקופת הרישוי השנתית לכל רכיב בפתרון Robotic Process Automation המוצע תחל לאחר הספקתו, התקנתו והטמעתו של הרכיב בכל הסביבות עבורן הוזמן (ייצור, פיתוח, בדיקות, התאוששות מאסון) וזאת לאחר שהמשרד אישר כי הרכיב הותקן לפי הדרישות במסמכי המכרז, הצעת הזוכה ותכנית העבודה שתבנה ביחד עם המשרד. אישור כאמור יינתן לאחר סיום מוצלח של בדיקות הקבלה לכל רכיב ולכל סביבה.

2.7 תשתית וסביבה טכנולוגית

תיאור סביבת המחשוב של המשרד מצורפת כנספח 2.7 בקובץ ריכוז נספחים

2.7.1 דרישות תשתית וטכנולוגיה

- א. הפתרון המוצע נדרש להשתלב בסביבת המחשוב של המשרד.
- ב. המציע יתאר את סביבת המחשוב בה יפעל פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידי מבחינת מערכת ההפעלה, בסיסי הנתונים ומהדורותיהם.
- ג. המציע יפרט כיצד פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו משתלב בדרישות התשתית והסביבה הטכנולוגית.
- ד. המציע יפרט את דרישות האחסון של פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו.
- ה. המציע יפרט את דרישות הגיבוי לרכיבי פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידיו והנתונים שנוצרו באמצעותו.

מענה לדרישות כאמור, יצורף כנספח 2.7.1 בקובץ ריכוז נספחים.

2.8 אבטחת מידע

במענה לדרישות בסעיף כמפורט יש לצרף כנספח 2.8 בקובץ ריכוז נספחים.

2.8.1 כללי

- א. כל פעילות בקשר עם הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation המוצע תבוצענה באתר המשרד.
- ב. הפתרון יתמוך בהתקנה מקומית (On Premise) ללא גישה לענן בכלל.
- ג. פעילות עדכון של הפתרון תוכל להיעשות באופן ידני שאינו מחייב חיבור למרשתת (Offline).
- ד. הפתרון לא ישגר מידע כל שהוא אל מחוץ לרשת המשרד לרבות מידע טכני ליצרן.
- ה. לא תותר התחברות אל רשת האינטרנט בכל דרך שהיא לרבות באמצעים שיביא עמו הזוכה או מי מטעמו. ככל שתהיה מניעה לנוכחות פיזית במשרד מסיבות בריאות או בטיחות או אחרות, ובהתאם להנחיות הגורמים המוסמכים, המשרד יהיה רשאי לאשר עבודה מרחוק באמצעות חיבור מאובטח לרשת המשרד בהתאם לסטנדרט האבטחה שיוגדר על ידי המשרד.

2.8.2 זיהוי

בפתרון תהיה אבחנה בין סוגי המשתמשים הבאים:

- א. משתמש מן השורה.
- ב. מפתח.
- ג. מנהל המערכת (Administrator).
- ד. גורם טכני/מתחזק.
- ה. משתמש אפליקטיבי.

2.8.3 הרשאות

כל גישה אל מאגרי מידע לרבות רישומי יומן (Log's), קבצים זמניים וכדומה שיווצרו על-ידי הפתרון והמערכות שתוקמנה סביבו, יהיו כפופים למדיניות ההרשאות של המשרד. ההרשאות יגזרו מזהות המשתמש, כל משתמש יקבל את ההרשאה הדרושה לו. יישום ההרשאות יהיה מול כל רכיב בפתרון אשר לא יוכל לפעול אם למשתמש שהפעיל אותו אין הרשאה מתאימה.

2.8.4 ניהול ובקרה

- על הפתרון לנהל יומן פעילות (Log) בו תרשמה כל הפעולות המבוצעות בו. הדרישות ביומן יוגדרו בשלב האפיון. הרישום יכלול בן היתר:
- א. כל האירועים ברמת המשתמש, מנהל המערכת (Administrator), היישום וברמת מערכת ההפעלה ופעולות הניהול שמבוצעות במוצר (לדוגמה הגדרות, עדכונים וכדו').
- ב. פעולות זיהוי והרשאות - הצלחה וכישלון (Login, Logout) של כל האירועים, שינוי/חידוש סיסמא, הרשאות ברכיבי הפתרון - מתן הרשאות, שינוי הרשאות, הגדרת פרופיל, יצירת פרופיל ועוד.

- ג. במידה והפתרון יידרש לתעד אירועים ולרשום יומן פעילות מפורט. הרישום יהיה במבנה שקריא גם למערכות חיצוניות.
- ד. תחזוקת יומן פעילות – נדרשת אפשרות הגדרת מיקום הרשומות ביומן, גודל רשומה שתשמר, יכולת גיבוי רשומות ומדיניות שמירת היסטוריית יומן הפעילות.

2.8.5 הקשחות

- א. הפתרון המוצע יפעל בסביבה התואמת את מדיניות אבטחת המידע של המשרד ובהתאם לכך תבוצע הקשחה על כלל רכיבי הפתרון, מערכות ההפעלה ובסיסי הנתונים. ההקשחה תבוצע באמצעות התוכנות המקובלות במשרד ובהתאם למדיניות ההקשחה למערכת ההפעלה שתותאם לפתרון.
- ב. שירותים מיותרים, שלא נדרשים לתפקוד הפתרון, יוסרו וינוונו במסגרת פעילות מרוכזת להקשחת השרתים ותחנות העבודה. אפיון מלא של השירותים הדרושים יבוצע בשיתוף צוות אבטחת המידע של המשרד כדי למנוע פגיעה ביכולות של מערכות המשרד.
- ג. קביעת כתובות רשת קבועות לכל רכיב במוצר תבוצע בצמוד למדיניות הקצאת כתובות ה-IP של המשרד.
- ד. יעשה שימוש בפרוטוקולים מקובלים המאושרים על ידי צוות אבטחת מידע.
- ה. לפתרון תבוצע בדיקת אבטחת מידע, מעבר הבדיקה באופן משביע רצון (כולל תיקון הליקויים) יהיה תנאי להפעלתה בייצור.

2.8.6 מענה המציע להנחיות אבטחת המידע

- א. המציע יציין את האופן בו מוגדרים ומנוהלים המשתמשים והרשאות השימוש בפתרון המוצע ומה הקשר (אם קיים) ל-Active Directory של סביבת Microsoft.
- ב. המציע יציין אילו הרשאות יש להגדיר לשם שימוש בפתרון המוצע.
- ג. המציע יציין אילו הרשאות יש להגדיר עבור התממשקות עם הפתרון המוצע לרבות הגדרת משתמשי Admin/Super User, הרשאות למאגרי המשרד, הרשאות לספריות File Server של המשרד וכדו'.
- טרם תחילת העבודה הזוכה יקבל את אישור מנהל אבטחת המידע במשרד על עמידת הפתרון בכל דרישות אבטחת המידע, הזוכה יהיה מחוייב לבצע תיקונים בהתאם להנחיות מנהל אבטחת המידע לצורך עמידה בדרישות אבטחת המידע של המשרד.

3. מימוש והטמעה

3.1 גורמים מעורבים

3.1.1 מנהל תיק לקוח

הזוכה ימנה מנהל תיק לקוח עבור המשרד שיהיה גורם ניהולי האחראי מטעמו לטפל בכל עניין הנדרש למימוש הצעתו הזוכה. הזוכה יעביר למשרד את פרטי מנהל תיק הלקוח ובכל מקרה של שינוי יעדכן את המשרד.

3.1.2 מנהל פרויקט מטעם הספק

הספק ימנה מנהל פרויקט שיהיה גורם ניהולי האחראי מטעמו לטפל בכל עניין מקצועי הנדרש למימוש הצעתו אם תבחר כהצעה זוכה. מנהל הפרויקט מטעם הספק ידווח ויפעל בהתאם להנחיות מנהל הפרויקט מטעם המשרד ויפעיל אנשי מקצוע הנדרשים למימוש הצעתו ודרישות המכרז. מנהל הפרויקט מטעם הספק נדרש לכישורים הבאים:

השכלה

הסמכת היצרן על פתרון Robotic Process Automation המוצע על ידי הספק.

ניסיון

ניסיון בניהול של לפחות 2 פרויקטים דומים לנדרש במסמכי המכרז (סעיף 2.3.3 - פרויקטים בישראל עם הפתרון המוצע), אשר צריכים להתבצע בהם כל אחת מהפעילויות הבאות: התקנה, הטמעה, ותחזוקה וזאת החל מיום 01/01/2019 ועד ה"מועד האחרון להגשת הצעות" המצוין בטבלה "פעילויות ומועדן", לעיל.

המשרד יהא רשאי לדרוש החלפתו של מנהל הפרויקט, בכל שלב של ההתקשרות מטעמים של חוסר שביעות רצון או מכל טעם אחר.

פרטי השכלה וניסיון מנהל הפרויקט כאמור, ראה נספח 3.1.2 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר מילוי הפרטים כנדרש, יוגש הטופס כנספח 3.1.2 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

3.1.3 מנהל פרויקט מטעם המשרד

המשרד ימנה מנהל פרויקט שיהיה הגורם הניהולי מטעמו בכל עניין הנוגע למימוש המכרז. זהות מנהל הפרויקט מטעם המשרד תמסר לזוכה במועד החתימה על חוזה ההתקשרות. מנהל הפרויקט יפקח וינחה את מנהל הפרויקט מטעם הזוכה ככל שיידרש לצורך עמידת הזוכה בהתחייבויותיו במסגרת הצעתו הזוכה ודרישות המכרז.

3.1.4 נותני שירותים מטעם הזוכה

הזוכה נדרש להציב להספקת הטובין והשירותים נשוא המכרז והצעתו הזוכה, נותני שירותים מסוריים, מהימנים ומקצועיים. כנדרש בסעיף 2.5 - שירותים מקצועיים (Professional Services), לעיל.

3.2 תכנית עבודה

א. עם ההודעה לזוכה על זכייתו, תקבע/נה ישיבה/ות עבודה של מנהל הפרויקט מטעם המשרד עם מנהל הפרויקט מטעם הזוכה. במסגרת פגישות אלו תבנה תכנית עבודה מפורטת לאספקה, התקנה, הטמעה ותחזוקה של פתרון Robotic Process Automation המוצע, לכל סביבות העבודה (ייצור, פיתוח, בדיקות, התאוששות מאסון), בהתאם לתצורה הנבחרת ובהתאם לדרישות המכרז והצעתו הזוכה של הספק.

ב. תכנית העבודה המפורטת תוכן על-ידי הזוכה, תובא לאישור מנהל הפרויקט מטעם המשרד ותבוצע בכפוף לאישורו. במידה ויידרש, יבצע הזוכה שינויים והתאמות לתוכנית העבודה בהתאם לדרישות מנהל הפרויקט מטעם המשרד. כל סטייה מתכנים ולוחות זמנים שיקבעו בתכנית העבודה המאושרת יתאפשרו בכפוף לאישור מנהל הפרויקט מטעם המשרד.

ג. תכנית העבודה תבנה כך שביצוע כל הפעילויות הנדרשות במסגרת הפרויקט תבוצענה ללא הפרעה לפעילות מערכות המידע ומשתמשי המשרד או עם הפרעה מבוקרת, במועדים ולפרקי זמן שמנהל הפרויקט מטעם המשרד יגדיר כאפשריים, לרבות שעות חריגות.

ד. מנהל הפרויקט מטעם הזוכה ידווח למנהל הפרויקט מטעם המשרד על כל חריגה אפשרית מלוחות הזמנים הקבועים בתכנית העבודה מיד לכשידע על כך. אין באמור לעיל משום אישור חריגות מלוחות הזמנים שיקבעו והזוכה יעשה ככל שנדרש כדי לעמוד בלוחות הזמנים שיקבעו.

להלן פירוט הפעילויות הנדרשות במסגרת תכנית העבודה ולוח זמנים מרבי לכל שלב:

#	שירות/פעילות	פרק זמן מרבי להשלמה (שבועות עבודה)
1	לימוד מצב קיים ותכנון הפרויקט, הגשת תוכנית עבודה.	T+2
2	אספקה, התקנה והקמת סביבת העבודה של פתרון Robotic Process Automation המוצע לכל סביבות העבודה (ייצור, פיתוח, בדיקות, התאוששות מאסון).	T+4
3	בדיקות מסירה וקבלה.	T+6
4	תיעוד כל שלבי ההתקנה, הממשקים, התפעול והתחזוקה.	T+8
5	הדרכת מפתחים ואנשי תשתיות.	יתואם עם המשרד

T = מועד העברת הזמנה מאושרת לזוכה.

3.3 תכנון

הזוכה נדרש לבצע בחינה של תשתית מערכות המידע במשרד, ההגדרות ונהלי ההתקנה הנהוגים במשרד ועל בסיס ממצאי בחינה זו לתת המלצה על אופן ההתקנה.

מנהל הפרויקט מטעם המשרד יבחן את המלצות הזוכה, יבחר בדרך הפעולה המתאימה והזוכה יידרש לפעול בהתאם להנחיותיו.

3.4 אספקה

אספקת רכיבי רישוי פתרון Robotic Process Automation המוצע, תבוצע לאתר המשרד שפרטיו בטבלה להלן ותבוצע במלואה בשעות העבודה של המשרד (08:00-17:00) ובהתאם ללוח הזמנים הקבוע בסעיף 3.2 - תכנית עבודה, לעיל,

מקום	משרד המשפטים.
כתובת	מח"ל 7, ירושלים.
חדר וקומה	קומת כניסה.

3.5 התקנה

התקנת רכיבי פתרון Robotic Process Automation המוצע ומסירתם לשימוש המשרד תעשה על ידי הזוכה באתר המשרד אליו סופקו ולכל סביבות העבודה (ייצור, פיתוח, בדיקות, התאוששות מאסון). ההתקנה תבוצע ללא פגיעה בפעילות השוטפת של משתמשי מערכות המידע במשרד וככל ותדרש השבתה לצורך התקנת רכיבי הרישוי, השבתה זו תבוצע באישור ובתיאום עם מנהל הפרויקט מטעם המשרד. ההשבתה תבוצע במועד שמנהל הפרויקט מטעם המשרד יבחר וזאת ללא כל שינוי בתמורה לזוכה.

3.6 בדיקות מסירה

הזוכה יכין תוכנית לביצוע בדיקות מסירה לפתרון Robotic Process Automation וימסור אותה לאישור מנהל הפרויקט מטעם המשרד. בכפוף לאישור התכנית וטרם העברת פתרון Robotic Process Automation, ישלים הזוכה את הבדיקות ויוודא מעבר של כל רכיבי הבדיקה בהצלחה. העברת הפתרון לבדיקות קבלה של המשרד תוכפף למעבר מלא ומוצלח של כל מרכיבי בדיקות המסירה.

בדיקות המסירה יחולקו לנושאים הבאים:

- א. בדיקת תפקודיות בהתאם לדרישות;
- ב. בדיקת אבטחת מידע בהתאם לדרישות.

3.7 בדיקות קבלה

עם סיומן המלא והמוצלח של בדיקות המסירה, הזוכה יעביר את תוצאות הבדיקות למנהל הפרויקט מטעם המשרד. מנהל הפרויקט מטעם המשרד יאשש את תוצאות בדיקות המסירה שביצע הזוכה ויבצע בדיקות נוספות אם ימצא לנכון. אישור מנהל הפרויקט מטעם המשרד לעמידת הפתרון Robotic Process Automation בכל דרישות המכרז והצעת הזוכה, תהווה אסמכתא להשלמת חובות הזוכה לאספקה והתקנה של פתרון Robotic Process Automation כנדרש במכרז ובהתאם להצעת הזוכה ותקופת הרישוי והאחריות לפתרון Robotic Process Automation שסופק תחל במועד זה.

3.8 הדרכה

א. הזוכה יספק לצוות המקצועי של המשרד אשר יפתח, יתפעל ויתחזק את פתרון Robotic Process Automation שסופק, הדרכה בהתאם לתפקידים. ההדרכה תהיה פרונטאלית באתר המשרד או מרוחקת (וירטואלית) לפי בחירת המשרד, בשעות העבודה של המשרד ועל כל רכיבי הפתרון Robotic Process Automation שסופק והותקן. היקף ההדרכה יהיה 5 ימי הדרכה של 8 שעות ותלווה בחומרי ועזרי הדרכה שימסרו למודרכים.

1. ההדרכה תכלול הדרכה פרונטאלית שתקיף את כל רכיבי המוצר ואופן השימוש בהם.
2. ההדרכה תכלול את כל הספרות, המדריכים, הציוד והמצגות הנדרשים לביצוע ההדרכה.
3. ההדרכה תערך באתר המשרד בירושלים, לוד או בתל אביב, או מרוחק בהתאם לצרכי המשרד.
4. להלן תפקידי הצוות המקצועי ותכולת ההדרכה לכל תפקיד, עד 8 עובדים:

- א. **מפתחים** הכרת פתרון Robotic Process Automation המוצע על כל יכולותיו, כלים ושיטות פיתוח, ממשקי הפתרון לסביבת העבודה של המשרד ופונקציות הניהול שלו.
- ב. **אנשי תשתיות תפעול ותחזוקה** טיפול בבעיות שכיחות וניהל הפתרון ויישומים שיפותחו באמצעותו.

נושאים עיקריים בהדרכה

- הדרכה ראשונית על המוצר והכרת יכולותיו;
- הדרכה על אופן פיתוח ונהלי הפיתוח המיושמים בפרויקט (תכנון ומבנה הפתרון);
- הדרכה בנושא הקלטות;
- שימוש מושכל ברכבי פתרון כגון Workflows/Global Group;

- הדרכה על אופן פיתוח בעזרת רכיבים לשימוש חוזר Embedded Wizards/Libraries ;
- עבודה על ממשקי UI ;
- עבודה עם API בתהליך רובוטי ;
- הכרת תוצרי פרויקט (מסמך PDD, מסמך SDD ותיק מערכת) ;
- הסבר על עבודה ב-Debug ומעבר על Error Handling ;
- ביצוע Code review על תהליך מיושם ;
- הדרכה על כלי הניטור ומעקב הייעודי של המוצר Orchestrator/Console ;
- הכרת פקודות מתקדמות.

ב. ככל ולאורך תקופת ההתקשרות יבוצעו על ידי יצרן פתרון Robotic Process Automation שסופק שינויים והתאמות שמשנות את אופן תפעולו או את אופן איתור התקלות בפתרון, הזוכה יספק הדרכה במתכונת בה סופקה ההדרכה הראשונית.

ג. למשרד תשמר הזכות להזמין הדרכות נוספות בהתאם לצורך והמציעים נדרשים לתמחר הדרכות כאמור.

3.9 תיעוד

בתום בדיקות הקבלה לפתרון Robotic Process Automation ואישור מנהל הפרויקט מטעם המשרד על סיומן המוצלח הזוכה ימסור למשרד תיעוד כלהלן.

- מפרט יצרן לפתרון ;
- הוראות וספרי יצרן לתפעול ותחזוקה שוטפת לפתרון ;
- הוראות עבודה ;
- נהלי גיבוי ושחזור נתונים וסביבת עבודה ;
- זיהוי תקלות ;

4. תפעול ותחזוקה

4.1 תפעול

תפעול ובדיקות שוטפות לרבות תיקון תקלות שכיחות בפתרון Robotic Process Automation שסופק והותקן על ידי הזוכה, יעשו על ידי הצוות המקצועי של המשרד.

4.2 תחזוקה

בתקופת האחריות לפתרון Robotic Process Automation שסיפק והטמיע, הזוכה ייתן למשרד תמיכה מלאה בכל פניה הקשורה בתפעול שוטף של הפתרון Robotic Process Automation כאמור בסעיף 4.1 - תפעול, לעיל.

4.2.1 תחזוקה מונעת

ככל ועל-פי הוראות יצרן פתרון Robotic Process Automation שסופק והוטמע, נדרשת פעילות תקופתית מונעת, הזוכה יעדכן את המשרד בתדירות ביצועה ויתאם מראש את ביצועה בשעות ביצוע שיקבע המשרד.

4.2.2 איתור וטיפול בתקלות

- א. איתור והתראה על תקלות יהיה באחריות הצוות המקצועי של המשרד. תקלות שכיחות ככל והצוות המקצועי של המשרד יודע ונכון לטפל בהן, יטופלו על ידיו.
- ב. תקלות שהצוות המקצועי של המשרד לא יודע או נכון לטפל בהן, תטופלנה על ידי נציג הזוכה, שהינו בעל הכשרה וניסיון הנדרשים לביצוע העבודה.
- ג. במקרים חריגים, בהתאם לצורך ובכפוף להחלטתו הבלעדית של המשרד יתאפשר טיפול ותמיכה באמצעות חיבור מרשת חיצונית לרשת המשרד, החיבור יוגבל לצפיה בלבד. יודגש כי טיפול ותמיכה באמצעות חיבור מרשת חיצונית לרשת המשרד אינה אפשרות מובטחת ובמידה והמשרד לא יאפשר אותה לא יהיה בכך בכדי לפתור את הזוכה ממילוי התחייבויותיו ומרמת השירות המפורטת להלן.

4.2.3 מרכז תמיכה לידע ולשירות

- א. הזוכה יפעיל מרכז תמיכה וידע עבור הפתרון המוצע, המרכז ייתמך על ידי יצרן פתרון Robotic Process Automation אשר יספק לו את הידע הנדרש לאורך כל תקופת מחויבותו של הזוכה כלפי המשרד.
- ב. הזוכה יגדיר נציג שירות שיהיה זמין לטיפול בקריאות שירות מצד נציג המשרד בימי ושעות העבודה של המשרד. עם החתימה על חוזה ההתקשרות הזוכה ימסור למשרד את פרטי הקשר של מרכז/נציג השירות כלהלן.
- מספר/י טלפון לטיפול בקריאות שירות.
 - מספר פקס לטיפול בקריאות שירות.
 - כתובת דואר אלקטרוני לטיפול בקריאות שירות.
- ג. הזוכה מתחייב למענה של נציג השירות אצלו בפרק זמן של עד 3 דקות.
- ד. השירות והתמיכה יינתנו על-ידי גורם טכני מקצועי.
- ה. פתיחת קריאות שירות תעשה על-ידי נציג המשרד ורישומי המשרד יהיו האסמכתא הקובעת לכל עניין.
- ו. תקלה תחשב פתורה לאחר שנציג המשרד אישר את פתרונו לשביעות רצונו המלאה.

4.2.4 רמת שירות (SLA)

חומרת התקלה	פירוט	פרק זמן לתחילת טיפול (שעות)	פרק זמן לסיום טיפול
קלה – תקלה שאינה משביתה מערכת או תהליך	הטיפול בקריאת שירות שתפתח ביום עבודה רגיל (לא ערב חג או מועד) עד לשעה 10:00 יחל הטיפול באותו היום. בקריאת שירות שתפתח ביום עבודה רגיל (לא ערב חג ומועד) לאחר השעה 10:00 יחל הטיפול ביום עבודה עוקב. בקריאת שירות שתפתח בערב חג או מועד יחל הטיפול ביום עבודה עוקב.	8	עד 10 ימי עסקים
בינונית – תקלה שמשביתה תהליך עסקי	הטיפול בקריאת שירות שתפתח ביום עבודה רגיל (לא ערב חג או מועד) עד לשעה 13:00 יחל הטיפול באותו היום.	6	עד 5 ימי עסקים

חומרת התקלה	פירוט	פרק זמן לתחילת טיפול (שעות)	פרק זמן לסיום טיפול
	בקריאת שירות שתפתח ביום עבודה רגיל (לא ערב חג ומועד) לאחר השעה 13:00 יחל הטיפול ביום עבודה עוקב. בקריאת שירות שתפתח בערב חג או מועד יחל הטיפול ביום עבודה עוקב.		
חמורה/קריטית – תקלה שמשביתה את כלל המערכת.	הטיפול בקריאת השירות יחל מיידית, מקסימום עד 3 שעות מפתיחתה ויבוצע בכל ימות השבוע א-ו, גם מעבר לשעות העבודה הרגילות ברציפות ועד לפתרון התקלה.	3	טיפול רצוף עד לפתרון

- הגדרת מצב נתון כתקלה וקביעת חומרת תקלה נתונים לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- הספק יעשה כמיטב יכולתו על מנת לתקן את התקלה בהקדם האפשרי וכן ידאג לעבודה רצופה לפתרון התקלה עד לתיקונה המלא או עד מציאת פתרון חלופי.
- הספק ידאג לדווח לגורם המקצועי על אופן הטיפול בתקלה והתקדמותה באופן שייקבע על-ידי המשרד.
- תקלה תחשב כפתורה ותיסגר במערכות התייעוד של המשרד, לאחר שנותן השירותים מטעם הזוכה עדכן את המשרד על פתרון התקלה, ונציג המשרד אישר שהתקלה נפתרה לשביעות רצונו המלאה.