

רשות מקרקעי ישראל

מכרז מס' 452-2022

לקבלת שירותי תמיכה ויעוץ

למוצרי חברת מיקרוסופט

כסלו תשפ"ג
דצמבר 2022

1. כללי

- 1.1 רשות מקרקעי ישראל (להלן גם "המזמין" או "הרשות"), פונה בזאת לקבלת הצעות, במסגרת מכרז מספר 452-2022, לשירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט.
- 1.2 מטרתו של מכרז זה היא בחירת שני זוכים, עבור ביצוע הפעילויות הנדרשות לפי המפורט בנספח ד' "מפרט השירותים הנדרשים".
- 1.3 מכרז זה יוגש בצורה מקוונת לפי ההנחיות המפורטות בנספח י"ג.

2. מועדים

2.1 להלן מועדי המכרז

מועד	פעילות	
15/12/2022	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	1.
22/12/2022	מועד אחרון למענה על שאלות הבהרה	2.
23/12/2022	מועד ראשון להגשת הצעות למכרז	3.
02/01/2023 בשעה 15:00	מועד אחרון להגשת הצעות למכרז	4.
30/06/2023	תוקף ההצעות	5.

- 2.2 ניתן לפנות בשאלות הבהרה לכתובת דוא"ל Michraz-452-2022@land.gov.il
- 2.3 תשובות לשאלות הבהרה יתפרסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי שכתובתו: www.mr.gov.il, ויהוו חלק מחייב, ובלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 2.4 באחריותו הבלעדית של המציע לעקוב אחר הודעות הרשות בקשר למכרז, אשר יפורסמו כאמור לעיל, ולפעול בהתאם להן. מציע/זוכה לא יבוא בכל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר לאי ידיעה על שינוי או הודעה אחרת בקשר למכרז שפורסם כאמור.
- 2.5 שאלות הבהרה יועברו בקובץ **Excel בלבד**, בטבלה במבנה המצורף:

#	המקום במכרז והסעיף/סעיפים לגביהם נשאלת השאלה	פירוט השאלה	הערות
1			
2			

- 2.6 הרשות רשאית, בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים, וכן לדחות את מועד ההגשה, לבטל את המכרז ו/או לצאת למכרז חדש על פי שיקול דעתו הבלעדי. המזמין לא ישלם בשום מקרה פיצוי מכל סוג שהוא בגין האמור בסעיף זה.

3. הגדרות

המונח	ההגדרה
ספק/זוכה	זוכה/ים במכרז זה שיספק/ו את השירותים הנדרשים במכרז זה.
יעץ/ נותן שירותים	איש מקצוע, מטעם הזוכה, אשר ייתן את השירותים המבוקשים במכרז, בעל ניסיון של שלוש שנים לפחות בתחומים הנדרשים על ידי המזמין.
מנהל ההתקשרות	נציג בכיר של הזוכה שישימש כאיש קשר וכתובת אחת לכל הנושאים המקצועיים, המנהליים, הכספיים והאחרים, הקשורים למימוש מכרז זה, וישא באחריות למשימות המוגדרות בו.
השירותים הנדרשים	שירותים ופעילויות בתחום מוצרי חברת מיקרוסופט, המשולבים בפעילות המזמין.
אתר המזמין	האתר הראשי הוא בבניין ג'נרי, רחוב בנק ישראל 5 ירושלים.
אמנת שירות – SLA	הגדרה מחייבת של רמת השירות הנדרשת מהזוכה, ואשר כוללת הגדרה של לוחות זמנים מרביים ומדדי איכות לביצוע הפעילויות השונות הנדרשות מהזוכה במכרז זה.
תקלה משביתה	תקלה הגורמת להשבתה ו/או לשיבוש חמור בסביבת הייצור.
מועדי מתן השירות	<p>שעות עבודה "רגילות" ימים א' – ה': מ- 07:00 עד 19:00</p> <p>שעות עבודה "חריגות" ימים א – ה' בשעות הלילה: מ- 19:00 עד 07:00 ימי שישי וערבי חג עד כניסתם ימי שבת וחג מיציאתם</p>

4. מסמכי המכרז

מסמכי המכרז כוללים גם את הנספחים הבאים אשר מהווים חלק בלתי נפרד מהמכרז:

נספח א' – טופס ההצעה

נספח ב' – טופס הצעת המחיר

נספח ג' – מידע על המציע

נספח ד' – מפרט השירותים הנדרשים

נספח ה' – הסכם ההתקשרות

נספח ו' – מבוטל

נספח ז' – תצהיר בדבר אי תיאום הצעות למכרז

נספח ח' – מבוטל

נספח ט' – טופס הצהרת סודיות

נספח י' – תצהיר בדבר היעדר ניגוד עניינים

נספח י"א - מבוטל

נספח י"ב – נהלי אבטחה ואבטחת מידע וסייבר

נספח י"ג - הנחיות להגשת הצעות למכרז מקוון



5. השירותים הנדרשים

- 5.1 המזמין מעוניין לבצע, באמצעות ספקים, שייבחרו במסגרת מכרז זה, שירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט.
- 5.2 שירותי התמיכה והיעוץ יינתנו הן בשעות "רגילות" והן בשעות "חריגות", ויכללו גם שירותי אבחון ופתרון תקלות, עם התחייבות ל-SLA, לפי טבלת ה-SLA שבנספח ד'.
- 5.3 השירותים והפעילויות הנדרשים מהזוכים, במסגרת מכרז זה, מפורטים בנספח ד', "מפרט השירותים הנדרשים".

6. תנאי סף להשתתפות במכרז

במכרז יוכלו להשתתף מציעים העומדים בכל התנאים המצטברים המפורטים להלן:

- 6.1 המציע הינו תאגיד המאוגד כדין בישראל, וברשותו כל האישורים הדרושים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- 6.2 על המציע להיות בעל וותק וניסיון במתן שירותי תמיכה, ייעוץ, אבחון ופתרון תקלות, למוצרי חברת מיקרוסופט, מתאריך 1.1.2019, בחמישה ארגונים לפחות, אשר בכל אחד מהם לפחות 500 משתמשים.
- 6.3 המציע מעסיק לפחות חמישה עובדים מקצועיים, בעלי ניסיון של לפחות שלוש שנים, במתן שירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט, ואשר מועסקים בישראל על ידי המציע, לפחות שלושה חודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.

7. הגשת ההצעה

- 7.1 המכרז יוגש בצורה מקוונת לפי ההנחיות המפורטות בנספח י"ג.
- 7.2 ההצעה תכלול את האישורים/המסמכים הבאים:

מס'	אישור/מסמך
1	טופס ההצעה (הצעת הספק) (<u>נספח א'</u>) כשהוא מלא על כל פרטיו, חתום ומאומת ע"י עו"ד.
2	טופס הצעת המחיר (<u>נספח ב'</u>) כשהוא מלא, חתום ומאומת ע"י עו"ד. יודגש כי פרטי הצעת המחיר או העתק ממנה <u>לא יופיעו</u> בכל מסמך, פרט לטופס הצעת המחיר.
3	כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.
4	נסח חברה/שותפות עדכני שהופק לאחר 01/09/2022 מרשות התאגידים.

מס'	אישור/מסמך
5	מענה מפורט לכל הסעיפים בנספח ג' "מידע על המציע". המענה יפורט במסמך נפרד, בקובץ Word, בו יסקור ויפרט המציע את הרקע, פרטי עיסוקו ואופן עמידתו בכל התנאים והנושאים שמפורטים ב נספח ג' . יש להקפיד ולמלא את כל הסעיפים ותתי הסעיפים המופיעים בנספח ג'.
6	רשימה של לפחות חמישה ארגונים, להם סיפק המציע תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט מתאריך 1.1.2019, לפי הפירוט המבוקש בנספח ג' – "מידע על המציע".
7	תצהיר מאושר על ידי עורך דין בדבר אי תיאום הצעות במכרז (נספח ז').
8	מסמך שאלות ותשובות, שתפרסם הרשות, אם תפרסם, עד למועד האחרון להגשת ההצעות בפועל, כשהוא חתום על ידי המציע כאישור לכך, שאכן התקבל על ידו, הובן, ונלקח בחשבון בעת הכנת ההצעה.

- 7.3 אין לבצע כל שינוי או תוספת במסמכי המכרז או לציין כל הסתייגות לגביהם, בין אם על ידי תוספת בגוף המסמכים, בין אם במכתב לוואי ובין אם בכל דרך אחרת, אלא אם כן הדבר נדרש במפורש בתנאי המכרז.
- 7.4 המציע יגיש את הצעתו באתר מנהל הרכש הממשלתי, את ההצעות יש להגיש עד לתאריך והשעה המצוינים בטבלת מועדי המכרז, לפי ההנחיות בנספח י"ג.
- 7.5 הרשות תהיה רשאית, אך לא חייבת, לפנות למציע אשר לא צירף אישור מהאישורים המפורטים לעיל, להשלים את הגשת המסמכים במועד המאוחר למועד פתיחת ההצעות.
- 7.6 הצעה שחסר בה טופס הצעה (הצעת הספק) (**נספח א'**) ו/או טופס הצעת מחיר (**נספח ב'**), תפסל.
- 7.7 ההצעה תהיה בתוקף עד לתאריך המצוין בטבלת מועדי המכרז.

8. הצעת המחיר

- 8.1 המציע יגיש את הצעת המחיר, על גבי "טופס הצעת המחיר" המצ"ב **כנספח ב'**.
- 8.2 על המציע לפרט **בנספח ב'**:
- את המחיר לשעת עבודה של יועץ ב"שעות רגילות"
 - את המחיר לשעת עבודה של יועץ ב"שעות חריגות"
- 8.3 הצעת המחיר תכלול את כל העלויות הכרוכות באספקת שירותי התמיכה, הייעוץ, האבחון ופתרון התקלות, למוצרי חברת מיקרוסופט ברשות מקרקעי ישראל, ואת כל השירותים המפורטים ב"מפרט השירותים הנדרשים", נספח ד', עם התחייבות ל-SLA, לפי טבלת ה-SLA שבנספח ד'.
- 8.4 המחירים יהיו נקובים בש"ח ללא מע"מ.

9. הליך בחירת הזוכים במכרז

9.1 תהליך הבחינה של ההצעות והערכתן ייעשה בחמישה שלבים.

הזוכים במכרז יבחרו על ידי שקלול ההצעה הכספית וציון האיכות, לפי המפורט להלן:

- שלב א': בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף
- שלב ב': קביעת ציון האיכות
- שלב ג': חישוב ציון הצעת המחיר
- שלב ד': חישוב הציונים המשוקללים (איכות ומחיר)
- שלב ה': קביעת ההצעות הזוכות

9.2 שלב א' – עמידה בתנאי הסף

9.2.1 בשלב א' תיבדק עמידת ההצעות בתנאי הסף של המכרז. רק הצעות העומדות בתנאי הסף יעברו לשלב הבא. ההצעות שלא תעמודנה בתנאי הסף תפסלנה ולא תילקחנה בחשבון בשלבים הבאים.

9.3 שלב ב' – קביעת ציון איכות

9.3.1 בשלב ב' תיבדק איכות ההצעות, שעברו את תנאי הסף (שלב א').

9.3.2 וועדת המכרזים ו/או וועדה מקצועית שתמונה ע"י וועדת המכרזים, תקבע את ציוני האיכות לכל מציע, בהתאם למדדי האיכות המפורטים בסעיפים 9.3.5 ו- 9.3.6. ובהתבסס על המענה המפורט **לנספח ג'** "מידע על המציע".

9.3.3 הציון המינימלי של שלב בדיקת האיכות, לצורך מעבר לשלב ג', הינו 75 (להלן: "ציון סף איכות"), הצעה שציונה יהיה מתחת לסף זה תיפסל, ולא תעבור לשלב ג'.

9.3.4 במידה ולא יהיו לפחות 2 הצעות העומדות בציון איכות 75, רשאית ועדת המכרזים, אך לא חייבת, להעביר לשלב השלישי את ההצעות שקיבלו את ציון האיכות הגבוה ביותר, ובלבד שציון זה לא יפחת מ-60, או לקבל כל החלטה אחרת, לרבות על ביטול המכרז, והכול בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

9.3.5 איכות ההצעות תיבדק על פי אמות המידה המפורטות להלן:

<u>הערות</u>	<u>אחוז</u>	<u>מדד איכות</u>	
- הציון המרבי לכל פרויקט הוא 11% - יבדקו 5 פרויקטים - הציון יחושב לכל פרויקט לפי טבלת חישוב הציון לפרויקט (סעיף 9.3.6)	55	איכות ביצוע פרויקטים	1.

<u>הערות</u>	<u>אחוז</u>	<u>מדד איכות</u>	
הציון ינוקד ויחושב לפי המענה לנספח ג' סעיף 3	20	ניסיון המציע בתמיכה וייעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט	2.
הציון ינוקד ויחושב לפי המענה לנספח ג' סעיף 4	20	ניסיון ויכולות המציע בתמיכה ויעוץ בנושאים הנדרשים ברשות	3.
הציון ינוקד ויחושב לפי המענה לנספח ג' סעיף 2	5	מידע כללי על המציע	4.
	100	סה"כ	

9.3.6 טבלת חישוב הציון לפרויקט

- טבלה זו מפרטת את צורת חישוב הציון לכל פרויקט (סעיף מס' 1 בטבלה 9.3.5)
- יינתנו ציונים לחמישה פרויקטים, לפי הפירוט בנספח ג' סעיף 3.3

<u>הערות</u>	<u>אחוז</u>	<u>מדד איכות</u>	
הציון יינתן לאחר קבלת חוות דעת מהארגונים בהם בוצעו הפרויקטים	60	חוות דעת הלקוח: ייבדק אופן ביצוע ההתחייבויות של המציע במהלך הפרויקט	
הציון יינתן לפי: - היחס בין הלוח"ז המתוכנן ובין הלוח"ז בפועל - עמידה בתקציב המתוכנן - זמינות נותני השירותים	25	עמידה בלוח"ז/תקציב/זמינות	
ארגון עם לפחות 1,000 משתמשים יקבל את מקסימום הניקוד. הניקוד יהיה יחסי עבור ארגון עם פחות משתמשים.	15	גודל הארגון עבורו בוצע הפרויקט	
	100	סה"כ לכל פרויקט	

9.3.7 ועדת המכרזים ו/או הוועדה המקצועית רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפנות לאנשי הקשר והממליצים שציין המציע, כדי לקבל חוות דעת על המציע, וכן לבקר בארגונים, אשר להם סיפק המציע את השירותים והפעילויות נשואי מכרז זה, ו/או לבקש לבחון את איכות השירות בכל דרך שתמצא לנכון.

9.4 שלב ג' - חישוב ציון הצעת המחיר

בשלב השלישי תפתחנה הצעות המחיר של כל ההצעות אשר עברו לשלב זה.

הצעת המחיר המשוקלל של כל מציע תחושב:

(הצעת המחיר ליועץ "בשעות רגילות" X 75%) + (הצעת המחיר ליועץ "בשעות חריגות" X 25%) = הצעת המחיר המשוקלל.

הצעת המחיר הנמוכה ביותר תקבל ציון 100 ברכיב הצעת המחיר. שאר ההצעות יקבלו ציון יחסי להצעה הנמוכה ביותר, לפי התחשיב:

ציון המחיר = הצעת המחיר הנמוכה ביותר כפול 100 חלקי הצעת המחיר הנבדקת.

9.5 שלב ד' - קביעת הציון המשוקלל

בשלב הרביעי ישוקלל ציון האיכות של ההצעה (שלב ב'), עם ציון הצעת המחיר (שלב ג'), כפי שיקבעו כאמור לעיל, כדי לקבל ציון משוקלל (להלן: "הציון המשוקלל") כמפורט להלן:

- ציון האיכות: 50%
- ציון המחיר: 50%

9.6 שלב ה' - קביעת ההצעות הזוכות

בכוונת הרשות לבחור שני זוכים במכרז. ההצעות הזוכות יהיו ההצעות בעלות הציון המשוקלל הגבוה ביותר.

9.7 המזמין רשאי שלא לבחור את ההצעה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר, שלא לבחור בשום הצעה או לבחור רק הצעה אחת.

10. תנאי התקשרות

10.1 הרשות תחתום על הסכם למתן שירותים, המצ"ב **כנספח ה'** עם המציעים שיזכו במכרז, לתקופה של שנה, מיום חתימת ההסכם.

10.2 לרשות שמורה זכות ברירה (אופציה) להאריך את תקופת ההסכם וביצוע השירותים לתקופה נוספת, או לתקופות נוספות, כפי שתיקבע הרשות מעת לעת, בכפוף למגבלות התקציב וחוק התקציב. סך כל תקופת ההתקשרות לא תעלה על 7 שנים מיום חתימת ההסכם.

10.3 השירותים יסופקו ע"י נותני שירותים של הזוכה כולל מנהל ההתקשרות, אשר יוביל את ההתקשרות, ויהווה איש הקשר מול גורמי הניהול אצל המזמין.

10.4 אומדן היקף מתן השירותים על פי מכרז זה הוא כ-500 שעות עבודה בשנה. היקף השעות יחולק בין הזוכים. יודגש כי היקף השעות הוא אומדן בלבד, ואין הרשות מתחייבת להזמין את ההיקף שצוין או בכלל.

10.5 הרשות תהא רשאית להזמין את מתן השירותים על פי שעות עבודה כאמור לעיל, לרבות ביצוע אבחון ומתן פתרון לתקלות 24 שעות ביממה, בימים א' עד ה' וימי שישי וערבי חגים עד כניסתם, ובמוצאי שבת וחג לאחר צאתם.

10.6 הרשות רשאית להגדיל או להקטין את היקף השירותים, לפי שיקול דעתה.

- 10.7 הרשות רשאית, בהודעה בכתב של 60 יום מראש, להפסיק את ההתקשרות, בתוך תקופת ההתקשרות (לרבות בתקופות ההארכה), מכל סיבה שהיא ולפי שיקול דעתה הבלעדי. במקרה כזה ישולם לספק את התמורה למתן השירותים עד למועד הפסקתם.
- 10.8 הזוכים רשאים להפעיל קבלני משנה עבור אספקת מכלול השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה, וזאת באישור בכתב ומראש של המזמין.
- 10.9 הזוכים במכרז ונותני השירותים מטעמם, יתחייבו למלא אחר נהלי אבטחת המידע הנהוגים ברשות ומפורטים **בנספח י"ב** "נהלי אבטחה ואבטחת מידע והגנה בסייבר". כמו כן יתבקשו הספקים הזוכים למלא את השאלונים שנמצאים בנספח זה.
- 10.10 הזוכה יספק את השירותים בימים ובשעות הנדרשים, בהתאם לאופי המשימה ולהנחיות המזמין, וכן יעסיק לטובת ביצוע שירותים, נשואי מכרז זה, את כל נותני השירותים הדרושים לביצוע המשימה.
- 10.11 ביטוח
הזוכה יתחייב לערוך ולקיים ביטוחים כמפורט בהסכם.
- 10.12 חתימת הרשות על הסכם ההתקשרות מותנית במילוי כל ההתחייבויות השונות על ידי הזוכה. במידה שהזוכה לא ימלא אחר כל הדרישות הנ"ל, או לא יחתום על הסכם ההתקשרות כנדרש, שומרת לעצמה הרשות את הזכות לבטל את זכיותו.
- 10.13 ההתקשרות עם הזוכה תחל לאחר חתימת הרשות על הסכם ההתקשרות.

11. ניגוד עניינים ושמירת סודיות

- 11.1 על המציע להצהיר כי אינו נמצא בניגוד עניינים בין השירותים אותם הוא מספק כיום לבין השירותים הנדרשים לרשות במסגרת פנייה זו, וכי יימנע מלהימצא במצב זה למשך תקופת ההתקשרות. על המציע לחתום על תצהיר בנוסח המצורף כנספח י' למסמכי המכרז. לאחר הזכייה יחתום על תצהיר זה מבצע השירותים מטעם הזוכה (במידה שאינו הזוכה עצמו).
- 11.2 הזוכה ומבצע השירותים מתחייב לדווח לרשות לאלתר על כל מצב שבו קיים חשש לניגוד עניינים. כמו כן מתחייב הזוכה להביא לידיעת הרשות כל מידע העשוי להיות רלוונטי לקביעת הרשות אם קיים ניגוד או חשש לניגוד עניינים אצלו או אצל מבצע השירותים מטעמו.
- 11.3 הזוכה יתחייב לשמור על סודיות המידע שיגיע אליו עקב מתן השירותים הן בתקופת ההתקשרות והן לאחריה. כן יתחייב הזוכה כי כל נותני השירותים מטעמו במסגרת הסכם זה, יימנעו מגילוי של מידע כלשהו הנוגע לפעילותם עבור המשרד, הן לגורמים שאינם קשורים לזוכה והן לגורמים אצל הזוכה עצמו שאינם מספקים שירותים בקשר עם מכרז זה.
- 11.4 הזוכה, וכל נותני השירותים מטעמו ידרשו לחתום על התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף **כנספח ט'**, במסגרתה הוא מצהיר ומתחייב כי לגבי הדיונים בהם ייטול חלק וכן כל הממצאים והנתונים הנוגעים לשירות שיינתן על ידו, לרבות תוצרי עבודתו, יישמרו בסוד לאורך תקופת ההתקשרות ולאחריה, אלא אם כן התקבל אישור מראש ובכתב של המזמין להעברת האמור.
- 11.5 כל מסמך שיכין הזוכה וכל איש מטעמו, במסגרת שירותי הייעוץ יהיה קניינה הבלעדי של הרשות ולא תהיה לו או למי מטעמו כל טענה או תביעה בנוגע לכך.
- 11.6 הזוכה לא יעשה שימוש במידע שיגיע לידיעתו במהלך תקופת ההתקשרות, למעט לצורך מילוי תפקידו ולביצוע העבודה.

11.7 הזוכה ונותני השירותים מטעמו יידרשו לחתום על טופסי התחייבות לשמירת סודיות ומניעת ניגוד עניינים המצורפים כנספחים להסכם ההתקשרות.

12. תנאים כלליים

12.1 למזמין נשמרת הזכות לפנות למציעים לצורך השלמת מסמכים תחת פסילת הצעות חסרות וכן לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל המציעים כולם בכדי לקבל הבהרות להצעתם, או בכדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות, הכל בכפוף להוראות התכ"ם ולהוראות חוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992, והתקנות שהותקנו מכוחו.

12.2 בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג 1993, מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה הזוכה. **וועדת המכרזים תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה, להציג בפני מציעים שלא זכו כל מסמך אשר לפי הערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי.** מציע הסבור כי בהצעתו כלולים חלקים המהווים סוד מסחרי, יסמנם בהצעתו. **במקרה של אי סימון המציע כאמור, יראו אותו כמי שמסכים למסירת שאר חלקי הצעתו, אשר לא סומנו, לעיון מציעים אחרים.**

12.3 בנוסף, ומבלי לגרוע מהוראות מכרז זה הוראות כל דין והלכה פסוקה, ועדת המכרזים רשאית מנימוקים שיירשמו, להורות על תיקון כל פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם, וזאת אם מצאה כי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הציבור ואת תכליתו של מכרז זה.

12.4 האחריות ללימוד תנאי העבודה ותנאי החוזה והבנתם, חלים על המציע במלואם. לא תעמוד למציע טענת אי הבנת דרישות השירותים המבוקשים, החוזה ותנאי התשלום וטענה זו לא תשמש בסיס לתביעות לעדכון ההצעה.

12.5 המזמין רשאי, בכל עת, בהודעה שתועבר בכתב, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים הנוגעים לפניה זו, על פי שיקול דעתו המוחלט.

12.6 המציעים שייבחרו יספקו את השירותים בימים ובשעות הנדרשים בהתאם לאופי המשימה ולהנחיות הרשות.

12.7 הגשת ההצעה על ידי המציע כמוה כהצהרה ואישור שכל פרטי ותנאי מכרז זה, והסכם זה, ידועים, מובנים ונהירים לו, וכי יש לו את הידע, הכישרים והסגולות המקצועיות והאחרות הדרושים לביצוע התחייבויותיו על פי המכרז, וכן כי במסגרת המחירים הנקובים על ידו בחוברת מכרז זה, גולמו כל דרישותיו ותנאיו, ואין ולא יהיו לו כל דרישה ו/או תביעה מעבר להם. כל טענה בדבר טעות ו/או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו מפרטי המכרז וההסכם שתועלה לאחר שהוגשה הצעה, לא תתקבל, והזוכה יצטרך לשאת בביצועה ו/או תיקון הוצאותיה על חשבונו.

12.8 ההצעה כפופה לכל תנאי המכרז וההסכם המצ"ב. הזוכה יחתום על הסכם ההתקשרות בנוסח המצ"ב כנספח ה'. אם יחזור בו זוכה במכרז מהצעתו, או חלק ממנה, ו/או לא יחתום על ההסכם כנדרש בסעיף זה, תראה הרשות את ההצעה כבטלה.

12.9 אסור למציע למחוק, לתקן, לגרוע, להוסיף או לשנות את מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיהם, או כל תנאי מתנאיהם ו/או להתנות את הצעתו בכל תנאי שהוא, בין בגוף המסמכים הנ"ל ובין מחוצה להם, במסמכים נוספים כלשהם ובכל דרך שהיא.

12.10 המזמין יראה כל שינוי, מחיקה, גריעה או הוספה או הוספת תנאי, שייעשו כאמור, משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז, ויהיה רשאי לפסול הצעה כזו ו/או להתעלם מן ההסתייגויות.

אין האמור לעיל חל לגבי הצעת המציע אשר תיכתב בגוף מסמכי המכרז אך ורק במקומות שנועדו לשם כך, אך גם באשר לה – לא יותר תיקונה ושינויה לאחר הגשת ההצעה.

12.11 הרשות שומרת לעצמה את הזכות לבטל את המכרז בכל עת בלא לנמק את סיבת הביטול.

12.12 הרשות רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לקבוע מציעים ככשיר שני, שלישי וכו' (להלן: "כשיר ב"). הרשות רשאית להתקשר בהסכם עם כשיר ב' במקרה שיתברר כי הזוכה במכרז איננו מסוגל ו/או איננו מתכוון לעמוד בתנאי המכרז ו/או ההסכם, ו/או ההתקשרות עמו לא תצא לפועל מכל סיבה אחרת ו/או תופסק מכל סיבה שהיא. הצעתו של מציע שנבחר ככשיר ב' תעמוד בתוקפה ותחייב אותו לתקופה של 120 יום ממועד קבלת הודעת המזמין על בחירתו כאמור. יובהר, כי אין באמור כדי לפגוע בזכותה של הרשות לפעול בכל דרך חוקית במקרה זה, לרבות, מבלי לגרוע מכלליות האמור, לפרסם מכרז חדש. אין בבחירת כשיר ב' ו/או בכריתת הסכם עמו כדי לפגוע בכל זכות או טענה שיעמדו לרשות כנגד הזוכה במכרז במקרה כאמור.

12.13 המזמין רשאי לרכוש רק חלק ממרכיבי ההצעה או לרכוש בכל תקופה כמות שעות עבודה הגדולה/קטנה מהגדרות מכרז זה, לבטל את המכרז או לצאת למכרז חדש על פי שיקול דעתו הבלעדי. המזמין לא ישלם בשום מקרה פיצוי מכל סוג שהוא בגין האמור בסעיף זה.

12.14 הרשות שומרת לעצמה את הזכות להפסיק את ההתקשרות אם המציע הזוכה לא סיפק את השירותים הנדרשים ו/או לא עמד בלוחות הזמנים כפי שהתבקש במהלך קבלת השירותים ו/או פעל שלא בהתאם לתנאים בדבר איסור ניגוד עניינים.

12.15 הזוכה ומי מטעמו מתחייבים להעניק את השירותים במומחיות, במקצועיות ובמימונת על פי כל הסטנדרטים המקצועיים המקובלים.

12.16 הזוכה או מי מטעמו לא יהיה רשאי להעביר או להסב את זכויותיו על פי הצעה זו, כולן או חלקן, לצד שלישי אלא בהסכמה מראש ובכתב מהרשות.

12.17 הזוכה יתחייב לשמור על סודיות המידע שיגיע אליו עקב מתן השירותים הן בתקופת ההתקשרות והן לאחריה. כן יתחייב הזוכה כי כל נותני השירותים מטעמו במסגרת הסכם זה, יימנעו מגילוי של מידע כלשהו הנוגע לפעילותם עבור הרשות, הן לגורמים שאינם קשורים לזוכה והן לגורמים אצל הזוכה עצמו שאינם מספקים שירותים בקשר עם מכרז זה. הזוכה ונותני השירותים מטעמו יידרשו לחתום על טופסי התחייבות לשמירת סודיות ומניעת ניגוד עניינים המצורפים כנספחים להסכם ההתקשרות.

12.18 כל תוצר עבודה של הזוכה, בכל מידה שהיא, בכל שלב של העבודה, יהא שייך בלעדית וללא כל תנאי לרשות. מובהר בזאת, כי העבודה וכל תוצריה וזכויות היוצרים על העבודה, מכל סוג, יהיו רכושה הבלעדי של הרשות, והזוכה לא יהיה רשאי לעשות בהם שימוש כלשהו אלא באישור מפורש מראש ובכתב מהרשות.

הזכות לפרסום כל החומרים ותוצרי העבודה שמורה לרשות בלבד, והזוכה לא יהיה רשאי לעשות בהם שימוש אלא באישור מפורש מראש ובכתב.

12.19 בעצם הגשת ההצעה מצהיר המציע כי ידוע לו שעל פי חוק חובת המכרזים ייתכן שיהיו פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתו אם זכה. הגשת ההצעה פירושה שאין לו התנגדות לכך, ואין צורך לבקש ממנו רשות להראות את הצעתו ליתר המציעים המשתתפים במכרז.

12.20 על המציע לציין מראש אילו סעיפים בהצעתו חסויים להצגה למציעים אחרים. כל סעיף אשר לא יצוין לידו כי הוא חסוי, לא ייחשב כסעיף חסוי לכל דבר ועניין, כולל לעניין מתן תשובות והבהרות לכלל המשתתפים במכרז. למרות זאת, ועדת המכרזים תהא רשאית על פי שיקול דעתה להציג

כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי, והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות של חוק חובת המכרזים.

13. העדר יחסי עבודה

13.1 הצדדים מסכימים כי היחסים ביניהם הינם יחסי מזמין-קבלן עצמאי, ובשום מקרה לא יחולו יחסי עובד ומעביד בין הרשות לבין הזוכה ו/או עובדיו של הזוכה ו/או הפועלים מטעמו. במקרה שתוגש נגד הרשות תביעה שעניינה יחסי עובד ומעביד ישפה הזוכה את הרשות בגין כל תשלום כספי או חיוב שיפסק נגד הרשות מיד עם דרישת הרשות והצגת הפסק המחייב.

13.2 הזוכה מצהיר בזאת כי הוא האחראי הבלעדי על עובדיו, וכי הוא היחיד הנושא בכל אחריות, חבות או חוב שמעביד עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו, לרבות בתשלומי שכר ו/או זכויות סוציאליות מכל מין וסוג.

13.3 כל שינוי שיחול בהסכם העבודה שבין הזוכה לבין עובדיו אינו מעניינו של הרשות, למעט אם השינוי מביא לאי עמידת נותן השירות בהוראות כל דין והסכם מחייב.

14. קניין רוחני

תנאי מכרז זה, כולל נספחיו, הם קניין רוחני של הרשות, אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו כל שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה. כל הזכויות במסמך זה שייכות לרשות. אין להעתיק, לשכפל, לצלם בנייר או בכל מדיה אחרת או למסור את המסמך או כל חלק ממנו במישרין או בעקיפין ו/או להעביר או לגלות כל חלק ממנו לכל גורם אחר, אלא אם כן נתנה הרשות מראש ובכתב את הסכמתה המפורשת.

15. הדין החל וסמכות שיפוט

סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית לכל עניין הכרוך במכרז זה שמורה לבתי המשפט המוסמכים לכך באזור ירושלים.

בברכה

אגף מערכות מידע ומחשוב

נספח א' – טופס ההצעה

טופס ההצעה למכרז מס' 452-2022 למתן שירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט	
שם המציע	
מס' מזהה (ע"מ, ח.פ.)	
מען המציע (כולל מיקוד)	
שם איש הקשר למכרז	מס' טל נייד
מספרי טלפון ופקס	
כתובת דוא"ל	

1. אנו החתומים מטה, מורשי החתימה של המציע, מציעים בזה הצעה למתן שירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט, בהתאם לתנאי המכרז.
2. אנו מצהירים כי קראנו בעיון את כל מסמכי המכרז על נספחיו, ומצהירים בזה שהבנו את הדרישות המפורטות בו, ושאו מסכימים לתנאיו, להסכם ההתקשרות ולכל יתר הנספחים המהווים חלק בלתי נפרד ממכרז זה, וכן שאנו עומדים בכל תנאי הסף הנדרשים במכרז זה, וביכולתנו לספק את השירותים הנדרשים באופן ובמועד המבוקשים על ידי הרשות, ובהתאם לכך ערכנו את הצעתנו.
3. מתוקף חתימתנו על הצעה זו, אנו נחתום עם הרשות על הסכם ההתקשרות המצורף למכרז, ככתבו וכלשונו ונגיש את אישור קיום הביטוחים, המצורפים למסמכי המכרז, ונתחיל מיד עם חתימתו את מתן השירותים, אם נקבל הודעה כי זכינו במכרז.
4. מצ"ב המסמכים והאישורים שנדרשנו לצרף כמפורט במסמכי המכרז, כולל הצעת מחיר מלאה וחתומה.

תאריך	שם מלא של מורשה חתימה ותפקידו	חתימה וחותמת
-------	-------------------------------	--------------

אימות חתימה על ידי עו"ד

אני הח"מ, עו"ד _____ מאשר/ת בזאת כי _____ רשומה בישראל על פי דין
 וכי ה"ה _____; _____ אשר חתמ/ה על תצהיר זה בפני מוסמכת
 לעשות כן בשמו.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת
-------	----------------	--------------

נספח ב' – טופס הצעת המחיר למכרז 452-2022 לשירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט

	ח"פ	שם המציע
--	------------	-----------------

פירוט המחיר לשירותי תמיכה, יעוץ, אבחון ופתרון תקלות למוצרי חברת מיקרוסופט

מחיר לשעה (ללא מע"מ) עבור עבודה בשעות "חריגות"	מחיר לשעה (ללא מע"מ) עבור עבודה בשעות "רגילות"	תיאור
		מחיר שעת עבודה של יועץ, בעל ניסיון של למעלה מ- 3 שנים

חתימה וחותמת	שם מלא של מורשה חתימה ותפקידו	תאריך

אימות חתימה על ידי עו"ד

אני הח"מ, עו"ד _____ מאשר/ת בזאת כי _____ רשומה בישראל על פי דין וכי ה"ה _____; _____ אשר חתמ/ה על תצהיר זה בפני מוסמכ/ת לעשות כן בשמו.

חתימה וחותמת	שם מלא של עו"ד	תאריך

נספח ג' – מידע על המציע

1. המענה לנספח זה ישמש לצורך בדיקת עמידת המציע בתנאי הסף וכן לקביעת ציון האיכות כמפורט בסעיף 9 במסמכי המכרז.

2. עמידה בתנאי סף:

2.1 תנאי סף סעיף 6.2: על המציע להיות בעל וותק וניסיון במתן שירותי תמיכה, ייעוץ, אבחון ופתרון תקלות, למוצרי חברת מיקרוסופט, מתאריך 1.1.2019, בחמישה ארגונים לפחות, אשר בכל אחד מהם לפחות 500 משתמשים.

שם הארגון	שם, טלפון ודוא"ל של איש קשר בארגון	מספר משתמשים	השנים בהם ניתן השירות	תיאור השירות שניתן לארגון, כולל היקפי זמן וכ"א
.1				
.2				
.3				
.4				
.5				

2.2 תנאי סף סעיף 6.3: המציע מעסיק לפחות חמישה עובדים מקצועיים, בעלי ניסיון של לפחות שלוש שנים, במתן שירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט, ואשר מועסקים בישראל על ידי המציע, לפחות שלושה חודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.

- יש לצרף קורות חיים לכל יועץ

שם היועץ	מספר שנות הניסיון	תחומי ההתמחות במוצרי חברת מיקרוסופט
.1		
.2		
.3		
.4		
.5		

3. מידע על המציע, שימש לקביעת ציון האיכות:

3.1 מידע כללי על המציע

- תחומי העיסוק
- מחזור עסקי בשלוש השנים האחרונות
- מספר המועסקים בפועל, לפי תחומי העיסוק וההתמחות

3.2 ניסיון המציע בתמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט

במענה לסעיף זה יציג המציע את ניסיונו ויכולתו בתמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט ויפרט את הנושאים הבאים:

- מספר נותני שירותים אצל המציע, שעיקר עיסוקם בתחומי מוצרי חברת מיקרוסופט.
- מספר שנות הניסיון שיש למציע בתחום תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט.
- פירוט גופים ציבוריים (משרדי ממשלה ויחידות סמך שמתארחים בממשל זמין) להם נתן המציע, מתאריך 1.1.2019, שירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט. יש לציין מספר שנות ניסיון עבור כל גוף ציבורי.
- פירוט ניסיון המציע בהפעלת תמיכה דחופה בזמן "תקלות משביתות" (טיפול בתקלה הגורמת להשבת ו/או לשיבוש חמור בסביבת הייצור), וציון הארגונים בהם מפעיל המציע תמיכה מסוג זה.

3.3 פירוט של חמישה פרויקטים, אותם ביצע המציע בארגונים, מתאריך 1.1.2019

- יוצגו פרויקטים בהם הושקעו לפחות 100 שעות עבודה של נותני שירותים
- ניתן להציג לא יותר משני פרויקטים שהתבצעו באותו ארגון

שם הפרויקט ותאור הפרויקט	שם הארגון בו בוצע הפרויקט	שם, טלפון ודוא"ל של איש קשר בארגון	מספר המשתמשים בארגון	מספר השעות שהושקעו בפרויקט	תאור הפרויקט וההתמחויות שנדרשו עבורו

4. ניסיון ויכולות המציע בתמיכה ויעוץ בנושאים הבאים:

- על המציע לפרט, במענה לסעיף זה, את ניסיונו בנושאים הבאים, מתאריך 1.1.2019, ולציין שני ארגונים, אשר להם סיפק המציע שירותים בנושאים אלו.
(המציע יצרף המלצות של ארגונים, ככל שיש בידיו להמציאם)
- 4.1 מתן פתרון כולל למערכות ולשירותים, שכללו היבטי תשתיות יישומיות, תשתיות חומרה וכל שילוב ביניהם.
- 4.2 ייעוץ וליווי בפרויקטים בתחומי התשתיות, כולל סיוע באפיון, עיצוב, יישום, שדרוג, פיתוח והטמעה נכונה של מערכות ורכיבים שונים וכן גם בניית ארכיטקטורה. (פרויקטים לדוגמה - שדרוג תשתית SharePoint, שדרוג תחנות קצה מ-Windows 10 ל-Windows 11).
- 4.3 בחינת טכנולוגיות מתקדמות ומידת התאמתן לצרכי הלקוח, כולל המלצה על שדרוג, רכישה או החלפת טכנולוגיות.
- 4.4 מתן חוות דעת והמלצות לתוצרי תכנון, אפיון ומימוש אצל הלקוח.
- 4.5 מתן תמיכה טכנית בפלטפורמות שונות (יש לציין באילו פלטפורמות).
- 4.6 שרותי ייעוץ בתחום בסיס נתונים MS SQL. (לפרט את תחומי הייעוץ).
- 4.7 שרותי ייעוץ בתחום א"מ בתשתיות.
- 4.8 ייעוץ בתחום הפיתוח (פיתוח מבוסס על טכנולוגיות ומוצרי מיקרוסופט).
- 4.9 ייעוץ בתחום אוטומציה וכתובת PowerShell Scripts.
- 4.10 שירותים פרואקטיביים עבור תשתיות ומוצרי Microsoft.
- 4.11 סיוע בביצוע שינויים, התאמות ותחזוקה במערכות, כולל טיפול בתקלות ותמיכה במשתמשים.
- 4.12 ניסיון בהעברת הדרכות טכנולוגיות לצוות הטכנולוגי שתומך בפלטפורמות השונות.

נספח ד' - פרוט השירותים הנדרשים

1 כללי

המזמין מעוניין לבצע, באמצעות הספקים שייבחרו במסגרת מכרז זה, את השירותים והפעילויות בתחום תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט במערכות ממוחשבות, המשולבות בפעילות המזמין וכן במערכות התשתית הפועלות אצל המזמין.

השירותים יסופקו ע"י נותני שירותים של הזוכה, כולל מנהל התקשרות, שיהווה איש הקשר מול גורמי הניהול אצל המזמין, וישא באחריות לשירות אצל המזמין,

שירותי התמיכה והיעוץ יינתנו הן בשעות היום (להלן "שעות רגילות") והן בשעות הלילה (להלן "שעות חריגות"), ויכללו גם שירותי אבחון ופתרון תקלות, עם התחייבות ל-SLA, לפי טבלת ה-SLA שבנספח זה.

המזמין רשאי להזמין את כל השירותים המפורטים, או חלקם, לפי שיקול דעתו. כמו כן, המזמין רשאי לחלק את השירותים, בין הזוכים, לפי שיקול דעתו.

2 השירותים הנדרשים:

- 2.1 מתן פתרון כולל למערכות ולשירותים, שיכלול היבטי תשתיות יישומיות, תשתיות חומרה וכל שילוב ביניהם.
- 2.2 ייעוץ וליווי בפרויקטים בתחומי התשתיות, כולל סיוע באפיון, עיצוב, יישום, שדרוג, פיתוח והטמעה נכונה של מערכות ורכיבים שונים ובניית ארכיטקטורה, בשיתוף צוותי התשתיות של הרשות. (פרויקטים לדוגמה - שדרוג תשתית SharePoint, שדרוג תחנות קצה מ-Windows 10 ל-Windows 11).
- 2.3 בחינת טכנולוגיות מתקדמות, ומידת התאמתן לצרכי הרשות ומתן המלצה על שדרוג, רכישה או החלפת טכנולוגיות.
- 2.4 מתן חוות דעת והמלצות לתוצרי תכנון, אפיון ומימוש ברשות.
- 2.5 מתן תמיכה טכנית בפלטפורמות שונות.
- 2.6 שרותי ייעוץ בתחום בסיס נתונים MS SQL.
- 2.7 שרותי ייעוץ בתחום אבטחת מידע בתשתיות מיקרוסופט.
- 2.8 תמיכה בתקלות (שירות זה לא יחליף, בצורה מלאה, את שרותי Microsoft Premier).
- 2.9 ייעוץ בתחום הפיתוח (פיתוח מבוסס על טכנולוגיות ומוצרי מיקרוסופט).
- 2.10 ייעוץ בתחום אוטומציה וכתובת PowerShell Scripts.
- 2.11 שירותים פרואקטיביים עבור תשתיות ומוצרי Microsoft.
- 2.12 סיוע בביצוע שינויים, התאמות ותחזוקה במערכות, כולל טיפול בתקלות ותמיכה במשתמשים.
- 2.13 ביצוע הדרכות לצוות הטכנולוגי שתומך בפלטפורמות השונות.

3 להלן רשימה חלקית של מוצרי מיקרוסופט שברשות: (המוצרים הם בסביבת On Premise ו- Cloud)

- מערכת הפעלה windows בשרתים ותחנות קצה
- Office
- AD, group policy, שרותי DNS ו DHCP
- Exchange
- SCCM
- SCOM
- SharePoint
- MS SQL
- Skype for business
- סביבות פיתוח מבוססות מוצרי (Visual Studio, .NET, Azure Devops) Microsoft
- PowerShell
- MS IIS
- HyperV

4 ניהול

אספקת שירותים לניהול תקין של הייעוץ והתמיכה ובכלל זה:

- 3.4 הספק הזוכה ימנה מנהל התקשרות, שיאושר ע"י המזמין, שירכז וינהל את כל השירותים שיינתנו מטעמו ויהיה כתובת למזמין בכל עניין הקשור לשירותים נשואי מכרז זה.
- 3.5 מנהל ההתקשרות ידאג לאיתור פתרונות להשבת המזמין לשגרת עבודה, מלאה או חלקית, מנקודת מבט ניהולית ותפעולית.
- 3.6 מנהל ההתקשרות יהיה זמין לפנייות המזמין בהתאם למועדי מתן השירות.
- 3.7 למנהל ההתקשרות יוגדר/ו מראש ממלא/י מקום אשר פרטי הקשר יהיו בידי המזמין בכל עת לצורך קבלת שירות במקרים שבהם לא ניתן ליצור קשר עם מנהל ההתקשרות.
- 3.8 מנהל ההתקשרות לא יוחלף במנהל אחר ללא אישור מוקדם של המזמין כל עוד הוא מועסק על ידי הספק הזוכה.
- 3.9 מנהל ההתקשרות יהיה עובד של הספק הזוכה ולא עובד של קבלן משנה.
- 3.10 המזמין רשאי לדרוש מהספק הזוכה להחליף את מנהל ההתקשרות, ללא כל צורך בנימוק בכל שלב משלבי ההתקשרות.

5 התקנות

- 5.1 התקנות יבוצעו בתיאום מלא עם מנהל הפרויקט מטעם הרשות וללא הפרעה לפעילות השוטפת והתקינה של משתמשי הרשות.
- 5.2 התקנות שעלולות לגרום להפרעה בפעילות השוטפת של המשרד יתואמו לביצוע בשעות שלאחר שעות הפעילות של המשרד, בין השעה 19:00 בערב עד השעה 07:00 בבוקר שלמחרת.
- 5.3 ההתקנות יכללו את כל העבודות, ההגדרות, הבדיקות והניסויים שיידרשו עד להפעלה מלאה, חלקה ואופטימלית של המערכות ברשות, לשביעות רצונה המלאה של הרשות, כולל:
- פגישת התנעה עם נציגי הרשות ולימוד המצב הקיים והמצב המתוכנן.
 - הכנת תכנית עבודה מפורטת.
 - תכנון אופן שילוב המערכות ברשת של הרשות, אם נדרש.
 - התכנון יכולול גם הצגת יכולות המערכת וקביעת התכונות (features) שיופעלו. יודגש כי בחירת היכולות שיופעלו יהיו לפי שיקול דעת המזמין בלבד.
 - התכנון יכולול גם הגדרת מדיניות אבטחת המידע בהתאם להנחיות הרשות.
 - הפעלת כל האפליקציות הכלולות ומשולבות במערכות, לרבות הגדרות מלאות, כוונן ואופטימיזציה.
 - ביצוע מבחני קבלה עד לסיימם המוצלח. הרשות שומרת לעצמה את הזכות להצטרף לבדיקות הקבלה או לבצע בדיקות קבלה נפרדות משלה לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 5.4 הזוכה יהיה אחראי להכשיר ולהדריך את בעלי התפקידים ברשות, שאמורים לעבוד עם המערכת המותקנת, על כל רכיביה עד לרכישת מיומנות מקצועית ראויה ומספקת, שתאפשר להם תפעול של המערכת וביצוע שינויים בהגדרות (קונפיגורציה) באופן עצמאי מבלי להזדקק לזוכה.
- 5.5 כל פעולה וכל נושא אחר שיידרש כדי לבצע את ההתקנה וההטמעה של המערכות לפי דרישות הרשות, בצורה טובה, מלאה ואופטימלית, אף אם לא נזכר לעיל במפורש.

6 זמינות ושירות

- 6.1 כחלק משירותי ההתקנה וההטמעה, הזוכה יגדיר תהליכי גיבוי ושיחזור של כל מרכיבי המערכות להם הוא נותן שירותי תמיכה.
- 6.2 שיחזור הנתונים ייבדק במסגרת בדיקות ההרצה, כאשר הזוכה יידרש להעלות את הנתונים הקיימים מגיבוי לבדוק את תקינות הגיבוי ואת השלכות השיחזור.

7 אחריות, תמיכה שירות ותחזוקה

הספק יסייע בתיקון תקלות או נפילות בייצור, פתרון בעיות של ביצועים, אספקת שדרוגים, שימור התאימות לגרסאות מתקדמות של תשתיות הרשות, ובמיוחד תאימות לעדכונים של מערכות ההפעלה ועדכוני טלאים, תמיכה מרחוק (מחשובית, טלפונית) באנשי אגף מערכות מידע וכל שירות הנדרש כדי להבטיח עבודה שוטפת ותקינה בסביבת מוצרי חברת מיקרוסופט.

- 7.1 הספק יעמיד לרשות המזמין מספר טלפון נייד ונייד וכן כתובת דואר אלקטרוני ו/או מערכת יעודית, כדי שהרשות תוכל לפתוח קריאות ולדווח על תקלות.
- 7.2 זמן ההמתנה המקסימלי למענה אנושי לפתיחת קריאת שירות, בשעות הזמנת השירות, שיפורטו להלן, לא יעלה על 5 דקות.
- 7.3 מענה טלפוני (תמיכה) או חזרה לרשות לאחר פתיחת הקריאה - עד 15 דקות מקבלת ההודעה במוקד השירות של הזוכה.
- 7.4 מועדי מתן השירות:
- שעות עבודה "רגילות"
- ימים א' - ה' 07:00 – 19:00
- שעות עבודה "חריגות"
- ימים א - ה' בשעות הלילה: 07:00 – 19:00
- ימי שישי וערבי חג - עד כניסתם
- ימי שבת וחג: - לאחר צאתם
- 7.5 שעות בהן ניתן לפתוח קריאות:
- בימי עסקים א' - ה' - 24 שעות
- בימי ו' ובערבי חג - עד כניסתם
- בימי שבת/חג - לאחר צאתם
- 8 מוקד טלפוני ופתיחת קריאת שירות**
- 8.1 פתיחת קריאת שירות תתבצע על ידי אחד מחברי הצוותים הטכנולוגיים או צוות דלפק הסיוע של הרשות. הקריאה תכלול, בין היתר, את הפרטים הבאים: האתר, מהות התקלה ורמת הקריטיות של התקלה.
- 8.2 פתיחת קריאת השירות תבוצע בדואר אלקטרוני, ו/או במערכת ייעודית, ו/או בטלפון.
- 8.3 לאחר פתיחת קריאת השירות יעמדו הגורמים השונים ברשות לרשותו של הספק, כדי לתת הסברים ופרטים נוספים וכן להתייעצות בנושא התקלה, ולספק תינתן אפשרות להדריך בעל תפקיד ברשות בניסיון לפתור את התקלה מרחוק.
- 8.4 על הספק לספק שירותי תמיכה באמצעות קווי טלפון ייעודיים ונותני שירותים מקצועיים המאיישים אותו, וכן כלים ממוחשבים (או אקסל) לרישום פניות הרשות ומעקב אחר ביצוע הטיפול וזמני התגובה.
- 8.5 על הכלים של מערך התמיכה והסיוע לתמוך בנושאים הבאים:
- פרטי הפונה, תיאור התקלה, מועד קבלת ההודעה על התקלה, אופן הטיפול, מועד השלמת הטיפול, מעקב אחר הגורמים שטיפלו בתקלה, התראה לגבי נושאים בעייתיים, רישום היסטוריה של תקלות קודמות לאותו נושא ומעקב וסטטיסטיקות אחר זמן הטיפול בתקלות כולל זמן המענה הטלפוני, זמן המתנה וכדומה.
- 8.6 המזמין רשאי בכל עת לקבל מהספק דו"ח ממוחשב ו/או קובץ פניות מפורט.
- 8.7 מקום השירות - השירות יינתן באתרים של המזמין (ברוב המקרים בירושלים ובת"א).

9 רמת שירות (SLA)

- 9.1 טיפול בתקלה הגורמת להשבת ו/או לשיבוש חמור בסביבת הייצור ("תקלה משביתה")
- 9.1.1 יועץ, דובר עברית, יחזור טלפונית לפותח הקריאה ברשות, תוך **15 דקות** ממועד פתיחת הקריאה. יודגש כי תנאי זה חל 24 שעות ביממה, למעט שבתות וחגים משעת כניסתם ויציאתם.
- 9.1.2 ההחלטה האם נדרש להגיע פיזית לאתרי הרשות, תתקבל ע"י מנהל הטכנולוגיות של הרשות או מי מטעמו.
- 9.1.3 על היועץ להגיע לאתר המזמין, תוך **3 שעות** (לכל היותר) ממועד פתיחת הקריאה, כאשר בזמן זה תמשיך במקביל התמיכה הטלפונית.
- 9.1.4 התמיכה תכלול מומחים למוצרי חברת מיקרוסופט, ותכנס לפעולה במקרים של תקלות משביתות.
- 9.1.5 מטרת התמיכה, היא לצמצם למינימום את זמן ההשבתה של הרשות ולהחזירה לשגרה במהירות.
- 9.1.6 טיפול באירוע יהיה באופן רציף, עד לסיום האירוע (בהחלטת מנהל הטכנולוגיות של הרשות). במידה ומדובר באירוע ממושך, על הזוכה לוודא רצף נוכחות של יועצים עד לסיום האירוע.
- 9.1.7 עזיבת היועץ את אתר הרשות תהיה רק לאחר קבלת אישור ממנהל הטכנולוגיות של הרשות או מי מטעמו.
- 9.2 טיפול בתקלה שאינה משביתה
- 9.2.1 בדיקת מהות תקלה שאינה משביתה תתבצע עד שעתיים מפתיחת קריאת השירות.
- 9.2.2 הטיפול בתקלה שאינה משביתה יחל עד **4 שעות** מפתיחת קריאת השירות, במידה שהדיווח נעשה עד השעה 17:00 באותו יום עבודה.
- 9.2.3 במידה שפתיחת הקריאה התבצעה לאחר השעה 17:00 ביום עבודה רגיל או עד השעה 12:00 בערבי חג, הטיפול בתקלה, שאינה משביתה, יחל לכל המאוחר בתחילת יום העבודה הבא.
- 9.3 בכל מקרה, קביעת רמת חומרת התקלה תהיה על ידי הרשות ובכפוף לשיקול דעתה הבלעדי.
- 9.4 הספק יפעל לפתרון התקלה לשביעות רצון המזמין, טיפול בתקלה יחשב ככזה שהושלם רק אחרי קבלת אישור הרשות.
- 9.5 באחריות הספק לתכנן את פעילות התמיכה לטובת עמידה בדרישות ה-SLA המופיעות בנספח זה.
- 9.6 הפיצוי הכספי עבור אי עמידה ב-SLA יחושב בהתאם לחריגה מהזמן שהוגדר לפעילות (בהתאם לטבלה בסעיף 9.9.6 שבנספח זה).
- 9.7 הספק ידרש לזמינות בהתאם למועדי מתן השירות המוגדרים בנספח זה.
- 9.8 המציע מתחייב כי במשך כל תקופת ההסכם, יעסיק נותני שירותים בכמות מספקת לענות על כל צורך במתן השירות שבפרק זה.

9.9 פיצויים מוסכמים

9.9.1 במקרה שבו לא יעמוד הזוכה באיכות השירות וברמות השירות המוגדרות לעיל, ייגבו מן הזוכה פיצויים מוסכמים כמופיע וכמוסכם בטבלה בסעיף זה.

9.9.2 אם יש מקום להפעיל יותר מקנס אחד, יהיו מנגנוני הקנס בלתי תלויים זה בזה ויופעלו במקביל. חריגות ימדדו בפרקי זמן של חצאי שעות (חצי שעה, שעה, שעה וחצי וכו').

9.9.3 במקרה שבו לא יעמוד הזוכה בדרישות המפורטות במכרז ו/או לא יעמוד באי אילו מהתחייבויותיו במסגרת המכרז או הסכם ההתקשרות, והזוכה לא תיקן את הטעון תיקון לאחר שקיבל התראה מראש וניתן לו פרק זמן של חודש ימים לעשות זאת, יהיה רשאי המזמין להחליף את הזוכה ולשכור את שירותיו של זוכה חלופי לצורך תחזוקת המוצרים שנרכשו על פי המכרז.

9.9.4 אם יש מקום להפעיל יותר מקנס אחד, יהיו מנגנוני הקנס בלתי תלויים זה בזה ויופעלו במקביל.

9.9.5 טבלת פיצויים מוסכמים:

תיאור הקנס	תיאור החריגה	החריגה
קיזוז שעה מהתשלום בגין השרות, לכל חריגה של 10 דקות, מעבר לזמן המענה הנדרש. (כלומר: חריגה של 10 דקות, קיזוז שעה. חריגה של 20 דקות, קיזוז של 2 שעות וכו').	חריגה מעבר ל 5 דקות	זמן המענה לפניית פתיחת קריאת שירות (זמן המענה הטלפוני הנדרש: תוך 5 דקות)
קיזוז של 2 שעות מהתשלום בגין השרות, לכל חריגה של 15 דקות, מעבר לזמן החזרה הנדרש. (כלומר: חריגה של 15 דקות, קיזוז 2 שעות. חריגה של 30 דקות, קיזוז של 4 שעות וכו').	חריגה מעבר ל- 15 דקות	זמן חזרה של יועץ (זמן החזרה הנדרש: תוך 15 דקות)
קיזוז של 4 שעות מהתשלום בגין השרות, לכל חריגה של שעה, מעבר לזמן ההגעה הנדרש. (כלומר: חריגה של שעה, קיזוז 4 שעות. חריגה של 2 שעות, קיזוז של 8 שעות וכו').	חריגה מעבר לשלוש שעות	הגעה של יועץ לאתר השרות. (זמן ההגעה הנדרש: תוך 3 שעות)

נספח ה' – הסכם ההתקשרות

שנחתם ביום _____ בחודש _____ שנת _____

בין

מצד אחד

רשות מקרקעי ישראל (להלן: "הרשות" או "המזמין")
רח' הצבי 15, ירושלים

לבין

_____ (ח.פ. _____), (להלן: "הספק" או "הזוכה")

מצד שני

כתובת _____

והואיל: והמזמין מעוניין בקבלת שירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט (להלן: "השירותים") בהתאם למפורט במכרז 452-2022 לשירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט, על נספחיו לרבות הוראות הסכם זה (להלן: "המכרז"), אשר מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "ההסכם");

והואיל: והספק הגיש הצעה במסגרת המכרז אשר העתק ממנה מצ"ב ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "הצעת הספק");

והואיל: ולאחר בדיקה ובחינה של הצעת הספק ובהסתמך על נכונות הצהרותיו ובהתבסס על הנתונים שבהצעתו נבחר הספק לספק שירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט.

והואיל: והספק מעוניין לספק לרשות שירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט והוא מצהיר כי הוא עוסק באספקת שירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט וכי הוא בעל הידע, הניסיון, המיומנות באספקת שירותים אלה, כי הוא מחזיק בכל האמצעים הדרושים לאספקת השירותים, כי הוא בעל היכולת הפיננסית לאספקת השירותים, וכי ברשותו כוח אדם מקצועי, מתאים ומוסמך ובהיקף ככל שיידרש, לצורך אספקת השירותים במועד, בהתאם להסכם זה ולשביעות רצונה המלאה של הרשות;

והואיל: וועדת המכרזים של הרשות, בישיבתה מיום _____, קבעה את הספק כזוכה במכרז ואישרה התקשרות זו;

אי לכך הוצרה, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא ונספחים

- א. המבוא להסכם זה, כל מסמכי מכרז 452-2022 על נספחיו, מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- ב. להסכם זה מצורפים גם המסמכים הבאים:
- (1) הצעת הספק למכרז (**נספח א'** של המכרז)
 - (2) הצעת המחיר של הספק (**נספח ב'** של המכרז)
 - (3) מפרט השירותים הנדרשים (**נספח ד'** של המכרז)
 - (4) טופס הצהרת סודיות (**נספח ט'** של המכרז)
 - (5) תצהיר על היעדר ניגוד עניינים (**נספח י'** של המכרז)
 - (6) נהלי אבטחה ואבטחת מידע וסייבר (**נספח י"ב** של המכרז)
- ג. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, התחייבויות הספק במסמכי המכרז מהוות חלק בלתי נפרד מהסכם זה וכך גם באשר למיצגים ונתונים שמסר.
- ד. הסכם זה יפורש, ככל שניתן, באופן המתיישב עם הקבוע במסמכי המכרז. במקרה של סתירה שאינה ניתנת ליישוב – יגברו הוראות הסכם זה.

2. השירותים הנדרשים

- א. השירותים ופעילויות בתחום תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט מפורטים בנספח ד' "פירוט השירותים הנדרשים".
- ב. השירותים כוללים הפעלת תמיכה טכנית לצורך אבחון ושל פתרון תקלות.
- ג. הזוכה יספק את השירותים בימים ובשעות הנדרשים, בהתאם לאופי המשימה ולהנחיות המזמין, המזמין רשאי לדרוש מתן השירותים בימי ראשון עד חמישי, 24 שעות ביממה, בימי שישי וערבי חג עד כניסת השבת/חג ובמוצאי שבת וחג החל מצאת השבת/חג, הכל בהתאם לצרכי המזמין ולפי שיקול דעתו.
- ד. הספק ונותני השירותים מטעמו, יתחייבו למלא אחר נהלי אבטחת המידע הנהוגים ברשות ומפורטים ב**נספח י"ב** "נהלי אבטחה ואבטחת מידע והגנה בסייבר". כמו כן הספק ימלא את השאלונים שנמצאים בנספח זה.

3. ההתקשרות

- א. תקופת ההתקשרות היא מיום _____ ועד ליום _____.
- ב. לרשות שמורה זכות ברירה (אופציה) להאריך את תקופת ההסכם וביצוע השירותים לתקופה נוספת, או לתקופות נוספות, כפי שתיקבע הרשות מעת לעת, בכפוף למגבלות התקציב וחוק התקציב. סך כל תקופת ההתקשרות לא תעלה על 7 שנים מיום חתימת ההסכם.
- ג. השירותים יסופקו ע"י יועצים של הזוכה, כולל מנהל ההתקשרות, אשר יוביל את השירות, ויהווה איש הקשר מול גורמי הניהול אצל המזמין, וישא באחריות לשירות אצל המזמין.
- ד. אומדן היקף מתן השירותים על פי מכרז זה הוא כ- 500 שעות עבודה בשנה. יודגש כי היקף השעות הוא אומדן ואין הרשות מתחייבת להזמין את ההיקף שצוין או בכלל.
- ה. בנוסף למתן השירותים על פי שעות עבודה כאמור לעיל, הרשות תהא רשאית להזמין הפעלת תמיכה לפתרון תקלות, 24 שעות ביממה בימים א' עד ה', וימי שישי וערבי חג עד כניסת שבת/חג ובמוצאי שבת וחג לאחר צאת שבת/חג.

1. הרשות רשאית להגדיל את היקף השירותים, לפי שיקול דעתה.
2. הרשות רשאית, בהודעה בכתב של 60 יום מראש, להקטין או לקצר או להפסיק את ההתקשרות בתוך תקופת ההתקשרות (לרבות בתקופות ההארכה), מכל סיבה שהיא ולפי שיקול דעתה הבלעדי. במקרה כזה ישולם לספק את התמורה למתן השירותים עד למועד הפסקתם.
3. הספק רשאי להפעיל קבלני משנה עבור אספקת מכלול השירותים הנדרשים במסגרת חוזה זה, וזאת באישור בכתב ומראש של המזמין.
4. בוטל הסכם התקשרות, רשאית הרשות למסור את אספקת השירותים לגוף אחר. הרשות תשלם לספק את התמורה המגיעה לו עבור השירותים שסופקו למזמין מתחילת ההתקשרות עד לביטול הסכם ההתקשרות, אולם תהיה פטורה מלשלם כל תשלום או פיצוי נוסף, וכן תהיה זכאית לקזז כל סכום המגיע לה כאמור בהסכם זה ולפי כל דין.
5. עם קבלת הודעה על תום ההתקשרות, מכל סיבה, הספק יידרש:
 - 1) להעביר לרשות באופן מסודר את כל המידע והידע שהצטברו אצלו במהלך הפעילות
 - 2) להחזיר לרשות את כל החומרים, ובכללם מסמכים שקיבל ממנה לצורך מימוש השירותים.
 - 3) להכין תכנית עבודה להיפרדות ותכנית חפיפה ולהגישם לאישור הרשות.
 - 4) לשתף פעולה באופן מלא עם הרשות ועם הגורם שיוגדר כמחליפו של הספק ולפעול לפי התכניות שלעיל, כדי לאפשר את ההתארגנות, ההחלפה והמשכה התקין של הפעילות לאחר סיום ההתקשרות עמו.
 - 5) להמשיך לטפל בכל המשימות שבאחריותו, עד לסיום ההתקשרות.

4. התמורה

- א. התמורה תהיה לפי הצעת הזוכה.
 - עבור עבודה "בשעות רגילות" _____
 - עבור עבודה "בשעות חריגות" _____
- ב. התמורה תכלול את כל ההוצאות הקשורות במתן השירותים לרבות הוצאות תקשורת, הוצאות משרדיות, הוצאות נסיעה וכן הוצאות אחרות הקשורות במתן השירותים.
- ג. התשלום יתבצע, לפי ביצוע שעות בפועל של היעצים.
- ד. אומדן ההתקשרות הוא: _____
- ה. דרישות התשלום יוגשו באמצעות פורטל הספקים הממשלתי.
- ו. המזמין לא ישלם לספק תשלום כלשהו בגין שירותים של עובד הספק, שבוצעו שלא בהתאם להתחייבויות הספק על פי ההסכם.
- ז. הספק יגיש למזמין בתום כל חודש חשבונית מס אשר לה יצורף דו"ח מפורט על מספר השעות שבוצעו באותו חודש, עפ"י דרישת המזמין, ובהתאם לנהלים המקובלים אצל המזמין ולפי הנחיות החשב הכללי.
- ח. יודגש כי הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

ט. התמורה תשולם בתוך 45 יום מיום אישור החשבונית על ידי נציג הרשות בהתאם להוראת תכ"ם 1.4.3 – "מועדי תשלום".

י. על התשלומים האמורים בסעיף זה ישולם מע"מ כחוק.

יא. הצמדה

לתמורה יתווספו הפרשי הצמדה בהתאם לכללי החשב הכללי לפי הוראת תכ"ם מס' 7.3.2 וכמפורט כדלקמן:

תנאי ההצמדה

(א) תאריך הבסיס - המועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

(ב) התאריך הקובע – תאריך החשבונית.

ביצוע ההצמדה

(א) ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.

(ב) חישוב ההצמדה יבוצע לגבי כל חשבונית. המדד הקובע הוא הידוע ביום הגשת החשבונית.

(ג) סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת למחירים שנקבעו בהצעת המחיר של הספק (נספח ב' של המכרז)

סוג המדד

המחירים יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן.

יב. התמורה, תנאי ההצמדה ותנאי התשלום שנקבעו בחוזה זה, או על פיו, הנם סופיים וקבועים מראש ולא תשולם עליהם כל תוספת.

5. הצהרות והתחייבויות הספק

א. הספק מצהיר כי הינו בעל ניסיון ויכולת בתחום מתן השירותים וכי עומדים לרשותו העובדים, המשאבים, החומרים, העזרים, הציוד, המנגנון וכל דבר אחר הדרוש לאספקת השירותים ברמה גבוהה והוא מתחייב כי כך יהיה במהלך כל תקופת/ות ההתקשרות.

ב. הספק מצהיר כי הוא עומד בכל דרישות המכרז והסכם זה.

ג. הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות הסכם זה, וזאת בהתאם לנוהלי עבודה ולרמת ביצוע הטובים ביותר המקובלים בתחומו. הספק מתחייב לספק את השירותים במיומנות וביעילות, תוך שיתוף פעולה מלא עם בעלי תפקידים מטעם הרשות, עמידה בלוח זמנים של הרשות וברמה מקצועית גבוהה לשביעות רצונם של נציגי הרשות.

ד. כל בעל תפקיד מטעם הספק המיועד לספק שירות בחצרי הרשות, יאושר מראש ובכתב על ידי הרשות. הרשות תהיה זכאית לבקש החלפת נותני שירותים או הפסקת העבודה של בעל תפקיד כלשהו על בסיס אי התאמה, חוסר שביעות רצון, אי עמידה בבקרת איכות, בלוח זמנים או מכל סיבה אחרת לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות. במקרה של דרישה כאמור מתחייב הספק להחליף את בעל התפקיד בבעל תפקיד אחר מתאים.

ה. בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות שעל פי הסכם זה, מכל סיבה או נסיבה שהן, מתחייב הספק לשתף פעולה ככל שידרש על מנת לאפשר למזמין המשך קבלת שירותים כראוי וזאת,

בין היתר, על ידי העברה מסודרת ויעילה של כל הנתונים, התוכניות והתיעוד שבאחזקתו, למזמין ו/או למי מטעמו, לרבות לספק אחר, בהתאם להנחיות המזמין.

1. אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריות הספק לרמת נותני השירותים ולרמת השירות או מזכויות אחרות של הרשות בהסכם זה או בדיון, לרבות ביטול ההסכם.
2. בנוסף לאמור לעיל מתחייב הספק לעמוד בדרישות אבטחת המידע של הרשות ולבצע את כל דרישות קצין הביטחון ואחראי אבטחת המידע של הרשות.

6. התחייבויות הרשות

- א. לאפשר לספק לבצע את התחייבויותיו, בין בעצמו ובין ע"י קבלני משנה מטעמו, בכפוף להוראות הסכם זה והמכרז ולהנחיות קצין הביטחון של המזמין.
- ב. להעמיד לרשות הספק מידע רלבנטי ותנאי עבודה נאותים, למיטב הבנת הרשות, לצורך ביצוע ההתחייבות על פי הסכם זה.

7. פיקוח, בקרה ודיווח:

- ג. מוסכם ומוצהר בזה על ידי הצדדים כי פעילות הספק תלווה בפיקוח ובקרה מטעמו של המזמין, בהתאם לצרכי המזמין ושיקול דעתו הבלעדי. בכלל זה רשאי המזמין למנות מפקח מטעמו להבטחת קיום חובות הספק, או לנקוט בכל אמצעי פיקוח ובקרה לפי שיקול דעתו.
- ד. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יהא המזמין רשאי לדרוש מהספק, מעת לעת על פי שיקול דעתו, דיווח על ביצוע השירותים עפ"י הסכם זה ולצורך זה מתחייב הספק להמציא למזמין, לפי דרישתו, כל ידיעה ומסמך אודות ביצוע השירותים, במועד במתכונת ובאופן שהורה להם המזמין.

8. אחריות לנזקים, שיפוי

- א. הספק יישא באחריות לכל נזק שייגרם לרשות או לצד שלישי כלשהו עקב מעשה או מחדל, שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו, במסגרת פעולתם על פי הסכם זה. בכל מקרה, גבול אחריות הספק לפיצוי בגין נזק ישיר, למעט נזק גוף או נזק רכוש מוחשי, לא יעלה על גובה סך כל התמורה המגיעה לספק בהתאם להסכם זה. מובהר בזה כי הגבלת האחריות דלעיל לא תחול על נזק שייגרם כתוצאה ממעשה או ממחדל מכון, או ממעשה או ממחדל שלא לצורך ביצוע הסכם זה, של הספק או של מי מעובדיו או שלוחיו.
- ב. הספק מתחייב לשפות את הרשות או את מי הפועל מטעמה בגין כל תשלום, פיצוי, פיצויים, שכר טרחה עורכי דין ומומחים וכל הוצאה אחרת שישלמו בעקבות פסק דין שאין עליו ערעור, בקשר עם תביעה שהוגשה נגד הרשות, עובדיה ושלוחיה, ואשר האחריות לגביה חלה על הספק על פי האמור בסעיף קטן א'.

9. שמירת סודיות ושמירת זכויות

- א. מובהר בזה כי על הסכם זה חלות הוראות סעיפים 117-118 לחוק העונשין, תשל"ז-1977. הספק מתחייב לחתום ולהחתים את עובדיו ואת כל מי שפועל מטעמו במסגרת הסכם זה על התחייבות לשמירת סודיות על פי הנוסח **שבנספח ט'** של המכרז.
- ב. הספק מתחייב לפעול על פי הנחיות הרשות בכל הקשור לשמירת סודיות, ובכלל זה להסדרת הבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד נתונים. הספק מצהיר ומאשר כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981, ותקנותיו, והוא יעשה

- ויפעל כמתחייב מחוקים אלו ומכל חיקוק אחר הנוגע לשמירתו ולסודיותו של המידע שיימצא ברשות הספק.
- ג. הספק מתחייב להחזיר לרשות כל חומר שקיבל ממנה בעת ביצוע השירותים בהסכם זה, תוך שבועיים מיום סיום תקופת ההתקשרות.
- ד. בסעיף זה "מידע" – כל מידע, Information, ידע, ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, תוכנה, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור במתן השירותים (בסעיף זה – כולל אספקת התוצרים נשואי השירותים) ולצורך השירותים, בין בכתב ובין בעל פה ו/או בכל צורה אחרת או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, הקשורים ו/או הנוגעים להסכם זה.
- ה. כל המידע בקשר להסכם זה, בין אם הושלמו השירותים ובין אם לאו, הינו רכוש הרשות. הקניין הרוחני על כל המידע ותוצרי הסכם זה, בין אם נערך במדיה מגנטית ובין אם מודפסים או כעוֹתֵקִים קשיחים, יקום לבעלות הרשות עם יצירתם, ללא כל תמורה נוספת מעבר לתמורה שנקבעה על פי הסכם זה, והרשות תהא רשאית להשתמש בהם לפי ראות עיניה וללא הגבלות כלשהן, מבלי שהספק יקבל עבור כך תמורה נוספת מעבר לתמורה שנקבעה על פי הסכם זה. "בעלות" בסעיף זה משמע לרבות הבעלות בכל זכויות היוצרים ו/או הסודות המסחריים ו/או מדגם ו/או מוניטין ו/או כל זכות קניין אחרת, רשומים או לאו, המתייחסים לשירותים האמורים.
- ו. למען הסר ספק מובהר בזאת כי האמור בסעיף זה לעיל אין בו כדי להסב כל זכות, בעלות ואינטרס בטכניקות, במתודולוגיות, בקוד המקור, בשיטות עבודה, ב- Templates של מסמכים ודוחות וכיוצא בזה שאינם ייחודיים לרשות ואינם מגלמים מידע סודי של הרשות ו/או בכל מידע סודי של הספק, אשר יישארו בבעלות הספק.
- ז. הספק מתחייב שלא לעשות שימוש בלוגו (סמליל) של הרשות ולא לפרסם את השירותים נשואי ההסכם, אלא אם כן קיבל לכך אישור בכתב ומראש מהרשות. אי מתן תשובה של הרשות לא תיחשב בשום מקרה כמתן רשות לפרסום או לשימוש כלשהו.
- ח. הספק מתחייב שלא להגיש כל בקשה לרישום פטנט או מדגם או קניין רוחני אחר בקשר עם הסכם זה, ועם השירותים המבוצעים בו על ידו, בין בעצמו ובין עם אחר ובין על ידי שלוח מטעמו, אלא באישור בכתב ומראש של הרשות. הרשות תהא רשאית לסרב לבקשה, לאשרה או להתנות אותה בתנאים, הכול בהתאם לשיקול דעתה. מובהר בזאת כי הרשות תהא רשאית לדרוש כי רישום הפטנט, המדגם ו/או כל קניין רוחני אחר ייעשה על שמה ו/או על שם כל גורם אחר שתורה, ללא כל תמורה נוספת לספק.

10. המחאת זכויות

- א. מוצהר ומוסכם בזה כי חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב זכות מזכויותיו על פי הסכם זה, בדרך של מיזוג חברות ובכל דרך אחרת, או את ביצוע האמור בו או חלקו לאחרים, ללא אישור מראש ובכתב של הרשות. מוצהר ומוסכם בזה כי לרשות הזכות להסב או להמחות זכויותיה על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.
- ב. אישרה הרשות המחאה או הסבה של זכויותיו או חובותיו של הספק על פי הסכם זה למרות האמור לעיל, לא יהיה באישור הרשות כדי לשחרר את הספק מאחריותו שלו כלפי הרשות על הוראות הסכם זה.

11. יחסי הצדדים

- א. הספק מצהיר בזה כי הוא קבלן עצמאי, וכי הוא מבצע את חיוביו על פי הסכם זה כקבלן עצמאי וכי לא קיימים יחסי עובד מעביד בינו, או בין מי שמעסק מטעמו, בביצוע הסכם זה ובין הרשות.
- ב. הספק מצהיר בזה, כי הודיע והבהיר לכל מי מהמועסקים על ידו בביצוע הסכם זה, כי בינם ובין הרשות לא יתקיימו כל יחסי עובד מעביד, על פי המבחנים (חקיקה, פסיקה, נוהג) אשר מתייחסים לנושא זה.
- ג. תשלומים בגין המועסקים:
- הספק מתחייב בזה לשלם עבורו ועבור כל המועסקים על ידו בביצוע הסכם זה את כל התשלומים שחובת תשלומם מוטלת עליו על פי כל דין, או על פי הוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלליים לבין ההסתדרות, או כל הסכם קיבוצי שהוא בר תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יתוקנו, לרבות צווי הרחבה שיוצאו על פי הסכמים אלה, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, את תשלומי מס הכנסה, ביטוח שכר מינימום, קרנות עובדים, תשלומי פנסיה, תנאים סוציאליים וכיוצא בזה. וכן מתחייב הספק לקיים את כל ההוראות האמורות המתייחסות למועסקים על ידו.
- חובה הרשות לשלם סכום כלשהו מהסכומים האמורים לעיל, בגין מי מהמועסקים על ידי הספק בביצוע הסכם זה, ישפה הספק את הרשות עם דרישה ראשונה בגין כל סכום שחובה לשלם כאמור.

12. ביטוח

- א. הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לפי העניין: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח רכוש, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית/ מוצר, ביטוחי כלי רכב), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו. ככל שיועסקו על ידי הספק נותני השירותים ו/או קבלני משנה, עליו לדרוש כי הללו יערכו ביטוחים כנ"ל או לחילופין לכלול בביטוחיו כיסוי לפעילותם.
- ב. הספק יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות תיכלל הרחבת שיפוי כלפי מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי הספק.
- ג. הספק יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף/השיבוב כלפי מדינת ישראל רשות מקרקעי ישראל עובדיה והפועלים מטעמה (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).
- ד. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, לפי דרישה.
- ה. אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה של הסכם זה.

13. הפרת הסכם

מבלי לגרוע מהאמור בסעיף "אחריות לנזקים, שיפוי" לעיל, האירועים הבאים ייחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה ויזכו את הרשות, לאחר מתן התראה בכתב של 7 ימים מראש לספק, בכל הזכויות המוקנות לה על פי הסכם זה ועל פי כל דין במקרה של הפרת ההסכם, לרבות ביטול הסכם ההתקשרות עם הספק:

- א. הספק לא עמד בהתחייבותו לספק בתוך 60 ימי עבודה מתחילת ההתקשרות את כלל המוצרים, חומרה ורישוי, הכלולים בהצעתו.
- ב. מתן שירות ופתרון תקלות שלא בהתאם ללוח הזמנים הנדרש לטיפול בתקלות כאמור במפרט המכרז ובהסכם זה ו/או השירות אינו ניתן ברמה הנדרשת בהסכם והספק לא תיקן את רמת ותדירות השירות לאחר התראה על כך מהרשות בכתב.
- ג. הפסיק הספק לתת שירות לאתר אחד או יותר מאתרי הרשות.
- ד. כל אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי המכרז והסכם זה מכל סיבה שהיא, בין אם החל באספקת המוצרים והשירותים המבוקשים ובין אם טרם החל בכך, אם לא תיקן את ההפרה תוך 15 ימי עבודה מקבלת התראה בכתב מאת המזמין.

14. שונות

- א. הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר אחר שנערכו מעבר לחתימתו של הסכם זה.
- ב. שינויים בהסכם זה יחייבו את הצדדים אך ורק אם נעשו בכתב ונחתמו על ידי מורשי חתימה מטעם הצדדים.
- ג. הודעה על פי כתובות הצדדים המפורטות להלן שתינתן בכתב ותישלח בדואר רשום, תיחשב כאילו הגיעה לתעודתה תוך 3 ימים מהמועד שבו נשלחה, ואם נמסרה ביד – בעת מסירתה.
- ד. כתובות הצדדים והודעות הרשות: רשות מקרקעי ישראל, רחוב הצבי 15 ירושלים;
כתובת הספק: _____

15. מקום שיפוט

מקום השיפוט הייחודי בכל הקשור להסכם זה, לרבות הפרתו, יהא בירושלים.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

בשם הספק

בשם הרשות

נספח ז' – תצהיר בדבר אי תאום מכרז

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____ העובד בתאגיד

_____ (שם התאגיד) מצהיר בזאת כי:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
3. בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו):

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר

4. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
5. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
6. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
8. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
9. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן V במקום המתאים

למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז

אם כן, אנא פרט:

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	שם מלא ותפקיד של המצהיר	חתימת המצהיר וחותמת
-------	-------------------------	---------------------

אישור עורכת/ת הדין

אני הח"מ, _____ עו"ד (מ.ר. _____), מאשר/ת כי בתאריך _____ הופיע בפני,

במשרדי ברחוב _____ מר/גב' _____ שזיהה עצמו על ידי ת"ז -

מס' _____ ולאחר שהזהרתי אותו, כי עליו להצהיר את האמת, וכי יהיה צפוי לכל העונשים

הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות תצהירו וחתם עליו בפני.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת
-------	----------------	--------------

נספח ט' – טופס הצהרת סודיות

(למילוי ע"י הזוכה ומבצעי השירות מטעמו)

אני הח"מ _____, הנושא/ת תעודת זהות מספר _____,

המועסק/ת בתאגיד _____, בתפקיד _____,

מצהיר/ה בזאת:

הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

המשמעות	המונח
מכרז מס' 452-2022, לקבלת שירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט	"השירותים"
כל אחד ממבצעי השירותים מטעם המציע הקבלן אשר באמצעותו יינתנו שירותים לרשות	"נותן שירותים"
כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור ו/או הנוגע למתן 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.	"מידע"
כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן או מי מטעמו בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י המשרד ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.	"סודות מקצועיים"

1. הואיל והתאגיד בא בקשר עסקי עם רשות מקרקעי ישראל (להלן: "הרשות") לאספקת שירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט (להלן: "השירותים"), כמפורט במכרז 452-2022 לרכישת שירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט עבור הרשות, והואיל וידיעות ומידע, שהגיעו או יגיעו אלי עקב העסקתי בתאגיד, או שיווצרו בתאגיד עקב ביצוע האמור, הם בגדר מידע רגיש/חסוי והם בגדר סוד.
2. לפיכך, אני הח"מ מצהיר/ה בזאת, שכל ידיעה שבידי או שתגיע לידי תוך כדי הכנת ההצעה לאספקה של השירותים לרשות או עקב מתן השירותים בפועל היא בסיווג מידע רגיש/חסוי, ואני מתחייבת/ת לשמור עליהן בסוד. התחייבותי זו חלה הן לגבי נתונים והן לגבי כל סוגי המידע האחרים, בין אם יגיעו לידיעתי מתוקף עבודתי כאמור ובין אם בכל דרך אחרת.

3. תשומת לבי הופנתה לחוק העונשין, תשל"ז-1977 (להלן: "החוק"), ובמיוחד לסעיפים 118 ו-119, המובאים להלן:

סעיף 118: גילוי בהפרת הסכם התקשרות:

א. היה אדם בעל הסכם התקשרות עם המדינה או עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח-1958 (נוסח משולב), ובהסכם התקשרות יש התחייבות לשמור בסוד ידיעות שיגיעו אליו עקב ביצוע ההסכם התקשרות, והוא מסר ללא סמכות כדין ידיעה כאמור לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו – מאסר שנה אחת.

ב. בסעיף זה, "בעל הסכם התקשרות" – לרבות מי שהועסק כעובד או כקבלן לשם ביצוע ההסכם התקשרות, ואולם תהא זו הגנה טובה לנאשם לפי סעיף זה שלא ידע על ההתחייבות לשמור ידיעות כאמור בסוד, ושהוא מסר את הידיעה בתום לב.

סעיף 119: גילוי בהפרת אימון:

מי שנמסר לו מסמך רשמי בתנאי מפורש שעליו לשמור בסוד, והוא מסרו לאדם שאינו מוסמך לקבלו, דינו – מאסר שנה אחת. התרשל בשמירתו או שעשה מעשה שיש בו כדי לסכן את בטיחותו של המסמך, דינו – מאסר 6 חודשים.

"ידיעה" – לרבות ידיעה שאינה נכונה וכל תיאור, תכנית, סיסמה, סמל, נוסחה, חפץ או חלק מהם המכילים ידיעה או העשויים לשמש מקור לידיעה.

"מסירה" – לרבות מסירה על ידי סימון ואיתות ומסירה עקיפה.

4. אני מתחייב/ת לשמור בסוד, לא להעביר, לא להודיע, לא למסור ולא לגלות ולא לגרום לגילוי למאן דהו, בישראל ומחוצה לה, כל ידיעה כנ"ל וכל מידע, שיגיעו לידיעתי, בתוך משך תוקפה של הצהרה זו וכן לאחר תום תוקפה ובכל עת, אלא אם כן נתקבל אישור מראש ובכתב על גילוי ידיעה כנ"ל מאת נציג הרשות.

"גילוי" – לרבות מסירת מידע על נתונים, תכניות ישומיות ומערכות המחשוב של הרשות ואמצעי האבטחה שלהן, פרסום ברבים לקידום מכירות, הצגת מסמכים וחוזים לצורך קבלת אשראי מבנקים, מסירת ידיעות לכלי התקשרות, פרסום מאמרים בעתונות כללית ומקצועית, כתבות משודרות והרצאות.

5. ידוע לי כי מותר יהיה לגלות כל ידיעה כאמור רק למי שהתחייב לשמור עליה בסוד, הכול בכפוף להצהרה זו ולצורכי עבודה בלבד, ולאחר קבלת הסכמתה המפורשת בכתב ומראש של הרשות. בכל מקרה אחר, אני מתחייב/ת שלא לגלות את הידיעה, אלא אם כן קיבלתי לכך אישור מפורש ובכתב מנציג הרשות.

6. אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות החוק להגנת הפרטיות והוראות כל חוק הנוגע לעניין.

ולראיה באתי על החתום, לאחר שקראתי בעיון את הכתוב בהצהרה זו והתחייבתי לנהוג על פיה.

תאריך	שם מלא ותפקיד של המצהיר	חתימת המצהיר

נספח י' – תצהיר בדבר היעדר ניגוד עניינים

הח"מ _____ מס ת"ז _____ מצהיר בזאת כי:

הואיל ולפי מכרז מס' 452-2022, לקבלת שירותי תמיכה ויעוץ למוצרי חברת מיקרוסופט, בין הרשות לבין המציע עשוי להיחתם הסכם למתן שירותים (להלן: "ההסכם");

והואיל ולפי ההסכם שעשוי להיחתם בין הרשות לבין המציע אדרש לייתן שירותים לרשות כמפורט במכרז, הכל כאמור בהסכם (להלן: "מתן השירותים");

והואיל וככל שהרשות תתקשר עם המציע בהסכם, היא תעשה זאת בתנאי שהמציע ו/או מבצעי השירותים וכל הבאים מטעמו יתחייבו שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים עם מתן השירותים;

א. לאחר שהוזהרתי כחוק כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת, בכתב, כדלקמן:

ב. הגדרות לעניין ניגוד עניינים:

- "בעל עניין" – כמשמעותו בחוק ניירות ערך, תשכ"ה-1968.

- "מידע" – כל מידע (INFORMATION) ידע (KNOW-HOW), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור או הנוגע למתן השירותים, בין בכתב ובין בעל פה, בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית, מגנטית או אחרת הקשורים למתן השירותים.

- "ניגוד עניינים" – הימצאות או חשש ממשי, לדעת רמ"י, להימצאות נותן השירותים בכל אחד מהמצבים הבאים:

1. התנגשות בין החובה המוטלת על נותן השירותים לבצע את תפקידו בהתאם להסכם זה ללא שיקולים זרים או משוא פנים, ובין כל עניין אחר של נותן השירותים.

2. הימצאות בניגוד עניינים אישי, קרי: כאשר עניין עליו מופקד נותן השירותים לפי הסכם זה עלול להתנגד עם עניין אחר שלו.

3. הימצאות ב"ניגוד עניינים מוסדי", קרי: כאשר עניין עליו מופקד נותן השירותים לפי הסכם זה עלול להתנגש עם תפקיד אחר, ציבורי או פרטי, שהוא ממלא במסגרת גוף ציבורי או גוף אחר.

- "מבצע שירותים" – כל עובד ו/או נותן שירותים מטעם המציע והמציע בעצמו/קרוב משפחתו.

- "קרוב" – לעניין זה – בן/בת זוג, הורים, ילדים ואחים.

- "עניין אחר" – כל עניין אישי, מקצועי, משפחתי שאינו חלק מחובותיו של המציע.

נכון למועד חתימתי על תצהיר זה, אני ו/או בעלי התפקידים המוצעים מטעמי לצורך מתן השירותים לא עומדים בניגוד עניינים ו/או קשורים בהתקשרות אחרת בין אם עסקית, מקצועית, או אישית, בין בשכר או

תמורת טובת הנאה כלשהי, ובין אם לאו, אשר יש בה כדי לגרום לניגוד עניינים בין מתן השירותים נשוא ההתקשרות עם הרשות ובין גורמים אחרים עימם יש לי התקשרות זזה ו/או דומה ו/או אחרת. לעניין זה ניגוד עניינים משמעו אף חשש ממשי לניגוד עניינים כאמור.

הנני מתחייב/ת כי בכל תקופת ההתקשרות עם הרשות אני ו/או בעלי התפקידים המוצעים מטעמי לא נהיה קשורים בחוזה או התקשרות אחרת ולא ניתן שירותים אשר יהיה בהם כדי לגרום לניגוד עניינים כאמור.

הנני מתחייב/ת להודיע לרשות בכתב בדבר כל מצב, חוזה ו/או התקשרות ו/או מתן שירותים אשר יש או יהיה בהם כדי לגרום לניגוד עניינים כאמור, ולפעול בהתאם להנחיותיה. כמו כן אני מתחייב/ת להביא לידיעת הרשות כל מידע העשוי להיות רלבנטי לקביעת הרשות אם קיים ניגוד או חשש לניגוד עניינים אצלי או אצל מבצעי השירותים מטעמי.

1. אני לא נמצא ולא אמצא במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים במשך כל תקופת המכרז ולאחריה. אין ולא יהיה ניגוד עניינים בין השירותים נשוא המכרז לבין שירותים אחרים שאני מעניק לגופים אחרים או תפקיד אחר שאני עושה או עיסוק אחר.
2. אני מצהיר כי לא ידוע לי על ניגוד קיים או שאני עשוי לעמוד בו בין מילוי תפקידי ו/או עיסוקיי במסגרת מתן השירותים למשרד לבין עניין אחר או עניין של קרובי או עניין של גוף שאני או קרובי חברים בו.

הנני מצהיר/ה כי החתימה המופיעה בשולי גיליון זה היא חתימתי וכי תוכן תצהירי אמת.

תאריך	שם מלא ותפקיד של המצהיר	חתימה וחותמת
-------	-------------------------	--------------

אימות חתימה על ידי עו"ד

אני הח"מ, עו"ד _____ מאשר/ת בזאת כי _____ רשומה בישראל על פי דין וכי ה"ה _____; _____ אשר חתמ/ה על תצהיר זה בפני מוסמכת לעשות כן בשמו.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת
-------	----------------	--------------

נספח י"ב – נהלי אבטחה ואבטחת מידע והגנה בסייבר לספקים הזוכים

הגדרות ומושגים:

1. מידע :

- ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים, לרבות מידע הנוגע לצנעת הפרט של עובדי המזמין או האזרח, בכתובין, 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, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים, אשר אינו מצוי בנחלת הכלל.
- שלמות מידע - זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא ששונו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדין.
 - סודיות המידע – חשיפת המידע לגורמים לא מורשים.
 - זמינות המידע – שמירה על נגישות למידע באופן רציף.
 - מידע מוגן - נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו.
2. **מאגר מידע:** אוסף נתוני מידע המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי (ובכלל זה מחשב) ומיועד לעיבוד ממוחשב.
3. **מנהל המאגר:** מנהל פעיל של גוף שבבעלותו או בהחזקתו מאגר מידע או מי שמנהל כאמור הסמיכו לעניין.
4. **הממונה על אבטחת המידע בצד הספק:** הספק יגדיר איש קשר בעל עולם תוכן טכנולוגי מתאים ורצוי בעל היכרות עם עולם התוכן של איומי הסייבר, אשר יהווה רפרנט אבטחת מידע ליישום ההנחיות המופיעות במסמך זה. פרטיו ודרכי יצירת קשר עמו וזהותו תאושר ע"י הלקוח.
5. **נכסי המידע :** כל המידע, מאגרי המידע, נתון אחר או ציוד של המזמין אשר משמש לצורך פעילות המאגר לצורך הפעלת המכרז.
6. **מערכות מידע :** כלל הציוד הממוכן התומך בעיבוד והצגת המידע של המזמין הכולל בין השאר: שרתים, מחשבים ניידים, ציוד תקשורת, ציוד אבטחת מידע ועוד.
7. **משתמשי מאגר מידע:**
- א. כל בעל תפקיד אצל הספק, הנדרש מתוקף תפקידו להשתמש במידע אליהם. אשר נצבר במאגרי המידע של המזמין המצויים אצל הספק, או שיש לספק גישה
 - ב. בעלי תפקידים במשרד המקבלים במסגרת תפקידם דוחות ומידע המופקים ממאגרי מידע של המזמין המצויים בידי הספק או שיש להם גישה אליהם.
 - ג. מערכות משיקות (צד שלישי) העושות שימוש במידע הנכלל במאגרי המידע של המזמין והמצויים בידי הספק.
8. **אבטחה פיזית:** האמצעים הפיזיים הנדרשים להגנה על ציוד המחשוב, לגישה למידע של המזמין ולשרידות המערכות הממוחשבות המכילות את מאגרי המידע.

9. **התקן נייד:** מחשב המיועד לשימוש נייד ובכלל זה טלפון נייד כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982 ו/או מצע אחר המשמש לאחסון חומר מחשב.
10. **סיווג מידע:** הקניית הגדרת רגישות למידע, בהתבסס על העקרונות שהוגדרו על ידי המזמין.
11. **נזק למידע:** פגיעה בסודיות, בשלמות וזמינות המידע בבעלותו של המזמין.
12. **אבטחת מידע:** הגנה על סודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו של המזמין, הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדין.
13. **אירוע במ"מ / אירוע בטחון מערכות מחשב:** פעולה המתבצעת בזדון או בשוגג העלולה לפגוע בזמינות, אמינות וסודיות המידע ו/או בציוד המחשוב המזמין ברמות שונות, ולהביא להשבתת מערכות, שיבוש נתונים מכוון או חשיפת נתונים לגורמים לא מורשים.
14. **מיקור חוץ:** השימוש בשירותי מיקור חוץ משמעו הוצאה מחוץ למשרד המזמין, או ביצוע על ידי מי שאינם עובדי המשרד המזמין פעולות ותהליכים המבוצעים בדרך כלל על ידי המזמין. ספק: חברה אשר מתמודדת במכרז ומספקת שירותים, טובין או שירותי יעוץ למשרד המזמין.
15. **מערכת יוב"ל (יעדים ובקורות לארגון) -** מערכת לניהול סיכונים סייבר ואבטחת מידע המהווה פלטפורמה לאומית אשר מורכבת ממספר רכיבים. בין רכיבי המערכת, קיים רכיב אשר מספק מענה לניהול סיכונים הסייבר של שרשרת האספקה במשרד המזמין.

1. כללי

- 1.1. קיום האמור בנספח זה הינו תנאי מחייב.
- 1.2. הרשתות והמערכות המותקנות ברשות מקרקעי ישראל, הינן בעלות רגישות גבוהה, הן מבחינה תפעולית, והן מבחינת המידע האגור בהן. כך אמור גם לגבי חומרי העבודה, מסמכים, שרטוטים, חומרי הגלם, דוחות הביניים, סיכומים, תכתובת פנימית וכל מידע רלוונטי אחר. המידע הרגיש הקיים במאגרי המידע של רשות מקרקעי ישראל מחייב את הספק לקיים מגנוני אבטחה הדוקים במסגרת ההתקשרות.
- 1.3. הספק מתחייב למלא אחר נהלי אבטחת המידע הנהוגים אצל המזמין, וכפי שיוכתבו לו ע"י המזמין. התחייבות תחול מתחייב על כל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי.
- 1.4. הספק מתחייב כי במידה וחלק מהשירותים/התכולות יינתנו באמצעות גורם אחר מטעמו, ידאג הספק לכך כי הגורם האחר מטעמו, יעמוד באותן התחייבויות לסודיות ולביטחון מידע בהן התחייב הספק לעמוד. למען הסר ספק, לא יורשה לפעול גורם אחר מטעמו של הספק אשר לא יעמוד בהתחייבויות האמורות.
- 1.5. עבודה מרחוק ככל שהעבודה תבצע באתרי המזמין. הספק לא יורשה להתחבר מרחוק ולבצע פעילות כלשהי. היעדר הרשאה לביצוע התחברות מרחוק, לא תהווה עילה בידי הספק, שלא לעמוד בהתחייבות מהתחייבויותיו לפי מכרז זה.

2. סיווג ובקרת ספק ע"פ מתודת ניהול שרשרת האספקה של מערך הסייבר

- 2.1. רשות מקרקעי ישראל מנהלת את קשריה מול ספקיה על פי מתודת ניהול שרשרת האספקה של מערך הסייבר (מערכת יוב"ל), וכחלק מתהליך ההתקשרות בין המזמין לבין הספק, יועבר לספק סקר אבטחת מידע. את הסקר (קובץ או סקר מקוון) יצטרכו למלא הגורמים הרלוונטיים של הספק, כראיה לכך שהספק עומד ברמה הנדרשת על ידי מערך הסייבר הלאומי.

- 2.2. מרגע העברת סקר זה על ידי רשות מקרקעי ישראל אל ההספק, יועמדו לספק 30 ימים, לצורך המענה על שאלות סקר זה.
- 2.3. לאחר קבלת תוצאות הסקר מהספק, כאשר הוא מלא בנתונים המבוקשים, רשות מקרקעי ישראל תבדוק את הנתונים.
- 2.4. במידה והספק יסווג ע"י המזמין כספק קריטי, יידרש בודק חיצוני לאימות הנתונים שמילא הספק.
- 2.5. במידה וישנם פערים, יתחייב הספק לתקנם.
- 2.6. רק לאחר קבלת אישור מהגורם הרלוונטי ברשות מקרקעי ישראל, כי הספק מקיים את הדרישות של מערך הסייבר הלאומי, הסכם זה יכנס לתוקף.

3. שמירה על סודיות ופרטיות:

- 3.1. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות חוק המחשבים, התשנ"ה 1995 – דיני הגנת הפרטיות ובכללם חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א, 1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) התשע"ז 2017.
- 3.2. הספק מתחייב לשמור סודיות (בהתאם לסעיף 28 לחוק תיקון דיני העונשין [בטחון המדינה], תשי"ז-1957) בנוגע למהות הפרויקט, ידיעות ומסמכים אשר יקבל לצורך הפרויקט, ומסמכים שהזוכה או מורשים מטעמו ייצרו בנוגע לפרויקט (הנחיות על שיטות אבטחת מסמכים וחומר אחר יינתנו על ידי קצין הביטחון של המזמין).
- 3.3. הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ויהיה אחראי כלפי המזמין על כל המידע המועבר אליו או דרכו לרבות דוחות, נתונים אישיים, תכתובות דוא"ל, קבצים, מסמכים, שרטוטים וכיו"ב על פי ההנחיות שיועברו על ידי המזמין.
- 3.4. באחריות הספק לדאוג לחיסיון, אמינות וזמינות המידע של המזמין שברשותו.
- 3.5. הספק יהיה אחראי לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות שונות, שיבוצע על ידי מי מהעובדים מטעמו.
- 3.6. בעת אירוע אבטחת מידע או אירוע חריג אצל הספק, בו קיים חשד לגבי דלף מידע של המזמין, הספק מחויב להודיע באופן מידי לאיש הקשר מטעם המזמין.
- 3.7. הספק מתחייב לשתף פעולה עם המזמין בכל אירוע בו מעורב עובד הספק, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון מערכות המידע של המזמין, בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים, תקנות או נהלי אבטחת מידע, כולל בחקירת אירועים או חשדות לחריגות אבטחת מידע או דליפת מידע של המזמין לגורמים בלתי מורשים.
- 3.8. מידע רגיש של המזמין, המסומן בסיווג "מוגבל" ו/או "חסוי" (להלן "מידע מוגבל") המועבר בין המזמין והספק בצורה מקוונת/דיגיטלית, יהיה בפורמט שאינו מאפשר את עריכתו כגון PDF (מוגן משינויים/עריכה) וישמר אצל הספק בתצורה זאת. ככל שהמסמך יועבר מוצפן, הרי שהמסמך יישמר אצל הספק בתצורה מוצפנת.
- 3.9. אין להסיר ממסמכי המזמין המגיעים לספק את סימון המידע "מוגבל/חסוי" המגיע מהמזמין.
- 3.10. מידע "מוגבל" יהיה נגיש לעובדי הספק ע"פ הגדרת הצורך לדעת (Need to Know).
- 3.11. הכנת עותקים לצרכי עבודה אצל הספק תיעשה על פי צורך בלבד ותפוצתם תהא בקרב עובדי הספק הנדרשים לעותקים אלו בלבד.
- 3.12. חל איסור על הספק להעביר מידע המסומן כ"מוגבל/חסוי" לגורמי צד שלישי.

3.13. הספק יחתום על התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף למכרז, וכן יחתים על התחייבות זו את עובדיו ו/או כל מי מטעמו אשר יהיה בעל גישה למאגר מידע של המזמין או למידע מתוכו במסגרת ההתקשרות.

3.14. בכל מקרה שבו יש לספק, התקשרות עם צד שלישי כלשהו, אשר יש לה נגיעה עם ההתקשרות בין הספק למזמין במסגרת מכרז זה ו/או על יישום ההנחיות המפורטות במסמך זה, הספק מתחייב להודיע על כך למזמין ולפעול על פי הנחיותיו וכן ליידע את הצד השלישי על החובות הנובעות מקיום ההנחיות המפורטות במסמך זה.

3.15. המזמין רשאי לבצע בקרה תהליכית אצל הספק, לאחר תיאום עמו. הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי המזמין לצורך כך.

4. שימוש, אחזקה וניהול מידע :

4.1. כל המידע, התוכנות, האפליקציות, הנתונים, קוד וכו' אשר יאוחסנו על ידי הספק, יהיו בבעלות המלאה והבלעדית של המזמין. הספק יצהיר כי הוא מוותר על זכותו לתבוע כל זכות קניינית מהמזמין, ובכלל זה את הזכות לקניין רוחני. למען הסר ספק, כל החומר המועבר על ידי המזמין לספק וכל המידע הנצבר במערכות אשר לספק גישה אליהם הינו בבעלות המזמין כולל זכויות הקניין חומרי ורוחני והינם בבעלותו הבלעדית ואין לספק כל זכות לתבוע שימוש במידע או לבצע בו כל שימוש שאינו באישור המזמין.

4.2. כל שינוי במדיניות הספק בנוגע ליישום ההנחיות במסמך זה יובא לידיעת ואישור המזמין.

4.3. הספק מתחייב שכל גישה שלו, או של מי מטעמו, למידע ולמאגר המידע, תתבצע אך ורק בהתאם להוראות המזמין ולמטרות אשר הוגדרו לו על ידי המזמין במסגרת ההתקשרות.

4.4. הספק מתחייב שהוא, או מי מטעמו, לא יעביר מידע, או חלק ממידע, מתוך מאגרי המזמין אשר בידיו או שיש לו גישה אליהם, לצד שלישי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מאת המזמין.

5. אבטחת המידע במישור משאבי האנוש והעובדים:

5.1. הספק מתחייב כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יהיו בעלי גישה למאגרי המזמין ו/או יעסקו במסגרת ההתקשרות הספק עם המזמין, יהיו בעלי הכשרה מתאימה, בהתאם לנדרש במסמכי המכרז וההתקשרות. בדיקת אימות הרקע של כל מועמד להעסקה כעובד הספק, מי מטעמו או משתמש צד שלישי, יעשו ע"י הספק כנדרש על פי דין ולפי כללי האתיקה הרלוונטיים, והיקפם יתאים לדרישות המזמין, לסיווג המידע שיהיה נגיש להם ולסיכונים הצפויים.

5.2. הספק מתחייב כי יעסקו על ידו רק נותני שירותים אשר להם הסיווג הביטחוני המתאים בהתאם למפורט במסמכי ההתקשרות, ובכפוף לאישור המזמין לגבי סיווגם הביטחוני מראש ובכתב. כמו כן, הספק מתחייב כי תחילת עבודתו של כל בעל תפקיד חדש מטעמו, תהיה מותנית בקבלת אישור כמתואר לעיל.

5.3. הספק יהיה אחראי כלפי המזמין על כל פעילות עובדיו ו/או מי מטעמו במסגרת ההתקשרות.

5.4. הספק מתחייב שכל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי, מבינים את מלוא האחריות המוטלת עליהם בנוגע למידע ולאבטחתו וכי הם מתאימים לתפקידים שנועדו להם. על הספק להפחית סיכוני גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של המזמין באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים (כגון מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה), וזאת מבלי לגרוע מהוראות נספח זה באשר לאבטחה הפיזית והסביבתית.

- 5.5. על הספק לבצע הדרכות מודעות אבטחת מידע לעובדיו בתחום העיסוק של העובד בתדירות של אחת לשנה.
- 5.6. הספק מתחייב למנוע מקרים בהם עובדיו ו/או מי מטעמו ינסו לבצע גישות למאגרים אליהם לא קיבלו הרשאה.
- 5.7. הספק מתחייב כי תפקידים ותחומי אחריות של עובדי הספק ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי הנוגעים לאבטחה, יוגדרו ויתועדו ע"י הספק לפי מדיניות אבטחת המידע של המזמין.
- 5.8. חוזה הנחתם עם עובדים חדשים יכלול התייחסות לאחריות העובד בכל הנוגע להיבטי אבטחת מידע, וילווה בהצהרת סודיות.
- 5.9. חוזה של הספק עם חברות כוח אדם/השמה או עם חברות המספקות שירותי מיקור חוץ, יכלול התייחסות בכל הנוגע לבדיקות המבוצעות בתהליכי גיוס העובדים. אבטחת מידע בעת העסקת עובדים והגברת המודעות שלהם נוהלי אבטחת מידע של הספק יגדירו מהן הפעולות שיש לבצע בכדי לשמור על נכסי המידע של המזמין.
- 5.10. על הספק להגדיר נהלים, בקרות ופעולות נוספות המיועדות למנוע את זליגת המידע מעובדים להם יש גישות למידע של המזמין.
- 5.11. לעובדי הספק המסיימים את העסקתם במשרדי המזמין, בין אם ביוזמתם או ביוזמת הספק, ייחסמו הרשאות הגישה למידע (בין אם למערכות מידע ובין אם לאמצעים פיזיים).
- 5.12. הספק יוודא כי בסיום ההעסקה לא יישארו נכסי מידע של המזמין בידי העובד.
- 5.13. הספק יגדיר את אופן הטיפול בעובדים בהיבטי אבטחת מידע לתקופת הזמן שבין הודעת העזיבה לסיום העסקה. יש להגדיר דרישות לפחות בנושאי בקרת גישה, עבודה על מערכות ומסמכים וכו'.
- 5.14. המזמין רשאי לפסול כל אחד מעובדי הספק עקב סיבות ביטחוניות, ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו, והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.

6. אבטחת עמדות הקצה:

- 6.1. חל איסור מוחלט לשמור מידע רגיש בתחנה מרוחקת של המשתמש שלא הותאמה למדיניות מסמך זה.
- 6.2. מחשבי הספק מהם ניתן לגשת למידע של המזמין ולמערכת, יצוידו במערכת הפעלה ובתוכנות אנטי וירוס מעודכנות.
- 6.3. על כל מחשב נייד המחזיק חומר נשוא מכרז זה, להיות מוגן על ידי מערכת הצפנת דיסק (Whole Disk Encryption), המאושרת על ידי המזמין.
- 6.4. החיבור אל מערכות המידע של המזמין יהיה בהתאם להנחיות המזמין.

7. שימוש בהתקנים ניידים:

- 7.1. הספק מתחייב שלא להוציא חלקי מידע להתקנים ניידים למעט גיבוי המידע כפי שנקבע על ידי המזמין.
- 7.2. במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לצורך גיבוי, מתחייב הספק לפנות לקבלת אישור צוות אבטחת המידע של המזמין וכן לנקוט באמצעי הגנה נאותים על מנת להבטיח את שלמות, סודיות וזמינות המידע.

7.3. במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לקלטת גיבוי מתחייב הספק לוודא כי אין עירוב של מידע מסיווגים שונים על אותו התקן.

8. סיום התקשרות:

8.1. המזמין ידרוש מהספק את מחיקת המידע בסיום ההתקשרות, או בכל נקודת זמן שקודמת לה (לדוגמה במקרה של חשד לפריצה ו/או דלף מידע אצל הספק).

8.2. יש לוודא כי הסדרים עם הספק שנקבעו במסגרת הסכם ההתקשרות, מתקיימים. בפרט חשוב לוודא עמידה בכל הקשור למחיקת נתונים של המזמין המאוחסנים בחצרי הספק בתום ההתקשרות בין הצדדים. בין היתר יש לבדוק את הנושאים הבאים:

8.2.1. יש לוודא החזרת כלל הרשומות, המדיה, הציוד והרכיבים השייכים למזמין אשר נעשה בהם שימוש לצורך עבודת הספק. כל זאת, לרבות פריטים הנמצאים בקרב כלל עובדי הספק וספקי המשנה שלו.

8.2.2. הספק יחתום על הצהרה בה הוא מתחייב שלא נשאר ברשותו רכיבים כלשהם הנוגעים למערכת ו/או מידע אודות המזמין וכי הוא לא יעשה שום שימוש במידע על המזמין, אליו הוא נחשף במסגרת ההתקשרות.

נספח י"ג – הנחיות להגשת הצעות למכרז מקוון

1. בעת הגשת הצעות לתיבת מכרזים מקוונת, על המציע לפעול בהתאם להנחיות המפורטות בתיבה. בכל מקרה בו המציע לא פעל בהתאם להנחיות התיבה, וכתוצאה מכך לא הגיש חלקים מהצעתו, או שהצעתו או חלקים ממנה לא היו ניתנים לקריאה, הדבר עלול להוביל לפסילת הצעתו.
 2. לצורך הגשת ההצעות יידרש המציע להזדהות באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית.
 3. על המציע במכרז האחריות לדאוג להגיש את ההצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות. בכלל זה, על המציע לקחת בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות, יתכן עומס על מערכת ההגשה, או תקלות טכניות אחרות, אשר ימנעו מהמציע להגיש את הצעתו. באחריות המציע להגיש את הצעתו בפרק זמן מספק לפני המועד האחרון להגשת הצעות, וזאת על מנת להימנע מתקלות כאמור.
 4. ככל שתהיה תקלה טכנית ממושכת, אשר תמנע הגשות הצעות במכרז, יוכל המזמין, בהודעה שתפורסם באתר האינטרנט, לקבוע דרך הגשה אחרת במכרז.
 5. הצעות שלא תוגשנה עד המועד האחרון להגשת הצעות, לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים של המזמין.
 6. כללי עבודה בתיבת מכרזים דיגיטלית:
 - 6.1 באפשרות המציע לבצע הגשה אחת בלבד! לאחר הגשת המענה לא תתאפשר הגשה נוספת.
 - 6.2 המשקל המירבי לקובץ אחד הוא 10 MB, ומקסימום 50 MB, לכלל הקבצים בהצעה. על המציע לבדוק את משקל הקבצים הנשלחים על ידו, ולוודא כי הצעתו עומדת במגבלות.
 - 6.3 לאחר הגשת ההצעה יופיע במסך ההגשה מספר אסמכתא. רק לאחר הופעת ההודעה עם מספר האסמכתא תהליך ההגשה יסתיים. ללא קבלת מספר האסמכתא, דין ההצעה כלא הוגשה.
 7. בסוגיות טכניות ובעזרה בתפעול המערכת ניתן לפנות למוקד התמיכה של מנהל הרכש הממשלתי בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00 באמצעות דוא"ל CCC@mof.gov.il.
- זמן ההמתנה מרגע פתיחת הפנייה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד.
- מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניות אשר תתקבלנה בזמן הפחות מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת הצעות.
8. לתשומת ליבכם! בחלוף 20 דקות ללא ביצוע פעולה, המערכת תתנתק, וכל פעולה שבוצעה בה, ולא נשמרה כטיוטה, לא תשמר. במקרה המתואר תידרש כניסה מחדשת למערכת.
 9. להנחיות וחומרי הדרכה על אופן הגשת הצעות בתיבת המכרזים הדיגיטלית ניתן להיכנס לקישור: <https://govextra.gov.il/mr/guides/tender>