



## מדינת ישראל - משרד האוצר

### אגף מערכות מידע

מכרז – 2017/001

# לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על-גבי התשתית המוצעת

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

## תוכן

שגיאה!	1.	מבוא	1.
		הסימניה אינה מוגדרת.	
5	2	הגדרות (ע"פ סדר הא"ב)	
6	3	תמצית השירותים הנדרשים	
7	4	התמורה לשירותים הנדרשים	
8	5	מנהלה	
11	6	תנאי סף	
14	7	הצעת המציע	
19	8	בדיקת ההצעות והערכתן	
23	9	דרישות ממועמד לזכייה וחתימה על ההסכם	
25	10	סמכויות עורך המכרז	
27	11	הוראות שונות	
28		חלק ב1 – השירותים הנדרשים	
28	12	יעדים ומטרות	
28	13	השירותים הנדרשים	
29	14	פיתוח היישומים הבסיסיים	
30	15	תקופת בדק	
30	16	הקמת קישור לרשת המשרד	
31	17	הדרכת נציגי המזמין	
31	18	הקמת סביבת פיתוח	
31	19	לוח זמנים לביצוע הפרויקט	
32	20	תכולות אופציונאליות	
34		חלק ב2 – טכנולוגיה	
34	21	כללי	
34	22	זכות שימוש בתשתית ה-CRM (M)	
35	23	ממשק משתמש (O)	
36	24	הרשאות (M)	
36	25	פונקציונאליות (O)	
42	26	שמירת המידע על-ידי היצרן (M)	
43	27	הצפנת נתונים (M)	
44	28	סביבת פיתוח (O)	
44	29	דרישות נוספות (O)	

46	חלק ב3 – מימוש
46	30 צוות הספק
47	31 הערכות למתן השירותים הנדרשים
47	32 מוקד שירות
48	33 הוראות נוספות
49	34 רמות שירות ותחזוקה (SLA)
50	חלק ג – מענה המציע
50	נספח ג1 – מענה המציע – תוכן עניינים
51	נספח ג2 – תצהיר המציע – כללי
57	נספח ג3 – נוסח כתב ערבות הצעה
58	נספח ג4 – אישור מורשי חתימה
59	נספח ג5 – אישורים נדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים
60	נספח ג6 – תעודת התאגדות ותדפיס מרשם התאגידים
61	נספח ג7 – אישור ר"ח לקיום תאגיד בשליטת אישה
62	נספח ג8 – פירוט החלקים שהמציע מבקש לסמנם כסודיים
63	נספח ג9 – הסכם התקשרות
64	נספח ג10 – פירוט הרשעות המציע
65	נספח ג11 – התחייבות לשמירה על סודיות
66	נספח ג12 – תצהיר מציע - מקצועי
68	נספח ג13 – טופס 1 – פירוט הלקוחות המקבלים שירותים בארץ באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת
69	נספח ג14 – טופס 2 – פירוט הלקוחות בארץ עבורם הטמיע המציע את תשתית ה-CRM המוצעת
70	נספח ג15 – טופס 3 – פרויקטי הפיתוח המבוססים על סביבת הפיתוח שבוצעו על-ידי מומחה הפיתוח
71	נספח ג16 – טופס 4 – תכונות תשתית ה-CRM
72	נספח ג17 – תצהיר היצרן
72	נספח ג18 – תנאי השימוש במערכת
76	נספח ג19 – מחירון היצרן
77	נספח ג20 – הצעת מחיר
79	חלק ד – הסכם התקשרות
108	נספח ד1 – אפיון מערכת סוכני ביטוח
109	נספח ד2 – אפיון מערכת אכיפת שכר
110	נספח ד3 – אפיון מערכת פניות ציבור וחופש המידע
111	נספח ד4 – אפיון מערכת ITSM
112	נספח ד5 – תבחינים לקביע ניקוד האיכות
114	נספח ד6 – מדינות בהן ניתן לאחסן מידע
115	נספח ד7 – אישור קיום ביטוחים

## חלק א - הזמנה להציע הצעות

### 1 מבוא

- 1.1 משרד האוצר, באמצעות אגף מערכות המידע (להלן: "המזמין") פונה לספקים העונים על תנאי הסף המוגדרים במסמכי המכרז בבקשה להציע הצעות למתן לאספקת תשתית CRM בענן ולפיתוח, הפעלה ותחזוקת מערכות על-גבי תשתית המוצעת (להלן: "המכרז").
- 1.2 המכרז יערך בארבעה (4) שלבים;
- 1.2.1 בשלב הראשון תיבדק עמידתם של המציעים בתנאי הסף למכרז, המפורטים בסעיף 0 להלן.
- 1.2.2 בשלב השני של המכרז, ייבדקו ההצעות המקצועיות של המציעים אשר יעמדו בתנאי הסף בשלב הראשון, וייקבע ציון האיכות להצעת המציע. עם תום שלב זה יוגדרו מציעים הרשאים לעבור לשלב הבא, בהתאם לדרוג ציון האיכות שייקבע בשלב זה, והכל כמפורט בסעיף 8.3.6 להלן.
- 1.2.3 בשלב השלישי יידרש המציע להקים מעבדה לצורך הוכחת יכולת (POC – Proof of Concept), במסגרתה תיבדק עמידת המציע בהצהרות שיכללו על-ידו במסגרת המענה למכרז. עם סיום שלב זה ייקבע ציון האיכות הכולל להצעת המציע, כמפורט בסעיף 8.3.6 להלן.
- 1.2.4 בשלב הרביעי תפתח הצעת המחיר של אותם מציעים אשר הצעתם עמדה בתנאים המפורטים בשלבי המכרז הקודמים, וייקבע ציון המחיר וציון ההצעה כולל, באמצעות שקלול ציון האיכות וציון המחיר והכל כמפורט בסעיף 8.5.5 להלן.
- 1.3 עם תום תהליכי המכרז, המזמין יבחר ספק זוכה יחיד שהצעתו תזכה לציון ההצעה המשוקלל הגבוה ביותר כפי שיפורט בסעיף 8.5.7 להלן במסמכי המכרז. הספק יספק את השירותים לכלל יחידות משרד האוצר.
- 1.4 תקופת ההתקשרות –
- 1.4.1 תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה הינה לחמש שנים (60 חודשים) מיום חתימת ההזמנה על-ידי עורך המכרז (להלן – "תקופת ההתקשרות").
- 1.4.2 ועדת המכרזים רשאית להאריך את תקופת ההתקשרות, וזאת לפרקי זמן קצובים, שלא יעלו במצטבר על חמש (5) שנים נוספות (להלן – "תקופת ההתקשרות המוארכת"), וזאת במספר פעמים כפי שיוחלט על-ידה, כך שתקופת ההתקשרות הכוללת על-פי מכרז זה תיסתכם בעד 10- שנים.
- 1.4.3 יובהר כי על המזמין להנפיק הזמנה מידי שנה, וזאת בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב. במקרה בו לא תופק הזמנה כאמור, תבוא התקשרות זו לידי סיום.
- 1.5 טבלת ריכוז תאריכים

נושא	מועד
יום פרסום המודעה בעיתונות	6/3/2017
כנס מציעים	20/3/2017
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	24/3/2017 בשעה 13:00
מועד נוסף להגשת שאלות הבהרה	20/4/2017 בשעה 13:00
מועד אחרון להגשת הצעה בתיבת המכרזים	16/5/2017 בשעה 13:00

מועד תוקף ההצעה וערבות המציע	עד 30/11/2017
------------------------------	---------------

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

## 2 הגדרות

### 2.1 הגדרות כלליות

המונח	הגדרתו
המזמין/עורך המכרז/המשרד	אגף מערכות מידע במשרד האוצר.
המכרז/ מסמכי המכרז	מסמך זה על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו, וחלקיו, לרבות תשובות עורך המכרז לשאלות המציעים.
השירותים הנדרשים	כלל השירותים שעל הספק הזוכה לספק במסגרת מסמכי המכרז כמוגדר בסעיף 13.113 למסמכי המכרז.
העסקה ישירה	העסקה באופן ישיר, כחלק ממצבת העובדים הקבועה של המציע או העסקה מכוח הסכם למתן שירותים כנגד חשבונית, כאשר הקף ההתקשרות בין איש הצוות למציע הינו בהיקף של לפחות 50 ש"ע בחודש בממוצע במהלך 6 החודשים שקדמו למועד פרסום המכרז.
ועדת מכרזים/ הוועדה	ועדת ענ"א במשרד האוצר.
חברות מחקר בינלאומיות	חברות המבצעות סקר בין לאומיים בנושאים טכנולוגיים כגון Gartner, Forrester.
מענה המציע	תשובת מציע למכרז על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו.
מערך הביטחון	מערך אבטחה וסייבר במשרד האוצר.
מציע	ספק המגיש הצעה למכרז.
מועמד לזכייה	מציע וועדת המכרזים הכריזה עליו כזוכה במכרז, ועליו להשלים תנאים מסוימים כתנאי להכרזה עליו כספק זוכה ולחתימת הסכם ההתקשרות עימו.
ספק / ספק זוכה	מציע אשר ועדת המכרזים הכריזה עליו כזוכה במכרז.
צוות הספק	כלל הצוות אשר יועסק על-ידי הספק הזוכה, לצורך מתן השירותים הנדרשים או מטעמו, לרבות הצוות המוצע במסגרת המענה למכרז.
ציון הצעה	ציון המשקלל את ציון המחיר של ההצעה עם ציון האיכות של ההצעה כמפורט בסעיף 8.5.5 ובהתאם לתבחנים בנספח 5.
תמורה	סך כל התמורה שתשולם לספק הזוכה בגין אספקת השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה, אשר רכיביה מפורטים בסעיף 4 להלן.
תקופת ההתקשרות	תקופה אשר תחל במועד מתן חתימת הסכם ההתקשרות על-ידי המזמין ותסתיים עם סיום ההתקשרות בהתאם לאמור בסעיף 1.4 לעיל.

### 2.2 הגדרות מקצועיות

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

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

### 3 עיקר השירותים הנדרשים

- 3.1 השירותים הנדרשים מהספק הזוכה מפורטים בחלק ב' 2 למסמכי המכרז (להלן: "השירותים הנדרשים").  
השירותים הנדרשים יכללו, בין היתר, את השירותים הבאים:
- 3.1.1 אפיון מפורט, פיתוח, בדיקות והטמעה על-גבי תשתית ה-CRM המוצעת של היישומים המפורטים להלן (כל יישום ייקרא להלן – "המערכת", כלל היישומים יקראו יחד – "היישומים הבסיסיים"):
- 3.1.1.1 מערכת רישוי ופיקוח שוק ההון – מודול סוכנים.  
3.1.1.2 מערכת פניות הציבור וחוק חופש המידע של משרד האוצר.  
3.1.1.3 מערכת לאכיפה של אגף שכר והסכמי עבודה.
- 3.1.2 הקמת סביבת פיתוח לצורך פיתוח יישומים נוספים מעבר ליישומים הבסיסיים.  
3.1.3 מתן שירותים עבור היישומים הבסיסיים במהלך תקופת בדק.  
3.1.4 הכשרת צוות המשרד לשימוש בתשתית ה-CRM המוצעת.
- 3.2 הספק יידרש לספק זכויות שימוש לתשתית ה-CRM המוצעת, בהתאם לסוגים המפורטים להלן:
- 3.2.1 שימוש חודשי למשתמש מזהה במערכת המזמין, והכולל אפשרות לטיפול מלא בפנייה.  
3.2.2 שימוש חודשי למפתח מזהה במערכת המזמין.  
3.2.3 שימוש חודשי ל-1,500 משתמשים במשרד שאינם מזהים בתשתית ה-CRM אך עשויים לקבל באמצעות דוא"ל או באמצעות פורטל, התראות או משימות מהמערכת.  
3.2.4 שימוש חודשי למשתמש מזהה חיצוני הכולל יכולת עיון ועדכון של טפסים שהוגדרו מראש (כדוגמת "שותף עסקי").  
3.2.5 שימוש חודשי לציבור הרחב שאיננו מזהה, וזאת לחבילה של 1,000 פניות חדשות.

- 3.2.6 שימוש במערכת ITSM למשתמש לחודש.
- 3.2.7 הפעלה חודשית של סביבת פיתוח ליישום בודד, הכוללת עותק מלא של הנתונים המנוהלים בסביבת הייצור.
- 3.2.8 זכויות שימוש נוספות על-פי מדיניות הרישוי של יצרן תשתית ה-CRM, ושלא נכלל במסגרת הסעיפים לעיל.
- 3.3 בנוסף לשירותים הנדרשים במסגרת המענה למכרז, מתבקשים המציעים להציע הצעות עבור שירותים אופציונאליים נוספים כמפורט בסעיף 20 למסמכי המכרז. יובהר כי המזמין רשאי לבחור, בהתאם לשיקול דעתו, לממש את כלל האופציות או את חלקן. המזמין רשאי גם שלא לממש את האופציות כלל.

## 4 התמורה לשירותים הנדרשים

רכיבי התמורה לספק הזוכה עבור השירותים הנדרשים במכרז זה יכללו

- 4.1 עלות פיתוח –
- 4.1.1 תשלום עבור ביצוע הפרויקט (לרבות השלמת אפיון, פיתוח, בדיקות והטמעת היישומים הבסיסיים, שירותי הספק בתקופת הבדק) כמפורט בחלק ב' למסמכי המכרז.
- 4.1.2 יובהר כי תשלום הקמת הפיתוח יכלול את עלויות השימוש במערכת ה-CRM המוצעת במהלך פיתוח היישומים הבסיסיים ובמהלך תקופת הבדק.
- 4.1.3 ככל שהפיתוח מחייב זכויות שימוש נוספות שלא פורטו על ידי המזמין בכתב הכמויות (סעיף 7.4.6 להלן) ו/או התקנת מוצרים נוספים (כולל מוצרי צד ג'), על המציע לפרטם במענה. יובהר כי התמורה עבור זכויות שימוש ו/או כלים אלה נכלל בעלות הפיתוח והספק לא יהיה זכאי לתשלום נוסף בגינם.
- 4.2 זכות שימוש (רישוי) –
- 4.2.1 הספק יספק למזמין זכות שימוש בתשתית ה-CRM לכל תקופת ההתקשרות בהתאם לצרכיו.
- 4.2.2 התמורה בגין שימוש בשירותי תשתית ה-CRM המוצעת תימדד בנפרד עבור כל אחד מסוגי זכויות השימוש שפורטו בסעיף 3.2 לעיל.
- 4.2.3 כמות זכויות השימוש תהיה בהתאם לכמות השירותים שתוזמן בפועל על-ידי המזמין.
- 4.2.4 כמות זכויות השימוש תוכפל במחירי היחידה של כל זכות שימוש, לפי הנמוך מבין החלופות להלן:
- 4.2.4.1 מחיר היחידה שיציע הספק הזוכה במסגרת הצעת המחיר למכרז לכל סוג של זכות שימוש. או:
- 4.2.4.2 מחירון היצרן לכל זכות שימוש הנכונה לחודש בו בוצע השימוש בזכות השימוש הרלוונטית ובניכוי "שיעור ההנחה" שיציע הספק הזוכה במסגרת המכרז. שיעור ההנחה יחושב בהתאם למפורט בסעיף 7.4.7.5 להלן.

- 4.3 רכיבי התמורה לספק הזוכה עבור השירותים האופציונאליים במכרז זה יהיו כמפורט להלן:
- 4.3.1 אפשרות לרכישת תקופות בדק נוספות, לכלל היישומים הבסיסיים או חלקם, מעבר לתקופה המפורטת בסעיף 15 להלן. המזמין יוכל לבקש להאריך את תקופת הבדק, לתקופה נוספת של עד שישה (6) חודשים נוספים. משך הארכת תקופת הבדק ימדד בחודשים לכל יישום בסיסי בנפרד.
- 4.3.2 תשלום עבור זכויות שימוש ו/או מוצרים נוספים ממחירון היצרן – הספק יאפשר למזמין לרכוש סוגי זכויות שימוש ו/או מוצרים נוספים מקטלוג היצרן, אשר לא פורטו בסעיף 3.2 לעיל. תמורת המוצרים הנוספים ישלם המזמין את המחיר המפורט במחירון היצרן (כמוגדר לעיל) במועד צריכתם בניכוי "שיעור הנחה". שיעור הנחה יחושב כמפורט בסעיף 7.4.7.5 להלן. ב.
- 4.3.3 אפשרות לרכש מוצרים נוספים שיידרשו להשלמת הפרויקט (עד תום שלב הפיתוח, ללא האפציות) – המזמין יוכל לבקש מהספק לרכוש מוצרים משלימים הנדרשים לצורך השלמת הפרויקטים, אשר להם אין ערוץ רכש זמין אחר. העלות תיקבע לפי מחירון היצרן הרלוונטי בהנחה של 20% או לפי מחיר השוק – הנמוך מביניהם. העלות תכלול תחזוקה (ככל ונדרש). סך התמורה בגין רכיב זה לא תעלה על 30% מעלות הפיתוח. רכיב זה לא יתוחר.
- 4.3.4 תשלומים אופציונאליים עבור שירותי כ"א נוספים – המזמין יוכל להזמין שירותים נוספים, אשר יתומחרו לפי עלות שעת עבודה. התמורה תשולם על-פי תעריף שעת עבודה, והתעריף ייקבע על בסיס הנחה שיציע המציע מתעריף לשירותי יעוץ בהתאם להוראת תכ"ם 13.9.2 התקפה במועד ביצוע השירות בהתאם לשעות עבודה בפועל. היקף השעות לשנה מוערך ב-2,500 שעות לשנה. במהלך השנה הראשונה להתקשרות עשוי היקף השעות להגיע ל-4,000 שעות עבודה. יובהר כי אומדן שעות העבודה הינו אומדן ראשוני ואיננו מחייב את המזמין להזמין שירות זה בהיקף כלשהו.
- 4.3.5 זכות שימוש במערכת ITSM למשתמש לחודש.
- 4.4 תנאי התשלום עבור רכיבי התמורה שפורטו לעיל יבוצע כדלקמן:
- 4.4.1 עלות הפיתוח – התשלום יבוצע עם סיום בדיקות הקבלה לכל יישום בסיסי נפרד. התשלום לכל יישום בסיסי יבוצע בהתאם למפורט להלן (באחוזים מכלל התמורה עבור עלות הפיתוח): 50% עבור מערכת סוכנים, 35% עבור מערכת אכיפה, 15% עבור מערכת פניות הציבור.
- 4.4.2 עלות עבור זכות שימוש – תשלום חודשי בהתאם להיקפי השימוש שיידרשו על-ידי המזמין, ממועד סיום בדיקות הקבלה לכל יישום ו/או תחילת הפעלת סביבת הפיתוח בהתאם לעניין.
- 4.4.3 עבור שאר רכיבי התמורה – התמורה תשולם כמפורט בסעיף 6 להסכם ההתקשרות (נספח ד')
- 4.5 תשלום התמורה עבור כלל השירותים הנדרשים המפורטים במסמכי המכרז יבוצעו בכפוף לעמידת הספק הזוכה בכלל ההתחייבויות הנדרשות במכרז ובהסכם.
- 4.6 הוראות נוספות לגבי התמורה, מועדי התשלום ומנגנון ההצמדה מפורטות בסעיפים 6 ו-7 להסכם ההתקשרות בחלק ד1.

## 5 מנהלה

5.1 מכרז זה כולל את החלקים הבאים:

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

- 5.1.2 חלק ב' – השירותים הנדרשים – פירוט השירותים הנדרשים מהספק הזוכה.
- 5.1.3 חלק ג' – חוברת ההצעה – תשמש למענה המציע למכרז.
- 5.1.4 חלק ד' – הסכם ההתקשרות – יחתם בין המזמין לבין הספק הזוכה.
- 5.1.5 חלק ה' – נספחים למכרז – למידע בלבד, לא להגשה.

5.2 קבלת מסמכי המכרז

5.2.1 ניתן להוריד ללא תשלום, עותק אלקטרוני של מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של משרד האוצר

בכתובת: [www.mof.gov.il](http://www.mof.gov.il), תחת הכותרת מכרזים ← מכרז מס' 2017/001 - **לאספקת תשתית**

**CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על-גבי התשתית המוצעת.**

5.2.2 מסמכי המכרז יפורסמו בהתאם למפורט להלן:

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

5.2.2.2 חוברת ההצעה בגרסת WORD/EXCEL לפי העניין.

5.2.2.3 חלק ממסמכי המכרז (נספחים ה-1-3ה) הינם מסמכים חסויים. המסמכים יימסרו ידנית למציעים לאחר בדיקה שיערוך המזמין. לצורך קבלת המסמכים יש לפנות במייל לאיש הקשר (המוגדר להלן).

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

5.3 איש הקשר

5.3.1 נציג עורך המכרז אליו יש להפנות את כל השאלות הנוגעות למכרז זה הוא פלג זאבי ממשרד האוצר, רחוב קפלן 1, ירושלים, כתובת דואר אלקטרוני: [pelegz@mof.gov.il](mailto:pelegz@mof.gov.il) או בטלפון 02-5317744

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

5.4 נוהל העברת שאלות המציעים ובירורים

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

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

5.4.3 שאלות המציעים תוגשנה במבנה הבא:

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

- 5.4.4 שאלות אשר לא יגיעו בפורמט האמור יחשבו כאילו לא התקבלו.
- 5.4.5 באחריות המציע לוודא ששאלותיו הגיעו בשלמותן לידי איש הקשר.
- 5.4.6 תשובות עורך המכרז לשאלות, בצירוף תמצית שאלות המציעים תפורסמה לכלל המציעים בקבצי הבהרות באתר האינטרנט.
- 5.4.7 נוסח התשובות של עורך המכרז הוא הנוסח המחייב והמהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז. תשובות המזמין לא יציינו את זהות השואל. עורך המכרז ו/או ועדת המכרזים רשאים, על-פי שיקול דעתם הבלעדי, לענות או שלא לענות, על חלק משאלות המציעים ו/או לבצע התאמות בניסוח השאלות.
- 5.4.8 יובהר כי על המגיש הצעה למכרז חלה האחריות המלאה והבלעדית להתעדכן בתשובות עורך המכרז וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו כאמור.
- 5.4.9 למען הסר ספק, מובהר כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של עורך המכרז/ ועדת המכרזים ו/או מי מטעמם למסמכי ההזמנה אלא אם ניתנה בהודעה בכתב כאמור. רק תשובות שפורסמו כמפורט לעיל מחייבות את עורך המכרז.
- 5.4.10 עורך המכרז רשאי, על-פי שיקול דעתו, לקיים סבב נוסף של שאלות הבהרה. במקרה זה יקבעו מועדים רלוונטיים בהודעה שתפורסם.
- 5.4.11 מובהר כי ככל שלא נשאלה על כך שאלת הבהרה טרם הגשת הצעה, אזי ככל שתימצא לאחר מכן סתירה או אי התאמה בין מסמכי המכרז השונים או בין הוראות שונות באותו מסמך, שלא ניתן ליישבם, הם יפורשו באופן המרחיב את חובות המציע או את זכויות עורך המכרז/המזמין, ובכל מקרה, החלטת עורך המכרז בדבר הפרשנות תחייב את המציע.
- 5.5 שינוי מסמכי המכרז
- 5.5.1 ועדת המכרזים ו/או עורך המכרז רשאים לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז, וכל זאת, בין אם ביוזמתם ובין אם בתשובה לשאלות או בקשות המציעים, לרבות אלה שיוגשו בהתאם להוראות סעיף 5.4 לעיל.
- 5.5.2 שינוי מסמכי המכרז ייעשה בהודעה בכתב שתופץ לכלל המציעים. הודעות אלה תהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ותנאיו.
- 5.6 כנס מציעים
- 5.6.1 עורך המכרז יקיים כנס מציעים (להלן: "הכנס"). הכנס יכלול מידע כללי על המכרז. הכנס ייערך במשרד האוצר, רחוב קפלן 1 ירושלים במועד המפורט בסעיף 1.5 לעיל.
- 5.6.2 השתתפות בכנס הינה רשות.
- 5.6.3 על מנת להשתתף בכנס, על המציע לבצע רישום מוקדם על-ידי משלוח הודעה לכתובת הדואר האלקטרוני של איש הקשר עד שלושה (3) ימים לפני הכנס עם הפרטים הבאים:
- 5.6.3.1 שם המציע (שם החברה, מספר ח"פ)
- 5.6.3.2 פרטי אנשי הקשר מטעם המציע שיגיעו לכנס (שם מלא, ת"ז, כתובת מייל, טלפון משרדי וטלפון נייד).
- 5.6.4 רק נציגים שהסדירו את ההרשמה המוקדמת עד לתאריך המצוין לעיל יוכלו להשתתף בכנס. לכל מציע יותר להכניס עד שני (2) נציגים מטעמו לכנס.

5.6.5 עורך המכרז או נציגו לא יענו על שאלות במהלך כנס המציעים. אין באמור בכנס כדי לחייב את עורך המכרז, ושאלות יועברו בכתב בהתאם להליך שאלות ההבהרה ומענה עליהן, כמפורט לעיל.

## 5.7 בדיקת ערבות ההצעה

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

## 5.8 בדיקות המציעים והסתמכותם על המידע המסופק

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

5.8.2 בכל מקרה ייחשב המציע כאילו ביצע את כל הבדיקות הנדרשות ובכללן האמורות בסעיף זה בעצמו ובאמצעות מומחים מטעמו ויהיה מנוע מלהעלות כל טענה בעניינים האמורים.

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

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

5.8.5 על המציע חלה האחריות המלאה והבלעדית להתעדכן בתשובות עורך המכרז וכן בכל העדכונים השוטפים אשר יפורסמו על-ידי עורך המכרז במהלך המכרז באתר האינטרנט כמוגדר לעיל. יובהר כי עורך המכרז לא יהיה מחויב לעדכונים פרטניים למי מהמציעים.

## 5.9 הגשת הצעות

5.9.1 את ההצעה יש להגיש כמפורט בסעיף 7.1 להלן, לתיבת המכרזים הייעודית אשר נמצאת במשרד האוצר, רחוב קפלן 1 ירושלים, קומה 3 תיבת עץ (ליד הארכיב), וזאת לא יאוחר מן המועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת התאריכים שבסעיף 1.5 לעיל.

5.9.2 ההצעות יוגשו למשרד במסירה ידנית או באמצעות דואר שליחים בלבד.

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

## 6 תנאי סף

### 6.1 כללי

6.1.1 על המציע להוכיח כי נכון למועד הגשת ההצעה הוא עומד בכל דרישות הסף המצטברות המפורטות להלן בסעיפים 6.2-6.4 המפורטים להלן.

6.1.2 אופן הוכחת העמידה בתנאי הסף, המסמכים הנדרשים להגשה וצורת ההגשה מפורטים בסעיף 6.5 להלן.

6.1.3 תשומת לב המציעים להוראות הכלליות להוכחת תנאי הסף המפורטים בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.. להלן והדרישות הנוגעות לערבות ההצעה כמפורט בסעיף 6.3 להלן.

## 6.2 תנאי סף מנהליים

על המציע להצהיר כי הינו עומד בכל הדרישות המצטברות להלן, בהתאם לתצהיר המהווה את נספח ג2 בחוברת ההצעה.

- 6.2.1 המציע הינו תאגיד הרשום בישראל כדין.
- 6.2.2 בידי המציע אישורים נדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים").
- 6.2.3 המציע אינו רשום ברישומי רשם החברות כ"חברה מפרה" כמשמעותה בסעיף 362א לחוק החברות, התשנ"ט-1999.
- 6.2.4 המציע ממלא אחר דרישות סעיף 12ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 בעניין ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות – תנאי לעסקה עם גוף ציבורי.
- 6.2.5 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 6.2.6 המציע אינו מחזיק או מוחזק על-ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב-25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968 (להלן: "חוק ניירות ערך"), וגורם אחד אינו מחזיק ב-25% או יותר בשני מציעים.
- 6.3 המציע הגיש ערבות הצעה בהתאם להנחיות להלן.
- 6.3.1 המציע העביר לידי עורך המכרז ערבות אוטונומית ובלתי מוגבלת בתנאים לפקודת משרד האוצר בסכום של 180,000 ש"ח (להלן: "ערבות הצעה").
- 6.3.2 הערבות תהיה בנוסח המחייב המצורף כנספח ג3 לחלק ג' להלן. כל סטייה מנוסח הערבות שבנספח עלולה להביא לפסילת ההצעה.
- 6.3.3 ערבות ההצעה תהיה ערבות בנקאית ישראלית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על-פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.
- 6.3.4 תוקף ערבות ההצעה הראשוני יהיה כאמור בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. לעיל. לבקשת עורך המכרז, יאריכו המציעים את תוקף ערבות ההצעה עד לקבלת החלטה סופית על תוצאות מכרז זה. מציע שלא יאריך את ערבותו, יראו זאת כאילו חזר בו מהצעתו וערבותו תחולט.
- 6.3.5 עם ההכרזה על הספק כספק זוכה וכתנאי לחתימה על הסכם עימו, הספק המועמד לזכייה יידרש להמיר את ערבות ההצעה בערבות זכייה כנדרש בסעיף 9.3.1 להלן. ערבות ההצעה תוחזר לשאר המציעים.

## 6.4 תנאי סף מקצועיים

- 6.4.1 המציע הינו אחד מאלה:
- 6.4.1.1 היצרן (בעל הרישיון) של תשתית ה-CRM המוצעת או:
- 6.4.1.2 בעל הסמכה לשיווק תשתית ה-CRM המוצעת ומתן שירותי תחזוקה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת.
- 6.4.2 תשתית ה-CRM המוצעת עונה על הדרישות הבאות:

- 6.4.2.1 MAGIC QUADRANT FOR CRM CUSTOMER של מדורגת ברביע העליון של ENGAGEMENT CENTER לשנת 2015 של חברת GARTNER או בדרוג מקביל על-ידי חברת מחקר בין לאומית אחרת. המציע רשאי לבקש הכרה בחברות מחקר בין לאומיות נוספות במסגרת שאלות ההבהרה. ניתן יהיה להגיש רק חברת מחקר אשר אושרה מראש על ידי המזמין.
- 6.4.2.2 הותקנה עבור 100 לקוחות לפחות, בארץ או בעולם, נכון למועד פרסום המכרז, אשר לכל אחד מהם לפחות 100 משתמשים בתצורת ענן.
- 6.4.2.3 לתשתית ה-CRM המוצעת קיים מחירון בין לאומי פומבי, המפרט את מחירון השירותים. הגישה לקטלוג השירותים הינה באמצעות הרשת (WEB)
- 6.4.3 תשתית ה-CRM המוצעת מספקת שירותים ללקוחות חמישה (5) לקוחות בארץ אשר עונים לתנאים המצטברים להלן:
- 6.4.3.1 לכל אחד מהלקוחות המוצגים לפחות 100 משתמשים (נכון למועד תחילת מתן השירותים באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת).
- 6.4.3.2 השירותים ניתנים בסביבת ענן (SAAS).
- 6.4.3.3 השירותים באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת ניתנו למשך 12 חודשים רצופים לפחות, במהלך התקופה 1/1/2014 ועד 31/12/2016.
- 6.4.4 היצרן מפעיל בעצמו או קשור בהסכם מחייב עם גורם המספק שירותי ענן המסופקים מלקוחות שני (2) אתרי מחשב הממוקמים במדינות שונות, המפורטות בנספח ה-6.
- 6.4.5 המציע הטמיע את תשתית ה-CRM המוצעת עבור לפחות שני (2) לקוחות בארץ, אשר לכל אחד מהם 100 משתמשים לפחות (כמות המשתמשים תימדד נכון למועד תחילת מתן השירותים באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת), לתקופה רצופה של לפחות 6 חודשים במהלך התקופה 1/1/2014 ועד 31/12/2016.
- 6.4.6 המציע מספק שירותי Help desk אנושי התומך בתשתית ה-CRM המוצעת בשפה העברית.
- 6.4.7 המציע מעסיק ב"העסקה ישירה" (כהגדרתה בסעיף ההגדרות) לפחות חמישה (5) עובדים ישירים מקצועיים בעלי הסמכה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת.
- 6.4.8 המציע יציג מומחה אשר ישמש כמנהל הפרויקט מטעם המציע העונה על הדרישות המצטברות הבאות:
- 6.4.8.1 בעל הסמכה כאמור לעיל.
- 6.4.8.2 ליווה כמומחה לפחות שני (2) פרויקטי פיתוח המבוססים על סביבת הפיתוח במהלך התקופה 1/1/2014 ועד 31/12/2016.
- 6.5 הוראות כלליות לתנאי הסף
- 6.5.1 לצורך הוכחת תנאי הסף המציע יוכל להסתמך על ניסיון עצמי או ניסיון של חברות בנות אשר השליטה של המציע בהן הינה מעל 50%. שליטה – כהגדרת מונח זה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.
- 6.5.2 המציע לא יכלול בפירוט הלקוחות שיוצגו על-ידו לצורך הוכחת תנאי הסף, כמפורט לעיל, לקוחות אשר יש בינם לבין המציע קיים יחס של "חברה קשורה" או של "בעל ענין", כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

- 6.5.3 לצורך הוכחת תנאי הסף יוצגו רק התקשרויות עם לקוחות אשר תהליכי התקנת תשתית ה-CRM המוצעת הסתיימה במועדים המפורטים לעיל ותשתית ה-CRM המוצעת פועלת בצורה מלאה בסביבת הייצור.
- 6.5.4 במסגרת הוכחת תנאי הסף ניתן להציג שירותים אשר החלו לפני המועד לתחילת התקופות הרשומות בסעיף לעיל ו/או נמשכו לאחר המועד האחרון למתן השירותים.
- 6.5.5 על המציע להציג במסגרת המענה יצרן אחד בלבד.
- 6.5.6 אין מניעה כי יצרן אחד יוצג על-ידי יותר ממציע אחד במכרז זה.
- 6.5.7 קבלני משנה להוכחת תנאי הסף
- 6.5.7.1 לצורך עמידה בתנאי הסף המפורטים בסעיף 7.0 (שירותי HELP DESK), ולצורך הצגת המומחה (במסגרת אפשרות העסקה ישירה), המציע יוכל להסתמך על ניסיון של קבלני משנה. המציע לא יוכל להסתמך על קבלני משנה לצורך הוכחת תנאי סף נוספים.
- 6.5.7.2 במקרה של הסתמכות המציע על שרותי תחזוקה שבוצעו על-ידי קבלן משנה כאמור לעיל, יראו זאת כהתחייבות של המציע לכך שקבלן המשנה שהוצג ילווה את הספק הזוכה במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 6.5.7.3 קבלני המשנה שיוצגו על-ידי המציע יוכלו להשתתף ביותר מהצעה אחת.
- 6.5.7.4 החלפת קבלן משנה עליו הסתמך המציע לצורך הוכחת תנאי הסף, תחייב אישור המזמין כמפורט בסעיף 31.6 להלן.

## 7 הצעת המציע

### 7.1 מבנה ההצעה

- 7.1.1 הצעת המציע תכלול שלוש (3) מעטפות נפרדות כמפורט להלן:
- 7.1.1.1 **מעטפה 1** – תנאי הסף המנהליים וערבות ההצעה – מעטפה זו תכלול את המסמכים המפורטים בסעיף 0 להלן, ובהתאם לסדר המסמכים המפורט **בחלק ג**.
- 7.1.1.2 **מעטפה 2** – מענה מקצועי – תכיל את המסמכים המפורטים בסעיף 7.3 להלן, ובהתאם לסדר המסמכים המפורט **בחלק ג**.
- 7.1.1.3 **מעטפה 3** – הצעת המחיר – תכיל את טופס הצעת המחיר בלבד (**נספח ג2**) במעטפה סגורה ונפרדת בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף 0 להלן. **אין להגיש מסמכים נוספים במסגרת מעטפה זו**.
- 7.1.2 הצעה אשר תוגש שלא במבנה המפורט לעיל, עלולה להידחות על הסף, ועל-פי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.
- 7.2 אישורים ומסמכים שיש לכלול במסגרת מעטפה מס' 1 – מענה מנהלי
- להלן פירוט המסמכים והאישורים הנדרשים, שיש לכלול במסגרת מעטפה 1, ושיהיו תקפים למועד הגשת ההצעה:
- 7.2.1 תצהיר המציע בנוסח המצורף **כנספח ג2** למסמכי המכרז.
- 7.2.2 ערבות הצעה כאמור בהתאם לנוסח המפורט **בנספח ג3** ובהתאם לסכום המפורט בסעיף 6.3.1 לעיל.

- 7.2.3 אישורים נדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976. יצורף להצעה אישור פקיד מורשה (רואה חשבון או יועץ מס), המעיד שהמזיע מנהל פנקסי חשבונות על-פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף") או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
- 7.2.4 תדפיס פרטי חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, מציע שהוא עמותה יצרף אישור ניהול תקין מרשם העמותות. מציע שהוא אגודה שיתופית יצרף תעודת רישום אגודה מרשם האגודות השיתופיות.
- 7.2.5 היה והתאגיד המזיע הינו בשליטת אישה, יוגש אישור רואה חשבון בהתאם לאמור בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.
- 7.2.6 פירוט החלקים אשר המזיע מבקש לסמנם כסודיים לעניין סעיף 8.6.2 להלן. צירף המזיע קטעים שביקש לסמנם כסודיים – יצרף למענה עותק של מסמכי המכרז עם השחרת הקטעים שביקש לסמן כסודיים. לא צירף המזיע בקשה לסימון קטעים כסודיים – יחשב כמוותר על דרישה זו.
- 7.2.7 הסכם ההתקשרות המצורף למכרז זה **כנספח 9**, כשהוא כאמור לעיל חתום על-ידי מורשי החתימה מטעם המזיע בכל עמוד וכן בחתימה מלאה במקומות הנדרשים לכך בהסכם זה.
- 7.2.8 התחייבות המומחה מטעם המזיע לשמירת סודיות בנוסח המצורף **כנספח 11** כתנאי להכרזתו כספק הזוכה.

7.3 אישורים ומסמכים שיש לכלול במסגרת מעטפה 2 – המענה המקצועי

יודגש כי כלל המידע המוגש במסגרת מעטפה 2 ישמש גם לצורך קביעת ציון האיכות כמפורט בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** להלן ובהתאם לתבחינים בנספח 5. לפיכך, מומלץ כי המזיע יכלול את מירב המידע הנדרש (גם מעבר למינימום המוגדר בתנאי הסף) העומדים בתנאי המכרז.

- 7.3.1 תצהיר המזיע – התצהיר יהיה בנוסח המחייב שבנספח **נספח 12**, חתום על-ידי מורשה/י החתימה מטעם המזיע, ומאומת על-ידי עו"ד, ולפיו נכון למועד הגשת ההצעה, המזיע עומד בדרישות המפורטות בסעיף 0 לעיל.
- 7.3.2 פירוט הלקוחות המקבלים שירותים בארץ באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת, בהתאם לנדרש בסעיף 6.4.3 לעיל וזאת על-גבי **טופס 1** המצורף **כנספח 13**.
- 7.3.3 פירוט הלקוחות בארץ עבורם הטמיע המזיע את תשתית ה-CRM המוצעת כנדרש בסעיף 6.4.4 לעיל, וזאת על-גבי **טופס 2** המצורף **כנספח 14**.
- 7.3.4 פירוט הלקוחות עבורם סיפק המומחה מטעם המזיע שירותי פיתוח המבוססים על סביבת הפיתוח כנדרש בסעיף 6.4.8.26.4.8 לעיל, וזאת על-גבי **טופס 3** המצורף **כנספח 15**.
- 7.3.5 מענה המזיע לגבי תכונות תשתית ה-CRM המוצעת, לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף ולצורך קביעת הניקוד האיכותי, וזאת בהתאם לדרישות בחלק ב' למכרז. מענה יבוצע בהתאם ל**טופס 4 המצורף כנספח 16**.

7.3.6 תצהיר יצרן המצורף **כנספח ג17**. כמו כן יפרט היצרן את עקרונות ההסכם בינו לבין המציע, ויפרט כיצד ההסכם עונה על הדרישות המפורטות בנספח 6 לחלק ד' למסמכי המכרז – הסכם ההתקשרות.

7.3.7 תנאי זכות השימוש של תשתית ה-CRM המוצעת (לרבות סוגי זכויות השימוש והתנאים לכל סוג משתמש).

7.3.8 על המציע לפרט בהצעתו את כתובת ה-URL, בה מפורט המחירון הבינלאומי של היצרן. בנוסף, יש להגיש את המחירון המוצג מודפס וחתום על-ידי היצרן במסגרת מעטפה זו.

7.4 טופס הצעת המחיר - מעטפה 3

7.4.1 ההמציע נדרש להגיש הצעת מחיר עבור הצעתו במכרז. הצעת המחיר תוכנס למעטפה 3 – הצעת המחיר. יש לצרף את **נספח ג20** בלבד. אין לצרף מסמכים נוספים.

7.4.2 רכיבי התמורה הינם כמפורט בסעיף 4 לעיל.

7.4.3 הצעת המחיר של המציע, תהיה **בשקלים חדשים בלבד**, ויתווסף עליהם מע"מ כדין, ככל שהמציע מחויב בגביית מע"מ. אין למלא בהצעה מטבע אחר כלשהו.

7.4.4 העלויות שתפורטנה על-ידי המציע בהצעת המחיר תנקבנה במחירים קבועים וסופיים ותכלולנה תשלום עבור כל הוצאות הזוכה, לרבות היטלים ומיסים החלים על הספק לצורך אספקת המוצרים והשירותים הנדרשים על-פי מכרז זה, וכל הוצאה אחרת שתידרש למימוש מכרז זה למעט מע"מ.

7.4.5 המחירים המוצעים בהצעה לא יהיו מותנים בכל צורה שהיא בהתחייבות של המזמין לכמויות ו/או להיקפים כל שהם.

7.4.6 הצעת המחיר תוגש בהתאם לטבלה להלן:

ס"ח הצעת המחיר	עלות מוצעת ליחידה	אחוז הנחה	מחיר מחירון היצרן	כמות לשקלול	פריט	#
$E=D*(1-C)*A^*$	D ראו הערה 7.4.7.4	C	B	A ראו הערה 7.4.7.2		
				1	תמורה עבור עלות פיתוח ליישומים הבסיסיים.	1.
					תמורה עבור שימוש בשירותי המערכת:	2.
				6,000	שימוש חודשי למשתמש במשרד שהינו משתמש מזוהה במערכת.	2.1
				1,200	שימוש חודשי למפתח במשרד שהינו מפתח מזוהה במערכת.	2.2
				60	שימוש חודשי ל-1,500 משתמשים במשרד שאינם מזוהים במערכת.	2.3
				700,000	שימוש חודשי למשתמש מזוהה חיצוני הכולל יכולת עיון ועדכון.	2.4
				300,000	שימוש חודשי לציבור הרחב שאיננו מזוהה, וזאת לחבילה של 1,000 פניות חדשות.	2.5

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 17 מתוך 117

סה"כ הצעת המחיר	עלות מוצעת ליחידה	אחוז הנחה	מחיר מחירון היצרן	כמות לשקלול	פריט	#
				300	הפעלה חודשית של סביבת פיתוח ליישום בודד.	2.6
				300	הפעלה חודשית של סביבת בדיקות ליישום בודד.	2.7
				60	שימוש במערכת ITSM למשתמש לחודש.	2.8
				60	שימוש חודשית נוספת להפעלת היישומים הבסיסיים.	2.9
		ראו הערה 7.4.7.5			שיעור ההנחה	2.10
<b>3</b> רכיבי תמורה אופציונאליים נוספים						
				6	תקופות בדק נוספות ליישומים הבסיסיים לחודש לכל יישום בנפרד.	3.1
	282 ש"ח ראו הערה 7.4.7.8	ראו הערה 7.4.7.7		2,500	תעריף שעת עבודה בהתאם לתעריפים בהוראת תכ"ם 13.9.2.1 תכולות נוספות.	3.2
				60	עלות חודשית לקישור בקצב של 20Mbps ממשרד האוצר לתשתיות הספק, שלא על-גבי רשת ה-Internet.	3.3
				1	פיתוח מערכת ITSM	3.4
				5	עלות קורס רישמי של היצרן	3.5
				בעבור 20 מפתחים	שימוש בכלי לאינטגרציה עם מערכת TFS	3.6
				בעבור 20 מפתחים	שימוש בכלי ל-ALM	3.7
					סה"כ הצעת המחיר של המציע – ראו הערה 7.4.7.8 להלן	4

7.4.7 הנחיות כלליות למילוי טבלת הצעת המחיר:

- 7.4.7.1 על המציע למלא אך ורק את התאים שאינם מסומנים ב-X.
- 7.4.7.2 נתוני טור A הינם לצורך קביעת הצעת המחיר של המציע בלבד ולא יחייבו את המזמין בשום צורה שהיא. הזמנת השירותים תבוצע בהתאם להזמנה של המזמין מהספק הזוכה ובהתאם להוראות הסכם ההתקשרות.
- 7.4.7.3 אין למלא נתונים שליליים (קטנים מ-0) במקרה ובו ימלא המציע נתון שלילי – ייחשב עורך המכרז את התוצאה כ-0.

7.4.7.4 על המציע לציין את עלות זכות השימוש בהתאם למחיר במחירון הבין לאומי של היצרן נכון למועד הגשת המענה בטור B

7.4.7.5 שיעור ההנחה לכלל זכויות השימוש המוצרים אחרים במחירון היצרן יהיה זהה ואחיד במהלך תקופת ההתקשרות. על היצרן לחשב את שיעור ההנחה ולהציבו בשורה 2.10 לעיל, בהתאם למפורט להלן:

AI כמות לשקלול בשורות 2.1-2.9

BI – מחיר הפריט במחירון היצרן לשורות 2.1-2.9

DI - מחיר לזכות שימוש המוצע על ידי המציע בשורות 2.1-2.9

C – שיעור ההנחה - הנתון המחושב יוצב בתא C 2.10

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

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

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

7.4.7.8 לצרכי שקלול מרכיבי הצעת המחיר עבור תעריף שעת עבודה בלבד נלקח בתא B3.2 בטבלה לעיל תעריף יועץ 2 הנקוב בטבלה לעיל. יובהר כי תעריף זה איננו מייצג את התעריף שישולם בפועל. התעריף בפועל ייקבע בהתאם למפורט בסעיף 4.3.44.3.4 לעיל.

7.4.7.9 סיכום התוצאה בטור E (ללא שיעור אחוז ההנחה שפורט בשורה 2.10 לעיל), תהווה את הצעת המחיר של המציע. על המציע למלא את הסיכום בטור E בהתאם לנוסח בטבלה לעיל. במקרה של שגיאה אריתמטית בחישוב התוצאה בטור E יחשב עורך המכרז את התוצאה בהתאם לנתונים בטורים B ו C.

7.5 הוראות כלליות לגבי הגשת ההצעה

7.5.1 ההצעה למכרז תוגש בשני (2) עותקים מודפסים. עותק אחד יסומן כמקור והשני כהעתק.

7.5.2 כל הצעה למכרז הכוללת את שלוש (3) המעטפות כאמור לעיל, תוגש ארוזה באריזה (מעטפה או ארגז) אחת, סגורה היטב, ללא ציון פרטי המציע או סימן זיהוי חיצוני אחר. על האריזה ירשם "מכרז מס' 001-2017 לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על-גבי התשתית המוצעת".

7.5.3 כל עותק במענה יוגש בסדר הנדרש בהתאם לתוכן העניינים המפורט בחלק ג1. יש להפריד כל סעיף במענה באמצעות דף מפריד/חוצץ. מספור סעיפי המענה יהיה בהתאם לסדר הופעתם בתוכן העניינים כאמור, תוך ציון מספר הסעיף במסמכי המכרז אליהם מתייחס המענה הרלוונטי.

7.5.4 לכל מעטפה יצורף Disk on key או דיסק אופטי (CD או DVD), המכיל את תכולת המעטפה בקבצי PDF ו- Microsoft Word או Microsoft Excel בהתאם לעניין, הקבצים יהיו ללא מאקרו (macro) יובהר כי אין לכלול בקובץ הדיגיטלי את תוכן מעטפה 3 – הצעת המחיר. נדרשת זהות תוכן בין ההצעה ותוכן המדיום האופטי. במקרה של סתירה יגבר האמור בתוכן ההצעה המודפסת.

7.5.5 ההצעות על כל צרופותיהן (למעט תצהיר היצרן בנספח 17, מסמכים טכניים ומסחריים המתארים את תכונות תשתית ה-CRM המוצעת), ההודעות והבקשות הנוגעות למכרז תהיינה

- בשפה העברית. במידה וקיימת צרופה שאיננה טכנית ושהמקור שלה איננו עברית – יצורף המסמך המקורי ואישור נוטריוני לתרגום לעברית.
- 7.5.6 יובהר כי המציע לא נדרש להשיב לסעיפים ספציפיים במסגרת מסמכי המכרז מעבר לנדרש בנספחים ובטפסים אלא אם הדבר מצוין במפורש במסגרת מסמכי המכרז.
- 7.5.7 תוקף ההצעה – תוקף ההצעה רשום לעיל בטבלת התאריכים שבסעיף 1.5. עורך המכרז רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 60 ימים, זאת עד לקבלת החלטה סופית ובחירת מציע להיות ספק זוכה. המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה האמורה.
- 7.5.8 שלמות ההצעה ואחריות כוללת
- 7.5.8.1 ברור ומוסכם על הצדדים כי המענה המוגש הינו שלם ומוצע כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת.
- 7.5.8.2 הצעת המציע כוללת את כל הרכיבים הנלווים הנדרשים על מנת לספק את השירותים הנדרשים.
- 7.5.8.3 מגיש ההצעה ייחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים של ספקי המשנה ו/או אנשי צוות הספק הזוכה מטעמו.
- 7.5.9 בדיקות המציעים והסתמכותם על המידע המסופק:
- 7.5.9.1 על המציע לבדוק על חשבונו ואחריותו, בעצמו וכן באמצעות מומחים מטעמו, את כל היבטי השירותים הנדרשים, וכן את מלוא ההיבטים של דרישות הדין והמזמין.
- 7.5.9.2 בכל מקרה ייחשב המציע כאילו ביצע את כל הבדיקות הנדרשות ובכללן האמורות בסעיף זה בעצמו ובאמצעות מומחים מטעמו ויהיה מנוע מלהעלות כל טענה בעניינים האמורים.
- 7.5.9.3 האחריות הכוללת לבדיקת המידע והוצאתן לפועל של התחייבויות המציע הינה על המציע בלבד. אשר על כן, הסתמכות המציע על מידע הכלול במסמכי המכרז או כל מידע שנמסר או יימסר לידיו על-ידי עורך המכרז או מי מטעמו במהלך המכרז הינה באחריות המציע בלבד, והמזמין/וועדת המכרזים או מי מטעמם לא יישאו באחריות לכל סוג של נזק או הפסד שיגרם למי מהמציעים או מי מטעמם או לצד שלישי כלשהו, עקב הסתמכות על מידע כאמור, במישרין או בעקיפין.

## 8 בדיקת ההצעות והערכתן

### 8.1 שלבי בדיקת ההצעות

- 8.1.1 הצעות המציעים ייבחנו בהתאם לשלבי בחינת ההצעות שיפורטו להלן.
- 8.1.2 ועדת המכרזים רשאית למנות צוות משנה מטעמה לבדיקת ההצעות בכל אחד משלבי הבדיקה.
- 8.1.3 עורך המכרז יהיה רשאי, אך לא חייב, לאפשר למציע, לאחר הגשת ההצעה ובכל שלב משלבי בדיקת המענה, להשלים פרטים טכניים במענה ולצרף אסמכתאות נוספות להוכחת האמור בטפסים או בתצהירים.
- 8.1.4 נתגלו טעויות סופר או טעויות חשבונאיות רשאית ועדת המכרזים לתקן אותן תוך מתן הודעה למציע.
- 8.1.5 רק הצעה שעומדת בכל שלב משלבי הבדיקה תועבר לבדיקת השלב הבא.

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

- 8.2.1 במסגרת שלב זה תיבדק עמידתם של כל המענים בתנאי הסף המנהלתיים והמקצועיים בהתאם למסמכים שיכללו במסגרת מעטפות 1 ו 2.
- 8.2.2 הבדיקה תכלול, בין היתר, קיום ערבות הצעה כנדרש בסעיף 6.3 לעיל וקיומם של כל המסמכים הנדרשים בהתאם למסמכי המכרז כאשר הם מלאים וחתומים כדין.
- 8.2.3 עורך המכרז רשאי לפסול הצעות שאינן עומדות בתנאים אלה.
- 8.2.4 מציע שועדת המכרזים תמצא אותו כשיר לעמוד בתנאי הסף תוגדר הצעתו כהצעה מאושרת, הצעתו תעבור לשלב הבדיקה הבא.
- 8.3 שלב ב' בבדיקת המכרז – הערכת האיכות
- 8.3.1 במסגרת שלב זה יבדקו המסמכים והקבצים שייכללו במסגרת מעטפה 2 – המענה המקצועי.
- 8.3.2 להצעות המציעים בשלב זה יוענק ציון איכות (בין 0-100) לכל הצעה (להלן: "ציון האיכות").
- 8.3.3 הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי המשקלות המפורטים בנספח 4.
- 8.3.4 בוטל.
- 8.3.5 ועדת המכרזים או צוות המשנה שימונה מטעמה ינקדו את כל אחד מהנושאים המפורטים לעיל תוך שימוש באחד או יותר ממקורות המידע הבאים – על-פי שיקול דעתה הבלעדי:
- 8.3.5.1 נתונים שהוגשו על-ידי המציע במסגרת המענה ובמסגרת הריאיון עימו.
- 8.3.5.2 פנייה לממליצים שהוצגו במסגרת המענה, חלקם או כולם, וכן לגורמים אחרים אשר קיבלו שירותים מהמציע או מהיצרן לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם.
- 8.3.5.3 ניסיון גופים ממשלתיים בעבודה עם המציע.
- 8.3.5.4 חוות דעת של חברות מחקר בין לאומיות, יועצים ומאמרים מקצועיים.
- 8.3.5.5 התרשמות באופן בלתי אמצעי ממערכות דומות שסיפק והטמיע המציע.
- 8.3.5.6 ביקור במשרדי המציע, בחינת כוח האדם המועסק על-ידו והציוד העומד לרשותו.
- 8.3.5.7 כל מקור מידע אחר לפי שיקול דעתו של צוות המשנה ושל ועדת המכרזים.
- 8.3.6 לאחר מתן הניקוד בכל אחד מהנושאים יחושב ניקוד האיכות הכולל של ההצעה על-ידי סכימת הנקודות שצברה ההצעה בכל פרק.
- 8.3.7 לאחר דירוג האיכות בכלל ההצעות, ההצעה בעלת ציון האיכות הגבוה ביותר תקבל ציון איכות 100, ואילו יתר ההצעות יקבלו ציון יחסי בהתאם ליחס ציון האיכות של הצעתם לניקוד ההצעה האיכותית ביותר, בהתאם לנוסחה הבאה:
- ציון האיכות להצעה הנבחנת = ציון איכות ההצעה הנבחנת חלקי (÷) ציון איכות ההצעה שקיבלה את ציון האיכות הגבוה ביותר מבין כל ההצעות, כפול 100.
- לדוגמה, אם ציון ההצעה האיכותית ביותר הינו 90 וציון ההצעה הנבחנת הינו 80, אזי ציון האיכות של ההצעה הנבחנת יהיה:  $88.8 = \frac{80}{90} \times 100$
- 8.3.8 עם תום שלב זה תיבחר ועדת המכרזים עד שלושה (3) מציעים אשר ייעברו לשלב הבא. ועדת המכרזים תוכל, על-פי שיקול דעתה, לבחור מציע נוסף שיועבר לשלב הבא (מציע רביעי) אם שלושת (3) המציעים שדורגו ראשונים הציגו יצרן זהה. המציע הרביעי שיועבר במקרה זה יהיה

- המציע אשר יקבל את ציון האיכות הגבוה ביותר מבין שאר ההצעות שהוגשו (מההצעה המדורגת רביעית והלאה), אשר היצרן המוצג בהן איננו היצרן של שלוש (3) ההצעות שדורגו ראשונות.
- 8.3.9 בנוסף, תוכל וועדת המכרזים להכריז על עד שלושה (3) מציעים נוספים כ"מועמדים נוספים" לשלב זה עד תום תהליך ה-POC (כמפורט להלן), ויחולו ההוראות הבאות:
- 8.3.9.1 תוארך תוקף הצעתו של מציע שהוגדר כמועמד נוסף עד תום שלב ג' לבדיקת המכרז (כמפורט בסעיף 8.3.9.3 להלן).
- 8.3.9.2 המציע שהוגדר כמועמד נוסף יידרש להמשיך ולהפקיד בידי עורך המכרז את ערבות ההצעה, אף למועד מעבר כאמור בסעיף 1.5 לעיל, וזאת לאחר סיום תהליך ה-POC.
- 8.3.9.3 במקרה ואחד המציעים בשלב ה-POC לא יעמוד בתנאים אשר יפורטו בו – תוכל וועדת המכרזים לדרוש מאחד המציעים שהודרו כ"מועמדים נוספים" לבצע את שלב ה-POC. סדר ההפעלה יהיה כסדר דירוגם בשלב ב' לעיל.
- 8.4 שלב ג' – ביצוע POC (POC-Proof of Concept)
- 8.4.1 במסגרת ה-POC תיבדק תשתית ה-CRM המוצעת בהתאם ללוחות זמנים ליישום וקלות התאמת תשתית ה-CRM המוצעת.
- 8.4.2 המציעים אשר הצעתם אושרה על-ידי ועדת המכרזים לעבור לשלב ג', יוזמנו להדגמות יכולת הפיתוח ואת יכולות תשתית ה-CRM המוצעת. יובהר כי המציעים לא יהיו זכאים לתמורה עבור שלב זה.
- 8.4.3 במסגרת ה-POC יתבקשו המציעים שעלו לשלב ג' לפתח יישום על-גבי תשתית ה-CRM המוצעת. אפיון היישום יסופק לכל המציעים במקביל, בתחילת ה-POC.
- 8.4.4 הפיתוח יבוצע באתר המזמין. לכל מציע יוקצו עד שתי (2) עמדות עבודה באתר משרד האוצר המקושרות לרשת ה-Internet, באמצעותן יתבצע הפיתוח.
- 8.4.5 משך הפיתוח יוגבל לארבע (4) שעות לכל היותר. על המומחה מטעם המציע (אשר הוצג במסגרת המענה) להיות נוכח באתר המזמין.
- 8.4.6 נציגי המזמין ילוו את המציעים במהלך הפיתוח, ויהיו זכאים לצפות בכל הפעילות שתבוצע על-גבי אותן עמדות. אולם, נציגי המשרד לא ייפנו אל המפתחים במהלך ה-POC, ולא יפריעו לתהליך הפיתוח.
- 8.4.7 בסיום ארבע (4) השעות יציגו המציעים את היישום שפותח בהתאם לאפיון שנמסר על-ידי המשרד.
- 8.4.8 המזמין שומר לעצמו הזכות לקיים הדגמה/מצגת/שיחה עם מי מהמציעים (כולם או חלקם) להשלמת נושאים שלא הובהרו במהלך ה-POC. עורך המכרז רשאי לבקש מהמציע, יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז, להבהיר את הטעון הבהרה ולהתייבב בפני ועדת המכרזים.
- 8.4.9 המציע מתחייב לאפשר לנציגי המזמין גישה לסביבת ה-POC עד תום קביעת הניקוד לשלב זה.

8.4.10 הפיתוח ייבדק על-ידי ועדת משנה מטעם עורך המכרז. ציון שלב ה-POC ינתן בהתאם לאמות המידה הבאות:

נושא	פירוט	ניקוד מקסימאלי
משך הזמן הנדרש לפיתוח	משך הזמן שנדרש להשלים את הפיתוח המוגדר ב-POC	50
שלמות הפיתוח	תאימות הפיתוח לאפיון שנמסר	25
ממשק המשתמש	איכות ממשק המשתמש ביישום שפותח	25
סה"כ		100

8.4.11 ציון המינימום לשלב זה הינו 80 נקודות. ועדת המכרזים תהיה רשאית לאשר מעבר לשלב הבא גם בציון נמוך יותר במקרה ובו לא קיבלו לפחות שני (2) מציעים את ציון המינימום הנדרש.

8.4.12 ציון ה-POC יהווה 20% מציון ההצעה המשוקלל, כמפורט בסעיף 8.5.5 להלן.

8.4.13 אם לא יעמוד מי מהמציעים בשלב ג' לבדיקת ההצעות (שלב ה-POC), באיזו מדרישות המכרז או ינהג שלא בתום לב, או מכל סיבה אחרת המפורטת במסמכי המכרז, רשאי עורך המכרז, על-פי שיקול דעתו הבלעדי, להודיע לכשיר נוסף (כמוגדר בסעיף 8.3.9.3 לעיל), לבצע את שלב ה-POC, בהתאם להנחיות שפורטו לעיל.

8.5 שלב ד' – בחינת הצעת המחיר וחישוב ציון ההצעה המשוקלל

8.5.1 בשלב זה תיבדק הצעת המחיר של המציע, שתיכלל במסגרת המעטפה השנייה במענה וכפי שפורטה בנספח 20.

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

8.5.3 הצעת המחיר תחושב בהתאם למפורט בסעיף 7.4.7 לעיל.

8.5.4 ציון הצעת המחיר (להלן: "ציון המחיר") ייקבע בהתאם למנגנון החישוב המפורט להלן, הצעת המחיר הזולה ביותר תקבל ציון 100 ואילו שאר הצעות המחיר יקבלו ציון יחסי בהתאם ליחס הצעת המחיר של הצעתם להצעת המחיר של ההצעה הזולה ביותר, לפי הנוסחה הבאה:  
ציון המחיר להצעה הנבחנת = הצעת המחיר הזולה ביותר מכל הצעות המציעים חלקי (=) הצעת המחיר הנבחנת, כפול 100.

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

8.5.5 ציון המחיר ישוקלל יחד עם ציון האיכות, כפי שנקבע בסעיף 8.3.6 לעיל וציון ה-POC, כפי שנקבע בסעיף 8.4.10 לעיל לפי המשקלות הבאים: ציון איכות – 50%, ציון ה-POC – 20%, ציון מחיר – 30% ויהווה את ציון ההצעה.

8.5.6 ההצעות ידורגו בהתאם לציון ההצעה שקיבלו, כאשר ההצעה בעלת הציון ההצעה הגבוה ביותר תדורג ראשונה, ההצעה שתקבל את הציון ההצעה השני בטיבו תדורג שנייה וכן הלאה.

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

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

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

#### 8.6 צד שלישי – עיון בהצעה הזוכה

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

8.6.2 מציע רשאי לציין מראש (בתשובתו באילו חלקים בהצעתו יש לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי. את המידע יש לפרט על-גבי נספח ג' בחלק ג' במסמכי המכרז (חוברת המענה). בחר מציע לציין לגבי פרט מפרטי הצעתו כי יש בהם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי, והצעתו הוכרזה כזוכה, רשאית ועדת המכרזים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, למנוע עיון בפרט זה.

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

8.6.4 יודגש בזאת בהתאם להוראות תקנה 121 לתקנות חובת המכרזים, כי עיון במסמכי המכרז, החלטות ועדת המכרזים ו/או ועדות המשנה, ההצעה הזוכה וכל מסמך אחר בהתייחס למכרז זה ככל שיותר העיון בו, בכפוף להחלטת ועדת המכרזים, ייעשה תמורת תשלום לכיסוי העלות הכרוכה בכך לדעת ועדת המכרזים.

#### 8.7 בחירת כשיר שני

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

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

8.7.3 אם לא יעמוד הספק הזוכה באיזו מדרישות המכרז או ינהג שלא בתום לב, או מכל סיבה אחרת המפורטת במסמכי המכרז, רשאי עורך המכרז, בתקופה שעד תום 90 יום מיום חתימתו על הסכם ההתקשרות עם הספק הזוכה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להודיע לכשיר השני שהוא "מועמד לזכייה" ולאחר מכן להתקשר עם הכשיר השני (בכפוף לעמידתו בתנאים המפורטים בסעיף 9שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להלן), בהתאם לתנאי המכרז ולהצעתו של הכשיר השני, במקום עם הספק הזוכה.

## 9 דרישות ממועמד לזכייה וחתימה על ההסכם

- 9.1 הצגת צוות הספק
- 9.1.1 המציע המועמד לזכייה יידרש להציג את צוות הספק בהתאם לדרישות סעיף 31.5.2 למכרז.
- 9.1.2 יובהר כי צוות הספק יכלול את המומחה אשר הוצע על-ידי המציע במסגרת המענה. במקרה של החלפת מומחה יחולו הוראות סעיף 31.6 להלן.
- 9.1.3 המועמד לזכייה וצוות הספק מטעמו יצהירו ויתחייבו שאין ולא יהיו להם ניגודי עניינים מכל מין וסוג בקשר למתן השירותים נשוא הבקשה במהלך העבודה, אלא אם קיבלו אישור לכך מראש מהמזמין, וכן שינקטו באמצעים שיידרשו מהם על-ידי המזמין על מנת להסיר חשש לניגוד עניינים, והכול על פי נוסח ההתחייבות המצורף **כנספח ג11**.
- 9.1.4 הספק הזוכה וצוות הספק יעמדו בדרישות הביטחון המפורטות **בנספח ד4**.
- 9.2 ביטוח
- 9.2.1 המועמד לזכייה יידרש להציג ביטוח תקף בהתאם לנדרש בנספח הביטוח המצורף **כנספח ה7** כתנאי להכרזה על זכייתו. הצגת הכיסוי הביטוחי תהיה על-ידי המבטח מטעם המועמד לזכייה, ממולא וחתום כנדרש.
- 9.2.2 המועמד לזכייה יוכל להעביר שאלות הבהרה בנושא הביטוח לעורך המכרז.
- 9.2.3 במידה והמועמד לזכייה לא יציג את אישורי הביטוח כנדרש בתוך שלושה (3) שבועות מיום הודעה על מועמדותו לזכייה, אך לא יאוחר מיום החתימה על ההסכם, יהיה עורך המכרז רשאי לחלט את ערבותו.
- 9.3 ערבות בנקאית בגין זכיה (I)
- 9.3.1 כתנאי לחתימת המזמין על ההסכם ההתקשרות עם המציע הזוכה, המציע הזוכה יעמיד לפקודת המזמין, תוך שבעה (7) ימי עסקים מרגע קבלת ההודעה על היותו מועמד לזכייה ערבות אוטונומית בלתי מוגבלת בתנאים, בסכום של 350,000 ₪.
- 9.3.2 הערבות תהא בנוסח המחייב **בנספח ד1** (ללא כל שינוי או חריגה בפרט כל שהוא), ובתוקף בהתאם למפורט בטבלה שלעיל בסעיף 1.5. הערבות תהיה צמודה בשיעור של 100% למדד המחירים לצרכן, כאשר המדד הבסיסי הוא המדד הידוע ביום חתימת ההסכם.
- 9.3.3 עורך המכרז ו/או המזמין רשאים לחלט את הערבות במקרה שהזוכה לא יעמוד באיזו מהתחייבויותיו ו/או ינהג שלא בתום לב בהתאם להצעתו, לתנאי המכרז ולהסכם ההתקשרות לכל אורך תקופת הרכש והשירות.
- 9.3.4 הערבות תהיה ערבות בנקאית ישראלית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.
- 9.3.5 ערבות זו תחליף את הערבות שהוגשה על-ידי המציע שזכה במכרז בגין הגשת הצעתו למכרז.
- 9.4 חתימה על ההסכם
- 9.4.1 המציע יצרף להצעתו את ההסכם **שבנספח ג9**, כשהוא חתום על-ידי מורשה/י החתימה של המציע וחותמת התאגיד.

- 9.4.2 רק לאחר הכרזה על המציע כמועמד לזכייה ועמידתו בכל הדרישות ממועמד לזכייה לרבות דרישות הביטחון, הביטוח וקבלת ערבות זכייה, יוסיף המזמין את חתימתו על-גבי ההסכם ורק מאותו מועד יחייב ההסכם את עורך המכרז.
- 9.4.3 תקופת ההתקשרות תימשך החל ממועד החתימה על ההסכם וההזמנה על-ידי מורשי החתימה מטעם המזמין ועד להשלמת כל השירותים הנדרשים בהתאם למפורט בהסכם.

## 10 סמכויות עורך המכרז

### 10.1 ביטול המכרז

10.1.1 עורך המכרז רשאי, על-פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש. הודעה על ביטול המכרז תשלח לכל המציעים אשר הגישו הצעות למכרז.

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

### 10.2 שלמות ההצעה

10.2.1 בהגשת הצעתו מסכים המציע לכך שעורך המכרז יהיה רשאי, אך לא חייב, לפי שיקול דעתו בתנאים שיקבע ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה, (א) לאפשר למציע שהצעתו מסויגת, חסרה או פגומה, לתקן או להשלים את הצעתו.

(ב) לדון עם מציע בפרטי הצעתו ולבקש מהמציעים, בין אם מדובר במציע בודד ובין אם מדובר במספר מציעים (לרבות עם חלק מהמציעים בלבד), לתקן את הצעותיהם, בין בעל פה ובין בכתב, בין בשלב אחד ובין במספר שלבים.

(ג) לדרוש מהמציע להופיע בפני ועדת המכרזים או מי מטעמה יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז בהתאם להצעתו, ולהציג את הצעתו ו/או כל מסמך שיידרש, להשיב לשאלות וועדת המכרזים ולטעון הבהרה או השלמה.

(ד) עורך המכרז רשאי, אם הוא סבור כי קיימים טעמים מיוחדים המצדיקים זאת, להכשיר הצעה אף אם אינה עונה על דרישות פורמאליות או טכניות מסוימות.

10.2.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, עורך המכרז רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, אשר לדעת עורך המכרז מונעת את הערכת ההצעה כראוי.

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

### 10.3 עדכון לוחות זמנים

10.3.1 עורך המכרז רשאי בכל עת ועל-פי שיקול דעתו הבלעדי, לשנות את לוחות הזמנים המפורטים לעיל, ולרבות במפורש את מועד הגשת ההצעות, אף מספר פעמים. אין באמור בסעיף זה לעיל

כדי להוות מצג ו/או התחייבות מכל מין וסוג למתן ארכה למועד הגשת הצעות ו/או לדחיית מועד כלשהו.

10.3.2 מובהר בזאת, למען הסר כל ספק, כי גם במקרה שבו המזמין ידחה את המועד האחרון להגשת הצעות, אין לבצע כל שינוי שהוא בתוקף ערבות המכרז אותה על המציעים לצרף להצעותיהם, כמפורט לעיל ובנוסף ערבות ההצעה שבנספח 3, אלא אם ייקבע במפורש אחרת על-ידי המזמין.

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

#### 10.4 פסילה בעקבות חוות דעת שלילית

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

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

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

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

#### 10.5 איסור תיאום הצעות

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

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

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

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

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

#### 10.6 משא ומתן

10.6.1 המזמין רשאי לנהל משא ומתן עם המציעים ו/או מי מהם, בכל שלב. הנהלים להליך המשא ומתן ייקבעו על-ידי ועדת המכרזים. ועדת המכרזים שומרת על הזכות לנהל משא ומתן במקביל עם

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

## 11 הוראות שונות

- 11.1 סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהולו, תהיה אך ורק בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.
- 11.2 מכרז זה הוא קניינו הרוחני של עורך המכרז אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת הצעת המציע.
- 11.3 מסמכי המכרז אינם מסווגים.
- 11.4 עורך המכרז/המזמין מתחייב לא לעשות שימוש בהצעת המציע, אלא לצורכי המכרז. עורך המכרז מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, למעט היועצים המועסקים על-ידו, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות.

## חלק ב1 – השירותים הנדרשים

### 12 יעדים ומטרות

- 12.1 המזמין מעוניין לפתח ולהפעיל יישומים על-גבי תשתיות CRM, במתכונת ענן ציבורי. חלקם של יישומים אלו יפותחו על-ידי הספק וחלקם על-ידי צוותי הפיתוח של המשרד.
- 12.2 מטרות ההתקשרות הינן:
- 12.2.1 פיתוח והטמעה של היישומים הבסיסיים על בסיס תשתית ה-CRM המוצעת.
- 12.2.2 מתן שירותי תחזוקה ועדכון ליישומים הבסיסיים במהלך תקופת ההתקשרות.
- 12.2.3 גמישות ניהולית שתאפשר למזמין לשנות את כמות המשתמשים ביישומים הבסיסיים וביישומים הנוספים.
- 12.2.4 בניית יכולת פיתוח עצמית במשרד האוצר של יישומים נוספים המבוססים על סביבת הפיתוח של תשתית ה-CRM המוצעת.
- 12.2.5 אינטגרציה אל מול מערכות המשרד.
- 12.3 תיאור המצב הקיים
- 12.3.1 פיתוח היישומים כיום מתבצע על-ידי צוותי הפיתוח של המשרד.
- 12.3.2 הטבלה להלן מפרטת את המצב הקיים של היישומים הבסיסיים, אותם ידרש הספק לפתח:

#	היישום	מצב קיים
1	סוכנים	קיימת מערכת מקומית, שאינה עונה לכלל הדרישות.
2	אכיפת שכר	מנוהל באמצעות קבצי Excel.
3	פניות ציבור וחופש המידע	מנוהל באמצעות דוא"ל.

### 13 השירותים הנדרשים

- 13.1 על הספק לספק את כלל השירותים הנדרשים כמפורט להלן, במסגרת עלות הפיתוח (כמוגדר בסעיף 4 לעיל):
- 13.1.1 אפיון מפורט, פיתוח, בדיקות והטמעה של ה"יישומים הבסיסיים", כמפורט בסעיף 14.1 להלן.
- 13.1.2 מתן שירותים בתקופת הבדק, כמפורט בסעיף 15.2 להלן.
- 13.1.3 הקמת קישור למשרדי המזמים כמפורט בסעיף 16 להלן.
- 13.1.4 מתן שירותי הדרכה לנציגי המזמין, כמפורט בסעיף 17.1 להלן.
- 13.1.5 הקמת סביבת פיתוח וסביבת ניסוי לתשתית ה-CRM המוצעת, כמפורט בסעיף 18.1 להלן.
- 13.2 השירותים הנדרשים יינתנו בכפוף לעמידת תשתית ה-CRM המוצעת בכל הדרישות הטכנולוגיות המפורטות בחלק ב3 למסמכי המכרז – הדרישות הטכנולוגיות להלן.
- 13.3 בנוסף, על הספק הזוכה לעמוד בכל דרישות רמות השירות המפורטות בסעיף 35 להלן.

## 14 פיתוח היישומים הבסיסיים

- 14.1 על הספק לבצע אפיון, פיתוח, בדיקות והטמעה של היישומים המפורטים להלן:
- 14.1.1 מערכת סוכני ביטוח. אפיון ראשוני למערכת זאת מצורף כנספח 1 למסמכי המכרז.
- 14.1.2 מערכת אכיפת שכר. אפיון ראשוני למערכת זאת מצורף כנספח 2 למסמכי המכרז.
- 14.1.3 מערכת פניות ציבור וחופש המידע. אפיון ראשוני למערכת זאת מצורף כנספח 3 למסמכי המכרז.
- 14.2 פיתוח היישומים הבסיסיים, בהתאם לאפיון ה**מאוסר ראשוני המצורף למכרז**, יהיה באחריותו המלאה של הספק.
- 14.3 תהליך פיתוח כל היישומים הבסיסיים יבוצע במקביל, ועל-ידי צוותי פיתוח נפרדים. כל הצוותים ינוהלו בפיקוחו של המומחה שהוצע על-ידי הספק.
- 14.4 תהליך הפיתוח יכלול את השלבים הבאים:
- 14.4.1 הכנת אפיון מפורט, התואם את האפיון הראשוני המצורף למכרז בנספחים ה-1 וה-3. **האפיון המפורט יאושר על ידי המזמין. אישור זה יהווה תנאי לתחילת הפיתוח בפועל.** יובהר כי האפיון שצורף הינו אפיון ראשוני, וכי על הספק לשפר את האיפיון בהתאם לכלי תשתית ה-CRM.
- 14.4.2 קבלת אישור היצרן לאפיון המפורט.
- 14.4.3 קבלת אישור המזמין לאפיון המפורט, כתנאי למעבר לשלב הפיתוח. יובהר כי בעבור מערכת סוכני ביטוח יידרש האפיון לעבור גם סקר סיכונים על ידי משרד רו"ח שימונה וישולם על ידי המזמין. **יובהר כי המזמין יהיה רשאי להציג הערות לאפיון שיוגש על ידי הספק. הספק יידרש לתקן את האפיון בהתאם. לאחר תיקון ההערות וקבלת אישור המזמין יוגדר האפיון המפורט כ"אפיון מאושר".**
- 14.4.4 הקמת סביבת פיתוח שתפעל במלואה על-גבי תשתיות ענן, ושתהיה בעלת זמינות באמצעות רשת ה-Internet.
- 14.4.5 פיתוח היישום הבסיסיים על-גבי תשתית ה-CRM המוצעת. הפיתוח יבוצע על-ידי צוות הספק ובאחריותו. יחד עם זאת, למשרד תעמוד הזכות לדרוש כי לצוות הפיתוח של הספק יצורף נציגים של המשרד, על מנת שאותו נציג יוכל להתנסות בתהליכי הפיתוח בסביבה המוצעת.
- 14.4.6 אינטגרציה של היישומים **הבסיסיים** מול מערכות משרד האוצר. אינטגרציה זאת תכלול:
- 14.4.6.1 הקמת ממשקים בין המערכת הפועלת בענן אל מול מערכות מידע הפועלות במשרד.
- 14.4.6.2 הפעלת ממשקים מאובטחים אל מול גורמים אחרים. ממשק זה יבוצע באמצעות קישור אל מערכות המשרד, כאשר אלו יפעלו כ-PROXY אל מול הגורמים האחרים. הספק לא יידרש להקים קישור ישיר בין סביבת הענן לגורמים אחרים, למעט קישור אל מערכות משרד האוצר.
- 14.4.6.3 הפעלת מנגנון שיאפשר למשתמשי המשרד להזדהות למערכת ה-CRM על-פי הגדרות שתנוהלנה ב-ACTIVE DIRECTORY המשרדי (ACCOUNT FEDERATION). קישור זה יאפשר ניהול הרשאות המשתמשים ב-ACTIVE DIRECTORY, ו-SSO – SINGLE SIGN-ON למשתמשים המקושרים לרשת המשרדית. יובהר כי ניהול משתמשים נוספים, מעבר למשתמשי המשרד עצמו, לא יבוצע ב-ACTIVE DIRECTORY המשרדי.

14.4.6.4 מימוש מנגנון המאפשר גיבוי הנתונים המנוהלים בתשתית ה-CRM לבסיסי נתונים שיישמרו במשרד. גיבוי זה יאפשר למשרד גישה לכלל הנתונים המנוהלים בתשתית ה-CRM במקרים שבהם תשתית ה-CRM לא תהיה זמינה, או ככל שיחליט המשרד לסיים את ההתקשרות עם הספק.

14.4.6.5 בניית ממשק עם מערכת ESB שתרכש על-ידי המזמין.

14.4.7 ביצוע מבדקי קבלה ליישום –

14.4.7.1 מבדקי הקבלה יוכנו על-ידי הספק, ויאושרו על-ידי המזמין. המזמין יגיש את הערותיו תוך עד 7 ימי עבודה.

14.4.7.2 מבדקי הקבלה יבוצעו בנפרד לכל יישום בסיסי שיושלם.

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

14.4.7.4 ככל שיישום בסיסי לא יעמוד במבדקי הקבלה שיבוצעו, תינתן לספק ארכה של 14 יום (קלנדריים) לתיקון הליקויים שנתגלו, ועריכת מבדקים חוזרים. אי עמידה במבדקים החוזרים תהווה עיכוב המזכה את המזמין בפיצוי מוסכם, כמפורט בסעיף 35 להלן..

14.4.7.5 מבדקי הקבלה יכללו בדיקת קיום סביבת פיתוח מלאה, כמפורט בסעיף 18 להלן.

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

## 15 תקופת בדק

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

15.2 במהלך תקופת הבדק תחול על הספק אחריות בלעדית לתחזוקת היישום ולתיקון כל ליקוי שיתגלה בו למעט אחריות לתיקון תקלות אשר נגרמו בשל מעשה של המזמין, אשר נעשו בניגוד להוראות הספק ו/או היצרן; ולשינויים שיעשו על ידי המזמין ו/או מי מטעמו שלא באמצעות הספק.

15.3 המזמין יוכל לבקש להאריך את תקופת הבדק המפורטת בסעיף 15.115 להלן לתקופה נוספת של עד שמונה עשר (18) חודשים נוספים תמורת תשלום נוסף, כמוגדר בסעיף 4 לעיל. כל הארכה תהיה לתקופה של חודש אחד לפחות.

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

15.5 כל פיתוח נוסף ביישומים הבסיסיים בתום תקופת הבדק, יבוצע על-ידי צוות הפיתוח במשרד, ובאחריותו הבלעדית. יחד עם זאת, יוכל המשרד לבקש סיוע של הספק בפיתוח ובתחזוקה ככל שיידרש, כמפורט בסעיף השירותים האופציונאליים, סעיף 20 להלן.

## 16 הקמת קישור לרשת המשרד

16.1 הספק יקים ויפעיל קישור בין רשת משרד האוצר (מממתקן הייצור, מתקן הפיתוח ומתקן הגיבוי) לאתר היצרן ממנו יסופק השירות. קישור זה, שיופעל באמצעות תשתית תקשורת שאיננה פועלת מעל-גבי רשת ה-Internet, ישמש לצרכים הבאים:

16.1.1 קישור משתמשי המשרד למערכות.

16.1.2 ממשקים בין שירותי תשתית ה-CRM המוצעת ומערכות המשרד.

- 16.2 הקישור שיופעל יהיה בקצב מינימלי של 20Mbps. המשרד יהיה רשאי לנהל משא ומתן עם הספק להגדרת רוחב הקו שיידרש בעתיד.
- 16.3 הקישור יהיה לאתר המחשב של המשרד. המעבר בין האתר העיקרי לאתר הגיבוי, בשעת הצורך, יהיה אוטומטי, ללא צורך בהתערבות ידנית.

## 17 הדרכת נציגי המזמין

- 17.1 הספק יבצע הדרכות לנציגי המזמין תוך כי תהליך הפיתוח של היישומים הבסיסיים (On job training). במסגרת זו יוכשרו נציגי המזמין לבצע תחזוקה של המערכות
- 17.2 במסגרת שירותי ההדרכה, יעמיד המזמין לרשות הספק מאפיין ושני (2) מפתחים בהקף של 80 שעות בחודש לכל אדם במהלך כל תקופת הפיתוח. נציגים אלה ישולבו במסגרת עבודת צוות הפיתוח של הספק.
- 17.3 על המציע לפרט את האופן בו ישולבו נציגי המזמין בתהליך הפיתוח, וזאת במסגרת המענה לסעיף 7.3.5 לעיל.

## 18 הקמת סביבת פיתוח

- 18.1 הספק יקים סביבת פיתוח לפיתוח יישומים נוספים.
- 18.2 סביבת הפיתוח תהיה פעילה בתום 12 חודשים מתחילת ההתקשרות. המזמין רשאי לעדכן את מועד השלמת סביבת הפיתוח, תוך מתן הודעה מראש לספק של 90 יום. התמורה עבור סביבת הפיתוח תחל ממועד השלמתה.
- 18.3 סביבת הפיתוח תעמוד בדרישות הטכנולוגיות המפורטות בסעיף 29 לנספח 22 (דרישות טכנולוגיות) להלן.
- 18.4 סביבת הפיתוח תוקם על-גבי סביבה התואמת את תשתית ה-CRM המוצעת ותופעל באופן מלא במתכונת ענן, ללא שימוש במשאבי מחשוב מרכזיים של המשרד.
- 18.5 סביבת הפיתוח תהיה נגישה למפתחי המשרד באמצעות רשת ה-Internet או באמצעות הקישור הייעודי המפורט בסעיף 16 לעיל.
- 18.6 הספק יפעל ככל הנדרש על מנת שצוות הפיתוח של המזמין יוכל להמשיך בתחזוקת היישומים הבסיסיים על בסיס סביבת הפיתוח שתוקם.
- 18.7 השלמת הקמת סביבת הפיתוח מהווה תנאי להשלמת תקופת הבדק של פיתוח היישומים הבסיסיים.

## 19 לוח זמנים לביצוע הפרויקט

- 19.1 הספק מתחייב להשלים את פיתוח והטמעת כלל היישומים הבסיסיים והפעלתם מעל-גבי תשתית ה-CRM המוצעת, וכן את הקמת סביבת הפיתוח בהתאם ללוחות הזמנים המקסימליים המפורטים להלן (בחודשים קלנדריים):

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 32 מתוך 117

#	שלב	משך מקסימלי בחודשים	משך מצטבר בחודשים מתחילת ההתקשרות
0.	התארגנות	0.5	0.5
1.	אפיון מפורט ליישומים הבסיסים	2	2.5
2.	פיתוח היישומים הבסיסים	5	7.5
	QA + תיקוני אבטחת איכות	1.5	9
3.	מבדקי קבלה על-ידי הלקוח	0.5	9.5
4.	השלמת תיקון ליקויים	0.5	10
5	השלמת סביבת הפיתוח	12	12
5.	תקופת בדיק (ממועד השלמת היישום הבסיסי האחרון)	12	24

19.2 במסגרת המענה למכרז, המציעים רשאים להציע לוח זמנים קצר יותר. נתון זה יישקל במסגרת קביעת הציון האיכותי.

## 20 תכולות אופציונאליות

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

20.1.1 אספקת זכות שימוש נוספות (מעבר למפורט בסעיף 7.4.6 לעיל), בהתאם לכמות וסוגי המשתמשים שתידרש עבור המזמין.

20.1.2 אספקת מערכת ITSM המבוססת על תשתית ה-CRM המוצעת, והעונה לאפיון המצורף כנספח 4 לחלק ה' (נספחים). השירותים שיכללו באופציה זו יהיו כמפורט בסעיף 13.1 לעיל.

20.1.3 רכש קורסים רשמיים של היצרן המציע יכלול במענה הצעה לקורסים רשמיים מטעם היצרן, שיבוצעו במרכז הדרכה המוסמך ע"י היצרן בארץ, כאשר כל קורס הינו בן 5 ימים ובסיומו תוענק למשתתף שיעמוד במבדקי ההסמכה תעודה רשמית מטעם היצרן. הקורסים ינתנו בנושאים הבאים, לכל הפחות:

20.1.3.1 פיתוח יישומים.

20.1.3.2 אינטגרציה.

20.1.3.3 מבדקי איכות.

20.1.4 כלי אינטגרציה עם מערכת ניהול גרסאות TFS – Team Foundation Server, הנמצאת כיום בשימוש משרד המזמין. ההצעה תהיה עבור 20 מפתחים מטעם המזמין. ההצעה תכלול את עלות זכות השימוש בתהליך הפיתוח של היישומים הבסיסיים.

20.1.5 כלי ל-Application Lifecycle Management – ALM, כלי הכולל יכולות ניהול תהליך הפיתוח והתחזוקה, לרבות מעקב אחר גרסאות. ההצעה תהיה עבור 20 מפתחים מטעם המזמין. ההצעה תכלול את עלות זכות השימוש בתהליך הפיתוח של היישומים הבסיסיים.

20.1.6 רכש שירותים נוספים הנמצאים בקטלוג השירותים של היצרן, בניכוי שיעור ההנחה ממחירון היצרן לרבות שדרוג ורכישת מודולים נוספים של תשתית ה-CRM המוצעת. שיעור ההנחה יחושבי בהתאם לשיעור ההנחה שחושב במסגרת מענה הספק למכרז כמפורט בסעיף 7.4 לעיל.

- 20.1.7 אפשרות לרכישת מוצרים נלווים של יצרנים נוספים, הנדרשים לצורך פיתוח והטמעת תשתית ה-CRM המוצעת, ואשר לגביהם אין ערוץ רכש זמין, באופן שלא יפגע בלוח הזמנים למימוש.
- 20.2 בנוסף, יוכל המזמין לרכוש שירותי יעוץ מתוך בנק השעות שיוגדר במסגרת ההתקשרות. השירותים יכללו בין היתר מענה לשירותים להלן:
- 20.2.1 שירותי הדרכה – הספק יעמיד לרשות המזמין שירותי הדרכה בקשר לתשתית ה-CRM. כל מפגש הדרכה יכלול הדרכה ל עד 10 נציגי המזמין וימשך ארבע (4) שעות. ההדרכות יבוצעו במשרדי המזמין.
- 20.2.2 פיתוח מודולים נוספים ביישומים הבסיסיים.
- 20.2.3 פיתוח יישומים נוספים – המזמין יוכל להזמין מהספק אפיון מפורט, פיתוח והטמעה של "יישומים נוספים" (מעבר ליישומים הבסיסיים) על בסיס תשתית ה-CRM המוצעת. פיתוח זה ייתכן ויבוצע במקביל לפיתוח המערכות הבסיסיות. השירות במקרה זה יכלול את כלל השירותים הנדרשים שפורטו בסעיף 14 לעיל.
- 20.2.4 ייעוץ וסיוע למזמין בעת תהליכי פיתוח על-ידי המזמין של יישומי CRM נוספים המבוססים על סביבת הפיתוח.
- 20.2.5 סיוע ביישום שינויים והתאמות ביישומים הבסיסיים מעבר לתקופת הבדק ובנושאים שאינם נכללים בשירותי התחזוקה.
- 20.2.6 שירותי יעוץ במשרדי המזמין בהיקף שיידרש.
- 20.3 יובהר כי הזמנת שירותים אלה תהיה על-פי שיקול דעתו של המזמין, וכי הוא איננו מחויב להזמין שירותים אלה כולם או חלקם.
- 20.4 התמורה עבור רכיבים אלה מפורטת בסעיף 0 לעיל.

## חלק ב2 – טכנולוגיה

### 21 כללי

- 21.1 פרק זה מפרט את הדרישות הפונקציונאליות בקשר לשירותים הנדרשים והדרישות האופציונאליות.
- 21.2 הדרישות בחלק זה מסווגות כדלהלן –
- 21.2.1 דרישות מנדטוריות (M) – דרישות שעל הספק להוכיח את עמידת תשתית המוצעת בהן. המזמין יוכל לפסול הצעות אשר תשתית ה-CRM המוצעת לא תעמוד בהן.
- 21.2.2 דרישות נוספות (O) – דרישות אופציונאליות אשר הציע יוכל לפרט לגביהן אם תשתית ה-CRM המוצעת עומדת בהן או לא. דרישות אלה ינוקדו בהתאם למננון הניקוד המפורט בנספח ה5 לחלק ה (נספחים).
- 21.3 את המענה לפרק זה יציג המציע על-גבי נספח 16 בחלק ג' (חוברת המענה). יש לפרט את המענה לכל דרישה בנפרד במסגרת תשתית ה-CRM המוצעת בגרסה הקיימת ויציין האם התשתית המוצעת על-ידו עומדת בדרישות המפורטות להלן. המציע רשאי להוסיף נימוקים ודוגמאות וכן להדגים בעזרת צילומי מסכים מתוך תשתית ה-CRM עצמה.
- 21.4 העמידה בדרישות המפורטות במסגרת פרק זה נדרשת להיתמך על-ידי תשתית ה-CRM המוצעת. במידה ותידרש הסתמכות על מוצר צד שלישי, על המציע לציין זאת במסגרת הצעתו. תמחור זכויות השימוש המלאות באותו מוצר תהינה כלולות בעלויות המפורטות לשימוש בתשתיות ה-CRM המוצעות.
- 21.5 המציע רשאי להציג תכונות נוספות של התשתית המוצעת, אשר לדעתו רלוונטיות לצורך המוצג במסמכי המכרז. תכונות אלה ישוקללו במסגרת סעיף ההתרשמות האישית כמפורט בנספח ה5 (תבחינים לקביעת ציון האיכות).
- 21.6 בנוסף, המציע יציג Road map לגבי פיתוח עתידי צפוי בתשתית המוצעת. במסגרת זו יש לפרט הערכה לגבי מועד השלמת כל רכיב נוסף.

### 22 זכות שימוש בתשתית ה-CRM (M)

- 22.1 על זכות השימוש (רישיון) התשתית ה-CRM להתאים לשימוש במתכונת ענן.
- 22.2 המציע יגדיר במסגרת נספח ג18 למענה את תנאי הרישיון בתשתית ה-CRM. תנאי השימוש יכללו את כמויות המשתמשים, סוגי המשתמשים, נפח התעבורה האפשרי וכמות השאליות האפשריות.
- 22.3 יש לוודא כי תנאי זכות השימוש אינם סותרים את דרישות מסמכי המכרז.
- 22.4 במהלך תקופת ההתקשרות יוכל המזמין לרכוש זכויות שימוש בהתאם לצרכיו ועל-פי שיקול דעתו.
- 22.5 זכות השימוש תכלול את השירותים הבאים:
- 22.5.1 שדרוג גרסאות של תשתית ה-CRM המוצעת וסביבת הפיתוח.
- 22.5.2 שירותי תמיכה מרחוק ו-help desk לצוות המזמין באמצעות עוזר אנושי מקוון.
- 22.5.3 תמיכה מרחוק על-ידי נציגי היצרן, במקרים בהם נדרשת הסלמה בטיפול.

22.5.4 תיקון תקלות – הספק מתחייב לספק שרות לתשתית ה-CRM, לרבות תיקון באגים וסיוע בבעיות תפעול ושימוש, ככל שיידרש.

## 23 ממשק משתמש (O)

### 23.1 נגישות

23.1.1 ממשק המשתמש לתשתית ה-CRM יבוסס WEB, ויהיה נגיש באמצעות דפדפנים לפחות כמפורט להלן – Explorer בגרסה 8 ומעלה, Edge, Chrome.

23.1.2 על תשתית ה-CRM לתמוך ברספונסביות בגישה באמצעות smart phones, עבור מערכות ההפעלה המפורטות להלן Windows, Apple IOS, Google Android.

### 23.2 ממשק שפות

23.2.1 תשתית ה CRM תתמך באופן מלא בעברית כשפה טבעית. התמיכה בעברית תכלול טיפול מלא בכתיבה מימין לשמאל, לרבות הצמדת הטקס העברי לימין. כמו כן, תאפשר התמיכה שילוב של טקסט עברי ואנגלי באותה שורה, ללא פגיעה ברצף הכתיבה (M).

23.2.2 בנוסף, תשתית ה CRM תתמוך בריבוי שפות, ויכלול לכל הפחות תמיכה מלאה בשפות הבאות: ערבית, אנגלית, רוסית.

23.2.3 יחד עם זאת, המזמין יהיה מוכן לקבל מערכות שבהם ממשק המשתמש למפתחים פועל באנגלית.

### 23.3 תצוגה

23.3.1 כל החלונות יותאמו לרכיבים הפונקציונאליים ולמגבלות התצוגה.

23.3.2 תשתית ה-CRM תשתמש בצורות עקביות, הכוללות צבעים אחידים וגופן (font) אחיד.

23.3.3 תשתית ה-CRM תכלול תצוגה גרפית ואינטואיטיבית הכוללים מינימום לחיצות לביצוע פעולות, מעברים פשוטים בין מסכים, הסבר למשתמש לגבי אופן ההפעלה של הרכיבים השונים, שימוש בפונטים וצבעים להדגשת מידע חשוב.

23.3.4 תשתית ה-CRM תכלול מסך אשר יאפשר הצגה של מידע מסכם כ-DASHBOARD הכולל בין היתר דוחות BI לגבי שאילתות מוגדרות מראש על-ידי כל משתמש בהתאמה אישית.

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

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

23.3.7 הודעות המערכת יופיעו תמיד באותו מקום.

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

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

23.3.10 על תשתית ה CRM לעמוד בתקנות הנגישות ברמת AA לצורך ניתן להציג Roadmap הכולל מועד להשלמה.

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

23.3.12 **שולחן עבודה** - יותאם לתפקיד המשתמש המציג מידע המניע לפעולה כולל תורי עבודה, משימות פתוחות, וכדומה.

## 23.4 **תפריטים** –

מערכת התפריטים תכלול את העקרונות הבאים:

23.4.1 המערכת תאפשר למשתמש לבחור תפריטים ומסכים באופן גמיש המתאים לצורת העבודה שלו.

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

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

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

23.4.5 התפריטים יותאמו לתפקיד ולרמת ההרשאה של המשתמש.

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

## 23.5 **כלי Help**

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

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

23.5.3 בנוסף, תתמוך תשתית ה CRM בהקפצת חלונית עזרה, לסיוע למשתמשים במילוי שדה ספציפי.

## 24 **הרשאות (M)**

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

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

24.3 תתאפשר הגדרת הרשאות ברמת השדה.

## 25 **פונקציונאליות (O)**

25.1 **רב ערוציות** –

תשתית ה-CRM תתמוך באינטגרציה של ערוצים (למשל עם ערוץ המדיה החברתית, כולל פתיחת פניות מרשתות חברתיות ומתן מענה יתועדו בתשתית) ובין ערוצים: מייל, טלפון, אינטרנט, רשתות חברתיות, מובייל תוך התאמת הפעילות לאופי הערוץ, למשל טיפול ב-SLA כתלות בערוץ.

## 25.2 דוחות ואנליטיקה

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

25.2.2 תשתית ה-CRM תכלול דוחות מובנים במערכת וכן מחולל דוחות אשר יאפשר ללקוח לייצר דוחות על-פי חתכים שונים עבור הנתונים המופקים. כמות ומהות הדוחות הנדרשים יקבעו במהלך האפיון המפורט אשר יעשה מול הספק הזוכה.

25.2.3 יכולת הפקת מידע מנותח בעזרת שאילתות, דוחות ו-CRM אנליטי (כולל dashboards עפ"י דרישות בעלי תפקידים שונים). מחולל דוחות, שליפה לפי כל פרמטר במערכת.

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

25.2.5 **דיווחים סטטיסטיים היסטוריים** על פעילות המשתמשים – תשתית ה-CRM תייצר דיווחים המציגים מאפייני דיווח ופעילות אחרת לאורך זמן. פעילות זו תתבצע על סמך מידע שיישמר בארכיון המערכת. המידע שיישמר במערכת יכלול נתונים על פעילות המשתמשים השונים במערכת

## 25.3 עבודה ב-offline –

תשתית ה-CRM תכלול אפליקציה המתאימה לביצוע פעולות מרחוק המאפשרת עבודה בתצורה מקוונת או לא מקוונת (On line/Offline). הספק יפרט את אופן הסנכרון של המידע במצב של עבודה ב-offline. יש לוודא את תקינות הקלט והצטרפות ולמנוע העלאת תכנים לא קשורים.

## 25.4 אפליקצית מובייל –

25.4.1 תשתית ה-CRM תכלול אפליקצית מובייל קלה לשימוש one click לפעולות רוטיניות (כמו פתיחת פניה) למשתמשים ניידים בעבודתם.

## 25.5 Voice control –

באפליקצית המובייל יתאפשר ביצוע פעולות באמצעות פקודות קוליות כגון: יצירת פגישה חדשה, תזכורת או חיפוש מידע.

## 25.6 ניהול לידים וקמפיינים –

25.6.1 תשתית ה-CRM תכלול אפשרות לניהול רשימות לידים בטעינה ממערכות וממשקים ובעדכון ידני דרך המערכת ברשימות הלידים.

25.6.2 תשתית ה-CRM תכלול כלי לניהול קמפיינים, בהגדרה ידנית ואוטומטית, כולל אפשרות הפצה ברשתות החברתיות ובאמצעות SMS. תשתית ה-CRM תכלול אפשרות לפילוח נמעני הקמפיין, ניהול ומעקב אחר התקדמות הקמפיין, ניתוח התוצאות והצגה שוטפת בכלי דיווח.

25.7 – Gamification

תשתית ה-CRM תכלול כלי משחוק (Gamification) לעידוד פעילות עובדים, עמידה ביעדים ומדדים ושיפור ביצועי עובדים

25.8 ניהול ידע –

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

25.9 סקרים ומשובים –

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

25.10 ניהול פרויקטים –

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

25.11 פורטל לקוחות/ שותפים/ ספקים/ עובדים –

תשתית ה-CRM תאפשר ל פורטל לקוחות המאפשר חשיפת מידע בהתאם להגדרות המזמין. הפורטל יאפשר את התכונות הבאות:

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

25.11.2 תמיכה במשתמש מזהה (למשל סוכן, תאגיד) ובמשתמש לא מזהה (כלל הציבור)

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

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

25.11.5 כלי branding ועיצוב מובנים, אשר יאפשרו ליחידות והאגפים השונים להתאים את מסכי התשתית.

25.11.6 הנפקת הסיסמא לפורטל תיעשה ב- OTP

25.12 ניהול קהילה –

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

25.13 – **Social listening**

תשתית ה-CRM תוכל להתממשק למערכות מובילות בתחום זה לצורך לאיתור מידע או פניות נדרשות מרשתות חברתיות, כדוגמת Facebook, [Whatsapp](#), Twitter, Google+

25.14 **ניהול הודעות והתראות** –

תשתית ה-CRM תכלול מנגנון שליחת התראות למשתמשים ולגורמים נוספים אצל המזמין, בהתאם להגדרת המשתמש, על אירועים במגוון כלים כגון דואר אלקטרוני, SMS וכו'. מנגנון קבלת ההתראות יהיה בשליטת המשתמשים, כפי שיפורט להלן. משתמש יוכל לסנן התראות בהן אינו מעונין.

25.15 **Guided navigation**

תשתית ה-CRM תכלול כלים לסיוע בזמן אמת למשתמש למשל הצגת השלב בתהליך בו הוא נמצא ומעבר קל בין השלבים בלחיצת כפתור.

25.16 **תסריטי שיחה** –

תשתית ה-CRM תכלול שילוב תסריטים באופן מובנה תוך תיעוד המידע המתקבל מהלקוח בהתאם לשלב בתסריט.

25.17 **הערכת ביצועי עובדים**

תשתית ה-CRM תהינה יכולות מדידה של תפוקת עובדי המשרד, והאפקטיביות והיעילות של פעילותם\ התאם לחוקים העסקיים שיקבעו ובהצגת הנתונים ב-dashboards, הן לעובד והן למנהליו.

25.18 **מנגנוני איכות** –

תשתית ה-CRM תתמוך בצמצום טעויות וזמני עבודה בעזרת שדות מובנים, השלמת טקסט ובדיקות איכות על הנתונים (כגון ת.ז, תאריך לידה, בקרת מספרי טלפון כולל קידומת, בקרת כתובת מייל).

25.19 **תמיכה ב- Workflow** –

מוגדר בהתאם לדרישות היחידות השונות. המערכת תכלול ניהול סטטוסים פנימיים והגדרת סטטוס המשפיע על Workflow

25.20 **מחולל תבניות טפסים ומכתבים** –

הספק יציג יכולת של עריכת טפסים ומכתבים בהתאם לתבניות מוגדרות מראש כגון מכתבי אישור/ הודעות והתראות / רישיונות / טופסי בחינה וכדומה יצירת פורמטים שונים למסמכים שונים ומיילים כולל "שתילה" הנתונים הרלוונטיים במסמך/ מייל

25.21 ניהול ישויות

25.21.1 תשתית ה CRM תאפשר הקמת ישויות חדשות בקלות בהזנה ידנית או באמצעות מילוי פרטים אוטומטי מטפסים מקוונים או סרוקים. תתבצענה בדיקות איכות כמו בקליטה ידנית.

25.21.2 תשתית ה CRM תאפשר ניהול היררכיות והגדרה ידנית של היררכיות תפקידים בארגונים.

25.21.3 תשתית ה CRM תאפשר ניהול ישות מורכבת כגון ישות מסוג "וועדה" הכוללת בתוכה מספר משתמשים בעלי הרשאות לביצוע פעולות תחת שם הוועדה

25.21.4 תשתית ה CRM תאפשר חיבורים היררכיים ורשתיים בין ישויות.

25.22 ממשקים למערכות ארגוניות

25.22.1 תשתית ה CRM תאפשר ייצוא וקליטת נתונים מקבצי Excel.

25.22.2 תשתית ה CRM תאפשר התממשקות דו כיוונית ל outlook (מיילים, אנשי קשר, פגישות).

25.22.3 תשתית ה CRM תאפשר קליטה של מסמכים וטפסים חיצוניים במערכת כגון טפסי הרשמה, בקשות לאישורים וכדומה מהפורטל.

25.23 ניהול שותפים/ גורמים מטפלים חיצוניים/ גורמים מעורבים בטיפול

25.23.1 המערכת תהיה גמישה להוספה/ הסרה של גורמים מעורבים בטיפולים שונים. פעולות השינוי יתועדו על ידי המערכת ויוצגו בדפי המערכת.

25.23.2 המידע שינוהל יכלול את פרטי הגורם השותף, היסטורית הפעילות, תיקים בטיפול, תקציב שעות (עם אפשרות לעריכה ידנית), תחום התמחות וכדומה.

25.23.3 המערכת תערוך מעקב אחר פעילות הישות ותאפשר התראה על חריגות בתקציב השעות, יתרת שעות, שעות נוספות, קבלת חשבונות עבודה.

25.23.4 המערכת תאפשר לגורם המטפל לבחון ניגוד עניינים של גורם מטפל. החוקים הייחודים לנושא זה יוגדרו ב- **Detailed Design**.

25.24 הסבות וסינכרון קבצים

25.24.1 תשתית ה- CRM תאפשר ביצוע אימות נתונים שוטף מול קבצים באופן סינכרוני / א-סינכרוני.

25.24.2 המערכת תכלול מנגנון הסבת נתונים למערכת הכוללים בדיקות תקינות, בדיקות כפולים וכד'.

25.25 מערכת טלפוניה ומרכזיה (IVR, CTI) - תשתית ה CRM תכלול את התכונות הבאות:

25.25.1 קבלת שיחות נכנסות

25.25.2 הוצאת שיחות **outbound**

25.25.3 העברה חמה

25.25.4 הקפצת מסך

**25.26** ניהול מסמכים

המערכת תאפשר תיעוד ותיוג של מסמכים על מנת לאפשר שליפה מהירה של גורמים מטפלים ויצירת הקשרים מורכבים יותר בין מסמכים, כגון נוסח החלטה ייחודי.

**25.27** חיפוש

25.27.1 המערכת תאפשר חיפוש מורכב וחיפוש פשוט בהתאם לבחירת המשתמש. חיפוש פשוט יציג תוצאות מכלל המערכת בהתאם למילות החיפוש אותן רשם, חיפוש מורכב יציג תוצאות חיפוש בהתאם לפרמטרים אותם ימלא המשתמש כגון פרטי זיהוי, תאריכים, חיפוש במסמכים חיפוש בתיק, וכדומה

25.27.2 ניתן יהיה לחפש מידע באמצעות טקסט חופשי, ספרור תיקים, ספרור גופים, החלטות שונות וכדומה.

**25.28** תיעוד וניהול אינטראקציות

25.28.1 המערכת תתעד את כל האינטראקציות בערוצים השונים באופן אינטגרטיבי לערוץ (מייל, טלפון, **WA**, סמס, רשתות חברתיות) עם הגורמים המעורבים (בכלל זאת התייעצויות פנימיות בין משתמשים) ותשייך את ההתקשרות לנושא הטיפול. תיעוד האינטראקציות: מי דיבר עם מי, באיזה ערוץ, כותרת ותוכן השיח, הערות וכדומה.

**25.29** התראות ושליחת מיילים אוטומטיים

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

25.29.2 בהתאם להגדרות העסקיות ושלבי הטיפול השונים בתהליך העבודה המערכת תשלח בשם המשתמש מיילים אוטומטיים של מסמכים בעלי נוסח סטנדרטי, פרטים אישיים יושלמו על ידי המערכת.

**25.30** ניהול אירועים

הקמת האירועים, זימון הלקוחות לפי חתכים רלוונטיים, מעקב אחר רישום, הוצאת תזכורות ללקוחות בערוצים שונים (שיחה, סמס, מייל) ועדכון תגובת הלקוח לתזכורת כמו גם נוכחות הלקוחות ו-Follow

up לאחר הגעה. יש לנהל גם סוגי אירועים ותאריכים שלהם, ולאפשר חיתוך לפי סוגי אירועים, הגעה וכו'.

### 25.31 ניהול מחירונים

ניהול מחירונים לתשלומי אגרות עפ"י פרמטרים שונים, הנחות. מעקב אחר ביצוע התשלום בפועל והוצאת התראות מתאימות

## 26 שמירת המידע על-ידי היצרן (M)

26.1 על הספק להציג מסמך התחיבות של היצרן כלפיו, ובו התחייב היצרן כלפי המזמין לעמוד בכל הדרישות שיפורטו להלן, במהלך כל תקופת ההתקשרות.

### 26.2 שמירת המידע

26.2.1 האתרים בהם ישמור היצרן את המידע ימוקמו במדינת ישראל או במדינות הנכללות בהנחיות מערך הביטחון להעברת מידע אישי על ישראלים לעיבוד ממוחשב מחוץ לישראל. המדינות נכון להיום מפורטות בנספח ה-6.

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

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

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

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

### 26.3 זמינות –

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

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

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

26.4 גיבוי

- 26.4.1 מנגנון גיבוי יאפשר גיבוי ושחזור המידע הקיים במערכת – מידע גולמי ותוצרים.
- 26.4.2 המידע השייך למזמין יגובה באופן שוטף לפחות אחת לשבוע.
- 26.4.3 הגיבוי יאפשר החזרת תמונת המצב של הנתונים במערכת לכל יום ב-30 הימים האחרונים.
- 26.4.4 יש לאפשר הפליקציה מלאה של המידע במערכות למערכות המזמין.
- 26.4.5 בתום תקופת ההתקשרות מתחייב היצרן למחוק את כלל המידע הרלוונטי למזמין באופן שלא ניתן יהיה לאחזור.

## 27 תקני אבטחת מידע (M) –

- 27.1 תשתית ה-CRM תעמוד בתקני אבטחת המידע הבאים – תקן ISO 27001, תקן PCI-DSS, באופן שיתאפשר ניהול כרטיסי אשראי וביצוע סליקה במסגרת היישומים שיפותחו, תקני SOC, תקני FedRAMP.
- 27.2 הספק יהיה מחויב לשמירת פרטיות הנתונים, בהתאם להנחיות המחייבות במדינה בה ממוקם מתקן המחשב ממנו מסופק השירות.

## 28 הצפנת נתונים (M)

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

## 29 סביבת פיתוח (O)

- 29.1 הספק יידרש להקים סביבת פיתוח וסביבת בדיקות שתעמוד לרשות המזמין לצורך המשך תחזוקת היישומים הבסיסיים, שפותחו על-ידו. זאת, עם סיום תקופת הבדק.
- 29.2 כל היישומים הבסיסיים שיפותחו על-ידי הספק, והיישומים העתידיים שיפותחו על-ידי המשרד יפעלו מעל-גבי סביבת פיתוח אחת וזהה, שתפעל במתכונת ענן.
- 29.3 סביבת הפיתוח תאפשר הקמה מהירה וקלה של יישומים, המיועדים לטיפול ב"לקוחות" המזמין (כאשר הגדרת הלקוח תיקבע בהתאם לאופי היישום שיפותח).
- 29.4 סביבת הפיתוח, וכלי הפיתוח שישולבו בה, תאפשר:
- 29.4.1 עיצוב הדפים שיוצגו לסוגי המשתמשים השונים. כלי העיצוב יתמוך בסוגי התקנים שונים, לרבות תמיכה ב-Smart Phones.
- 29.4.2 בניית תוכן הדפים בעזרת סל כלים מוכן מראש.
- 29.4.3 הגדרת תהליכי אסקלציה, כפונקציה של משך הטיפול או בהתאם לתוכן הפנייה.
- 29.4.4 בניית מסכי עזרה וסיוע להכוונת המשתמש בשימוש במערכת.
- 29.4.5 הקמת מאגרי ידע, שימשו את המשתמשים השונים לאיתור מידע הרלוונטי לפעילות אותה הם נדרשים לבצע, כדוגמת (FAQ) Frequently asked questions.
- 29.4.6 ניהול dashboards לצורך מעקב אחר פעילות המערכת ובקרת רמת השירות המסופקת ללקוחות.
- 29.4.7 אינטגרציה עם מערכת הדואר האירגוני במשרד, המבוססת Microsoft Exchange. אינטגרציה זאת תאפשר שליחת הודעות דואר, הכוללות link שהפעלתו תאפשר גישה ישירה למערכת ה-CRM.
- 29.4.8 הקמת ממשקים אל מול מערכות מידע ובסיסי נתונים בחוות השרתים הפנימית של המזמין. יובהר כי חלקם של ממשקים אלו ישמשו לצורך גישה לגורמים חיצוניים אחרים, כאשר מערכות המשרד מהווה proxy.
- 29.5 סביבת הפיתוח וסביבת הבדיקות תוכלנה, על פי החלטת המזמין, לכלול עותק מלא של כלל הנתונים המנוהלים במערכת הייצור. כל פעילות שתבוצע בסביבות הפיתוח או הבדיקות לא תגרומנה לעדכון/שינוי פגיעה בנתונים בסביבת הייצור. סביבות המערכת המכילות נתונים השייכים למשרד האוצר ימוגנו בצורה זהה.
- 29.6 תשתית ה-CRM תכלול כלי להעברה מסודרת של יישום בסביבת הפיתוח לסביבת הייצור.

## 30 דרישות נוספות (O)

- 30.1 תשתית ה-CRM תכלול כלים לפיתוח תהליכים חדשים ועדכון תהליכים קיימים בממשק פשוט וקל לשימוש.
- 30.2 תשתית ה-CRM תכלול כלים מובנים להעברת תהליכים שפותחו בסביבת פיתוח נפרדת לסביבת הבדיקות ולסביבת הייצור.
- 30.3 ניתן יהיה להגדיר לוח שנה מותאם, הכולל התייחסות ייחודית לחגים, מועדי חופשות וכדומה.
- 30.4 תשתית ה-CRM תכלול כלי לאיתור וזיהוי תקלות ו-debugging.

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 45 מתוך 117

- 30.5 תשתית ה-CRM תכלול כלי לניהול תצורה ומעקב אחר גרסאות, לרבות זיהוי השוני בין גרסה לגרסה.
- 30.6 מבוטל.
- 30.7 הספק יאפשר ביצוע פעולות אצווה (batch) מתוזמנות במערכת, על-פי תאריך ושעה ואירוע (Trigger)

## חלק ב3 – מימוש

### 31 צוות הספק

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

#### 31.1 מומחה –

31.1.1 המומחה המוצע על-ידי הספק, יהיה אחראי מטעם הספק לאפיון מפורט של היישומים הבסיסיים, העברתם לתשתית ה-CRM המוצעת, הטמעתם, הדרכת צוות המזמין וליווי תהליך ההפעלה.

31.1.2 המומחה יהיה זה שהוצג על ידי המציע במהלך המכרז.

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

31.2 מנהל פיתוח – המציע יציג מנהל פיתוח (אחד או יותר) אשר ירכז את תהליך פיתוח היישומים הבסיסיים. מנהל הפיתוח יידרש להיות בעל ניסיון של שנתיים בפיתוח על בסיס תשתית ה-CRM המוצעת.

31.3 מפתחים – הספק יעמיד בתקופת הפיתוח לפחות שני (2) מפתחים, בעלי ניסיון בפיתוח על בסיס תשתית ה-CRM המוצעת.

#### 31.4 נאמן אבטחת מידע –

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

31.4.2 בעת ביקור נציגי המזמין ייפגש נאמן אבטחת המידע עם נציגי המזמין ונציגי תחום סייבר.

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

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

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

#### 31.5 קבלני משנה

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

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

- 31.5.3 המזמין יהיה רשאי לקבוע תנאים להתקשרות הספק הזוכה עם קבלני המשנה.
- 31.5.4 בעת הצגת קבלני המשנה הנוספים הספק הזוכה יידרש לצרף מכתב התחייבות מכל אחד מקבלני המשנה, בו הם מבהירים כי קראו את המכרז על נספחיו, לרבות ההסכם, כי הם מבינים אותו ומסכימים לאמור בו, כי הם אינם מצויים בניגוד עניינים וכי הם מתחייבים לסודיות.
- 31.6 החלפת גורם בצוות הספק:
- 31.6.1 המזמין יהא רשאי לדרוש מהספק כי יחליף את אחד מגורמי צוות הספק בכל עת ומכל סיבה סבירה, והספק ימנה חבר צוות חדש במקומו תוך 15 יום.
- 31.6.2 הספק לא יהיה רשאי להחליף את צוות הספק ללא הסכמת המזמין מראש ובכתב, והמזמין לא ימנע ממתן הסכמה אלא מטעמים סבירים. במקרה שנציג צוות הספק יחליט על סיום עבודתו אצל הספק, יודיע הספק על-כך למזמין, מיד עם היוודע לו הדבר. המזמין יהא זכאי לדרוש שנציג צוות הספק ימשיך במילוי תפקידו עד למועד עזיבתו בפועל והספק ישתדל להיענות לבקשתו.
- 31.6.3 הספק יתחייב לכך שהחלפת נציג צוות הספק לא תפגע בהתחייבויותיו על-פי מכרז זה ושהנציג המחליף יהיה ברמה גבוהה ויעמוד בתנאי הסף שהוגדרו במכרז לתפקיד זה.
- 31.6.4 הספק יבצע חפיפה מיטבית, מקיפה ומספקת של חבר הצוות החדש, בהיקף המקובל על שני הצדדים. כל העלויות כתוצאה מהחלפת נציג צוות הספק יהיו על חשבון הספק.
- 31.6.5 החלפת המומחה דורשת תאושר לאחר מינוי מחליף. המחליף יהיה בעל כישורים שאינם נופלים מהמומחה המוחלף, להנחת דעת נציג המזמין. לצורך סעיף זה יחשבו כישורים שאינם נופלים – כישורים שהיו מקנים לאיש הצוות החלופי ציון איכות (בהתאם לתבחיני האיכות בנספח 5) שאינם פחות מציון האיכות שקיבל המומחה המקורי שהוצג. אם יוחלף המומחה שהוצג בשלב המענה יחולו הוראות נוספות כמפורט בסעיף 35.3 להלן לעניין קיזוז מהתמורה לספק.

## 32 הערכות למתן השירותים הנדרשים

- 32.1 הספק יכין תוך חודש מחתימת ההסכם תוכנית עבודה. תוכנית העבודה תכלול את הנושאים הבאים:
- 32.1.1 לוחות זמנים להשלמת הפיתוח וההטמעה של כל יישום בסיסי. לוחות הזמנים יתכנסו למועדים שנקבעו על-ידי המזמין בסעיף 19.1 לעיל. יש לפרט אבני דרך חלקיות בלוחות הזמנים ותוצרי ביניים.
- 32.1.2 פירוט הצוות ותשומות שיושקעו על-ידי הספק (תפקידים והקף השקעה נדרש).
- 32.1.3 לוחות זמנים להקמת סביבת הפיתוח.
- 32.2 לקראת תהליך פיתוח והטמעת ידרש לקבל אישורי ביטחון עבור משרדיו ועבור צוותו, בהתאם להנחיות המפורטות בנספח ד4.
- 32.3 הספק ייערך לתחילת מתן השירותים הנדרשים תוך שבועיים מקבלת ההזמנה.

## 33 מוקד שירות

- 33.1 הספק הזוכה יידרש לספק מוקד שירות (Help desk) בעברית.
- 33.2 התמיכה במוקד השירות תכלול בין היתר:

- 33.2.1 סיוע בהתקנות והגדרות.
- 33.2.2 סיוע בעת שדרוג גרסאות.
- 33.2.3 סיוע בבעיות ותקלות.
- 33.2.4 הדרכה שוטפת לעובדי המזמין.
- 33.3 במקרה הצורך תבוצע הסלמה על ידי הפניית קריאות למרכזי התמיכה של היצרן ברחבי העולם, לרבות למומחים בינלאומיים במידת הצורך.
- 33.4 פניות למוקד יבוצעו באמצעות טלפון או מייל.
- 33.5 המוקד ייכלול אפשרות לגישה מאובטחת מרחוק על פי הסטנדרטים המקובלים בשוק במשרדי ממשלה ובגופים פיננסיים מרחוק, וזאת בהתאם ובכפוף להוראות הביטחון
- 33.6 רמת השירות במוקד יהיה כלהלן:
- 33.6.1 המוקד ייתן מענה אנושי בשעות העבודה הרגילות (כמוגדר בסעיף ההגדרות).
- 33.6.2 זמן ההמתנה המקסימאלי למענה טלפוני לא יעלה על 2 דקות.
- 33.6.3 זמן תגובה למענה על ידי גורם מקצועי מטעם הספק (שהינו אדם בעל יכולת טכנית לטיפול בתקלות מורכבות) לא יעלה על 30 דקות מרגע קבלת הפנייה במוקד.
- 33.6.4 זמן תגובה למענה על ידי גורם מקצועי מטעם היצרן – עד 24 שעות מרגע קבלת הפנייה במוקד.
- 33.7 על הספק יהיה לנהל את כל הקריאות שיופנו למוקד (כולל תעוד של מהות הפנייה, סטטוס הטיפול, לוחות הזמנים לטיפול והמענה שניתן).
- 33.8 הספק מחוייב להתחיל בביצוע תיקון התקלות בהתאם לרמות השירות שיפורטו להלן. על הספק לפעול בצורה רציפה עד השלמת תיקון התקלה. משך הזמן לטיפול בתקלות על פי דרגות החומרה בטבלה הבאה:

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

### 34 הוראות נוספות

- 34.1 דיוני מעקב – בהתאם לצורך, יזמן המזמין את נציגי הספק לפגישות מעקב או דיונים בנושאים שונים, כגון: אופן מתן השירותים הנדרשים על-ידי צוות הספק, עמידת הספק ברמות השירות (כפי שיפורטו לעיל), תקלות, עדכונים, הצעות ייעול וכד'.
- 34.2 תנאי אבטחת מידע וביטחון – הספק וכל צוות הספק מטעמו יעמדו בכל עת בדרישות נספח הביטחון (נספח 4ד).
- 34.3 תיעוד – הספק יספק תיעוד מלא של כלל פעולותיו במסגרת התקשרות זו. התיעוד יכלול:

34.3.1 הפנייה לספרות המקצועית של תשתית ה-CRM המוצעת. יובהר כי לא נדרשת אספקה של עותק ספרות מודפס.

34.3.2 תיעוד של כל ההגדרות הנדרשות להפעלת היישומים הבסיסיים על-גבי תשתית ה-CRM ( as made).

### 35 רמות שירות ותחזוקה (SLA)

35.1 אמנת השירות היא כלי בידי המזמינים להגדרת מדיניות וסדרי עדיפויות למתן שירות שוטף ומיטבי ולביצוע פיקוח על הספק הזוכה בקיום תנאי המכרז.

35.2 כחלק מאמנת השירות, נקבע מנגנון פיצויים מוסכמים לפיו, במקרה של הפרת ההוראות והתנאים האמורים, כולם או מקצתם, יהיו המזמינים רשאים להורות על גבייתם מהספק כמפורט להלן.

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

אירוע	משך לתיקון	קיזוז (בש"ח לאירוע)
הפסקת פעילות הספק לתקופה של למעלה משבוע.	התרעה יומיים לפני תום חודש ההיעדרות.	150 ₪ לכל יום היעדרות (רטרואקטיבית מיום ההיעדרות הראשון).
חריגה מהל"ז לסיום הפרויקט.	חריגה של למעלה מחודש מהל"ז כפי שהוגדר בסעיף 19.119.1.	500 ₪ לכל יום רטרואקטיבית מתחילת תקופת החריגה.
אי תיקון תקלה קריטית או תקלה דחופה בהתאם לנדרש בסעיף 33.6.133.8 לעיל.	שתי (2) שעות עבודה בתחילת יום העסקים העוקב.	2,000 ₪ לכל יום עיכוב בטיפול בתקלה.
החלפת המומחה שהוצג בשלב המענה ביוזמת הספק הזוכה, גם אם ההחלפה אושרה על-ידי המזמין עד תום תקופת הבדק.	--	2,000 ש"ח חד פעמי.
אי עמידה ברמות השירות של מוקד השירות	חריגה של למעלה מ 20% מלוחות הזמנים לעיל	100 ₪ לכל חריגה

35.4 הנחיות נוספות לעניין זה ראו בסעיף 16 להסכם ההתקשרות (חלק ד' למסמכי המכרז).

**חלק ג – מענה המציע**

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

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

**נספח ג2 – תצהיר המציע – כללי**

	תאריך
--	-------

לכבוד:  
משרד האוצר

הנדון: מכרז פומבי מס' 001/2017 – לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על-גבי התשתית המוצעת (להלן: "המכרז")

**תצהיר**

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

שם מורשה החתימה החותם על תצהיר זה	ת.ז	תפקיד

לאחר

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

הנני נותן תצהיר זה בשם המציע במכרז פומבי מס' 001/2017 – לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על-גבי התשתית המוצעת, המבקש להתקשר עם המזמין. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. האמור בתצהיר זה בלשון רבים נאמר בשמי ובשם המציע.

**פרק 1 – פרטים אודות המציע**

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

איש הקשר מטעם המציע:

שם:	
כתובת:	
טלפון:	
פקס:	
דוא"ל:	

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

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

חתימת וחותמת המציע: \_\_\_\_\_

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

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

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

10. המציע מצהיר כי הינו תאגיד הרשום בישראל. רצ"ב **כנספח 6** תדפיס מעודכן מרשם התאגידים.
11. רצ"ב **כנספח 5** למענה, אישורים נדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים לרבות:
  - א. אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות, מע"מ ורשימות על-פי חוק עסקאות גופים ציבוריים.אישור על ניכוי מס במקור כפי שניתן על-ידי שלטונות מס הכנסה ומע"מ (ניתן להמציא אישור כנ"ל מ"פקיד מורשה" על-פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, מרואה חשבון או מיועץ מס).

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

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

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

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

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

14. הנני מאשר בזאת כי המציע עומד בדרישות לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיו.  
15. המציע מתחייב בזאת לקיים בכל תקופת ההסכם שייחתם בעקבות זכיית המציע במכרז, לגבי העובדים שיועסקו על-ידו, את האמור בחוקי העבודה המפורטים להלן, בין השאר:

1. חוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959

2. חוק שעות העבודה והמנוחה, התשי"א-1951

3. חוק דמי מחלה, התשל"ו-1976

4. חוק חופשה שנתית, התשי"א-1951

5. חוק עבודת נשים, התשי"ד-1954

6. חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, התשנ"ו-1996

7. חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1952

8. חוק החניכות, התשי"ג-1953

9. חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), התש"ט-1949

10. חוק הגנת השכר, התשי"ח-1958

11. חוק פיצויי הפיטורין, התשכ"ג-1963

12. חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987

13. חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), התשנ"ה-1995

#### פרק 5 – אי תיאום מכרז

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

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

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

19. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.

20. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו.  
ז.

21. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

22. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהו עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
23. המציע מתחייב להודיע למזמין על כל שינוי באחד הפרטים לעיל מעת החתימה על התצהיר ועד מועד הגשת ההצעות.
24. אנו מודעים לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

#### פרק 6 – זכויות קניין

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

#### פרק 7 – הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים

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

#### פרק 8 – התחייבות לשמירה על סודיות

**הואיל** והמזמין/המזמין מתכוון לרכוש שירותים כמפורט במכרז;

**והואיל** ובאם יזכה המציע במכרז, המציע ואני עשויים להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן;

**לפיכך הנני מתחייב, בשמי ובשם המציע, כלפי מדינת ישראל כדלקמן:**

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

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

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

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

#### פרק 9 העסקת עובדים עם מוגבלויות

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

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

6. במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע (נדרש לסמן  $x$  במשבצת המתאימה):

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

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

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 56 מתוך 117

8. המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חתימה וחותמת תאגיד	תאריך

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

חתימת וחותמת המציע:

### נספח ג3 – נוסח כתב ערבות הצעה

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

מספר הטלפון  
מספר הפקס

כתב ערבות  
לכבוד  
ממשלת ישראל  
באמצעות משרד האוצר

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 180,000 ₪ (במילים: מאה ושמונים אלף שקלים חדשים), אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_ (להלן: "החייב") בקשר עם מכרז פומבי מס. 001/2017 – מכרז לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על-גבי התשתית המוצעת.

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

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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

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

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

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

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

**נספח ג4 – אישור מורשי חתימה**

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

**לכבוד**  
**משרד האוצר**

**הנדון: אישור מורשי חתימה מטעם התאגיד**

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

פרטי מורשי החתימה מטעם המציע:

_____	_____	_____
דוגמת חתימה	נושא ת"ז מס'	מר / גב'
_____	_____	_____
דוגמת חתימה	נושא ת"ז מס'	מר / גב'

יחד / לחוד (מחק את המיותר)

_____	_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מס' רישיון	שם העו"ד	תאריך

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 59 מתוך 117

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

יצורף על-ידי המציע

- אישור ניהול ספרים בתוקף
- אישור ניכוי מס במקור בתוקף

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 60 מתוך 117

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

יצורף על-ידי המציע, יש לצרף תדפיס עדכני

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 61 מתוך 117

## **נספח ג7 – אישור ר"ח לקיום תאגיד בשליטת אישה**

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

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 62 מתוך 117

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

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

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 63 מתוך 117

**נספח ג 9 – הסכם התקשרות**

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

חתימת וחותמת המציע: \_\_\_\_\_

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 64 מתוך 117

## **נספח 10 – פירוט הרשעות המציע**

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

## נספח ג 11 – התחייבות לשמירה על סודיות

לכבוד  
משרד האוצר

אני \_\_\_\_\_ הח"מ, ת.ז. \_\_\_\_\_, נותן התחייבות זו בקשר למתן השירותים על-ידי \_\_\_\_\_ [למלא שם הספק] (להלן: "הספק") במסגרת מכרז פומבי מס. 001/2017, לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על-גבי התשתית המוצעת (להלן: "המכרז").

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

### לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

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

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

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

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

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

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

**נספח ג2 – תצהיר מציע - מקצועי**

תאריך	
-------	--

לכבוד

משרד האוצר

הנדון: מכרז פומבי מס' 001/2017 – מכרז לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על-גבי התשתית המוצעת (להלן: "המכרז")

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

שם מורשה החתימה	ת.ז.	תפקיד

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

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

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

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



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



3. תשתית ה-CRM המוצעת הותקנה עבור לפחות \_\_\_\_\_ לקוחות בתצורת ענן (SaaS), אשר לכל אחד מהם לפחות 100 משתמשים.

4. תשתית ה-CRM המוצעת מדורגת ברביע העליון של Magic Quadrant for CRM Customer Engagement Center לשנת 2015 של חברת Gartner או בדרוג מקביל על-ידי חברת \_\_\_\_\_ . מצורף קיוטע הדוח כנספח לתצהיר זה.

5. לתשתית ה-CRM המוצעת מחירון בין לאומי פתוח שהגישה עליו הינה באמצעות הרשת ב URL \_\_\_\_\_.

6. המציע מצהיר כי היצרן מפעיל בעצמו או קשור בהסכם מחייב עם גורם המספק שירותי ענן וזאת מלפחות שני (2) אתרי מחשב הממוקמים במיקומים להלן: \_\_\_\_\_

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

7.1 ללקוח לפחות 100 משתמשים (נכון למועד תחילת מתן השירותים באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת).

7.2 השירותים ניתנים בסביבת ענן (SAAS).

7.3 השירותים באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת ניתנו למשך 12 חודשים רצופים לפחות במהלך

חתימת וחותמת המציע: \_\_\_\_\_

הלקוחות מפורטים בטופס מס' 1 המצורף **כנספח 13** ומהווה חלק בלתי נפרד מתצהיר זה.

8. המציע מצהיר כי הטמיע את תשתית ה-CRM המוצעת עבור \_\_\_\_\_ **(יש להשלים)** לקוחות בארץ, אשר לכל אחד מהם 100 משתמשים לפחות, לתקופה רצופה של לפחות 6 חודשים במהלך התקופה מ-1/1/2014 ועד 31/12/2016. פירוט הלקוחות עבורם הטמיע את תשתית ה-CRM מופיע בטופס מס' 2 המצורף **כנספח 14** ומהווה חלק בלתי נפרד מתצהיר זה.
9. המציע מצהיר כי הוא מספק שירותי help desk אנושי התומך בתשתית ה-CRM המוצע בשפה העברית. שירותי ה-help desk יסופקו על-ידי \_\_\_\_\_ **(יש להשלים)** – המציע או קבלן משנה)
10. המציע מצהיר כי הוא מעסיק \_\_\_\_\_ **(יש להשלים)** עובדים ישירים מקצועיים בעלי הסמכה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת.
11. תשתית ה-CRM המוצעת עונה על הדרישות הטכניות המפורטות בטופס מס' 4 ומצורף **כנספח 16** ומהווה חלק בלתי נפרד מתצהיר זה.
12. המציע מציג את מנהל הפרויקט מטעמו:

#	תפקיד	שם ושם משפחה	ת.ז.
1	מנהל הפרויקט		

13. המציע מצהיר כי מנהל הפרויקט המוצע מטעמו עונה על הדרישות המצטברות הבאות:

13.1 בעל הסמכה מטעם היצרן לפיתוח בתשתית ה CRM המוצעת.

13.2 ליווה כמומחה \_\_\_\_\_ **(יש להשלים)** פרויקטי פיתוח המבוססים על סביבת הפיתוח במהלך

התקופה מ-1/1/2014 ועד ה-31/12/2016. העבודות מפורטות בטופס מס' 3 המצורף **כנספח 15**

ומהווה חלק בלתי נפרד מתצהיר זה.

זה שמי/נו, להלן חתימתי/נו ותוכן תצהירי/נו דלעיל אמת:

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חתימה וחותמת התאגיד	תאריך

#### אישור עורך הדין

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

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

**תשתית ה-CRM המוצעת**

- |         |   |
|---------|---|
| 1.1.1.1 | על המציע לצרף ולמלא את פירוט הלקוחות המקבלים שירותים בארץ באמצעות התשתית המוצעת על-גבי טופס מס' 1 בקובץ המצורף כקובץ EXCEL. עותק המודפס ישולב במיקום זה בחוברת המענה. |
| 1.1.1.2 | על הפרטים בטופס לכלול גם מידע הנדרש לצורך קביעת ניקוד האיכות.   |
| 1.1.1.3 | יש למלא את כלל הפרטים הנדרשים בטופס זה.   |
| 1.1.1.4 | ניתן להוסיף שורות ו/או להרחיב את הטורים.  |

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

**תשתית ה-CRM המוצעת**

- |    |  |
|----|--|
| 9  | על המציע לצרף ולמלא את פירוט הלקוחות בארץ עבורם הטמיע המציע את תשתית ה-CRM המוצעת על-גבי טופס מס 2 בקובץ המצורף כקובץ EXCEL. עותק המודפס ישולב במיקום זה בחוברת המענה. |
| 10 | על הפרטים בטופס לכלול גם מידע הנדרש לצורך קביעת ניקוד האיכות.  |
| 11 | יש למלא את כלל הפרטים הנדרשים בטופס זה.  |
| 12 | ניתן להוסיף שורות ו/או להרחיב את הטורים.   |

**נספח ג 15 – טופס 3 – פרויקטי הפיתוח המבוססים על סביבת הפיתוח שבוצעו**

**על-ידי מומחה הפיתוח**

- |    |   |
|----|---|
| 10 | על המציע לצרף ולמלא את פירוט פרויקטי הפיתוח המבוססים על סביבת הפיתוח שבוצעו על-ידי מומחה הפיתוח על טופס 3 בקובץ המצורף כקובץ EXCEL. עותק המודפס ישולב במיקום זה בחוברת המענה. |
| 11 | על הפרטים בטופס לכלול גם מידע הנדרש לצורך קביעת ניקוד האיכות.   |
| 12 | יש למלא את כלל הפרטים הנדרשים בטופס זה.   |
| 13 | ניתן להוסיף שורות ו/או להרחיב את הטורים.  |

## נספח ג 16 – טופס 4 – תכונות תשתית ה-CRM

- |   |   |
|---|---|
| 5 | על המציע לצרף ולמלא את מענה המציע לגבי תכונות תשתית ה-CRM המוצעת על-ידו על-גבי טופס 4 בקובץ המצורף כקובץ EXCEL. עותק המודפס ישולב במיקום זה בחוברת המענה. |
| 6 | על הפרטים בטופס לכלול גם מידע הנדרש לצורך קביעת ניקוד האיכות.   |
| 7 | יש למלא את כלל הפרטים הנדרשים בטופס זה.   |
| 8 | ניתן להוסיף שורות ו/או להרחיב את הטורים.  |

**נספח 17 – תצהיר היצרן**

יש לצרף את תצהיר היצרן בנוסח להלן.

**Appendix 17 – Manufacturer's Affidavit**

To:  
Ministry of Finance,  
Government of Israel.

Subject: **Manufacturer's affidavit regarding tender number 001/2017, for the supply of CRM services, and for the development, operation and maintenance of systems on said infrastructure (hereinafter: "the tender"):**

I, \_\_\_\_\_ (*name*) the representative of \_\_\_\_\_ (*company name*) (hereinafter: "the manufacturer") which supply services of \_\_\_\_\_ (*offered system*) (hereinafter: "the system"), which are offered by \_\_\_\_\_ (*contractor name*) (hereinafter: "the contractor") as a part of this tender (hereinafter: "the services"), am authorized to give this affidavit on behalf of the manufacturer. The Manufacturer's commitments in this Affidavit only apply to the manufacturer services.

- A. The contractor is a certified representative of the manufacturer in Israel for sale of the offered services. The contractor is [*check relevant box*]:
- An authorized reseller of the manufacturer Services.
  - A subsidiary of the manufacturer in Israel.
- B. The manufacturer authorized the contractor to to resell the manufacturer services as part of the tender.
- C. The manufacturer is committed to support the contractor in Israel, supplying warranty and system upgrades for the duration of the contract.
- D. If under any circumstances the contractor will be unable to provide the services required in this tender, the manufacturer will cooperate, as commercially reasonable, with the MOF in order to transfer of services to another licensed supplier.
- E. The offered services are being used by \_\_\_\_\_ customers to date (date of publication of this tender).
- F. Confidentiality and lack of conflict of interests

The following terms are used as defined below throughout this statement:

**"Information"** – All the information, knowledge, documents, correspondence, plans, figures, models, opinions, conclusions etc. and anything else related to the supply of services, whether written or oral and / or in any form or way of preserving information in electrical and / or electronic and / or optical and / or magnetic mediums and / or another, all except public domain information.

**"Trade secrets"** – Information associated with the provision of services, whether received during the provision of services or thereafter, including, without being limited to the

following, information submitted by the State of Israel and / or any other party and / or on its behalf.

1. While understanding that during the provision of services under this contract, the manufacturer and its employees can be exposed to trade secrets of the Government of Israel, I hereby declare the following:
2. All information and / or trade secrets that the manufacturer or any of its employees will be exposed to during and /or due to the provision services in this tender will be kept it strict confidence, and will be used for rendering said services only. Without being limited to the following, this includes the publishing, transmitting, informing, giving or bringing to the attention of any person said information and / or trade secrets, except for information that is public domain or information that must be kept or handed over under law.

#### G. Saving data

As long as the Customer does not provision the CRM services otherwise:

- i. Data will be stored in sites located within Israel or in states approved for the storage of information by the Security Branch in its guidelines as detailed in appendix E5 ("5ה") (updated to the date of the publication of this tender).
- ii. Data related to applications and services in this tender will remain only in the aforementioned states, and will not be transferred to any other state. This also includes transfer for the purpose of backup or in cases of technical malfunction in one of the sites.
- iii. The manufacturer will operate a minimum of two (2) sites, located at least 60 km away from one another. The two sites will operate in mutual back-up, and each site can provide for the full services required in this tender by itself.
- iv. The manufacturer guarantees that the Ministry of Finance will be able to control the access to its data stored in its sites.
- v. The manufacturer guarantees it will erase all data relating to this tender no more than 90 days after ~~at~~ the end of the contract signed under this tender, or at the request of the Ministry of Finance, without any ability to restore said data.

The above will not apply for:

- Data moved by customer's end users.
- Data and services related to social networks, such as Facebook, Instagram, etc.

#### H. Backup

- i. Data belonging to the Ministry of Finance will be backed up periodically a minimum of once a day.
- ii. Backup for the data will be available for every day in a 30 days' period prior the the backup date.
- iii. The Ministry of Finance will be able to replicate its data to its facility.

- iv. The manufacturer guarantees it will erase all data relating to this tender at the end of the contract signed under this tender, or at the request of the Ministry of Finance, without any ability to restore said data.

I. Information Security

- i. The manufacturer services at stake are as of the effective date ISO27001 certified and manufacturer will maintain a ISO27001 certification for these services or successor programme certification.

- ii. The CRM infrastructure meets the requirements of PCI-DSS security standards.

J. Manufacturer's obligations towards the contractor according their contract as follows:

*(In this part the manufacturer should provide any other obligations it has towards the contractor, according to their contract. These obligations will be taken into consideration in determining the contractor's quality grade).*

---

---

---

Name: \_\_\_\_\_ Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

I, \_\_\_\_\_ (*lawyer's name*) hereby certify that according to the corporation \_\_\_\_\_ (*company's name*), ID number \_\_\_\_\_ documents and decisions, the following representative is authorized to sign this affidavit on behalf of the manufacturer.

Details of authorized signatory

---

<u>Mr./Ms.</u>	<u>ID number</u>	<u>Signature</u>
----------------	------------------	------------------

---

Date	Name of lawyer	License number	Signature
------	----------------	----------------	-----------

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 75 מתוך 117

**נספח ג18 – תנאי השימוש במערכת**

יש לצרף את תנאי השימוש במערכת כמסמך רשמי של היצרן.

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 76 מתוך 117

## נספח ג 19 – מחירון היצרן

יש לצרף את מחירון היצרן נכון למועד הגשת המענה כמסמך רשמי של היצרן.

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 77 מתוך 117  
**נספח 201 – הצעת מחיר**

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

לכבוד  
משרד האוצר

מכרז פומבי מס. 001/2017 – לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על-גבי התשתית המוצעת.

פרטי המציע: \_\_\_\_\_

מס' מזהה: \_\_\_\_\_

ס"ח הצעת המחיר	עלות מוצעת ליחידה	אחוז הנחה	מחיר מחירון היצרן	כמות לשקלול	פריט	#
$E=D*(1-C)*A*$	D	C	B	A		
		X	X	1	תמורה עבור עלות פיתוח ליישומים הבסיסיים.	.1
		X	X	6,000	תמורה עבור שימוש בשירותי המערכת:	.2
		X	X	1,200	שימוש חודשי למשתמש במשרד שהינו משתמש מזוהה במערכת.	2.1
		X	X	60	שימוש חודשי למפתח במשרד שהינו מפתח מזוהה במערכת.	2.2
		X	X	60	שימוש חודשי ל-1,500 משתמשים במשרד שאינם מזוהים במערכת.	.2.3
		X	X	700,000	שימוש חודשי למשתמש מזוהה חיצוני הכולל יכולת עיון ועדכון.	2.4
		X	X	300,000	שימוש חודשי לציבור הרחב שאיננו מזוהה, וזאת לחבילה של 1,000 פניות חדשות.	.2.5
		X	X	300	הפעלה חודשית של סביבת פיתוח ליישום בודד.	2.6
		X	X	300	הפעלה חודשית של סביבת בדיקות ליישום בודד.	2.7
		X	X	60	שימוש במערכת ITSM למשתמש לחודש.	2.8
		X	X	60	שימוש חודשית נוספת להפעלת היישומים הבסיסיים.	2.9
		X	X		שיעור ההנחה	<b>2.10</b>
					רכיבי תמורה אופציונאליים נוספים	<b>3</b>
		X	X	6	תקופות בדיק נוספות ליישומים הבסיסיים לחודש לכל יישום בנפרד.	3.1
	₪ 282			2,500	תעריף שעת עבודה בהתאם	3.2

חתימת וחותמת המציע: \_\_\_\_\_

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 78 מתוך 117

ס"כ הצעת המחיר	עלות מוצעת ליחידה	אחוז הנחה	מחיר מחירון היצרן	כמות לשקלול	פריט	#
					לתעריפים בהוראת תכ"ם 13.9.2.1 תכולות נוספות.	
				60	עלות חודשית לקישור בקצב של 20Mbps ממשרד האוצר לתשתיות הספק, שלא על-גבי רשת ה-Internet.	3.3
				1	פיתוח מערכת ITSM	3.4
				5	עלות קורס רישמי של היצרן	3.5
				20 בעבור מפתחים	שימוש בכלי לאינטגרציה עם מערכת TFS	3.6
				20 בעבור מפתחים	שימוש בכלי ל-ALM	3.7
					ס"כ הצעת המחיר של המציע –	4

**הערות כלליות**

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

שם המציע:

חתימת המציע:

תאריך:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## חלק ד – הסכם התקשרות

נערך ונחתם בירושלים ביום ..... בחודש ..... 2017.

### ב י ן

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל  
על-ידי אגף מערכות מידע במשרד האוצר  
והמזמין (כהגדרתו במכרז)  
(להלן – "המזמין")

### מצד אחד

### ל ב י ן

מכתובת

(להלן – "הספק")

### מצד שני

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

**הואיל** ובהתאם לאמור לעיל פרסם משרד האוצר (להלן: "המזמין") מכרז פומבי מרכזי מס. 001-2017 לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על-גבי התשתית המוצעת (להלן: "המכרז");

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

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

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

### 1. כללי

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

1.2 רשימת הנספחים:

1.2.1 נספח 1 – נוסח ערבות ביצוע.

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

1.2.3 נספח 3 – דרישות ביטוח.

1.2.4 נספח 4 – דרישות ביטחון

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

1.2.6 נספח 6 – הצהרת היצרן .

1.3 המבוא להסכם מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

1.4 בהסכם זה תהיה למונחים המשמעות המופיעה במסמכי המכרז, זולת אם משתמע אחרת מההקשר.

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

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

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

## 2. תקופת ההתקשרות

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

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

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

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

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

## 3. הצהרות והתחייבות הספק

3.1 הספק מתחייב לספק את השירותים הנדרשים (כהגדרתם במכרז) באופן מדויק בהתאם לדרישות המכרז וההסכם על כל נספחיו ובפרט נספח 2 – השירותים הנדרשים עבור השירותים להלן. הספק מתחייב כי היצרן ילווה את מתן השירותים, בהתאם להצהרת היצרן המצורפת כנספח 6.

3.2 הספק מצהיר ומאשר בזה כי הוא חותם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את המכרז, הבינו היטב וקיבל מנציג המזמין את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו ושנדרשו על-ידו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על-פיו ועל-פי הסכם זה, ולא תהא לו כל טענה כלפי המזמין בקשר למתן השירותים בהתאם להסכם זה. כמו כן, מתחייב בזאת הספק כי השירותים עומדים ויעמדו בכל תנאי המכרז וההסכם.

- 3.3 הספק מצהיר כי כל הפרטים שמסר למזמין בהצעתו, ובכללם פרטים על ניסיונו ויכולתו לספק את השירותים, הינם מלאים ונכונים.
- 3.4 הספק מצהיר כי הוא בעל רקע מקצועי מתאים המאפשר לו לספק את השירותים על-פי המכרז והוראות הסכם זה, וכי יש בידיו הכלים, הידע, הניסיון, כוח האדם, האמצעים והכישורים המאפשרים לו לספק את השירותים כמפורט במכרז ובהסכם זה במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 3.5 הספק מתחייב למלא באופן מדויק אחר הדרישות במכרז, בהסכם זה ובלוח הזמנים אליו התחייב על כל נספחיו, ובפרט בנספח 2 להסכם. הספק מתחייב לפעול בכל הקשור בביצוע הסכם זה, אם בעצמו ואם על-ידי מי מעובדיו, או קבלני המשנה מטעמו במומחיות ובמקצועיות הגבוהים ביותר.
- 3.6 הספק מתחייב לשתף פעולה עם המזמין בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על-פי הסכם זה, לרבות התחייבות לתקן, לשפר ולהחליף את כל הטעון תיקון, שיפור והחלפה בסמוך לקבלת הודעת המזמין בדבר הצורך בכך.
- 3.7 הספק מתחייב כי לכל אורך תקופת ההתקשרות ולכל אורך תקופת הארכה כאמור בסעיף 2.2 לעיל, במידה ותהיה כזו, יהיו ברשותו כל האישורים והרישיונות הנדרשים על פי מכרז זה ועל-פי כל דין.
- 3.8 הספק מתחייב לשאת באחריות מלאה לכל פעילות של קבלני משנה/נותני שירותים/עובדים מטעמו בקשר למתן השירות נושא המכרז.
- 3.9 הספק מצהיר ומתחייב כי אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בחוזה זה, ואין בביצוע החוזה על-ידו כדי ליצור ניגוד אינטרסים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמין, וכי בכל מקרה שייווצר חשש כלשהו לניגוד אינטרסים כזה יודיע הספק על כך למזמין ללא כל שיהוי וידאג מידית להסרת ניגוד האינטרסים האמור.

#### 4. בקרה ופיקוח

- 4.1 המזמין יהיה רשאי לערוך, על פי שיקול דעתו, או לדרוש מהספק לבצע, בדיקות אקראיות לבחינת השירותים שסופקו על-ידי הספק כמפורט במכרז.
- 4.2 הספק יאפשר למזמין, או למי שימונה מטעמו, לפקח על אספקת השירותים המבוקשים, טיבם ואיכותם, ולבדוק את אופן מילוי התחייבויותיו.
- 4.3 הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי המזמין בכל הנוגע לביצוע השירותים ומילוי כל יתר התחייבויותיו על-פי המכרז וההסכם, וימלא אחר כל הנחיה של נציגי המזמין, בכפוף להוראות המכרז וההסכם. בכלל זה, ימסור כל מידע או דיווח שיידרש על-ידם במועד ובאופן שייקבע על-ידהם; יאפשר לנציגי המזמין ולמפקחים מטעמו לבקר במשרדיו ובכל מקום אחר שבו הוא מבצע את התחייבויותיו על-פי הסכם זה לעיין בכל מסמך ולבדוק את הנעשה בהם בקשר לשירותים ולביצוע התחייבויות הספק על-פי הסכם זה, ובלבד שכל ביקור כאמור יתואם מראש עם הספק.
- 4.4 למען הסר ספק, מובהר ומוסכם כי המזמין והמפקחים אינם רשאים ואינם מוסמכים לחייב את המזמין בכל חיוב כספי, בין שיש בו כדי לשנות את סכום התמורה על-פי הסכם זה ובין שיש בו כדי להטיל עליו חיובים

נוספים בקשר להתאמות ו/או שינויים. חיובו של כל מזמין בעניינים אלה ייעשה אך ורק במסמך בכתב וחתום על-ידי מורשי החתימה של המזמין.

## 5. היעדר יחסי עובד-מעביד

- 5.1 הצדדים מסכימים כי הספק הוא קבלן עצמאי וכי הוא מבצע את חיוביו על-פי הסכם זה כקבלן עצמאי, וכי לא קיימים יחסי עובד-מעביד בינו, או בין מי המועסק מטעמו בביצוע הסכם זה, לבין המזמין.
- 5.2 הספק מצהיר בזה כי הודיע והבהיר לכל מי מהמועסקים על-ידו בביצוע הסכם זה כי בינם לבין המזמין לא יתקיימו כל יחסי עובד-מעביד.
- 5.3 **תשלומים וניכויים 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 הסכם.
- 5.4 חויב המזמין לשלם סכום כלשהו מהסכומים האמורים לעיל בגין מי מהמועסקים על-ידי הספק בביצוע הסכם זה, ישפה הספק את המזמין עם קבלת דרישה ראשונה.
- 5.5 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, חוקי העבודה החלים על הספק כלפי עובדיו הם, בין היתר: חוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959, חוק שעות עבודה ומנוחה, התשי"א-1951, חוק דמי מחלה, התשל"ז-1976, חוק חופשה שנתית, התשי"א-1951, חוק עבודת נשים, התשי"ד-1954, חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, התשנ"ו-1996, חוק עבודת הנוער, התשי"ג-1953, חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), התש"ט-1949, חוק החניכות, התשי"ג-1953, חוק הגנת השכר, התשי"ח-1958, חוק פיצויי פיטורין, התשכ"ג-1963, חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, חוק שכר המינימום, התשמ"ז-1987.
- 5.6 אין לראות בכל זכות הניתנת למזמין או לנציגיו לפקח, להדריך או להכווין את הספק או מי מטעמו, אלא אמצעי להבטיח את מתן השירותים כראוי וביצוע הסכם זה במלואו, ואין בה כדי להקים מערכת יחסים של עובד-מעביד או העברת אחריות כלשהי למזמין ביחס למעשה או מחדל של הספק או מי מטעמו;

## 6. התמורה

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

#	פריט	יחידת מידה	עלות ליחידה
1.	שימוש חודשי למשתמש במשרד שהינו משתמש מזוהה במערכת.	תשלום חד פעמי	
2.	שימוש חודשי למפתח במשרד שהינו מפתח מזוהה במערכת.	תשלום חודשי מקסימלי	
2.1	שימוש חודשי ל-1,500 משתמשים במשרד שאינם מזוהים במערכת.	תשלום חודשי מקסימלי	
2.2	שימוש חודשי למשתמש מזוהה חיצוני הכולל יכולת עיון ועדכון.	תשלום חודשי מקסימלי	
2.3	שימוש חודשי לציבור הרחב שאיננו מזוהה, וזאת לחבילה של 1,000 פניות חדשות.	תשלום חודשי מקסימלי	
2.4	הפעלה חודשית של סביבת פיתוח ליישום בודד.	תשלום חודשי מקסימלי	
2.5	הפעלה חודשית של סביבת בדיקות ליישום בודד.	תשלום חודשי מקסימלי	

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 83 מתוך 117

2.6	זכות שימוש חודשית נוספת להפעלת היישומים הבסיסיים.	תשלום חודשי מקסימלי
2.7	שימוש חודשי למשתמש במשרד שהינו משתמש מזוהה במערכת.	תשלום חודשי מקסימלי
2.8	שימוש במערכת ITSM למשתמש לחודש.	תשלום חודשי מקסימלי
2.9	שימוש חודשי למפתח במשרד שהינו מפתח מזוהה במערכת.	תשלום חודשי מקסימלי
2.9	שיעור ההנחה על זכויות השימוש	% הנחה
3.	תשלום עבור תקופת בדק נוספת לישומיים הבסיסיים לחודש.	תשלום חודשי ליישום בסיסי
4.	אחוז הנחה מתעריף עבור שעת יועץ	% הנחה
5.	עלות חודשית לקישור ממשרד האוצר לתשתיות הספק שלא על-גבי רשת האינטרנט.	תשלום חודשי
6	תשלום עבור פיתוח מערכת ITSM	תשלום כולל
7	עלות קורס רישמי של היצרן	עלות לקורס
8	שימוש בכלי לאינטגרציה עם מערכת TFS	תשלום חודשי מקסימלי
9	שימוש בכלי ל-ALM	תשלום חודשי מקסימלי

## 6.2 הוראות לגבי תשלום זכויות השימוש

- 6.2.1 בטבלה לעיל מצויינים מחירי מקסימום לזכויות השימוש.
- 6.2.2 התמורה בכל חודש עבור זכויות השימוש תחושב לפי הנמוך מבין מחיר המקסימום לזכות השימוש שצויין לעיל לממל המחר של זכות השימוש בבמחירון הבינלאומי של היצרן, בניכוי שיעור ההנחה שפורט לעיל.
- 6.2.3 עבור זכויות שימוש שלא צוינו לעיל – תשולם התמורה לפי המחיר של זכות השימוש בבמחירון הבינלאומי של היצרן, בניכוי שיעור ההנחה שפורט לעיל.

## 6.3 הוראות כלליות לגבי התמורה

- 6.3.1 יובהר כי התמורה תשולם רק עבור שירותים שיוזמנו בפועל על-ידי המזמין. המזמין איננו מחויב לבצע הזמנת שירותים בהיקף כלשהו אשר נקבע במסמכי המכרז.
- 6.3.2 מס ערך מוסף בשיעור החוקי המתחייב מהמחירים הנ"ל יתווסף לתמורה וישולם בצירוף לכל חשבונית/תשלום שישלם המזמין לספק.
- 6.3.3 התמורה מהווה תמורה סופית למילוי כל התחייבויות המזמינים כלפי הספק לפי המכרז והסכם זה.
- 6.3.4 במקרה בו יהיו שינויים במסים או בהיטלים על מחירי המוצרים/שירותים, לא יהיה בשינויים אלה (למעט שינוי בשיעור המע"מ) כדי להשפיע על התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין המכרז מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 6.3.5 הספק לא יהא זכאי לכל תשלום או תמורה כלשהי בקשר עם אספקת שירותים שאינם תואמים את דרישות המכרז, ההצעה ותנאי הסכם זה.
- 6.3.6 כללי התשלום המפורטים לעיל כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמות מעת לעת.

- 6.4.1 התמורה עבור עלות הפיתוח – ישולם בתום מתן השירותים, לאחר קבלת אישור השלמה כמפורט בסעיף 14.4.8 למכרז לכל יישום בסיסי בנפרד, כמפורט להלן (באחוזים מתשלום מעלות הפיתוח): 50% עבור מערכת סוכנים, 35% עבור מערכת אכיפה, 15% עבור מערכת פניות הציבור.
- 6.4.2 התמורה עבור זכות השימוש – תשולם חודשית בהתאם לכמות זכויות השימוש שינוצלו בפועל על-ידי המזמין במהלך החודש הנתון. במקרה של שימוש לתקופה הקצרה מבחודש – ישולם תשלום יחסי בהתאם למשך השימוש בזכות השימוש על-ידי המזמין.
- 6.4.3 תשלום עבור קישור ממשרד האוצר לתשתיות הספק שלא על-גבי רשת האינטרנט – ישולם חודשית.
- 6.4.4 תשלום עבור פיתוח מערכת ITSM - ישולם בתום מתן השירותים, לאחר קבלת אישור השלמה למערכת זו כמפורט בסעיף 14.4.8 למכרז.
- 6.4.5 תשלום עבור קורס היצרן – ישולם לאחר ביצוע ההרשמה לקורס.
- 6.4.6 תשלומים אופציונאליים עבור העסקת יועצים נוספים – בהתאם להיקף השירותים האופציונאליים שיבוצעו בחודש הרלוונטי בהתאם למנגנון התשלום שפורט לעיל.

## 7. חישוב הפרשי הצמדה

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

7.2 לצורך סעיף זה יוגדרו ההגדרות להלן:

- 7.2.1 **תאריך הבסיס** – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז \_\_\_\_\_.
- 7.2.2 **תאריך התחלת הצמדה** – (18 חודש מתאריך הבסיס \_\_\_\_\_).
- 7.2.3 **מדד התחלתי** – המדד הידוע בתאריך התחלת הצמדה.
- 7.2.4 **המדד הקובע** – המדד האחרון הידוע ביום הגשת החשבון על-ידי הספק.
- 7.2.5 **הצמדה שלילית** – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.
- 7.2.6 **מדד המחירים לצרכן** – כפי שמפורסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על-ידי ממשלת ישראל להחליפה.

7.3 עקרונות ביצוע הצמדה

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

7.3.2 ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.

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

7.3.4 מנגנון ביצוע הצמדה יבוצע באופן הבא:

7.3.4.1 המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.

7.3.4.2 המדד הקובע יהיה המדד ביום הגשת החשבון.

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

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

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

## 8. אישור הסכום לתשלום

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

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

8.3 מועדי תשלום החשבון יתבצעו לפי המפורט בהוראת תכ"מ 1.4.3 – מועדי תשלום. נכון להיום תנאי התשלום הינם כמפורט להלן (להלן: "מועד התשלום הממשלתי"):

8.3.1 חשבונית שתוגש למזמין במחצית הראשונה של כל חודש (בימים 1-15): תשלום בתחילת מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב, כלומר ביום העסקים הראשון הבא לאחר ה-15 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30-45 ימים ממועד הגשת החשבונית למזמין.

8.3.2 חשבונית שתוגש למזמין בין התאריכים 16-24 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): תשלום בין התאריכים 16-24 של החודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30 ימים בדיוק ממועד הגשת החשבונית למזמין.

8.3.3 חשבונית אשר תוגש למזמין בתאריכים 25-31 בחודש, תשלום ב-24 בחודש העוקב, דהיינו בסוף מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב.

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

8.5 הספק הזוכה ידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המזמין, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. יודגש, כי הספק הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

## 9. קיזוז ועיכון

9.1 מזמין רשאי לקזז או לעכב אצלו תשלומים, כולם או חלקם, אשר יגיעו לספק.

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

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

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

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

## 10. ביטוח, ערבויות ובטחונות

10.1 כביטחון למילוי התחייבויותיו של הספק על-פי הסכם זה, מתחייב הספק להפקיד בידי המזמין ערבות בנקאית (או ערבות של מבטח כמשמעותו בחוק חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981) אוטונומית צמודה למדד המחירים לצרכן בסך של 350,000 ₪ (להלן: "ערבות ביצוע").

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

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

10.4 המזמין יהיה רשאי לחלט את ערבות הביצוע כולה או חלקה אם הספק לא ימלא את חובותיו, כולן או מקצתן, על-פי הסכם זה ו/או על-פי תנאי המכרז ו/או על-פי התחייבויות הספק בהצעתו למכרז.

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

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

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

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

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

### 11. אחריות הספק

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

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

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

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

### 12. זכויות קנייניות

12.1 בסעיף זה:

מידע" – כל מידע (Information), ידע (Know How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצא בזה הקשורים בכל צורה או דרך של שימור ידיעות לרבות באופן חשמלי או אלקטרוני או אופטי או מגנטי או אחר למתן השירותים, והכל למעט מידע שהוא נחלת הכלל.

12.2 המזמין הוא הבעלים הבלעדי במידע הנוגע לשירותים בין אם הועבר לספק בידי המזמין או כל גורם אחר ובין אם הוא תוצר עבודתו של הספק. מובהר בזאת, כי הספק לא יעשה כל שימוש במידע שלא לצורך מתן השירותים ללא אישור של המזמין בכתב ומראש; במהלך ביצוע השירותים עשוי הספק לעשות שימוש בטכנולוגיות ו/או תוכנות ו/או תהליכים שפותחו בידי הספק, לאו דווקא בקשר עם המכרז. יובהר כי הבעלות והזכויות הקנייניות בטכנולוגיות ו/או תוכנות ו/או תהליכים אלה הינם ויוותרו בידי הספק.

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

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

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

12.6 הספק מתחייב בזאת לשפות את המזמין, מיד עם דרישתו, שיפוי מלא ובלתי מותנה, ולשלם לו כל סכום, אשר יידרש המזמין לשלם לכל גורם שהוא, בגין הפרת זכויות יוצרים או זכויות קניין רוחני מכל סוג אחר או עקב מימוש זכויותיו של המזמין כקבוע בהסכם זה.

### 13. סודיות

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

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

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

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

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

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

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

### 14. ניגוד עניינים

14.1 הספק מצהיר כי הוא מכיר את הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים, וכי אין הוא, עובדיו או כל גורם אחר מטעמו מצויים במצב של ניגוד עניינים בקשר עם מתן השירותים נושא הסכם זה.

14.2 הספק מתחייב כי כל עובד, שלוח וגורם מטעמו אשר יטלו חלק במתן השירותים נושא הסכם זה לא יעמדו בניגוד עניינים כזה או אחר למול המזמין.

14.3 על הספק מוטלת החובה להודיע בכתב למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבגינם הוא, עובד שלו או גורם אחר מטעמו עלול להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים בין תפקידו לבין עניין אחר, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים.

14.4 הספק מתחייב לא לעשות כל מעשה, או לחדול מכל מעשה, אשר עלול להעמיד אותו במצב של ניגוד עניינים עם מתן השירותים למזמין לפי ההסכם שלו או של עובדיו או מי מטעמו.

14.5 אם לדעת המזמין הספק נתון בכל שלב של ביצוע ההסכם במצב בו הוא עלול להימצא בניגוד עניינים בין תפקידו לעניין אחר, רשאי המזמין להורות על הפסקת עבודתו של הספק.

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

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

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

15.2 מוצהר ומוסכם בזה כי למזמין הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על-פי הסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

#### 16. פיצויים מוסכמים

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

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

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

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

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

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

### 17. הפסקת ההתקשרות על-ידי המזמין

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

17.2 במקרה של ביטול כאמור, הספק יהיה זכאי לקבל את כל התמורה בגין השירותים שסיפק, ככל שסופקו לשיעור רצונו של המזמין ובהתאם לדוחות הרבעוניים שהוגשו על-ידי הספק, עד למועד סיום ההסכם.

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

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

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

18.1.1 אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מידיית למזמין בדבר מינוי כאמור.

18.1.2 אם ימונה מפרק זמני או קבוע לספק; ויובהר, במקרים המפורטים לעיל על הספק להודיע מידיית למזמין בדבר מינוי כאמור.

18.1.3 אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מידיית למזמין בדבר מתן צו כאמור.

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

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

18.1.6 אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם.

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

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

18.1.9 במקרה של הצטברות מקרי הפרת רמת השירות, כמפורט בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. למסמכי המכרז.

18.1.10 במקרה שהספק יפר את הנחיות מערך סייבר חירום וביטחון.

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

18.1.12 במקרה בו הפסיק הספק לעמוד בתנאי הסף שנקבעו במכרז.

18.1.13 חריגה של חודש מהמועד הקבוע בלוח הזמנים להשלמת הפרויקט (לרבות אי עמידה בדרישות מבדקי הקבלה).

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

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

18.4 אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות המזמין לכל סעד אחר על-פי הסכם זה או על-פי כל דין בגין ההפרה, לרבות קיזוז פיצויים מוסכמים כמפורט בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. למסמכי המכרז.

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

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

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

19.1.2 לפרסם מכרז נוסף.

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

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

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

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

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

## 20. תרופות מצטברות

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

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

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

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

## 21. ויתור

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

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

## 22. שונות

22.1 כתובת המזמין: משרד האוצר, קפלן 1 ירושלים.

כתובת הספק: \_\_\_\_\_.

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

22.3 קבלה הנושאת חותמת רשות הדואר תשמש ראיה לתאריך המסירה.

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

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

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 93 מתוך 117

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

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

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

---

המזמין

---

הספק

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 94 מתוך 117  
**נספח ד1 - נוסח כתב ערבות הביצוע**

שם הבנק / חברת הביטוח  
מספר הטלפון  
מספר הפקס

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

**כתב ערבות**

לכבוד  
ממשלת ישראל  
משרד האוצר

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 350,000 ₪ (במילים: שלוש מאות וחמישים אלף ש"ח) עם הצמדה למדד, אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_ (להלן: "החייב") בקשר עם התקשרות לביצוע השירותים הכלולים במכרז פומבי מס. 001/2017 **למתן שירותי תשתית CRM בענן ולפיתוח, הפעלה ותחזוקת מערכות על-גבי תשתית זאת.**

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך ארבע עשר (14) ימים מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם ומבלי לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב. ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך \_\_\_\_\_ עד לתאריך \_\_\_\_\_ אלא אם כן תוארך על-פי בקשת החייב או על-פי דרישתכם קודם לכן.

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

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

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

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

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

חתימת וחותמת המציע: \_\_\_\_\_

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 95 מתוך 117  
**נספח ד2 – תכולת העבודה ולוח זמנים**

ישראל על-פי מענה המציע.

**נספח ד3 – דרישות ביטוח**

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

**1. ביטוח חבות מעבידים**

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

**2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**

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

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

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

או

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

או

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

(כפוף)

לבחירתה ולשיקולה של ענבל - הקרן הפנימית לביטוחי הממשלה

- א. הספק יבטח את אחריותו בגין מתן שירותי אספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על גבי התשתית המוצעת, לרבות, זכות שימוש, תכנון, אפיון, ניתוח מערכות, ארכיטקטורה, תשתית,

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 97 מתוך 117

התקנה, פיתוח, הטמעה, תחזוקה, ליווי, קונפיגורציה, שדרוג, אבטחת מידע, תיקון תקלות, עדכוני תוכנה, מענה טלפוני Help Desk, הדרכות, תמיכה, ייעוץ ושירות שוטפים, בהתאם למכרז והתקשרות עם מדינת ישראל – משרד האוצר, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;

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

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

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

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

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

- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;  
- אחריות צולבת - Cross Liability אולם לא יחול כיסוי ביחס לתביעות הספק כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר;

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

#### 4. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:-

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

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

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

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

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

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

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

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

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

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 98 מתוך 117

הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההתקשרות עם מדינת ישראל – משרד האוצר בתוקף.  
הספק מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד האוצר לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח;

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

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 99 מתוך 117  
**נספח ד4 – דרישות אבטחת מידע**

**משרד האוצר – דרישות אבטחת מידע עבור מכרז שירותי ענן**

**1. כללי**

מסמך זה מציג את דרישות אבטחת מידע של משרד האוצר מספקי שירותי ענן.

**2. הגדרות**

2.1 ספק – הספק הזוכה במכרז זה

2.2 המערך – מערך סייבר חירום וביטחון במשרד האוצר

2.3 מזמין – משרד האוצר

**3. נאמן אבטחת מידע**

3.1 הספק ימנה נאמן הגנת סייבר ואבטחת מידע – מצוות אבטחת המידע של הספק ובעל הכשרה מתאימה שאחראי על הגנת סייבר ואבטחת המידע הנכלל במאגרי המידע של המזמין המאוחסנים במערכות ובשרתי הספק כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנות אבטחת המידע.

3.2 נאמן אבטחת המידע יהיה אחראי על יישום ההנחיות של תחום סייבר בנושאי הגנת סייבר ואבטחת מידע.

3.3 נאמן אבטחת המידע של הספק יעמוד בקשר שוטף עם תחום סייבר.

3.4 בעת ביקור נציגי המזמין ייפגש נאמן אבטחת המידע עם נציגי המזמין ונציגי תחום סייבר.

**4. עמידה בתקני אבטחת מידע**

4.1 ספק השירות נדרש לעמוד בתקן STAR (במקום לפרט את כל התקנים)

4.2 ספק השירות נדרש לעמוד באחד או יותר מתקני אבטחת המידע הייעודיים/מותאמים לסביבות ענן:

ISO/IEC 27017 4.2.1

ISO/IEC 27018:2014 4.2.2

ISO/IEC 27036-x 4.2.3

AICPA SOC 2/3 4.2.4

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

ISO/IEC 27001/27002 4.3.1

ISO 27032 4.3.2

PCI DSS 4.3.3

COBIT 4.3.4

**5. ארכיטקטורה וגבולות**

5.1 הספק יספק לתחום סייבר את הארכיטקטורה המלאה של המערכת המשמשת את המזמין.

5.2 הספק יגדיר במשותף עם תחום סייבר מהן גבולות ותחום האחריות של הספק ושל המזמין.

## 6. אבטחת מידע

- 6.1 הספק יבצע סריקות אנטי וירוס על רשת הספק בלבד ולא על מידע של המזמין.
- 6.2 הספק יספק מערכת בקרות למזמין המאפשרת למזמין לבצע ניטור מהיכן בוצע חיבור למערכת.
- 6.3 הספק יערוך מבדקי חדירה וסקרי סיכונים לפחות אחת לשנה. תוצאות הסקרים והמבדקים יוצגו למזמין ולתחום סייבר בפגישה השנתית. על הספק להציג תכונות לתיקון הממצאים במידה ויש. במקרה של ליקויים מהותיים המשפיעים ישירות על מערכות המזמין משרד האוצר יש לידע באופן מידי את תחום סייבר על המצאות הליקוי.

## 7. תקשורת

- 7.1 הספק יתמוך בקישור למערכות המזמין בשתי החלופות הבאות:
  - 7.1.1 דרך האינטרנט בתוך מוצפן.
  - 7.1.2 באמצעות תשתית ייעודית מוצפנת בין הספק למזמין אשר תאפשר רציפות עבודה במידה והגישה לספק דרך רשת האינטרנט לא תתאפשר.
- 7.2 הספק יאפשר ניתוב (routing) בין תקשורת האינטרנט לבין התשתית הייעודית.
- 7.3 הספק יספק אפשרות כניסה לענן מבוסס מיקום וכתובות IP.

## 8. אבטחת מידע בתנועה

- 8.1 הספק נדרש להעביר מידע אשר נמצא בתנועה כגון מידע העובר בין משרד האוצר לענן, בין ספקי ענן שונים או בין רכיבים שונים בתוך הענן, על-גבי תוך תקשורת מוצפן לפחות אחד מאלה: (SSL/IPSEC/VPN/SSH) וכו'.
- 8.2 על הספק לתמוך בפרוטוקול (כגון OData) המאפשר גישה למאגרי מידע פנימיים ליצירת שאילתות וביצוע עדכונים ללא צורך בשמירת המידע בענן. גישה למאגרי המידע תאובטח על-ידי פרוטוקול הזדהות כדוגמת OAuth 2.0, User Managed Access (UMA) או XACML.
- 8.3 הספק ידרש לאבטח את המערכות על-ידי אמצעים להגנה מפני מתקפות מסוג DDOS תשתית ואפליקטיבי.
- 8.4 ספק השירות יספק פתרון אבטחה מתקדם המספק יכולות מתקדמות של ניטור ובקרה, מניעת פעילות זדונית בזמן הזיהוי, הצפנה במנוחה/תנועה, יכולות תיעוד ומעקב אחר פעולות ושינויים ויכולות אבטחה נוספות הנכללות בפלטפורמה זו.

## 9. אבטחת נתונים ניחים

- 9.1 הספק מתחייב לאחסן את נתוני המידע של משרד האוצר בשיטה כגון IDA, מנגנון המאפשר לפצל את המידע המאוחסן בשרתי הספק בין מספר שרתי אחסון שונים במטרה להקשות על תוקף בהשגת המידע בשלמותו.
- 9.2 הספק יאפשר למזמין להצפין מידע רגיש השמור בענן תוך שימוש באלגוריתם הצפנה סטנדרטי ומוכר. מידע רגיש הינו מידע המוגדר כרגיש על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 או שהוגדר כן על-ידי הלקוח במשרד האוצר או על-ידי תחום סייבר במערך סייבר חירום וביטחון במשרד האוצר.
- 9.3 הספק יאפשר למזמין להתמים (MASKING) מידע בענן על-פי שיקול דעת המזמין.

- 9.4 הספק יתמוך באפשרות ששדה מהותי אחד לפחות (שדה מזהה המאפשר זיהוי חד ערכי) יאוכסן ברשת המזמין.
- 9.5 הספק יתמוך הצפנה כאשר יעשה שימוש במערכת HSM ויאפשר למזמין לשמור במערכת HSM מפתחות הצפנה אשר יהיו בשליטה בלעדית של המזמין (חילול והחלפת מפתחות, לספק לא תהיה גישה למעט HSM למעט לצורכי הצפנת מידע).
- 9.6 על הספק להציג בפני משרד האוצר את ארכיטקטורת אחסון הנתונים כדי לאפשר למשרד האוצר לזהות סיכונים אבטחתיים ובקורות זמינות להתמודדות עם סיכונים אלו.

## 10. בקרת גישה

### 10.1 הזדהות:

- 10.1.1 על הספק לתמוך בלפחות שניים מאמצעי ההזדהות הבאים:
- 4 Something you know: סיסמה מורכבת וארוכה MFA.
  - 5 Something you have: כרטיס חכם (Smart Card), RSA Token, קוד OTP (One Time Password) הנשלח באמצעות SMS או מופק דרך טלפון/התקן חכם אחר.
  - 6 Something you are: אמצעי ביומטרי כגון טביעת אצבע, רשתית עין וכדומה.
- 10.1.2 במידה ונעשה שימוש בסיסמאות, יש לאשר מראש בתחום סייבר במערך סייבר חירום וביטחון את השימוש. הספק יידרש הספק לעמוד במדיניות הסיסמאות הבאה:
- 7 מורכבות סיסמה: תהיה מורכבת מ-12 תווים או יותר הכוללים אותיות קטנות וגדולות, ספרות וסימנים מיוחדים.
  - 8 תוקף סיסמה: תוקף הסיסמה יפוג לאחר תקופה של עד 90 יום ולאחר מכן יידרש המשתמש להחליפה.
  - 9 היסטוריית סיסמאות: תשמר היסטוריית סיסמאות של לפחות 10 סיסמאות לאחור.
- 10.1.3 ניסיונות הזדהות שגויים באמצעות כל אחד משלושת שיטות ההזדהות שהוזכרו תוביל לנעילת המשתמש למשך 15 דקות.
- 10.1.4 יוגדר פרק זמן קבוע שלאחריו יופעל מנגנון ניתוק תקשורת (session time out) המחייב זיהוי מחדש של המשתמש.

## 11. ניהול הרשאות וזהויות

- 11.1 הספק נדרש לנהל את הגישה לשירותי הענן לפי סוג ההתקן (מחשבים ניידים/ניידים, טלפונים חכמים וכו'), מיקום וכתובות.
- 11.2 יש להגדיר הרשאות גישה למידע באופן מדוקדק תוך הענקת הרשאות גישה רק לגורמים אשר גישתם למידע הכרחית לצורך מילוי תפקידם לדוגמה IAM.
- 11.3 הרשאות הגישה לשירותי הענן ינוהלו על-ידי משרד האוצר.
- 11.4 הספק יאפשר שימוש במערכת ה-IDM של משרד האוצר או במערכת SCIM לניהול זהויות והרשאות משתמשים. החיבור למערכות האוצר יבוצע על-ידי פרוטוקולים סטנדרטיים.

## 12. ניהול מפתחות הצפנה

- 12.1 הספק יאפשר למשרד האוצר לנהל את מפתחות ההצפנה באופן עצמאי בשטח הארגון או על-ידי גורם צד שלישי המתמחה בניהול מפתחות הצפנה.

12.2 במידה ויקבע משרד האוצר שברצונו לנהל את מפתחות ההצפנה בענן, על ספק השירות לספק רכיב ייעודי לאחסון וניהול מפתחות הצפנה באופן מאובטח בהתאם לדרישות תחום סייבר במערך סייבר חירום וביטחון במשרד האוצר.

12.3 הספק יעמוד בתקני אבטחה מחמירים כגון FIPS 14-2, Common Criteria EAL4+ וכדומה, ויתמוך בפרוטוקולי הצפנה סטנדרטים ומוכרים.

### 13. מעקב ובקרה

13.1 ספק השירות יידרש לספק דוחות כגון SSAE 16 SOC2 או ISAE 3402 Type 2 report אודות בקרות הנעשות בשטחו על-ידי גופים חיצוניים אמינים הסוקרים נושאים הקשורים לאבטחת המידע, זמינות, שלמות וחשאינות, וכן בקרות הקשורות להגנה על הפרטיות.

13.2 בהתאם למודל השירות הנבחר ולסוג המערכת/מידע הנשמרים בענן, על ספק השירות להבטיח את אמינות נתוני הרישום של אירועים במערכות/רכיבים שהוגדרו על-ידי משרד האוצר כבעלי רגישות גבוהה לתפקוד המערכת.

13.3 רישומי המערכת ייאספו על-ידי מערכת SIEM או Syslog ייעודית בענן או ישלחו למערכת ה-SIEM של המשרד או מערכת אחרת בהחלטת משרד האוצר לצורך ניטור והתראה על אירועי אבטחה המתרחשים בענן.

13.4 על ספק השירות לאפשר למשרד האוצר או מי מטעמו לאסוף את רישומי המערכת בזמן אמת/באופן מתוזמן.

13.5 הלוגים יועברו בפורמט UTC.

13.6 הספק מתחייב לשמור לאחור רישומי מערכת לתקופה המשתנה בהתאם לרגישות המערכת ולדרישות רגולטוריות התקפות למערכת.

13.7 על הספק לוודא כי רישומי המערכת נשמרים בשרת מרכזי המנוהל על-ידי צוות עובדים נפרד.

13.8 במקרה בו ישנה הספק את מערכת הלוגים עליו לעדכן את המזמין 60 יום מראש על מנת שיוכל להיערך. הספק יידרש לבצע ניטור לשירותים ומערכות בענן ברבדים הבאים:

10 ניטור לוגים – איתור בזמן אמת או בדיעבד של בעיות טכניות או אירועי אבטחת מידע המתרחשים.

11 ניטור ביצועים – מעקב אחר עומסים במשאבי המחשוב בענן.

12 ניטור ומעקב אחר פעילויות חריגות/עויינות (ניסיונות הזדהות כושלים, גישה לא מורשית, ניסיונות כניסה כפולים ועוד).

13.9 ספק המערכת יספק מידע אודות תוצאות מבדקי חדירה המתבצעים באופן תדיר לפי סטנדרטים מקובלים על פי תקני אבטחת מידע.

13.10 אירועים שיוגדרו ברמת סיכון גבוה כגון חשד לנגישות זרה ו/או הזלגת מידע ממאגר הנתונים הספק יעדכן באופן מידי את משרד האוצר (על פי רשימת תיוג מוגדרת) ויודיע את אופן הטיפול בהם.

### 14. ביקורת – עמידה בהסכם בין הספק לרוכש השירות

14.1 ספק השירות יאפשר לנציגים מטעם משרד האוצר לקיים סיור במתקני הרלוונטיים לשם ביקורת אבטחת מידע ועמידה בהסכמים ו/או חוזים אשר נחתמו על-ידי הספק ומשרד האוצר. לסיור יצוותו הנציגים הרלוונטיים מטעם הספק על-פי דרישת משרד האוצר.

14.2 אחת לשנה לפחות ייערך ביקור של נציגי משרד האוצר במתקני האירוח.

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 103 מתוך 117  
14.3 הספק יאפשר למזמין להיפגש עם בעלי תפקידים רלוונטיים נוספים בתיאום מראש.

#### **15. נגישות למידע על-ידי אנשי הספק**

- 15.1 יש לצמצם את קבוצת אנשי הספק היכולים לשלוף את כלל המידע למינימום.
- 15.2 כל פעולות ה-DBA ינטרו ברמה פרטנית ובאופן חד ערכי וכל פעילות של יצירה שינוי בבסיסי הנתונים ובמידע תועבר לצוות אבטחת המידע.
- 15.3 מדיניות אבטחת המידע וההגנה אחידה לכל הלקוחות.
- 15.4 מידע של לקוחות לא יוצא מן המתקן החוצה שלא בדרך הלוגית שסוכמה עם הלקוח.
- 15.5 כלל העובדים אשר נגישים למידע הינם עובדי החברה, לאחר בדיקות רקע וגיוס דקדקן כולל אישור מערך הביטחון.
- 15.6 הספק ידרש לקבל אישור מראש לגישה לטבלאות.

#### **16. אחסון וגיבוי**

- 16.1 המשרד יקבע היכן מידע של המשרד יישמר וכי המידע לא ייצא מתחומי המדינות המופיעות בנספח מדינות המותרות לאחסון, גם אתר הגיבוי של הספק יהיה כפוף לאותה הרשימה.
- 16.2 תהליכי גיבוי – בכל אתר קיימת מערכת "זמן אמת" עליה מאוחסן המידע והן מערכת גיבוי אליה נדחף המידע אחת ליום.
- 16.3 בנוסף לאמור בסעיף 15.3 הספק ידאג לגיבוי OffSITE.
- 16.4 שיחזור מידע העלאה מגיבוי – באחריות, ניהול והתפעול הספק. יש ליידע את המשרד כי בוצע שיחזור מידע מגיבוי.

#### **17. פניית מגורם אכיפה לקבלת מידע**

- 17.1 קבלת התחייבות כתובה מהספק לעדכן על כל פניית גורם אכיפה מקומי או בינלאומי בחו"ל לקבלת נתונים (עם או בלי צו בית משפט)

#### **18. מניעת Lockdown**

- 18.1 הספק יאפשר למשרד לשמור עותק מקומי של כל מידע בחצרות המשרד ו/או בכל אתר אחר של המשרד וזאת על מנת למנוע מצב של LOCKDOWN.

#### **19. סיום התקשרות עם ספק**

- 19.1 עם סיום ההתקשרות עם הספק, על הספק מוטלת האחריות לבצע את הפעולות הבאות:
  - 13 מחיקה חד חד ערכית ולא ניתנת לשחזור של כל הנתונים והמידע השמורים בשירות הענן ונמצאים תחת שליטת משרד האוצר.
  - 14 השמדת עותקים של הנתונים והמידע בהם נעשה שימוש במסגרת פעילות הספק עבור משרד האוצר.
  - 15 דרישה מהספק להציג הוכחות לכך שהמידע הושמד (רישומים ודוחות רלוונטיים).
  - 16 במידה והמידע הוצפן – ביטול (Revoke) מפתחות ההצפנה ומחיקתם.

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 104 מתוך 117

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 105 מתוך 117

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

יצורף כנספח להסכם לאחר חתימת כלל הגורמים הרלוונטיים מטעם הספק

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 106 מתוך 117  
**נספח 6 – הצהרת היצרן**

תצורף הצהרת היצרן אשר צורפה כנספח למענה למכרז

## חלק ה – נספחים

### רשימת הנספחים:

נספח ה1 – אפיון מערכת סוכני ביטוח

נספח ה2 – אפיון מערכת אכיפת שכר

נספח ה3 – אפיון מערכת פניות ציבור וחופש המידע

נספח ה4 – אפיון לאספקת מערכת ITSM

נספח ה5 – תבחינים לקביעת ציון האיכות

נספח ה6 – מדינות בהן ניתן לאחסן מידע

נספח ה7 – אישור קיום ביטוחים

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 108 מתוך 117  
**נספח ה-1 – איפיון מערכת סוכני ביטוח**

מסמך זה הינו מסמך חסוי ויימסר למציעים לאחר אישור המזמין.

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 109 מתוך 117  
**נספח ה-2 – אפיון מערכת אכיפת שכר**

מסמך זה הינו מסמך חסוי ויימסר למציעים לאחר אישור המזמין.

מדינת ישראל – משרד האוצר

מכרז 01-2017

דף 110 מתוך 117

**נספח ה-3 – אפיון מערכת פניות ציבור וחופש המידע**

מסמך זה הינו מסמך חסוי ויימסר למציעים לאחר אישור המזמין.

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 111 מתוך 117  
**נספח ה-4 – אפיון מערכת ITSM**

מסמך זה הינו מסמך חסוי ויימסר למציעים לאחר אישור המזמין.

**נספח ה-5 – תבחינים לקביע ניקוד האיכות**

1. הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי המשקלות הבאים:

ניקוד איכותי מקסימלי בקטגוריה	אופן קביעת הניקוד	פרמטר לניקוד האיכות	גורם
30	3 נקודות לכל לקוח מעבר לכמות הלקוחות המינימאלית – חמישה (5), כנדרש בסעיף 6.4.3 – תנאי הסף.	מספר הלקוחות, העומדים בתנאים המפורטים בסעיף 6.4.5 לעיל, המקבלים שירותים מהמזיע באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת במהלך התקופה מ 1/1/2014 ועד 31/12/2016.	כמות הלקוחות בארץ המקבלים שירות מהמזיע באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת.
15	3 נקודות לכל יישום שפותח, עבור מעל ל-100 משתמשים.	מספר היישומים שפותחו על-ידי המזיע תוך שימוש בכלי הפיתוח, במהלך התקופה מ 1/1/2014 ועד 31/12/2016.	ניסיון המזיע בפיתוח יישומים תוך שימוש בכלי הפיתוח.
15	תינתן 1 נקודה נקודה לכל תכונה מהתכונות המפורטות בחלק ב' 2 ואשר יכללו בתשתית המוצעת.	התרשמות ממענה המזיע לחלק ב' 2 במכרז.	יכולות תשתית ה-CRM המוצעת וסביבת הפיתוח
16	2 נקודות לכל תהליך פיתוח שנוהל על-ידו ושפיתוחו הסתיים, עבור מעל ל-100 משתמשים.	מספר תהליכי הפיתוח שניהל המומחה מטעם המזיע תוך שימוש בכלי הפיתוח במהלך התקופה מ 1/1/2014 ועד ל-31/12/2016.	ניקוד המומחה מטעם המזיע
4	1 נקודה לכל שנת ניסיון.	שנות הניסיון של המומחה בעבודה עם תשתית ה-CRM המוצעת, במהלך סיפק שירותים ללקוחות.	
20	ראו פירוט להלן.	מהמזיע, היצרן מטעמו ומהמומחה.	התרשמות כללית
100			סה"כ ניקוד מקסימלי

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

ניקוד מקסימלי	פירוט	נושא
5	בין היתר על בסיס – המלצות לקוחות, מורכבות המערכות שהוצגו, ניסיון בעבודה מול לקוחות גדולים, הערכות לביצוע הפרויקט, לוח הזמנים המוצע לפיתוח היישומים הבסיסיים.	התרשמות כללית מהמזיע
10	לרבות רמות המחויבות של היצרן כלפי המזיע בהתאם להצהרת היצרן בהתאם לנספח ג' 17.	התרשמות מהיצרן
5	התרשמות אישית מהמומחה מטעם	התרשמות מהמומחה

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 113 מתוך 117

	המוצג על-ידי המציע	המציע, באמצעות ראיון אישי והמלצות
--	--------------------	-----------------------------------

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 114 מתוך 117  
**נספח ה-6 – מדינות בהן ניתן לאחסן מידע**

מדינות בהם ניתן לאחסן את המידע

1. מדינות האיחוד האירופי
2. אנגליה
3. קנדה
4. שוויצריה
5. איי פארו
6. גרנזי
7. האי מאן

**הנדון: אישור קיום ביטוחים**

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

**ביטוח חבות מעבידים, פוליסה מס'**

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

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

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

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

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

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

(בכפוף)

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

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

2. הפוליסה מכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו :-

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

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

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

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

- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;  
- אחריות צולבת - Cross Liability אולם לא יחול כיסוי ביחס לתביעות הספק כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר;

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

**כללי**

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד האוצר**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.

2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד האוצר.

3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.

מדינת ישראל – משרד האוצר  
מכרז 01-2017  
דף 117 מתוך 117

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

7. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.

**בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.**

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

\_\_\_\_\_  
תאריך