



מדינת ישראל – משרד התקשורת

מכרז פומבי מס' 2019/012

**לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים
בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת
לאחר שאלות הבהרה**

מסמך זה הינו רכוש מדינת ישראל

כל הזכויות שמורות למדינת ישראל

המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא יעשה בו שימוש מלא, או חלקי, לכל
מטרה שהיא מלבד מענה על מכרז זה.

תוכן

4	חלק א - הזמנה להציע הצעות
5	1 מבוא
8	2 הגדרות
10	3 תנאי המכרז
15	4 המענה למכרז - אופן הוכחת תנאי הסף וקביעת הזכאות לניקוד האיכות
21	5 בדיקת ההצעות והערכתן
24	6 דרישות ממועמד לזכייה וחתימה על ההסכם
26	7 מנהלה
29	8 סמכויות המזמין
32	9 הוראות שונות
33	הסכם התקשרות
66	נספח ב1 – מפרט השירותים הנדרשים
66	נספח ב2 – התמורה
85	נספח ב3 – האפיון הראשוני ליישומים הבסיסיים
86	נספח ב4 – דרישות אבטחת מידע
94	נספח ב5 – כתב ערבות הביצוע
95	נספח ב6 – פיצויים מוסכמים
96	נספח ב7 - 1 – התחייבות למניעת והיעדר ניגוד עניינים
98	נספח ב7 - 2 – התחייבות לשמירה על סודיות
100	נספח ב8 - חיבור לפורטל הספקים
101	נספח ב9 - סעיף הביטוח
104	חלק ג' - חוברת מענה להצעה - תוכן עניינים
105	נספח ג1 – תצהיר המציע
111	נספח ג2 – אישור מורשי חתימה
112	נספח ג3 – ערבות הצעה
113	נספח ג4 – אישורים לגבי המציע
114	נספח ג5 – אישורים לגבי גופים נוספים
115	נספח ג6 – הסכם התקשרות
116	נספח ג7 – אישור ר"ח לקיום תאגיד בשליטת אישה
117	נספח ג8 – פירוט החלקים שהמציע מבקש לסמנם כסודיים
118	נספח ג9 - תצהיר המציע עמידה בתנאי הסף המקצועיים ובקשה לקביעת ציון האיכות
121	נספח ג10 - אישור יצרן
122	נספח ג11 - העתק דו"ח דירוג התשתית המוצעת

123	נספח ג12 – פירוט "פרויקטים מוכרים" שבוצעו על-ידי המציע
124	נספח ג13 – תקציר לגבי "פרויקטים מוכרים" שבוצעו על-ידי המציע
125	נספח ג14 - המלצות לקוחות לגבי ביצוע "פרויקטים מוכרים" שבוצעו ע"י המציע
126	נספח ג15 - קורות החיים של מנהל הפרויקט המוצע והמלצות לגביו
127	נספח ג16 - הסמכות מנהל הפרויקט המוצע בתשתית המוצעת
128	נספח ג17 - פירוט "פרויקטים מוכרים" שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע
129	נספח ג18 – תקציר לגבי "פרויקטים מוכרים" שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע
130	נספח ג19 - מענה תשתית ה-CRM המוצעת לדרישות המפורטות בנספח ד1
131	נספח ג20 – הצעת המחיר
135	חלק ד' - נספחים נוספים - תוכן עניינים
136	נספח ד1 – תכונות התשתית המוצעת
150	נספח ד2 - נספח ביטוח - אישור קיום ביטוחים

חלק א - הזמנה להציע הצעות

מבוא

- 1.1 משרד התקשורת (להלן: "המזמין" או "המשרד") ממונה על ניהול וקביעת מדיניות בענף התקשורת והדואר בישראל. המשרד אחראי על תכנון פיתוח והסדרה של תשתיות התקשורת. בנוסף המשרד עוסק ברישוי ופיקוח על בעלי תשתיות התקשורת וספקי שירותי התקשורת, פיקוח על חברת הדואר ובנק הדואר, קביעת מדיניות בקרה וקביעת תעריפים לשירותי תקשורת מפקחים, ניהול משק התדרים, בקרה ופיקוח על שירותי הטלוויזיה בכבלים ואישור השימוש במכשירי קצה של מערכת בזק ותכנון וניהול מספור.
- 1.2 המשרד מפעיל כיום מספר מערכות הכוללות מידע רב, המגיע לידיה במסגרת תפקידו כרגולטור של שוק התקשורת, לשם מילוי תפקידיו השונים של המשרד. המשרד מבקש להחליף שתיים מהמערכות הקיימות (פניות ציבור ורישוי) ולהקים שלוש מערכות חדשות (הקצאות מספור, קליטת דיווחים ופורטל ארגוני). המערכות יאפשרו, בין היתר, מעקב וניהול שוטף אחר המידע שמתקבל, כל אחת בתחומה.
- 1.3 לצורך זה, המשרד מבקש לרכוש זכויות שימוש בתשתית CRM בענן, לבצע פיתוח של יישומים ולהפעיל ולתחזק את המערכות על בסיס תשתית זו. לצורך זה, המשרד, באמצעות אגף מערכות המידע, פונה לספקים העונים על תנאי הסף המוגדרים במסמכי המכרז בבקשה להציע הצעות לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת (להלן: "המכרז").
- 1.4 מטרות המעבר לתשתית CRM ופיתוח המערכות על בסיסה:
 - 1.4.1 ייעול ושיפור השירות לציבור על בסיס מעבר לתהליכי עבודה המבוססים על תשתית דיגיטלית.
 - 1.4.2 ייעול ושיפור תהליכי העבודה המשרדיים.
 - 1.4.3 מעבר לתשתית מובילה, שרידה, בעלת רמת שירות גבוהה.
 - 1.4.4 ביצוע פיתוח מהיר ויעיל של יישומים.
 - 1.4.5 מעבר לכלי טכנולוגי מתקדם והשבתת מערכות ב"סוף החיים" EOL.
- 1.5 המכרז יערך כמכרז פומבי, בהתאם להוראות תקנה 1ב לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 (להלן – "התקנות") עם בחינה דו שלבית. במסגרת המכרז ייבחר ספק זוכה אחד אשר יספק את השירותים הנדרשים המפורטים בנספח 1א להסכם ההתקשרות.
- 1.6 השירותים הנדרשים מהספק הזוכה מפורטים בנספח 1ב להסכם (להלן: "השירותים הנדרשים").
 - 1.6.1 אספקת זכויות שימוש בתשתית ה-CRM בענן בהתאם לסוגי המשתמשים שייקבעו על ידי המשרד. תשתית ה-CRM המוצעת תתבסס על תשתית CRM קיימת, בהתאם לסוגי וכמויות המשתמשים שייקבעו על ידי המשרד.
 - 1.6.2 הכנת אפיון מפורט, פיתוח, בדיקות, הטמעה והדרכה על גבי תשתית ה-CRM המוצעת של היישומים שלהלן (כלל היישומים יחד להלן – "היישומים הבסיסיים"). אפיון ראשוני של היישומים הבסיסיים מצורף כנספח 3ב להסכם.
 - 1.6.2.1 מערכת רישוי – מערכת שתסדיר את ניהול הליכי הרישוי ותחליף את מערכת הרישוי הקיימת.

1.6.2.2 מערכת לקליטת דיווחים – מערכת לקליטת וניהול דיווחים תקופתיים המוגשים למשרד על ידי הגופים המפוקחים על ידו.

1.6.2.3 מערכת פניות הציבור – מערכת לניהול פניות ציבור המוגשות על ידי הציבור הרחב למשרד ותחליף את המערכת הקיימת.

1.6.2.4 מערכת מספור – מערכת לניהול מאגר מספרי הטלפוניה הלאומי שבאחריות המשרד.

1.6.2.5 פורטל ארגוני – מערכת לניהול מידע לשימוש עובדי המשרד.

1.6.3 מתן שירותי הפעלה, אחריות ותחזוקה לישומים הבסיסיים במהלך כל תקופת ההתקשרות.

1.6.4 בנוסף לשירותים הנדרשים במסגרת המענה למכרז, מתבקשים המציעים להציע הצעות עבור שירותים אופציונאליים נוספים, כפי שמפורט ב**נספח 1** להסכם להלן (לרבות פיתוח יישומים נוספים, ואפשרות לרכישת קווי תקשורת ייעודיים). יובהר כי המזמין רשאי בהתאם לשיקול דעתו לממש את כלל האופציות או את חלקן, והמזמין רשאי שלא לממש את האופציות כלל.

1.7 התמורה לספק

תמורת ביצוע השירותים המפורטים במכרז ובהסכם ההתקשרות, ובכפוף לעמידה בכלל ההתחייבויות הספק במסגרת ההסכם, המזמין ישלם לספק את התמורה המפורטת ב**נספח 2** להסכם. התמורה תכלול את הרכיבים הבאים (יובהר כי מדובר בתיאור תמציתי והנוסח המחייב מפורט ב**נספח 2** להסכם):

1.7.2 תמורה עבור פיתוח היישומים הבסיסיים - תשלום עבור ביצוע הפרוייקט, לרבות איפיון מפורט, פיתוח, בדיקות והטמעת היישומים הבסיסיים וכל הנדרש עד קבלת אישור השלמה, שירותי אחריות ותחזוקה והכל כמפורט ב**סעיף 12.13** לנספח 1 למסמכי המכרז.

1.7.3 תמורה עבור זכויות שימוש בתשתית ה-CRM המוצעת, ממועד קבלת אישור ההשלמה, לרבות תמורה עבור שירותי אחריות ותחזוקה.

1.7.4 תשלום עבור שירותים אופציונאליים נוספים.

1.8 מסמכי המכרז

1.8.2 חלק א' – הזמנה לקבלת הצעות.

1.8.3 חלק ב' – הסכם ההתקשרות, הכולל בין היתר את מפרט השירותים הנדרשים (נספח 1), האפיון הראשוני של היישומים הבסיסיים (נספח 3), ואת נספח התמורה (נספח 2).

1.8.4 חלק ג' – חוברת המענה.

1.8.5 חלק ד' – נספחים נוספים המיועדים למידע ואינם להגשה.

1.9 שלבי המכרז

1.9.2 המציעים במכרז נדרשים להגיש מענה למכרז, בהתאם להנחיות בסעיף 4 להלן, על גבי חוברת ההצעה המצורפת כחלק ג' למכרז. המענה יכלול הוכחה לעמידה בתנאי הסף, הוכחת התנאים לקבלת ציון האיכות והצעת מחיר בה תיכלל הצעת המציע עבור רכיבי התמורה במכרז.

1.9.3 המזמין יבדוק את המענה בהתאם למפורט בסעיף 5 להלן.

1.9.4 עם הספק הזוכה ייחתם הסכם התקשרות בהתאם לנוסח המפורט בחלק ב' על נספחיו. כתנאי להכרזה על המציע כ"ספק זוכה", יידרש המציע המועמד לזכייה לעמוד בתנאים שיפורטו בסעיף 6 שלהלן.

1.10 תקופת ההתקשרות

1.10.2 על הספק הזוכה להיות ערוך לתחילת מתן השירותים ממועד קבלת הסכם חתום על ידי מורשי החתימה של המשרד או מועד מאוחר יותר שנקבע על ידי המשרד. תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה היא לשנתיים (2) שנים מיום חתימת הסכם ההתקשרות על-ידי המזמין ("תקופת ההתקשרות הראשונית").

1.10.3 בתום תקופת ההתקשרות הראשונית, שמורה למזמין זכות ברירה, על-פי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות, ובלבד כי כל תקופת הארכה המצטברת לא תעלה על שמונה (8) שנים (כל תקופת הארכה תקרא "תקופת הארכה"). הכל בכפוף לצרכי המשרד, אישור התקציב מידי שנה, מגבלות התקציב, ולהוראות כל דין, לרבות הוראות חוק התקציב, חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו מכוחו, הוראות התכ"ס ותנאי ההסכם שייחתם עם הזוכה. תקופת הארכה ייחשבו חלק מהסכם ההתקשרות.

1.10.4 הודעה בכתב על הארכת תקופת ההתקשרות תועבר לספק הזוכה לפחות 60 ימים קלנדריים לפני תום תקופת ההתקשרות הראשונית או תקופת הארכה, לפי העניין.

1.10.5 תקופת ההתקשרות הכוללת, לרבות תקופת ההתקשרות הראשונית ותקופת הארכה על-פי מכרז זה תסתכם בעשר (10) שנים לכל היותר.

1.11 טבלת מועדים

להלן פירוט המועדים לביצוע הליך המכרז :

נושא	תאריך	שעה
יום פרסום המודעה בעיתונות (להלן : "מועד הפרסום").	15/5/2019	
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה מטעם המציעים	5/6/2019	13:00
מועד אחרון להגשת נוסח ערבות ההצעה לבדיקה, למציעים המעוניינים בכך	24/6/2019	
מועד אחרון להגשת הצעה בתיבת המכרזים	30/7/2019	13:00
מועד תוקף ההצעה וערבות הצעה	31/12/2019	
מועד תוקף הצעת "הזוכה השני"	31/12/2019	

במקרה של סתירה בין המועדים בטבלה לבין המפורט בשאר מסמכי המכרז – יגברו המועדים בטבלה לעיל.

המזמין רשאי לעדכן את לוחות הזמנים שלעיל כמפורט בסעיף 8.5 להלן.

2 הגדרות

2.1 הגדרות כלליות

אתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי שכתובתו https://www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx	אתר האינטרנט
אגף מערכות מידע במשרד התקשורת.	הגורם המקצועי
מסמך זה על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו, לרבות תשובות המזמין לשאלות המציעים.	המכרז/מסמכי המכרז
הסכם ההתקשרות על כל נספחיו, שייחתם בין הספק הזוכה לבין המזמין בנוסח המצורף כחלק ב' למכרז.	ההסכם/הסכמים התקשרות
הודעת תכ"ס 16.2.0.11 – אספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה.	הודעת תכ"ס
משרד התקשורת.	המזמין/המשרד
הצעת המחיר של המציע לביצוע השירותים הנדרשים, אשר תוגש בהתאם לנספח 20 לחוברת המענה.	הצעת מחיר
כלל השירותים אותם נדרש הספק הזוכה לספק למזמין כמפורט במסמכי המכרז (בעיקר בנספח ב' 1 להסכם ההתקשרות), ולרבות השינויים המוסכמים שיבוצעו בשירותים הנדרשים במהלך תקופת ההתקשרות.	השירותים/השירותים הנדרשים
ועדת המכרזים לענייני ענ"א (עיבוד נתונים אוטומטי) של משרד התקשורת.	ועדת המכרזים
מציע אשר ועדת המכרזים הכריזה עליו כזוכה שני בהתאם למפורט בסעיף 5.6 להלן.	כשיר שני
כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור למתן השירותים, בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות, למעט: - מידע שפיתח הספק באופן עצמאי שלא על בסיס המידע שנמסר או סופק מהמשרד. - מידע שהגיע לספק לפני חתימה על הסכם זה ואיננו נובע מהתקשרות עם המשרד.	מידע
תשובת המציע למכרז שתוגש בהתאם לחוברת המענה כחלק ג' למכרז, על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו.	מענה המציע/מענה
ספק המגיש הצעה למכרז.	מציע
אדם בעל הרשאה מטעם הגורם המוסמך במשרד, למערכות המידע של המזמין.	משתמש
ניגוד בין התחייבויותיו של הספק או של צוות הספק עפ"י הסכם זה ו/או חובתו לקיימן בתום לב ובין קשריו העסקיים, המקצועיים ו/או האישיים, בין בשכר ו/או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו ("קשר"), לרבות קשר בינו לבין כל גורם בתחומים הקשורים לשירותים על פי ההסכם ו/או בתחומים דומים, זולת במסגרת מתן השירותים לצורך ביצוע הסכם זה; "ניגוד עניינים" משמעו אף חשש סביר לניגוד עניינים כאמור.	"ניגוד עניינים"
מציע אשר יבחר על-ידי ועדת המכרזים לספק את השירותים הנדרשים במכרז.	ספק זוכה/הספק
כלל הצוות אשר יועסק על-ידי הספק הזוכה, לרבות קבלני משנה.	צוות הספק
קבלן שיסייע לספק הזוכה במתן השירותים הנדרשים בתחומים מסויימים אשר יאושרו על ידי המזמין, מראש ובכתב.	קבלן משנה

מדינת ישראל – משרד התקשורת – תחום תקציב ורכש
מכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת
דף 9 מתוך 152

שעות הפעילות והרגילות	ימים א-ה בין השעות 08:00-17:00, למעט חגים וערבי חג.
תקופת ההתקשרות	כהגדרתה בסעיף 1.11 לעיל.

2.2 הגדרות מקצועיות

תשתית CRM	תשתית העוסקת בניהול קשר עם לקוחות ו/או בעלי עניין ובהבנה וניתוח של צורכיהם. התשתית כוללת יכולות בתחום השיווק, המכירות והשירות המסייעות לארגון לנהל את קשריו עם לקוחותיו ובעלי עניין נוספים.
התשתית המוצעת/ תשתית CRM המוצעת	תשתית CRM (כמוגדר לעיל) בסביבת ענן, העונה על דרישות המכרז, והמוצעות על-ידי המציע במסגרת מענה למכרז זה.
יצרן	ספק תשתית ה-CRM המוצעת ע"י המציע.
קטלוג היצרן	קטלוג המפורסם באופן פומבי על ידי היצרן, באמצעות פורטל WEB והמכיל את השירותים המוצעים על ידי היצרן ואת מחיריהם.
יישומים בסיסיים	כלל היישומים להלן, המפורטים במפרט השירותים (נספח ב1 להסכם): • מערכת פניות הציבור • מערכת רישוי • מערכת דיווחי חברות • מערכת מספור • פורטל ארגוני
יישומים נוספים	יישומים נוספים שהמזמין יוכל להזמין במסגרת השירותים האופציונאליים, כהגדרתם בסעיף 8 למפרט השירותים הנדרשים (נספח ב1 להסכם).
אפיון ראשוני	האפיון הראשוני ליישומים הבסיסיים שהוכן על ידי המזמין ומצורף כנספח ב3 למכרז.
הפרויקט	כלל הפעולות הנדרשות מהספק לצורך פיתוח והטמעה של כלל היישומים הבסיסיים והפעלתם, עד קבלת אישור השלמה.
פרויקט מוכר	פרויקט לפיתוח יישומים שבוצע על ידי המציע ועונה על הדרישות המצטברות להלן: • פיתוח היישומים בוצע על בסיס התשתית המוצעת. • הפרויקט הושלם ועבר לסביבת הייצור החל מ 1/1/2015 ועד המועד האחרון להגשת הצעות. • עלות פיתוח היישומים (ללא עלות רישוי ותחזוקה) הסתכמה בלפחות 100,000 ₪ (לפני מע"מ).
סביבת ענן	סביבה שבה מסופק 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.
תקופת ההקמה	תקופה אשר תחל במועד חתימת הסכם ההתקשרות בין הספק למזמין, ותסתיים עם קבלת אישור ההשלמה מהמזמין, כמפורט בסעיף 4.13.3 לנספח השירותים הנדרשים (נספח ב1 להסכם).
תקופת התחזוקה	תקופה שתחל עם קבלת אישור השלמה מהמזמין ותסתיים בתום תקופת ההתקשרות.

3 תנאי המכרז

3.1 כללי

- 3.1.1 מענה למכרז יוגש על ידי מציע העומד בדרישות בסעיף 3.2 להלן.
- 3.1.2 על כל מציע במסגרת מכרז זה להוכיח, להנחת דעתה של ועדת המכרזים, כי נכון למועד הגשת ההצעה, הוא עומד בכל דרישות הסף המצטברות המפורטות בסעיף 3.3, 3.4 ו-3.5 להלן.
- 3.1.3 אופן הוכחת תנאי הסף והגשת המענה מפורטים בסעיף 4 שלהלן.

3.2 הוראות כלליות לתנאי הסף:

- 3.2.1 תנאי הסף המתייחסים למציע צריכים להתקיים במציע עצמו, אלא אם כן נאמר מפורשות אחרת.
- 3.2.2 על אף האמור לעיל, לצורך עמידה בתנאי הסף המקצועיים שיפורטו בסעיף 3.4 להלן ולצורך קביעת ניקוד האיכות כמפורט בסעיף 3.7 להלן, המציע יהיה רשאי להסתמך על ניסיון שצבר בעצמו או על ניסיון שצברו הגורמים הבאים (כל אחד בנפרד או יחד יוגדרו להלן כ"גופים הנוספים"):
- 3.2.2.1 ניסיון שצברה "חברת בת" של המציע, כהגדרתה בסעיף זה.
- 3.2.2.2 ניסיון שנצבר על ידי ישות משפטית שנרכשה על ידי המציע או התמזגה עם המציע בדרך של מיזוג או מיזוג סטטוטורי על פי הוראות חוק החברות, תשנ"ט-1999, ובלבד שהשליטה של המציע בחברה ההממוזגת היא מעל 50%.
- "חברת בת" - חברה שחברה אחרת שולטת באופן ישיר ב-50% או יותר מאמצעי השליטה בה.
- "שליטה" – כהגדרת מונח זה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.
- 3.2.3 כל מציע יוכל להשתתף בהצעה אחת בלבד. לא תותר הגשת הצעה משותפת (Joint venture) של מספר ספקים אשר התאגדו לצורך הגשת מענה למכרז זה בלבד.
- 3.2.4 אין מניעה כי יצרן אחד יוצג על ידי יותר ממציע אחד במכרז.
- 3.2.5 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 אחר אינו מחזיק ב-25% או יותר משני מציעים.

3.3 תנאי סף מנהליים

- 3.3.2 המציע הינו תאגיד הרשום כדין בישראל או עוסק מורשה כדין בישראל שאינו תאגיד רשום.
- 3.3.3 המציע אינו בעל חוב בגין אגרה שנתית למרשם הרלוונטי לשנים הקודמות לשנת 2019, וכן אינו רשום ברישומי רשם החברות כחברה מפרה כמשמעותה בסעיף 362א לחוק החברות, התשנ"ט-1999.
- 3.3.4 בידי המציע אישורים נדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים") והוא עומד בתנאים ובהוראות הנדרשים לפי חוק זה, לרבות דרישות סעיף 1ב2(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, בעניין ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות – תנאי

לעסקה עם גוף ציבורי.

3.3.5 המציע אינו נמצא בהליכי כינוס נכסים, פירוק, פשיטת רגל ולא מונה לו מפרק. כמו כן, אין בדו"חות הכספיים של המציע לשנת 2017 הערת "עסק חי".

3.3.6 המציע לא תיאם את הצעתו עם מציע אחר.

3.3.7 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.

3.3.8 המציע צירף להצעתו ערבות להצעה בסך 50,000 ₪ כמפורט בסעיף 3.6 להלן.

3.3.9 המציע איננו "גוף מפוקח".

לעניין סעיף זה

"גוף מפוקח" - בעלי הרישיונות מהסוגים הבאים :

- בעל רישיון או היתר מכח חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 והתקנות שהותקנו מכוחו, לרבות חברה בעלת זיקה לבעל הרישיון.

- בעל רישיון או היתר מכח פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב-1972 והתקנות שהותקנו מכוחה, לרבות לרבות חברה בעלת זיקה לבעל הרישיון.

"חברה בעלת זיקה" - חברה אם, חברה בת, חברה אחות, חברה שהיא בעל ענין, חברה מסונפת, חברה קשורה, חברה קרובה או חברה שותפה, כהגדרתן בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים), תש"ס-2000.

3.4 תנאי סף מקצועיים –

3.4.2 המציע יציג תשתית CRM העונה על הדרישות המצטברות הבאות :

3.4.3 תשתית ה-CRM המוצעת מדורגת כ Leader ב Magic Quadrant for CRM Customer Engagement Center או באחת מ-2 הקשתות העליונות ב-Forrester wave, במהלך אחד הדיווחים לשנת 2018. המציע יוכל לפנות בשאלה לעניין אפשרות להציג חברת מחקר בין לאומית מובילה אחרת, בעלת מעמד דומה לחברות הדירוג שפורטו לעיל, במסגרת שאלות ההבהרה. ניתן יהיה להגיש דירוג כאמור רק של חברת מחקר אשר אושרה מראש על ידי המזמין.

3.4.2.1 תשתית ה-CRM המוצעת מספקת שירותים בסביבת ענן, נכון למועד פרסום המכרז, עבור לפחות חמישה (5) לקוחות בישראל אשר לכל אחד מהם לפחות 100 משתמשים.

3.4.2.2 יצרן תשתית ה-CRM המוצעת מפעיל בעצמו, או קשור בהסכם מחייב עם גורם המספק שירותי ענן המסופקים מלפחות 2 אתרי מחשב נפרדים הממוקמים במדינה או מדינות המאושרות המפורטות בסעיף 5.5.1.1 לנספח ב1 להסכם ההתקשרות.

3.4.3 המציע עומד בדרישות המצטברות הבאות :

3.4.3.1 המציע הוא בעל ניסיון מוכח בביצוע של לפחות 2 "פרויקטים מוכרים" (כמוגדר בסעיף 2 לעיל).

3.4.3.2 המציע מעסיק לפחות חמישה (5) עובדים בהעסקה ישירה (שכיר שהוא חלק ממצבת העובדים הקבועה של המציע או פרי-לאנסר, בהתאם להסכם העסקה מכוח הסכם למתן שירותים כנגד חשבונית בהיקף של 50 שעות לפחות במהלך 6 החודשים שקדמו למועד פרסום המכרז) בעלי הסמכה מטעם יצרן תשתית ה- CRM המוצעת, נכון למועד הגשת ההצעה במכרז.

3.4.3.3 המציע הינו בעל הסמכה מטעם היצרן לשיווק תשתית CRM המוצעת ולמתן שירותי תחזוקה מטעם היצרן תשתית ה- CRM המוצעת ושותף עסקי רשמי של היצרן של היצרן לאספקת זכויות שימוש ושירותים בתשתית ה- CRM המוצעת בישראל ולמתן שירותי אחריות ותחזוקה.

3.5 המציע יציג מומחה שימש כמנהל הפרויקט. מנהל הפרויקט המוצע יעמוד בדרישות המצטברות הבאות:

3.5.2 יהיה בעל הסמכה מטעם היצרן לתשתית המוצעת.

3.5.3 בעל ניסיון מוכח בניהול של לפחות שני (2) תהליכי פיתוח של "פרויקטים מוכרים" במהלך שלוש (3) השנים האחרונות שקדמו למועד פרסום המכרז.

3.6 ערבות הצעה –

3.6.2 המציע העביר לידי המזמין ערבות אוטונומית ובלתי מוגבלת בתנאים לפקודת משרד התקשורת בסכום של 50,000 ש"ח (להלן: "ערבות הצעה").

3.6.3 הערבות תהיה בנוסח המחייב המצורף כנספח 3 לחלק ג' שלהלן. כל סטייה מנוסח הערבות שבנספח עלולה להביא לפסילת ההצעה.

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

3.6.5 תוקף ערבות ההצעה יהיה כאמור בסעיף 1.12 שלעיל. לבקשת המזמין, יאריכו המציעים את תוקף ערבות ההצעה עד לקבלת החלטה סופית על תוצאות מכרז זה. מציע שלא יאריך את ערבותו, יראו בכך כחזרה מהצעתו וערבותו תחולט.

3.6.6 עם ההכרזה על מציע כספק זוכה וכתנאי לחתימה על הסכם עימו, הספק המועמד לזכייה יידרש להמיר את ערבות ההצעה בערבות ביצוע כנדרש בסעיף 6.3 שלהלן. ערבות ההצעה תוחזר לשאר המציעים.

3.7 אמות מידה לקביעת ציון האיכות

3.7.2 המציעים במכרז יוכלו לקבל ציון איכות בגין הצעתם, אם ההצעה תעמוד בתנאי הסף שפורטו לעיל.

3.7.3 להלן אמות המידה לקביעת ציון האיכות:

אמת מידה	פירוט	שיטת קביעת ניקוד האיכות	ניקוד מקסימלי
1	ניסיון המציע	מספר ה"פרויקטים המוכרים" שפותחו על ידי המציע	15
		יינתנו 3 נק' לכל "פרויקט מוכר" נוסף (מעבר לנדרש בדרישות הסף).	

מדינת ישראל – משרד התקשורת – תחום תקציב ורכש
מכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת
דף 13 מתוך 152

		מספר ה"פרויקטים המוכרים" שפותחו על ידי המציע עבור לקוח שהוא "גוף ציבורי"	לכל "פרויקט מוכר" שבוצע עבור לקוחות שהם "גוף ציבורי" יינתנו <u>2.5-1</u> נק' (כולל עבור פרויקטים שהוצגו להוכחת תנאי הסף) לעניין זה גוף ציבורי - גופים מתוקצבים כהגדרתם בסעיף 21 לחוק יסודות התקציב, התשמ"ח – 1985	5
2	ניסיון המציע בהליכי הפיתוח במסגרת הפרויקטים המוכרים שהוצגו ע"י המציע	ייבחנו עד 3 פרויקטים מוכרים. יינתנו עד 5 נקודות לכל פרויקט מוכר, שהוצג על ידי המציע במסגרת המענה למכרז. הניקוד ייקבע בהתאם לקריטריונים הבאים:	- נושא היישום והקשר ליישומים המבוקשים במכרז – ככל והיישום בפרויקט המוצג דומה ליישומים הבסיסיים יינתן ניקוד גבוה יותר עד תקרה של 3 נק'. - היקף הפיתוח בפרויקט המוכר - ינתן ניקוד גבוה ככל והפיתוח בפרויקט הינו רחב ומורכב עד תקרה של <u>0.5-1</u> נק'. - מורכבות הממשקים למערכות הארגון – ככל והיקף הממשקים ומורכבותם גבוהה יותר יינתן ניקוד גבוה יותר עד תקרה של 0.5 נק'. היקף צוות הפיתוח שהשתתף בפיתוח – ככל והיקף הצוות שהשתתף בפיתוח גבוה יותר יינתן ניקוד גבוה יותר עד תקרה של 0.5 נק'. - היקף ומורכבות השימוש בכלי צד ג' במסגרת הפיתוח - <u>ככל והפיתוח התבסס על התשתית המוצעת, ופחות על מוצריכלי צד ג' יינתן ציון גבוה יותר עד תקרה של 0.5 נק'.</u>	15
3	ניסיון מנהל הפרויקט המוצע	מספר "פרויקטים מוכרים" שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע	יינתנו 5 נק' לכל "פרויקט מוכר" נוסף שנוהל על ידי מנהל הפרויקט המוצע (מעבר לנדרש בדרישות הסף).	15
4	ניסיון מנהל הפרויקט המוצע בתהליכי הפיתוח שנוהלו על ידו	ייבחנו עד 2 פרויקטים מוכרים שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע. יינתנו עד 7.5 נקודות לכל פרויקט מוכר בהתאם לקריטריונים הבאים:	- נושא היישום והקשר ליישומים המבוקשים במכרז - ככל והיישום דומה ליישומים הבסיסיים יינתן ניקוד גבוה יותר עד תקרה של 3 נק'. - היקף הפיתוח בפרויקט המוכר - יינתן ניקוד גבוה ככל והפיתוח משמעותי עד תקרה של 2 נק'. - סוגי השירותים שסופקו על ידי מנהל הפרויקט המוצע - ככל ומעורבות מנהל הפרויקט המוצע בפיתוח תהיה גבוהה יותר יינתן ניקוד גבוה יותר עד תקרה של 1.5 נק'.	15

מדינת ישראל – משרד התקשורת – תחום תקציב ורכש
מכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת
דף 14 מתוך 152

			- היקף צוות הפיתוח שנוהל על ידי מנהל הפרויקט המוצע – ככל והיקף הצוות שהשתתף בפיתוח <u>גדול</u> בזה <u>מ-3 אנשי מקצוע (אנשי פיתוח, מנתחי מערכת ובדיקות)</u>, והת יינתן ניקוד <u>מלא</u> בזה <u>יותר</u> עד תקרה של 0.5 נק'. - אתגרים בתהליך הפיתוח המוצג למול דרישות האפיון ראשוני - הניקוד יינתן לפי האתגרים עימם התמודד מנהל הפרויקט המוצע בפרויקט המוצג – 0.5 נק'.	
5	נושאים נוספים	המלצות לקוחות לגבי המציע ולגבי מנהל הפרויקט המוצע	ועדת המכרזים תפנה לעד <u>4-5</u> לקוחות. יינתן ניקוד של <u>2.5-2</u> נק' לכל המלצה חיובית, בחלוקה של עד 5 נקודות למציע, ועד 5 נקודות למנהל הפרויקט המוצע. במסגרת ההמלצות ייבחנו, בין היתר, הנושאים הבאים: 1. רמת המקצועיות. 2. עמידה בלוחות זמנים. 3. רמת השירותיות.	10
6		ראיון מנהל הפרויקט המוצע	במסגרת הראיון יציג מנהל הפרויקט את מסמך מתודולוגיה לביצוע השירותים במכרז.	20
7		התחייבות היצרן כלפי המציע	תיבחן התחייבויות היצרן במסגרת נספח ג10 למענה, מעבר לנדרש בהתאם לתנאי הסף. בין היתר על בסיס: 1. ליווי תהליך הפיתוח על ידי היצרן. 2. מעורבות היצרן בשלב בדיקות הקבלה. 3. שירותי תמיכה למציע במהלך תקופת הפיתוח ולאחר העלאת היישומים לסביבת הייצור. 4. התחייבות היצרן כלפי המשרד במקרה של הפסקת עבודה מצד הספק.	10

4 המענה למכרז - אופן הוכחת תנאי הסף וקביעת הזכאות לניקוד האיכות

- 4.1 הצעת המציע תוגש בהתאם לחוברת ההצעה בחלק ג' למסמכי המכרז. לחוברת ההצעה יצורפו מסמכים בהתאם להנחיות המפורטות בה.
- 4.2 הצעת המציע תכלול שלוש (3) מעטפות נפרדות כמפורט להלן:
- 4.2.2 מעטפה 1 – תנאי הסף המנהליים – מעטפה זו תכלול את המסמכים המפורטים בסעיף 4.3.24.3 שלהלן.
- 4.2.3 מעטפה 2 – מענה מקצועי – מעטפה זו תכלול את המסמכים המפורטים בסעיף 4.4 שלהלן.
- 4.2.4 מעטפה 3 – הצעת המחיר – תוגש בהתאם להוראות סעיף 4.5 להלן.
- 4.3 אישורים ומסמכים שיש לכלול במסגרת מעטפה 1 (בהתאם לסדר המסמכים המפורט להלן):
- 4.3.2 תצהיר המציע בנוסח המצורף כנספח 11 בחלק ג' - חוברת המענה.
- 4.3.3 אישור עורך דין למורשי חתימה מטעם המציע להגיש הצעה למכרז זה, כדוגמת האישור בנספח 2 בחלק ג' - חוברת המענה. על האישור לכלול דוגמת חתימה של מורשי החתימה המאושרים.
- 4.3.4 ערבות הצעה כאמור בהתאם לנוסח המפורט בנספח 31 בחלק ג' - חוברת המענה, ובהתאם לסכומים המפורטים בסעיף 3.6 שלעיל. את כתב הערבות יש להגיש בתוך ניילוןית/מעטפה נפרדת ולא לחורר את הנוסח המקורי.
- 4.3.5 המסמכים הבאים המתייחסים למציע ויצורפו **כנספח 41** בחלק ג' - חוברת המענה.
- 4.3.5.1 תעודת התאגדות של המציע מהמרשם הרלוונטי.
- 4.3.5.2 אישור פקיד מורשה (רואה חשבון או יועץ מס), המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבוניות על-פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף") או שהוא פטור מניהולם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו, וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
- 4.3.5.3 תדפיס מעודכן (מועד הפקתו תהיה לכל המאוחר למועד של 3 חודשים לפני מועד הגשת המכרז) של פרטי התאגיד, מאתר האינטרנט של רשות התאגידים. מציע שהוא עמותה יצרף אישור ניהול תקין ממרשם העמותות. לא יתקבלו אישורים חלופיים.
- 4.3.5.4 ~~בוטל. הצהרות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים") לרבות עמידה בדרישות סעיף 132(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 בעניין ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות – תנאי לעסקה עם גוף ציבורי.~~
- 4.3.6 המסמכים הבאים המתייחסים ל"גופים נוספים" כמשמעותם בסעיף 3.2.2 למכרז (ככל ויוצגו) יצורפו **כנספח 51** בחלק ג' - חוברת המענה. ככל ולא הוצגו גופים נוספים יש להגיש נספח זה ריק:

- 4.3.6.1 תעודת התאגדות של תאגיד נוסף.
- 4.3.6.2 אישור מורשי חתימה של אותו תאגיד.
- 4.3.7 הסכם ההתקשרות, המצורף כחלק ב' למסמכי המכרז, כשהוא חתום על ידי מורשי החתימה מטעם המציע שפורטו בנספח ג2. המסמך יוגש **כנספח ג6** לחלק ג' – חוברת המענה. יש לחתום בראשי תיבות בצירוף חותמת בכל עמוד, וחתימה מלאה בתוספת חותמת בסוף ההסכם. במידה והספק הזוכה יהיה מציע שהציע הצעה משותפת, על הספק הזוכה להעביר הסכם חתום על ידי התאגיד המשותף שיוקם.
- 4.3.8 היה והתאגיד המציע הינו בשליטת אישה, יוגש אישור רואה חשבון בהתאם לאמור בסעיף ג2' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 (להלן: חוק חובת המכרזים). האישור יוגש **כנספח ג7** בחלק ג' - חוברת המענה.
- 4.3.9 פירוט החלקים אשר המציע מבקש לסמנם כסודיים. צירף המציע קטעים שביקש לסמנם כסודיים – יצרף למענה עותק של מסמכי המכרז עם השחרת קטעים שביקש לסמן כסודיים. לא צירף המציע בקשה לסימון קטעים כסודיים – ייחשב כמוותר על דרישה זו. המסמך יוגש **כנספח ג8** בחלק ג' - חוברת המענה.
- 4.4 אישורים ומסמכים שיש לכלול במסגרת מעטפה 2 :
- יודגש כי כלל המידע המוגש במסגרת מעטפה 2 ישמש גם לצורך קביעת ציון האיכות כמפורט בסעיף 5.3 שלהלן. לפיכך, מומלץ כי המציע יכלול את מירב המידע על הפרויקטים שבוצעו על-ידו, על-ידי הצוות המוצג מטעמו העומדים בתנאי המכרז.
- 4.4.2 **תצהיר המציע** להוכחת עמידה בתנאי הסף המקצועיים המפורטים בסעיף 3.4 ולקביעת ציון האיכות בהתאם לאמות המידה בסעיף 3.7 לעיל. התצהיר יהיה בנוסח המחייב המצורף **כנספח ג9** בחלק ג' - חוברת המענה, חתום על-ידי מורשה/י החתימה מטעם המציע, ומאומת על-ידי עורך-דין.
- 4.4.3 אישור יצרן המצורף **כנספח ג10** בחלק ג' - חוברת המענה, להוכחת עמידה בתנאי הסף המקצועיים המפורטים בסעיף 3.4.2.3 לעיל. האישור יוגש באנגלית, חתום על-ידי מורשה/י החתימה מטעם היצרן, מעבר למפורט באישור זה, היצרן רשאי להתייחס להיבטים נוספים בכל הקשור לקשר בינו לבין המציע. היבטים אלה ישמשו לקביעת ציון האיכות כמפורט בסעיף 3.7 לעיל (שורה 7). **ניתן להגיש את התצהיר האישור גם באנגלית בעברית.**
- 4.4.4 העתק של דו"ח דירוג התשתית המוצעת בדירוג Gartner או Forrester, באחד הדיווחים לשנת 2018, על מנת להוכיח עמידה בתנאי הסף המפורטים בסעיף 3.4.1.1 לעיל. דו"ח הדירוג הרלוונטי, **כנספח ג11** בחלק ג' - חוברת המענה.
- 4.4.5 מידע לגבי "פרויקטים מוכרים" שבוצעו על ידי המציע, להוכחת תנאי הסף בסעיף 3.4.2.1 לעיל, ולקביעת ציון האיכות כמפורט בסעיף 3.7 לעיל (שורות 1-2). המידע יכלול:
- 4.4.5.1 **פירוט הפרויקטים המוכרים שבוצעו על ידי המציע**, להוכחת תנאי הסף בסעיף 3.4.2.1 לעיל, ולצורך קביעת ציון האיכות כאמור בשורה 1 בסעיף 3.7 לעיל. הפירוט יוגש על גבי **נספח ג12** בחלק ג' - חוברת המענה. פירוט זה יוגש כקובץ אקסל פתוח וכן בעותק קשיח.

4.4.5.2 **תקציר לגבי הפרויקטים המוכרים שבוצעו על ידי המציע** – לצורך קביעת ציון האיכות כאמור בשורה 2 בסעיף 3.7 לעיל. הפירוט יוגש על גבי **נספח 13** בחלק ג' - חוברת המענה. יש להגיש 3 פרויקטים מוכרים מאלה שפורטו בנספח 12. יש להתייחס לנקודות שצוינו לצורך קביעת ציון האיכות לאמת מידה זו. המסמך יוגש בעותק קשיח וכן כקובץ וורד פתוח.

4.4.5.3 **בוטל. המלצות לקוחות לגבי ביצוע הפרויקטים המוכרים שהוצגו על ידי המציע, וזאת לצורך קביעת ציון האיכות בשורה 5 בסעיף 3.7 לעיל. ההמלצות יצורפו כנספח 14 בחלק ג' - חוברת המענה.**

4.4.6 מידע לגבי מנהל הפרויקט המוצע - להוכחת תנאי הסף בסעיף 3.5 לעיל, ולקביעת ציון האיכות כמפורט בסעיף 3.7 לעיל (שורות 3-4). המידע יכלול:

4.4.6.1 **קורות חיים של מנהל הפרויקט המוצע והמלצות לגבי** יישמש לצורך קביעת ציון האיכות לפי שורה 5 בסעיף 3.7 לעיל. במסגרת קורות החיים יש להתייחס לניסיונו בשימוש בתשתית המוצעת וניסיונו בניהול תהליכי פיתוח. המסמכים יוגשו כנספח 15 בחלק ג' - חוברת המענה.

4.4.6.2 הסמכות של מנהל הפרויקט המוצע בתשתית המוצעת. יוגשו לצורך הוכחת עמידת מנהל הפרויקט המוצע בתנאי הסף בסעיף 3.5.1 לעיל. המסמכים יוגשו כנספח 16 בחלק ג' - חוברת המענה.

4.4.6.3 **פירוט "פרויקטים מוכרים" שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע**, להוכחת תנאי הסף בסעיף 3.5.2 לעיל, ולצורך קביעת ציון האיכות כאמור בשורה 3 בסעיף 3.7 לעיל. הפירוט יוגש כנספח 17 בחלק ג' - חוברת המענה. יש להתייחס לנקודות שצוינו לצורך קביעת ציון האיכות לאמת מידה זו. המסמך יוגש בעותק קשיח וכן כקובץ אקסל פתוח.

4.4.6.4 **תקציר לגבי הפרויקטים המוכרים שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע** – יש להגיש תיאור של עד 2 פרויקטים מוכרים. התיאור ישמש לצורך קביעת ציון האיכות לפי שורה 4 בסעיף 3.7 לעיל. המסמכים יוגשו כנספח 18 בחלק ג' - חוברת המענה. יש להתייחס לנקודות שצוינו לצורך קביעת ציון האיכות לאמת מידה זו. המסמך יוגש בעותק קשיח וכן כקובץ וורד פתוח.

4.4.7 מענה של תשתית ה-CRM המוצעת לכל הדרישות המפורטות בנספח 11, **נכון למועד הגשת המענה למכרז**. המענה יוגש כנספח 19 בחלק ג' – חוברת המענה. המסמך יוגש בעותק קשיח וכן כקובץ אקסל פתוח. על המציע לציין לצד כל תכונה האם התשתית המוצעת עומדת בדרישות, עומדת באמצעות כלי צד ג' או לא עומדת. יובהר כי אין לרשום כי התשתית המוצעת עומדת בדרישות על בסיס פיתוח עתידי. עבור מוצרי צד ג' המוצעים יש לצרף שורות נוספות לטבלה ולפרט אותם (שם המוצר, יצרן, גרסה, הסבר על השילוב של המוצר בפרויקט). יובהר כי שימוש במוצרי צד ג' ככל שתוצע עמידת במסגרת התשתית המוצעת לא יתומחר בנפרד מהתשתית המוצעת, ולא יזכה את הספק בתמורה נוספת. על בסיס מוצרי צד ג' יידרש הספק לספקם כחלק מהשירות וללא תמורה נוספת.

4.5 מעטפה 3 – הצעת המחיר :

4.5.2 המציע נדרש להגיש הצעת מחיר עבור הצעתו במכרז. הצעת המחיר תוכנס למעטפה 3 – הצעת המחיר. יש לצרף את נספח 20 בלבד. אין לצרף מסמכים נוספים.

4.5.3 רכיבי התמורה הינם כמפורט בנספח 2 להסכם. יש לקרוא היטב את ההוראות בנספח 2 בטרם תמולא הצעת המחיר.

4.5.4 יודגש, כי המחירים שאותם נדרשים המציעים להציע, מהווים את התמורה המלאה והסופית עבור כלל השירותים שיידרשו מהספק בהתאם למכרז זה ולהסכם הנספח לו, לרבות כל עלות או הוצאה הכרוכה בהם, לרבות מס ישיר או עקיף, אך למעט מע"מ. בנוסף, המידע בהצעת המחיר לא יהיו מותנים בכל צורה שהיא בהתחייבות של המזמין לכמויות ו/או להיקפים כל שהם.

4.5.5 מודגש בזאת במפורש, כי הצעת המציע תהיה סופית, וכי אי התקיימות של איזו מהערכות המציע ו/או אי התממשות של איזו מציפיותיו, תחזיותיו או תוכניותיו, לא יהיו בשום מקרה עילה לשינוי של הצעתו ו/או לכל שינוי אחר בתנאים ובהוראות הכלולים במסמכי המכרז.

4.5.6 הנחיות פרטניות למילוי הצעת המחיר מפורטות בנספח 20. יש להקפיד ולמלא את ההצעה בהתאם.

4.5.7 הנחיות כלליות למילוי טבלת הצעת המחיר :

4.5.7.1 עמודת המקדם לשקלול (עמודה C בטופס הצעת המחיר) נקבעה לצורך שקלול הצעת המחיר בלבד ואיננה מחייבת את המזמין לרכוש שירותים בהיקף כלשהו.

4.5.7.2 כל המחירים בהצעה יינקבו בשקלים שלמים ואחוזי ההנחה - באחוזים ללא ספרה אחרי הנקודה. במקרה של הזנת נתונים שונים, המזמין יהא רשאי לתקן את ההצעה, תוך עיגול לערך הקרוב, בהתאם לכללי עיגול מקובלים.

4.5.7.3 יש למלא את הצעת המחיר בשלמותה. מציע אשר לא ינקוב במחיר ליד סעיף או סעיפים של הצעת המחיר, ייחשב הדבר כאילו המחיר כלול בסעיפים אחרים של הצעת המחיר, ויראו את המציע כמי שהתחייב לספק את השירותים שאליהם מתייחסים סעיפים אלו ללא תמורה נוספת (מחיר אפס). לחילופין, הצעתו תיפסל, לפי שיקול דעת המזמין.

4.5.7.4 כל הנתונים הנקובים בש"ח בהצעת המחיר ינקבו ללא מס ערך מוסף, שיחול כשיעורו ביום התשלום.

4.5.7.5 אין למלא נתונים שליליים (קטנים מ-0). במקרה שבו ימלא המציע נתון שלילי – יחשב המזמין את התוצאה כ-0.

4.5.7.6 נתגלו בהצעה טעויות סופר או טעויות חשבוניות, תיהא וועדת המכרזים רשאית לתקן. הודעה על תיקון הטעות תימסר למציע.

4.6 הוראות כלליות לגבי הגשת ההצעה :

4.6.2 כל הצעה למכרז, תוגש ארוזה באריזה אחת (מעטפה או ארגז), סגורה היטב, ללא ציון פרטי המציע או סימן זיהוי חיצוני אחר. על האריזה יירשם "הצעה למכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת".

4.6.3 בתוך האריזה האחת יש לצרף (2) מעטפות אטומות נפרדות, בהן עותקים זהים מודפסים של המענה. עותק אחד יסומן כמקור והשני כהעתק.

4.6.4 בתוך כל מעטפה כמפורט בסעיף 4.6.2 לעיל, יש לכלול את 3 מעטפות הפנימיות (1-3). על כל מעטפה פנימית יירשם שם המכרז ותוכן המעטפה (מעטפה מנהלית, מעטפה מקצועית והצעת מחיר בהתאמה).

4.6.5 את המענה יש להגיש בסדר פנימי לפי תוכן העניינים בחלק ג' למכרז – חוברת המענה. יש להפריד כל סעיף במענה באמצעות דף מפריד/חוצץ.

4.6.6 על המציע להגיש את חלק ג' למכרז – חוברת המענה בלבד, יחד עם המסמכים שיש לצרפם, כמפורט בחלק ג'. יובהר כי המציע לא נדרש לצרף את כל מסמכי המכרז, ולא נדרש להשיב לסעיפים ספציפיים במסגרת מסמכי המכרז.

4.6.7 מסמכים שיצורפו למענה ימוספרו במספור רציף לפי מספור החלק במענה אליו הם שייכים (לדוגמה – מסמך שיצורף לנספח 3 יסומן כ-3/1 וכן הלאה).

4.6.8 על המציע לחתום בכל עמוד בעותק המקור בלבד במענה ועל גבי כל חומר שיצורף על ידו לחוברת המענה. על עותק ההעתק לא נדרשות חתימות (מלבד צילום חתימות המקור מעותק המקור).

4.6.9 מעטפות 1 (מנהלי) ו-2 (מקצועי) יוגשו גם בעותק דיגיטלי על גבי disk on key אחד, בקבצי PDF ו-Microsoft Word עבור חוברת ההצעה בחלק ג', ובקבצי Microsoft Excel עבור טפסים. נדרשת זהות בין תוכן ההצעה ותוכן המדיה הדיגיטלית (כולל החתימות). במקרה של סתירה יגבר האמור בתוכן ההצעה המודפסת. **יובהר כי אין לצרף את הצעת המחיר לעותק זה.**

4.6.10 המענה, על כל צרופותיו, יהיה בשפה העברית (למעט אישור היצרן). במידה ושפת המקור של נספח להצעה איננה עברית – יצורף המסמך המקורי ואישור נוטריוני לתרגום לעברית.

4.6.11 הצעה אשר תוגש שלא במבנה המפורט לעיל, עלולה להידחות על הסף או להביא להפחתה של עד 5 נקודות מציון האיכות של המציע, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

4.7 שלמות ההצעה ואחריות המציע למענה:

4.7.2 כל האישורים שנדרשים על פי מכרז זה, יהיו על שמו של המציע, כשהם תקפים במועד הגשת ההצעות.

4.7.3 ברור ומוסכם על הצדדים כי המענה המוגש הינו שלם ומוצע כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים.

4.7.4 באחריות המציע להגיש הצעה הכוללת את כל הרכיבים הנדרשים על מנת לספק את השירותים הנדרשים.

4.7.5 על המציע לבדוק על חשבונו ואחריותו, בעצמו וכן באמצעות מומחים מטעמו, את כל היבטי השירותים הנדרשים, וכן את מלוא ההיבטים של דרישות הדין והמזמין.

4.7.6 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.

4.7.7 האחריות הכוללת לבדיקת המידע והוצאתן לפועל של התחייבויות המציע הינה על המציע בלבד.

5 בדיקת ההצעות והערכתן

5.1 שלבי בדיקת ההצעות :

- 5.1.2 הצעות המציעים ייבחנו בהתאם לשלבי בחינת ההצעות שיפורטו להלן.
- 5.1.3 ועדת המכרזים רשאית למנות צוות משנה מטעמה לבדיקת ההצעות בכל אחד משלבי הבדיקה.
- 5.1.4 המזמין יהיה רשאי, אך לא חייב, לאפשר למציע, לאחר הגשת ההצעה, להשלים פרטים טכניים במענה, ולצרף אסמכתאות נוספות להוכחת האמור בטפסים או בתצהירים.
- 5.1.5 מובהר, כי תהליך בחינתן של ההצעות מתבצע אך ורק לצורך בדיקת עמידתן בתנאי הסף וקביעת ציון האיכות, וכי אין בתהליך זה כדי לגרוע מהוראות מסמכי המכרז או משום אישור להתאמתה המלאה של ההצעה למסמכי המכרז.
- 5.1.6 ועדת המכרזים או צוות המשנה שימונה מטעמה רשאים לבדוק את עמידת המציע בתנאי הסף וזכאותו לניקוד איכות, תוך שימוש באחד או יותר ממקורות המידע הבאים, על פי שיקול דעתה הבלעדי: ביצוע בדיקות נוספות גם מעבר למידע הכלול במענה המציע, לרבות על ידי פנייה ישירה ללקוחות עבורם הוטמעה התשתית המוצעת או שהמציע מספק שירותים בסביבת ענן עבור תשתית ה-CRM המוצעת.

5.2 שלב א' – עמידה בתנאי הסף :

- 5.2.2 במסגרת שלב זה תיבדק עמידתם של כל המענים והמציעים בתנאי הסף המפורטי בסעיפים 3.3.4 ו-3.5 לעיל, בהתאם למסמכים שיכללו במסגרת מעטפות מס' 1 ו-2.
- 5.2.3 הבדיקה תכלול, בין היתר, את קיומם של כל המסמכים הנדרשים, בהתאם למסמכי המכרז, כאשר הם מלאים וחתומים כדין.
- 5.2.4 המזמין רשאי לפסול הצעות שאינן עומדות בתנאים אלה.
- 5.2.5 ועדת המכרזים תבחן את עמידת התשתית המוצעת בתכונות הנדרשות לפי נספח ד' 1 למכרז. ועדת המכרזים תוכל, בהתאם לשיקול דעתה, לאשר את עמידת התשתית המוצעת בדרישות המכרז, אף אם לא עמדה בכל הדרישות שפורטו בנספח ד' 1, במקרים מסויימים.
- 5.2.6 מציע שוועדת המכרזים תמצא אותו כשיר לעמוד בתנאי הסף, הצעתו תעבור לשלב הבדיקה הבא.

5.3 שלב ב' – קביעת ציון האיכות

- 5.3.2 במסגרת שלב זה ייבדקו המסמכים והקבצים שייכללו במסגרת מעטפה מס' 2 – המענה המקצועי.
- 5.3.3 להצעות המציעים בשלב זה יוענק ציון איכות (בין 0-100) לכל הצעה (להלן: "ציון האיכות"). ציון האיכות ייקבע לפי אמות המידה שפורטו בסעיף 3.7 לעיל.
- 5.3.4 הערות כלליות לגבי טבלת ניקוד האיכות לעיל:
 - 5.3.4.1 בחינת ציון האיכות תבוצע בין היתר, על בסיס המידע שימסור המציע במסגרת

המענה למכרז כמפורט בסעיף 4.3.2 4.2.3 שלעיל. **מוצע לכלול את מירב המידע הרלוונטי.**

5.3.4.2 לעניין ההמלצות שהוצגו במסגרת המענה, המזמין רשאי לפנות לחלקם או לכולם, על פי שיקול דעתו.

5.3.5 לאחר מתן הניקוד בכל אחת מאמות המידה, יחושב ניקוד האיכות על-ידי סכימת הנקודות שצברה ההצעה בכל אחד מהתבחינים.

5.3.6 ציון המינימום למעבר שלב זה הינו צבירת 70 נקודות. במקרה בו לא יעברו לפחות שני (2) מציעים את ציון הסף שנקבע לשלב זה, ועדת המכרזים רשאית לאשר גם מעבר לשלב הבא של מציע אחד או יותר אשר קיבלו את ציון האיכות הגבוה ביותר, ובלבד שציון האיכות שקיבלו המציעים במקרה זה עולה על 55 נקודות.

5.4 שלב ג' – בחינת הצעת המחיר

5.4.2 בשלב זה תיבדק הצעת המחיר של המציע, שתיכלל במסגרת המעטפה השלישית במענה וכפי שמפורט בנספח 20 לחלק ג' – חוברת ההצעה.

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

5.4.4 במסגרת ההצעה ישוקללו רכיבי התמורה בהתאם למפורט בנספח 22 להסכם ההתקשרות וטופס הצעת המחיר.

5.4.5 ציון המחיר יקבע באופן הבא – הצעת המחיר הזולה ביותר תקבל ציון 100, ואילו שאר הצעות המחיר יקבלו ציון יחסי בהתאם ליחס בין הצעתם לבין ההצעה הזולה ביותר (להלן: "ציון המחיר"). החישוב יתבצע לפי הנוסחה הבאה:

5.4.6 ציון המחיר להצעה הנבחנת - הצעות המחיר ינורמלו בהתאם לנוסחה להלן:

$$\text{ציון המחיר} = \left(\frac{\text{הצעת המחיר המינימאלית}}{\text{הצעת המחיר הנבחנת}} \right) \times 100$$

לדוגמה, אם הצעת המחיר של ההצעה הזולה הינו 130,000 ₪ והצעת המחיר של ההצעה הנבחנת

היא 150,000 ₪ ציון המחיר של ההצעה הנבחנת יהיה: $86.6 = \frac{130,000}{150,000} \times 100$

5.5 שלב ד' – קביעת ציון ההצעה הסופי ובחירת ספק זוכה

5.5.2 ציון המחיר ישוקלל יחד עם ציון האיכות של ההצעה לפי המשקלות הבאים: ציון איכות - 70% וציון מחיר - 30%, ויהוו יחד את ציון ההצעה (להלן – "ציון ההצעה").

5.5.3 ההצעות תדורגנה בהתאם לציון ההצעה שקיבלו, כאשר ההצעה בעלת ציון ההצעה הגבוה ביותר תדורג ראשונה, ההצעה שתקבל את ציון ההצעה השני בטיבו תדורג שנייה וכן הלאה.

5.5.4 לאחר תום הליך שקלול ההצעות, ועדת המכרזים תכריז על המציע, שהציע את ההצעה בעלת ציון ההצעה הגבוה ביותר כ"מועמד לזכייה".

5.5.5 אם לאחר שקלול התוצאות קיבלו שתי הצעות בעלות ציון ההצעה הגבוה ביותר ציון הצעה זהה, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה (בהתאם לתצהיר שהגיש המציע בהתאם למפורט בסעיף 4.3.7 שלעיל), תיבחר ההצעה האמורה כהצעה מועמדת לזכייה.

5.5.6 במקרה של ציון משוקלל זהה לשני מציעים שהשיגו את התוצאה הגבוהה ביותר וסעיף 5.5.4 לעיל לא חל באותו המקרה ייערך שלב נוסף של פניה לקבלת הצעת מחיר סופית.

5.5.7 אין בהודעה על מועמד לזכייה כדי ליצור יחסים חוזיים בין הצדדים. אלה ייווצרו רק לאחר חתימת מורשי החתימה מטעם המזמין על הסכם ההתקשרות בין הצדדים ומתן הזמנה חתומה ומאושרת על-ידי מורשי החתימה בהתאם להוראות התכ"ס הרלוונטיות.

5.6 בחירת כשיר שני

5.6.2 לאחר קביעת המציע 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".

5.6.3 הוכרז מציע ככשיר שני, תוארך תוקף הצעתו עד המועד המפורט בסעיף 1.12 לעיל.

5.6.4 אם לא יעמוד המועמד לזכייה ו/או הספק הזוכה (לפי העניין) בדרישות לקראת חתימת חוזה ההתקשרות ו/או באיזו מדרישות המכרז או ינהג שלא בתום לב, או מכל סיבה אחרת המפורטת במסמכי המכרז, רשאית ועדת המכרזים, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, להודיע לכשיר השני שהוא "מועמד לזכייה" ולאחר מכן להתקשר עם הכשיר השני (בכפוף לעמידתו בתנאים המפורטים בסעיף 6 שלהלן), בהתאם לתנאי המכרז ולהצעתו של הכשיר השני, במקום עם הספק הזוכה.

5.7 צד שלישי – עיון בהצעה הזוכה

5.7.2 בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג - 1993 (להלן: "תקנות חובת המכרזים") מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין בפרוטוקולים של וועדת המכרזים, בהתכתבויות עם מציעים, בחוות דעת מקצועיות שניתנו לבקשתה, בעמדת היועץ המשפטי בוועדה ובהצעת הזוכה במשרד והכל בהתאם להוראות התקנה, המפורטים בתקנה. יובהר כי לא יותר עיון בהצעות זוכה שני, כל עוד זה לא הוכרז כספק זוכה.

5.7.3 מציע רשאי לציין מראש (בתשובתו לסעיף 4.3.8 לעיל) באילו חלקים בהצעתו יש, לדעתו, סוד מסחרי או סוד מקצועי. 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. במקביל, המציע לא יוכל לעיין בפרט המקביל הכלול בהצעה אחרת.

5.7.4 יובהר, כי על אף האמור לעיל ועדת המכרזים תהא רשאית, וזאת על פי שיקול דעתה, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז כל חלק מהמסמכים לעיון, וזאת בכפוף למתן זכות טיעון לספק הזוכה במידה וציין חלקים אלה בהצעתו בהתאם לסעיף 4.3.8 לעיל.

5.7.5 יודגש בזאת בהתאם להוראות תקנה 21(ו) לתקנות חובת המכרזים, כי בכפוף להחלטת ועדת המכרזים, העיון ייעשה תמורת תשלום לכיסוי העלות הכרוכה, לדעת ועדת המכרזים.

6 דרישות ממועמד לזכייה וחתימה על ההסכם

6.1 דרישות בנושא שמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים

6.1.2 המועמד לזכייה ומנהל הפרויקט המוצע יצהירו ויתחייבו על שמירת סודיות, ושאינו ושלא יהיו להם ניגודי עניינים מכל מין וסוג בקשר למתן השירותים נשוא המכרז 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 7 להסכם ההתקשרות.

6.1.3 המועמד לזכייה וצוות הספק מטעמו יידרש למלא שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים, בנוסח המצורף כנספח ה'. יובהר כי תנאי לחתימה על ההסכם התקשרות בין המציע הזוכה לבין המשרד הוא בחינת סוגיית ניגוד העניינים ומילוי השאלון, ובמידת הצורך, על פי החלטת היועצת המשפטית של המשרד, עריכת הסדר למניעת ניגוד עניינים.

6.2 ביטוח

6.2.2 המועמד לזכייה יידרש להציג ביטוח תקף בהתאם לנדרש בנספח הביטוח המצורף כנספח 2 לחלק ד'. עמידה בדרישת הביטוח תהיה על-ידי הצגת הכיסוי הביטוחי הנדרש בנספח, ממולא וחתום על-ידי המבטח.

6.2.3 אין צורך להגיש טופס זה במענה למכרז.

6.2.4 אם המועמד לזכייה לא יציג את אישורי הביטוח כנדרש תוך שלושה (3) שבועות מיום הודעה על מועמדותו לזכייה, אך לא יאוחר מיום החתימה על ההסכם, יהיה המזמין רשאי לחלט את ערבותו.

6.3 ערבות ביצוע

6.3.2 כתנאי לחתימת המזמין על ההסכם ההתקשרות עם המציע הזוכה, המציע הזוכה יעמיד לפקודת המזמין, תוך שבעה (7) ימי עסקים מרגע קבלת הודעה, ערבות אוטונומית בלתי מוגבלת בתנאים, בהיקף של 100,000 ₪ (להלן – "ערבות ביצוע").

6.3.3 הערבות תהא בנוסח המחייב בנספח 5 לחלק ב' (הסכם ההתקשרות) ללא כל שינוי או חריגה בפרט כל שהוא.

6.3.4 על ערבות הביצוע יחולו הוראות סעיף 12 להסכם ההתקשרות.

6.3.5 ערבות הביצוע תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן. מדד הבסיס יהיה המדד הידוע במועד הגשת המענה למכרז.

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

6.3.7 ערבות הביצוע תחליף את ערבות ההצעה של המציע שזכה במכרז ותהיה בתוקף בהתאם לקבוע בהסכם ההתקשרות.

6.4 חתימה על ההסכם

- 6.4.2 המציע יצרף להצעתו את ההסכם המפורט בחלק ב' כשהוא חתום על-ידי מורשה/י החתימה של המציע וחותמת התאגיד.
- 6.4.3 לאחר הכרזה על המציע כמועמד לזכייה, ועמידתו בכל הדרישות ממועמד לזכייה, לרבות דרישות הביטוח וקבלת ערבות הביצוע, יוסיף המזמין את הנספחים והפרטים החסרים בהסכם ההתקשרות ויעביר את ההסכם המעודכן לחתימת הספק המועמד לזכייה.
- 6.4.4 לאחר השלמת החתימות על ההסכם המעודכן, יוסיף המזמין את חתימתו על גבי ההסכם וינפיק למציע הזוכה הזמנת רכש חתומה על-ידי מורשי החתימה מטעם המזמין.
- 6.4.5 אם המועמד לזכייה לא יציג את האישורים והמסמכים שפורטו לעיל בתוך שלושה (3) שבועות מיום הודעה על מועמדותו לזכייה, יהיה המזמין רשאי לחלט את ערבות ההצעה.
- 6.4.6 תקופת ההתקשרות תחל רק לאחר חתימת המזמין על הסכם ההתקשרות.

7 מנהלה

7.1 מסמכי המכרז

7.1.2 ניתן להוריד, ללא תשלום, עותק אלקטרוני של מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של מנהל הרכש

הממשלתי תחת הכותרת מכרזים משרדיים ← מכרז מס' 2019/012

7.1.3 מסמכי המכרז (לרבות הנספחים למכרז הטפסים) יפורסמו בשתי גרסאות :

7.1.3.1 גרסה מלאה של מסמכי המכרז, המחייבת את המזמין בגרסת PDF.

7.1.3.2 חוברת ההצעה (חלק 2' למסמכי המכרז) – לצורכי הגשת המענה של חלק 2' בגרסת

WORD/EXCEL לפי העניין. **מסמך זה יועלה לאתר האינטרנט לאחר פרסום**

המענה לשאלות ההבהרה.

7.1.4 חלק ממסמכי המכרז (**נספח 3**) הינם מסמכים חסויים. המסמכים יימסרו ידנית למציעים לאחר בדיקה שיערוך המזמין. לצורך קבלת המסמכים יש לפנות במייל לאיש הקשר (המוגדר להלן).

7.1.5 כל שינוי במסמכי המכרז יפורסם באתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי.

7.1.6 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי הנוסח של מסמכי המכרז, כפי שפורסם על-ידי המזמין, בכפוף לעדכונים ככל שיבוצעו במסגרת הבהרות שיערכו על-ידו, הוא באופן בלעדי ומוחלט הנוסח המחייב לצורך מכרז זה. עותק המסמכים אותם הדפיס המציע מהאתר וכן כל מסמך אחר, לא יהיה בהם על מנת להוות תחליף ו/או לגבור בשום אופן וצורה על הנוסח המחייב.

7.1.7 עוד מובהר כי המציע לא יהיה רשאי בשום צורה ואופן לבצע כל שינוי מכל סוג שהוא במסמכי המכרז לרבות הבהרות שפורסמו במסגרת המכרז.

7.2 אשת הקשר

7.2.2 נציגת המזמין אליה יש להפנות את כל השאלות הנוגעות למכרז זה היא גב' אליאן רובנוביץ כתובת דואר אלקטרוני : rubane@moc.gov.il.

7.2.3 כל פנייה בעניין המכרז תעשה בכתב, לאיש הקשר. כל פנייה שלא תעשה בכתב לא תענה. על הפונה לוודא טלפונית כי פנייתו נתקבלה בשלמותה אצל אשת הקשר.

7.3 כנס מציעים

7.3.2 המזמין לא יקיים כנס מציעים עבור מכרז זה.

7.4 העברת שאלות המציעים ובירורים

7.4.2 המציעים רשאים להפנות למזמין שאלות הבהרה במתכונת שלהלן. מוצע לפנות בשאלות בשלב זה לגבי כלל נושאי המכרז, לרבות אופן המענה, נוסחי התצהירים.

7.4.3 שאלות המציעים תוגשנה לאשת הקשר בכתב באמצעות הדואר האלקטרוני, כקובץ PDF סגור ובקובץ EXCEL פתוח כהעתק.

7.4.4 שאלות המציעים תוגשנה במבנה הבא :

מדינת ישראל – משרד התקשורת – תחום תקציב ורכש
מכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת
דף 27 מתוך 152

מס שאלה	שם המציע	מספר החלק במסמכי המכרז	שם החלק במסמכי המכרז	מספר סידורי של הסעיף בחלק או בנספח	פירוט השאלה
1		א	הזמנה לקבלת הצעות	5.2	
2		ב	הסכם ההתקשרות	3.5.1	
		ג	חוברת המענה	נספח ג2	

7.4.5 שאלות אשר לא יגיעו בפורמט האמור, בכל אמצעי אחר או בעל פה, ייחשבו כאילו לא התקבלו ולא יענו.

7.4.6 באחריות המציע לוודא ששאלותיו הגיעו בשלמותן לידי אשת הקשר.

7.4.7 המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הוא המועד המפורט בטבלת התאריכים בסעיף 1.12 שלעיל. יובהר כי הוועדה תוכל לקבל שאלות לאחר מועד זה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ולהשיב ככל ויתקימו נסיבות מיוחדות.

7.4.8 תשובות המזמין לשאלות שיוגשו תפורסמנה בקובץ הבהרות באתר מנהל הרכש באזור הרלוונטי למכרז זה. על המציע חלה האחריות המלאה והבלעדית להתעדכן בתשובות המזמין, בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו כאמור באתר מנהל הרכש.

7.4.9 למזמין יהיה שיקול דעת במתן התשובות. המזמין אינו מתחייב להשיב לכלל השאלות. כמו כן, רשאי המזמין להשמיט חלק מנוסח השאלה או לנסח את השאלה באופן שונה במענה, וזאת ככל שיחליט המזמין כי נוסח השאלה עלול ליצור רושם מוטעה על המציעים האחרים.

7.4.10 התשובות יפורסמו ללא ציון פרטי המציע.

7.4.11 נוסח התשובות בכתב של המזמין הוא הנוסח המחייב, ומהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. למען הסר ספק מובהר, כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של המזמין/ועדת המכרזים ו/או מי מטעמם למסמכי המכרז אלא אם ניתנה בהודעה בכתב כאמור.

7.4.12 המזמין רשאי, על-פי שיקול דעתו, לקיים מספר סבבים של שאלות הבהרה. במקרה זה, יקבעו מועדים רלוונטיים בהודעה שתפורסם.

7.5 בדיקת ערבות ההצעה

7.5.2 מציעים המעוניינים בכך, יוכלו להגיש לבדיקת המזמין את טיוטת נוסח ערבות ההצעה, בדוא"ל לאשת הקשר, עד המועד הקבוע בטבלת המועדים בסעיף 1.12 שלעיל, ולקבל פרה-רולינג ביחס לנוסח כתב הערבות.

7.5.3 יובהר, המזמין יבדוק ערבות של מציע פעם אחת בלבד. במידה והתגלתה טעות בהעתק של הערבות שהגיש המציע, באחריות המציע לתקן את הטעות ולוודא כי לא נוצר פגם נוסף בערבות.

7.6 הגשת הצעות

7.6.2 את ההצעות יש להגיש באופן המפורט בסעיף 4.2 שלעיל, לתיבת המכרזים אשר נמצאת במשרד התקשורת, רחוב יפו 23, ירושלים קומה 1, וזאת לא יאוחר מן המועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת המועדים בסעיף 1.11 שלעיל.

7.6.3 הצעות שלא תמצאנה בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים, כמפורט בטבלת התאריכים, לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים ותפסלנה על הסף.

8 סמכויות המזמין

- 8.1 ביטול המכרז
- 8.1.2 המזמין רשאי, על-פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש בכל שלב משלבי המכרז.
- 8.1.3 במקרה שהחלטה על הביטול תהיה לאחר המועד להגשת ההצעות, תישלח ההודעה על ביטול המכרז לכל המציעים אשר הגישו הצעות למכרז.
- 8.1.4 המזמין לא יהיה חייב לפצות את המציעים במקרה של ביטול מכל סיבה, בכל צורה שהיא.
- 8.2 סתירה בין מסמכים
- 8.2.2 בכל מקרה של סתירה בין המסמכים יגברו ההוראות בהתאם לכללים המפורטים להלן:
- 8.2.1.1 בתקופה עד לחתימת הסכם ההתקשרות – ההזמנה להציע הצעות (חלק א' למכרז, לרבות התשובות לשאלות ההבהרה).
- 8.2.1.2 בתקופה שלאחר חתימת הסכם ההתקשרות יגברו הוראות הסכם ההתקשרות.
- 8.2.1.3 ככל ובמענה המציעים יהיו תוספות אשר מוסיפות ומיטיבות על זכויות המזמין – יגברו תוספות מיטיבות אלה על המסמכים שלעיל.
- 8.2.2 בכל מקרה של סתירה שלא יושבה כאמור לעיל, אי התאמה או אי בהירות בין מסמכי המכרז או בהם, המזמין יקבע את הפרשנות המחייבת. למציע לא תהא כל טענה או תביעה כלפי המזמין או מי מטעמו, הנובעת מאי בהירות או סתירה במסמכי המכרז או בגין הפרשנות שבחר המזמין.
- 8.3 שלמות ההצעה
- 8.3.2 המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו ובתנאים שיקבע ובהתאם לסמכותו על פי כל דין, לאפשר למציע שהצעתו מסויגת, חסרה או פגומה, לתקן או להשלים את הצעתו.
- 8.3.3 המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו ובתנאים שיקבע ובהתאם להוראות כל דין, להזמין את המציע להופיע בפני ועדת המכרזים, או מי מטעמה, יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז בהתאם להצעתו, כדי לברר פרטים בהצעה וכן פרטים הדרושים לה לצורך קבלת החלטה.
- 8.3.4 המזמין רשאי, בהתאם לסמכותו על פי כל דין, לבצע תיקוני סופר או טעויות חשבוניות בהצעות בהתאם לשיקול דעתו, תוך מתן הודעה למציע.
- 8.3.5 אין באמור לעיל בכדי לגרוע מכל זכויות המזמין, לרבות האפשרות לפסול הצעה שאינה עונה על תנאי מכרז זה, גם לאחר שניתנה למציע הזדמנות להשלים ולתקן הצעתו (ככל שניתנה הזדמנות כזו).
- 8.3.6 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המזמין רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות

מפורטת אשר לדעתו מונעת את הערכת ההצעה כראוי.

8.3.7 אם יידרש מציע להשיב בכתב, יענה המציע בהתאם ללוחות הזמנים שיקבעו על-ידי ועדת המכרזים בפנייה אליו. לא השיב המציע במועד שנקבע – תוכל ועדת המכרזים לפסול את ההצעה.

8.4 שינוי מסמכי המכרז

8.4.2 המזמין רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לבצע כל שינוי במסמכי המכרז עד למועד האחרון להגשת הצעות, וכן ליתן הבהרה להוראות מסמכי המכרז, וכל זאת, בין אם ביוזמתו ובין אם בתשובה לשאלות או בקשות המציעים.

8.4.3 שינוי מסמכי המכרז ייעשה בהודעה בכתב שתופץ ובאתר האינטרנט. הודעות אלה תהוונה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ותנאיו.

8.5 עדכון לוחות הזמנים

8.5.2 במקרה של אי התאמה בין הרשום בטבלת המועדים בסעיף 1.12 שלעיל לבין הרשום בגוף מסמכי המכרז, קובעים הנתונים הרשומים בטבלה.

8.5.3 המזמין רשאי לבצע שינויים במועדים שנקבעו בטבלה שלעיל, לרבות דחיה של המועד האחרון להגשת הצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. עדכון בדבר שינויים במועדים יפורסם באתר האינטרנט.

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

8.6 חילוט ערבות ההצעה

8.6.2 המזמין יהיה רשאי לחלט את ערבות ההצעה, כולה או חלקה, על-פי שיקול דעתו הבלעדי, במקרה שהמציע יחזור בו מהצעתו, ימסור לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק, לא יעמוד באיזו מהתחייבויותיו, לרבות מתן ערבות ביצוע, ינהג שלא בתום לב או מכל נימוק אחר כמפורט בתקנות חובת המכרזים.

8.7 פסילה הצעות

8.7.2 המזמין רשאי לפסול הצעה בהתאם להוראות הדין וההוראות שנקבעו מכוחו, לרבות הצעה הכוללת מידע כוזב או מטעה.

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

8.7.4 המזמין רשאי לפסול כל הצעה שאינה עונה על דרישות המכרז גם לאחר שניתנה למציע הזדמנות

להשלים ולתקן את הצעתו (ככל שניתנה הזדמנות כזו, לפי שיקול דעת המזמין וההצעה עדיין איננה תקינה).

8.7.5 המציע, או מי מטעמו לא יפעלו לתיאום הצעתו של המציע עם הצעת מציע אחר כלשהו הן לפני קיום המכרז, הן במהלכו, והן בזמן תקופת ההתקשרות ו/או השירות. במקרה של תאום הצעות יוכל המזמין לפסל את הצעתו, ו/או לבטל את הסכם ההתקשרות עימו. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המדובר באיסור לתיאום הצעות לרבות:

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

8.7.5.2 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.

8.7.6 המזמין יהא רשאי לפסול את הצעתו של מציע אשר יימצא בניגוד עניינים, ובמידה ונחתם עמו הסכם לראותו כמפר את ההסכם ולבטלו, ולבצע כל פעולה שרשאי המזמין לבצע על פי ההסכם או כל דין בקשר עם הפרת ההסכם מצד המציע, לרבות, אך לא רק, דרישה לקבלת כל פיצוי כספי מוסכם ותביעת המציע לשם השבת הוצאות המזמין.

9 הוראות שונות

- 9.1 סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהולו, תהיה אך ורק בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.
- 9.2 מכרז זה הוא קנינו הרוחני של המזמין אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת הצעת המציע.
- 9.3 מסמכי המכרז אינם מסווגים.
- 9.4 המזמין מתחייב שלא לעשות שימוש בהצעת המציע אלא לצורכי המכרז. המזמין מתחייב שלא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, זולת היועצים המועסקים על-ידו, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות, ולמעט ככל שהדבר יידרש בהתאם להוראות כל דין (כך למשל, במסגרת ומכוח זכות העיון במסמכי המכרז).

הסכם התקשרות

נערך ונחתם בירושלים ביום בחודש 2019.

בין

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל
על-ידי משרד התקשורת

(להלן – "המזמין" או "המשרד")

מצד אחד

לבין

רישום (חברה/עמותה/שותפות): _____ אצל רשם _____

מס' עוסק מורשה: _____

דוא"ל: _____

(להלן: "הספק")

מצד שני

והואיל ומשרד התקשורת (להלן: "המזמין") פרסם את מכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת (להלן: "המכרז");

והואיל והספק, לאחר שעייין בכל ההוראות, ההנחיות והתנאים במכרז, לרבות נספחיו, הגיש הצעה במסגרת המכרז, ובה הציע לספק את השירותים המפורטים בהסכם זה על נספחיו (להלן: "השירותים") כשהיא מבוססת ומותאמת להוראות המכרז (להלן: "ההצעה");

והואיל ולאחר בדיקה ובחינה של הצעת הספק, בהסתמך על נכונות הצהרותיו, ובהתבסס על הנתונים שבהצעתו, החליט המזמין לקבל את הצעת הספק לספק את השירותים המפורטים במכרז, בהצעת הספק ובהסכם זה בתנאים המפורטים בתנאי ההסכם להלן, במכרז ובהצעת הספק;

והואיל והספק עמד בכל הדרישות המפורטות בסעיף 6 למכרז לצורך חתימת הסכם ההתקשרות עימו;

והואיל והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני, ולא תיצור יחסי עובד-מעביד בין הספק או מי מעובדיו לבין המזמין.

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 ב1 – מפרט השירותים הנדרשים

1.2.2 כללי

1.2.3 בחלק זה יפורטו השירותים הנדרשים מהספק. השירותים נחלקים כדלקמן:

1.6.3 **שירותים בסיסיים** – כלל השירותים הנכללים במפרט זה (למעט השירותים האופציונליים המפורטים בסעיף 16 להלן), והכוללים אפיון, פיתוח, תחזוקה והפעלה של היישומים הבסיסיים.

1.6.4 **שירותים אופציונליים** – המפורטים בסעיף 16 להלן.

1.1 היישומים הבסיסיים כוללים את המפורט להלן, וזאת בהתאם לאפיון הראשוני המצורף בנספח 3 להסכם, (ייקראו יחד להלן – "המערכת"):

1.1.1 מערכת רישוי - מערכת שתסדיר את תהליך הגשת בקשות לרישוי ולקבלת אישור הגורמים הרלוונטיים.

1.1.2 מערכת דיווחי חברות – מערכת שתאפשר לחברות התקשורת להגיש למשרד דוחות עיתיים באמצעות מערכת מקוונת (עבור אגף הכלכלה, אגף הפיקוח והאכיפה, אגף הנדסה וחירום, אגף הדואר).

1.1.3 מערכת פניות הציבור – מערכת שתשמש לפניות ציבור אל המשרד בנושאי אחריותו ולמתן מענה על ידי הגורמים המקצועיים הרלוונטיים במשרד (פניות ציבור טלקום, פניות ציבור דואר ופניות ציבור כבלים ולוויין).

1.1.4 מערכת מספור – מערכת לניהול בקשות לקבלת מספור קווי וסלולרי וניהול הקצאת המספור על ידי המשרד.

1.1.5 פורטל ארגוני – ישמש לצורך מתן מידע לעובדי המשרד ולביצוע פעולות פנימיות.

1.1 כחלק מפיתוח היישומים הבסיסיים כנ"ל, בהתאם לאפיונים הראשוניים המצורפים, על הספק יהיה לאפיין ולפתח את שולחנות העבודה הבאים:

1.1.6 שולחן עבודה למשתמש פנימי בארגון, באמצעותו ניתן יהיה להפעיל את הפורטל הארגוני ואת המערכות להן קיימת הרשאה לאותו משתמש.

1.1.7 שולחן עבודה לנציג חברה המעבירה דיווחים למשרד שיאפשר שימוש בכל המערכות הרלוונטיות לאותה חברה.

1.2 יובהר כי המזמין רשאי להזמין את פיתוח כלל היישומים הבסיסיים או חלקם בהתאם לשיקול דעתו ובהתאם ללוחות זמנים שיקבע. יובהר, כי כל הנדרש בנספח זה מהווה דרישת מינימום. על הספק לבצע פעולות נוספות לצורך עמידה בדרישות ההסכם, אם הדבר יידרש.

1.3 השירותים הנדרשים יכללו את כל הנדרש לצורך הפעלה תקינה של היישומים הבסיסיים במהלך תקופת ההפעלה.

1.4 במקרה שהספק יציע, במסגרת המענה למכרז, הצעה מיטיבה ביחס למפורט בנספח זה, והצעתו תיבחר כהצעה הזוכה, יצורף מענה הספק להסכם ההתקשרות עם הספק, ויהווה חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות והוראות פרק זה יעודכנו בהתאם.

1.5 על הספק להתחיל בהספקת השירותים המפורטים בחלק זה מיד עם כניסתו לתוקף של הסכם ההתקשרות בין הצדדים ובכפוף ללוח הזמנים בהתאם למפורט להלן.

2 זכויות השימוש בתשתית המוצעת

- 2.1 הספק יספק למזמין זכויות שימוש בתשתית המוצעת, מתוך קטלוג היצרן לשימוש בסביבת ענן ציבורי במהלך תקופת ההפעלה.
- 2.2 יובהר, כי המזמין לא ירכוש זכויות שימוש במהלך תקופת ההקמה. עלות זכויות השימוש לתקופה זו (ככל שהן רלוונטיות) יכללו על ידי הספק במסגרת התמורה להקמה.
- 2.3 היקף זכויות השימוש וסוגיהן ייקבעו על ידי המזמין באופן בלעדי, בהתאם לשיקול דעתו. המזמין יוכל לשנות ולעדכן את היקף זכויות השימוש במהלך תקופת ההפעלה.
- 2.4 הספק מתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות יעמוד בדרישות הבאות בקשר לזכויות השימוש:
- 2.4.1 היצרן המוצג על ידו הוא בעל זכויות הקניין בתשתית המוצעת.
- 2.4.2 אין כל מניעה או הגבלה בנוגע לתשתית המוצעת לשימוש המזמין או מי מטעמו, ואין בה משום הפרה של זכויות או קניין של צד שלישי כלשהו, כתוצאה מכך.
- 2.4.3 ככל ויחולו פערים בין תנאי זכות השימוש מטעם היצרן לבין דרישות ההסכם – הספק יהיה מחוייב לעמוד בדרישות ההסכם.
- 2.5 הספק מתחייב כי התשתית המוצעת כוללת את:
- 2.5.1 כלל התכונות של התשתית המוצעת, בגרסתה המתקדמת ביותר.
- 2.5.2 כלל התכונות הנדרשות המפורטות בנספח 1ד.
- 2.5.3 כלי צד ג' אשר נכללו על ידי הספק במסגרת מסמך המתודולוגיה שהוצג על ידו במסגרת המענה למכרז.
- 2.6 בנוסף, יספק הספק את הרישוי עבור כלי צד ג' אשר הוצגו על ידו במסגרת המענה למכרז (נספח ג 19 – המענה הטכני, נספח ג 20 – הצעת המחיר).

3 שלב האפיון המפורט

- 3.1 על הספק לבצע אפיון מפורט, של היישומים הבסיסיים. האפיון יתבסס על המסמכים הבאים:
- 3.1.1 האפיון הראשוני שהוכן על ידי המזמין, המצורף כנספח 3ב להסכם.
- 3.1.2 מסמך המתודולוגיה שיוצג על ידי מנהל הפרויקט המוצע מטעם הספק במסגרת שלב הריאיון במכרז.
- 3.1.3 כלל הוראות ההסכם.
- 3.2 תהליך האפיון המפורט יכלול את השלבים הבאים:
- 3.2.1 הכנת תוכנית עבודה לשלב האפיון – בתוכנית ייכללו (בין היתר) – פירוט מלא של הצוות מטעם הספק לשלב הפיתוח, שלבי הכנת האפיון המפורט, לוח זמנים מפורט להשלמת שלב האפיון המפורט אבני דרך להתקדמות ותנאים להשלמתם.

- 3.2.2 פגישת התנעה עם נציגי המזמין – במסגרת הפגישה יידרש הספק להציג טבלת הענות (VCRM- Verification Cross-reference Matrix) לכל דרישות האפיון הראשוני והמכרז.
- 3.2.3 לימוד המצב הקיים – במסגרת זו יידרש הספק לקיים סדרת ראיונות עם משתמשים מובילים במערכות הקיימות במשרד.
- 3.2.4 מיפוי הממשקים הנדרשים למערכות אחרות (פנימיות וחיצוניות) ואופן מימושם.
- 3.2.5 הצגת ארכיטקטורה כוללת למערכת, כולל הצגת כלל הכלים התשתיתיים שיידרשו לצורך פיתוח המערכת.
- 3.2.6 הצגת מענה לדרישות רגולטוריות רלוונטיות, ובפרט דרישות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע (בהתאם למפורט בנספח 4 להסכם – אבטחת המידע).
- 3.2.7 מיפוי סיכונים בתהליך הפיתוח וצעדים להפחתת הסיכונים.

3.3 לוח זמנים ושלבי הכנת האפיון המפורט:

- 3.3.1 על הספק להשלים את שלב הכנת האפיון המפורט לכל היישומים הבסיסיים בהתאם לאפיון הראשוני המצורף כנספח ב3, ולקבל אישור כאפיון מאושר תוך 60 ימי עבודה לכל היותר לכל המערכת. לוח הזמנים כולל את כלל הנדרש לצורך השלמת האפיון בהתאם למפורט בסעיף זה, לרבות קבלת אישורי המזמין.
- 3.3.2 האפיון יבוצע לכלל רכיבי המערכת במקביל. המזמין יוכל להורות לספק לתעדף קידום יישום מסוים בהתאם לשיקול דעתו.

3.4 תהליך הכנת האפיון המפורט ואישורו

- 3.4.1 במהלך הכנת האפיון ייערכו דיוני סטטוס שבועיים אצל המזמין, במטרה לוודא את התקדמות תהליך האפיון. הספק יידרש להציג בכל דיון סטטוס את התקדמותו.
- 3.4.2 על הספק להעביר טיוטות של האפיון למזמין במהלך תקופת האפיון, בהתאם לדרישה. המזמין יוכל להעיר על הטיוטות, והספק יידרש לתקן את האפיון בהתאם. יובהר, כי יתכן שתהליך זה יבוצע מספר פעמים, אם הדבר יידרש.
- 3.4.3 על הארכיטקט מטעם היצרן ללוות את כל תהליך האפיון המפורט, וכן לאשר את מסמך האפיון המפורט הסופי שיוגש על ידי הספק.
- 3.4.4 במהלך שלב האפיון, יעביר המשרד תשובות לספק תוך עד 5 ימי עבודה מיום קבלת פנייה להבהרות/השלמות מקצועיות. אם יהיו תשובות שיוענו לאחר 5 ימי עבודה כאמור, יהיה הספק זכאי להגיש בקשה להארכת לוחות זמנים לאותה אבן דרך, בהתאם למספר הימים שבהם התעכבה התשובה. המזמין ידון בבקשה ויודיע לספק על החלטתו. יודגש, כי הספק לא יהיה זכאי לסעד נוסף ו/או פיצוי בגין עיכוב בלוחות זמנים להשלמת אבני הדרך, למעט האמור בסעיף זה.

- 3.4.5 עם תום תהליך האפיון, ולאחר תיקון כלל הערות המזמין, יגיש הספק למזמין נוסח סופי של מסמכי האפיון לאישור. לאחר מתן אישור המזמין, יוגדר האפיון כ"אפיון מאושר", וישמש כבסיס להמשך תהליך הפיתוח. יובהר כי הספק לא יורשה להתחיל בביצוע הפיתוח ללא קבלת אישור לאפיון המאושר.
- 3.5 המזמין רשאי לדרוש עדכונים באפיון המאושר במהלך תקופת הפיתוח, ככל ויידרש במהלך תקופת הפיתוח.
- 3.6 על הספק לנהל את השינויים באפיון המאושר, ולתחזק גרסה מעודכנת בכל עת.

4 שלב הפיתוח

- 4.1 פיתוח היישומים הבסיסיים, בהתאם לאפיון המאושר, יהיה באחריותו המלאה של הספק.
- 4.2 תהליך פיתוח כל היישומים הבסיסיים יבוצע במקביל, אם לא יורה המזמין מפורשות אחרת.
- 4.3 תהליך הפיתוח יכלול את כל המפורט להלן:
- 4.3.1 הכנת תוכנית עבודה לשלב הפיתוח.
- 4.3.2 הקמת סביבות פיתוח והבדיקות.
- 4.3.3 פיתוח היישומים הבסיסיים על בסיס האפיון המאושר.
- 4.3.4 פיתוח הממשקים בהתאם לאפיון המאושר.
- 4.3.5 הסבת המידע הקיים כיום במערכות הקיימות ליישום הרלוונטי/מערכת. ביצוע ההסבה יבוצע תוך תיאום הדוק מול המזמין, בכפוף לאישורו ובאופן שלא יפגע בתהליכים העסקיים הנדרשים.
- 4.3.6 ביצוע בדיקות קבלה.
- 4.4 הפיתוח יבוצע במתודולוגיית Agile (Agile Software Development), תוך הקפדה על:
- 4.4.1 עמידה בלוח הזמנים לשחרור כל מודול.
- 4.4.2 אספקה של עדכונים באופן תדיר, ממספר שבועות עד למספר חודשים, עם שאיפה לסולם זמנים קצר.
- 4.4.3 תהליכים "קלי תנועה" מקדמים sustainable development.
- 4.4.4 תשומת לב מתמשכת למצוינות טכנולוגית ועיצוב (Design) טוב.
- 4.4.5 פשטות.
- 4.4.6 קבוצות פיתוח עצמאיות.
- 4.4.7 ניהול סביבת פיתוח וסביבת ייצור נפרדות.
- 4.5 הספק יגיש תוכנית עבודה לביצוע שלב הפיתוח (להלן – "תוכנית העבודה"). תוכנית העבודה תוגש לאישור המזמין ותתבסס על האפיון המאושר. תוכנית העבודה תכלול לפחות התייחסות לנושאים הבאים:

- 4.5.1 שלבי הפיתוח ;
- 4.5.2 הצוות מטעם הספק, לרבות מבנה ארגוני של צוות הפיתוח. הצוות יכלול את מנהל הפרויקט שהוצג במסגרת המענה למכרז וכן לפחות את הגורמים המפורטים בסעיף 6 להלן.
- 4.5.3 לוח זמנים מפורט. לוח הזמנים לפיתוח לא יעלה על 6 חודשים לכל יישום בסיס ו-12 חודשים לכלל המערכת.
- 4.5.4 פירוט תהליך ההסבה (ככל ורלוונטי) – שלבי ההסבה, לוח זמנים מפורט, פירוט פעילויות שבהן תידרש מעורבות של נציגי המזמין, שמירה על המשכיות עסקית.
- 4.5.5 מתן מענה להמשכיות עסקית של התשתיות המרכזיות.
- 4.5.6 תהליך הקמת סביבות הייצור, הפיתוח והבדיקות.
- 4.5.7 הצגת כלי ניהול ובקרה.
- 4.5.8 הגדרת מנגנוני גיבוי ושרידות.
- 4.5.9 הגדרת בדיקות אב טיפוס שיבוצעו במהלך הפיתוח.
- 4.5.10 הגדרת בדיקות קבלה נדרשות. יוגדרו – סוגי הבדיקות, תסריטי בדיקה, תנאים להצלחת הבדיקות, מועדים צפויים לעריכת הבדיקות, אופן שילוב נציגי המזמין בבדיקות.
- 4.5.11 הגדרת שלבים בתהליך העברת כל יישום לסביבת הייצור.
- 4.5.12 פירוט תהליכי הדרכה והטמעה. יוגדרו – לוחות הזמנים, פריסת השירותים, סוגי הקורסים המוצעים ותכולתם.
- 4.5.13 הקמת מערך התיעוד כולל מדריכים למשתמשים.
- 4.6 הקמת סביבת פיתוח ובדיקות.
- 4.6.1 הספק יקים סביבת פיתוח וסביבת בדיקות שתשמש לצורך שינויים ביישומים הבסיסים ולפיתוח יישומים נוספים.
- 4.6.2 סביבות הפיתוח והבדיקות תופעלנה כחלק משלב הפיתוח. השלמת סביבת הבדיקות תבוצע עד תום שלב האפיון המפורט.
- 4.6.3 סביבות הפיתוח והבדיקות תוקמנה על-גבי סביבה התואמת את התשתית המוצעת ותופעל באופן מלא בסביבת ענן.
- 4.6.4 סביבות הפיתוח והבדיקות תכלולנה את כל המידע המצוי ביישומים הבסיסים והיישומים הנוספים (ככל ויהיו רלוונטיים).
- 4.6.5 סביבות הפיתוח והבדיקות יכילו, לכל הפחות, יכולות ותכונות זהות לתכונות התשתית המוצעת להן מחויב הספק במסגרת הסכם זה.
- 4.6.6 סביבות הפיתוח והבדיקות תאפשרנה העברה מסודרת של יישום בין הסביבות.
- 4.6.7 סביבת הפיתוח והבדיקות תהיה זמינה לרשות המזמין לצורך ביצוע בדיקות במהלך שלב הפיתוח.

4.7 אינטגרציה של היישומים הבסיסיים מול שאר מערכות המזמין .

4.7.1 הגדרת ופיתוח מנגנון הזדהות לתשתית המוצעת לרבות הגדרות שתנוהלנה ב-Active Directory של המזמין (Account Federation) וכן רמות הרשאה עבור חיבור משתמשים חיצוניים. מנגנון Active Directory יאפשר ניהול הרשאות המשתמשים ב-Active Directory, ו-Single – SSO Sign-On למשתמשים המקושרים לרשת המזמין. יובהר, כי ניהול משתמשים נוספים, מעבר למשתמשי המזמין לא יבוצע ב-Active Directory של המזמין.

4.7.2 מימוש מנגנון המאפשר גיבוי הנתונים המנוהלים בתשתית המוצעת לבסיסי נתונים שיישמרו על ידי המזמין מחוץ לתשתיות ספק תשתית ה-CRM, באופן שיאפשר למזמין גישה לכלל הנתונים המנוהלים בתשתית המוצעת במקרים שבהם לא תהיה זמינה או עם סיום ההתקשרות.

4.8 הצגת אב טיפוס (Prototype)

4.8.1 הספק יידרש להציג למזמין אבי טיפוס של כל יישום במהלך שלבי פיתוח השונים.

4.8.2 מועדי הצגת אבי הטיפוס ייקבע במסגרת האפיון המאושר.

4.9 ביצוע בדיקות קבלה (SAT)

4.9.1 בתום שלב הפיתוח, יבצע הספק את בדיקות הקבלה, בהתאם לתוכנית העבודה המאושרת.

4.9.2 במסגרת בדיקות הקבלה, על הספק לבדוק את עמידת היישום הרלוונטי בכלל דרישות ההסכם, האפיון המאושר ותוכנית העבודה.

4.9.3 על הספק לכלול בדיקות פונקציונאליות שיכללו בין היתר את הבדיקות הבאות:

- א. אינטגרציה בין היישום למערכות המשיקות .
- ב. הפעלת כלל הממשקים בין היישומים ובין למערכות המשיקות.
- ג. ממשק ליישומים אחרים במערכת - אם יידרש ממשק בין היישומים במסגרת האפיון המאושר, יכללו בדיקות הקבלה גם בדיקה של הממשקים ליישומים אלה (גם אם בוצעו עבורם בדיקות בעבר).
- ד. השלמת תהליך ההסבה ותקינות המידע המוסב.
- ה. מוכנות היישום להפעלה ותחזוקה.
- ו. מוכנות סביבת הבדיקות והפיתוח.

4.9.4 מבדקי הקבלה יבוצעו בנפרד לכל יישום בסיסי שיושלם. בדיקות הקבלה יכללו בדיקות נתונים שהוסבו.

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

4.9.6 אם יישום בסיסי לא יעמוד בבדיקות הקבלה שיבוצעו, תינתן לספק ארכה של 14 ימי עבודה

לתיקון הליקויים שנתגלו, ועריכת בדיקת קבלה חוזרות.

4.9.7 המזמין יהא רשאי לדרוש בדיקות קבלה נוספות, אם הדבר יידרש כתוצאה משינויים שיחולו בפיתוח, יחסית לאפיון המאושר.

4.10 ביצוע תהליך הטמעה והדרכה –

4.10.1 על הספק לספק הדרכות רשמיות הרלוונטיות לתשתית המוצעת מטעם היצרן, כחלק מהשירותים הבסיסיים.

4.10.2 במסגרת זו, יסופקו:

- א. לפחות 2 קורסים של 5 ימים כל אחד, עבור 5 נציגים מטעם המזמין בכל קורס. 2 הקורסים יהיו שונים אחד מהשני. בסיומו של כל קורס תוענק למשתתף שיעמוד במבדקי ההסמכה תעודה רשמית מטעם היצרן.
- ב. תהליכי הדרכה פרונטאלית לנציגי המזמין במשרדי המזמין (ת"א וירושלים) בהיקף של 10 ימי עבודה מלאים. הקצאת ימי ההדרכה תבוצע על ידי המזמין.
- ג. 10 ימי הטמעה פרטנית למשתמשים.

4.11 תיעוד

4.11.1 הספק נדרש להעביר לידי המזמין תיעוד מלא של שלב ההקמה. מסירת התיעוד תהווה תנאי לקבלת אישור השלמה.

4.11.2 התיעוד יכלול לפחות את המפורט להלן:

- א. הוראות התקנה ושימוש.
- ב. הגדרות.
- ג. כל מסמכי האפיון המאושר (על עדכוניו).
- ד. פירוט כלל בדיקות הקבלה שבוצעו ותוצאותיהן.
- ה. ספרות הדרכה בעברית ליישומים לפי סוגי המשתמשים השונים.
- ו. תוכנית ניהול האיכות ודוחות הדיווח השוטפים.
- ז. מפת סיכונים.

4.11.3 הספק אחראי לקבל את אישור המזמין לתכולת התיעוד.

4.11.4 התיעוד יוגש במדיה מגנטית מתאימה, שתאושר על ידי המזמין.

4.12 הוראות כלליות לשלב הפיתוח

4.12.1 את שלב הפיתוח ילווה צוות הפיתוח מטעם הספק, כפי שהוצג על ידי הספק במסגרת תוכנית העבודה המאושרת, ולפחות מנהל הפרויקט והארכיטקט מטעם היצרן בהקפי ההעסקה המפורטים בסעיף 6.3 להלן, וזאת ללא תשלום נוסף.

4.12.2 המזמין יקיים דיוני סטטוס שבועיים עם הספק במהלך תקופת הפיתוח. על מנהל הפרויקט מטעם הספק לקחת חלק בדיונים אלה. בדיונים יוצג סטטוס ההתקדמות של תהליך הפיתוח, פערים יחסית לתוכנית העבודה ודרכים להתמודדות עם סיכונים וצמצום פערים.

4.12.3 על הספק לעמוד במהלך תקופת ההקמה בכל דרישות אבטחת המידע המפורטות בנספח 4ב להסכם.

4.13 אישור השלמה

4.13.1 עם השלמת תהליך הפיתוח וההטמעה לכל יישום בסיסי, כמפורט לעיל, יגיש הספק בקשה לקבלת אישור השלמה.

4.13.2 המזמין יבדוק, ביחס לכל יישום שיושלם בנפרד את עמידת הספק בכלל דרישות ההסכם, האפיון המפורט ותוכנית העבודה.

4.13.3 ככל שיישום בסיסי לא יעמוד בבדיקה שבוצעה, תינתן לספק ארכה של 7 ימי עבודה לתיקון הליקויים שנתגו ועריכת בדיקות חוזרות. המזמין רשאי לדרוש מהספק לבצע השלמות או למסור הבהרות. אי עמידה בבדיקות החוזרות תהווה עיכוב המזכה את המזמין בפיצוי מוסכם.

4.13.4 עם תום תיקון הבדיקות, יפיק המזמין לספק "אישור השלמה" עבור כל יישום בסיסי. אישור זה יהווה אישור להעברת היישום לסביבת הייצור וכן תנאי לתשלום האחרון של התמורה להקמה.

5 שירותי הפעלה ותחזוקה

5.1 על הספק לספק שירותי הפעלה ותחזוקה שוטפים למערכת.

5.2 שדרוג גרסאות

5.2.1 הספק נדרש לבצע שדרוג גרסאות של התשתית המוצעת ושל תוכנות צד ג' ששימשו לצורך תהליך הפיתוח של המערכת.

5.2.2 השדרוג יבוצע בהתאם למדיניות היצרן.

5.2.3 השדרוג יכלול עדכוני אבטחת מידע, עדכון הגדרות.

5.3 תקופת האחריות

5.3.1 עם קבלת אישור השלמה לכל יישום, יעבור כל יישום לתקופת אחריות בת 12 חודשים.

5.3.2 במהלך תקופת האחריות תחול על הספק אחריות בלעדית לתחזוקת היישום ולתיקון כל ליקוי שיתגלה בו, למעט אחריות לתיקון תקלות אשר נגרמו בשל מעשה של המזמין בניגוד להוראות

5.4 מוקד שירות

- 5.4.1 הספק יידרש לספק מוקד שירות (Help desk) בעברית.
- 5.4.2 המוקד יטפל בכל נושא הקשור להפעלת היישומים, לרבות בנושאי כלי צד ג' ששולבו בפיתוח.
- 5.4.3 התמיכה במוקד השירות תכלול, בין היתר :
- א. סיוע בהתקנות והגדרות.
 - ב. סיוע בעת שדרוג גרסאות.
 - ג. סיוע בבעיות ותקלות.
 - ד. הדרכה שוטפת לנציגי המזמין.
- 5.4.4 במקרה הצורך תבוצע אסקלציה, על ידי הפניית קריאות למרכזי התמיכה של היצרן ברחבי העולם, לרבות למומחים בינלאומיים במידת הצורך.
- 5.4.5 פניות למוקד יבוצעו על ידי המוקד הטכני במשרד באמצעות טלפון, אתר Web או מייל.
- 5.4.6 המוקד יכלול אפשרות לגישה מאובטחת מרחוק, על פי הסטנדרטים המקובלים במשרדי ממשלה ובגופים פיננסיים.
- 5.4.7 המוקד ייתן מענה אנושי בשעות הפעילות הרגילות (כמוגדר במכרז) . מעבר לשעות הפעילות יוגדר מוקד הודעות, שיאפשר מסירת הודעות על תקלות קריטיות.
- 5.4.8 זמני תגובה נדרשים בשעות הפעילות הרגילות :
- א. זמן ההמתנה המקסימאלי למענה טלפוני לא יעלה על 3 דקות.
 - ב. 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.
 - ג. זמן תגובה למענה על ידי גורם מקצועי מטעם היצרן – עד 24 שעות מרגע קבלת הפנייה במוקד.
- 5.4.9 אם זמן התגובה חורג משעות הפעילות הרגילות, יינתן מענה בתחילת יום העסקים הבא, באופן שמשך המענה המצטבר (ביום הפנייה וביום העסקים הבא) לא יעלה על המשך המקסימלי המוגדר לעיל.
- 5.4.10 על הספק יהיה לנהל את כל הקריאות שיופנו למוקד (כולל תיעוד של מהות הפנייה, סטטוס הטיפול, לוחות הזמנים לטיפול והמענה שניתן). בסוף כל חודש יונפק למזמין דו"ח פניות הכולל את פרטי הפניות. תכולת הדו"ח תוגדר על ידי המזמין במסגרת תוכנית העבודה.

5.5 אחסון המידע

5.5.1 המידע שייאגר בסביבת הענן הציבורי יאוחסן אצל ספקי ענן, אשר תשתית הענן שלהם תעמוד בדרישות היחידה להגנת הסייבר בממשלה (יה"ב) לעניין זה, לרבות המפורט להלן:

- א. שמירת המידע – אתרי השרתים בהם יישמר המידע ימוקמו במדינת ישראל או במדינות שיאושרו על-ידי המזמין. נכון להיום המדינות המאושרות הן - מדינות האיחוד האירופי, הממלכה המאוחדת, קנדה, שווייץ, איי פארו, גרנזי והאי מאן. 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
- ב. המידע יישמר בשני אתרים לפחות, הממוקמים במרחק של מעל ל-60Km אחד מהשני, כאשר שני האתרים פועלים בגיבוי הדדי.
- ג. הספק יתחייב כי תשתית הענן תפעל ברמת שרידות של לפחות 99.9% מהזמן, בתחשיב שנתי.
- ד. תשתית הענן תעמוד בתקן אבטחת מידע כדוגמת CSA Star, ISO 27001 או תקן אבטחת מידע דומה אחר.
- ה. היצרן מתחייב למחוק את כלל המידע הקשור למשרד במסגרת הסכם זה עם תום ההתקשרות או בהתאם להנחיה של המשרד, ללא יכולת אחזור.
- ו. היצרן מתחייב לאפשר למשרד לבצע בקרה אחר המידע השמור באתריו.

5.6 גיבוי

- 5.6.1 בכל אתר של היצרן תהיה מערכת "זמן אמת" אשר עליה מאוחסן המידע, וכן מערכת גיבוי שאליה נדחף המידע אחת ליום. בנוסף לאמור, הספק ידאג לגיבוי OffSite.
- 5.6.2 הגיבוי יאפשר החזרת תמונת המצב של הנתונים במערכת לכל יום ב-30 הימים האחרונים.
- 5.6.3 המידע השייך למשרד יגובה באופן שוטף לפחות אחת לשבוע.
- 5.6.4 יש לאפשר רפליקציה מלאה של המידע במערכות למערכות המשרד.
- 5.6.5 שיחזור מידע העלאה מגיבוי – באחריות, ניהול ותפעול הספק. יש ליידע את המשרד כי בוצע שיחזור מידע מגיבוי.

5.7 טיפול בתקלות

- 5.7.1 הספק מחויב להתחיל בביצוע תיקון התקלות בהתאם לרמות השירות שיפורטו להלן.
- 5.7.2 על הספק לפעול בצורה רציפה עד השלמת תיקון התקלה.
- 5.7.3 משך הזמן לטיפול בתקלות יהיה על פי דרגות החומרה, בהתאם למפורט בטבלה הבאה:

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

5.7.4 הספק יעביר למזמין דוחות חודשיים על תקלות במערכת. הדוחות יכללו את הסעיפים הבאים:

- א. מידע על התקלות לתקופה - תאריך ושעת התקלה, הסיבה לתקלה, הטיפול שבוצע, הטיפול המונע שבוצע/יבוצע למניעת הישנות התקלה.
- ב. מידע על כשירות כל מודול ורכיב במערכת, לרבות הממשקים למערכות חיצוניות ו/או נוספות.

5.8 הנחיות כלליות לשירותי התפעול והתחזוקה

- 5.8.1 היקף שעות ההשבתה של יישום מסוים או של המערכת לא יעלה על 8 שעות במצטבר לשנה.
- 5.8.2 הספק יודא כי פעולות התחזוקה יבוצעו בהתאם להוראות היצרן, באופן שלא יביא להפרת האחריות של הספק או להפרת תנאי זכויות השימוש.
- 5.8.3 שירותי התחזוקה יבוצעו על ידי צוות מטעם הספק. אם יופעלו קבלני משנה לביצוע שירותי התחזוקה, הם יהיו גורמים מורשים מטעם היצרן ויידרשו לאישור פרטני ובכתב על ידי המזמין.
- 5.8.4 הספק יספק את שירותי התפעול והתחזוקה, באופן שיביא לעמידה מלאה בכל רמות השירות.
- 5.8.5 שירותי התפעול והתחזוקה יסופקו בהתאם להנחיות אבטחת המידע, כמפורט ב**נספח 4** להסכם.

6 הצוות מטעם הספק

- 6.1 לצורך מתן השירותים הנדרשים הספק נדרש להפעיל צוות מקצועי (להלן – "צוות הספק").
- 6.2 הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שבכל עת במהלך תקופת ההתקשרות יוקצו לטובת ביצוע השירותים, בעלי מקצוע בכל היקף שיידרש לצורך ביצוע והשלמת השירותים במועדם ולצורך עמידה בזמנים הנקובים במסגרת ההסכם.
- 6.3 מבלי לפגוע באמור לעיל, חברי צוות הספק שיועסקו בפרויקט יידרשו לעמוד בדרישות ההכשרה המינימליות שיפורטו להלן וכן בדרישות המינימום להיקפי ההעסקה, בהתאם למפורט להלן (ייקראו יחד להלן – "הצוות הבסיסי"):

מדינת ישראל – משרד התקשורת – תחום תקציב ורכש
מכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת
דף 45 מתוך 152

תפקיד	אשכול	שורה בהודעת התכ"ם 16.2.0.1 1	רמת התמחות	תקופת ההקמה	תקופת התפעול והתחזוקה
מנהל הפרויקט	בהתאם לדרישות במכרז			לפחות 120 ש"ע בחודש	בהתאם לצורך
ארכיטקט היצרן	כמפורט להלן			לפחות 50 ש"ע בחודש	בהתאם לצורך
מנהל תשתיות ואינטגרציה	3- טכנולוגיה ותשתית	3.3	ב	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
מאפיין ומעצב UX	2 – מערכות מידע	2.6	ד	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
איש ניתוח ויישום פלטפורמה	2 – מערכות מידע	2.8	ג	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
מומחה טכנולוגיות הגנת סייבר	6 - תומכי יחידות מחשוב	6.4	ג	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
איש פיתוח	2 – מערכות מידע	2.3	ד	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
מטמיע	4 - תמיכה ותפעול	4.3	ג	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
בדיקות	2 – מערכות מידע	2.4	ד	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך

6.4 הארכיטקט מטעם היצרן יעמוד בדרישות המצטברות הבאות:

6.4.1 מועסק, בהעסקה ישירה, ע"י היצרן (כשכיר או פרי לאנס).

6.4.2 בעל ניסיון של מעל ל-5 שנים עם פלטפורמת ה-CRM המוצעת.

- 6.4.3 מוסמך כארכיטקט מטעם היצרן, ברמת ההסמכה הגבוהה ביותר.
- 6.4.4 בעל ניסיון בליווי לפחות 2 פרויקטים, בהיקפי פיתוח דומים או גדולים יותר.
- 6.5 למען הסר ספק, אין בדרישת המזמין להצגת צוות הספק והיקפי המשרה של הצוות הבסיסי כדי למצות את כלל אנשי הצוות ומשאבים אחרים שיידרשו לספק לשם מתן השירותים נושא ההתקשרות, וכי זו אחריותו הבלעדית של הספק לוודא כי עומדים לרשותו כלל המשאבים הנדרשים לצורך עמידה בהתחייבויותיו בהתאם לתנאי ההסכם.
- 6.6 אופן אישור חברי צוות הספק
- 6.6.1 הספק מתחייב להמציא לידי המזמין את כל המסמכים הנדרשים לצורך הוכחת עמידת אנשי הצוות בדרישות.
- 6.6.2 המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק להציג 3 מועמדים לכל תפקיד (למעט לעניין מנהל הפרויקט, אשר יוצג במסגרת המכרז).
- 6.6.3 המועמדים ירואיינו על ידי נציג המזמין כתנאי לתחילת עבודתם בפרויקט. למזמין תהיה זכות וטו למניעת העסקת מועמדים מסוימים המוצעים על ידי הספק.
- 6.7 דרישות נוספות לצוות הספק
- 6.7.1 הספק מתחייב כי צוות הספק יעמוד בכל הדרישות הנכללות בדרישות אבטחת המידע, כמפורט **בנספח 4 להסכם**
- 6.7.2 הספק יוכל להיעזר בקבלני משנה, בכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב. בכל מקרה שתידרש הפעלת קבלן משנה כאמור, יעביר הספק בקשה מנומקת אשר בה יפורט הצורך ותקופת ההעסקה המבוקשת.

7 מנגנון היפרדות

- 7.1 הספק נדרש להכין תוכנית היפרדות, שמטרתה לקבוע נהלים למקרה של הפסקת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא.
- 7.2 מטרת תוכנית ההיפרדות היא להבטיח המשכיות עסקית של פעילות המערכת במצב שבו הספק יפסיק את פעילותו, מכל סיבה שהיא.
- 7.3 תוכנית ההיפרדות תכלול לפחות את הנושאים הבאים :
- 7.3.1 תכנית פעולה להעברת האחריות על תחזוקת המערכות לידי המזמין או מי מטעמו (לרבות ספק חלופי).
- 7.3.2 הגדרת צוות ייעודי לצורך ניהול והפעלת תכנית ההיפרדות.
- 7.3.3 פירוט הסכמי ההתקשרות עם קבלני משנה. על הסכמים אלה לכלול את תנאי השירות ומנגנון תמורה.
- 7.3.4 תכנית להדרכה ולהכשרה של כוח אדם מקצועי של המזמין.
- 7.3.5 אפשרות להעברת כוח אדם מטעם צוות הספק (או קבלני משנה מטעמו) להעסקה ישירה על ידי

הספק החלופי, המזמין או מי מטעמו.

7.3.6 תכנית למחיקת המידע הקשור לפרויקט אשר בידי הספק או מי מטעמו.

7.4 בתקופת ההפרדות ימשיך הספק לספק את מלוא השירותים על פי ההסכם ללא פגיעה ברמת השירות שלה הוא מחויב.

8 שירותים אופציונאליים

8.1 כללי

8.1.1 מעבר לשירותים הנדרשים לעיל, המזמין יוכל לרכוש במהלך תקופת ההתקשרות שירותים נוספים, כמפורט להלן.

8.1.2 יובהר כי המזמין יוכל לממש את השירותים האופציונאליים במלואם או בחלקם, או לא לממש כלל, על פי שיקול דעתו הבלעדי, וכי לספק לא תהיה כל טענה בנוגע למימוש או אי מימוש כאמור.

8.1.3 עבור מימוש שירותים אלה יהיה הספק זכאי לתמורה נפרדת, כמפורט בנספח 2 להסכם.

8.2 שירותים מקצועיים נוספים

8.2.1 המזמין יוכל לרכוש מהספק שירותים מקצועיים נוספים מתוך בנק שעות, שיכלול, בין היתר, מענה לשירותים הבאים: שירותי פיתוח של יישומים נוספים על בסיס תשתית CRM המוצעת, שינויים ביישומים הבסיסיים וכן שירותים נוספים בכל הנושאים הרלוונטיים לאספקת השירותים נשוא המכרז.

8.2.2 השירותים במקרה זה יכלול את כלל השירותים הנדרשים שפורטו בסעיפים 3-5 לעיל, בשינויים הנדרשים.

8.2.3 לצורך מתן שירותים אלה, הספק נדרש לספק אנשי מקצוע שיעמדו בדרישות שפורטו בסעיף 14.3 לעיל.

8.2.4 יובהר, כי הזמנת שירותים אלה תהיה על-פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, וכי הוא אינו מחויב להזמין שירותים אלה כולם או חלקם.

8.3 קווי תקשורת ייעודיים

8.3.1 המזמין יוכל לרכוש מהספק שירות להקמת קישור ישיר בין רשת המזמין לבין אתר היצרן שממנו יסופק השירות.

8.3.2 הקישור יופעל באמצעות תשתית תקשורת שאיננה פועלת מעל-גבי רשת ה-Internet.

8.3.3 הקישור שיופעל יהיה בקצב מינימלי של 40Mbps.

8.3.4 המעבר בין האתר העיקרי לאתר הגיבוי, בשעת הצורך, יהיה אוטומטי, ללא צורך בהתערבות ידנית.

8.4 העסקת הארכיטקט מטעם היצרן לתקופה נוספת

8.4.1 המזמין יוכל לרכוש שירותים נוספים מהארכיטקט מטעם היצרן, העומד בדרישות סעיף 6.4 לעיל, לתקופות נוספות מעבר לתקופת ההקמה.

8.5 שירותי הדרכה נוספים

8.5.1 המזמין יוכל לרכוש שירותי הדרכות נוספות, מעבר למפורט בסעיף 12.10 לעיל.

8.5.2 ההדרכות יהיו הדרכות רשמיות מטעם היצרן.

1.2.4 נספח ב2 – התמורה

1.2.5 נספח ב3 – האפיון הראשוני ליישומים הבסיסיים

1.2.6 נספח ב4 – דרישות אבטחת מידע

1.2.7 נספח ב5 – כתב ערבות הביצוע

1.2.8 נספח ב6 – פיצויים מוסכמים

1.2.9 נספח ב7 - 1 – התחייבות למניעת והיעדר ניגוד עניינים

1.2.10 נספח ב7 - 2 – התחייבות לשמירה על סודיות

1.2.11 נספח ב8 - חיבור לפורטל הספקים

1.2.12 נספח ב9 - סעיף הביטוח

1.3 המבוא להסכם ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

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

1.5 מבלי לגרוע משאר הוראות ההסכם, מובהר בזה כי הפנייה בהסכם לנספח כלשהו משמעה הפנייה לנוסח המעודכן ביותר של הנספח כפי שיהיה קיים באותו מועד. כל שינוי ועדכון לנספחים יהא כפוף לאישורם של הגורמים המוסמכים אצל המזמין מראש ובכתב, אלא אם נאמר אחרת בהסכם זה או בנספח הרלבנטי.

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

1.7 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה שבו ידע הספק ו/או היה עליו לדעת כבעל מקצוע סביר אודות שינוי בין הוראות שונות בהסכם ו/או שינוי בין הוראות בהסכם להוראות בנספחיו ו/או שינוי בין הוראות בנספחי ההסכם, או שהיה לספק ספק בפירוש הנכון ו/או שינוי בין הוראות ההסכם להוראות כל דין, יישא הספק באחריות הבלעדית לפנות למזמין, באופן מיידי ובכתב, על מנת לקבל הוראות בכתב, בדבר הפירוש שיש לנהוג לפיו.

1.8 הכותרות שבהסכם זה משמשות לנוחות בלבד, ואין לפרש הוראות הסכם זה על-פיהן.

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

2. תקופת ההתקשרות

- 2.1 תקופת ההתקשרות בין המזמין לספק הזוכה תהא לתקופה של 24 חודשים מיום החתימה על הסכם זה, דהיינו מיום _____ עד ליום _____ (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 2.2 המזמין רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ולקבלת האישורים הנדרשים על-פי דין, להאריך תקופה זו בתקופות נוספות (להלן: "תקופות הארכה") של עד 12 חודשים בכל פעם, ובלבד שתקופת ההתקשרות הכוללת, כולל תקופות ההארכה לא תעלה על 12096 חודשים, וזאת בכפוף לאישור ועדת המכרזים והוצאת הסכם ההארכה חתום כדין על-ידי המורשים לחתום מטעם המזמין, בכפוף לצרכי המשרד ומגבלות תקציב.
- 2.3 מובהר, כי בתקופות ההארכה ימשיכו לחול כל תנאי המכרז וההסכם, אלא אם ייקבע אחרת במפורש בהסכם ההארכה שייחתם.
- 2.4 הודעה על הארכת תוקפו של ההסכם תימסר לספק עד 60 יום קלנדריים לפני תום תקופת ההתקשרות. או תקופת ההארכה (לפי העניין), בכפוף להמצאת מסמכים ואישורים נדרשים על ידי הספק בהתאם להסכם ביחס לתקופות הארכה.
- 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 20-22 להלן.

3 השירותים

- 3.1 הספק מתחייב לספק את השירותים הנדרשים באופן מדויק בהתאם לדרישות המכרז, הצעת הספק וההסכם על כל נספחיו ובפרט נספח ב1 – השירותים הנדרשים.
- 3.2 פיתוח היישומים יבוצע על בסיס האפיון הראשוני המצורף כנספח ב3.
- 3.3 המזמין רשאי להזמין את פיתוח כלל היישומים הבסיסיים או חלקם בהתאם לשיקול דעתו ובהתאם ללוחות זמנים שיקבע.
- 3.4 יובהר, כי לספק אין בלעדיות לאספקת השירותים הנדרשים.
- 3.5 הספק יהיה מנוע מלטעון טענות בשל אי מימוש חלק מהשירותים במהלך תקופת ההתקשרות ו/או מימושן באמצעות ספק אחר.

4 הצהרות והתחייבויות הספק

- 4.1 הספק מצהיר ומאשר בזה כי הוא חותם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את מסמכי המכרז על נספחיו, הבינם היטב וקיבל מנציגי המזמין את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו ושנדרשו על-ידו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על-פיה ועל-פי הסכם זה, ולא תהא לו כל טענה כלפי המזמין בקשר למתן השירותים בהתאם להסכם זה או בקשר עם אי גילוי מספק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לנתונים או לעובדות הקשורים למתן השירותים. כמו כן, מתחייב בזאת הספק כי השירותים עומדים ויעמדו בכל תנאי המכרז וההסכם.
- 4.2 הספק מצהיר כי כל הפרטים שמסר למזמין בהצעתו, ובכללם פרטים על ניסיונו ויכולתו לספק את השירותים, הינם מלאים ונכונים.
- 4.3 הספק מצהיר כי הוא בעל רקע מקצועי מתאים המאפשר לו לספק את השירותים על-פי הסכם זה וכי יש בידיו את היכולת, הכלים, הידע המקצועי, הניסיון, כוח האדם, האמצעים, הכישורים והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים כמפורט במכרז, בהצעה, ובהסכם זה במהלך כל תקופת ההתקשרות ברמה גבוהה.
- 4.4 הספק מתחייב למלא באופן מדויק אחר הדרישות במכרז ובהסכם זה. הספק מתחייב לפעול בכל הקשור בביצוע הסכם זה, אם בעצמו ואם על-ידי מי מעובדיו, או קבלני המשנה מטעמו במומחיות ובמקצועיות הגבוהים ביותר.

- 4.5 הספק מתחייב לשתף פעולה עם המזמין וכל גורם אחר הקשור עם המזמין, או כל גורם אחר הקשור או השותף למתן השירותים בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על-פי הסכם זה, לרבות התחייבות לתקן, לשפר ולהחליף את כל הטעון תיקון, שיפור והחלפה.
- 4.6 הספק מתחייב כי לכל אורך תקופת ההתקשרות ולכל אורך תקופות הארכה, במידה ויהיו כאלה, יהיו ברשותו המסמכים, האישורים והרישיונות הנדרשים לשם התאגדותו ו/או ביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה, כשהם תקפים על-פי כל דין. הספק מתחייב להציגם למשרד בכל עת על פי דרישה.
- 4.7 הספק מתחייב, כי הינו האחראי הבלעדי לביצוע ההתקשרות מול המשרד, וכי הוא נושא באחריות מלאה לכל פעילות של קבלני משנה מטעמו (ככל שיאושרו על-ידי המשרד), לרבות לנושא איכות העבודה, לוחות זמנים, נזקים, הפרות, יחסי עובד-מעביד וכל נושא אחר המצוי באחריות הספק בקשר למתן השירותים על-פי הסכם זה.
- 4.8 הספק מתחייב לשאת באחריות על פי כל דין ובהתאם להוראות הסכם זה לכל פעילות של כל גורם מטעמו, לרבות קבלני משנה/נותני שירותים/עובדים מטעמו בקשר למתן השירותים נשוא מכרז, בנושא איכות העבודה, לוחות הזמנים, נזקים וכל נושא אחר המצוי באחריות הספק בקשר למתן השירותים על ידו על-פי ההסכם.
- 4.9 הספק מצהיר ומתחייב שהוא ו/או עובדיו ומי מטעמו לא יעשו שימוש שבתואר "יועץ למשרד התקשורת" או כל תואר דומה לו, ולא יעשו שימוש בעובדה שהם נותנים את השירותים או שימוש בשם המשרד לצרכי פרסום, פרסומת או קידום מטרה עיסקית אחרת, ללא אישור המשרד מראש ובכתב.
- 4.10 הספק מצהיר, כי ידוע לו שהצהרותיו והתחייבויותיו בחוזה הן תנאי להתקשרות עמו, והוא יודיע מיידית בכתב על כל שינוי שיחול בהן, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו.
- 4.11 הספק יודיע למשרד בע"פ ובכתב, לאלתר ולכל המאוחר בתוך 48 שעות, על כל שינוי במעמדו החוקי ו/או על כל מקרה בו עולה כי לא יהיה באפשרותו להעניק את השירותים המבוקשים ו/או על כל אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו על פי המכרז והסכם זה, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא ו/או על כל עניין אחר שיש בו כדי להשפיע על מתן השירותים המבוקשים.
- 4.12 הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נשוא הסכם זה.
- 4.13 הספק ישתף פעולה עם המשרד בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הוראות המכרז והסכם זה, ויעמוד לרשות המשרד באופן שוטף וברמת זמינות גבוהה, וזאת בהתאם לצרכי המשרד, ככל שיידרש, מאת המשרד או מי מטעמו.
- 4.14 הספק מצהיר ומתחייב כי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו.
- 4.15 הספק מתחייב לעמוד בכל תנאי הסף המנהליים שפורטו במכרז במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 4.16 הספק ומי מטעמו מתחייבים לפעול במהלך כל תקופת ההתקשרות בהתאם להוראות נספח ב-4 – אבטחת המידע.

5 צוות הספק

- 5.1 הספק מתחייב להעמיד לרשות המזמין צוות מקצועי, בהיקף, ובעל כישורים וניסיון כנדרש במסמכי המכרז בהצעת הספק ובהסכם, לצורך מתן השירותים נשוא הסכם זה (להלן – "צוות הספק").
- 5.2 צוות הספק יכלול לכל הפחות את הגורמים כמפורט להלן -

- 5.2.1 מנהל הפרויקט _____, ת"ז _____
- 5.2.2 ארכיטקט מטעם היצרן _____, אזורחות - ת"ז/דרכון _____
- 5.3 הצוות יכלול את כלל הגורמים הנדרשים לצורך מתן שירות מקצועי, יעיל ואיכותי.
- 5.4 מובהר בזאת, כי הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שבכל עת יוקצו לטובת ביצוע השירותים כל כוח האדם, בכל היקף נדרש, לצורך ביצוע והשלמת השירותים במועדם ולצורך עמידה בזמנים הנקובים במסגרת ההסכם, וזאת מבלי שהספק יהיה זכאי בשל כך לכל תמורה ו/או תשלום ו/או פיצוי ו/או שיפוי מכל מין וסוג שהוא.
- 5.5 קבלני משנה
- 5.5.1 הספק יהיה רשאי להתקשר עם קבלני משנה מטעמו לצורך ביצוע השירותים, זאת בכפוף לאישור המזמין מראש ובכתב טרם ההתקשרות עם קבלני המשנה, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין.
- 5.5.2 יודגש, כי המזמין יהיה רשאי לפסול כל קבלן משנה של הספק ו/או לדרוש מהספק בכל עת להפסיק כל קשר עם קבלן משנה מסוים בקשר עם השירותים, והכל על-פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 5.5.3 יובהר, כי הספק יהיה אחראי לכל פעולות ו/או מחדלי ו/או נזקי קבלני המשנה מטעמו (ככל שאושר לספק על-ידי המזמין להתקשר עם קבלני משנה).
- 5.5.4 יודגש כי התשלומים הנובעים מהסכם זה ישולמו על-ידי המזמין לידי הספק בלבד, ולא תהיה למשרד כל אחריות בקשר לתשלום לקבלן המשנה ו/או ליחסיו עם הספק.
- 5.6 הוראות נוספות להעסקת צוות הספק וקבלני המשנה
- 5.6.1 לא יהיו לקבלן משנה או לצוות הספק זכויות כלשהן כלפי המזמין. מבלי לגרוע מהאמור, במקרה שהמזמין יידרש ו/או ייתבע ו/או יחויב בתשלום כלשהו לצד ג', ישפה הספק את המזמין בגין כל הוצאותיו.
- 5.6.2 הספק מתחייב לחתום בעת חתימת הסכם זה על תצהיר בדבר העסקת עובדים כדין ותשלום שכר מינימום ובדבר קיום חוקי.
- 5.6.3 הספק מתחייב לעגן את זכויות המשרד בהתאם למכרז על נספחיו ולהסכם זה, בכל התקשרות שלו עם מי שפועל מטעמו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על-פי המכרז וההסכם.
- 5.7 החלפת חבר בצוות הספק
- 5.7.1 כל שינוי בצוות הספק (או קבלן משנה) יתבצע אך ורק לאחר אישורו של המזמין בהתאם לעניין מראש ובכתב, ולאחר הוכחת עמידתו בדרישות המכרז הרלוונטיות (לרבות לעניין הגדרת התחייבויותיו ותחומי אחריותו וסיווג ביטחוני נדרש).
- 5.7.2 הספק לא יהיה רשאי להחליף את חברי צוות הספק ללא הסכמת המזמין, והמזמין לא ימנע מממן הסכמה אלא מטעמים סבירים.
- 5.7.3 המזמין יהא רשאי לדרוש מהספק כי יחליף את אחד מחברי צוות הספק (או אחד מקבלני משנה) בכל עת ומכל סיבה סבירה, והספק ימנה נציג חדש תחתיו תוך 15 ימי עסקים.
- 5.7.4 הספק יתחייב לכך שהחלפת חבר צוות הספק לא תפגע בהתחייבויותיו על-פי מכרז זה.
- 5.7.5 הספק יבצע חפיפה מיטבית, מקיפה ומספקת של חבר הצוות החדש, בהיקף המקובל על שני הצדדים. כל העלויות כתוצאה מהחלפת נציג צוות הספק יהיו על חשבון הספק.
- 5.7.6 בעת החלפת חברים שהוצגו במסגרת המענה למכרז, יתחייב לכך כי המחליף יהיה בעל כישורים שאינם נופלים מהחבר המוחלף, להנחת דעת נציג המזמין. לצורך סעיף זה יחשבו כישורים שאינם

נופלים ככישורים שהיו מקנים לנציג המחליף ציון איכות (בהתאם לתבחיני האיכות בסעיף 3.7.3 לחלק א' למכרז) שאינו פחות מציון האיכות שקיבל הנציג המקורי שהוצג.
5.7.7 במקרה של החלפת חבר בצוות הספק שלא כמפורט לעיל יחולו הוראות נוספות לפי נספח ב6 – פיצויים מוסכמים.

6 בקרה ופיקוח

- 6.1 הספק מתחייב לאפשר למזמין או למי שימונה מטעמו לבקר את פעולותיו, לפקח על ביצוע השירותים המבוקשים, טיבם ואיכותם, ולהיכנס לצורך זה לכל מקום, על מנת לבדוק ולפקח על אופן מילוי התחייבויותיו, בלבד שכל ביקור כאמור יתואם מראש עם הספק.
- 6.2 הספק מתחייב למלא אחר כל הנחיה של נציג המזמין, בכפוף להוראות המכרז וההסכם. בכלל זה, ישתף פעולה עם הגורמים המפקחים מטעם המשרד בכל עת ובכל עניין, ימסור כל מידע, נתונים או דיווח שיידרש על ידיהם, במועד ובאופן שייקבע על ידיהם; יאפשר למזמין ו/או מי שימונה מטעמו לפקח, לעיין בכל מסמך ולבדוק את הנעשה בהם בקשר לשירותים ולביצוע התחייבויות הספק על פי הסכם זה, ויפעל בהתאם להנחיותיהם.
- 6.3 כל צד ימנה נציג למימוש הסכם זה האחראי מטעמו לביצוע ההסכם. נציג המשרד יהיה: _____ אשר הוסמך על-ידו או מי שימונה בכתב על ידי המשרד מעת לעת. (להלן: הנציג) נציג נותן השירותים יהיה: "איש קשר" _____ אשר יהיה מהנהלת הספק (להלן: איש קשר).
- 6.4 המשרד יודיע לספק מי הגורמים המפקחים מטעמו והספק ישתף פעולה עם הגורמים המפקחים בכל עת ובכל עניין.
- 6.5 בכפוף לאמור להלן, מוצהר ומוסכם בזה, כי הנציג הינו הגורם הקובע והמכריע בכל נושא ועניין הנוגע והקשור למתן השירותים על פי הקבוע בהסכם זה ובכלל זה לפרשנות המוסכמת של השירותים הנדרשים (נספח ב/1) ושל הצעת נותן השירותים, ונותן השירותים יפעל על פי הנחיותיו.
- 6.6 המזמין יהיה רשאי לערוך, או לדרוש מהספק לערוך בדיקות אקראיות לבחינת השירותים שיסופקו על-ידי הספק כמפורט במכרז, בהצעה ובהסכם.
- 6.7 למען הסר ספק, מובהר ומוסכם כי הנציג והגורמים המפקחים מטעם המזמין 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.
- 6.8 יובהר כי עריכת הפיקוח אין בה משום פגיעה או הפחתה בחובות הספק לפי הסכם זה.

7 היעדר יחסי עובד-מעביד

- 7.1 למען הסר ספק מוצהר ומוסכם בזה על הצדדים כי הספק פועל במסגרת הסכם זה כקבלן עצמאי בלבד וכי הוא מבצע את חיוביו על-פי הסכם זה כקבלן עצמאי, וכי לא יתקיימו יחסי עובד-מעביד בינו, או בין מי המועסק מטעמו בביצוע הסכם זה, לבין המזמין. לא הספק או מי מעובדיו או קבלן משנה מטעמו יהא זכאי לקבל מהמזמין פיצוי, זכויות או הטבות כלשהן המגיעות לעובד, לא במשך תוקפו של הסכם זה ולא עם סיומו מכל סיבה שהיא.
- 7.2 הספק מצהיר בזה כי הודיע והבהיר לכל מי מהמועסקים על-ידו בביצוע הסכם זה כי בינם לבין המזמין לא יתקיימו כל יחסי עובד-מעביד. ומתחייב לעגן את זכויות המשרד בהתאם למכרז זה ונספחיו ולהסכם זה, בכל התקשרות שלו עם מי שפועל מטעמו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה.

- 7.3 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, והוא יהיה האחראי לקיום מלא ושלם של כל דיני העבודה החלים על העובדים, והוא יישא לבדו בכל התשלומים או ההוצאות לעובדיו מכל סוג ומין, ושהוא, הספק, יהיה האחראי היחידי והבלעדי כלפי העובדים, או המועסקים, או מי מהם בגין כל אחריות, חובה או חבות שמעביד חב או עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו.
- 7.4 מוסכם בזאת כי אם ייקבע מכל סיבה במועד כלשהו אחרי תחילתו של הסכם זה על ידי בית המשפט או כל רשות מוסמכת אחרת כי למרות כוונת הצדדים, שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, יש לראות את ההתקשרות נשוא הסכם זה כהעסקת עובד, וכי חלים עליה הדינים והתנאים החלים על עובד, הרי מוסכם ומותנה בזה בין הצדדים כי השכר לעובד, בשל ההעסקה בעקבות הסכם זה, יחושב בהתאם לקבוע לעניין זה לגבי עובדי מדינה בתפקיד ודרגה דומים ככל האפשר, הכל כפי שייקבע על ידי נציב שירות המדינה.
- 7.5 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.
- 7.6 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.

8 התמורה

- 8.1 התמורה עבור השירותים אותם יהיה זכאי הספק לקבל מאת המשרד בקשר עם מתן השירותים ובכפוף למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה, שיעורה ומועדי התשלום, יהיו בהתאם למפורט במסמכי המכרז, בנספח 2 ובחצעת הספק (ייקראו יחד – "התמורה").
- 8.2 הוראות כלליות לגבי התמורה
- 8.2.1 יובהר כי התמורה תשולם רק עבור שירותים שיוזמנו בפועל על-ידי המזמין, ובכפוף למילוי התחייבויות הספק על-פי הסכם זה. המזמין איננו מחויב לבצע הזמנת שירותים בהיקף כלשהו אשר נקבע במסמכי המכרז.
- 8.2.2 מובהר ומוסכם כי התמורה מהווה תמורה סופית ויחידה שתשולם לספק עבור אספקת השירותים לפי המכרז והסכם זה. הספק לא יהא זכאי לכל תשלום אחר או נוסף פרט לתמורה לא במהלך תקופת ההסכם ולא לאחריה עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף למתן השירותים, לא לנותן השירותים ולא לאדם אחר.
- 8.2.3 התמורה המוצעת על-ידי הספק תכלול את כל ההוצאות הנדרשות לצורך מתן השירותים הנדרשים על ידי הספק הזוכה לרבות, ומבלי לפגוע בכלליות האמור: הוצאות רכש, רישוי תוכנות, שכר עבודה, קבלני משנה, מיסים והטלים, נסיעות, ביטול זמן וכד', למעט מע"מ, ולמעט הפרשי הצמדה ושער כמפורט בסעיף 9 להלן.
- 8.2.4 התמורה תשולם בשקלים חדשים בלבד.
- 8.2.5 מס ערך מוסף בגין התמורה עבור השירותים, יתווסף לתשלומים האמורים לעיל, וישולם לספק במועד תשלומו של כל תשלום ותשלום על-פי חוזה זה, בשיעור שיהיה בתוקף בעת ביצוע כל תשלום כאמור וכנגד המצאת חשבונית מס כדין.

8.2.6 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 מזמין המכרז מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

8.2.7 הספק מתחייב לשאת על חשבונו בכל התשלומים החלים עליו מכח הוראות כל דין או הסכם במסגרת מתן השירותים לרבות תשלומים בגין העסקת כח אדם, תשלומים לביטוח הלאומי ותשלומים נוספים בגין זכויות סוציאליות, הוצאות משרדיות, נסיעות וכו'.

9 חישוב הפרשי הצמדה לתמורה

9.1 מנגנון ההצמדה וחישוב הפרשי השער, ככל שיידרש, כפי שיפורט להלן יחול על כלל רכיבי התמורה שפורטו בנספח 22 (להלן – "**התמורה לצרכי הצמדה**").

9.2 לצורך סעיף זה יוגדרו ההגדרות להלן:

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

9.2.2 **שער המטבע** – השער הרשמי של \$ ארה"ב/יורו המפרסם על ידי בנק ישראל ליום ערך מסויים.

9.2.3 **מקדם הצמדה** - כמוגדר בסעיף 9.4 להלן.

9.2.4 **תאריך הבסיס** – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז _____ (יושלם לאחר קביעת הספק הזוכה).

9.2.5 **שער בסיס** – שער החליפין הידוע של הדולר, נכון לתאריך הבסיס _____ ₪/\$ יושלם לאחר קביעת הספק הזוכה).

9.2.6 **השער הקובע** – שער המטבע ביום הגשת החשבון על-ידי הספק.

9.2.7 **תאריך התחלת הצמדה** – (18 חודש מתאריך הבסיס) _____ יושלם לאחר קביעת הספק הזוכה).

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

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

9.2.10 **הצמדה שלילית** – הצמדה המבוצעת כאשר המדד הקובע או שער החליפין הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי או שער הבסיס – לפי העניין.

9.2.11 **הפרשי מדד** – הסכום המתקבל לכל חשבון בנפרד כתוצאה מהחישוב בסעיף 9.6 להלן.

9.2.12 **הפרשי שער** - הסכום המתקבל לכל חשבון בנפרד ולכל מטבע בנפרד כתוצאה מהחישוב בסעיף 9.5 להלן.

9.2.13 **סך הכל הפרשי הצמדה** – חיבור של הפרשי המדד והפרשי השער לכל חשבון בנפרד.

9.3 לכל תשלום על חשבון התמורה לצרכי הצמדה יתווספו הפרשי שער ו/או הפרשי הצמדה בהתאם למפורט להלן.

9.4 התמורה לצרכי הצמדה תחולק כאשר לכל חלק יותאם מנגנון חישוב הפרשי הצמדה/ שער לפי העניין

מטבע/ מדד	שיטת הצמדה
תמורה לרישוי	הפרשי שער לפי סעיף 9.5 להלן

שאר חלקי התמורה	הצמדה למדד לפי סעיף 9.6 להלן
-----------------	---------------------------------

9.5 עקרונות חישוב הפרשי השער

9.5.1 כל חלק מהתמורה לרישוי תוצמד לשער החליפין של \$ ארה"ב (להלן: "**הפרשי השער**").

9.5.2 מנגנון חישוב הפרשי השער יבוצע באופן הבא:

9.5.2.1 שער הבסיס - כמוגדר לעיל.

9.5.2.2 השער הקובע – שער החליפין ביום הגשת החשבון.

9.5.2.3 הפרשי השער יחושבו בהתאם לנוסחה – (השער הקובע חלקי שער הבסיס פחות 1) כפול

התמורה לצרכי הצמדה בחשבון הרלוונטי כפול מקדם ההצמדה למטבע הרלוונטי.

9.6 עקרונות ביצוע ההצמדה

9.6.1 החלק מהתמורה לצרכי הצמדה הצמוד למדד המחירים לצרכן יוצמד לשינויים במדד המחירים

לצרכן (להלן: "**הפרשי המדד**"). למעט עבור שירותים מקצועיים נוספים, כמפורט בסעיף 4 לנספח ב – התמורה.

9.6.2 מנגנון חישוב הפרשי המדד יבוצע באופן הבא:

9.6.2.1 המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.

9.6.2.2 המדד הקובע יהיה המדד ביום הגשת החשבון.

9.6.2.3 הפרשי ההצמדה יחושבו בהתאם לנוסחה – (המדד הקובע חלקי מדד הבסיס פחות 1) כפול

התמורה לצרכי הצמדה החשבון הרלוונטי כפול מקדם ההצמדה למדד המחירים לצרכן.

9.6.3 ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס, המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד

ההתחלתי. על אף האמור, לעיל אם במועד מסוים (להלן: "**יום השינוי**") במהלך 18 החודשים

הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי במדד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע

בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך.

9.7 הוראות כלליות לחישוב הפרשי ההצמדה / שער:

9.7.1 בכל חשבון יסוכמו הפרשי ההצמדה והפרשי השער (ככל ורלוונטי) ויצטרפו לסכום החשבון.

9.7.2 ביצוע הפרשי ההצמדה והשער יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה או הפרשי שער שליליים.

9.7.3 חישוב הפרשי ההצמדה והשער יהיה במועד הגשת החשבונית על-ידי הספק, כמוגדר להלן.

9.7.4 יובהר כי, לא ישולמו לספק כל תשלומי הצמדה, שער, התייקרויות מכל סוג שהוא או הפרשי שער

כלשהם מעבר למפורט לעיל.

10 אישור הסכום לתשלום

10.1 התשלומים יבוצעו בהתאם לחשבונות עיתיים מפורטים, שיגיש הספק אחת לחודש ויכילו פירוט של

השירותים שבוצעו בפועל ובאותה תקופה.

10.2 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").

10.3 מועדי תשלום החשבון יתבצעו לפי המפורט בהוראת תכ"מ 1.4.0.3 – מועדי תשלום.

10.4 במעמד חתימת הסכם זה ובתחילת כל שנת כספים שתחול לאחר מכן במשך תקופת ההתקשרות, 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 החשבוניות והרשומות שעליו לנהלם על-פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל-פי החוק, וכמו כן שהספק נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולמנהל מע"מ.

10.5 הספק הזוכה ידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המזמין, להגיש דיווחים וחשבוניות 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. הנחיות נוספות בנושא מפורטות בנספח 8 להסכם זה.

11 קיזוז ועיכוב

11.1 מוצהר ומוסכם כי 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 ארבעה עשר (14) ימים מראש על כוונתו לקזז כספים בהתאם לסעיף זה.

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

11.3 על אף האמור בכל דין, הספק מוותר בזאת על כל זכות קיזוז וזכות עיכוב כלפי המזמין.

11.4 מובהר בזאת, כי הספק לא יעכב את אספקתו של כל חלק מהשירותים אלא אם קיבל מהמזמין ו/או מכל מי מטעמו הוראה לעשות כן.

12 ערבויות ובטחונות

12.1 לשם הבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, למילוי התחייבויותיו של הספק על-פי המכרז, ההצעה והוראות 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 100,000 ₪ (להלן: "ערבות ביצוע").

12.2 סכום ערבות הביצוע יעודכן כדלקמן:

12.2.1 עבור פיתוח כל יישום נוסף (מעבר ליישומים הבסיסיים) תוספת של 20,000 ₪.

12.2.2 בתום תקופת ההתקשרות הראשונה – הפחתה ב-20,000 ₪ מסכום ערבות הביצוע המעודכן באותה עת.

12.2.3 בתום השנה החמישית מתחילת תקופת ההתקשרות – הפחתה נוספת של 20,000 ₪ מסכום ערבות הביצוע המעודכן באותה עת.

- 12.3 הערבות תהיה בנוסח המופיע בנספח 5 להסכם זה, לתקופה של 3 חודשים לאחר תום תקופת ההתקשרות. במידה ותוארך ההתקשרות – יוארך תוקף הערבות בהתאם, עד ל-90 יום לאחר תום כל תקופת התקשרות נוספת.
- 12.4 הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן. מדד הבסיס יהיה המדד הידוע במועד הגשת המענה למכרז – מדד בגין חודש ____ (יושלם לאחר בחירת הספק הזוכה).
- 12.5 הספק יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות בהתאם להארכת תקופת ההתקשרות. הארכת הערבות תעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה.
- 12.6 המזמין יהיה רשאי לחלט את ערבות הביצוע כולה או חלקה בכל מקרה בו לדעת המזמין, הספק לא מילא תנאי או את חובותיו, כולן או מקצתן, על-פי הסכם זה ו/או על-פי תנאי המכרז ו/או על-פי התחייבויות הספק בהצעתו למכרז. מובהר כי זכות המזמין לממש את הערבות, כולה או מקצתה, ולגבות את כספיה, הינה מבלי שהמשרד נדרש להוציא כל דרישה מוקדמת או להיזקק לפנייה לערכאות, לבוררות או למו"מ משפטי כלשהו.
- 12.7 בנוסף, יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות לצורך גביית תשלום פיצויים מוסכמים כמפורט בסעיף 19 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.
- 12.8 לספק תינתן התראה בכתב שבעה (7) ימים בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף 11, וזכות להשמיע טענותיו. המשרד רשאי לחלט את הערבות כולה או חלקה עד גובה הסכום הנקוב בה, ובלבד שהתרה בספק כי אם תוך התקפה הקבועה בהתראה, לא יתקן הספק את המעשה או המחדל נושא ההתראה, תחולט הערבות כולה או מקצתה.
- 12.9 מובהר בזאת כי חילוט הערבות כולה או מיקצתה, אין בו כדי לגרוע מזכותו של המשרד לתבוע בכל דרך אחרת מאת הספק תשלום נזקים שהוא חב בכיסויים לפי ההסכם זה או להשתמש בסעדים אחרים הנתונים לו על פי כל דין. חילוט הערבות אינו גורע מסמכות המזמין לבטל את ההסכם, וחילוט 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.
- 12.10 השתמש המזמין בזכותו לגבות את כספי הערבות או סכום כלשהו של הערבות, יהא הספק חייב לחדש את הערבות או להשלים כל סכום שהיה חלק מהערבות לפני הגבייה האמורה, תוך שבעה (7) ימים מהיום שבו קיבל הספק הודעה שהמזמין גבה את הערבות או כל סכום ממנה.
- 12.11 לא חולטה הערבות, תוחזר הערבות לספק לאחר גמר תקופת ההתקשרות ואישור המזמין שהשירותים סופקו לשביעות רצונו המלאה.
- 12.12 מוסכם בזאת שאין בגובה הערבויות כדי לשמש כל אינדיקציה, הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הספק המפורטות בהסכם.
- 12.13 האמור בסעיף זה לא יפגע בכל זכות אחרת שישנה בידי המזמין לפי ההסכם האמור או על-פי כל דין.
- 12.14 כל ההוצאות הכרוכות במתן הערבות דלעיל יחולו על הספק.

13 ביטוח

- 13.1 הספק מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד התקשורת ולהציג למשרד התקשורת את הביטוחים הכוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות יהיו בהתאם למצוין בנספח 9 להסכם זה במהלך כל תקופת ההתקשרות.

- 13.2 הספק מתחייב כי בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם המשרד יחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב לחדש את כל הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם ולהמציא את העתקי פוליסות הביטוח מאושרות על ידי המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד, לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.
- 13.3 אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של המזמין-המשרד על כל סעד או זכות המוקנים לו על פי הדין ועל פי הסכם זה.

14 אחריות הספק

- 14.1 הספק יישא באחריות לכל פגיעה, הפסד, נזק או אובדן ישיר או עקיף 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, גבול אחריות הספק לפיצוי או לשיפוי המזמין בגין נזקים שנגרמו למשרד יהיה כפוף לתקרה של עד 2,000,000 ₪. מובהר בזאת כי הגבלת האחריות כאמור בסעיף זה לא תחול על:
- 14.1.1 נזק לגוף או נזק לרכוש מוחשי ;
- 14.1.2 נזק שייגרם על ידי מעשה, מחדל, טעות או השמטה שנעשו במתכוון, בפזיזות או ברשלנות רבתי של הספק, עובדיו או שליחיו ;
- 14.1.3 נזק שנגרם בעקבות מעשה, מחדל, טעות או השמטה שנעשה שלא לצורך ביצוע העבודות נשוא הסכם זה ;
- 14.1.4 נזק שנגרם בעקבות הפרת חובת סודיות או הפרת זכויות יוצרים על ידי הספק, עובדיו או שליחיו ;
- 14.1.5 נזק שנגרם בעקבות גניבה, הפרת חובת נאמנות על ידי הספק, עובדיו או שליחיו ;
- 14.1.6 תביעות המוגשות נגד הספק במישרין על ידי צד שלישי כלשהו בגין נזקים שנגרמו לו.
- 14.2 יובהר, בכל המקרים האמורים יישא הספק באחריות המלאה ללא כל גבול אחריות לנזקים שנגרמו למזמין.
- 14.3 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, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, וכי האחריות תחול על נותן השירותים בלבד בקשר למתן השירותים, זולת אם אותה חובה או תשלום פורטו במפורש במכרז ובהסכם זה או שהיא מוטלת עליהם על פי כל דין.
- 14.4 אין באמור בסעיף זה כדי לפטור את הספק מהחובות החלות עליו בביצוע עבודתו על-פי כל דין, ואין לפרש את האמור בהם כוויתור של המזמין על כל זכות או סעד המוקנים לו כדין.
- 14.5 אין בסעיף זה בכדי לפטור את המזמין מלפעול על פי כל דין ובהתאם לחובותיו כרשות מנהלית.

15 זכויות קנייניות

- 15.1 המזמין הוא הבעלים הבלעדי במידע הנוגע לשירותים בין אם הועבר לספק בידי המזמין או כל גורם אחר ובין אם הוא תוצאה או תוצר עבודתו של הספק במסגרת מתן השירותים, והם ייחשבו קניינו

- המוחלט והבלעדי של המזמין. מובהר בזאת, כי הספק לא יעשה כל שימוש במידע כאמור או חלקו או במסמך כלשהו שלא לצורך מתן השירותים ללא אישור של המזמין בכתב ומראש.
- 15.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוצהר ומובהר בזאת, כי למזמין זכות בלעדית והוא יהיה בעל זכויות היוצרים בכל מידע או תוצרי מידע סמך (לרבות פיסה 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, והתמורה דלעיל תהווה תמורה גם עבור זכויות אלה.
- 15.3 במהלך מתן השירותים, בכל עת שיתבקש על-ידי המזמין ובסיומם, ימסור הספק למזמין את כל המידע הנמצא ברשותו וברשות מי מאנשי צוותו, והנוגע לשירותים נשוא הסכם זה.
- 15.4 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.
- 15.5 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. על חובת השיפוי יחולו הוראות סעיף 14 לעיל.

16 סודיות

"מידע" ו-"סודות מקצועיים" – כהגדרתם בנספח ב-7-2 למסמכי המכרז.

- 16.1 הספק מצהיר שידוע לו שכל מידע שיתקבל אצלו ו/או אצל עובדיו ו/או קבלני המשנה מטעמו ו/או מי מטעמו במהלך עקב או בהקשר להסכם זה הינו בגדר סודות מקצועיים.
- 16.2 הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי המערכות במשרד הינן מערכות חיוניות למשרד, וכי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים אצלו ואצל מי מטעמו, והמידע שאליו יחשף במהלך מתן השירותים הוא בעל רגישות מיוחדת ובגדר סודות מקצועיים, וכי העברת המידע עלולה להסב למזמין נזקים משמעותיים במישורים שונים.
- 16.3 הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא יעשו בהם כל שימוש למעט לצורך מתן השירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה. 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, אלא אם כן קדם אישורו המוקדם מאת נציג מוסמך של המזמין, בכתב ובתנאים כפי שיקבעו על ידו.
- 16.4 הספק מתחייב לציית לכל הוראות הביטחון מטעם המזמין, לרבות בדבר הסדרים מיוחדים בקשר לשמירת הסודיות, קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נהלי עבודה מיוחדים.
- 16.5 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 שישפך את השירותים מטעמו, כי הפרת חובות סודיות כאמור בסעיף זה עלולות להוות עבירות כאמור בחוק זה.
- 16.6 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.

- 16.7 ככל שתקום חובה לגלות מידע כהגדרתו לעיל על פי דין הספק מתחייב להעלות את הטענה כי מדובר במידע סודי וכן ליידע מידית את המזמין טרם מסירת המידע כך שלמזמין תינתן אפשרות לפעול כדין בנושא זה על פי שיקול דעתו.
- 16.8 עם סיום ההסכם ומכל סיבה שהיא הספק יעמיד לרשות המשרד בצורה מלאה ומסודרת ועניינית את כל הידע והמידע הנמצאים ברשותו בקשר לשירות וביצוע הסכם זה ו/או במסגרת מתן השירותים על פי ההסכם. כל המידע יועבר למשרד בכל אופן שבו הוא קיים (בכתב, בקבצי מחשב, בע"פ או בכל אופן אחר). בלוח זמנים שייקבע על ידי המשרד, וללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק יובהר כי כל המידע האמור הינו קניינו הבלעדי של המשרד.
- 16.9 הספק מתחייב לחתום ולהחתים כל גורם מטעמו ושעתיד להיות קשור למתן השירותים או להיחשף למידע כאמור על **נספח ב7 - 2** להסכם זה - **התחייבות לשמירת סודיות** - כתנאי לתחילת עבודתו במסגרת הסכם זה.

17 ניגוד עניינים

"הספק" - לרבות צוות הספק ומי מטעמו.

- 17.1 הספק מצהיר ומתחייב כי הוא אינו מצוי במצב של ניגוד עניינים ואינו מקיים קשרים עסקיים, מקצועיים, אישיים או קשרים אחרים, ובכלל זה קשר עם הגורמים המפורטים בנספח ב7 - 1 להסכם זה, אשר עלולים להביא אותו להימצא במצב של ניגוד עניינים למזמין או לנושאים הקשורים למתן השירותים.
- 17.2 הספק מתחייב כי לא יהיה לו במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים עניין אישי או ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, במישרין או בעקיפין, וקשרים עסקיים או קשרים אחרים ביחס למתן השירותים או ביחס לגורמים המפורטים בנספח ב7 - 1.
- על הספק להודיע ליועצת המשפטית של משרד התקשורת על כל נתון או מצב שבשלם הוא או מי מטעמו עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים.
- 17.3 הספק מתחייב כי במהלך 12 חודשים לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים הוא לא יעסוק או יועסק או יעניק שירותים או יקיים קשרים עסקיים או קשרים אחרים הקשורים במישרין או בעקיפין לשירותים.
- 17.4 על הספק לדווח מראש ליועצת המשפטית של משרד התקשורת על כל כוונה שלו להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיף זה ולפעול בהתאם להוראותיה של היועצת המשפטית בעניין. היועצת המשפטית רשאית שלא לאשר לספק התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והספק יפעל בהתאם להוראות אלו.
- 17.5 הספק מצהיר ומתחייב שלא ייצג או יפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום השירותים, למעט מטעם המזמין, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, אלא אם כן קיבל לכך אישור מראש ובכתב של היועצת המשפטית של משרד התקשורת.
- 17.6 אם לדעת היועצת המשפטית של משרד התקשורת נמצא או עלול להימצא הספק בניגוד עניינים, בכל שלב של ביצוע ההסכם, רשאית היועצת המשפטית של משרד התקשורת להורות על הפסקת עבודתו של הספק ועל סיום ההתקשרות עם הספק לאלתר.
- 17.7 מבלי לגרוע מכלליות האמור, יחולו על הספק ההוראות הכלולות בהתחייבות להעדר ניגוד עניינים המצורפת בנספח ב7 - 1 להסכם זה.

18 המחאת זכויות או חובות על פי הסכם

- 18.1 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.
- 18.2 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.
- 18.3 כל מסירה, המחאה או העברה שיתיימר הספק לעשות בניגוד להוראות סעיף זה תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.
- 18.4 זכויותיו של הספק לפי הסכם זה ומכוחו, כולן או מקצתן, אסורות בשעבוד כלשהו.
- 18.5 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, בכפוף לשמירת זכויות הספק בהתאם להוראות הסכם זה.
- 18.6 המשרד יהיה רשאי לראות בהקצאה או בהעברת מניות של הספק או מי ממרכיביו, שיהיו בהם משום העברת שליטה בתאגיד נותן הספק או מי ממרכיביו, או מכירה או העברה בדרך אחרת של השליטה בספק באופן שיגרום לכך כי הספק איננו עומד בדרישות סעיף 3.2 למכרז, משום העברת זכויות על פי הסכם זה. הספק יודיע למשרד על כל פעולה כאמור בסעיף זה מיד עם ביצוע הפעולה. המשרד יודיע לספק בכתב תוך מתן ארכה של 30 יום, אם בכוונתו לראות בפעולה, העברת זכויות כאמור בסעיף זה.

סעיף זה הוא מעיקרי ההתקשרות והפרתו תחשב הפרה יסודית.

19 פיצויים מוסכמים

- 19.1 הספק מצהיר שהוא מודע לחשיבות העמידה בדרישות המכרז כפי שנוסחו בבקשה להצעות, שכן כל הפרה עלולה לגרום למזמין נזקים חמורים שיחייבו את הספק בפיצויים המוסכמים הקבועים לעיל, מבלי לגרום מיתר הסעדים לפי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), התשל"א-1970.
- 19.2 מוצהר ומוסכם בזה כי מבלי לפגוע בכל סעד אחר לו יהא זכאי המשרד כלפי הספק על-פי דין או על פי האמור בהסכם זה, במידה והספק יפר את חיוביו היסודיים על-פי הסכם זה או חלק מהם, וההפרה לא תוקנה תוך תקופת ההארכה שניתנה לשם כך כאמור לעיל, ישלם הספק למשרד פיצויים קבועים ומוסכמים מראש כמפורט בנספח 6 להסכם.
- 19.3 הפיצויים הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למזמין, וגביית הסכומים תעשה בלא צורך בהוכחת נזק. תקרת הפיצויים המוסכמים תהיה בגובה של עד 15% מהתמורה לספק.
- 19.4 יובהר כי אין בתשלום הפיצויים המוסכמים כדי לפטור את הספק מלחזור ולספק את השירותים באופן התואם במלואו את דרישות המכרז והסכם זה.
- 19.5 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 ערבות הביצוע, ופיצויים מוסכמים ככל ששולמו ייחשבו כתשלום על חשבון הפיצוי בגין הנזקים בפועל ככל שיוכחו.
- 19.6 יובהר כי במקרים של "כח עליון" או כל מקרה שאיננו בשליטת הספק – ייבחן חיוב הספק בפיצויים מוסכמים כאמור לעיל בהתאם לשיקול דעת המזמין.

20 הפסקת ההתקשרות על-ידי המזמין

- 20.1 מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת במסמכי המכרז, מוסכם בזה כי המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת בכתב של 60 יום על הפסקת פעילות על-פי הסכם זה וזאת מכל סיבה שהיא, ומבלי שהמזמין יהא חייב לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור.
- 20.2 במקרה של ביטול כאמור, הספק יהיה זכאי לקבל את כל התמורה בגין השירותים שסיפק, ככל שסופקו לשביעות רצונו של המזמין ובהתאם לחשבונות העיתיים שהוגשו על-ידי הספק עד למועד סיום ההסכם. הספק יוכל לכלול בחשבונות שיוגשו, בכפוף לאישור המזמין חשבונות עבור הזמנות שבוצעו לפי אישור המזמין טרם הודעת הביטול, ולא ניתן לבטלן אף אם טרם סופקו בפועל.
- 20.3 מוסכם ומוצהר כי מעבר לתמורה שתשולם לספק כאמור לעיל, לא תהא לספק כל תביעה או דרישה כספית או אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת פעולתו על-פי הסכם זה.
- 20.4 מוסכם בזה כי היה ותופסק ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא, אם בהתאם לאמור לעיל, ואם בדרך אחרת ומכל סיבה שהיא, יעמיד הספק לרשות המשרד בצורה עניינית ומסודרת את המידע והנתונים שבידיו בקשר עם ביצוע השירותים, ויפעל ככל שיידרש באופן ובדרך שיאפשרו למשרד להמשיך בביצועה של הפעילות ללא עיכוב. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יעביר הספק למשרד כל מידע שברשותו בהקשר לביצוע העבודה. כל המידע יועבר למשרד או לצד שלישי עליו יורה המשרד בלוח זמנים קצר ובצורה מסודרת, בהתאם להנחיות המשרד. וזאת ללא תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע והנתונים האמורים הנם קנינו הבלעדי של המשרד.

21 סיום מוקדם של התקשרות בשל הפרת הספק

- 21.1 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, יהיה המזמין רשאי לבטל הסכם זה בהתראה בכתב של 21 יום מראש בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים (ככל ואירוע ההפרה לא תוקן בתקופת ההתראה האמורה):
- 21.1.1 הוגשה כנגד הספק בקשה למינוי נאמן, מפרק זמני או כונס נכסים ו/או אם יוצא נגדו צו כאמור או צו להקפאת הליכים, שלא בוטל או נדחה בתוך 45 יום ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מידית למזמין בדבר הפסקה כאמור.
- 21.1.2 מתן החלטה או צו שיפוטי שיש בהם כדי לגרום לשינוי בהרכב אנשי הצוות, להשפיע על מתן השירותים או על איכותם, או שיש בהם כדי להטיל ספק ביכולתו של הספק לתת את השירותים על פי הסכם זה. הופסקה ההתקשרות בין המשרד לבין החברה בנסיבות הנזכרות לעיל, לא תהא לחברה כל תביעה ו/או דרישה כספית או אחרת כלפי המשרד.
- 21.1.3 אם הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 יום; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מידית למזמין בדבר הפסקה כאמור.
- 21.1.4 אם הספק הסב את ההסכם, כולו או מקצתו, לאחר, ללא הסכמת המזמין; ויובהר, במקרה המפורט לעיל על הספק להודיע מידית למזמין בדבר הסבה כאמור.
- 21.1.5 אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם.
- 21.1.6 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.
- 21.1.7 אם הספק או אחד מנושאי המשרה שלו הורשע בעבירה פלילית שיש עימה קלון.

- 21.1.8 במקרה של הצטברות מקרי הפרת רמת השירות כמפורט בסעיף 19 להסכם בהיקף העולה על 25% מהתמורה השנתית שקיבל הספק.
- 21.1.9 במקרה שהספק יפר את הנחיות ביטחון.
- 21.1.10 ביצוע שירות למוצר שלא על-ידי גורם המוסמך על-פי הוראות היצרן.
- 21.1.11 במקרה בו הפסיק הספק לעמוד בתנאי הסף שנקבעו במכרז.
- 21.2 הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו, להודיע לספק בכתב על הפסקת ההתקשרות או כל חלק ממנה תוך מתן התראה של 7 ימי עסקים ולבטל את ההסכם. בסעיף זה "הפרה יסודית" משמעה הפרת סעיפים 3-6, ו-10-17 להסכם זה.
- 21.3 נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות, בין אם התחיל באספקת השירותים המבוקשים ובין אם לאו, יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני למזמין. הודיע הספק כאמור, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו להפסיק את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה באופן מיידי, ויחולו הוראות הסעיף לעיל בשינויים המחויבים.
- 21.4 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 19 להסכם.

22 הוראות כלליות למקרה של סיום או ביטול ההסכם

- 22.1 במקרה בו תופסק ההתקשרות בין המזמין לספק, יהיה רשאי המזמין לבחור אחת משתי החלופות:
- 22.1.1 להעביר את ההתקשרות לספק אשר דורג במקום השני, במהלך המכרז, וזאת עד מועד תוקפו של הכשיר השני ככל ויוגדר על-ידי ועדת המכרזים.
- 22.1.2 לפרסם מכרז נוסף או לפעול בכל דרך לפי חוק חובת המכרזים התשנ"ב – 1992.
- 22.2 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 (בהסכם זה). במקרה כאמור, מחויב הספק להמשיך ולספק את השירותים שהחלו לפני תום תקופת ההתקשרות והניתנים על-ידו לפי הסכם זה, בהיקף אשר ייקבע על-ידי המזמין ובהתאם לתמורה במכרז, וזאת עד לסיום העברת השירותים לידי הספק החדש.
- 22.3 בסיום ההתקשרות 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. אופן העברת המידע בעת סיום או הפסקת התקשרות:
- 22.3.1 הספק יעביר למזמין את כל המידע 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.
- 22.3.2 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.
- 22.4 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.

23 תרופות מצטברות

- 23.1 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.
- 23.2 מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על-פי כל דין, רשאי המזמין לקזז את סכום הפיצויים המוסכמים, שחייב לו הספק מכל סכום שהוא חייב לספק, בהתאם למפורט בסעיף 11 להסכם.
- 23.3 ויתר המזמין על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על-ידי הספק, לא ייראה הויתור כויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

24 ויתור

- 24.1 שום ויתור, הנחה, הימנעות מפעולה, שיהוי או ארכה מצד המזמין לא יחשבו כויתור של המזמין במימוש זכות מזכויותיו לפי הסכם זה, לא תהא בת תוקף או משמעות ולא ישמשו מניעה לתביעה על-ידו אלא אם כן נעשה ונחתמה כדין במפורש ובכתב על ידי מורשי החתימה מטעם המשרד. ויתר המשרד על הפרת הוראה מהוראות חוזה זה, לא יראה הויתור כויתור על כל הפרה שלאחר מכן של אותה הוראה או הוראות אחרות זולת אם נעשה הויתור בהתאם לאמור בסעיף קטן זה.
- 24.2 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.
- 24.3 לא יהיה תוקף לכל שינוי או תיקון לחוזה זה או לחלק ממנו לרבות המועדים בהסכם זה, אלא אם נעשה בכתב ונחתם כדין על ידי נציגיהם המוסמכים של הצדדים להסכם זה.

25 שונות

- 25.1 כתובת המזמין: משרד התקשורת, רח' יפו 23 ירושלים.
- 25.2 כתובת הספק: _____.
- 25.3 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.
- 25.4 קבלה הנושאת חותמת חברת הדואר תשמש ראיה לתאריך המסירה.
- 25.5 הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים ותוקפו של כל הסכם או הסדר אחר שנערך עובר לחתימתו של הסכם זה.
- 25.6 כל שינוי בהוראות הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים מראש, ויהיה תקף רק אם נערך בכתב ונחתם ע"י מורשי החתימה של שני הצדדים ובכתב.
- 25.7 הספק לא יציג עצמו כשליח או כנציג המשרד.
- 25.8 הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במחוז ירושלים ועל הסכם זה יחול החוק הישראלי.

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

ולראיה באו הצדדים על החתום:

המזמין

הספק

נספח ב1 – מפרט השירותים הנדרשים

9 כללי

- 9.1 בחלק זה יפורטו השירותים הנדרשים מהספק. השירותים נחלקים כדלקמן:
- 9.1.1 **שירותים בסיסיים** – כלל השירותים הנכללים במפרט זה (למעט השירותים האופציונליים המפורטים בסעיף 16 להלן), והכוללים אפיון, פיתוח, תחזוקה והפעלה של היישומים הבסיסיים.
- 9.1.2 **שירותים אופציונליים** – המפורטים בסעיף 16 להלן.
- 9.2 היישומים הבסיסיים כוללים את המפורט להלן, וזאת בהתאם לאפיון הראשוני המצורף בנספח ב3 להסכם, (ייקראו יחד להלן – "המערכת"):
- 9.2.1 מערכת רישוי - מערכת שתסדיר את תהליך הגשת בקשות לרישוי ולקבלת אישור הגורמים הרלוונטיים.
- 9.2.2 מערכת דיווחי חברות – מערכת שתאפשר לחברות התקשורת להגיש למשרד דוחות עיתיים באמצעות מערכת מקוונת (עבור אגף הכלכלה, אגף הפיקוח והאכיפה, אגף הנדסה וחירום, אגף הדואר).
- 9.2.3 מערכת פניות הציבור – מערכת שתשמש לפניות ציבור אל המשרד בנושאי אחריותו ולמתן מענה על ידי הגורמים המקצועיים הרלוונטיים במשרד (פניות ציבור טלקום, פניות ציבור דואר ופניות ציבור כבלים ולוויין).
- 9.2.4 מערכת מספור – מערכת לניהול בקשות לקבלת מספור קווי וסלולרי וניהול הקצאת המספור על ידי המשרד.
- 9.2.5 פורטל ארגוני – ישמש לצורך מתן מידע לעובדי המשרד ולביצוע פעולות פנימיות.
- 1.2 כחלק מפיתוח היישומים הבסיסיים כנ"ל, בהתאם לאפיונים הראשוניים המצורפים, על הספק יהיה לאפיין ולפתח את שולחנות העבודה הבאים:
- 9.2.6 שולחן עבודה למשתמש פנימי בארגון, באמצעותו ניתן יהיה להפעיל את הפורטל הארגוני ואת המערכות להן קיימת הרשאה לאותו משתמש.
- 9.2.7 שולחן עבודה לנציג חברה המעבירה דיווחים למשרד שיאפשר שימוש בכל המערכות הרלוונטיות לאותה חברה.
- 9.3 יובהר כי המזמין רשאי להזמין את פיתוח כלל היישומים הבסיסיים או חלקם בהתאם לשיקול דעתו ובהתאם ללוחות זמנים שיקבע. יובהר, כי כל הנדרש בנספח זה מהווה דרישת מינימום. על הספק לבצע פעולות נוספות לצורך עמידה בדרישות ההסכם, אם הדבר יידרש.
- 9.4 השירותים הנדרשים יכללו את כל הנדרש לצורך הפעלה תקינה של היישומים הבסיסיים במהלך תקופת ההפעלה.
- 9.5 במקרה שהספק יציע, במסגרת המענה למכרז, הצעה מיטיבה ביחס למפורט בנספח זה, והצעתו תיבחר

כהצעה הזוכה, יצורף מענה הספק להסכם ההתקשרות עם הספק, ויהווה חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות והוראות פרק זה יעודכנו בהתאם.

9.6 על הספק להתחיל בהספקת השירותים המפורטים בחלק זה מיד עם כניסתו לתוקף של הסכם ההתקשרות בין הצדדים ובכפוף ללוח הזמנים בהתאם למפורט להלן.

10 זכויות השימוש בתשתית המוצעת

10.1 הספק יספק למזמין זכויות שימוש בתשתית המוצעת, מתוך קטלוג היצרן לשימוש בסביבת ענן ציבורי במהלך תקופת ההפעלה.

10.2 יובהר, כי המזמין לא ירכוש זכויות שימוש במהלך תקופת ההקמה. עלות זכויות השימוש לתקופה זו (ככל שהן רלוונטיות) יכללו על ידי הספק במסגרת התמורה להקמה.

10.3 היקף זכויות השימוש וסוגיהן ייקבעו על ידי המזמין באופן בלעדי, בהתאם לשיקול דעתו. המזמין יוכל לשנות ולעדכן את היקף זכויות השימוש במהלך תקופת ההפעלה.

10.4 הספק מתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות יעמוד בדרישות הבאות בקשר לזכויות השימוש:

10.4.1 היצרן המוצג על ידו הוא בעל זכויות הקניין בתשתית המוצעת.

10.4.2 אין כל מניעה או הגבלה בנוגע לתשתית המוצעת לשימוש המזמין או מי מטעמו, ואין בה משום הפרה של זכויות או קניין של צד שלישי כלשהו, כתוצאה מכך.

10.4.3 ככל ויחולו פערים בין תנאי זכות השימוש מטעם היצרן לבין דרישות ההסכם – הספק יהיה מחוייב לעמוד בדרישות ההסכם.

10.5 הספק מתחייב כי התשתית המוצעת כוללת את:

10.5.1 כלל התכונות של התשתית המוצעת, בגרסתה המתקדמת ביותר.

10.5.2 כלל התכונות הנדרשות המפורטות בנספח ד.

10.5.3 כלי צד ג' אשר נכללו על ידי הספק במסגרת מסמך המתודולוגיה שהוצג על ידו במסגרת המענה למכרז.

10.6 בנוסף, יספק הספק את הרישוי עבור כלי צד ג' אשר הוצגו על ידו במסגרת המענה למכרז (נספח ג 19 – המענה הטכני, נספח ג 20 – הצעת המחיר).

11 שלב האפיון המפורט

11.1 על הספק לבצע אפיון מפורט, של היישומים הבסיסיים. האפיון יתבסס על המסמכים הבאים:

11.1.1 האפיון הראשוני שהוכן על ידי המזמין, המצורף כנספח ב3 להסכם.

11.1.2 מסמך המתודולוגיה שיוצג על ידי מנהל הפרויקט המוצע מטעם הספק במסגרת שלב הריאיון במכרז.

11.1.3 כלל הוראות ההסכם.

11.2 תהליך האפיון המפורט יכלול את השלבים הבאים:

- 11.2.1 הכנת תוכנית עבודה לשלב האפיון – בתוכנית ייכללו (בין היתר) – פירוט מלא של הצוות מטעם הספק לשלב הפיתוח, שלבי הכנת האפיון המפורט, לוח זמנים מפורט להשלמת שלב האפיון המפורט אבני דרך להתקדמות ותנאים להשלמתם.
- 11.2.2 פגישת התנעה עם נציגי המזמין – במסגרת הפגישה יידרש הספק להציג טבלת הענות (VCRM- Verification Cross-reference Matrix) לכל דרישות האפיון הראשוני והמכרז.
- 11.2.3 לימוד המצב הקיים – במסגרת זו יידרש הספק לקיים סדרת ראיונות עם משתמשים מובילים במערכות הקיימות במשרד.
- 11.2.4 מיפוי הממשקים הנדרשים למערכות אחרות (פנימיות וחיצוניות) ואופן מימושם.
- 11.2.5 הצגת ארכיטקטורה כוללת למערכת, כולל הצגת כלל הכלים התשתיתיים שיידרשו לצורך פיתוח המערכת.
- 11.2.6 הצגת מענה לדרישות רגולטוריות רלוונטיות, ובפרט דרישות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע (בהתאם למפורט בנספח 4 להסכם – אבטחת המידע).
- 11.2.7 מיפוי סיכונים בתהליך הפיתוח וצעדים להפחתת הסיכונים.

11.3 לוח זמנים ושלבי הכנת האפיון המפורט:

- 11.3.1 על הספק להשלים את שלב הכנת האפיון המפורט לכל היישומים הבסיסיים בהתאם לאפיון הראשוני המצורף כנספח ב3, ולקבל אישור כאפיון מאושר תוך 60 ימי עבודה לכל היותר לכל המערכת. לוח הזמנים כולל את כלל הנדרש לצורך השלמת האפיון בהתאם למפורט בסעיף זה, לרבות קבלת אישורי המזמין.
- 11.3.2 האפיון יבוצע לכלל רכיבי המערכת במקביל. המזמין יוכל להורות לספק לתעדף קידום יישום מסוים בהתאם לשיקול דעתו.

11.4 תהליך הכנת האפיון המפורט ואישורו

- 11.4.1 במהלך הכנת האפיון ייערכו דיוני סטטוס שבועיים אצל המזמין, במטרה לוודא את התקדמות תהליך האפיון. הספק יידרש להציג בכל דיון סטטוס את התקדמותו.
- 11.4.2 על הספק להעביר טיוטות של האפיון למזמין במהלך תקופת האפיון, בהתאם לדרישה. המזמין יוכל להעיר על הטיוטות, והספק יידרש לתקן את האפיון בהתאם. יובהר, כי יתכן שתהליך זה יבוצע מספר פעמים, אם הדבר יידרש.
- 11.4.3 על הארכיטקט מטעם היצרן ללוות את כל תהליך האפיון המפורט, וכן לאשר את מסמך האפיון המפורט הסופי שיוגש על ידי הספק.
- 11.4.4 במהלך שלב האפיון, יעביר המשרד תשובות לספק תוך עד 5 ימי עבודה מיום קבלת פנייה להבהרות/השלמות מקצועיות. אם יהיו תשובות שייענו לאחר 5 ימי עבודה כאמור, יהיה הספק

זכאי להגיש בקשה להארכת לוחות זמנים לאותה אבן דרך, בהתאם למספר הימים שבהם התעכבה התשובה. המזמין ידון בבקשה ויודיע לספק על החלטתו. יודגש, כי הספק לא יהיה זכאי לסעד נוסף ו/או פיצוי בגין עיכוב בלוחות זמנים להשלמת אבני הדרך, למעט האמור בסעיף זה.

11.4.5 עם תום תהליך האפיון, ולאחר תיקון כלל הערות המזמין, יגיש הספק למזמין נוסח סופי של מסמכי האפיון לאישור. לאחר מתן אישור המזמין, יוגדר האפיון כ"אפיון מאושר", וישמש כבסיס להמשך תהליך הפיתוח. יובהר כי הספק לא יורשה להתחיל בביצוע הפיתוח ללא קבלת אישור לאפיון המאושר.

11.5 המזמין רשאי לדרוש עדכונים באפיון המאושר במהלך תקופת הפיתוח, ככל ויידרש במהלך תקופת הפיתוח.

11.6 על הספק לנהל את השינויים באפיון המאושר, ולתחזק גרסה מעודכנת בכל עת.

12 שלב הפיתוח

12.1 פיתוח היישומים הבסיסים, בהתאם לאפיון המאושר, יהיה באחריותו המלאה של הספק.

12.2 תהליך פיתוח כל היישומים הבסיסיים יבוצע במקביל, אם לא יורה המזמין מפורשות אחרת.

12.3 תהליך הפיתוח יכלול את כל המפורט להלן:

12.3.1 הכנת תוכנית עבודה לשלב הפיתוח.

12.3.2 הקמת סביבות פיתוח והבדיקות.

12.3.3 פיתוח היישומים הבסיסיים על בסיס האפיון המאושר.

12.3.4 פיתוח הממשקים בהתאם לאפיון המאושר.

12.3.5 הסבת המידע הקיים כיום במערכות הקיימות ליישום הרלוונטי/מערכת. ביצוע ההסבה יבוצע תוך תיאום הדוק מול המזמין, בכפוף לאישורו ובאופן שלא יפגע בתהליכים העסקיים הנדרשים.

12.3.6 ביצוע בדיקות קבלה.

12.4 הפיתוח יבוצע במתודולוגיית Agile (Agile Software Development), תוך הקפדה על:

12.4.1 עמידה בלוח הזמנים לשחרור כל מודול.

12.4.2 אספקה של עדכונים באופן תדיר, ממספר שבועות עד למספר חודשים, עם שאיפה לסולם זמנים קצר.

12.4.3 תהליכים "קלי תנועה" מקדמים sustainable development.

12.4.4 תשומת לב מתמשכת למצוינות טכנולוגית ועיצוב (Design) טוב.

12.4.5 פשטות.

12.4.6 קבוצות פיתוח עצמאיות.

12.4.7 ניהול סביבת פיתוח וסביבת ייצור נפרדות.

12.5 הספק יגיש תוכנית עבודה לביצוע שלב הפיתוח (להלן – "תוכנית העבודה"). תוכנית העבודה תוגש לאישור המזמין ותתבסס על האפיון המאושר. תוכנית העבודה תכלול לפחות התייחסות לנושאים הבאים:

12.5.1 שלבי הפיתוח;

12.5.2 הצוות מטעם הספק, לרבות מבנה ארגוני של צוות הפיתוח. הצוות יכלול את מנהל הפרויקט שהוצג במסגרת המענה למכרז וכן לפחות את הגורמים המפורטים בסעיף 6 להלן.

12.5.3 לוח זמנים מפורט. לוח הזמנים לפיתוח לא יעלה על 6 חודשים לכל יישום בסיס ו-12 חודשים לכלל המערכת.

12.5.4 פירוט תהליך ההסבה (ככל ורלוונטי) – שלבי ההסבה, לוח זמנים מפורט, פירוט פעילויות שבהן תידרש מעורבות של נציגי המזמין, שמירה על המשכיות עסקית.

12.5.5 מתן מענה להמשכיות עסקית של התשתיות המרכזיות.

12.5.6 תהליך הקמת סביבות הייצור, הפיתוח והבדיקות.

12.5.7 הצגת כלי ניהול ובקרה.

12.5.8 הגדרת מנגנוני גיבוי ושרידות.

12.5.9 הגדרת בדיקות אב טיפוס שיבוצעו במהלך הפיתוח.

12.5.10 הגדרת בדיקות קבלה נדרשות. יוגדרו – סוגי הבדיקות, תסריטי בדיקה, תנאים להצלחת הבדיקות, מועדים צפויים לעריכת הבדיקות, אופן שילוב נציגי המזמין בבדיקות.

12.5.11 הגדרת שלבים בתהליך העברת כל יישום לסביבת הייצור.

12.5.12 פירוט תהליכי הדרכה והטמעה. יוגדרו – לוחות הזמנים, פריסת השירותים, סוגי הקורסים המוצעים ותכולתם.

12.5.13 הקמת מערך התייעוד כולל מדריכים למשתמשים.

12.6 הקמת סביבת פיתוח ובדיקות.

12.6.1 הספק יקים סביבת פיתוח וסביבת בדיקות שתשמש לצורך שינויים ביישומים הבסיסים ולפיתוח יישומים נוספים.

12.6.2 סביבות הפיתוח והבדיקות תופעלנה כחלק משלב הפיתוח. השלמת סביבת הבדיקות תבוצע עד תום שלב האפיון המפורט.

12.6.3 סביבות הפיתוח והבדיקות תוקמנה על-גבי סביבה התואמת את התשתית המוצעת ותופעל באופן מלא בסביבת ענן.

12.6.4 סביבות הפיתוח והבדיקות תכלולנה את כל המידע המצוי ביישומים הבסיסים והיישומים הנוספים (ככל ויהיו רלוונטיים).

12.6.5 סביבות הפיתוח והבדיקות יכילו, לכל הפחות, יכולות ותכונות זהות לתכונות התשתית המוצעת

להן מחויב הספק במסגרת הסכם זה.

12.6.6 סביבות הפיתוח והבדיקות תאפשרנה העברה מסודרת של יישום בין הסביבות.

12.6.7 סביבת הפיתוח והבדיקות תהיה זמינה לרשות המזמין לצורך ביצוע בדיקות במהלך שלב הפיתוח.

12.7 אינטגרציה של היישומים הבסיסיים מול שאר מערכות המזמין .

12.7.1 הגדרת ופיתוח מנגנון הזדהות לתשתית המוצעת לרבות הגדרות שתנהלנה ב-Active Directory של המזמין (Account Federation) וכן רמות הרשאה עבור חיבור משתמשים חיצוניים. מנגנון Active Directory יאפשר ניהול הרשאות המשתמשים ב-Active Directory, ו-Single – SSO Sign-On למשתמשים המקושרים לרשת המזמין. יובהר, כי ניהול משתמשים נוספים, מעבר למשתמשי המזמין לא יבוצע ב-Active Directory של המזמין.

12.7.2 מימוש מנגנון המאפשר גיבוי הנתונים המנוהלים בתשתית המוצעת לבסיסי נתונים שיישמרו על ידי המזמין מחוץ לתשתיות ספק תשתית ה-CRM, באופן שיאפשר למזמין גישה לכלל הנתונים המנוהלים בתשתית המוצעת במקרים שבהם לא תהיה זמינה או עם סיום ההתקשרות.

12.8 הצגת אב טיפוס (Prototype)

12.8.1 הספק יידרש להציג למזמין אבי טיפוס של כל יישום במהלך שלבי פיתוח השונים.

12.8.2 מועדי הצגת אבי הטיפוס ייקבע במסגרת האפיון המאושר.

12.9 ביצוע בדיקות קבלה (SAT)

12.9.1 בתום שלב הפיתוח, יבצע הספק את בדיקות הקבלה, בהתאם לתוכנית העבודה המאושרת.

12.9.2 במסגרת בדיקות הקבלה, על הספק לבדוק את עמידת היישום הרלוונטי בכלל דרישות ההסכם, האפיון המאושר ותוכנית העבודה.

12.9.3 על הספק לכלול בדיקות פונקציונאליות שיכללו בין היתר את הבדיקות הבאות:

- א. אינטגרציה בין היישום למערכות המשיקות .
- ב. הפעלת כלל הממשקים בין היישומים ובין למערכות המשיקות.
- ג. ממשק ליישומים אחרים במערכת - אם יידרש ממשק בין היישומים במסגרת האפיון המאושר, יכללו בדיקות הקבלה גם בדיקה של הממשקים ליישומים אלה (גם אם בוצעו עבורם בדיקות בעבר).
- ד. השלמת תהליך ההסבה ותקינות המידע המוסב.
- ה. מוכנות היישום להפעלה ותחזוקה.
- ו. מוכנות סביבת הבדיקות והפיתוח.

12.9.4 מבדקי הקבלה יבוצעו בנפרד לכל יישום בסיסי שיושלם. בדיקות הקבלה יכללו בדיקות נתונים שהוסבו.

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

12.9.6 אם יישום בסיסי לא יעמוד בבדיקות הקבלה שיבוצעו, תינתן לספק ארכה של 14 ימי עבודה לתיקון הליקויים שנתגלו, ועריכת בדיקת קבלה חוזרות.

12.9.7 המזמין יהא רשאי לדרוש בדיקות קבלה נוספות, אם הדבר יידרש כתוצאה משינויים שיחולו בפיתוח, יחסית לאפיון המאושר.

12.10 ביצוע תהליך הטמעה והדרכה –

12.10.1 על הספק לספק הדרכות רשמיות הרלוונטיות לתשתית המוצעת מטעם היצרן, כחלק מהשירותים הבסיסיים.

12.10.2 במסגרת זו, יסופקו:

- א. לפחות 2 קורסים של 5 ימים כל אחד, עבור 5 נציגים מטעם המזמין בכל קורס. 2 הקורסים יהיו שונים אחד מהשני. בסיומו של כל קורס תוענק למשתתף שיעמוד במבדקי ההסמכה תעודה רשמית מטעם היצרן.
- ב. תהליכי הדרכה פרונטאלית לנציגי המזמין במשרדי המזמין (ת"א וירושלים) בהיקף של 10 ימי עבודה מלאים. הקצאת ימי ההדרכה תבוצע על ידי המזמין.
- ג. 10 ימי הטמעה פרטנית למשתמשים.

12.11 תיעוד

12.11.1 הספק נדרש להעביר לידי המזמין תיעוד מלא של שלב ההקמה. מסירת התיעוד תהווה תנאי לקבלת אישור השלמה.

12.11.2 התיעוד יכלול לפחות את המפורט להלן:

- א. הוראות התקנה ושימוש.
- ב. הגדרות.
- ג. כל מסמכי האפיון המאושר (על עדכוניו).
- ד. פירוט כלל בדיקות הקבלה שבוצעו ותוצאותיהן.
- ה. ספרות הדרכה בעברית ליישומים לפי סוגי המשתמשים השונים.
- ו. תוכנית ניהול האיכות ודוחות הדיווח השוטפים.
- ז. מפת סיכונים.

12.11.3 הספק אחראי לקבל את אישור המזמין לתכולת התיעוד.

12.11.4 התייעוד יוגש במדיה מגנטית מתאימה, שתאושר על ידי המזמין.

12.12 הוראות כלליות לשלב הפיתוח

12.12.1 את שלב הפיתוח ילווה צוות הפיתוח מטעם הספק, כפי שהוצג על ידי הספק במסגרת תוכנית העבודה המאושרת, ולפחות מנהל הפרויקט והארכיטקט מטעם היצרן בהקפי ההעסקה המפורטים בסעיף 6.3 להלן, וזאת ללא תשלום נוסף.

12.12.2 המזמין יקיים דיוני סטטוס שבועיים עם הספק במהלך תקופת הפיתוח. על מנהל הפרויקט מטעם הספק לקחת חלק בדיונים אלה. בדיונים יוצג סטטוס ההתקדמות של תהליך הפיתוח, פערים יחסית לתוכנית העבודה ודרכים להתמודדות עם סיכונים וצמצום פערים.

12.12.3 על הספק לעמוד במהלך תקופת ההקמה בכל דרישות אבטחת המידע המפורטות בנספח 4b להסכם.

12.13 אישור השלמה

12.13.1 עם השלמת תהליך הפיתוח וההטמעה לכל יישום בסיסי, כמפורט לעיל, יגיש הספק בקשה לקבלת אישור השלמה.

12.13.2 המזמין יבדוק, ביחס לכל יישום שיושלם בנפרד את עמידת הספק בכלל דרישות ההסכם, האפיון המפורט ותוכנית העבודה.

12.13.3 ככל שיישום בסיסי לא יעמוד בבדיקה שבוצעה, תינתן לספק ארכה של 7 ימי עבודה לתיקון הליקויים שנתגו ועריכת בדיקות חוזרות. המזמין רשאי לדרוש מהספק לבצע השלמות או למסור הבהרות. אי עמידה בבדיקות החוזרות תהווה עיכוב המזכה את המזמין בפיצוי מוסכם.

12.13.4 עם תום תיקון הבדיקות, יפיק המזמין לספק "אישור השלמה" עבור כל יישום בסיסי. אישור זה יהווה אישור להעברת היישום לסביבת הייצור וכן תנאי לתשלום האחרון של התמורה להקמה.

13 שירותי הפעלה ותחזוקה

13.1 על הספק לספק שירותי הפעלה ותחזוקה שוטפים למערכת.

13.2 שדרוג גרסאות

13.2.1 הספק נדרש לבצע שדרוג גרסאות של התשתית המוצעת ושל תוכנות צד ג' ששימשו לצורך תהליך הפיתוח של המערכת.

13.2.2 השדרוג יבוצע בהתאם למדיניות היצרן. נדרש לבצע שדרוג לפחות פעמיים בשנה.

13.2.3 השדרוג יכלול עדכוני אבטחת מידע, עדכון הגדרות.

13.3 תקופת האחריות

- 13.3.1 עם קבלת אישור השלמה לכל יישום, יעבור כל יישום לתקופת אחריות בת 12 חודשים.
- 13.3.2 במהלך תקופת האחריות תחול על הספק אחריות בלעדית לתחזוקת היישום ולתיקון כל ליקוי שיתגלה בו, למעט אחריות לתיקון תקלות אשר נגרמו בשל מעשה של המזמין בניגוד להוראות הספק ואו היצרן או לשינויים שיעשו על ידי המזמין שלא באמצעות הספק.

13.4 מוקד שירות

- 13.4.1 הספק יידרש לספק מוקד שירות (Help desk) בעברית.
- 13.4.2 המוקד יטפל בכל נושא הקשור להפעלת היישומים, לרבות בנושאי כלי צד ג' ששולבו בפיתוח.
- 13.4.3 התמיכה במוקד השירות תכלול, בין היתר:
- א. סיוע בהתקנות והגדרות.
 - ב. סיוע בעת שדרוג גרסאות.
 - ג. סיוע בבעיות ותקלות.
 - ד. הדרכה שוטפת לנציגי המזמין.
- 13.4.4 במקרה הצורך תבוצע אסקלציה, על ידי הפניית קריאות למרכזי התמיכה של היצרן ברחבי העולם, לרבות למומחים בינלאומיים במידת הצורך.
- 13.4.5 פניות למוקד יבוצעו על ידי המוקד הטכני במשרד באמצעות טלפון, אתר Web או מייל.
- 13.4.6 המוקד יכלול אפשרות לגישה מאובטחת מרחוק, על פי הסטנדרטים המקובלים במשרדי ממשלה ובגופים פיננסיים.
- 13.4.7 המוקד ייתן מענה אנושי בשעות הפעילות הרגילות (כמוגדר במכרז). מעבר לשעות הפעילות יוגדר מוקד הודעות, שיאפשר מסירת הודעות על תקלות קריטיות.
- 13.4.8 זמני תגובה נדרשים בשעות הפעילות הרגילות:
- א. זמן ההמתנה המקסימאלי למענה טלפוני לא יעלה על 3 דקות.
 - ב. 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.
 - ג. זמן תגובה למענה על ידי גורם מקצועי מטעם היצרן – עד 24 שעות מרגע קבלת הפנייה במוקד.
- 13.4.9 אם זמן התגובה חורג משעות הפעילות הרגילות, יינתן מענה בתחילת יום העסקים הבא, באופן שמשך המענה המצטבר (ביום הפנייה וביום העסקים הבא) לא יעלה על המשך המקסימלי המוגדר לעיל.
- 13.4.10 על הספק יהיה לנהל את כל הקריאות שיופנו למוקד (כולל תיעוד של מהות הפנייה, סטטוס

הטיפול, לוחות הזמנים לטיפול והמענה שניתן). בסוף כל חודש יונפק למזמין דו"ח פניות הכולל את פרטי הפניות. תכולת הדו"ח תוגדר על ידי המזמין במסגרת תוכנית העבודה.

13.5 אחסון המידע

13.5.1 המידע שייאגר בסביבת הענן הציבורי יאוחסן אצל ספקי ענן, אשר תשתית הענן שלהם תעמוד בדרישות היחידה להגנת הסייבר בממשלה (יה"ב) לעניין זה, לרבות המפורט להלן:

- א. שמירת המידע – אתרי השרתים בהם יישמר המידע ימוקמו במדינת ישראל או במדינות שיאושרו על-ידי המזמין. נכון להיום המדינות המאושרות הן - מדינות האיחוד האירופי, הממלכה המאוחדת, קנדה, שווייץ, איי פארו, גרנזי והאי מאן. 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
- ב. המידע יישמר בשני אתרים לפחות, הממוקמים במרחק של מעל ל-60Km אחד מהשני, כאשר שני האתרים פועלים בגיבוי הדדי.
- ג. הספק יתחייב כי תשתית הענן תפעל ברמת שרידות של לפחות 99.9% מהזמן, בתחשיב שנתי.
- ד. תשתית הענן תעמוד בתקן אבטחת מידע כדוגמת CSA Star, ISO 27001 או תקן אבטחת מידע דומה אחר.
- ה. היצרן מתחייב למחוק את כלל המידע הקשור למשרד במסגרת הסכם זה עם תום ההתקשרות או בהתאם להנחיה של המשרד, ללא יכולת אחזור.
- ו. היצרן מתחייב לאפשר למשרד לבצע בקרה אחר המידע השמור באתריו.

13.6 גיבוי

- 13.6.1 בכל אתר של היצרן תהיה מערכת "זמן אמת" אשר עליה מאוחסן המידע, וכן מערכת גיבוי שאליה נדחף המידע אחת ליום. בנוסף לאמור, הספק ידאג לגיבוי OffSite.
- 13.6.2 הגיבוי יאפשר החזרת תמונת המצב של הנתונים במערכת לכל יום ב-30 הימים האחרונים.
- 13.6.3 המידע השייך למשרד יגובה באופן שוטף לפחות אחת לשבוע.
- 13.6.4 יש לאפשר רפליקציה מלאה של המידע במערכות למערכות המשרד.
- 13.6.5 שיחזור מידע העלאה מגיבוי – באחריות, ניהול ותפעול הספק. יש ליידיע את המשרד כי בוצע שיחזור מידע מגיבוי.

13.7 טיפול בתקלות

13.7.1 הספק מחויב להתחיל בביצוע תיקון התקלות בהתאם לרמות השירות שיפורטו להלן.

13.7.2 על הספק לפעול בצורה רציפה עד השלמת תיקון התקלה.

13.7.3 משך הזמן לטיפול בתקלות יהיה על פי דרגות החומרה, בהתאם למפורט בטבלה הבאה:

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

13.7.4 הספק יעביר למזמין דוחות חודשיים על תקלות במערכת. הדוחות יכללו את הסעיפים הבאים:

- א. מידע על התקלות לתקופה - תאריך ושעת התקלה, הסיבה לתקלה, הטיפול שבוצע, הטיפול המונע שבוצע/יבוצע למניעת הישנות התקלה.
- ב. מידע על כשירות כל מודול ורכיב במערכת, לרבות הממשקים למערכות חיצוניות ו/או נוספות.

13.8 הנחיות כלליות לשירותי התפעול והתחזוקה

13.8.1 היקף שעות ההשבתה של יישום מסוים או של המערכת לא יעלה על 8 שעות במצטבר לשנה.

13.8.2 הספק יודא כי פעולות התחזוקה יבוצעו בהתאם להוראות היצרן, באופן שלא יביא להפרת האחריות של הספק או להפרת תנאי זכויות השימוש.

13.8.3 שירותי התחזוקה יבוצעו על ידי צוות מטעם הספק. אם יופעלו קבלני משנה לביצוע שירותי התחזוקה, הם יהיו גורמים מורשים מטעם היצרן ויידרשו לאישור פרטני ובכתב על ידי המזמין.

13.8.4 הספק יספק את שירותי התפעול והתחזוקה, באופן שיביא לעמידה מלאה בכל רמות השירות.

13.8.5 שירותי התפעול והתחזוקה יסופקו בהתאם להנחיות אבטחת המידע, כמפורט ב**נספח 4** להסכם.

14 הצוות מטעם הספק

14.1 לצורך מתן השירותים הנדרשים הספק נדרש להפעיל צוות מקצועי (להלן – "צוות הספק").

14.2 הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שבכל עת במהלך תקופת ההתקשרות יוקצו לטובת ביצוע השירותים, בעלי מקצוע בכל היקף שיידרש לצורך ביצוע והשלמת השירותים במועדם ולצורך עמידה

בזמנים הנקובים במסגרת ההסכם.

14.3 מבלי לפגוע באמור לעיל, חברי צוות הספק שיועסקו בפרויקט יידרשו לעמוד בדרישות ההכשרה המינימליות שיפורטו להלן וכן בדרישות המינימום להיקפי ההעסקה, בהתאם למפורט להלן (ייקראו יחד להלן – "הצוות הבסיסי"):

תפקיד	אשכול	שורה בהודעת התכ"ם 16.2.0.1 1	רמת התמחות	תקופת ההקמה	תקופת התפעול והתחזוקה
מנהל הפרויקט	בהתאם לדרישות במכרז			לפחות 120 ש"ע בחודש	בהתאם לצורך
ארכיטקט היצרן	כמפורט להלן			לפחות 50 ש"ע בחודש	בהתאם לצורך
מנהל תשתיות ואינטגרציה	3- טכנולוגיה ותשתית	3.3	ב	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
מאפיין ומעצב UX	2 – מערכות מידע	2.6	ד	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
איש ויישום פלטפורמה	2 – מערכות מידע	2.8	ג	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
מומחה טכנולוגיות הגנת סייבר	6 - תומכי יחידות מחשוב	6.4	ג	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
איש פיתוח	2 – מערכות מידע	2.3	ד	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
מטמיע	4 - תמיכה ותפעול	4.3	ג	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך
בדיקות	2 – מערכות מידע	2.4	ד	בהתאם לצורך	בהתאם לצורך

14.4 הארכיטקט מטעם היצרן יעמוד בדרישות המצטברות הבאות:

- 14.4.1 מועסק, בהעסקה ישירה, ע"י היצרן (כשכיר או פרי לאנס).
- 14.4.2 בעל ניסיון של מעל ל-5 שנים עם פלטפורמת ה-CRM המוצעת.
- 14.4.3 מוסמך כארכיטקט מטעם היצרן, ברמת ההסמכה הגבוהה ביותר.
- 14.4.4 בעל ניסיון בליווי לפחות 2 פרויקטים, בהיקפי פיתוח דומים או גדולים יותר.
- 14.5 למען הסר ספק, אין בדרישת המזמין להצגת צוות הספק והיקפי המשרה של הצוות הבסיסי כדי למצות את כלל אנשי הצוות ומשאבים אחרים שיידרשו לספק לשם מתן השירותים נושא ההתקשרות, וכי זו אחריותו הבלעדית של הספק לוודא כי עומדים לרשותו כלל המשאבים הנדרשים לצורך עמידה בהתחייבויותיו בהתאם לתנאי ההסכם.
- 14.6 אופן אישור חברי צוות הספק
 - 14.6.1 הספק מתחייב להמציא לידי המזמין את כל המסמכים הנדרשים לצורך הוכחת עמידת אנשי הצוות בדרישות.
 - 14.6.2 המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק להציג 3 מועמדים לכל תפקיד (למעט לעניין מנהל הפרויקט, אשר יוצג במסגרת המכרז).
 - 14.6.3 המועמדים ירואיינו על ידי נציג המזמין כתנאי לתחילת עבודתם בפרויקט. למזמין תהיה זכות וטו למניעת העסקת מועמדים מסוימים המוצעים על ידי הספק.
- 14.7 דרישות נוספות לצוות הספק
 - 14.7.1 הספק מתחייב כי צוות הספק יעמוד בכל הדרישות הנכללות בדרישות אבטחת המידע, כמפורט **בנספח 4 להסכם**
 - 14.7.2 הספק יוכל להיעזר בקבלני משנה, בכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב. בכל מקרה שתידרש הפעלת קבלן משנה כאמור, יעביר הספק בקשה מנומקת אשר בה יפורט הצורך ותקופת ההעסקה המבוקשת.

15 מנגנון היפרדות

- 15.1 הספק נדרש להכין תוכנית היפרדות, שמטרתה לקבוע נהלים למקרה של הפסקת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא.
- 15.2 מטרת תוכנית ההיפרדות היא להבטיח המשכיות עסקית של פעילות המערכת במצב שבו הספק יפסיק את פעילותו, מכל סיבה שהיא.
- 15.3 תוכנית ההיפרדות תכלול לפחות את הנושאים הבאים:
 - 15.3.1 תכנית פעולה להעברת האחריות על תחזוקת המערכות לידי המזמין או מי מטעמו (לרבות ספק חלופי).
 - 15.3.2 הגדרת צוות ייעודי לצורך ניהול והפעלת תוכנית ההיפרדות.

15.3.3 פירוט הסכמי ההתקשרות עם קבלני משנה. על הסכמים אלה לכלול את תנאי השירות ומנגנון תמורה.

15.3.4 תכנית להדרכה ולהכשרה של כוח אדם מקצועי של המזמין.

15.3.5 אפשרות להעברת כוח אדם מטעם צוות הספק (או קבלני משנה מטעמו) להעסקה ישירה על ידי הספק החלופי, המזמין או מי מטעמו.

15.3.6 תכנית למחיקת המידע הקשור לפרויקט אשר בידי הספק או מי מטעמו.

15.4 בתקופת ההפרדות ימשיך הספק לספק את מלוא השירותים על פי ההסכם ללא פגיעה ברמת השירות שלה הוא מחויב.

16 שירותים אופציונאליים

16.1 כללי

16.1.1 מעבר לשירותים הנדרשים לעיל, המזמין יוכל לרכוש במהלך תקופת ההתקשרות שירותים נוספים, כמפורט להלן.

16.1.2 יובהר כי המזמין יוכל לממש את השירותים האופציונאליים במלואם או בחלקם, או לא לממש כלל, על פי שיקול דעתו הבלעדי, וכי לספק לא תהיה כל טענה בנוגע למימוש או אי מימוש כאמור.

16.1.3 עבור מימוש שירותים אלה יהיה הספק זכאי לתמורה נפרדת, כמפורט בנספח 2 להסכם.

16.2 שירותים מקצועיים נוספים

16.2.1 המזמין יוכל לרכוש מהספק שירותים מקצועיים נוספים מתוך בנק שעות, שיכלול, בין היתר, מענה לשירותים הבאים: שירותי פיתוח של יישומים נוספים על בסיס תשתית CRM המוצעת, שינויים ביישומים הבסיסיים וכן שירותים נוספים בכל הנושאים הרלוונטיים לאספקת השירותים נשוא המכרז.

16.2.2 השירותים במקרה זה יכלול את כלל השירותים הנדרשים שפורטו בסעיפים 3-5 לעיל, בשינויים הנדרשים.

16.2.3 לצורך מתן שירותים אלה, הספק נדרש לספק אנשי מקצוע שיעמדו בדרישות שפורטו בסעיף 14.3 לעיל.

16.2.4 יובהר, כי הזמנת שירותים אלה תהיה על-פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, וכי הוא אינו מחויב להזמין שירותים אלה כולם או חלקם.

16.3 קווי תקשורת ייעודיים

16.3.1 המזמין יוכל לרכוש מהספק שירות להקמת קישור ישיר בין רשת המזמין לבין אתר היצרן שממנו יסופק השירות.

16.3.2 הקישור יופעל באמצעות תשתית תקשורת שאיננה פועלת מעל-גבי רשת ה-Internet.

16.3.3 הקישור שיופעל יהיה בקצב מינימלי של 40Mbps.

16.3.4 המעבר בין האתר העיקרי לאתר הגיבוי, בשעת הצורך, יהיה אוטומטי, ללא צורך בהתערבות ידנית.

16.4 העסקת הארכיטקט מטעם היצרן לתקופה נוספת

16.4.1 המזמין יוכל לרכוש שירותים נוספים מהארכיטקט מטעם היצרן, העומד בדרישות סעיף 6.4 לעיל, לתקופות נוספות מעבר לתקופת ההקמה.

16.5 שירותי הדרכה נוספים

16.5.1 המזמין יוכל לרכוש שירותי הדרכות נוספות, מעבר למפורט בסעיף 12.10 לעיל.

16.5.2 ההדרכות יהיו הדרכות רשמיות מטעם היצרן.

נספח ב2 – התמורה

1 תמורה לפיתוח

- 1.1 הספק יהיה זכאי לתמורה עבור הפיתוח של היישומים הבסיסיים (בהתאם למפורט בנספח ב1 לעיל), בסכום קבוע (Fix price) אשר ייקבע בהתאם להצעתו במכרז לפיתוח כל מערכת (להלן – "התמורה לפיתוח").
- 1.2 התמורה לפיתוח עבור כל יישום תשולם לפי אבני דרך, בכפוף לכך שהספק ישלים את כל השירותים הרלוונטיים (כמפורט בנספח ב1 לעיל) ויקבל את אישור המזמין לכך:

אבן דרך	אחוז לתשלום עבור אבן הדרך
קבלת אישור המזמין לאפיון מאושר	30%
השלמת בדיקות הקבלה	50%
קבלת אישור השלמה (כמפורט בסעיף 0 לנספח ב1 להסכם)	20%
סה"כ	100%

- 1.3 במידה ולא יוזמנו כלל היישומים הבסיסיים – תופחת התמורה לפיתוח המערכת שלא פותחה בהתאם לתמורה שהוצעה על ידי הספק לאותו יישום בסיסי במסגרת הצעת המחיר (נספח ג20 למענה).

2 תשלום עבור זכויות השימוש

- 2.1 הספק יהא זכאי, במהלך תקופת ההתקשרות, לתמורה שנתית עבור זכויות השימוש שיוזמנו על ידי המזמין (להלן – "התמורה לרישוי").
- 2.2 התמורה לרישוי תיקבע בהתאם למחיר יחידה לזכות השימוש בקטלוג היצרן במועד התשלום, בניכוי אחוז הנחה.
- 2.3 רוחבי שיוצע על ידי הספק במסגרת ההצעת המחיר, כשהוא מוכפל במספר המשתמשים לפי סוגי זכויות השימוש (המפורטים בהצעת המחיר) שיוזמנו בפועל על ידי המשרד ויסופקו בפועל על ידי הספק.
- 2.4 התמורה לרישוי תשולם החל מהמועד בו יהיה הספק זכאי לקבלת אישור השלמה ליישום מסויים ועד תום תקופת ההתקשרות.
- 2.5 במקרים בהם תקופת התשלום תהיה שונה משנה - ישולם חלק יחסי בהתאם למספר החודשים במהלך שנה נתונה בה נעשה שימוש בזכויות השימוש יחסית למשך של שנה שלמה, בהתאם למספר החודשים במהלך שנה נתונה, בה נעשה שימוש בזכויות השימוש, יחסית למשך של שנה שלמה.
- 2.6 התמורה לרישוי תכלול את כל עלויות הרישוי הנדרשות לצורך אספקת השירותים, לרבות עלויות לרישיונות של צדדים שלישיים, אשר הוגו על ידי הספק הזוכה במסגרת המענה לנספח ג19 למענה, ככל ורלוונטי.

2.7 יובהר כי לא תשולם תמורה נוספת מעבר לתמורה לרישוי בתקופת ההתקשרות כתוצאה משינוי בסוגי הרישוי או בזכויות השימוש.

2.8 המזמין יהא רשאי לרכוש שירותים מקטלוג היצרן אף אם לא צוינו בהצעת המחיר.

3 תמורה לרכש מוצרים נוספים

3.1 המזמין יוכל לרכוש מהספק מוצרים נוספים שאינם נכללים בקטלוג היצרן, והנדרשים להשלמת פיתוח המערכת.

3.2 התמורה שישלם המזמין עבור מוצר נוסף תהיה בהתאם למחיר הקובע אשר יחושב לפי הנמוך מבין החלופות המפורטות להלן:

3.2.1 מחיר המוצר הנקוב במחירון היצרן הרלוונטי המתאימה לכמות הרכש הנדרשת על ידי המזמין (בטווח של עד 50%), ככל ומחירון זה מפורסם לציבור באתר web של היצרן, ובניכוי 30%.

3.2.2 התמורה הממוצעת ליצרן ממכירת אותו מוצר בשלוש המכירות האחרונות שקדמו למועד ההזמנה על-ידי המזמין. הספק יידרש להגיש אישור ר"ח לאימות מחירי המכירה האמורים (לא יידרשו פרטי הלקוח אלא רק פירוט חשיוב העלות הממוצעת).

3.3 במקרה ובו קטלוג היצרן לא מפורסם לציבור – ייקבע מחיר המוצר לפי החלופה השנייה לעיל.

3.4 התמורה עבור המוצרים הנוספים תכלול תחזוקה עד תום תקופת ההתקשרות הרלוונטית.

3.5 יובהר כי רכיב זה הינו אופציונאלי ומימושו נתון לשיקול דעת המזמין.

3.6 רכיב זה לא יתוחר במסגרת המכרז.

4 התמורה לשירותים אופציונאליים – שירותי מקצועיים נוספים (בנק שעות) –

4.1 במהלך תקופת ההתקשרות, המזמין יוכל לרכוש מהספק הזוכה שירותים מקצועיים נוספים בקשר לשירותים הנכללים במכרז זה, ככל ושירותים אלה אינם נכללים באופן כלשהו בשירותים הנדרשים.

4.2 הערכה ראשונית ולא מחייבת לשירותים מקצועיים אלה נאמדת בכ 3000 שעות. יובהר כי מדובר בהערכה בלבד, וכי המזמין יהיה רשאי לרכוש שירותים מקצועיים בהקיפים השונים מהערכה זו, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. יובהר כי המזמין רשאי שלא לממש שירותים מקצועיים אלה במהלך תקופת ההתקשרות.

4.3 השירותים המקצועיים עשויים לכלול (בין היתר):

4.3.1 הזמנת פיתוח של יישומים נוספים (מעבר ליישומים הבסיסיים).

4.3.2 שינויים שיידרשו על ידי המזמין ביישומים הבסיסיים (ככל ויידרשו).

4.3.3 ייעוץ כללי להפעלת תשתית ה-CRM המוצעת.

- 4.4 התמורה לספק תשולם לפי תעריפים שיאושרו על ידי המזמין בהתאם לתעריפים המוגדרים כ"תעריפים מירביים" המפורטים בנספח ד' (רמה ב') בהודעת תכ"ם (כהגדרתה בסעיף 2 לעיל) בניכוי 12%.
- 4.5 לאחר זכייתו, הספק יידרש להגיש בקשה לסיווג אנשי המקצוע בהתאם להודעת התכ"ם וזאת בהתאם לדרישות המפורטות בנספח א' להודעת התכ"ם – תיאור תפקידים, ניסיון והשכלה. על הספק יהיה להגיש את כל המסמכים הנדרשים לצורך קביעת הסיווג כאמור.
- 4.6 המשרד יודיע לספק על הסיווג שנקבע לאני המקצוע הרלוונטיים בהתאם למסמכים שהוגשו, ועל התעריף לו הוא זכאי (להלן – "התעריף").
- 4.7 במקרה בו סיווג איש המקצוע ישתנה במהלך תקופת ההסכם, רשאי המשרד להעלות את סיווג איש המקצוע ואת התעריף לו הוא זכאי, בכפוף למגבלות התקציב ולאישור ועדת המכרזים.
- 4.8 התעריף שייקבע לאיש המקצוע יהיה סופי ויכלול את כל ההוצאות ובכלל זאת מיסים, תשלומים סוציאליים למיניהם, ביטוח לסוגיו השונים, שירותי משרד, שירותי מיפוי ומחשוב, הדפסות, צילומים, דו"חות, ביטול זמן לרבות ביטול זמן נסיעה וכל הוצאות ישירות ועקיפות אחרות של היועץ, לרבות רווח קבלני.
- 4.9 חישוב שעת עבודה הינו לפי 60 דקות.
- 4.10 התעריף, כפי שיקבע בהסכם, יתעדכן בהתאם לעדכונים בתעריף הגג המפורסם בהודעת התכ"ם מעת לעת, ויחול רק על שירותים שיבוצעו בחודשים שלאחר מועד תחולת התעריף החדש.
- 4.11 המזמין יוכל לדרוש מהספק להגדיר עבודה מסוימת במחיר קבוע (פרויקט). במקרה זה יחולו ההוראות הבאות:
- 4.11.1 המזמין יוכל לדרוש מהספק לבצע הערכת שעות נדרשות לביצוע על בסיס אפיון ראשוני שיימסר לו על ידי המזמין.
- 4.11.2 הספק יבצע הערכה כאמור ויגיש לאישור המזמין.
- 4.11.3 המזמין יקבע את היקף השעות לפרויקט בהתאם להצעת הספק, ובכפוף לאישורו. כמות השעות שתאושר תוכפל בתעריף השעה הרלוונטי, כמפורט לעיל (להלן – "התמורה לפרויקט").
- 4.11.4 התמורה לפרויקט תשולם בתשלום אחד לאחר גמר הפרויקט וקבלת אישור ההשלמה.

5 התמורה לשירותים אופציונליים נוספים

- 5.1 הספק יהיה זכאי לתמורה עבור שירותים אופציונליים שיוזמנו על ידי המזמין (אם יוזמנו):
- 5.1.1 תמורה לספק עבור חיבור בקו תקשורת ייעודי בין אתרי המחשב של הספק (או מי מטעמו) לבין אתרי האירוח של המזמין בסך _____ ₪ לחודש (יושלם לאחר בחירת הספק).
- 5.1.2 תמורה עבור העסקת הארכיטקט מטעם היצרן לתקופה נוספת – התמורה לחודש תחושב בהתאם להצעת הספק בהצעת המחיר ותהיה בסך של _____ ₪ לחודש. (יושלם לאחר בחירת הספק). ככל ותבוצע העסקה לתקופה הקצרה מחודש – ישולם סכום יחסי בהתאם למספר

השעות החודשיות יחסית ל 180 שעות.

5.1.3 תמורה עבור הדרכות שיוזמנו על ידי המזמין בנושאים הקשורים לתשתית המוצעת, בהתאם
למפורט בסעיף 4.10 לנספח ב1, וזאת מעבר להדרכות הנכללות בשירותים הבסיסיים בסך
_____ ₪ לקורס למשתתף (יושלם לאחר בחירת הספק).

נספח ב3 – האפיון הראשוני ליישומים הבסיסיים

המסמך יימסר למציעים לאחר אישור המזמין

נספח ב4 – דרישות אבטחת מידע

1 כללי

- 1.1 חברה המספקת שירותים למשרד התקשורת חייב לעמוד בהנחיות ומדיניות משרד התקשורת. נספח זה מפרט את דרישות הבסיס שהספק חייב לעמוד בהם בהתקשרות עם משרד התקשורת.
- 1.2 נוהל זה כוחו יפה במסגרת התקשרות חוזית מול הספק על פי כללי ההסכם ואין האמור בו להחליף או לגרוע מהכתוב בהסכם.

2 נאמן אבטחת מידע

- 2.1 הספק ימנה נאמן אבטחת מידע – מצוות אבטחת המידע של הספק ובעל הכשרה מתאימה, שאחראי על הגנת סייבר ואבטחת המידע הנכלל במאגרי המידע של המזמין המאוחדים במערכות ובשרתי הספק, כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, תקני GPDR ותקנות אבטחת המידע.
- 2.2 כתנאי לחתימת הסכם ההתקשרות, יצרף הספק קו"ח של נאמן אבטחת המידע.
- 2.3 נאמן אבטחת המידע יהיה אחראי על יישום הנחיות ה בנושאי הגנת סייבר ואבטחת מידע.
- 2.4 נאמן אבטחת המידע של הספק יעמוד בקשר שוטף אגף אבטחת מידע במשרד .

3 מהימנות צוות הספק

- 3.1 כל נציג בצוות הספק שייקח חלק בפרויקט ייבדק בדיקת מהימנות על ידי המשרד, כאשר בדיקה זו מהווה תנאי לתחילת העבודה של כל חבר צוות.
- 3.2 באחריות נאמן אבטחת המידע מטעם הספק לוודא את מילוי הטפסים בעבור כלל חברי הצוות שייקחו חלק בפרויקט מטעמו, לרבות קבלני משנה, להעבירם לאגף הביטחון במשרד ולקיים מעקב על אישור הנציגים המאושרים לעבודה. על נאמן אבטחת המידע לעדכן באופן שוטף את נציג המשרד בכל שינוי בצוות הפרויקט.
- 3.3 הספק מתחייב כי:
 - יעסיק בכל העבודות הקשורות בביצוע ההסכם אך ורק עובדים או מועסקים אחרים שאושרו להעסקה על ידי המשרד.
 - לא יעסיק במתן השירותים הנדרשים עובדים או מועסקים אחרים מטעמו שלא אושרו על ידי המשרד, ולא יחשוף בפניהם כל חומר הקשור לביצוע ההסכם בטרם קבלת האישור כאמור.
 - לא יחשוף בפני אלה כל חומר הקשור לביצוע ההסכם בטרם סיימו את תהליך מהימנות העובדים והורשו בידי המשרד.

- לא יאפשר גישה לאתרים בהם יעבוד במסגרת ביצוע ההסכם, לגורמים שאינם מוסמכים לכך, לפי הגדרות אגף הביטחון במשרד.
 - לא יעסיק במתן השירותים הנדרשים עובדים או מועסקים אחרים מטעמו שהופנו למשרד ולא הורשו לקחת חלק במתן השירותים.
- 3.4 מובהר, כי כל ההגבלות הנ"ל תהינה תקפות לגבי קבלני משנה, עובדים ארעיים וכל נותן שירותים אחר מטעם הספק.
- 3.5 הספק מתחייב לנהל רשימה של המועסקים בפרויקט מטעמו (כולל קבלני משנה, אם ישנם) המאושרת ע"י המשרד, ולעדכן את הרשימה בכל עת שיחולו בה שינויים או לחלופין בעת בקשה מטעם המשרד.
- 3.6 הספק מתחייב לעדכן באופן מיידי את המשרד על כל עובד או מועסק אחר שהעניק שירותים למשרד, המפסיק את עבודתו עבור המשרד, עם קבלת הידיעה על העזיבה וסיבת העזיבה.
- 3.7 המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול כל אחד מהמועסקים בביצוע השירותים ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו, והחלטתה תהיה סופית ומכרעת.
- 3.8 הספק יתחייב לעמוד בלוח הזמנים לביצוע חלקו בפרויקט, ללא תלות באישור מועסקים מסוימים, או בהרחקת מועסקים בביצוע השירותים, לפני או במהלך השירותים, ובתנאי שאישור/ סירוב יינתן ע"י המשרד תוך 10 ימי עבודה, ממועד קבלת המסמכים הרלוונטיים מהספק. מועסק שלא התקבלה לגביו תשובה בתוך 10 ימי עבודה ייחשב כאילו העסקתו סורבה על-ידי המשרד.
- 3.9 קבלת הכשר ביטחוני עבור מועסק הינה עבור הפרויקט שעבורו קיבל את ההכשר ולא מהווה אישור אוטומטי לשיתופו בפרויקטים אחרים.

4 סודיות

- 4.1 הספק מתחייב לפעול על פי הוראות המשרד בכל הקשור לשמירת הסודיות, ובכלל זה להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד הנתונים;
- 4.2 הספק מצהיר, כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות שהותקנו על פיו, וכי יפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חיקוק אחר הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע שימצא ברשותו.
- 4.3 הספק מצהיר, כי הוא מכיר את הוראות General Data Protection Regulation (EU) 2016/679 ("GDPR"), וכי יפעל כמתחייב מתקנות אלו בכל הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע שימצא ברשותו.
- 4.4 המשרד רשאי למסור הנחיות נוספות בנושא שמירה על סודיות ואבטחת מידע במהלך תקופת ההתקשרות, ואלו יחייבו את הספק ללא יכולת ערעור מצד הספק.
- 4.5 מידע הנוגע לפרויקט לא ייחשף לשום גורם מחוץ למשרדי המשרד ללא אישור בכתב מהמשרד.
- 4.6 הספק מתחייב כי לא יוציא מידע מאתר המשרד/או מרשת המשרד בכל אופן פיזי ודיגיטלי, ללא קבלת אישור מכתב מנציג המשרד.

5 עמידה בתקני אבטחת מידע

5.1 היצרן נדרש להציג מסמכי ותקני אבטחת מידע בהם הוא עומד.

5.2 היצרן נדרש לעמוד באחד או יותר מתקני אבטחת המידע הייעודיים/מותאמים לסביבות ענן :

• ISO/IEC 27017

• ISO/IEC 27018: 2014

• ISO/IEC 27036-x

• AICPA SOC 2/3

5.3 היצרן נדרש לעמוד באחד או יותר מתקני אבטחת המידע הבינלאומיים הבאים :

• ISO/IEC 27001/27002

• ISO 27032

• PCI DSS

• COBIT

6 ארכיטקטורה וגבולות

6.1 הספק יפרט את אמצעי אבטחת המידע המשמשים לצרכים הבאים :

• להגנה על המידע המתארח מחוץ לרשת המשרד לרבות זמינותו, שרידותו ומהימנותו (data at rest).

• להגנה על תהליך העברת המידע מחוץ לרשת המשרד (data at transit).

7 אבטחת מידע

7.1 היצרן יבצע סריקות אנטי וירוס על רשת הספק בלבד ולא על מידע של המשרד.

7.2 היצרן יספק מערכת בקורות למשרד, המאפשרת למשרד לבצע ניטור מהיכן בוצע חיבור למערכת.

7.3 היצרן יערוך מבדקי חדירה וסקרי סיכונים לפחות אחת לשנה. במקרה של ליקויים מהותיים המשפיעים ישירות על מערכות המשרד, יש לידע באופן מיידי את המשרד על הליקוי.

8 אירועי אבטחת מידע

8.1 על הספק ומי מטעמו לדווח ישירות למשרד על כל ליקוי אבטחת-מידע שיגלה. הדיווח יכלול כל אירוע של הפרה או חשש להפרת הוראות ביטחון, לרבות :

8.1.1 בכל מקרה של תקלת

אבטחה באתר המשרד או
באתר היצרן במקרים
הרלוונטיים לביצוע העבודה.

8.1.2 בכל אירוע בו מעורב גורם-

חוץ או אחד מעובדיו, או
שקיים חשד למעורבות שיש
עמה השלכה ישירה או
עקיפה על ביטחון המשרד.

8.1.3 בכל הפרה או חשד להפרה

של חוקים, תקנות או נוהלי
אבטחת-מידע.

8.2 הספק מתחייב לנהל דו"חות ומעקב איתור אירועים חריגים, דיווח וטיפול בהם.

8.3 הספק ינהל יומן אירועי ביטחון ויציגם לנציגי המשרד, בהתאם לדרישה.

8.4 נציג המשרד רשאי להגדיר מהו אירוע או ליקוי מהותי, אופן הדיווח, הגורמים המדווחים והנמענים לדיווח.
בסמכות המשרד לעדכן את הנחיות אבטחת המידע בעקבות אירוע אבטחת מידע, ועל הספק לציית
לדרישות.

9 בקרה ופיקוח

9.1 בסמכות המשרד לבצע סיקרי-סיכונים, ביקורות פתע, בדיקות ביטחוניות, בדיקות חסינות, ביקורות
הדרכה וכל ביקורת אחרת באתר הספק, אשר מטרתה לבחון תקינות מערכי אבטחה, סיכונים, יעילות
פתרונות אבטחה או בדיקת חשדות, אשר להם זיקה או השפעה על אבטחת המערכות המשמשות את
המשרד.

9.2 הספק יאפשר למשרד או למי שימונה מטעמה לפקח על אספקת השירותים המבוקשים, טיבם ואיכותם,
ולהיכנס לצורך זה לכל מקום, על מנת לבדוק ולפקח על אופן מילוי התחייבויותיו.

9.3 הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי המשרד, בכל הנוגע להוראות הביטחון הנוגעות לפרויקט, וימלא אחר
כל הנחיה של נציגי המשרד, בכפוף להוראות המכרז וההסכם. בכלל זה, ימסור לנציג המשרד כל מידע או
דיווח שיידרש על ידיו, במועד ובאופן שייקבע על ידיו; יאפשר לנציגי המשרד 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.

10 תקשורת

10.1 היצרן יתמוך בקישור למערכות המשרד בשתי החלופות הבאות:

- דרך האינטרנט בתווך מוצפן.

- באמצעות תשתית ייעודית מוצפנת בין הספק למשרד, אשר תאפשר רציפות עבודה אם הגישה לספק דרך רשת האינטרנט לא תתאפשר.

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

10.3 היצרן יספק אפשרות כניסה לענן מבוסס מיקום וכתובות IP.

11 אבטחת מידע בתנועה

11.1 היצרן נדרש להעביר מידע אשר נמצא בתנועה, כגון מידע העובר בין המשרד לענן, בין ספקי ענן שונים או בין רכיבים שונים בתוך הענן, על-גבי תווך תקשורת מוצפן לפחות אחד מאלה:

• SSL

• IPSEC

• VPN

• SSH

11.2 היצרן יידרש לאבטח את המערכות על-ידי אמצעים להגנה מפני מתקפות מסוג DDOS תשתית ואפליקטיבי.

11.3 היצרן 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.

12 אבטחת נתונים נייחים

12.1 היצרן מתחייב לאחסן את נתוני המידע של המשרד באופן המאפשר לפצל את המידע המאוחסן בשרתי הספק בין מספר שרתי אחסון שונים במטרה להקשות על תוקף בהשגת המידע בשלמותו.

12.2 היצרן יאפשר למזמין להצפין מידע רגיש השמור בענן תוך שימוש באלגוריתם הצפנה סטנדרטי ומוכר.

12.3 מידע רגיש הינו מידע המוגדר כרגיש על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, הנחיות GPDR או שהוגדר כך על-ידי נציג המשרד.

12.4 היצרן יתמוך באפשרות ששדה מהותי אחד לפחות (שדה מזהה המאפשר זיהוי חד ערכי) יאוכסן ברשת המשרד. הגישה לנתונים אלו תהיה בפרוטוקול ODATA.

12.5 היצרן יתמוך בהצפנה כאשר יעשה שימוש במערכת HSM, ויאפשר למשרד לשמור במערכת HSM מפתחות הצפנה אשר יהיו בשליטה בלעדית של המשרד (חילול והחלפת מפתחות, לספק לא תהיה גישה ל-HSM, למעט לצורכי הצפנת מידע).

12.6 על היצרן והספק להציג בפני המשרד את ארכיטקטורת אחסון הנתונים כדי לאפשר למשרד לזהות סיכונים אבטחתיים ובקורות זמינות להתמודדות עם סיכונים אלו.

13 הזדהות:

13.1 בעת הגישה לנתוני המשרד במערכות הענן, על היצרן לתמוך בלפחות שניים מאמצעי ההזדהות הבאים:

- Something you know : סיסמה מורכבת וארוכה MFA.
- Something you have : כרטיס חכם (Smart Card), RSA Token, קוד (One Time Password) OTP הנשלח באמצעות SMS או מופק דרך טלפון/התקן חכם אחר.
- Something you are : אמצעי ביומטרי כגון טביעת אצבע, רשתית עין וכדומה.

13.2 אם נעשה שימוש בסיסמאות, יש לאשר מראש את השימוש. היצרן יידרש לעמוד במדיניות הסיסמאות הבאה:

- מורכבות סיסמה: תהיה מורכבת מ-8 תווים או יותר הכוללים אותיות קטנות וגדולות, ספרות וסימנים מיוחדים.
- תוקף סיסמה: תוקף הסיסמה יפוג לאחר תקופה של עד 90 יום ולאחר מכן יידרש המשתמש להחליפה.
- היסטוריית סיסמאות: תשמר היסטוריית סיסמאות של לפחות 10 סיסמאות לאחור.

13.3 ניסיונות הזדהות שגויים באמצעות כל אחד משלושת שיטות ההזדהות שהוזכרו תוביל לנעילת המשתמש למשך 15 דקות.

13.4 יוגדר פרק זמן קבוע שלאחריו יופעל מנגנון ניתוק תקשורת (session time out) המחייב זיהוי מחדש של המשתמש.

14 ניהול הרשאות וזהויות לסביבת הניהול של נתוני משרד התקשורת

14.1 הספק נדרש לנהל את הגישה לשירותי הענן לפי סוג ההתקן (מחשבים ניידים/ניידים, טלפונים חכמים וכו'), מיקום וכתובות.

14.2 יש להגדיר הרשאות גישה למידע באופן מדוקדק, תוך הענקת הרשאות גישה רק לגורמים אשר גישתם למידע הכרחית לצורך מילוי תפקידם.

14.3 הרשאות הגישה לשירותי הענן ינוהלו על-ידי המשרד.

15 ניהול מפתחות הצפנה

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

15.2 אם יקבע נציג המשרד שברצונו לנהל את מפתחות ההצפנה בענן, על ספק השירות לספק רכיב ייעודי לאחסון וניהול מפתחות הצפנה באופן מאובטח בהתאם לדרישות המשרד.

16 מעקב ובקרה

- 16.1 ספק השירות יידרש לספק דוחות כגון SSAE 16 SOC2 או ISAE 3402 Type 2 report אודות בקורות הנעשות בשטחו על-ידי גופים חיצוניים אמינים הסוקרים נושאים הקשורים לאבטחת המידע, זמינותו, שלמותו וחשאייתו, וכן בקורות הקשורות להגנה על הפרטיות.
- 16.2 בהתאם למודל השירות הנבחר ולסוג המערכת/מידע הנשמרים בענן, על ספק השירות להבטיח את אמינות נתוני הרישום של אירועים במערכות/רכיבים שהוגדרו על-ידי המשרד כבעלי רגישות גבוהה לתפקוד המערכת.
- 16.3 רישומי המערכת ייאספו על-ידי מערכת SIEM או Syslog ייעודית בענן או ישלחו למערכת ה-SIEM של המשרד או מערכת אחרת בהחלטת המשרד, לצורך ניטור והתראה על אירועי אבטחה המתרחשים בענן.
- 16.4 על ספק השירות לאפשר למשרד או מי מטעמו לאסוף את רישומי המערכת בזמן אמת/באופן מתוזמן. הלוגים יועברו בפורמט UTC.
- 16.5 הספק מתחייב לשמור לאחר רישומי מערכת לתקופה המשתנה בהתאם לרגישות המערכת ולדרישות גולטוריות התקפות למערכת.
- 16.6 על הספק לוודא כי רישומי המערכת נשמרים בשרת מרכזי המנוהל על-ידי צוות עובדים נפרד.
- 16.7 במקרה שבו 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:
- 16.7.1 ניטור לוגים – איתור בזמן אמת או בדיעבד של בעיות טכניות או אירועי אבטחת מידע המתרחשים.
- 16.7.2 ניטור ביצועים – מעקב אחר עומסים במשאבי המחשוב בענן.
- 16.7.3 ניטור ומעקב אחר פעילויות חריגות/עויינות (ניסיונות הזדהות כושלים, גישה לא מורשית, ניסיונות כניסה כפולים ועוד).
- 16.8 הספק יספק מידע אודות תוצאות מבדקי חדירה המתבצעים באופן תדיר לפי סטנדרטים מקובלים על פי תקני אבטחת מידע.
- 16.9 אירועים שיוגדרו ברמת סיכון גבוה כגון חשד לנגישות זרה ו/או הזלגת מידע ממאגר הנתונים הספק יעדכן באופן מיידי את המשרד (על פי רשימת תיוג מוגדרת) ויודיע את אופן הטיפול בהם.

17 ביקורת – עמידה בהסכם בין הספק לרוכש השירות

- 17.1 ספק השירות יאפשר לנציגים מטעם המשרד לקיים סיור במתקניו הרלוונטיים, לשם ביקורת אבטחת מידע

ועמידה בהסכם אשר נחתם בין הספק למשרד. לסיור יצוותו הנציגים הרלוונטיים מטעם הספק על-פי דרישת המשרד.

18 נגישות למידע על-ידי אנשי הספק

- 18.1 יש לצמצם את קבוצת אנשי הספק היכולים לשלוף את כלל המידע למינימום.
- 18.2 כל פעולות ה-DBA ינוטרו ברמה פרטנית ובאופן חד ערכי, וכל פעילות של יצירה שינוי בבסיסי הנתונים ובמידע תועבר לצוות אבטחת המידע.
- 18.3 מידע של לקוחות לא יוצא מן המתקן החוצה שלא בדרך הלוגית שסוכמה עם המשרד.
- 18.4 על כלל עובדי הספק או מי מטעמו הנגשים למידע לעבור בדיקות רקע וגיוס דקדקני.
- 18.5 הספק יידרש לקבל אישור מראש לגישה לטבלאות.

19 אחסון וגיבוי

- 19.1 כמפורט בנספח ד1.

20 פניית מגורם אכיפה לקבלת מידע

- 20.1 על הספק לעדכן על כל פניית גורם אכיפה מקומי או בינלאומי בחו"ל לקבלת נתונים (עם או בלי צו בית משפט)

21 מניעת Lockdown

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

22 סיום התקשרות עם ספק

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

נספח 5 – כתב ערבות הביצוע

שם הבנק / חברת הביטוח

מספר הטלפון

מספר הפקס

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל

משרד התקשורת

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 100,000 ש"ח (במילים: מאה אלף ש"ח), אשר תדרשו מאת _____ (להלן: "החייב") בקשר עם התקשרות לביצוע השירותים הכלולים במכרז פומבי מס' _____

2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת

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

ערבות זו תהיה בתוקף 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 _____

נספח ב6 – פיצויים מוסכמים

1 כחלק מאמנת השירות, נקבע מנגנון פיצויים מוסכמים, שלפיו, במקרה של הפרת ההוראות והתנאים האמורים, כולם או מקצתם, המזמין יהיה רשאי לנכות פיצויים מוסכמים מכל תשלום המגיע לספק, ובהתאם למפורט בסעיף 19 להסכם.

אירוע	משך לתיקון	קיצוץ (בשי"ח לאירוע)
הפסקת פעילות הספק לתקופה של למעלה משבוע.	התרעה יומיים לפני תום שבוע הפסקת פעילות.	2000 ₪ לכל יום הפסקת פעילות (רטרואקטיבית מיום הפסקת הפעילות הראשון).
חריגה מהלוח"ז לסיום אפיון מפורט או פיתוח ליישום	חריגה של למעלה מ-7 ימי עבודה מהלוח"ז כפי שהוגדר בסעיף 11.3 או 3.5.4 לנספח ב1 לעיל	500 ₪ לכל יום רטרואקטיבית מתחילת תקופת החריגה.
אי תחילת טיפול לתיקון תקלה קריטית או תקלה דחופה בהתאם לנדרש בסעיף 5.6.3 בנספח ב1 לעיל.	שתי (2) שעות בכל עת עבודה	200 ₪ לכל שעת עיכוב בטיפול בתקלה.
החלפת מנהל הפרויקט או הארכיטקט מטעם היצרן ביוזמת הספק הזוכה, עד תום תקופת האחריות	הצגת מנהל הפרויקט/ ארכיטקט חלופי שאיכותם איננה נופלת מהמוחלפים, וכפוף לאישור המזמין ולתקופת חפיפה של 60 ימי עבודה לפחות	20,000 ש"ח חד פעמי.
אי עמידה ברמות השירות של מוקד השירות לפי סעיף 13.4 לנספח ב1	חריגה של למעלה מ 20% מלוחות הזמנים לעיל	250 ₪ לכל חריגה

נספח ב7 - 1 – התחייבות למניעת והיעדר ניגוד עניינים

שם הספק/אנשי הצוות _____ ת.ז./ח.פ. _____

1. **"ניגוד עניינים"** הוא ניגוד בין התחייבויותיו של ספק /צוות הספק על פי ההסכם המצ"ב וחובתו לקיימן בתום לב ובין קשריו העסקיים, המקצועיים והאישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהן ובין אם לאו (להלן: **"קשר"**) לרבות קשר בינו לבין כל גורם בתחומים שבהם עוסקת העבודה או בתחומים דומים, זולת במסגרת ביצוע העבודה ולצורך ביצוע ההסכם; ניגוד עניינים משמעו אף חשש סביר לניגוד עניינים כאמור. מבלי לפגוע בכלליות האמור ייחשב כניגוד עניינים, בין היתר, קשר עסקי, קשר מקצועי, קיום יחסי עבודה או קשר אישי בין הספק או בין מי שקשור לספק (בן משפחה או גוף שיש לספק זיקה אליו), לבין המפורטים להלן או מי שמחזיק בהם או מוחזק על ידם, בעקיפין או במישרין:

א. בעל רישיון מכח חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 והתקנות שהותקנו מכוחו, לרבות חברה בעלת זיקה לבעל הרישיון.

ב. בעל רישיון מכח פקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב-1972 והתקנות שהותקנו מכוחה, לרבות לרבות חברה בעלת זיקה לבעל הרישיון.

לעניין נספח זה:

חברה בעלת זיקה" - חברה אם, חברה בת, חברה אחות, חברה שהיא בעל ענין, חברה מסונפת, חברה קשורה, חברה קרובה או חברה שותפה, כהגדרתן בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (הליכים ותנאים לקבלת רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים), תש"ס-2000.

2. על אף האמור לעיל, קשר עם הגורמים המפורטים לעיל לא ייחשב ניגוד עניינים, ככל שהתקבל אישור בכתב מהיועצת המשפטית של המשרד, בהתאם לתנאים שתקבע.

3. הנני מצהיר כי נכון למועד חתימתי על התחייבות זו וב-12 החודשים שקדמו למועד זה איני מצוי במצב של ניגוד עניינים.

4. הנני מתחייב כי במהלך תקופת ההתקשרות אמנע מקיומו של קשר אשר עלול להביא אותי להימצא במצב של ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, ובין היתר לא אקיים קשרים ולא אספק שירותים או ייעוץ בנושא ביצוע השירותים בהתאם למכרז, לגורמים המפורטים בסעיף 1 לעיל ולא אייצג אף גורם בנושאים הקשורים לאספקת השירותים בהתאם למכרז.

5. הנני מתחייב כי במהלך 12 חודשים לאחר תום תקופת ההתקשרות –

5.1. לא אקיים קשר עם גורמים המפורטים בסעיף 1.

5.2. לא אעסוק או אעניק שירותים או אקיים קשרים עסקיים או קשרים אחרים הקשורים במישרין או בעקיפין לאספקת השירותים בהתאם למכרז.

6. הנני מתחייב שלא אייצג אדם או גוף כלשהו בעניין הקשור לאספקת השירותים אל מול משרד התקשורת, אלא

אם כן אקבל לכך אישור מראש ובכתב של היועצת המשפטית של משרד התקשורת.

7. הנני מתחייב לספק את השירותים באופן עצמאי ובלתי תלוי, לפי מיטב הבנתי המקצועית. כמו כן הנני מתחייב שלא להביע דעה או לתת המלצה, ולא להימנע מלעשות כן, אלא אם הנ"ל נובעים משיקולים מקצועיים גרידא.
8. הנני מתחייב לדווח ליועצת המשפטית של משרד התקשורת על כל אספקה, פעולה או ייצוג של גורם כלשהו אשר עבודתי עם המשרד עשויה להיות רלוונטית לגביו.
9. היה ובכל זאת נוצר מצב של ניגוד עניינים או מצב שבשלו אני עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, אדווח על כך מיד ליועצת המשפטית של המשרד בכתב ואמלא אחר כל הוראותיה בנדון, לרבות החלטה על הפסקת ההתקשרות עמי.
10. הנני מתחייב שלא לעשה שימוש בתואר "מספק שירותים למשרד התקשורת", "יועץ למשרד התקשורת" או כל תואר דומה לו, ולא לעשה שימוש בעובדה שאני נותן את השירות וכן לא לעשה שימוש בשם המשרד לצורכי פרסום, פרסומת או קידום מטרה עסקית או אחרת, ללא אישור המשרד מראש ובכתב.

אישור

הנני מאשר את האמור לעיל ומתחייב לפעול בהתאם להוראות התחייבות זו.

שם: _____ תאריך: _____ חתימה: _____

נספח ב' 2 – התחייבות לשמירה על סודיות

לכבוד,

מדינת ישראל – משרד התקשורת (להלן: "המשרד")

רח' יפו 23, ירושלים

הואיל ברצון ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל לקבל את השירותים כהגדרתם להלן;

והואיל ואתם עשויים להעסיק אותי בקשר למתן השירותים;

והואיל ואני עשוי להיחשף למידע סודי ולסודות מקצועיים כהגדרתם להלן, שעליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן.

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:

"השירותים", "שירותי הספק" - אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת בהתאם למסמכי המכרז ההסכם ונספחיהם, ולרבות השינויים המוסכמים שיבוצעו בשירותים במהלך תקופת ההתקשרות.

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור למתן השירותים, בין בכתב ובין בע"פ, בכל צורה או דרך של שימור ידיעות, אשר אינו מצוי בנחלת הכלל.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אודות המזמין אשר יגיע לידי המציע או למי מטעמו או לידי בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י המזמין או כל גורם אחר או מי מטעמו.

2. הנני מתחייב לשמור את המידע ואת הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב שלא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ואת הסודות המקצועיים במהלך ביצוע ההסכם וגם לאחר פקיעתו מכל סיבה שהיא, ללא הגבלת זמן, ובלי קשר לגורם לפקיעת ההסכם או הסיבה לפקיעתו.

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

4. הנני מתחייב לשמור כל מידע וסודות מקצועיים שיימסרו לי או שיגיעו אלי בתנאים בטוחים. המשרד רשאי לתת לי הוראות בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור ונוהלי עבודה מיוחדים, והנני מתחייב למלא אחר דרישות המשרד בנדון.

5. אני מתחייב שלא לעשות כל שימוש במידע ובסודות המקצועיים למטרה כלשהי מלבד לצורך הכנת הצעה לפניה ולצורך ביצוע ההסכם, ככל שייחתם, למעט אם קיבלתי את אישור המשרד מראש ובכתב.
6. עם סיום ההתקשרות בין המשרד לבין המציע, ועל פי בקשתכם, אני מתחייב להשמיד את המידע ואת הסודות המקצועיים וכל עותק ממנו.

ולראיה באתי על החתום:

תאריך	שם	מס' ת"ז	כתובת	חתימה
-------	----	---------	-------	-------

נספח 8 - חיבור לפורטל הספקים



חוזה פורטל
ספקים.PDF

[קישור להורדת חוזה החיבור לפורטל הספקים](#)

נספח ב9 - סעיף הביטוח

הספק מתחייב לרכוש, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד התקשורת ולהציג למשרד התקשורת, את הביטוחים הכוללים הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפתחו 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 התקשורת 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. מנהלים, מומחים, נציגים ובעלי תפקידים נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות המעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי;
ו. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי;
ז. כל סייג/חריג לגבי רכוש והמתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש בשירותו פועלים או פעלו בו – יבוטל;
ח. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התקשורת 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 .

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

(כפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל - הקרן הפנימית לביטוחי הממשלה)

א. הספק יבטח את אחריותו בגין מתן שירותי אספקה ורכש זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן, וכן תחזוקת יישומים עבור משרד התקשורת, בהתאם למכרז והתקשרות עם מדינת ישראל – משרד התקשורת, 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 אספקה ורכש זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן, וכן תחזוקת יישומים עבור משרד התקשורת ;

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

ד. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות :-

- 1) מרמה ואי יושר של עובדים ;
 - 2) אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח ;
 - 3) אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – משרד התקשורת ;
 - 4) הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים.
- ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התקשורת 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 התקשורת**, 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 התקשורת ;
- ג. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל, משרד התקשורת ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון ;
- ד. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות ;
- 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. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט _____" (יש לציין את השנה), בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.

ח. 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 התקשורת עד למועד חתימת ההתקשרות ;

הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות עם מדינת ישראל – משרד התקשורת, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההתקשרות עם מדינת ישראל – משרד התקשורת בתוקף.

הספק מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתימות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד התקשורת 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 התקשורת על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי חוזה זה ;

חלק ג' - חוברת מענה להצעה - תוכן עניינים

ספרור	מעטפה	נושא	סעיף במכרז	אופן הגשת המסמך
ג1	1	תצהיר המציע	4.3.1	בהתאם לנוסח המצורף
ג2	1	אישור מורשי חתימה	4.3.2	פירוט המוסמכים לחתום על המכרז מטעם המציע. יוגש בנוסח המפורט בנספח, באישור עורך דין.
ג3	1	ערבות הצעה	4.3.3	יצורף על-ידי המציע בהתאם לנספח.
ג4	1	אישורים לגבי המציע	4.3.4	יצורף על-ידי המציע בהתאם לפירוט בנספח.
ג5	1	אישורים לגבי גופים נוספים	4.3.5	יצורפו על-ידי המציע, ככל ורלוונטי, בהתאם לפירוט בנספח.
ג6	1	הסכם ההתקשרות	4.3.6	יש להגיש את הסכם ההתקשרות בחלק ב' למכרז על נספחיו חתום על ידי מורשי החתימה שצוינו בנספח ג2.
ג7	1	אישור ר"ח לקיום תאגיד בשליטת אישה	4.3.7	אם רלוונטי
ג8	1	פירוט החלקים שהמציע מבקש לסמנם כסודיים מתוך מענה המציע	4.3.8	אם רלוונטי
ג9	2	תצהיר המציע לעמידה בתנאי הסף המקצועיים וקביעת ציון האכיזות	4.4.1	בהתאם לנוסח המצורף.
ג10	2	אישור יצרן להוכחת עמידה בתנאי הסף המקצועיים וקביעת ציון האכיזות	4.4.2	האישור יוגש באנגלית, חתום על-ידי מורשה/י החתימה מטעם היצרן.
ג11	2	העתק דו"ח דירוג התשתית המוצעת בדירוג Forrester או Gartner, באחד הדיווחים לשנת 2018	4.4.3	יצורף על-ידי המציע.
ג12	2	פירוט "פרויקטים מוכרים" שבוצעו על ידי המציע	4.4.4.1	הפירוט יוגש כקובץ אקסל וכן בעותק מודפס.
ג13	2	תקציר לגבי "פרויקטים מוכרים" שבוצעו על ידי המציע	4.4.4.2	התקציר יוגש בעותק קשיח וכן כקובץ וורד פתוח.
ג14	2	המלצות לקוחות לגבי ה"פרויקטים המוכרים" שהוצגו על ידי המציע ב"טל"	4.4.4.3	יצורפו על-ידי המציע.
ג15	2	קורות החיים של מנהל הפרויקט המוצע והמלצות לגביו	4.4.5.1	יצורפו על-ידי המציע.
ג16	2	הסמכות של מנהל הפרויקט המוצע בתשתית המוצעת	4.4.5.2	יצורפו על-ידי המציע.
ג17	2	פירוט "פרויקטים מוכרים" שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע.	4.4.4.1	הפירוט יוגש כקובץ אקסל וכן בעותק מודפס.
ג18	2	תקציר לגבי "פרויקטים מוכרים" שנוהלו על-ידי מנהל הפרויקט המוצע	4.4.5.3	התקציר יוגש בעותק קשיח וכן כקובץ וורד פתוח.
ג19	2	מענה תשתית ה-CRM המוצעת לדרישות המפורטות בנספח ד1.	4.4.6	המענה יוגש בעותק קשיח וכן כקובץ אקסל פתוח.
ג20	3	הצעת מחיר	4.5	יצרף על-ידי המציע בהתאם לנספח ג20.

נספח ג1 – תצהיר המציע

על המסמך יחתום מורשה חתימה מטעם המציע, אשר מפורט בנספח ג2.

יש להשלים את כל השדות הריקים בתצהיר.

	תאריך
--	-------

לכבוד:

משרד התקשורת

הנדון: מכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת

תצהיר

אני/הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת תצהיר בשם המציע במכרז (למלא את פרטי המצהיר/ים)

שם:		
כתובת:		
טלפון:		
פקס:		
דוא"ל:		

(להלן – "המצהיר")

מצהיר בשם המציע, במכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת, המבקש להתקשר עם המזמין.

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

(להלן: "המציע"):

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

אני המצהיר מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. האמור בתצהיר זה בלשון רבים נאמר בשמי ובשם המציע.

פרק 1 – הצהרות המציע בגין מסמכי המכרז וההצעה

1. הרינו לאשר בזאת כי קראנו בעיון את כל מסמכי המכרז, על כל צרופותיהם, למדנו והבנו את האמור בהם, וקבלנו הבהרות לגבי כל נושא שבספק. ברורות לנו כל דרישות המזמין המופיעות במסמכי המכרז. הגשנו את הצעתנו לאחר שהבנו והסכמנו לקבוע בהם. אנו מוותרים בזאת מראש על כל טענה שעילתה באי-ידיעה או אי-הבנה של דרישות, תנאים או נסיבות כלשהם, פיזיים ומשפטיים, העשויים להשפיע על הצעתנו.
2. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז לרבות נוסח הסכם ההתקשרות (ככל ונזכה), ללא הסתייגות כלשהי, ומתחייבים למלא את כל דרישות המכרז, ההצעה וההסכם ההתקשרות בדיוקנות, ביעילות, 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 אינם 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 למציע ולי, ולא יהיו לנו כל תביעות או דרישות או טענות הנובעות מאי-הבנה ו/או מאי-ידיעה כלשהם של איזשהו פרט או תנאי הכלול במסמכי ההצעה או בהבהרות שניתנו לנו.
4. אנו מצהירים כי נכון למועד הגשת ההצעות לא ידוע לנו על קיומה של מניעה כלשהי, לרבות ניגוד עניינים, שיש בה כדי למנוע מבעדנו להציע הצעה ולקיים איזו מההתחייבויות על פי המכרז, ההסכם, הצעתנו ועל פי כל דין.
5. הצעתנו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה כנדרש במסמכי המכרז. ברור לנו כי אם הצעתנו תוכרז כזוכה ולא נקיים את ההתחייבויות הנובעות מכך, יהיה המשרד זכאי לחלט את ערבות ההצעה אשר תופקד על ידינו מבלי שתהיה לנו כל טענה ו/או דרישה בקשר לכך.
6. הגשת הצעתנו נעשית במסגרת המטרות אשר נקבעו במסמכי היסוד שלנו ובהתאם לתקנונו, והיא חתומה בידי המוסמכים לכך מטעמנו. אין כל מניעה משפטית או אחרת להגשת הצעתנו או מהתקשרותנו בהסכם, אם ניבחר כזוכים.
7. ידוע לנו כי תנאי לחתימת הסכם ההתקשרות והכרה כ"ספק זוכה" הינו המצאת כל המסמכים הנדרשים בהקשר זה, לרבות אישורי על עריכת ביטוחים, ערבות ביצוע ועותקי ההסכם, על נספחיהם חתומים על ידינו ע"פ תנאי המכרז, במסגרת לוחות הזמנים אשר נקבעו לכך במסמכי ההזמנה להציע הצעות ובהסכם, לפי העניין.
8. עם קבלת אישורכם בכתב על קבלת הצעתנו, יהיו התנאים המפורטים בה, על כל נספחיה, חלק מהסכם מחייב מבחינתנו. בנוסף לכך אנו מתחייבים שאם הצעתנו תתקבל נחתום במועד שנדרש על ידכם על נוסח מעודכן של ההסכם הכולל את מלוא התחייבויות הצדדים. ידוע וברור לנו כי אין בדרישה לחתימה על ההסכם כדי לגרוע מההתחייבויותינו על פי ההסכם שצורף כחלק ממסמכי המכרז. בכל מקרה שבו לא יתקבל אישור המשרד למי מהתנאים מהמפורטים לעיל, ו/או לא יוגשו כל המסמכים הנדרשים בתוך פרק זמן שנקבע במכרז, יהא המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו המוחלט, להתקשר בהסכם עם מציע אחר, ולא תהיה לנו ו/או אנו מוותרים על כל טענה, דרישה ו/או תביעה כלפי המזמין בקשר עם התקשרות עם מציע אחר, על אף זכייתנו במכרז.

פרק 2 – הצהרות המציע לעניין עמידתו בתנאי הסף

1. המציע הינו תאגיד משפטי הרשום כדין בישראל. רצ"ב כנספת ג4 העתק של תעודת ההתאגדות.
2. המציע אינו בעל חוב בגין אגרה שנתית למרשם הרלוונטי, לשנים הקודמות לשנת 2018 וכן המציע אינו רשום ברישומי רשם החברות כחברה מפרה כמשמעותה בסעיף 362א לחוק החברות, התשנ"ט-1999 ואין לו התראה לפני רישום כאמור. רצ"ב כנספת ג4 תמצית רישום מרשם התאגידים המעודכנת לתאריך ____.

3. למציע כל האישורים הנדרשים בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים") והוא עומד בתנאים ובהוראות הנדרשים לפי חוק זה, לרבות:

א. רצ"ב כנספח ג'4 למענה אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות ועל דיווח על הכנסותיו ועסקאות, בהתאם להוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים.

ב. לעניין תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין המצהיר מצהיר בשם המציע *יש לסמן את אחת האפשרויות להלן*

☐ המציע או בעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז (להלן: "מועד ההגשה") מטעם המציע במכרז.

☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

בסעיף זה לתצהירי, תהיה למונחים "בעל זיקה", "עבירה" ו-"הורשע" המשמעות שמוגדרת להם בחוק עסקאות גופים ציבוריים.

ג. לעניין חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 המצהיר מצהיר בשם המציע כדלקמן *יש לסמן את אחת מהאפשרויות להלן*:

☐ המציע מעסיק עד 25 עובדים - המציע מצהיר כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן - חוק שוויון זכויות) אינן חלות עליו.

☐ המציע מעסיק מעל 25 עובדים ועד 100 עובדים; המציע מצהיר כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות עליו והוא מקיים אותן, ובכלל זה פועל לקידום הייצוג ההולס בקרב עובדיו, לרבות ביצוע התאמות. לעניין זה, "התאמות" – לרבות התאמת מקום העבודה, הצידוד שבו, דרישות התפקיד, שעות העבודה, מבדקי קבלה לעבודה, הכשרה והדרכה, נוהלי עבודה, והכל מבלי שהדבר יטיל על המעסיק נטל כבד מדי;

☐ המציע מעסיק מעל 100 עובדים אך טרם פנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות; המציע מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בתוך 30 יום ממועד ההודעה על הזכייה במכרז, ככל שהצעתו תיבחר כהצעה הזוכה במכרז, לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן;

☐ המציע מעסיק מעל 100 עובדים ופנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות; המציע מצהיר כי ביום ____/____/____ פנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות וכי פעל ליישום ההנחיות שקיבל בעקבות פנייתו כאמור.

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

4. נכון ליום הגשת ההצעות למכרז זה המציע אינו נמצא בהליכי כינוס נכסים או הקפאת הליכים או פירוק או פשיטת רגל. כמו-כן, אין בדו"חות הכספיים של חברתנו לשנת 2017 הערת "עסק חיי".

5. המציע לא תיאם את הצעתו עם אף גורם אחר במכרז.

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

- ב. 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.
 - ג. המציע לא תיאם עם מי מהמציעים הפוטנציאליים את הצעתו.
 - ד. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
 - ה. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
 - ו. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
 - ז. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהו עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
 - ח. המציע מתחייב להודיע למזמין על כל שינוי באחד הפרטים לעיל מעת החתימה על התצהיר ועד מועד הגשת ההצעות.
 - ט. המציע מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.
 - י. למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.
6. אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
7. למציע יש בתוקף כל אישור, רישיון, רישוי, היתר או הרשאה הנדרשים על-פי כל דין לביצוע השירותים נשוא מכרז זה, וכן רשום בכל מרשם המתנהל על-פי דין ונדרש לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה, וכולם כשהם תקפים על שמו נכון למועד האחרון להגשת הצעות.
8. המציע איננו גוף מפוקח כהגדרת מונח זה במכרז.
9. המציע צירף להצעתו ערבות להצעה בסך 50,000 ₪.

פרק 3 – זכויות קניין

1. המציע רשאי לפי כל דין וההסכם 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.
2. 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 4 – הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים

1. למיטב ידיעתי אין בהגשת הצעה על-פי המכרז ובמתן 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.
2. 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 עוד כי אם במהלך עבודת המציע כאמור, יובא לידיעתו ניגוד עניינים כאמור או דבר העלול ליצור חשש לניגוד עניינים כזה, יודיע עליו למזמין ללא דיחוי.

פרק 5 – התחייבות לשמירה על סודיות

1. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
 - **"מידע"** – כהגדרתו במסמכי המכרז.
 - **"סודות מקצועיים"** – כהגדרתם במסמכי המכרז.
 2. הננו מתחייבים לשמור את המידע ואת הסודות המקצועיים שיגיעו אלינו במהלך או עקב ביצוע השירותים הנדרשים, בסודיות מוחלטת, ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך אספקת השירותים הנדרשים.
 3. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הננו מתחייבים לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ואת הסודות המקצועיים, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על-פי כל דין.
 4. הננו מצהירים כי ידוע לנו שאי-מילוי התחייבויותינו עלול להוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, התשל"ז-1977.
 5. הננו מצהירים כי ידוע לנו שחשיפת מידע אישי המגיע לידינו לגורם שאינו מורשה לקבלו עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם - עבירה שבגינה אנו עלולים להיתבע לדין על פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.
 6. 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.
- זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חתימה וחתימת תאגיד	תאריך

אישור עורך הדין			
אני החתום מטה, מאשר כי ביום:	הופיע/ה/ו בפני בשרדי אשר ברחוב:	בישוב/עיר:	עו"ד:
מ/ר/גב':	אשר זיהה עצמו כמורשה חתימה של המציע ע"י ת.ז. מס.:	מ/ר/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 וחתימת	תאריך

נספח ג2 – אישור מורשי חתימה

יצורף על-ידי המציע ומאושר על-ידי עורך-דין בנוסח להלן

לכבוד

משרד התקשורת

הנדון: אישור מורשי חתימה מטעם התאגיד

אני הח"מ עו"ד _____ מאשר בזאת כי על-פי מסמכי ההתאגדות 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:

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

יחד / לחוד (מחק את המיותר)

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

נספח ג3 – ערבות הצעה

יש להגיש את הערבות בהתאם לנוסח המצורף בלבד. כל שינוי בנוסח הערבות עלול להוות עילה לפסילת ההצעה.
תשומת ליבכם לתוקף הערבות המפורט בטבלה שבסעיף 1.12 למסמכי המכרז.

מספר הטלפון

מספר הפקס

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד התקשורת

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 50,000 ש"ח (במילים: חמישים אלף שקלים חדשים), אשר
תדרשו מאת _____ (להלן: "החייב") בקשר עם מכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש
ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת.

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 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:

_____ מספר הבנק ומספר הסניף

_____ שם הבנק/חברת הביטוח

_____ כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

_____ חתימה וחותמת

_____ שם מלא

_____ תאריך

נספח ג4 – אישורים לגבי המציע

יצורפו על-ידי המציע

1. תעודת התאגדות.
2. אישור פקיד מורשה על ניהול ספרים בתוקף.
3. תדפיס מעודכן של פרטי התאגיד שמועד הפקתו הוא לכל המאוחר 3 חודשים לפני המועד האחרון להגשת המענה למכרז.
4. מציע שהוא עמותה יצרף אישור ניהול תקין ממרשם העמותות.

נספח ג5 – אישורים לגבי גופים נוספים

יצורף על-ידי המציע, ככל ורלוונטי בהתאם להוראות סעיף 3.2.2 למכרז

1. תעודת התאגדות של תאגיד נוסף.
2. אישור מורשי חתימה של התאגיד (מאומת על ידי עו"ד).

נספח ג6 – הסכם התקשורת

- יצורף נוסח הסכם ההתקשורת (כולל נספחיו הקיימים) כשהוא חתום על ידי מורשי החתימה מטעם המציע בהתאם לנוסח בחלק ב' למסמכי המכרז.
- יש לחתום בראשי תיבות בצירוף חותמת בכל עמוד, חתימה מלאה וחותמת המציע בסוף ההסכם.
- יובהר כי הסכם חתום זה יוחלף בנוסח הסכם סופי בהתאם למפורט בהוראות סעיף 6.4 למכרז.

נספח ג7 – אישור רוי"ח לקיום תאגיד בשליטת אישה

יש להוסיף תצהיר רק אם רלוונטי ואכן מתקיים אצל המציע. אם לא מתקיים, יש להגיש עמוד זה ריק.

נספח ג8 – פירוט החלקים שהמציע מבקש לסמנם כסודיים

יש לצרף אם רלוונטי ואכן מתקיים אצל המציע. אם לא מתקיים, יש להגיש עמוד זה ריק.

נספח ג9 - תצהיר המציע עמידה בתנאי הסף המקצועיים ובקשה לקביעת

ציון האיכות

יש להשלים בקווים הריקים את המידע הנדרש לרבות מספר מדויק של פרויקטים מוכרים העומדים בדרישה המצוינת בסעיף או מספר הלקוחות המתאים.

יובהר כי האמור בנספחים לתצהיר זה גוברים על המפורט בגוף התצהיר.

לכבוד:

משרד התקשורת

הנדון: מכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת

תצהיר

אני/הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת תצהיר בשם המציע במכרז (למלא את פרטי המצהיר/ים)

שם:		
כתובת:		
טלפון:		
פקס:		
דוא"ל:		

(להלן – "המצהיר")

מצהיר בשם המציע, במכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת, המבקש להתקשר עם המזמין.

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

(להלן: "המציע"):

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

1. המציע מציג את תשתית ה-CRM _____ . יצרן תשתית ה-CRM המוצעת הינו חברת _____ .
א. תשתית ה-CRM המוצעת, במהלך אחד הדיווחים לשנת 2018, אשר העתקו מצורף כנספח ג1 למענה, המהווה חלק בלתי נפרד מתצהיר זה (נא לסמן את הדירוגים הרלוונטיים)
☐ מדורגת כ-Leader ב-Gartner Magic Quadrant for CRM Customer Engagement Center
נכון למועד _____
☐ מדורגת באחת הקשתות העליונות ב-Forrester Wave נכון למועד _____
☐ מדורגת בחברת _____ שהינה חברת מחקר בין לאומית מובילה בעלת מעמד דומה שאושרה מראש על ידי המזמין.
- ב. תשתית ה-CRM המוצעת מספקת שירותים בסביבת ענן, נכון למועד פרסום המכרז, עבור _____ לקוחות בישראל אשר לכל אחד מהם _____ משתמשים בסביבת ענן.
ג. יצרן תשתית ה-CRM המוצעת מפעיל בעצמו או קשור בהסכם מחייב עם גורם המספק (מחק את המינות) שירותי ענן המסופקים מ- _____ אתרי מחשב הממוקמים במדינות _____ הנכללות במדינות המפורטות בסעיף 5.5.1.1 להסכם ההתקשרות.
2. המציע בעל ניסיון מוכח בביצוע של _____ "פרויקטים מוכרים" (כמוגדר בסעיף 2 (סעיף ההגדרות) למסמכי המכרז), כמפורט בנספח ג12 להלן המהווה חלק בלתי נפרד מתצהיר זה.
3. המציע מצהיר כי הוא מעסיק _____ עובדים בהעסקה ישירה (מהם _____ שכירים שהם חלק ממצבת העובדים הקבועה ו/או _____ פרי-לאנסרים, בהתאם להסכם העסקה מכוח הסכם למתן שירותים כנגד חשבונית, בהיקף של 50 שעות לפחות במהלך 6 החודשים שקדמו למועד פרסום המכרז), בעלי הסמכה מטעם יצרן תשתית ה-CRM, נכון למועד הגשת ההצעה במכרז.
4. המציע הינו שותף עסקי רשמי של היצרן לאספקת זכויות שימוש ושירותים בתשתית ה-CRM המוצעת בישראל ולמתן שירותי אחריות ותחזוקה. מצורף אישור היצרן בנספח ג10 לחוברת מענה המהווה חלק בלתי נפרד מתצהיר זה.
5. המציע מציג את _____ ת"ז/דרכון _____ (מחק את המינות) כמומחה אשר ישמש כמנהל הפרויקט. מנהל הפרויקט יעמוד בדרישות המצטברות הבאות:
5.1 המומחה מנהל הפרויקט בעל הסמכה מטעם היצרן לתשתית המוצעת.
5.2 בעל ניסיון מוכח בניהול של _____ תהליכי פיתוח המבוססים על התשתית המוצעת במהלך שלוש (3) השנים האחרונות שקדמו למועד פרסום המכרז, כמפורט בנספח ג17 להלן המהווה חלק בלתי נפרד מתצהיר זה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חתימה וחותמת תאגיד	תאריך

מדינת ישראל – משרד התקשורת – תחום תקציב ורכש
מכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת
דף 120 מתוך 152

--	--	--	--

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

נספח ג10 - אישור יצרן

- האישור יוגש חתום על-ידי היצרן לצורך הוכחת תנאי הסף בסעיף 3.4.1.3 לתנאי המכרז לעיל.
- נוסח האישור - המציע הינו שותף עסקי רשמי של היצרן לאספקת זכויות שימוש ושירותים בתשתית ה-CRM המוצעת בישראל ולמתן שירותי אחריות ותחזוקה, וזאת החל מתאריך _____ /יש לפרט/
- האישור יוגש באנגלית או בעברית.
- מובהר: אין חובה להציג מסמך ייעודי למכרז זה. ניתן להציג מסמך שמועדו הוא עד שנה לפני מועד פרסום המכרז, בכפוף לכך שהוא בתוקף גם במועד הגשת ההצעה.
- המסמך ייחתם על ידי היצרן.
- מעבר למפורט באישור זה, רשאי היצרן להתייחס להיבטים נוספים בכל הקשור לקשר בינו לבין המציע. הללו

נספח 11 - העתק דו"ח דירוג התשתית המוצעת

- המציע יצרף את העתק דו"ח הדירוג.
- על הדירוג להיות באחד הדיווחים לשנת 2018.

נספח ג12 – פירוט "פרויקטים מוכרים" שבוצעו על-ידי המציע

- יש להגיש את הטופס הנ"ל בעותק קשיח וכן כקובץ אקסל פתוח.
- המציע יתייחס לנקודות שצוינו לצורך קביעת ציון האיכות לאמת מידה זו.
- יש להציג מספר מקסימלי של פרויקטים. יובהר כי הפירוט הנוסף ישמש לצורך קביעת ניקוד האיכות.
- ניתן להוסיף שורות ולהרחיב עמודות במידת הצורך.

המציע	שם	מס' ח.פ.

בהמשך לאמור בסעיף 2 לתצהיר/נו עבור המכרז הנדון, הריני/ו לפרט את הפרויקטים המוכרים שבוצעו על ידי המציע.

כלל הפרויקטים המוכרים המפורטים להלן בוצעו על בסיס תשתית ה-CRM ____.

#	תיאור הפרויקט המוכר	שם הלקוח	שם איש/שת הקשר אצל הלקוח	אמצעי התקשורת עם איש הקשר (שם וטלפון נייד)	תאריך השלמת הפרויקט המוכר והעברתו לסביבת הייצור	עלות פיתוח היישומים (ללא עלות רישוי ותחזוקה, ולפני מע"מ)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

נספח ג13 – תקציר לגבי "פרויקטים מוכרים" שבוצעו על-ידי המציע

- יש להגיש את הטופס הנ"ל בעותק קשיח וכן כקובץ וורד פתוח.
- יש להגיש 3 פרויקטים מוכרים מאלה שפורטו בנספח ג12.
- המציע יתייחס לנקודות שצוינו לצורך קביעת ציון האיכות לאמת מידה זו להלן:
 - נושא היישום והקשר ליישומים המבוקשים במכרז
 - היקף הפיתוח בפרויקט המוכר (פיתוח מלא או קסטומיזציה)
 - מורכבות הממשקים למערכות הארגון
 - היקף ומורכבות השימוש בכלי צד ג' במסגרת הפיתוח

נספח ג14 - ~~המלצות לקוחות לגבי ביצוע "פרויקטים מוכרים" שבוצעו ע"י~~

המציעבוטל

~~המציע יצרף את ההמלצות תחת נספח זה, אם ישנן.~~

נספח 15 - קורות החיים של מנהל הפרויקט המוצע והמלצות לגביו

- יש לצרף קורות חיים עדכניים. בקורות החיים יש להתייחס לניסיונו של מנהל הפרויקט המוצע בשימוש בתשתית המוצעת ובניהול תהליכי פיתוח.
- יש לצרף המלצות מצד לקוחות על מנהל הפרויקט המוצע בקשר לניהול הפרויקטים המוכרים שהוגשו על ידו.

נספח ג16 - הסמכות מנהל הפרויקט המוצע בתשתית המוצעת

יצורף על ידי המציע.

נספח ג17 - פירוט "פרויקטים מוכרים" שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע

- יש להגיש את הטופס הנ"ל בעותק קשיח וכן כקובץ אקסל פתוח.
- המציע יתייחס לנקודות שצוינו לצורך קביעת ציון האיכות לאמת מידה זו.
- יש להציג מספר מקסימלי של פרויקטים. יובהר כי הפירוט הנוסף ישמש לצורך קביעת ניקוד האיכות.
- ניתן להוסיף שורות במידת הצורך.

המציע	שם מנהל הפרויקט המוצע	ת"ז

בהמשך לאמור בסעיף 2 לתצהיר/נו עבור המכרז הנדון, הריני/נו לפרט את הפרויקטים המוכרים שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע.

כלל הפרויקטים המוכרים המפורטים להלן בוצעו על בסיס תשתית ה-CRM ____.

שם הפרויקט	שם הלקוח	איש הקשר אצל הלקוח	אמצעי התקשורת עם איש הקשר (שם וטלפון נייד)	מהות הפיתוח בפרויקט המוכר (מלא או קסטומיזציה)	השירותים שסופקו על ידי מנהל הפרויקט המוצע	היקף צוות הפיתוח שנוהל על ידי מנהל הפרויקט המוצע במסגרת הפרויקט המוכר	תאריך השלמת הפרויקט המוכר והעברתו לסביבת הייצור

נספח ג18 – תקציר לגבי "פרויקטים מוכרים" שנוהלו על ידי מנהל הפרויקט המוצע

- יש להגיש את הטופס הנ"ל בעותק קשיח וכן כקובץ וורד פתוח.
- יש להגיש 2 פרויקטים מוכרים מאלה שפורטו בנספח ג17.
- המציע יתייחס לנקודות שצוינו לצורך קביעת ציון האיכות לאמת מידה זו להלן:
 - נושא היישום והקשר ליישומים המבוקשים במכרז
 - היקף הפיתוח בפרויקט המוכר (פיתוח מלא או קסטומיזציה)
 - סוגי השירותים שסופקו על ידי מנהל הפרויקט המוצע
 - היקף צוות הפיתוח שנוהל על ידי מנהל הפרויקט המוצע
 - אתגרים בתהליך הפיתוח המוצע למול דרישות האפיון הראשוני

נספח ג19 - מענה תשתית ה-CRM המוצעת לדרישות המפורטות בנספח ד1

המענה יוגש בעותק קשיח וכן כקובץ אקסל פתוח

נספח ג20 – הצעת המחיר

לכבוד
משרד התקשורת

מכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת - הצעת מחיר

פרטי המציע: _____

חלק א' – התמורה לפיתוח - עבור היישומים הבסיסיים והנוספים

#	פריט	כמות לשקלול	סה"כ עלות ליישום
A	B	C	D
1.1	מערכת רישוי	1	
1.2	מערכת דיווחי חברות	1	
1.3	מערכת פניות הציבור	1	
1.4	מערכת מספור	1	
1.5	פורטל ארגוני	1	
1.6 - סיכום 1.1-1.5	תמורה עבור פיתוח היישומים D1 - להעברה לטבלת הריכוז		

הנחיות למילוי חלק א'

יש למלא הצעה מוצעת לכל יישום בנפרד בשדות 1.1-1.5D
בתא 1.6D יש למלא את סיכום השורות 1.1-1.5

חלק ב' – זכויות השימוש

#	פריט	כמות לשקלול	מחיר מחירון היצרן ב \$ ארה"ב	אחוז הנחה למחירון היצרן	סה"כ עלות מוצעת	מחיר יחידה לאחר ההנחה
A	B	C	D	E	$F = C * D * (1 - E)$	$G = D * (1 - E)$
2.1	שימוש חודשי למשתמש פנימי, שהינו משתמש באחת או יותר מהמערכות הבאות: · מערכת פניות ציבור · מערכת רישוי · מוערכת דיווחים · מערכת מספור שימוש בפורטל הארגוני.	3,000				

מדינת ישראל – משרד התקשורת – תחום תקציב ורכש
מכרז פומבי מס' 2019/012 - לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת
דף 132 מתוך 152

					כולל רישוי מלא לתוכנת ה-BI ולניהול מסמכים.	
				7,800	שימוש חודשי למשתמש פנימי שהינו משתמש הפורטל הארגוני בלבד	2.2
				120	שימוש חודשי למפתח או תומך	2.3
				3,000	שימוש חודשי למשתמש מזוהה חיצוני	2.4
				3	תשלום בגין שימוש של 100 הקצאות למספור במערכת מספור	2.5
				120	שימוש חודשי ל-administrator	2.6
				60	הפעלה חודשית של סביבת פיתוח	2.7
				60	הפעלה חודשית של סביבת בדיקות	2.8
				60	עלות חודשית למעטפת אבטחה מתקדמת, לכלל הסביבות המופעלות ע"י המשרד, הכוללת יכולת הצפנת נתונים ומסמכים, וקבלת audit ו-LOG מלאים על פעילות כלל היישומים	2.9
				60	עלות חודשית למערך גיבוי לנתונים בכלל הסביבות המופעלות ע"י המשרד, הכולל גיבוי באתר היצרן ובנוסף גיבוי באתר המשרד	2.10
				10,800	עלות חודשית לשירות federation מול ה-Active Directory הארגוני, המאפשר הזדהות של משתמש פנימי בודד	2.11
					סה"כ עלות זכויות השימוש ב-\$ ארה"ב G2-	2.12 - סיכום 2.1-F F2.11
					סה"כ עלות זכויות השימוש בש"ח - להעברה לטבלת הריכוז	2.13

הנחיות למילוי חלק ב'

בטור D יש למלא את מחיר מחירון היצרן ב-\$ ארה"ב הנכון ליום הגשת הצעת המחיר. יש לצרף קיטוע ברור וקריא ממחירון היצרן המאמת את המחיר שנרשם. אם המציע יפרט מחיר השונה מהקיטוע במחירון היצרן – הצעתו תיפסל.

בטור E יש להציע אחוז הנחה אחיד לכל הפריטים. אחוז ההנחה שיוצע יהיה בטווח של 0-100%
בטור F יש למלא את החישוב בהתאם לנוסחה. אם המציע יטעה בחישוב טור F- החישוב הקובע יהיה לפי הנוסחה שצוינה בטבלה. את התוצאה בתא 2.14 יש להכפיל בשער החליפין היציג בין ש"ח ל-\$ ארה"ב

ביום שקדם למועד המענה. אם המציע ימלא נתון שונה – המשרד יהיה רשאי לתקן את החישוב בהתאם לשער החליפין הנכון.

חלק ג' – שירותים אופציונאליים

פריט	כמות לשקלול	כמות לשקלול	סכום בש"ח/ תעריף מקסימלי	אחוז הנחה	עלות מוצעת לשירות	מחיר יחידה לאחר ההנחה
A	B	C	D	E	$F = C \cdot D \cdot (1 - E)$	$G = D \cdot (1 - E)$
3.1	עלות שנתית לקישור בקצב של 40Mbps מאתר המשרד לתשתיות הספק, שלא על-גבי רשת ה-Internet.	1	100,000			
3.2	עלות חודשית לארכיטקט בכיר מטעם היצרן	1	40,000 ₪			
3.3	עלות קורס רשמי של היצרן בארץ, הכולל 5 ימי הדרכה לעובד אחד	10				
3.4 - סיכום F3.1-3.3	סה"כ עלות זכויות השימוש בש"ח - להעברה לטבלת הריכוז					

הנחיות למילוי חלק ג'

בתא D-3.1 יש למלא עלות חודשית מוצעת לקישור מאתר המשרד לתשתיות הספק.
בתא E-3.2 יש להציע אחוז הנחה לתעריף המקסימום לחודש נוסף של מומחה מטעם היצרן. אחוז ההנחה שיוצע יהיה בטווח של 0-100%
בתא D-3.3 יש להציע עלות לקורס רשמי של היצרן בארץ הכולל 5 ימי הדרכה לעובד אחד.
בטור F יש לחשב את העלות הכוללת לשירות בהתאם לנוסחה בראש הטבלה.
בתא F-3.3 יש לחשב לכל שורת את התוצאה בהתאם לנוסחה. ככל והמציע יטעה בחישוב טור F - החישוב הקובע יהיה לפי הנוסחה שצוינה בטבלה.

חלק ד' – טבלת הריכוז - סיכום הצעת המחיר

חלק בהצעת המחיר	תא להעברה	שם החלק	סכום הצעת המחיר
A		B	C
1	1.6D	תמורה לפיתוח	
2	2.13F	תמורה עבור זכויות השימוש	
3	3.4F	תמורה לנושאים אופציונאליים	
		סה"כ הצעת המחיר	

הנחיות למילוי

בטבלה זו יוצבו הסיכומים מ 3 הטבלאות לעיל

אם המציע יטעה בחישוב סך הצעת המחיר – הצעת המחיר תחושב בהתאם לתוצאות הצעות המחיר בטבלאות שבחלקים א-ג לעיל.

הערות כלליות

1. המחירים בהצעת המחיר נכונים ומעודכנים למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, ויחייבו את הספק בכל תקופת ההתקשרות.
2. הנתונים המחייבים הינם הנתונים המוצעים על-ידי בטורים B ו-C לעיל. במקרה של טעויות אריתמטיות, רשאי המשרד לתקן את טעויות החישוב לצורך חישוב הצעת המחיר, מבלי שהדבר ייחשב כשינוי בהצעה.
3. כל המחירים בהצעה הינם בשקלים שלמים ובאחוזים ללא ספרה אחרי הנקודה בלבד. במקרה של הזנת נתונים שונים, מסכים המציע כי המשרד רשאי לתקן את הצעתו תוך עיגול לערך הקרוב בהתאם לכללי עיגול מקובלים.
4. הצעת המציע 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.
5. לא תידרש תוספת מחיר עבור השירותים הנדרשים מעבר למחירים שצוינו בהצעה.

תאריך:

חתימת המציע:

שם המציע:

חלק ד' - נספחים נוספים - תוכן עניינים

1. נספח ד1 – תכונות התשתית המוצעת
2. נספח ד2 - נספח ביטוח - אישור קיום ביטוחים

נספח ד1 – תכונות התשתית המוצעת

בנספח זה מפורטים הדרישות הטכניות והפונקציונליות של התשתית המוצעת.

כל הדרישות המפורטות בנספח זה הינן בגדר דרישות מחייבות.

על המציע להתחייב כי זכויות השימוש המוצעות על ידו יכללו את כל הנדרש לצורך עמידה בדרישות אלו.

כמו כן, על הספק להבטיח כי פיתוח היישומים יבוצע תוך שמירה על כל הדרישות להלן.

1. ממשק משתמש

1.1 נגישות

1.1.2 ממשק המשתמש לתשתית

ה-CRM יבוסס WEB,

ויהיה נגיש באמצעות

דפדפנים לפחות כמפורט

להלן – Explorer בגרסה 10

ומעלה, Chrome, Edge

1.1.3 על תשתית ה-CRM לתמוך

ברספונסביות בגישה

באמצעות smart phones,

עבור מערכות ההפעלה

המפורטות להלן Google

Android, Apple IOS.

1.2 ממשק שפות

1.2.1 תשתית ה-CRM תתמוך

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.

1.2.2 בנוסף, תשתית ה CRM

תתמוך בריבוי שפות, ויכלול
לכל הפחות תמיכה מלאה
בשפות הבאות: ערבית,
אנגלית, רוסית.

1.2.3 יחד עם זאת, המשרד יהיה
מוכן לקבל מערכות שבהם
ממשק המשתמש למפתחים
פועל באנגלית.

1.3 תצוגה

1.3.1 כל החלונות יותאמו
לרכיבים הפונקציונאליים
ולמגבלות התצוגה.

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

1.3.3 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.

1.3.4 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.

1.3.5 המשתמש יוכל לעבור למידע
מפורט לגבי השאילתות, דרך
ה-DASHBOARD או דרך

תפריטים או דרך מסננים
שיוגדרו בתשתית ה-CRM.

1.3.6 לאורך תשתית ה-CRM
תוצג שורת כותרת ברורה,
המסבירה "מה קורה כעת",
ו"היכן אנו נמצאים" (סרגל
התקדמות)

1.3.7 הודעות המערכת יופיעו
תמיד באותו מקום.

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

1.3.9 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).

1.3.10 הימנעות ככל הניתן מהזנה
חוזרת של ערכים זהים.

1.3.11 הצגת נתונים רלוונטיים
בלבד בכל רגע נתון.

1.3.12 בדיקת חוקיות של ערכים
מוזנים ושליחת הודעות
מתאימות.

1.3.13 על תשתית ה-CRM לעמוד
בתקנות הנגישות ברמת AA.
לצורך דרישה זו ניתן להציג
Roadmap הכולל מועד
להשלמה.

1.3.14 משתמש הקצה יוכל לעצב

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

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

1.4 תפריטים

מערכת התפריטים תכלול את העקרונות הבאים:

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

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

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

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

1.4.5 התפריטים יותאמו לתפקיד
ולרמת ההרשאה של
המשתמש.

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

1.5 כלי Help

1.5.1 לתשתית ה-CRM תהיה

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

1.5.2 מסכי ה-Help למשתמשים

יהיו ניתנים להתאמה
פרטנית על-ידי צוותי
הפיתוח של המשרד.

1.5.3 בנוסף, תתמוך תשתית ה-

CRM בהקצת חלונות
עזרה, לסיוע למשתמשים
במילוי שדה ספציפי.

2 הרשאות

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

2.2 הגדרת ההרשאות תבוצע על-ידי המשרד מול הספק.

2.3 תתאפשר הגדרת הרשאות בכל רמות המידע, החל מרמת התפריטים, מסכים, רמת שדות בודדים והגבלת פעולות כך שיותרו רק הפעולות המותרות למשתמש. הגבלת ההרשאות תאפשר צפייה במידע חלקי על יישויות, לדוגמא צפייה רק בחלק מנתוני פניה, רק בחלק מההערות שניתנו על ידי המשרד וכו'.

2.4 המערכת תנהל הרשאות למסמכים (נכנסים או יוצאים).

2.5 המערכת תאפשר ניהול היררכיית הרשאות, לטובת תחזוקה קלה של הרשאות משתמשים בארגון.

3 פונקציונאליות

3.1 רב ערוציות –

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

3.2 דוחות ואנליטיקה

3.2.1 תשתית ה-CRM תכלול כלי

מובנה להפקת דוחות

שיאפשר הגדרת דוחות
בפורמטים שונים כולל
דוחות ציבוריים או פרטיים,
גם על-ידי משתמשי קצה.

3.2.2 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 ייקבעו
במהלך האפיון המפורט,
אשר ייעשה מול הספק
הזוכה.

3.2.3 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.

3.2.4 תשתית ה-CRM תכלול
מודלים אנליטיים
מתקדמים לניבוי
(פרדיקציה) של אירועים.

3.2.5 **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.

3.3.1 תשתית ה-CRM תכלול כלי BI מובנה, שיאפשר :

- 3.3.1.1 זיהוי מגמות.
- 3.3.1.2 ייעול תהליכים.
- 3.3.1.3 ביצוע תחזיות.
- 3.3.1.4 יצירת המלצות לשיפור תהליכי עבודה.
- 3.3.1.5 שילוב יכולות AI.

3.3.2 הצגת נתונים באופני המחשה שונים.

3.3.3 ניתוח מעמיק של נתונים

3.3.4 בחינת מגוון סוגי נתונים, כדוגמת :

- 3.3.4.1 בסיסי נתונים.
- 3.3.4.2 גיליונות Excel.
- 3.3.4.3 מסמכים.
- 3.3.4.4 ערוצים חברתיים.
- ועוד.

3.3.5 יובהר, כי הרישוי לתוכנת ה-BI יהיה כלול בחבילת הרישוי המוצעת למשתמשי היישומים הבסיסיים (למעט משתמשים שהינם משתמשי הפורטל הארגוני בלבד). לא תשולם עלות נוספת לרישוי ליכולות ה-BI.

3.4 ניהול ידע

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

3.5 סקרים ומשובים

תשתית ה-CRM תכלול כלי ארגוני לניהול משובים וסקרים בערוצי התקשורת השונים. הכלי יאפשר

שליחת משובים אוטומטית בהתאם לחוקים עסקיים או אירועים מוגדרים מראש, ניתוח המשובים לזיהוי פערים, המלצה על נקודות למיקוד ושליחת התראות על נתונים חריגים למשתמשים מוגדרים.

3.6 פורטל חברות מונחות/ ספקים/ עובדים

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

3.6.1 ביצוע פעולות בשירות עצמי
על-ידי נציגי חברות מונחות/
עובדים.

3.6.2 תמיכה במשתמש מזוהה
(למשל תאגיד) ובמשתמש לא
מזוהה (כלל הציבור).

3.6.3 ניהול ועריכת העיצוב
בפורטל יתאפשר באופן
עצמאי ובהתאמה אישית על-
ידי מערך המחשוב של
המשרד, ללא צורך בתכנות
ובממשק פשוט.

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

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

3.6.6 הנפקת הסיסמה לפורטל
תיעשה ב-OTP.

3.7 ניהול קהילה

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

3.8 ניהול הודעות והתראות

תשתית ה-CRM תכלול מנגנון שליחת התראות למשתמשים ולגורמים נוספים אצל המשרד, 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 שבהן אינו מעוניין.

3.9 Guided navigation

תשתית ה-CRM תכלול כלים לסיוע בזמן אמת למשתמש, למשל הצגת השלב בתהליך שבו הוא נמצא (סרגל התקדמות), wizard (אשף) להגדרת תהליך מובנה שינחה את המשתמש בשלבים הנדרשים באופן ברור, ומעבר קל בין השלבים בלחיצת כפתור.

3.10 תסריטי שיחה

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

3.11 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).

3.12 תמיכה ב- Workflow

מוגדר בהתאם לדרישות היחידות השונות. המערכת תכלול:

- ניהול סטטוסים פנימיים והגדרת סטטוס המשפיע על Workflow.
- הגדרת סבבי אישורים לתהליכים השונים, כולל מספר המאשרים (מאשר יחיד, מספר מאשרים, ממלאי מקום וכו'), תלויות וסדר הביצוע.
- הגדרת משימות אוטומטיות וידניות
- הגדרת SLA למשימות
- הגדרת תזכורות והתראות
- יכולת מעקב אחר ביצוע משימות

3.13 מחולל תבניות טפסים ומכתבים

הספק יציג יכולת של עריכת טפסים ומכתבים, בהתאם לתבניות מוגדרות מראש, כגון טפסי בקשה/ חוות דעת/ מכתבי אישור/ הודעות והתראות / הזמנות עבודה / כתבי מינוי וכדומה - יצירת פורמטים שונים למסמכים שונים ומיילים, כולל "שתילת" הנתונים הרלוונטיים במסמך/ מייל.

3.14 ניהול ישויות

3.14.1 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.

3.14.2 תשתית ה-CRM תאפשר

ניהול היררכיות והגדרה

ידנית של היררכיות
תפקידים בארגונים.

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

3.14.4 תשתית ה-CRM תאפשר
חיבורים היררכיים ורשתיים
בין ישויות.

3.15 ממשקים למערכות ארגוניות

3.15.1 תשתית ה-CRM תאפשר
יצוא וקליטת נתונים מקבצי
Excel.

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

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

3.16 הסבות וסנכרון קבצים

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

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

3.17 ניהול מסמכים

3.17.1 המערכת תסופק עם רישוי

מלא לניהול מסמכים,
המאפשר אחסון, יצירה של
טמפלייטים, תיעוד ותיוג של
מסמכים על מנת לאפשר
שליפה מהירה של גורמים
מטפלים ויצירת הקשרים
מורכבים יותר בין מסמכים,
כגון נוסח החלטה ייחודי,
קשר בין מסמכים לריבוי
ישויות במערכת (לקוחות,
בקשות, תבניות מיספור,
הקצאות וכו)

3.17.2 הרישוי למערכת ניהול

המסמכים יסופק כחלק
בלתי נפרד מהרישוי שיסופק
למשתמשי המערכת,
והמשרד לא יישא בכל עלות
נוספת לשימוש ביכולות אלו.

3.17.3 מערכת ניהול המסמכים

תאפשר חתימה אלקטרונית
על מסמכים, העומדת
בדרישות החוק לחתימה
מאושרת.

3.17.4 המערכת תתמוך בניהול

הרשאות למסמכים (נכנסים
ויוצאים)

3.18 חיפוש

3.18.1 המערכת תאפשר חיפוש

מורכב וחיפוש פשוט,
בהתאם לבחירת המשתמש.
חיפוש פשוט יציג תוצאות
מכלל המערכת, בהתאם
למילות החיפוש שאותן
רשם. חיפוש מורכב יציג
תוצאות חיפוש בהתאם
לפרמטרים שאותם ימלא

המשתמש, כגון פרטי זיהוי,
תאריכים, חיפוש במסמכים,
חיפוש בתיק וכדומה.

3.18.2 ניתן יהיה לחפש מידע
באמצעות טקסט חופשי,
כולל חיפוש חלקי או מדויק
של טקסט בנתוני המערכת
ובמסמכים מצורפים (תוכן
המסמך, כותרת המסמך, או
מאפייני המסמך (Metadata)
, ספרור מסמכים, החלטות
שונות וכדומה.

3.19 תיעוד וניהול אינטראקציות

המערכת תתעד את כל האינטראקציות בערוצים השונים, באופן אינטגרטיבי לערוץ (מייל, טלפון, 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.

3.20 התראות ושליחת מיילים אוטומטיים

3.20.1 תשתית ה-CRM תכלול
מנגנון שליחת התראות
למשתמשים ולגורמים
נוספים במשרד, 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, או ליצור התראות,
בהתאם להרשאותיו.

3.20.2 בהתאם להגדרות העסקיות
ושלבי הטיפול השונים
בתהליך העבודה המערכת,
יישלחו בשם המשתמש
מיילים אוטומטיים של
מסמכים בעלי נוסח

סטנדרטי. פרטים אישיים
יושלמו על ידי המערכת.
המערכת תתמוך בהצגת
המכתבים לפני שליחתם
ועדכוןם על ידי המשתמש
במידת הצורך. כמו כן בשינוי
תבניות או יצירת תבניות
חדשות.

3.21 זמני תגובה

זמן תגובה מקסימלי (בשניות)	פעולה
30 שניות	כניסה ראשונית
5 שניות זה המון זמן צריך להיות שניה לכל היותר. מדובר במערכת תפעולית	טעינת מסך חדש
5 שניות	חיפוש
10 שניות-	הפקת דוח פשוט או הצגת dashboard
עד ל-60 שניות. למשתמש תוצג התראה כי מבוצעת פעולה ארוכה, וחיווי על מצב ההתקדמות.	הפקת דוח מורכב

4 חתימה אלקטרונית

- 4.1 המערכת תאפשר שילוב יכולות חתימה אלקטרונית בתהליכי העבודה שיוגדרו בה (הן למשתמשים פנימיים והן לחיצוניים)
- 4.2 החתימה האלקטרונית תעמוד בהגדרות הנדרשות לחתימה אלקטרונית מאושרת.
- 4.3 ניתן יהיה לבצע חתימה אלקטרונית על מסמכים. במקרה זה, בכל פתיחה של המסמך המערכת תודיע למשתמש כי המסמך חתום אלקטרונית ותאשר את תקינות החתימה. אם יתברר כי חתימת מסמך איננה תקינה, המשתמש יקבל התראה כי המסמך אינו תקין.
- 4.4 ניתן יהיה לאשר, באמצעות חתימה אלקטרונית, כל פעולה בתהליך עבודה. חתימה זאת תאשר זהות הגורם החותם ותמנע יכולת הכחשת פעולות.

5 הצפנת נתונים

- 5.1 בהתאם לרגישות הנתונים, המשרד יוכל לקבוע כי שדות מסוימים יישמרו באופן מוצפן.
- 5.2 בדומה, יוכל המשרד לקבוע כי צרופות מסוימות, כדוגמת מסמכי WORD או PDF, יישמרו באופן מוצפן.
- 5.3 מפתחות ההצפנה יוכלו להישמר בכל אחת מהחלופות הבאות:

5.3.1 בידי המשרד – בחלופה זאת,

רק גורמים שהינם בעלי
הרשאות גישה למערכות
המידע של המשרד יוכלו
לגשת לנתונים המוצגים.

5.3.2 בידי ספק תשתיות ה-CRM,

כאשר רק גורמים שיקבלו
הרשאות גישה למפתחות
ההצפנה יוכלו לגשת לנתונים
המוצגים. המשרד יעדיף
פתרון שבו מפתחות ההצפנה
יישמרו ברכיב HSM ייעודי.

5.4 בשירותי מחשוב ענן מחוץ לגבולות מדינת ישראל, מידע רגיש יוצפן, גם אם התשתית הינה ייעודית.

5.5 מקרה שיהיה צורך בגישה לנתוני שדות אלו, או בהצגתם, תבוצע פנייה למערכות המשרד, והנתונים יישלפו ממאגרי המידע של המשרד באמצעות פרוטוקול Odata.

6 דרישות נוספות

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

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

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

6.4 תשתית ה-CRM תכלול כלי לניהול תצורה ומעקב אחר גרסאות, לרבות זיהוי השוני בין גרסה לגרסה.

6.5 הספק יאפשר ביצוע פעולות אצווה (batch) מתוזמנות במערכת, על-פי תאריך ושעה ואירוע (Trigger).

נספח ד' - נספח ביטוח - אישור קיום ביטוחים

סימוכין : 3560

לכבוד

מדינת ישראל – משרד התקשורת

בכתובת: _____;

א.ג.נ.,

הנדון : אישור קיום ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבטחנו _____ (להלן: "הספק")
לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר לאספקת זכויות שימוש ופיתוח
יישומים בתשתית CRM בענן עבור משרד התקשורת, בהתאם למכרז והתקשרות עם מדינת ישראל - משרד
התקשורת, 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 התקשורת 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. מנהלים, מומחים, נציגים ובעלי תפקידים נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות המעבידים של הספק, נחשבים צד שלישי.
6. רכוש מדינת ישראל נחשב רכוש צד שלישי;
7. כל סייג/חריג לגבי רכוש והמתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש בשירותו פועלים או פעלו בו – מבוטל;
8. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התקשורת ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, פוליסה מס'

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

או

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

או

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

(בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל – הקרן הפנימית לביטוחי הממשלה)

1. אחריותו החוקית של הספק בגין מתן שירותי אספקה ורכש זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן, וכן תחזוקת יישומים עבור משרד התקשורת, בהתאם למכרז והתקשרות עם מדינת ישראל – משרד התקשורת, 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 אספקה ורכש זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן, וכן תחזוקת יישומים עבור משרד התקשורת.
3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מסך – 2,000,000 דולר ארה"ב.
4. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות :
 - 1) מרמה ואי יושר של עובדים ;
 - 2) אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח ;
 - 3) אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – משרד התקשורת ;
 - 4) הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים.
5. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התקשורת ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים :

1. לשם המבוטח התווספו כמבוטחים נוספים : **מדינת ישראל – משרד התקשורת**, 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 התקשורת.
3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד התקשורת 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.
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. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט _____" (יש לציין את השנה), בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.
- בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסה המקורית עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה ובלבד שאין בשינויים אלו כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.**

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

*

*

תאריך

*