מדינת ישראל

מכרז פומבי מס. 2020/01

מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת Microsoft Dynamics CRM 365 עבור הרשות לשירות אזרחי

מועדי המכרז	
הפעילות	**מיקום ומועד**
יום פרסום המכרז	25/05/2020
מועד אחרון להגשת שאלות להבהרה על ידי הספקים	10/06/2020
מועד אחרון להגשת ההצעות על ידי המציעים בתיבת המכרזים של הרשות לשירות אזרחי, רחוב קלרמון גאנו 1 ירושלים	30/06/2020 עד השעה: 13:00
תוקף ערבות בגין הגשת ההצעה למכרז ("**ערבות מכרז**") על סך 25,000 ₪	30/10/2020

מסמך זה הינו רכוש הרשות לשירות אזרחי, כל הזכויות שמורות לעורך המכרז ©

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

המכרז מנוסח בלשון זכר, אך מיועד לנשים וגברים כאחד

תוכן העניינים

1 רקע 4
2 השירותים המבוקשים 6
3 עלות השירותים המבוקשים 21
4 תנאי הסף במכרז 24
5 מנהלה 29
6 חוברת ההצעה 42

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

מילון מונחים

המונח	הגדרה
המכרז	מכרז זה על נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו.
ועדת המכרזים	ועדת המכרזים של הרשות לשירות אזרחי.
עורך המכרז/הרשות	הרשות לשירות אזרחי.
נציג עורך המכרז	איש הקשר המוסמך מטעמו של עורך המכרז, בכל הנוגע להליכי ההתקשרות על פי תנאי המכרז.
נציג הרשות	איש הקשר המוסמך מטעמה של הרשות לבוא בקשר עם הזוכה במכרז בכל הקשור למימוש השירותים המבוקשים במכרז.
ועדת המשנה למכרז	חברי צוות הממונים על ידי ועדת המכרזים להביא בפניה את תוצאות הבדיקות והבחינות בכל שלב במכרז. בוועדת המשנה יוכלו לכהן יועצים חיצוניים על פי הצורך.
השירותים המבוקשים	כלל הפעולות הנדרשות מהזוכים במכרז זה.
מציע	גוף שהוא תאגיד או יחיד המגיש הצעה למכרז.
הצעה	תשובת מציע למכרז על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו.
זוכה	מציע שהוכרז כזוכה על ידי וועדת המכרזים, ואשר יבצע את כלל השירותים המבוקשים במכרז.
המערכת/ מערכת ממוחשבת לניהול מערך המתנדבים	יישום ממוחשב לניהול מידע, המבוסס על פלטפורמת Microsoft Dynamics CRM 365 וכן מערך ניהול ממשקים לדיווחי הגופים המוכרים, מבוסס AZURE API Management ומנגנוני Web Service ו- Windows Service לממשקים נוספים, אשר פותחו עבור הרשות לשירות אזרחי לניהול ובקרה של מערך מתנדבי השירות האזרחי.
משתמשי המערכת	עובדי הרשות לשירות אזרחי, נציגי הגופים המוכרים, עובדי חברת הבקרה ונציגי משרדי ממשלה נוספים.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

1 רקע

1.1 הרשות לשירות אזרחי

הרשות לשירות אזרחי היא הגוף הממשלתי המרכז תחתיו את כלל הטיפול בנושא השירות אזרחי במדינת ישראל.

קרוב ל-18,000 מתנדבי השירות האזרחי הפועלים כיום בשירות מגיעים מכלל המגזרים והקבוצות בחברה: בנות ובנים, יהודים ובני מיעוטים, דתיים, חילונים וחרדים, צעירים מרקע של סיכון ומצוקה וצעירים עם צרכים מיוחדים.

במסגרת השירות מתנדבים צעירים וצעירות שקיבלו פטור מצה"ל מטעמים שונים. השירות כולל גם תלמידי ישיבות במעמד **"תורתם אומנותם"** שניתנה להם אפשרות לבחור בין שירות צבאי ושירות לאומי-אזרחי.

השירות האזרחי מופעל על ידי 8 עמותות שהוסמכו לכך (**"גופים מוכרים"**) אשר מפוקחות על ידי הרשות לשירות אזרחי.

בעקבות עיכוב באישור תקציב המדינה, יובהר כי כלל הפעילות אשר תידרש מהזוכה במכרז הנוגעת למתן שירותי הפיתוח (סעיף 2.3.3 להלן) מותנית בקיום תקציב מאושר.

1.2 מערכת ממוחשבת לניהול מערך המתנדבים

בשנת 2019 עלתה לאוויר מערכת ממוחשבת לניהול ובקרת מערך המתנדבים הפועלים במסגרת השירות האזרחי. מערכת זו היא תוכנת הליבה אשר בשימוש הרשות.

המערכת פותחה בתוכנת Microsoft Dynamics CRM 365 **על ידי חברת Microsoft**.

<u>מטרת המערכת: שיפור וייעול ניהול ובקרת מערך המתנדבים בשירות האזרחי באמצעות השגת היעדים הבאים:</u>

א. ניהול תהליך ההתנדבות, מרגע המועמדות ועד סיום השירות וקבלת הזכאות

ב. ריכוז נתוני המתנדבים ופעילותם מכל הגופים המוכרים (המעסיקים בפועל).

ג. בקרה על דיווחי הנוכחות של מתנדבי השירות האזרחי.

ד. מערך דוחות תפעוליים וניהוליים אשר יעמוד לרשות הרשות לצורך פיקוח ובקרה שוטפת ותקופתית ביחסי הגומלין מול הגופים המוכרים ומול המתנדבים.

ה. מערכת שבאמצעותה מנוהלות בקשות מהעמותות באופן יעיל, מכוון ומדיד.

ו. ממשקים עם משרדי הממשלה השונים- משרד בטחון, משרד התחבורה, מרכב"ה (מערכת מחשוב כלל ממשלתית) וכו'.

1.3 אופן בחירת הספק הזוכה

במכרז זה ייבחר זוכה אחד.

הזוכה ייבחר על פי שקלול ציוני ההצעות למרכיבים הבאים:

א. **<u>איכות</u>** - משקל מרכיב זה 60% מהציון הכולל להצעה.

ב. **<u>עלות</u>** - משקל מרכיב זה 40% מהציון הכולל להצעה.

1.4 תקופת ההתקשרות

תקופת ההתקשרות הינה ל-24 חודשים החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ע"י מורשי החתימה המשרד.

כמו כן, למשרד זכות להאריך את משך תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות כפי שימצא לנכון (להלן: תקופת ההתקשרות הנוספת) בתנאים זהים לתנאי המכרז ולתקופה מצטברת שלא תעלה על **5** שנים מיום תחילת ההתקשרות המקורית וזאת בהודעה מוקדמת של 30 יום מראש לפני תום מועד תקופת ההתקשרות או תקופת ההתקשרות הנוספת.

הארכת ההתקשרות כפופה להמצאת כתב ערבות תקף לידי המשרד ולאישור ועדת המכרזים של המשרד לגבי כל הארכה והארכה.

1.5 אפיון מרכיבי התוכנה הקיימים

למכרז זה מצורף בנפרד מסמך אפיון למרכיבי התוכנה העדכניים נכון ליום פרסום המכרז.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

2 השירותים המבוקשים

2.1 תכולת השירותים

<u>הזוכה יידרש לספק אחריות מלאה למערכת בהיבטים הבאים:</u>

א. **<u>תחזוקה של המערכת</u>** בגרסתה העדכנית, לרבות:

√ הפעלת מוקד שירות ותמיכה, תיקון תקלות תוכנה, רישום ומעקב תקלות, בדיקות איכות לתיקונים, ניהול גרסאות של קוד התוכנה ושמירת עדכניות התיעוד והאפיון שלה וכן שמירת תאימות המערכת לגרסאות הפלטפורמה בעקבות שדרוגים. לפירוט מרכיבי התיעוד ראה סעיף 2.3.4 להלן ובנספח ט'.

הזוכה לא יידרש לאחריות בתחומי רישוי ותשתית (חומרת שרתים ותוכנת CRM).

√ הדרכות למשתמשי המערכת כחלק משירותי התחזוקה.

<u>מצורף נספח ט' למכרז המפרט את תכולת שירותי התחזוקה הנדרשים.</u>

ב. **<u>מתן שירותי פיתוח למערכת</u>**, אשר יענו על צרכים שוטפים ועתידיים של הרשות לרבות:

√ ניהול פרויקט הפיתוח על כל שלביו, מהאפיון ועד בדיקות המסירה וכן תיקון תקלות שיימצאו בבדיקות הקבלה ועדכון התיעוד והאפיון של המערכת. לפירוט מרכיבי התיעוד ראה סעיף 2.3.4 להלן ובנספח ט'.

הזוכה לא יידרש – ואף לא יהיה רשאי – להקים סביבות פיתוח ובדיקות משלו למערכת, אלא יידרש לעבוד על גבי הסביבות הקיימות של הרשות.

2.2 התארגנות לקבלת אחריות מלאה למתן השירותים המבוקשים

2.2.1 כללי

א. בתקופת ההתארגנות יבצע הזוכה למידה של המערכת וחפיפה עם נציגי הרשות ועם הספק הנוכחי של הרשות.

בהקשר זה, בין-השאר: הכרה של המערכת הקיימת בפועל, סביבות הפיתוח והבדיקות, אפיונים, מצב קיים, גרסאות, תקלות שהיו, וכיוצא בזה.

ב. הזוכה יקבל גישה (במתקני הרשות וכן מרחוק) לסביבת הפיתוח וסביבת הבדיקות שהוקמו ברשות.

ג. תקופת ההתארגנות תארך חודש ימים ממועד חתימת הסכם ההתקשרות בין המשרד לזוכה.

א. **<u>עבור תקופת ההתארגנות ישולם על ידי הרשות לזוכה סכום חד פעמי וסופי ע"פ הצעתו במכרז.</u>**
התשלום לזוכה מותנה בעמידתו המלאה בכל תכולת סעיפי תקופת ההתארגנות כמפורט להלן.

2.2.2 אבני הדרך לתקופת ההתארגנות

2.2.2.1 לוחות הזמנים להתארגנות

אבן דרך	תכולה	סעיף במכרז	לוח זמנים בשבועות מיום חתימת הסכם ההתקשרות בין הרשות לזוכה
א'	מפגש התנעה	2.2.2.2	1 שבוע
ב'	תיאום מול חברת Microsoft	2.2.2.3	2 שבועות
ג'	ביצוע חפיפה של הזוכה עם הגורמים המעורבים	2.2.2.4	3 שבועות
ד'	הפעלת תוכנה לניהול קריאות שירות	2.2.2.5	3 שבועות
ה'	אישור הרשות למוכנות הזוכה למתן השירותים המבוקשים	2.2.2.6	4 שבועות

2.2.2.2 מפגש התנעה

א. נציג הרשות יזמן את צוות הזוכה ונציגי ספק הפיתוח הנוכחי למפגש התנעה במשרדי הרשות.

ב. במהלך המפגש תבוצע היכרות ראשונית בין הגורמים המעורבים:

1) נציגי הרשות.

2) נציג הספק הנוכחי – חברת מיקרוסופט.

3) מנכ"ל וצוות הזוכה.

ג. תוצר מפגש ההתנעה יהיה מסמך אשר יגדיר את נהלי העבודה בין הגורמים המעורבים ותחומי האחריות – והכל על פי תנאי המכרז. המסמך יופץ על ידי נציג הרשות.
הנהלים יכללו את אופן מתן שירותי התחזוקה, התמיכה והפיתוח.

2.2.2.3 תיאום מול חברת MICROSOFT

במסגרת שלב זה יידרש הזוכה לוודא את הנדרש לקיום קשר רציף וזמין עם חברת Microsoft לצורך מתן השירותים המבוקשים במכרז. הזוכה יעדכן את נציג הרשות בתיאום אשר הושג ונקבע – על פי תנאי המכרז.

2.2.2.4 ביצוע חפיפה של הזוכה עם הגורמים המעורבים

במהלך תקופת ההתארגנות יידרש הזוכה לביצוע חפיפה מלאה בכל הקשור להיכרות מלאה שלו עם המערכת:

א. לימוד האפיון המפורט.

ב. לימוד תהליכי העבודה.

ג. היכרות עם מבחני הקבלה, התרחישים ותוצאותיהם.

ד. היכרות עם ארכיטקטורת המערכת על רכיביה השונים.

ה. לימוד מבנה ושיטת ההפעלה לרבות: בסיס הנתונים, מערכת ההפעלה, קודי הפיתוח, אופן פתרון תקלות.

ו. היכרות עם תכנית הפיתוח העתידית על פי צורכי הרשות.

2.2.2.5 הפעלת תוכנה לניהול קריאות שירות

במהלך תקופת ההתארגנות יידרש הזוכה להפעלתה המלאה של תוכנת השירות בה הוא מתכוון לעשות שימוש.

התוכנה תתמוך בניהול קריאות שירות מפתיחה עד סגירה כולל תהליך עבודה בכל שלביה ותכלול מחולל דוחות אשר יאפשר הפקת דוחות לניתוח תקלות בחתכי סוג תקלה ותקופת זמן מוגדרת.

התוכנה תיטען בפרטי המשתמשים השונים, בקודי תקלות וקריאות שירות ובאופן התנהלות הליך השירות לו מחוייב הזוכה בהתאם למפורט בסעיף 2.3 להלן.

התוכנה הטעונה תוצג על ידי הזוכה לאישור נציג הרשות.

2.2.2.6 אישור הרשות למוכנות הזוכה למתן השירותים המבוקשים

עם השלמת מהלכי ההתארגנות על פי המפורט לעיל, יבחן נציג הרשות את רמת מוכנותו של הזוכה לקבלת אחריות מלאה.

יובהר כי במקרה בו יתרשם נציג הרשות כי הזוכה אינו עומד בתנאים לצורך קבלת האחריות רשאית הרשות לפעול כדלקמן:

א. לאפשר לזוכה ארכת התארגנות. ארכה זאת תחייב את הזוכה בתשלום פיצוי מוסכם לרשות על פי המפורט בהסכם ההתקשרות.

ב. להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה ולהעביר את מתן השירותים המבוקשים למדורג הבא בהליך המכרזי או לאחר. הפסקת ההתקשרות תכלול יכול ותגרור חילוט ערבות ביצוע וכל שיפוי כספי אחר העומד לרשותה של הרשות על פי תנאי המכרז וכל חוק.

2.3 קבלת אחריות מלאה של הזוכה למתן השירותים המבוקשים

2.3.1 כללי

עם קבלת אישור נציג הרשות למוכנות הזוכה לביצוע השירותים המבוקשים יספק הזוכה את מרכיבי השירותים המפורטים להלן באופן שוטף, רציף ומלא עבור כלל מרכיבי המערכת **AS IS.**

2.3.2 מתן שירותי תחזוקה ותמיכה

2.3.2.1 כללי

א. **כמות המשתמשים להם יידרש הזוכה לספק שירותי תמיכה ותחזוקה במערכת מוערך בכ- 100 משתמשים.**

ב. במקרים של תקלה, הזוכה יפעל ברציפות לפתרון התקלה וכמפורט להלן. הזוכה יישא באחריות לפעולתם הרצופה והתקינה של כל הפריטים והרכיבים המרכיבים את המערכת לרבות תוכנה, חומרה ותשתיות. השירות יכלול בין היתר: תחזוקה שוטפת, ביצוע טיפול מונע, אבחון תקלות ותיקונן, וכן זמן העבודה הנדרש לביצוע כל אלה.

ג. השירותים שהזוכה מחויב להם, יכללו גם את עדכון והתקנת הגרסאות והמהדורות של כלל מרכיבי המערכת לרבות: אספקת העדכונים, התקנתם והתאמתם שיתבצעו על חשבון הזוכה.

מצורף נספח ט' למכרז המפרט את תכולת שירותי התחזוקה הנדרשים.

2.3.2.2 אחריות מלאה לתקינות רכיבי המערכת

לזוכה אחריות כוללת למתן תחזוקה ותמיכה לכל רכיבי המערכת כפי שיפותחו על ידו או כפי שפותחו על ידי ספקים אחרים כגון חברת: Microsoft.

2.3.2.3 התחייבות למתן שירות באתרי הרשות

א. הזוכה יספק שירותי תחזוקה ותמיכה באתרי הרשות בירושלים.

ב. הזוכה, לא יוכל לדרוש את ביצוע השירות ממשרדיו הוא או מכל מקום אחר, אלא אם קיבל את הסכמתה המפורשת של הרשות (יובהר כי לצורך מתן שירות "מרחוק" נדרשים סידורי אבטחת מידע וסיווג בטחוני בהתאמה).

2.3.2.4 מוקד השירות של הזוכה

2.3.2.4.1 כללי

א. הזוכה יפעיל מוקד שירות אשר ימוקם במשרדיו.

ב. מוקד השירות יעניק עדיפות ראשונית בטיפול בכל קריאת שירות הנפתחת עבור הרשות.

ג. לרשות מוקד השירות יעמדו כל האמצעים הנדרשים למתן השירותים המבוקשים, לרבות:

a) תוכנת השירות אותה הציג בתקופת ההתארגנות.
b) מרכזת טלפון רב קווית, טלפוניה סלולארית, מדפסת, מכשירי פקס, אינטרנט מהיר.
c) יכולת השתלטות מרחוק באופן מאובטח לתיקון תקלות (בכפוף לאישור הרשות).
d) הפעלת טכנאי שטח לטיפול בתקלות התוכנה ברמת Second Level Support במידת הצורך באתרי הרשות, יובהר כי מקום עבודתו הקבוע של הנציג אינו במשרדי הרשות.

2.3.2.4.2 חלון השירות הנדרש

חלון השרות הנדרש יהיה בימים א'-ה', בין השעות: 8:00-17:00. ערבי חג וימי שישי בין השעות 8:00-13:00.

2.3.2.4.3 קריאה לשירות

קריאת שירות תתבצע בשיחה טלפונית למוקד השירות של הזוכה ו/או באמצעות דואר אלקטרוני, אתר האינטרנט של הזוכה. מסירת ההודעה במוקד השירות תיחשב כמועד פתיחת הקריאה לשירות.
מוקד השירות יפעיל מיידית את איש התמיכה במוקד לצורך מתן סיוע ברמת First Level Support. במקרה בו רמת תמיכה זאת אינה פותרת את הבעייה תבוצע אסקלצייה (החמרה) והמוקד יפנה את הטיפול בקריאה למומחה במוקד או מחוצה לו לרמת תמיכה גבוהה יותר - Second Level Support.

2.3.2.4.4 משך זמן המתנה

הזוכה, יקבל קריאות טלפוניות לפי חלון השירות כמפורט לעיל ובאופן שזמן ההמתנה למענה לא יעלה על דקה אחת.

2.3.2.4.5 תיעוד קריאות שירות

הזוכה, יתעד באופן ממוחשב את קריאות השירות שיטופלו על ידו. הזוכה יספק לרשות ע"פ דרישתה ובאופן קבוע אחת לחודש (עד ה-5 לכל חודש) בצמוד לדוח הביצוע החודשי לצורך ההתחשבנות - דוח קריאות שירות המנתח לפחות את הפרמטרים הבאים: מספר קריאה, תאריך, מיקום, תיאור התקלה - כפי שדווח, תיאור התקלה לאחר אבחון, סוג הטיפול שננקט, מועד סיום הטיפול בתקלה.

√ לפירוט מרכיבי התיעוד ראה סעיף 2.3.4 להלן ובנספח ט'.

2.3.2.4.6 קריאת שירות רגילה

"קריאת שירות רגילה" – תקלה אשר אינה משביתה תהליך קריטי בפעילות הרשות (הגדרת תקלה רגילה ע"פ שיקול דעתו של נציג הרשות).
זמן תגובה לקריאת שירות רגילה - עד 24 שעות עבודה ממועד פתיחתה ע"י הרשות ועד תחילת טיפול בה על ידי הזוכה. פרק הזמן המקסימאלי לפתרון מלא של התקלה לא יעלה על 4 שעות עבודה, אלא אם כן נקבע אחרת על ידי נציג הרשות.

2.3.2.4.7 קריאת שירות קריטית

"קריאת שירות קריטית" – תקלה אשר משביתה תהליך קריטי בפעילות הרשות (הגדרת תקלה קריטית ע"פ שיקול דעתו של נציג הרשות).

זמן תגובה לתקלה קריטית - עד 4 שעות עבודה ממועד פתיחתה ע"י הרשות ועד תחילת טיפול בה על ידי הזוכה. פרק הזמן המקסימאלי לפתרון מלא של התקלה לא יעלה על 2 שעות עבודה, אלא אם כן נקבע אחרת על ידי נציג הרשות.

2.3.2.4.8 מהלך טיפול הזוכה בקריאת השירות

הזוכה יידרש לטפל בתקלה ברציפות עד לפתרונה המלא. מוקד הזוכה יעדכן את נציג הרשות בכל שלבי מהלך הטיפול. בכל מקרה שבו לזוכה אין את הידע או הכלים לתיקון התקלה יידרש הזוכה לפתוח קריאת שירות במוקד Microsoft לקבלת שירותי מומחה. הזוכה יוודא את רציפות השירות על ידי מומחי Microsoft על להשלמת הטיפול בתקלה. יובהר כי הזוכה במסגרת הצעתו הציג הסכם התקשרות בינו לבין חברת Microsoft בכל הנוגע למתן השירותים המבוקשים במכרז .

2.3.2.4.9 סגירת קריאת שירות

סגירת קריאות שירות היא בסמכותה הבלעדית של הרשות או מי מנציגיה.

2.3.2.5 הדרכה כללית (כחלק משירותי התחזוקה)

2.3.2.5.1 אוכלוסיות המודרכים

<u>ההדרכה תבוצע על ידי זוכה לשלוש אוכלוסיות מודרכים:</u>

א. עובדי הרשות (כ-15) במשרדי הרשות בירושלים.

ב. עובדי הגופים המוכרים (כ-60) ברחבי הארץ.

ג. עובדי חברת הבקרה (כ-11) במשרדי הרשות בירושלים.

כלל ההדרכות תתואמנה מראש בין נציג הרשות לזוכה.

2.3.2.5.2 הדרכות שוטפות לריענון ושיפור מיומנויות

א. בהדרכות אלה יקיים הזוכה פעילות הדרכה שוטפת ורוטינית המיועדת לריענון ידע, קליטת עובדים חדשים, העמקת מיומנויות עובדים קיימים.

ב. <u>מתכונת ההדרכה **בכל שנת התקשרות:**</u>

a) **עבור עובדי הרשות:**

- הדרכה קבוצתית אחת בת 4 שעות.
- הדרכה אישית בת 4 שעות במתכונת של אחד על אחד בעמדת כל עובד עם אפשרות לפריסת מועדי ההדרכה לאורך השנה.

b) **עבור עובדי הגופים המוכרים ובקרי השטח:** עד 4 מפגשי הדרכה קבוצתית של 4 שעות.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

2.3.3 מתן שירותי פיתוח

2.3.3.1 כללי

א. מעת לעת על פי צורכי הרשות יידרש הזוכה למתן שירותי פיתוח עבור התאמות/מודולים נוספים וכדומה למערכת.

ב. לעניין זה בקשות לשיפורים ושינויים (**שוש"ים**) נכללים בתכולת שירותי הפיתוח.

ג. מהלך הפיתוח ינוהל כ"**פרויקט פיתוח תוכנה**" לכל דבר ועניין כמפורט להלן. **הפרויקט כולו על כל שלביו (כמפורט להלן), ינוהל ויבוצע על ידי המנהל הטכנולוגי מטעמו של הזוכה**.

ד. **יובהר כי בכל מקרה יוגבל ההיקף הכספי של עבודות הפיתוח ל-500 אלף ₪ כולל מע"מ בכל שנה.**

2.3.3.2 בקשה להצעת מחיר לביצוע הפרויקט הנדרש

א. נציג הרשות יעביר לזוכה בקשה לקבלת הצעת מחיר לביצוע הפרויקט הנדרש.

ב. הבקשה תכלול לפחות את המרכיבים הבאים:

a) נושא הפיתוח ומטרותיו.

b) תכולת הפיתוח ואפיון צרכים ראשוני.

c) הגורמים המעורבים.

d) אבני דרך, לוחות זמנים, פריסת תשלומים.

e) הצעת המחיר של הזוכה תהיה על פי שעות עבודת כל איש מקצוע בהתאם לתעריפי חשכ"ל בהודעת תכ"ם 16.2.11 הספקת שירותי מחשוב למשרדי ממשלה.

התעריפים שישמשו לתמחור יהיו מטבלת תעריפי **מקסימום** ברמת התמחות **ג'** במקצועות שבהם לא קיימת בטבלת התעריפים רמת התמחות ג', תשמש רמת התמחות **ב'**

מס"ד	תפקיד	רמת התמחות א'	רמת התמחות ב'	רמת התמחות ג'	רמת התמחות ד'
1.1	אחראי תחום פיתוח ואפליקציות		288	356	
1.2	אחראי תחום תפעול ותשתיות		286	333	
1.3	אחראי תפעול / הטמעה		263	300	
1.4	אחראי תחום באבטחת מידע וסייבר		308	361	
1.5	אחראי מתודולוגיה/אינטגרציה		263	300	
1.6	קצין ניהול פרוייקטים טכנולוגיים – PMO		215	287	330
2.1	אחראי פרוייקט		256	288	330
2.2	מנתח מערכות	176	203	255	280
2.3	מפתח תוכנה	172	213	254	313
2.4	בודק תוכנה	122	157	207	225
2.5	מידען/ עורך	103	125	148	

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

מס"ד	תפקיד	רמת התמחות א'	רמת התמחות ב'	רמת התמחות ג'	רמת התמחות ד'
2.6	מעצב גרפי	140	155	170	229
2.7	אנליטיקה של הנתונים	207	275	335	
2.8	איש ניתוח ויישום פלטפורמה		222	259	
3.1	איש תקשורת ורשתות	149	213	248	288
3.2	טכנאי ציוד מחשבים	110	135	196	
3.3	איש צוות סיסטם/מתכנת מערכות הפעלה	208	231	280	
3.4	מנהל בסיס נתונים (DBA)	217	268	319	338
3.6	איש מערכות אבטחת מידע	208	228		
3.7	בקרת מערכות שליטה ובקרה	120	163		
3.8	מיישם הגנת סייבר		266	321	
4.1	נאמן מחשוב / רפרנט	124	167	185	
4.2	איש סיוע ותמיכה	102	119	178	
4.3	מדריך/מטמיע	110	129	194	
4.4	מפעיל/פקיד ביצוע	93	109		
5.1	מיישם ERP בסביבת SAP*	190	264	312	351
5.2	איש תשתיות ERP בסביבת SAP*	188	259	329	
6.1	אחראי מע' המידע ומיקור חוץ		263	300	
6.2	ארכיטקט ראשי	246	303	319	
6.3	אחראי רכש, קניינות תקציב ולוגיסטיקה		126	162	
6.4	מומחה טכנולוגיות הגנת סייבר		279	326	
6.5	מומחה מתודולוגיות הגנת סייבר		279	326	

2.3.3.3 הצעת מחיר לביצוע הפרויקט

א. הזוכה יעביר תוך 3 ימי עבודה משליחת הבקשה אליו על ידי נציג הרשות הצעת מחיר לביצוע הפרויקט.

ב. <u>ההצעה תכלול לפחות את המרכיבים הבאים:</u>

a) מענה לשל סעיפי הבקשה להצעת המחיר.

b) תפיסת הפתרון.

c) תכנית העבודה כללית לרבות לוחות זמנים לרבות ביצוע מרכיבי ההדרכה המפורטים להלן (בהתאם לדרישת הרשות).

d) פירוט כוח האדם אשר יידרש לביצוע העבודה ומחיר לכל איש מקצוע נדרש על פי שעות עבודה לביצוע העבודה **<u>בהתאם לתעריפי חשכ"ל בהודעת תכ"ם 16.2.11</u>** הספקת שירותי מחשוב למשרדי ממשלה.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

2.3.3.4 הצעת המחיר

א. נציג הרשות רשאי לאשר או לנהל מו"מ עם הזוכה אודות הצעתו או לדחותה.

ב. יובהר כי הרשות רשאית לבצע את הפיתוח שלא על ידי הזוכה בכל מקרה בו הצעת המחיר שלו חורגת מהעלות המקובלת בתחום זה.

ג. במקרה בו תידחה הצעת המחיר של הזוכה על ידי הרשות, תשקול הרשות להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה על כל המשתמע לרבות חילוט ערבות ביצוע וכל סנקציה אחרת העומדת לרשות על פי כל חוק או לחילופין במקרים שבהם הזוכה יסרב לבצע את הפיתוחים.

2.3.3.5 הזמנת רכש לביצוע הפיתוח הנדרש

עם אישור הצעת המחיר של הזוכה על ידי הרשות, תישלח הזמנת רכש לזוכה לביצוע העבודה. יובהר כי הזמנת הרכש תידרש לחתימת נציגי הרשות המוסמכים. הזוכה אינו רשאי לבצע כל עבודת פיתוח שלא הוצאה עבורה הזמנה חתומה כאמור.

2.3.3.6 תכנית עבודה לביצוע הפרויקט

א. תוך שבוע מיום שליחת הזמנת העבודה על ידי הרשות לזוכה, יגיש הזוכה תכנית עבודה מפורטת לביצוע הפרויקט לאישורו של נציג הרשות.

ב. תכנית העבודה, תהיה בפורמט של ניהול פרויקטאלי בתוכנה כגון MS Project (כולל תרשימי "**גאנט**"). יובהר כי בכל תקופת ביצוע הפרויקט תכנית העבודה תנוהל ותעודכן באמצעות התוכנה הנ"ל.

ג. תכנית העבודה אשר תוגש על ידי הזוכה לאישור הרשות תכלול לפחות את המרכיבים הבאים:

a) אבני דרך לביצוע שלבי הפרויקט: אפיון מפורט, מהלך הפיתוח, מבחני קבלה, תכנית הדרכה והטמעה.

b) אחריות ביצוע של הגורמים המעורבים.

c) משאבים נדרשים.

d) שיטת בקרת הפרויקט לרבות דיווחים ועדכונים.

e) בקרת איכות וניהול סיכונים. כל סיכון צפוי יובא מראש לידיעתו של המשרד לפני מימוש כל אבן דרך לקבלת החלטות בהתאם. כל מהלך ניהול הסיכונים יהיה בהתאם להנחיות רשות התקשוב הלאומית "עקרונות לניהול סיכונים" בלינק: https://www.gov.il/he/departments/topics/it_risk_management

2.3.3.7 אפיון מפורט

עם אישור נציג הרשות את תכנית העבודה יגיש הזוכה לרשות מסמך אפיון מפורט, אשר יבטא את אופן מימוש אפיון הדרישות.

האפיון המפורט יכלול בין היתר ראיונות ואימות הצרכים עם הגורמים המעורבים בפרויקט.

האפיון המפורט יכלול לפחות את המרכיבים הבאים:

א. תהליכי העבודה ואופן ביצועם בפתרון המוצע.

ב. אופן השתלבות הפתרון המוצע במערכת המופעלת כיום על ידי הרשות.

ג. הצגת פערים ואופן השלמתם.

ד. עיצוב הפתרון לרבות הצגת מסכים וממשק משתמש.

ה. ממשקים למערכות הקיימות היום ברשות.

ו. טכנולוגיה ותשתיות חומרה ותקשורת.

ז. תרחישי בדיקה מוצעים בשלב בדיקות הקבלה.

2.3.3.8 פיתוח הפתרון

א. בהתאם לתכנית העבודה ולאפיון המפורט, תוגדר תכולת הפיתוח הנדרש. מהלך הפיתוח יבוצע כולו בסביבות הפיתוח של הרשות, במשרדי הרשות או במשרדי הזוכה על פי אישור מראש ובכתב של הרשות.

ב. מהלך הפיתוח יבוצע בתיאום רציף עם נציג הרשות לצורך עדכון וקבלת משוב לתיאום ציפיות מלא.

ג. באחריות הזוכה ביצוע בדיקות תוכנה כך שהפתרון המבוצע יעבור לשלב מבחני הקבלה ללא תקלות בהיבט זרימת המידע, באגים וכדומה.

ד. יובהר כי הפתרון המפותח לא יפגע כהוא זה בזמינות מערכת הCRM הכוללת לרבות זמני תגובה וזמינות המערכת כפי שהתקיימו ערב הטמעת הפתרון.

2.3.3.9 מבחני קבלה

א. בהתאם לתכנית העבודה ולמסמך האפיון המפורט יבוצעו באחריות הזוכה והרשות **מבחני קבלה לפתרון המבוצע**. מבחני הקבלה יבוססו על התרחישים שהוגדרו באפיון המפורט.

ב. מבחני הקבלה יבוצעו במשרדי הרשות בשיתוף נציגי הזוכה והרשות או במשרדי הזוכה על פי אישור מראש ובכתב של הרשות.

ג. באחריות הזוכה ארגון מבחני הקבלה, כך שיתקיים תהליך עבודה המדמה באופן מלא את התרחיש הנבדק.

ד. כל תרחיש שייבדק ילווה בתיעוד ורישום מדויק ומסודר על ידי הזוכה והרשות. לפירוט מרכיבי התיעוד ראה סעיף 2.3.4 להלן ובנספח ט'.

ה. בסיום כל בדיקת תרחיש יופק דוח שגויים, אשר באחריות הזוכה תיקונו תוך 5 ימי עבודה ממועד רישום הדוח.

ו. הזוכה יהיה אחראי לתיקון כל תקלה או שגיאה לשביעות רצון הרשות. בכל מקרה בו הזוכה אינו מסוגל להתמודד בעצמו עם תיקון התקלה הוא יידרש להתקשר על חשבונו עם גורמים מקצועיים בארץ או בחו"ל עד לפתרון הבעיה.

המשפט **"שביעות רצון הרשות"**, משמעותו: ביצוע מלא ומושלם של התחייבויות הזוכה במכרז בהתאם למסמכי המכרז, הסכם ההתקשרות והזמנת הרכש. יובהר כי נציג הרשות, הינו הגורם היחיד המוסמך לקבוע את אופן עמידת הזוכה בהתחייבויותיו כאמור.

2.3.3.10 הדרכה והעברת ידע לרשות או למי מטעמה

א. בהדרכות אלה יקיים הזוכה פעילות הדרכה בהתאם **ובתזמון** לתוצרי הפיתוח שבוצעו על ידו.

ב. **לכל תוצר פיתוח מוגדר יקיים הזוכה פעילות הדרכה כדלקמן:**

a) **עבור עובדי הרשות:** הדרכה קבוצתית אחת בת 4 שעות.

b) **עבור עובדי הגופים המוכרים:** הדרכה קבוצתית אחת בת 4 שעות.

ג. ההדרכות לתוצרי הפיתוח תתקיימנה לא יאוחר מ-14 ימים ממסירת תוצר הפיתוח על ידי הזוכה לרשות.

ד. עלות הדרכה זאת כלולה במחיר שיוצע על ידי הזוכה לצורך ביצוע פרויקט הפיתוח.

2.3.3.11 שלב העלייה לאוויר והטמעת המערכת

שלב זה יכלול לפחות את המרכיבים הבאים:

א. שלב פיילוט (הרצת הפיתוח בסביבת אמת).

ב. הפקת לקחים ותיקונם.

ג. ליווי צוות הזוכה את משתמשי הרשות (בהתאם לסעיפי ההדרכה המפורטים במכרז).

מהלך הליווי יכלול הפקת דוחות סטטוס יומיים אשר יתארו פעילות מבוצעת, תקלות שנתגלו וטופלו, הפקת לקחים דינמית.

2.3.3.12 מסירת עבודת הפיתוח על ידי הזוכה לרשות

שלב זה מבטא את תקינותו המלאה של תוצר הפיתוח אשר בוצע לשביעות רצונה המלא של הרשות.

המשפט **"שביעות רצונה המלא של הרשות"**, משמעותו: ביצוע מלא ומושלם של התחייבויות הזוכה במכרז בהתאם למסמכי המכרז, הסכם ההתקשרות והזמנת הרכש. יובהר כי נציג הרשות, הינו הגורם היחיד המוסמך לקבוע את אופן עמידת הזוכה בהתחייבויותיו כאמור.

תנאי מקדים אחרון למסירת עבודת הפיתוח, הוא העברת תיק תיעוד מלא של הפיתוח על ידי הזוכה לרשות. **פירוט מרכיבי בתיעוד מפורטים בסעיף 2.3.4 להלן ובנספח ט'.**

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

2.3.4 תיק תיעוד המערכת

לעניין זה ראה פירוט נוסף בנספח ט'.

<u>תיק התיעוד יכלול לפחות את המרכיבים הבאים:</u>

א. מסמך ארכיטקטורת המערכת.

ב. מסמך אפיון מעודכן ומפורט כולל שינויים ותוספות.

ג. מדריך למשתמש. המדריך יכלול לפחות את המרכיבים הבאים: תרשים תהליך, אופן זרימת המידע והנתונים, צילומי מסך, הערות וטיפים לשימוש המפעיל.

ד. סיכום מבחני קבלה, תוכניות עבודה, סיכומי דיון.

ה. בכל מהלך תקופת ההתקשרות נדרש הזוכה לנהל ולעדכן את המסמכים הבאים בכל שינוי, תיקון או תוספת.

ו. יובהר כי הזוכה מחוייב להגיש את מסמכי התיעוד לאישור המשרד סמוך לביצוע כל עדכון מכל סוג במערכת ע"פ לוחות הזמנים שלהלן:

a) עדכון "פשוט" (כגון: עדכון בשורת קוד או במספר שדות, פיתוח דוח חדש) – יועבר תיעוד לאישור המשרד תוך 48 שעות עבודה מביצוע העדכון. תיקון ליקוי בתיעוד על פי בקשת המשרד יבוצע על ידי הזוכה תוך 24 שעות עבודה משליחת בקשת התיקון על ידי המשרד.

b) עדכון "מורכב" (כגון: פיתוח מודול חדש, עדכון גרסה) – יועבר תיעוד לאישור המשרד תוך שבעה ימי עבודה מביצוע העידכון. תיקון ליקוי בתיעוד על פי בקשת המשרד יבוצע על ידי הזוכה תוך 72 שעות עבודה משליחת בקשת התיקון על ידי המשרד

c) ההחלטה על סיווג העדכון (פשוט או מורכב) נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

ז. הזוכה מחוייב לתקן כל ליקוי בתיעוד כפי שיועבר לו על ידי המשרד. אי עמידה בדרישה זאת עלולה לגרום להפעלת מנגנון פיצויים מוסכמים כמפורט בהסכם ההתקשרות או כל סנקציה חוקית אחרת העומדת לרשות המשרד.

ח. המסמכים העדכניים ינוהלו בסביבת ניהול המסמכים ברשת המשרד ויוחזקו ברשות המשרד בכל עת.

ט. בכל מהלך תקופת ההתקשרות ינהל הזוכה תיעוד של כל פעילות התמיכה כולל קריאות תמיכה, פניות להפקת וטיוב נתונים, תקלות ובקשות שו"שים – וינהל רישום מפורט של:

a) הקריאות ותהליך הטיפול בהן.

b) תקלות שלא באו על פתרונן ומעקב אחר תיעדוף המזמין לתיקונן.

c) בקשות לשו"שים ומעקב אחר תיעדוף המזמין לביצוען.

יי. תיעוד התמיכה יהיה זמין ונגיש למזמין בכל עת. לחילופין – באישור המזמין ניתן יהיה להסתפק בייצוא הנתונים ומסירתם: הזוכה ייצא את כל רשומות תיעוד התמיכה על פי בקשת המזמין, ויעבירן למזמין בפורמט ובתדירות כפי שיתבקש על ידי המזמין.

יא. יובהר כי על הזוכה לבצע באופן שוטף בקרה אודות התאמת התיעוד למצב הנוכחי של המערכת בכל זמן נתון. המשרד יבצע אחת לתקופה בקרת תיעוד לווידוא אי קיום חוסרים. כל חוסר עלול להשית על הזוכה פיצויים מוסכמים כמפורט בהסכם ההתקשרות.

<u>יובהר כי ביצוע שלב זה על כלל מרכיביו כמפורט לעיל תהווה תנאי לתשלום על ידי הרשות לזוכה עבור כל עבודת התחזוקה ופיתוח.</u>

2.3.4.1 אחריות הזוכה על תוצרי הפיתוח

הזוכה יעניק אחריות מלאה על כלל תוצרי הפיתוח אותם יבצע עבור הרשות במהלך תקופת ההתקשרות. תקופת האחריות תהא בת 6 חודשים ממועד מסירת עבודת הפיתוח הספציפית (על פי סעיף 2.3.3.12 לעיל). האחריות תכלול את כלל השירותים המבוקשים במסגרת מתן השירות והתמיכה המפורטים בסעיף 2.3.2 לעיל.

2.4 נוהל היפרדות

א. נוהל ההיפרדות נועד להגדיר את התהליכים ואת האמצעים, שיינקטו במקרה של סיום או הפסקה של ההסכם בין הצדדים. מטרת הנוהל היא לשמור על רציפות השירות, תוך העברה מסודרת ותקינה של האחריות לאספקת השירותים מן הזוכה לרשות או לספק אחר שייבחר בבוא-העת ע"י הרשות, תוך שמירה על רמת השירות הנדרשת.

ב. הזוכה ישתף פעולה עם הרשות או מי מטעמה, על מנת להבטיח מימוש מוצלח של נוהל ההיפרדות ובאופן שימנע נזקים מהרשות במהלך העברת האחריות להספקת השירותים.

ג. במהלך תקופת ההיפרדות (כחודשיים) יפעל הזוכה בין היתר לביצוע הפעילויות הבאות:

a) חפיפה מלאה אודות תכולת המערכת שבאחריותו בין הזוכה לרשות או למי מטעמה.

b) העברה לרשות של כלל המידע והנתונים באופן מסודר הקשורים לתמיכה ולתוצרי הפיתוח.

√ השלמת חומרי תיעוד חסרים. יובהר כי במקרה בו יתגלה חוסר משמעותי בחומרי תיעוד כנדרש במכרז, עלול הזוכה לספוג קנסות בהתאם למפורט בהסכם ההתקשרות. לפירוט מרכיבי התיעוד ראה נספח 2.3.4 לעיל ובנספח ט'.

c) הדרכה מלאה של נציגי הרשות או מי מטעמה אודות המערכת.

ד. בכל מהלך התקופה הנ"ל ימלא הזוכה את כל המחויבויות שלו בהתאם לתנאי המכרז והסכם ההתקשרות.

ה. יובהר כי תשלום עבור תקופת ההיפרדות יבוצע עם סיום ההתקשרות בפועל ויותנה בביצוע מלא ומושלם של כלל חובותיו של הזוכה כמפורט בתנאי המכרז ובהסכם ההתקשרות.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

2.5 הגורמים המעורבים במכרז

2.5.1 נציג הרשות

<u>תחומי אחריות:</u>

א. נציגה המוסמך של הרשות לבוא בקשר עם הזוכה וצוותו.

ב. קביעת תכנית עבודה וסדרי עדיפות.

ג. בקרה שוטפת ותקופתית של עבודת הזוכה באמצעות דוחות בקרה (אשר יוגשו לו על ידי הזוכה) ישיבות סטטוס קבועות ועוד על פי שיקול דעתו הבלעדי.

ד. אישור דוחות ביצוע והתחשבנות חודשית.

2.5.2 צוות הזוכה

2.5.2.1 כללי

הזוכה יפעיל במכרז צוות ליבה אשר הוצע בהצעתו למכרז ואשר ינהל ויבצע את תכולת השירותים המבוקשים במכרז: נציג הזוכה, מנהל טכנולוגי.

יובהר כי הרשות רשאית לדרוש החלפת כל עובד בצוות הליבה מטעמים שינומקו בכתב ויועברו למנכ"ל הזוכה.

<u>כל החלפה של עובד בצוות הליבה **ביוזמת הרשות** תיעשה על פי הנוהל הבא:</u>

א. הודעה בכתב של הרשות לזוכה בהתראה של חודש מראש לפחות.

ב. הצגת מועמד על ידי הזוכה להחלפת עובד צוות הליבה אשר עומד בכל תנאי הסף ודרישות המכרז.

ג. אישור המועמד על ידי הרשות לאחר ראיון היכרות פנים-אל-פנים. במקרה של אי אישור הרשות יידרש הזוכה להציג מועמד חלופי תוך 24 שעות.

ד. ביצוע חפיפה של לפחות שבוע עבודה בין העובד המוחלף למחליף. החפיפה על חשבון הזוכה.

<u>כל החלפה של עובד בצוות הליבה **ביוזמת הזוכה** תיעשה על פי הנוהל הבא:</u>

ה. הודעה בכתב של חודש לפחות מראש ממנכ"ל הזוכה לנציג הרשות.

ו. הצגת מועמד להחלפת עובד צוות הליבה אשר עומד בכל תנאי הסף ודרישות המכרז.

ז. אישור המועמד על ידי הרשות לאחר ראיון היכרות פנים-אל-פנים. במקרה של אי אישור הרשות יידרש הזוכה להציג מועמד חלופי תוך 24 שעות.

ח. ביצוע חפיפה של לפחות שבוע עבודה בין העובד המוחלף למחליף. החפיפה על חשבון הזוכה.

2.5.2.2 נציג הזוכה

תחומי אחריות:

א. הגורם המרכז את כלל פעילות הזוכה מול הרשות.

ב. אחראי למימוש מלא ושלם של כלל השירותים המבוקשים להם התחייב הזוכה בהצעתו והכל על פי תנאי המכרז והסכם ההתקשרות.

ג. הגורם הבכיר והמוסמך מטעם הזוכה לנהל את כלל העובדים והקבלנים הפועלים מול נציגי הרשות.

ד. הגורם המקשר של הזוכה בכל הנושאים המנהליים כגון ההתקשרות החוזית, התשלומים, או כל סוגייה שתתעורר במהלך תקופת ההתקשרות.

ה. נציג הזוכה יהיה זמין ככל שיידרש בכל תקופת ההתקשרות.

ו. נציג הזוכה יידרש לעמידה בכל תנאי הסף המפורטים בסעיף 4.3.4 להלן.

2.5.2.3 המנהל הטכנולוגי מטעם הזוכה

תחומי אחריות:

א. ליווי מקצועי ותמיכה שוטפת בכל תחומי השירות, התמיכה והפיתוח.

ב. אישור תכניות פיתוח על כלל תכולתן ושלביהן.

ג. ליווי שוטף של טכנאים ואנשי פיתוח הפועלים במסגרת המכרז עבור הרשות.

ד. השתתפות בישיבות סטטוס קבועות עם נציגי הרשות.

ה. המנהל הטכנולוגי יידרש לעמידה בכל תנאי הסף המפורטים בסעיף 4.3.4 להלן.

2.5.2.4 קבלני משנה

הזוכה רשאי להתקשר באופן שוטף עם קבלני משנה לשם התייעצות או ביצוע עבודות הקשורות לתכולת המכרז ובלבד שיתקיימו התנאים הבאים:

א. נציג הזוכה יהא אחראי על הפעלת כלל קבלני המשנה שיאושרו מראש ובכתב על ידי הרשות.

ב. קבלני המשנה מחויבים בכל המחויבויות ובכל ההגבלות החלות על הזוכה, לרבות שמירת סודיות, מניעת ניגוד עניינים ויעמדו בכל דרישות החוק בעניין תשלומים סוציאליים לעובדיהם. ובנוסף יעמדו בכל דרישות האחריות המקצועית והביטוח החלים על הזוכה.

ג. פוליסת הביטוח לה מחוייב הזוכה ע"פ המפורט במכרז זה תכסה גם את פעילות קבלני המשנה ופוליסות הביטוח של קבלני המשנה תכסה את פעילותם כלפי הרשות, ונציגי הרשות במסגרת מכרז זה.

ד. בכל מקרה הרשות רואה בזוכה כקבלן ראשי לכל מימוש וביצוע השירותים במכרז. הזוכה אחראי בלעדית לכל התוצרים והעבודות שתבוצענה עבורו על ידי קבלני המשנה.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

3 עלות השירותים המבוקשים

3.1 רכיבי העלות

3.1.1 כללי

רכיבי העלות המוצגים להלן כוללים את כלל הוצאות הזוכה לביצוע מלא ושלם של העבודה על פי תכולת השירותים המפורטים, לרבות: שכר עבודה של כלל עובדי הזוכה או מי מטעמו, עלות הפעלת קבלני משנה, הוצאות מנהלה, מחשוב, הדרכות והכשרות, הוצאות הנהלה וכלליות, הוצאות משרד, הדפסות, תקשורת, השתתפות בישיבות, נסיעות, היטלים, אגרות מיסים (למעט תשלום מע"מ כחוק).

3.1.2 עלות תקופת ההתארגנות

#	יחידת מידה	סעיף במכרז	שיטת ואופן התשלום
1	1 יחידה	2.2	תשלום **חד פעמי** סופי וכולל - FIXED PRICE

3.1.3 עלות שירותי תחזוקה ותמיכה למערכת

3.1.3.1 עלות תחזוקה ותמיכה בשנת ההתקשרות הראשונה

#	יחידת מידה	סעיף במכרז	שיטת ואופן התשלום
2	1 חודש	2.3.2	תשלום **חודשי** קבוע וכולל – FIXED PRICE

3.1.3.2 עלות תחזוקה ותמיכה משנת התקשרות שנייה ואילך

סעיף עלות זה מתייחס לאפשרות בה כמות הפיתוחים במערכת במהלך שנת התקשרות נתונה, תגדיל את היקפי שירותי התחזוקה והתמיכה אשר יידרשו מהזוכה.

להלן מנגנון חישוב עלות התחזוקה והתמיכה בכל שנת התקשרות נוספת:

א. בכל תחילת שנת התקשרות נוספת יחושב "**השווי כספי של תוצרי הפיתוח בשנת התקשרות**" שנמסרו לרשות על ידי הזוכה בשנת ההתקשרות החולפת.

ב. לעניין זה "**השווי הכספי של תוצרי הפיתוח בשנת התקשרות**": סך התמורה הכספית ששולמה לזוכה על ידי הרשות עבור תוצרי הפיתוח שנמסרו לרשות על ידי הזוכה בשנת ההתקשרות החולפת בש"ח לא כולל מע"מ. יובהר כי לצורך ביצוע החישוב יילקחו בחשבון אך ורק תוצרי פיתוח שנמסרו בפועל לרשות על ידי הזוכה על פי תנאי המסירה המפורטים בסעיף 2.3.3.12 לעיל.

ג. במקרה בו **לא** בוצעו שירות פיתוח כל שהם בשנה הנתונה תהא התמורה עבור שירותי התחזוקה בשיעור ששולם בשנה החולפת.

ד. במקרה בו **כן** בוצעו שירותי פיתוח בשנה החולפת תבוצע תוספת לתמורה שבוצעה בשנה החולפת בגובה של 10% מהשווי הכספי של תוצרי הפיתוח בשנת ההתקשרות החולפת. תוספת

זאת תחולק בהתאמה לתשלום החודשי שנקבע במכרז לשנת ההתקשרות הראשונה (סעיף 3.1.3.1 לעיל).

ה. יובהר כי במקרה בו הרשות תבחר לבצע שירותי פיתוח שלא באמצעות הזוכה, יחושב ערך התוספת להיקפי הפיתוח הנדרשים לתחזוקה על פי עלות הפיתוח בפועל בין אם על ידי המצאת חשבוניות חיוב בין כל ספק לרשות או בין חישוב ערך הפיתוח על ידי הרשות – והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.

ו. מחיר התחזוקה יהיה נכון לעד 150 משתמשים במערכת. תוספת כלשהי של משתמשים מעבר ל-150 המשתמשים הראשונים ועד ל-200 משתמשים תזכה את הזוכה בתוספת של 5% למחיר התחזוקה ההתחלתי. באותו אופן – כל גידול נוסף עד לרף 50 המשתמשים הבא, יעדכן את מחיר התחזוקה השנתי בשיעור של 5% נוספים (ללא ריבית דריבית). כך, לדוגמה – אם מספר המשתמשים במערכת יגיע ל-220 – מחיר התחזוקה השנתית יהיה גבוה ב-10% מהמחיר ההתחלתי.

3.2 שיטת ההתחשבנות

3.2.1 התחשבנות עבור שירותי תחזוקה ותמיכה

א. עד תאריך ה-5 בכל חודש יעביר הזוכה לנציג הרשות דוח ביצוע המפרט את פעילותו בחודש החולף.

ב. הדוח יהיה בפורמט שיועבר לזוכה על ידי הרשות עם חתימת הסכם ההתקשרות.

ג. בדוח יפרט הזוכה: פעילות כמותית ואיכותית שבוצעה על פי היעדים והמדדים המוגדרים, שעות עבודת טכנאים במתקני הזוכה או במתקני הרשות, שעות עבודת מומחים אשר הופעלו לצורך עבודת התחזוקה, תקלות ואירועים מיוחדים הדורשים התייחסות, דוח ניתוח תקלות חודשי.

ד. יובהר כי במקרה בו הרשות תבחר לבצע שירותי פיתוח שלא באמצעות הזוכה, יחושב ערך התוספת להיקפי הפיתוח הנדרשים לתחזוקה על פי עלות הפיתוח בפועל בין אם על ידי המצאת חשבוניות חיוב בין כל ספק לרשות או בין אם על ידי חישוב ערך הפיתוח על ידי הרשות – והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.

ה. על פי הדוח המאושר על ידי נציג הרשות יפיק הזוכה חשבונית מס כחוק.

3.2.2 התחשבנות עבור שירותי פיתוח

א. עם השלמת כל פרויקט פיתוח המגובה בהזמנת רכש של המשרד, יעביר הזוכה למשרד חשבונית בגין ביצוע העבודה.

ב. התשלום לזוכה יבוצע על פי פריסת התשלומים המחייבת בהזמנת הרכש.

ג. תנאי לתשלום הוא עמידתו של הזוכה בכל תכולת הזמנת הרכש ומתן השירותים על פי תנאי המכרז.

3.2.3 הגשת חשבון באמצעות פורטל הספקים

הזוכה יידרש, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בהוראת תכ"ם מס. 7.7.1.1.

לחילופין ימציא הזוכה אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים.

יודגש, הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

הרחבת הנחיות והוראות לעניין זה ראה בהוראת תכ"ם מס. 7.7.1.1.

3.2.4 תנאי תשלום והצמדה

א. תנאי תשלום יבוצעו על פי הוראת תכ"ם מספר 1.4.3 המתפרסמת מעת לעת באתר האינטרנט של החשב הכללי במשרד האוצר: https://mof.gov.il/Takam/.

ב. תנאי ההצמדה יבוצעו על פי הוראת תכ"ם מספר 7.5.2.1 המתפרסמת מעת לעת באתר האינטרנט של החשב הכללי במשרד האוצר https://mof.gov.il/Takam/.

√ **סוג המדד:** מדד המחירים לצרכן.

√ **מועד בסיס לחישוב תקופת ההצמדה:** המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

4 תנאי הסף במכרז

4.1 כללי

א. מציע או הצעה אשר אינם עומדים בכל התנאים – ייפסלו מהמשך השתתפות במכרז.

ב. המציע נדרש לצרף להצעתו את כלל הנספחים, האישורים והמסמכים אשר מפורטים להלן כאשר הם תקפים ליום הגשת ההצעה למכרז.

כל נספח וכל אישור יידרשו להמצאה על פי הנוסחים המחייבים המפורטים להלן ובחוברת ההצעה למכרז. אין לבצע כל שינוי בנוסח של אישור או מסמך או נספח.

אי עמידה בדרישות לעיל עלולה לפסול את המציע מהשתתפות במכרז.

4.2 תנאי סף מינהליים

א. **המציע עומד בכל הדרישות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.**

√ להוכחת עמידת המציע בתנאי סף זה:

יצרף המציע להצעתו אישור פקיד שומה, רואה חשבון או יועץ מס המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות כדין או שהוא פטור מלנהלם ושהינו נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו ושהינו מדווח על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בצירוף אישור ניכוי מס במקור הכל בהתאם ובכפוף לאמור בחוק עסקאות גופים ציבוריים.

ב. **למציע אין הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים תשל"ו 1976.**

√ להוכחת עמידת המציע בתנאי סף זה:

ימלא המציע תצהיר בנוסח המחייב המופיע בנספח 3 בחוברת ההצעה ויחתום עליו מורשה החתימה אצל המציע.

ג. **המציע הוא תאגיד או יחיד הרשום בישראל בכל מרשם המתנהל על פי דין והקשור לנושא ההתקשרות.**

√ להוכחת עמידת המציע בתנאי סף זה יצרף המציע להצעתו:

1) **עבור תאגיד**: העתק תעודת רישום המציע כתאגיד בישראל במרשם, תקפה על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין.

2) **עבור יחיד:** העתק תעודת עוסק מורשה תקפה על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין.

ד. **במקרה שהמציע הוא תאגיד, המציע אינו בעל חוב בגין אגרה שנתית למרשם הרלוונטי, לשנים הקודמות לשנת 2019 ואם הוא חברה – הוא אינו בעל רישום כחברה מפרת חוק או בעל התראה לפני רישום כאמור.**

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

√ להוכחת עמידת המציע בתנאי סף זה יצרף המציע להצעתו אישור מרשם התאגידים אשר במשרד המשפטים (https://ica.justice.gov.il/Request/OpenRequest?rt=CompanyExtract):

1) אישור כי המציע אינו בעל חוב בגין אגרה למרשם הרלוונטי לשנים הקודמות לשנת 2019.
2) אישור כי המציע אינו בעל רישום כחברה מפרת חוק או בעל התראה לפני רישום כאמור

ה. **המציע אינו נמצא בניגוד עניינים בהגשת ההצעה למכרז.**

√ להוכחת עמידת המציע בתנאי סף זה:

ימלא המציע התחייבות בנוסח המחייב המופיע בנספח 4 בחוברת ההצעה ויחתום עליו מורשה החתימה אצל המציע.

ו. **המציע עומד בכל הדרישות הנוגעות לאי תיאום הצעות במכרז.**

√ להוכחת עמידת המציע בתנאי סף זה:

ימלא המציע תצהיר בנוסח המחייב המופיע בנספח 5 בחוברת ההצעה ויחתום עליו מורשה החתימה אצל המציע.

ז. **המציע עומד בכל דרישות החוק הנוגעות להעסקת אנשים עם מוגבלות.**

√ להוכחת עמידת המציע בתנאי סף זה:

ימלא המציע תצהיר בנוסח המחייב המופיע בנספח 6 בחוברת ההצעה ויחתום עליו מורשה החתימה אצל המציע.

ח. **המציע מתחייב לעשות שימוש בתוכנות מקוריות לצורך מתן השירותים המבוקשים במכרז.**

√ להוכחת עמידת המציע בתנאי סף זה:

ימלא המציע התחייבות בנוסח המחייב המופיע בנספח 7 בחוברת ההצעה ויחתום עליו מורשה החתימה אצל המציע.

ט. **למציע לא מונה קדם מפרק, מפרק זמני או מפרק קבוע בעת הגשת ההצעה ובמשך שנה לפניה, והוא אינו נמצא בהליך של כינוס נכסים או הקפאת הליכים.**

√ להוכחת עמידת המציע בתנאי סף זה:

ימלא המציע תצהיר בנוסח המחייב המופיע בנספח 8 בחוברת ההצעה ויחתום עליו מורשה החתימה אצל המציע.

√ **המציע אינו תחת אזהרת "עסק חי" כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רואי חשבון בישראל.** להוכחת עמידת המציע בתנאי סף זה: ימלא המציע את נספח 9 בחוברת ההצעה ויחתום רואה החשבון של המציע על נייר לוגו של רואה החשבון.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

4.3 תנאי סף מקצועיים

4.3.1 ניסיון המציע במתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח

במהלך השנים 2016 עד 2019 המציע סיפק **שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת** Microsoft Dynamics CRM 365 לשלושה לקוחות לפחות בהיקף כספי של 100,000 ₪ לא כולל מע"מ לכל לקוח. יובהר כי לכל לקוח סופקו שלושת התחומים הנדרשים לעיל: תחזוקה, תמיכה ופיתוח.

√ **להוכחת עמידתו של המציע בתנאי סף זה ימלא המציע את נספח הניסיון (מס. 11) בחוברת ההצעה למכרז.**

4.3.2 המציע הינו שותף עסקי של חברת MICROSOFT

נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז ולמשך כל תקופת ההתקשרות, המציע הינו שותף עסקי של חברת Microsoft בכל הנוגע למערכת Microsoft Dynamics CRM 365 בתחומי:

א. מכירה והתקנה של רישיונות כולל מערכת הפעלה ובסיס נתונים.

ב. מתן שירותי תמיכה ופיתוח.

ג. קבלת שירותי תמיכה מקצועיים ממומחי Microsoft בכל תקלה או שאלה מקצועית אשר תופנה אליהם על ידו כולל התחייבות לזמני תגובה וטיפול אליהם התחייב הזוכה בהתאם לתנאי מכרז זה.

√ **להוכחת עמידתו של המציע בתנאי סף זה, יצרף המציע להצעתו אישור מחברת Microsoft ישראל המפרט את כלל תנאי השותפות בנוסח המחייב המופיע לעיל. האישור יהיה על גבי נייר רשמי של חברת Microsoft ישראל וייחתם על ידי נציג רשמי ומוסמך מטעמה של Microsoft ישראל.**

4.3.3 תוכנה לניהול קריאות שירות

נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז בידי המציע תוכנה לניהול קריאות שירות אשר תשרת ותתמוך את מוקד השירות על כלל פעילויותיו כמפורט בסעיף 2.2.2.5 לעיל.

√ **להוכחת עמידת המציע בתנאי סף זה, הוא יצרף להצעתו מסמך בן לא יותר מ-שלושה עמודים המתאר את תכונות התוכנה המוצעת בהתאמה לדרישות המכרז.**

4.3.4 צוות ה"ליבה" מטעמו של המציע

"צוות ליבה" – הינו צוות עובדים אשר ינהל ויבצע מטעמו של הזוכה **בכל תקופת ההתקשרות**, את מכלול השירותים להם נדרש הזוכה במכרז זה. **צוות הליבה** נדרש לעמידה בתנאי הסף הבאים:

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

#	העובד	סעיף במכרז	ניסיון מינימלי בין השנים 2016-2019	השכלה מינימלית תעודת המעידה על השכלה פורמאלית חייבת להיות מוכרת על ידי המל"ג או על ידי המחלקה להכרה בתארים במשרד החינוך. תעודת הסמכה חייבת להיות מוכרת על ידי יצרן/משווק התוכנה המורשה.	אופן העסקת העובד על ידי המציע
1	נציג הזוכה	2.5.2.2	ניהול קשרי לקוחות מול לפחות 3 לקוחות שונים	תואר ראשון	מועסק על ידי המציע ביחסי עובד מעביד ברציפות לפחות 6 חודשים טרם המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז
3	המנהל הטכנולוגי	2.5.2.3	ניהול פרויקטים של פיתוח הכוללים צוות עובדים במערכת Microsoft dynamics CRM 365 עבור לפחות שלושה לקוחות שונים.	<u>עומד בדרישות ההשכלה במצטבר:</u> א. תואר ראשון במדעי המחשב, או מהנדס תוכנה, או מהנדס תעשייה וניהול. ב. בעל הסמכת: Microsoft Dynamics CRM 365 Certified : for Sales Functional Consultant Associate	מועסק על ידי המציע ביחסי עובד מעביד ברציפות לפחות 6 חודשים טרם המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז

√ **להוכחת עמידת המציע בתנאי סף זה:**

1) **יצרף המציע להצעתו את קורות החיים של כל אחד מחברי הצוות המוצעים חתומים על ידי כל חבר צוות מוצע.**
2) **יצרף המציע להצעתו תעודות והסמכות על פי הנדרש בתנאי הסף.**
3) **ימלא המציע את טבלת הניסיון הרלוונטית לכל חבר צוות בנספח 11 בחוברת ההצעה.**

4.4 מסמכים ואישורים נוספים הנדרשים לצירוף להצעת המציע

א. <u>**המציע יגיש בהצעתו ערבות אוטונומית ובלתי מותנית לתשלום בסך 25,000 ₪ (במילים: עשרים וחמישה אלף שקלים חדשים), על פי הנוסח המחייב בנספח 2 בחוברת ההצעה.**</u> תוקף הערבות: 30/10/2020.

הערבות תהיה לפקודת הרשות לשירות אזרחי. הערבות תהיה ערבות בנקאית, או ערבות של חב' ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) תשמ"א – 1981 (חתומה ע"י חב' הביטוח).
יובהר כי ערבות שתוגש בנוסח השונה מהנדרש על פי מסמכי המכרז, עלולה להביא פסילת ההצעה כולה. עורך המכרז יהיה רשאי לחלט את הערבות על פי שיקול דעתו הבלעדי, במקרה שהמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו בהתאם להצעתו ולתנאי המכרז ו/או לא יפעל בתום לב במהלך הליכי המכרז.

ב. <u>**במקרה בו המציע מבקש ליהנות מהעדפה בהליך המכרזי הנוגע לעידוד נשים בעסקים על פי**</u>

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

תקנות חובת המכרזים תשס"ג 2002, יצרף המציע להצעתו אישור רואה חשבון על פי הנוסח המחייב בנספח מס. 10 בחוברת ההצעה. האישור יוגש על גבי נייר רשמי כולל לוגו שלך רואה החשבון.

ג. **המציע הגיש בהצעתו הצעת מחיר במעטפה נפרדת ואטומה** על פי דרישות המכרז בנוסח המחייב בנספח 12 בחוברת ההצעה, הצעה שלא תוגש כפי המפורט בסעיף זה תיפסל על הסף.

ד. **המציע הגיש בהצעתו הסכם התקשרות חתום בכל עמוד על כלל נספחיו,** על פי הנוסח המחייב בנספח 13 בחוברת ההצעה.

ה. **המציע יידרש לצרף להצעתו את שיטת עבודתו המוצעת (מתודולוגיה) לניהול פרויקט פיתוח תוכנה בהתאמה לדרישות המכרז.**
במהלך ביצוע הראיון למציע ולצוות המוצע יידרש המציע להציג את המתודולוגיה המוצעת (ראה סעיף 5.4.3.4 להלן).

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

5 מנהלה

5.1 כללי

5.1.1 מסמכי המכרז

ניתן להוריד, ללא תשלום, את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי WWW.mr.gov.il

5.1.2 תיאום הצעות

המציע, בעל עניין במציע, כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה, בכל אחד מהם לא יפעלו לתיאום הצעתו של המציע עם הצעת מציע אחר כלשהו הן לפני קיום המכרז, הן במהלכו, והן בזמן תקופת ההתקשרות בהליך של מענה לפניות פרטניות. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המדובר באיסור לתאום הצעות לרבות:

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

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

5.1.3 שיתוף פעולה עם מציעים אחרים

המציע יכול להגיש הצעה בשם עצמו בלבד. לא תתאפשר הגשת הצעה עם גופים או מציעים אחרים (Joint Venture).

5.2 שאלות ספקים אודות המכרז

5.2.1 נוהל העברת שאלות ספקים לעורך המכרז

א. ספקים רשאים להגיש שאלות לעורך המכרז. השאלות יועברו לעורך המכרז באמצעות הדואר האלקטרוני לכתובת: mosheho@ncs.gov.il. באחריות המציע לוודא באמצעות הדואר האלקטרוני כי שאלותיו הגיעו בשלמותן לנציג עורך המכרז. מועד אחרון להגשת שאלות למכרז מפורט בטבלת ריכוז המועדים לעיל.

ב. השאלות יוגשו במבנה הבא (יש להגיש שאלות **באמצעות תוכנת Word בלבד**. לא תתקבלנה שאלות בפורמט PDF או כל תצורה אחרת):

סידורי	הסעיף במכרז	השאלה

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

5.2.2 מענה עורך המכרז לשאלות מציעים

תשובות עורך המכרז לשאלות שהוגשו תפורסמנה בקבצי הבהרות באתר האינטרנט של מאתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי WWW.mr.gov.il ובאתר האינטרנט של הרשות.

א. נוסח התשובות של הרשות הוא הנוסח המחייב ומהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז.

ב. תשובות עורך המכרז ייחתמו על ידי מורשה/י החתימה של המציע בצירוף חותמת התאגיד ויוגשו עם הצעתם למכרז.

ג. רק תשובות אשר נמסרו בכתב מחייבות את עורך המכרז.

ד. יכול ויתקיימו מספר סבבי תשובות של עורך המכרז, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז.

5.3 הצעת המציע

5.3.1 כללי

א. הצעת המציע והמידע שבה הם רכושו של המציע. עורך המכרז מתחייב לא לעשות שימוש בהצעת המציע, אלא לצורכי המכרז.

ב. בהתאם לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג – 1993 סעיף 20 (ה') (1), רשאים המציעים במכרז לעיין במסמכי ההליך המכרזי, וזאת תוך 30 ימים ממועד מסירת הודעת ועדת המכרזים אודות תוצאות המכרז.

ג. **מציע בהצעתו**, יציין אלו חלקים בהצעתו הם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי. מציע לא יהיה רשאי לעיין בחלקים של ההצעה הזוכה, אשר ביחס אליהם טען בהצעתו כי הם מהווים סוד מסחרי או מקצועי.

ד. יובהר, כי על אף האמור לעיל ועדת המכרזים תהא רשאית, וזאת על פי שיקול דעתה, להציג בפני המציעים במכרז, כל מסמך אשר להערכתה אינו מהווה סוד מקצועי או מסחרי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חוק חובת המכרזים. הרשות רשאית לגבות אגרה עבור עיון כאמור.

5.3.2 אופן הגשת ההצעה

א. את ההצעה יש לארוז באריזה אטומה אחת, ללא ציון פרטי המציע או כל סימן זיהוי חיצוני אחר. על האריזה יירשם ***"הצעה למכרז מספר 2020/01"***.

ב. לאריזה יוכנסו:

1) **שתי חוברות כרוכות** ("מקור" "העתק", זהות לחלוטין, תוך ציון על הכריכה – "מקור", "העתק"). בכל חוברת יאוגד מענה המציע לכל פרקי המכרז. על כל חוברת יירשם: ***"מענה למכרז 2020/01"***

2) **עותק דיגיטאלי של המענה למכרז (ללא הצעת המחיר) יוגש באמצעות דיסק און קי או**

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

CD.

3) **<u>הצעת המחיר</u>** למכרז תהיה במעטפה נפרדת אטומה, ותוכנס לאריזה. על מעטפת הצעת המחיר, יירשם: "***הצעת מחיר למכרז 2020/01***".

ג. כל עמודי ההצעה ייחתמו על ידי מורשה/י החתימה של המציע וחותמת התאגיד.

ד. את ההצעה יש להגיש לתיבת המכרזים אשר נמצאת במשרדי הרשות לשירות אזרחי, רחוב קלרמון גאנו 3 ירושלים, וזאת לא יאוחר מן המועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת ריכוז המועדים.

ה. הצעות שלא תמצאנה בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים, כמפורט בטבלת ריכוז המועדים, לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים.

5.3.3 תוקף ההצעה

א. ההצעה תעמוד בתוקפה עד לחתימה על הסכם ההתקשרות עם הספק הזוכה במכרז.

ב. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הצעות שלא נבחרו תעמודנה בתוקפן 180 יום נוספים לאחר סיום הליכי המכרז וחתימת הסכם ההתקשרות עם הזוכה, וזאת למקרה שבו מציע שהוכרז כזוכה במכרז יחזור בו מהצעתו או יפר את ההתקשרות עימו. בנסיבות אלה רשאית ועדת המכרזים להכריז על בעל ההצעה הבאה בטיבה כזוכה במכרז.

5.3.4 דרישה למידע נוסף או הבהרות

א. ועדת המכרזים רשאית לבקש מכל מציע, בכל שלב של המכרז, הבהרות בכתב או בעל פה להצעה, ובלבד שלא יהיה בכך כדי לאפשר למציע לשנות את הצעתו או להעניק לו יתרון בלתי הוגן על מציעים אחרים. ההבהרות יהיו חלק בלתי נפרד מההצעה.

ב. ועדת המכרזים רשאית לדרוש מכל מציע השלמת מידע חסר, המלצות או אישורים המתייחסים לדרישות המפורטות במכרז, לצורך בחינת עמידתו של המציע בתנאי המכרז, וכן לבצע כל פעולה אחרת הדרושה לבחינת ההצעה.

ג. ועדת המכרזים רשאית להורות על תיקון פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם, אם מצאה כי אין בכך כדי לפגוע בשוויון בין המציעים וכי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הרשות ואת תכליתו של מכרז זה.

5.3.5 הצעה מסויגת או מותנית

א. מציע לא יסייג את הצעתו או יתנה אותה באופן שאינו עולה בקנה אחד עם דרישות המכרז, ובכלל זה ימנע מכל שינוי, הסתייגות או התניה על דרישות הסכם ההתקשרות ונספחיו. הרשות יפסול הצעה מסויגת או מותנית.

ב. מציע הסבור כי דרישות המכרז ראויות להתניה או להסתייגות, רשאי להעלות את השגותיו או את הערותיו במסגרת הליך ההבהרות בלבד.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

5.3.6 הוצאות השתתפות במכרז

כל ההוצאות הכרוכות בהשתתפות במכרז יהיו על חשבון המציע, וזאת ללא קשר לתוצאות המכרז. למציע לא תהיה דרישה או טענה להחזר כספים או כל פיצוי אחר מהרשות בגין הוצאותיו כאמור.

5.4 אופן בחירת הזוכה

5.4.1 כללי

א. מציע רשאי להגיש הצעה אחת במכרז.

ב. מרכיבי הציון לכל הצעה:

המרכיב	ניקוד מירבי למרכיב
איכות	60 נקודות
עלות	40 נקודות

5.4.2 שלב א' - בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף של המכרז

א. בשלב זה תיבחן עמידת ההצעות בדרישות הסף.

ב. עורך המכרז רשאי לבקש מהמציעים השלמות או הבהרות להצעתם.

ג. הצעות אשר תעמודנה בדרישות הסף של המכרז תעבורנה לשלב בחינת האיכות, יתר ההצעות תידחנה.

ד. יובהר כי במקרה בו ייוותר בסיום שלב בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף מציע כשיר אחד (אשר עמד בדרישות הסף במלואם), רשאית וועדת המכרזים:

1) לנהל עימו מו"מ אודות הצעת המחיר שלו ולבחור בו, או לא לבחור בו כזוכה, על פי שיקול דעתה הבלעדי.

2) לבחור בו כזוכה מבלי לנהל עימו מו"מ.

3) לבטל את המכרז.

5.4.3 שלב ב' – בדיקת איכות ניסיון המציע והמנהל הטכנולוגי

5.4.3.1 כללי

א. הצעות מציעים אשר תעמודנה בכל תנאי הסף תעבורנה לשלב בדיקת איכות המציע וצוותו **<u>בהתאם להצהרותיהם בהצעתם ובהתאם למפורט להלן.</u>**

ב. הניקוד המירבי האפשרי לשלב האיכות – 60 נקודות.

ג. מרכיבי האיכות על פיהם תנוקד הצעת המציע:

1) קבלת חוות דעת מלקוחות המציע (15 נקודות מירביות).

2) בדיקת ניסיון המנהל הטכנולוגי המוצע על פי הצהרות המציע בהצעתו (15 נקודות מירביות).

3) עריכת ראיון למציע ולצוות המוצע (30 נקודות מירביות).

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

5.4.3.2 קבלת חוות דעת מלקוחות המציע

א. נציג מטעמו של עורך המכרז יתקשר טלפונית לשלושה לקוחות של המציע אותם ציין בהצעתו. נציג עורך המכרז רשאי להתקשר לכל לקוח אחר אשר לו סיפק המציע שירותים ואשר לא צוין בהצעתו (כולל הרשות במידה והייתה לקוח של המציע במהלך חמש השנים שקדמו למועד פרסום המכרז).

ב. במקרה בו יוצגו על ידי המציע פחות משלושה לקוחות, כל לקוח חסר ינוקד בניקוד "1".

ג. לאחר 3 ניסיונות שווא טלפוניים להשיג את הלקוח מחווה הדיעה על ידי נציג עורך המכרז, ינסה נציג עורך המכרז לקוח אחר שהוצג, כאשר אם לא יוותרו לקוחות ייחשב הדבר כלקוח חסר ויקבל את הניקוד "1".

ד. הלקוחות יתבקשו לחוות דעתם אודות המציע ולנקד את המרכיבים הבאים בסולם של "**1**" – "**נמוך**", עד "**5**" – "**גבוה**".

ה. **<u>הפרמטרים לניקוד חוות הדעת:</u>**

#	אופן הניקוד	ניקוד מרבי
.1	**<u>מקצועיות</u>** – עד כמה שולט המציע וצוותו במערכת Microsoft dynamics CRM 365, כולל יכולות תחזוקה, תמיכה ופיתוח	5
.2	**<u>שירות</u>** – רמת פתרון תקלות ובעיות על ידי המציע וצוותו, זמינות, שירותיות, עמידה בלוחות זמנים	5
.3	**<u>המלצת הלקוח</u>**: האם הלקוח ממליץ לרשות להתקשר עם המציע	5
	סה"כ נקודות:	**15**

5.4.3.3 בדיקת איכות ניסיון המנהל הטכנולוגי המוצע

א. הבדיקה תבוצע בהתאם להצהרות המציע בהצעתו.

ב. **<u>הפרמטרים לניקוד הניסיון:</u>**

אופן הניקוד	ניקוד מרבי
עבור כל לקוח נוסף (מעבר לאלה שהוצגו כהוכחה לעמידת המנהל הטכנולוגי בתנאי הסף) שעבורו ניהל המנהל הטכנולוגי המוצע פרויקטים של פיתוח **בהיקף של 10 חודשי-אדם לפחות** במערכת Microsoft dynamics CRM 365 **<u>בין השנים 2014 עד 2019 תוענקנה 5 נקודות (ולכל היותר – 3 לקוחות נוספים)</u>**	15
סה"כ נקודות:	**15**

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

5.4.3.4 ראיון למציע ולצוות המוצע

א. מנכ"ל המציע או מי מטעמו וצוות הליבה המוצע (נציג הזוכה, מנהל טכנולוגי מוצע) יוזמנו לראיון אצל הרשות.

ב. אי הופעה של אחד מהמוזמנים תגרום לביטול הראיון ולקבלת הניקוד "אפס" במרכיב הריאיון.

ג. כל פרמטר להלן ינוקד בסולם הציונים: "1" ="נמוך", "10" = "גבוה".

ד. **<u>הפרמטרים לניקוד בראיון:</u>**

	אופן הניקוד	ניקוד מרבי
1	**<u>הבנת יעדי ומטרות המכרז</u>**: ציפיות הרשות, יעדים ומדדי הצלחה כמותיים	10
2	**<u>התאמת הצוות המוצע לדרישות המכרז</u>**: גיבוי מנכ"ל או מי מטעמו, תפיסת השירות של המציע, ניסיון מקצועי בהתאמה לדרישות המכרז.	10
3	**<u>שיטת העבודה המוצעת על ידי המציע לניהול פרויקט פיתוח בהתאמה לדרישות המכרז</u>**: הצגת מסמך המתודולוגיה אשר צורף להצעתו של המציע.	10
	סה"כ נקודות:	**30**

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

5.4.4 שלב ג' – בדיקת הצעת המחיר

5.4.4.1 כללי

א. המציע יציין את המחיר המוצע על ידו על גבי נספח הצעת המחיר המופיע בחוברת ההצעה.

ב. המחירים אשר יוצעו על ידי המציע יכללו את כלל הוצאותיו לביצוע מלא ושלם של העבודה על פי תכולת השירותים המפורטים, לרבות: שכר עבודה של כלל עובדי הזוכה או מי מטעמו, עלות הפעלת קבלני משנה ומומחי חיצוניים לרבות מומחי חברת Microsoft, הוצאות מנהלה, מחשוב, הדרכות והכשרות, הוצאות הנהלה וכלליות, הוצאות משרד, הדפסות, תקשורת, השתתפות בישיבות, נסיעות, היטלים, אגרות מיסים (למעט תשלום מע"מ כחוק).

5.4.4.2 מרכיבי העלות ומשקלותיהם לניקוד הצעת המחיר

5.4.4.2.1 כללי

להלן סיכום מרכיבי העלות ומשקלותיהם. פירוט כל מרכיב בסעיפים להלן.

#	מרכיב עלות	סעיף במכרז	משקל יחסי בציון העלות
1	תקופת ההתארגנות	2.2	10%
2	תחזוקה ותמיכה למערכת בשנת ההתקשרות הראשונה	2.3.2	90%
	סה"כ:		**100%**

5.4.4.2.2 תקופת ההתארגנות .

#	יחידת מידה	סעיף במכרז	שיטת ואופן התשלום	משקל יחסי במרכיב העלות
1	1 יחידה	2.2	תשלום **חד פעמי** סופי וכולל - FIXED PRICE	10%

5.4.4.2.3 תחזוקה ותמיכה למערכת בשנת ההתקשרות הראשונה

#	יחידת מידה	סעיף במכרז	שיטת ואופן התשלום	משקל יחסי במרכיב העלות
2	1 חודש	2.3.2	תשלום **חודשי** קבוע וכולל – FIXED PRICE	90%

לצורך חישוב וניקוד מרכיב זה יוכפל המחיר החודשי המוצע ב -12 (עלות מוצעת לשנה אחת). התוצאה המתקבלת תוכפל במשקל היחסי למרכיב זה (90%).

5.4.4.3 אופן הניקוד הכולל להצעת המחיר

א. התוצאות שיתקבלו בסעיפים הנ"ל לעיל תסכמנה לתוצאה משוקללת אחת ("**העלות המשוקללת הכוללת**").

ב. הצעת המחיר בעלת העלות המשוקללת הזולה ביותר תקבל את הניקוד המירבי – 40 נקודות. יתר ההצעות תקבלנה את הניקוד היחסי בהתאמה להצעה הזולה ביותר על פי הנוסחה הבאה:

$$\text{ניקוד ההצעה הנבדקת} = \frac{\text{העלות המשוקללת הכוללת להצעה הזולה ביותר}}{\text{העלות המשוקללת הכוללת להצעה הנבדקת}} \times 40$$

ג. הצעות המחיר תדורגנה בסדר יורד כאשר ההצעה בעלות העלות המשוקללת הזולה ביותר תדורג ראשונה וכך הלאה.

5.4.5 שלב ד' - חישוב וניקוד כולל להצעה (איכות ועלות)

א. בשלב זה תסכמה כלל התוצאות שתתקבלנה עבור מרכיבי האיכות והעלות.

ב. הצעה אשר צברה את מספר הנקודות הגבוה ביותר תדורג ראשונה וכך הלאה בסדר יורד כלל יתר ההצעות.

ג. ההצעה אשר צברה את מספר הנקודות הרב ביותר תועבר לוועדת המכרזים להכרזתה כזוכה במכרז. יובהר כי וועדת המכרזים היא הגורם היחיד המוסמך לקבל החלטה אודות ההצעה הזוכה במכרז. וועדת המכרזים רשאית לבקש הבהרות והסברים אודות הצעת המחיר טרם קבלת החלטה על הזוכה.

<u>וועדת המכרזים רשאית:</u>

1) לא לבחור בהצעה שדורגה ראשונה תוך הצגת נימוקים שיירשמו בפרוטוקול הוועדה.
2) להכריז על זוכה כשיר ראשון ושני.
3) לבחור ביותר מזוכה אחד במכרז.
4) לפצל את השירותים בין מספר זוכים.
5) לקבל רק חלק מהשירותים.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

5.5 מסמכים ואישורים בגין הכרזת המציע כ"זוכה"

המציע, במידה והוכרז כזוכה על ידי ועדת המכרזים - יגיש את האישורים, והמסמכים הבאים על פי המפורט להלן **תוך 7 ימים משליחת הודעת הזכייה אליו על ידי הרשות.**

יובהר כי ועדת המכרזים רשאית לפסול את הכרזתו של המציע כזוכה, במידה ולא יעמוד בדרישות אלה.

5.5.1 הסכם התקשרות

מציע אשר הוכרז כזוכה על ידי ועדת המכרזים, יעביר תוך שבעה ממועד שליחת הודעת הזכייה אליו על ידי הרשות הסכם התקשרות **על כלל נספחיו**, חתום על ידי מורשה/י החתימה מטעמו של המציע בתוספת חותמת התאגיד על כל עמוד בהסכם ההתקשרות, כולל במקום המיועד לכך בעמוד האחרון, **בהתאם לנוסח המחייב בחוברת ההצעה.**

5.5.2 ערבות ביצוע

א. הערבות בגובה של 5% מערך הצעת הזוכה במכרז תיכתב לפקודת הרשות לשירות אזרחי בנוסח המחייב **כמפורט בנספח ב' להסכם ההתקשרות**, למשך תקופת המכרז בתוספת 60 יום לאחר תום התקופה. היה ויחליט הרשות לממש את האופציה המוקנית לו להאריך את תקופת ההתקשרות יאריך הזוכה את הערבות בהתאם, עד ל- 60 יום לאחר תום כל תקופת התקשרות נוספת. במקרה של סירוב הזוכה להאריך את תקופת ההתקשרות או הערבות בהתאם, הרשות תהא רשאית לחלט את הערבות, כולה או מקצתה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בנוסף לכל סעד אחר לו הוא זכאי על פי כל דין.

ב. מבלי לגרוע מזכויות הרשות על פי כל דין, הרשות תהא רשאית לחלט את הערבות כולה או מקצתה, במקרה שהזוכה לא יעמוד במי מהתחייבויותיו על פי הסכם ההתקשרות.

ג. למען הסר ספק, אין בחילוט הערבות משום ויתור מצד הרשות על מי מטענותיה ו/או דרישותיה ו/או תביעותיה מאת הזוכה. הרשות רשאית לנקוט בכל הדרכים החוקיות הנוספות העומדות לרשותה על מנת לקבל פיצוי מלא עבור הנזקים אשר נגרמו לה על ידי הזוכה, במידה וייגרמו כאלה. הערבות תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

ד. הערבות תיחתם על ידי מורשה/י חתימה מטעמו של הבנק או מטעמה של חברת הביטוח וחותמת הבנק או חברת הביטוח.

5.5.3 החתמת עובדי הזוכה על התחייבות לשמירת סודיות

הזוכה יחתים את עובדיו ואת כל מי שפועל מטעמו במסגרת הסכם זה על התחייבות לשמור סודיות **על-פי הנוסח שבנספח ב' להסכם ההתקשרות** ולהחתים כל מי שיעבוד או יפעל מטעמו במסגרת הסכם זה על התחייבות זו.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

5.5.4 ביטוחים

הזוכה ימציא לרשות עם קבלת הודעת הזכייה את האישור על קיום הביטוחים הנדרשים על פי הנוסח המחייב בנספח ג' להזכם ההתקשרות. אין לערוך כל שינוי בנוסח אשר בנספח.

5.6 זכויות הרשות

5.6.1 בקשת הבהרה

הרשות שומר לעצמו את הזכות לפנות למציעים לצורך קבלת הבהרות על הצעתם.

5.6.2 ביטול הליכי המכרז

א. הרשות רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש. באם יבוטל המכרז לפני בחירת זוכה, הודעה על ביטול המכרז תשלח לכל המציעים אשר הגישו הצעות למכרז.

ב. במקרה של ביטול, לא תהיה חייבת הרשות לפצות את המציעים או כל משתתף אחר במכרז, בכל צורה שהיא.

ג. ההחלטה אודות הזוכים ומספרם נתונה באופן בלעדי בידי וועדת המכרזים.

5.6.3 תוקף ההצעה

א. ההצעה תעמוד בתוקפה ותחייב את מגישה עד לחתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז.

ב. אם מציע יחזור בו מהצעתו, לא יעמוד בהתחייבויותיו ולא יתקן את ההפרה תוך 7 ימים ממועד מסירת ההודעה על כך על ידי הרשות, תהא הרשות רשאית לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולהתקשר עם כל אדם שימצא לנכון וכן תהא רשאית לחלט כפיצוי קבוע ומוסכם מראש את כל הסכום הנקוב בערבות המכרז, או חלקו. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל סעד או זכות אחרת העומדים לרשות כלפי מציע כאמור, לפי כל דין.

ג. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הצעות שלא נבחרו תעמודנה בתוקפן 180 יום נוספים לאחר סיום הליכי המכרז, וזאת למקרה שבו תופסק ההתקשרות עם זוכה במכרז מכל סיבה שהיא, לרבות בשל חזרתו מהצעתו, הפרתו את ההתקשרות עם הרשות או אי שביעות רצון של הרשות מתפקודו.

5.6.4 הפסקת ההתקשרות עם זוכה במכרז

5.6.4.1 עילות להפסקת ההתקשרות

הרשות תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה ולחלט ערבויותיו, בהתרחש כל אחד או יותר מן המקרים הבאים:

א. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או מפרק קבוע לזוכה. ויובהר כי, במקרים המפורטים לעיל על

הזוכה להודיע מידית לרשות בדבר מינוי כאמור.

ב. אם ימונה כונס נכסים זמני או כונס נכסים קבוע לעסקי ו/או רכוש לזוכה. ויובהר כי, במקרים המפורטים לעיל על הזוכה להודיע מידית לרשות בדבר מינוי כאמור.

ג. אם יינתן צו הקפאת הליכים לזוכה. ויובהר כי, במקרה המפורט לעיל על הזוכה להודיע מידית לרשות בדבר מתן צו כאמור.

ד. אם הפסיק הזוכה לנהל את עסקיו לתקופה העולה על 30 ימים.

ה. הסתלק הזוכה מביצוע הסכם ההתקשרות.

ו. חוסר שביעות רצון נצברת ומתועדת של הרשות מרמת השירותים אותם מספק הזוכה לרשות.

ז. הזוכה חרג מהרשום באמנת השירות במכרז, או צבר מספר מקרים של תשלום פיצויים מוסכמים, אשר על פי שיקול דעתה של הרשות מהווה עילה להפסקת ההתקשרות עמו.

ח. במקרה בו תידחה הצעת המחיר של הזוכה על ידי הרשות, תשקול הרשות להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה על כל המשתמע לרבות חילוט ערבות ביצוע וכל סנקציה אחרת העומדת לרשות על פי כל חוק או לחילופין במקרים שבהם הזוכה יסרב לבצע את הפיתוחים.

5.6.4.2 העברת השירותים המבוקשים לזוכה אחר

א. הרשות רשאית להעביר את ביצוע השירותים שניתנו על ידי זוכה שעימו הופסקה ההתקשרות, למדורג הבא בסיום ההליך המכרזי או לספק אחר (להלן – "**זוכה חדש**")

ב. הזוכה החדש יעמוד בכל תנאי המכרז, ויבצע את כלל השירותים שהועברו לאחריותו באופן מלא.

ג. תמחור השירותים של הזוכה החדש יהיה כפי שהופיע במענה שלו למכרז בהצעת המחיר.

5.6.5 אי שלמות ההצעה

הרשות רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, אשר לדעת הרשות מונע הערכת ההצעה כראוי או בשל היותו תנאי סף.

5.6.6 בעלות על המכרז ושימוש בו

מכרז זה הוא קניינה הרוחני של הרשות, אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת הצעת המציע.

5.6.7 פיצול ההצעה

הרשות רשאית:

א. לקבל חלקים מהשירותים המבוקשים.

ב. לממש את קבלת השירותים המבוקשים בשלבים.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

ג. לפצל את השירותים המבוקשים בין מספר ספקים.

5.6.8 המחאת זכות או חובה

הזוכה אינו רשאי להמחות לאחר כל זכות או חובה הנובעת ממכרז זה ומהסכם שנחתם על פיו, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת הרשות מראש ובכתב ובכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות; ניתנה הסכמת הרשות כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הזוכה מהתחייבות ואחריות או חובה כלשהי על פי כל דין ולפי מכרז זה.

5.6.9 פיקוח ובקרה

הרשות או מי מטעמה (להלן –"**הנציגים**"), יבצעו, פעולות שוטפות של פיקוח ובקרה על תפקוד הזוכה ומי מטעמו, לרבות קבלני המשנה ומי מטעמם, לעניין אספקת השירותים. ביצוע כזה ייערך באופן רציף החל מיום חתימת ההסכם, על פי שיקול דעתם הבלעדי של הנציגים ויכול שבעקבותיו יידרש הזוכה להעביר מידע כתוב או בעל פה, נתונים ותשובות בנושאים עליהם התבצעו הפיקוח והבקרה. נתונים אלו יועברו לנציגים על פי דרישתם.

6 חוברת ההצעה

מדינת ישראל

הרשות לשירות אזרחי

מכרז 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת Microsoft Dynamics CRM 365 עבור הרשות לשירות אזרחי

חוברת ההצעה

שם המציע:
פרטי איש הקשר מטעם המציע למכרז:
חתימת מורשה החתימה של המציע וחותמת התאגיד:

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

רשימת תיוג למסמכים, אישורים ונספחים נדרשים

ההשתתפות במכרז מותנית בהמצאת כל האישורים והמסמכים המפורטים בחוברת ההצעה, כשהם תקפים למועד הגשת ההצעה. בכל אישור או התחייבות אשר עבורן נדרשות חתימות של גורם כלשהו לרבות מורשה חתימה, ער"ד, רואה חשבון, נציג בנק/חברת ביטוח, יש לחתום כדלקמן: שם ושם משפחה, חתימה, חותמת התאגיד.

1. **נספחים** (המופיעים בחוברת ההצעה ואותם יש למלא)

#	האישור/המסמך
.1	תצהיר אודות אימות פרטי המציע
.2	נוסח מחייב לערבות בגין הגשת ההצעה למכרז (**"ערבות מכרז"**)
.3	תצהיר אודות היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום
.4	תצהיר אודות היעדר ניגוד עניינים
.5	תצהיר אודות אי תיאום הצעות במכרז
.6	תצהיר לעניין העסקת אנשים עם מוגבלות
.7	התחייבות לשימוש בתוכנות מקוריות
.8	תצהיר אודות אי המצאות המציע בהליך של כינוס נכסים, הקפאת הליכים, פשיטת רגל
.9	דיווח רואה חשבון לעניין עסק חי
.10	אישור רואה חשבון לעניין מחזיקה בשליטה
.11	תצהיר המציע אודות המציע והצוות המוצע
.12	הצעת המחיר של המציע במכרז
.13	הסכם התקשרות בין עורך המכרז לזוכה

2. **אישורים ומסמכים**

#	האישור/המסמך
.14	אישור פקיד שומה, רואה חשבון או יועץ מס המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות כדין או שהוא פטור מלנהלם ושהינו נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו ושהינו מדווח על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בצירוף אישור ניכוי מס במקור הכל בהתאם ובכפוף לאמור בחוק עסקאות גופים ציבוריים
.15	**<u>עבור תאגיד</u>**: העתק תעודת רישום המציע כתאגיד בישראל במרשם, תקפה על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין, **<u>עבור יחיד:</u>** העתק תעודת עוסק מורשה תקפה על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין.
.16	**<u>עבור תאגיד</u>**: אישור כי המציע אינו בעל חוב בגין אגרה למרשם הרלוונטי לשנים הקודמות לשנת 2020
.17	**<u>עבור תאגיד:</u>** אישור כי המציע אינו בעל רישום כחברה מפרת חוק או בעל התראה לפני רישום כאמור
.18	דיווח רואה חשבון בהתאם לנוסח המחייב בנספח מספר 9
.19	אישור רואה חשבון לעניין "מחזיקה בשליטה" בהתאם לנוסח המחייב בנספח מספר 10
.20	קורות חיים ותעודות המעידות על הניסיון וההשכלה של הצוות המוצע.
.21	מסמך המפרט את תכונות התוכנה המוצעת לניהול קריאות שירות.
.22	מסמך המפרט את המתודולוגיה המוצעת לניהול פרויקט פיתוח על ידי המציע.
.23	אישור רשמי מחברת MICROSOFT ישראל אודות היות המציע שותף עסקי של MICROSOFT ובעל הרשאה למתן שירותים כנדרש במכרז

<u>נספח מס. 1:</u>

תצהיר אודות אימות פרטי המציע

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

תאריך	

לכבוד:

הרשות לשירות אזרחי

קלרמון גאנו 3, ירושלים

הנדון: מכרז פומבי מס. 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת
Microsoft Dynamics CRM 365
עבור הרשות לשירות אזרחי ("המכרז")

אני, עורך הדין _____(שם מלא), בעל רישיון מס. _____ המשמש כעורך הדין החיצוני של _____ המציע במכרז (להלן "המציע") מאשר בתאריך:_____

את הפרטים הבאים לגבי המציע במכרז:

המציע כפי שהוא רשום במרשם				
הכתובת הרשמית של משרדי הקבע של המציע				
טלפון				
פקס				
סוג התארגנות				
תאריך הרישום				
מספר מזהה				
מספר חשבון בנק				
איש קשר מטעם המציע למכרז	**שם מלא**			
	תפקיד			
	טלפון משרד			
	טלפון נייד			
	דוא"ל			
	פקס			
מורשה/י החתימה מטעם המציע על פי החלטת דירקטוריון/ הנהלת המציע (יש לציין ביחד או לחוד)	**שם מלא**	תפקיד	ת.ז.	דוגמת חתימה וחותמת
	שם מלא	תפקיד	ת.ז.	דוגמת חתימה וחותמת

בכבוד רב,

שם עורך הדין	כתובת	טלפון
תאריך	מס. רישיון	חתימה וחותמת

נספח מספר 2:

נוסח מחייב עבור ערבות בגין הגשת הצעה למכרז ("ערבות מכרז") – דוגמה לא למילוי

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

לכבוד:

הרשות לשירות אזרחי

קלרמון גאנו 3, ירושלים

הנדון: ערבות מס'_____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 25,000 ₪ (במילים: עשרים וחמישה אלף שקלים חדשים) אשר תדרשו מאת: _____(להלן "החייב") בקשר עם **מכרז פומבי מס. 2020/01, למתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת** Microsoft Dynamics CRM 365 **עבור הרשות לשירות אזרחי.**

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

ערבות זו תהא בתוקף עד לתאריך: **30/10/2020**

ערבות זאת אינה ניתנת להעברה.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו_____

שם הבנק/חב' הביטוח: _____

_____ _____

מס' הבנק ומס' הסניף כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

_____ _____ _____

תאריך שם מלא חתימת וחותמת מורשה החתימה

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח מס. 3:
תצהיר אודות היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

תאריך	

לכבוד:

הרשות לשירות אזרחי

קלרמון גאנו 3, ירושלים

הנדון: מכרז פומבי מס. 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת
Microsoft Dynamics CRM 365
עבור הרשות לשירות אזרחי ("המכרז")

אני/ו הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת תצהיר בשמו של _____, המציע במכרז (להלן – "המציע"). לאחר שהוזהרתי/נו כי עלי/נו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/ה/ים בזה כדלקמן:

בתצהירי/נו זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן – חוק עסקאות גופים ציבוריים). אני/ו מאשר/ים כי הוסברה לי/לנו משמעותו של מונח זה וכי אני/ו מבין/ה/ים אותו.

סמן X במשבצת המתאימה:

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

☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

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

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חתימה וחותמת תאגיד	תאריך

אישור עורך הדין			
אני החתום מטה, עו"ד:	מאשר כי ביום:	הופיע/ה/ו בפני במשרדי אשר ברחוב:	בישוב/עיר:
מר/גב':	אשר זיהה עצמו על ידי ת.ז. מס.:	מר/גב':	אשר זיהה עצמו על ידי ת.ז. מס.:
המוכר/ת/ים לי באופן אישי, 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

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח מס. 4:
התחייבות להיעדר ניגוד עניינים

תאריך	

לכבוד:

הרשות לשירות אזרחי

קלרמון גאנו 3, ירושלים

הנדון: מכרז פומבי מס. 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת
Microsoft Dynamics CRM 365
עבור הרשות לשירות אזרחי ("המכרז")

התחייבות להעדר ניגוד עניינים

שנערכה ונחתמה ב_____ ביום _____ בחודש _____ שנת_____

על ידי _____

ת.ז. _____

מכתובת _____

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן;

והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים;

והואיל והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים ולאחריהם;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"המשרד" – הרשות לשירות אזרחי.

"השירותים" – השירותים המבוקשים המפורטים במכרז.

"עובד" -כל אחד מעובדי המציע אשר באמצעותו יינתנו השירותים למשרד.

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

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

2. הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום נושא הפניה, למעט באם וועדת המכרזים אישרה בכתב, לאחר שהעובדות הוצגו בפניה, כי אין בעובדות אלו משום ניגוד עניינים או באם קיים ניגוד עניינים מדובר בניגוד עניינים שולי אשר אין בו השפעה על השירותים נשוא המכרז.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

3. הנני מצהיר ומתחייב שלא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום השירותים נשוא מתן השירותים, למעט מטעם המשרד, במהלך תקופת מתן השירותים בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המשרד.

4. הנני מתחייב להודיע למשרד באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם אני, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.

5. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש למשרד על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיפים 2-3 להלן, בניגוד להתחייבויותיי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המשרד רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

6. ולראיה באתי על החתום: _____

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח מס. 5:
תצהיר אודות אי תיאום הצעות

תאריך	

לכבוד:
הרשות לשירות אזרחי
קלרמון גאנו 3, ירושלים

הנדון: מכרז פומבי מס. 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת
Microsoft Dynamics CRM 365
עבור הרשות לשירות אזרחי ("המכרז")

אני/ו הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת תצהיר בשמו של _____, המציע במכרז (להלן – "המציע"). לאחר שהוזהרתי/נו כי עלי/נו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/ה/ים בזה כדלקמן:

1. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
2. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
3. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
4. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
5. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
6. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
7. למיטב ידיעתי, המציע לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז אם כן, אנא פרט:
   _____
8. אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

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

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חתימה וחותמת תאגיד	תאריך

אישור עורך הדין			
אני החתום מטה, עו"ד:	מאשר כי ביום:	הופיע/ה/ו בפני במשרדי אשר ברחוב:	בישוב/עיר:
מר/גב':	אשר זיהה עצמו על ידי ת.ז. מס.:	מר/גב':	אשר זיהה עצמו על ידי ת.ז. מס.:
המוכר/ת/ים לי באופן אישי, 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

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח מס. 6:
תצהיר המציע לעניין העסקת אנשים עם מוגבלות

תאריך	

לכבוד:
הרשות לשירות אזרחי
קלרמון גאנו 3, ירושלים

הנדון: מכרז פומבי מס. 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת
Microsoft Dynamics CRM 365
עבור הרשות לשירות אזרחי ("המכרז")

אני/ו הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת תצהיר בשמה של _____, המציע במכרז (להלן – "המציע"). לאחר שהוזהרתי/נו כי עלי/נו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, אני/ו מצהיר/ה/ים בזה כי:

(סמן X במשבצת המתאימה):

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.

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

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

☐ המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

☐ המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

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

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

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

חתימת מורשה/י החתימה אצל המציע:_____

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
תאריך	חותמת ומספר רישיון	חתימה

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח מס. 7:
התחייבות לעשות שימוש בתוכנות מקוריות

תאריך	

לכבוד:
הרשות לשירות אזרחי
קלרמון גאנו 3, ירושלים

הנדון: מכרז פומבי מס. 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת
Microsoft Dynamics CRM 365
עבור הרשות לשירות אזרחי ("המכרז")

אני/ו הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים להתחייב בשמו של _____, המציע במכרז (להלן – "המציע"). לאחר שהוזהרתי/נו כי עלי/נו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/ה/ים בזה כדלקמן:

הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך המכרז ומתן השירותים נשוא המכרז ככל שהצעתי תוכרז כהצעה הזוכה במכרז.

חתימת מורשה/י החתימה אצל המציע:_____

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ _____ _____

תאריך חותמת ומספר רישיון חתימה

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח מס. 8:
תצהיר המציע לעניין פירוק, כינוס נכסים ופשיטת רגל

תאריך	

לכבוד:
הרשות לשירות אזרחי
קלרמון גאנו 3, ירושלים

הנדון: מכרז פומבי מס. 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת
Microsoft Dynamics CRM 365
עבור הרשות לשירות אזרחי ("המכרז")

אני/ו הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת הצהרה בשמה של _____, המציע במכרז (להלן – "המציע").
לאחר שהוזהרתי/נו כי עלי/נו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, אני/ו מצהיר/ה/ים בזה כי:

למציע לא מונה קדם מפרק, מפרק זמני או מפרק קבוע בעת הגשת ההצעה או שנה לפניה, וכי הוא אינו נמצא בהליך של כינוס נכסים או הקפאת הליכים או פשיטת רגל.

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

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חתימה וחותמת תאגיד	תאריך

אישור עורך הדין			
אני החתום מטה, עו"ד:	מאשר כי ביום:	הופיע/ה/ו בפני במשרדי אשר ברחוב:	בישוב/עיר:
מר/גב':	אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. מס.:	מר/גב':	אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. מס.:
המוכר/ת/ים לי באופן אישי, 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

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח מס. 9:
דיווח רואה חשבון לעניין עסק חי

תאריך	

לכבוד:
הרשות לשירות אזרחי
קלרמון גאנו 3, ירושלים

הנדון: מכרז פומבי מס. 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת
Microsoft Dynamics CRM 365
עבור הרשות לשירות אזרחי ("המכרז")

תאריך:_____

לכבוד

_____(עורך המכרז)

א.ג.נ.,

א. לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הנני מדווח כדלקמן:
הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום _____, בוקרו על ידי וחוות דעתי נחתמה בתאריך _____.

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום ___ ובוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך _____..

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*), או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חי".

ג. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (**).

ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי".

(*) לעניין מכתבי זה "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.

(**) אם מאז מועד חתימת דוח המבקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ג', ד'.

בכבוד רב,

_____

רואי חשבון

הערות:

- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר לעניין העסק החי נקבע על ידי ועדה משותפת למינהל הרכש הממשלתי וללשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.
- **יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.**

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח מס. 10:
אישור לעניין מחזיקה בשליטה

תאריך	

לכבוד:
הרשות לשירות אזרחי
קלרמון גאנו 3, ירושלים

הנדון: מכרז פומבי מס. 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת
Microsoft Dynamics CRM 365
עבור הרשות לשירות אזרחי ("המכרז")

הצהרה

אני רו"ח _____, מ.ר. _____ מאשר בזאת כי המציע _____ הינו עסק בשליטת אישה וכי לא התקיים אף אחד מהתנאים האלה:

1. אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב משפחה של המחזיקה בשליטה.
2. אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובי משפחה של המחזיקה בשליטה.

הגדרות לעניין נספח זה:

"אמצעי שליטה" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.

"מחזיקה בשליטה" – נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, בעצמה או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ-50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק.

"נושא משרה" – מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל הכללי, מנהל עסקים ראשי וכל ממלא תפקיד כגון זה בעסק, אף אם תוארו שונה.

"עסק בשליטת אישה" – עסק שאישה מחזיקה בשליטה בו ואשר יש לה, ביחידות או עם נשים אחרות, את היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו פסקאות 1 ו-2 של ההגדרה "אישור" שלעיל.

_____ _____ _____
תאריך חותמת ומספר רישיון רואה החשבון חתימת רו"ח

אישור

אני גב' _____, מספר זהות _____, שם התאגיד _____, ע"מ _____, מצהירה כי העסק נמצא בשליטתי בהתאם לתיקון לחוק חובת המכרזים (מספר 15) התשס"ג- 2002 לעניין עידוד נשים בעסקים.

_____ _____ _____
תאריך שם מלא חתימה

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח מס. 11:
תצהיר אודות ניסיון המציע והצוות המוצע

תאריך	

לכבוד:
הרשות לשירות אזרחי
קלרמון גאנו 3, ירושלים

הנדון: מכרז פומבי מס. 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת
Microsoft Dynamics CRM 365
עבור הרשות לשירות אזרחי ("המכרז")

אני/ו הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת תצהיר בשמו של _____, המציע במכרז (להלן – "המציע"). לאחר שהוזהרתי/נו כי עלי/נו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפוי/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/ה/ים בזה כדלקמן:

1. ניסיון המציע במתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח – בהתאם לתנאי הסף במכרז

במהלך השנים 2016 עד 2019 המציע סיפק **שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת Microsoft Dynamics 365**, לשלושה לקוחות לפחות בהיקף כספי של 100,000 ₪ לא כולל מע"מ לכל לקוח. יובהר כי לכל לקוח סופקו שלושת התחומים הנדרשים לעיל: תחזוקה, תמיכה ופיתוח.

להלן פרטי הלקוחות:

#	שם הלקוח	תקופת מתן השירות	תחומי מתן השירות	היקף כספי בש"ח לא כולל מע"מ	איש הקשר אצל הלקוח
1					
2					
3					

2. המציע שותף עסקי של חברת MICROSOFT -

המציע הינו שותף עסקי של חברת Microsoft בכל הנוגע למערכת Microsoft dynamics CRM 365 בתחומי:

א. מכירה והתקנה של רישיונות כולל מערכת הפעלה ובסיס נתונים.
ב. מתן שירותי תמיכה ופיתוח.
ג. קבלת שירותי תמיכה מקצועיים ממומחי Microsoft בכל תקלה או שאלה מקצועית אשר תופנה אליהם על ידו כולל התחייבות לזמני תגובה וטיפול אליהם התחייב הזוכה בהתאם לתנאי מכרז זה.

מצורף להצעה אישור מחברת Microsoft ישראל המפרט את כלל תנאי השותפות בנוסח המחייב המופיע לעיל. האישור יהיה על גבי נייר רשמי של חברת Microsoft ישראל וייחתם על ידי נציג רשמי ומוסמך מטעמה של Microsoft ישראל.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

3. צוות ה"ליבה" מטעמו של המציע – בהתאם לתנאי הסף במכרז

"צוות ליבה" – הינו צוות עובדים אשר ינהל ויבצע מטעמו של הזוכה **בכל תקופת ההתקשרות**, את מכלול השירותים להם נדרש הזוכה במכרז זה.

3.1. ניסיון נציג הזוכה – בהתאם לתנאי הסף במכרז

שם מלא: _____ ת.ז.: _____

ניהול קשרי לקוחות מול לפחות 3 לקוחות שונים, בעל תואר ראשון, מועסק על ידי המציע ביחסי עובד מעביד ברציפות לפחות 6 חודשים טרם המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

להלן פרטי הלקוחות:

#	שם הלקוח	תקופת מתן השירות	תחומי מתן השירות	איש הקשר אצל הלקוח
1				
2				
3				

3.2. ניסיון מנהל הפרויקט הטכנולוגי המוצע – בהתאם לתנאי הסף במכרז

שם מלא: _____ ת.ז.: _____

ניהול פרויקטים של פיתוח הכוללים צוות עובדים במערכת Microsoft dynamics CRM 365 עבור לפחות שלושה לקוחות שונים. מועסק על ידי המציע ביחסי עובד מעביד ברציפות לפחות 6 חודשים טרם המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

עומד בדרישות ההשכלה במצטבר:

א. תואר ראשון במדעי המחשב, או מהנדס תוכנה, או מהנדס תעשייה וניהול.

ב. בעל הסמכת Microsoft Certified : Dynamics 365 for Sales Functional Consultant Associate

להלן פרטי הלקוחות:

#	שם הלקוח	תקופת מתן השירות	תחומי מתן השירות	איש הקשר אצל הלקוח
1				
2				
3				

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

3.3. <u>ניסיון המנהל הטכנולוגי המוצע – בהתאם למרכיבי האיכות במכרז</u>

עבור כל לקוח נוסף אשר הוצג כהוכחה לעמידת המציע בתנאי הסף עבורו ניהל המנהל הטכנולוגי המוצע פרויקטים של פיתוח הכוללים צוות עובדים במערכת Microsoft dynamics CRM 365 **<u>בין השנים 2014 עד 2019 תוענקנה 5 נקודות (ולכל היותר – 3 לקוחות נוספים)</u>**

<u>להלן פרטי הלקוחות:</u>

#	שם הלקוח	תקופת מתן השירות	תחומי מתן השירות	מס. עובדים אשר נוהלו על ידי המנהל הטכנולוגי המוצע	איש הקשר אצל הלקוח
1					
2					
3					

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

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חתימה וחותמת תאגיד	תאריך

אישור עורך הדין			
אני החתום מטה, עו"ד:	מאשר כי ביום:	הופיע/ה/ו בפני במשרדי אשר ברחוב:	בישוב/עיר:
מר/גב':	אשר זיהה עצמו על ידי ת.ז. מס.:	מר/גב':	אשר זיהה עצמו על ידי ת.ז. מס.:
המוכר/ת/ים לי באופן אישי, 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

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח מס. 12:
הצעת המחיר של המציע (יוגש במעטפה נפרדת)

תאריך	

לכבוד:
הרשות לשירות אזרחי
קלרמון גאנו 3, ירושלים

הנדון: מכרז פומבי מס. 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת
Microsoft Dynamics CRM 365
עבור הרשות לשירות אזרחי ("המכרז")

אני/ו הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים להגיש הצעת מחיר למכרז בשמה של _____, המציעה במכרז (להלן – "המציע"):

1. אנו מצהירים בזאת כי כל מסמכי המכרז נקראו על ידנו, וכל האמור בהם הובן על ידנו, מקובל עלינו ואנו מסכימים למכלול התנאים, ההתניות וההסדרים המובאים במסמכי המכרז ומתחייבים לפעול על-פיהם.
2. אנו מצהירים בזאת שביכולתנו לתת את השרות במגבלות הזמן שנקבעו במסמכי מכרז זה ובמועדים שייקבעו ע"י המשרד מעת לעת.
3. אנו מצהירים בזאת כי הצעתנו זו מוגשת לאחר שבחנו היטב את מסמכי המכרז וקיבלנו מנציגי המשרד את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לנו בגיבוש הצעתנו והתחייבויותינו; לא תהא לנו כל טענה כלפי המשרד בקשר עם אי גילוי מספיק או גילוי חסר או טעות או פגם בקשר לנתונים או לעובדות הקשורים לביצוע השירותים.
4. המחיר המוצע על ידנו כאמור להלן, כולל את כל המשימות המוטלות עלינו באשר הן כפי המוגדר במכרז ובהסכם ההתקשרות שבמכרז זה, ואת כל העלויות הכרוכות בביצוען - ובכללן: שכר עובדים, תקורות, כלים ואמצעים, ביטוחים, שירותי משרד, אדמיניסטרציה, אמצעי מחשוב ותקשורת, השתתפות בישיבות, הכנת דוחות, נסיעות והסעות, חנייה, רווח קבלני וכיו"ב ולא תהיה לנו כל תביעה כספית מהמשרד מעבר למחיר המבוקש שנדרש על ידי בהצעת המחיר להלן.
5. ידוע לנו, כי בגין אי ביצוע השירותים כנדרש, ומבלי לגרוע מכל דין או זכות, רשאי המשרד לקנוס אותנו ולקזז מן התמורה כמוגדר במכרז ובהסכם ההתקשרות.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

6. להלן הצעתנו:

6.1.1.1.1 תקופת ההתארגנות

#	יחידת מידה	סעיף במכרז	שיטת ואופן התשלום	מחיר מוצע בש"ח לא כולל מע"מ
1	1 יחידה	2.2	תשלום חד פעמי סופי וכולל - FIXED PRICE	

6.1.1.1.2 שירותי תחזוקה ותמיכה למערכת

א. תחזוקה ותמיכה בשנת ההתקשרות הראשונה

#	יחידת מידה	סעיף במכרז	שיטת ואופן התשלום	מחיר מוצע בש"ח לא כולל מע"מ
2	1 חודש	2.3.2	תשלום חודשי קבוע וכולל – FIXED PRICE	

לצורך חישוב וניקוד מרכיב זה יוכפל המחיר החודשי המוצע ב -12 (עלות מוצעת לשנה אחת).

ב. עלות תחזוקה ותמיכה משנת התקשרות שנייה ואילך

סעיף עלות זה מתייחס לאפשרות בה כמות הפיתוחים במערכת במהלך שנת התקשרות נתונה, תגדיל את היקפי שירותי התחזוקה והתמיכה אשר יידרשו מהזוכה.

להלן מנגנון חישוב עלות התחזוקה והתמיכה בכל שנת התקשרות נוספת:

a) בכל תחילת שנת התקשרות נוספת יחושב "השווי כספי של תוצרי הפיתוח בשנת התקשרות" שנמסרו לרשות על ידי הזוכה בשנת ההתקשרות החולפת.

b) לעניין זה "השווי הכספי של תוצרי הפיתוח בשנת התקשרות": סך התמורה הכספית ששולמה לזוכה על ידי הרשות עבור תוצרי הפיתוח שנמסרו לרשות על ידי הזוכה בשנת ההתקשרות החולפת בש"ח לא כולל מע"מ. יובהר כי לצורך ביצוע החישוב יילקחו בחשבון אך ורק תוצרי פיתוח שנמסרו בפועל לרשות על ידי הזוכה על פי תנאי המסירה המפורטים בסעיף 2.3.3.12 במכרז.

c) במקרה בו לא בוצעו שירות פיתוח כל שהם בשנה הנתונה תהא התמורה עבור שירותי התחזוקה בשיעור ששולם בשנה החולפת.

d) במקרה בו כן בוצעו שירותי פיתוח בשנה החולפת תבוצע תוספת לתמורה שבוצעה בשנה החולפת בגובה של 10% מהשווי הכספי של תוצרי הפיתוח בשנת ההתקשרות החולפת. תוספת זאת תחולק בהתאמה לתשלום החודשי שנקבע במכרז לשנת ההתקשרות הראשונה (סעיף 3.1.3.1 לעיל).

e) יובהר כי במקרה בו הרשות תבחר לבצע שירותי פיתוח שלא באמצעות הזוכה, יחושב ערך התוספת להיקפי הפיתוח הנדרשים לתחזוקה על פי עלות הפיתוח בפועל בין אם על ידי המצאת חשבוניות חיוב בין כל ספק לרשות או בין חישוב ערך הפיתוח על ידי הרשות – והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.

f) מחיר התחזוקה יהיה נכון לעד 150 משתמשים במערכת. תוספת כלשהי של משתמשים מעל ל-150 המשתמשים הראשונים ועד ל-200 משתמשים תזכה את הזוכה בתוספת של

5% למחיר התחזוקה ההתחלתי. באותו אופן – כל גידול נוסף עד לרף 50 המשתמשים הבא, יעדכן את מחיר התחזוקה השנתי בשיעור של 5% נוספים (ללא ריבית דריבית). כך, לדוגמה – אם מספר המשתמשים במערכת יגיע ל-220 – מחיר התחזוקה השנתית יהיה גבוה ב-10% מהמחיר ההתחלתי.

<u>וכראייה באנו על החתום:</u>

שם מורשה החתימה	ת.ז.	חתימה וחותמת תאגיד	תאריך

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח מס. 13:
הסכם התקשרות בין הרשות לזוכה במכרז

מכרז פומבי מס. 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת
Microsoft Dynamics CRM 365
עבור הרשות לשירות אזרחי

שנערך ונחתם ביום _____

בין

הרשות לשירות אזרחי

(להלן – "**המשרד**")
מצד אחד

לבין

_____

מרח': _____

יישוב: _____מיקוד: _____

מס. עוסק:_____

(להלן - "**הספק**")
מצד שני

הואיל המשרד, מעוניין לקבל שירותי תחזוקה ופיתוח למערכת Dynamics אשר פותחה עבורה;

והואיל ובהתאם לאמור לעיל, פרסם **המשרד** מכרז פומבי מס. 2020/01, **מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת** Microsoft Dynamics CRM 365 **עבור הרשות לשירות אזרחי** (להלן - "**המכרז**");

והואיל והספק, לאחר שעיין בכל ההנחיות והתנאים במכרז, לרבות נספחיו, הגיש הצעתו במכרז.

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

אי לכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

---

1. **מבוא ונספחים:**

1.1 המבוא להסכם זה על כל הצהרותיו וקביעותיו מהווה חלק בלתי נפרד ממנו ויקרא עמו בד בבד.

1.2 במקרה של סתירה בין האמור במכרז לבין הצעת המציע יגבר האמור במכרז.

1.3 הנספחים להסכם זה:

#	הנספח
א'	נוסח מחייב לערבות הביצוע
ב'	הצהרה על שמירת סודיות
ג'	הצעת הספק למכרז
ד'	חוברת מסמכי המכרז כפי שפורסמה כולל קובץ מענה לשאלות הבהרה
ט'	נספח תחזוקה

2. **הגדרות מונחים:**

לצורך הסכם זה יהיו למונחים הבאים ההגדרות כדלקמן:

2.1 **המכרז ו/או מסמכי המכרז** - מסמך ההזמנה לקבלת הצעות על נספחיו לרבות השינויים וההבהרות שיינתנו על-ידי המשרד במסגרת התשובות לספקים עובר להגשת ההצעות.

2.2 **השירותים או העבודות** – כמוגדר במכרז ובמבוא להסכם זה.

2.3 **הצעת הספק** – הצעת הספק שנמסרה למשרד לרבות הבהרות להצעת הספק במידה ונדרשו.

2.4 **המערכת** או מערכת ה-CRM - יישום ממוחשב לניהול מידע, המבוסס על פלטפורמת Microsoft Dynamics CRM 365 וכן מערך ניהול ממשקים לדיווחי הגופים המוכרים, מבוסס AZURE API Management ומנגנוני Web Service ו- Windows Service לממשקים נוספים, אשר פותחו עבור הרשות לשירות אזרחי לניהול ובקרה של מערך מתנדבי השירות האזרחי.

3. **הצהרות הספק:**

3.1 הספק מצהיר ומאשר בזה כי הוא חותם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את המכרז והבינו וקיבל מנציגי המשרד את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על-פיו ועל-פי הסכם זה ולא יהא לו כל טענה כלפי המשרד בקשר עם אי-גילוי מספיק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לנתונים או לעובדות הקשורים לביצוע השירותים.

3.2 הספק מצהיר ומאשר בזה כי הבין את צרכי המשרד ודרישותיו כמפורט במכרז.

3.3 הספק מצהיר ומאשר בזה כי הזוכה בעל רקע מקצועי מתאים המאפשר לו לבצע את השירותים על-פי המכרז, ההצעה ושאר הוראות הסכם זה, וכי יש בידיו הכלים, החומרים, הציוד, המכשירים, המומחיות, הניסיון, הידע, כוח האדם, האמצעים, הכישורים וכל כיוצ"ב, למלא באופן מדויק ומלא את דרישות המשרד במכרז ובהסכם זה על כל נספחיו.

3.4 הספק מתחייב לפעול בכל הקשור בביצוע הסכם זה, אם בעצמו ואם על-ידי הזוכה, במומחיות ובמקצועיות הגבוהים ביותר. הספק מתחייב כי הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים המפורטים לעיל ימשיכו להיות ברשותו של הזוכה עד למילוי מלא של התחייבויותיו על-פי הסכם זה ובמהלך כל תקופת ההתקשרות.

3.5 הספק מצהיר כי פרטיו המופיעים בשמות הצדדים לעיל הינם כמפורט רישומים המופיעים במרשם החברות או בכל מרשם תאגידים אחר.

4. <u>איסור הסבה</u>:

4.1 מוצהר ומוסכם בזה כי חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב זכות מזכויותיו על-פי הסכם זה או את ביצוע האמור בו או חלקו לאחרים, ללא אישור מראש ובכתב על-ידי המשרד.

4.2 המשרד יהיה רשאי לראות בהקצאה ו/או בהעברת מניות של הספק או מי ממרכיביו, שיהיה בהם משום העברת שליטה בתאגיד הספק או מי ממרכיביו, ו/או מכירה ו/או העברה בדרך אחרת של השליטה בספק, משום העברת זכויות על-פי הסכם זה. על הספק להודיע למשרד על כל פעולה כאמור בסעיף זה עם ביצוע הפעולה והמשרד תודיע לספק בכתב תוך 30 יום, אם בכוונתו לראות בפעולה העברת זכויות כאמור בסעיף זה.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות והפרתו תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

5. <u>התחייבויות הספק</u>:

בהסתמך על הצהרותיו של הספק והתחייבויותיו על-פי הסכם זה, המשרד מוסר בזה לספק והספק מקבל על עצמו לבצע את השירותים באופן שיענה על צרכי המשרד בהתאם למכרז ולהצעת הספק, והוא מתחייב לספק למשרד את התוצרים והדרישות כדלהלן:

5.1 לספק את מכלול השירותים הנדרשים לביצוע השירותים בהתאם למוגדר במכרז ובהצעת הספק, לשביעות רצונו המוחלט של המשרד.

5.2 לבצע את השירותים בנאמנות, במומחיות ובמקצועיות הטובה ביותר והוא יישא באחריות הבלעדית לטיב השירות, איכותו ותוצאותיו.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

5.3 לבצע התאמות, שינויים ושיפורים בעתיד לפי דרישות המשרד בהתאם להוראות הסכם זה.

5.4 לעמוד בלוח הזמנים כמפורט במכרז ובהצעת הספק ולהעמיד לרשות המשרד את כל האמצעים הדרושים לביצוע השירותים בזמינות, בהיקף בתנאים המתחייבים מלוחות הזמנים שנקבעו.

5.5 תוך 7 ימים ממועד החתימה על הסכם זה, לחתום ולהחתים את הזוכה על התחייבות לשמור סודיות על-פי הנוסח שבנספח ב'.

5.6 ליתן דיווח שוטף בכתב ובעל-פה למשרד ולנציגיו בכל הקשור לביצוע השירותים במסגרת הסכם זה.

5.7 לא לפעול במצב העלול לגרום לניגוד עניינים עם חובותיו על-פי הסכם זה, בין אם תמורת תשלום או תמורת טובות הנאה אחרות, ובין אם הן ללא תמורה כלל.

5.8 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מתחייב הספק לקיים את ההסכם בתום לב ובנאמנות ולעשות את כל הנדרש והסביר שמומחה היה עושה לשם ביצוע השירותים בהתאם להסכם זה.

5.9 הספק יקיים בכל תקופת ההסכם לגבי העובדים שיועסקו על ידיו על מנת לבצע את השירותים לפי הסכם זה, אחר האמור בחוקי העבודה, וכן אחר האמור בהוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות ו/או כל הסכם קיבוצי שנערך והוא בר-תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יוארכו, או יתוקנו בעתיד לרבות צווי ההרחבה שהוצאו על פי הסכמים אלה.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

6. <u>שלבי הביצוע ומועדיהם</u>:

6.1 <u>תקופת ההתקשרות</u>

6.1.1 תקופת ההתקשרות הינה ל-24 חודשים החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ע"י מורשי החתימה המשרד.

6.1.2 כמו כן, למשרד זכות להאריך את משך תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות כפי שימצא לנכון (להלן: תקופת ההתקשרות הנוספת) בתנאים זהים לתנאי המכרז ולתקופה מצטברת שלא תעלה על **5** שנים מיום תחילת ההתקשרות המקורית וזאת בהודעה מוקדמת של 30 יום מראש לפני תום מועד תקופת ההתקשרות או תקופת ההתקשרות הנוספת.

6.1.3 הארכת ההתקשרות כפופה להמצאת כתב ערבות תקף לידי המשרד ולאישור ועדת המכרזים של המשרד לגבי כל הארכה והארכה.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

6.2 **לוחות זמנים**

6.2.1 הספק מתחייב בזה לעמוד במועדים לגבי ביצוע כל אחת מהמשימות שנקבעו ויקבעו לו במסגרת ביצוע השירותים והסכם זה.

6.2.2 הספק אינו רשאי לסטות מלוח הזמנים אלא אם כן אישר לו זאת נציג המשרד ובלבד שהספק פנה בכתב אל נציג המשרד לשם קבלת אישורו מיד לאחר שנוכח לדעת כי נתעוררו קשיים המונעים ממנו לעמוד בלוח הזמנים המקורי.

6.2.3 אישור נציג המשרד לסטייה מלוח הזמנים יתקבל רק אם נוכח נציג המשרד להנחת דעתו כי הספק עשה הכול, באופן סביר בנסיבות העניין, לשם מניעת העיכוב.

6.2.4 נציג המשרד רשאי לאשר בקשתו של הספק לסטות מלוח הזמנים, בשלמותה או בחלקה ולהתנות תנאים לאישורו.

6.2.5 מוסכם ומוצהר בזה כי אי-עמידה של הספק בכל אחד מהמועדים הנקובים לביצוע כל אחת מהמשימות במסגרת ההסכם (להלן - "**פיגור**"), תחשב להפרה יסודית של ההסכם ותקנה למשרד את כל הסעדים על-פי דין ו/או המפורטים בהסכם בקשר עם הפרתו היסודית על-ידי הספק.

6.3 **פיצויים מוסכמים**

6.3.1 **כללי**

בנוסף לאמור לעיל, בכל מקרה של פיגור או אי ביצוע כנדרש של משימה במסגרת הסכם זה, יהיה המשרד רשאי להפחית מהתשלום המגיע לספק בגין אותה משימה וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד למשרד על-פי הסכם זה ו/או כל דין אחר.

6.3.2 **טבלת פיצויים מוסכמים**

בנוסף על האמור בסעיף 6.3.1 לעיל, מוסכם בין הצדדים כי על הליקויים המפורטים להלן, רשאי המשרד לנכות פיצוי מוסכם כמפורט בטבלה. (ומבלי לפגוע בשאר אמצעים העומדים לטובת המשרד במקרים כגון אלה):

#	החריגה בהתאמה לדרישות המכרז	ערך הפיצוי לא כולל מע"מ
1	פיגור של הספק (אשר בתחום אחריותו) בלוחות הזמנים אשר נקבעו להשלמת המשימות בתקופת ההתארגנות	לכל פיגור של יום אחד – 500 ₪
2	אי השלמת משימות של הספק בתקופת ההתארגנות	1,000 ₪ לכל משימה שלא הושלמה על פי תנאי המכרז
3	תקלות חוזרות ונשנות במערכת בתקופת הפעלתה המבצעית	1,000 ₪ לכל תקלה שנייה באותו נושא בכל רבעון. לאחר 2 תקלות תתאפס הספירה
4	אי זמינות הספק למתן שירותי תמיכה לתקלות וקריאות שירות באפליקציה	2,000 ₪ לכל מקרה
5	אי עמידה של הספק בתכולות של הזמנות רכש שהועברו אליו עבור פרויקטי פיתוח	2,000 ₪ לכל מקרה
6	אי עמידה בלוחות הזמנים הנדרשים לתיעוד שינויים ועדכונים כמפורט בנספח ט' להסכם	2,000 ₪ לכל מקרה

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

#	החריגה בהתאמה לדרישות המכרז	ערך הפיצוי לא כולל מע"מ
7	גילוי חוסרי תיעוד בהתאמה למערכת בכל זמן נתון	2,000 ₪ לכל מקרה

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

7. <u>התחייבויות המשרד</u>:

7.1 המשרד מתחייב לשלם את התמורה בהתאם למפורט בסעיף 14 להלן, בהתאם לקבוע במכרז ובהצעת הספק וביתר הוראות ההסכם ובכפוף למילוי התחייבויות הספק על-פי הסכם זה.

7.2 המשרד מתחייב לשתף פעולה עם הספק על מנת שיתאפשר לו ביצוע התחייבויותיו.

7.3 המשרד יאפשר לספק גישה למידע ונתונים המצוי בידו, אשר יידרש על-ידי הספק ואשר על-פי שיקול דעתו הבלעדי הוא דרוש לביצוע השירותים והכול בכפוף לקבוע במכרז.

8. <u>פיקוח, בקרה, דיווח ונהלי עבודה</u>

8.1 מוסכם ומוצהר בזה על הצדדים כי במהלך ביצוע השירותים ילוו פעולות הספק בפיקוח ובבקרה מטעמו של המשרד.

8.2 כל צד ימנה נציג אחראי מטעמו למימוש הסכם זה.

8.2.1 נציג המשרד יהיה: _____(להלן: "**נציג המשרד**").

8.2.2 נציג הספק יהיה מר/גב' _____ (להלן "**נציג הזוכה**").

8.3 המשרד יודיע לספק מי הם הגורמים המפקחים מטעמו והספק מתחייב לשתף פעולה עם הגורמים המפקחים בכל עת ולכל עניין, להעמיד לרשותם את כל המידע והנתונים הנדרשים מעת לעת, ולפעול על-פי הנחיותיהם, קביעותיהם והגדרותיהם. מבלי לגרוע מכללות האמור, יהיו נציגי המשרד גורמים מפקחים.

8.4 בכפוף לאמור בסעיף קטן 8.8 להלן, מוצהר ומוסכם בזה, כי נציג המשרד הינו הגורם הקובע והמכריע בכל נושא ועניין הנוגע והקשור לביצוע השירותים על-פי הקבוע בהסכם זה ובכלל זה לפרשנות המוסמכת של המכרז ושל הצעת הספק והספק מתחייב לפעול על-פי הנחיותיו.

8.5 המשרד רשאי לדרוש מהספק, מעת לעת על-פי שיקול דעתו, דיווח על שלבי הביצוע של הסכם זה ולצורך זה מתחייב הספק להעמיד את כל המידע, החומר והנתונים שברשותו לרשות המשרד, או לרשות נציגיו.

8.6 המשרד רשאי לדרוש מן הספק מעת לעת ע"פ שיקול דעתו להציג דוח מבוקר מטעם רואה חשבון של הספק בדבר קיום זכויות עובדי הספק.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

8.7 למען הסר ספק, מובהר בזאת שסמכויותיו של נציג המשרד מוגבלות בכל הקשור להגדלת היקף העלות הכספית של השירותים על כל שלביה. כל הוראה שיש בה משום הגדלת היקף העלויות והגדלת התמורה תחייב את הצדדים רק משניתנה בכתב על-ידי ועדת המכרזים ונחתמה ע"י מורשי החתימה של המשרד לרבות חשב המשרד.

8.8 המשרד רשאי לדרוש הפסקת עבודתו של הזוכה או כל הפועל מטעמו של הספק בביצוע השירותים באופן מידי או בתוך פרק זמן שייקבע על-ידו מנימוקים שייראו בעיניו סבירים, מבלי שיהא חייב לנמק את דרישתו והספק מתחייב להפסיק את עבודת העובד בהתאם לדרישת המשרד.

8.9 לצורך קיום הפיקוח והבקרה כאמור לעיל רשאים נציגי המשרד:

8.9.1 להיכנס בכל עת סבירה לכל מתקן או משרד המשמשים את הספק לצורכי מתן שירותיו לפי הסכם זה.

8.9.2 לעיין בכל רשומה, מסמך, עבודה, ספר חשבונות, פנקס או מאגר מידע, רגיל או ממוחשב, של הספק או של מי שמועסק בידו או מטעמו בנושאים הנוגעים לביצוע השירותים; נציגי המשרד רשאים לבקשם ולהעתיקם בכל דרך שתראה להם.

8.10 הספק ישתף פעולה עם נציגי המשרד בכל הנוגע לביצוע הפיקוח על פעולותיו כאמור מבלי לגרוע מכלליות האמור, יאפשר להם את ביצוע האמור בסעיף קטן 8.9 לעיל וכן ימסור להם, לפי דרישתם, כל מידע שברשותו או שבשליטתו הדרוש להם לשם ביצוע הפיקוח.

8.11 היה ונמצאו, על סמך דוחות בדיקה, מסמכים ומידע שסיפק הספק או בדיקות אחרות שנעשו, ליקויים ופגמים ברמת השירות או ברמת ביצועים של הספק, יהיה נציג המשרד מוסמך להורות לספק על הפעולות שעליו לבצע לשם תיקון הליקויים והפגמים כאמור וכן המועדים לביצועם. הספק מתחייב לבצע את תיקון הליקויים בהתאם למועדים שיקבעו על ידי נציג המשרד.

8.12 הספק מתחייב בזאת לתת למשרד ו/או למי מטעמו, את כל הסיוע הנדרש לצורך ביצוע המבדקים ותיקון הליקויים והפגמים כאמור לעיל, וזאת ללא כל תמורה נוספת.

8.13 אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותו של הספק לביצוע טוב ותקין של השירותים כאמור בהסכם זה.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

---

9. <u>כניסה לאתרי המשרד</u>:

9.1 לצורך ביצוע תנאי הסכם זה, הזוכה יהיה רשאי להיכנס לכל אותם המקומות בהם יהיה צורך לספק את השירותים.

9.2 הספק והזוכה לא ישתמשו בכל ציוד של המשרד לרבות טלפונים, מחשבים, ומכונות משרדיות אחרות, אלא לצורך ביצוע התחייבויותיהם לפי הסכם זה.

10. <u>עדכונים ושינויים</u>:

10.1 במהלך תקופת ההסכם המשרד יהיה רשאי לפנות מעת לעת לספק ולדרוש כי יבוצעו שינויים בהסכם לרבות בתפוקות הנדרשות והכל באישור וועדת המכרזים של המשרד ובהסכמת הספק.

11. <u>בעלות וזכויות על הנתונים והתוצרים</u>:

11.1 למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם בזה כי כלל הפיתוחים אשר יבוצעו בתוכנת ה crm dynamics על ידי הספק למשרד הינם רכושו המלא של המשרד.

11.2 כל הנתונים והתוצרים שייווצרו, יאספו, יקלטו ויופקו במסגרת השירותים על כל מרכיביהם, הסכמי השירות עליהם חתם הספק עם כלל קבלני המשנה, מאגרי המידע ומסמכי התיעוד, וכל זכויות היוצרים, לרבות זכויות היוצרים המוסריות, זכויות פטנט וכל זכות קניינית ו/או זכות אחרת, למעט זכויות היוצרים בתוכנות הבסיסיות, יהיו שייכים למשרד ללא כל תמורה נוספת לזו הנקובה בהסכם זה והספק מוותר בזאת על כל זכות תביעה בקשר לכך.

11.3 מוסכם ומוצהר בזה כי אין לספק היתר כלשהו לעשות שימוש איזה שהוא בתוצרים ובנתונים כולם, ו/או בכל חלק מהם, במישרין או בעקיפין, בין בעצמו ובין באמצעות עובדיו או מי שפועל מטעמו, שלא למטרות ביצוע ההסכם, בלא לקבל היתר מראש ובכתב על כך מהמשרד על-ידי נציגיה המוסמכים ובהתאם לתנאים שיקבעו על-ידה.

11.4 כל האמור לעיל יחול על הספק, לרבות עובדיו וכל הפועלים מטעמו במסגרת השירותים. לספק יהיו הסכמי עבודה עם עובדיו וכל הפועל מטעמו בביצוע השירותים, אשר יבטיחו את יכולתו של הספק לעמוד בתנאי הסכם זה. למען הסר ספק, הסכמים אלו יהוו ויתור מפורש על זכויות מוסריות של עובדיו וכל הפועלים מטעמו, אם זכויות כאלו, ייווצרו בתוצרים שהם יוצרים במסגרת הסכם זה.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

12. **<u>אחריות על תוצרי הפיתוח</u>**

12.1 הספק יעניק אחריות מלאה על כלל תוצרי הפיתוח אותם יבצע עבור המשרד במהלך תקופת ההתקשרות.

12.2 תקופת האחריות תהא בת 6 חודשים ממועד מסירת עבודת הפיתוח הספציפית (על פי סעיף 2.3.3.12 במכרז).

12.3 האחריות תכלול את כלל השירותים המבוקשים במסגרת מתן השירות והתמיכה המפורטים בסעיף 2.3.2 במכרז.

13. **<u>שמירת סודיות</u>:**

13.1 מובהר בזה כי על הסכם זה חלות הוראות סעיפים 117 ו - 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977. הספק מתחייב לחתום ולהחתים את עובדיו ואת כל מי שפועל מטעמו במסגרת הסכם זה תוך שבעה ימים ממועד חתימת ההסכם, על הצהרה לשמירת סודיות על-פי הנוסח המצורף כנספח להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו, המסומן כנספח ב' להסכם זה.

13.2 הספק מתחייב לפעול על-פי הנחיות המשרד בכל הקשור להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד נתונים. הספק מצהיר ומאשר כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א -1981 ותקנותיו והוא יעשה ויפעל כמתחייב מחוקים אלו ומכל חיקוק אחר בתוקף הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע והנתונים שימצאו ברשותו.

13.3 הספק מתחייב להחזיר למשרד כל חומר שקיבל ממנו בעת ביצוע השירותים על-פי הסכם זה, תוך שבועיים מיום סיום תקופת ההסכם. עם החזרת האמור לעיל יצהיר הספק כי לא נשארו ברשותו כל חומר כאמור לרבות מסמכים, מפות, תשריטים, מידע במדיה מגנטית וכל כיוצ"ב.

13.4 הספק מתחייב כי לא יועסקו על-ידו בין במישרין ובין בעקיפין עובדים לביצוע השירותים וכי הוא לא יתיר למאן דהו לפעול מטעמו במסגרת הסכם זה, מבלי שיאושרו מראש ובכתב על-ידי נציג המשרד וקצין הביטחון של המשרד.

13.5 כל האמור לעיל יחול על הספק, לרבות עובדיו וכל הפועלים מטעמו בביצוע השירותים. מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות שבסעיף זה אינן מוגבלות בזמן ואף יעמדו בתוקפן במקרה של ביטול הסכם זה, על-ידי מי מהצדדים מסיבה כלשהיא.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

14. התמורות הכספיות

14.1 התמורות הכספיות אותן יהיה זכאי הספק לקבל מאת המשרד בקשר עם ביצוע השירותים בכפוף למילוי התחייבויותיו על-פי הסכם זה, שיעורן ומועדן, יהיו כמפורט במכרז ובהצעת הספק.

14.2 התמורות הכספיות כוללות את כלל הוצאות הזוכה לביצוע מלא ושלם של העבודה על פי תכולת השירותים המפורטים, לרבות: שכר עבודה של כלל עובדי הספק או מי מטעמו, עלות הפעלת קבלני משנה ומומחים חיצוניים לרבות מומחי חברת Microsoft, הוצאות מנהלה, מחשוב, הדרכות והכשרות, הוצאות הנהלה וכלליות, הוצאות משרד, הדפסות, תקשורת, השתתפות בישיבות, נסיעות, היטלים, אגרות מיסים (למעט תשלום מע"מ כחוק).

14.3 תמורה עבור תקופת ההתארגנות

#	יחידת מידה	סעיף במכרז	שיטת ואופן התשלום	מחיר בש"ח כולל מע"מ
1	1 יחידה	2.2	תשלום **חד פעמי** סופי וכולל - FIXED PRICE	

14.4 תמורה עבור שירותי תחזוקה ותמיכה למערכת

14.4.1 עלות תחזוקה ותמיכה בשנת ההתקשרות הראשונה

#	יחידת מידה	סעיף במכרז	שיטת ואופן התשלום	מחיר בש"ח כולל מע"מ
2	1 חודש	2.3.2	תשלום **חודשי** קבוע וכולל – FIXED PRICE	

14.4.2 עלות תחזוקה ותמיכה משנת התקשרות שנייה ואילך

סעיף עלות זה מתייחס לאפשרות בה כמות הפיתוחים במערכת במהלך שנת התקשרות נתונה, תגדיל את היקפי שירותי התחזוקה והתמיכה אשר יידרשו מהזוכה.
להלן מנגנון חישוב עלות התחזוקה והתמיכה בכל שנת התקשרות נוספת:

א. בכל תחילת שנת התקשרות נוספת יחושב "**השווי כספי של תוצרי הפיתוח בשנת התקשרות**" שנמסרו לרשות על ידי הספק בשנת ההתקשרות החולפת.

ב. לעניין זה "**השווי הכספי של תוצרי הפיתוח בשנת התקשרות**": סך התמורה הכספית ששולמה לזוכה על ידי הרשות עבור תוצרי הפיתוח שנמסרו לרשות על ידי בשנת ההתקשרות החולפת בש"ח לא כולל מע"מ. יובהר כי לצורך ביצוע החישוב יילקחו בחשבון אך ורק תוצרי פיתוח שנמסרו בפועל לרשות על ידי הספק על פי תנאי המסירה המפורטים בסעיף 2.3.3.12 במכרז.

ג. במקרה בו לא בוצעו שירות פיתוח כל שהם בשנה הנתונה תהא התמורה עבור שירותי התחזוקה בשיעור ששולם בשנה החולפת.

ד. במקרה בו כן בוצעו שירותי פיתוח בשנה החולפת תבוצע תוספת לתמורה שבוצעה בשנה החולפת בגובה של 10% מהשווי הכספי של תוצרי הפיתוח בשנת ההתקשרות

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

החולפת. תוספת זאת תחולק בהתאמה לתשלום החודשי שנקבע במכרז לשנת ההתקשרות הראשונה (סעיף 3.1.3.1 לעיל).

ה. יובהר כי במקרה בו הרשות תבחר לבצע שירותי פיתוח שלא באמצעות הספק, יחושב ערך התוספת להיקפי הפיתוח הנדרשים לתחזוקה על פי עלות הפיתוח בפועל בין אם על ידי המצאת חשבוניות חיוב בין כל ספק לרשות או בין חישוב ערך הפיתוח על ידי הרשות – והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.

ו. מחיר התחזוקה יהיה נכון לעד 100 משתמשים במערכת. כל תוספת של עד 50 משתמשים נוספים מעבר ל-100 המשתמשים תזכה את הזוכה בתוספת של 5% למחיר התחזוקה השנתי.

14.5 שיטת ההתחשבנות

14.5.1 התחשבנות עבור שירותי תחזוקה ותמיכה

א. עד תאריך ה-5 בכל חודש יעביר הספק לנציג הרשות דוח ביצוע המפרט את פעילותו בחודש החולף.

ב. הדוח יהיה בפורמט שיועבר לזוכה על ידי הרשות עם חתימת הסכם ההתקשרות.

ג. בדוח יפרט הזוכה: פעילות כמותית ואיכותית שבוצעה על פי היעדים והמדדים המוגדרים, שעות עבודת טכנאים במתקני הספק או במתקני הרשות, שעות עבודת מומחים אשר הופעלו לצורך עבודת התחזוקה, תקלות ואירועים מיוחדים הדורשים התייחסות, דוח ניתוח תקלות חודשי.

ד. על פי הדוח המאושר על ידי נציג הרשות יפיק הספק חשבונית מס כחוק.

14.5.2 התחשבנות עבור שירותי פיתוח

א. עם השלמת כל פרויקט פיתוח המגובה בהזמנת רכש של המשרד, יעביר הספק למשרד חשבונית בגין ביצוע העבודה.

ב. התשלום לזוכה יבוצע על פי פריסת התשלומים המחייבת בהזמנת הרכש.

ג. תנאי לתשלום הוא עמידתו של הספק בכל תכולת הזמנת הרכש ומתן השירותים על פי תנאי המכרז.

14.5.3 הגשת חשבון באמצעות פורטל הספקים

הספק יידרש, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בהוראת תכ"ם מס. 7.7.1.1.
לחילופין ימציא הספק אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים.
יודגש, הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.
הרחבת הנחיות והוראות לעניין זה ראה בהוראת תכ"ם מס. 7.7.1.1.

14.6 **<u>תנאי תשלום והצמדה</u>**

א. תנאי תשלום יבוצעו על פי הוראת תכ"ם מספר 1.4.3 המתפרסמת מעת לעת באתר האינטרנט של החשב הכללי במשרד האוצר: https://mof.gov.il/Takam/.

ב. תנאי ההצמדה יבוצעו על פי הוראת תכ"ם מספר 7.5.2.1 המתפרסמת מעת לעת באתר האינטרנט של החשב הכללי במשרד האוצר https://mof.gov.il/Takam/.

- **<u>סוג המדד</u>:** מדד המחירים לצרכן.
- **<u>מועד בסיס לחישוב תקופת ההצמדה</u>:** המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

14.7 כל התשלומים על חשבון התמורה ישולמו על-פי חשבונות מפורטים שיוגשו על-ידי הספק כמפורט במכרז, בצירוף חשבוניות מס בהתאם להתקדמות השירותים לידי המשרד באמצעות פורטל הספקים.

14.8 תשלום התמורה מותנה בהמצאת אישור מהרשויות המוסמכות על כך שהספק מנהל ספרים כדין ורשום במשרד מס ערך מוסף ומס הכנסה.

14.9 איחור בהגשת החשבון ו/או חשבונית כאמור לעיל או איחור בהשלמת ביצוע משימה או שלב שנקבע בהוראה לביצועה שנגרם בגינו של הספק, לא יזכה את הספק בהצמדה בכל הנוגע לתקופת האיחור.

14.10 העלויות יכללו את כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לאספקה מלאה של השירותים.

14.11 למען הסר ספק: המשרד לא ישלם בגין פעילות כלשהי, שתתבצע ללא שניתן אישור מראש ובכתב של נציג המשרד לביצועה של אותה פעילות, ככל שאישור כזה נדרש בסעיף כלשהו במכרז זה ובהסכם. המשרד לא ישלם לספק סכום נוסף מעבר לסכום, שאושר על ידו.

14.12 הספק אינו רשאי להתנות תשלום כלשהו לעובדיו/ספקיו או לכל גורם אחר שעליו לשלם, בקבלת תשלומים מהמשרד.

15. <u>איסור ניגוד עניינים</u>

15.1 הספק מתחייב כי בעת מתן שירותיו, על-פי הסכם זה, לא יפעל וימנע מצב של ניגוד עניינים בין עבודתו על-פי הסכם זה לבין כל עיסוק אחר, במישרין או בעקיפין, העלול ליצור מצב של ניגוד עניינים בין עבודתו על-פי הסכם זה לבין יתר עיסוקיו.

15.2 הספק מתחייב לדאוג לכך שכל עובדיו ו/או הפועלים מטעמו במסגרת השירותים יתחייבו אף הם כאמור לעיל.

15.3 בסעיף זה – פעילויות שיש בהן משום ניגוד עניינים – בין אם הן תמורת תשלום, או תמורות טובות הנאה אחרות, ובין אם הן ללא תמורה כלל, לרבות חברות בהנהלת תאגיד, בין אם התאגיד הוא למטרות רווח ובין אם הוא לא למטרות רווח.

15.4 בכל מקרה של ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים יפסיק הספק ו/או עובד של הספק ו/או מי מהפועלים מטעמו, לטפל בביצוע השירותים באופן מיידי וימסור על כך הודעה לאחראי בתוך 3 ימים מיום שנודע לו על כך. היועץ המשפטי של המשרד או מי מטעמו, יחליט בנושא ובדרך הטיפול הנדרשת במסגרתו, לרבות על דרך החלפת העובד או מי מהפועלים מטעם הספק והחלטתו תהיה סופית. מכלול ההוצאות, הישירות והעקיפות שיידרשו מהחלפת איש הצוות יהיו על חשבון הספק.

15.5 כל האמור לעיל יחול על הספק, עובדיו וכל הפועלים ומועסקים מטעמו במסגרת השירותים.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות והפרתו תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

16. <u>שימוש בתוכנות</u>:

16.1 הספק מצהיר כי כל התוכנות בהן הוא יעשה שימוש לצורך הסכם זה הן בבעלותו ו/או יש ברשותו הסכם חוקי ותקף ו/או רישיון המתיר לו להשתמש בהן לצורך ביצוע השירותים על-פי הסכם זה. כמו כן, מצהיר הספק כי בעת ביצוע השירותים על כל מרכיביה, לא הפר ו/או יפר זכויות יוצרים ו/או פטנט ו/או סוד מסחרי כלשהו ולא יפגע בזכות כלשהי של צד ג'.

16.2 הספק, על חשבונו, יגן על המשרד מפני כל תביעה לפיה מפירה אחת התוכנות בהן ישתמש בעת ובגין ביצוע השירותים, פטנט ו/או זכות קניינית ו/או כל זכות אחרת, וכן ישלם סכומי ההוצאות, הפיצויים ושכ"ט עו"ד שייפסקו בתביעות אלה לחובת המשרד. הספק יעשה, כמיטב יכולתו, להחליף על חשבונו את התוכנה המפרה בתוכנה אחרת שאינה מפירה זכויות יוצרים ו/או פטנטים ו/או זכות קניינית ו/או כל זכות אחרת ואם אין כזו, יפצה הספק את המשרד על-ידי זיכוי המשרד בסכום ששולם עבור התוכנה המפרה.

16.3 כל האמור לעיל יחול על הספק, לרבות עובדיו וכל הפועלים מטעמו במסגרת השירותים.

17. <u>אחריות לנזקים, שיפוי</u>:

17.1 מוצהר ומוסכם בזה כי הספק מקבל על עצמו לשאת באופן בלעדי בכל נזק שיגרם למשרד ו/או לצד שלישי איזה שהוא תוצאה ועקב מעשיו ו/או מחדליו שלו או של מי מעובדיו ו/או של מי משלוחיו או כל מי שבא מכוחו במסגרת פעולתם על-פי הסכם זה ועל-פי כל דין.

17.2 הספק מתחייב לשפות את המשרד ו/או מי הפועל מטעמו בגין כל דרישה ו/או תביעה הנובעת ממעשה או מחדל של הספק, לרבות תביעה לתשלום כספים, ו/או בגין כל הוצאה, שתופנה אל המשרד, ו/או מי הפועל מטעמו, בקשר עם מעשה או מחדל הספק בביצוע חיובי הספק על-פי הסכם זה או הנובע ממנו, במישרין או בעקיפין, לרבות שכר

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

טרחה והוצאות בקשר עם הליך שהמשרד ו/או מי הפועל מטעמו יהא צד לו. ההתחייבות לפי סעיף קטן זה, הינה בלתי חוזרת ותעמוד בתוקפה לגבי השירות שסופק על-ידי הספק לאחר סיום תוקפו של הסכם זה ללא הגבלת זמן. חתימה על הסכם זה כמוה כחתימה על כתב התחייבות לשיפוי.

17.3 מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לגופו או רכושו של הספק או מי מטעמו או לגוף או רכוש עובדיו או של העובדים מטעמו כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות והפרתו תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

18. ביטוח

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

18.1 ביטוח חבות מעבידים

הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ש"ח לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);

הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם;

הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – הרשות לשירות אזרחי היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהי כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

18.2 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

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;

גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ש"ח למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);

בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY;

הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם;

מנהלים, מומחים, נציגים ובעלי תפקידים נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות המעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי;

רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי;

כל סייג/חריג לגבי רכוש והמתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש בשירותו פועלים או פעלו בו – יבוטל;

הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – הרשות לשירות אזרחי ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

18.3 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 OMISSONS . AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE

או

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

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

הספק יבטח את אחריותו החוקית בגין מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת Microsoft 365 Dynamics CRMעבור הרשות לשירות אזרחי, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – הרשות לשירות אזרחי, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר;

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

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

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;

פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת Microsoft Dynamics CRM 365 עבור הרשות לשירות אזרחי;

גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מסך – 10,000,000 ש"ח;

הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

מרמה ואי יושר עובדים;

אבדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;

אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – הרשות לשירות אזרחי;

הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – הרשות לשירות אזרחי לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, הותקנו ותוחזקו עבור הרשות לשירות אזרחי על ידי הספק וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

18.4 כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים:-

לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : **מדינת ישראל – הרשות לשירות אזרחי**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל;

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 הרשות לשירות אזרחי;

המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל, הרשות לשירות אזרחי מתנדביהם ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;

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

ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק;

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;

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.

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

הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל - הרשות לשירות אזרחי וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת הביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל - הרשות לשירות אזרחי, בתוקף.

אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק לרשות לשירות אזרחי עד למועד חתימת ההסכם. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות לרשות לשירות אזרחי לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי אישור/י הביטוח שיוצגו אינו/ם בא/ים לצמצם את התחייבויות הספק לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונתו/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצג/ו הינה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות בנספח זה לעיל. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו ללא הסתייגויות.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

מדינת ישראל - הרשות לשירות אזרחי, שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת הספק בסעיפי בנספח זה ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף א' לעיל.

הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל - הרשות לשירות אזרחי לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל - הרשות לשירות אזרחי או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים לעיל, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים רכוש וחבות לרבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך.

אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל - הרשות לשירות אזרחי על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

אי עמידה בתנאי נספח זה מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

19. <u>עובדי הספק:</u>

19.1 למען הסר ספק מוצהר ומוסכם בזה על הצדדים כי הספק פועל במסגרת הסכם זה כמציע עצמאי בלבד וקיומה של מסגרת זו דווקא מהווה תנאי מוקדם מבחינת המשרד לפעולתו של הספק על-פי ההסכם.

19.2 בשום מקרה לא יתקיימו יחסי עובד ומעביד בין המשרד לבין הספק או מי מעובדיו ו/או מי משלוחיו. לא הספק ולא מי מעובדיו ו/או מי משלוחיו יהא זכאי לקבל מהמשרד פיצוי או הטבות או זכויות כלשהן המגיעות לעובד, לא במשך תוקפו של הסכם זה ולא עם סיומו מכל סיבה שהיא.

19.3 הספק לבדו יהא חייב לשאת בכל התשלומים ו/או ההוצאות לעובדיו מכל סוג ומין שהוא. הספק ו/או קבלני המשנה מטעמו יהיו נציג המשרד היחידים והבלעדיים כלפי העובדים, או המועסקים, או קבלני המשנה שלהם, או מי מהם בגין כל אחריות, חובה או חבות שמעביד חב או עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו - לרבות, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, בתשלומים לביטוח לאומי, ניכויי מס הכנסה או מסים או היטלים אחרים מכל סוג שהוא, שכר עבודה כמשמעותו בחוק הגנת השכר, תשי"ח - 1958, פיצויי פיטורין כמשמעותם בחוק פיצויי

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

פיטורין, תשכ"ג - 1963, תשלומים כלשהם בגין חופשה שנתית או על-פי חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א - 1951, תשלומים והפרשות לקופות גמל או קרנות ביטוח כלשהן, וכל תשלומים והטבות סוציאליות מכל מין וסוג שהוא על-פי כל דין, וחוזה קיבוצי, וכל תשלומים על-פי חליפיהם של החוקים האמורים וכל דין שיבוא בנוסף להם או במקומם.

19.4 כמו כן, הספק המציע מתחייב לעמוד בחוקי השירותים ותקנותיהם במהלך תוקף החוזה, לרבות החוקים המפורטים להלן:

19.4.1 חוק שירות התעסוקה, תשי"ט - 1959.

19.4.2 חוק דמי מחלה, תשל"ו – 1976

19.4.3 חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1950

19.4.4 חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954

19.4.5 חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו – 1996

19.4.6 חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953

19.4.7 חוק החניכות, תשי"ג – 1953

19.4.8 חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תש"ט – 1949

19.4.9 חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה – 1995

19.4.10 חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987

19.4.11 חוק הגנת השכר וכל חקיקה הנוגעת לזכויות עובדים.

19.4.12 הספק ישלם לעובדים המועסקים על-ידו בקשר לביצועו של הסכם זה כל תשלום או זכות המגיעים להם על-פי כל דין, הסכם קיבוצי או צו הרחבה החלים עליהם וכן על-פי הוראות הסכם זה.

הפרת סעיף זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם ועילה לביטולו המידי.

19.5 הספק מתחייב, במידת הצורך, להסדיר את יחסי העבודה בינו לבין העובדים המועסקים על-ידו לצורך הסכם זה, בהסכם העסקה התואם את דרישות הסכם זה.

הפרת סעיף זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם ועילה לביטולו המידי.

20. <u>הפסקת ההתקשרות</u>:

20.1 מבלי לפגוע באמור לעיל, מוסכם ומוצהר בזה כי אם הספק יפר איזה מהתחייבויותיו היסודיות על-פי הסכם זה או מי מהן תינתן לספק הודעה בכתב אודות ההפרה היסודית האמורה. לספק תינתן אורכה של עד שלושים (30) ימי עבודה לתקן את ההפרה היסודית לשביעות רצונה של המשרד. היה ובתום תקופת ההארכה לא תוקנה ההפרה היסודית כאמור, יהא רשאי המשרד להודיע

לספק על הפסקת פעולותיו על-פי הסכם זה לאלתר. הופסקה התקשרות בין המשרד לספק בנסיבות הנזכרות לעיל לא יהא לספק כל תביעה ו/או דרישה כספית או אחרת כלפי המשרד.

20.2 מבלי לפגוע באמור בסעיף 20.1 לעיל, מוסכם בזה כי המשרד יהא רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על הפסקת פעולתו על-פי הסכם זה וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שהמשרד יהא חייבת לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור. פעלה המשרד מכוח זכותה על-פי האמור בהסכם זה, יהא זכאי הספק לקבל את התמורות הכספיות המגיעות לו עד לשלב ביצוע השירותים אליו הגיע.

20.3 מוסכם ומוצהר כי למעט התמורה הנזכרת בסעיף זה לא יהא לספק כל תביעה ו/או דרישה כספית או אחרת כלפי המשרד בקשר עם הפסקת פעולתו על-פי הסכם זה או הנובע ממנה.

20.4 מוסכם בזה כי היה ותופסק ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא, אם בהתאם לאמור בסעיפים 20.1 או 20.2 לעיל, ואם בדרך אחרת, ומכל סיבה שהיא, ידאג הספק להעמיד לרשות המשרד בצורה מסודרת וענייינית את המידע והנתונים שבידיו בקשר עם ביצוע השירותים ולפעול ככל שיידרש באופן ובדרך שיאפשרו למשרד להמשיך בביצועה ללא עיכוב. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יעביר הספק למשרד כל מידע הנמצא ברשותו בהקשר לעבודה. כל המידע יועבר למשרד או לצד שלישי עליו תורה המשרד בלוח זמנים קצר ובצורה מסודרת, בהתאם להנחיות המשרד. כל זאת, ללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע והנתונים האמורים הנם קניינה הבלעדי של המשרד.

20.5 מבלי לגרוע מהוראות הסכם זה ובנוסף להן, מסכימים הצדדים כי בקרות אחד מהמקרים המפורטים להלן יהא רשאי המשרד להודיע לאלתר על ביטול ההתקשרות והספק יחשב למי שהפר הפרה יסודית את ההסכם על כל המשתמע מכך:

20.5.1 פיגור ואי-עמידה בלוח הזמנים בתקופת ביצוע השירותים.

20.5.2 אי-עמידה בהתחייבויות המהותיות כפי שנקבעו בהסכם, לאחר שניתנה לספק התראה לתיקון המצב ולעמידה בהתחייבויותיו המהותיות.

20.5.3 אם תוגש כנגד הספק בקשה למינוי נאמן, מפרק זמני או כונס נכסים, והבקשה לא הוסרה תוך שלושים (30) יום.

20.5.4 אם יוצא כנגד הספק צו פירוק או צו כינוס נכסים או שימונה לו כונס זמני או מפרק זמני.

20.5.5 אם יוטל עיקול על נכסי הספק, או חלק מהם, והעיקול לא הוסר תוך שלושים (30) יום.

20.5.6 אם יורשע הספק ו/או מי ממנהליו בעבירה פלילית ו/או יוגש נגד מי מהם כתב אישום פלילי לבית המשפט ו/או תפתח נגד מי מהם חקירה פלילית. עבירה פלילית לעניין זה תכלול עוונות ופשעים בלבד.

20.5.7 אם ימצא כי הספק, עובדו, או מי מטעמו, העביר מידע השייך למשרד לגורם שלישי מבלי שקיבל מראש ובכתב את אישורם של הגורמים המוסמכים לכך מטעם המשרד.

20.5.8 אם הספק לא קיים, לגבי עובדים שיועסקו על ידו על מנת לבצע את השירותים לפי ההסכם, אחר האמור בחוקי העבודה, וכן אחר האמור בהוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות ו/או כל הסכם קיבוצי שנערך והוא בר-תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יוארכו, או יתוקנו בעתיד לרבות צווי ההרחבה שהוצאו על פי הסכמים אלה.

20.5.9 אם הספק הגיש הצעות מחיר לביצוע עבודות פיתוח אשר לחוות דעתו של נציג המשרד חורגות מהסביר.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות והפרתו תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

21. <u>קיום ההסכם בתום לב ובנאמנות</u>:

הצדדים מתחייבים בזה האחד כלפי השני לקיים ההסכם על הוראותיו וקביעותיו והנובע מהן בתום לב ובנאמנות תוך הקפדה ושמירה על הוראות ההסכם.

22. <u>אי מילוי חיוב על ידי הספק</u>

22.1 היה ולא מילא הספק חיוב מחיוביו, רשאי המשרד מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו, בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה, לבצע את אחת הפעולות הבאות או כולן ביחד:

22.1.1 לבצע במקום הספק את החיוב בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לספק לפי הסכם זה.

22.1.2 לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

22.1.3 אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו ואין בכך לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד על פי דין או הסכם.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

23. ערבויות ובטחונות

23.1 כבטחון למילוי התחייבויותיו של הספק על-פי הסכם זה מתחייב הספק להמציא עובר לחתימה על הסכם זה, ערבות אוטונומית, על סך _____₪ (במילים: _____ אלף ₪ כולל מע"מ) לפקודת המשרד, בתוקף למשך 27 חודשים ממועד תחילת ההתקשרות.

23.2 כתב הערבות בנוסח שצורף כנספח א' להסכם זה.

23.3 אין בכל האמור לעיל כדי לשחרר את הספק ממילוי מלא ומדויק של כל חיוביו על-פי הסכם זה ואין בו כדי להטיל על המשרד חובה כלשהיא.

23.4 הערבות תשמש להבטחת מילוי תנאי הסכם זה בידי הספק ואכיפתם, וכן לפיצוי ולשיפוי המשרד על כל נזק, תשלום, אובדן, הפסד או הוצאה שנגרמו או שעלולים להיגרם למשרד - בין במישרין ובין בעקיפין - עקב אי מילוי תנאי ההסכם כולם או מקצתם, במועדיהם ובמלואם או עקב ביטול ההסכם, הגבלתו או התלייתו.

23.5 בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יהא רשאי המשרד לחלט את הערבות, כולה או מקצתה, אם נגרם לה נזק עקב אי מילוי תנאי ההסכם, לרבות בכל אחד מן המקרים המפורטים להלן:

23.5.1 נגרמו למשרד הפסד עקב עיכוב, השהייה או אי עמידה של הספק במועדים שנקבעו במכרז או לביצוע משימה.

23.5.2 לא נעשה כיסוי ביטוחי כפי הנדרש, או שהכיסוי הביטוחי האמור, בוטל, הותלה או הוגבל.

23.5.3 הספק אינו עומד בדרישות הטכניות וטיב השירות או שהספק מפסיק, מתלה או מגביל את ביצוע השירותים בניגוד להוראות אלה.

23.5.4 הספק מפר בהתמדה או בזדון אחד מההוראות, התנאים או הדרישות של ההסכם.

23.5.5 הוגשה נגד המדינה תביעה או דרישה לתשלום פיצוי ונזק בשל הפרת תנאי ההסכם, בשל ביצוע לקוי של ההסכם או בשל ביטול ההסכם, וכן אם נגרמו למדינה הוצאות עקב תביעה או דרישה כאמור.

23.5.6 נגרמו למשרד הוצאות או נזקים עקב ביטול ההסכם.

23.5.7 המשרד יהא רשאי לחלט את הערבות לפי חלק זה אף בשל הפרה צפויה של תנאי ההסכם או סיכול תנאי ההסכם המצדיקים, לפי שיקול דעתו חילוט מוקדם של הערבות.

23.6 המשרד יהא רשאי לחלט את הערבות, כולה או חלקה, עד גובה הסכום הנקוב בה, ובלבד שהתרתה בספק כי אם תוך התקופה שקבועה בהתראה, לא יתקן

הספק את המעשה או המחדל נושא ההתראה תחולט הערבות, כולה או מקצתה. חולטה כל הערבות או חלק ממנה, ימציא הספק ערבות חדשה או ישלים את יתרתה עד גובה סכום הערבות המקורי מיד עם דרישה מאת נציג המשרד.

23.7 אי השלמת סכום הערבות כאמור יהווה הפרה מהותית של תנאי ההסכם והמשרד יהא רשאי - בלי לגרוע מסמכותה לבטל את ההסכם להגבילו או להתלותו - לחלט כל יתרה מסכום הערבות.

23.8 אין בכל האמור לעיל, לרבות בגביית כל סכום על-פי הערבות, כדי לשחרר את הספק ממילוי מלא ומדויק של כל חיוביו על-פי הסכם זה ואין בו כדי להטיל על המשרד חובה כלשהי ו/או כדי להגביל או להורות בכל צורה שהיא על היקף התחייבויותיו ואחריותו של הספק לפי הסכם זה או על-פי כל דין ו/או על היקף הנזקים ו/או ההוצאות שנגרמו למשרד עקב הפרת ההסכם מצד הספק.

23.9 חילוט הערבות, כולה או מקצתה, אין בו כדי לגרוע מכל סמכות הקיימת למשרד על-פי ההסכם ובכלל זאת סמכותה לבטל את ההסכם.

23.10 חילוט הערבות כולה או מקצתה, אין בו כדי לגרוע מזכותו של המשרד לתבוע בכל דרך אחרת מאת הספק תשלום נזקים שהוא חב בכיסויים לפי הסכם זה או להשתמש בסעדים אחרים הנתונים לו לפי כל דין.

24. <u>קיזוז ועיכבון</u>:

24.1 מוצהר ומוסכם כי למשרד הזכות לקזז מכל תמורה כספית לה זכאי הספק על פי הסכם זה כל חוב, הוצאה ו/או תשלום שנעשו על-ידי המשרד או שהוא נדרש לבצעם והם מוטלים על-פי הסכם זה על הספק, לרבות כל פיצוי המגיע לו על-פי הסכם זה.

24.2 על אף האמור בכל דין ובהתחשב במהות השירותים וחיוניותה, הספק מוותר בזאת על זכות העיכבון העומדת לזכותו על-פי כל דין.

24.3 מבלי לגרוע מזכותו לפי כל דין או הסכם זה, המשרד יהא רשאי לדרוש מהספק פיצויים מוסכמים בגין אירוע מן האירועים המפורטים. יובהר כי אם ישתמש המשרד בזכותו לפי סעיף זה אין בכך כדי למצות את זכותה לפעול בהתאם לזכויות אחרות הנתונות לו לאותו עניין. כמו כן אין בהימנעות המשרד מלהפעיל את סעיף הפיצויים המוסכמים באירוע מסוים כדי להוות כל ויתור או שינוי בזכותו להפעיל את הסעיף ככל שימצא לנכון בהתאם להוראות סעיף זה.

24.4 אין באמור לעיל כדי לפגוע בזכותו של המשרד לתבוע מהספק בנוסף לסכום הפיצוי המוסכם מראש גם פיצויים נוספים המגיעים לו על-פי הוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) התשל"א – 1970 ו/או על-פי כל דין בגין הפרות הספק את הוראות ההסכם.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

25. <u>פתרון המחלוקות</u>:

במקרה של אי הסכמה בין הצדדים להסכם בנושא הקשור לבצוע השירותים על-פי ההסכם, יעלו הצדדים את אי ההסכמה האמורה בישיבת עבודה בין נציגיהם. ההכרעה הסופית נתונה להחלטת נציג המשרד.

26. <u>הוראות כלליות</u>:

26.1 כל ויתור או אורכה או הנחה או הימנעות או שיהוי מציד של המשרד במימוש זכות מזכויותיו על-פי ההסכם לא יהא בת תוקף או בעלת משמעות אלא אם כן נעשתה ונחתמה בכתב כדין על-ידי מורשי החתימה מטעם המשרד. ויתר המשרד על הפרת הוראה מהוראות חוזה זה, לא יראה הוויתור כוויתור על כל הפרה שלאחר מכן של אותה הוראה או הוראות אחרות זולת אם נעשה הוויתור בהתאם לאמור בסעיף קטן זה.

26.2 לא יהיה תוקף לכל שינוי או תיקון לחוזה זה או לחלק ממנו לרבות המועדים הנקובים בהסכם זה, אלא אם נעשה בכתב ונחתם כדין על ידי נציגיהם המוסמכים של הצדדים להסכם זה. נציגי המדינה המוסמכים הינם מורשי החתימה של המשרד.

26.3 מוסכם בין שני הצדדים כי הימצאותם של העובדים בכל חלק של אתר המשרד לצורך ביצוע השירותים על ידם לא תתפרש לכל צורך שהוא, כמסירת ההחזקה באתר וכל צד יהיה מנוע ומושתק מלטעון כי ע"י הסכם זה נמסרה לספק ההחזקה באתר או בחלק ממנו ולכל צורך או דין שהוא.

27. <u>פרשנות</u>:

למען הסר ספק, לרבות הסתמכות על מצגים שנעשו בעת המפרט קובעים הצדדים כדלקמן:

27.1 הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם על-ידי הצדדים ואת היחסים המשפטיים ביניהם והוא מבטל כל הסכם או הסדר קודם ביניהם.

27.2 כותרות הסעיפים בהסכם זה הוכנסו לשם נוחות בלבד ולא יהיה להם כל תוקף או משקל בפירוש ההסכם.

27.3 כל שינוי בתנאי הסכם זה או כל פרשנות של סעיף בהסכם מחייבים את אישורם בכתב של היועץ המשפטי של המשרד ושל חשב המשרד (או מי מטעמם), זאת נוסף על כל הליך הנדרש בעניין זה על-פי הסכם זה או על-פי חוק נכסי המדינה, התשי"א-1951.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

28. <u>סמכות השיפוט</u>

הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים ו/או הקשורים בהסכם זה יהא לבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

29. <u>משלוח הודעות</u>

מוסכם ומוצהר בזה בין הצדדים כי כל הודעה שתשלח מצד אחד להסכם זה לצד האחר בדואר רשום על-פי הכתובות הרשומות להלן תחשב כאילו נתקבלה בתעודתה תוך 72 שעות ממועד שליחתה כאמור. הודעה שנמסרה ביד תחשב כשנתקבלה במועד המסירה.

30. <u>כתובות הצדדים לצורך הסכם זה:</u>

<u>המשרד</u>: רחוב קרלמון גאנו 3 ירושלים.

<u>הספק</u>: כמפורט במבוא להסכם זה.

כל הודעה על פי הסכם זה תימסר בדואר רשום, אלא אם הסכימו על כך הצדדים ביניהם בכתב; הודעה בדואר רשום כאמור תחשב שנתקבלה לאחר 3 ימים מיום שליחתה.

קבלה הנושאת חותמת רשות המשלוחים תשמש ראיה לתאריך המסירה.

ולראייה באו הצדדים על החתום:

ביום _____ חודש _____ 2020

<u>בשם המשרד</u>	**<u>בשם הספק</u>**
_____	_____

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח א' להסכם ההתקשרות – נוסח ערבות ביצוע

תאריך	

לכבוד:
ממשלת ישראל
באמצעות הרשות לשירות אזרחי
קרלמון גאנו 3 ירושלים

הנדון: ערבות מס'_____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____₪ (במילים _____ אלף שקלים חדשים) אשר תדרשו מאת: _____(להלן "החייב") בקשר עם **מכרז 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת** Microsoft Dynamics CRM 365 **עבור הרשות לשירות אזרחי.**

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.
ערבות זו יהא בתוקף עד לתאריך: _____

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו_____

שם הבנק/חב' הביטוח: _____

_____ _____
מס' הבנק ומס' הסניף כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

_____ _____ _____
תאריך שם מלא חתימת וחותמת מורשה החתימה

ערבות זאת אינה ניתנת להעברה

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח ב' להסכם ההתקשרות - הצהרה לשמירה על סודיות

מכרז 2020/01, מתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת Microsoft Dynamics CRM 365
עבור הרשות לשירות אזרחי ("המכרז")
הספק יחתים את עובדיו וקבלני המשנה ועובדיהם על התחייבות זו

הצהרה לשמירה על סודיות, שנערכה ונחתמה ב_____ ביום ____ בחודש _____ שנת_____,

על ידי _____ת.ז. _____מכתובת _____

הואיל והמשרד בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן;

והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים;

והואיל והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"השירותים" - השירותים הנכללים ב**מכרז 2020/01.**

"עובד" -כל אחד מעובדי הספק אשר באמצעותו יינתנו השירותים למשרד.

"מידע" -כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור או הנוגע למתן השירותים בין בכתב ובין בע"פ בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית, אלקטרונית, אופטית, מגנטית או אחרת.

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

2. שמירת סודיות

הנני מתחייב לשמור את המידע או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים נושאי מכרז זה. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע או הסודות המקצועיים.

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

הריני מצהיר כי ידוע לי, כי חשיפת מידע אישי המגיע לידי, לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה אני עלול להיתבע לדין על-פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

ולראיה באתי על החתום: _____

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח ט' – למכרז: מפרט שירותי התחזוקה להם מחוייב הספק במכרז

1. כללי

השירות הנדרש במסגרת מכרז זה הינו אחריות כוללת לתפעול, תמיכה במשתמשים, תחזוקה יישומית ותוספות פיתוח הכרחיות למערכת מידע ייעודית מבוססת CRM Dynamics 365 ו-Azure API Management.

2. תחזוקה ותפעול שוטף של המערכת

2.1. במהלך כל תקופת ההתקשרות, הספק נדרש להחזיק, לתפעל ולעדכן את הסביבות הבאות: פיתוח, אינטגרציה וייצור.

2.2. פעילויות Ops ו-DevOps

2.2.1. פעולה משותפת עם צוות הסיסטם של המשרד לשמירה על steady state תקינות מלאה ויציבה המבטיחה רציפות תפעולית של סביבת הייצור (כולל מעקב אחר לוגים ושמירת רמת זמינות נדרשת).

2.2.2. הקמה (בשיתוף ופיקוח צוות הסיסטם של המשרד), תמיכה ותחזוקה שוטפת של סביבת פיתוח וסביבת בדיקות של המערכת.

2.2.2. הקמה (בשיתוף ופיקוח צוות הסיסטם של המשרד) של סביבת DevOps ייעודית מערכת על בסיס שרתי המשרד, לניהול קוד המערכת וכן הליכי הדרישות, התקלות, השינויים והבדיקות.

2.3. תמיכה ותחזוקה של תהליכים חיצוניים המזינים את המערכת/מתשאלים אותה.

2.4. מתן מענה לתקלות/פניות/בעיות ובקשות של משתמשים, כולל רישום הקריאות ותיעוד תהליך הטיפול בהן.

2.5. טיפול בבאגים ובהתנהגות של המערכת שאינה תואמת את מסמך האפיון המפורט / מסמך דרישות המוסכם (שנכתב ע"י הלקוח).

בכל מקרה שבו האפיון המפורט עומד בסתירה למסמך הדרישות, מסמך הדרישות הוא קובע.

3. פיתוח פונקציונליות ורכיבים חדשים

3.1. המשרד שומר לעצמו את הזכות להזמין מהספק הזוכה פיתוחים דחופים אד הוק – ראה מנגנון שו"שים. כל פיתוח שיתווסף למערכת באמצעות מנגנון זה ייכנס למסגרת הנדרשת לתחזוקה ותמיכה מטעם הספק.

3.2. הספק יידרש לתחזק, לתפעל ולספק שירותי תמיכה גם לפיתוחים שלא יבוצעו על ידו, אלא על ידי הרשות או מי מטעמו, ובלבד שתהליך הפיתוח ייעשה בתיאום עם הספק ובסיומו תתבצע העברת ידע מסודרת לספק.

(יובהר כי המשרד שואף לבצע את כל הפיתוחים ההכרחיים הקשורים למערכת באמצעות הספק ולפיכך הספק יקבל הזדמנות להציע הצעת מחיר לכל רכיב פיתוח חיוני שיידרש, אולם המשרד לא יהיה מחויב לקבל את הצעת המחיר ולכן תהיה שמורה לו הזכות להשלים את הפיתוח בעצמו, או על ידי מי מטעמו).

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

3.3. הספק הזוכה יידרש לבצע טיוב נתונים או פעולות תחזוקה לנתוני המערכת בהתאם לצורך – הנחיות לטיוב יוגדרו ע"י המשרד.

4. בדיקות תוכנה

4.1. הקמת מערך בדיקות, כולל המשאבים הנדרשים לצורך הבדיקות, על בסיס סביבת DevOps של המשרד.

4.2. ביצוע בדיקות מסירה לפני העלאה לייצור של כל רכיב פיתוח חדש או תיקון גרסה של רכיבים קיימים, תיעוד תרחישי הבדיקה שבוצעו ותוצאותיהם ומסירתם למזמין.

4.3. ליווי בדיקות קבלה מטעם המשרד (אם יבחר המשרד לעשותן) לכל רכיב חדש או גרסה כאמור לעיל, הן על פי תרחישי בדיקות המסירה והן בבדיקות נוספות ככל שיראה המשרד לנכון.

4.3. ביצוע בדיקות שפיות של כלל המערכת בסביבת הייצור לאחר כל העלאת גרסה ואחריות לתקינותן.

5. תיעוד

5.1. בכל מהלך תקופת ההתקשרות נדרש הספק לנהל ולעדכן את המסמכים הבאים בכל שינוי, תיקון או תוספת.

5.1.1. מסמך האפיון המפורט.

5.1.2. מסמך ארכיטקטורת המערכת.

5.2. יובהר כי הספק מחוייב להגיש את מסמכי התיעוד לאישור המשרד סמוך לביצוע כל עדכון מכל סוג במערכת ע"פ לוחות הזמנים שלהלן:

5.2.1. עדכון "**פשוט**" (כגון: עדכון בשורת קוד או במספר שדות, פיתוח דוח חדש) – יועבר תיעוד לאישור המשרד תוך 48 שעות עבודה מביצוע העדכון. תיקון ליקוי בתיעוד על פי בקשת המשרד יבוצע על ידי הספק תוך 24 שעות עבודה משליחת בקשת התיקון על ידי המשרד.

5.2.2. עדכון "**מורכב**" (כגון: פיתוח מודול חדש, עדכון גרסה) – יועבר תיעוד לאישור המשרד תוך שבעה ימי עבודה מביצוע העידכון. תיקון ליקוי בתיעוד על פי בקשת המשרד יבוצע על ידי הספק תוך 72 שעות עבודה משליחת בקשת התיקון על ידי המשרד

5.2.3. ההחלטה על סיווג העדכון (פשוט או מורכב) נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

5.2.4. הספק מחוייב לתקן כל ליקוי בתיעוד כפי שיועבר לו על ידי המשרד. אי עמידה בדרישה זאת עלולה לגרום להפעלת מנגנון פיצויים מוסכמים כמפורט בהסכם ההתקשרות או כל סנקציה חוקית אחרת העומדת לרשות המשרד.

5.3. המסמכים העדכניים ינוהלו בסביבת ניהול המסמכים ברשת המשרד ויוחזקו ברשות המשרד בכל עת.

5.3. בכל מהלך תקופת ההתקשרות ינהל הספק תיעוד של כל פעילות התמיכה כולל קריאות תמיכה, פניות להפקת וטיוב נתונים, תקלות ובקשות שו"שים – וינהל רישום מפורט של:

5.3.1. הקריאות ותהליך הטיפול בהן.

5.3.2. תקלות שלא באו על פתרונן ומעקב אחר תיעדוף המזמין לתיקונן.

5.3.3. בקשות לשו"שים ומעקב אחר תיעדוף המזמין לביצוען.

5.4 תיעוד התמיכה יהיה זמין ונגיש למזמין בכל עת. לחילופין – באישור המזמין ניתן יהיה להסתפק בייצוא הנתונים ומסירתם: הספק ייצא את כל רשומות תיעוד התמיכה על פי בקשת המזמין, ויעבירן למזמין בפורמט ובתדירות כפי שיתבקש על ידי המזמין.

5.5 יובהר כי על הספק לבצע באופן שוטף בקרה אודות התאמת התיעוד למצב הנוכחי של המערכת בכל זמן נתון. המשרד יבצע אחת לתקופה בקרת תיעוד לווידוא אי קיום חוסרים. כל חוסר עלול להשית על הספק פיצויים מוסכמים כמפורט בהסכם ההתקשרות.

6. מנגנון פיתוח שינויים ושיפורים (שו"שים) למערכת

6.1. ה משרד יהא רשאי להזמין שירותי פיתוח לביצוע שינויים ושיפורים נדרשים לאורך כל תקופת ההתקשרות עם הספק. יובהר כי שירות זה יוכל להירכש לפי הצורך גם באמצעות התקשרויות אחרות והכל על פי המפורט במכרז.

6.2. במקרה כזה בו לא תבוצע עבודת הפיתוח על ידי הספק יתאם המשרד את פרטי הפיתוח עם הספק ותפעל להעברת ידע מסודרת מן הגורם המפתח לידי הספק, על מנת שהספק יקבל על עצמו את תחזוקת התוצר הנוסף במסגרת תחזוקת המערכת.

6.3. היקף שירותי הפיתוח שיוזמנו מהספק לא יעלה על 500 אלף ₪ בשנה (לא כולל מע"מ). ועדת המכרזים תהיה רשאית להעלות ולעדכן סכומים אלה ולהתאימם לצרכים ולשינוי במחירי התקורה.

6.4. בכל פעם בה ידרוש המזמין מהספק פיתוח שינוי, שיפור או תוספת הכרחית, יעביר המזמין (או מי מטעמו) מסמך אפיון-על של התוצר הנדרש. הספק יעריך את עלות הפיתוח המלאה על כל היבטיה (ניתוח, פיתוח , QA וניהול) ויגבש תכנית עבודה לפיתוח התוצר והערכת עלות, אשר תוגש כהצעת מחיר מחייבת.

6.5. ככל שהמזמין יאשר את הצעת המחיר, יועבר הפיתוח לביצוע בהתאם למפורט בתכנית העבודה המאושרת ובהסכם ההתקשרות.

6.6. הספק יידרש להמציא דו"חות התקדמות תקופתיים על ביצוע הפיתוח, בפורמט ובתדירות שיקבע המזמין.

6.7. אם הצעת המחיר או תכנית העבודה של הספק לא תתקבל על ידי המזמין – יוכל המזמין לדרוש ולקבל הצעה מתוקנת.

6.8. אם בתום דין ודברים לא התקבלה הצעה מתוקנת, או שגם ההצעה המתוקנת לא הניחה את דעת המזמין, יהיה המזמין רשאי לבצע את הפיתוח בעצמו, או להזמינו מגורם אחר על פי כללי ההתקשרות המחייבים.

6.9. במקרה כזה יתאם המזמין את פרטי הפיתוח עם הספק ויפעל להעברת ידע מסודרת מן הגורם המפתח לידי הספק, על מנת שהספק יקבל על עצמו את תחזוקת התוצר הנוסף במסגרת תחזוקת המערכת.

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

נספח ג' – אישור על קיום ביטוחים

אישור קיום ביטוחים			תאריך הנפקת האישור(DD/MM/YYYY)
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.			
מבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	מעמד מבקש האישור
שם מדינת ישראל – הרשות לשירות אזרחי	שם שם הספק כמפורט בהסכם	☐נדל"ן ☒שירותים ☒אספקת מוצרים ☐אחר: _____	☐משכיר ☐שוכר ☐זכיין ☐קבלני משנה ☒מזמין שירותים ☒מזמין מוצרים ☐אחר: _____
ת.ז./ח.פ.	ת.ז./ח.פ. של הספק כמפורט בהסכם		
מען כתובת הרשות לשירות אזרחי כמפורט בהסכם	מען של הספק כמפורט בהסכם		

כיסויים							
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח		כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'
					סכום	מטבע	
אחריות כלפי צד ג'		נוסח "ביטי" של המבטח או הנוסח המקביל לו אצל אותו המבטח (תוך ציון שנת המהדורה)			2,000,000	₪	**302 – אחריות צולבת** **307 – הרחבת צד ג' – קבלנים וקבלני משנה** **309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור** **321 – מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח – מבקש האישור** **328– ראשוניות (המבטח מוותר על כל דרישה או טענה מכל מבטח של**

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

כיסויים							
							מבקש האישור) 329 – רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג'
חבות מעבידים		נוסח "ביטי" של המבטח או הנוסח המקביל לו אצל אותו המבטח (תוך ציון שנת המהדורה)			20,000,000 לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח	₪	**309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 318 מבוטח נוסף – מבקש האישור או לחילופין: 319 – מבוטח נוסף – היה וייחשב כמעבידם של מי מעובדי המבוטח (על המבטח למחוק את המיותר) 328 – ראשוניות (המבטח מוותר על כל דרישה או טענה מכל מבטח של מבקש האישור)**
אחריות מקצועית משולבת חבות המוצר		**COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.** או **ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE .** או נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן: _____ **(בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל).**			10,000,000	₪	**301 (אובדן מסמכים) 302(אחריות צולבת) 309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור) 318 (מבוטח נוסף מבקש האישור) 325 (מרמה ואי יושר עובדים) 327 (עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח) 328(ראשוניות) 332 (תקופת גילוי 12 חודשים)**

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'):
043 – מחשוב, 038 - יועצים/מתכננים – **מכרז למתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת Microsoft Dynamics CRM 365עבור הרשות לשירות אזרחי.**

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____

ביטול/שינוי הפוליסה
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא **60 יום** לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור

חתימה של מורשה/י החתימה מטעמו של המציע:_____