

מכרז פומבי 2022-212

אספקה, הטמעה, תחזוקה ושירותים מקצועיים למוצר Zero Client עבור משרד המשפטים

פעילויות ומועדן

תאריך	פעילות
19/12/2022 ביום	מועד פרסום המכרז
01/01/2023 ביום	מועד אחרון להעברת שאלות ובקשות הבהרה
12/01/2023 ביום	מועד אחרון להעברת תשובות המשרד
22/01/2023 שעה 12:00 ביום	מועד תחילת הגשת הצעות
29/01/2023 שעה 14:00 ביום	מועד אחרון להגשת הצעות
עד יום 31.03/2024	תוקף ההצעה

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

גילוי נאות

להלן פרטי המעורבים בעריכת המכרז.

שם מלא	תואר התפקיד	חברה מעסיקה
אבי סולומון	מנהל תחום (מכרזים) – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	קונסיסט מערכות בע"מ
עופר שוויקי	מנהל פרויקטים (מכרזים) – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	רזאל מערכות זמן אמת
ציקי גד	מנהל השירות והייצור – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	אקספריס בע"מ
אדם בודוויג	ראש תחום סביבות עבודה – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	נס אי.טי

https://www.gov.il/he/Departments/publications/Call_for_bids/tender-212-22	דף המכרז במרשתת
---	-----------------

https://merkava.mrp.gov.il/tenders/gate/index.html?bid_object_id=4000562337	כתובת תיבת המכרזים המקוונת
---	----------------------------

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

תוכן עניינים

6	תמצית מנהלים	
7	1. מנהלה	
7	1.1 הגדרות	
8	1.2 הליך המכרז	
8	1.2.1 השתתפות במכרז	
8	1.2.2 הודעות ובירורים	
8	1.2.3 שאלות ובקשות הבהרה	
8	1.2.3.1 פניות בשאלות ובקשות הבהרה	
8	1.2.3.2 מענה לשאלות ובקשות הבהרה	
9	1.2.3.3 כנס/סיור ספקים	
9	1.2.3.4 מידע שאינו לפרסום במרשתת (N)	
9	1.2.4 הגשת הצעות	
9	1.2.5 מתווה להערכת הצעות	
10	1.2.6 זוכה במכרז	
10	1.3 מסמכי המכרז	
10	1.3.1 מרכיבי הפניה	
10	1.3.2 בעלות על מסמכי המכרז	
10	1.3.3 סיווג רכיבים	
11	1.4 הצעת הספק	
11	1.4.1 מרכיבי הצעת הספק	
12	1.4.2 בעלות על מסמכי ההצעה	
12	1.4.3 שפת ההצעה	
12	1.4.4 תוקף ההצעה	
12	1.4.5 מספר הצעות	
12	1.4.6 שילוב קבלני משנה	
12	1.4.7 טובין משומש/מחודש (N)	
12	1.4.8 העדפת תוצרת הארץ (N)	
12	1.4.9 פטור מתשלום מע"מ	
13	1.5 תנאים להשתתפות במכרז (M)	
13	1.5.1 ערבות מכרז	
13	1.5.2 קיום דרישות במציע	

13.....	אישור יצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן (M).....	1.5.2.1
13.....	חוזה ההתקשרות.....	1.5.3
13.....	רכש.....	1.5.3.1
14.....	אחריות ושירות תחזוקה.....	1.5.3.2
14.....	אישור על ניהול ספרים.....	1.5.4
14.....	המצאת תעודת רישום תאגיד.....	1.5.5
14.....	המצאת תעודת רישום במרשם המתנהל על-פי חוק (N).....	1.5.6
14.....	אימות זהות מורשי-חתימה.....	1.5.7
14.....	הצהרה על היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום.....	1.5.8
15.....	הצהרה בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות.....	1.5.9
15.....	מדיניות שירות תחזוקה וחלקי חילוף (N).....	1.5.10
15.....	החזקה ברישוי לעוסק בתחום (N).....	1.5.11
15.....	הסמכה לתקן ישראלי רשמי/ לא רשמי (N).....	1.5.12
15.....	תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית).....	1.5.13
15.....	תנאים להתקשרות.....	1.6
15.....	ערבות ביצוע.....	1.6.1
16.....	חידוש סימוכין שפג תוקפם.....	1.6.2
16.....	אישור על היעדר חובות לרשם התאגידים.....	1.6.3
16.....	שימוש בפורטל הספקים הממשלתי.....	1.6.4
16.....	ביטוחים.....	1.6.5
17.....	הנחיות ביטחון.....	1.6.6
17.....	סיווג ביטחוני.....	1.6.6.1
17.....	שמירת סודיות.....	1.6.6.2
18.....	אבטחת מידע.....	1.6.6.3
19.....	שרשרת אספקה.....	1.6.6.4
19.....	זכויות המשרד.....	1.7
19.....	זכות החלטה.....	1.7.1
19.....	ביטול המכרז.....	1.7.2
19.....	הצעה יחידה.....	1.7.3
19.....	פסילת מציע.....	1.7.4
20.....	ביטול זכיית מציע.....	1.7.5
20.....	תוצאות פסילת זכיית מציע.....	1.7.6
20.....	שינוי היקף ההתקשרות – זכות ברירה.....	1.7.7

21.....	אי קיום יחסי עובד-מעביד.....	1.7.8
21.....	תשלומים והצמדות.....	1.8
22.....	הרכש המבוקש.....	2.
22.....	הגדרות.....	2.1
22.....	הצורך הארגוני.....	2.2
22.....	מוצר נדרש.....	2.3
23.....	פרויקטים בישראל ובחו"ל מול שירותי VDI או Terminal (Q)(M).....	2.3.1
23.....	פרויקטים בישראל שבוצעו ע"י המציע עם המוצר המוצע בעבודה מול שירותי VDI או Terminal (Q)(M).....	2.3.2
23.....	הזדהות עם כרטיס חכם (M).....	2.3.3
23.....	חיבור לצידוד היקפי (Q)(M).....	2.3.4
24.....	ניהול מרכזי ושדרוג מערכת ההפעלה מרחוק (Q)(M).....	2.3.5
24.....	זיהוי עמדות הקצה על בסיס PKI מול מערכת NAC של המשרד (M).....	2.3.6
24.....	תמיכה בשירותי VDI ו-Terminal של Citrix ו-VMWare (M).....	2.3.7
24.....	הפעלת חיבור מרחוק על בסיס DoK או אמצעי אחר (Q)(M).....	2.3.8
25.....	יכולות נוספות במוצר (Q).....	2.3.9
25.....	חוות דעת לקוחות (Q).....	2.3.10
25.....	שרידות ויתירות של המוצר (Q)(M).....	2.3.11
26.....	תמיכה מלאה של המוצר בדגמי המחשבים במשרד (Q)(M).....	2.3.12
26.....	בדיקת היתכנות ושימויות – POC (M).....	2.4
26.....	רישוי.....	2.5
27.....	שירותי תחזוקה.....	2.6
27.....	שירותי טכנאי ושירותי מומחה.....	2.7
28.....	מימוש והטמעה.....	3.
28.....	גורמים מעורבים.....	3.1
28.....	מנהל תיק לקוח/פרויקט מטעם הזוכה.....	3.1.1
28.....	מנהל פרויקט מטעם המשרד.....	3.1.2
28.....	נותני שירותים מטעם הזוכה.....	3.1.3
28.....	תכנית עבודה.....	3.2
28.....	תכנון.....	3.2.1
29.....	אספקה.....	3.3
29.....	התקנה.....	3.4
29.....	בדיקות מסירה.....	3.5

29	בדיקות קבלה	3.6
29	הדרכה (N)	3.7
29	תיעוד והעברת ידע	3.8
30	אחריות, תפעול ותחזוקה	4.
30	אחריות	4.1
30	תפעול	4.2
30	פעילות מונעת	4.2.1
30	איתור וטיפול בתקלות	4.2.2
30	מרכז תמיכה לידע ולשירות	4.2.3
32	תחזוקה	4.3

תמצית מנהלים

במשרד המשפטים עובדים כיום כ-6,500 עובדים על עשרות מערכות מידע הנותנות שירותים במגוון תחומים. ארגונים גדולים כמו משרד המשפטים נוהגים במדיניות של החלפה יזומה של מחשבים בכדי לאפשר לעובדיהם עבודה רציפה ואיכותית עם מינימום תקלות.

שימוש במוצר Zero Client יאפשר הורדה משמעותית של עלויות וחיסכון של עשרות אחוזים והארכת החיים של מחשבים ישנים כך שהצורך בהחלפתם ירד משמעותית.

המשרד מבקש לרכוש רישוי למוצר Zero Client שיפעל כמנגנון מוקשח ומצומצם שכל מטרתו לאפשר למחשב להתחבר לסביבת ה-Terminal ובכך הוא מצמצם את השפעתה של עמדת העבודה על חווית העבודה של המשתמש. מהלך זה יאפשר לעובדי המשרד חיבור מאובטח למערכות המשרד מכל מחשב מרוחק מה שיגדיל את הגמישות של עובדי המשרד בבואם לתת שירות.

מדובר במנגנון מוקשח ומצומצם שכל מטרתו לאפשר למחשב להתחבר לסביבת ה-Terminal ובכך מצמצם משמעותית את השפעתה של עמדת העבודה על חווית העבודה של העובד. מהלך זה מאפשר להאריך את השימוש במחשבים ישנים ובכך מצמצם את הצורך בהחלפה.

בנוסף על רישוי למוצר, המשרד מבקש לרכוש שירותי טכנאי ושירותי מומחה במוצר המסופק.

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

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

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

1. מנהלה

1.1 הגדרות

להלן מונחים המשמשים במנהלה ומשמעותם.

משרד	משרד המשפטים – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע.
ועדת מכרזים	ועדת המכרזים לענייני תקשוב של משרד המשפטים.
מכרז/ המכרזנושא המכרז	פנייה זו בבקשה להציע הצעות לאספקה, הטמעה, תחזוקה ושירותים מקצועיים למוצר Zero Client עבור משרד המשפטים.
ספק	כל גורם המסוגל לענות לדרישות שבמסמכי המכרז. הספק יהיה ישות משפטית אחת ולצורך עמידה בדרישות כאמור הוא אינו רשאי להסתמך או לייחס לעצמו דבר שאינו מתקיים בו עצמו.
הצעה	במקרה שבו הספק, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המפורטים במכרז ושבעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוגמה התאגדות הספק מעוסק מורשה לחברה, רכישת פעילות, התאגדות כחברה, ארגון מחדש או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי הסף השתלבה אצל הספק, יוכל הספק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.
מציע/ספק מציע	מענה ספק לדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
קבלן משנה	ספק שהגיש הצעה במסגרת המכרז.
הזמנה	מי שאינו חלק מעסקיו של ספק כהגדרתו לעיל ויועסק אצלו באספקת טובין ושירותים הכלולים בהצעתו אם תיבחר כהצעה הזוכה.
סכום ההתקשרות	מסמך שיימסר לזוכה, על בסיסו תיערך התקשרות לאספקת טובין ושירותים המבוקשים במכרז. הזמנה תהא בתוקף רק אם תהא חתומה כנדרש על-ידי מורשי החתימה במשרד.
מורשה חתימה אצל הספק	סכום הרכש שהמשרד מתכנן לבצע בכל שנת התקשרות נתונה.
חתימה	הגורם המורשה להתחייב בשם הספק לכל עניין ודבר נשוא חתימתו.
שער חליפין יציג	חתימה במכרז תעשה באופן המחייב את הספק ועל ידי המורשים להתחייב אצל הספק לכל דבר ועניין נשואי החתימה.
מחירון	שער החליפין הרשמי של בנק ישראל למטבע חוץ, הידוע במועד פרסום המכרז.
	מחירון רשמי של היצרן.

1.2 הליך המכרז**1.2.1 השתתפות במכרז**

מסמכי המכרז מפורסמים וזמינים בדף המכרז במרשתת. ההשתתפות במכרז אינה כרוכה בתשלום וכל ספק רשאי להשתתף בהליך ולהגיש הצעה.

1.2.2 הודעות ובירורים

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

ספקים מתבקשים לבדוק בתדירות גבוהה את דף המכרז במרשתת.

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

1.2.3 שאלות ובקשות הבהרה

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

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

1.2.3.1 פניות בשאלות ובקשות הבהרה

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

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

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

ד. שאלות הספק יועברו בתבנית להעברת שאלות ובקשות הבהרה בתבנית קובץ MS Word 2016 בלבד.

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

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

1.2.3.2 מענה לשאלות ובקשות הבהרה

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

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

1.2.3.3 כנס/סיור ספקים

במסגרת מכרז זה לא יתקיימו כנס/סיור ספקים.

1.2.3.4 מידע שאינו לפרסום במרשתת (N)**1.2.4 הגשת הצעות**

הגשת הצעות תבוצע לתיבת מכרזים מקוונת שכתובתה מופיע בדף השער למכרז זה.

א. בעת הגשת הצעות לתיבת המכרזים המקוונת על הספק לפעול בהתאם להנחיות המפורטות בתיבה. בכל מקרה בו הספק לא פעל בהתאם להנחיות כאמור וכתוצאה מכך לא הגיש חלקים מהצעתו או שהצעתו או חלקים ממנה לא היו ניתנים לקריאה, הדבר עלול להוביל לפסילת הצעתו.

ב. לצורך הגשת ההצעות יידרש הספק להזדהות באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית.

ג. על ספק המציע במכרז, האחריות לדאוג להגיש את ההצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות. בכלל זה על הספק לקחת בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות ייתכן עומס או תקלות טכניות אחרות במערכת אשר ימנעו מהספק להגיש את הצעתו. באחריות הספק להגיש את הצעתו פרק זמן מספק לפני המועד האחרון להגשת הצעות, על מנת להימנע מתקלות כאמור.

ד. ככל שתהיה תקלה טכנית ממושכת, אשר תמנע הגשות הצעות במכרז, יוכל המשרד בהודעה שתפורסם באתר האינטרנט לקבוע דרך הגשה אחרת במכרז.

ה. הצעות שלא יוגשו עד המועד האחרון להגשת הצעות, לא יובאו לדיון בפני ועדת המכרזים.

ו. באפשרות מציע לבצע הגשה פעם אחת בלבד. לאחר הגשת המענה לא תתאפשר הגשה נוספת.

ז. הגודל המרבי לקובץ בהצעה הוא 10MB ולכל היותר 50MB לכלל הקבצים באותה הצעה. על המציע לבדוק את גודל הקבצים הנשלחים על ידו ולוודא כי הצעתו עומדת במגבלות.

ח. לאחר הגשת ההצעה יופיע במסך ההגשה מספר אסמכתא. רק לאחר הופעת ההודעה עם מספר האסמכתא תהליך ההגשה יסתיים. ללא קבלת מספר האסמכתא אין ההצעה כלא הוגשה.

ט. בסוגיות טכניות ובעזרה בתפעול המערכת ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א' עד ה' בשעות 08:00 עד 17:00 באמצעות דוא"ל ccc@mof.gov.il. זמן ההמתנה מרגע פתיחת הפנייה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניות אשר יתקבלו בזמן הפחות מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת הצעות.

בחלוף 20 דקות ללא ביצוע פעולה, המערכת תתנתק וכל פעולה שבוצעה בה ולא נשמרה כטיטה, לא תשמר. במקרה המתואר תיידרש כניסה מחודשת למערכת.

י. ככל שתהיה תקלה טכנית ממושכת, אשר תמנע הגשות הצעות במכרז, יוכל המשרד בהודעה שתפורסם באתר האינטרנט לקבוע דרך הגשה אחרת במכרז.

יא. הנחיות וחומרי הדרכה על אופן הגשת ההצעות בתיבת המכרזים המקוונת ניתן לקבל בקישור הבא: <https://govextra.gov.il/mr/guides/tender>.

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

1.2.5 מתווה להערכת הצעות

בדיקת הצעות המציעים והערכתן תבוצע אל מול מתווה להערכת הצעות (מל"ה) וזאת בהסתמך על נתונים ומידע שיוצגו בהצעות. במידה וועדת המכרזים תמצא שדרוש לה מידע נוסף (השלמות,

הבהרות וכדו') לקבלת החלטה בקשר עם הצעה, היא תהיה רשאית לפנות למציע בבקשה לבירור פרטים, להציג כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות הבהרה. מציע יענה לדרישות כאמור בהתאם ללוחות הזמנים שיקבעו על ידי וועדת המכרזים בפנייה אליו והכול בהתאם ובכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ותקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993.

הערכת ההצעות תכלול גם בדיקת היתכנות ושימויות POC כמפורט בסעיף 2.4.

מתווה להערכת הצעות כאמור, מצורף כנספח 1.2.5 בסוף קובץ ריכוז נספחים.

1.2.6 זוכה במכרז

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

1.3 מסמכי המכרז

1.3.1 מרכיבי הפניה

מסמכי מכרז פומבי <212-2022> אספקה, הטמעה, תחזוקה ושירותים מקצועיים למוצר Zero Client עבור משרד המשפטים כוללים את הקבצים הבאים:

א. קובץ MS Word 2016 בשם "מנהלה ומפרט - מכרז פומבי <212-2022> אספקה, הטמעה, תחזוקה ושירותים מקצועיים למוצר Zero Client עבור משרד המשפטים".

ב. קובץ MS Word 2016 בשם "ריכוז נספחים - מכרז פומבי <212-2022> אספקה, הטמעה, תחזוקה ושירותים מקצועיים למוצר Zero Client עבור משרד המשפטים".

ג. קובץ MS Excel 2016 בשם "תבנית הצעת מחיר - מכרז פומבי <212-2022> אספקה, הטמעה, תחזוקה ושירותים מקצועיים למוצר Zero Client עבור משרד המשפטים".

1.3.2 בעלות על מסמכי המכרז

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

1.3.3 סיווג רכיבים

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

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

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

(M) Mandatory סימון לסעיף/רכיב בו מוגדרת **דרישת סף** היינו, דרישה שאי עמידה בה עלולה להביא לפסילת ההצעה.

(Q) Qualitative	סימון לסעיף/רכיב בו מוגדרת דרישה איכותנית היינו, דרישה שעמידה בה תזכה בניקוד בהתאם לתבחינים ומדדים המוגדרים עבורה במתווה להערכת הצעות.
(M)(Q) Mandatory & Qualitative	סימון לסעיף/רכיב בו מוגדרת דרישת סף ובנוסף דרישה איכותנית היינו, דרישה שאי עמידה בה עלולה להביא לפסילת ההצעה ועמידה בדרישה מעבר לרמת הסף המוגדרת תזכה בניקוד בהתאם לתבחינים ומדדים המוגדרים עבורה במתווה להערכת הצעות.

1.4 הצעת הספק

1.4.1 מרכיבי הצעת הספק

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

א. סימוכין נדרשים

מנהלה ומפרט, אישורים, הצהרות, תשובות לשאלות ובקשות הבהרה (אם היו), עמודי הבהרה (במידה וישלחו) ומסמכים אחרים שהמציע נדרש לצרף. מסמכים כאמור ימולאו בהתאם להנחיות המפורטות במסמכי המכרז, יחתמו על ידי מורשה חתימה וחותרת המציע על גבי עותק קשיח (תדפיס), ייסרקו ויוגשו בתבנית קובץ PDF כנדרש.

אין להצפין או להגביל את הגישה לקבצים בכל צורה שהיא.

ב. עותק מושחר

1. מציע הסבור שמרכיבי הצעתו כוללים מידע שהוא בגדר סוד מקצועי או מסחרי שאין לגלותו למשתתפים אחרים במכרז, יוסיף לצד מידע כאמור את הכיתוב "סוד מקצועי/מסחרי" (להלן: "עותק מושחר"). בהתאם להוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992, תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993 והפסיקה, כל סימון כאמור, ילווה בנימוק בכתב במסמך מלווה. עותק מושחר כאמור יחתם על ידי מורשה חתימה וחותרת המציע על גבי עותק קשיח (תדפיס), ייסרק ויוגש בתבנית קובץ PDF כנדרש.

אין להצפין או להגביל את הגישה לקבצים בכל צורה שהיא.

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

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

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

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

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

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

ג. הצעת מחיר

הצעת מחיר תוגש בתבנית הצעת המחיר (קובץ MS Excel 2016) בהתאם להנחיות המפורטות בה. בנוסף, הצעת המחיר תודפס ותחתם פיסית במקומות המיועדים לכך על ידי מורשה חתימה וחותמת המציע. התדפיס החתום ייסרק ויוגש בתבנית קובץ PDF חתום דיגיטלית כנדרש.

אין להצפין או להגביל את הגישה לקבצים בכל צורה שהיא.

1.4.2 בעלות על מסמכי ההצעה

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

1.4.3 שפת ההצעה

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

1.4.4 תוקף ההצעה

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

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

1.4.5 מספר הצעות

במענה למכרז, ספק רשאי להגיש הצעה אחת לטובין/שירות המבוקשים.

1.4.6 שילוב קבלני משנה

מציע אינו רשאי לכלול קבלני משנה במסגרת הצעתו למכרז.

1.4.7 טובין משומש/מחודש (N)

1.4.8 העדפת תוצרת הארץ (N)

1.4.9 פטור מתשלום מע"מ

מציע אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחויב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יצהיר על כך במסגרת הצעתו.

נוסח הצהרה על פטור מתשלום מע"מ כאמור, ראה נספח 1.4.9 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.4.9 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.5 תנאים להשתתפות במכרז (M)

1.5.1 ערבות מכרז

במכרז זה לא נדרשת ערבות מכרז.

1.5.2 קיום דרישות במציע

1.5.2.1 אישור יצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן (M)

המציע יצרן להצעתו הצהרה של יצרן/נציג מורשה בישראל של יצרן המוצר המוצע. כי הינו נציג מורשה בישראל/שותף עיסקי של היצרן לאספקה, הטמעה ותחזוקה של המוצר המוצע על ידיו והוא מחזיק מרכז תמיכה/ידע עבור המוצר המוצע וזאת ברציפות לפחות מיום 01/01/2021 ועד "המועד האחרון להגשת הצעות" המצוין בטבלה "פעילויות ומועדן", לעיל.

במידה והמציע יזכה במכרז, היצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן יספק לו את הידע והחלפים הנדרשים לאספקת, התקנת, הטמעת ותחזוקת המוצר לאורך כל תקופת מחויבותו של הזוכה כלפי המשרד

נוסח הצהרה יצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן כאמור, ראה נספח 1.5.2.1 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.2.1 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.5.3 חוזה ההתקשרות

המציע יצרן להצעתו את הסכם ההתקשרות כשהוא וכל נספחיו חתומים באופן מלא ומחייב – חותמת וחתימה מלאה ומחייבת של מורשה חתימה מטעמו בעמוד הראשון והאחרון להסכם, וחתימת וחתימה בראשי תיבות בתחתית שאר עמודי ההסכם.

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

נספחי סודיות והיעדר ניגוד עניינים של עובדים מטעם הזוכה יחתמו ויוגשו כתנאי לתחילת עבודתו עם המשרד.

חוזה ההתקשרות כאמור, ראה נספח 1.5.2 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש החוזה כנספח 1.5.2 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.5.3.1 רכש

ההתקשרות עם הזוכה במכרז לרכש המוצר, תהיה לתקופה שתחל עם החתימה על חוזה ההתקשרות בין הצדדים ותסתיים ביום 31/03/2024.

למשרד תשמר הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות לאספקה, הטמעה, תחזוקה ושירותים מקצועיים למוצר Zero Client נשוא המכרז בתקופות נוספות של 12 חודשים בכל פעם ועד 48 חודשים נוספים בסך הכל.

ככל והמשרד יבחר להאריך את ההתקשרות עם הזוכה הוא יעביר לזוכה הודעה על הארכתה לכל הפחות 30 יום קלנדארים לפני סיומה.

1.5.3.2 אחריות ושירות תחזוקה

מוצרי Zero Client שהמשרד ירכוש יועברו אליו עם אחריות לתקופה של 12 חודשים שתחל לאחר שהמשרד אישר את הספקתם והטמעתם אצלו בהתאם לדרישות המוגדרות במסמכי המכרז, בהסכם ההתקשרות ובתכנית העבודה שתבנה ביחד עם המשרד.

למשרד תשמר הזכות הבלעדית לרכוש מתום תקופת האחריות למוצרי Zero Client שסופקו, שירות תחזוקה לתקופה של 12 חודשים נוספים בכל פעם ועד 48 חודשים נוספים בסך הכל.

החלטת המשרד על רכישת/הארכת תקופת שירות תחזוקה כאמור, תועבר לזוכה לכל הפחות 30 יום קלנדארים לפני תום תקופת האחריות/תקופת שירות התחזוקה הקודמת.

1.5.4 אישור על ניהול ספרים

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

אישור פקיד שומה/ רואה חשבון/ יועץ מס מייצג כאמור, לאחר הפקתו כנדרש יצורף כנספח 1.5.4 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.5.5 המצאת תעודת רישום תאגיד

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

העתק תעודת רישום תאגיד כאמור, לאחר הפקתו כנדרש, יצורף כנספח 1.5.5 (א) בתבנית קובץ PDF כנדרש.

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

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

1.5.6 המצאת תעודת רישום במרשם המתנהל על-פי חוק (N)**1.5.7 אימות זהות מורשי-חתימה**

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

נוסח מחייב של אישור עורך דין כאמור, ראה נספח 1.5.7 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש האישור כנספח 1.5.7 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.5.8 הצהרה על היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

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

נוסח מחייב של הצהרה בדבר היעדר הרשעות כאמור, ראה נספח 1.5.8 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.8 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.5.9 הצהרה בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות

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

נוסח מחייב של הצהרה בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות כאמור, ראה נספח 1.5.9 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.9 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.5.10 מדיניות שירות תחזוקה וחלקי חילוף (N)

1.5.11 החזקה ברישוי לעוסק בתחום (N)

1.5.12 הסמכה לתקן ישראלי רשמי/ לא רשמי (N)

1.5.13 תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית)

המציע נדרש לצרף להצעתו הצהרה כללית לעניין כשירותו להתמודד במכרז, אי-תיאום הצעות ובדבר עצמאותו.

לתשומת לב הספקים, העונש על תיאום הצעות יכול להגיע לחמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק התחרות הכלכלית, תשמ"ח-1988.

נוסח מחייב של הצהרה כללית כאמור, ראה נספח 1.5.13 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.13 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.6 תנאים להתקשרות

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

לא עמד הזוכה בדרישה מהדרישות להלן, המשרד שומר לעצמו את הזכות לפנות למציע שהצעתו דורגה על בסיס ציון משוקלל במקום השני (ראה סעיף 1.7.6 – תוצאות פסילת זכיית מציע, להלן) ולהתקשר עימו וכך הלאה עד להתקשרות עם זוכה.

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

1.6.1 ערבות ביצוע

הזוכה ימציא ערבות ביצוע בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות שפורסם על ידי החשב הכללי, אשר הונפקה על ידי בנק, סולק או חברת ביטוח, אשר הוסמכו על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור, הערבות תוגש בהתאם לנספח "תדפיס ערבות דיגיטלית", ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ולהוראת תכ"ס 14.4.1 "ערבויות דיגיטליות". סך כספי הערבות בשקלים חדשים (מעוגל כלפי מעלה לשקל הקרוב) שיחושבו כשיעור של 5% מהסכום הנקוב בתוספת מע"מ, בהזמנה שהמשרד מתכנן לבצע בכל שנת התקשרות.

תוקף הערבות יקבע למשך ההתקשרות המצויינת בהסכם ההתקשרות בתוספת 3 חודשים. ככל והמשרד יאריך את תקופת ההתקשרות תחודש הערבות 3 חודשים טרם פקיעתה בתנאים האמורים לעיל וכך הלאה עד לתום התקשרות הזוכה עם המשרד.

המשרד יהיה רשאי לחלט את ערבות הביצוע במקרה שהזוכה לא יעמוד בהתחייבויותיו בהתאם להצעתו, לתנאי המכרז ולהסכם ההתקשרות, בשל כל סטייה אחרת מהוראות המכרז והסכם ההתקשרות, בשל התנהגות של זוכה שלא בדרך המקובלת או שלא בתום לב.

נוסח מחייב של תדפיס ערבות ביצוע דיגיטלית כאמור, ראה נספח 5 בחוזה ההתקשרות נספח 1.5.3 בקובץ ריכוז נספחים.

אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מזכויות המשרד לפי מכרז זה, חוזה ההתקשרות וכל דין.

1.6.2 חידוש סימוכין שפג תוקפם

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

1.6.3 אישור על היעדר חובות לרשם התאגידים

זוכה שהוא חברה/שותפות, ימציא העתק נסח חברה/שותפות עדכני בו תוודא וועדת המכרזים, כתנאי להתקשרות עמו, כי לזוכה לא מצוינים חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה הוגשה הצעתו הזוכה ולגבי חברה תוודא בנוסף, כי לא מצוין שהיא חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

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

1.6.4 שימוש בפורטל הספקים הממשלתי

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

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

1.6.5 ביטוחים

א. הזוכה יערוך לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד המשפטים, את הביטוחים המפורטים בסעיף הביטוח להסכם ההתקשרות. הביטוחים יכללו את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים וכן גבולות אחריות אשר לא יפחתו מהמצוין שם. בהתאם לאמור בסעיף הביטוחים הזוכה יציג אישור על עריכת הביטוחים וזאת כתנאי לתחילת ההתקשרות.

ב. הזוכה יתחייב כי במשך כל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד המשפטים, וכל עוד אחריותו קיימת, יחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח, ישלם את הפרמיות במלואן ובמועדן, וימציא את העתקי פוליסות הביטוח מאושרות על ידי מבטחו או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד המשפטים, וזאת, לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

ג. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הזוכה מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי הסכם ההתקשרות ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד המשפטים, על כל סעד או זכות המוקנים לה על פי הדין ועל פי הסכם זה.

ד. הספק יישא באחריות לכל נזק שייגרם למשרד/למזמין או לצד שלישי כלשהוא, עקב מעשה או מחדל, טעות או השמטה מקצועיים שנעשו במתכוון או בפזיזות או ברשלנות שלו ו/או של מי מעובדיו ו/או שלוחיו במסגרת פעולתם על פי הסכם זה.

1.6.6 הנחיות ביטחון

1.6.6.1 סיווג ביטחוני

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

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

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

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

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

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

1.6.6.2 שמירת סודיות

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

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

הזוכה ונותני השירותים מטעמו יידרשו לחתום על התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע המצורפים כנספח להסכם ההתקשרות וזאת כתנאי לתחילת פעילותם המשרד.

1.6.6.3 אבטחת מידע

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

יא. בתום ההתקשרות יחזיר הזוכה למשרד כל מידע מכל סוג שהוא שהצטרב בידיו או נוצר, אם הצטרב, במהלך מתן השירות נשוא מכרז זה.

יב. הכנסת מידע לרשת המשרד תעשה על פי הנוהלים וביניהם אישור מנהל אבטחת מידע והלבנת המידע לפני הכנסתו.

יג. חיבור מחשב של עובדי הספק לרשת המשרד, תעשה באישור מנהל אבטחת מידע בלבד.

1.6.6.4 שרשרת אספקה

בהתאם למתודולוגית מערך הסייבר הלאומי בנושא שרשרת האספקה, הזוכה נדרש להציג דוח ממערכת יוב"ל לפיו הינו עומד בדרגה A לקטגוריית "דרישות רוחביות". לצורך הפקת הדוח יש להיכנס לאתר מערך הסייבר הלאומי (גרסה 1.1 של שאלון הספקים לחיזוק שרשרת האספקה של מערך הסייבר הלאומי) ולהפיק דוח אותו נדרש להציג למשרד, הצגת הדוח תהווה תנאי לתחילת עבודה. במידה וישנן תקלות ניתן לפנות לטלפון 119 (מערך הסייבר הלאומי) לקבלת סיוע בהפקת הדוח.

ככל ומציע מבקש להקדים ולהגיש את הדוח בשלב ההצעה, יצורף הדוח כנספח 1.6.6.4 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.7 זכויות המשרד**1.7.1 זכות החלטה**

- א. אין המשרד מחוייב לקבל את ההצעה הזולה או הצעה שלמה או חלקים מהצעה או כל הצעה שהיא.
- ב. כל הכרעה בעניין ההצעות, בדיקתן והערכתן נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- ג. המשרד רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההזמנה להצעות או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המשרד מונעת הערכת ההצעה כראוי.

1.7.2 ביטול המכרז

- המשרד רשאי לבטל בכל עת פנייה זו לקבלת הצעות, כולה או חלקה או לצאת בבקשה חדשה לקבלת הצעות וזאת מסיבות תקציביות, ארגוניות או מכל סיבה אחרת, על פי החלטתו הבלעדית, ללא מתן הסברים וללא הודעה מוקדמת לספקים/ מציעים/ זוכה או כל גורם אחר.
- הודעה על ביטול המכרז כאמור, תפורסם בדף המכרז במרשתת או תשלח בדואר אלקטרוני למציעים/ זוכה. בכל מקרה כאמור, לא תהיה לספקים/ מציעים/ זוכה כל טענה, תביעה או דרישה במישרין או בעקיפין, כנגד המשרד.

1.7.3 הצעה יחידה

- ככל והוגשה כמענה במכרז הצעה יחידה או שלאחר בדיקת ההצעות נותרה הצעה אחת בלבד, המשרד, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי יהיה רשאי להכריז על המציע שנותר כזוכה או לבטל את המכרז ולצאת למכרז חדש.

1.7.4 פסילת מציע

- המשרד, לאחר שנתן למציע זכות טיעון (בכתב/ בעל-פה, בהתאם לקביעתו הבלעדית של המשרד) יהיה רשאי לפסול הצעה שהוגשה כמענה במכרז, לפי שיקול דעתו, בין היתר, אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים:
- א. **הצעה חסרה, לא ברורה או הצעה הכוללת מידע שקרי או מטעה** – אם הצעה שהוגשה במכרז היא חסרה באופן אשר המזמין אינו יכול להבין ממנה את מהות ההצעה, או לחילופין לוקה בחוסר בהירות או חוסר סדר ניכר.
- ב. **הצעה הפסדית** – אם ההצעה הינה בלתי כלכלית למציע במידה המטילה בספק את יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו היה ויזכה במכרז.

- ג. **תכסיסנית או מוגשת בחוסר תום לב** – אם הצעה כוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב, מחיר היצף (Dumping) וכל מקרה אחר שבה ההצעה נגועה בחוסר תום לב, ובכלל זה במקרה של פעולה או התנהגות של המציע, במסגרת המכרז, שלא בתום לב.
- ד. **התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות** – המציע, במסגרת מכרז או התקשרות קודמת של המשרד או של משרד ממשלתי ויחידת סמך אחרים, נהג בחוסר תום לב, בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים, מסר מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק או התנהל בחוסר מקצועיות קיצונית, באופן שלדעת המזמין מצדיק את פסילתו.
- ה. **מצב כלכלי של המציע** – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל, פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתיפקודו באם יזכה במכרז.
- ו. **ניגוד עניינים** – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע, ההצעה שהוא הגיש, או בעלי העניין בו, לבין השתתפות וזכיה במכרז או ביצוע השירותים על ידי המציע.
- ז. **פסילת הצעה בגין תיאום הצעות** – אם קיים חשד סביר לתיאום בין המציע להצעות אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

1.7.5 ביטול זכיית מציע

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

1.7.6 תוצאות פסילת זכיית מציע

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

אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכויות המשרד לפי המכרז, הסכם ההתקשרות וכל דין.

1.7.7 שינוי היקף ההתקשרות – זכות ברירה

המשרד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית, לצמצם או להרחיב את היקף ההתקשרות ותכולתה בשיעור של עד 100% ביחס לתכנון המקורי וההיקף הכספי שייעד לרכישת נשוא המכרז והכול בהתאם לצרכיו בפועל בתקופת ההתקשרות, הוראות חוק התקציב וכל דין. היה והמשרד יבחר לממש זכות ברירה להרחבת היקף ההתקשרות או יחליט בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לצמצם את היקף ההתקשרות, הזוכה במכרז יהיה מחויב לספק את השירותים בהתאם לתנאי המכרז והצעתו הזוכה.

במקרה שהמשרד יבקש לרכוש טובין/שירותים שלא נכללו במכרז, אם ידרשו טובין/שירותים כאלו, הרכישה תהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים, לכך שהתשלום עבור הטובין/השירותים יהיה כנגד חשבונית בעלות "גב אל גב" ולאחר אישור הגורם המקצועי ונציג חשב המשרד. רכישת

טובין/שירותים שלא פורטו בכתב הכמויות תוגבל לעלות מצטברת כוללת של עד 20% מהיקף ההתקשרות במכרז.

1.7.8 אי קיום יחסי עובד-מעביד

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

1.8 תשלומים והצמדות

א. הזכות לתמורה בגין רישוי נשוא המכרז תוקנה לזוכה לאחר שהמשרד אישר את הספקתו והטמעתו בהתאם לדרישות במסמכי המכרז, בתכנית העבודה שתבנה ביחד עם המשרד ובהתאם להצעתו הזוכה.

כתנאי לקבלת התמורה, הזוכה יעביר למשרד חשבונית מס מפורטת עבור הרישוי בגינו הוא זכאי לתמורה, התמורה תשקף אחוז הנחה מהמחירון הרשמי לו התחייב הזוכה בהצעתו הזוכה ולחשבונית יצורף ציטוט ממחירון היצרן כהוכחה למחירו הרשמי.

הסכומים בחשבונית יהיו נקובים בדולר ארה"ב והמע"מ (ככל והזוכה מחוייב בתשלום מע"מ) יוצג בנפרד בהתאם לשיעורו ביום הפקת החשבונית.

ב. הזכות לתמורה בגין שירותי טכנאי ושירותי מומחה נשוא המכרז, תוקנה לזוכה לאחר הספקתם בהתאם לדרישות במסמכי המכרז, בתכנית העבודה שתבנה ביחד עם המשרד ובהתאם להצעתו הזוכה.

כתנאי לקבלת התמורה, הזוכה יעביר למשרד חשבונית מס עם פירוט שעות הטכנאי ופירוט שעות המומחה שסופקו בגינם הוא זכאי לתמורה. הסכומים בחשבונית יהיו נקובים בש"ח והמע"מ (ככל והזוכה מחוייב בתשלום מע"מ) יוצג בנפרד בהתאם לשיעורו ביום הפקת החשבונית.

הסכומים בחשבוניות שיוגשו למשרד עבור שירותים (שירותי טכנאי/שירותי מומחה), להם התחייב הזוכה לאחוז הנחה ישקפו את אחוז ההנחה לשירותים לו התחייב הזוכה בהצעתו הזוכה.

ג. זוכה אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחוייב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא אינו חב במע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, לכל המאוחר עד מועד החתימה על ההסכם. ככל שהזוכה המתין למעלה מ-45 יום ולא קיבל אישור כאמור מרשות המיסים, יוכל הזוכה להגיש אישור מאת רואה חשבון או עורך דין, לפיו המציע פטור מתשלום מע"מ במסגרת ההתקשרות.

ו. סכומים הנקובים בדולר ארה"ב יומרו לשקלים חדשים בהתאם לשער החליפין היציג הידוע במועד האחרון להגשת הצעות.

ז. חשבונית המס תיבדק על ידי חשבות המשרד והגורם המקצועי ובמידה וימצא שהיא תקינה ומוסכמת, היא תועבר לתשלום בהתאם לסכום הנקוב בה, אחרת, חשבונית המס תוחזר והזוכה יידרש להמציא חשבונית מס תקינה כנדרש. מועדי התשלום יהיו בהתאם להוראת התכ"ס 1.4.3: מועדי תשלום.

ח. איחור בהגשת חשבונית, חוסר פרטים או פרטים לא נכונים בחשבונית לא יזכו את ספק השירותים בהצמדה בכל הנוגע לתקופת האיחור ולספק שירותים לא תהייה כל דרישות וטענות למשרד בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מגורמים אלו.

ט. ספק הטובין/שירותים מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום ביתר שקיבל מהמשרד בערכו הריאלי.

תשלום תמורה בגין שירותים שהזכה יספק, מותנה בהמצאת כל האישורים הנדרשים מהרשויות המוסמכות על ידי ספק השירותים, לרבות אישורים כי ספק השירותים מנהל ספרים כדון ורשום כעוסק מורשה/פטור במס ערך מוסף.

שירותים שיינתנו על ידי ספק השירותים שלא על דרך הזמנה – לא תשולם בעדם תמורה.

2. הרכש המבוקש

2.1 הגדרות

להלן מונחים המשמשים במפרט ומשמעותם.

שעת עבודה	60 דקות לא כולל ביטול זמן מכל סוג שהוא.
ארגון גדול	ארגון בו יש לכל הפחות 1,000 עובדים.

2.2 הצורך הארגוני

במשרד המשפטים עובדים כיום כ-6,500 עובדים על עשרות מערכות מידע הנותנות שירותים במגוון תחומים.

ארגונים גדולים כמו משרד המשפטים נוהגים במדיניות של החלפה יזומה של מחשבים בכדי לאפשר לעובדיהם עבודה רציפה ואיכותית עם מינימום תקלות.

שימוש במוצר Zero Client יאפשר הורדה משמעותית של עלויות וחיסכון של עשרות אחוזים והארכת החיים של מחשבים ישנים כך שהצורך בהחלפתם ירד משמעותית.

המשרד מבקש לרכוש רישוי למוצר Zero Client שיפעל כמנגנון מוקשח ומצומצם שכל מטרתו לאפשר למחשב להתחבר לסביבת ה-Terminal ובכך הוא מצמצם את השפעתה של עמדת העבודה על חווית העבודה של המשתמש. מהלך זה יאפשר לעובדי המשרד חיבור מאובטח למערכות המשרד מכל מחשב מרוחק מה שיגדיל את הגמישות של עובדי המשרד בבואם לתת שירות.

מדובר במנגנון מוקשח ומצומצם שכל מטרתו לאפשר למחשב להתחבר לסביבת ה-Terminal ובכך מצמצם משמעותית את השפעתה של עמדת העבודה על חווית העבודה של העובד. מהלך זה מאפשר להאריך את השימוש במחשבים ישנים ובכך מצמצם את הצורך בהחלפה.

בנוסף על רישוי למוצר, המשרד מבקש לרכוש שירותי טכנאי ושירותי מומחה במוצר המסופק.

2.3 מוצר נדרש

המשרד מבקש להתקשר עם ספק לרכש רישוי שימוש למוצר Zero Client שיפעל בסביבת המחשוב של המשרד בהתאם לדרישות המפורטות להלן.

לפירוט סביבת המחשוב של המשרד ראה נספח 2.3 בקובץ ריכוז נספחים.

2.3.1 פרויקטים בישראל ובחו"ל מול שירותי VDI או Terminal (Q)(M)

המציע נדרש להציג סימוכין לכך שהמוצר המוצע על ידי, מומש אצל לפחות 3 ארגונים גדולים (ראה סעיף 2.1 הגדרות) שונים בעבודה מול שירותי VDI או Terminal בהם מותקן המוצר בהיקף של לפחות 10% כמות רשיונות/משתמשים פעילים מעובדי אותו ארגון.

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

מימוש המוצר בארגונים גדולים נוספים מעבר ל-3 ארגונים גדולים כאמור ישמש לניקוד איכות (כמפורט בנספח 1.2.5 - מתווה לבדיקה והערכת הצעות) והמציע מתבקש לפרטם.

טופס מידע על פרויקטים בישראל ובחו"ל כאמור, ראה נספח 2.3.1 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.1 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

2.3.2 פרויקטים בישראל שבוצעו ע"י המציע עם המוצר המוצע בעבודה מול שירותי VDI או Terminal (Q)(M)

המציע נדרש להציג סימוכין לכך שהמוצר המוצע על ידי, מומש על ידי ישראל אצל לפחות 2 ארגונים שונים בהיקף של לפחות 500 רשיונות/משתמשים פעילים של המוצר בכל ארגון בעבודה מול שירותי VDI או Terminal.

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

- כאשר בארגון אחד לפחות המוצר מומש מול שירותי Terminal ואצל ארגון אחד לפחות המוצר מומש מול שירותי VDI.
- המציע ביצע בעצמו את הפרויקטים כולל התקנה/הטמעה ותמיכה.

מימוש המוצר המוצע אצל ארגונים נוספים מעבר ל 2 ארגונים כאמור ישמש לניקוד איכות (כמפורט בנספח 1.2.5 - מתווה לבדיקה והערכת הצעות) והמציע מתבקש לפרטם.

טופס מידע על פרויקטים בישראל כאמור, ראה נספח 2.3.2 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.2 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

2.3.3 הזדהות עם כרטיס חכם (M)

המציע נדרש לצרף תיעוד רשמי של יצרן המוצר ובו סימוכין כי במהלך השימוש במוצר יש אפשרות לחייב הזדהות בכרטיס חכם. המשרד עובד עם כרטיסים חכמים של הרשת הממשלתית (תמו"ז).

סימוכין כנדרש, ראה נספח 2.3.3 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.3 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

2.3.4 חיבור לציד היקפי (Q)(M)

המציע נדרש לצרף תיעוד רשמי של יצרן המוצר ובו סימוכין לכך שהמוצר המוצע על ידי, תומך בחיבור לציד היקפי המפורט להלן.

- א. כונן אופטי (פנימי או חיצוני).
- ב. מדפסת (מקומית או ברשת).
- ג. סורק מקומי.
- ד. קורא ברקוד.

ה. מצלמה.

ו. אוזניה.

יש לפרט תמיכה בציוד היקפי נוסף אשר תשמש לניקוד איכות (כמפורט בנספח 1.2.5 - מתווה לבדיקה והערכת הצעות).

יש לפרט במענה דגמים/תקנים/חיבורים/גרסא וכן אצל איזה לקוחות ניתן להתרשם במימוש מתמיכה כזאת.

סימוכין כנדרש, ראה נספח 2.3.4 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.4 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

2.3.5 ניהול מרכזי ושדרוג מערכת ההפעלה מרחוק (Q)(M)

המציע נדרש לצרף תיעוד רשמי של יצרן המוצר ובו סימוכין לכך שלמוצר יש יכולת ניהול מרכזי ושדרוג מערכת ההפעלה מרחוק.

במידה והתמיכה ביכולת ניהול מתבססת על הכלים SCCM או AD יינתן ניקוד איכות (כמפורט בנספח 1.2.5 - מתווה לבדיקה והערכת הצעות).

סימוכין כנדרש, ראה נספח 2.3.5 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.5 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

2.3.6 זיהוי עמדות הקצה על בסיס PKI מול מערכת NAC של המשרד (M)

המציע נדרש לצרף תיעוד רשמי של יצרן המוצר ובו סימוכין לכך שלמוצר יכולת זיהוי עמדות הקצה על בסיס PKI מול מערכת ה-NAC של המשרד כמפורט בנספח 2.3, על המוצר לתמוך ביכולת אוטומטית (Erollment Auto) ולא להתבסס על הפעלה ידנית של החיבור למנגנון ה-PKI.

סימוכין כנדרש, ראה נספח 2.3.6 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.6 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

2.3.7 תמיכה בשירותי VDI ו-Terminal של Citrix ו-VMWare (M)

המציע נדרש לצרף תיעוד רשמי של יצרן המוצר ובו סימוכין לכך שלמוצר יש יכולת תמיכה בשירותי VDI ו-Terminal של Citrix ו-VMWare.

תמיכה בשירותי VDI ו-Terminal של יצרנים נוספים תשמש לניקוד איכות (כמפורט בנספח 1.2.5 - מתווה לבדיקה והערכת הצעות) והמציע מתבקש לפרט.

סימוכין כנדרש, ראה נספח 2.3.7 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.7 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

2.3.8 הפעלת חיבור מרחוק על בסיס DoK או אמצעי אחר (Q)(M)

א. המציע נדרש לצרף תיעוד רשמי של יצרן המוצר ובו סימוכין לכך שלמוצר יש יכולת הפעלת חיבור מרחוק לרשת המשרד על בסיס DoK או אמצעי אחר המאפשר הפעלת חיבור מאובטח מכל מחשב המחובר לאינטרנט.

סימוכין כנדרש, ראה נספח 2.3.8 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.8 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

ב. המציע נדרש להציג סימוכין לכך שהמוצר המוצע על ידיו, מומש אצל לפחות 2 לקוחות שונים בהם יש לפחות 100 עובדים המשתמשים במוצר בחיבור מרחוק על בסיס קבוע.

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

מימוש היכולת המוצעת אצל לקוחות נוספים מעבר ל-2 לקוחות ישמש לניקוד איכות (כמפורט בנספח 1.2.5 - מתווה לבדיקה והערכת הצעות) והמציע מתבקש לפרטם.

טופס מידע על היכולת הנדרשת כאמור, ראה נספח 2.3.8 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.8 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

2.3.9 יכולות נוספות במוצר (Q)

המציע נדרש לצרף תיעוד רשמי של יצרן המוצר ובו סימוכין לכך שהמוצר המוצע על ידי תומך ביכולות הבאות.

א. יכולת התקנה ללא תמיכה של כלים במערכת הפעלה המרוחקת מהחומרה (לדוגמא – יישום ועידת חווי Zoom).

ב. תמיכה במגוון שירותי טרמינל ו-VDI מעבר למצויין מעלה

ג. עבודה עם כלי תוכנה לתקשורת מידית.

ד. תמיכה ומיטוב עבור תוכנות Live Communication (כמו Teams ו-Zoom) לטובת ביצועים וחוויית משתמש מיטבית.

ה. תמיכה בחיבור לשירותי Terminal או VDI בענן.

ו. כלי ניטור ובקרה.

ז. תמיכה וניהול תחנות CHIPPC

תמיכה ביכולות כאמור תשמש לניקוד איכות (כמפורט בנספח 1.2.5 - מתווה לבדיקה והערכת הצעות) והמציע מתבקש לפרטם.

טופס מידע על היכולת הנדרשת כאמור, ראה נספח 2.3.9 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.9 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

2.3.10 חוות דעת לקוחות (Q)

בהתבסס על המענה לסעיפים 2.3.1 - פרויקטים בישראל ובחו"ל מול שירותי VDI או Terminal (Q)(M) ו-2.3.2 - פרויקטים בישראל שבוצעו ע"י המציע עם המוצר המוצע בעבודה מול שירותי VDI או Terminal (Q)(M). המשרד יפנה ל-2 לקוחות לפחות כדי לקבל את חוות הדעת על איכות המוצר ואיכות פרויקט ההטמעה כפי שבאו לידי ביטוי במסגרת הפרויקטים.

חוות הדעת תנוקד בהתאם בנספח 1.2.5 - מתווה לבדיקה והערכת הצעות.

2.3.11 שרידות ויתירות של המוצר (Q)(M)

המציע נדרש לצרף תיעוד רשמי של יצרן המוצר ובו סימוכין לכך שלמוצר יש יכולת שרידות ויתירות המבטיחה את המשך פעולת המוצר בתחנת הקצה, המשכיות של מנגנון הליבה אשר מפעיל את תחנות העבודה.

מימוש היכולת תיבחן במסגרת בדיקת היתכנות וישימות (POC), עמידה בתנאי הסף התרשמות וחוויית העבודה ישמש לניקוד איכות (כמפורט בנספח 1.2.5 - מתווה לבדיקה והערכת הצעות) והמציע מתבקש לפרטם.

סימוכין כנדרש, ראה נספח 2.3.11 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 2.3.11 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

2.3.12 תמיכה מלאה של המוצר בדגמי המחשבים במשרד (Q)(M)

המציע נדרש לצרף תיעוד רשמי של יצרן המוצר ובו סימוכין לכך שלמוצר יש יכולת תמיכה מלאה לפחות ב-3 דגמי המחשבים הקיימים במשרד.

פירוט הדגמים כאמור, ראה נספח 2.3.12 בקובץ ריכוז נספחים.

היכולת תיבחן במסגרת בדיקת ההיתכנות וישימות (POC), עמידה בתנאי הסף, התרשמות וחווית העבודה ישמש לניקוד איכות (כמפורט בנספח 1.2.5 - מתווה לבדיקה והערכת הצעות) והמציע מתבקש לפרטם.

2.4 בדיקת ההיתכנות וישימות – POC (M)

המשרד יבצע בדיקת ההיתכנות וישימות לכל היכולות הנדרשות בסעיף 2.3 - מוצר נדרש, לעיל.

מתווה בדיקת ההיתכנות וישימות כאמור, מצורף כנספח 2.4 בקובץ ריכוז נספחים.

בדיקת ההיתכנות וישימות תיתבצע לכל הצעה אשר עמדה בתנאי הסף ועברה את ציון סף האיכות של 80%. המשרד יכול להחליט כי הוא מעביר לשלב זה גם הצעות שלא עברו את ציון הסף הנ"ל ובלבד שלכל היותר יהיו 3 ההצעות שהן בעלות ציוני איכות הגבוהים ביותר.

א. המשרד ישיב למשתתף בבדיקת ההיתכנות וישימות סך של 15,000 ₪ הוצאות.

כל ההוצאות הכרוכות בהכנת המענה לפנייה זו ובהגשתו כולל כל עלות מעבר לסך 15,000 ₪ בגין בדיקת ההיתכנות וישימות, הן באחריותם של המשיבים ועל חשבונם. יודגש, כי המשיבים לא יהיו זכאים לכל פיצוי נוסף או שיפוי או להחזר ו/או תשלום כלשהו מהמשרד בגין הגשת המענה לפנייה זו.

ב. מטרת בדיקת ההיתכנות וישימות היא אימות והצגת יכולות פונקציונאליות של הטכנולוגיה והדגמות על ידי המשיבים.

משיב שיוזמן להשתתף בבדיקת ההיתכנות וישימות, יתבקש להכין את סביבת ההדגמה על תשתית שייספק המשרד. פרק הזמן שיוקצה לתהליך ההדגמה יהיה 10 ימי עבודה והמשיב יתבקש להיערך להדגמה בהתראה של 10 ימי עבודה מראש. זכות המשרד להאריך את פרק הזמן מעל 10 ימים לפי הצורך.

ג. במסגרת בדיקת ההיתכנות והישימות, יעמיד המשרד תשתית מתאימה שתשמש כסביבת בדיקות עבור המשיב באופן שיאפשר הדגמת היכולות כנדרש בנספח 2.4. בתום בדיקת ההיתכנות והישימות תמחק התשתית מסביבת ההדגמה ולא תהיה למשיב ולמשרד שום זכות או בעלות עליהם.

2.5 רישוי

המשרד מבקש לרכוש לכל רכיבי המוצר המוצע רישוי שימוש לעמדת קצה לתקופה של 12 חודשים ושירותי תחזוקה לרישוי קיים. הרישוי יסופק בגרסתו היציבה האחרונה.

תקופת הרישוי לכל רכיב במוצר המוצע תחל לאחר הספקתו, התקנתו והטמעתו של הרכיב וזאת לאחר שהמשרד אישר כי הרכיב הותקן לפי הדרישות במסמכי המכרז, הצעת הזוכה ותכנית העבודה שתבנה ביחד עם המשרד. אישור כאמור יינתן לאחר סיום מוצלח של בדיקות הקבלה לכל רכיב ולכל סביבה.

תהליך ההטמעה וההתקנה ע"י הספק יכול גם העברת ידע לצוותי המשרד.

הכמות הינה הערכה בלבד והמשרד אינו מתחייב לביצוע רכש בהיקפים המפורטים ובכלל.

שנה	שנה I	שנה II	שנה III	שנה IV	שנה V
נושא	700	100	100	100	100
רכישה רישוי לעמדת קצה					

2.6 שירותי תחזוקה

המשרד מבקש לרכוש לכל רכיבי המוצר שירכוש שתקופת האחריות בגינם הסתיימה שירותי תחזוקה.

הכמות הינה הערכה בלבד והמשרד אינו מתחייב לביצוע רכש בהיקפים המפורטים ובכלל.

שנה	שנה I	שנה II	שנה III	שנה IV	שנה V
נושא	כלול	700	800	900	1,000
תחזוקת רישוי לעמדת קצה					

2.7 שירותי טכנאי ושירותי מומחה

מיד לאחר הזכייה תבנה תכנית עבודה מפורטת לאספקה, הפצה, התקנה, הטמעה ותחזוקה של הרישוי המוצע, בהתאם לתצורה הנבחרת ובהתאם לדרישות המכרז והצעתו הזוכה של הספק. הפצת והתקנת המוצר בתחנות קצה תתוכנן ותאושר ע"י המשרד, ביצוע ההתקנות יעשה ע"י הספק באמצעות טכנאים שיקצה לכך לכל ההתקנות או לחלקם בהתאם להחלטת המשרד.

המשרד מבקש לרכוש שירותי טכנאי להפצות והתקנות המוצר וכן שירותי מומחה עם היכרות טובה במוצר המסופק לתכנון ופתרון בעיות בתהליך ההתאמה לסביבת המשרד. השירות יסופק על ידי טכנאים ומומחים מטעם הזוכה בעלי הסמכות מתאימות. השירותים יסופקו פיסית באתרי המשרד או בתקשורת מקוונת (כדוגמת Zoom, Teams) בהתאם לבחירת המשרד.

הכמות הינה הערכה בלבד והמשרד אינו מתחייב לביצוע רכש בהיקפים המפורטים ובכלל.

שנה	שנה I	שנה II	שנה III	שנה IV	שנה V
נושא	350	250	150	150	150
שעות טכנאי להתקנות					
שעות מומחה	100	100	50	50	50

עלות שעת טכנאי כאמור תהיה לפי תעריף מירבי של מס"ד 3.2 רמה ג' "טכנאי ציוד מחשבים" בהוראת התכ"ס 16.2.11 הספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה שעומד על 138 ₪ לפני מע"מ במועד פרסום מכרז זה והתעריף יתעדכן פעם בשנה בהתאם לעדכונו (ככל ויהיה) בהוראה העדכנית ביום הראשון בחודש ינואר של כל שנת התקשרות. על תעריף זה המציעים יידרשו לתת אחוז הנחה שלא יעלה על 10%.

עלות שעת מומחה כאמור תהיה לפי תעריף מירבי של מס"ד 2.1 רמה ג' "אחראי פרויקט" בהוראת התכ"ס 16.2.11 הספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה שעומד על 236 ₪ לפני מע"מ במועד פרסום מכרז זה והתעריף יתעדכן פעם בשנה בהתאם לעדכונו (ככל ויהיה) בהוראה העדכנית ביום הראשון בחודש ינואר של כל שנת התקשרות. על תעריף זה המציעים יידרשו לתת אחוז הנחה שלא יעלה על 10%.

3. מימוש והטמעה

3.1 גורמים מעורבים

3.1.1 מנהל תיק לקוח/פרויקט מטעם הזוכה

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

3.1.2 מנהל פרויקט מטעם המשרד

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

3.1.3 נותני שירותים מטעם הזוכה

הזוכה נדרש להציב להספקת הטובין והשירותים נשוא המכרז והצעתו הזוכה, נותני שירותים מסוריים, מהימנים, מקצועיים, בעלי הסמכות הדרושות מטעם יצרן המוצר למוצרים אותם הוא מספק ומטמיע וכנדרש במסמכי המכרז.

3.2 תכנית עבודה

א. עם ההודעה לזוכה על זכייתו, תקבע/נה ישיבה/ות עבודה של מנהל הפרויקט מטעם המשרד עם מנהל תיק לקוח/פרויקט מטעם הזוכה. במסגרת פגישות אלו תבנה תכנית עבודה מפורטת לאספקה, התקנה, הטמעה העברת ידע ותחזוקה של הרישוי המוצע, בהתאם לתצורה הנבחרת ובהתאם לדרישות המכרז והצעתו הזוכה של הספק.

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

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

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

ה. בתוכנית העבודה יוגדר היקף העבודה הנדרש מן הספק, המשרד יאשר את היקף העבודה, הפעלת הספק תעשה במסגרת בנק השעות שיוקצה לכך.

3.2.1 תכנון

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

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

3.3 אספקה

אספקת המוצרים תבוצע לאתרי המשרד בערים ירושלים או תל אביב ותבוצע במלואה בשעות העבודה של המשרד (08:00-17:00) ובהתאם ללוחות הזמנים שיקבעו כאמור בסעיף 3.2 - תכנית עבודה, לעיל.

3.4 התקנה

התקנת המוצרים ומסירתם לשימוש המשרד תעשה על ידי הזוכה באתר המשרד אליו סופקו במסגרת ההתקנה תסופק מדיה/קישור להתקנה ויבוצעו עדכונים וטלאי תוכנה (Patch's) להתקנה ראשונית, הגדרת משתמשים והרשאות על השרת, תיעוד תצורת ההתקנה, מדריך למשתמש והדרכה ראשונית לצוות הטכני. ההתקנה תבוצע ללא פגיעה בפעילות השוטפת של משתמשי מערכות המידע במשרד וככל ותדרש השבתה לצורך התקנת המוצרים, השבתה זו תבוצע באישור ובתיאום עם מנהל הפרויקט מטעם המשרד. ההשבתה תבוצע במועד שמנהל הפרויקט מטעם המשרד יבחר וזאת ללא כל שינוי בתמורה לזוכה.

3.5 בדיקות מסירה

הזוכה יכין תוכנית לבדיקות מסירה של ההתקנות שיבצע וימסור אותה לאישור מנהל הפרויקט מטעם המשרד. בכפוף לאישור התכנית וטרם העברת המוצר לשימוש המשרד, ישלים הזוכה את הבדיקות ויוודא מעבר של כל רכיבי הבדיקה בהצלחה. העברת המוצר לבדיקות קבלה של המשרד תוכף למעבר מלא ומוצלח של כל מרכיבי בדיקות המסירה.

בדיקות המסירה יחולקו לנושאים הבאים:

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

3.6 בדיקות קבלה

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

3.7 הדרכה (N)

3.8 תיעוד והעברת ידע

בתום בדיקות הקבלה למוצר ואישור מנהל הפרויקט מטעם המשרד על סיומן המוצלח הזוכה ימסור למשרד תיעוד כלהלן.

- מפרט יצרן למוצר;
- הוראות וספרי יצרן לתפעול ותחזוקה שוטפת של המוצר;
- נהלים והוראות עבודה רלוונטים;

- נהלי גיבוי ושחזור נתונים וסביבת עבודה;
- זיהוי תקלות (מקרים ותגובות);
- מסמך ארכיטקטורה המתאר את המוצר (על פי תבנית שהמשרד יספק);
- תיק מערכת של המוצר (על פי תבנית שהמשרד יספק).

4. אחריות, תפעול ותחזוקה

4.1 אחריות

כל רכיבי המוצר שהמשרד ירכוש יסופקו למשרד עם אחריות לתקופה של 12 חודשים חופפים לתקופת הרישוי. בתקופת האחריות והתחזוקה (ככל והמשרד ירכוש) הזוכה יעדכן את המשרד על כל שדרוג ועדכון תוכנה זמין ויבצע את שדרוג/עדכון התוכנה בכפוף להחלטת המשרד וללא תמורה נוספת. שדרוג/עדכון התוכנה יבוצעו באתר המשרד בו מותקן המוצר, על ידי נותן שירותים מטעם הזוכה. המשרד אינו מחויב לבצע עדכוני תוכנה ואין באי ביצועם כדי לפגוע באחריות הזוכה, למעט מצב בו עדכון התוכנה הוגדר על ידי יצרן המוצר כקריטי.

4.2 תפעול

תפעול ובדיקות שוטפות לרבות תיקון תקלות שכיחות במוצר שסופק והותקן על ידי הזוכה, יעשו על ידי הצוות המקצועי של המשרד. בתקופת האחריות והתחזוקה (ככל והמשרד ירכוש) למוצר שסיפק והטמיע, הזוכה ייתן למשרד תמיכה מלאה בכל פניה הקשורה בתפעול שוטף של המוצר.

4.2.1 פעילות מונעת

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

4.2.2 איתור וטיפול בתקלות

א. איתור והתראה על תקלות יהיה באחריות הצוות המקצועי של המשרד. תקלות שכיחות ככל והצוות המקצועי של המשרד יודע ונכון לטפל בהן, יטופלו על ידיו.

ב. תקלות שהצוות המקצועי של המשרד לא יודע או נכון לטפל בהן, תטופלנה על ידי נציג הזוכה, שהינו בעל הכשרה וניסיון הנדרשים לביצוע העבודה.

ג. במקרים חריגים, בהתאם לצורך ובכפוף להחלטתו הבלעדית של המשרד יתאפשר טיפול ותמיכה באמצעות חיבור מרשת חיצונית לרשת המשרד, החיבור יוגבל לצפיה בלבד. יודגש כי טיפול ותמיכה באמצעות חיבור מרשת חיצונית לרשת המשרד אינה אפשרות מובטחת ובמידה והמשרד לא יאפשר אותה לא יהיה בכך בכדי לפתור את הזוכה ממילוי התחייבויותיו ומרמת השירות המפורטת להלן.

4.2.3 מרכז תמיכה לידע ולשירות

א. הזוכה יפעיל מרכז תמיכה וידע עבור המוצרים שסיפק, המרכז יייתמך על ידי הזוכה אשר יספק לו את הידע הנדרש לאורך כל תקופת מחויבותו של הזוכה כלפי המשרד.

ב. הזוכה יגדיר נציג שירות שיהיה זמין לטיפול בקריאות שירות מצד נציג המשרד בימי ושעות העבודה של המשרד. עם החתימה על הסכם ההתקשרות הזוכה ימסור למשרד את פרטי הקשר של מרכז/נציג השירות כלהלן.

- ג. מספרי טלפון לטיפול בקריאות שירות.
- ד. מספר פקס לטיפול בקריאות שירות.
- ה. כתובת דואר אלקטרוני לטיפול בקריאות שירות.
- ו. הזוכה מתחייב למענה של נציג השירות אצלו בפרק זמן של עד 3 דקות.
- ז. השירות והתמיכה יינתנו על-ידי גורם טכני מקצועי.
- ח. פתיחת קריאות שירות תעשה על-ידי נציג המשרד ורישומי המשרד יהיו האסמכתא הקובעת לכל עניין.
- ט. תקלה תחשב פתורה לאחר שנציג המשרד אישר את פתרונה לשביעות רצונו המלאה.

4.2.4 רמת שירות (SLA)

למען הסר ספק יובהר כי שירותי האחראיות והתחזוקה, כהגדרתם להלן, ינתנו על ידי הזוכה וכוללים אספקת גרסאות תוכנה חדשות ואספקת עדכוני תוכנה מקוריים ומאושרים של היצרן ללא כל עלות. בנוסף לשירותי התחזוקה המתוארים לעיל, תידרש החברה לתת המלצות לביצוע שיפורים ותיקונים (להלן: "שירותי תחזוקה פרואקטיבית") למוצרי היצרן הקיימים וכאלה שיסופקו ויוטמעו במשרד. השירותים הללו כוללים:

- המלצות יצרן (Best Practice) לתיצור (Configuration) המוצרים הקיימים.
- טיוב ומירוב (Maximization) יכולות המוצרים הקיימים.
- המלצות להוספת רכיבים חדשים לשיפור מערכות המשרד.

פירוט רמת שירות

חומרת התקלה	פירוט	חלון שירות	פרק זמן לתחילת טיפול (שעות)
רגילה	אינה קריטית או חמורה		אם התקבלה קריאה עד לשעה 10:00, תחילת טיפול עד לשעה 16:00 באותו יום, אם התקבלה קריאה השעה אחרי 10:00 תחילת טיפול תוך עד לשעה 12:00 למחרת.
חמורה	משביתת שירות או רכיב במערכת או מספר מהם	24*7*365	אם התקבלה קריאת שירות עד לשעה 10:00 בבוקר, תחילת טיפול בתקלה באותו יום עד השעה 12:00. אם התקבלה קריאת השירות לאחר השעה 10:00 בבוקר, תחילת טיפול בתקלה עד השעה 10:00 למחרת.
קריטית	תקלה שמשביתה את כלל המערכת.	24*7*365	התייצבות טכנאי/אנשי שירות באתר המשרד על פי הנחיות המשרד תוך 2 שעות לכל היותר מרגע פתיחת התקלה במוקד הזוכה.

הגדרת מצב נתון כתקלה וקביעת חומרת תקלה נתונים לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

הזוכה יעשה כמיטב יכולתו על מנת לתקן את התקלה בהקדם האפשרי וכן ידאג לעבודה רצופה על מוצר התקלה עד לתיקונה המלא או עד מציאת מוצר חלופי.

הזוכה ידאג לדווח לגורם המקצועי על אופן הטיפול בתקלה והתקדמותה באופן שייקבע על-ידי המשרד.

תקלה תחשב כפתורה ותיסגר במערכות התייעוד של המשרד, לאחר שנותן השירותים מטעם הזוכה עדכן את המשרד על מוצר התקלה, ונציג המשרד אישר שהתקלה נפתרה לשביעות רצונו המלאה.

4.3 תחזוקה

עם תום תקופת האחראיות למוצר, למשרד תשמר הזכות לרכישת שירותי תחזוקה למוצרים אותם הזוכה סיפק. בתקופת התחזוקה (ככל והמשרד ירכוש) תינתן למשרד תכולה ורמת שירות כאמור לעיל.