



משרד האוצר – אגף החשב הכללי  
מינהל הרכש הממשלתי

## מכרז מרכזי מס' 10-2023 לרכש ואספקת שירותי CRM בענן

גרסה 2-1 – אוגוסט-נובמבר 2023

את מסמכי המכרז ניתן למצוא באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il)

תחת הכותרת – מכרז מרכזי מס' 10-2023 לרכש ואספקת שירותי CRM בענן.

# תוכן עניינים

|     |  |
|-----|--|
| 3   | הקדמה  |
| 4   | הגדרות מקצועיות  |
| 9   | 1. ההליך המכרזי  |
| 23  | 2. ההצעה   |
| 33  | נספח 1 – אישור עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים                |
| 34  | נספח 2 – תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים |
| 35  | נספח 3 – אישור רו"ח והצהרת מציע המאושרת על ידי רו"ח            |
| 36  | נספח 4 – הצהרת יצרן  |
| 41  | נספח 5 – הצעת מחיר   |
| 46  | נספח 6 – הצגת תשתיות השירותים המוצעים                          |
| 57  | נספח 7 – הצגת יכולות השירותים המוצעים                          |
| 73  | נספח 8 – הצהרת ספק שירותי צד ג'                                |
| 78  | 3. פירוט ההתקשרות  |
| 102 | 4. הסכם התקשרות  |
| 116 | נספח א - נספח א' – מסמכי הבקשה המפורטות                        |
| 118 | נספח ב' – ההצעה של הספק במכרז                                  |
| 119 | נספח ג' – נוסח תדפיס ערבות דיגיטלית                            |
| 121 | נספח ד' – עיבוד מידע   |
| 128 | נספח ה' – אבטחה וסייבר   |
| 136 | נספח ו' – דרישות ביטוח   |
| 139 | נספח ז' – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים                |

## הקדמה

מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי, משרד האוצר (להלן: "עורך המכרז"), מפרסם בזאת את מכרז מרכזי מספר 10-2023 לרכש ואספקת שירותי CRM בענן (להלן: "המכרז") למשרדי הממשלה, יחידות הסמך וגופים נלווים שאושרו על ידי עורך המכרז (להלן: "המוזמינים").

מכרז זה הוא חלק מ"פרויקט נימבוס", פרויקט רב-שנתי אשר נועד לתת התייחסות מקיפה ומעמיקה לאספקת שירותי ענן ציבורי עבור ממשלת ישראל. במסגרת "פרויקט נימבוס", ובהתאם לרבדים השונים של הפרויקט, זכו החברות Amazon Web Services EMEA Sarl (להלן: "AWS") וחברת Google LLC (להלן: "GCP") (יקראו יחדיו להלן: "ספקי הענן") במכרז מרכזי 01-2020 לאספקת שירותי ענן על גבי פלטפורמה ציבורית עבור משרדי הממשלה ויחידות הסמך (להלן: "מכרז הענן") (רובד 1 של פרויקט נימבוס). ספקי הענן מקימים, כל אחד לחוד, אזור ענן ציבורי במדינת ישראל.

מטרת המכרז היא אספקת שירותי CRM (Customer Relationship Management) ושירותים נוספים המשויכים לשירותים אלו (להלן: "השירותים") כמפורט במסמכי המכרז, למשרדי הממשלה ויחידות הסמך על גבי פלטפורמת הענן של לפחות אחד מספקי הענן מאזור ישראל או אזור חו"ל, לפי העניין וכמפורט במסמכי המכרז. בהתאם למפורט במסמכי המכרז, במכרז זה ייבחרו עד 3 זוכים לאספקת השירותים עבור המוזמינים. כל מציע יגיש הצעה אחת שכוללת את שירותיו של יצרן יחיד.

תקופת ההתקשרות תורכב משני חלקים, תקופת רכש ותקופת מעבר והפרדות. כמפורט באריכות במסמכי המכרז, תקופת ההתקשרות תחל עם תחילת תקופת הרכש ותסתיים בתום תקופת המעבר וההפרדות ואורכה המירבי הוא עד 192 חודשים. תקופת הרכש תעמוד על 36 חודשים, כאשר לעורך המכרז, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, תהיה האפשרות להאריך את תקופת הרכש בתקופות נוספות, עד ל-120 חודשים נוספים במצטבר (סה"כ 156 חודשים). תקופת המעבר וההפרדות תעמוד על 36 חודשים מיום סיום תקופת הרכש.

הספקים הזוכים יספקו את השירותים בהתאם להזמנות שיקבלו ובמחירים שיקבעו במכרז או שיעודכנו במהלך תקופת ההתקשרות לאורך כל תקופת ההתקשרות (לרבות הארכות).

מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:

**פרק 1** – הליך המכרז, תנאי ההשתתפות והתנאים לקביעת הספקים הזוכים.

**פרק 2** – ההצעה, אשר תוגש על ידי מציע המתמודד במכרז.

**פרק 3** – פירוט עיקרי ההתקשרות עם הספק הזוכה ותנאי ההתקשרות.

**פרק 4** – הסכם ההתקשרות עם הספק הזוכה.

## הגדרות מקצועיות

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| שטח גיאוגרפי מוגדר, הכולל מדינה (Country) אחת, חלק ממדינה אחת או ישות על-מדינתית מוגדרת (כדוגמת "האיחוד האירופי"), אשר כולל "מתחם" אחד לפחות ממנו מסופקים שירותי ענן ללקוחות על ידי ספק שירותי ענן.   | אזור (Region)                    |
| האזור בגבולות האיחוד האירופי, אשר ממנו מסופקים השירותים המוצעים בהיקפי המכירות הגבוהים ביותר מבין האזורים בהם פרוסים שירותי היצרן באיחוד האירופי. במהלך תקופת ההתקשרות, אזור חו"ל יתעדכן בהתאם לשינויים שיחולו בהיקפי המכירות של האזורים בהם פרוסים שירותי הספק בגבולות האיחוד האירופי. | אזור חו"ל                        |
| אזור ציבורי אשר יוקם על ידי הספקים הזוכים במכרז הענן בשטח הטריטוריאלי של מדינת ישראל ואשר עומד בדרישות שנקבעו במכרז הענן ובהתאם למפורט בהצעת הזוכה למכרז הענן.  | אזור ישראלי                      |
| אזור ממנו מסופקים שירותי ענן ציבורי על ידי ספק שירותי הענן, ואשר מחובר לתשתית הענן הציבורי הגלובלית שמפעיל ספק שירותי הענן (אזורים אחרים שמפעיל הספק ברחבי העולם), אולם הוא (והמתחמים הממוקמים בו) ניתן להפעלה באופן נפרד מכל אזור אחר שמפעיל ספק שירותי הענן בעולם.                    | אזור ציבורי                      |
| אירוע (incident) אשר עלול לפגוע בזמינות, מהימנות או סודיות מידע מוגן או השירותים בהם משתמשים המזמינים לרבות תקיפת סייבר.  | אירוע אבטחה                      |
| תהליך העברת נתוני תוכן לסביבת מחשוב ענן או מסביבת מחשוב ענן לסביבת מחשוב אחרת, מבוססת ענן או מקומית (On Premises).  | הגירה (migration)                |
| הסכם ההתקשרות שנחתם בין ספק זוכה לעורך המכרז, מכוח מכרז זה.   | ההסכם                            |
| הוראה שניתנה באמצעות כלי התאמה והגדרה (קונפיגורציה) כגון ממשק הניהול של הספק, APIs או כל אמצעי אחר שהועמד לרשות המזמין.   | הוראה דיגיטלית                   |
| סכום הכולל את מלוא הסכומים שישלמו המזמינים לספק מכוח מכרז זה במהלך תקופת ההתקשרות.  | היקף התקשרות                     |
| הסכם שעליו חתם המזמין ואשר קובע את הכללים הנוגעים לצריכה ושימוש בשירותים מסוימים, הכולל, בין היתר, את ההסכם הספציפי הרלוונטי המוזכר בהזמנה החלה ואת מפרט השירותים.  | הסכם שירותים (Service Agreement) |
| מציע במכרז אשר הצעתו נבחרה על ידי ועדת המכרזים המרכזיים לצורך חתימה על הסכם התקשרות לאספקת השירותים.  | זוכה                             |

|  |   |
|--|---|
| <p>לצורך המכרז ימי העבודה הם ימים א'-ה' בין השעות 08:00-18:00 (שעון ישראל), למעט ימי המנוחה הקבועים במדינת ישראל כאמור בסעיף 18א(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, תש"ח-1948.</p>  | <p><b>ימי עבודה</b></p>   |
| <p>בעל הקניין הרוחני (Intellectual Property) בשירותים המוצעים במסגרת המכרז ואשר מפעיל את השירותים המוצעים.</p>   | <p><b>יצרן</b></p>  |
| <p>רשימת המחירים בדולר ארה"ב ומודלי התמחור הזמינים עבור כל קטלוג השירותים (לא כולל שירותי צד ג') וכן עבור כל שירותי התמיכה, כל שירותי המומחים וכל שירות אחר הכולל מעורבות אנושית בכל רמות השירות הזמינות, ואשר מוצעים לשימוש וצריכת לקוחות הענן הציבורי של הספק.</p>   | <p><b>מחירון</b></p>  |
| <p>מחירון השירותים או שירות צד ג' באזור חו"ל, לפי העניין.</p>  | <p><b>מחירון חו"ל</b></p>   |
| <p>מחירון השירותים או שירות צד ג' באזור הישראלי, לפי העניין.</p>   | <p><b>מחירון ישראל</b></p>  |
| <p>מודל שימוש המאפשר גישה נוחה ורחבה (באמצעות רשת האינטרנט או קו תקשורת ייעודי) למאגר משותף של משאבי מחשוב (רשתות, שרתים, אמצעי אחסון, כלי פיתוח, אפליקציות, שירותים וכו') הניתנים להתאמה (קונפיגורציה) ואשר ניתן להקצות אותם או לבטל את הקצאתם באופן מהיר תוך מאמצי ניהול מינימליים ואינטראקציה מזערית עם ספק שירותי הענן.</p>                    | <p><b>מחשוב ענן</b></p>   |
| <p>נתוני עיבוד, נתוני גישה ונתוני תוכן.</p>  | <p><b>מידע מוגן</b></p>   |
| <p>כלל המסמכים הרשמיים שפורסמו למציעים במסגרת הליך המכרז הכוללים את ההנחיות המחייבות לאופן ניהול המכרז וההתקשרות מכוחה.</p>  | <p><b>מסמכי המכרז</b></p>   |
| <p>קבלן משנה שהספק מתקשר איתו ומבצע עבורו עיבוד מידע מוגן.</p>   | <p><b>מעבד משנה</b></p>   |
| <p>מיקום מוגדר בתוך אזור מסוים, אשר כולל לכל הפחות Data Center אחד (מתחמים שונים לא יחלקו את אותו Data Center) ממנו מסופקים שירותי ענן ללקוחות. לכל מתחם יש משאבי קירור, חיבורי רשת וספקי כוח נפרדים לחלוטין מכל מתחם אחר, והוא מחובר לכל מתחם אחר באותו אזור באמצעות קישורים מהירים.</p>  | <p><b>מתחם ( / Domain<br/>Zone /<br/>Availability<br/>Zone)</b></p> |
| <p>כל מידע של משתמשים ומזמינים שהספק נדרש להם לצורך ניהול גישה או אספקת שירותים בענן הספק או עבור ביצוע חיובים.</p>  | <p><b>נתוני גישה<br/>(Subscription )<br/>(Data)</b></p>             |
| <p>כל מידע אשר נוצר במערכות הספק במהלך או כתוצאה מעיבוד נתוני תוכן (מטא-דטא ולוגים), ואשר ניתן לייחוס בדרך כלשהי למזמין, לקבוצת מזמינים או למשתמש, ובכלל זה – זיהוי ופרטי המשתמש (לרבות שם, כתובת, פרטי חיוב, תאריך לידה, כתובת דוא"ל, מספר טלפון), תאריכי ושעות כניסה ויציאה מהמערכת (Log In ו-Log Out) מידע על המזמינים, שירותים המופעלים על</p> | <p><b>נתוני עיבוד</b></p>   |

ידם, נתוני וקובצי תצורה, הפעולות שבוצעו במערכות השונות, פרטי השימוש, כתובות IP שהוקצו על ידי ספקי שירותים (Access Data); Transactional Data ו-Traffic Data כולל מיקום גיאוגרפי (Geolocation) של מקור ויעד הנתונים, גודל הנתונים, מבנה הנתונים, מסלול, פרוטוקול תקשורת (Communication Protocol).

הנתונים הדיגיטליים, ובכלל זה כל מידע, קובץ, מאגר, תוכנה, קוד, לוגיקה, נתון, דו"ח, סימן, טקסט, תמונה, אודיו, וידאו, צילום, וכיו"ב בכל פורמט, שהועלו או נוצרו על ידי משתמש או לבקשתו בענן הספק, לרבות בשירותי צד ג' בענן הספק.

**נתוני תוכן  
(Content data)**

זוכה עמו נחתם הסכם התקשרות לצורך אספקת השירותים נושא המכרז.

**ספק**

פעולה או סדרת פעולות המתבצעות במידע בין אם באמצעים אוטומטיים ובין אם לא, כגון איסוף, הקלטה, ארגון, הבניה, אחסון, העברה, התאמה, שינוי, אחזור, שחזור, שימוש, הצפנה, הפצה או העמדה לעיון בדרך אחרת, ישור, שילוב, הגבלה, מחיקה, הרס וכיו"ב.

**עיבוד מידע**

שירותי ענן המסופקים על בסיס פלטפורמה של הספק, ואשר זמינים ומשמשים לקוחות שונים באופן מסחרי, לרבות פרטים, חברות ותאגידים, גופים ממשלתיים ואחרים.

**ענן ציבורי**

אישיות משפטית שאינה נשלטת על ידי הספק או היצרן.

**צד ג'**

חנות וירטואלית המופעלת על ידי יצרן, ובה לקוחות יכולים לאתר ולרכוש שירותים ואפליקציות המוצעים על ידי צד ג', ואשר מתממשים באופן ישיר לשירותי אותו יצרן, כהגדרתם במכרז זה.

**שוק שירותים  
נלווים**

שירותי מחשוב ענן הניתנים למשתמש באמצעות מחשב מרוחק אחד או יותר.

**שירותי ענן**

שירותים הניתנים לצריכה על ידי משתמשים באמצעות שוק השירותים הנלווים, והם בבעלות צד ג' ומתומחרים על ידי צד ג' בלבד, ללא מעורבות היצרן.

**שירות צד ג'**

שירות הכלול במחירון היצרן ואשר מסופק במלואו מהאזור הישראלי כאשר כל העיבוד, תעבורת המידע, ושמירת נתוני התוכן מתבצעים באזור הישראלי בלבד.

**שירות המסופק  
באזור הישראלי או  
שירות ישראלי**

התקופה שבין תחילת תקופת הרכש ועד תחילת אספקת השירותים למזמינים מהאזור הישראלי. בתקופה זו יסופקו השירותים מאזור חו"ל, כמפורט במסמכי המכרז.

**שלב ההקמה**

אירוע אבטחה שמטרתו לעבור או לעקוף את אמצעי האבטחה או הבקרה בהם הספק או המזמין עושים שימוש, או לנצל חולשה קיימת בניסיון לגרום להרס, אובדן, דלף, שינוי, שימוש, חשיפה לא מורשית או גישה לנתוני הלקוח.

**תקיפת סייבר**

הסכם בין ספק שירות (בין אם פנימי או חיצוני) למשתמש קצה אשר מגדיר את רמת השירות המצופה מספק השירות וקובע פיצויים בגין חריגה מרמה זו. במסגרת המכרז ישנה הפרדה בין SLA ופיצויים מוסכמים.

**Service Level Agreement** (להלן: "SLA")

# פרק 1 – ההליך המכרזי

## 1. ההליך המכרזי

### 1.1. תיאור המכרז

#### 1.1.1. עקרונות המכרז

1.1.1.1. מכרז זה הוא מכרז פומבי הנערך בהתאם לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 (להלן: "חוק חובת המכרזים") ותקנותיו, ובכלל זה בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 (להלן: "תקנות חובת המכרזים").

1.1.1.2. הצעות במכרז תוגשנה בהתאם למפורט במסמכי המכרז. עורך המכרז יבחן את עמידת ההצעות בתנאי המכרז, לרבות תנאי הסף. כל הצעה אשר תעמוד בתנאי הסף תקבל ניקוד איכות. ההצעות תדורגנה בהתאם לציון ניקוד האיכות, מהגבוה לנמוך. ההצעות הזוכות ייבחרו בהתאם לדירוגן וכמפורט במסמכי המכרז.

### 1.2. תנאי סף להשתתפות במכרז

#### 1.2.1. כללי

1.2.1.1. רשאי להשתתף במכרז מציע אשר **במועד האחרון להגשת ההצעות**, עומד בתנאי הסף המפורטים להלן.

1.2.1.2. הוכחת העמידה בתנאי הסף, תתבצע בהתאם להוראות חוברת ההצעה (פרק 2).

#### 1.2.2. תנאי סף מנהליים

1.2.2.1. אם חלה על המציע חובת רישום בישראל:

1.2.2.1.1. המציע רשום כדין במרשם הרלוונטי.

1.2.2.1.2. המציע עומד בהוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים").

1.2.2.2. אם המציע הוא תאגיד שהוקם במדינה זרה, המציע רשום כדין במדינה הזרה, המקיימת יחסים דיפלומטיים עם מדינת ישראל.

#### 1.2.3. תנאי סף מקצועיים

1.2.3.1. במציע מתקיימים התנאים הבאים:

1.2.3.1.1. המציע הוא היצרן (בעל הקניין הרוחני (Intellectual Property) בשירותים המוצעים ואשר מפעיל את השירותים המוצעים) או שהוא קיבל מהיצרן הרשאה למכור את השירותים במסגרת המכרז.

1.2.3.1.2. אם המציע אינו היצרן, מתקיימים בו שני התנאים הבאים:

1.2.3.1.2.1. הוא מוסמך, ברמת ההסמכה הגבוהה ביותר הקיימת אצל היצרן, לספק את השירותים המוצעים בתחומי מדינת ישראל.

1.2.3.1.2.2. מחזור המכירות המצטבר של המציע ב-3 שנים מבין השנים 2018-2022 היה לפחות 60 מיליון ₪.

1.2.3.2. ב-3 השנים הקלנדריות שקדמו לשנה בה התפרסם המכרז, היצרן מכר (בעצמו או באמצעות מפיצים) שירותי CRM בהיקף ממוצע של לפחות 40 מיליון דולר ארה"ב לשנה (ללא מע"מ).

### 1.3. הערכת ההצעות

#### 1.3.1. כללי

1.3.1.1. ניקוד ההצעות יהיה בהתאם לאיכותן בלבד (100% איכות), בהתאם לנושאים והמשקלות הבאים:

| ציון מזערי | משקל   | נושא  |   |
|------------|--------|---|---|
| 70%        | 20%    | תצורת פריסת השירות באזור הישראלי, לרבות לוחות הזמנים, תצורת הפעלת השירות באזור, אופן הפעולה עד להקמת האזור, שרידות השירות, יכולות תמיכה ותפעול מקומיות. | 1 |
| 80%        | 20%    | אבטחת השירות, לרבות הפרדת המידע בין לקוחות, רמת אבטחת התשתיות, התהליכים והשירותים, יכולות הבקרה והחקירה, תקני האבטחה, ניהול הרשאות.                     | 2 |
| 70%        | 20%    | ארכיטקטורת ותצורת המערכת בענן, לרבות גמישות יכולות הפריסה, שירותים נוספים ומערכות משיקות של היצרן, ביצועים, עדכונים, נגישות, הגירה והדרכה.              | 3 |
| 70%        | 40%    | יכולות ומאפייני המערכת, לרבות ממשקים, תהליכים נתמכים, תהליכי Workflows, ניהול מידע ומסמכים, יכולות BI, ניטור ודוחות, מודולריות וגמישות.                 | 4 |
| 80%        | 100.0% | סה"כ  |   |

1.3.1.2. עורך המכרז או מי מטעמו ינקדו כל אחד מהנושאים המפורטים לעיל, בהתאם למפי"ל (מסמך פנימי לבדיקה) אחיד לכלל המציעים.

#### 1.3.2. ציון איכות מזערי

1.3.2.1. עבור חלק מאמות המידה המפורטות בטבלה לעיל, קבע עורך המכרז ציון איכות מזערי, כמפורט בטבלה. הצעה שבאמת מידה שנקבע עבורה איכות מזערי, לא תעמוד בציון זה, תיפסל.

1.3.2.2. אם ימצא עורך המכרז, לאחר שקלול ציון האיכות המזערי, כי מס' ההצעות שעברו את ציון האיכות המזערי הכללי וכן ציון האיכות המזערי לפרקים או לנושאים המוגדרים בטבלה לעיל, נמוך מ-3 הצעות, עורך המכרז יהיה רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לבחור מבין ההצעות שלא עברו את ציון האיכות המזערי את ההצעות בעלות ציון האיכות המשוקלל הגבוה ביותר, כך שמספר ההצעות הכשרות יעמוד, ככל הניתן, על 3 הצעות.

#### 1.4. דירוג ההצעות

1.4.1. ההצעות תדורגנה בהתאם לניקוד האיכות, כאשר ההצעה בעלת ניקוד האיכות הגבוה ביותר, תדורג במקום הראשון. יתר ההצעות תדורגנה במקומות שלאחר מכן בסדר יורד, בהתאם לניקוד האיכות שלהן.

1.4.2. אם מספר הצעות קיבלו ניקוד איכות זהה, יפעל עורך המכרז בהתאם להוראות ס' 2 לחוק חובת המכרזים בדבר "עסק בשליטת אישה" כהגדרתו שם, וזאת בתנאי שמציע במכרז הגיש בקשה ועומד בדרישות החוק.

1.4.3. אם לאחר יישום סעיף 2 לחוק חובת המכרזים, לא נבחר זוכה או שעדיין נשארו מספר הצעות עם ניקוד איכות זהה (לרבות מספר הצעות המקיימות "עסק בשליטת אישה" שדירוגן זהה), ייקבע סדר דירוגן בהתאם לניקוד האיכות שקיבלו בנושאים בהתאם לסדר שלהלן:

1.4.3.1. יכולות ומאפייני המערכת.

1.4.3.2. תצורת פריסת השירות באזור הישראלי.

1.4.3.3. תצורת המערכת.

1.4.3.4. לדוגמא, אם שתי הצעות קיבלו ניקוד איכות משוקלל של 90 ושתיהן קיבלו גם ציון איכות של 88 בנושא "יכולות ומאפייני המערכת", ההצעה שקיבלה ציון גבוהה יותר בנושא "תצורת פריסת השירות באזור הישראלי" תדורג קודם.

#### 1.5. מועמד לזכייה

1.5.1. בתום דירוג ההצעות כמפורט לעיל, עורך המכרז יכריז על 3 המציעים שהצעותיהם דורגו ראשונות, כמועמדים לזכייה במכרז.

1.5.2. על כל מועמד לזכייה לבצע את הפעולות הבאות תוך פרק זמן שיוגדר על ידי עורך המכרז, טרם יוכרז כזוכה במכרז:

1.5.2.1. תאגיד רשום – ככל שהזוכה הוא תאגיד הרשום בישראל, היעדר חובת אגרה שנתית לרשות התאגידיים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, ושהוא אינו רשום כמפר חוק או בהתראה לפני רישום כמפר חוק. לצורך כך, נותן המועמד לזכייה הרשאה לעורך המכרז לעיון בנתוני רשות התאגידיים.

1.5.2.2. הסכם התקשרות – הגשת הסכם ההתקשרות שבפרק 4, על כל נספחיו (כולל ערבות ואישור קיום ביטוחים בהתאם לדרישות הביטוח המפורטות בנספח ו' להסכם ההתקשרות), כשהוא חתום על ידי מורשה החתימה של המציע וחותמת התאגיד (במקרה שמדובר בתאגיד).

1.5.2.3. להגיש את מודל התמחור של היצרן עבור כלל השירותים שאושרו במסגרת המכרז וכן מסמך Best Practices של היצרן בנוגע לניהול ואופטימיזציה כלכלית של הרישוי ותפעולו וחיסכון בעלויות (Cost reduction and Optimization) בשירות, כגון דרכים לזיהוי בזבוז, הקצאות יתר של זיכרון/ליבות/נפחי אחסון, משאבים לא מנוצלים, רישוי לא מנוצל או ברמה גבוהה מהנדרש, צמצום משאבים נדרשים בריצה, לרבות ייעול תהליכים ועוד.

1.5.2.4. בהתאם לסעיף 3.19.5 להסכם ההתקשרות, מועמד לזכייה רשאי לצרף להסכם ההתקשרות מסמך תנאי שימוש עבור השירותים המוצעים במכרז זה.

1.5.2.5. בדיקת התאמה (Proof of Capability – POC):

1.5.2.5.1. טרם הכרזה על המועמד לזכייה כזוכה, עורך המכרז רשאי לבקש מהמועמד לזכייה להוכיח את עמידת הצעתו בדרישות המכרז, בהתחייבויותיו והצהרותיו.

1.5.2.5.2. הוכחת עמידת ההצעה תבוצע באחת או יותר מהדרכים הבאות, בהתאם לדרישת עורך המכרז, לפי שיקול דעתו המלא והבלעדי, ובאופן ובצורה אשר ידרשו על ידו, ביחס לאחד או יותר מהפרטים שבהצעה:

1.5.2.5.2.1. הדגמת פעולת המוצרים והשירותים הכלולים בהצעה.

1.5.2.5.2.2. העברת המוצרים והשירותים לבדיקת עורך המכרז או מי מטעמו.

1.5.2.5.2.3. הדגמת פעולת מוצרים ושירותים מוצעים שונים לצורך בחינה.

1.5.2.5.2.4. ביצוע בדיקות לבדיקת עמידת המוצרים והשירותים המוצעים בדרישות המכרז.

1.5.2.5.2.5. העברת אישורי מעבדה, או גוף בדיקה חיצוני, לפי דרישת עורך המכרז.

1.5.2.5.2.6. בדיקת מעבדה או גורם אחר על פי בחירתו של עורך המכרז.

1.5.2.5.2.7. כל דרך אחרת שתידרש על מנת להניח את דעת עורך המכרז כי הצעת המציע עומדת בדרישות המכרז או בהצהרות המציע בהצעתו, לפי שיקול דעתו של עורך המכרז.

1.5.2.5.3. למען הסר ספק, כל עלויות הבדיקה, כולל כל עלויות משלוח ומיסים יחולו על המועמד לזכייה. עורך המכרז יעביר למועמד לזכייה את פירוט הבדיקות הנדרשות. למועמד לזכייה תהיה אפשרות לבקש הבהרות ושינויים בתהליך הבדיקה תוך 7 ימי

עבודה מיום קבלת פירוט הבדיקות מאת עורך המכרז. בכל מקרה, החלטת עורך המכרז תהא הקובעת.

1.5.2.5.4. ככל שנדרש לעשות כן על ידי עורך המכרז, על המועמד לזכייה להתחיל את בדיקת ההתאמה (POC) תוך 14 ימי עבודה ממועד העברת פירוט הבדיקות הסופי, אלא אם עורך המכרז האריך תקופה זו.

1.5.2.5.5. הפריטים, המוצרים והשירותים יבדקו על ידי צוות בדיקה מטעם עורך המכרז.

1.5.2.5.6. במידה שיתברר כי המוצר או השירות אינם עונים על דרישת המכרז או אינם עולים בקנה אחד עם ההצהרות שמסר המציע בהצעתו, רשאי עורך המכרז, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לבקש את תיקון הליקוי במסגרת זמן מוגדרת או לפסול את ההצעה. במקרה של פסילה כאמור, רשאי עורך המכרז לפנות לכשירים הנוספים לפי סדר דירוגם. במקרה כאמור, יהיה על הכשיר הנוסף לעמוד בבדיקות אשר עורך המכרז חייב בהן את המועמד לזכייה. במידה שלא עמד הכשיר הנוסף בבדיקות, יפסל מציע זה ועורך המכרז יפנה למדורג הבא אחריו וכן הלאה.

1.5.2.6. הצגת בעלי התפקידים המפורטים בסעיפים 3.5.2.1 ו-3.5.2.2 להלן, ובעלי תפקידים נוספים המועסקים על ידי הספק לצורך התקשרות זו.

1.5.3. ככל שמועמד לזכייה לא עמד, כנדרש לעיל, בסד הזמנים שהוגדר, רשאי עורך המכרז, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לתת לו ארכה לצורך עמידה בדרישות האמורות או לבטל את המועמדות שלו לזכייה.

1.5.4. החליט עורך המכרז לבטל את המועמדות לזכייה של מציע, יהיה רשאי להכריז על המדורג הבא כמועמד לזכייה.

## 1.6. הכרזה על ספקים זוכים

1.6.1. לאחר שימלאו המועמדים לזכייה את התנאים הנקובים לעיל, יכריז עליהם עורך המכרז כספקים זוכים ומורשי החתימה מטעם עורך המכרז יוסיפו את חתימתם על גבי ההסכם.

1.6.2. 45-30 הימים הראשונים מההכרזה על מועמד לזכייה כזוכה, יוגדרו כתקופת היערכות. בתקופה זו, הזוכה אינו מחויב לספק את השירותים.

### 1.6.3. כשירים לזכייה

1.6.3.1. עורך המכרז יהיה רשאי להכריז על מציעים שעמדו בדרישות המכרז ועברו את ציון האיכות המזערי כמפורט בסעיף 1.3.2 לעיל, אך דורגו (בהתאם למפורט בסעיף 1.4 לעיל) במקום ה-4 ואילך, ככשירים נוספים לזכייה, וזאת בהתאם לסדר דירוגם. ההצעה שדורגה במקום ה-4 תוגדר ככשיר ראשון, ההצעה שדורגה במקום ה-5 תוגדר ככשיר שני וכך הלאה.

1.6.3.2. במידה ותבוטל זכייתו של זוכה במכרז מכל סיבה שהיא, בתקופה של עד 18 חודשים מיום בחירתו כזוכה אזי רשאי עורך המכרז להכריז על הכשיר הבא בתור, כמועמד לזכייה, בכפוף לעמידה בדרישות המנויות לעיל ממועמד לזכייה. בהסכמת הכשיר הרלוונטי, ניתן יהיה להאריך את התקופה בה ניתן להכריזו כמועמד לזכייה, לתקופה של עד 30 חודשים מיום הגדרת הזוכה הרלוונטי כזוכה.

## 1.7. מופעים ומועדים במכרז

### 1.7.1. מועדי המכרז

1.7.1.1. הליך המכרז כולל את המופעים המפורטים להלן, ויתבצע בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן:

| <u>תאריך</u>   | <u>נושא</u>                            |
|--|--|
| <a href="#">ביום 21.9.2023</a><br><a href="#">בשעה 9:00</a><br><a href="#">המועד חלף</a> | כנס מציעים                             |
| <a href="#">ביום 16.10.2023</a><br><a href="#">המועד חלף</a>                             | מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה           |
| <a href="#">ביום 14.11.2023</a><br><a href="#">06.12.2023</a><br>בשעה 9:00               | מועד פתיחת התיבה הדיגיטלית להגשת הצעות |
| <a href="#">ביום 22.11.2023</a><br><a href="#">12.12.2023</a><br>בשעה 14:00              | מועד אחרון להגשת הצעות בתיבת המכרזים   |

1.7.1.2. שינוי לוחות הזמנים יתבצע על ידי עורך המכרז בלבד, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

1.7.1.3. כל שינוי במועדי המכרז או עדכונים הנוגעים להם יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il) תחת שם המכרז – מכרז 10-2023 לרכש ואספקת שירותי CRM בענן (להלן: "דף המכרז").

### 1.7.2. כנס מציעים

1.7.2.1. כנס מציעים יתקיים בתאריך הנקוב בטבלה בסעיף 1.7.1.1 לעיל, באופן מקוון. קישור לכנס יישלח עד יומיים לפני הכנס. עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לשנות את אופן קיום הכנס. במקרה שכזה, יודיע עורך המכרז על השינוי באתר האינטרנט.

1.7.2.2. אין חובת ההשתתפות בכנס. יחד עם זאת במסגרת הכנס יוצג המכרז ויוכלו המשתתפים להעיר הערות על אודות מסמכי המכרז, ועל כן מומלץ להשתתף בכנס.

1.7.2.3. יש להירשם מראש להשתתפות בכנס מציעים. ההרשמה תתבצע בקישור שיפורסם בדף המכרז באתר מינהל הרכש.

1.7.2.4. כל ספק רשאי כי ישתתפו מטעמו בכנס לא יותר מ-2 נציגים. באחריות המציע לוודא שפרטי הנציגים התקבלו אצל איש הקשר.

1.7.2.5. תשובות שיינתנו בכנס המציעים יחייבו את עורך המכרז רק אם ניתנו בכתב והועברו לכלל המציעים בהתאם למפורט להלן.

#### 1.7.3. שאלות הבהרה והערות בנוגע למכרז

1.7.3.1. בכל מקרה של אי בהירות או הערות בנוגע למכרז, למועדי או לתנאי יש לפנות לעורך המכרז בשאלות הבהרה והערות (להלן: "שאלות הבהרה והערות"/"שאלות"), באמצעות כתובת הדוא"ל המפורטת לעיל, וזאת עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה והערות. באחריות הפונה לוודא עם נציג עורך המכרז כי פנייתו נתקבלה בשלמותה.

1.7.3.2. השאלות יוגשו בניסוח תמציתי וברור בשפה העברית או האנגלית.

1.7.3.3. יש לרשום בכותרת הפנייה: "מכרז 10-2023 לרכש ואספקת שירותי CRM בענף".

1.7.3.4. שאלות יועברו אך ורק על גבי קובץ ה-excel המפורסם באתר האינטרנט כחלק ממסמכי המכרז.

1.7.3.5. שאלות שיועברו לאחר המועד או שיופנו בעל פה או בטלפון או בפורמט אחר מהנדרש לא יחייבו מענה על ידי עורך המכרז.

1.7.3.6. לא יינתן מענה לשאלות שישלחו בעילום שם.

1.7.3.7. עורך המכרז רשאי לאפשר סבבים נוספים של שאלות הבהרה והערות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, בהודעה שתפורסם בדף המכרז באתר האינטרנט.

1.7.3.8. מציע שלא יפנה לעורך המכרז בשאלות הבהרה והערות אודות המכרז, בהתאם לכללי המכרז, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה כנגד דרישות המכרז.

#### 1.7.4. מענה עורך המכרז לשאלות הבהרה והערות

1.7.4.1. תשובות והבהרות תינתנה בכתב בלבד: נוסחן הוא הנוסח המחייב והן יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

1.7.4.2. תשובות והבהרות של עורך המכרז, יפורסמו בדף המכרז שבאתר האינטרנט. באחריות המציע במכרז להתעדכן בתשובות עורך המכרז וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.

1.7.4.3. עורך המכרז רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז.

1.7.4.4. עורך המכרז אינו מחויב לנוסח שאלה או הערה שהוגשה, ובכלל זה רשאי עורך המכרז, בעת ניסוח מענה לשאלות ההבהרה וההערות, לקצר נוסח של שאלה או הערה או לנסח מחדש.

1.7.4.5. תשובות עורך המכרז יפורסמו ללא שמות הפונים.

#### 1.7.5. מערכת הגשת הצעות למכרז

1.7.5.1. הגשת הצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת הגשת הצעות.

1.7.5.2. קישור למערכת הגשת הצעות לצורך הגשת הצעות במכרז יפורסם בדף המכרז. מציע המעוניין להגיש את הצעתו במכרז נדרש ללחוץ על הקישור "להגשת הצעה" בעמוד פרסום המכרז, אשר יעביר אותו למערכת הגשת הצעות.

1.7.5.3. לצורך הגשת הצעתו ידרש המציע להזדהות באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית (יש לבצע רישום מוקדם למערכת הגשת הצעות).

1.7.5.4. לאחר ביצוע ההזדהות יש לוודא כי מופיע במערכת להגשת הצעות שם ומספר המכרז אליו אתם מעוניינים לבצע הגשה.

1.7.5.5. במסגרת הגשת הצעה על המציע לפעול בהתאם להנחיות שיופיעו במערכת הגשת הצעות, למלא את כלל השדות שנדרש באופן ברור ובהתאם להנחיות המערכת, ולעלות למערכת את הקבצים הנדרשים בהתאם להוראות המכרז.

1.7.5.6. לאחר השלמת הגשת הצעה במערכת יופיע במסך ההגשה מספר אסמכתא. אם לא התקבל מספר אסמכתא - הצעה לא הוגשה.

1.7.5.7. לא ניתן יהיה להגיש הצעות במערכת לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.

1.7.5.8. **באפשרות המציע לבצע הגשה אחת בלבד!** לאחר השלמת הגשת הצעה לא תתאפשר הגשה נוספת או עדכון הצעה.

1.7.5.9. במקרה שתהיה תקלה טכנית, אשר תמנע הגשות הצעות במכרז, עורך המכרז יוכל, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, לקבוע דרך הגשה אחרת במכרז.

1.7.5.10. תנאים נוספים לשימוש במערכת הגשת הצעות:

1.7.5.10.1. המשקל המרבי לקובץ בהצעה הינו 10 MB ומקסימום 50 MB לכלל הקבצים

באותה הצעה. על המציע לבדוק את משקל הקבצים הנשלחים על ידו ולוודא כי הצעתו עומדת במגבלות.

1.7.5.10.2. ניתן להעלות למערכת קבצים מסוג PDF/WORD/EXCEL.

1.7.5.10.3. סיוע טכני: בסוגיות טכניות ובעזרה בתפעול המערכת ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00 באמצעות קישור זה: <https://merkava.mrp.gov.il/ccc/index.html>. יש לציין בפניה את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמידת הצורך לצרף צילומי מסך. זמן ההמתנה מרגע משלוח הפניה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד. במקרים חריגים בלבד ייתכן וזמן ההמתנה יחרוג מ-4 שעות. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניו אשר יתקבלו בזמן קצר מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת הצעות.

1.7.5.10.4. בחלוף 20 דקות ללא ביצוע פעולה, המערכת תתנתק וכל פעולה שבוצעה בה ולא נשמרה כטיוטה, לא תשמר. במקרה המתואר תידרש כניסה מחדשת למערכת.

1.7.5.10.5. להנחיות וחומרי הדרכה על אופן הגשת הצעות בתיבת המכרזים הדיגיטלית ניתן להיכנס לקישור הבא: <https://portal.gpa.gov.il/supplier/tender>.

1.7.5.11. על מציע במכרז האחריות הבלעדית להגיש את ההצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות. על המציע להביא בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות ייתכן עומס על מערכת ההגשה או תקלות טכניות אחרות אשר ימנעו מהמציע להגיש את הצעתו. על המציע להיערך לכך, ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד. למציע לא תהיה כל טענה לעורך המכרז באשר לתקלה שהתגלתה במערכת הגשת הצעות סמוך למועד האחרון להגשת הצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו.

## 1.8. כללי המכרז

### 1.8.1. בדיקת הצעות

1.8.1.1. עורך המכרז יבדוק כי המציע הגיש את ההצעה בהתאם להנחיות המכרז וינקד את ההצעות בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.

1.8.1.2. לצורך בדיקת ההצעות וניקודן רשאי עורך המכרז לעשות שימוש בצוות מקצועי אשר יכול ויכלול גם יועצים חיצוניים.

1.8.1.3. עורך המכרז רשאי לבקש ממציע לבאר פרט מסוים מתוך הצעתו, להשלים פרט חסר מתוכה, או להמציא מסמך נוסף או חלופי המוכיח את עמידתו בתנאי המכרז ובתנאי הסף של המכרז, וזאת בתוך פרק זמן קצוב. אי מענה לפניה כאמור, או מענה שלא בפרק הזמן שהוגדר עלול לגרום לפסילת ההצעה.

1.8.1.4. לאחר שניתנה למציע הזדמנות להשלים ולתקן, עורך המכרז רשאי לפסול הצעה שעדיין אינה עונה על דרישות המכרז, או, בהתאם לשיקול דעתו, לבקש השלמה נוספת.

1.8.1.5. לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות יעשה עורך המכרז שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש עורך המכרז וכן הוא רשאי לעשות שימוש במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם הידע המקצועי העומד לרשותו, בניסיון העבר של עורך המכרז או של אחד המזמינים עם המציע, ככל שקיים ניסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים, וכיוצא באלה.

1.8.1.6. עורך המכרז יהיה רשאי לבדוק את ההצעות בכל אופן שימצא לנכון, לרבות על ידי דרישה מהמציעים להציג בפניו את השירותים המוצעים או חלק מהם, לתת בידי עורך המכרז חשבון ייעודי המאפשר את בדיקת השירותים באופן עצמאי באזור ציבורי בהתאם לבחירת עורך המכרז, לבצע הדגמות של השירותים ועוד. יובהר כי כלל העלויות הכרוכות בביצוע ההדגמות, בהצגת השירותים או בבדיקת השירותים באופן עצמאי על ידי עורך המכרז, יהיו על חשבון המציע. יובהר, כי עורך המכרז יתאם עם המציע ביצוע בדיקות אשר מטילות עומס ניכר על מערכות המציע או שעלותן גבוהה.

1.8.1.7. מבלי לגרוע מסמכויות עורך המכרז, טרם הגשת נספח 5 לחוברת 2 – הצעת המחיר, עורך המכרז יהיה רשאי לקיים מפגש עם מציעים לצורך הבהרת היבטים טכנולוגיים, אבטחתיים ותפעוליים של המענה שהוגש.

#### 1.8.2. שימוש בנתונים של אישיות משפטית נפרדת

1.8.2.1. במקרה בו המציע, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בדרישות המכרז, ובעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוג' רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בדרישות המכרז השתלבה אצל המציע. במקרה כאמור יוכל המציע לבקש מעורך המכרז לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני, לצורך עמידה בתנאי הסף או בכל דרישה אחרת. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת עורך המכרז.

#### 1.8.3. מיעוט הצעות

1.8.3.1. ככל שהוגשו במסגרת המכרז 3 הצעות או פחות, או שלאחר בדיקת ההצעות נותרו 3 הצעות כשירות או פחות לדיון בפני ועדת המכרזים, רשאי עורך המכרז, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי:

1.8.3.1.1. להכריז על המציעים שנותרו כזוכים;

1.8.3.1.2. לבטל את המכרז, ולצאת למכרז חדש;

1.8.3.1.3. להכריז על המציעים שנותרו כזוכים, ולצאת למכרז משלים;

#### 1.8.4. פסילת הצעות

1.8.4.1. עורך המכרז יהיה רשאי לפסול הצעה שהוגשה במכרז, לפי שיקול דעתו, בין היתר, אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים:

1.8.4.1.1. **פסילת הצעה חסרה או לא ברורה** – אם הצעה שהוגשה במכרז היא חסרה באופן אשר עורך המכרז אינו יכול להבין ממנה את מהות ההצעה, או לחילופין היא לוקה בחוסר בהירות, או חוסר סדר ניכר.

1.8.4.1.2. **פסילת הצעה הפסדית** – אם ההצעה היא בלתי כלכלית למציע במידה המטילה בספק את יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו היה ויזכה במכרז.

1.8.4.1.3. **פסילת הצעה תכסיסנית או המוגשת בחוסר תום לב** – אם הצעה הכוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב, dumping וכדו') הן ביחס להצעה עצמה, הן ביחס להצעות אחרות, והן ביחס למחירי השוק, הכוללת מידע מטעה וכל מקרה אחר שבה ההצעה נגועה בחוסר תום לב, ובכלל זה במקרה של פעולה או התנהגות של המציע, במסגרת המכרז, שלא בתום לב.

1.8.4.1.4. **פסילת מציע עקב התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות** – המציע, במסגרת מכרז או התקשרות קודמת של עורך המכרז או מזמין 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 העורך המכרז מצדיק את פסילתו.

1.8.4.1.5. **פסילת הצעה עקב מצב כלכלי של המציע או היצרן** – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע או היצרן, לרבות הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש בדבר יכולתו עמידתו בהתחייבויות הכרוכות בזכייה במכרז.

1.8.4.1.6. **פסילת הצעה עקב 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 באופן שלדעת עורך המכרז אינו ניתן לריפוי.

1.8.4.1.7. **פסילת הצעה בגין תיאום הצעות** – אם קיים חשד סביר לתיאום בין המציע להצעות אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

1.8.4.2. במקרים כאמור תינתן למציע זכות טיעון בכתב או בעל פה לפני מתן ההחלטה הסופית, וזאת בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

#### 1.8.5. מינוי נציג מטעם המציע

1.8.5.1. לצורך המכרז ימנה המציע נציג מטעמו, (כמפורט בפרק 2) אשר יהווה את הכתובת הבלעדית לכל פניה בנושא המכרז.

1.8.5.2. כל מענה והתייחסות שתישלח מנציג המציע לעורך המכרז, או מעורך המכרז לנציג המציע תחייב את המציע.

#### 1.8.6. תוקף הצעות

1.8.6.1. תוקף ההצעה הוא 180 יום לאחר המועד האחרון להגשת הצעות. עורך המכרז רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 90 ימים, זאת לצורך סיום ההליך המכרזי.

1.8.6.2. מציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה בה הצעתו בתוקף.

#### 1.8.7. ביטול או שינוי המכרז

1.8.7.1. עורך המכרז רשאי מיוזמתו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו ופרסום הבהרות על האמור בו.

1.8.7.2. שינויים כאמור יפורסמו בדף המכרז באתר האינטרנט. על מציע האחריות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.

1.8.7.3. עורך המכרז לא יהיה חייב לפצות את המציעים במקרה של ביטול המכרז.

#### 1.8.8. הוצאות

1.8.8.1. מציעים הבוחרים להגיש הצעה במכרז יישאו בכל עלות כספית הנדרשת לצורך השתתפותם במכרז, ולא יהיו זכאים להחזר כלשהו מעורך המכרז בגין עלויות אלו.

1.8.8.2. המציע לא יהיה זכאי להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו בקשר עם המכרז, לרבות במקרה של הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו.

#### 1.8.9. סמכות השיפוט

1.8.9.1. סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהולו, תהיה אך ורק בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

#### 1.8.10. סודיות ההצעה וזכות העיון

1.8.10.1. בכפוף להוראות הדין, עורך המכרז מתחייב שלא לגלות תוכן הצעה לצד שלישי שאינו מעובדי עורך המכרז או יועציו לצורך המכרז, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי השימוש בהצעה אלא לצורכי המכרז בלבד.

1.8.10.2. יחד עם זאת, בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק המכרזים, מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה זוכה, וכן במסמכים נוספים הקשורים במכרז מלבד במסמכים שהם בגדר סוד מסחרי או מקצועי, או שעלולים לפגוע בביטחון המדינה, יחסי החוץ שלה, כלכלתה וביטחון הציבור.

1.8.10.3. בהתאם לאופי המכרז, החלק מההצעה שהוא נספחים 6 ו-7 לפרק 2, מוגדר על ידי עורך המכרז כסוד מסחרי או מקצועי ועל כן לא תתאפשר זכות עיון בחלק זה של ההצעה הזוכה.

1.8.10.4. אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים נוספים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים עליו לציין זאת באופן מפורש בחוברת ההצעה במסגרת סעיף 2.6.7, בצירוף הנימוקים לכך. מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של עורך המכרז. למציע לא תהיה כל טענה, דרישה או תביעה כנגד ועדת המכרזים או עורך המכרז או מי מטעמם בקשר לכך.

1.8.10.5. מציע שטען שחלק מסוים מהצעתו היא סוד מסחרי או מקצועי, או סודית מכל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים יהיה מנוע מלדרוש לעיין בחלק זה של ההצעה הזוכה במכרז.

1.8.10.6. מציע אשר לא מילא את הטבלה בסעיף 2.6.7 כאמור, הצעתו תיחשב כהצעה ללא סוד מסחרי, סוד מקצועי או סודית מכל טעם אחר, וניתן יהיה לעיין בה באופן מלא בכפוף לכל דין.

1.8.10.7. במקרה בו ועדת המכרזים של עורך המכרז תדחה את טענת המציע הזוכה בדבר היות חלקים מהצעתו סוד מסחרי או מקצועי, עורך המכרז יודיע לו על כך לפחות 5 ימי עבודה טרם הייתה אמורה להיות מועמדת זכות העיון בפועל.

1.8.10.8. בכפוף לאמור לעיל, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי אם הוא יוכרז כזוכה במכרז, הצעתו תועמד לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין ותקנות חובת המכרזים.

## פרק 2 – ההצעה

## 2. ההצעה

### 2.1. הנחיות כלליות למענה המציע למכרז

- 2.1.1. פרק זה מהווה את מענה המציע למכרז. אין צורך במתן מענה לכל חלק אחר במכרז, או לצרף מסמך שאינו נדרש בפרק זה.
- 2.1.2. אם פרסם עורך המכרז מהדורה מעודכנת של נוהל המכרז או נספחים אלה בעקבות הבהרות שניתנו על ידו, על המציע להקפיד על הגשת המענה על-פי הנוסח המעודכן.
- 2.1.3. יש לעקוב באופן מדוקדק אחר ההנחיות המופיעות בפרק זה על מנת שההצעה תוכל להיבחן ולהיות מוערכת כראוי. אין להוסיף, להתנות, למחוק או לשנות אף תנאי מתנאי המכרז, או את ההנחיות המופיעות להלן.
- 2.1.4. בכל מקרה של שאלות או אי-בהירות במסמכי המכרז על המציע לפנות לעורך המכרז בשאלה לצורך הבהרה, כמפורט בפרק 1 למסמכי המכרז. בהגשת ההצעה למכרז מקבל על עצמו המציע את תנאי המכרז, והוא יהיה מנוע מלטעון כלפי עורך המכרז טענות שונות אודות תנאים אלו.
- 2.1.5. אם לא נכתב אחרת, ניתן להוסיף מידע ופירוט מעבר לנדרש בנספח זה. חוסר פירוט, או פירוט שאינו עונה לדרישה, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז. עם זאת, אין צורך בפירוט יתר, ורצוי להקפיד על דיוק ותמציתיות.
- 2.1.6. אין לתת מענה לחוברת ההצעה בכתב יד.

### 2.2. הנחיות למענה על הנספחים המקצועיים

- 2.2.1. נספחים 6 ו-7 הם נספחים מקצועיים, הכוללים הנחיות מחייבות באשר לאופן אספקת השירותים על ידי הספק לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 2.2.2. על המציע לקרוא בעיון רב את כלל הדרישות המפורטות בנספחים המצורפים למסמכי המכרז, ולספק מענה מפורט לכל אחת מהדרישות בנספחים אלו. על המענה להתבסס על המפורט בנספחים וכן על כל דרישות המכרז. על המציע לוודא כי הוא משיב לכל אחד מהסעיפים להם הוא נדרש לתת מענה.
- 2.2.3. ניתן לענות על נספחים 6 ו-7 בעברית/אנגלית.
- 2.2.4. בעת מתן מענה על כל אחת מדרישות נספחים אלו, על המציע לתאר כיצד הפתרון המוצע על ידו עונה על צרכי עורך המכרז, וכן לספק כל מידע רלוונטי הנדרש, על פי שיקול דעתו, על מנת שעורך המכרז יוכל להעריך את ההצעה בהתאם לתנאי המכרז.

2.2.5. ניתן להוסיף מידע מעבר לנדרש כגון: הצעות ופתרונות יצירתיים, הצבעה על דרישות שמתיתרות נוכח המענה המוצע או ציון דרישות חסרות וכיוצא בזה, ובלבד שבסופו של דבר יינתן מענה ברור לצרכים, יודגשו התכונות העיקריות של הפתרון המוצע, ויהיה ברור מה בדיוק מוצע, מה כבר קיים ומה צפוי להיות קיים בעתיד. אם המידע רב, יש להוסיפו כנספח בסימון המתאים.

2.2.6. בכל נושא יש לפרט האם הוא כלול ברישוי השירות הבסיסי או שנדרש עבורו רישוי נוסף, הרחבות או שירות משלים, וכן פירוט אודות זמינות אותו רישוי אותה הרחבה או שירות משלים באזור הישראלי.

2.2.7. במקרה שלמציע אין פתרון לדרישה המופיעה בנספחים אלו, יש לציין זאת באופן מפורש.

2.2.8. אם המציע עונה על דרישות נספחים אלו באמצעות צירוף מסמכים נלווים להצעתו יש לפעול בהתאם למפורט להלן:

2.2.8.1. יש לצרף מקרא של כלל המסמכים הנלווים שצורפו להצעה כאשר במקרא תהיה הפניה לנספח ולסעיף אליו הם מתייחסים וזאת בפורמט הבא:

| מספר מסמך נלווה | כותרת המסמך הנלווה | הסעיף במסמכי הבקשה המפורטת אליו מתייחס המסמך הנלווה |
|-----------------|--------------------|---|
| 06.02           | מדיניות XXXX       | 2.30  |

2.2.8.2. יש לסמן כל מסמך נלווה שצורף להצעה במספור עולה בפורמט של מספר הנספח ומספור רף. דוגמאות: מסמכים נלווים שנועדו לתת מענה לסעיפים בנספח 6 ימוספרו באופן הבא: מסמך נלווה 06.01, מסמך נלווה 06.02 וכך הלאה.

2.2.9. אין להוסיף קישורים או הפניות מתוך ההצעה למסמכים חיצוניים, ויש לכלול את כל הקבצים הרלוונטיים כחלק מההצעה, אלא אם צוין אחרת.

2.2.10. חוסר תשובה, תשובה שאינה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, אי הפנייה למסמך נלווה, צירוף מסמכים לא מסומנים או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז.

### 2.3. אופן הגשת ההצעות למכרז

2.3.1. כל מציע יגיש הצעה אחת שכוללת את שירותיו של יצרן יחיד.

2.3.2. ההצעה תוגש באופן מקוון, וזאת בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף 1.7.5 לעיל.

2.3.3. רשימת מסמכים להגשה

2.3.3.1. מענה לחוברת ההצעה המפורטת בפרק זה כולל נספחים בפורמטים הבאים:

2.3.3.1.1 קובץ מקור דיגיטלי בפורמט PDF מלא וחתום בחתימה אלקטרונית על ידי מורשי החתימה של המציע.

2.3.3.1.2 עותק דיגיטלי זהה (לא חתום ולא מסמך סרוק) בפורמט Word או Excel (לפי העניין).

**2.4. פרטי המציע למכרז**

|   |  |    |
|---|--|----|
|   | שם המציע (כפי שהוא רשום במרשם הרלוונטי)                          | .1 |
|   | סוג התאגדות (לדוג' – חברה בע"מ / חברה פרטית וכדו').              | .2 |
|   | מקום ההתאגדות של המציע – יש לציין את המדינה בה ההתאגדות רשומה.   | .3 |
|   | תאריך הרישום   | .4 |
|   | מספר מזהה (לדוגמא: ח"פ)  | .5 |
| האם התאגיד רשום בישראל כחברה זרה: כן / לא | פירוט אודות פעילות בישראל (אם מדובר בתאגיד ישראלי אין צורך למלא) | .6 |
| מספר רישום:                               |  |    |
| תאריך רישום:                              |  |    |
| שם נציגות בישראל (אם יש):                 |  |    |
| סוג נציגות (לדוגמא, חברה בע"מ):           |  |    |
| מס' מזהה (לדוגמא, ח"פ):                   |  |    |
| מועד הקמת הסניף המקומי:                   | איש הקשר מטעם המציע לצורך המכרז                                  | .7 |
| שם:                                       |  |    |
| טלפון:                                    |  |    |
| דוא"ל:                                    |  |    |

**2.5. פרטי היצרן:**

|  |   |    |
|--|---|----|
|  | <b>שם השירות/ים המוצע/ים</b>  | 1. |
|  | (ככל שיש יותר משירות אחד, יש לפרט את כל שמות השירותים המוצעים)        |    |
|  | <b>שם היצרן</b> (כפי שהוא רשום במרשם הרלוונטי)                        | 2. |
|  | <b>אזור חו"ל בו מופעל השירות</b> (אם טרם הופעל באזור הישראלי)         | 3. |
|  | <b>סוג התאגדות</b> (לדוג' – חברה בע"מ / חברה פרטית וכדו').            | 4. |
|  | <b>מקום ההתאגדות של היצרן</b> – יש לציין את המדינה בה ההתאגדות רשומה. | 5. |
|  | <b>מספר מזהה של היצרן</b> (לדוגמא: ח"פ)                               | 6. |

## 2.6. הוכחת עמידה בתנאי הסף

2.6.1. בהתאם לאמור בפרק זה המציע יפרט את עמידתו בתנאי הסף שפורטו במכרז. רק מציע אשר עומד בכל תנאי הסף המפורטים להלן יוכל להתמודד במכרז.

2.6.2.  בסימון X בסעיף זה, המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בכלל תנאי הסף המפורטים בפרק א' של מסמכי המכרז, כמפורט להלן:

### 2.6.3. תנאי סף מנהליים

המציע נדרש לפרט את עמידתו או עמידת הסניף המקומי בדרישות המפורטות בסעיפים 2.6.3.1-1.1.1-2.6.3.3, להלן.

2.6.3.1. אם חלה על המציע חובת רישום בישראל:

2.6.3.1.1. המציע רשום כדין במרשם הרלוונטי

2.6.3.1.2. המציע עומד בהוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים").

2.6.3.1.3 המציע, או הסניף המקומי, מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה, וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 ("חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם.

2.6.3.1.4 המציע, או הסניף המקומי, מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף, או שהוא פטור מכך.

2.6.3.2 המציע או הסניף המקומי שלו, ולמיטב ידיעתו גם בעל זיקה" אליו (כהגדרתו בס' 22 לחוק עסקאות גופים ציבוריים) 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 הצעות, או שהורשעו כאמור אך כבר תלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד להגשת הצעות במכרז.

2.6.3.3 ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות (יש לסמן ב-X את אחת מהאפשרויות) המציע, או הסניף המקומי, עומד בדרישות ס' 1ב2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, בעניין ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות, באופן הבא (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.

(1) 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.

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

המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה 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, הרווחה והשירותים החברתיים או של משרד העבודה, 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 מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

2.6.3.4 אם המציע הוא תאגיד שהוקם במדינה שאינה ישראל (להלן: "מדינה זרה"), המציע רשום כדין במדינה הזרה, המקיימת יחסים דיפלומטיים עם מדינת ישראל..

#### 2.6.4. תנאי סף מקצועיים

2.6.4.1. המציע הוא היצרן (בעל הקניין הרוחני (Intellectual Property) בשירותים המוצעים ואשר מפעיל את השירותים המוצעים) או שהוא קיבל מהיצרן הרשאה למכור את השירותים במסגרת המכרז.

2.6.4.2. אם המציע אינו היצרן, מתקיימים בו שני התנאים הבאים:

2.6.4.2.1. הוא מוסמך, ברמת ההסמכה הגבוהה ביותר הקיימת אצל היצרן, לספק את השירותים המוצעים בתחומי מדינת ישראל.

2.6.4.2.2. מחזור המכירות המצטבר של המציע ב-3 שנים מבין השנים 2018-2022 היה לפחות 60 מיליון ₪

2.6.4.3. ב-3 השנים הקלנדריות שקדמו לשנה בה התפרסם המכרז, היקף המכירות הממוצע (באופן ישיר או עקיף) של שירותי ה-CRM המוצעים במסגרת המכרז, היה לפחות 40 מיליון דולר ארה"ב לשנה (ללא מע"מ).

#### 2.6.5. התחייבויות נוספות של המציע

2.6.5.1. כשירות להתמודדות במכרז

2.6.5.1.1. העדר ניגוד עניינים – אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז ואין, לפי שיקול דעתו של עורך המכרז, חשש לקיומו של ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, בין ענייני המציע או בעלי עניין בו, לבין ביצוע השירותים על ידי המציע.

2.6.5.1.2. המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי עורך המכרז, הוא הבין את כל האמור בהם, ומסכים להם.

2.6.5.1.3. המציע קרא בעיון רב את תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, ובכלל זה את חוזה ההתקשרות על נספחיו, הוא הבין את האמור בהם, ומסכים להם.

2.6.5.1.4. המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.

2.6.5.1.5. ככל הידוע למציע, יצרן השירות המוצע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגדו תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו במקרה והשירותים המוצעים על ידו, יזכו במכרז.

2.6.5.1.6. אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.

2.6.5.1.7. אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נושא המכרז, על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע לעורך המכרז או למזמינים.

2.6.5.1.8. המציע מתחייב לעדכן בכתב את עורך המכרז, ללא דיחוי, בכל שינוי מהותי אשר חל במידע שמסר במסגרת הצעתו המכרז.

#### 2.6.5.2. אי תיאום הצעות מכרז

2.6.5.2.1. הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.

2.6.5.2.2. פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה.

2.6.5.2.3. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה, ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.

2.6.5.2.4. המציע לא היה, ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.

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

2.6.5.2.6. הצעה זו מוגשת בתום לב.

#### 2.6.5.3. עצמאות המציע

2.6.5.3.1. המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין כהגדרתה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968) ב-25% או יותר מאמצעי שליטה.

2.6.5.3.2. גורם אחר אינו מחזיק ב-25% או יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.

2.6.5.3.3. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

#### 2.6.6. עסק בשליטת אישה

מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין שתינתן לו העדפה בשל כך יצרף להצעתו אישור ותצהיר, הכל בהתאם להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים.

#### 2.6.7. בקשה לחיסיון

2.6.7.1. להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המציע מבקש למנוע ממציעים אחרים במכרז לעיין בהם (בטענה לחשיפת סוד מסחרי או סוד מקצועי או כל נימוק אחר המופיע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים).

| מספר עמוד/סעיף | נושא הסעיף | נימוק למניעת החשיפה |
|----------------|------------|---------------------|
|                |            |                     |
|                |            |                     |
|                |            |                     |
|                |            |                     |

(אם יש צורך, ניתן להוסיף שורות לטבלה לעיל)

2.6.7.2. אם המציע לא סימן את התיבה בסעיף 2.6.7.1 לעיל, הוא מצהיר בכך כי אין בהצעתו חלקים חסויים.

#### 2.6.8. בחתימתנו אנו מאשרים כי:

2.6.8.1. קראנו את כל הוראות המכרז, כל סעיף במכרז מובן ומקובל עלינו, והמציע יהיה מנוע ומושתק מלעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.

2.6.8.2. הפרטים המופיעים בהצעה זו על נספחיה, הם אמת, וכי המציע מסוגל ומתכוון לעמוד בכל פרט מהצעתו ובהוראת המכרז.

2.6.8.3. הצעתנו מוגשת בהתאם לתנאי המכרז, והיא עומדת בתנאי ודרישות המכרז.

2.6.8.4. אנו מוסמכים לחתום ולהתחייב על הצעה זו בשם המציע.

|       |    |                          |
|-------|----|--------------------------|
| תאריך | שם | חתימה וחותמת מורשה חתימה |
| תאריך | שם | חתימה וחותמת מורשה חתימה |
| תאריך | שם | חתימה וחותמת מורשה חתימה |

## 2.7. רשימת נספחים שיש לצרף להצעה

| מס' נספח | שם נספח   | הנחיות למענה לנספח  |
|----------|---|---|
| נספח 1   | אישור עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים                        | יש לצרף אישור תקף מ"פקיד מורשה" על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים על ניהול פנקסי חשבונות, ואישור תקף מ"פקיד מורשה" על דיווח לרשויות המס כנדרש בחוק. |
| נספח 2   | תצהיר עו"ד בדבר היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים | על המציע לצרף תצהיר עו"ד בנוסח שבנספח 2.  |
| נספח 3   | אישור רו"ח על היקף מכירות המציע                               | <u>אם המציע הוא ישראלי</u> , עליו לצרף אישור רו"ח בהתאם למפורט בנספח 3.   |
| נספח 4   | הצהרת יצרן  | על המציע להגיש את הצהרת היצרן בהתאם להנחיות המפורטות להלן בנספח זה.   |
| נספח 5   | הצעת מחיר   | על המציע להגיש את הצעת המחיר בהתאם להנחיות המפורטות במסמכי המכרז.   |
| נספח 5.1 | מחירון היצרן  | על המציע לצרף את מחירון הרשמי של היצרן.   |
| נספח 6   | הצגת תשתיות השירותים המוצעים                                  | על המציע לספק בנספח זה מענה מפורט על כלל הדרישות שצוינו ביחס לכל אחד מהשירותים המוצעים על ידו.  |
| נספח 7   | הצגת יכולות השירותים המוצעים                                  | על המציע לספק בנספח זה מענה מפורט על כלל הדרישות שצוינו ביחס לכל אחד מהשירותים המוצעים על ידו.  |
| נספח 8   | התחייבות ספק שירותי צד ג'                                     | נוסח התחייבות ספק שירותי צד ג'. נוסח התחייבות זו מובא לידיעת המציעים בשלב זה, <u>ואין להגיש אותה במסגרת הגשת ההצעות למכרז.</u>                    |

## נספח 1 – אישור עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים

יש לצרף אישור תקף מ"פקיד מורשה" על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים על ניהול פנקסי חשבונות, ואישור תקף מ"פקיד מורשה" על דיווח לרשויות המס כנדרש בחוק. לצורך כך ניתן להשתמש בקישור הבא: [אישור ניכוי מס במקור](#).

## נספח 2 – תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז מספר 10-2023 לרכש ואספקת שירותי CRM בענן. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו. משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

המציע הינו תאגיד הרשום בישראל. (סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") למכרז.

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

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

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת

שם

תאריך

### 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 שהוזהרתי/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.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

## נספח 3 – אישור רו"ח והצהרת מציע המאושרת על ידי רו"ח

יודפס על נייר לוגו של רואה החשבון

יוגש על ידי מציע ישראלי בלבד

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

\_\_\_\_\_ [שם המציע]

א. הנדון: אישור רואה חשבון אודות נתונים מהדוחות הכספיים (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים)<sup>1</sup>  
לתקופה 31.12.2019 עד 31.12.2022

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת \_\_\_\_\_.
2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
  - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע לימים 31.12.2019, 31.12.2020, 31.12.2021 ו-31.12.2022 בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום / בימים \_\_\_\_\_.
  - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע לימים 31.12.2019, 31.12.2020, 31.12.2021 ו-31.12.2022 בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם/ ביום / בימים \_\_\_\_\_.
3. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 3.1 ו-3.2:
  - 3.1. דוחות רואי החשבון המבוקרים לימים \_\_\_\_\_ אינם כוללים הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב להערת עסק חי, או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד.
  - 3.2. דוחות רואי החשבון המבוקרים לימים \_\_\_\_\_ כוללים סטייה מהנוסח האחיד, אולם אין לסטייה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף 4 להלן.
4. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים לעיל, המציע עומד בתנאי הנדרש במכרז בסעיף 1.2.3.1.2.2 למסמכי המכרז.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_ רואי חשבון

<sup>1</sup> אישור רואה חשבון וחוות דעת רואה חשבון הן אסמכתאות חלופיות. במקרים בהם מדובר בנתון חשבונאי המופיע בדוחות הכספיים המבוקרים / בדוחות כספיים סקורים בדבר מידע כספי לתקופות ביניים, תוגש אסמכתה מסוג "אישור", אחרת יוגש דוח מיוחד במתכונת של "חוות דעת". לגבי נתונים חשבונאיים שלא מופיעים בדוחות הכספיים, רואה החשבון ייתן דוח מיוחד רק בנושאים שהם בתחום עיסוקו המקצועי. כמו כן, ככל שהליך הביקורת / סקירה על הדוח הכספי טרם הסתיים, רואה החשבון יכול לתת דוח מיוחד אם נקט בנוהלי ביקורת / בנוהלי סקירה להנחת דעתו בדבר נאותותם ואימותם של הנתונים עליהם הוא נותן את הדוח. אולם, אם לדעתו של רואה החשבון השלמת הביקורת / הסקירה עלולה להביא לשינוי בנתונים שבהצהרת הלקוח, עליו לציין נסיבות הימנעותו בדוח המיוחד.

## נספח 4 – הצהרת יצרן

לכבוד:

מינהל הרכש הממשלתי, החשב הכללי משרד האוצר

הנדון: מכרז מרכזי מס' 10-2023 לאספקת שירותי CRM בענן (להלן: "המכרז")

2.8. אני, הח"מ \_\_\_\_\_, הנושא בתפקיד \_\_\_\_\_ אצל היצרן \_\_\_\_\_ (כהגדרתו לעיל).

2.9. השירותים מוצעים במכרז על ידי (יש לסמן את אחת האפשרויות):

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | חברתנו (היצרן) או חברה-בת שלנו בישראל.  |
| <input type="checkbox"/> | חברה אחרת, חברת _____ (להלן: "המשווק"), היחידה שהוסמכה על ידינו להציע את השירותים במסגרת מכרז זה. |

2.10. ב-3 השנים הקלנדריות שקדמו לשנה בה התפרסם המכרז, היקף המכירות הממוצע של השירותים (באופן ישיר או עקיף), היה לפחות 40 מיליון דולר ארה"ב בשנה (ללא מע"מ).

2.11. היצרן מתחייב להסמך ספקים להתקין, להטמיע וליישם את השירותים במדינת ישראל, וזאת בהתאם לדרישות סעיף 3.14 למסמכי המכרז. אם השירותים מוצעים על ידי היצרן, הוא מתחייב כי הוא בעל הזכויות המלאות למכור את השירותים המוצעים ולהתחייב לדרישות המכרז.

### ספקים מוסמכים במדינת ישראל להטמעת ויישום השירותים המוצעים

2.12. יש לציין על גבי הטבלה מטה את פרטי כל הספקים המוסמכים מטעם היצרן, נכון למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להתקנה, יישום והטמעה של השירותים המוצעים במדינת ישראל:

| <u>שם הספק</u><br>(כפי שהוא רשום במרשם) | <u>מס' מזהה</u><br>(לדוגמא, מס' ח"פ) |
|---|--------------------------------------|
|   |                                      |
|   |                                      |
|   |                                      |

ניתן להוסיף שורות בפורמט הטבלה לעיל)

2.11-2.13. ככל שהשירותים מוצעים על ידי משווק, אני מצהיר ומתחייב כדלקמן:

2.11-1-2.13.1. המשווק מורשה מטעם היצרן לאספקת השירותים ברמת ההסמכה הגבוה ביותר הקיימת אצל היצרן.

[2.11.2.2.13.2](#) המשווק הוא בעל הזכויות המלאות להציע את השירותים במסגרת המכרז, ולהתחייב לדרישות המכרז עבור השירותים, ובכלל זה:

[2.11.2.1.2.13.2.1](#) תנאי השימוש בשירותים יהיו תנאי השימוש המפורטים במכרז. בהיעדר הוראה מפורשת או משתמעת בהוראת ההסכם או המכרז יחול הסכם השירות (service agreement) הסטנדרטי והפומבי של הספק אשר משמש באזור חו"ל עבור לקוחות בסדר גודל של ממשלת ישראל.

[2.11.2.2.2.13.2.2](#) השירותים יופעלו באזור הישראלי בהתאם להוראות סעיף 3.7 למסמכי המכרז, ובתצורה המקובלת של השירותים באזורים אחרים בחו"ל בהם השירותים פרוסים.

[2.11.3.2.13.3](#) המענה לנספחים 6 ו-7 למכרז נעשה באופן התואם את מאפייני השירותים ואופן אספקתם על ידי היצרן.

[2.11.4](#) היצרן מתחייב כי כל דבר הנדרש מהמשווק ואשר לצורך מימושו נדרש סיוע של היצרן, היצרן יספק את כלל הסיוע כאמור.

[2.11.5.2.13.4](#) היצרן יעשה את כל הנדרש ממנו **כיצרן** על מנת שהמשווק יעמוד בתנאי המכרז ובהסכם מכוחו הנדרשים מהיצרן לצורך אספקת השירות, לכל אורך תקופת ההתקשרות.

שם היצרן: \_\_\_\_\_

תפקיד החותם אצל היצרן: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_

## Appendix 4 - Manufacturer's statement

To:

Government Procurement Administration, Accountant General, Ministry of Finance

Subject: **Central Tender No. 10-2023 for the Procurement and Supply of CRM Cloud Services for the Government Ministries and Additional Government Units (hereinafter: the "Tender")**

2.12-2.14. I, the undersigned, \_\_\_\_\_, hold the position of \_\_\_\_\_ at the Manufacturer (as defined above) \_\_\_\_\_.

2.13-2.15. The services are offered in the tender by (mark **one** of the options):

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Our company (the Manufacturer) or our subsidiary in Israel.  |
| <input type="checkbox"/> | Other company (the name of company is _____) that is approved by the Manufacturer as the sole bidder of the services as part of the Tender (hereinafter: the "Reseller") |

2.14-2.16. In the three calendar years prior to the year the Tender was published in, the services were sold (directly or indirectly) for no less than 40 million USD in average yearly.

2.17. The Manufacturer undertakes to certify suppliers to install, implement and integrate the services in the State of Israel, according to the terms of section 3.14 of the tender documents. If the Manufacturer offers the services, he undertakes that he has the full rights to sell the services and commit to the tender requirements.

2.18. Please list in the table below all the suppliers that are certified by the Manufacturer to install, implement and integrate the offered services in the State of Israel, by the Closing date of the Tender:

| <u>Name of the supplier</u><br>(as listed in the relevant register) | <u>Identifying number</u> |
|---|---------------------------|
|   |                           |

(Rows may be added if necessary)

2.15.2.19. If a reseller is offering the services, I declare and undertake as follows:

2.15.1.2.19.1. The Reseller is certified by the manufacturer, for the supply of the services, at the highest certification level available by the Manufacturer.

2.15.2.2.19.2. The Reseller holds the full rights to offer the services in the tender, and to commit to the requirements of the tender for the service, including:

2.15.2.1.2.19.2.1. The terms of use of the services will be the terms of use specified in the Tender. In the absence of an explicit or implicit provision in the provisions of the agreement or the Tender, the standard and public service agreement of the provider which is used in the overseas region for customers the size of the Israeli Government will apply.

2.15.2.2.2.19.2.2. The services will be operated in the Israeli Region in accordance with the provisions of section 3.7 of the tender documents, and in the accepted configuration of the service in other overseas regions where the service is deployed.

2.15.3.2.19.3. The response to Appendices 6 and 7 of the Tender is made in a manner consistent with the characteristics of the services and the manner of its delivery by the Manufacturer.

~~2.15.4. The Manufacturer undertakes that whatever is required from the Reseller plus the required assistance of the Manufacturer for the realization thereof, the Manufacturer will provide all the aforesaid assistance.~~

2.15.5.2.19.4. The Manufacturer will do everything ~~demande~~required from him as the Manufacturer~~in regard to the operation of the services~~, in order for the Reseller to comply with the terms of the tender and the agreement thereunder, throughout the duration of the agreement.

Manufacturer name: \_\_\_\_\_

The role of the signatory of the Manufacturer: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_ Signature and stamp: \_\_\_\_\_



## נספח 5 – הצעת מחיר

בנספח זה מפורטים הכללים הנוגעים למחירוניים ולמחירי השירותים במהלך תקופת ההתקשרות, ולאופן הגשת הצעת המחיר במכרז.

### [2.16-2.20.2 אחוז הנחה](#)

[2.16-1-2.20.1](#) בכפוף למפורט בסעיף זה, ההנחה המוצעת במסגרת הצעת המחיר תהיה תקפה במהלך כל תקופת ההתקשרות לכלל שירותי הענן המוצעים על ידי הספק במכרז לפי סעיף 3.6 למכרז. אם בקטלוג השירותים, השירות מוצע בכמה שיטות תמחור שונות, ההנחה תחול על כולן.

[2.16-2-2.20.2](#) הנחה זו תתווסף להנחות המובנות במחירון היצרן (כגון הנחת כמות, תמחור מבוסס התחייבות וכו').

[2.16-3-2.20.3](#) הספק יהיה רשאי להגדיל את הנחתו במשך תקופת ההתקשרות. שינוי זה יהיה קבוע ממועד קביעת אחוז ההנחה החדש ועד לסיום ההתקשרות למעט במצב בו יבקש הספק להגדיל הנחתו שוב.

[2.16-4-2.20.4](#) מבלי לגרוע מהאמור, ההנחה המוצעת בכל אחת מקבוצת ההנחות תשתנה באופן הבא במהלך תקופת ההתקשרות:

[2.16-4-1-2.20.4.1](#) מדרגה א' – כאשר היקף הצריכה של כלל המזמינים [בשירות מסוים-משירותי הענן של היצרן](#) יעלה על 5 מיליון דולר ארה"ב במצטבר במהלך שנה קלנדרית, יעלה אחוז ההנחה [על שירותי הענן המוצעים על ידי הספק בכל קבוצת ההנחה כאמור](#) ב-5 נקודות האחוז על המוצע על ידי הספק בהצעתו (לדוגמה, אם ההנחה שהוצעה היא 55%, המדרגה החדשה תהיה 60%).

[2.16-4-2-2.20.4.2](#) מדרגה ב' – כאשר היקף הצריכה של כלל המזמינים [בשירות מסוים-משירותי הענן של היצרן](#) יעלה על 10 מיליון דולר ארה"ב במצטבר במהלך שנה קלנדרית, יעלה אחוז ההנחה [על שירותי הענן המוצעים על ידי הספק בכל קבוצת ההנחה](#) כאמור ב-5 נקודות האחוז על המדרגה הקודמת.

[2.16-4-3-2.20.4.3](#) אם התעדכנה ההנחה על שירות מסוים בהתאם למדרגות לעיל, אך בתום שנה קלנדרית היקף הרכש משירות מסוים ירד מתחת למדרגות הקבועות לעיל, אזי הספק יהיה רשאי לפנות לעורך המכרז לצורך עדכון ההנחה חזרה למדרגה הקודמת ביחס למדרגה בה נמצא הספק, עבור השנה הקלנדרית הבאה.

### [2.17-2.21 מחירון השירותים המוצעים](#)

[2.17-1-2.21.1](#) מחירון חו"ל ומחירון ישראל

[2.17.1.1-2.21.1.1](#) מחירון חו"ל ומחירון ישראל יהיו בהתאם להגדרתם לעיל.

[2.17.1.2-2.21.1.2](#) על המציע לצרף קישור למחירון חו"ל של השירות, בהתאם להגדרתו לעיל, ולסמנו כנספח 5.1 להצעה. את הקישור יש להזין בטבלה להלן. אם מחירון חו"ל אינו פומבי, יש לצרף אותו כנספח להצעה. במקרה זה, על המחירון יחולו הכללים המפורטים בסעיף 2.21.1.3 להלן.

[2.17.1.3-2.21.1.3](#) על מחירוני שאינם פומביים להיות חתומים על ידי נציג רשמי של היצרן האחראי על האזור האמור או על ידי הממונה עליו או על ידי בעלי תפקיד מקרב הנהלת היצרן. לעניין מחירון שירות צד ג' עליו להיות חתום על ידי נציג רשמי של יצרן צד ג' האחראי על האזור האמור או על ידי הממונה עליו או על ידי בעלי תפקיד מקרב הנהלת היצרן. למען הסר ספק, עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לדרוש אישורים נוספים/אחרים לרבות דרישה לחתימת נציג נוסף מטעם היצרן על המחירון הרשמי.

#### [2.17.2-2.21.2](#) המחירון הקובע

[2.17.2.1-2.21.2.1](#) מחירון לשירותים הניתנים באזור חו"ל – המחירון הקובע יהיה מחירון חו"ל.

[2.17.2.2-2.21.2.2](#) מחירון לשירותים הניתנים באזור ישראל

[2.17.2.2.1-2.21.2.2.1](#) המחירון הקובע הוא המחירון שעל בסיסו ירכשו המזמינים שירותים באזור הישראלי וממנו יגזרו ההנחות המוצעות על ידי המציע לשירותים אלו. המחירון הקובע יקבע בהתאם למפורט להלן:

[2.17.2.2.1.1-2.21.2.2.1.1](#) המחיר הזול עבור כל שירות, מבין המחירוני הבאים:

[2.17.2.2.1.1.1-2.21.2.2.1.1.1](#) מחירון חו"ל של השירות בקטלוג השירותים של אזור זה.

[2.17.2.2.1.1.2-2.21.2.2.1.1.2](#) מחירון ישראל של השירות בקטלוג השירותים של האזור הישראלי כפי שנקבע על ידי המציע עבור לקוחות האזור והמפורסם באופן פומבי.

[2.17.2.2.1.2-2.21.2.2.1.2](#) שינוי מחירון חו"ל – במקרה של שינוי קיצוני במחירון חו"ל כתוצאה משינויים אקסוגניים שאינם בשליטת הספק, ואינם קיימים באזור הישראלי יחולו ההסדרים הבאים:

[2.17.2.2.1.3-2.21.2.2.1.3](#) הספק יוכל לפנות לעורך המכרז בבקשה לשנות את אזור חו"ל לאזור אחר הנמצא באיחוד האירופי אשר הוא אחד מ-3 האזורים בעלי היקף המכירות הגבוה ביותר באיחוד האירופי, תוך נימוק בקשתו.

[2.17.2.2.1.4-2.21.2.2.1.4](#) עורך המכרז יבחן את הבקשה בחיוב וככל שאין בבקשה כאמור כדי לפגוע במזמינים באופן שאינו הוגן, יאשר את הבקשה.

[2.17.2.2.1.5-2.21.2.2.1.5](#) ככל במקרה שעורך המכרז אישר את שינוי אזור חו"ל ישמשו המחירים של אזור חו"ל הקודם כמחירי מקסימום באזור חו"ל החדש.

[2.17.2.2.2-2.21.2.2.2](#) המציע מתחייב לאפשר לעורך המכרז גישה ישירה, מלאה ועצמאית למחירון המלא עבור כל האזורים הציבוריים אשר המזמינים יכולים להזמין שירותים מהם, החל מיום הגשת ההצעות ולאורך כל תקופת ההתקשרות.

[2.17.3-2.21.3](#) **מחיר השירותים עבור מזמין מכוח מכרז זה יקבע בהתאם למפורט להלן:**

[2.17.3.1-2.21.3.1](#) מחיר השירותים באזור חו"ל, יהיה מחיר מחירון חו"ל של השירות, נכון ליום צריכת השירות, פחות אחוז ההנחה שהוצע על ידי הספק עבור אותו שירות.

[2.17.3.2-2.21.3.2](#) מחיר השירותים באזור הישראלי, יהיה מחיר מחירון חו"ל של השירות, נכון ליום צריכת השירות, פחות אחוז ההנחה שהוצע על ידי הספק עבור אותו שירות או מחיר המחירון של השירות באזור הישראלי, נכון ליום צריכת השירות, פחות אחוז ההנחה שהוצע על ידי הספק עבור אותו שירות, הנמוך מביניהם.

[2.17.4-2.21.4](#) **עדכוני מחירים**

[2.21.4.1](#) אם חל עדכון במחירון היצרן, [העדכון יבוצע בהתאם למפורט להלן:](#)

[2.21.4.1.1](#) אם המחירון פומבי, המחיר יתעדכן מרגע העדכון של המחירון הפומבי.

[2.21.4.1.2](#) אם המחירון אינו פומבי:

[2.17.4.1.1.1-2.21.4.1.2.1](#) הספק יהיה רשאי לעדכן את המחירונים לאורך תקופת ההתקשרות לצורך עדכון כאמור, [ייעברדיעביר את](#) המחירונים בגרסתם העדכנית לעורך המכרז, אשר יבחן את המחירונים המעודכנים להתאמתם לדרישות המכרז, ויעדכן את מחירי השירותים המאושרים לרכישה בהתאם. האחריות על העברת המחירונים המעודכנים מוטלת על הספק.

[2.17.4.1.1.2-2.21.4.1.2.2](#) מהרגע שהעביר הספק לעורך המכרז בקשה שלמה לעדכון מחירים, בהתאם לנדרש על ידי עורך המכרז, יעדכן עורך המכרז את המזמינים במחירים המעודכנים תוך פרק זמן שלא יעלה על 30 ימי עבודה.

[2.17.4.1.1.3-2.21.4.1.2.3](#) עדכוני מחירים יכנסו לתוקף מהיום בו נמסרה הודעה בנושא למזמינים, ולא יחולו רטרואקטיבית.

## 2.18-2.22 הנחיות לאופן הגשת הצעת המחיר

2.18-1-2.22.1 על המציע לציין הנחה אחידה על כלל השירותים המוצעים על ידו במסגרת מכרז זה, בהתאם למפורט להלן ולכללים המפורטים לעיל:

| שם קבוצת ההנחה  | אחוז הנחה מינימאלי | אחוז הנחה מוצע                                |
|---|--------------------|---|
| כלל שירותי הענן המוצעים על ידי הספק                                 | 50%                | הנחה מהמחירון הקובע: _____%                   |
| שירותי מומחים (PS) של היצרן   | 30%                | הנחה מהמחירון הקובע: _____%                   |
| שירותי תמיכת יצרן   | 30%                | הנחה מהמחירון הקובע: _____%                   |
| שירותי צד ג' הזמינים לרכישה בשוק השירותים הנלווים                   | 4030%              | הנחה ממחירון חו"ל עבור כל שירות צד ג': _____% |
| קישור למחירון הפומבי של היצרן (אם קיים), בהתאם לסעיף 2.21.1.2 להלן: |                    |   |

2.18-2-2.22.2 אחוז ההנחה המצוין על ידי המציע יהיה גדול או שווה לאחוז ההנחה המינימלי.

2.18-3-2.22.3 לא ניתן להתנות על ההנחה המפורטת בהצעת המחיר, או לייצר לה הגבלות.

2.18-4-2.22.4 ככל והמציע לא יפרט הנחה בהצעתו, הצעת המחיר תהיה ההנחה המינימלית המפורטת לעיל.



## נספח 6 – הצגת תשתיות השירותים המוצעים

### 2.19.2.23.2. אופן המענה על נספח זה

2.19.1.2.23.1. יש לענות על פרק זה בהתאם להנחיות המפורטות בראשית פרק 2.

2.19.2.2.23.2. ניתן להגיש את המענה על נספח זה בשפה האנגלית.

2.19.3.2.23.3. ככל שמענה המציע עבור האזור הישראלי שונה מיכולות המציע באזורים אחרים, על המציע לציין זאת בפירוט.

2.19.4.2.23.4. אם מענה המציע מבוסס על מוצר צד ג', עליו לפרט זאת בפירוט בתיאור המענה לדרישה תוך מתן פרטים על הספק צד ג' לרבות שם הספק, שם המוצר, מיקום היצרן וכל פרט רלוונטי אחר הנדרש להערכת ההצעה.

2.19.5.2.23.5. אלא אם נרשם אחרת בסעיף מסוים, יש לציין את היכולות והעמידה בדרישות נכון למועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

### 2.20.2.24. תקופת הקמת השירותים באזור הישראלי

2.20.1.2.24.1. לוח הזמנים להקמת השירותים באזור הישראלי

2.20.1.1.2.24.1.1. הפעלת השירותים באזור הישראלי תתבצע בהתאם לסעיף 3.11 להלן.

2.20.1.2.2.24.1.2. על המציע לפרט את לוחות הזמנים המחייבים ואת אבני הדרך העיקריות להקמת השירותים באזור הישראלי עד להפעלתם המלאה.

2.20.1.3.2.24.1.3. על המציע לפרט את הסיכונים לתהליך הקמת השירותים באזור הישראלי ואת האמצעים המופעלים על ידו על מנת להתמודד עם סיכונים אלו על מנת למזער את הסיכון להקמת השירותים באזור הישראלי בהתאם ללוח הזמנים אליו התחייב המציע.

### 2.21.2.25. מתן שירותים במסגרת אזור חו"ל

2.21.1.2.25.1. על המציע לפרט את יכולות האזור הזמני בהתייחס לנושאים הבאים:

2.21.1.1.2.25.1.1. שם האזור המארח הנבחר ופירוט מאפייניו (מס' מתחמים, תצורת הגיבוי והשרידות, השירותים הזמינים באזור זה וכל פירוט רלוונטי נוסף אשר יכול לעזור בהערכת האזור הזמני).

2.21.1.2.2.25.1.2. תצורת פעולת האזור הזמני, לרבות אופן קישור המזמינים הממוקמים בישראל למזעור זמני התגובה.

[2.25.1.3-2.21.1.3](#) תיאור אופן הגירת המערכות מהאזור הזמני לאזור הישראלי עם סיום הקמתו, לרבות המשאבים, העלויות הנדרשות (לדוגמה: העברת מידע), זמני השבתה וכו'.

[2.25.1.4-2.21.1.4](#) תיאור אופן הגירת Policies לאזור הישראלי.

[2.25.1.5-2.21.1.5](#) יכולות פעולה בו-זמנית של מערכות בין האזור הזמני לאזור הישראלי בתקופת ההגירה והעלויות הכרוכות בכך.

[2.25.1.6-2.21.1.6](#) יכולות בקרה וניטור נוספות שיועמדו לרשות עורך המכרז.

[2.25.1.7-2.21.1.7](#) אילוצים וסיכונים ביחס לדין החל ולרגולציה הקיימת באזור הזמני המשפיע על רכישת שירותים והעלאת מידע מוגן לאזור הזמני על ידי המזמינים.

## **2.22-2.26 תצורת השירותים באזור הישראלי**

[2.26.1-2.22.1](#) השירותים יופעלו על גבי האזור הישראלי של לפחות אחד מספקי הענן הזוכים במכרז מרכזי 01-2020 לאספקת שירותי ענן ציבורי לממשלת ישראל – Amazon Web Services או Google.

[2.26.2-2.22.2](#) השירותים הישראליים נדרשים לעמוד ברמת SLA שלא תיפול מה-SLA המקובל אצל הספק עבור לקוחות Enterprise בסדר גודל הדומה לזה של ממשלת ישראל באזור חו"ל.

[2.26.3-2.22.3](#) השירותים הישראליים יוקמו בהתאם לשיקוליו של המציע וכל זאת תוך התייחסות למסגרת האיומים הגיאופוליטיים הייחודיים לישראל.

## **2.23-2.27 תצורת המערכת**

[2.27.1-2.23.1](#) על המציע לפרט את תצורת המערכת המוצעת תוך התייחסות לנקודות הבאות:

[2.27.1.1-2.23.1.1](#) תשתיות הענן הציבורי עליהם הפתרון מבוסס, מבין פלטפורמות ספקי הענן.

[2.27.1.2-2.23.1.2](#) האם החשבון עליו פועלת המערכת הינו ייעודי למערכת המוצעת או שהינו משותף לכלל המזמינים.

[2.27.1.3-2.23.1.3](#) אופן הפרדת נתוני המזמינים (Tenants) השונים.

## **2.24-2.28 תצורת עבודת השירות המוצע**

[2.28.1-2.24.1](#) על המציע לפרט את תצורת פעולת השירות המוצע תוך התייחסות לנקודות הבאות:

[2.28.1.1-2.24.1.1](#) מיקום שמירת מידע מוגן – ב-"רשת" (כגון VPC) של המזמין/ אצל המציע/ אצל היצרן/ אחר. במקרה שהמידע אינו נשמר אצל המזמין יש לפרט את מיקום שמירתו.

[2.24.1.2-2.28.1.2](#) מיקום עיבוד נתוני תוכן ב-"רשת" (כגון VPC) של המזמין/ אצל המציע/ אצל היצרן/ אחר. במקרה שנתוני התוכן אינם מעובדים אצל המזמין יש לפרט את מיקום שמירתו.

[2.24.1.3-2.28.1.3](#) אם שמירת החומר והעיבוד מתבצעת אצל המזמין, יש לפרט את יכולת הגישה או השליטה של המציע והיצרן על המידע או המערכת אם ישנה.

[2.24.1.4-2.28.1.4](#) על המציע לפרט את תצורת קישור המערכת לרשת המזמין תוך התייחסות לנקודות הבאות:

[2.24.1.4.1-2.28.1.4.1](#) אופן קישור רשת המזמין בענן (כגון VPC), יש לפרט האם הקישור הינו לדוגמה בתצורת VPC Endpoint, Peering, Private Link, השירות מיוצג ברשת הלקוח עצמה, דרך קישור VPN או באופן אחר, מה אופן אבטחת הקישור והאם נדרשת פתיחת כתובות חיצוניות לצורך קישור לשירות.

[2.24.1.4.2-2.28.1.4.2](#) הממשק למערכת הניהול של השירות, יש לפרט האם הקישור הינו לדוגמה בתצורת VPC Endpoint, Peering, Private Link, השירות מיוצג ברשת הלקוח עצמה, דרך קישור VPN או באופן אחר, מה אופן אבטחת הקישור והאם נדרשת פתיחת כתובות חיצוניות לצורך קישור לשירות.

## **2.25-2.29. אבטחת ההון האנושי**

[2.25-1-2.29.1](#) יש לתאר את תהליכי הבקרה, האימות והסינון המתבצעים לעובדי היצרן וספקי המשנה תוך התייחסות להבדלים בתהליכים בהתאם לסוגי העובדים ורמות הסיכון הגלומות בתפקידם.

[2.25-2-2.29.2](#) יש לתאר את תהליכי ההכשרה והריענון לנהלי האבטחה, הביטחון והסייבר לעובדי היצרן ולספקי המשנה.

[2.25-3-2.29.3](#) יש לתאר את תהליכי ההכשרה וההסמכה המקצועית של אנשי המקצוע של וספקי המשנה.

[2.25-4-2.29.4](#) יש לתאר את מנגנוני הפיקוח על קיום הנהלים ואופן הטיפול בהפרות נהלי אבטחה או נהלים קריטיים אחרים.

[2.25-5-2.29.5](#) יש לפרט האם מופעלים כלים לאיתור סיכונים אנוש (כגון איתור חריגות התנהגותיות, משובי מנהלים או עמיתים על בעיות וכו') של בעלי תפקידים רגישים או בעלי הרשאות גישה גבוהות.

## **2.26-2.30. אבטחת שרשרת האספקה**

[2.26-1-2.30.1](#) כלל תהליכי ונהלי אבטחת שרשרת האספקה יהיו בהתאם לתקנים המאושרים לספק על ידי הממשל האמריקאי, או ברמת אבטחה תואמת למקובל.

[2.26.2.2.30.2](#) יש לפרט את התקן לפיו מאובטחת שרשרת האספקה, כגון NIST SP 800-53 Rev. 1, ISO 28000, 5/Nist SP 800-161 Rev. 1, תקן בינ"ל אחר, או לצרף את הנוהל הפנימי.

[2.26.3.2.30.3](#) על המציע לתאר את אמצעי האבטחה על שרשרת האספקה לרבות הנושאים

**הבאים:**

[2.26.3.1.2.30.3.1](#) תהליכי הבקרה על הכנסת תוכנה ממקור חיצוני והעדכונים לה, לרבות איתור backdoors או הטמנות יכולות פוגעניות.

[2.26.3.2.2.30.3.2](#) תהליכי הבקרה על הכנסת תוכנה ממקור פנימי והעדכונים לה, לרבות איתור backdoors או הטמנות יכולות פוגעניות.

[2.26.3.3.2.30.3.3](#) יש לתאר כל תהליך או בקרה רלוונטיים נוספים.

[2.26.4.2.30.4](#) יש לתאר את תהליך הפיקוח והבקרה על הספקים החיצוניים לרבות התקנים לפיהם הבקרה מתבצעת.

### **2.27.2.31 המידע הנאגר אצל היצרן**

[2.27.1.2.31.1](#) יש לפרט את המידע הנאגר אצל היצרן במהלך מתן השירותים, כגון נתוני עיבוד או נתוני גישה. אם חלק מנתונים אלו נשמרים מחוץ לאזור הישראלי, יש לפרט את מקום שמירתם.

[2.27.2.2.31.2](#) יש לפרט את מדיניות מחיקת המידע (Retention policy) וכן את המנגנונים המשמשים אותו למחיקת המידע כאשר הדבר נדרש.

[2.27.3.2.31.3](#) ככל שנשמרים נתונים אצל היצרן, יש לפרט את אמצעי ההגנה על המידע ואת הכלים והתהליכים הבאים על מנת למנוע גישה בלתי מורשית למידע.

[2.27.4.2.31.4](#) יש לפרט את תהליך מתן הגישה לנתונים אלו ואת קבוצות המשתמשים הרשאים לצפות במידע ואת תהליכי הבקרה לאיתור שימוש לרעה בהרשאות אלו.

### **2.28.2.32 אבטחת תצורה וניהול שינויים**

[2.28.1.2.32.1](#) היצרן יפעל על פי מדיניות מסודרת לניהול תצורה ושינויים של כלל המערכות השותפות במתן השירותים, בהתאם לתקנים המקובלים והנדרשים.

[2.28.2.2.32.2](#) יש לפרט את התקן על פיו מבוצעים תהליכים אלו, ככל שישנו, תוך תיאור עקרוני של מערכות בקרת התצורה ותהליך בקרה, אישור ותיעוד השינויים.

[2.28.3.2.32.3](#) יש לפרט בקרות למניעת Downgrade לא מאושר של מנגנוני הצפנה, מנגנוני ניהול מפתחות, מערכות הגנה או שירותי הגנה ככל וישנם.

[2.28.4.2.32.4](#) יש לפרט את אופן ההגנה והבקרה בתהליכי הפיתוח, כגון תהליך פיתוח מאובטח (SDLC) ותקנים רלוונטיים ככל והמציע עומד בהם.

### **[2.29.2.33](#) הגבלת גישת תמיכה**

[2.29.1.2.33.1](#) על המציע לפרט את תהליך התמיכה במערכת, מי הגורמים התומכים, האם מדובר בגורמים מטעם הספק או ספק הענן ואת התהליך המיושם אצל הספק במקרה של צורך בגישה כאמור, לרבות מסלולי אישורים פנימיים, תהליכי האישור מול הלקוח, אבטחת הגישה, אופן תיעודה (לרבות הקלטות Session ככל שיש) וכו'.

[2.29.2.2.33.2](#) על המציע לפרט האם ניתן ליישם מנגנון בו כל גישת תמיכה לרכיבים המשמשים את המזמין והמכילים או המאפשרים גישה לנתוני עיבוד תתבצע רק לאחר יישום תהליך אישור מוגדר אשר במסגרתו יהיה צורך לקבל את אישור נציג המזמין עבור גישת התמיכה.

[2.29.3.2.33.3](#) כל גישה כאמור, או ניסיון גישה לא מאושר, יירשמו ב-Log מסודר לרבות פרטי הגורם הניגש, פרטי המאשר וכל נתון רלוונטי אחר. Log זה יהיה נגיש למזמין.

### **[2.30.2.34](#) ניהול סיכונים**

[2.30.1.2.34.1](#) היצרן ימנה מנהל אבטחת מידע שיהיה אחראי על אבטחת המידע בשירותים המוצעים, יש לפרט את תיאור תפקידו, האם כפוף למנהל אבטחת המידע (CISO) או למנהל הפיתוח או לגורם אחר, ותיאור כללי של הנהלים על פיהם מנהל זה עובד.

[2.30.2.2.34.2](#) יש לפרט את תהליכי ניהול הסיכונים בארגון.

[2.30.3.2.34.3](#) יש לפרט את הגורמים המבצעים תהליכים אלו, את דרגי הפיקוח, דרגי האסקלציה לטיפול בסוגיות ואופן הטיפול בממצאים שלא טופלו.

[2.30.4.2.34.4](#) יש לפרט את הכלים, האמצעים ואופן מימושם על מנת לאפשר ניהול הסיכון באופן דינאמי ובהתאם לשינויים במתאר האיומים ובשירותים המסופקים על ידי הספק.

### **[2.31.2.35](#) הזדהות עבור השירות המוצע**

[2.31.1.2.35.1](#) על השירות לתמוך בפרוטוקול SAML 2.0 לצורך ביצוע single Sign On עם מערכת המזמין או מערכת הזדהות מרכזיות וכן תמיכה ביכולת Multi Factor Authentication. על המציע לפרט את התמיכה בפרוטוקול ואת התמיכה בפרוטוקולי הזדהות נוספים כגון OpenID, OAuth.

[2.31.2.2.35.2](#) על המציע לפרט את יכולת ההתממשקות עם כלי idP/IAM (כגון מערכות ניהול משתמשים של ספקי הענן עם מערכות צד ג' כדוגמת Azure AD, OneLogin, OKTA), פרוטוקולים נתמכים (כגון U2F, FIDO, OTP) וכו'.

[2.31.3.2.35.3](#) על המציע לפרט את התמיכה ביכולת החלת מדיניות סיסמאות למשתמשי המערכת (לרבות משתמשים מקומיים), אשר תכלול קביעה של משתנים כגון: אורך, מורכבות, תוקף, היסטוריית סיסמאות וכדומה.

[2.31.4.2.35.4](#) יש לפרט את התמיכה במתן גישה באופן פרטני ברמת תפקידים RBAC – Role Based Access Control, וברמת תכונות ABAC – Attribute Based Access Control.

[2.31.5.2.35.5](#) על השירות לתמוך בקבלת פירטי המשתמשים ממערכת הזדהות מרכזית בפרוטוקולים סטנדרטיים.

## **[2.32.2.36](#) שרידות והמשכיות עסקית (SLA) של השירות המוצע**

[2.32.1.2.36.1](#) ה-SLA של השירות שיינתן מהאזור הישראלי לא ייפול מה-SLA של כל אזור אחר של הספק.

[2.32.2.2.36.2](#) על מציע לספק קישור (Link) או כתובת אינטרנט של הדף בו מפורטות התחייבויות ה-SLA של המציע לכלל שירותיו.

[2.32.3.2.36.3](#) על המציע לפרט את המנגנונים המבטיחים את שרידות השירות והמידע לרבות פריסת המערכת בין מתחמים שונים, יכולות High Availability, אופן גיבוי המידע, שמירה על שלמות הגיבוי, בדיקת יכולת השחזור, עמידה בתרחישי כשל שונים וכו'.

[2.32.4.2.36.4](#) על המציע לפרט את אופן הבקרה על איכות השירות הניתנת מהאזור הישראלי ואת רמות האסקלציה המוגדרות בנהלי המציע.

[2.32.5.2.36.5](#) אם מבוצעים גיבויים מחוץ לסביבת הענן, יש לפרט את המנגנון המוודא את השמדת מצע זיכרון ורכיבים שסימו שירות (כגון, הוצאתם מהמערכת, החלפתם או במקרה של תקלה).

[2.32.6.2.36.6](#) על המציע לפרט את אופן הבקרה על איכות השירות הניתנת מהאזור הישראלי ואת רמות האסקלציה המוגדרות בנהלי המציע.

[2.32.7.2.36.7](#) ניתן יהיה לגבות או לייצא את נתוני התוכן למצע שבשליטת המזמין באופן שוטף. יש לפרט את פורמט הגיבוי ותאימותו למערכות סטנדרטיות בשוק.

## **[2.33.2.37](#) הגנת תשתיות הספק המשמשות למתן השירותים המוצעים**

[2.33.1.2.37.1](#) היצרן יפעיל SOC אשר יינטר מערכותיו בהיבטי סייבר בהיבטי סייבר 24/7 (24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה). יש לפרט את יכולות ה-SOC המופעל על ידי היצרן, מערכת ה-SIEM בה הוא עושה שימוש ורכיבים ויכולות נוספות המשמשים את ה-SOC בפעולתו השוטפת. אם השירות מופעל על ידי קבלן משנה, יש לפרט בנוסף את פרטיו.

[2.33.2.2.37.2](#) כלל רכיבי המערכת יפעלו מול מקור זמן מהימן. יש לפרט את מקור הזמן והאמצעים להגנתו.

[2.33.3.2.37.3](#) על המציע לפרט יכולות שילוב המערכת במודל Zero Trust.

[2.33.4.2.37.4](#) על המציע לפרט שימוש בכלי אוטומציה לניטור וטיפול באירועים. יש לפרט את מתודולוגיית הפעולה של המציע (כגון SOAR), הכלים הרלבנטיים ואופן מימושם.

[2.33.5.2.37.5](#) יש לפרט שימוש באמצעי הגנה על נקודות קצה (EPP/EDR/XDR) בסביבת היצרן. ככל וקיים כשירות המופעל על ידי קבלן משנה (MSSP), יש לפרט בנוסף את פרטיו.

[2.33.6.2.37.6](#) יש לפרט שימוש בכלי אוטומציה לניטור וטיפול באירועים. יש לפרט את מתודולוגיית הפעולה של היצרן (כגון SOAR), הכלים הרלוונטיים ואופן מימושם.

[2.33.7.2.37.7](#) התעבורה הנכנסת והיוצאת לרשת היצרן תנוטר לאיתור תקיפות או פעילות חשודה. יש לפרט את יכולות המציע בתחום ותהליכי העבודה המיושמים על ידו לצורך כך.

[2.33.8.2.37.8](#) היצרן יישם תהליכי ניטור ותהליכי עבודה בתצורת Privacy by Design תוך חשיפה מינימאלית של מידע לגורם אנוש. יש לפרט את הכלים והמתודות אשר המציע מיישם לצורך מימוש תהליכים אלו.

[2.33.9.2.37.9](#) היצרן יבצע שימוש בכלים לניטור רציף של משטח חשיפה של התשתית (Attack surface management) – יש לפרט כל הכלים ותהליך העבודה בה משתמש המציע.

[2.33.10.2.37.10](#) יש לפרט את האמצעים שמפעיל היצרן לצורך הגנת המערכות המשמשות למתן השירותים מפני שינויים בלתי מורשים ואת אמצעי הניטור המופעלים על ידו לצורך בקרה על כך.

[2.33.11.2.37.11](#) יש לפרט את אופן ההפרדה והבידול של שירותים משותפים והאמצעים למניעת דלף מידע בין Tenants שונים, גישת משתמשי Tenant מסוים למשאבי Tenant אחר, הפרדת ניהול ובקרה וכו'.

[2.33.12.2.37.12](#) על היצרן לוודא כי כלל תשתיותיו, המערכות והשירותים המוצעים על ידו מעודכנים בכלל עדכוני האבטחה הרלוונטיים. יש לפרט את תהליכי העדכון ותדירות ביצוע העדכונים.

[2.33.13.2.37.13](#) כלל משתמשי הספק או ספקי משנה אשר יכולים לגשת למידע מוגן של המזמינים או בעלי הרשאות גישה גבוהות (Privileged Access) כגון: Administrators, Operators, Support, DevOps וכו', ינוטרו ויזדהו ברמה גבוהה. יש לפרט את תהליכי העבודה והכלים המיושמים על ידי הספק לצורך כך.

[2.33.14.2.37.14](#) יש לפרט את אופן ההגנה על נתוני העיבוד והגישה של הלקוחות, לרבות בקרת הגישה אליהם, הצפנתם, כלי האבטחה המגנים מפני גישה בלתי מורשית או דלף.

[2.37.15-2.33-15](#) יש לפרט את אופן ההגנה על ממשקי ניהול המערכת, הפרדה בין משתמשים, מניעת גישת גורמים בלתי מורשים, לרבות עובדי הספק או קבלני המשנה שלו.

[2.37.16-2.33-16](#) יש לפרט את אופן ההגנה על ממשקי API של המערכת, פנימיים וחיצוניים.

### **[2.34-2.38](#) כלי אבטחה המשמשים להגנת השירותים המוצעים**

[2.38.1-2.34-1](#) יש לפרט על כלי ניתוח מתקדמים, אוטומטיים, לרבות משולבי AI, לאיתור פעילות חשודה בשירותי המשתמשים, ניסיונות לחשיפה או חשיפה של מידע רגיש וכו'.

[2.38.2-2.34-2](#) יש לפרט כלי בקרה, ניטור והגנה בסייבר נוספים בהם עושה היצרן שימוש, ואשר יכולים לשמש את המזמינים על מנת לשפר את ההגנה על המידע שברשותם, כגון יכולות DLP, התמודדות עם קוד זדוני וכו'.

### **[2.35-2.39](#) הצפנה וניהול מפתחות בשירותים המוצעים**

[2.39.1-2.35-1](#) יש לפרט את יכולות ההצפנה של המידע בשכבות השירות השונות.

[2.39.2-2.35-2](#) היצרן יאפשר את הצפנת כלל נתוני התוכן, ככל וישנם, במנוחה (at rest) ובתנועה (at transit), כברירת מחדל. במקרה שהספק סבור שהצפנה זו בלתי ישימה, יש לפרט זאת באופן מלא לרבות בקרות מפצות, ככל וישנן.

[2.39.3-2.35-3](#) יש לפרט את סוגי ואלגוריתמי ההצפנה המשמשים את היצרן בשירותיו כגון הצפנה במנוחה (at rest), הצפנה בתנועה (at transit), והצפנה בזמן עיבוד (at runtime), התקן עליהם הם מבוססים, ואסמכתאות חיצוניות לחוסן אלגוריתמי ופרוטוקולי ההצפנה.

[2.39.4-2.35-4](#) יש לפרט את אופן ניהול ושמירת המפתחות ביחס לכל אחת משכבות השירות וסוגי השירותים השונים.

[2.39.5-2.35-5](#) יש לפרט לגבי תמיכה בממשק לתשתיות ניהול מפתחות אליהן היצרן מתממשק (כגון KMS).

[2.39.6-2.35-6](#) כלל תשתיות היצרן לניהול המפתחות, לרבות KMS ו-HSM, יעמדו באופן מלא בתקן FIPS-140-2 level 2. על המציע לפרט את התכנית להתאמת שירותי היצרן לתקן FIPS-140-2 Level 3 ככל שאינו עומד בו. בנוסף על המציע לפרט על היערכות היצרן לתקן FIPS 140-3 ככל וקיימת.

[2.39.7-2.35-7](#) יש לפרט את יכולות היצרן בעבודה בתצורת Bring Your Own Key לרבות יכולת ההגנה על המערכת, הקשחתה, ואת יכולת השליטה של המשתמש בפרמטרים השונים של מפתחות ההצפנה.

[2.35.8.2.39.8](#) יש לפרט את התמיכה בשימוש ב-HSM של המזמין היושב באתר המזמין או אצל צד שלישי (On Premises) לצורך ניהול מפתחות ההצפנה.

[2.35.9.2.39.9](#) כלל תהליכי חילול, שינוי, החלפה, ביטול וכו' יבוצעו על ידי המזמין ללא כל יכולת צפייה או גישה של היצרן (מעבר למערכות החייבות גישה למפתח לצורך פעולת השירות) או כל גורם אחר שלא הותר על ידי המזמין.

## **2.36.2.40 איסוף לוגים וניטור**

[2.36.1.2.40.1](#) המזמין יוכל לקבל את כלל נתוני העיבוד והגישה למערכותיו תוך תמיכה בהעברת הנתונים למערכות SIEM של המזמין, עורך המכרז או של גורם שלישי. יש לפרט את אופן העברת הלוגים (ממשק online, העברת קבצים עיתית, API וכו'), על מערכות ה-SIEM הנתמכות ועל היקף התמיכה.

[2.36.2.2.40.2](#) יש לפרט את מקורות הלוג האפשריים (כגון: תשתית, תשתית יישומית, יישום, א"מ וכו')

[2.36.3.2.40.3](#) יש לפרט את עדכניות המידע (הזמן מקורות האירוע עד העברת המידע), היקף המידע, יכולת החקר של המזמין או בא כוחו וכו'.

[2.36.4.2.40.4](#) יש לפרט את פרק הזמן בו נשמרים נתוני העיבוד ונתוני הגישה על ידי היצרן, את מדיניות הספק בקשר לשמירת נתונים אלו ואופן הגנתם.

## **2.37.2.41 חקירה**

[2.37.1.2.41.1](#) יש לפרט את יכולות היצרן, הכלים ותהליכי העבודה שלו בתחום חקירה ותגובה לאירועי סייבר במערכות היצרן.

[2.37.2.2.41.2](#) על המציע לפרט את הכלים והשירותים העומדים לרשות המזמינים לצורך ניתוח, חקירה ותגובה לאירועי סייבר.

[2.37.3.2.41.3](#) יש לפרט את תהליך הפעלת מערכי ה-Incident Response, אם ישנם, במקרה של צורך בחקירת אירוע אבטחה, מעורבות ספק הענן, זמני התגובה, המשאבים הנגישים למזמין, תצורת הממשק וכו'.

## **2.38.2.42 בקרה פנימית ועמידה בתקנים**

[2.38.1.2.42.1](#) על השירות לעמוד, לכל הפחות, בתקנים הבאים:

[2.38.1.1.2.42.1.1](#) תקן ISO 27001 או תקן SOC 2 AICPA יש לפרט את התקן בו המציע עומד.

[2.38.1.2.2.42.1.2](#) תקן ISO 27017.

[2.38.1.3-2.42.1.3](#) תקן HIPAA.

[2.38.1.4-2.42.1.4](#) יש לפרט תקנים נוספים בהם המציע עומד כגון: ISO 27018, CSA STAR, PCI DSS, level 2 וכו' ככל וקיימים.

[2.38.2-2.42.2](#) יש לפרט את תהליכי העבודה בארגון והמערכות/כלים בהן משתמש הספק אשר מטרם לוודא את עמידת הספק בכל הכללים והתקנים אשר הוא מחויב להם (Compliance).

[2.38.3-2.42.3](#) יש לפרט את דרגי הפיקוח, דרגי האסקלציה לטיפול באירועים, ואופן הטיפול בממצאים שלא טופלו.

### **[2.39-2.43](#) הפרדה ומיזור לקוחות (TENANTS)**

[2.39.1-2.43.1](#) האם כלל נתוני התוכן של הלקוחות השונים של השירות מאוחסנים באותה הסביבה, או מאגר הנתונים, יש לפרט להלן את אופן שמירת הנתונים ומיקומם.

[2.39.2-2.43.2](#) יש לתאר את אופן הפרדת הנתונים בין הלקוחות השונים, האם יש הפרדה בין לקוחות מכרז זה ללקוחות האחרים באזור וכו'.

[2.39.3-2.43.3](#) יש לפרט את יכולות היצרן, ככל שישנו, לבצע בידוד ובידול של Tenant (לקוח) זה או אחר, בהתייחס לנקודות הבאות:

[2.39.3.1-2.43.3.1](#) יכולת מניעה גישת משתמשי לקוח מסוים למשאבים של לקוח אחר (זר), למעט אם אושרה גישה כאמור, גם אם למשתמש הרשאות גישה למשאבי הלקוח הזר. יש לפרט את יכולות המניעה שאינן מבוססות מערכת ההזדהות.

[2.39.3.2-2.43.3.2](#) יכולת מניעה גישת משתמשי לקוח זר, למשאבי הלקוח, למעט אם אושרה גישה כאמור, גם אם למשתמש הזר הרשאות גישה למשאבי הלקוח. יש לפרט את יכולות המניעה שאינן מבוססות מערכת ההזדהות.

[2.39.3.3-2.43.3.3](#) יכולת יצירת כתובת (IP או URI) ייעודית לשירותי הספק עבור משתמשי לקוח או קבוצת מזמינים, אשר אינה משותפת עם לקוחות אחרים.

[2.39.3.4-2.43.3.4](#) קבלת לוגים מפורטים על ניסיונות גישה שאינם עולים בקנה אחד עם הכללים המוגדרים.

### **[2.40-2.44](#) תמיכה ותפעול**

[2.40.1-2.44.1](#) יכולות סיוע ותמיכה בהגירת המשתמשים לענן

[2.40.1.1-2.44.1.1](#) יש לפרט את יכולות היצרן לספק תמיכה וסיוע בהגירת המזמינים לענן תוך התייחסות לשותפים מוסמכים של היצרן במדינת ישראל, לרבות התייחסות להרחבת מעגל השותפים המוסמכים בישראל.

[2.40.2-2.44.2](#) פירוט יכולות תפעול וניהול של היצרן המתוכננות להינתן ברמה המקומית

[2.40.2.1-2.44.2.1](#) יש לפרט את יכולות התפעול והתמיכה של היצרן המתוכננות להינתן לטובת אספקת השירותים באזור הישראלי באמצעות צוותים מקומיים, ככל שישנם, תוך התייחסות לנקודות הבאות:

[2.40.2.1.1-2.44.2.1.1](#) צוותי תמיכה (support) אשר יושבים בדרך קבע במדינת ישראל, לרבות פירוט השירותים אשר ייתמכו על ידי צוותים אלו, ורמת התמיכה המתוכננת.

[2.40.2.1.2-2.44.2.1.2](#) ניהול, תפעול וניטור אבטחת מידע וסייבר אשר יינתנו בדרך קבע במדינת ישראל, לרבות השירותים אשר ינוהלו מקומית ורמות האסקלציה המתוכננים להינתן מקומית.

[2.40.2.2-2.44.2.2](#) יש לפרט את לוחות הזמנים המתוכננים לכל נושא.

## [2.41-2.45](#) שוק השירותים הנלווים

[2.41.1-2.45.1](#) יש לפרט את יכולות שוק השירותים הנלווים של היצרן, ככל שישנו, תוך התייחסות לנקודות הבאות:

[2.41.1.1-2.45.1.1](#) מספר השירותים המוצעים.

[2.41.1.2-2.45.1.2](#) יכולות פריסה, הפעלה ומימוש של שירותי צד ג' באמצעות שוק השירותים הנלווים.

[2.41.1.3-2.45.1.3](#) תצורת העבודה המתוכננת בשוק השירותים הנלווים באזור הישראלי.

[2.41.1.4-2.45.1.4](#) יש לצרף קישור לשוק השירותים הנלווים.

## נספח 7 – הצגת יכולות השירותים המוצעים

### [2.42-2.46](#) אופן המענה על נספח זה

[2.42-1-2.46.1](#) יש לענות על פרק זה בהתאם להנחיות המפורטות בראשית פרק 2.

[2.42-2-2.46.2](#) ניתן להגיש את המענה על נספח זה בשפה האנגלית.

[2.42-3-2.46.3](#) במקרה שמענה המציע עבור האזור הישראלי שונה מיכולות המציע באזורים אחרים, על המציע לציין זאת בפירוט.

[2.42-4-2.46.4](#) אם מענה המציע לדרישה מבוסס על מוצר צד ג', עליו לפרט זאת בפירוט בתיאור המענה לדרישה תוך מתן פרטים על הספק צד ג' לרבות שם הספק, שם המוצר, מיקום היצרן וכל פרט רלוונטי אחר הנדרש להערכת ההצעה.

[2.42-5-2.46.5](#) אלא אם נרשם אחרת בסעיף מסוים, יש לציין את היכולות והעמידה בדרישות נכון למועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

### [2.43-2.47](#) מאפיינים כלליים

#### [2.43-1-2.47.1](#) תצורת המערכת

[2.43-1.1-2.47.1.1](#) על המערכת להיות פתרון SaaS מלא המנוהל והמתופעל על ידי היצרן ללא צורך בהתקנת מערכות נוספות על ידי המזמין.

[2.43-1.2-2.47.1.2](#) על ההצעה לכלול מערכת של יצרן יחיד. יובהר כי שימוש בפתרונות OEM מטעם יצרן מערכת ה-CRM מותרים, אולם במקרה זה יש לפרט במענה לדרישה הרלוונטית לה מוצר ה-OEM נותן מענה את יצרן המערכת המספקת מענה לדרישה. יובהר כי הצעה הכוללת אינטגרציה של מספר פתרונות של יצרנים שונים לא תתקבל.

[2.43-1.3-2.47.1.3](#) על כלל הרכיבים בהצעה להתממשק עם סביבת המזמין בענן ולהיות מתופעלים על ידו ללא כל תלות במוצרים של יצרן אחר.

[2.43-1.4-2.47.1.4](#) הפתרון נדרש לתמוך ביכולתו של המזמין לעבוד בסביבה מרובת עננים (Multi-cloud), בדגש על הפלטפורמות של ספקי הענן.

[2.43-1.5-2.47.1.5](#) יש לפרט את התמיכה בכלים, שירותים או מערכות נוספות לצורך שיפור ביצועי השירות או אבטחתו, ככל וקיימת.

[2.43-1.6-2.47.1.6](#) אם קיימת תלות ברכיבים חיצוניים עבור תפעול המערכת (כגון IdP) או מגבלות הקשורות לרכיבים שאינם חלק מהארכיטקטורה של המערכת יש לפרט תלויות ומגבלות אלו.

**2.43.2.2.47.2 תצורות נוספות למערכת**

2.43.2.1.2.47.2.1 יש לפרט תצורות עבודה אפשריות לשירות המוצע על ידו, לרבות:

2.43.2.1.1.2.47.2.1.1 תמיכה בתצורות היברידיות הכוללות רכיב מקומי וענני במקביל.

2.43.2.1.2.2.47.2.1.2 התקנת המערכת על תשתית מקומית (On Premises) ללא קישור לענן הספק.

2.43.2.1.3.2.47.2.1.3 תמיכה בעבודה על "ענן פרטי" / "cloud" Single Tenant וכו'.

2.43.2.1.4.2.47.2.1.4 שירותים נוספים המוצעים על ידי היצרן היכולים לסייע ביישום מערכות כנדרש.

2.43.2.1.5.2.47.2.1.5 תצורות נוספות בהן ניתן לרכוש את המוצרים המוצעים.

**2.43.3.2.47.3 ביצועים**

2.43.3.1.2.47.3.1 יש לפרט את ביצועי המערכת, יכולת עמידה בעומסים ופירוט מגבלות שימוש מכל סוג, תוך דגש על פעילות תקינה ורציפה של המערכת.

**2.43.4.2.47.4 שפה**

2.43.4.1.2.47.4.1 המערכת נדרשת לתמוך בשפות העברית והאנגלית.

2.43.4.2.2.47.4.2 יש לפרט שפות נוספות הנתמכות בשירות.

**2.43.5.2.47.5 נגישות**

2.43.5.1.2.47.5.1 נדרשת תמיכה בנגישות ממשקי המערכת. נדרשת עמידה בתקני הנגישות העדכניים, לרבות WCAG 2.1 ברמה AAA הן למסכי המערכת עצמה והן תמיכה בכלל התכונות הנדרשות על מנת להתאים את התכנים המיוצרים על ידי משתמשי/מנהלי המערכת לתקן הנגישות הנדרש.

2.43.5.2.2.47.5.2 יש לפרט את יכולות המערכת וכן יכולות נוספות בנושא נגישות ממשקי המערכת, יש לכלול בפירוט את הכלים, הטכנולוגיות והשיטות בהם יש שימוש, כדי להבטיח שהמערכת עומדת בתקני הנגישות.

**2.43.6.2.47.6 עדכונים**

2.43.6.1.2.47.6.1 על השירות לקבל עדכונים לא יאוחר מחודש לאחר עדכון המערכת באזור חו"ל ועדכוני אבטחת מידע תוך 12 שעות מהתקנתם באזור חו"ל. יש לפרט את מדיניות היצרן לעדכון השירות.

## 2.44-2.48 מאפייני המערכת:

### 2.44.1-2.48.1 שימושיות, חווית לקוחות וממשקי משתמש

2.44.1.1-2.48.1.1 מטרת המערכת לספק את חוויית המשתמש הטובה ביותר עבור המשתמשים..

2.44.1.2-2.48.1.2 ממשקי המערכת נדרשים לספק חווית שימוש פשוטה וברורה כדי להבטיח שמשתמשים יוכלו לנווט בקלות וליצור אינטראקציה ללא קושי, לצורך כך המערכת נדרשת להיות מתוכננת לשימוש אינטואיטיבי וקל לניווט, עם קריאות ברורות לפעולה וזרימת מידע הגיונית.

2.44.1.3-2.48.1.3 המערכת נדרשת להיות מותאמת למהירות ולביצועים תחת עומסי שימוש שונים, על מנת להבטיח שהדפים נטענים במהירות ובצורה חלקה, גם בחיבורים איטיים.

2.44.1.4-2.48.1.4 כלל מסכי וממשקי המערכת נדרשים להיות מותאמים לגדלי מסך ורזולוציות שונות, במכשירים ניידים ובמחשבים, ולהבטיח שתוכן הממשקים יהיה מוצג בצורה נכונה וברורה בכל מכשיר תוך כדי ארגון אוטומטי של התכנים המוצגים בהתאם לתכונות המכשיר (תצוגה רספונסיבית).

2.44.1.5-2.48.1.5 כלל הממשקים במערכת נדרשים לעמוד בחוק הנגישות ולכלול כלי עזר לצורך שימוש על ידי אנשים עם מוגבלות, לרבות אלה המשתמשים בטכנולוגיות מסייעות כדי לנווט באינטרנט, לרבות מתן טקסט חלופי לתמונות, הבטחה שלטקסט יש יחס ניגודיות גבוה ושימוש ב-HTML סמנטי.

2.44.1.6-2.48.1.6 כלל ממשקי המערכת נדרשים להיות מעוצבים באופן אחיד, תוך שימוש בהגדרת עיצוב אחידה לצורך עקביות וקלות השימוש. כמו כן, יש לאפשר לחלק מממשקי המערכת לשקף את חוקיות העיצוב הקיים והמסרים של המשרדים השונים.

2.44.1.7-2.48.1.7 יש לפרט את יכולות המערכת המוצעות במיקוד על נושא חווית השימוש, ממשקי המשתמש, הבנת הממשקים וקלות השימוש בהם.

### 2.44.2-2.48.2 תמיכה בדפדפנים

2.44.2.1-2.48.2.1 נדרשת יכולת תמיכה במכשירים ניידים, מחשבים ניידים ומחשבי שולחן, ברזולוציות מסך שונות. על כלל הממשקים לכלול תאימות בין הדפדפנים.

2.44.2.2-2.48.2.2 נדרשת יכולת תמיכה מלאה בדפדפנים Chrome, Firefox, Safari, Edge בגרסתם האחרונה, ובהתאמה לגדלי מסך ורזולוציות שונות, באופן שהתוכן מוצג בצורה נכונה וברורה למשתמש הקצה בכל מכשיר. יש לפרט תמיכה בדפדפנים נוספים.

[2.44.2.3-2.48.2.3](#) נדרשת יכולת קבלת חלופות במקרים בהם אין תמיכה בדפדפן מסוים. למשל, במקרה של דפדפן בגרסה ישנה מאוד, שכבר אינה נתמכת, נדרשת יכולת קבלת חלופה, להציע אותה או לעדכן את המשתמש על הדפדפן המומלץ לצורך ביצוע הפעולה.

### [2.44.3-2.48.3](#) קבלת פניות

[2.44.3.1-2.48.3.1](#) המערכת נדרשת לתמוך בקבלת פניות מהמשתמשים באמצעים הבאים:

[2.44.3.1.1-2.48.3.1.1](#) טפסים.

[2.44.3.1.2-2.48.3.1.2](#) שליחת דוא"ל.

[2.44.3.1.3-2.48.3.1.3](#) הודעות טקסט.

[2.44.3.1.4-2.48.3.1.4](#) חיבור לאפליקציות מסרים כגון WhatsApp.

[2.44.3.2-2.48.3.2](#) יש לפרט תמיכה בערוצים נוספים.

[2.44.3.3-2.48.3.3](#) נדרשת יכולת לאיסוף מידע מורחב (Meta-Data) המתאר את אופן השליחה והשולח, אשר תתקבל באופן אוטומטי בכל פניה, לרבות כתובות IP, מזהה משתמש (UserAgent), שפת דפדפן וכדומה. יש לפרט את יכולות המערכת לרבות יכולות איסוף מידע נוספות.

[2.44.3.4-2.48.3.4](#) נדרשת יכולת של איסוף מקורות הגעת הפניות השונות כדוגמת: שם הממשק, עמוד האינטרנט ממנו התקבלה הפניה, כתובת, מקור מקדים לעמוד הפנייה וכדומה. יש לפרט את יכולות המערכת לרבות יכולות איסוף מידע נוספות.

[2.44.3.5-2.48.3.5](#) נדרשת יכולת תמיכה בזיהוי מקורות הגעה נפוצים כדוגמת משתני הגעה (Access Parameter) של גוגל UTM\_Source, UTM\_Medium, UTM\_Campaign. יש לפרט את יכולות המערכת.

### [2.44.4-2.48.4](#) ניהול פניות

[2.44.4.1-2.48.4.1](#) נדרשת יכולת צפייה בפניות, לרבות:

[2.44.4.1.1-2.48.4.1.1](#) אופן ארגון הפניות לנושאים שונים.

[2.44.4.1.2-2.48.4.1.2](#) יכולת סינון ומיון לפי תגיות.

[2.44.4.1.3-2.48.4.1.3](#) יכולת סינון ומיון לפי סטטוס הפנייה.

[2.44.4.1.4-2.48.4.1.4](#) יכולת חיפוש לפי התאמת טקסט חלקית הכוללת השלמה אוטומטית.

[2.44.4.1.5-2.48.4.1.5](#) יש לפרט את אופן המעבר בין הסוגים השונים של ממשקי הפניות, לרבות יכולות חיפוש וארגון נוספים.

[2.44.4.2-2.48.4.2](#) נדרשת יכולת ביצוע פעולות על גבי הפניות, לרבות:

[2.44.4.2.1-2.48.4.2.1](#) עדכון סטטוס פניה.

[2.44.4.2.2-2.48.4.2.2](#) תמיכה במצבים קבועים - "בטיפול", "פסול", "מאושר".

[2.44.4.2.3-2.48.4.2.3](#) אפשרות עדכון מצבים נוספים עבור כל ממשק פניות בנפרד.

[2.44.4.2.4-2.48.4.2.4](#) הצגת חיווי יעוצבי עבור מצבים שונים לצורך זיהוי מהיר בממשק הפניות. לדוגמה ירוק מזהה פניה מאושרת, צהוב מזהה פנייה שבטיפול וכדומה.

[2.44.4.3-2.48.4.3](#) הוספת הערות תכלול:

[2.44.4.3.1-2.48.4.3.1](#) כתיבת הערה על גבי פנייה.

[2.44.4.3.2-2.48.4.3.2](#) עריכה.

[2.44.4.3.3-2.48.4.3.3](#) מחיקה.

[2.44.4.3.4-2.48.4.3.4](#) אפשרות צפייה בהיסטוריית הערות.

[2.44.4.3.5-2.48.4.3.5](#) עריכת פנייה ושינוי פרטי הפנייה המקוריים אשר הוזנו ע"י משתמש הקצה.

[2.44.4.3.6-2.48.4.3.6](#) מחיקת פנייה ואישור מחיקת הפנייה.

[2.44.4.3.7-2.48.4.3.7](#) שליחת תגובה המוגדרת מראש באוטומציה עבור שולח הפנייה. נדרש לפרט את ערוצי התקשורת הנתמכים כדוגמת: דואר אלקטרוני, מסרון טקסט וכדומה.

[2.44.4.3.8-2.48.4.3.8](#) נדרשת יכולת ביצוע פעולות עבור פנייה בודדת ועבור קבוצת פניות בזמנית.

[2.44.4.3.9-2.48.4.3.9](#) נדרשת יכולת קיבוץ מספר פניות לצורך ביצוע פעולה, קיבוץ הפניות יעשה ע"י בחירה מרובה של רשומות הפנייה, לרבות:

[2.44.4.4-2.48.4.4](#) קיבוץ פניות לפי סטטוס (מצב).

[2.44.4.4.1-2.48.4.4.1](#) קיבוץ פניות לפי סינון ומיון מוקדם.

[2.44.4.4.2-2.48.4.4.2](#) קיבוץ פניות לפי מקור הגעה.

[2.44.4.4.3-2.48.4.4.3](#) יש לפרט יכולות קיבוץ פניות נוספות.

[2.44.4.5-2.48.4.5](#) נדרשת יכולת הגדרת פעולות קבועות (אוטומציה) לרבות:

[2.44.4.5.1-2.48.4.5.1](#) שליחת מייל חוזר לשולח הפנייה.

[2.44.4.5.2-2.48.4.5.2](#) שליחת מסרון חוזר לשולח הפנייה.

[2.44.4.5.3-2.48.4.5.3](#) עדכון מערכת חיצונית בעת קבלת פנייה.

[2.44.4.5.4-2.48.4.5.4](#) שליחת התראה לנציג משרד.

[2.44.4.5.5-2.48.4.5.5](#) יש לפרט את סוגי האירועים הנתמכים בביצוע פעולות לרבות:

[2.44.4.5.5.1-2.48.4.5.5.1](#) קבלת פנייה.

[2.44.4.5.5.2-2.48.4.5.5.2](#) עדכון סטטוס של פנייה.

[2.44.4.5.5.3-2.48.4.5.5.3](#) מחיקת פנייה.

[2.44.4.5.5.4-2.48.4.5.5.4](#) העברת פנייה למערכת נוספת.

[2.44.4.6-2.48.4.6](#) נדרשת יכולת שיוך משתמש עבור טיפול בפנייה, לרבות:

[2.44.4.6.1-2.48.4.6.1](#) יכולת התראה עבור המשתמש.

[2.44.4.6.2-2.48.4.6.2](#) אפשרות שיוך מספר משתמשים לטיפול בפנייה.

[2.44.4.6.3-2.48.4.6.3](#) יש לפרט את אופן יכולת ניהול התראות.

[2.44.4.7-2.48.4.7](#) נדרשת יכולת מעקב וצפייה בהיסטורית שולח פנייה, לרבות הצגת מסע לקוח

(משתמש), היסטוריות הערות ופעולות. יש לפרט את יכולות המערכת ויכולות מעקב אחר

פנייה נוספות ככל וישנן.

[2.44.4.8-2.48.4.8](#) נדרשת יכולת זיהוי כפילות רשומות, סימון ואיחוד אוטומטי.

[2.44.5-2.48.5](#) **תהליכי עבודה (Workflow) וניהול משימות**

[2.44.5.1-2.48.5.1](#) נדרשת יכולת קביעת חוקיות תהליכי עבודה. נדרש פירוט לגבי אופן הניהול של

תהליכי העבודה שהוגדרו, לרבות:

[2.44.5.1.1-2.48.5.1.1](#) חיבור תהליכי העבודה למשימות.

[2.44.5.1.2-2.48.5.1.2](#) קביעת התראות.

[2.44.5.1.3-2.48.5.1.3](#) שיוך משתמשים לשלבים שונים בתהליכי העבודה.

[2.44.5.1.4-2.48.5.1.4](#) יש לפרט יכולות נוספות עבור ניהול חוקיות תהליכי העבודה.

[2.44.5.1.5-2.48.5.1.5](#) נדרשת יכולת קביעת משימות עבור משתמשי המערכת (נציגי המשרדים המורשים). יש לפרט לגבי הגדרת המשימות, קביעת אירועים המפעילים משימות (טריגרים) ואופן שיוך המשימות למשתמשי המערכת. יש לכלול את הגדרת המשימות בקשר לחוקיות תהליכי עבודה ובאופן עצמי ללא קשר לתהליכי עבודה.

[2.44.5.2-2.48.5.2](#) נדרשת יכולת שיוך משימות לפניות, כגון הגדרת משימת מעקב (Follow-Up) אשר תומכות באירועים הבאים ;

[2.44.5.2.1-2.48.5.2.1](#) בעת קבלת פנייה.

[2.44.5.2.2-2.48.5.2.2](#) בעת שינוי סטטוס של פנייה.

[2.44.5.2.3-2.48.5.2.3](#) בעת העברת פנייה.

[2.44.5.2.4-2.48.5.2.4](#) יש לפרט אירועים נתמכים נוספים.

[2.44.5.3-2.48.5.3](#) יש לפרט את אופן שיוך המשימה לסוג פניות, כולל שיוך לפי תוכן הפנייה, פרופיל שולחי הפנייה, מקור הפנייה וכל חיתוך נוסף ככל שיהיה.

[2.44.5.4-2.48.5.4](#) יש לפרט את אופן הצגת המשימות עבור משתמשי המערכת, לרבות מנגנון התראות פנימי במסרונים ודואר אלקטרוני, כמו כן, יש לפרט את אופן סינון, מיון וחיפוש המשימות.

[2.44.6-2.48.6](#) דפי נחיתה

[2.44.6.1-2.48.6.1](#) נדרשת יכולת יצירה וניהול של עמודי נחיתה ע"י משתמשי פנים, לרבות :

[2.44.6.1.1-2.48.6.1.1](#) יצירת תבניות.

[2.44.6.1.2-2.48.6.1.2](#) שכפול תבנית קיימת.

[2.44.6.1.3-2.48.6.1.3](#) יצירת עמודי נחיתה על בסיס תבניות.

[2.44.6.1.4-2.48.6.1.4](#) עריכת עמודי נחיתה.

[2.44.6.1.5-2.48.6.1.5](#) שילוב אזורי תוכן שונים כדוגמת טקסט, תמונות, סרטונים וכיוצא בזה :

[2.44.6.1.6-2.48.6.1.6](#) שילוב טפסים ליצירת קשר, שנדרשת להם יכולת של :

[2.44.6.1.6.1-2.48.6.1.6.1](#) הגדרת שדות מסוגים שונים כולל: תיבות טקסט, תיבות סימון, תיבות בחירה חד ערכית, תיבות בחירה מרובה, שדה מספרי.

[2.44.6.1.6.2-2.48.6.1.6.2](#) הגדרת חוקיות מידע.

[2.44.6.1.6.3-2.48.6.1.6.3](#) חיבור טפסים לממשקי פניות.

[2.44.6.1.6.4-2.48.6.1.6.4](#) נדרשת יכולת קליטה וניהול קבצים כחלק מהגדרת השדות בטפסים, יכולת זו נדרשת לעמוד בכל ההגדרות והתנאים אשר מפורטים בסעיף 2.48.7.

[2.44.6.1.5-2.48.6.1.5](#) נדרשת יכולת שילוב מספרי טלפון לצורך יצירת קשר בעמודי הנחיתה, כולל אפשרות חיוג אוטומטי בהקלקה על מספר הטלפון (Click2Call).

[2.44.6.1.6-2.48.6.1.6](#) נדרש פירוט נוסף עבור כלל היכולות הנוספות בניהול עמודי נחיתה, כולל אופן עריכת עמודי הנחיתה והצגתם עבור משתמשי הקצה.

[2.44.7-2.48.7](#) **ניהול מידע ומסמכים**

[2.44.7.1-2.48.7.1](#) נדרש יכולת איסוף וניהול קבצים באמצעות המערכת, לרבות העלאה, אחסון וגישה לסוגי קבצים שונים (מסמכים, תמונות וקבצי אודיו/וידאו).

[2.44.7.2-2.48.7.2](#) נדרש פירוט לגבי אופן ניהול הקבצים בפרמטרים הבאים:

[2.44.7.2.1-2.48.7.2.1](#) יכולת העלאת קבצים וניהולם המאפשרות למשתמשי המערכת להעלות, לאחסן ולארגן את הקבצים בקלות.

[2.44.7.2.2-2.48.7.2.2](#) יכולת תיוג וסיווג קבצים לצורך ארגון וחיפוש קל.

[2.44.7.2.3-2.48.7.2.3](#) יכולת אפשרות חיפוש, סינון, תיוג והורדת קבצים באופן ידידותי ואינטואיטיבי למשתמש.

[2.44.7.2.4-2.48.7.2.4](#) יכולת יצירת תהליכי ניהול קבצים מותאמת אישית לפי דרישות המשתמש.

[2.44.7.2.5-2.48.7.2.5](#) יכולת תמיכה בפונקציונליות גרירה ושחרור, המאפשרות למשתמשים העלאה וניהול קבצים ללא הסמכה טכנית.

[2.44.7.2.6-2.48.7.2.6](#) יכולת תמיכה בבקרת גרסאות, לצורך ניהול ומעקב אחר שינויים בקבצים לאורך זמן.

[2.44.7.2.7-2.48.7.2.7](#) יכולת תמיכה במכשירים ניידים, ואפשרות גישה לקבצים מכל מכשיר מקום וזמן עבור המשתמשים.

[2.44.7.2.8-2.48.7.2.8](#) נדרשת יכולת הגדרת חוקיות לקבלת הקבצים, לרבות סוג ומשקל הקובץ.

[2.44.7.2.9-2.48.7.2.9](#) נדרשת יכולת התממשקות למערכת "הלבנה" (CDR) של חברת OPSWAT. יש לפרט יכולות סינון קבצים חשודים ויכולת הגנה מפני קבצים המכילים וירוסים ותוכנות זדוניות וכן יכולת התממשקות למערכת "הלבנה" (CDR) של חברת OPSWAT יש לפרט את יכולות המערכת וממשקים למערכות הגנה נוספות.

[2.44.7.3-2.48.7.3](#) יש לפרט את התכונות הנתמכות בנושא העלאה וניהול קבצים, כולל פירוט הטכנולוגיות הספציפיות המשמשות כדי להבטיח יישום מוצלח של תכונות ניהול הקבצים.

#### [2.44.8-2.48.8](#) ממשקים למערכות אחרות

[2.44.8.1-2.48.8.1](#) נדרשת יכולת התממשקות למערכות חיצוניות. יש לכלול אפשרות שליחת נתונים למערכות חיצוניות וקבלת נתונים ממערכות חיצוניות, כולל יכולת התאמת המידע טרם קליטתו או שליחתו.

[2.44.8.2-2.48.8.2](#) נדרשת יכולת התממשקות מידע למספר מערכות מסוגים שונים לרבות: מערכות אוטומציה שיווקית, פלטפורמות מדיה חברתית, מערכות תכנון משאבים ארגוניים (ERP). יש לפרט את יכולות המערכת לרבות התממשקות למערכות נוספות.

[2.44.8.3-2.48.8.3](#) נדרשת יכולת התממשקות מידע הכוללת:

[2.44.8.3.1-2.48.8.3.1](#) תמיכה במגוון רחב של אפשרויות אינטגרציה; REST APIs, Webhooks ושילובים מבוססי קבצים.

[2.44.8.3.2-2.48.8.3.2](#) גמישות והתאמת המידע, לפי דרישות מערכות חיצוניות שונות, לרבות יכולת החלפת ערכים מתוך סט ערכים נבחר, יכולת פיצול ערכים ויכולת חיבור ערכים. נדרש פירוט ליכולות נוספות קיימות.

[2.44.8.3.3-2.48.8.3.3](#) מנגנון טיפול בשגיאות המבטיח עקביות ודיוק נתונים. על המנגנון להתריע לצוות ייעודי במקרה של כשל בהעברת או קליטת נתונים, לרבות פירוט סיבת הכשל.

[2.44.8.3.4-2.48.8.3.4](#) נדרשת יכולת תמיכה בכל נפח תעבורת נתונים התואם את תשתית המערכת. יש לפרט את מגבלות תשתית המערכת ככל וישנן.

[2.44.8.3.5-2.48.8.3.5](#) אפשרות הגדרת התממשקות קבועה, אשר מתבצעת באופן מחזורי, אחת לזמן מוגדר אפשרות הגדרת התממשקות מותנית אירועים (טריגרים), למשל בכל קליטת פנייה של משתמש קצה.

[2.44.8.4-2.48.8.4](#) נדרש פירוט יכולות מודול ההתממשקות לרבות פירוט הטכנולוגיות הספציפיות המשמשות כדי להבטיח יישום מוצלח של שליחה וקליטת נתונים בין מערכות.

[2.44.8.5-2.48.8.5](#) נדרשת יכולת התממשקות מידע לפורטל המשרד ולעמודי האינטרנט השייכים לו. נדרש פירוט עבור:

[2.44.8.5.1-2.48.8.5.1](#) הצגת מידע אשר מוזן ע"י משתמשי המערכת ויוצג בפורטל.

[2.44.8.5.2-2.48.8.5.2](#) תמיכה בסוגי מידע שונים לרבות מידע טקסטואלי, לינקים (קישורים), תמונות, סרטוני וידאו וקבצים להורדה.

[2.44.8.5.3-2.48.8.5.3](#) אפשרות ניהול המידע המוצג בפורטל באופן ייעודי, כולל יכולת הצגה והסתרה של אזורי תוכן.

[2.44.8.6-2.48.8.6](#) יש לפרט יכולות נוספות עבור התממשקות מידע לפורטלי המשרדים, לרבות אפשרות חיבור ליכולות נוספות של המערכת, כגון: עמדי הנחיתה, יצירת טפסים, קליטת הפניות וכדומה.

#### [2.44.9-2.48.9](#) הודעות מערכת

[2.44.9.1-2.48.9.1](#) נדרשת יכולת הצגת הודעות לעדכון המשתמשים במידע וקבלת פידבק לגבי העדפותיהם.

[2.44.9.2-2.48.9.2](#) נדרשת יכולת הצגת חלונות קופצים (פופ-אפים), תיבות דו-שיח ואזורים אינפורמטיביים אחרים לעדכון המשתמשים לגבי עדכוני מערכת, שינויים ומידע חיוני אחר.

[2.44.9.3-2.48.9.3](#) נדרשת יכולת התאמה אישית ואפשרויות להגדרה על ידי משתמשים בודדים או קבוצות משתמשים, בהתבסס על תפקידים והרשאות.

[2.44.9.4-2.48.9.4](#) נדרשת יכולת הצגת התראות בזמן אמת וגם הודעות מושהות, בהתאם לדחיפות ההודעה.

[2.44.9.5-2.48.9.5](#) נדרשת יכולת מעקב וניטור המעורבות של המשתמשים בהודעות והתראות, לרבות שיעורי פתיחה, שיעורי קליקים ושיעורי תגובה.

[2.44.9.6-2.48.9.6](#) נדרשת יכולת שילוב התראות והודעות עם שירותי הודעות חיצוניים, כדוגמת ממשק עם מערכות הודעות חיצוניות, כגון [Slack](#), [WhatsApp](#), [SMS](#) וכו', במידת הצורך.

[2.44.9.7-2.48.9.7](#) יש לפרט את אופן ביצוע הדרכה למשתמשים עבור התאמות אישיות והגדרת התראות למערכת.

### [2.44.10-2.48.10](#) **כלי ניתוח מידע פנים ארגוני BI**

[2.44.10.1-2.48.10.1](#) על המערכת לכלול כלי בינה עסקית (BI) המשולב בתהליך עבור חילוץ תובנות מנתוני הדאטה המנוהלים במערכת ויאפשר ניתוח ודיווח נתונים.

[2.44.10.2-2.48.10.2](#) נדרשת יכולת יצירת דוחות ומידע חזותי (Infographics) לצורך מעקב אחר ביצועים, ניתוח התנהגות משתמשים וזיהוי מגמות.

[2.44.10.3-2.48.10.3](#) יש לפרט האם כלי הניתוח הינם חלק אינטגרלי מהמערכת המוצעת או שלחילופין כלי ה-BI המוצע משולב באמצעות מערכות צד שלישי. ככל שיכולת זו נתמכת על ידי צד שלישי, נדרש פירוט כיצד מתבצע שילוב כלי BI במערכת המוצעת על ידי הספק.

[2.44.10.4-2.48.10.4](#) נדרשת יכולת קבלת מידע BI בזמן אמת, על מנת לאפשר למשתמשי המערכת לקבל החלטות מבוססות נתונים.

[2.44.10.5-2.48.10.5](#) נדרשת יכולת הגדרת כלים בהתאמה אישית.

[2.44.10.6-2.48.10.6](#) יש לפרט תמיכה בפונקציונליות גרירה ושחרור, המאפשרת למשתמשי המערכת ליצור דוחות ולוחות מחוונים ללא צורך בקידוד או מומחיות טכנית. נדרש פירוט על אופן הגדרת הכלים במידה שקיימים.

[2.44.10.7-2.48.10.7](#) יש לפרט את מגוון אפשרויות ההדמיה, כדוגמת תרשימים, גרפים וטבלאות. נדרש לצרף צילום לדוגמא של ממשק חזותי.

### [2.44.11-2.48.11](#) **אזור אישי**

[2.44.11.1-2.48.11.1](#) נדרשת יכולת שילוב תוכן בין מערכת ה-CRM אל האזור האישי של משתמש הקצה.

[2.44.11.2-2.48.11.2](#) נדרשת יכולת הזנת מידע אישי (פרסונלי) תוך שימוש בתבניות ממערכת ה-CRM אל מתחם האזור האישי (לדוגמא חתימת המשתמש).

### [2.44.12-2.48.12](#) **ניטור, דוחות ומידע**

[2.44.12.1-2.48.12.1](#) נדרשת יכולת הכוללת כלי ניתוח למדידת ביצועים והבנת התנהגות המשתמשים.

[2.44.12.2-2.48.12.2](#) נדרשת יכולת מדידת ביצועים מרכזיים (KPIs) והתנהגות משתמשים.

[2.44.12.3-2.48.12.3](#) נדרשת יכולת יישום כלי ניתוח, לרבות הגדרת יעדים, משפכים, מעקב אחר אירועים למדידת אינטראקציות מפתח משתמשים ומעקב אחר התנהגות המשתמשים ברחבי המערכת וממשקיה.

[2.44.12.4-2.48.12.4](#) נדרשת יכולת מדידת פעולות משתמש, לרבות צפיות בדף, קליקים, הגשת טפסים ואינטראקציות מפתח אחרות של משתמש.

[2.44.12.5-2.48.12.5](#) יש לפרט את תמיכת המערכת בכלי מדידה סטנדרטיים כגון גוגל אנליטיקס.

[2.44.12.6-2.48.12.6](#) יש לפרט את אופן מדידת הפעולות באופן ברור ואינטואיטיבי עבור כל האירועים ותצוגות הדף.

[2.44.12.7-2.48.12.7](#) נדרשת יכולת הורדת דוחות למחשב בסוגי קבצי מידע נפוצים כדוגמת CSV, יש לפרט את סוגי קבצי מידע הניתנים להורדה, אופן הגדרת המדידה, צפייה והורדת הדוחות.

#### [2.44.13-2.48.13](#) **מודולריות וגמישות פיתוח עתידית**

[2.44.13.1-2.48.13.1](#) נדרשת יכולת גמישות. על המערכת להסתגל לתהליכי עבודה משתנים, להשתלב עם יישומי צד שלישי ולתמוך בתכונות חדשות בקלות.

[2.44.13.2-2.48.13.2](#) נדרשת יכולת הצגת ממשק ידיותי למשתמש לניהול התאמות אישיות, תצורות ומיפוי נתונים עם קידוד מינימלי או ללא קידוד כלל.

[2.44.13.3-2.48.13.3](#) נדרשת יכולת הוספת שדות חדשים, טבלאות, טפסים, דוחות, לוחות מחוונים ואינטגרציות מבלי להפריע לפונקציונליות הקיימת.

[2.44.13.4-2.48.13.4](#) יש לפרט יכולות נוספות המאפשרות לנציגי המשרד לשנות את המערכת בעצמם.

[2.44.13.5-2.48.13.5](#) יש לפרט ממשקים המאפשרים הרחבות לרבות ממשקי API ו-Webhooks, המאפשרים אינטגרציות עם יישומים ומקורות נתונים אחרים.

[2.44.13.6-2.48.13.6](#) נדרשת יכולת שילוב כלי התאמה ידיותיים למשתמש המאפשרים לנציגי המשרד שאינם טכניים לבצע שינויים מבלי לדרוש מומחיות טכנית משמעותית או קידוד. לדוגמה ממשקי גרירה ושחרור, תבניות או עורכי WYSIWYG.

[2.44.13.7-2.48.13.7](#) נדרש מבנה ארכיטקטורה מודולרית עבור המערכת, לצורך שילוב קל של יישומים והרחבות צד שלישי.

[2.44.13.8-2.48.13.8](#) נדרשת יכולת הצגת כלל האינטגרציות וההרחבות האפשריות בממשק מרכזי לניהול, הצגה זו תכלול את כלל האינטגרציות וההרחבות אשר זמינות למערכת.

[2.44.13.9-2.48.13.9](#) נדרשת יכולת התאמת המערכת לכלים ויכולות משתנות בעתיד לצורך התאמה לסטנדרטים המקובלים בנושא פונקציונאליות, חווית משתמש וממשקי משתמש.

[2.44.13.10-2.48.13.10](#) יש לפרט כל יכולת במערכת אשר מתבססת על קוד פתוח

[2.44.13.11-2.48.13.11](#) על המערכת לתמוך בתאימות לאחור, יש להבטיח שתכונות ועדכונים חדשים לא יגרמו להפרעות בתהליכי עבודה ותצורות קיימות. יש לפרט את יכולת התאימות לאחור, כיצד המערכת תמשיך לתמוך בתהליכים קיימים גם לאחר עדכונה או הוספת יכולת חדשה.

[2.44.13.12-2.48.13.12](#) יש לפרט את יכולות המערכת בהיבטי גמישות, הוספת תכונות, אינטגרציות וביצוע שינויים עבור דרישות עתידיות.

#### [2.44.14-2.48.14](#) הרשאות ומשתמשים

[2.44.14.1-2.48.14.1](#) נדרשת יכולת ניהול משתמשים. יש לפרט את יכולות המערכת בנושא, בן אם באופן עצמאי ובין אם תוך התממשקות למערכת IdP חיצונית.

[2.44.14.2-2.48.14.2](#) יש לפרט את תהליכי הפעלת מודול ניהול המשתמשים ליצירה, מחיקה, שינוי משתמשים והקצאת תפקידים שונים לכל משתמש. יש לציין הרשאות עבור מודולים ופונקציות שונות בתוך המערכת.

[2.44.14.3-2.48.14.3](#) המערכת נדרשת לאפשר הרשאות גישה מצומצמות ככל האפשר (least privilege) לביצוע פעולות מורשות למשתמשי המערכת. יש לפרט את אופן ביצוע הגבלת הרשאות הגישה בפתרון המוצע.

[2.44.14.4-2.48.14.4](#) נדרשת יכולת תמיכה עבור סוגים שונים של משתמשים, שלכל אחד מהם רמות גישה שונות.

[2.44.14.5-2.48.14.5](#) נדרשת יכולת מודול ניהול המשתמשים לאספקת יכולות דיווח וביקורת מקיפות עבור מעקב פעילות משתמשים. נדרש להבטיח עמידה בדרישות הרגולטוריות החלות על המערכת בישראל.

[2.44.14.6-2.48.14.6](#) על יכולת ניהול משתמשי המערכת לכלול לפחות את היכולות הבאות:

[2.44.14.6.1-2.48.14.6.1](#) יצירה, מחיקה ושינוי של חשבונות משתמש.

[2.44.14.6.2-2.48.14.6.2](#) הקצאת תפקידים לכל משתמש, כגון מנהל מערכת, נציג שירות או תפקיד אחר.

[2.44.14.6.3-2.48.14.6.3](#) תפקידים מוגדרים מראש עם הגדרות ברירת מחדל של הרשאות שניתן להתאים אישית על ידי מנהלי מערכת.

[2.44.14.6.4-2.48.14.6.4](#) ניהול קבוצות הרשאות לצורך מתן הרשאה עבור קבוצה המכילה תחתיה מספר משתמשים. ניהול קבוצת הרשאות יכול לכולל אפשרות שיוך והסרת משתמשים ושיוך משתמש למספר קבוצות במקביל.

[2.44.14.6.5-2.48.14.6.5](#) תמיכה בבקרת גישה מבוססת תפקידים (RBAC) להבטחת כדי גישה אישית לפונקציות ונתונים שהמשתמש מורשים להשתמש בהם.

[2.44.14.7-2.48.14.7](#) יש לפרט את סוגי התפקידים (Roles) של משתמשי ומנהלי המערכת.

[2.44.14.8-2.48.14.8](#) יש לפרט את סוגי החוקים (Rules) המובנים הקיימים במערכת להגבלת גישה.

[2.44.14.9-2.48.14.9](#) יש לפרט את הפרמטרים אשר לפיהם ניתן לקבוע מדיניות הרשאות גישה לפעולות השונות ולהגביל דינמית גישה משתמשים למערכת כדוגמת סוג משתמש, תאריך, יום, שעת גישה, כתובת IP, נכס מטרה, מיקום גאוגרפי וכו'.

[2.44.14.9.1-2.48.14.9.1](#) איפוס סיסמאות משתמש והוספת אימות דו-שלבי למשתמשים.

[2.44.14.9.2-2.48.14.9.2](#) ביטול או מחיקת חשבון משתמש באופן אוטומטי ובאופן ידני עבור עובדים שעזבו את תפקידם או עברו לתפקיד אחר.

[2.44.14.10-2.48.14.10](#) יש לפרט את אופן אספקת תיעוד וחומרי הדרכה לניהול המערכת למשתמשים.

[2.44.14.11-2.48.14.11](#) יש לפרט את הממשקים והיכולות אשר קשורים לאופן ניהול המשתמשים, הקצאות תפקידים על והרשאות שונות.

## **2.45-2.49 תהליכים והדרכה**

[2.45.1-2.49.1](#) מיגרציה למערכות הקיימות

[2.45.1.1-2.49.1.1](#) יש לפרט תמיכה ותהליכים מובנים להגירה ממערכות CRM אחרות (כגון Microsoft Dynamics CRM, Salesforce וכו'). על הפירוט לכלול התייחסות, לכל הפחות, לנקודות הבאות:

[2.45.1.1.1-2.49.1.1.1](#) המערכות הנתמכות בהגירה.

[2.45.1.1.2-2.49.1.1.2](#) יכולות הגירה אוטומטיות ממערכת המקור.

[2.45.1.1.3-2.49.1.1.3](#) יכולת ייבוא נתונים והתאמת הסכמות.

[2.45.1.1.4-2.49.1.1.4](#) יכולת ייבוא תהליכים ומסכים.

[2.45.1.1.5-2.49.1.1.5](#) יכולת ייבוא משתמשים, קבוצות ו-Roles.

יכולת עבודה בו זמנית תוך כדי תהליך ההגירה וסנכרון נתונים שוטף. [2.45.1.1.6-2.49.1.1.6](#)

כל יכולת אחרת בנושא. [2.45.1.1.7-2.49.1.1.7](#)

**הדרכה** [2.45.2-2.49.2](#)

יש לפרט את מערך ההדרכה המוצע תוך התייחסות להכשרות עבור קבוצות אוכלוסייה בתחומים הבאים, לכל הפחות (יש לפרט הדרכות עבור אוכלוסיות נוספות):

.System [2.45.2.1.1-2.49.2.1.1](#)

.בסיס נתונים [2.45.2.1.2-2.49.2.1.2](#)

.מפתחים [2.45.2.1.3-2.49.2.1.3](#)

.DevOps [2.45.2.1.4-2.49.2.1.4](#)

.DevSecOps [2.45.2.1.5-2.49.2.1.5](#)

.FinOps [2.45.2.1.6-2.49.2.1.6](#)

.אבטחת מידע והגנת סייבר [2.45.2.1.7-2.49.2.1.7](#)

.הרשאות וגישה [2.45.2.1.8-2.49.2.1.8](#)

.חקר אירועים [2.45.2.1.9-2.49.2.1.9](#)

.SOC [2.45.2.1.10-2.49.2.1.10](#)

.מנהלי הדרכה [2.45.2.1.11-2.49.2.1.11](#)

במענה להכשרות עבור האוכלוסיות השונות, על המציע לכלול מענה לנושאים הבאים:

.הקורסים המוצעים [2.45.2.2.1-2.49.2.2.1](#)

.מסלולי ההכשרה [2.45.2.2.2-2.49.2.2.2](#)

.רכיבי התרגול והאימון [2.45.2.2.3-2.49.2.2.3](#)

.ההסמכות הניתנות [2.45.2.2.4-2.49.2.2.4](#)

.תהליכי הניהול והבקרה אחר הכשרת עובדי המזמין [2.45.2.2.5-2.49.2.2.5](#)

.נהלי הדרכה [2.45.2.2.6-2.49.2.2.6](#)

## 2.46:2.50 מפת דרכים

2.46.1-2.50.1 נדרש פירוט של מפת הדרכים של היצרן בתחום, תוך התמקדות בתכונות מרכזיות (Main Features) ובלוחות זמנים בטווח של השנתיים הקרובות תוך ציון לוח הזמנים המשוער (לא מחייב) לכל תכונה.

### ~~2.47.1.1 ספקים מוסמכים במדינת ישראל להטמעת ויישום השירותים המוצעים~~

~~2.47.1.1.1.1 יש לציין על גבי הטבלה מטה את פרטי כל הספקים המוסמכים מטעם היצרן, נכון למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להתקנה, יישום והטמעה של השירותים המוצעים במדינת ישראל.~~

| שם הספק כפי שהוא רשום במרשם | מס' מזהה (לדוגמא, מס' ח"פ) |
|-----------------------------|----------------------------|
|                             |                            |
|                             |                            |
|                             |                            |

## נספח 8 – הצהרת ספק שירותי צד ג'

נספח זה מובא לידיעת המציעים בשלב המכרז

אין להגיש את הצהרה זו במסגרת הגשת ההצעות למכרז

ניתן לחתום על הצהרה זו בעברית או באנגלית

לכבוד:

מינהל הרכש הממשלתי, החשב הכללי משרד האוצר

הנדון: מכרז מרכזי מס' 10-2023 לאספקת שירותי CRM בענן (להלן: "המכרז")

2.48-2.51 אני, הח"מ \_\_\_\_\_, בעל תפקיד \_\_\_\_\_ בחברת \_\_\_\_\_, בעלת הקניין הרוחני בשירותים/הבאים (להלן: "יצרן שירותי צד ג'"), אשר הספק \_\_\_\_\_ (להלן: "הספק") מבקש להוסיף לרשימת השירותים המאושרים במסגרת המכרז (להלן: "השירותים"):

| מס"ד | שם השירות כפי שמופיע בשוק השירותים הנלווים של היצרן |
|------|---|
| 1.   |   |
| 2.   |   |

(ניתן להוסיף שורות במידת הצורך)

2.49-2.52 אני מצהיר ומתחייב כדלהלן:

2.49-1-2.52.1 הספק הוא בעל הזכויות המלאות למכור את השירות במסגרת המכרז, ולהתחייב לדרישות המכרז עבור השירות.

2.49-2-2.52.2 תנאי השימוש בשירות יהיו תנאי השימוש המפורטים במכרז. בהיעדר הוראה מפורשת או משתמעת בהוראת ההסכם או המכרז יחול הסכם השירות (service agreement) הסטנדרטי והפומבי של הספק אשר משמש באזור חו"ל עבור לקוחות בסדר גודל של ממשלת ישראל.

2.49-3-2.52.3 השירות יופעל באזור הישראלי בהתאם להוראות סעיף 3.11.1 למסמכי המכרז או תוך 6 חודשים ממועד אישור הוספת השירות לרשימת השירותים המאושרים לרכישה במסגרת המכרז, לפי המאוחר מביניהם, ובתצורה המקובלת של השירות באזורים אחרים בחו"ל בהם השירות פרוס.

2.49-4-2.52.4 השירות עומד בתנאים והדרישות המפורטים בנספחים ד' ו-ה' לפרק 4 – הסכם ההתקשרות (נספח ד' – עיבוד מידע ונספח ה' – אבטחה וסייבר).

[2.49.5-2.52.5](#) יצרן שירות צד ג' יעשה את הנדרש ממנו על מנת שהספק יעמוד בדרישות המכרז אשר לצורך עמידה בהן נדרשת פעולה של יצרן שירות צד ג' או מעורבותו.

שם: \_\_\_\_\_

תפקיד החותם אצל היצרן: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_

## Appendix 8 – Third Party Manufacturer's Statement

To:

Government Procurement Administration, Accountant General, Ministry of Finance

Subject: **Central Tender No. 10-2023 for the Procurement and Supply of CRM Cloud Services for the Government Ministries and Additional Government Units (hereinafter: the "Tender")**

2-50-2.53. I, the undersigned, \_\_\_\_\_, hold the position of \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_, which owns the intellectual property of the following service(s) (hereinafter: the "**Third Party Manufacturer**"), which the provider \_\_\_\_\_ (hereinafter: the "**Provider**") requests to add to the list of approved services as part of the Tender (hereinafter: the "**Service**").

| Sequence no. | Name of the Service as listed in the Manufacturer's Marketplace |
|--------------|---|
| 1            |   |
| 2            |   |

2-51-2.54. I hereby declares as follows:

2-51-1-2.54.1. The Provider holds the full rights to offer the service in the Tender, and to commit to the requirements of the tender for the Service.

2-51-2-2.54.2. The terms of use of the service will be the terms of use specified in the Tender. In the absence of an explicit or implicit provision in the provisions of the agreement or the Tender, the standard and public service agreement of the Third Party Manufacturer which is used in the overseas region for customers of the size of the Israeli Government will apply.

2-51-3-2.54.3. The service will be operated in the Israeli Region in accordance with the provisions of section 3.11.1 of the tender documents, and in the accepted configuration of the service in other overseas regions where the service is deployed.

2-51-4-2.54.4. The Service meet the terms and requirements specified in Appendices D and E to chapter 4 of the Tender – the service agreement (Appendix D – Data Processing, and Appendix E – Cyber and Security).

2.51.5-2.54.5. The Third Party Manufacturer will do what is required of it so that the Provider can comply with the terms of the tender that require action or involvement of the Third Party Manufacturer to ensure the said compliance.

Manufacturer name: \_\_\_\_\_

The role of the signatory of the Manufacturer: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_ Signature and stamp: \_\_\_\_\_

## פרק 3 – עיקרי ההתקשרות

## 3. פירוט ההתקשרות

### 3.1. כללי

- 3.1.1. פרק זה, יחד עם פרק 4 – הסכם ההתקשרות, מפרט את אופן אספקת השירותים המבוקשים על ידי הספק הזוכה.
- 3.1.2. בהתאם למפורט במסמכי המכרז ובהצעת הספקים, עורך המכרז יפרסם למזמינים הודעת מכרז מרכזי אשר תנחה את המזמינים בביצוע הרכש בהתאם למכרז זה. הספקים יספקו את השירותים בהתאם להזמנות שיקבלו ממזמינים, בהתאם לכללים ובמחירים שנקבעו במכרז.
- 3.1.3. עורך המכרז או המזמינים רשאים לבצע הזמנות מכוח המכרז בכל היקף שהוא, ובהתאם לדרישותיהם הכספיות או הכמותיות. למען הסר ספק, מכרז זה אינו כולל התחייבות להיקפי רכש כלשהם.

### 3.2. נושא המכרז

- 3.2.1. נושא המכרז הוא הסדרת רכש ואספקת שירותי CRM בענן ושירותים נוספים המשיקים לשירותים אלו.
- 3.2.2. שירות דומה, זהה או מקביל הניתן במודל שאינו ענן ציבורי לא ייחשב בנושא המכרז. על אף האמור, אם עורך המכרז יוסיף לרשימת השירותים הניתנת לרכישה במסגרת מכרז זה, שירותי CRM המסופקים במודל מקומי (On Premises), כמפורט בסעיף 3.8 להלן, ייחשבו שירותים אלו, כחלק מנושא המכרז.
- 3.2.3. עורך המכרז יהיה רשאי לערוך התקשרות מרכזית אחרת בנושא המכרז או לפרסם את המכרז מחדש, עבור שירותים או מוצרים אשר לעמדת עורך המכרז לא יקבלו מענה מספק או יעיל מהספקים הזוכים במכרז זה, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי עורך המכרז בעקבות זאת.
- 3.2.4. עורך המכרז והמזמינים יהיו רשאים לרכוש שירותים אשר אינם בנושא המכרז, במכרז או התקשרות נפרדת ולספק לא תהיה כל טענה כלפי עורך המכרז אם ירכשו שירותים אלו מספק אחר. בכל מקרה של חילוקי דעות לגבי נושא המכרז, עורך המכרז יכריע.

### 3.3. תקופת ההתקשרות

- 3.3.1. תקופת ההתקשרות תורכב משני חלקים, תקופת רכש ותקופת מעבר והפרדות. תקופת ההתקשרות תחל עם תחילת תקופת הרכש ותסתיים עם תום תקופת המעבר וההפרדות ואורכה המירבי יעמוד על 192 חודשים, והכל כמפורט להלן.

### 3.3.2. תקופת הרכש

3.3.2.1. תקופה בה המזמינים רשאים לרכוש ולממש את השירותים במסגרת מכרז זה. תקופה זו תעמוד על 36 חודשים. לעורך המכרז, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, תהיה האפשרות להאריך את תקופת הרכש בתקופות נוספות, עד ל-120 חודשים נוספים במצטבר (סה"כ 156 חודשים), זאת בהודעה מוקדמת בכתב לפני תום כל תקופה.

3.3.2.2. עורך המכרז רשאי לממש את זכות הברירה בתנאים, כמפורט להלן:

לעדכן את המענה הטכנולוגי וההסכמים לצרכים המשתנים (תוספת שירותים ויכולות, שרידות, עמידה בדרישות בטחון, סייבר ואבטחה וכו').

3.3.2.2.1. לספק שמורה הזכות שלא להסכים לשינוי המבוקש ע"י עורך המכרז. במקרה כזה, וככל שעורך המכרז יחליט בכל זאת לממש את זכות הברירה, ימשיך הספק לספק את ההזמנות הקיימות, מבלי שתהיה לו אפשרות להרחיבן או לקבל הזמנות חדשות, אלא במקרים חריגים ובאישור עורך המכרז.

3.3.2.2.2. להאריך את תקופת הרכש רק ביחס לשירותים מסויים/מים וכן למזמינים מסויים.

### 3.3.3. תקופת המעבר וההפרדות

3.3.3.1. תקופת המעבר וההפרדות – תקופה בת 36 חודשים מיום סיום תקופת הרכש, במקרה בו ייבחר זוכה אחר לספק את השירותים הנדרשים. במהלך בתקופה זו, כל מזמין יהיה רשאי לרכוש את השירותים המבוקשים במכרז זה מהספק, תוך יישום הגבלות והנחיות כפי שייקבעו ע"י עורך המכרז וזאת במקביל להגירת המערכות לזוכה החדש. בתקופה זו ישתף הספק פעולה עם הזוכה החדש לצורך העברת השירותים לזוכה החדש בצורה הטובה ביותר.

3.3.3.2. בתקופה המעבר, עורך המכרז יהיה רשאי להגביל את סוגי השירותים, היקף הרכש ותקופת אספקתם בהתאם להתקדמות הליך ההגירה ולשיקול דעתו.

3.3.3.3. לקראת כניסת תקופה זו לתוקף, יעבירו הספקים הקיימים דו"ח מסודר בו יפורטו כלל המזמינים, השירותים המוזמנים עבור כל מזמין, כל הגבלה חוזית או אחרת המונעת או מגבילה הגירה לספק חדש, וזאת בהתאם ללוחות הזמנים שיקבע עורך המכרז/עורך המכרז יהיה רשאי לקבל את כלל נתוני השימוש והרכש, בהתאם לפירוט ולפילוח הנדרש על ידו, של כלל המזמינים, וזאת בהתאם ללוחות הזמנים שיקבעו על ידו, ככל הניתן, בתיאום עם הספק. אין צורך בקבלת אישור נוסף מהמזמינים כתנאי לקבלת נתונים אלו.

## 3.4. המזמינים

3.4.1. הגופים המנויים להלן יחשבו מזמינים לצורך המכרז, וירכשו את המוצרים והשירותים המבוקשים נשוא המכרז מהספק הזוכה:

3.4.1.1 משרדי ממשלה ויחידות סמך, כמפורט להלן:

3.4.1.1.1 במקרה שבתקופת ההתקשרות יוקמו משרדי ממשלה חדשים או יחידות סמך נוספות, או שיפוצלו משרדי ממשלה או יחידות סמך, יחול המכרז גם על משרדי הממשלה או יחידות הסמך החדשות.

3.4.1.1.2 משרד הביטחון ויחידות הסמך שלו אינם מחויבים לרכוש את המוצרים והשירותים המבוקשים בהתאם למכרז כאמור.

3.4.1.2 גופים נלווים:

3.4.1.2.1 במהלך תקופת ההתקשרות, עורך המכרז ינהל רשימת גופים נלווים הכפופים לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 (כגון חברות ממשלתיות, תאגידים סטטוטוריים, וכיו"ב) אשר ייחשבו מזמינים במכרז זה. עורך המכרז יפרסם את הרשימה לזוכה, ויהיה רשאי לגרוע או להוסיף גופים נלווים לרשימה זו לאורך תקופת ההתקשרות. עורך המכרז יודיע לספק על החלטתו כאמור, אשר תחייב את הספק.

3.4.1.2.1.1 להלן רשימת הגופים הנלווים שאושרו מראש על ידי עורך המכרז, כמזמינים לצורך מכרז זה:

3.4.1.2.1.1.1 שירות התעסוקה הישראלי.

3.4.1.2.1.1.2 קרן לביטוח נזקי טבע בחקלאות (קנ"ט).

3.4.1.2.1.1.3 דירה להשכיר – החברה הממשלתית לדיור והשכרה.

3.4.1.2.1.1.4 הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים (רלב"ד).

3.4.1.3 ספק מיקור חוץ של מזמין:

3.4.1.3.1.1 באישור מזמין, ולצורך ביצוע שירותים עבורו, ספק מיקור חוץ של מזמין רשאי לבצע רכש של מוצרים, וזאת בכפוף למפורט להלן:

3.4.1.3.1.1.1 כלל מחויבויות המזמין במסגרת מכרז זה, יחולו על המזמין עבורו פועל ספק מיקור החוץ.

3.4.1.3.1.1.2 ספק מיקור החוץ יידרש לחתום מול הספק, על מסמך תנאי התקשרות, אשר תנאיו תואמים את תנאי ההתקשרות המרכזית, בשינויים המחויבים.

3.4.1.3.1.1.3 על ספק מיקור החוץ יחולו תנאי המכרז לרבות סוגי השירותים והיקפם כפי שאושרו מראש על ידי עורך המכרז, כאילו היה מזמין, לתקופה ולתכולות שהוגדרו לצורך מתן שירותי מיקור חוץ עבור המזמין.

3.4.1.3.1.1.4 התמורה תשולם לספק הזוכה על ידי ספק מיקור החוץ באופן ישיר.

3.4.1.3.1.1.5. בהתאם לדרישת המזמין או במקרה של הפרת ההתקשרות עם הספק הזוכה על ידי ספק מיקור החוץ או הפסקתה, הבעלות בחשבון והשליטה המלאה בו יועברו למזמין.

#### 3.4.2. מזמינים אשר אינם מחויבים לבצע רכש באמצעות המכרז:

3.4.2.1. למרות האמור לעיל, במקרים הבאים מזמינים לא יהיו חייבים לבצע רכש בהתאם להוראות המכרז:

3.4.2.1.1. על פי הוראות תקנה 14ב לתקנות חובת המכרזים;

3.4.2.1.2. רכישה מכוח מכרזים והתקשרויות קודמות של עורך המכרז;

3.4.3. בנוסף לאמור לעיל, ככל שרשות ציבורית פונה לספק להתקשר עמו בפטור ממכרז בגלל זכייתו במכרז זה (למשל חברות ממשלתיות, בהתאם לת' 34 לתקנות חובת המכרזים, תאגידים, בהתאם לת' 37 לתקנות חובת המכרזים, קופות חולים, בהתאם לת' 40 לתקנות חובת המכרזים, מוסדות להשכלה גבוהה, כהגדרתן בתקנות חובת המכרזים (התקשרויות של מוסד להשכלה גבוהה), התש"ע-2010, או כל גוף רלוונטי אחר) ובכוונת הספק להסכים להתקשרות כאמור, יחולו התנאים הבאים:

3.4.3.1. התקשרות עם גופים כאמור היא התקשרות עצמאית, שאינה משפיעה על ההתקשרות מכוח מכרז זה. החלטת הספק הזוכה על מתן שירותים לגופים אלו אינה מפחיתה או פוטרת את הספק מחובה כלשהי בהתאם להוראות מכרז זה.

### 3.5. גורמים מעורבים

#### 3.5.1. ניהול

##### 3.5.1.1. עורך המכרז

3.5.1.1.1. איש קשר מטעם מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי במשרד האוצר, אשר יהווה כתובת של הספק הזוכה ושל המזמינים בכל עניין הקשור בניהול המכרז.

##### 3.5.1.2. נציגי המזמינים

3.5.1.2.1. כל מזמין ימנה נציג מקצועי מטעמו, אשר ישמש איש הקשר מטעם המזמין לעניין רכישת המוצרים והשירותים המבוקשים ומימושם.

3.5.1.2.2. המזמין יהא רשאי להודיע לזוכה על מינוי גורמים נוספים, לרבות ספק מיקור חוץ, כנציגו.

3.5.1.2.3. למען הסר ספק, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר ומוסכם, כי נציגי המזמין אינם רשאים ואינם מוסמכים לחייב את המזמין בכל חיוב כספי, בין אם יש בו כדי

לשנות את סכום התמורה על פי הסכם זה ובין אם יש בו כדי להטיל עליו חיובים נוספים בקשר להתאמות או שינויים ושיפורים (שו"ש). חיובו של המזמין בעניינים אלה ייעשה אך ורק במסמך בכתב, חתום על ידי מורשי החתימה של המזמין.

### 3.5.2. אנשי הצוות של הזוכה

הזוכה יעסיק לפחות את הגורמים המפורטים מטה אשר יפעלו במדינת ישראל ובשפה העברית:

#### 3.5.2.1. מנהל ההתקשרות מטעם הספק

3.5.2.1.1 בעל תפקיד בכיר אצל הספק יהיה נציג הזוכה מול עורך המכרז ויהווה כתובת לנציג עורך המכרז לכל עניין הקשור לניהול ההתקשרות. החלפה של נציג זה תיעשה לאחר מתן עדכון מראש ובכתב לעורך המכרז.

3.5.2.1.2 מנהל ההתקשרות מטעם הספק יעמוד בקשר רציף עם עורך המכרז תוך קיום פגישות עיתיות בהתאם לשלבי הפעילות.

#### 3.5.2.2. נציג לפניות בנושאי כספים וחיובים

3.5.2.2.1 הספק ימנה נציג בכיר אשר יהווה את הכתובת לבירורי עורך המכרז בנושאי חיובים, עלויות וכו'. יודגש כי נציג זה לא ישמש לפניות שוטפות של מזמינים אלא לפניות נציגי עורך המכרז ואנשי הקשר המקצועיים מטעמו. החלפה של נציג זה תיעשה לאחר מתן עדכון מראש ובכתב לעורך המכרז.

#### 3.5.2.3. תמיכה ושירותי מומחים כמפורט בסעיף 3.13.

3.5.2.4. הזוכה יתחייב כי יעסיק מספיק מנהלי לקוח, אנשי מכירות ואנשי Pre-Sale על מנת לתת מענה מיטבי לצורכי המזמינים.

#### 3.5.2.5. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת במכרז זה, הזוכה מתחייב:

3.5.2.5.1. לשתף פעולה עם המזמין או נציגו, בכל הנוגע למילוי התחייבויותיו על פי מכרז זה. הספק הזוכה ימלא אחר כל הנחיה של נציג המזמין והמפקחים, בכפוף להוראות מכרז זה;

3.5.2.5.2. למסור לנציגי המזמין כל מידע או דיווח שיידרש על ידיהם, במועד ובאופן שייקבע על ידם;

3.5.2.5.3. לאפשר לנציגי המזמין לבקר במשרדי הזוכה ובכל מקום אחר שבו הוא מבצע את התחייבויותיו על פי מכרז זה, לעיין בכל מסמך ולבדוק את הנעשה בהם בקשר לביצוע התחייבויות הזוכה על פי מכרז זה, ובלבד שכל ביקור כאמור יתואם מראש עם הזוכה.

### 3.6. שירותים ניתנים לרכישה

3.6.1. במהלך תקופת ההתקשרות, מזמינים יהיו רשאים לרכוש אך ורק שירותים מרשימת שירותים סגורה אשר אושרה על ידי עורך המכרז (להלן: "הרשימה" או "רשימת השירותים המאושרים לרכישה"), ותובא לידיעת המזמינים.

3.6.2. רשימת השירותים המאושרים לרכישה תכלול את השירותים הבאים לאחר שקיבלו אישור מפורש מעורך המכרז להכללתם ברשימת השירותים המאושרים:

3.6.2.1. השירותים של היצרן המופעלים מהאזור הישראלי.

3.6.2.2. שירותים הניתנים בחו"ל.

3.6.2.3. שירותי צד ג' אשר עמדו בכל הדרישות המפורטות בסעיף 3.7 להלן, ואושרו פרטנית על ידי עורך המכרז.

3.6.2.4. שירותים שפותחו על ידי הממשלה או על ידי ספקים שלה ואשר מבוססים על מערכות היצרן, בהתאם לקביעות עורך המכרז.

3.6.2.5. מוצרים בתצורה מקומית, כמפורט בסעיף 3.7.3 להלן.

3.6.3. רשימת השירותים המאושרים לרכישה לא תכלול פריט או שירות שלא אושר על ידי עורך המכרז באופן מפורש. יודגש, כי חל איסור על הספק הזוכה לספק כל פריט, מוצר או שירות מעבר לכלול ברשימת המוצרים המאושרים לרכישה, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מעורך המכרז.

3.6.4. מזמינים רשאים לרכוש כל פריט מרשימת השירותים המאושרים לרכישה, ובכלל זה פריטים בודדים, בכל כמות שהיא וללא תלות ברכש של פריטים או שירותים אחרים.

3.6.5. עורך המכרז רשאי לגרוע שירותים מרשימת השירותים המאושרים לרכישה בכל עת לאורך תקופת ההתקשרות, בהתאם למפורט במסמכי המכרז.

3.6.6. עורך המכרז רשאי להגביל את תקופת הרכישה של שירות, כמות הפריטים הניתנת לרכישה או את המזמינים המורשים לרכוש את שירות שהוסף לאורך תקופת ההתקשרות.

3.6.7. עורך המכרז מוסמך לקבוע כללים ומגבלות לעניין אופן ביצוע הרכש האפשרי במסגרת המכרז, הכל כאמור במסמכי המכרז.

### 3.7. שוק שירותים נלווים

3.7.1. לבקשת הספק ובהתאם לצרכי המזמינים, עורך המכרז רשאי להוסיף לאורך תקופת ההתקשרות שירותי צד ג' המוצעים בשוק השירותים הנלווים, לרשימת השירותים הניתנים לרכישה, וזאת בהתאם למפורט להלן:

3.7.1.1. כל שירות צד ג' ייבחן פרטנית מבחינה טכנולוגית וביחס לערך המוסף המתקבל מהשימוש בו, לרבות ביחס לממשק שלו לשירותים הניתנים לרכישה במסגרת מכרז זה ולתרומתו להפקת מירב התועלות משירותים אלו.

3.7.1.2. יצרן שירותי צד ג' יידרש לחתום על התחייבות בנוסח המצורף כנספח 8 לפרק 2 – חוברת ההצעה. עורך המכרז רשאי לעדכן את נוסח ההתחייבות לאורך תקופת ההתקשרות בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

3.7.1.3. מחיר שירות צד ג' לא יעלה על המחיר שנקבע בהתאם למענה הספק על נספח 4 לחוברת ההצעה – הצעת המחיר.

3.7.1.4. למען הסר ספק, האחריות הכוללת למתן השירותים ולעמידה בכל תנאי המכרז תהיה של הספק, וכל ההתקשרויות של גורמי המזמין בנוגע לעבודות יבוצעו מול הספק ומולו בלבד, מבלי שיש בהם לגרוע, להגביל או לצמצם את חובות הספק כלפי עורך המכרז והמזמינים.

3.7.2. אם לעורך המכרז או המזמינים יש הסכם אחר בתנאים המיטיבים עמם, הם יהיו רשאים לרכוש שירותים אלו בתנאים המיטיבים.

3.7.3. הספק או היצרן לא ימנעו או יגבילו בשום צורה את המזמינים מרכש של שירותי צד ג', וזאת בכפוף לשיקול דעתם הבלעדי של המזמינים ובאחריותם, בין שרכש זה מתבצע במסגרת מכרז זה או במסגרת התקשרות אחרת.

3.7.4. לא הוסיף עורך המכרז שירות משוק השירותים הנלווים לרשימת השירותים המאושרים לרכישה באמצעות הספק במסגרת המכרז, רשאי עורך המכרז לערוך התקשרות אחרת לצורך רכש שירות זה.

### 3.8. מוצרים ושירותים בתצורה מקומית

3.8.1. אם היצרן מציע מוצרים בנושא המכרז באופן המתאים להתקנה מקומית (On Premises), עורך המכרז רשאי להוסיף מוצרים אלו ושירותים נלווים עבורם (לרבות שירותי אחריות, עדכונים ותחזוקה) לרשימת השירותים המאושרים לרכישה (להלן: "מוצרים ושירותים בתצורה מקומית").

3.8.2. כלל המוצרים והשירותים נדרשים להיות מפורטים במחירון היצרן. עבור מוצרים ושירותים בתצורה מקומית, מחירון היצרן יהיה המחירון הרשמי של היצרן התקף עבור מחוז קולומביה (District of Columbia – D.C.) בארה"ב, והמכיל את פרטי המוצרים והשירותים הרלוונטיים (להלן: "מחירון למוצרים בפריסה מקומית"). המחירון למוצרים בפריסה מקומית ייחתם על ידי נציג רשמי של היצרן האחראי על האזור האמור, על ידי הממונה עליו או על ידי בעלי תפקיד מקרב הנהלת היצרן. יובהר, כי עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לדרוש אישורים נוספים/אחרים לרבות דרישה לחתימת נציג נוסף מטעם היצרן על המחירון הרשמי.

3.8.3. מוצרים ושירותים בתצורה מקומית ימכרו בהנחה קבועה של 80% ממחירון היצרן.

### 3.9. מנגנון הוספה או שינוי שירותים

3.9.1. מבלי לגרוע בחובות הספק לפי הסכם זה, ככל שהספקאם היצרן ערך שינוי בשירות מוצע באופן המשפיע על המפחית או המשנמד הצעתו במכרז (לעניין זה, השפעה על הצעה במכרז תיחשב מצב בו עקב השינוי יש צורך בעדכון המענה לנספחים 6 או 7) יודיע על כך לעורך המכרז, תוך הגשת הנספחים 6 ו-7 המעודכנים. עורך המכרז יוכל לדרוש מהספק לקבל כל מידע ופירוט רלוונטי אודות השינוי. בסמכות עורך המכרז לקבל את בקשת השינוי, לדחות אותה או לדרוש פרטים נוספים, והכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

3.9.2. אם הספק מעוניין להוסיף שירות נוסף שיהיה ניתן לרכישה ע"י המזמינים, הוספת השירות תיעשה בהתאם לתנאים הבאים:

3.9.2.1. הספק יפנה בכתב לעורך המכרז ויצהיר על כך שהמענה לנספחים 6 ו-7, תואם את תכונות השירות החדש שמוצע.

3.9.2.2. אם המענה לנספחים 6 או 7, כפי שהוגש עבור שירות שכבר קיים, אינו תואם את תכונות השירות החדש שמוצע – יפנה בכתב לעורך המכרז, תוך שהוא מגיש נספחים אלו מחדש עבור השירות החדש.

3.9.2.3. בשני המקרים, עורך המכרז רשאי לאשר את הוספת השירות, לערוך בדיקה מפורטת של השירות המוצע או שלא לאשר את השירות.

3.9.3. כל שירות יירכש בהתאם למחירון הקובע לאחר החלת אחוז ההנחה שנקבע במכרז.

3.9.4. במקרים חריגים בהם מצא עורך המכרז כי אחוז ההנחה שנקבע במכרז אינו מתאים לסוג השירות המבוקש להוספה, יקבע אחוז ההנחה מהמחירון הקובע במסגרת מו"מ בין עורך המכרז לספק הזוכה, בשים לב למחיר השירות במחירון הישראלי, מחירון חו"ל או מחירון השירות באיזורים אחרים, מחירוני יצרנים אחרים, תוך שקלול תנאי השירות הרלוונטיים למכרז, אופי השירות והשימוש בו ועוד. שירותים שיתווספו במסגרת מו"מ, לא יעלו במצטבר, על שיעור של 20% מהיקף הרכש שיתבצע מספק זה במסגרת התקשרות זו.

### 3.10. הפסקת אספקת שירותים יזומה

3.10.1. אם בכוונת הספק להפסיק אספקת שירות בו משתמשים מזמינים באופן גלובלי בכל האזורים הציבוריים בהם פורס הספק את שירותיו, יפעל הספק כמפורט להלן:

3.10.1.1. יספק לעורך המכרז ולמזמינים הודעה מוקדמת לפחות 180 ימים טרם הפסקת אספקת השירות.

3.10.1.2. יציע לעורך המכרז חלופה הולמת לשירות לצורך בחינת הכללתה ברשימת השירותים המאושרים לרכישה. אם יחליט עורך המכרז לכלול את החלופה ברשימת השירותים

המאושרת לרכישה, יציג הספק למזמינים העושים שימוש בשירות את החלופה, יציג להם דרכי הגירה מומלצות ויסייע להם בביצוע הגירה בפועל.

3.10.2. במקרה שבכוונת הספק להפסיק אספקת שירות בו משתמשים מזמינים באזור הישראלי, ושירות זה יהיה עדיין זמין באזורים ציבוריים אחרים של הספק, מבלי לגרוע מחובות הספק, יחולו בנוסף, התנאים הבאים:

3.10.2.1. על הספק להתריע בפני עורך המכרז על כוונתו לבטל את השירות באזור הישראלי ולהציג בפניו חלופה הולמת אשר תענה על צורכי המזמינים המשתמשים בשירות.

3.10.2.2. הספק יתריע למזמינים על מועד הפסקת השירות וזאת לפחות 180 ימים טרם הפסקת השירות בפועל.

3.10.3. מבלי לגרוע מהזכויות העומדות בפני עורך המכרז, במקרה של ביטול שירות כאמור, יהיה עורך המכרז רשאי לרכוש את השירות מהזוכה הנוסף או לצאת להליך רכש אחר. יובהר כי במקרה זה, רכישת השירות תהיה מוחרגת מהיקפי ההגבלה על היקף הרכש מהספק הנוסף.

### **3.11 פריסת השירותים באזור הישראלי**

3.11.1. שירות הניתן לרכישה במסגרת מכרז זה, יפעל מהאזור הישראלי כשירות ישראלי, וזאת לא יאוחר מה-31.12.2024. עורך המכרז יוכל להחריג שירות מחובה זאת, וזאת לתקופה מוגבלת של 6 חודשים נוספים לכל היותר או 12 חודשים נוספים במקרה בו השירות אינו מכיל נתוני תוכן.

3.11.2. השירות יידרש לעמוד בכל התקנים הנדרשים ו-SLA, לכל המאוחר, תוך 6 חודשים נוספים מהיום שבו השירות החל להיות מסופק באזור הישראלי.

3.11.3. השירות יופעל באזור הישראלי בהתאם לתצורה המקובלת על ידי הספק להצעת השירות באזורים אחרים בחו"ל בהם השירות פרוס, ובכל מקרה יהיה פרוס ויוצע למזמינים ביותר ממתחם אחד באזור הישראלי, באופן שיבטיח את שרידות השירות והמשך אספקתו גם במקרה של נפילת מתחם אחד.

### **3.12 אופן מתן השירותים במהלך שלב ההקמה**

3.12.1. במהלך שלב ההקמה יהיה רשאי המציע לספק את השירותים למזמינים מאזור חו"ל, וזאת בהתאם לכללים ולתנאים שיוגדרו על ידי עורך המכרז.

3.12.2. במהלך שלב ההקמה כל החובות המפורטות במסמכי המכרז יחולו על הספק, למעט אלו שמותנות בהקמה של השירותים באזור הישראלי.

3.12.3. **אזור חו"ל ישמש כאזור זמני בהתאם למפורט להלן:**

3.12.3.1. האזור הזמני יתארח באזור חו"ל כאשר התשלום עבור השירותים יהיה בהתאם למחירון חו"ל פחות אחוז ההנחה שנקבע במכרז.

3.12.3.2. האזור הזמני יספק מהירות עבודה ושיהוי מזערי ככל הניתן למשתמשים מישראל ויכלול מגוון רחב של שירותי ענן ומערכות אבטחת מידע והגנת סייבר ברמה הגבוהה ביותר המקובלת אצל המציע המאפשרים פעילות רציפה, מוגנת ואמינה עבור המזמינים.

3.12.3.3. האזור הזמני יוגדר כברירת המחדל עבור המזמינים מכח מכרז זה, כאשר כלל החשבונות, המשתמשים והשירותים של המזמינים אשר יוקמו או יופעלו באזור זה יתווגו כשייכים לאזור הזמני ויהיו כפופים לכל הכללים והדרישות אשר חלים ביחס לאזור זה.

3.12.3.4. עם הקמת השירותים באזור הישראלי יועברו החשבונות והשירותים שיקבעו על ידי המזמינים לאזור הישראלי בהתאם לזמינות השירותים באזור הישראלי. העברת השירותים והחשבונות לאזור הישראלי תתבצע, לבקשת המזמין, ללא כל שינוי בחשבונות המזמינים, למעט שיוך מחדש אוטומטי לאזור הישראלי, אם נדרש, ותוך העברה מלאה ושקופה של כלל הזמנות והתחייבויות המזמין מהאזור הזמני לאזור הישראלי כאילו היו אזור אחד, לרבות העברת רישוי, הזמנות שירות לתקופה (Reserves Instance, Committed use וכו'), יתרות הזמנה, התחייבויות אחרות, זיכויים (Credits), Free tiers ועוד אשר יועברו כמות שהם לאזור הישראלי ללא כל הפחתה ביתרה או בשירות או דרישה לתמורה נוספת כלשהי.

3.12.3.5. אם לא ניתן יהיה לבצע מעבר מלא כאמור, מכל סיבה שהיא, הספק יספק פתרון חלופי לשירות שלא יהיה זמין באזור הישראלי, יזכה את המזמין או ינקוט בכל פעולה נדרשת אחרת על מנת למנוע פגיעה כלכלית או ברמת השירות. (לדוגמה: אם לא ניתן יהיה להעביר הזמנת שירות לתקופה בין האזורים, יזכה הספק את חשבון המזמין בקרדיטים אשר יאפשרו לו להמשיך ולקבל את השירותים במסגרת ההתחייבות באזור הישראלי ליתרת התקופה ללא עלות נוספת מצדו).

3.12.3.6. עורך המכרז יוכל לקבוע, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, מגבלות והנחיות לשימוש וצריכה מהאזור הזמני, תוך התייחסות לשיקולי אבטחה, פרטיות וכל שיקול אחר הרלוונטי לדעתו.

3.12.3.7. הספק יסייע ככל הניתן למזמינים לעמוד בדרישות ההנחיות והרגולציה החלות על המזמינים על מנת שיוכלו לרכוש שירותים מהאזור הזמני.

3.12.4. עלויות העברת הנתונים וכל עבודת התאמה אחרת הנדרשת לצורך הפעלת השירות במלואו מהאזור הישראלי, יחולו על הספק (בין אם מדובר במשאבי מחשוב או כוח אדם).

3.12.5. המזמינים יהיו רשאים, באישור עורך המכרז, להמשיך ולהשתמש באזור חו"ל לצריכת השירותים גם לאחר שלב ההקמה, וזאת בהתאם למחירון חו"ל פחות אחוז ההנחה שנקבע במכרז.

### **3.13 תמיכה ושירותי מומחים (שירותי Professional Services (PS) של היצרן**

3.13.1. הספק יעמיד לרשות המזמינים גישה מלאה לכלל רמות התמיכה ושירותי המומחים של היצרן, אשר קיימות וזמינות אצלו באזוריו הציבוריים ברחבי העולם.

3.13.2. רמות התמיכה ושירותי המומחים הזמינים למשתמשי האזור הישראלי לא יפחתו ברמתם, איכותם ותנאיהם מהמוצע באזור חו"ל.

3.13.3. שירותי התמיכה ~~הבסיסי (קו-ראשון)~~ יהיו זמינים בשפה העברית או האנגלית. במהלך כל ימי העבודה. בשאר הימים והשעות, המענה יכול להיות באנגלית.

3.13.4. לא יוטלו מגבלות על צריכה של שירותי מומחים, מעבר למוגדר באזור חו"ל של היצרן. בכל מקרה, מודל תמחור שירותי מומחים והחויב בגינם, לא יעלה על תעריף יומי, בשקלול אחוז ההנחה שנקבע במכרז.

3.13.5. עורך המכרז יהיה רשאי להגדיר גופים שירכזו רכש שירותי מומחים עבור מספר מזמינים.

### **3.14. הסמכת ספקים מטעם היצרן לביצוע שירותי הטמעה, יישום ואינטגרציה**

3.14.1. היצרן נדרש להסמיק, במדינת ישראל, לפחות 3 ספקים נפרדים (שאינם חברות קשורות בשום קשרי בעלות, לרבות חברות אם-בנות), ברמת ההסמכה הגבוהה ביותר של היצרן, להטמעת ויישום השירותים המסופקים, ולהחזיק במדינת ישראל, בכל עת, לפחות 3 ספקים מוסמכים כאמור (להלן: "מטמיעים מוסמכים").

3.14.2. על היצרן לעמוד בדרישת ההסמכה כאמור לעיל תוך פרק זמן של 12 חודשים ממועד הזכייה במכרז. עורך המכרז רשאי להאריך תקופה זו, בנסיבות חריגות ובשיקול דעתו הבלעדי, עד ל-18 חודשים לכל היותר.

3.14.3. בכל זמן בו לספק יש פחות מ-3 מטמיעים מוסמכים, רשאי עורך המכרז להגביל את היקפי הרכש של השירותים, וזאת עד שמס' המטמיעים המוסמכים יעמוד לכל הפחות על 3.

### **3.15. אספקת שירותי הטמעה, יישום ואינטגרציה**

3.15.1. מלבד שירותי תמיכה ושירותי מומחים כאמור בסעיף 3.13 לעיל, לא יינתנו במסגרת מכרז זה שירותי הטמעה ואינטגרציה.

3.15.2. עורך המכרז או המזמינים, יהיו רשאים לפרסם מכרז או לבצע כל התקשרות אחרת לצורך קבלת שירותי הטמעה, יישום ואינטגרציה עבור השירותים, ובמקרה כאמור יסופקו שירותי הטמעה, היישום והאינטגרציה למזמינים באותה התקשרות ובהתאם לכללים שייקבעו במסגרתה.

### **3.16. כללים להוספת ספקים לאספקת שירותים במסגרת מכרז זה**

3.16.1. נוסף על האמור בסעיף 1.8.3 לעיל, החל מתום 36 החודשים הראשונים לתקופת הרכש, ולכל אורך תקופת הרכש לאחר מועד זה, רשאי עורך המכרז לערוך מכרזים משלימים או לפרסם את המכרז מחדש.

3.16.2. במסגרת פרסום מכרז כאמור, רשאי עורך המכרז לעשות כל שינוי בתנאי המכרז, ובכלל זה להחליט כי על המציעים במכרז להגיש הצעה חדשה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

### 3.17 תיעוד

3.17.1. הספק יעמיד לרשות המזמינים, עבור כל שירות המוזמן על ידם, את כל התיעוד והמסמכים המוצעים על ידו עבור לקוחות Enterprise, בהתאם להגדרות הפומביות של הספק, ביחס לאותו שירות.

3.17.2. תיעוד זה, יכלול מדריכי משתמש, הנחיות, הגדרות, עדכונים מודפסים או אלקטרוניים, קבצי "read-me" פרטי גרסאות וכל עדכון וחומר אחר הקשור לשירות (כולל כל המידע הכלול או שיש לגביו התייחסות בפרטי השימוש בשירות או בתוכנה), פרטי השימוש, התפעול והתחזוקה של השירות, לרבות כל שיפור, עדכון או התאמה לאותם מסמכים, אשר הספק מפרסם או מספק ללקוחותיו.

### 3.18 SLA שירותים

3.18.1. כל השירותים המסופקים יהיו בהתאם ל-SLA המוגדר והמפורסם באופן פומבי ביחס לאזור חו"ל או לאזור הישראלי (המיטיב מביניהם) ואשר חל על לקוחות Enterprise, בהתאם להגדרות הפומביות של הספק, לרבות רכיב הזיכוי/פיצוי בגין אי עמידה ב-SLA זה.

### 3.19 תנאי שימוש בשירותים

3.19.1. המזמין יהיה רשאי לעשות כל שימוש בשירות במסגרת מילוי תפקידו ויעודו כשירות ציבורי עבור מדינת ישראל ואזרחיה, בכפוף להוראות הדין החלות על המזמין. מעבר לאמור בסעיף זה, לא תהיה הגבלה מכל סוג לרבות כללי "שימוש מותר" בשירות.

3.19.2. על אף האמור לעיל, המזמין או מי מטעמו לא יעשה שימוש בשירותים למטרות הבאות:

3.19.2.1. שימוש למטרות מסחריות כגון resale.

3.19.2.2. פגיעה בקניין הרוחני של הספק ובמסגרת כך ביצוע reverse engineering.

3.19.2.3. שימוש צבאי-מבצעי בשירות.

3.19.2.4. שימוש במערכת מצילת חיים כאשר כשל בשירות עלול לגרום לסיכון ישיר לחיי אדם.

3.19.3. למעט האמור לעיל, לא תהיה כל הגבלה מטעם הספק על סוגי הפעילויות והמידע שיוכלו המזמינים לממש בשירותים הניתנים לרכישה.

3.19.4. לא תהיה כל מגבלה המונעת מהמזמינים להעביר נתוני תוכן, ובכלל זה הלוגיקה שהוגדרה על ידי המזמין לגורם אחר לרבות שירות/ספק שירותים אחר.

### 3.19.5 תנאי שימוש עבור שירות

3.19.5.1 מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם זה, הספק רשאי להוסיף תנאי שימוש (Terms of Use) עבור שירות, בתנאים הבאים:

3.19.5.1.1 תנאי השימוש מפורסמים באופן פומבי עבור לקוחות של השירות באזור חו"ל.

3.19.5.1.2 הספק העביר את תנאי השימוש לעורך המכרז, בנוסחן העדכני.

3.19.5.1.3 תנאי השימוש אינם סותרים את הוראות הסכם ההתקשרות והדין הישראלי.

3.19.5.2 בכל מקרה בו הספק מעוניין לעדכן את תנאי השימוש בשירות, הוא יוכל לעשות זאת תוך מתן הודעה מראש של 14 ימים לפחות לעורך המכרז.

3.19.5.3 במקרה בו כתוצאה מצורך ייחודי הספק מעוניין כי תנאי מסוים מתנאי השימוש שלו יגברו על הוראות ההסכם (לדוגמא – כתוצאה מרגולציה חדשה, או פיצ'ר ייחודי), יוכל הספק לפנות לעורך המכרז בבקשה למתן אישור כאמור. עורך המכרז יבחן את הבקשה ויהיה רשאי לאשרה, לדחותה או לאשרה בתנאים, כגון לפרק זמן מוגבל, לשירותים ספציפיים או בכל תנאי רלוונטי אחר. אישור כאמור יינתן מראש ובכתב ויצורף להסכם, כתנאי לכניסתו לתוקף.

3.19.5.4 מעמד תנאי השימוש, והיחס ביניהם ובין שאר תנאי ההסכם יהיו בהתאם למפורט לעיל בסעיף 1.5 להסכם ההתקשרות.

3.19.6 הספק לא יהיה רשאי להתנות קבלת שירות בתנאי או בתשלום נוסף על ההתניות בתנאי השימוש או במחירון של היצרן.

3.19.7 אם בכוונת הספק להפסיק את אספקת השירות מאזור מסוים שאינו האזור הישראלי, בו משתמשים מזמינים, יספק לעורך המכרז ולמזמינים הודעה מוקדמת לפחות 180 ימים טרם הפסקת השירות באותו האזור.

3.19.8 שירותים שנרכשו על ידי מזמינים מהספק, קודם לזכייתו במכרז, וכעת זמינים במסגרת המכרז ימשיכו להיות מסופקים למזמינים ע"י הספק. אולם, תנאי התקשרויות אלו ישתנו ויהיו בהתאם לתנאים המפורטים במכרז, למעט מקרים חריגים אשר קיבלו את אישור עורך המכרז.

3.19.9 מזמינים אשר משתמשים בשירותיו של יצרן, שמערכתיו נבחרו במכרז, ורוכשים את השירות מספק שלא זכה במכרז, יוכלו להעביר את חשבון השירות או ההתקשרות לספק שזכה, בהתאם לתנאי מכרז זה, ללא פגיעה בשירות, ללא צורך בהקמת חשבון חדש או להגר נתונים וללא עלות נוספת.

### 3.20 חסימה או הגבלת שימוש

- 3.20.1. הספק לא יוכל להגביל שימוש או צריכת שירות זה או אחר, על ידי מזמין, מעבר למוגדר עבור לקוח Enterprise, בהתאם להגדרות הפומביות של הספק, ובכפוף לחובותיו בהסכם זה ולא יפלה לרעה מזמינים בשום צורה או דרך.
- 3.20.2. הספק לא יוכל לבטל את אספקת השירות (Service Termination) למזמין מסוים, מכל סיבה שהיא, ובכלל זה כשל תמורה או הפרה של סעיף 3.19.2. במקרים כאמור, ובכפוף למתן התראה בת 30 יום למזמין ולעורך המכרז, יוכל הספק לבצע הקפאה או הפסקה זמנית של שירות או חשבון מפר של מזמין רלוונטי ויפעל בהתאם להוראות סעיף 3.20.6.
- 3.20.3. במידה והתקבל צו או בקשה של גוף, ערכאה או טריבונאל על-מדינתי או של ערכאה שיפוטית, גוף מנהלי, גופי אכיפה או ביטחון שאינם אורגן של מדינת ישראל (כולם יחד להלן: "ישות זרה"), האוסר או מגביל צריכה או אספקה של שירות למזמין, והספק רואה עצמו מחויב לפעול בהתאם לצו או לבקשה, יפעל הספק בהתאם למפורט להלן:
- 3.20.3.1. יעדכן את עורך המכרז והמזמין באופן מידי עם היוודע לו על קיומו של ההליך נשוא הצו או הבקשה ולכל המאוחר שני ימי עבודה מקבלת הצו או הבקשה, אלא אם נאסר עליו מפורשות לעשות כן על פי דין.
- 3.20.3.2. בהתאם לבקשה של עורך המכרז, וככל שהדבר ניתן בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, יבקש לצרף את ממשלת ישראל כצד להליך הרלוונטי.
- 3.20.3.3. יפעל באמצעים המשפטיים העומדים לרשותו אל מול הערכאה השיפוטית, וערכאות הערעור לצורך ביטול הצו או הבקשה, אלא אם הוא קיבל אישור מראש ובכתב מעורך המכרז לא לעשות כן.
- 3.20.3.4. ידרוש כי מילוי אחר הוראות הצו או הבקשה יהיו בהתאם לאמנות בינלאומיות לסיוע משפטי (Mutual Legal Assistance Treaties). ככל שהצו או הבקשה אינם בהתאם לאמנה בינלאומית כאמור, הספק לא יימלא אחר הוראות הצו או הבקשה, ככל שהדבר מתאפשר לפי דין המקום ממנו השירות מסופק.
- 3.20.3.5. בנוסף לאמור לעיל, אם השירות מסופק מהאזור הישראלי – טרם מילוי אחר הוראות הצו או הבקשה, הספק יפעל בהתאם להוראות הדין הישראלי הרלוונטיות לצורך אכיפת הצו (כגון לפי חוק אכיפת פסקי-חוק, תשי"ח-1958, חוק עזרה משפטית בין מדינות, תשנ"ח-1998, וכיוצ"ב). בכל מקרה הספק לא ימלא אחר הוראות הצו שניתן על ידי ישות זרה לגבי שירות המסופק לממשלת ישראל מהאזור הישראלי, ללא שהדבר מתאפשר לפי הדין הישראלי.
- 3.20.4. ככל שיש לספק אינדיקציה על כך שצפויה להתקבל צו או בקשה, כאמור לעיל, הוא יתריע על כך בפני המזמינים הרלוונטיים ועורך המכרז באופן מידי.
- 3.20.5. מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד לטובת עורך המכרז, בכל מקרה שבו כתוצאה מהתערבות של גורם חיצוני לספק נשלל ממזמין שימוש בשירות המוצע לציבור על ידי הספק על בסיס הענן

הציבורי, יבצע הספק כל פעולה סבירה, בנסיבות העניין, הנדרשת במטרה למנוע פגיעה כלשהי למזמין או צמצום נזק כאמור למינימום ההכרחי בנסיבות העניין.

### 3.20.6. השעיית שירות

3.20.6.1. במקרה בו מזמין לא ביצע תשלום בהתאם להוראות הסכם זה, או הפר תנאי המפורט לעיל בסעיף 3.20.2, יפעל הספק בהתאם למפורט להלן:

3.20.6.1.1. הספק יידע את עורך המכרז אודות כל כשל תמורה אשר מחייב, בהתאם לנהליו, הקפאת או הפסקת שירות או חשבון, וזאת טרם הקפאת או הפסקת השירות או החשבון.

3.20.6.1.2. הספק אינו רשאי למחוק כל מידע כתוצאה מכשל תמורה למעט אם קיבל אישור בכתב לכך מעורך המכרז.

3.20.6.1.3. מידע שאמור היה להימחק בהתאם למדיניות הפומבית של הספק, לא יימחק, תוך עדכון עורך המכרז בפרטים המדויקים של המערכות המאוחסנות, פרטי המזמין וכל פרט רלוונטי אחר שיכול לסייע לעורך המכרז בקביעת מהות ורגישות המידע. החשבון בגין עלויות אחסון המידע בדרך הזולה ביותר המוצעת על ידי היצרן, יועבר לתשלום על ידי עורך המכרז.

3.20.6.1.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ככל שבהתאם לנהלי הספק, תהליך הטיפול במקרה של כשל תמורה ללקוחות Enterprise, יש הסדרים המיטיבים עם הלקוח ביחס למפורט לעיל, יחולו ההסדרים המיטיבים.

## 3.21. כללים להתנהלות המזמינים

3.21.1. התנהלות המזמינים תהיה בהתאם למדיניות הרכש של עורך המכרז אשר תתעדכן מעת לעת, בהתאם להוראות הדין המחייבות ובהתאם לכללי הרכש הממשלתי.

3.21.2. עורך המכרז יהיה רשאי להנחות את המזמינים לגבי אופן הבחירה מבין הזוכים, לרבות ביצוע הליכים תחרותיים וכיוצא"ב. הנחיות אלו יתעדכנו מעת לעת. הנחיות אלו יכול שיכללו התייחסות לציון שניתן להערכת השירותים שזכו, כאמור בסעיף 1.3.1 לעיל, אשר ימשיך וישפיע על אופן צריכת השירותים, בכפוף להנחיות שיקבעו על ידי עורך המכרז.

3.21.3. במסגרת תהליך הבחירה בין הזוכים, יהיו רשאים המזמינים המעוניינים בכך לקבל הדגמה של השירותים הזוכים לצורך בדיקת התאמתם לצורכיהם, גם אם שירותים אלו נבדקו בעבר על ידם. הדגמת השירותים תבוצע ללא עלות נוספת. ככל שלצורך ביצוע ההדגמות בהתאם לדרישת המזמין, נדרש הספק לבצע פיתוחים במערכות בהיקף אשר עולה להערכתו על 10 שעות עבודה, יפנה למזמין ולעורך המכרז על מנת לקבל אישורם לחיוב המזמין בגין השעות שיושקעו על ידי הספק בפועל לצורך כך, וזאת בתעריף שייקבע עבור שירותי מומחים במכרז זה, והכל לפי קביעת עורך המכרז. במקרה זה:

- 3.21.3.1. הספק יספק את השירותים לבדיקת המזמין תוך 5 ימי עבודה ממועד קבלת בקשת המזמין.
- 3.21.3.2. השירותים יועמדו לבדיקת המזמין למשך תקופה של 10 ימי עבודה. הארכת תקופה זו מותנית בהסכמת הספק או באישור עורך המכרז.
- 3.21.4. עורך המכרז יהיה רשאי לחסום צריכה של שירות מסוים, חלקו או כולו, באופן כולל או רק עבור הזמנות חדשות, בין השאר מהנימוקים להלן: מחיר יקר ביחס לתחרות, היעדר תחרות מספקת, בעת הפרה של כללי ההגנה על המידע או ההגנה בסייבר, או במקרה בו הספק אינו מעדכן או מקדם את השירות או את אבטחתו כנדרש, לדעת עורך המכרז; במקרה כאמור עורך המכרז יפעל בהתאם להוראות סעיף 3.21.6, בשינויים המחויבים, למעט במקרה חריג בו הדבר אינו אפשרי נוכח צורך לחסימה מיידית של השירות.
- 3.21.5. עורך המכרז יהיה רשאי, לצורך הערכת אבטחת המידע והגנות הסייבר של השירותים לדרוש מהספק לעדכן פרטים ולמסור מידע נוסף ביחס למידע שנמסר במסגרת המענה שלו למכרז (ולא יותר מפעמיים בשנה קלנדרית) וזאת בהתאם להנחיות שייקבעו על ידי עורך המכרז.
- 3.21.6. עורך המכרז יהיה רשאי לעדכן את דרישות ההסכם ונספחי עיבוד המידע והגנה בסייבר המפורטות בהסכם זה. במקרה שעורך המכרז יבצע שינוי כאמור יחולו הכללים הבאים:
- 3.21.6.1. השינויים יחולו אך ורק עבור הזמנות אשר ישלחו לאחר כניסתם לתוקף של אותם השינויים.
- 3.21.6.2. עורך המכרז יפרסם את השינויים הצפויים, או יעבירם לספק לפחות 30 ימים קלנדריים טרם כניסתם לתוקף.
- 3.21.6.3. הספק יהיה רשאי להעביר לעורך המכרז את התייחסותו לשינויים תוך 21 ימים קלנדריים.
- 3.21.6.4. ספקים אשר יבחרו לא ליישם את השינויים שנדרשו, יוכלו להמשיך ולספק את ההזמנות שבוצעו עד כניסתם לתוקף של השינויים, אולם לא יוכלו לקבל הזמנות חדשות או להרחיב את פעילותם במסגרת הזמנות קיימות, אלא באישור בכתב ומראש של עורך המכרז. ככל שבשלב מאוחר יותר יישם הספק את השינויים שנדרשו ממנו, יוכל עורך המכרז לבטל את ההגבלות שנקבעו לו, כולן או חלקן, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 3.21.7. מזמין רשאי לבצע רכש בהתאם למכרז עבור מזמינים אחרים, וזאת בכפוף לכל דין. על הספק הזוכה יחולו כל החובות על פי מכרז זה, ללא קשר לזהות המזמין החלופי.
- 3.21.8. **הגדלת הנחה בהצעת מחיר למזמין מסוים**
- 3.21.8.1. במסגרת מכירת השירותים, יוכל הספק להציע הנחה נוספת על ההנחות שנקבעו במכרז עבור פרויקט/מזמין.

3.21.8.2. עורך המכרז רשאי לפרסם כללים נוספים לאופן הצעת הנחות נוספות במסגרת המכרז.

### **3.22. מדיניות הגנת סייבר של עורך המכרז**

3.22.1. בהתבסס על השירותים והסיכונים הכרוכים בשימוש בתשתיות הענן, עורך המכרז יגדיר מדיניות אבטחה לעבודה בענן, מדיניות זו תתעדכן מעת לעת ובהתאם לתמונת מצב. במידת הניתן ישתף עורך המכרז את הספקים בחלקים רלוונטיים ממדיניות זו, טרם כניסתה לתוקף.

3.22.2. מדיניות האבטחה תתווה את אופן מימוש ההסכם על ידי המזמינים ולסוג השירותים הנרכשים על ידם. במסגרת כך יהיה רשאי עורך המכרז לסווג שירותים להתאמתם לרמת אבטחת המידע וההגנה בסייבר הנדרשת על ידי עורך המכרז והמזמינים ולקבוע כללי רכש בהתאם לסיווג האמור. במקרה כאמור יודיע עורך המכרז לספק את סיווג השירותים המוצעים על ידו ויפרסם למזמינים את כללי הרכש ביחס לשירותים השונים.

3.22.3. מדיניות הסייבר של עורך המכרז יכולה להביא בחשבון גיוון רכש בין ספקים שונים, לרבות מקרים בהם ישנה עדיפות לצריכת שירותים מאזור חו"ל או מאזור אחר (שאינו האזור הישראלי או אזור חו"ל).

### **3.23. הדרכה**

#### **3.23.1. הדרכות**

3.23.1.1. במקרה שהיצרן מציע הדרכות וירטואליות מקוונות המועברות על ידי מדריך בזמן אמת, המוגבלות במספר המשתתפים בכל הדרכה, הדרכות אלו יהיו זמינות למזמינים בהיקף של עד 350 משתתפים בשנה מקרב כל המזמינים, ללא עלות, בהתאם להנחיות ולכללים שייקבעו על ידי עורך המכרז.

3.23.1.2. כל הדרכה מקוונת אחרת (לרבות On-Demand) המוצעת על ידי היצרן תהיה זמינה למזמינים לשימושם באופן עצמאי, לרבות מעבודות התרגול (Hands-On) אם נכללות בהדרכה, בכל עת וללא עלות, החל ממועד תחילת תקופת ההתקשרות ועד לסיומה.

#### **3.23.2. עדכונים טכנולוגיים למזמינים**

3.23.2.1. הספק הזוכה יקיים, על חשבונו וללא תשלום נוסף מצד המזמינים, יום עיון לעדכונים טכנולוגיים, תהליכיים או עסקיים שוטפים למזמינים, בהתאם לקבוצות המפורטות לעיל, בכל מקרה בו צפוי שינוי מהותי ולכל הפחות אחת לשנה גם אם לא צפוי שינוי מהותי. ביום העיון יוצגו למזמינים השירותים והיכולות החדשות של הספק, פתרונות חדשים, כיווני התפתחות עתידיים, הצגת עדכונים טכנולוגיים ונושאים נוספים הקשורים לתחום בו זכה הספק.

### **3.24. פיצויים מוסכמים**

3.24.1. בנוסף ל-SLA אליו מתחייב הספק ביחס לאספקת השירותים, מוגדרים להלן פיצויים מוסכמים בגין הפרה של הוראות המכרז וההסכם. בכל מקרה שבו ה-SLA המחייב של הספק עוסק גם הוא בהפרה של הוראות המכרז הכלולה בפיצויים המוסכמים על פי פרק זה, יינתנו הפיצויים בהתאם להוראות המיטיבות עם המזמינים.

### 3.24.2. אי עמידה בלוחות הזמנים להקמת האזור הישראלי

3.24.2.1. במקרה בו הזוכה הפעיל את השירות באזור הישראלי במועד המאוחר מהמועד הנקוב בסעיף 3.11.1 לעיל, רשאי עורך המכרז, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לנקוט בצעדים הבאים, כולם או חלקם וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר העומד לזכות עורך המכרז:

3.24.2.1.1. פיצוי מוסכם בסך 100,000 ₪ לכל חודש איחור, [החל מהחודש השני ועד החודש הרביעי](#). [מבין שלושת החודשים הראשונים, 200,000 250,000](#) ש"ח לכל חודש איחור בין החודש [הרביעי-החמישי](#) לשישי ו- [350,000 500,000](#) ₪ לכל חודש נוסף החל מהחודש השביעי (7).

3.24.2.1.2. הנחה של 25% נוספים על מחירי השירות למזמינים, טרם ההפרה, וזאת עד למועד השלמת פריסת השירות באזור הישראלי.

3.24.2.1.3. מזמינים לא יבצעו הזמנות חדשות / רכש חדש של השירות, זאת עד להשלמת פריסת השירות באזור הישראלי.

3.24.2.1.4. בהתאם, עורך המכרז יהיה רשאי להגביל או לבטל הזמנות קיימות.

3.24.2.2. הזוכים יגישו מידי רבעון קלנדארי דו"ח התקדמות ובו צפי עמידה בלוחות הזמנים ואת הסיכונים לחריגה. לא יהיה בעדכון כאמור בכדי לפתור או להפחית מאחריות הספקים לאיחור בהקמת השירות, כך שיפעל מהאזור הישראלי מהתאריך הקבוע בסעיף 3.11.1 לעיל.

### 3.24.3. התחייבות היצרן להסמכת ספקים להתקנת והטמעת השירותים במדינת ישראל

3.24.3.1. אם חלף פרק הזמן שנקבע להסמכת הספקים, כאמור בסעיף 3.14 לעיל, ואין ליצרן 3 מטמיעים מוסמכים, רשאי עורך המכרז, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לנקוט בצעדים הבאים, כולם או חלקם, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר העומד לזכות עורך המכרז:

3.24.3.1.1. הנחה של 20% נוספים על מחירי השירות למזמינים, טרם ההפרה, וזאת עד למועד בו יהיו ליצרן 3 מטמיעים מוסמכים.

3.24.3.1.2. מזמינים לא יבצעו הזמנות חדשות / רכש חדש של השירות, וזאת עד למועד בו יהיו ליצרן 3 מטמיעים מוסמכים.

3.24.3.1.3. בהתאם, עורך המכרז יהיה רשאי להגביל או לבטל הזמנות קיימות.

3.24.3.2. אם היצרן אינו עומד בדרישות המפורטות בסעיפים 3.14.1 ו-3.14.2 לעיל, לתקופה של 6 חודשים, ייחשב הדבר להפרה יסודית של ההסכם ועורך המכרז רשאי לנקוט בכל הסנקציות הנקובות במסמכי המכרז.

#### 3.24.4. פיצויים מוסכמים בגין הפרות

3.24.4.1. מבלי לגרוע מאמנת השירות (SLA) אליה מחויב הספק, אם הספק לא יעמוד בדרישות המפורטות במסמכי הבקשה המפורטת ישלם הספק פיצויים מוסכמים לעורך המכרז ו/או למזמין כמפורט להלן.

3.24.4.2. אין בסעיף זה כדי להשפיע על זכות עורך המכרז לכל תרופה אחרת בגין אי עמידה בדרישות המכרז או הפרת ההסכם, ובכלל זה פיצויים בגין נזק.

3.24.4.3. הפיצויים המוסכמים יהיו כדלהלן:

| #  | ההפרה   | סעיף ספציפי במסמכי הבקשה ככל וישנו | תיאור החריגה | פיצוי מוסכם  |
|----|---|------------------------------------|--------------|--|
| 1. | החלפת מנהל ההתקשרות מטעם הספק ללא עדכון מראש של עורך המכרז                          | 3.5.2.1.10                         | כל חריגה     | \$250 בגין כל יום שחלף מאז הוחלף מנהל ההתקשרות ועד מסירת הודעה מסודרת בנושא לעורך המכרז. |
| 2. | אי עמידה בדרישות המכרז למינוי נציגים  | 3.5.2                              | 14 ימי עבודה | \$250 בגין כל יום שחלף בו לא מונה נציג כנדרש, עבור כל נציג.                              |
| 3. | גילוי של backdoor המשפיע על השירותים הנרכשים על ידי מזמין ושלא תוקן בלוח זמין סביר. | 2.30.3.12.30.3.2, 2.34.3.2         | כל חריגה     | \$10,000 עבור כל מזמין שרכש שירות בו יש backdoor אשר לא תוקן בלוח הזמנים כאמור.          |
| 4. | הצעת שירות למזמינים אשר אינו כלול ברשימת השירותים המאושרים לרכישה                   | 3.6.3                              | כל חריגה     | כפל מחיר המחירון של השירות שאינו כלול ברשימת השירותים המאושרים לרכישה.                   |
| 5. | חיוב כספי שאינו בהתאם להוראות המכרז וההסכם  | --                                 | כל חריגה     | כפל המחיר ששולם בעבור כל שירות שחל בגינו חיוב שלא בהתאם להוראות המכרז וההסכם.            |
| 6. | מחיקת מידע של מזמין במקרה של כשל תמורה  | 3.20.6.1.2                         | כל חריגה     | \$25,000 ובנוסף \$150 בגין כל 1GB של מידע של המזמין שנמחק.                               |

| #   | ההפרה   | סעיף ספציפי<br>במסמכי הבקשה<br>ככל וישנו | תיאור<br>החריגה                              | פיצוי מוסכם  |
|-----|---|--|--|--|
| 7.  | אי-עמידה בדרישת עורך המכרז להסיר שירות מרשימת השירותים המאושרים לרכישה  | --                                       | מעבר ל-14 ימים מיום מתן ההוראה               | החזר מלא של דמי השירות ששולמו על ידי המזמינים החל מהיום ה-15 ממתן ההוראה.  |
| 8.  | אי-עמידה בהוראות המכרז בדבר מתן הודעה מוקדמת טרם הפסקת אספקת שירות בו משתמשים מזמינים באופן גלובלי או באזור הישראלי | 3.10.1.1                                 | כל חריגה                                     | \$1,000 בגין כל יום שחלף מהמועד בו היה אמור הספק לתת הודעה מוקדמת ועד המועד בו הודעה זו ניתנה בפועל לעורך המכרז או לכל אחד מהמזמינים. ככל והספק כלל לא נתן הודעה מוקדמת טרם הפסקת השירות, הפיצוי המוסכם יהיה על סך \$25,000. |
| 9.  | אי-עדכון גרסת תקנים באזור הישראלי בהתאם להוראות המכרז   | 4.14                                     | מעבר ל-3 חודשים מהמועד בו אמור התקן להתעדכן  | \$1,000 בגין כל שבוע שחלף החל מהמועד בו אמור היה התקן להתעדכן לאור הוצאת גרסה חדשה לתקן ועד המועד בו הגרסה העדכנית של התקן עודכנה באזור הישראלי.   |
| 10. | עדכון תנאי שימוש ללא מתן הודעה מראש לעורך המכרז בהתאם לדרישות המכרז   | 3.19.5.2                                 | כל חריגה                                     | \$5,000 ובנוסף \$250 עבור כל יום שחלף בין מועד עדכון תנאי השימוש והמועד בו נמסרה הודעה לעורך המכרז. ככל שלא ניתנה לעורך המכרז הודעה מראש או שניתנה לו הודעה בת פחות מ-5 ימים, הפיצוי המוסכם יהיה בסך של \$20,000.            |
| 11. | חוסר זמינות דוחות ונתונים או ממשק להפקתם  | 3.25                                     | יותר מ-7 ימים ברציפות או 14 ימים במצטבר בשנה | \$250 בגין כל יום מעבר למועדים שהוגדרו.  |

| #   | ההפרה  | סעיף ספציפי במסמכי הבקשה ככל וישנו | תיאור החריגה   | פיצוי מוסכם   |
|-----|--|------------------------------------|--|---|
| 12. | חוסר טיפול בפניה או אי מתן מענה הולם לפניה, מצד נאמן המידע, לפניות ודרישות עורך המכרז בכל הקשור למידע מוגן | 4.3                                | 5 ימים או פרק זמן שהוגדר על ידי עורך המכרז (הארוך מביניהם) | \$500 בגין כל יום פיגור מלוחות הזמנים שיקבעו על ידי עורך המכרז עד 5 ימי פיגור. בגין כל יום פיגור (או חלק ממנו) נוסף ישולם פיצוי מוסכם של \$1,000. |
| 13. | שמירת מידע מוגן במערכות הספק בניגוד להוראות המכרז וההסכם   | 4.4.3                              | כל חריגה   | \$5,000 ובנוסף \$200 עבור כל 1GB של מידע מוגן שהספק שמר בניגוד להוראות המכרז וההסכם.  |
| 14. | אי-מחיקת עותקים של נתוני תוכן שנתרו במערכות הספק או בסביבות השירותים בהתאם להוראה דיגיטלית                 | 4.4.6                              | כל חריגה   | \$5,000 ובנוסף \$200 עבור כל 1GB של נתוני תוכן שלא נמחקו כנדרש.   |
| 15. | שימוש בנתוני תוכן או העברת מידע זה לידי גורם אחר בניגוד להוראות המכרז וההסכם                               | 4.3                                | כל חריגה   | \$100,000 ובנוסף \$10,000 עבור כל 1GB של מידע מוגן שנעשה בו שימוש או הועבר לידי גורם אחר בניגוד להוראות המכרז וההסכם.                             |
| 16. | שמירה ושימוש במידע מוגן בניגוד להוראות המכרז וההסכם  | 4.3                                | כל חריגה   | \$2515,000 ובנוסף \$51,000 עבור כל 1GB של מידע מוגן שהספק נתן לגורם לא מורשה גישה אליו.   |
| 17. | אי-עריכת התאמות בנספח הפרטיות בניגוד להנחיות עורך המכרז  | 4.6                                | מעבר ל-14 ימים מיום מתן ההוראה על ידי עורך המכרז           | \$1,000 בגין כל יום איחור בעריכת ההתאמות הנדרשות על ידי עורך המכרז בנספח הפרטיות של הספק.   |

| #   | ההפרה  | סעיף ספציפי במסמכי הבקשה ככל וישנו | תיאור החריגה   | פיצוי מוסכם  |
|-----|--|------------------------------------|--|--|
| 18. | ביצוע שנמוך כלשהו לרמת ההגנה על השירותים ללא הודעה מראש לעורך המכרז                        | 4.19.1                             | כל חריגה   | \$50,000 ובנוסף \$5,000 בגין כל יום שחלף ממועד ביצוע השנמוך ועד שנמסרה הודעה מסודרת ומפורטת בנושא לעורך המכרז.                     |
| 19. | אי-עמידה בהוראות המכרז וההסכם בנוגע לביצוע ביקורות תקופתית בנושאי אבטחת מידע וסייבר        | 4.19.5                             | כל חריגה   | \$1,500 בגין כל יום איחור במועד ביצוע הביקורת החיצונית או בהעברת ממצאי הביקורת לעיון עורך המכרז בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו על ידו. |
| 20. | אי-עדכון עורך המכרז והמזמינים בכל מקרה בו אותרה תקיפת סייבר המשפיעה על מידע מוגן           | 4.20                               | 6-12 שעות ממועד גילוי התקיפה                               | \$500 בגין כל שעה מבין 4-6 שעות הפיגור הראשוניות, ו-\$1,500 עבור כל שעה נוספת.   |
| 21. | אי ידוע עורך המכרז והמזמינים על צעדים שניתן לנקוט כדי למזער את הנזק הנובע מתקיפת סייבר     | 4.20.1.3                           | מעבר ל-8 שעות מהמועד בו נמסרה ההודעה על איתור תקיפת הסייבר | \$500 בגין כל שעת פיגור עד השעה ה-10. \$1,500 עבור כל שעה נוספת  |
| 22. | אי העברת ממצאי תחקיר, או העברת תחקיר חלקי בלבד, על אירוע התקיפה לעיון עורך המכרז והמזמינים | 4.20.1.4                           | מעבר ל-7 ימים מיום מתן ההוראה על ידי עורך המכרז            | \$750 בגין כל יום.   |
| 23. | הפרה יסודית של ההסכם   | 17.1 לפרק 4 - הסכם ההתקשרות        | בגין כל אירוע הפרה   | \$125,000 בגין כל חודש של אי תיקון ההפרה.  |

3.24.4.4. עורך המכרז יהיה רשאי, בהתאם לשיקול דעתו, להפחית מגובה הפיצוי המוסכם בשים

לב למהות ההפרה, היקפה, והשפעתה על עבודתם התקינה של המזמינים.

3.24.4.5. גובה הפיצויים המוסכמים מהטבלה שלעיל, במצטבר לכל תקופה של 12 חודשים רצופים, לא יעלה על 2.5 מיליון דולר ארה"ב, או על 50% מהיקף הרכש שבוצע בפועל בתקופה זו, לפי הגבוה מביניהם.

### 3.25. דיווחים שוטפים ודוחות

3.25.1. הספק ימציא לעורך המכרז, או למי שנקבע על ידו, דוחות על פי דרישתו. הדוחות יסופקו מעת לעת ובתדירות שלא תעלה על פעם בחודש לכל דו"ח. הדוחות יוגשו בפורמט ובמועדי הגשה כפי שייקבעו על ידי עורך המכרז. אם הספק יעמיד לרשות עורך המכרז מערכת בה יוכל לחולל את הדוחות באופן עצמאי, ימלא הדבר את הדרישה.

3.25.2. דוחות אלו יכללו את כלל נתוני ההתקשרות של המזמינים לרבות נתוני הזמנות, מימוש, מפרט השירותים המוזמנים, תקציבים, תצורות מערכות, מדיניות מופעלת וכו', ללא כל צורך בקבלת אישור מהמזמין או מהמשתמש לצורך העברת נתונים זו. בדוחות יכללו לכל הפחות הדוחות הבאים:

3.25.2.1. דוחות צריכה ורכש – דו"ח רכש תקופתי שיכלול מידע רלוונטי אודות רכש השירותים על המזמינים לרבות הנתונים הבאים: היקף הרכש בתקופה מוגדרת, סוג השירותים שנרכשו וכמותם, חיוב כספי לכל פריט, רכישת התחייבויות עתידיות ויתרת תוקפן, הגבלות על הפסקת צריכת שירותים, ככל שישנן וכו'.

3.25.2.2. דוחות נתוני עיבוד מידע, גישה ושימוש (Metadata, Log) – דוחות הכוללים כל נתון או פילוח מנתוני עיבוד המידע ונתוני הגישה המוחזקים על ידו בנוגע לשירותים שסופקו למזמינים ולפעילות ולזהות המשתמשים שלהם.

3.25.2.3. דוחות אירועים חריגים – דוחות בנוגע לאירועים חריגים, כגון אירועי סייבר, תקלות, חריגה מ-SLA ואירועים נוספים שיוגדרו על עורך המכרז, ככל שזמינים במערכות הספק, שנמצאו במהלך תפעול השירותים עבור המזמינים. על אף האמור בסעיף 3.25.1 לעיל, עורך המכרז יהיה רשאי לבקש דו"ח זה בתדירות גבוהה יותר.

3.25.2.4. דוחות מיקום מידע – דוחות המפרטים את המיקום הגיאוגרפי, ברמת המדינה, האזור, והמתחם, בו מאוחסנים (at rest), באופן קבוע או זמני, או מעובדים נתוני תוכן של המזמינים. דו"ח כאמור יכלול מידע לכל הפחות אודות מיקום כאמור של 3 חודשים אחורה ממועד הנפקת הדו"ח.

3.25.3. עורך המכרז יהיה רשאי לאפיין דוחות נוספים המבוססים על מידע מוגן האגור במערכות הספק בהודעה מוקדמת של 30 ימי עבודה.

3.25.4. המידע יועבר לעורך המכרז באמצעות שירות או ממשק למערכת שיאפשר תחקור, פילוח ועיבוד המידע בהתאם לנדרש.

3.25.5. כלל הדיווחים והפקת הנתונים, בין באמצעות שירות ובין באמצעות ממשק, יינתנו ללא תשלום.

## פרק 4 – הסכם ההתקשרות

## 4. הסכם התקשרות

נערך ונחתם בירושלים ביום ..... בחודש ..... בשנת 202\_\_.

### בין

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל  
על ידי מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי במשרד האוצר  
(להלן: "עורך המכרז")

### מצד אחד

### ל בין

\_\_\_\_\_

מכתובת \_\_\_\_\_

(להלן: "הספק")

### מצד שני

**הואיל** ועורך המכרז פרסם מכרז מרכזי 10-2023 לרכש ואספקת שירותי CRM בענן עבור משרדי הממשלה, יחידות הסמך וגופים נלווים (להלן: "המכרז");  
**והואיל** והספק הגיש הצעה למכרז, ומעוניין לספק את השירותים המבוקשים בהתאם לאמור במכרז, בהצעתו ובהסכם זה (להלן: "ההסכם");  
**והואיל** ובכפוף לחתימתו על ההסכם וקיום הדרישות המפורטות במכרז, ועדת המכרזים של עורך המכרז בחרה בספק כספק זוכה במכרז לצורך אספקת השירותים;  
**לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:**

### 1. כללי

1.1. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

1.1.1. נספח א' – מסמכי הבקשה המפורטת המכרז;

1.1.2. נספח ב' – ההצעה של הספק במכרז;

1.1.3. נספח ג' – ערבות ביצוע;

1.1.4. נספח ד' – עיבוד מידע;

1.1.5. נספח ה' – אבטחה וסייבר;

1.1.6. נספח ו' – דרישות ביטוח;

1.1.7. נספח ז' – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים ;

- 1.2. המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.3. בהסכם זה תהיה למונחים המשמעות המופיעה במסמכי המכרז אלא אם נכתב אחרת בהסכם או בנספחיו.
- 1.4. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז, ובאופן המגשים את תכלית המכרז באופן מיטבי.
- 1.5. במקרה של סתירה מפורשת או משתמעת בין הוראות בקשר עם החובות המוטלות על הצדדים להסכם זה, יחול המדרג הפרשני שלהלן :

1.5.1. נספח ד' "עיבוד המידע" – האמור בו גובר על האמור בכל מסמך אחר ;

1.5.2. הסכם ההתקשרות על שאר נספחיו – האמור בו גובר על האמור בכל מסמך אחר.

1.5.3. בהיעדר הוראה מפורשת או משתמעת בהסכם או במכרז שיש בה לסתור את האמור בתנאי השימוש (terms of use) של השירותים, יחולו תנאי הסכם השירותים בהתאם לאמור בסעיף 3.19.5 ; על אף האמור, הוראה הקבועה בתנאי השימוש של שירות, וקיבלה אישור פרטני מעורך המכרז, כאמור בסעיף 3.19.5.3 למסמכי המכרז, תגבר על הוראות ההסכם על נספחיו.

- 1.6. בנוסף, בכל מקרה של סתירה בתוך מדרג בין הדרישות המקצועיות השונות החלות על הספק (בין אם אלו דרישות המפורטות במסמכי המכרז וכן בין דרישות המכרז להצעת הספק) יפעל הספק לפי הרף המחייב המחמיר ולאספקת השירות באופן המיטיב עם המזמינים.

## 2. תקופת ההתקשרות

- 2.1. תקופת ההתקשרות תהיה כמפורט במסמכי המכרז.
- 2.2. מימוש זכות ברירה על ידי עורך המכרז ייעשה באמצעות הודעה מראש ובכתב שתשלח לספק, ותצורף כנספח להסכם.

## 3. התחייבויות והצהרות הספק

- 3.1. הספק מצהיר ומתחייב כי –
  - 3.1.1. אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם זה.
  - 3.1.2. הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת השירותים, בהתאם להסכם.
  - 3.1.3. בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין החל על הספק, באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, יפעל הספק באופן יעיל ומהיר לצורך התאמת השירותים לדרישות הדין, והוא יישא בעלויות הכרוכות בשינויים אלו.
  - 3.1.4. ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.
  - 3.1.5. הספק יימנע מלפעול במטרה לפגוע או לחתור תחת זכויות המזמינים על פי ההסכם.
  - 3.1.6. כל מי שלוקח חלק במתן השירותים מטעמו במסגרת המכרז הינו מוסמך ומוכשר לתפקידו.
  - 3.1.7. הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות המכרז.

3.1.8. הוא ישתף פעולה עם עורך המכרז והמזמינים והנציגים מטעמם בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי ההסכם.

#### 4. שירותים חיוניים ועת חירום

- 4.1. במצב חירום, מרגע הכרזתו על ידי כנסת ישראל, ממשלת ישראל, רשות החירום הלאומית (רח"ל), או כל מי שמוסמך לכך בהתאם לכל דין (להלן: "מצב חירום"), או לחלופין, במצב שהוגדר על ידי עורך המכרז כמצב כוננות מוגברת כגון: אסון טבע, אסון לאומי, התפרצות של מגיפה, מצב לחימה מתמשכת, היערכות למלחמה או מבצע צבאי (להלן: "מצב כוננות"), הספק ימשיך באספקת השירותים באופן סדיר, ובהתאם לחובותיו לפי הסכם זה. לעניין סעיף זה מצב חירום כולל רק מצבי חירום שהוכרזו לאחר החתימה על הסכם ההתקשרות.
- 4.2. מבלי לגרוע מהאמור, בכל מקרה שבו כתוצאה מעת חירום, מצב כוננות או אירוע של כוח עליון ("force majeure") לספק יש קושי באספקת שירות מסוים או בעמידה בחובה אחרת שלו בהתאם להסכם זה, יפנה הספק לעורך המכרז מראש, או במקרים חריגים בהם הדבר לא התאפשר, מיד ובסמוך לרגע בו נודע הקושי לספק, לצורך יידוע עורך המכרז וקבלת אישורו, לתקופה מוגבלת בזמן, לסטייה מחובותיו בהתאם למכרז. במקרה כאמור, רשאי עורך המכרז לדחות את הבקשה או לאשרה לפרק זמן מוגבל, או יאשרה בתנאים, ובכלל זה תנאי לפיו במהלך התקופה כאמור יוכלו המזמינים לרכוש את השירותים הנדרשים מספק חלופי.
- 4.3. "כוח עליון" לעניין סעיף זה: מלחמה, פלישת מדינת אויב, פעולת מדינה אויבת או קרבות, התקוממות, מגפה, אסון טבע וכל נסיבה אחרת אשר לספק לא הייתה שליטה עליה והוא לא יכול היה, באופן סביר, לצפות אותה ביחס להתקשרות זו עם ממשלת ישראל והיא מנעה מהספק להמשיך בביצוע העבודות או גרמה להאטת קצב ביצוען.

#### 5. היעדר ניגוד עניינים

- 5.1. הספק מתחייב כי ינקוט במירב המאמצים הסבירים על מנת לוודא כי אין בביצוע ההסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין עורך המכרז או המזמינים.
- 5.2. בכל מקרה שייווצר חשש שהספק, עובד שלו או גורם אחר מטעמו עלול להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים ביחס לאספקת השירותים למזמינים, יודיע הספק על כך למזמין, ללא כל שיהוי ויפעל באופן מידי להסרת ניגוד העניינים. בנוסף, במקרה כאמור, יודיע המזמין לספק אודות אמצעים נוספים או מיוחדים הנדרשים ממנו לצורך הסרת ניגוד העניינים, והספק יבצע את הנדרש ממנו בהקדם.

#### 6. סודיות ההתקשרות

- 6.1. מבלי לגרוע מחובת הסודיות של הספק לגבי מידע מוגן, אשר מוסדר במסגרת נספח ד' להסכם, מסדיר סעיף זה את חובת הסודיות הכללית של הספק במסגרת ההתקשרות וביחס למידע הקשור בניהול ההתקשרות. האמור בסעיף זה אינו גורע מכל חובה אחרת של הספק, בהתאם להסכם או לפי כל דין.
- 6.2. סודיות ההסכם:

6.2.1. כל מסמכי המכרז, ההסכם, ההצעה המפורטת של הספק ומסמכים נלווים נוספים הנדרשים לצורך ניהול ההתקשרות הם סודיים, והספק מתחייב, בכפוף לכל דין, לא לחשוף אותם בפני צד ג' כלשהו ללא רשות של עורך המכרז, ולחשוף אותם בפני עובדיו וקבלני משנה שלו רק בהיקף המינימאלי הנדרש.

6.2.2. עורך המכרז מתחייב לשמור את פרטי ההסכם בסוד, מבלי לגרוע מהאמור, הצדדים מסכימים כי לצורך ניהול ההתקשרות באופן תקין עורך המכרז יהיה רשאי לחשוף מידע אודות ההתקשרות למזמינים או גורמים

רלוונטיים אחרים, בהיקף ובתצורה הנדרשת, ובכלל זה פרטים מתוך ההתקשרות, פירוט אודות התמחור וכיוצ"ב.

6.2.3. מבלי לגרוע מהאמור בנספח ד' "עבוד המידע" ונספח ה' אבטחה וסייבר הינם בעלי רגישות גבוהה, והספק לא יחשוף את הנספחים הללו אלא בפני כמה שפחות מעובדיו וקבלני משנה שלו, ככל הניתן, ובהיקף המינימאלי הנדרש, ולא יחשוף אותם בפני גורם אחר כלשהו ללא אישור מראש ובכתב של עורך המכרז, אלא בצו של בית משפט מוסמך במדינת ישראל.

6.2.4. התחייבות הספק לשמירה על סודיות ההסכם תעמוד בתוקפה למשך 3 שנים שתחילתם במועד סיום ההתקשרות, אלא אם התקבל אישור בכתב של עורך המכרז לקצר תקופה זו.

6.3. סודיות פרטי ההתקשרות:

6.3.1. הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע שהתקבל אצלם במהלך ביצוע חובותיהם על פי ההסכם והמכרז בסודיות מוחלטת, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ולא יעשו בו כל שימוש למעט לצורך ביצוע חובותיהם בהתאם למכרז ולהסכם. על אף האמור, הספק רשאי לפנות למזמין או לעורך המכרז על מנת לאפשר חשיפת מידע מסוים בפני גורם כלשהו. המזמין או עורך המכרז ידונו בבקשה ויהיו רשאים לקבלה, בהתאם לשיקול דעתם הבלעדי וככל שאין בחשיפת המידע חשש לפגיעה כלשהי באינטרסים של המזמינים.

6.3.2. הספק לא יהיה רשאי לפרסם לצד ג' כלשהו באילו שירותים, כלים ומשאבים עושים המזמינים שימוש, ואילו התאמות ושימושים הם עושים בכלים אלו, מכל טעם ובכלל זה לצרכים שיווקיים, ללא קבלה של אישור עורך המכרז, מראש ובכתב.

6.3.3. ככל שיידרש סיווג בטחוני לצורך העברה לספק של מידע הנוגע להתקשרות, יעמיד הספק נציגים מטעמו עם הסיווג הנדרש, ויקפיד כי מידע כאמור יישמר רק אצל בעלי הסיווג המתאים. ככל שהספק לא יעמיד נציגים עם סיווג כאמור, לא יועבר מידע כאמור לידי הספק ועורך המכרז יוכל להגביל את השימוש בשירותי הספק בהתאם.

6.3.4. התחייבות הספק לשמירה על סודיות פרטי ההתקשרות תעמוד בתוקפה למשך 7 שנים שתחילתם במועד סיום ההתקשרות, אלא אם התקבל אישור בכתב של עורך המכרז לקצר תקופה זו. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מכל חובת סודיות או חיסיון החל על מידע מסוים מכוח הוראות הדין הרלוונטיות.

6.3.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק אחראי לוודא ולהבטיח בכל האמצעים העומדים לרשותו, כי בעלי תפקידים אצל הספק וקבלני משנה שלו אשר במסגרת עבודתם נחשפים למידע של המזמינים (לרבות במסגרת מתן שירותי תמיכה, שרותי מומחים, שרותי סיוע באירוע אבטחה וכיוצ"ב), ישמרו על המידע אליו הם נחשפו בסודיות מוחלטת ולא יגלו לאף גורם את המידע אליו נחשפו.

6.3.6. חשיפה או גילוי של מידע כאמור בסעיף זה, בין במעשה ובין במחדל, שלא בהתאם להסמכה מפורשת מראש ובכתב של עורך המכרז, מהווים הפרה של חובת הסודיות של הספק, ועלולים להוות עבירה פלילית בהתאם לחוק הישראלי, ובפרט בהתאם לסעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, וכן בהתאם לכל חקיקה רלוונטית אחרת בהתאם לסוג המידע שייחשף (לדוגמא: מידע פרטי, מידע הנתון תחת חיסיון לפי החוק הישראלי וכיוצ"ב).

6.3.7. בכפוף להוראות הדין, עורך המכרז מתחייב לשמור מידע של הספק שהתקבל אצלו במהלך ביצוע ההסכם בסוד. מבלי לגרוע מהאמור, הצדדים מסכימים כי לצורך ניהול ההתקשרות באופן תקין, עורך המכרז יהיה רשאי לחשוף מידע אודות ההתקשרות למזמינים או גורמים רלוונטיים אחרים, בהיקף ובתצורה הנדרשת, ובכלל זה פרטים מתוך ההתקשרות, פירוט אודות התמחור וכל פרט רלוונטי נוסף.

## 7. שינוי מבנה ארגוני של הספק

7.1. הספק יודיע בכתב לעורך המכרז באופן מיידי על כל שינוי משמעותי במבנה העסקי, מקצועי או המשפטי שלו, (למשל רכישה, מיזוג, רה – ארגון, פיצול וכדומה) אשר יש לו השלכה על עמידת הספק בחובותיו לפי הסכם זה. במקרה כאמור, עורך המכרז יהיה רשאי לקבל כל החלטה המתבקשת לדעתו מהשינוי האמור לעיל, לרבות ביטול פרויקטים קיימים, הפסקת ההתקשרות עמו או התניית ההתקשרות בתנאים.

## 8. קניין רוחני וזכויות יוצרים

8.1. למיטב ידיעתו של הספק הוא בעל הזכויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמינים (להלן: "זכויות הקניין הרוחני"). ככל שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידיו את כל האישורים, הרשאות השימוש והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמינים, בהתאם לתנאי הסכם זה.

8.2. הספק מעניק למזמינים רישיון, לא בלעדי, להשתמש בשירותים המוצעים על ידי הספק, וזאת במסגרת התמורה שתשולם לספק וללא כל תמורה נוספת. הספק לא יחייב את המזמינים לרכוש רישיונות לצורך שימוש בשירותים, ולא יתנה שימוש בשירות בקבלת רישיון או ברכישת שרות אחר. יובהר כי ככל ונדרשת רכישה של רישוי מעבר לזה שניתן ע"י הספק, רשאי המזמין לרכוש את הרישוי, בכל דרך שיבחר, ולא דווקא דרך מכרז זה ולספק לא תקום כל טענה בעניין.

8.3. מבלי לגרוע מזכויות הספק בכלים ובשירותים המוצעים על ידו, כל תוצר שפותח על ידי המזמינים או עבור המזמינים (לרבות שירותים, מערכות, אפליקציות, מוצרים וכו' ובכלל זה גם גרסאות ביניים), בעצמם או באמצעות קבלן משנה שלהם, על גבי השירות של הספק או באמצעות כלים ושירותים של הספק, יהיו בבעלות מלאה ובלעדית של המזמינים ולספק לא תהיה כל טענה קניינית בהם. הדבר נכון הן לגבי הזכות הכלכלית והן לגבי הזכות המוסרית.

### 8.3.1. הפרת קניין רוחני

8.3.1.1. נקבע במסגרת פסק דין חלוט של ערכאה מוסמכת כי בשירות המוצע על ידי הספק יש משום פגיעה בזכויות הקניין הרוחני של צד שלישי כלשהו, הספק יפעל בהתאם למפורט להלן:

8.3.1.1.1. הספק יודיע לעורך המכרז ולמזמינים בהקדם האפשרי על כך.

8.3.1.1.2. הספק יעשה כל מאמץ סביר על מנת להעמיד לרשות המזמינים, ללא תוספת עלות, רכיב או שירות, שאין בשימוש בהם לגרום פגיעה בזכויות קניין רוחני, כאשר תכונותיו של הרכיב או השירות החלופיים אינן נופלות מאלה של הרכיב או השירות מפרי הזכות. הספק יודיע למזמינים על סיבת החלפת השירות או הרכיב.

8.3.1.1.3. הספק יחדל מאספקת השירות המפר.

8.3.1.1.4. ככל שנגרם למזמין נזק, ישפה את המזמין בכפוף להוראות סעיף 8.3.3.

### 8.3.2. טענת הפרה

8.3.2.1. נטען במסגרת הליך משפטי כי בשימוש שעושים המזמינים בשירותים יש משום פגיעה בזכויות הקניין הרוחני של צד שלישי כלשהו (להלן: "טענת הפרה"), יפעלו הצדדים בהתאם למפורט להלן:

8.3.2.1.1. ככל שהמזמין או עורך המכרז אינם צד להליך, הספק יודיע לעורך המכרז ולמזמינים בהקדם האפשרי על כך.

8.3.2.1.2. ככל שהספק אינו צד להליך, יפעל המזמין לצרפו בהקדם האפשרי כצד להליך, על מנת לאפשר לו להתגונן. במקרה כאמור, רשאי עורך המכרז לדרוש מהספק להיכנס בנעלי המזמין לצורך ניהול ההליך.

8.3.2.1.3. במקרה שהמזמין בחר לייצג את עצמו במסגרת הליך כאמור, הוא ימנע מלהודות בטענות התביעה, ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.

8.3.2.1.4. ככל שנגרם למזמין נזק, ישפה את המזמין בכפוף להוראות סעיף 8.3.3.

### 8.3.3. שיפוי בגין הפרת קניין רוחני

8.3.3.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק ישפה את המזמין, מיד עם דרישתו הראשונה, בגין כל נזק, אובדן, עלות, תשלום או הוצאה, מכל מין וסוג שהם, שנגרמו למזמין לשאת, על פי פסק דין חלוט של ערכאה מוסמכת, שלא עוכב ביצועו, בקשר עם הפרת קניין רוחני מצד הספק. לעניין זה, נזק ייחשב בין היתר, הוצאות שהוטלו על המזמין בעקבות פס"ד חלוט, הוצאות הליך או שכ"ט עו"ד שנדרשו למזמין בקשר עם טענת ההפרה. במקרה שכזה, לא תחול הגבלת האחריות המפורטת בסעיף 12.5. על אף האמור בסעיף זה, חובת השיפוי של הספק כאמור, לא תחול במקרים בהם פסק הדין קבע כי:

8.3.3.1.1. ההפרה (ככל שנקבע שיש כזו) נובעת משימוש שעשה המזמין, תוך סתירה מהקבוע בהסכם זה, כאשר הפעולה שיש בה סתירה של ההסכם היא שגרמה בפועל להפרת הזכויות לקניין רוחני.

8.3.3.1.2. ההפרה אינה נובעת משימוש שעשה המזמין בשירותי המזמין כשלעצמם, אלא הינה תולדה משילוב של אותו שירות עם תוצר או שירות שסופק ע"י גורם חיצוני להסכם או שפותח על ידי המזמין בעצמו.

## 9. יחסים בין הצדדים

9.1. מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:

9.1.1. אין בהסכם זה כדי ליצור בין הצדדים להסכם יחסי עובד ומעביד.

9.1.2. עורך המכרז, או המזמינים אינם המעסיק של הספק / היצרן, מי מעובדיו או עובדי וקבלני המשנה שלו.

9.1.3. הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו, או לכל אדם אחר.

9.1.4. עורך המכרז או המזמינים לא ישלמו כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק או קבלני משנה שלו.

9.1.5. אם למרות האמור לעיל, ערכאה שיפוטית או מנהלית מוסמכת קבעה בפסק דין חלוט שלא עוכב ביצועו כי המזמין נושא באחריות ישירה כלפי הספק, עובדיו או קבלני משנה שלו, הנובעת מהכרה ביחסי עובד מעביד בין המזמין לבין הספק או מי מטעמו, ישפה הספק את המזמין עבור כל תשלום בו הוא חויב וחורג מהתמורה המגיע לו לפי הסכם זה. בכלל זה יישא הספק בתשלומי הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בהם נשא המזמין.

9.1.6. במקרה של הגשת תביעה כאמור בסעיף זה נגד עורך המכרז או מזמין, יודיע המזמין לספק על קיומה של התביעה בהקדם האפשרי לאחר קבלתה, ויאפשר לספק להתגונן. ככל שבכוונת עורך המכרז או המזמין להתפשר עם התובע, תימסר הודעה על כך לספק מראש.

## 10. תמורה

- 10.1. התמורה לספק תשולם על ידי כל מזמין בנפרד, בהתאם לצריכת השירותים ולכללי המכרז.
- 10.2. התמורה שתשולם לספק תהיה סופית ולא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין הנדרש ממנו על פי הסכם זה, בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, תשלום עבור קבלני משני או תשלומים לצדדי ג', רישויים מיוחדים שמחירם אינו כלול במחיר השירות, הכשרת אנשיו (לרבות צד ג'), סיווג בטחוני עבורם, לכל הוצאה אחרת למעט אם נקבע אחרת באופן מפורט במסמכי המכרז.

## 11. כללי תשלום

- 11.1. תמורת ביצוע מלוא התחייבויותיו של הספק לפי המכרז והסכם זה, ישלמו המזמינים לספק את התשלומים להם הוא זכאי בהתאם להצעת המחיר שהוגשה במענה למכרז, לצריכת הטובין/השירותים בפועל ולכללי המכרז (להלן: "התמורה").
- 11.2. לא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין הנדרש ממנו על פי הסכם זה, בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, תשלום עבור קבלני משני או תשלומים לצדדי ג', רישויים מיוחדים שמחירם אינו כלול במחיר השירות, הכשרת אנשיו (לרבות צד ג'), סיווג בטחוני עבורם, או כל הוצאה אחרת למעט אם נקבע אחרת באופן מפורט במסמכי המכרז.
- 11.3. ככל שהחשבונית חייבת במע"מ על פי דין, על החשבון לכלול, בין היתר, את הסכום לתשלום לפני מס ערך מוסף (להלן: "מע"מ"), ואת הסך הכולל לתשלום כולל מע"מ. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ עד מועד הגשת החשבון תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.
- 11.3-11.4 במקרה בו יהיו שינויים במיסים או בהיטלים החלים על הספק ביחס למחיר השירותים או הטובין, וככל ששינויים אלו אינם בשיעור מע"מ, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור עורך המכרז מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 11.4-11.5 כתנאי מוקדם לביצוע תשלומים לספק על פי הסכם זה, הספק יידרש, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך אישור חשבוניות שיוגשו על ידו לתשלום. בכלל זה ימציא הספק לעורך המכרז ולמזמינים, כתנאי לביצוע תשלום, את המסמכים הבאים:
- 11.4.1-11.5.1 צילום תעודת עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1976 (בסעיף זה – "החוק"), בתוקף לאותה שנת כספים.
- 11.4.2-11.5.2 אישור מפקיד מורשה (כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים), בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק.
- 11.5-11.6 כללי התשלום המפורטים לעיל ולהלן, לרבות מועדי התשלום, יהיו בהתאם להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמות מעת לעת.

[11.7-11.6](#) לצורך קבלת תשלום, הספק יגיש מדי חודש, עבור כל מזמין, חשבון המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ולמכרז (להלן: "חשבון").

[11.8-11.7](#) עורך המכרז יהיה רשאי להנחות את הספקים בנוגע למידע אשר יפורט בחשבון.

[11.9-11.8](#) החשבון יכלול, לכל הפחות את הפרטים הבאים, וזאת בהתאם לפרמטרים והקריטריונים הפומביים לחישוב הצריכה המפורסמים על ידי הספק ללקוחותיו באופן פומבי:

[11.9.1-11.8.1](#) פירוט אודות הצריכה בפועל בגינה הוצאה החשבונית – יש לספק את הפירוט בנפרד עבור כל שירות שמופיע בחשבונית:

[11.9.1.1-11.8.1.1](#) שם השירות הנצרך.

[11.9.1.2-11.8.1.2](#) אופן חישוב הצריכה של השירות הספציפי (נפח תעבורה, זמן שימוש, מס' גישות לנתונים, שעות עבודה כאשר מדובר בנותני שירותים וכו').

[11.9.1.3-11.8.1.3](#) פירוט נתוני הצריכה בפועל (בהתאם לאופן החישוב פירוט מדויק של נפח התעבורה שנצרך, זמן השימוש, מס' הגישות לנתונים ועוד).

[11.9.1.4-11.8.1.4](#) פירוט ההוצאה לפי משתמש או פרויקט או תת-חשבון בהתאם לבקשת המזמין.

[11.10-11.9](#) ככל שהחשבונית חייבת במע"מ על פי דין, על החשבון לכלול, בין היתר, את הסכום לתשלום לפני מס ערך מוסף (להלן: "מע"מ"), ואת הסך הכולל לתשלום כולל מע"מ.

[11.11-11.10](#) הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבונות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבונות באופן מקוון. לצורך כך יחתום הספק על חוזה שימוש בפורטל הספקים בהתאם לאמור בהוראת תכ"ס 7.12.5 – פורטל ספקים, ויבצע את כל הפעולות הנדרשות ממנו לצורך התחברות לפורטל. לחילופין ימציא הספק אישור שהוא עושה כבר שימוש בפורטל הספקים, והכל כאמור בהוראת תכ"ס 7.7.1.1 – פורטל ספקים העדכנית.

[11.11.1-11.10.1](#) עבור משטרת ישראל – בפורטל הספקים של משטרת ישראל.

[11.11.2-11.10.2](#) עבור מזמינים אחרים – בהתאם לדרישה של מזמין, יידרש הספק במערכות ממוחשבות נוספות לצורך הגשת חשבונות באופן מקוון, לרבות פורטל ספקים אחר. במערכות ממוחשבות אלו יחולו הוראות אחרות או נוספות לאלו של פורטל הספקים הממשלתי. לצורך שימוש במערכות אלו, יחתום הספק על כל הסכם שיידרש, ויעמוד בתנאי המערכת ובכלל זה יישא בעלויות הכרוכות בשימוש במערכת.

[11.12-11.11](#) המזמין יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל, ובכפוף להנחיות החשב הכללי. ככל שימצא חיוב שלא תואם את השירותים כפי שנדרשו על ידי המזמין ועל מנת שלא לעכב את יתרת התשלום רשאי המזמין לקזז את הסכום שנמצא במחלוקת עד לבירור סופי של מהות החיוב. מובהר כי סכום שיתברר כי קוזז שלא כדין יוחזר לספק הזוכה.

[11.13-11.12](#) מחירי המכרז ינקבו בדולר ארה"ב כמפורט להלן:

[11.13.1-11.12.1](#) ההזמנה תצא לספק על ידי המזמין בשקלים, על פי שער דולר ארה"ב הידוע בעת הוצאת ההזמנה על ידי המזמין או כל תאריך אחר שייקבע על ידי עורך המכרז.

[11.13.2-11.12.2](#) התשלום יבוצע בשקל חדש בהתאם לשער היציג של דולר ארה"ב, כפי שנקבע על ידי בנק ישראל, התקף ליום הוצאת החשבונית על ידי הספק.

## 12. אחריות לנזקים

- 12.1. הספק יישא באחריות לפי דין, בגין אובדן, נזק או הפסד מכל סוג שהוא, שייגרם למזמין, לעובדיו וכל מי מטעמו וכן לכל גוף, אדם או צדדים שלישיים כלשהם, עקב מעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה, וזאת עד לגבול האחריות הקבוע בסעיף 12.5.
- 12.2. המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו לא יישאו באחריות ולא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק, בגין אובדן, נזק או הפסד מכל סוג שהוא שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון או ברשלנות חמורה ושהאחריות בגינו מוטלת על המזמין לפי דין.
- 12.3. לא יהיה בסיומו של הסכם זה כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או מאספקת השירותים על פיו או קשורה אליהם.
- 12.4. ככל שיחויב המזמין בפסק דין חלוט שלא עוכב ביצועו, של ערכאה שיפוטית מוסמכת, הספק מתחייב לשלם ולשפות את המזמין באופן מלא, שלא עוכב ביצועו, לשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה חב בו הספק, בין אם הוא נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק (לרבות קבלני משנה) או עובד של המזמין או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר, וזאת עד לגבול האחריות הקבוע בסעיף 12.5.
- 12.5. אלא אם נכתב במפורש אחרת במסגרת הסכם זה, גבול אחריות הספק לפיצוי או שיפוי המזמין עבור כל אירוע נזק לא יעלה על גובה הנזק שנגרם או השיפוי שנדרש ועד פעמיים היקף צריכת השירותים בפועל מהספק על ידי כלל המזמינים ב-12 החודשים שקדמו לאירוע הנזק, לפי הסכום הנמוך מביניהם, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. הגבלת האחריות האמורה לא תחול על נזק שייגרם על ידי מעשה או מחדל שנעשו בזדון על ידי הספק, עובדיו או קבלני המשנה ומי מטעמו.
- 12.6. המזמין יודיע לספק על כל תביעה או דרישה על פי סעיף זה בהקדם האפשרי לאחר קבלתה, ויאפשר לו להתגונן מפניה. במקרה כאמור, המזמין לא יסכים לטענות שהועלו או נטענו נגד הספק, שהאחריות בגינם על פי הסכם זה היא על הספק, ללא הסכמה מראש ובכתב של הספק, ויודיע לספק מראש על כוונתו להתפשר עם התובע.

## 13. המחאת זכויות או חובות על פי הסכם

- 13.1. חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה או את ביצוע האמור בו או חלקו לאחרים, ללא אישור מראש ובכתב של עורך המכרז, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. זאת למעט המחאת זכויות בין חברות הנתונות בבעלות מלאה (100%) של הספק באופן ישיר או בשרשור של חברות, אשר אינה דורשת את הסכמת עורך המכרז, ובלבד שאין בהמחאה כאמור כדי לסתור את הוראות ההסכם וכדי לפגוע במזמינים ובשירות המסופק להם.
- 13.2. אישור עורך המכרז כאמור יכול להינתן באופן חלקי, או בתנאים שנועדו להבטיח את זכויותיו של עורך המכרז והמזמינים.
- 13.3. המחאת זכויות או חובות לפי סעיף זה תיעשה בכפוף לחתימה על הסכם "גב אל גב" בין הממחה לנמחה. ההסכם האמור יועבר לידי עורך המכרז טרם וכתנאי לכניסתו לתוקף של המחאת הזכויות או החובות.
- 13.4. מוצהר ומוסכם כי לעורך המכרז הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

#### 14. ערבות ביצוע

- 14.1. כביטחון למילוי התחייבויות הספק על פי מכרז זה, על הזוכה להעמיד ערבות ביצוע אוטונומית ובלתי מוגבלת, צמודה למדד המחירים לצרכן (המדד הבסיסי הוא המדד הידוע ביום ההודעה לספק על הדרישה להעמדת ערבות), לפקודת עורך המכרז, בסכום של 750,000 ₪.
- 14.2. ערבות ביצוע תהיה ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על ידי החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי "מנפיק ערבות מורשה" כאמור ב**הוראת תכ"ס 7.3.3 – ערבויות**. הערבות תהיה בהתאם לנוסח תדפיס הערבות הדיגיטלית המפורט כנספח ג' להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ול**הוראת תכ"ס 14.4.1 ערבויות דיגיטליות**.
- 14.3. למען הסר ספק, על מציע להתעדכן בהנחיות ההוראה כאמור, טרם הגשת הערבות הנדרשת.
- 14.4. הערבות תהיה בתוקף עד 90 ימים לאחר תום תקופת ההתקשרות. ככל שעורך המכרז יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות או יודיע על תקופת מעבר, יאריך הספק תוקף ערבות זו בהתאמה כך שהערבות תעמוד בתוקפה למשך 90 הימים שלאחר תום התקופה הרלוונטית.
- 14.5. בנוסף, עורך המכרז רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בשלושה חודשים נוספים, מעבר לאמור לעיל, במקרה בו הדבר יידרש על מנת להבטיח מילוי חובותיו של הספק.
- 14.6. ככל שהספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי עורך המכרז לחלט את הערבות כולה או חלקה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. ככל שחולטה הערבות או חלקה במהלך תקופת ההתקשרות, יידרש הספק לחדש את הערבות, ולמסור ערבות בגובה המפורט לעיל, כתנאי להמשך ההתקשרות.
- 14.7. במהלך תקופת ההתקשרות או תקופת המעבר רשאי עורך המכרז, לפי שיקול דעתו הבלעדי ולכל היותר פעם בשנה להגדיל את סכום ערבות הביצוע ביחס להיקף ההתקשרות, ובהתאם לניהול הסיכונים של עורך המכרז. בכל מקרה שיעור הערבות לא יעלה 10% מהיקף ההתקשרות השנתי של כלל המזמינים.
- 14.8. לאחר תום התוקף של הערבות, ככל שהיא לא חולטה, יחזיר עורך המכרז את הערבות לספק.

#### 15. ביטוח

- 15.1. הספק מתחייב לקיים את כל הביטוחים המפורטים בנספח ו', וזאת לאורך תקופת ההתקשרות.

#### 16. הפסקת ההתקשרות

- 16.1. הופסקה או בוטלה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:
- 16.1.1. המזמינים ועורך המכרז רשאים להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא המכרז.
- 16.1.2. לא תהיה בהפסקת ההתקשרות כאמור כדי לבטל הזמנות שכבר התקבלו אצל הספק, למעט במקרה של הפרת הסכם או באחד המקרים המנויים בסעיף 17.2 להלן.
- 16.1.3. שירותים אשר כבר נרכשו בהתאם להוראות ההסכם ימשיכו להתנהל בהתאם לתנאים הקבועים בהסכם זה ועד להשלמת ההזמנה, בהתאם לתנאי ההסכם.
- 16.1.4. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בהסכם זה, הספק ישתף פעולה עם המזמין בהעברת נתוני תוכן ותוצרים של המזמינים המצויים בשירותים שלו לידי המזמין, ובכל מקרה לא יגביל ולא ימנע העברת מידע או קונפיגורציות מתוך המערכות שלו, בשום צורה או דרך, למעט במקרה של פגיעה בקניין הרוחני של הספק.

- 16.1.5. לאחר השלמת העברת המידע למזמין, הספק ימחק כל נתוני תוכן או נתוני עיבוד של המזמין המצויים במערכתיו, באופן שאינו ניתן לשחזור.
- 16.1.6. מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, עורך המכרז רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בכפוף להוראות סעיף 17.2, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:
- 16.1.6.1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;
- 16.1.6.1.1. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי או לרכוש הספק;
- 16.1.6.1.2. אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018, או צו בעל משמעות דומה במדינה אחרת;
- 16.1.6.1.3. אם הספק פשט את הרגל, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;
- 16.1.6.1.4. על הספק להודיע מיידית לעורך המכרז על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.
- 16.1.7. בכל מקרה בו הופסקה או בוטלה ההתקשרות עם הספק, ישלמו המזמינים לספק את התמורה בעד השירותים שנרכשו וסופקו על ידי הספק בפועל בהתאם להוראות ההסכם, עד למועד הפסקת ההתקשרות.

## 17. הפרת ההסכם

### 17.1. הפרה יסודית של ההסכם

- 17.1.1. אלה יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם (להלן: "הפרה יסודית"):
- 17.1.1.1. אירוע אבטחה קריטי אצל הספק, בעל השלכה ישירה על המזמינים או על שירותים חיוניים המסופקים על ידם.
- 17.1.1.2. שינוי מחירים ביחס למפורט במכרז ובהצעה שהגיש הספק.
- 17.1.1.3. התנהגות בחוסר תום לב, תכסיסנות או חוסר ניקיון כפיים של הספק ובכלל זה מסירת מידע מטעה או מידע בלתי מדויק.
- 17.1.1.4. אם הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 יום.
- 17.1.1.5. אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם.
- 17.1.2. הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית יפעל עורך המכרז בהתאם למפורט להלן:
- 17.1.2.1. עורך המכרז יאפשר לספק לתקן את הפגם, וזאת תוך 10 ימי עבודה מעת קבלת ההודעה בכתב מאת עורך המכרז, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע עורך המכרז בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, עורך המכרז יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 21 יום על הפסקת ההתקשרות.
- 17.1.2.2. במידה וכתוצאה מההפרה היסודית צפויים המזמינים או עורך המכרז להיפגע באופן מידי, רשאי עורך המכרז, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא הודעה מוקדמת, וזאת מבלי לגרוע מזכות עורך המכרז לחלט את ערבות הביצוע, וכל סעד או פיצוי אחר כאמור במכרז, בהסכם או על פי כל דין.

### 17.2. הפרת הסכם שאינה יסודית

17.2.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, מכל סיבה שהיא, יאפשר לספק לתקן את הפגם וזאת תוך 25 ימי עבודה מקבלת הודעה בכתב מאת עורך המכרז, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע עורך המכרז בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה שהספק לא תיקן את ההפרה תוך פרק הזמן שנקבע, יהיה רשאי עורך המכרז להפעיל את הסעדים העומדים לו לפי הסכם זה.

17.2.2.1-17.2.1. ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה –

17.2.2.1.1-17.2.1.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, מכל סיבה שהיא, יאפשר לספק לתקן את הפגם וזאת תוך 25 ימי עבודה מקבלת הודעה בכתב מאת עורך המכרז, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע עורך המכרז בהתאם לנסיבות העניין בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, עורך המכרז יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 180 יום על הפסקת ההתקשרות בגין הפרת ההסכם, לפי שיקול דעתו.

17.2.2.2.1-17.2.1.2. נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא (בסעיף זה – "הפרה צפויה"), או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות, יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני לעורך המכרז.

17.2.2.3.1-17.2.1.3. בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, יביא הספק לאישור עורך המכרז כיצד בכוונתו לעמוד בחובותיו לפי הסכם זה באופן המיטבי בנסיבות העניין. פעל הספק בהתאם לאופן שאושר על ידי עורך המכרז לא יופעלו כנגדו הסעדים הקבועים בהסכם זה בגין הפרת ההסכם.

### 17.3. שימוע טרם ביטול הסכם בגין הפרה

17.3.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה בו בכוונת עורך המכרז להורות על ביטול ההסכם מכל אחת מעילות הביטול אשר פורטו לעיל, למעט ביטול מידי כתוצאה מהפרה יסודית וחשש לפגיעה מיידית, יערוך עורך המכרז לספק שימוע, אשר יערך בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת עורך המכרז, במסגרתו יוכל הספק להציג את טענותיו.

### 17.4. תרופות בגין הפרת הסכם

בכל מקרה של הפרת הסכם יעמדו לרשות עורך המכרזים כל אחד מהסעדים הבאים, ביחד ולחוד:

#### 17.4.1. פיצויים מוסכמים –

17.4.1.1. בהתאם למפורט במסמכי המכרז.

17.4.1.2. מימוש פיצויים מוסכמים על ידי עורך המכרז או המזמין יכול להיעשות בכל דרך שהיא ובכלל זה בדרך של קיזוז מחשבונית (בחתימה ואישור של מורשה חתימה מטעם המזמין). בנוסף, עורך המכרז יוכל קיזוז פיצויים מוסכמים מהערבות של הספק הזוכה.

#### 17.4.2. קיזוז ועכבון –

17.4.2.1. לעורך המכרז ולמזמינים תהיה זכות לקיזוז מסכומים שהם חייבים לספק על פי ההסכם, כנגד כל חוב שהספק חייב לאחד מהם לפי הסכם זה, בין קצוב ובין שאינו קצוב, לרבות בין הזמנות. כן יהיו עורך המכרז והמזמינים רשאים לעכב תחת ידם כל סכום שהם חייבים לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי אחד מהם.

17.4.2.2. לספק תינתן התראה בכתב של 7 ימים בטרם יממש עורך המכרז את סמכותו לפי סעיף זה.

**1.1.1.1**

**17.4.2.3-17.4.2.1** לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי עורך המכרז או מזמין כלשהו בגין כל סכום שלטענתו אחת מהן חייבת לו.

**17.4.3. חילוט ערבות ביצוע –**

17.4.3.1 מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם ובמכרז, ערבות הביצוע ניתנת לחילוט על ידי עורך המכרז עקב כל הפרה של הספק ביחס לתנאי המכרז או ההסכם על ידי הספק או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב, או לצורך כל תשלום אחר המגיע למזמין או לעורך המכרז או למזמינים מהספק, ובכלל זה פיצויים.

17.4.3.2 לספק תינתן התראה בכתב של 7 ימים בטרם יממש עורך המכרז את סמכותו לפי סעיף זה.

17.4.3.3 מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים בהתאם להסכם זה, וכי עורך המכרז יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הנזק שנגרם לעורך המכרז בפועל.

17.4.3.4 חולטה ערבות הביצוע כאמור, כולה או מקצתה, יעביר הספק לעורך המכרז תוך 20 ימי עבודה, ערבות ביצוע חדשה במקומה, או ערבות נוספת כך שהסכום הכולל של הערבויות יהיה בסכום ערבות הביצוע המקורית טרם חילוטה, והעומדת בכל שאר תנאי הערבות המפורטים במסמכי המכרז.

**17.4.4. רכש מספק חלופי –**

17.4.4.1 מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם ובמכרז, אם כתוצאה מהפרת הסכם שירות הנדרש למזמינים אינו ניתן לרכישה, ירכשו אותו המזמינים מספק חלופי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז, אף אם לא הופסקה ההתקשרות. לאחר תיקון ההפרה ולאחר שעורך המכרז קבע כי ניתן לשוב לרכוש את השירות מהספק, המזמינים לא ירכשו שירותים נוספים מהספק החלופי, למעט הרחבות ותוספות לשירותים שנרכשו ממנו בתקופת ההפרה.

17.4.4.2 לספק תינתן הודעה בכתב 7 ימים מראש, לפחות, בטרם יפעיל עורך המכרז את הסעדים העומדים לרשותו לפי סעיף זה.

**17.4.5. תרופות מצטברות**

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

17.4.5.2 ויתר עורך המכרז על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי הספק, לא ייראה הויתור כויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

**18. שינויים בהסכם**

18.1 כל שינוי בהסכם יעשה בהסכמת הצדדים ובאמצעות חתימה על תוספת להסכם זה. בתוספת יפורטו השינויים מההסדרים הקבועים בהסכם זה.

**19. כתובות הצדדים והודעות**

19.1 **כתובת עורך המכרז:** מינהל הרכש הממשלתי, רח' נתנאל לורך 1 ירושלים,

דואר אלקטרוני של עורך המכרז : CRM\_GPA@mof.gov.il ;

19.2. כתובת הספק : \_\_\_\_\_ ;

דואר אלקטרוני של הספק : \_\_\_\_\_ ;

19.3. הצדדים יוכלו לשנות את כתובת הדואר האלקטרוני למשלוח הודעות מראש ובכתב ובהתראה של 5 ימי עבודה לפחות.

19.4. כל ההודעות בכל הקשור להסכם זה תישלחנה בדואר אלקטרוני לכתובות הדוא"ל המצוינות לעיל, וכל הודעה כאמור תיראה כאילו הגיעה ליעדה בתוך 24 שעות, ובלבד שלא התקבל חיווי בדבר אי הגעת ההודעה ליעדה.

## 20. הדין החל ומקום שיפוט ייחודי

הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם או לאספקת השירותים מושא ההסכם, או בכל תביעה הנובעת או הקשורה להתקשרות או ניהולה זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במחוז ירושלים ויחול החוק הישראלי.

## 21. שונות

21.1. כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב.

21.2. הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה.

21.3. מועד החתימה על ההסכם יהיה מועד החתימה של אחרון הצדדים על ההסכם.

### ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק:

עורך המכרז:

שם

שם

חתימה

חתימה

שם

שם

חתימה

חתימה

חתימה

~~נספח א~~

## נספח א' – מסמכי הבקשה המפורטותהמכרז

הושאר ריק ביודעין

## נספח ב' – ההצעה של הספק במכרז

הושאר ריק ביודעין

## נספח ג' – נוסח תדפיס ערבות דיגיטלית

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטלית ונועד לצרכי המחשה בלבד  
תדפיס זה הופק ע"י המערכת של \_\_\_\_\_ (שם מנפיק הערבות/מקבל הערבות לפי העניין) ביום  
DD/MM/YYYY ב- HH:MM:SS על סמך קובץ ערבות דיגיטלית.

### נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטלית: \_\_\_\_\_

מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_

מס' סניף: \_\_\_\_\_

טלפון מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_ פקס' מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_

כתובת מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_

רחוב ומספר: \_\_\_\_\_ ישוב: \_\_\_\_\_ מיקוד \_\_\_\_\_

שם מורשה החתימה 1: \_\_\_\_\_

שם מורשה החתימה 2: \_\_\_\_\_

מקבל הערבות: \_\_\_\_\_

הנערכים (להלן ביחד ו/או לחוד "הנערכים"): \_\_\_\_\_

| שם הנערב | מזהה נערב |
|----------|-----------|
| _____    | _____     |

נושא הערבות: \_\_\_\_\_

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

סכום הערבות 750,000 שקלים חדשים.

הצמדה: מדד המחירים לצרכן תאריך בסיס להצמדה: \_\_\_\_\_

תאריך הנפקת הערבות: \_\_\_\_\_ (חלק זה יושלם על ידי המנפיק) תאריך סיום תוקף הערבות: \_\_\_\_\_

### ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב.

במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב.

ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.

ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא

חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות.

על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.

הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 23:59, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.

- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

מספר ימים לחילוט 15

אסמכתאות (למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד)  
אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות: \_\_\_\_\_  
אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות: \_\_\_\_\_  
אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות: \_\_\_\_\_  
אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות: \_\_\_\_\_  
אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות: \_\_\_\_\_

## נספח ד' – עיבוד מידע

### 4.1. מידע מוגן

4.1.1 מבלי לגרוע מחובת הספק בכל מקום אחר, הספק יהיה אחראי על שמירה, הגנה ושלמות המידע המוגן על מערכתיו, והוא לא ייגש אליו, לא יאפשר לאחר לגשת אליו, לא יעשה בו שום שימוש או שינוי, ולא יתיר כל שימוש או שנוי, בין במעשה ובין במחדל, שאינו מותר בהתאם להוראות הדין הישראלי ובהתאם להוראת ההסכם ונספח זה.

4.1.2 הספק יהיה אחראי שלמזמינים ולמשתמשים לתאפשר גישה סדורה למידע המוגן, בהתאם לחובותיו לפי הסכם זה, ובכל מקרה לא ימנע מהם גישה למידע כאמור, באופן הסותר את הוראת ההסכם או את הדין הישראלי.

4.1.3 הספק מבין כי המידע המוגן כולל מידע אודות תהליכי העבודה של ממשלת ישראל וכן מידע שבחלקו נוגע באזרחי ותושבי מדינת ישראל. בהתאם כל חשיפה, פגיעה, נזק, מניעת גישה, אבדן של מידע מוגן או חשיפה של מידע לצד שלישי עלול לגרום לעורך המכרז, למזמינים ולמשתמשים, וכן לצדדי ג' נזקים כבדים, ויהיה מחויב לשמור על המידע המוגן בהתאם לסטנדרטים הגבוהים ביותר הקיימים בשוק, ולא להעבירו לידי צד שלישי כלשהו, בהתאם להוראות נספח זה.

4.1.4 מידע מוגן לא ישמר על תשתית ענן ציבורי שאינו אחד מספקי הענן.

4.1.5 חובות הספק כלפי המידע המוגן יחולו כל עוד המידע מצוי במערכתיו, גם לאחר תום תקופת ההתקשרות.

4.1.6 הספק יאפשר שמירה ותיעוד מלא של כל גישה ושימוש של המזמין ומשתמשיו לשירותים השונים.

4.1.7 תתאפשר שמירה של התיעוד לתקופה של שנה לפחות כך שיהיה זמין באופן רציף למזמין ולעורך המכרז.

### 4.2. נתוני תוכן

4.2.1 המזמינים יהיו רשאים לייצר נתוני תוכן במערכות הספק או באמצעותן וכן להגר למערכות הספק בענן כל נתוני תוכן שירצו, בכפוף להוראות הדין, ובכלל זה נתוני תוכן בעלי רמת רגישות שונה, כולל נתוני תוכן של מזמינים אשר חלה עליהם מגבלות שונות מכוח חוק, ולספק לא תהיה טענה או מגבלה על כך.

4.2.2 בהתאם לדין הישראלי החל על נתוני תוכן של חלק מהמזמינים כפי שהוא מתעדכן מעת לעת, ישנן דרישות לגבי הגנה על המידע מפני שיבוש, שינויו או חשיפה לא מורשית שלו. בין השאר הדינים החלים על מידע כוללים, חוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, חוק עוולות מסחריות, חוק נכסי מדינה, וכן דינים ספציפיים החלים על פעילות המדינה ועובדי מדינה בתחומים שונים. החובות כלפי המידע המוגן בהתאם לכל דין מוטלות על המזמינים בלבד, שהם הבעלים של המידע, ולא כלפי הספק, אלא במקום שנקבע במפורש אחרת במסמכי המכרז. חובת הספק היא

לעשות כל מאמץ סביר על מנת לאפשר למזמינים ולעורך המכרז לעמוד בחובות השונות החלות עליהם על פי כל דין ביחס למידע מוגן כאמור. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מכל חובה החלה על הספק על פי דין.

### 4.3. נאמן מידע

4.3.1 מבלי לגרוע מאחריות הספק, היצרן יחשב נאמן של המידע המוגן עבור עורך המכרז, ויהיה אחראי על המידע המוגן בהתאם להוראות נספח זה, הוראות ההסכם, התחייבויות הספק והוראות הדין הישראלי.

4.3.2 בכל נושא הקשור למידע מוגן יהיה הגורם אשר הוגדר על ידי היצרן כ"נאמן המידע" המוקד לטיפול בפניות ודרישות של עורך המכרז (Single Point of Contact), ויסייע בידי עורך המכרז לוודא את עמידת הספק בחובותיו (Compliance).

4.3.3 נאמן המידע יבצע בקרה כי גישת נציגים מטעם הספק אל נתוני התוכן מתבצע בהתאם להוראות המכרז ולאחר שקיבלו אישור לכך על ידי המשתמשים וכי מתקיים מעקב ובקרה אחר גישה כאמור. נאמן המידע יוודא כי גישת מעבדי המשנה של הספק ונותני שירותי צד ג', מנוהלת בהתאם להוראות ההסכם. בהתאם לדרישה של עורך המכרז או המזמינים יספק נאמן המידע פירוט אודות מי שניגש לנתוני תוכן או ביצע בהם עיבוד, ופירוט האישורים שהתקבלו.

### 4.4. שימוש במידע מוגן

4.4.1 עורך המכרז והמזמינים הם הבעלים הבלעדיים של המידע המוגן, והספק מהווה מעבד (Processor) של המידע המוגן והוא לא יעשה בו שום פעולה ובכלל זה שמירה ואחסון מידע, עיבודו והעברתו לכל גורם צד ג' אלא בהתאם להוראות הדין החל במדינת ישראל ובהתאם למפורט להלן:

4.4.1.1 בנתוני תוכן – באישור של המזמין, בהתאם להוראה דיגיטלית, ולצורך אספקה תקינה של השירותים הנרכשים.

4.4.1.2 בנתוני עיבוד – ברמה המינימאלית הנדרשת לצורך אספקה תקינה של השירותים הנרכשים במסגרת ההסכם ובכלל זה שיפור הגנת הסייבר של מערכות הספק או השירותים, לחיוב בגינם ולמימוש חובותיו של הספק לפי ההסכם. יודגש כי שימוש בנתוני עיבוד לצורך שיפור השירותים של הספק שאינו חלק משיפור אותם השירותים עבור, בין היתר, המזמינים, אסור אלא במקרה של קבלת אישור בכתב של עורך המכרז.

4.4.1.3 בנתוני גישה – ברמה המינימאלית הנדרשת לצורך אספקה תקינה של השירותים הנרכשים במסגרת ההסכם, לחיוב בגינם ולמימוש חובותיו של הספק לפי ההסכם.

4.4.2 מבלי לגרוע מהאמור, ולמען הסר ספק, הספק לא ימכור, ישכיר או יבצע כל פעולה מסחרית אחרת במידע מוגן, ובכלל זה העברת המידע לאחר עיבוד, העברתו או מכירתו כחלק ממידע של משתמשים אחרים לאחר מחיקת פרטים מזהים, או בכל קונסטלציה אחרת, ללא אישור מראש ובכתב מעורך המכרז.

4.4.3. הספק לא ישמור מידע מוגן במערכותיו, שלא בהתאם להוראות ההסכם ונספח זה, ובהתאם להוראה דיגיטאלית, ויוודא ביעור של מידע כאמור שנמצא במערכותיו, בהתאם להוראות הדין.

4.4.4. ככל ולצורך ביצוע פעולותיו בהתאם למפורט בסעיף 4.4.1 לעיל, נדרש הספק לאגום מידע של מזמין או קבוצת מזמינים באופן פרטני וייעודי ובנפרד ממידע של לקוחות אחרים, יודיע הספק על כך לעורך המכרז בהקדם האפשרי.

4.4.5. מבלי לגרוע מחובות הספק, הספק ינקוט באמצעי הזהירות הנדרשים על-מנת לוודא שהגישה למידע מוגן ניתנת אך ורק לגורמים מורשים מטעם הספק אשר גישה למידע זה נדרשת להם לצורך אספקת השירותים למזמינים. על הספק להבטיח כי החשיפה והשימוש במידע מוגן לגורמים המורשים יהיה במידה המינימלית המתחייבת לצורך אספקת השירות באופן תקין, ובהתאם לחובותיו של הספק. הספק ידריך את הגורמים המורשים במטרות השימוש במידע, ובאשר לחובות המוטלות עליהם בהתאם לדין ולהוראות הסכם זה כתוצאה מהחשיפה למידע.

#### 4.4.6. מחיקת מידע מוגן

4.4.6.1. בתוך 30 יום מיום בקשת מזמין או תוך 90 יום מסיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, יעביר הספק למזמין את כל המידע של המזמין, למעט אם המזמין הודיע שהוא אינו מעוניין במידע. ככל שהשירות מאפשר למזמין לאחזר מידע או למחקו ישירות, יאפשר הספק למזמין לבצע זאת 30 יום לאחר סיום ההתקשרות תוך מתן סיוע טכני סביר על ידי הספק לביצוע באחזור המידע ובמחיקתו וכן להציג למזמין אסמכתאות כי אכן כלל המידע אוחזר או נמחק בהתאם לנדרש. כלל המידע יאוחזר בפורמט סטנדרטי, עדכני ולא קנייני.

4.4.6.2. לאחר 90 יום ממועד סיום ההתקשרות, או בהתאם להוראה דיגיטלית למחיקת מידע ובהתאם לתנאי השירות, ימחק הספק, מחיקה מלאה, את כל העותקים של נתוני התוכן במערכותיו או בסביבות השירותים בצורה שלא תאפשר שחזורם. אלא אם כן צוין אחרת בהסכם זה.

4.4.6.3. בהמשך למפורט לעיל ובכפוף לחובותיו על פי כל דין, הספק ימחק מרישומיו ומאגריו כל נתוני עיבוד ונתוני גישה שאינם נחוצים לצורך ביצוע הפעולות מותרות המפורטות בסעיף זה.

#### 4.5. סודיות

4.5.1. מוסכם על הצדדים כי המידע המוגן הוא סודי, ואין לעשות בו שימוש בניגוד להוראות ההסכם או להעביר אותו לידי אף גורם אחר ללא קבלת אישור מראש ובכתב של עורך המכרז.

4.5.2. הספק מתחייב לשמור בסוד כלי אבטחה ובכלל זה כלי הצפנה כגון חותמות ומפתחות הצפנה אותם הוא מעמיד ברשות המזמין, ולא למסור לכל צד אחר כלים או סיוע טכנולוגי בפיענוח כלי האבטחה, ללא רשות מראש ובכתב של עורך המכרז.

4.5.3 מבלי לגרוע מהאמור הספק יהיה מחויב לנקוט בכל הצעדים הנדרשים ממנו לצורך שמירה בסודיות של נתוני גישה ונתוני עיבוד, אשר שמורים במערכות הספק באופן סודי ומאובטח, בכלל זה מתחייב הספק:

4.5.3.1 כי נתונים אלו יוגנו באמצעים הטכנולוגיים המתקדמים ביותר הקיימים בשוק (State of the Art).

4.5.3.2 כי הגישה לנתונים אלו על ידי עובדיו של הספק ייעשה רק על ידי מורשים הנדרשים לצורך כך ורק בהיקף המינימאלי הנדרש.

4.5.4 הספק יישא באחריות כי מעבדי משנה מטעמו, אשר יקבלו ממנו גישה למידע מוגן לצורך מתן השירותים למזמינים, יהיו מחויבים לסודיות כמפורט בנספח זה, ובכל מקרה הוא יישא באחריות מלאה בגין כל הפרה שלהם של חובה זו.

#### 4.6 פרטיות

4.6.1 מבלי לגרוע מחובותיו בנספח ובהסכם, הספק מתחייב לפעול בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") ותקנותיו וכל חקיקה אחרת בהתאם לדין הישראלי אשר מסדירה את עניין הפרטיות בהתאם לחוק הישראלי, על מנת לאפשר למזמינים להעלות מידע פרטי החוסה תחת החקיקה הרלוונטית (להלן: "מידע פרטי") לענן. יודגש בהקשר זה כי מזמינים שונים מחזיקים סוגים שונים ומגוונים של מידע מוגן ברמות שונות של רגישות לדוג, "מידע רפואי", כהגדרתו בחוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996 מידע אישי, וכיוצ"ב.

4.6.2 הספק יצרף לתנאי השימוש (service agreement) נספח ובו פירוט על העמידה בחובות המוטלות על הספק בהתאם להסכם זה ולחוק הגנת הפרטיות ותקנותיו (להלן: "נספח פרטיות"). לחילופין יצהיר הספק בכתב על עמידתו בחובות אלו.

4.6.3 הוראות נספח הפרטיות יקיימו, לכל הפחות את חובות הספק לפי הסכם ונספח זה. עורך המכרז יהיה רשאי לדרוש מהספק לבצע התאמות בנספח הפרטיות, לצורך התאמה להוראות החוק, ההסכם ונספח זה.

4.6.4 הספק יעדכן את נספח דרישות הפרטיות, בהתאם לשינויים בדין החל בישראל ביחס למידע פרטי שהמזמינים מחזיקים, באופן שיאפשר למזמינים להחזיק מידע פרטי בענן לאורך כל תקופת ההתקשרות.

4.6.5 עבור שירותי ישראלי, הספק לא יוציא מידע פרטי מגבולות מדינת ישראל, אלא במקרה של הוראה דיגיטלית של המזמין או באישור מראש ובכתב של עורך המכרז ובתנאים שיוגדרו על ידו.

4.6.6 עבור שירותי שאינם ישראלי, הספק לא יוצא מידע פרטי מגבולות אזור המצוי בגבולות האיחוד האירופי ויחולו עליו כללי ה- (General Data Protection Regulation (GDPR).

4.6.7 מבלי לגרוע מחובות הספק, הספק ישמור מידע מוגן הנתון תחת שליטתו הטכנית, כגון נתוני עיבוד או נתוני גישה בהתאם להוראות הדין ובפרט לפי חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו.

#### 4.7. איסור פלילי על חשיפת מידע מוגן

4.7.1 חשיפה או גילוי של מידע סודי לפי הסכם זה בין במעשה ובין במחדל שלא בהתאם להסמכה מפורשת ובכתב של עורך המכרז, מהווים הפרה של חובת הסודיות של הספק לפי הסכם זה, ומהווה עבירה פלילית לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977.

4.7.2 בנוסף, ובהתאם לסוג המידע שנחשף, גילוי של מידע מוגן, בין במעשה ובין במחדל, שלא בהתאם להוראות ההסכם או הוראות הדין, עלולה להוות עבירה פלילית בהתאם לחוק הישראלי, בהתאם לסוג המידע שייחשף (לדוגמא: מידע פרטי, מידע הנתון תחת חיסיון לפי החוק הישראלי, מידע שיש בו כדי לפגוע בביטחון המדינה וכיוצ"ב).

#### 4.8. שירותי ישראל

4.8.1 נתוני התוכן ישמרו במלואם בגבולות מדינת ישראל, אלא אם נקבע אחרת במסגרת הסכם זה.

4.8.2 נתוני התוכן המצויים בתחומי מדינת ישראל לא יוצאו מחוץ לתחומי מדינת ישראל לשום צורך, ובכלל זה לעיבוד, לאחסון, לגיבוי או לצורך העברה לידי צד ג' ללא הוראה דיגיטלית מאת המזמין או באישור מראש ובכתב של עורך המכרז ובתנאים שיוגדרו על ידו.

4.8.3 הוציא הספק מידע מוגן מחוץ לגבולות מדינת ישראל, ימחק את המידע המוגן באופן מידי, וככל שהדבר נעשה לצורך מתן שירות בהתאם להוראה דיגיטלית, מיד עם השלמת הפעולה, בהתאם לתנאי ההוראה הדיגיטלית, ובכפוף להוראות הדין.

4.8.4 בכל מקרה ספק לא ישמור מידע מוגן במדינה שאינה מקיימת יחסים דיפלומטיים עם מדינת ישראל.

4.8.5 האמור בסעיף זה יחול על שירות הפועל באזור חו"ל, בהתאמות הנדרשות.

#### 4.9. דין חל וסמכות שיפוט על מידע מוגן

##### 4.9.1 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 20 להסכם:

4.9.1.1 למדינת ישראל יש אינטרס ריבוני מלא ובלעדי, וסמכויות וזכויות בעלות מלאות במידע המוגן. ככזה הדין שיחול על מידע מוגן הוא הדין של מדינת ישראל, וקיימת סמכות בלעדית לבתי המשפט של מדינת ישראל לדון בכל שאלה או הליך הנוגעת למידע האמור, ללא סייגים או חריגות.

4.9.1.2 בכל סכסוך ישיר בין הספק לעורך המכרז הנוגע למידע מוגן יהיה הדין החל הדין הישראלי וסמכות השיפוט תהיה באופן בלעדי לבתי המשפט של מדינת ישראל לדון בכל שאלה או הליך הנוגעת למידע האמור, ללא סייגים או חריגות.

4.9.2. הספק יודיע באופן מידי על שינויים או עדכונים במצב המשפטי החל עליו, המשפיע על מימוש החובות והזכויות ביחס למידע מוגן לפי הסכם זה. למען הסר ספק, לא יהיה בשינוי כאמור כדי לפטור את הספק מחובותיו בהתאם להוראות ההסכם.

#### 4.10. העברת מידע שלא כדין

4.10.1. על אף האמור בסעיף 4.9.1, היה וקיבל הספק פניה או צו של ישות זרה לצורך קבלת מידע מוגן, מחיקתו, שינויו או מניעת גישה אליו, ולדעת הספק הפניה או הצו כאמור מחייבים אותו משפטית, בין אם המידע מצוי בתחומי מדינת ישראל ובין אם לאו, יפעל הספק בהתאם למפורט להלן:

4.10.1.1. יודיע על הפניה או הצו בהקדם האפשרי לעורך המכרז והמוזמין הרלוונטי, ויעדכן אותם על הצעדים שנקטו על ידו עד שלב זה, וזאת למעט אם נאסר עליו מפורשות על פי דין לעשות זאת.

4.10.1.2. ככל שישנו צו חיסיון על עצם הבקשה לקבלת המידע, יפעל הספק להסרת הצו, ולמתן אפשרות ליידוע של עורך המכרז על עצם קיומה של הבקשה.

4.10.1.3. יסרב להעברת המידע, ויטען את כל הטענות המשפטיות הרלוונטיות ובכלל זה שהמידע שייך למדינה ריבונית, וכן שהמידע נתון תחת חסינות מדינתית.

4.10.1.4. במידת הצורך יגיש ערעור על ההחלטה לערכאה השיפוטית או לרשות המנהלית הרלוונטית ועד למיצוי כלל ערכאות הערעור האפשריות, תוך הגשת בקשה לעיכוב הביצוע עד הכרעה סופית בנושא.

4.10.1.5. בהתאם לבקשה של עורך המכרז, יבקש לצרף את ממשלת ישראל כצד להליך הרלוונטי.

4.10.1.6. ידאג לצמצם את היקף חשיפת המידע אך ורק למידע רלוונטי בבקשה.

4.10.1.7. ידרוש כי מילוי אחר הפניה או הצו יהיה בהתאם לאמנות בינלאומיות לסיוע משפטי (Mutual Legal Assistance Treaties), ולא ימלא אחר הפניה או הצו אלא אם כן הדבר מתאפשר לפי דין המקום בו המידע המוגן מצוי.

4.10.2. בנוסף לאמור לעיל, היה וקיבל הספק פניה או צו של ישות זרה לצורך קבלת מידע מוגן המצוי במדינת ישראל, ולדעת הספק הצו כאמור מחייב אותו משפטית, בנוסף למפורט בסעיף 4.10.1, יפעל הספק כמפורט להלן:

4.10.2.1. הספק יפעל בהתאם להוראות הדין הישראלי לצורך אכיפת הצו (כגון לפי חוק אכיפת פסקי-חוק, תשי"ח-1958, חוק עזרה משפטית בין מדינות, תשנ"ח-1998, וכיוצ"ב).

4.10.2.2. בכל מקרה הספק לא יאכוף צו שניתן על ידי אורגן של מדינה זרה על מידע מוגן של ממשלת ישראל, הנתון בשטחי מדינת ישראל, ללא שהדבר מתאפשר לפי הדין הישראלי.

4.10.3. מבלי לגרוע מחובות הספק בכל מקום אחר, האמור בסעיף זה יחול על הספק גם במידה והפניה מיישורת זרה התקבלה אצל מעבד משנה או קבלן משנה אחר המופעל על ידו לצורך אספקת השירותים מכוח ההסכם, והמחזיק בידו את המידע המוגן. במקרים כאמור יכנס הספק בנעלי מעבד או קבלן המשנה שלו ויפעל בהתאם לחובות אלו.

4.10.4. ככל שיש לספק אינדיקציה על כך שצפויה להתקבל פניה או צו כאמור בסעיפים 4.10.1-4.10.2 לעיל, הוא יתריע על כך בפני עורך המכרז באופן מידני, אלא אם הוא מנוע על פי דין.

#### 4.10.5 פעולות נדרשות במקרים של העברת מידע מוגן

4.10.5.1. מבלי לגרוע מאחריות הספק לפי כל דין, ומבלי לצמצם את חובתו לפי הסכם זה, בכל מקרה בו העביר הספק מידע מוגן לידי צד שלישי שאינו מורשה לקבלו בהתאם לכללי המכרז, מכל סיבה שהיא, ובכלל זה כתוצאה מפניה או צו של ישות זרה יפעל הספק בהתאם למפורט להלן:

4.10.5.1.1. הספק יידע את עורך בהקדם האפשרי מידי על כל מידע מוגן שנמסר על ידו כאמור, על היקף המידע, על זהות מקבל המידע, על הסיבות למסירת המידע, האם המידע היה מוצפן או מוגן בכלי אבטחה נוספים וכל מידע רלוונטי נוסף, וזאת למעט אם נאסר עליו על פי דין לעשות זאת.

4.10.5.1.2. הספק לא ינקוט בפעולה כלשהי שיש בה כדי לסייע לפענח או להסיר כל חסם טכנולוגי ממידע מוגן בשום צורה ובשום אופן בין במעשה ובין במחדל. התקבלה בקשה כאמור מרשות אכיפת חוק או רשות ביטחון של מדינה זרה לפיענוח או הנגשת מידע מוגן, יפנה הספק לעורך המכרז לצורך קבלת אישור למתן סיוע כאמור, ויפעל בהתאם להנחיות עורך המכרז.

4.10.5.1.3. הועבר המידע המוגן וזאת מבלי לידע את עורך המכרז (בין אם יצא צו המונע את עצם גילוי הדרישה להעברת המידע, בין אם מדובר בדרישה של רשות ביטחונית ובין אם מכל סיבה אחרת) ישלם הספק לעורך המכרז פיצוי מיוחד בסך של 7,555 ₪ וזאת תוך פרק זמן של עד 24 שעות מרגע מסירת המידע.

4.10.5.2. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מאחריות הספק, והחובה שלו על פי דין ועל פי הוראות ההסכם לא למסור מידע מוגן ללא הסכמה מראש ובכתב של עורך המכרז וכן אין בה כדי לגרוע מכל זכות לפיצוי, שיפוי או לכל תרופה אחרת הנתונה ביד עורך המכרז, בהתאם למפורט בהסכם.

## נספח ה' – אבטחה וסייבר

### 4.11 עיבוד ואבטחת מידע והגנה בסייבר בשירותים

4.11.1 בנוסף על האמור במסמכי המכרז לעיל, בנספח זה מפורטים כללים נוספים הנוגעים לאופן אספקת השירותים.

4.11.2 למען הסר ספק, ומבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, כללים אלו יחייבו את הספק והיצרן ביחס לאספקת השירותים במסגרת המכרז.

### 4.12 חובת הספק לאבטחת מידע וסייבר

4.12.1 הספק יהיה האחראי הבלעדי על אבטחת המערכות עליהם מבוססים השירותים המוצעים על ידו למזמינים, בין אם ישירות, בין עם על ידי מעבד משנה ובין אם באמצעות הסכם תואם עם ספק הענן עליו השירות פועל, ידאג לתפעל ולעדכן את אמצעי האבטחה באופן שוטף, ויוודא כי האמצעים הטכנולוגיים המשמשים לאבטחת המידע הם חדישים (state of the art) ועומדים בסטנדרט הגבוה ביותר המקובל בשוק.

4.12.2 הספק יהיה אחראי להגן על מערכותיו, לרבות תשתית ייעודית, וכן על השירותים המוצעים על ידו אל מול איומים ותקיפות סייבר וכל ניסיון לפגוע או לחסום גישה לתשתיות אלו. במסגרת כך הספק יינטר את מערכותיו ויפעל לאתר חולשות במערכותיו ולטפל בהן ולעדכן את מערכותיו מפני חשיפות אבטחתיות בהקדם האפשרי תוך הפעלת תהליכי מיטיגציה (Mitigation) ככל ולא ניתן לעדכן את המערכות באופן מדי.

4.12.3 הספק יקצה נציג אשר יהיה אחראי לפניית בנוגע לאבטחת מידע והגנה בסייבר, ביצוע ביקורות, אספקת אסמכתאות כנדרש בהסכם, התראות על איומים והתמודדות עם אירועים בזמן אמת. ככל שספק השירות מפעיל חדר מצב להתמודדות עם איומים בסייבר (SOC), הנציג יעביר את פירוט הקשר עם חדר מצב זה לעורך המכרז.

4.12.4 אחריות הספק לאבטחת מידע והגנת סייבר, תבוא לידי ביטוי, בין היתר בעמידה בעקרונות הבאים ככל והם רלוונטיים למתן השירותים:

1. ניהול כוח אדם והדרכה – וידוא כי מועסקים ועובדי קבלן מכירים ומבינים את אחריותם בתחום מדיניות אבטחת מידע והגנת הסייבר.
2. ניהול שרשרת אספקה וספקים – הגדרה וקיום מנגנונים שתפקידם לנהל את כל שרשרת האספקה של ספק הענן כדי להבטיח את אמינות התשתיות שבאמצעותן מסופקים השירותים.

3. ניהול משאבים – קיום מנגנונים לזיהוי והגנה על נכסים ארגוניים ונכסי
4. ניהול אירועי וחשדות לאירועי אבטחה – קיום אמצעים לניהול,

- מידע ארגונים, כולל אלה של לקוחות והמזמין.
- להגיב ולהעביר מידע על אירועי אבטחה.
5. **ניהול זהויות והרשאות גישה** – קיום מנגנונים לוודא כי הגישה למידע מוגן, משאבי עיבוד מידע, מתקנים וסביבות וירטואליות הן של משתמשים מורשים בלבד.
6. **רציפות תפקודית והתאוששות** – להבטיח את הרציפות התפקודית של שירותי הענן, כולל התאוששות מאסון תוך הבטחת מהימנות ואמינות המידע בכל עת.
7. **הצפנה וניהול מפתחות** – קיום פעילות מאובטחת של שירותי הספק באמצעות הגדרה ומימוש של מנגנונים קריפטוגרפיים נאותים.
8. **קיום מנגנוני הערכת רמת אבטחה** – להקים ולנהל תהליכים מתאימים לבדיקת רכיבי מפתח ברשת ובמערכות המידע התומכות את שירותי הענן ולהקים ולנהל תהליכים מתאימים כדי להעריך את רמת ההגנה על נכסים קריטיים.
9. **אבטחה פיזית וסביבתית** – קיום אמצעים למניעת גישה לא מורשית לאתרים הפיזיים כדי למנוע נזק, אובדן, פגיעה, תקלה, או גניבה של הנכסים הארגונים שעלולים לפגוע בפעילות הספק.
10. **שמירה על יכולת הגירה ואינטראופרביליות** – להקצות ללקוח אמצעים שמאפשרים להתממשק לשירותי ענן אחרים או להגר, באופן מאובטח. לספקים המספקים שירותים דומים.
11. **שמירה על רציפות תפקודית תפעולית מאובטחת** – וידוא כי מערך הגנת הסייבר של הספק פועל מאובטח ותקין כדי ששירותי הענן יהיו מבצעים כל העת.
12. **הגנה על שלמות ואמינות המערכת** – להקים ולנהל את האמצעים המתאימים להבטיח שהמערכת שומרת על רמת הגנה ומהימנות נאותה בכל מחזור החיים מפיתוח לפריסה מבצעית, כולל פיתוח פנימי ופיתוח חיצוני, תוך שימוש בכלים מסחריים ובכלי קוד פתוח.
13. **אבטחת תקשורת** – אבטחה של התקשורת הממוחשבת.
14. **ניהול סיכונים** – להקצות את האמצעים הנדרשים לממשל וניהול סיכוני מידע, וכן מנגנונים לאיתור סיכונים להגנת שירותי הענן.
15. **הגנה על מידע אישי** – להקים ולנהל את האמצעים הנדרשים כדי
16. **הליכים נאותים להערכת הגנת הסייבר** – להקים ולנהל תהליכים נאותים בדיקות הליכי בקרת אבטחה

שהמזמינים יממשו את חובותיהם להגן על המידע המצוי בשליטתם. של מערכות ורשתות ליבה של תשתית הענן.

17. **ניהול קונפיגורציה ושינויים** – להקים ולנהל מערכות לניהול שינויים לרשת ולמערכות מידע.  
18. **פיתוח מאובטח** – להקים ולנהל את האמצעים המתאימים על מנת להבטיח כי כלל מחזור החיים של פיתוח המערכות מבוצע במתודות של פיתוח מאובטח, כגון מתודת SDLC

#### 4.13. נהלי הגנת סייבר וניהול סיכונים

4.13.1. הספק יקבע נהלי אבטחה בתחום הסייבר בהתאם לחובת הספק לאבטחת המידע והגנת סייבר המפורט לעיל, ולצורך התמודדות עם תרחישי ייחוס ואיומים על תשתיות הענן ועל השירותים המסופקים על בסיס תשתיות אלו (להלן: "מדיניות הסייבר של הספק").

4.13.2. הספק יבחן האם יש צורך בהתאמת מדיניות הסייבר של הספק עבור האזור הישראלי לדרישות החוק והרגולציה בישראל לנספח ג' עיבוד המידע, ויתר דרישות המכרז, וכן לתרחישי האיום הייחודיים למדינת ישראל וזאת במסגרת התקנים המקובלים בתחום, ועדכון תשתית אבטחת המידע והגנת הסייבר בהתאם (להלן: "מדיניות הסייבר לאזור הישראלי").

4.13.3. אם נמצא שיש צורך בעדכון מדיניות הסייבר לאזור הישראלי, יבצע זאת הספק באופן שוטף ובין היתר במקרים הבאים:

4.13.3.1. בהתאם לקבלת מידע רלוונטי, כמפורט להלן;

4.13.3.2. בעת שינויים טכנולוגיים המייצרים שינוי במתאר הסיכונים;

4.13.3.3. בעת שנודע לספק על אירוע או סיכון טכנולוגי שמחייב עדכון מסגרת זו;

4.13.4. הספק יבצע הליכי ניהול סיכונים בהתאם לדרישות התקנים בהם הוא עומד ולדרישות החוקים והרגולציות החלות עליו, באופן שוטף.

#### 4.14. תקנים

4.14.1. תקנים בינלאומיים מקובלים מהווים מסגרת בסיסית מינימלית לתשתית הגנת סייבר הנדרשת אצל הספק. על הספק יהיה לעמוד בתקנים הנדרשים במכרז זה ובתקינה בינ"ל מקובלת בתחום אספקת השירותים הניתנים על ידו.

4.14.2. מבלי לגרוע מהאמור, שירותי ישראל יעמוד לפחות בתקנים אותם יש לספק באזור חו"ל לאותו שירות. ככל שלא ניתן לקבל את תו התקן הרלוונטי בישראל, על הספק לעמוד בדרישות התקן במלואן אף ללא קבלת האסמכתא הרשמית.

4.14.3. בהתאם לדרישת עורך המכרז, יציג הספק את האסמכתאות הרשמיות לעמידתו בתקנים הנדרשים. במקרה בו אין אפשרות לאסמכתה רשמית יציג הספק את תהליך הבקרה שנעשה לצורך עמידה בתקינה הרלוונטית, ובהתאם לדרישת עורך המכרז, יציג אישורים מטעם גורם חיצוני בלתי תלוי בעל הכשרה רלוונטית, ובמתודולוגיה מקובלת.

4.14.4. ככל שתקנים אלו יתעדכנו או שתצא להם גרסה חדשה, יהיה הספק מחויב לעדכןם בהתאם.

4.14.5. ככל שהספק יטמיע תקן נוסף באזור ציבורי שאינו אזור חו"ל, ועורך המכרז יקבע כי תקן זה הינו רלוונטי לאזור הישראלי, יטמיע הספק תקן זה באזור הישראלי לא יאוחר משנה מיום הטמעת התקן באזור הראשון.

4.14.6. הספק יעדכן באופן פומבי את התקנים להם השירות הוסמך.

#### **4.15 מדיניות הסייבר של עורך המכרז**

4.15.1. בהתבסס על השירותים והסיכונים הכרוכים בשימוש בירותי הענן, עורך המכרז יגדיר מדיניות אבטחה לעבודה בענן, מדיניות זו תתעדכן מעת לעת ובהתאם לתמונת מצב. מדיניות האבטחה תתווה את אופן מימוש ההסכם על ידי המזמינים ולסוג השירותים הנרכשים על ידם, ולספק לא יהיו כל טענות בקשר לכך.

4.15.2. הספק ישתף פעולה ויסייע לעורך המכרז להגדיר מדיניות אבטחה (Best Practice/Blueprint) בהתאם ובהתחשב ביכולות תשתיותיו ולשירותים המוצעים על ידו וזאת תוך התאמה ופיתוח כלים ותהליכים להתמודדות עם איומים אפשריים, מדיניות זו תתעדכן בהתאם לצורך באופן שוטף.

4.15.3. הספק לא יימנע כל שימוש של הלקוח בכלי הגנת סייבר ואמצעים הנדרשים לאבטח את השירותים, ובכלל זה מנגנוני הצפנה המופעלים על ידו, ככל שאין בכך בכדי לפגוע באספקתו התקינה של השירות.

#### **4.16 עדכונים שוטפים והעברת מידע בנושאי איומי סייבר**

4.16.1. כחלק הספק ישתף פעולה עם עורך המכרז בנושא ההגנה מפני איומי סייבר, וזאת כחלק ממטן השירותים, בהתאם למפורט להלן:

4.16.1.1. עורך המכרז יעביר, בכפוף למגבלות החלות עליו ולמדיניות מסירת מידע שיגבש, מידע שיש בו כדי לסייע לאבטחת המידע והגנת הסייבר בהתאם להוראות ההסכם, ובכלל זה מידע אודות איומי סייבר, שיטות, תבניות לתקיפה וטכנולוגיות אשר ייתכן ויופנו כלפי המזמינים או הספק בקשר עם אספקת השירותים למזמינים.

4.16.1.2. הספק יעביר בהקדם האפשרי, בכפוף למגבלות החלות עליו ועל פי כל דין, מידע שיש בו כדי לסייע למזמינים ולעורך המכרז לאבטחת המידע והגנת הסייבר ובכלל זה מידע אודות איומי סייבר, שיטות, תבניות לתקיפה וטכנולוגיות אשר מהווים סיכון למידע מוגן ולשירותים הנרכשים על ידי המזמינים.

#### 4.16.2. בהתבסס על העברת המידע כאמור בפרק זה יפעל הספק כמפורט להלן:

4.16.2.1. ככל הנדרש יעדכן את מדיניות הסייבר לאזור הישראלי.

4.16.2.2. בניית מודל מענה לאיומים, הפיכת שירותים רלוונטיים לזמינים, ובמידת האפשר פיתוח שירותים נדרשים.

#### 4.17. התמודדות עם אירועים בזמן אמת ותחקור אירוע

4.17.1. הספק יאפשר לעורך המכרז ולמזמינים שימוש בשירותי חקר ו-IR (Incident Response) של הספק, ככל ושירותים אלו מוצעים על ידי הספק, לצורך התמודדות עם אירועי אבטחה ותקלות או חקירה ותחקור של אירועים אלו. ככל ואין לספק צוות IR ייעודי, יסייע הספק למזמין בהתמודדות עם האירוע על ידי הצוות ההנדסי של החברה או גורמים חיצוניים המופעלים על ידו.

4.17.2. הספק יידע את המזמינים, ככל הניתן, בזמן אמת על אירועי אבטחה, ובכלל זה על תקיפת סייבר ועל ניסיונות לתקיפת סייבר על מערכות המזמין ועל תשתיות הספק אשר עליהן מופעלות מערכות ונתוני המזמינים.

#### 4.18. מהימנות עובדים וספקים

4.18.1. הספק יבצע תהליכים מקובלים לבחינת רמת המהימנות של עובדיו, קבלני משנה וספקיו תוך הפעלת תכנית לאיתור ומענה לאיומי אבטחה אשר מקורם בגורם הפנימי.

##### 4.18.2. מעבדי משנה

4.18.2.1. הספק יהיה רשאי למלא את החובות המוטלות עליו מכוח ההסכם באמצעות מעבדי משנה. כל החובות המוטלים על הספק מכוח ההסכם ובכלל זה נספח זה יחולו במלואם על מעבדי המשנה המאושרים. בכל מקרה של הפרה של חובות הספק באמצעות מעבד משנה, הספק יישא באחריות מלאה על הפרה זו.

4.18.2.2. במקרה בו עורך המכרז מתנגד לכך שמעבד משנה מסוים יספק שירותים למזמינים הוא יודיע על כך לספק בכתב ואותו מעבד משנה יחדל תוך פרק זמן של 48 שעות מעיבוד מידע מוגן. עורך המכרז לא יהיה חייב לנמק את דרישתו לכך שמעבד המשנה יפסיק את עיבוד המידע של המזמינים. במידה וכתוצאה מהפסקת קבלת השירות ממעבד המשנה הספק אינו יכול להמשיך ולספק שירות מסוים, הדבר לא ייחשב כהפרה של חובותיו לפי ההסכם.

4.18.2.3. הנחיות להפעלת מעבד משנה:

4.18.2.3.1. הספק יגביל את יכולת הגישה של מעבד המשנה למידע של הלקוח למינימום הנדרש לצורך מתן השירות או המשך מתן השירות למזמינים או למשתמשי הקצה. הספק ימנע ממעבד המשנה גישה למידע לכל מטרה אחרת.

4.18.2.3.2. מעבד המשנה וכל הגורמים המורשים מטעמו לגשת למידע מוגן יהיו חתומים על התחייבות לשמירה על סודיות שתעמוד בחובות הסודיות החלות על הספק.

4.18.2.3.3. מעבד המשנה עמד בחובה המפורטת בסעיף 4.4.4 הקובע כי גישה למידע מוגן יעשה רק לעובדים שהדבר הכרחי עבורם, ורק בהיקף חשיפה בהתאם.

4.18.2.3.4. הוצאת המידע למעבד משנה אינה אסורה בהתאם לדין (כגון הדין החל לעניין פרטיות וכיוצ"ב).

4.18.2.3.5. הספק יבצע ביקורות עיתיות לספקי המשנה המספקים שירותים למזמינים.

#### **4.19. אבטחת מידע בשירותים**

4.19.1. הספק יודא כי רמת ההגנה והמהימנות של השירותים המסופקים על ידו תהיה גבוהה ותתעדכן ותשודרג לכל אורך תקופת ההתקשרות. הספק לא יבצע שנמוך (Downgrade) לרמת ההגנה של השירותים, ללא הודעה מראש לעורך המכרז.

4.19.2. כל השירותים המאושרים יעמדו בתקני אבטחת מידע וסייבר הרלוונטיים, והמקובלים בשוק. עורך המכרז יהיה רשאי לבקש אסמכתאות לעמידת שירות מסוים בתקנים כאמור, ובשירותים שעדיין אינם עומדים במבחני תקן רשמי יעביר הספק את פירוט הבדיקות הפנימיות ומעבדות צד ג' שבחנו את רמת השירות, ובכלל זה את מתודולוגיות הבדיקה וההסמכות של מבצעי הבדיקות. עורך המכרז יעדכן את מדיניות הסייבר שלו לגבי השירותים המאושרים, בין היתר, בהתבסס על ההוכחות שיועברו על ידי הספק.

4.19.3. לספק לא תהיה כל גישה לשינוי, החלפה או צפייה במידע אודות מפתחות ההצפנה של המזמין, ככל שישנם, ולא יעשה בהם שימוש כלשהו מבלי לקבל את אישורו מראש ובכתב של עורך המכרז.

4.19.4. מערך אבטחת המידע יעודכן תדיר בהתאם למתאר האיומים המעודכן בהתאם למפורט בסעיף 4.13.2 לעיל.

#### **4.19.5. ביקורות תקופתיות**

4.19.5.1. אחת לתקופה, בהתאם לניהול הסיכונים של הספק, או כמענה לבקשת עורך המכרז ובתיאום עם הספק, יערוך הספק ביקורת חיצונית של חברה עצמאית ומובילה המתמחה בבחינה כאמור (להלן: "חברת ביקורת") לצורך וידוא עמידת הספק בהוראות המכרז או לחילופין, יאפשר לעורך המכרז לבצע ביקורת כאמור. דרישה של עורך המכרז לביקורת חיצונית תיעשה לכל היותר פעם בשנה, למעט אם מדובר בהתמודדות עם אירוע אבטחה. הספק ידון בדוחות הביקורת שיועברו אליו בתום הביקורת ויבחן את הצורך בעדכון נוהל האבטחה בעקבותיהם.

4.19.5.2. לבקשת עורך המכרז, ובהודעה מראש לספק, תערוך חברת הביקורת ביקורת מיוחדת, נוכח אירוע אבטחה או שינויים בנהלי ושיטות האבטחה של הספק.

4.19.5.3. עורך המכרז יוכל לדרוש לקבל מידע אודות חברת הביקורת, ההסמכות שיש לה, וכן פרטים אודות מבצעי הביקורת בשמה. עורך המכרז יוכל לדרוש מהספק להחליף את חברת הביקורת, וזאת במקרים בהם נמצא כי יש חשש מבוסס לכך שהחברה אינה מבצעת את תפקידה כנדרש.

4.19.5.4. לבקשת עורך המכרז, הספק יעביר לעורך המכרז את תמצית ממצאי הביקורת ואת סטטוס הטיפול בממצאים.

#### 4.19.6. מבדקי בטחון וחדירות

4.19.6.1. עורך המכרז יהיה רשאי לבצע בקרה על מימוש המדיניות המוגדרת על ידו למזמינים ועל אופן מימושה על תשתיות הספק.

4.19.6.2. בדיקה זו תבצע הן ברמת בדיקת ההגדרות ותצורת המערכות כפי שהוגדרה על ידי המזמין והן על ידי ביצוע מבדקי עמידות למערכות המזמין המופעלות על מערכות ותשתיות הספק.

4.19.6.3. על מנת למזער את הסיכונים הכרוכים במבדקים אלו, מבדקי העמידות יתואמו מראש עם הספק תוך שהספק יימנע מלחסום את הגורמים הבודקים.

### 4.20. תקיפת סייבר ואירוע אבטחה

4.20.1. בכל מקרה בו אותרה תקיפת סייבר או כל אירוע אבטחה במערכות הספק היכולים להשפיע על אספקת השירותים למזמינים או על אמינות, שלמות או זמינות המידע של המזמינים (להלן: "האירוע"), ינקוט הספק בפעולות הבאות:

4.20.1.1. הוא יידע בהקדם האפשרי את המזמין ועורך המכרז, בפרק זמן שלא יעלה על 6-12 שעות מהרגע בו איתר באופן ודאי את האירוע, זאת למעט במקרה בו ניתן צו של ערכאה שיפוטית מוסמכת האוסר זאת.

4.20.1.2. הספק ינקוט בכל צעד הנדרש, בהתאם לנסיבות העניין, כדי להפחית את ההשפעות ולמזער את הנזק הנובע כתוצאה מהאירוע.

4.20.1.3. הספק יידע את המזמין ועורך המכרז על צעדים שהם יכולים לבצע כדי להפחית את ההשפעות ולמזער את הנזק הנובע כתוצאה מהאירוע.

4.20.1.4. הספק יבצע תחקור של האירוע ויעביר את ממצאי התחקיר לעיון המזמין ועורך המכרז. התחקיר יכלול מידע בהתאם לכללים מקובלים של שיתוף מידע בתחום הסייבר.

4.20.2. הספק ידווח, באופן שוטף, למזמין ולעורך המכרז, על פעולות שהוא ניטר אותן כניסיונות לתקיפת סייבר הממוקדת במערכות המזמינים.

4.20.3. הספק יפיק לקחים מאירועי האבטחה שאירעו ויבחן את הצורך בעדכון המערכות, התהליכים והנהלים.

4.20.4. הספק ישפה את המזמין או עורך המכרז, בכפוף להוראות סעיף 12.5 להסכם, עבור כל הוצאה סבירה ומתועדת אשר נועדה לחקור, להכיל, לצמצם, לתחום ולתקן את הפגיעה בסודיות, תקינות וזמינות המידע של המזמין לרבות תהליכי הודעה והסגרה של האירוע לרשויות הרלוונטיות.

#### **4.21 תרגילי התמודדות עם אירועי אבטחה ותקלות**

4.21.1. עורך המכרז והמזמינים יבצעו מעת לעת תרגילי התמודדות עם אירועי אבטחה או תקלות אחרות.

4.21.2. הספק יעביר לעורך המכרז חומרי הדרכה ותיעוד תהליכים הקיימים אצלו לצורך בניית תסריטי תרגול עדכניים התואמים את מתאר האיומים.

4.21.3. הספק יסייע בידי עורך המכרז ביצירה של תסריטים ייעודיים לאזור הישראלי, ככל ונדרש.

4.21.4. בתיאום מראש עם הספק, הספק ישתף פעולה עם תרגולים אלו תוך הפעלת הצוותים הרלוונטיים על מנת לדמות מצב אמת.

4.21.5. הספק יסייע בהרמת סביבות אימון ותרגול, לרבות שיקוף של מערכות אמיתיות של המזמינים.

## נספח ו' – דרישות ביטוח

הספק מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים כשהם כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים וכאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

### 1. ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

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

או

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

או

נוסח אחר לביטוח אחריות מקצועית לענף הייטק/תחום מחשוב (בכפוף לבחינתו ושיקולו של עורך המכרז).

1.1. הספק ידאג כי הביטוח שיערוך יכסה את אחריותם החוקית של הספק ואחריות היצרן של המערכת\* בגין השירותים שהוא הסכם זה עבור מדינת ישראל- משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים, בהתאם להסכם ומכרז עם מדינת ישראל – משרד האוצר, מינהל הרכש הממשלתי בביטוח כאמור.

\* כחלופה לכיסוי חבות היצרן בביטוח של הספק, רשאי הספק להציג אישור ביטוח נפרד מטעם היצרן בגין ביטוח הביטוח הנערך על ידו לפיו: (א) שם המבוטח בפוליסה כולל גם את מדינת ישראל- משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים, (ניתן בכפוף להרחב שיפוי שלהלן), (ב) סעיף "אחריות צולבת" (ג) סעיף ויתור על זכות התחלוף/ שיבוב כלפי מדינת ישראל- משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים, ועובדיהם (ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון) וכן סעיף לפיו הביטוח יהיה קודם וראשוני ללא זכות שיתוף כלפיהם (ד) דין שיפוט וגבולות טריטוריאליים- כולל מדינת ישראל.

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

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

1.2.2. חבותו מפגם במוצר - 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.

1.2.3. פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו בגין הפעילות כמפורט בסעיף 3.1 לעיל.

1.3. גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח.

1.4. הפוליסה תכלול את ההרחבות הבאות:

1.4.1. תקופת גילוי של לפחות 6 חודשים.

1.4.2. אחריות צולבת - Cross Liability.

1.5. סעיפי דין, שיפוט וגבולות טריטוריאליים בפוליסה יכללו גם את מדינת ישראל.

1.6. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים לגבי אחריותו בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, הותקנו, ותוחזקו על ידי הספק וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

### 2. ביטוחים נוספים:

הספק ו/או הנציג מטעמו ("חברה – בת" כהגדרתה) יערכו ביטוחים נוספים מתאימים כמפורט להלן לגבי פעילותם לרבות בתשומת הלב ובהתאם להוראות הדין המקומי של המדינה שבה הם פועלים, כולל גם ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם (או כל ביטוח אחר המקביל לו לפי הדין המקומי כגון workers compensation), ביטוח הוצאות רפואיות (ביחס לעובדים מעת יציאתם

לפעילות בישראל ממדינת המוצא בחו"ל ועד לשובם אליה), בגבולות אחריות ותנאים סבירים כאשר בביטוחים הרלוונטיים ייכלל סעיף לפיו דין שיפוט וגבולות הטריטוריאליים כוללים גם את מדינת ישראל.

הספק יוודא כי בכל הביטוחים שערך לפי סעיף זה מדינת ישראל – משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים יתווספו כמבוטחים נוספים בכפוף להרחבת שיפוי כמקובל באותו סוג ביטוח.

הספק יוודא כי בכל הביטוחים שערך לפי סעיף זה, ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף / השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים ועובדיו (ויתור כאמור לא יחול לטובת האדם שגרם את הנזק בזדון) וכן סעיף לפיו הביטוחים יהיו קודמים וראשוניים ללא זכות השתתפות ו/או חזרה. למען הסר ספק מובהר כי הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח, ההשתתפויות העצמיות עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות אלו, מעת לעת ולפי דרישה.

### 3. פללי

בכל פוליסות הביטוח הנערכות על ידי הספק יכללו התנאים הבאים:

3.1. לשם המבטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

3.2. בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב לעורך המכרז.

3.3. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים ועובדיהם ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

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

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

3.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטיף בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים והביטוח ינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

3.7. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

ב. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד האוצר, עורך המכרז, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים, בתוקף.

ג. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק לעורך המכרז, עד למועד חתימת החוזה. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות לעורך המכרז לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי אישורי הביטוח שיוצגו אינם באים לצמצם ו/או לגרוע מהתחייבויות הספק לערוך את הביטוחים לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ולמען הסר ספק דרישות הביטוח המחייבות הן בהתאם

לאמור לעיל. הספק נדרש ללמוד ולעמוד בדרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת לעמוד בדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש.

ד. מדינת ישראל – משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים, שומרים לעצמם את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו 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 הביטוח שלעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים, לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים, 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 החוזה, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

ה. למען הסר ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים 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 ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.

ו. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד האוצר, משרדי ממשלה אחרים, יחידות סמך וגופים נלווים, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי חוזה זה.

ז. אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של החוזה.

## נספח ז' – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

לכבוד

עורך המכרז, מינהל הרכש הממשלתי

אני \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, (להלן – "נותן השירותים"), אשר תפקידי אצל \_\_\_\_\_ [למלא שם הספק] (להלן – "הספק") הינו \_\_\_\_\_, נותן התחייבות זו בקשר למתן שירותים במסגרת מכרז – 10-2023 לרכש ואספקה של שירותי CRM בענן עבור משרדי הממשלה, יחידות הסמך וגופים נלווים (להלן – "המכרז").

### 1. הגדרות:

"מידע" – כל מידע מוגן וכן כל מידע (Information) אליו יחשף או נחשף הספק במסגרת אספקת השירותים ובכלל זה ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ, או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית, אלקטרונית, אופטית, מגנטית או אחרת.

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

"פרויקט נימבוס" או "הפרויקט" – פרויקט רב-שנתי, שמובל על ידי החשב הכללי שנועד לתת התייחסות מקיפה ומעמיקה לנושא אספקת שירותי ענן עבור משרדי הממשלה ויחידות הסמך וכן למערכת הביטחון ולצה"ל.

### 2. כללי

2.1. נותן השירותים יספק את השירותים במיומנות וימנע מביצוע כל פעולה הנוגדת את הגשמת האינטרסים של המזמינים להם הוא נותן שירותים, ומכל פעולה, מצג או מניפולציה בתנאי השירותים, בתצורתם או זמינותם, באופן שיאלץ את המזמינים לרכוש שירותים באופן שאינו תואם את האינטרס שלהם.

### 3. ניגוד עניינים בפרויקט

3.1. פרויקט נימבוס כולל מספר רבדים אשר ייתנו מענה הן ליצירת הערוץ לאספקת שירותי הענן בפועל והן לגיבוש מדיניות ממשלתית בנושא, הגירה לענן וביצוע בקרה ואופטימיזציה של הפעילות בו. במסגרת פרויקט נימבוס, ובהתאם לרבדים השונים של הפרויקט, צפויים להתפרסם מספר מכרזים ותהליכים תחרותיים נוספים.

3.2. נותן השירותים יהיה מנוע מלקחת חלק בחלקים של פרויקט נימבוס שאינם כלולים במכרז זה, ובכלל זה לקחת חלק במכרזים אחרים שיפורסמו במסגרת הפרויקט, או לתת שירותים לספקים, או מציעים אשר יקחו חלק או יתנו שירותים במסגרת הפרויקט. התחייבות זו תעמוד בתוקפה לכל אורך פרויקט נימבוס, ועד 4 שנים מתום מתן השירותים לפרויקט על ידי נותן השירותים, אלא באישור מפורש מראש ובכתב של ועדת המכרזים.

3.3.3.2 מבלי לגרוע מהאמור, נותן השירותים מתחייב, כי למיטב ידיעתו, לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלו לבין התחייבויותיו במסגרת מתן שירותים לצורך הפרויקט, וכן שימנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידו בפרויקט לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.

3.4.3.3 נותן השירותים מתחייב להודיע לעורך המכרז על כל חשש לקיום ניגוד עניינים, ולפעול בהתאם להנחיות אשר ימסרו לו מטעם עורך המכרז.

#### 4. סודיות

4.1. נותן השירותים מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע והסודות המקצועיים שהגיעו אליו עקב מתן השירותים במסגרת ההסכם (להלן – **מידע סודי**), למעט מידע שחובה למסור על פי כל דין, בהיקף המינימאלי הנדרש.

4.2. נותן השירותים מתחייב כי הוא לא יעביר, בין במעשה ובין במחדל, מידע או סודות מקצועיים כלשהם שהגיעו לידיו במסגרת הפרויקט, מעבר למינימום הנדרש לצורך עמידת הספק בחובות המוטלות עליו לפי ההסכם. בכלל זה, הוא לא יעביר את המידע לנושאי משרה אצל הספק, לקולגות שלו או לקבלני משנה המועסקים על ידי הספק, מעבר למינימום הנדרש לצורך עמידת הספק בחובות המוטלות עליו לפי ההסכם.

4.3. חשיפה או גילוי של מידע סודי לפי התחייבות זו בין במעשה ובין במחדל שלא בהתאם להסמכה מפורשת ובכתב של ועדת המכרזים, מהווים הפרה של חובת הסודיות של הספק, ועלול להוות עבירה פלילית בהתאם לחוק הישראלי, ובפרט בהתאם לפרק ז' לחוק העונשין, התשל"ז-1977, ולכל חקיקה רלוונטית אחרת בהתאם לסוג המידע שייחשף (לדוגמה: מידע פרטי, מידע הנתון תחת חיסיון לפי החוק הישראלי וכיוצ"ב).

4.4. לעניין התחייבות זו לסודיות מובהר כי הגדרת "מידע" או "מידע סודי" לא תכלול:

4.4.1. מידע שהוא נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב הפרת התחייבות זו.

4.4.2. מידע שהיה בידי נותן השירותים טרם החתימה על ההסכם.

4.4.3. ככל שהספק או נותן השירותים יפנו בבקשה מתאימה להחרגתו של סוג מידע מסוים מתחולת המידע הסודי, או לחשיפתו בפני גורם כלשהו, ועדת המכרזים תדון בבקשה ותהיה רשאית לקבלה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי וככל שאין בחשיפת המידע חשש לפגיעה כלשהי באינטרסים של עורך המכרז, המזמינים או הציבור בכללותו.

4.5. בהיעדר אישור מראש ובכתב של ועדת המכרזים, התחייבות זו תעמוד בתוקפה גם לאחר תום תקופת ההתקשרות. התחייבות זו תעמוד בתוקפה גם במקרה בו ההתקשרות עם נותן השירותים תופסק לפני התקופה האמורה.

5. התחייבות זו אינו גורעת מכל חובה אחרת של הספק בהתאם למכרז.

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

