

### 3. פרק 3 –

## הסכם שירות – נימבוס (נספח 7 לחוברת ההצעה)

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 מס' 01-2022 להוספת שירותים לשוק הדיגיטלי הממשלתי (להלן: "המכרז");

והואיל והספק הגיש הצעה למכרז, ובכפוף להצטרפותו להסכם השירות – נימבוס (להלן: "ההסכם") וקיום הדרישות המפורטות במכרז וההסכם, ועדת המכרזים של עורך המכרז בחרה בספק כספק הזמין בשוק הדיגיטלי הממשלתי;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

#### 3.1 כללי

3.1.1 להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

3.1.1.1 נספח א' – רשימת שירותים שאושרו לשוק הדיגיטלי, כפי שיתעדכן מעת לעת;

3.1.1.2 נספח ב' – חוברת ההצעה של המציע במכרז.

- 3.1.1.3 . **נספח ג' 1** – עיבוד מידע עבור שירותים בתצורת תכנה כשירות (SaaS)
- 3.1.1.4 . **נספח ג' 2** – עיבוד מידע עבור שירותים **שאינם** בתצורת תכנה כשירות (non-SaaS);
- 3.1.1.5 . **נספח ד' 1** - אבטחה וסייבר עבור שירותים בתצורת תכנה כשירות (SaaS).
- 3.1.1.6 . **נספח ד' 2** – אבטחה וסייבר עבור שירותים **שאינם** בתצורת תכנה כשירות (non-SaaS);
- 3.1.1.7 . **נספח ה** – הסכם ההתקשרות בעברית (יצורף רק אם ההסכם נחתם בגרסתו האנגלית);
- 3.1.2 . המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

## 3.2 פרשנות

- 3.2.1 . בהסכם זה תהיה למונחים המשמעות המופיעה במסמכי המכרז אלא אם נכתב אחרת בהסכם או בנספחיו.
- 3.2.2 . פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז, ובאופן המגשים את תכלית המכרז לאספקת שירותי ענן לממשלת ישראל מאזור ישראלי, באופן מיטבי.
- 3.2.3 . במקרה של סתירה מפורשת או משתמעת בין הוראות בקשר עם החובות המוטלות על הצדדים להסכם זה, יחול המדרג הפרשני שלהלן:
- 3.2.3.1 . **נספח ג'** "עיבוד המידע" – האמור בו גובר על האמור בכל מסמך אחר;
- 3.2.3.2 . ההסכם על נספחיו – האמור בו גובר על האמור בכל מסמך אחר;
- 3.2.3.3 . בהיעדר הוראה מפורשת או משתמעת בהסכם או במכרז שיש בה לסתור את האמור בתנאי השימוש (terms of use) של שירות מסוים, יחולו תנאי שימוש אלו בהתאם לאמור בסעיף [3.10.53-10-5](#); על אף האמור, הוראה הקבועה בתנאי השימוש של שירות, וקיבלה אישור פרטני מעורך המכרז, כאמור בסעיף [3.10.5.33-10-5-3](#) למסמכי המכרז, תגבר על הוראות ההסכם על נספחיו.
- 3.2.4 . בכל מקרה של סתירה בתוך מדרג בין הדרישות המקצועיות השונות החלות על הספק (בין אם אלו דרישות המפורטות במסמכי המכרז או סתירה בין דרישות המכרז להצעת הספק) יפעל הספק לפי הרף המחייב המחמיר ולאספקת השירות באופן המיטיב עם המזמינים.

## 3.3 הצטרפות להסכם

- 3.3.1 . אנו מסכימים ומתחייבים לכלל התנאים המפורטים בהסכם, ולראיה באנו על החתום:

שם החברה	חתימת מורשה החתימה מטעם הספק (וחותמת החברה, ככל שנדרש על ידי הספק) <b><u>חתימה אלקטרונית</u></b>	שם מלא + תפקיד	תאריך
שם החברה	חתימת מורשה החתימה מטעם הספק (וחותמת החברה, ככל שנדרש על ידי הספק) <b><u>חתימה אלקטרונית</u></b>	שם מלא + תפקיד	תאריך

## חלק א' – עקרונות

### 3.4. נושא המכרז

3.4.1. נושא המכרז הוא הסדרת רכש שירותים הזמינים בקטלוג השירותים של ספקי הענן, שאינם שירותים של ספקי הענן, תוך הקמה של שוק דיגיטלי עבור משרדי הממשלה ויחידות הסמך וכן שווקים דיגיטליים ייעודיים, בהתאם לצרכים של המזמינים. הנושאים הבאים לא ייחשבו בנושא המכרז:

3.4.1.1. שירות דומה, זהה או מקביל לשירות המוצע בשוק הדיגיטלי, במודל שאינו ענן ציבורי.

3.4.1.2. התקשרות אחרת בהתאם לאמור להלן בסעיף [3.15.53-15-5](#).

3.4.2. עורך המכרז והמזמינים יהיו רשאים לרכוש שירותי ענן אשר אינם בנושא המכרז במכרז או התקשרות נפרדת ולספק לא תהיה כל טענה כלפי עורך המכרז אם ירכשו שירותים אלו מספק אחר.

### 3.5. תקופת ההתקשרות

3.5.1. ההתקשרות תהיה ממועד ההצטרפות לשוק הדיגיטלי ועד תום אותה השנה הקלנדרית (31 בדצמבר) ותוארך מדי שנה, בשנה קלנדרית נוספת, אלא אם כן הודיע עורך המכרז, עד ליום 1 בדצמבר, על כוונתו להפסיק את ההתקשרות. ההתקשרות תסתיים לכל המאוחר ביום סיום ההתקשרות במכרז הענן על הארכותיה ככל שיהיו.

3.5.2. בכפוף להארכת ההתקשרות, במהלך השנה החמישית, העשירית, והחמש עשרה לתקופת ההתקשרות עם הספק, הספק יוכל להודיע לעורך המכרז, עד ליום 1 ביוני באותה שנה, על הפסקת ההתקשרות החל מתחילת השנה הקלנדרית העוקבת.

## חלק ב' – השירותים

### 3.6. שירותים

3.6.1. שירותים של הספק אשר מפורטים בנספח א' יהיו זמינים לרכש של המזמינים בשוק הדיגיטלי הממשלתי או לשווקים דיגיטליים ייעודיים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז.

3.6.2. נספח א' יתעדכן מעת לעת בהתאם לשירותים של הספק שזכו במכרז בקטגוריות השונות ולשינויים והוספות בשירותים שאושרו על ידי עורך המכרז למכירה בשוק הדיגיטלי הממשלתי, בהתאם להוראות המכרז ולסעיף [3.173-17](#) להלן.

3.6.3. מועד פריסת השירות באזור הישראלי

3.6.3.1. שירות המפורט בנספח א' יפעל מהאזור הישראלי כשירות ישראלי, וזאת לא יאוחר מ-12 חודשים ממועד הזכייה במכרז, למעט במקרה בו ניתן אישור מראש ובכתב על ידי עורך המכרז המאשר לוח זמנים אחר לפריסת השירות באזור הישראלי.

3.6.3.2. ככל וטרם הוקם האזור הישראלי של ספק הענן אשר השירות מוצע על בסיס פלטפורמת הענן שלו, יסופק השירות, באופן זמני ועד הקמת האזור הישראלי, על בסיס אזור חו"ל. במקרה זה, הספק יעביר את השירות, לרבות נתוני המשתמשים, לאזור הישראלי תוך 6 חודשים מהיום בו ספק הענן אישר כי האזור הישראלי ערוך להפעלת השירות בהתאם לדרישות מהספק בהתאם לסעיף [3.6.43-6.4](#). העברת נתוני המשתמשים תבוצע בתיאום עם המזמינים וללא עלות נוספת.

3.6.3.3. השירות יעמוד בכל התקנים הנדרשים וב-SLA באזור הישראלי, תוך פרק זמן מירבי של 6 חודשים נוספים מהיום שבו השירות החל להיות מסופק באזור הישראלי.

3.6.4. 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.

3.6.5. הזמנת השירותים תבוצע מתוך השוק הדיגיטלי בהתאם לאמור במכרז הענן ולכללים שיקבע עורך המכרז אשר יתעדכנו מעת לעת.

3.6.6. לא ניתן להזמין במסגרת התקשרות זו שירותים לצורך התקנה או יישום על גבי פלטפורמה שאינה של ספקי הענן, ובכלל זה שירות שהותקן על גבי תשתית מקומית, לרבות On-Premise, או על גבי פלטפורמה של ספק שאינו זוכה במכרז הענן.

### 3.7. שירותי הטמעה ואינטגרציה

3.7.1. הספק יהיה רשאי לספק שירותי הטמעה עבור שירות הזמין בשוק הדיגיטלי ובכלל זה סיוע בהפעלה והטמעת השירות באופן נכון ויעיל עבור המזמין, ואינטגרציה לשאר מערכות המזמין. לצורך כך יוכל הספק להיעזר בקבלני משנה.

3.7.2. ככל שהספק יהיה מעוניין לגבות תשלום נוסף עבור שירותי הטמעה כאמור, וזאת בנוסף למחיר השירות בשוק הדיגיטלי, הוא יעשה זאת בהתאם למפורט להלן בסעיף [3.15.123-15-12](#), לאחר קבלת אישור עורך המכרז מראש ובכתב. ככלל, שירותי אינטגרציה בתשלום ייעשו באמצעות מכרזים נפרדים, והאישור כאמור בסעיף זה יינתן במקרים מתאימים בלבד.

3.7.3. עורך המכרז יהיה רשאי להוציא הנחיות באשר לאופן אספקת שירותי הטמעה כאמור, ובכלל זה לקבוע מחיר מקסימאלי, אמנת שירות ופיצויים מוסכמים, תנאי תשלום ונספח ייעודי להסדרת מתן שירותים אלו, וכן לקבוע הסכם התקשרות ייעודי, אשר יכול ויכלול דרישות ביטוח נוספות, עליו יחתמו קבלני המשנה מול המזמין כתנאי למתן השירותים.

3.7.4. עורך המכרז, או המזמינים יהיו רשאים לפרסם מכרז או לבצע כל התקשרות אחרת לצורך קבלת שירות אינטגרציה עבור השירות המוצע, ובמקרה כאמור יסופקו שירותי האינטגרציה למזמינים על ידי הספק הנבחר.

### 3.8 תיעוד

3.8.1. 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.

3.8.2. 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.

### 3.9 SLA שירותים

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

### 3.10 תנאי שימוש בשירותים

3.10.1. 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 מוצע בשוק הדיגיטלי הממשלתי.

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

3.10.2.1. שימוש למטרות מסחריות כגון resale.

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

3.10.3. לא תהיה כל הגבלה מטעם הספק על סוג המערכות והמידע שיוכלו המזמינים להגר לשירות ובכלל זה מערכות חיוניות בעלות רגישות גבוהה.

3.10.4. לא תהיה כל מגבלה המונעת מהמזמינים להעביר נתוני תוכן, ובכלל זה הלוגיקה שהוגדרה על ידי המזמין לגורם אחר לרבות ספק ענן או שירות אחר.

### 3.10.5 תנאי שימוש עבור שירות מוגדר

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

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

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

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

3.10.5.3. 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. על הפנייה לכלול את הסעיפים הספציפיים בתנאי השימוש שהספק מעוניין כי יגברו על הוראות ההסכם, ואת הנימוק לכך. עורך המכרז יבחן את הבקשה ויהיה רשאי לאשרה, לדחותה או לאשרה בתנאים, כגון לפרק זמן מוגבל, לשירותים ספציפיים או כתנאי רלוונטי אחר. אישור כאמור יינתן מראש ובכתב ויצורף להסכם, כתנאי לכניסתו לתוקף.

3.10.5.4. מעמד תנאי השימוש, והיחס ביניהם ובין שאר תנאי ההסכם יהיו בהתאם למפורט לעיל בסעיף [3.2.33-2-3](#).

3.10.6. הספק לא יהיה רשאי להתנות קבלת שירות בתנאי או בתשלום נוסף על ההתניות המופיע בקטלוג השירותים של ספק הענן.

3.10.7. ככל שבכוונת הספק להפסיק את אספקת השירות מאזור מסוים, בו משתמשים מזמינים, יספק לעורך המכרז ולמזמינים הודעה מוקדמת לפחות 180 ימים טרם הפסקת השירות באותו האזור.

3.10.8. 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.

### 3.11 חסימה או הגבלת שימוש

3.11.1. 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.

3.11.2. הספק לא יוכל לבטל את אספקת השירות (Service Termination) למזמין מסוים, מכל סיבה שהיא, ובכלל זה כשל תמורה או הפרה של סעיף [3.10.23-10-2](#). 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 [3.14.73-14-7](#).

3.11.3. 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:

3.11.3.1. יעדכן את עורך המכרז 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.

3.11.3.2. בהתאם לבקשה של עורך המכרז, וככל שהדבר ניתן בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, יבקש לצרף את ממשלת ישראל כצד להליך הרלוונטי.

3.11.3.3. 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.

3.11.3.4. 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.

3.11.3.5. 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-חוץ, 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.

3.11.4. ככל שיש לספק אינדיקציה על כך שצפויה להתקבל צו או בקשה, כאמור לעיל, הוא יתריע על כך בפני המזמינים הרלוונטיים ועורך המכרז באופן מידי.

3.11.5. 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.

### 3.12. שירותים חיוניים ועתות חירום

3.12.1. בעת חירום כפי שנקבע על ידי כנסת ישראל, ממשלת ישראל, רשות החירום הלאומית (רח"ל), או כל מי שמוסמך לכך בהתאם לכל דין (להלן: "עת 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 יפעל במטרה להמשיך באספקת השירותים באופן סדיר, ובהתאם לחובותיו לפי הסכם זה. לעניין סעיף זה עת חירום תהיה קביעה שאירעה לאחר מועד החתימה על הסכם ההתקשרות.

3.12.2. 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 ובכפוף לשיקולים של הוגנות וסבירות יאשר עורך המכרז את הבקשה לפרק זמן מוגבל, או יאשרה בתנאים, ובכלל זה תנאי לפיו במהלך התקופה כאמור יוכלו המזמינים לרכוש את השירותים הנדרשים מספק חלופי.

3.12.3. "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.

## חלק ג' - השוק הדיגיטלי

### 3.13. מזמינים

3.13.1. גופים אשר מנויים להלן יחשבו מזמינים לצורך המכרז וירכשו שירותים בנושא המכרז בשוק הדיגיטלי הממשלתי או בשוק דיגיטלי ייעודי:

3.13.1.1. משרדי ממשלה ויחידות סמך - ככל 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.

3.13.1.2. ספק מיקור חוץ של אחד מהגופים המנויים מעלה, וזאת עבור אספקת השירותים למזמין, באישור עורך המכרז.

3.13.1.3. גופים נלווים – 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.

3.13.2. ההחלטה אם גוף מסוים כלול בשוק הדיגיטלי הממשלתי או בשוק דיגיטלי ייעודי הינה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז.

3.13.3. משרד הביטחון וצה"ל הרוכשים שירותים מספקי הענן, יהיו רשאים, בהודעה מראש, להקים על בסיס מכרז זה, שוק דיגיטלי ייעודי, אשר ינוהל בהתאם לכללי המכרז.

### 3.14 תמורה

- 3.14.1 התמורה לספק תשלום על ידי כל מזמין, בהתאם לצריכת השירותים ולכללי המכרז.
- 3.14.2 הזמנת השירות ותשלום התמורה יעשה אל מול האישיות המשפטית מולה נחתם הסכם הענן (Seller –of record)
- 3.14.2.1 AWS EMEA SARL
- 3.14.2.2 Google LLC
- 3.14.3 ככל ששירותי הספק אושרו לשוק הדיגיטלי הממשלתי בפלטפורמה של AWS, על הספק להיות ספק רשום של AWS EMEA SARL, תוך 12 חודשים ממועד ההודעה על זכייה.
- 3.14.4 התמורה תתבצע באמצעות מנגנון החיוב של ספקי הענן ותהיה בש"ח או בדולר ארה"ב בהתאם לשער ההמרה במועד הוצאת החשבונית ובהתאם לכללי תשלום שיפרסם עורך המכרז.
- 3.14.5 מועד התשלום על ידי המזמין עבור חשבון שאושר על ידו, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין. ככל שהמזמין סירב מסיבה כלשהי לתשלום חשבונית או כל חלק ממנה, הוא ינמק את החלטתו.
- 3.14.6 עלות השירותים למזמינים לא תעלה על עלות השירות כפי שהיא מפורטת בקטלוג השירותים של ספק הענן בניכוי ההנחה שהוצעה על ידי הספק במסגרת המכרז. התמורה שתשלום 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', עמלות, רישויים מיוחדים שמחירם אינו כלול במחיר השירות, הכשרת אנשיו (לרבות צד ג'), סיווג ביטחוני עבורם או כל הוצאה אחרת למעט אם נקבע אחרת באופן מפורט במסמכי המכרז, ובאישור בכתב של עורך המכרז.

### 3.14.7 השעיית שירות

- 3.14.7.1 במקרה בו מזמין לא ביצע תשלום בהתאם להוראות הסכם זה, או הפר תנאי המפורט לעיל בסעיף [3.11.2-3-11-2](#), יפעל הספק בהתאם למפורט להלן:
- 3.14.7.1.1 הספק יידע את עורך המכרז אודות כל כשל תמורה אשר מחייב, בהתאם לנהליו, הקפאת או הפסקת שירות או חשבון.
- 3.14.7.1.2 הספק אינו רשאי למחוק כל מידע כתוצאה מכשל תמורה למעט אם קיבל אישור בכתב לכך מעורך המכרז.
- 3.14.7.1.3 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 הזמינה בשוק הדיגיטלי הממשלתי, יועבר לתשלום על ידי עורך המכרז.

3.14.7.1.4 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.

### 3.15 כללים להתנהלות בשוק הדיגיטלי הממשלתי

3.15.1 התנהלות המזמינים בשוק דיגיטלי תהיה בהתאם למדיניות הרכש של עורך המכרז אשר תתעדכן מעת לעת, הוראות הדין המחייבות, וכן לכללי הרכש הממשלתי לרבות מימוש תפיסת Multi-Cloud.

3.15.2 עורך המכרז יהיה רשאי להנחות את המזמינים לגבי אופן בחירת שירותים בשוק הדיגיטלי, לרבות ביצוע הליכים תחרותיים וכיוצ"ב. הנחיות אלו יתעדכנו מעת לעת. הנחיות אלו יכול שיכללו התייחסות לציון שניתן להערכת השירות, כאמור בסעיף [שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. 1-3-2](#) לעיל, אשר ימשיך וישפיע על אופן צריכת השירות במסגרת השוק הדיגיטלי, בכפוף להנחיות שיקבעו על ידי עורך המכרז.

3.15.3 במקרים הבאים, עורך המכרז יהיה רשאי לחסום שירות מהשווקים הדיגיטליים השונים, חלקם או כולם, וכן לחסום שירותים נוספים של ספק השירות, באופן כולל או רק עבור הזמנות חדשות, וזאת בכפוף למתן התראה מראש לספק, למעט במקרה חריג בו הדבר אינו אפשרי נוכח צורך לחסימה מיידי של השירות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז:

3.15.3.1 אם נמצא כי מחיר השירות יקר לדעת עורך המכרז בהתייחס לתחרות או ביחס למחירי שירות המסופק בהתקשרות מרכזית אחרת.

3.15.3.2 בעת הפרה של כללי ההגנה על המידע או ההגנה בסייבר.

3.15.3.3 במקרה בו הספק אינו מעדכן או מקדם את השירות או את אבטחתו כנדרש לדעת עורך המכרז.

3.15.3.4 במקרה בו הספק הציע או מכר במסגרת מכרז זה שירותים שלא בהתאם לכללי המכרז, ובכלל זה שירותים להתקנה שלא על גבי פלטפורמות ספקי הענן, כאמור בסעיף [3.6.63-6.6](#) לעיל.

3.15.4 עורך המכרז יהיה רשאי להגביל או לחסום שירות בשוק הדיגיטלי הממשלתי, בהיעדר תחרות מספקת לשירות המוצע בשוק הדיגיטלי הממשלתי.

3.15.5 ככל שעורך המכרז או מזמין ערך מכרז או התקשרות מרכזית אחרת (להלן: "התקשרות אחרת") לאספקת שירותים עבור המזמינים, יסופקו השירותים על ידי הספקים שנבחרו בהתקשרות האחרת ולא באמצעות מכרז זה, ועורך המכרז יהיה רשאי להפסיק או להגביל את מכירת שירותים מסוג מסוים או שירותים בקטגוריות הרלוונטיות בשוק הדיגיטלי.

- 3.15.6. עבור שירותים הניתנים על גבי פלטפורמת הענן הציבורי של הספקים הזוכים במכרז הענן ואולם הם בעלי מאפיינים ייחודיים, כפי שיקבע עורך המכרז, יהיה רשאי עורך המכרז לפרסם רשימות דרישות ייעודיות ושירותים כאמור יידרשו לעמוד בדרישות אלו כתנאי להמשך הפעילות בשוק הדיגיטלי. במקרה כאמור יחולו הוראות סעיף [3.15.113-15-12](#).
- 3.15.7. עורך המכרז יהיה רשאי לבצע הליך תחרותי מרכזי בין שירותים הכלולים בשוק הדיגיטלי או הממשלתי או שירותים מוצעים להיכלל בשוק הדיגיטלי הממשלתי לצורך בחירת שירות רוחבי – שירות אשר ישמש את כלל המזמינים הרוכשים באמצעות אותו שוק דיגיטלי, בהתאם לכללים שייקבעו על ידי עורך המכרז עבור אותו הליך תחרותי מרכזי ("תיחור מרכזי"). יובהר כי, קבוצות מזמינים העושות שימוש בשוק דיגיטלי ייעודי מסוים, יוכלו להמשיך ולבחור מכלל השירותים הזמינים באותו שוק דיגיטלי בהתאם לכללי המכרז.
- 3.15.8. 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.
- 3.15.9. עורך המכרז יהיה רשאי, בהתאם לצורכי המזמינים, לבקש מספקים לשנות את רישום השירות לצורך הכללתו בשוק הדיגיטלי (כגון: Listing, Private Offer, ייעודי וכו'). הספק יבצע את השינוי הנדרש תוך 90 ימים, או תוך פרק זמן ארוך יותר, כפי שייקבע על ידי עורך המכרז, וזאת מיום בקשת עורך המכרז או מהיום בו היכולת הנדרשת זמינה במערכות ספק הענן, המאוחר מביניהם.
- 3.15.10. הספק יעדכן את עורך המכרז טרם ביצוע כל שינוי במחירון השירות, ולכל המאוחר תוך 2 ימי עבודה ממועד ביצוע השינוי כאמור. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ספק שהעביר מחירון יצרן התקף באזור חו"ל, יידרש להעביר במועד העדכון, מחירון עדכני של היצרן החתום על ידי נציג רשמי של היצרן באזור חו"ל. במקרה כאמור, המחירים החדשים יכנסו לתוקף רק לאחר העברת מחירון יצרן כנדרש על ידי עורך המכרז. למען הסר ספק, מחיר השירות, ובכלל זה כל עדכון מחיר, ייבחנו בשים לב למפורט בסעיף [3.15.33-15-3](#) לעיל.
- 3.15.11. עורך המכרז יהיה רשאי לעדכן את דרישות ההסכם ונספחי עיבוד המידע והגנה בסייבר המפורטות בהסכם זה. ככל שעורך המכרז יבצע שינוי כאמור יחולו הכללים הבאים:
- 3.15.11.1. השינויים יחולו אך ורק עבור הזמנות אשר ישלחו לאחר כניסתם לתוקף של אותם השינויים.
- 3.15.11.2. עורך המכרז יפרסם את השינויים הצפויים, או יעבירם לספק לפחות 30 ימים קלנדריים טרם כניסתם לתוקף.
- 3.15.11.3. הספק יהיה רשאי להעביר לעורך המכרז את התייחסותו לשינויים תוך 21 ימים קלנדריים.
- 3.15.11.4. 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.

### 3.15.12. הצעת מחיר פרטית ("Private Offer")

3.15.12.1. במסגרת מכירת שירותים בשוק הדיגיטלי יוכל הספק להגיש הצעת מחיר פרטית (Private Offer) רק במקרים הבאים:

3.15.12.1.1. עבור שירות המוצע במסגרת המכרז, וכאשר בכוונת הספק להציע אחוז הנחה גבוה מזה שאליו התחייב במסגרת המכרז.

3.15.12.1.2. עבור שירותי הטמעה ואינטגרציה, הנלווים לשירות המסופק במסגרת המכרז, וזאת בכפוף לכללים המפורטים בסעיף [3.73.7](#) לעיל.

3.15.12.1.3. בהתאם להנחיות עורך המכרז כמפורט בסעיף [3.15.93-15-9](#).

3.15.12.2. יש להגיש הצעת מחיר פרטית הכוללת הנחה נוספת לשירות בהתאם לסעיף [3.15.12.1.13-15-12-1-1](#) בנפרד מהצעת מחיר פרטית לשירותי הטמעה ואינטגרציה בהתאם לסעיף [3.15.12.1.23-15-12-1-2](#), כך שבמקרה הרלוונטי ישלח הספק שתי הצעות מחיר פרטיות, אחת עם הנחה נוספת לשירות, והשנייה עם הצעת מחיר לשירותי הטמעה ואינטגרציה.

3.15.12.3. עורך המכרז רשאי לפרסם כללים נוספים לאופן הגשת הצעת מחיר פרטית במסגרת המכרז.

### 3.16. מדיניות הגנה סייבר של עורך המכרז

3.16.1. 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.

3.16.2. 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.

3.16.3. מדיניות הסייבר של עורך המכרז יכולה להביא בחשבון גיוון רכש בין ספקים שונים, לרבות מקסום יתרונות מימוש בתצורת Multi-Cloud וכן מקרים בהם ישנה עדיפות לצריכת שירותים מאזור חו"ל או מאזור אחר (שאינו האזור הישראלי או אזור חו"ל).

### 3.17. מנגנון הוספה או שינוי שירותים

3.17.1. מבלי לגרוע בחובות הספק לפי הסכם זה, ולכל היותר פעם בשנה, וככל שהספק ערך שינוי בשירות מוצע באופן המשפיע על הצעתו במכרז (לעניין זה, השפעה על הצעה במכרז תיחשב מצב בו עקב השינוי יש צורך בעדכון המענה לנספחים 3 או 4), יודיע על כך לעורך המכרז, תוך הגשת הנספחים המעודכנים. עורך המכרז יוכל לדרוש מהספק לקבל כל מידע ופירוט רלוונטי אודות השינוי, כתנאי לכך שהשירות ימשיך להיות זמין בשוק הדיגיטלי.

3.17.2. ככל שהספק מעוניין להוסיף שירות נוסף לשוק הדיגיטלי בקטגוריות שכבר נפתחו להגשה במכרז, מעבר לשירותים שהוצעו על ידו במסגרת המכרז, הוספת השירות תיעשה בהתאם לתנאים הבאים:

3.17.2.1. ככל שהמענה לנספח 4, כפי שהוגש עבור השירות שכבר קיים בשוק הדיגיטלי, תואם את תכונות השירות החדש למכרז – יפנה בכתב לעורך המכרז ויצהיר על כך בפניו. בנוסף, יגיש הספק את נספחים 3, 5 ו-6 עבור השירות וישלים כל פרט נדרש נוסף, והכל בהתאם להנחיות עורך המכרז.

3.17.2.2. ככל שהמענה לנספח 4, כפי שהוגש עבור השירות שכבר קיים בשוק הדיגיטלי, אינו תואם את תכונות השירות החדש למכרז – יפנה בכתב לעורך המכרז, תוך שהוא מגיש את נספח 4 עבור השירות החדש. בנוסף, יגיש הספק את נספחים 3, 5 ו-6 עבור השירות וישלים כל פרט נדרש נוסף, והכל בהתאם להנחיות עורך המכרז.

3.17.2.3. בשני המקרים, עורך המכרז רשאי לאשר את הוספת השירות לשוק הדיגיטלי, לערוך בדיקה מפורטת של השירות המוצע, לדרוש מהספק הבהרות או השלמות נוספות, או לדחות את הבקשה ולהנחות את הספק להגיש את השירות במסגרת מועד הגשה עתידי של המכרז.

3.17.3. במקרה בו היצרן מעוניין להחליף את הספק באמצעותו השירות מסופק למזמינים במסגרת מכרז זה או לספק את השירות בעצמו, עליו יהיה לפעול בהתאם למפורט להלן:

3.17.3.1. השירות יסופק באותם תנאים או בתנאים מיטיבים נכון למועד אספקתם טרם השינוי.

3.17.3.2. על היצרן לפנות בכתב ובצורה מנומקת לעורך המכרז.

3.17.3.3. על הספק החדש לפנות באופן ישיר לעורך המכרז לצורך חתימה על הסכם השירות ולהשלמת כל פרט או מסמך אחר הנדרש על ידי עורך המכרז לצורך כך.

3.17.3.4. אישור כאמור יינתן על ידי עורך המכרז בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

### 3.18. שוק דיגיטלי ייעודי

3.18.1. עורך המכרז יהיה רשאי להקים שווקים דיגיטליים ייעודיים עבר מזמין או קבוצת מזמינים וזאת בהתבסס על הצרכים של אותם מזמינים, וכן דרישות אבטחת מידע והגנות סייבר שלהן.

3.18.2. עורך המכרז והמזמינים הרלוונטיים יהיו רשאים לקבוע כללי התנהלות ספציפיים במסגרת שווקים דיגיטליים אלו.

### 3.19. שינויים בדרישות מהספק לאור היקף ההתקשרות

3.19.1. ככל שהיקף ההזמנות משירות או קבוצת שירותים המסופקת על ידי אותו ספק, עולה על 1 מיליון דולר אמריקאי בשנה קלנדרית, יהיה רשאי עורך המכרז לדרוש עבור השירות/שירותים התאמות ייעודיות כגון: הגדלת שיעור ההנחה, עדכון דרישות עיבוד המידע והגנה בסייבר, שינוי תהליכי עבודה ותמיכה במשתמשים, מינוי מנהל התקשרות שיהווה כתובת לנציג עורך המכרז לכל עניין הקשור לניהול ההתקשרות, מינוי נציג לפניית בנושא כספים וחייבים וממונה הגנת מידע וסייבר, הכל בהתאם לדרישות שיוגדרו על ידי עורך המכרז.

3.19.2. ככל שהיקף ההזמנות משירות או קבוצת שירותים המסופקת על ידי אותו ספק, עולה על 5 מיליון דולר אמריקאי בשנה קלנדרית, או ככל שעורך המכרז בחר בשירות כשירות רוחבי יהיה רשאי עורך המכרז, בלוחות הזמנים שיקבע, בכפוף לאמור בסעיף 3.19.43-19.4, לדרוש מהספק לפעול כדלהלן:

3.19.2.1. לספק את השירותים במסגרת מכרז זה, ככל שאינו עושה כן, באמצעות תאגיד בישראל, שהוקם על פי הדין הישראלי, אשר רשום במרשם הרלוונטי במדינת ישראל (להלן: "המפעיל הישראלי"), כאשר 100% מהבעלות והשליטה במפעיל הישראלי תהיה של הספק.

#### 3.19.2.2. העמדת ערבות ביצוע:

3.19.2.2.1. כביטחון למילוי התחייבויות הספק על פי מכרז זה, 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, וזאת בהתאם לנוסח הקבוע בהוראת תכ"ס 7.3.3 – ערבויות (להלן: "הוראת ערבויות"), בהיקף שלא יעלה על 5% מהיקף הצריכה בפועל מהספק של כלל המזמינים בשנה קלנדרית החולפת.

#### 3.19.2.2.2. הערבות תהיה מאחד הגופים הבאים:

3.19.2.2.2.1. ערבות בנקאית של בנק בארץ, שהוא תאגיד בנקאי שקיבל רישיון בנק לפי סעיף 4(א)(1)(א) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. לחילופין, ניתן להגיש ערבות מבנק בחוץ לארץ העומד בדרישות האמורות בהוראת ערבויות.

3.19.2.2.2.2. ערבות מחברת ביטוח בארץ או בחוץ לארץ על פי הנהלים ואמות המידה המפורטות בהוראת ערבויות.

3.19.2.2.2.3. למען הסר ספק, על מציע להתעדכן בהנחיות ההוראה כאמור, טרם הגשת הערבות הנדרשת.

3.19.2.2.2.4. הערבות תהיה בתוקף עד 90 ימים לאחר תום תקופת ההתקשרות. במידה ועורך המכרז יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות או יודיע על תקופת מעבר, יאריך הספק

תוקף הערבות בהתאמה ב-90 ימים לאחר תום התקופה הרלוונטית. לאחר תום התוקף של הערבות, יחזיר עורך המכרז את הערבות לספק.

3.19.2.2.5. 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.

3.19.2.2.6. במידה והספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי עורך המכרז לחלט את הערבות כולה או חלקה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

3.19.2.2.7. במהלך תקופת ההתקשרות, 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 מהספק, בשנה הקלנדרית החולפת.

3.19.2.2.8. ככל שחולטה הערבות או חלקה במהלך תקופת ההתקשרות, יידרש הספק לחדש את הערבות, ולמסור ערבות בגובה המפורט לעיל, כתנאי להמשך ההתקשרות.

3.19.2.3. מינוי נציגים מטעם [הספק-היצרן](#) במדינת ישראל, לרבות מנהל ההתקשרות מטעם [הספק-היצרן](#) וממונה על הגנת המידע וסייבר. עורך המכרז יהיה רשאי לדרוש מהספק כי נציגים אלו יהיו בעלי התאמה לסיווג ביטחוני בישראל ברמה 2.

3.19.2.4. לדרוש את הרחבת שעות פעילות ה-SOC [של היצרן](#), כמפורט בסעיף 2.11.19.1 לחוברת ההצעה, ל-7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה והפעלת כלים לניטור רציף של משטח התקיפה (Attack surface management) כמפורט בסעיף 2.11.19.5 לחוברת ההצעה.

3.19.2.5. לדרוש את הגדלת שיעור ההנחה, עדכון דרישות עיבוד המידע והגנה בסייבר, שינוי תהליכי עבודה ותמיכה במשתמשים.

3.19.3. בעת דרישה לערוך שינויים כאמור יחולו הכללים המפורטים לעיל בסעיף [3.15.113-15-11](#), ביחס לכלל השירותים של הספק.

3.19.4. מבלי לגרוע מהאמור, לספק תינתן תקופת היערכות של 6 חודשים לעמידה בדרישות המפורטות לעיל.

## חלק ד' - תנאים כלליים

### 3.20. היעדר ניגוד עניינים

3.20.1. 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.

3.20.2 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.

### 3.21 סודיות ההתקשרות

3.21.1 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.

3.21.2 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.

3.21.3 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.

3.21.4 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.

3.21.5 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.

3.21.6 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).

3.21.7. 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.

### 3.22. קניין רוחני וזכויות יוצרים

3.22.1. 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.

3.22.2. 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 בשרות בקבלת רישיון או ברכישת שרות אחר, מעבר למפורט בקטלוג השירותים. יובהר כי ככל ונדרשת רכישה של רישוי מעבר לזה שניתן ע"י הספק (כגון במקרה של שירותים מסוג Bring your own license, או Machine images) רשאי המזמין לרכוש את הרישוי, בכל דרך שיבחר, ולא דווקא דרך מכרז זה ולספק לא תקום כל טענה בעניין.

3.22.3. מבלי לגרוע מזכויות הספק בכלים ובשירותים המוצעים בשוק הדיגיטלי, 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.

### 3.22.4. הפרת קניין רוחני

3.22.4.1. נקבע במסגרת פסק דין חלוט של ערכאה מוסמכת כי בשירות המוצע על ידי הספק בשוק הדיגיטלי הממשלתי יש משום פגיעה בזכויות הקניין הרוחני של צד שלישי כלשהו, הספק יפעל בהתאם למפורט להלן:

3.22.4.1.1. הספק יודיע לעורך המכרז ולמזמינים בהקדם האפשרי על כך.

3.22.4.1.2. 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.

3.22.4.1.3. הספק יחדל מאספקת השירות המפר.

3.22.4.1.4. ככל שנגרם למזמין נזק, ישפה את המזמין בכפוף להוראות סעיף [3.22.63-22-6](#).

### 3.22.5. טענת הפרה

3.22.5.1. 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:

3.22.5.1.1. ככל שהמזמין או עורך המכרז אינם צד להליך, הספק יודיע לעורך המכרז ולמזמינים בהקדם האפשרי על כך.

3.22.5.1.2. 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.

3.22.5.1.3. במקרה שהמזמין בחר לייצג את עצמו במסגרת הליך כאמור, הוא ימנע מלהודות בטענות התביעה, ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.

3.22.5.1.4. ככל שנגרם למזמין נזק, ישפה את המזמין בכפוף להוראות סעיף [3.22.63-22-6](#).

### 3.22.6. שיפוי בגין הפרת קניין רוחני

3.22.6.1. 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 [3.26.53-26-5](#). על אף האמור בסעיף זה, חובת השיפוי של הספק כאמור, לא תחול במקרים בהם פסק הדין קבע כי:

3.22.6.1.1. 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.

3.22.6.1.2. 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.

### 3.23. יחסים בין הצדדים

מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:

- 3.23.1 אין בהסכם זה כדי ליצור בין הצדדים להסכם יחסי עובד ומעביד. עורך המכרז, או המזמינים אינם המעסיק של הספק, מי מעובדיו או עובדי קבלני המשנה שלו.
- 3.23.2 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.
- 3.23.3 עורך המכרז או המזמינים לא ישלמו כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק או קבלני משנה שלו.
- 3.23.4 ככל שלמרות 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.
- 3.23.5 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.

### 3.24 קבלני משנה

- 3.24.1 הספק יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה לצורך אספקת השירותים בכפוף לאמור במסמכי המכרז. במקרה כאמור יפעלו קבלני המשנה בהתאם לכלל החובות הרלוונטיות החלות על הספק.
- 3.24.2 האחריות הכוללת למתן השירותים ולעמידה בכל תנאי המכרז תהיה של הספק, וכל ההתקשרויות של גורמי המזמין בנוגע לעבודות יבוצעו מול הספק ומולו בלבד.
- 3.24.3 בכל מקרה שהספק יעסיק קבלן משנה ייעודי לצורך אספקת שירותים למזמינים בהתאם להוראות המכרז ולצורך זה בלבד, עורך המכרז יהיה רשאי לדרוש מהספק להחליף קבלן משנה זה במידה והוא סבור כי הוא אינו מבצע את חובותיו כנדרש. 30 ימים טרם דרישה להחלפת קבלן המשנה, יעביר עורך המכרז התראה מנומקת על הכוונה לדרוש החלפה כאמור.

### 3.25 כללי תשלום

- 3.25.1 כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמים מעת לעת.
- 3.25.2 לצורך קבלת תשלום, הספק, באמצעות מערכת החיוב והתשלומים של ספקי הענן, יגיש עבור כל מזמין, חשבון חודשי המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ולמכרז ולכללי השוק הדיגיטלי (להלן: "חשבון"). אין להגיש חשבון למזמינים בכל דרך אחרת.

- 3.25.3. עורך המכרז יהיה רשאי להנחות את הספקים בנוגע למידע אשר יפורט בחשבון.
- 3.25.4. 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.
- 3.25.5. 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 המזמין מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 3.25.6. מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמין, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין.

### 3.26. אחריות לנזקים

- 3.26.1. הספק יישא באחריות 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 [3.26.53-26-5](#).
- 3.26.2. 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 בגינה מוטלת על המזמין לפי דין.
- 3.26.3. 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.
- 3.26.4. הספק מתחייב לשלם ולשפות את המזמין באופן מלא, ככל שיחויב המזמין בפסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת, 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 [3.26.53-26-5](#).
- 3.26.5. 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.

3.26.6. 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.

### 3.27. ביטוח

3.27.1. הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים ביחס לשירותים אותם הוא מספק עבור המזמינים, ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לדוגמה: ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח משולב אחריות מקצועית / מוצר, ביטוח סייבר או ביטוח אחר, לפי העניין), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המסופקים על ידו במסגרת המכרז, ואשר יחולו על השירותים אותם הוא מספק במסגרת המכרז. ככל ויועסקו על ידי הספק קבלני משנה, עליו לדרוש מהם לערוך ביטוחים לכיסוי אחריותם הישירה, כנדרש בסעיף זה, או לוודא כי ביטוחיו יכללו כיסוי לפעילותם ולאחריותם הישירה.

3.27.2. הספק מתחייב למלא אחר תנאי פוליסות הביטוח הנערכות על ידו, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועדם, לדאוג ולוודא כי ביטוחיו יחודשו מעת לעת לפי הצורך, ויהיו בתוקף במהלך כל תקופת מתן השירותים וכל עוד אחריותו קיימת. למען הסר ספק, מובהר כי תשלום ההשתתפות העצמית בכל מקרה ביטוח יחול על הספק בלבד.

3.27.3. ככל שהספק מגיע להיקף רכש שנתי בגובה של 1 מיליון דולר אמריקאי מהמזמינים לפי המכרז יוודא כי בכל ביטוחיו, המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות, "מדינת ישראל והמזמינים מכח המכרז" יתווסף כמבוטח נוסף, בכפוף להרחבת שיפוי כמקובל באותו סוג ביטוח.

3.27.4. ככל שהספק מגיע להיקף רכש שנתי בגובה של 1 מיליון דולר אמריקאי מהמזמינים לפי המכרז יוודא כי בכל ביטוחיו, המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות, יכללו סעיף ויתור על זכות התחלוף והשיבוב כלפי המזמין ועובדיו (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון). בנוסף יוודא הספק כי בכל הביטוחים הרלוונטיים ייכלל סעיף אחריות צולבת וסעיף ראשוניות לכל פוליסה אחרת כנדרש בסעיף זה. כמו כן ביטוחים כאמור יכללו סעיף לפיו דין, שיפוט וגבולות טריטוריאליים כוללים גם את מדינת ישראל.

3.27.5. עורך המכרז שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוחים לפי דרישה.

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

3.28.1. 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. המחאת זכויות או חובות לפי סעיף זה תיעשה בכפוף לחתימה על הסכם "גב אל גב" בין הממחה לממחה. ההסכם האמור יועבר לידי עורך המכרז טרם וכתנאי לכניסתו לתוקף של המחאת הזכויות או החובות.

3.28.2. על אף האמור בסעיף [3.28.13-28-1](#) המחאת הזכויות בין חברות הנתונות בבעלות מלאה של הספק או חברת האם של הספק באופן ישיר או בשרשור של חברות, אינה דורשת את הסכמה מראש של עורך המכרז, ובלבד שאין בהמחאה כאמור כדי לסתור את הוראות ההסכם וכדי לפגוע במזמינים ובשירות המסופק בהתאם להסכם זה.

### 3.29 הפסקת ההתקשרות

3.29.1. הופסקה או בוטלה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:

3.29.1.1. המזמינים ועורך המכרז רשאים להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא המכרז.

3.29.1.2. לא תהיה בהפסקת ההתקשרות כאמור כדי לבטל הזמנות שכבר התקבלו אצל הספק.

3.29.1.3. שירותים אשר כבר נרכשו בהתאם להוראות ההסכם ימשיכו להתנהל בהתאם לתנאים הקבועים בהסכם זה ועד להשלמת ההזמנה, בהתאם לתנאי ההסכם.

3.29.1.4. 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.

3.29.1.5. לאחר השלמת העברת המידע למזמין, הספק ימחק כל נתוני תוכן או נתוני עיבוד של המזמין המצויים במערכתיו, באופן שאינו ניתן לשחזור.

3.29.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, עורך המכרז רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בכפוף להוראות סעיף [3.30.23-30-2](#), בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:

3.29.2.1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;

3.29.2.2. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי או לרכוש הספק;

3.29.2.3. אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018, או צו בעל משמעות דומה במדינה אחרת;

3.29.2.4. אם הספק פשט את הרגל, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;

3.29.2.5. על הספק להודיע מיידית לעורך המכרז על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.

3.29.3. 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.

### 3.30 הפרת ההסכם

#### 3.30.1 הפרה יסודית של ההסכם –

##### 3.30.1.1 אלה יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם (להלן: "הפרה יסודית"):

3.30.1.1.1 אירוע אבטחה קריטי אצל הספק, בעל השלכה ישירה על המזמינים או על שירותים חיוניים המסופקים על ידם.

3.30.1.1.2 הצעת שירותים שלא בהתאם לכללי המכרז כאמור בסעיף [3.15.3.43-15.3.4](#).

3.30.1.1.3 שינוי מחירים ביחס למפורט במכרז ובהצעה שהגיש הספק.

3.30.1.1.4 התנהגות בחוסר תום לב, תכסיסנות או חוסר ניקיון כפיים של הספק ובכלל זה מסירת מידע מטעה או מידע בלתי מדויק.

3.30.1.1.5 אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם.

##### 3.30.1.2 הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית יפעל עורך המכרז בהתאם למפורט להלן:

3.30.1.2.1 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.

3.30.1.2.2 הפר הספק הפרה יסודית שלא תוקנה כאמור בסעיף [3.30.1.2.13-30.1.2.1](#), ישלם הספק פיצוי מוסכם של עד 100,000 ₪ או עד 10% מהיקף המכירות של הספק במסגרת התקשרות זו ב-12 החודשים שקדמו למועד ביצוע ההפרה היסודית, הנמוך מביניהם, והכל בהתאם להחלטת עורך המכרז.

3.30.1.2.3 במידה וכתוצאה מההפרה היסודית צפויים המזמינים או עורך המכרז להיפגע באופן מדי, רשאי עורך המכרז, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפסיק מידית 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.

#### 3.30.2 הפרת הסכם שאינה יסודית –

##### 3.30.2.1 ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה –

3.30.2.1.1 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.

3.30.2.1.2. 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.

3.30.2.1.3. 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.

3.30.2.1.4. 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.

### 3.30.2.2. שימוע טרם ביטול הסכם בגין הפרה

3.30.2.2.1. 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.

### 3.31. תרופות בגין הפרת הסכם

3.31.1. בכל מקרה של הפרת הסכם יעמדו לרשות עורך המכרזים כל אחד מהסעדים הבאים, ביחד ולחוד:

#### 3.31.2. קיזוז ועכבון –

3.31.2.1. לעורך המכרז ולמזמינים תהיה זכות לקזז 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.

3.31.2.2. לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי עורך המכרז או מזמין כלשהו בגין כל סכום שלטענתו אחת מהן חייבת לו.

#### 3.31.3. חילוט ערבות ביצוע –

3.31.3.1. ככל שניתנה ע"י הספק ערבות ביצוע, לעורך המכרז תהיה הזכות, בהתאם לאמור בהסכם ובכפוף למתן הודעה בהתאם לאמור להלן, לחלט את ערבות הביצוע שהעמיד הספק.

3.31.3.2. לספק תינתן הודעה בכתב 7 ימים קלנדריים מראש, לפחות, בטרם יפעיל עורך המכרז את הסעדים העומדים לרשותו לפי סעיף זה.

#### 3.31.4. תרופות מצטברות

3.31.4.1. 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.

3.31.4.2. ויתר עורך המכרז על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי הספק, לא ייראה הוויתור כוויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

#### 3.32. שינויים בהסכם

3.32.1. למעט האמור בסעיף ~~3.15.113-15.11~~ לעיל, כל שינוי בהסכם יעשה בהסכמת הצדדים ובאמצעות חתימה על תוספת להסכם זה. בתוספת יפורטו השינויים מההסדרים הקבועים בהסכם זה.

3.32.2. הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה.

#### 3.33. כתובות הצדדים והודעות

3.33.1. כתובת עורך המכרז: מינהל הרכש הממשלתי, רח' נתנאל לורך 1 ירושלים, דואר אלקטרוני: [nimbus5@mof.gov.il](mailto:nimbus5@mof.gov.il);

3.33.2. כתובת הספק: \_\_\_\_\_;  
דואר אלקטרוני: \_\_\_\_\_;

3.33.3. הצדדים יוכלו לשנות את כתובת הדואר האלקטרוני למשלוח הודעות מראש ובכתב ובהתראה של 5 ימי עבודה לפחות.

3.33.4. כל ההודעות בכל הקשור להסכם זה תישלחנה בדואר אלקטרוני לכתובות הדואר המצוינות לעיל, וכל הודעה כאמור תיראה כאילו הגיעה ליעדה בתוך 24 שעות, ובלבד שלא התקבל חייוי בדבר אי הגעת ההודעה ליעדה.

#### 3.34. הזין החל ומקום שיפוט ייחודי

3.34.1. הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם או לאספקת השירותים נשוא ההסכם, או בכל תביעה הנובעת או הקשורה להתקשרות או ניהולה זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במחוז ירושלים ויחול החוק הישראלי.

### 3.35 התחייבויות והצהרות הספק

#### 3.35.1 הספק מצהיר ומתחייב כי:

- 3.35.1.1 אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם זה.
- 3.35.1.2 הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת שירותי ענן לממשלת ישראל, בהתאם להסכם.
- 3.35.1.3 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.
- 3.35.1.4 ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.
- 3.35.1.5 לכל מי שלוקח חלק במתן השירותים מטעמו במסגרת המכרז הינו מוסמך ומוכשר לתפקידו.
- 3.35.1.6 הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות המכרז.
- 3.35.1.7 הוא ישתף פעולה עם עורך המכרז והמזמינים והנציגים מטעמם בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי ההסכם.

## 4. נספח ג'1 – עיבוד מידע עבור שירותים בתצורת תכנה כשירות (SaaS)

### 4.1. מידע מוגן

4.1.1. מבלי לגרוע מחובת הספק בכל מקום אחר, הספק יהיה אחראי על שמירה, הגנה ושלמות המידע המוגן על מערכותיו, והוא לא ייגש אליו, לא יאפשר לאחר לגשת אליו, לא יעשה בו שום שימוש או שינוי, ולא יתיר כל שימוש או שינוי, 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. חובות הספק כלפי המידע המוגן יחולו כל עוד המידע מצוי במערכותיו, גם לאחר תום תקופת ההתקשרות.

4.1.5. הספק יאפשר שמירה ותיעוד מלא של כל גישה ושימוש של המזמין ומשתמשיו לשירותים השונים.

4.1.6. תתאפשר שמירה של התיעוד לתקופה של שנה לפחות כך שיהיה זמין באופן רציף למזמין ולעורך המכרז.

### 4.2. נתוני תוכן

4.2.1. כלל נתוני התוכן יאוחסנו ויעובדו על גבי פלטפורמות הענן של ספקי הענן.

4.2.2. 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.

4.2.3. בהתאם לדין הישראלי החל על נתוני תוכן של חלק מהמזמינים כפי שהוא מתעדכן מעת לעת, ישנן דרישות לגבי הגנה על המידע מפני שיבוש, שינוי 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. שימוש במידע מוגן

4.3.1. 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:

4.3.1.1. בנתוני תוכן – באישור של המזמין, בהתאם להוראה דיגיטלית, ולצורך אספקה תקינה של השירותים הנרכשים.

4.3.1.2. 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.

4.3.1.3. בנתוני גישה – ברמה המינימאלית הנדרשת לצורך אספקה תקינה של השירותים הנרכשים במסגרת ההסכם, לחיוב בגינם ולמימוש חובותיו של הספק לפי ההסכם.

4.3.2. 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.

4.3.3. הספק לא ישמור מידע מוגן במערכותיו, שלא בהתאם להוראות ההסכם ונספח זה, ובהתאם להוראה דיגיטלית, ויוודא ביעור של מידע כאמור שנמצא במערכותיו, בהתאם להוראות הדין.

4.3.4. 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 ההסכם זה כתוצאה מהחשיפה למידע.

4.3.5. מחיקת מידע מוגן

4.3.5.1 בתוך 30 יום מיום בקשת מזמין או תוך 90 יום מסיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, יעביר ספק שירות SaaS 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.

4.3.5.2 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.

4.3.5.3 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.

#### 4.4 סודיות

4.4.1 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.

4.4.2 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.

4.4.3 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:

4.4.3.1 כי נתונים אלו יוגנו באמצעים הטכנולוגיים המתקדמים ביותר הקיימים בשוק (State of the Art).

4.4.3.2 כי הגישה לנתונים אלו על ידי עובדיו של הספק ייעשה רק על ידי מורשים הנדרשים לצורך כך ורק בהיקף המינימאלי הנדרש.

4.4.4 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.

#### 4.5 פרטיות

4.5.1 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.

4.5.2. 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.

4.5.3. עורך המכרז יהיה רשאי לדרוש מהספק לבצע התאמות בנספח הפרטיות, לצורך התאמה להוראות החוק, ההסכם ונספח זה.

4.5.4. הספק יעדכן את נספח הפרטיות, בהתאם לשינויים בדין החל בישראל ביחס למידע הפרטי שהמזמינים מחזיקים, באופן שיאפשר למזמינים להחזיק מידע פרטי בענן לאורך כל תקופת ההתקשרות.

4.5.5. 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.

4.5.6. עבור שירותי שאינם ישראלי, הספק לא יוצא מידע פרטי מגבולות אזור המצוי בגבולות האיחוד האירופי ויחולו עליו כללי ה- (GDPR) General Data Protection Regulation.

4.5.7. 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.

#### 4.6. איסור פלילי על חשיפת מידע מוגן

4.6.1. 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.

4.6.2. 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).

#### 4.7. שירותי ישראלי

4.7.1. נתוני התוכן ישמרו במלואם בגבולות מדינת ישראל, אלא אם נקבע אחרת במסגרת הסכם זה.

4.7.2. חובת השמירה בגבולות מדינת ישראל המפורטת בסעיף [4.7.14.7.1](#) לעיל, לא תחול על נתוני תוכן שהם מטא-דטה ולוגים שנוצרו במערכות המזמין ושאינם ניתנים לייחוס בשום צורה או דרך למזמין או

למשתמש מסוים. לעניין סעיף זה, מטא-דטה ולוגים יכללו בין היתר – 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 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).

4.7.3. 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.

4.7.4. 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.

4.7.5. בכל מקרה ספק לא ישמור מידע מוגן במדינה שאינה מקיימת יחסים דיפלומטיים עם מדינת ישראל.

4.7.6. האמור בסעיף זה יחול על שירות הפועל באזור חו"ל, בהתאמות הנדרשות.

#### 4.8. דין חל וסמכות שיפוט על מידע מוגן

4.8.1. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 3.343-34 להסכם:

4.8.1.1. 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 החרגות.

4.8.1.2. 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 החרגות.

4.8.2. 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.

#### 4.9. העברת מידע שלא כדין

4.9.1. על אף האמור בסעיף 4.8.14-8-1, 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:

- 4.9.1.1 יודיע על הפניה או הצו בהקדם האפשרי לעורך המכרז והמזמין הרלוונטי, ויעדכן אותם על הצעדים שנקטו על ידו עד שלב זה, וזאת למעט אם נאסר עליו מפורשות על פי דין לעשות זאת.
- 4.9.1.2 ככל שישנו צו חיסיון על עצם הבקשה לקבלת המידע, יפעל הספק להסרת הצו, ולמתן אפשרות ליידוע של עורך המכרז על עצם קיומה של הבקשה.
- 4.9.1.3 יסרב להעברת המידע, ויטען את כל הטענות המשפטיות הרלוונטיות ובכלל זה שהמידע שייך למדינה ריבונית, וכן שהמידע נתון תחת חסינות מדינתית.
- 4.9.1.4 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.
- 4.9.1.5 בהתאם לבקשה של עורך המכרז, יבקש לצרף את ממשלת ישראל כצד להליך הרלוונטי.
- 4.9.1.6 ידאג לצמצם את היקף חשיפת המידע אך ורק למידע רלוונטי בבקשה.
- 4.9.1.7 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.
- 4.9.2 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 [4.9.14.9-1](#), יפעל הספק כמפורט להלן:
- 4.9.2.1 הספק יפעל בהתאם להוראות הדין הישראלי לצורך אכיפת הצו (כגון לפי חוק אכיפת פסקי-חוץ, תשי"ח-1958, חוק עזרה משפטית בין מדינות, תשנ"ח-1998, וכיוצ"ב).
- 4.9.2.2 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.
- 4.9.3 ככל שיש לספק אינדיקציה על כך שצפויה להתקבל פניה או צו כאמור בסעיפים [4.9.14.9-1](#) ו-[4.9.24.9-2](#) לעיל, הוא יתריע על כך בפני עורך המכרז באופן מידי, אלא אם הוא מנוע על פי דין.
- 4.9.4 **פעולות נדרשות במקרים של העברת מידע מוגן**
- 4.9.4.1 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:
- 4.9.4.1.1 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.

4.9.4.1.2. 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.

4.9.4.1.3. 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.

4.9.4.2. 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.

## 5. נספח ג'2 – עיבוד מידע עבור שירותים שאינם בתצורת תכנה כשירות (non-SaaS)

### 5.1. מידע מוגן

5.1.1. מבלי לגרוע מחובת הספק בכל מקום אחר, ככל ונשמר מידע מוגן במערכות הספק, הספק יהיה אחראי על שמירה, הגנה ושלמות המידע המוגן על מערכותיו, 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.

5.1.2. 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.

5.1.3. 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.

5.1.4. מידע מוגן לא ישמר על תשתית ענן ציבורי שאינו אחד מספקי הענן הזוכים במכרז הענן.

5.1.5. חובות הספק כלפי המידע המוגן יחולו כל עוד המידע מצוי במערכותיו, גם לאחר תום תקופת ההתקשרות.

5.1.6. תתאפשר שמירה של התייעוד לתקופה של שנה לפחות כך שיהיה זמין באופן רציף למזמין ולעורך המכרז.

### 5.2. נתוני תוכן

5.2.1. 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.

5.2.2. בהתאם לדין הישראלי החל על נתוני תוכן של חלק מהמזמינים כפי שהוא מתעדכן מעת לעת, ישנן דרישות לגבי הגנה על המידע מפני שיבוש, שינויי 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.

### 5.3 שימוש במידע מוגן

5.3.1 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:

5.3.1.1 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.

5.3.1.2 בנתוני גישה – ברמה המינימאלית הנדרשת לצורך אספקה תקינה של השירותים הנרכשים במסגרת ההסכם, לחיוב בגינם ולמימוש חובותיו של הספק לפי ההסכם.

5.3.2 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.

5.3.3 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.

5.3.4 מבלי לגרוע מחובות הספק, הספק ינקוט באמצעי הזהירות הנדרשים על-מנת לוודא שהגישה למידע מוגן ניתנת אך ורק לעובדים מורשים של 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.

### 5.3.5 מחיקת מידע מוגן

5.3.5.1 לאחר תום השימוש של המזמין בשירות, בכפוף לחובותיו על פי כל דין, הספק ימחק מרישומיו ומאגריו כל נתוני עיבוד ונתוני גישה שאינם נחוצים לצורך ביצוע הפעולות מותרות המפורטות בסעיף זה.

#### 5.4 . סודיות

5.4.1 . 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:

5.4.1.1 . כי נתונים אלו ישמרו באמצעים הטכנולוגיים המתקדמים ביותר הקיימים בשוק.

5.4.1.2 . כי הגישה לנתונים אלו על ידי עובדיו של הספק ייעשה רק על ידי מורשים הנדרשים לצורך כך ורק בהיקף המינימאלי הנדרש.

5.4.2 . 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.

#### 5.5 . איסור פלילי על חשיפת מידע מוגן

5.5.1 . 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.

5.5.2 . 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).

#### 5.6 . דין חל וסמכות שיפוט על מידע מוגן

5.6.1 . מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 3.343-34 להסכם:

5.6.1.1 . 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.

5.6.1.2 . 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

5.6.2 . 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.

## 6. נספח ד'1 – אבטחה וסייבר עבור שירותים בתצורת תכנה

### כשירות (SaaS)

#### 6.1 חובת הספק לאבטחת מידע וסייבר

6.1.1 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.

6.1.2 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 ינטר 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 מיידי.

6.1.3 הספק יקצה נציג אשר יהיה אחראי לפנייות 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 פירטי הקשר עם חדר מצב זה לעורך המכרז.

6.1.4 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 ארגונים ונכסי מידע ארגונים, כולל אלה של לקוחות והמזמין.
4. ניהול אירועי וחשדות לאירועי אבטחה – קיום אמצעים לניהול, להגיב ולהעביר מידע על אירועי אבטחה.
5. ניהול זהויות והרשאות גישה – קיום מנגנונים לוודא כי הגישה למידע מוגן,
6. רציפות תפקודית והתאוששות – להבטיח את הרציפות התפקודית של

- שירותי הענן, כולל התאוששות מאסון תוך הבטחת מהימנות ואמינות המידע בכל עת.
- משאבי עיבוד מידע, מתקנים וסביבות וירטואליות הן של משתמשים מורשים בלבד.
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 שהמזמינים יממשו את חובותיהם להגן על המידע המצוי בשליטתם.
16. **הליכים נאותים להערכת הגנת הסייבר** – להקים ולנהל תהליכים נאותים בדיקות הליכי בקרת אבטחה של מערכות ורשתות ליבה של תשתית הענן.

17. ניהול קונפיגורציה ושינויים – 18. פיתוח מאובטח – להקים ולנהל את  
להקים ולנהל מערכות לניהול שינויים  
לרשת ולמערכות מידע.  
האמצעים המתאימים על מנת  
להבטיח כי כלל מחזור החיים של  
פיתוח המערכות מבוצע במתודות של  
פיתוח מאובטח, כגון מתודת SDLC

## 6.2. נהלי הגנת סייבר וניהול סיכונים

- 6.2.1. 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").
- 6.2.2. הספק יבצע הליכי ניהול סיכונים בהתאם לדרישות התקנים בהם הוא עומד ולדרישות החוקים  
והרגולציות החלות עליו, באופן שוטף.

## 6.3. תקנים

- 6.3.1. תקנים בינלאומיים מקובלים מהווים מסגרת בסיסית מינימלית לתשתית הגנת סייבר הנדרשת אצל  
הספק. על הספק יהיה לעמוד בתקינה בינ"ל מקובלת בתחום אספקת השירותים הניתנים על ידו.
- 6.3.2. 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.
- 6.3.3. בהתאם לדרישת עורך המכרז, יציג הספק את האסמכתאות הרשמיות לעמידתו בתקנים הנדרשים.  
במקרה בו אין אפשרות לאסמכתא 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.
- 6.3.4. ככל שתקנים אלו יתעדכנו או שתצא להם גרסה חדשה, יהיה הספק מחויב לעדכןם בהתאם.
- 6.3.5. הספק יעדכן באופן פומבי את התקנים להם השירות הוסמך.

## 6.4. עדכונים שוטפים והעברת מידע בנושאי איומי סייבר

- 6.4.1. הספק ישתף פעולה עם עורך המכרז בנושא ההגנה מפני איומי סייבר, וזאת כחלק ממתן השירותים,  
בהתאם למפורט להלן:
- 6.4.1.1. 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 ויפנו כלפי המזמינים או הספק בקשר עם אספקת השירותים למזמינים.

6.4.1.2. 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.

## 6.5. התמודדות עם אירועים בזמן אמת ותחקור אירוע

6.5.1. 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.

6.5.2. 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.

## 6.6. מהימנות עובדים וספקים

6.6.1. הספק יבצע תהליכים מקובלים לבחינת רמת המהימנות של עובדיו, קבלני משנה וספקיו תוך הפעלת תכנית לאיתור ומענה לאיומי אבטחה אשר מקורם בגורם הפנימי.

### 6.6.2. מעבדי משנה

6.6.2.1. הספק יהיה רשאי למלא את החובות המוטלים עליו מכוח ההסכם באמצעות מעבדי משנה. יודגש כי לא יהיה בשימוש במעבדי משנה כדי לגרוע או לצמצם את החובות המוטלים על הספק מכוח ההסכם ובכלל זה נספח זה. בכל מקרה של הפרה של חובות הספק באמצעות מעבד משנה, הספק יישא באחריות מלאה על הפרה זו.

### 6.6.2.2. הנחיות להפעלת מעבד משנה:

6.6.2.2.1. 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.

6.6.2.2.2. מעבד המשנה וכל הגורמים המורשים מטעמו לגשת למידע מוגן יהיו חתומים על התחייבות לשמירה על סודיות שתעמוד בחובות הסודיות החלות על הספק.

6.6.2.2.3. מעבד המשנה עמד בחובה המפורטת בסעיף 4.3.44-3-4 הקובע כי גישה למידע מוגן יעשה רק לעובדים שהדבר הכרחי עבורם, ורק בהיקף חשיפה בהתאם.

6.6.2.2.4. הוצאת המידע למעבד משנה אינה אסורה בהתאם לדין (כגון הדין החל לעניין פרטיות וכיוצ"ב).

6.6.2.2.5. הספק יבצע ביקורות עיתיות לספקי המשנה המספקים שירותים למזמינים.

## 6.7. אבטחת מידע בשירותים

6.7.1. 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.

6.7.2. 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.

6.7.3. 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.

6.7.4. הספק לא ימנע 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.

## 6.7.5. ביקורות תקופתיות

6.7.5.1. 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.

6.7.5.2. לבקשת עורך המכרז, ובהודעה מראש לספק, תערוך חברת הביקורת ביקורת מיוחדת, נוכח אירוע אבטחה או שינויים בנהלי ושיטות האבטחה של הספק.

6.7.5.3. 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.

6.7.5.4. לבקשת עורך המכרז, הספק יעביר לעורך המכרז את תמצית ממצאי הביקורת ואת סטטוס הטיפול בממצאים.

#### 6.7.6. מבדקי בטחון וחדירות

6.7.6.1. עורך המכרז יהיה רשאי לבצע בקרה על מימוש המדיניות המוגדרת על ידו למזמינים ועל אופן מימושה על תשתיות הספק.

6.7.6.2. בדיקה זו תתבצע הן ברמת בדיקת ההגדרות ותצורת המערכות כפי שהוגדרה על ידי המזמין והן על ידי ביצוע מבדקי עמידות למערכות המזמין המופעלות על מערכות ותשתיות הספק.

6.7.6.3. על מנת למזער את הסיכונים הכרוכים במבדקים אלו, מבדקי העמידות יתואמו מראש עם הספק תוך שהספק יימנע מלחסום את הגורמים הבודקים.

#### 6.8. תקיפת סייבר ואירוע אבטחה

6.8.1. בכל מקרה בו אותרה תקיפת סייבר או כל אירוע אבטחה במערכות הספק היכולות להשפיע על המזמינים, ינקוט הספק בפעולות הבאות:

6.8.1.1. הוא יידע בהקדם האפשרי את המזמין ועורך המכרז ובהתאם לחומרת האירוע, ובכל מקרה בפרק זמן שלא יעלה על 12 שעות מהרגע בו איתר באופן וודאי את אירוע תקיפת הסייבר, זאת למעט במקרה בו ניתן צו של ערכאה שיפוטית מוסמכת האוסר זאת.

6.8.1.2. הספק ינקוט בכל צעד הנדרש, בהתאם לנסיבות העניין, כדי להפחית את ההשפעות ולמזער את הנזק הנובע כתוצאה מתקיפת הסייבר.

6.8.1.3. הספק יידע את המזמין ועורך המכרז על צעדים שהם יכולים לבצע כדי להפחית את ההשפעות ולמזער את הנזק הנובע כתוצאה מאירוע האבטחה.

6.8.1.4. הספק יבצע תחקור של אירוע התקיפה ויעביר את ממצאי התחקיר לעיון המזמין ועורך המכרז. התחקיר יכלול מידע בהתאם לכללים מקובלים של שיתוף מידע בתחום הסייבר.

6.8.2. הספק ידווח, באופן שוטף, למזמין ולעורך המכרז, על פעולות שהוא ניטר אותן כניסיונות לתקיפת סייבר הממוקדת במערכות המזמינים.

6.8.3. הספק יפיק לקחים מאירועי האבטחה שאירעו ויבחן את הצורך בעדכון המערכות, התהליכים והנהלים.

6.8.4. במקרה בו אירע אירוע אבטחה במערכת מסוג תוכנה כשירות, הספק ישפה את המזמין או עורך המכרז, בכפוף להוראות סעיף [3.26.53-26.5](#), 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.

## 7. נספח ד'2 – אבטחה וסייבר עבור שירותים שאינם בתצורת תכנה כשירות (non-SaaS)

### 7.1 חובת הספק לאבטחת מידע וסייבר

- 7.1.1 הספק יהיה האחראי הבלעדי על אבטחת מערכתיו, בין אם ישירות, בין עם על ידי מעבד משנה, 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.
- 7.1.2 הספק יקצה נציג אשר יהיה אחראי לפנייות 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 פירטי הקשר עם חדר מצב זה לעורך המכרז.
- 7.1.3 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 ארגונים ונכסי מידע ארגונים, כולל אלה של לקוחות והמזמין.
4. ניהול אירועי וחשדות לאירועי אבטחה – קיום אמצעים לניהול, 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. הצפנה וניהול מפתחות – קיום פעילות מאובטחת של שירותי הספק באמצעות הגדרה ומימוש של מנגנונים קריפטוגרפים נאותים.
7. קיום מנגנוני הערכת רמת אבטחה – להקים ולנהל תהליכים מתאימים לבדיקת רכיבי מפתח ברשת ובמערכות המידע התומכות את
8. אבטחה פיזית וסביבתית – קיום אמצעים למניעת גישה לא מורשית לאתרים הפיזיים כדי למנוע נזק, אובדן, פגיעה, תקלה, או גניבה של

שירותי הענן ולהקים ולנהל תהליכים מתאימים כדי להעריך את רמת ההגנה על נכסים קריטיים.

הנכסים הארגונים שעלולים לפגוע בפעילות הספק.

9. **ניהול סיכונים** – להקצות את האמצעים הנדרשים לממשל וניהול סיכוני מידע, וכן מנגנונים לאיתור סיכונים להגנת שירותי הענן.

10. **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.

11. **אבטחת תקשורת** – אבטחה של התקשורת הממוחשבת.

12. **הגנה על מידע אישי** – להקים ולנהל את האמצעים הנדרשים כדי שהמזמינים יממשו את חובותיהם להגן על המידע המצוי בשליטתם.

13. **הליכים נאותים להערכת הגנת הסייבר** – להקים ולנהל תהליכים נאותים בדיקות הליכי בקרת אבטחה של מערכות ורשתות ליבה של תשתית הענן.

14. **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

## 7.2. נהלי הגנת סייבר וניהול סיכונים

7.2.1. 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").

7.2.2. הספק יבצע הליכי ניהול סיכונים בהתאם לדרישות התקנים בהם הוא עומד ולדרישות החוקים והרגולציות החלות עליו, באופן שוטף.

## 7.3. עדכונים שוטפים והעברת מידע בנושאי איומי סייבר

7.3.1. כחלק הספק ישתף פעולה עם עורך המכרז בנושא ההגנה מפני איומי סייבר, וזאת כחלק ממתן השירותים, בהתאם למפורט להלן:

7.3.1.1. 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.

7.3.1.2. 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.

#### 7.4. התמודדות עם אירועים בזמן אמת ותחקור אירוע

7.4.1. הספק יידע את המזמינים, ככל הניתן, בזמן אמת על אירועי אבטחה, ובכלל זה על חשיפות אבטחה בשירותים, תקיפת סייבר על מערכות המופעלות אצל לקוחות אחרים ועל ניסיונות לתקיפת סייבר על תשתיות הספק המשמשות למתן השירות או המכילות נתוני תוכן.

#### 7.5. מהימנות עובדים וספקים

7.5.1. הספק יבצע תהליכים מקובלים לבחינת רמת המהימנות של עובדיו, קבלני משנה וספקיו תוך הפעלת תכנית לאיתור ומענה לאיומי אבטחה אשר מקורם בגורם הפנימי.

#### 7.5.2. מעבדי משנה

7.5.2.1. הספק יהיה רשאי למלא את החובות המוטלים עליו מכוח ההסכם באמצעות מעבדי משנה. יודגש כי לא יהיה בשימוש במעבדי משנה כדי לגרוע או לצמצם את החובות המוטלים על הספק מכוח ההסכם ובכלל זה נספח זה. בכל מקרה של הפרה של חובות הספק באמצעות מעבד משנה, הספק יישא באחריות מלאה על הפרה זו.

#### 7.5.2.2. הנחיות להפעלת מעבד משנה:

7.5.2.2.1. 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.

7.5.2.2.2. מעבד המשנה וכל הגורמים המורשים מטעמו לגשת למידע מוגן יהיו חתומים על התחייבות לשמירה על סודיות שתעמוד בחובות הסודיות החלות על הספק.

7.5.2.2.3. מעבד המשנה עמד בחובה המפורטת בסעיף [5.3.45-3.4](#) הקובע כי גישה למידע מוגן יעשה רק לעובדים שהדבר הכרחי, ורק בהיקף חשיפה בהתאם.

7.5.2.2.4. הוצאת המידע למעבד משנה אינה אסורה בהתאם לדין (כגון הדין החל לעניין פרטיות וכיוצ"ב).

7.5.2.2.5. הספק יבצע ביקורות עיתיות לספקי המשנה המספקים שירותים למזמינים.

## 7.6 . אבטחת מידע בשירותים

7.6.1 . 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.

7.6.2 . 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.

### 7.6.3 . ביקורות תקופתיות

7.6.3.1 . 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 חלופין, יאפשר לעורך המכרז לבצע ביקורת כאמור. דרישה של עורך המכרז לביקורת מיוחדת 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.

7.6.3.2 . לבקשת עורך המכרז, ובהודעה מראש לספק, תערוך חברת הביקורת ביקורת מיוחדת, נוכח תקיפת סייבר או שינויים בנהלי ושיטות האבטחה של הספק.

7.6.3.3 . 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.

7.6.3.4 . לבקשת עורך המכרז, הספק יעביר לעורך המכרז את תמצית ממצאי הביקורת ואת סטטוס הטיפול בממצאים.

## 7.7 . תקיפת סייבר ואירוע אבטחה

7.7.1 . בכל מקרה בו אותרה תקיפת סייבר או כל אירוע אבטחה במערכות הספק או בשירותים המסופקים, היכולים להשפיע על המזמינים, ינקוט הספק בפעולות הבאות:

7.7.2 . הוא יידע בהקדם האפשרי את המזמין ועורך המכרז ובהתאם לחומרת האירוע, ובכל מקרה בפרק זמן שלא יעלה על 12 שעות מהרגע בו איתר באופן וודאי את אירוע תקיפת הסייבר, זאת למעט במקרה בו ניתן צו של ערכאה שיפוטית מוסמכת האוסר זאת.

- 7.7.3. הספק ינקוט בכל צעד הנדרש, בהתאם לנסיבות העניין, כדי להפחית את ההשפעות ולמזער את הנזק הנובע כתוצאה מתקיפת הסייבר.
- 7.7.4. הספק יידע את המזמין ועורך המכרז על צעדים שהם יכולים לבצע כדי להפחית את ההשפעות ולמזער את הנזק הנובע כתוצאה מאירוע האבטחה.
- 7.7.5. הספק יבצע תחקור של אירוע התקיפה ויעביר את ממצאי התחקיר לעיון המזמין ועורך המכרז. התחקיר יכלול מידע בהתאם לכללים מקובלים של שיתוף מידע בתחום הסייבר.
- 7.7.6. הספק ידווח, באופן שוטף, למזמין ולעורך המכרז, על פעולות שהוא ניטר אותן כניסיונות לתקיפת סייבר הממוקדת במערכות המזמינים.
- 7.7.7. הספק יפיק לקחים מאירועי האבטחה שאירעו ויבחן את הצורך בעדכון המערכות, התהליכים והנהלים.

## נספח ה – הסכם ההתקשרות בעברית (יופיע רק אם ההסכם נחתם בשפה האנגלית)