

מכרז פומבי 53-2024

אספקת שירותי תמיכה במערכות מבוססות טכנולוגית מג'יק עבור משרד המשפטים

פעילויות ומועדן

תאריך	פעילות
14/07/2024 ביום	מועד פרסום המכרז
28/07/2024 שעה 09:00 ביום	מועד תחילת מסירת מידע נוסף
04/08/2024 שעה 15:00 ביום	מועד סיום מסירת מידע נוסף
12/08/2024 ביום	מועד אחרון להעברת שאלות ובקשות הבהרה
04/09/2024 ביום	מועד אחרון להעברת תשובות המשרד
16/09/2024 שעה 12:00 ביום	מועד תחילת הגשת הצעות
23/09/2024 שעה 14:00 ביום	מועד אחרון להגשת הצעות
23/03/2025 עד יום	תוקף ההצעה וערבות מכרז

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

גילוי נאות

להלן פרטי המעורבים בעריכת המכרז.

שם מלא	תואר התפקיד	חברה מעסיקה
נועה אשכנזי	מנהלת תחום מכרזים – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	רזאל מערכות זמן אמת
דוד לשם	מנהל פרויקטים מכרזים – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	רזאל מערכות זמן אמת
דיאנה גלייף	מנמ"רית האפוטרופוס הכללי והכונס הרשמי- אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	אלעד מערכות

https://www.gov.il/he/Departments/publications/Call_for_bids/tender-53-24	דף המכרז במרשתת
---	-----------------

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

תוכן עניינים

6	תמצית מנהלים	
7	1. מנהלה	
7	1.1 הגדרות	
8	1.2 הליך המכרז	
8	1.2.1 השתתפות במכרז	
8	1.2.2 הודעות ובירורים	
8	1.2.3 שאלות ובקשות הבהרה	
8	1.2.3.1 פניות בשאלות ובקשות הבהרה	
8	1.2.3.2 מענה לשאלות ובקשות הבהרה	
8	1.2.3.3 כנס/סיוור ספקים (N)	
9	1.2.3.4 מידע שאינו לפרסום במרשתת (M)	
9	1.2.4 הגשת הצעות	
12	1.2.5 מתווה להערכת הצעות	
12	1.2.6 זוכה במכרז	
12	1.3 מסמכי המכרז	
12	1.3.1 מרכיבי הפניה	
12	1.3.2 בעלות על מסמכי המכרז	
12	1.3.3 סיווג רכיבים	
13	1.4 הצעת המציע	
13	1.4.1 מרכיבי הצעת המציע	
14	1.4.2 בעלות על מסמכי ההצעה	
14	1.4.3 שפת ההצעה	
14	1.4.4 תוקף ההצעה	
14	1.4.5 מספר הצעות	
14	1.4.6 שילוב קבלני משנה	
15	1.4.7 טובין משומש/מחודש (N)	
15	1.4.8 עסק בשליטת אישה	
15	1.4.9 העדפת תוצרת הארץ (N)	
15	1.4.10 פטור מתשלום מע"מ	
15	1.5 תנאים להשתתפות במכרז (M)	
15	1.5.1 דרישות סף מינהליות (M)	
15	1.5.1.1 ערבות מכרז	

15.....	הסכם התקשרות.....	1.5.1.2
16.....	אישור על ניהול ספרים	1.5.1.3
16.....	המצאת תעודת רישום תאגיד	1.5.1.4
16.....	המצאת תעודת רישום במרשם המתנהל על-פי חוק (N)	1.5.1.5
16.....	תצהיר על היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום	1.5.1.6
17.....	תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות	1.5.1.7
17.....	תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית)	1.5.1.8
17.....	דרישות סף מקצועיות (M)	1.5.2
17.....	אישור יצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן (N)	1.5.2.1
17.....	וותק וניסיון המציע (M) (Q)	1.5.2.2
18.....	דרישות בפתרון המוצע (N)	1.5.2.3
18.....	מדיניות שירות תחזוקה וחלקי חילוף (N)	1.5.2.4
18.....	החזקה ברישוי לעוסק בתחום (N)	1.5.2.5
18.....	הסמכה לתקן ישראלי רשמי/ לא רשמי (N)	1.5.2.6
18.....	תנאים להתקשרות	1.6
18.....	ערבות ביצוע	1.6.1
18.....	חידוש סימוכין שפג תוקפם	1.6.2
19.....	אישור על היעדר חובות לרשם התאגידים	1.6.3
19.....	שימוש בפורטל הספקים הממשלתי	1.6.4
19.....	ביטוחים	1.6.5
19.....	הנחיות ביטחון	1.6.6
19.....	סיווג ביטחוני	1.6.6.1
20.....	שמירת סודיות	1.6.6.2
20.....	אבטחת מידע	1.6.6.3
21.....	שרשרת אספקה	1.6.6.4
21.....	זכויות המשרד	1.7
21.....	זכות החלטה	1.7.1
21.....	ביטול המכרז	1.7.2
21.....	הצעה יחידה	1.7.3
22.....	כשירים לזכיה	1.7.4
22.....	פסילת מציע	1.7.5
22.....	ביטול זכיית מציע	1.7.6
22.....	תוצאות פסילת זכיית מציע	1.7.7

23.....	שינוי היקף ההתקשרות – זכות ברירה	1.7.8
23.....	אי קיום יחסי עובד-מעביד	1.7.9
23.....	תשלומים והצמדות	1.8
25.....	הרכש המבוקש	.2
25.....	הגדרות	2.1
25.....	הצורך הארגוני	2.2
25.....	מערכות לתמיכה	2.3
25.....	כללי	2.3.1
25.....	פרוט מערכת	2.3.2
26.....	ממשקים	2.3.3
26.....	השרותים הנדרשים	2.4
26.....	תמיכה שוטפת במערכת ו/או קומפוננטה	2.4.1
26.....	ביצוע שו"שים	2.4.2
27.....	תיעוד מערכתי	2.4.3
28.....	שירותי מומחה	2.4.4
28.....	רישוי	2.5
28.....	אבטחת מידע	2.6
30.....	טכנולוגיה ותשתיות	2.7
32.....	מימוש	.3
32.....	גורמים מעורבים	3.1
32.....	מנהל השרות מטעם הזוכה	3.1.1
32.....	מנהל פרויקט מטעם המשרד	3.1.2
32.....	מתכונת אספקת השירותים	3.2
32.....	כללי	3.2.1
32.....	מתכונת תפעול השירות	3.3
32.....	כללי	3.3.1
33.....	הגדרת אחריות הזוכה בתפעול השירות	3.3.2
33.....	אופן הקמת ואספקת השירותים	3.4
33.....	העברת מקל – onboarding	3.4.1
34.....	ניהול השירות	3.4.2
34.....	פגישות סטטוס	3.5
34.....	ניהול מומחי Magic מטעם הזוכה	3.6
34.....	תכנית היפרדות	3.7

34.....	תכנית היפרדות.....	3.7.1
35.....	מתווה היפרדות.....	3.7.2
35	תפעול, אחריות ושירות.....	.4
35	זמני השרות.....	4.1
35	טיב שרות ו SLA.....	4.2
35.....	סוגי התקלות במערכת ופרקי זמן מירבי לתחילת טיפול.....	4.2.1
36.....	מדדי טיב שירות.....	4.2.2
37.....	שיקול דעת המשרד להפעלת בונוס/קנס.....	4.2.3
38	עקרונות לתכולת חשבונית.....	4.3
38	הצעת המחיר.....	.5

תמצית מנהלים

אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע במשרד המשפטים מתחזק כ- 26 מערכות וקומפוננטות בטכנולוגיית Magic. המערכות הינן בגדלים והיקפים שונים, במנעד קריטיות תפעולית משתנה ומשרתות מגוון יחידות עיסקיות במשרד.

מטרת המכרז היא בחירת של עד 2 זוכים, ככל ויהיו, העוסקים באספקת שירותי תמיכה עבור מערכות מידע מבוססות טכנולוגיית Magic. השירותים המבוקשים יסופקו במתכונת של תפוקות/חבילות עבודה ויכללו שירותי תמיכה מסוג (OGS) On-Going-Support שמשמעותם תמיכה שוטפת ואבטחת פעילות היישומים/מערכות, הכוללים פתרונות לבעיות ותקלות, ביצוע שו"שים ואספקת שירותי מומחה עבור מערכות מידע מבוססות טכנולוגיית Magic, והכל בהתאם לדרישות המשרד. כמפורט בסעיף 2.4.

בתחילת ההתקשרות המשרד יחלק את הפעילות בין 2 הזוכים, ככל ויהיו.

פעילות הזוכים תוערך ותשוקלל בצורה שוטפת על ידי האגף. תתבצע התאמה וחלוקה של היקף הפעילות בהתאם לטיב התוצרים המתקבלים (SLA), יכולת של הזוכה לביצוע מבחינת קיבולת תפעולית, כך שיתכן אף יחס של 90/10 בחלוקת הפעילות בין הזוכים, כאשר הכל בהתאם לשיקול דעת המשרד כמפורט במסמכי המכרז.

ההתקשרות עם הזוכה במכרז תהיה לתקופה של 12 חודשים קלנדריים ולמשרד תשמר זכות ברירה להארכת התקשרות ב- 12 חודשים קלנדריים נוספים ועד 72 חודשים קלנדריים נוספים בסך הכל.

התקשרות המשרד עם הזוכה תוארך לתקופות נוספות כאמור, וככל והמשרד יבחר להפסיק את ההתקשרות, המשרד יעביר לזוכה הודעה על הפסקתה לכל הפחות 30 יום לפני חידושה.

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

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

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

1. מנהלה

1.1 הגדרות

להלן מונחים המשמשים במנהלה ומשמעותם.

משרד	משרד המשפטים – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע.
ועדת מכרזים	ועדת המכרזים לענייני תקשוב של משרד המשפטים.
מכרז/ המכרז	פנייה זו בבקשה להציע הצעות לאספקת שירותי תמיכה במערכות מבוססות טכנולוגית מגייק עבור משרד המשפטים.
ספק/ זוכה	מציע אשר יבחר על ידי ועדת המכרזים כזוכה במכרז.
הצעה	מענה המציע לדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
מציע	יישות משפטית אשר הגישה הצעה במכרז.

במקרה שבו המציע, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המפורטים במכרז ושבעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוגמה התאגדות המציע מעוסק מורשה לחברה, רכישת פעילות, התאגדות כחברה, ארגון מחדש או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי הסף השתלבה אצל המציע, יוכל המציע לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני לצורך עמידה בתנאי המכרז וזאת בכפוף לעמידה בתנאים הבאים:

- החברות באשכול נמצאות בשליטה מלאה של המציע או של חברת האם שלו (100%).
 - מתקיימת זהות בין בעלי המניות ונושאי המשרה המרכזיים במציע ובחברות באשכול.
- החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת ועדת המכרזים של המשרד.

מי שאינו חלק מעסקיו של ספק כהגדרתו לעיל ויועסק אצלו באספקת טובין ושירותים הכלולים בהצעתו אם תיבחר כהצעה הזוכה.

אם במכרז יש איסור על שימוש בקבלני משנה, יצרני טובין הכלולים בהצעת הזוכה או נציגיהם בישראל, לא יכללו במסגרת איסור זה.

מסמך שיימסר לזוכה, על בסיסו תיערך התקשרות לאספקת טובין ושירותים המבוקשים במכרז. הזמנה תהא בתוקף רק אם תהא חתומה כנדרש על-ידי מורשי החתימה במשרד.

סכום הרכש שהמשרד מתכנן לבצע בכל שנת התקשרות נתונה. הגורם המורשה להתחייב בשם הספק לכל עניין ודבר נשוא חתימתו.

חתימה במכרז תעשה באופן המחייב את המציע ועל ידי המורשים להתחייב אצל המציע לכל דבר ועניין נשואי החתימה.

קבלן משנה

הזמנה

סכום ההתקשרות

מורשה חתימה אצל הספק

חתימה

1.2 הליך המכרז

1.2.1 השתתפות במכרז

מסמכי המכרז מפורסמים וזמינים בדף המכרז במרשתת. עניינה של פנייה זו הוא אספקת שירותי תמיכה במערכות מבוססות טכנולוגית מגייק, ההשתתפות במכרז אינה כרוכה בתשלום וכל מציע רשאי להשתתף בהליך ולהגיש הצעה.

1.2.2 הודעות ובירורים

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

מציעים מתבקשים לבדוק בתדירות גבוהה את דף המכרז במרשתת.

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

1.2.3 שאלות ובקשות הבהרה

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

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

1.2.3.1 פניות בשאלות ובקשות הבהרה

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

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

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

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

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

1.2.3.2 מענה לשאלות ובקשות הבהרה

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

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

1.2.3.3 כנס/סיוור ספקים (N)

לא יתקיים כנס ספקים.

1.2.3.4 מידע שאינו לפרסום במרשתת (M)

א. לצורך הגשת הצעה, המציע ידרש להגיע לאתר המשרד, לטובת עיון ב-"מידע נוסף" על מנת לקבל התרשמות טכנולוגית/מערכתית מהמערכות הקיימות בהתאם למועדים כמפורט בטבלת פעילויות ומועדן.

ב. את ה"מידע הנוסף" ניתן לקבל בתיאום מראש באתר המשרד שכתובתו.

מקום	משרד המשפטים
כתובת	קרית המדע 6 א', הר-חוצבים, ירושלים
קומה	קומה 2

ג. לטובת תיאום מועד הביקור, המציע נדרש לפנות לכתובת הדוא"ל [IT- Tenders@justice.gov.il](mailto:IT-Tenders@justice.gov.il)

ד. מציעים מתבקשים לספק את פרטי הגורם מטעמם אשר יגיע לקבל את ה"מידע הנוסף" בטופס פרטי מקבל מידע נוסף. מקבל ה"מידע הנוסף" יידרש לחתום על התחייבות לשמירת סודיות כתנאי לקבלתו ולצרף טופס פרטי מקבל מידע נוסף.

ה. במסגרת הביקור המציע ידרש לחתום על התחייבות לשמירה על סודיות כתנאי לקבלתו.

ו. כל מציע יקבל לעיון את אותם מסמכים וקבצים.

ז. הביקור יוגבל ל - 2 מבקרים מטעם כל מציע, ויהיה עד לשעתיים.

ח. במסגרת הביקור לא ימסר מענה על שאלות, אלא על שאלות טכניות בלבד לשם התמצאות בחומרים.

כניסה לשטח המשרד מחייבת זיהוי והמשתתפים נדרשים להצטייד בתעודת זהות.

קבלת המידע הנוסף היא חובה ומהווה תנאי להגשת הצעות למכרז.

טופס פרטי מקבל מידע נוסף כאמור, מצורף כנספח 1.2.3.4 בקובץ ריכוז נספחים:

1.2.4 הגשת הצעות

כללי:

א. על המציע למלא את הטפסים והנספחים המצורפים למכרז זה. יש למלא את כל פרטי הנספחים ללא יוצא מן הכלל, בצירוף כל המסמכים הנדרשים כשהם מלאים וחתומים כנדרש. המשרד רשאי שלא להתייחס להצעות חלקיות ו/או להצעות שלא הוגשו בצירוף הנספחים המצורפים.

ב. המציע יגיש את כל מסמכי המכרז כשהם חתומים בראשי תיבות על ידי מורשה החתימה מטעמו בתחתית כל עמוד במכרז. הגשת ההצעה חתומה כאמור תהווה ראיה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז וההסכם המצורף לו על נספחיו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת וכי הוא מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות מכרז זה לרבות בהתאם להוראות ההסכם שייחתם עמו על נספחיו, בדייקנות, ביעילות ובמומחיות. מציע שהגיש הצעה במכרז יהיה מנוע מלטעון כי לא היה מודע לפרט כלשהו הקשור למכרז ו/או לתנאיו ו/או לדרישותיו.

ג. הגשת ההצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום, אלא אם כן קבע המשרד בהודעה שתפורסם בעמוד פרסום המכרז באתר מינהל הרכש הממשלתי (להלן: "דף המכרז") דרך הגשה אחרת במכרז. במקרה כאמור על המציעים לפעול בהתאם להוראות שפרסם המשרד בדף המכרז.

ד. קישור למערכת לצורך הגשת הצעות במכרז יפורסם בדף המכרז. מציע אשר מעוניין לשאול שאלות הבהרה ולהגיש את הצעתו במכרז, נדרש לחוץ על הקישור "להגשת שאלות והצעות" בדף המכרז, אשר יעביר אותו למערכת.

ה. הליך הגשת ההצעות במערכת כולל 2 שלבים:

1. הזדהות של מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית.

2. הגשת ההצעה בתיבת המכרזים במערכת יהלום.

ו. פעולות במערכת ההזדהות:

1. מגיש הצעה אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש להירשם למערכת, ולאחר השלמת תהליך ההרשמה לערוך אימות של ההזדהות לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעות.

2. מגיש הצעה אשר רשום למערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעה.

3. בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הממשלתית, או בתהליך ההזדהות יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון - 1299, כתובת דואר אלקטרוני moked@mail.gov.il, טלפון נוסף 08-6863100)

4. פרטים נוספים על אודות הליך ההרשמה מפורטים ב**קישור זה**.

5. לאחר השלמת ההזדהות, המערכת תעביר את מגיש ההצעה באופן אוטומטי לתיבת המכרז הרלוונטית. על המציע לוודא כי במערכת להגשת ההצעות מופיע שם ומספר המכרז המבוקש על ידו.

ז. פעולות במערכת יהלום

1. מציע המעוניין לשאול שאלות הבהרה או שי לו הערות, יוכל לבצע זאת כל עוד לא חלף מועד אחרון לשאלת שאלות הבהרה והערות, באמצעות לחיצה על כפתור "שאלות הבהרה". המציע ימלא עבור כל שאלה את מס' הפרק/נספח ומס' הסעיף.

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

3. לאחר השלמת הגשת ההצעה במערכת תתקבל הודעה "הצעתך נשלחה בהצלחה" ומציע יוכל להוריד את מסמך ההצעה. מסמך ההצעה הינו מסמך חתום דיגיטלית של ההצעה ומהווה אסמכתא להצעה שהוגשה. המסמך ישלח לך למציע גם במייל. מסמך ההצעה האחרון שנשלח יוצג גם במערכת.

4. מציע יוכל לעדכן את הצעתו כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשת הצעה.

5. במידה ולאחר שהוגשו הצעות בתיבה, ערך המזמין שינוי במסמכי המכרז (למעט שינוי במועדי המכרז), **הצעות שהיו בתיבה יבוטלו** ויעברו למצב טיוטה. ומציע המעוניין להגיש את הצעתו בהתאם לתנאי המכרז המעודכנים **ידרש לבצע הגשה מחדש**.

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

7. במסגרת הגשת ההצעות במערכת, ישנן מגבלות טכניות שונות כגון:

א. ניתן לעלות עד 10 קבצים כאשר גודל מקסימלי של כל קובץ (עד 15MB).

ב. פרק הזמן שבו המערכת מתנתקת בהיעדר פעולה של משתמש (20 דקות ל-time out)

ג. מגבלות טכניות נוספות. על מנת להכיר את שאר מגבלות המערכת באחריות מגיש ההצעה לקרוא, מבעוד מועד, את המדריך להגשת הצעות באמצעות תיבת מכרזים דיגיטלית. בנוסף לרשותו של מגיש הצעה חומרי הדרכה אשר נועדו לסייע לו להגיש הצעות בהצלחה.

ד. לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00 במייל: moked@mail.gov.il או באמצעות הצי'אט האנושי: <https://mygovchat.gov.il/icr/bot.aspx?l=3>

8. בפניה יש לציין את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמידת הצורך לצרף צילומי מסך.

9. זמן ההמתנה מרגע משלוח הפניה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד.

א. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניית אשר יתקבלו בזמן קצר מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת הצעות.

ב. **מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר נשארו פחות מ-4 שעות להגשת הצעות במכרז לוקח על עצמו את הסיכון שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית שלו או לענות על שאלה שיש לו.**

ח. על מציע במכרז האחריות הבלעדית להגיש את ההצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות.

1. 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.**

2. למציע לא תהיה כל טענה למזמין באשר לתקלה שהתגלתה במערכת ההזדהות או במערכת הגשת ההצעות סמוך למועד האחרון להגשת הצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו במכרז.

ט. ההצעות תוגשנה בשפה העברית. כמו כן כל הנספחים, מכתבי המלצה, אישורים, תעודות וכל פרט הנדרש במכרז יוצג בשפה העברית.

י. רק הצעות שתימצאנה בתיבת המכרזים בעת פתיחתה תילקחנה בחשבון.

יא. המשרד לא יישא בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת ו/או בקשר למכרז זה, ובפרט בשל אי קבלת הצעתו. המשרד רשאי לבטל את המכרז כולו או חלק ממנו וכן לשנותו ולעדכנו (לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו) בכל עת לפי שיקול דעתו ומבלי שיהיה עליו לפצות או לשפות את המציע בגין הוצאותיו או נזקיו.

יב. כל הוצאה מכל סוג שהוא שתוצא בקשר להשתתפות במכרז לא תוחזר בכל מקרה. למען הסר כל ספק מובהר, כי למציע לא תהיה כל טענה, מכל מין וסוג שהיא, לשיפוי ו/או תשלום ו/או השתתפות מהמשרד, או מכל גורם מטעמו (לרבות מי מעובדיו, שלוחיו או נציגיו) על כל נזק ו/או הוצאה שיישא המציע ו/או מי מטעמו בשל כל טעם או עילה, בגין או בקשר עם ההצעה, קיומו של המכרז, הפסקתו, שינוי תנאיו או ביטולו.

א. המציע יצרף להצעתו טופס פרטי ספק מלא וחתום כנדרש.

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

1.2.5 מתווה להערכת הצעות

א. בדיקת הצעות המציעים והערכתן תבוצע אל מול מתווה להערכת הצעות (מל"ה) וזאת בהסתמך על נתונים ומידע שיוצגו בהצעות. במידה וועדת המכרזים תמצא שדרוש לה מידע נוסף (השלמות, הבהרות וכדו') לקבלת החלטה בקשר עם הצעה, היא תהיה רשאית לפנות למציע בבקשה לבריור פרטים, להציג כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות הבהרה. מציע יענה לדרישות כאמור בהתאם ללוחות הזמנים שיקבעו על ידי וועדת המכרזים בפנייה אליו והכול בהתאם ובכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ותקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993.

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

ב. הערכת ההצעות תכלול מבחן יכולת. מציע שהצעתו תעבור את סף האיכות שמפורט במתווה להערכת הצעות יוזמן למבחן יכולת על-ידו ותוצאות הבחינה ינוקדו.

1.2.6 זוכה במכרז

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

1.3 מסמכי המכרז

1.3.1 מרכיבי הפניה

מסמכי מכרז פומבי 53-2024 אספקת שירותי תמיכה במערכות מבוססות טכנולוגית מגייק עבור משרד המשפטים כוללים את הקבצים הבאים:

- א. קובץ MS Word 2016 בשם "מנהלה ומפרט - מכרז פומבי 53-2024 אספקת שירותי תמיכה במערכות מבוססות טכנולוגית מגייק עבור משרד המשפטים".
- ב. קובץ MS Word 2016 בשם "ריכוז נספחים - מכרז פומבי 53-2024 אספקת שירותי תמיכה במערכות מבוססות טכנולוגית מגייק עבור משרד המשפטים".
- ג. קובץ MS Excel 2016 בשם "תבנית הצעת מחיר - מכרז פומבי 53-2024 אספקת שירותי תמיכה במערכות מבוססות טכנולוגית מגייק עבור משרד המשפטים".

1.3.2 בעלות על מסמכי המכרז

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

1.3.3 סיווג רכיבים

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

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

יובהר כי אי סיווג סעיף/רכיב, אינו משליך על מחויבות הזוכה לקיום הדרישות המפורטות בסעיף/רכיב, והזוכה יידרש לקיימם בשלב מימוש ההתקשרות.

סימון לסעיף/רכיב שהושמט במכוון במסמכי המכרז מאחר ואין לו משמעות במכרז זה. מטרת סימון זה היא שמירת סדר הסיעוף המקובל במסמכי מכרז של המשרד.	<u>Nonrelevant</u>	(N)
סימון לסעיף/רכיב בו מוגדרת דרישת סף להשתתפות במכרז, היינו, דרישה שאי עמידה בה עלולה להביא לפסילת ההצעה.	<u>Mandatory</u>	(M)
סימון לסעיף/רכיב בו מוגדרת דרישה איכותנית היינו, דרישה שעמידה בה תזכה בניקוד בהתאם לתבחינים ומדדים המוגדרים עבורה במתווה להערכת הצעות.	<u>Qualitative</u>	(Q)
סימון לסעיף/רכיב בו מוגדרת דרישת סף ובנוסף דרישה איכותנית היינו, דרישה שאי עמידה בה עלולה להביא לפסילת ההצעה ועמידה בדרישה מעבר לרמת הסף המוגדרת תזכה בניקוד בהתאם לתבחינים ומדדים המוגדרים עבורה במתווה להערכת הצעות.	<u>Mandatory</u> & <u>Qualitative</u>	(M)(Q)

1.4 הצעת המציע

1.4.1 מרכיבי הצעת המציע

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

א. סימוכין נדרשים

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

אין להצפין או להגביל את הגישה לקבצים בכל צורה שהיא.

ב. עותק מושחר

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

אין להצפין או להגביל את הגישה לקבצים בכל צורה שהיא.

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

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

4. בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993, לכל משתתף במכרז תימסר הודעה על החלטתה הסופית של ועדת המכרזים בקשר עם תוצאות המכרז. משתתף במכרז יהיה רשאי בתוך 30 ימים ממועד מסירת ההודעה, לעיין בפרוטוקול ועדת המכרזים; בהתכתבויותיה

עם המציעים; בחוות דעת מקצועיות שהוכנו לבקשתה; בעמדת היועץ המשפטי בוועדה; ובהצעת הזוכה במכרז, ולקבל עותק ממסמכים אלה, למעט:

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

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

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

ג. הצעת מחיר

הצעת מחיר תמולא ותוגש בתבנית הצעת המחיר (קובץ MS Excel 2016) בהתאם להנחיות המפורטות במסמכי המכרז. בנוסף, הצעת המחיר תחתם על ידי מורשה חתימה וחותרת המציע על גבי עותק קשיח (תדפיס), תיסרק ותוגש בתבנית קובץ PDF כנדרש.
אין להצפין או להגביל את הגישה לקבצים בכל צורה שהיא.

1.4.2 בעלות על מסמכי ההצעה

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

1.4.3 שפת ההצעה

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

1.4.4 תוקף ההצעה

א. הצעתו של מציע תהיה בתוקף עד למועד "תוקף ההצעה וערבות מכרז" שמצוין בטבלה "פעילויות ומועדין", לעיל, והמציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו עד למועד זה.
ב. אם הליכי בדיקת המכרז ימשכו מעבר לצפוי ואם המשרד יבקש זאת והמציע ייתן הסכמתו לכך, יאריך המציע את תקופת ההצעה עד לתאריך החדש כפי שייקבע על ידי המשרד. אי הסכמה להארכת תוקף ההצעה תביא לפסילת ההצעה.

1.4.5 מספר הצעות

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

1.4.6 שילוב קבלני משנה

א. מציע רשאי לכלול קבלני משנה במסגרת הצעתו למכרז והוא נדרש לספק עבור כל אחד מקבלני המשנה את המידע להלן:

1. פרטי קבלן המשנה המעורב במענה המציע.

2. תיאור הטובין/שירותים שיופקו על ידי קבלן המשנה במסגרת מענה המציע.

ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אחת כשהמזיע אחראי במסגרתה לכל הפעילויות והתוצרים של קבלני המשנה שכלל בה. עם זאת, המשרד יהיה רשאי לפנות ישירות אל קבלני המשנה לצורך קבלת שירות המסופק על ידם במסגרת הצעת הזוכה. יובהר שאין בכך משום כניסה בנעלי הזוכה אלא פישוט תהליכים במקום שפנייה ישירה לקבלן משנה תאפשר זאת.

ב. קבלן משנה יכול להיכלל ביותר מהצעה אחת ולספק למשרד טובין/שירותים במסגרת הצעותיהם של מציעים שונים במכרז (ככל שמי מהם יזכה).

ג. שילוב עתידי של קבלן משנה שלא נכלל במסגרת ההצעה, יחייב את הזוכה באישור המשרד ובכל הנדרש במכרז בהקשר לקבלני משנה.

ד. מציע לא יכלל בקבלן משנה בהצעתו של מציע אחר למכרז או של זוכה במכרז.

טופס מידע אודות קבלני משנה כאמור, ראה נספח 1.4.6 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש הטופס כנספח 1.4.6 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.4.7 טובין משומש/מחודש (N)

1.4.8 עסק בשליטת אישה

מציע אשר מתקיים בו "עסק בשליטת אישה", בהתאם לסעיף 2(ב) לחוק חובת המכרזים התשנ"ב – 1992 יזכה לעדיפות בהליך המכרזי על פי הוראות החוק. המציע יצרף להצעתו תצהיר כנדרש.

נוסח מחייב של תצהיר כאמור, ראה נספח 1.4.8 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש האישור כנספח 1.4.8 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.4.9 העדפת תוצרת הארץ (N)

1.4.10 פטור מתשלום מע"מ

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

נוסח הצהרה על פטור מתשלום מע"מ כאמור, ראה נספח 1.4.10 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.4.9 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.5 תנאים להשתתפות במכרז (M)

1.5.1 דרישות סף מינהליות (M)

1.5.1.1 ערבות מכרז

במכרז זה לא נדרשת ערבות מכרז.

1.5.1.2 הסכם התקשרות

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

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

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

הסכם ההתקשרות כאמור, ראה נספח 1.5.1.2 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש ההסכם כנספח 1.5.1.2 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

רכש אספקת שירותי תמיכה במערכות מבוססות טכנולוגית מגייק

ההתקשרות עם הזוכה במכרז זה לרכש אספקת שירותי תמיכה במערכות מבוססות טכנולוגית מגייק, תהיה לתקופה שתחל עם החתימה על הסכם ההתקשרות בין הצדדים ותסתיים לאחר 12 חודשים.

למשרד תשמר הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות לרכש אספקת שירותי תמיכה במערכות מבוססות טכנולוגית מגייק בתקופות נוספות של 12 חודשים בכל פעם ועד 72 חודשים נוספים בסך הכל.

התקשרות המשרד עם הזוכה תוארך לתקופות נוספות כאמור, וככל והמשרד יבחר להפסיק את ההתקשרות, המשרד יעביר לזוכה הודעה על הפסקתה לכל הפחות 30 יום לפני חידושה.

אחריות ושירות תחזוקה (N)

1.5.1.3 אישור על ניהול ספרים

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

אישור פקיד שומה/ רואה חשבון/ יועץ מס מייצג כאמור, לאחר הפקתו כנדרש יצורף כנספח 1.5.1.3 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.5.1.4 המצאת תעודת רישום תאגיד

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

העתק תעודת רישום תאגיד כאמור, לאחר הפקתו כנדרש, יצורף כנספח 1.5.1.4 (א) בתבנית קובץ PDF כנדרש.

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

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

1.5.1.5 המצאת תעודת רישום במרשם המתנהל על-פי חוק (N)

1.5.1.6 תצהיר על היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

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

נוסח מחייב של תצהיר בדבר היעדר הרשעות כאמור, ראה נספח 1.5.1.6 בקובץ ריכוז נספחים.
לאחר עריכתו כנדרש, יוגש התצהיר כנספח 1.5.1.6 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.5.1.7 תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות

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

נוסח מחייב של התצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות כאמור, ראה נספח 1.5.1.7 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש התצהיר כנספח 1.5.1.7 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.5.1.8 תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית)

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

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

נוסח מחייב של הצהרה כללית כאמור, ראה נספח 1.5.1.8 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.1.8 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.5.2 דרישות סף מקצועיות (M)

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

1.5.2.2 וותק וניסיון המציע (M) (Q)

המציע נדרש להציג ניסיון מעשי באספקת שירותי פיתוח ותמיכה במערכות מבוססות טכנולוגית Magic בין התאריכים 1.1.2020 ועד למועד פרסום המכרז, שבו מתקיימים התנאים המצטברים להלן:

א. המציע סיפק שירותי פיתוח ותמיכה עבור 3 לקוחות שונים לפחות, ועבור 4 מערכות מבוססות Magic לפחות, אצל אותם 3 הלקוחות (בהתאם להגדרתם בסעיף 2.1 למכרז).

ב. המציע מעסיק, כולל באמצעות קבלני משנה, לפחות 3 מומחי Magic בתפקידי פיתוח תוכנה. (מומחה Magic בהתאם להגדרה בסעיף 2.1 למכרז).

שירותי פיתוח ותמיכה מעבר ל-3 הלקוחות המפורטים וכן מעבר ל-4 מערכות מבוססות Magic המהווים דרישות סף כאמור, וכן כמות מומחי Magic בפיתוח ישמשו לניקוד איכות והמציע מתבקש לפרטם.

נוסח סימוכין כאמור, ראה נספח 1.5.2.2 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.2.2 בתבנית קובץ PDF כנדרש.

1.5.2.3 דרישות בפתרון המוצע (N)**1.5.2.4 מדיניות שירות תחזוקה וחלקי חילוף (N)****1.5.2.5 החזקה ברישוי לעוסק בתחום (N)****1.5.2.6 הסמכה לתקן ישראלי רשמי/ לא רשמי (N)****1.6 תנאים להתקשרות**

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

לא עמד הזוכה בדרישה מהדרישות להלן, המשרד שומר לעצמו את הזכות לפנות למציע שהצעתו דורגה על בסיס ציון משוקלל במקום השני (ראה סעיף 1.7.7 – תוצאות פסילת זכיית מציע, להלן) ולהתקשר עימו וכך הלאה עד להתקשרות עם זוכה.

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

1.6.1 ערבות ביצוע

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

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

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

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

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

1.6.2 חידוש סימוכין שפג תוקפם

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

1.6.3 אישור על היעדר חובות לרשם התאגידים

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

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

1.6.4 שימוש בפורטל הספקים הממשלתי

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

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

1.6.5 ביטוחים

הזוכה יערוך לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד המשפטים, את הביטוחים המפורטים בסעיף הביטוח הקבוע בהסכם ההתקשרות ובהתאם להוראת התכ"ם מס' 4.2.1 "יעוץ ביטוחי במכרזים והתקשרויות".

1.6.6 הנחיות ביטחון

1.6.6.1 סיווג ביטחוני

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

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

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

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

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

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

1.6.6.2 שמירת סודיות

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

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

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

1.6.6.3 אבטחת מידע

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ט. המשרד רשאי, בכל עת, לבקר את המחשבים ומערכות המידע של הזוכה בהן נמצא מידע שהתקבל מהמשרד או נוצר במהלך ההתקשרות. על הזוכה להעמיד לרשותו ולעיונו של המשרד

או של נציג מטעמו את כל החומר והמידע שידרשו על-ידי המשרד או נציגו, על-פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד או נציגו.

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

יא. בתום ההתקשרות יחזיר הזוכה למשרד כל מידע מכל סוג שהוא שהצטבר בידי או נוצר, אם הצטבר, במהלך מתן השירות נשוא מכרז זה.

1.6.6.4 שרשרת אספקה

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

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

1.7 זכויות המשרד

1.7.1 זכות החלטה

א. אין המשרד מחוייב לקבל את ההצעה הזולה או הצעה שלמה או חלקים מהצעה או כל הצעה שהיא.

ב. כל הכרעה בעניין ההצעות, בדיקתן והערכתן נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

ג. המשרד רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההזמנה להצעות או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המשרד מונעת הערכת ההצעה כראוי.

1.7.2 ביטול המכרז

המשרד רשאי לבטל בכל עת פנייה זו לקבלת הצעות, כולה או חלקה או לצאת בבקשה חדשה לקבלת הצעות וזאת מסיבות תקציביות, ארגוניות או מכל סיבה אחרת, על פי החלטתו הבלעדית, ללא מתן הסברים וללא הודעה מוקדמת לספקים/ מציעים/ זוכה או כל גורם אחר.

הודעה על ביטול המכרז כאמור, תפורסם בדף המכרז במרשתת או תשלח בדואר אלקטרוני למציעים/ זוכה. בכל מקרה כאמור, לא תהיה לספקים/ מציעים/ זוכה כל טענה, תביעה או דרישה במישורין או בעקיפין, כנגד המשרד.

1.7.3 הצעה יחידה

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

1.7.4 כשירים לזכיה

המשרד יהיה רשאי לבחור כשירים במכרז ("הכשיר"), וזאת בהתאם לסדר דירוג ההצעות במכרז. המשרד יודיע לכשירים על היבחרם, בהודעת דוא"ל. במידה ותבוטל זכייתו של הזוכה במכרז, מכל סיבה שהיא, בתקופה שעד תום שנה מיום בחירתו כזוכה, רשאי המשרד בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להתקשר עם הכשיר הבא אחריו כזוכה בכפוף לעמידה בדרישות המנויות להלן בנוגע לזוכה במכרז.

1.7.5 פסילת מציע

המשרד, לאחר שנתן למציע זכות טיעון (בכתב/ בעל-פה, בהתאם לקביעתו הבלעדית של המשרד) יהיה רשאי לפסול הצעה שהוגשה כמענה במכרז, לפי שיקול דעתו, בין היתר, אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים:

- א. **הצעה חסרה, לא ברורה או הצעה הכוללת מידע שקרי או מטעה** – אם הצעה שהוגשה במכרז היא חסרה באופן אשר המזמין אינו יכול להבין ממנה את מהות ההצעה, או לחילופין לוקה בחוסר בהירות או חוסר סדר ניכר.
- ב. **הצעה הפסדית** – אם ההצעה הינה בלתי כלכלית למציע במידה המטילה בספק את יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו היה ויזכה במכרז.
- ג. **תכסיסנית או מוגשת בחוסר תום לב** – אם הצעה כוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב, מחיר היצף (Dumping) וכל מקרה אחר שבה ההצעה נגועה בחוסר תום לב, ובכלל זה במקרה של פעולה או התנהגות של המציע, במסגרת המכרז, שלא בתום לב.
- ד. **התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות** – המציע, במסגרת מכרז או התקשרות קודמת של המשרד או של משרד ממשלתי ויחידת סמך אחרים, נהג בחוסר תום לב, בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים, מסר מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק או התנהל בחוסר מקצועיות קיצונית, באופן שלדעת המזמין מצדיק את פסילתו.
- ה. **מצב כלכלי של המציע** – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל, פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתיפקודו באם יזכה במכרז.
- ו. **ניגוד עניינים** – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע, ההצעה שהוא הגיש, או בעלי העניין בו, לבין השתתפות וזכיה במכרז או ביצוע השירותים על ידי המציע.
- ז. **פסילת הצעה בגין תיאום הצעות** – אם קיים חשד סביר לתיאום בין המציע להצעות אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

1.7.6 ביטול זכיית מציע

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

1.7.7 תוצאות פסילת זכיית מציע

לאחר שמציע יוכרז כזוכה במכרז ונחתם עמו הסכם התקשרות, אם תבוטל ההתקשרות עמו מסיבה כלשהי או ככל שמציע יוכרז כזוכה במכרז, לא ייחתם עמו הסכם מכל סיבה שהיא וזכייתו תבוטל מסיבה כלשהי, יהיה המשרד רשאי לפנות למציע שדורג ככשיר שני (אחרי המציע שזכה במכרז),

כאילו היה הזוכה במכרז, בהתאם לתנאי המכרז ולהצעתו. לא הסכים לכך המציע שדורג ככשיר שני (אחרי הספק הזוכה) או לא בוצעה התקשרות עמו מכל סיבה שהיא, יהיה המשרד רשאי לפנות למי שדורג ככשיר במקום הבא אחריו וכך הלאה, עד שייחתם הסכם חדש לביצוע השירות. למען הסר ספק, סמכות זו של המשרד הינה סמכות רשות והמשרד ישתמש בה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי על פי נסיבות העניין.

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

1.7.8 שינוי היקף ההתקשרות – זכות ברירה

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

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

1.7.9 אי קיום יחסי עובד-מעביד

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

1.8 תשלומים והצמדות

- א. הזכות לתמורה בגין שירותים נשוא המכרז, תוקנה לזוכה לאחר הספקתם בהתאם לדרישות במסמכי המכרז, בתכנית העבודה שתבנה ביחד עם המשרד ובהתאם להצעתו הזוכה.
- ב. התשלום בגין שירותי התמיכה השנתיים (OGS) יבוצע אחת לחודש עבור 1/12 מהעלות השנתית הכוללת.
- ג. כתנאי לקבלת התמורה, הזוכה יעביר למשרד חשבונית מס חודשית מפורטת עבור השירותים בגינם הוא זכאי לתמורה. הסכומים בחשבונית יהיו נקובים בש"ח והמע"מ (ככל והזוכה מחוייב בתשלום מע"מ) יוצג בנפרד בהתאם לשיעורו ביום הפקת החשבונית.
- ד. זוכה אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחויב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא אינו חב במע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, לכל המאוחר עד מועד החתימה על ההסכם. ככל שהזוכה המתין למעלה מ-45 יום ולא קיבל אישור כאמור מרשות המיסים, יוכל הזוכה להגיש אישור מאת רואה חשבון או עורך דין, לפיו המציע פטור מתשלום מע"מ במסגרת ההתקשרות.
- ה. סכומים הנקובים בשקלים חדשים יוצמדו למדד המחירים לצרכן המפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הידוע ביום פרסום המכרז. חישוב הצמדה יבוצע מדי 12 חודשים ובהתאם לאמור בהוראת התכ"ס 7.3.2: כללי הצמדה בהתקשרויות.

- ו. חשבונית המס תיבדק על ידי חשבות המשרד והגורם המקצועי ובמידה וימצא שהיא תקינה ומוסכמת, היא תועבר לתשלום בהתאם לסכום הנקוב בה, אחרת, חשבונית המס תוחזר והזוכה יידרש להמציא חשבונית מס תקינה כנדרש. מועדי התשלום יהיו בהתאם להוראת התכ"ם 1.4.3 : מועדי תשלום.
 - ז. איחור בהגשת חשבונית, חוסר פרטים או פרטים לא נכונים בחשבונית לא יזכו את ספק השירותים בהצמדה בכל הנוגע לתקופת האיחור ולספק שירותים לא תהייה כל דרישות וטענות למשרד בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מגורמים אלו.
 - ח. ספק השירותים מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום ביתר שקיבל מהמשרד בערכו הריאלי.
- תשלום תמורה בגין שירותים שהזוכה יספק, מותנה בהמצאת כל האישורים הנדרשים מהרשויות המוסמכות על ידי ספק השירותים, לרבות אישורים כי ספק השירותים מנהל ספרים כדין ורשום כעוסק מורשה/פטור במס ערך מוסף.**
- שירותים שיינתנו על ידי ספק השירותים שלא על דרך הזמנה – לא תשולם בעדם תמורה.**

2. הרכש המבוקש

2.1 הגדרות

להלן מונחים המשמשים במפרט ומשמעותם.

מערכת Magic	יישום תוכנה מבוסס גרסת XPA C/S & RIA לפחות בטכנולוגית Magic ואשר משרת לפחות 10 משתמשים.
שו"ש	כל פעילות שינוי ו/או פיתוח רכיב ישומי/מערכתי, או חלק ממערכת (מודול) או כלל המערכת, בין אם עקב שינוי הנובע מצורך תפעולי/עיסקי, או עקב בעיית ביצועים או שדרוג טכנולוגי לגרסה מתקדמת של מגייק או רכיב תשתיתי. הנ"ל כולל אך לא מוגבל להבא: שינוי/תיקון פונקציונאלי, פתרון בעיות ביצועים, שינוי בממשק משתמש, עדכניות טכנולוגית, שינויים במסד נתונים ו API או קריאת נתונים, פתרון בעיות תפעול, ביצוע הגדרות תצורה (Configuration), כל פעילות נדרשת להפעלה מלאה בייצור לפעולה מיטבית על פי דרישות המשרד.
לקוח	גוף (ישות/התאגדות משפטית) המתפעל לפחות מערכת אחת מבוססת טכנולוגיית Magic אשר משרתת לפחות 10 משתמשים.
מומחה Magic	נותן שירות מקצועי טכנולוגי בעל לפחות 4 שנות ניסיון בפיתוח תוכנה בסביבת Magic XPA RIA מבוסס SQL-Server ואשר ביצע לפחות 2 פרויקטי פיתוח בסביבת Magic עבור מערכות המשרתות לפחות 10 משתמשי קצה כל אחת.

2.2 הצורך הארגוני

אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע במשרד המשפטים עושה שימוש בכ- 26 יישומים וקומפוננטות וממשיקים מבוססי טכנולוגיית Magic במנעד גדלים שונה. מתוכם 5 יישומים מוגדרים כמערכות ליבה קריטיות המאופיינים כמערכות גדולות בנספח 2.3, שמתאפיינות בהיקף פונקציונאלי רב ואשר נדרשים לשינויים רבים במהלך השנה וזאת תוך עמידה בטיב ורמת שירות קשיחה. יתר היישומים הינם בגודל בינוני/קטן.

2.3 מערכות לתמיכה

2.3.1 כללי

המשרד מבקש לרכוש שירותי תמיכה למערכות מבוססות Magic כמפורט בסעיף 2.4, עבור רשימת המערכות כמפורט בנספח 2.3.

נספח 2.3 מתאר את רשימת המערכות/קומפוננטות לתמיכה וכן את מספר שעות השו"ש הנוספות המגולמות בעלות השנתית למערכת/קומפוננטה לטובת שו"שים.

כאמור היקף שעות שו"ש המפורטות ואשר יהיו מגולמות, לא ישאו עלות מעבר להצעת המחיר של המציע לתמיכה במערכת ו/או קומפוננטה כמפורט באקסל הצעת המחיר "מערכות לתמיכה" עמודת הצעת המחיר.

2.3.2 פרוט מערכתי

מידע נוסף אודות המערכות, לצורך הגשת הצעה, ימסר למציעים על פי הנחיית סעיף 1.2.3.4- מידע שאינו לפרסום במרשתת.

המידע הנוסף כולל מאפיינים טכנולוגיים, אפליקטיביים, נתונים מ - Magic Analyzer, ארכיטקטורה כללית.

2.3.3 ממשקים

- א. פירוט הממשקים מובא לטובת הכרות עם הסביבה התפעולית של המשרד, נהירות והתרשמות בלבד והצגת תמונה מערכתית שלמה לגבי השפעה רוחבית באספקט אינטגרציה בלבד.
נכון למועד פרסום המכרז, המשרד מתכנן לתחזק את הממשקים עצמאית.
יתכן ובשלב מאוחר יותר המשרד יחליט אם להוציא את הממשקים לתחזוקת מי מהזוכים במסגרת שימוש במנגנון שו"שים.
ב. ממשקי המשרד מתועדים.

2.3.3 הממשקים מפורטים בנספח**2.4 השרותים הנדרשים**

המשרד מבקש לרכוש שירותי תמיכה מסוג On-Going-Support (OGS) שמשמעותם תמיכה שוטפת ואבטחת פעילות היישומים/מערכות, הכוללים פתרונות לבעיות ותקלות, ביצוע שו"שים ואספקת שירותי מומחה עבור מערכות מידע מבוססות טכנולוגיית Magic מערכות יישומיות.

2.4.1 תמיכה שוטפת במערכת ו/או קומפוננטה

שירותי התמיכה יהיו במתכונת OGS (On Going Support) שנתי, כלהלן:

- א. אחריות מיקצועית לאבטחת פעילות ייצור תקינה של המערכת האפליקטיבית ו/או רכיבי התוכנה אשר באחריות הזוכה, במימדים של תקינות אפליקטיבית, שלמות המידע, אבטחת מידע וקיום ביצועים נדרשים.
- ב. במקרה של מימוש שינויים, אחריות על ביצוע בקרה תפעולית ובדיקת פעילות תקינה של רכיבי התוכנה, תוך בדיקת השפעת השינוי על מגוון השירותי הרלוונטיים אשר יתכן ומושא לשינוי (where used / used by) בסביבת הייצור. הדבר מחייב ניטור תקלות, באגים וכשלים ותיקונם בהתאם להנחיית המשרד ותוך קיום דרישות סעיף 4.2 - טיב שרות ו-SLA. עבור שו"שים - סעיפים 1-6, עבור OGS למערכת - סעיף 8.
- ג. ביצוע שינויים אפלקטיביים/תפעוליים ברכיבי התוכנה השונים במסגרת פיתוחים מוגדרים של המערכות בהיקף שעות שנתיים המוגדרים לפי גדלי המערכת, עבור כל יישום באופן פרטני, וזאת תוך ביצוע מבחני מסירה וסיוע במבחני קבלה לצוות המשרד, שיגולמו כחלק אינטגרלי משירותי התמיכה בשנה הראשונה ובכל שנות האופציה.
- ד. הכנת "טסט דאטא" ושמירת עדכניות התיעוד המערכתי יהיו באחריות ומגולמים בתפוקה.
- ה. שרות התמיכה בקומפוננטה מחייב בנוסף כתיבת והפקת מסמכי release לכל שינויי לטובת תיאום רוחבי במשרד.

תיאור המערכות וקומפוננטות, וכל מידע רלוונטי ימסרו לפי הנחיית סעיף 1.2.3.4.**2.4.2 ביצוע שו"שים**

- א. מעבר לשירותי התמיכה המפורטים בסעיף 2.4.1, המשרד יזמין שירותי תפוקות מסוג שו"ש.
- ב. שירותי השו"ש יכללו כתיבת מסמכי איפיון מפורט למימוש דרישת השינוי, פיתוח, שדרוג, בדיקות קבלה וסיוע בבדיקות מסירה, וזאת בהתאם לשיטות, כלים, נהלים כמקובל באגף ותוך קיום דרישות סעיף 4.2.2 - טיב שרות ו-SLA.
- ג. להלן גדלי השו"ש ומאפיין מייצג לכל גודל.

התיאור בטבלה מובא לטובת התרשמות בלבד. הגדרת סוג השו"ש לתפוקה תהיה בהתאם להחלטת המשרד ובתיאום עם הזוכה.

#	סוג שו"ש	דוגמאות אמפיריות
1	קטן	<p>א. שינוי ב UX (למשל מסך תצוגה / או מסך קליטה) ו/או (האם "ו" או "או" יקבע בהתאם לגודל/מורכבות השינוי)</p> <p>ב. שינוי בהדפסה/טופס או הרחבת דוח עד 2 שדות ו/או (האם "ו" או "או" יקבע בהתאם לגודל/מורכבות השינוי)</p> <p>ג. הוספת כ- 3 פקודות SQL / הוספת שדות ו/או (האם "ו" או "או" יקבע בהתאם לגודל/מורכבות השינוי)</p> <p>ד. או כל פיתוח אחר שווה ערך</p>
2	בינוני	<p>א. כמו 1 ובנוסף:</p> <p>ב. איפיון ופיתוח תהליך עיסקי עד 4 מסכים ו/או (האם "ו" או "או" יקבע בהתאם לגודל/מורכבות השינוי)</p> <p>ג. פיתוח 3 טפסים ו/או (האם "ו" או "או" יקבע בהתאם לגודל/מורכבות השינוי)</p> <p>ד. פיתוח דוח הכולל חיתוך עד 6 טבלאות ומסך פרמטרים ומסך תצוגה תוך מימוש SQL מרובה ו/או (האם "ו" או "או" יקבע בהתאם לגודל/מורכבות השינוי)</p> <p>ה. או כל פיתוח אחר שווה ערך</p>
3	גדול / גרסה	<p>א. כמו 2 ובנוסף:</p> <p>ב. איפיון ופיתוח 5 תהליכים עיסקיים כאשר כל תהליך כולל עד 4 מסכים וכן פיתוח פרוצדורה SQL המתחייבות</p> <p>ג. או כל פיתוח אחר שווה ערך</p>

ד. המשרד מעריך את השקעה בכל שו"ש להלן:

- שו"ש קטן טווח של כ- 20 שעות +/- 20% סטיה
- שו"ש בינוני טווח של כ 60 שעות +/- 20% סטיה
- שו"ש גדול טווח של כ 300 שעות +/- 20% סטיה

ה. כל תפוקת שו"ש תכלול כולל הכנת טסט דאטא, מבחני מסירה, סיוע במבחני קבלה (כאשר ידרש) ובנוסף עדכון התיעוד של המערכת.

2.4.3 תיעוד מערכתי

א. תיעוד המערכת כולל לימוד המערכות לטובת הכנת מסמכי תיעוד מסודרים הכוללים התייחסות לצרכים העיסקיים (או"ש), הטכנולוגיים והיישומיים של היישום.

ב. המשרד יקצה מומחה תוכן לטובת העברת הידע האמפירי לזוכה, אשר נדרש לביצוע המטלה.

ג. השירות הינו תפוקתי ויוגדר לפי גדלי המערכת כמפורט במסמכים אשר ימסרו במסגרת הנחיית

1.2.3.4.

#	מאפיין מערכת	גודל
1	מערכת מורכבת וגדולה מאוד (למשל מערכת אשר כוללת אינטגרציה עם אתרים, ממשקים חיצוניים ועוד).	XL

גודל	מאפיין מערכת	#
L	מערכת גדולה	2
M	מערכת בינונית	3
S	מערכת קטנה	4

ד. המשרד מעריך את תשומות הנדרשות לטובת התיעוד כלהלן:

- מערכת מורכבת וגדולה מאוד טווח של כ- 200 שעות +/- 10% סטיה
- מערכת גדולה טווח של כ- 120 שעות +/- 10% סטיה
- מערכת בינונית טווח של כ- 70 שעות +/- 10% סטיה
- מערכת קטנה טווח של כ- 40 שעות +/- 10% סטיה

ה. תנאי לתמורה בגין פעילות לימוד ותיעוד

לטובת עמידה בקיום המשימה הזוכה נדרש למסור למשרד מסמך תיעוד טכני כולל תיאור או"ש (תהליכי) בטיב ובכסות פונקצינאלית כנדרש. המשרד יהיה רשאי לבקש תיקונים והשלמות למסמכי התיעוד טרם אישורם לתשלום.

2.4.4 שירותי מומחה

המשרד ירכוש בהתאם לצורך שירותי מומחה לטיפול בתקלות בעלות אופי רוחבי ואשר לא באחריות הזוכה, כחלק משירות התמיכה, כמפורט להלן (רשימה חלקית).

היקף שירותי המומחה לא יעלה על 10% מהיקף ההתקשרות הכללית השנתית.

- טיפול בהגדרת הרשאות (לפעמים מקור התקלה בנפילה של מודול לנושא)
- טיפול בתקלות סביבה/תשתית. דוגמא לתקלת שכיחה בתשתיות: נפילת DB, בעיית תקשורת, בעיה במערכת דוקומנטום ועוד.
- טיפול בתקלות ממשקים (נכנסים/יוצאים). דוגמא לתקלה שכיחה בממשק: תקלה בפניה לממשק רישום במשרד הפנים – הדבר מחייב פניה לגורם מתאים במשרד הפנים לטובת בירור והקמת השירות מחדש

2.5 רישוי

הזוכה נדרש לעבוד בסביבת המשרד בהתאם לסעיף 2.6, המשרד יספק רישוי סביבת מגייק בהתאם.

2.6 אבטחת מידע

א. חל איסור להעביר כל מידע שיתקבל במסגרת הפרויקט, או כל מידע אחר השייך למשרד לצד ג' כלשהו. על הזוכה חל איסור מוחלט לעשות כל שימוש במידע שאליו נחשף במהלך הפרויקט, לכל מטרה אחרת שאינה קשורה באופן ישיר לפרויקט.

ב. המידע אשר ייכלל בפרויקט יהא בנושאים אשר צוינו לעיל בלבד (מידע פומבי בלבד), מידע זה יועבר לסביבת הפיתוח ויבוקר על-ידי מנהל אבטחת מידע באגף מערכות מידע וגורם מוסמך ביחידה אשר יוודאו שמידע זה יכול להיחשף לגורמים חיצוניים ולא יגרם נזק.

ג. משתתפי הפרויקט לא ייחשפו למידע בסיווג ביטחוני (שמור, סודי, סודי ביותר) או ממשלתי (פנימי, חסוי, חסוי-אישי) אלא למידע בלמ"ס בלבד, במידה וישנו צורך בחשיפה למידע בסיווג זה יש לפנות לאגף חירום ביטחון מידע וסייבר לקבלת הנחיות מתאימות.

- ד. העבודה תהא על מערכות משרד המשפטים בלבד, לצורך כך משתתפי הפרויקט מטעם הזוכה יקבלו גישה לרשת המשרד באמצעות BAM (וזאת לאחר שיקוימו כל הנחיות אגף הביטחון להקמת חשבון ברשת המשרדית כולל תדרוך וביצוע לומדה), גישה זו תהא מוגבלת ותאפשר גישה למשאבים בהם קיים חומר של הפרויקט בלבד (סביבת הפיתוח אשר תוקם לצורך הפרויקט).
- ה. חשבון דוא"ל משרדי אשר יוקם לגורמי החוץ יוגבל לשליחה בתוך המשרד בלבד וללא יכולת שליחת מיילים אל מחוץ למשרד בנוסף יוסרו מקבוצות תפוצה משרדיות.
- ו. משתתפי הפרויקט מטעם הזוכה לא ייחשפו לשום מידע במשרד המשפטים אשר אינו חלק מהפרויקט ואושר לצרכי הפרויקט.
- ז. על החברה לעמוד בכל הנחיות אבטחת מידע המשרדיות לנושא פיתוח מאובטח.
- ח. חל איסור על הכנסה/הוצאת מידע אל/מ רשת משרד המשפטים ללא אישור אגף חירום ביטחון מידע וסייבר.
- ט. לא יוקם מאגר חדש לצורך הפרויקט.
- י. חל איסור על שמירת מידע או העלאתו לענן.
- יא. חל איסור על פרסום פרטי הפרויקט מחוץ למשרד המשפטים.
- יב. יובהר כי תוצרי הפרויקט והקניין הרוחני שנוצר במהלך הפרויקט הינם קנייניו של משרד המשפטים ויועברו בסיום הפרויקט לרשות משרד המשפטים.
- יג. הזוכה מתחייב למנוע גישה לגורמים בלתי מורשים למערכות המחשוב (בין אם של המשרד, בין אם של הזוכה או של כל גורם אחר), בהן נשמר מידע הקשור לפרויקט.
- יד. הזוכה מתחייב שלא לחשוף חומרים מתוך הפרויקט, עבודה על מערכות המשרד תהא מסביבה סטרילית ככל הניתן, באחריות עובד הזוכה המתחבר למשרד לוודא שגורמים שאינם מורשים אינם נחשפים למידע אשר הוא עצמו חשוף אליו.
- טו. יש להפעיל ניטור מלא על כל הפעילות המבוצעת על הסביבה בה יבוצע הפרויקט (כולל אירועי אבטחת מידע), מידע זה ישמר לתקופה של 24 חודשים לפחות.
- טז. יש להגביל חיבור התקנים ניידים למחשבים בהם יעשו שימוש משתתפי הפרויקט מטעם הזוכה (הגבלת הכנסת מידע).
- יז. יש ליישם מערך אבטחה לוגי ופיזי להגנה על המידע מפני פגיעה בסודיות, אמינות וזמינות, יש לקבל את אישור אגף חירום ביטחון מידע וסייבר במשרד למערך האבטחה.
- יח. חל איסור מוחלט לאסוף מידע בדרכים בלתי חוקיות או לעשות שימוש במאגר מידע בלתי חוקיים בהתאם לאמור בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ובהתאם לכל דין.
- יט. לצורך בקרה על יישום דרישות אבטחת המידע, על הזוכה לקבל את אישור אגף חירום ביטחון מידע וסייבר במשרד המשפטים בטרם תחילת הפרויקט.
- כ. הזוכה נדרש לדווח באופן מידי למשרד המשפטים במקרה של תקלת אבטחת המידע מכל סוג לרבות, דליפת מידע או שימוש חורג מההרשאה שניתנה. במקרה של תקלת אבטחת מידע, על החברה לפעול למניעת דליפת המידע וכל נזק כתוצאה מהתקלה.
- כא. המשרד רשאי, בכל עת, לבקר את המחשבים ו/או מערכות המידע ו/או סביבת העבודה הפיזית של הזוכה בהן נמצא מידע שהתקבל מהמשרד או נוצר במהלך הפרויקט. על הזוכה להעמיד לרשותו ולעיונו של המשרד ו/או נציג מטעמו את כל החומר והמידע שידרשו על-ידי המשרד ו/או נציגו, על-פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד ו/או נציגו.

- כב. פיקוח מטעם משרד המשפטים לא ישחרר את הזוכה מהתחייבויותיה ואחריותה כלפי המשרד למילוי ההנחיות וההוראות בנושא אבטחת המידע.
- כג. בתום הפרויקט יחזיר החזוכה למשרד כל מידע מכל סוג שהוא שהצטבר בידיה או נוצר, אם הצטבר, במהלך הפרויקט.
- כד. הזוכה יהיה אחראי לבדיקות אבטחת מידע כולל בדיקות חדירות/חוסן (Penetration Tests) וסקר קוד (Code Review) עבור פיתוחים שבוצעו עבור המשרד.
- כה. בדיקות אבטחת המידע יתבצעו עם סיום בדיקת מסירה מלאה לתוצרים, לאחר הקפאת תצורה.
- כו. לאחר סיום הבדיקה, הזוכה ימסור למשרד את דוח וממצאי הבדיקה. צוות המשרד יעבור על הדוח ובמקביל יבצע בדיקה נוספת לוודא כי המערכת אכן עומדת בנדרש ויאשר או ידחה הדוח בהתאם.
- כז. הזוכה מתחייב לטפל בכל הממצאים/ ליקויים ובהתאם להנחיות שיועברו לו על ידי המשרד ולתקן כל הנדרש לצורך קבלת אישור עליה לאוויר.
- כח. תוקם ברשת המשרד סביבה מוגנת ייעודית לפרויקט.
- כט. לעובדי הזוכה יוקמו חשבונות ברשת המשרד שיוגבלו לגישה לסביבת הפרויקט ולשרתי הפרויקט בלבד וכן יוגבלו בשימוש בדוא"ל ברשת המשרד.
- ל. הכנסה של רכיבי קוד או של קבצי נתונים תתבצע דרך מערכות הלבנה או בקרה אחרת בהתאם להנחיית גורמי אבטחת המידע במשרד.
- לא. לא תורשה הוצאה של מידע מתוך סביבת הפרויקט.
- לב. בדיקות הקבלה, הביצועים ואבטחת המידע יתבצעו בסביבת קדם ייצור/ייצור, בטרם עלייה לאוויר או כל סביבה אחרת עליה יורה המשרד.
- לג. לאחר סיום בהצלחה של בדיקות המסירה ובדיקות הקבלה שהוגדרו בסביבת הבדיקות ואישור תקינות התוצרים על ידי המשרד, הזוכה יתקין את התוצרים בסביבת הייצור באתר הראשי ובאתר המשני, בהתאם לתוכנית העבודה והאפיון.

2.7 טכנולוגיה ותשתיות

הוספת שירות כתוצאה משינויים טכנולוגיים

1. בכל מקרה של שינויים טכנולוגיים בעלי השפעה על השירותים הניתנים לפי מכרז זה, המשרד רשאי לבקש מהזוכה שירות חדש או עדכון שירות קיים, המתבסס על הטכנולוגיה החדשה.
2. לצורך בחינת הטכנולוגיה החדשה לצרכי המשרד והתאמתה לשירותים הניתנים לפי המכרז, המשרד רשאי להזמין מהזוכה הדגמות, פיילוטס, סביבות ניסוי וכו', וכן שעות מומחים, מתוך מסגרת בנקי שעות המומחה הקיימות במכרז.
3. נוהל הוספה או עדכון שירות יהיה כדלקמן:
 - א. לבקשת המשרד, הזוכה יגיש הצעת מחיר לשירות החדש או לשירות המעודכן. המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, רשאי לאשר לספק להיעזר בקבלני משנה גם כאלו אשר לא פורטו במועד הגשת ההצעה למכרז.
 - ב. המשרד יהיה רשאי לבחור ביועץ בלתי תלוי, שתפקידו יהיה להעריך את השירות. לצורך כך היועץ יבחן את ההצעה מבחינה כספית, טכנולוגית וכל בחינה אחרת, שיש בה כדי לתת

למשרד את מיטב הכלים להחליט האם ההצעה עונה על צרכי המשרד והשירותים הניתנים לפי המכרז.

ג. אם הזוכה לא העביר הצעה או שהצעתו לא אושרה על ידי המשרד, המשרד יהיה רשאי לפנות לזוכה השני, בבקשה לקבלת הצעה נוספת. הזוכה מתחייב לשתף פעולה עם כל ספק אחר שייבחר על ידי המשרד למתן השירות החדש או שירות מעודכן.

4. בכל מקרה של הוספת כל שירות חדש או עדכון שירות קיים, המשרד רשאי להוסיף לרמת השירות (SLA) דרישות חדשות, בהתאם לאופי ומהות השירות החדש או המעודכן.

5. בחר המשרד להאריך את תקופת ההתקשרות, בהתאם לחוזה, תכלול הארכת ההתקשרות גם את השירות החדש או המעודכן בהתאם לצרכי המשרד ולפי שיקול דעתו הניהולי הבלעדי.

3. מימוש**3.1 גורמים מעורבים****3.1.1 מנהל השרות מטעם הזוכה**

הזוכה ימנה מנהל שרות עבור המשרד שיהיה גורם ניהולי האחראי מטעמו לטפל בכל עניין הנדרש למימוש הצעתו הזוכה. הזוכה יעביר למשרד את פרטי מנהל השרות ובכל מקרה של שינוי יעדכן את המשרד. מנהל השרות מטעם הזוכה ידווח ויפעל בהתאם להנחיות מנהל הפרויקט מטעם המשרד.

3.1.2 מנהל פרויקט מטעם המשרד

המשרד ימנה מנהל פרויקט שיהיה הגורם הניהולי מטעמו בכל עניין הנוגע למימוש המכרז. זהות מנהל הפרויקט מטעם המשרד תמסר במועד החתימה על חוזה ההתקשרות.

3.2 מתכונת אספקת השירותים**3.2.1 כללי**

המשרד מבקש לרכוש את סוגי השירותים הבאים במתכונת הבאה ולפי מסגרת התחשבות כמפורט:

#	סוג פעילות	מתכונת	מסגרת התחשבות
1	תמיכה שוטפת במערכת ו/או קומפוננטה ו/או ממשק	מיקור חוץ - בהתאם למאפיין פרטני לכל מערכת, קומפוננטה ו/או ממשק	שנתית – תפוקה
2	ביצוע שו"שים	מיקור חוץ - בהתאם לגודל השו"ש	יחידת עבודה (שו"ש) – תפוקה
3	תיעוד מערכתי	מיקור חוץ - בהתאם לגודל המערכת	יחידת עבודה - תפוקה
4	שירותי מומחה	בהתאם למחירון שעתי לפי מומחיות	בהתאם למחירון - תשומה

3.3 מתכונת תפעול השירות**3.3.1 כללי**

תפעול השירות יהיה מבוסס על חלוקת פעילות התמיכה בין 2 הזוכים, ככל שיהיו, ביחס שיווני ככל הניתן. המשרד אינו מתחייב לשמר יחס חלוקת עבודה כלשהוא, כך שיתכן כל יחס אחר כגון יחס של 90/10 בחלוקת העבודה.

חלוקת העבודה בין הזוכים תבוצע בהתאם לפרמטרים הבאים:

א. בחינת טיב התוצרים תוך עמידה במדדי טיב שרות לפי סעיף 4.2.2.

ב. התחשבות ביכולת הספק לבצע את העבודה מבחינת היקף (קיבולת תפעולית).

כבר בתהליך ה-on-boarding, המשרד יבקר את טיב התוצרים ויבצע התאמות בחלוקת הפעילות אשר ישקף יחס משימות מונחה טיב ביצוע.

במהלך תקופת ההתקשרות, המשרד יבצע בקרה שוטפת והתאמות חלוקת היקף הפעילות כולל ניווד מערכות בין הזוכים בהתאם לטיב התוצרים המתקבלים, עמידה ב SLA ו/או בהתאם לשיקול דעתו של המשרד.

3.3.2 הגדרת אחריות הזוכה בתפעול השירות

זוכה אשר יקבל מערכת לתמיכה, יהיה אחראי לתפקודה התקין, וזאת לאחר שלב הלימוד וה- on-boarding וזאת תוך החרגת התקלות הידועות במערכת במועד המסירה על - ידי המשרד. כל תקלה שתיווצר על -ידי הזוכה בין אם בגין פעילות תמיכה מסוג OGS או בעת ביצוע שו"ש, תתוקן במסגרת השירות (בלא תמורה נוספת) באופן מיידי בהתאם למדד SLA בדרגת ליקוי קריטי.

3.4 אופן הקמת ואספקת השירותים

3.4.1 העברת מקל – onboarding

לטובת העברת המקל מהמשרד והקמת שירות התמיכה על -ידי הזוכים, המשרד יעביר תוכנית עבודה ראשונית ולוח זמנים בהתאם.

העברת המקל תתייחס גם לנושא פעילות התייעוד אשר תהווה תנאי מתלה.

#	תיאור שלב	מועד יעד משוער (ימי עסקים)	אחראי	פירוט
1	מועד הודעה על זכיה	X	משרד	המשרד ידאג להוצאת הזמנה במרכב"ה (לרב נדרש בין 6-8 שבועות)
2	התארגנות לוגיסטית	X+45	זוכה/ים	
3	קיום הזמנה מאושרת במרכב"ה	X+45	משרד	עבור כל אחד מהזוכים
מכאן ומטה – כל פעילות תתבצע במקביל מול כל אחד מהזוכים				
4	הצגת תוכנית עבודה	X+45	משרד	פרוט מערכות, תוצרים נדרשים ולוחות זמנים. סיכום נהלי עבודה, SLA
5	הגדרת תכולת עבודה לשלב ה- on boarding	X+45	משרד	הערה: תכולת ה- on boarding מתוכננת להיות מימוש שו"ש של אחת מהמערכות המיועדות לזוכה. תכולת העבודה תכלול תפוקת לימוד ותייעוד המערכת המיועדת בהתאם להגדרת המכרז והצעת הזוכה.
6	לימוד ותייעוד המערכת	משך תלוי בגודל המערכת	זוכה	הצגת התוצר לאישור המשרד
7	אישור תוצר התייעוד	2 ימי עבודה	משרד	
8	הצגת תוכנית מימוש שלב on boarding	5 ימי עבודה או פחות לפי הענין	זוכה/משרד	הצגת תוכנית עבודה מפורטת לאישור המשרד כולל התייחסות למשאבים, ל"ז ואיכות
8	ביצוע מטלות למימוש שלב on boarding	בהתאם לת"ע מאושרת או לפי הל"ז המאושר לאותה דרישת עבודה	זוכה	הסבב יכלול את הבא: 1. DR הצגת הערכה לפעילות – הזוכה 2. הצגת תוצרי פיתוח - הזוכה 3. העברה לבדיקות קבלה - זוכה

#	תיאור שלב	מועד יעד משוער (ימי עסקים)	אחראי	פירוט
				4. עליה לייצור בכפוף לאישור המשרד.
8	בקרת עמידה שלב on boarding	לפי הלויז' המאושר לאותה דרישת עבודה	משרד	בקרה לפי SLA (סעיף 4.2.2) סעיפים 1-6 נקודת החלטה לגבי המשך פעילות: שינוי תכולה / ביצוע ניווד מערכות לזוכה שני / עצירה פעילות כליל.
9	המשך התקדמות			לפי סעיף 3.3

3.4.2 ניהול השירות

במידה והמשרד יבחר לנייד את הפעילות במערכות בין הזוכים, הרי הדבר יתבצע לפי שיקול המשרד בלבד, בהתאם לשיקוליו הניהוליים.

הניוד יתבצע באתראה של 60 ימי עסקים, והתשלום עבור השירות שיתקבל יהיה חודשי עבור החודשים עבורם נרכשה התמיכה.

3.5 פגישות סטטוס

א. המשרד רשאי לדרוש לקיים עם הזוכה פגישות עבודה או סטטוס, באתר האגף בירושלים או באמצעות פגישות מקוונת, בתדירות ותכיפות כפי שתוגדר על-ידי נציג המשרד.

ב. לא יבוצע תשלום נוסף מעבר להצעת הזוכה, עבור ישיבות הסטטוס, וכן לא תשלום בגין דמי נסיעות, חניה, זמני הנסיעות וכו'.

3.6 ניהול מומחי Magic מטעם הזוכה

א. החלפת מומחי ה-Magic של הזוכה תעשה בתאום ובאישור כתוב של המשרד.

ב. המשרד רשאי לקיים ראיון ובחינה עבור המומחה החלופי טרם אישור החלפתו. בנוסף המשרד לא ישא בתשומות של העברת הידע למומחה Magic המחליף והני"ל יהיה באחריות ועל חשבון הזוכה בלבד.

ג. החלפת מומחי ה-Magic לא תשחרר את הזוכה ממחויבותו לעמידה בדרישות ה-SLA.

3.7 תכנית היפרדות

3.7.1 תכנית היפרדות

המציע נדרש לממש תכנית היפרדות וחפיפה אותה הוא ידרש לקיים עם המשרד ועם הגורם שיוגדר על ידי המשרד כמחליפו בסיום ההתקשרות. במסגרת תוכנית ההפרדות המציע נדרש בין היתר, להיבטים הבאים:

א. המועדים ליישום ההפרדות והחפיפה.

ב. אופן העברת המידע והנתונים מהספק למערכות המשרד. זאת לרבות meta-data, מפתחות הצפנה, טבלאות נתונים, קיטלוג וכל פריט מידע אחר שנדרש לקריאת נתונים ושימוש בהם במערכות המשרד או מי מטעמו.

ג. פעילות שתמנע נזק או תקלות או פגיעה ברציפות בשירות למערכות המשרד במהלך הפסקת ההתקשרות ולאחריה.

3.7.2 מתווה היפרדות

עם קבלת הודעה מהמשרד על סיום ההתקשרות, הזוכה יידרש לפעול בהקדם וללא דיחוי, כמפורט להלן:

- א. להעביר למשרד באופן מסודר את כל הנתונים, המידע והידע שהצטברו אצלו במהלך הפעילות, ואת כל התוצרים שנוצרו במהלך הפרויקט, כשהם מעודכנים, קריאים ובמבנה נתונים אשר תומך הסבה למערכת צד שלישי ובפורמטים שהוגדרו ואושרו מראש על ידי המשרד ו/או בפורמטים סטנדרטיים (כגון קבצי HTML, CSV או אחר לפי הנחיית המשרד).
- ב. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יעביר למשרד את כל התוצרים שהכין במסגרת מתן השירותים, קונפיגורציות וכל תיעוד אחר שנערך בקשר למערכת.
- ג. העברת הנתונים והמידע תבוצע על ידי הספק באופן אשר ימנע נזק או תקלות או אי רציפות בשירות.
- ד. להכין תוכנית עבודה להיפרדות ולהגישה לאישור המשרד.
- ה. לשתף פעולה באופן מלא עם המשרד ועם הגורם שיוגדר כמחליפו, ולפעול לפי התכניות שלעיל, כדי לאפשר את ההתארגנות, ההחלפה והמשכה התקין של הפעילות לאחר סיום ההתקשרות עם הספק.
- ו. להמשיך לטפל בכל המשימות שבאחריותו, עד לסיום ההתקשרות וסיום העברת המידע והידע, כאמור.
- ז. בסיום ההיפרדות, על הספק למחוק ולהשמיד כל העתק של המידע שברשותו, בהתאם להנחיות אבטחת מידע בסעיף 2.9 לעיל, אלא אם המשרד הורה בכתב אחרת.

4. תפעול, אחריות ושירות

4.1 זמני השרות

עבור כל המערכות נדרש שירות בשעות רגילות (ימים א'-ה', שעות 00:00-18:00).

4.2 טיב שרות ו SLA

- א. אמנת טיב השירות היא כלי בידי המשרד להגדרת מדיניות וסדרי עדיפויות למתן שירות שוטף ולביצוע פיקוח על הזוכה בקיום תנאי המכרז.
- ב. במידה והזוכה לא יעמוד באיכות השירות המוגדרות בטבלה להלן, ייגבו מן הספק קנסות כמוגדר בסעיף 4.2.2. עבור שו"שים - סעיפים 6-1, עבור OGS למערכת - סעיף 7.
- ג. המשרד רשאי לנכות את סכום הקנס, מכל תשלום שיגיע לזוכה.
- ד. תשלום הקנס למשרד לא ישחרר את הזוכה מהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז והחוזה.
- ה. מובהר כי אין בתשלום הקנס כדי למנוע מעורך המכרז הפעלת כל סנקציה אחרת כנגד הזוכה לרבות חילוט ערבות הביצוע.

4.2.1 סוגי התקלות במערכת ופרקי זמן מירבי לתחילת טיפול

- א. הזוכה נדרש להפעיל מרכז תמיכה לפתיחת קריאות שירות שיהיה זמין בזמני השירות הקבועים לעיל.
- ב. פתיחת קריאות שירות תעשה על-ידי נציג המשרד ורישומי המשרד במערכות התיעוד הפנימיים של המשרד (SD) יהיו האסמכתה הקובעת לכל דבר ועניין.

- ג. הגדרת מצב נתון כתקלה וקביעת חומרת תקלה נתונים לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- ד. הזוכה יעשה כמיטב יכולתו על מנת לתקן את התקלה בהקדם האפשרי וכן ידאג לעבודה רצופה לפתרון התקלה עד לתיקונה המלא או עד מציאת פתרון חלופי.
- ה. הזוכה ידאג לדווח למנהל הפרויקט מטעם המשרד על אופן הטיפול בתקלה והתקדמותה באופן שייקבע על-ידי המשרד.
- ו. תקלה תחשב כפתורה ותיסגר במערכות התייעוד של המשרד, לאחר שהזוכה עדכן את מנהל הפרויקט מטעם המשרד על פתרון התקלה, ומנהל הפרויקט אישר שהתקלה נפתרה.

חומרת תקלה	תיאור תקלה	פרק זמן לתחילת טיפול	אופן הפעילות
קריטית/משביתה	השבתת המערכת	מייד (עד 15 דקות)	פעילות רציפה עד לפתרון התקלה
גבוהה	תקלה משביתה בפונקציה מרכזית או פגיעה עסקית, שאין לו מעקף (Workaround) ע"י המשתמש.	4 שעות	פעילות רצופה במהלך ימי עבודה ראשון-חמישי, בין השעות 08.00 - 18.00, עד לפתרון התקלה
בינונית	תקלה בפונקציה/משאב תוכנה אחר, שאינו משפיע באופן מהותי על היכולת להשתמש במערכת	8 שעות	פעילות רצופה במהלך ימי עבודה ראשון-חמישי, בין השעות 08.00 - 18.00, עד לפתרון התקלה
נמוכה	כל שאר התקלות, למעט אלה הנמצאות באחת מרמות החומרה לעיל	יום עסקים	

4.2.2 מדדי טיב שירות

המונח index בחישוב מייצג גודל יחסי של תוצר שו"ש.

ימי פיתוח מוערכים סטיה +/- 20%	Index	גודל שו"ש או תוצר
עד כ- 3 ימים	1	שו"ש קטן
עד כ- 15 ימים	3	שו"ש בינוני
עד כ- 75 ימים	7	שו"ש גדול
	K	כל גודל K אחר יהיה מוגדר לפי חיבור של תוצרים לעיל

הבהרה: במקרה והמשרד בחר לא להפעיל מדד SLA מסוים, הדבר אינו מהווה תקדים או עילה לתשלום בונוס.

מס	פרמטר	שיטת חישוב	מדידה	סטייה	בונוס/קנס
1	מדד איכות מס' 1 לתוצר מסוג שו"ש	ארוע של תקלה ברמת חומרה קריטית או משביתה	10 ימי עסקים לאחר עליה לייצור של התוצר במערכת	מושתת על מניית ימים	
				יום תקלה 1	קנס 10%
				יום תקלה 2	קנס 9%
				יום תקלה 3	קנס 7%

מס	פרמטר	שיטת חישוב	מדידה	סטייה	בונוס/קנס
	ארוע תקלה קריטית/משביתה שנפתחה בתוצר	קנס מסך התמורה לתוצר שו"ש (חל על מדדים 1-6)		כל יום מעבר ליום ה- 3	קנס 5%
2	מדד איכות מס' 2 לתוצר מסוג שו"ש מס' תקלות גבוהות שנפתחו בתוצר	$1 - b / (index * 10)$ b : מס' תקלות גבוהות שנפתחו בגרסה/שו"ש index : כמוגדר לעיל.	10 ימי עסקים לאחר עליה לייצור של התוצר במערכת	מעל 95%	0
				95%-93%	קנס 1%
				92.9%-91%	קנס 2%
				90.9%-87%	קנס 3%
				מתחת ל 87%	קנס 6%
3	מדד איכות מס' 3 לתוצר מסוג שו"ש מס' תקלות בינוניות שנפתחו בגרסה	$1 - c / (index * 10)$ c : מס' תקלות בינוניות שנפתחו בגרסה index : כמוגדר לעיל.	10 ימי עסקים לאחר עליה לייצור של התוצר במערכת	מעל 90%	0
				90%-87%	קנס 1%
				86.9%-82%	קנס 2%
				81.9%-75%	קנס 3%
				מתחת ל 75%	קנס 6%
4	עמידה בלוחות זמנים לתוצר מסוג שו"ש	delay/tot delay : מספר ימי פיגור במסירת התוצר מסוג שו"ש tot : מספר ימים מוסכם לתוצר לפי לויז' מאושר	החישוב יתבצע בעת המסירה בהתייחס ללויז' המאושר.	פחות מ 5%	0
				9.9%-5%	קנס 2%
				19.9%-10%	קנס 5%
				29.9%-20%	קנס 8%
				30% ומעלה	קנס 12%
5	עמידה ביעד מלא לסעיפים 1-4	עבור תוצר, כמות באגים ללא קנס ועמידה בלויז' ללא קנס. במקרה והמשרד יוותר על קנס הרי לא משתמע שיוענק בונוס.	10 ימי עסקים לאחר עליה לייצור של השו"ש במערכת	4% עלות התוצר הספציפי מסוג שו"ש	בונוס
6	מדד להיקף וטיב כיסוי הבדיקות לתוצר מסוג שו"ש	a - כמות הפונקציות הנדרשות לבדיקה b - כמות פונקציות שלהן נכתבה ובוצעה בדיקה c % הערכת המשרד לטיב הכיסוי של b $\left(\frac{b}{a}\right) * c$	חישוב יערך בעת מסירת התוצר. במידה והזוכה יתקן את הנדרש ע"פ דרישת משרד, ההערכה תתוקן בהתאם	95% ומעלה	0
				95%-80%	קנס 1%
				79.9%-70%	קנס 3%
				69.9%-60%	קנס 5%
				מתחת ל 60%	קנס 8%
7	תקלה קריטית/משביתה במערכת אשר בתמיכת הזוכה	לאחר לימוד ולאחר תקופת OGS של 60 ימי עסקים.	אי פתרון תקלת מערכת תוך 24 שעות. אשר מקורה ביישום בלבד.	קנס	קנס 6,000 ₪ לכל יום מעבר ל 24 שעות
8	מדד איכות למערכת אשר בתמיכת הזוכה. לכל מערכת אשר נפתחו עבורה תקלות במהלך 6 חודשים מיום עליה לאויר	חישוב רטרואקטיבי חצי שנתי	לא נפתחו תקלות ברמה בינונית ומעלה	בונוס	5% עלות תוצר חצי שנתי

4.2.3 שיקול דעת המשרד להפעלת בונוס/קנס

א. למשרד עומד שיקול הדעת המקצועי לבחון כל מקרה לגופו לגבי הפעלת מדדי טיב השרות בסעיף 4.2.2 ובאם להפעיל אותם במלואם, בחלקם או כלל לא, האמור מתייחס לגבי כל מרכיב כנייל.

- ב. המשרד יהיה רשאי, אך לא חייב, להודיע לספק בכתב על הקלה במנגנון בונוס/קנס המפורט בסעיף 4.2.2 כתוצאה מכל אירוע או שיקול דעת ניהולי אחר העומד לרשות המשרד.
- ג. המשרד יהיה רשאי לשנות או להתאים את מנגנוני הבונוס ו/או הקנס. השינוי יכול לכלול את אופן החישוב, המדידה, היעד והמרווח לכל סעיף בטבלה הכל בהתאם לשיקול דעתו של המשרד, כולל הוספת מדדים נוספים.

4.3 עקרונות לתכולת חשבונית

- א. הזוכה יגיש דוח ביצוע חודשי תוך פרוט כל מרכיבי השירות, כולל תחשיב SLA, לחודש נתון הכולל פרוט כלל השירותים המסופקים.
- ב. דוח הביצוע לחשבונית, יכלול את תחשיב ה - SLA לכל רכיבי השרות בנפרד, בהתאם למפורט לעיל, ובהתאם להצעת הזוכה בפרק 5, כך שהתמורה ורמת השירות (SLA) יהיו חלק אינטגרלי מהתחשיב החודשי.
- ג. לאחר בדיקת הדוח לאישור, במידה ויידרש תיקון, יתבצע התיקון, כך שבהתאם לדוח המאושר והמתוקן הספק יוציא חשבונית לאישור תשלום.
- ד. דוח הביצוע לזוכה יוגדר על -ידי המשרד במועד ההתקשרות.

5. הצעת המחיר

- א. המציע יגיש הצעתו בתבנית הצעת מחיר המצורפת כקובץ MS Excel 2016 במסמכי המכרז.
- ב. המשרד אינו מתחייב לרכש כלל הרכיבים שבהצעת המחיר ואינו מתחייב להיקף הכמותי.
- ג. העלות הכוללת לצורך השוואת הצעות תשקלל את כל רכיבי העלות, הכמויות עבור כלל תקופות ההתקשרות.
- ד. לתשומת לב המציעים, קובץ Excel הצעת המחיר מורכב ממספר גיליונות, נדרש למלא את כלל התאים הלבנים (הלא נעולים) בכל הגיליונות.