



מכרז פומבי מספר 5/2024

לאספקת שירותי התקנה,

יישום, הטמעה ושירותים

מקצועיים למערכת

ServiceNow

עבור מערך הדיגיטל הלאומי

אוגוסט 2024 - תמוז תשפ"ד



מסמכי המכרז – תוכן העניינים

הזמנה להציע הצעות	-	פרק 1
מפרט תכולת השירותים	-	פרק 2
טופס ההצעה ונספחיו	-	פרק 3
חוזה ההתקשרות ונספחיו	-	פרק 4
ההצעה הכספית	-	פרק 5

מסמך זה הינו רכוש מערך הדיגיטל הלאומי -
כל הזכויות שמורות למערך הדיגיטל הלאומי ©.

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



פרק 1

הזמנה להציע הצעות

1. כללי

1.1 מבוא ומהות ההתקשרות

- 1.1.1 מערך הדיגיטל הלאומי (להלן: "המערך" או "המשרד") משמש כגוף המטה הטכנולוגי של משרדי הממשלה, יחידות הסמך וגופים ציבוריים נוספים ופועל בין היתר לשיפור הממשק והשירות הממשלתי עבור התושבים והעסקים בישראל.
- 1.1.2 המערך, יחד עם מנהל הרכש בחשב הכללי במשרד האוצר (להלן: "מנהל הרכש"), מובילים את "פרויקט נימבוס", שהוא פרויקט רוחבי אשר נועד לתת מענה מקיף לאספקת שירותי ענן עבור משרדי הממשלה, יחידות הסמך וגופים נלווים (להלן: "פרויקט נימבוס"). פרויקט נימבוס צפוי לכלול מספר רבדים אשר ייתנו מענה הן ליצירת הערוץ לאספקת שירותי הענן בפועל והן לגיבוס מדיניות ממשלתית בנושא, הגירה לענן, מודרניזציה של שירותים וביצוע בקרה ואופטימיזציה על הפעילות בענן.
- 1.1.3 כחלק מפעילות זאת, בכוונת המערך להקים אזור מרכזי (להלן: "Landing Zone" או "LZ") לקבלת שירותי ענן מכל אחת מהספקיות הזוכות (AWS ו-GCP) (להלן ביחד: "ספקי נימבוס"), המיועד לשרת את הגופים הממשלתיים והציבוריים שיעשו שימוש בשירותי הענן במסגרת פרויקט נימבוס.
- 1.1.4 כחלק מהקמת והפעלת ה-Landing Zone, בכוונת המערך להטמיע ולהפעיל מערכת מרכזית לניהול שירותי הענן שיסופקו למשרדים.
- 1.1.5 במסגרת מכרז זה, המערך מבקש לקבל הצעות לאספקת שירותי התקנה, יישום, הטמעה ושירותים מקצועיים להקמת מערכת המבוססת על מוצר ServiceNow (להלן, בהתאמה: "המערכת", "המוצר"). השירותים כוללים בין השאר התקנת המוצר על גבי תשתית ענן, הטמעת המערכת למימוש ITSM ו-ITOM עבור משרדי הממשלה הפועלים ב-Landing Zone הממשלתי וכן אספקת שירותים מקצועיים שונים, בתפוקות ובתשומות למערכת כמפורט במכרז זה.
- 1.1.6 יובהר כי רכישת הרישוי למערכת ServiceNow, אינה כלולה במסגרת מכרז זה, אלא תבוצע במסגרת רובד 5 של מכרז נימבוס.
- 1.1.7 להלן תמצית השירותים הנדרשים מהספק:
- 1.1.7.1 התקנה, יישום והטמעת המערכת למימוש ITSM, ITOM ו-ITAM עבור משרדי הממשלה הפועלים ב-Landing Zone הממשלתי;
- 1.1.7.2 התקנה, יישום והטמעת המערכת למימוש ITSM, ITOM ו-ITAM עבור מערכות המערך, הפועלות בסביבת on-premise, בחדרי המחשב של המערך;
- 1.1.7.3 אספקת שירותים מקצועיים שונים, בתפוקות ובתשומות ליישום המערכת, ובכלל זה התקנת ומימוש מודולים נוספים;
- 1.1.7.4 מתן שירותי תמיכה הכוללת אחריות ותחזוקה שוטפת לשירותים, במסגרתה יבוצעו אספקת / ביצוע עדכונים שוטפים, תמיכה בתקלות ושדרוגים, שינויים ושיפורים, בהתאם לדרישת המשרד;
- 1.1.7.5 הדרכה, תיעוד ואספקת מידע מקצועי ככל שידרש;
- 1.1.7.6 שירותי סיוע בהפעלת רכיבי המערכת, ליווי מומחה/ים טכניים לביצוע משימות ייעוץ ומתן שירותים מקצועיים בהתאם לצורך מעת לעת.



1.1.8 המסמכים המצורפים בזה מהווים את מסמכי המכרז: הזמנה להציע הצעות (פרק 1 למסמכי המכרז – להלן: "ההזמנה"), מפרט תכולת השירותים (פרק 2 למסמכי המכרז – להלן: "מפרט תכולת השירותים" או "המפרט"), טופס ההצעה (פרק 3 למסמכי המכרז – להלן: "טופס ההצעה"), חוזה ההתקשרות (פרק 4 למסמכי המכרז – להלן: "חוזה ההתקשרות"), וההצעה הכספית (פרק 5 למסמכי המכרז – להלן: "ההצעה הכספית"), כולם על כל נספחיהם.

מובהר כי תיאור השירותים נשוא המכרז בסעיף זה לעיל מהווה תמצית בלבד וההוראות המחייבות ביחס לשירותים הנדרשים הן אלה המפורטות בחוזה ובמפרט תכולת השירותים (פרק 2 למסמכי המכרז).

1.2 תקופת ההתקשרות

- 1.2.1 ההתקשרות עם המציע שיזכה במכרז תהיה לתקופה של שלוש (3) שנים מיום החתימה על חוזה ההתקשרות והוצאת הזמנה חתומה על-ידי מורשי החתימה במשרד, כנדרש (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 1.2.2 למשרד שמורה הזכות לבטל את ההתקשרות בכל עת ומכל סיבה, בהודעה בכתב של 30 ימים מראש.
- 1.2.3 במסגרת ההתקשרות עם הספק הזוכה, המשרד אינו מתחייב להזמין שירותים בכמות מזערית כלשהי, או בכלל. בגדר האמור, רשאי, בכל עת, להגדיל ו/או להקטין את היקף ההתקשרות, ובכלל זה כמויות, בהתאם לתכנית העבודה ומגבלות התקציב המאושרות ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 1.2.4 תוקף ההתקשרות יהיה כפוף בכל עת לחוקי התקציב שבתוקף מעת לעת ולהוראות החשב הכללי המתעדכנות מעת לעת.

1.3 מועד הגשת הצעות

- 1.3.1 המועד האחרון להגשת הצעות הוא לא יאוחר מיום 15.9.2024 (י"ב אלול, תשפ"ד) עד השעה 14:00, באופן מקוון, באמצעות מערכת "יהלום", כמפורט בסעיף 3 להלן.
- 1.3.2 מובהר כי אין לשלוח הצעות בדואר ואין להגישן פיזית, אלא יש להגישן אך ורק באמצעות מערכת "יהלום" כאמור לעיל ולהלן.
- 1.3.3 בהתאם לתקנה 20 לתקנות חובת המכרזים, ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא הוגשה למערכת "יהלום" במועד האחרון להגשת הצעות או במועד נדחה כאמור בסעיף 1.3.6 להלן, ולא תישמע כל טענה בעניין זה.
- 1.3.4 על המציע להביא בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות ייתכן עומס על המערכת או תקלות טכניות אחרות אשר עלולים למנוע את הגשת הצעה במועד. על המציע להיערך לכך, ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד.
- 1.3.5 מציע שלא הצליח להגיש הצעה עד למועד האחרון להגשת הצעות, ויש בידו פניה מתועדת לשירותי התמיכה שנעשתה לפחות ארבע שעות לפני המועד האחרון להגשת הצעות, יוכל לפנות בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות לבקש אישור להגשת ההצעה באופן חלופי. הגשה באופן חלופי תתאפשר רק בכפוף לאישור נציג המשרד בכתב. למציע לא תהיה כל טענה למשרד באשר



לתקלה שהתגלתה במערכת ההזדהות או במערכת הגשת הצעות סמוך למועד האחרון להגשת הצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו.
 1.3.6 המשרד רשאי לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ובהודעה שתפורסם בדרך שיקבע המשרד.

1.4 טבלת ריכוז מועדים

להלן טבלת ריכוז המועדים הרלבנטיים למכרז זה:

שעה	תאריך	הפעילות
--	1.8.2024	יום פרסום המכרז
11:00	12.8.2024	כנס מציעים (הדרכת משתמשים)
14:00	19.8.2024	מועד אחרון להעברת שאלות הבהרה על ידי המציעים
--	8.9.2024	מועד פתיחת מערכת הגשת הצעות
14:00	15.9.2024	מועד אחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים
--	15.12.2024	תוקף ההצעה עד ליום
במקרה של סתירה בין המועדים הנ"ל לבין מועדים אחרים המפורטים במסמכי המכרז, יקבעו המועדים שבטבלה לעיל.		

1.5 קבלת מסמכי המכרז

ניתן להוריד, ללא תשלום, את כל מסמכי המכרז, החל מן התאריך המצוין בטבלת התאריכים שבסעיף 1.4 לעיל, מאתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי שכתובתו:

<https://mr.gov.il/ilgstorefront/he/search/?s=TENDER>

תחת הכותרת מכרזים ← מכרז פומבי מספר 5/2024 מכרז לאספקת שירותי יישום, הטמעה ושירותים מקצועיים למערכת ServiceNow עבור מערך הדיגיטל הלאומי (להלן: "דף המכרז").

1.6 כנס מציעים (הדרכת משתמשים)

- 1.6.1 כנס מציעים ייערך במועד המופיע בטבלת ריכוז המועדים שבסעיף 1.4 לעיל.
- 1.6.2 כנס המציעים יתקיים באופן מקוון והוא יתנהל בהתאם לכללים שיקבע המשרד.
- 1.6.3 בכנס המציעים יוצגו הסברים אודות מערכת ההזדהות הממשלתית כמפורט בסעיף 3.1.4 להלן ומערכת "יהלום" כמפורט בסעיף 3.1.5 להלן.
- 1.6.4 ההשתתפות בכנס מציעים אינה חובה, אולם מומלצת מאד, על מנת להכיר את המערכות ולהבין את הפעולות הכרוכות בהעברת שאלות הבהרה והגשת הצעות. מובהר בזאת כי מציע אשר לא השתתף בכנס, יהיה מנוע מלטעון כי הוא לא קיבל מידע שניתן במהלך הכנס.
- 1.6.5 תשובות שיינתנו בכנס המציעים יחייבו את המשרד רק אם ניתנו בכתב והועברו לכלל המציעים בהתאם למפורט להלן.

1.7 שאלות הבהרה

- 1.7.1 מציע המעוניין לשאול שאלות הבהרה או שיש לו הערות, יוכל לבצע זאת כל עוד לא חלף המועד האחרון להעברת שאלות הבהרה כמפורט בטבלת ריכוז המועדים בסעיף 1.4 לעיל, באמצעות לחיצה על כפתור "שאלות הבהרה" בדף המכרז, אשר תעביר אותו למערכת "יהלום" כמפורט בסעיף 3 להלן.
- מובהר שאין כל אפשרות לשאול שאלות הבהרה לאחר המועד האחרון שנקבע לכך.**
- 1.7.2 מציע המעוניין לשאול שאלות הבהרה חייב להיות רשום במערכת ההזדהות, או להירשם למערכת ההזדהות, כמפורט בסעיף 3.1.4 להלן.
- 1.7.3 המציע ימלא עבור כל שאלה את מספר הפרק/נספח ומספר הסעיף.
- 1.7.4 המשרד רשאי שלא להתייחס לשאלות מחמת היותן בלתי ברורות, כלליות, בלתי ענייניות, מחמת החשש לחשוף מידע שראוי לא לחשפו ו/או מכל טעם ענייני אחר, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, המוחלט והסופי. כן יודגש, כי המשרד אינו מתחייב להשיב על כל השאלות.
- 1.7.5 תשובות לשאלות ההבהרה שיתקבלו עד למועד הקבוע בסעיף 1.4 לעיל, יפורסמו בדף המכרז. התשובות יפורסמו ללא זיהוי המציע שהפנה את השאלה.
- 1.7.6 התשובות יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפן להצעה, חתומות בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.
- 1.7.7 המשרד שומר לעצמו את הזכות לפרסם שינויים והבהרות במסמכי המכרז, אף אם אינם נובעים משאלות ההבהרה שהתקבלו מהמציעים, וזאת עד לזמן סביר לפני המועד האחרון להגשת הצעות. שינויים והבהרות אלה יפורסמו בדף המכרז, וגם הם יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויצורפו להצעת המציע.
- 1.7.8 באחריות המציעים לבדוק את דף המכרז באתר של מנהל הרכש כמפורט בסעיף 1.5 לעיל.
- 1.7.9 יודגש כי רק התשובות וההבהרות שיינתנו בכתב ושפורסמו בדף המכרז יחייבו את המשרד. מובהר כי תשובות או הבהרות שלא ניתנו בכתב ולא פורסמו בדף המכרז, לא יחייבו את המשרד.

2 תנאי סף

רשאים להשתתף במכרז רק מציעים העונים על כל התנאים הבאים, **במצטבר** :

2.1 תנאי סף מקצועיים

- 2.1.1 המציע הינו ספק מורשה מטעם היצרן לשירותי הטמעה ויישום של מערכת ServiceNow בישראל;
- 2.1.2 המציע ביצע לפחות 3 פרויקטים של הטמעת המודולים של ITSM ו/או ITOM במערכת ServiceNow, אצל ארגונים שלכל אחד מהם לפחות 500 משתמשי קצה פנימיים;
- 2.1.3 המציע סיפק, במהלך התקופה החל מיום 1.1.2021 ועד למועד האחרון להגשת הצעות, שירותי תמיכה ותחזוקה למערכות ServiceNow, בעבור 3 ארגונים שלכל אחד מהם לפחות 500 משתמשי קצה פנימיים.

2.2 תנאי סף כלליים

- 2.2.1 על המציע להיות תאגיד רשום בישראל כדין.
- 2.2.2 המציע מחזיק בכל אישור ו/או רישיון ו/או רישוי ו/או היתר ו/או הרשאה הנדרשים על פי כל דין לביצוע השירותים שהוא מכרז זה, וכן רשום בכל מרשם המתנהל על פי דין ונדרש לצורך ביצוע השירותים שהוא מכרז זה, וכולם כשהם על שמו ותקפים למועד האחרון להגשת הצעות, ולמעט אם נאמר מפורשות אחרת במסמכי המכרז.
- 2.2.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 2.2.2, למציע אישורים תקפים על שמו לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976 והוא עומד בתנאים ובהוראות הנדרשים לפי חוק זה.
- 2.2.4 למציע לא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים לשתי שנות המס האחרונות אזהרה על המשך קיומו של התאגיד כ"עסק חיי".

התנאים המפורטים בסעיפים 2.1 ו-2.2 לעיל הינם תנאי סף ומציע שלא יעמוד בכל אחד מהם, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל.

למעט אם נאמר מפורשות אחרת, על כל התנאים להתקיים במציע במועד האחרון להגשת הצעות במכרז. למעט אם נאמר מפורשות אחרת, על כל תנאי הסף להתקיים במציע עצמו בלבד, ובמקרה שתנאי סף מסוים מתייחס מפורשות לכך שהוא צריך להתקיים באדם מסוים, באותו האדם עצמו בלבד. מובהר כי תנאי הסף לא יוכלו להתקיים בכל גורם אחר, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

3 הגשת הצעות

3.1 כללי

- 3.1.1 הגשת הצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת "יהלום", אלא אם כן קבע המשרד בהודעה שתפורסם בדף המכרז כמפורט בסעיף 1.5 לעיל, דרך הגשה אחרת. במקרה כאמור, על המציעים לפעול בהתאם להוראות שפרסם המשרד בדף המכרז כמפורט בסעיף 1.5 לעיל.
- 3.1.2 קישור למערכת לצורך הגשת הצעות במכרז יפורסם בדף המכרז.
- 3.1.3 **הליך הגשת ההצעות במערכת כולל 2 שלבים:**
- 3.1.3.1 שלב הזדהות של מגיש הצעה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית.
- 3.1.3.2 שלב הגשת הצעה בתיבת המכרזים במערכת "יהלום".
- 3.1.4 **פעולות במערכת ההזדהות הממשלתית:**
- 3.1.4.1 מגיש הצעה אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש להירשם למערכת, ולאחר השלמת תהליך ההרשמה, לערוך אימות של ההזדהות לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעות. מומלץ לבצע רישום במערכת ההזדהות הממשלתית מראש.
- 3.1.4.2 מגיש הצעה אשר רשום במערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת הצעה.
- 3.1.4.3 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).



3.1.4.4 פרטים נוספים על אודות הליך ההרשמה מפורטים במדריך להגשת הצעות באמצעות מערכת "יהלום" בקישור זה:

<https://portal.gpa.gov.il/supplier/yahalom-teivadigital/>

3.1.4.5 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.

3.1.5 פעולות במערכת "יהלום":

3.1.5.1 לשם הגשת ההצעה, על המציע לפעול בהתאם להנחיות שיופיעו במערכת "יהלום", למלא את כל השדות שנדרש באופן ברור ובהתאם להנחיות המערכת, ולהעלות למערכת את הקבצים הנדרשים, בהתאם להוראות המכרז.

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

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

3.1.5.4 במידה ולאחר שהוגשו הצעות בתיבה, ערך המשרד שינוי במסמכי המכרז (למעט שינוי במועדי המכרז), הצעות שהיו בתיבה יבוטלו ויעברו למצב טיוטה. מציע המעוניין להגיש את הצעתו לאחר עדכון תנאי המכרז, יידרש לבצע הגשה מחדש, גם אם לא חל כל שינוי בהצעתו.

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

3.1.5.6 במסגרת הגשת ההצעות במערכת, ישנן מגבלות טכניות שונות כגון:

- ניתן להעלות עד 10 קבצים כאשר גודל מקסימלי של כל קובץ (עד MB15).
- פרק הזמן שבו המערכת מתנתקת בהיעדר פעולה של משתמש (20 דקות ל-time out)
- מגבלות טכניות נוספות: על מנת להכיר את שאר מגבלות המערכת, באחריות מגיש ההצעה לקרוא, מבעוד מועד, את המדריך להגשת הצעות באמצעות מערכת "יהלום" (כמפורט בסעיף 3.1.4.4 לעיל).

3.1.5.7 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>

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

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

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

- 3.1.5.11 מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר נשארו פחות מ-4 שעות להגשת הצעות במכרז מסתכן שבמקרה של תקלה, נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית שלו או לענות על שאלה שיש לו וכי כתוצאה מכך, הצעתו לא תתקבל.
- 3.1.6 על המציע האחריות הבלעדית להגיש את ההצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות.
- 3.1.7 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.**
- 3.1.8 מציע שלא הצליח להגיש הצעה עד למועד האחרון להגשת הצעות, ויש בידו פניה מתועדת לשירותי התמיכה שנעשתה לפחות ארבע (4) שעות לפני המועד האחרון להגשת הצעות, יוכל לפנות בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות לבקש אישור להגשת ההצעה באופן חלופי. הגשה באופן חלופי תתאפשר רק בכפוף לאישור נציג המשרד בכתב.
- 3.1.9 למציע לא תהיה כל טענה למשרד 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.
- 3.1.10 **יש לוודא שהקבצים המועלים הם קריאים וברורים.**
- 3.1.11 על המציע להגיש הצעה מלאה ושלמה העומדת במלואה בדרישות המכרז ובכלל זה בדרישות המפרט הטכני.
- 3.1.12 הגשת ההצעה פירושה כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאי הסף האמורים לעיל, הבין את מהות העבודה/השירותים נשוא המכרז, הסכים לכל תנאי המכרז, וכי בטרם הגיש את הצעתו קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.
- 3.1.13 בנוסף, הגשת הצעה מהווה התחייבות מצד המציע לעשות שימוש לצורך מכרז זה (ובהתקשרות עם המשרד, היה והצעתו תזכה) אך ורק בתוכנות מקוריות בעלות רישיון שימוש.
- 3.1.14 המציע יחתום חתימה מלאה בכל מקום במסמכי ההצעה שבו נדרש לכך במפורש, ובכל דף אחר יחתום בראשי תיבות.
- 3.1.15 בשם המציע יחתום רק מי שהוסמך לכך על-פי החלטות הגורמים המוסמכים בתאגיד ובתוספת חותמת התאגיד (במידת הצורך), ויצורף אישור עו"ד בדבר זהות המוסמך כאמור וכי החתימה מחייבת את המציע, לרבות לעניין מכרז זה והגשת ההצעה ומסמכיה בשם התאגיד. מקום שבו מציע נדרש לחתימה בראשי תיבות, יכולה החתימה להיות באמצעות חותמת התאגיד בלבד.
- 3.1.16 **אסור למציע לשנות (לרבות לא בדרך של מחיקה, תוספת וכיו"ב) בכל דרך שהיא כל פרט ו/או תנאי המופיעים במסמכי המכרז, לרבות לא בחוזה ההתקשרות, והוא חייב למלא את הצעתו ולהגישה אך ורק על גבי המסמכים הכלולים בחוברת זו, אלא אם נאמר אחרת.**
- 3.1.17 כל שינוי ו/או תוספת ו/או הסתייגות שיעשו על ידי המציע בהצעתו ו/או במסמכי המכרז, עלולים לגרום לפסילת ההצעה. עם זאת, ועדת המכרזים תהיה רשאית להתעלם מכל שינוי או תוספת או הסתייגות כאמור, ולראותם כאילו לא נעשו, לפי שיקול דעתה הבלעדי. במקרה זה ועדת המכרזים לא תהיה חייבת להודיע למציע הודעה בנוסף על האמור בסעיף זה, ואם בחרה ועדת המכרזים לקבל את הצעת המציע, יראו את השינויים האמורים כאילו לא נעשו כלל.
- 3.1.18 ההצעה תוגש בשפה העברית, מלבד ספרות עזר המוגשת עם ההצעה, שניתנת להגשה בשפה האנגלית.

- 3.1.19 הצעה שהוגשה, על כל צרופותיה, תעמוד בתקופה עד למועד "תוקף ההצעה" כמפורט בטבלה שבסעיף 1.4 לעיל. המשרד יהיה רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 90 יום, עד קבלת החלטה סופית ובחירת מציע להיות זוכה במכרז. מציע לא יהיה רשאי לחזור בו מהצעתו במהלך תקופה זו.
- 3.1.20 במקרה בו הוארכה התקופה כאמור, המציע יאריך בהתאם את תוקף ערבות ההצעה שהגיש, בהתאם לאמור בסעיף 3.4.11 להלן.

3.2 אישורים ומסמכים נדרשים

- על המציע להגיש את הצעתו באמצעות טופס ההצעה (פרק 3 של מסמכי מכרז זה) על כל נספחיו ובהתאם להוראותיהם, ובין היתר לצרף את המסמכים, הנתונים והמידע הבאים:
- 3.2.1 טופס ההצעה, ובו כל פרטי המציע, הנתונים וכיו"ב, הכל כנדרש בטופס ההצעה עצמו, לרבות פרטי ההצעה הכספית (אשר תוגש כמפורט בסעיף 3.3 להלן).
- 3.2.2 תצהיר פרטי המציע המצורף לטופס ההצעה **כנספח א'**.
- 3.2.3 לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף הקבועים בסעיף 2.1 לעיל, וכן בדרישות האיכות המפורטות בסעיף 4.2.2 לפרק זה, על המציע לצרף תצהיר עמידה בתנאי סף מקצועיים ובדרישות האיכות בנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ב'**, חתום ומאומת כדין.
- 3.2.4 לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 2.2.2, יצרף המציע להצעתו העתק מכל אישור ו/או רישיון ו/או רישוי ו/או היתר ו/או הרשאה הנדרשים על פי כל דין לביצוע השירותים נשוא מכרז זה, וכן אסמכתא המעידה על רישום המציע בכל מרשם המתנהל על פי דין ונדרש לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה.
- 3.2.5 לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 2.2.3 יצרף המציע להצעתו תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, וחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, בנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ג'**. היה ומי שמוסמך להצהיר בשם המציע, לא יכול להצהיר גם בשם מי מבעלי הזיקה למציע, אזי יוגש (בנוסף לתצהיר בשם המציע) תצהיר נפרד בשם אותו בעל זיקה, וזאת בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ג'-1**. ככל שנספח זה אינו רלבנטי, יש לציין זאת על גבי הנספח. המציע יצרף לתצהיר אישור או העתק מרשויות המס לפי **חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976**, כשהוא תקף ועל שמו של המציע¹. ניתן להמציא אישור כנ"ל מ"פקיד מורשה" על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, מרואה חשבון, או מיועץ מס.

¹ סעיף 2 לחוק הנ"ל קובע:

2. פנקסים ודיווח – תנאי לעסקה עם גוף ציבורי (תיקון מס' 1) תשמ"ז-1987

(א) לא יתקשר גוף ציבורי עם תושב ישראל בעסקה למכירת נכס או למתן שירות לגוף הציבורי אלא לאחר שהומצא למי שמייצג את הגוף הציבורי באותה עסקה אישור מפקיד מורשה, מרואה-חשבון או מיועץ מס, או העתק ממנו המעיד שאותו תושב –

(1) מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי הפקודה וחוק מס ערך מוסף או שהוא פטור מלנהלם;

(2) נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

3.2.6 לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 2.2.4 לעיל, יצרף המציע להצעתו חוות דעת רו"ח אודות "עסק חי", **לשתי שנות המס האחרונות**, בהתאם לנוסח בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ד'**.

3.2.7 תצהיר מאומת בידי עורך-דין ביחס לזכויות הקניין הרוחני שבהצעה, וכן ביחס לכך שאין בהגשת הצעה במענה למכרז ובביצועה (במקרה של זכייה), משום ניגוד עניינים עסקי או אישי שלו או של עובדיו המעורבים בהצעה או בביצועה, הכול בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה, **כנספח ה'**.

3.2.8 במקרה שהמציע הוא עסק בשליטת אישה, כהגדרתו בסעיף 2 לחוק חובת מכרזים, התשנ"ב – 1992, עליו לצרף להצעתו אישור רו"ח ותצהיר, בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ו'**.

3.2.9 אישור עו"ד שהחתימה על הצעת המציע היא של מי שהוסמך לכך, בהתאם לנוסח המצורף לטופס ההצעה **כנספח ז'**.

3.2.10 חוברת המכרז עצמה (על כל חלקיה ונספחיה, וזאת בנוסף לטופס ההצעה על נספחיו - פרק 3), יחד עם הבהרות ותשובות לשאלות שפרסם המשרד בהתאם לאמור בסעיף 1.7 לעיל, כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד בחתימת המציע (ובמידת הצורך, מורשי החתימה של תאגיד המציע ובחתימת שלו), כראיה לעמידת מציע בכל אחד מסעיפי המכרז ובכל האמור בהם והבנת וקבלת כל תנאי המכרז. היה המציע תאגיד, יכולה החתימה להיות באמצעות חותמת התאגיד בלבד. מסמכי המכרז הנ"ל, כשהם חתומים כאמור, יצורפו לטופס ההצעה **כנספח ח'**.

3.2.11 אין לבצע שינויים או תיקונים כלשהם במסמכי המכרז, לרבות לא בחוזה ההתקשרות או באישור קיום ביטוחים. במקרה בו מציע יבצע שינויים או תיקונים כלשהם במסמכי המכרז, תהא ועדת המכרזים רשאית לפסול את הצעתו, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

ביחס למסמכים המפורטים בסעיף 3.2 זה, מובהר כי הם ישמשו את ועדת המכרזים – כל אחד מהם בהתאמה לתוכנו – ביחס לקביעת עמידה/אי-עמידה של המציע וההצעה בתנאי הסף במכרז, וכיו"ב ביחס לכל אחד מתנאי המכרז, הן אלו שכל מציע נדרש לעמוד בהם כבר בשלב המכרז והן אלו שהמציע הזוכה יידרש לעמוד בהן בשלב ההתקשרות שלו עם המשרד.

3.3 ההצעה הכספית והתמורה החוזית

3.3.1 על המציע לרשום במקום המתאים לכך בפרק ההצעה הכספית (פרק 5 למסמכי המכרז) את התמורה הנדרשת על-ידו עבור מתן כלל השירותים המוצעים על ידו וביחס לכל אחד מהרכיבים הכלולים בהם, בהתאם למפורט בפרק ההצעה הכספית. התמורה תהיה נקובה בש"ח, בהתאם להוראות המתאימות בטופס ההצעה הכספית, ותכלול את כל המיסים, האגרות וההיטלים הכרוכים בביצוע השירותים, ככל שישנם, לרבות מע"מ.

3.3.2 ככל שתחול על הזוכה חובת תשלום מע"מ, כל שינוי עתידי בגובה המע"מ במהלך תקופת ההתקשרות, ישנה את גובה התמורה שתשולם (במקרה של עליית שיעור המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מעלה ובמקרה של ירידת שיעור המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מטה).

3.3.3 המחירים ואחוזי ההנחה אשר יוצעו במסגרת הצעת המציע למכרז יחייבו אותו במשך כל תקופת ההתקשרות על פי המכרז לרבות תקופות האופציה. ככל שאיזה מרכיבי התמורה מבוסס על אחוז

- ההנחה, אותו אחוז הנחה יופחת ממחיר המוצר על פי המחירון המעודכן של יצרן התוכנה במועד רכישת המוצר.
- 3.3.4 המחירים יכללו את כל העבודות הנלוות, הדרישות הטכניות המפורטות במכרז, תקנים ותקנות רלבנטיים ו/או מגבלות ו/או אילוצים ו/או תנאי עבודה ודרישות מיוחדות של המשרד, לרבות כל המפורט במפרט תכולת השירותים.
- 3.3.5 מציע אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחויב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יצהיר על כך במסגרת הצעתו. ככל שמציע כאמור זכה במכרז, יהיה עליו להגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא אינו חב במע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, לכל המאוחר עד מועד ביצוע ההזמנה. ככל שהמציע המתין למעלה מ-45 יום ולא קיבל אישור כאמור מרשות המיסים, יוכל המציע להגיש אישור מאת רואה חשבון או עורך דין, לפיו המציע פטור מתשלום מע"מ במסגרת ההתקשרות.
- 3.3.6 התשלום למציע הזוכה יבוצע בתנאים המפורטים בחוזה (פרק 4). כל תשלום יכלול מע"מ בשיעור החוקי התקף במועד ביצוע התשלום.

3.4 ערבות הצעה - תנאי לבדיקת הצעות

- 3.4.1 כל מציע שהגיש הצעה, יידרש להגיש ערבות הצעה אוטונומית ובלתי מותנית כבטוחה לקיום הצעתו (להלן: "ערבות הצעה") במכרז בסך של 200,000 ₪ (להלן: "סכום הערבות"), תוך 7 ימי עבודה מיום קבלת דרישה מעורך המכרז.
- 3.4.2 הגשת הערבות תהיה תנאי מקדים לבדיקת ההצעה.
- 3.4.3 תוקפה של הערבות יפורט בדרישת עורך המכרז להגשתה, ויהיה 90 יום ממועד יצירת דרישת הערבות.
- 3.4.4 אין להגיש ערבות כחלק מההצעה אלא רק לאחר קבלת דרישה בדואר אלקטרוני מעורך המכרז המאשרת את הגשת ההצעה ומפרטת את קוד הערבות ותוקף הערבות הנדרשים.
- 3.4.5 הערבות תהיה דיגיטלית ותונפק ממנפיק ערבות מורשה, בהתאם לנוסח המופיע כנספח "תדפיס ערבות דיגיטלית" להוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות וביטחונות" ועל פי ההוראות המפורטות בהוראה זו ובהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות שפורסם על ידי החשב הכללי, כמפורט בהוראת תכ"ס 14.4.1 "ערבויות דיגיטליות", ומגורמים שהוסמכו להנפיק ערבות דיגיטלית לממשלה בהתאם להוראת התכ"ס.
- 3.4.6 להנחיות אודות הגשת ערבות דיגיטלית: <https://govextra.gov.il/digital-guarantee/homepage>
- 3.4.7 הערבות צריכה להיות של המציע; לא תתקבל ערבות של צד ג' כלשהו. המזמין יהיה רשאי לחלט את הערבות או לפרוע את ההמחאה הבנקאית, אם המציע יחזור בו מהצעתו ו/או לא יקיים אותה ו/או מכל סיבה אחרת לפי שיקול דעתו של המזמין.
- 3.4.8 הליך דרישת ערבות ההצעה הדיגיטלית יבוצע כמפורט להלן:
- 3.4.8.1 עורך המכרז יקים רשימת מציעים שהצעתם נמצאה בתיבת המכרזים כספקים במערכת מרכב"ה לצורך דרישת ערבות במערכת מרכב"ה וקבלת קוד ערבות בעבור כל מציע.

- 3.4.8.2 ועדת המכרזים תדרוש מהמציעים להגיש ערבות דיגיטלית בהתאם למסמכי המכרז ולקוד הערבות, כשבוע לאחר קבלת הדרישה.
- 3.4.8.3 במקרים חריגים ומנימוקים שיירשמו בפרוטוקול, ועדת המכרזים תהיה רשאית לדחות את מועד הגשת הערבות בשבועיים נוספים.
- 3.4.8.4 טרם תחילת שלב בחינת ההצעות, עורך המכרז יודא עם הגורם הרלוונטי בחשבות כי הערבויות של המציעים אושרו על ידי החשבות.
- 3.4.8.5 מציעים אשר לא הגישו ערבות בתום המועד האחרון להגשת הערבות, יפסלו והצעתם לא תיבחן על ידי ועדת המכרזים.
- 3.4.9 המציע לבדו יישא בהוצאות הכרוכות בהוצאת ערבות ההצעה.
- 3.4.10 ערבות ההצעה תשמש כבטוחה לעמידת המציע בהתחייבויותיו במסגרת מכרז זה ולחתימה על החוזה (פרק 4 למסמכי המכרז) על ידי המציע שיזכה. במקרה של חזרת המציע מהצעתו ו/או אי מילוי איזה מהתחייבויות המציע לפי מכרז זה, יהיה המשרד רשאי לחלט את ערבות ההצעה, כפיצוי מוסכם ומוערך מראש, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המשרד לתבוע כל סעד ו/או פיצוי נוסף על פי כל דין.
- 3.4.11 המשרד יהיה רשאי לדרוש מן המציעים להאריך את תוקף ערבות ההצעה, לתקופה של עד 90 ימים נוספים, על ידי מתן הודעה בכתב למציעים, בהתאם לאמור בסעיף 1.7 לעיל. במקרה זה יגישו המציעים ערבות הצעה חדשה (או יאריכו את תוקף ערבות ההצעה המקורית שמסרו) תוך שבעה ימים ממועד קבלת הודעת המשרד. הוכרז הזוכה במכרז, תוארך תוקף ערבותו בהתאם להנחיות המשרד.
- 3.4.12 מובהר בזאת כי אי-הארכת ערבות ההצעה כאמור בסעיף 3.4.10 או סעיף 3.4.11 לעיל, תהיה ועדת המכרזים רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לחלט את ערבות ההצעה ו/או לפסול את ההצעה.
- 3.4.13 לאחר שהזוכה במכרז חתם על חוזה ההתקשרות כאמור בסעיף 4.5.1 להלן, המציא אישורי ביטוח וערבות הביצוע כאמור בסעיף 4.5.3 להלן, ואישור עדכני של רשם החברות כאמור בסעיף 4.5.4 להלן, תוחזר לו ערבות ההצעה.
- 3.4.14 לא זכה המציע במכרז, או במקרה שההצעה נפסלה על ידי המשרד או במקרה של ביטול המכרז, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של המשרד, תוחזר ערבות ההצעה למציע, תוך 60 יום מהמועד בו התקבלה החלטתו של המשרד בנדון.

3.5 הצעה משותפת / קבלני משנה

- 3.5.1 מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד.
- 3.5.2 אין להגיש הצעות במשותף, דהיינו הצעה אחת המוגשת על-ידי שני מציעים במשותף, או יותר.
- 3.5.3 **הספק הזוכה לא יהיה רשאי להעסיק קבלן/ני משנה למעט אם אישר זאת המשרד מראש ובכתב.**
- 3.5.4 אין באמור לעיל כדי לגרוע מהצהרות והתחייבויות המציע המפורטות בהצעתו, והמובאות להלן לשם הדגשה:
- המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.

- המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או גוף אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
- המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה או בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו או בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
- הצעתו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

4 בחירת הזוכה במכרז

4.1 כללי

- 4.1.1 המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר ו/או בעלת הניקוד הגבוה ביותר, והוא רשאי להחליט שלא להתקשר כלל, מטעמים תקציביים או אחרים, ולבטל את המכרז לרבות במקרה שבו תיוותר הצעה יחידה ומכל סיבה ו/או טעם, והכל במטרה להבטיח את מירב היתרונות למשרד.
- 4.1.2 המשרד ו/או ועדת המכרזים רשאית לעשות את כל הבדיקות הנחוצות לבדיקת ההצעות ושקלולן, לרבות מינוי ועדת משנה מטעמם אשר תהיה אחראית על בדיקת ההצעות למכרז ותגיש את המלצותיה לוועדת המכרזים.
- 4.1.3 אמות המידה לבחירת הספק הזוכה הן איכות – 70% ומחיר 30% כמפורט להלן.

4.2 בחירת הזוכה במכרז תיעשה לפי שלבים כמפורט להלן:

4.2.1 שלב א': בדיקת תנאי הסף, בדיקת מסמכי ההצעה

- 4.2.1.1 **בדיקת תנאי הסף** - הצעה שאינה עומדת בתנאי הסף המפורטים בסעיף 2 לעיל תיפסל.
- 4.2.1.2 **בדיקת מסמכי ההצעה** - בדיקת כל מסמכי ההצעה וצרופותיה בהתאם לתנאי המכרז. נתגלו פגמים טכניים, השמטות, טעויות סופר או טעויות חשבוניות, רשאית ועדת המכרזים לתקן אותן תוך מתן הודעה למציע ולטפל בפגמים בהתאם לכל דין. ועדת המכרזים רשאית, מכוח סמכויותיה לפי כל דין, לפסול כל הצעה, לרבות הצעה שהוגשה שלא על פי הוראות מכרז זה או חלקן ו/או שתהיה חסרה, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות, זולת אם החליטה ועדת המכרזים אחרת מטעמים שיירשמו.

4.2.2 שלב ב': בדיקות איכות

- 4.2.2.1 להצעות המציעים שיעמדו בתנאי הסף ייקבע ציון איכות עבור הצעתם באמצעות מתן ניקוד שמבוסס על אופן עמידת ההצעות על פי אמות המידה שלהלן וניקודן בהתאם.
- 4.2.2.2 הוועדה תקבע את ציון האיכות המשוקלל בהתאם למשקלות בטבלה להלן (על הדרישות להתקיים במועד הגשת ההצעות):



ניקוד מקסימלי	הניקוד	פירוט	אמת מידה
10	2 נקודות עבור כל פרויקט נוסף (מעבר לנדרש שבסעיף 2.1.2 לעיל), אשר המציע ביצע להטמעת מודול ITSM של ServiceNow.	המציע ביצע פרויקטים של הטמעת מודולים של ITSM ו/או ITOM במערכות ServiceNow, אצל ארגונים שלכל אחד מהם לפחות 500 משתמשי קצה פנימיים.	ניסיון המציע
10	2 נקודות עבור כל פרויקט נוסף (מעבר לנדרש שבסעיף 2.1.2 לעיל), אשר המציע ביצע להטמעת מודול ITOM של ServiceNow.		
20	4 נקודות עבור כל ארגון נוסף (מעבר לנדרש שבסעיף 2.1.3 לעיל), שבוצע על ידי המציע בהתאם לפירוט.	המציע סיפק, במהלך התקופה החל מיום 1.1.2021 ועד למועד האחרון להגשת ההצעות, שירותי תמיכה ותחזוקה למערכות ServiceNow מהסוג המבוקש כמפורט בפרק 2 למכרז זה, עבור ארגונים שלכל אחד מהם לפחות 500 משתמשי קצה פנימיים.	
20	בדיקת התאמת תכנית העבודה המוצעת לשלבים והפעולות המפורטים בסעיף 5 לפרק 2 למכרז. תכנית העבודה המוצעת תנוקד כדלקמן: <ul style="list-style-type: none"> 70% מהציון - ניקוד באופן יחסי על פי הנוסחה הבאה: משך ביצוע של סך כל השלבים (לרבות השלבים האופציונאליים), הקצר ביותר – יקבל את מלוא הנקודות. יתר ההצעות יקבלו ניקוד יחסי – משך ביצוע הקצר ביותר / משך ביצוע מוצע (לדוגמה: אם משך הביצוע הקצר הוא 10 שבועות, הוא יקבל ניקוד מלא. משך ביצוע מוצע של 20 שבועות, יקבל מחצית מהניקוד המלא. תינתן עדיפות לביצוע שלבים במקביל לצורך קיצור זמני הפרויקט. 30% מהציון - על פי שיקול דעתה של ועדת המכרזים, או ועדת המשנה מטעמה, בהתאם למידת פירוט 	על המציע להגיש תכנית עבודה מוצעת (נספח ב' לפרק 3), בהתאם לשלבי הפרויקט המפורטים בסעיף 5 לפרק 2.	תכנית עבודה מוצעת



ניקוד מקסימלי	הניקוד	פירוט	אמת מידה
	התכנית – הבניה נכונה בהתאם לשלבי הפרויקט ופירוט שלדי מירבי.		
	ניקוד בהתאם לתבחינים הבאים :	בחינת איכות אנשי המפתח המוצעים, בהתאם לקורות חיים אשר יוגשו בהתאם לדרישות. על המציע לצרף להצעתו (נספח ב' בפרק 3) קורות חיים של אנשי המפתח המפורטים בסעיף 2.4.1 בפרק 2. קורות החיים יכללו פרטי השכלה רלוונטית, הסמכות רלוונטיות, תעודות ואישורים להוכחת הנ"ל, מסגרות וארגונים בהם ביצע פעילות מהסוג המבוקש במכרז.	צוות הפרויקט מטעם המציע
4	מספר שנות ניסיון – נקודה אחת (1) עבור כל שנת ניסיון, משנת ניסיון רביעית ואילך.		
8	מספר פרויקטים שבוצעו – שתי (2) נקודות עבור כל פרויקט שביצע מהפרויקט הרביעי ואילך.		
3	הסמכות מקצועיות רלוונטיות – נקודה אחת (1) עבור כל הסמכה רלוונטית.		
15	במסגרת הריאיון, ייבחנו הנושאים הבאים : 1. ידע והבנה מקצועית בתחום בו השירות נדרש. 2. התרשמות ממקצועיות אנשי המפתח מטעם המציע . המשרד שומר לעצמו את הזכות לראיין ולבחון, אם בכתב ואם בעל-פה, בכל עת, רמת מקצועיותו של כל אחד ואחד מכל אנשי צוות הפרויקט מטעם המציע.	ראיון אנשי המפתח	
10	כמפורט בסעיף 4.2.3 להלן.	המלצות על המציע	המלצות – חוות דעת ממליצים
100	סה"כ		

4.2.3 המלצות - חוות דעת ממליצים

- 4.2.3.1 כחלק מבדיקת איכות המציע, יידרשו חוות דעת ממליצים. לצורך כך, יפנה המשרד לשלושה (3) מלקוחות המציע, יתשאל אותם ויבקש מהם לתת ציונים למציע, תוך התייחסות למדדים המפורטים בטבלה להלן.
- 4.2.3.2 בחירת הלקוחות אשר אליהם יפנה המשרד, תיעשה על פי שיקול דעתה של ועדת המכרזים או ועדת המשנה מטעמה. ועדת המכרזים תהיה רשאית לפנות ללקוחות המציע, לרבות לקוחות אותם ציין המציע בהצעתו למכרז (לרבות לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף), וכן ללקוחות שלא צוינו על ידו, בבקשה לקבלת חוות דעת אודות



המציע והצוות המוצע על-ידו, וזאת אף אם שמם של הלקוחות האמורים לא ננקב על-ידי המציע כ"ממליצים".

4.2.3.3 מבלי לגרוע מהאמור, לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות, יעשה המזמין שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש המציע וכן הוא רשאי לעשות שימוש במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם הידע המקצועי העומד לרשותו של המזמין, וכן לעשות שימוש בניסיון העבר של המזמין עם המציע או של גוף ממשלתי אחר עם המציע, ככל שקיים ניסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים, וכיוצא באלה. יודגש, לצורך ניקוד ההצעות, המזמין יהיה רשאי להתחשב בניסיון שלו עם המציע או של גוף ממשלתי אחר, וזאת במקום או בנוסף ללקוחות אחרים שפורטו בהצעה, ככל שפורטו או במסגרת כל אמת מידה רלוונטית אחרת.

4.2.3.4 הממליצים יתבקשו לדרג את המציע, בהתאם לתסריט השיחה להלן, בסולם ציונים 1 עד 10, כאשר 10 הינו הציון הטוב ביותר ויקנה את מירב הנקודות. לצורך ניקוד אמת המידה זו, יחושב ממוצע הניקוד של כל הממליצים.

משקל	לקוח 1	לקוח 2	לקוח 3	שם הלקוח
				פרטי איש הקשר מטעם הממליץ (שם, תפקיד, דוא"ל וטלפון)
100%				מידת שביעות הרצון מהמציע ואיכות השירות (איכות ניהול הפרויקט, שירותיות, הוגנות עסקית, עמידה בל"ז וזמינות, תמיכה והדרכה, תחזוקה וכל שירות שהוא) הניתן על ידי המציע (סולם 1 – 10, כאשר 10 זה הציון המרבי)
100%	מתוך 10	מתוך 10	מתוך 10	סה"כ ניקוד

4.2.4 ניקוד איכות מזערי

הצעה שציון האיכות המשוקלל שלה יהיה נמוך מ-75, תיפסל. ההצעות שקיבלו ציון איכות משוקלל של לפחות 75, יעברו לשלב בדיקת הצעות המחיר. על אף האמור, אם לא קיבלו לפחות 2 הצעות ציון איכות של 75, יעמוד ציון האיכות המזערי על 65.

4.2.5 שלב ג': בחינת ההצעות הכספיות

4.2.5.1 פתיחת מעטפות ההצעות הכספיות, בחינתן ומתן ציון מחיר, ייעשו אך ורק לגבי ההצעות שעברו את השלבים המפורטים בסעיפים 4.2.1 ו-4.2.2 לעיל.

4.2.5.2 בשלב ניקוד ההצעה הכספית (פרק 5), תקבע ועדת המכרזים את "ציון המחיר הסופי" של ההצעה הכספית בהתאם למחירים, התעריפים ואחוזי ההנחה אותם נקב כל מציע בהצעתו הכספית.

4.2.5.3 ניקוד ההצעה הכספית ייקבע כציון יחסי, באופן הבא:

א. לכל שורה בטבלאות הצעת המחיר יקבע מחיר שורה, על ידי מכפלת המחיר המוצע על ידי המציע בסך הכמויות המנויות בטבלאות.



- ב. כל מחירי השורה המפורטים יסוכמו לסך הכל מחיר (להלן: "מחיר ההצעה").
- ג. כל החישובים, לרבות הכפלות הסכומים המוצעים במספרי היחידות, יבוצעו על ידי ועדת המכרזים. על המציע לציין מחיר ליחידה אחת בלבד, בהתאם למפורט בפרק 5.
- ד. ההצעה הזולה ביותר תקבל את הניקוד המרבי לסעיף.
- ה. יתר ההצעות יקבלו ניקוד יחסי בהתאם לנוסחה הבאה:

$$P_n = \frac{\text{מחיר ההצעה הזולה}}{\text{מחיר ההצעה הנבחרת}} \times 100$$

כאשר:

$$P_n = \text{ציון המחיר של הצעת המחיר הנבחרת.}$$

4.2.6 שלב ד' : בחירת המציע הזוכה

- 4.2.6.1 בשלב זה יוענק הניקוד הסופי עבור ההצעות, תוך שקלול ציון האיכות כפי שנקבע על פי סעיף 4.2.2 וציון המחיר הסופי כפי שנקבע על פי סעיף 4.2.5, על פי היחס הבא:

רכיב	משקל יחסי
סה"כ ציון איכות	70%
ציון מחיר סופי	30%
סה"כ ציון משוקלל	100%

- 4.2.6.2 ההצעות ידורגו בהתאם לציונים המשוקללים, מהגבוה ביותר לנמוך ביותר.
- 4.2.6.3 ועדת המכרזים תבחר כזוכה במכרז את המציע בעל ציון המשוקלל הגבוה ביותר, אשר הצעתו נמצאה כעומדת בכל תנאי הסף ובציון האיכות המינימלי.
- 4.2.6.4 הודעה למציע בדבר זכייתו (להלן: "הודעת זכייה") תישלח בדואר אלקטרוני לאיש הקשר שצוין על ידו. מציע שקיבל הודעת זכייה, חייב למלא את האמור במסמכי המכרז בסעיף 4.5, וזאת תוך פרק הזמן המפורט בסעיף 4.5.1 להלן.
- 4.2.6.5 במקרה ויהיו 2 הצעות (או יותר) אשר נמצאו כעומדות בכל תנאי הסף ושתיהן בעלות ציון משוקלל זהה, שהוא הציון המשוקלל הגבוה ביותר, אזי: (א) במקרה ואת אחת מההצעות הנ"ל הגיש עסק בשליטת אישה והתקיימו הנסיבות והתנאים האמורים בסעיף 2ב לחוק חובת מכרזים, התשנ"ב – 1992 ובמסמכי מכרז זה - המציע הזוכה יהיה אותו עסק בשליטת אישה; (ב) בכל מקרה אחר, מבלי לגרוע מכל זכות העומדת למשרד על פי טופס הזמנת הצעות זה ו/או על פי דין, יקבע ציון האיכות המשוקלל הגבוהה ביותר, ובהליך זה תיבחר ההצעה הזוכה.
- 4.2.7 המשרד רשאי לפצל את הזכייה/השירותים בין מספר זוכים לפי שיקול דעתו הבלעדי ובכל אופן ייצול כפי שימצא לנכון. כן רשאי המשרד לקבל חלקים מההצעה ו/או לממשה בשלבים ו/או לשנות את הכמויות המפורטות בכתב הכמויות.

4.2.8 הוועדה אינה מתחייבת לבחור את ההצעה הזולה ביותר או את ההצעה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר או הצעה כלשהי. בחירת ההצעה שאינה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר מותנית בהחלטה מנומקת בכתב של הוועדה, בהתבסס על נסיבות ונימוקים מיוחדים, כל זאת לאחר מתן זכות טיעון למציע שהגיש את ההצעה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר. ככל שלשלב השוואת ההצעות הכספיות יעלה מציע אחד, תהיה רשאית ועדת המכרזים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי לבחור בו כזוכה יחיד ו/או לבטל את המכרז.

4.3 בחירת כשיר שני

- 4.3.1 הוועדה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית לבחור במציע אשר הצעתו דורגה במקום השני כ"כשיר שני".
- 4.3.2 הצעתו של מציע שנבחר ככשיר שני תעמוד בתוקפה ותחייב אותו לתקופה של 12 חודשים נוספים ממועד קבלת הודעה בדבר בחירתו כאמור.
- 4.3.3 במקרה שההתקשרות עם הזוכה לא תצא לפועל ו/או תבוטל לאחר שתיכנס לתוקף, וזאת מכל סיבה שהיא וכל עוד הצעת הכשיר השני בתוקף כאמור, רשאית ועדת המכרזים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להכריז על הכשיר השני כזוכה במכרז ולהתקשר עמו בהתאם לתנאי המכרז. במקרה זה הכשיר השני יכנס לנעלי המציע הזוכה בכל הנוגע למכרז על כל תנאיו, דרישותיו וחלקיו.

4.4 קבלת הבהרות והשלמות מהמציעים

- 4.4.1 בכל אחד משלבי בדיקת ההצעות הני"ל, וביחס לכל הצעה שנעשתה שלא על פי הוראות מכרז זה או חלקן ו/או שתהיה חסרה, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות, ועדת המכרזים תהיה רשאית - אך לא חייבת ולפי שיקול דעתה הבלעדי - לפנות בכתב אל כל המציעים, או לחלקם, ולבקש הבהרות ו/או השלמת מידע, נתונים ומסמכים שנדרשו במכרז או שנדרשים לצורך בחינת ההצעה וכן תהיה רשאית לפסול את ההצעה, הכול לפי שיקול דעתה המוחלט ובכפוף לתקנות חובת המכרזים.
- 4.4.2 למען הסר ספק מובהר, כי הוועדה רשאית לפסול כל הצעה (לרבות הצעה שלא נפסלה בשלב זה), או לבטל ההתקשרות עם הספק הזוכה, אשר הסתבר במהלך שלב כלשהו משלבי המכרז, כי הוא אינו עומד באיזה מתנאי הסף חרף הצהרות המציע שניתנו במסגרת סעיף 3.2 לעיל.
- 4.4.3 על ערבות ההצעה לא יחול האמור בפסקה זו, אלא יחול האמור בסעיף 3.4 לעיל.
- 4.4.4 המציעים מתחייבים להשיב לפניות ועדת המכרזים באופן מלא ובמועד שנקבע בפנייה אליהם.
- 4.4.5 לא יהא באמור בסעיף 4.4 זה לפגוע באיזה זכות אחרת / נוספת העומדת למשרד ו/או לוועדת המכרזים מכוח מסמכי המכרז ומכוח כל דין, לרבות בזכות המשרד/ועדת המכרזים שלא להתייחס להצעה שהיא בלתי סבירה ו/או אין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז ו/או שהוגשה בלי כל המסמכים המבוקשים במסמך זה.
- 4.4.6 בנוסף, במקרה ונתגלו טעויות סופר, רשאי יו"ר הוועדה לתקן אותן תוך מתן הודעה למציע.
- 4.4.7 ועדת המכרזים רשאית, על פי שיקול דעתה, לדרוש מהמציע גלגול פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו, או של בעלי עניין בו, שיטת התמחור/ ניתוח המחירים שלפיהם תמחר את הצעתו, וכן כל מידע אחר שלדעתו יש עניין בגילוי. מציע

- שלא ימסור את המידע הדרוש במועד שקבעה לכך ועדת המכרזים, או מסר מידע לא נכון –
רשאית ועדת המכרזים שלא לדון עוד בהצעתו או לפסלה.
- 4.4.8 מבלי לגרוע ממחויבות המציע בהצעתו, חייב המציע לעדכן את המשרד ללא דיחוי לגבי כל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר למשרד, בפרק הזמן שיחלוף מעת הגשת הצעתו למכרז ועד למועד פרסום החלטת ועדת המכרזים בדבר הזוכה במכרז, ואם נקבע כזוכה – עד לחתימה על החוזה.
- 4.4.9 בכל אחד משלבי בדיקת ההצעות הנ"ל, המשרד שומר לעצמו את הזכות: (א) לדרוש מהמציע להופיע בפני הוועדה ו/או בפני ועדת המשנה או כל מי מטעמה, יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז, אם יזכה, ולהציג את הצעתו ו/או כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות הוועדה לטעון הבהרה; (ב) לקיים ביקור של נציג המשרד במשרדי המציע ו/או באתרים שבהם סיפק שירותים דומים לשירותים מושא המכרז; וכן (ג) לפנות לממליצים או ללקוחות אחרים של המציע לשם קבלת חוות דעת אודותיו.
- 4.4.10 המציע יענה לדרישת נציגי המשרד לפגישה / סיור וכיו"ב, יופיע בפני הוועדה או מי מטעמה, יקיים את הסיור וכיו"ב, הכל תוך פרק זמן שלא יעלה על שלושה ימים מרגע קבלת הדרישה אצלו.

4.5 התחייבויות ופעולות הנדרשות מאת המציע הזוכה במכרז

- 4.5.1 המציע הזוכה מתחייב לחתום על חוזה ההתקשרות ונספחיו תוך 7 ימים מיום שאלו הועברו אליו לחתימה.
- 4.5.2 בגדר האמור, במקרה ויתחייבו שינויים בחוזה שיועבר לחתימת המציע (מכוח הבהרות שפרסם המשרד, מכוח הוראה אחרת במסמכי המכרז וכיו"ב שינוי המתחייב על פי כל דין), הוא יותאם בשינויים המחויבים, אולם מובהר כי שינויים אלו יהיו תקפים, גם אם בפועל לא תופק גרסה מתוקנת של חוזה ההתקשרות.
- 4.5.3 בנוסף, על המציע הזוכה להמציא למשרד תוך פרק הזמן הנ"ל, ערבות לביצוע בשיעור של 5% (חמישה אחוזים) מהתמורה המרבית כמפורט בחוזה ההתקשרות, ואישורים בדבר קיום ביטוחים (ויודגש לגביהם שהם יימסרו לא יאוחר מיום החתימה על החוזה), הכול בהתאם להוראות החוזה.
- 4.5.4 במידה והזוכה הינו תאגיד, עליו להעביר אישור מעודכן כי לתאגיד אין חובות אגרה שנתית לרשות התאגידיים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכי התאגיד אינו רשום כמפר חוק או שהוא בהתראה לפני רישום כמפר חוק.
- 4.5.5 מילוי דרישות סעיפים 4.5.1 – 4.5.4 לעיל מהווה תנאי מוקדם להשלמת הליכי ההתקשרות, ומובהר כי הודעת הזכייה (כשלעצמה) שימסור המשרד למציע הזוכה, אינה התקשרות עמו.
- 4.5.6 במקרה שהמציע הזוכה לא ימלא את האמור לעיל, יהא המשרד רשאי – בין היתר – לראות בו כמציע שחזר בו מהצעתו (כאמור בסעיף 5 להלן) ו/או לבטל את זכייתו במכרז.

5 חזרת המציע מהצעתו

- 5.1 מציע לא יהיה רשאי לחזור בו מהצעתו כמפורט לעיל בסעיף 3.1.19. היה ומציע יחזור בו מהצעתו ו/או לא יעמוד בהתחייבות הנובעת ממנה, לרבות ההתחייבויות המפורטות בסעיף 4.5 לעיל, תהא הוועדה רשאית לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה, וזאת באמצעות הודעה בכתב בדבר ביטול זכייתו (להלן: "ההודעה").
- 5.2 מיום משלוח ההודעה, יהיה המשרד רשאי לנקוט בכל פעולה שימצא לנכון לקבלת השירותים בלא שתהיה למציע כל טענה ו/או תביעה כנגדו וכמו כן לחלט את ערבות ההצעה שהופקדה ע"י המציע וכן לנקוט בכל צעד אחר הנראה לו לנכון, לרבות תביעת כל סעד ו/או פיצוי על פי דין.
- 5.3 האמור לעיל הינו מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת במכרז זה, ומבלי לפגוע בכל זכות העומדת למשרד על פי כל דין.

6 הוראות נוספות

6.1 כללי

- 6.1.1 יובהר, כי למשרד שיקול הדעת הבלעדי והמוחלט ביחס לרכישת השירותים בהתאם לצרכיו, והוא אינו מתחייב לרכוש כמות מינימלית ו/או מקסימאלית כלשהי. זכות זו הינה זכות חד צדדית שאיננה מחייבת את המשרד בשום צורה ואופן, והמשרד אף רשאי לפרסם מכרז נפרד ואחר לשירותים, או כל חלק מהם, כאמור.
- 6.1.2 המשרד רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז ו/או לפרסם מכרז חדש, ולמציעים לא תהא כל זכות לפיצוי בשל כך. ככל שיבוטל המכרז לפני בחירת מציע זוכה, הודעה על ביטול המכרז תישלח לכל המציעים אשר הגישו הצעות למכרז.
- 6.1.3 בחירתו של מציע כזוכה במכרז לא תקנה לו בלעדיות במתן השירותים, והמשרד רשאי להתקשר עם ספקים / קבלנים נוספים לשם ביצוע שירותים מהסוגים נשוא המכרז.
- 6.1.4 המשרד רשאי לקבל את ההצעה או חלקים ממנה ו/או לממשה בשלבים.
- 6.1.5 ביצוע השירותים עבור המשרד מותנה בקבלת אישור בטחוני מוקדם, חתימה על הצהרת סודיות מתאימה והתחייבות בהיבטי פרטיות, ככל שיידרש, בהתאם להוראות הביטחוניות ו/או המשפטיות של המשרד, הכל כאמור בחוזה. אדם אשר המשרד לא אישר אותו, לא יועסק בקשר עם ביצוע השירותים נשואי מכרז זה.
- 6.1.6 מובהר כי ביחס לכל זכויות המשרד האמורות בסעיף זה לעיל, המציעים לא יהיו רשאים להתנגד להן ולא יהיו זכאים לכל תמורה נוספת או פיצוי, היה והמשרד יחליט לממש איזה מזכויות אלו.
- 6.1.7 המשרד ו/או מי מטעמו לא יישאו בכל אחריות להוצאה ו/או נזק שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת המכרז ו/או בקשר למכרז, בין אם נבחר זוכה במכרז ובין אם בוטל המכרז מכל סיבה שהיא, אלא ככל שנאמר במפורש אחרת במסמכי המכרז.
- 6.1.8 סמכות השיפוט המקומית הייחודית בכל עניין הנוגע ו/או הקשור למכרז זה או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהולו, תהיה אך ורק בבתי המשפט במקום בו יושבת ועדת המכרזים של המשרד, שהוא בירושלים.
- 6.1.9 מכרז זה הוא קנינו הרוחני של המשרד, אשר מפורסם לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת הצעת המציע.
- 6.1.10 הצעת המציע והמידע שבה הם רכושו של המציע. המשרד לא יעשה שימוש בהצעת המציע, אלא לצורכי המכרז.

6.2 עיון בהצעה הזוכה

- 6.2.1 עורך המכרז מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, זולת יועצים ונותני שירותים המועסקים על-ידו, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות.
- 6.2.2 בהתאם לתקנות חובת המכרזים, מציעים שלא זכו במכרז רשאים תוך 30 ימים ממועד מסירת ההודעה, לבקש לעיין בהצעה הזוכה במכרז, בפרוטוקול ועדת המכרזים, בהתכתבויותיה עם המציעים, בחוות דעת מקצועיות שהוכנו לבקשתה, בעמדת היועץ המשפטי בוועדה, ולקבל עותק ממסמכים אלה. הוועדה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, למנוע ממשתתפי המכרז לעיין בחלקים מההחלטה, המסמכים או מההצעה הזוכה המפורטים לעיל, אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים: (א) אם לדעתה העיון בהם עלול לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, לפגוע בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בכלכלתה או בביטחון הציבור; (ב) אם מדובר בחוות דעת משפטית שנערכה במסגרת ייעוץ משפטי לוועדה, לרבות בחינת חלופות שונות לפעולה או להחלטה של ועדת המכרזים או הערכת סיכויים וסיכונים הנובעים מקבלת החלטות הוועדה בהליכים משפטיים עתידיים.
- 6.2.3 מציע הסבור שחלקים מסוימים מהצעתו מהווים סוד מסחרי או מקצועי יציין זאת בסעיף 22 להצעתו בפרק 3 למכרז. מציע כאמור יחשב כמי שהסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים הינם חסויים. על אף האמור, ההחלטה הסופית בעניין מסורה לוועדת המכרזים, שתהיה רשאית על פי שיקול דעתה להתיר עיון במסמכים, בכפוף להוראות כל דין, וזאת מבלי שתישמע טענה כלשהי מפיו של המציע בעניין זה.
- 6.2.4 נוכח הוראות חוק המידע הפלילי ותקנת השבים, תשע"ט-2019, מציעים לא יהיו זכאים לעיין במידע פלילי בדבר מציעים אחרים במכרז, אף אם מידע כאמור השפיע על החלטת הוועדה.

בברכה,

ועדת המכרזים לרכש והתקשרויות
מערך הדיגיטל הלאומי



פרק 2

מפרט תכולת השירותים

1. כללי

- 1.1. המשרד רכש רישיונות של מודולים (כמפורט להלן) של ServiceNow. לצורך הפעלתם, הספק יתקין את המוצר ויקים את המערכת ויבצע את כל השירותים וההתחייבויות לפי מכרז זה (להלן: "הפרויקט"), בהתאם לתנאי חוזה ההתקשרות ולתנאי המכרז ועל פי הזמנות המשרד מעת לעת, לרבות:
- הכנת תכנית עבודה ומסמכי העבודה;
 - התקנת רכיבי המערכת ופעולות הטמעה נדרשות;
 - הקמת הממשקים, אינטגרציה והתאמות, הגדרת כלל היישומים והמשתמשים הנדרשים;
 - מימוש המודולים;
 - ביצוע בדיקות;
 - מסירת תיעוד;
 - הדרכות;
 - שירותי תמיכה, כולל אחריות;
 - אספקת שירותים מקצועיים.
- 1.2. הספק יקים את המערכת על גבי תשתיות AWS באזור הנחיתה הממשלתי בסביבת השירותים המשותפים של מערך הדיגיטל הממשלתי.
- 1.3. המערכת תאפשר את ניהול ה-Landing Zone הממשלתי הפועל ב-AWS וב-GCP, ניהול מוקדי ה-IT ויכולות נוספות.
- 1.4. הספק ילווה את אנשי המערך בתקופה הראשונה של העבודה עם כל תהליך/ מודול שיושם, ויוודא שתפעול התהליך/ המודול מתבצע בהתאם לתכנון.
- 1.5. על הספק לספק את השירותים בהתאם למפורט במכרז זה ובמיוחד בהתאם לאמור בפרק זה להלן, ובהתאם לדרישות המשרד ולהנחיותיו.
- 1.6. התפעול השוטף לאחר סיום הפרויקט הוא באחריות המערך. הספק יגיש תכנית אופציונאלית לליווי המערך על בסיס חודשי.



1. המודולים של המוצר:

הספק יתקין ויממש את המודולים ITSM ו-ITOM בהתאם לפירוט שלהלן:

Solution	Notes	Functionality / Modules Included:
ITSM		
Bynet ServiceNow ITSM Fulfiller		Incident Management, Problem Management, Change Management, Request Management, Release Management, Asset Management, Cost Management, Walk-up Experience, Universal Request, Digital Portfolio Management, App Engine Starter with 25 tables
Bynet ServiceNow ITSM Business Stakeholder		Approve requests, View all records
ITOM		
ITOM AIOps Enterprise v2 (including Cloud Service Catalog and Governance)	Upgrade from PROD14995 ITOM Professional)	ITOM Visibility (Discovery, Service Mapping, Certificate Management, Firewall Audit Management), ITOM Health (event Management, Metric Intelligence including 200 Metric Base Series per CI), ITOM Governance, Health Log Analytics , Performance Analytics, Predictive Intelligence, App Engine Starter with 5 custom tables
Add-Ons		
Bynet ServiceNow Integration Hub		1,000,000 Transactions, Enterprise Spokes, Protocols and Spoke Templates
Additional Modules		
Bynet ServiceNow Enterprise Asset Management		Asset Manager Enterprise Asset Management, Asset Management, Planned Maintenance, Performance Analytics and App Engine Starter with 5 custom tables



Solution	Notes	Functionality / Modules Included:
Software Asset Management Enterprise - Subscription Unit v2	Upgrade from PROD15033 SAM Professional Price now reflects upgrade (difference between Professional and Enterprise)	Software Asset Management Software Spend Detection, Client Software Distribution for SAM, Performance Analytics for SAM, Predictive Intelligence, App Engine Starter with 5 custom tables, Cloud Cost Management, ML Normalization
ServiceNow SecOps		SecOps

2. גורמים מעורבים

2.1. מנהל ההתקשרות מטעם המשרד

את ההתקשרות עם הספק ילווה מנהל ההתקשרות כמפורט בסעיף 2 לחוזה.

2.2. נציג הספק

הספק ימנה נציג מטעמו כמפורט בסעיף 2 לחוזה.

2.3. מנהל הפרויקט מטעם הספק

כמפורט בסעיף 4.2.2.2 בפרק 1 לעיל ובסעיף 2.4.1.1 להלן.

2.4. אנשי צוות הספק

2.4.1. לטובת ביצוע הפרויקט, על הספק להקצות אנשי צוות מטעמו, אשר יכללו לכל הפחות את בעלי התפקידים הבאים (להלן: "אנשי מפתח"):

2.4.1.1. מנהל פרויקט או מנהל פיתוח, בעל התמחות וניסיון בפיתוח ויישום מערכת

ServiceNow לניהול הקשר והמשימות מול המערך.

2.4.1.2. ארכיטקט שיגדיר את מסמכי האפיון המפורט.

2.4.2. **בנוסף לאנשי המפתח**, על הספק להקצות את בעלי התפקידים הבאים:

2.4.2.1. מפתחי ServiceNow.

2.4.2.2. מיישמים עם התמחות בכל אחד מהמודולים המיושמים.

2.4.3. כל איש צוות רלוונטי נוסף למימוש הפרויקט בהתאם לאנשי הצוות הכלולים בהצעת הספק במענה למכרז.

2.4.4. מובהר כי על הספק יהיה להקצות את כמות האנשים מכל התמחות בהתאם לתפוקות שהוזמנו ועל מנת לעמוד בלוחות הזמנים בהתאם לדרישות המכרז.

2.4.4.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, על הספק להקצות אנשי צוות מטעמו, בהיקף שנדרש ובמועד ובלוחות הזמנים שנדרשים בהתאם לדרישת המשרד מעת לעת ועל מנת לבצע את התחייבויות הספק על פי המכרז. אנשי צוות הספק יהיו בעלי מומחיות וניסיון במוצר ובדרישות המערכת, בהתאם לאמור להלן:

- א. בעלי הסמכה במודולים ITSM, ITOM, ITAM של מערכת ServiceNow.
- ב. ידע וניסיון בפיתוח והטמעת המודולים הנ"ל.
- ג. הבנה ביישום תהליכי עבודה ע"פ המלצות מתודת ITIL.
- ד. פיתוח ממשקים בין מערכות שונות למערכת ServiceNow.
- ה. הכרת ממשקים להקמת וניהול שירותי ענן של חברות כגון AWS ו-GCP, כולל ניסיון מעשי בשימוש ב-Cloud Foundation Template לניצול "קטלוג שירותים" קיים לממשקי ענן.

2.4.4.2. אנשי צוות הספק יהיו קבועים לאספקת השירותים עבור המשרד.

2.4.5. הספק מתחייב להעסיק לטובת ביצוע הפרויקט ויתר התחייבויותיו של הספק על פי המכרז, לכל הפחות את אנשי המפתח אשר הוצגו במענה לסעיף 4.2.2.2 בפרק 1 למשך כל תקופת ההתקשרות. העסקת אנשי צוות הספק בביצוע הפרויקט כפופה לאישור מראש של המשרד. ככלל, אנשי צוות הספק יהיו בעלי אזרחות ישראלית.

2.4.6. הספק לא יהיה רשאי להחליף מי מאנשי הצוות מטעמו אלא באישור המשרד מראש ובכתב. המשרד רשאי שלא להסכים להצבתו של איש צוות מסוים, או לדרוש את החלפתו ללא צורך במתן נימוק כלשהו. כן מתחייב הספק לפעול לאורך כל תקופת ההתקשרות בהתאם לנהלי המשרד ובכלל זה חתימה על התחייבות לשמירת סודיות ואישור סיווג בטחוני ככל שנדרש לגבי מי מאנשי צוות הספק. כל מי שמספק שירותים מטעם הספק במסגרת ההתקשרות, ייבדק להתאמה ביטחונית בהתאם להנחיות ממונה הביטחון ומנהל מערך הגנה בסייבר במשרד ויהיה כפוף לסיווג בטחוני.

2.4.7. על אף האמור, וככל שהדבר יידרש או יאושר על ידי המשרד בכתב, הספק יהיה רשאי לספק שירותים מקצועיים כמפורט בסעיף 12 להלן, באמצעות נותני שירותים ללא הסמכת יצרן כאמור. תעריף נותני שירותים אלו יקבע על ידי המשרד, בהתאם להגדרת התפקיד והרמה הנדרשת על ידי המשרד, כמפורט בהודעת תכ"ם 16.2.11 – "הספקת שירותי מחשוב למשרדי ממשלה", בנוסחה העדכני במועד הנפקת ההזמנה לספק.

2.5. ועדת היגוי

תוקם ועדת היגוי לטובת הפרויקט (להלן: "ועדת ההיגוי"), אשר חבריה, לכל הפחות, הם:

- 2.5.1. מנהל המוצר מטעם המשרד
- 2.5.2. מנהל הפרויקט מטעם הספק
- 2.5.3. ארכיטקט המערכת מטעם הספק
- 2.5.4. כל גורם נוסף אשר המשרד יחליט לצרפו לוועדת ההיגוי. המשרד יהיה רשאי לדרוש שינוי הרכב ועדת ההיגוי, ובכלל זה הוספת או גריעת חברים, הן מטעמו והן מטעם הספק, בכל עת.

3. בקרת ניהול פרויקט

מנהל הפרויקט מטעם הספק ידווח לפחות אחת לשבוע למנהל ההתקשרות מטעם המשרד ולוועדת ההיגוי, על התקדמות הפרויקט בכלל ומול תכנית העבודה בפרט. כמו כן, לשם ביצוע בקרה טכנולוגית על כל תוצר ומסמך, וכחלק מתכנית העבודה, תוגדרנה נקודות בקרה בפרויקט בהן יידרש אישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד כתנאי להמשך התקדמות בפרויקט.

4. תכנית עבודה

4.1. לגבי כל אחד משלבי הפרויקט המפורטים להלן, יכין הספק תכנית עבודה מפורטת הכוללת לוחות זמנים מחייבים לאותו שלב ובכלל זה אספקת המערכת וביצוע השירותים, לרבות ביצוע הדרכות לצוות המשרד, כנדרש במסמכי המכרז. לוח הזמנים בתכנית העבודה לא יעלה על לוח הזמנים כפי שהוצע על ידי הספק במענה למכרז, אלא באישור המשרד.

4.2. הספק יגיש את תכנית העבודה תוך 14 ימים מיום חתימת ההסכם וקבלת ההזמנה מאת המשרד, או בהתאם לדרישת המשרד ואת התוצרים הנדרשים במועדים כפי שנקבעו בתכנית העבודה שאושרה על ידי המזמין.

4.3. תכנית העבודה תכלול לכל הפחות את אבני הדרך הבאות:

- א. סקר מערכות וממשקים קיימים
- ב. הפעילויות הנדרשות (SOW) כולל לוח זמנים למימוש ואבני דרך למסירת התוצרים.
- ג. צוות המשימה מטעם הספק.
- ד. התשומות הנדרשות מאת המשרד.
- ה. משמעויות השבתה ו/או שינויים נדרשים במערכות המשרד.
- ו. סיום - Project Closure

כל אחת מאבני הדרך הנ"ל תכלול פירוט לוח הזמנים, צוותי עבודה מטעם הספק, תשומות הנדרשות מהמערך והכנות הנדרשות מהמערך.

4.4. **יודגש:** משך השלבים עשוי להשתנות (קיצור/הארכה), בהתאם לדרישת והנחיית המשרד ועל פי שינויים מבוקשים בתוכנית, אותם רשאי להגיש הספק בשלב הכנת תכנית העבודה לאישור המשרד. בכל מקרה, אך ורק תכנית העבודה שאושרה על ידי המשרד היא זו אשר תקבע והספק אינו רשאי להסתמך על כל שינוי בתכנית העבודה אלא אם כן אושרה על ידי המשרד, בכתב.

5. השלבים למימוש הפרויקט

5.1. כללי

הפרויקט יתנהל בשיטת Agile, כאשר כל אחד מה"ספרינטים" יהיה בין שבועיים לארבעה שבועות. המשרד יהיה מעורב בתכנון כל רבעון ותכנון ה"ספרינטים", בדגש על תיעודף המשימות.

5.2. לוחות זמנים לתחילת הפרויקט ולסימו

תחילת הפעילות של צוות הספק תהיה עד ל-10 ימי עבודה ממועד חתימת חוזה התקשרות והוצאת הזמנה

על ידי המשרד.

סיום הפרויקט יהיה לא יאוחר מהמועד שנקבע לכך בתכנית העבודה שאושרה על ידי המשרד.

5.3. שלבי הפרויקט

5.3.1. כללי

הספק יבצע את הפרויקט ובכלל זה יממש ויתקין את המערכת, בהתאם לשלבים הבאים:

5.3.1.1. שלב מקדים –

5.3.1.1.1. התקנת המוצר והפעלת המערכת בסביבת הפיתוח כמפורט בסעיף 6.1 להלן;

5.3.1.1.2. הטמעה כמפורט בסעיף 6.4 להלן.

5.3.1.2. שלב 1 – הקמת פורטל לקוחות חוץ (משרדי הממשלה וגופים מורשים בנימבוס), כמפורט בסעיף 6.5 להלן.

5.3.1.3. שלב 2 – יישום מנגנוני ניהול הייצור, כמפורט בסעיף 6.6 להלן.

5.3.1.4. שלב 3 – מימוש יכולות ניהול תצורה בעזרת ה-CMDB, כמפורט בסעיף 6.7 להלן.

השלבים הנ"ל (שלב מקדים, שלבים 1 – 3) הם בעלי עדיפות ובכוונת המשרד לבצע אותם תוך פרק זמן קצר, בהתאם לתכנית העבודה שתאושר על ידי המשרד.

5.3.1.5. שלב 4 - יישום תהליכי ניהול ופיננסים (FinOps), ניהול אבטחת מידע (SecOps), ניהול מצאי (Inventory) וניהול תקלות מערכתיות (Major Incident Mgmt.), כמפורט בסעיף 6.8 להלן.

5.3.1.6. שלב 5 - הפעלת המודולים ITSM ו-ITOM לטובת מערכות ה-on-premise של המערך, כמפורט בסעיף 6.9 להלן.

5.3.1.7. שלב 6 - יישום תהליכי ניהול שינויים, ניהול בעיות (כולל יישום יכולות ניהול מהלך ניתוח אירוע), שיפור מתמיד וניהול דרישות, כמפורט בסעיף 6.10 להלן.

5.3.1.8. שלב 7 - קישור מודול ITSM למערך הטלפוניה הארגוני (CTI), כמפורט בסעיף 6.11 להלן.

השלבים הנ"ל (שלבים 4 – 7) הם אופציונאליים והביצוע ייקבע בהתאם לתכנית העבודה שתאושר על ידי המשרד ובהתאם להנחיות המשרד מעת לעת, ובכפוף להוצאת הזמנה על ידי המשרד.

5.3.2. לגבי כל אחד מהשלבים, הספק יבצע את הפעולות הבאות:

א. הכנת תכנית עבודה בהתאם ללוח הזמנים המפורט בסעיף 4 לעיל. למען הסר כל ספק, מובהר בזאת שתכנית העבודה כפופה לאישור המשרד.

ב. הכנת מסמכי עבודה ומסירתם למשרד, כמפורט בסעיף 5.4 להלן.

ג. התקנת המוצר והקמת המערכת כמפורט בסעיף 6.1 להלן.

ד. ביצוע בדיקות מסירה ובדיקות קבלה, לרבות הכנת תסריטי בדיקות, הנדרשים כמפורט בסעיף 7 להלן.

ה. המצאת תיעוד, כמפורט בסעיף 8 להלן.

ו. הדרכה, כמפורט בסעיף 9 להלן.

- ז. תמיכה – אחריות ותחזוקה, כמפורט בסעיף 10 להלן.
- ח. שירותים מקצועיים כמפורט בסעיף 12 להלן.
- ט. עמידה ברמת השירות הנדרשת כמפורט בסעיף 13 להלן.

5.4. מסמכי עבודה

- 5.4.1. לכל שלב בפרויקט, בהתאם לנדרש, הספק יגיש את מסמכי העבודה הבאים עם הפירוט הנדרש להלן.
- 5.4.2. בכל הזמנת עבודה, על פי דרישת המשרד, הספק יממש את הפרויקט בהתאם למתודולוגיית PMI, נהלי העבודה השונים המוצגים במסגרת מכרז זה ועל-פי נהלים נוספים שיגובשו על ידי המשרד במהלך מתן השירותים המבוקשים.
- 5.4.3. לשם הכנת מסמכי העבודה, יקיים הספק פגישות מקצועיות עם נציגי המשרד ובהתאם לצורך והנחיית המשרד.
- 5.4.4. הגשת מסמך תכנון מפורט לכל שלב: במסמכי התכנון נדרש לכלול התייחסות לרמת האבטחה הנדרשת, המערכות הקיימות, סוגי הקישורים, פרופילי התעבורה, ההגנות הנדרשות, סוגי המערכות הדורשות תמיכה וכל נושא רלוונטי אחר הנדרש על מנת לתת מענה מתאים לצרכי הלקוח. באחריות הספק לוודא עמידה בתכנון שהוגדר.
- 5.4.5. המשרד יספק לספק מסמך אפיון-על של הדרישות העסקיות, אשר ירכז את המידע הנחוץ לביצוע ההתאמות בכלי, ובמסמך יהיו מפורטים:
 - 1) תיאור התצורה הגרפית של פורטל הלקוחות, שיכלול רשימת וסדר השדות שיהיו בפורטל (כולל הסבר על הפונקציה שמאחורי כל שדה);
 - 2) פירוט ה"לחצנים" שעל כל מסך (והפונקציה שמתבצעת);
 - 3) רשימת וסדר השדות שיהיו במסך ה-Fullfiller;
 - 4) הגדרת הסטטוסים (שמות והמשמעות של כל סטטוס, ופעילות שתותנע כשמשנים סטטוס);
 - 5) מנגנוני מדידת ה-SLA. (כולל פונקציית טיפול ב-VIP, פונקציית הקפאת והפשרת טיפול וכד');
 - 6) מנגנוני התראות (כולל התנאים להפקת התראה + הטקסטים שיצורפו לכל התראה);
 - 7) הגדרת מנגנון Re-Use (ומנגנון ניהול זמני ה-SLA לאחר הפעלת ה-Re-Use);
 - 8) דרישות ממנגנוני "הקפצת ידע" (להיעזר בידע היסטורי ופתרונות קיימים) ומנגנון הקפצת דפי "Self Service";
 - 9) ערכי "מקור הקריאה" ומנגנוני אכיפת תיעוד בסיום הקריאה ועוד;
 - 10) הגדרת תהליך העבודה לניהול תקלות מערכתיות מאת המשרד.
- 5.4.6. הספק יבחן את תכולת מסמך האפיון ויצרף את תובנותיו כדי לשפר את התהליך. על בסיס מסמך זה, הספק יכין את מסמכי התכנון כמפורט להלן.
- 5.4.7. להלן פירוט מסמכי העבודה הנדרשים בכל שלב בהתאמה:
 - 5.4.7.1. תכנית עבודה אשר תכלול את כל האמור בסעיף 4 לעיל.
 - 5.4.7.2. מסמך התכנון הכללי על (HLD) אשר יכלול בין השאר:
 - 1) תקציר מנהלים – תיאור המערכת והעבודה;
 - 2) עקרונות והנחות יסוד התכנון;
 - 3) שרטוטי המערכת תוך מתן דגש לתהליכי העבודה המיושמים;
 - 4) עקרונות אבטחת מידע של המערכת ופירוט תפיסת אבטחת מידע לפי ה-Best Practice;



5) תיאור ארכיטקטורת פתרון ;

6) תיאור הממשקים לאזורי הנחיתה של GCP ו-AWS בשתי הספקיות.

5.4.7.3. מסמך תכנון מפורט (LLD) אשר יכלול בין השאר:

- 1) תכנון מפורט של רכיבי הפתרון - התכנון יכלול פירוט של תהליכי העבודה המוטמעים, הכלים המיושמים בכל שלב, הממשקים והתשתיות שיידרשו לצורך עמידה בכלל דרישות הבקשה, ועמידה בכלל דרישות אבטחת המידע;
- 2) שרטוטי מערכת מפורטים ברמת תהליכי העבודה וקישורים לוגיים;
- 3) הגדרות אבטחת מידע פרטניות שצריכות להיות מוגדרות;
- 4) Gap Analysis למצב הקיים/ לתשתיות הקיימות במערך;
- 5) ממשקים נדרשים למערכות מערך הדיגיטל;
- 6) ממשקים לשירותי הענן של GCP ו-AWS;
- 7) רכיבי תוכנה נדרשים;
- 8) שירותי ענן נדרשים;
- 9) הערכת עלויות לשירותי הענן (FinOps).

5.4.7.4. תיק בדיקות (ATP) כמפורט בסעיף 7 להלן.

5.4.7.5. מסמך התכנון בפועל (As Made) בסיום כל שלב בהתאם לנדרש, אשר יכלול בין השאר עדכון מסמך התכנון המפורט בהתאם לביצוע בפועל.

6. שלבי הפרויקט - פירוט

6.1. המערכת על כל שלביה וסביבותיה תוקם באזור הנחיתה הממשלתי בסביבת AWS באזור השירותים המשותפים.

6.2. הקמת כל הסביבות והתקנת המערכת על גבי הסביבות יבוצעו בהתאם להנחיית גופי אבטחת המידע והסייבר של מערך הדיגיטל הממשלתי ובהתאם לאמור בנספח ד' לחוזה – נספח אבטחת המידע והסייבר.

6.3. שלב מקדים א' – התקנת המערכת בסביבת הפיתוח, בסביבת הבדיקות ובסביבת הייצור

6.3.1. הספק יתקין את המוצר ויקים את המערכת, על כל רכיביה, בכל הסביבות כמפורט להלן, עד לתפעול מלא ותקין, לשביעות רצון המשרד, תוך עמידה בבדיקות הקבלה ובכל דרישות המכרז והכל בהתאם לתכנית המאושרת העבודה ולהנחיות המשרד.

6.3.2. הקמת המערכת תכלול הקמת 3 סביבות כדלקמן:

- סביבת פיתוח
- סביבת בדיקות
- סביבת ייצור

6.3.3. סביבת הפיתוח - הספק יקים את סביבת הפיתוח, ויתקין עליה את כל הרכיבים הנדרשים לפיתוח של המערכת ובהתאם להגדרת תצורת המערכת, בליווי צוות המשרד, תוך 60 ימים קלנדריים לכל המאוחר, ממועד אישור התכנון המפורט על ידי המשרד כמפורט בסעיף 5.4 לעיל, או במועד אחר, כפי שיאושר על ידי המשרד.
הקמת סביבת הפיתוח תכלול:

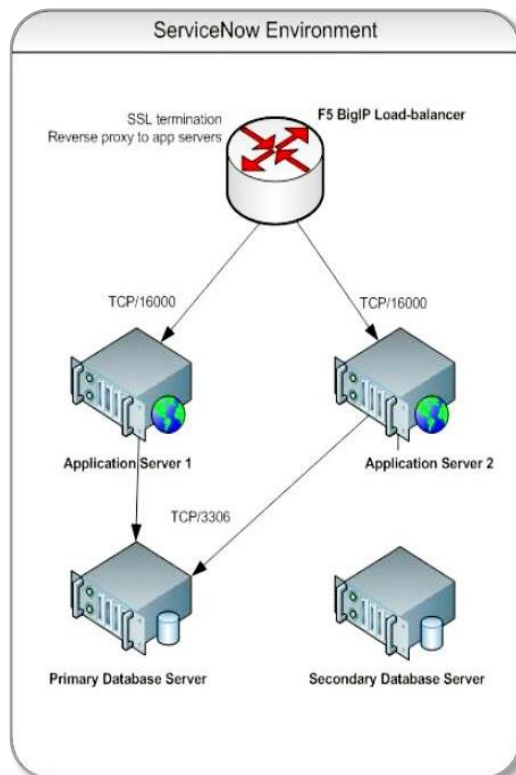
1) הגדרת חשבונות ל-5 משתמשים, שימשו לבדיקת המערכת.

- 2) הקמה של מסד נתונים לניהול תצורה (CMDB).
- 3) הקשחת מערכת.
- 4) יישום ארכיטקטורת high availability לכלל רכיבי המערכת.
- 5) הגדרת מדיניות גיבויים והפעלת פתרון הגיבוי.

6.3.4. **סביבת הבדיקות** - הספק יתקין את המערכת, לרבות כל הרכיבים הנדרשים להקמה ותפעול של המערכת ובהתאם להגדרת תצורת המערכת עד להפעלתה המלאה, בסביבת הבדיקות, בליווי צוות המשרד, תוך 60 ימים קלנדריים לכל המאוחר, ממועד אישור התכנון המפורט על ידי המשרד כאמור לעיל, או במועד אחר, כפי שיאושר על ידי המשרד. אין הכרח שהתצורה של סביבת הבדיקות תהיה זהה לסביבת הייצור, והיא אינה נדרשת לעמוד בעומסים, אולם כל הממשקים חייבים להיות זהים לאלה שבסביבת הייצור. הספק מתחייב לספק ולהתקין את המערכת בסביבת הבדיקות. הספק ימסור התסריטים למשרד ויבצע את הבדיקות עד לאישור המשרד כמפורט בסעיף 7 להלן.

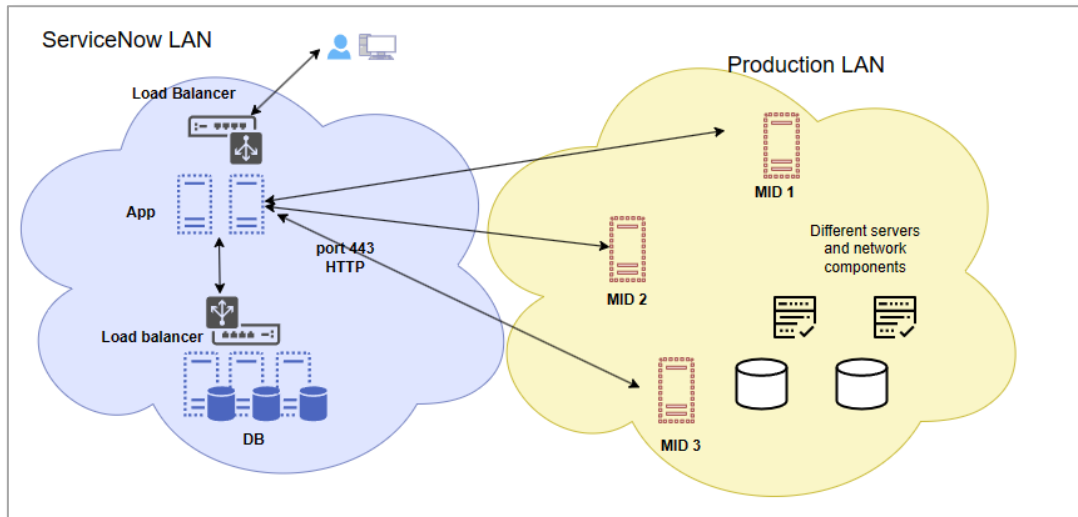
6.3.5. **סביבת הייצור** - לאחר סיום בהצלחה של בדיקות הקבלה ואישורן על ידי המשרד, הספק יתקין את המערכת בסביבת הייצור באתר הראשי או לחלופין, בהתאם להנחיית המשרד, יסב את סביבת הבדיקות לסביבת הייצור, והכל בהתאם לתכנית העבודה והאפיון, לרבות כל הרכיבים הנדרשים להקמה ותפעול של המערכת ובהתאם להגדרת תצורת המערכת והתקנת המערכת עד להפעלתה המלאה. הספק יתקין את המערכת בסביבת הייצור בתצורת Cluster לצורך שרידות ויתירות, ובתצורת Active – Active, בהתאם להנחיות המשרד.

6.3.6. כל אחת מהסביבות תוקם בהתאם לארכיטקטורה להלן:



על אף האמור, הארכיטקטורה נתונה לשינויים והתאמות בהתאם להנחיות אבטחת המידע של המערך ושינויים או הנחיות של היצרן.

6.3.7. סביבת הייצור שבה תוקם מערכת ServiceNow בסביבת ה-Landing Zone הממשלתית תבוצע בהתאם לארכיטקטורה הבאה:



6.3.8. התקנת המערכת תהיה בהתאם להנחיות מסמך ServiceNow Hosting on AWS Planning Guide, ו-Best Practice של היצרן.

6.4. שלב מקדים ב' – הטמעת המערכת

הספק יטמיע את המערכת ובכלל זה יבצע את כל הפעולות ויתקין את רכיביה בהתאם למפורט להלן:

6.4.1. הגדרת Multi-Tenancy תוך הפרדה של הנתונים המוצגים לכל לקוח, בהתאם לשירותים שהוא רכש, כולל חלוקה לפי משרדים, accounts וכדומה, תוך הפרדה של הנתונים המוצגים לכל סביבה והגדרת ההתאמה והחלוקה של ניהול החשבונות למשרדים.

6.4.2. לדוגמה: בפני עובד משרד הבריאות יוצג "קטלוג שירותים" אחד, ואילו בפני עובד המערך יוצג "קטלוג שירותים" שונה, הכל בהתאם להגדרת שירותי ה-IT שכל אחד מהם מורשה לקבל.

6.4.3. הגדרת חשבונות לכלל סוגי המשתמשים במערכת, במערך הדיגיטל ובמשרדים השונים.

6.4.4. הקצאת הרשאות עבור משתמשים / Roles / Service Accounts, בצורה שתתאר את ה-Best Practice של היצרן בתפעול הפלטפורמה והגדרת משתמשים. לדוגמה – הגדרה של משתמש אחד מכל רמה – בין השאר, מנהל מערכת, מנהלים משרדיים ומשתמשים משרדיים.

6.4.5. הקמה והגדרה של מסד הנתונים לניהול תצורה (CMDB) של השירותים שיופעלו ע"י כל משרד ומשרד, הכולל מעקב אחר מחזור החיים של פריטי התצורה השונים (ה-CIs), זיהוי תלות וקשרים היררכיים שיבטיחו שה-CMDB תואם את הסביבה בפועל. במסגרת הקמה זו תקושר המערכת המוצעת למערכות הניהול של AWS ו-GCP באופן שיתאפשר מיפוי אוטומטי של נכסים ושירותים המופעלים ע"י המשרד בעננים הללו.

6.4.6. התממשקות מול מערכת התקלות של ספקיות הענן.

6.4.7. התממשקות למערכת הפצות SCCM

- 6.4.8. ההתממשקות לכלים נוספים (ניהול משתמשים, מערכות SIEM) לפי תפיסת פתרון של ארגון אחד המכיל קבוצות של חשבונות המתארות משרד (המשותף לכולם הוא תיוג משרד משותף);
- 6.4.9. ההתממשקות לכלי DevOps לניהול תצורה;
- 6.4.10. הפעלת והטמעת כל המודולים הנרכשים, בהתאם למפורט בסעיף 5 לפרק 2 לעיל.

6.5. **שלב 1 - הקמת פורטל לקוחות חוץ (משרדי הממשלה וגופים מורשים בנימבוס)**

6.5.1. הספק יתקין את המודולים ITSM ו-ITOM, יפעילם ויגדיר אוטומציות וממשקים בהתאם. לאחר העלאת פורטל לקוחות החוץ לאוויר, הספק יממש את ה-Service Desk הפנימי. בפעילות זו ניתן לאמץ תובנות מתהליכי ITIL: Incident Mgmt ו-Service Request Mgmt. כמו כן ייושמו תהליכי Knowledge Mgmt ו-Service Level Mgmt (SLA) בשלב זה.

6.5.2. כחלק מביצוע שלב זה, הספק יבצע את התהליכים המפורטים להלן:

6.5.2.1. מימוש היכולת להגדרת תהליכים אוטומטיים למימוש שירותי IT בענן, בעל יכולת פריסה

אוטומטית (הגדרת תהליכים אוטומטיים לפריסה בענן על ידי מתן תבניות וסקריפטים מוגדרים מראש). יועדף שימוש בכלים מובנים של ServiceNow שמקצרים את פיתוח האוטומציות, כגון ה-Flow Designer או השימוש בספריות מוכנות של ממשקים – ה-Cloud

Foundation Template

6.5.2.2. התקנת פורטל לקוחות חוץ שיכיל "קטלוג שירותים" מרכזי לענן, תוך הקפדה על תצוגת

מידע בחלוקה למשרדים/ סוגי לקוחות (Multi-Tenancy) כך שתתקיים הפרדה של הנתונים המוצגים לכל לקוח, בהתאם לשירותים שאותו לקוח רכש, וכל "קטלוג שירותים" יאפשר הפעלה עצמית ע"י המשרדים באמצעות הפורטל ("אוטומציות"). הקטלוג כולל רשימה של שירותים, מותאמת לפי משתמש/ קבוצת משתמשים, ויכלול תיאור של השירות, מאפייניו ועלויותיו. קטלוג השירות כולל יכולת הגדרת שירותים של ספקי הענן ל-Accounts של המערך, בהתאם להרשאות המשתמש. קטלוג השירות הוא למעשה כלי לניהול תהליך מובנה לבקשות לצריכת שירותים ואישורם.

6.5.2.3. פורטל לקוחות החוץ יכלול "דשבורד" שיספק ללקוחותיו את "תמונת מצב הלקוח" בהתאם להרשאות של כל משתמש (לדוגמה: ל-CIO יהיו הרשאות נרחבות יותר מ-User רגיל) ובו מידע על:

6.5.2.3.1. סטטוס הנכסים של הלקוח, ב-3 חלוקות: הנכסים ב-AWS, הנכסים ב-GCP, ותמונת כלל הנכסים.

6.5.2.3.2. רשימת משתמשים והרשאות: הצגת רשימת המשתמשים ששייכים ללקוח וההרשאות שלהם.

6.5.2.3.3. מצב חשבון הלקוח - סטטוס העלויות שמשלם הלקוח (המשרד הממשלתי), בחלוקה: AWS, GCP, וכלל העלויות. בעתיד יוכנסו עלויות נוספות. לדוגמה: חלוקת עלויות לכל פלטפורמה, המלצות להתייעלות פיננסית וחיסכון במשאבים, סטטוס התשלומים (מה שולם בחודש קודם/ מה ישולם בחודש הקרוב) וכד'.

6.5.2.3.4. מפת רשת התקשורת של הלקוח על ענני נימבוס. המפה תכלול רכיבי אבטחת מידע שעל הרשת.

6.5.2.3.5. מפת שירותי ה-IT על גבי ה-CMDB תצוגת השירותים/ היישומים שלאותו הלקוח יש על ה-CMDB.

- 6.5.2.3.6. סטטוס קריאות השירות: נגזרת של קריאות השירות שנציגי הלקוח פתחו במוקד שירותי ה-IT. (פירוט התקלות והבקשות הפתוחות/ שנפתחו בחודש האחרון, מספר קריאות שלא עמדו ב-SLA, פירוט אירועי סייבר, וכד').
- 6.5.2.3.7. סטטוס שו"ב וניטור: תמצית אירועי השו"ב (Event-ים) ששייכים ללקוח.
- 6.5.2.3.8. ספריה: תמצית המסמכים שעומדים לרשות הלקוח בספריה/ מאגר הידע.
- 6.5.3. הספק יכין קטלוג של בקשות שירות/ "אוטומציות" (Service Requests) שלקוחות החוץ יכולים לבקש מאיתנו. הספק יקבל רשימה של בקשות שירות עם סדר עדיפויות איזו "אוטומציה" תבוצע תחילה. כל "אוטומציה" תוגדר בזוגות: פעם לממשק AWS ופעם לממשק GCP.
- 6.5.4. לצורך המימוש, הספק ישתמש בכלי פיתוח של ServiceNow בשם "Flow Designer", וכן ישתמש בקטלוג שירותים מוכן בשם "Cloud Formation Template", בעזרתו להעתיק קטלוג שלם לתפעול הממשקים עם AWS ו-GCP ולהתאים אותו לדרישות המערך. היה וידרשו או יתבקשו כלים אחרים, יש לקבל אישור המשרד.
- 6.5.5. כל "אוטומציה" תיבחן ע"י מנתחי המערכות של הספק, האם היא מתאימה לצורך של לקוחות המערך, האם ניתן להשתמש ברכיב מוכן שנצא בספריה של ה-"Cloud Formation Template", ההתאמות הנדרשות יותאמו למערך ועל-פי מסמך אפיון שיוכן – הספק יקים את האוטומציות בפורטל. החלטה על סדר מיקום כל בקשה ב"עץ הבחירה" בפורטל הלקוחות (ההיררכיה) תתבצע במשותף עם אנשי המערך. ביום בו יעלה פורטל הלקוחות החוץ לאוויר יהיו בו לפחות 2 תהליכי אוטומציה.
- 6.5.6. הספק יכין לפחות 30 תהליכים הכוללים תבניות וסקריפטים אשר יוגדרו על ידי המשרד מראש, להקמת שירותים חדשים בקטלוג השירותים, שיועמד לרשות המשרדים. להלן דוגמאות להגדרה והקמה של תהליכים אוטומטיים בענן:
- 6.5.6.1. תהליך הקמת / מחיקת משרד (כולל הגדרת תיוגים/ חוקים וכד');
- 6.5.6.2. תהליך הקמת משתמש חדש לפי סוג והרשאות / מחיקת משתמש קיים (כולל הגדרת תיוגים/ חוקים וכד');
- 6.5.6.3. תהליך הקמת / מחיקת חשבון / פרויקט;
- 6.5.6.4. תהליך הקמת רשת וירטואלית/ הקמת שרתים וירטואליים/ הקמת רכיבי תשתית וירטואליים, הגדרות Firewall, UPC וכד';
- 6.5.6.5. הגדרת התראת שו"ב. הגדרת פעולה בעקבות התראה (Event) ממערכת השו"ב של ספק הענן, על תקלה באחד היישומים. לדוגמה: איזו התראה להפיק (הגדרת טקסט), באיזה מדיה תצא ההתראה (מייל/ WA /SMS), שינוי החומרה (Severity) של ההתראה, שינוי ערכי-סף (threshold) וכד';
- 6.5.6.6. חקירת תקלה בעזרת כלי שו"ב. גישה למערכת השו"ב של ספק הענן לצורך חקירת מקור תקלה של אפליקציה שרצה בענן;
- 6.5.6.7. ביצוע DNS forwarding. הפעלת פעולה של הפצת DNS.
- 6.5.6.8. הנחיה תקציבית בהקמת פרויקט. קבלת הנחיות/ מגבלות פיננסיות במהלך הקמת סביבת ענן/ פרויקט, כולל הגדרת תיוגים/ חוקים וכד';
- 6.5.6.9. יצירת Cloud Guard, בעת הקמת Firewall של Check-Point;
- 6.5.6.10. יצירת F5;
- 6.5.6.11. חשיפת שירותים באמצעות רכיב Apigee יבוצע באמצעות שדרת המידע.

- 6.5.6.12. תהליך אישור אוטומטי של פעולה בקטלוג השירותים, ועוד.
- 6.5.7. הטמעת מודול ITSM לניהול ה-Service Desk של המערך, יכולת:
- 6.5.7.1. פתיחת בקשת שירות: קבלת קריאות על תקלות ובקשות כולל ניהול מחזור חיי הקריאה מרגע פתיחתה ועד לשחזור השירות וסגירת הקריאה.
- 6.5.7.2. הספק יבחן את האפשרות לממשק למערכת הטלפוניה, לאפשר פתיחת קריאת שירות עם פרטי הלקוח שצלצל.
- 6.5.7.3. התממשקות למערכת Salesforce לניהול תיקי לקוחות והעברת מידע רלוונטי כגון אנשי קשר, מוצרים ללקוח וכדומה בכפוף להנחיות אבטחת מידע וסייבר וייעוץ משפטי של מערך הדיגיטל הממשלתי (אופציונאלי).
- 6.5.7.4. במסגרת המערכת יופעל מודול בקרה על רמת השירות (SLA), הכולל אפשרות הגדרת SLA לטיפול בפנייה ואירועים בהתאם לרמות השירות להן מחויב מערך הדיגיטל כולל יכולת מעקב על התקדמות הטיפול, וביצוע אסקלציה לקריאות שהטיפול בהם אינו מתקדם בקצב העונה לנדרש. דוחות ניתוח עמידה ב-SLA לפי תקופה, מחלקה, מוצר וכדומה
- 6.5.7.5. הספק יקבל גיליון Excel ובו רשימה של כל השלשות (Categories), ולכל שלשה יוצמדו פריטי מידע כגון: ה-SLA של השלשה, לאיזו קבוצה תועבר הקריאה לאחר פתיחתה (מנגנון Auto-Dispatch), איזו קבוצת לקוחות יכולה לראות את השלשה (כל לקוח רואה את השלשות לטיפול ביישומים שיש אצלו) ופריטי מידע נוספים. הספק יטען את ה-Excel למערכת.
- 6.5.7.6. יישום תהליך עבודה לניהול הידע (Knowledge Mgmt.). על מנת להשתמש בידע היסטורי ופתרונות לצורך הקטנת מספר התקלות – תופעל שיטה ל"הקפצת ידע" בכל פעם שלקוח או Fulfiller פותחים קריאת שירות. המידע שיוקפץ יהיה המלצה על שלשה בהתאם למילת קוד (Keyword), הצעה לפתרונות שנרשמו בתקלות דומות, והקפצת פתרון "Self Service" רלוונטי.
- 6.5.7.7. הגירת קריאות שירות ממערכת "יובל" (CRM_Dynamics). ביום בו המערכת תתחיל לעבוד – יידרש להעביר את הקריאות הפתוחות, וכן מידע היסטורי נוסף (לדוגמה שנה לאחור) לצרכי דו"חות. הספק בשיתוף המערך יחליטו על היקף המידע המועבר ושיטת ההגירה. במהלך הגירת הנתונים יוחלפו הקטגוריות הקיימות (מוצר. שירות) לקטגוריות חדשות (שלשה 1.2.3) ע"פ טבלה שתימסר כקובץ Excel, וכך גם ערכי "סטטוס" ו"מקור".

6.6. שלב 2 - יישום מנגנוני ניהול הייצור

- 6.6.1. בשלב זה הספק יקים "קונסול מרכזי" שיאסוף Event-ים מכלל מערכות השו"ב בענן ובתשתיות המערך. במקביל הספק יאסוף את נתוני ה-Assets ויגלה את רשתות הענן וה-IT, תוך שימוש ב-ITAM. בפעילות זו ניתן לאמץ תובנות מההליכי ITIL: Event Mgmt., ו-Assets Mgmt. הנושא ייבחן ביחד עם מערך הגנה בסייבר של מערך הדיגיטל הממשלתי באופן שבו יקבע מיקום בסיס הנתונים, אופן הגישה אליו, הבקורות הנדרשות, הצפנות וניהול המשתמשים.
- 6.6.2. הספק יקים "קונסול מרכזי" ("Manager of Managers") בעזרת מודול ITOM. איש שו"ב מטעם המערך יוצמד לפעולות הקמת הקונסול המרכזי, וילמד את הכלי תוך כדי עבודה.
- 6.6.3. המערכת תשמש כ"קונסול מרכזי" שירכז את ההתראות (Events) החשובות ממערכות שו"ב קיימות בבסיס מידע מרכזי. למערכת תהיה יכולת קליטת logs, Events והתראות, עם יכולת הצפת התראות רלוונטיות, ממערכות ניטור שונות, לרבות:



- (1) ;Dynatrace
- (2) ;CA-Nimsoft
- (3) ;MS-SCOM
- (4) ;Splunk
- (5) ;PRTG
- (6) ;GlassBox
- (7) ;VR-ops
- (8) מערכת ניטור סטורג' OCUM של NetApp
- (9) מערכת ניטור סטורג' OCI של NetApp
- (10) מערכות ניטור שירותי הענן של AWS ו-GCP
- (11) .Grafana

6.6.4. הספק יגדיר ויקים ממשקים נוספים לקונסול. בין השאר יוגדרו הממשקים הבאים:

- (1) התממשקות לפיתוחי Pipeline ו-IAC שפותחו באזור הנחיתה בכל אחת מספקיות הענן (עד 15 תהליכים בכל ספק);
- (2) התממשקות למערכת ניהול זהויות העתידית;
- (3) התממשקות המערכת לרכיבי האבטחה ומערכת הניטור;
- (4) התממשקות למערכת IPAM;
- (5) התממשקות למערכת אוטומציה Ansible Automation Platform;
- (6) התממשקות למערכת הפצות SCCM;
- (7) התממשקות מול מערכת התקלות של ספקיות הענן;
- (8) ההתממשקות לכלים נוספים (ניהול משתמשים, מערכות SIEM) לפי תפיסת פתרון של ארגון אחד המכיל קבוצות של חשבונות המתארות משרד (המשותף לכולם הוא תיוג משרד משותף)
- (9) התממשקות לכלי DevOps לניהול תצורה;
- (10) התממשקות למערכת CISCO SD-WAN.

6.6.5. המערכת תאפשר הצגת מבט כולל, בהתאם ל-Event-ים וללוגים, של בריאות וזמינות מערכות תפעוליות ועסקיות, המשלבת מידע המתקבל ממערכות ניטור שונות. הספק ישתתף בהליך קבלת ההחלטות על רשימת הלקוחות השונים שישתמשו במידע שמצטבר בקונסול המרכזי, וההחלטות מה תהא "תמונת האירועים" שיראה כל לקוח. תכולת המבט תותאם לצרכנים השונים. לדוגמה: התמונה שיראה תומך במוקד השירות תהא שונה מהתמונה שיראה אחראי יישום "בחינת בגרות" במשרד החינוך (יישום שמתארח על שרתי נימבוס).

6.6.6. הספק ישתתף בקבלת ההחלטות על סוגי ה-Event-ים שיועברו מכל מערכת שוי"ב לקונסול המרכזי.

6.6.7. המידע בקונסול המרכזי יזין את ה-CMDB ויאפשר לראות רכיבים עם תקלות צבועים באדום, וכן ייצבעו כל המערכות והרכיבים שנפגעו כתוצאה מתקלה זו.

6.6.8. הספק יבנה 5 קורלציות בין Event-ים בקונסול המרכזי על מנת להוכיח את יכולות ביצוע קורלציות.

6.6.9. הספק יפעיל את מודול Predictive Incident Management לזיהוי תקלות באופן פרו-אקטיבי לפני שנוצר נזק, ויצג לאנשי המערך את יכולות הכלי לזהות תקלה לפני שהביאה נזק.

6.6.10. הספק יציג לאנשי המערך את יכולת הפיכת Event בקונסול המרכזי לקריאת שירות ב-Service Desk באופן אוטומטי ובאופן חצי-אוטומטי.

- 6.6.11. הספק יחצין מספר יכולות של הקונסול המרכזי כ"קטלוג שירותים" בפורטל לקוחות חוץ - משרדי הממשלה וגופים מורשים בנימבוס. לדוגמה: יוכן קטלוג שירות בעזרתו אנשי משרד X יוכלו לראות את תמונת ה-CMDB של מערכת Y.
- 6.6.12. הספק יקים מנגנוני ניהול נכסי ה-IT (Assets Mgmt.) וגילוי רכיבי הענן והרשת
- 6.6.13. הספק יממש את כלי ניהול נכסי ה-IT שנרכשו (סעיף 1.3.2.1), כשרכיבי הענן ימופו תחילה. (Enterprise Asset Management, Enterprise Asset Management Enterprise, Software Asset Management ITAM וכד')
- 6.6.14. סוגי ה-Assets שינוהלו יכללו מספר סוגים של CIs:
- 6.6.14.1. רכיבי רשתות ענן נימבוס, כולל השרתים, היישומים, רכיבי התקשורת בענן ושאר הרכיבים של לקוחות החוץ והפנים שינוהלו ב-CMDB.
- 6.6.14.2. רשתות ה-IT של מערך הדיגיטל, כולל השרתים, היישומים, רכיבי התקשורת בענן ו-on-prem ושאר הרכיבים של מערך הדיגיטל שינוהלו ב-CMDB.
- 6.6.14.3. רישיונות תוכנה (בעזרת Software Asset Management Software spent detection)
- 6.6.14.4. ניהול רכיבי מחשוב אישי (בעזרת פתרון Enterprise Asset Management)
- 6.6.14.5. ניהול רכיבי חומרה (בעזרת מודול Hardware Asset Management)
- 6.6.14.6. ניהול עלויות ענן בעזרת מודול SAM (Software Asset Mgmt. Enterprise subscription)
- 6.6.14.7. הפעלת רכיב ניהול ה-Assets במודול ה-ITSM-Fulfiller על מנת לאפשר צירוף שם תחנת העבודה ממנה פתח הלקוח את קריאת השירות.
- 6.6.14.8. הפעלת יכולת ניהול רשימות של CI וירטואליים המציינים את "קטלוג שירותי ה-IT" ו"מערכות התשתית". מדובר ברשמה של CIs שנוצרים ידנית או במהלך הגילוי, והם מהווים את הבסיס/ "גזע העץ" של שירותי ה-IT שינוהלו ב-CMDB.
- 6.6.15. יבוצע גילוי (Discovery) ומיפוי אוטומטי (Service mapping) של נכסי ה-IT, תחילה בענן ולאחר מכן גם בסביבת On-premise (ה-IT של המערך).
- 6.6.16. הפעלת יכולות איסוף תצורת השירותים ממערכות ניהול השירותים של ספקי נימבוס (AWS ו-GCP), ושילוב המידע שהתקבל בבסיס הנתונים של ה-Assets (ה-CMDB).
- 6.6.17. יופעל תהליך לניהול המצאי (Inventory), כחלק ממנגנוני ניהול מחזור חיי CI. פירוט הפונקציות שיידרשו לניהול התהליך יסופק בהמשך. תידרש הפעלה של המערכת לניהול לוגיסטי שמאפשרת ניהול המצאי של פריטי התצורה (חומרה, תוכנה ורכיבים פיזיים נוספים) באופן עצמאי ו/או בעזרת ממשק למערכת לוגיסטית קיימת (SAP ERP).
- 6.6.18. אפשרות לאיסוף מידע על נכסי IT על פי Tags.
- 6.6.19. תיעוד חוזי שירות לציווד וצירופם לרכיבים המתאימים.
- 6.6.20. קישור לכלי ניהול DevOps וניהול תצורה.
- 6.6.21. ניהול המשאבים הנדרשים למימוש שירות חדש – Resource Management.
- 6.6.22. יכולת ניהול חוקת מערכות Firewall, והתאמתה למדיניות הארגונית (FW Audits, Management and Automation).
- 6.6.23. ממשק למערכות הפצת תוכנה (SCCM).
- 6.6.24. יכולת ניהול תעודות לניהול מלא ואוטומטי של תעודות (TLS certificates) לרבות בקשה, התקנה, חידוש, ביטול וגילוי התעודות ברכיבי המשרד.

6.6.25. יוגדר מנגנון לניהול רשימת "קטלוג שירותי ה-IT".

כדי ליצור את רשימה זו תוגדר רשומה מסוג CI ב-CMDB לכל אחד משירותי ה-IT שהמערך מספק ללקוחותיו (החיצוניים והפנימיים), וכן רשימה של כל מערכות התשתית. קטלוג שירותי ה-IT יקבל שם כפי שהלקוחות מכירים, ויהיו בו ערכים (Attributes) שיאפשרו ניהול של כל שירות, כגון: שם היצרן, גרסה נוכחית, רשימת ה-Services שרצים על השרת, וכל זמן ה-Service פעיל – השירות עובד. המערך יקצה עובד שיקים את הרשימה וישמור אותה עדכנית. יש להדריכו להכרת הכלי. דוגמאות לשמות של שירותי IT: "שירותי הטפסים", "מנוע הזכויות הלאומי", דואר אלקטרוני". דוגמאות לשמות של מערכות תשתית: "MS-Active Directory", "F5", "NetApp Storage".

6.7. שלב 3 - מימוש יכולות ניהול תצורה בעזרת ה-CMDB

6.7.1. הספק יקים מערך ניהול תצורה מבוסס CMDB. כחלק משלב זה, על הספק לבנות "עצי שירות" לשירותי הענן תחילה, ובהמשך לכלל ה-IT. הספק יבצע קישור לנתוני השו"ב כך שכל תקלה תצבע את העץ הרלוונטי. בפעילות זו ניתן לאמץ תובנות מתהליכי ITIL: Configuration Mgmt., Service Catalog.

6.7.2. הספק יישם ויממש את הפעולות הבאות:

6.7.2.1. תוקם היכולת לניהול התצורה על ידי שמירה על מסד נתונים מדויק ומעודכן לניהול

תצורה (CMDB), הכולל מעקב אחר מחזור החיים לכל סוגי נכסי המחשוב (Assets) ופריטי התצורה (CIs של רכיבי חומרה, תוכנה, Consumables וכד') בהיבט התפעולי/ עסקי וביניהם - זיהוי תלות וקשרים והבטחה שה-CMDB תואם את הסביבה בפועל.

6.7.2.2. הספק יודא כי המערכת תכלול יכולת ניהול CMDB עצמאי לכל משרד על פי תיוג משרדי.

6.7.2.3. הצגה ויזואלית של בריאות שירותי מערך ה-IT על בסיס Business Impact – ההתרעות והתקלות הממופות לנכסי ה-IT ולתהליכים ויישומים של הארגון. כל CI ב-CMDB יכיל קישורים לפעילויות אחרות שנעשו עליו כגון: רשימת הקריאות שנפתחו לגבי CI זה, רשימת השינויים שבוצעו בו, רשימת התקלות שנפתחו עליו בקונסול המרכזי וכד'.

6.7.2.4. בשלב הראשון, לצורך הצגת יכולות ה-CMDB ייבנו עצים ויוצגו לנציג המערך 2 "עצי שירות" שנמצאים בענן, ושייכים לאחד מלקוחות החוץ של המערך (אחד המשרדים). לאחר מכן יוצגו 2 "עצי שירות" עבור שירותי IT שנועדו פנימית לאנשי המערך. רצוי שיוצגו ב-CMDB גם מערכות תשתית.

6.7.2.5. הספק ידריך את אנשי המערך על מנת שיוכלו להקים באופן עצמאי "עצי שירות". יחד איתם יוקמו כמות של לפחות 30 "עצי שירות", והספק יודא שאנשי המערך מסוגלים להמשיך בעצמם את הקמת כל העצים ב-CMDB.

6.7.2.6. הספק יכין תיעוד שמסביר את הדרך להוספת ותחזוקת "עצי שירות", ויעביר הדרכות לגורמים שישתמשו ב-CMDB (כגון תומכים במוקד, אנשי System, אחראים על יישומים וכד').

6.8. שלב 4 - יישום תהליכי ניהול ופיננסים (FinOps), ניהול אבטחת מידע (SecOps), ניהול מצאי

(Inventory) וניהול תקלות מערכתיות (Major Incident Mgmt)

6.8.1. בשלב זה על הספק ליישם את התהליכים המפורטים להלן וזאת מוקדם ככל האפשר, אולם מובהר בזאת שאין באמור כדי לעכב את זמני העלייה לאוויר של שלבים 1 ו-2. כן יובהר, כי הספק יבצע תיוג משאבי הענן ("Tag-based service mapping") על משאבי ענן המוקמים באמצעות קטלוג השירותים, לצורך קבלת מידע ודו"חות מפורטים על צריכת משאבים, מוצרים, משרדים וכדומה. בנוסף יישום תהליכי ה-FinOps יכלול הכנת דו"חות לפי תיוג.

6.8.2. הספק יישם ויממש את תהליכי ניהול ופיננסים (FinOps) כמפורט להלן:

6.8.2.1. במסגרת הפעולות ביצוע שלב זה, הספק יפעיל מודול FinOps לניהול העלות של השירותים המופעלים ע"י גורמים שונים, הצגת העלויות הנצרכות באמצעות דו"חות מפורטים ו-Dashboards המראים כיצד הוצאות הענן מתחלקות בחתכים שונים – ארגון (משרד), מחלקות, צוותים, פרויקטים ושירותים שונים ואפשרות ניהול מכסות (Quota) למשרדים.

6.8.2.2. ביצוע השלב יכלול הפקת דו"חות FinOps והמלצות ברמת כלל אזור הנחיתה וברמה משרדית, מחלקתית, מוצר/פרויקט, משתמש, שירות.

6.8.2.3. הספק יתשאל את משתמשי הענן לגבי סוגי הדו"חות והתצוגות שנדרשים להם, ויבנה "קטלוג שירותים" בפורטל לקוחות החוץ שיאפשר לכל לקוח לראות את הדו"חות והתצוגות שמעניינות אותו.

6.8.3. הספק יישם ויממש את תהליכי ניהול אבטחת מידע (SecOps) כמפורט להלן:

6.8.3.1. הספק יתקין מודול SecOps של ServiceNow שיאפשר ניטור וביקורת השירותים כדי להבטיח שהם עומדים בתקני אבטחה ותאימות (עמידה בדרישות הרגולטוריות ובתקני התעשייה).

6.8.3.2. יגובש האפיון לתהליכי השמירה על אבטחת המידע בעזרת ה-SecOps יחד עם אנשי האבט"מ של המשרד. האפיון ימומש, והספק יודא שאנשי המערך משתמשים ביכולות הכלי בהתאם לצרכים שהוגדרו באפיון.

6.8.3.3. הספק יפתח דו"חות אבטחת מידע ו-compliance ברמת אזור הנחיתה וברמת משרד וברמת חשבון.

6.8.4. הספק יקים ויפעיל את תהליכי ניהול מצאי (Inventory) כמפורט להלן:

6.8.4.1. הספק יישם על גבי הפלטפורמה פתרון לניהול הציוד והתוכנות, שהוקצו לעובדי הארגון, או לרבות מלאי רזרבי השמור במחסני הארגון.

6.8.4.2. לכל פריט ציוד או תוכנה יישמרו הנתונים הרלוונטיים לאותו פריט, ובכלל זה:

- 1) סוג ודגם
- 2) שם "משמעותי", הכולל תיאור קצר של הפריט.
- 3) יצרן
- 4) מיקום פיזי, לרבות מתן שמות "ידידותיים" (למשל "מחסן במבנה 3")
- 5) מספר סריאלי
- 6) פרטי מדבקה
- 7) ספק נותן שירות
- 8) תוקף אחריות או חוזה שירות.

6.8.4.3. המערכת תאפשר לנהל רמות מלאי נדרשות לכל סוג ציוד, ותתריע באמצעות דוא"ל, על פריטים שאינם זמינים ברמת המלאי הנדרשת, או שהמלאי שלהם צפוי להסתים בקרוב.

6.8.4.4. הספק יפתח למערכת ממשק מול מודול ניהול המלאי במרכב"ה, שיאפשר סנכרון בין המערכות.

6.8.4.5. המערכת תתריע על פריטים (חומרה ו/או תוכנה) שתוקף חוזה התחזוקה או הסכם השירות שלהם עומד לפוג.

6.8.4.6. המערכת תאפשר הפקת דו"חות בחתכים שונים.

6.8.4.7. המערכת תאפשר חיפוש ואיתור פריטים, על פי קריטריונים שונים.

6.8.4.8. המערכת תכלול אפשרות חתימה של העובד על הציוד. החתימה תבוצע באמצעות הכרטיס החכם של העובד (כרטיס "תמוז") או מערכת אחרת שתוגדר על ידי המערך.

6.8.4.9. המערכת תאפשר סימון הציוד ותפיק במדבקות בר-קוד לסימון הציוד, שתקראנה באמצעות קורא ייעודי או באמצעות הטלפון החכם.

6.8.4.10. המערכת תאפשר מתן שמות "ידידותיים" למיקומים שונים כאמור לעיל.

6.8.4.11. ניתן יהיה להגדיר רמות מלאי מינימליות הנדרשות לניהול במיקומים מסוימים, והמערכת תתריע על חריגה מרמות המלאי שהוגדרו.

6.8.4.12. ניתן יהיה להפעיל את מודול ניהול המלאי מהטלפון החכם, לרבות קריאת המדבקה המוצמדת לציוד.

6.8.4.13. ניתן יהיה לעשות שימוש במדבקות RFID ייעודיות, שיוצמדו לפרטי ציוד מסוימים. השימוש יכלול:

6.8.4.13.1. קריאת פרטי המדבקה והזנתם למערכת.

6.8.4.13.2. התראה על זיהוי פריט ציוד מסוים, בעת מעבר בשער שבו הותקן קורא RFID מתאים.

6.8.4.13.3. ניתן יהיה לטעון/ לייבא נתונים למערכת מקבצי Excel.

6.8.4.13.4. רשימת העובדים, להם הוקצה ציוד תכלול מספר עובד, מספר תעודת זהות, שם העובד ומיקומו. הרשימה תסונכרן מול משתמשים המוגדרים ב-Active Directory הארגוני.

6.8.4.13.5. הספק יבצע התאמות לניהול מלאי (Assets) לצורך ביצוע ניהול ומעקב אחר המצאי

6.8.4.14. הספק יעביר הדרכות בהתאם לאמור לעיל בסעיף 9 להלן, לאנשי המשרד לגבי, יכולות ניהול המצאי (Inventory) ויחד איתם יגובש האפיון לתהליכי הניהול. האפיון ימומש, והספק יוודא שאנשי המערך משתמשים ביכולות הכלי בהתאם לצרכים שהוגדרו באפיון.

6.8.4.15. הספק יפתח דו"חות ניהול מצאי ברמת המשרד.

6.8.5. **הספק יישם ויממש את תהליכי ניהול תקלות מערכתיות (Major Incident Mgmt) - כמפורט להלן:**

6.8.5.1. יישום תהליכי ניהול תקלות מערכתיות (Major Incident Mgmt) - הספק יבצע התאמות (קינפוגים) בכלי על מנת שניתן יהיה להיעזר ב-ServiceNow במערכת לניהול מחזור חיי תקלה מערכתית מרגע שנפגע הלקוח ועד שהשירות שוחזר והאירוע תחקר ב"ניתוח אירוע והפקת לקחים".

6.9. שלב 5 - יישום המודולים ITSM ו-ITOM לטובת מערכות ה-on-premise של המערך

הספק יישם ויממש את השלבים הבאים:

6.9.1. הפעלת המודולים ITSM ו-ITOM לטובת מערכות ה-on-premise של מערך הדיגיטל הממשלתי,

הכולל:

6.9.1.1. מיפוי של דרישות המערך לניטור וניהול של מערכות ה-on-premise של מערך הדיגיטל

הממשלתי;

6.9.1.2. תכנון על ותכנון מפורט של מערכות ServiceNow, הנדרשות לניהול מערכות

ה-on-premise;

6.9.1.3. הקמת CMDB המתעד את תצורת מערכות החומרה והתוכנה, הפועלות בסביבת

ה-on-premise;

6.9.1.4. קישור למערכות השו"ב, המופעלות לניטור המערכות בסביבת ה-on-premise;

6.9.1.5. הקמת 10 "דשבורדס" (dashboards) לשימוש מנהלי המערכות ולבקרה על רמת

השירות.

6.9.2. בפעילות זו על הספק לאמץ תובנות מתהליכי ITIL: Change Mgmt., Problem Mgmt.,

Continual Improvement, ו-Portfolio Mgmt.

6.10. שלב 6 - יישום תהליכי ניהול שינויים, ניהול בעיות (כולל יישום יכולות ניהול מהלך ניתוח

אירוע), שיפור מתמיד וניהול דרישות:

6.10.1. יישום תהליך ניהול שינויים (Change Management):

6.10.1.1. הספק יבצע התאמות (קינפוגים) שיאפשרו לבצע את תהליך ניהול שינויים (Change

Management) כולל: פתיחת רשומת שינוי (Request for Change), ביצוע וניהול תהליך

השינוי והשבתות יזומות כולל ביצוע מפגשי ועדת שינויים (Change Advisory Board -

CAB) לסקירה ואישור של בקשת השינוי, תיאום האפיון/ הפיתוח/ הבדיקות, תזמון והעברת

השינוי דרך סביבות העבודה השונות עד לסביבת הייצור, והחזרת השינוי לאחור במידת הצורך.

6.10.1.2. הספק יגדיר מנגנוני קידום (אסקלציה) מקריאת שירות רגילה (Incident או Service

Request) לבקשת שינוי (Request for Change), כולל סגירת קריאת השירות ומשלוח הודעה

ללקוח.

6.10.1.3. המערך ימנה נציג מטעמו לתפקיד "מנהל השינויים". הספק ידריך את מנהל השינויים

וסוכני השינוי בדרכי השימוש ביכולות ניהול השינויים של ה-ServiceNow, וישתתף לפחות

פעם אחת במפגש CAB (ועדת שינויים – Change Advisory Board).

6.10.2. יישום תהליך ניהול בעיות (Problem Management), כולל ניתוח אירוע:

6.10.2.1. הספק יבצע התאמות שיאפשרו לבצע את תהליך ניהול בעיות (Problem Management)

כולל: פתיחת רשומת בעיה (Problem Record) באופן ישיר או דרך קידום (אסקלציה) קריאת

שירות רגילה (Incident או Service Request) לרשומת בעיה (Problem Record), כולל סגירת

קריאת השירות ומשלוח הודעה ללקוח, שיוך (assign) הבעיה לגורם מקצועי, הקצאת זמן

לניתוח מקור הבעיה (כלומר Root Cause Analysis), תיעוד הפתרון שנמצא והפצתו, וסגירת

הרשומה לאחר שבוצע פתרון קבוע.

6.10.2.2. המערך ימנה נציג מטעמו לתפקיד "מנהל הבעיות" שיהיה אחד מעובדי מוקד השירות.

הספק ידריך את מנהל הבעיות בדרכי השימוש ביכולות ניהול הבעיות של ה-ServiceNow.

- 6.10.2.3. לאחר שהמערך יעביר לספק מידע על השיטה לביצוע "ניתוח אירוע והפקת לקחים" -
הספק יכניס התאמות (קינפוגים) למערכת ServiceNow על מנת שיתמוך בתהליך בו אנשי
המערך מבצעים ניתוח אירוע והפקת לקחים. הספק ישתתף לפחות במפגש ניתוח אירוע והפקת
לקחים אחת, כדי לבחון כיצד הכלי יכול לעזור באופן יעיל יותר בביצוע התהליך.
- 6.10.2.4. יישום תהליך לשיפור מתמיד (Continual Improvement) :
הספק יאפיין כיצד ניתן בעזרת המערכת ServiceNow, לתמוך בתהליכי שיפור מתמיד
הנהוגים במערך.
- 6.10.3. יישום שיטה לניהול דרישות (Portfolio Management) :
6.10.3.1. הספק יאפיין את מודול ניהול הדרישות.
6.10.3.2. ההספק יישם בהתאם לאפיון את המודול ותהליך ניהול הדרישות בעזרת ה-
ServiceNow.
- 6.11. **שלב 7 - קישור מודול ITSM למערך הטלפוניה הארגוני (CTI) (אופציונאלי) :**
הספק יקשר את מוקד השירות למערך הטלפוניה הארגוני (CTI) באמצעות מודול ה-ITSM. קישור זה
יאפשר:
- 6.11.1. פתיחת פניה קריאה אוטומטי במערכת בעת קבלת טלפון פניה טלפונית למוקד השירות;
6.11.2. זיהוי פרטי הפונה על פי מספר הטלפון והצגתם למוקדן;
6.11.3. תיעוד של שיחות הטלפון המתקבלות במוקד;
6.11.4. סרגל למוקדן, המאפשר קבלת והוצאת שיחות וקבלת אינדיקציות על השיחות הממתנינות למענה;
6.11.5. ניהול רמת השירות הטלפוני במוקד;
6.11.6. מעקב אחר מדדי רמת השירות – SLA - המסופקת ע"י המוקדנים.

7. בדיקות

7.1 כללי

- 7.1.1. הבדיקות יכללו את כל התהליכים, השיטות, הפעילויות והכלים המלווים את פיתוח המערכת
והמוצר לאורך מחזור החיים מתוך כוונה לבצע אימות והוכחת תקפות (Verification & Validation) להתאמת התוצרים לדרישות המשרד, למפרטים הטכניים, לתקנים ולנהלים
המחייבים.
- 7.1.2. הספק מתחייב לבצע בדיקות קישוריות למערכות המוגנות, לתשתיות הרשת, למערכות איזון
העומסים, למערכות הניהול ולכלל הרכיבים הנדרשים על ידי המשרד.
- 7.1.3. הבדיקות יכללו ביצוע בדיקות ניטור מקצה לקצה בהיבט חווית המשתמש (בדיקות שפיות), בדיקות
מערכתיות, בדיקות שרידות (באם הותקנה שרידות) ובדיקות שילוב עם מערכות אחרות הקיימות
אצל המשרד.
- 7.1.4. הספק יכין תסריטי בדיקות מסירה (להלן: "תסריטי בדיקות המסירה") ותסריטי בדיקות קבלה
(להלן: "תסריטי בדיקות הקבלה") (תסריטי בדיקות המסירה ותסריטי בדיקות הקבלה יכוננו ביחד:
"תסריטי הבדיקות") וימסור אותם לאישורו בכתב של המשרד, במועד שייקבע בתכנית העבודה
ובהתאם להוראות במפרט זה.
- 7.1.5. תסריטי הבדיקות יכללו תסריטים מפורטים המקיפים את כל התרחישים הקיימים במוצר
הנבדקים, לרבות ממשקים עם מערכות ותשתיות, ככל שישנן כאלו כולל תוצאה צפויה.

7.1.6. הספק יפרט בתסריטי בדיקות המסירה את הכלים לעריכה, לביצוע ולניהול הבדיקות (לרבות פירוט הכלים בהם יבוצע שימוש לצורך בדיקות הביצועים); את היעדים, המדדים והסטנדרטים ושאר התנאים אשר התקיימותם מהווה תנאי להצלחת בדיקות המסירה, בהתאם לדרישות המשרד ובהתאם למסמכי המכרז.

7.1.7. תסריטי הבדיקות יהיו כפופים לאישור המשרד ולשינויים שיבוצעו בו על ידי המשרד או בהוראתו.

7.2. בדיקות מסירה

כתנאי לאישור להפעלת המערכת בייצור, וכחלק בלתי נפרד מביצוע התחייבויותיו על פי מסמכי המכרז, יערוך הספק, על אחריותו ועל חשבונו, בשלבים ובמועדים הקבועים לשם כך בתכנית העבודה להקמת המערכת, את בדיקות המסירה, וזאת בהתאם לתסריטי בדיקות המסירה שאושרו על ידי המשרד. המשרד יהיה רשאי לשלוח נציג או נציגים מטעמו, אשר יהיו נוכחים בעת ביצוע בדיקות המסירה. מובהר בזאת, כי לא יהיה בנוכחות נציגי המשרד ו/או בהוראה אשר תינתן על-ידיהם על מנת להטיל על המשרד אחריות כלשהי ו/או על מנת לגרוע מאחריותו של הספק על פי מסמכי המכרז לבדיקות המסירה וכן לתיקון ממצאי בדיקות הקבלה כמפורט להלן.

7.3. בדיקות קבלה

7.3.1. הספק מתחייב להעביר למשרד תסריטי בדיקות קבלה לאישור המערכת במועד שיקבע בתכנית העבודה.

7.3.2. המשרד יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו, לערוך בדיקות קבלה במערכת, הרכיבים והיישומים בהם שולב קוד המוצר, בעצמו ו/או באמצעות צד שלישי מטעמו והספק מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם המשרד או עם צד שלישי זה. על אף האמור, המשרד יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לוותר על ביצוע בדיקות הקבלה.

7.3.3. בדיקות הקבלה ייעשו בהתאם לתכנית הבדיקות שתאושר מראש על-ידי המשרד ועל פי המפורט לעיל, על בסיס תסריטי בדיקות הקבלה שהגדיר הספק ושאושרו על ידי המשרד ויכללו, בין השאר, כל הנדרש להקמה מלאה של המערכת בהתאם להנחיית המשרד, לרבות ממשקים, וכן ביצוע בדיקות חדירות (PT – Penetration Test).

7.3.4. בדיקות החדירות (Penetration Tests) וסקר קוד – על הספק לבצע ליווי, סיוע, תמיכה וכל פעולה הנדרשת לצורך קיום בדיקות ה-PT על ידי המשרד.

7.3.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד רשאי בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, לבדוק את המערכת בכל דרך שימצא לנכון, לרבות ביצוע Code Review, בדיקות נתונים, מבדקי אבטחת מידע וחדירות, מבדקי ביצועים וכיוצא באלו מבדקים כנדרש. הספק יסייע למשרד ו/או למי שזה יורה בעת ביצוע בדיקות אלה.

7.3.6. הספק יפעל באופן מידי לתיקון, שכתוב, שינוי בהתאם לכל ממצא/ הערה שיתגלו במהלך בדיקות הקבלה.



8. תיעוד

- 8.1. הספק ימסור למערך את כל פרטי התיעוד הנדרש בפרויקט. התיעוד יימסר בעברית או באנגלית בלבד ויכול שחלקו יהיה באופן מקוון. התיעוד יכלול לכל הפחות תיעוד לגבי פיתוחים והתאמות שבוצעו על המוצר, בהתאם לדרישת המערך, לרבות תיקי תכנות/ התאמות (קינפוגים)/ קוד מקור.
- 8.2. הספק מתחייב לעדכן את התיעוד הטכני, תיעוד ומדריכי המוצר ותיקי התכנות בהתאם לכל שינוי במרכיבי המערכת.
- 8.3. עם סיום יישום של תהליך עבודה/ מודול של ServiceNow - הספק ימסור תיק תיעוד מלא ומסודר (as-made). התיעוד יכלול:
 - 8.3.1. כל תיעוד שיידרש בעתיד לצורך תפעול שוטף, טיפול בתשתיות והכנסת שיפורים והתאמות;
 - 8.3.2. מדריך למשתמש מפורט, כולל צילומי מסכים - בהתאם לתפקידים: מנהל התהליך/ Admin- שמתפעל את הכלי/ העובדים האחראים לתפעול הכלי.
 - 8.3.3. תיעוד לגבי פיתוחים והתאמות שבוצעו על הכלי, בהתאם לדרישת המערך, לרבות תיקי תכנות וקוד המקור.
 - 8.3.4. תיעוד לגבי כלי פיתוח (No-code / Low-code) ומתודולוגיית מחזור חיי הפיתוח והבדיקות בהם הספק השתמש במהלך התאמת המודולים האלה.
 - 8.3.5. תיעוד תסריטי בדיקות המסירה ותוצאותיהן.

9. הדרכה

- 9.1. בהתאם לתכנית העבודה, ובסמוך לסיום התקנה של כל שלב, אלא אם הנחה המשרד אחרת, הספק מתחייב לספק למשרד ולנציגיו את ההדרכות הבאות:
 - 9.1.1. הדרכת "On the Job Training" למנהלי המערכת (אנשי ה-System) של ה-ServiceNow;
 - 9.1.2. הדרכות עומק לתומכים במוקד השירות שתכלול הסברים על תפעול המוצר ויכולותיו;
 - 9.1.3. הדרכות לעובדי המערך שמטפלים בלקוחות (ה-Fulfillers) עם הסברים על תפעול המוצר;
 - 9.1.4. סיוע בהכנת סרטון וידאו ללקוחות – משתמשי החוץ בענן ומשתמשי מערכות המידע של המערך. למערך הדיגיטל יש צוות עם יכולות הכנת סרטונים, ויידרש סיוע באיסוף התכנים.
- 9.2. הספק יבצע את ההדרכות בסמוך לסיום יישום כל מודול על גבי המערכת ובטרם העלייה לאוויר והפעלת המודול בסביבת ייצור, אלא אם הנחה המשרד אחרת.
- 9.3. ההדרכות האמורות יתבצעו באופן מקוון או באתר המשרד ובהתאם להנחיות המשרד.
- 9.4. במידת הצורך, המשרד יהיה רשאי להזמין הדרכות נוספות בהתאם לאמור בסעיף 12 להלן, בתפוקה או בתשומות לפי שעות מדריך בהתאם למחיר המפורט בהצעת המחיר.

10. שירותי תמיכה

10.1. כללי

- 10.1.1. הספק יספק שירותי תמיכה כמפורט בסעיף 10.4 להלן במשך תקופת התחזוקה. שירותי התמיכה יסופקו על ידי צוות נותני השירותים מטעם הספק ועל ידי היצרן, כמפורט בסעיף 2.3 לעיל, עבור המערכת ורכיבי המוצר שנרכשו על ידי המשרד.
- 10.1.2. במסגרת זו, הספק יהיה אחראי לרציפות שימור הידע, ובכלל זה יכולות התמיכה, הכרת המוצר ותשתיות נדרשות.

10.1.3. הספק יספק שירותי התמיכה ברמת השירות כמפורט בסעיף 13 להלן.

10.1.4. יובהר, כי לגורמי המחשוב המקצועיים במשרד תינתן אפשרות, על פי שיקול דעתם והצרכים המקצועיים, לספק שירותי תמיכה וכן לבצע עדכונים או שינויים במערכת, ככל שאלה מותרים עפ"י הוראות היצרן כפי שהועברו למשרד, מבלי שפעולה זו תהווה עילה לספק להגביל או לבטל את האחריות למערכת. היה ועשה כן, הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום בגינם. מבלי לגרוע מהאמור, המשרד יהיה רשאי לבצע שירותי תמיכה בעצמו, או להזמין שירותי תמיכה מכל גורם אחר, ובכלל זה לבצע עדכונים או שינויים במערכת, ככל שאלה מותרים עפ"י הוראות היצרן כפי שהועברו למשרד, מבלי שפעולה זו תהווה עילה לספק להגביל או לבטל את האחריות למערכת. היה ועשה כן, הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום בגינם.

10.2. אלא אם כן ייקבע אחרת, הספק יספק את שירותי התמיכה בשעות העבודה. לעניין פרק זה, "שעות העבודה" פירושו השעות בין 00:00-18:00, בימים א'-ה' אך למעט חגים, ערבי חג ומועדים.

10.3. תקופת התחזוקה

בכפוף להוצאת הזמנה חתומה על ידי מורשי החתימה של המשרד ובכפוף לתנאי ההזמנה, הספק יספק שירותי תמיכה למערכת ולכל רכיב שסופק, החל ממועד האספקה ועד לתום תקופת ההתקשרות כהגדרתה בחוזה (תקופת התחזוקה).

10.4. תכולת שירותי התמיכה

10.4.1. שירותי התמיכה יכללו, בין השאר:

א) תחזוקת המערכת, בכלל הסביבות, ובכלל זה תחקור ואיתור מקור התקלות, תיקוני תקלות ותחזוקה מונעת בתוכנה (bug fixes), ברכיבי המערכת, התאמות לשירותי הענן ובתיעוד.
ב) תחזוקה מונעת - שירות מקדים תקלה (proactive), וטיפול מונע תקופתי בהתאם להוראות היצרן.

ג) התקנה של מהדורות חדשות של המוצר, ומתן הדרכה ותיעוד מלא אודותיהן, והכל עד להפעלתן המלאה באופן תקין בסביבה/ות הנדרשת/ות, ולרבות עדכונים לגרסה המעודכנת ביותר (Major Release) וכן התקנת תיקונים (Minor Release/Patch), באופן שוטף, באופן של טעינה ידנית של קבצי העדכון או עדכון אוטומטי בחיבור לאינטרנט באמצעות שרת מקשר (proxy server) וזאת ללא תשלום נוסף ולתת הדרכה ותיעוד מלא להתקנתם, עד להפעלתם המלאה.

ד) על הספק לעדכן ולתאם את השדרוג עם המשרד, לפרט תכולת השדרוג.

ה) התקנת טלאים (Patches) – התקנת תיקונים, שינויים ועדכונים המתקבלים באופן שוטף מיצרן המוצר. הספק יתקין את הטלאים בסביבת הבדיקות של המשרד. טלאים חיוניים (כגון תיקוני תקלות) יותקנו על ידי הספק, בהתאם להנחיות המשרד, מיידית לאחר עמידה בבדיקות. טלאים אחרים יותקנו לפי הצורך ובהתאם להחלטת המשרד ותכנית העבודה. הטלאים יותקנו בסביבות קדם ייצור ו/או ייצור.

ו) מתן מענה לתקלות, לשאלות משתמשים, הדרכה וסיוע לגבי המערכת ואופן התפעול והפעלת מוקד שירות כמפורט בסעיף 10.6 להלן.

ז) ייעוץ בפתרון בעיות ויישום נכון של המערכת וסיוע במתן פתרונות לבעיות הנובעות מתקלות ע"י אספקת תיקונים של היצרן או פתרונות עוקפים, עד למתן פתרון מושלם ע"י הספק ובכלל



זה ליווי ותמיכה בצוות היישום של המשרד, לפי דרישת המשרד ותמיכה טלפונית או מקוונת בצוות היישום של המשרד במידה ונדרש.

ח) ביצוע שינויים ושיפורים עתידיים כפי שידרשו מעת לעת על ידי המשרד.

ט) מעקב ובקרת השירות (דיווח ומעקב) כמפורט בסעיף 10.8 להלן.

10.4.2. שירותי התמיכה יסופקו על ידי הספק, באמצעות בעלי מקצוע אשר עברו הכשרה מתאימה.

10.5 תחומי התמיכה הנדרשים

הספק יידרש לספק שירותי תמיכה בתחומים הבאים:

- א. תשתית המערכת, הכוללת את כלל סביבת המחשוב בענן, על גביה הותקנה ופועלת מערכת ServiceNow, לרבות כלל שירותי ענן AWS והתקנת המודולים השונים על גבי תשתית ענן זאת.
- ב. תמיכה בדרישות המשרד, כפי שפורטו לעיל לגבי השלבים השונים, על גבי תשתית המערכת. התמיכה בתחום זה תכלול אחריות לפעילות תקינה של כלל השירותים שהוגדרו והופעלו במערכת, בהתאם לדרישות המשרד.

10.6 שירות ותמיכת יצרן

10.6.1. במידת הצורך, ובהתאם לדרישת המשרד, על הספק לדאוג לתמיכת היצרן. היה ונדרש, תתבצע על ידי הספק פניה ישירה ליצרן (Direct) וכן פתיחת פניה במוקד תמיכה (Help Desk) של היצרן.

השירות יהיה בהתאם לתנאי Impact Advanced Package של היצרן.

א) התמיכה כוללת לפחות את הרכיבים הבאים:

- גישה מועדפת לערוצי התמיכה של היצרן.
- Playbooks למימוש יכולות שונות.
- מידע לגבי best practices במימוש המערכת.
- Toolkits להטמעה.
- הדרכות מטעם היצרן.
- זמן תגובה משופר לטיפול בתקלות.
- תמיכת יצרן במפתחים.
- רישוי לשימוש ב-Instance Observer ל-5 מנהלים.
- צוות Customer Success Manager, Success Architect, Platform Architect ו-Customer Success Manager ייעודיים
- זכות גישה למאגר Impact Deliverables של היצרן.
- Design Review
- שירותי מומחים בכירים
- מפגשי ייעוץ עם מהנדסים בכירים מטעם היצרן.
- הנחה לקורסים.

ב) יובהר כי שירות היצרן הוא אופציונאלי לשיקול המשרד, והמשרד אינו מתחייב כי שירות זה יהיה בתוקף במהלך כל תקופת ההתקשרות.

10.6.2. המשרד יהיה רשאי לדרוש כי שירותי תמיכת יצרן יבוצעו באתרי המשרד בארץ, ובמקרה כאמור הספק מתחייב לגרום לאספקת השירותים.

- 10.7. **מוקד שירות ותמיכה טלפונית/מרחוק**
- 10.7.1. בתקופת האחריות והתחזוקה, הספק יעמיד לרשות המשרד מספר טלפון, כתובת דוא"ל וכן פרטי איש קשר בטלפון נייד ובווטסאפ (להלן: "מוקד שירות") אליהם ניתן לפנות בכדי לדווח על תקלות (יובהר כי אין הכוונה להקמת מוקד שירות ייעודי לשירותים על פי מכרז זה מעבר לאמור בסעיף).
- 10.7.2. המוקד יספק מענה בעברית.
- 10.7.3. שעות פעילות של מוקד השירות והתמיכה הטלפונית יהיו, כמפורט בסעיף 10.2 לעיל.
- 10.7.4. היענות לקריאת שירות ותמיכה - הספק יידרש לעמוד בזמני התגובה שמפורטים בסעיף 13 להלן.
- 10.7.5. מוקד השירות יטפל בפניות, תקלות, בעיות ובשאלות המדווחות ע"י משתמשי המשרד המורשים וכן הפניה להנחיה טלפונית/מרחוק.
- 10.7.6. הנחייה ותמיכה טלפונית/מרחוק תינתן על ידי איש צוות מתאים של הספק לצורך פתרון בעיות של המערכת.
- 10.7.7. הספק, בהתאם לדרישת המשרד, יעביר לידי המשרד נוהל הטיפול בתקלות ובכלל זה אופן הטיפול במידה ונדרשת אסקלציית טיפול בתקלה (כגון העברת הטיפול בתקלה מהמוקד, למנהל מוקד, לראש צוות וכדומה)

- 10.8. **מעקב ובקרת השירות**
- כל קריאת שירות וטיפול בתקלה, תתועד על ידי הספק בזמן אמת. הספק יפיק "דו"ח תקלה" לאחר פתרונה אשר יכלול את תיאור הקריאה, תיאור התקלה, תיאור הפתרון.
- מדי רבעון ו/או לפי דרישת המשרד, ימציא הספק דין וחשבון ובו - פירוט קריאות השירות שטופלו על-ידי, זמן המענה, תיאור כל קריאה והטיפול בה.
- דו"חות כאמור יכילו את הנתונים והמידע ברמה מסוכמת וסטטיסטיקה שיוגדרו על ידי המשרד ויוגשו במבנה שיקבע על-ידי.
- הדו"חות יוגשו לאיש הקשר מטעם המשרד, חתומים על ידי מורשי החתימה מטעם הספק ובנוסף גם על גבי אמצעי דיגיטלי ו/או בדואר אלקטרוני בפורמט PDF או Word.

- 10.9. **החרגת תכולת האחריות**
- שירותי האחריות, התמיכה, והתחזוקה, אינם כוללים טיפול בנזק או תקלה אשר נגרמו בשל המקרים המפורטים להלן:
- 10.9.1. שימוש בלתי סביר של המשרד ו/או מי מטעמו (לרבות משתמשי הקצה) במוצר ו/או בניגוד להוראות היצרן;
- 10.9.2. נזקים שנגרמו כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של המשרד ו/או מי מטעמו אשר נעשו בניגוד להוראות הספק ו/או היצרן ו/או הדין;
- 10.9.3. תקלות בתוכנה שאיננה נתמכת ע"י היצרן (End of Support);
- 10.9.4. תאונה, או פגעי טבע למיניהם, הזנחה, נזק בשל אש או מים, הפרעות חשמליות או סיבות אחרות שמעבר לשליטתו של הספק;
- 10.9.5. תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה;
- 10.9.6. נזקים שנגרמו בשל תקלה ו/או באג במוצרי צד ג' אשר לא סופקו על ידי הספק;

10.9.7. ככל שהתקלה אינה מכוסה תחת שירותי התמיכה כאמור, התיקון יבוצע על ידי הספק בתשלום נוסף לספק, בהתאם לאמור להלן בסעיף 12 (שירותים מקצועיים).

11. רציפות השירות

11.1 כללי

11.1.1. הספק מתחייב לרציפות שימור הידע, ובכלל זה יכולות המוצר, ההתאמות, ארכיטקטורה ותשתיות של המערכת כפי נדרשות במפורט במסמכי המכרז.

11.1.2. מבלי לגרוע מהאמור, מובהר כי הספק מתחייב לספק את שירותי התמיכה למוצר ולמערכת ללא קשר להמשך פעילותו העסקית השוטפת והתקינה של יצרן המוצר. במקרה בו יוחלט על ידי היצרן להפסיק את התמיכה ברכיבי המוצר, לא יהיה בדבר כדי לפטור את הספק מאחריות לספק על חשבוננו, בהתאם לדרישת המשרד, רכיב ו/או תמיכה הזיהים בטיבם ובאיכותם לרכיבי המוצר אשר יצורו ו/או התמיכה בו הופסקה על ידי יצרן המוצר.

11.2 עדכון טכנולוגי של רכיבי המוצר

הספק מתחייב כי במקרה של עדכון גרסה של המוצר או איזה מרכיבי המערכת אשר סופקו או הותקנו על ידי הספק, הספק מתחייב ליידע את המשרד בחידושים ובעדכונים בקשר לאותם רכיבים.

12. שירותים מקצועיים

12.1 כללי

12.1.1. לצורך ביצוע תוספות, שינויים ושיפורים ("שוי"שים") וכן משימות מקצועיות נדרשות, יהיה המשרד רשאי להזמין מהספק, מעת לעת, ביצוע שירותים מקצועיים ועל הספק לבצעם בהתאם להנחיות המשרד (להלן: "שירותים מקצועיים").

12.1.2. שירותים מקצועיים אלה יכולים להיות: הדרכות, ניתוח מערכת ואפיון, פיתוחים שוטפים במערכת, ייעוץ, אינטגרציה וכיוצא באלו פעילויות נדרשות לתפעול מלא ותקין של המערכת, ו/או שיפורים ושינויים במערכת, ובלבד שפעולות אלה אינן חלק משירותי התמיכה או התחזוקה שבאחריות הספק.

12.1.3. הספק מצהיר שיש לו הידע הדרוש לביצוע השירותים המקצועיים במוצר, והוא מתחייב ששירותים מקצועיים שיבצע כשדרוג ברכיבי המערכת והשירותים המבוקשים, יבוצעו על פי הוראות והנחיות היצרן ולא יפגעו במחויבות הספק והיצרן לתת אחריות למערכת, ולשירותים המבוקשים, וכן שירותים מקצועיים אלה ישתלבו במערכת ובשירותים כך שלא יפגעו באיכות המערכת והשירותים, שימשיכו לפעול לאחר שדרוג מסוג זה.

12.1.4. המשרד יהיה רשאי להזמין שירותים מקצועיים בנוהל הזמנת שירותים מקצועיים כמפורט להלן.

12.1.5. הספק יספק שירותים מקצועיים באמצעות אנשי צוות הספק כמפורט בסעיף 2.3 לעיל, אולם המשרד יהיה רשאי לבקש כי הספק יעמיד נותני שירותים נוספים או אחרים לשם ביצוע השירותים המקצועיים.

12.1.6. על אף האמור, וככל שהדבר יידרש או יאושר על ידי המשרד בכתב, הספק יהיה רשאי לספק שירותים מקצועיים כמפורט בסעיף 12, באמצעות נותני שירותים. תעריף נותני שירותים אלו יקבע על ידי המשרד, בהתאם להגדרת התפקיד והרמה הנדרשת על ידי המשרד, כמפורט בהודעת תכ"ס 16.2.11 הספקת שירותי מחשוב למשרדי ממשלה, בנוסחה העדכני במועד הנפקת ההזמנה לספק.

- 12.2. נוהל הזמנת שירותים מקצועיים ("נוהל שו"שים")
- השירותים המקצועיים יוזמנו בהתאם לנוהל הבא:
- 12.2.1. מנהל ההתקשרות מטעם המשרד, כהגדרתו בחוזה, יבקש מהספק להגיש הצעה לביצוע השירות. ההצעה תהיה מפורטת ותכלול את:
- 12.2.1.1. האפיון הנדרש לביצוע;
- 12.2.1.2. הערכה לגבי מספר השעות הנדרשות לביצוע;
- 12.2.1.3. הערכה כספית המבוססת על עלות התפוקות, בהתאם לעלות לאחר ההנחה כפי שהוצעה במכרז, או למספר השעות המוערכות, במכפלת התעריף לשעת עבודה שנקב הספק בהצעתו הכספית במכרז;
- 12.2.1.4. הלו"ז לביצוע השירות;
- 12.2.1.5. השפעות צפויות והשפעות אפשריות של השירות על המערכת ועל ביצוע יתר התחייבויות הספק, לרבות לוי"ז של הפרויקט;
- 12.2.1.6. כל דבר אחר אשר יתבקש ע"י מנהל ההתקשרות.
- 12.2.2. ההצעה תוגש תוך פרק הזמן שיוגדר על ידי המשרד.
- 12.2.3. השירות יבוצע בהתאם להחלטת המשרד ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, באחת מהדרכים הבאות: או במחיר לפי תשומה – עלות שעה, בהתאם למחיר / אחוז ההנחה המוצע בהצעת המחיר, בהתאם לביצוע השעות בפועל, או לחלופין - במחיר לפי תפוקה – מחיר כולל בהתאם למחיר / אחוז ההנחה המוצע בהצעת המחיר, או בשילוב ביניהם. במקרה של מחיר כולל, יסוכמו אבני הדרך לתשלום.
- 12.2.4. הצעתו של הספק תוגש למנהל ההתקשרות מטעם המשרד.
- 12.2.5. המשרד יהיה רשאי לפנות לספק בקשר לכל רכיב שנכלל בהצעתו ולבקש לגביו הבהרות / השלמות / עדכונים / שינויים.
- 12.2.6. רק לאחר אישור בכתב של מנהל ההתקשרות את הצעתו של הספק (המקורית ו/או המעודכנת), יוציא המשרד לספק הזמנה מתאימה החתומה כדין על ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המשרד.
- 12.2.7. הספק מאשר כי ידוע לו כי תחילת ביצוע השירות על-ידו מותנית בהוצאת הזמנה מתאימה וחתומה כדין לביצוע השירות ובמילוי שאר ההוראות של סעיף זה וכי לא תהיה למשרד כל חובה לקבל את הצעת הספק.
- 12.2.8. הספק ינהל יומן עבודה מפורט בו יתעד את כל הפעולות שנעשו על ידו במסגרת מתן השירותים המקצועיים למשרד.
- 12.2.9. היה ובוצעו שירותים מקצועיים במחיר לפי שעה, כחלק מהדיווח החודשי של הספק ביחס לשירותים נשוא החוזה שסופקו על ידו, יגיש הספק למנהל ההתקשרות מטעם המשרד לבדיקה ולאישור דו"ח מפורט הכולל גם ריכוז חודשי של ביצוע השירותים המקצועיים הנ"ל, לרבות פירוט התפקיד ומספר שעות העבודה במידה והיו. הדו"ח יוגש גם למנהל ההתקשרות מטעם המשרד, לבדיקה ולאישור, כחלק מההתנהלות השוטפת של הספק לעניין דיווח ותשלום התמורה בגין השירותים נשוא החוזה, והכל כמפורט בחוזה.
- 12.2.10. התשלום עבור שירותים מקצועיים, במחיר כולל, יתבצע בהתאם לאבני הדרך המוסכמות.
- 12.2.11. כל שירות הכולל פיתוח יימסר לבדיקות קבלה המשרד בהתאם לנהלי בדיקות כמפורט בסעיף 7 לעיל.

12.2.12. התשלום לספק יתבצע לאחר אישור בכתב של מנהל ההתקשרות המביע את שביעות רצונו מביצוע השירות הנוסף ואישור הדו"ח ובהתאם לנוהל התשלום הנוהג במשרד.

12.3. אחריות לשירותים מקצועיים

על כל שירות או פריט נוסף, אשר יסופק למשרד במסגרת שירותים מקצועיים כאמור לעיל בסעיף 12 לפרק זה, תחול תקופת אחריות, בה על הספק לספק את שירותי התמיכה המפורטים בסעיף 10.4 לעיל, ובכללם אחריות על עבודת קבלני משנה (ככל שיהיו ויאושרו על-ידי המשרד בהתאם להוראות החוזה), לתקינות מלאה ומתמדת של השירות או הפריט, ללא כל תשלום, למשך 12 חודשים שתחילתם מיום אישור קבלת התוצר (או השירות או הפריט הנוסף, לפי העניין), וזאת בנוסף לכל אחריות יצרן. אין באמור כדי לגרוע מכל חובה אחרת המוטלת על הספק במשך תקופת האחריות.

13. רמת שירות (SLA)

13.1. אמנת שירות (SLA) - זמני תגובה נדרשים

13.1.1. אמנת השירות היא כלי בידי המשרד להגדרת מדיניות וסדרי עדיפויות לאספקה, לתחזוקה שוטפת ולביצוע פיקוח על הספק לקיום התחייבויות הספק על-פי החוזה.

13.1.2. הספק מתחייב לעמוד בזמני התגובה המפורטים להלן באמנת השירות לקריאות שירות ו/או תפעול.

13.1.3. חלון הקריאה לקבלת שירות, זמן התגובה לטיפול בתקלות, אופן הטיפול במוצר, ייעשה על פי המפורט להלן וכן על-פי כל התנאים המפורטים במפרט תכולת השירותים ובחווה ההתקשרות.

13.1.4. על הספק לעמוד בזמני התגובה הבאים לקריאות שירות:

סוג התקלה	תיאור סוג התקלה	חלון שירות	זמן תגובה / זמן תחילת טיפול – דרישות המכרז
זמן ההמתנה למענה אנוש במוקד השירות		שעות העבודה כמפורט בסעיף 10.2 לעיל.	עד חמש דקות.
קריטית	משביתת מערכת או מספר רכיבים במערכת או משפיעה על זמינות השירות בסביבת הייצור	7*24 (לרבות יום הכיפורים)	תחילת הטיפול בתקלה בתוך 10 דקות לכל היותר מרגע פתיחת הקריאה במוקד. הטיפול יתבצע בכל דרך נדרשת, באופן רציף עד לפתרון התקלה, בכל דרך נדרשת הן בשעות העבודה והן מחוץ לשעות העבודה.
חמורה	משביתת רכיב במערכת	שעות העבודה כמפורט בסעיף 10.2 לעיל.	תחילת הטיפול בתקלה תהיה תוך חצי שעה מרגע פתיחת הקריאה במוקד. במקרה של דיווח לאחר השעה 18:00, הטיפול בתקלה יחל ביום



העבודה הבא, עד השעה 09:00 בבוקר לכל המאוחר. הטיפול יתבצע באופן רציף בשעות העבודה בהתאם לרמת התחזוקה עד לפתרון התקלה.			
תחילת הטיפול בתקלה שדווחה עד השעה 13:00, תהיה באותו יום עד השעה 18:00. במידה ודווחה תקלה לאחר השעה 13:00, תחילת הטיפול בה תהיה ביום העבודה הבא עד 12:00 בצהריים. הטיפול יתבצע באופן רציף בשעות העבודה בכל יום עבודה עד לפתרון התקלה.	שעות העבודה כמפורט בסעיף 10.2 לעיל.	אינה קריטית או חמורה	רגילה

- 13.1.5. לגבי כל תקלה או קריאת שירות, המשרד יהיה רשאי לפנות לנציג הספק באמצעות הודעה בטלפון הנייד / בדוא"ל או בכל דרך אחרת שתוסכם.
- 13.1.6. המשרד יהיה רשאי לשגר לנציג הספק הודעה בטלפון הנייד / בדוא"ל לאחר שעות העבודה המקובלות והיא תיחשב כאילו נמסרה לספק בבוקרו של יום העבודה הבא עד השעה 09:00.
- 13.1.7. הספק יפעל ברציפות, במהלך שעות העבודה, עד לפתרון התקלה לשביעות רצון המשרד.
- 13.1.8. במקרה של תקלה שתיקונה לא יסתיים ביום שבו החל הטיפול, ובהתאם לאפשרויות ודרישת המשרד, יסופק הספק יספק שירות או פתרון זמני חלופי ללא עלות נוספת.

13.2. פיצויים בגין הפרת אמנת השירות

- 13.2.1. במידה והספק לא יעמוד באיכות השירות וברמות השירות המוגדרות לעיל, יישא הספק בפיצויים מוסכמים כמופיע וכמוסכם בטבלה שלהלן.
- 13.2.2. מימוש פיצויים מוסכמים על ידי המשרד, יכול ויעשה בדרך של קיזוז חשבונית בחתימה ואישור של מורשה חתימה מטעם המשרד ו/או בכל דרך אחרת.
- 13.2.3. יובהר, אין בפיצויים המפורטים בטבלה כדי למנוע מהמשרד הפעלת כל סעד אחר נגד הספק, לרבות חילוט ערבות הביצוע.

הנושא	פיצוי בגין חריגה מדרישות המכרז
המתנה למענה אנושי לפתיחת תקלה או לקריאת שירות	פיצוי של 500 ₪ בגין כל שעת איחור
תחילת טיפול בתקלה קריטית מרגע פתיחת הקריאה / עיכוב בטיפול הרציף	פיצוי של 5,000 ₪ בגין כל שעת איחור בתחילת הטיפול או בגין כל שעת עיכוב בטיפול הרציף.
תחילת / עיכוב טיפול ביתר התקלות מרגע פתיחת	פיצוי של 1,000 ₪ בגין כל שעת איחור בתחילת

הקריאה	הטיפול או בגין כל שעת עיכוב בטיפול.
איחור בהתקנת המערכת או כל חלק ממנה או איחור באספקת שלב בהתאם לתכנית העבודה המאושרת	פיצוי של 10,000 ₪ בגין כל יום איחור בתחילת אספקת השירות.
איחור בהספקת שירות (לרבות שירותים מקצועיים, תיעוד או והדרכה)	פיצוי של 5,000 ₪ בגין כל יום איחור מתחילת אספקת השירות.

14. תכנית הפרדות

- 14.1. בהתאם להנחיית המשרד, הספק יכין ויספק לידי המשרד תכנית הפרדות. תכנית ההפרדות מגדירה את התהליכים שיופעלו במקרה של סיום או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים (כולה או חלקה) מכל סיבה שהיא, אם תמומש.
- 14.2. מטרת תכנית ההפרדות היא להעביר את האחריות בגין ביצוע הפרויקט וכן את כל המידע הנדרש לידי המשרד או למי מטעמו, באופן מסודר אשר ימנע נזק ו/או תקלות כלשהן למשרד במהלך ההפרדות ולאחריה, ויאפשר את רציפות השירות, תוך שיתוף פעולה מלא של כל הצדדים, בהתאם לאמור להלן.
- 14.3. ככל שיחליט המשרד להפסיק לקבל חלק מהשירותים, לא תיפגע רמת השירות לגבי יתר השירותים אותם המשרד בחר להמשיך ולקבל. מבלי לגרוע מהאמור בתכנית ההפרדות או בחוזה, הספק מתחייב לעשות כל שביכולתו, ולבצע כל פעולה, לשם השגת המטרה הנ"ל, וכן להימנע מלבצע כל פעולה אשר עשויה להכשיל או לפגוע במטרה הנ"ל.
- 14.4. הספק מתחייב לגלות רצון טוב, לשתף פעולה באופן מלא, לקיים את כל בקשות המשרד ולסייע לממש את ההפרדות באופן מוצלח ומהיר. הספק מתחייב לפעול על פי תכנית ההפרדות אף אם יהיו לו טענות כלשהן נגד המשרד ולרבות כנגד החלטת המשרד להיפרד, או טענות כספיות. הצדדים מסכימים כי בכל מקרה של התדיינות משפטית בין הצדדים בנוגע להחלטת המשרד להיפרד, ימנע הספק מלדרוש סעד של אכיפה או צו מניעה, ויסתפק בסעד של פיצויים.
- 14.5. **שלבי ההפרדות:**

(1) **"תקופת היערכות"** – מיום הודעת המשרד על הפסקת חוזה ההתקשרות ועד לאישור המשרד על סיום תקופת היערכות. בתקופת היערכות, יבצע הספק חפיפה לנציגי המשרד, וכן לנציגי הספק/ים החדש/ים, ככל שהמשרד התקשר עם ספק/ים אחר/ים. תחילת החפיפה תהיה מיד עם תחילת תקופת היערכות, או מיד עם בחירת/ם של ספק/ים אחר/ים. על הספק לפעול כך שתוך חודש מיום הודעת משרד על הפסקת חוזה ההתקשרות, יועברו כל המידע, הנתונים, ושאר החומרים, לספק/ים החדש/ים, באופן המאפשר המשך השירותים ללא פגיעה.

בתקופת היערכות, ימשיך הספק להיות מחויב בכל סעיפי החוזה, לרבות לכל פרטי רמת השירות שבחוזה, ובמקביל - לביצוע תכנית ההפרדות שבסעיף זה.

במידה ויידרש, הספק מתחייב להעמיד לצורך החפיפה עובדים מתוך אנשי הצוות מטעמו, שיבחר המשרד לפי שיקול דעתו המוחלט. עובדים אלה יעבדו במשותף עם נציגי הספק/ים החדש/ים וכן עם המשרד ו/או מי מטעמו, להעברה מהירה וטובה ככל שניתן של השירותים.

(2) **"תקופת התמיכה"** – מיום סיום תקופת היערכות ועד 12 חודשים לאחר מכן. בתקופת התמיכה יספקו עובדי אנשי הצוות מטעם הספק ו/או מי מטעמו, אשר השתתפו במתן השירותים (ושיבחרו על פי שיקול דעתו המוחלט של המשרד), לספק/ים החדש/ים או לנציגי המשרד או מי מטעמם, סיוע



- טלפוני ובמידת הצורך אף סיוע במתקני המשרד, בהיקף השעות חודשיות הנדרש, ובהתאם לנוהל שינויים ושיפורים.
- 14.6. המשרד יפרט בהודעתו האם מדובר בהפסקת כל השירותים הנמסרים על ידי הספק והעברתם לספק חדש (הפסקת החוזה במלואו), או בהשארת מקצת מהשירותים אצל הספק והעברת חלק מהם לספק חדש.
- 14.7. בשני המקרים מחויב הספק לקיים את תכנית ההיפרדות לגבי אותם חלקים של החוזה שהופסקו. במקרה של הפסקת חלק משירותים כאמור, תותאם התמורה המגיעה לספק מהמשרד בהתאם להיקף השירותים שהושארו אצלו. הספק ימשיך במתן השירותים, כפי שנדרש לספק שירותים אלה לפני שהותחל בתכנית ההיפרדות. שירותים אלה יסופקו עד לתום תקופת ההתקשרות או עד שהמשרד יודיע במפורש ובכתב כי ברצונו להפסיק אותם לפני תום תקופת ההתקשרות.
- 14.8. בכפוף להודעת המשרד על ההיפרדות כאמור לעיל, על הספק לפרט את כלל הצעדים הנדרשים על מנת לשמור על רמת השירות במקרה ויבחר המשרד להשתמש בשירותיו של ספק אחר. הספק יתאר, במהלך תקופת ההיערכות, את סדר הצעדים אשר יש לנקוט על מנת לבצע העברת שירותים במינימום תקלות, ואת כלל הפעולות על מנת לאפשר למשרד להעביר את השירותים לגורם אחר.
- 14.9. תכנית ההיפרדות תכיל, בין השאר, את הנדרש בהתאם לפירוט הבא: העברת תיעוד עדכני; העברת קבצי ניהול מצאי (חומרה, תוכנה, רישיונות וכד'); השלמת משימות בביצוע; ייצוא נתונים קיימים במערכות הספק כולל פרטי משתמשים, תכנים וכל הנדרש מאפשרים את קליטתם במערכת אחרת והגירתם אליה וכל המידע הנדרש לצורך ביצוע Migration; הסבת הסכמי תחזוקה, תמיכה וסיוע של ספקים או קבלני משנה נותני שירותים למכרז זה; שמירה על סודיות והשמדת נתונים לאחר העברתם למשרד או למי מטעמו.
- 14.10. כל תוצר וכל מידע שקיים וכל מידע שיצטבר, והנוגע לשירותי הספק עבור המשרד, הינו ויישאר בבעלות המשרד בלבד. הספק אינו רשאי להשתמש ו/או להרשות לאחר להשתמש בכל נתון ו/או מסמך ו/או קלט ו/או פלט של מידע זה, במישרין או בעקיפין, בין לעצמו ובין לכל גורם אחר, בין מטעמו ובין אם לאו, בתמורה או שלא בתמורה.
- 14.11. הסבת ההסכמים של הספק מול ספקי המשנה, תבוצע באחריות הספק במהלך תקופת ההיערכות.
- 14.12. הספק יחזיר למשרד את כל המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר, על כל מדיה שהיא (נייר, מדיה מגנטית או אופטית וכו'), הנוגע למתן השירותים. הספק יעביר את כל מרכיבי השירותים (נתונים ומסמכים, וכו'), באופן שלא יישאר בידיו שום פרט שלא היה בידיו לפני חוזה זה.
- 14.13. הספק מתחייב כי בתום תקופת ההיערכות לא יותיר בידיו כל חומר, מידע או תיעוד הנוגע למשרד ו/או לגורמים הקשורים עמו (בכפוף לדין), וכי יתעד את תהליך השמדת הנתונים שהיו ברשותו.
- 14.14. החלטה בדבר ביצוע תכנית היפרדות במלואה או בחלקה, כמפורט בסעיף זה תהיה בהתאם לשיקול הדעת הבלעדי של המשרד.
- 14.15. ככל שישנה סתירה או אי התאמה במסמכי המכרז ביחס למועדים לביצוע פעולות על ידי הספק במקרה של סיום או הפסקת ההתקשרות בין הצדדים כאמור לעיל, יגברו המועדים שיקבעו בתכנית ההיפרדות המאושרת על ידי המשרד.



פרק 3

טופס ההצעה ונספחיו

טופס ההצעה	
נספח א'	- תצהיר פרטי המציע
נספח ב'	- תצהיר עמידה בתנאי סף מקצועיים
נספח ג'	- תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976
נספח ג'-1	- תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (בעל זיקה)
נספח ד'	- חוות דעת רו"ח אודות "עסק חי"
נספח ה'	- תצהיר זכויות קניין והיעדר ניגוד עניינים
נספח ו'	- אישור ותצהיר בדבר היות המציע עסק בשליטת אישה
נספח ז'	- אישור עו"ד
נספח ח'	- מסמכי המכרז החתומים



- טופס ההצעה -

לכבוד
ועדת המכרזים
מעריך הדיגיטל הלאומי

הנדון: הצעה למכרז פומבי מספר 5/2024 לאספקת שירותי התקנה, יישום, הטמעה ושירותים מקצועיים למערכת ServiceNow עבור מעריך הדיגיטל הלאומי (להלן: "המכרז")

אני/נו _____ [שם המציע] מס' ת.ז./ח.פ. _____, החתום/מים מטה
מגיש/ים בזאת את הצעתי/נו למכרז, כמפורט במסמכי המכרז, לרבות טופס הצעה זה, ובמחירים המפורטים בפרק
5 (ההצעה הכספית).

א. פרטי איש הקשר מטעם המציע לעניין מכרז זה הם כמפורט להלן:

שם		כתובת	
טלפון במשרד	טלפון נייד	פקס	
כתובת דואר אלקטרוני			

הצהרות והתחייבויות המציע במסגרת הצעתו

- ההצעה הכספית שבפרק 5 להלן מהווה חלק בלתי-נפרד מהצעה זו.
- ידוע לי כי לא תקבל הצעה מיותר מגורם אחד. לצורך זה, שותפות נחשבת כגורם אחד אך ורק אם מדובר בשותפות רשומה כחוק.
- אני מצהיר שאני מומחה בעל ניסיון באספקת שירותים מן הסוג נשוא המכרז וכי ברשותי ציוד, כח אדם, ידע, ניסיון ואמצעים כספיים הדרושים למתן השירותים הדרושים בהתאם לכל תנאי המכרז.
- אני מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים בחוברת המכרז על כל חלקיה ידועים לי ואני מקבלם במלואם ללא סייג. הצעה זו מוצעת לאחר שבדקתי את כל התנאים הכרוכים במתן השירותים ומצאתי אותם מתאימים וראויים, ואני מוותר בזאת על כל טענה של אי-הבנה, פגם או אי-התאמה אחרת.

5. בגדר האמור הנני מתחייב, כי ככל שהצענו תזכה במכרז, השירותים יסופקו בהתאם לכל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז בכלל, ובהתאם לדרישות המפורטות במפרט תכולת השירותים בפרט.
6. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הנני מתחייב כי השירותים המוצעים עונים על כל דרישות המקצועיות המפורטות בפרק 2, במלואן.
7. אני מצהיר בזאת כי ההצעה הכספית הנ"ל כוללת כל תשומה ו/או עלות ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהן, הכרוכות, במישרין ו/או בעקיפין, בביצוע השירותים, כמפורט בין היתר בחוזה ובמפרט תכולת השירותים, וכן כל פעולה אותה נדרש לבצע לצורך מתן השירותים, לרבות ומבלי לגרוע, אספקת כל כלי העבודה, החומרים והציוד שידרשו למתן השירותים, העמדת כוח האדם הנדרש לצורך מתן השירותים, אחריות, ביטוח וכיו"ב.
8. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו לעיל).
9. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או גוף אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו לעיל).
10. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה או בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו או בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
11. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
12. המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב- 25% או יותר מאמצעי שליטה לרבות החזקה יחד עם אחרים כמשמעותה בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968);
13. גורם אחד אינו מחזיק ב- 25% או יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
14. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.
15. הצעה זו, על כל פרטיה, מרכיביה וחלקיה הינה בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון (למעט כאמור במפורש במסמכי המכרז) והיא תעמוד בתוקפה ותחייבני החל ממועד מסירתה ועד תום 90 ימים מן המועד האחרון להגשת ההצעה למכרז, ובכפוף לשאר ההוראות האמורות במסמכי המכרז ביחס לתוקף ההצעה. ידוע לי כי המשרד רשאי להודיע על הארכת תוקפה של ההצעה ל-90 ימים נוספים.
16. ידוע לי כי ועדת המכרזים רשאית להחליט על בחירת ההצעה המתאימה ביותר או להחליט שלא לבחור כל הצעה שהיא או לבטל את המכרז והכל במטרה להבטיח את מירב היתרונות למשרד.
17. ידוע לי כי ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה שנעשתה ו/או שהוגשה שלא על פי הוראות מכרז זה כולן או חלקן.
18. הנני מתחייב לעשות שימוש לצורך מכרז זה ומתן השירותים אך ורק בתוכנות מקוריות בעלות רישיון שימוש.
19. ידוע לי כי בחירת ההצעה הזוכה במכרז טעונה החלטה בכתב של ועדת המכרזים. כמו כן ידוע לי כי ביצוע ההתקשרות מותנה בחתימת החוזה המצורף כפרק 4 על ידי מורשי החתימה של המשרד, חתימתו כדין על ידי, והגשת ערבות לביצוע ואישורים בדבר קיום ביטוחים כנדרש בחוזה, וכיו"ב הנדרש בסעיף 4.5 לפרק 1 למכרז. ידוע לי כי הודעת הזכייה אינה מהווה התקשרות בין המשרד למציע הזוכה.



20. הריני מצהיר כי נכון ליום הגשת הצעה זו, זה לא מתנהלות תביעות נגד המציע והוא אינו נמצא בהליכי פשיטת רגל ו/או פירוק שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.
21. ידוע לי כי כל התחייבות המופיעה בחוברת מכרז זו, גם אם לא הוזכרה במפורש בחלק זה, מחייבת את הצדדים.
22. בקשה לחיסיון - בהתאם למפורט בסעיף 6.2.3 לפרק 1 למכרז, להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המציע מבקש למנוע ממציעים אחרים במכרז לעיין בהם (בטענה לחשיפת סוד מסחרי או סוד מקצועי או כל נימוק אחר המופיע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים). הריני מסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים יהיו חסויים. על אף האמור, ידוע לי כי ההחלטה הסופית בעניין מסורה לוועדת המכרזים, שתהיה רשאית על פי שיקול דעתה להתיר עיון במסמכים, בכפוף להוראות כל דין.

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק לחיסיון

חתימת המציע: _____

חותמת תאגיד: _____ תאריך: _____

באמצעות מורשי החתימה:

_____	שם
תפקיד	_____
_____	שם
תפקיד	_____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____ עו"ד רישיון מס' _____ מרח' _____ מאשר, מאשר בזאת כי ה"ה _____ ת.ז. מס' _____ ו- _____ ת.ז. מס' _____ מוסמכים לחתום בשם המציע, כי חתימותיהם מחייבות את המציע לעניין הצעה זו וכי הם חתמו על מסמך זה בפני.

_____ תאריך _____ מספר רישיון _____ חתימה וחותמת



נספח א'

תצהיר פרטי המציע

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

1. הנני משמשת/ת בתפקיד _____ מטעם _____ (להלן: "המציע") ומוסמך/כת לתת תצהירי זה בשמו.

2. הנני עושה תצהיר זה בשם המציע המבקש להתקשר עם מערך הדיגיטל הלאומי במסגרת מכרז פומבי מספר 5/2024 לאספקת שירותי התקנה, יישום, הטמעה ושירותים מקצועיים למערכת ServiceNow עבור מערך הדיגיטל הלאומי(להלן: "המכרז").

3. שם המציע בעברית (שם החברה/תאגיד כפי שהוא רשום במרשם): _____

4. שם המציע באנגלית: _____

5. סוג ההתאגדות: _____

6. תאריך הרישום: _____

7. מספר מזהה: _____

8. מספר עוסק מורשה: _____

9. מספר חשבון בנק: _____

10. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע, תפקידיהם ומספרי הזהות שלהם:

א.	שם פרטי:	שם משפחה:	ת"ז:
תפקיד:	_____	_____	_____
דוא"ל:	_____	_____	_____
ב. <th>שם פרטי:</th> <th>שם משפחה:</th> <th>ת"ז:</th>	שם פרטי:	שם משפחה:	ת"ז:
תפקיד:	_____	_____	_____
דוא"ל:	_____	_____	_____

11. הנ"ל מוסמכים להתחייב בשם המציע ביחד / לחוד [מחק את המיותר].

12. דרישות נוספות כמו תוספת חותמת, אם ישנן:

13. בעלי הזיקה של המציע, כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976:

14. בעלי השליטה במציע:



15. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר/ה

תאריך

אישור עורך דין

הנני מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני, עו"ד _____ במשרדי
שברח' _____, מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י
ת.ז. מספר _____ /המוכר/ת לי אישית, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי
יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה
עליה.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך



נספח ב'

תצהיר עמידה בתנאי סף מקצועיים ודרישות איכות

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

1. הנני משמשת/ת בתפקיד _____ מטעם _____ (להלן: "המצייע") ומוסמך/כת לתת תצהירי זה בשמו.
2. הנני עושה תצהיר זה בשם המציע המבקש להתקשר עם מערך הדיגיטל הלאומי במסגרת מכרז פומבי מספר 5/2024 לאספקת שירותי התקנה, יישום, הטמעה ושירותים מקצועיים למערכת ServiceNow עבור מערך הדיגיטל הלאומי (להלן: "המכרז").
3. תנאי סף

- 3.1. המציע הינו ספק מורשה מטעם היצרן לשירותי הטמעה ויישום של מערכת ServiceNow. מצ"ב אישור יצרן המערכת, בנספח ב' / ב'1.
- 3.2. המציע ביצע לפחות 3 פרויקטים של הטמעת המודולים של ITSM ו/או ITOM במערכת ServiceNow, אצל ארגונים שלכל אחד מהם לפחות 500 משתמשי קצה פנימיים כדלקמן:

שם הארגון	המודולים שהוטמעו	מספר משתמשי קצה	פרטי איש קשר (שם, מספר טלפון, דוא"ל)

- 3.3. המציע סיפק, במהלך התקופה החל מיום 1.1.2021 ועד למועד האחרון להגשת ההצעות, שירותי תמיכה ותחזוקה למערכות ServiceNow, בעבור 3 ארגונים שלכל אחד מהם לפחות 500 משתמשי קצה פנימיים כדלקמן:

שם ארגון	שנים	מספר משתמשי קצה	פרטי איש קשר (שם, מספר טלפון, דוא"ל)
	משנת _____ ועד שנת _____		
	משנת _____ ועד שנת _____		
	משנת _____ ועד שנת _____		
	משנת _____ ועד שנת _____		

4. איכות המציע

4.1. המציע ביצע פרויקטים של הטמעת המודולים של ITSM במערכת ServiceNow, אצל ארגונים שלכל אחד מהם לפחות 500 משתמשי קצה פנימיים כדלקמן (ניתן לפרט עד 5 ארגונים מעבר לאלו שפורטו לעיל בסעיף 3.2 לעיל):

שם הארגון	מספר משתמשי קצה	פרטי איש קשר (שם, מספר טלפון, דוא"ל)

4.2. המציע סיפק, המציע ביצע פרויקטים של הטמעת המודולים של ITOM במערכת ServiceNow, אצל ארגונים שלכל אחד מהם לפחות 500 משתמשי קצה פנימיים כדלקמן (ניתן לפרט עד 5 ארגונים מעבר לאלו שפורטו לעיל בסעיף 3.2 לעיל):

שם הארגון	מספר משתמשי קצה	פרטי איש קשר (שם, מספר טלפון, דוא"ל)

4.3. המציע סיפק, במהלך התקופה החל מיום 1.1.2021 ועד למועד האחרון להגשת ההצעות, שירותי תמיכה ותחזוקה למערכות ServiceNow מהסוג המבוקש כמפורט בפרק 2 למכרז זה, בעבור ארגונים שלכל אחד מהם לפחות 500 משתמשי קצה פנימיים, כדלקמן(ניתן לפרט עד 5 ארגונים מעבר לאלו שפורטו בסעיף 3.3 לעיל):

שם ארגון	שנים	מספר משתמשי קצה	פרטי איש קשר (שם, מספר טלפון, דוא"ל)
	משנת ____ ועד שנת ____		
	משנת ____ ועד שנת ____		
	משנת ____ ועד שנת ____		
	משנת ____ ועד שנת ____		
	משנת ____ ועד שנת ____		

4.4. תכנית עבודה מוצעת, בהתאם לאמור בסעיף 4.2.2.2 לפרק 1 למכרז לעיל, מצורפת כנספח לפרק זה.

4.5. אנשי צוות מוצעים לפרויקט – לצורך ניקוד האיכות ושלב הריאיון, על המציע, בהתאם לאמור לצרף קורות חיים של הצוות המוצע לפרויקט. להלן מצורפות קורות חיים של צוות מוצע לפרויקט בהן מפורט:

4.6. אנשי המפתח המוצעים לביצוע הפרויקט כפי שנדרש בסעיף 2.4.1 לפרק 2, הם כדלקמן:

a. מנהל פרויקט: _____

b. ארכיטקט: _____

c. מנהל צוות המפתחים: _____

d. מנהל צוות המיישמים: _____

מצ"ב קורות חיים של הנ"ל. קורות החיים יכללו פרטי השכלה רלוונטית, הסמכות רלוונטיות, תעודות ואישורים להוכחת הנ"ל, מסגרות וארגונים בהם ביצע פעילות מהסוג המבוקש במכרז.

4.7. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ חתימת המצהיר/ה

_____ תאריך

אישור עורך דין

הנני מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני, עו"ד _____, במשרדי שברח' _____, מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז. מספר _____ /המוכר/ת לי אישית, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה.

_____ חתימה וחותמת

_____ מספר רישיון

_____ תאריך



נספח ב'1

אישור היצרן לגבי ספק מורשה של המערכת המוצעת

[ימולא במקרה והמציע אינו היצרן של המערכת המוצעת]

לכבוד

מערך הדיגיטל הלאומי

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ מחברת _____ (להלן: "החברה") אשר
הינה יצרן מערכת ServiceNow (להלן: "המערכת"), מאשר בזה כי המציע _____ (להלן: "המציע") הינו
ספק מורשה מטעמנו ליישום והטמעה של המערכת במסגרת מכרז פומבי מספר 5/2024 לאספקת שירותי התקנה,
יישום, הטמעה ושירותים מקצועיים למערכת ServiceNow עבור מערך הדיגיטל הלאומי.

שם היצרן: _____

חותמת: _____

שם החותם ותפקיד אצל היצרן: _____



Annex B1

Manufacturer's Confirmation Regarding the Bidder

To the Attention of

Israel National Digital Agency

I, the undersigned, _____, on behalf of ServiceNow, Inc. (hereinafter: the "Company") which is the manufacturer of the ServiceNow system (hereinafter: the "System"), hereby declare and confirm that the bidder _____ (hereinafter: the "Bidder") is licensed by the Company to install and implement and to supply professional services to the System, in accordance with the requirements of Tender No. **5/2024** for the provision of installation, implementation and professional services to the Israel National Digital Agency.

Name: _____

Date: _____

Signature and seal: _____

Position: _____



נספח ג'

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976

[מטעם המציע]

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה/ה בזה כלהלן:

1. הנני משמשת/ת בתפקיד _____ מטעם _____ (להלן: "המציע") ומוסמך/כת לתת תצהירי זה בשמו.

2. הנני עושה תצהיר זה בשם המציע המבקש להתקשר עם מערך הדיגיטל הלאומי במסגרת מכרז פומבי מספר 5/2024 לאספקת שירותי התקנה, יישום, הטמעה ושירותים מקצועיים למערכת ServiceNow עבור מערך הדיגיטל הלאומי (להלן: "המכרז").

3. חובות הנוגעות לקיום דיני העבודה בקשר להעסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום

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

4. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

[סמן X במשבצת המתאימה]

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

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

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

5. ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות

[סמן X במשבצת המתאימה]

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על המציע.

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע, נדרש לסמן x במשבצת המתאימה:

המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.



המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

[ככל שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר הוא נדרש גם לסמן X במשבצת המתאימה להלן]

המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז, יפנה למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע התחייב בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו, פעל ליישומן (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות, שלגביה נתן התחייבות זו).

6. המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

7.

8. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר/ה

תאריך

אישור עורך דין

הנני מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני, עו"ד _____, במשרדי שברח' _____, מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז. מספר _____ /המוכר/ת לי אישית, ולאחר שהזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך



נספח ג' - 1

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976

[מטעם בעל זיקה]

[אם נספח זה אינו רלבנטי להצעת המציע - יש לציין "לא רלבנטי"]

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים קבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כלהלן:

1. הנני עושה תצהיר זה בשם המציע המבקש להתקשר עם מערך הדיגיטל הלאומי במסגרת **מכרז פומבי מספר 5/2024 לאספקת שירותי התקנה, יישום, הטמעה ושירותים מקצועיים למערכת ServiceNow עבור מערך הדיגיטל הלאומי (להלן: "המכרז")**.

2. הנני _____², במציע והנני בעל זיקה במציע / מכהן כ_____ אצל _____, שהינו בעל זיקה למציע (להלן: "בעל הזיקה"), ועושה תצהיר זה בשם בעל הזיקה.
[יש למחוק את המיותר]

3. **חובות הנוגעות לקיום דיני העבודה בקשר להעסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום**
בתצהיר זה, משמעותם של המונחים "מועד ההתקשרות", "בעל זיקה", "הורשע" - כהגדרתם בסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/נה אותם.
משמעותו של המונח "עבירה" - עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

4. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

[סמן X במשבצת המתאימה]

בעל הזיקה למציע **לא הורשע** ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד ההגשה") מטעם המציע במכרז.

בעל הזיקה למציע **הורשע** בפסק דין ביותר משתי עבירות **וחלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

בעל הזיקה למציע **הורשע** בפסק דין ביותר משתי עבירות **ולא חלפה שנה אחת** לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

² יש לפרט את תפקיד המצהיר, ואת היותו בעל זיקה במציע.



5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר/ה

תאריך

אישור עורך דין

הנני מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני, עו"ד _____, במשרדי
שברח' _____, מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י
ת.ז. מספר _____ /המוכר/ת לי אישית, ולאחר שהזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי
יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה
עליה.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך



נספח ד'

חוות דעת רו"ח אודות "עסק חיי"

[יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח]

תאריך: _____

לכבוד

מערך הדיגיטל הלאומי

הנדון: בעניין מכרז פומבי מספר 5/2024 לאספקת שירותי התקנה, יישום, הטמעה ושירותים מקצועיים

למערכת ServiceNow עבור מערך הדיגיטל הלאומי (להלן: "המכרז") - אישור רואה חשבון בדבר היעדר הערת

"עסק חיי" בדוחות הכספיים

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

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____.

2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:

2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום 31.12.2021 ו-31.12.2022, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוחות רואי החשבון המבוקרים נחתמו ביום _____ וביום _____.

2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתמו ביום _____ וביום _____.

3. דוח רואי החשבון המבוקרים, שניתן לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים הנ"ל, אינו כולל הפניית תשומת לב / הדגש עניין לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חיי" (*).

4. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים / הסקורים, וכן ערכנו דיון בנושא "עסק חיי" עם הנהלת המציע.

5. עד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 4 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע, עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חיי" (**).

(* לעניין אישור זה, "עסק חיי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת (ישראל) 570 בדבר העסק החי של לשכת רואי חשבון בישראל.



(**) אם מאז מועד חתימת רואה החשבון על דוח רואה החשבון המבקרים חלפו פחות מ- 3 חודשים, כי אז אין דרישה לסעיפים 4 ו- 5.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.
- לתשומת ליבכם – בהתאם לדרישת סעיף 2.2.4 לפרק 1, נדרש אישור לשתי שנות המס המבוקרות האחרונות



נספח ה'

תצהיר זכויות קניין והיעדר ניגוד עניינים

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כלהלן:
- הנני משמש/ת בתפקיד _____ מטעם _____ (להלן: "המציע") ומוסמך/כת לתת תצהירי זה בשמו.
 - הנני עושה תצהיר זה בשם המציע המבקש להתקשר עם מערך הדיגיטל הלאומי במסגרת מכרז פומבי מספר 5/2024 לאספקת שירותי התקנה, יישום, הטמעה ושירותים מקצועיים למערכת ServiceNow עבור מערך הדיגיטל הלאומי (להלן: "המכרז").
 - הריני מצהיר בזאת כי:
[סמן X במשבצת המתאימה]
 המציע הוא בעל זכויות קניין, זכויות הפטנטים, זכויות היוצרים והזכויות האחרות הגלומות בהצעתו (להלן ביחד: "זכויות קניין"), ולא קיימת מניעה משפטית כל שהיא להגיש הצעתו ולהתקשר לפיה עם עורך המכרז כמפורט במכרז.
 זכויות קניין או זכויות כלשהן ביחס להצעה הן בידי _____ והמציע מורשה לפעול מטעמו למכור שירותים מתוצרתו.
 - המציע מתחייב לשפות ולפצות את עורך המכרז בגין נזקים כלשהם בשל תביעות צד ג' נגדו כתוצאה מהפרת זכויות קניין כלשהן בשל ההצעה או ההתקשרות של עורך המכרז בעקבות הרכישה או השימוש בשירותים הכלולים בהצעתו.
 - למיטב ידיעתי אין בהגשת ההצעה על פי המכרז משום ניגוד עניינים עסקי או אישי, שלי או של עובדי המציע המעורבים בהצעה ובביצועה.
 - ככל שקיים חשש של ניגוד עניינים עסקי, הריני מתחייב להפסיק את הפעילות של המציע וזאת כתנאי לחתימת חוזה, אם הצעת המציע תיבחר כהצעה זוכה.
 - זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר/ה

תאריך

אישור עורך דין

הנני מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני, עו"ד _____, במשרדי שברח' _____, מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז. מספר _____ /המוכר/ת לי אישית, ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך



נספח ו'

אישור ותצהיר בדבר היות המציע עסק בשליטת אישה

לכבוד

מערך הדיגיטל הלאומי

א.ג.נ.,

אישור רו"ח:

אני רו"ח _____, מאשר בזאת כי _____, הינו עסק בשליטת אישה, כהגדרת מונח זה בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.

המחזיקה בשליטה הינה גב' _____ מספר זהות _____

שם מלא _____ חתימה _____ חותמת _____

כתובת _____ טלפון _____

תצהיר בעלת השליטה:

אני גב' _____ מספר זהות _____ שם המציע _____ (להלן: "העסק") מצהירה בזאת כי העסק נמצא בשליטתי בהתאם לאמור בס' 2ב לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.

שם מלא _____ חתימה _____



נספח ז'
אישור עו"ד

לכבוד

מערך הדיגיטל הלאומי

הנדון: חב' (להלן: "המציע")

אני הח"מ _____, עו"ד, רישיון מס' _____ כתובת _____
מאשר/ת בזאת כדלקמן:

1. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע, תפקידיהם ומספרי הזהות שלהם:

א. שם פרטי:	שם משפחה:	ת"ז:
תפקיד:	טלפון נייד:	טלפון נייד:
דוא"ל:	פקס':	דוגמת חתימה:
ב. שם פרטי:	שם משפחה:	ת"ז:
תפקיד:	טלפון נייד:	טלפון נייד:
דוא"ל:	פקס':	דוגמת חתימה:

2. הנ"ל מוסמכים להתחייב בשם המציע וחתימותיהם ביחד / לחוד [מחק את המיותר] בצירוף חותמת החברה [מחק
אם מיותר] מחייבות את המציע, לעניין מכרז פומבי מספר 5/2024 לאספקת שירותי התקנה, יישום, הטמעה
ושירותים מקצועיים למערכת ServiceNow עבור מערך הדיגיטל הלאומי והגשת ההצעה ומסמכיה בשם
המציע.

3. דרישות נוספות/אם רלבנטיות:

תאריך _____ חתימה _____ חותמת _____



נספח ח'
מסמכי המכרז החתומים
(לרבות הבהרות המשרד)

[על המציע לצרף את המסמכים כחלק מהצעתו. ניתן להדפיס דו-צדדי.]



פרק 4

חובה ההתקשרות ונספחיו



חוזה התקשרות

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ לחודש _____ 2024

בין מערך הדיגיטל הלאומי ע"י _____ ביחד עם חשב משרד ראש הממשלה או סגניתו (להלן: "המשרד");

מצד אחד

לבין _____, מספר ח.פ. _____, מרח' _____, טלפון: _____ (להלן: "הספק");

מצד שני

הואיל והמשרד פרסם מכרז פומבי מספר 5/2024 לאספקת שירותי התקנה, יישום, הטמעה ושירותים מקצועיים למערכת ServiceNow עבור מערך הדיגיטל הלאומי, כמפורט במסמכי המכרז בכלל וכהגדרתם בסעיף 1.4 להלן בפרט (להלן: "השירותים");

והואיל והספק, לאחר שעיין בכל ההנחיות והתנאים במסמכי המכרז, הגיש הצעתו למכרז (להלן: "ההצעה" ו/או "הצעת הספק");

והואיל ולאחר בדיקה ובחינה של ההצעה, בהסתמך על נכונות הצהרותיו של הספק, בהתבסס על הנתונים שבהצעתו ובכפוף לחתימתו על חוזה התקשרות זה וקיום יתר התנאים והדרישות המפורטים במסמכי המכרז, בחרה ועדת המכרזים של המשרד בהצעת הספק כהצעה הזוכה במכרז;

והואיל והצדדים החליטו כי השירותים יינתנו שלא במסגרת יחסי העבודה הנהוגים בין עובד למעביד, אלא על בסיס קבלני דווקא, כאשר הספק פועל כבעל מקצוע עצמאי, שלא במסגרת שירות המדינה, על כל המתחייב והמשתמע מכך, וזאת בהתחשב באופי השירותים על פי חוזה זה ויתר התנאים הכרוכים במתן השירותים לפיו, ההולמים העסקה על פי התקשרות למתן שירותים ואינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד ומעביד;

לפיכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא, נספחים, כותרות ופרשנות

- 1.1 המבוא לחוזה זה וכן מסמכי המכרז ונספחיהם מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה.
- 1.2 כותרות הסעיפים נועדו לשם הנוחות בלבד ולא ישמשו לפרשנות החוזה.
- 1.3 מבלי לגרוע משאר הוראות החוזה, מובהר בזה, כי הפנייה בחוזה לנספח כלשהו משמעה הפנייה לנספח המעודכן ביותר של הנספח כפי שיהיה קיים באותו מועד. כל שינוי ועדכון לנספחים יהא כפוף לאישורו של המשרד מראש ובכתב, אלא אם נאמר אחרת בחוזה זה או בנספח הרלבנטי.
- 1.4 במקרה של סתירה ו/או אי-התאמה ו/או דו-משמעות ("סתירה") בין הוראה בחוזה להוראה בנספחיו, תגבור הוראת החוזה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה שבו ידע הספק ו/או היה עליו לדעת כבעל מקצוע סביר אודות סתירה בין הוראות שונות בחוזה ו/או סתירה בין הוראות בחוזה להוראות בנספחיו ו/או סתירה בין הוראות בנספחי החוזה, או שהיה לספק ספק בפירושו הנכון ו/או סתירה בין הוראות החוזה להוראות כל דין, יישא הספק באחריות הבלעדית לפנות למשרד, באופן

מיידית ובכתב, על מנת לקבל הוראות בכתב, בדבר הפירוש שיש לנהוג לפיו. מובהר בזאת, כי הספק לא יעכב את אספקתו של כל חלק מהשירותים אלא אם קיבל מהמשרד ו/או מכל מי מטעמו הוראה לעשות כן.

1.5 בחוזה זה יהיו למונחים המפורטים להלן הפירושים שבצדס, אלא אם הכתוב מחייב פירוש אחר:

"**החוזה**" חוזה זה על נספחיו המהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

"**יום חתימת החוזה**" יום חתימת החוזה ע"י מורשי החתימה של המשרד.

"**כל דין**" לרבות כל חוק, תקנה, צו, כלל, פסיקת רשות שיפוטית מוסמכת, חוקי עזר, צו מינהלי, תכנית בת תוקף, הנחייה, דרישה, היתר, פקודה, תקן מחייב, הוראה מאת רשויות מוסמכות והכל (א) כפי שישתנה ו/או יעודכן ו/או יוחלף מעת לעת במהלך תקופת ההתקשרות; (ב) בקשר ישיר או עקיף עם ביצוע מלוא התחייבויות הספק בחוזה; (ג) בין אם נזכרו בחוזה במפורש ובין אם לאו.

"**המכרז**" מכרז פומבי מספר 5/2024 לאספקת שירותי התקנה, יישום, הטמעה ושירותים מקצועיים למערכת ServiceNow עבור מערך הדיגיטל הלאומי.

"**מסמכי המכרז**" (א) הזמנה להציע הצעות; (ב) מפרט תכולת השירותים; (ג) טופס ההצעה על נספחיו (לרבות טופס ההצעה הכספית); (ד) החוזה על נספחיו; (ה) מסמכים ותוספות למכרז שפורסמו כדין ושקיבלו תוקף של חלק ממסמכי המכרז; (ו) הוראות חשכ"ל הנזכרות במסמכי המכרז בגרסתן העדכנית; (ז) כל מסמך נוסף/אחר שהגיש הספק במסגרת הצעתו במכרז, הכל כפי שפרסם המשרד במסגרת המכרז ו/או כפי שהגיש הספק בהצעתו. מסמכי המכרז, אשר הוגשו במסגרת הצעת הספק למכרז, מצורפים לחוזה **כנספח א** ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

"**השירותים**" כלל השירותים אותם נדרש הספק לספק למשרד כמפורט במסמכי המכרז בכלל, ובפרט במפרט תכולת השירותים (פרק 2 למסמכי המכרז) ובחוזה (פרק 4 למסמכי המכרז), לרבות שירותי צוות תגובה למוכנות ולאירועי סייבר ואבטחת מידע, צוות חירום לטיפול באירועי מחשב ואבטחת מידע, ניהול אירועי סייבר, צוות תגובה מהירה ומתן שירותי ייעוץ וליווי בתחום אבטחת המידע והסייבר וכן כל שירות אחר ו/או נוסף הנובע ממתן השירותים שיינתנו על-ידי הספק כמפורט בחוזה, אף שלא נזכר במפורש בחוזה, לרבות כל האמור בסעיף 5.3 להלן.

2. נציגי הצדדים

2.1 מנהל ההתקשרות מטעם המשרד לצורך ביצוע חוזה זה הוא/היא מר/גב' _____ [נישלים לאחר הזכייה] או מי שיוסמך על ידיו/ה בכתב (להלן: "**מנהל ההתקשרות**"). המשרד יהיה רשאי להחליף את מנהל ההתקשרות בכל עת על ידי מתן הודעה בכתב לספק. יובהר כי מנהל ההתקשרות אינו רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות ו/או להגדיל את ההיקף הכספי של ההתקשרות, אלא באישור מוקדם של ועדת המכרזים המשרדית, ולאחר הוצאת

חוזה/הזמנת עבודה חתומים על ידי מורשי החתימה של המשרד.

- 2.2 נציג/ת הספק הוא/היא מר/גב' _____ [יושם לאחר הזכייה] (להלן: "נציג הספק"). יובהר, כי הספק לא יהיה רשאי להחליף את נציגו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד ובכפוף ליתר התנאים הקבועים בסעיף 13 להלן.
- נציג הספק יהיה הנציג הבלעדי והמוסמך להתחייב מטעמו של הספק בכל הקשור לחוזה, ובין היתר, ירכז את המידע, המסמכים והפעילות, ידאג לביצוע השירותים וכל הדרוש לצורך יישום וביצוע כל התחייבויות הספק על פי החוזה, במלואן ובמועדן.

3. תקופת ההתקשרות

- תקופת ההתקשרות היא שנתיים שלוש (3) שנים, החל מיום חתימת החוזה על-ידי המשרד (להלן: "תקופת ההתקשרות").

4. הצהרות והתחייבויות הספק

הספק מצהיר ומתחייב בזאת, באופן מלא ובלתי חוזר, כדלקמן:

- 4.1 כי הוא תאגיד הרשום כדין בישראל, אשר לא ננקטה נגדו, ולמיטב ידיעתו גם לא עתידה להינקט נגדו, כל פעולה שמטרתה ו/או תוצאתה האפשרית הינה פירוקו, חיסול עסקיו, מחיקתו או תוצאה דומה אחרת.
- 4.2 כי אין לו חובות אגרה שנתית לרשם התאגידים, בגין השנים הקודמות למכרז; ככל שהספק הינו חברה בע"מ, החברה אינה "חברה מפרת חוק" ואינה מצויה בהתראה לפני רישומה כְּפָזו. המשרד יוכל לדרוש מהספק בכל עת קבלת נסח רישום עדכני של הספק אצל רשם התאגידים, כדי לוודא עמידתו בתנאי זה. מודגש כי אי-מסירת נסח רישום עדכני כאמור, בתוך 30 ימים מהמועד שבו נדרש הספק לעשות כן, תהווה כשלעצמה עילה להפסקת ההתקשרות של המשרד עם הספק.
- 4.3 כי הוא עומד בכל תנאי הסף והתנאים הנוספים שנקבעו במסמכי המכרז, כפי שהצהיר ובמסגרת הנתונים והמסמכים שמסר בהצעה שהגיש במענה למכרז וכי ימשיך לעמוד בהם עד למילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה.
- 4.4 כי הינו בעל הניסיון והידע המאפשרים לו לספק את השירותים הנדרשים על פי הוראות חוזה זה, וכי יש בידי הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים המאפשרים לספק את השירותים כמפורט במסמכי המכרז בכלל ובחוזה זה ובמפרט תכולת השירותים בפרט, ואלה ימשיכו להיות ברשותו עד למילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי חוזה זה.
- 4.5 כי אין כל איסור, הגבלה ו/או מניעה כלשהי, לרבות מכוח דין, חוזה או מסמכי ייסודו או כל סיבה אחרת, להתקשרותו בחוזה ולביצוע התחייבויותיו על פיו; הספק אינו כפוף לכל התחייבות, לרבות התחייבות מותנית, המנוגדת להתחייבויותיו על פי חוזה זה ואין בחתימתו על חוזה זה ו/או בביצוע התחייבויותיו על פיו, משום הפרה של חוזה ו/או התחייבות אחרת ו/או הפרה של כל דין לרבות תקנה, צו ו/או פסק-דין.
- 4.6 כי קיבל ובדק את כל המידע הרלבנטי והדרוש למתן השירותים; כי קיבל ובדק את כל ההסברים וההבהרות בקשר עם מתן השירותים; כי ידוע לו שהחובה לקבלת המידע האמור ובחינתו לצורך מתן השירותים בהתאם להוראות החוזה בכלל ובהתאם להוראות כל דין בפרט, מוטלת עליו ובאחריותו המלאה והבלעדית; וכי בכל מקרה לא יהיה במסירת המידע הנ"ל לגרוע ו/או לפגוע בהתחייבויות

- הספק כמפורט בחוזה ו/או על מנת להטיל על המשרד אחריות כלשהי.
- 4.7 כי הבין את מלוא צרכי המשרד ודרישותיו, לרבות אלו שנמסרו לו במסגרת מסמכי המכרז; כי בחן באופן עצמאי ובעיני בעל מקצוע את כל המשמעויות הכרוכות במתן השירותים ואת אפשרות הביצוע של כל התחייבויותיו על פי החוזה, ולרבות לעניין זה: המידע המפורט במסמכי המכרז, הוראות הדין הרלבנטיות למתן השירותים וההשלכות הנובעות מיישומן בקשר עם השירותים, הפעילות הכרוכה במתן השירותים, היקפם הצפוי, רמת השירותים ואיכותם, וכן כל נתון משפטי, ביצועי, תפעולי או עסקי נוסף הרלבנטי לצורך מתן השירותים; כי לאחר שבדק את האמור וביצע כל בדיקה ובחינה נוספת שמצא לנכון, הגיע למסקנה כי אספקת השירותים בהתאם למסמכי המכרז הינה אפשרית ומעשית, וכי התמורה (כהגדרתה להלן), משקפת תמורה מלאה והוגנת לכל התחייבויותיו על פי החוזה, והוא מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה, מכל מין וסוג שהן בקשר לכך.
- 4.8 כי הינו האחראי הבלעדי לביצוע התחייבויותיו על פי החוזה מול המשרד, וכי הוא נושא באחריות מלאה לכל פעילות של כל מי שפועל מטעמו לרבות קבלן משנה מטעמו (ככל שישנו וככל שיאושרו על ידי המשרד), לרבות לנושא איכות העבודה, לוחות זמנים, נזקים, הפרות, יחסי עובד-מעביד וכל נושא אחר המצוי באחריות הספק בקשר לביצוע התחייבויותיו על-פי החוזה.
- 4.9 כי ידוע לו שהפיקוח, אותו יבצע מנהל ההתקשרות ו/או מי מטעמו במסגרת ביצוע השירותים, וכל הנחיה ו/או הוראה ו/או אישור שיעניק המשרד ו/או כל מי מטעמו לספק ו/או לכל מי מטעמו, אינם אלא אמצעי ביקורת, כמו גם שהם אינם מהווים חוות דעת ו/או הצהרה מטעם המשרד, ובכל מקרה לא יהיה בהם על מנת לגרוע ו/או לשחרר את הספק מהתחייבויותיו ו/או מאחריותו הישירה, המלאה והבלעדית כלפי המשרד ו/או כלפי כל מי מטעמו בקשר עם החוזה ו/או להטיל על המשרד ו/או על מי מטעמו אחריות כלשהי כלפי הספק ו/או כלפי כל צד שלישי.
- 4.10 כי כל המידע אותו מסר הספק למשרד במסגרת המכרז ו/או לקראת חתימת החוזה, הנו מלא ונכון באופן הדרוש לביצוע מלא התחייבויותיו של הספק וכי אין במסירת המידע כאמור בכדי לגרוע מאחריותו על פי החוזה.
- 4.11 כי ידוע לו שהצהרותיו והתחייבויותיו בחוזה והמשך קיומן בתוקף הן תנאי להתקשרות עמו, והוא יודיע מיידית בכתב על כל שינוי שיחול בהן.

5. השירותים

- 5.1 הספק מתחייב לספק את השירותים כהגדרתם בסעיף 1.5 לעיל, בהתאם להוראות החוזה בכלל והוראות פרק 2 מפרט תכולת השירותים בפרט ולהנחיות המשרד, כפי שיינתנו לו מעת לעת, והכול באיכות מעולה ובאופן היעיל ביותר.
- 5.2 השירותים יבוצעו באמצעות הצוות המקצועי במסירות, ביושר, בנאמנות, בשקידה, ברמה המקצועית הגבוהה ביותר ולשביעות רצונו המלאה של המשרד. במסגרת האמור, הספק יישא באחריות לכך שניציג הספק וחברי הצוות המקצועי מטעמו יעמידו לרשות המשרד את כל הזמן, המשאבים, הניסיון, הידע והכישורים הנדרשים על מנת לבצע את השירותים ויתר התחייבויותיו במלואן ובמועדן.
- 5.3 במסגרת התחייבויותיו לביצוע השירותים וכחלק בלתי נפרד מהן, יישא הספק באחריות המלאה והבלעדית לביצוע כל הפעולות, אספקת כל הנדרש ותשלום על חשבוננו, של כל הכרוך, הקשור, הנוגע

- והנצרך, במישרין או בעקיפין, לביצוע השירותים.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק יערוך על חשבונו דו"חות ו/או יספק כל כוח אדם הנדרש לשם עמידה במלוא התחייבויותיו על פי החוזה, במלואן ובמועדן, וכן יבצע כל פעולה ויספק כל שירות, שביצועם ו/או אספקתם מתבקשים בשל טבעם של השירותים ו/או לשם ביצועם ברמה הנדרשת בחוזה ו/או ברמה הנדרשת בהתאם להוראות כל דין, גם אם פעולות ו/או שירותים אלה אינם נזכרים במפורש בהוראות החוזה, הכל על מנת להבטיח את השלמת השירותים במלואם ובמועדם, ולצורך הגשמת תכליתו של החוזה באופן שבו יסופקו למשרד השירותים בהתאם לכל הדרישות המפורטות במפרט תכולת השירותים ושאר הוראות החוזה.
- למען הסר ספק, פעולות כאמור תיחשבנה ככלולות בביצוע השירותים על פי החוזה, לכל דבר ועניין, ולא תשולם בגינן כל תמורה נוספת.
- 5.4 נציג הספק יתייצב לרשות מנהל ההתקשרות בכל מקום שעליו יורה מנהל ההתקשרות, לצורך ביצוע בפועל של השירותים, לצורך מתן ייעוץ, לצורך השתתפות בישיבות ו/או פגישות עם גורמי המשרד ו/או צדדים שלישיים, לצורך עדכון ו/או דיווח ו/או ביצוע של כל עניין הנוגע ו/או הנובע ממתן השירותים, וזאת מבלי שהספק יהיה זכאי בשל האמור לכל תשלום נוסף, מכל מין וסוג שהוא, למעט התמורה האמורה בחוזה.
- 5.5 מבלי לגרוע משאר התחייבויות הספק על פי החוזה, ייחשבו השירותים (או כל חלק מהם, לרבות כל אבן דרך שנקבעה לביצועם) ככאלה שהושלמו, רק לאחר שבחן המשרד ו/או מי מטעמו את ביצועם ואת התאמתם להוראות החוזה והתקבל אישור, בכתב, של מנהל ההתקשרות המעיד על השלמת השירותים במועד.
- אין באישור המשרד ו/או מי מטעמו בדבר ביצוע או השלמת השירותים, על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של הספק לטיב ביצועם ו/או לאיכותם ו/או לביצוע מלוא התחייבויותיו על פי חוזה זה, והספק מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה מכל מין וסוג שהוא בקשר לכך.
- 5.6 יובהר, כי למשרד שיקול הדעת הבלעדי והמוחלט ביחס לרכישת השירותים בהתאם לצרכיו, והוא אינו מתחייב לרכוש כמות שעות מינימאלית כלשהי. זכות זו הינה זכות חד צדדית שאיננה מחייבת את המשרד בשום צורה ואופן.

6. זכויות קניין רוחני

- 6.1 הספק מצהיר כי הוא בעל זכויות היוצרים ו/או זכויות הפטנטים ו/או הסודות המסחריים ו/או הזכויות האחרות לרבות זכויות לפי חוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007, זכויות לפי חוק הפטנטים, התשכ"ז – 1967, זכויות לפי פקודת סימני מסחר, תשל"ב – 1972, זכויות לפי פקודת הפטנטים והמדגמים, זכויות לפי חוק להגנת מעגלים משולבים, התש"ס – 1999, זכויות ב- "סוד מסחרי" לפי חוק עוולות מסחריות, התשנ"ט – 1999, וזכויות אחרות במידע שאינו נחלת הכלל הנדרשות לצורך ביצוע השירותים והשימוש בהם על-ידי המשרד (להלן: "הזכויות הקנייניות"). לגבי הזכויות הקנייניות שאינן בבעלות הספק – הספק מצהיר שיש בידיו את כל האישורים הדרושים מטעם בעלי הזכויות האמורות לצורך ביצוע השירותים והשימוש בהם על-ידי המשרד בהתאם לתנאי חוזה זה.



- 6.2 כן מצהיר הספק, כי אין ולא יהיה בביצוע השירותים משום פגיעה בזכויות הקנייניות או בכל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו, וכי לא הוגשה נגדו ו/או נגד מי מטעמו תביעה כלשהי בגין הפרת זכויות כאמור ולא ידוע לו על איום בהגשת תביעה שכזאת.
- 6.3 נודע לספק כי רכיב כלשהו בשירותים מפר זכות, בניגוד להוראות חוזה זה, יסיר אותו מיד ויסכם עם המשרד על שימוש ברכיב חוקי אחר אשר תכונותיו אינן נופלות מאלה של הרכיב מפר הזכות, או ישיג רישיון שימוש חוקי ברכיב על פי תנאי חוזה זה, על חשבוננו בלבד וכפי שיוסכם בין הצדדים, והכול כדי לאפשר שימוש בשירותים ללא הפרעה למשרד ו/או למי מטעמו.
- 6.4 בכל מקרה שבו יטען צד שלישי כלשהו, כי איזה מהחומרים, שהוכנו ו/או שהוגשו למשרד על ידי הספק או מי מטעמו, מפר זכות של צד שלישי (להלן: "טענת הפרה"), אזי יישא הספק באחריות הבלעדית, על חשבוננו, להגן על המשרד ו/או על מי מטעמו מפני אותה טענת הפרה וישלם את כל ההוצאות, הנזקים ושכ"ט עו"ד שבהם יידרש המשרד לשאת, מיד לאחר שנדרש לכך על-ידי המשרד. הספק יהיה אחראי להבטיח, על חשבוננו, כי המשרד יוכל להשתמש באיזה מהחומרים נשוא טענת ההפרה, כמפורט בסעיף 6.1 לעיל.
- מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יפצה ו/או ישפה את המשרד, מיד עם דרישתו הראשונה, בגין כל נזק ו/או אובדן ו/או עלות ו/או תשלום ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהם, שנגרמו למשרד ו/או שאותו נדרש המשרד ו/או מי מטעמו לשאת בקשר עם טענת ההפרה.
- 6.5 המשרד יודיע לספק על כל תביעה שתוגש לפי סעיף זה ויאפשר לספק להשתתף בהגנה. המשרד לא יתפשר עם התובע כאמור בסעיף זה ולא יודה בטענותיו, ללא תיאום עם הספק מראש ובכתב.
- 6.6 כל רעיון, תכנית, רישום, חישוב, שרטוט, מפרט, הרשאה, אישור, היתר, עבודה, מסמך מכל סוג שהוא או יצירה בקשר עם ביצוע החוזה והשירותים עבור המשרד ו/או בתוצריהם ו/או בכל מהדורה ו/או גרסה ו/או תיקון ו/או שינוי שנערך בהם (לרבות מהדורה ו/או גרסה ו/או תיקון ו/או שינוי שנערכו על ידי ו/או בהמלצת הספק ו/או על ידי מי מטעמו) ו/או בכל מידע ומסמכים שהוכנו ו/או שהוגשו במסגרתם, בין אם הוכנו ו/או נערכו על ידי המשרד ו/או מי מטעמו ובין אם הוכנו ו/או נערכו על ידי הספק ו/או מי מטעמו (לעיל ולהלן: "החומרים"), לרבות הזכויות הקשורות ו/או הנובעות, במישרין ו/או בעקיפין מהם, יהיו מלכתחילה קניינו המלא והבלעדי של המשרד, והספק מצהיר כי האמור לעיל הינו בבחינת הסכמה אחרת בהתאם לסעיף 35 לחוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007 (ככל שחל), ומוותר בזאת וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה מכל מין וסוג שהוא בקשר לכך.
- 6.7 על אף האמור, יוחרג מבעלות המשרד הקניין הרוחני שהינו בגדר תוצרים קיימים שימסרו או יסופקו טרם תחילת ההתקשרות ובכלל זה ידע ומיומנויות של הספק, שפותחו על ידי הספק שלא במסגרת השירותים עבור המשרד או שאינם ייחודיים עבור המשרד, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיות ורעיונות.
- 6.8 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק מוותר בזאת על כל הזכויות המוסריות (כהגדרתן להלן) שיכולות להיות לו בקשר לחומרים, אף לאחר סיום התקשרותו עם המשרד. "זכויות מוסריות" משמען כל זכות של יוצר לטעון כי שמו ייקרא על יצירתו, כל זכות להתנגד לכל שינוי של יצירה וכל זכות דומה הקיימת תחת כל דין בכל מדינה בעולם או תחת כל אמנה.
- 6.9 המשרד יהא רשאי לנהוג בחומרים כמנהג בעלים ולבצע בהם כל שימוש שייראה לו, תוך כדי תקופת ההתקשרות ו/או לאחריה, לרבות ביצוע שינויים והכנסת תוספות, השלמות או עריכה מחדש,

פרסומם, או העברתם לאחר, בתמורה או ללא תמורה.

- 6.10 מודגש בזה כי החומרים וכל עותק מהם, בין אם הוא מודפס או על מדיה מגנטית או בכל צורה אחרת, הם רכוש של המשרד והספק לא יהיה רשאי לעכבם תחת ידו גם במקרה שיגיעו לו, לטענתו, תשלומים מאת המשרד, או מכל סיבה אחרת.
- 6.11 הספק ו/או מי מטעמו לא יהא רשאי לעשות שימוש כלשהו בחומרים, אלא אם קיבל הסכמה בכתב ומראש חתומה בידי מורשי חתימה של המשרד, ובהתאם לתנאי ההסכמה.
- 6.12 בעת סיום תקופת ההתקשרות, או אם בוטל החוזה מכל סיבה שהיא, תוך 3 ימים ממועד ביטול החוזה, או בכל עת לפני כן, על-פי דרישת המשרד, בתוך 3 ימים ממועד דרישה כאמור, ימסור הספק למשרד את כל העותקים המקוריים, ההעתקים והתמציות של כל החומרים המוחזקים על ידיו או יבצע בהם כל פעולה אחרת שיוורה המשרד, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, מבלי שהספק ישמור עותקים כלשהם של הנ"ל ומבלי שלספק תהא זכות עיכובן בהם. על אף האמור, הספק יהיה רשאי להשאיר בידיו העתקים של החומרים האמורים, ככל שנדרש לעשות כן על פי דין, בכפוף לאישור גורמי האבטחה מטעם המשרד ובתנאי שההעתקים האמורים יישמרו במקום מאובטח.
- 6.13 מבלי לגרוע מזכויות המשרד בהתאם לאמור בסעיף זה לעיל, המשרד יהיה רשאי לדרוש והספק מתחייב למסור בתקופת ההתקשרות ועד תום שנה לאחר מכן, כל מידע הקשור ביצוע השירותים ויתר התחייבויותיו על פי החוזה.
- 6.14 הספק מתחייב בזה לעגן את זכויות המשרד בהתאם לסעיף 6 זה בכל התקשרות שלו עם עובדיו, קבלני המשנה ו/או עם מי שפועל מטעמו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

7. התמורה

- 7.1 בגין ביצוע השירותים במלואם ובמועדם לשביעות רצון מנהל הפעילות המשרד, ובכפוף לעמידת הספק בכלל התחייבויות הנדרשות במכרז ובחוזה, יהיה הספק זכאי לתשלומים כמפורט בהצעה הכספית של המציע בפרק 5 (להלן: "נספח התמורה").
- 7.2 **מובהר בזאת כי התמורה המרבית שתשולם לספק בגין ביצוע השירותים על פי חוזה זה לא תעלה בכל מקרה על סך של _____ [ישראל לאחר הזכייה] ₪ כולל מע"מ.**
- 7.3 בכפוף להוראות חוזה זה ולהוראות התכ"ם כפי שיהיו בתוקף מעת לעת, התמורה תהיה סופית ותכלול את כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא הכרוכות, הנדרשות, המתחייבות והנובעות מביצוע השירותים, לרבות - הוצאות בגין העסקת כוח אדם, עלויות רישיונות נדרשים, הוצאות משרדיות, נסיעות, ביטוחים, כל מס אחר, אגרה וכו'. מוסכם בזה בין הצדדים כי הספק לא יהא זכאי לכל תשלום אחר או נוסף פרט לאמור בסעיף תמורה זה, לא במהלך תקופת ההתקשרות על פי חוזה זה ולא לאחר פקיעתה, לא עבור מתן השירותים ולא בקשר איתם ו/או כל הנובע מהם, לא לספק ולא לכל אדם אחר או גוף אחר, אלא לאחר אישור ועדת המכרזים המשרדית, בהתאם לחוזה בכתב שייחתם מראש על ידי שני מורשי החתימה של המשרד.
- 7.4 התשלומים האמורים לעיל כוללים מס ערך מוסף בשיעור שהוא בתוקף בעת עריכת חוזה זה. ככל שתחול על הספק חובת תשלום מע"מ, כל שינוי עתידי בגובה המע"מ ישנה את גובה התמורה

- שתשולם (במקרה של עלית המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מעלה ובמקרה של ירידת המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מטה).
- 7.5 תעריפים בגין תשומות פיתוח ושירותים - שירותים נוספים הכוללים הזמנת עבודה לפי שעות עבודה יבוצעו בהתאם לתעריף גג על פי הודעת תכ"ם 16.2.11 - הספקת שירותי מחשוב למשרדי ממשלה (נספח יג' טבלת תעריפי גג) ולתפקיד הנדרש.
- 7.6 התעריפים יקבעו בהתאם לעמידת נותן השירותים המוצע בכל דרישות המקצועיות כפי שנתבקשו מאת המשרד בשלב הזמנת השירות או לחלופין בהתאם לתנאים שנקבעו לתחום המבוקש בהודעת תכ"ם 16.2.11 והכל לפי החלטת המשרד.
- 7.7 אם נותן השירותים עולה בניסיונו והשכלתו על דרישות התחום המבוקש, התעריף הקובע יהיה בהתאם לתחום ולרמה המבוקשים בלבד ולא לפי ניסיון נותן השירותים (לדוגמה, במידה ויבוקש מתכנת רמה א', ויוצע על ידי הספק בפועל נותן שירותים העונה על דרישות רמה ב', התשלום יהיה בהתאם לתעריף הגג של רמה א' בלבד).
- 7.8 התעריפים עבור נותני שירותים יהיו צמודים לתעריפים המפורטים בהודעת תכ"ם 16.2.11 (טבלת תעריפים מירביים) ולא יישאו הפרשי הצמדה מעבר לקבוע בהודעת תכ"ם 16.2.11.
- 7.9 מבלי לגרוע מן האמור, מובהר בזאת כי התמורה היא תשלום מלא, סופי ומוחלט בעד השירותים וכי לא יחולו בה כל שינויים, וכי היא כוללת תמורה נאותה והוגנת לספק, לרבות כל תשלום, מס, היטל ו/או אגרה מכל סוג שהוא, כל ההטבות הסוציאליות ותשלומים נלווים להם זכאי הספק או נותני השירותים מטעמו, לפי העניין, וכן כל התשלומים הכרוכים ו/או הנלווים למתן השירותים על פי חוזה זה, רווח עבור כל ההוצאות הכרוכות והנובעות מביצוע השירותים וכן יתר התחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין והם נקבעו בהתחשב במעמדו של הספק כקבלן עצמאי. הספק לא יתבע ולא יהיה רשאי לתבוע מהמשרד העלאות או שינויים בתמורה, בין מחמת עלויות שכר עבודה, ביטול זמן, שעות הפסקה, שכר יועצים, שינויים בשער החליפין של המטבע, הוצאות מכל סוג, תשלום תוספת יוקר, עליה במחירים, הטלתם או העלאתם של מיסים, היטלים או תשלומי חובה אחרים מכל מין וסוג, בין ישירים ובין עקיפים או מחמת כל גורם נוסף ו/או אחר, למעט בהתאם לאמור במפורש בחוזה זה.

8. הצמדה

- 8.1 מנגנון ההצמדה, ככל שיידרש, יחושב בהתאם למפורט להלן. מובהר כי לא ישולמו לספק כל תשלומי הצמדה, התייקרויות מכל סוג שהוא או הפרשי שער כלשהם מעבר לאמור במפורש בסעיף זה להלן.
- 8.2 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלבנטי) לתמורה שנקבעה בהתקשרות.
- 8.3 לצורך האמור בסעיף זה, ישמשו ההגדרות להלן:
- 8.3.1 "המדד" – מדד המחירים לצרכן, כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.
- 8.3.2 "מדד הבסיס" – ערך המדד במועד חתימת החוזה.
- 8.3.3 "המדד הקובע" – ערך המדד בתאריך החשבונות שהוגשה על ידי הספק בהתאם להוראת החוזה.
- 8.3.4 "הצמדה שלילית" – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל



מתחת לשיעור מדד הבסיס.

8.4 מנגנון ביצוע הצמדה

- 8.4.1 לגבי שירותים אשר המחירים בגינם נקובים בש"ח -אם במועד החשבונית, יחול שינוי במדד הקובע לעומת מדד הבסיס, בין אם המדד הקובע יהיה גבוה (או נמוך) ממדד הבסיס, יעודכן הסכום לתשלום בהתאם לשינוי במדד כאמור.
- 8.4.2 למען הסר כל ספק, מובהר בזאת כי ביצוע הצמדה כאמור יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 8.4.3 חישוב ביצוע ההצמדה יהיה במועד הנפקת החשבונית למשרד, כמפורט בסעיף 9 להלן.
- 8.4.4 לגבי שירותים אשר המחירים בגינם נקובים בדולרים - המחיר יהיה צמוד לשערו היציג של הדולר, כאשר השער הקובע לתשלום יהיה השער היציג הידוע ביום הנפקת החשבונית.

9. **תנאי תשלום**

על תשלום התמורה יחולו ההוראות שלהלן:

- 9.1 מועדי התשלום יהיו בהתאם לאבני הדרך לתשלום כמפורט בהצעה הכספית (פרק 5). לאחר אישור כל אבן דרך לתשלום על ידי המשרד, הספק ימציא חשבונית לאישור המשרד בהתאם.
- 9.2 לאחר אישור החשבונית, מועדי תשלום החשבון יתבצעו לפי המפורט בהוראת תכ"ס 1.4.3 – "מועדי תשלום", בכפוף להגשת חשבוניות ואישורן על-ידי מנהל ההתקשרות.
- 9.3 הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור השירותים, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ס והנחיות החשב הכללי הרלבנטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, כמפורט בהוראת תכ"ס 7.12.5. לחילופין ימציא הספק אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש הספק יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.
- 9.4 במעמד חתימת חוזה זה ובתחילת כל שנת כספים שתחול לאחר מכן במשך תקופת ההתקשרות, וכן כתנאי מוקדם לביצוע תשלומים לספק על פי חוזה זה, ימציא הספק לחשב המשרד צילום תעודת עוסק מורשה בתוקף, על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף"), וכן אישור מפקיד מורשה (כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976), או מרואה חשבון או יועץ מס, כי הספק מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי חוק מס ערך מוסף, וכמו כן שהספק נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולמנהל מע"מ.
- 9.5 מס ערך מוסף בגין התמורה עבור השירותים, יכלל בתשלומים האמורים לעיל וישולם לספק במועד תשלומו של כל תשלום ותשלום על-פי חוזה זה, בשיעור שיהיה בתוקף בעת ביצוע כל תשלום כאמור וכנגד המצאת חשבונית מס כדין.

10. **ערבות**

- 10.1 כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק למשרד ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בסך של _____ ₪ (שקלים חדשים) [יושלים לאחר הזכייה. הסכום יהיה 5% מהתמורה המרבית כמפורט בסעיף 7.2 (להלן: "הערבות"). הערבות תהא לבקשת הספק ותינתן לטובת המשרד.
- 10.2 סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן, כאשר תאריך הבסיס להצמדה יהיה המועד האחרון

להגשת הצעות, כפי שייקבע על ידי המשרד.

- 10.3 הערבות תהיה ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על ידי החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי גוף אשר הוסמך על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן. הערבות תהיה בהתאם לנוסח המפורט כנספח ה' לפרק 1 למסמכי המכרז, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות ולהוראת תכ"ם 14.4.1 – "ערבויות דיגיטליות".
- 10.4 הערבות תונפק על ידי גוף המוסמך להנפיק ערבויות בהתאם להוראות המפורטות בהוראת תכ"ם 7.3.3 "ערבויות".
- 10.5 תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. אם המשרד יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- 10.6 המשרד רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים או אחריות. אם הספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי המשרד לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 10.7 במהלך תקופת ההתקשרות רשאי המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידו.
- 10.8 לאחר תום התוקף של הערבות, ככל שהיא לא חולטה, יחזיר המשרד את הערבות לספק.
- 10.9 להבטחת קיום כל התחייבויותיו של הספק על פי החוזה, יפקיד למען הספק ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה זכאי לתבוע מן הספק את מלוא נזקיו הממשיים שמעבר לסכום הנקוב בערבות, אף אם חילט את הערבות. כמו כן, אין במימוש הערבות כדי לגרוע מאחריות הספק ו/או מהסעדים העומדים למשרד כנגדו על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.
- 10.10 מובהר כי זכות המשרד לממש את הערבות, כולה או מקצתה, ולגבות את כספיה, הינה מבלי הצורך להיזקק לפנייה לערכאות, לבוררות או למו"מ משפטי כלשהו.
- 10.11 השתמש המשרד בזכותו לגבות את כספי הערבות או סכום כלשהו של הערבות, יהא הספק חייב לחדש את הערבות או להשלים כל סכום שהיה חלק מהערבות לפני הגבייה האמורה, תוך שבעה (7) ימים מהיום שבו קיבל הספק הודעה שהמשרד גבה את הערבות או כל סכום ממנה.
- 10.12 מוסכם בזאת שאין בגובה הערבויות כדי לשמש כל אינדיקציה, הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הספק המפורטות בחוזה.
- 10.13 האמור בסעיף זה לא יפגע בכל זכות אחרת שישנה בידי המשרד לפי החוזה ו/או על-פי כל דין.
- 10.14 לא חולטה הערבות, תוחזר הערבות לספק לאחר תום תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות, אם תהיינה, ואישור המשרד כי השירותים סופקו לשביעות רצונו המלאה וכי הספק עמד בכל התחייבויותיו על פי חוזה זה.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

11. אחריות לנזקים ושיפוי

- 11.1 הספק יישא לבדו באחריות לכל נזק שייגרם למשרד ו/או לצד שלישי כלשהו עקב מעשה או מחדל, של הספק או של מי מעובדי הספק, שלוחיו, מועסקיו ו/או מי מטעמו, במסגרת פעולתם על פי חוזה

זה ו/או במסגרת השירותים.

- 11.2 הספק מתחייב לשפות את המשרד ו/או את מי שפועל מטעם המשרד ו/או מי מטעם בגין כל תשלום, פיצוי, פיצויים, שכר טרחת עורכי דין ומומחים וכל הוצאה אחרת ששולמו בקשר עם תביעה או דרישה שהוגשה נגד המשרד, עובדיו, שלוחיו, מועסקיו ו/או מי מטעמו או בקשר עם טענה כשלהי כאמור ואשר האחריות לגביה חלה על הספק על פי האמור בסעיף 11.1 לעיל וזאת מיד עם דרישתו הראשונה של המשרד.
- 11.3 המשרד יודיע לספק על כל תביעה שתוגש לפי סעיף זה ויאפשר לספק להשתתף בהגנה. המשרד לא יתפשר עם התובע כאמור בסעיף זה ו/או יודה בטענותיו, ללא תיאום עם הספק מראש ובכתב.
- 11.4 הצדדים מצהירים בזאת במפורש כי המשרד, הבאים מכוחו ו/או המועסקים על-ידיו לא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק מכל סוג שייגרם לספק, לבאים מכוחו ו/או למועסקים על-ידיו, זולת אם אותה חובה או תשלום פורטו במפורש במסמכי המכרז.
- 11.5 למען הסר ספק, הספק מצהיר בזה כי ידוע לו שהוא מבצע את השירותים עבור המשרד על בסיס קבלני, כאמור בסעיף 14 להלן, ולכן המשרד לא יהיה אחראי בצורה כלשהי לנזקים שייגרמו לו ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו בשל ביצוע השירותים על פי חוזה זה.
- 11.6 עוד יובהר, כי במקרה שמי מעובדי הספק יתבע את המשרד, המדינה, הממשלה ו/או עובדיהם ו/או שליחיהם, מכל סיבה שהיא הקשורה למתן השירותים ו/או הכרוכה בהם, יהא הספק חייב לשלם כל תשלום ו/או פיצוי הנדרשים ו/או כרוכים בתביעה ו/או בצורך להתגונן בפניה, וכן יהא חייב לשפות את המשרד בגין כל סכום אשר המשרד יידרש לשלמו כתוצאה מתביעה ו/או דרישת תשלום כמתואר לעיל, לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד וזאת מיד עם דרישתו הראשונה של המשרד.
- 11.7 סיומו של חוזה זה מכל סיבה שהיא, לא יהיה בו כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מחוזה זה או קשורה אליו.

12. ביטוח

- 12.1 הספק מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – מערך הדיגיטל הלאומי, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים להלן וכאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

א. ביטוח חבות מעבידים

- i. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ם -1980 כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ii. גבול האחריות לא יפחת מסך 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
- iii. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- iv. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – מערך הדיגיטל הלאומי, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ב. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- i. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגין נזקי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר), בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ii. גבול האחריות לא יפחת מסך של 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- iii. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- iv. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- v. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – מערך הדיגיטל הלאומי, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

ג. ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

**COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY
POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY**

או

**ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS
AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE**

או

נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן ו/או ביטוח אחריות מקצועית אחר המתאים לענף הייטק / תחום המחשוב בכפוף לבחינתו ושיקולו של מערך הדיגיטל הלאומי.

- i. הספק יבטח את חבותו בגין מתן שירותי השירותים נשוא ההסכם עמו בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר.
- ii. הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:-
 - בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי- כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;
 - חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים שייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו.
 - פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – מערך הדיגיטל הלאומי.
- iii. גבול האחריות לא יפחת מסך 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- iv. הפוליסה תכלול את ההרחבות הבאות:
 - a. תקופת הגילוי של 6 חודשים לפחות.

b. אחריות צולבת - Cross Liability

v. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – מערך הדיגיטל הלאומי, לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, תוקנו, ותוחזקו על ידי הספק וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

12.2 בכל פוליסות הביטוח הנדרשות לעיל בסעיף זה יכללו התנאים הבאים:

- i. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – מערך הדיגיטל הלאומי, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
- ii. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב המזמין ועורך המכרז.
- iii. המבטח מותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מערך הדיגיטל הלאומי, ועובדיהם של הנ"ל, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- iv. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- v. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- vi. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל - מערך הדיגיטל הלאומי, והביטוח ייחויב בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- vii. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

12.3 הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – מערך הדיגיטל הלאומי, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – מערך הדיגיטל הלאומי, בתוקף.

12.4 אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק למערך הדיגיטל הלאומי, טרם תחילת פעילותו על פי חוזה זה. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למדינת ישראל – מערך הדיגיטל הלאומי, לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

12.5 מובהר בזאת כי אישורי הביטוח שיוצגו אינם באים לצמצם ו/או לגרוע מהתחייבויות הספק לערוך את הביטוחים לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ולמען הסר ספק דרישות הביטוח המחייבות הן בהתאם לאמור לעיל. הספק נדרש ללמוד ולעמוד בדרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת לעמוד בדרישות וליישמן בביטוחיו כנדרש.

12.6 מדינת ישראל – מערך הדיגיטל הלאומי שומרים לעצמם את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות הביטוח שלעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

- 12.7 הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – מערך הדיגיטל הלאומי לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – מערך הדיגיטל הלאומי או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי החוזה, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.
- 12.8 למען הסר ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בסעיפי ביטוח אלו, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור מדינת ישראל – מערך הדיגיטל הלאומי או מי מטעמם להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, גבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.
- 12.9 אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של החוזה.

13. הצוות המקצועי המועסק ע"י הספק

- 13.1 האמור בסעיף 13 זה להלן בא להוסיף ולא לגרוע מהוראות במפרט תכולת השירותים ביחס לצוות המקצועי, לרבות ההוראות בדבר אנשי מפתח לרבות מנהל פרויקט מטעם הספק.
- 13.2 הספק יספק את השירותים באמצעות צוות מקצועי ומיומן, ככל שיידרש. למען הסר כל ספק, מובהר בזאת כי הספק לא יהיה רשאי להעביר את ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, או כל חלק מהן, לידי כל גורם אחר, אלא אם קיבל את אישור המשדד מראש ובכתב.
- 13.3 הספק מתחייב שלא להעסיק במתן השירותים עובדים שלא אושרו מראש על ידי מנהל ההתקשרות, ככל שיהיה צורך בכך. נתגלה צורך להחליף ו/או להעסיק עובדים אחרים ו/או נוספים על אלו שאושרו על-ידי מנהל ההתקשרות, יקבל הספק לשם כך, בטרם יעסיק את העובדים האחרים ו/או הנוספים, את אישורו בכתב של מנהל ההתקשרות.
- 13.4 מובהר בזאת, כי הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שבכל עת יוקצו לטובת ביצוע השירותים כל כוח האדם, בכל היקף נדרש, לצורך ביצוע והשלמת השירותים במועדם לצורך עמידה בלוחות הזמנים הנקובים בחוזה בכלל ובמפרט תכולת השירותים בפרט, וזאת מבלי שהספק יהיה זכאי בשל כך לכל תמורה ו/או תשלום ו/או פיצוי ו/או שיפוי מכל מין וסוג שהוא.
- 13.5 החלפת חבר בצוות המקצועי :

- 13.5.1 בכל עת יהיה המשרד זכאי לפסול (מראש) כל אחד מהצוות המקצועי או לדרוש את הפסקת עבודתו (בדיעבד) של כל אחד כאמור, אם מצא המשרד כי אותו אחד אינו עומד בדרישות המשרד לשם אספקת השירותים באיכות נאותה ו/או מכל טעם אחר לפי שיקול דעתו הבלעדי, ומבלי שיהיה חייב לתת נימוקים לכך. במקרה כזה יידרש הספק להעמיד איש צוות חלופי מטעמו בתוך 30 ימי עבודה, או כל פרק זמן אחר כפי שייקבע על ידי המשרד, בהתאם לכל תנאי החוזה ומסמכי המכרז (ככל שישנם תנאים) ביחס לגורם זה בצוות המקצועי.
- 13.5.2 הספק לא יהיה רשאי להחליף מי מחברי הצוות המקצועי ללא הסכמת המשרד מראש ובכתב, והמשרד לא יימנע ממתן הסכמה כאמור אלא מטעמים סבירים. במקרה שמי מחברי הצוות המקצועי יחליט על סיום עבודתו עבור הספק או עבור מי מטעמו, יודיע הספק על-כך למשרד מיד עם היוודע לו הדבר. המשרד יהא זכאי לדרוש שאותו חבר הצוות המקצועי ימשיך במילוי תפקידו עד למועד עזיבתו בפועל, והספק ישתדל להיענות

לבקשתו.

- 13.5.3 הספק יתחייב לכך שהחלפת חבר הצוות המקצועי לא תפגע בהתחייבויותיו על-פי ההתקשרות בין הצדדים ושחבר הצוות המקצועי המחליף יהיה ברמה זהה או גבוהה ביחס לרמת חבר הצוות המקצועי שהוחלף, בהתאם לאמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז ביחס לאותו חבר צוות מקצועי.
- 13.5.4 הספק יבצע חפיפה מיטבית, מקיפה ומספקת לחבר הצוות המקצועי המחליף, בהיקף המקובל על שני הצדדים. הספק יישא בכל העלויות הנגרמות כתוצאה מהחלפת חבר הצוות המקצועי.
- 13.6 המשרד לא יהיה חייב לפצות את הספק בדרך כלשהי בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו אם המשרד סירב לקבל את השירותים באמצעות נותן שירותים כלשהו או בגין החלפתו או הרחקתו עפ"י דרישת המשרד, וכן לא ישמש הדבר כעילה לדחיית מועד מתן השירותים.

14. העדר יחסי עובד-מעביד

- 14.1 אין בחוזה זה כדי ליצור יחסי עובד-מעביד, שותפות או שליחות בין הצדדים ו/או בין המשרד לבין עובדי ו/או קבלני הספק ו/או מי מהם ו/או מי מטעמם.
- 14.2 הספק מצהיר כי אין בחוזה זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור יחסי עובד-מעביד בין הספק ו/או המועסק על-ידיו ו/או מי מטעמו לבין המשרד.
- 14.3 הספק מצהיר כי הודיע והבהיר לכל העובדים המועסקים על-ידיו לצורך מתן השירותים כי בינם לבין המשרד לא יתקיימו כל יחסי עובד-מעביד.
- 14.4 העובדים המועסקים על ידי הספק ו/או מטעמו לצורך ביצוע חוזה זה, לרבות הצוות המקצועי וקבלני משנה ככל שיועסקו, ייחשבו לכל צורך כעובדי ו/או עוזרי ו/או שליחי של הספק בלבד.
- 14.5 לא תהיינה לספק ו/או למי מטעמו ו/או למועסקים על-ידיו בביצוע השירותים על פי חוזה זה זכויות של עובדים אצל המשרד ו/או המדינה והם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או הטבות כלשהן בקשר לביצוע השירותים על פי חוזה זה ו/או ביטולו ו/או סיומו ו/או הפסקתו מכל סיבה שהיא.
- 14.6 הספק מתחייב למלא בכל עת אחר הוראות כל דין בקשר להעסקת עובדים ו/או מועסקים, לרבות ביצוע תשלומי ביטוח לאומי וכל התשלומים הסוציאליים ותשלומי חובה אחרים אשר חובת תשלומם חלה על מעביד וכל התשלומים שמעביד חייב בניכויים על פי דין.
- 14.7 אם ייקבע מסיבה כלשהי, כי למרות כוונת הצדדים המפורשת כפי שבאה לידי ביטוי בחוזה זה, יש לראות את ההתקשרות נשוא חוזה זה ביחס לספק ו/או מי מטעמו כהעסקת עובד וכי חלים עליה הדינים והתנאים החלים על העסקת עובד, הרי מוסכם ומותנה בזה בין הצדדים כי השכר כעובד, בשל ההעסקה בעקבות חוזה זה, יחושב בהתאם לקבוע לעניין זה לגבי עובדי מדינה בתפקיד ודרגה דומים ככל האפשר, הכל כפי שייקבע על ידי נציב שירות המדינה, ובאין תפקיד זהה או דומה כאמור לפי חוזה העבודה הקיבוצי הקרוב לעניין, לדעת נציב שירות המדינה. חישוב השכר ייעשה למפרע מיום תחילתו של חוזה זה וכל החיובים והזיכויים על פי חוזה זה מחד גיסא, והחישוב החדש כאמור מאידך גיסא, יקוּוּזוּ הדדית.
- 14.8 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, במקרה שלמרות כוונת הצדדים המפורשת כפי שבאה לידי ביטוי בחוזה זה, יידרש המשרד במועד כלשהו לשלם תשלום שמקורו בטענה כי שררו יחסי עובד-מעביד בין הספק

ו/או מי מטעמו לבין המשרד, ישפה הספק את המשרד מיד עם דרישה בגין כל סכום שיידרש המשרד לשלם כאמור לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד, ככל שיהיו. המשרד יודיע לספק על כל תביעה שתוגש לפי סעיף זה ויאפשר לספק להשתתף בהגנה. המשרד לא יתפשר עם התובע כאמור בסעיף זה ו/או יודה בטענותיו, ללא תיאום עם הספק מראש ובכתב.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

15. פיצויים מוסכמים

- 15.1 הצדדים מצהירים בזאת, כי הסכומים הנקובים (ככל שנקובים) בחוזה זה ו/או במפרט תכולת השירותים כפיצויים מוסכמים ואופן חישובם מהווים פיצוי הולם וסביר לנזקים אשר נגרמו למשרד בנסיבות האמורות, אולם אין בפיצויים המוסכמים על מנת לגרוע מאחריות הספק לבצע ולהשלים את השירותים במלואם ובמועדם.
- 15.2 הפיצויים הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למשרד, וגבייתם תעשה בלא צורך בהוכחת נזק.
- 15.3 אין בהסכמה על פיצויים בסעיף זה כדי להשפיע על זכות המשרד לכל תרופה אחרת בגין הפרת החוזה, לרבות פיצויים בגין נזק, ובכלל זה נזקים בפועל שמעבר לפיצויים המוסכמים, אף אם נגבו בדרך של קיזוז או חילוט הערבות, ופיצויים מוסכמים ככל ששולמו יחשבו כתשלום על חשבון הפיצוי בגין הנזקים בפועל ככל שיוכחו.
- 15.4 מבלי לגרוע מכל זכות העומדת למשרד על פי החוזה ו/או על פי דין, בנסיבות שבהן התעכב הספק בביצוע איזה מהתחייבויותיו על פי החוזה, יהא המשרד רשאי לפנות לכל צד שלישי לביצוע ההתחייבויות האמורות, ויחולו בעניינים אלה שאר ההוראות המפורטות בסעיף 26.1 להלן.
- 15.5 מובהר בזאת, כי אין בתשלום הפיצויים המוסכמים, כולם או חלקם על מנת לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למשרד על פי חוזה זה ו/או על פי דין, לרבות ומבלי לגרוע, מכל זכות המוקנית למשרד לבטל חוזה זה בגין הפרתו על ידי הספק ו/או בגין נזקים נוספים שנגרמו לו ו/או למי מטעמו מעבר לסכום הפיצויים המוסכמים.
- 15.6 עוד מובהר בזאת, כי המשרד יהא רשאי להפחית, בין בדרך של קיזוז ובין בכל דרך אחרת, מתשלום כל חלק מהתמורה לה זכאי הספק על פי הוראות החוזה את סכום הפיצויים המוסכמים שהצטבר עד למועד הקבוע לתשלום התמורה.

16. קיזוז ועיכבון

- 16.1 המשרד רשאי לקזז ו/או לעכב אצלו תשלומים מהתמורה, בכל מקרה של גרימת נזק למשרד על ידי הספק ו/או מי מטעמו, בין במישרין ובין בעקיפין וכן בכל מקרה בו יהיה המשרד זכאי לכל תשלום מאת הספק על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין. המשרד יודיע לספק בכתב שקיזוז כספים בהתאם לסעיף זה.
- 16.2 הספק לא יהא רשאי לקזז ו/או לעכב כל סכום ו/או תשלום המגיע ממנו למשרד וכן לא יהיה רשאי לעכב כל נכס ו/או תוצר ו/או ציוד ו/או מתקן, מכל מין וסוג שהם להבטחת חובות המשרד כלפיו.

17. המחאת זכויות או חובות

- 17.1 הספק אינו רשאי להעביר איזו מזכויותיו ו/או מחובותיו על פי חוזה זה, כולן או מקצתן לכל צד שלישי שהוא אלא אם ניתנה לכך הסכמת המשרד מראש ובכתב ובהתאם לתנאי ההסכמה.
- 17.2 מובהר בזאת כי העברת 25% מכוח ההצבעה בגוף המוסמך לקבל החלטות שוטפות אצל הספק, או העברת 25% בבעלות הספק, משמעו לעניין חוזה זה – כהסבת זכויות לפי חוזה זה.
- 17.3 כל מסירה, המחאה או העברה שיתיימר הספק לעשות בניגוד להוראות סעיף זה תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.
- 17.4 אישר המשרד המחאה או הסבה של זכויותיו או חובותיו של הספק על-פי חוזה זה, לא יהיה באישור המשרד כדי לשחרר את הספק מאחריותו כלפי המשרד הנובעת מחוזה זה. מובהר כי כל התחייבויותיו של הספק לפי חוזה זה ימשיכו לחול עליו ויחולו בנוסף גם על אותו נמחה מטעמו והספק מתחייב לוודא ולגרום לכך כי הנמחה מטעמו יהיה מודע לכך ויבצע חיוביו לפי החוזה.
- 17.5 זכויותיו של הספק לפי חוזה זה ומכוחו, כולן או מקצתן, אסורות בשעבוד כלשהו.
- 17.6 המשרד רשאי להסב או להמחות כל זכות או חובה על פי חוזה זה, ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

18. דיווח

- 18.1 המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק, מעת לעת ובהתאם לצרכיו ולשיקול דעתו הבלעדי, דוחות בקשר לשירותים, כולם או חלקם, ועל הספק יהא להיענות לדרישה זו וליתן את הדוחות בהתאם.
- 18.2 בכל מקרה שבו מתעוררת, במהלך הפעילות השוטפת, בעיה מהותית במתן השירותים, ידווח הספק למנהל ההתקשרות בהקדם האפשרי על קיום הבעיה ופתרונה.
- 18.3 הספק יעמיד לעיון מנהל ההתקשרות בכל מועד שיתבקש לכך ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של מנהל ההתקשרות את כל הספרים ו/או החשבוניות ו/או ההסכמים, וכן ימציא למשרד את כל המסמכים שיידרשו כדי לבקר את עבודתו וזאת בכל הקשור לשירותים במישרין או בעקיפין.

19. שיתוף פעולה עם ביקורת

- 19.1 הספק מתחייב לשיתוף פעולה באופן מלא עם כל ביקורת שתבוצע על ידי המשרד ו/או מבקר המדינה ו/או עם כל גורם מקצועי אשר ימונה על ידי מי מגורמים אלו (להלן: "גורם מבקר").
- 19.2 הספק יאפשר לכל גורם מבקר, גישה חופשית לכל מידע, מסמך, רשומה, תכנית, דין וחשבון כספי, ספרי חשבונות, פנקסים ו/או מאגרי מידע רגילים ו/או ממוחשבים וכן כל נתון אחר המצוי בידיו, ובכלל זאת כל מקום שבו נמצא מידע כאמור הדרוש לצורך הביקורת, על פי דרישת מי מהגורמים המבקרים.
- 19.3 הספק ימסור לבקשת הגורם המבקר כל מידע כאמור וכל נתון אחר המצוי בידיו, ברשותו ו/או בשליטתו, הנחוץ לדעת הגורם המבקר לצורך בדיקת אופן קיום הוראות חוזה זה על ידי הספק.
- 19.4 יובהר כי התחייבות הספק עפ"י סעיף זה תחול אף לאחר תום תקופת ההתקשרות.

20. סודיות וסיווג בטחוני

- 20.1 הספק מתחייב כי הוא וכל עובד ומועסק מטעמו ישמרו על סודיות המידע והמסמכים הכרוכים בביצוע השירותים שהגיעו או שיגיעו לידי ו/או למי מטעמו לפי חוזה זה. כן מתחייב הוא לשמור בסוד ולא להעתיק, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה שתגיע או שהגיעה אליו ו/או למי מעובדיו ו/או למי מטעמו עקב ביצוע השירותים תוך תקופת ביצוע השירותים, לפני תחילתם או לאחר מכן. הספק מתחייב למלא את חובת שמירת הסודיות גם לאחר תום תקופת ההתקשרות. הספק ומי מטעמו מתחייב שלא לגלות במישרין או בעקיפין את המידע או כל חלק ממנו לצד שלישי כלשהו ולא לעשות בו כל שימוש במישרין או בעקיפין, אלא כנדרש לצורך אספקת המוצר והשירותים; הוא מתחייב לנקוט את כל אמצעי הזהירות הנדרשים כדי למנוע גישה של צד שלישי כלשהו למידע בכל צורה שבה יהיה אגור. כל חריגה מהוראה זו תתבצע אך ורק באישור מראש ובכתב של המשרד, או מידע שיש למסור עפ"י דין.
- 20.2 הספק מתחייב לחתום ולהחתים - ככל שיש צורך בכך, בהתאם להנחיות ממונה הביטחון במשרד - את כל עובדיו, שלוחיו, מועסקיו ואת כל מי שפועל מטעמו במסגרת חוזה זה על נספח ביטחון ושמירה על סודיות על פי הנוסח שמצורף **כנספח ג'** לחוזה. מבלי לגרוע מיתר הוראות החוזה, הספק לא יעביר מידע אלא על בסיס need to know.
- 20.3 הספק מתחייב להחזיר למשרד כל מסמך שנמסר לו בקשר עם חוזה זה מיד בתום הטיפול בו לצורך חוזה זה.
- 20.4 הספק וחברי הצוות המקצועי יצוידו במידת הצורך באישור כניסה למשרדי המשרד לאחר שיחתמו על הצהרת סודיות מתאימה ויקבלו אישור ביטחוני מתאים.
- 20.5 הספק מצהיר כי ידוע לו שלצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה קימות הגבלות ביטחוניות מיוחדות, וכי עובד אשר לא תאושר העסקתו על ידי גורמי הביטחון הרלבנטיים, לא יועסק בקשר לביצוע החוזה.
- 20.6 הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו שאי מילוי ההתחייבות על פי סעיף זה עשוי להוות עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, סעיף 28 לחוק לתיקון דיני העונשין של בטחון מדינה, תשי"ז – 1957 וכי יביא הוראות החוק והוראות סעיף זה לידיעת עובדיו המועסקים על ידו לשם ביצוע השירותים על פי חוזה זה ו/או בקשר עמו.
- 20.7 הספק מתחייב להיענות לכל דרישות הממונה על הביטחון במשרד ובגדר האמור למסור כל פרט לגבי כל עובד המגיע לאתרי המשרד.
- 20.8 הספק מתחייב לדווח לממונה על הביטחון במשרד בכל מקרה של אובדן מסמכים ו/או מידע, אם וככל שיהיו מקרים כאלו.
- 20.9 המשרד רשאי לדרוש סילוקו של כל עובד המועסק ע"י הספק במסגרת חוזה זה ללא מתן נימוקים ולפי שיקול דעתו המוחלט. הספק מתחייב לסלק אדם כזה מיד עם קבלת הדרישה מאת המשרד ללא ערעור.
- 20.10 חובת הסודיות של הספק לא תחול לגבי מידע אשר הספק יוכיח במסמכים כי היה מצוי בחזקתו קודם לגילוי; מידע אשר הספק יוכיח במסמכים כי פותח על ידו באופן עצמאי; אם תחול על הספק או מי מטעמו חובה על פי דין לגלות מידע שהוא חייב שמירתו בסוד לפי החוזה, הוא יודיע על כך למשרד באופן מיידי, כך שהמשרד יוכל להפנות בקשה לערכאה המתאימה בקשה לצו חיסיון ו/או

צו מניעה לשימוש במידע. אם לא יינתן צו כאמור או אם המשרד יוותר על זכויותיו לגבי מידע מסוים, יהיה רשאי הספק לגלות את אותו חלק מהמידע הדרוש על פי דין ויעשה כל שביכולתו על מנת שהמידע הנמסר יישמר בסוד.

20.11 יובהר כי התחייבות הספק לפי סעיף זה תחול אף לאחר תום תקופת ההתקשרות.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

21. אבטחת מידע והגנת הסייבר

21.1 הספק יהיה האחראי הבלעדי על אבטחת המידע שהועבר או נצבר אצלו במסגרת ההתקשרות. בנוסף, הספק יהיה אחראי על אבטחת המערכות, התוכנות והחומרה המשמשות אותו לצורך אספקת השירותים או המוצרים למשרד, על תקינותם, אמינותם (integrity) ועל תפקודם השוטף והתקין. לצורך עמידת הספק בחובות אלו, יתפעל הספק ויעדכן את אמצעי האבטחה באופן שוטף, ויוודא כי האמצעים הטכנולוגיים והתהליכיים המשמשים לאבטחת המידע עדכניים ועומדים בסטנדרטים המקובלים בתחום.

21.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק יהיה אחראי לאבטחת מידע של המזמין המגיע לרשותו בעת ביצוע ההסכם באמצעי אבטחה נאותים בהתאם למפורט בנספח ג' – **אחריות לאבטחת מידע והגנה בסייבר של ספקי הממשלה**, הנלווה לחוזה זה. הספק יציג למזמין, ככל שיידרש, את האמצעים בהם הוא נוקט לשם אבטחת המידע, ויפעל בהתאם לדרישות מאת המזמין לתיקון כל ליקוי או פריצה באבטחת המידע והגנות הסייבר.

22. הבטחת רציפות באספקת המערכת והשירותים במצבי חירום

22.1 הספק מודע כי ייתכן שעקב התקשרות זו, הוא יוכרז כ"מפעל חיוני" לפי חוק שרות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967, ועובדיו החיוניים יחויבו לעבוד בשעת חירום.

22.2 הספק מתחייב כי הוא ועובדיו ישתפו פעולה בכל הנדרש להשלמת תהליך ההכרזה וכי לא יקבל תשלום נוסף על עבודה שעשה עבור המשרד כ"מפעל חיוני".

23. ניגוד עניינים

23.1 הספק מצהיר בזה כי הוא מכיר את הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים, וכי אין במועד חתימת חוזה זה כל חשש לניגוד עניינים ביחס עם ביצוע השירותים נשוא חוזה זה ביחס לספק ו/או למי מטעמו. הספק מתחייב לשמור על הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים.

23.2 הספק מתחייב כי ככל שיתעוררו סוגיות שלא נצפו במועד חתימת הצדדים על חוזה זה, של הספק ו/או של מי מטעמו, העלולות להעמידו/ם במצב של חשש לניגוד עניינים או במראית עין של חשש כאמור, יהיה עליו להביא את פרטי המקרה בפני מנהל ההתקשרות והיועצת המשפטית של המשרד וזאת תוך שני ימי עסקים לאחר היוודע לו על היווצרות חשש כאמור, והוא מתחייב לפעול עפ"י הנחיות היועצת המשפטית.

23.3 יודגש, כי הספק יקפיד לעדכן את היועצת המשפטית של המשרד בכל מקרה של שינוי העלול להעמידו במצב של חשש לניגוד עניינים, במהלך מתן השירותים על ידיו עפ"י חוזה זה.

23.4 הספק מתחייב שלא לעשות שימוש בכל מידע או מסמך שהגיע לידו במהלך מתן השירותים שלא

לשם מתן השירותים עבור המשרד.

- 23.5 הספק מתחייב שלא לקבל כל טובת הנאה או מתנה מכל צד שלישי אשר יבקש להעניקה לו בקשר עם מתן השירותים על ידיו. הספק מתחייב לדווח ליועצת המשפטית של המשרד לאלתר על כל מקרה שבו הוצעה לו טובת הנאה או מתנה כאמור ולנהוג על פי הוראותיה.
- 23.6 הספק מתחייב שלא להיות מעורב בפעילות של המשרד הנעשית במהלך תקופת ההתקשרות מול לקוחותיו של הספק או שלקוחותיו של הספק עשויים להיות צד לה.
- 23.7 בסעיף זה, "הספק ו/או מי מטעמו" – לרבות מועסקים מטעמו, קבלן משנה מטעמו (ככל שרלבנטי), בני משפחה של הספק ותאגיד שהספק, עובדיו ומועסקיו או בני משפחותיהם כאמור הינם בעלי עניין בהם. "בן משפחה" ו"בעל עניין" יפורשו בסעיף זה כהגדרתם בחוק ניירות ערך, תשכ"ח – 1968.

סעיף זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.

24. שמירה על זכויות ושיקול הדעת של המשרד

מבלי לגרוע מן האמור בסעיף 7 לעיל, המשרד אינו מחויב כלפי הספק לרכוש שירותים בהיקף כלשהו ו/או לרכוש שירותים כלל, וכן יהיה המשרד רשאי להתקשר על פי שיקול דעתו עם ספקים אחרים ו/או נוספים לצורך קבלת השירותים או כל חלק מהם או לבצעם בעצמו, והכל מבלי שהדבר יזכה את הספק בפיצוי כלשהו, והספק מוותר מראש על כל טענה כלפי המשרד בעניין זה.

25. הפסקת התקשרות

- 25.1 המשרד יהא רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 ימים מראש, בכל שלב משלבי ההתקשרות, על הפסקת פעילות על-פי חוזה זה, ו/או על הפסקת פעילות של כל הזמנת עבודה שתועבר מכוחו ו/או על הפסקת ההתקשרות בכלל, וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שהמשרד ו/או מי מטעמו יהא חייב לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור. מוסכם ומוצהר כי לספק לא תהא כל טענה ו/או דרישה כספית ו/או אחרת כלפי המשרד ו/או כלפי כל מי מטעמו בקשר עם הפסקת פעילות כאמור בסעיף זה.
- 25.2 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 25.1 לעיל, בכל מקרה שהספק יפר הפרה יסודית את החוזה ו/או הפרה לא יסודית שלגביה ניתנה ארכה בכתב על ידי המשרד ואשר לא תוקנה בתקופת הארכה, יהיה המשרד רשאי - בנוסף ומבלי לגרוע מזכויותיו על פי חוזה זה או על פי כל דין - לבטל את החוזה על ידי מסירת הודעה בכתב על כך לספק ובמקרה כזה יהיה חוזה זה בטל ומבוטל עם מסירת הודעה בכתב כאמור לספק. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יהיה המשרד רשאי לדרוש כל סעד ו/או פיצוי נוסף על פי חוזה זה ועל פי כל דין.
- "הפרה יסודית" תהא הפרה של כל אחד מהסעיפים 6, 10, 12, 14, 17, 20, 21, 23, 28.3 ו-28.7 בחוזה זה.
- 25.3 מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 25.1 ו-25.2 לעיל, המשרד יהא רשאי להביא חוזה זה לסיומו באופן מיידי בקרות אחד מהמקרים הבאים:
- 25.3.1 הוגשה בקשה להכריז על הספק כחדל פירעון והבקשה לא הוסרה או בוטלה תוך 30 ימים;
- 25.3.2 הוגשה בקשה לפירוק/פשיטת רגל נגד הספק והבקשה לא הוסרה או בוטלה תוך 30

ימים ;

- 25.3.3 הוגשה בקשה לרישום אזהרת "עסק חיי" והבקשה לא הוסרה או בוטלה תוך 30 ימים ;
- 25.3.4 הוגשה בקשה לקבלת נכסים של הספק והבקשה לא הוסרה או בוטלה תוך 30 ימים ;
- 25.3.5 מונה כונס נכסים לספק והמינוי לא בוטל תוך 30 ימים ;
- 25.3.6 הספק הפסיק לנהל את עסקיו לתקופה רצופה העולה על 30 ימים.
- 25.4 בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות לפי חוזה זה בטרם השלמתה, תשולם לספק התמורה היחסית על העבודה שביצע עד לשלב בו הופסקה ההתקשרות, זאת בהתאם למספר השעות שבוצעו בפועל עד הפסקת העבודה במקרה שהעבודה בוצעה לפי שעות, או לפי החלק היחסי שבוצע במקרה שהעבודה בוצעה במחיר קבוע (Fix Price).

26. ביצוע המשרד על חשבון הספק

- 26.1 מבלי לגרוע מכל זכות או תרופה העומדים, או שיעמדו למשרד, על פי חוזה זה ועל פי כל דין, מסכימים הצדדים, כי כל מקרה של מחדל ו/או הימנעות של הספק בביצוע השירותים כמוסכם בחוזה זה או הפרתו ע"י הספק, יהא המשרד זכאי אך לא חייב לבצע את השירותים בעצמו, לרבות על ידי העסקת עובדים או התקשרות עם ספקים עצמאיים שיבצעו את השירותים, כולם או מקצתם, וזאת על חשבון הספק. במקרה כזה המשרד יהיה רשאי לשלם לעובדים או לספקים כאמור מתוך הכספים המגיעים לספק ו/או לגבות מהספק את ההוצאות שהוציא בגין העסקת העובדים או הספקים לביצוע השירותים, זאת מבלי לגרוע בכל סעד שהמשרד זכאי לדרוש על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.
- 26.2 כל סכום שחובת תשלומו על פי חוזה זה חלה על הספק ושולם על-ידי המשרד, יוחזר למשרד על ידי הספק כאשר הוא צמוד למדד ובתוספת ריבית כמקובל על פי הוראות החשב הכללי בדבר איחורים בתשלומים, ממועד התשלום על-ידי המשרד ועד ההחזר בפועל. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לקזז סכום זה מכל סכום שהוא חייב בתשלומו לספק, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

27. הוראות כלליות למקרה של הפסקת ההתקשרות

- 27.1 במקרה בו תופסק ההתקשרות בין המשרד לבין הספק מכל סיבה שהיא, יהיה רשאי המשרד להתקשר לצורך ביצוע השירותים עם ספק אחר.
- 27.2 בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות בין המשרד לספק, תבוצע העברת מידע ונתונים באופן מסודר אשר ימנע נזק ו/או תקלות כלשהן למשרד במהלך הפסקת ההתקשרות ולאחריה, ותוך שיתוף פעולה מלא של כל הצדדים.
- 27.3 הספק יעביר למשרד את כל המידע (INFORMATION) והנתונים (DATA) הקשורים עם חוזה זה, ובכלל זה את כל המידע שמסר המשרד לספק (להלן: "המידע"), באופן שיידרש על ידי המשרד.
- 27.4 הספק יחזיר למשרד את כל הקבצים וקבצי המדיה, המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר, על כל מדיה (נייר, מדיה מגנטית או אופטית וכו'), הנוגעים למתן השירותים. הספק יעביר את כל מרכיבי השירותים (נתונים ומסמכים וכו'), באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט שלא היה בידי לפני חוזה זה.
- 27.5 הספק מתחייב כי לא יותיר בידי כל חומר, מידע או תיעוד הנוגע לחוזה זה ו/או לגורמים הקשורים עימו

בכפוף לדין, וכי יתעד את תהליך השמדת הנתונים שהיו ברשותו, למעט מידע שהספק נדרש לשמור אצלו על פי כל דין או לפי דרישת רשות מוסמכת.
אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מהוראות סעיף 6.13 לעיל.

28. שונות

- 28.1 מוסכם בזה כי הוראות חוזה זה על נספחיו משקפות את מלוא המוסכם בין הצדדים וכי כל צד לא יהיה קשור במצגים, הבטחות והתחייבויות שנעשו, אם בכלל, לפני חתימת חוזה זה.
- 28.2 הספק מתחייב כי כל הפעולות שלו ו/או של עובדיו ו/או של קבלני משנה מטעמו ייעשו בכפוף לכל דין, ובכלל זה לא יפגעו בזכות כלשהי של צד ג' לרבות לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, או חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה-1965.
- 28.3 הספק יהא חייב לשלם כל תשלום ו/או פיצוי הנדרשים ו/או כרוכים בדרישה ו/או בתביעה הנובעת מפגיעה בזכויות צדדים שלישיים כאמור, וכן יהא חייב לשפות את המשרד בגין כל סכום אשר המשרד יידרש לשלמו כתוצאה מתביעה ו/או דרישת תשלום כמתואר לעיל, לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד, מיד עם דרישתו הראשונה של המשרד.
ס"ק זה הינו מעיקרי ההתקשרות, והפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.
המשרד יודיע לספק על כל תביעה שתוגש לפי סעיף זה ויאפשר לספק להשתתף בהגנה. המשרד לא יתפשר עם התובע כאמור בסעיף זה ו/או יודה בטעותיו, ללא תיאום עם הספק מראש ובכתב.
- 28.4 סמכות השיפוט הייחודית בכל ענין הנוגע ו/או הקשור לחוזה זה או בכל תביעה הנובעת ממנו, אך ורק בבתי המשפט במקום בו יושבת ועדת המכרזים של המשרד, שהוא בירושלים.
- 28.5 הספק לא יציג עצמו כשליח או כנציג המשרד.
- 28.6 הספק לא יעשה שימוש בתארו או בתפקידו לפי חוזה זה שלא במסגרת פעילותו על פי חוזה זה.
- 28.7 הספק מצהיר בזה כי הוא מנהל פנקסים בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 וכי ימציא למשרד את כל האישורים הדרושים בהתאם לחוק זה.
- ס"ק זה הינו תנאי עיקרי ויסודי בחוזה זה ומהווה תנאי לתשלום תמורה על-ידי המשרד לספק בהתאם לסעיף 7 לעיל. הפרתו תיחשב כהפרה יסודית של החוזה.**
- 28.8 שום ויתור, ארכה, הנחה, הימנעות מפעולה במועדה או שיהוי מצד המשרד לא ייחשבו כוויתור על זכויותיו על פי חוזה זה או על פי דין ולא ישמשו השתק או מניעות.
- 28.9 כל שינוי בתנאי חוזה זה יהיה תקף רק אם נערך בכתב ונחתם על ידי מורשי החתימה של שני הצדדים.

29. הודעות

- 29.1 כל ההודעות בכל הקשור להסכם זה תישלחנה בדואר אלקטרוני לכתובות הדוא"ל המצוינות להלן, וכל הודעה כאמור תיראה כאילו הגיעה לתעודתה בתוך 24 שעות, אם נשלחה במהלך יום העסקים הרגיל ולא התקבל חיווי בדבר אי הגעת ההודעה ליעדה, וכן נשלח מסרון לטלפון הנייד של מנהל ההתקשרות של הצד השני, בהתאם לטלפונים המצוינים להלן, בדבר שליחת ההודעה בדוא"ל.
- 29.2 כל הודעה אשר על אחד הצדדים להסכם לשלוח לצד השני תישלח לפי המענים הבאים:



הספק - _____, דוא"ל: _____, טלפון נייד של נציג הספק: _____

המשרד - _____, דוא"ל: _____, טלפון נייד של נציג המשרד: _____

לראיה באו הצדדים על החתום:

_____ הספק

_____ מערך הדיגיטל הלאומי

_____ חשב משרד ראש הממשלה או סגניתו

אישור עורך דין

אני הח"מ _____ עו"ד רישיון מס' _____ מרח' _____ מאשר בזאת כי ה"ה _____ ת.ז. מס' _____ ו- _____ ת.ז. מס' _____ מוסמכים לחתום בשם הספק, כי חתימותיהם מחייבות את הספק לכל דבר וענין וכי הם חתמו על מסמך זה בפני.

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____



נספחי החוזה

- נספח א' - טופס ההצעה (לרבות טופס ההצעה הכספית), כפי שהוגש על-ידי הספק במסגרת המכרז, וכן כל יתר המסמכים שצורפו להצעת הספק במכרז
- נספח ב' - התחייבות לשמירת סודיות
- נספח ג' - אחריות לאבטחת מידע והגנה בסייבר של ספקי הממשלה
- נספח ד' - תדפיס ערבות דיגיטלית



נספח א'

טופס ההצעה (לרבות ההצעה הכספית), כפי שהוגש על-ידי הספק במסגרת
המכרז, וכן כל יתר המסמכים שצורפו להצעת הספק במכרז



נספח ב'

התחייבות לשמירת סודיות

שנערכה ונחתמה ב- _____ ביום _____ בחודש _____ 2024

_____ (להלן: "הספק") על ידי: {מורשי החתימה מטעם הספק}

שם: _____ מספר זהות: _____ מרח' _____

המשמש בתפקיד _____ אצל הספק

שם: _____ מספר זהות: _____ מרח' _____

המשמש בתפקיד _____ אצל הספק

- הואיל** ומערך הדיגיטל הלאומי (להלן: "המזמין") מתכוון לרכוש שירותים כמפורט **מכרז פומבי מספר 5/2024**
מכרז לאספקת שירותי התקנה, יישום, הטמעה ושירותים מקצועיים למערכת ServiceNow עבור
מערך הדיגיטל הלאומי (להלן: "המכרז");
- והואיל** והנני מוסמך להתחייב בשם הספק;
- והואיל** והספק ומי מטעמו יועסקו בקשר לאספקת השירותים המבוקשים כמפורט במכרז;
- והואיל** והספק ומי מטעמו עשויים להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן;

לפיכך מתחייב הספק כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

בהתחייבות זו, תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:

- 1.1 "השירותים" – כהגדרת "השירותים המבוקשים" בפרק 1 - הזמנה להציע הצעות.
- 1.2 "מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיו"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, בין שהתגבש לכדי תוצר שימושי ובין שהוא תוצר ביניים במסגרת הליך הכנת תוצר שימושי. האמור אינו כולל מידע אשר הספק יוכיח במסמכים כי היה מצוי בחזקתו קודם לגילוי; מידע אשר הספק יוכיח במסמכים כי פותח על ידו באופן עצמאי; אם תחול על הספק או מי מטעמו חובה על פי דין לגלות מידע שהוא חייב שמירתו בסוד לפי החוזה, הוא יודיע על כך למשרד באופן מיידי, כך שהמשרד יוכל להפנות בקשה לערכאה המתאימה בקשה לצו חיסיון ו/או צו מניעה לשימוש במידע. אם לא יינתן צו כאמור או אם המשרד יוותר על זכויותיו לגבי מידע מסוים, יהיה רשאי הספק לגלות את אותו חלק מהמידע הדרוש על פי דין ויעשה כל שביכולתו על מנת שהמידע הנמסר יישמר בסוד.
- 1.3 "סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הספק בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו של כל אחד מהנ"ל, ולרבות מידע שהוא סוד מסחרי כמשמעו בחוק עוולות מסחריות, התשנ"ט-1999, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על כל דין.

- 2.1. הספק מתחייב, כי הוא וכל אדם שיפעל מטעמו או בשליחותו, ישמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ויעשה בהם שימוש אך ורק לצורך אספקת השירותים נשוא המכרז. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הספק וכל מי מטעמו, מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או את הסודות המקצועיים.
- 2.2. הספק, קבלני המשנה וחברות צד שלישי הפועלים מטעמו, אינם רשאים לפרסם את המידע, להעבירו או להביאו לידיעת כל אדם במהלך כל תקופת ההתקשרות ולאחר סיומה וכן לא יעשו כל שימוש במידע שהגיע אליהם כאמור.
- 2.3. כמו כן, מתחייב הספק כי ידאג לכך שכל עובדיו וכל אדם מטעמו המספקים את השירותים כמפורט במכרז והקשורים בכל דרך שהיא למכרז ומימושו, יקיימו את הוראות התחייבות זו, והספק יחתימם לשם כך על הצהרת התחייבות לשמירת סודיות.
- 2.4. עם השלמת ביצוע השירותים על פי תנאי המכרז, הספק מתחייב כי, למעט המידע הגלוי, יעביר למשרד את כל המסמכים ו/או חומר אחר כלשהו שנמסר לספק בקשר עם הדרישה הנ"ל וכן כל עיבוד שנעשה מן המסמכים והחומר האמור. לא יושאר בידי הספק העתק ו/או צילום מכל סוג שהוא מן החומר ו/או המסמכים ו/או התפוקות (מכל סוג שהוא לרבות מדיה אלקטרונית) הקשורים לדרישה הנ"ל ללא אישור בכתב מאת המשרד.
- 3.1. הספק ועובדיו יהיו כפופים לתנאי הביטחון שיפורסמו על-ידי הממונה על הביטחון במערך הדיגיטל הלאומי.
- 3.2. הח"מ מצהיר, כי קרא את חוק העונשין התשל"ז-1977 והוראת כל דין אחר בדבר מסירת ידיעות וחובת שמירת סודות רשמיים, וברורה לו החובה המוטלת עליו, מכוח היותו בעל חוזה עם המשרד, לשמור בסוד ידיעות המגיעות אליו עקב ביצוע החוזה, והחובה שלא למסור ידיעות ללא סמכות כדין לאדם שלא יהיה מוסמך לספק. כן מצהיר הח"מ שידוע לו, כי אם לא ימלא אחר התחייבויותיו ו/או הוראה מהוראות החוק האמור, יהיה צפוי לעונשים הקבועים בדין.
- 3.3. תשומת לב הח"מ מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977 שזו לשונם:

91. הגדרות ופירוש

"ידיעה" - לרבות ידיעה שאינה נכונה, וכל תיאור, תכנית, סיסמה, סמל, נוסחה, חפץ או חלק מהם המכילים ידיעה או העשויים לשמש מקור לידיעה;

"מסירה" - לרבות מסירה על ידי סימון ואיתות ולרבות גרם מסירה; מקום שמדובר על עשיית מעשה בכוונה מסוימת, פירושו עשייה או מחדל באותה כוונה ללא סמכות כדין.

118. גילוי בהפרת חוזה

(א) היה אדם בעל חוזה עם המדינה או עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה [נוסח משולב], תשי"ח-1958, ובחוזה יש התחייבות לשמור בסוד ידיעות שיגיעו אליו עקב ביצוע החוזה, והוא מסר, ללא סמכות כדין, ידיעה כאמור לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו - מאסר שנה אחת.

(ב) בסעיף זה, "בעל חוזה" - לרבות מי שהועסק, כעובד או כספק, לשם ביצוע החוזה; ואולם תהא זו הגנה טובה לנאשם לפי סעיף זה שלא ידע על ההתחייבות לשמור ידיעות כאמור בסוד ושהוא מסר את הידיעה בתום לב.



הצהרה

אני הח"מ מצהיר, כי קראתי את האמור בנספח זה, הבנתי את תכנון, ואני מתחייב לקיים את ההוראות הכלולות בו. ידוע לי שכל הידיעות אשר יהיו בידי ו/או אשר תגענה לידי תוך כדי ביצוע התחייבויותיו לפי חוזה זה ו/או בקשר עמו הינן סודיות ואני מתחייב לשמור על כל ידיעה כאמור בסוד. ולראיה באתי/נו על החתום {חתימת מורשה/י החתימה מטעם הספק}

שם: _____ חתימה וחותמת: _____ תאריך: _____

שם: _____ חתימה וחותמת: _____ תאריך: _____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____ עו"ד, רישיון מס' _____ מרח' _____ מאשר/ת בזאת כי ה"ה _____ ת.ז. מס' _____ ו- _____ ת.ז. מס' _____ מוסמכים לחתום בשם הספק הנ"ל, כי חתימותיהם יחד / בצירוף חותמת התאגיד [מחק את המיותר], מחייבות את הספק לכל דבר וענין וכי הם חתמו על מסמך זה בפני.

_____ תאריך
_____ מספר רישיון
_____ חתימה וחותמת

נספח ג' -

טופס אחריות לאבטחת מידע והגנה בסייבר של ספקי הממשלה –

רמה מוגברת

1. הגדרות ייעודיות לטופס זה

- 1.1. אירוע אבטחה – אירוע (incident) אשר עלול לפגוע בזמינות, ברציפות התפעולית, במהימנות או בסודיות המידע של המשרד, של מערכות או קוד המסופקות לו, של חומרה, תכנה, מאגרי מידע או תשתית, שבהם הספק עושה שימוש לצורך ביצוע ההסכם, ובכלל זה תקיפת סייבר.
- 1.2. גורם מנחה – הגורם המנחה את המזמין בהיבטי סייבר והגנות מידע כגון: היחידה להגנת הסייבר בממשלה (להלן: "ייה"ב") במערך הדיגיטל הלאומי, הממונה על הביטחון במשרד הביטחון (מלמ"ב), או מערך הסייבר הלאומי. אם המזמין מנחה את עצמו, אז ייחשב המזמין כגורם המנחה לעניין זה.
- 1.3. גורמי שרשרת האספקה – קבלני המשנה של הספק ובכלל זה, יצרני חומרה או ספקי תוכנה או שירות, אשר הספק אינו יכול להחליפם מבלי שהדבר יפגע באספקת השירותים בהתאם לדרישות המכרז.
- 1.4. מידע – כל מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, עובדה, פרט תוכן, מודל, תמונה, סרט, הקלטה, תהליך עסקי, חוות דעת, קוד ולוגיקה, אשר נשמרו או תועדו על ידי הספק באמצעי טכנולוגי מכל סוג שהוא.
- 1.5. מידע רגיש – מידע של המזמין אשר יש בחשיפתו כדי לפגוע או לשבש בדרך כלשהי את עבודת המזמין, לפגוע בשירותים המסופקים על ידי המזמין או הממשלה, או לחשוף פרטים ומידע של המזמין אשר אינם נחלת הכלל, ובכלל זה מידע אישי של אזרחים או עובדים, תהליכי עבודה רגישים, שרטוטי מתקנים, תיאור מערכות אבטחה, קוד מקור ותוכנות של מערכות המזמין, מסמכי תכנון של מערכות המזמין או של מערכות המותאמות לשימוש, אמצעי הזדהות ואימות, מידע לגבי מזמינים מסווגים, יעדי הספקה של חומרה או מערכות וכל מידע אחר שיוגדר על ידי המזמין.
- 1.6. מינהל הרכש – מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי או נציגו.
- 1.7. שירות חינוכי – אחד מאלה:
 - 1.7.1. שירותים המסופקים על ידי המזמין לאזרחי ותושבי מדינת ישראל אשר תפקודם התקין והסדור הוא קריטי לניהול חיי האזרח או לפעילות המשק.
 - 1.7.2. שירות של המזמין הנדרש לתפקודו התקין של המשרד או הממשלה.
- 1.8. תקיפת סייבר – אירוע אבטחה אשר נוצר כתוצאה מניסיון לעבור או לעקוף את אמצעי האבטחה או הבקרה שבהם הספק או המזמין עושים שימוש, למנוע גישה לשירות או למידע, או לנצל חולשה קיימת בניסיון לגרום להרס, אובדן, דלף, שינוי, שימוש, חשיפה לא מורשית או גישה לנתוני המזמין.

2. כללי

- 2.1. הספק יהיה האחראי הבלעדי על אבטחת המידע שהועבר או נצבר אצלו במסגרת ההתקשרות. בנוסף, הספק יהיה אחראי על אבטחת המערכות, התוכנות והחומרה המשמשות אותו לצורך אספקת השירותים או המוצרים למזמין, על תקינותם, אמינותם (integrity) ועל תפקודם השוטף והתקין. לצורך עמידת הספק בחובות אלו יתפעל הספק ויעדכן את אמצעי האבטחה באופן שוטף, ויוודא כי האמצעים הטכנולוגיים המשמשים לאבטחת המידע הם עדכניים ועומדים בסטנדרטים המקובלים בתחום.
- 2.2. מבלי לגרוע מהאמור, ולצורך עמידה בחובותיו על פי טופס זה, מסכים הספק על שיתוף פעולה עם המזמין כמפורט בטופס זה, והכל לצורך ביצוע תקין של התקשרויות עם ממשלת ישראל.
- 2.3. מנכ"ל הספק או בעל התפקיד הבכיר בחברה יהיה הכתובת לכל פניה באשר לחובות הספק בהתאם לטופס זה, כמפורט בסעיף 20 להלן, אלא אם מינה נציג אחר מטעמו והודיע על כך בכתב למזמין.

2.4. הספק מתחייב לתקן ליקויים שנמצאו על ידי המזמין בפרק זמן סביר ועל חשבונו, וכן מסכים כי ככל שלא יתקן ליקויים כאמור בפרק זמן סביר, יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם, ויהווה עילה להפסקת התקשרות בכפוף לשימוע.

2.5. חובות הספק לפי טופס זה יחולו כל עוד מידע רגיש של המזמין שמור במערכתיו.

3. חובת דיווח

3.1. הספק מתחייב להודיע למזמין (כאמור בסעיף 3.2) ולמרכז הארצי לניהול אירועי סייבר (כאמור בסעיף 3.3), בהקדם האפשרי, במהלך כל שעות היממה ובכל יום בשבוע, וללא שיהוי, על כל אירוע אבטחה אשר מסכן מידע או מערכות של המזמין או עלול להשפיע על יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו נשוא ההסכם, ובפרט יודיע למזמין ולמרכז הארצי לניהול אירועי סייבר על האירועים הבאים:

3.1.1. אירוע אבטחה או ניסיון תקיפה סייבר אשר הביא לדלף מידע הקשור למזמין או לשיבושו של מידע או קוד תוכנה.

3.1.2. אירוע אבטחה או ניסיון תקיפת סייבר אשר עלול להביא לפגיעה במערכות המזמין, במערכות המסופקות לו, במידע של המזמין או בקוד המשמש אותו.

3.1.3. אירוע אבטחה או ניסיון תקיפת סייבר אשר מטרתו לאסוף מידע על המזמין.

3.2. הדיווח למזמין יעשה באמצעות פרטי הקשר של המזמין אשר מפורטים להלן:

3.3. הדיווח למרכז הארצי לניהול אירועי סייבר (CERT) יעשה באחד מהאמצעים הבאים:

3.3.1. חיוג חירום מקוצר למרכז המבצעי לניהול אירועי סייבר במספר 119.

3.3.2. פניה באמצעות הדואר האלקטרוני: 119@cyber.gov.il.

3.4. במקרים האמורים לעיל, על הספק להודיע למזמין ולמרכז הארצי לניהול אירועי סייבר על התרחשות האירוע ועל כל פרט נוסף ביחס לאירוע זה. **חובה זו תחול גם אם אין בידי הספק את כלל המידע הרלוונטי, ועליו יהיה לעדכן את דיווחיו בהתאם למידע שיצטבר אצלו ולהנחיות המזמין.** על הדיווח לכלול לפחות את הפרטים הבאים:

3.4.1. תיאור כללי של האירוע, אופן התרחשותו, ציר הזמן הידוע של האירוע וכולי.

3.4.2. אופן הטיפול באירוע, והאמצעים הננקטים באופן מידי לצורך צמצום הנזק ומזעור החשיפה בטווח הזמן המיידי.

3.4.3. המערכות אשר נפגעו או היו היעד לתקיפה.

3.4.4. המידע אשר זלג, נפגע או שהיה היעד לתקיפה.

3.4.5. ניתוח דרכי התקיפה, החולשות ששימשו את התקיפה וכל מידע רלוונטי אחר.

3.4.6. פעולות מתקנות למניעת הישנות אירועים אלו בעתיד.

3.4.7. כל מידע אחר, שיידרש על ידי המזמין, לצורך ניתוח האירוע.

3.5. חובת הדיווח המפורטת בסעיפים 3.1 – 3.4 לעיל תוגבל למידע הרלוונטי למערכות הספק המשמשות למתן שירותים למזמין או מחזיקות במידע רגיש, ולא נדרש גילוי מידע של לקוחות או גורמים בלתי קשורים אחרים.

3.6. באחריות הספק לקבל התחייבות מגורמי שרשרת האספקה להודיע לו בהקדם האפשרי וללא שיהוי, על כל אירוע אבטחה אשר מסכן מידע או את מערכות המזמין ואשר עלול להשפיע על יכולת הספק לעמוד בהתחייבויותיו לפי ההסכם. הודעה כאמור צריכה לאפשר לספק להודיע על האירוע לאיש הקשר של המזמין, אשר פרטיו מופיעים בסעיף 3.2 לעיל.

4. ביקורת תקופתית:

4.1. המזמין יהיה רשאי לבצע, אחת לשנה לכל היותר, ביקורת תקופתית על אודות עמידת הספק בדרישות הגנת המידע, הפרטיות והסייבר החלות על אספקת השירותים למזמין. ביקורת זו תבצע בתיאום מראש ובהתאם למפורט להלן:

4.1.1. בקשת דוחות ודיווחים על אופן עמידת הספק בדרישות המכרז לאבטחת מידע והגנות סייבר.

4.1.2. ככל שלדעת המזמין יש צורך באימות נתונים אלו או אחרים, יפעל המזמין בדרך המפורטת להלן:

4.1.2.1. המזמין יעביר לספק רשימה מסודרת של נושאים הדורשים בדיקה או אימות.

4.1.2.2. הספק יבצע את הבדיקות הנדרשות, על חשבונו, באמצעות גוף חיצוני, בלתי תלוי בספק והמאושר על ידי המזמין, ויעביר למזמין את דוח הבדיקה המקורי והמלא, כאשר הספק יהיה רשאי להשחיר בו אך ורק נתונים על אודות לקוחות אחרים. בכל מקרה, ממצאי הבדיקה וההמלצות יוגשו במלואם.

4.1.2.3. לחלופין, הספק יהיה רשאי לבקש מהמזמין כי המזמין יבצע בדיקה זו או אחרת כחלופה לביצוע הבדיקה על ידי גוף חיצוני, וככל שהמזמין יסכים לביצוע בדיקה זו, יתאם את ביצועה עם הספק תוך הקפדה על קיום הבדיקה זו בהתאם לנושאים המוגדרים בסעיף 4.1.2.1. אין בביצוע בדיקה זו על ידי עורך המכרז בכדי להפחית אי אלו ממחויבויות הספק.

4.1.3. ככל שהספק סבור כי יש בהעברת המידע או באופן ביצוע הביקורת חשש לפגיעה בתהליכי העבודה שלו, או בשירותים הניתנים ללקוחות האחרים שלו או שהיא כרוכה בעלויות כספיות לא פרופורציונאליות, יפנה למזמין לצורך תיאום אופן ביצוע הביקורת.

5. ביקורת בעקבות חשש לתקיפת סייבר

5.1. המזמין יהיה רשאי לבצע ביקורת בעקבות חשש לתקיפת סייבר המשפיעה על אספקת השירותים או המוצרים למזמין, בהתאם לאחד המסלולים המפורטים להלן:

5.1.1. מסלול א' – ביקורת על התמודדות הספק

5.1.1.1. המזמין יהיה רשאי לדרוש כל מסמך או פירוט לגבי אופן התמודדות הספק עם תקיפת הסייבר כמפורט בסעיף 3.2 לעיל או כל מידע אחר הנדרש על מנת להעריך את היקף ההשפעה על אספקת השירותים או המוצרים למזמין.

5.1.1.2. המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק לבצע כל בדיקה או פעולה סבירה במערכותיו של הספק המשמשות למתן השירותים לצורך בחינת התקיפה או על מנת לבחון קיום אירוע כאמור. כל מידע שיועבר לספק לצורך בדיקה זו הוא רגיש ואין להעבירו לכל גורם אחר ללא אישור המזמין.

5.1.1.3. ככל שהמזמין, בהתייעצות עם הגורם המנחה, מצא כי אין די באמור בסעיפים לעיל על מנת להבטיח בצורה מספקת את הגנת המערכות או המידע של המזמין, או שמדובר במידע רגיש, או באירוע שיש לו השפעה על שירותים חיוניים, יהיה המזמין רשאי לקבוע כי במקביל לעבודת הספק, המשך הטיפול באירוע יהיה כאמור במסלול ב' כמפורט בסעיף 5.1.2 להלן.

5.1.2. מסלול ב' – סיוע של המזמין בהתמודדות עם האירוע

5.1.2.1. פעילות במסלול זה תהיה בכפוף להחלטת המזמין ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ובכפוף להסכמה מפורשת ובכתב של הספק, למעט במקרים המפורטים בסעיף 5.1.1.3, שבהם לא תידרש הסכמה מפורשת של הספק.

5.1.2.2. המזמין יסייע לספק בביצוע הפעולות המפורטות להלן, באופן ישיר ובאמצעות כלים העומדים לרשות המזמין ועל חשבונו:

5.1.2.2.1. בדיקת מערכות הספק הנוגעות למתן השירותים או לאספקת המוצרים.

5.1.2.2.2. בדיקת הנזקים או הסיכונים שנגרמו למזמין.

5.1.2.2.3. סיוע בהתמודדות עם אירוע האבטחה.

5.1.2.2.4. אבחון אופן התקיפה, המערכות שנפגעו והשפעתה על מתן השירות.

5.1.2.2.5. אבחון דרכים למנוע את המשכם והישנותם של הסיכונים שנגרמו למזמין ומתן הנחיות לספק בדבר הדרכים לצמצם סיכונים אלו וכלי.

- 5.1.2.3. אין בסיוע על ידי המזמין בכדי להפחית אי אלו ממחויבויות הספק. ככל שהספק חושב שהנחיה מסוימת עשויה לפגוע ברמת האבטחה או בשירותים הניתנים על ידו, עליו להתריע על כך בצורה מפורשת לנציג המזמין.
- 5.2. הספק ישתף פעולה כמיטב יכולתו עם דרישות המזמין ויעמיד לרשותו כל מידע נדרש לצורך אבחון והתמודדות עם אירוע האבטחה או על מנת לוודא כי אירוע כאמור לא מתקיים. מידע זה יוגבל למידע הרלוונטי למערכות המזמין או המערכות המשמשות למתן שירותים למזמין, וללא גילוי מידע של לקוחות או גורמים בלתי קשורים אחרים.
- 5.3. ככל שהספק סבור כי יש בהעברת המידע או באופן ביצוע הביקורת חשש לפגיעה בתהליכי העבודה שלו או בשירותים הניתנים ללקוחות האחרים שלו, יפנה למנהל מינהל הרכש הממשלתי לצורך תיאום אופן ביצוע הביקורת.
6. **עמידה בדרישות נוהל שרשרת אספקה**
- 6.1. דרישות מספק מהותי ברמה A או B בנוהל שרשרת האספקה ככל שיקבע ע"י המשרד.
- 6.2. ככל שיידרש על ידי המשרד, על הספק לעמוד בדרישות רמה A (ביצוע הסמכה ע"י גוף התעדה) בנוהל שרשרת אספקה.
- 6.3. להעביר לידי המשרד רשימת תוכנות עזר (Third Party Components) המשולבות במערכת, לרבות גרסאותיהן.
- 6.4. להעביר לידי המשרד תוצאות בדיקות אבטחה, כגון Penetration Test - במידה ובוצעו.
- 6.5. הגישה לניהול המערכת בסביבת הענן תהיה מוגבלת (כגון הגבלה מ-IP מסוים - Conditional Access).
- 6.6. המערכת תאפשר ביצוע פעולות וגישה לנתוני המערכת אך ורק לאותם משתמשים מורשים וברמות ההזדהות וההרשאה כפי שיוגדרו על ידי המשרד.
- 6.7. לא תתאפשר הוצאת מידע/נתונים מהמערכת ומהתשתית, הכוללים מידע חסוי, לצרכים אלו.
- 6.8. במידה וקיים הכרח חריג להוצאת קבצי Log, הדבר יבוצע בתיאום מראש וקבלת אישור לתהליך ההוצאה ולאישור המידע המוצא, ע"י מנהל תחום בכיר בקרת סייבר ביה"ב או בעל תפקיד אחר עליו יורה המשרד.
- 6.9. בהתאם לדרישת המשרד, על הספק להציג ולפרט את כלל היבטי הגנת הסייבר של המערכת, הן ברובד הגנת המידע והן ברובד הגנת המערכת על כלל מרכיביה, בפרט בהיבטים הבאים:
- 6.10. ארכיטקטורת הגנת המידע (לרבות "מידע על המידע", קרי - מידע ניטור ובקרה), לרבות ההיבטים הבאים:
- 6.10.1. חסיון מידע העונה לדרישות החוק והפרטיות.
- 6.10.2. הגנת מידע במנוחה, בעיבוד ובתנועה, לרבות היבטי METADATA.
- 6.10.3. מנגנוני זיהוי והזדהות.
- 6.10.4. עמידה במידור תשתיתי ואפליקטיבי והרשאות גישה למידע.
- 6.10.5. מנגנוני הצפנה/ מידור קריפטוגרפים מוצעים.
- 6.10.6. שמירת עקרונות הטיפול במידע בשלבי התמודדות עם אירוע סייבר (דלף ו/או חולשה ו/או התמודדות עם פוגען).
- 6.10.7. תיאור ארכיטקטוני של יכולות זמינות גבוהה (High Availability)
- 6.10.8. הספק יתאר את מרכיבי הטופולוגיה המוצעת, חומרות, תוכנות, תווכות וקושחות (אם מוצעות כאלו) בהיבטי מערכים פונקציונאליים, מערכי ניטור ובקרה, מערכי זיהוי והתמודדות למול אירועי סייבר.
- 6.11. בהתאם לדרישת המשרד כאמור, על הספק לתאר ולמקד בהיבטי הגנת הסייבר, את העיקרים הבאים:
- 6.11.1. על הספק להציג ניתוח איומים כולל למערכת וניתוח איומים פרטני לכל מרכיב (מרכיב עשוי להכיל יותר מרכיב יחיד) טכנולוגי ותהליכי בכל תת מערכת, הצבעה על נקודות סיכון ומתן מענה בהתאם.
- 6.11.2. כלל מנגנוני אבטחת המידע הנכללים בתוך המערכת, ברמת כל מכלול ורכיב. הפירוט יתייחס באופן ממוקד לכל מנגנון, וזאת למול הפונקציונאליות הנדרשת במכרז זה ומתאר האיומים שנדרש לעיל.
- 6.11.3. כלל פרוטוקולי האבטחה הנתמכים במערכת וזאת למול הפונקציונאליות הנדרשת במכרז זה ומתאר האיומים שנדרש לעיל.

- 6.11.4. מנגנוני האכיפה הניתנים למימוש בנוסף על אלו שמובנים במערכת (גורמי צד שלישי), לרבות היבטי התאימות (אינטראופרביליות) ביניהם ומידת ההיתכנות לאי-יכולת מימוש, או פשרה באופן מימוש, כתוצאה מהתנגשות טכנולוגית.
- 6.11.5. מנגנוני הגנה מובנים בפני תקיפות, לרבות, אם קיימים, מנגנונים להוספת יכולות ייעודיות של הספק, הן באופן המחייב תאימות לאחור ותאימות קדימה עם עדכוני יצרן לפתרון המלא והן כאלו המאפשרים קסטומיזציה בלבד במענה הכולל (ברמת יחידה וברמת המענה הכולל).
- 6.11.6. פיתוח מאובטח, לרבות עדכונים מאובטחים – יתוארו באופן מפורט, כולל מתודולוגיה מוכחת.
- 6.11.7. מנגנוני תחזוקה, עדכונים, שדרוגים ודרך התקנתם באופן מאובטח.
- 6.11.8. במידה וקיים, תמיכה מערכתית/ ברמת מכלול ב- Secure Channel & Secured Payload (כולל תיאור). יש לפרט את מכלול השיקולים לכך.
- 6.11.9. על הספק להתייחס לכל אחת מהנקודות המצוינות לעיל לציין כיצד המערכת נותנת מענה לסיכונים אלו, ככל שהדבר רלבנטי.

7. תפישת האבטחה

- 7.1. הספק יספק את המערכת בהתאם למסמכי מדיניות הגנת הסייבר, מדיניות אבטחת מידע, מדיניות פיתוח מערכות מאובטחות, תקן שדרת המידע, מדיניות מערכות מנהלות משתמשים, מדיניות סיסמאות והכללים לביצוע בדיקות חוסן – הכל ע"פ מדיניות אבטחת המידע של מערך ההגנה הסייבר במשרד.
- 7.2. המערכת תיישם את עקרונות הגנת הסייבר ואבטחת המידע, בין היתר במטרה להבטיח את הרציפות התפקודית, בהיבטים הבאים:
- 7.2.1. אמינות המערכות והמידע.
- 7.2.2. זמינות המערכות והמידע.
- 7.2.3. חסיון המידע, לרבות נתוני המערכות.
- 7.3. המערכת תיישם את העקרונות הבאים מול ממשקי הניהול ושאר ממשקי המערכת, כדלהלן:
- 7.3.1. Identification – אמצעי הזיהוי.
- 7.3.2. Verification – אימות הזיהוי.
- 7.3.3. Authentication – תצורת רכיב הזהות וההזדהות בתהליך הכניסה לשירות ובמהלך הפעילות האופרטיבית.
- 7.3.4. Authorization – תהליך אשרור אלמנט הזהות וההזדהות בתהליך הכניסה לשירות ובמהלך הפעילות האופרטיבית.
- 7.3.5. Access control – בקרת גישה בהתאם לכל רכיב במערכת.
- 7.3.6. Reliability – מהימנות המידע.
- 7.3.7. Confidentiality – סודיות/חסיון המידע, הגנה על מידע רגיש (הצפנה).
- 7.3.8. Data integrity – שלמות המידע.
- 7.3.9. Non-repudiation – מניעת התכחשות.
- 7.3.10. Log, Audit, Monitor – תיעוד, רישום, ניטור.
- 7.4. מוצרי צד שלישי: שימוש בקוד צד ג' כמו plug-in, ספריות עזר, מוצרים משלימים וכו', מחייב אישור מראש של תחום אבטחת אפליקציות במערך הגנה בסייבר במשרד.
- 7.5. הספק מתחייב להשתמש במערכות הפעלה עדכניות לשרתים (Windows או Linux) המעודכנות בטלאי האבטחה העדכניים ביותר. הספק יישם מדיניות התקנת טלאים עיתית ומדיניות שדרוג מערכת הפעלה, בהתאם להנחיות המשרד.

8. עמידה בדרישות חוק, תקנות ותקני אבטחת מידע

- 8.1. ככלל, על הספק ועל המערכת לעמוד בכל הדרישות הרלבנטיות. מבלי לגרוע מכלליות האמור, ומבלי לגרוע מיתר התחייבויות הספק, המערכת תענה על כל דרישות אבטחת המידע ואחרות המפורטות בגרסתם ומהדורתם העדכנית ביותר של החוקים, התקנות, התקנים וההנחיות המפורטים להלן:
- 8.1.1. תקן אבטחת הנתונים ISO 27001
 - 8.1.2. תקן אבטחת הנתונים ISO 27002
 - 8.1.3. תקן אבטחת נתונים בענן ISO 27017
 - 8.1.4. תקן אבטחת פרטיות בענן ISO 27018
 - 8.1.5. הנחיות הרשות להגנת הפרטיות, הוראות חוק הגנת הפרטיות (חוק המאגרים) ותקנות הגנת הפרטיות.
 - 8.1.6. מדיניות פיתוח מערכות מאובטחות של המשרד.
 - 8.1.7. הוראות כל חוק המתייחס גם למערכות ממוחשבות (כגון חוק המחשבים, חוק זכויות יוצרים וקניין רוחני וכיו"ב).
 - 8.1.8. על הספק להבטיח כי הניטור המתבצע עונה על דרישות חוק דיני הראיות במלואן.

9. הגנה לוגית

- 9.1. על הספק לבצע הפרדה לוגית של סביבת הענן של המשרד מסביבות הענן של לקוחות אחרים (Tenant נפרד).
- 9.2. שירותי הענן יוקשחו בהתאם לדרישת המשרד.
- 9.3. ממשקי המערכת יהיו מודולריים. תתאפשר הפרדת ממשקים, כגון - הפרדה מלאה בין ממשק המשתמשים לבין ממשק הניהול, ובין ממשקי הניהול עצמם.
- 9.4. ביצוע עדכוני תוכנה קריטיים: עדכוני מערכות הפעלה ועדכוני אבטחת מידע יתבצעו באופן סדיר ושוטף ובאישור נציג המשרד. הספק יעדכן את המערכת בעדכוני האבטחה עבור המערכת ככל שתתגלה חולשה, או שיתבצע שיפור למצב הקיים.
- 9.5. הספק יספק שירות ניטור מלא על כלל מרכיבי המערכת.
- 9.6. המערכת תאפשר הפעלת מנגנון למניעת ריבוי בקשות בכל חלק של המערכת שבו נוצר ו/או מאומת מידע.
- 9.7. המערכת תעמוד בכל דרישות אבטחת המידע כפי שפורטו במכרז וכן בנהלי אבטחת המידע ונהלי ממשל זמין, כולל בדיקות חדירות וחוסן וסקרי קוד תקופתיים בהתאם להנחיית המשרד בהתאם לאמור להלן בסעיף 17. על הספק למנוע קיום כל פרצות אבטחת מידע ולטפל בהן מיד עם גילויין, כולל הסרה מהמערכת כל איומי אבטחת המידע ותיקון כלל הליקויים ככל שיהיו.
- 9.8. נדרש כי תהליך הפיתוח בכל שלב ישולב במתודולוגיות ונהלים לפיתוח מאובטח – SSDLC (Secure Software Development Lifecycle).
- 9.9. מערכות ההפעלה והשירותים (services) של המערכת יוקשחו על פי Best Practice מקובל בעולם וגם ע"פ נהלי המשרד, ככל שישנם.
- 9.10. עדכוני תוכנה קריטיים: עדכוני מערכות הפעלה ועדכוני אבטחת מידע יתבצעו באופן סדיר ושוטף ובאישור מערך הגנה בסייבר במשרד. הספק יוציא עדכוני האבטחה עבור המערכת ככל שתתגלה חולשה, או בכל מקרה של עדכון איזה מרכיבי המערכת.
- 9.11. המערכת תתמוך בביצוע הורדת עדכונים שלא בחיבור ישיר לאינטרנט (Offline).
- 9.12. המערכת תאפשר ליישם מנגנון למניעת ריבוי בקשות בכל חלק של המערכת שבו נוצר ו/או מאומת מידע (ובכלל זה ריבוי בקשות להעלאת קבצים).
- 9.13. הספק מתחייב ליידע את המשרד על כל ליקויי / חולשה / פגיעות שימצאו ולתקנם בהתאם לדרישת המשרד.

10. הגנה ברמת האפליקציה

- 10.1 המערכת תתמוך ביישום בדיקות קלט על פי העיקרון של הגבל – דחה – סנן
(Constrain → Reject → Sanitize):
- 10.1.1 הגבל (Constrain): שימוש ב-White List - וידוא קלט לפי סוג, אורך, פורמט וטווח.
 - 10.1.2 דחה (Reject): שימוש ב-Black List – חסימת קלט הידוע כמשמש למתקפות מוכרות.
 - 10.1.3 סנן (Sanitize): סינון הקלט ובידודו - להפוך קלט שיש לו פוטנציאל להיות זדוני לקלט בטוח.
- 10.2 בנוסף לאמור לעיל, מערכת תוודא גם את מבנה הבקשה המתקבלת ל-API. לדוגמה, אם הבקשה המתקבלת ל-API הינה בפורמט XML, אזי המערכת תוודא גם את תקינות מבנה ה-XML באמצעות Schema, בהתאם להגדרתו.
- 10.3 המערכת תיישם מנגנונים הגנה בהתאם ל-OWASP top 10

11. אימות (Authentication)

- 11.1 כל רכיב במערכת, כגון - מערכת ההפעלה, API, שירות וכדומה, מחויב באימות ייחודי עבורו.
- 11.2 על הספק לתאר את אופן אחסון הסיסמאות הפנימי במערכת, כגון על ידי - בסיס נתונים, מערכת הפעלה, פורטל או יישום. זאת, ככל שלא ייעשה שימוש במערכת חיצונית.
- 11.3 המערכת תתמוך ותממש ב/יכולת הזדהות אחודה של המשתמש (SSO) בעת ההתחברות לממשקי הניהול והמשתמש.
- 11.4 המערכת תתמוך ותממש ב/יכולת החלת מדיניות סיסמאות, אשר תכלול קביעה של המשתנים הבאים ע"פ מדיניות הסיסמאות של המשרד:
- 11.4.1 אורך סיסמה: קביעת אורך סיסמה של X תווים או יותר.
 - 11.4.2 מורכבות סיסמה: אכיפת שימוש בתווים הכוללים אותיות קטנות וגדולות, ספרות וסימנים מיוחדים.
 - 11.4.3 תוקף סיסמה: קביעת תקופת זמן שלאחריה יחויב המשתמש בהחלפת הסיסמה (X ימים).
 - 11.4.4 היסטוריית סיסמאות: קביעת היסטוריית סיסמאות של לפחות X סיסמאות לאחור.
 - 11.4.5 המערכת תתמוך בעבודה מול מערכת מרכזית לניהול זהויות/סיסמאות: לרבות שימוש במערכת Active-Directory.
 - 11.4.6 המערכת תתמוך בפרוטוקול SAML.
 - 11.4.7 המערכת תתמוך ביכולת יישום MFA בתהליך ההזדהות.
 - 11.4.8 סיסמאות יישמרו באמצעות פונקציה חד-כיוונית במאגר הנתונים בהתאם להנחיות פיתוח מאובטח במשרד. לא יתאפשר פיענוח חזרה של הסיסמה.
- 11.5 המערכת תתמוך ביכולת בקרת ומניעת ניסיונות הזדהות כושלים – ובכלל זה קבלת התרעות על אירועים כנזכר לעיל - ונעילת משתמשים לאחר מספר ניסיונות הזדהות כושלים, כאשר ניתן יהיה להגדיר את הפרמטרים המהווים תנאי לנעילה ו/או נעילה דיפרנציאלית.
- 11.6 בהזדהות מול API המערכת תעשה שימוש ב-API Keys (Token) ולא בשם משתמש וסיסמה.
- 11.7 בכל מצב – סיסמאות לא יישמרו כ- HARD CODED בשום יישום, וכן לא ישמרו כ- CLEAR TEXT.
- 11.8 בסביבת הניהול תתקיים תמיכה ב, MFA, והתממשקות למערכת SSO הקיימת במשרד על פי הצורך ועל פי הנחיות המשרד.
- 11.8.1 בשלב ראשון - הזדהות בכרטיס חכם הינה תנאי הכרחי לצורך גישה לממשק עדכון התוכן וניהול המערכת.
 - 11.8.2 בעתיד – שימוש באמצעי ביומטרי אשר יכנס לשימוש במשרד.

12. ניהול ואכיפת הרשאות (Authorization & Permissions)

- 12.1. חל איסור שימוש ב- Shared Credential במערכות ההפעלה, אפליקציות, מנהלי מערכת וכו'.
- 12.2. המערכת תתמוך ב"הפרדת תפקידים" (Roles Segregations), היררכית ומבוזרת, כלומר – בתוך הארגון פנימה ובין ארגונים שונים.
- 12.3. על הספק לתאר את מנגנוני ניהול ההרשאות המובנות במערכת ולתמוך בהתממשקות למערכת ניהול זהויות חיצוניות לרבות Active-Directory & LDAP.
- 12.4. על הספק לתאר את כלל ה- Roles במערכת ומידת ההרשאות הקיימת לכל תפקיד.
- 12.5. המערכת תתמוך ב- RBAC (Role-Based Access Control).
- 12.6. המערכת תתמוך במנגנון הרשאות מרכזי אשר יתמוך בעקרונות הבאים:
 - 12.6.1. עקרון ההרשאה המינימאלית: בכל מערכת ובכל רכיב מערכת יש לאפשר גישה אך ורק למינימום גורמים מורשים, ככל שניתן ע"מ לבצע את תפקידי ותפקודי המערכת.
 - 12.6.2. הגבלת הגישה למשאבי המערכת: יש להגביל אילו משתמשים יכולים לגשת למשאבים (קבצים, תיקיות, registry keys, וכד') ומה הם יכולים לבצע.
 - 12.6.3. הרשאות מינימאליות עבור משתמש בסיס הנתונים: בגישה לבסיס הנתונים לצורך פעולות של אימות, שליפה ועדכון נתונים, יש צורך לוודא שהרשאות הן ל- Store Procedure בלבד או מינימאליות ככל שניתן.
 - 12.6.4. המערכת תתמוך בהענקת הרשאות בהתבסס על משתמשים / קבוצות ב- AD.

13. בקרת גישה - Access Control

- 13.1. המערכת תתמוך בניהול ACL (Access Lists) שניתן ליישמו ביחס לאוכלוסיות שונות (לדוגמה, הגבלת גישה ונגיעה של מפתחים בסביבת הייצור).
- 13.2. המערכת תתמוך ביכולת ביצוע rate limit (Quota), למשתמש, לשירות וכו'.
- 13.3. המערכת תיישם מנגנון Anti-Throttling.

14. הצפנות

- 14.1. המערכת תאפשר הצפנה ברמת היישום ותמיכה ב-AES256 ומעלה (או ECC שו"ע) כאשר מפתחות ההצפנה יהיו בבעלות המשרד, ללא גישה לספק. ניתן יהיה לבצע עבודות תחזוקה במערכת על ידי הספק ללא ידיעת מפתחות אלו.

15. מידע - Data & Information

- 15.1. המערכת תתמוך בהפרדת רכיביה ובהגדרת רמות ההגנה הנדרשות לצורך גישה למידע בהתאם לסיווג המידע.
- 15.2. מידע במנוחה (Data at Rest):
 - 15.2.1. כל המידע הנשמר במערכת ויש לו היבטי פרטיות, יאוחרון בצורה מוצפנת כאשר מנגנון ההצפנה יתבסס על אלגוריתמים מוכרים ותקינים. מפתחות ההצפנה יהיו בשליטה בלעדית של המשרד וניתן יהיה לייבא למערכת מפתחות הצפנה שחוללו בנפרד. הספק יוכל לבצע פעולות תחזוקה ללא ידיעת מפתחות ההצפנה.
 - 15.2.2. המערכת תאפשר הצפנת דיסק והצפנות בסיסי נתונים
 - 15.2.3. המערכת לא תאפשר שמירה של מידע רגיש במנגנוני ה- Cache.
 - 15.2.4. המערכת לא תאפשר שמירת מידע חסוי באופן גלוי. כל מידע אשר יוגדר כחסוי יוצפן.
 - 15.2.5. על המערכת לתמוך בהצפנת מידע נייח רגיש באמצעות שימוש בפרוטוקולי הצפנה מקובלים (לפחות AES 256 bit או ECC שו"ע).

- 15.2.6. סיסמאות של משתמשים מקומיים יישמרו באופן מאובטח תוך שימוש בפרוטוקולי הצפנה מקובלים, ומאובטחים כגון SHA512 בצירוף ערכי Salt אשר ניתנם לשליטה ע"י המשרד.
- 15.3. מידע בתנועה (Data In Motion):
- 15.4. כל המידע המועבר ברשת יועבר בצורה מוצפנת ברמת המידע עצמו, ללא תלות בהצפנות רשתיות, כגון TLS1.2 ומעלה. יובהר כי XOR, Base 64 ואחרים אינם מקובלים כהצפנה.
- 15.5. מידע הכולל שמות משתמש וסיסמאות, חייב להיות מוצפן בתעבורה הרשתית.
16. ניטור, לוגים (קבצי חיווי) והתרעות
- 16.1. המערכת תתעד כל פעולה ברשומה אבטחתית אשר תישלח למרכז ניהול אירועים (SIEM). אם למערכת רכיבים שונים, סנכרון הלוגים (שעון, ID וכו') יתבצע ע"י המערכת באופן מרכזי ומפוקח.
- 16.2. המערכת תאפשר למנהלי המערכת, בהתאם להרשאתם, להגדיר מהם הרכיבים אשר הפעילות בהם תתועד בקבצי הלוג ובקבצי החיווי.
- 16.3. המערכת תאפשר יכולת העברת לוגים ל-SIEM בהתאם לסטנדרטים מקובלים כגון Syslog.
- 16.4. על הספק לתאר את כלל יכולות הניטור של המערכת, לרבות - אפליקציה, בסיס נתונים, שירותים, קישורים שאילתות, הפרת אבטחת מידע (DB, Services, Connections, Queries, Security Violations). על הספק לפרט ולתאר את כלל הלוגים הנרשמים במערכת וניתנים לשילוב במערך האבטחה של המערכת (כולל פעילויות שהצליחו –Success).
- 16.5. המערכת תאפשר "להעשיר" את המידע בלוג, כגון: סוג המכונה, סוג מערכת ההפעלה, User Agent וכו'...ב..
- 16.6. המערכת תאפשר תיעוד כל שינוי בקובץ לוג מסודר או גישה אליו בהתאם להגדרת המדיניות של המערכת.
- 16.7. קבצי הלוג במערכת יהיו מוגנים מפני גישה (צפייה, שינוי, מחיקה) לא מורשית; והמערכת תאפשר זיהוי גישה לא מורשית.
- 16.8. לא יתאפשר ביצוע שינוי במידע שנאסף לאחר שנרשם (מניעת התכחשות).
- 16.9. כחלק משלב התכנון המפורט, ימסור הספק תכנון מפורט להגדרת ניטור הסייבר וההתאמות (קורלציות) הנדרשות לביצוע לצורך ניטור הנדרש לביצוע חקירות לאיתור וניתוח פעולות חשודות. מערכות אלו כוללות מוצרי SIEM ו-Big Data. התכנון יכלול התרעות ומסכים מותאמים לצורכי מחקר וניטור מלא ובהתאם לדרישות מערך הגנת הסייבר במשרד.
- 16.10. המערכת תשמור מידע היסטורי על כל פעילות לתקופה פרמטרית שתיקבע, לצורך מעקב רוחבי ומתן מענה משפטי.
17. סקרי קוד, בדיקות חדירות
- 17.1. הספק יבצע ויציג דו"ח PT שביצע ע"ג המערכת ויעמיד את כל רכיבי המערכת לבדיקות נוספות של אבטחת מידע - חדירות/חוסן (Penetration Tests) וסקר קוד (Code Review), וזאת עבור קוד שפותח עבור המשרד, על ידי צוות אבטחת המידע של המשרד. הבדיקות בפועל יתבצעו מאתר המשרד.
- 17.2. הבדיקות במשרד וע"י צוות אבטחת המידע של המשרד יתבצעו במועד כפי שייקבע על ידי המשרד לקראת עליית המערכת לאוויר ויהיה נוכח בה נציג המשרד ו/או מי מטעמו. הבדיקה תתבצע בסביבות הייצור / קדם ייצור ו/או אחרת, על פי קביעת המשרד. תוצאות הבדיקות יושוו לדו"ח שיימסר ע"י הספק (סעיף 17.1).
- 17.3. טיפול בממצאי הבדיקות – הספק מתחייב לטפל בכל הממצאים/ליקויים ובהתאם להנחיות שיועברו לו על ידי המשרד ולתקן כל הנדרש לצורך קבלת אישור עליה לאוויר.

17.4. המערכת תעמוד בכל דרישות הממונה על אבטחת המידע וכן בנהלי אבטחת המידע ונהלי המשרד, כולל בדיקות חדירות וחוסן וסקרי קוד תקופתיים. על הספק למנוע קיום כל פרצות אבטחת מידע ולטפל בהן מיד עם גילויין, כולל הסרה מהמערכת כל איומי אבטחת המידע ותיקון כלל הליקויים ככל שיהיו.

17.5. על הספק לבצע Code Escrow לכל תקופת ההתקשרות

18. הנחיות כלליות

18.1. במקרה של דרישות אבטחת מידע סותרות, לכאורה, על הספק להפנות את תשומת הלב של נציגי המשרד, ולענות על הדרישה המחמירה יותר מבין הדרישות השונות, אלא אם כן המשרד ויתר על דרישה כלשהי, מראש ובכתב.

18.2. חתימת הספק על הצהרות התחייבות לשמירת סודיות הינה תנאי להעברת המסמכים הנזכרים בסעיף זה.

19. נציגי המזמין

19.1. לטובת ביצוע ההתחייבויות המפורטות בטופס זה המזמין יהיה רשאי להעביר את כלל המידע שהתקבל אצלו לידי הגורם המנחה וכן לידי מינהל הרכש, וזאת לצורך הערכת סיכונים וקביעת פעולות הנדרשות מהספק.

19.2. הגורם המנחה ומינהל הרכש יהיו רשאים לבוא במקום המזמין בכל סמכות הנתונה למזמין לפי טופס זה, והספק ישתף פעולה עם הנחיות שיתקבלו מהם לפי הוראות הטופס.

19.3. הגורם המנחה ומינהל הרכש יהיו מחויבים להשתמש במידע שיתקבל מהספק אך ורק לצורכים האמורים בטופס זה תוך גילוי לגורמים הנדרשים לכך בלבד.

20. כתובת לפניית בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר

הודעות/פניות בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר יועברו לספק באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני הבאה:

_____@_____

חתימת הספק:

שם	תאריך	חתימה
----	-------	-------



נספח ד'

תדפיס ערבות דיגיטאלית

אין למלא טופס זה – הוא ימולא במערכת

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטאלית ונועד לצרכי המחשה בלבד

תדפיס זה הופק ע"י המערכת של _____ (שם מנפיק הערבות/מקבל הערבות לפי העניין)
ביום DD/MM/YYYY ב- HH:MM:SS על סמך קובץ ערבות דיגיטאלית.

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטאלית: _____

מנפיק הערבות:

_____ מס' סניף: _____

_____ פקס' מנפיק הערבות: _____

_____ כתובת מנפיק הערבות: _____

_____ רחוב ומספר: _____ ישוב: _____ מיקוד _____

_____ שם מורשה החתימה 1: _____

_____ שם מורשה החתימה 2: _____

מקבל הערבות:

הנערבים (להלן ביחד ו/או לחוד: "הנערב"):

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

_____ סכום הערבות _____ שקלים חדשים.

_____ הצמדה: _____ תאריך בסיס להצמדה: _____

_____ תאריך הנפקת הערבות: _____ (חלק זה יושלם על ידי המנפיק)

תאריך סיום תוקף הערבות: _____

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב.

במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב. ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.

ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות. על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.

הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 59: 23, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מניין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

מספר ימים לחילוט 15

אסמכתאות (למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד)

אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות: _____

אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות: _____

אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות: _____

אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות: _____

אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות: _____



פרק 5

ההצעה הכספית

ההצעה הכספית

אני/ו _____ [שם המציע] מס' ת.ז.ח.פ. _____, החתום/מים _____, מטא מגיש/ים בזאת את הצעת/ינו הכספית במענה מכרז פומבי מספר 5/2024 לאספקת שירותי התקנה, יישום, הטמעה ושירותים מקצועיים למערכת ServiceNow עבור מערך הדיגיטל הלאומי, במחירים המפורטים להלן.
 ההצעה הכספית שלהלן מהווה חלק בלתי נפרד מיתר מסמכי ההצעה שהוגשו על ידי המציע במענה למכרז הנ"ל.

1. הוראות למילוי ההצעה הכספית

- 1.1 יש למלא בטבלאות להלן, לגבי כל אחד מן הפריטים, את המחיר המוצע בהתאם למטבע הנקוב (בש"ח) לפריט אחד, כולל מע"מ (להלן: "המחיר המוצע ליחידה").
- 1.2 על המציע לציין מחירים, אך ורק במקומות המסומנים. אין להוסיף שדות או נתונים נוספים מעבר לאותן עמודות ושורות שהוקצו לשם כך. הצעה כספית שתנקוב במחירים/עלויות נוספים שאינם כלולים בפרק זה עשויה להיפסל.

2. התמורה

- 2.1 **יישום והטמעה** – המציע יציין מחיר אשר כולל את כל ההתחייבויות של הספק בקשר להקמת והטמעת המערכת, אלא אם כן נקבע מחיר נפרד. מבלי לגרוע מהאמור, המחיר יכלול את כל הרכיבים המפורטים בסעיפים 5, 6, 7, 8 ו-9 לפרק 2.
- 2.2 **שירותי תמיכה שנתיים** - המציע יציין מחיר לשירותי תמיכה שנתיים לגבי כל שלב ושלב, כאשר המחיר כולל את כל הרכיבים הכלולים בסעיפים 10, 11, 12 ו-13 לפרק 2. למען הסר ספק, מובהר בזאת שיש לציין מחיר לשנה אחת בלבד.
- 2.3 **אלא אם כן צוין אחרת, כל המחירים יונקבו בשקלים חדשים ויכללו מע"מ.**

#	שלב הפעילות, כמפורט בסעיף 6 לפרק 2 למכרז	יישום והטמעה (מחיר קומפלט)	שירותי תמיכה שנתיים	
			מחיר לשנה אחת	מספר שנים [לשם השוואת ההצעות בלבד]
1	שלב מקדים א' + שלב מקדים ב' – בהתאם לסעיפים 6.3 ו-6.4 לפרק 2	_____ ₪		
2	שירותי תמיכה של המציע בתשתית המוצר		_____ ₪	3
3	שלב 1 – בהתאם לסעיף 6.5 לפרק 2	_____ ₪	_____ ₪	2
4	שלב 2 - בהתאם לסעיף 6.6 לפרק 2	_____ ₪	_____ ₪	2



2	_____	_____	שלב 3 בהתאם לסעיף 6.7 לפרק 2	5
2	_____	_____	שלב 4 - בהתאם לסעיף 6.8 לפרק 2	6
1	_____	_____	שלב 5 - בהתאם לסעיף 6.9 לפרק 2 (אופציונאלי)	7
1	_____	_____	שלב 6 - בהתאם לסעיף 6.10 לפרק 2 (אופציונאלי)	8
1	_____	_____	שלב 7 - בהתאם לסעיף 6.11 לפרק 2 (אופציונאלי)	9
1	_____		תמיכת יצרן (ServiceNow Impact Advanced Packages בהתאם לסעיף 10.6 לפרק 2 (אופציונאלי)	10
12 חודשים	_____ (מחיר לחודש אחד)		ליווי התפעול השוטף לאחר סיום הפרויקט כמפורט בסעיף 1.6 לפרק 2 (אופציונאלי).	11

3. מוצרים ושירותים נוספים

- ככל שיידרשו מוצרים ושירותים נוספים (להלן: "מוצרים נוספים"), המשרד רשאי להזמין בהתאם למחיר המוצע להלן.
- מימוש סעיף זה הינו אופציה של המשרד. יובהר כי למשרד שיקול הדעת הבלעדי והמוחלט לרכוש את המוצרים הנוספים וכי זכות זו הינה זכות חד צדדית שאיננה מחייבת את המשרד בשום צורה ואופן, והמשרד רשאי לפרסם מכרז נפרד ואחר לכל מוצר או קבוצת מוצרים כאמור.
- יובהר כי בכל מקרה, המשרד לא יהיה חייב להזמין מוצרים נוספים, או שיהיה רשאי להזמין חלק מהם בלבד. אספקת מוצרים נוספים כפופה להזמנת רכש מראש ובכתב, חתומה בידי מורשי החתימה של המשרד. הספק מתחייב לספק את המוצרים הנוספים בהתאם לאמור לעיל.

#	הפעילות	כמות (לצורך השוואת הצעות)	מחיר בש"ח (תמיכה כלולה בשירותי התמיכה השנתיים של השלב)
1	התממשקות למערכת Salesforce לניהול תיקי לקוחות והעברת מידע רלוונטי כמפורט בסעיף 6.5.7.3 בפרק 2 (אופציונאלי)	קומפלט	



2	אוטומציה (service request) נוספת מעבר למפורט בסעיף 6.5.6 לפרק 2 למכרז	10
3	עץ שירות נוסף מעבר למפורט בסעיף 6.7.2.5 לפרק 2 למכרז	10
4	קורלציה נוספת בקונסול המרכזי מעבר למפורט בסעיף 6.6.8 לפרק 2 למכרז	10
5	"דשבורד" נוסף מעבר למפורט בסעיף 6.9.1.5 לפרק 2 למכרז	3

4. שירותים מקצועיים

- ככל שיידרשו שירותים מקצועיים בתשומות (להלן: "שירותים מקצועיים"), המשרד רשאי להזמין בהתאם לאמור בסעיף 12 לפרק 2 במכרז ולמחירים המפורטים להלן.
- בכל מקרה, התשלום הוא לפי ביצוע בפועל.
- מימוש סעיף זה הינו אופציה של המשרד. יובהר כי למשרד שיקול הדעת הבלעדי והמוחלט לרכוש את השירותים המקצועיים וכי זכות זו הינה זכות חד צדדית שאיננה מחייבת את המשרד בשום צורה ואופן, והמשרד רשאי לפרסם מכרז נפרד ואחר לשירותים כאמור.
- אספקת השירותים כפופה להזמנת רכש מראש ובכתב, חתומה בידי מורשי החתימה של המשרד. הספק מתחייב לספק את השירותים המקצועיים בהתאם לאמור לעיל.

מחיר כולל מע"מ	כמות [לשם השוואת ההצעות בלבד]	פריט
₪ _____ לשעה	200	שעה עבודה מומחה מערכת בעל ניסיון ביישום אינטגרציה של המוצר המוצע
₪ _____ לשעה	100	שעות עבודה מומחה מטעם היצרן (תמיכה מרחוק)
₪ _____ לשעה	25	שעות עבודה מומחה מטעם היצרן (תמיכה באתר המשרד)

5. אבני דרך לתשלום

- 3.1. האחוזים המפורטים בסעיף זה להלן מתייחסים למחיר כל רכיב המפורט בטבלה בסעיף 2 לעיל.
- 3.2. לאחר אישור המזמין בכתב על השלמת כל אבן דרך, יגיש הספק חשבון בהתאם, בפירוט לגבי כל שלב.

3.3. הסכום לחיוב בחשבון על ההקמה וההתקנה יחושב על ידי מכפלת הרשום בעמודת מחיר ההקמה וההתקנה שרשום בטבלה בסעיף 1 לעיל לגבי "יישום והטמעה" של הרכיב הרלבנטי, באחוז הרשום בעמודת "אחוז לתשלום" כמפורט בטבלה להלן:

#	שלב הפעילות, כמפורט בסעיף 6 לפרק 2 למכרז	תיאור אבן הדרך לתשלום	אחוז לתשלום ביחס למחיר הרכיב כמפורט בסעיף 2 לעיל
1	שלב מקדים א + שלב מקדים ב	התקנת המערכת בסביבת הפיתוח, בסביבת הבדיקות ובסביבת הייצור - סיום התקנת בהתאם לסעיפים 6.1 - 6.3 לפרק 2 והטמעת המערכת כמפורט בסעיף 6.4 התקנת המערכת, על כל רכיביה, בכל הסביבות, עד לתפעול מלא ותקיין, לשביעות רצון המשרד, תוך עמידה בבדיקות הקבלה ובכל דרישות המכרז.	100%
2	שלב 1	העלאת פורטל לקוחות החוץ לאוויר והצגת סטטוס הנכסים של הלקוח, ב-3 חלוקות: הנכסים ב-AWS, ב-GCP, ותמונה כוללת + מימוש 3 אוטומציות לכל אזור נחיתה (ספקית ענן)	30%
3	שלב 1	סיום השלב כולל הקמת ה-Service Desk מלא	40%
4	שלב 1	סיום מימוש 12 אוטומציות לכל אזור נחיתה (ספקית ענן AWS ו-GCP) סה"כ 24 אוטומציות	15%
5	שלב 1	לאחר תקופת עבודה של שלושה חודשים מסיום מימוש שלב 1 והפעלה ללא תקלות.	15%
6	שלב 2	לאחר השלמת ביצוע כל רכיבי השלב כמפורט בסעיף 6.6 לפרק 2.	100%
7	שלב 3	לאחר השלמת ביצוע כל רכיבי השלב כמפורט בסעיף 6.7 לפרק 2.	100%
8	שלב 4	לאחר השלמת יישום תהליכי ניהול ופיננסים (FinOps) כמפורט בסעיף 6.8 לפרק 2	25%
9	שלב 4	לאחר השלמת יישום ניהול אבטחת מידע (SecOps) כמפורט בסעיף 6.8.3 לפרק 2	25%
10	שלב 4	לאחר השלמת יישום ניהול מצאי (Inventory) כמפורט בסעיף 6.8.4 לפרק 2	25%
11	שלב 4	לאחר השלמת יישום ניהול תקלות מערכתיות (Major Incident Mgmt) כמפורט בסעיף 6.8.5 לפרק 2	25%



100%	לאחר השלמת ביצוע כל רכיבי השלב כמפורט בסעיף 6.9 לפרק 2.	שלב 5	12
40%	יישום תהליך ניהול שינויים (Change Management) כמפורט בסעיף 6.10 לפרק 2	שלב 6	13
40%	יישום תהליך ניהול בעיות (Problem Management) כולל יישום יכולות ניהול מהלך ניתוח אירוע והפקת לקחים, כמפורט בסעיף 6.10 לפרק 2	שלב 6	14
20%	שיפור מתמיד וניהול דרישות, כמפורט בסעיף 6.10 לפרק 2	שלב 6	15
100%	לאחר השלמת ביצוע כל רכיבי השלב כמפורט בסעיף 6.11 לפרק 2.	שלב 7	16
	תשלום שנתי עם ביצוע ההזמנה	שירותי תמיכה שנתיים	17
	תשלום לאחר אישור הביצוע בפועל	שירותים מקצועיים	18

6. הוראות נוספות בקשר להצעה הכספית

- 6.1. על ההצעה הכספית להיות מלאה.
- 6.2. המחירים בטבלאות כוללים את מלוא העלויות לאספקת השירותים, על כל רכיביהם, והשירותים הנדרשים במכרז ובכלל זה:
- 6.2.1. כל המיסים, כולל מע"מ.
- 6.2.2. ערך כל החומרים, הציוד, וכל העבודה הדרושה לשם ביצוע העבודות בהתאם לתנאי המכרז על נספחיו, לרבות עבודות הלוואי והעזר המשתמעות ממסמכים אלו במקרה שאין עבודות אלו נמדדות בפרטים נפרדים.
- 6.2.3. עלויות נלוות לכל סעיף ופריט, ובכלל זה אפיון, ניהול עבודה, ממשקי ניהול וכל הנדרש כדי ליישם המבוקש בהתאם לדרישת המשרד.
- 6.2.4. ההוצאות הכלליות של המציע (ישירות ועקיפות), כל ביטוח הדרוש להבטחת תנאי בטיחות וגהות ותשלום נזיקין לפי כל חוק שהוא, ורווחי המציע, והכל בהתאם לקבוע במכרז זה, לרבות בחוזה (פרק 4 למסמכי המכרז). כמו כן, כוללים המחירים את כל ההוצאות והעלויות של המציע הקשורות בהעסקת עובדים כנדרש לביצוע השירותים, לרבות שכר, תשלומים סוציאליים, העסקה בשעות נוספות ושעות חריגות, ביטוחים, עלות נסיעות וזמן נסיעה, אש"ל, ציוד ואמצעים הניתנים לעובדי המציע.
- 6.3. לגבי שירותים אשר המחירים בגינם נקובים בדולרים - התמורה תשולם בשקלים חדשים, כאשר השער הקובע לתשלום יהיה השער היציג הידוע ביום הנפקת החשבונית.
- 6.4. התמורה תשולם בהתאם לשירותים שיוזמנו מהספק ושיסופקו בפועל, לשביעות רצון המזמין, וזאת



במועדים ובתנאים הקבועים בחוזה (פרק 4 למסמכי המכרז).

- 6.5. הכמויות המצוינות לעיל הן לצורך השוואת ההצעות בלבד ואין בהן כדי לחייב את המשרד להזמין את הכמות המצוינת. המשרד אינו מתחייב להזמין מהספק שירותים בכמות מינימאלית כלשהי, או בכלל.
- 6.6. יובהר כי למשרד שיקול הדעת הבלעדי והמוחלט לרכוש את השירותים המפורטים לעיל או כל חלק מהם וכי זכות זו הינה זכות חד-צדדית שאיננה מחייבת את המשרד בשום צורה ואופן, והמשרד אינו מתחייב לרכוש את כולם.
- 6.7. מובהר כי התמורה (ככל שהספק הזוכה זכאי לה, כאמור לעיל), תיקבע בהתאם לכל דין ובאישור הגורמים המוסמכים במשרד, ובכפוף לביצוע הזמנה מראש ובכתב, חתומה בידי מורשי החתימה של המשרד. הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם לאמור לעיל.

חתימת המציע: _____

חותמת תאגיד: _____ תאריך: _____

באמצעות מורשי החתימה: _____

שם	_____
תפקיד	_____
שם	_____
תפקיד	_____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____ עו"ד, רישיון מס' _____ מרח' _____ מאשר
בזאת כי ה"ה _____ ת.ז. מס' _____ ו- _____ ת.ז. מס' _____ מוסמכים לחתום
בשם המציע, כי חתימותיהם מחייבות את המציע לכל דבר וענין וכי הם חתמו על מסמך זה בפני.

_____ תאריך _____ מספר רישיון _____ חתימה וחותמת