

מכרז פומבי 12-2021

אספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצרי חברת Pulse Secure עבור משרד המשפטים

פעילויות ומועדן

תאריך	פעילות
22/04/2021 ביום	מועד פרסום המכרז
29/04/2021 ביום	מועד אחרון להעברת שאלות ובקשות הבהרה
06/05/2021 ביום	מועד אחרון להעברת תשובות המשרד
13/05/2021 שעה 14:00 ביום	מועד אחרון להגשת הצעות
12/11/2021 עד יום	תוקף ההצעה וערבות מכרז

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

גילוי נאות

להלן פרטי המעורבים בעריכת המכרז.

שם מלא	תואר התפקיד	חברה מעסיקה
אבי סולומון	מנהל תחום (רכש ומכרזים) – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	קבוצת קונסיסט
שי כהן	מנהל חטיבה (תשתיות טכנולוגיות) – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	קבוצת קונסיסט
מתן שני	מנהל אבטחת מידע (CISO) – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	מדינת ישראל
דימה לנדרמן	ראש צוות (תקשורת ואבטחת מידע) – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	מטריקס אי. טי.
ברק נתן	מנהל תשתיות – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	מטריקס אי. טי.
עדי לוי	יועץ למשרד	עצמאי

https://www.gov.il/he/Departments/publications/Call_for_bids/tender-12-2021

דף המכרז במרשתת

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

תוכן עניינים

6	תמצית מנהלים	
7	1. מנהלה	
7	1.1 הגדרות	
8	1.2 הליך המכרז	
8	1.2.1 השתתפות במכרז	
8	1.2.2 הודעות ובירורים	
8	1.2.3 שאלות ובקשות הבהרה	
8	1.2.3.1 פניות בשאלות ובקשות הבהרה	
8	1.2.3.2 מענה לשאלות ובקשות הבהרה	
9	1.2.3.3 כנס/סיוור ספקים	
9	1.2.4 הגשת הצעות	
9	1.2.5 בדיקת הצעות והערכתן	
10	1.2.6 זוכה במכרז	
10	1.3 מסמכי המכרז	
10	1.3.1 מרכיבי הפניה	
10	1.3.2 בעלות על מסמכי המכרז	
10	1.3.3 סיווג רכיבים	
10	1.4 הצעת הספק	
10	1.4.1 מרכיבי הצעת הספק	
12	1.4.2 שפת ההצעה	
12	1.4.3 תוקף ההצעה	
12	1.4.4 מספר הצעות	
12	1.4.5 שילוב קבלני משנה	
12	1.4.6 טובין משומש/מחודש	
12	1.4.7 עסק בשליטת אישה	
13	1.4.8 בעלות על מסמכי ההצעה	
13	1.4.9 העדפת תוצרת הארץ (N)	
13	1.5 תנאי סף להשתתפות במכרז	
13	1.5.1 ערבות מכרז	
13	1.5.2 קיום דרישות במציע (N)	
13	1.5.3 הסכם ההתקשרות	

13.....	רכש טובין/שירותים.....	1.5.3.1
14.....	רכש שירות תחזוקה.....	1.5.3.2
14.....	אישור על ניהול ספרים.....	1.5.4
14.....	המצאת תעודת רישום תאגיד.....	1.5.5
14.....	המצאת תעודת רישום במרשם המתנהל על-פי חוק (N).....	1.5.6
14.....	אימות זהות מורשי-חתימה.....	1.5.7
14.....	אישור על היעדר חובות לרשם התאגידים.....	1.5.8
15.....	התחייבות לשמירת סודיות.....	1.5.9
15.....	הצהרה על היעדר ניגוד עניינים.....	1.5.10
16.....	הצהרה על היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום.....	1.5.11
16.....	הצהרה בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות.....	1.5.12
16.....	אישור יצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן.....	1.5.13
16.....	מדיניות שירות תחזוקה וחלקי חילוף.....	1.5.14
17.....	זכויות קניין רוחני של המשרד (N).....	1.5.15
17.....	החזקה ברישוי לעוסק בתחום (N).....	1.5.16
17.....	הסמכה לתקן ישראלי רשמי/ לא רשמי (N).....	1.5.17
17.....	תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית).....	1.5.18
17.....	תנאים להתקשרות.....	1.6
17.....	חידוש סימוכין שפג תוקפם.....	1.6.1
17.....	שימוש בפורטל הספקים הממשלתי.....	1.6.2
17.....	ביטוחים.....	1.6.3
18.....	הנחיות ביטחון.....	1.6.4
18.....	סיווג ביטחוני.....	1.6.4.1
18.....	הוראות כלליות.....	1.6.4.2
19.....	שרשרת אספקה.....	1.6.4.3
20.....	זכויות המשרד.....	1.7
20.....	זכות החלטה.....	1.7.1
20.....	ביטול המכרז.....	1.7.2
20.....	פסילת מציע.....	1.7.3
20.....	ביטול זכיית מציע.....	1.7.4
20.....	תוצאות פסילת זכיית מציע.....	1.7.5
20.....	שינוי היקף ההתקשרות – זכות ברירה.....	1.7.6
21.....	אי קיום יחסי עובד-מעביד.....	1.7.7

21	תשלומים והצמדות	1.8
22	הרכש המבוקש	.2
22	הגדרות	2.1
22	הצורך הארגוני	2.2
22	טובין לרכישה	2.3
22	טובין לתחזוקה	2.4
23	שירותי מומחה	2.5
23	הדרכה	2.6
23	מימוש והטמעה	.3
23	גורמים מעורבים	3.1
23	מנהל תיק לקוח	3.1.1
23	מנהל פרויקט מטעם המשרד	3.1.3
23	נותני שירותים מטעם הזוכה	3.1.2
23	תכנית עבודה (N)	3.2
23	אספקה	3.3
23	אספקת מכונות	3.3.1
23	אספקת רישוי	3.3.2
23	שירותי מומחה	3.3.3
24	הדרכה	3.3.4
24	התקנה	3.4
24	התקנת מכונה	3.4.1
24	התקנת רישוי	3.4.2
24	בדיקות מסירה	3.4.3
24	בדיקות קבלה	3.4.4
24	תיעוד (N)	3.5
24	תפעול ותחזוקה	.4
24	תפעול	4.1
24	תחזוקה	4.2
25	טיפול בתקלת תוכנה	4.2.1
25	טיפול בתקלת חומרה	4.2.2
25	עדכוני תוכנה	4.2.3
25	רמת שירות (SLA)	4.3
25	מרכז/נציג שירות	4.3.1

26.....	רמת שירות נדרשת.....	4.3.2
26.....	פיצוי מוסכם בגין אי עמידה ברמת השירות.....	4.3.3

תמצית מנהלים

במשרד המשפטים פועלת תשתית SSLVPN מתוצרת חברת Pulse Secure אשר מאפשרת לעובדי המשרד ולספקיו גישה מאובטחת למערכות ברשת המשרד מרשת חיצונית לרשת זו.

ההתקשרות הקיימת לאספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצרי חברת Pulse Secure עומדת להסתיים והמשרד נדרש להתקשרות חדשה לצורך הרחבתה ותחזוקתה.

ההתקשרות עם הזוכה במכרז לרכש טובין ושירותים נשוא המכרז, תהיה לתקופה של 12 חודשים שתחל עם החתימה על הסכם ההתקשרות בין הצדדים.

למשרד תשמר הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות לרכש טובין ושירותים נשוא המכרז בתקופות נוספות של 12 חודשים בכל פעם ועד 48 חודשים נוספים בסך הכול.

החלטת המשרד על הארכת תקופת ההתקשרות כאמור, תועבר לזוכה לכל הפחות 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות.

טובין שהמשרד ירכוש יועברו אליו עם אחריות לתקופה של 12 חודשים שתחל לאחר שהמשרד אישר את הספקתם והטמעתם אצלו בהתאם לדרישות המוגדרות במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות עם המשרד. אישור כאמור יינתן לאחר סיום מוצלח של בדיקות הקבלה לטובין שסופקו והוטמעו במשרד.

למשרד תשמר הזכות הבלעדית לרכוש מתום תקופת האחריות לטובין שסופקו, שירות תחזוקה לתקופה של 12 חודשים נוספים בכל פעם ועד 48 חודשים נוספים בסך הכול.

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

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

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

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

1. מנהלה

1.1 הגדרות

להלן מונחים המשמשים במנהלה ומשמעותם.

משרד	משרד המשפטים – אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע.
ועדת מכרזים	ועדת המכרזים לענייני תקשוב של משרד המשפטים.
מכרז/ המכרז	פנייה זו בבקשה להציע הצעות לאספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצרי חברת Pulse Secure עבור משרד המשפטים.
ספק	<p>כל גורם המסוגל לענות לדרישות שבמסמכי המכרז. במקרה של ספק השייך לאשכול חברות, לצורך עמידה בדרישה כאמור, הספק רשאי להסתמך על חברת האם שלו או על חברה אחרת באשכול החברות שהוא חלק ממנו ובתנאי שיצרף בטופס פרטי הספק, מסמכים המעידים על התנאים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • החברות באשכול נמצאות בשליטה מלאה של המציע או של חברת האם שלו (100%). • מתקיימת זהות בין בעלי המניות ונושאי המשרה המרכזיים במציע ובחברות באשכול. <p>מענה ספק לדרישות המפורטות במסמכי המכרז.</p>
הצעה	ספק שהגיש הצעה במסגרת המכרז.
מציע/ספק מציע	מי שאינו חלק מעסקיו של ספק כהגדרתו לעיל ויועסק אצלו באספקת טובין ושירותים הכלולים בהצעתו אם תיבחר כהצעה הזוכה.
קבלן משנה	אם במכרז יש איסור על שימוש בקבלני משנה, יצרני טובין הכלולים בהצעת הזוכה או נציגיהם בישראל, לא יכללו במסגרת איסור זה.
הזמנה	מסמך שיימסר לזוכה, על בסיסו תיערך התקשרות לאספקת טובין ושירותים המבוקשים במכרז. הזמנה תהא בתוקף רק אם תהא חתומה כנדרש על-ידי מורשי החתימה במשרד.
סכום ההתקשרות	סכום הרכש שהמשרד מתכנן לבצע בכל שנת התקשרות נתונה.
תקופת אחריות	תקופה בה הזוכה יהא אחראי לתקינות הטובין והשירותים אותם סיפק. כל תקלה או קלקול בטובין או בשירותים שסופקו אשר יארעו במהלך תקופת האחריות, יטופלו בהתאם לרמת השירות המוגדרת במסמכי המכרז והמשרד לא יישא בעלות כלשהי בגין תיקונם, לרבות בגין החלפת רכיב בטובין, הטובין כולו או חלקים ממנו.
מורשה חתימה אצל הספק	הגורם המורשה להתחייב בשם הספק לכל עניין ודבר נשוא חתימתו.
חתימה	חתימה במכרז תעשה באופן המחייב את הספק ועל ידי המורשים להתחייב אצל הספק לכל דבר ועניין נשואי החתימה.
שער חליפין יציג	שער החליפין הרשמי של בנק ישראל למטבע חוץ, הידוע במועד פרסום המכרז.

1.2 הליך המכרז**1.2.1 השתתפות במכרז**

מסמכי המכרז מפורסמים וזמינים בדף המכרז במרשתת. עניינה של פנייה זו הוא אספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצרי חברת Pulse Secure, ההשתתפות במכרז אינה כרוכה בתשלום וכל ספק רשאי להשתתף בהליך ולהגיש הצעה.

1.2.2 הודעות ובירורים

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

ספקים מתבקשים לבדוק בתדירות גבוהה את דף המכרז במרשתת.

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

1.2.3 שאלות ובקשות הבהרה

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

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

1.2.3.1 פניות בשאלות ובקשות הבהרה

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

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

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

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

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

1.2.3.2 מענה לשאלות ובקשות הבהרה

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

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

1.2.3.3 כנס/סיור ספקים

במסגרת מכרז זה לא יתקיימו כנס/סיור ספקים.

1.2.4 הגשת הצעות

א. מציע יגיש את הצעתו במעטפה סגורה, אטומה, ללא זיהוי חיצוני, על גביה יופיע הכיתוב "מכרז פומבי 12-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצרי חברת Pulse Secure עבור משרד המשפטים", ובתוכה טופס פרטי ספק ממולא בפרטיו ו-2 מעטפות כלהלן:

מעטפה 1 - סימוכין נדרשים ועותק מושחר

מעטפה סגורה, אטומה, ללא זיהוי חיצוני, על גביה יופיע הכיתוב "מכרז פומבי 12-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצרי חברת Pulse Secure עבור משרד המשפטים - סימוכין נדרשים ועותק מושחר" ובתוכה הנדרש בסעיפים 1.4(א) - סימוכין נדרשים, להלן; 1.4.1(ב) - עותק מושחר, להלן.

מעטפה 2 - הצעת מחיר

מעטפה סגורה, אטומה, ללא זיהוי חיצוני, על גביה יופיע הכיתוב "מכרז פומבי 12-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצרי חברת Pulse Secure עבור משרד המשפטים - הצעת מחיר" ובתוכה הנדרש בסעיף 1.4(ג) - הצעת מחיר, להלן.

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

ב. על הספק להכניס את הצעתו לתיבת המכרזים בימים א' עד ה', בשעות 08:30 עד 16:00, לא בערבי חג ומועד ולא יאוחר מ"המועד האחרון להגשת הצעות" המצוין בטבלה "פעילויות ומועדן", לעיל. להלן כתובת תיבת המכרזים:

מקום	בניין משרד המשפטים.
כתובת	המלך דוד 20, ירושלים 9410144.
חדר וקומה	חדר 40 קומה 3.

ג. טרם הכנסת המעטפה לתיבת המכרזים מגיש ההצעה יוודא שהיא תוחתם על ידי נציג ועדת המכרזים, שיוטבעו עליה התאריך והשעה בהם נתקבלה ושהוא מקבל מנציג ועדת המכרזים אישור שכולל את שם מגיש ההצעה, שם החברה, מספר המכרז ואת התאריך והשעה בה הוגשה ההצעה בתיבה. על המציע לשמור את האישור לכל בירור עתידי ככל שיהיה.

ד. עצם משלוח הצעה בדואר ישראל או על-ידי שירות שליחים/הובלה מסחרית עד "המועד האחרון להגשת הצעות", אינו עונה על דרישות המכרז, אלא אם ההצעה נתקבלה והוכנסה לתיבת המכרזים כאמור בסעיפים 1.2.4(ב) ו-1.2.4(ג), לעיל.

1.2.5 בדיקת הצעות והערכתן

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

מתווה להערכת הצעות כאמור, מצורף כנספח 1.2.5 בקובץ ריכוז המכרז.

1.2.6 זוכה במכרז

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

1.3 מסמכי המכרז**1.3.1 מרכיבי הפניה**

מסמכי מכרז פומבי 12-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצרי חברת Pulse Secure עבור משרד המשפטים כוללים את הקבצים הבאים:

א. קובץ PDF בשם "מכרז פומבי 12-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצרי חברת Pulse Secure עבור משרד המשפטים – מנהלה ומפרט".

ב. קובץ PDF בשם "מכרז פומבי 12-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצרי חברת Pulse Secure עבור משרד המשפטים – הסכם".

ג. קובץ MS Word 2016 בשם "מכרז פומבי 12-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצרי חברת Pulse Secure עבור משרד המשפטים – ריכוז נספחים".

ד. קובץ MS Excel 2016 בשם "מכרז פומבי 12-2021 אספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצרי חברת Pulse Secure עבור משרד המשפטים – תבנית הצעת מחיר".

1.3.2 בעלות על מסמכי המכרז

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

1.3.3 סיווג רכיבים

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

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

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

1.4 הצעת הספק**1.4.1 מרכיבי הצעת הספק**

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

א. סימוכין נדרשים

מנהלה ומפרט, אישורים, הצהרות, תשובות לשאלות ובקשות הבהרה (אם היו), עמודי הבהרה (במידה וישלחו) ומסמכים אחרים שהמזיע נדרש לצרף. מסמכים כאמור יוגשו בהתאם להנחיות המפורטות בהם חתומים על ידי מורשה חתימה וחתימת המזיע, בעותק קשיח (תדפיס) ובעותק דיגיטלי (תקליטור או הֶחָסֵן נֶגֶד). העותק הדיגיטלי יכיל קובץ סריקה בתבנית קובץ PDF של כל המסמכים שהוגשו בעותק הקשיח. העותק הדיגיטלי יסומן בכיתוב מתאים לציון תכולתו בתוספת שם המזיע.

העותק הפיסי של חוזה ההתקשרות יוגש באוגדן נפרד מהעותק הפיסי של חלקים אחרים במכרז.

עותק דיגיטלי ככל והוצפן, יש לוודא היטב שמפתח ההצפנה שנמסר למשרד מחלף את הקבצים המוצפנים.

ב. עותק מושחר

1. מזיע הסבור שמרכיבי הצעתו כוללים מידע שהוא בגדר סוד מקצועי או מסחרי שאין לגלותו למשתתפים אחרים במכרז, יצרף עותק של מרכיבים אלו בהם יוסיף לצד מידע כאמור את הכיתוב "סוד מקצועי/מסחרי" (להלן: "עותק מושחר"). בהתאם להוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992, תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993 והפסיקה, כל סימון כאמור, ילווה בנימוק בכתב במסמך מלווה.

2. עותק מושחר יוגש בעותק קשיח (תדפיס) ובעותק דיגיטלי (תקליטור או הֶחָסֵן נֶגֶד). העותק הדיגיטלי יכיל קובץ סריקה בתבנית קובץ PDF של העותק הקשיח. העותק הדיגיטלי יסומן בכיתוב מתאים לציון תכולתו בתוספת שם המזיע.

עותק דיגיטלי ככל והוצפן, יש לוודא היטב שמפתח ההצפנה שנמסר למשרד מחלף את הקבצים המוצפנים.

3. היעד "עותק מושחר" ונימוק בכתב כאמור, דינם כהצהרה והסכמה של המזיע לכך שאין בהצעתו מידע שהוא בגדר סוד מקצועי או מסחרי.

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

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

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

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

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

ג. הצעת מחיר

הצעת מחיר תוגש בתבנית הצעת המחיר בהתאם להנחיות המפורטות בה, בעותק קשיח (תדפיס) חתום במקומות המיועדים לכך על ידי מורשה חתימה וחתימת המציע ובעותק דיגיטלי (תקליטור או הֶחָסֵן נָד). העותק הדיגיטלי יכיל את המענה בתבנית הצעת המחיר בתבנית קובץ MS Excel 2016 וקובץ סריקה בתבנית קובץ PDF של העותק הקשיח. העותק הדיגיטלי יסומן בכיתוב מתאים לציון תכולתו בתוספת שם המציע.

עותק דיגיטלי ככל והוצפן, יש לוודא היטב שמפתח ההצפנה שנמסר למשרד מחלף את הקבצים המוצפנים.

1.4.2 שפת ההצעה

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

1.4.3 תוקף ההצעה

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

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

1.4.4 מספר הצעות

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

1.4.5 שילוב קבלני משנה

מציע אינו רשאי לכלול קבלני משנה במסגרת הצעתו למכרז.

1.4.6 טובין משומש/מחודש

אין להציע במכרז זה טובין כלשהם משומשים או מחודשים. הכוונה בטובין המבוקש במכרז זה היא לטובין חדש בלבד.

1.4.7 עסק בשליטת אישה

אם במציע, המחזיקה בשליטה היא אישה ולא התקיים אף אחד מאלה:
1. במציע מכהן נושא משרה שאינו אישה והוא קרוב של המחזיקה בשליטה;

2. לפחות שליש מהדירקטורים אינם נשים – והדירקטורים קרובים של המחזיקה בשליטה. המציע יצרף להצעתו אישור רואה חשבון כאמור בסעיף 2(ב) לחוק חובת המכרזים התשנ"ב – 1992 כי האמור לעיל מתקיים במציע. אישור זה אינו חובה והוא מותנה בקיום המצב כאמור ובלבד, שהמציע אינו חברה אשר מניותיה רשומות בבורסה או הוצעו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל.

מציע אשר יתקיים בו תנאי זה, יזכה לעדיפות בהליך המכרז על פי הוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.

נוסח מחייב של אישור רואה חשבון כאמור, ראה נספח 1.4.7 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש האישור כנספח 1.4.7 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.4.8 בעלות על מסמכי ההצעה

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

1.4.9 העדפת תוצרת הארץ (N)

1.5 תנאי סף להשתתפות במכרז

1.5.1 ערבות מכרז

לא נדרשת ערבות מכרז.

1.5.2 קיום זרישות במציע (N)

1.5.3 הסכם ההתקשרות

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

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

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

הסכם ההתקשרות כאמור, מצורף כקובץ נפרד במסמכי המכרז.

1.5.3.1 רכש טובין/שירותים

ההתקשרות עם הזוכה במכרז לרכש טובין ושירותים נשוא המכרז, תהיה לתקופה של 12 חודשים שתחל עם החתימה על הסכם ההתקשרות בין הצדדים.

למשרד תשמר הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות לרכש טובין ושירותים נשוא המכרז בתקופות נוספות של 12 חודשים בכל פעם ועד 48 חודשים נוספים בסך הכול.

החלטת המשרד על הארכת תקופת ההתקשרות כאמור, תועבר לזוכה לכל הפחות 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות.

1.5.3.2 רכש שירות תחזוקה

טובין שהמשרד ירכוש יועברו אליו עם אחריות לתקופה של 12 חודשים שתחל לאחר שהמשרד אישר את הספקתם והטמעתם אצלו בהתאם לדרישות המוגדרות במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות בין הצדדים. אישור כאמור יינתן לאחר סיום מוצלח של בדיקות הקבלה לטובין שסופקו והוטמעו במשרד.

למשרד תשמר הזכות הבלעדית לרכוש מתום תקופת האחריות לטובין שסופקו, שירות תחזוקה לתקופה של 12 חודשים נוספים בכל פעם ועד 48 חודשים נוספים בסך הכול.

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

1.5.4 אישור על ניהול ספרים

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

אישור פקיד שומה/ רואה חשבון/ יועץ מס מייצג כאמור, לאחר הפקתו כנדרש יצורף כנספח 1.5.4 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.5.5 המצאת תעודת רישום תאגיד

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

העתק תעודת רישום תאגיד כאמור, לאחר הפקתו כנדרש, יצורף כנספח 1.5.5 (א) במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

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

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

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

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

נוסח מחייב של אישור עורך דין כאמור, ראה נספח 1.5.7 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתו כנדרש, יוגש האישור כנספח 1.5.7 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.5.8 אישור על היעדר חובות לרשם התאגידי

מציע שהוא חברה/שותפות, יצרף להצעתו העתק נסח חברה/שותפות עדכני בו תוודא וועדת המכרזים, כתנאי לקבלת הצעתו, כי למציע לא מצוינים חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה ולגבי חברה תוודא בנוסף, כי לא מצוין שהיא חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

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

העתק נסח חברה/שותפות כאמור, לאחר הפקתו כנדרש, יצורף כנספח 1.5.8 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.5.9 התחייבות לשמירת סודיות

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

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

א. על המציע לצרף התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע שלו ושל חברות מאשכול החברות אליו הוא שייך המעורבות בהצעתו או בביצועה. ההתחייבות תהייה חתומה על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.

נוסח מחייב של התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע [מציע] כאמור, ראה נספח 1.5.9(א) בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההתחייבות כנספח 1.5.9(א) במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

ב. המציע יתחייב כי במידה ויזכה במכרז, בכל מקרה שיבקש להוסיף חברה מאשכול החברות אליו הוא משתייך למסגרת ביצוע המכרז, ידאג להחתימה על התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע כאמור בסעיף 1.5.9(א), לעיל ולהעבירה לידי המשרד.

נוסח מחייב של התחייבות להחתמת חברה מאשכול החברות אליו המציע משתייך כאמור, ראה נספח 1.5.9(ב) בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההתחייבות כנספח 1.5.9(ב) במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

יובהר כי הוספת חברה מאשכול החברות אליו המציע משתייך על אלו המפורטות בהצעה, מחייבת את אישור המשרד טרם ביצוע.

1.5.10 הצהרה על היעדר ניגוד עניינים

א. על המציע לצרף להצעתו הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים עסקי או אישי בשל עיסוק או תפקיד אחרים שלו, של עובדיו, של חברות מאשכול החברות אליו הוא שייך ושל מי מעובדיהן המעורבים בהצעתו או בביצועה. הצהרה תהייה חתומה על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.

נוסח מחייב של הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים [מציע] כאמור, ראה נספח 1.5.10(א) בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש הצהרה כנספח 1.5.10(א) במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

ב. המציע יתחייב כי במידה ויזכה במכרז, בכל מקרה שיבקש להוסיף חברה מאשכול החברות אליו הוא שייך למסגרת ביצוע המכרז, ידאג להחתימה על הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים כאמור בסעיף 1.5.10(א), לעיל.

נוסח מחייב של התחייבות להחתמת חברה מאשכול החברות אליו המציע משתייך כאמור, ראה נספח 1.5.10 (ב) בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההתחייבות כנספח 1.5.10 (ב) במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

יובהר כי הוספת חברה מאשכול החברות אליו המציע משתייך על אלו המפורטות בהצעה, מחייבת את אישור המשרד טרם ביצועה.

1.5.11 תצהיר על היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

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

נוסח מחייב של הצהרה בדבר היעדר הרשעות כאמור, ראה נספח 1.5.11 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.11 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.5.12 הצהרה בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות

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

נוסח מחייב של הצהרה בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות כאמור, ראה נספח 1.5.12 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.12 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.5.13 אישור יצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן

המציע יצרף להצעתו הצהרה של היצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן Pulse Secure כי המציע מוגדר כ"שותף פוקוס" של חברת Pulse Secure בישראל ומורשה מטעמו לספק, להטמיע ולתחזק את מוצרי החברה המבוקשים במכרז וכי במידה והמציע יזכה במכרז, היצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן יספק לו את מוצרי היצרן המבוקשים ואת הנדרש לאספקתם, הטמעתם ותחזוקתם לאורך כל תקופת מחויבותו של הזוכה כלפי המשרד.

נוסח מחייב של הצהרת יצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן כאמור, ראה נספח 1.5.13 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש, תוגש ההצהרה כנספח 1.5.13 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.5.14 מדיניות שירות תחזוקה וחלקי חילוף

המציע יצרף להצעתו סימוכין של היצרן/נציג מורשה בישראל של היצרן Pulse Secure כי אין בכונת היצרן להפסיק את שירותי התחזוקה וחלקי החילוף למוצרים המבוקשים במכרז למשך 5 שנים מ"המועד האחרון להגשת הצעות".

סימוכין כאמור, לאחר המצאתם כנדרש, יצורפו כנספח 1.5.14 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.5.15 זכויות קניין רוחני של המשרד (N)**1.5.16 החזקה ברישוי לעוסק בתחום (N)****1.5.17 הסמכה לתקן ישראלי רשמי/ לא רשמי (N)****1.5.18 תצהיר בדבר התחייבות מציעים במכרז (הצהרה כללית)**

המציע נדרש לצרף להצעתו הצהרה כללית לעניין כשירותו להתמודד במכרז, אי-תיאום הצעות ובדבר עצמאותו. לתשומת לב הספקים, העונש על תיאום הצעות יכול להגיע לחמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק התחרות הכלכלית, תשמ"ח-1988.

נוסח מחייב של תצהיר כאמור, ראה נספח 1.5.18 בקובץ ריכוז נספחים. לאחר עריכתה כנדרש,

תוגש ההצהרה כנספח 1.5.18 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.6 תנאים להתקשרות

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

לא עמד הזוכה בדרישה מהדרישות להלן, המשרד שומר לעצמו את הזכות לפנות למציע שהצעתו דורגה על בסיס ציון משוקלל במקום השני (ראה סעיף 1.7.5 – תוצאות פסילת זכיית מציע, להלן) ולהתקשר עימו וכך הלאה עד להתקשרות עם זוכה.

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

1.6.1 חימוש סימוכין שפג תוקפם

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

נוסח התחייבות לחימוש סימוכין שפג תוקפם כאמור, ראה נספח 1.6.1 בקובץ ריכוז נספחים.

1.6.2 שימוש בפורטל הספקים הממשלתי

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

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

1.6.3 ביטוחים

הזוכה מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לפי העניין: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח רכוש, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית/מוצר, ביטוחי כלי רכב), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו. ככל שיועסקו על ידי הזוכה קבלני משנה, עליו לדרוש כי הללו יערכו ביטוחים כאמור או לחילופין לכלול בביטוחיו כיסוי לפעילותם.

הזוכה יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות (למעט ביטוח מסוג עבודות קבלניות/הקמה) תיכלל הרחבת שיפוי כלפי מדינת ישראל – משרד המשפטים בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי הספק.

הזוכה יוודא כי בביטוח מסוג עבודות קבלניות/הקמה, המתייחס לשירותים נשוא ההתקשרות, יכללו מדינת ישראל – משרד המשפטים כמבוטחים נוספים.

הזוכה יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף/השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד המשפטים עובדיה והפועלים מטעמה (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).

המדינה שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, לפי דרישה.

1.6.4 הנחיות ביטוח

1.6.4.1 סיווג ביטחוני

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

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

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

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

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

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

1.6.4.2 הוראות כלליות

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

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

- ב. עמידת הזוכה בכל הדרישות וההנחיות לשביעות רצון המשרד, תאפשר את תחילת ביצוע הפעילות במכרז. כל עיכוב שנוצר כתוצאה מאי מוכנות הזוכה או אי עמידה בדרישות וההנחיות, המשרד ישקול את המשך ההתקשרות עם הזוכה וכן כל תרופה העומדת למשרד על-פי כל דין ועל-פי דרישות המכרז.
- ג. על הזוכה חל איסור להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות ומתן השירות נשוא המכרז או כל מידע אחר השייך למשרד. על הזוכה חל איסור מוחלט לעשות כל שימוש במידע שאליו נחשף אגב ביצוע השירות נשוא המכרז, למטרה שאינה קשורה באופן ישיר לביצוע התחייבויותיו בהתאם לאמור במסמכי מכרז זה.
- ד. הזוכה יתחייב לדאוג לאבטחת כל החומר שיגיע אליו במהלך ביצוע השירות ובסיום ביצוע השירות נשוא מכרז זה, ולהציג למשרד, על פי דרישתו או דרישת מי מטעמו של המשרד, את אמצעי אבטחת החומר.
- ה. הזוכה יתחייב לעבוד במערכות המשרד (הן ממוחשבות והן שאינן ממוחשבות) על-פי נהלי המשרד.
- ו. הזוכה יתחייב למנוע מגורמים בלתי מורשים גישה למערכות המחשוב (בין אם של המשרד, בין אם של הזוכה או של כל גורם אחר), בהן נשמר מידע הקשור למתן השירותים על פי מכרז זה.
- ז. חל איסור על הוצאת כל מידע (בכל צורה) וכל רכיב (בין שאוגר מידע ובין שאינו אוגר מידע) ללא אישור בכתב של הגורם המוסמך במשרד.
- ח. הזוכה נדרש לדווח למשרד באופן מידי במקרה של תקלת אבטחת מידע מכל סוג לרבות, דליפת מידע או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לזוכה. במקרה של תקלת אבטחת מידע, על הזוכה לפעול למניעת דליפת המידע וכל נזק כתוצאה מהתקלה.
- ט. המשרד רשאי, בכל עת, לבקר את המחשבים ומערכות המידע של הזוכה בהן נמצא מידע שהתקבל מהמשרד או נוצר במהלך ההתקשרות. על הזוכה להעמיד לרשותו ולעיונו של המשרד או של נציג מטעמו את כל החומר והמידע שידרשו על-ידי המשרד או נציגו, על-פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד או נציגו.
- י. פיקוח מטעם המשרד לא ישחרר את הזוכה מהתחייבויותיו ואחריותו כלפי המשרד למילוי ההנחיות וההוראות בנושא אבטחת המידע בהתאם לתנאי מכרז זה.
- יא. בתום ההתקשרות יחזיר הזוכה למשרד כל מידע מכל סוג שהוא שהצטבר בידי או נוצר, אם הצטבר, במהלך מתן השירות נשוא מכרז זה.

1.6.4.3 שרשרת אספקה

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

ככל ומציע מבקש להקדים ולהגיש את הדוח בשלב הצעה, יצורף הדוח כנספח 1.6.4.3 במעטפה 1 עם שאר סימוכין נדרשים.

1.7 זכויות המשרד

1.7.1 זכות החלטה

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

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

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

1.7.2 ביטול המכרז

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

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

1.7.3 פסילת מציע

המשרד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שקרי או מטעה או שהצעתו הייתה בלתי סבירה בהתאם לטיבה, תנאיה או תנאי מתלה בה.

1.7.4 ביטול זכיית מציע

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

1.7.5 תוצאות פסילת זכיית מציע

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

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

1.7.6 שינוי היקף ההתקשרות – זכות ברירה

המשרד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית, לצמצם או להרחיב את היקף ההתקשרות ותכולתה בשיעור של עד 100% ביחס לתכנון המקורי וההיקף הכספי שייעד לרכישת נשוא המכרז והכול בהתאם לצרכיו בפועל בתקופת ההתקשרות, הוראות חוק התקציב וכל דין. היה והמשרד יבחר

לממש זכות ברירה להרחבת היקף ההתקשרות או יחלטי בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי לצמצם את היקף ההתקשרות, הזוכה במכרז יהיה מחויב לספק את השירותים בהתאם לתנאי המכרז והצעתו הזוכה.

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

1.7.7 אי קיום יחסי עובד-מעביד

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

1.8 תשלומים והצמדות

א. הזכות לתמורה בגין טובין נשוא המכרז תוקנה לזוכה לאחר שהמשרד אישר את הספקתם, התקנתם והטמעתם בהתאם לדרישות במסמכי המכרז ובהתאם להצעתו הזוכה. אישור כאמור יינתן לאחר סיום מוצלח של בדיקות הקבלה לטובין שסופקו והוטמעו במשרד.

כתנאי לקבלת התמורה, הזוכה יעביר למשרד חשבונית מס מפורטת עבור הטובין בגינם הוא זכאי לתמורה. הסכומים בחשבונית יהיו נקובים בדולר ארה"ב והמע"מ יוצג בנפרד בהתאם לשיעורו ביום הפקת החשבונית.

ב. הזכות לתמורה בגין שירותי מומחה נשוא המכרז, תוקנה לזוכה לאחר הספקתם בהתאם לדרישות במסמכי המכרז ובהתאם להצעתו הזוכה.

כתנאי לקבלת התמורה, הזוכה יעביר למשרד חשבונית מס מפורטת עבור שעות המומחה בגינם הוא זכאי לתמורה. הסכומים בחשבונית יהיו נקובים בשקלים חדשים והמע"מ יוצג בנפרד בהתאם לשיעורו ביום הפקת החשבונית.

ג. הזכות לתמורה בגין שירותי תחזוקה נשוא המכרז, תוקנה לזוכה בתחילת תקופת תחזוקה.

כתנאי לקבלת התמורה, הזוכה יעביר למשרד חשבונית מס מפורטת עבור שירותי התחזוקה בגינם הוא זכאי לתמורה. הסכומים בחשבונית יהיו נקובים בדולר ארה"ב והמע"מ יוצג בנפרד בהתאם לשיעורו ביום הפקת החשבונית.

ד. המחירים המבוקשים בהצעת הספק, יכללו את כל העלויות הכרוכות באספקה, הטמעה ותחזוקה של הטובין והשירותים הנרכשים וזאת על פי הדרישות והתנאים במסמכי המכרז ולפי מענה הזוכה לדרישות ותנאים אלו, לרבות כל המיסים שהזוכה נדרש לשלם וכל תמורה לצד שלישי או אחר ולמעט מע"מ שיתווסף כחוק.

ה. חשבונית המס תיבדק על ידי חשבות המשרד והגורם המקצועי ובמידה וימצא שהיא תקינה ומוסכמת, היא תועבר לתשלום בהתאם לסכום הנקוב בה, אחרת, חשבונית המס תוחזר והזוכה יידרש להמציא חשבונית מס תקינה כנדרש. מועדי התשלום יהיו בהתאם להוראת התכ"ס 1.4.0.3: מועדי תשלום.

ו. סכומים הנקובים בדולר ארה"ב יומרו לשקלים חדשים בהתאם לשער החליפין היציג הידוע במועד הנפקת החשבונית למשרד. סכומים הנקובים בשקלים חדשים יוצמדו למדד המחירים

לצרכן המפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הידוע ביום פרסום המכרז. חישוב ההצמדה יבוצע בהתאם לאמור בהוראת התכ"ם 7.5.2.1: כללי הצמדה.

2. הרכש המבוקש

2.1 הגדרות

להלן מונחים המשמשים במפרט ומשמעותם.

פריקט אספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצרי חברת Pulse Secure כנדרש במסמכי המכרז.

ליקוי בתוצר כל אי התאמה בין המוגדר במסמכי המכרז, הצעת הזוכה, סיכום בין הצדדים, כמקובל לסוג התוצר וכיוצ"ב לבין התוצר שיתקבל בפועל.

2.2 הצורך הארגוני

במשרד המשפטים פועלת תשתית SSLVPN מתוצרת חברת Pulse Secure אשר מאפשרת לעובדי המשרד ולספקיו גישה מאובטחת למערכות ברשת המשרד מרשת חיצונית לרשת זו. ההתקשרות הקיימת לאספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצרי חברת Pulse Secure עומדת להסתיים והמשרד נדרש להתקשרות חדשה לצורך הרחבתה ותחזוקתה.

2.3 טובין לרכישה

כמות	רכיב
5	Pulse Secure Connect Secure (VPN Remote Access) License 500 Concurrent Sessions - Perpetual

2.4 טובין לתחזוקה

להלן פירוט טובין שפעילים במשרד ושעבורם המשרד מבקש לרכוש שירותי תחזוקה. בנוסף על הטובין המפורטים, על טובין חדשים שהמשרד ירכוש, בתום תקופת האחריות עבורם, המשרד יהא רשאי לרכוש שירותי תחזוקה.

תום תקופת תחזוקה נוכחית	רכיב
05/04/2021	PSA-5000 Serial 0320012020100051
05/04/2021	PSA-5000 Serial 0320012020100061
05/04/2021	PSA-5000 Serial 0320012020100090
04/01/2021	PSA-3000 Serial 0312102017100064
31/10/2021	Pulse Secure Connect Secure (VPN Remote Access) License 1000 Concurrent Sessions - Perpetual
31/03/2021	Pulse Secure Connect Secure (VPN Remote Access) License 2000 Concurrent Sessions - Perpetual
31/12/2021	Pulse Secure Connect Secure (VPN Remote Access) License 250 Concurrent Sessions - Perpetual
04/01/2021	50 Concurrent meeting users
-	Manage License Member 1 Perpetual

2.5 שירותי מומחה

המשרד מבקש לרכוש שירותי מומחה מקצועי לנשוא הרכש במכרז. השירות ירכש על בסיס שעות עבודה בפועל כפי שיזמין המשרד מעת לעת. היקף השעות שהמשרד מעריך שירכוש בכל 12 חודשים קלנדארים עומד על 50 שעות.

2.6 הדרכה

בכל שנת התקשרות המשרד מבקש לרכוש 4 ימי הדרכה על מוצרים וטכנולוגיה של חברת Pulse Secure הפועלים אצלו.

3. מימוש והטמעה**3.1 גורמים מעורבים****3.1.1 מנהל תיק לקוח**

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

3.1.3 מנהל פרויקט מטעם המשרד

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

3.1.2 נותני שירותים מטעם הזוכה

הזוכה נדרש להציב להספקת הטובין והשירותים נשוא המכרז והצעתו הזוכה, נותני שירותים מסורים, מהימנים, מקצועיים ובעלי ההסמכות הנדרשות מטעם יצרן הטובין אותם הוא משלב ומטמיע.

3.2 תכנית עבודה (N)**3.3 אספקה****3.3.1 אספקת מכונות**

אספקת מכונות תבוצע לאתרי המשרד בערים ירושלים ותל-אביב בהתאם לצרכי המשרד, בשעות העבודה של המשרד (08:00-17:00) ובתיאום עם מנהל הפרויקט מטעם המשרד. אספקת תבוצע במלואה בפרק זמן שלא יעלה על 30 ימי עבודה ממסירת הזמנה מאושרת לזוכה.

3.3.2 אספקת רישוי

רישוי יהיה זמין לשימוש המשרד בפרק זמן שלא יעלה על 30 ימי עבודה ממסירת הזמנה מאושרת לזוכה.

3.3.3 שירותי מומחה

שירותי המומחה יסופקו פיסית באתרי המשרד בערים ירושלים ותל-אביב בהתאם לצרכי המשרד ואפשר שיסופקו במתכונת מקוונת, הכול בהתאם לצרכי המשרד. התמורה בגין שירותים אלו תהיה

עבור שעות שירותי מומחה בפועל ולא תכלול ביטול זמן מכל סוג שהוא (נסיעה, הכנה, אחר). המשרד יעביר לזוכה דרישה לשירותי מומחה ואלו יסופקו לו בפרק זמן של עד 72 שעות ממסירת הדרישה.

3.3.4 הדרכה

הזוכה מתחייב לעדכן את המשרד בפרק זמן סביר מראש על כל הדרכת מוצרים וטכנולוגיה של חברת Pulse Secure הפועלים במשרד. במידה והמשרד יבחר לרכוש ימי הדרכה כאמור, הוא יודיע לזוכה שישריין את הימים עבור המשרד.

3.4 התקנה

3.4.1 התקנת מכונה

התקנת מכונה ומסירתה לשימוש המשרד תעשה על ידי נותן שירותים מטעם הזוכה. ההתקנה תבוצע ללא פגיעה בפעילות השוטפת של משתמשי מערכות המידע במשרד וככל ותדרש השבתה לצורך התקנת המכונה, השבתה זו תבוצע באישור, בתיאום ובמועד שמנהל הפרויקט מטעם המשרד יבחר וזאת ללא כל שינוי בתמורה לזוכה.

3.4.2 התקנת רישוי

התקנת רישוי תבוצע על ידי המשרד.

3.4.3 בדיקות מסירה

הזוכה יכין תוכנית לביצוע בדיקות מסירה למכונה שסיפק וימסור אותה לאישור מנהל הפרויקט מטעם המשרד. בכפוף לאישור התכנית וטרם העברת המכונה למשרד, ישלים הזוכה את הבדיקות ויוודא מעבר של כל רכיבי הבדיקה בהצלחה. העברת המערכת לבדיקות קבלה של המשרד תוכפף למעבר מלא ומוצלח של כל מרכיבי בדיקות המסירה.

3.4.4 בדיקות קבלה

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

3.5 תיעוד (N)

4. תפעול ותחזוקה

4.1 תפעול

תפעול ובדיקות שוטפות במכונה שסופקה והותקנה על ידי הזוכה, יעשו על ידי עובדי המשרד.

4.2 תחזוקה

בתקופת האחריות ובתקופת שירות התחזוקה (ככל והמשרד ירכוש עבור הטובין שירות תחזוקה לאחר תקופת האחריות) הזוכה יפעל כלהלן.

4.2.1 טיפול בתקלת תוכנה

הטיפול בתקלה יבוצע באתר המשרד על ידי נותן שירותים מטעם הזוכה בעל הכשרה וניסיון הנדרשים לביצוע העבודה. במקרים חריגים, בהתאם לצורך ובכפוף להחלטתו הבלעדית של המשרד יתאפשרו טיפול ותמיכה באמצעות חיבור מרשת חיצונית לרשת המשרד. יודגש כי טיפול ותמיכה באמצעות חיבור מרשת חיצונית לרשת המשרד אינה אפשרות מובטחת ובמידה והמשרד לא יאפשר אותה לא יהיה בכך בכדי לפטור את הזוכה ממילוי התחייבויותיו ומרמת השירות המפורטת לעיל.

4.2.2 טיפול בתקלת חומרה

הטיפול בתקלה יבוצע באתר המשרד על ידי נותן שירותים מטעם הזוכה, בעל הכשרה וניסיון הנדרשים לביצוע העבודה. במקרים חריגים, בהתאם לצורך ובכפוף להחלטתו הבלעדית של המשרד יתאפשרו טיפול ותמיכה באמצעות חיבור מרשת חיצונית לרשת המשרד. יודגש כי טיפול ותמיכה באמצעות חיבור מרשת חיצונית לרשת המשרד אינה אפשרות מובטחת ובמידה והמשרד לא יאפשר אותה לא יהיה בכך בכדי לפטור את הזוכה ממילוי התחייבויותיו ומרמת השירות המפורטת לעיל.

ככל ותיקון חומרה תקולה יצריך טיפול במעבדה חיצונית, רכיבי זיכרון יוצאו מהחומרה התקולה, יושארו במשרד והזוכה יתקין חומרה חלופית שתמלא את מקום החומרה התקולה. נותן השירותים מטעם הזוכה יוודא שהחומרה החלופית ממלאת את מקום החומרה התקולה באופן מלא וסיום הטיפול בתקלה יהיה לאחר שנציג המשרד אישר את תקינות פעילותה לשביעות רצונו המלאה.

חלפים שיוחלפו בחומרה תקולה יהיו חלפים חדשים, עלותם תהיה על חשבון הזוכה והמשרד לא ישלם בגינם דבר. בנוסף, הוצאת רכיבי זכרון אל מחוץ לשטח המשרד אסורה והמשרד לא ישלם דבר בגין השארתם אצלו.

במקרה של חומרה תקולה שאין אפשרות לתקנה הזוכה יהיה מחויב לספק במקומה חומרה חלופית הזזה תפקודית לחומרה המוחלפת ושעונה לצרכי המשרד. קביעה בדבר תאימות החומרה החלופית לצרכי המשרד נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

4.2.3 עדכוני תוכנה

הזוכה יהיה אחראי לאספקת מוצרי התוכנה במהדורתם העדכנית ככל שידרוש המשרד. הזוכה ידווח למשרד על עדכון תוכנה מיד עם הפצתו לשימוש בליווי הסבר על מהות העדכון. עדכוני התוכנה ימסרו למשרד ויבוצעו על ידי אנשי המקצוע של המשרד ובמקרים בהם המשרד יבקש זאת, עדכון התוכנה יבוצע באתר המשרד על ידי נותן שירותים מטעם הזוכה, בעל הכשרה וניסיון הנדרשים לביצוע העבודה וללא כל תמורה. המשרד אינו מחוייב לבצע עדכון תוכנה ואין בכך כדי לפגוע במחויבות הזוכה לתקינות הטובין והשירותים שירכשו. במקרים חריגים, בהתאם לצורך ובכפוף להחלטתו הבלעדית של המשרד יתאפשר עדכון כאמור באמצעות חיבור מרשת חיצונית לרשת המשרד. יודגש כי עדכוני תוכנה באמצעות חיבור מרשת חיצונית לרשת המשרד אינה אפשרות מובטחת ובמידה והמשרד לא יאפשר אותה אין בכך בכדי לפטור את הזוכה ממילוי התחייבויותיו ומרמת השירות המפורטת לעיל.

4.3 רמת שירות (SLA)**4.3.1 מרכז/נציג שירות**

א. הזוכה יגדיר מרכז/נציג שירות שיהיה זמין לטיפול בקריאות שירות מצד נציג המשרד וזאת במתכונת של 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.

ב. מענה של מרכז/נציג השירות אצל הזוכה יענה לקריאת שירות בפרק זמן של עד 3 דקות.

- ג. השירות והתמיכה יינתנו על-ידי גורם טכני מקצועי.
- ד. פתיחת קריאות שירות תעשה על-ידי מרכז התמיכה של אגף מערכות מידע ורישומי המשרד יהיו האסמכתה הקובעת לכל עניין.
- ה. מיד עם החתימה על הסכם ההתקשרות הזוכה ימסור למשרד את פרטי הקשר של מרכז/נציג השירות כלהלן.
- מספרי/י טלפון לטיפול בקריאות שירות.
 - כתובת דוא"ל לטיפול בקריאות שירות.
 - אמצעי קשר נוספים ככל שישנם.

4.3.2 רמת שירות נדרשת

פרק זמן להשלמת טיפול	פרק זמן לתחילת טיפול (שעות)	חומרת התקלה
8	הטיפול בקריאת שירות שתפתח ביום עבודה רגיל (לא ערב חג או מועד) עד לשעה 10:00 יחל הטיפול באותו היום. בקריאת שירות שתפתח ביום עבודה רגיל (לא ערב חג ומועד) לאחר השעה 10:00 יחל הטיפול ביום עבודה עוקב. בקריאת שירות שתפתח בערב חג או מועד יחל הטיפול ביום עבודה עוקב.	רגילה
4	הטיפול בקריאת השירות יחל מיידית עם פתיחתה ויבוצע בכל ימות השנה ובכל שעות היממה ברציפות ועד לפתרון התקלה.	גבוהה

- הגדרת מצב נתון כתקלה וקביעת חומרת תקלה נתונים לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- תקלה תחשב כפתורה ותיסגר במערכות התייעוד של המשרד, לאחר שנותן השירותים מטעם הזוכה עדכן את המשרד על פתרון התקלה, ונציג המשרד אישר שהתקלה נפתרה לשביעות רצונו המלאה.

4.3.3 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה ברמת השירות

- במקרה של אי עמידה ברמת השירות המשרד יהיה רשאי להשית על הזוכה קנס כפיצוי מוסכם וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- הפעלת הפיצוי המוסכם על ידי המשרד אין בה כדי לגרוע מזכויות המשרד, ואין היא מהווה תחליף לתביעת נזיקין.
- במקרה של אי עמידה ממושכת ברמת השירות ישקול המשרד להפעיל זכות ברירה של הפרדות. להלן טבלת הפיצוי המוסכם בגין אי עמידה ברמת השירות.

חומרת התקלה	פרק זמן להשלמת טיפול (שעות)	יחידת חריגה (שעות)	עלות ב"מ ללא מע"מ ליחידת חריגה
רגילה	8	8	500
גבוהה	4	4	1,000

- חישוב הפיצוי המוסכם יבוצע ביחידות חריגה שלמות.
- סך הפיצוי המוסכם המצטבר לשנת התקשרות לא יעלה על 7% מההיקף הכספי של ההתקשרות.