



הנהלת בתי המשפט

מכרז פומבי מס' 76/22 לאספקת  
מערכת לניהול קריאות הכולל מודול  
(IT Service Management) ITSM,  
מצאי ומלאי וניהול נכסים ( Asset  
Management)



## פרק 1: מנהלה

הנהלת בתי המשפט, באמצעות יחידת הרכש המרכזית, פונה בזאת לקבלת הצעות לאספקת מערכת לניהול קריאות הכולל מודול ITSM (IT Service Management), מצאי ומלאי נכסים (Asset Management), הכוללת תהליכים טכנולוגיים ויכולות ITIL (Information Technology Infrastructure Library) עם יכולת התאמה למימוש מדיניות המשדר. המערכת המבוקשת לפי מכרז זה מפורטת בפרק 2 "מסמך האפיון" להלן, אין לעשות שימוש במסמכי המכרז אלא לצורכי המכרז בלבד ולהשאירם חסויים.

ניתן לעיין בתנאי המכרז ונספחיו באתר מערכת בתי המשפט בכתובת

[https://www.gov.il/he/Departments/the\\_judicial\\_authority](https://www.gov.il/he/Departments/the_judicial_authority) תחת "פרסומים", או באתר מנהל הרכש הממשלתי בכתובת <http://www.mr.gov.il/purchasing> תחת "מכרזים" או בפנייה לקבלת המכרז בכתובת [yosis@court.gov.il](mailto:yosis@court.gov.il).

### 1.1 הגשת הצעה

ההצעה תימסר במעטפה סגורה, עליה יירשם: שם המכרז, מספר המכרז, כתובת המזמינה בלבד. המעטפה הסגורה תכלול שתי מעטפות פנימיות:

- ❖ מעטפה אחת תכיל את כל מסמכי ההצעה הנדרשים מלבד הצעת המחיר (שתוכנס למעטפה נפרדת) על גבי מעטפה זו יירשמו שם המציע, כתובתו ומס' הטלפון להתקשרות. מסמכי האיכות יוגשו כאשר הם כרוכים ומחולקים לפרקים, כאשר יקדים לכל פרק עמוד עם שם הפרק, לפי הסדר המפורט בפרק 4 למסמכי המכרז.
  - ❖ מעטפה שניה תכיל את הצעת המחיר של המציע בשני עותקים, חתומה בחתימות מלאות ומחייבות במקור אם המציע הוא חברה או שותפות רשומה - יחתום רק מי שהוסמך לכך כדון, בתוספת חותמת התאגיד. על גבי מעטפה זו יירשם "הצעת מחיר" בלבד. מעטפה זו תצורף להצעה כשהיא סגורה.
- יש להקפיד על הפרדת המעטפות כנדרש, כדי לאפשר את תהליך הבדיקה המתואר בהמשך. יש לשים לב, כי המעטפות השונות תיפתחנה בשלבי בדיקה שונים.

- 1.1.1 על המציע להגיש 3 מארזים זהים ומלאים: אחד מקור ו- אחד העתק, ועותק אחד יינתן באמצעות מדיה מגנטית או דיגיטלית (כגון התקן זיכרון חיצוני בחיבור USB). על המארז המקורי יצוין "מכיל מסמכים מקוריים".
- 1.1.2 עותק ההצעה המקורי יוחתם בכל עמוד בחותמת המציע, בחתימות מורשה חתימה בראשי-תיבות ובחתימה מלאה בדף האחרון. שאר העותקים יהיו העתקים של המקור.

### 1.2 מועד הגשת הצעה

- 1.2.1 את ההצעות יש להגיש לא יאוחר מיום 04/01/2023 בשעה 12:00 כפי המפורט בטבלת ריכוז המועדים בסעיף 1.3 לפרק זה.
- 1.2.2 את ההצעה יש להכניס לתיבת המכרזים של הנהלת בתי המשפט בכתובת: רח' כנפי נשרים 22, ירושלים, קומה ב' בארכיב. ההצעות תישלחנה בדואר רשום או במסירה אישית ועליהן להימצא בתיבת ההצעות במועד הנקוב בסעיף זה. המציע נושא באחריות לכך ולא תישמע ממנו כל טענה בעניין.
- 1.2.3 לתשומת הלב: בהתאם לתקנה 20 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג, 1993 - ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא נמצאה בתיבת המכרזים במועד האחרון להגשת ההצעות ולא תשמע כל טענה בעניין זה.



### 1.3 טבלת מועדים

שעה	תאריך	תיאור הפעילות
	15/12/2022	מועד פרסום המכרז
12:00	21/12/2022	מועד אחרון להצגת שאלות הבהרה
	26/12/2022	מועד אחרון למענה על שאלות הבהרה
12:00	04/01/2023	המועד האחרון להגשת הצעות

### 1.4 שאלות והבהרות

שאלות בקשר למכרז ניתן להפנות לדוא"ל [yosis@court.gov.il](mailto:yosis@court.gov.il) לא יאוחר מהמועד האחרון להצגת שאלות הבהרה-  
 כמפורט בטבלת ריכוז המועדים לעיל.

1.4.1 הפניות תכלולנה את שם המציע השואל, מענו ואמצעי יצירת קשר עמו. בחלקה המהותי הפנייה תכלול את זיהוי הפרק והסעיף הרלוונטי במסמך זה שעורר את השאלה, ככל שניתן, או בקשת הבהרה ואת השאלה בצורה בהירה ומלאה. בקשת ההבהרה תוגש בפורמט הבא:

מס'	עמוד במכרז	סעיף במכרז	תוכן הבקשה להבהרה
1.			
2.			

1.4.2 בכל מקרה של אי בהירות והערות בנוגע למכרז או לתנאיו, יש לפנות בהליך שאלות הבהרה והערות עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה, הנקוב לעיל.

1.4.3 מציע שלא יפנה לעורך המכרז כאמור, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה בדבר אי בהירות, סתירות או אי התאמה במסמכי המכרז.

1.4.4 מסמך השאלות והתשובות יחייב את כל המציעים, יהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ובמקרה של סתירה, יגבר על האמור בהם.

1.4.5 המזמינה תהא רשאית שלא להתייחס לשאלות שתגענה לאחר המועד האחרון לשליחת שאלות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי.

1.4.6 המזמינה רשאית שלא להתייחס לשאלות מחמת היותן בלתי ברורות, כלליות, בלתי ענייניות, מחמת החשש לחשוף מידע שראוי להישאר חסוי ו/או מכל טעם ענייני אחר, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי של המזמינה.

1.4.7 בהתחשב בשאלות שהתקבלו - המזמינה תהא רשאית לשנות את נוסח המכרז על נספחיו השונים ובכלל זה את תנאי המכרז. במקרה זה - הנוסח החדש של המכרז, בהתאם למענה לשאלות, הוא המחייב וזאת גם אם בפועל לא תופק הדפסה מתוקנת של מסמכי המכרז. אין באמור לעיל כדי לחייב את המזמינה להסכים להסתייגויות כלשהן אשר נכללו בשאלות המציעים או בכדי לבצע שינוי זה או אחר.

1.4.8 הנהלת בתי המשפט תיתן מענה לשאלות ההבהרה **באמצעות דוא"ל בלבד**, כאשר התשובות יפורסמו באתר הרשות השופטת בכתובת תחת "פרסומים", במועד המצוין בטבלת הזמנים בסעיף 1.3 לפרק זה. למען הסר ספק, על המציעים להתעדכן בהבהרות השונות באתר האינטרנט. התשובות לשאלות ההבהרה יהו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ומהוראותיו ועל המציע לצרף את מסמך התשובות לשאלות אל הצעתו.

1.4.9 על המציע לתת דעתו לכך שנוסח השאלה יפורסם במענה לשאלות ההבהרה כפי שנשאלה, על כל המשתמע מכך.



- 1.4.10 למען הסר ספק, תשובות בעל פה לא יחייבו את עורך המכרז. עורך המכרז אינו מחויב לנוסח השאלה, ובכלל זה רשאי עורך המכרז, בעת ניסוח תשובות ההבהרה שישלחו למציעים, לקצר נוסח של שאלה או לנסח מחדש, ככל שהדבר נדרש.
- 1.4.11 הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה את הזכות לקבוע סבב אחד נוסף או יותר של הבהרות. הודעה על כך תפורסם באתר הרשות השופטת.

## 1.5 כנס מציעים

במסגרת מכרז זה לא יתקיים כנס מציעים.

## 1.6 תקופת והיקף ההתקשרות

- 1.6.1 תקופת ההתקשרות עם המציע שיזכה במכרז הינה 18 חודשים (6 חודשי הקמה + 12 חודשי אחריות), ותחל עם חתימה על חוזה התקשרות והוצאת הזמנת רכש חתומה ע"י הנהלת בתי המשפט. תקופה זו כוללת את תקופת ההקמה שתמשך עד 6 חודשים, מסוף תקופת ההקמה תקבל המזמינה אחריות למשך 12 חודשים הכלולה במחיר. למזמינה שמורה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופה של עד 9 שנים נוספות (להלן: "תקופת ההתקשרות הנוספת") במספר תקופות ופעמים כפי שיוחלט על ידה ובלבד שתקופת ההתקשרות הנוספת לא תעלה על 9 שנים כאמור.
- תקופת ההתקשרות הנוספת תכנס לתוקף עם תום תקופת האחריות ותשמש עבור שרותי תחזוקה.
- 1.6.2 ההודעה על המשך ההתקשרות תינתן ע"י המזמינה מראש ובכתב והינה מותנית באישור וועדת המכרזים ומורשה החתימה במזמינה.
- 1.6.3 למזמינה שמורה הזכות לבטל התקשרות זו מכל סיבה בהודעה בכתב של חודש מראש.
- 1.6.4 תוקף ההתקשרות יהיה כפוף בכל עת לאישורים הנדרשים על פי דין, לחוקי התקציב ולהוראות החשב הכללי המתעדכנות מעת לעת.
- 1.6.5 יובהר, כי הזכות להארכת ההתקשרות עם הזוכה נתונה לשיקול הדעת הבלעדי של המזמינה.
- 1.6.6 המזמינה רשאית להגדיל או להקטין את היקף ההתקשרות במכרז זה בכל עת.

## 1.7 שינוי וביטול

- 1.7.1 המזמינה רשאית לבטל את המכרז או לצאת למכרז חדש על פי שיקול דעתה הבלעדי. המזמינה לא תשלם בשום מקרה פיצוי מכל סוג שהוא בעקבות ביטול המכרז כאמור.
- 1.7.2 המזמינה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדחות ו/או לשנות כל אחד מהמועדים אשר נקבעו בהליך המכרז וכן להפסיק את ההתקשרות עם הספק בכל עת, תוך מתן הודעה מוקדמת של 30 יום מראש.
- 1.7.3 כל שינוי שיעשה ע"י המציע במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, לא יובא בחשבון בעת הדיון בהצעה והמזמינה תראה אותו כאילו לא נכתב ואף עלול לגרום לפסילת ההצעה.
- 1.7.4 המזמינה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות המכרז ותנאיו, או במקרה שבו ההצעה אינה מאפשרת הערכתה כדבעי. למען הסר ספק מובהר בזה, כי הצעת מחיר "אפס" או הצעה שנחזית על פניה להיות הצעה גירעונית, תחשב כהצעה בלתי סבירה, אלא אם כן יוכח אחרת להנחת דעתה של המזמינה.

## 1.8 תוקף הצעות

- 1.8.1 הצעתו של מציע תהיה בתוקף למשך 90 יום מהמועד האחרון למסירת הצעות. אם הליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר 90 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות, רשאי המציע לבטל את הצעתו. הודעה על ביטול ההצעה תועבר, בכתב, תוך ציון מועד תחולה, אל ועדת המכרזים של הנהלת בתי המשפט.
- 1.8.2 הצעת הספק הזוכה (להלן גם "ספק"), תהיה תקפה עד תום 90 יום מיום סיום תקופת ההתקשרות.



## 1.9 ספקי משנה

- מציע רשאי במהלך תקופת המכרז להסתייע בקבלני משנה נותני שירותים ובעלי מקצוע לצורך ביצוע השירותים ובלבד וקיבל אישור מראש ובכתב של המזמינה. יובהר כי האחריות על מתן השירותים כלפי המזמינה יחולו על הספק הזוכה בלבד.
- 1.9.1 הספק הזוכה אינו רשאי להסב מכרז זה או כל חלק ממנו וכן אין הוא רשאי להעביר או למסור לאחר כל זכות וכל חיוב לפי המכרז, אלא אם כן ניתנה הסכמת המזמינה לכך בכתב ומראש.
- 1.9.1.1 בכל מקרה, העברת זכות או חיוב של הזוכה מכוח המכרז לא תתאפשר אלא למי שעמד בכל התנאים המוקדמים למכרז במועד הגשת הצעות ועומד בהם במועד ההעברה.
- 1.9.1.2 מובהר בזאת כי מיזוג הספק או רכישתו ע"י חברה אחרת, שתוצאתה תהא הסבת חיובים ומטלות של הספק עפ"י מכרז זה לחברה הרוכשת או החברה הקולטת כהגדרתו בחוק החברות התשנ"ט-1999, מחייב אישור מראש ובכתב של המזמינה, בהתאם לאמור לעיל, ותיחשב כהסבת המכרז לכל דבר ועניין. באם לא תאשר המזמינה הסבת המכרז כאמור, תהא המשמעות של המיזוג ו/או הרכישה כפירוק החברה והמזמינה תהא רשאית לבטל את ההתקשרות עם הספק.

## 1.10 זכויות קניין רוחני

- 1.10.1 מכרז זה הוא קניינה הרוחני של הנהלת בתי המשפט אשר מועברים למציעים לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות במסמכים אלו כל שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה.
- 1.10.2 כל השירותים שיינתנו על ידי הספק הזוכה ותוצאותיהם ו/או תוצריהם, ללא יוצא מן הכלל, ייחשבו ויהיו לקניינה המוחלט והבלעדי של המזמינה. הספק הזוכה לא ישתמש במסמך או במידע או בכל תוצר של השירותים או תוצאותיהם, ללא אישור בכתב ומראש של המזמינה.
- 1.10.3 המזמינה תהיה רשאית הן במהלך מתן השירותים והן לאחריהם לדרוש מהספק הזוכה ולקבל לידיה כל תוכנית, מסמך, מידע או דבר הקשור למתן השירותים.
- 1.10.4 על אף האמור בכל דין, לא תעמוד לספק הזוכה זכות עיכובן בעבודות או בתוצרי שירותים כאמור.
- 1.10.5 למען הסר ספק, מודגש בזאת כי האמור בפסקה זו לעיל יחול גם על כל מידע, מסמך וכיוצא באלה שימסרו לספק הזוכה על ידי המזמינה בקשר עם מתן השירותים, אלא אם כן מדובר במידע, מסמך וכיוצא באלה שהפכו לנחלת הכלל. נטל ההוכחה כי מידע, מסמך וכיוצא באלו כאמור הן בגדר נחלת הכלל - מוטל על הספק הזוכה.

## 1.11 זכות עיון

- 1.11.1 בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, מציעים במכרז אשר הצעתם לא נבחרה, רשאים להגיש בקשה לעיון בכל הפרוטוקולים של ועדת המכרזים, בחוות דעת מקצועיות, בטבלאות ההשוואה, בהתכתבויות הוועדה עם המציעים, בהחלטה הסופית של הוועדה, בעמדת היועץ המשפטי בוועדה, בנימוקי הוועדה ובהצעה הזוכה במכרז וכן לקבל עותקים ממסמכים אלה (להלן – עיון במסמכים).
- 1.11.2 במידה והמציע מבקש למנוע עיון בחלקים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי או סוד מקצועי, יציין בדף נפרד את החלקים כאמור תוך מתן נימוקים לטענתו בדבר היות החלקים בגדר סוד מקצועי (בנוסח [נספת ה'](#): [חלקים חסויים בהצעה](#)).
- 1.11.3 ההחלטה הסופית בדבר מניעת העיון בחלקים מהצעת הזוכה נתונה בכל מקרה לשיקול דעתה של ועדת המכרזים. מחירי ההצעה בכל מקרה, לא ייחשבו כסוד מסחרי או סוד מקצועי.
- 1.11.4 מודגש כי מציע אשר ביקש כי עניין ו/או חלק בהצעתו יחשב סוד מסחרי או סוד מקצועי, יהיה מנוע מלעניין באותו העניין ו/או חלק בהצעה הרלוונטי המופיע בהצעת מציעים אחרים, וזאת ללא תלות בהחלטת ועדת המכרזים בבקשתו לחיסיון.



1.11.5 ועדת המכרזים לא תדון בבקשה למניעת עיון בהצעת מציע בטענה של סוד מסחרי או סוד מקצועי, אם היא אינה מנומקת ו/או בשל סימון גורף של ההצעה.

1.11.6 העיון במסמכים יתקיים במועד ובמקום בהתאם להוראותיה של המזמינה.  
 1.11.7

## 1.12 כללי

1.12.1 למזמינה נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל הגוף המציע, בכדי לקבל הבהרות ו/או השלמות להצעתו, או בכדי להסיר אי בהירות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות. כל פניה תיעשה בהתאם לחוק חובת המכרזים והתקנות לפיו וכן בהתאם להוראות התכ"ס המתעדכנות מעת לעת.

1.12.2 מגישי ההצעות מתבקשים לבחון היטב את תנאי המכרז ובכלל זה את מלוא ההתחייבויות שיוטלו עליהם במסגרת ההתקשרות עם המזמינה במידה ויזכו במכרז.

1.12.3 באחריותם הבלעדית של המציעים להתעדכן בהודעות ו/או בשינויים ו/או תוספות אשר יפורסמו מעת לעת באתר האינטרנט של המזמינה

1.12.4 המזמינה שומרת לעצמה את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שיקרי או מטעה או שלא כלל מידע שאמור היה גלותו לפי כל דין או בהתאם לתנאי המכרז.

1.12.5 איסור תיאום הצעות: המציע או בעל עניין במציע או בכל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה במציע, לא יפעל לתיאום הצעות עם הצעת מציע אחר כלשהו הן לפני קיום המכרז והן בזמן תקופת תוקפו המכרז. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המדובר באיסור לתיאום הצעות לרבות: כריתה מפורשת של הסכם או הבנה מכל סוג עם אדם או גוף כלשהו או קבלת מידע או החלפת מידע, או פרסום מידע או גילוי מידע לאדם או לגוף כלשהו, כאשר אותו אדם או גוף הינו בעל עניין או נושא משרה או שלוח או עובד של מציע אחר.

1.12.6 כל המחירים המפורטים/שיוצעו ע"י המציע בנספח הצעת המחיר יהיו בשקלים חדשים **כולל מע"מ**.

1.12.7 היעדר יחסי עובד-מעביד: אין בכלל האמור במכרז זה כדי ליצור בין הספק ו/או מי מעובדיו לבין המזמינה יחסי עובד-מעביד. כל העובדים שיעסיק ספק המסגרת לצורך ביצוע התחייבויותיו לפי מכרז זה, יהיו וייחשבו כעובדי הספק בלבד. כל ההוצאות הנובעות ממתן השירות, לרבות, רכישת ציוד, הובלה, ביטוח, תשלום לעובדי החברה (לרבות שכר עבודה, מס הכנסה, ביטוח לאומי, תשלומים סוציאליים וכל מס או היטל או תשלום חובה אחר), יחולו על ספק המסגרת בלבד וישולמו על ידו והמזמינה לא תהא אחראית לתשלומים האמורים בכל צורה שהיא.

1.12.8 התמורה שמשלמת המזמינה לספק, או כל סכום אחר נוסף שישולם לו אינו מהווה משכורת ולא שכר עבודה, אלא תמורה עבור כל השירותים הניתנים כמתחייב עפ"י מכרז זה והמבוצעים ע"י הזוכה בהיותו עצמאי, בלתי תלוי, ותוך הדגשה שהיחסים שבין המזמינה לבין ספק המסגרת ועובדיו אינם מהווים יחסים שבין עובד למעביד.

1.12.9 מוסכם ומוצהר בזאת, כי אין במכרז זה או בתניה מהתניותיו כדי ליצור בין המזמינה לבין הזוכה או מי מעובדיו כל יחסי שליחות ו/או שותפות והזוכה מצהיר בזאת כי לא יציג עצמו בכל צורה שהיא כנציג ו/או שליח של המזמינה וכן לא יתחייב בשמה.

1.12.10 היה וההתקשרות עם הספק הזוכה לא תצא אל הפועל, מכל סיבה שהיא, הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה את הזכות להתקשר עם הספק אשר קיבל את הציון המשוקלל במקום השני, ללא מגבלות כלשהן. לפיכך, ההצעה של הספק אשר יוכרז כספק זוכה שני, תעמוד בתוקפה למשך 90 (תשעים) יום נוספים לאחר סיומם של הליכי המכרז, כדי לאפשר את ההתקשרויות החלופיות הנ"ל.

1.12.10.1 למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המזמין לפעול בכל דרך אחרת במקרה כזה, לרבות - מבלי לגרוע מכלליות האמור - לפרסם מכרז חדש, הכולל לפי שיקול דעתו הבלעדי.

1.12.10.2 בנוסף, אין בבחירת המציע הבא ו/או בכריתת הסכם עמו כדי לפגוע בכל זכות או טענה שיעמדו למזמין או מי מטעמו, כנגד הזוכה הראשון במכרז.



1.12.10.3 אם ההחלטה על בחירת הזוכה השני תיעשה לאחר תום תוקף ההצעה, תידרש הסכמת הזוכה  
למימוש ההתקשרות.



## פרק 2: מסמך האפיון – תיאור השירות הנדרש

### 2.1 כללי

2.1.1 הנהלת בתי המשפט (להלן המזמינה) מבקשת לקבל הצעות לאספקת מערכת ניהול קריאות הכולל מודול ITSM (IT Service Management), מצאי ומלאי וניהול נכסים (Asset Management), הכוללת תהליכים טכנולוגיים ויכולות ITIL (Information Technology Infrastructure Library) עם יכולת התאמה למימוש מדיניות המשרד. השירותים יכללו מוצר אמין, איכותי ומאובטח בעל שרידות מרבית.

#### 2.1.2 הגדרות:

- 2.1.2.1 הנהלת בתי המשפט/המזמינה/המשרד
- 2.1.2.2 הספק/המזיע/הספק הזוכה
- 2.1.2.3 הפתרון/המערכת/התוכנה היישומית
- 2.1.2.4 פונה/משתמש: עובדי הנהלת בתי המשפט או כל כמי שיוגדר על ידה לרבות עובדים חיצוניים ועובדי קבלן לפתיחת קריאה במערכת.
- 2.1.2.5 נציג: מקבל הקריאה/פניה המטפל
- 2.1.2.6 מנהל מערכת/פרויקט
- 2.1.2.7 קריאה/פניה: פניה/תקלה/בעיה/משימה/מטלה במקרים אלו נפתחת הקריאה לטיפול הדרגים השונים עפ"י לוגיקה של המערכת.
- 2.1.2.8 תקלה/בעיה: קריאה/פניה מסוג תקלה/בעיה כלשהי הקיימת ללקוח ו/או לציוד המהווה שיבוש או השבתה של הפעילות הנדרשת להיות מטופלת במסגרת המערכת לניהול התקלות וה-SLA.
- 2.1.2.9 משימה/מטלה: קריאה/פניה מסוג משימה/מטלה שיש לבצע ללקוח (התקנת תוכנה, תליית תמונה וכדומה) ו/או תהליך עבודה ו/או ניפוק ציוד הנדרש לצורך עבודתו שאינו במסגרת תקלה ואינו תלוי בהכרח במנגנון ה-SLA.
- 2.1.3 המזיע יידרש לספק פתרון למערכת ניהול קריאות במגוון תחומים כולל תמיכה, שירות ותחזוקה של המערכת המוצעת ובהתאם למסמך האפיון הרצי"ב.
- 2.1.4 במסגרת מכרז זה, מעוניינת הנהלת בתי המשפט לפנות למזיעים, המספקים מוצר מדף עם יכולת פיתוח והתאמה לארגונים ובעלי ותק וניסיון בתחום.
- 2.1.5 הנהלת בתי המשפט פרושה בכ-45 אתרים ומונה כ-5,000 משתמשי קצה.
- 2.1.6 בבתי המשפט קיימים אלפי פריטים (מלאי, מצאי ונכסים) שונים.
- 2.1.7 טכנולוגיה ותשתית נדרשת:**
- 2.1.7.1 המזיע יפרט את ארכיטקטורת הפתרון המוצע, ארכיטקטורת ניהול משתמשים והרשאות והיבטים טכנולוגיים נוספים נדרשים לטובת הפעלת הפתרון.
- 2.1.7.2 על המזיע לציין בהגשת הצעה את החומרה וסביבת העבודה הנדרשת ליישום.
- 2.1.7.3 סביבת השרתים תסופק ע"י המזמינה.
- 2.1.7.4 המזיע יפרט את המשאבים הדרושים מבחינת תשתיות תקשורת.
- 2.1.7.5 נדרש לפרט את יכולות הזמינות, גיבוי שרידות והתאוששות מאסון.



## 2.2 פירוט השירותים במכרז:

- 2.2.1 הפתרון המוצע יהיה מבוסס על תוכנה יישומית עיקרית שהינה מוצר מדף ונמצאת בשימוש נרחב בקרב ארגונים בינוניים וגדולים בישראל, ותומכת בתחומי ניהול קריאות ו- ITSM וכולל ניהול נכסים, מצאי ומלאי.
- 2.2.2 המציע נדרש להציג את התהליכים העסקיים (מודולים) הבאים:
- 2.2.2.1 נכסים- ניהול מצאי ומלאי
- 2.2.2.2 ניהול קריאות- אירועים, משימות, תקלות ובעיות (מחשוב, אחזקה, בטחון ושאר יחידות הארגון)
- 2.2.3 **הפתרון:**
- 2.2.3.1 על הפתרון לתמוך בריבוי מודולים עם בסיס נתונים מרכזי ובאופן ממודר לחלוטין בין היחידות בארגון ויכלול יכולות מידור בכל יחידה, בתוספת יכולת מנהל המערכת מטעם המזמינה לביצוע שינויים בתהליכים ובהרשאות המערכת.
- 2.2.3.2 הפתרון נדרש להכיל ניהול ידע (Knowledge Management) כאשר בסיס הידע משותף לכלל המודולים התומך ונתמך ע"י מסד נתונים חיצוני רלבנטי.
- 2.2.3.3 הספק יידרש לספק סביבת בדיקות בהתאם למערכת המותקנת כולל בסיס נתונים זהה לסביבת הייצור.
- 2.2.3.4 הפתרון יתמוך במערכות הפעלה Windows בעמדות הקצה ו- VDI מבוססות Horizon VMware בגישת טרמינל.
- 2.2.3.5 ממשק העבודה יתמוך בעברית ובאנגלית לפחות.
- 2.2.3.6 על ממשק הנציג להיות מבוסס דפדפן ובנוסף, גישה באמצעות אפליקציה למכשיר סלולאר/ סמארטפון (IOS/Android).
- 2.2.3.7 על ממשק המשתמש להיות מבוסס דפדפן/ אפליקציה המותקנת על גבי המחשב. יינתן יתרון לאפליקציה למכשירי סלולאר/ סמארטפון (IOS/Android)
- 2.2.3.8 הפתרון המוצע מבוסס התקנה מקומית (On Premise) ולא בענן ציבורי (עם יכולת התקנה בענן). יינתן יתרון להתקנה כפתרון SaaS (GCP + AWS) במסגרת פרויקט נימבוס הממשלתי.
- 2.2.3.9 הפתרון יכלול יכולת צילומי מסך במהלך פתיחת הקריאה ואפשרות לצירוף מסמכים ו/או קבצים.
- 2.2.3.10 ממשק הפונה יכלול ניהול פרטים אישיים של המשתמש (עפ"י שדות), ויאפשר פתיחת תקלה עבור גורם אחר.
- 2.2.3.11 ממשק הנציג יכלול כלי להשתלטות ותמיכה מרחוק מובנה (Built-in) בממשק המערכת ושקוף למשתמש, הכולל אישור המשתמש לפעולות ותיעוד ההשתלטות.
- 2.2.3.12 תמיכה בשליחת הודעות אישיות או בתפוצה למשתמשים (עפ"י קבוצות) לטובת העברת הודעות/משימות/אחר.
- 2.2.3.13 הפתרון יעמוד בדרישות אבטחת מידע, הגנת סייבר והגנת הפרטיות כפי שמפורטות בפרק 10.
- 2.2.3.14 הפתרון תומך בעברית מלאה, כתיבה (RTL) מימין לשמאל בצד המשתמש ובצד הניהולי בכל המודולים כולל הגדרות המערכת.
- 2.2.3.15 הפתרון יתמוך ב- API (Application programming interface) ושיתופי פעולה (Collaboration) מול ממשקים נוספים ובין המודולים השונים לרבות ובנוסף התממשקות למערכות מרכזי, SAP, אופיס 365, נדרש לציין את התמיכה הקיימת.



- 2.2.3.16 על הפתרון לפעול על מערכות ההפעלה Microsoft Windows בתחנות העבודה, בעל יכולות עבודה בתחנת עבודה מרוחקת (מבוססת VDI).
- 2.2.3.17 על ממשק המשתמש להיות מבוסס דפדפן עבור כל המודולים וסוגי המשתמשים ותומך בדפדפנים הבאים: Chrome, EDGE.
- 2.2.3.18 הפתרון יכלול את נתוני המשתמש ומיקומו באמצעות סוכן (Agent) המותקן על גבי המחשב הארגוני ובאמצעות קריאה מתוך AD. וכן גם לפונים באמצעות דוא"ל.
- 2.2.3.19
- 2.2.4 פרויקט להקמת מערכת חדשה הינו פרויקט הכולל התקנה חדשה לארגון שלא הייתה לו בעבר מערכת ניהול קריאות או לחילופין התקנה חדשה לארגון שקודם לכן הייתה לו מערכת ניהול מסוג זה אשר התבססה על מוצר אחר של חברה מתחרה. רק פרויקט שיעמוד בתנאי סף זה יחשב כהקמת מערכת חדשה.
- 2.2.5 אנשי הקשר למתן חוות דעת על המערכת שהותקנה על ידי הספק יהיה נציגו של המזמינה ולא עובד מטעם הספק.
- 2.2.6 הפתרון המוצע נדרש לתמוך במגוון רחב של תרחישים (scenario/Use case) בכל תהליך עסקי ללא הגבלה, כאשר תרחישים אלה ניתנים להקמה, שינוי ועריכה (ללא פיתוח) ע"י מנהל המערכת.
- 2.2.6.1
- 2.2.6.2 אפיון טכני יתבצע מול מנהל הפרויקט מטעם המזמינה ומול מנהל הפרויקט של הזוכה, שיידרש להציג את הפתרון כדלקמן:
- 2.2.6.3 אופן יישום הפתרון:
- 2.2.6.3.1 אפיון תהליכי העבודה- אפיון זה יתבצע בניתוח תרחישים Use cases מול בעלי התפקידים הרלבנטיים של המזמינה.
- 2.2.6.3.2 אבני הדרך ליישום הפתרון בהתאם למפורט בסעיף 2.2.9.
- 2.2.6.4 הטמעת מערכת
- 2.2.6.5 על הספק להציג תכנית עבודה לביצוע הפרויקט, בהתאם לשלבים שפורטו מעלה על תכנית זו נדרש להתייחס להגדרות להלן ועל פי דרישת המשרד:
- 2.2.6.5.1 שלבי עבודה בפרויקט כולל משימות שיבוצעו בכל שלב ותכולה שתבוצע.
- 2.2.6.5.2 לוח זמנים, שלבים ואבני דרך.
- 2.2.6.5.3 סיכונים עיקריים אשר זוהו על ידי הספק וגידורם.
- 2.2.6.5.4 בסיום כל אבן דרך יוצגו התוצרים לאישור מנהל הפרויקט מטעם המזמינה.
- 2.2.6.5.5 מעבר משלב לשלב יתאפשר רק לאחר קבלת אישור בכתב מאת מנהל הפרויקט.
- 2.2.6.6 מנהל הפרויקט מטעם הספק ידווח, לפחות אחת לשבוע, למנהל הפרויקט מטעם המזמינה אחר התקדמות הפרויקט מול תכנית העבודה. כמו כן, לשם ביצוע בקרה טכנולוגית על כל תוצר ומסמך, תוגדרנה מראש נקודות בקרה בפרויקט בהן יידרש אישור מנהל הפרויקט מטעם המזמינה כתנאי להמשך התקדמות בפרויקט.
- 2.2.6.7 הספק הזוכה יספק הדרכה לפחות ל-5 נציגי המזמינה שיוגדרו כמנהלי מערכת (Super User) לטובת ביצוע שינויים במערכת. ההדרכות יתקיימו עפ"י דרישת המזמינה בהתאם לכ"א המזמינה.
- 2.2.7 **כ"א- מנהל הפרויקט והמטמיעים**
- 2.2.7.1 הספק יעסיק מנהל פרויקט מטעמו שיהיה זמין לפניית המשרד וישמש איש קשר המעורה בכל תחומי הטיפול ולפחות 2 מטמיעים של המערכת כמפורט להלן.



- 2.2.7.2 למנהל הפרויקט ניסיון מצטבר בניהול פרויקטים לאספקת מערכת לניהול קריאות וניהול מצאי ומלאי נכסים במהלך 5 השנים האחרונות (2017-2021) וביצע לפחות 2 פרויקטים מבוססי המערכת המוצעת ובהיקף של לפחות 3,000 משתמשים.
- 2.2.7.3 למטמיע המערכת ניסיון מצטבר בהטמעת המערכת המוצעת במהלך השנתיים האחרונות (2020-2021) לפחות ובעל הסמכה, ככל שקיימת, מטעם היצרן.
- 2.2.7.4 על הספק לצרף להצעתו פרטים המעידים על עמידת אנשי הצוות בסעיף 3, בהתייחס לכל אחד מהם לרבות - קורות חיים, תעודות מקצועיות, קורסים, ניסיון והסמכות רלוונטיות.
- 2.2.7.5 המשרד שומר לעצמו את הזכות, אך אינו מחויב, לראיין ולבחון, אם בכתב ואם בעל-פה, רמת מקצועיותו של כל אחד ואחת מחברי הצוות המוצעים על ידי הספק לשם אספקת השירותים במסמך זה.
- 2.2.7.6 מנהל הפרויקט יפעל לפי הנחיות המזמינה או מי שימונה מטעמו.
- 2.2.7.7 יובהר ויודגש כי הספק מתחייב לתמוך במערכות באמצעות חברי הצוות המוצעים בלבד, כאשר כל החלפת חבר צוות תהיה כפופה לאישור המשרד מראש ובכתב. ככל וחבר צוות שהוצע על ידי הספק ושעל פיו ניתן ניקוד האיכות לא יהיה זמין, יוכל המשרד לבטל זכייתו של הספק, או לאשר החלפתו בחבר צוות מתאים אחר, על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 2.2.7.8 למציע מכרז ידע (בזמינות א'-ה' 00:17:00-08:00) בארץ, לפתרון המוצע, המונה לפחות 10 עובדים מקצועיים מטעמו העוסקים בניית, פיתוח, יישום והטמעה של המוצר המוצע בארץ ומתוכם לפחות 5 אנשי יישום ו/או פיתוח.

**2.2.8 אבני דרך ושלבי ביצוע התשלום לשלב הקמת המערכת**

- 2.2.8.1 להלן נקודות הבקרה, הספק המציע יעביר תכנית עבודה מסודרת כמפורט מעלה

שלב	תיאור אבני הדרך	אחוז מסה"כ מחיר הקמת המערכת – התשלום יבוצע לאחר השלמת כל אבני הדרך של כל שלב
א'	1. אישור תכנית העבודה המפורטת ע"י המשרד 2. אישור שלבים מקדימים לתחילת העבודה 3. אישור מעבר לשלב אפיון ארכיטקטורה 4. אישור לתחילת יישום המערכת והקמת סביבת בדיקות	10%
ב'	5. הקמת סביבת בדיקות 6. אישור מנהל הפרויקט לתחילת POC 7. אישור לעמידה ב- POC והתקנת המערכת בייצור	20%
ג'	8. מסירת המערכת לבדיקות הקבלה במשרד	15%
ד'	9. אישור המשרד לתקינות ומוכנות המערכת 10. אישור להתקנה בייצור	15%
ה'	11. סיום שלב ההדרכה והטמעת המערכת ומעבר לתחזוקה	20%
ו'	12. 3-חודשים לאחר עליה לאוויר. מותנה באישור המשרד שהמערכת פועלת בצורה תקינה, מלאה, שוטפת ללא תקלות.	20%
	סה"כ	100%

- 2.2.8.2 יודגש כי נדרשת עמידה בהצלחה בהטמעת הפתרון המוצע מטעם המציע במסגרת ביצוע POC. תנאי זה יהווה אישור סופי לרכישת המערכת ע"י המזמינה וביצוע התשלומים לספק.



2.2.8.3 המזמינה שומרת לעצמה הזכות להסיר ו/או להוסיף נקודת בקרה אחת או יותר, על פי שיקול דעתה ומנהל הפרויקט מטעמה, בהתאם למאפייני הפרויקט, הודעה על הסרת נקודת בקרה תועבר לידי הספק בכתב כתחליף לקבלת אישור מעבר של נקודת הבקרה.

## 2.2.9 שירות ותחזוקה

### 2.2.9.1 עלות התחזוקה תכלול לכל הפחות את הרכיבים הבאים:

2.2.9.1.1 הספק מחויב לתחזוקת המוצר באופן שוטף, לוודא כי המערכת פועלת כל העת בצורה תקינה ואיכותית.

2.2.9.1.2 הספק מחויב לשדרוגי גרסאות, לרבות שדרוגים הדרושים לצורך התאמת המערכת לטכנולוגיות עדכניות עד גרסה אחת לפני אחרונה. המציע מתחייב לספק תיקון תוכנה על כל פגיעות קריטיות או גבוהה ידועה במידה.

2.2.9.1.3 יובהר כי עדכוני גרסה ותחזוקה שוטפת הדורשים השבתת המערכת בשעות עבודה לא שגרתיות (שעות הערב/לילה).

2.2.9.1.4 התאמת המערכת להתפתחויות טכנולוגיות ארכיטקטוניות על פי דרישות המשרד כולל הבדיקות והתיקונים הנלווים.

2.2.9.1.5 טיפול ותמיכה בתקלות תיקון באגים ותקלות, פתרון בעיות, תמיכה בעדכוני דפדפנים, מערכות הפעלה, בסיסי נתונים וכדומה.

2.2.9.1.6 שינויים, שדרוגים עדכונים, והטמעה של מודולים במערכת יותקנו בסביבת בדיקות זהה לסביבת הייצור כולל בסיס נתונים זהים טרם התקנה בסביבת הייצור.

2.2.9.1.7 יתבצעו בדיקות לרבות שפיות לאחר משינויים ושדרוגים.

2.2.9.1.8 אספקה ועדכון מדריך דיגיטלי למשתמשים ולנציגים.

2.2.9.1.9 יעוץ למשרד בכל נושא הקשור למערכת טרם שינויים רוחביים במערכות המזמינה.

2.2.9.1.10 סיוע למשרד בביצוע שינויים, ככל שקיימת השפעה על המערכת המוצעת.

2.2.9.1.11 מובהר כי התמורה לתחזוקת המוצר השנתית (שנים 10-2) כוללת גם את תחזוקת השינויים והשיפורים שיוזמנו בעתיד, ללא עלות נוספת.

2.2.9.1.12 שירותי ניהול הפרויקט לטובת המערכת, בהיקף הנדרש.

2.2.9.1.13 משימות נוספות כפי שישוכמו בין הצדדים.

### 2.2.9.2 שינויים, שיפורים ופיתוחים נוספים:

2.2.9.2.1 מובהר כי סעיף 2.2.10.2 זה נועד לטובת הרחבות, שדרוגים, שינויים, שיפורים ולצורך פיתוחים מיוחדים בלבד שידרשו על ידי המזמינה לאחר שלב המסירה. סוג המטלה והיקף שעות עבודה ייקבע על ידי המשרד.

2.2.9.2.2 צפי השימוש בסעיף 2.2.62 השימוש השנתי בהתאם לתחזית המשרד מוערך בעד 400 שעות פיתוח.

2.2.9.2.3 הספק יידרש להעביר לאישור המשרד הצעת מחיר מפורטת הכוללת שלבי העבודה ולוח זמנים מפורט.

2.2.9.2.4 המשרד רשאי שלא לקבל את הצעת הזוכה, במקרה בו לא יגיע להסכמה עם הזוכה אודות תקציב עבודה, ולבצע את העבודה בכל דרך אחרת שיבחר.

2.2.9.2.5 יובהר כי במקרים חוזרים ונשנים בהם לא תושג הסכמה בין המשרד לזוכה עבור ביצוע העבודה כאמור, רשאי המשרד להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה על כל המשתמע מכך על פי תנאי המכרז, הסכם ההתקשרות וכל חוק.



- 2.2.9.2.6 התמורה תשולם לפי שעות עבודה (בהתאם לתעריף שעת העבודה בהצעת המחיר שהגיש המציע במכרז) בכפוף לקבלת הזמנת עבודה חתומה על ידי מורשי החתימה במשרד מראש ובכתב.
- 2.2.9.2.7 תמורה המשולמת לספק בגין שירותים במונחים של שעת עבודה תהיה בהתאם לביצוע שעות עבודה בפועל ובתנאי ששירות זה הוזמן ואושר על ידי הממונה מראש ובכתב.
- 2.2.9.2.8 הספק יגיש דרישת תשלום רק לאחר השלמת ביצוע המטלה לשביעות רצון הממונה ויצרף דוח דיווח על ביצוע שעות עבודה לחשבונית.
- 2.2.9.2.9 עלות לשעת עבודה עפ"י הצעת המחיר לשעות פיתוח בטופס הצעת המחיר.
- 2.2.9.2.10 מובהר בזאת שהספק לא יהיה זכאי לקבל תמורה כלשהי לפי שעות עבודה לצורכי הקמה ותחזוקה אלא לצורכי שינויים, שיפורים ופיתוח עתידי בלבד.
- 2.2.9.3 זמני השירות במוקד התמיכה
- 2.2.9.3.1 מוקד התמיכה של ההספק הזוכה יספק מענה אנושי בימים א-ה בין השעות 08:00-17:00 למעט ערבי חג וחגי ישראל (שבתון).
- 2.2.9.3.2 זמן ההמתנה המקסימלי למענה טלפוני אנושי לא יעלה על 5 דקות.
- 2.2.9.4 הגדרת רמת שירות וזמני תגובה
- 2.2.9.4.1 בכל תקלה המזמינה תקבע את מידת חומרתה/דחיפותה של התקלה.
- 2.2.9.4.2 זמן התגובה לתקלה משביתה עד חצי שעה ממועד מסירת ההודעה בדבר תקלה למוקד ועד לתחילת הטיפול בה על ידי גורם מקצועי.
- 2.2.9.4.3 זמן תיקון התקלה המשביתה בתוך שעתיים ממועד תחילת הטיפול ועד לתיקון התקלה (כולל פתרון זמני, המשנה את חומרת התקלה לרגילה).
- 2.2.9.4.4 הטיפול בתקלה קריטית או בינונית יהיה רצוף עד שימצא פתרון, דהיינו עד שתתוקן התקלה או עד שתמצא דרך סבירה להוריד את חומרת התקלה. תנאי זה, בעיקר בכל הנוגע לתקלה קריטית, יתבצע ללא קשר לשעות העבודה המקובלות אצל הספק.
- 2.2.9.4.5 תקלה קריטית הינה תקלה המשביתה את עבודתם של חלק משמעותי מהמשתמשים, וכן תקלה המשביתה מרכיבים מרכזיים בשירות. הגדרת סטאטוס של "תקלה קריטית" ולהפך, בהתאם לשיקול דעתה של המזמינה הבלעדית.
- 2.2.9.4.6 במקרים שבהם לא ניתן לבצע את התיקון מיידית, יציע הספק פתרון זמני שיאפשר את הורדת חומרת התקלה מתקלה קריטית לתקלה רגילה, והתיקון יבוצע לאחר אישור גורם מקצועי מטעם המזמין. לחילופין, ידאג הספק תוך שעתיים לפתרון חלופי אחר, שיחזיר את המערכת לכשירות מלאה עד לתיקון סופי.
- 2.2.9.4.7 בכל תקלה קריטית שמשך הטיפול בה חורג מזמן הטיפול בתקלה כפי שהוגדר, יפעל הספק באופן מידי לפתיחת תקלה במוקד היצרן. המזינה רשאית לדרוש התערבות של גורמים מומחים מטעם היצרן לטיפול בתקלה, לרבות דרישה להבאת צוות מומחים מחוץ לארץ, כפי שיידרש לתיקון התקלה - כל זאת ללא כל עלות מצד המזמינה.
- 2.2.9.4.8 בתקלה קריטית, כל הודעה על תקלה שנמסרה במסגרת שעות העבודה המקובלות תטופל באותו יום.
- 2.2.9.4.9 תקלה הנובעת במסגרת טיפול או אי ביצוע שירות ותחזוקה בסעיף 2.2.6.1 תטופל במידי.
- 2.2.9.4.10 טיפול בתקלה רגילה, תחילת טיפול תוך 4 שעות מקבלת הדיווח ו/או לא יאוחר מבוקרו של יום עבודה עוקב לאחר קבלת הקריאה לאחר שעות העבודה. הספק מתחייב לטפל בתקלה באופן רציף ללא הפסקה עד לתיקון התקלה.
- 2.2.9.4.11 זמן תיקון תקלה רגילה בתוך 8 שעות ממועד תחילת הטיפול ועד לתיקון התקלה.



- 2.2.9.4.12 ניתן יהיה לפתוח קריאה על תקלה באמצעות דוא"ל גם לאחר שעות העבודה המקובלות, כאשר הודעות אלה יחשבו כפתיחה החל מבוקרו של יום העבודה העוקב.
- 2.2.9.4.13 כל תקלה תטופל על חשבון הספק.
- 2.2.9.5 במידה והספק לא הצליח לפתור את התקלה מרחוק כאמור, יגיע נציג (מומחה בתחום) הספק לאתר הלקוח לטיפול בתקלה תוך 4 שעות, וישהה באתר הלקוח עד לפתרון התקלה.
- 2.2.9.6 במידה והטיפול בתקלה משביתה יארך יותר מיום עבודה ידווח על כך הספק מראש ובכתב למזמין, כולל צפי לפתרון הבעיה.
- 2.2.9.7 במידה והטיפול בתקלה רגילה יארך יותר מ- 3 ימי עבודה ידווח על כך הספק מראש ובכתב למזמין, כולל צפי לפתרון הבעיה.

#### 2.2.10 אבטחת מידע

ראה פרק 10 במכרז

### 2.3 פיקוח המזמינה

- 2.3.1 הספק הזוכה יאפשר לנציג המזמינה או מי מטעמה לבקר את פעולותיו, לפקח על ביצוע מכרז זה ועל הוראות ההסכם שייחתם בעקבותיו, לרבות פיקוח על השירותים.
- 2.3.2 הספק הזוכה יישמע להוראות נציג המזמינה או מי מטעמה בכל העניינים הקשורים לאספקת השירותים כמפורט במכרז ובהסכם שייחתם בעקבותיו.
- 2.3.3 נציג המזמינה רשאי בכל עת לבדוק את טיב השירותים וכן את הסידורים הכרוכים באספקת השירותים.
- 2.3.4 מצא נציג המזמינה כי קיים ליקוי כלשהו – הזוכה מתחייב לתקן את הליקוי באופן מידתי.
- 2.3.5 הספק הזוכה מתחייב לתת כל דיווח שיידרש בכתב, או באמצעים טכנולוגיים, הכל כפי שיידרש על ידי נציגיה המוסמכים של המזמינה.

### 2.4 אמת שרות ופיצויים מוסכמים

- 2.4.1 לשם הבטחת עמידת הספק בדרישות מכרז זה נקבעה אמת שירות ומנגנון פיצויים מוסכמים, כמפורט להלן.
- 2.4.2 בסעיף זה מוגדרים הפיצויים המוסכמים אותם ישלם הזוכה בגין אי עמידה ברמת השירות המפורטת במסמכי המכרז.
- 2.4.3 זוכה שלא יעמוד ברמת השירות המוגדרת ישלם פיצוי מוסכם, על פי מידת החרגה מהרמה המוגדרת ובהתאם לטבלת הפיצויים המוסכמים שבסעיף זה. המזמינה תהא זכאית לנכות את סכום הפיצויים המוסכמים הנקובים מכל תשלום שיגיע לספק או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת, לרבות חילוט הסכום מהערבות הבנקאית לביצוע.
- 2.4.4 תשלום הפיצויים או ניכויים מסכומים המגיעים לזוכה לא ישחררו את הזוכה מהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז.
- 2.4.5 הזוכה אינו רשאי לגרוע סכום הפיצוי המוסכם משכר עובדיו.
- 2.4.6 אין האמור בא לפגוע בכל תרופה אחרת שהמזמינה זכאית לה לפי מכרז זה ועל פי כל דין
- 2.4.7 נציג המזמינה יעביר לזוכה את השגותיו ואת תלונותיו בגין הליקוי ברמת השירות. ככל שהליקוי לא יטופל לשיעור רצונה של המזמינה בתוך 3 ימי עסקים, תודיע המזמינה בכתב לנציג הזוכה כי הפיצוי על הנזקים בגין הליקויים המתוארים שלא תוקנו במסגרת הזמן שיעדה לכך המזמינה, יקוּזו מסכום החיוב על פי הטבלה המפורטת להלן.

הנושא	דרישת המכרז	פיצוי מוסכם בש"ח לא כולל מע"מ
המתנה למענה לקריאה טלפונית למרכז השירות	מענה לשיחה תוך 5 דקות מרגע הקריאה במרכזת הזוכה בהתאם לסעיף 2.2.10.3.2	50 שקלים חדשים על כל חריגה מתועדת/מדווחת



הנושא	דרישת המכרז	פיצוי מוסכם בש"ח לא כולל מע"מ
זמן תגובה לטיפול בתקלה קריטית שדווחה ע"י המזמינה	תחילת טיפול 30 דקות מרגע קבלת הדיווח בהתאם לסעיף 2.2.10.4.2	100 שקלים חדשים עבור כל שעת חריגה
זמן תגובה לטיפול בתקלה רגילה שדווחה ע"י המזמינה	תחילת טיפול עד 4 שעות מרגע הטיפול בתקלה בהתאם לסעיף 2.2.10.4.10	50 שקלים חדשים עבור כל שעת חריגה
סיום טיפול בתקלה משביתה שדווחה ע"י המזמינה	סיום התקלה תוך שעתיים ממועד תחילת הטיפול בתקלה בהתאם לסעיף 2.2.10.4.3	500 שקלים חדשים על כל חריגה של שעתיים
סיום טיפול בתקלה שאינה משביתה שדווחה ע"י המזמינה	סיום התקלה תוך שעתיים ממועד תחילת הטיפול בתקלה בהתאם לסעיף 2.2.10.4.11	500 שקלים חדשים על כל חריגה של יום איחור
העברת דו"ח סטאטוס חריגה בזמן תקלה	חריגה בהתאם לסעיפים 2.2.10.6 ו- 2.2.10.7	500 שקלים חדשים על כל חריגה של יום איחור
שינויים ושיפורים	אי עמידה בתכנית העבודה לשינויים ושיפורים כמופיע בסעיף 2.2.10.2.2	250 שקלים חדשים בגין כול יום פיגור
אבני דרך	אי עמידה באבני הדרך כמופיע בסעיף 2.2.9	1,000 שקלים חדשים עבור כל יום איחור
דוחות	העברת דוחות כמתחייב בסעיף 2.4.13	250 שקלים חדשים בגין כול יום פיגור

- 2.4.8 לזוכה תהיה זכות לטעון בכתב נגד הקיזוז תוך 7 ימי עבודה וזאת מיום שליחת ההודעה.
- 2.4.9 במידה והצטברו למעלה מ- 5 אירועים המתוארים בטבלה מעלה בתקופה של חצי שנה מיום הפגיעה הראשונה, תיחשב פגיעה זו כהפרה של תנאי המכרז והמזמינה תהיה רשאית להפסיק התקשרות עם הזוכה.
- 2.4.10 הנהלת בתי המשפט תהיה רשאית לנכות את סכומי הפיצויים המוסכמים האמורים לעיל מכל סכום שיגיע לספק הזוכה בכל עניין שהוא וכן יהיה רשאי לגבותו מהספק הזוכה בכל דרך אחרת.
- 2.4.11 אין בפיצוי המוסכם בכדי למצות את טענות המשרד כלפי נותן השירות והוא שומר לעצמו את הזכות לתבוע את נזקיו בנוסף, לפי כל דין ומבלי שסכום הפיצוי המוסכם יגרע מזכות זו ומבלי שתיגרע הזכות למימוש ערבות הביצוע בגין הנזק שנגרם.
- 2.4.12 יודגש: תשלום הפיצויים או הניכויים אין בו כשלעצמו משום שחרור הספק הזוכה מהתחייבותו להשלים מתן השירותים בהתאם לתנאי הסכם זה.

#### 2.4.13 דוחות:

- 2.4.13.1 הפתרון יכלול לוח מחוונים (Dashboards) למנהלים ולנציגים, המציג דוחות עפ"י דרישות המשרד ברמות שונות של הרשאות אשר יקבעו באפיון.
- 2.4.13.2 הפתרון יתמוך גם בשליחת דוחות והתראות באופן אוטומטי לדוא"ל ול SMS עפ"י דרישה.
- 2.4.13.3 הפתרון יפיק דוחות בחתכים שונים בהתאם לדרישה בזמן אמת.
- 2.4.13.4 הספק הזוכה יעביר אחת לחודש ו/או בהתאם לדרישת המזמין, דו"ח המתייחס לפעילות המערכת (לא מדובר בדו"ח משתמשים) לידי מנהל הפרויקט מטעם המזמין אשר יכלול בין היתר:
- 2.4.13.4.1 פרוט הטיפול בכל תקלה שנסגרה מאז הדו"ח האחרון.
- 2.4.13.4.2 פרוט התקלות הפתוחות.
- 2.4.13.4.3 התפלגות התקלות לפי אורך זמן הטיפול.



טיפול בתקלה משביתה יתחיל תוך שעה מקבלת ההודעה על התקלה. הספק  
הזוכה יעסוק בטיפול בתקלה ברציפות ללא הפסקה עד לתיקון התקלה או  
למתן מעקף שיאפשר להמשיך בתפעול השוטף.

2.4.13.4.3.1



## פרק 3: תנאי סף

### 3.1 תנאי סף מנהליים

- 3.1.1 **המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976** (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"), וברשותו כל האישורים הנדרשים לפי חוק זה. להוכחת עמידה בתנאי זה על המציע להגיש:
- 3.1.1.1 תצהיר מלא ומפורט על פי הנוסח **נספח א': נוסח תצהיר**.
  - 3.1.1.2 אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 או שהוא פטור מניהולם ומדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף. **אישור זה יסומן ע"י המציע כנספח א'1.**
  - 3.1.1.3 תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 **ע"פ הנוסח** שבנספח ב'. המציע לא הורשע בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987. לצורך עמידה בתנאי זה יצרף המציע תצהיר המאמת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987 **ע"פ הנוסח שבנספח ג'.**
  - 3.1.2 **המציע רשום במרשם המתנהל ע"פ דין**. להוכחת תנאי זה יצרף המציע אישור לדוגמא: במידה ומדובר בחברה, על המציע לצרף העתק אישור התאגדות מאת רשם החברות, במידה ומדובר בעמותה – יש לצרף אישור מרשם העמותות, במידה והמציע המציע רשום כעוסק מורשה במע"מ – יש לצרף העתק תעודת עוסק מורשה. האישור יהיה תקף על שמו של המציע נכון למועד האחרון להגשת הצעות המציע אישור זה יצורף יסומן ע"י המציע **כנספח א'2.**
  - 3.1.3 **ככל שהמציע תאגיד, המציע אינו בעל חובות אגרה שנתית ברשות התאגידים בשנים שקדמו לשנה שבה מוגשת ההצעה (עד למועד הגשת ההצעה) והחברה/שותפות אינה חברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק**. לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף, יש לצרף נסח חברה/שותפות מרשות התאגידים, **עדכני לשנה בה מוגשת ההצעה, המוכיח כי למציע אין חובות אגרה שנתית לרשם החברות**, וכי החברה אינה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. במידה ומפורט חוב לרשם התאגידים בנסח המצורף, יש לצרף אישור על תשלום החוב לרשם התאגידים. נסח זה יצורף ויסומן ע"י המציע כנספח א'3.
  - 3.1.4 **מציע שהוא עסק בשליטת אישה יצרף להצעתו אישור ותצהיר** כמשמעותם בסעיף י' לחוק חובת מכרזים ב**נוסח נספח י"א**
  - 3.1.5 **העדפת תוצרת הארץ**: במסגרת אמת המידה של המחיר במכרז זה, תינתן העדפה להצעות לרכישת טובין מתוצרת הארץ בהתאם לתנאי הוראת התכ"מ 7.11.4 המצורפת **כנספח י"ג**.
  - 3.1.6 כתנאי לקבלת העדפת תוצרת הארץ, יצרף המציע להצעתו את המסמכים הנדרשים ע"פ הוראת התכ"מ.
  - 3.1.6 למציע רישיון רלוונטי לאספקת השירותים על פי דין. להוכחת עמידתו בתנאי זה, יצרף המציע העתק רישיון בתוקף למסמכי המכרז.
  - 3.1.7 ככל שקיים בתחום, למציע תקן ישראלי מס' .... בתוקף. להוכחת עמידתו בתנאי זה, יצרף המציע העתק רישיון בתוקף למסמכי המכרז ויסמנו כנספח. [רלוונטי כאשר לצורך אספקת השירותים או הטובין הנרכשים במסגרת ההתקשרות קיים תקן ישראלי רשמי, כמשמעו בחוק התקנים, התשי"ג-1953, תידרש תעודת התאמה לדרישות התקן בהתאם לסעיף 12 לחוק זה או תו תקן ישראלי].



### 3.2 תנאי סף מקצועיים

- 3.2.1 החברה הינה גוף בעל ותק של לפחות 5 שנים באספקה והטמעה של תוכנות והתאמתם לדרישות הלקוח ב-5 עבודות קודמות לכל הפחות, שהיקפן הכספי של כל אחת הינו לכל הפחות 500,000 ₪ בפריסה ארצית.
- 3.2.2 למציע ניסיון ביישום של לפחות 5 פרויקטים על כל שלביהם להקמת מערכת חדשה העובדת בייצור בעלת פתרונות בתחומים הנדרשים המבוססים על התוכנה היישומית המוצעת במהלך 5 השנים האחרונות (-2017 2021), מתוכם 2 לפחות ממשרדי ממשלה, הכוללים הקמת מערכת ארגונית חדשה, בהיקף כספי מצטבר של 400,000 ₪ ומעלה לכל פרויקט (כולל מע"מ). עמידת המציע בתנאי סף זה תוכח באמצעות נספח ו'.
- למען הסר ספק, פרויקט שדרוג מערכת קיימת לניהול ארגוני לגרסה חדשה יותר של אותו המוצר ו/או הקמת מערכת חדשה חלופית על בסיס גרסה חדשה יותר של המוצר שכבר קיים בארגון - לא יחשבו כפרויקט הקמת מערכת חדשה אלא כפרויקט שדרוג ולכן לא יעמדו בתנאי סף זה. פרויקט להקמת מערכת חדשה הינו פרויקט הכולל התקנה חדשה לארגון שלא הייתה לו בעבר מערכת ניהול קריאות או לחילופין התקנה חדשה לארגון שקודם לכן הייתה לו מערכת ניהול מסוג זה אשר התבססה על מוצר אחר של חברה מתחרה. רק פרויקט שיעמוד בתנאי סף זה יחשב כהקמת מערכת חדשה.
- 3.2.3 למנהל הפרויקט ניסיון מצטבר בניהול פרויקטים בכלל במהלך 5 השנים האחרונות (2017-2021) וביצע לפחות 2 פרויקטים מבוססי המערכת המוצעת ובהיקף של כ- 3,000 משתמשים. עמידת המציע בתנאי סף זה תוכח באמצעות נספח ו'.
- 3.2.4 למטמיע המערכת ניסיון מצטבר בהטמעת המערכת המוצעת במהלך השנתיים האחרונות (2020-2021) ובעל הסמכה, ככל שקיימת, מטעם היצרן. עמידת המציע בתנאי סף זה תוכח באמצעות נספח ו'.
- 3.2.5 למציע מרכז ידע (בזמינות א'-ה' 00:00-17:00) בארץ, לפתרון המוצע, המונה לפחות 10 עובדים מקצועיים מטעמו העוסקים בניתוח, פיתוח, יישום והטמעה של המוצר המוצע בארץ ומתוכם לפחות 5 אנשי יישום ו/או פיתוח.
- 3.2.6 להוכחת עמידתו בתנאי זה, יצרף המציע תצהיר בנוסח **נספח ו'** למסמכי המכרז הכולל רשימת המקומות/אתרים, תיאור השרות הניתן לרבות שם הלקוח, פרטי איש הקשר מטעם הלקוח (שם, תפקיד, מספר טלפון קווי, מספר טלפון נייד, כתובת דוא"ל). עמידת המציע בתנאי סף זה תוכח באמצעות נספח ו'.
- 3.2.7 המציע יאשר את עמידתו בדרישה לתקן אבטחת מידע ארגוני ISO-27001. על המציע לצרף תעודה המעידה על כך.
- 3.2.8 המציע יאשר בהצהרתו כי מתקיימת לגביו לפחות אחת מהחלופות הבאות:
- 3.2.8.1 המציע הינו בעלים של התוכנה היישומית העיקרית המוצעת במסגרת הפתרון.
- 3.2.8.2 המציע הינו נציגו הרשמי ו/או שותפו ו/או מפיץ מורשה במדינת ישראל של יצרן התוכנה היישומית העיקרית המוצעת בפתרון, ובעל יכולת לביצוע שינויים בתוכנה זו בהתאם לצרכי הנהלת בתי המשפט.
- 3.2.9 על הספק לחתום על תצהיר שהצעתו עומדת בכל דרישות פרק 2. כאמור בנספח ו'.
- שינוי ארגוני במציע: במקרה שבו המציע, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המפורטים במכרז ושבעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי הסף השתלבה אצל המציע, יוכל המציע לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעתה של המזמינה.
- על אף האמור לעיל, שומרת המזמינה לעצמה את הזכות לאפשר למציע אשר לא צירף אישור מהאישורים המפורטים לעיל, להשלים את הגשת המסמכים במועד המאוחר למועד פתיחת המעטפות (להלן – "צירוף מאוחר"). צירוף מאוחר כאמור לעיל,



יתאפשר רק מקום שהוברר, כי המסמכים היו בידי המציע במועד הגשת ההצעה וכי לא צורפו רק בשל טעות בתום לב של המציע.



## פרק 4: אופן הגשת ההצעה ומסמכים נדרשים

ההצעה תימסר במעטפה סגורה, עליה יירשם: שם המכרז, מספר המכרז, כתובת המזמינה בלבד. המעטפה הסגורה תכלול שתי מעטפות פנימיות:

4.1 מעטפה אחת תכיל את כל מסמכי ההצעה הנדרשים מלבד הצעת המחיר (נספח ז') - שתוכנס למעטפה נפרדת) על גבי מעטפה זו יירשמו שם המציע, כתובתו ומס' הטלפון להתקשרות. מסמכי האיכות יוגשו כאשר הם כרוכים ומחולקים לפרקים, כאשר יקדים לכל פרק עמוד עם שם הפרק, לפי הסדר המפורט בטבלה שלהלן.

מס'ד	שם החוץ	המסמכים הנדרשים הערות	הערות
1	<u>עמוד ראשון:</u>	פרטי המציע ואיש הקשר מטעמו	<u>נספח ד'</u>
2	<u>פרטי המציע וחלקים חסויים בהצעה</u>	חלקים חסויים בהצעה	<u>נספח ה'</u>
3	<u>חוץ ראשון:</u>	מסמכי המכרז חתומים, לרבות דוגמת החוזה ונספחיו	
4	<u>מסמכי המכרז</u>	שאלות הבהרה	
5	<u>חוץ שני:</u>	נוסח תצהיר מנכ"ל	<u>נספח א'</u>
6	<u>תנאי סף מנהליים</u>	אישור ניהול ספרים	נספח א1
7		אישור המציע לפיו הוא רשום במרשם המתנהל עפ"י דין	נספח א2
8		נסח התאגיד	נספח א3
9		תצהיר בדבר עובדים עם מוגבלות	<u>נספח ב'</u>
10		תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום	<u>נספח ג'</u>
11		אישור רו"ח העדפת תוצרת הארץ (ככל שרלוונטי לגבי המציע)	<u>נספח י"ג</u>
12		כתב ערבות מכרז	<u>נספח י'</u>
13		תצהיר בדבר עסק בשליטת אישה (ככל שרלוונטי לגבי המציע)	<u>נספח י"א</u>
14		רישיון רלוונטי לאספקת השירותים בהתאם לחוק. (ככל שנדרש במסגרת תנאי הסף)	<u>יצורף כנספח מטעם המציע</u>
15		תקן ישראלי מס' .... בתוקף	<u>יצורף כנספח מטעם המציע</u>
16	<u>חוץ שלישי:</u>	ניסיון וותק המציע	<u>נספח ו'</u>
17	<u>חוץ רביעי</u>	יתר מסמכי ונספחי המכרז	

4.2 מעטפה שניה תכיל את הצעת המחיר של המציע בשני עותקים, חתומה בחתימות מלאות ומחייבות במקור אם המציע הוא חברה או שותפות רשומה - יחתום רק מי שהוסמך לכך כדן, בתוספת חותמת התאגיד. על גבי מעטפה זו יירשם "הצעת מחיר" בלבד. מעטפה זו תצורף להצעה כשהיא סגורה.



יש להקפיד על הפרדת המעטפות כנדרש, כדי לאפשר את תהליך הבדיקה המתואר בהמשך. יש לשים לב, כי המעטפות השונות תיפתחנה בשלבי בדיקה שונים.

- 4.3 על המציע להגיש 3 מארזים זהים ומלאים: אחד מקור ו-2 עותקים, כאשר אחד מהעותקים יינתן באמצעות מדיה מגנטית או דיגיטלית (כגון התקן זיכרון חיצוני בחיבור USB). על המארז המקורי יצוין "מכיל מסמכים מקוריים".
- 4.3.1 עותק ההצעה המקורי יוחתם בכל עמוד בחותמת המציע, בחתימת מורשה חתימה בראשי-תיבות ובחתימה מלאה בדף האחרון. שאר העותקים יהיו העתקים של המקור.
- 4.3.2 יובהר, כי הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה את הזכות להפחית עד 2 נקודות ברכיב האיכות, הצעה אשר לא תוגש במתכונת כנדרש לעיל.

## פרק 5: אופן הגשת ההצעה ומסמכים נדרשים

ההצעות תבחנה בארבעה שלבים:

### 5.1 שלב א' - בדיקת עמידה בתנאי הסף:

בשלב זה תיבדקנה עמידתן של ההצעות בתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי סף) מציע שעבר את שלב א' ימשיך לשלב ב'.

### 5.2 שלב ב' - בחינת אמות מידה איכותניות, סה"כ 60% מהציון הכולל של המציע

בשלב זה תיבחן הצעת המציע בהתאם להצעתו, ע"פ הקריטריונים הבאים:

מס'	אמת מידה – איכות	ניקוד מרבי
5.2.1	היקף ניסיון המציע בפרויקטים העומדים בדרישות תנאי הסף מעבר למספר הפרויקטים שנדרשו לצורך עמידה בתנאי הסף יזכה ב- 1 נקודות.	5
	מציע אשר יציג 2 פרויקטים העומדים בתנאי הסף מעבר למספר הפרויקטים שנדרשו לצורך עמידה בתנאי הסף יזכה ב- 2 נקודות.	
	מציע אשר יציג 3 פרויקטים העומדים בתנאי הסף מעבר למספר הפרויקטים שנדרשו לצורך עמידה בתנאי הסף יזכה ב- 3 נקודות.	
	מציע אשר יציג 4 פרויקטים ומעלה העומדים בתנאי הסף מעבר למספר הפרויקטים שנדרשו לצורך עמידה בתנאי הסף יזכה ב- 5 נקודות.	
5.2.2	שנות וותק של מנהל הפרוייקט בתחום הטמעת התוכנה היישומית המוצעת כמפורט בנספח ז'	5
	מציע אשר יציג ותק של מעל 5 שנים ועד 6 שנים בתחום הטמעת התוכנה היישומית המוצעת יזכה ב- 2 נקודות.	
	מציע אשר יציג ותק של מעל 6 שנים בתחום הטמעת התוכנה היישומית המוצעת יזכה ב- 5 נקודות.	
5.2.3	ראיון	15
	נציג בכיר מטעם החברה ומנהל הפרוייקט נדרשים להגיע לראיון במועד שיקבע המשרד במסגרתו יוקדשו עד 60 דקות להצגת התוכנית התפעולית של המציע ומערכות הניהול. הריאיון ינוקד כדלקמן:	
	• התרשמות מניסיון המציע בשירותים נשוא המכרז, כוח האדם ומערכות הניהול הקיימות/המוצעות – עד 8 נקודות.	



מס'	אמת מידה – איכות	ניקוד מרבי
		<ul style="list-style-type: none"> <li>התרשמות ממנהל הפרויקט המוצע בשירותים נשוא המכרז, רלוונטיות ניסיון וזמינות – עד 7 נקודות.</li> </ul>
5.2.4	הצגת המערכת	<p>30</p> <p>מנהל הפרויקט נדרש להציג מערכת פעילה, ותהליכים עסקיים בתחום ניהול קריאות, מצאי ומלאי ונכסים, ההצגה נכללת בתכולת משך הריאיון בסעיף 5.2.3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>התרשמות כללית מהמערכת המוצעת, הרשאות, ניהול משתמשים, ובחינת תנאי הסף 3.2- עד 10 נקודות.</li> <li>איכות הפתרון והמערכת המוצעת כולל לוגיקה, תהליכים עסקיים- עד 7 נקודות.</li> <li>התרשמות מממשק פתיחת הפנייה- עד 5 נקודות</li> <li>התרשמות מממשק הנציג- עד 5 נקודות</li> <li>חווית המשתמש- עד 3 נקודות</li> </ul>
5.2.5	חוות דעת דעת מלקוחות המציע	<p>5</p> <p>הנהלת בתי המשפט תפנה, טלפונית, לפי שיקול דעתה, לעד 3 לקוחות לפחות מבין אלו שיפורטו בנספח ו' על מנת לקבל חוות דעתם בהיבטים של:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>איכות השירות הניתן: גמישות, זמינות, עמידה בלוחות זמנים</li> <li>מקצועיות המציע בתחומי פעילותו: רמת שירות מסופקת, הבנת תחומי הפעילות, פתרונות מוצעים, ערך מוסף</li> <li>שביעות רצון כללית: האם הלקוח מחווה הדעה ממליץ למזמינה להתקשר עם המציע</li> </ul> <p>הלקוח יתבקש לדרג את שביעות הרצון בין 1 ל 10. הציון הסופי שיקבל המציע בסעיף זה יהיה הציון הממוצע של ההמלצות. מציע לו יהיה ציון הממוצע הגבוה ביותר יקבל את הציון המקסימלי לסעיף זה ויתר המציעים ידורגו ביחס אליו.</p> <p>ככל שלא ניתן לקחת חוות דעת כיוון ש איש הקשר מטעם הלקוח המצוין בהצעה אינו זמין, ככל שהמשרד פנה לאיש הקשר שהוצג בהצעה וצוין ע"י איש הקשר כי אינו מכיר את הפעילות או את המציע או במקרים בהם איש הקשר היה המעסיק של המציע/בעל התפקיד המוצע במכרז זה, הציון שיינתן בסעיף חוות הדעת יהיה אפס.</p> <p>במידה והמציע סיפק שירותים בעבר להנהלת בתי המשפט, רשאית הנהלת בתי המשפט לפנות לנציג המשרד שקיבל את השירות גם אם איננו מופיע ברשימת הממליצים שפורטו בנספח ו' שהגיש המציע.</p> <p>אם ההצעה היא מטעם מציע שזכה בעבר במכרז של המשרד או שלמשרד היכרות אחרת עמו או מידע לגביו, יילקח בחשבון, כאחד מהשיקולים המכריעים, אופן ביצוע התחייבויות המציע, לרבות עמידה בלוח זמנים ואיכות העבודות ורמת השירות.</p>
	סה"כ ניקוד איכות	60



5.3 שלב ג' - בחינת המחיר, שה"כ 40% מהציון הכולל של המציע

- 5.1.1 בשלב זה ייבחנו המחירים שהוצעו ע"י המציעים בטופס הצעת המחיר (נספח ט').
- 5.1.2 לשם בחינת ההצעות תסוכם הצעת המחיר לסכום כולל, ותיבחן אל מול יתר ההצעות שהתקבלו. הצעת המחיר במחיר הנמוך ביותר תדורג במקום הראשון ויתר הצעות המחיר ביחס אליה בהתאם.
- 5.1.3 ההצעה שתהיה הנמוכה ביותר תקבל הציון המרבי לשלב זה ושאר ההצעות יקבלו ציון לפי הנוסחה הבאה:

$$P = \frac{\text{הצעת המחיר הנמוכה ביותר}}{\text{עלות ההצעה הנבדקת}} * 40\%$$

מחיר בש"ח כולל מע"מ	משקל/ניקוד	הערות	כמות	השירות הנדרש	
	12	יישום ופיתוח כלל רכיבי המערכת אשר ידרשו במסגרת הפרויקט. כולל 12 חודשי אחריות מלאה אשר במסגרתה הספק מתחייב לטפל ללא כל עלות נוספת בכל בעיה/תקלה אשר תתגלה במוצר או ביישום	כ- 5,000 (עבור כלל משתמשי הארגון)	עלויות רישוי, פיתוח, הקמה, הטמעה והדרכה.	1
	8	רישיונות נציגים (חבילת מינימום) - הצעת מחיר לחבילת מינימום של 150 רישיונות. מחיר סופי לכל סוגי הרישיונות הדרושים להפעלה מלאה של המוצר, כולל הרחבות, תוספות וכד'.	150	רישוי נציגים	2
	8	שירות אופציונלי מעבר לשלב ההקמה. התשלום יבוצע כנגד שימוש השעות בפועל. בהתאם להצעת מחיר ודו"ח ביצוע עבודה	צפי השימוש בהתאם לתחזית המשרד עומד על שימוש המוערך עד- 400 שעות לשנה	עלות לשעת פיתוח ושינויים במערכת מעבר לשעות ההטמעה	3
	2	בהתאם לדרישת המשרד	בהתאם ל-10 רישיונות בכל מדרגת הרחבה.	מדרגת הרחבת רישוי משתמשים	4
	4	בהתאם לדרישת המשרד	בהתאם ל-5 רישיונות בכל מדרגת הרחבה.	מדרגת הרחבת רישוי נציגים	5



	6	עלות שנתית קבועה לשנים 2-10 עבור כל שנה מעבר לשנת האחריות. כולל עדכוני גרסאות ,תמיכה טכנית ,תיקון באגים ותקלות, פתרון בעיות, עדכוני מערכות הפעלה ,בסיסי נתונים וכדומה. התשלום יתבצע בחלוקה לרבעונים	הצעת המחיר לתחזוקת מוצר מגלמת גם תחזוקת שינויים, שיפורים, הרחבות, פיתוחים ורכיבים נוספים שיתווספו למערכת בעתיד. לספק לא תשולם תוספת מחיר עבור תחזוקת רכיבים נוספים אלה	רישוי ואחזקה שנתית (אחזקת מוצר)	6
--	---	--	---	---	---

5.1.4 העדפת תוצרת הארץ :

- 5.1.4.1 במסגרת אמות המידה של המחיר במכרז זה, תינתן העדפה להצעות לרכישת טובין מתוצרת הארץ בשיעור של 50% עבור מוצרי טקסטיל ובשיעור של 15% עבור מוצרים שאינם טקסטיל כהגדרתם בתקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ) התשנ"ה - 1995 (להלן : "התקנות").
- 5.1.4.2 יודגש כי במידה ויזכה מציע בזכות העדפת תוצרת הארץ הוא לא יהיה רשאי להעביר את ייצור הפריטים בהם זכה לחו"ל או לכל גורם אחר שאינו ישראלי ואשר אינו עונה לקריטריונים של מתן העדפת תוצרת הארץ. ההעדפה כאמור תינתן בהתאם לקבוע בתקנות אלו.
- 5.1.4.3 כתנאי לקבלת ההעדפה, יצרף המציע להצעתו במסגרת תנאי הסף, הצהרה בדבר שיעור מחיר המרכיב הישראלי במחיר ההצעה ביחס לכל פריט בהצעתו ואליה יצורף אישור ר"ח .
- 5.1.4.4 מציע אשר זכה בזכות העדפת תוצרת הארץ והעביר את הייצור לחו"ל, המזמינה תהיה רשאית לבטל את זכייתו, לקנוס את חברתו, לחלט את ערבות הביצוע ואף לשקול את הפסקת ההתקשרות עמו.
- 5.1.4.5 לתשומת לב המציע: מציע שלא צרף את האישור כאמור, לא יקבל כל העדפה.

5.4 שלב ד' - ניקוד סופי:

בשלב זה ייעשה שקלול בין ציון האיכות שניתן בשלב ב' לבין ציון הצעת המחיר שניתן בשלב ג' בהתאם למשקלות כל מרכיב. הסכום שיתקבל מסיכום הציונים יהווה את ציון ההצעה המשוקללת. ההצעה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר תדורג במקום הראשון ויתר ההצעות ביחס אליה. הספק שציונו המשוקלל יהיה הגבוה ביותר, יהיה הספק הזוכה.

אם לאחר שקלול התוצאות, התקבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הטובה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה, ובלבד שצורף לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר בהתאם לסעיף 22 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בנוסח נספח ו' .

במקרה ותהיינה שתי הצעות אשר קיבלו ציון משוקלל זהה ואין הצעה שהינה עסק בשליטת אישה, תינתן למציעים אפשרות להגיש הצעת מחיר מתוקנת, best & final, אשר על פיה תדורג ההצעה. הגשת ההצעה תיעשה במעטפה חתומה או בדואר אלקטרוני עד למועד שיקבע ע"י המשרד. כל אחד מהעמודים ייחתם בחותמת המציע ובחתימת מורשי החתימה מטעמו. לאחר הגשת ההצעות המתוקנות תיערך הערכה מחודשת לגבי הציון המשוקלל לכל אחד מהמציעים שהתבקש להגיש הצעה מתוקנת. מציע שיזכה בציון המשוקלל הגבוה ביותר יזכה במכרז, בכפוף לאישור ועדת מכרזים.



במקרה ותתקבל רק הצעת מחיר אחת, למזמינה שמורה הזכות לקיים משא ומתן על המחיר הסופי המוצע.



## פרק 6: מסמכים ואישורים שיידרשו מהספק הזוכה עם קבלת

### ההודעה על הזכייה במכרז

עם היודוע למציע (להלן: "הספק הזוכה") דבר זכייתו במכרז ולא יאוחר **מחלוף 5 ימי עבודה**, מחויב הספק הזוכה במכרז זה לצרף המסמכים ו/או האישורים הבאים. מציע שלא ימציא המסמכים האמורים, **בחלוף מניין ימים אלו תהיה רשאית המזמינה לפנות למציע שדורג במקום השני.**

#### 6.1 ערבות ביצוע

ערבות ביצוע אשר תעמוד על שיעור של 5% מהיקף ההתקשרות בקבוע בחוזה הראשוני, לפקודת המזמינה, צמודה למדד המחירים לצרכן.

הערבות תשמש להבטחת מילוי תנאי ההתקשרות על ידי המציע שיזכה במכרז וכבטחון לקיום התחייבויותיו לעניין הספקת הטובין או השירותים או העבודות נושא המכרז. ועדת המכרזים תהיה רשאית להחליט על חילוט מלא או חלקי של הערבות במקרה בו לא עמד הספק בהתחייבויותיו בהתאם לחוזה ההתקשרות או בהתאם לתנאי המכרז. ועדת המכרזים לא תקבל החלטה בדבר חילוט ערבות, אלא לאחר שנתנה הזדמנות למציע או לספק, לפי העניין, להשמיע טענותיו בעל פה או בכתב.

6.1.1 ספק יוכל להגיש ערבות בנקאית מבנק בארץ, קרי בנק לו רישיון בנק לפי סעיף 4(א)(1) ו-4(א)(2) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. **לחילופין:**

6.1.2 ספק יוכל להגיש ערבות מסולק בארץ, קרי סולק לו רישיון סליקה לפי סעיף 36(א) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, אשר בתחומי פעולתו ובעיסוקיו המותרים ברישיונו מצוין "מתן ערבות לבעל עסק", בכפוף לאישור בנק ישראל. הסולקים שאושרו להעמיד ערבות, כאמור לעיל, נכון ליום פרסום מכרז זה – מפורטים בהוראת תכ"מ 7.3.3 (נספח ד') **לחילופין:**

6.1.3 ספק יוכל להגיש ערבות מחברת ביטוח בארץ, קרי חברת ביטוח שברשותה רישיון לעסוק בביטוח או רישיון מ"מורשי לידס", על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981, ושמופיעה בהוראת התכ"מ 7.3.3 (נספח ג - מבטחים אשר בעלי רישיון למתן ערבויות)

6.1.4 הערבות תהיה אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי ניתנת לביטול. הערבות תעמוד בתוקף למשך כל תקופת תוקפו של ההסכם ולמשך 60 ימים נוספים לאחר מכן. נוסח הערבות שיוגש יהיה בהתאם לאחת החלופות הבאות:

א. ערבות ידנית בהתאם לנוסח המפורט בנספח י' למסמכי המכרז

ב. ערבות דיגיטלית, בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות שפורסם על ידי החשב הכללי, אשר הונפקה על ידי בנק, סולק או חברת ביטוח, אשר הוסמכו על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור, הערבות תוגש בהתאם לטופס, "תדפיס ערבות דיגיטלית", ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ולהוראת תכ"מ, "ערבויות דיגיטליות", מס' 14.4.1.

נכון ליום פרסום מכרז זה המוסמכים להנפקת ערבויות דיגיטליות הינם בנק דיסקונט לישראל, בנק לאומי לישראל, בנק מסד, והבנק הבינלאומי, בנק טפחות, כלל חברה לביטוח בע"מ, כלל ביטוח אשראי בע"מ, בנק מרכנתיל דיסקונט לישראל.

מידע נוסף בנושא זה ניתן למצוא באתר החשב הכללי: <https://govextra.gov.il/digital-guarantee/homepage>

6.1.5 יודגש כי ככל והמזמינה תממש את זכותה להתקשרות עם הספק הזוכה לתקופות נוספות בהתאם לתנאי המכרז (סעיף 1.6 למסמכי המכרז), גובה הערבות לא ישתנה.



#### 6.1 אישור קיום ביטוחים

חתימה על קיום אישור ביטוח אחיד המצורף למכרז כנספח יב'

#### 6.2 חוזה

חתימה על חוזה כדוגמת החוזה המצורפת למכרז זה ומסומנת כנספח טו'. בכל מקרה של סתירה בין הוראות החוזה והוראות המכרז, תכריע בעניין הלשכה המשפטית של המזמינה.

#### 6.3 התחייבות לסודיות ולהיעדר ניגוד עניינים –

הגשה של התחייבות לסודיות ולהיעדר ניגוד עניינים בהתאם לנוסח נספח ט' למסמכי המכרז

#### 6.4 הצטרפות לפורטל הספקים הממשלתי

הזוכה יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המזמין, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ מס' 7.7.1.1 ויתר הוראות התכ"מ הרלוונטיות, והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים.

יודגש, הזוכה יישא בעלות הכרוכה בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי (סך ממוצע של כ- 300 ₪ עבור הנפקת כרטיס חכם).

להלן קישור להוראת התכ"מ בנושא פורטל הספקים : <https://mof.gov.il/takam/Pages/horaot.aspx?k=7.7.1.1>  
הרישום מתבצע מול משרד האוצר, במוקד הרישום לפורטל הספקים, יש להעביר למוקד הרישום את המסמכים הנדרשים : טופס רישום מלא, חוזה רישום לפורטל הספקים חתום, וכרטיס חכם - הכניסה לפורטל הספקים מבוצעת בהזדהות ע"י כרטיס חכם בעל חתימה מאושרת, אותו יש לרכוש מאחד הגופים המאשרים שהותרו על ידי משרד המשפטים.

פרטים נוספים ניתן לקבל באתר החשב הכללי : <https://mof.gov.il/AG/Pages/PortalSapakim.aspx>  
או לפנות למוקד הרישום בטלפון 03-9778799 / בדוא"ל [sapakim@inbal.co.il](mailto:sapakim@inbal.co.il)



## פרק 7: תמורה

- 7.1 ביצוע העבודה/השירותים ייעשה אך ורק על פי האמור במכרז זה ובהסכם ההתקשרות. חריגה שאינה מלווה באישור מורשה החתימה במשרד לא תאושר.
- 7.2 בסיום כל חודש, ולא יאוחר מה 15 לחודש העוקב, יגיש הזוכה חשבונית בהתאם לתעריפי ההצעה הזוכה וביצוע בפועל, לתשלום בפורטל הספקים הממשלתי. לכל חשבונית תצורפנה תעודות המשלוח שנחתמו על ידי אנשי הקשר אצל המזמינה.
- 7.3 יודגש כי המזמינה רשאית לקנוס את הספק בגין איחור בהגשת החשבונית החודשית בהתאם למנגנון הפיצויים המוסכמים המפורט בפרק 2 למסמכי המכרז
- 7.4 החשבונית המפורטת תיבדק על ידי היחידה המקצועית מטעם הנהלת בתי המשפט.
- 7.5 לאחר שיאושרו החשבוניות ע"י הגורמים הרלוונטיים, כאמור, תועברנה החשבוניות לתשלום ליחידת הרכש המרכזית של המזמינה.
- 7.6 תשלום החשבוניות ייעשה עפ"י הוראות החשב הכללי שמספרן 1.4.0.2 ו-1.4.0.3 המשתנות מעת לעת.
- 7.7 הצעת המחיר עבור כל יחידת תמורה שהוגשה ע"י הספק הזוכה במסגרת הצעתו הינה סופית ולא מותנית. כוללת מע"מ וכל מס אחר, אם הספק מחויב בו. כל שינוי עתידי בגובה המע"מ ישנה את גובה התמורה שתשולם (במקרה של עליית המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מעלה ובמקרה של ירידת המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מטה).
- 7.8 הצמדת תעריפי המכרז:
- בהתאם להוראות החשכ"ל ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה של ההתקשרות, בגובה של 100% למדד המחירים לצרכן, אחת לחודש, בהתאם להגדרות, תנאי וביצוע ההצמדה המפורטים להלן:
- 7.8.1 הגדרות:
- 7.8.1.1 הצמדה – הסדר הנערך במסגרת התקשרות, אשר נועד להתאים את ערך הנכס, השירות או המחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל. ההצמדה מחושבת על ידי השוואת ערך המדד בתאריך הקובע ביחס לתאריך הבסיס.
- 7.8.1.2 תאריך קובע – המועד על פיו נקבע המדד הקובע, לצורך תשלום ההצמדה עבור תקופה מוגדרת.
- 7.8.1.3 תאריך בסיס – המועד שממנו ואילך מחושבת ההצמדה, לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 7.8.1.4 מדד קובע – ערך המדד בתאריך הקובע, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).
- 7.8.1.5 מדד בסיס – ערך המדד בתאריך הבסיס, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).
- 7.8.1.6 מדד בגין – המדד הרשמי שפורסם, בגין החודש שבו חל התאריך הקובע.
- 7.8.1.7 מדד ידוע – המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע, גם אם טרם פורסם המדד בגין אותו החודש.
- 7.8.2 תנאי ההצמדה
- 7.8.2.1 תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית.
- 7.8.2.2 התאריך הקובע – תאריך החשבונית.



7.8.2.3 מדד / שער חליפין – מדד המחירים לצרכן.

7.8.2.4 סוג המדד – מדד ידוע.

7.8.2.5 תדירות ההצמדה – חודשית.

7.8.2.6 חלקיות ההצמדה – 100%.

**7.8.3 אופן חישוב ההצמדה**

7.8.3.1 חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ביצוע ההצמדות שנקבעה בסעיף זה

7.8.3.2 ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום  
עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון, הקודם לתאריך הקובע.

7.8.3.3 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.



## פרק 8: שמירת סודיות, ניגודי עניינים ויחסי הצדדים

- 8.1 הספק מתחייב לשמור בסוד ידיעות ומידע שיגיעו אליו עקב ביצוע מכרז זה.
- 8.2 הספק לא ימסור ידיעה או מידע לאדם שלא יהיה מוסמך לקבלה ללא הרשאה בכתב מהמזמינה.
- 8.3 הספק ידאג שכל עובדיו וקבלני המשנה שלו ישמרו על המידע כאמור בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ותקנות הגנת הפרטיות (תנאי אחזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו - 1986.
- 8.4 הספק יחזיר למזמינה כל חומר שיימסר לו בהקשר לפעילות זו בכל עת שיידרש לכך.
- 8.5 הספק יתחייב כי הוא או מי מעובדיו אינו נמצא במצב של חשש לניגוד עניינים בין עבודתו המוצעת לבין עבודה עם גופים אחרים הקשורים במישרין או בעקיפין למזמינה. בכל מקרה של קיום ניגוד עניינים כאמור, מתחייב הספק להודיע מראש למזמינה על קיום ניגוד עניינים ולפרט את מהותו. הספק יחתים את עובדיו וכן כל עובד אשר יחליף במהלך ההתקשרות עובד קיים על הצהרה ברוח זו. במקרים בהם תסבור המזמינה כי קיים חשש לניגוד עניינים כאמור, תהא המזמינה רשאית לפעול כמתחייב מן העניין בהתאם לשיקול דעתה.
- 8.6 השירותים יינתנו במסגרת ארגונית של הספק בלבד. לעניין זה "מסגרת ארגונית" – לרבות איתור עובדים ו/או קבלני משנה, העסקתם, ניהול כל משא ומתן עמם, השגחה מתמדת על פעילותם, תשלום שכרם וכל תשלום סוציאלי נלווה אגב העסקתם, פיטוריהם והאחריות לכך, והטלת משמעת כמקובל במסגרת הספק.
- 8.7 הספק מצהיר, כי ידוע לו ולכל העובדים המועסקים על ידיו לצרכי ביצוע מכרז זה, כי הינם עובדים ומועסקים במסגרת הארגונית של הספק ולא של המזמינה. הספק בלבד יהיה אחראי כלפי כל המועסקים על ידיו לפי דיני העבודה והנו יקין. כן יהיה הספק לבדו אחראי לכל נזק שיגרם על ידיו, או בגין רכושו ונכסיו ועל ידי המועסקים על ידו למטרות חוזה זה. אם על אף האמור תחויב המזמינה כדון, לשאת חבות, או לעשות מעשה כלשהו, יפצה אותה על כך הספק באופן מלא.
- 8.8 הספק מתחייב לא להציג את השירותים הניתנים, לא כלפי עובדיו ומעסיקיו, לא כלפי ציבור הנהנים משירותים אלה, כפעולות שלמזמינה יש חלק בארגונו, אולם הספק רשאי להציג את השירותים הניתנים לפי בקשת המזמינה, תחת פיקוחו, הכל לפי העניין.
- 8.9 בכל הקשור למערכת היחסים בין המזמינה לבין הספק, יחשב הספק, כספק עצמאי לכל דבר ועניין. הספק מודע לכך שלא מתקיימים יחסי עובד-מעביד בינו ו/או עובדיו ו/או קבלני המשנה מטעמו לבין המזמינה.
- 8.10 הספק אחראי לעובדים, לאיכות העבודה, לגיבוי למילוי מקום, להכשרת עובדים בהתאם לצרכים ובכלל זה השתלמויות וקורסים על חשבוננו על פי צרכי השירותים במכרז.
- 8.11 הספק אינו רשאי להמחות (להעביר) לזולת את זכויותיו או את חובותיו לפי תנאי מכרז זה כולן או חלקן ללא הסכמה בכתב המזמינה.
- 8.12 אין הספק רשאי להעביר את ביצוע החוזה כולו או חלקו במישרין או בעקיפין לאחר, ללא הסכמה בכתב ומראש של המזמינה. הסכמה כאמור, אם ניתנה, לא תיצור יחסי חוזה כלשהם בין המזמינה לבין ספק אחר, והספק הזוכה יהיה בכל מקרה אחראי כלפי המזמינה לביצוע השירותים.



## פרק 9: נזיקין, שיפוי ופיצוי

### אחריות משפטית:

- 9.1 הספק יהיה אחראי באחריות מלאה ומוחלטת כלפי המשרד ויישא בכל פיצוי כספי ו/או סעד אחר שייתבעו או שיידרשו מהמשרד, שמקורם במעשים ו/או מחדלים שלו ו/או של העובדים מטעמו, לרבות קבלני משנה מטעמו במסגרת העסקתם לפי מכרז זה או כוחו.
- 9.2 הספק פוטר בזאת את המדינה מאחריות לכל תביעה אשר עלולה להיות מוגשת נגדה עקב העסקת עובדיו בפרויקט. הספק הזוכה מתחייב לשפות ו/או לפצות את המדינה בגין כל סכום שתחויב ובגין כל הוצאה שתיגרם לה עקב תביעה כאמור וזאת בלי שיהוי ובלא צורך בפנייה מוקדמת לערכאות. חובה זו תחול על הספק הזוכה כלפי המדינה אף אם יחליט ביהמ"ש המוסמך במקרה מסוים כי המדינה והספק הזוכה אחראים במשותף כלפי ניזוק או נפגע מסוימים, והספק ישיב, יפצה או ישפה את המדינה במלואו של כל סכום שתשלם כאמור.
- 9.3 הספק מתחייב לשלם כל סכום או פיצוי, המגיעים על פי כל דין לעובד או לכל אדם הנמצא בשירותו כתוצאה מקיום יחסי עבודה עם העובד עקב העסקתו בפרויקט.
- 9.4 הספק מתחייב לשאת בכל נזקי גוף ו/או רכוש שיגרם למאן דהוא עקב מחדליו או הפועלים עימו ו/או מטעמו והוא מוותר בזאת על תביעה נגד המשרד בגין נזק או אבדן לרכוש ו/או לגוף כאמור.



## **פרק 10: אבטחת מידע, הגנת סייבר והגנת פרטיות**

**ראה נספח יד'**



## פרק 11: נספחים

נספח א	נוסח תצהיר
נספח א'1	אישור ניהול ספרים
נספח א'2	אישור המציע לפיו הוא רשום במרשם המתנהל עפ"י דין
נספח א'3	נסח התאגיד
נספח ב'1	תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות
נספח ג'1	תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום
נספח ד'1	פרטי המציע
נספח ה'1	חלקים חסויים בהצעה
נספח ו'1	תצהיר אודות פרופיל המציע וניסיונו
נספח ז'1	טופס הצעת מחיר
נספח ח'1	חוזה התקשרות
נספח ט'1	התחייבות לסודיות ולהיעדר ניגוד עניינים
נספח י'1	נוסח כתב ערבות
נספח יא'1	תצהיר בדבר עסק בשליטת אישה
נספח יב'1	אישור קיום ביטוחים
נספח יג'1	הוראת תכ"מ בדבר העדפת תוצרת הארץ
נספח יד'1	נספח יד-אבטחת מידע, הגנת סייבר והגנת פרטיות



**נספח א': נוסח תצהיר**

אני החתום מטה \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_ המוסמך להתחייב בשם המציעה, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

- א. למציעה אישור על ניהול ספרים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976 בחתימתו של פקיד מורשה כהגדרתו שם ובנוסף המפורט בתקנות עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות) (אישורים), התשמ"ח-1987; (מצ"ב האישור) האישור בתוקף עד ליום \_\_\_\_\_.
  - ב. המציעה מדווחת למע"מ כדין.
  - ג. המציעה עומדת בדרישות כל דין, לרבות לעניין תשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיה בכל מועד בו מתבצעים התשלומים לעובדים, ומתחייבת לקיים בתקופת ההתקשרות הוראות כל דין רלבנטית לצורך ביצוע העבודה לפי המכרז לרבות דיני עבודה ובטיחות שונים.
  - ד. למציעה ולכל מי שיופעל על ידה במסגרת הצעתה או מטעמה ישנם כל האישורים או הרישיונות הנדרשים על פי כל דין (לרבות: אישורים בדבר רישוי עסקים, אישורי העסקת עובדים כדין כנדרש לפי הקשר העניין ומהות המופעל).
  - ה. כנגד המציעה לא מתנהלים הליכים משפטיים בין פליליים בין אזרחיים שיש להם זיקה לשירותים אותם היא מעניקה או שהיא תעניק או שיכולה להיות להם השלכה על אלו אותם היא מציעה לרבות הליכים היכולים להשליך על יכולתה לעמוד בהתחייבויותיה עפ"י הצעתה.
  - ו. המציעה מתחייבת למסור כל מסמך המאמת את האמור בתצהיר זה, לפי דרישת המזמינה.
  - ז. המציעה מתחייבת לעמוד בהוראות אבטחת מידע, הגנת סייבר והגנת פרטיות כמפורט בנספח יד' מכרז.
  - ח. המציעה מסכימה שיימסר להנהלת בתי המשפט מידע המצוי במרשם הפלילי כאמור בחוק המידע הפלילי ותקנות השבים, תשע"ט-2019 לגבי המציע במכרז, בעלי השליטה ונושאי המשרה הנוגעים בדבר בגוף המציע, וכן על נותן שירות או מבצע עבודה נושא ההתקשרות שפרטיהם מפורטים להלן: \_\_\_\_\_
- להלן שמי וחתימתי ואני מצהיר כי האמור לעיל אמת.

תאריך

שם + חתימה

**אישור**

אני החתום מטה עו"ד \_\_\_\_\_ מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני מר \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ המוסמך להתחייב בשם המציעה והמוכר לי אישית/אותו זיהיתי לפי ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזני את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפניי

תאריך

עו"ד, שם וחתימה



---

**נספח א1: אישור ניהול ספרים**

יצורף על ידי המציע

---

**נספח א2: אישור המציע לפיו הוא רשום במרשם המתנהל עפ"י דין**

יצורף על ידי המציע

---

**נספח א3: נסח התאגיד**

יצורף על ידי המציע



**נספח ב': תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות**

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 כדלקמן:

הנני נותן/ת תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_, שהוא המציע (להלן: "המציע"), המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר \_\_\_\_\_ לאספקת \_\_\_\_\_ עבור \_\_\_\_\_ . אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

סמן X במשבצת המתאימה:

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 **לא חלות** על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 **חלות** על המציע והוא מקיים אותן.

במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") חלות על המציע, נדרש לסמן x במשבצת המתאימה:

- המציע מעסיק פחות מ- 100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר, נדרש לסמן X במשבצת המתאימה:

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז, יפנה למנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמקרה 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).

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

\_\_\_\_\_

חתימה

\_\_\_\_\_

תאריך

\_\_\_\_\_

שם מלא



**נספח ג': תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום**

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 כדלקמן:

הנני נותן/ת תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע"), המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר \_\_\_\_\_ לאספקת \_\_\_\_\_ עבור \_\_\_\_\_ . אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

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

המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד ההגשה") מטעם המציע, בהתקשרות מספר \_\_\_\_\_ לאספקת \_\_\_\_\_ עבור \_\_\_\_\_ .

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

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

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא	חתימה וחותמת
-------	--------	--------------

**אישור עורך הדין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי, אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_, מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_, או המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
-------	-------------	--------------



נספח ד': פרטי המציע

נושא ראשי	נושא משני	הפרטים
נתונים כלליים על המציע	שם	
	מ.ר/ח.פ.	
	מס במקור	
	סוג התארגנות (חברה, שותפות):	
	תאריך התארגנות	
	שמות הבעלים (במקרה של חברה, שותפות)	
	שם המנהל הכללי	
	כתובת	
	טלפון	
	אתר החברה	
	כתובת דוא"ל	
	פרטי מורשה חתימה מטעם המציע	
	כתובת דוא"ל למשלוח הודעות תשלום מטעם המזמינה	
	פרטי איש הקשר למכרז	שם
כתובת		
טלפון		
טלפון סלולרי		
כתובת דוא"ל		



**נספח ה': חלקים חסויים בהצעה**

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד : הנהלת בתי המשפט

א.ג.נ.,

הנדון : חלקים חסויים בהצעה

אני מבקש, שלא תינתן זכות עיון בסעיפים הבאים בהצעתי, בשל היותם סוד מסחרי ו/או מקצועי :

---

---

---

---

---

---

ידוע ומוסכם עלי, כי ועדת המכרזים בהנהלת בתי המשפט מוסמכת להחליט בעניין זה, עפ"י שיקול דעתה.

חתימת המציע :

חתימה וחותמת המציע

שם מלא של החותם בשם המציע

תאריך



**נספח ו' – פרופיל תצהיר אודות פרופיל המציע וניסיונו**

אני, \_\_\_\_\_, בתוקף תפקידי כ- \_\_\_\_\_, וכמורשה חתימה בחברת \_\_\_\_\_ ("החברה"), מאשר בזאת כי החברה הינה גוף בעל ותק של ..... באספקה והטמעה של תוכנות והתאמתם לדרישות הלקוח ב- \_\_\_\_\_ (יש לציין מספר) עבודות קודמות לכל הפחות, שהיקפן הכספי של כל אחת הינו לכל הפחות \_\_\_\_\_ ש"ח בפריסה ארצית וכי היא מקיימת את דרישות הניסיון הקבועות במכרז זה כתנאי סף.

**פירוט הניסיון של החברה:**

שם הארגון	תקופת הפרויקט (מיום ועד ליום)	תיאור הפרויקט	היקף כספי של הפרויקט בש"ח כולל מע"מ	מחוז ויישוב בו ניתן השירות
	- _____/_____/_____ _____/_____/_____			
	- _____/_____/_____ _____/_____/_____			
	- _____/_____/_____ _____/_____/_____			
	- _____/_____/_____ _____/_____/_____			
	- _____/_____/_____ _____/_____/_____			

**פירוט הניסיון של מנהל הפרויקט:**

אני מצהיר כי מנהל הפרויקט מטעמי \_\_\_\_\_ ת"ז \_\_\_\_\_ הוא בעל ניסיון מצטבר בניהול פרויקטים בכלל במהלך 5 השנים האחרונות (2017-2021) ומצהיר כי ביצע לפחות 2 פרויקטים מבוססי המערכת המוצעת ובהיקף של כ- 3,000 משתמשים, כמפורט להלן:  
 פרויקטים כלליים של מנהל הפרויקט:

שם הארגון	תקופת הפרויקט (מיום ועד ליום)	תיאור הפרויקט	מספר משתמשים
	- _____/_____/_____ _____/_____/_____		



		-	___/___/___ ___/___/___	
		-	___/___/___ ___/___/___	
		-	___/___/___ ___/___/___	
		-	___/___/___ ___/___/___	

לפחות 2 פרויקטים מבוססי המערכת המוצעת ובהיקף של כ- 3,000 משתמשים של מנהל הפרוייקט:

שם הארגון	תקופת הפרוייקט (מיום ועד ליום)	תיאור הפרוייקט	מספר משתמשים
	-		
	-		
	-		

**פירוט הניסיון של מטמיע המערכת:**

למטמיע המערכת ניסיון מצטבר בהטמעת המערכת המוצעת במהלך השנתיים האחרונות (2020-2021)

שם הארגון	תקופת הפרוייקט (מיום ועד ליום)	תיאור הפרוייקט
	-	
	-	
	-	



אני מצהיר כי לחברתנו יש מרכז ידע בארץ אשר כתובתו \_\_\_\_\_ והוא פעיל וזמין בימים א'-  
ה' 00:00-17:00 בארץ. מרכז הידע מוכשר ליתן מענה, שירות ותמיכה לשירותים האמורים בהתאם למכרז זה. מרכז הידע מונה  
לפחות 10 עובדים מקצועיים מטעם החברה המציעה העוסקים בניתוח, פיתוח, יישום והטמעה של המוצר המוצע בארץ ומתוכם  
לפחות 5 אנשי יישום ו/או פיתוח.

אני מצהיר כי החברה המציעה קיימת לפחות אחת מהחלופות הבאות (יש לסמן במקום המתאים) –

- המציע הינו בעלים של התוכנה היישומית העיקרית המוצעת במסגרת הפתרון.  
 המציע הינו נציגו הרשמי ו/או שותפו ו/או מפיץ מורשה במדינת ישראל של יצרן התוכנה היישומית העיקרית המוצעת  
בפתרון, ובעל יכולת לביצוע שינויים בתוכנה זו בהתאם לצרכי הנהלת בתי המשפט.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחתימת המציע
-------	---------------------------	--------------------

#### אישור עו"ד

אני החתום מטה, \_\_\_\_\_ עו"ד, בעל רישיון מס' \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (כתובת),  
מאשר בזה שחתימות דלעיל הינן חתימותיהם של \_\_\_\_\_ ושל \_\_\_\_\_, המוכרים לי אישית/שזיהיתי אותם  
על פי תעודת זהות, וכי חתימות אלו מחייבות את המציע ביחס לנכונות הפרטים הכלולים בהצהרה זו.

\_\_\_\_\_ חתימת עו"ד



**נספח ז' – טופס הצעת מחיר**

לכבוד

הנהלת בתי המשפט

כנפי נשרים 22,

ירושלים

**הנדון: הצעה כספית למכרז מס' 76/2022 – לאספקת מערכת לניהול קריאות הכולל מודול ITSM (IT Service ) (Management), מצאי ומלאי וניהול נכסים (Asset Management)**

- אני החתום מטה מציע בזאת את שירותי לספק להנהלת בתי המשפט את השירותים המתוארים במסמכי המכרז, על פי כל התנאים, התניות, והדרישות הכלולים במסמכים אלה ובמחירים המפורטים בהצעתי זו
1. הנני מצהיר ומאשר, שקראתי בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין, והבנתי את כל האמור בהם ומסכים להם.
  2. הנני מצהיר ומאשר, שקראתי בעיון רב את תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, ובכלל זה את חוזה ההתקשרות על נספחיו, הוא הבין את האמור בהם ומסכים להם, לא יהיו לי כל תביעות או דרישות או טענות לעניין אי הבנה או אי ידיעה של תנאי המכרז ו/או תנאי החוזה על מסמכיהם ונספחיהם.
  3. הנני מצהיר ומאשר כי אינני מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודי, ככל שאזכה במכרז.
  4. אין מניעה לפי כל דין להשתתפותי במכרז.
  5. אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נשוא המכרז על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע לבין המזמינה.
  6. הריני מתחייב כי בידי היכולת והאמצעים הדרושים, לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותי וכן את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לצורך עמידה בתנאי המכרז.
  8. הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי הח"מ באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
  9. פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד, אשר מציע הצעות במכרז זה.
  10. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.
  11. המציע לא היה ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
  12. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית, מכל סוג שהוא.
  13. הצעה זו מוגשת בתום לב.
  15. המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב- 25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968).
  16. גורם אחד אינו מחזיק ב- 25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
  17. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.
  18. להצעתי זו מצורפים במעטפה נפרדת כל המסמכים, האישורים וההיתרים הנדרשים במסמכי המכרז.
  19. הצעתי זו מבטאת את כל ההוצאות הצפויות לי לצורך מתן השירות וידוע לי כי מערכת בתי המשפט לא תשלם סכומים נוספים בגין השירותים במסגרת מכרז זה



20. להלן הצעתי הסופית ואיננה מותנית, לאספקת השירותים הנדרשים בהתאם לתנאי מכרז זה : הצעת המחיר כוללת מע"מ וכל מס אחר, ככל שהספק מחויב בו.

מחיר בש"ח כולל מע"מ	הערות	כמות	השירות הנדרש	
	מחיר כולל עבור הקמת והפעלת המערכת לרבות יישום ופיתוח כלל רכיבי המערכת אשר ידרשו במסגרת הפרויקט בהתאם למפורט במסמכי המכרז. כולל 12 חודשי אחריות מלאה אשר במסגרתה הספק מתחייב לטפל ללא כל עלות נוספת בכל בעיה/תקלה אשר תתגלה במוצר או ביישום	כ- 5,000 (עבור כלל משתמשי הארגון)	עלויות רישוי, פיתוח, הקמה, הטמעה והדרכה.	1
	מחיר כולל עבור רישיונות נציגים (חבילת מינימום) - הצעת מחיר לחבילת מינימום של 150 רישיונות. מחיר סופי לכל סוגי הרישיונות הדרושים להפעלה מלאה של המוצר, כולל הרחבות, תוספות וכד'.	150	רישוי נציגים	2
	מחיר לשעת עבודה (60 דקות) - שירות אופציונלי מעבר לשלב ההקמה. יתופעל בהתאם למסמכי המכרז כאשר התשלום יבוצע כנגד שימוש השעות בפועל. בהתאם להצעת מחיר ודו"ח ביצוע עבודה	צפי השימוש בהתאם לתחזית המשרד עומד על שימוש המוערך ב- 400 שעות לשנה	עלות לשעת פיתוח ושינויים במערכת מעבר לשעות ההטמעה	3
	אופציונאלי - בהתאם לדרישת המשרד (מעבר ל-5000 משתמשים)	בהתאם ל-10 רישיונות בכל מדרגת הרחבה.	מדרגת הרחבת רישוי משתמשים (מעבר לסעיף 1)	4
	אופציונאלי - בהתאם לדרישת המשרד (מעבר ל-150 נציגים).	בהתאם ל-5 רישיונות בכל מדרגת הרחבה.	מדרגת הרחבת רישוי	5



			רישוי נציגים (מעבר לסעיף 2)	
	עלות שנתית קבועה לשנים 2-10 עבור כל שנה מעבר לשנת האחריות. בהתאם למפורט במסמכי המכרז לרבות עדכוני גרסאות, תמיכה טכנית, תיקון באגים ותקלות, פתרון בעיות, עדכוני מערכות הפעלה בסיסי נתונים וכדומה. התשלום יתבצע בחלוקה לרבעונים	הצעת המחיר לתחזוקת מוצר מגלמת גם תחזוקת שינויים, שיפורים, הרחבות, פיתוחים ורכיבים נוספים שיתווספו למערכת בעתיד. לספק לא תשלום תוספת מחיר עבור תחזוקת רכיבים נוספים אלה	רישוי ואחזקה שנתית (אחזקת מוצר)	6

יודגש כי ככל שתחול על הזוכה 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).

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	---------------------------	--------------------



**נספח ח' – דוגמת חוזה התקשרות**

**הערה:** נוסח החוזה המובא להלן הינו לדוגמא בלבד והמזמין יהיה רשאי להתאימו לצרכיו כפי שיהיו בפועל לפני החתימה.

חוזה

שנערך ונחתם בירושלים ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ 2019

בין

הנהלת בתי המשפט המיוצגת לצורך חוזה זה על ידי סגן מנהל בתי המשפט

והשבת מערכת בתי המשפט הרשאים לחתום בשמה

(להלן: "המזמינה" או "הנהלת בתי המשפט" או "המשרד")

מצד אחד

לבין

\_\_\_\_\_ (להלן: "הספק")

מס' רישום (עוסק מורשה, תאגיד, תעודת זהות): \_\_\_\_\_

מצד שני

הואיל וביום \_\_\_\_\_ פרסם המשרד מכרז מספר \_\_\_\_\_, המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;

והואיל והספק הציע לספק למשרד את השירותים נשוא המכרז בהתאם להצעתו למכרז, המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן – "השירותים");

והואיל וביום \_\_\_\_\_ קבעה ועדת המכרזים של המשרד כי הצעת הספק היא הזוכה במכרז;

והואיל ובכוונת המשרד להתקשר עם הספק בהתאם להוראות המכרז וההסכם ולפי כל דין;

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

**1. מבוא ונספחים**

- א. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- ב. כל הנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- ג. מבלי לגרוע מכלליות האמור בס"ק (א) התחייבויות הספק במסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה וכך גם באשר למיצגים ונתונים שמסר.
- ד. הסכם זה יפורש, ככל שניתן, באופן המתיישב עם הקבוע במסמכי המכרז. במקרה של סתירה בין הוראות המכרז והוראות ההסכם יגברו הוראות המכרז. במקרה של סתירה שאינה ניתנת ליישוב – תקבע פרשנותה של הלשכה המשפטית של מערכת בתי המשפט.
- ה. כותרות הסעיפים בהסכם זה נועדו לנוחות הקורא בלבד ולא ישמשו בפרשנותו של הסכם זה.
- ו. מונחים שהוגדרו בסעיף הגדרות בחוברת המכרז, יהיו תקפים גם להסכם זה, אלא אם כן נקבע או משתמע אחרת בהסכם זה.

**2. תקופת ההתקשרות**



א. התקשרות על פי הסכם זה הינה מיום חתימת הצדדים על הסכם זה, החל ביום \_\_\_\_\_ ועד ליום \_\_\_\_\_ (להלן: "תקופת ההתקשרות"). כמו כן למשרד הזכות להאריך ההסכם לתקופות נוספות ועד \_\_\_\_\_ שנים ממועד ההתקשרות הראשון במסגרת הסכם זה.

ב. למשרד שמורה הזכות להפסקה יזומה של ההתקשרות בכל עת. אין באמור בכדי לגרוע מהפסקת ההתקשרות מחמת יתר העילות הקבועות במכרז ו/או בהסכם זה.

ג. בוטל ההסכם כאמור לעיל, רשאי המשרד למסור את אספקת השירות לאחר. המשרד ישלם לספק את התמורה המגיעה לו עבור השירות שסופק עד לביטול ההסכם, אולם יהיה פטור מלשלם כל תשלום או פיצוי נוסף וכן יהיה זכאי לקזז כל סכום המגיע לו כאמור בחוזה.

### 3. התחייבויות המשרד

המשרד מתחייב להעמיד לרשות הספק מידע רלבנטי ותנאי עבודה נאותים שיאפשרו לו לעמוד בהתחייבותו נשוא המכרז, בהתאם לשיקול דעתו של המשרד.

### 4. התחייבויות והצהרות הספק

א. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות הסכם זה, לרבות הוראות המכרז המצורף כנספח להסכם זה, בקפידה.

ב. הספק יחל בהתארגנות לקראת אספקת השירות מיד עם מתן ההודעה על הזכייה.

ג. הספק מתחייב לספק למשרד את השירות המפורט במסמכי המכרז ובהצעת הספק, על הצד הטוב ביותר ולשביעות רצון המשרד.

ד. הספק מתחייב לעשות את כל ההכנות והסידורים הדרושים כפי שפורטו במפרט, לביצוע השירות הנדרש.

ה. הספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיות ובשיתוף פעולה ותיאום מלא עם המשרד וכל מי מטעמו.

ו. הספק מתחייב כי בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות שעל פי הסכם זה, מכל סיבה או נסיבה שהיא, לשתף פעולה ככל שיידרש על מנת לאפשר למשרד המשך קבלת שירות כראוי וזאת, בין היתר, על ידי העברה מסודרת ויעילה של כל הנתונים, התוכניות והתיעוד שבחזקתו, בהתאם להנחיות המשרד.

ז. הספק מתחייב למלא אחר הוראות כל דין במהלך אספקת השירות.

ח. הספק מצהיר כי עומדים לרשותו העובדים, המשאבים, החומרים, העזרים, הציוד, המנגנון וכל דבר אחר הדרוש לאספקת השירות נשוא המכרז והוא מתחייב כי כך יהיה במהלך כל תקופת/ות ההתקשרות.

ט. הספק מתחייב שלא להעביר, להמחית, להסב ו/או לשעבד לאחר זכויותיו/חיוביו על פי הסכם זה או כל חלק מהם, אלא אם כן ניתנה הסכמת המשרד לכך בכתב ומראש ובהתאם לתנאי ההסכמה. האמור בסעיף זה לא יחול על הפעלת קבלני משנה שהוגדרו מראש בהצעת הספק, או שהמשרד אישר את העסקתם מראש ובכתב. הפרתו של סעיף קטן זה תחשב הפרה יסודית כמשמעותה בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה).

### 5. אחריות

א. הספק אחראי, במשך כל תקופת הסכם זה והארכותיו – לפעול בהתאם להוראות המכרז על מנת להבטיח מתן השירותים הנדרשים למשרד על הצד הטוב ביותר ובהתאם להצעתו שנבחרה כהצעה הזוכה במכרז.

ב. הספק מתחייב כי במקרה ולא הסכים לבצע עבודה המוטלת עליו, במסגרת הסכם זה, מכל סיבה שהיא, עליו להודיע למשרד על החלטתו זו בכתב, וכי במקרה כזה המשרד רשאי לפנות, בכל דרך שימצא לנכון, לספק אחר או לבצע את העבודה בעצמו - ואין בכך בכדי לגרוע מאחריותו של הספק למתן השירותים נשוא מכרז זה, ומזכותו של המשרד לכל סעד על פי הסכם זה.

### 6. יחסי הצדדים

א. למען הסר ספק מוצהר ומוסכם בזה על הצדדים כי הספק פועל במסגרת הסכם זה כקבלן עצמאי בלבד, ובשום מקרה לא יתקיימו יחסי עובד ומעביד בין המשרד לבין הספק או מי מעובדיו ו/או מי משלוחיו.

ב. לספק ולכלל המועסקים על ידו ומטעמו בביצוע הסכם זה, לא יהיו זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק על ידי המשרד והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצוי או הטבה אחרת בקשר עם ביצוע הסכם זה או סיומו, מעבר לאמור בהסכם זה.

ג. על הספק בלבד יחולו המסים ותשלומי החובה האחרים שמעביד חייב לשלם ביחס לעובדיו ובהתאם לדין ולנוהג, לרבות תשלומים לביטוח לאומי, מס מקביל ויתר הזכויות הסוציאליות, והספק בלבד יהיה אחראי לכל תביעה של עובד מעובדיו הנובעת מיחסי עבודה שביניהם.

ד. הספק ישפה ויפצה את המשרד בגין כל הוצאה שתיגרם למשרד בקשר לתביעה כאמור.



7. תמורה

- א. הספק יידרש לספק למזמינה את השירותים כמפורט במסמכי המכרז ובהתאם להצעתו שנבחרה כהצעה הזוכה, ובכפוף לקבלת הזמנת רכש חתומה ע"י מורשי החתימה מטעם המזמינה. מובהר ומוסכם בזאת, כי ללא הזמנת רכש חתומה כאמור לא יהא הספק זכאי לכל תשלום מהמזמינה.
- ב. מובהר ומוסכם בזאת, כי ככל שהמכרז אינו קובע אחרת, המזמינה אינה מחויבת להזמין שירותים מהספק בהיקף כספי כלשהו ו/או בהיקף שעות כלשהו, אלא בהתאם לצרכי המזמינה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי. התמורה תשולם בהתאם לשירותים שיינתנו בפועל על-פי דרישת המזמינה, והספק לא יהיה זכאי לפיצוי כלשהו עקב הקטנת ו/או הגדלת היקף השירותים.
- ג. על אף האמור לעיל, יודגש כי אי זמינות הספק לאספקת השירותים כמפורט במסמכי המכרז מהווה הפרה יסודית של הסכם זה כמשמעותו בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה).
- ד. יובהר כי הגדלת היקף השירותים ו/או היקף השעות המבוקשים לכל פרויקט תהא רק באישור מראש ובכתב מאת הגורמים המוסמכים לכך במזמינה.
- ה. תמורת מתן השירותים ומילוי יתר התחייבויות הספק על פי הסכם זה, תשלם המזמינה לספק תמורה כקבוע במכרז ובהתאם להצעת הספק שנבחרה כהצעה הזוכה במכרז.
- ו. התמורה הכוללת על פי הסכם זה לא תעלה על \_\_\_\_\_ ש"ח כולל מע"מ. אין בסכום זה להוות התחייבות לתשלום מינימאלי כלשהו. התשלום יבוצע אך ורק על סמך ובהתאם להזמנות חתומות כדין שתוציא הנהלת בתי המשפט. התמורה תשולם לספק ע"פ ביצוע בפועל אלא אם כן נקבע אחרת במכרז. יודגש כי אין לספק שירות בטרם קבלת הזמנת רכש חתומה על ידי הגורמים המוסמכים לכך במשרד.
- ז. חשבונות לתשלום יוגשו ע"י הספק באמצעות פורטל הספקים בצירוף הדיווח הנדרש בהתאם לסוג ההתקשרות הרלוונטי וכקבוע בהוראת התכ"מ. החשבונות יועברו לאישור היחידה המקצועית בהנהלת בתי המשפט ולאחר מכן ליחידת הרכש המרכזית שבהנהלת בתי המשפט להקלדתן והעברתן לחשבות המשרד. חשבות המשרד תשלם בהתאם להוראות החשכ"ל במשרד האוצר אשר יהיו בתוקף באותה העת ובמועדים הקבועים בהן.
- ח. התשלומים לספק ישולמו על פי הוראות החשב הכללי, כפי שהן מפורסמות בהוראת תכ"מ, "מועדי תשלום", מס' 1.4.0.3. ולפי כללי הצמדה, בהתאם להוראת תכ"מ, "כללי הצמדה", מס' 7.5.1.2 והוראות המכרז בעניין זה. שינוי בשיעור המע"מ יגרור עדכון בסך התמורה שתשולם לספק.

8. ביטוח

- א. הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים ביחס לשירותים אותם הוא מספק עבור הנהלת בתי המשפט (להלן: "המזמינה"), ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לרבות אך לא רק: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית / מוצר, ביטוחי כלי רכב, ביטוח צמ"ה, ביטוח רכוש, ביטוח סחורה בהעברה, ביטוח נאמנות, או כל ביטוח אחר, לפי העניין), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו.
- ב. הספק יודא כי בכל ביטוחיו, המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות, תתווסף המזמינה כמבוטחת נוספת, בכפוף להרחבת שיפוי כלפי המזמין כמקובל באותו סוג ביטוח.
- ג. הספק יודא כי בכל ביטוחיו, המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות, ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף (שיבוב) כלפי המזמין ועובדיו (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).
- ד. המזמינה שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, מעת לעת ולפי דרישה.
- ה. אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה של הסכם זה ומקנה למזמינה את הזכות להפעיל את הזכויות והתרופות הרלוונטיות לעניין הפרת ההסכם הקבועות בהסכם זה.

9. ערבות בנקאית

- א. להבטחת כל התחייבויותיו לפי חוזה זה, יפקיד הספק במעמד חתימת חוזה זה ערבות בנקאית צמודה למדד המחירים לצרכן להבטחת ביצוע מלוא ההתחייבויות במועדן, כאמור בתנאי המכרז (להלן: "ערבות ביצוע").
- ב. ערבות הביצוע תהיה בסך של \_\_\_\_\_ בתוקף עד ל- \_\_\_\_\_ יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- ג. במידה ויממש עורך המכרז את אופציית הארכת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף ערבות הביצוע עד ל- 60 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות הנוספת.
- ד. מתן הערבות כאמור, על כל התנאים המפורטים ואישורה, מהווה תנאי מוקדם לכניסתו של חוזה זה לתוקף.



- ו. הערבות תהיה ניתנת לחילוט על ידי הנהלת בתי המשפט עקב הפרת החוזה על ידי הספק, או לצורך כל תשלום אחר המגיע להנהלת בתי המשפט מהספק.
- ז. בכל מקרה בו לא עמד הספק בהתחייבויותיו שעל פי חוזה זה או על-פי דין תהיה הנהלת בתי המשפט זכאית לממש את הערבות, כולה או מקצתה.
- ח. אין בגובה הערבות כדי לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותיו או אחריותו של הקבלן לפי חוזה זה.
- ט. על אף האמור לעיל, דרשה הנהלת בתי המשפט להאריך את תוקף הערבות על מנת להבטיח את סיום מתן השירותים, יאריך הספק את תוקפה של הערבות, עד לששה חודשים ממועד דרישת עורך המכרז.

## 10. הפרת ההסכם ותרופות בשל הפרתו או ביטולו

הפר הספק הוראה מהוראות הסכם זה, רשאי המשרד, בנוסף לזכויות העומדות לו על פי כל דין, לנקוט באחד או יותר מהצעדים הבאים:

- א. לחייב את הספק בהוצאות ובפיצוי על נזקים שנגרמו למשרד בגין הפרת ההסכם כאמור ו/או לחלט את הערבות.
- ב. לראות את ההסכם כממשיך לעמוד בתוקפו ולבצע בעצמו או באמצעות אחרים את ההתחייבויות המוטלות על הספק על פי הסכם זה וזאת על חשבון הספק, לרבות הפרשי המחיר שיצטרך המשרד לשלם לאחרים עקב הפרת האמורה.
- ג. לראות את ההסכם כבטל לאחר שנשלחה לספק דרישה לתקן את ההפרה והוא לא עשה כאמור תוך המועד שנקבע בדרישת המשרד ולחייב עקב כך את הספק, עד להתקשרות המשרד עם ספק אחר, בכל ההוצאות והתשלומים הנובעים מהפרה זו.
- ד. לנקוט בכל צעד משפטי, כפי שימצא המשרד לנכון.

## 11. שונות

- א. המשרד רשאי לקזז כל סכום המגיע לו מאת הספק, לרבות סכום המגיע בגין נזיקין, בין על פי הסכם זה וכתוצאה ממנו ובין בכל דרך אחרת, מכל סכום המגיע לספק מהמשרד, בין על פי הסכם זה וכתוצאה ממנו ובין בכל דרך אחרת.
- ב. בחתימתו על הסכם זה מצהיר הספק כי נכון למועד ההתקשרות בהסכם זה, אין הוא יודע על מניעה חוקית כלשהי לבצע את השירות נשוא המכרז, כולו או חלקו, בין בעצמו ובין על ידי מי מטעמו לרבות קבלן משנה מטעמו או כל גורם אחר שמעניק שירות למשרד מכוח התחייבויותיו של הספק כקבוע בהסכם זה.
- ג. בחתימתו על הסכם זה מצהיר הספק, כי אין הוא קשור ו/או מעורב, באופן ישיר או עקיף, בכל עניין אחר שיש בו חשש לניגוד אינטרסים ביחס להתחייבויותיו על פי הסכם זה. הספק מתחייב שלא להתקשר בתקופת הסכם זה בעניינים שיש בהם משום ניגוד אינטרסים. במקרה בו מתעורר אצל הספק חשש לקיומו של ניגוד אינטרסים כנ"ל, יפנה הספק ללא דיחוי לקבלת הוראות מהמשרד ויפעל לפיהן. פניית הספק כמו גם הוראות המשרד תעשנה בכתב. הוראות אלה חלות גם ביחס לקבלן משנה המועסק על ידי הספק ככל שמועסק.
- ד. בחתימתו על הסכם זה מתחייב הספק על שמירת סודיות. העברת מידע לצד ג' לצורך הענקת השירותים למשרד בהתאם להסכם זה, ו/או לכל מטרה אחרת מותנית בקבלת אישור מראש ובכתב של המשרד. סעיף זה הוא סעיף מהותי והפרתו מהווה הפרה יסודית בהתאם לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970.
- ה. בחתימתו על הסכם זה מאשר הספק, כי ידוע לו שפרטים מהחוזה ומאופן מימושו יפורסמו באתר חופש המידע הממשלתי, בהתאם לנוהל פרסום התקשרויות, ובמקרים הרלוונטיים, גם לפי החלטת ממשלה בנושא "פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים", מס' 1116.
- ו. כל סכסוך משפטי בין הספק לבין המשרד, יתברר בבית המשפט המוסמך בירושלים.
- ז. כל הודעה ושינוי בהסכם זה יהיו בכתב. אי שימוש בזכות לפי הסכם זה לא יראוהו כוויתור על זכות כאמור, אלא אם יעשה במפורש ובכתב.
- ח. כל ויתור ו/או הקלה ו/או מתן ארכה שניתנו על ידי המשרד במהלך ההתקשרות לא יראו בהם משום תקדים ו/או דבר מחייב אלא רק לאותם המקרים בהם ניתנו, אם ניתנו.
- ט. כתובות הצדדים להסכם זה הן:

המשרד: הנהלת בתי המשפט, רח' כנפי נשרים 22, ירושלים.

הספק: \_\_\_\_\_



ולראיה באו הצדדים על החתום במקום ובתאריך הנקובים בראש חוזה זה.

המזמינה:

חשב/ת הנהלת בתי המשפט או סגנה/ו

סגן מנהל בתי המשפט לענייני מינהל

הספק:



נספח ט' – התחייבות לסודיות ולהיעדר ניגוד עניינים

לכבוד

אני \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, אשר תפקידי אצל \_\_\_\_\_ [למלא שם  
הספק] (להלן - "הספק") הינו \_\_\_\_\_, נותן התחייבות זו בקשר למכרז מספר \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (להלן - "המכרז").

1. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:  
"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה  
וכל דבר אחר כיוצ"ב, הקשור באספקת השירותים - בין בכתב ובין בעל פה, ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה  
חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.  
"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר  
מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.  
2. הנני מתחייב לשמור את המידע והסודות המקצועיים שיגיעו אלי עקב ההסכם, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך  
ורק לצורך מילוי חובותיי על פי ההסכם.  
3. מבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע  
והסודות המקצועיים שהגיעו אלי עקב ההסכם, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על פי כל דין.  
4. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי, לבין התחייבויות הספק על פי ההסכם זה.  
5. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת,  
במישרין או בעקיפין.  
6. אני מתחייב להודיע למזמין על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

שם: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_



**נספח י' – נוסח כתב ערבות**

שם הבנק/חברת הביטוח: \_\_\_\_\_

מס' הטלפון: \_\_\_\_\_

מס' הפקס: \_\_\_\_\_

**הנדון: כתב ערבות עם הצמדה**

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד \_\_\_\_\_

ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך \_\_\_\_\_  
(במילים \_\_\_\_\_), שיוצמד למדד \_\_\_\_\_ מתאריך \_\_\_\_\_, אשר תדרשו מאת:  
\_\_\_\_\_ (להלן "החייב"), בקשר עם מכרז / הזמנה / חוזה \_\_\_\_\_.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה, שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא, שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב. ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך \_\_\_\_\_.  
דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו \_\_\_\_\_  
שם הבנק/חב' הביטוח \_\_\_\_\_

מס' הבנק ומס' הסניף \_\_\_\_\_ כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_



### נספח י"א – תצהיר בדבר עסק בשליטת אישה

אם לאחר שקלול תוצאות המכרז, קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורף לה בעת הגשתה, אישור ותצהיר.

מציע העונה על הדרישות לעניין עידוד נשים בעסקים יצרף להצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

אני גב', \_\_\_\_\_, מספר זהות, \_\_\_\_\_, שם התאגיד  
\_\_\_\_\_, / ע"מ, \_\_\_\_\_, מצהירה בזאת כי העסק נמצא בשליטתי בהתאם  
לסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

### אישור עו"ד

אני הח"מ, עו"ד, \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי העסק הוא בשליטת אישה כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-  
1981 המחזיקה בשליטה בחברת, \_\_\_\_\_, / ע"מ \_\_\_\_\_, הינה גב' \_\_\_\_\_ מספר זהות  
\_\_\_\_\_.

שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_  
כתובת \_\_\_\_\_ טלפון \_\_\_\_\_

אני גב', \_\_\_\_\_, מספר זהות, \_\_\_\_\_, שם התאגיד  
\_\_\_\_\_, / ע"מ, \_\_\_\_\_, מצהירה בזאת כי העסק נמצא בשליטתי בהתאם  
לסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_



---

**נספח י"ב – אישור קיום ביטוחים אחיד**

---

על המציע לצרף להצעתו אישור קיום ביטוחים שמחזיק ברשותו



**נספח י"ג – הוראת התכ"מ בנושא העדפת הארץ + תצהירי מציע**

<https://takam.mof.gov.il/document/H.7.11.4>

נספח ב'1 (מהוראת התכ"מ) - רשימת הפריטים להם מבקש המציע העדפת תוצרת הארץ

**עבור מציע שהוא יצרן של כלל הפריטים**

לכבוד

מינהל הרכש הממשלתי, החשב הכללי משרד האוצר

הנדון: מכרז \_\_\_\_\_ (להלן: "המכרז")

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך המכרז \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הנני מצהיר כי הפריטים שלהלן יוצרו בישראל או באזור (כהגדרתו בתקנות חובת המכרזים) (העדפת תוצרת הארץ), (התשנ"ה – 1995) בידי יצרן שהוא אזרח ישראל או תושב קבע בישראל או תאגיד הרשום בישראל.

להלן רשימת הפריטים ששיעור "מחיר המרכיב הישראלי" (כהגדרת מונח זה בתקנות חובת המכרזים) (העדפת תוצרת הארץ) (התשנ"ה – 1995) בכל אחד מהם הינו מעל 35%, ומחיר ההצעה של כל אחד מהם במכרז:

**רשימת הפריטים**

1. \_\_\_\_\_ (סעיף.... להצעת המחיר)

2. \_\_\_\_\_ (סעיף.... להצעת המחיר)

...

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת

שם

תאריך

**אישור עורך הדין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.



תאריך \_\_\_\_\_ מספר רישיון \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_  
נספח ב'2 (מהוראת התכ"ס) - רשימת הפריטים להם מבקש המציע העדפת תוצרת הארץ  
עבור מציע שהוא אינו היצרן של הפריטים

לכבוד

מינהל הרכש הממשלתי, החשב הכללי משרד האוצר

הנדון: מכרז \_\_\_\_\_ (להלן: "המכרז")

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז  
\_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הנני מצהיר כי הפריטים שלהלן יוצרו בישראל או באזור (כהגדרתו בתקנות חובת המכרזים) (העדפת תוצרת  
הארץ), (התשנ"ה – 1995) בידי יצרן שהוא אזרח ישראל או תושב קבע בישראל או תאגיד הרשום בישראל.

כלל הפריטים להם מבוקשת העדפת תוצרת הארץ על ידי אינם מיוצרים על ידי, ועל כן הצהרתי זו מסתמכת על  
הצהרת היצרן וחוות דעת רואה החשבון של היצרן.

להלן רשימת הפריטים ששיעור "מחיר המרכיב הישראלי" (כהגדרת מונח זה בתקנות חובת המכרזים) (העדפת  
תוצרת הארץ) (התשנ"ה – 1995) בכל אחד מהם הינו מעל 35%, ומחיר ההצעה של כל אחד מהם במכרז:

#### רשימת הפריטים

1. \_\_\_\_\_ (סעיף .... להצעת המחיר)

2. \_\_\_\_\_ (סעיף .... להצעת המחיר)

...

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת

שם

תאריך

#### אישור עורך הדין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר  
ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי  
ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה  
צפויה/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.



תאריך מספר רישיון חתימה וחותמת  
נספח ב'3 (מהוראת התכ"ס) - רשימת הפריטים להם מבקש המציע העדפת תוצרת הארץ  
עבור מציע שהוא היצרן של חלק מהפריטים

לכבוד

מינהל הרכש הממשלתי, החשב הכללי משרד האוצר

הנדון: מכרז \_\_\_\_\_ (להלן: "המכרז")

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

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הנני מצהיר כי הפריטים שלהלן יוצרו בישראל או באזור (כהגדרתו בתקנות חובת המכרזים) (העדפת תוצרת הארץ), (התשנ"ה – 1995) בידי יצרן שהוא אזרח ישראל או תושב קבע בישראל או תאגיד הרשום בישראל.

בקשר לפריטים המוצעים אשר אינם מיוצרים על ידי, הצהרתי זו מסתמכת על הצהרת היצרן וחוות דעת רואה החשבון של היצרן.

להלן רשימת הפריטים ששיעור "מחיר המרכיב הישראלי" (כהגדרת מונח זה בתקנות חובת המכרזים) (העדפת תוצרת הארץ) (התשנ"ה – 1995) בכל אחד מהם הינו מעל 35%, ומחיר ההצעה של כל אחד מהם במכרז:

#### רשימת הפריטים

1. \_\_\_\_\_ (סעיף.... להצעת המחיר)

2. \_\_\_\_\_ (סעיף.... להצעת המחיר)

...

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך שם חתימה וחותמת

#### אישור עורך הדין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך מספר רישיון חתימה וחותמת



**נספח ב'4 (מהוראת התכ"ס) - חוות דעת רואה חשבון על אודות עמידה בתקנות חובת מכרזים - העדפת תוצרת הארץ (\*\*)**

**עבור מציע שהוא היצרן של כלל הפריטים**

לכבוד

מינהל הרכש הממשלתי, החשב הכללי משרד האוצר

הנדון: מכרז \_\_\_\_\_ (להלן: "המכרז")

לבקשת \_\_\_\_\_ בע"מ (להלן: "המציע") וכרואי החשבון שלה, ביקרנו את הצהרת המציע מיום \_\_\_\_\_ עבור מכרז \_\_\_\_\_ כמפורט בנדון, בקשר לשיעור "מחיר המרכיב הישראלי" (כהגדרת מונח זה בתקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ) התשנ"ה – 1995) ממחיר ההצעה במכרז של כל פריט בנפרד אשר שיעור המרכיב הישראלי בו הינו מעל 35%, המצורפת בזאת והמסומנת בחותמת משרדנו לשם זיהוי בלבד (להלן "פריטי תוצרת הארץ"). הצהרה זו הינה באחריות הדירקטוריון וההנהלה של המציע. אחריותנו היא לחוות דעה על רשימת פריטי תוצרת הארץ בהצהרה הנ"ל בהתבסס על ביקורתנו (\*).

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל. על פי תקנים אלה נדרש מאיתנו לתכנן את הביקורת ולבצע במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין ברשימת פריטי תוצרת הארץ בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, רשימת פריטי תוצרת הארץ בהצהרה הנ"ל משקפת באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המידע הכלול בה.

בכבוד רב,

רו"ח

(\* הערה – יש להקפיד כי החברה המצהירה תצהיר כי השיעור הינו לפחות 35% ולא השיעור המדויק, שכן בד"כ קשה עד בלתי אפשרי לתת שיעור מדויק, בעיקר כאשר מדובר בתמהיל מוצרים. ככלל, ניתן להסתפק בשיעור בסיסי של 35%.

הערה - יודפס על נייר לוגו של משרד רו"ח.

נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל ביולי 2017.



**נספח ב'5 (מהוראת התכ"ס) - חוות דעת רואה חשבון של המציע על אודות עמידה בתקנות חובת מכרזים**

**העדפת תוצרת הארץ (\*\*)**

**(עבור מציע שהוא אינו היצרן של הפריטים)**

לכבוד

מינהל הרכש הממשלתי, החשב הכללי משרד האוצר

הנדון: מכרז \_\_\_\_\_ (להלן: "המכרז")

ביקרנו את הצהרת המציע מיום \_\_\_\_\_ עבור מכרז \_\_\_\_\_ כמפורט בנדון, בקשר לשיעור "מחיר המרכיב הישראלי" (כהגדרת מונח זה בתקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ) התשנ"ה – 1995) ממחיר ההצעה במכרז של כל פריט בנפרד אשר שיעור המרכיב הישראלי בו הינו מעל 35%, המצורפת בזאת והמסומנת בחותמת משרדנו לשם זיהוי בלבד ("פריטי תוצרת הארץ"). הצהרה זו הינה באחריות הדיקטוריון וההנהלה של המציע. אחריותנו היא לחוות דעה על רשימת פריטי תוצרת הארץ בהצהרה הנ"ל בהתבסס על ביקורתנו(\*).

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל. על פי תקנים אלה נדרש מאיתנו לתכנן את הביקורת ולבצע במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין ברשימת פריטי תוצרת הארץ בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. הביקורת כללה השוואה של הפריטים הנ"ל הכלולים בהצהרת המציע להצהרות של היצרנים ולחוות דעת רוי"ח שלהם (הנקובות לתאריכים שאינם מעבר ל-6 חודשים מלפני מועד חוות דעתנו זאת), לצורך זיהוי הפריטים ששיעור המרכיב הישראלי בהם הינו מעל 35% וכמו כן כללה הביקורת בדיקה כי מחיר המכירה הנקוב בהצעת המציע אינו נמוך מהמחיר הנקוב בהצהרת היצרן. אנו סבורים שביקורתנו ודוחות רואי החשבון האחרים מספקים בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, רשימת פריטי תוצרת הארץ בהצהרה הנ"ל משקפת באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המידע הכלול בה.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
רו"ח

(\* הערה – יש להקפיד כי החברה המצהירה תצהיר כי השיעור הינו לפחות 35% ולא השיעור המדויק, שכן בד"כ קשה עד בלתי אפשרי לתת שיעור מדויק, בעיקר כאשר מדובר בתמהיל מוצרים. ככלל, ניתן להסתפק בשיעור בסיסי של 35%.

הערה - יודפס על נייר לוגו של משרד רו"ח.

נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל ביולי 2017.



**נספח ב'6 (מהוראת התכ"ם) - חוות דעת רואה חשבון של המציע על אודות עמידה בתקנות חובת מכרזים -  
העדפת תוצרת הארץ (\*\*)**

**(עבור מציע שהוא היצרן של חלק מהפריטים)**

לכבוד

מינהל הרכש הממשלתי, החשב הכללי משרד האוצר

הנדון: מכרז \_\_\_\_\_ (להלן: "המכרז")

לבקשת \_\_\_\_\_ בע"מ (להלן: "המציע") וכרואי החשבון שלה, ביקרנו את הצהרת המציע מיום  
\_\_\_\_\_ עבור מכרז \_\_\_\_\_ כמפורט בנדון, בקשר לשיעור "מחיר המרכיב הישראלי" (כהגדרת  
מונח זה בתקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ) התשנ"ה – 1995) ממחיר ההצעה במכרז של כל פריט  
בנפרד אשר שיעור המרכיב הישראלי בו הינו מעל 35%, המצורפת בזאת והמסומנת בחותמת משרדנו לשם זיהוי  
בלבד (להלן "פריטי תוצרת הארץ"). הצהרה זו הינה באחריות הדירקטוריון וההנהלה של המציע. אחריותנו  
היא לחוות דעה על רשימת פריטי תוצרת הארץ בהצהרה הנ"ל בהתבסס על ביקורתנו (\*).

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל. על פי תקנים אלה נדרש מאיתנו לתכנן את  
הביקורת ולבצע במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין ברשימת פריטי תוצרת הארץ בהצהרה הנ"ל  
הצגה מוטעית מהותית. הביקורת כללה השוואה של הפריטים הנ"ל הכלולים בהצהרת המציע להצהרות של  
היצרנים ולחוות דעת רוי"ח שלהם (הנקובות לתאריכים שאינם מעבר ל-6 חודשים מלפני מועד חוות דעתנו זאת),  
לצורך זיהוי הפריטים ששיעור מהרכיב הישראלי בהם הינו מעל 35% וכמו כן כללה הביקורת בדיקה כי מחיר  
המכירה הנקוב בהצעת המציע אינו נמוך מהמחיר הנקוב בהצהרת היצרן. אנו סבורים שביקורתנו ודוחות רואי  
החשבון האחרים מספקים בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, רשימת פריטי תוצרת הארץ בהצהרה הנ"ל משקפת באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את המידע  
הכלול בה.

בכבוד רב,

רו"ח

(\* הערה – יש להקפיד כי החברה המצהירה תצהיר כי השיעור הינו לפחות 35% ולא השיעור המדויק, שכן בד"כ  
קשה עד בלתי אפשרי לתת שיעור מדויק, בעיקר כאשר מדובר בתמהיל מוצרים. ככלל, ניתן להסתפק בשיעור  
בסיסי של 35%.

הערה - יודפס על נייר לוגו של משרד רו"ח.

נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון  
בישראל ביולי 2017.



**נספח יד' : אבטחת מידע, הגנת סייבר והגנת פרטיות**

1. חוקים, תקנות ותקנים (M)

1.1. הספק מתחייב לעמוד לעמוד בדרישות החוק, התקנות והתקנים המפורטים להלן:

1.1.1. הוראות חוק המחשבים, התשנ"ה 1995.

1.1.2. הגנת פרטיות:

1.1.2.1. חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981.

1.1.2.2. תקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), תשס"א-2001.

1.1.2.3. תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017.

1.1.3. יש לעמוד בדרישות חוקים או תקנות בנושאי הגנת פרטיות, הגנת אבטחת מידע והגנת סייבר שייקבעו בעתיד על ידי גורמי החוק או רגולטוריים העשויים להתפרסם מעת לעת.

2. דרישות אבטחת מידע

2.1. חובת אבטחת המידע וחובת הסודיות מהוות תנאי סף בלתי נפרד בהתקשרות.

2.2. הספק מאבטח את המידע בהתאם לסטנדרטים מקובלים והולמים את רמת הרגישות של המידע הסודי.

2.3. הספק מתחייב לסודיות מול הב"ה באופן אשר יחייב אותו ואת עובדיו וכן הספק איננו פוטר את עצמו מכל אחריות בקשר עם פגיעה בסודיות ואבטחת המידע הסודי.

2.4. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות אבטחת המידע לגבי שמירת מידע כפי שיועברו ע"י הנהלת בתי המשפט (להלן הב"ה).

2.5. הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ויהיה אחראי כלפי הב"ה על כל המידע המועבר אליו או דרכו.

2.6. באחריות הספק לדאוג לחיסיון, אמינות וזמינות המידע של הב"ה שברשותו.

2.7. הספק נדרש לוודא הפרדת הפעילות המתבצעת עבור הב"ה מפעילויות עיבוד אחרות המבוצעות על ידו. הספק יודא הפרדה בין הפעילות עבור הב"ה (להלן הנהלת בתי המשפט) לבין פעילות עבור מזמינים אחרים או עבור עצמו.

2.8. לספק ולעובדיו תהיה מחויבות לעמוד במדיניות ובדרישות אבטחת המידע, הגנת הסייבר והגנת הפרטיות אשר יוגדרו על ידי הב"ה.

2.9. חלה חובה למנות ממונה על אבטחת מידע מטעם הספק. הממונה על אבטחה לא ימלא תפקיד נוסף שעלול להעמידו בחשש לניגוד עניינים במילוי תפקידו. בין תפקידיו של הממונה על אבטחת המידע:

2.9.1. הממונה על אבטחה יכין נוהל אבטחת מידע ותכנית לבקרה שוטפת על העמידה בדרישות אבטחת המידע והפרטיות ויודיע להב"ה על ממצאים שהתגלו.

2.9.2. הממונה יפעל להקצאת משאבים הולמים הדרושים לאבטחת המידע והגנת הפרטיות.

2.10. חובתו של הספק לדווח, אחת לשנה לפחות, להב"ה על אודות אופן ביצוע חובותיו לפי מסמך זה.



- 2.11. המידע והנתונים המועברים ו/או הנשמרים ו/או המוצגים באמצעות מערכת הספק אינם קניינינו, ואין לו כל זכות לצפות בהם ו/או להשתמש בהם שלא לצורך התקשרות זו.
- 2.12. הספק מנוע משימוש במידע הסודי לצורך פרסום ו/או טיוב נתונים ו/או כל שימוש אחר שאינו לצורך התקשרות זו.
- 2.13. הספק ידווח באופן מידי על כל אירוע אבטחה שפגע או עלול לפגוע במידע הסודי או על אירוע דליפת מידע ו/או חריגה מהרשאה שניתנה ו/או אירוע אבטחת מידע או אירוע אבטחה ועל כל הליך משפטי שהספק מעורב בו ושעלול להשפיע על המידע הסודי.
- 2.14. הספק מתחייב לשתף פעולה עם הב"ה בכל אירוע חריג בו מעורב עובד הספק, או חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון מערכות המידע של הב"ה.
- 2.15. הספק יקיים בקפידה את כל דרישות הב"ה בתחום אבטחת המידע ובכלל זה דרישות הממונה על אבטחת המידע של הב"ה ומנהל הביטחון של הב"ה.
- 2.16. קיים איסור על הספק להעביר מידע לצד שלישי (צד ג') כלשהו שקיבל במסגרת ההתקשרות או להשתמש במידע שאליו נחשף אגב ביצוע ההתקשרות או לכל מטרה אחרת שלא קשורה ישירות לביצוע ההתקשרות.
- 2.17. במידה והב"ה התירה לתת את השירות באמצעות גורם נוסף מטעם הספק, חובתו של הספק לכלול בהסכם עם הגורם הנוסף את כל הנושאים המפורטים במסמך זה.
- 2.18. הספק לא רשאי לעשות שימוש במידע המשוך להב"ה לשימושו וזאת ללא קבלת אישור רשמי מראש מהב"ה.
- 2.19. כל המידע, התוכנות, האפליקציות, הנתונים, קוד וכו' אשר יאוחסנו על ידי הספק לשם התקשרות זאת יהיו בבעלותה המלאה והבלעדית של הב"ה. הספק יצהיר כי הוא מוותר על זכותו לתבוע כל זכות קניינית מהב"ה, ובכלל זה את הזכות לקניין רוחני. למען הסר ספק, כל החומר המועבר על ידי הב"ה לספק וכל המידע הנצבר במערכות אשר לספק גישה אליהם הינו בבעלות הב"ה כולל זכויות הקניין חומרי ורוחני והינם בבעלותו הבלעדית ואין לספק כל זכות לתבוע שימוש במידע או לבצע בו כל שימוש שאינו באישור הב"ה.
- 2.20. ככלל, אין אישור לפרסום פרטי ההתקשרות לגורמי צד ג'.

### 3. מינוי ממונה על אבטחת מידע:

- 3.1. חלה חובה למנות ממונה על אבטחת מידע מטעם הספק בהתאם לדרישות חוק הגנת הפרטיות (סעיף 17 ב') ולתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 (סעיף 3).
- 3.2. הממונה יהיה בעל האחריות לאבטחת המידע ומאגרי מידע.
- 3.3. הממונה על אבטחת מידע יהיה אדם בעל הכשרה מתאימה לתפקיד.
- 3.4. בין תפקידיו של הממונה על אבטחת המידע:
- 3.4.1. הממונה על אבטחה יכין נהלי אבטחת מידע ותכנית לבקרה שוטפת על העמידה בדרישות אבטחת המידע והפרטיות ויודיע להב"ה על ממצאים שהתגלו.
- 3.4.2. הממונה יפעל להקצאת משאבים הולמים הדרושים לאבטחת המידע והגנת הפרטיות.

### 4. דרישות אבטחת מידע

- 4.1. אבטחה פיזית וסביבתית



- 4.1.1. הספק יבטיח שהמערכות המשמשות לאספקת שירות ותוצרים להב"ה, יישמרו במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו בלא הרשאה (מניעת גישה מגורמים בלתי מורשים) והתואם את אופי הפעילות ורגישות המידע בו. בנוסף יש למנוע יכולת צפייה של גורם בלתי מורשה במערכות ובנתונים (כגון דרך חלון או דלת).
- 4.1.2. הספק ינקוט אמצעים לבקרה ולתיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים שבהם מצויות המערכות המספקות שירות ותוצרים להב"ה כדי להבטיח שרק לעובדים מורשים תותר הגישה.
- 4.1.3. בכל מקרה בו מאגר המידע נמצא ברשות הספק, הספק מתחייב לתעד הכנסה והוצאה של ציוד אל המתקנים בהם ממוקם המאגר ומהם.
- 4.1.4. הספק מתחייב כי כניסת ספקים או לקוחות לאזורי חוות השרתים תהיה מבוקרת, תכלול ליווי, ותירשם ביומן רישום אירועים.
- 4.1.5. הגנה מפני איומים סביבתיים: הספק מתחייב ליישם הגנה פיסית מפני נזקים של שריפה, הצפה, רעידות אדמה, הפרות סדר וסוגים אחרים של אסונות טבע ופגיעות מעשה ידי אדם.
- 4.1.6. שירותים תומכים: הספק מתחייב להגן על הציוד בפני הפסקות חשמל והפרעות אחרות הנגרמות בגלל כשל שירותים תומכים.
- 4.1.7. תחזוקת ציוד: הספק מתחייב לתחזק את הציוד כראוי על מנת להבטיח את זמינותו ואמינותו בהתאם לתנאי ה-SLA.
- 4.2. יש להפריד בין המערכות המשמשות את הב"ה לבין מערכות המשמשות גורמים אחרים.
- 4.3. זיהוי ואימות
- 4.3.1. הספק יפעיל אמצעים מקובלים בהתאם לרגישות המידע כדי לוודא שהגישה למידע ולמערכותיו נעשית רק בידי בעל הרשאה המורשה לכך בלבד.
- 4.3.2. לא יעשה שימוש בסיסמאות ברירת מחדל או סיסמאות זהות באתרים או בשירותים שונים.
- 4.3.3. אופן הזיהוי יעשה ככל האפשר על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה, במידה ולא ניתן להשתמש באמצעי פיזי- מאושר לעשות שימוש מבוסס על סיסמאות (14 תווים לפחות) עם מרכיב אימות הזדהות נוסף (כגון OTP).
- השימוש בסיסמה מאושר בתנאי שאורך הסיסמה והמורכבות יהיו בתצורה מקובלת ועדכנית בהתאמה לרגישות המידע, תבוצע נעילה לאחר לא יותר מ 5 ניסיונות שגויים, משתמש ינותק לאחר כ 20 דקות של אי פעילות ותבוצע החלפת סיסמאות מדי שישה חודשים לפחות.
- 4.3.4. נדרש להפעיל מנגנון לניתוק אוטומטי לאחר פרק זמן סביר של אי-פעילות.
- 4.3.5. אופן הזיהוי של משתמש ארגוני במערכת ארגונית פנימית יעשה תוך הסתמכות על מנגנון אימות זהות מבוסס על Active Directory (ככלל יעשה שימוש במנגנון זה, אלא אם כן לא ניתן לעשות זאת במערכת הייעודית).
- 4.3.6. זיהוי ואימות של משתמש חיצוני יבוצע על ידי מערכת ההזדהות הממשלתית או כרטיס חכם.
- 4.4. ניהול הרשאות גישה
- 4.4.1. יינתנו הרשאות בהתאם להגדרות תפקיד, הרשאת הגישה לכל תפקיד תהיה במידה הנדרשת לביצוע התפקיד בלבד.



4.4.2. תשתית למתן הרשאות הנם תפקידים, בעלי נכסי המידע, פרופילי הרשאות וקישור משתמש לפרופיל הרשאות תוך שמירה על העקרונות הבאים: פרופיל הרשאות לתפקיד לא יפרוץ את עקרון הפרדת התפקידים והסמכויות. המטרה הנה לייצר הפרדה בין גורם מבקש, גורם מאשר לגורם מבצע לטובת מניעת סגירת מעגל הונאתי על ידי יחיד.

4.4.3. הגישה תסופק רק לבעלי הרשאה תקפה. נדרש ביטול ההרשאות במידי למשתמש אשר סיים את תפקידו.

4.4.4. עקרון "הצורך לדעת" מחייב את הארגון לספק את ההרשאות הנדרשות בלבד לביצוע התפקיד.

4.4.5. הספק יוודא כי לא תהיה כל נגישות למידע לכל גורם שהוא אלא אם הוא יעמוד בכל התנאים הבאים גם יחד, כמפורט להלן:

4.4.6. קיבל אישור לעבוד מאגף הביטחון ותפקידים מיוחדים של הב"ה טרם תחילת עבודתו.

4.4.7. הינו עובד הספק ו/או הינו ספק משנה של הספק הקשור לחוזה ההתקשרות.

4.4.8. עליו להיות חשוף במסגרת תפקידו ו/או עליו להימצא בשטח העבודה מתוקף תפקידו.

4.4.9. תודרך באופן יסודי לגבי כלל דרישות אבטחת המידע, הכנת הפרטיות וההסכם.

4.5. בקרה ותיעוד גישה ונתוני אבטחה למידע פרטי או מידע מסווג

4.5.1. ינוהל מנגנון תיעוד אוטומטי (לוגים) שיאפשר ביקורת על הגישה למערכות המאגר המכילים מידע פרטי או מידע רגיש ובכלל זה נתונים אלה: זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת שאליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, ואם הגישה אושרה או נדחתה.

4.5.2. מנגנון ניהול התיעוד האוטומטי יפעל באופן קבוע, יסייע לאיתור אירועים ופיץ התרעות לאחראים.

4.5.3. יש לדאוג ליידוע בעלי ההרשאות בדבר קיום מנגנון הבקרה והתיעוד האוטומטי.

4.5.4. יש לשמור את נתוני בקרה ותיעוד של גישה ונתוני אבטחה על מידע פרטי או מידע מסווג המשוויך לפעילות הב"ה, ל 24 חודשים לפחות בהתאם לדרישות תקנות הגנות הפרטיות או לחילופין להעביר את הלוגים למערכת SIEM מרכזית של הב"ה או שרת ניהול לוגים בתצורה מקובלת.

4.5.5. יש לתעד כל כניסה לממשקי הניהול של האפליקציה וכל שינוי שהתרחש באפליקציה.

4.6. התקנים ניידים

4.6.1. הספק מתחייב שלא להוציא חלקי מידע להתקנים ניידים. במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע לעשות שימוש לצורך גיבוי, מתחייב הספק לפנות לקבלת אישור מראש מהב"ה וכן לנקוט באמצעי הגנה נאותים על מנת להבטיח את שלמות, סודיות וזמינות המידע.

4.6.2. יש להגביל אפשרות לחיבור התקנים ניידים למערכת בהתאמה רגישות המידע ולסיכונים על המידע.

4.6.3. בשימוש בהתקן נייד הנדרש לביצוע ההסכם ואושר מראש על ידי הב"ה בהתאמה לסיכונים ולרגישות המידע, הספק מחויב לעשות שימוש בשיטות הצפנה מקובלות אשר ייחשבו כאמצעי סביר להגנה על המידע.

4.7. אבטחת התקשורת

4.7.1. הב"ה עושה שימוש ברשת תקשורת משרדית קווית (חוטית). אין לעשות שימוש בתקשורת אלחוטית כגון Wi-Fi.



- 4.7.2. קיימת הפרדה בין רשתות המאכלסות את מאגרי המידע של הב"ה, יישומים, תחנות עבודה של המשתמשים וכלל הרשתות האחרות. אין לחבר רשתות שונות כגון רשת מערכות מידע, בקרת מבנה או מערכות ביטחון ועוד בינן לבין עצמן- כל רשת הנה נפרדת ותוגן על-ידי הפרדת פיזית או על ידי חציצה חזקה.
- 4.7.3. הספק מתחייב כי מערכות ומאגרי המידע של הב"ה לא יחוברו לסביבת האינטרנט, אלא אם כן קיבל את אישור הב"ה לכך. במידה וקיבל הספק אישור וחיבר את המערכות ו/או מאגרי המידע לרשת ציבורית או לאינטרנט, מתחייב הספק לנקוט באמצעי ההגנה המתאימים על מנת למנוע נזק, פריצה, זיהום או השחתה של מאגרי המידע. תצורת החיבור במידה ותאושר, נדרשת לקבל אישור רשמי ובכתב של הב"ה.
- 4.7.4. במידה ואושר מראש ובכתב חיבור לתקשורת מול רשת ציבורית או אינטרנט של שירות או שרת המכיל מידע מסווג או פרטי – יש להתקין אמצעי הגנה מתאימים המונעים חדירה לא מורשית ומגנים בצורה הולמת מפני קוד זדוני (איום של וירוס).
- 4.7.5. ככלל, גישה או העברת מידע ברשת הפנימית של הב"ה, תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות.
- 4.7.6. גישה או העברת מידע ברשת ציבורית או באינטרנט או בקווי תקשורת אל הב"ה או מהב"ה (אשר אושרה מראש), תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות.
- 4.7.7. גישה לניהול המערכת תבוצע מהרשת הארגונית (ולא תבוצע מרשת האינטרנט או מרשת ציבורית).
- 4.7.8. על ציוד המשמש להעברת תקשורת (כגון: מתגים, נתבים, Firewall ועוד) לעבור הקשחה בהתאם למדיניות היצרן לרבות עדכוני Firmware.
- 4.8. גישה מרחוק (במידה ותאושר על ידי הב"ה מראש)
- 4.8.1. גישה מרחוק מרשת ציבורית או אינטרנט למערכות בתי המשפט מחייבת אישור מראש של הב"ה, ככלל לא מאושרת גישה זאת.
- 4.8.2. גישה או העברת מידע ברשת ציבורית או באינטרנט (אשר אושרה מראש), תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות.
- 4.8.3. גישה מרחוק מחייבת שימוש נוסף בעוד אמצעי נוסף שמטרתו לזהות את המתקשר והמאמת את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק (כגון אמצעי נוסף כגון סיסמה חד פעמית OTP).
- 4.9. אבטחת עמדות הקצה
- 4.9.1. חל איסור מוחלט לשמור מידע רגיש בתחנה של המשתמש שלא הותאמה למדיניות מסמך זה.
- 4.9.2. מחשבי הספק מהם ניתן לגשת למידע של הב"ה ולמערכותיה, יצוידו במערכת הפעלה ובתוכנות אנטי וירוס מעודכנות.
- 4.9.3. הסביבה שתוגדר לצורך טיפול במידע של הב"ה תופרד מסביבת העבודה של הספק באמצעות אמצעים לוגיים (כגון Firewall וסגמנטציה).
- 4.9.4. דוחות אירועי מערכת של תחנות העבודה יועברו למערכות הניטור של הספק.
- 4.9.5. החיבור אל מערכות המידע של הב"ה יהיה בהתאם להנחיות הב"ה.
- 4.10. ממשקים מאובטחים (ככול שיהיה בהם צורך)



- 4.10.1. יש להגביל גישה לממשקים לרבות הגדרתם לשימוש הייעודי המתוכנן בלבד לרבות הגדרת גישה רק מרשתות מורשות לכך ובתצורה גישה מקובלת ומאושרת.
- 4.10.2. יש לדאוג לחסום את הגישה לממשקי הניהול של האפליקציה מפני גורמים לא מורשים. יש למנוע התחזות למערכת.
- 4.10.3. יש להגן על המידע העובר בין ממשקים לרבות מפני יירוט או ציטוט, שימוש בהצפנה מקובלת יהווה פתרון מקובל.
- 4.10.4. מערכת חיצונית תחובר באמצעות רשת DMZ.
- 4.11. גיבוי ושחזור של נתונים ומידע המשוך להב"ה
- 4.11.1. מידע של הב"ה הנמצא במערכות הספק יגובה בצורה סדירה על פי המדיניות שתקבע הב"ה.
- 4.11.2. הספק מתחייב לבצע גיבויים מאובטחים של המידע הנצבר אצלו.
- 4.11.3. הספק יאחסן את הגיבוי בצורה מוגנת אשר תבטיח את שלמות המידע ויבטיחו את אפשרות שחזור המידע במקרה של אבדן או הרס.
- 4.11.4. הספק מתחייב לבצע שחזורים מדגמיים של המדיות המגבות על תשתיותיו לצורך בדיקת התאוששות. ואחר סיום השחזור המדגמי מתחייב הספק למחוק את המידע ששוחזר.
- 4.11.5. הספק מתחייב כי שחזור אמתי יבוצע אך ורק באישור הב"ה.
- 4.11.6. הספק מתחייב כי במידה ובוצע שחזור אמתי יתועדו כל הליכי השחזור כולל זהותו של מבצע השחזור.
- 4.11.7. הספק נדרש לעמוד בזמינות בהתאמה לדרישות ה SLA.
- 4.12. ביצועים
- 4.12.1. המערכות שיסופקו יעמדו בדרישות המומלצות של היצרן לביצועים ברמה מקובלת וההולמת את התפקיד שלהם הם נועדו. על הספק לציין מראש האם קיימות דרישות קדם מטעם הב"ה לגבי נושא זה.
- 4.12.2. המערכות יעברו תהליך לטיוב ביצועים.
- 4.13. שימוש בחומרה, בתוכנות לרבות רישיונות, עדכונים והגנת קוד זדוני
- 4.13.1. הספק מחויב לפעול עם חומרה העומדת בדרישות מומלצות מטעם היצרן.
- 4.13.2. הספק מחויב להתקין תוכנות מורשות חוקיות בעלות רישיון תקף בלבד.
- 4.13.3. מערכות ההפעלה והתוכנות אשר ישמשו את המערכת יתמכו על ידי היצרנים.
- 4.13.4. ייעשה שימוש רק במערכות ובתוכנות שהיצרן תומך בגרסאות שלהן.
- 4.13.5. לא יעשה שימוש בתוכנות הכוללות פגיעויות קריטיות או גבוהות ידועות. במידה ותתגלה פגיעות קריטית או גבוהה באחריות הספק לספק מענה בפרק זמן קצר ככל הניתן.
- 4.13.6. עדכוני אבטחה (Patches) יוטמעו בהתאם לתדירות המומלצת על-ידי היצרן.
- 4.13.7. ככלל, אם היצרן לא מספק עדכוני אבטחה אזי המוצר לא מאושר לרכישה או לשימוש ברשת הב"ה. במידה ויש כוונה להפסקת עדכוני אבטחה מטעם היצרן יש לדווח על כך במידי להב"ה.



- 4.13.8. יסופק מנגנון הגנה כנגד קוד זדוני או לגרום נזק או שיבוש למחשב או לחומר מחשב (פתרונות כגון אנטי וירוס), המנגנון יעודכן באופן תדיר למול איומים חדשים.
- 4.14. חומרה
- 4.14.1. החומרה תיתמך על ידי היצרנים ותהיה תחת אחריות, שירות ותחזוקה.
- 4.14.2. ייעשה שימוש רק בחומרה אשר נתמכת על ידי היצרן, לרבות עמידה בדרישות מומלצות של היצרן.
- 4.15. הקשחות
- 4.15.1. המערכת תעמוד במדיניות הקשחות מומלצת של היצרן.
- 4.15.2. יש להסיר שירותים מיותרים, פרוטוקולים פגיעים, ממשקים שאינם בשימוש וכל תוכנה או שירות שלא נדרשים לשם תפקוד המערכת.
- 4.15.3. יש להתקין פתרון הגנה כנגד קוד זדוני.
- 4.15.4. יש להצפין את הדיסקים הקשיחים היכן שמצוי מידע חסוי, רגיש או פרטי.
- 4.16. תיעוד ודוחות
- 4.16.1. יש להגיש תיק תיעוד מערכת.
- 4.16.2. הספק יבנה דוחות למשתמשים ולגורמים שונים, הדוחות יספקו מידע בהיקף מקובל לתפקיד המשתמש ולהרשאותיו, לא יסופק מידע רב מדי למשתמש.
- 4.17. פיתוח תוכנה מאובטח
- 4.17.1. קוד התוכנה יכיל רק את הנרשם בתיעוד המסופק עם התוכנה ואשר סוכם עם הב"ה.
- 4.17.2. קוד התוכנה יהיה ללא רישום של סיסמאות ניהול, דלתות אחוריות, סוסים טרויאנים וכיו"ב.
- 4.17.3. האפליקציה תיישם הגנה על קוד התוכנה.
- 4.17.4. האפליקציה תממש בדיקת קלטים. אימות הקלט יעשה בצד המשתמש ובצד הלקוח.
- 4.17.5. האפליקציה תהיה מוגנת למול מתקפות OWASP Top Ten (כגון מתקפה באמצעות קלטים כגון Cross site scripting ו SQL Injection).
- 4.17.6. משתמשי המערכת נדרשים לקבל הרשאות מינימאליות לשימוש.
- 4.17.7. ספריות ורכיבים בהן נעשה שימוש בפיתוח יילקחו ממקורות מוכרים ומאושרים על ידי סביבת הפיתוח ויהיו בגרסתם העדכנית או ללא פגיעות קריטיות.
- 4.17.8. יש להגדיר את סוגי הקבצים הניתנים להעלאה על ידי המשתמש ולקיים בדיקה שאכן רק הם עולים לשרת.
- 4.17.9. אין להשאיר שגיאה בלתי מטופלת ויש לתקן ו/או "להגיב" לה במהירות רבה ככל האפשר, יש לוודא רישום הודעת השגיאה בתיעוד וכן במידה וזאת שגיאת אבטחת מידע יש לסגור את ה- Session של המשתמש. יש לוודא כי כל שגיאה או אפשרות לשגיאה מטופלת בקוד האפליקציה. אולם במידה ושגיאה הצליחה "לחמוק" ויש להציג הודעת שגיאה כללית בלבד למשתמש.
- 4.17.10. התוכנה תיבדק ע"י בוחני איכות כולל תיקון באגים הפוגעים באבטחת המידע של המערכת. פגיעות זו, במידה וקיימת תתוקן ודיווח על כך יועבר להב"ה.



- 4.17.11. ליקויי אבטחה אשר יופיעו בדוח הסריקה יתוקנו בטרם העלאתם לסביבת הייצור.
- 4.17.12. המערכת לא תבצע שינויי קוד במערכות נלוות כגון מערכת הפעלה, אשר פוגעים ברמת אבטחת המידע הכללית של מערכות המחשוב של המזמין.
- 4.17.13. הספק מתחייב כי בגרסאות עתידיות של המערכת לא יתבצעו שינויים מהותיים, להבדיל מבאגים לא צפויים, אשר יפגעו ברמת אבטחת המידע במערכת ללא אישור מפורש מהמזמין.

5. דרישות אבטחת מידע נוספות מבית התוכנה או מהספק

5.1. מתודולוגיה

- 5.1.1. בית התוכנה יפתח את התוכנה על פי תקן או מתודולוגיה או שיטה, יש לפרט לגבי נושא זה לרבות פירוט על שלבי מחזור חיי התוכנה משלב הייזום ועד שלב סיום התמיכה בתוכנה.
- 5.1.2. בית התוכנה יעשה שימוש במתודולוגיית פיתוח מאובטח, יש לפרט מידע לגבי נושא זה.

5.2. הדרכות פיתוח מאובטח

- 5.2.1. הספק יודא כי כל אנשי כוח האדם מטעמו (לרבות אנשי פיתוח ובדיקת איכות) יעברו הדרכות של פיתוח מאובטח בסביבת העבודה בה מתבצע הפיתוח ובהתאם לשפת הפיתוח ולטכנולוגיות אשר בשימוש הב"ה. ההדרכות תתקיימנה באחריות הספק אחת לשנה או לפני תחילת פיתוח בטכנולוגיות חדשות.

5.3. קוד מקור

- 5.3.1. יש לבצע תיעוד לקוד המקור.

6. דרישות אבטחת מידע נוספות בשימוש ב"ענן"

- 6.1. ככלל, אישור שימוש ב"ענן" הנו בסמכות ובאישור בלעדי של הב"ה, אישור יינתן בצורה רשמית ובכתב במידת הצורך לספק.
- 6.2. ספק שאושר לו להפעיל שירות "ענן" מול בתי המשפט יבטיח כי המערכות יישמרו במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו בלא הרשאה, התואם את אופי פעילות המאגר ורגישות המידע בו וינקוט אמצעים לבקרה ולתיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים שבהם מצויה המערכת לרבות של הכנסה והוצאה של ציוד אל ומהן.
- 6.3. יש ליצור "חוצץ" בין השירות להנהלת בית המשפט לשירות לקוחות אחרים.
- 6.4. יש לספק באיזה שירות מדובר (Paas או Saas או Iaas).
- 6.5. יש לספק מידע מי הספק תשתית של הענן ובאיזה תצורת שירות (Paas או Saas או Iaas).
- 6.6. יש לספק מידע על הסמכות בתחום אבטחת המידע (כגון ISO-27001 ועוד).
- 6.7. יש לספק מידע על מיקום פיזי של הענן (או יבשת). בתור תפיסה עקרונית לפי שיקול דעתה הבלעדי של הב"ה יאושר שימוש ב"ענן" אשר נמצא בישראל או באירופה בלבד ועומד בדרישות חוק ותקנות הגנת הפרטיות של מדינת ישראל.
- 6.8. יש לספק הצפנת מידע בדיסקים (at rest).
- 6.9. יש לספק הצפנת מידע בתעבורת תקשורת (at transit).
- 6.10. יש לספק הגנה כנגד מתקפות DDOS (מתקפת מניעת שירות מבוזרת).



## 6.11. בשירות Saas

- 6.11.1. במידה ומדובר בשירות Saas יש לפרט מי בית התוכנה שכתב את התוכנה.
- 6.11.2. יש לפרט מה מענה אבטחת המידע לשירות זה (בקורות אבטחה, שרטוט ועוד).
- 6.11.3. יש לספק מענה כנגד מתקפות ידועות על אתרי אינטרנט כנגד תקיפות ידועות כגון בדיקת קלטים, לטובת העניין מענה WAF ייחשב כמענה הולם.
- 6.11.4. יש ליצור "חוצץ" בין השירות להנהלת בית המשפט לשירות לקוחות אחרים.
- 6.11.5. יש לוודא הצפנת מידע ב"ענן" עצמו (בדיסקים לדוגמה), יש לספק לארגון יכולת ניהול מפתחות הצפנה (במידה וניתן). שינוי בסעיף זה מחייב אישור מראש מטעם הבי"ה.

## 7. ביקורות

- 7.1. על הספק להיות ערוך, בכל עת, לביקורת חיצונית. הביקורת תתייחס, בין השאר, למערכי האבטחה במתחם הספק, אשר להם זיקה או השפעה על אבטחת המערכת.
- 7.2. הספק מאשר מראש לממונה אבטחת המידע של הבי"ה או גורם צד ג' מטעם הבי"ה לבצע ביקורת פתע אצל הקבלן, כולל הסכמה מראש של הספק לחדירה לחומר מחשב.
- 7.3. הבי"ה יהיו רשאים לבצע בדיקות מערכי אבטחה, בקרת חסינות, איתור פרצות אבטחה ובדיקות יעילות של מנגנונים ושל מערכות.
- 7.4. הספק יפעל ליישום המלצות הביקורת ולתיקון הליקויים, תוך פרק זמן סביר וללא עלות נוספת, כפי שייקבע על ידי הבי"ה.
- 7.5. בנוסף, הספק יפעיל מערכת ביקורת פנים משלו.

## 8. סקרי סיכונים ובדיקות חוסן

- 8.1. הספק יערוך בדיקת חוסן לפני הכנסת המערכת למבצעות על חשבוננו ובאחריותו של הספק וזאת באמצעות גורם צד ג' בלתי תלוי, ממצאי הבדיקה יועברו להבי"ה לעיון, הגרסה המוצעת במכרז זה תעבור מבדק סייבר ולוודוא שלא קיימים בה ממצאים המסכנים את יכולת עמידת הבי"ה במדיניות אבטחת המידע שלה. גרסה עם פגיעות קריטיות לא תעלה למבצעות, גרסה עם פגיעות גבוהה לא תעלה למבצעות אלא אם כן הנושא אושר באופן רשמי על ידי נציג הבי"ה.
- 8.2. הספק יערוך סקר סיכונים אבטחת מידע ובדיקות חוסן בתדירות של אחת לשנה וחצי על חשבוננו וממצאי הבדיקה יועברו בהקדם הניתן להבי"ה.
- 8.3. במידת הצורך מתקיימים מבדקים חוזרים לוודוא שהממצאים טופלו כנדרש וזאת לפי שיקול דעת בתי המשפט.
- 8.4. כל שלבי הסקר יבוקרו ויאושרו על ידי הבי"ה לפני ביצועם. הבי"ה רשאי, מעת לעת וללא כל הודעה מוקדמת, לבצע סקרי סיכונים ומבחני חוסן למערכת בעצמה או על ידי חברה חיצונית המועסקת על ידי הבי"ה בהסכם נפרד והספק מחויב לשתף פעולה באופן מלא בביצוע הבדיקה ולבצע את הדרוש תיקון בהתאם לממצאי הסקר ולפעול ליישום ההמלצות.



## 9. אישורי בטחון

- 9.1. העסקת עובדי הספק לרבות עובדי קבלני משנה ועובדי צד שלישי תהיה על פי שיקול דעת והחלטת הב"ה וטעונה אישור מראש ובכתב של מנהל אגף הביטחון מטעם הב"ה, וזאת מבלי לגרוע ממחויבויות הספק ואחריותו על פי החוזה.
- 9.2. ייקבעו תנאי סף לגבי רמת אמינות עובדים והעבר של עבירות הקשורות בשימוש במידע בהתאם לרגישות המידע.
- 9.3. הספק מתחייב כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יהיו בעלי גישה למאגרי הב"ה ו/או יועסקו במסגרת התקשרות הספק עם הב"ה, יהיו בעלי הכשרה מתאימה, בהתאם לנדרש במסמכי המכרז וההתקשרות. בדיקת אימות הרקע של כל מועמד להעסקה כעובד הספק, מי מטעמו או משתמש צד שלישי, יעשו ע"י הספק כנדרש על פי דין ולפי כללי האתיקה הרלוונטיים, והיקפם יתאים לדרישות הב"ה, לסיווג המידע שיהיה נגיש להם ולסיכונים הצפויים.
- 9.4. הספק יהיה אחראי כלפי הב"ה על כל פעילות עובדיו ו/או מי מטעמו במסגרת ההתקשרות.
- 9.5. הספק מתחייב שכל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי, מבינים את מלוא האחריות המוטלת עליהם בנוגע למידע ולאבטחתו וכי הם מתאימים לתפקידים שנועדו להם. על הספק להפחית סיכונים גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של הב"ה באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים (כגון מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה), וזאת מבלי לגרוע מהוראות נספח זה באשר לאבטחה הפיזית והסביבתית.
- 9.6. הספק נדרש לקיים הדרכות לעובדים הפועלים מול הב"ה בנושא אבטחת מידע, הגנת הפרטיות, דרישות החוק ותקנותיו ודרישות אודות חובותיהם בהסכם זה בטרם יקבלו גישה למידע ולמערכות מידע הרלוונטיות להסכם זה וכן אחת לשנה לפחות.
- 9.7. מנהל אגף הביטחון של הב"ה ו/או נציג אחר מטעם הב"ה יהיו רשאים לדרוש מהספק שלא להעסיק מי מעובדיו, גם לאחר שהחל את עבודתו, מבלי שיתנו טעם לכך והספק מתחייב מראש להרחיק את העובד מייד לאחר שיידרש לעשות זאת. הב"ה לא יהיה חייב לפצות את הספק בדרך כל שהיא בגין זאת.
- 9.8. הספק מצהיר בזה כי ידוע לו שכל הידועות אשר בידו ו/או אשר תגענה לידו ו/או לעובדיו תוך כדי מימוש התחייבויותיו במכרז זה ו/או בקשר עמו, הינן חסויות והוא מתחייב לשמור על כל מידע לשם ביצוע הפרויקט ו/או בקשר עמו. אין לפרסמן בכל הקשר או למסרן לצד שלישי ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהב"ה.
- 9.9. חוזה הנחתם עם עובדים חדשים יכלול התייחסות לאחריות העובד בכל הנוגע להיבטי אבטחת מידע, וילווה בהצהרת סודיות.
- 9.10. הספק חייב להחתים את בעלי הרשאות שלו על התחייבות לשמור על סודיות המידע, להשתמש במידע רק לפי האמור בהסכם וליישם את אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם.
- 9.11. במידה והתירה בכתב הב"ה לספק החיצוני לתת את השירות באמצעות גורם נוסף – הספק חייב לכלול בהסכם עם הגורם הנוסף את כל הנושאים המפורטים בתקנה זו לרבות בדיקות המבוצעות בתהליכי גיוס העובדים. אבטחת מידע בעת העסקת עובדים, הגברת המודעות שלהם נוהלי אבטחת מידע והחתמה על התחייבות לשמור על סודיות המידע, להשתמש במידע רק לפי האמור בהסכם וליישם את אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם.
- 9.12. לעובדים (כולל עובדים חיצוניים לארגון) המסיימים את העסקתם בארגון, בין אם ביוזמתם או ביוזמת המעסיק, ייחסמו הרשאות הגישה למידע (בין אם למערכות מידע ובין אם לאמצעים פיזיים).



9.13. הספק יוודא כי בסיום ההעסקה לא יישארו נכסי מידע של הארגון בידי העובד.

10. נהלים

10.1. הספק יידרש להכין בתקופת ההקמה, המעבר ובמידה ובוצע שינוי משמעותי, נהלי תפעול לאבטחת מידע אשר יאושרו ע"י הב"ה. הספק יידרש ליישם את נהלי תפעול אבטחת המידע שלו, להתאימם לצרכי הב"ה ולהגישם לאישור הב"ה. לאחר קבלת האישור, על הספק לפעול לפי נהלים אלו.

10.2. לבקשת הב"ה, הנהלים יופצו ע"י הספק לגורמים הרלוונטיים.

11. פרק זמן מותר לשימוש במידע וסיום התקשרות

11.1. הספק מורשה לעשות שימוש במידע על הארגון ומערכתיו רק בתקופת ההתקשרות בלבד ובהתאמה לאופי השירות והתוצרים המסופקים. מותר לספק לשמור מידע שהתקבל מהב"ה או מידע שצבר בזמן העבודה מול הב"ה רק למשך פרק הזמן הנדרש במישורן לביצוע תפקידו לפי החוזה וזאת בצורה מוגנת התואמת את רגישות המידע והסיכונים הרלוונטיים.

11.2. עם סיום ההתקשרות עם הב"ה, על הספק לוודא כי כל המידע שהגיע אליו נמחק מכל אמצעי המדיה שברשותו, לרבות כוננים קשיחים, אמצעי גיבוי וכל מדיה מגנטית או אופטית אחר, אך לא לפני שיאפשר להב"ה להעתיק או לנייד את המידע. הספק יאפשר להב"ה לנייד את המידע בצורה ישימה וללא צורך בהשקעת משאבים משמעותיים.

11.3. ככל שקיימת הוראה בדין המחייבת שמירת מידע אצל הספק, יש לוודא כי אמצעי האבטחה והבקרה שהוגדרו בחוזה עם הב"ה יישארו אפקטיביים לכל אורך תקופת השמירה.

11.4. ככל שנדרשת על ידי הספק זכות גישה למידע לאחר סיום ההתקשרות לצורך התגוננות בפני תביעות בקשר עם תפקידיו לפי החוזה, ניתן לשמור עותק של המידע באמצעי גיבוי מקובל אצל צד ג' נאמן אשר יהיה רשאי להתיר את הגישה למידע רק למטרות הנ"ל.

11.5. הספק יחתום על הצהרה בה הוא מתחייב שלא נשארו ברשותו רכיבים כלשהם הנוגעים למערכת או מידע אודות הב"ה וכי וידא מחיקת עותקים של קבצים ומידע של המשרד ממערכות המידע.

11.6. בתום ההתקשרות בין הצדדים באחריות הספק להחזיר את כלל הרשומות, המדיה, הציוד והרכיבים השייכים לארגון אשר נעשה בהם שימוש לצורך עבודת הספק. כל זאת, לרבות פריטים הנמצאים בקרב כלל עובדי הספק וספקי המשנה שלו.

11.7. על הספק להחזיר אמצעי הזדהות וגישה פיזית או לוגית למתקנים או למידע של הב"ה (לרבות של עובדי הספק וספקי המשנה שלו).