



מדינת ישראל - המרכז הרפואי המשולב ע"ש חיים שיבא - אגף מערכות מידע

מכרז 10003601

לניהול מועדון הטבות לעובדי המרכז רפואי ע"ש חיים שיבא

את מסמכי המכרז ניתן למצוא באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי
בכתובת: WWW.MR.GOV.IL תחת הכותרת – מכרז 10003601 – לניהול
מועדון הטבות לעובדי המרכז רפואי ע"ש חיים שיבא

1. הקדמה

1.1. המרכז הרפואי הממשלתי ע"ש חיים שיבא מפרסם בזאת את מכרז 10003601 – לניהול מועדון הטבות לעובדי המרכז רפואי ע"ש חיים שיבא.

1.2. מטרת המכרז להקים מועדון לקוחות לעובדי המרכז הרפואי, המבוסס על פתרון טכנולוגי, שיאפשר להקצות לעובדי המרכז הרפואי תקציב באירועים שונים שיוגדרו על ידי המזמין, ולאפשר להם לצרוך את התקציב המועמד לרשותם ברשתות מובילות בתוספת ערך מוסף שיוצא על ידי הספק הזוכה וכן לרכוש מוצרים ושירותים נוספים שיוצאו על ידי הספק, והכל לפי שיקול דעתם וצרכיהם.

1.3. הספק יידרש במסגרת המכרז לספק שירות כולל (כמפורט בפרק ג' למכרז), הן למזמין והן לעובדים הזכאים, לרבות ביצוע התאמות באפליקציה, התקשרות עם רשתות למימוש התקציב, הצעת מוצרים נוספים לעובדים הזכאים, תפעול ותחזוקה שוטפים המעידים הלקוחות.

1.4. השירותים הנדרשים יידרשו לעמוד בדרישות הטכניות המפורטות בפרק ג' למכרז (מפרט השירותים).

1.5. הזוכה שיוכרז במכרז יחתום על הסכם התקשרות (מצ"ב כפרק ד') עם המזמין לתקופה של 12 חודשים ("תקופת ההתקשרות"), כאשר למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל - 48 חודשים נוספים (סה"כ תקופת ההתקשרות לא תעלה על 60 חודשים במצטבר).

1.6. מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:

1.6.1. פרק א' – ההליך המכרזי.

1.6.2. פרק ב' – חוברת ההצעה, אשר תוגש על ידי מציע המתמודד במכרז.

1.6.3. פרק ג' – תכולת ההתקשרות עם הספק הזוכה.

1.6.4. פרק ד' – הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז.

תוכן עניינים

פרק א'- הליך המכרז.....	5
2. עקרונות המכרז.....	6
3. תנאים להשתתפות במכרז.....	6
4. ניקוד ההצעות.....	78
5. בחירת זוכה.....	12
6. מופעים ומועדים במכרז.....	1415
7. כללי המכרז.....	1819
פרק ב' - חוברת ההצעה.....	2425
8. הגשת הצעה במכרז.....	2526
9. פרטי המציע.....	2627
10. הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף במכרז.....	2627
11. איכות ההצעה.....	3129
12. התחייבויות נוספות של המציע.....	3430
13. בקשות.....	3631
14. רשימת נספחים.....	4035
פרק ג' - מפרט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה.....	4441
פרק ד' - הסכם התקשרות.....	6655

הגדרות (ממוינות לפי סדר א"ב)

מונח	פירוט
אחוז התוספת	אחוז שיוצע על ידי המציע במסגרת טופס הצעת המחיר (נספח 1 לחוברת ההצעה בפרק ב' למכרז), ויאפשר כח קנייה נוסף לעובד הזכאי ברשתות
אתר האינטרנט	אתר שישמש את העובד הזכאי למימוש זכאותו ולניהול התקציב העומד לרשותו.
המזמין	המרכז הרפואי המשולב ע"ש חיים שיבא בתל השומר.
המכרז	מכרז 10003601-25 – לניהול מועדון הטבות לעובדי המרכז רפואי ע"ש חיים שיבא.
הסכם / הסכם התקשרות	הסכם ההתקשרות, על כל נספחיו, שייחתם בין הספק הזוכה לבין המזמין, בנוסח המצורף בפרק ד' למכרז.
הצעת המציע/ מענה	ההצעה שתוגש על ידי המציע למכרז, ההצעה תוגש על גבי חוברת ההצעה המצורפת בפרק ב' למכרז, על כל נספחיה.
הצעת מחיר	הצעת המחיר של המציע לביצוע השירותים הנדרשים, כמפורט בנספח 1 להצעת המציע בפרק ב' למכרז.
ועדת מכרזים	ועדת המכרזים לנושאי ענ"א במרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא בתל השומר.
כשיר נוסף	מציע אשר ועדת המכרזים הכריזה עליו ככשיר נוסף, בהתאם למפורט בסעיף 5.3 להלן.
מפרט השירותים	כלל השירותים שהספק נדרש לספק במסגרת המכרז, כמפורט בפרק ג' למכרז.
מועדון, מועדון ההטבות	זכות דיגיטלית שתוקנה לעובד זכאי לקבלת הטבות לרכש שירותים וטובין ברשתות על בסיס תקציב שיועמד לרשותו.
מוצרים נוספים	מוצרים המוצעים לעובדים הזכאים על ידי הספק ישירות לעובדים הזכאים, לפי הוראות סעיף 4 לפרק ג' למכרז (מפרט השירותים).
מערכת / מערכת הנוכחות	מערכת טכנולוגית, המשמשת לדיווח ובקרה על נוכחות עובדים, העומדת בתנאים המצטברים המפורטים בחלק ג' למכרז (מפרט השירותים).
מציע	גורם המגיש הצעה למכרז.
ספק זוכה / הספק	מציע אשר ייבחר על ידי ועדת המכרזים לשמש כספק זוכה במכרז.
עובד זכאי	עובד הזכאי להצטרף למועדון ההטבות, בהתאם להחלטת המזמין.
רשתות	כלל הרשתות בהן יוכל העובד הזכאי לממש את זכאותו, בהתאם לדרישות סעיף 3 בפרק ג' למכרז (מפרט השירותים).
שעות הפעילות הרגילות	בימים א'-ה' בין השעות 8-17.
תקציב	סכום שיעמוד לרשות העובד הזכאי, בהתאם לתנאי הזכאות שייקבעו על ידי המזמין.

פרק א' - הליך המכרז

2. עקרונות המכרז

- 2.1. מכרז זה הוא מכרז פומבי הנערך בהתאם לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 ("חוק חובת המכרזים") ותקנותיו, ובכלל זה תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ("תקנות חובת המכרזים").
- 2.2. במסגרת הליך המכרז, הצעות אשר יוגשו במכרז יידרשו לעמוד בתנאי הסף להשתתפות במכרז, המפורטים להלן. ההצעות אשר עמדו בתנאי הסף של המכרז, ידורגו בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.
- 2.3. בתום הליך המכרז, המזמין יכריז על המדורג ראשון כזוכה במכרז, ויחתום עימו על הסכם התקשרות, הכל כמפורט להלן.
- 2.4. המכרז יתנהל בהתאם לדין, ולפי כללי המכרז המפורטים במסמכי המכרז ולהלן.

3. תנאים להשתתפות במכרז

3.1. המציע במכרז

- 3.1.1. רשאי להשתתף במכרז מציע אשר עומד בעצמו, במועד האחרון להגשת ההצעות ובתנאי הסף להשתתפות במכרז המפורטים להלן.
- 3.1.2. מובהר בזאת כי לצורך עמידה בתנאי הסף לא ניתן לייחס ניסיון של כל גוף אשר אינו המציע עצמו, לרבות חברת אם, חברת בת או כל גוף אחר הקשור בדרך כלשהי למציע ולמעט גוף אשר בוצע לגביו מיזוג עם המציע עפ"י סעיף 323 לחוק החברות התשנ"ט 1999, טרם המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה.
- 3.1.3. יובהר כי לא ניתן להסתמך על ניסיון של קבלן משנה לצורך הוכחת תנאי הסף.
- 3.1.4. המציע יהווה אישיות משפטית אחת בלבד. לא תותר הגשת הצעה משותפת (JOINT VENTURE) של מספר ספקים אשר התאגדו לצורך הגשת מענה למכרז זה בלבד.
- 3.1.5. הוכחת העמידה בתנאי הסף המפורטים להלן, תתבצע בהתאם להוראות חוברת ההצעה (פרק ב' למכרז).

3.2. תנאי סף מנהליים :

- 3.2.1. אם חלה על המציע חובת רישום, על פי דין, בישראל, עליו להיות רשום כדין.
- 3.2.2. המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ("חוק עסקאות גופים ציבוריים").

3.3. תנאי סף מקצועיים :

- 3.3.1. המציע סיפק, במהלך 3 השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז, שירותים לתפעול מועדון לקוחות דיגיטלי, וזאת עבור לפחות 3 לקוחות שונים, כאשר כל שירות שיוצג על ידי המציע לצורך כך נדרש לעמוד בפני עצמו בדרישות המצטברות הבאות :
- 3.3.1.1. במועדון הלקוחות הדיגיטלי של כל לקוח רשומים לפחות 3,000 עובדים.
- 3.3.1.2. במסגרת מועדון הלקוחות הדיגיטלי, העובדים ביצעו רכישות שנתיות בסכום מצטבר של לפחות 1 מ' ש"ח, בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעות למכרז.
- 3.3.1.3. מימוש ההטבות בוצע על בסיס אמצעים דיגיטליים (לא על בסיס שוברים ידניים).
- 3.3.1.4. במסגרת מועדון הלקוחות הדיגיטלי, הזכאים רשאים לרכוש מוצרים ושירותים בלפחות 10 רשתות שונות, הכוללות לפחות 2 רשתות בכל אחד מהתחומים להלן - מזון, מוצרי חשמל ותיירות.
- 3.3.1.5. השירות במועדון הלקוחות הדיגיטלי בוצעו על בסיס אתר אינטרנט, שבו יכול העובד הזכאי לקבל מידע עדכני בקשר לתקציב העומד לרשותו ולממש את זכאותו ברשתות הרלוונטיות.

4. ניקוד ההצעות

4.1. אמות מידה לניקוד הצעות במכרז

- 4.1.1. הניקוד של כל הצעה במכרז יהיה בהתאם לאמות המידה הבאות :
- 4.1.1.1. איכות – 30%.
- 4.1.1.2. מחיר – 70%.

4.2. מדדי איכות

- 4.2.1. הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי אמות המידה הבאות :

מס' המדד	תיאור המדד	צורת חישוב	ניקוד מקסימלי
----------	------------	------------	---------------

למדת המידה				
25	עבור כל רשת נוספת (מעבר לדרישות המינימום בסעיף 3 בפרק ג' למכרז) – 2 נקודות. עבור כל ענף נוסף, שיוצע על ידי המציע ויימצא כרלוונטי עבור המזמין, מעבר לענפים שפורטו בסעיף 3 בפרק ג' למכרז – 3 נקודות.	המציע יפרט את הרשתות ואת הענפים בהם ניתן יהיה להשתמש במסגרת מועדון ההטבות	היצע הרשתות במועדון ההטבות המוצע למזמין	1
30	המציע יציג עמודים מאתר האינטרנט של לקוח אחר או הצעה לעמוד הנחיתה שיוצע למזמין. ההצגה תבוצע בנוסף גם במפגש עם נציגי המזמין במועד שייקבע על ידי המזמין (ראו הרחבה בסעיף 4.2.2 להלן). הנושאים שייבחנו : 1. ארכיטקטורה של אתר האינטרנט (שיטת שמירת הנתונים, גיבוי ושרידות ומערכת הניהול המוצעת). 2. תהליך ניהול התקציב לזכאי – יכולת להגדיר סוגי אירועים ותקציבים. 3. הצגת ערוצי המימוש במועדון ההטבות בפני העובד באתר. 4. נראות וממשק המשתמש המוצע (התמצאות, התאמה למובייל, הדרכה באתר (Tools Tip). 5. זמני תגובה של האתר. 6. יכולות הניהול של המזמין באתר האינטרנט המוצע – הזנת הודעות מובנות, איכות הדו"חות וה-Dashboards לטובת ניהול ובקרה של המזמין. 7. תהליך ההזדהות לאתר. 8. הצעות נוספות שיוצעו על ידי המציע, מעבר לדרישות במכרז.	המציע יציג את אתר האינטרנט המוצע על ידו בפני נציגי המזמין.	איכות אתר האינטרנט המוצע	2
30	ההצגה תבוצע במהלך ההדגמה כאמור לעיל. ראו הרחבה בסעיף 4.2.3 להלן. הנושאים שייבחנו : 1. פשטות מימוש ההטבה ברשת הנכללת במועדון ההטבות (תינתן עדיפות לניסיון מימוש על בסיס שימוש בהנפקת קוד QR לזכאי). 2. תהליך אימות מול העובד הזכאי על מימוש הזכות. 3. תהליך סיוע טכני על ידי מוקד התמיכה.	המציע יציג את תהליך מימוש הזכויות במועדון ההטבות המופעל על ידו כיום למול אחת מהרשתות המוצעות.	תהליך מימוש התקציב	3
15	ייתנו עד 7.5 נקודות לכל חוות דעת, ועד 15 נקודות במצטבר. נושאים שישאלו במסגרת השיחות עם הלקוחות : 1. איכות אתר האינטרנט. 2. כמות ואיכות הרשתות המוצעות על ידי המציע. 3. פשטות מימוש הזכויות. 4. היקף התקלות באתר ובמימוש השירותים. 5. שביעות רצון של המשתמשים. ראו הרחבה בנושא קיום השיחות עם לקוחות בסעיף 4.4.1.3 להלן.	קבלת חוות דעת מלקוחות המציע לגבי איכות השירותים הניתנים על ידו	חוות דעת לקוחות	4
100	סה"כ			

4.2.2. הוראות נוספות לגבי הדגמת אתר האינטרנט (DEMO) :

- 4.2.2.1. לצורך קביעת הניקוד בשורה 2 בטבלה לעיל - המציעים יידרשו לבצע הדגמה של אתר האינטרנט המוצע למזמין.
- 4.2.2.2. ההדגמה תבוצע במשרדי המזמין.
- 4.2.2.3. במסגרת ההדגמה, המציע יידרש להציג את האתר המוצע בפועל, ולא מצגת. האתר יכול להיות זה המוצע בפועל למזמין ו/או אתר פעיל של לקוח אחר (ניתן להסתיר מידע מזהה או מידע חסוי).
- 4.2.2.4. הזימון להדגמה יימסר למציעים לפחות 4 ימי עבודה בטרם ימומש בפועל. יובהר כי סדר המציגים ייקבע על ידי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 4.2.2.5. ההדגמה תיערך עד 60 דקות.
- 4.2.2.6. המציע נדרש להתייחס בהדגמה לכל הנושאים המוזכרים בניקוד, כמפורט בשורות 2-3 לעיל.
- 4.2.2.7. המציע נדרש לספק את כל האמצעים הנדרשים (לרבות תווך תקשורת). המציע יוכל להיעזר בחיבור חשמל ובמערכת מולטימדיה להצגה, שיסופקו על ידי המזמין.
- 4.2.2.8. המציעים לא יהיו זכאים לתמורה כלשהי עבור שלב ההדגמה.
- 4.2.3. הוראות נוספות לגבי בדיקת תהליך מימוש התקציב
- 4.2.3.1. לצורך קביעת הניקוד בשורה 3 בטבלה לעיל - המציעים יידרשו לבצע הדגמה של מימוש הטבות לזכאי.
- 4.2.3.2. המזמינה תבחר 3 נסיינים, להם המציע יידרש לפתוח משתמש וסיסמא באתר האינטרנט.
- 4.2.3.3. המזמין יזין הטבות פיקטביות לנסיינים באתר האינטרנט, והנסיינים יפנו לרשתות למימוש ההטבה שייבחרו על ידם מכלל הרשתות עימן קשור המציע.
- 4.2.3.4. המציע נדרש לספק את כל האמצעים הנדרשים (לרבות וככל ורלוונטי אמצעים שימסרו לנסיינים לצורך המימוש). יובהר כי המציע לא נדרש לספק מכשיר סלולארי לנסיין, ככל והוא נדרש למימוש ההטבה.
- 4.2.3.5. המציעים לא יהיו זכאים לתמורה כלשהי עבור שלב זה.

4.3. מדדי מחיר

- 4.3.1. מציע במכרז נדרש להציע הצעת מחיר בהתאם למפורט ב"טופס הצעת המחיר" (ראהנספח 1 בפרק ב' של המכרז).

- 4.3.2. המציע יציע אחוזי תוספת לערך התקציב שיועמד על ידי המזמין לטובת העובד הזכאי. אחוזי התוספת יוצעו לכל ענף בנפרד, מאלה המוצעים על ידי המציע (ולפחות לאלה המפורטים בסעיף 3 בפרק ג' למכרז).
- 4.3.3. יובהר כי הספק לא יהיה זכאי לתמורה נוספת, ועלין לגלם את עלויותיו באחוזי התוספת הנחה שיציע.
- 4.3.4. אחוז התוספת המינימאלי לכל ענף מוגדר בטופס הצעת המחיר. ככל והמציע יציע אחוז נמוך יותר מהאחוז המינימאלי הרשום – המזמין יוכל לתקן את ההצעה לשיעור אחוז ההצעה המינימאלי המוגדר.
- 4.3.5. הצעת המחיר המשוקללת לכל מציע תחושב בהתאם לנוסחאות המפורטות בסעיף 4.4.2 להלן.
- 4.3.6. תנאים נוספים לגבי תשלום התמורה מפורטים בסעיף 10 להסכם. יש לקרוא היטב את ההוראות בנושא בטרם תוגש הצעת המחיר.

4.4. אופן חישוב הניקוד

- 4.4.1. אופן חישוב ציון האיכות :
- 4.4.1.1. עבור כל מציע יחושב ציון איכות TQ_i , על ידי סכימת כלל הציונים שקיבל המציע בכל תבחין איכות, בהתאם למשקל של אותו תבחין.
- 4.4.1.2. עבור ביצוע ניקוד האיכות, ועדת המכרזים תהיה רשאית להכין מסמך פנימי לבדיקה (מפ"ל) המנחה את ועדת המכרזים או מי מטעמה, בדבר אופן בדיקת ההצעות ביחס לתבחיני האיכות המפורטים בסעיף 4.2 למכרז. המפ"ל לא יפורסם למציעים.
- 4.4.1.3. הנחיות לבדיקת חוות דעת הלקוחות :
- 4.4.1.3.1. המזמין יבחר 2 לקוחות מבין הלקוחות של המציע (מאלה שצוינו בהצעתו ו/או נוספים), בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 4.4.1.3.2. הפנייה ללקוחות תהיה בתיאום מראש. השיחה תתקיים במהלך שעות העבודה הרגילות. ככל ולקוח מסוים לא יאותר אחרי 2 ניסיונות לשיחה טלפונית ו/או לא יכיר את הגורם עליו הוא אמור לספק חוות דעת – תבוצע פנייה ללקוח הבא, ועד 4 לקוחות במצטבר לכל מציע, מתוכם ינוקדו 2 הלקוחות הראשונים מהם תתקבל חוות דעת תקינה.

- 4.4.1.3.3. יובהר כי אין מניעה כי אחד הלוחות יהיו המזמין או מרכז רפואי ממשלתי אחר, ככל ורלוונטי.
- 4.4.1.3.4. כל לקוח יישאל שאלות אחידות שיקבעו מראש, כל בסיס השאלות בסעיף 4.2 לעיל.
- 4.4.1.3.5. יובהר כי המזמין איננו מחויב לשוויון במספר חוות הדעת שיוקדו בין המציעים השונים, ככל ולמציע מסוים אין מספיק לקוחות במענה ו/או לקוחות לא היו זמינים למתן תשובות.
- 4.4.1.4. יובהר כי המזמין יקבע את סדר ביצוע בדיקת האיכות, והוא יוכל לשנות את הסדר יחסית למפורט בסעיף 4.2 לעיל, ו/או לבצע תהליכי בדיקה במקביל, והכל לפי שיקול דעתו.
- 4.4.1.5. בנוסף, המזמין יוכל לשנות ניקוד איכות שניתן לתבחין מסויים, בהתאם למידע שיוודע לו מבדיקת אמת מידה אחרת.
- 4.4.2. כל מציע נדרש לקבל ציון מינימום לאיכות של 70 נקודות. ככל ולפחות 2 מציעים לא יעמדו בציוני המינימום לאחר האמור לעיל – תוכל וועדת המכרזים להעביר לשלב בדיקת הצעות המחיר את כל ההצעות שניקוד האיכות שלהן הוא עד 20 נקודות פחות מהמציע שיקבל את ציון האיכות הגבוה ביותר.
- 4.4.3. אופן חישוב ציון המחיר:
- 4.4.3.1. המציע שיציע את אחוז התוספת הגבוה ביותר בכל ענף J יקבל ציון 100 להצעת המחיר. שאר המציעים יקבלו ציון יחסי לפי הנוסחה הבאה לענף J:

$$PS_{j,i} = 100 \times \left(\frac{1 - P_{j \max}}{1 - P_{ji}} \right)$$

הגדרות:

- ציון המחיר של מציע I לענף J - $PS_{j,i}$.
- הצעת התוספת של מציע I - P_{ji} .
- הצעת התוספת הגבוהה ביותר בענף J של מי מהמציעים - $P_{j \max}$.

4.4.3.2. הצעת המחיר המשוקללת למציע I תחושב על ידי סכימת הציון היחסי לכל הענפים, כמפורט להלן:

$$WP_i = \sum P_j \max$$

4.4.4. ציון ההצעה המשוקללת ייעשה בהתאם לנוסחה הבאה:

$$GI = 30\% \times TQ_i + 70\% \times WP_i$$

הגדרות:

ציונה המשוקלל של ההצעה I - G_i .

ציון האיכות של מציע I, בהתאם למפורט מעלה - TQ_i .

ציון המחיר של ההצעה I, בהתאם למפורט מעלה - WP_i .

5. בחירת זוכה

5.1. דירוג ההצעות

5.1.1. ההצעות ידורגו בהתאם לציון שהתקבל לאחר שקלול אמות המידה הקבועות במכרז, כאשר ההצעה בעלת הציון הגבוה ביותר תדורג ראשונה, לאחריה ההצעה עם הניקוד השני בטיבו, וכן הלאה.

5.1.2. אם לאחר שקלול ההצעות כמפורט לעיל, ההצעות בעלות הציון המשוקלל הגבוה ביותר קיבלו ציון זהה, יפעל המזמין לפי סדר הפעולות הבא עד לבחירת זוכה:

5.1.2.1. יפעל בהתאם להוראות סעיפים 2ב' ו-2ד' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה" ובדבר "עידוד משרתי מילואים בעסקים זעירים, קטנים או בינוניים" כהגדרתם שם, וזאת בתנאי שהמציע עומד בדרישות החוק.

5.1.2.2. אם עדיין אין הכרעה, ההצעה בעלת ציון האיכות הגבוה ביותר תדורג ראשונה.

5.1.2.3. אם עדיין אין הכרעה, יבצע המזמין הליך תיחור נוסף, בין אותן הצעות, במסגרתו כל אחד מהמציעים יוכל להגיש הצעת מחיר מטיבה ביחס להצעתו המקורית או לחלופין לבצע הגרלה בין אותן הצעות על מנת לקבוע את דירוגן, בהתאם לשיקול דעת המזמין.

5.2. בחירת זוכה

5.2.1. בתום דירוג ההצעות כמפורט לעיל, המזמין יכריז על המציע שהצעתו דורגה ראשונה, כזוכה במכרז, בכפוף לביצוע הפעולות המפורטות להלן ("זוכה"), וכן יודיע למציעים האחרים על ההכרזה כאמור.

5.3. כשירים לזכיה

- 5.3.1. המזמין יהיה רשאי לבחור כשירים במכרז ("הכשיר"), וזאת בהתאם לסדר דירוג ההצעות במכרז.
- 5.3.2. אם תבוטל זכייתו של זוכה במכרז, מכל סיבה שהיא, בתקופה שעד תום שנה מיום בחירתו כזוכה, רשאי המזמין להכריז על הכשיר הבא אחריו כזוכה בכפוף לעמידה בדרישות המנויות להלן בנוגע לזוכה במכרז.
- 5.3.3. בתקופה שלאחר שנה מיום בחירת הזוכה, רשאי המזמין בהסכמת הכשיר, להכריז עליו כזוכה.

5.4. תנאים לחתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה

- 5.4.1. כתנאי לחתימת המזמין על הסכם ההתקשרות, על הזוכה לבצע את הפעולות הבאות, בפרק זמן שיוגדר על ידי המזמין:
- 5.4.1.1. אם הזוכה הוא חברה, למעט חברה ממשלתית, עליו להעביר אישור מעודכן כי החברה אינה רשומה כמפרת חוק ואינה מצויה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. ניתן להיעזר באתר הגיידסטאר.
- 5.4.1.2. זוכה אשר הצהיר במסגרת הצעתו כי הוא אינו חב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות ושהוא פנה לרשות המיסים לקבלת אישור על כך, יגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא פנה אליהם לקבלת אישור כאמור.
- 5.4.1.3. להגיש את הסכם ההתקשרות שבפרק ד' למכרז, על נספחו.
- 5.4.1.4. להגיש אישור ביטוח, מהמבטח מטעמו, בהתאם לדרישות הביטוח בנספח ד' להסכם ההתקשרות.

5.4.1.5. להגיש ערבות ביצוע בנקאית, בהתאם להוראות סעיף 12 להסכם ובנוסח בנספח ג' להסכם ההתקשרות.

5.4.2. אם הזוכה לא הצליח לבצע את הפעולות המנויות לעיל בסד הזמנים שהוגדר על ידי המזמין, יוכל המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לתת לו ארכה להשלים את ביצוע הפעולות, לפסול את הצעתו ולבטל את המכרז, או להכריז על המדורג הבא כזוכה במכרז. כמו כן יוכל המזמין לחלט את ערבות ההצעה של הזוכה.

5.5. תחילת מתן השירותים

5.5.1. לאחר שימלא הזוכה את כל התנאים הנקובים ועם השלמת אישור ההתקשרות אצל המזמין, טרם ביצוע רכש, יוציא המזמין הזמנה לספק.

5.5.2. על הזוכה להיות מוכן לתחילת העבודה, וזאת תוך פרק הזמן שיוגדר על ידי המזמין.

6. מופעים ומועדים במכרז

6.1. מועדי המכרז

6.1.1. הליך המכרז יתבצע, בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן:

נושא	תאריך
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	09.08.2026 שעה 10:00
מועד תחילת הגשת הצעות	19.08.2026 שעה 08:00
מועד אחרון להגשת הצעות	31.08.2026 שעה 11:00
הדגמה	המועד והשעה יימסרו למציעים הרלוונטיים בסמוך למועד הנקוב.

6.1.2. המועדים המפורטים בטבלה מחייבים את כל מי שמעוניין להתמודד במכרז. שינוי לוחות הזמנים יתבצע על ידי המזמין בלבד, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

6.1.3. כל שינוי במועדי המכרז או עדכונים הנוגעים להם יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: WWW.MR.GOV.IL תחת שם המכרז ("דף המכרז").

6.2. כנס מציעים

6.2.1. לא יתקיים כנס מציעים במכרז זה.

6.3. שאלות הבהרה בנוגע למכרז

6.3.1. בכל מקרה של אי בהירות או הערות בנוגע למכרז, מועדיו או לתנאיו ניתן לפנות למזמין בשאלות הבהרה, וזאת עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הנקוב לעיל.

6.3.2. שאלות הבהרה יוגשו באמצעות מערכת יהלום. מציע אשר מעוניין לשאול שאלות הבהרה, נדרש ללחוץ על הקישור המתאים בדף המכרז ולפעול בהתאם להנחיות במערכת. שאלות שיועברו לאחר המועד הנקוב לעיל, או שיועברו שלא באמצעות מערכת יהלום, לא יחייבו מענה מאת המזמין.

6.3.3. המזמין רשאי לאפשר סבבים נוספים של שאלות הבהרה, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

6.3.4. מציע שלא יפנה למזמין בשאלות הבהרה על המכרז, בהתאם לכללי המכרז, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המכרז.

6.3.5. המזמין יוכל לקיים סבבים נוספים של שאלות הבהרה, וכן לקיים פגישות פרטניות עם פונים (כולם או חלקם) להבנת השאלות.

6.4. מענה המזמין לשאלות ההבהרה

6.4.1. תשובות והבהרות תינתנה בכתב בלבד, נוסחן הוא הנוסח המחייב והן יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

6.4.2. תשובות והבהרות של המזמין, יפורסמו בדף המכרז. באחריות מציע במכרז להתעדכן בתשובות המזמין וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו בנוגע למכרז זה.

6.4.3. המזמין רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז.

6.4.4. המזמין אינו מחויב לנסח שאלה שהוגשה, ובכלל זה רשאי המזמין, בעת ניסוח מענה לשאלות ההבהרה, לקצר נוסח שאלה או לנסח מחדש.

6.4.5. תשובות המזמין יפורסמו ללא שמות הפונים.

6.5. הגשת הצעות במכרז

6.5.1. הגשת ההצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום, אלא אם כן קבע המזמין, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, דרך הגשה אחרת במכרז. במקרה כאמור על המציעים לפעול בהתאם להוראות להגשת הצעות שפורסם המזמין בדף המכרז.

6.5.2. קישור למערכת יהלום לצורך הגשת הצעות במכרז יפורסם בדף המכרז. מציע המעוניין להגיש את הצעתו במכרז נדרש לחוץ על הקישור "להגשת הצעות", אשר יעביר אותו למערכת.

6.5.3. הליך הגשת ההצעות במערכת כולל 2 שלבים : (1) הזדהות מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית ; (2) הגשת ההצעה בתיבת המכרזים במערכת יהלום ("התיבה").

6.5.4. פעולות במערכת ההזדהות -

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

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

6.5.4.3. בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הממשלתית, או בתהליך ההזדהות יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון - 1299, כתובת דואר אלקטרוני MOKED@MAIL.GOV.IL, טלפון נוסף 08-6863100).

6.5.4.4. לפרטים נוספים אודות הליך ההרשמה ראו [בקישור זה](#).

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

6.5.5. פעולות במערכת יהלום -

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

6.5.5.2. מציע יוכל לעדכן את הצעתו כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשות הצעות.

6.5.5.3. לאחר השלמת הגשת ההצעה במערכת תתקבל הודעה "הצעתך נשלחה בהצלחה" ומציע יוכל להוריד את מסמך ההצעה. מסמך ההצעה הינו מסמך חתום דיגיטלית של ההצעה ומהווה אסמכתא להצעה שהוגשה. המסמך ישלח למציע גם בדואר האלקטרוני. מסמך ההצעה האחרון שנשלח יוצג גם במערכת בדף הבית של המכרזים באזור "הצעות שנשלחו".

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

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

6.5.5.5.1. ניתן להעלות עד 10 קבצים כאשר הגודל המקסימלי של כל קובץ הוא עד 15MB. ניתן לעלות קבצים מהסוגים הבאים: JIFF, PJPEG, PJP, TIFF, TIF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PDF, PNG, JPG, JPEG. לא ניתן לעלות קבצים עם שמות זהים, מומלץ לתת לכל קובץ שם קצר בהתאם לתכולה שלו.

6.5.5.5.2. פרק הזמן שבו המערכת מתנתקת בהיעדר פעולה של משתמש הוא עשרים דקות.

6.5.5.6. על מנת להכיר את יתר מגבלות המערכת, באחריות מגיש ההצעה לקרוא מבעוד מועד את [המדריך להגשת הצעות בתיבה הדיגיטלית](#).

6.5.5.7. לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00 באמצעות [הצ'אט האנושי](#). יש לציין בפניה את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמידת הצורך לצרף צילומי מסך.

6.5.5.8. זמן ההמתנה מרגע משלוח הפניה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניות אשר יתקבלו בזמן קצר מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת הצעות. מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר ישנן פחות מ-4 שעות להגשת הצעות במכרז לוקח על עצמו את הסיכון שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית שלו או לענות על שאלה שיש לו.

6.5.5.9. על מציע במכרז האחריות הבלעדית להגיש את ההצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות. על המציע להביא בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות ייתכן עומס על מערכת ההגשה או תקלות

טכניות אחרות אשר ימנעו מהמציע להגיש את הצעתו. **על המציע להיערך לכך, ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד.** למציע לא תהיה כל טענה למזמין באשר לתקלה שהתגלתה במערכת ההזדהות או במערכת הגשת ההצעות סמוך למועד האחרון להגשת הצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו במכרז.

6.6. ביטול אוטומטי של הצעה שהוגשה – תיקונים במסמכי המכרז

- 6.6.1. כמפורט לעיל, שינויים במסמכי המכרז יתכנו עד למועד האחרון להגשת הצעות ואף לאחר המועד ממנו ניתן להתחיל להגיש הצעות למכרז. אם לאחר שהוגשה הצעה לתיבה, ערך המזמין שינוי במסמכי המכרז, למעט שינוי במועדי המכרז, הצעה שהיתה בתיבה תבוטל באופן אוטומטי ותעבור למצב טיוטה. מציע אשר יהיה מעוניין להגיש את הצעתו בהתאם לתנאי המכרז המעודכנים יידרש לבצע הגשה מחדש.
- 6.6.2. באחריותו הבלעדית של המציע להתעדכן בסטאטוס הצעתו במערכת הגשת ההצעות.

7. כללי המכרז

7.1. בדיקת ההצעות

- 7.1.1. המזמין יבדוק כי המציע הגיש את ההצעה בהתאם להנחיות המכרז וצירף את כל המסמכים כנדרש בחוברת ההצעה (פרק ב), וינקד את ההצעות בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.
- 7.1.2. בדיקת ההצעות במכרז תתבצע באופן הבא – ראשית יבדקו ההצעות ללא הצעת המחיר, רק לאחר סיום שלב זה יפתח המזמין את מעטפות הצעת המחיר.
- 7.1.3. לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות יעשה המזמין שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש המציע וכן הוא רשאי לעשות שימוש במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם הידע המקצועי העומד לרשותו של המזמין, וכן לעשות שימוש בניסיון העבר של המזמין עם המציע או של גוף ממשלתי אחר עם המציע, אם קיים ניסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים, וכיוצא באלה. יודגש, לצורך ניקוד ההצעות, המזמין יהיה רשאי להתחשב בניסיון שלו עם המציע או של גוף ממשלתי אחר, וזאת במקום או בנוסף ללקוחות אחרים שפורטו בהצעה, אם פורטו או במסגרת כל אמת מידה רלוונטית אחרת.
- 7.1.4. לצורך בדיקת ההצעות וניקודן רשאי המזמין לעשות שימוש בצוות מקצועי אשר יכול ויכלול גם יועצים חיצוניים.

7.1.5. המזמין רשאי לבקש ממציע לבאר פרט מסוים מתוך הצעתו, להשלים בה פרט חסר, או להמציא מסמך נוסף או חלופי המוכיח את עמידתו בתנאי המכרז, ובפרט בתנאי הסף של המכרז, וזאת בתוך פרק זמן קצוב. אי מענה לפניה כאמור, או מענה שלא בפרק הזמן שהוגדר עלול לגרום לפסילת ההצעה, בהתאם לשיקול הדעת של המזמין.

7.1.6. אם הוחלט על מתן אפשרות למציע לבצע השלמה של הצעתו, המזמין רשאי לפסול הצעה שעדיין אינה עונה על דרישות המכרז או, בהתאם לשיקול דעתו לבקש השלמה נוספת.

7.1.7. במסגרת בדיקת המענה למכרז, ועדת המכרזים תהיה רשאית:

7.1.7.1. לקבל כל החלטה בקשר עם פרשנות תנאי הסף, לרבות פרשנות רחבה או שאינה המסתברת ביותר, להסיר או לוותר על כל פורמאליות, ובלבד שהמשמעות שתיבחר עולה בקנה אחד עם לשון הדרישה ותכליתה. בכלל זה, בין השאר, רשאית ועדת המכרזים להמיר דרישה בדרישה אחרת שוות ערך המקיימת את תכלית הדרישה המקורית.

7.1.7.2. לבצע תיקוני סופר ו/או פליטת קולמוס ו/או לתקן טעויות חישוב בהצעות המחיר של המציע לפי שיקול דעתו, תוך מתן הודעה למציע.

7.1.8. אם ימצא בעת בחינת ההצעות כי ההצעה כוללת התניה או הסתייגות על תנאי המכרז – היא לא תוכר על ידי המזמין, ועשויה אף להביא לפסילת ההצעה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

7.2. ניהול מו"מ עם מציעים

7.2.1. ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לנהל משא ומתן עם המציעים שהצעותיהם נמצאו מתאימות, ככל שהדבר ייראה לה לנכון, וזאת בהתאם להוראות תקנה 7 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.

7.2.2. המשא ומתן, ככל ויתקיים, עשוי להתייחס לכל אחד מהיבטי ההצעה, לרבות המחיר, התנאים המסחריים, לוחות הזמנים או הגדרת השירותים.

7.2.3. ועדת המכרזים רשאית להחליט כי המשא ומתן יתנהל עם כל המציעים אשר הגיעו לשלב בדיקת הצעות המחיר והצעת המחיר שלהם נמצאה תקינה, או עם חלקם, ובלבד כי הפער בציון המחיר של הקבוצה עימה יתנהל המו"מ לא יפחת ביותר מ 20% מהצעת המציע שהצעתו דורגה ראשונה (להלן "קבוצת המו"מ").

- 7.2.4 בתום תהליך המו"מ תינתן לכל המציעים בקובצת המו"מ אפשרות להגיש הצעות משופרות ביחס להצעות שהוגשו על ידם במכרז (הן בהיבט המחיר והן בהיבט האיכות), וזאת בהתאם להנחיות שיפורסמו על ידי וועדת המכרזים. וועדת המכרזים תבדוק את ההצעות בהתאם להוראות בסעיף 4 לעיל.
- 7.2.5 למען הסר ספק, ניהול המשא ומתן אינו מחייב את המזמין לבחור בהצעה כלשהי, והיא רשאית להחליט על ביטול המכרז, בהתאם לשיקול דעתה המקצועי.

7.3. הצעה יחידה

- 7.3.1 אם הוגשה במכרז הצעה יחידה או שלאחר בדיקת ההצעות נותרה הצעה אחת בלבד, המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי יהיה רשאי:
- 7.3.1.1 להכריז על המציע שנותר כזוכה;
 - 7.3.1.2 לבטל את המכרז, ולצאת למכרז חדש.

7.4. פסילת הצעות

- 7.4.1 המזמין, יהיה רשאי לפסול הצעה שהוגשה במכרז, לפי שיקול דעתו, ובמקרים המתאימים לאחר שנתן למציע זכות טיעון (בכתב או בע"פ, בהתאם לקביעתו הבלעדית של המזמין), בין היתר, אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים:
- 7.4.1.1 **הצעה הפסדית** – אם ההצעה הינה בלתי כלכלית למציע במידה המטילה בספק את יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו היה ויזכה במכרז.
 - 7.4.1.2 **הצעה תכסיסנית או הצעה המוגשת בחוסר תום לב** – אם ההצעה כוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב, DUMPING וכל מקרה אחר שבו ההצעה נגועה בחוסר תום לב, ובכלל זה במקרה של פעולה או התנהגות של המציע, במסגרת המכרז, שלא בתום לב.
 - 7.4.1.3 **התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות** – המציע, במסגרת מכרז או התקשרות קודמת של המזמין, או של משרד ממשלתי ויחידת סמך אחרים, נהג בחוסר תום לב, בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים, מסר מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק או התנהל בחוסר מקצועיות קיצונית, באופן שלדעת המזמין מצדיק את פסילתו.
 - 7.4.1.4 **מצב כלכלי של המציע** – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתיפקודו באם יזכה במכרז.
 - 7.4.1.5 **ניגוד עניינים** – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע, ההצעה שהוא הגיש, או בעלי העניין בו, לבין

השתתפות וזכיה במכרז או ביצוע השירותים על ידי המציע, באופן
שלדעת המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, אינו ניתן להסדרה.
7.4.1.6. **תיאום הצעות** - אם קיים חשד סביר לתיאום בין המציע להצעות
אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

7.5. מינוי נציג מטעם המציע

7.5.1. לצורך המכרז ימנה המציע נציג מטעמו (כמפורט בפרק ב) אשר יהווה את הכתובת
הבלעדית לכל פניה בנושא המכרז.
7.5.2. כל מענה והתייחסות שתישלח מנציג המציע למזמין, או מהמזמין לנציג המציע
תחייב את המציע.

7.6. תוקף הצעות

7.6.1. תוקף ההצעה הוא 90 יום לאחר המועד האחרון להגשת הצעות. המזמין רשאי
להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 90 ימים, זאת לצורך
בחירת זוכה במכרז.
7.6.2. מציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה בה הצעתו בתוקף.

7.7. ביטול או שינוי המכרז

7.7.1. המזמין רשאי מיוזמתו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו
ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו ופרסום הבהרות על האמור בו.
7.7.2. הודעה על ביצוע שינויים כאמור תפורסם בדף המכרז. על מציע האחריות
להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.
7.7.3. ההתקשרות עם הזוכה במכרז מותנית בקיומו של תקציב זמין. אם מסיבות
תקציביות לא ניתן יהיה להתקשר עם הזוכה במכרז, רשאי המזמין לבטל את
המכרז.
7.7.4. המזמין לא יהיה חייב לפצות את המציעים במקרה של ביטול המכרז.

7.8. הוצאות

7.8.1. מציעים הבוחרים להגיש הצעה במכרז יישאו בכל עלות כספית הנדרשת לצורך
השתתפותם במכרז, ולא יהיו זכאים להחזר כלשהו מהמזמין בגין עלויות אלו.

7.8.2. המציעים לא יהיו זכאים להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו בקשר עם המכרז, לרבות במקרה של הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו.

7.9. סמכות השיפוט

7.9.1. סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהמכרז ומניהולו, תהיה אך ורק בבתי המשפט במקום בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין.

7.10. סודיות ההצעה וזכות העיון

7.10.1. בכפוף לחובות המזמין על פי דין, המזמין מתחייב שלא לגלות תוכן ההצעה לצד שלישי שאינו מעובדי המזמין או יועצים המועסקים על ידו ונותנים לו שירות לצורך המכרז, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי השימוש בהצעות שהוגשו במכרז אלא לצורכי המכרז בלבד.

7.10.2. יחד עם זאת, בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק חובת המכרזים, מציעים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה זוהה, וכן בפרוטוקולים של ועדת המכרזים ובמסמכים נוספים הקשורים במכרז (או חלקם), מלבד החריגים המנויים בתקנה, ובכלל זה במסמכים שהם בגדר סוד מסחרי או מקצועי, או שעלולים לפגוע בביטחון המדינה, יחסי החוץ שלה, כלכלתה וביטחון הציבור.

7.10.3. בהתאם לאמור בתקנות המידע הפלילי ותקנת השבים (מסירת מידע מהמרשם הפלילי לשם התקשרות בחוזה לביצוע עסקה במסגרת מכרז), התשפ"ה-2025 ("תקנות מידע פלילי במכרזים"), אשר הותקנו מכוח חוק המידע הפלילי ותקנת השבים, תשע"ט-2019, מובהר כי ועדת המכרזים לא תחשוף מידע פלילי של מציע במסגרת בקשה לעיון בהצעות במכרז, לרבות את עצם קיומו.

7.10.4. אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים עליו לציין זאת באופן מפורש בחוברת ההצעה (פרק ב), במקום המיועד לכך. מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של המזמין. מובהר כי מחיר ההצעה אינו בגדר סוד מסחרי או מקצועי.

7.10.5. מציע שטען שחלק מסוים מהצעתו הוא סוד מסחרי או מקצועי, יהיה מנוע מלדרוש לעיין בחלק זה של ההצעה הזוכה במכרז.

- 7.10.6. בכפוף לאמור לעיל, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי במקרה של זכיה במכרז הצעתו תועמד לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין ולא יהיו לו כל טענות בקשר לגילוי פרטי הצעתו בהתאם להוראות סעיף זה.
- 7.10.7. במקרה בו ועדת המכרזים של המזמין תדחה את טענת המציע הזוכה בדבר היות חלקים מהצעתו סוד מסחרי או מקצועי, המזמין יודיע לו על כך טרם מימוש זכות העיון בפועל.

7.11. מיצוי הליכים מול הוועדה

- 7.11.1. אם לאחר מימוש זכות העיון, מציע במכרז סבור שנפלה טעות בהחלטה של ועדת המכרזים, עליו לפנות לוועדה בכתב ולפרט את טענותיו באופן מנומק וזאת לא יאוחר מ-10 ימי עסקים ממועד מימוש זכות העיון.
- 7.11.2. במהלך בירור טענות מציע במכרז, אם ישנן, המזמין לא יעכב את מימוש ההתקשרות עם הזוכה, למעט מקרים חריגים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 7.11.3. אם לאחר בירור טענות המציע, ועדת המכרזים, תסבור כי נפלה טעות בהחלטה שקיבלה, לא יהיה במימוש ההתקשרות עם הזוכה כדי למנוע ממנה לקבל כל החלטה נדרשת לצורך תיקון הטעות, ובכלל זה, במקרים חריגים, ביטול הזכייה.

פרק ב' – חוברת ההצעה

8. הגשת הצעה במכרז

8.1. כללים למילוי חוברת ההצעה

- 8.1.1. פרק זה מהווה את מענה המציע למכרז, אין צורך במתן מענה לכל חלק אחר במכרז, או לצרף מסמך שאינו נדרש בפרק זה.
- 8.1.2. יש לעקוב באופן מדויקדק אחר ההנחיות המופיעות בפרק זה על מנת שההצעה תוכל להיבחן ולהיות מוערכת כראוי. אין להוסיף להתנות או לשנות אף תנאי מתנאי המכרז, או את ההנחיות המופיעות להלן.
- 8.1.3. ההצעות יוגשו בעברית בלבד.
- 8.1.4. יש למלא את כל התאים הריקים / קווים להשלמה/ נתונים נדרשים בטבלאות ולבחור במסגרת תיבות הדוח שיח (CHECK BOX) לפי הנדרש.
- 8.1.5. ניתן להוסיף שורות לטבלאות, אין למחוק שורות או טורים קיימים.
- 8.1.6. אין להוסיף להתנות או לשנות אף תנאי מתנאי המכרז, או את ההנחיות המופיעות להלן.
- 8.1.7. בכל מקרה של שאלות או אי-בהירות במסמכי המכרז על המציע לפנות למזמין בשאלה לצורך הבהרה, כמפורט בפרק א' למסמכי המכרז.
- 8.1.8. ניתן לצרף כל מסמך או קובץ הרלוונטי לצורך פירוט והמחשה למפורט בהצעה. יודגש כי בדיקת ההצעה, תתבסס על הפירוט שיינתן בחוברת ההצעה.
- 8.1.9. חוסר פירוט בהצעה, או פירוט מיותר שאינו עונה לדרישת המכרז, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

9. פרטי המציע

	שם המציע
	סוג מציע (תאגיד/שותפות/עמותה/עוסק מורשה וכדו')
	תאריך הרישום במרשם (אם רלוונטי)
	מספר מזהה (לדוג' ח"פ)

9.1. פרטי איש הקשר מטעם המציע

שם :
כתובת :
טלפון :
דוא"ל :

10. הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף במכרז

10.1. הוכחת עמידה בתנאי הסף המנהליים :

10.1.1. המציע רשום כדין (יש לסמן ב- X את האפשרות הנכונה) –

☐ המציע רשום בישראל כדין.

□ לא חלה על המציע חובת רישום בישראל, על פי דין. נימוק:

10.1.2. עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים –

10.1.2.1. ניהול פנקסים – המציע –

10.1.2.1.1. מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת

מס הכנסה [נוסח חדש], וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975
("חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם.

10.1.2.1.2. מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח למנהל על עסקאות

שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

10.1.2.1.3. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף אישור פקיד

מורשה ולסמנו **כנספח 2**.

10.1.2.2. היעדר הרשעות –

10.1.2.2.1. המציע ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי

חוק עובדים זרים התשנ"א - 1991 (להלן: "חוק עובדים זרים")

וחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 (להלן: "חוק שכר

מינימום") עד למועד הגשת ההצעה מטעם המציע במכרז, או

שהורשעו כאמור אך כבר חלפה שנה אחת לפחות ממועד

ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה.

10.1.2.2.2. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף את

התצהיר המפורט **בנספח 3**.

10.1.2.3. ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות (יש לסמן ב-X את אחת מהאפשרויות) –

□ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות,

התשנ"ח-1998 ("חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות") אינן

חלות על המציע.

□ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על

המציע והוא מקיים אותן.

10.1.2.3.1. במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם

מוגבלות חלות על המציע, יש לפרט את אופן עמידתו בדרישות

החוק (יש לסמן ב-X את אחת מהאפשרויות):

☐ המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

☐ המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

10.1.2.3.2. במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר (יש לסמן ב-X)

את אחת מהאפשרויות):

☐ המציע מתחייב כי אם יזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

☐ המציע פנה בעבר למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן.

10.2. הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים:

10.2.1. לצורך הוכחת תאי הסף בסעיף 3.3.1 למכרז המציע מצהיר כי סיפק, במהלך 3 השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז, שירותים לתפעול מועדון לקוחות דיגיטלי עבור לפחות 3 לקוחות שונים, כאשר כל שירות בפני עצמו עמד בדרישות המצטברות הבאות:

10.2.1.1. במועדון הלקוחות הדיגיטלי של כל לקוח רשומים לפחות 3,000 עובדים.

10.2.1.2. במסגרת מועדון הלקוחות הדיגיטלי, העובדים ביצעו רכישות שנתיות בסכום מצטבר של לפחות 1 מ' ₪, בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעות למכרז.

10.2.1.3. מימוש ההטבות בוצע על בסיס אמצעים דיגיטליים (לא על בסיס שוברים ידניים)..

10.2.1.4. השוברים שהופקו ניתנים לשימוש בלפחות 10 רשתות שונות הכוללות לפחות 2 רשתות בכל אחד מהתחומים להלן - מזון, מוצרי חשמל ותיירות.

10.2.1.5. השירות במועדון הלקוחות הדיגיטלי בוצעו על בסיס אתר אינטרנט, שבו יכול העובד הזכאי לקבל מידע עדכני בקשר לתקציב העומד לרשותו ולממש את זכאותו ברשתות הרלוונטיות.

שם הלקוח	שם מועדון הלקוחות הדיגיטלי	כמות עובדים רשומים במועדון הלקוחות הדיגיטלי	היקף רכישות במועדון הלקוחות בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעות למכרז (מ' נה)	שיטת מימוש ההטבות במועדון הלקוחות הדיגיטלי	רשתות בהן ניתן לממש את קישור לאתר האינטרנט של מועדון הלקוחות הדיגיטלי המוצג * שם אנשי קשר אצל הלקוח	טלפון וכתובת דוא"ל אנשי קשר
				סה"כ רשתות הנכללות במועדון הלקוחות המוצג _____ כמות רשתות מזון _____ כמות רשתות חשמל _____ כמות רשתות תיירות _____		
				כמות כוללת של רשתות _____ כמות רשתות חשמל _____ כמות רשתות <u>חשמל-מזון</u> _____ כמות רשתות תיירות _____		
				כמות כוללת של רשתות _____ כמות רשתות חשמל _____ כמות רשתות <u>מזון חשמל</u> _____ כמות רשתות תיירות _____		
				כמות כוללת של רשתות _____ כמות רשתות חשמל _____ כמות רשתות <u>מזון חשמל</u> _____		

	כמות רשתות תיירות _____				

* ככל ולא ניתן להציג קישור למועדון הלקוחות – יש לצרף דוגמאות לעמודים רלוונטיים לצורך הוכחת העמידה בתנאי הסף.

11. איכות ההצעה

11.1. בחלק זה של ההצעה יפרט המציע את הפרטים הנדרשים לצורך הערכת איכות ההצעה, בהתאם למדדי האיכות שפורטו בסעיף 4.2 בפרק א' למסמכי המכרז.

11.2. לצורך קביעת הניקוד בשורה 1 בסעיף 4.2 בפרק א' למסמכי המכרז, המציע מציג את הרשתות הבאות (ניתן להוסיף שורות לרשתות / ענפים נוספים):

ענפים	שמות הרשתות המוצעות וכמות הסניפים לכל רשת	מענה לפריסה צפון / דרום יש לציין לפחות 10% מהסניפים העונים לדרישה)	דרישות מינימום
רשתות מזון	שם הרשת _____ כמות סניפים _____ כמות סניפים עם כשרות _____		לכל רשת לפחות 50 סניפים, מהם לפחות 25 סניפים עם כשרות
	שם הרשת _____ כמות סניפים _____ כמות סניפים עם כשרות _____		
	שם הרשת _____ כמות סניפים _____ כמות סניפים עם כשרות _____		
	שם הרשת _____ כמות סניפים _____		לפחות 20 סניפים

		שם הרשת _____ כמות סניפים _____	רשתות פארם/ קוסמטיקה
לפחות 50 סניפים סה"כ , מהם לפחות 25 סניפים בעלי תעודת כשרות		שם הרשת _____ כמות סניפים _____ כמות סניפים עם כשרות _____	מסעדות/ בתי קפה
לפחות 20 סניפים סה"כ		שם הרשת _____ כמות סניפים _____	ציוד משרדי / בתי ספר
		שם הרשת _____ כמות סניפים _____	
לפחות 30 סניפים סה"כ		שם הרשת _____ כמות סניפים _____	חנויות לציוד אלקטרוני / חשמל
		שם הרשת _____ כמות סניפים _____	
לפחות 50 סניפים סה"כ		שם הרשת _____ כמות סניפים _____	ציוד לבית / עשה זאת בעצמך
לפחות 20 סניפים סה"כ		שם הרשת _____	

		כמות סניפים _____	ביגוד, ספורט וטקסטיל
		שם הרשת _____	
		כמות סניפים _____	
לפחות 20 סניפים סה"כ		שם הרשת _____ כמות סניפים _____	ציוד לתינוקות / צעצועים
----		שם הרשת _____	תיירות פנים וחוץ
		שם הרשת _____	
לפחות 5 סניפים		שם הרשת _____ כמות סניפים _____	לימודים וסדנאות
		שם הרשת _____ כמות סניפים _____	
		שם הרשת _____ כמות סניפים _____	ענף נוסף
		שם הרשת _____ כמות סניפים _____	

- 11.3. לצורך קביעת הניקוד בשורה 2 בסעיף 4.2 בפרק א' למסמכי המכרז, המציע מצרף את **נספח 4** דתצהיר זה, בו מפורטים דפים מתוך אתר האינטרנט המוצע, המספקים מידע לגבי הנושאים שפורטו בשורה 2 כאמור. הנושאים יוצגו גם במהלך הדגמה (demo) בהתאם להוראות סעיף 4.2.2 לפרק א' למכרז :
- 11.3.1. ארכיטקטורה של אתר האינטרנט (שיטת שמירת הנתונים, גיבוי ושרידות ומערכת הניהול המוצעת).
- 11.3.2. תהליך טעינת התקציב והמימוש – יכולת להגדיר סוגי אירועים ותקציבים.
- 11.3.3. הצגת ערוצי המימוש בפני העובד באתר.
- 11.3.4. נראות וממשק המשתמש המוצע (התמצאות, התאמה למובייל, הדרכה באתר
- 11.3.5. (TIP TOOLS).
- 11.3.6. זמני תגובה של האתר.
- 11.3.7. יכולות הניהול של המזמין – הזנת הודעות, איכות הדו"חות וה-DASHBOARDS לטובת ניהול ובקרה של המזמין.
- 11.3.8. תהליך ההזדהות לאתר.
- 11.3.9. הצעות נוספות שיוצעו על ידי המציע, מעבר לדרישות במכרז.
- 11.4. לצורך קביעת הניקוד בשורה 3 בסעיף 4.2 בפרק א' למסמכי המכרז, המציע הסבר לגבי תהליך מימוש התקציב המוצע. התהליך יוצג גם במקביל להדגמה (demo), בהתאם להוראות סעיף 4.2.3 לפרק א' למכרז.
- 11.5. לצורך קביעת הניקוד בשורה 4 בסעיף 4.2 בפרק א' למסמכי המכרז, ייערכו שיחות עם לקוחות – יבוצע בהתאם למפורט בסעיף 4.4.1.3 לפרק א' למכרז.

12. התחייבויות נוספות של המציע

12.1. כשירות להתמודדות במכרז

- 12.1.1. המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין ולרבות תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, הוא הבין את כל האמור בהם, ומסכים להם.
- 12.1.2. המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו אם יזכה במכרז.
- 12.1.3. אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 12.1.4. אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נושא המכרז, על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע למזמין.

12.1.5. המציע מתחייב לעדכן בכתב את המזמין, ללא דיחוי, בכל שינוי מהותי אשר חל במידע שמסר במסגרת הצעתו במכרז.

12.1.6. אם המציע אינו חב במע"מ במסגרת ההתקשרות מכוח המכרז, הוא מצהיר על כך שפנה אל רשות המסים לצורך קבלת אישור לכך, טרם הגשת הצעה במכרז.

12.2. אי תיאום הצעות מכרז

12.2.1. הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.

12.2.2. פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה.

12.2.3. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה, ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.

12.2.4. המציע לא היה, ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.

12.2.5. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

12.2.6. הצעה זו מוגשת בתום לב.

12.3. עצמאות המציע

12.3.1. למיטב ידיעתו של המציע:

12.3.1.1. המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז.

12.3.1.2. גורם אחד אינו מחזיק ב-25% או יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.

12.3.2. "החזקה" לעניין סעיף זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב-25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

12.3.3. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

13. בקשות

13.1. הגשת בקשות במסגרת ההצעה

- 13.1.1. במסגרת הצעתו רשאי המציע להגיש בקשות הנכללות בתנאי המכרז כמפורט בסעיף זה להלן וזאת כחלק בלתי נפרד מהצעתו.
- 13.1.2. הבקשות יכללו במסמכי ההצעה וינוסחו בצורה ברורה תוך הפנייה לסעיף אליו מתייחסת הבקשה.
- 13.1.3. מציע שלא יפנה למזמין בבקשה האפשרית בהתאם לכללי מכרז זה כחלק מהגשת הצעתו, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה בנושא ויראו בו כמי שויתר על בקשתו או על הזכות הנובעת ממנה, בהתאם להקשר, אף אם הוא עומד בתנאים המהותיים המקימים את הזכאות - והכל לפני העניין והקשר הדברים.

13.2. עסק בשליטת אישה

- 13.2.1. מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" בהתאם להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים ומעוניין שתינתן לו העדפה יצהיר על כך כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים): .

☐ **המציע מצהיר כי** הוא עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו וכי לא התקיים אף אחד מאלה: (1) אם מכהן **במציע** נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה; (2) אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;

- 13.2.2. לתמיכה בהצהרה זו, **וכתנאי לקבלת העדפה** על המציע לצרף אישור ר"ח ותצהיר כהגדרתם בחוק חובת המכרזים, המעידים על כך שהעסק הוא בשליטת אישה.

13.3. עידוד משרתי מילואים

- 13.3.1. מציע שמחזיק בשליטה בו הוא חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, ומעוניין שתינתן לו העדפה בשל כך יצהיר כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים):

- ☐ **המציע מצהיר כי** הוא חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.
- ☐ הוא מחזיק בשליטה בעסק מגיש ההצעה. לעניין זה "מחזיק בשליטה" – משרת מילואים פעיל שהוא נושא משרה בעסק אשר מחזיק, לבד או יחד עם משרתי מילואים פעילים אחרים, במישרין או בעקיפין, ב-50% או יותר מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק זעיר, קטן או בינוני. "אמצעי שליטה" לעניין זה – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
- ☐ ההצעה אינה של חברת בת של עסק גדול. "עסק גדול" לעניין זה: "עוסק מורשה או מוסד כספי, כהגדרתם בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, המעסיק יותר מ-100 עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 100 מיליון שקלים חדשים".

13.4. הכרה בנתונים של אישיות משפטית אחרת

- 13.4.1. במקרה בו בעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוג' רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית בנושא המכרז השתלבה אצל המציע, יוכל המציע לבקש מהמזמין בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני לשם הכרה בעמידה בתנאי סף מקצועי, אחד או יותר, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, או לשם קבלת ניקוד איכות והכל בכפוף לכללים הקבועים במכרז.
- 13.4.2. אם המציע מבקש שיכירו לו בנתונים של אישיות משפטית שונה לצורך עמידה בתנאי הסף מסוים או מספר תנאי סף או לשם קבלת ניקוד איכות, בהתאם לתנאים המפורטים במכרז, עליו לפרט את כלל הפרטים הרלוונטיים לצורך הכרה כאמור, ולצרף כל מסמך שיכול להוכיח על השינוי המבני, ועל השתלבות הפעילות הרלוונטית אצלו.
- 13.4.3. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.

13.5. בקשה לחיסיון

- 13.5.1. בהתאם למפורט בפרק א' למסמכי המכרז, להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המציע מבקש למנוע ממציעים אחרים במכרז לעיין בהם (בטענה לחשיפת סוד מסחרי או סוד מקצועי או כל נימוק אחר המופיע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים):

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק למניעת החשיפה

אישור והתחייבות

בחתמתנו אנו מאשרים כי:

- קראנו את כל הוראות המכרז, והצעתנו מוגשת בהתאם לכללי המכרז ועומדת בתנאים ובדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
- כל סעיף במכרז מובן ומקובל עלינו, והמציע יהיה מנוע ומושתק מלהעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.
- הפרטים המופיעים בהצעה זו על נספחיה, הם אמת, וכי המציע מסוגל ומתכוון לעמוד בכל פרט מהצעתו ובהוראות המכרז.

תאריך	שם	חתימת מורשה החתימה
תאריך	שם	חתימתה מורשה החתימה
תאריך	שם	חתימת מורשה החתימה

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני :
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____/המוכר/ת לי באופן אישי ;
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____/המוכר/ת לי באופן אישי ;

וחתם/ה בפני על ההצהרה דלעיל.

בהתאם למסמכי ההתאגדות של התאגיד והחלטותיו, החתום/ה לעיל על ההצעה במכרז _____,
החתומים על התצהיר מוסמך/ת / מוסמכים יחד / לחוד להתחייב בשם התאגיד על הגשת ההצעה
ומורשה/ת חתימה כדין עבור קבלן המשנה _____ למכרז זה.

_____	_____	_____
חתימה	מספר רישיון	תאריך וחותמת

מס' נספח	שם נספח	תיאור נספח
נספח 1	הצעת מחיר	טופס הצעת מחיר מלא בהתאם להוראות המופיעות בנספח.
נספח 2	אישור פקיד מורשה	על המציע לצרף אישור תקף מרואה חשבון או מיועץ מס על ניהול פנקסי חשבונות, ודיווח לרשויות המס כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, או אישור על פטור מחובה זו. לצורך כך ניתן להשתמש בקישור הבא : https://www.misim.gov.il/gmishurim/frmInputMekabel.aspx?cur=0
נספח 3	תצהיר עו"ד בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	על המציע לצרף תצהיר עו"ד בהתאם למפורט בנספח.
נספח 4	אתר האינטרנט	המציע יצרף פירוט לגבי אתר האינטרנט המוצע ועמידתו בדרישות המכרז.

**נספח 1 – מכרז 10003601 – לניהול מועדון הטבות לעובדי המרכז רפואי
ע"ש חיים שיבא.טופס הצעת המחיר**

כללי

1. על המציע לעיין בכלל מסמכי המכרז טרם מילוי טופס הצעת המחיר.
2. מובהר, כי הכמויות המצוינות מטה ביחס ליחידות התמחור הן בבחינת הערכה בלבד לשם חישוב הצעה זוכה ולמזמין מסור שיקול הדעת המלא והבלעדי לקבוע את היקף השירותים והטובין שיוזמנו מהספק במסגרת ההתקשרות, וזאת לפי צרכיו בפועל של המזמין.

הצעת המחיר

המציע נדרש להגיש הצעה בטור "אחוז התוספת המוצע", מעבר לתקציב שיוקצה לעובד על ידי המזמין (ההצעה באחוזים, לפני מע"מ, במספרים שלמים):

ענפים	אחוז מינימאלי להצעה	תוספת הנדרש	אחוז התוספת המוצע (למילוי על ידי המציע)
רשתות מזון	3%		
רשתות פארם / קוסמטיקה	15%		
מסעדות / בתי קפה	15%		
ציוד משרדי / בתי ספר	15%		
חנויות לציוד אלקטרוני / חשמל	10%		
ציוד לבית / עשה זאת בעצמך	15%		
ביגוד, ספורט וטקסטיל	15%		
ציוד לתינוקות / צעצועים	15%		
תיירות פנים וחוץ	7%		
לימודים וסדנאות	15%		

כללים נוספים עבור טבלה זו:
1. כל שורה בטבלה מהווה יחידת תמחור נפרדת. יש להקפיד למלא את כל יחידות התמחור, ולעשות כן בהתאם לכללים המופיעים תחת הטבלה.

2. הצעת המחיר תינתן אך ורק במספרים עגולים. ככל ומציע ינקוב במספר עשרוני, יהיה רשאי המזמין לתקן את הסכום הנקוב למספר העגול הקרוב ביותר כלפי מעלה.
3. יש למלא רק את העמודה המסומנת "למילוי על ידי המציע".
4. אין למלא את טופס הצעת המחיר בכתב יד אלא בהקלדה בלבד.
5. המציע נדרש להציע אחוז תוספת מינימאלי בהתאם למפורט בטבלה לעיל. ככל ויציע אחוז נמוך יותר – תוכל וועדת המכרזים לתקן את ההצעה ולהציב את האחוז המינימאלי הרשום בטבלה לעיל.
6. **על הסכומים המוצעים להיות סופיים ולכלול כל מס, ולמעט ובכלל זה מע"מ כשיעורו על פי דין (ככל שהמציע חב בתשלום מע"מ). יודגש כי מציע אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחויב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יציין זאת באופן מפורש וברור במסגרת הצעתו.**

חבות במע"מ – למילוי רק על ידי מציע שאינו חב במע"מ על פי דין במסגרת ההתקשרות

1. מציע שאינו חב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע התקשרות זו על פי דין, יצהיר על כך כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים):
☐ המציע מצהיר כי במסגרת התקשרות לפי מכרז זה, אם יזכה, לא יהיה חייב בתשלום מע"מ וכי הוא פנה לרשות המיסים לקבלת אישור על כך.

המציע מתחייב כי:

1. לאחר שעיין במסמכי המכרז, על כל נספחיו, לרבות נוסח ההסכם ונספחיו, המציע מגיש בזאת הצעת מחיר למכרז.
2. מעבר למפורט בנספח זה, לא יידרש על ידי המציע כל סכום נוסף אלא אם נכתב אחרת באופן מפורש במקום אחר במסמכי המכרז.
3. המציע אינו מתנה הצעה זו בשום תנאי.

תאריך

חותמת המציע
וחתימת מורשה חתימה של המציע

נספח 3 – תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

1. אני הח"מ _____ ת"ז _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את

האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1.1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם המזמין במכרז 10003601 – לניהול מועדון הטבות לעובדי המרכז רפואי ע"ש חיים שיבא (להלן "המכרז"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

1.2. 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 מבינה אותו.

1.3. משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

1.4. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל. (סמן X במשבצת המתאימה):

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

☐ 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 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 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 4 – דוגמאות מאתר האינטרנט המוצע

המציע יפרט את יכולות אתר האינטרנט המוצע על ידו, בהתאם לדרישות
בסעיף 6 למפרט השירותים (פרק ג' למכרז)

פרק ג' – מפרט השירותים

1. מטרת השירותים

- 1.1. המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא מבקש לרכוש שירותים לניהול מועדון הטבות לעובדיו, אשר יאפשר לרכש טובין ושירותים שונים בהטבה, על בסיס טכנולוגית ארנק דיגיטלי.
- 1.2. זכות השימוש במועדון ההטבות תינתן לעובדי המזמין בלבד, בהתאם לרשימת זכאות שתועבר על ידי המזמין מעת לעת, כפי שיפורט בהמשך פרק זה.
- 1.3. העובדים הזכאים יקבלו את הזכאות בסוגי אירועים הבאים, בהתאם לתקציב לכל אירוע ולכל סוג עובד, שייקבעו על ידי המזמין, ובהתאם לפרמטרים שונים:

שם הפעילות	כמות חזויה לשנה	סכום זכאות (נכון למועד פרסום המכרז) *
ימי הולדת	12000	57
שי לחג	12000	600
שונות	600	300
מתנות לילדי כיתה א'	700	280
מתנות לבני מצוות	742	150
מתנות למתגייסים / בני 18	680	104
מתנות לנישואי עובד	70	229
יולדות	550	150
שי למשרתים במילואים	500	100

* יובהר כי סוגי האירועים והכמות המוערכת וסכומי הזכאות שפורטו לעיל מהווים הערכה בלבד. המזמין יוכל לשנות את כל הפרטים לעיל בכל עת לפי שיקול דעתו וצרכיו (כולל אי הזנת סוג פעילות מסויים כלל). הספק יהיה מחייב לעמוד המחויבויות בהתאם לסוגים ולהיקפים שייקבעו על ידי המזמין.

2. אחריות הספק, אחריות המזמין

- 2.1. באחריות הספק לספק למזמין את כל השירותים שיפורטו להלן כשירות כולל, על כל מרכיביו, ולרבות (הכול כמפורט בהמשך חלק זה) (להלן יחד – "השירותים הנדרשים") :
 - 2.1.1. אספקת מוצרים ושירותים בהטבות מרשיות מובילות וכן מוצרים ושירותים שיופסקו ישירות על ידי הספק, בהטבה יחסית למחיר בשוק, באירועים מזכים לעובדים ובסכומים שייקבעו על ידי המזמין, לפי שיקול דעתו מעת לעת, כמפורט בסעיפים 4-5 להלן.
 - 2.1.2. הקמת והפעלת אתר אינטרנט עם דף נחיתה יעודי לרשות העובדים הזכאים (כמפורט בסעיף 6 להלן).
 - 2.1.3. מוקד שירות לקוחות – הפעלת מוקד שירות לעובדים הזכאים, בו יוכל לקבל תמיכה טכנית למימוש הזכויות במועדון ההטבות, ולפתרון סוגיות עם הרשות, כמפורט בסעיף 7 להלן.
- 2.2. למרות האמור לעיל, נושאים מסויימים הינם באחריות המזמין :
 - 2.2.1. החלטה על רשימת העובדים הזכאים.
 - 2.2.2. החלטה על סוגי האירועים המזכים.
 - 2.2.3. החלטה על סכומי התקציב לכל עובד זכאי, בהתאם לשיקול דעתו.
- 2.3. השירותים יסופקו על ידי ספק מתמחה אשר ייבחר במסגרת מכרז זה, כחבילת שירות מלאה.
- 2.4. יובהר כי כל המפורט בנספח זה מהווה דרישת מינימום. על הספק לבצע פעולות נוספות לצורך מתן השירותים הנדרשים בחלק זה, ככל והדבר יידרש, בהתאם ל-Best Practice.
- 2.5. מענה הספק למכרז מהווה חלק בלתי נפרד מהדרישות לשירותים שיופסקו. ככל והספק יציע במסגרת המענה למכרז, הצעה מטיבה יחסית למפורט בנספח זה בכל פרמטר - יהיה על הספק לספק את השירותים בהתאם להצעה העדיפה בעיני המזמין.
- 2.6. כל הדרישות בנספח זה רלוונטיות לכל תקופת ההתקשרות, כולל תקופת ההארכה (כמוגדר בהסכם), ככל וימומשו.
- 2.7. התמורה לספק עבור שירותים הנדרשים מוגדרת בסעיף 10 להסכם ההתקשרות.

3. ניהול הרשתות ומוצרים המוצעים על ידי הספק

- 3.1. הספק יתקשר עם רשתות שונות, בהם יוכלו העובדים הזכאים לבצע רכישות למימוש הזכויות במועדון ההטבות.
- 3.2. הרשתות בהן ניתן יהיה לממש את הזכויות במועדון יכללו לפחות את הכמות ואת סוגי הענפים כמפורט להלן :

ענפים	כמות כוללת מינימלית נדרשת לכל רשת	פריסה מינימלית של כל רשת ברחבי הרחבי הארץ
רשתות מזון	3	לכל רשת פחות 50 סניפים סה"כ, מהם לפחות 25 סניפים עם כשרות
רשתות פארם/ קוסמטיקה	2	לכל רשת פחות 20 סניפים סה"כ
מסעדות/ בתי קפה	3	לפחות 50 סניפים סה"כ, מהם לפחות 25 סניפים בעלי תעודת כשרות
ציוד משרדי / בתי ספר	2	לפחות 20 סניפים סה"כ
חנויות לציוד אלקטרוני / חשמל	2	לפחות 30 סניפים סה"כ
ציוד לבית / עשה זאת בעצמך	1	לפחות 50 סניפים סה"כ
ביגוד, ספורט וטקסטיל	2	לפחות 20 סניפים סה"כ
ציוד לתינוקות / צעצועים	1	לפחות 20 סניפים סה"כ
תיירות פנים וחוץ	2	----
לימודים וסדנאות	2	לפחות 5 סניפים סה"כ

- 3.3. דרישות כלליות לגבי הרשתות שיוצגו על ידי הספק בהתאם לאמור לעיל:
- 3.3.1. יש לכלול בהצעה סניפים של רשתות הממוקמים בישראל בלבד.
- 3.3.2. כדי לעמוד בדרישה יש לכלול סניפים פיזיים בלבד (סניפים המספקים שירות בחנות לקהל הרחב).
- 3.3.3. בכל הענפים יש להציע פריסה ארצית, כך שכמות הסניפים המוצעת של הרשת המוצעת תכלול לפחות 10% כמות הסניפים הנדרשת אשר ימוקמו בקו חיפה וצפונה, ו 10% בקו ב"ש ודרומה.
- 3.4. דרישות לגבי תהליך המימוש ברשתות
- 3.4.1. הספק מחוייב לספק את שירותי המועדון בכל הסניפים שהוצעו במסגרת הצעתו (למעט סניפי נתב"ג) (הן בסניפים הפיזיים והן באמצעות אתרים דיגיטליים של הרשתות).
- 3.4.2. יובהר כי ככל והספק יציע כמות רשתות וסוגי ענפים נוספים במסגרת הצעתו (מעבר לנדרש בטבלה לעיל) – הוא יהיה מחוייב לרשימה שתוצג ותאושר על ידי המזמין.
- 3.4.3. במסגרת המועדון, תתאפשר רכישה ברשתות לפי סכום התקציב לכל עובד זכאי (כפי שנקבע על ידי המזמין), בתוספת אחוז התוספת שיציע הספק במסגרת הצעתו למכרז (להלן - "**אחוז התוספת**"). לדוגמה – אם העובד זכאי לתקציב של 250 ₪ לאירוע מזכה והספק הציע 20% תוספת הרי סכום המימוש יהיה $300 = 250 * (1 + 0.2)$ ₪ (להלן - "**סכום המימוש**").
- 3.4.4. מחיר המימוש לעובד הזכאי יחושב לפי ערכם לאחר כל מבצע לציבור הרחב (לרבות "כפל מבצעים", ולמעט הנחות הניתנות לחברי מועדון בתשלום).
- 3.4.5. העובד יוכל להזמין שירותי הובלה והתקנה בהתאם למחירון הרשת, בניכוי 10%.
- 3.4.6. הספק יוכל להציע מגבלות מסויימות, תנאי מימוש הזכויות מועדון ההטבות ברשתות, בכפוף לקבלת אישור המזמין בכתב ומראש.
- 3.4.7. ככל ותופסק ההתקשרות של הספק מול רשת מסוימת שהוצעה על ידו ואושרה על יד המזמין מכל סיבה שהיא (ביוזמת הספק ו/או ביוזמת הרשת ו/או הרשת הפסיקה לעמוד בתנאי המכרז) – הספק יידרש להתקשר עם רשת חלופית, העומדת בדרישות שפורטו לעיל ולהביא את ההתקשרות החלופית לאישור המזמין, **וזאת תוך עד 30 ימים.**
- 3.5. ככל והספק לא יעמוד בדרישות לקיום התקשרות עם רשתות בתמהיל בסעיף זה לעיל כאמור מכל סיבה שהיא – יחולו הוראות לפיצויים מוסכמים הקבועים בהסכם.

4. מוצרים המוצעים על ידי הספק

4.1. מעבר לדרישות למימוש ההטבות במועדון כמפורט בסעיף 3 לעיל – הספק יידרש להציע באופן שוטף מוצרים נוספים, המוצעים על ידו כחבילות או כמוצרים בדידים (להלן **"המוצרים הנוספים"**).

4.2. בכל חודש יידרש הספק להציע לפחות את כמות המוצרים הנוספים הבאים :

ענפים	כמות מוצרים מינימלית נדרשת להצגה בחודש	מגבלת מימוש על ידי העובד הזכאי למשפחה הגרעינית *
מוצרי מזון	20	עד 10
מוצרי ניקיון וטואלטיקה	10	עד 5
מוצרי קוסמטיקה	10	עד 5
אריזות מתנה לחגים לפי מהות החג	5	עד 1
מוצרי חשמל <u>בינוניים גדולים</u> (מסכים, מוצרי מטבח, מזגנים)	10	עד 2
מוצרי חשמל קטנים (טלפונים, מחשבים אישיים וניידים, טאבלטים)	20	עד 5
ציוד לבית / עשה זאת בעצמך	10	עד 2
ביגוד, ספורט וטקסטיל	10	עד 5
ציוד לתינוקות / צעצועים	10	עד 5
חבילות תיירות פנים וחוץ	5	עד 1
קורסים וסדנאות	2	עד 2

* משפחת גרעינית - כמספר הנפשות במשפחה הגרעינית של העובד (בן / בת זוג וילדים עד גיל 21)

4.3. הוראות לעניין תכולת המוצרים הנוספים :

- 4.3.1. יובהר כי לא יוצעו במסגרת המוצרים הנוספים פריטים כבדים הדורשים הובלה מיוחדת (כגון ריהוט או מוצרי חשמל גדולים).
- 4.3.2. הספק יידרש להציע לאישור המזמין את המוצרים הנוספים בכל עת בהם ירצה לפרסם אותם לעובדים הזכאים, ובכפוף לעמידתו בדרישות להצעות המינימליות המפורטות בטבלה לעיל.
- 4.3.3. במסגרת הצגת המוצרים לאישור המזמין יוצגו לפחות הפרטים להלן – תכולת השירות / מוצר, מאפיינים טכניים, פרטי היצרנים, עמידת המוצר המוצע בתקינה רלוונטית (ישראלית, אירופאית אמריקאית), מחיר מוצע לעובדים הזכאים והסבר על עמידה בדרישות להנחה ממחיר השוק כאמור לעיל, משך האספקה, פרטי הובלה (ככל ונדרש, ראו הרחבה להלן).
- 4.3.4. יובהר כי המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק לספק מוצרים (כגון סלסלות פירות, חבילת מוצרים לילולדת וכד''), ולא רק במונחי תקציב.
- 4.3.5. המוצרים הנוספים יוצגו לעובדים הזכאים באתר האינטרנט, כמפורט בסעיף 6 להלן.
- 4.3.6. יובהר כי אין להציג במועדון ההטבות מוצרים נוספים ללא אישור המזמין בכתב ומראש.
- 4.3.7. לכל מוצר נוסף תיקבע תקרת מימוש לעבוד הזכאי, כמפורט בטבלה לעיל. על הספק להודיע לעובד הזאי בעת הגעתו לתקרת המימוש לה הוא זכאי.
- 4.3.8. הספק יוכל להציע סוגי מוצרים נוספים מעבר למפורט בטבלה לעיל, באישור המזמין בכתב ומראש.

4.4. הוראות לעניין מחירי המוצרים הנוספים

- 4.4.1. המוצרים הנוספים יוצגו בעלות הנמוכה בלפחות 5% ממחיר השוק שלהם, כאשר מחיר השוק ייקבע בהתאם לאתרים מובילים להשוואת מחירים (כגון ZAP, כמזה וכד''). יובהר כי ההשוואה תהיה למול המחיר המוצע באתרים אלה יל ידי רשתות בעלות לפחות 4 סניפים בישראל.
- 4.4.2. המחירים יכללו הובלה לבית הלקוח. .

5. תהליך מימוש הזכויות במועדון הטבות

5.1 כללי

- 5.1.1 השימוש במועדון הלקוחות הינו אישי לעובד הזכאי בלבד, ועל הספק לוודא כי העובד הזכאי הוא המשתמש בכל פעולה שתבוצע במסגרת המועדון.
- 5.1.2 הספק יידרש לאפשר לכל עובד זכאי להצטרף למועדון, על בסיס נתונים שיתקבלו מאגף משאבי אנוש של המזמין.
- 5.1.3 בנוסף, יידרש הספק להפסיק את זכאותו של עובד מלקבל הטבות במסגרת המועדון, ככל ויקבל הודעה על כך מאגף משאבי אנוש של המזמין.

5.2 תהליך הזנת התקציב לעובד הזכאי:

- 5.2.1 אגף משאבי אנוש יעביר מעת לעת לספק רשימת עובדים זכאים (שם ות"ז), את רשימת האירועים המזכים, ואת סכום התקציב לכל עובד זכאי, זאת מלבד אירועים מתפרצים בהם יוכל אגף משאבי אנוש להעביר הודעה מיידיית למימוש (כגון לידה).
- 5.2.2 תתאפשר גמישות לאגף משאבי אנוש להזנת סוכם תקציב שונה לעובדים שונים לפי הפרמטרים הבאים – דרגת העובד, ותק, תפקיד וסוג האירוע המזכה.
- 5.2.3 הספק יטען את סכום התקציב לחשבון של כל עובד זכאי, והסכום יופיע באזור האישי של כל עובד זכאי באתר האינטרנט.
- 5.2.4 בכל טעינה תשלח הודעה לעובד הזכאי הכוללת סרטון המותאם לסוג האירוע (ברכה ליום ההולדת, שי לחג וכד') בו ישולבו פרטיו. תכולת הסרטון שתשלח תאושר על ידי המזמין במסגרת תקופת ההערכות (כמפורט בסעיף 8 להלן).
- 5.2.5 במקביל תשלח הודעה על טעינת התקציב לזכות העובד הזכאי לאגף משאבי אנוש אצל המזמין במייל.
- 5.2.6 יובהר כי התקציב שיעמוד לזכות כל עובד יהיה מצטבר ויכלול את כל סוגי האירועים וסכומי הטעינות להם הוא זכאי.
- 5.2.7 סכום המימוש יעמוד לרשות העובד הזכאי לתקופת של 5 שנים מהמועד בו קבע המזמין את זכאותו.
- 5.2.8 ככל והמזמין יודיע על סיום עבודתו של עובד זכאי – הספק יידרש להעביר הודעה לעובד הזכאי בנושא מטעם המזמין, לפיה על העובד לממש את יתרת התקציב תוך חודש, ולסגור את המשתמש לאותו עובד כעבור חודש.

5.3 תהליך מימוש התקציב ברשתות ולמול המוצרים הנוספים המוצעים על ידי הספק

- 5.3.1 בעת שהעובד הזכאי יבקש לממש את התקציב – הוא יבצע בחירה של הרשת ו/או המוצר הנוסף מבין אלה המוצעים על ידי הספק באותה עת באתר האינטרנט (כמפורט בסעיף 6 להלן) ואת סכום המימוש המבוקש על ידו.
- 5.3.2 לאחר בחירתו יופק עבורו קוד QR, שיישלח לעובד כהודעה. באמצעות האתר/אפליקציה/טלפון כשר. יובהר כי על הספק לוודא משלוח קוד QR גם לטלפונים כשרים.

- 5.3.3 בעת מימוש הרכישה ברשת – יציג העובד הזכאי את קוד ה QR לקופאי ו/וא באתר האינטרנט (לפי העניין), וסכום המימוש יזוכה מסכום הקנייה שביצע.
- 5.3.4 ככל והעובד הזכאי יבקש לרכוש ברשתות ו/או מהמוצרים הנוספים בסכום העולה על יתרת התקציב ברשתות בעת המימוש – הוא יוכל לבצע את הרכישה בסכום הנדרש מעבר לסכום המימוש ישירות מול הספק באמצעות הפניה לאתר נפרד של הספק ומתן פרטי תשלום לספק על היתרה.
- 5.3.5 בכל מקרה, העובד יקבל מסמך הזמנה/ קבלה אחד המסכם את כל רכישתו (על חשבון סכום המימוש והתשלום הנפרד שישלם לספק, כאמור).
- 5.3.6 לאחר המימוש, תישלח הודעה לעובד הזכאי עם פרטי המימוש (תאריך ושעה, שם הרשת וסכום השימוש) על מנת לוודא שאכן הוא המממש.
- 5.3.7 ככל ונדרש – תבוצע הובלה של המוצר לבית העובד הזכאי, בהתאם למפורט בסעיפים 4 ו 5 לעיל.
- 5.3.8 העובד הזכאי יוכל לממש את סכום המימוש ברכישה אחת או יותר, לפי שיקול דעתו.
- 5.3.9 הספק יבצע את התשלום לרשתות, ויגיש את הסכום לתשלום למזמין, בהתאם להוראות סעיף 10 להסכם ההתקשרות.
- 5.3.10 יובהר כי תהליך המימוש המפורט לעיל יהיה אחיד בכל הרשתות.

5.4 הודעות ותזכורות

- 5.4.1 העובד הזכאי יקבל תזכורות שונות לגבי יתרת התקציב והיקף הניצול שלו, ולפחות במקרים הבאים –
- 4.2.2.1 ניצול של למעלה מ-80% מהתקציב,
- 4.2.2.2 תזכורת על אי מימוש הטבות אחת ל - 3 חודשים מיום שהועמדה לרשותו.
- 4.2.2.3 סיום תוקף ההטבות (במקרה שעובד מפסיק את עבודתו אצל המזמין, כאמור לעיל).
- 5.4.2 ההודעות ישלחו לעובד בדרכי שיבחר באתר האינטרנט (מייל, SMS, WHATSAPP).

6. אתר האינטרנט

6.1 כללי

6.1.1 הספק יפעיל אתר אינטרנט, בו יוצגו כל ההטבות הנכללות במועדון (הן ברשתות והן במוצרים הנוספים המוצעים על ידי הספק כמפורט בסעיפים 3-4 לעיל).

6.1.2 אתר האינטרנט יכלול נחיתה ייעודי להפעלת השירותים עבור עובדי המזמין.

6.2 כל עובד יוכל לראות ולבצע באזור האישי לפחות את המפורט להלן:

6.2.1 אפשרות להזנה ושינוי של פרטים אישיים – העובד יוכל להזין את המידע האישי להלן – שם, ת"ז, דרך מועדפת לקבלת הודעות מהספק (האפשרויות - כתובת מייל, כתובת לקבלת משלוחים, טלפון נייד, SMS, Whatsapp) וסיסמה אישית.

6.2.2 בחירה באופן קבלת קוד ה QR למימוש – לטלפון רגיל או לטלפון כשר.

6.2.3 רשימת הרשתות המכבדות את ההטבות במסגרת מועדון ההטבות, בהתאם למפורט בסעיף 3 לעיל. הרשימה תכלול – שם הרשתות, פריסה גאוגרפית, שעות פתיחה, קישור לאתר האינטרנט של הרשת, הערות לגבי סוגי הטובין והשירותים שניתן לרכוש.

6.2.4 רשימת המוצרים הנוספים המוצעים על ידי הספק בכל עת – יוצגו פרטים טכניים (כולל קישור לאתר היצרן הרלוונטי), תנאי רכישה, עלויות נוספות (כגון הובלה והתקנה), תקופת תוקף ההטבה, כמות מקסימלית מוצעת לעובד) כאמור בסעיף 4 לעיל).

6.2.5 הדרכה למימוש הזכויות במועדון – ההוראות יכללו מידע כתוב וכן סרטון וידאו להדגמה ב-3 שפות (עברית, ערבית ורוסית).

6.2.6 ניהול תקציב העובד הזכאי – פירוט תנועות בתקציב (יתרת פתיחה לתקופה, טעינת תקציב באירועים מזכים ושימוש, יתרת נוכחית). יצוינו הפרטים הבאים:

6.2.6.1 יתרת הפתיחה למועד שייבחר על ידי העובד הזכאי.

6.2.6.2 לתנועת טעינת תקציב – סוג האירוע, סכום הזכאות, מועד הטעינה, סרטון ברכה מטעם המזמין המלווה את תהליך הטעינה לפי סוג האירוע.

6.2.6.3 לתנועת מימוש תקציב - תאריך ושעה, הרשת בה בוצע המימוש והערות העובד הזכאי (ככל ויחליט לרשום הערות למימוש).

6.2.7 מימוש התקציב – הזמנת שובר לרכישה ברשת ו/או מוצר נוסף שנבחרו על ידי העובד הזכאי. בתום תהליך המימוש יופק קוד QR כמפורט בסעיף 5 לעיל.

6.2.8 אפשרות חיפוש – העובד הזכאי יוכל לבצע חיפוש שיכלול (כולל סינון ומיון):

6.2.8.1 איתור רשתות – חיפוש לפי ענפים, סוגי מוצרים, קיום כשרות, מיקום גאוגרפי של סניפים. במסגרת זו תתאפשר הצגת פריסה גאוגרפית קרובה (על בסיס איתור GPS של הזכאי ככל ויתיר זאת) או על פי איזור כללי (במקרה והזכאי לא יתיר זאת), והכל על גבי מפה ובטבלה.

6.2.8.2 חיפוש מוצרים – חיפוש מוצרים לפי נושאים / ענפים.

- 6.2.8.3. חיפוש תנועות מימוש – לפי מועד, סכום, מקום מימוש.
- 6.2.9. הפקת דוחות ניהוליים - אגף משאבי אנוש להפיק דו"חות שיוגדרו על ידי המזמין, לרבות בהם נתונים סטטיסטיים לגבי היקפי הפעילות, יתרה כוללת של התקציב לכל העובדים הזכאים וכד'.
- 6.2.10. אפשרות לפנייה של העובד הזכאי לשירות הלקוחות של הספק (הרחבה בנושא ראו בסעיף שירות הלקוחות להלן).
- 6.2.11. אפשרות להזנת הטבות נוספות ו/או הודעות מטעם אגף משאבי אנוש של המזמין.
- 6.2.12. צפייה סרטון ברכה פרסונלי לעובד הזכאי בעת הזנת הטבה מטעם המזמין.
- 6.2.13. שאלות ותשובות FAQ.
- 6.2.14. הצגת תכולת המידע באתר תוצג לאישור המזמין במהלך תקופת ההיערכות, כמפורט בסעיף 8 להלן).

6.3. זמינות ושרידות:

- 6.3.1. טעינת עמוד הנחיתה לא תחרוג מזמן תגובה מקסימלי של חמש (5) שניות וכן מהירות תגובה למעבר בין דפים (ללא הפעלת ממשק למערכות אחרות) לא תעלה על חצי (0.5) שניה, בהנחת פעולה של 100 עובדים זכאים במקביל, ולפחות 100,000 פעולות בחודש.
- 6.3.2. אתר האינטרנט יפעל בזמינות של לפחות 99.9% (בחישוב חודשי), בזמינות של 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.

6.4. ממשקים לרשתות:

- 6.4.1. הספק יידרש לממשק אתר האינטרנט לכל הרשתות שנכללו בהצעתו. הממשקים יאפשרו - קבלת קוד QR שיופק לעובד הזכאי, מימוש הזכויות במועדון ההטבות, בהתאם לדרישות הזמינות שפורטו לעיל, וכן קבלת עדכון ב On line על הניצול ברשת שיאפשר מעקב אחר יתרת התקציב לכל עובד זכאי.
- 6.4.2. הספק יידרש להציג את פירוט הממשקים לאישור המזמין במהלך תקופת ההיערכות (כמפורט בסעיף 8 להלן).

6.5 קישור למערכות המזמין

- 6.5.1 בנוסף לאמור לעיל, הספק יצור קישור דו כיווני אל וממערכות המזמין (כגון - כגון רקורד, מל"מ DWH אפליקציית המרכז הרפואי).
- 6.5.2 הקישור למערכות המזמין נדרש לצורך קבלת מידע רלוונטי לגבי העובד הזכאי, לפי החלטת המזמין (כגון - פרטים אישיים, פרטים לגבי המשפחה, תאריכי לידה, מידע לגבי אירועים מזכים, הצטרפות או עזיבת העבודה וכד') ולצורך משלוח דיווחים ודו"חות, כמפורט בפרק זה.
- 6.5.3 הקישור למערכות המזמין (למעט אפליקציית המרכז הרפואי) יבוצע Off line, בתדירות שתקבע על ידי המזמין, ובאחת החלופות להלן או בשילוב ביניהן (לפי שיקול דעתו של המזמין):
 - 6.5.3.1 אינטגרציה מלאה: באמצעות API-ים בפרוטוקולים סטנדרטיים מול מערכות הארגון.
 - 6.5.3.2 העברת נתונים באמצעות כספות (Secure File Transfer): העברת קבצים בצורה מאובטחת באמצעות מנגנונים כגון SFTP, FTPS או פתרונות "כספות" מאובטחות (Secure Data Vaults)
- 6.5.4 הקישור לאפליקציית המרכז הרפואי תעמוד בדרישות המצטברות להלן:
 - 6.5.4.1 הממשק בין אתר הספק לאתר המרכז רפואי יתבצע באמצעות מנגנון הזדהות אח (Single Sign On- SSO), התומך בפרוטוקולים מקובלים, למניעת צורך בהזדהות חוזרת של המשתמש.
 - 6.5.4.2 הספק יידרש לספק גם יכולת שילוב (Integration) של הארנק הדיגיטלי באמצעות API, WebView תקני או אמצעי טכנולוגי אחר שיאפשר על-ידי מחלקת מערכות מידע של המזמין, במטרה לאפשר גישה חלקה ופשוטה מתוך אפליקציות ארגוניות נוספות.
- 6.5.5 העברת הנתונים ב - 2 הכיוונים תתבצע במבנה נתונים אחיד ומוסכם כגון, JSON, XML או CSV בהתאם לאופי הממשק, ותכלול:
 - 6.5.5.1 ולידציה של מבנה הנתונים (Schema Validation)
 - 6.5.5.2 ניהול גרסאות למבני נתונים.
 - 6.5.5.3 טיפול בשדות חסרים או שגויים.
 - 6.5.5.4 תמיכה בהרחבת סכמות בעתיד.
- 6.5.6 כלל הממשקים יתממשקו דרך שכבת האינטגרציה הארגונית (אנסמבל), לרבות API Gateway ו/או SOA תוך שימוש בפרוטוקולים סטנדרטיים.
- 6.5.7 כלל הממשקים יעמדו במדיניות הארגונית, כולל בקרת תעבורה, Rate Limiting, ניהול זהויות ובקרת גישה.
- 6.5.8 המערכת תאפשר הגדרה גמישה של מנגנוני סנכרון נתונים, לרבות:
 - 6.5.8.1 סנכרון מלא (Full Load) במועדים מוגדרים.

- 6.5.8.2. סנכרון שינויים בלבד (Delta Load).
- 6.5.8.3. העברת נתונים בזמן אמת או Near Real-Time.
- 6.5.8.4. העברת נתונים בתדירות קבועה (למשל כל X דקות/ שעות).
- 6.5.9. דרישות נוספות לממשקים למערכות המזמין
- 6.5.9.1. לא תתאפשר גישה ישירה של הספק לרשת הארגונית של המזמין או למערכותיו שלא בהתאם למפורט בסעיף זה.
- 6.5.9.2. המערכת תבטיח עקביות נתונים, מניעת כפילויות, וניהול תקין של תהליכי Retry במקרה של כשל.
- 6.5.9.3. כל תעבורת הנתונים בין סביבת ה-On-Premise של המזמין לסביבת הענן של הספק תבוצע בערוץ מוצפן ומאובטח בהתאם לדרישות אבטחת המידע של שיבא.
- 6.5.9.4. הממשקים יפותחו תוך שימוש במנגנוני הזדהות חזקים (כגון: מפתחות API מוצפנים או תעודות דיגיטליות).
- 6.5.9.5. הממשקים יפותחו בהתאם לכל הוראות סעיף אבטחת מידע להלן.
- 6.5.9.6. הספק יידרש לתחזק את הממשקים, בהתאם להוראות סעיף התחזוקה להלן.
- 6.6. גיבוי הנתונים :
- 6.6.1. נתוני המערכת יגובו, בתדירות שלא תפחת מאחת ליום.
- 6.6.2. הפעלת הגיבוי תבוצע באופן שיאפשר המשכיות עסקית של המערכת, בהתאם למדיניות להלן :
- 6.6.2.1. אובדן מידע שלא יעלה על 5 דקות.
- 6.6.2.2. חזרה לפעולה מלאה תוך עד 4 שעות.
- 6.6.3. הגישה לנתוני הגיבוי תתאפשר לנציגי המזמין המורשים בלבד.
- 6.6.4. הספק נדרש לבצע שחזורים מהמידע למידע המגובה לפחות אחת לחודש כדי לבדוק את תקינותם.
- 6.6.5. הספק ישמור את הנתונים הגולמיים לכל הפעולות שיבוצעו באתר במשך 3 חודשים (ככל והמזמין לא יגדיר מפורשות אחרת), המערכת תשמור דו"חות שיופקו לתקופה של עד 3 שנים.
- 6.7. שמירה על מידע :
- 6.7.1. אתר האינטרנט יופעל מאתר הנמצא בתחומי מדינת ישראל (סביבת ענן או סביבה מקומית On Premise), שתאושר על ידי המזמין במהלך תקופת ההיערכות (כמפורט בסעיף 7 להלן).

- 6.7.2. המידע הקשור לעובדים הזכאים ולפעולות שיבצעו יישאר בתחום מדינת ישראל בכל עת (סביבת ייצור וגבול).
- 6.7.3. כלל רכיבי אתר האינטרנט (לרבות תתי רכיבים כגון Database) יהיו מוגנים מגישה בלתי מורשית על ידי סיסמה. כלל סיסמאות/ קודי הגישה יהיו מנוהלים וניתנים לשליטה על ידי המזמין, ללא כל "דלתות אחוריות", שאינם ניתנים לשינוי על ידי המזמין.
- 6.7.4. כל התקשורת לניהול סביבת הענן (ככל ורלוונטי) תתבצע על גבי תווך מוצפן (In Transit) בפרוטוקול מאובטח, דרישה מינימאלית : TLS1.3 או TLS1.2. במידה ויוצע פתרון אחר הוא יוצג לאישור המזמין.
- 6.7.5. כל המידע של המזמין יישמר בסביבת הענן של המציע באופן מוצפן במנוחה (At Rest) בהצפנה בתקן AES-256 ומעלה.
- 6.7.6. הספק נדרש לשמור מידע עבור הלקוח לתקופה של עד שנתיים.
- 6.8. שמירה על הפרטיות :
- 6.8.1. אתר האינטרנט יידרש לעמוד בדרישות החוק ובתקני אבטחת מידע ושמירת פרטיות, ברמה הגבוהה ביותר, לרבות עמידה בתקן GDPR והצפנת מידע במנוחה ובתנועה.
- 6.8.2. הספק יעשה שימוש בנתוני העובדים הזכאים רק לצורך ביצוע השירותים הנדרשים. העברת מידע לצדדים שלישיים (כולל הרשתות) תיעשה רק באישור מראש ובכתב של המזמין, ורק ככל שהדבר חיוני למתן השירות, תוך הבטחת שמירת סודיות המידע והגנתו.
- 6.8.3. הספק ימנה גורם אחראי מטעמו על נושא הגנת הפרטיות, שיהווה איש קשר מקצועי למזמין בנושאי אבטחת מידע ופרטיות.
- 6.9. אבטחת מידע
- 6.9.1. כללי :
- 6.9.1.1. כל השירותים הנדרשים, ובדגש על הפעלת אתר האינטרנט, יידרשו לעמוד בדרישות למדיניות אבטחת המידע של המזמין, המפורטים בנספח ז' להסכם.
- 6.9.1.2. ככל ורלוונטי - הספק נדרש לעמוד בדרישות והתקנים לשירותי ענן המחייבות את המזמין ולרבות - ISO, 27001, 27017, 27018. הספק יידרש להציג את עמידתו בדרישות אבטחת מידע בפני וועדת הענן הרלוונטית ולתקן את הפתרון בהתאם להערות שייקבל.
- 6.9.2. הזדהות כניסה לאתר האינטרנט (OTP) :
- 6.9.2.1. המערכת תאפשר הגדרת הרשאות (ROLE) למגוון סוגים שונים של משתמשים. התפקידים יכללו לפחות את המפורט להלן :

- 6.9.2.1.1 מנהל מערכת אצל המזמין, בעל הרשאות מלאות.
- 6.9.2.1.2 עובדי משאבי אנוש אצל המזמין – להזנת מידע וחדשות, ולהפקת דוחות.
- 6.9.2.1.3 עובד זכאי - לאזור האישי שלו בלבד.
- 6.9.2.2 עובדי המזמין יזוהו על בסיס תפקידם מה-Active Directory (AD) הארגוני.
- 6.9.2.3 לעובד זכאי - הגישה לאיזור האישי תתבצע באמצעות 2FA. המערכת תחסום משתמש לאחר 5 ניסיונות כניסה כושלים, עד שחרור על ידי מנהל המערכת.
- 6.9.3 דרישות אבטחת מידע נוספות:
 - 6.9.3.1 כלל הסיסמאות במערכת יועברו בצורה מוצפנת.
 - 6.9.3.2 יופק לוג (Audit Trail) לכל הפעולות המבוצעות בעמוד הנחיתה ולכל הגישות למרכיבים השונים, כולל פרטי הגישה.
 - 6.9.3.3 המערכת תעבור מבדק חדירות (PT) וסקר סיכונים על ידי חברה שתאושר על ידי אגף אבטחת מידע של המזמין כתנאי לעלייה לאוויר, וכן אחת ל 24 חודשים לפחות או לאחר שינוי מהותי באתר.
 - 6.9.3.4 המערכת תנהל רישום מלא של כל פעולות הממשק, כולל הצלחות, שגיאות ושינויי מבנה. הלוגים יהיו נגישים למזמין וניתנים לייצוא למערכות SIEM ארגוניות.
- 6.10 דרישות נוספות לאתר האינטרנט:
 - 6.10.1 אתר האינטרנט יעמוד בתקן W3C לבניית אתרים.
 - 6.10.2 הגישה לעמוד הנחיתה תתאפשר לעובדים הזכאים בלבד בהתאם לרשימת הזכאים שתועבר, בממשק web. ככל ועובד יוסר מרשימת העובדים הזכאים – תחסם הגישה שלו לעמוד הנחיתה מיידית.
 - 6.10.3 אתר האינטרנט יהיה מותאם לצפייה בכלל המכשירים הנפוצים בצורה מותאמת (רספונסיבית), ובכללם מחשבים שולחניים, מחשבי כף יד, טלפונים חכמים וכיו"ב.
 - 6.10.4 אתר האינטרנט יתמוך בכל סוגי גרסאות דפדפנים המובילים בשוק בישראל (פלח שוק מעל 10%), בכל עת.
 - 6.10.5 עמוד הנחיתה יעמוד בדרישות המפורטות בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשע"ג-2013, בדרישות התקן הישראלי 5568 לרמה AA וכן בהתאם להוראות כל דין.

- 6.10.6. אתר האינטרנט יאפשר הזנת הודעות על ידי נציגי המזמין, ללא תכנות בסביבה נפרדת לעריכת תכני אתר האינטרנט עם אחת מהפלטפורמות המובילות בשוק. סוג הפלטפורמה שתוצע תאושר על ידי המזמין במהלך תקופת ההיערכות.
- 6.10.7. עמוד הנחיתה יעוצב בעיצוב ייחודי למאפייני המזמין (סמלים, לוגו, פונט, צבעים). המזמין ימסור לספק הוראות על כך במהלך שלב ההיערכות.
- 6.10.8. יתאפשר משלוח דוחות מעמוד הנחיתה לעובד הזכאי בפורמטים PDF, XLS. המידע ישלח בערוץ המשלוח שנבחר על ידי העובד הזכאי. ברירת המחדל (בהיעדר בחירה) - כתובת המייל.

7. מוקד תמיכה

- 7.1. מטרת מוקד התמיכה :
- 7.1.1. הספק יפעיל מוקד תמיכה טכנית, לשירותים המפורטים לעיל (להלן - "מוקד התמיכה").
- 7.1.2. מוקד התמיכה יסייע בפעולות הבאות (בין השאר) :
- 7.1.2.1. הדרכה שוטפת לעובדים הזכאים במימוש זכאותם.
- 7.1.2.2. אפשרות לקבלת פניות במקרה של תקלות בשירות, תקלות באתר האינטרנט ומניעת קבלת שירות מהרשתות.
- 7.2. שיטת הפעלת מוקד התמיכה :
- 7.2.1. הפנייה למוקד התמיכה תתאפשר על ידי העובדים הזכאים וכן על ידי אגף משאבי אנוש.
- 7.2.2. מוקד התמיכה יהיה פעיל לקבלת פניות ומענה אנושי בין השעות 8-17 בימים א'-ה' שעות ישראל. בשאר שעות הפעילות יינתן מענה באמצעות כלים אוטומטיים (בוטים), וכן תתאפשר השארת הודעה.
- 7.2.3. מוקד התמיכה יספק מענה טלפוני בעברית, וכן מענה לפניות כתובות בערבית, רוסית ואנגלית.
- 7.2.4. ערוצי הפניה למוקד התמיכה יכללו לפחות את המפורט להלן :
- 7.2.4.1. WhatsApp.
- 7.2.4.2. מייל.
- 7.2.4.3. באמצעות האזור האישי באתר האינטרנט.
- 7.2.5. לכל פנייה תימסר הודעה אוטומטית המאשרת את מועד קבלת הפנייה, המעדכנת את הפונה על משך הטיפול הצפוי, תוך מתן מספר לפנייה.
- 7.2.6. המענה לפונה יינתן בערוץ בו הוגשה הפנייה. כמו כן, לפנייה יינתן מספר מזהה אוטומטי להמשך מעקב.
- 7.2.7. ככל והפניה עוסקת בתחומים באחריות המזמין (אי התאמה של התקציב לאירוע המזכה, אי קבלת תקציב) – יעביר הספק את הפנייה לאגף משאבי אנוש ויעקוב אחר קבלת התשובה.

- 7.2.8. ככל והפנייה עוסקת בתלונה של השירות שמקבל העובד הזכאי ברשתות – יקיים הספק שיחת ועידה בין נציג הרשת לעובד הזכאי עד מציאת פתרון.
- 7.3. רמות שירות מינימאליות של מוקד התמיכה :
- 7.3.1. זמן התגובה המקסימלי למענה על ידי גורם מקצועי מטעם הספק, בעל יכולת טכנית לטיפול בפנייה :
- 7.3.1.1. במהלך שעות הפעילות הרגילות לא יעלה על 5 דקות מרגע קבלת הפנייה.
- 7.3.1.2. על הספק לעמוד במענה ל 80% מהפניות תוך עד 3 דקות במהלך שעות הפעילות הרגילות.
- 7.3.1.3. ככל ומועד הפנייה יהיה לאחר שעות הפעילות הרגילות – תיענה הפנייה תוך עד שעה מתחילת יום העבודה העוקב.
- 7.3.2. דרישות נוספות למוקד התמיכה :
- 7.3.2.1. הספק ינהל את כל הקריאות שיופנו למוקד התמיכה, כולל תיעוד של מהות הפנייה, סטטוס הטיפול, לוחות הזמנים לטיפול והמענה שניתן.
- 7.3.2.2. בסוף כל חודש, יונפק למזמין דו"ח פניות הכולל את פרטי הפניות, הטיפול שבוצע בהן והפקת לקחים למניעת קיום פניות דומות.

8. תקופת ההיערכות

- 8.1. הספק יידרש לבצע היערכות למתן השירותים, וזאת במהלך 25 ימי עבודה ממועד חתימת הסכם ההתקשרות (להלן - "תקופת ההיערכות").
- 8.2. הספק יידרש למסור למזמין מסמך תכנון מפורט של השירותים, וזאת תוך עד 10 ימי עבודה ממועד חתימת ההסכם (להלן "מסמך התכנון").
- 8.3. מסמך התכנון יכלול התייחסות לכלל הנושאים הנדרשים להקמת המערכת והפעלתה, לרבות :
- 8.3.1. ארכיטקטורה מלאה של אתר האינטרנט (לרבות – כלי תשתית האתר, ממשקים למערכות הרשתות, שמירת הנתונים, ניהול הרשאות, גיבוי ושרידות, עמידה בעומסים וזמינות).
- 8.3.2. פירוט מלא של ההתקשרויות עם הרשתות ותכולת הרכש האפשרית למימוש הזכויות במועדון.
- 8.3.3. תכנון מלא של יכולת טעינת התקציב והשימוש בו, לרבות - טעינת תקציב לעובד הזכאי, קישור למערכות הרשתות ועדכון התקציב בהתאם למימוש.
- 8.3.4. פירוט ראשוני של מוצרים נוספים שיוצגו במסגרת המועדון, בהתאם להוראות סעיף 4 לעיל.

- 8.3.5. תכנון מלא של ממשק המשתמש בדף הנחיתה (לרבות – הזדהות לכניסה, תמיכה בשפות, התאמת העיצוב לדרישות המזמין, תמיכה בדרישות הנגישות, הדרכה לשימוש וכד').
- 8.3.6. סרטונים לכל סוגי האירועים לעובד הזכאי ואופן שילוב פרטיו בסרטונים (כולל הדגמה).
- 8.3.7. עיצוב איזור אישי להודעות מטעם אגף משאבי אנוש.
- 8.3.8. תכנון הממשקים לרשתות ולמערכות המזמין (בהתאם לדרישות בסעיף 6.6 לעיל).
- 8.3.9. תרחישי בדיקה של אתר האינטרנט ושל יישום כלל השירותים במסגרת המועדון, לרבות – בדיקות עומסים, בדיקת ממשקים, בדיקת יכולות הניהול, בדיקות PT.
- 8.3.10. עמידת האתר בדרישות אבטחת המידע ושמירה על הפרטיות.
- 8.3.11. שיטת ההפעלה של מוקד התמיכה והיערכות הספק לעמידה ברמות השירות.
- 8.3.12. פירוט דו"חות ודשבורדים לרשות העובד הזכאי ולרשות אגף משאבי אנוש של המזמין.
- 8.3.13. פירוט תכולת סקרי שביעות רצון (השאלות, אופן ההפצה, דוחות).
- 8.4. הספק יגיש את מסמך התכנון על גבי טבלת היענות (VCRM- Verification Cross-Reference Matrix) לכל דרישות המכרז.
- 8.5. מסמך התכנון יועבר לידי המזמין לקבלת הערות. הספק יידרש לתקן את מסמך התכנון בהתאם להערות שיקבל. יובהר כי הספק לא יהיה זכאי להארכת לוחות זמנים בשל מתן ההערות כאמור.
- 8.6. עם תום תהליך התכנון, יגיש הספק למזמין נוסח סופי של מסמך התכנון. לאחר מתן אישור המזמין, יוגדר התכנון כ"תכנון מאושר" וישמש כבסיס למתן השירותים הנדרשים.
- 8.7. לקראת העלייה לאוויר יידרש הספק לבצע בדיקות של האתר, בהתאם לתרחישים בתכנון המאושר. הבדיקות יבוצעו על ידי הזנת דוגמאות לעובדים זכאים והרצת כלל תהליכי העבודה הנדרשים, תוך בדיקת עמידה בדרישות הזמינות, עמידה בעומסים, קיום ממשק המשתמש, אבטחת המידע, שמירה על הפרטיות, ניטור ובקרה.
- 8.8. הספק יוכל לקבל אישור עלייה לאוויר ותחילת הפעלה רק לאחר קבלת אישור המזמין לתקינות הבדיקות ועמידת התוצאות בדרישות פרק זה.

9. דרישות לתפעול ותחזוקת אתר האינטרנט

- 9.1. הספק אחראי לתחזוקה מלאה של אתר האינטרנט באופן מלא בשיטת אחריות כוללת (Total Risk).
- 9.2. עדכונים ושינויים :
 - 9.2.1. הספק נדרש לבצע עדכון גרסאות לאתר האינטרנט באופן שוטף, וזאת ללא פגיעה בפעולתו השוטפת, בהתאם לדרישות המפורטות בפרק זה.
 - 9.2.2. העדכונים יכללו (בין השאר) :
 - 9.2.2.1. עדכון מידע לגבי הרשתות המשתתפות.
 - 9.2.2.2. עדכון תנאי התפעול של המועדון.
 - 9.2.2.3. עדכונים בממשק המשתמש של עמוד הנחיתה.
 - 9.2.2.4. עדכונים בשל אירועי אבטחת מידע וסייבר.
 - 9.2.3. הספק נדרש לאפשר לנציגי המזמין יוכלו לבצע את הפעולות הבאות (מעבר לכל המפורט לעיל), בדטריות שתיקבע על ידי המזמין :
 - 9.2.3.1. הזנת הודעות כלליות לאיזור המזמין בעמוד הנחיתה.
 - 9.2.3.2. הוספת ברכות לעובד זכאי בעת שליחת ההודעה על העמדת תקציב (כגון ברכות לאירוע) ו/או שילובם בסרטון הרלוונטי הנשלח לעובד הזכאי.
 - 9.2.3.3. מתן מענה לשאלות שיופנו ממוקד התמיכה (ככל ונדרש).
 - 9.2.3.4. עדכון ממשק המשתמש – אגף משאבי אנוש יוכל לבצע עדכונים של ממשק המשתמש בעמוד הנחיתה, לפי שיקול דעתו (לרבות – שינוי תמונות, מלל וכד') בתדירות של אחת לחודש.
- 9.3. מנהל לקוח
 - 9.3.1. הספק יעמיד לרשות אגף משאבי אנוש מנהל לקוח בדרגה בכירה אצל הספק (סמנכ"ל ומעלה).
 - 9.3.2. מנהל הלקוח יהיה איש הקשר של המזמין למול הספק.
 - 9.3.3. מנהל הלקוח יהיה נציג ברמת סמנכ"ל או דרגה אחת פחות אצל הספק.
 - 9.3.4. מנהל הלקוח יהיה זמין לפנייות נציגי המזמין בשעות העבודה הרגילות תוך עד 30 דקות מפתיחת הפנייה. בנוסף, מנהל הלקוח יענה לכל פניה שתועבר אליו לאחר שעות הפעילות הרגילות ביום העבודה העוקב תוך עד שעה מתחילתו.
 - 9.3.5. למנהל הלקוח יוגדר מראש ממלא מקום בעת היעדרותו של מנהל הלקוח הקבוע.

9.4 טיפול בתקלות באתר האינטרנט :

9.4.1. הספק נדרש לבצע טיפול בכל סוגי התקלות שיתגלו באתר האינטרנט וביכולת של העובד הזכאי לממש את זכאותו, לרבות (ומבלי לפגוע בכלליות הדרישה) :

9.4.1.1. אי עמידת אתר האינטרנט בדרישות הזמינות והשרידות.

9.4.1.2. חוסר זמינות הממשקים בין אתר האינטרנט לאתרי הרשתות ו/או למערכות המזמין.

9.4.1.3. חוסר יכולת של העובד הזכאי ו/או נציגי המזמין לגשת לאתר ו/או לבצע פעולות בהתאם להרשאתם.

9.4.1.4. תיקון מידע שגוי באתר האינטרנט.

9.4.1.5. טיפול התקפת סייבר או חשש להתקפת סייבר על האתר, בהתאם להוראות נספח ז' להסכם.

9.4.2. לצורך כך, יוגדרו סוגי התקלות הבאים –

9.4.2.1. קריטית – השבתה מלא של אתר האינטרנט ו/או עמוד הנחיתה ו/או חוסר יכולת של יותר מ-10% מהעובדים הזכאים לבצע פעולה ו/או בעת התקפת סייבר.

9.4.2.2. תקלה רגילה – תקלה שאיננה קריטית.

9.4.3. משך הזמן לטיפול בתקלות יהיה על פי דרגות החומרה, בהתאם לדרישות המינימום בטבלה הבאה :

זמן סיום טיפול בתקלה מרגע קבלת הפנייה (בשעות)	זמן תחילת טיפול מרגע קבלת הפנייה (בשעות)	חלון זמן לטיפול בתקלה	סוג תקלה
6	2	365*7*24 (לרבות שבתות וחגים*)	קריטית
עד תום 2 ימי עבודה	עד תום יום העבודה העוקב	בשעות הפעילות הרגילות בימים א'-ה' בין השעות 8-17	רגילה

- 9.4.4 פתיחת התקלה תבוצע על ידי מוקד התמיכה, ותתועד בתוכנת ניהול מוקד התמיכה (Ticketing).
- 9.4.5 מוקד התמיכה יעקוב אחר כל שלבי הטיפול בתקלה, ויעביר דיווח שוטף לנציגי המזמין.
- 9.4.6 על הספק לפעול בצורה רציפה עד השלמת תיקון התקלה. ככל ונדרש לבצע פעולות במערכת על מנת לטפל בתקלה מסוימת – יידרש הספק ליידע מידית את המזמין ולקבל את אישורו לתיקון.
- 9.4.7 הספק נדרש להעביר הערכת זמן לגבי משך הזמן הצפוי לטיפול בתקלה וכן דיווחים שוטפים למזמין.
- 9.4.8 ככל ומדובר בתקלה קריטית – על הספק להציג תכנית להפחתת רמת התקלה (workaround) לאישור המזמין. המזמין יודיע לספק אם להפעיל תכנית זו או לא.
- 9.4.9 כל השבתה של אתר האינטרנט במהלך תקלה מחייבת קבלת אישור מהמזמין מראש ובכתב.
- 9.4.10 סגירת תקלה קריטית תבוצע באישור המזמין בלבד.
- 9.5 סקרי שביעות רצון:
- 9.5.1 הספק יידרש לערוך סקרי שביעות רצון שוטפים למול העובדים הזכאים.
- 9.5.2 הסקר יישלח לכל עובד זכאי בתדירות של לפחות אחת לחודש באמצעות פרטי הקשר בידי הספק.
- 9.5.3 תכולת שאלות הסקר תוגש לאישור המזמין במהלך תקופת ההיערכות. כמו כן, יוכל המזמין לעדכן את תכולת השאלות בכל עת.
- 9.5.4 הספק יידרש להגיש דו"ח למזמין עם תוצאות סקרי שביעות הרצון, וכן להגיש הצעות לשיפור תוצאות סקר שביעות הרצון.
- 9.5.5 הספק יידרש להגיש לציון מינימלי של 85% בסקרי שביעות הרצון במוצג בכל חודש. ככל והספק לא יעמוד בדרישות – הוא יידרש להגיש לאישור המזמין תוכנית לשיפור השירות הניתן על ידו, ויידרש לממשה לאחר אישור המזמין.
- 9.6 סקרי שביעות רצון:
- 9.6.1 הספק יידרש לערוך סקרי שביעות רצון שוטפים למול העובדים הזכאים.
- 9.6.2 הסקר יישלח לכל עובד זכאי בתדירות של לפחות אחת לחודש באמצעות פרטי הקשר בידי הספק.
- 9.6.3 תכולת שאלות הסקר תוגש לאישור המזמין במהלך תקופת ההיערכות. כמו כן, יוכל המזמין לעדכן את תכולת השאלות בכל עת.
- 9.6.4 הספק יידרש להגיש דו"ח למזמין עם תוצאות סקרי שביעות הרצון, וכן להגיש הצעות לשיפור תוצאות סקר שביעות הרצון.
- 9.6.5 הספק יידרש להגיש לציון מינימלי של 85% בסקרי שביעות הרצון במוצג בכל חודש. ככל והספק לא יעמוד בדרישות – הוא יידרש להגיש לאישור המזמין תוכנית לשיפור השירות הניתן על ידו, ויידרש לממשה לאחר אישור המזמין.

10. תהליך ההיפרדות

10.1. המזמין יודיע לספק 60 יום מראש על מועד תחילת תקופת ההיפרדות. בהיעדר הודעה כאמור, וככל ותקופת ההיפרדות תחל כתוצאה מהפרה של הספק – המזמין יוכל להפעיל את תקופת ההיפרדות ללא התרעה מוקדמת ובאופן מידי (להלן – "תקופת ההיפרדות").

10.2. יובהר כי תקופת ההיפרדות לא תעלה על 2 חודשים קלנדריים.

10.3. הספק מחויב להמשיך במתן השירותים הנדרשים לפי דרישות ההסכם במהלך תקופת ההפרדות.

10.4. במסגרת תהליך ההיפרדות, יבצע הספק את הפעולות הבאות (מעבר לשירותי התחזוקה בהתאם להוראות ההסכם):

10.4.1. הכנת תיק מידע דיגיטלי בו כל התיעוד הנדרש של שירותי התחזוקה שסופקו, כולל פירוט התקלות, אופן הטיפול בהן ולקחים שהופקו.

10.4.2. ביצוע חפיפה לספק הנכנס.

10.4.3. מחיקת כלל המידע הקשור להתקשרות ממאגרי המידע של הספק וקבלת אישור המזמין לכך.

פרק ד' – הסכם התקשרות

הסכם התקשרות

בין

המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא

(להלן: "המזמין")

מצד אחד

לבין

מכתובת

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והמזמין פרסם את מכרז 10003601 – לניהול מועדון הטבות לעובדי המרכז רפואי ע"ש חיים שיבא. (להלן: "המכרז"), לקבלת הטובין והשירותים המפורטים בפרק ג למכרז ("הטובין והשירותים");

והואיל והספק הגיש הצעה למכרז, כדי לספק את הטובין והשירותים המבוקשים בהתאם לאמור במכרז, בהצעתו ובהסכם זה (להלן: "ההסכם");

והואיל ובכפוף לחתימתו על ההסכם וקיום הדרישות המפורטות במכרז, ועדת המכרזים של המזמין בחרה בספק כזוכה במכרז;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

1.1.1. נספח א' – פירוט השירותים (פרק ג' למסמכי המכרז);

1.1.2. נספח ב' – חוברת ההצעה של הספק במכרז;

1.1.3. נספח ג' – ערבות ביצוע;

1.1.4. נספח ד' – ביטוח;

1.1.5. נספח ה' – נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים;

1.1.6. נספח ו' – כללי הצמדה של התמורה;

1.1.7. נספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע;

1.2. בנוסף מסמכי המכרז והבהרות למכרז שפורסמו באתר מינהל הרכש הממשלתי (בהתאם לנוסח המעודכן ביותר המופיע שם), ייחשבו גם הם כמצורפים להסכם זה.

1.3. המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

1.4. בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות ואת תכלית המכרז של אספקת הטובין והשירותים למזמין באופן מיטבי.

2. תקופת ההתקשרות

2.1. תקופת ההתקשרות תארך 12 חודשים ממועד החתימה על הסכם זה ("תקופת ההתקשרות"), כאשר למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל - 48 חודשים נוספים, על פי שיקול דעתו הבלעדי.

2.2. כל שינוי בתקופת ההתקשרות וכן מימוש הזכות להאריך את ההתקשרות, יכנס לתוקפו רק עם חתימה של מורשי החתימה מטעם המזמין.

3. התחייבויות והצהרות הספק

3.1. הספק מצהיר ומתחייב כי -

3.1.1. אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם.

3.1.2. הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת הטובין והשירותים בהתאם להסכם.

3.1.3. ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.

3.1.4. הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות המכרז, לשביעות רצון המזמין, ויעשה שימוש בתוכנות מחשוב מקוריות בלבד לצורך כך.

3.1.5. הוא לא יעשה שימוש, בעת מתן שירותים, בנתונים, תמונות, תוכנות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו בעל הקניין הרוחני עליהם, או לחילופין בעל רשות לעשות בהם שימוש לטובת המזמין.

3.1.6. הוא ישתף פעולה עם המזמין וכל נציג מטעמו בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה, בכלל זה הוא ישתף פעולה באופן מלא עם הוראות קב"ט המזמין.

4. סודיות

4.1. הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע שהתקבל אצלם במהלך ביצוע חובותיהם על פי ההסכם והמכרז בסודיות מוחלטת, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ולא יעשו בו כל שימוש למעט לצורך ביצוע חובותיהם בהתאם למכרז ולהסכם.

4.2. לעניין התחייבות זו לסודיות מובהר כי הגדרת "מידע" או "מידע סודי" לא תכלול:

4.2.1. מידע שהיה בידי הספק טרם החתימה על ההסכם.

4.2.2. אם הספק או מי מטעמו יפנו בבקשה מתאימה להחרגתו של סוג מידע מסוים מתחולת המידע הסודי, או לחשיפתו בפני גורם כלשהו, המזמין ידון בבקשה ויהיה רשאי לקבלה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי בתנאי שאין בחשיפת המידע חשש לפגיעה כלשהי באינטרסים של המזמין.

4.3. הספק אחראי לכך כי בעלי תפקידים אצלו וקבלני משנה שלו, אשר במסגרת עבודתם נחשפים למידע של המזמין, ישמרו על המידע אליו הם נחשפו בסודיות, בהתאם לחובותיו על פי הסכם זה.

5. אבטחת מידע והגנות סייבר

5.1. הספק יהיה אחראי לאבטחת מידע של המזמין המגיע לרשותו בעת ביצוע ההסכם באמצעי אבטחה נאותים בהתאם למפורט בנספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע.

5.2. הספק יציג למזמין, אם יידרש, את האמצעים בהם הוא נוקט לשם אבטחת המידע, ויפעל בהתאם לדרישות מאת המזמין לתיקון כל ליקוי או פרצה באבטחת המידע והגנות הסייבר.

6. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם

6.1. הספק מתחייב כי אין בביצוע ההסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמין.

6.2. בכל מקרה שיווצר חשש כלשהו לניגוד עניינים בין הספק לבין המזמין יודיע הספק על כך למזמין, ללא כל שיהוי ויפעל באופן מידי להסרת ניגוד העניינים. בנוסף, במקרה כאמור, יודיע המזמין לספק אודות אמצעים נוספים או מיוחדים הנדרשים ממנו לצורך הסרת ניגוד העניינים, והספק יבצע את הנדרש ממנו בהקדם.

6.3. הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו ומי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך ביצוע ההסכם על הצהרת הסודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המופיע כנספח ה' להסכם זה.

7. קניין רוחני וזכויות יוצרים

7.1. הספק הוא בעל הזכויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין ("זכויות הקניין הרוחני").

7.2. במקרה שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידיו את כל האישורים, הרשאות השימוש והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין, בהתאם לתנאי הסכם זה.

7.3. בעת ביצוע ההתקשרות, הספק לא יעשה שימוש בתוכנות מחשב, תמונות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו מורשה על-פי דין לעשות בהם שימוש.

7.4. תוצר שהוכן על ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות עבור המזמין ובכלל זאת, נתונים, מצגות, מסמכים, סיכומי פגישות, תמונות, תכנים וכיוצא בזה ("תוצרי העבודה"), הוא קניינו הבלעדי של המזמין והוא יוכל לעשות בו כל שימוש שירצה בעתיד, לרבות פרסום פומבי. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור המזמין בכתב ומראש.

7.5. תוצרי העבודה לא יכללו תהליכי עבודה ומערכות ייעודיות של הספק, אשר לא הוכנו עבור המזמין במסגרת ביצוע ההסכם.

7.6. למען הסר ספק, תוצרי העבודה יהיו רכוש המזמין גם אם מתן השירותים ע"י הספק הופסק תוך כדי תקופת ההתקשרות.

7.7. הפרת קניין רוחני

7.7.1. נקבע במסגרת פסק דין חלוט של ערכאה מוסמכת כי שירות שהעמיד ספק לרשות המזמין מפר זכות קניין רוחני של צד שלישי כלשהו, הספק יפעל בהתאם למפורט להלן:

7.7.1.1. הספק יודיע על כך למזמין בהקדם האפשרי.

7.7.1.2. הספק יחדל מאספקת השירות המפר.

7.7.1.3. הספק ייעשה כל מאמץ סביר על מנת להמשיך לספק את השירות באופן שאינו פוגע בקניין רוחני של צד שלישי כלשהו, וזאת תוך עמידה בחובותיו לפי ההסכם, ומבלי לפגוע ברמת השירות.

8. קבלני משנה

- 8.1. בכפוף לקבלת אישור המזמין בכתב ומראש - הספק יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה לצורך אספקת השירותים.
- 8.2. מבלי לגרוע מהאמור, האחריות הכוללת לביצוע ההתקשרות ולעמידה בכל תנאיה תהיה של הספק ושלו בלבד.
- 8.3. בכל מקרה שהספק יעסיק קבלן משנה ייעודי לצורך ביצוע הוראות ההסכם ולצורך זה בלבד, המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק להחליף קבלן משנה זה אם הוא סבור כי הוא אינו מבצע את חובותיו כנדרש.

9. יחסים בין הצדדים

- 9.1. מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:
- 9.1.1. היחסים ביניהם לפי ההסכם אינם יחסי עובד ומעביד והמזמין אינו המעסיק של עובדי וקבלני המשנה של הספק.
- 9.1.2. הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו, בין באופן ישיר בין כקבלני שירות, או לכל אדם אחר.
- 9.1.3. המזמין לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק.
- 9.1.4. אם למרות האמור לעיל, ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה כי המזמין נושא באחריות ישירה כלפי הספק או עובדיו או קבלני המשנה שלו, כאילו הוא מעסיקם, ישפה הספק את המזמין עבור כל תשלום בו הוא חויב וחורג מהתמורה המגיעה לו לפי הסכם זה. בכלל זה, יישא הספק בתשלומי הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בהם נשא המזמין.
- 9.1.5. במקרה של הגשת תביעה כאמור בסעיף זה, יודיע המזמין לספק על קיומה של התביעה, ויאפשר לספק להתגונן.

10. התמורה

- 10.1. התמורה לספק תשולם בהתאם למפורט בהצעת המחיר, המצורפת כנספח ב' להסכם.
- 10.2. הוראות נוספות לחישוב התמורה:
- 10.2.1. הספק יגיש למזמין אחת לחודש חשבון ובו פירוט הסכומים שהוטענו לעובדים הזכאים באותו חודש ואשר שלומו על ידו לרשתות ו/או עבור המוצרים הנוספים.
- 10.2.2. המזמין יבדוק את החשבון ויאשר את התמורה המגיעה לספק.

10.2.3. יובהר כי הספק לא יהיה זכאי לתמורה עבור התוספת שתיטען על ידו לזכות העובד הזכאי, בהתאם להצעתו במכרז.

10.2.4. יובהר כי התמורה לא תהיה צמודה, ותיקבע לפי התקציב שיחליט המזמין להעמיד לרשות העובדים הזכאים בכל חודש.

10.3. סופיות התמורה :

10.3.1. התמורה לספק תהיה סופית, ולא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין ביצוע הנדרש ממנו לפי הסכם זה, בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, נסיעות, תשלום עבור קבלני משנה, תשלומים לצדדי ג' וכדו', אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי ההתקשרות.

10.3.2. בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הספק יישא בעלויות של שינויים אלו, למעט אם נכתב במפורש אחרת במסמכי ההתקשרות.

10.4. שינויים וזכות ברירה :

10.4.1. יובהר כי המזמין יוכל לבצע הרחבות של השירותים, לרבות הגדלת היקפי העובדים הזכאים והגדלת האירועים המזכים.

10.4.2. כל תוספת כאמור תבוצע כזכות ברירה, לפי תקנה 3' לתקנות חוק חובת המכרזים התשנ"ג – 1993.

10.4.3. כל שינוי יבוצע בהתאם להוראות ההסכם. ככל ולא נקבעו הוראות לשינויים במסגרת ההסכם – יבוצעו השינויים בהסכמה בין הצדדים, מראש ובכתב, בכפוף לאישור ועדת המכרזים.

10.4.4. כל שינוי בתמורה שיבוצע בהתאם לאמור ייחשב כחלק מהתמורה בהסכם ויחולו עליו כל ההוראות המתחייבות.

11. כללי תשלום

11.1. כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמים מעת לעת.

11.2. לצורך וכתנאי לקבלת תשלומים, הספק ידאג להמציא למזמין צילום תעודת עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בתוקף לשנת הכספים בה מתבקש התשלום, אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, בתוקף

לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק וחשבון המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ("חשבון").

11.3. את החשבון על הספק להגיש בהתאם להנחיות המזמין, וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.

11.4. החשבון יכלול את הפרטים והמסמכים הבאים:

11.4.1. שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמות, מחיר יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד), סך הסכום לתשלום – בספרות ובמילים, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".

11.4.2. תחשיב חישוב הצמדה עבור החשבון בהתאם להוראות ההסכם.

11.5. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.

11.6. במקרה בו יהיו שינויים שאינם בגובה המע"מ במסים או בהיטלים, על מחיר השירותים או הטובין, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

11.7. הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון.

11.8. המזמין יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל ולהנחיות החשב הכללי.

11.9. מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמין, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין, ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.

12. ערבות ביצוע

12.1. כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק למזמין ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בסכום של 75,000 ₪.

12.2. סכום הערבות יהיה צמוד למדד מחירים לצרכן, כאשר תאריך הבסיס להצמדה יהיה המועד האחרון להגשת הצעות, כפי שייקבע על ידי המזמין.

12.3. ערבות הביצוע תהיה בהתאם לנוסח המצורף כנספח ג' להסכם זה.

- 12.4. תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. אם המזמין יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- 12.5. הספק מתחייב לדאוג ולוודא כי בכל תקופת ההתקשרות תהיה בידי המזמין ערבות תקפה בנוסח הנספח במלוא הסכום האמור לעיל.
- 12.6. במקרה של אי מילוי התחייבויות החברה לפי החוזה, יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות לביצוע וזאת בנוסף לזכותו לתבוע מהספק כל סעד ו/או פיצוי לפי כל דין.
- 12.7. המזמין רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים או אחריות או לשם הבטחת עמידת הספק בהתחייבויותיו לפי ההסכם. אם הספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי המזמין לחלט את הערבות בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 12.8. במהלך תקופת ההתקשרות רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידו.
- 12.9. לאחר תום התוקף של הערבות, במקרה שהיא לא חולטה, יחזיר המזמין את הערבות לספק.

13. אחריות בנזיקין וחובת שיפוי

- 13.1. הספק יישא באחריות, לפי כל דין, בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, לרבות נזקים כספיים, שייגרמו למזמין, לעובדיו וכל מי מטעמו וכן לכל גוף, אדם או צדדים שלישיים כלשהם, עקב מעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה. הספק מתחייב לדווח למזמין על כל נזק או אובדן כאמור, באופן מיידי.
- 13.2. המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו לא יישאו באחריות ולא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק, בגין נזק מכל סוג שהוא שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון ושהאחריות בגינו מוטלת על המזמין לפי דין.
- 13.3. הספק יהיה אחראי לתקן כל נזק או אובדן, אם יגרמו עקב ביצוע ההתקשרות ע"י הספק או מי מטעמו, ולהשיב את המצב לקדמותו- במועד הקרוב ביותר לאחר התרחשות הנזק או האובדן. אין באמור, כדי לגרוע מזכות המזמין לתקן את הנזק או האובדן בעצמו ולחייב את הספק בתשלום הוצאותיו. ההחלטה על אופן ביצוע התיקון, תהיה נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

13.4. לא יהיה בסיומו של הסכם זה כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או מאספקת השירותים על פיו או קשורה אליהם.

13.5. הספק מתחייב לשפות את המזמין באופן מלא, עבור כל נזק לרבות נזקים כספיים טהורים, במקרה שיחויב המזמין בפסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ולשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה חב בו הספק, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חובת השיפוי כאמור תחול בין אם השיפוי נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק (לרבות קבלני משנה) או עובד של המזמין או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר. הסכומים כאמור ישולמו למזמין מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.

13.6. טענות צד שלישי

13.6.1. הועלתה ע"י צד שלישי, טענה שעילתה נובעת או קשורה להתקשרות זו לרבות, הפרת זכויות קניין הרוחני או נזקים שנגרמו לצד שלישי כלשהו (להלן: "טענות הפרה"), יפעלו הצדדים בהתאם למפורט להלן:

13.6.2. הצדדים יעדכנו אחד את השני בדבר הטענה ועילתה, בהקדם האפשרי על מנת לאפשר לכל צד להתגונן כלפי הטענה.

13.6.3. במקרה בו הוגשה תביעה בטענה כאמור, רשאי המזמין לדרוש מהספק להיכנס בנעלי המזמין לצורך ניהול ההליך.

13.7. תקרת אחריות –

13.7.1. גבול אחריות הספק לפיצוי או שיפוי המזמין עבור כל אירוע נזק לא יעלה על גובה הנזק שנגרם או השיפוי שנדרש ועד 2 פעמים היקף הרכש שבוצע בפועל, לפי הסכום הנמוך מביניהם, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין.

13.7.2. הסכומים כאמור ישולמו למזמין מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.

13.7.3. הגבלת האחריות האמורה לא תחול על נזק שייגרם על ידי מעשה או מחדל שנעשו בזדון על ידי הספק, עובדיו או קבלני המשנה ומי מטעמו.

14. ביטוח

- 14.1. הספק מתחייב, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בנספח ד' על כל תנאיו, במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 14.2. בנוסף לביטוחים הנדרשים והמפורטים במכרז, על הספק לבחון את חשיפתו לאור הוראות המכרז וההסכם ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לו, בהתאם לניהול סיכונים של הספק.
- 14.3. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק, מכל חובה החלה עליו על פי ההתקשרות ועל פי כל דין.

15. המחאת זכויות או חובות על פי הסכם

- 15.1. חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה או את ביצוע ההסכם, ללא אישור מראש ובכתב של המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. מבלי לגרוע מהאמור, המחאת זכויות או חובות לפי הסכם זה תיעשה בכפוף לחתימה על הסכם "גב אל גב" בין הממחה לנמחה. ההסכם האמור יועבר לידי המזמין כתנאי לכניסתה לתוקף של המחאת הזכויות או החובות.
- 15.2. מוצהר ומוסכם בזה כי למזמין הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו וזאת במקרים המפורטים בהוראות תכ"ס 7.5.3: ניהול התקשרות.

16. הפסקת ההתקשרות

- 16.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 90 יום על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 16.2. תוקפה של ההתקשרות מותנה בקיומו של תקציב מאושר של המזמין. במקרה שבמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה תקציב מאושר כאמור תופסק ההתקשרות לאלתר.
- 16.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בהתראה של 30 יום, ולאחר קיום שימוע לספק, בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:
- 16.3.1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;
- 16.3.2. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;
- 16.3.3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;
- 16.3.4. אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח 2018, או צו שווה ערך במדינה אחרת;

- 16.3.5. אם הספק פשט את הרגל, חלה במחלה אשר מונעת ממנו את היכולת לבצע את האמור בהסכם זה, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;
- 16.3.6. אם הספק התנהל, בעת מתן השירותים, באופן מבזה כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות;
- 16.4. על הספק להודיע מיידית למזמין על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.

17. הפרת ההסכם

17.1. הפרת יסודית של ההסכם –

17.1.1. אלה יחשבו כהפרת יסודית של הסכם זה (להלן – "הפרת יסודית"):

- 17.1.1.1. הפרת סעיפי ההסכם הבאים (לפי כותרת הסעיפים): התחייבויות והצהרות הספק; סודיות; אבטחת מידע; ניגוד עניינים בביצוע ההסכם; קניין רוחני וזכויות יוצרים; קבלני משנה; ערבות ביצוע; הגבלת אחריות; ביטוח; המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם;
- 17.1.1.2. אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז;
- 17.1.1.3. אספקת טובין שלא עומד בדרישות ההתקשרות;
- 17.1.1.4. אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם;
- 17.1.2. הפר הספק את ההסכם הפרת יסודית רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו, לפעול בהתאם למפורט להלן:
- 17.1.2.1. לאפשר לספק לתקן את הפגם, וזאת תוך 7 ימי עבודה מעת קבלת ההודעה מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 7 ימים על הפסקת ההתקשרות.
- 17.1.2.2. אם כתוצאה מההפרה היסודית המזמין או מי מטעמו צפויים להיפגע באופן מידי, רשאי המזמין להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה מוקדמת ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות המזמין לסעד או פיצוי כאמור, בהסכם או על פי כל דין.

17.2. הפרת הסכם שאינה יסודית -

- 17.2.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, המזמין רשאי לאפשר לספק לתקן את הפגם וזאת תוך 15 ימים ממועד משלוח הודעה בכתב מאת המזמין בהתאם להוראות ההסכם, או תוך פרק זמן אחר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין.

- 17.2.2. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, יהיה רשאי המזמין לפעול בהתאם לתרופות המפורטות להלן :
- 17.3. ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה :
- 17.3.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על סיום או השהיית ההתקשרות בגין הפרת ההסכם.
- 17.3.2. נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות (בסעיף זה : "הפרה צפויה"), יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני למזמין.
- 17.3.3. בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו לאפשר לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, לסיים את ההתקשרות או להשהותה או כל חלק ממנה.
- 17.4. קיזוז ועכבון –
- 17.4.1. מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על פי כל דין, למזמין תהיה זכות לקזז מסכומים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, בין קצוב ובין שאינו קצוב, לרבות בין הזמנות. כן יהיו המזמין רשאי לעכב תחת ידו כל סכום שהוא חייב לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי המזמין.
- 17.4.2. אם אפשר, יפעל המזמין על מנת לתת אפשרות לספק להשמיע טענותיו לעניין זה.
- 17.4.3. לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי המזמין או מזמין כלשהו בגין כל סכום שלטענתו מי מהם חייב לו.
- 17.5. חילוט ערבות –
- 17.5.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר בהסכם, ערבות הביצוע ניתנת לחילוט על ידי המזמין עקב הפרת תנאי ההסכם על ידי הספק או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב, או לצורך כל תשלום אחר המגיע למזמין מהספק, ובכלל זה פיצויים.
- 17.5.2. לספק תינתן הזדמנות להציג את טענותיו בכתב או בעל פה, בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה.
- 17.5.3. במקרה שחילוט הערבות נעשה לצורך פיצוי המזמין, מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים בהתאם להסכם זה, וכי המזמין יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הפיצויים המגיעים למזמין.

17.5.4. לאחר חילוט הערבות, ובהתאם להנחיות המזמין ולשיקול דעתו הבלעדי, יידרש הספק להעמיד ערבות ביצוע חדשה בסכום הקבוע בהסכם זה, כתנאי להמשך ההתקשרות.

17.6. אמנת שירות ופיצויים מוסכמים –

17.6.1. אמנת השירות (SLA) נועדה להגדיר את רמת השרות הנדרשת ע"י המזמין מהספק. אם הספק לא יעמוד ברמת השירות המוגדרת, רשאי המזמין לגבות מן הספק פיצויים מוסכמים כמופיע בטבלה להלן:

# מס'	הדרישה במכרז	הפרה	סנקציות בגין הפרה
1	עמידה בדרישות ליכולת מימוש זכויות העובד הזכאי ברשתות	אי עמידת הספק בסוגי ובכמות הרשתות, בהתאם לנדרש בסעיף 3 בפרק 3 למכרז	500 ₪ ליום לכל אי עמידה בדרישות להתקשרות עם רשת מסויימת
2	אתר האינטרנט	אי עמידת אתר האינטרנט בדרישות (לרבות דרישות אבטחת מידע ושמירה על הפרטיות)	1,000 ₪ ליום לכל אי עמידה בדרישה כלשהי
3	הפעלת מוקד התמיכה הטכנית	אי עמידת מוקד התמיכה הטכנית ברמות השירות בסעיף 6 בפרק ג' למכרז	250 ₪ לאירוע, מעבר ל 3 אירועים בשנה

17.6.2. מימוש הפיצויים המוסכמים על ידי המזמין יכול ויעשה בכל דרך לרבות בדרך של קיזוז של חשבונית או חילוט ערבות.

17.6.3. על אף האמור לעיל, מימוש פיצויים מוסכמים אינו מותנה במתן הודעה מוקדמת או אפשרות לתיקון הליקוי לספק.

17.6.4. הסכומים המצויינים בטבלה בגין פיצויים מוסכמים הינם הסכומים המקסימליים ולמזמין שיקול דעת בלעדי אם לדרוש פיצויים בגובה נמוך מהקבוע בטבלה.

17.6.5. גובה הפיצויים המוסכמים מהטבלה שלעיל, במצטבר לכל תקופה של 12 חודשים רצופים, לא יעלה על 50% מהיקף הרכש שבוצע בפועל בתקופה זו.

17.7. רכש מספק חלופי –

17.7.1. מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם ובמכרז, אם כתוצאה מהפרת הסכם או הפרה צפויה, שירות הנדרש למזמין אינו זמין מהספק לשביעות רצון המזמין, ירכוש אותו המזמין מספק חלופי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

17.7.2. אם אפשר, יפעל המזמין על מנת לתת אפשרות לספק להשמיע טענותיו לעניין זה.

18. תרופות מצטברות

- 18.1. התרופות, לרבות זכות הקיזוז, עיכבון, חילוט, פיצויים מוסכמים, וכל הפעולות שרשאי המזמין בהסכם זה לעשות בתגובה להפרת ההסכם בידי הספק, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לכלל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.
- 18.2. ויתר המזמין על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי הספק, לא ייחשב כויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

19. סיום התקשרות

- 19.1. הסתיימה או הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:
- 19.1.1. המזמין ישלם לספק בגין פעולות שבוצעו הספק טרם הפסקת ההתקשרות, ובגין זכאי הספק לתשלום בהתאם לכללים המפורטים בהסכם זה.
- 19.1.2. המזמין רשאי להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא ההתקשרות.
- 19.1.3. הספק ישתף פעולה עם המזמין בהעברת האחריות בביצוע חובותיו על פי הסכם זה, למזמין או לספק אחר שנבחר על ידי המזמין. בכלל זה יעביר הספק למזמין או לספק החדש כל מידע רלוונטי, יסייע לו במענה לשאלות, ויהיה זמין לפנייתו. במקרה שהספק לא ישתף פעולה בהעברת האחריות, כמפורט לעיל, הוא יישא באחריות על כל נזק שיגרם למזמין או לספק החדש שהחל בביצוע ההסכם. לא ישולם לספק תשלום נוסף עבור שיתוף הפעולה כאמור מעבר לקבוע בהסכם זה.
- 19.1.4. לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת ההתקשרות על פי הסכם זה.

20. כתובות הצדדים והודעות

- 20.1. כל הודעה על פי הסכם זה תימסר בדואר אלקטרוני, אלא אם הסכימו הצדדים אחרת; הודעה בדואר אלקטרוני כאמור תחשב שנתקבלה עם קבלת אישור קריאה, או לאחר 3 ימים מיום אישור משלוח ההודעה בדואר האלקטרוני, המוקדם מבניהם.
- 20.2. משלוח דואר אלקטרוני על פי הסכם זה יהיה לכתובת הבאות:
- 20.2.1. כתובת דוא"ל המזמין: או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י המזמין.
- 20.2.2. כתובת דוא"ל הספק: _____
או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י הספק.

- 20.3. כל הודעה מהותית על פי הסכם זה (כגון הודעות בנוגע לעיכובים, חריגות בתמורה, טענות הפרה, נושאים בעלי דחיפות וכיוצ"ב) תימסר בדואר אלקטרוני אשר ילווה בפנייה טלפונית לצורך וידוא קבלת הדואר האלקטרוני.
- 20.4. אישור שליחה מתיבת הדואר האלקטרוני, ישמש ראיה למועד השליחה. אישור קריאה, ישמש ראיה לתאריך המסירה.

21. שונות

- 21.1. הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במחוז בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין, ויחול עליהם החוק הישראלי.
- 21.2. פרטים מההסכם ומאופן מימושו יפורסמו באתר חופש המידע הממשלתי, זאת בהתאם לנוהל פרסום התקשרויות ובמקרים הרלוונטיים גם לפי החלטת ממשלה 1116 מיום 29.12.2013, זאת בהתאם להנחיות המפורטות בהחלטת הממשלה האמורה.
- 21.3. כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב.
- 21.4. הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה בנושא ההתקשרות.
- 21.5. מועד החתימה על ההסכם יהיה מועד החתימה של אחרון הצדדים על ההסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

שם וחתימה
מורשה חתימה מטעם הספק

תאריך

שם וחתימה
מורשה חתימה מטעם המזמין

תאריך

שם וחתימה
מורשה חתימה מטעם הספק

תאריך

שם וחתימה
מורשה חתימה מטעם המזמין

תאריך

נספח א' – מפרט השירותים (פרק ג' למכרז)

יצורף לאחר הזכייה

נספח ב' – הצעת הספק

תצורף לאחר הזכייה

נספח ג' – ערבות ביצוע

שם הבנק _____
מס' טלפון _____
מס' פקס _____

לכבוד
המרכז הרפואי ע"ש ח. שיבא תל השומר

הנדון: ערבות מס' _____

לבקשת _____
אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____
(במילים: _____)

שיוצמד למדד _____ (שם המדד)
לחודש _____ מתאריך _____
(תאריך פרסום המדד)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב")

בקשר עם מכרז מכרז 10003601 – לניהול מועדון הטבות לעובדי המרכז רפואי ע"ש חיים שיבא.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב, 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 מתאריך _____ עד תאריך _____ ועד בכלל.

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק שכתובתו: _____
מס' הבנק _____ ומס' הסניף _____

שם הבנק _____
הכתובת _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

בכבוד רב,

שם הבנק/חברת הביטוח _____

נספח ד' – ביטוח

א. הספק מתחייב לערוך ולקיים את הביטוח המפורט בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל - משרד הבריאות – המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר ו/או קרן מחקרים רפואיים ושירותי בריאות שיבא (ע"ר) כשהוא כולל את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים להלן וכאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

1. ביטוח סייבר

(1) הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח סייבר, בין היתר, עקב האירועים המפורטים להלן:

- I. חבות בדבר הפרת פרטיות כלפי צד שלישי.
- II. הפרת סודיות כלפי צד שלישי.
- III. חבות CYBER SECURITY כלפי צד שלישי.
- IV. חבות MEDIA LIABILITY.

(2) הפוליסה תכסה אובדן או נזק סייבר לצד ראשון (הוצאות שהוצאו על ידי המבוטח לצורך שיקום הרשת של המבוטח או לנתונים השמורים ברשת של המבוטח), החלפת חומרה וכן ניהול אירועי סייבר ומשברים, תמיכה, ליווי וייעוץ.

(3) גבול האחריות לא יפחת מסך של 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

(4) פרק צד שלישי יכלול את ההרחבות הבאות:

- א. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל - משרד הבריאות – המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר ו/או קרן מחקרים רפואיים ושירותי בריאות שיבא (ע"ר).
- ב. תקופת גילוי של 2 חודשים לפחות.

(5) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הבריאות, המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר ו/או קרן מחקרים רפואיים ושירותי בריאות שיבא (ע"ר) ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

2. כללי

בביטוח הנדרש לעיל מהספק יכללו התנאים הבאים:

- (1) לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל - משרד הבריאות – המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר ו/או קרן מחקרים רפואיים ושירותי בריאות שיבא (ע"ר), בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- (2) בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום במכתב לגזבר של המרכז הרפואי שיבא.
- (3) המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרד הבריאות – המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר ו/או קרן מחקרים רפואיים ושירותי בריאות שיבא (ע"ר), ועובדיהם של הנ"ל, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- (4) הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור הפוליסה ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסה.
- (5) ההשתתפויות העצמיות הנקובות הפוליסה תחולנה בלעדית על הספק.

- (6) כל סעיף בפוליסת הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל - משרד הבריאות – המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר ו/או קרן מחקרים רפואיים ושירותי בריאות שיבא (ע"ר), והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- (7) חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

ב. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל - משרד הבריאות, המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסת הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסת הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל - משרד הבריאות, המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר, בתוקף.

ג. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוח יומצא על ידי הספק למרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר, עד למועד חתימת החוזה. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסה, לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

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

ד. מדינת ישראל - משרד הבריאות, המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר שומרים לעצמם את הזכות לקבל הספק בכל עת את העתק הפוליסה במלואה או בחלקה, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסה ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתק הפוליסה במלואה או בחלקה כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסה להתחייבויותיו על פי הוראות הביטוח לעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסת הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

ה. הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל - משרד הבריאות, המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר, לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל - משרד הבריאות, המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר, או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסת הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

ו. למען הסר ספק מוסכם בזה כי הביטוח הנדרש בנספח זה, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור מדינת ישראל - משרד הבריאות, המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר או מי מטעמה להיקף וגודל הכיסוי לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, גבולות האחריות ותקופות הביטוח בהתאם לכך.

ז. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל - משרד הבריאות, המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי חוזה זה.

ח. אי עמידת הספק בתנאי הוראות ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

נספח ה' – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

לכבוד

מרכז הרפואי שיבא

11. אני _____, ת"ז _____, אשר תפקידי אצל _____ [למלא שם הספק] (להלן - "הספק") הינו _____, נותן התחייבות זו בקשר מכרז 10003601 – לניהול מועדון הטבות לעובדי המרכז רפואי ע"ש חיים שיבא (להלן - "המכרז").

12. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

12.1. "מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.

12.2. "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 ימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.

13. הנני מתחייב לשמור את המידע והסודות המקצועיים שיגיעו אלי עקב ההסכם, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מילוי חובותיי על פי ההסכם.

14. 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 שיש למסור על פי כל דין.

15. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי לבין התחייבויות הספק על פי הסכם זה.

16. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.

17. אני מתחייב להודיע למזמין על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

שם: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

נספח ו' – כללי הצמדה לתמורה

18. התמורה במכרז זה איננה צמודה.

נספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע

מצורף כמסמך נפרד

1. הגדרות ייעודיות לנספח זה:

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

2. כללי

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

- 2.2. מבלי לגרוע מהאמור, ולצורך עמידה בחובותיו על פי נספח זה, מסכים הספק על שיתוף פעולה עם המזמין כמפורט בנספח זה, והכל לצורך ביצוע תקין של התקשרויות עם ממשלת ישראל.
- 2.3. מנכ"ל הספק או בעל התפקיד הבכיר בחברה יהיה הכתובת לכל פניה באשר לחובות הספק בהתאם לנספח זה, כמפורט בסעיף 2.7 להלן, אלא אם מינה נציג אחר מטעמו והודיע על כך בכתב למזמין.
- 2.4. הספק מתחייב לתקן ליקויים שנמצאו על ידי המזמין בפרק זמן סביר ועל חשבוננו, וכן מסכים כי אם לא יתקן ליקויים כאמור בפרק זמן סביר, יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם, ויהווה עילה להפסקת התקשרות בכפוף לשימוע.
- 2.5. חובות הספק לפי נספח זה יחולו כל עוד הספק מחזיק מידע רגיש של המזמין.
- 2.6. אין באמור בנספח זה כדי לגרוע מחובתו של הספק לעמוד ולמלא אחר הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017.

3. חובת דיווח

- 3.1. הספק מתחייב להודיע למזמין, בהקדם האפשרי, במהלך כל שעות היממה ובכל יום בשבוע, וללא שיהוי, על כל אירוע אבטחה אשר מסכן מידע או מערכות של המזמין או עלול להשפיע על יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו נשוא ההסכם, ובפרט יודיע למזמין על האירועים הבאים:
 - 3.1.1. אירוע אבטחה או ניסיון תקיפה סייבר אשר הביא לדלף מידע הקשור למזמין או לשיבושו של מידע או קוד תוכנה.
 - 3.1.2. אירוע אבטחה או ניסיון תקיפת סייבר אשר עלול להביא לפגיעה במערכות המזמין, במערכות המסופקות לו, במידע של המזמין או בקוד המשמש אותו.
 - 3.1.3. אירוע אבטחה או ניסיון תקיפת סייבר אשר מטרתו לאסוף מידע על המזמין.
- 3.2. דיווח זה יעשה באמצעות פרטי הקשר של המזמין אשר מפורטים להלן:

3.3 | הספק מתחייב להודיע על אירועים כאמור בסעיף **3-1 זה** גם למרכז הארצי לניהול אירועי סייבר (CERT) באחד מהאמצעים הבאים:

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

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

3.4. במקרה כאמור, על הספק להודיע למזמין על התרחשות האירוע ועל כל פרט נוסף ביחס לאירוע זה. **חובה זו תחול גם אם אין ביד הספק את כלל המידע הרלוונטי, ועליו יהיה לעדכן את דיווחיו בהתאם למידע שיצטבר אצלו ולהנחיות המזמין.** על הדיווח לכלול לפחות את הפרטים הבאים:

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

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

3.4.3. המערכות אשר נפגעו או היו היעד לתקיפה.

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

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

3.4.6. פעולות מתקנות למניעת הישנות אירועים אלו בעתיד.

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

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

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

4. ביקורת תקופתית

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

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

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

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

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

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

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

5. ביקורת בעקבות חשש לתקיפת סייבר

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

5.1.1. מסלול א' – ביקורת על התמודדות הספק

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

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

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

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

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

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

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

5.1.2.2.2. בדיקת הנזקים או הסיכונים שנגרמו למזמין.

5.1.2.2.3. סיוע בהתמודדות עם אירוע האבטחה.

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

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

5.1.2.3. אין בסיוע על ידי המזמין בכדי להפחית אי אלו ממחויבויות הספק. במקרה שהספק חושב שהנחיה מסוימת עשויה לפגוע ברמת האבטחה או בשירותים הניתנים על ידו, עליו להתריע על כך בצורה מפורשת לנציג המזמין.

5.2. הספק ישתף פעולה כמיטב יכולתו עם דרישות המזמין ויעמיד לרשותו כל מידע נדרש לצורך אבחון והתמודדות עם אירוע האבטחה או על מנת לוודא כי אירוע כאמור לא מתקיים. מידע זה יוגבל למידע הרלוונטי למערכות המזמין או המערכות המשמשות למתן שירותים למזמין, וללא גילוי מידע של לקוחות או גורמים בלתי קשורים אחרים.

5.3. במקרה שהספק סבור כי יש בהעברת המידע או באופן ביצוע הביקורת חשש לפגיעה בתהליכי העבודה שלו או בשירותים הניתנים ללקוחות האחרים שלו, יפנה למנהל מינהל הרכש הממשלתי לצורך תיאום אופן ביצוע הביקורת.

6. נציגי המזמין

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

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

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

7. כתובת לפניית בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר

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

חתימת הספק:

שם _____ תאריך _____ חתימה _____

THE STATE OF ISRAEL - MINISTRY OF HEALTH
THE CHAIM SHEBA MEDICAL CENTER
AFFILIATED TO THE TEL-AVIV UNIVERSITY
SACKLER SCHOOL OF MEDICINE
TEL-HASHOMER, ZIP 5265601, ISRAEL



מדינת ישראל - משרד הבריאות
המרכז הרפואי המשולב ע"ש חיים שיבא
מסונף לבית הספר לרפואה ע"ש סאקלר
באוניברסיטת תל-אביב
תל-השומר, מיקוד 5265601, ישראל