



מכרז פומבי מס' 1/2024

לקבלת שירותי מיקור חוץ לתחזוקת תשתיות טכנולוגיות

פברואר 2024

מסמכי המכרז כוללים :

- פרק 1 : הוראות ותנאי המכרז**
- פרק 2 : אפיון ותיחום השירותים והמערכות הנדרשות**
- פרק 3 : החוזה, תנאים כלליים**

פרק 1

הוראות ותנאי המכרז

מי שיקמה תאגיד המים והיוב בע"מ (להלן: "התאגיד" או "מי שיקמה" או "החברה"), תאגיד מים וביוב הפועל בתחומי הרשויות המקומיות חולון, אור יהודה, אזור ובית דגן, מזמין בזאת מציעים להגיש הצעות לקבלת שירותי מיקור חוץ לתחזוקת תשתיות טכנולוגיות כפי שיפורט להלן.

1. מסמכי המכרז

במכרז זה ארבעה חלקים, וכל אחד מהם מהווה חלק בלתי נפרד הימנו:

• **פרק 1:** הוראות ותנאי המכרז.

- נספח א':** פרטים כלליים של המציע.
- נספח ב':** פירוט ניסיון קודם של המציע בהתאם לתנאי סף 8.2 למכרז
- נספח ג':** נוסח ערבות בנקאית.
- נספח ד':** הצהרת המציע.
- נספח ה':** פרוט עמידת המציע בתנאי סף 7.3-7.4.
- נספח ו':** הצעת המחיר
- נספח ז':** טופס משוב לניקוד אמות המידה
- נספח ח':** הצהרה בדבר היעדר הרשעות
- נספח ט':** הצהרה על העדר קרבה לעובד התאגיד ו/או לדירקטור
- נספח י':** הצהרה על כי המשתתף אינו קבלן כח אדם לפי חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, תשנ"ו-1996
- נספח יא':** תצהיר לפי חוק גופים ציבוריים

• **פרק 2:** אפיון ותיחום השירותים והמערכות הקיימות והנדרשות – S.O.W

- נספח א':** דרישות התאגיד למענה בתחום המחשוב והתקשורת בשעת חרום
- נספח ב':** אבטחת מידע
- נספח ג':** נספח אבטחת מידע וסייבר
- נספח ד':** הצהרת מחוייבות לאבטחת מידע

• **פרק 3:** ההסכם, תנאים כלליים.

- נספח א':** רמת שירות SLA.
- נספח ב':** אישור ביטוחי הספק.

2. כותרות הסעיפים בכל מסמכי ההליך נועדו אך ורק לנוחות ולהתמצאות ואין לעשות בכותרות שימוש לצורכי פרשנות מסמכי ההליך.
3. יש להגיש את כל המסמכים והאישורים המוגדרים במסמכי ההליך כשהם על פי סדר המוגדר במסמכי ההליך ועל פי סעיפיו השונים. יש למספר את עמודי ההצעה המוגשת במספור שוטף לכל עמוד ועמוד.
4. הזכויות במסמכי ההליך שמורות למניב הכנסות בע"מ. ואין זכות למשתתפים לעשות כל שימוש במסמכי ההליך אלא לצורך הכנה והגשת ההצעה בהליך זה.

5. רקע – מצב קיים

בתאגיד מופעלות מערכות המבוססות על רשת תקשורת מקומית LAN ורשת תקשורת מרחבית WAN. התאגיד מפעיל מערכות מחשוב משרדיות מבוססות מערכות Microsoft ומערכות פיננסיות לוגיסטיות מבוססות פריוריטי מבית פריוריטי בע"מ. מובהר כי חברת נט קור מספקת שרותי תחזוקה תמיכה ושרות למערכות המחשוב בתאגיד.

6. מהות השירותים הנדרשים

7. מכרז זה מתייחס לאספקת שירותי תחזוקת תשתיות טכנולוגיות לרבות, מחשבים, שרתים, ציוד פריפריאלי, תשתיות תקשורת נתונים אקטיביות ופסיביות, תקשורת נתונים, מרכזיית טלפון מבוססת IP, בקרת כניסה, בקרת מתקנים, ותחזוקתם כמפורט בפרק 2 למסמכי המכרז. לרבות יישום מערכות ודרישות אבטחת מידע בהתאם להנחיות הגורמים המנחים, תחזוקה של תחנות קצה, שרתים, תמיכה, והכל על פי התנאים המפורטים במסמכי המכרז.
8. תנאי ההתקשרות עם הזוכים במכרז יהיו על פי תנאי המכרז וחווה ההתקשרות המצ"ב כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. הליך זה מתייחס למתן רישיונות שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכות מידע ממוחשבות, המפורטות בפרק 2 למסמכי ההליך, והכל על פי התנאים המפורטים במסמכי ההליך. מטרת הליך זה הינה לבחור מבין פתרונות קיימים, את הפתרון המתאים ביותר עבור התאגיד בהתייחס לשיקולי עלות ותועלת – Cost / Performance. יש בכוונת התאגיד להתקשר עם מציע שיספק את השירותים המתאימים והאיכותיים ביותר **בְּעֵלוֹת בְּעֵלוֹת כּוֹלֵלָה** – T.C.O. (Total Cost of Ownership) האופטימאלית.
9. מובהר כי המציע הזוכה יידרש להעניק את השירותים, בין היתר, באמצעות איש הסיסטם שיוצג על ידו בהצעתו, והוא לא יהא רשאי להחליפו אלא מטעמים מיוחדים ובאישור מראש ובכתב מאת התאגיד, הן לגבי עצם ההחלפה, והן לגבי זהות המחליף.

10. תקופת ההתקשרות עם המציע הזוכה

- 10.1. הזוכה יחל בביצוע השירותים בתוך 10 ימים קלנדריים ממועד קבלת הודעה מאת התאגיד על תחילת ביצוע השירותים.
- 10.2. תקופת ההתקשרות תחל מן המועד הנקוב לעיל ולתקופה של שלוש (3) שנים. לתאגיד שמורה הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות בשתי תקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת, או חלק ממנה.
- 10.3. בתום תקופת ההתקשרות מתחייב המציע הזוכה להעביר את כל המידע הרלוונטי לתאגיד בתצורת "תיק אתר", לרבות סיסמאות, ניהול הסיסטם וכיוצא, לידי התאגיד ו/או למי שיורה לו התאגיד.

11. תנאי השתתפות במכרז

- רשאים להשתתף במכרז אך ורק מציעים העונים במצטבר, במועד הגשת ההצעה, על דרישות הסף המפורטות להלן:
- 11.1. המציע הינו תאגיד או עוסק מורשה הרשום כדן 3 שנים לפחות טרם הגשת מועמדותו למכרז, והעוסק בתחום שירותי טכנולוגית מידע (Information Technology), לתאגידים ולרשויות מקומיות במדינת ישראל, לרבות תוכנה, חומרה ותקשורת, וברשותו עסק פעיל המספק שירותים בתחום זה.
- 11.2. המציע סיפק שירותי תחזוקת תשתיות טכנולוגיות למערכות מחשוב לפחות **שלש** **גופים**, וזאת לתקופה של **12 חודשים ברציפות** (לכל גוף) במהלך **שלוש השנים** שקדמו למועד להגשת ההצעות, כאשר כל אחד מן הגופים עונה על הדרישות הבאות במצטבר: (א) קיים בו לפחות **שרת אחד** מבוסס מערכות Microsoft (ב) אל שרת זה מקושרות לפחות **50 תחנות קצה**. מובהר כי הכוונה במספר 50 הינה לכמות הכוללת של התחנות והשרתים יחד בכל אחד מהגופים הנ"ל.
- 11.3. משרדיו של המציע או סניף שלו ממוקמים במרכז הארץ (צפונית לאשקלון, מערבית לירושלים ודרומית לחדרה) ובמשרד או בסניף זה מועסקים לפחות 4 טכנאי מחשבים (מתוכם לפחות 2 הנם אנשי סיסטם כהגדרתם להלן) מנויידים ברכב צמוד.
- 11.4. איש הסיסטם המוצע על ידי המציע למתן השירותים הנו בעל ניסיון של לפחות שנתיים במהלך חמש השנים שקדמו למועד להגשת ההצעות בניהול סיסטם של מערכות מיחשוב משרדיות הכוללות שרתי WINDOWS.

11.5 המציע מעסיק כשכירים במשרה מלאה לפחות 4 עובדים שהנם בעלי הסמכות כמפורט להלן במצטבר :

- Microsoft MCITP.
 - CCNA, או hpe/aruba או שוות ערך.
 - תעודת הסמכה רלוונטית לעניין שרתים וירטואליים.
 - למען הסר ספק, מובהר כי לכל אחד מ- 4 העובדים, חייבת להיות לפחות הסמכה אחת מתוך ההסמכות המפורטות לעיל.
- 11.6 בעל כל האישורים לפי חוק גופים ציבוריים.
- 11.7 צירף להצעתו ערבות מכרז בנוסח נספח ג'.
12. מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו :

12.1 על המציע לצרף להצעתו את ההוכחות לעמידתו בכל תנאי הסף בלא יוצא מן הכלל, ומבלי לגרוע מכלליות הדרישה האמורה גם את כל המסמכים הבאים שיהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז :

- 12.1.1 תעודת התאגדות כדין בישראל.
- 12.1.2 פרופיל של המשתתף הכולל, בין היתר, את שנת הקמתו ותחומי עיסוקיו העיקריים.
- 12.1.3 הצהרת המשתתף הכוללת רשימת התקשרויות המעידה על ניסיונו של המשתתף כנדרש בסעיף 11.2 לעיל, הכוללת את הגורם שעבורו בוצעה העבודה, שם האחראי אצל אותו גורם, תפקידו ומספר הטלפון הסלולרי שלו, וכן פירוט של סוגי עבודות שבוצעו עבור כל אחד מהגורמים וכן הצהרה לגבי ניסיונו המשתתף בנוסח נספח ב'.
- 12.1.4 העתק תעודת עוסק מורשה של המשתתף מאת רשויות מע"מ.
- 12.1.5 העתק תעודה של המשתתף על ניהול ספרים, התקפה במועד הגשת ההצעות למכרז עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, ואישור על ניכוי מס במקור, וכן תצהיר לפי חוק גופים ציבוריים בנוסח נספח יא'.
- 12.1.6 ערבות בנקאית אוטונומית של המשתתף בנוסח נספח ג'.
- 12.1.7 הצהרת המציע בנוסח נספח ד'.
- 12.1.8 הצהרת המשתתף לגבי מיקום משרדיו בהתאם לדרישות תנאי סף 11.3 לעיל, וכן פרטים איש הסיסטם העונה על דרישות תנאי סף 7.4 לעיל, ובנוסח נספח ה'.
- 12.1.9 תעודות הסמכה של לפחות ארבעה עובדים המועסקים במשרה מלאה אצל המציע והינם בעלי ההסמכות המפורטות להלן במצטבר :
- Microsoft MCITP.
 - CCNA, או hpe/aruba או שוות ערך.
 - תעודת הסמכה רלוונטית לעניין שרתים וירטואליים.
- 12.1.10 תצהיר המשתתף על העדר הרשעה בנוסח הרצ"ב כנספח ח'.
- 12.1.11 הצהרה על העדר קרבה לעובד התאגיד ו/או לחבר דירקטוריון בנוסח נספח ט'.
- 12.1.12 תצהיר המשתתף כי אינו קבלן כוח אדם עפ"י חוק העסקת עובדים באמצעות קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996 וכי הוא מתחייב להעסיק את עובדיו ולשלם להם את מלוא שכרם וזכויותיהם עפ"י כל דין בנוסח הרצ"ב כמסמך י'.

12.2 תוכנית עבודה מפורטת ברמת אבני דרך, תוצרים ומשאבים, הכוללת את כל הרכיבים הבאים :

- 12.2.1 תוכנית עבודה לכניסה לתפקיד
- 12.2.2 תוכנית עבודה לביצוע השרותים השוטפים
- 12.2.3 תוכנית עבודה ותרשים גנט למימוש ביצוע התעוד לרבות דוח התקדמות דו שבועי.
- 12.2.4 תוכנית עבודה להשתלבות בהפעלת התאגיד בזמן חרום, לרבות הקצאת אנשי קשר וריתוקם בחירום לטובת התאגיד באמצעות רשות המים ומשרד העבודה, יישום תוכנית החרום של התאגיד, אמצעי הקשר בזמן חרום ועוד. הכנת תיק חרום לצורך העברה לרשות המים.
- 12.2.5 קורות חיים, שם, תעודות השכלה והכשרה והמלצות בדבר איש הסיסטם המוצע
- 12.2.6 קורות חיים, שם, תעודות השכלה והכשרה והמלצות בדבר הטכנאי המוצע
- 12.2.7 קורות חיים, שם והמלצות בדבר המנהל האחראי מצד המציע
- 12.2.8 תעודת הסמכה מטעם יבואן Avaya בישראל כי המציע או קבלן משנה מטעמו מוסמך לספק שירותי תחזוקה למרכזיות טלפון מבוססת IP מתוצרת Avaya.
- 12.2.9 במידה והמציע מתקשר עם ספק משנה לצורך האמור בסעיף 12.2.8 יש לצרף להצעה הסכם התקשרות בתוקף בין המציע לבין ספק המשנה לפיו השירות יסופק לתאגיד במידה שהמציע יזכה במכרז, בתוספת אישור יבואן מורשה של Avaya בישראל כי קבלן המשנה המפורט מוסמך לספק שירותי תחזוקה למרכזיות טלפון מבוססות IP מתוצרת Avaya.

13. הצעה שתוגש ללא כל המסמכים כאמור, תהיה החברה רשאית, אך לא חייבת, לפסול אותה מטעם זה בלבד. על המציע לוודא, כי המספר המזהה בכל המסמכים המוגשים, לרבות רישום במע"מ (תעודת עוסק מורשה) ובמס הכנסה (אישור על ניהול ספרים), יהיה זהה. אם וככל שאין התאמה במספר המזהה, יצרף אישור/הסבר מהרשויות המוסמכות לכך.

14. עיון וקבלת מסמכי המכרז

14.1 את מסמכי המכרז להגשה ניתן לקבל במשרדי התאגיד, החל מיום 12.2.2024 בין השעות 9:00 עד 15:00 לאחר תאום מראש, באמצעות פניה בדוא"ל:

michrazim@mei-shikma.co.il.

14.2 על המציע למלא טופס הרשמה ייעודי למכרז זה. ולאחר מכן, יתבקש לתאם הגעת נציג מטעמו אל משרדי התאגיד, לצורך קבלת מסמכי המכרז.

14.3 טופס ההרשמה ומסמכי המכרז לעיון, יתפרסמו באתר האינטרנט של התאגיד בכתובת: <https://mei-shikma.co.il/publications/tenders/> תחת הכפתור "פרסומי התאגיד".

14.4 הצעה תוגש אך ורק על גבי מסמכים שיימסרו על ידי התאגיד.

15. ערבות מכרז

15.1 על המציע לצרף להצעתו ערבות מכרז שתהא ערבות בנקאית אוטונומית מקורית ובלתי מותנית של בנק ישראלי לטובת התאגיד על סך 25,000 ₪ חתומה כדין בדיוק בנוסח נספח ג' (להלן: "ערבות המכרז"). תוקפה של הערבות יהא עד ליום 18.6.2024. ערבות המכרז תוארך על פי דרישת התאגיד.

15.2 התאגיד יהא רשאי לחלט את סכום הערבות או כל חלק ממנו כל אימת שהמשתתף לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז ו/או הוא :

- א. נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
- ב. מסר לועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.
- ג. חזר בו מההצעה שהגיש לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות.
- ד. אחרי שנבחר כזוכה לא פעל לפי ההוראות המהוות תנאי לחתימת ההסכם.
- 15.3 חילוט הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם מינימאלי המוערך ע"י הצדדים מראש עבור הנזקים שייגרמו לתאגיד עקב האמור, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של התאגיד לפיצויים במקרה שיוכיח נזקים בסכום גבוה יותר, ו/או לתבוע את אכיפת ביצוע הפרויקט על המציע ו/או לקבל הצעה אחרת ו/או לבטל את המכרז ו/או לנקוט בכל צעד אחר.
- 15.4 התאגיד ישיב את ערבות המכרז של מציע שהצעתו נפסלה או נדחתה בסמוך לאחר ההודעה על דחייתה או פסילתה, ובכל מקרה לא יאוחר משלושה חודשים מהמועד האחרון של הגשת ההצעה או המועד המוארך בהתאם לסעיף לעיל, לפי המאוחר מביניהם.
- 15.5 ערבות המכרז של המציע הזוכה תשוחרר תוך 7 ימים מיום שיחתום על ההסכם המצורף (להלן: "ההסכם") לאחר שיידרש לעשות כן, זאת בכפוף להמצאת ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית, בסך 50,000 ₪ כולל מע"מ, להסכם, וזאת להבטחת מילוי התחייבויותיו (להלן: "ערבות הביצוע").
- 15.6 מובהר בזאת כי לא ניתן לחלק ו/או לפצל אף אחת מן הערבויות, בדרך של הגשת מספר ערבויות, גם אם סכומן המצטבר של הערבויות שתוגשנה, יהיה בגובה הערבות הנדרשת.
- 15.7 משתתף שהצעתו נתקבלה ולא יחתום על ההסכם ו/או לא ימציא ערבות ביצוע תוך 7 ימים מיום שיידרש לכך על ידי התאגיד, יהא התאגיד רשאי לחלט את סכום הערבות לטובתו, וזאת כפיצוי מוסכם ומוערך מראש בגין הנזק אשר ייגרם לו עקב כך, וזאת ללא צורך בהוכחתו, ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת של התאגיד לרבות הזכות לתבוע נזקים גדולים יותר ו/או לתבוע את אכיפת ביצוע העבודה על המציע ו/או לקבל הצעה אחרת ו/או לבטל את המכרז ו/או לנקוט בכל צעד אחר.
- 15.8 התאגיד יהא רשאי להאריך את מועד הערבות באם המועד האחרון להגשת ההצעות יידחה, בין אם בהודעה שתינתן זמן סביר בטרם הגשת ההצעות, ובין אם לאחר מכן.

16. **סתירות אי התאמות והבהרות**

- 16.1 בכל מקרה של סתירה בין מסמכי המכרז או בין הוראה מהוראותיהם, תגבר ההוראה המיטיבה עם התאגיד, לפי פירושו של התאגיד ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של התאגיד.
- 16.2 ככל שלדעת המציע, קיימות במסמכי המכרז סתירות או אי בהירויות יוכל המציע לפנות בכתב, בקובץ Word, לתאגיד באמצעות דוא"ל: michrazim@mei-shikma.co.il וזאת עד ליום 26.2.2024 בשעה 10:00, תוך פרוט השאלות, הסתירות, השגיאות, אי ההתאמות או הספקות שימצא בקשר למובנו המדויק של כל סעיף או כל פרט שהוא במכרז. יש לוודא קבלת השאלות בדוא"ל. קובץ שאלות ההבהרה יערך באופן הבא בלבד:

מס"ד	מס' עמ'	מס' סעיף	פירוט השאלה/ההבהרה

- 16.3 נוסח מסמך שינויים והבהרות ביחס למכרז ככל שייערך יישלח למשתתפים אשר שלחו טופס הרשמה, ויפורסם באתר האינטרנט של התאגיד.
- 16.4 על המשתתף לבדוק את מסמכי המכרז השונים ביסודיות. אם ימצא המשתתף אי בהירויות, סתירות או אי התאמות בין מסמכי המכרז השונים או הוראות שונות

מהוראותיהם, או כל אי התאמה אחרת, עליו לפנות לתאגיד ולפרטם בכתב, וזאת עד למועד הנקוב בסעיף 16.1 דלעיל. משתתף שלא יפנה לקבלת הבהרות כאמור ובמועד הנקוב לעיל, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה בדבר אי בהירויות, סתירות או אי התאמות כאמור.

16.5 כל הסבר, פרשנות או תשובה שניתנו בעל-פה, אין ולא יהיה להם כל תוקף שהוא. רק תשובות בכתב – תחייבנה את התאגיד.

16.6 עם הגשת הצעתו במכרז, מצהיר המשתתף כי הוא ראה ובדק את כל מסמכי המכרז וכל הנתונים הרלבנטיים מכל סוג שהוא, והגיש הצעתו על בסיס זה. משתתף שהגיש הצעה במכרז, יהיה מנוע מלטעון כי לא היה מודע לפרט כלשהו הקשור למכרז או לתנאיו.

16.7 עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז רשאי התאגיד לשנות ו/או להבהיר נושאים במכרז לפי שיקול דעתו ו/או בעקבות שאלות ההבהרה, השינויים וההבהרות כאמור יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז.

16.8 להסרת ספק, בכל מקרה, ובכלל זה במצב בו תימצא סתירה בין מסמכי המכרז השונים ו/או אי בהירות לגבי מסמכי המכרז, יקבע התאגיד את הפרשנות המחייבת. למשתתף לא תהא כל טענה ו/או תביעה הנובעת מאי בהירות ו/או סתירה במסמכי המכרז ו/או כל אי התאמה ו/או בגין הפירוש ו/או הנוסח שבחר התאגיד.

17. אופן מילוי ההצעה והגשתה

17.1 על המציע לקרוא בעיון את כל מסמכי המכרז ורואים אותו כמי שקרא ולמד את כל המידע והפרטים הכלולים בו.

17.2 הגשת ההצעה ע"י המציע מהווה אישור לכך כי המציע בחן את כל הפרטים וקיבל את כל המידע והנתונים הדרושים לצורך הגשתה.

17.3 הצעת המציע תהיה בתוקף לתקופה של 120 (מאה ועשרים) ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז. התאגיד יהא רשאי לדרוש מהמשתתפים להאריך את תוקפה של ההצעה ב- 90 ימים נוספים והמשתתפים מתחייבים להאריך בהתאמה את תוקף הצעתם ואת תוקף הערבות הבנקאית, הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של התאגיד.

17.4 ההצעה תוגש ותפורט ע"ג טופס הצעת המשתתף שבמסמכי המכרז כשהפרטים החסרים ירשמו בה בדיו בכתב יד באותיות ובמספרים ברורים. הטופס יחתם ע"י המשתתף כדין ויישא את תאריך חתימתו.

17.5 המשתתף יגיש הצעתו בשני עותקים (מקור והעתק) ויחתום על כל דף ודף ממסמכי המכרז.

17.6 על המציע להגיש את הצעתו על כל נספחיה ומצורפיה **בשני** עותקים: מקור ב Hard Copy, והעתק על גבי מדיה מגנטית (Disk On Key) סרוק בקובץ PDF לרבות תוכן עניינים עם הפניה בלינק ממוחשב חד חד ערכי לכל מסמך שהמציע נדרש לצרף להצעתו. ההצעה תוגש בתוך מעטפה, בלא שיצוין עליה כל סימן זיהוי מלבד שם המכרז ומספרו, והיא תוכנס לתיבת המכרזים בתאגיד.

17.7 על המציע לכוון את הצעתו, לסמן כל עמוד ועמוד במסמכי הצעתו במספר סודר, להפריד בין פרקי ההצעה בחוצצים ולצרף תוכן עניינים הכולל הפניה למספרי העמודים של הפרקים השונים בהצעתו. את הערבות הבנקאית יש למקם בסמוך לדף הצעת המחיר. בתוכן העניינים יש לציין מיקום מדויק (מספר העמוד בהצעה), של כל מסמך ומסמך הנדרש לצרף להצעה.

18. על המציע לצרף להצעתו את כל מסמכי המכרז וכל מסמך אחר אשר מוגש על ידו בהתאם לנדרש בתנאי המכרז, לרבות כל מסמכי התשובות וההבהרות והפרוטוקולים אשר יישלחו למשתתפים, אם ישלחו, כאשר כל עמוד בחוברת המכרז יהיה חתום בשוליו על ידי המציע, בראשי תיבות, ובמקומות המיועדים לכך בחתימה מלאה וחותמת.

19. מובהר ומודגש בזאת כי ההצעה תכלול את מסמכי המכרז בלבד בצרף אותם מסמכים שהמציע נדרש לצרפם למסמכי המכרז. אין לצרף מסמכים ו/או מידע אחר.

20. מובהר כי כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, תחולנה על המציע בלבד.

21. **המסמכים הנדרשים להוכחת העמידה בתנאי הסף ושאר המסמכים הנדרשים והמאופיינים במכרז יוגשו בסדר זהה לרישומם במסגרת מסמכי מכרז זה. המשתתף יכלול באחד העמודים הראשונים של הצעתו תוכן עניינים הכולל את כל מסמכי ההצעה לרבות פרוט פרקי ההצעה ומספור העמודים של כל פרק. על מסמכי ההצעה להיות מתומצתים ומקוצרים ככל הניתן.**

21.1 על המציע להגיש את מסמכי המכרז וצרפותיו במעטפה סגורה ולרשום על גבי המעטפות: "מכרז פומבי מס' 1/2024 - מיקור חוץ לניהול מערכות מחשוב ותחזוקתן", במסירה ידנית לתיבת המכרזים במשרדי התאגיד ברחוב תמנע 23 חולון, וזאת לא יאוחר

מיום **18.3.2024 עד השעה 10:00.**

21.2 כל הצעה שתוגש לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל, תיפסל ולא תיכלל במניין ההצעות למכרז.

21.3 משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת אינו עונה על דרישות המכרז.

21.4 הצעת משתתף תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים הנדרשים במכרז, כולל, בין השאר, הניסיון והערבות הבנקאית, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.

22. הצהרותיהם של המשתתפים

22.1 הגשת הצעתו של משתתף והשתתפותו במכרז מהווה אישור והצהרה שכל פרטי המכרז ומסמכי המכרז, ידועים ונהירים למשתתף, וכי יש לו את כל הידע, הכישורים והיכולות המקצועיות והאחרות הדרושות על מנת להשתתף במכרז וכי הוא מסוגל לבצע את העבודות נשוא המכרז.

22.2 משתתף המגיש הצעה למכרז נדרש לבסס את הצעתו על בדיקות שנערכו על ידו וחלה עליו אחריותו ביחס לכל נתון רלבנטי להצעתו ועל התאגיד לא תחול אחריות כלשהי בעניין זה. באחריותו של המשתתף לברר כל פרט נוסף הדרוש לו לצורך ביצוע השירותים ולפנות אל התאגיד לקבלת כל הבהרה הדרושה לו, והכל בטרם הגשת ההצעות למכרז. לאחר הגשת ההצעות לא תישמע כל טענה בדבר פרטים שאינם מלאים ו/או חסרים.

22.3 הגשת הצעתו של המשתתף והשתתפותו במכרז כמוה כאישור והצהרה כי המצגים, הנתונים והפרטים אשר נמסרו לו על ידי התאגיד במסמכי המכרז אומתו ונבדקו על ידו וכי לתאגיד ו/או מי מטעמו לא תהיה כל אחריות ו/או חבות כלפי המשתתף בגין הנתונים ו/או הפרטים ו/או המצגים האלה.

22.4 בהמשך לאמור לעיל, מובהר בזאת כי כל טענה בדבר טעות, או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז – לא תתקבל לאחר הגשת ההצעה.

23. ההצעה ואמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה

23.1 מבין ההצעות הכשירות תיבחר ההצעה שתקבל את הציון המשוקלל (C) הגבוה ביותר, וזאת מבלי לגרוע מכל סמכות או זכות של החברה או של ועדת המכרזים, על פי כל דין, לרבות מסמכותן לנהל מו"מ ושלא לקבל הצעה בלתי סבירה, או שלא לקבל כל הצעה שהיא.

23.2 משקלו של הרכיב האיכותי בהצעה יהא 60 נקודות מתוך הציון הסופי, ומשקלו של הרכיב הכספי בהצעה יהא 40 נקודות מתוך הציון הסופי.

23.3 בחינת הרכיב האיכותי של ההצעה תעשה לפי הנחיות והוראות אלה :

23.4 לכל אחד מהמציעים יקבע מועד לפגישה עם הוועדה המקצועית כהגדרתה להלן, אשר אליה יידרש להתייצב מנהל מטעם המציע, ממונה אבטחת המידע, וכן איש הסיסטם המוצע מטעם המציע. משך הפגישה לא יעלה על 60 דקות. במהלך הפגישה יתבקש המציע להסביר בקצרה את הפתרון המוצע על ידו לתאגיד לרבות מרכז התמיכה והשרות, תוכנת ה-CRM הפועלת במשרדיו, תוכנת בקרת השרתים הפועלת אצלו, האפשרויות לתמיכה מרחוק, תכולת השירותים, אבטחת המידע, ליווי, שרותי התקנה, הגדרה והעתקת מחשבים וציוד אחר, תיאור הצוות הפועל אצל המציע, פריסתו, מגוון לקוחותיו וכד'. בתום הפגישה, ימלא כל אחד מחברי הצוות המקצועי את טופס המשוב המוגדר כמסמך ז'.

23.5 התאגיד רשאי לא לאשר מועד פגישה חליפי ו/או אחר למועד ההדגמה שנקבע למציע.

23.6 מובא בזאת לידיעת המשתתפים כי פגישות / ראיונות יבוצעו בתאריך **2.4.2024** החל מהשעה 10:00. על המציעים להיערך בהתאם לצורך הופעה בפגישות כאמור, עם כל המועמדים והנציגים מטעמם. הודעה סופית על שעת הריאיון ביחס לכל מציע - תימסר בנפרד. התאגיד רשאי לשנות את המועד כאמור ובמידת הצורך תימסר על כך הודעה מראש למשתתפים.

23.7 לשם בדיקת שקלול רכיב האיכות במכרז כאמור לעיל, התאגיד יפעיל ועדה מקצועית לבחינת ההצעות (להלן "**הוועדה המקצועית**"). הוועדה המקצועית תכלול את :

- 23.7.1 מר אריק מולה – מנכ"ל התאגיד
- 23.7.2 מר שלומי יצחקוב – סמנכ"ל תפעול
- 23.7.3 מר רונן פיפאנו – סמנכ"ל הנדסה
- 23.7.4 גב' חגית ברנע – עוזרת המנכ"ל
- 23.7.5 מר ראובן דבוש – מנמ"ר
- 23.7.6 מר דני בן שלום - יועץ אבטחת המידע והסייבר של התאגיד

23.8 התאגיד יהא רשאי לשנות את הרכב חברי הוועדה המקצועית וזהותם ולזמן משקיפים לדיוניה, לרבות את יועמ"ש התאגיד. הוועדה המקצועית תבדוק ותדרג את ההצעות בהתאם לקריטריוני המשנה הבאים :

קריטריון משנה	ניקוד יחסי
ממוצע ניקוד ההתרשמות של חברי הוועדה המקצועית בהתאם לחלק הראשון של הטבלה שבנספח ז'	עד 50 נקודות.
תוצאות סקר שביעות רצון של לקוחות המציע שבנספח ז'	עד 10 נקודות
סה"כ	עד 60 נקודות

23.9 כל אחד מחברי הוועדה המקצועית של התאגיד יחווה את דעתו באשר לבעלי תפקידים אלה כפי שיוצג על ידו. כל חבר ימלא את הטבלה שמצורפת בנספח ז'. הציון לכל סעיף בטבלה אשר

תרכז את הציונים של חברי הצוות, יהיה ממוצע הציונים שניתנו עבור אותו סעיף. חברי הוועדה המקצועית ידרגו למען הנוחיות את הטבלאות בציונים מ-10-1. העברת הנתונים לטבלה המרכזת תיעשה על ידי תרגום הציונים באחוזים לציונים בטבלה בהתאם לציון הממוצע שיתקבל.

23.10 מובהר כי ציון האיכות המינימאלי בו על ההצעה לעמוד הינו 45 מתוך 60 נקודות אפשריות, הצעה אשר לא תעמוד בציון האיכות המינימאלי תיפסל. במקרים חריגים ומיוחדים, תהא רשאית וועדת המכרזים לאשר מעבר של מציעים לשלב בחינת ההצעה הכספית ושקלול ההצעות וזאת גם אם לא קיבלו את הניקוד המינימאלי הנדרש.

24. רכיב הצעת המחיר, התמורה ותנאי התשלום

24.1 על המשתתף במכרז ליתן הצעת מחיר ("תשלום חודשי") על גבי טופס הצעת משתתף, נספח ו' למסמכי המכרז עבור ביצוע עבודות המכרז. הצעת המחיר הינה עבור מכלול העבודות והשירותים המוגדרים במסמכי המכרז, באופן שהמחיר הינו סופי וכולל, המגלם בתוכו את כל מרכיבי העבודה והשירותים לשם ביצועה, לרבות (אך לא רק) תקורות, עלויות כ"א.

24.2 על המציע לנקוב בהצעתו את התשלום ההחודשי המוצע (להלן: "תשלום חודשי") הכול כפי שמפורט בחוזה לביצוע השירותים ובמסמכי המכרז. מובהר בזאת כי התשלום החודשי המינימאלי שניתן להציע הינו 12,500 ₪ בתוספת מע"מ כחוק והתשלום החודשי המקסימאלי שניתן להציע הינו 16,500 ₪ בתוספת מע"מ כחוק. התאגיד יהא רשאי לפסול ולא לדון כלל בהצעה שתחרוג מהטווח המוגדר בסעיף זה. מובהר ומודגש כי במידה והתאגיד יחליט בשלב כלשהוא של ההתקשרות כי המערכות הממוחשבות שלו ובסיסי הנתונים שכיום מאוחסנים בשרתים מקומיים, יעברי לאחסון ועיבוד בשרותי ענן חיצוניים כי אז התשלום החודשי לספק יפחת ב 2,500 ₪ (לפני ההנחה, כאשר ההנחה תיקבע יחסית למחיר המקסימום שהוגש בהתייחס למחיר המקסימום לדוגמא: אם המחיר שהוצע הוא 15,000 ₪ אזי ההפחתה בגין מעבר לענן תהיה 2,272.72 ₪ לפני מע"מ).

24.3 ההצעה אשר יוצע בה המחיר הנמוך ביותר למתן השירותים (בכפוף לרף המינימאלי והמקסימאלי המפורט לעיל) תקבל את מלוא הניקוד – 40 נקודות, וכל יתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי אליה מבחינת המחיר בש"ח.

24.4 על התשלום החודשי יתווסף מע"מ כשיעורו עפ"י דין, וזאת כנגד חשבונית מס שינפיק הזוכה לתאגיד.

24.5 יובהר למען הסר ספק, כי המחירים הנקובים בהצעת המשתתף יישארו בעינם עד לחתימת חוזה עם הזוכה ו/או מסירת הודעה על תוצאות המכרז למשתתפים שלא זכו במכרז. המחיר יוצמד למדד המחירים לצרכן כעבור שנה ממועד החתימה על החוזה. במקרה כזה תחושב הצמדה, לפי המדד הידוע במועד ההארכה למול מדד הבסיס של המכרז, שהינו המדד הידוע במועד האחרון להגשה, דהיינו, מדד פברואר 2024 שיפורסם ב 15 למרץ 2024 או בסמוך לכך.

24.6 הוועדה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מאת המשתתף, פרטים ו/או מסמכים נוספים ו/או הבהרות נוספות ו/או השלמות לשביעות רצונה המלא גם לאחר פתיחת ההצעות וכן הסברים וניתוחי מחיר, וכן לזמן אותו לשיבות לצורך הסבר ו/או ברור ו/או הצגה בפני התאגיד ו/או איזו מבין ועדותיו. המשתתף מתחייב למסור את כל ההסברים והניתוחים הנדרשים ולהתייצב בפני כל פורום ו/או גורם שיידרש לשם כך.

25. חתימת ההסכם והשבת ערבות המכרז

25.1 משתתף אשר יבחר כזוכה במכרז יתבקש לחתום על ההסכם המצורף למסמכי המכרז

ולחמציא את כל המסמכים שנדרש להמציאם עד למועד החתימה, בתוך 7 ימים מיום קבלת הודעה על זכייתו במכרז.

לא מילא הזוכה את התחייבותו זו, יהא רשאי התאגיד לחלט את הערבות הבנקאית שצירף המשתתף למסמכי המכרז מטעמו, והמשתתף יהא מנוע מלהשמיע כל טענה כנגד החילוט.

25.2 משתתף במכרז יהיה זכאי להשבת ערבות המכרז שצורפה למסמכי המכרז וזאת באופן כדלקמן:

25.2.1 אם לא נבחרה הצעתו כזוכה במכרז, או שנדחו כל ההצעות לאחר מתן הודעה של התאגיד בעניין זה. ככל שלא נדחו כל ההצעות על ידי התאגיד, ערבות המכרז תושב לידי משתתף שלא זכה במכרז רק לאחר חתימת המשתתף הזוכה על החוזה לביצוע העבודות.

25.2.2 למשתתף שנבחר לבצע את העבודות - עם חתימתו על ההסכם המצורף, והמצאת ערבות ביצוע לעבודות נשוא ההסכם וכן את אישור ביטוחי הספק (נספח ב') חתום כדין על ידי חברת הביטוח.

26. ביטול הזכייה במכרז

26.1 משתתף שלא יעמוד בהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז, התאגיד יהיה רשאי לבטל את זכייתו, כאמור לעיל. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויותיו של התאגיד על פי כל דין ועל פי מסמכי המכרז, לרבות הזכות לחלט את ערבות לקיום ההצעה למכרז.

26.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, התאגיד יהיה רשאי לבטל את זכיית הזוכה במכרז בכל אחד מבין המקרים הבאים, כדלקמן:

26.2.1 בידי התאגיד קיימות הוכחות, להנחת דעתו, כי הזוכה ו/או אדם מטעמו נתן ו/או הציע שוחד ו/או מענק ו/או שי ו/או מתת ו/או זיכוי ו/או טובת הנאה כלשהי בקשר עם המכרז ו/או הזכייה במכרז ו/או בקשר להסכם נשוא מכרז זה או ביצועו.

26.2.2 לתאגיד התברר, כי הצהרה כלשהי של הזוכה שניתנה במסגרת המכרז אינה נכונה, או הזוכה לא גילה לתאגיד עובדה מהותית אשר, לדעת המזמין, היה בה כדי להשפיע על קביעתו כזוכה במכרז.

26.2.3 הוטל עיקול, אחד או יותר, על נכסי הזוכה, כולם ו/או חלקם, אשר לדעת התאגיד היה בו כדי להשפיע על יכולתו של הזוכה לבצע את השירותים במסגרת המכרז, והעיקול האמור לא הוסר לחלוטין בתוך 7 (שבעה) ימים מיום ביצוע/ביצועם.

26.2.4 מונה לנכסי המציע הזוכה, כולם ו/או חלקם, כונס נכסים זמני או קבוע, או שמונה לזוכה מפרק זמני או קבוע, או מנהל מיוחד, מונה נאמן בהקפאת הליכים והמינוי כאמור לא בוטל בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים ממועד קביעתו, לחלופין הוגשה בקשה לפירוק ו/או הקפאת הליכים כנגד המציע הזוכה.

26.2.5 התברר למזמין, כי הועברו 25% (עשרים וחמישה אחוזים) או יותר מזכויות השליטה במציע הזוכה, ללא הסכמה מראש ובכתב של המזמין.

26.2.6 אם נפתחה חקירה פלילית, או ננקטו הליכים פליליים כנגד המציע הזוכה ו/או כנגד מי מבעלי מניותיו ו/או מנהליו ו/או מי מעובדיו הבכירים.

26.3 בוטלה הזכייה במכרז בנסיבות המפורטות בסעיף זה, רשאי התאגיד להגיש את הערבות

לקיום ההצעה למכרז ו/או את ערבות הביצוע של הזוכה לגביה וכן למסור את ביצוע המכרז למי שייקבע על ידו, ואותו זוכה שזכייתו בוטלה יפצה את התאגיד על כל הפסד ישיר או עקיף שיגרם לו בגין כך. יובהר, כי היה ותבוטל הזכייה ו/או החוזה עם המציע הזוכה, יהא התאגיד רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות למשתתף הבא לאחריו ו/או לצאת למכרז חדש ו/או לנקוט בכל דרך אחרת שהיא על פי דין בקשר לביצוע העבודות נשוא המכרז.

27. **ביטול המכרז**

- 27.1 התאגיד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על חוזה עם הזוכה במכרז, וזאת מכל סיבה שהיא ובהתאם לשיקול דעתו המלא, הסופי והמוחלט.
- 27.2 ביטול המכרז לא יזכה את המשתתפים בפיצוי כלשהו.

28. **תחום השיפוט**

הסמכות הייחודית לדון בכל עניין הקשור בהליך המכרז ו/או הנובע ממנו ובכל סכסוך משפטי שעילתו במכרז זה, בין אם טרם נקבע זוכה ובין אם נקבע זוכה בו, תהא מסורה לבתי המשפט המוסמכים במחוז המרכז.

29. **כללי**

- 29.1 מובהר בזאת כי השימוש בלשון "הצעה" בגוף המסמך אין בו כדי להכשיר, בשום דרך, את המסמכים שיוגשו על ידי המשתתף לכדי הצעה על פי דיני המכרזים.
- 29.2 מבלי לגרוע מזכותה על פי כל דין, מובהר בזאת כי החברה תהא רשאית, אך לא חייבת, לדחות כל הצעה שאיננה שלמה, או ברורה, או שאינה ערוכה עפ"י מסמכי המכרז ו/או שאינה תואמת את תנאי המכרז ו/או שתהא בה הסתייגות ו/או למחול על פגמים וסטיות כאמור אשר על פי שיקול דעתה יימצאו כפגמים שאינם מהותיים, ו/או לבקש מן המציע לתקנם בין בדרך הבהרה ו/או השלמה ו/או בדרך אחרת, ו/או לדחות כל הצעה או את ההצעות כולן, ו/או למסור את כל השירותים או רק חלק מהם לבעל ההצעה הנראית לה כדאית ביותר ואפילו אם איננה ההצעה הנמוכה ביותר, ו/או לפסול כל הצעה בלתי סבירה, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי. החליטה החברה להתעלם מפגם ו/או שינוי ו/או הסתייגות ו/או סטייה כאמור, תחייב ההצעה את המציע כאילו לא נכתבו הפגם ו/או השינוי ו/או ההסתייגות ו/או הסטייה, אלא אם כן החליטה החברה אחרת.
- 29.3 החברה רשאית, אך לא חייבת, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל מציע - לאחר הגשת הצעה – כל הוכחה שתראה לנכון, בדבר ניסיונו, מומחיותו, מיומנותו וכישוריו ליתן שירותים מהסוג ובהיקף של השירותים נשוא המכרז, וכן תהא רשאית לדרוש ראיות בדבר כושר המימון והרמה המקצועית של המציע, ותהא רשאית שלא לקבל הצעה אם המציע לא יספק לחברה את מלוא המידע להנחת דעתה.
- 29.4 החברה תהא רשאית, אך לא חייבת, לערוך כל בירור מול ממליצי המציע ו/או מול הלקוחות להם ניתן שירות על ידי המציע ו/או כל צד שלישי כלשהו, וכן תהא רשאית לדרוש מן המציע ראיות בדבר ניסיונו הקודם בתחום נשוא מכרז זה, ותהא רשאית שלא לקבל הצעה אם המציע לא יספק לחברה את מלוא המידע להנחת דעתה. החברה לא תהא חייבת למסור את תוצאות הבדיקות לכל משתתף והיא תבטיח סודיות בעניין זה על מנת לאפשר לממליצים למסור את חוות דעתם האמיתית והכנה.
- 29.5 החברה לא תחזיר ולא תשפה ולא תשתתף בשום צורה בהוצאות כלשהן של המשתתפים או מי מטעמם, לרבות הוצאות הכרוכות בהכנת ההצעה ובהגשתה ו/או בהשתתפות בשלב המכרז, לרבות בגין הבדיקות המוקדמות או כל הוצאות אחרות שהן.

- 29.6 החברה תהא רשאית להתקשר עם הזוכה לביצוע חלק מהשירותים. במקרה כזה, ייחתם בין החברה לבין הזוכה חוזה בקשר עם אותם שירותים אותם בחרה החברה לבצע באמצעות הזוכה. אין בהתקשרות החברה עם המציע לגבי חלק מן העבודות בלבד כדי לשנות את המחירים אותם הציע המציע.
- 29.7 על המציע להביא בחשבון, על פי הערכתו, את האמצעים שיידרשו ואת התנאים הבלתי צפויים העלולים לעלות בהקשר לשירותים. לשם כך ירכז המציע על אחריותו הבלעדית את כל המידע העשוי להיות לו למועיל או חיוני או שיוכל להשפיע בצורה כלשהי על הכנת הצעתו והתקשרות בחוזה.
- 29.8 כל ההוצאות מכל מין וסוג הכרוכות בהגשת ההצעה למכרז, יחולו על המציע ולא יוחזרו לו בשום מקרה.
- 29.9 למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי המחיר שיוצע על ידי המציע יכלול את כל ההוצאות, המיסים, האגרות, ההיטלים וכל תשלום מכל מין וסוג שהוא, בקשר עם ביצוע השירותים על פי תנאי המכרז, ועל המציע לשקלל בהצעת המחיר את כל הרכיבים הכרוכים במתן השירותים כך שהתמורה המוצעת תשקף את כל העלויות וההוצאות.
- 29.10 אין לראות בהזמנה זו משום התחייבות כלשהי של המזמין לביצוע ההתקשרות.
- 29.11 החברה שומרת לעצמה את הזכות שלא לקבל הצעה של מציע אשר היה לו ניסיון שלילי עימו או עם גורם הקשור עימו, או שקיבלה חוות דעת שליליות אודותיו.
- 29.12 המציע לא יגיש ולא יהיה מעורב באופן כלשהו, במישרין ו/או בעקיפין, ביותר מהצעה אחת.
- 29.13 החברה תהא רשאית, אך לא חייבת, לבחור במציע אשר הצעתו דורגה במקום השני כ"זוכה חלופי" ולעכב את החזרת הערבות לאותו זוכה במשך 3 חודשים נוספים. החברה תהא רשאית להתקשר עם המציע שדורג במקום השני, בכל מקרה שבו ההצעה הזוכה תיפסל או שלא ייחתם הסכם עם המציע הזוכה, או אם ההסכם עימו יבוטל, וזאת אם טרם עברו 12 חודשים מיום ההודעה על הכרזת הזוכה. היה והחליטה ועדת המכרזים על בחירה בספק חלופי כספק הזוכה, יבוא הספק החלופי במקום הספק הזוכה. אם טרם הוחזרה הערבות לזוכה החלופי כאמור הזוכה החלופי יהא מחויב בביצוע יתרת השירות מושא המכרז בהתאם להצעתו, ואם כבר הוחזרה לו הערבות תהא ההתקשרות עימו מותנית בהסכמתו.
- 29.14 ככל שלדעת מציע קיימים בהצעתו חלקים הכוללים סודות מסחריים או עסקיים (להלן – "מידע סודי"), שלדעתו אין לאפשר למציעים האחרים לעיין בהם, עליו לצרף להצעתו נספח המפרט את המידע הסודי האמור ואת הנימוקים שבגללם אין לאפשר למציעים האחרים לעיין בו. מציע שלא יצרף להצעתו נספח כאמור יחשב כמי שנתן את הסכמתו לכך שמציעים אחרים יהיו זכאים לעיין בהצעתו במלואה – הכל מבלי לגרוע מן המפורט לעיל.
- צרף המציע להצעתו נספח כאמור לעיל, ייחשב הדבר כהסכמה מפורשת מצידו לכך שסוג המידע הסודי שפורט בנספח ייחשב כמידע סודי גם בהצעות של המשתתפים האחרים במכרז ולכן הוא מוותר מראש על זכותו לעיין באותו מידע בהצעותיהם.
- מובהר בזה כי ההחלטה האם יש במסמכי ההצעה "מידע סודי" כאמור הינה בכל מקרה לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.
- 29.15 לא תישמע כל טענה מצד הקבלן, שלפיה דרישה כלשהי לפי דין לא הופיעה או נדרשה במפורש במסמכי המכרז. רואים את מסמכי המכרז והתחייבויות הקבלן ככוללים מכללא את כל דרישות הדין, לרבות כללי אמות המידה, כפי שיהיו במועד מתן השירותים.

30. **ביטוחי המשתתף :**

- 30.1 תשומת לב המציעים מופנית לדרישות התאגיד לקיום ביטוחים על ידי הספק שיזכה במכרז (להלן: **"דרישות הביטוח"** ו/או **"הביטוחים הנדרשים"** ו/או **"הוראות הביטוח"**, בהתאמה).
- 30.2 המציע הזוכה יידרש לעמוד בדרישות התאגיד לעניין הביטוחים בתנאים המפורטים בפרק 3 "החוזה, תנאים כלליים" סעיף 20 "ביטוחי הספק" לחוזה (להלן: **"ביטוח"**) ובנספח ב' לחוזה (להלן: **"אישור ביטוחי הספק"**).
- 30.3 מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחו את הוראות הביטוח המפורטות באישור ביטוחי הספק (**נספח ב'**), ואת מהות השירותים לפי מסמכי המכרז במלואן, והוא מצהיר בזאת כי קיבל ממבטחו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן.
- 30.4 מגיש ההצעה מתחייב לבצע את הביטוחים הנדרשים במסמכי המכרז וההסכם, ולהפקיד בידי התאגיד לא יאוחר ממועד תחילת מתן השירותים וכתנאי לתחילתם, את אישור עריכת הביטוחים (**נספח ב'**) כשהוא חתום כדין על ידי המבטח (בנוסחו המקורי).
- 30.5 בנוסף להמצאת אישור עריכת ביטוחים, כאמור, מתחייב הספק כי בכפוף לדרישת התאגיד בכתב, ימציא לו גם העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.
- 30.6 מובהר בזאת במפורש כי כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת פניה להבהרות ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה לא תתקבלנה הסתייגויות לדרישות הביטוח. מובהר, כי ככל שייערכו שינויים ו/או הסתייגויות ביחס לאישור קיום הביטוחים (**נספח ב'**) התאגיד יתעלם מהן והנוסח המחייב הינו הנוסח שצורף למסמכי המכרז והחוזה.
- 30.7 למען הסר ספק מובהר בזה, כי אי המצאת אישור ביטוחי הספק (**נספח ב'**), חתום כדין על ידי מבטחי המציע (בנוסחו המקורי) לרבות הצהרת הספק "פטור מאחריות לנזקים" (**נספח ב' 1**)), חתומה כדין על ידי הספק (בנוסחה המקורי), התאגיד יהיה רשאי למנוע ממנו את מועד תחילת מתן השירותים בשל אי הצגת האישור החתום כנדרש.
- 30.8 בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 26.1.7 לעיל, מובהר בזה, כי במקרה של אי המצאת נספח אישור ביטוחי הספק (**נספח ב'**), כאמור בסעיף 26.1.7 לעיל, יהיה התאגיד רשאי לראות בספק כמי שהפר את החוזה ו/או לבטל את זכייתו של הספק במכרז.
- 30.9 יודגש כי בשלב הגשת ההצעות אין דרישה כי מסמכי הביטוח ייחתמו על ידי המבטחים, אלא בחתימה וחותמת של המציע, המהווים אישור המציע כי בדק עם מבטחו ואין להם הסתייגות לגבי הנוסח, התנאים והכיסויים הביטוחיים הנדרשים.

פרק 1: נספח א'

פרטים כלליים של המציע

מס"ד	נושא	מענה המציע
1	שם המציע	
2	כתובת	
3	טלפונים	
4	שמות בעלי השליטה בחברה	
5	שם איש קשר להגשת המענה	
6	טלפון איש קשר להגשת המענה	
7	שם המנהל הפרויקט מטעם הספק	
8	מספר פקס לתקשורת בנושא המענה למכרז	
9	כתובת אתר האינטרנט של המציע	
10	שנת יסוד	
11	שמות מנהלים בכירים	
12	בעלי המניות	
13	מספר שנות עבודה במגזר המוניציפאלי / תאגידי מים ביוב	
14	מחזור פעילות עיסקית בש"ח לשנת 2023	
15	מחזור פעילות עיסקית בש"ח לשנת 2022	
16	מחזור פעילות עיסקית בש"ח לשנת 2021	
17	הערות	
18	מוצרים ושרותים עיקריים של המציע: יש לפרט	
19	סה"כ העובדים השכירים אצל המציע	
20	מתוכם כמה עובדים בסניף במרכז הארץ	
21	כתובת הסניף במרכז הארץ	
22	מספר טכנאי שטח במרכז הארץ	
23	אישורים תקפים למועד מתן ההצעה שברשות המציע לגבי עמידה בתיקני איכות ישראלים (אם יש בידי המציע) יש לצרף את האישורים במידה וקיימים ותקפים	
24	שם מנהל הסניף במרכז ומספר הטלפון של הסניף	

פרק 1: נספח ב'

פירוט ניסיון קודם של המציע בהתאם לתנאי סף 8.2 למכרז

פירוט רשויות מקומיות ו/או תאגידי מים וביוב להם סיפק המציע שירותי תחזוקת תשתיות טכנולוגיות וניהולן (כאשר שניים מתוך הגופים הנם תאגידי מים וביוב לפחות) לתקופה של 12 חודשים ברציפות (לכל גוף) במהלך שלוש השנים שקדמו למועד להגשת ההצעות, כאשר כל אחד מן הגופים עונה על הדרישות הבאות במטצבר: (א) קיים בו לפחות שרת אחד מבוסס מערכות Microsoft (ב) אל שרת זה מקושרות לפחות 70 תחנות קצה:

מס"ד	שם הלקוח	שם איש קשר	טלפון סלולרי	מועד תחילת השרותים	סוג השרותים עבור הלקוח	מספר תחנות קצה מקושרות לשרת
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
(*)						

(*) – ניתן להוסיף שורות לטבלה ולצרף עמודים נוספים

(*) יש לצרף המלצות ככל שקיימות.

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד (מ.ר. _____), מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____, ת.ז. _____, המוסמכת להצהיר בשם המשתתף, לאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

עו"ד, _____

פרק 1: נספח ג'
נוסח ערבות בנקאית

לכבוד
מי שיקמה בע"מ
א.ג.נ,

על פי בקשת _____ (להלן: "המשתתפים") אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 25,000 ש"ח (במילים: עשרים וחמישה אלף ש"ח) וזאת בקשר עם השתתפותם **במכרז פומבי מס' 1/2024** ולהבטחת מילוי תנאי המכרז, ותנאי חוזה ההתקשרות.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל מיד עם דרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו ולא יאוחר משלושה ימים לאחריה, וזאת מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המשתתפים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת, ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למשתתפים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאתנו את תשלומי של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות. שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום 18.6.2024 ועד בכלל. דרישה שתגיע אלינו אחרי 18.6.2024 לא תענה. לאחר יום 18.6.2024 - ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה בכל צורה שהיא.

בנק _____

תאריך _____

פרק 1: נספח ד'

הצהרת המציעלכבוד,
מי שיקמה בע"מהנדון: כתב הצהרה והתחייבות – מכרז פומבי 1/2024

אנו הח"מ _____ מס' חברה/זהות _____
שכתובתנו _____
לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז מצהירים ומתחייבים בזה כלפיכם
כדלקמן:

- הרינו מצהירים בזאת כי הבנו את כל האמור ו/או קיבלנו את מלוא ההבהרות הנדרשות
ביחס למסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם, וכן כי אנו מסכימים לכל האמור
במסמכי המכרז לרבות בחוזה על כל נספחיו, וכי לא תהיינה לנו כל טענות ו/או תביעות
בגין טעות ו/או הטעייה ו/או אי הבנה של תנאי החוזה ו/או המכרז.
- אנו מצהירים כי הצעתנו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז וכי אנו מקבלים על עצמנו
לבצע את כל ההתחייבויות בהתאם לתנאים שבמסמכי המכרז.
- הצעתנו זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לשינוי או לביטול ותהא תקפה במשך 120 יום
מהמועד האחרון להגשת הצעות שנקבע במסמכי המכרז.
- להבטחת קיום הצעתנו אנו מצרפים ערבות בנקאית אוטונומית ע"ס 25,000 ₪.
- אנו מסכימים כי מי שיקמה בע"מ תהיה חופשית לקבל או לסרב לקבל הצעה זו ולנהל
משא ומתן עם כל המציעים או מקצתם ולמסור את ביצוע המכרז בחלקים שונים למציעים
שונים כפי שיראה לה, הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט כמפורט בתנאי המכרז,
ואנו מתחייבים לקבל כל החלטה כאמור של התאגיד.
- אם תחליטו לקבל הצעתנו אנו מתחייבים כי תוך נפקיד בידכם ערבות בנקאית בשיעור
הנקוב במסמכים, ונמציא את כל המסמכים ו/או האישורים שידרשו על ידכם ו/או
הדרושים על פי תנאי המכרז והחוזה.
- זהו שמנו, זו חתימתנו, ותוכן תצהירנו אמת.

שם מורשי החתימה + חתימה

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד (מ.ר. _____), מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה
בפני מר/גב' _____, ת.ז. _____, המוסמכת להצהיר בשם המשתתף, לאחר
שהזרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר
את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני
את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.
עו"ד, _____

פרק 1: נספח ה'

הצהרה בדבר עמידת המציע בתנאי סף 11.3-11.4 לתנאי הסף

אנו הח"מ _____ מס' חברה/זהות _____ מורשי חתימה של _____ (יש למלא את שם המציע) שכתובתנו _____ (להלן: "המציע") מצהירים באת כדלקמן :

- 1) למציע משרדים הממוקמים במרכז הארץ, בכתובת: _____.
- 2) במשרד האמור, מועסקים על ידנו לפחות 4 טכנאי מחשבים, מתוכם לפחות 2 הינם אנשי סיסטם שפרטיהם כדלקמן, והם מנויידים ברכב צמוד.
- 3) איש הסיסטם המוצע על ידי המציע למתן השירותים הנו בעל ניסיון של לפחות שנתיים במהלך חמש השנים שקדמו למועד להגשת ההצעות בניהול סיסטם של מערכות מיחשוב משרדיות הכוללות שרתי WINDOWS, והכל על פי המפורט להלן :

שם פרטי ומשפחה : _____

תאריך תחילת העסקתו אצל המציע : _____

השכלתו : _____

פירוט ניסיונו של איש הסיסטם בדגש על עמידתו בתנאי הסף : _____

4) זהו שמנו, זו חתימתנו, ותוכן תצהירנו אמת.

שם מורשי החתימה + חתימה _____

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד (מ.ר. _____), מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____, ת.ז. _____, המוסמכת להצהיר בשם המשתתף, לאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

עו"ד, _____

פרק 1: נספח ו'
הצעת מחיר

הצעת מחיר :

תמורת ביצוע כל התחייבויותינו על פי מסמכי המכרז, אנו מציעים בזה :

תשלום חודשי בסך : ש"ח _____

ובמילים : _____ ש"ח,

בתוספת מע"מ כחוק.

מובהר ומודגש בזאת :

התשלום החודשי לא יקטן מסך 12,500 ₪ בתוספת מע"מ ולא יעלה על תשלום חודשי מקסימלי של 16,500 ₪ בתוספת מע"מ. כאמור התאגיד יהא רשאי שלא לדון כלל בהצעה שתחרוג מגבולות אלה.

הצעתנו זו מבוססת על התנאים שבמסמכי המכרז וכוללת את כל הדרוש לביצוע מלא ומושלם של כל התחייבויותינו על פי מסמכי המכרז.

שם המשתתף _____ כתובת _____

טלפון _____ פקס _____ מייל _____

חתימה וחותמת _____ תאריך _____

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד של _____ מאשר בזאת, כי

חתימת ה"ה _____ ת.ז. _____ ו- _____ ת.ז. _____.

בצרוף חותמת המשתתף _____ מחייבים אותו לכל דבר ועניין, עפ"י מסמכי הייסוד שלו.

עו"ד

פרק 1: נספח ז'

פורמט טופס משוב לצוות המקצועי

א. פרטים כללים

- שם החברה המציגה: _____
- שם המדרג _____
- תפקידו: _____
- תאריך: _____

ב. חוות דעת חבר/ת הצוות המקצועי מהצוות המקצועי של המציע (להלן: "החלק הראשון")

מס"ד	תכונה	ציון: 1 = גרוע, 10 = מצויין
1	הידע המקצועי של מנהל הפרוייקט בתחום הידע של תחזוקת מערכות מחשוב וישום אמצעי הגנת סייבר.	
2	הידע המקצועי של איש הסיסטם המוצע בהתקנת מערכות מחשוב לרבות שרתים בהתייחס להשכלתו הפורמלית	
3	הניסיון המקצועי של איש הסיסטם המוצע בתחזוקת מערכות מחשוב לרבות שרתים	
4	הניסיון מקצועי של המציע בניהול רשתות IT ו-OT. (*)	
5	התרשמות מהיכולות המקצועיות של איש הסיסטם המוצע בהטמעה, הדרכה הסברים לפתרון תקלות	
6	התרשמות מיחסי האנוש של איש הסיסטם המוצע	
7	התרשמות מיכולת ניהול פרויקטים של איש הסיסטם	
8	הניסיון של החברה המציעה בתחומים מקצועיים משיקים למערכות מחשוב כגון CCTV, VOIP	
9	הניסיון של המציע בתפעול והטמעת אופיס 365 במספר חברות שונות (*)	
10	הניסיון (בשנים) של המציע בשרות לתאגידי מים וביוב (*)	
11	כמות לקוחות המציע שהם תאגידי מים וביוב (*)	
12	ממשק פתיחת תקלות נוח ובקרה בדבר ביצוען ידידותי למשתמש נוח ואפקטיבי (פשטות פתיחת קריאה, מעקב אחר הטיפול בקריאות, הצגת דוחות אשר המערכת מספקת לניתוח קריאות שירות)	
13	ממשק התוכנה לניטור שרתים מהייבטי קלות השימוש הפקת דוחות שהיא מספקת למעקב תקינות מערכות המחשוב בתאגיד, יכולת שליחת הודעת באופן אוטומטי לנציג מוסמך של התאגיד בזמן אמת של כשלים במערכת ומתן חיווי מיד	

ב. התרשמות מחוות הדעת של לקוחות המציע (להלן: "החלק השני"): (להקיף בעיגול את הציון המתאים) - תחת רכיב זה על חברי צוות הבדיקה להעניק ניקוד על סמך השיחות הטלפוניות שיערכו חברי הצוות המקצועי עם נציגי לקוחות המציע על פי רשימת הלקוחות שצורף למסמכי המכרז. בשיקולי מתן הניקוד תינתן חשיבות להתרשמות מטיב מהירות ואפקטיביות השרות ללקוח על ידי המציע. את שם הנדגם יש לרשום הניקוד יש לנמק תחת "הערות".

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
הערות:									

שם התאגיד הנדגם: _____
שם איש הקשר איתו שוחחו אנשי הצוות המקצועי: _____
תאריך השיחה: _____
שעת השיחה: _____

(*) הניקוד יינתן על ידי המנגנון הבא :
החברה המציגה את המספר הגבוה ביותר תקבל ציון 10 נקודות והשאר תקבלנה את הניקוד באופן יחסי למספר המירבי.

פרק 1: נספח ט

הצהרה על העדר קרבה לעובד התאגיד ו/או לחבר דירקטוריוןלכבוד
מי שיקמה בע"מ (להלן - התאגיד)ג.א. נ.

1. הנני מודיע ולהצהיר כי :
- 1.1. בין חברי דירקטוריון התאגיד אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.
- 1.2. אין חבר דירקטוריון, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהון או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
- 1.3. אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד בתאגיד.
2. ידוע לי כי התאגיד יהיה רשאי לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
3. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

תאריך: _____ חתימת מורשי חתימה של המציע: _____

אני מאשר כי מורשי החתימה חתמו בפניי
אישור עו"ד: _____

פרק 1: נספח י'**הצהרה על כי המשתתף אינו קבלן כח אדם לפי חוק העסקת עובדים****על ידי קבלני כח אדם, תשנ"ו-1996**

אני הח"מ _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

- הנני מצהיר כי המשתתף _____ מס' זיהוי / ח.פ. / ח.צ. / ע.ר. _____ (להלן: "המשתתף") אינו קבלן כח אדם כמשמעותו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, התשנ"ו-1996.
- הינני מתחייב להעסיק את עובדי ולשלם להם את מלוא שכרם וזכויותיהם עפ"י כל דין.
- זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

אישור ע"ד

אני הח"מ _____, עו"ד (מ.ר. _____), מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

עו"ד _____,

פרק 1: נספח יא'

תצהיר לפי חוק גופים ציבוריים

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

1. אני נציג _____ (להלן: "החברה"), אני מכהן כ _____
בחברה, ואני מוסמך להצהיר מטעם החברה, את המפורט להלן.

2. כמו כן, עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, החברה ובעל זיקה אליה לא הורשעו בפסק
דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים
הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987
(להלן: "חוק שכר מינימום").

לחילופין - עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, החברה ובעל זיקה אליה (כהגדרתו בסעיף
2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים) הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק
עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום, אולם חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה
האחרונה.

3. כמו כן אני מצהיר, כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן
– "חוק שוויון זכויות"), בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות, לא חלות על המשתתף. לחילופין,
ככל שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המשתתף – הרי שהנני מצהיר כי הוא מקיים
אותן, בין היתר כמפורט להלן:

- אם המשתתף מעסיק 100 עובדים לפחות, המשתתף מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד
העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון
זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן;
- אם המשתתף התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים
החברתיים כאמור לעיל, ונעשתה אתו התקשרות שלגביה התחייב כאמור לעיל, המשתתף
מצהיר בזאת, כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון
זכויות, הוא גם פעל ליישומן;
- המשתתף מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי סעיף זה למנהל הכללי של משרד
העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות, ככל שתהיה.

4. לא יועסקו על ידי המשתתף, לצורך ביצוע העבודות נשוא פנייה זו, עובדים זרים, למעט מומחי חוץ,
וזאת בין במישרין ובין בעקיפין, בין אם על ידי המשתתף ובין באמצעות קבלן כוח אדם, קבלן משנה
או כל גורם אחר עמו אתקשר.

5. ידוע למשתתף, כי העסקת עובדים זרים בניגוד להתחייבות במסגרת תצהיר זה תהווה אי עמידה
בתנאי הסכם ההתקשרות, ותהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות.

6. בתצהיר זה:

6.1 עובדים זרים: עובדים זרים, למעט עובדים זרים שהם תושבי האוטונומיה ביהודה, שומרון
וחבל עזה, שברשותם היתר תעסוקה תקף משירות התעסוקה לעבוד בישראל, ושעליהם חל
פרק ו' לחוק יישום ההסכם בדבר רצועת עזה ואזור יריחו (הסדרים כלכליים והוראות
שוניות) (תיקוני חקיקה), תשנ"ה-1994.

6.2 מומחה חוץ: תושב חוץ שנתקיימו לגביו כל אלה:
6.2.1 הוזמן על ידי תושב ישראל שאינו קבלן כוח אדם או מתווך כוח אדם, כדי לתת
שירות לאותו תושב ישראל בתחום שבו יש לתושב החוץ מומחיות ייחודית.
6.2.2 שוהה בישראל כדין.
6.2.3 בכל תקופת שהייתו בישראל הוא עסק בתחום מומחיותו הייחודית.
6.2.4 בעד עיסוקו בתחום מומחיותו תשולם לו הכנסה חודשית אשר איננה נופלת
מפעמיים השכר הממוצע במשק למשרת שכיר, כמפורסם באתר הלשכה
לסטטיסטיקה.

חתימה

חותמת המציע

חתימות המציע

- גרסה - Ver 4.0 -

כל הזכויות שמורות למניב הכנסות בע"מ - אין לפרסם, להעתיק או להפיץ המסמך ללא קבלת אישור מראש ממניב הכנסות בע"מ

אישור עו"ד

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

עו"ד _____ חותמת וחתימה _____

פרק 2

אפיון ותיחום השירותים, והמערכות הקיימות והנדרשות במכרז

S.O.W

1. כללי:

מי שיקמה בע"מ מבקש בזאת לקבל הצעות לניהול, תחזוקה, תמיכה, שירות ואחריות למערכות המחשוב בתאגיד, כמפורט בפרק זה. מובהר ומודגש כי כל נספחי פרק זה הינם חלק בלתי נפרד ומחייב מפרק זה ומכלל מסמכי המכרז והזוכה במכרז מתחייב בזה התחייבות בלתי חוזרת לקיים אותם ולהקפיד לבצעם. במידה ולצורך ביצוע מי מדרישות ואיפיונים אלה יעלה צורך בכישות ציוד, חומרה, תוכנה תקשורת או כל פריט אחר ימליץ הזוכה במכרז לתאגיד בדבר רכישתם ייעץ ויסייע לתאגיד לרכוש פריטים אלה.

הקבלן יעמיד לרשות התאגיד מרכז תמיכה טלפוני הכולל יכולות של השתלטות מרחוק, אבחון תקלות ותיקון הן בציוד הקצה, הן בשרתים והן בציו התקשורת הפסיבי והאקטיבי. כמו כן, במקרים של תקלות שפתרון איננו סובל דיחוי ולא ניתן לבצע תיקון מרחוק, ישלח הקבלן איש שרות מקצוע לפתור התקלה, בעל יכולות בהתאם לסוג התקלה. שירותים אלה יינתנו במסגרת התשלום המוגדר במסמכי מכרז זה וללא תוספת תשלום.

א. מהות השירותים:

- ניהול רשת (שירותי סיסטם) DR והקמת תשתית DR. מובהר כי בהקשר להקמת תשתית ה-DR התאגיד ירכוש תשתית זאת תוך התייעצות עם הגורמים המקצועיים. החברה הזוכה תתחזק ותנהל את מערכת ה-DR.
- ביצוע כלל הגיבויים וה-DR, לרבות תרגול ביצוע שיחזור עיתי מהגיבויים
- מיישם/טכנאי אבטחת מידע
- אבטחת מידע ומניעת מתקפות לוחמת סייבר כמפורט בנספח הסייבר
- ניטור השרתים והשירותים ובקרת ביצוע הגיבויים הנדרשים, יומיים, מקומיים, מרוחקים, חודשיים רבע שנתי, שנתי
- אבטחת מידע בהתאם להנחיות רשות המים, חוק צנעת הפרט תקנותיו, תקנות הגנת הפרטיות, יועץ התאגיד לנושאי סייבר ואבטחת מידע וכל רגולציה רלוונטית אחרת, כולל במשרדי הספק עצמו
- סיוע למשתמשים - מרחוק ובאתר הלקוח. למען הסר ספק, ככול ונמצא טכנאי בתאגיד, ימשיך המוקד לתת שירות. בנוסף, הטכנאי שנמצא בתאגיד לא יעסוק במתן שירות לגופים אחרים בזמן שהותו בתאגיד.
- ביצוע שדרוגי תוכנה – מרחוק ובאתר הלקוח
- התקנת תוכנות בשרתים ובתחנות
- תחזוקה שוטפת לצורך מניעת תקלות ולצורך שיפור ביצועים, ניהול זיכרון
- הגדרת ציוד קצה במערכת
- הגדרת משתמשים
- הגדרת הרשאות למשתמשים השונים בהתאם להנחיות התאגיד
- סיוע בהטמעת תוכנות ופתרונות למשרד ממוחשב ודיגיטציה של תהליכים
- ניהול, תיעוד ורישוי תוכנות ותיעוד המצאי הקיים והנדרש
- ניטור ניהול תיעוד ודיווח בכל הקשור לאירועי סייבר וע"פ נספח הסייבר, בהתאם להנחיות היועץ ומנהל אבטחת המידע
- הכנת תקציב ותוכנית עבודה שנתית למערכות המידע הממוחשבות ותשתיות IT של התאגיד וזאת לרבות תקצוב נושאי סיסטם, תקשורת נתונים מאובטחת, חומרה, תוכנה, רישוי, רכש אבטחת מידע, שידרוגים מתוכננים, תשתיות תקשורת וכל נושא רלוונטי אחר.

18. ניתוח דוחות דו שבועיים מה FireWall האירגוני
19. סיוע ותמיכה מול ספקי מחשוב צד שלישי לרבות ספקי חומרה, תוכנה ותקשורת
20. ייעוץ שוטף ברכיבי טכנולוגיית מידע וקידום המערכות הממוחשבות והשרותים האחרים לטכנולוגיה מתקדמת.
21. ייעוץ והכנת מפרטים, הצעות מחיר ומכרזים לרכש של חומרה, תוכנה ותקשורת
22. הכנת נהלי עבודה לשימוש במערכות המידע הממוחשבות בתאגיד, הטמעת הנהלים ובקרה בדבר ביצועם וזאת לרבות מעקב אחר יישום נוהל אבטחת מידע וסייבר, הוראות רשות המים לעניין אבטחת מידע ו/או כל תקן, תקנה, חוק הגנת הפרטיות וכל הוראה רגולטורית רלוונטית אחרת.
23. ביצוע שיחזור מידע מתחנות ושרתים לאחר נפילת מערכת לרבות תרגול (DR)
24. אחריות מלאה לזמינות מערכות התשתית לתפעול שוטף 7/24/365. לצורך עמידה בסעיף זה, יש להעמיד לרשות התאגיד מספר טלפון סלולרי הזמין לפנייה בכל עת.
25. ביצוע סנכרון המערכות המשרדיות של התאגיד עם טאבלטים/ פאבלטים/ טלפונים חכמים וכל ציוד רלוונטי אחר
26. תמיכה בהתחברות מרחוק של בעלי תפקידים בתאגיד, ע"פ הנחיות בכתב
27. רישום ותעוד ממוחשב, במערכת CRM, כל התקלות לרבות זמן פתיחתן, תיאור הטיפול בהן, מועד הסגירה והפתרון שניתן. הדוחות יהיו בעברית ושליחת דו"ח שבועי לגורם הרלוונטי בתאגיד.
28. השתתפות בוועדת היגוי לנושאי תפעול שוטף וחדשנות, אחת לרבעון (4 פעמים בשנה למשך כשלוש שעות).
29. השתתפות בוועדת היגוי אחת לחצי שנה (פעמיים בשנה למשך כשלוש שעות).
30. השתתפות בפגישות בנושא הסמכת התאגיד לקבלת תקן ISO27001:2013 – אבטחת מידע.
31. השתתפות בביקורות סייבר למשך יום עבודה, על פי דרישה
32. הקמה תיק אתר, תחזוקתו ועידכנו. התיק יכלול רישום ותיעוד כל מרכיבי התשתיות הטכנולוגיות של התאגיד לרבות חומרה, תוכנה, תקשורת וכל מרכיב רלוונטי אחר לרבות: יצרן, דגם, גירסא, נפח, שנת רכישה, אחריות, פרוט כל הסיסמאות, ההרשאות, כתובות ה IP, תרשים תקשורת, רוחבי פס, נהלי אבטחת מידע, תעוד גיבויים וכל פרט רלוונטי אחר. התיק יופקד בידי התאגיד בכספת נעולה ויעודכן מדי רבעון לפחות על ידי הזוכה במכרז. מובהר בזאת כי סיסמת Admin תימסר למנמ"ר התאגיד ותוחלף בהתאם להחלטת המנמ"ר. את תיק האתר יש להציג לבקרת הגורם המוסמך בתאגיד לא יאוחר מ 45 יום מיום ההודעה בדבר הזכיה במכרז. במידה והספק לא עמד ביעד זה ינוכה מסכום התשלום החודשי 1000 ₪ כל חודש עיכוב, סכום זה לא יוחזר לספק לאחר השלמת התיק.
33. הספקת מערכות לניהול קריאות שירות, המערכת תאפשר פתיחת קריאת שירות במייל, בדף נחיתה יעודי לניהול קריאות (פורטל), בקליינט מקומי שיותקן על מחשבי הארגון, לאחראי המחשוב או גורם מטעם התאגיד תיהיה גישת אדמין למערכת ויכולת לנהל בעצמו את סטטוסים וקריאות, המערכת תשלח חיווי לפתיחה וסגירה של קריאה. הקריאות יפתחו בווטסאפ, באימייל או טלפונית, כל הקריאות תרשמה באופן אוטומטי במערכת ה CRM של הספק, באחריות הספק.
34. מערכת ניטור: תפעול תכנה לניטור התפקוד של המערכת ובקרת עומסים ברשת, דוחות גיבויים, פירוול, לאחראי מחשוב התאגיד תיהיה יכול אדמין להיכנס למערכת ולצפות בה, המערכת תעדכן בזמן אמת על כשלים ותדע לשלוח מיילים, הודעות חיווי לטיפול מקדים.

35. אחת לחצי שנה יבוצע על חשבון הספק תרגיל שחזור מערכות DR, בתרגיל יעלה הספק את מערכות התאגיד באתר החלופי וידמה עבודה מלאה בשרתים אותם יבחר התאגיד לצורך התרגיל.
36. הספק נדרש להפעיל את אתר הDR בהתאם לדרישות התאגיד בזמן תקלה משביתה / אירוע סייבר
37. אחת לרבעון הספק מתחייב לבצע בדיקת שחזור מגיבוי, לאחד השרתים אותו יבחר התאגיד.
38. ככול שהתאגיד יחליט לעבור למערכת 365 בענן, על החברה הזוכה לנהל את כלל הגדרות אבטחת המידע וההגדרות הטכניות במערכת, לרבות מערכות גיבויים לתיבות המייל וסינון מיילים

עוד מובהר ומודגש כי הזוכה במכרז יציב לשרות התאגיד את איש הסיסטם שהגיש בהצעתו למכרז ועובד זה יועמד לטובת התאגיד באופן קבוע לכל תקופת ההתקשרות. במידה ויתעורר צורך מצד הזוכה במכרז או מצד התאגיד להחליף עובד, יציג הזוכה במכרז את המועמד בפני הגורמים המוסמכים בתאגיד ויפעיל העובד לשרות התאגיד באופן קבוע, אך ורק לאחר קבלת אישור התאגיד בכתב חתום על ידי המנהל המאשר העמדת העובד לשרות התאגיד. במידה והוצב עובד חדש הכשרתו, למידתו והכרתו את מערכות התאגיד לא תחשב כשעות שרות לתאגיד והזוכה במכרז יכשירו על חשבון שעות שהתאגיד אינו משלם עבורן בתשלום החודשי השוטף.

- ב. השכלה, ידע והכשרה נדרשים לביצוע התפקיד
- לביצוע השירותים יעמיד הקבלן לתאגיד עובדי/ות העומד/ת בדרישות המצטברות הבאות :
- המציע מעסיק כשכירים במשרה מלאה לפחות 2 מנהלי רשתות וטכנאים שהנם בעלי הסמכות כמפורט להלן :
 - Microsoft MCITP
 - CCNA, או hpe/aruba או שוות ערך.
 - תעודת הסמכה רלוונטית לעניין שרתים וירטואליים.
- ניסיון וידע נדרשים :

- מנהל רשת (איש סיסטם):
- תודעת שירות גבוהה, נסיון מעשי במתן שרות, יכולת ניסוח גבוהה בכתב ובע"פ
 - סיוע מקצועי לגורמים בתפעול מערכות מחשוב, הנחיה ו/או פתרון בעיות ותקלות באמצעות מענה טלפוני.
 - ידע טכני בסביבת מיקרוסופט, תחנות עבודה ושרתים, לטובת תמיכה, הגשת סיוע טכני ולוגיסטי למשתמשי קצה.
 - ניסיון מוכח של 3 שנים ומעלה בניהול רשת בסביבת מיקרוסופט וזאת לרבות : ציוד קשורת, התקנה וקונפיגורציה של מדפסות, תחנות עבודה, ציוד קצה, היכרות עם מערך גיבוי, יכולת למידה עצמית.
 - ניסיון בעבודה מול Databases – גיבויים, תפעול ופתרון תקלות.
 - ניסיון של 3 שנים ומעלה כאיש תשתיות WIN
 - היכרות מעמיקה בנושא תקשורת, TCP/IP וניתוב.
 - ניסיון בעבודה בסביבה וירטואלית ב
 - ניסיון בעבודה מול מערכות Storage מרכזיות.
 - ידע בקינפוג ציודי תקשורת, בניית פתרונות תקשורת ובשינויים בהגדרות וברשתות תקשורת.

11. ניסיון בהקמת שרתים וכתובת סקריפטים.
12. ידע בהקמת רשתות ותחזוקה כולל קינפוג מתגים וראוטרים.
13. הפעלת מערכת בזמן חרום.
14. התקנה ותחזוקה של מערכות SAAS DVR באתרי התאגיד.

ג. **תפעול שוטף**

צוות הקבלן - כללי

מובהר ומודגש בזאת כי הטכנאי שיועמד לרשות התאגיד יהיה עובד אשר יוצב באופן סדיר וקבוע, ולא עובדים ארעיים שמתחלפים ביניהם. על הטכנאי להיות נוכח במשרדי התאגיד לפחות שני חצאי ימים, בין השעות 08:00-12:00 בתדירות קבועה ובימים מוסכמים קבועים בהתאם להחלטת התאגיד. בשעות אלו הטכנאי מתחייב לעבוד בלבד על מערכות וקריאות התאגיד, ככול שנמצא והטכנאי עושה קריאות של מקום אחר או לחלופין/ לא הגיע ראשי התאגיד לקנוס את הספק. לתאגיד שמורה הזכות לדרוש עד שני חצאי ימי עבודה נוספים בחודש, ללא תמורה נוספת. התאגיד רשאי לדרוש את החלפת העובד שיועמד לרשותו מכל סיבה שהיא. במקרה של דרישה כזו, על הקבלן לדאוג להחלפת מיידית של העובד על-ידי עובד חדש התואם את הדרישות לעיל ואשר יאושר מראש ובכתב על-ידי התאגיד. כמו כן, ידאג הקבלן לחפיפה על חשבונו בין העובד היוצא לבין העובד החדש. כל עובד יעמוד בכשירויות כמפורט לעיל.

במקרה של הפסקת עבודה של עובד בצוות הקבלן שתעשה ביוזמתו של הקבלן, אם מפאת העברתו של העובד לתפקיד אחר אצל הקבלן או משיקולים אחרים, ידאג הקבלן לחפיפה על חשבונו בין העובד הפורש לבין העובד החדש. כל עובד יעמוד בכשירויות כמפורט לעיל.

בכל מקרה של היעדרות מכל סיבה שהיא (מחלה, חופשה, מילואים) ידאג הקבלן למחליף הולם וזאת על מנת שרמת השירות לתאגיד לא תפגע.

במקרים חריגים התאגיד רשאי לדרוש מהקבלן להעסיק עובדים נוספים בביצוע השירותים וזאת אם סבר התאגיד, כי השירותים אינם ניתנים באיכות כנדרש וזאת ללא תמורה נוספת. עוד מובהר ומודגש כי המציע יעמיד לרשות התאגיד את מספרי הטלפון הסלולרי של אנשי השרות המוגדרים במכרז זה ואנשי שרות אלה יענו לפניות גם שלא בשעות העבודה המקובלות ויספקו את השרות הנדרש לתאגיד גם בזמנים לא שיגרתיים.

2. **השרות יכלול:** התקנה, הסבה, הגדרה, קינפוג, שירות, וכל פעולה אחרת שעל המציע לספק על פי הליך זה לתאגיד, ביחס לתשתיות הטכנולוגיות הממוחשבות הבאות:

- 2.1 תחנות עבודה
- 2.2 File Server ו Active Directory
- 2.3 Exchange Server
- 2.4 SQL Server
- 2.5 רישיונות, מערכות הפעלה ותוכנות כפי שיפורט
- 2.6 סידור ארון תקשורת לרבות סידור ציוד, ארגון וקשירת כבלים, נקוי אבק ופינוי ציוד רלוונטי.
- 2.7 ציוד תקשורת וציוד פריפריאלי אחר
- 2.8 בדיקת תקינות כל נקודות התקשורת בתאגיד (לרבות מתקנים הנדסיים תפעוליים)
- 2.9 מתגים
- 2.10 UPS
- 2.11 תחזוקת מרכזיית הטלפוניה המופעלת בתאגיד מבית Avaya וציוד הקצה שלה האקטיבי והפסיבי
- 2.12 מגשרי תקשורת
- 2.13 פרוקים והתקנות של ציוד קצה, תשתיות תקשורת, גם אם לא נרכשו באמצעות הזכיין של מכרז זה.

2.14	ארון תקשורת
2.15	ארון שרתים
2.16	נקודות תקשורת
2.17	תשתיות תקשורת אקטביות ופאסיביות
2.18	לוחות ניתוב
2.19	אחריות ותחזוקה בחומרה ובתוכנות המסופקות באתר הלקוח לתקופת ההסכם
2.20	הכל כמפורט במסמכי המכרז

3. המציע יכלול בהצעתו את השירותים הבאים ללא תשלום נוסף:
- 3.1 התקנות, הסבת הנתונים ממחשבים ושרתים ישנים לתחנות העבודה ושרתים חדשים, וביצוע כל ההגדרות הדרושות לרבות הרשאות, הגדרת משתמשים, הגדרת מדפסות לשרתים ולתחנות העבודה, הגדרת המבנה הארגוני ב AD המתאים לתאגיד עד לתפעול מלא של כל המערכות המוגדרות.

3.2 התקנת, עידכון גירסאות והגדרת תוכנת האנטי ווירוס בשרתים ובתחנות הקצה.

3.3 התקנות, עידכון גירסאות וקינפוג תוכנת הגיבוי בשרתים. ביצוע גיבוי ראשוני, ביצוע הגדרות לגיבוי סידרתי אוטומטי וביצוע בקרה על שיחזור נתונים תקין מהגיבוי.

3.4 התקנות מכשירי אל פסק. התקנת הממשקים בתוכנה וחומרה להורדת והעלאת השרתים אוטומטית לרבות התקנת Agent's בשרתים וביצוע ניסוי בקרה לתקינות פעולת המערכת בעת הפסקת חשמל לרבות ירידה אוטומטית של השרתים ועלייתם באופן אוטומטי לאחר סיום הפסקת החשמל.

3.5 התקנות Office בעמדות הקצה, לרבות ביצוע ההגדרות המתאימות להפעלת היישומים לרבות : Office 365 ו- Microsoft Outlook.

3.6 הגדרת הרשאות ממודרות למשתמשים השונים על פי הנחיות התאגיד

3.7 טיפול ב Domain לרבות אחריות וחדוש

3.8 הדרכת המשתמשים בשימוש ותפעול מלא של כל רכיבי המערכת

3.9 מעקב אחר רישיונות שימוש בתוכנות, בבסיסי הנתונים ובכל הרכיבים הנדרשים לצורך תפעול מלא של המערכת.

3.10 ביצוע הגדרות המתאימות במערכות לצורך קישורה לשרותי ה Internet Service - ISP Provider ולשרותי פריוריטיטי או כל חברה אחרת הפועלת בתאגיד או שתפעל בתאגיד בכל תקופת ההסכם לרבות עבודה בזמן תגובה תקין במערכת.

3.11 הגדרת תיבות Email (דואר אלקטרוני) בתחנות הקצה ובשרתים עד לכדי עבודה שוטפת לרבות הסבת תיבות דואר, לוחות השנה, פתקים, משימות ואנשי הקשר.

3.12 הגדרת כללי אבטחת מידע בשרתים ובתחנות הקצה ובקרה שוטפת בדבר שרידותם של כללים אלה.

3.13 שרותי Help Desk טלפוני למענה המשתמשים בכל שעות העבודה המקובלות בתאגיד.

3.14 אפשרות להגדרת וביצוע חיבורי VPN לצורך הגדרת וקישור תחנות קצה מרוחקות לשרת התאגיד לרבות עובדי התאגיד ומנהליה הנמצאים בחוץ לאתר התאגיד.

3.15 שרותי תמיכה ו Help Desk טלפוני לתשתיות הטכנולוגיות לרבות לשרתים ולתחנות הקצה, לרבות שרותי איבחון, תיקון ופתרון תקלות תקשורת מרחביות Wide Area Network להלן " WAN " ומקומיות Local Area Network להלן " LAN ".

3.16 הגדרה סינכרון נתונים דו סיטרי בזמן אמת בין שרתי התאגיד לרבות השרת המשרדי בענן לבין טלפונים חכמים ומחשבי טאבלט של מנהלי התאגיד ועובדיה באופן מאובטח.
4. על המציע לספק פתרון, אחריות מקצה לקצה ומענה כולל למתן השירותים המאופיינים במסגרת מכרז זה לתאגיד. הספק יהיה אחראי לתקינותה של המערכת על כל מרכיביה: שרתים, תוכנה ותקשורת תוך כדי עמידה ברמת השירות Service Level Agreement להלן "SLA" כפי המפורט במסמכי המכרז.

5. מובהר בזאת כי כל נתוני המערכות למעט התוכנה הינם רכושו הבלעדי של התאגיד. הספק יאפשר לתאגיד לקבל נתונים מכל סוג ללא דיחוי.
6. מובהר בזה כי ככל שהתאגיד יחליט לבצע הסבה משרתים מקומיים לעבודה בענן לרבות הסבת המערכת המשרדית ל 365, התאגיד יבחר גורם לבצע את תהליך המיגרציה בתשלום נפרד. הספק הנבחר במכרז זה במסגרת תפקידו ייעץ, יתכן יפקח וינהל את תהליך, כחלק מתפקידו בתאגיד וללא תוספת תשלום לרבות תחזוקה שוטפת.

להלן נתוני התאגיד:

א. תקשורת, אבטחת מידע ומתגים:

מיקום	סוג קו	שימוש	דגם פיירוול
משרדים	תמסורת	אינטרנט מנהלה	Sophos SG210
משרדים	APN	בקרה	Sophos SG 135
אזור	ADSL	הנהלה	SD-RED 50
בית דגן	ADSL	הנהלה	SD-RED 50
אור יהודה	ADSL	הנהלה	SD-RED 50
בית דגן	APN	בקרה	SD-RED 60
הלוחמים	APN	בקרה	SD-RED 60
אזור	APN	בקרה	SD-RED 60
השיקמה	APN	בקרה	SD-RED 60
האורגים	APN	בקרה	SD-RED 60
הולץ	APN	בקרה	SD-RED 60

ב. שרתים:

שרתים פיזיים					
ספ'	תפקיד	מערכת הפעלה	CPU	RAM	דגם
1	Host1	Esx 6.7	2 x E5-2640 v3	128	Dell r630
2	Host2	Esx 6.7	2 x E5-2640 v3	128	Dell r630
	קיוסק	Windows 10			

שרתים ווירטואליים					
ספ'	תפקיד	מערכת הפעלה	CPU	RAM	אחסון כולל
1	Avaya	Linux	4	8	120
2	Avaya	Linux	4	8	100
3	Avaya	Server 2016	6	16	120
4	Veeam 11	Server 2016	32	24	250
5	Drive Sftp	Server 2012	8	8	1200
6	DC	Server 2012 r2	8	16	120
7	Terminal	Server 2016	18	48	150
8	vCenter 6.7	vCenter 6.7	2	10	250
9	שרת בקרה HMI	Server 2016	12	16	170
10	שרת דיגום מים	Server 2012 r2	18	8	300
11	שרת קומפלוט DB	Server 2019	12	8	300
12	שרת קבצים ראשי	Server 2012 r2	18	16	3000
13	שרת GIS חירום	Server 2016	6	16	400
14	שרת דואר	Server 2016	32	32	1800
15	שרת TS בקרה	Server 2019	3	16	120
16	שרת מדפסות	Server 2019	10	8	150

ג. מתגים ורשתות :

שימוש	שם המתג	דגם	מיקום
BB\FW PORT 12		Aruba 2930F-24G-4SFP+ Switch (JL253A)	ארון שרתים ראשי
מחשבים\טלפוניה		HPE OfficeConnect Switch 1920S 48G 4SFP	ארון שרתים ראשי
מחשבים\טלפוניה		HPE OfficeConnect Switch 1920S 48G 4SFP	ארון שרתים ראשי
מחשבים\טלפוניה		HPE OfficeConnect Switch 1920S 48G 4SFP	ארון שרתים ראשי
מחשבים\טלפוניה		HPE OfficeConnect Switch 1920S 48G 4SFP PPOE+	ארון שרתים ראשי
מחשבים\טלפוניה		HPE OfficeConnect Switch 1920S 48G 4SFP PPOE+	ארון שרתים ראשי
מצלמות		HPE OfficeConnect Switch 1920S 48G 4SFP PPOE	ארון שרתים משני ימין
בקרות		HPE OfficeConnect Switch 1920S 24G 2SFP PoE	ארון שרתים ראשי ימין
מחשבים\טלפוניה		HP 2530-24G Switch (J9776A)	ארון שרתים ראשי בקרה
אור יהודה		HPE OfficeConnect Switch 1820 24G PoE+	אור יהודה

VLAN'S

mei-shikma Lan	1
Voice	2
Camera	3
Wifi AP	4
Bakarot	5
Bakaea Water	6
אור יהודה QFLOW	7

ד. התקני גיבוי - Veeam ואחרים

Storage	שימוש	סוג גיבוי	נקודות שחזור
QNAP TS-1232PXU-RP	יומי	incremental	50
Lenovo EMC	יומי	incremental	7
DR Netcore	יומי	Replacion	7

התקן	שימוש
Ruckus	אינטרנט אלחוטי - Wifi
Dahua	מצלמות אבטחה במשרדים
בקרה מצלמות	מצלמות אבטחה באתרים המרוחקים
Avaya	מרכזייה טלפונים הכולל מוקד
Risco	אזעקות

ה. מרכזיית טלפון

מוצר	נתונים	הערות
מרכזיית טלפונים	avaya ipo 500 V2	Version 11.1
שלוחות	62	כולל מרוחקות בסניפים
דואר קולי	vmpro	16 ערוצים
הקלטת שיחות	Media Manager	16 ערוצים
OneX portal	קישור למחשב	
מערכת מוקד/דוחות	avaya Acr	
אפליקציה סלולרית	מוקד מרוחק	

ו. מערכת בקרת כניסות

מערכת בקרת כניסה Geovition
בקר 4 דלתות 2 יחידות
אינטרקום cs1320 6 יחידות
מערכת ניהול מרכזית as manager

ז. מערכת אזעקה – Prosyspro

ח. מערכת מצלמות – כולל בסניפים – 32 מצלמות – פרוטוקול HIKVISION

7. תיעוד הזוכה במכרז ישלים המשימות המוגדרות בסעיף זה לא יאוחר מ 90 ימים קלנדריים מיום ההתקשרות, המציע יציג במסמכי הצעתו למכרז תרשים גנט למימוש ביצוע התעוד לרבות דוח התקדמות דו שבועי.

- 7.1 הספק נדרש לספק תיעוד כדלקמן:
- 7.2 הכנת תיק אתר As-Madeבשפה העברית בפורמט MS-WORD שיועבר למזמין ויכלול את כלל הטופולוגיה של תשתיות המחושוב, התקשורת, רכיבים וציוד לרבות כתובות גישה וסיסמאות.
- 7.3 תיק רישיונות חדר שרתים ותחנות עבודה, מעודכן הכולל את פירוט הרישיונות של כל היצרנים לכל רכיבי החומרה, התוכנה ורכיבי תקשורת וציוד היקפי. התיק יכלול פירוט רישוי, כמות, מספרים סריאלים, תעודות ומועדי גמר תוקף רישוי.
- 7.4 הספק ימסור למזמין את כל המידע המלא והידע ביחס לכלל מערכות ותשתיות המחושוב, System, אבטחת המידע, תקשורת, תיק אתר, שרטוטים וטופולוגיה של האתר, סיסמאות, שיטות עבודה, מידע, ידע, ספרות, וכל מידע אחר שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו והנדרש לצורך המשך תפעול שוטף.
- 7.5 הספק יעביר לבעלות המזמין את השרתים המותקנים במזמין המפעילים את היישומים, המאחסנים והמגבים את הנתונים, המגנים על מערכת וציוד אחר הדרוש להפעלת המערכת.
- 7.6 על הספק להציג במסגרת הצעתו, את נוהל מסירת המערכת בתום ההתקשרות. הנוהל יכלול בתוכו את כל הנתונים, תצורת העברת המערכות, תצורת מערכת הווירטואליזציה, נתוני התיעוד, מסמכים, שרטוטים ושיטות העבודה לרבות חפיפה בינו לבין נציגי המזמין והספק שיחליפו.
- 7.7 הנתונים, במקרה זה, כוללים את כל קובצי מערכות המחושוב, קבצי מכונות וירטואליות, לרבות קבצי מערכת, מסמכים, לוגים, אינדקסים, משתמשים, הרשאות, טבלאות עזר וכיו"ב, לרבות נתונים היסטוריים ונתוני ארכיב מיום הקמת המערכת על ידו, מעודכנים למועד ההפרדות.
- 7.8 הספק (הזוכה במכרז זה) יעביר לספק חדש, לכשייסיים את תקופת ההתקשרות, בצורה חלקה את כלל הנתונים והמידע מהמערכות וישתף פעולה עם הספק החדש. למען הסר ספק יצוין כי

גם במקרה בו ההתקשרות מופסקת על ידי המזמין, חייב הספק לעמוד בהתחייבויותיו בנושא העברת המערכת לספק החדש שיבחר על ידי המזמין

7.9 תיעוד כל התקלות הסגורות לרבות: שעות פתיחה וסגירה, מהות התקלה, מהות הפתרון, על ידי מי ניתן הפתרון, מסקנות ופעולות מתקנות.

7.10 תיעוד תחקירי ארוע לרבות: שעות פתיחה וסגירה, מהות התקלה, מהות הפתרון, על ידי מי ניתן הפתרון, מסקנות ופעולות מתקנות.

פרק 2: נספח א'

דרישות התאגיד למענה בתחום המחשוב והתקשורת בשעת חרוםהגדרה - מצב חרום

- א. מצב חרום מקומי – אירוע שהוגדר ע"י התאגיד כאירוע מקומי חריג המצריך הערכות חירום
ב. מצב חרום מל"ח, או מצב בטחוני מיוחד.

השירותים הנדרשים

- מענה של איש מחשבים/תקשורת שנותן שירות לתשתיות בתחום המחשבים לתאגיד ושלוחותיו בזמן אמת (פעולה מיידית).
- מתן שירות שוטף בזמן אמת, באופן מידי, ומלא לחמ"ל התאגיד בחרום.
- גיבוי מסמכים שוטף בכל מצב בהתאם לרציפות אירועים המאפשר תפקוד שוטף של עובדי התאגיד בחרום.
- תחזוקה שוטפת של תוכנה, חומרה, תקשורת וציוד בזמן החרום.
- תחזוקת מחשבים ניידים
- גיבוי למערך שרתים
- זמינות מידע בשרתים
- תפעול התוכנות השונות
- שיתוף פעולה עם ספק תשתיות ה DR

על נותן השירות בתחום המחשוב והתקשורת להיות מוכר, או לפעול למצב שיהיה מוכר, כמפעל קיומי/חיוני לשעת חירום, ואנשי החברה אשר יעמדו בקשר עם התאגיד יותקו ויוכרזו עפ"י חוק שירות עבודה בשעת חירום (ריתוק משקי במשרד הכלכלה או כל משרד אחר שהוסמך לכך) להבטחת המשך מתן שירותים גם בשעת חירום.

פרק 2: נספח ב'

אבטחת מידע

המציע מתחייב בזה לנקוט, להפעל ולממש אמצעי אבטחת מידע בהתאם למרכיבים הבאים :

א. חסיון המידע לרבות :

- מתן הרשאות ממודרות למשתמשים בכדי שהמידע יהיה נגיש אך ורק לגורם שאושר על ידי התאגיד
- הזדהות מבוססת סיסמא אישית שהתוכנה מחייבת להחליפה מידי תקופה
- שימוש באמצעי אבטחת מידע כגון Token וכרטיס חכם
- הצפנת נתונים בתקשורת
- FireWall חומת אש אירגונית כולל תעבורה נתונים מוצפנת SSL. בקרת דיווחים וניטורים ממערכת זאת על ידי גורם מוסמך
- FireWall על כל מחשב נייד או או ניח Personal Firewall (באחריות התאגיד)

ב. זמינות המידע

- נוהלי גיבויים ושיחזורים
- מנגנוני Disaster Recovery Program - DRP
- הצפנת נתונים המועברים ברשת האינטרנט על ידי פרוטוקולים וערוצים מאובטחים כגון Hypertext Transfer Protocol Secure - Https
- Virtual Private Network - VPN
- תוכנית רציפות עיסקית/שרותית BCP – Business Continuity Plan

ג. שלמות ואמינות המידע

- עמידה בתקני אבטחת מידע של מוסדות פיננסיים כגון PCI - Security Standards Council
- מניעת נגישות למידע למי שלא הוסמך לכך
- אבטחת כל שכבות המידע לרבות : LAN, WAN, אתר האינטרנט, חוות השרתים של המציע ,

ד. מנגנוני בקרת כניסה למשרדי המציע לרבות אבטחה פיזית, מיגון כניסה לחדר שרתים ותקשורת ע"י דלת רב בריח עם נעילת פינים וכן עינית וקפיץ מחזיר. פתחים – חלונות בגובה של מתחת ל-7 מטר מסורגים בסורגים בעובי 8 מ"מ לפחות ובמרחק מקסימלי של 15 ס"מ בין סורג לסורג. כמו כן, קיום מערכת אזעקה העומדת בתקן חטיבת הבטחון של משטרת ישראל המופעלת אוטומטית בעת שהמתחם איננו מאויש. במתחם תוקם מערכת גילוי אש/ גילוי לחות/ גילוי לחות, גילוי מים שיופעל באופן רציף

ה. הגנה בפני תוכנות זדוניות / מזיקות כגון וירוסים / רוגלות / סוסים טריוויניים / כופרות

ו. הגנה בפני לוחמת סייבר

ז. הסמכות הגדרות ונהלים בתחומים ונושאים כגון :

1. Access Control Systems
2. Telecommunication and network security
3. Security Management Practice
4. Applications and Systems Development
5. Cryptography
6. Security Architecture and Models
7. Operational Security
8. BCP & DRP
9. Law Investigation and Ethics
10. Physical Security

ח. דרישות נוספות לאבטחת מידע (כמוגדר בנוהל עקרונות האבטחה וההגנה על מערכות מחשוב עבור ספקי מים) :

1. הפרדת אזורים בין תחנות הקצה לשרתים
2. הפרדת אזורים בין השרתים לבין מערכות הגיבוי וההתאוששות מאסון
3. הפרדה פיזית ברכיבי התקשורת בין מערכות המחשוב העסקיות לבין התהליכיות לרבות מתגים נפרדים לכל רשת
4. מערכת אנטי וירוס
5. שרת פרוקסי
6. Mail Relay

7. נוהל תהליך לבדיקת והכנסת מידע המתקבל מגורמי חוץ לרבות מערכת הלבנה
8. מערכת לניטור ובקרת הכנסת התקנים חיצוניים
9. שרת בסיס הנתונים ממוקם בסגמנט נפרד, ייעודי, מוגן בתקשורת אך ורק עם שרת האפליקציה
10. מתגי תקשורת מנוהלים, מנוטרים ומוקשחים
11. מערכת לניהול משתמשים והרשאות
12. התחברות ספקים חיצוניים לרשת התקשורת הארגונית תתבצע אך ורק בפרוטוקול מאובטח
13. במקרה של הכרח בשימוש בתווך אלחוטי ייושם מנגנון הצפנת תעבורה מבוסס אלגוריתם מסחרי בעל מפתח הצפנה AES256
14. שימוש בתשתית סלולר יבוצע תחת APN ייעודי עם הגדרה לשיחות יוצאות בלבד
15. תחנות קצה ושרתים מוקשחים : USB סגור באמצעות תוכנה
16. ביצוע גיבויים סדירים בתדירות יומית, שבועית וחודשית. הגיבוי מתבצע הן לנתונים והן לתצורת המערכות. הגיבויים נשמרים באתר מרוחק פיזית.
17. קיום עמדת הלבנה לצורך בדיקת מדיות נתיקות בטרם שימוש במערכת.

נספח ג' לפרק 2

נספח אבטחת מידע וסייבר -

1. מטרת הנספח

1.1. התאגיד נדרש להפעיל מערכות ותשתיות תקשוב כמפורט בגוף המכרז. מערכות אלו חשופות להתקפות סייבר ומהוות איום על הרציפות התפקודית של התאגיד. יתרה מזאת התאגיד חווה בעבר התקפות סייבר אשר פגעו ברציפותו התפקודית ואף גרמו לנזקי מוניטין. מטרת הנספח היא להגדיר את שכבות הגנת הסייבר הנדרשות ע"פ נוהל הגנת סייבר לתאגידי מים של רשות המים, היבטי הגנת הפרטיות ולקחי אירועי העבר על מנת שייושמו ע"י הספק הזוכה להגנת סייבר מיטבית לתאגיד.

2. תקנים וסטנדרטים

- 2.1. נוהל עקרונות האבטחה וההגנה על מערכות מחשוב עבור ספקי מים של רשות המים.
- 2.2. תקנות הגנת סייבר להגנת רשומות של משרד המשפטים - תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017
- 2.3. ISO27001: 2013 ת"י מערכת ניהול אבטחת מידע.
- 2.4. רשות הסייבר - נוהל הגנה על מערכות.

3. **הגדרות היריב** – ראה נוהל אבטחת מערכות רשות המים.

4. **איום הייחוס** - ראה נוהל אבטחת מערכות רשות המים.

5. הנחיות כלליות

- 5.1. נדרש כי יישום ההנחיות ילווה בתיעוד, **מפורט ככל הניתן** לרבות שרטוטים HLD LLD/

דרישות הגנת סייבר למערכות התאגיד (M)

6. הפרדת אזורים סגמנטציה בין תחנות קצה למערכות נדרש (כמפורט בנספח ד' בנוהל רשות המים):

- 6.1. למפות את מערכות המידע, את התאגיד ואוכלוסיית המשתמשים לכל מערכת.
- 6.2. ליישם הפרדת Vlan's בין כל מערכת / בסיס נתונים למשתמשים הרלוונטיים.
- 6.3. לתעד המיפוי קרי מערכת / משתמשים / Vlan בטבלה סדורה
- 6.4. לתחזק את המיפוי על שינוי.
- 6.5. לוודא עותק מיפוי עדכני בידי מנהל אבטחת מידע של התאגיד.
- 6.6. להגדיר ויישם נוהל תחזוקה להליך זה.

7. מערכת FW חומת אש:

- 7.1. יש ליישם FW-ים חומות אש לקישוריות בין הרשתות הפנימיות של התאגיד קרי בין האתר המרכזי לבין אתרי משנה.
- 7.2. ה - FW חומת אש באתר המרכזי יהווה חוצץ בין רשתות התאגיד לעולם החיצון. כלומר רק דרכו תתאפשר יציאה למערכות חיצוניות / אינטרנט למשתמשי התאגיד.
- 7.3. התקשורת בין האתרים תהיה מוצפנת. נדרש שימוש במערכות ומנגנוני הצפנה המתבססים על אלגוריתמי הצפנה מוכרים ומסחריים ובגדלי מפתח מינימלי של 256 יש לאשר מראש את אלגוריתם ההצפנה. אין להשתמש במערכות ומנגנוני הצפנה בעלי חולשות ידועות בשיטות הצפנה מיושנות כדוגמת: SSLv1, SSLv2 SHA1 , או מפתחות הצפנה קטנים מ Bit128 וכו'.
- 7.4. לא תתאפשר נגישות חיצונית למערכות התאגיד מכל סוג שהוא (למעט תמיכה ותחזוקה, כמפורט בסעיף 21 לעיל – תחזוקת תשתיות התאגיד).

- 7.5. באחריות המציע להפעיל את מדיניות White-List כלומר חוקה בהתאם למאפייני השירות הנדרשים מכל FW וכלל זה : כתובות IP, פרוטוקולים, פורטים, סוגי שירותים, אפליקציות מורשים בלבד.
- 7.6. כל תקשורת אחרת מה- White-List תחסם.
- 7.7. נדרש לתעד ולתחזק את רשימות ה White-List לרבות כתיבת נוהל תפעולי לעניין.
- 7.8. ניטור קבצי הלוג :

7.8.1. נדרש לנתח בשגרה יומית את קבצי הלוג של ה- FW .

7.8.2. לתעד אירועים חריגים לרבות הסבר טכני למהות היווצרותם.

7.8.3. להעביר דוח זה על בסיס יומי למנהל אבטחת מידע לצרכי מעקב ובקורת.

8. מתגי תקשורת

- 8.1. כל מתגי התקשורת נדרשים להיות מנוהלים, מנוטרים ומוקשחים.
- 8.2. תתקיים יכולת התרעה על שינוי תצורה לרבות תיעוד והתרעה מידית למנהל אבטחת המידע.
- 8.3. על המציע להציג תכנון ושיטה ליישום הגנה זו לרבות נוהל מתאים.

9. שרתי התאגיד

- 9.1. כל שרתי התאגיד נדרשים להיות מנוהלים, מנוטרים ומוקשחים.
- 9.2. תתקיים יכולת התרעה על שינוי תצורה לרבות תיעוד והתרעה מידית למנהל אבטחת המידע.
- 9.3. על המציע להציג תכנון ושיטה ליישום הגנה זו לרבות נוהל מתאים.

10. שרת הגנה PROXY

- 10.1. שרת זה ישמש חוצץ הגנה ובידול כתובות IP בכל הקשור למתן שרותי אינטרנט למשתמשי התאגיד
- 10.2. על המציע להציג תכנון ליישום הגנה זה ובכלל זה : שם יצרן, הגדרות, הליך תפעול ותחזוקה.

11. הגנת AV אנטי וירוס ארגונית

- 11.1. נדרש ליישם ולתחזק מערכת AV ארגונית למניעת קוד עוין (כדוגמת מקאפי). המערכת תכסה תתריע ותמנע הפעלת קוד עוין ברמת : כלל השרתים, עמדות הקצה, דואר אינטרנט וכל חומר אשר הוזן למערכות הארגון.
- 11.2. נדרש כי תהיה מעודכנת באופן שוטף ומידי בחתימות ונוזקות ע"פ מקורות היצרן.
- 11.3. עדכוני המערכת יבוצעו באופן מאובטח – על המציע לפרט כיצד יממש הליך זה לרבות : DMZ , הרשאות ייעודיות, בידול VLAN, ניטור ותיעוד.
- 11.4. התרעות על קוד עוין חשוד יועברו מידית למנהל אבטחת המידע לבדיקה ותחקור.
- 11.5. - באחריות המציע לתאר השיטה ליישום התרעות אלו.

11.5.1. לנתח בשגרה יומית את קבצי הלוג של המערכת ברמת השרתים ותחנות העבודה.

11.5.2. לתעד אירועים חריגים לרבות ירוט קוד חשוד והסבר טכני למהות היווצרותם.

11.5.3. להעביר דוח זה על בסיס יומי למנהל אבטחת מידע לצרכי מעקב וביקורת.

12. מערכת הגנה Mail Relay

- 12.1. נדרש יישום מערכת הגנה מפני "דואר זבל".
- 12.2. על המציע להציג תכנון ליישום הגנה זו ובכלל זה: שם יצרן, הגדרות, הליך תפעול ותחזוקה.

13. בקרת גלישה באינטרנט

- 13.1. נדרש יישום מערכת הגנה מפני גלישה לאתרים זדוניים תכנים פוגעניים, חסימת אתרים ע"פ תוכן (פדופיליה, הימורים וכו'), מניעת גלישה לרשתות חברתיות וכיו"ב.
- 13.2. על המציע להציג תכנון ליישום הגנה זו ובכלל זה: שם יצרן, הגדרות, הליך תפעול ותחזוקה.

14. הגנה על תהליכי הכנסת מידע לגיטימי לתאגיד

- 14.1. עדכונים מצד ספקי שרות צד ג':
 - 14.1.1. המציע נדרש למפות ספקים אלו ולהגדיר הליך טכני מאובטח להכנסת חומר / מידע ובכלל זה:
 - 14.1.2. שימוש באזור חץ DMZ ייעודי לכל ספק טרם הכנסת החומר למערכות התאגיד.
 - 14.1.3. בדיקתו וסינונו תוך שימוש ב AV ו "ארגזי חול".
 - 14.1.4. העברת חומר נקי למערכת הייעודית.
 - 14.1.5. תיעוד מלא של כל הליך לרבות שם ספק, זמן, מהות העדכון אירועים מיוחדים
 - 14.1.6. גיבוי התהליך בנוהל מתאים.
- 14.2. הכנסת חומר ע"י עובדי התאגיד:
 - 14.2.1. המציע נדרש למפות עובדים אלו ולהגדיר הליך טכני מאובטח להכנסת חומר / מידע ובכלל זה:
 - 14.2.2. שימוש באזור חץ DMZ / עמדת עבודה ייעודית להכנסת החומר ממקור פנימי.
 - 14.2.3. בדיקתו וסינונו תוך שימוש ב AV ו "ארגזי חול" + מאפייני קובץ מותר.
 - 14.2.4. העברת החומר הנקי לארכיון המתאים.
 - 14.2.5. תיעוד מלא של כל הליך לרבות שם העובד, זמן, מהות הקובץ ואירועים מיוחדים
 - 14.2.6. גיבוי התהליך בנוהל מתאים.

15. הגנה על הוצאת מידע לגיטימי

- 15.1. המציע נדרש למפות עובדים הנדרשים לביצוע פעולה זו ולהגדיר הליך טכני ללא דליפת מידע.
- 15.2. נדרש להקצות עמדה ייעודית לפעולה הנ"ל.
- 15.3. נדרש לבצע ניקוי מטה-דאטה מהקבצים.
- 15.4. נדרש לגבות את התהליך בנוהל מתאים.
- 15.5. תיעוד מלא של כל הליך לרבות שם העובד, זמן, מהות הקובץ ואירועים מיוחדים.

16. בקרת חיבור התקנים לתשתיות התאגיד - NAC

- 16.1. נדרש למפות את התקני התאגיד מחשבים, שרתים ומדפסות ולאפשר קישורם בלבד לרשתות התאגיד.
- 16.2. נדרש ליישום מערכת הגנה המונעת אפשרויות חיבור התקנים חיצוניים דוגמת דיסק און-קי, התקני USB, מחשבים ניידים, טלפונים חכמים וכיו"ב.
- 16.3. על המציע להציג תכנון ליישום הגנה זו ובכלל זה: שם יצרן, הגדרות, הליך תפעול ותחזוקה.

17. ניהול משתמשים והרשאות

- 17.1. ניהול המשתמשים וההרשאות יבוצע ע"ב מערכת מרכזית לניהול משתמשים ומשאבים AD ברשת. בהתאם למיון משתמשי התאגיד, נדרש להגדיר את המערכות והשירותים שהמשתמש מורשה להפעיל ואיזה רמת גישה למידע הוא נדרש.
- 17.2. הרשאות גישה למערכות יינתנו בהתאם לצורך התפעולי/אבטחתי בלבד, מתן הרשאות יעשה בהתאם לעקרון least Privileged (מתן הרשאות בהתאם למינימום הנדרש לביצוע הפעולה הנדרשת).
- 17.3. נדרש לבטל את יכולת ניהול הרשאות מקומיות (Local Admin) בצידוד, עמדות ושרתים.
- 17.4. הרשאות Admin יוגדרו ע"ב צורך ייעודי בלבד ויאושרו ע"י מנהל אבטחת המידע.
- 17.5. נדרש לצמצם למינימום שימוש במשתמשי על ובהרשאות גבוהות כדוגמת: Root , Administrator , קבוצות Administrators , קבוצת Domain Admin , קבוצת Schema Admin , DB Owner , Enterprise Admin וכו'.
- 17.6. אחת לחודש יופק דוח של משתמשים שלא נעשה בהם שימוש והם ינעלו ודו"ח שינויים שבוצעו בהרשאות משתמשים.

18. הזדהות

- 18.1. הזדהות הינה אבן היסוד באבטחת מערכות התאגיד. כלל המשתמשים, הרכיבים והשירותים יופעלו רק לאחר ביצוע תהליך הזדהות. ככלל, כל "חשבונות" המשתמש האישי / שרות / רכיב לא ישמרו את הגדרות ברירת המחדל של היצרן.
- 18.2. Accountability - בהתחשב באילוץ המערכות והפעילות נדרש לצמצם כלל שניתן את השימוש בחשבון משתמש כללי וכי לכל עובד יהיה חשבון משתמש אישי באמצעותו יעשה זיהוי במערכות השונות.
- 18.3. הזדהות משתמשים :
 - 18.3.1. ההזדהות נדרשת להיות אישית ולא ניתנת להעברה.
 - 18.3.2. בסביבה רשתית, יופעל מנגנון בקרת גישה המאפשר זיהוי של המשתמשים אל מול מאגר מרכזי כדוגמת AD (Active Directory).
 - 18.3.3. בהתחברות ראשונית, יש להחליף את סיסמת ברירת המחדל/הראשונית.
 - 18.3.4. לאחר פרק זמן של אי שימוש במערכת 30 יום, המערכת תינעל ויידרש חידוש הזדהות מול המערכת.
 - 18.3.5. הודעת שגיאה במנגנון ההזדהות לא תספק פרטים על מיקום השגיאה כדוגמת: "סיסמתך אינה נכונה".
 - 18.3.6. יש לבטל את האופציות של "זכור סיסמא" ו"השלמה אוטומטית" במערכות הנדרשות להזדהות.
 - 18.3.7. המשתמש "יינעל" לאחר 7 ניסיונות כושלים.
 - 18.3.8. יבוצע "ניתוק" אוטומטי של משתמש לאחר 15 דקות ללא פעילות.
 - 18.3.9. יבוצע "ניתוק" אוטומטי של כל המשתמשים לאחר השעה XX: XX.
 - 18.3.10. אימות זהות המשתמש המתחזק מערכת מרחוק יתבצע ע"ב פתרון הזדהות חזקה המחייב לפחות Two Factor Authentication (2FA).
 - 18.3.11. מאפייני סיסמה :
 - 18.3.11.1. הסיסמא תכיל 8 תווים למשתמש רגיל
 - 18.3.11.2. הסיסמה תכיל 14 תווים למשתמש על.
 - 18.3.11.3. הסיסמא תכיל אותיות גדולות וקטנות.
 - 18.3.11.4. הסיסמא תכיל מספרים.
 - 18.3.11.5. הסיסמא תכיל תווים (! @ # \$ %)
 - 18.3.11.6. תימנע חזרה של סיסמאות עד 15 דורות אחורה.
- 18.4. הזדהות לרכיבי תשתיות התקשורת תהיה ע"פ כללים של משתמש על.

19. **הקשחות**

- 19.1. בהתאם לתכנון ולהקמת המערכות, כל הרכיבים לרבות ציוד התקשורת, ציוד אבטחה, אפליקציות, בקרים, שרתים ותחנות עבודה נדרשים להיות מוקשחים על מנת לאפשר את המינימום הנדרש לביצוע פעולת המערכת התקינה ללא פגיעה בתהליך הקריטי ובכך לצמצם את מרחב האפשרויות לפגיעה במערכות.
- 19.2. כלל כתובות ה-IP של הרכיבים יהיו ע"ב כתובות סטטיות. לא יופעל שירות DHCP.
- 19.3. הקשחת כלל ציוד התקשורת / האבטחה / המחשוב והבקרה תבסס על פי BEST PRACTISE של יצרן ציוד ובהתאם לצרכי המערכת ועדכון הגדרות הקשחה אלו בהינתן הגדרות חדשות.
- 19.4. **מערכות הפעלה** – הקשחת מערכות ההפעלה תתבצע ע"ב הנושאים הבאים:
- 19.4.1. הפעלת מדיניות סיסמאות – בהתאם לפרק זה בסעיף "הזדהות".
 - 19.4.2. יכולת נטרול רכיבים וסגירת שירותים לא חיוניים.
 - 19.4.3. יישום הקשחות בקטגוריית User Rights Assignment
 - 19.4.4. יישום הקשחות בקטגוריית Security Options
 - 19.4.5. יישום הקשחות בקטגוריית Audit Policy
 - 19.4.6. הסרה והגבלת משתמשים בחברות בקבוצות בעלי הרשאות "על".
 - 19.4.7. הסרת "חשבנות" ברירת מחדל.

20. **דגשים לאבטחת תחנות קצה ושרתים**

- 20.1. הסעיף מתייחס על כלל השרתים, אחסון, תחנות העבודה לרבות מחשבים ניידים בתאגיד.
- 20.1.1. נדרש להטמיע פתרונות להתמודדות עם פוגענים וקוד עויין כמפורט בסעיף **הגנת AV אנטי וירוס ארגונית** לעיל.
- 20.1.2. נדרש יישום יכולת Personal FW

21. **גיבויים והמשכיות עסקית**

- 21.1. נדרש תכנון ומימוש מלא להקמת תשתיות גיבוי ושחזור לכל מערכות התאגיד ובכלל זה:
- 21.1.1. תשתיות הווירטואליות (אם יהיו)
 - 21.1.2. מערכות ההפעלה
 - 21.1.3. שרתי האפליקציה
 - 21.1.4. בסיסי הנתונים
 - 21.1.5. ארכיוני מידע
 - 21.1.6. מערכות WEB
 - 21.1.7. תצורה של כל מערכות המיתוג.
 - 21.1.8. כל מידע אחר במערכת
- 21.2. נדרש כי תשתיות הגיבוי יאפשרו שמירה של מידע לפרקי זמן בלתי מוגבלים.
- 21.3. נדרש ביצוע גיבוי כפול ואחסונו בשתי מקומות פיזיים נפרדים.
- 21.4. נדרש תדירות גיבוי – יומית.
- 21.5. נדרשת האפשרות ל SNAP SHOT אוטומטי עד לגיבוי יומי סדור
- 21.6. ניהול דורות גיבוי.
- 21.7. נדרש כי יבוצע גיבוי במערכת ללא פגיעה בתפקוד המערכת או המידע המגובה – ללא השבתה !
- 21.8. נדרשת יכולת שחזור מהירה למידע המגובה. SLA – עד שעתיים חזרה לפעילות תקינה מרגע הנחייה לביצוע שיחזור.
- 21.9. נדרשת יכולת שחזור המידע למקום אחר ממנו גובה המידע (דיסק אחר/ מערכת אחסון אחרת)

- 21.10. נדרשת מערכת ניהול למערך הגיבוי והשחזור, באמצעות מערכת זו נדרש לנהל ולשלוט בכל יכולות המערכת, כולל ביצוע הגדרות, ניטור מצב המערכת, ניטור ביצועי מערכת הגיבוי והשחזור וקבלת התראות על תקלות.
- 21.11. נדרש כי הגישה למערכת הגיבוי והשחזור תבוצע ע"י משתמשים בעלי הרשאות ייעודיות במערכת הגיבוי והשחזור.
- 21.12. נדרש ממשק לדיווח התרעות, אירועים ותקלות ממערכת הגיבוי והשחזור למערכת ניטור מערכות ה-IT.
- 21.13. על המציע להציג תכנון ליישום הגנה זו ובכלל זה: שם מערכת / יצרן, הגדרות ושיטה ונוהל לתיעוד ובקרת התהליך.
- 21.14. פעמיים בשנה יבוצע תרגיל יזום ע"י מנהל אבטחת המידע שמטרתו בדיקת כשירות מערך הגיבוי. באחריות הספק השתתפות וביצוע התרגיל לרבות הפקת לקחים ויישומם.
22. תחזוקת תשתיות התאגיד (דרישות תיעוד כמפורט בנספח ב' – נוהל רשות המים).
- 22.1. השרות יינתן ע"י גורמים מוסמכים מאושרים ע"י התאגיד.
- 22.2. שרות הניתן מרחוק:
- 22.2.1. יבוצע ממחשב ייעודי לצרכי תחזוקה של הספק עבור התאגיד. מחשב זה לא יהיה מחובר בשום צורה לתשתיות הכלליות של הספק ובפרט לא יספק שירותי תחזוקה ללקוחות אחרים.
- 22.2.2. עמדת השרות של הספק תהיה מוגנת מפי קוד עיון ב-AV.
- 22.2.3. כל קובץ מידע / עדכון יעבור בדיקת AV טרם הכנסתו לרשת התאגיד.
- 22.2.4. ממשק התקשורת אל מערכות התאגיד יהיה מוצפן ע"פ הסטנדרטיים לעיל.
- 22.2.5. סיסמאות כניסה יהיו ע"פ הגדרת משתמש על לעיל.
- 22.2.6. נדרש ליישם מנגנון הזדהות כפול 2FA.
- 22.2.7. ערוץ התקשורת יהיה במצב רגיל מנותק. ויחובר אד-הוק ע"פ הצורך באישור מנהל אבטחת המידע.
- 22.2.8. כל פעולת התחברות ומתן שירות תתועד, תנוטר ויופק דוח שבועי למנהל אבטחת המידע.
- 22.3. שרות הניתן מקומי:
- 22.3.1. יבוצע ע"י מחשב נייד ייעודי ומאובטח.
- 22.3.2. כל קובץ / עדכון תוכנה יעבור בדיקת AV.
- 22.4. סיוע למשתמשי קצה:
- 22.5. כלל יש להימנע מתמיכה ע"י תוכנת השתלטות.
- 22.6. במידת הצורך תופעל אד הוק תוכנת השתלטות מרחוק ע"פ המתכונת של סעיף תחזוקה מרחוק לעיל.
- 22.7. התמיכה תהיה בידיעה ואישור מנהל אבטחת המידע.
- 22.8. המנגנון ינותק מידית לאחר גמר הטיפול.
- 22.9. כל פעולת התחברות ומתן שירות תתועד, תנוטר ויופק דוח שבועי למנהל אבטחת המידע.
- 22.10. נדרש יישום מנגנון ניתוק אוטומטי במידה ונשכח ביצוע ניתוק יזום (אחרי שעתיים של אי פעילות בנושא תחזוקת תשתיות התאגיד).
- 22.11. הספק יאפשר ביצוע ביקורת סייבר מטעם התאגיד למערכות התמיכה בצד הספק בתדירות של אחת לשנה.
- 22.12. הספק מתחייב לבצע תיקון של כל ליקוי אשר ימצא בהליך הביקורת לעיל.
- 22.13. על המציע להציג תכנון ליישום הגנה זו ובכלל זה: שם מערכת / יצרן, הגדרות ושיטה ונוהל לתיעוד ובקרת התהליך.
23. דגשים לעניין בקרת תצורה ותיעוד (כמפורט בנספח ה' בנוהל רשות המים)
- 23.1. על הספק לממש בקרת תצורה. בקרת התצורה תכלול את המידע העדכני ביום סיום שלב ההקמה של כלל המערכות על כלל מרכיביהן, לרבות שרטוטים LLD, הכבילה,

- הלוחות, רכיבי התקשורת, מערכות הבקרה, כלל מערכות המחשב ובתוך כך כלל המרכיבים חומרה, תוכנה וכיוצא בזה .
- 23.2. נידרש רישום וזיהוי רכיבי הציוד במתקן. המציע יבצע רישום של כלל רכיבי מערכות הבקרה והשליטה. לרבות זיהוי הרכיב לפי: מק"ט, יצרן, שנת ייצור, טלפון, תאריך התקנה במתקן, תקופת אחריות וכו' .
- 23.3. **נהלים ותהליכי עבודה**
- 23.4. הספק נדרש להיות שותף להכנת נהלים ולבקרת ישומם המלא בתאגיד כמופרט בסעיפים המפורטים בסעיף זה. הנהלים יכתבו בפורמט ISO 27001. הפורמט יאושר מראש על ידי מנהל אבטחת המידע והיועץ מטעמו. להלן תיאור מבנה נוהל:
- 23.4.1. כללי
 - 23.4.2. מטרת הנוהל
 - 23.4.3. הגדרות
 - 23.4.4. שיטה
 - 23.4.5. אחריות
 - 23.4.6. מסמכים ישימים
 - 23.4.7. נספחים
 - 23.4.8. עדכונים ושינויים
 - 23.4.9. אישור הנוהל
24. **בדיקות**
- 24.1. בדיקות קבלה למענה המכרז:
- 24.1.1. טרם ביצוע הבדיקות, נדרש הספק להכין מסמך בדיקות המכיל את כלל דרישות הפרק, המענה המוטמע, סוג הבדיקה לבחינת המענה, תוצאות הבדיקה, מידת הטמעת המענה על רכיבי המערכת ורמת אכיפת המענה (ללא , חלקי , מלאה).
 - המסמך יוגש ויאושר ע"י התאגיד בטרם יבצע הבדיקות בפועל.
 - 24.1.2. נדרש לבצע Cyber F.A.T בשיתוף התאגיד כחלק מתהליכי בדיקות הקבלה. סיכום ותוצאותיו של המבדק יועברו ויאושרו ע"י התאגיד.
 - 24.1.3. נדרש לבצע בדיקת Cyber S.A.T בשיתוף התאגיד, על מנת לוודא הטמעתן ואכיפתן של דרישות האבטחה. סיכום ותוצאותיו של המבדק יועברו ויאושרו ע"י התאגיד.
- 24.2. בדיקות ובקרה בתפעול השוטף - באחריות הספק לבצע בקרת איכות למכלול התפעול השוטף לעיל. נדרש להציג את השיטה תדירות הבקרה ושיטת הדיווח למנהל אבטחת המידע בתאגיד.
- 24.3. מבדקי חדירה (P.T) - בסיום הטמעת המערכות לעיל, סיוע ושת"פ בביצוע מבחני חדירה אחת לשנה, כולל למערכות ה DR. באחריות הספק:
- 24.3.1. שותפות מלאה בכל הקשור לתכנון המהלך.
 - 24.3.2. סיוע ביישום המבחנים.
 - 24.3.3. מעבר על הליקויים שנמצאו ותרגומם לתוכנית עבודה באישור התאגיד.
 - 24.3.4. יישום התוכנית.

נספח ד' / פרק 2

הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

- הואיל:** ואני החתומה מטה (להלן: "**החברה**") מספקת למי שיקמה בע"מ (להלן: "**התאגיד**") שירותים, המתבססים על מידע של התאגיד ולרבות מידע המתקבל מצדדים שלישיים:
- והואיל:** וקבלת המידע כאמור מותנת בהתחייבות שלנו לשמור על הסודיות של המידע של התאגיד ועל אבטחת מידע זה, כמפורט בכתב זה;
- אי לכך, אני מתחייבת בזאת כלפי התאגיד, כדלקמן:**
- לא אמסור לאף צד ג' מידע שקיבלתי לצורך מתן השירותים מהתאגיד, בין מידע מהתאגיד או מידע מצד ג'.
 - מונה אצלי מנהל אבטחת מידע מר _____ עובד שכיר בחברה. האחראי לאבטחת המידע אבטחת שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת. כמו כן מועסק בחברה ממונה לאבטחה הפיזית של המידע ומערכות המידע והתקשורת.
 - קבצי המידע של התאגיד לא יוחזקו ברשת תקשורת שאינה מאובטחת המחוברת לאינטרנט ולרשתות חיצוניות. חריגה מתנאי זה מחייבת אישור מראש של מנהל אבטחת המידע של התאגיד.
 - תהיה הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת כגון Routers, Switches.
 - הגישה למערכות המחשוב המחזיקות מידע של התאגיד, תתאפשר רק תוך שימוש בזיהוי (User-ID) אישי ובסיסמאות אישיות וחסויות. הסיסמאות תהיינה ידועות רק למשתמשים בלבד ותוחלפנה לפחות בתדירות של אחת ל 3 חדשים. המערכת תחייב את המשתמש להחליף סיסמא ולא תאפשר לו המשך עבודה אלא אם יחליף סיסמא.
 - זיהוי משתמש יינעל אוטומטית לאחר 2 שגיאות רצופות בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י מנכ"ל החברה או מי שהוסמך למלא את מקומו בהיעדרו.
 - תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.
 - תופעל מערכת ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלי הרשת לעובדים אחרים. חשבונות וזכויות של אדמיניסטרטור יינתנו למנהלי הרשת בלבד.
 - יושם מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של התאגיד. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם בחברה מחייבים זאת.
 - תותקן ותעודכן באופן תדיר תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד וירוסים.
 - לא יוצאו דיסקים משרתים או מדיות מגנטיות אחרות לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים ונתונים של התאגיד. במקרה כזה נמחק את המידע ונפרמט את הדיסק וזאת אך ורק לאחר קבלת אישור בכתב מהתאגיד.
 - יוקם נוהל עבודה מסודר להעברת, אחסון ותחזוקת מדיה מגנטית, או אופטית עם מידע של התאגיד כך שלא תועבר מדיה ללא תיאום מוקדם. הנוהל יוקם בשיתוף של נציג החברה, מנהל מאגר המידע בתאגיד וממונה על אבטחת מאגרי המידע בתאגיד.
 - מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתאום עם התאגיד במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
 - בתחנות העבודה תשמר אבטחת המידע:
 - לא יישמרו קבצים של התאגיד על הדיסק הקשיח של התחנה.
 - בכל תחנה יותקן נועל מסך עם סיסמא.
 - הכניסה לרשת תהיה באמצעות USER ID אישי.
 - לא ניתן יהיה להוריד קבצים של התאגיד מהשרת באמצעות התחנה אלא אם כן יאושר על ידי מורשי החתימה של התאגיד בכתב ומראש.

15. גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן יש לקיים נוהל דרישה לקבלת גיבויים והורדתם לשרת.
16. חל איסור על העברת קלטות עם גיבויים לגופים חיצוניים.
17. כל מדיה מגנטית, או אופטית, או דוח השייכים לתאגיד או שהם תוצרי עיבוד מנתוני התאגיד, יאוחסנו בארון סגור ונעול וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.
18. אין להוציא חומר לגריסה או השמדה חיצונית ללא תאום עם התאגיד ואישורו בכתב.
19. החברה מצהירה כי היא פועלת כנדרש על פי החוק, התקנות חוק הגנת הפרטיות, עידכוני ותקנותיו וכי היא נוקטת באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוני ותקנותיו.
20. החברה מתחייבת להחתים את עובדיה על הצהרות סודיות כמפורט בחוזה המכרז, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של התאגיד.
21. החברה מתחייבת לאפשר לנציג התאגיד לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
22. ידוע לי כי רק על בסיס קיום התחייבויותי והצהרותיי התאגיד נאותה למסור לי מידע או לאפשר לי לקבל מידע מגורמים חיצוניים.
23. בגין הפרת התחייבויות אפצה את התאגיד בסך של 80,000 ₪ לכל הפרה וללא צורך בהוכחת נזק.
24. אני אשפה את התאגיד בשיפוי מלא ומוחלט בשל כל הוצאה שתהיה לו בגין הפרת התחייבות שלי, לרבות שכ"ט עו"ד.

ולראייה באנו על החתום

שם החברה

תאריך

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר כי ביום _____ התייצבו בפניי ה"ה _____ ת.ז. _____ ו _____ ת.ז. _____ שהינם מורשי החתימה של חברת _____ בע"מ ולאחר שהסברתי להם את מהות ההתחייבות חתמו בפניי על מסמך זה.

עו"ד, _____

מ.ר. _____

פרק 3

החוזה, תנאים כלליים

בין :	מי שיקמה בע"מ רח' תמנע 23 ת.ד. 15 חולון
לבין :	_____ רח' _____
	(להלן - התאגיד) -מצד אחד-
	(להלן - הספק) -מצד שני-
הואיל	והתאגיד פרסם מכרז 1/2024 לקבלת שירותי מיקור חוץ לתחזוקת תשתיות טכנולוגיות.
והואיל	והספק הגיש הצעתו למכרז, והסכים לקבל על עצמו את מתן השירותים נשוא המכרז לתאגיד, בהתאם להסכם זה.
והואיל	ועדת המכרזים של התאגיד בהחלטתה מתאריך _____ בחרה בהצעת הספק כהצעה הזוכה.

לפיכך הותנה, הוצהר והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

המבוא

1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

הגדרות ומשמעותן

2. למונחים המופיעים בצד ימין של הטבלה שלהלן תהיה בהסכם זה המשמעות המיוחסת להם בצידה השמאלי של הטבלה, אלא אם כן מחייב הדבר והקשר הדברים משמעות אחרת.

התאגיד	מי שיקמה בע"מ
המנהל	מנכ"ל התאגיד או מי מטעמו, האחראי מטעמו על ביצוע השירותים, מתן הוראות ופיקוח שוטף על מתן השירותים על ידי הספק, ומשמש כאיש קשר בין התאגיד לספק.
המכרז	מכרז מס' 1/2024 שפורסם על ידי התאגיד, כולל כל מסמכי המכרז, כפי שפורטו במסמכי המכרז.

- גירסה - Ver 7.0

כל הזכויות שמורות למניב הכנסות בע"מ - אין לפרסם, להעתיק או להפיץ המסמך ללא קבלת אישור מראש ממניב הכנסות בע"מ

(לאחר קבלת אישור התאגיד), יורשיו וכל הבאים בשמו או מטעמו.

השירותים
תחזוקת מערכות, התקנתן, הגדרת הפרמטרים הדרושים להפעלתן, יישום, ביצוע הסבות נתונים, ייעוץ, ניהול, ביצוע הדרכות והטמעות, מתן תמיכה, מתן שירותי תחזוקה אחריות ותיקון תקלות במערכות, וכל הנדרש להפעלתן התקינה והמלאה של המערכות.

המערכות
מערכות לתפעול ממוחשב של פעילויות התאגיד, כמפורט במסמכי המכרז, על כל מרכיביהן שרתים ותוכנה, לרבות תוכנות תשתית, וכל שינוי או התאמה בהם, בהתאם לקבוע בהסכם זה.

המחשבים
מחשבים וכל הציוד ההיקפי הנלווה למחשבים, לרבות כוננים, מקלדות, עכברים, ציוד חומרה, תקשורת וכל הנדרש להפעלת המערכות, כמפורט במסמכי המכרז.

מערכות תשתית
מערכות חומרה, תקשורת או תוכנות תשתית שאינן מיוצרות על ידי הספק, ואשר קיומן ותחזוקתן השוטפת הכרחיים ומהווים בסיס להתקנתן ולפעילותן התקינה של המערכות, כמפורט במסמכי המכרז.

תוכנות תשתית
תוכנות אשר אינן מיוצרות על ידי הספק, והכרחיות להפעלת המערכות, כמפורט במסמכי המכרז ומסמכי הספק.

ההסכם
כוח עליון
הסכם זה, וכל מסמכי המכרז כפי שפורסמו ונמסרו על ידי התאגיד. רשימת המקרים המנויים להלן בלבד: מלחמה, פלישת אויב, קרבות עם כוחות מזוינים של כוחות אויב (בין שהוכרזה מלחמה ובין שלא), אסון טבע. למען הספר ספק מובהר בזאת כי גיוס מילואים, שביתות והשבתות אינם נחשבים ככוח עליון.

3. התחייבויות הצדדים

3.1. התאגיד מוסר בזאת לידי הספק, והספק מקבל על עצמו, את האחריות למתן שירותי תחזוקה, ייעוץ, ותמיכה במערכות מידע ממוחשבות לתפעול ממוחשב של תחומי פעולה שונים בתאגיד, וזאת בהתאם ובכפוף לתנאי הסכם זה, ולתנאי המכרז.

4. הצהרות והתחייבויות הספק

4.1. הספק מצהיר, כי קרא את ההסכם ואת נוהל אבטחת המידע וסייבר של התאגיד, כי ידועים וברורים לו לאשורם התנאים והדרישות המפורטים בו, כי חתימתו על הסכם זה נותנת תוקף לכל יתר מסמכי המכרז, לרבות המפרט, הפרסום בעיתון, טופס הזמנת הצעות, הוראות למציע וכתב התחייבות כולם ייחשבו לחלק בלתי נפרד מהסכם זה, וכי יש ביכולתו לקיימם ולבצעם במקצועיות ולשביעות רצונו

המכרז הינם מצגי אמת ומדויקים.

4.2. כמו כן מצהיר הספק כי השרותים שיעמיד לרשות התאגיד כוללים את כל האפשרויות הקיימות בשרותים המופעלים כיום עבור תאגידים מוניציפליים וכי לתאגיד לא יגרם כל נזק או מחסור ממעבר לשרותי הספק. הצהרה זו הינה מעיקרי ההסכם והפרתה מהווה הפרה יסודית שלו.

4.3. הספק מצהיר ומתחייב, כי יש לו את הידע המקצועי, היכולת, המשאבים, הכישורים, המיומנות, הציוד, והעובדים המקצועיים, וכל הנדרש על מנת לספק את השרותים לשביעות רצונו של התאגיד, ובהתאם להסכם.

4.4. הספק מתחייב, כי ברשותו כל הרישיונות, ההיתרים, האישורים וההרשאות הנדרשים לשם מתן השרותים על פי ההסכם. סעיף זה הינו מתנאי היסודיים של ההסכם והפרתו תהווה הפרה יסודית, על כל המשתמע מכך.

4.5. הספק מתחייב כי כל פעולה הקשורה במתן השרותים על פי מסמכי ההסכם ואשר ביצועה מחייב קבלת רישיון ו/או היתר ו/או מילוי תנאי אחר על פי כל דין תבוצע רק לאחר קבלת אותו רישיון ו/או היתר ו/או מילוי אותו תנאי.

4.6. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

4.7. הספק מצהיר, כי הוא מודע לצרכים הכלליים והמיוחדים של התאגיד, וכי השרותים המסופקים על ידו תואמים צרכים אלו, ומסוגלים ליתן להם מענה טכנולוגי מעולה. עוד מצהיר הספק כי ידוע לו כי מתן השרותים ופעולתן הרציפה והתקינה של המערכות, חיוני ביותר לתפקוד השוטף של התאגיד.

4.8. הספק מצהיר ומאשר, כי הינו מורשה להתקין ולהטמיע את המערכות ו/או הוא בעל כישורים וידע לתחזוקת המערכות, וכי אין כל מניעה חוקית ו/או הסכמית ו/או אחרת המונעת מהספק לקיים הוראות הסכם זה. עוד מצהיר הספק, כי אין בהתקשרות על פי הסכם זה משום פגיעה בכל זכות יוצרים ו/או סודות מסחר ו/או זכויות קניין רוחני ו/או זכויות פטנט ו/או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהוא.

4.9. הספק מצהיר ומאשר כי ידוע לו שהתאגיד לא ישא בכל אחריות נזיקת ו/או חוזית להפרות כאמור מצידו וכי יידרש לפצותה ו/או לשפותה על כל נזק שייגרם לה בגין הפרות כאמור מצידו.

4.10. הספק מתחייב בזאת לשתף פעולה עם התאגיד לנהוג בשקיפות מלאה, להעביר דוחות וכל נתון שידרש בפרק זמן שלא יעלה על 4 ימים קלנדריים מדרישה. הצהרה זו הינה מעיקרי ההסכם והפרתה מהווה הפרה יסודית שלו.

4.11. הספק מתחייב בזאת לקיים ולוודא קיום נוהל אבטחת מידע וסייבר של התאגיד.

- 5.1. התאגיד מתחייב לשתף פעולה עם הספק ולסייע כמיטב יכולתה בכל ענין הקשור עם ביצוע השירותים על פי הקבוע בהסכם, להעמיד לרשותו את כל המידע והנתונים הדרושים, ככל הניתן, לצורך הסבתם למערכות, וכל נתון שיתבקש, בתוך זמן סביר ובהקדם האפשרי, ככל הניתן.
- 5.2. למען הסר ספק יודגש, כי התאגיד יהיה רשאי לרכוש מצדדים שלישיים מערכות נוספות למתן שירותים אשר אינם כלולים בהסכם, מבלי שתהיה בכך משום הפרה של הסכם ההתקשרות, אולם הטמעתן תעשה בתאום מראש עם הספק.

6. תחזוקת המערכות

- 6.1. הספק מתחייב לספק לתאגיד את השרותים המפורטים במסמכי המכרז ובמסמכים אשר צורפו על ידו להצעה, לבצע הדרכות לעובדי התאגיד, לספק תמיכה, לתת שירותי תחזוקה ותיקון תקלות במערכות, לרבות מתן פתרון מיידי לבעיות דחופות, ביצוע תיקונים, שדרוגים ופתרון בעיות המתעוררות מעת לעת.
- 6.2. הספק מתחייב לבצע הסבות נתונים והתקנות כולל ביצוע כל הנדרש על מנת שהמערכות יפעלו בצורה מיטבית התואמת באופן מלא את צרכי התאגיד, לרבות איסוף הנתונים והדרישות, והגדרת התשתיות הנדרשות להפעלת המערכות, אינטגרציה, וכל הדרוש להפעלה מלאה ותקינה של המערכות.
- 6.3. לוח זמנים לאספקת השרותים יקבע על פי תוכניות העבודה אשר צורפו על ידי הספק להצעתו ואושרו על ידי התאגיד.
- 6.4. הספק מתחייב להעביר לידי התאגיד לא יאוחר מהמועד המפורט בפרק מספר 2 למסמכי המכרז, תיק אתר, הכולל תיק תפעול, שמות משתמשים, סיסמאות, והוראות הפעלה (להלן - **התיעוד**), בשני עותקים ובמדיה מגנטית מבוססת Microsoft Word בשפה העברית. התאגיד רשאי ליצור עותקים נוספים מהתיעוד, חלקו או כולו.

7. התחלת עבודה

- 7.1. בתוך עשרה ימים ממועד קבלת צו התחלת עבודות יחל הקבלן במתן השירותים מושא הסכם זה על נספחיו.

8. אחריות הספק לשירותים

- 8.1. החל ממועד תחילת מתן השירותים, ועד לתום תקופת ההסכם (להלן - **תקופת האחריות**), מתחייב הספק לתקן על חשבונו כל תקלה במערכות ללא כל תוספת תשלום, למעט ציוד.
- 8.2. למען הסר ספק יובהר, כי במקרה בו תוארך תקופת ההסכם על פי הקבוע בהסכם ועל פי שיקול דעתו הבלעדי של התאגיד, תוארך גם תקופת האחריות הקבועה בסעיף זה, בהתאמה.

9. מתן שירותי תחזוקה

- 9.1. לאורך כל תקופת ההסכם, מתחייב הספק לספק את השירותים על פי הדרישות הקבועות **בנספח א' לפרק 3** - "רמת שירות SLA", ולהענות לכל קריאה, ולספק שירותי תחזוקה שוטפת, הדרכה ותמיכה טלפונית, ותיקון תקלות במערכות, במהירות האפשרית, לא יאוחר מהמועדים הקבועים בנספח א' לפרק 2.
- 9.2. לאורך כל תקופת ההתקשרות מתחייב הספק לספק הרשאות מלאות לאחראי מחשוב מטעם התאגיד ומי שהוסמך לכך ע"י התאגיד, לכלל רכיבי מערכות המחשוב והתקשרות בהתאם לדרישות התאגיד
- 9.3. הספק נדרש לספק לתאגיד כל דיווח או הסבר הנוגע לשרות לרבות גישה עצמאית בכל עת לנתונים הנוגעים לקריאות השרות וכן יכולת להנפיק דוחות קריאות שירות בצורה עצמאית.
- 9.4. הספק נדרש לספק דוחות ניטור יומיים ושבועיים של מערכות התאגיד כגון: הצלחת גיבויים, עומסי תקשורת, כשלים במערכות, דוחות מחומת האש וכדומה בצורה שוטפת ובהתאם לדרישות התאגיד, לגורמים רלוונטיים, כמו כן גישה עצמאית למערכות.
- 9.5. על הספק הזוכה לגבש תוכנית עבודה חודשית ותקופתית לקידום מטרות ויעדי החברה בהתאם לדרישות אחראי מחשוב והנהלת הארגון דהציג את תוכנית העבודה בפני התאגיד ולקבל אישור לביצועה.
- 9.6. מוסכם על הצדדים כי החלטתו של המנהל בכל מחלוקת או אי הבנה בקשר לכל דבר ועניין הנוגע ו/או הנובע מהשירות והכלול בו, לרבות לעניין טיב השירות, תהיה מכרעת והספק לא יהיה רשאי לערער עליה.
- 9.7. מערכות המידע של התאגיד תהיינה זמינות בכל עת לכל אורך תקופת ההסכם וגם אחריה עד להחלפת המערכות. כל הפסקה יזומה של השירות לצורך תחזוקה תתואם עם התאגיד.
- 9.8. למען הסר ספק מובהר, כי מתן השירותים על ידי הספק יבוצע בהתאם לצרכים בפועל, וללא הגבלת מספר הקריאות החודשיות או הגבלת שעות העבודה הנדרשות בכל קריאה.
- 9.9. שירות התמיכה יתקיים בכל ימי העבודה של התאגיד, ובמשך כל שעות העבודה כפי שיהיו מעת לעת. למען הסר ספק מובהר כי השירות יתקיים 24/7/365 לרבות מועדי ישראל וחגים.
- 9.10. הספק מתחייב להעסיק מספר מספיק של עובדים וציוד על מנת שהשירות יתבצע לפי מגבלת השעות הקבועה בהסכם.
- 9.11. מוסכם על הצדדים כי שירותי מערכות המידע מהווים שירות ציבורי חיוני לניהול התאגיד. עוד מובהר ומוסכם כי עוד מובהר ומודגש כי הזוכה במכרז יציב לשרות התאגיד את אותם עובדים בדיוק שהגיש בהצעתו למכרז ואלה העובדים שהוא יעמיד לטובת התאגיד באופן קבוע לכל תקופת ההתקשרות. במידה ויתעורר צורך מצד הזוכה במכרז או מצד התאגיד להחליף עובד, יציג הזוכה במכרז את המועמד בפני הגורמים המוסמכים בתאגיד ויפעיל העובד לשרות התאגיד באופן קבוע, אך

שירותי מיקור חוץ לתחזוקת תשתיות טכנולוגיות – מי שיקמה בע"מ - 2024
עמוד 54 מתוך 70
ורק לאחר קבלת אישור התאגיד בכתב חתום על ידי המנהל המאשר העמדת
העובד לשירות התאגיד. כל הפסקה או עיכוב במתן שירותים אלו מעבר לזמן סביר
או חריגה מהמוגדר בסעיף זה מהווה פגיעה ממשית בתאגיד ומהווה הפרה יסודית
של הסכם זה.

10. פיצויים מוסכמים

- 10.1. במקרים של אי עמידת הספק בכללי ה SLA המפורטים בנספח א' לפרק 3
למסמכי המכרז, ישלם הספק לתאגיד פיצוי מוסכם בהתאם לכללים המוגדרים
להלן:
- 10.2. עבור חריגה של תקלה אחת מהכללים המפורטים ב SLA - לא יושת קנס
- 10.3. עבור חריגה של למעלה מתקלה אחת - יושת קנס כולל בגין התקלה הראשונה
- 10.4. חריגה של פחות משעתיים - מזמן המשך הטיפול בתקלה לא תחשב כחריגה
- 10.5. עבור חריגה בטיפול בתקלה קריטית - יושת קנס בגובה 30% מהתשלום החודשי
של התאגיד לספק.
- 10.6. עבור חריגה בטיפול בתקלה חמורה - יושת קנס בגובה 20% מהתשלום החודשי.
- 10.7. עבור חריגה של יותר מ 5% מרמת הביצועים - יושת קנס של 30% מהתשלום
החודשי.
- 10.8. עבור כל יום של אי הגעת טכנאי לתאגיד, יושת קנס בגובה 10% מהתשלום
החודשי.
- 10.9. המנהל יהיה רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי לקזז את הפיצוי המוסכם
מהתשלום החודשי המגיע לספק ו/או לחלטו מערבות הביצוע שהופקדה על ידי
הקבלן.
- 10.10. המנהל יהיה רשאי לקבוע אם יושת פיצוי מוסכם בגין חריגה מזמני הטיפול
בתקלות כמפורט לעיל, על פי שיקול דעתו הבלעדי. החלטת המנהל בעניין זה
תהיה סופית ובלתי ניתנת לערעור.

11. מתן השירותים

- 11.1. הספק מתחייב לעשות כל הנדרש כדי להפעיל את המערכות באופן שיאפשר
לתאגיד תפקוד נאות ותקין באופן רצוף לאורך כל תקופת ההסכם, לרבות ביצוע
עדכונים רצופים של המערכות ו/או תיקון כל תקלה שתתגלה במערכות בתוך
הזמנים הקבועים בהסכם זה.
- 11.2. בנוסף למנהל הסיסטם אשר הוצג על ידי הספק בהצעתו למכרז, ימנה הספק מי
מטעמו, אשר הינו בעל כישורים מוכחים בתחום הניהולי והטכנולוגי של
השירותים נשוא ההסכם, אשר יהיה אחראי מטעמו על מתן השירותים לתאגיד,
לרבות פיקוח על הצוות וביצוע התיאומים הנדרשים עם התאגיד.
- 11.3. הספק מתחייב לספק על חשבונו את כל הציוד, כח האדם בהיקפים הנדרשים,
וכל יתר הדרוש לביצוע השירותים על פי ההסכם, אלא אם נקבע מפורשות אחרת.

36 החודשים שקדמו לחתימת ההסכם. על פי דרישת התאגיד, ימציא הספק אישורים להוכחת הניסיון של עובדיו, כאמור לעיל.

11.5. הספק מתחייב להחליף כל עובד אשר נותן שירותים מטעמו לתאגיד, לרבות האחראי מטעמו על מתן השירותים כאמור לעיל, וזאת מיד עם קבלת דרישה לכך מהתאגיד.

11.6. מקום ביצוע הפרויקט, לרבות ביצוע פגישות, עבודות התאמה, השינויים, פגישות עבודה וכדומה יהיו במשרדי התאגיד, אלא אם תורה התאגיד אחרת.

11.7. הספק מתחייב להמנע מהפרעה שלא לצורך לפעילות השוטפת של התאגיד במהלך מתן השירותים.

11.8. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות ו/או דרישות המנהל, אך אין בסעיף זה כדי לגרוע מאחריותו על פי הפרק שכותרו נזיקין לגוף ורכוש להלן.

11.9. הספק מתחייב למלא אחר כל האמור באשר לנושאי **גיבוי, אבטחת מידע, מניעת מתקפות סייבר, פעולה בהתאם לחוק חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981, תיקוניו, תקנותיו לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, הנחיות רשות המים באשר לאבטחת מידע, נוהל רשות הסייבר להגנה בסייבר, והנחיות כל גוף רלוונטי אחר.**

12. עדכונים ושינויים במערכות

12.1. הספק יתקין עדכונים של המערכות ו/או יוסיף ו/או יתאים מהדורות וגרסאות מעודכנות ליישומים ולרכיבי המערכת בהתאם לקיים בשוק (רכישת הרישיונות על ידי התאגיד). וזאת במהלך כל תקופת ההסכם, וזאת ללא כל תוספת תשלום למעט התשלום עבור הרישיונות אותם יממן התאגיד. התקנת העדכון תהא לאחר תאום עם המנהל הרלוונטי בתאגיד וזאת לא יאוחר מ 30 יומים קלדריים ממועד הפצת העידכון על ידי היצרן.

12.2. על הספק לבצע עדכונים במערכות, אף אם אלה לא נדרשו על ידי התאגיד, וזאת בתיאום עם התאגיד, ומבלי שהתאגיד יחויב בתשלום עבור התקנתם למעט התשלום עבור הרישיונות עצמם.

12.3. במידת הצורך, יעביר הספק הדרכות לעובדי התאגיד, לצורך הטמעת השינויים שבוצעו במערכות המשרדיות. יודגש, כי ביצוע ההדרכות הינו חלק מהשירותים בהם מחויב הספק על פי הסכם זה.

13. תקופת ההסכם

13.1. תקופת ההסכם הינה מהיום בו הודע לספק כי זכה במכרז ועד לתום 3 שנים ממועד תחילת מתן השירותים על ידי הספק (להלן - **תקופת ההסכם**).

13.2. למרות האמור לעיל, זכותו של התאגיד לפי שיקול דעתה המוחלט וללא תשלום כל פיצוי מכל מין שהוא לספק, לבטל את החוזה בכל עת במשך ששת חודשי

ובלבד שיתן לספק הודעה מוקדמת בכתב של 30 יום.

13.3. זכותו של התאגיד לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להביא לסיומה של

ההתקשרות נשוא המכרז, בכל עת, בהודעה מראש של 60 יום מראש.

13.4. לתאגיד נתונה אופציה להאריך את ההסכם לשתי תקופות נוספות בנות 12

חודשים נוספים כל אחת (כולם או חלקם) וזאת עד למקסימום של חמש שנות

התקשרות (להלן – **התקופה המוארכת**), וזאת על ידי מתן הודעה בכתב לספק,

לא יאוחר מ- 30 יום לפני תום תקופת ההסכם. הודיע התאגיד על הארכת ההסכם

לתקופת נוספת כאמור לעיל, יחולו כל תנאי הסכם זה על התקופה המוארכת.

14. זכויות יוצרים קניין רוחני

14.1. הספק מתחייב כי הינו בעל הזכויות וההרשאות שיש בהן כדי להקנות לו זכות

ו/או הרשאה לספק לתאגיד את כל השרותים, החומר והתיעוד שיועברו על ידי

במסגרת ההתקשרות נשוא הסכם זה.

14.2. בהתאם לתנאי ההתקשרות, יהיה התאגיד רשאי לעשות שימוש במערכות,

בתיעוד ובחומר שיועברו לידיו במסגרת ההסכם, וזאת הן במהלך תקופת

ההתקשרות והן לאחר סיומה.

14.3. מובהר כי התאגיד הינו בעל זכויות הקניין הרוחני בנתונים, על כל מרכיביהם,

והוא הבעלים והמנהל הבלעדי של מאגר המידע.

הספק מתחייב בזאת שלא להכנס למאגרי המידע השייכים לתאגיד אלא לצורך מילוי

התחייבויותיו על פי הסכם זה. סעיף זה הינו מסעיפיו היסודיים של ההסכם והפרתו

הינה בגדר הפרה יסודית

15. אבטחת מידע, הגנה על הפרטיות ושמירת סודיות

15.1. הספק מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת את כל הידע והמידע מכל מין וסוג, אשר

יגיע לידיו בין בעל פה ובין בכתב, בין בצורה ישירה ובין עקיפה, השייך או הנוגע

בכל צורה ואופן לפעילות התאגיד, לרבות כרשות ציבורית, עסקית וכמעסיקת

עובדים, ולרבות מידע בדבר טכניקות וטכנולוגיות, שיטות עבודה, מקורות מימון

ותנאיהם, תנאי עבודה, שכר, תוכניות, מפרטים, נתונים, וכל מידע אחר הנוגע

לתאגיד ו/או לתושבים בתחומה (להלן – **המידע**).

15.2. הספק מתחייב למלא אחר כל האמור בפרק 2 למסמכי המכרז באשר לנושאי

אבטחת מידע, הגנת סייבר וגיבוי לרבות כל סעיפי המשנה הרשומים מטה:

15.2.1. הספק מתחייב בזה התחייבות בלתי חוזרת לעמוד בכל המחויבויות

הרגולטוריות באשר לאבטחת מידע וזאת לרבות מענה מלא תקנות הגנת

הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז – 2017 וכל תקנה או הוראה אחרת.

15.2.2. הספק מתחייב בזה לנקוט בכל פעולות ואמצעים למניעת נזקי לוחמת

סייבר כמפורט בפרק מספר 2 למסמכי המכרז.

המאוחסניפ במערכות התאגיד אלא אם כן קיבל לכך הרשאה חתומה על ידי המנהל.

15.2.4. מורשה גישתו של הספק אך ורק למידע המאוחסן במערכות המשרדיות של התאגיד (שרתים, Microsoft, ציוד תקשורת, FireWall, ראוטרים, נתבים, וכד') ואינו רשאי לגשת למערכות התפעוליות (גביה, הנהלת חשבונות, לוגיסטיות, סקדה וכד').

15.2.5. אין הספק רשאי לבצע עידכון ו/או שינוי ו/או מחיקת נתונים כל שהם שהוקלדו או נקלטו למערכת על ידי משתמשי התאגיד אלא אם כן קיבל הספק הרשאה בכתב מהמנהל.

15.2.6. הספק מתחייב בזאת לדווח בתדירות של אחת לשנה ולא יאוחר מהיום הראשון לחודש פברואר כל שנה קלדרית, לתאגיד בדבר אופן ביצוע חובותיו על פי מכרז זה ועל פי התקנות להגנת הפרטיות.

15.2.7. הספק מתחייב בזה להודיע למנהל באופן מיידי ובכתב על כל ארוע אבטחת מידע או נגע סייבר שמערכותיו של הספק ושקבצי הנתונים של הספק נחשפו אליו.

15.2.8. אחת לרבעון ולא יאוחר מ 10 לחודש התחלת הרבעון הבא, יעביר הספק על גבי מדיה דיגיטלית את כל קבצי הגיבויים לידי התאגיד.

15.2.9. הספק יאפשר לנציג התאגיד לערוך ביקורת ובקרה אצל הספק בדבר מימוש אבטחת המידע, התגוננות הסייבר והגנת הפרטיות בכל זמן. הספק ישתף פעולה עם ביקורת זאת, יספק מענה לשאלות בכתב ובעל פה ויאפשר לנציגיו המוסמכים של התאגיד לבקר במתקניו ולבצע בדיקות רבות בדיקת חדירות Pen Test למערכות.

15.3. עוד מתחייב הספק להחתים את עובדיו וקבלני המשנה מטעמו, להם יימסר המידע או שתאושר גישתם למידע, על הצהרת סודיות הכוללת:

15.3.1. התחייבות לשמירת כל כללי אבטחת המידע המוגדרים במכרז זה.

15.3.2. התחייבות להשתמש במידע אך ורק לפי כללי מכרז זה

15.4. עוד מתחייב הספק, לא לגלות את המידע לאחרים ולא לאפשר גילוי על ידי אחרים, בין במישרין ובין בעקיפין, למעט לצורך קיום הוראות הסכם זה, וזאת הן בתקופת הסכם זה והן לאחר סיומו, מכל סיבה שהיא, ללא הגבלה בזמן, והכל למעט מידע שיש חובה לגלותו על פי הדין, מידע אשר הפך להיות נחלת הכלל או מידע שנמסר לספק מצד שלישי אשר החזיק בו כדין.

15.5. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

15.6. התחייבות לשמירת סודיות, לעיל תחול גם על עובדים שיועסקו על ידי הספק ו/או קבלני משנה ו/או כל גורם אחר מטעמו. הספק מתחייב להחתים על התחייבות לשמירת סודיות ולהמציא את כתב ההתחייבות לתאגיד, על פי דרישתו.

30.10 מידי תחילת חודש, יגיש הספק לתאגיד חשבון בגין החודש שחלף, אשר יכלול את הסכום שעל התאגיד לשלם בגין מילוי כל התחייבויותיו של הספק על פי מסמכי המכרז ומתן השירותים לתאגיד כנדרש במסמכי המכרז, אשר יהיה בסכום המפורט בהצעת המחיר בפרק 4 למסמכי המכרז, ובהתאם להודעה אשר נמסרה לו במועד זכייתו במכרז. מובהר ומודגש כי במידה והתאגיד יחליט בשלב כלשהוא של ההתקשרות כי המערכות הממוחשבות שלו ובסיסי הנתונים שכיום מאוחסנים בשרתים מקומיים, יעברו לאיחסן ועיבוד בשרותי ענן חיצוניים כי אז התשלום החודשי לספק יפחת ב 2,500 ₪ (לפני ההנחה, כאשר ההנחה תיקבע יחסית למחיר המקסימום).

16.1. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו לתשלום, במלואו או בחלקו, בתוך 21 ימים ממועד הגשתו.

16.2. תוך 30 יום ממועד הגשת החשבון, ישלם התאגיד לספק את החשבון המאושר, ובלבד שהספק מסר לידי התאגיד חשבונית מס כדין. איחור של עד 15 יום לא יהווה הפרת הסכם.

16.3. מובהר בזאת, כי התמורה הנקובה בהצעת המחיר (פרק 4 לתנאי המכרז) הינה סופית ומוחלטת.

16.4. המחיר יוצמד למדד המחירים לצרכן כעבור שנה ממועד החתימה על החוזה. במקרה כזה תחושב הצמדה, לפי המדד הידוע במועד ההארכה למול מדד הבסיס של המכרז, שהינו המדד הידוע במועד האחרון להגשה, דהיינו, מדד פברואר 2024 שיפורסם ב 15 למרץ 2024 או בסמוך לכך.

17. נזיקין לגוף או לרכוש

17.1. הספק אחראי לכל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד, שייגרמו לתאגיד ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו ו/או לספק ו/או לעובדיו ו/או למי מטעמו עקב ו/או בקשר עם ביצוע השירותים ו/או הפרת התחייבויותיו על פי חוזה זה.

17.2. הספק אחראי בגין כל נזק ו/או אובדן שיגרם עקב שגיאה מקצועית של הספק ו/או מי מטעמו, טעות ו/או הזנחה ו/או השמטה במעשה ו/או במחדל במילוי חובתו המקצועית ו/או עקב שימוש בחומרים או אביזרים לקויים ו/או פגם במוצרים ו/או חוסר התאמתם לדרישות התאגיד ו/או חוסר התאמתם לתקנים הנדרשים מהמוצרים. אחריותו של הספק תחול גם לגבי כל מקרה שיתגלה לאחר תום תקופת ההתקשרות על פי חוזה זה. אחריותו של הספק בגין האמור בסעיף זה תחול גם בגין שירותים שבוצעו על ידי מי מטעמו או בשליחותו.

17.3. הספק אחראי בלעדית לכל אבדן ו/או נזק ו/או קלקול לצידו מכל סוג ותאור הנמצא בשימוש או שהובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו בקשר עם ביצוע השירותים והוא פוטר את התאגיד מכל נזק ו/או אובדן שיגרם לצידו כאמור.

17.4. הספק פוטר את התאגיד ו/או עובדיו ו/או כל אדם הנמצא בשירותו, מכל אחריות לכל אובדן ו/או נזק שהם באחריותו על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין ומתחייב

שירותי מיקור חוץ לתחזוקת תשתיות טכנולוגיות – מי שיקמה בע"מ - 2024
עמוד 59 מתוך 70
לשפות ו/או לפצות, את התאגיד בכל סכום בגין כל תביעה ו/או דרישה ו/או הוצאה שתגרם לה בגין אובדן ו/או נזק ו/או הפסד שהם באחריותו על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין, לרבות הוצאות משפטיות ואחרות בקשר לכך. התאגיד יודיע לספק על קבלת תביעה כאמור בתוך זמן סביר מקבלתה ויאפשר לו להתגונן מפניה.

18. העדר יחסי עבודה

18.1 מוסכם בין הצדדים, כי עובדי הספק ימצאו תחת פיקוחו, השגחתו, ביקורתו ואחריותו של הספק בלבד. הספק בלבד, ישא בכל ההוצאות הכרוכות והקשורות במתן השירותים על פי מסמכי ההסכם על ידי עובדיו ו/או קבלני המשנה שיועסקו על ידו (לאחר קבלת הסכמת התאגיד מראש ובכתב) וכל מי שבא מטעמו, לרבות תשלום שכרם, זכויות סוציאליות ותשלומים והפרשות אחרים כנדרש על פי דין וכמקובל בתחום זה. הספק מתחייב, כי לעובדים שיועסקו על ידו ישולם לפחות שכר המינימום שייקבע, מפעם לפעם בחוק, לרבות הזכויות הסוציאליות שתשלומן נדרש על פי הוראות כל דין, וכי לדרישת התאגיד ימציא לה אשור רו"ח בעניין.

18.2 הצדדים מצהירים ומאשרים, כי הספק מבצע את התחייבויותיו שבהסכם כקבלן עצמאי, וכי אין בהתקשרות על פי הסכם זה ו/או מכוחו משום יצירת יחסי עובד ומעביד ו/או סוכנות בין התאגיד לבין הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מהמועסקים על ידו ו/או הפועלים עבורו ו/או בשליחותו, וכי כל אלה אינם משתלבים במסגרת התאגיד ועובדיו, על כל הכרוך והנובע מכך.

18.3 היה ולמרות האמור לעיל, יתבע הספק ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו את התאגיד, בגין עילה חוזית ו/או נזיקית ו/או במסגרת יחסי עובד/מעסיק הספק ינקוט בכל האמצעים המשפטיים למחיקת התאגיד מהתביעה ו/או לפטירתו ממנה בכל דרך אחרת. במידה ויינתן פסק דין חלוט שיקבע קיומם של יחסי עבודה בין הצדדים, מתחייב הספק לשפות ולפצות את התאגיד בגין כל סכום בו תחויב לשלם על פי פסק הדין (לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד הקשורות לתביעה כאמור).

19. ערבות ביצוע

19.1 עם חתימת ההסכם, יפקיד הספק בידי התאגיד ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית וצמודה למדד, בסך 50,000 ₪ להבטחת ביצוע כל התחייבויותיו על פי ההסכם.

נוסח הערבות הבנקאית לקיום התחייבויות הספק על פי מסמכי ההסכם יהיה באותו נוסח המפורט בנספח ג' לפרק 1 למסמכי המכרז (להלן - **ערבות הביצוע**).

19.2 ערבות הביצוע תהא בתוקף עד לאחר 120 יום מתום תקופת הסכם. הוארך ההסכם מטעם כלשהו עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של התאגיד, מתחייב הספק להאריך את ערבות הביצוע לתקופה נוספת, כפי שיוורה לו התאגיד. לא עשה כן הספק יהא התאגיד רשאי לחלט את הערבות ולהחזיק בכסף שחולט כערבות ביצוע. היה וחולטה הערבות, ובתום תקופת ההסכם זכאי הספק לקבל לידיה את הכספים שחולטו כולם או חלקם, יהיה זכאי להשבת הכספים שחולטו כאמור בערכם הנומינאלי בלבד.

20. ביטוחי הספק:

- 20.1 בלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה ועל פי כל דין, מתחייב הספק לערוך ולקיים, לפני מועד תחילת מתן השירותים ובמשך כל תקופת ההסכם וכל עוד יש כלפיו אחריות על פי דין, בחברת ביטוח מורשית כדין ובעלת מוניטין, ביטוחים מתאימים להבטחת אחריות כאמור לפי שיקול דעתו, ובלבד שלא יפחתו מהביטוחים והתנאים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף כנספח ד' להסכם זה כחלק בלתי נפרד הימנו.
- 20.2 הספק ימציא במעמד חתימת הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים חתום כדין בידי מבטחי הספק המורשים בישראל על קיום ועריכת הביטוחים הנזכרים לעיל. מסירת האישור חתום על-ידי מבטחי הספק לתאגיד במועדים הינה תנאי עיקרי בהסכם זה אשר הפרתו מזכה את התאגיד בתרופות בגין הפרת ההסכם. הספק ישוב וימציא אישור ביטוח מיד עם תום תקופת הביטוח, במשך כל זמן חלותו של הסכם זה, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהתאגיד.
- 20.3 בכל הפוליסות הנזכרות מתחייב הספק לכלול את הסעיפים הבאים:
- 20.3.1 שם "המבוטח" בפוליסות הינו – הספק ו/או התאגיד :
- 20.3.2 "התאגיד" לעניין הכיסוי הביטוחי: חברת מי שקמה בע"מ ו/או עיריית חולון ו/או עיריית אור יהודה ו/או המועצה המקומית אזור ו/או המועצה המקומית בית דגן ו/או הרשויות השונות המקבלות את שירותים ממי שיקמה לרבות חברות בנות עובדים ומנהלים של הנ"ל.
- 20.3.3 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי מורחב לשפות את התאגיד בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של הספק ומי מטעמו בקשר עם השירותים.
- 20.3.4 הביטוח מורחב לכלול את אחריות התאגיד כלפי העובדים לנזקי גוף שיגרמו לעובדים במהלך ו/או בקשר עם השירותים של העובדים אצל התאגיד ו/או עבור התאגיד ובכלל זה את תביעות המל"ל בגין ת"ע שיגרמו לאותם עובדים בעת עבודתם אצל התאגיד .
- 20.3.5 ביטוח חבות מעבידים מורחב לשפות את התאגיד היה ותוטל עליו אחריות כמעביד לנזקים בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שיגרמו לעובדי הספק בקשר עם השירותים.
- 20.3.6 ביטוח אחריות מקצועית מורחב לשפות את התאגיד בגין ו/או בקשר עם הפרת חובה מקצועית של הספק ומי מטעמו בקשר עם השירותים.
- 20.3.7 ביטוח אחריות מקצועית לא יכלול חריג ייעוץ או עצה מקצועית בקשר עם התקנת ו/או הגדרת מערכות מחשוב (תוכנה או חומרה).
- 20.3.8 ביטוח אחריות מקצועית – יכלול תאריך רטרואקטיבי לא יאוחר ממועד התחלת ההתקשרות.
- 20.3.9 סכום השתתפות עצמית בפוליסות, בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך 100,000 ₪ .
- 20.3.10 חריג רשלנות רבתי ככל וקיים בפוליסות מבוטל .
- 20.3.11 ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי התאגיד, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.

20.3.12 הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ו/או לשנוי תנאיהם לרעה, אלא לאחר שתימסר לתאגיד הודעה בכתב, ע"י הספק ו/או חברת הביטוח מטעמו, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.

20.3.13 לגבי התאגיד הפוליסות הן "ביטוח ראשוני", המזכה אותו במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחיה מבלי שתהיה לחברת הביטוח של הספק זכות תביעה ממבטחי התאגיד להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א – 1981, ולמען הסר ספק הספק וחברת הביטוח יוותרו על טענה של ביטוח כפל כלפי הנ"ל.

20.3.14 היקף הכיסוי בפוליסות לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח [למעט ביטוח אחריות מקצועית]

20.4 התאגיד רשאי, אך לא חייב, לדרוש מהספק להמציא את פוליסות הביטוח לבחינת התאגיד והספק מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה שתדרוש התאגיד.

20.5 הפר הספק את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויות התאגיד, יהיה ספק אחראי לנזקים באופן מלא ובלעדי מבלי שתהיה לו טענה כלשהי כלפי התאגיד על כל נזק כספי ו/או אחר שיגרם לו עקב זאת.

20.6 עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים לתאגיד לא יהיו אישור כלשהו מהתאגיד על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליה אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לצמצם את אחריותו של הספק על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.

20.7 מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים נשוא הסכם זה ו/או חלק מהם יינתנו על ידי ספק משנה מטעם הספק, מתחייב הספק לדאוג כי בידי ספק המשנה פוליסות ביטוח בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים על פי הסכם זה. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הספק הוא הנושא באחריות כלפי התאגיד ביחס לשירותים במלואם לרבות שירותים שניתנו ו/או אמורים היו להינתן על ידי ספק משנה והוא יהיה אחראי לשפות ו/או לפצות את התאגיד בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם, במישרין או בעקיפין, עקב שירותים שניתנו ו/או אמורים היו להינתן על ידי ספק המשנה, אם ייגרם, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה במי מהפוליסות דלעיל ובין אם לאו.

20.8 למען הסר ספק מובהר בזאת כי סכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח המתחייבים מן האמור בחוזה זה ובאישור עריכת ביטוחי הספק, הינם דרישה מינימאלית המוטלת על הספק, ועל הספק לבחון את חשיפתו לנזקים ו/או לחבויות ולקבוע את סכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח בהתאם. הספק מצהיר ומאשר כי הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי התאגיד ו/או מי מטעמו בכל הקשור לסכומי הביטוח ו/או גבולות האחריות ו/או תנאי הביטוח המינימאליים כאמור לעיל ולהלן.

20.9 בכל פעם שמבטחו של הספק יודיע לתאגיד כי מי מביטוחי הספק על פי הביטוחים שנערכו לפי נספח אישורי ביטוח הספק עומד להיות משונה לרעה או מבוטל, כאמור בסעיף 20.11 לעיל, מתחייב הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הצמצום או השינוי לרעה או הביטול של הביטוח הקודם, כאמור.

20.10 הספק מתחייב למלא ולקיים את כל הוראות הפוליסות כלשונן, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועדם ולדאוג ולוודא כי הפוליסות תהיינה בתוקף במשך כל תקופת ביצוען של העבודות נשוא חוזה זה.

20.11 בנוסף לאמור לעיל ומבלי לפגוע בכלליות האמור ייקבע בפוליסות כי הפרה בתום לב ו/או אי קיום בתום לב של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח על ידי הספק ו/או מנהליו ו/או עובדיו, לרבות, אך לא מוגבל, איחור במתן הודעה ו/או איחור בהגשת תביעה שנעשו בתום לב על ידי הספק ו/או מי מטעמו, לא יפגעו בזכויות התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו לקבלת שיפוי ו/או פיצוי על פי ביטוחים אלו.

20.12 הספק מצהיר כי ידוע לו שהמצאת "אישור ביטוחי הספק" (נספח ב') כאמור, הינו תנאי מתלה ומקדים לתחילת ביצוען של העבודות והתאגיד יהיה זכאי למנוע מן הספק תחילת ביצוע העבודות כאמור במקרה שהאישור, כאמור, לא הומצא במועד המוסכם.

20.13 מוסכם בזה במפורש כי אין בעריכת ביטוחי הספק, המצאתם ו/או בבדיקתם על ידי התאגיד ו/או בשינויים, כדי להטיל אחריות כלשהי על התאגיד או על מי מטעמו ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לצמצם אחריותו של הספק על פי חוזה זה או על פי דין. ו/או כדי להטיל אחריות כלשהי על התאגיד ו/או על מי מהבאים מטעמו.

20.14 למען הסר ספק מובהר כי המצאת או אי המצאת אישור ביטוחי הספק כאמור בסעיפים 20.2 ו-20.14, לעיל במועד, לא תפגע בהתחייבויות הספק על - פי חוזה זה.

20.15 התאגיד רשאי (אך לא חייב) לבדוק את אישורי הביטוח שיומצאו על ידי הספק כאמור לעיל והספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימם להתחייבויותיו על פי סעיף 20 זה (ביטוח).

20.16 הספק מצהיר ומתחייב כי זכות הביקורת של התאגיד ביחס לאישורי הביטוח וזכותו לבדוק את אישורי הביטוח ולהורות על תיקונם כמפורט לעיל, אינה מטילה על התאגיד או מי מטעמו כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי היעדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק על פי חוזה זה ו/או על פי הדין.

20.17 בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם בזה כי התאגיד יהיה רשאי לעכב כל סכום לו הינו זכאי על פי תנאי סעיף 20 זה (סעיף ביטוח) מהתמורה העומדת לזכות הספק בקשר עם ההתקשרות נשוא חוזה זה ובתנאי שהודיע על כך לספק, בכתב, 7 (שבעה) ימים מראש. מוסכם בזה על התאגיד כי עם תשלום תגמולי הביטוח במלואם ויישוב התביעה בהתאם למוסכם על התאגיד, יושב לספק הסכום המעוכב בניכוי הוצאות שנגרמו לתאגיד (באם נגרמו) בקשר עם התביעה לתגמולי הביטוח, כאמור.

20.18 בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור בכל מקום בחוזה זה לעיל, מתחייב הספק למלא אחר כל דרישות והוראות החוק לביטוח לאומי, חוק ביטוח בריאות ממלכתי וכל הצווים, התקנות וכדומה, שהותקנו לפי החוקים הנ"ל, ובעיקר, אך מבלי לפגוע מכלליות האמור לעיל, באופן שכל העובדים שיועסקו בביצוען של העבודות נשוא חוזה זה, לרבות שליחיו ואלה שיועסקו באופן מקרי או זמני, יהיו בכל עת ובמשך כל תקופת חוזה זה, זכאים לכל הזכויות שעל פי החוקים הנ"ל.

21. ביטול ההסכם

- 21.1. התאגיד רשאי לבטל את ההסכם מכל סיבה שהיא על ידי מתן הודעה בכתב לספק של 60 יום מראש.
- 21.2. התאגיד רשאי לבטל מיידית את ההסכם בכל אחד מהמקרים הבאים וזאת מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי הוראות הסכם זה, ואלה המקרים:
- 21.3. הספק הפר אחת או יותר מהתחייבויותיו על פי ההסכם ולא תיקן את ההפרה לאחר שקיבל התראה על כך מראש ובכתב תוך הזמן שנקבע בהתראה.
- 21.4. התאגיד התריע בפני הספק כי השירותים המבוצעים על ידו, כולם או מקצתם, אינם לשביעות רצונה, והספק לא נקט מיד עם קבלת התראה זו צעדים נאותים לשיפור מתן השירותים לשביעות רצון של התאגיד.
- 21.5. הספק הפר אחת או יותר מהוראות הסכם זה הפרה יסודית.
- 21.6. הוגשה בקשה למינוי מפרק או כונס נכסים או נאמן לספק, ו/או מונה לספק מפרק או כונס נכסים או נאמן ו/או הוטל עיקול על איזה מנכסי הספק, לרבות על התמורה המגיע לו על פי הסכם זה אשר לא בוטל תוך 21 יום, ו/או קיים חשש סביר כי בשל קשיים כלכליים לא יוכל הספק להמשיך וליתן לתאגיד שרות כנדרש בהסכם זה.
- 21.7. בוטל ההסכם כאמור לעיל, ישלם התאגיד לספק את התמורה המגיעה לו עד למועד ביטול ההסכם, וזאת לסילוק גמור ומוחלט של כל המגיע לו, ובניכוי כל סכום שהספק חייב לתאגיד על פי הסכם זה או כל הסכם או התחייבות אחרת או על פי כל דין.

22. הסבת ההסכם

- 22.1. הספק אינו רשאי להסב לאחר את ההסכם או כל חלק ממנו, אלא אם ניתנה לכך הסכמת התאגיד בכתב ומראש.
- 22.2. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.
- 22.3. נתן התאגיד את הסכמתו בהתאם לאמור בסעיף 74 לעיל, אין ההסכמה האמורה פוטרת את הספק מאחריותו והתחייבויותיו לפי ההסכם, והספק ישא באחריות מלאה לכל מעשה ו/או מחדל של נותני השירותים, באי כוחם ועובדיהם.

23. סיום התקשרות

- 23.1. עם סיום תקופת ההסכם מתחייב הספק להעביר לידי התאגיד "תיק אתר" שיכלול את כל המידע והידע שנצבר אצלו ואצל עובדיו בהקשר לתאגיד, וכן לאפשר לתאגיד או לכל ספק אחר מטעמו, גישה מלאה לכל הנתונים והמידע, התיעוד והגיבוי המצויים בידי הספק, סיסמאות ושמות משתמשים לרבות סיסמאות Administrator וכן גישה מלאה לכל המערכות לצורך הסבת הנתונים,

שירותי מיקור חוץ לתחזוקת תשתיות טכנולוגיות – מי שיקמה בע"מ - 2024
עמוד 64 מתוך 70
או המשך הפעילות המלאה של שירותי המחשוב עד לתחילת פעילותו של ספק
אחר. למען הסר ספק סיום תקופת ההסכם הכוונה לכל מקרה בו הסתיימה
ההתקשרות בין הספק לבין התאגיד מכל סיבה שהיא, לרבות ביטול ההסכם על
ידי מי מהצדדים.

23.2. המידע והידע המצוינים בסעיף הקודם כוללים את כל הנתונים הגולמיים, נתוני
הגיבויים ופורמט הגיבוי, תמונות, אינדקסים, טבלאות משתמשים, הרשאות,
וכל סוגי הנתונים.

23.3. הספק מצהיר כי לא יהיה זכאי לתשלום כל תמורה בגין העברת הנתונים כאמור
לעיל.

23.4. הספק מצהיר כי לא יהיה רשאי לחסום בפני התאגיד גישה לנתונים ו/או מידע
המונעים מהתאגיד להתקשר עם ספק אחר לצורך מתן השירותים או גישה לכל
המידע המצוי אצלו בקשר עם פעילות התאגיד. לא תהיה לספק זכות עכבון ו/או
קיזוז בקשר עם הסכם זה.

23.5. לאחר 4 חודשים מסיום ההתקשרות, ישמיד הספק את כל נתוני התאגיד וקבצי
תיק האתר ממערכותיו וימחק אותם וזאת אך רק לאחר שיקבל לכך הוראה
בכתב חתומה על ידי מורשי החתימה של התאגיד ומאושרת על ידי עו"ד או רו"ח
בעלי הסמכה במדינת ישראל. לאחר סיום מחיקת הנתונים ישלח הספק אישור
חתום על ידי מורשי החתימה של הספק כי כל הנתונים נמחקו והושמדו

24. שונות

24.1. הסכם זה ממצה את כל המוסכם בין הצדדים ועם חתימתו לא תהיה עוד כל
נפקות לכל משא ומתן, הצהרה, מצג, התחייבות, אשר היו ו/או הסכמה, אם היו,
בין בכתב בין בעל פה, בין במפורש בין במשתמע, בין הצדדים עובר לחתימת
הסכם זה.

24.2. שום התנהגות מצד מי מהצדדים לא תחשב כויתור על איזו מזכויותיו ע"פ הסכם
זה או ע"פ הסכם כל דין, או כויתור על איזו הפרה או אי קיום תנאי שהוא, אלא
אם הויתור, ההסכמה, הדחייה, השינוי, הביטול או התוספת נעשו במפורש ובכתב
ע"י המוסמך לכך. אין לראות בכל ויתור שנעשה במקרה מסוים, משום ויתור
לגבי מקרים אחרים או במועדים אחרים, ולא יהיה בויתור כאמור בכדי ללמוד
גזירה שווה לעניין זה.

25. כתובות הצדדים

25.1. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה יהיו כקבוע ברישת ההסכם.
25.2. כל הודעה אשר תשלח מצד אחד למשנהו בדואר רשום, תחשב ככזאת שנתקבלה
לידי הצד הנשגר בתוך חמישה (5) ימי עסקים, מרגע הימסרה למשלוח רשום
בבית הדואר. כל הודעה אשר שוגרה בפקס או נמסרה ביד תחשב כנתקבלה מיד
עם שיגורה או מסירתה, לפי העניין.

26. סמכות שיפוט ייחודית

26.1. לבתי משפט השלום בקריות ולבית המשפט המחוזי בחיפה, תהא סמכות שיפוט ייחודית לדון בכל עניין העולה מהסכם זה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

מי שיקמה

1. **רמות השירות**

1.1. כל תקלה תסווג לאחת מ- 4 הרמות הבאות (מפורטות רק 3 רמות):

1.1.1. **קריטית:**

תקלה המשביתה שרות קריטי בתאגיד כגון: קישוריות של כל תחנות קצה לשרת הרשת, קבלת קהל, מערכות פיננסיות שאינן פועלות במרבית עמדות הקצה בתאגיד וכד', מערכת משרדית לא פועלת. באופן שבו נמנע ממפעילי המערכות לספק שירותים.

1.1.2. **חמורה:**

תקלה המשביתה את עבודת אחד ממודולי הפתרון שאינו משרת תהליך קריטי, ובמסגרתה אין יכולת לאף אחד ממשתמשי קצה להשתמש במודול המושבת לדוגמה תקלה בזימון יומנים או תקלה בקבלת דוא"ל.

1.1.3. **רגילה:**

תקלה המונעת ממשתמש להשתמש במערכת, לרבות השבתת עמדה ו/או פונקציה, ושקיים לגביה פתרון זמני המאפשר עבודה.

1.2. התקלות יסווגו ע"י המנהל הרלוונטי בתאגיד ו/או מי מטעמו על פי הקריטריונים בסעיף 1.1 הנ"ל.

1.3. הספק ייענה לקריאה לצורך טיפול בתקלות כאמור לעיל בהתאם לזמני התגובה כמפורט להלן, ויטפל בכל תקלה עד לפתרונה המלא, לשביעות רצונו של המנהל.

1.4. טיפול הספק בסוג תקלה קריטית וחמורה יבוצע באופן רציף ממועד תחילת הטיפול כולל שעות מעבר לשעות העבודה המקובלות.

1.5. להלן פירוט זמני התגובה מעת מתן הקריאה על ידי התאגיד ועד לסיום הטיפול בה:

	חלון שירות		
	עד שעה	משעה	
ימים (מ- עד-)			
ראשון – חמישי	18:00	8:00	
שישי/ ערבי חג	13:00	8:00	

תחילת טיפול מזמן קבלת קריאה			
לפי סיווג הקריאה			
קריטית	חמורה	רגילה	
מידית עם קבלת הקריאה	לכל המאוחר תוך שעתיים שעות מקבלת קריאה	לכל המאוחר 4 שעות מקבלת הקריאה	
הגדרת חריגות בסיום טיפול בתקלה מזמן קבלת קריאה			
מספר תקלות בשנת מדידה			סוג תקלה
תוך 72 שעות	תוך 48 שעות	תוך 24 שעות	
2	4	6	קריטית
3	6	8	חמורה
4	8	10	רגילה

- 1.6. השבתות המערכת לצורך תחזוקה שוטפת, שאיננה כוללת תיקון תקלות, תעשה אך ורק לאחר שעות העבודה הרגילות ובתאום מוקדם והסכמה מראש של התאגיד.
- 1.7. לתקלות קריטיות וחמורות מתחייב הספק לתת פתרון ולהחזיר לשרות על ידי מעקף זמני או פתרון קבוע תוך 24 שעות לכל היותר מפתיחת קריאת השרות.
- 1.8. המציע ידווח לרשות בדו"ח מבוסס גליון חישובים אלקטרוני, אחת לחודש, על מצבת הבעיות הפתוחות בתפעול המערכת, ואחת ליום על מצבת התקלות הקריטיות והחמורות.

2. קריאת שירות וטיפול בתקלות

- 2.1. קריאת שירות בגין תקלות קריטיות, חמורות, רגילות ואחרות תדווח ע"י פניה טלפונית למרכז התמיכה של הספק: (1) בימים שני עד כולל שישי החל משעה 08:00 עד השעה 18:00 ; (2) בימי שבת וערבי חג בין השעות 08:00 עד 13:00 . הודעה על תקלה מחוץ לזמני מתן השרות תענה על ידי איש שרות כונן אצל הספק שמספר הטלפון הסלולרי שלו יועבר למנהל באופן סדיר בתאום מוקדם בין הספק למנהל, וההיענות לקריאה כאמור תעשה בהתאם לנספח SLA זה. כמו כן הספק

- 2.2. אופן מתן השרות: טלפונית, באמצעות תקשורת, ו/או באתר התאגיד יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה, לפי שיקול דעת התאגיד וכמפורט בהצעת המציע. במקרה הצורך ו/או לפי דרישתו המפורשת של התאגיד, נציג תמיכה מטעם המציע יצא לשרות באתר התאגיד להתקנות, לטיפול בבעיות שהתעוררו ולא הצליחו להיפתר במסגרת התמיכה הטלפונית, ייעוץ וכד'.
- 2.3. המציע ייענה לטיפול בתקלות קריטיות בזמני התגובה המפורטים בסעיף 1.5 לעיל, ותקלות כאמור תהיינה מטופלות ברציפות, גם מעבר לשעות העבודה המפורטות בסעיף 2.1 לעיל, ועד למתן פתרון.
- 2.4. הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלות חמורות, רגילות ואחרות יתבצע על ידי אדם ו/או גורם מוסמך מטעם המציע לטפל ולתחזק את מערכת התאגיד ובעל ההבנה והניסיון הנדרשים לטיפול בה ותחזוקתה.
- 2.5. הטיפול בקריאת שירות בקשר לתקלה קריטית יתבצע על ידי אדם ו/או גורם מקצועי בכיר מטעם המציע, המוסמך לטפל ולתחזק את מערכת המידע ובעל מומחיות בתחזוקתה, אשר יהיה נוכח באתר התאגיד (ככל שיידרש לשם ועד לפתרון התקלה המציע אחראי לתעד כל קריאת שירות במערכת ממוחשבת לניהול פניות לקוחות המיועדת לכך הנמצאת במוקד התמיכה שלו. הדיווח ירשם במערכת הפנימית של המציע התאגידתקבל מס. זיהוי לכל קריאת השרות שנפתחה ולשלוח העתק באימייל לתאגיד.

3. ביצועים

- 3.1. הספק מתחייב לוודא שהמערכת מספקת למשתמש זמן תגובה אופטימאלי. ביצועי המערכת ימדדו על ידי מדידת זמן תגובה משיגור טרנזקציה כדוגמת ביצוע תיזמון פגישה ו או שאילתה ועד לקבלת מענה מהמערכת. נדרש זמן תגובה ממוצע שלא יעלה על 3 שניות ועמידה של לפחות 95% מהטרנזקציות במסגרת של 5 שניות.
- 3.2. באחריות הספק להתקין ולהפעיל באופן שוטף מודול חווית משתמש על מספר תהליכים תפעוליים שיוגדרו במשותף עם המנהל. על המודול חווית משמש לבצע טרנזקציות סינכטיות במרווחי זמן קבועים מראש. על המודול לתעד באופן אוטומטי את זמן התגובה ולהפיק דוחות מפורטים ומרוכזים שוטפים ודוח חריגים סטטיסטי תקופתי. באחריות הספק להעביר דוח תקופתי סטטיסטי ניהולי כל רבעון למנהל.

תאריך הנפקת האישור:		אישור קיום ביטוחים						
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.								
מבקש האישור	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	מעמד מבקש האישור				
חברת מי שיקמה בע"מ	עיריית חולון ו/או עיריית אור יהודה ו/או המועצה המקומית אזור ו/או המועצה המקומית בית דגן ו/או הרשויות השונות המקבלות את שירותים ממי שיקמה לרבות חברות בנות עובדים ומנהלים של ה"ל"	שם	☒ שירותים ☐ אספקת מוצרים ☒ אחר : שירותי מיקור חוץ לתחזוקת תשתיות טכנולוגיות ו/או שירותים נלווים.	☒ מזמין שירותים ☐ מזמין מוצרים ☐ זכיון ☐ קבלני משנה ☐ אחר				
		ת.ז.ח.פ.						
		מען						
ת.ז.ח.פ.		מען : תמנע 23, חולון						
הקשר למבקש האישור הראשי :								
כיסויים								
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח		כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'	
					למקרה	לתקופה	מ ט ב ע	
אחריות כלפי צד שלישי					4,000,000	4,000,000	נח	302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי בגין פעילות המבוטח 307 קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט מי שגרם לנזק בזדון . 315 תביעות המ"ל 328 ראשוניות 329 רכוש מבקש האישור יחשב כצד ג
אחריות מעבידים					20,000,000	20,000,000	נח	309 ויתור על תחלוף מבקש האישור 319 מבוטח נוסף היה ויחשב כמעבידים 328 ראשוניות
אחריות מקצועית כולל כיסוי נזקי סייבר לצד שלישי		COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY. או ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS . LIABILITY INSURANCE או נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:	0 ת. רטרו :		4,000,000	4,000,000	נח	301 אובדן מסמכים 302 אחריות צולבת למעט אחריותו המקצועית של מבקש האישור 304 הרחב שיפוי בגין פעילות המבוטח 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט מי שגרם לנזק בזדון 325 מרמה ואי יושר עובדים 327 עיכוב /שיהוי עקב מקרה ביטוח 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי 6 חודשים.
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג') :								
043								
ביטול/שינוי הפוליסה *								
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.								
חתימת האישור								
המבטח :								

נספח "ב" (1) "
הצהרה על מתן פטור מאחריות

תאריך: _____

לכבוד מי שיקמה בע"מ (להלן: "החברה") חולון א.ג.נ.,
--

הנדון: הצהרה על מתן פטור מאחריות לנזקים

מכרז 1/2024 שירותי מיקור חוץ לתחזוקת תשתיות טכנולוגיות (להלן
"השירותים" ו/או "החוזה")

אנו _____ מצהירים בזאת:

א. הננו משתמשים בעבודותינו שבנדון ברכוש ו/או בציוד לרבות ציוד טכני ו/או ציוד חשמלי ו/או ציוד אלקטרוני אשר בבעלותנו ו/או בשימושנו לצורך מתן השירותים בקשר לחוזה שבנדון.

ב. על אף האמור בהצהרה זאת, הננו להתחייב כדלקמן:

1. הננו פוטרים את החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה מכל חבות בגין אובדן או נזק לרכוש ו/או לציוד האמור לעיל אשר משמש אותנו במתן השירותים על ידנו ו/או מי מטעמנו או עבורנו לשם מתן השירותים ובעת ביצועם בהתאם לחוזה, כל זאת למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.

2. הננו פוטרים את החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה מכל אחריות לגבי נזקי פריצה ו/או גניבה של הציוד המוזכר לעיל ומוותרים על זכות השיבוב (התחלוף) כלפי החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה במקרה שכזה, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון ולמעט כנגד חברות שמירה.

3. הננו פוטרים את החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה מכל חבות בגין נזק לגוף ולרכוש שלנו ו/או מי מטעמנו ו/או צד שלישי כלשהו עקב השימוש ברכוש או בציוד האמור לעיל אשר מובא לאתר על ידנו ו/או מי מטעמנו ו/או עבורנו לשם פעילותנו באתרי מתן השירותים ובסביבתם הקרובה, כל זאת למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.

4. היה ותעלה טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מצדנו ו/או מצד קבלני משנה המועסקים על ידנו, בניגוד לאמור לעיל, ו/או צד שלישי כלשהו, הננו מתחייבים לשפות את החברה ו/או מי מטעמה לרבות מנהליה ו/או עובדיה בכל תשלום ו/או הוצאה שיישאו בהם לרבות הוצאות משפטיות מיד עם קבלת דרישתה הראשונה.

5. הננו מצהירים בזה כי נערוך ונחזיק את הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית, כאמור באישור עריכת הביטוחים נספח ב' במשך כל התקופה בה קיימת לנו אחריות על פי החוזה שנחתם בינינו למתן השירותים ועל פי כל דין.

ולראיה באנו על החתום

בכבוד רב

(תאריך)

(חתימת המצהיר)

(שם המצהיר)

חותמת המציע

חתימות המציע

- גרסה - Ver 4.0 -

כל הזכויות שמורות למניב הכנסות בע"מ - אין לפרסם, להעתיק או להפיץ המסמך ללא קבלת אישור מראש ממניב הכנסות בע"מ