



מכרז פומבי מס. 02/2018

לקבלת שירותי מיקור חוץ לניהול מערכות מחשוב ותחזוקתן

מסמכי המכרז כוללים :

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

ינואר 2018

פרק 1

הוראות ותנאי המכרז

מי-הוד השרון תאגיד מים וביוב בע"מ (להלן: "התאגיד" או "מי-הוד השרון" או "החברה"), תאגיד מים וביוב הפועל בתחומי הרשות המקומית הוד השרון מזמין בזאת מציעים להגיש הצעות לקבלת שירותי מיקור חוץ לניהול מערכות מחשוב ותחזוקתן 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

• **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 פריוריטיטי בע"מ. מטרת מכרז זה לספק שרתים, מחשבים וציוד היקפי לרבות אחריות ושרות לחמש שנים לפחות באתר הלקוח. מובהר כי TROT מספקת שרותי תחזוקה תמיכה ושרות למערכות המחשוב בתאגיד.

6. מהות השירותים הנדרשים

7. מכרז זה מתייחס לאספקת שרותי מיקור חוץ לניהול מערכות מידע ותחזוקתן המפורטות בפרק 2 למסמכי המכרז. לרבות תחזוקה של תחנות קצה, שרתים, אחריות, תמיכה, תחזוקה, 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 הליך, והכל על פי התנאים המפורטים במסמכי הליך. מטרת הליך זה הינה לבחור מבין פתרונות הקיימים, את הפתרון המתאים ביותר עבור התאגיד בהתייחס לשיקולי עלות ותועלת – Cost / Performance. אין בכוונת התאגיד לחייב את המציע לפתח מערכות חדשות או "להמציא גלגלים". יש בכוונת התאגיד להתקשר עם מציע שברשותו המערכת המתאימה ביותר **בעלות בעלות כוללת** (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

11. הזוכה יחל בביצוע השירותים בתוך 10 ימים קלנדריים ממועד קבלת הודעה מאת התאגיד על תחילת ביצוע השירותים.
12. תקופת ההתקשרות תחל מן המועד הנקוב לעיל ולתקופה של שלוש (3) שנים.
13. לתאגיד שמורה הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות בשתי תקופות נוספות בנות שלוש שנים כל אחת, או חלק מנה.
14. בתום תקופת ההתקשרות מתחייב המציע הזוכה להעביר את כל המידע הרלוונטי לתאגיד בתצורת "תיק אתר", לרבות סיסמאות, ניהול הסיסטם וכיוצב, לידי התאגיד ו/או למי שיוורה 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 כדין 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 מספק שירותי ניהול ותחזוקת תשתיות טכנולוגיות לשלוש רשויות מקומיות ו/או תאגידי מים וביוב (כאשר אחד מן הגופים הנו תאגיד 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 35 תחנות קצה.

- 11.3 המציע מפעיל סניף שמשרדיו ממוקמים במרכז הארץ (צפונית לראשון לציון ודרומית לחיפה) ובסניף זה מועסקים לפחות 2 טכנאי מחשבים (מתוכם לפחות אחד הנו איש סיסטם כהגדרתו 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 בעל כל האישורים לפי חוק גופים ציבוריים.
- 11.6 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 7.2 לעיל, הכוללת את הגורם שעבורו בוצעה העבודה, שם הממליץ אצל אותו גורם, תפקידו ומספר הטלפון שלו, וכן פירוט של סוגי עבודות שבוצעו עבור כל אחד מהגורמים הממליצים 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 7.3 לעיל, וכן פרטים איש הסיסטם העונה על דרישות תנאי סף 7.4 לעיל, ובנוסח נספח ה'.
- 12.1.9 תצהיר המשתתף על העדר הרשעה בנוסח הרצ"ב כנספח ח'.
- 12.1.10 הצהרה על העדר קרבה לעובד התאגיד ו/או לחבר דירקטוריון בנוסח נספח ט'.
- 12.1.11 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 הכולל את כל הרכיבים הבאים:
- 12.2.1 תוכנית עבודה לכניסה לתפקיד
- 12.2.2 תוכנית עבודה לביצוע השרותים השוטפים
- 12.2.3 תוכנית עבודה להשתלבות בהפעלת התאגיד בזמן חרום לרבות הקצאת אנשי קשר, יישום תוכנית החרום של התאגיד, אמצעי הקשר בזמן חרום ועוד.

12.2.4 קורות חיים, שם והמלצות בדבר איש הסיסטם

12.2.5 קורות חיים, שם והמלצות בדבר הטכנאי המוצע

12.2.6 קורות חיים, שם והמלצות בדבר המנהל האחראי מצד המציע

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 המציעים יוכלו לעיין במודעת המכרז באתר האינטרנט של מי-הוד השרון שכתובתו הינה <http://www.mei-hodhasharon.co.il> תחת הכפתור "מכרזים והתקשרויות".

14.2 לצורך הגשת הצעה למכרז יש לקבל את מסמכי המכרז החל מיום 4/2/2018 בין השעות 09:00 ועד 14:00 ממשרדי התאגיד שברחוב הבנים 14 ב' הוד השרון.

14.3 המציעים יידרשו למסור בעת קבלת מסמכי המכרז את פרטיהם האישיים, פרטי ההתקשרות עמם (טלפון, מספר נייד וכתובת מייל) ואת זהות הגורם אותו הם מייצגים.

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 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 5/7/2018. ערבות המכרז תוארך על פי דרישת התאגיד.

15.2 מבלי לפגוע בחובת המציע כאמור לעיל מובהר כי התאגיד יהא רשאי, אך לא חייב, לקבל הצעה, על אף פגם בנוסח הערבות, אם שוכנע, לפי שיקול דעתו, כי התקיימו כל התנאים הבאים: א. לפגם אין משמעות כלכלית של ממש ב. הפגם אינו יוצר כל קושי ממשי בחילוט הערבות. ג. הפגם נגרם בשוגג ובתום לב. הועדה תהא רשאית במקרה כזה, אם מצאה זאת לנחוץ, לאפשר קבלת הבהרה או השלמה או תיקון לרבות מהבנק הערב.

15.3 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.

15.4 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.

- 15.5 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 9.1 לעיל, לפי המאוחר מביניהם.
- 15.6 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, וזאת בתנאים ובנוסח הקבועים בנספח ____ להסכם, וזאת להבטחת מילוי התחייבויותיו (להלן: "ערבות הביצוע").
- 15.7 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.
- 15.8 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.
- 15.9 התאגיד יהא רשאי להאריך את מועד הערבות באם המועד האחרון להגשת ההצעות יידחה, בין אם בהודעה שתיתן 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 לתאגיד למייל: tals@mei-hod.co.il וזאת עד ליום 14/2/2018 בשעה 12:00, תוך פרוט השאלות, הסתירות, השגיאות, אי ההתאמות או הספקות שימצא בקשר למובנו המדויק של כל סעיף או כל פרט שהוא במכרז. על המשתתף לוודא טלפונית קבלת המייל.
- 16.3 תשובות ו/או הבהרות ו/או כל שינוי או תיקון בתנאי המכרז, ככל שיוחלט עליהם, יפורסמו באתר האינטרנט של התאגיד. באחריות המציעים להתעדכן באתר האינטרנט באופן שוטף עד למועד הגשת ההצעות, והמציעים יהיו מנועים ומושתקים מהעלאת כל טענה לגבי אי ידיעתם אודות כל עדכון ו/או הבהרה ו/או תשובה שיפורסמו באתר האינטרנט כאמור. התאגיד יהא רשאי להעביר במקביל גם תשובות באמצעות פקס ו/או מייל למציעים ואולם אין באמור כדי לגרוע מחובתם של המציעים להתעדכן באתר האינטרנט של התאגיד.
- 16.4 לא התייחס התאגיד לפנייה ו/או השגה עד למועד שנקבע לצורך הגשת ההצעות יראו בכך דחיית פניית המציע. מציע שלא יפנה כאמור, יהיה מנוע מלטעון טענות בדבר אי סבירות ו/או אי בהירות, שגיאות, אי התאמות, טעות וכיו"ב.

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 ייחתם ע"י המשתתף כדן 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 ענייניים 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 לכרוך את הצעתו, לסמן כל עמוד ועמוד במסמכי הצעתו במספר סודר, להפריד בין פרקי ההצעה בחוצצים ולצרף תוכן ענייניים הכולל הפניה למספרי העמודים של הפרקים השונים בהצעתו. את הערבות הבנקאית יש למקם בסמוך לדף הצעת המחיר. בתוכן הענייניים יש לציין מיקום מדוייק (מספר העמוד בהצעה), של כל מסמך ומסמך הנדרש לצרף להצעה.

17.8 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.

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

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

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

17.12 על המציע להגיש את מסמכי המכרז וצרופותיו במעטפה סגורה ולרשום על גבי המעטפות: "מכרז פומבי מס' 08/2017 - מיקור חוץ לניהול מערכות מחשוב ותחזוקתן", במסירה ידנית לתיבת המכרזים שתוצב במשרדי התאגיד, וזאת יום 5/3/2018 בין השעות 09:00 ועד 12:00.

17.13 כל הצעה שתוגש לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל, תיפסל ולא תיכלל במניין הצעות למכרז.

17.14 משלוח ההצעה בדואר או בכל דרך אחרת אינו עונה על דרישות המכרז. באחריות המציע לקבל, במעמד הגשת ההצעה, שובר המאשר את דבר הגשת הצעתו, השעה והמועד בהם הוגשה

17.15 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.

18. הצהרותיהם של המשתתפים

18.1 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 שוא המכרז.

18.2 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.

18.3 הגשת הצעתו של המשתתף והשתתפותו במכרז כמוה כאישור וכצהרה 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.

18.4 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.

19. ההצעה ואמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה

19.1 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, לפי כל דין, לרבות מסמכותן לנהל מו"מ ושלא לקבל הצעה בלתי סבירה, או שלא לקבל כל הצעה שהיא.

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

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

19.4 לכל אחד מהמציעים יקבע מועד לפגישה עם הוועדה המקצועית כהגדרתה להלן, אשר אליה יידרש להתייצב מנהל מטעם המציע וכן איש הסיסטם המוצע מטעם המציע. משך הפגישה לא יעלה על 30 דקות. במהלך הפגישה יתבקש המציע להסביר בקצרה את הפתרון המוצע על ידו לתאגיד לרבות מרכז התמיכה והשרות, תפיסת ה CRM הפועלת במשרדיו, האפשרויות לתמיכה מרחוק, תכולת השירותים, 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'.

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

19.6 מובא בזאת לידיעת המשתתפים כי פגישות / ראיונות יבוצעו בתאריך **27/3/2018** החל מהשעה 10:00. על המציעים להיערך בהתאם לצורך הגעה לישיבות כאמור, עם המועמדים / נציגים 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.

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

- 19.7.1 מר עופר ברש – מנכ"ל התאגיד
- 19.7.2 מר טל שמרלינג - מנהל רכש, בטחון מים ואחראי סייבר
- 19.7.3 גבי טל רוסו – מנהלת קשרי לקוחות
- 19.7.4 רו"ח ברוך ברוכי – מנהל כספים
- 19.7.5 אינג' נדב שי - מהנדס התאגיד
- 19.7.6 מר דני בן שלום – יועץ סייבר לתאגיד חב' CYBERA

19.8 התאגיד יהא רשאי לשנות את הרכב חברי הוועדה המקצועית וזוהותם ולזמן משקיפים לדיוניה, לרבות את יועמ"שית 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. מובהר כי הצעה אשר ממוצע הניקוד שלה יהא הגבוה ביותר תקבל 50 נקודות וכל יתר ההצעות (ממוצע ציוניהן) ידרוג באופן יחסי אליה.
התרשמות כללית בהתאם לחלק השני של הטבלה שבנספח ז'	עד 10 נקודות
סה"כ	עד 60 נקודות

19.9 כל אחד מחברי הוועדה המקצועית של התאגיד יחווה את דעתו באשר לבעלי תפקידים אלה כפי שיוצג על ידו. כל חבר ימלא את הטבלה שלהלן. 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-1-10. העברת הנתונים לטבלה המרכזת תיעשה על ידי תרגום הציונים באחוזים לציונים בטבלה.

19.10 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.

20. רכיב הצעת המחיר, התמורה ותנאי התשלום

20.1 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, תוכנות עזר לביצוע אכיפת גביה וכו'. תוכנות החיובים, הגביה והאכיפה תסופקנה לזוכה על ידי התאגיד והזוכה מתחייב בזאת להפעיל את התוכנות הקיימות או כל תוכנה אחרת עליה יחליט התאגיד וינחה את הזוכה לעבוד איתה.

20.2 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 **5,500 ₪ בתוספת מע"מ כחוק** והתשלום החודשי המקסימאלי שניתן להציע הינו **6,500 ₪ בתוספת מע"מ כחוק**. התאגיד יהא רשאי לפסול ולא לדון כלל בהצעה שתחרוג מהטווח המוגדר בסעיף זה.

20.3 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.

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

20.5 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 ולמשך כל תקופת ההתקשרות, ולא תתווסף למחירים אלה כל תוספת שהיא לרבות לא בגין שינוי במדד בשלוש השנים הראשונות, ולאחריהם – על פי הוראות ההסכם.

20.6 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.

21. חתימת ההסכם והשבת ערבות המכרז

21.1 משתתף אשר יבחר כזוכה במכרז יתבקש לחתום על ההסכם המצורף למסמכי המכרז ולהמציא 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.

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

13.2.1 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.

13.2.2 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.

22. ביטול הזכייה במכרז

- 22.1 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 עת ערבות לקיום ההצעה למכרז.
- 22.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, התאגיד יהיה רשאי לבטל את זכיית הזוכה במכרז בכל אחד מבין המקרים הבאים, כדלקמן:
- 22.2.1 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.
- 22.2.2 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.
- 22.2.3 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.
- 22.2.4 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.
- 22.2.5 התברר למזמין, כי הועברו 25% (עשרים וחמישה אחוזים) או יותר מזכויות השליטה במציע הזוכה, ללא הסכמה מראש ובכתב של המזמין.
- 22.2.6 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.
- 22.3 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.

23. ביטול המכרז

- 23.1 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.
- 23.2 ביטול המכרז לא יזכה את המשתתפים בפיצוי כלשהו.

24. 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 בתל אביב.

25. כללי

- 25.1 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.
- 25.2 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 הסתייגות ו/או הסטייה, אלא אם כן החליטה החברה אחרת.
- 25.3 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.
- 25.4 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.
- 25.5 התאגיד לא יחזיר ולא ישפה ולא ישתתף 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.
- 25.6 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.
- 25.7 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.
- 25.8 כל ההוצאות מכל מין וסוג הכרוכות בהגשת ההצעה למכרז, יחולו על המציע ולא יוחזרו לו בשום מקרה.

25.9 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.

25.10 אין לראות בהזמנה זו משום התחייבות כלשהי של המזמין לביצוע ההתקשרות.

25.11 החברה שומרת לעצמה את הזכות שלא לקבל הצעה של מציע אשר היה לה ו/או לעיריית הוד השרון ניסיון שלילי עימו או עם גורם הקשור עימו, או שקיבלה חוות דעת שליליות אודותיו.

25.12 המציע לא יגיש ולא יהיה מעורב באופן כלשהו, במישרין ו/או בעקיפין, ביותר מהצעה אחת.

25.13 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.

25.14 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 מותר 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.

25.15 בהגשת הצעתו מתחייב הקבלן המספק שירותים לתאגיד נכון למועד פרסום המכרז, ככל שיגיש הצעה ולא יזכה (להלן: הקבלן הקיים), לשתף פעולה, לסייע ולבצע העברה מסודרת לזוכה במכרז של: כל המידע שנצבר אצל עובדיו ובמשרדיו לרבות נתונים ומסמכים השייכים לתאגיד. כמו כן מתחייב הקבלן הקיים להעביר לתאגיד לא יאוחר מ 30 יום מסיום עבודתו: דו"ח התאמת קופה להנהלת חשבונות, דו"ח התאמת קופה לחשבונות הבנק של התאגיד, מאזן גביה נכון ליום עבודתו האחרון המציג התאמה מלאה בין ספרי הנהלת החשבונות ונתוני הקופה. לא פעל הקבלן הקיים בהתאם להתחייבותו זאת רשאי התאגיד לנקוט נגדו אמצעי אכיפה על פי כל דין ו/או הוראות ההסכם.

25.16 כמו כן מתחייב הקבלן הקיים ככל שלא יזכה, לשתף פעולה, לסייע ולבצע הורדת נתונים ממערכת אכיפת הגביה או מכל מערכת ממוחשבת אחרת שהפעיל לטובת התאגיד, בפורמט סטנדרטי, לאחר קבלת אישור בכתב מלקוחותיו (לרבות התאגיד), תוך 10 ימים מקבלת פניית הלקוח (לרבות התאגיד) בכתב, ללא תשלום נוסף על התמורה השוטפת שמשלם לו

התאגיד. על הנתונים לכלול את כל הנתונים השוטפים, ההיסטוריים, המסמכים, גרסאות הנתונים, הטבלאות וכל נתון אחר הנשמר במערכות המשתתף לרבות פרוש מבנה הנתונים. לא פעל הקבלן הקיים בהתאם להתחייבותו זאת רשאית התאגיד לנקוט נגד הקבלן הקיים אמצעי אכיפה על פי דין ו/או הוראות ההסכם.

25.17 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.

26. ביטוחי המשתתף :

26.1.1 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).

26.1.2 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").

26.1.3 מגיש ההצעה מתחייב להביא לידיעת מבטחיו את הוראות הביטוח המפורטות באישור ביטוחי הספק (נספח ב'), ואת מהות השירותים לפי מסמכי המכרז במלואן, והוא מצהיר בזאת כי קיבל ממבטחיו התחייבות לערוך עבורו את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט לעיל ולהלן.

26.1.4 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).

26.1.5 בנוסף להמצאת אישור עריכת ביטוחים, כאמור, מתחייב הספק כי בכפוף לדרישת התאגיד בכתב, ימציא לו גם העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות.

26.1.6 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.

26.1.7 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.

26.1.8 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.

26.1.9 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 מבטחיו 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 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	
14	מחזור פעילות עיסקית בש"ח לשנת 2016	
15	מחזור פעילות עיסקית בש"ח לשנת 2015	
16	הערות	
17	מוצרים ושרותים עיקריים של המציע: יש לפרט	
18	סה"כ העובדים השכירים אצל המציע	
19	מתוכם כמה עובדים בסניף במרכז הארץ	
20	כתובת הסניף במרכז הארץ	
21	מספר טכנאי שטח במרכז הארץ	
22	אישורים תקפים למועד מתן ההצעה שברשות המציע לגבי עמידה בתיקני איכות ישראלים (אם יש בידי המציע) יש לצרף את האישורים במידה וקיימים ותקפים	
23	שם מנהל הסניף במרכז ומספר הטלפון של הסניף	

(*) – יש לצרף רשימה מפורטת לפי הפורמט הבא של גופים (כגון : תאגידים / תאגידי המים והביוב / הרשויות המקומיות / תאגידים מוניציפליים) להם מספק המציע שירותים דומים לשירותים המאופיינים במכרז זה :

מס"ד	שם תאגיד / תאגיד מים וביוב/ רשות מקומית /תאגיד מוניציפלי	שם איש קשר	טלפון איש קשר	פרוט השירותים
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

פרק 1: נספח ב'

פירוט ניסיון קודם של המציע בהתאם לתנאי סף 8.2 למכרז

26.2 פירוט רשויות מקומיות ו/או תאגידי מים וביוב להם סיפק המציע שירותי תחזוקת תשתיות טכנולוגיות וניהולן (כאשר אחד מן הגופים הנו תאגיד 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 35 תחנות קצה:

מס"ד	שם הלקוח	שם איש קשר	טלפון	מועד הפעלת המערכת	סוג המערכת המופעלת אצל 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 צפויה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

עו"ד, _____

חותמת המציע

חתימות המציע

פרק 1: נספח ג'**נוסח ערבות בנקאית**

לכבוד

מי-הוד השרון תאגיד מים וביוב 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: חמישים אלף ש"ח) וזאת בקשר עם השתתפותם **במכרז פומבי מס' 02/2018** 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 תשלומו 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 _____ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי _____ לא תענה.

לאחר יום _____ - ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה בכל צורה שהיא.

_____ בנק

_____ תאריך

פרק 1: נספח ד'

הצהרת המציע

לכבוד,
מי הוד השרון בע"מ

הנדון: כתב הצהרה והתחייבות – מכרז פומבי 02/2018

אנו הח"מ _____ מס' חברה/זהות _____
שכתובתנו _____

לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז מצהירים ומתחייבים בזה כלפיכם כדלקמן:

1. 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.
 2. אנו מצהירים כי הצעתנו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז וכי אנו מקבלים על עצמנו לבצע את כל ההתחייבויות בהתאם לתנאים שבמסמכי המכרז.
 3. הצעתנו זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לשינוי או לביטול ותהא תקפה במשך 120 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות שנקבע במסמכי המכרז.
 4. להבטחת קיום הצעתנו אנו מצרפים ערבות בנקאית אוטונומית ע"ס **25,000 ₪**.
- אנו מסכימים כי מי הוד השרון 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.
5. 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.
 6. 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 צפויה 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 7.3-7.4 לתנאי הסף

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

- 7.1 המציע מפעיל סניף שמשרדיו ממוקמים במרכז בכתובת: _____.
- 7.2 בסניף האמור מועסקים על ידנו לפחות 2 טכנאי מחשבים, מתוכם לפחות אחד הנו איש סיסטם שפרטיו כדלקמן, והם מנויידים ברכב צמוד.
- 7.3 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: _____

7.4 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 צפויה 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 מחירהצעת מחיר:

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

תשלום חודשי _____ ש"ח בתוספת מע"מ כחוק

מובהר ומודגש בזאת:

התשלום החודשי לא יקטן מסך 5,500 ₪ בתוספת מע"מ ולא יעלה על תשלום חודשי מקסימלי של 6,500 ₪ 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 המציע בתחום הידע של תחזוקת מערכות מחשב	
2	הניסיון המקצועי של מנהל המציע בתחום הידע של הטמעת מערכות מחשב	
3	הניסיון הניהולי של מנהל המציע בתחום הידע ניהול חברה לשרות ותחזוקת מערכות מחשב	
4	הידע המקצועי של איש הסיסטם המוצע בהתקנת מערכות מחשב לרבות שרתים בהתייחס להשכלתו הפורמלית	
5	הניסיון המקצועי של איש הסיסטם המוצע בתחזוקת מערכות מחשב לרבות שרתים	
6	התרשמות מהיכולות המקצועיות של איש הסיסטם המוצע בהטמעה, הדרכה הסברים לפתרון תקלות	
7	התרשמות מיחסי האנוש של איש הסיסטם המוצע	
8	התרשמות מיכולת ניהול פרויקטים של איש הסיסטם	
9	התרשמות מיכולת הביטוי של איש הסיסטם המוצע	
10	הניסיון של החברה המציעה בתחומים מקצועיים משיקים למערכות מחשב כגון CCTV, VOIP	
11	הנכונות והיכולת של איש הסיסטם לבצע משימות משלימות כגון ייעוץ שוטף, התקנות ציוד חדש או התקנות ציוד שאותר בו תקלה	
12	הניסיון והיכולת הטכנאי המוצע לאבחן תקלות ולבצע תמיכת דרג קידמי במערכות ייעודיות לתאגידי מים וביוב כגון מערכות הנדסיות, GIS, הנהח"ש, גביה וכד'	
13	ההכרות הטכנאי המוצע עם חברות המספקות מערכות ייעודיות לתאגידי מים וביוב לרבות פריריסיטי, מטרופולינט, אוטומציה וכד'	
14	הניסיון המציע עם חברות המספקות מערכות ייעודיות לתאגידי מים וביוב כדוגמת פריריסיטי	
15	הניסיון (בשנים) של המציע בשרות למערכות דומות לגופים דומים (*)	
16	כמות לקוחות מציע המקבלים שרות דומה לתכולת מכרז זה (*)	

ב. התרשמות כללית (להלן: "החלק השני"): (להקיף בעיגול את הציון המתאים) - תחת רכיב זה על חברי צוות הבדיקה להעניק ניקוד על סמך הפגישה המקצועית עם הצוות המקצועי של המציע שאליה יזומנו המציעים שהגישו הצעות למכרז. בשיקולי מתן הניקוד תינתן חשיבות להתרשמות מניסיון המציע, הותק שלו בענף, רצינות, התאמתו למתן השירותים וכיוצא. את הניקוד יש לנמק תחת "הערות".

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

הערות:

(*) הניקוד יינתן על ידי המנגנון הבא:

- 3-8 גופים יקבל ציון 2
- 9-12 גופים יקבל ציון 4
- 13-15 גופים יקבל ציון 6
- 16-19 גופים יקבל ציון 6
- 20-23 גופים יקבל ציון 8
- 24-ומעלה - גופים יקבל ציון 10

פרק 1 - נספח ח

הצהרה ואישור לעניין הרשעות קודמות

(נספח זה ייחתם על-ידי המציע, מנהל המציע (הרשום ברשם החברות כמנהל) וכן על-ידי בעלי המניות, המחזיקים יותר מ- 50% ממניות המציע)

מכרז פומבי מס' 02/2018

1. **אנו הח"מ מצהירים ומתחייבים בזאת, כדלקמן:**
- 1.1. **אנו _____ (להשלים את הקשר עם המציע).**
- 1.2. **במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו לפרסום המכרז, הח"מ לא הורשע בעבירה פלילית.**
- "עבירה פלילית" - כל עבירה, כולל עבירות בתחום איכות הסביבה/הנוגעות לאיכות הסביבה ולמעט: עבירה פלילית מסוג חטא, עבירה פלילית מסוג ברירת קנס, עבירות מכח חוקי עזר מקומיים (להוציא עבירות שעניינן אי קבלת אישור, רישיון או הסכמה).
2. **צרופות**
- 2.1. **לנספח זה תצורף רשימה של כל נושאי המשרה בגוף החתום על מסמך זה.**
- 2.2. **לטופס זה תצורף רשימה של כל בעלי המניות (המחזיקים במעל 20% ממניות התאגיד) בגוף החתום על מסמך זה.**
- 2.3. **לטופס זה יצורף אישור עו"ד של כל אחד מהגורמים המפורטים לעיל בדבר נכונות האמור בסעיפים 1.1 ו- 1.2 לנספח זה דלעיל.**

שם חתימה וחותמת של המציע / חבר במציע תאריך**חתימה וחותמת עו"ד תאריך**

הריני מאשר בחתימתי כי החתומים בשם המציע/ חבר במציע

הינם מורשי חתימה מטעמו, ורשאים לחייב אותו בכל עניין הקשור ו/או הנוגע למכרז. הריני מאשר בחתימתי, כי החתומים בשם המציע הוזהרו על ידי להצהיר את האמת וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשו כן, ולאחר שהזהרתי אותם כאמור חתמו בפני על נספח זה.

אם ממלא הנספח הינו אדם פרטי ולא תאגיד:

חתימה וחותמת עו"ד**תאריך****שם + חתימה תאריך**

הריני מאשר בחתימתי, כי החתום הוזהר על-ידי להצהיר את האמת, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, ולאחר שהזהרתי כאמור, חתם בפני על נספח זה.

פרק 1: נספח ט

הצהרה על העדר קרבה לעובד התאגיד ו/או לחבר דירקטוריון

לכבוד
מי הוד השרון 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 בהונו 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 החתימה 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:

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

אישור עו"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
כלהלן:

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 הסכם בדבר רצועת עזה ואזור יריחו (הסדרים כלכליים והוראות שונות) (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

- גרסא - Ver 5.0 -

כל הזכויות שמורת 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 שברחי
 _____ 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 הוד השרון בע"מ מבקש בזאת לקבל הצעות לניהול, תחזוקה, תמיכה, שירות ואחריות למערכות המחשוב בתאגיד, כמפורט בפרק זה. מובהר בזאת כי זמני נוכחות של נציג שירות בתאגיד חצי יום עבודה (4 שעות) קבוע בשבוע, לפי תאום מוקדם ובהסכמה בכתב של התאגיד.

הקבלן יעמיד לרשות התאגיד מרכז תמיכה טלפוני הכולל יכולות של השתלטות מרחוק, אבחון תקלות ותיקון הן בצידוד 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:

1. ניהול רשת (שירותי סיסטם) DR1
2. טכנאות
3. אבטחת מידע ומניעת נזקי לוחמת סייבר
4. ניטור השרתים והשירותים ובקרת ביצוע גיבויים
5. אבטחת מידע בהתאם להנחיות רשות המים, חוק צנעת הפרט תקנותיו וכל רגולציה רלוונטית אחרת
6. סיוע למשתמשים
7. ביצוע שדרוגי תוכנה
8. התקנת תוכנות בשרתים ובתחנות
9. תחזוקה שוטפת לצורך מניעת תקלות ולצורך שיפור ביצועים, ניהול זיכרון
10. הגדרת ציוד קצה במערכת
11. הגדרת משתמשים
12. הגדרת הרשאות למשתמשים השונים בהתאם להנחיות התאגיד
13. הדרכה והטמעה לשימוש בתוכנות ופתרונות למשרד ממוחשב ודיגיטציה של תהליכים
14. ניהול, תיעוד ורישוי תוכנות ותיעוד המצאי הקיים והנדרש
15. הכנת תקציב ותוכנית עבודה שנתית למערכות המידע הממוחשבות ותשתיות ה IT של התאגיד וזאת לרבות תקצוע נושאי סיסטם, תקשורת נתונים מאובטחת, חומרה, תוכנה, רישוי, אבטחת מידע, שידרוגים מתוכננים, תשתיות תקשורת וכל נושא רלוונטי אחר.
16. ניתוח דוחות דו שבועיים מה FireWall האירגוני
17. סיוע ותמיכה מול ספקי מחשוב צד שלישי לרבות ספקי חומרה, תוכנה ותקשורת
18. ייעוץ שוטף ברכיבי טכנולוגיית מידע
19. ייעוץ והכנת מפרטים, הצעות מחיר ומכרזים לרכש של חומרה, תוכנה ותקשורת
20. הכנת נהלי עבודה לשימוש במערכות המידע הממוחשבות בתאגיד, הטמעת הנהלים ובקרה בדבר ביצועם וזאת לרבות מעקב אחר יישום נהלי עבודה כנדרש על פי תקנים שהתאגיד פועל לפיהם לרבות ISO 27001: 2013, הוראות רשות המים לעניין אבטחת מידע ו/או כל תקן, תקנה, חוק הגנת הפרטיות וכל הוראה רגולטורית רלוונטית אחרת.
21. ביצוע שיחזור מידע מתחנות ושרתים לאחר נפילת מערכת
22. אחריות מלאה לזמינות מערכות התשתית לתפעול שוטף 7/24/365

23. ביצוע סנכרון המערכות המשרדיות של התאגיד עם טאבלטים/ פאבלטים/ טלפונים חכמים וכל ציוד רלוונטי אחר
24. תמיכה בהתחברות מרחוק של בעלי תפקידים בתאגיד, ע"פ הנחיות בכתב
25. רישום ותיעוד ממוחשב, במערכת CRM, כל התקלות לרבות זמן פתיחתן, תיאור הטיפול בהן, מועד הסגירה והפתרון שניתן
26. השתתפות בוועדת היגוי לנושאי תפעול שוטף וחדשנות אחת לרבעון (4 פעמים בשנה למשך כשעתיים).
27. השתתפות בוועדת היגוי אחת לחצי שנה (פעמיים בשנה למשך כשעתיים).
28. השתתפות בביקורת של מכון התקנים להסמכה לתקן ISO27001:2013 אחת לשנה למשך כחצי יום
29. השתתפות בביקורת סייבר אחת לשנתיים למשך יום עבודה
30. 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, תיעוד גיבויים וכל פרט רלוונטי אחר. התיק יופקד בידי התאגיד בכספת נעולה ויעודכן מדי רבעון לפחות על ידי הזוכה במכרז. מובהר בזאת כי סיסמת Admia תאוחסן בנפרד במעטפה חתומה בשעווה אדומה בכספת התאגיד ותוחלף בהתאם למדיניות החלפת הסיסמאות וכמובן תעודכן במועד החלפתה ברישום שיחתם מחדש כל עידכון.

מובהר בזאת כי הספק שיבחר לא יהיה רשאי להגיש הצעות מחיר ו/או למכור חומרה, תוכנה ושירותי תקשורת לתאגיד וזאת בתוקף היותו יועץ התאגיד לנושאים אלה ובכדי למנוע ניגוד עניינים.

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 - ניסיון וידע נדרשים:
מנהל רשת (איש סיסטם):

1. סיוע מקצועי לגורמים בתפעול מערכות מחשוב, הנחיה ו/או פתרון בעיות ותקלות באמצעות מענה טלפוני.
2. ידע טכני בסביבת מיקרוסופט, תחנות עבודה ושרתים, לטובת תמיכה, הגשת סיוע טכני ולוגיסטי למשתמשי קצה.
3. 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.
4. ניסיון בעבודה מול Databases – גיבויים, תפעול ופתרון תקלות.
5. ניסיון של 3 שנים ומעלה כאיש תשתיות WIN

6. היכרות מעמיקה בנושא תקשורת, TCP/IP וניתוב.
7. ניסיון בעבודה בסביבה וירטואלית במערכת VMWARE או KVM
8. ניסיון בעבודה מול מערכות Storage מרכזיות.
9. ידע בקינפוג ציודי תקשורת, בניית פתרונות תקשורת ובשינויים בהגדרות וברשתות תקשורת.
10. ניסיון בהקמת שרתים וכתובת סקריפטים.
11. ידע בהקמת רשתות ותחזוקה כולל קינפוג מתגים וראוטרים.
12. ידע במערכות תקשורת טלפוניה אנלוגית ו Voip (במידת הצורך)
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. 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.

ד. זמן נוכחות של נציג בתאגיד

זמני נוכחות של נציג שירות בתאגיד ביום ד' בשבוע כל שבוע למשך 4 שעות אלא אם כן יתואם אחרת בכתב עם התאגיד ובאישור בכתב.

הקבלן יעמיד נוכחות של נציג בתאגיד מעבר לימים ולשעות אלה תהיה ככל שיהיה בכך צורך, בין השאר לצורך ביצוע עבודה ומתן שירות שהחל ולא הסתיים הטיפול בהם, טיפול בתקלות שלא הסתיים, וטיפול בתקלות בשרתים. **נוכחות נציג מעבר לזמן הנוכחות כקבוע לעיל יינתן ללא תוספת תשלום.**

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
- 2.9 מתגים
- 2.10 UPS
- 2.11 מרכזיה טלפוניה פנסוניק NS 500 (מרכזיה מבוססת IP המופעלת על ידי מודם אנלוגי)
- 2.12 מגשרי תקשורת
- 2.13 פרוקים והתקנות של ציוד קצה, תשתיות תקשורת,
- 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 ושרתים ולתחנות העבודה, הגדרת המבנה הארגוני ב AD המתאים לתאגיד עד לתפעול מלא של כל המערכות המוגדרות.
- 3.2 התקנת, עידכון גיראות והגדרת תוכנת 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 Ms Office בעמדות הקצה לרבות ביצוע ההגדרות המתאימות להפעלת היישומים לרבות ה Microsoft Outlook.
- 3.6 הגדרת הרשאות ממודרות למשתמשים השונים על פי הנחיות התאגיד
- 3.7 טיפול ב Domain
- 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. להלן יפורטו נתוני התאגיד: (עמוד הבא)

Router/Firewall	
Fortigate 100D	דגם:
30/11/2017	אחריות/שירות:
פרטי אינטרנט - קו ראשי	
012Smile	ספקית אינטרנט:
09-7401285	טלפון:
40/3	רוחב פס:
בזק	ספקית תשתית:
164	טלפון:
40/3	רוחב פס:
פרטי אינטרנט - קו פריוריטי	
012Smile	ספקית אינטרנט:
09-7490679	טלפון:
40/3	רוחב פס:
בזק	ספקית תשתית:
164	טלפון:
40/3	רוחב פס:
פרטי אינטרנט - אינטרנט מצלמות	
012Smile	ספקית אינטרנט:
09-8331825	טלפון:
40/3	רוחב פס:
בזק	ספקית תשתית:
164	טלפון:
40/3	רוחב פס:
בקריםIPVPNפרטי אינטרנט - קו	
בזק	ספקית תשתית:
164	טלפון:
פרטי אינטרנט - קו תמסורת גיבויים	
012	ספקית אינטרנט:
20/20	רוחב פס:
פרטנר	ספקית תשתית:
20/20	רוחב פס:
שרתProxmox	
	שם שרת:
Lan1	
שרת וירטואלי	
	שם שרת:
Lan1	
שרת וירטואלי	
	שם שרת:
Lan1	
שרת וירטואלי	
	שם שרת:
Lan1	
שרתEsxi	
	שם שרת:
Lan1	
שרת וירטואלי	
	שם שרת:
Lan1	
שרת וירטואלי	
GISWeb	שם שרת:
Lan1	

פרוט עמדות קצה

אופיס	מ.הפעלה	דגם מסך	דגם מחשב
2013 Std	Windows 7	HP LE2201w	HP 800
2013 Std	Windows 7	HP P221	HP 800
2013 Std	Windows 8.1	HP LA2205wg	Toshiba PORTEGE Z30T-A-11U
2010 Std	Windows 7	Benq GL2250	HP 500b
2010 Std	Windows 7	Benq G2222HDA	HP Pro 3400
2010 Std	Windows 7	HP LA2205wg	HP 800
2016 H&B	Windows 7	HP LA2205wg	HP ProDesk 600 G1
2010 Std	Windows 7	Dell	HP 8300
2016 H&B	Windows 7	HP ProDisplay P232	Lenovo ThinkCenter M900
2013 Std	Windows 7	HP LA2205wg	HP 8300
2010 Std	Windows 7	HP P221	HP 500b
2010 Std	Windows 7	HP P221	HP 3500
2010 Std	Windows 7	HP P221	HP 500b
2013 Std	Windows 7	HP LE2201w	HP 8300
2013 Std	Windows 7	HP LE2201w	HP 8300
2010 Std	Windows 7	HP E231	HP 500b
2010 Std	Windows 7	HP LA2205wg	HP 500b
2013 Std	Windows 7	HP P222va	HP 8300
2010 Std	Windows 7	-	HP 800
2016 H&B	Windows 10	Dell	Dell Latitude 5480
-	Windows 7	מסך פלזמה MAG	HP 500b
2016 H&B	Windows 7	מסך פלזמה 70" TLC	HP 260 G2 Mini
2010 H&B	Windows 7	-	HP Pro 3400
2013 Std	Windows 7	?	HP 800
2010 Std	Windows 7	-	HP EliteBook 840 G2
2010 Std	Windows 7	-	HP EliteBook 840 G2
2010 Std	Windows 7	-	HP EliteBook 840 G2
2010 Std	Windows 7	-	HP EliteBook 840 G2
2016 H&B	Windows 10	-	HP ProBook 430 G4
2016 H&B	Windows 10	-	Dell Latitude 5580
2010 Std	Windows 7	-	Dell Latitude
2016 H&B	Windows 10	-	HP ProBook 640 G3

פרוט תוכנות בשרתים

שם שרת/ נכס	תיאור הנכס	מחלקה	צורך בחירום
	DC,GC,DNS,DHCP,File Server,Exchange 2007,Print Server, ESET AV	כלל הארגון	v
	ניהול תורות קבלת כלים, GIS ניהול רישיונות	קבלת קהל	
	GIS בסיס נתונים ותוכנת	הנדסה ותפעול	v
	גישה לאתר מתוך ומחוץ לארגון	הנדסה ותפעול	v
	שרת טרמינל ארגוני	משתמשים העובדים מרחוק	
	חיבור הארגון לאינטרנט	כלל הארגון	v
מרכזיה	חיבור טלפוני פנים וחוף ארגוני	כלל הארגון	
מצלמות	אבטחת אתרים	הנדסה ותפעול	
מערכת סקדה	חיווי ובקרה על תחנות השאיבה	הנדסה ותפעול	v
דונגלים לחיבור לבנקים	חיבור לבנקים	הנהלת חשבונות	
מערכת פריורטיטי מאגר אוכלוסיות מיוחדות	מערכת ניהול מידע, מלאי וכספים	כלל המחלקות בתאגיד	v
מאגר אוכלוסיות מיוחדות	פירוט אוכלוסיות מיוחדות הזכאיות להנחה בתשלומים	שירות לקוחות וגבייה	
מאגר מרשם האוכלוסין	פירוט אוכלוסיית העיר לצורך עדכון מסי נפשות בדירה	שירות לקוחות וגבייה	
אתר אינטרנט	אתר אינטרנט של התאגיד הנותן מידע, תשלומים, טפסים ועוד	כל התאגיד	
סקדה	רמתיים – תחנת שאיבת מים.	הנדסה ותפעול	v
סקדה	שלוותה – תחנת שאיבת ביוב.	הנדסה ותפעול	v
סקדה	בריכת נצח ישראל – מים.	הנדסה ותפעול	v
סקדה	החרש (נווה נאמן) – תחנת ביוב.	הנדסה ותפעול	v
סקדה	נווה הדר – תחנת ביוב.	הנדסה ותפעול	v

7. תיעוד

- 7.1 הספק נדרש לספק תיעוד כדלקמן :
- 7.2 הכנת תיק אתר As-Made בשפה העברית בפורמט WORD-MS שיועבר למזמין ויכלול את כלל הטופולוגיה של תשתיות המחשוב, 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 המחשוב, 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 המחשוב, קבצי מכוונת 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, לכשיסיים 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 בהחייבויותיו 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 חרום**הגדרה - 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

1. מענה של איש מחשבים/תקשורת שנותן שירות לתשתיות בתחום המחשבים לתאגיד ושלוחותיו בזמן אמת (פעולה מיידית).
2. מתן שירות שוטף בזמן אמת, באופן מיידי, ומלא לחמ"ל התאגיד בחרום.
3. תקשורת רציפה ותמיכה בעבודה מלאה במקלטי חרום של התאגיד במקומות השונים.
4. גיבוי מסמכים שוטף בכל מצב בהתאם לרציפות אירועים המאפשר תפקוד שוטף של עובדי התאגיד בחרום.
5. תחזוקה שוטפת של תוכנה, חומרה, תקשורת וציוד בזמן החרום .
6. תחזוקת מחשבים ניידים
7. גיבוי למערך שרתים
8. זמינות מידע בשרתים
9. תפעול התוכנות השונות (שכר, רווחה, גביה וכו')
10. 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 ירותקו ויוכרזו עפ"י חוק שירות עבודה בשעת חירום (ריתוק משקי במשרד הכלכלה) 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 מאוייש. במתחם תוקם מערכת גילוי אש/ גילוי לחות/ גילוי לחות, גילוי מים שיופעל באופן רציף

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

הצהרת מחויבות לאבטחת מידע

הואיל: ואני החתומה מטה (להלן: "החברה") מספקת למי הוד השרון – תאגיד מים וביוב 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:

1. לא אמסור לאף צד ג' מידע שקיבלתי לצורך מתן השירותים מהתאגיד, בין מידע מהתאגיד או מידע מצד ג'.
2. 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.
3. 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.
4. תהיה הגנה פיזית ובקרת גישה למחשבים, לשרתים ולרכיבי התקשורת כגון Routers, Switches.
5. 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.
6. 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.
7. תנוהל מערכת הרשאות למורשי גישה.
8. תופעל מערכת ניהול הרשאות ויצירת רמות הרשאה המפרידות בין מנהלי הרשת לעובדים אחרים. חשבונות וזכויות של אדמיניסטרטור יינתנו למנהלי הרשת בלבד.
9. ייושם מידור פנימי בשרת בגישה לספריות וקבצים של התאגיד. הגישה לספריות וקבצים אלה תתאפשר רק למי שעבודתם ותפקידם בחברה מחייבים זאת.
10. תותקן ותעודכן באופן תדיר תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד וירוסים.
11. לא יוצאו דיסקים משרתים או מדיות מגנטיות אחרות לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים ונתונים של התאגיד. במקרה כזה נמחוק את המידע ונפרמט את הדיסק וזאת אך ורק לאחר קבלת אישור בכתב מהתאגיד.
12. 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.
13. מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתאום עם התאגיד במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.
14. 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, עידכונים ותקנותיו וכי היא נוקטת באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו.
20. החברה מתחייבת להחתים את עובדיה על הצהרות סודיות, 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 והצהרותי התאגיד ניאותה 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

תאריך

שם החברה

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

החזרה, תנאים כלליים

	מי הוד השרון בע"מ _____ פקס: _____	בין:
(להלן - התאגיד) מצד-		
	רח' _____ פקס: _____	אחד- לבין:
(להלן - הספק) מצד-		
		שני-
		הואיל
		והואיל
		והואיל

והתאגיד פרסם מכרז 02/2018 לקבלת שירותי מיקור חוץ לניהול מערכות מחשוב ותחזוקתן

והספק הגיש הצעתו למכרז, והסכים לקבל על עצמו מתן השירותים נשוא המכרז לתאגיד, בהתאם להסכם זה.

וועדת המכרזים של התאגיד בהחלטתה מתאריך _____ המליצה על הצעת הספק

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 הוד השרון 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. 02/2018 שפורסם על ידי התאגיד, כולל כל מסמכי המכרז, כפי שפורטו במסמכי המכרז.
הספק	לרבות עובדיו, מועסקיו, מנהליו, קבלני המשנה שיועסקו על ידו (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	הסכם זה, וכל מסמכי המכרז כפי שפורסמו ונמסרו על ידי התאגיד.
כוח עליון	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, 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 המלא של התאגיד, וכי כל המצגים שעשה לתאגיד במסגרת מסמכי והליכי המכרז הינם מצגי אמת ומדוייקים.

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 קנין 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.

5. הצהרות והתחייבויות 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 תיק אתר, הכולל תיק תפעול, שמות משתמשים, סיסמאות, והוראות הפעלה (להלן - **התיעוד**), בשני עותקים בשפה העברית. התאגיד רשאי ליצור עותקים נוספים מהתיעוד, חלקו או כולו, אך ורק לצורך שימושה הפנימי

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 לשרותים

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. 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.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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.

9.6. הספק מתחייב להעסיק מספר מספיק של עובדים וציוד על מנת שהשירות יתבצע לפי מגבלת השעות הקבועה בהסכם.

9.7. 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 ורק לאחר קבלת אישור התאגיד בכתב חתום על ידי המנהל המאשר העמדת העובד לשרות 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. 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.
- 10.9. 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.
- 11.4. יודגש, כי כח האדם יהיה מיומן ובעל ניסיון רלבנטי בביצוע פרויקטים דומים ב-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 הפרוייקט, 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 נזקי סייבר, פעולה בהתאם לחוק חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981, תיקוניו, תקנותיו, הנחיות רשות המיס באשר לאבטחת מידע 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.
- 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 השירות הראשונים (להלן – "**תקופת הניסיון**"), מבלי שיצטרך לנמק החלטה, 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 36 חודשים נוספים כל אחת (כולם או חלקם) וזאת עד למקסימום של תשע 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.
- 14.4. הספק לא יוכל לעשות שימוש בתוצרי המערכת ו/או במאגרי המידע השייכים לתאגיד אלא לצורך מילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה. סעיף זה הינו מסעיפיו היסודיים של ההסכם והפרתו הינה בגדר הפרה יסודית.

15. שמירת 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. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.
- 15.3. 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.
- 15.4. סעיף זה הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.
- 15.5. התחייבות לשמירת סודיות, כמפורט בסעיפים 50-51 לעיל תחול גם על עובדים שיועסקו על ידי הספק ו/או קבלני משנה ו/או כל גורם אחר מטעמו. הספק מתחייב להחתימם על התחייבות לשמירת סודיות ולהמציא את כתב ההתחייבות לתאגיד, על פי דרישתו.

16. דו"חות ותשלומים

- 16.1. מידי חודש בחודשו יגיש הספק לתאגיד חשבון 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.
- 16.2. המנהל יבדוק את החשבון ויאשרו לתשלום, במלואו או בחלקו, בתוך 21 ימים ממועד הגשתו.
- 16.3. תוך 60 יום מסוף החודש בו אושר החשבון על ידי התאגיד, ישלם התאגיד לספק את החשבון המאושר, ובלבד שהספק מסר לידי התאגיד חשבונית מס כדין. איחור של עד 30 יום לא יהווה הפרת הסכם.
- 16.4. מובהר בזאת, כי התמורה הנקובה בהצעת המחיר (פרק 4 לתנאי המכרז) הינה סופית ומוחלטת.
- 16.5. למען הסר ספק מודגש בזה כי התמורה כוללת את כל הכרוך ו/או הקשור ו/או הנובע ממתן השירותים על פי ההסכם, לרבות מתן הדרכות, ביצוע תיקונים, תמיכה טלפונית, ביצוע עדכונים ו/או שידרוגים ו/או תוספות במסגרת תקופת האחריות, תמיכה טלפונית, הפקת דוחות. **כך שהסכום המפורט בהצעת המחיר לפרק 4 הינו סופי ולא תחול עליו כל תוספת או התייקרות** למעט מע"מ בהמלך שלולש השנים הראשונות להתקשרות.
- 16.6. החל מהשנה הרביעית להתקשרות, אם וככל שתמומש האופציה, יוצמד התשלום החודשי למדד המחירים לצרכן כאשר מדד הבסיס יהיה מדד המחירים לצרכן הידוע במועד פרסום מכרז זה. התמורה תעודכן בחודש הראשון של שנת ההתקשרות האמורה, וכל שנה לאחריה, ותהא קבועה לכל אותה שנה קלאנדריית (דהיינו הצמדה פעם אחת בלבד בתחילת שנה שתחול לכל השנה).

17. נזיקין לגוף או לרכוש

- 17.1. הספק מתחייב לשאת באחריות מלאה ולפצות בגין כל נזק ו/או פגיעה ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין, תוך כדי ו/או אגב ביצוע השירותים, לגופו ו/או לרכושו של כל אדם, לרבות נציגי התאגיד ו/או כל הפועל בשמו ו/או מטעמו.
- 17.2. הספק מתחייב לגרום לשחרור של התאגיד מכל דרישה ו/או תביעה שתוגש נגדה בקשר לכל נזק ו/או אובדן הקשור למילוי התחייבויותיו במסגרת התקשרות זו.
- 17.3. בכל מקרה בו התאגיד ידרש ו/או יתבע לשלם לצד שלישי פיצוי כלשהוא, מתחייב הספק לשלם את התשלום ו/או לפצות ו/או לשפות את התאגיד בכל תשלום שהוא יחויב בו וישולם על ידו בצירוף כל ההוצאות שנגרמו לו עקב הדרישה ו/או התביעה, לרבות הוצאות הכרוכות בניהול הליך משפטי.

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 וינתן 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 שיורה 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 לידיו את הכספים שחולטו כולם או חלקם, יהיה זכאי להשבת הכספים שחולטו כאמור בערכם הנומינאלי בלבד.

20. ביטוחי הספק:

20.1 מבלי לגרוע מאחריותו של הספק על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין, מתחייב הספק לפני מועד החתימה על חוזה זה ו/או לפני מועד תחילת ביצוע של העבודות נשוא חוזה זה על ידו ו/או מטעמו ו/או עבורו (המוקדם משניהם), לערוך ולקיים על חשבונו במשך כל תקופת חוזה זה וכן למשך תקופה נוספת של 6 חודשים לאחר מכן לעניין ביטוח אחריות מקצועית (סעיף 3 לאישור עריכת הביטוח). את הביטוחים המפורטים להלן, באמצעות חברת ביטוח המורשית כדן לפעול בישראל (להלן: "ביטוחי הספק") :

20.1.1 אחריות כלפי צד שלישי.

20.1.2 חבות מעבידים.

20.1.3 אחריות מקצועית.

20.2 הספק מתחייב, לפני מועד תחילת מתן השירותים נשוא חוזה זה על ידו ו/או מטעמו, להמציא לידי התאגיד אישור בדבר עריכת הביטוחים כנ"ל בהתאם לנוסח המצורף לחוזה זה **כנספח ב'** המהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה, כשהוא חתום כדן על ידי המבטח.

20.2.1 מוסכם בזה כי המצאת אישור בדבר עריכת הביטוח כאמור, לא תפגע ו/או לא תגרע מהתחייבויות הספק על פי חוזה זה, על נספחיו.

20.2.2 מוסכם בזה על הספק כי המצאת אישורי ביטוחי הספק (**נספח ב'**), כאמור, הינה תנאי יסודי בחוזה זה וללא המצאת אישור ביטוחי הספק (**נספח ב'**), לא יוכל הספק להתחיל במתן השירותים נשוא חוזה זה.

20.3 ביטוחי הספק יורחבו לכסות בין היתר את אחריותו של הספק בגין ו/או כלפי קבלנים וקבלני משנה של הספק ו/או המועסקים על ידי הספק ובנוסף (ומבלי לגרוע מהאמור) יורחבו ביטוחי הספק לשפות את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו בגין אחריותם לכל מעשה ו/או מחדל רשלני של הספק (להלן: "יחידיו המבוטחי").

- 20.4 על הספק להחזיק בתוקף את כל הביטוחים הנדרשים בקשר עם השירותים בקשר עם חוזה זה, במשך כל התקופה בה יהיה חוזה זה בתוקף. עם זאת, את ביטוח אחריות מקצועית, על הספק להחזיק בתוקף כל עוד לא תמה תקופת ההתיישנות על פי דין.
- 20.5 הספק מתחייב לבטח כל רכוש ו/או ציוד המובא על ידו ו/או על ידי מי מטעמו ו/או עבורו בקשר עם ביצוען של העבודות ו/או מתן השירותים לרבות כל רכוש אחר שהובא ויובא לצורך ביצוען של העבודות ו/או מתן השירותים. הספק מתחייב כי בכל ביטוחי הרכוש של הספק (אם וככל שייערכו) ייכלל סעיף מפורש בדבר ויתור על כל זכות תחלוף (שיבוב) של מבטחי הספק כלפי התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
- 20.6 פוליסת האחריות כלפי צד שלישי הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 1 לנספח אישור ביטוחי הספק תורחב לשפות את התאגיד בגין אחריותו למעשה ו/או מחדל רשלני של הספק ו/או מנהליו ו/או עובדיו בכפיפות לסעיף "אחריות צולבת" על פיו יראו את הביטוחים כאילו נערכו בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.
- 20.7 פוליסת חבות מעבידים הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 2 לנספח אישור עריכת ביטוחי הספק תורחב לשפות את התאגיד היה וייקבע לעניין קרות "מקרה ביטוח" המכוסה על פי תנאי הפוליסה לביטוח חבות מעבידים, כי הינו נושאת בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מעובדי הספק.
- 20.8 פוליסת ביטוח אחריות מקצועית הנערכת על ידי הספק על פי סעיף 3 לנספח אישור ביטוחי הספק (נספח ב') תורחב לשפות את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו היה ותוטל על מי מהם אחריות בגין רשלנות מקצועית ו/או בשל הפרת חובה מקצועית שמקורן במעשה ו/או מחדל רשלני של הספק ו/או מנהליו ו/או עובדיו וזאת מבלי לגרוע מביטוח חבות הספק כלפי התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו. בנוסף לאמור לעיל מוסכם בזה כי פוליסת הביטוח תכלול בין היתר, תקופת גילוי של 6 (ששה) חודשים לאחר תום תקופת הביטוח.
- 20.9 היה ולדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים לביטוחים הנ"ל, רשאי הספק לערוך ולקיים את הביטוחים הנוספים ו/או המשלימים ולגרום לכך, שבכל ביטוח רכוש נוסף או משלים אשר יערוך הספק מעבר למצוין לעיל ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות התחלוף כלפי התאגיד ו/או מי מטעמו ו/או מנהליו ו/או עובדיו ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון, ובביטוחי אחריות נוספים או משלימים שיערוך הספק, לגרום לכך, כי הביטוח יורחב לשפות את התאגיד היה וייתבע בשל מעשי ו/או מחדלי הספק בכפיפות לסעיף אחריות צולבת, לפי העניין.
- 20.10 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 (נספח ב'), 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.
- 20.11 ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש על פיו המבטח אינו רשאי לבטלם ו/או לשנותם לרעה בתקופת הביטוח, אלא אם שלח לתאגיד הודעה בכתב בדואר רשום 30

(שלושים) יום מראש על כוונתו לעשות זאת. מבטחי הספק יתחייבו כי לא יהיה תוקף לביטול ו/או שינוי לרעה שכאלו לגבי התאגיד אם לא נשלחה הודעה כאמור ובטרם חלוף 30 (שלושים) ממועד מסירת ההודעה.

20.12 בכל פעם שמבטחו של הספק יודיע לתאגיד כי מי מבטוחי 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 הביטוח של הביטוח הקודם, כאמור.

20.13 ביטוחי הספק ייכללו תנאי מפורש על פיו ייקבע כי הינם ראשוניים וקודמים לכל ביטוח הנערך על ידי התאגיד וכי מבטחי הספק מוותרים על כל דרישה או טענה בדבר שיתוף ביטוחי התאגיד. לרבות כל טענה או זכות המפורטים בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א – 1981 לרבות כל טענה של "ביטוח כפל" כלפי התאגיד וכלפי מבטחיו.

20.14 מבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הספק מצהיר, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו בגין נזק לרכוש בבעלותו של הספק ו/או המשמש אותו בביצוען של העבודות נשוא חוזה זה ואשר הספק זכאי לשיפוי בגינו, על פי ביטוח הרכוש שנערך על ידו (בין אם נערך ובין אם לאו), הספק פוטר בזאת את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו מכל אחריות לנזק כאמור (לרבות בגין ההשתתפות העצמית המוטלת על הספק). אולם מוסכם בזה כי הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם למקרה הביטוח בזדון.

20.15 הספק מתחייב למלא ולקיים את כל הוראות הפוליסות כלשונו, 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.

20.16 כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ולהלן, הספק יהיה אחראי לשפות את התאגיד ו/או מנהליו ו/או עובדיו באופן מלא בגין כל נזק אשר ייגרם למי מהם עקב אי כיסוי ביטוחי הנובע מהפרה ו/או אי קיום של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח שלא בתום לב על ידי הספק ו/או מנהליו ו/או מי מהעובדים המועסקים על ידו.

20.17 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.

20.18 לא יאוחר מ- 7 (שבעה) ימים ממועד תום תקופת ביטוחי הספק, מתחייב הספק לחזור ולהפקיד את אישור עריכת הביטוח (נספח ב') כאמור בסעיף 20.2 לעיל, בגין הארכת תוקפם לתקופה נוספת, הספק מתחייב לחזור ולהפקיד את אישור ביטוחי הספק (נספח ב'), במועדים הנקובים, מדי תקופת ביטוח וכל עוד הינו מחויב בעריכת הביטוחים בהתאם לאמור בחוזה זה על נספחיו.

20.19 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.

20.20 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.

20.21 למען הסר ספק מובהר כי המצאת או אי המצאת אישור ביטוחי הספק כאמור בסעיפים 20.2 ו-20.18, לעיל במועד, לא תפגע בהתחייבויות הספק על - פי חוזה זה.

20.22 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).

20.23 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.

20.24 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.

20.25 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.

20.26 מובהר בזאת, כי כל הוראה בסעיף 20 זה בקשר לביטוח אינה באה לגרוע מכוחם של הוראות החוזה בדבר אחריותו הבלעדית של התאגיד לנזקים באם יגרמו כאמור בסעיפים אחרים בחוזה זה ו/או על פי הדין.

20.27 מובהר, כי הוראות סעיף 20 זה הן מעיקרי החוזה, והפרתן מהווה הפרה יסודית של החוזה.

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 הפרה 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, 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.

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 בפתח תקווה ולבית המשפט המחוזי בתל אביב, תהא סמכות שיפוט ייחודית לדון בכל עניין העולה מהסכם זה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

מי הוד השרון

תאריך

**פרק 3: נספח א'
(סעיף 33 להסכם)
רמת שרות SLA**

1. רמות השירות

1.1. כל תקלה תסווג לאחת מ- 4 הרמות הבאות:

1.1.1. קריטית:

תקלה המשביתה שרות קריטי בתאגיד כגון: תזמון יומנים, קבלת דואר אלקטרוני, קישוריות תחנות קצה לשרת הרשת, אפשרות גלישה, קבלת קהל, מסירת מידע למתכננים, מערכות פיננסיות, הנדסיות ו GIS אי זמינות באינטרנט למרבית 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 לדוגמא 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 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 הרשות ועד לתחילת הטיפול בה:

ימים (מ- עד-)	חלון שירות	
	עד שעה	משעה
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 ארבע שעות מקבלת קריאה	לכל המאוחר 16 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 הרשות המקומית.

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 שרות מענה קולי, וההיענות לקריאה כאמור תעשה ביום העבודה שלאחר פתיחת הקריאה.

- 2.2. אופן מתן השרות: טלפונית, באמצעות תקשורת, ו/או באתר השרות יקבע לפי הצורך ובהתאם למהות התקלה ומידת חומרתה, לפי שיקול דעת השרות וכמפורט בהצעת המציע. במקרה הצורך ו/או לפי דרישתו המפורשת של השרות, נציג תמיכה מטעם המציע יצא לשרות באתר השרות 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 השרות 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 השרות, ככל שיידרש לשם ועד לפתרון התקלה.
- 2.6. המציע אחראי לתעד כל קריאת שירות במערכת ממוחשבת לניהול פניות לקוחות המיועדת לכך הנמצאת במוקד התמיכה שלו. הדיווח ירשם במערכת הפנימית של המציע והשרות תקבל 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 סינטטיות 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.

פרק 3: נספח ב'
(סעיף 20 לחוזה)
אישור על עריכת ביטוחים

תאריך: _____

לכבוד מי הוד השרון בע"מ (להלן: "החברה") רח' הבנים 14 הוד השרון א.ג.נ.,

הנדון: אישור ביטוחי הספק.

שם המבוטח: _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק").

כתובת: _____

תיאור השירותים: **מכרז 02/2018 שירותי מיקור חוץ לניהול מערכות מחשוב ותחזוקתן (להלן: "העבודות" ו/או "החוזה").**

אנו _____ חברה לביטוח בע"מ החתומים מטה מאשרים כי ערכנו עבור הספק את הביטוחים המפורטים להלן, למשך התקופה שמיום _____ ועד יום _____ (שני התאריכים נכללים ולהלן: "תקופת הביטוח").

פוליסה מס': _____

1. צד שלישי

הכיסוי הביטוחי:

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, המבטח את אחריותו של הספק על פי הדין הישראלי בשל מעשה או מחדל רשלני בקשר עם ביצוען של העבודות אשר גרמו לאובדן פגיעה ו/או נזק לגופו ו/או לרכושו של כל אדם ו/או גוף שהוא בכל הקשור לעבודות בקשר עם החוזה לרבות פגיעה או נזק לחברה ו/או למנהליה ו/או לעובדיה.

גבולות האחריות:

2,000,000 ש"ח (שני מיליון ש"ח) לאירוע ובמצטבר לתקופת ביטוח שנתית. ביטוח זה אינו כפוף להגבלות בדבר חבות הנובעת מ: אש, התפוצצות, בהלה, חבות הספק בגין וכלפי קבלנים ו/או קבלני משנה ועובדיהם, מתקנים סניטאריים פגומים, זיהום תאונתי מקרי ובלתי צפוי, שביתה והשבתה, הרעלה כל דבר מזיק במאכל או משקה, וכן תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי (למעט לגבי עובדים שהספק חייב לשלם בגינם דמי ביטוח לאומי).

ביטול הגבלות:

1.1 פוליסת הביטוח הורחבה לשפות את החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה (להלן: "יחיד הביטוח") בגין אחריות שתוטל על מי מהם למעשי ו/או למחדלי הספק וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו נערך הביטוח בנפרד עבור כל אחד מיחיד הביטוח.
1.2 בפוליסת הביטוח מצוין במפורש כי רכוש החברה שאינו רכוש בבעלותו ו/או שימושו של הספק, ייחשב לצורך ביטוח זה כרכוש צד שלישי למעט אותו חלק של רכוש בו פעל במישרין.

תנאים מיוחדים:

פוליסה מס': _____

2. חבות מעבידים

הכיסוי הביטוחי:

ביטוח חבות מעבידים המבטח את אחריותו של הספק על פי פקודת הנוזיקין (נוסח חדש) ו/או על פי חוק האחריות למוצרים פגומים, התש"ס - 1980 כלפי כל העובדים המועסקים על ידו במתן השירותים בקשר עם החוזה בגין תאונת עבודה או מחלה מקצועית (להלן: "מקרה ביטוח"), שייגרמו בתקופת הביטוח למי מהם תוך כדי ועקב עבודתם בכל הקשור בביצוען של העבודות בקשר עם החוזה.

גבול האחריות:

6,000,000 ש"ח לתובע. 20,000,000 ש"ח לאירוע ובמצטבר לתקופת ביטוח שנתית. ביטוח זה אינו כולל הגבלות בדבר, שעות עבודה ומנוחה, חבות הספק כלפי קבלנים ו/או קבלני משנה ועובדיהם (היה והספק ייחשב כמעבידם) והן בדבר העסקת נוער המועסקים על פי החוק.

ביטול הגבלות:

פוליסת הביטוח הורחבה לשפות את החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה, היה ונקבע לעניין קרות מקרה ביטוח, כי מי מהם נושא בחובות מעביד כלשהן

תנאים מיוחדים:

חותמת המציע

חתימות המציע

- גרסא - Ver 5.0 -

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

כלפי מי מעובדי הספק ו/או לעניין חבות הספק כלפי מי מהעובדים המועסקים על ידו.

פוליסת הביטוח כוללת תנאי מפורש לפיו מותר המבטח על זכות התחלוף (שיבוב) כלפי החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה ובלבד שהאמור בדבר הוויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנוק בזדון.

תנאי מיוחד :

פוליסה מס' :

3. אחריות מקצועית

הכיסוי הביטוחי :

ביטוח אחריות מקצועית המבטח את אחריותו של הספק על פי הדין הישראלי בשל תביעה ו/או דרישה בגין רשלנות מקצועית ו/או בשל הפרת חובה מקצועית שמקורן במעשה או מחדל רשלני של הספק ו/או עובדיו במסגרת ביצוע העבודות בקשר עם החוזה.

גבול האחריות :

2,000,000 ש"ח (שני מיליון ש"ח) לאירוע ובמצטבר לתקופת ביטוח שנתית.

ביטול הגבלות :

ביטוח זה אינו כפוף להגבלות בדבר חבות הנובעת מאובדן שימוש, איחור, השתייה או עיכוב בעקבות מקרה ביטוח מכוסה, כמו כן הפוליסה כוללת הרחבות בגין חבות הספק עקב אובדן מסמכים (מוגבל לסך של 50,000 ₪ לאירוע ולתקופת הביטוח), חריגה מסמכות שנעשתה בתום לב וחבות הנובעת מטעות, רשלנות או אי יושר של מי מעובדי הספק.

תנאים מיוחדים :

3.1 פוליסת הביטוח הורחבה לשפות את החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה בגין אחריות אשר עלולה תוטל על מי מהם עקב מעשה ו/או מחדל רשלני מצד הספק ו/או מנהליו ו/או עובדיו וזאת מבלי לגרוע מביטוח חבות הספק כלפי החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה.

3.2 פוליסת הביטוח כוללת בין היתר מועד תחולה רטרואקטיבי מיום

3.3 כמו כן מכסה פוליסת הביטוח תקופת גילוי של 6 (שישה) חודשים לאחר תום תקופת הביטוח, בתנאי כי לא נערך על ידי הספק ביטוח חלופי המעניק כיסוי מקביל שנועד לכסות חבות המבוטחת לפי פוליסה זו. מוסכם בזה, כי הכיסוי הביטוחי על פי הרחבה זו יחול אך ורק על אירועים שעילתם לפני תום תקופת הביטוח ואשר נתגלו לראשונה בתקופת הגילוי.

4.1 הננו מאשרים כי גבולות האחריות הנקובים בפוליסות אחריות כלפי צד שלישי ואחריות מקצועית הינם **גבולות אחריות ספציפיים לכל פוליסה בנפרד ואינם גבולות אחריות משולבים ו/או משותפים.**

4. כללי :

4.2 הננו מאשרים בזאת כי הפוליסות הנ"ל כוללות תנאי מפורש לפיו הנן ראשוניות וקודמות לכל ביטוח הנערך על ידי החברה וכי אנו מוותרים על כל דרישה ו/או טענה ו/או תביעה בדבר שיתוף ביטוחי החברה, לרבות, כל טענה ו/או זכות כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981, לרבות כל טענת "ביטוח כפול" כלפי החברה וכלפי מבטחיה.

4.3 הננו מאשרים כי ידוע לנו שהאחריות לתשלום דמי הביטוח וההשתתפות העצמית חלה על הספק בלבד, ובכל מקרה לא על החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה.

4.4 הננו מאשרים כי הפרה בתום לב ו/או אי קיום בתום לב של תנאי מתנאי איזו מפוליסות הביטוח על ידי הספק, לא יפגעו בזכויות החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה לקבלת שיפוי ו/או פיצוי על פי ביטוחים אלו.

4.5 כמו כן, הננו מאשרים בזאת כי הביטוחים הנ"ל לא יבוטלו וגם או לא ישונו לרעה, במשך תקופת הביטוח, אלא אם תישלח לחברה הודעה כתובה בדואר רשום 30 (שלושים) יום מראש וכי לא יהיה תוקף לביטול ו/או לשינוי לרעה שכאלו לגבי החברה אם לא נשלחה לידי החברה הודעה בכתב כאמור לעיל ובטרם חלוף 30 (שלושים) הימים ממועד משלוח ההודעה.

הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בכפוף לתנאי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש באישור זה, ובלבד שאין בשינוי האמור כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.

בכבוד רב,

(חתימת המבטח)	(חותמת המבטח)	(שם החותם)	(תפקיד החותם)
---------------	---------------	------------	---------------

חותמת המציע

חתימות המציע

- גרסא - Ver 5.0 -

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

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

תאריך : _____

לכבוד מי הוד השרון בע"מ (להלן: "החברה") רח' הבנים 14 הוד השרון א.ג.נ.,

הנדון: הצהרה על מתן פטור מאחריות לנזקים

מכרז 02/2018 שירותי מיקור חוץ לניהול מערכות מחשוב ותחזוקתן (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 שישאו 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

- גרסא - Ver 5.0 -

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